

I N T E R F A C E

EVALUATION DER MASSNAHMEN ZUR FANBETREUUNG AN DER UEFA EURO 2008

SCHLUSSBERICHT

Luzern, den 22. Dezember 2008

PD Dr. Andreas Balthasar (Projektleitung)
balthasar@interface-politikstudien.ch

Cornelia Furrer (Projektbearbeitung)
furrer@interface-politikstudien.ch

INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG	3
I EINLEITUNG	7
1.1 Ziele der Fanbetreuungsmassnahmen an der UEFA EURO 2008	7
1.2 Massnahmen zur Fanbetreuung	8
1.2.1 Massnahmen der POÖH	8
1.2.2 Weitere Massnahmen	8
1.3 Aufbau des Berichts	9
1.4 Dank	9
2 FRAGESTELLUNGEN, METHODISCHES VORGEHEN	10
2.1 Fragestellungen	10
2.2 Methodisches Vorgehen	11
2.3 Grenzen der Untersuchung	14
3 ERGEBNISSE	16
3.1 Insgesamt planmässige Umsetzung der Fanbotschaften	16
3.1.1 Gelungene Vernetzung trotz Boykott	16
3.1.2 Volunteers als Fanbetreuer/innen in den Host Cities	17
3.1.3 Unbefriedigende Sichtbarkeit der Anlaufstellen und Volunteers	19
3.1.4 Ein umfassendes Angebot	21
3.1.5 Fazit zur Umsetzung	23
3.2 Vor allem Informationsleistungen für Passantinnen und Passanten	24
3.3 Ziel „friedliche Spiele“ erreicht	25
4 SCHLUSSFOLGERUNGEN UND LESSONS LEARNED	27
4.1 Schlussfolgerungen	27
4.2 Lessons learned	27
ANHANG	29

ZUSAMMENFASSUNG

Im Juni 2008 fand in der Schweiz und in Österreich die Fussball-Europameisterschaft UEFA EURO 2008 statt. Die Projektorganisation Öffentliche Hand (POÖH) engagierte sich unter anderem zu Gunsten der Fanbetreuung. Nachfolgend gehen wir auf Ziele und Aktivitäten in diesem Themenbereich sowie auf das Evaluationskonzept ein.

Ziele

Ziel der Fanbetreuung war es einerseits, einen Beitrag zu leisten zur Verhaltenssicherheit von (emotionalen) Fans und dadurch zur Gewaltprävention während der UEFA EURO 2008.¹ Andererseits war die Fanbetreuung ein wichtiges Element, um das Image der Schweiz als „perfekte“ Gastgeberin zu stärken.² Um die Ziele zu erreichen, beabsichtigte die POÖH, sich stark auf die lokal verankerte Fanarbeit abzustützen, welche über qualifiziertes Personal, Wissen, Erfahrungen und Strukturen verfügt.

Aktivitäten

Im Rahmen der Fanbetreuung an der UEFA EURO 2008 wurden unter der Leitung der POÖH nebst anderen Massnahmen so genannte Fanbotschaften betrieben. Es handelte sich dabei um Anlaufstellen für (emotionale) Fans aus den teilnehmenden Ländern. Ziel war es, den Fans individuellere Auskünfte und eine intensivere Betreuung zukommen zu lassen, als dies Mitarbeitenden der herkömmlichen Touristeninformationsbüros möglich gewesen wäre. Jede Fanbotschaft umfasste drei Elemente:

- fixe Anlaufstelle an gut erreichbarem Standort;
- mobile Patrouillen, die an Orten mit grossem Fanaufkommen unterwegs waren;
- Vertretungen an den Infopoints der Stadt (Flughafen, Bahnhof).

Evaluationskonzept

Die Verantwortlichen der POÖH haben das Institut für Politikstudien Interface in Luzern mit der Evaluation der Umsetzung und der Wirkungen der Fanbetreuungsmassnahmen beauftragt. Die Evaluation stützte sich auf verschiedene Unterlagen: eine *Dokumentenanalyse*, *Interviews* mit den Verantwortlichen der Massnahmen und mit Experten/Expertinnen, *Beobachtungen* an Public Viewings, in den Fanbotschaften, Fanzonen und Fancamps, *Kurzinterviews* vor Ort, *Auswertungen von Befragungen Dritter*³ sowie Daten der von uns durchgeführten *Evaluation der Alkoholpräventionsmassnahmen* an der UEFA EURO 2008. Die Evaluation berücksichtigte die Host Cities Bern

¹ Als emotionale Fans werden Anhänger einer teilnehmenden Mannschaft bezeichnet, für welche der Erlebnisgehalt des Fussballs zentral ist. Viele von ihnen reisen auch ohne ein Eintrittsticket an ein Turnier. Ein Teil der emotionalen Fans kommt relativ unvorbereitet in ein Land und muss mit einem geringen Budget auskommen. Gleichzeitig ist dieser Teil den Angeboten der örtlichen Tourismusorganisation gegenüber eher skeptisch und nutzt sie nicht. Wichtig ist den emotionalen Fans auch, die Fankultur in einem fremden Land kennen zu lernen. Sie suchen daher den Kontakt zu einheimischen Fans und zu Fans der anderen Mannschaft.

² Vgl. Projektorganisation Öffentliche Hand (POÖH) UEFA EURO 2008: Zweiter Standbericht vom 31. August 2007, S. 12.
Und: Medienmitteilung der POÖH vom 7. Juni 2007.

³ Insbesondere: Schwery Consulting (2008): UEFA EURO 2008™ Football & Social Responsibility Evaluation Report, Biel (Entwurf, noch unveröffentlicht).

und Basel sowie Lausanne und Locarno als Städte mit Mannschaftsquartieren. Die Ziele der Evaluation waren einerseits die Rechenschaftsablage gegenüber dem Bund, indem die Umsetzung und die Wirkungen der von der POÖH mitfinanzierten Fanbetreuungsmassnahmen im Rahmen der UEFA EURO 2008 beurteilt wurden. Weiter sollten generelle Erkenntnisse gewonnen werden im Hinblick auf die Erhöhung der Sicherheit an Sportanlässen durch Fanbetreuung.

Ergebnisse

Nachfolgend fassen wir die wichtigsten Ergebnisse der Evaluation zusammen.

1. In den Host Cities konnten die Fanbotschaften insgesamt *planmässig organisiert und betrieben* werden. Teilweise mussten jedoch Kompromisse bei der Qualifikation der Volunteers (Erfahrung in der Fanbetreuung, Sprachgewandtheit) eingegangen werden. In den Städten mit Mannschaftsquartieren gab es keine eigentlichen Fanbotschaften. Dort nahmen sich Tourismusbüros der spezifischen Anliegen der Fans an.
2. Die stationären Anlaufstellen profitierten dank der Zusammenarbeit mit der Swisscom von *sehr zentralen Standorten*.⁴ Die von dritter Seite durchgeführte Untersuchung führte zum Ergebnis, dass 90 Prozent der Befragten die Sichtbarkeit und Zugänglichkeit als gut oder ziemlich gut bewerteten.⁵ Unsere eigenen Beobachtungen kommen zu einer kritischeren Einschätzung: Beispielsweise war der Eingang zur stationären Fanbotschaft in Bern eine Art Hintereingang und dadurch umständlich zu erreichen.
3. Wichtig für einen erfolgreichen Betrieb von Fanbotschaften ist die *Vernetzung* mit anderen Institutionen (Organisationsverantwortliche, Tourismusbüros, lokale Fanorganisationen, Sicherheitsdienste). Mehrheitlich gelang es, die notwendigen Kontaktnetze aufzubauen, auch wenn dazu teilweise viel Aufwand für Aufklärungs- und Überzeugungsarbeit geleistet werden musste. Positiv kann die Kooperation mit den Tourismusorganisationen hervorgehoben werden. Negativ muss demgegenüber die Tatsache bewertet werden, dass Verantwortliche für die lokale Fanarbeit vereinzelt die Kooperation verweigerten.
4. Ihre *Ausbildung* wurde von den Fanbotschaftsleitenden als genügend umfassend und qualitativ gut eingeschätzt. Auch die Fanbetreuenden selbst betrachteten ihre Einführung als ausreichend. Die Fanbotschaftsleitenden hingegen wünschten eine längere Ausbildung der Fanbetreuenden.
5. Die Beobachtungen zeigten, dass die Fanbetreuung sowohl bei den stationären Fanbotschaften als auch von den mobilen Patrouillen insgesamt *engagiert* und zielgerichtet wahrgenommen wurde. Allerdings muss die Sichtbarkeit der Volunteers als insgesamt ungenügend betrachtet werden. In Basel und Lausanne trugen die Volunteers bei kälterem oder regnerischem Wetter beispielsweise Jacken in dunkler Farbe.

⁴ Die Swisscom erstellte für ihre Aktivitäten an der UEFA EURO 2008 in jeder Host City auf einem zentralen Platz ein provisorisches Gebäude. In diesen gewährte sie den stationären Fanbotschaften Gastrecht.

⁵ Schwery Consulting (2008): UEFA EURO 2008™ Football & Social Responsibility Evaluation Report, Biel (Entwurf, noch unveröffentlicht). Die Untersuchung berücksichtigte alle Host Cities in Österreich und der Schweiz.

6. Insgesamt war das Besucheraufkommen an den Fanbotschaften an den Beobachtungstagen – mit Ausnahme von Bern – an den untersuchten Standorten gering. Entsprechend wurde das *Angebot* für Fans von den Mitarbeitenden als ausreichend bis überdimensioniert eingeschätzt. Die Fans beurteilten den Service fast einhellig als schnell und unkompliziert.⁶ Rund 20 Prozent von ihnen antworteten, dass ihr Anliegen nicht von einem Tourismusbüro hätte beantwortet werden können.
7. Sozioprofessionelle Einsätze mussten von Seiten der Fanbotschaften kaum geleistet werden.
8. Die Fans fühlten sich in Bern und Basel *sicher*.⁷ Die gute Organisation in den Host Cities und die rigorosen Einreisekontrollen dürften dazu geführt haben, dass *wenig potenziell gewalttätige Fans* vor Ort waren. Die Beobachtungen in den untersuchten Städten hielten ausnahmslos fest, dass in den Fanzonen, Public Viewings und in den Fancamps eine gewaltfreie und aggressionslose Stimmung herrschte.
9. Die UEFA EURO 2008 ist in der Schweiz von Gewaltvorkommnissen weit gehend verschont geblieben. Die Untersuchungsergebnisse weisen darauf hin, dass die Fanbotschaften einen gewissen *Beitrag* zu diesem Ergebnis geleistet haben. Zudem haben sie dazu beigetragen, das Image der Schweiz als „perfekte“ Gastgeberin zu stärken.

Schlussfolgerungen

Die UEFA EURO 2008 wurde von Gewaltvorkommnissen, welche von Fans begangen wurden, weit gehend verschont. Damit wurde das hauptsächliche Ziel der von der POÖH unterstützten Fanbetreuungsmassnahmen erreicht. Die Evaluation liefert Hinweise darauf, dass die Fanbetreuungsmassnahmen, insbesondere auch die mobilen Patrouillen, einen gewissen Beitrag zu diesem erfreulichen Resultat geleistet haben. Die Fanbotschaften konnten ihre Aufgabe als zielgruppenspezifische Informationsstelle erfüllen. Eine weiter gehende, sozioprofessionelle Betreuung von emotionalen Fans konnte nicht festgestellt werden. Allerdings ist es fraglich, ob dazu ein Bedarf vorhanden war und ob dieser von der Fanbetreuung der Gastgeber hätte gedeckt werden können.

Lessons learned

Die UEFA EURO 2008 zeigte auf, dass das Sicherheitsdispositiv an Sport-Grossanlässen mittlerweile so hoch entwickelt ist, dass kaum noch mit geplanter Gewalt von Fans gerechnet werden muss. Mit Gewaltvorfällen ist heute in erster Linie spontan aus bestimmten Konstellationen heraus zu rechnen (Turnier-/Spielverlauf, Alkoholkonsum, beteiligte Nationen).

Die Fanbetreuung hat vermutlich nicht entscheidend dazu beigetragen, dass das Ziel, die UEFA EURO 2008 als „friedliche Spiele“ durchzuführen, erreicht wurde. Dennoch sind wir der Ansicht, dass an internationalen Turnieren auch in Zukunft an spezifi-

⁶ Schwery Consulting (2008): UEFA EURO 2008™ Football & Social Responsibility Evaluation Report, Biel (Entwurf, noch unveröffentlicht). Die Untersuchung berücksichtigte alle Host Cities in Österreich und der Schweiz.

⁷ Quelle: Fanbefragung von Schwery Consulting, Biel, in den Host Cities (Befragung in Bern: 13. Juni 2008, in Basel 15. Juni 2008).

schen Fanbetreuungsmassnahmen festgehalten werden sollte. Es handelt sich dabei um finanziell verhältnismässig günstige Präventionsmassnahmen, welche die immer umfassender werdenden polizeilichen Sicherheitsdispositive gezielt ergänzen. Die Fanbetreuung trägt dazu bei, dass sich die Fans als Gäste des Turniers willkommen fühlen. Diese Akzeptanz bildet eine gute Grundlage, um eine aggressive Stimmung von Anfang an zu verhindern. Die Fanbetreuung an nationalen und internationalen Turnieren würde jedoch von der Umsetzung der nachfolgenden Empfehlungen profitieren:

- *Differenziertere Analyse der erwarteten Fans:* Das Angebot der Fanbetreuung an der UEFA EURO 2008 stützte sich zu wenig auf eine differenzierte Analyse der erwarteten Fans ab. In Zukunft sollten die Art und die Grösse des Angebots noch verstärkter auf Charakteristiken wie geografische und soziale Herkunft sowie Schätzungen zur Aufenthaltsdauer und -art der erwarteten Fans basieren. Ein Teil dieser Fragen lässt sich unabhängig davon beantworten, ob in einem Land eine organisierte Fanarbeit wie die FSI existiert.⁸ Dank einer verbesserten Analyse können die Angebote gezielter auf die erwarteten Fans ausgerichtet und vor allem Überkapazitäten eher vermieden werden.
- *Redimensionierung der Fanbetreuung:* In der Tendenz war das Angebot an Fanbetreuung überdimensioniert. Die Erfahrungen an der UEFA EURO 2008 zeigen, dass die Nationalmannschaftsfans grossmehrheitlich *Informationsleistungen* – allerdings teilweise sehr differenzierte und aufwändige – nachfragen. In Ländern, welche über eine funktionierende Tourismusinformationsstruktur verfügen, dürfen die Informationsbedürfnisse der Fans im Rahmen der vorhandenen Struktur abgedeckt werden können. Voraussetzung ist, dass Tourismusfachleute in Zusammenarbeit mit Fanexperten/-expertinnen zielgruppenspezifische Informationsdienstleistungen aufbauen. Nebst den Informationsleistungen ist für eine kleine Minderheit der Nationalmannschaftsfans eine *sozioprofessionelle Betreuung* im Sinne der sich im Ligasport entwickelnden Fanarbeit nötig. Die vorrangige Aufgabe der Fanexperten/-expertinnen des Gastgeberlandes sollte sein, dieses Angebot (vor allem in Kooperation mit den FSI) sicherzustellen.
- *Professionalisierung der Fanarbeit:* Die Fanarbeit in der Schweiz ist stark im Aufbau begriffen. Um die Anliegen der Fanarbeit auf nationaler Ebene durchsetzen zu können, muss sie geschlossen und breit abgestützt auftreten können. Dafür müssen die Kompetenzen auf nationaler Ebene klarer geregelt und die Ressourcen ausgebaut werden. Auf diese Weise kann verhindert werden, dass in Zukunft Verantwortliche für die lokale Fanarbeit die Kooperation verweigern.

⁸ FSI: Football Supporters International.

I EINLEITUNG

Im Juni 2008 fand in der Schweiz und in Österreich die Fussball-Europameisterschaft UEFA EURO 2008 statt. In der Schweiz hatte die öffentliche Hand verschiedene Leistungen und Funktionen übernommen. Diese wurden von der Projektorganisation Öffentliche Hand (POÖH) koordiniert. Die POÖH engagierte sich vor allem in den Bereichen Sicherheit sowie Infrastruktur und Verkehr (Teilprojekt 1 und 2). Zudem befasste sie sich mit dem Standortmarketing (Teilprojekt 3) sowie weiteren Projekten und Massnahmen (Teilprojekt 4). Das Teilprojekt 4 beinhaltete verschiedene Aktivitäten, unter anderen auch Massnahmen zur Betreuung der Fans in der Schweiz.

1.1 ZIELE DER FANBETREUUNGSMASSNAHMEN AN DER UEFA EURO 2008

Die Massnahmen zur Fanbetreuung, welche von der POÖH koordiniert wurden, verfolgten gemäss dem Konzept „Fanbetreuung UEFA EURO 2008 in der Schweiz“ zwei Ziele:

- Einerseits sollten die Massnahmen einen Beitrag leisten zur Gewaltprävention während der UEFA EURO 2008.
- Andererseits war die Fanbetreuung ein wichtiges Element, um der Schweiz das Image als „perfekte“ Gastgeberin zu verleihen.⁹

Zielgruppen der Fanbetreuung waren Fans aus allen Ländern, wobei das Konzept zwischen Besucher/innen, emotionalen Fans und gewaltbereiten Fans unterschied. Als emotionale Fans werden Anhänger einer teilnehmenden Mannschaft bezeichnet, für welche der Erlebnisgehalt des Fussballs zentral ist. Viele von ihnen reisen auch ohne ein Eintrittsticket an ein Turnier. Ein Teil der emotionalen Fans kommt relativ unvorbereitet in ein Land und muss mit einem geringen Budget auskommen. Gleichzeitig ist dieser Teil den Angeboten der örtlichen Tourismusorganisation gegenüber eher skeptisch und nutzt sie nicht. Wichtig ist den emotionalen Fans auch, die Fankultur in einem fremden Land kennen zu lernen. Sie suchen daher den Kontakt zu einheimischen Fans und zu Fans der anderen Mannschaft. Die Angebote der Fanbetreuung waren speziell darauf ausgerichtet, emotionalen Fans Sicherheit zu geben, damit sie sich nicht den gewaltbereiten Fans anschliessen.¹⁰

Um die Ziele der Fanbetreuung zu erreichen, beabsichtigte die POÖH, sich stark auf die lokal verankerte Fanarbeit abzustützen, welche über qualifiziertes Personal, Wissen, Erfahrungen und Strukturen verfügt. Die POÖH wollte dieses vorhandene Know-how koordinieren und einheitlich zur Anwendung bringen.

⁹ Vgl. Projektorganisation Öffentliche Hand (POÖH) UEFA EURO 2008: Zweiter Standbericht vom 31. August 2007, S. 12.
Und: Medienmitteilung der POÖH vom 7. Juni 2007.

¹⁰ Teilprojektleitung 4 Öffentliche Hand (POÖH) UEFA EURO 2008: Fanbetreuung UEFA EURO 2008 in der Schweiz, Umsetzungs-konzept für die Fanbetreuung. Version 2.0 vom 14. Mai 2007, Bern, S. 4.

1.2 MASSNAHMEN ZUR FANBETREUUNG

Die Fanbetreuung an der UEFA EURO 2008 in der Schweiz schloss eine ganze Palette von Massnahmen ein. Die Massnahmen orientierten sich an der Best Practice der UEFA EURO 2004 in Portugal und der FIFA WM 2006 in Deutschland, die nach dem Grundsatz funktionierte: „Fans helfen Fans“.¹¹ Ein Teil der Massnahmen war in das Konzept „Fanbetreuung UEFA EURO 2008 in der Schweiz“ integriert und wurde von der POÖH unterstützt. Daneben gibt es aber auch weitere Massnahmen, welche zum Beispiel von den Host Cities oder von internationalen Fanbetreuungsteams veranlasst wurden.

1.2.1 MASSNAHMEN DER POÖH

Um die in Abschnitt 1.1 erwähnten Ziele zu erreichen, werden im Fanbetreuungskonzept der POÖH vier verschiedene Massnahmen definiert:¹²

- *Betrieb einer nationalen Koordinations-, Anlauf- und Beratungsstelle:* Die Stelle war hauptverantwortlich für die Durchführung und Koordination der Massnahmen. Sie übernahm weiter die Rekrutierung und Schulung des Personals.
- *Nationale Arbeitsgruppe zur Fanbetreuung:* Hauptsächliches Anliegen der Arbeitsgruppe war die Sicherstellung der Einheitlichkeit der strukturellen Massnahmen und des Auftretens der Fanbetreuenden gegenüber den Fans und den weiteren Akteuren.
- *Produktion und Vertrieb eines Fanguide sowie Betrieb einer Fanwebsite:* Fanguide und Fanwebsite dienten der Durchgängigkeit der Informationen über die Schweiz und über die Host Cities.
- *Betrieb von stationären Fanbotschaften in den Host Cities:* An jedem Austragungsort war geplant, spätestens einen Tag vor dem Spieltag bis mindestens einen halben Tag nach dem Spieltag eine oder mehrere gut sicht- und erreichbare Anlaufstellen für (emotionale) Fans aus den teilnehmenden Ländern zu betreiben. Die stationären Fanbotschaften bestanden aus drei Elementen:
 - fixe Anlaufstellen an gut erreichbaren Standorten;
 - mobile Patrouillen, die unterwegs sind an Orten mit grossem Fanaufkommen;
 - Vertretungen an den Infopoints der Stadt (Flughafen, Bahnhof).

1.2.2 WEITERE MASSNAHMEN

Neben den Massnahmen der Fanbetreuung der POÖH gab es an der UEFA EURO 2008 Initiativen weiterer Akteure, welche der Fanbetreuung dienten:

- *Mobile Fanbotschaften:* Mobile Fanbotschaften folgten den Fans an ihre Aufenthaltsorte in den Host Cities oder in Stadtnähe (z. B. Campingplätze). Sie wurden

¹¹ Teilprojektleitung 4 Öffentliche Hand (POÖH) UEFA EURO 2008: Fanbetreuung UEFA EURO 2008 in der Schweiz, Umsetzungskonzept für die Fanbetreuung. Version 2.0 vom 14. Mai 2007, Bern, S. 4.

¹² ebd. S. 5 ff.

von den internationalen Fanbetreuungsteams der Football Supporters International (FSI) betrieben.

- *Fanzonen und Fancamps*: Die Host Cities richteten sogenannte Fanzonen und teilweise Fancamps ein und waren auch dafür verantwortlich.¹³ In diesen Gebieten wurden Animation und Public Viewings geboten.
- *Fanbetreuung in Nicht-Host-Cities*: Auch Städte, die nicht Austragungsort von UEFA EURO 2008 Spielen waren, mussten teilweise mit vielen Fans rechnen. Dies war insbesondere dann der Fall, wenn sich die Hotels und die Trainingsplätze teilnehmender Mannschaften in der Stadt oder deren Nähe befanden. Die Fanbetreuung in Nicht-Host-Cities wurde grundsätzlich von den Städten selber umgesetzt und finanziert, konnte aber auf fachliche Beratung der POÖH zählen.

Die Untersuchungsgegenstände der vorliegenden Evaluation waren die *stationären Fanbotschaften* sowie die *Fanbetreuung in Nicht-Host-Cities*.

1.3 AUFBAU DES BERICHTS

Der Bericht ist in vier Teile gegliedert. Kapitel eins und zwei stellen die Ausgangslage, die Fragestellung und das methodische Vorgehen vor. Im dritten Kapitel werden die Resultate zur Umsetzung, Wirkung und Zielerreichung präsentiert. In den Schlussfolgerungen und Lessons learned – Kapitel vier – werden das Konzept beurteilt sowie generelle Erkenntnisse als Grundlage für die Fanbetreuung des Bundes im Sportbereich dargestellt.

1.4 DANK

Wir möchten uns bei all jenen Personen bedanken, welche sich für ein Interview zur Verfügung gestellt haben. Besonderer Dank gilt den Verantwortlichen für die Fanbetreuungsmassnahmen vor Ort, welche nicht nur unsere Fragen beantworteten, sondern auch die Beobachtungen unterstützten. Des Weiteren gilt unser Dank den weiteren Untersuchungsnehmern, die uns Zugang zu ihren Daten gewährten und uns damit eine noch umfassendere Einschätzung ermöglichten. Vor allem möchten wir uns aber bei Rainer Gilg und David Zimmermann für die konstruktive und unkomplizierte Zusammenarbeit bedanken. Sie waren jederzeit für Rückfragen offen und haben uns damit die notwendige Unterstützung stets gewährleistet.

¹³ Fancamps wurden teilweise auch auf private Initiative hin errichtet und betrieben.

Im Zentrum der vorliegenden Evaluation standen die stationären Fanbotschaften in den Host Cities sowie die Fanbetreuungsmassnahmen in weiteren Städten.¹⁴ Hauptsächlich Zielsetzung der Evaluation war es, in Erfahrung zu bringen, ob und wie stark die Fanbotschaften zur Gewaltprävention und zur Sicherheit an der UEFA EURO 2008 beigetragen haben. Durch vertiefte Einsichten in die Wirkungszusammenhänge sollten daneben aber auch generelle Erkenntnisse bezüglich der Erhöhung der Sicherheit an Sportanlässen durch Fanbetreuung gewonnen werden.

Die Evaluation der Fanbetreuung stand im Kontext von zwei anderen Evaluationen, welche im Rahmen der UEFA EURO 2008 durchgeführt wurden:

- Einerseits führte Interface Politikstudien im Auftrag der POÖH eine Evaluation der Alkoholpräventionsmassnahmen an der UEFA EURO 2008 durch.
- Andererseits war Rolf Schwery, Schwery Consulting, Biel, von der UEFA beauftragt, standardisierte Befragungen von Fans in den Host Cities zu realisieren.

Die vorliegende Evaluation baut auf diesen beiden Untersuchungen auf und ergänzt sie gezielt. Einerseits konzentrierten sich die Untersuchungen auf dieselben Standorte, welche auch im Fokus der Evaluation der Alkoholpräventionsmassnahmen waren. Andererseits bilden die Resultate der von Schwery Consulting durchgeführten Befragung sowie die Daten der Evaluation der Alkoholpräventionsmassnahmen Teile des empirischen Materials, welches der Evaluation der Fanbetreuung zu Grunde liegt. Während die Befragungen von Schwery Consulting quantitativ angelegt waren (Breitenbefragung), fokussierte sich die Empirie dieser Evaluation auf vertiefte Gespräche mit Expertinnen und Experten.

2.1 FRAGESTELLUNGEN

Aus den beiden in der Einleitung erwähnten Zielsetzungen sowie der Beschreibung der stationären Fanbotschaften und der Fanbetreuung in Nicht-Host-Cities lassen sich folgende fünf Fragestellungen formulieren, welche für die Evaluation handlungsleitend waren:

- *Konzeptionelle Ebene:* Bewährt sich das Konzept der spezifischen Betreuung von emotionalen Fans mittels Fanbotschaften und anderer Massnahmen? Wie ist die Kooperationsbereitschaft der Partner sowie der Verantwortlichen verschiedener Fanbetreuungsprojekte (insbesondere Host Cities, FSI) einzuschätzen? Wie ist die Zusammenarbeit geregelt?

¹⁴ Für eine bessere Lesbarkeit wird nachfolgend nur noch von „Fanbotschaften“ gesprochen. Damit sind die Fanbotschaften der POÖH mit ihren drei Elementen fixe Anlaufstellen, mobile Patrouillen und Infopoints gemeint sowie die persönliche Fanbetreuung in den Nicht-Host-Cities.

- *Ebene der Leistungen (Outputs):* Gelingt es, genügend geeignete Fanbetreuer/-innen zu rekrutieren? Ist das Ausbildungsangebot für die Fanbetreuer/-innen genügend? Ist das Angebot für die Fans gross genug, um sie ausreichend zu betreuen? Bieten die Fanbotschaften Dienstleistungen an, welche über das Angebot von Touristeninformationsbüros hinausgehen? Sind die Standorte der Fanbotschaften so gewählt, dass sie für die emotionalen Fans gut erreichbar sind? Kann in den jeweiligen Landessprachen Auskunft gegeben werden? Ist die direkte Verbindung zu den anderen Akteuren (Polizei, Tourismus usw.) in der praktischen Arbeit gewährleistet? Wie ist die Kommunikation zwischen den verschiedenen Akteuren in der praktischen Arbeit zu beurteilen?
- *Ebene der Wirkungen bei den direkten Zielgruppen (Outcomes):* Betrachten sich die emotionalen Fans als ausreichend informiert? Sind sie zufrieden mit dem Angebot der Fanbotschaften? Können Anliegen der Fans auf unkomplizierte Weise gelöst werden?
- *Ebene der Wirkungen auf die Sicherheit (Impacts):* Können die Fanbetreuung und insbesondere die Fanbotschaften einen Beitrag zur Gewaltprävention leisten?
- *Generelle Erkenntnisse:* Welche Erkenntnisse können aus der Fanbetreuung an der UEFA EURO 2008 generell im Hinblick auf die Gewaltprävention an Sportanlässen gewonnen werden? Welche Elemente der Fanbetreuung haben sich für die Gewaltprävention bewährt?

2.2 METHODISCHES VORGEHEN

Für die Beantwortung der Fragestellungen wurden in der vorliegenden Evaluation qualitative und quantitative Methoden kombiniert. Die Analyse baut auf insgesamt vier empirischen Grundlagen auf: Dokumentenanalyse, Experteninterviews, Beobachtungen vor Ort (inklusive Kurzinterviews) sowie Sekundäranalyse.

Dokumentenanalyse

Ausgangspunkt der Evaluation bildete die Dokumentenanalyse der verfügbaren Unterlagen. Für die vorliegende Evaluation wurden insbesondere das Umsetzungskonzept für die Fanbetreuung und weitere Dokumente zum Thema ausgewertet.

Experteninterviews

Zur Beantwortung der Evaluationsfragen wurden insgesamt 13 leitfadengestützte Interviews realisiert, welche in drei verschiedenen Phasen der Untersuchung stattfanden. Zunächst wurden in der explorativen Phase leitfadengestützte persönliche Interviews mit den *Verantwortlichen für die POÖH-Fanbetreuungsmassnahmen* durchgeführt.¹⁵ Die Interviews in der ersten Projektphase dienten dem Evaluationsteam dazu, sich einen Überblick über die Struktur, den Projektablauf sowie die verschiedenen geplanten Massnahmen zu verschaffen. Im Rahmen der Untersuchung wurden weiter *die für die Fanbetreuung verantwortlichen Akteure und Sicherheitsverantwortliche* in den untersuchten Städten befragt. Die Gespräche bildeten die wichtigste Datenbasis zur Umsetzung der Fanbotschaften und zur Koordination sowie zur Zusammenarbeit der ver-

¹⁵ Eine Liste aller Interviewpartner/-innen befindet sich im Anhang.

schiedenen Akteure. Um nach Abschluss der UEFA EURO 2008 eine Einschätzung zum Verlauf der UEFA EURO 2008 in Bezug auf die Fanbetreuung zu erhalten sowie um die aus der Untersuchung gewonnenen Erkenntnisse zu validieren, wurden schliesslich in der Auswertungsphase zwei Gespräche mit *aussenstehenden Fanexperten* realisiert, die nicht in die Planung und Umsetzung der Fanbetreuungsmassnahmen involviert waren.

Beobachtungen

Die Fanbotschaften in den Host Cities respektive Betreuungsmassnahmen in den anderen Städten wurden mittels Feldbeobachtungen hinsichtlich ihrer Umsetzung und Wirkung überprüft. Für die Auswahl der in die Untersuchung einbezogenen Städte kamen folgende Auswahlkriterien zur Anwendung:

- *Host Cities*: Als Austragungsorte von Fussballspielen standen diese Städte nicht nur im Fokus öffentlichen Interesses, sondern mussten sich auch auf einen Ansturm potenziell problematischer Fans vorbereiten. Ausgewählt wurden hierzu Bern und Basel.
- *Mannschaftsquartiere/UBS-Arenen*: In Orten mit Mannschaftsquartieren wurde ebenfalls ein grösseres Fanaufkommen erwartet, weshalb Lausanne und Locarno ausgewählt wurden.¹⁶

Die Auswahl des *Beobachtungszeitpunktes* erfolgte aufgrund verschiedener Überlegungen: So fanden die Beobachtungen während der Gruppenspiele statt, da die Paarungen frühzeitig bekannt waren und eine gezielte Auswahl erlaubten. Es wurden Spiele ausgewählt, welche über den Verbleib im Turnier – soweit voraussehbar – (mit)entschieden oder aus einem anderen Grund emotional behaftet waren. Schliesslich sollte zwischen dem Standort und den zum Zeitpunkt der Beobachtung stattfindenden Spielen ein Zusammenhang bestehen. Die Beobachtungen in Bern und Lausanne wurden beispielsweise an einem Spieltag der niederländischen Mannschaft durchgeführt (vgl. Darstellung D 2.1).

Die *Beobachtungsteams*, bestehend aus zwei Personen, waren zwischen vier und zehn Stunden vor Ort. Sie erfassten die allgemeine Stimmung vor Ort und überprüften die Fanbotschaften in Basel und Bern respektive die Betreuungsmassnahmen in Lausanne und Locarno auf ihre Umsetzung und konkreten Wirkungen hin. Daneben wurden Rahmenbedingungen sowie das Verhalten der Fanbetreuer/innen und Besucher/innen ermittelt. Hierzu wurde ein Raster mit standardisierten Beobachtungsaufgaben eingesetzt.¹⁷ Fotoaufnahmen ergänzten die Dokumentation der Beobachtungen.

¹⁶ In Lausanne logierte die Nationalmannschaft der Niederlande, in Locarno/Ascona die Nationalmannschaft von Deutschland.

¹⁷ Vgl. Beobachtungsbogen im Anhang.



Hinweis Nähe Bahnhof SBB Basel



Fanzone Bern

Kurzinterviews

Im Rahmen der Beobachtungen wurden pro besuchte Stadt jeweils Kurzinterviews mit Fanbetreuenden sowie mit dem Verantwortlichen des Tourismusbüros respektive eines Tourismus-Infopoints durchgeführt.¹⁸ Diese Interviews sollten die Erfahrungen der Fanbetreuer/innen mit den (emotionalen) Fans an der UEFA EURO 2008 erfassen. Zudem wurden Fragen zur Schulung und Vernetzung der Akteure gestellt. Die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über den Ort und die Anzahl der durchgeführten Gespräche.

D 2.1: BEOBACHTUNGEN UND ANZAHL DURCHGEFÜHRTE KURZINTERVIEWS

Stadt	Beobachtungen	Kurzinterviews
Basel (Host City) 15. Juni 2008 Schweiz – Portugal	UEFA-Public-Viewing	1
	UEFA-Fanzone	1
	Städtischer Fanboulevard	1
	Fancamp	1
Bern (Host City) 13. Juni 2008 Niederlande – Frankreich	UEFA-Public-Viewing	1
	UEFA-Fanzone	2
Lausanne (UBS-Arena) 13. Juni 2008 Niederlande – Frankreich	UBS-Arena und Umgebung	2
	Fanmeile	
Locarno (UBS-Arena) 16. Juni 2008 Deutschland – Österreich	UBS-Arena und Umgebung	1
	Giardino Lounge Ascona	

Sekundäranalyse

Die vorliegende Evaluation sah keine Erhebungen vor, um den Beitrag der Fanbetreuung zur Gewaltprävention zu eruieren. Es war geplant, sich bei diesen Fragen auf die Daten von Dritten abzustützen. Im Rahmen der UEFA EURO 2008 wurden von dritter Seite verschiedene Untersuchungen durchgeführt. Diese wurden im Vorfeld der UEFA EURO 2008 dahingehend begutachtet, ob sie für die vorliegende Evaluation relevante

¹⁸ In Locarno kamen keine Fanbetreuer/innen zum Einsatz.

Fragestellungen und Erhebungen enthielten. Vereinzelt konnte darauf hingewirkt werden, dass Fragen zur Sicherheit respektive zu Gewaltvorkommnissen aufgenommen wurden. Vor allem aber wurden alle Möglichkeiten wahrgenommen, um Resultate und Datensätze von Untersuchungen Dritter sekundäranalytisch auszuwerten. Schliesslich standen folgende Daten und Informationen zur Verfügung.

D 2.2: ZUR VERFÜGUNG STEHENDE DATEN UND INFORMATIONEN DRITTER

Untersuchung/Bericht	Durchgeführt von/ Angaben von	Datenbasis
Schlussbericht der Projektorganisation Öffentliche Hand (POÖH) UEFA EURO 2008	POÖH	Schlussbericht
UEFA EURO 2008 – Gesamtevaluati- on und Effekte auf die nachhaltige Entwicklung in der Schweiz	Rütter+Partner	Besucherbefragung während und nach der UEFA EURO 2008 (Schlussbericht)
Befragung von Fanbotschaften	Schwery Consulting	Besucherbefragung (Rohdaten)
UEFA EURO 2008 – Football & So- cial Responsibility Evaluation Report	Schwery Consulting	Berichtsentwurf
Evaluation des nationalen Sicherheits- konzepts Schweiz für die UEFA EURO 2008 (Auszug)	Bundesamt für Poli- zei (fedpol)	Berichtsauszug

2.3 GRENZEN DER UNTERSUCHUNG

Die Fanbetreuungsmassnahmen im Rahmen der UEFA EURO 2008 wurden im Hinblick auf die grösste je in der Schweiz durchgeführte Sportveranstaltung ergriffen. Diese neue Dimension und die mit Sportveranstaltungen verbundenen Rahmenbedingungen bieten einerseits besondere Möglichkeiten zur Evaluation von Massnahmen, stossen andererseits aber auch an Grenzen und machten diverse Einschränkungen nötig. Die wichtigsten Punkte sollen im Folgenden kurz besprochen werden.

- Da aufgrund der Grösse der Sportveranstaltung nicht sämtliche Veranstaltungen während der UEFA EURO 08 berücksichtigt werden konnten, musste eine Auswahl möglichst repräsentativer Städte vorgenommen werden. Folglich konnten Abweichungen bezüglich der getroffenen Massnahmen und ihrer Wirkungen in den übrigen Städten nicht erfasst werden. Die Ergebnisse sind denn auch als exemplarisch und nicht als repräsentativ zu verstehen.
- Die vorliegende Evaluation profitierte von Synergien mit den gleichzeitig durchgeführten empirischen Erhebungen für die Evaluation der Alkoholpräventionsmass-

nahmen. Gleichzeitig musste aber bei der Auswahl der untersuchten Städte Rücksicht auf diese Evaluation genommen werden.

- Die im Fanbetreuungskonzept aufgeführten Optionen für Nicht-Host-Cities wurden in Lausanne und Locarno nicht oder nur bedingt umgesetzt. Folglich konnten in diesen Städten nur wenige Daten erhoben werden. Die Berichterstattung konzentriert sich daher in erster Linie auf die Host Cities, ergänzt durch einige Resultate zu Lausanne und Locarno.
- Erschwert wurde die Evaluation des Weiteren dadurch, dass trotz grossem Erschliessungsaufwand wesentlich weniger Sekundärdaten zur Verfügung standen als im Vorfeld angenommen werden konnte.

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Evaluation dargestellt. Abschnitt 3.1 beschreibt die Umsetzung der Fanbotschaften. Die Wirkung der Fanbotschaften auf die Zielgruppe und ob das Image als „perfekte“ Gastgeberin gestärkt werden konnten, soll in Abschnitt 3.2 aufgezeigt werden. Abschnitt 3.3 diskutiert schliesslich, ob und wie das Ziel der Erhöhung der Sicherheit erreicht wurde. Jeder Abschnitt schliesst mit einem Fazit.

3.1 INSGESAMT PLANMÄSSIGE UMSETZUNG DER FAN-BOTSCHAFTEN

Gemäss den Aussagen eines schweizerischen Sportfunktionärs wurde der Fanbetreuung noch bei keinen internationalen Fussballmeisterschaften ein so hohes Gewicht beigemessen wie an der UEFA EURO 2008. Die Organisation der Fanbotschaften¹⁹ konnte auf verschiedenen Erfahrungen aufbauen. Einerseits wurden bereits an den Europameisterschaften 2004 in Portugal wie auch an den Weltmeisterschaften 2006 in Deutschland Fanbetreuungsmassnahmen durchgeführt. Weiter konnte der Verantwortliche in der Schweiz auf eine langjährige Erfahrung in der Fanbetreuung im In- und Ausland zurückgreifen. Die Organisation der Fanbotschaften in der Schweiz war in die POÖH integriert, im Gegensatz zu Österreich, wo die Organisation an eine Nichtregierungsorganisation ausgelagert wurde. Innerhalb des Teilprojekts 4 der POÖH Projekte und Massnahmen wurde eine 50%-Stelle für die Fanbetreuung geschaffen, ergänzt durch eine Stellvertretung mit 60 Stellenprozenten. Teilweise stammten die Ressourcen auch aus dem Teilprojekt 1 Sicherheit. Die zentrale Stelle war unter anderem zuständig für die Initiierung und Begleitung der Fanbotschaften in den Host Cities sowie für die Unterstützung ähnlicher Vorhaben in den Nicht-Host-Cities. Gemäss dem Verantwortlichen für die Fanbetreuung bei der POÖH überwogen die Vorteile einer Einbindung in die nationale Organisation die Nachteile klar. So war auf diese Weise auf nationaler Ebene die Koordination und Zusammenarbeit mit allen betroffenen Stellen gewährleistet, der Informationsfluss gesichert und die Fanbetreuung wurde aufgewertet. Als Nachteil wurden die kleinere Flexibilität und die verlangten Kompromisse hinsichtlich der Ausgestaltung der Fanbotschaften erwähnt. In den Host Cities selber konnten ebenfalls Teilzeitstellen geschaffen werden für die Fanbotschaftsleitenden sowie ihre Stellvertretungen. In Lausanne und Locarno wurde die Fanbetreuung in die Aktivitäten der Tourismusorganisation eingebunden.

3.1.1 GELUNGENE VERNETZUNG TROTZ BOYKOTT

Die Aufgaben der Fanbotschaftsleitung in den Host Cities bestanden im Vorfeld des Turniers darin, sich innerhalb der Stadt mit allen relevanten Institutionen, vor allem den Sicherheits- und Polizeiorganen, respektive deren Spotters und den Tourismusorganisationen zu vernetzen. Gleichzeitig sollte auch auf internationaler Ebene der Kontakt gesucht werden wie zu den FSI und den Fanstrukturen derjenigen Länder, deren

¹⁹ Definition der Fanbotschaften im Rahmen dieser Untersuchung: vgl. Fussnote 15.

Nationalmannschaften in der Stadt spielten. Während der UEFA EURO 2008 standen die FSI in Kontakt mit den Fanbotschaften, operierten aber unabhängig von ihnen.

Auf nationaler Ebene war geplant, für den Aufbau und die Leitung der Fanbotschaften auf die bestehenden Fanstrukturen zurückzugreifen. Leider gelang dies nur teilweise. Sowohl Fanarbeit Schweiz (FaCH) wie auch Fanarbeit Basel distanzierten sich von einer Mitarbeit bei der UEFA EURO 2008, vor allem weil ihre Klientel gegenüber der kommerziellen UEFA EURO 2008 skeptisch eingestellt war und sie mit der Unterstützung der Fanbotschaften keine Erwartungen für den Ligaalltag schüren wollten. Daher war in Bern die Ausgangslage um einiges vorteilhafter. Einerseits konnte auf das lokale Know-how zurückgegriffen werden, andererseits verlief die Kooperation mit den Stadtbehörden und deren EURO-Organisationsstruktur optimal: Die Fanbetreuung wurde strukturell und räumlich eingebunden, sie war Bestandteil der offiziellen Host-City-Organisation von Bern. Die Fanbotschaften wurden von den anderen Institutionen mehrheitlich als Partner akzeptiert. Um dies zu erreichen musste teilweise jedoch ein beträchtlicher Aufwand für Aufklärungs- und Überzeugungsarbeit geleistet werden im Sinne einer Sensibilisierung für den Nutzen der Fanbetreuung.

Die praktische Zusammenarbeit während der UEFA EURO 2008 war kaum formalisiert und unkompliziert, die vernetzten Organe kontaktierten sich gegenseitig nach Bedarf. Positiv kann vor allem die Kooperation mit den Tourismusorganisationen hervorgehoben werden. Wichtig für die Fanbetreuung war, dass sie Zugang hatten zu den Security Meetings der UEFA, wo aus erster Hand über die Sicherheitslage informiert wurde. In den Host Cities litt die Fanbetreuung (wie auch andere Teilorgane) teilweise an der Komplexität der Organisation: Es gab in der Vorbereitungsphase immer mehr Verantwortliche für spezifische Bereiche, so dass es zunehmend schwierig wurde für die Fanbotschaftsleitenden, den Überblick zu behalten. In einigen Fällen kam es zudem vor, dass die Fanbetreuung bei der Informationsvermittlung als eher kleiner Bereich schlicht „vergessen“ ging. Die Zusammenarbeit mit der österreichischen Fanbetreuung wurde ebenfalls positiv wahrgenommen. Allerdings waren der Kooperation durch die unterschiedliche Ausgangslage und die uneinheitliche Strukturen (Zentralismus versus Föderalismus als Beispiel) Grenzen gesetzt. Erschwert wurde der Austausch aber in erster Linie durch eine schwerfällige Organisation, die von der UEFA und FARE²⁰ bestimmt wurden. So mussten sich beispielsweise die Fanverantwortlichen beider Länder statt im direkten, unkomplizierten Austausch offiziell über einen Mittelsmann koordinieren.

3.1.2 VOLUNTEERS ALS FANBETREUER/INNEN IN DEN HOST CITIES

Das Fanbetreuungskonzept baute darauf auf, dass die Betreuung der (emotionalen) Fans vor Ort von Freiwilligen, sogenannte Volunteers, erbracht wurde, welche für diesen Einsatz speziell vorbereitet wurden.

Schwierige Rekrutierung der Fanbetreuer/innen

In den Host Cities kamen bei der Rekrutierung der Volunteers für die Fanbetreuung verschiedene Auswahlkriterien zur Anwendung. So sollten sie selber Interesse am

²⁰ FARE: Football Against Racism in Europe.

Fussball haben und die Fanszene kennen, um das Fans-to-Fans-Prinzip umsetzen zu können. Weitere Kriterien bei der Auswahl waren Mehrsprachigkeit (soweit möglich das Beherrschen der Sprache der spielenden Mannschaften) sowie Kenntnisse der Host City (touristische Informationen, Transportmöglichkeiten). Für die Rekrutierung war geplant, in erster Linie auf das Volunteer-Programm der Host Cities zurückzugreifen. Die städtischen Programme bekundeten jedoch Mühe, genügend Volunteers zu finden. So mussten die Bedarfszahlen teilweise nach unten korrigiert, selber Aufrufe gestartet und auf die Erfüllung der genannten Kriterien teilweise verzichtet werden. Im Vordergrund standen nun einzig noch die Mehrsprachigkeit und die Kommunikationsfähigkeit, gepaart mit dem Interesse am Sport. Diese Kriterien konnten eingehalten werden, wie die Kurzinterviews mit Fanbetreuenden in den Host Cities gezeigt haben. Wegen der fehlenden Entschädigung war es zudem schwierig, jüngere Leute zu finden. In Basel kam erschwerend hinzu, dass der Bedarf der Fanbotschaften erst relativ spät angemeldet werden konnte. So konnten teilweise die Infopoints nicht durch Volunteers der Fanbotschaft verstärkt werden. Insgesamt konnte die knappe Zahl von Fanbetreuer/innen aber etwas abgefedert werden, weil die Freiwilligen mehr Schichten arbeiteten als geplant war. In Bern standen schliesslich rund 70, in Basel 40 Volunteers im Einsatz. Zum Einsatz kamen relativ viele Frauen, was gemäss Fanexperten/-expertinnen deeskalierend wirken kann.

In Lausanne wickelte die lokale Tourismusorganisation die Suche nach Mitarbeitenden für die Betreuung der Besucher/innen ab. Sie engagierte vor allem Studierende, die jedoch nicht als Freiwillige, sondern als bezahlte Kräfte ihre Aufgaben erledigten. Bei der Auswahl der Mitarbeitenden wurde vor allem auf Englisch- respektive Deutschkenntnisse geachtet, jedoch nicht spezifisch auf das Beherrschen von Sprachen der spielenden Mannschaften. In Locarno schliesslich kam es zu keiner spezifischen Fanbetreuung, das Angebot des Tourismusbüros, welches im Sommer ohnehin grösser ist als im Winter, wurde wegen der UEFA EURO 2008 nicht speziell ausgebaut.



Fanbetreuerinnen in Bern



Fanbetreuerin in Lausanne

(Zu) kurze Ausbildung der Fanbetreuer/innen

Bei der Ausbildung der Fanbetreuenden muss hinsichtlich der Host Cities zwischen der Ausbildung der Fanbotschaftsleitenden und derjenigen der Fanbetreuenden unterschieden werden. Sowohl in Bern wie in Basel waren in der *Fanbotschaftsleitung* zumindest teilweise Personen mit einem sozioprofessionellen Hintergrund engagiert. Die Fanbotschaftsleiter/innen hatten teilweise auch bereits Erfahrung in der Fanarbeit auf nationaler Ebene. Sie wurden zusätzlich durch „training on the job“ weitergebildet. Bei Länderspielen der Schweizer Nationalmannschaft im Vorfeld der UEFA EURO 2008 wurden Testbotschaften geführt. So konnten an den Spielen der Schweiz gegen Österreich (in Zürich), gegen England (in London) sowie gegen Deutschland (in Basel) Erfahrungen gesammelt werden, welche gemeinsam ausgewertet wurden. Ergänzt wurde dieses Training durch theoretische Ausführungen, die Abgabe von Dokumenten sowie durch eine Medienausbildung. In den Interviews mit den Fanbotschaftsleitenden erhielt die Ausbildung gute Noten. So meinte eine Fanbotschaftsleitende: „Bei der Arbeit in den Testbotschaften habe ich begriffen, was mit ‚Fanbetreuung ist eine aufsuchende Tätigkeit‘ gemeint ist.“ Die Ausbildung wurde insgesamt als genügend, umfassend und qualitativ gut eingeschätzt. Sie wurde in Anbetracht der kurzen zur Verfügung stehenden Zeit auch als effizient bezeichnet.

Die Ausbildung der *Fanbetreuer/innen* dauerte in Basel und Bern einen halben bis einen ganzen Tag und war vornehmlich den allgemeinen und touristischen Themen der Host City gewidmet. Rund 1,5 Stunden wurden für die Vermittlung von fanspezifischen Aspekten eingesetzt.²¹ Die Volunteers in den Host Cities sowie die Mitarbeitenden in Lausanne schätzten die Ausbildung mehrheitlich als ausreichend ein.²² Anderer Meinung war ein Teil der Fanbotschaftsleitenden. Sie fanden die Ausbildung der Fanbetreuer/innen zu kurz. Angebracht wären ihrer Meinung nach ein Minimum von rund einem halben Tag allein für die fanspezifischen Aspekte sowie ein Probelauf gewesen. Die mangelnde praktische Erfahrung versuchte man durch die höhere Präsenz der Fanbotschaftsleitenden in den ersten Tagen abzufedern sowie durch tägliche, teils mehrmalige, Briefings mit dem Ziel, Unklarheiten auszuräumen und damit den Betreuenden Sicherheit zu vermitteln.

3.1.3 UNBEFRIEDIGENDE SICHTBARKEIT DER ANLAUFSTELLEN UND VOLUNTEERS

In den Host Cities stellten die fixen Anlaufstellen das Kernstück der stationären Fanbotschaften dar.²³ Damit die Fanbotschaften ihr zentrales Anliegen – niederschwellige, vertiefte Information und Betreuung von emotionalen Fans – erfüllen konnten, mussten die fixen Anlaufstellen ihre Leistungen an optimaler Lage anbieten können. Die Fanverantwortlichen der POÖH verhandelten zunächst mit jeder Host City um einen gut zugänglichen Standort für die Fanbotschaft. Dank der Zusammenarbeit mit der Swisscom konnte die Fanbetreuung von sehr zentralen Standorten sowie der zur Verfügung

²¹ Die konkreten Angaben variieren stark zwischen den Auskunftspersonen.

²² Antwortskala: Ja, ausreichend, eher ausreichend, eher nicht ausreichend, nicht ausreichend.

²³ In den Städten mit Mannschaftsquartieren gab es keine eigentlichen Fanbotschaften. Dort nahmen sich die Tourismusbüros der spezifischen Anliegen von Fans an.

gestellten Infrastruktur profitieren.²⁴ Dies wurde von den Fanbotschaftsleitenden positiv erwähnt. Allerdings wurde die Nähe zu den kommerziellen Anliegen der Swisscom „als etwas unglücklich“ taxiert. Ein weiterer Nachteil bestand nach Ansicht der Fanbotschaftsleitenden darin, dass die Anlaufstellen nachts von Sicherheitspersonal bewacht wurden. Dies sowie der nahe Kommerz könnten auf emotionale Fans abschreckend wirken, auch wenn die Anlaufstellen zu jeder Zeit ohne vorgängige Personenkontrolle frei zugänglich waren.

Unsere Beobachtungen zeigten, dass sowohl in Basel wie in Bern die fixen Anlaufstellen mitten in den Fanzonen lagen. Allerdings muss die Erreichbarkeit in Bern dennoch als eingeschränkt beurteilt werden, da der Eingang in einer Sackgasse und auf der Rückseite des Swisscom-Gebäudes lag. Die Sichtbarkeit der Anlaufstellen war sowohl in Basel wie in Bern ebenfalls nicht optimal. Gemäss dem Verantwortlichen für die Fanbotschaften mussten diesbezüglich Konzessionen an Swisscom gemacht werden, sodass nur eine Fahne die Anlaufstelle markierte.



Eingang der Fanbotschaft in Bern

Zudem war geplant, in der ganzen Stadt Hinweisschilder anzubringen, um die Fans zur Fanbotschaft zu lotsen. Die Beobachtungen konnten dies weder für Bern noch für Basel bestätigen. Unserer eher kritischen Einschätzung der Zugänglichkeit und Sichtbarkeit der Anlaufstellen stehen die Resultate einer von dritter Seite durchgeführten Untersuchung entgegen. Diese ergab, dass 90 Prozent der 194 befragten Besucher/innen der Anlaufstelle (Total in allen acht Host Cities) die Sichtbarkeit und Zugänglichkeit als gut oder ziemlich gut bewerteten.²⁵

²⁴ Die Swisscom erstellte für ihre Aktivitäten an der UEFA EURO 2008 in jeder Host City auf einem zentralen Platz ein provisorisches Gebäude. In diesen gewährte sie den stationären Fanbotschaften Gastrecht.

²⁵ Schwery Consulting (2008): UEFA EURO 2008™ Football & Social Responsibility Evaluation Report, Biel (Entwurf, noch unveröffentlicht). Die Untersuchung berücksichtigte alle Host Cities in Österreich und der Schweiz.

Auch die Sichtbarkeit der Volunteers in den Host Cities, die eine einheitliche Oberbekleidung in Form von farbigen T-Shirts trugen, war unserer Einschätzung zufolge nicht befriedigend:

- Erstens waren die Fanbetreuer/innen der mobilen Patrouillen kaum von den übrigen Volunteers zu unterscheiden, in Basel beispielsweise einzig durch das Tragen einer Mütze.
- Zweitens trugen die Volunteers in Basel sowie die Mitarbeitenden in Lausanne wegen der regnerischen Witterung und in den kühleren Abendstunden dunkle Jacken über ihren T-Shirts.
- Drittens unterschieden sich die hellblauen T-Shirts der Volunteers in Bern kaum von den ebenfalls hellblauen Auswärtstrikots der Niederländer, welche viele Besucher/innen trugen.²⁶



Auswärtstrikot der Niederlande

3.1.4 EIN UMFASSENDES ANGEBOT

Die Fanbotschaften in den Host Cities sollten gemäss Konzept in der Lage sein, den emotionalen Fans niederschwellig und individuell Auskünfte zu erteilen sowie bei Bedarf eine intensive, sozioprofessionelle Betreuung zukommen zu lassen. Damit sollte das Angebot der Fanbotschaften über jenes von Tourismusbüros hinausgehen. Gleichzeitig waren die Fanbetreuenden Bestandteil der touristischen Gästebetreuung an den Austragungsorten. In den Fancamps wurden keine eigenen Fanbotschaften erstellt, in Basel wurden sie jedoch täglich von einer mobilen Patrouille der Fanbotschaft besucht.

Die Auswertung der Beobachtungen ergab, dass in den Fanbotschaften der untersuchten Host Cities ein grosses Angebot an *schriftlichen Informationsmaterialien* zur Verfügung stand. Prominent ist der Fanguide zu nennen, welcher sowohl in Bern wie in Basel in vier Sprachen zur Verfügung stand. Weiter lagen viele Prospekte und Flyer mit touristischen Informationen auf. Die *Betriebszeiten* waren mit bis zu 16 Stunden täg-

²⁶ In Lausanne wurde nicht zwischen Fanbetreuenden und touristischen Informationspersonen unterschieden.

lich (10.00 bis 02.00 Uhr) grosszügig bemessen. Telefonisch waren die Fanbotschaftsleitungen zudem rund um die Uhr erreichbar. In beiden Host Cities waren in der fixen Anlaufstelle mindestens zwei Personen anwesend, die mobilen Patrouillen waren im Normalfall ebenfalls zu zweit unterwegs. Hinsichtlich der *Sprachkompetenz* konnte in der Regel auf den fixen Anlaufstellen in den Sprachen der gastierenden Mannschaften Auskunft gegeben werden. Die befragten Volunteers waren allesamt fähig, in mehreren Sprachen Antworten zu geben, darunter immer auch in Englisch. Da aufgrund der Rekrutierungsschwierigkeiten die eingesetzten Volunteers sich in der Regel nicht in der Sprache der an diesem Tag spielenden Mannschaften verständigen konnten, hatten sie im Bedarfsfall die Möglichkeit, eine der geforderten Sprache mächtige Person zu kontaktieren.

Die Beobachtungen und Interviews zeigten, dass die Fanbetreuung sowohl bei den stationären Fanbotschaften als auch von den mobilen Patrouillen insgesamt engagiert wahrgenommen wurde. Die Volunteers gingen vor allem in Basel auf Besucher/innen zu und sprachen sie aktiv an. Nach Meinung von Fanbotschaftsleitenden waren die mobilen Patrouillen für die Betreuung von emotionalen Fans fast wichtiger als die stationären Botschaften.

Die befragten Tourismusfachleute begrüsst die Leistungen der Fanbotschaften ausdrücklich. Sie schätzten es, dass bei Bedarf auf das sozioprofessionelle Know-how der Fanbotschaftsleitenden hätte zurückgegriffen werden können. Sie sahen dieses Angebot als Erweiterung des Services für die Gäste. Zudem konnten sie vom Wissen der Fanexperten/-expertinnen profitieren, indem sie im Vorfeld der UEFA EURO 2008 von ihnen über die Charakteristik des Kunden „Fan“ aufgeklärt worden waren. Vor allem bedeuteten die Fanbotschaften aber eine Entlastung der Tourismusbüros im Bereich der Informationsleistungen.

Die Grösse des Angebotes wurde von den Verantwortlichen der Fanbotschaften hinsichtlich Infrastruktur, Betriebszeiten und Personaldotierung als ausreichend, von den Fanbetreuenden – vor allem in Basel und Lausanne – häufig als überdimensioniert eingeschätzt. Das Besucheraufkommen in den untersuchten Städten war an den Beobachtungstagen einzig in Bern gross. Für das Besucheraufkommen dürfte das Wetter eine wesentliche Rolle gespielt haben. Zum Zeitpunkt der Beobachtung war ausser in Bern, das auch aufgrund der vielen niederländischen Fans eine Ausnahme bildete, das Wetter an den Beobachtungstagen jeweils regnerisch oder zumindest kühl. So verzeichnete beispielsweise das Public Viewing von Locarno sehr wenige Besucher/innen. Die von den Beobachter/innen wahrgenommene Stimmung war nur im Public Viewing von Bern sehr gut, in einem Public Viewing war die Stimmung immerhin gut und zweimal sehr zurückhaltend. Die nachfolgende Darstellung illustriert diese Einschätzungen.

D 3.1: EXEMPLARISCHE EINDRÜCKE DES BESUCHERAUFKOMMENS IN DEN VERSCHIEDENEN PUBLIC VIEWINGS UND FANZONEN

Bern (Fanzone), 13. Juni 2008
Niederlande – Frankreich



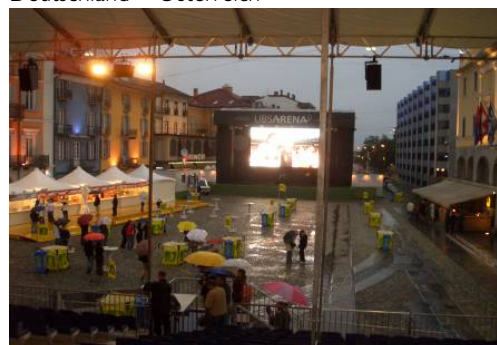
Basel (Public Viewing), 15. Juni 2008
Schweiz – Portugal



Lausanne (Vorplatz Public Viewing), 13. Juni 2008
Niederlande – Frankreich



Locarno (Public Viewing), 15. Juni 2008,
Deutschland – Österreich



3.1.5 FAZIT ZUR UMSETZUNG

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Fanbotschaften in den Host Cities insgesamt planmässig organisiert und betrieben werden konnten. Die im Vorfeld aufgebaute Vernetzung der Fanbotschaftsleitenden mit den relevanten Organen in der Stadt, aber auch auf internationaler Ebene, bewährte sich in der praktischen Arbeit während der UEFA EURO 2008. Die Kooperationsbereitschaft und die Kommunikation kann mehrheitlich als gut beurteilt werden, die Zusammenarbeit war unkompliziert. Negativ muss die Tatsache bewertet werden, dass Vertreter/innen der schweizerischen Fanarbeit die Kooperation verweigerten. Zwar bot die Rekrutierung von geeigneten Fanbetreuer/innen einige Schwierigkeiten, so dass das Fans-to-Fans-Prinzip nicht umgesetzt werden konnte. Die Standorte der fixen Anlaufstellen waren zentral und grundsätzlich gut erreichbar. Allerdings war die Sichtbarkeit der Anlaufstellen, aber auch jene der Volunteers, eingeschränkt. Hinsichtlich der Grösse kann von einem umfassenden Leistungsangebot gesprochen werden, welches als genügend gross bis überdimensioniert eingeschätzt wurde.

3.2 VOR ALLEM INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN FÜR PASSANTINNEN UND PASSANTEN

Um die Bekanntheit der Fanbotschaften und ihren Nutzen für die Fans beurteilen zu können, war die vorliegende Evaluation auch auf die Resultate aus Untersuchungen Dritter angewiesen. Die vorhandenen Daten sind nicht umfassend, können aber Hinweise geben. So hatten gemäss einer Befragung von 1181 Personen in den Fanzonen, in Fancamps und im Umkreis der Stadien in allen acht Host Cities nur gerade 18 Prozent der Befragten in der Schweiz schon von den Fanbotschaften gehört.²⁷ Die Beobachtungen zeigen, dass die Fanbotschaften vornehmlich von Personen aufgesucht wurden, welche als zufällige Besucher/innen zu bezeichnen sind.²⁸ Zu einem ähnlichen Resultat kamen die Beobachtungen innerhalb der von der UEFA in Auftrag gegebenen Studie: Zentraler Befund war, dass die meisten Fanbotschaftsbesucher/innen zufällig Vorbeikommende waren und nicht Personen, welche die Fanbotschaft bewusst aufsuchten.

Gemäss unseren Beobachtungen drehten sich die Anliegen der Besucher/innen der Fanbotschaften einerseits um Informationen rund um die Fussballspiele selber (Ticketerwerb, Zugangsbedingungen), andererseits waren sie touristischer Art wie Wegbeschreibungen oder Fragen zum öffentlichen Verkehr. Diese Resultate wurden in den Kurzinterviews mit Volunteers der Fanbetreuung bestätigt. Sie konnten ihren Angaben zufolge die Fragen und Anliegen zum grössten Teil beantworten. Die Befragung der Fanbotschaftsbesucher/innen in den acht Host Cities zeigte, dass mehr als 95 Prozent der 194 Befragten den Service als schnell und unkompliziert beurteilten. Rund 20 Prozent von ihnen antworteten zudem, dass ihr Anliegen nicht von einem Tourismusbüro hätte beantwortet werden können.

Es konnte keine Situation beobachtet werden, welche eine sozioprofessionelle Intervention erforderte. Die Befragung der Fanbetreuer/innen respektive -leitenden ergab, dass am ehesten noch die mobilen Patrouillen Kontakt zu emotionalen Fans hatten, obwohl diese auch bei ihnen nur einen sehr kleinen Teil der Klientel ausmachte. Eine sozioprofessionelle Betreuung wurde nur in vereinzelten Fällen nötig.

Fazit zur Wirkung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass der Nutzen der Fanbotschaften auf die direkte Zielgruppe der Fans nicht abschliessend beurteilt werden kann. Dafür ist die Datenlage zu beschränkt. Tatsache ist aber, dass die Fanbotschaften wenig bekannt waren und in erster Linie von zufällig vorbeikommenden Personen benutzt wurden. Nachgefragt wurden grossmehrheitlich Informationsdienstleistungen. Der Einsatz von sozioprofessionellem Know-how war nur in Ausnahmefällen nötig. Allerdings ist unbekannt, wie gross der Personenkreis der emotionalen Fans an der UEFA EURO 2008 war respektive das Gewaltpotential innerhalb dieser Gruppe. Wir gehen davon aus, dass dieses klein war (vgl. nächster Abschnitt 3.3) und in der Folge die Massnahmen ihre gewaltpräventive Wirkung gar nicht voll entfalten konnten (oder mussten). Sicher

²⁷ Schwery Consulting (2008): UEFA EURO 2008™ Football & Social Responsibility Evaluation Report, Biel (Entwurf, noch unveröffentlicht).

²⁸ Während der Gruppenspiele wurde die Fanbotschaft in Bern von 3180, jene in Basel von 2410 Personen besucht. (Quelle: Medienkonferenz der POÖH vom 26. Juni 2008).

stärkte aber die kompetente und engagierte Arbeit der Fanbetreuenden das Image der Schweiz als „perfekte“ Gastgeberin.

3.3 ZIEL „FRIEDLICHE SPIELE“ ERREICHT

Das wichtigste Ziel der Fanbotschaften war der Anspruch, einen Beitrag zur Erhöhung der Sicherheit an der UEFA EURO 2008 zu leisten. In den Interviews mit Sicherheitsverantwortlichen und Fanexperten/expertinnen im Vorfeld des Turniers wurde die Sicherheitslage in Zusammenhang mit dem Fanaufkommen generell als unproblematisch, in Einzelfällen als mittel eingeschätzt. Immer wieder wurde auf den Unterschied zwischen den Fans an einem Turnier mit Nationalmannschaften und jenen an den Ligaspielen von Klubmannschaften hingewiesen. Die wichtigste Differenz besteht ihrer Ansicht nach in der geringeren emotionalen Bindung der Fans an eine Nationalmannschaft, welche in der Folge ein tieferes Gewaltpotenzial barg. Die Ergebnisse verschiedener Erhebungen und Beobachtungen zeigen, dass die Sicherheit während der UEFA EURO 2008 in der Schweiz kein Problem darstellte.

- Die Protokolle der Beobachtungen in den untersuchten Städten berichten ausnahmslos von einer gewaltfreien und aggressionslosen Stimmung in den Fanzonen, Public Viewings und in den Fancamps.
- Dem Schlussbericht der POÖH ist zu entnehmen, dass „die verschiedenen Filter zur Fernhaltung von gewaltbereiten Personen aus dem In- und Ausland und der Informationsaustausch über das Informationssystem HOOGAN gut funktioniert haben“.²⁹
- Das Bundesamt für Polizei fedpol verhängte 230 Einreiseverbote für aktenkundige „Gewalttäter Sport“, welche von anderen Staaten gemeldet wurden.³⁰
- Gemäss dem Leiter der Fanbetreuung in der Schweiz hat auch die verglichen mit einem Klubmeisterschaftsspiel grössere Heterogenität der Besucher/innen eine gewaltpräventive Rolle gespielt.
- Nach Aussage der POÖH „trugen auch die konsequente Anwendung der 3-D-Strategie³¹ durch die Polizei sowie das freundliche, aber bestimmte Auftreten aller Sicherheitskräfte wesentlich zum sicheren und entspannten Klima während des Turniers bei“.³²

²⁹ Gesamtprojektkoordination Öffentliche Hand (2008): Schlussbericht der Projektorganisation Öffentliche Hand (POÖH) UEFA EURO 2008, S. 93.

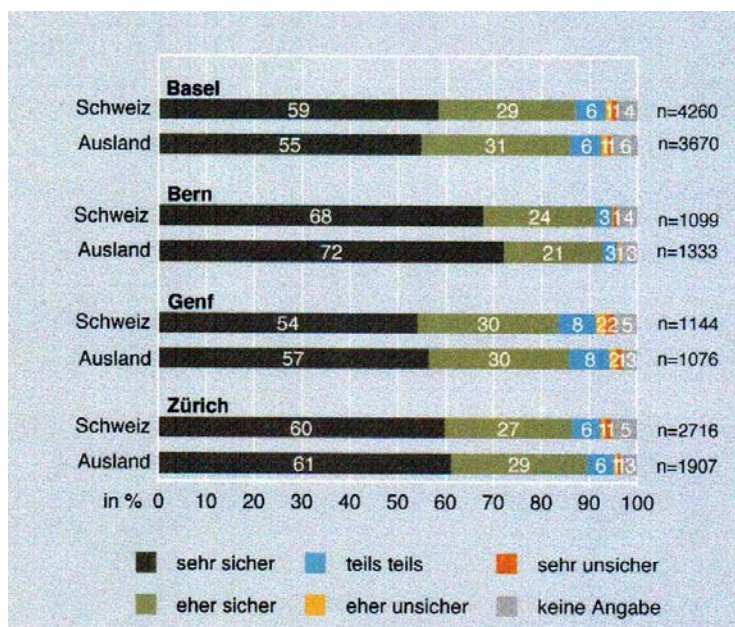
³⁰ http://www.fedpol.admin.ch/fedpol/de/home/themen/sicherheit/euro_2008.html, Zugriff am 24. November 2008

³¹ 3-D-Strategie: Dialog, Deeskalation, Durchgreifen.

³² Gesamtprojektkoordination Öffentliche Hand (2008): Schlussbericht der Projektorganisation Öffentliche Hand (POÖH) UEFA EURO 2008, S. 93.

- Wie folgende Grafik zeigt, fühlten sich die Besucher/innen während der UEFA EURO 2008 in den Host Cities mehrheitlich sicher.³³

D 3.2: WIE SICHER FÜHLEN SIE SICH IN DER HOST CITY?



Quelle: Rütter + Partner, schriftliche Befragung von Besucher/innen während der UEFA EURO 2008 ; alle Befragten, n= 17'205.

- Die Resultate einer Befragung von Benutzer/innen von Fanbotschaften ergeben ein ähnliches Resultat, basieren jedoch auf sehr wenigen Fällen (Basel: 34, Bern: 12).³⁴ Demnach fühlten sich in Basel 33 der 34 Befragten sehr sicher, eine Person eher sicher. In Bern hatten alle zwölf Antwortenden ein sehr sicheres Gefühl in der Stadt. Für das Total der Befragten in allen acht Host Cities (n=194) liegt das Ergebnis leicht tiefer.

Fazit zur Zielerreichung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die UEFA EURO 2008 in der Schweiz von Gewaltvorkommnissen weit gehend verschont geblieben ist und sich die Besucher/innen in den Host Cities sicher gefühlt haben. Die Untersuchungsergebnisse weisen darauf hin, dass die Fanbotschaften einen gewissen Beitrag zu diesem Ergebnis geleistet haben. Wichtiger dürften aber die rigorosen Einreisekontrollen gewesen sein, welche dazu geführt haben, dass wenig potenziell gewalttätige Fans vor Ort waren. Weitere Faktoren wie die gute Organisation in den Host Cities, der Turnierverlauf, die Wetterverhältnisse, die Präsenz der Sicherheitsorgane und von Vertreter/innen der FSI sowie die Charakteristik von Nationalmannschaftsfans waren ebenfalls entscheidend.

³³ Rütter + Partner/Universität Bern/Hochschule Luzern – Wirtschaft (2008): UEFA EURO 2008 – Gesamtevaluation und Effekte auf die nachhaltige Entwicklung der Schweiz: Besucherbefragungen während und nach der UEFA EURO 2008, Schlussbericht November 2008, Rüschlikon.

³⁴ Eigene Auswertung von Rohdaten einer durch Schwery Consulting durchgeführten Befragung von Besucher/innen von Fanbotschaften in allen Host Cities (Schweiz und Österreich).

Nachfolgend ziehen wir auf der Grundlage der präsentierten Ergebnisse die Schlussfolgerungen zu den Fanbetreuungsmassnahmen an der UEFA EURO 2008. Zudem halten wir Erkenntnisse für den Ligasport in der Schweiz fest.

4.1 SCHLUSSFOLGERUNGEN

Ein wichtiger Grund für spezifische Fanbetreuungsmassnahmen war, Fans Verhaltenssicherheit zu geben mit dem Ziel, einen Beitrag zu friedlichen Spielen zu leisten. Das Konzept ging davon aus, dass ein Teil dieser Fans der Kommerzialisierung des Fussballs, wie sie auch an der UEFA EURO 2008 zu beobachten war, skeptisch gegenübersteht und daher bei Fragen oder Problemen eher nicht die klassischen Tourismus-Informationsangebote benutzt. Aus diesem Grunde entschied man sich, an der UEFA EURO 2008 eine spezifische Infrastruktur für die (emotionalen) Fans aufzubauen. Insbesondere die emotionalen Fans, wie sie in Abschnitt 1.1 beschrieben wurden, sollten sich ernst genommen fühlen in ihrer Art und eine Betreuung empfangen können, welche über Informationsleistungen hinausgeht. In diesem Sinne sollten die Fanbetreuungsmassnahmen auch als Entlastung für die Tourismusbüros dienen. Nicht zuletzt stellten sie zu den für die UEFA EURO 2008 getroffenen polizeilichen Massnahmen ein Gegengewicht dar, die den Fan als Gast betrachteten und ihn willkommen hiessen.

Vor diesem Hintergrund kann festgestellt werden, dass sich das Konzept bewährt hat. Die UEFA EURO 2008 wurde von Gewaltvorkommnissen, welche von Fans begangen wurden, weit gehend verschont. Damit wurde das hauptsächliche Ziel der von der POÖH unterstützten Fanbetreuungsmassnahmen erreicht. Die Evaluation liefert Hinweise darauf, dass die Fanbetreuungsmassnahmen, insbesondere auch die mobilen Patrouillen, einen gewissen Beitrag zu diesem erfreulichen Resultat geleistet haben. Die Fanbotschaften konnten ihre Aufgabe als zielgruppenspezifische Informationsstelle erfüllen. Eine weiter gehende, sozioprofessionelle Betreuung wurde kaum in Anspruch genommen. Allerdings ist es fraglich, ob dazu Bedarf vorhanden war und ob dieser von der Fanbetreuung der Gastgeber hätte gedeckt werden können.

4.2 LESSONS LEARNED

Die UEFA EURO 2008 zeigte auf, dass das Sicherheitsdispositiv an Sportgrossanlässen mittlerweile so hoch entwickelt ist, dass kaum noch mit geplanter Gewalt von Fans gerechnet werden muss. Mit Gewaltvorfällen ist heute in erster Linie spontan aus bestimmten Konstellationen heraus zu rechnen (Turnier-/Spielverlauf, Alkoholkonsum, beteiligte Nationen).

Die Fanbetreuung hat vermutlich nicht entscheidend dazu beigetragen, dass das Ziel, die UEFA EURO 2008 als „friedliche Spiele“ durchzuführen, erreicht wurde. Dennoch sind wir der Ansicht, dass an internationalen Turnieren auch in Zukunft an spezifischen Fanbetreuungsmassnahmen festgehalten werden sollte. Es handelt sich dabei um

finanziell verhältnismässig günstige Präventionsmassnahmen, welche die immer umfassender werdenden polizeilichen Sicherheitsdispositive gezielt ergänzen. Die Fanbetreuung trägt dazu bei, dass sich die Fans als Gäste des Turniers willkommen fühlen. Diese Akzeptanz bildet eine gute Grundlage, um eine aggressive Stimmung von Beginn weg zu verhindern. Die Fanbetreuung an nationalen und internationalen Turnieren würde jedoch von der Umsetzung der nachfolgenden Empfehlungen profitieren.

- *Differenziertere Analyse der erwarteten Fans:* Das Angebot der Fanbetreuung an der UEFA EURO 2008 stützte sich zu wenig auf eine differenzierte Analyse der erwarteten Fans ab. In Zukunft sollten die Art und die Grösse des Angebots noch verstärkter auf Charakteristiken wie geografische und soziale Herkunft sowie Schätzungen zur Aufenthaltsdauer und -art der erwarteten Fans basieren. Ein Teil dieser Fragen lässt sich unabhängig davon beantworten, ob in einem Land eine organisierte Fanarbeit wie die FSI existiert. Dank einer verbesserten Analyse können die Angebote gezielter auf die erwarteten Fans ausgerichtet und vor allem Überkapazitäten eher vermieden werden.
- *Redimensionierung der Fanbetreuung:* In der Tendenz war das Angebot an Fanbetreuung überdimensioniert. Die Erfahrungen an der UEFA EURO 2008 zeigen, dass die Nationalmannschaftsfans grossmehrheitlich *Informationsleistungen* – allerdings teilweise sehr differenzierte und aufwändige – nachfragen. In Ländern, welche über eine funktionierende Tourismusinformationsstruktur verfügen, dürfen die Informationsbedürfnisse der Fans im Rahmen der vorhandenen Struktur abgedeckt werden können. Voraussetzung ist, dass Tourismusfachleute in Zusammenarbeit mit Fanexperten/-expertinnen zielgruppenspezifische Informationsdienstleistungen aufbauen. Nebst den Informationsleistungen ist für eine kleine Minderheit der Nationalmannschaftsfans eine *sozioprofessionelle Betreuung* im Sinne der sich im Ligasport entwickelnden Fanarbeit nötig. Die vorrangige Aufgabe der Fanexperten/-expertinnen des Gastgeberlandes sollte es sein, dieses Angebot (vor allem in Kooperation mit den FSI) sicherzustellen.
- *Professionalisierung der Fanarbeit:* Die Fanarbeit in der Schweiz ist stark im Aufbau begriffen. Um die Anliegen der Fanarbeit auf nationaler Ebene durchsetzen zu können, muss sie geschlossen und breit abgestützt auftreten können. Dafür müssen die Kompetenzen auf nationaler Ebene klarer geregelt und die Ressourcen ausgebaut werden. Auf diese Weise kann verhindert werden, dass in Zukunft Verantwortliche für die lokale Fanarbeit die Kooperation verweigern.

ANHANG

A I INTERVIEWLISTE

Die Interviews wurden mehrheitlich persönlich durchgeführt, Dauer: 1 bis 2 Stunden.
Zeitraum: Februar bis September 2008

Projektverantwortliche		
Interviewpartner	Organisation/Firma	Funktion
Rainer Gilg	POÖH	Projektleiter Teilprojekt 4
David Zimmermann	POÖH	Verantwortlicher Fanbetreuung

Basel, Host City		
Interviewpartner/in	Organisation/Firma	Funktion
Melanie Friedli	POÖH Fanbotschaft	Co-Leiterin
Sandra Scheidegger	Basel Tourismus	Verantwortliche Volunteer- und Gastfamilien-Programm
Iris Huggler	act-entertainment (Organisation Fanzone/-boulevard)	Sicherheitsverantwortliche

Bern, Host City		
Interviewpartner/in	Organisation/Firma	Funktion
Su Elsener und Linda Hadorn	POÖH Fanbotschaft	Co-Leiterinnen
Pascal Bangerter	Kantonspolizei	„Spotter“, dezentrale Fachstelle für Hooliganismus

Locarno, Mannschaftsquartier D		
Interviewpartner	Organisation/Firma	Funktion
Patrick Lardi	Ticino Turismo	Direktor
Benjamin Frizzi	Ente Turistico Lago Maggiore	Verantwortlicher UBS-Arena Locarno inkl. Rahmenprogramm

Lausanne, Mannschaftsquartier NL		
Interviewpartnerin	Organisation/Firma	Funktion
Véronique Hermanjat	Passion for People	Responsable accueil et formation

Fanexperten (telefonische Interviews)		
Interviewpartner	Organisation/Firma	Funktion
Thomas Gander	Fanarbeit Basel	Co-Leiter
Christian Wandeler	Fanarbeit Luzern	Stellenleiter

Weiter fanden im Rahmen der Beobachtungen Kurzinterviews mit Fanbetreuenden und Angestellten von Tourismusorganisationen statt.

A2 BEOBACHTUNGSBOGEN / LEITFADEN KURZINTERVIEWS

I BEOBACHTUNG

I.1 STANDORT

Bitte die Stadt und den Standort angeben

Stadt: _____

- ☐ UEFA Public Viewing
 ☐ UEFA Fanzone
 ☐ Fanbotschaft der POÖH
 ☐ Fancamp
☐ UBS-Arena
 ☐ Fanmeile
 ☐ Fanboulevard
 ☐ Freies Public Viewing

I.2 ATMOSPHERE, MENSCHENANSAMMLUNG

Wie ist das Wetter?

- | | | |
|--|--|---------------------------------------|
| ☐ schön, angenehm | ☐ heiss, schwül | ☐ gewitterhaft |
| ☐ regnerisch | ☐ bedeckt | ☐ kalt |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ |

Wie ist die allgemeine Atmosphäre...

... vor dem Spiel?

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ fröhlich/aufgeräumt | ☐ locker/entspannt | ☐ laut/emotional |
| ☐ angespannt/nervös | ☐ hektisch | ☐ gereizt |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ |

... während dem Spiel?

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ fröhlich/aufgeräumt | ☐ locker/entspannt | ☐ laut/emotional |
| ☐ angespannt/nervös | ☐ hektisch | ☐ gereizt |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ |

... nach dem Spiel?

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ fröhlich/aufgeräumt | ☐ locker/entspannt | ☐ laut/emotional |
| ☐ angespannt/nervös | ☐ hektisch | ☐ gereizt |

☐ _____ ☐ _____ ☐ _____

Wie viele Menschen halten sich während dem Spiel (für die Fancamps während der Nacht) am Standort auf?

☐ der Standort ist überfüllt ☐ der Standort ist dicht besetzt / ausverkauft

☐ der Standort ist gut besucht (> 50%) ☐ der Standort ist wenig besucht (< 50%)

Kommentar:

Gemessen an der Gesamtheit aller anwesenden Fans, wie hoch ist der prozentuale Anteil an Fans verschiedener Nationalitäten? (Bitte in 10er oder 5er Schritten angeben, insgesamt 100%)

_____ % Holländische Fans

_____ % Französische Fans

_____ % Italienische Fans

_____ % Rumänische Fans

_____ % Schweizerische Fans

_____ % Portugiesische Fans

_____ % Deutsche Fans

_____ % Österreichische Fans

_____ % Weitere, welche? _____

_____ % Weitere, welche? _____

Das Fanbetreuungskonzept der POÖH unterscheidet zwischen verschiedenen Gruppen von Fans.¹ Gemessen an der Gesamtheit aller Anwesenden wie hoch ist der prozentuale Anteil an... (Bitte in 10er oder 5er Schritten angeben, insgesamt 100%)

_____ % Besuchern/Gästen/Arbeitskräften? _____ % (Gelegenheits-)Fans?

_____ % Emotionalen/Low-Budget Fans? _____ % Gewaltbereiten Fans?

¹ Die Angebote der Fanbetreuung sind speziell darauf ausgerichtet, „emotionalen Fans“ Sicherheit zu geben, damit sie sich nicht den gewaltbereiten Fans anschliessen. Als „emotionale Fans“ werden Anhänger einer teilnehmenden Mannschaft bezeichnet, die die Reise in die Schweiz eher schlecht vorbereitet antreten und häufig mit geringem Budget auskommen müssen.

I.3 FANBETREUUNG

Welche Fanbetreuungsangebote habt ihr bei Eurer Ankunft als erstes signalisiert gesehen oder direkt gesichtet? (Bitte mit Nummern Reihenfolge angeben).

☐ Tourismus-Infopoint(temporär) ☐ Tourismusbüro (permanent)

☐ Stationären Fanbotschaft der POÖH ☐ Mobile Patrouillen der Fanbotschaft POÖH

☐ Fanzone

☐ Fancamps

☐ FSI-Patrouillen. Welches Herkunftsland? _____

☐ Weitere, nämlich: _____

Kommentar: _____

Welche Produkte/Angebote für Eurobesuchende sind in weiteren als der lokalen Sprache verfügbar (Bitte auch websites einbeziehen)?

Produkt/Dienstleistung: _____

☐ Deutsch ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Englisch ☐ Spanisch

☐ Türkisch ☐ Portugiesisch ☐ Holländisch ☐ Griechisch ☐ Schwedisch

☐ Russisch ☐ Polnisch ☐ Kroatisch ☐ Rumänisch ☐ Tschechisch

Produkt/Dienstleistung: _____

☐ Deutsch ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Englisch ☐ Spanisch

☐ Türkisch ☐ Portugiesisch ☐ Holländisch ☐ Griechisch ☐ Schwedisch

☐ Russisch ☐ Polnisch ☐ Kroatisch ☐ Rumänisch ☐ Tschechisch

Produkt/Dienstleistung: _____

☐ Deutsch ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Englisch ☐ Spanisch

☐ Türkisch ☐ Portugiesisch ☐ Holländisch ☐ Griechisch ☐ Schwedisch

☐ Russisch ☐ Polnisch ☐ Kroatisch ☐ Rumänisch ☐ Tschechisch

Nur Host-Cities:

Ist die stationäre Fanbotschaft der POÖH gut signalisiert?

☐ Ja, sie ist sehr gut signalisiert

☐ Eher ja

☐ Eher nein

☐ Nein, sie ist ungenügend signalisiert (bitte begründen)

Kommentar:

Ist die stationäre Fanbotschaft der POÖH einfach auffindbar und zugänglich? **Foto**

☐ Ja, sie ist sehr zentral gelegen

☐ Eher ja

☐ Eher nein

☐ Nein, sie ist schwierig auffindbar/zugänglich (bitte begründen)

Kommentar:

Sind die mobilen Fanbotschaften der POÖH gut erkennbar?

☐ Ja

☐ Eher ja

☐ Eher nein

☐ Nein (bitte begründen)

Kommentar:

Sind die mobilen Fanbotschaften der POÖH in der Menschenansammlung sichtbar und präsent? **Foto**

☐ Ja, sie sind sehr präsent

☐ Eher ja

☐ Eher nein

☐ Nein, es ist keine mobile Fanbotschaft in Sicht

Kommentar:

Suchen die mobilen Fanbotschaften der POÖH Fangruppen aktiv auf?

☐ Ja, sehr offensiv

☐ Ja, gelegentlich

☐ Selten

☐ Nein

Kommentar:

Alle Standorte:

Wie werden die Fans betreut? Welchen Eindruck macht der Kontakt mit den Fans?

☐ freundlich, zuvorkommend

☐ unkompliziert (bitte beschreiben)

☐ angespannt (bitte beschreiben)

☐ es gibt Kommunikationsschwierigkeiten wegen der Sprache (bitte beschreiben)

Kommentar (Rückseite benutzen):

I.4 ABSCHLUSS

Sonstige Bemerkungen, Besonderheiten, Beobachtungen (Rückseite):

- In Host-Cities Freiwillige der Fanbotschaft der POÖH
- In den übrigen Städten bezahlte zusätzliche Einsatzkräfte der Touristeninformationsbüros

EINLEITUNG

Institut/Evaluationsauftrag/Dauer des Gesprächs max. 10 Minuten/anonymisierte Verwendung der Antworten

Bitte die Stadt und den Standort angeben

Stadt:

- ☐ Stationäre Fanbotschaft der POÖH
- ☐ Mobile Patrouille der Fanbotschaft in der UEFA-Fanzone
- ☐ Mobile Patrouille der Fanbotschaft im Fancamp
- ☐ Mobile Patrouille der Fanbotschaft am Bahnhof
- ☐ Mobile Patrouille der Fanbotschaft der Fanmeile
- ☐ Tourismus-Mitarbeitende in der UBS-Arena
- ☐ Tourismus-Mitarbeitende am Touristen-Infopoint

2.1 ANGABEN ZUR PERSON UND ZUM (FREIWILLIGEN-) EINSATZ

Woher wussten Sie von der Möglichkeit als Fanbetreuer/in einen Einsatz an Euro 08 leisten zu können?

Welches waren Ihre Beweggründe um als Fanbetreuer/in im Einsatz zu stehen?

Wie lange dauert eine Einsatzschicht als Fanbetreuer/in und wie viele solche Schichten absolvieren Sie insgesamt während der EURO 08?

In welchen Sprachen können Sie Auskunft geben?

- ☐ Deutsch ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Englisch ☐ Spanisch
☐ Türkisch ☐ Portugiesisch ☐ Holländisch ☐ Griechisch ☐ Schwedisch
☐ Russisch ☐ Polnisch ☐ Kroatisch ☐ Rumänisch ☐ Tschechisch

2.2 VERLAUF DES EINSATZES UND KONKRETE FAN-BETREUUNG

Das Fanbetreuungskonzept der POÖH unterscheidet zwischen verschiedenen Gruppen von Fans.² Gemessen an der Gesamtheit aller Anwesenden wie hoch ist der prozentuale Anteil an... (Bitte in 10er oder 5er Schritten angeben, insgesamt 100%)

_____ % Besuchern/Gästen/Arbeitskräften? _____ % (Gelegenheits-)Fans?

_____ % Emotionalen/Low-Budget Fans? _____ % Gewaltbereiten Fans?

Nur für die Fanbetreuer/innen in der stationären Fanbotschaft:

Mit welchen Anliegen kommen die Fans in die stationäre Fanbotschaft? (freie Antwort, nicht suggerieren)

- | | |
|--|---|
| ☐ Erwerbmöglichkeiten von Tickets | ☐ Gültigkeit von Tickets |
| ☐ Stadion-Zugangsbeschränkungen | ☐ Fan-Aktivitäten |
| ☐ ÖV und Wegbeschreibungen | ☐ Unterkunftsmöglichkeiten |

² Die Angebote der Fanbetreuung sind speziell darauf ausgerichtet, „emotionalen Fans“ Sicherheit zu geben, damit sie sich nicht den gewaltbereiten Fans anschliessen. Als „emotionale Fans“ werden Anhänger einer teilnehmenden Mannschaft bezeichnet, die die Reise in die Schweiz eher schlecht vorbereitet antreten und häufig mit geringem Budget auskommen müssen.

☐ Veranstaltungshinweise

☐ Verletzungen/Notfälle

☐ Anderes, nämlich: _____

Kommentar: _____

Nur für die Fanbetreuer/innen der mobilen Patrouillen:

Welche Personen haben Sie bisher aktiv aufgesucht? Was war der Grund diese anzusprechen? Bitte beschreiben Sie einige typische Situationen.

(Rückseite benutzen) _____

Welche Fragen stellten sich dabei?

☐ Erwerbmöglichkeiten von Tickets

☐ Gültigkeit von Tickets

☐ Stadion-Zugangsbeschränkungen

☐ Fan-Aktivitäten

☐ ÖV und Wegbeschreibungen

☐ Unterkunftsmöglichkeiten

☐ Veranstaltungshinweise

☐ Verletzungen/Notfälle

☐ Anderes, nämlich: _____

Alle

Können Sie die Anliegen der Fans beantworten?

☐ vollumfänglich

☐ zum grössten Teil

☐ teilweise

☐ gar nicht

Welche Anliegen nicht? _____

Wo gibt es allenfalls Schwierigkeiten die Anliegen der Fans zu beantworten?

Gab es bisher heikle Vorfälle, die Sie zu betreuen hatten? Bitte beschreiben Sie kurz.

☐ Nein, keine ☐ Ja, einige (kurz beschreiben) ☐ Ja, wenige (kurz beschreiben)

Ist Ihrer Meinung nach das Angebot an Fanbetreuungsmassnahmen gross genug? Welche Optimierungsmöglichkeiten gäbe es allenfalls?

☐ gross genug ☐ ausreichend ☐ nicht ausreichend

Optimierungsmöglichkeiten:

Wie nützlich ist für Sie das Gastgeberhandbuch bei Ihrem Einsatz?

☐ sehr nützlich ☐ nützlich ☐ eher nicht nützlich ☐ gar nicht nützlich

Kommentar:

2.3 VERNETZUNG MIT ANDEREN AKTEUREN

Mit welchen Akteuren standen Sie bisher während Ihrem Einsatz in direktem Kontakt?

☐ Mit der stationären Fanbotschaft der POÖH:

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Mit mobilen Patrouillen der Fanbotschaft POÖH:

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Mit FSI-Patrouillen:

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Mit Tourismusbüros:

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Mit Fancamps:

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Mit der Polizei:

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Mit Sicherheitsverantwortlichen (Securita, Broncos):

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Mit der lokalen Fanarbeit:

☐ oft ☐ mehrmals ☐ einmal ☐ gar nie

☐ Andere, namentlich: _____

Wie gestaltet sich der direkte Kontakt mit den oben genannten Akteuren?

☐ Stationäre Fanbotschaft der POÖH:

☐ gut ☐ zufrieden stellend ☐ ungenügend

☐ Mobile Patrouillen der Fanbotschaft POÖH:

☐ gut ☐ zufrieden stellend ☐ ungenügend

☐ FSI-Patrouillen:

☐ gut ☐ zufrieden stellend ☐ ungenügend

☐ Tourismusbüros:

☐ gut ☐ zufrieden stellend ☐ ungenügend

☐ Fancamps:

☐ gut ☐ zufrieden stellend ☐ ungenügend

☐ Polizei:

☐ gut

☐ zufrieden stellend

☐ ungenügend

☐ Sicherheitsverantwortliche (Securita, Broncos):

☐ gut

☐ zufrieden stellend

☐ ungenügend

☐ Lokale Fanarbeit:

☐ gut

☐ zufrieden stellend

☐ ungenügend

☐ Andere, namentlich: _____

Kommentar:

2.4 SCHULUNG

In welchem Umfang wurden Sie für Ihren Einsatz geschult?

Anzahl Stunden ____ h; davon zur Fanbetreuung ____ h

Kommentar:

War die Ausbildung Ihrer Ansicht nach genügend um Sie auf Ihren Einsatz vorzubereiten? Begründen Sie Ihre Antwort.

☐ Ja, ausreichend ☐ Eher ausreichend ☐ Eher nicht ausreichend ☐ Nicht ausreichend

Begründung:

Was ist das Wichtigste, das Sie in der Schulung für Ihren Einsatz als Fanbetreuer/in gelernt haben? Welches ist die wichtigste Erkenntnis, die Sie für Ihren Einsatz an der Schulung gewonnen haben?

Welche Optimierungsmöglichkeiten für die Schulungen gäbe es?

Optimierungsmöglichkeiten:

2.5 EINSCHÄTZUNG DER SICHERHEIT

Wie war bisher die allgemeine Stimmung/Atmosphäre während Ihren Einsätzen an der EURO 08? (nicht suggerieren, mehrere Antworten möglich)

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ fröhlich/aufgeräumt | ☐ locker/entspannt | ☐ laut/emotional |
| ☐ angespannt/nervös | ☐ hektisch | ☐ gereizt |
| ☐ _____ | ☐ _____ | ☐ _____ |

Wie schätzen Sie die Situation bezüglich der Sicherheit an der EURO 08 an den folgenden vier Standorten ein?
...im Stadion

- | | |
|--|--|
| ☐ Hohes Risiko | ☐ Erhöhtes Risiko |
| ☐ Übliches Risiko (wie bei anderen Grossanlässen) | ☐ Geringes Risiko |

Begründung:

... in der UEFA-Fanzone/Fanboulevard/Fanmeile

☐ Hohes Risiko ☐ Erhöhtes Risiko

☐ Übliches Risiko (wie bei anderen Grossanlässen)

☐ Geringes Risiko

Begründung:

... in den Public-Viewings

☐ Hohes Risiko ☐ Erhöhtes Risiko

☐ Übliches Risiko (wie bei anderen Grossanlässen)

☐ Geringes Risiko

Begründung:

...in den Fancamps

☐ Hohes Risiko ☐ Erhöhtes Risiko

☐ Übliches Risiko (wie bei anderen Grossanlässen)

☐ Geringes Risiko

Begründung:

...in der Stadt (inklusive ÖV/Transportwege)

☐ Hohes Risiko ☐ Erhöhtes Risiko

☐ Übliches Risiko (wie bei anderen Grossanlässen)

☐ Geringes Risiko

Begründung:

Welches sind Risikofaktoren, die Gewaltvorfälle hervorrufen können?

☐ Alkohol ☐ Hooligans

☐ Unzufriedenheit/Frust, wegen _____

☐ Andere, nämlich _____

☐ Andere, nämlich _____

☐ Andere, nämlich _____

☐ Andere, nämlich _____

Denken Sie, dass Sie mit Ihrem Einsatz einen Beitrag zur Erhöhung der Sicherheit an der EURO 08 leisten konnten?

☐ Ja, voll und ganz ☐ Eher ja ☐ Eher nein ☐ Nein, gar nicht

Begründung:

2.6 ABSCHLUSS

Würden Sie wiederum einen Einsatz als Fanbetreuer/in leisten?

☐ Ja ☐ Eher ja ☐ Eher nein ☐ Nein

Begründung:

Welches wären Optimierungsmöglichkeiten des Einsatzes von Fanbetreuer/innen?

Optimierungsmöglichkeiten:

Wurden wichtige Aspekte oder Fragen nicht angesprochen? Möchten Sie Ergänzungen anbringen?

Kommentar:

Herzlichen Dank für Ihre Auskünfte!

3 KURZINTERVIEW IN EINEM TOURISTEN-INFOPOINT

EINLEITUNG

Institut/Evaluationsauftrag/Dauer des Gesprächs max. 10 Minuten/anonymisierte Verwendung der Antworten

3.1 ANGABEN ZUR PERSON UND ZUR INSTITUTION

Vorname und Name Gesprächspartner:

Funktion und offizielle Bezeichnung des Tourismusbüros:

In welchen Sprachen kann hier Auskunft gegeben werden?

☐ Deutsch ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Englisch ☐ Spanisch

☐ Türkisch ☐ Portugiesisch ☐ Holländisch ☐ Griechisch ☐ Schwedisch

☐ Russisch ☐ Polnisch ☐ Kroatisch ☐ Rumänisch ☐ Tschechisch

Kommentar:

Wird dies den Sprachen, der an den verschiedenen Tagen spielenden Mannschaften angepasst?

☐ Ja ☐ Nein

Kommentar:

Wurde in Hinblick auf die UEFA EURO 2008 zusätzliches Personal temporär eingestellt?

☐ Nein ☐ Ja (wie viele, in welchem Pensum?)

Kommentar:

3.2 ANGEBOT UND KUNDSCHAFT

Gemessen an Ihrer gesamten Kundschaft wie hoch schätzen Sie den prozentualen Anteil an Touristen, die Informationen zur UEFA EURO 2008 verlangen, ein?

☐ 100% ☐ > 75% ☐ 50–75% ☐ 25–50% ☐ < 25%

Von diesen Personen, die Informationen zur EURO 08 suchen: Wie hoch schätzen Sie den Anteil an „Fans“ (auf Grund ihres Anliegens, ihrer Aufmachung usw.) ein?

☐ 100% ☐ > 75% ☐ 50–75% ☐ 25–50% ☐ < 25%

Mit welchen Anliegen kommen die Fans an den Tourismus-Infopoint?
(freie Antwort, nicht suggerieren)

- | | |
|--|---|
| ☐ Erwerbmöglichkeiten von Tickets | ☐ Gültigkeit von Tickets |
| ☐ Stadion-Zugangsbeschränkungen | ☐ Fan-Aktivitäten |
| ☐ ÖV und Wegbeschreibungen | ☐ Unterkunftsmöglichkeiten |
| ☐ Veranstaltungshinweise | ☐ Verletzungen/Notfälle |
| ☐ Anderes, nämlich: _____ | |

Kommentar: _____

Können Sie die Anliegen der Fans beantworten?

- ☐ vollumfänglich ☐ zum grössten Teil ☐ teilweise ☐ selten

Welche Anliegen nicht?

Wo gibt es allenfalls Schwierigkeiten die Anliegen der Fans zu beantworten?

Bieten Sie spezielle Dienstleistungen für Fans an? Wenn ja, welche?

- ☐ Ja (welche?) ☐ Nein
- _____
- _____

Ist Ihrer Meinung nach das Angebot an Fanbetreuungsmassnahmen gross genug? Welche Optimierungsmöglichkeiten gäbe es allenfalls?

☐ gross genug ☐ ausreichend ☐ nicht ausreichend

Optimierungsmöglichkeiten:

3.3 FANBOTSCHAFTEN

Erachten Sie es als notwendig, dass in der Stadt zusätzlich spezifische Anlaufstellen für Fans geschaffen wurden (In Nicht-Host-Cities „würden“)? Begründen Sie Ihre Antwort kurz.

Nur in Host-Cities:

Stehen Sie in direktem und regelmässigem Kontakt mit den Fanbotschaften? Wenn ja, mit welchen?

☐ Nein

☐ Ja, mit der stationären Fanbotschaft der POÖH

☐ Ja, mit den mobilen Patrouillen der Fanbotschaft der POÖH

☐ Ja, mit den FSI-Patrouillen

Wie gestaltet sich der direkte Kontakt mit den oben genannten Akteuren?

☐ gut

☐ zufrieden stellend

☐ ungenügend

Kommentar:

3.4 SCHULUNG

In welchem Umfang wurden Sie für Ihren Einsatz an der EURO geschult?

Anzahl Stunden ____ h; davon zur Fanbetreuung ____ h

Kommentar:

War die Ausbildung Ihrer Ansicht nach genügend um Sie auf Ihren Einsatz an der EURO vorzubereiten? Begründen Sie Ihre Antwort.

☐ Ja, ausreichend ☐ eher ausreichend ☐ eher nicht ausreichend ☐ nicht ausreichend

Begründung:

Was ist das Wichtigste, das Sie in der Schulung für Ihren Einsatz gelernt haben? Welches ist die wichtigste Erkenntnis, die Sie für Ihren Einsatz an der Schulung gewonnen haben?

Welche Optimierungsmöglichkeiten für die Schulungen gäbe es?

Optimierungsmöglichkeiten:

3.5 ABSCHLUSS

Denken Sie, dass Sie mit Ihrem Einsatz einen Beitrag zur Erhöhung der Sicherheit an der EURO 08 leisten konnten?

☐ Ja, voll und ganz ☐ Eher ja ☐ Eher nein ☐ Nein, gar nicht

Begründung:

Wurden wichtige Aspekte oder Fragen nicht angesprochen? Möchten Sie Ergänzungen anbringen?

Herzlichen Dank für Ihre Auskünfte!

IMPRESSUM

Andreas Balthasar, PD Dr. rer. pol.

Andreas Balthasar studierte an der Universität Bern Volkswirtschaft und Wirtschaftsgeschichte. Danach war er als Assistent am Forschungszentrum für schweizerische Politik an der Universität Bern tätig. 1985 promovierte Andreas Balthasar bei Professor E. Gruner, Professur für Sozialgeschichte und Soziologie der schweizerischen Politik. Er hat sich im Frühjahr 2007 an der Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Bern habilitiert.

1991 gründete Andreas Balthasar das private Institut für Politikstudien Interface in Luzern. Er hat seither gegen hundert Evaluationen durchgeführt. Neben der Leitung des Instituts ist er hauptsächlich als Evaluationsberater in verschiedenen Bundesämtern tätig. Weiter bilden die Forschung in der Sozial- und Gesundheitspolitik und die Projektleitung verschiedenster Evaluationen Schwerpunkte seiner Tätigkeit.

Andreas Balthasar nahm zwischen 1987 und 2005 einen Lehrauftrag am Institut für Politikwissenschaft der Universität Bern wahr. Zudem leitete er verschiedene Weiterbildungskurse zum Thema Evaluation. Seit 2007 ist er Dozent am politikwissenschaftlichen Institut der Universität Luzern.

Cornelia Furrer, lic. sciences politiques

Cornelia Furrer war Physiotherapeutin und hat an den Universitäten Lausanne und Aix-en-Provence (F) Politikwissenschaften studiert. Seit 1998 ist sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin bei Interface Politikstudien tätig, seit 2004 leitet sie den Bereich Gesundheit. Themenschwerpunkte sind unter anderem Evaluationen von Massnahmen im Bereich der Prävention/Gesundheitsförderung und der Gesundheitsvorsorge. Im Rahmen von Beratungsmandaten beschäftigt sie sich auch mit der Entwicklung von Gesundheitskonzepten der öffentlichen Hand sowie der Ausgestaltung von Präventions- oder Gesundheitsförderungsprogrammen.

WEITERE INFORMATIONEN

INTERFACE

Institut für Politikstudien

Seidenhofstr. 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

Fax +41 (0)41 226 04 36

www.interface-politikstudien.ch

PROJEKTPREFERENZ

Luzern, 22. Dezember 2008

Projektnummer: P08-10