



SUOMEN TEATTERIT

SUOMEN TEATTERIT

Asiakastutkimus 2023

Pasi Lahtinen



Sisällys

- 01 Yleistä tutkimuksesta

- 02 Vastaajien taustatiedot

- 03 Tutkimustulokset

- 04 Tutkimuksen keskeisiä tuloksia



Yleistä tutkimuksesta



Yleistä tutkimuksesta

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä teattereiden toimintaan, asiakaspalveluun, markkinointiin ja viestintään sekä selvittää suosittelutodennäköisyys ja arvio teattereiden toiminnan kehityksestä. Tutkimus selvittää myös vallitsevia trendejä asiakkaissa, kuten teattereissa käynnin tiheyttä ja käynnin syitä.

Tutkimus aloitettiin osallistuneiden Suomen teattereiden yhteistutkimuksena syksyllä 2022. Vastauksia kerättiin identifioimattoman yleislinkin + QR-koodin kautta, jota teatterit jakoivat omissa kanavissaan. Lisäksi osa teattereista keräsi vastauksia sähköpostijakeluna.

Kohderyhmän muodostivat teattereiden asiakkaat ja teatterikävijät 2022-2023.

Tutkimus perustuu 20946 vastaukseen.

Tutkimus on seurantatutkimus vuoteen 2017 ja 2014. Tuloksia vertaillaan soveltuvin osin.

Vastaajien taustatiedot



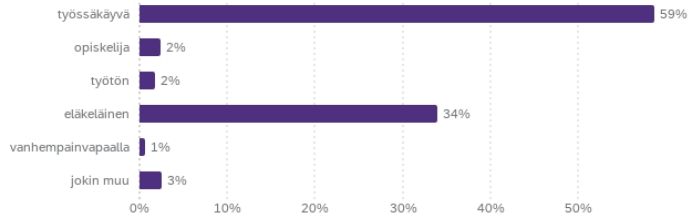
Osallistuneet teatterit ja vastausten jakaantuminen

Suomen Teatterit - Åbo Svenska Teater - Asiakastutkimus 2023 – kevät	525
Suomen Teatterit - Helsingin Kaupunginteatteri - Asiakastutkimus 2022 – syksy	4 708
Suomen Teatterit - Joensuun kaupunginteatteri - Asiakastutkimus 2023 – kevät	1 387
Suomen Teatterit - Jyväskylän kaupunginteatteri - Asiakastutkimus 2023 – kevät	1 317
Suomen Teatterit - Lahden kaupunginteatteri - Asiakastutkimus 2023 – kevät	2 293
Suomen Teatterit - Mikkelin Teatteri - Asiakastutkimus 2022 – syksy	1 401
Suomen Teatterit - Musiikkiteatteri Kapsäkki - Asiakastutkimus 2022 – syksy	589
Suomen Teatterit - Tampereen Teatteri - Asiakastutkimus 2023 – kevät	3 115
Suomen Teatterit - Tampereen Työväen Teatteri - Asiakastutkimus 2023 - kevät	2 209
Suomen Teatterit - Turun Kaupunginteatteri - Asiakastutkimus 2023 – kevät	3 402

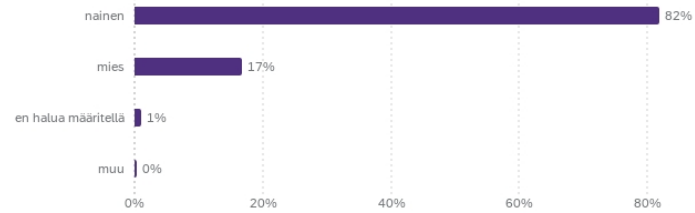
Vastaajien taustatiedot

Tyypillinen vastaaja on 55-64-vuotias työssäkäyvä nainen.

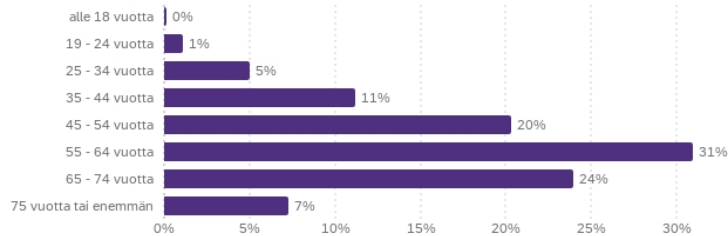
Ammattiasema 20 754



Sukupuoli 20 765



Ikä 20 748

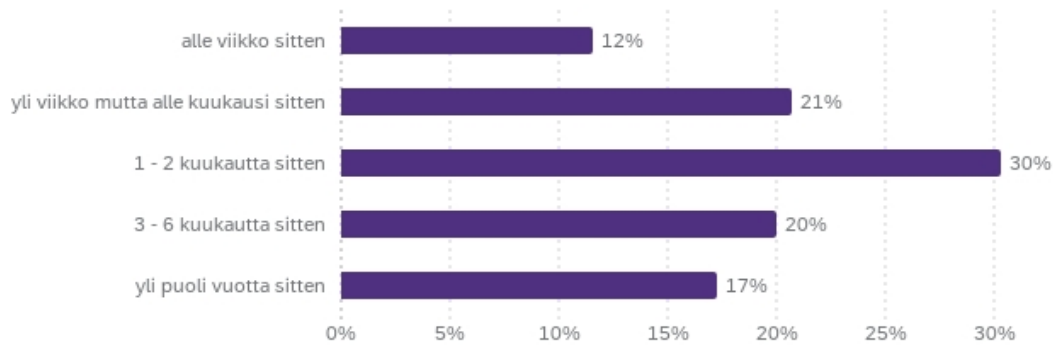


Tutkimustulokset



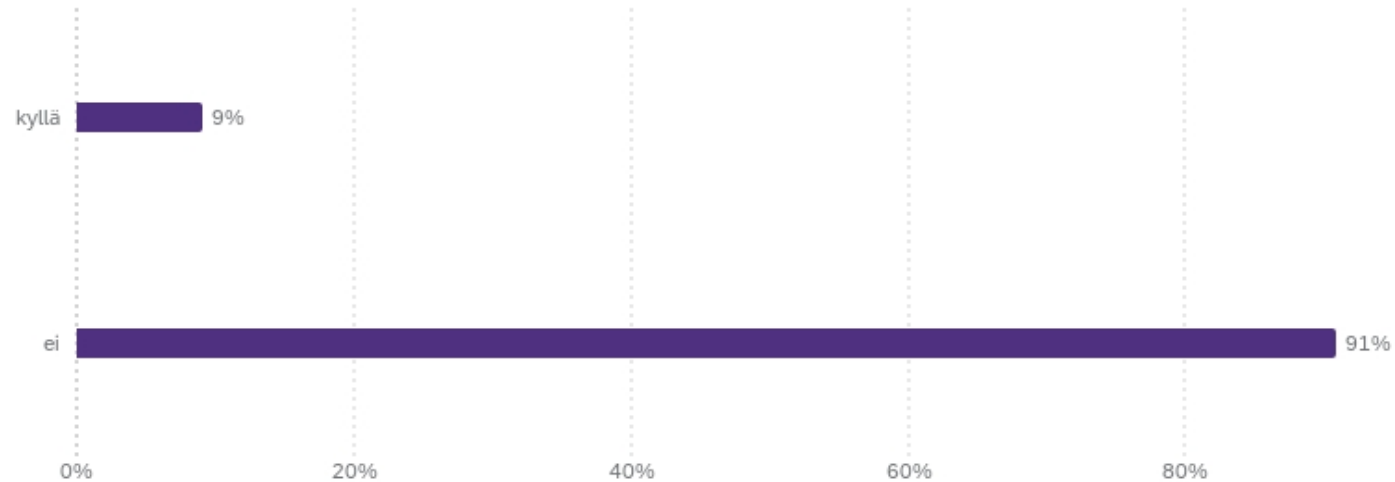
Milloin viimeksi kävitte tässä teatterissa?

Milloin viimeksi kävitte tässä teatterissa? 20 894



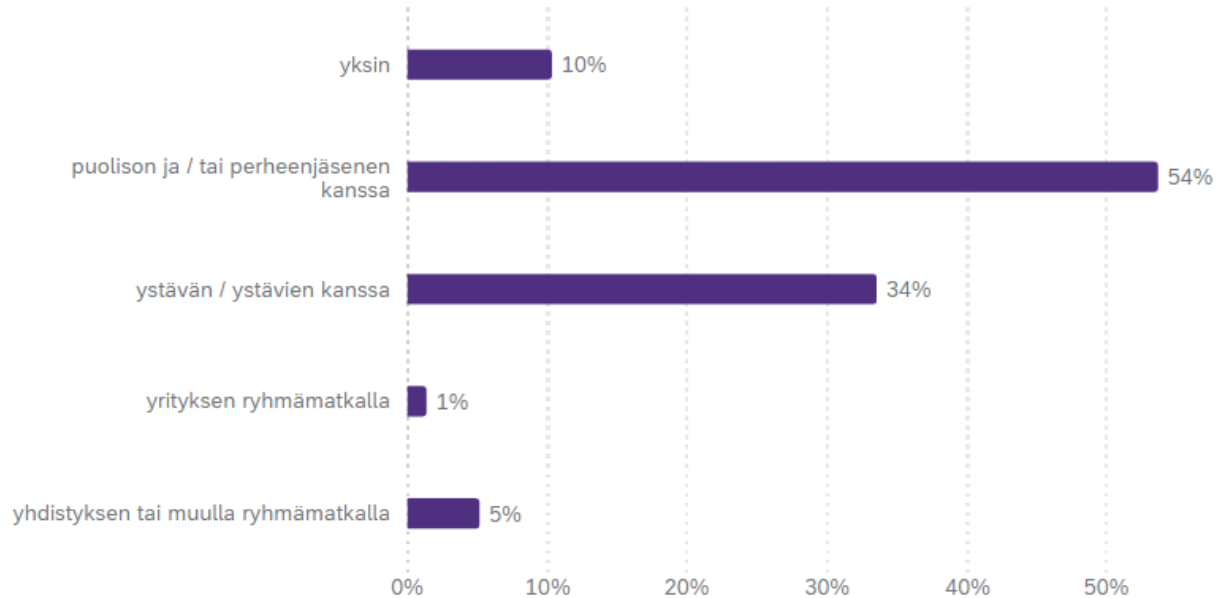
Oliko viimekertainen vierailunne ensimmäinen tässä teatterissa?

Oliko viimekertainen vierailunne ensimmäinen tässä teatterissa? 20 857



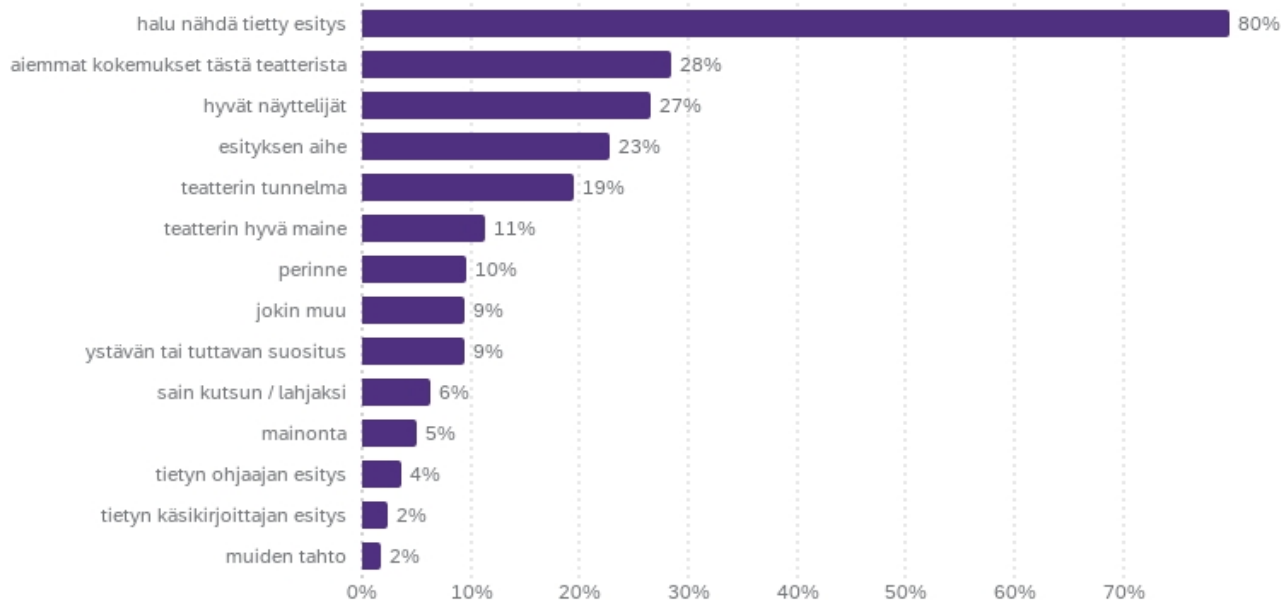
Kenen kanssa olitte tässä teatterissa viime käynnillänne?

Kenen kanssa olitte tässä teatterissa viime käynnillänne? 20 902



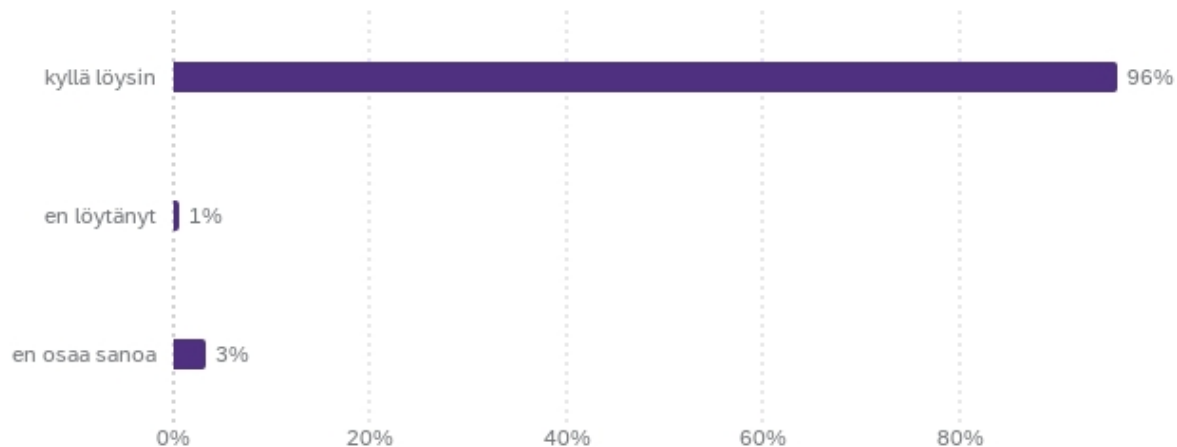
Mitkä olivat päällimmäiset syyt tulla viime käynnillä tähän teatteriin? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

Mitkä olivat päällimmäiset syyt tulla viime käynnillä tähän teatteriin? Voitte valita useamman vaihtoehdon. 20 913



Löysittekö viime kerran käyntinne yhteydessä helposti tietoa tästä teatterista ja sen ohjelmistosta?

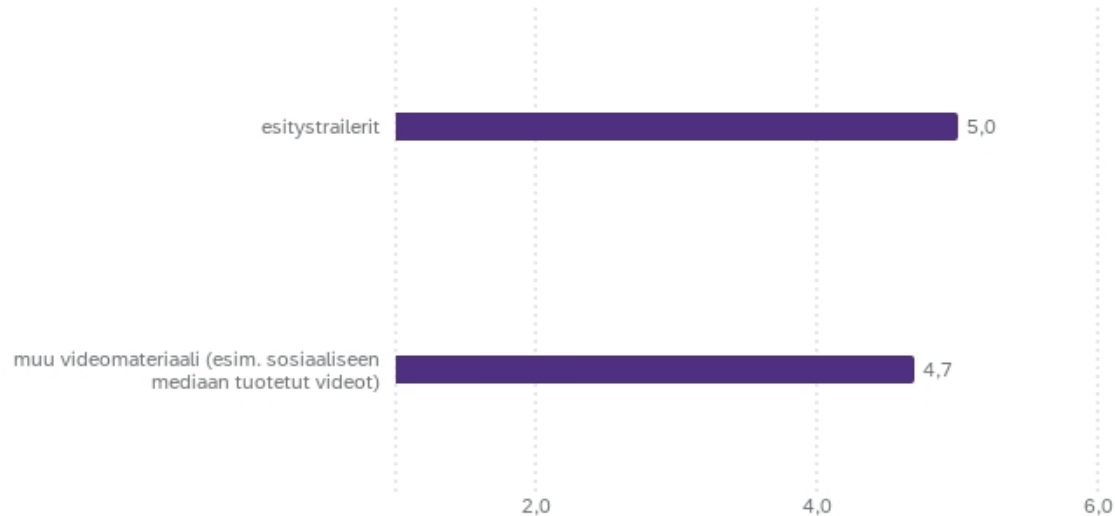
Löysittekö viime kerran käyntinne yhteydessä helposti tietoa tästä teatterista ja sen ohjelmistosta? 20 898



Kuinka mielenkiintoisena pidätte esityksistä tuotettua videomateriaalia?

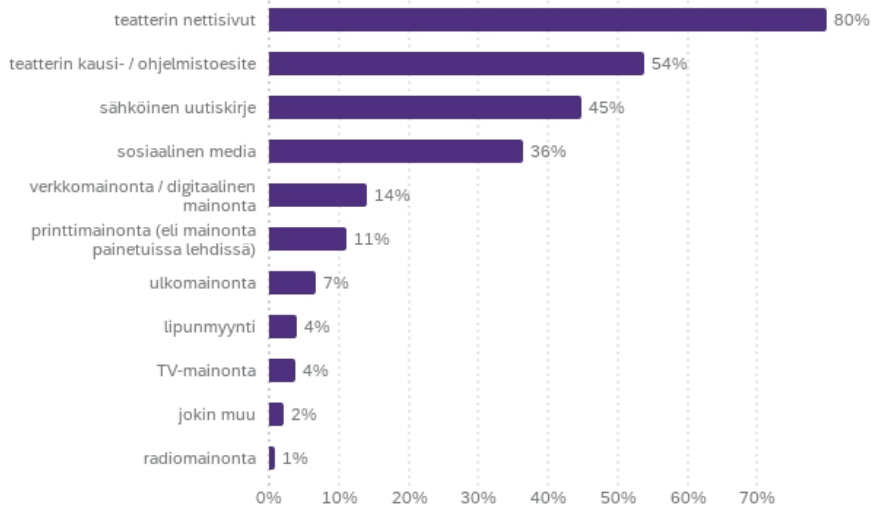
Asteikko: 1 = ei lainkaan mielenkiintoinen ... 7 = erittäin mielenkiintoinen

Kuinka mielenkiintoisena pidätte esityksistä tuotettua videomateriaalia? Asteikko: 1 = ei lainkaan mielenkiintoinen ... 7 = erittäin mielenkiintoinen 19 121



Valitkaa seuraavista enintään kolme mieluisinta tapaa saada tietoa tästä teatterista ja sen ohjelmistosta.

Valitkaa seuraavista enintään kolme mieluisinta tapaa saada tietoa tästä teatterista ja sen ohjelmistosta. 20 913

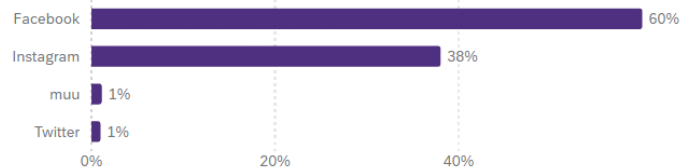


2017

teatterin nettisivut (6531)	77,1
sähköinen uutiskirje (3743)	44,2
teatterin kausi-/ohjelmisto-esitys (5692)	67,2
printtimainonta (eli mainonta painetuissa lehdissä) (2155)	25,4
juliste (437)	5,2
lipunmyynti (640)	7,6
Facebook (2195)	25,9
Twitter (42)	0,5
Instagram (199)	2,3
YouTube (47)	0,6
jokin muu (273)	3,2

% 0 100

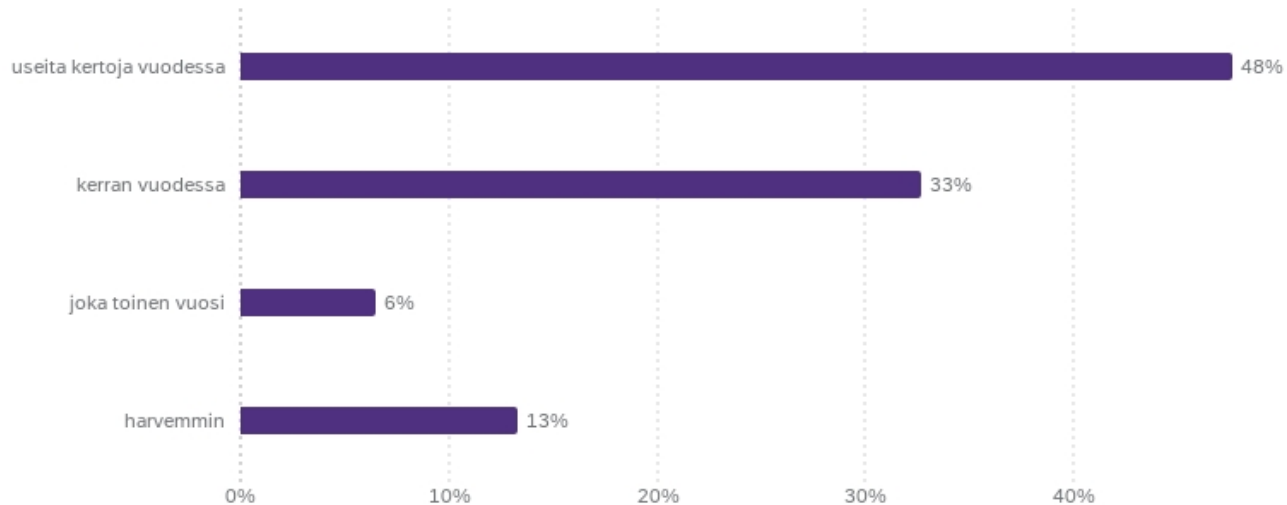
Jos sosiaalinen media: mistä sosiaalisen median kanavasta? 7 601



Kuinka usein keskimäärin käynte tässä teatterissa (normaaleissa oloissa, pois lukien pandemia-aika)?

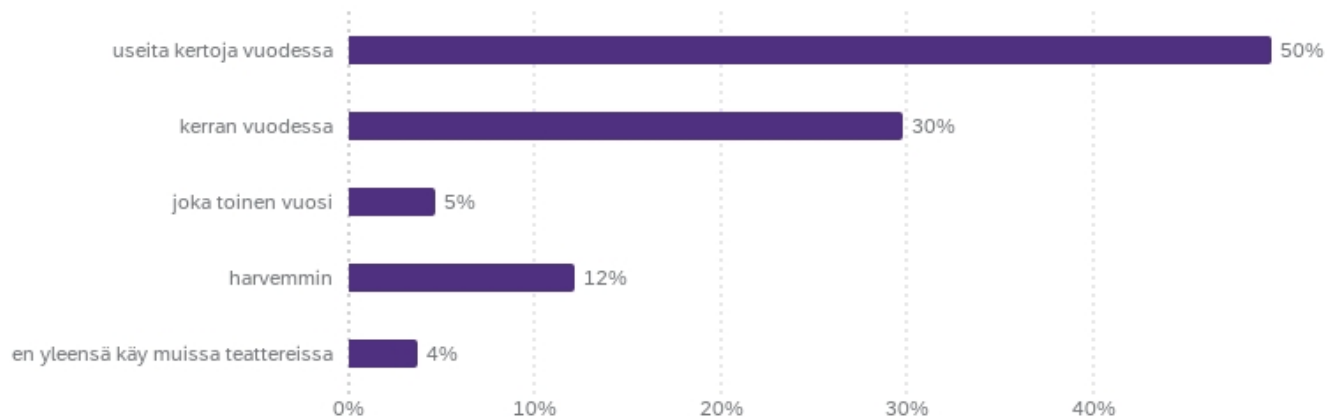
Kuinka usein keskimäärin käynte tässä teatterissa (normaaleissa oloissa, pois lukien pandemia-aika)?

20 837

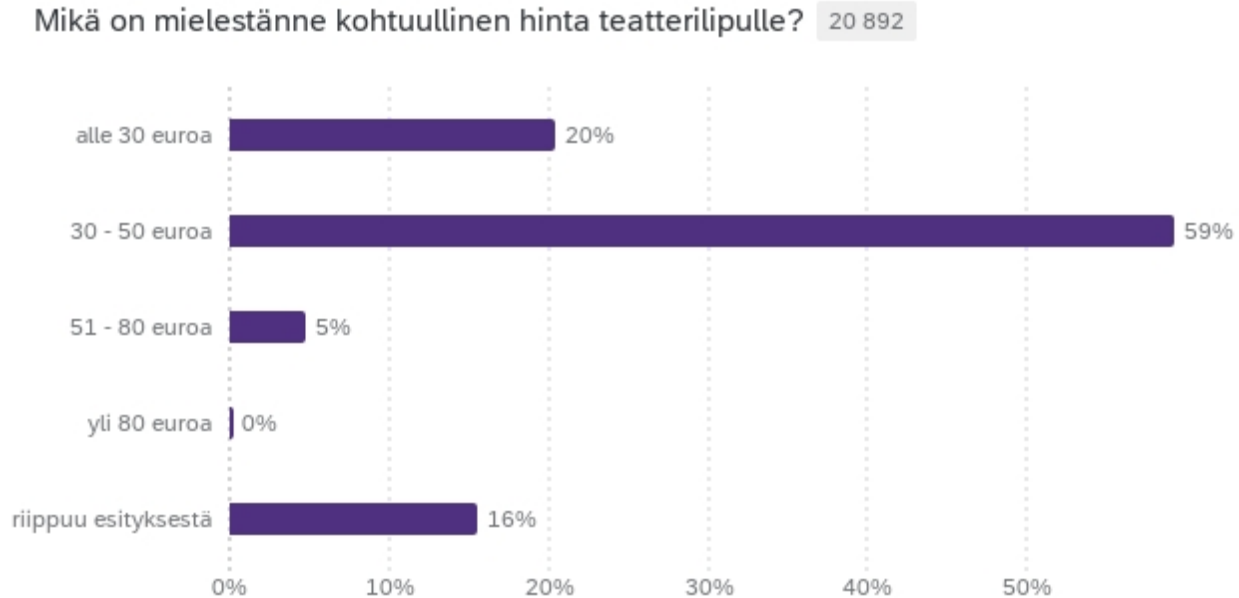


Kuinka usein keskimäärin käynte muissa teattereissa (eri teattereissa tai paikkakunnilla, normaaleissa oloissa)?

Kuinka usein keskimäärin käynte muissa teattereissa (eri teattereissa tai paikkakunnilla, normaaleissa oloissa)? 20 896

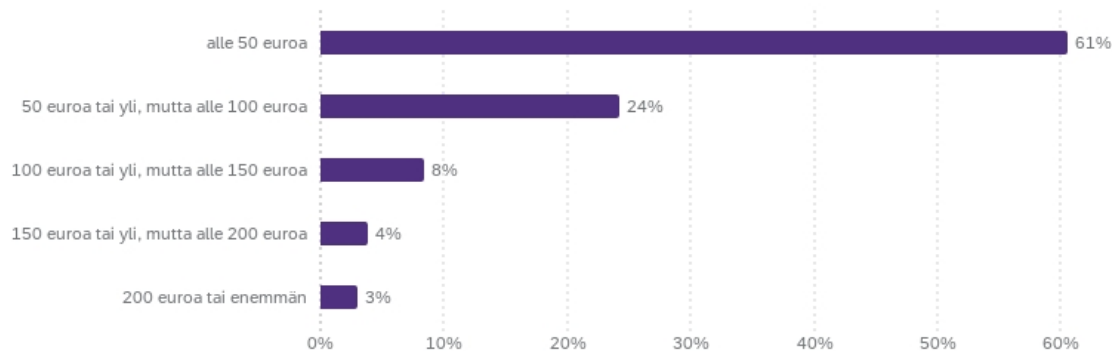


Mikä on mielestänne kohtuullinen hinta teatterilipulle?



Arvioikaa, kuinka paljon keskimäärin käytätte rahaa yhden teatteri-illan aikana teatterilipun lisäksi (muut teatteripalvelut sekä taksi-, ravintola- ja majoituskustannukset).

Arvioikaa, kuinka paljon keskimäärin käytätte rahaa yhden teatteri-illan aikana teatterilipun lisäksi (muut teatteripalvelut sekä taksi-, ravintola- ja majoituskustannukset). 20 885



2017

alle 50 euroa (5665) 67,0

50 euroa tai yli, mutta alle 100 euroa (1842) 21,8

100 euroa tai yli, mutta alle 150 euroa (511) 6,0

150 euroa tai yli, mutta alle 200 euroa (247) 2,9

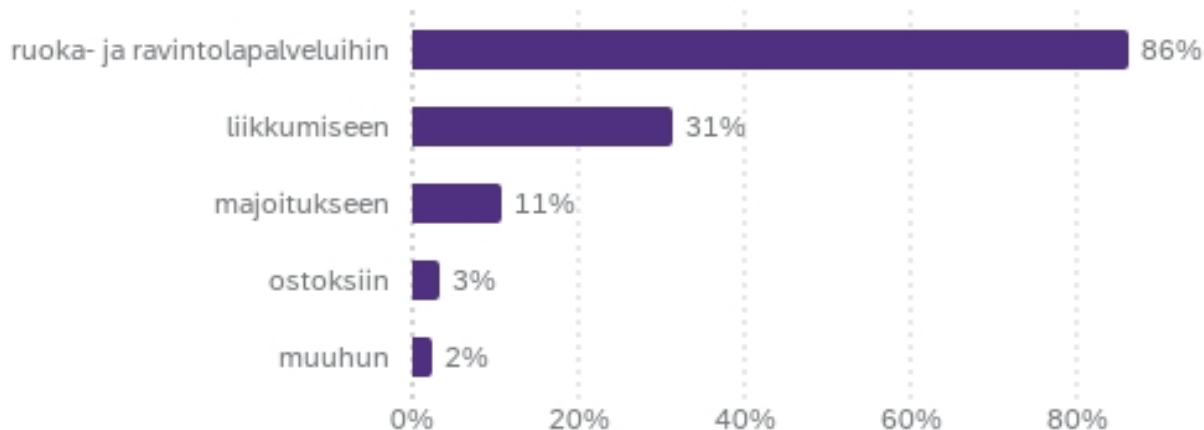
200 euroa tai enemmän (187) 2,2

% 0 50

Mihin tyypillisesti käytätte rahaa teatterissa käynnin yhteydessä?

Mihin tyypillisesti käytätte rahaa teatterissa käynnin yhteydessä?

20 669



Kertokaa kolmella sanalla, millainen tämä teatteri mielestänne on

Ensimmäisenä mainittu

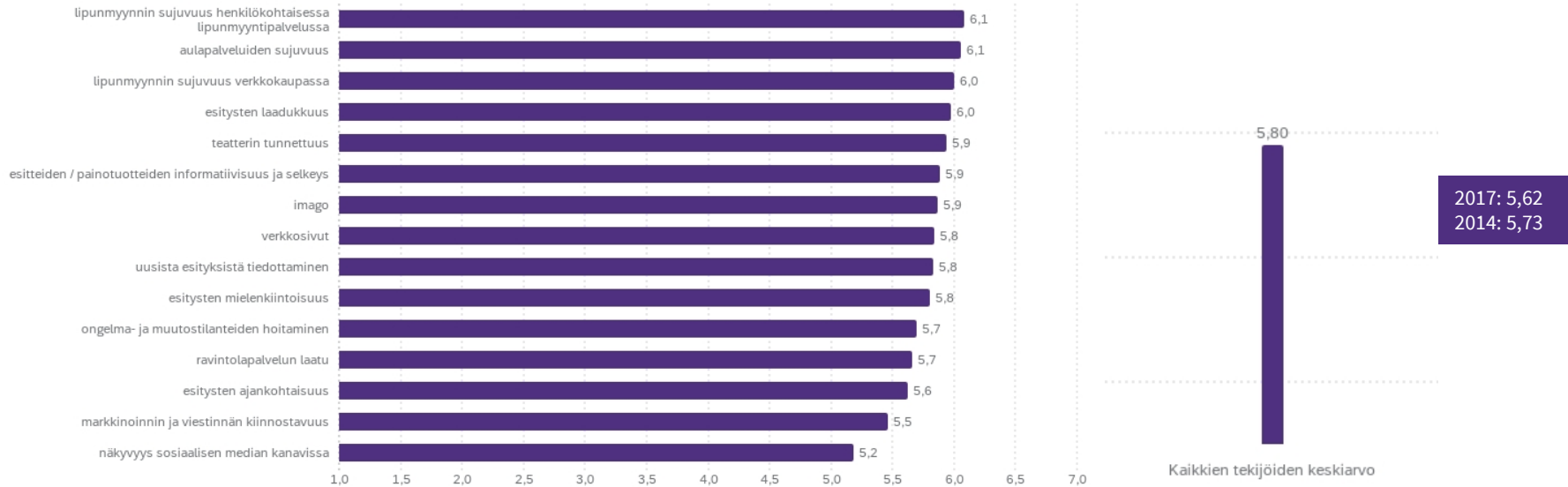


Kaikki mainitut



Teattereiden arviointi. Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 7 = onnistunut erittäin hyvin

Teatterin arviointi. Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 7 = onnistunut erittäin hyvin 20 761



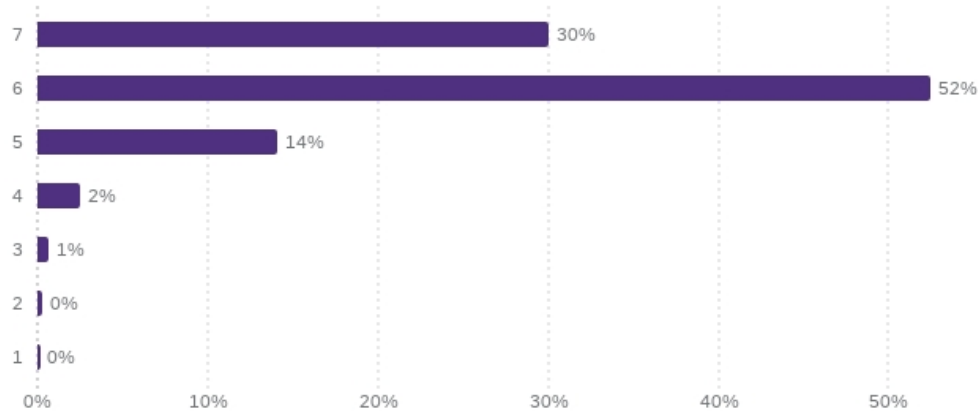
Teattereiden arviointi – vertailuvuoteen 2017 ja 2014

Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 7 = onnistunut erittäin hyvin

	2014	2017	2023	Muutos
aulapalveluiden sujuvuus	6,2	5,9	6,1	0,2
lipunmyynnin sujuvuus henkilökohtaisessa lipunmyyntipalvelussa	6,2	6,2	6,1	-0,1
esitysten laadukkuus	5,9	5,8	6,0	0,2
esitteiden / painotuotteiden informatiivisuus ja selkeys	5,8	5,8	5,9	0,1
imago	5,7	5,7	5,9	0,2
teatterin tunnettuus	5,7	5,7	5,9	0,2
verkkosivut		5,9	5,8	-0,1
uusista esityksistä tiedottaminen	5,8	6,0	5,8	-0,2
ravintolapalvelun laatu	5,5	5,2	5,7	0,5
ongelma- ja muutostilanteiden hoitaminen	5,8	5,7	5,7	0,0
näkyvyys sosiaalisen median kanavissa		5,1	5,2	0,1
Kaikkien vertailukelpoisten tekijöiden keskiarvo	5,84	5,73	5,83	0,10

Kokonaisarvosana teattereille. Asteikko: 1 = erittäin huono ... 7 = erittäin hyvä

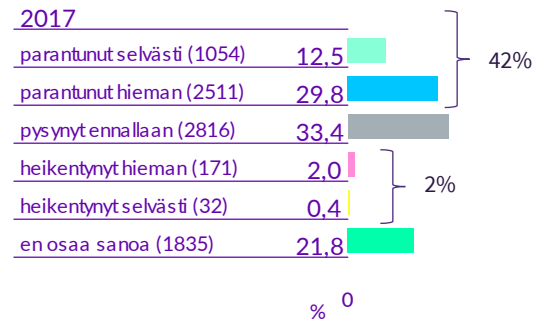
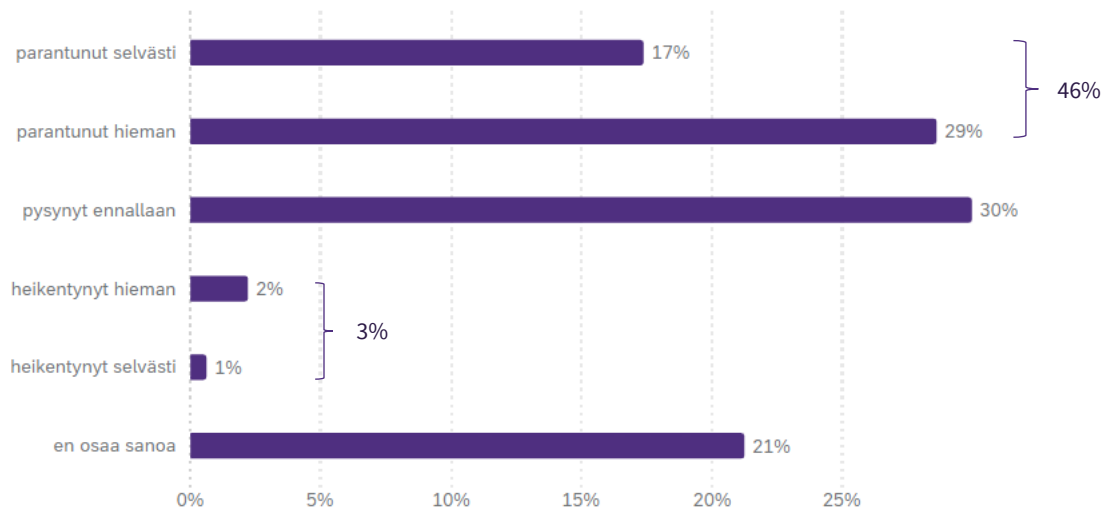
Kokonaisarvosana teatterille. Asteikko: 1 = erittäin huono ... 7 = erittäin hyvä 20 753



2017: 6,0
2014: 5,9

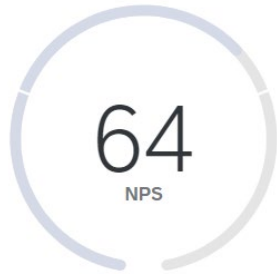
Miten arvioitte tämän teatterin toiminnan kokonaisuutena kehittyneen viime vuosina?

Miten arvioitte tämän teatterin toiminnan kokonaisuutena kehittyneen viime vuosina? 20 696

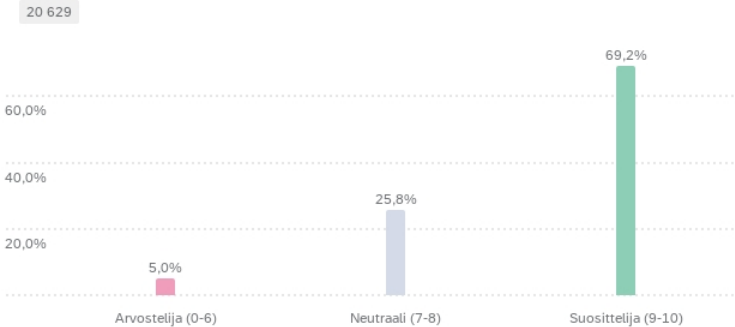


Net Promoter Score - Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä teatteria ystävilleenne tai tuttavillenne?

Asteikko: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti



Miten arvioitte tämän teatterin toiminnan kokonaisuutena kehittyneen viime vuosina?



- **SUOSITTELIJAT (arvot 9-10)**
ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat teatteria myös muille
- **NEUTRAALIT (arvot 7-8)**
ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka katsovat teatterin toiminnassa olevan paljon hyvää
- **ARVOSTELIJAT (arvot 0-6)**
ovat tyytymättömiä asiakkaita, jotka näkevät teatterin toiminnassa olevan paljon kehitettävää

**VERTAILUTIETOKANNAN
BENCHMARK:**



Mitä tekijöitä pidätte tämän teatterin vahvuuksina?



Mitä tämän teatterin pitäisi mielestänne kehittää toiminnassaan ja miten?



Tutkimuksen keskeisiä tuloksia



Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

64

on teattereiden Net Promoter Score. *Innolinkin B2C-vertailuaineiston keskimääräinen NPS kuluttajien keskuudessa yleensä on 43.*

6,1/ 7

on vastaajien antama kokonaisarvosana teattereille.

46 %

vastaajista arvioi teattereiden toiminnan parantuneen viime vuosina. Toiminnan arvioi vastaavasti heikentyneen 3 % vastaajista.

Kiitos!

Sähköpostimme ovat etunimi.sukunimi@innolink.fi
Seuraa meitä verkossa www.innolink.fi ja sosiaalisessa mediassa
#innolink

