

# Besucher\*innen-Umfrage 2022

## Ergebnisbericht

Schauspielhaus  
Zürich

# Inhalt

- Ziele und Methodik
- Soziodemographische Daten
- Schauspielhaus Besuche
- Schauspielhaus Programm
- Theaterkasse / Ticketing
- Kommunikation / Sprache
- Schutz
- Unterschiede zur Umfrage 2016

# Ziele und Methodik

## Ziele

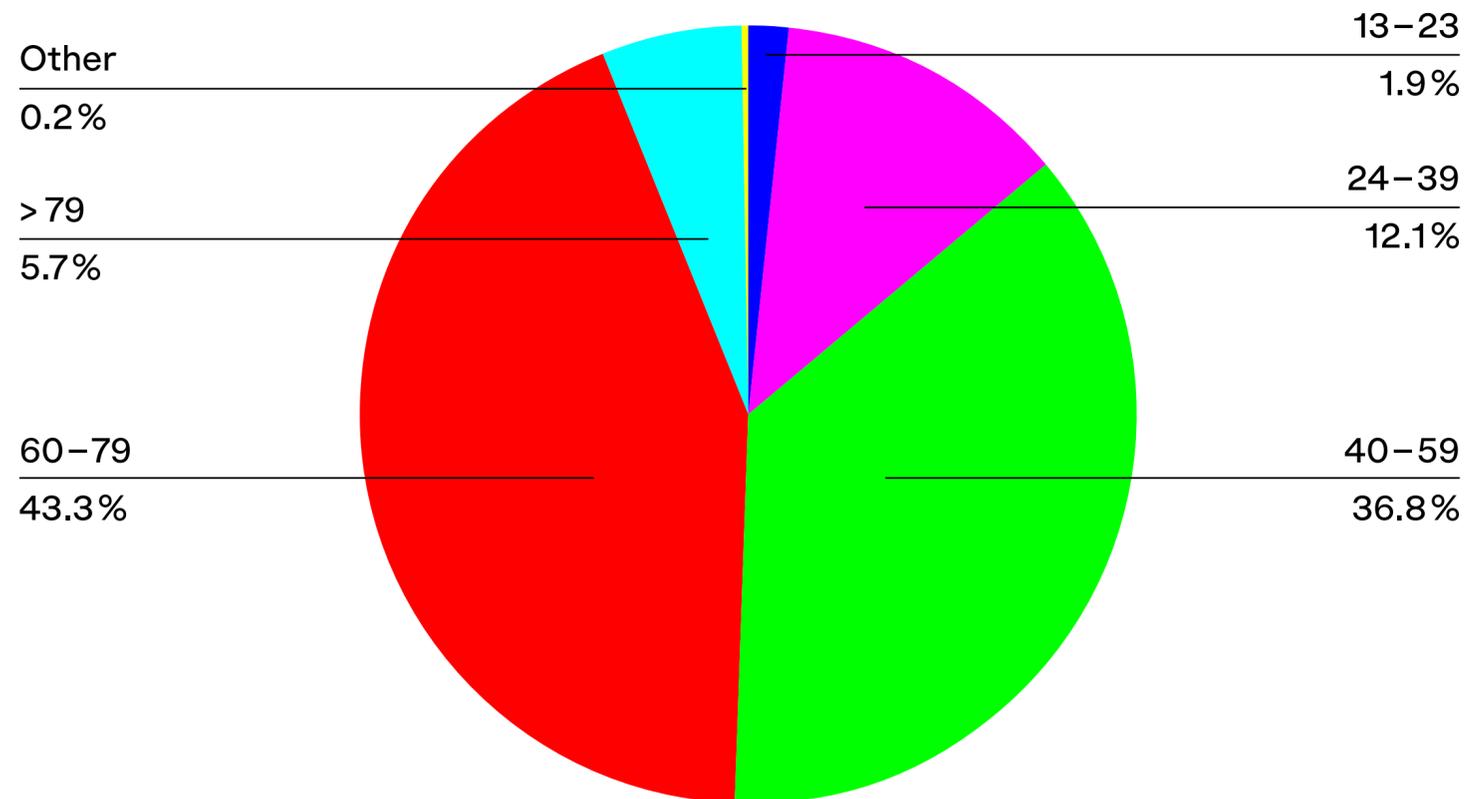
Ziel unserer Umfrage war es, Informationen über unser Publikum, das Besucherverhalten und die Besuchsmotivation zu erhalten. Wir wollten in Erfahrung bringen, wie gerne unsere Besucher\*innen zu uns ins Theater kommen und wie sie uns wahrnehmen. Im Fokus stand die Auswertung ihrer Zufriedenheit mit unseren Serviceangeboten, dem Programm und unserer Kommunikation. Zudem wollten wir analysieren, ob sich die Besucher\*innen-Struktur seit der letzten grossen Umfrage 2016 verändert hat.

## Methodik

- Anonyme Online-Befragung der Schauspielhaus-Besucher\*innen
- Angeschrieben wurden rund 40'000 Besucher\*innen der letzten 5 Spielzeiten
- Insgesamt haben 2074 Besucher\*innen die gesamte Umfrage abgeschlossen
- Zeitraum: 02.02.2022 bis 28.03.2022
- Programmierung und Umsetzung: Muriel Roth (CRM, Schauspielhaus Zürich) mit Online-Tool Findmind.ch

# Soziodemographische Daten

# Alter

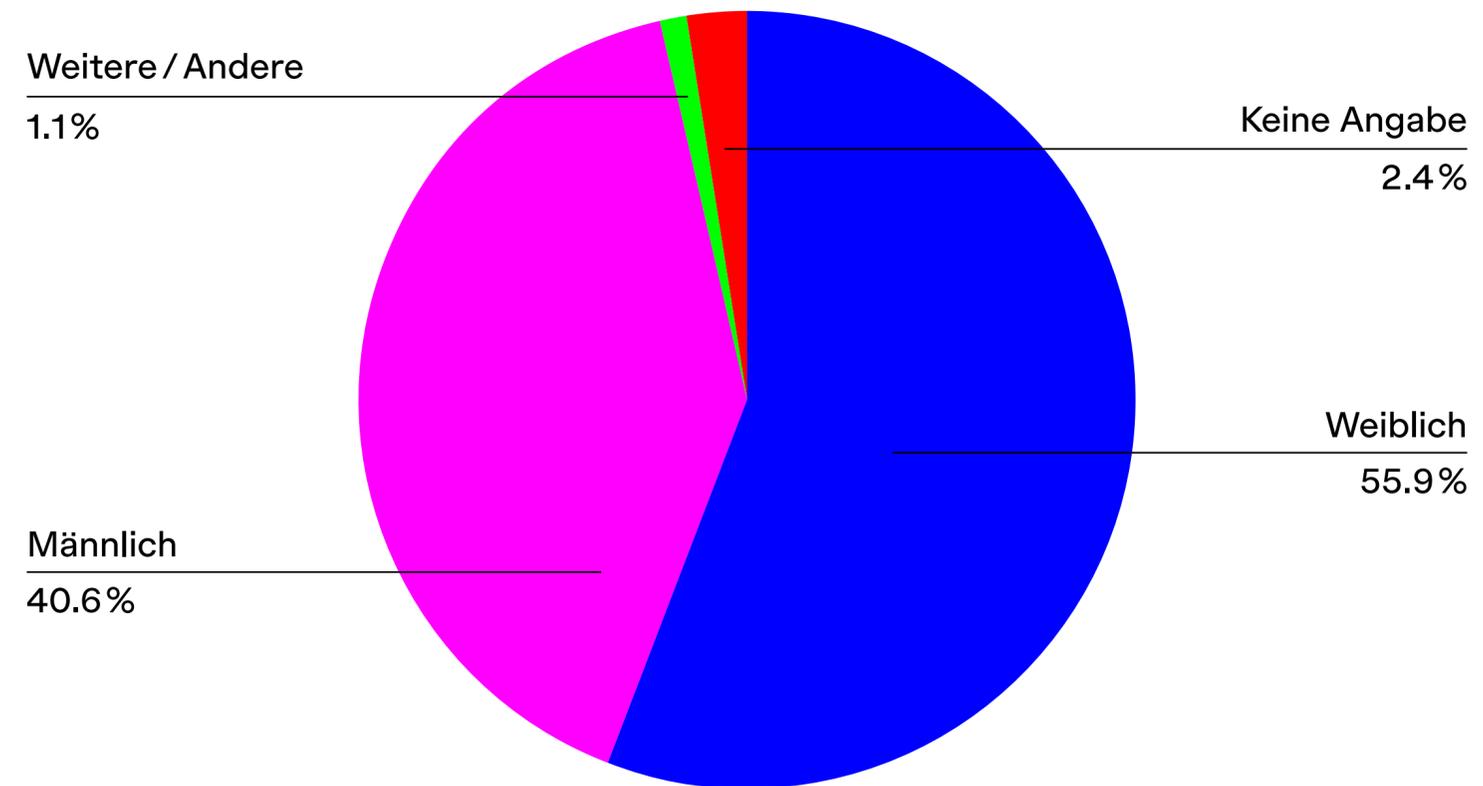


- 85% unserer Besucher\*innen sind älter als 40 Jahre und rund die Hälfte ist über 60 Jahre alt.
- Das Durchschnittsalter liegt bei rund 57 Jahren.

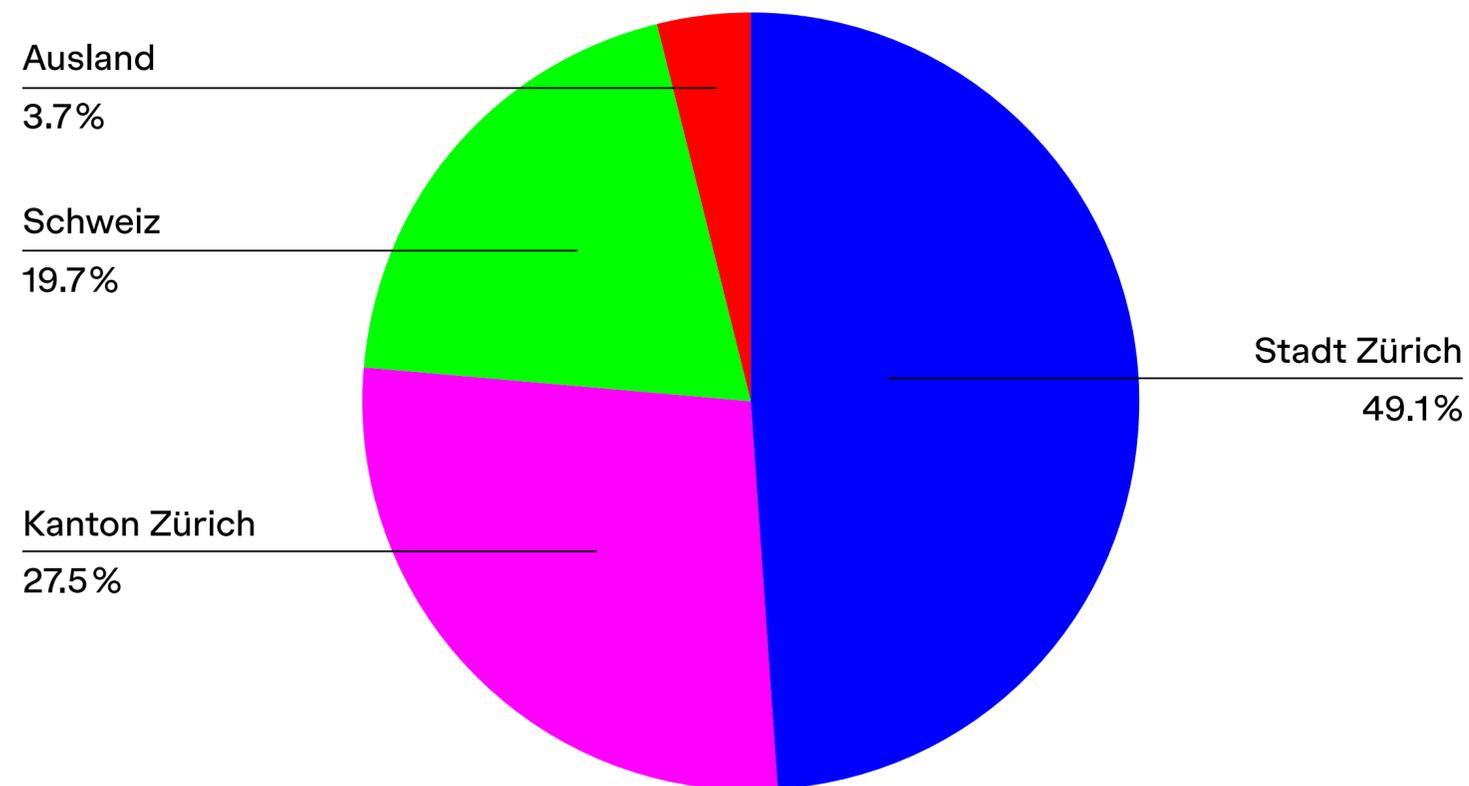
Wir gehen allerdings davon aus, dass jüngere Menschen verhältnismässig weniger an der Umfrage teilgenommen haben, da diese sehr umfangreich war.

In einer Vielzahl von Kommentaren wird die wahrnehmbare Verjüngung der Schauspielhaus-Besucher\*innen erwähnt. Dennoch: Die Umfrage zeigt klar, dass wir mehrheitlich ein älteres Stammpublikum haben, das uns seit mehreren Jahren begleitet.

# Gender



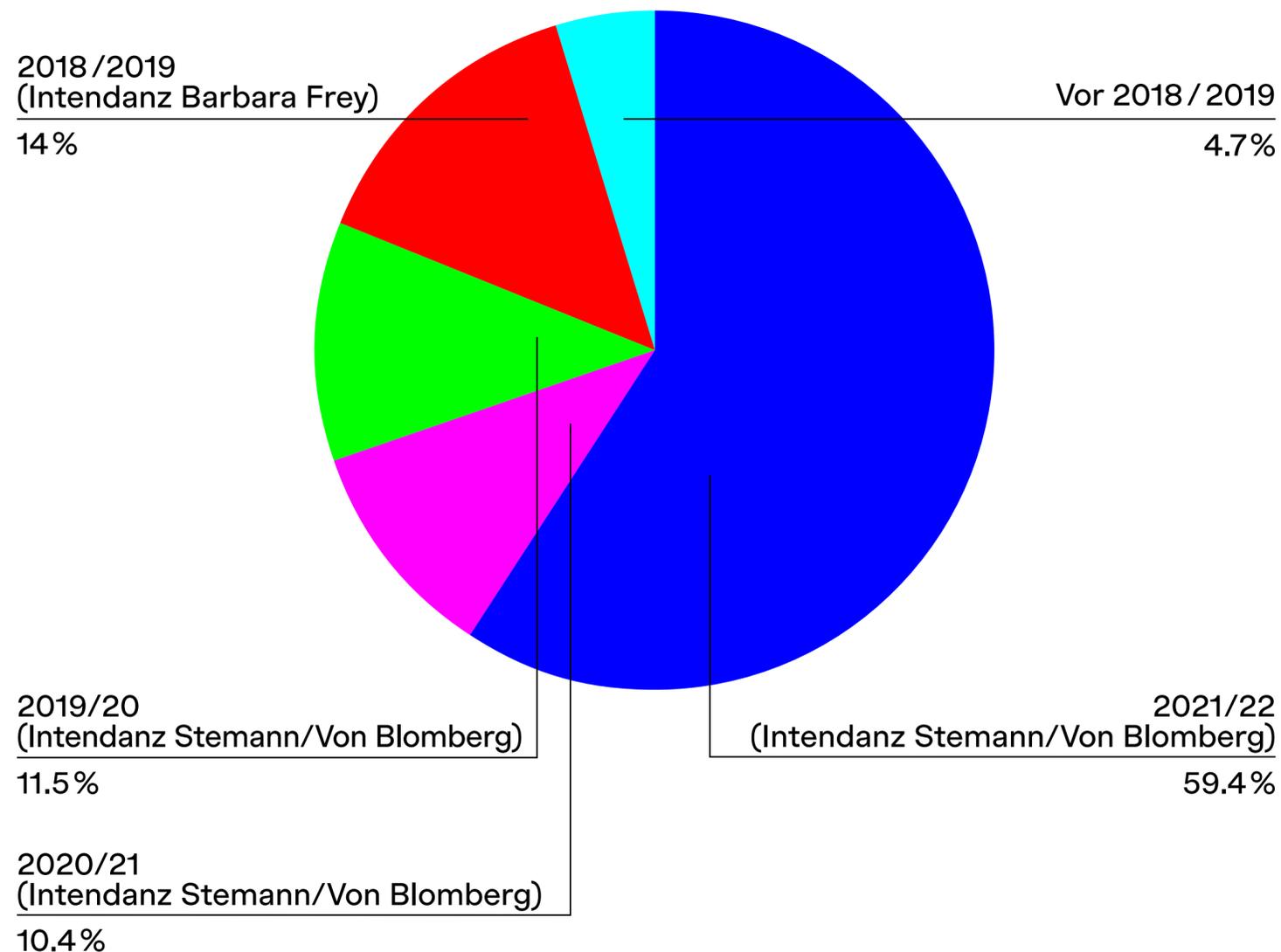
# Herkunft der Besucher\*innen



- Fast alle befragten Schauspielhaus-Besucher\*innen haben ihren Wohnsitz in der Schweiz.
- Rund die Hälfte unseres Publikums lebt in der Stadt Zürich.
- Insgesamt über  $\frac{3}{4}$  kommen aus dem Kanton Zürich.
- Weitere 20% wohnen in den (Grenz-) Kantonen: Aargau, Zug, St. Gallen, Thurgau. Aber auch Bern, Basel und Luzern wurden häufig erwähnt.
- Knapp 4% unserer Besucher\*innen kommen aus dem deutschsprachigen Ausland: Deutschland, Österreich und Liechtenstein.

# Schauspielhaus Besuche

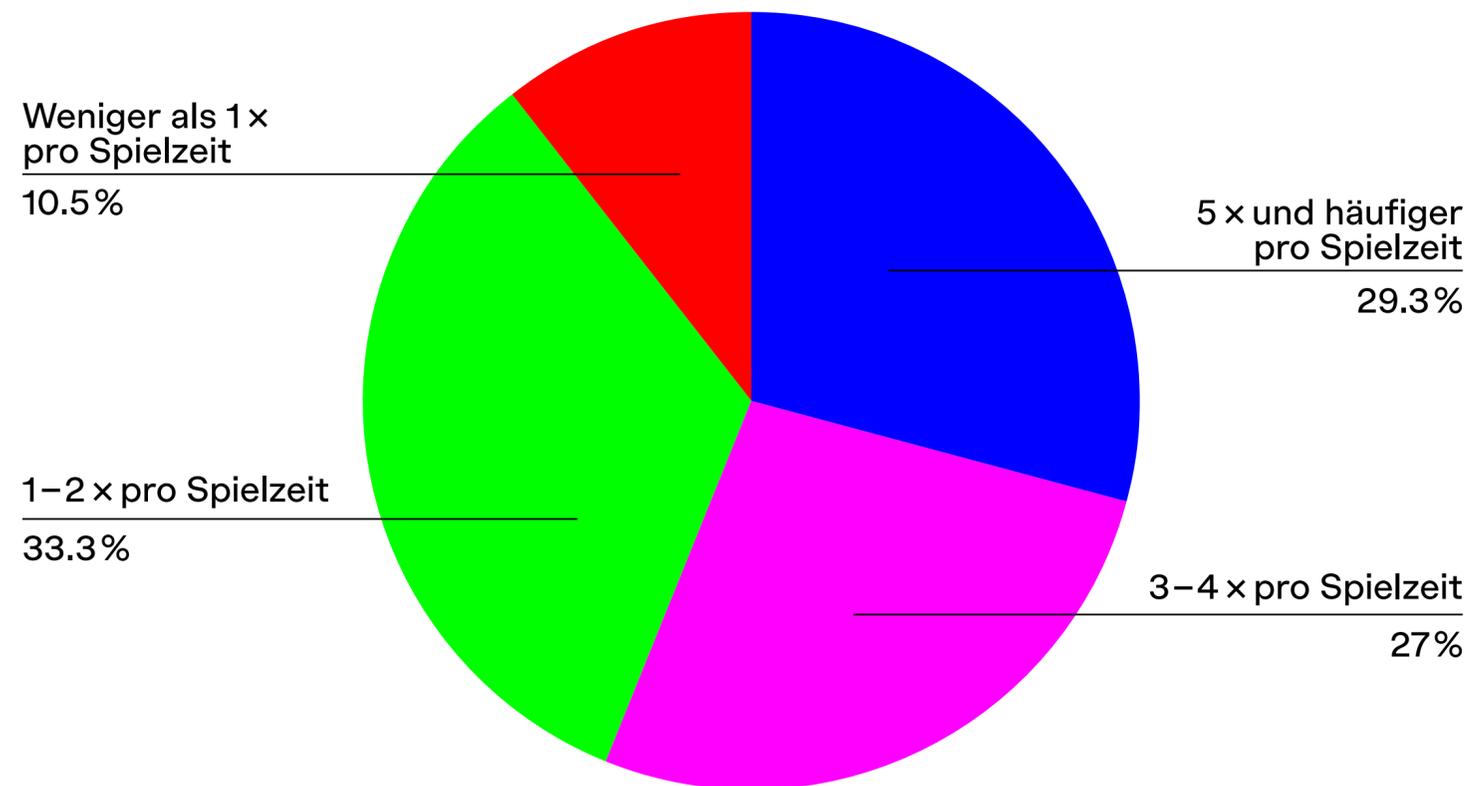
# Schauspielhaus Besuche



In welcher Spielzeit waren Sie zuletzt im Schauspielhaus Zürich?

- 81% der Befragten waren in der Zeit der Intendant Stemmann/von Blomberg zuletzt im Schauspielhaus Zürich, 13% davon in dieser Zeit zum ersten Mal. Das sind 217 Besucher\*innen.

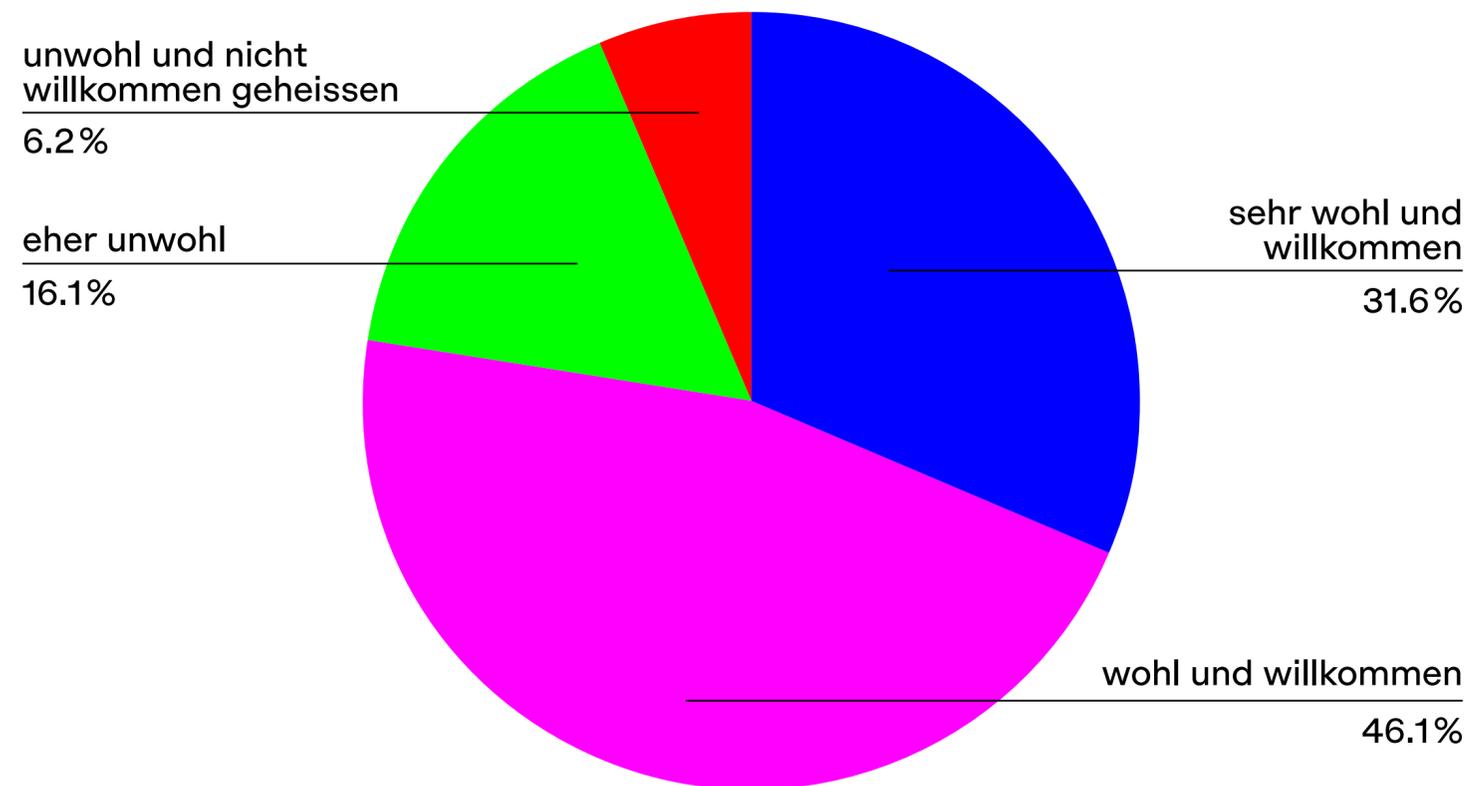
# Schauspielhaus Besuche



Wie oft pro Spielzeit besuchen Sie das Schauspielhaus Zürich?

- 65 % der befragten Stammkund\*innen, die das Schauspielhaus 5x und häufiger pro Spielzeit besuchen, bezeichnen sich als Schauspielhaus-Fans (insgesamt 310 Besucher\*innen).
- Die Befragten, die schon seit über 2 Spielzeiten nicht mehr bei uns im Schauspielhaus waren (31%) oder uns weniger als 1x pro Spielzeit besuchen (11%), wurden nach ihren Hauptgründen des Fernbleibens gefragt:
  - Knapp ein Drittel fühlt sich vom Programm nicht angesprochen.
  - Die Corona-Situation wurde ebenfalls sehr oft erwähnt (28%)
  - Und etwa ein Viertel nimmt es sich vor, öfter ins Theater zu gehen und macht es dann doch nicht.

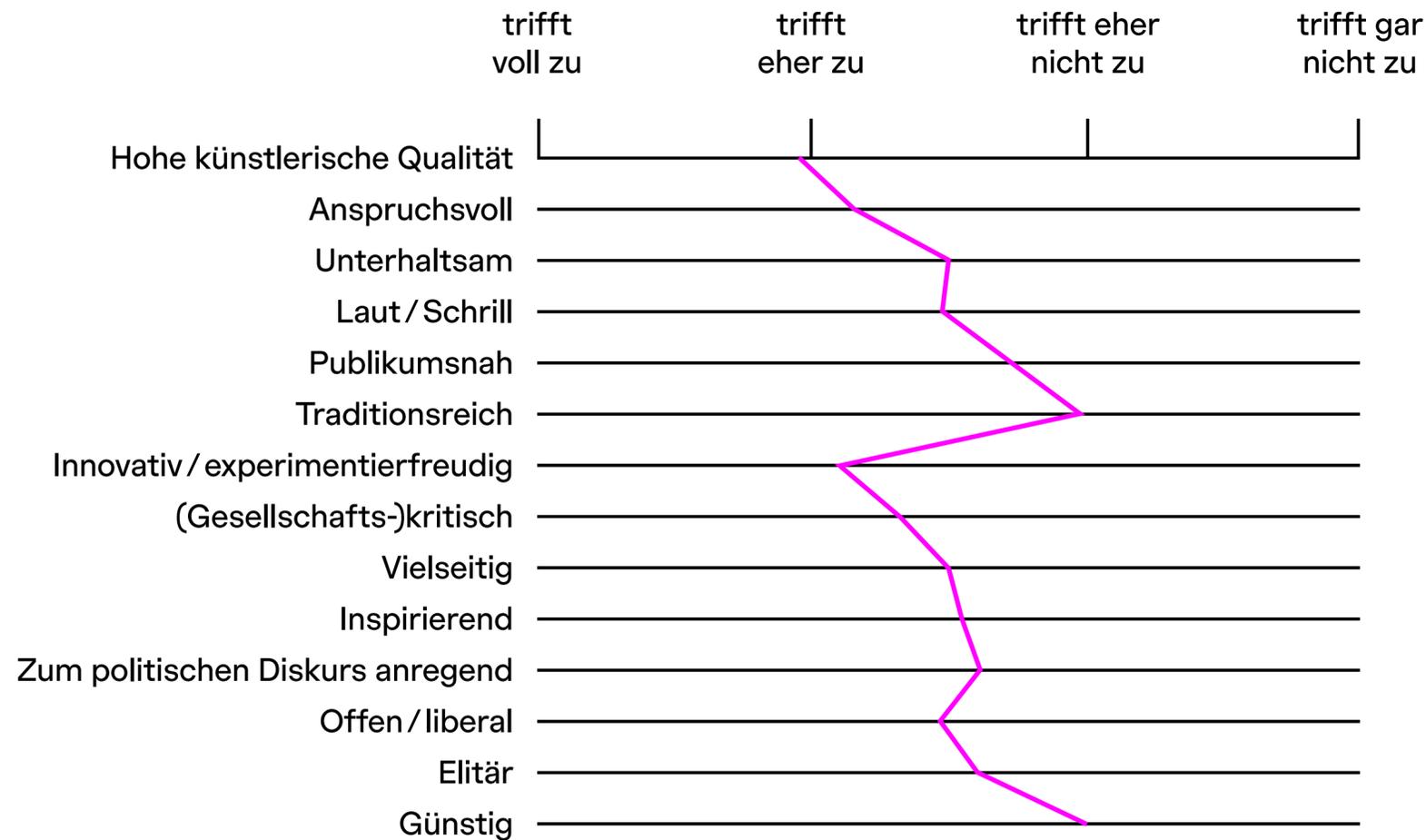
# Schauspielhaus Besuche



Wie wohl und willkommen geheissen fühlen Sie sich im Schauspielhaus Zürich generell?

- Unsere Besucher\*innen fühlen sich durchschnittlich wohl und willkommen geheissen im Schauspielhaus (Ø 3 von 4)
- 78% der befragten Besucher\*innen sind zufrieden und fühlen sich im Schauspielhaus wohl bis sehr wohl und willkommen geheissen.
- 22% der Befragten fühlen sich eher unwohl und nicht willkommen geheissen:
  - Ein Grossteil bemängelt die Atmosphäre im Pfauen-Foyer (flackerndes Licht, Neon-Farbe, der Hall)
  - Viele Kommentare erwähnen die «Abgehobenheit» und «Unzugänglichkeit»

# Schauspielhaus Besuche



– Folgende Eigenschaften verbinden die befragten Besucher\*innen mit dem Schauspielhaus Zürich:

- Hohe künstlerische Qualität (Ø 3.03 von 4\*)
- Innovativ/Experimentell (Ø 2.98 von 4\*)
- Anspruchsvoll (Ø 2.86 von 4\*)
- (Gesellschafts-)kritisch (Ø 2.75 von 4\*)

– Und folgende Eigenschaften verbinden sie eher nicht oder nur begrenzt mit dem Schauspielhaus Zürich:

- Publikumsnah (Ø 2.23 von 4\*)
- Günstig (Ø 2.04 von 4\*)
- Traditionsreich (Ø 2 von 4\*)

# Schauspielhaus Besuche

## Weshalb gehen Sie ins Theater?

Live Veranstaltung / Gemeinschaftserlebnis /  
Mit Freund\*innen ausgehen

6.6%

Neues Entdecken

11.1%

Emotionen empfinden

8.9%

Künstlerische Atmosphäre miterleben /  
Freude an der Kunst

13.3%

Bildung / Persönliche Weiterentwicklung

10.5%

Denkanstösse / intellektuelle Anregung / Inspiration

18.1%

Unterhaltung

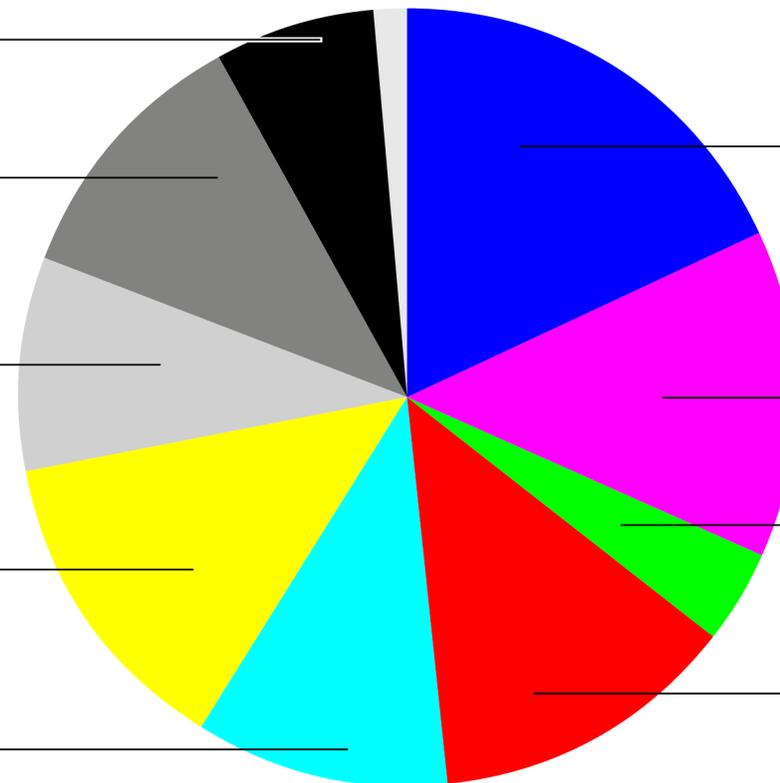
13.6%

Entspannung

4%

Teilnahme an kulturellem Leben

12.7%



# Schauspielhaus Besuche

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Service-Angeboten des Schauspielhaus Zürich?

Im Durchschnitt sind unsere Besucher\*innen zufrieden mit unserem Service-Angebot (Ø 2.9 von 4)

Zufrieden bis sehr zufrieden:

Webshop, Service-Mailing zur gebuchten Vorstellung, Einlass und Garderobe

→ Hier wurden vor allem die freundlichen Mitarbeiter\*innen erwähnt (Theaterkasse / Garderobe / Einlass)

Eher unzufrieden (bis zufrieden):

Barrierefreiheit, Englische Übertitel, Stück-Einführung

→ Von vielen Kommentierenden wurden die Übertitel als störend empfunden. Bei den Stück-Einführungen werden starke qualitative Unterschiede wahrgenommen.

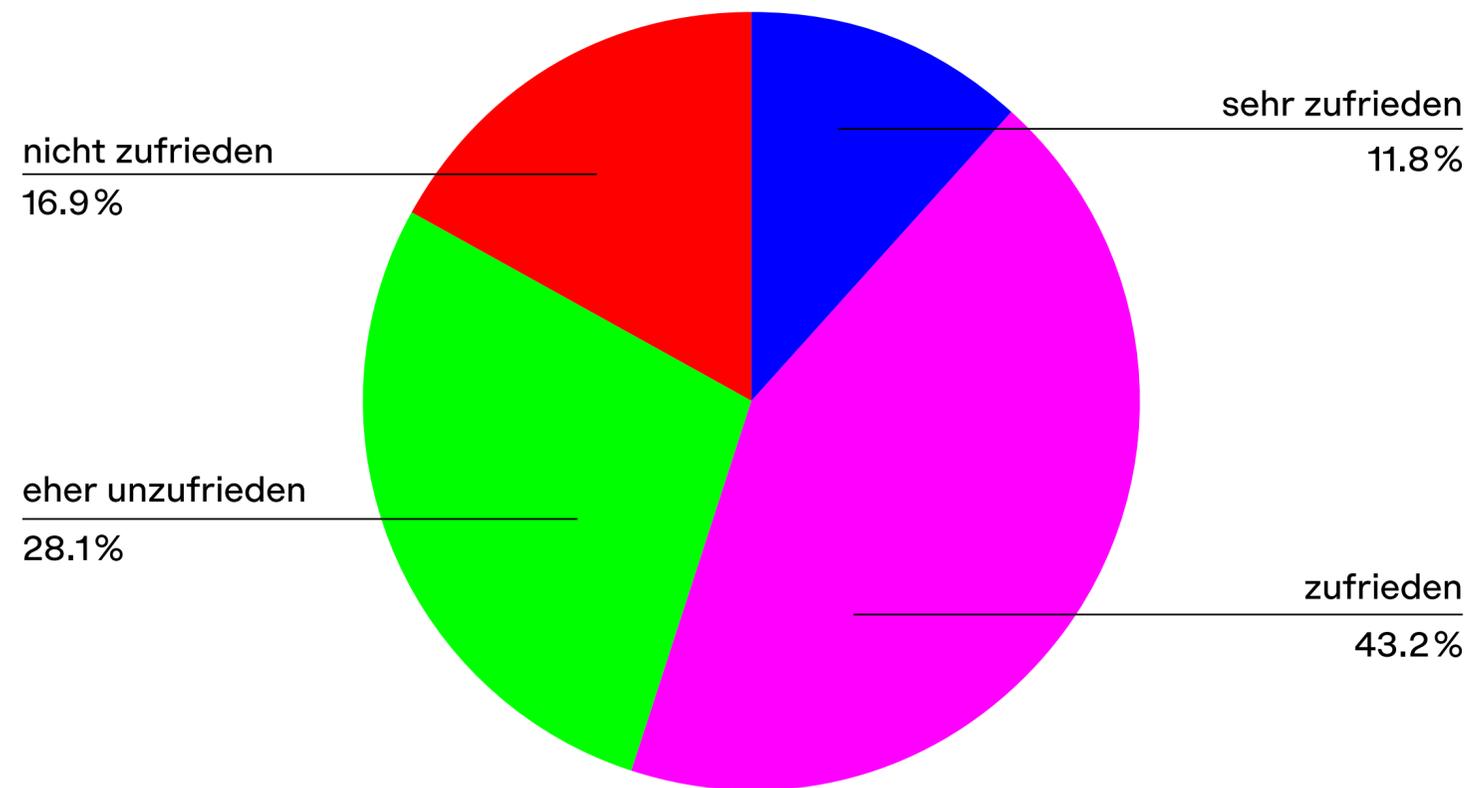
Verbesserungspotential:

Gastronomie

→ Das Bar-Angebot wird als ungenügend wahrgenommen (Essensangebot, alkoholfreie Drinks). Ausserdem wird das Platzangebot und die unterkühlte Stimmung im Pfauenfoyer bemängelt.

# Schauspielhaus Programm

# Schauspielhaus Programm

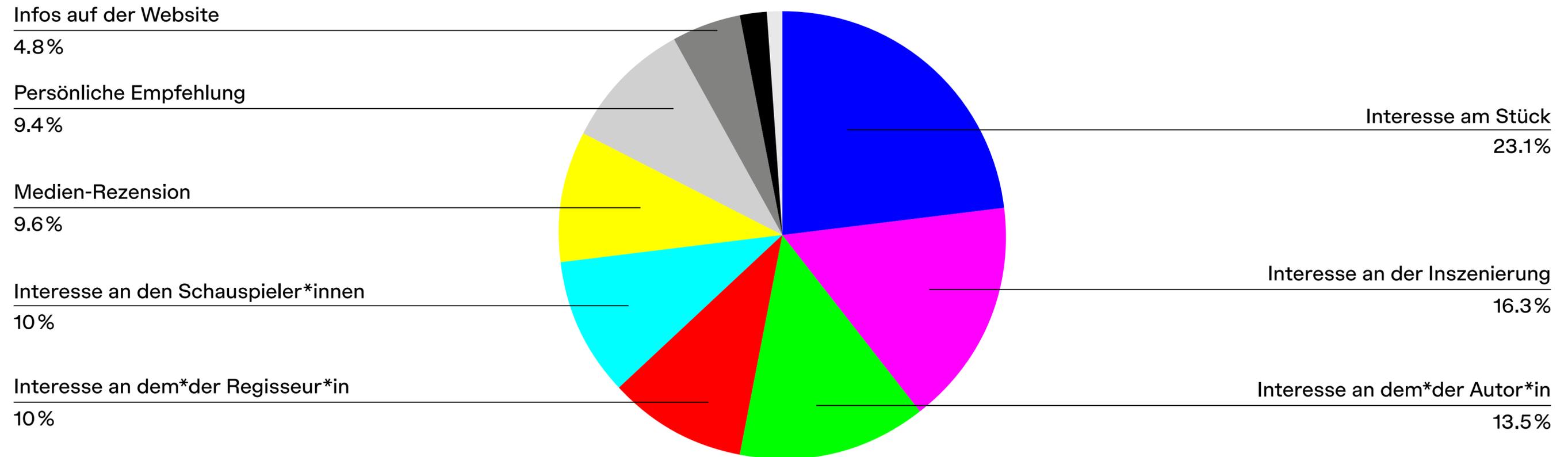


Wie zufrieden sind Sie mit dem Spielplan/  
Programm des Schauspielhaus Zürich?

- Die Mehrheit der befragten Besucher\*innen (55%) sind mit dem Spielplan/Programm zufrieden bis sehr zufrieden (3 bis 4 Sterne).
- Positiv: Anregend; abwechslungsreich; offen; Ausdehnung Spielstätten (Kunsthalle)
- Negativ: zu forciert trendy; zu viel Adaptionen; zu experimentell; viel Lärm Disco/Techno; zu viele Performances; zu wenig Klassiker.

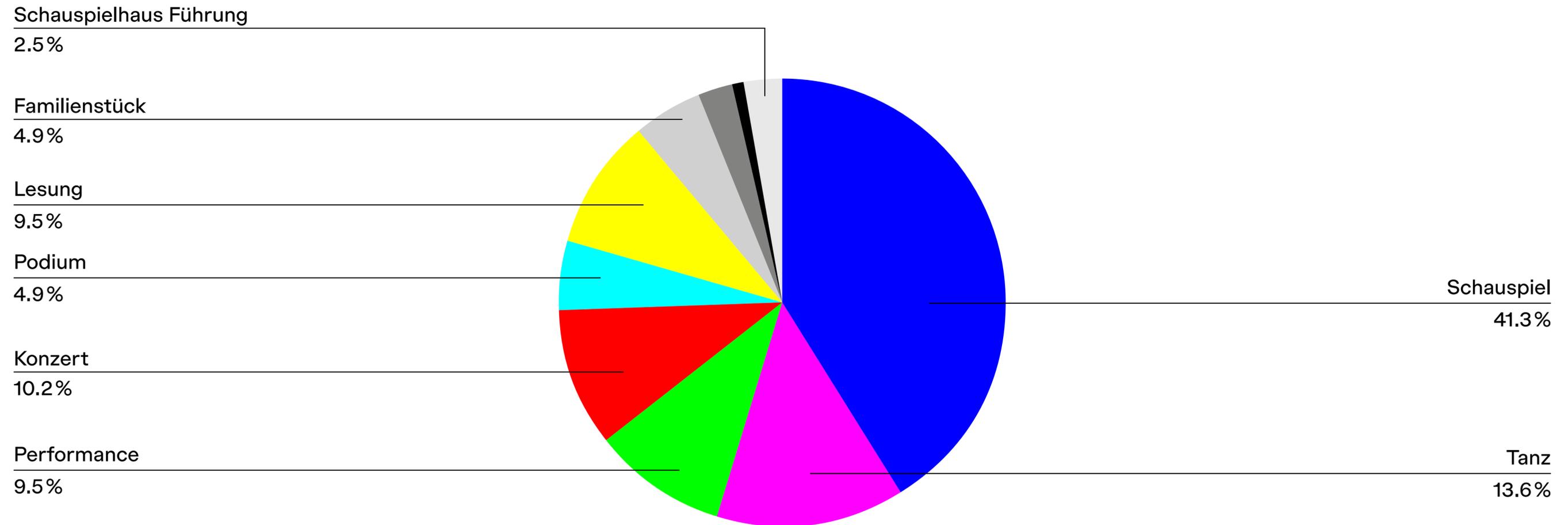
# Schauspielhaus Programm

Aufgrund von welchen Kriterien entscheiden Sie sich für einen Theaterbesuch?



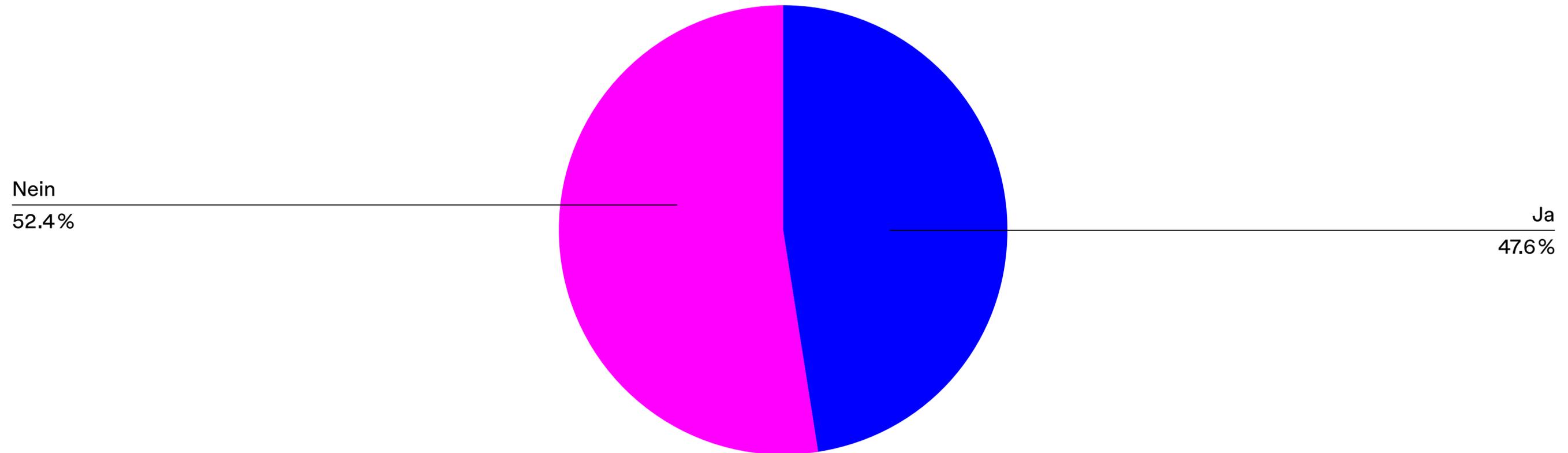
# Schauspielhaus Programm

Welche Formate interessieren Sie besonders?



# Schauspielhaus Programm

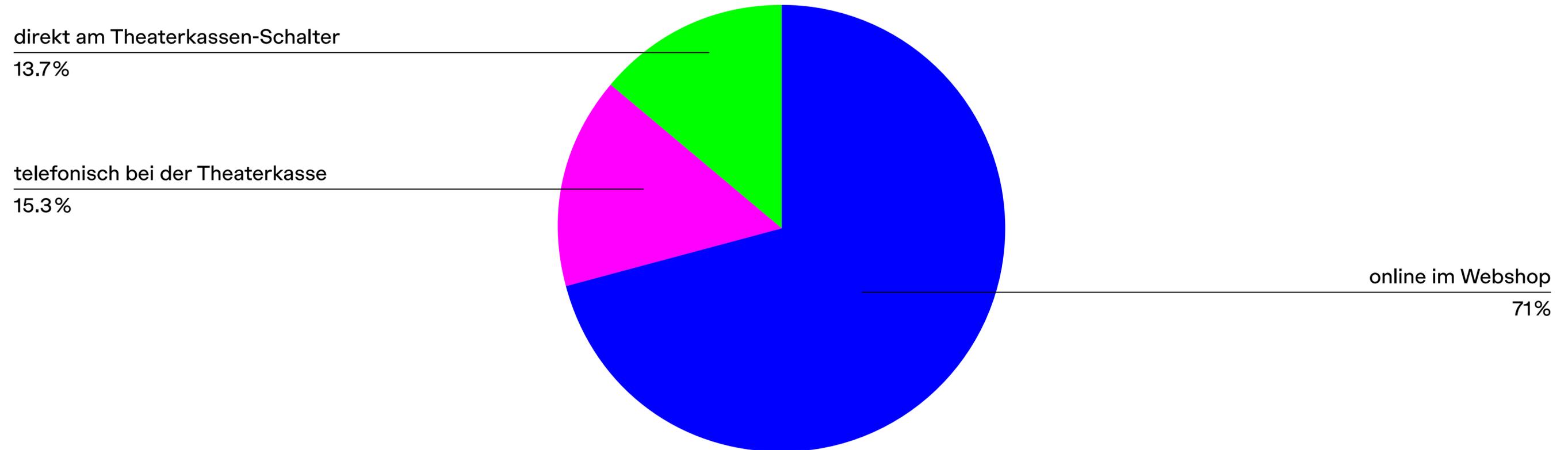
Finden Sie explizite Inhaltliche Warnungen  
(Trigger Warnungen) für bestimmte  
Inszenierungen hilfreich?



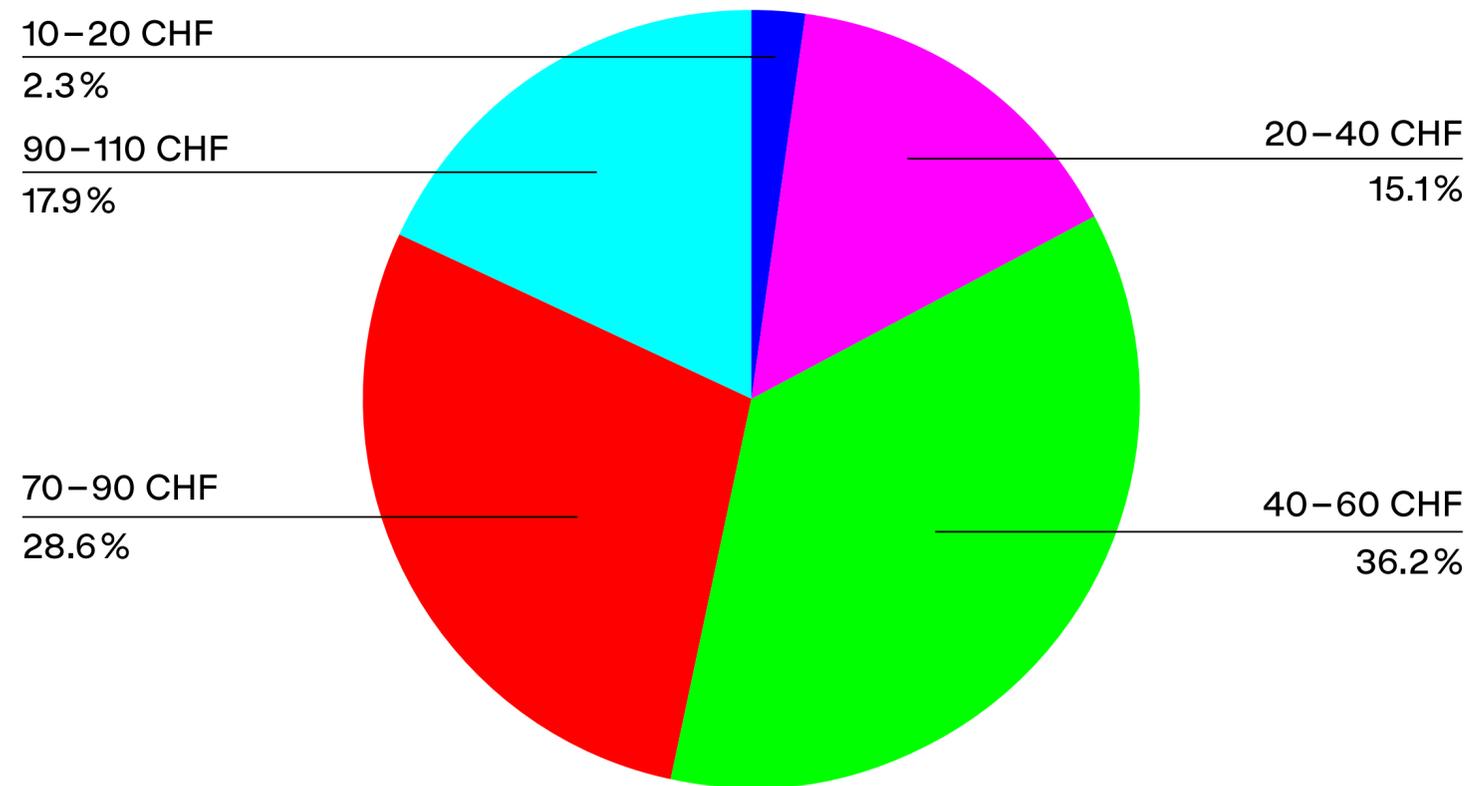
**Theaterkasse / Ticketing**

# Theaterkasse / Ticketing

Wo kaufen Sie normalerweise Ihre Karten?



# Theaterkasse / Ticketing



Welchen Preis sind Sie maximal bereit zu zahlen?

- Über die Hälfte der befragten Besucher\*innen ist nicht bereit, mehr als 60.- CHF für ein Ticket zu bezahlen.
- Knapp 18% zahlt maximal 90.- bis 110.- CHF.

# Theaterkasse / Ticketing

Wie zufrieden waren Sie mit folgenden Aspekten Ihres letzten Kartenkaufs?

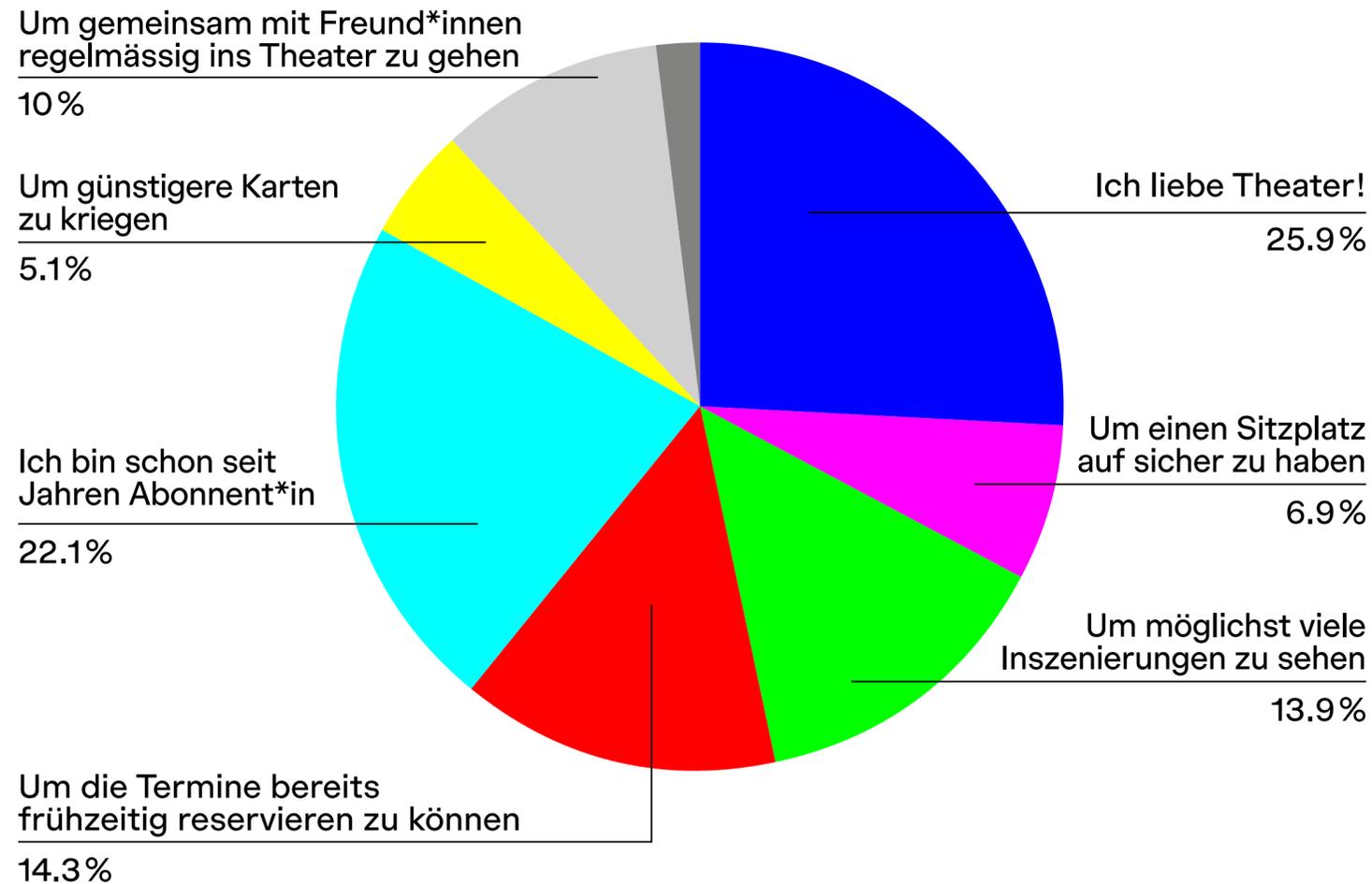
Unsere Besucher\*innen sind durchschnittlich sehr zufrieden mit dem Kartenkauf (Ø 3.5 von 4)

Zufrieden bis sehr zufrieden:  
Zahlungsmöglichkeit, Übersicht, Einfachheit im Ablauf, Freundlichkeit des Personals, Beratungsqualität des Personals.

→ hier wurden vor allem die freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter\*innen erwähnt.

Verbesserungspotential:  
– Gutscheine online einlösbar  
– Mit TWINT bezahlen

# Theaterkasse / Ticketing

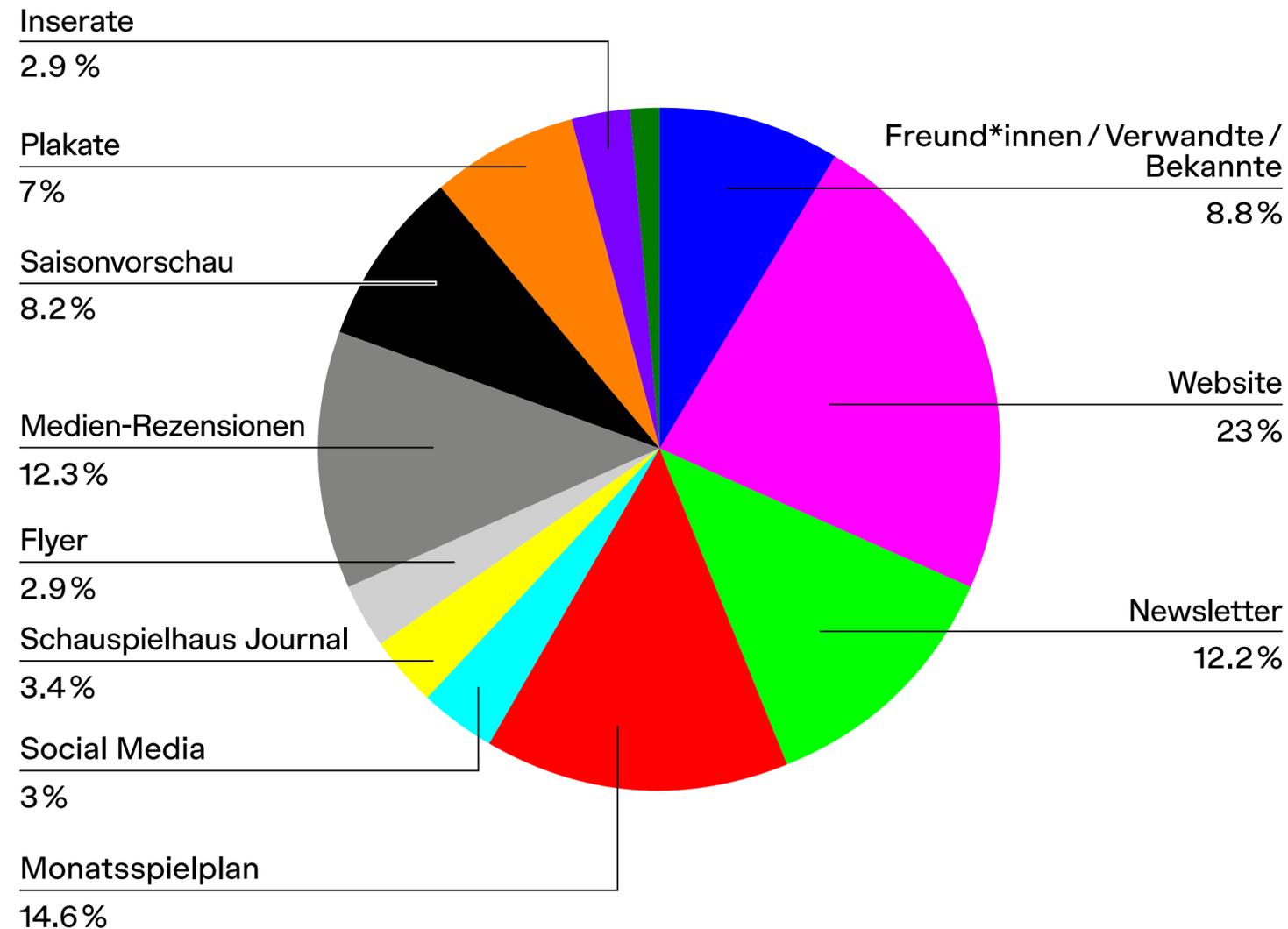


Weshalb haben Sie sich für ein Abo entschieden?

– Knapp 16% der Befragten besitzt ein Schauspielhaus-Abo. Ein Viertel gibt als Grund an: Ich liebe Theater!

**Kommunikation / Sprache**

# Kommunikation / Sprache



Wie und wo informieren Sie sich über das Programm am Schauspielhaus?

Die meistgenutzten Infoquellen für das Programm:

- Website, Monatsspielplan, Medien-Rezensionen, Newsletter
- Rund 78% informieren sich direkt über unsere Schauspielhaus-Kommunikationskanäle.

# Kommunikation / Sprache

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Schauspielhaus Kommunikationsangebote?

Unsere Besucher\*innen sind insgesamt zufrieden mit der Qualität der Kommunikationsangebote (Ø 2.9 von 4)

Zufrieden bis sehr zufrieden:

Monatsspielplan, Saisonvorschau, Website, Newsletter

Eher unzufrieden (bis zufrieden):

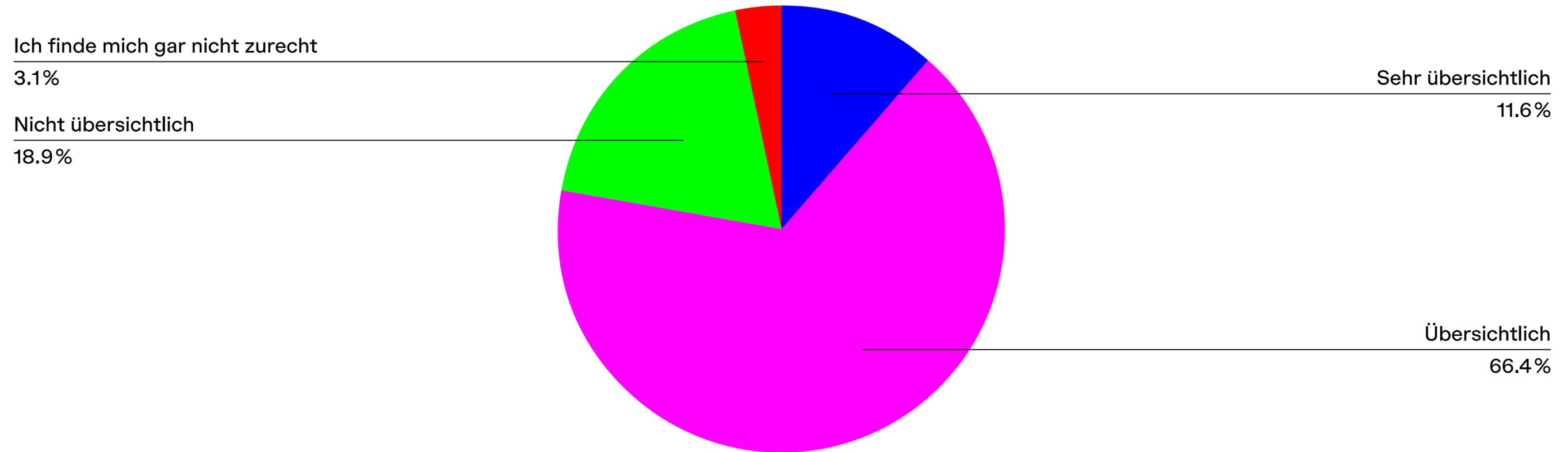
Programmheft, Schauspielhaus Journal, Social Media

Verbesserungspotential und Wünsche der Besucher\*innen:

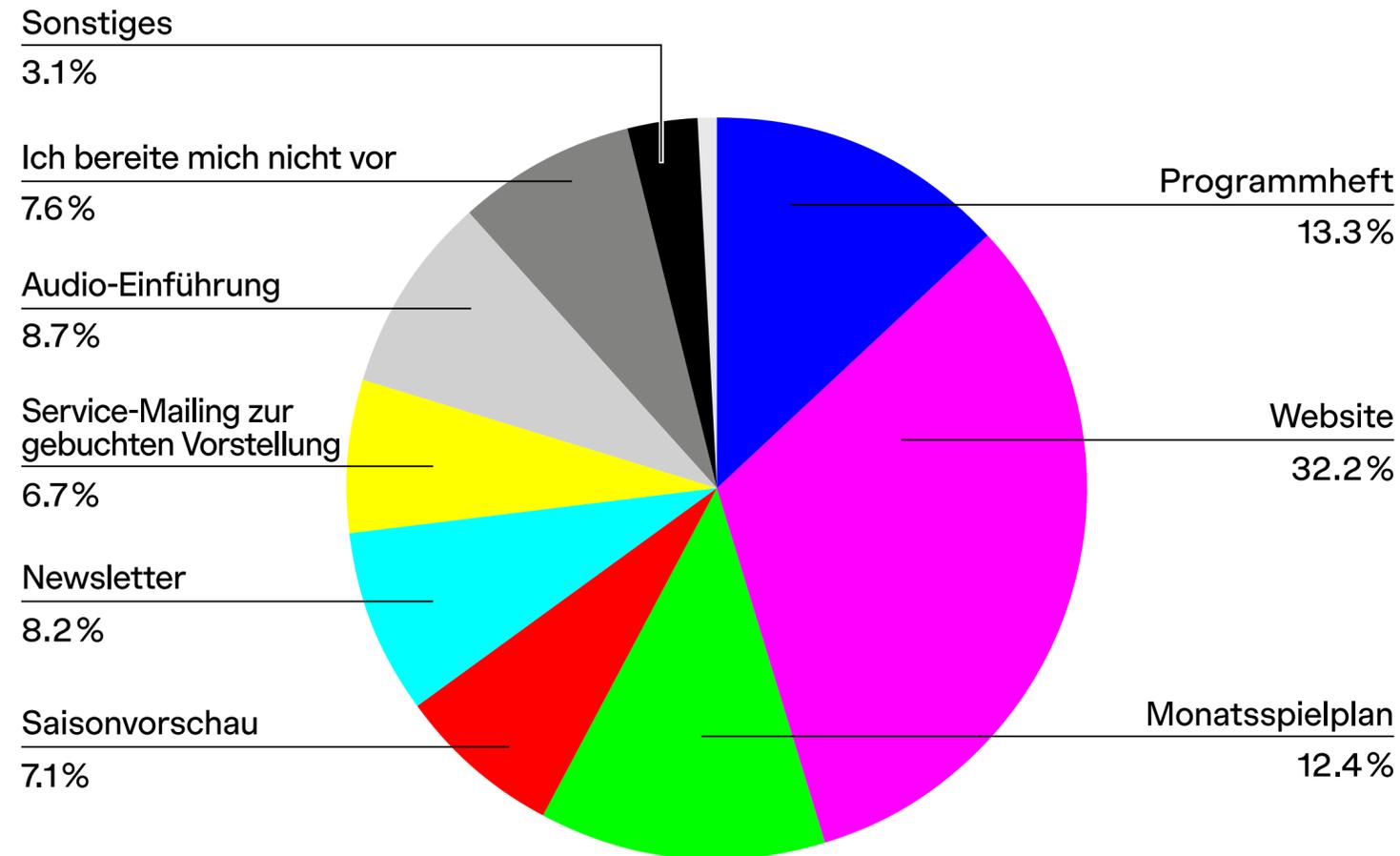
- Ausführlichere Programmhefte (mehr Infos zum Stück und zugänglichere Beschreibung der Stückinhalte.)
- 127 befragte Besucher\*innen (7%) kritisieren die Gestaltung unserer Kommunikationsangebote und wünschen sich mehr Übersichtlichkeit und Orientierung (Schrift nicht lesbar, grelle Farbe, etc.)

# Kommunikation / Sprache

Wie übersichtlich finden Sie unsere Website?



# Kommunikation / Sprache

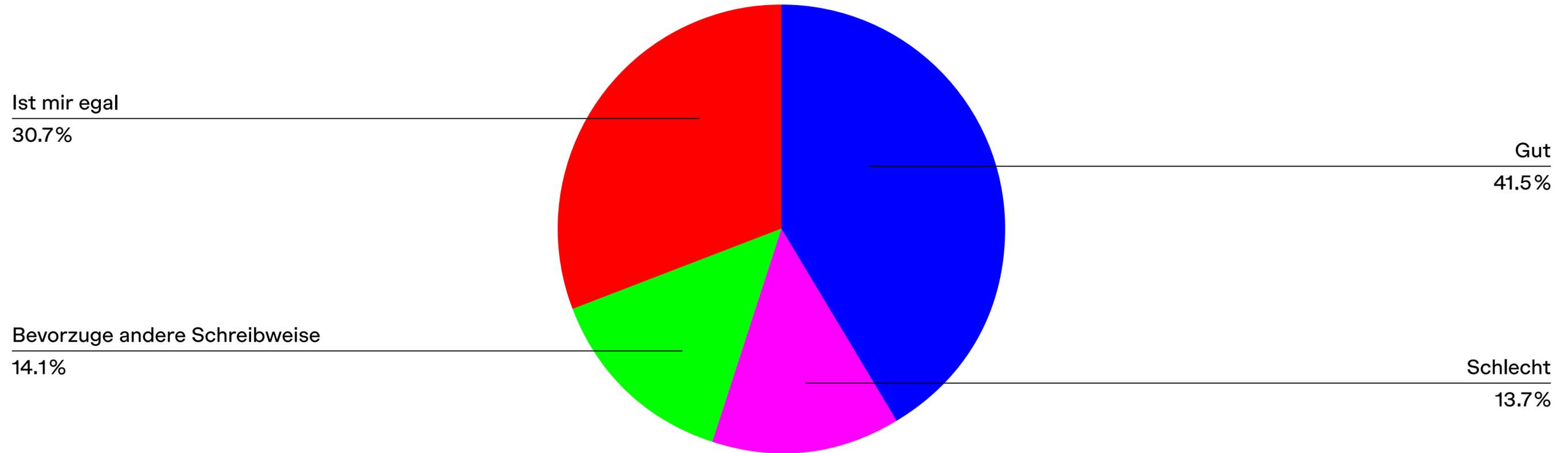


Welche Angebote des Schauspielhaus Zürich nutzen Sie generell, um sich auf eine Vorführung vorzubereiten?

Zusätzlich zu den Schauspielhaus-Angeboten nutzen die befragten Besucher\*innen Medienrezensionen, das Web (Wikipedia, Google, etc.) und allgemein Literatur (Schauspielführer, Werk zum Stück) zur Vorbereitung auf eine Vorstellung.

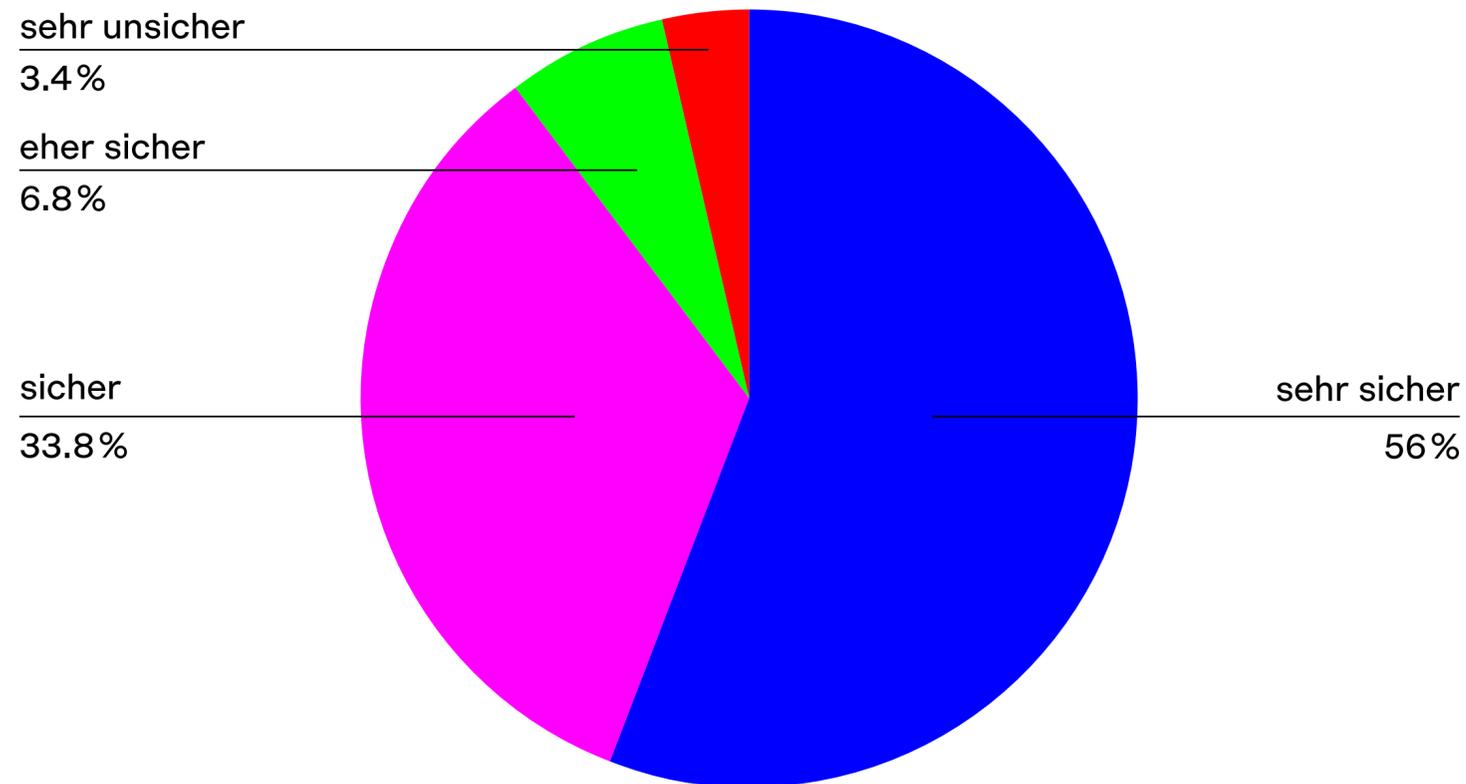
# Kommunikation / Sprache

Wir benutzen in unserer Kommunikation Gendersternchen (z.B. Besucher\*innen). Wie finden Sie das?



**Schutz**

# Schutz



Wie sicher fühlen Sie sich mit unserem Covid-19 Schutzkonzept im Schauspielhaus?

- Die befragten Besucher\*innen fühl(t)en sich insgesamt sicher bis sehr sicher mit unserem Schutzkonzept (Ø 3.4 von 4)
- Viele der Befragten fanden die Maskenpflicht sehr sinnvoll (83%), und auch die Zertifikatspflicht wurde von knapp 70% als sinnvoll erachtet. Über 60% fanden die reduzierte Belegung gut und richtig.

# Schutz

Sehen Sie sich allgemein im Schauspielhaus vor allfälligen Diskriminierungen gut geschützt?  
Haben Sie Wünsche oder Anregungen? (offene Frage)

Insgesamt haben 420 Umfrage-Teilnehmer\*innen diese Frage beantwortet. – 25 Besucher\*innen (6%) gaben Diskriminierungsgründe an:

- 71% erwähnt im Kommentar, dass sie\*er sich gut vor Diskriminierungen geschützt fühlt
- 10% findet die Diskriminierungssorgen übertrieben

1. Corona-Massnahmen
2. Als ältere Person
3. Als gehörlose Person
4. Als Rollstuhlfahrer\*in

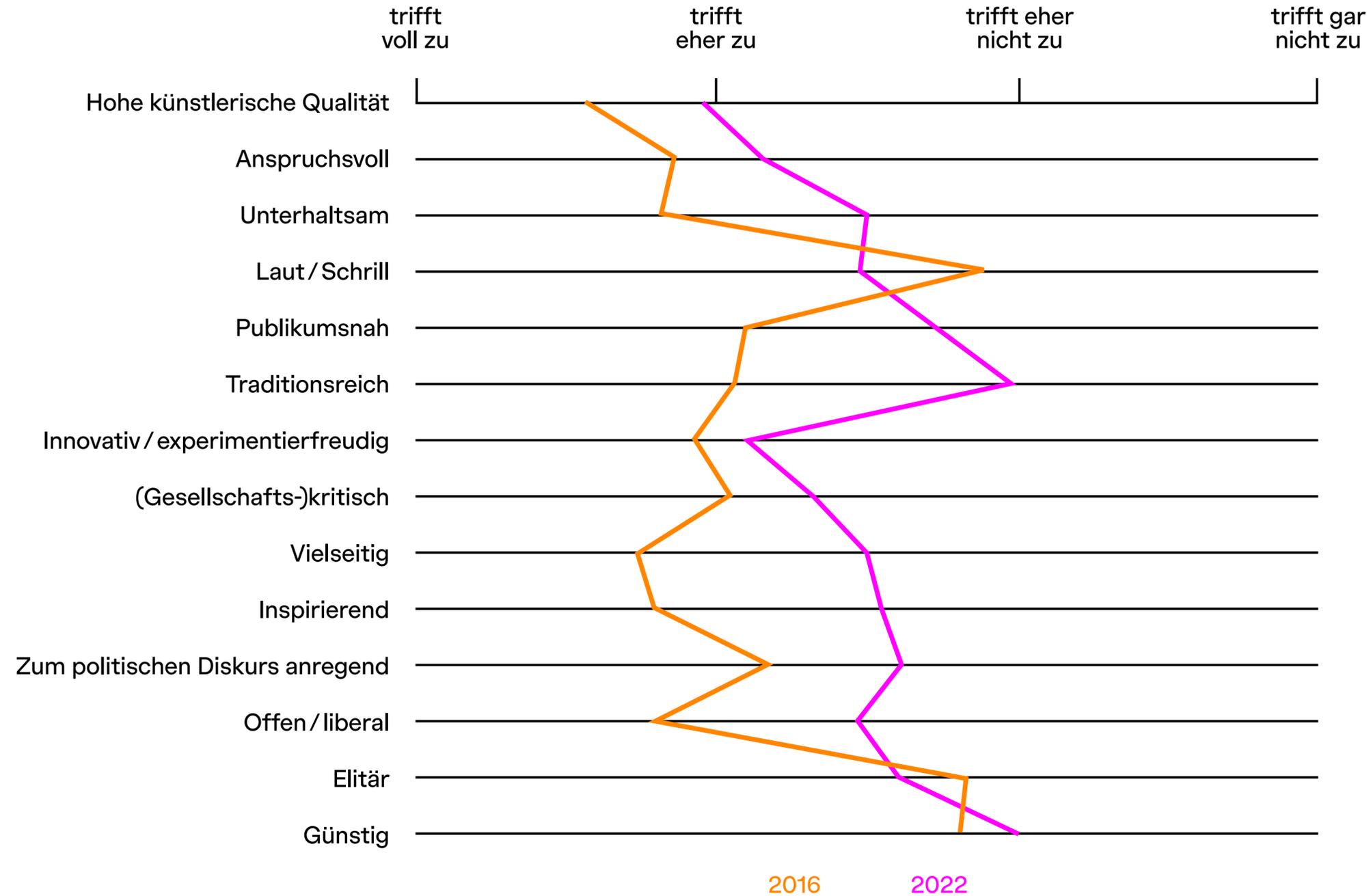
- Einige der befragten Besucher\*innen geben an, dass sie sich dies noch nie gefragt haben, oder die Frage nicht verstehen.

# Unterschiede zur Befragung 2016

# Unterschiede

- Ticketverkauf: 2016 kauften 62% ihre Tickets über den Webshop, 2022 sind es bereits 71%.
- Ticketpreise: 2016 nannten die Besucher\*innen die hohen Preise an zweiter Stelle bei den Gründen des Fernbleibens. 2022 wird «zu teuer» nur selten angeklickt und erwähnt. 2022 zählen die Corona-Situation und das Programm zu den Hauptgründen.
- Häufigkeit der Schauspielhaus-Besuche: Im Vergleich zu 2016 hat die Häufigkeit der Besuche pro Person zugenommen. 2016 lag die Mehrheit bei 1-3 Besuchen pro Spielzeit, jetzt bei 3-5 Besuchen. 57% besuchen das Schauspielhaus mehr als 3x pro Spielzeit.
- Aufmerksam auf die Inszenierung wurden 2016 die Besucher\*innen am häufigsten über Freunde/Verwandte/ Bekannte und über die Schauspielhaus-Website. 2022 hat die Website die Empfehlung über Freund\*innen stark eingeholt, als zweite Infoquelle wurde 2022 der Monatsleporello angegeben. Freunde/ Verwandte/Bekannte folgt erst an vierter Stelle nach den Medienrezensionen.
- Eigenschaften, die man mit dem Schauspielhaus Zürich verbindet: 2016 wie 2022 wurde die Hohe künstlerische Qualität am häufigsten genannt. 2016 wurde ausserdem Vielseitig und Offen/Liberal gewählt. 2022: Innovativ/Experimentell und Anspruchsvoll.

# Unterschiede



# Danke!

Wir bedanken uns bei allen, die sich an der umfangreichen Besucher\*innen-Umfrage beteiligt haben.

Herzlich,  
Ihr Schauspielhaus Zürich