

LA TECNOLOGÍA COMO ALIADO EN EL VÍNCULO CON LAS AUDIENCIAS

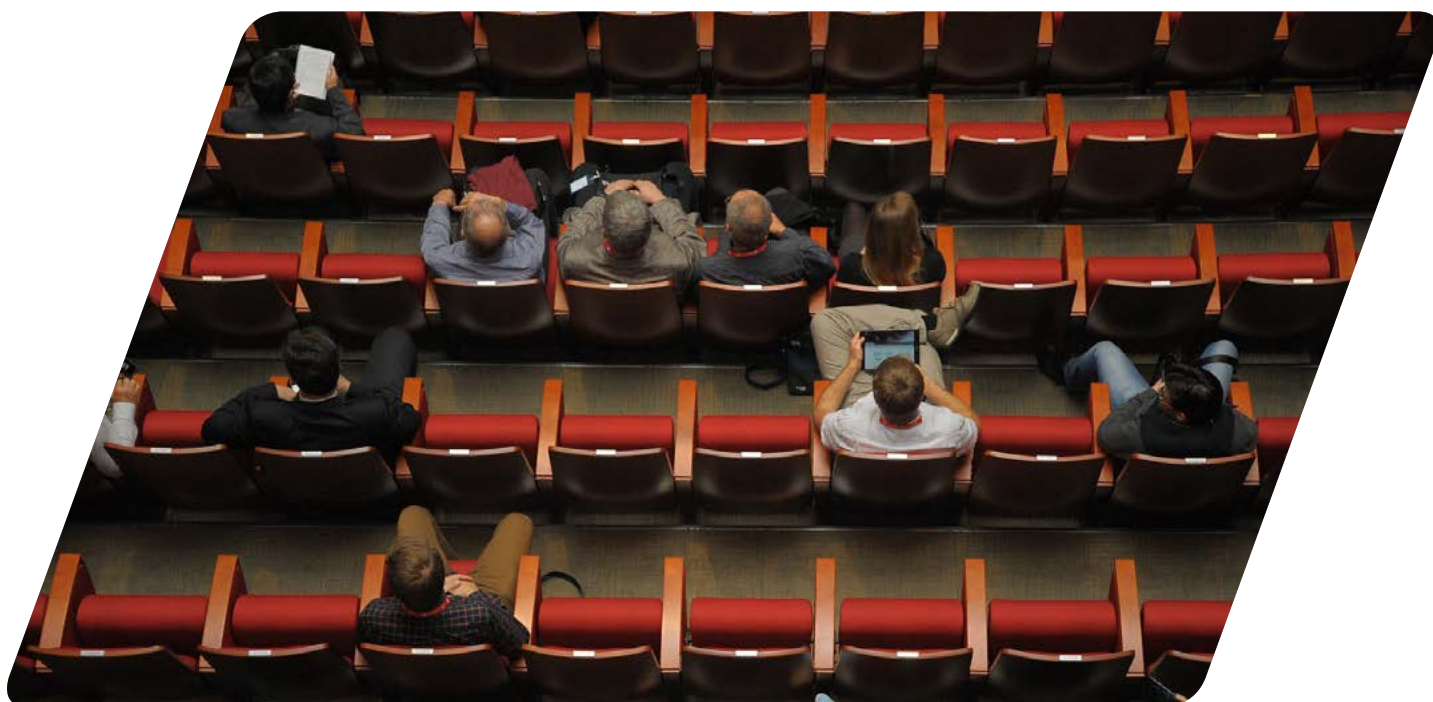


Javier Acuña es programador, actor y astrólogo. Creador de *Alternativa Teatral* y *Tecnoescena*. Formado actoralmente con diversos referentes de la escena, incursionó también en el cruce de arte y tecnología. Se ha desempeñado en las áreas de informática, internet y comercio electrónico.

Alternativa Teatral es uno de los sitios de difusión teatral de Buenos Aires de mayor prestigio nacional e internacional. Con varios reconocimientos a su haber a raíz de la innovación que ha significado en la región, ha desarrollado además un sistema de gestión de localidades que ha fortalecido la fidelización del público de teatro y que en 2016 sumó más de 800 mil espectadores. Su gestor e impulsor Javier Acuña escribe sobre los orígenes, los aprendizajes y la proyección de la plataforma.

A *lternativa Teatral* es una plataforma web que nació en el año 2.000 en Buenos Aires, Argentina, una de las ciudades con mayor oferta teatral en la región y en el continente. Este contexto es significativo para dimensionar el alcance que ha tenido el proyecto que actualmente anota más de 650 mil

visitas mensuales, el reconocimiento de la Secretaría de Cultura de la Nación y de la Ciudad, el Premio Teatro del Mundo 2003 otorgado por la Universidad de Buenos Aires en el rubro Mejor Publicación, y el Premio ATINA 2011 por la contribución a la difusión del teatro para niños y jóvenes.



ALTERNATIVA NACIÓ COMO LA NECESIDAD PERSONAL DE UN ESTUDIANTE DE TEATRO QUE RECIÉN SE INICIA Y EN EL CAMINO SURGIÓ LA PREGUNTA: ¿CÓMO PUEDE SER QUE NO EXISTA UN SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS A LA MEDIDA DE NUESTRAS NECESIDADES?

En Buenos Aires se reconocen al menos tres circuitos teatrales: el empresarial o comercial (que reúne a salas, empresarios y gestores enfocados en la producción teatral con un modelo de negocios), el oficial o público (que corresponde a salas gestionadas por el gobierno nacional o de la ciudad) y los espacios de la llamada escena Off o independiente (que corresponde a las salas que no son parte de los circuitos anteriores y que son impulsadas por agrupaciones, compañías, directores o gestores de manera independiente).

Desde sus inicios *Alternativa Teatral* se ha enfocado en este último circuito que, considerando 493 espacios activos este año, representa el 80% del total de salas de la ciudad (el resto

corresponde en un 7% al circuito oficial o público, y en un 13% al circuito comercial).

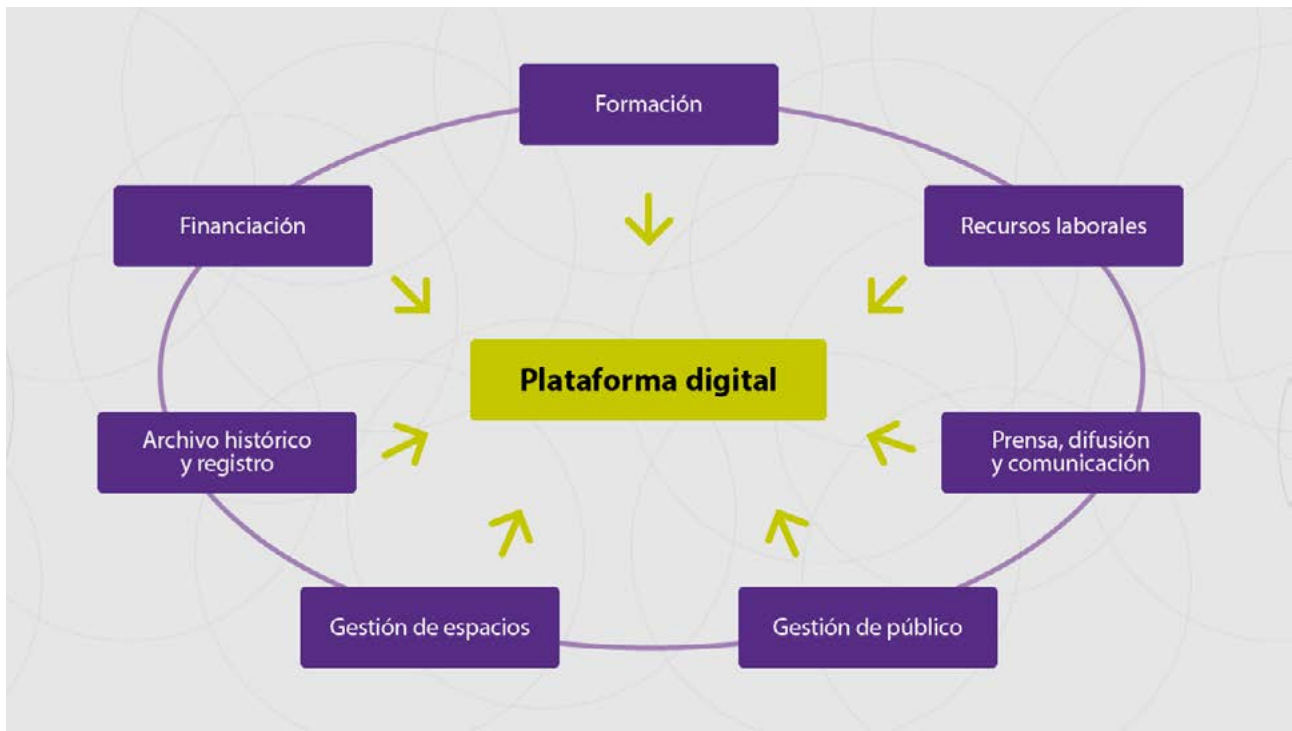
Un espacio Off puede ser desde un teatro con actividad regular hasta una casa particular, una plaza pública o una estación de subterráneos donde alguna vez se presentaron funciones. No obstante, se ha establecido que las salas independientes promedian capacidades de 50 a 100 localidades.

El impulso original

Visto a la distancia, se diría que *Alternativa* nació para cubrir las necesidades personales de un estudiante de teatro que recién se inicia. Es decir, acceder a castings, ofertas de entradas y difusión de los espectáculos para llevar público a las funciones.

El impulso original fue la sistematización de la circulación informal que entonces primaba de gacetillas de prensa por email entre contactos vinculados a la actividad.





/// ABRIMOS LOS DATOS DE LOS ESPECTADORES A LOS TEATROS, PERMITIÉNDOLES GENERAR SU PROPIO MAILING Y BASE DE DATOS. EL DESAFÍO ES ESTAR ATENTO A LAS REACCIONES DE USO EN TODOS LOS FRENTES. PENSAMOS EL SISTEMA COMO UN FACILITADOR DEL VÍNCULO ENTRE ESPACIOS, ARTISTAS Y PÚBLICO ///

La pregunta era: ¿por qué no unificar en una base de datos y en un envío de email la cantidad significativa de SPAM que promovían a diario o semanalmente obras porteñas?

Por ello, *Alternativa* fue primero un mailing con 3.000 destinatarios vinculados a las artes escénicas. Quienes recibían el envío, habían solicitado antes sumarse al listado. Cuando la cantidad de espectáculos incluidos en el correo se hizo inmanejable, apareció la necesidad de desarrollar un sitio web que concentrara la información.

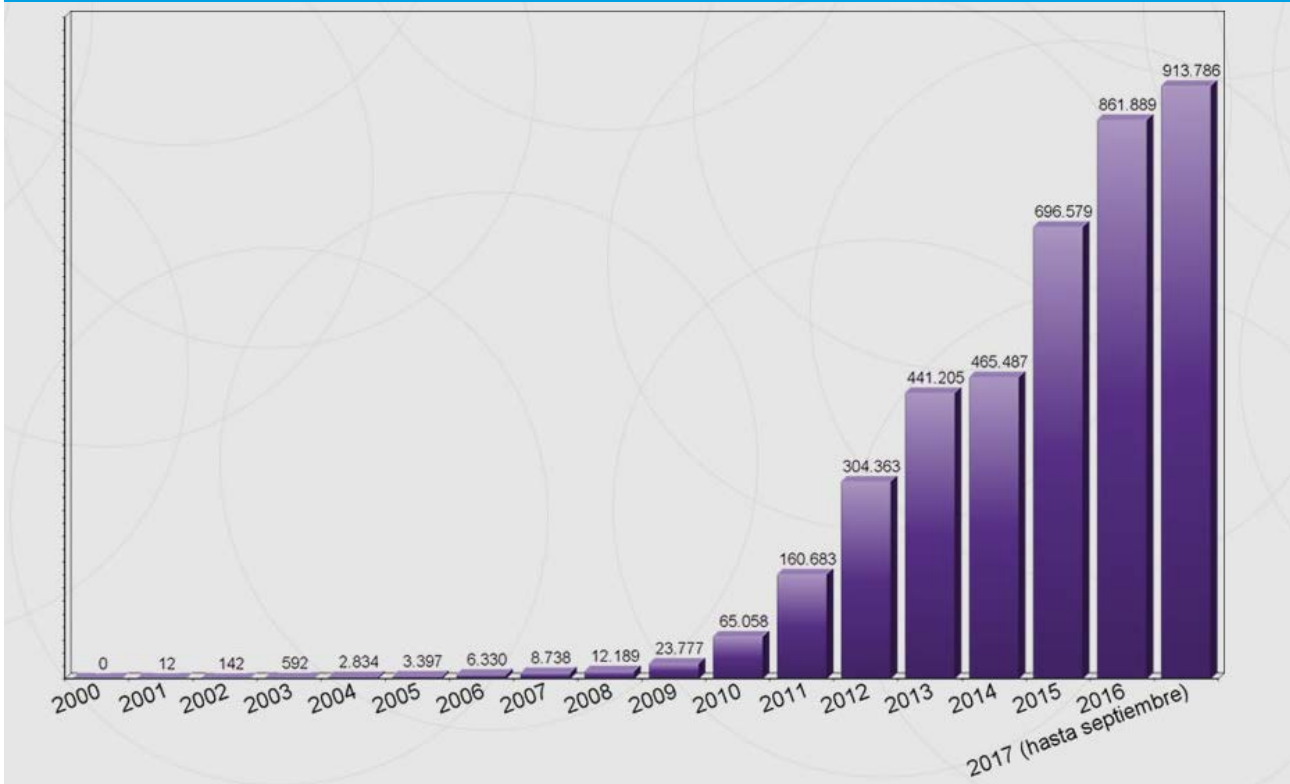
En la actualidad, el equipo de *Alternativa* lo forman colaboradores que pertenecen a la comunidad teatral (actores, productores, estudiantes de artes, entre otros). Somos aproximadamente 15 personas, y 3 se dedican en forma exclusiva a la actualización de la cartelera.

En los primeros años, los servicios que se brindaban desde la plataforma se concentraban en el detalle de la cartelera, en la información asociada a los espectáculos (fichas técnico-artísticas, críticas, histórico de funciones, participaciones en festivales, fotos, videos, perfiles personales de los integrantes de las compañías), en las promociones de entradas y en la difusión de cursos y castings.

Un sistema a la medida de nuestras necesidades

El año 2004 marcó un hito. Realizamos el primer encuentro presencial con los usuarios del servicio y la favorable acogida nos incentivó a fantasear con la idea de un festival propio. Así surgió

Evolución de cantidad de espectadores en el tiempo



Tecnoescena, un encuentro de sensibilización en arte y tecnología que tuvo su primera edición en 2005 y que se repitió en 2008 con mayor producción y una cartelera de espectáculos internacionales.

Sin embargo, la afluencia de público estuvo por debajo de lo esperado. Aparentemente la difusión de *Alternativa* no era suficiente, o no captaba el público que podía estar interesado en teatro y tecnología. A ello se sumaba un sistema de venta de entradas despersonalizado, que fallaba y frente al cual éramos insignificantes.

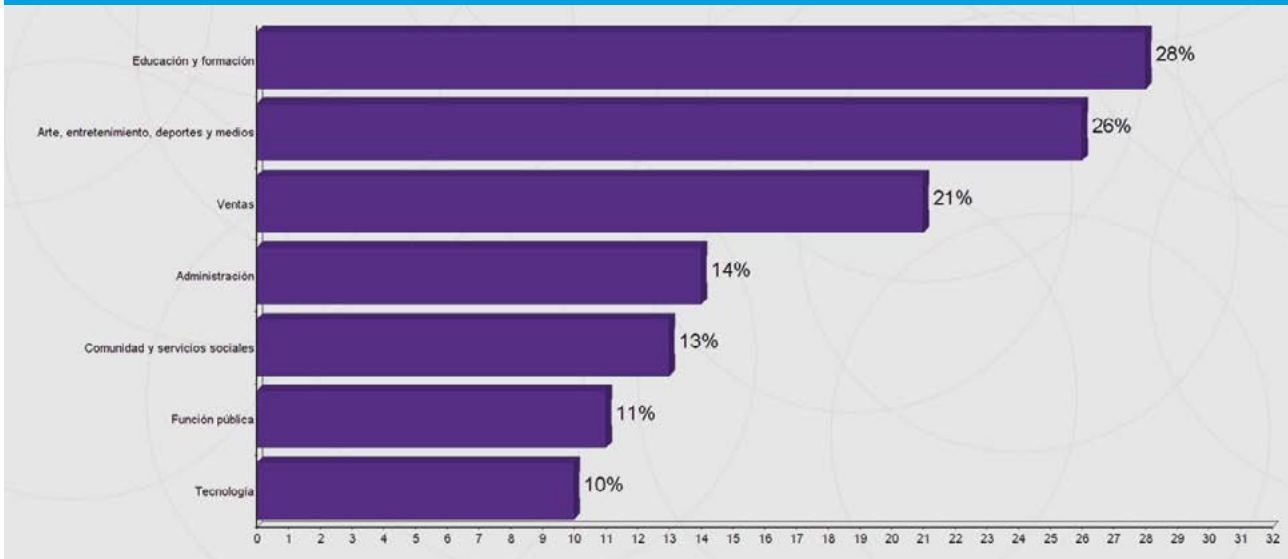
La angustiante experiencia sumó una pregunta clave: ¿cómo puede ser que no exista un sistema de venta de entradas a la medida de nuestras necesidades? A partir de allí comenzamos a delinear lo que sería nuestro sistema de gestión de localidades.

La sala Timbre4 ofició de Conejillo de Indias. El primer año se trasladaron las reservas telefónicas a reservas on-line, concretándose en el sistema 23.777 localidades. El segundo año comenzamos a vender con pago on-line, concretando 65.580 localidades.

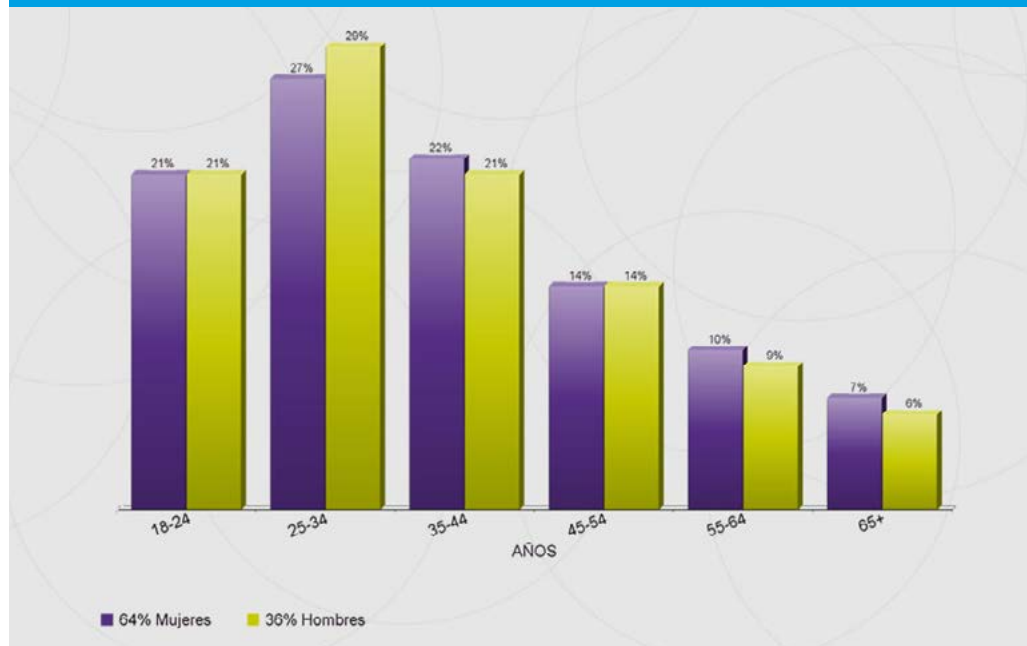
Esto marcó un segundo nacimiento para *Alternativa*. Hasta entonces nos dedicábamos al vínculo con los artistas; ahora comenzaríamos a vincularnos de forma directa con el público, abriendo un mundo con nuevas necesidades e increíble potencial.

Las cifras son elocuentes. Hasta septiembre de 2017 llevamos un acumulado que supera los 900 mil espectadores, quienes conforman la circulación total o parcial de público de 277 espacios en su mayoría del circuito Off.

Distribución de espectadores por ámbito laboral



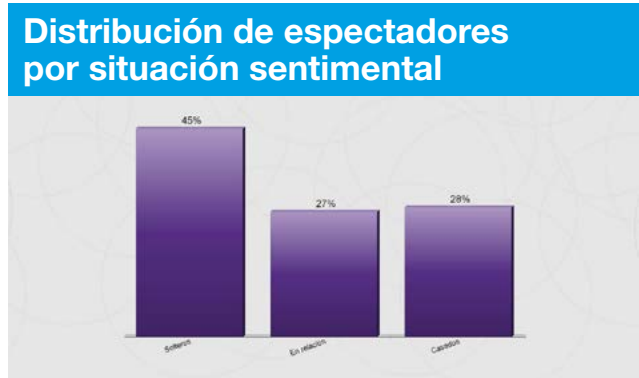
Distribución de espectadores por sexo y rango de edad



/// CUALQUIER MODIFICACIÓN O MEJORA EN EL SISTEMA DEBE SER DE UTILIDAD POTENCIAL PARA TODOS. LOS PROBLEMAS REVELAN ZONAS A MEJORAR O COMPORTAMIENTOS NO PREVISTOS QUE REPRESENTAN ASPECTOS QUE PUEDEN SER EXPLOTADOS POSITIVAMENTE ///

En la actualidad, pensamos el sistema como un facilitador del vínculo entre espacios, artistas y públicos. Abrimos los datos de los espectadores a los teatros, permitiéndoles generar su propio mailing y base de datos.

Hemos ido conociendo las necesidades de interacción y hoy el sistema es capaz de manejar toda la configuración de precios, reservas internas e incluso los acuerdos con los artistas, además de liquidaciones,



// DICEN QUE LA TECNOLOGÍA AÍSLA A LA GENTE Y COMPITE CON LA CONVOCATORIA DE PÚBLICO. NOSOTROS CREEMOS QUE NOS ACERCA //

reportes, estadísticas, así como acuerdos con clubes de beneficios, canales promocionales, vínculo con carteleras externas, recepción de encuestas, configuración de planos con ubicaciones libres o numeradas, ventas por paquetes, etc.

Propiciamos además la circulación de públicos entre espacios con mailings segmentados de acuerdo a sus preferencias, midiendo el efecto de todas las acciones realizadas para decidir y focalizar estrategias de difusión.

También sumamos la inscripción a cursos y el ofrecimiento de productos junto con la compra de entradas (como un libro o una consumición) y el desarrollo de un sistema de crowdfunding. La expectativa es cubrir todo el espectro de explotación de los espacios con nuestro sistema como plataforma de gestión.

Alternativa se va adaptando a las necesidades y cambios de los espacios y públicos. Si desarrollamos una funcionalidad para que un espectador pueda regalar sus entradas a otro o cambiar sus entradas de fecha, es porque el espectador lo ha pedido. Si desarrollamos una

funcionalidad para avisar a todos los espectadores que una función de 800 localidades fue suspendida y brindarles opción de cambio de forma automática, es porque hacerlo de forma manual implica consumir varios días de trabajo. Es decir, cualquier modificación o mejora en el sistema debe ser de utilidad potencial para todos.

El desafío es estar atentos a las reacciones de uso en todos los frentes. Los problemas revelan zonas a mejorar o comportamientos no previstos que representan aspectos que pueden ser explotados de manera positiva.

Enviar un mensaje de agradecimiento al público post función implica un feedback inmediato tanto en relación a su satisfacción con lo que acaba de ver, como de toda su experiencia, desde la atención en boletería, la comodidad de la butaca, enterarse si llegó tarde porque quedó atascado en el tráfico, o si la función estaba suspendida y no fue avisado.

Dicen que la tecnología aísla a la gente y compite con la convocatoria de público. Nosotros creemos que nos acerca. //

