

FIFA Fussball-Weltmeisterschaft 2006™

Das Begleitprogramm der WM-Stadt Nürnberg

Abschlussberichte für Projekt „Gastgeber“ nach 32 Einsatztagen vom 09.06.2006-09.07.2006

Gesamtzahl der Bewerbungen: 495

Absagen bis zum Start der WM: 145

Absagegründe waren zumeist:

- gesundheitliche Gründe (eigene Probleme oder von Familienmitglied)
- Zeitmangel wg. Beruf, Studium, Schule, andere private Engagements
- Arbeitsaufnahme
- Aufnahme als FIFA-Volunteer
- Abwesenheit (Auslandsaufenthalt studien- oder berufsbedingt)

Gesamtzahl zum Start der WM: 350

Gesamtzahl zum Ende der WM: 342 (Absagegründe: schwere Krankheit; Beruf, 1x mangelnde Beteiligung (abiturbedingt))

Geschlechterverteilung:

männlich: 182

weiblich: 160

Altersverteilung:

18 – 89 Jahre

Aufgabenbereiche:

- Tutorentätigkeit: Unterstützung des WM-Gastgeber-Teams bei der Bewerberauswahl;
- Hilfe bei der Durchführung von Veranstaltungen (Das große Rasenstück, Dt. Präventionstag, Blaue Ball Nacht, SportService, Ballazzo, Jugendcamp)
- Rat und Tat-Beistand für Gäste (Medienservice, Info-Scout, VAG-Helfer, K4-Empfang, CTZ)

Schulung:

DB-Training im Seminar „Service-Botschafter“ unterstützt durch das Xenos-Programm der EU.

Ausrüstung durch Adidas

Weitere Sponsoren:

1. ODDSET
2. N-ERGIE
3. Coca-Cola

Einsatzbereiche (und Einsatzstärke):

- Hilfe bei der WM-Organisation (ca. 10; plus weitere Helfer bei Ausrüstungsausgabe)
- Das Große Rasenstück (6)
- Deutscher Präventionstag (26)
- Blaue Ball Nacht (22)
- SportService: Partnerstädte-Turnier (jeweils 3), Szene Fußball (jeweils Ø 6 von insges. 22)
- Jugendcamp (22)
- Medienbetreuung (20; plus 1-3 Info-Scouts für TV-Team-Einweisung am Obstmarkt)
- Ballazzo (18)
- Info-Scout (259)
- VAG (19)
- Airport Nürnberg (3)

Zusätzliche spontane Kurzfristeinsätze:

- Spalier bei Empfängen
 - Bayer. Staatsregierung,
 - Prinzessin Takamado von Japan,
 - Kroatischer Botschafter,
 - Niederländischer Botschafter
 - Prinz Constantijn von Niederlande
- Aufbau- und Durchführungshilfe bei Kricketspiel Wöhrder Wiese
- Begleitung Karnevalszug Trinidad-Tobago
- Begleitung Oranje-Parade
- VAG-Unterstützung am Dokuzentrum
- Parkplatzeinweisung Große Straße
- Ehrenamtlichen-Dankparty am 10.07.06

Geleistete Einsätze:

Einsatzbereich	Personenstunden
Bewerberauswahl	400
Medienbetreuung	1.180
Rasenstück-Eröffnung	72
Blaue Ball Nacht	134
Sportservice	442
Airport	17
Ballazzo	580
Info-Scout	12.000
VAG-Helfer	900
Jugendcamp	6.000
Dt. Präventionstag	470
K4 Empfang	60
CTZ Touristen Information	60
Ehrenamtlichen-Dankparty 10.07.06	54
Summe:	22.369

Reaktionen der Veranstalter, der Gäste und Gastgeber:

Äußerst positiv! Die Gastgeber erwiesen sich als höchst engagiert, flexibel, kompetent und begeistert. Keine Anfrage blieb ohne die gewünschte Resonanz, selbst wenn sie noch so kurzfristig (z.B. 4-5 Std.) war. Auch der Erreichungsgrad der Schicht-Planzahlen von 98,15% ist ein Beleg für das Engagement. Nur wenige haben sich bei Nichtantritt einer Schicht vorher nicht abgemeldet.

Allgemein hohe Bereitschaft bei den Gastgebern, das Projekt in irgendeiner Weise weiterzuführen.

Bewertung von 20% der Gastgeber (repräsentativ) nach Notensystem von 1 - sehr gut - bis 5 - sehr schlecht:

Zufriedenheit mit Fachbereichen zwischen Note 1,0 (Rasenstück) bis 2,5 (SportService).

Info-Scout (größter Bereich mit rd. 260 Gastgebern): Note 1,49.

Die Gesamtzufriedenheit der Gastgeber mit ihrer jeweiligen Tätigkeit bei Note 1,5.

Wieder ehrenamtlich arbeiten? 75,95 % "ja" und 16,46 % "vielleicht";

Bewertung: Einsatzorganisation: Note 1,37;

Bewertung: Gastgeberbüro-Mitarbeiter-Team bei 1,61;

Häufigstes Lob: auf Gastgeberbüro-Team (18 x), tolle Erfahrung (18 x), auf Organisation (14 x);

Häufigste Kritik: Kleidung – „i“, „Gastgeber“ zu klein (12 x), teils zu wenig zu tun (5 x), Fordermentalität mancher Gastgeberkollegen (4 x);

Häufigste Verbesserungsvorschläge: Mehr Stände (6 x), mehr Newsletter zur Info (5 x)

Anzahl der Info-Scout-Kontakte (von reiner Broschürenabgabe bis zum Gespräch):

Anzahl *aller* Kontakte nach 1.605 Einsätzen bis einschließlich 25.06.06 (Schätzung):

Rechnung A:

$\emptyset$ 37 Kontakte/Schicht* x 44 Schichten x 35 Gastgeber = 56.980 Kontakte

Rechnung B:

$\emptyset$ 7 Kontakte/Std.* x 5,5 Std. x 30 Schichten x 40 Gastgeber = 46.200 Kontakte

$\emptyset$ 7 Kontakte/Std.* x 5,0 Std. x 14 Schichten x 20 Gastgeber = 9.800 Kontakte
56.000 Kontakte

Anzahl *Gesprächskontakte* (Schätzung):

Rechnung A:

$\emptyset$ 9 Gesprächskontakte/Schicht* x 44 Schichten x 35 Gastgeber = 13.860 Gesprächskontakte

Rechnung B:

$\emptyset$ 1,5 Gesprächskontakte/Std.* x 5,5 Std. x 30 Schichten x 40 Gastgeber = 9.900 Gesprächskontakte

$\emptyset$ 1,5 Gesprächskontakte/Std.* x 5,0 Std. x 14 Schichten x 20 Gastgeber = 2.100 Gesprächskontakte
12.000 Gesprächskontakte

=> rein rechnerisch damit über 60.000 Kontakte insgesamt bis 25.06.06 und davon ca.

12.000 Gesprächskontakte bis 25.06.06 (Ende der Spiele in Nürnberg).

Diese Werte verringern sich jedoch entsprechend, wenn mehrere Gastgeber einen Gast gleichzeitig betreuen, wie dies im Team regelmäßig vorkommt. Bei einem Drittel gemeinsamer Betreuung ergäbe sich somit ein

- Gesamtkontakt mit ca. 40.000 verschiedenen Personen und davon

- Gesprächskontakte mit ca. 8.000 verschiedenen Personen.

Anzahl *aller* Kontakte nach den letzten 595 Einsätzen vom 26.06.06 bis 09.07.06 (Schätzung):

mobil:

$\emptyset$ 2,5 Kontakte/Std.* x 5,5 Std. x 27 Schichten x 19 Gastgeber = 7054 Kontakte

stationär:

$\emptyset$ 15 Kontakte/Std.* x 5,5 Std. x 27 Schichten x 3,5 Gastgeber = 7796 Kontakte

Summe aller Kontakte vom 26.06.06 bis 09.07.06 (geschätzt) = 14.850 Kontakte

Anzahl *Gesprächskontakte* nach letzten 595 Einsätzen vom 26.06.06 bis 09.07.06 (Schätzung):

mobil:

$\emptyset$ 1,2 Gesprächskontakte/Std.* x 5,5 Std. x 27** Schichten x 20 Gastgeber = 3.564 Gesprächskontakte

stationär:

$\emptyset$ 8 Gesprächskontakte/Std.* x 5,5 Std. x 27** Schichten x 3,5 Gastgeber = 4.158 Gesprächskontakte

Summe aller Gesprächskontakte vom 26.06.06 bis 09.07.06 (geschätzt) = 7.722 Gesprächskontakte

* Ermittelt nach Selbsteinschätzung von etwa 25% der Info-Scouts

** Absage der II. Schicht am 07.07.06, da der Biergarten am Hauptmarkt nachmittags mangels Kunden geschlossen wurde und keine alternative Verpflegungsmöglichkeit bestand.

=> rein rechnerisch damit rd. 15.000 Kontakte und davon rd. 8.000 Gesprächskontakte vom 26.06.06 bis 09.07.06.

Auch diese Werte verringern sich jedoch entsprechend, wenn mehrere Gastgeber einen Gast gleichzeitig betreuen, wie dies im Team regelmäßig vorkommt. Bei einem Drittel gemeinsamer Betreuung ergäbe sich somit ein

- Gesamtkontakt mit ca. 10.000 verschiedenen Personen und davon
- Gesprächskontakte mit ca. 5.300 verschiedenen Personen.

Während der gesamten WM-Dauer ergibt sich von den Info-Scouts

=> rein rechnerisch damit insgesamt rd. 75.000 Kontakte und davon rd. 20.000 Gesprächskontakte.

Verringerung, wenn mehrere Gastgeber einen Gast gleichzeitig betreuen, wie im Team regelmäßig. Bei einem Drittel gemeinsamer Betreuung ergibt sich nach den Selbsteinschätzungen der Info-Scouts somit ein

- ***Gesamtkontakt mit ca. 50.000 verschiedenen Personen*** und davon
- ***Gesprächskontakte mit ca. 13.300 verschiedenen Personen.***

Doch Kontakte sind nicht alles. Allein die Präsenz von Gastgebern schafft durch die Möglichkeit einer Betreuung zweifellos schon besseres emotionales Klima.

Ausprobieren der besten Kontaktform:

- Rang 1: *stationär* mit Tisch zum Auslegen (Kontakte um ein Vielfaches höher)
- Rang 2: *stehendes* 3er oder 4er Team einander zugewandt, da so das Info-i auf dem Rücken von allen Richtungen am besten zu sehen ist (um Verwechslungen von vorne mit Promotion-Teams oder Parkaufsichten zu vermeiden.)

Im Vergleich zum normalen, durch die Stadt schlendernden Info-Scout-Team ist die Kontakt-rate so um ein Vielfaches besser. Wobei von den immobilen Teams auch die mobilen profitieren, da dann der Dienst der so „Uniformierten“ bekannt ist.

Die meistgestellten Fragen an Info-Scouts:

- Haben Sie Tickets, oder wissen Sie woher man welche bekommt?
- Wo kann man die Spiele auf Großleinwand sehen?
- Wo halten sich die meisten Fans auf?
- Wie kommt man zum Stadion?
- Wo kann man gut essen?
- Wo kann man Lebkuchen kaufen?
- Wo ist das Dokumentationszentrum?
- Wo ist eine Toilette?
- Wo ist die Fanbotschaft?
- Wie kommt man zum FAN FEST?
- Wo kann man campen?
- Wo kann man Fanartikel kaufen?
- Wo bekommt man Tickets für das Spiel?
- Wie kommt man zum Gerichtssaal der Nürnberger Prozesse?
- Wo ist der schöne Brunnen?
- Wo ist eine Disco in der Innenstadt?
- Wo ist ein Internet-Café?
- Wo kann man Telefonkarten kaufen?
- Wo kann man Geld wechseln?
- Wo ist ein Geldautomat?
- Darf ich mit Ihnen ein Foto machen?
- Wo kann man Bratwürste kaufen?
- Wo geht es hier zu ... Burg/Bahnhof...
- Wo kann man noch übernachten?
- Wissen Sie, wo man noch Karten kaufen kann?

Kurioseste Frage:

- Wo ist hier Hitler begraben?

Die meistgestellten Fragen an VAG-Helfer:

- Wie komme ich zu.....?
- Welche Fahrkarte benötige ich? Wo kann ich diese kaufen?
- Gilt meine Fahrkarte auch im Zug/Bus/...?
- Wann fährt die letzte Straßenbahn/U-Bahn/...
- Wo ist die Altstadt?
- Wo kann ich essen/Bier trinken?

Desweiteren Auskünfte zu Zugverbindungen und Hilfestellungen beim Fahrausweiskauf.

Besonderheiten:

- meiste Einsatzbereiche: 4 (Dagmar Weber)
 - Das große Rasenstück,
 - Dt. Präventionstag,
 - Blaue Ball Nacht,
 - Medienbetreuung)
- meiste Sprachen: 7 (Romina Vardapour - Jugendcamp)
- meiste Schichten (Stunden): 50 (270)/Person (die 22 Jugendcamp-Gastgeber vom 06.06.-23.06.)
- spätestester Einsatz: 20:00-04:00 (Stefan Reiser – Info-Scout)
- längste Anreise: Tokyo (Yukiko Mitsuhashi, Mari Watanabe – Info-Scout
(nach Ableistung von jeweils über 12 Schichten (= je rd. 70 Std.)
am 24.06. wieder abgereist)
- längste tägliche Anreise: Augsburg (Sonoko Shinoda, Yue Yuminaga – Info-Scouts)
- ältester Gastgeber: *18.03.1917 (Alfred Sturm – VAG-Helfer)
- jüngster Gastgeber: *23.06.1988 (Matthias Keindl – Info-Scout)
- „VIPster“ Gastgeber: Präsident des IOC von Paraguay bei den Olympischen Spielen in
Los Angeles, Barcelona und Seoul (Miguel Angel Paredes)
- erstaunlichste(r) Gastgeber: blind (Klaus Müller begleitet von seiner Partnerin Irmgard Mack)
- Anzahl der Fremdsprachen: 41 (von Englisch über Hindi und Punjabi sowie chinesisch, japanisch
und koreanisch bis Guarani, Ewe, Fon und Mina)

Eurasische Sprachen:

- | | |
|---------------------|------------------|
| - Aserbeidschanisch | - Mazedonisch |
| - Bulgarisch | - Niederländisch |
| - Dänisch | - Polnisch |
| - Englisch | - Portugiesisch |
| - Finnisch | - Rumänisch |
| - Französisch | - Russisch |
| - Georgisch | - Schwedisch |
| - Griechisch | - Serbisch |
| - Guarani | - Slowenisch |
| - Italienisch | - Spanisch |
| - Jugoslawisch | - Tschechisch |
| - Kroatisch | - Türkisch |
| - Kurdisch | - Ukrainisch |
| - Lettisch | - Ungarisch |

Asiatische Sprachen:

- Chinesisch
- Farsi/Persisch/Iranisch
- Hindi
- Indonesisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Punjabi
- Thailändisch
- Vietnamesisch

Afrikanische Sprachen:

- Afrikans
- Arabisch/Ägyptisch
- Ewe
- Fon
- Mina