

## Ergebnisse zur Zuschauerbefragung der WWU Münster

Liebe USC-Anhänger, liebe Zuschauerinnen und Zuschauer,

in der letzten Saison, am 22. März 2017, beim Heimspiel gegen den MTV Stuttgart haben wir zum zweiten Mal nach 2012 (damals gegen den SV Sinsheim) gemeinsam mit dem Arbeitsbereich Sportpsychologie der WWU Münster eine Zuschauerbefragung durchgeführt. Nun möchten wir kurzgefasst die wichtigsten Ergebnisse dieser Befragung mit Ihnen teilen. Zudem werden wir im Folgenden die Ergebnisse mit den Ergebnissen einer ähnlichen Zuschauerbefragung aus dem Jahr 2012 vergleichen.

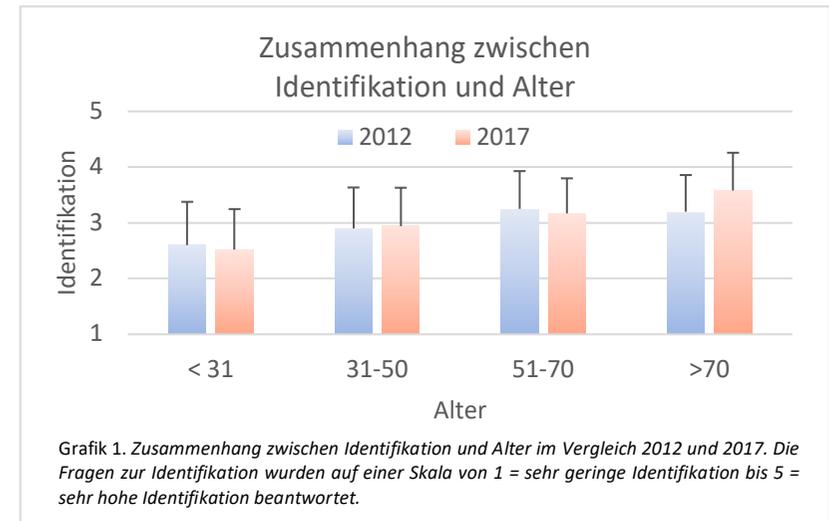
Unsere Befragungen hatten zum Ziel, möglichst viel über Ihre Wünsche und Bedürfnisse zu erfahren, um den USC, die Spiele und das „Drumherum“ in der Halle Berg Fidel noch attraktiver gestalten zu können.

Wir möchten uns sehr für die sehr aktive Teilnahme an der Befragung bedanken. Insgesamt konnten wir 677 (2012: 402) ausgefüllte Fragebögen von 1236 Zuschauerinnen und Zuschauern entgegennehmen. Dies entspricht einer außerordentlich guten Rücklaufquote von 54,5% (2012: 30%), über die wir uns sehr freuen! Eine rege Teilnahme ist sehr wichtig, damit eine umfassende und repräsentative Rückmeldung für den Verein möglich ist. Von diesen 677 Fragebögen wurden 46,6% von weiblichen und 53,4% von männlichen Zuschauern ausgefüllt, mit einem Altersdurchschnitt von 44,5 Jahren. Damit war das Publikum im Jahr 2017 im Schnitt um ca. fünf Jahre jünger als 2012.

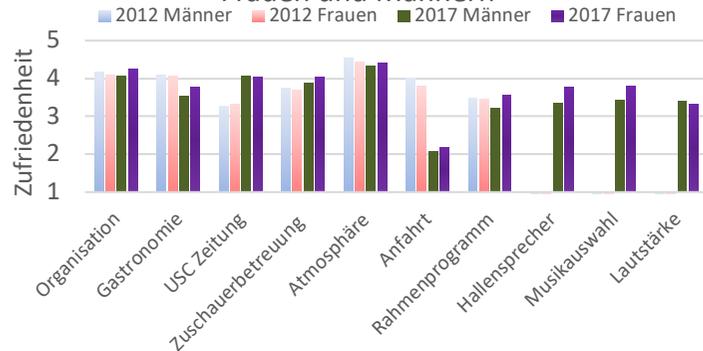
Insgesamt zeichnet sich das Publikum des USC, wie schon 2012, über eine hohe Identifikation und Verbundenheit mit dem USC aus (in beiden Jahren im Mittel 2,95 von maximal 5 möglichen Punkten). Während die Identifikation sich zwischen den Geschlechtern nicht unterschied, konnten wir ermitteln, dass es insbesondere die älteren Zuschauerinnen und Zuschauer sind, die eine überdurchschnittliche Identifikation aufweisen (siehe Grafik 1).

Die wichtigsten Gründe, warum Sie als Publikum zu den Spielen des USC Münster zu kommen, waren der Unterhaltungswert in der Halle, das positive Mitfiebers mit der Mannschaft, sowie die Ästhetik des Volleyballspiels. Außerdem gab das Publikum an, dass das Gruppengefühl in der Halle einen wichtigen Aspekt darstellt, wobei Frauen den Aspekt des Gruppengefühls für wichtiger halten als Männer. Diese Werte haben sich in den vergangenen fünf Jahren nicht verändert. Sehr interessant zu sehen war, dass sich die genannten Motive verstärken, je höher die Identifikation der einzelnen Zuschauer mit dem Verein ist.

Bei den Fragen zur Zufriedenheit lagen die mittleren Werte durchweg in einem überdurchschnittlichen Bereich. Insgesamt wurden die Zufriedenheit mit der Atmosphäre in der Halle sowie die Zufriedenheit mit der Organisation der Abläufe besonders positiv bewertet, dicht gefolgt von der USC Zeitung, die sich 2017 im Vergleich zu 2012 sehr verbessert hat sowie der Betreuung der Fans. Insbesondere Potential für den USC gibt es in den Bereichen des Rahmenprogramms sowie bei der Musikklaustärke, obwohl Sie auch in diesen Aspekten nicht unzufrieden sind und die Meinungen da auch sehr auseinandergehen, wie wir den zahlreichen Kommentaren entnehmen konnten. Potential liegt auch insbesondere die Anfahrt. In Grafik 2 erkennen Sie, dass die Zuschauerinnen im Mittel etwas zufriedener sind als die Zuschauer.



### Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen Frauen und Männern



Grafik 2. Zufriedenheit der Zuschauer des USC Münster in zehn Bereichen im Vergleich von Männern und Frauen zwischen 2012 zu 2017. Die Fragen zur Zufriedenheit wurden auf einer Skala von 1 = sehr unzufrieden bis 5 = sehr zufrieden beantwortet. Im Jahr 2012 wurde die Zufriedenheit mit dem Hallensprecher, der Musikauswahl und der Lautstärke nicht erfragt.

Ein Zusammenhang mit der Identifikation zum Verein und Ihrer Zufriedenheit besteht nicht. Wir konnten jedoch ermitteln, dass die jüngeren Zuschauerinnen und Zuschauer mit dem Programm, dem Hallensprecher und der Musikauswahl zufriedener waren, während die älteren Zuschauerinnen und Zuschauer mit der Atmosphäre, der USC Zeitung und der Musikkautstärke zufriedener waren (Grafik 3).

Die Möglichkeit, dem USC weitere Anregungen in den Freifeldern zu geben, wurde ebenfalls von vielen Teilnehmenden der Befragung genutzt. Unter den Wünschen der Zuschauerinnen und Zuschauer fanden sich Themen wie der Hallensprecher, der von „der Hallensprecher ist perfekt und macht das Spiel zu einem Erlebnis“ bis zu „der Hallensprecher ist zu laut“ bewertet wurde. Zahlreiche Anregungen fanden sich auch zur *Terminierung der Spiele, Ticketleistung, Akustik, Gastronomie* und dem *Rahmenprogramm*. Diese Anregungen wurden im Präsidium des USC Münster analysiert, besprochen und es wurde bereits mit der Umsetzung einzelner Elemente begonnen, dort wo es geht.

Am Ende der Befragung haben wir einige Informationen von Ihnen erfragt, um noch detaillierter zu erfahren, wie das Publikum zusammengesetzt ist und wie wir auf Ihre Wünsche eingehen können. So waren gegen den SV Sinsheim etwa 22% von Ihnen zum ersten Mal bei

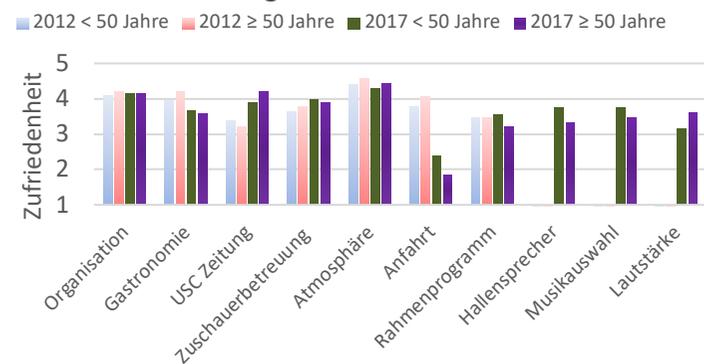
einem Spiel, etwa 28,5% waren bereits bis zu drei Mal bei unseren den Heimspielen, 17% zwischen vier bis sechs Mal, 10% zwischen sechs und neun Mal und wir freuen uns, dass ganze 22% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer das Team in dieser Saison bereits häufiger als neun Mal bei den Heimspielen des USC Münster angefeuert haben.

Als Informationsquellen nutzen die meisten die üblichen lokalen Zeitungen (67,6%) und die USC Homepage (45,5%). Außerdem informieren sich 28,3% über soziale Medien, 24,9% über Freunde und Familie sowie 21,5% über Radio und Fernsehen. Etwa drei Viertel (496) der Zuschauerinnen und Zuschauer kommen mit dem Auto/Motorrad zu den Spielen des USC. Etwa 20% (126) der Zuschauerinnen und Zuschauer kommen mit dem Fahrrad, 7,3% (33) mit Bus/Bahn sowie 2% (12) zu Fuß.

Schließlich möchten wir uns im Namen des Präsidiums des USC Münster und des Arbeitsbereichs Sportpsychologie bei Ihnen nochmals herzlich für die rege Beteiligung bedanken – denn jede Meinung zählt!

Ihre Prof. Dr. Bernd Strauß, Dr. Till Utesch sowie das gesamte Präsidium des USC Münster

### Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen Jüngeren und Älteren



Grafik3. Zufriedenheit der Zuschauer des USC Münster in zehn Bereichen im Vergleich von über und unter 50-Jährigen zwischen 2012 zu 2017. Die Fragen zur Zufriedenheit wurden auf einer Skala von 1 = sehr unzufrieden bis 5 = sehr zufrieden beantwortet. Im Jahr 2012 wurde die Zufriedenheit mit dem Hallensprecher, der Musikauswahl und der Lautstärke nicht erfragt.

Münster, den 01.11.2017