



BUNDESLIGA

# BVB doch noch Meister



Bei den Fans steht Dortmund im Bundesliga-Barometer auf Platz 1 – erstmals seit elf Jahren. Köln stürzt wegen der Toiletten und der Preise für Bier und Bratwurst ab

So gut ist mein Klub	1. Dortmund	2. Bayern	3. Leipzig	4. Freiburg	5. Union	6. Bochum	7. Gladbach	8. Frankfurt	9. Mainz	10. Hoffenheim	11. Augsburg	12. Bremen	13. Leverkusen	14. Wolfsburg	15. Köln	16. Stuttgart	17. Schalke	18. Hertha
<b>TICKETING</b>	<b>2,52</b>	<b>2,18</b>	<b>1,82</b>	<b>2,20</b>	<b>2,08</b>	<b>2,14</b>	<b>1,91</b>	<b>2,50</b>	<b>2,10</b>	<b>1,89</b>	<b>2,13</b>	<b>2,49</b>	<b>1,93</b>	<b>2,44</b>	<b>2,40</b>	<b>2,21</b>	<b>2,68</b>	<b>2,42</b>
Ticketorganisation	2,54	2,01	1,61	2,17	2,04	2,20	1,76	2,58	2,03	1,80	1,88	2,42	1,96	2,30	2,13	2,09	2,45	2,40
Eintrittspreise	2,50	2,35	2,03	2,24	2,12	2,09	2,07	2,42	2,18	1,99	2,39	2,56	1,89	2,59	2,68	2,33	2,90	2,43
<b>VERKEHR</b>	<b>2,32</b>	<b>2,15</b>	<b>3,08</b>	<b>2,43</b>	<b>2,69</b>	<b>2,56</b>	<b>2,87</b>	<b>2,78</b>	<b>2,64</b>	<b>2,35</b>	<b>2,35</b>	<b>2,52</b>	<b>2,42</b>	<b>1,94</b>	<b>2,91</b>	<b>2,54</b>	<b>3,43</b>	<b>2,68</b>
Verkehrsfluss	2,20	2,37	2,80	2,17	2,58	2,18	2,99	2,56	2,57	2,65	2,19	2,31	2,21	1,95	2,91	2,42	3,41	2,28
Parkplatzsituation	2,43	1,93	3,36	2,68	2,80	2,93	2,76	3,00	2,72	2,06	2,51	2,73	2,63	1,93	2,90	2,67	3,44	3,08
<b>STADION</b>	<b>2,21</b>	<b>1,85</b>	<b>2,19</b>	<b>2,26</b>	<b>2,20</b>	<b>2,44</b>	<b>1,96</b>	<b>2,53</b>	<b>2,36</b>	<b>2,22</b>	<b>2,12</b>	<b>2,20</b>	<b>2,18</b>	<b>2,14</b>	<b>2,51</b>	<b>2,47</b>	<b>2,64</b>	<b>2,33</b>
Einlass-Situation	2,17	1,79	2,00	1,89	1,95	2,11	1,86	2,48	2,35	2,15	2,19	1,90	2,15	1,90	2,40	2,45	2,70	2,41
Orientierungshilfen	1,93	1,68	1,78	1,91	1,88	2,06	1,80	1,93	1,92	2,25	2,01	2,00	1,90	1,99	2,21	2,28	2,32	2,05
Anzahl sanitäre Anlagen	2,36	1,91	3,07	2,52	2,56	2,81	1,91	2,54	2,23	2,19	2,05	2,47	2,24	2,33	2,51	2,52	2,67	2,48
Sauberkeit sanitäre Anlagen	2,39	2,02	1,91	2,71	2,41	2,78	2,27	3,18	2,95	2,31	2,22	2,43	2,40	2,34	2,93	2,63	2,86	2,40
<b>GASTRONOMIE</b>	<b>2,28</b>	<b>1,98</b>	<b>2,16</b>	<b>2,26</b>	<b>2,22</b>	<b>2,42</b>	<b>2,16</b>	<b>2,48</b>	<b>2,35</b>	<b>2,38</b>	<b>2,71</b>	<b>2,65</b>	<b>2,60</b>	<b>2,18</b>	<b>2,63</b>	<b>2,63</b>	<b>2,67</b>	<b>2,79</b>
Anzahl Verpflegungsstände	2,18	1,63	2,24	2,18	1,93	2,37	1,97	2,37	2,21	2,24	2,23	2,62	2,36	1,91	2,35	2,52	2,18	2,45
Angebot Speisen und Getränke	2,05	1,88	2,05	2,24	2,16	2,38	1,74	2,09	2,18	2,18	2,74	2,38	2,49	2,01	2,44	2,44	2,51	2,58
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,61	2,43	2,18	2,37	2,56	2,49	2,78	2,96	2,67	2,72	3,17	2,97	2,96	2,63	3,11	2,92	3,33	3,33
<b>EVENT-CHARAKTER</b>	<b>1,57</b>	<b>2,11</b>	<b>1,80</b>	<b>1,96</b>	<b>1,88</b>	<b>1,64</b>	<b>1,81</b>	<b>1,62</b>	<b>1,84</b>	<b>2,74</b>	<b>1,96</b>	<b>1,79</b>	<b>2,37</b>	<b>2,70</b>	<b>1,63</b>	<b>2,22</b>	<b>1,73</b>	<b>2,16</b>
Stimmung/Atmosphäre	1,24	2,17	1,70	1,56	1,38	1,19	1,38	1,25	1,52	2,93	1,66	1,32	2,00	2,39	1,20	1,77	1,14	1,75
Rahmenprogramm	1,90	2,04	1,89	2,36	2,39	2,09	2,23	1,99	2,16	2,56	2,25	2,27	2,74	3,01	2,05	2,66	2,32	2,56
<b>VEREIN</b>	<b>1,44</b>	<b>2,28</b>	<b>1,48</b>	<b>1,52</b>	<b>1,73</b>	<b>1,64</b>	<b>2,43</b>	<b>1,69</b>	<b>1,92</b>	<b>1,99</b>	<b>2,27</b>	<b>2,20</b>	<b>2,07</b>	<b>2,42</b>	<b>1,89</b>	<b>2,34</b>	<b>2,18</b>	<b>3,22</b>
Vorstand/Management	1,34	2,83	1,44	1,54	1,89	1,52	2,39	1,67	1,96	1,78	2,42	2,49	2,26	2,43	2,23	3,07	2,86	3,45
Mannschaft	1,63	2,09	1,22	1,60	1,54	2,25	3,34	1,99	2,04	2,39	2,65	2,40	2,40	2,40	1,84	2,46	2,55	4,06
Fans	1,17	1,95	1,97	1,41	1,73	1,11	1,50	1,35	2,00	1,81	1,89	1,74	1,58	2,41	1,40	1,51	1,53	1,78
Vereinskonzept	1,61	2,24	1,28	1,53	1,77	1,68	2,48	1,77	1,70	1,98	2,12	2,16	2,02	2,43	2,09	2,33	1,77	3,59
<b>MERCHANDISING</b>	<b>2,32</b>	<b>2,13</b>	<b>2,37</b>	<b>2,41</b>	<b>2,28</b>	<b>2,16</b>	<b>2,34</b>	<b>2,18</b>	<b>2,53</b>	<b>2,45</b>	<b>2,37</b>	<b>2,47</b>	<b>2,66</b>	<b>2,44</b>	<b>2,59</b>	<b>2,47</b>	<b>2,54</b>	<b>2,79</b>
Angebot Fan-Artikel	1,91	1,52	2,21	2,24	2,11	1,94	1,74	1,86	2,35	2,28	2,17	2,39	2,40	2,18	2,12	2,05	2,08	2,61
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,44	2,69	2,46	2,58	2,39	2,26	2,69	2,23	2,93	2,55	2,25	2,52	2,90	2,62	3,06	2,78	2,77	3,12
Interesse für Fanartikel	2,60	2,19	2,45	2,41	2,36	2,28	2,58	2,45	2,32	2,52	2,69	2,51	2,70	2,51	2,58	2,59	2,76	2,63
<b>IMAGE DES KLUBS</b>	<b>1,37</b>	<b>1,54</b>	<b>1,82</b>	<b>1,48</b>	<b>1,39</b>	<b>1,70</b>	<b>2,17</b>	<b>1,86</b>	<b>1,99</b>	<b>2,02</b>	<b>2,21</b>	<b>1,74</b>	<b>2,37</b>	<b>2,42</b>	<b>1,75</b>	<b>2,62</b>	<b>1,40</b>	<b>3,72</b>
<b>GESAMTNOTE</b>	<b>2,03</b>	<b>2,06</b>	<b>2,07</b>	<b>2,08</b>	<b>2,09</b>	<b>2,12</b>	<b>2,21</b>	<b>2,22</b>	<b>2,24</b>	<b>2,25</b>	<b>2,28</b>	<b>2,30</b>	<b>2,31</b>	<b>2,32</b>	<b>2,33</b>	<b>2,43</b>	<b>2,47</b>	<b>2,72</b>
2021/2022: Note (Rang)	2,16 (Platz 6)	2,15 (Platz 5)	2,04 (Platz 2)	2,02 (Platz 1)	2,08 (Platz 3)	2,18 (Platz 8)	2,24 (Platz 11)	2,09 (Platz 4)	2,22 (Platz 10)	2,33 (Platz 12)	2,45 (Platz 15)	-	2,17 (Platz 7)	2,36 (Platz 13)	2,20 (Platz 9)	2,38 (Platz 14)	-	2,72 (Platz 17)



Endlich wieder ganz oben – und hier sogar mal vor dem FC Bayern: Borussia Dortmund ist doch

noch Meister geworden, zumindest bei den Fans. Das Bundesliga-Barometer von SLC Management und SPORT BILD wurde zum 20. Mal unter der Leitung von Prof. Dr. Alfons Madeja und seinem Nürnberger Institut erhoben. Am 33. und 34. Spieltag wurden 5625 Fans zur Zufriedenheit mit ihrem eigenen Klub befragt. Das Comeback an der Spitze: Der BVB holt sich zum fünften Mal den Fan-Titel – erstmals seit 2012.

Ganz entscheidend für den Sieg war die Bewertung in der Kategorie Verein. Note 1,44 für den BVB – Platz 1. Das Dortmunder Management um Klubchef Hans-Joachim Watzke (64) erhält hier ebenfalls die beste Note der Umfrage. Madeja: „Die Fans haben den eingeschlagenen Weg mit Trainer Edin Terzic honoriert. Wie fein das Gespür der Fans und in Dortmund der Stolz ist, war nach dem letzten Spiel zu sehen.“ Dortmund

hatte die Meisterschaft auf der Zielgeraden noch verspielt. Nur 2:2 am letzten Spieltag zu Hause gegen Mainz. Der FC Bayern zog noch vorbei. „Aber die Fans in Dortmund haben nicht gepöfcht oder aus Frust randaliert, sondern ihre Spieler aufgefangen und den ganzen Verein in der Stunde der Enttäuschung getragen“, sagt Madeja. „Daran ist zu erkennen, dass Fans nicht nur ein Ergebnis im Blick haben, sondern

Leistungen über einen langen Zeitraum bewerten – trotz der eigenen Enttäuschung in diesem Moment.“ Vorjahressieger Freiburg fällt von Platz eins auf vier. Bayern klettert von fünf auf zwei. Bochum ist jetzt Sechster. Beim VfL gönnen die Fans sich selbst den Titel: Note 1,11 in dieser Einzelwertung für die Unterstützung an der Castroper Straße. Die Stimmung (1,19) erhält ebenfalls die Bestnote.

Überraschend ist der Absturz des 1. FC Köln auf Rang 15. Was aber nicht an den Spielern oder am Management liegt, sondern an den Rahmenbedingungen. Die Verkehrssituation rund ums Stadion wird als schlecht empfunden, die Einlass-Organisation, die Sauberkeit der Toiletten, das Preis-Leistungs-Verhältnis der Gastronomie, die Preise für die Fanartikel. Madeja: „Köln ist ein gutes Beispiel dafür, wie der

Verein kurzfristig für eine Verbesserung sorgen könnte. Die sanitären Anlagen sauberer zu halten kostet weder Millionen noch benötigt es einen großen Vorlauf.“ Ganz am Ende landet Absteiger Hertha BSC. Auffällig ist: Die Fans bewerten das Management mit Präsident Kay Bernstein (42) als Gesicht der Führung am schlechtesten (Note 3,45). Dabei kommt Bernstein aus der Fan-Kurve. ●

## FAN-EXPERIENCE



## ...IM MITTELPUNKT.

GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT IM SPORT - DAS ORIGINAL FÜR DIE BUNDESLIGA

VON A WIE ANFAHRT ÜBER M WIE MERCHANDISING BIS Z WIE ZUSCHAUERZUFRIEDENHEIT: DIE GANZHEITLICHE ANALYSE UND OPTIMIERUNG DER FAN-EXPERIENCE.

- Mystery- & Expert-Check,
- Marktforschung & Benchmarks
- Analyse & Best Practices

wird das Sportevent in Stadien und Arenen einer besucherzentrierten und evidenzbasierten Betrachtung unterzogen, um Kundenzufriedenheit, Fan-Experience, Auslastung und Spieltageinnahmen zu optimieren:

Für den Erfolg abseits des Spielfelds.

STARKE PARTNER FÜR EINE STARKE FAN-EXPERIENCE





**MEINE MEINUNG**  
PROF. DR. ALFONS MADEJA  
LEITER DER UMFRAGE

## Klubs sollten diese Chance nutzen

Die Fußballfans halten ihrer Bundesliga die Treue. Nach den Befürchtungen eines sinkenden Interesses infolge der Corona-Krise ist das eingetreten, was laut Bundesliga-Barometer zu erwarten war: Die Zuschauerzahlen sind nicht zurückgegangen. Es scheint so, dass sogar neue Rekorde aufgestellt werden!

Neben der Begeisterung gibt es Raum für Verbesserungen – vor allem, wenn es um die Qualität des Fan-Erlebnisses in den Stadien geht. In den letzten beiden Jahren scheint dies – vielleicht auch krisenbedingt – in Mitleidenschaft geraten zu sein. Eine Rückkehr in diesem Bereich zu alten Stärken und Mut zu Verbesserungen würden den Aufschwung fördern. Mehr als ein Viertel der Fans würde dann häufiger Spiele besuchen und mehr Geld ausgeben.

Die Fans setzen dabei auf eine neutrale Beurteilung. Das Bundesliga-Barometer, als „Stimme der Fans“, ist das Instrument, um die Situation im Blick zu behalten. Ist das Fan-Erlebnis erstklassig, trägt dies dazu bei, den wirtschaftlichen Erfolg unabhängiger von den sportlichen Ergebnissen zu machen. Liebe Manager, hier liegt eine Chance, die sie gemeinsam nutzen können, um die Bundesliga weiter aufzuwerten!

# Fischer die Nr. 1 der Liga

Union-Trainer landet knapp vor Terzic und Rose. Farke wäre auch von den Gladbacher Fans entlassen worden

TRAINER	VEREIN	NOTE
1. Urs Fischer (57)	Union Berlin	1,22
2. Edin Terzic (40)	Dortmund	1,23
3. Marco Rose (46)	Leipzig	1,25
4. Steffen Baumgart (51)	Köln	1,29
5. Christian Streich (58)	Freiburg	1,31
6. Thomas Reis (49)	Schalke	1,48
7. Enrico Maaßen (39)	Augsburg	1,49
8. Thomas Letsch (54)	Bochum	1,52
Oliver Glasner (48)	Frankfurt	1,52
10. Bo Svensson (43)	Mainz	1,55
11. Xabi Alonso (41)	Leverkusen	1,64
12. Thomas Tuchel (49) (Nagelsmann)	Bayern	2,01
13. Pellegrino Matarazzo (45) (Breitenreiter)	Hoffenheim	2,05
14. Sebastian Hoeneß (41) (Labbadia)	Stuttgart	2,08
15. Niko Kovac (51)	Wolfsburg	2,21
16. Ole Werner (35)	Bremen	2,25
17. Pal Dardai (47) (Sandro Schwarz)	Hertha	2,59
18. Daniel Farke (46)	Gladbach	3,11

FOTOS:



Platz 2 bei den Trainern: Dortmunds Fans rechnen Terzic den Aufschwung an

Traumnote 1,22! Champions-League-Macher Fischer bekam von den Union-Fans die Top-Bewertung

Rose genießt in Leipzig großen Rückhalt bei den Anhängern. Platz drei, Note 1,25

Abgeschlagen auf dem letzten Platz: Gladbachs Anhänger hatten das Vertrauen in Farke komplett verloren

Bei den Anhängern genoss Frankfurt-Trainer Glasner Anerkennung

BUNDESLIGA-BAROMETER präsentiert von



Von Axel Hesse

Das sich Union Berlin für die Champions League qualifiziert hat, rechnen die Fans ihrem Trainer Urs Fischer (57) hoch an. Im Bundesliga-Barometer von SLC Manage-

ment und SPORT BILD erhält der Schweizer die Note 1,22. Platz 1 in der Umfrage unter 5625 Fans am 33. und 34. Spieltag der vergangenen Saison.

Befragt wurden die Anhänger von Prof. Dr. Alfons Madeja und seinem Team zur Zufriedenheit mit dem eigenen Klub und dem eigenen Trainer. Fischer steht ganz hoch im Kurs. Unter ihm geht es mit Union seit 2018 immer weiter aufwärts – und gleichzeitig für ihn im Ansehen der Fans. Vor einem Jahr war er schon auf Rang fünf gelandet. Nun tauschte er den Platz mit

Vorjahressieger Christian Streich (58) vom SC Freiburg.

Wie hoch die Wertschätzung für die Trainer in der abgelaufenen Saison war, zeigt sich an Xabi Alonso (41). Der Leverkusener landet im Ranking auf Platz elf. Mit seiner Note 1,64 hätte er es 2022 auf Platz sieben geschafft.

Hinter ihm kommt es zum ersten großen Schnitt in der Trainer-Tabelle. Meistertrainer Thomas Tuchel (49), Nachfolger von Julian Nagelsmann (36), hat eine 2,01.

Ex-Gladbach-Trainer Daniel

Farke (46/Note 3,11) landet auf Platz 18, die Berliner Pal Dardai (47) und dessen Vorgänger Sandro Schwarz (44) knapp

**Trotz Meisterschaft: Tuchel bei Bayern-Fans nur im Mittelfeld**

davor. „Gladbachs Fans haben schon vor dem Saisonfinale gespürt, dass es mit Farke und

der Borussia nicht passt und dass es keine Zukunft geben kann“, sagt Madeja. Wäre es nach den Fans gegangen, hätten sich Gladbachs Bosse die große Analyse nach der Saison sparen können. Am Ergebnis hätte sich nichts geändert: Farke wurde entlassen.

Extrem eng war es an der Spitze. Vizemeister-Trainer Edin Terzic (40) trennen nur 0,01 Notenpunkte von Urs Fischer. Weitere 0,02 Punkte dahinter Marco Rose (46), der Leipzig nach einem Stotterstart übernommen und noch

in die Champions League geführt hatte. Dann folgt Steffen Baumgart (51), der Köln mit seinem Power-Fußball wieder eine sportliche Identität gegeben und in der Bundesliga etabliert hat.

Dass die Fans ihren Trainer nicht allein an Erfolgen messen, belegt das Beispiel Schalke: Thomas Reis (49) erhält trotz des Abstiegs die Note 1,48 – Platz sechs. Damit landet er zehn Plätze vor Ole Werner (35), der Werder souverän zum Klassenerhalt geführt hat.



JENS JASCHINSKI  
DIRECTOR CONSULTANCY  
SLC MANAGEMENT



...IM GESPRÄCH MIT:

DIRK LINDEMANN  
DIVISION MANAGER  
KNOWLEDGE SOLUTIONS  
SGS INSTITUT FRESENIUS

Was erwarten die Fans beim Besuch ihres Lieblingsclubs?

JJ: Als eines der führenden Unternehmen für Markt- und Meinungsforschung sowie datenbasierte Beratung im Sport haben wir mit unseren Tools permanent ein Ohr bei den Fans und Besuchern sowie deren Bedürfnissen. Neben dem sportlichen Erfolg ist vor allem eine positive Fan-Experience wichtig; insbesondere, wenn man bedenkt, dass die Besucher Zeit und Geld in ihrer Freizeit nur einmal „investieren“ können.

Was können Clubs und Stadien dafür tun?

JJ: SLC hat ein weltweit einzigartiges Verfahren zur Analyse und Optimierung der Servicequalität im Sport entwickelt, welches den Clubs ihren Status-Quo und vor allem die Potenziale aufzeigt. Anders als bei klassischen Verfahren wird der Stimme der Fans eine besondere Rolle zuteil. Ergänzt wird unsere Marktforschung durch Mystery-Checks entlang der Visitor Journey. Aus dieser einzigartigen Kombinatorik entwickeln wir die entsprechenden Handlungsanleitungen mithilfe von Millionen von Datenpunkten und Benchmarks aus jahrzehntelanger Forschung und Beratung.

Mit welchem Partner arbeiten Sie in speziellen Bereichen wie bspw. Sicherheit und Catering zusammen?

JJ: Hierzu haben wir als kompetenten Partner das SGS INSTITUT FRESENIUS gewonnen. SGS ist das weltweit führende Prüf-, Inspektions- und Zertifizierungsunternehmen und gilt als globaler Maßstab für Qualität, Nachhaltigkeit und Integrität.

Sport und SGS INSTITUT FRESENIUS – wie passt das zusammen?

DL: Als SGS INSTITUT FRESENIUS sind uns Service, Qualität und Glaubwürdigkeit ein großes Anliegen. Gerade im Sport, wo Fans viel Geld ausgeben, um ihren Verein zu unterstützen, „muss die Bratwurst schmecken“, auch wenn der sportliche Erfolg mal nicht da ist. Das Verfahren von SLC hat uns überzeugt und wir freuen uns, hier einen Partner gefunden zu haben, der unsere Werte bereits seit Jahren im Sportmarkt lebt.

Was ist die Aufgabe von SGS INSTITUT FRESENIUS?

DL: Die Zuschauer erwarten einen reibungslosen und sicheren Stadionbesuch, der Spaß macht. Mit unserer 175-jährigen Prüferfahrung analysieren unsere Experten die Prozesse an den relevanten Kontaktpunkten der Besucher: Vom Ticketkauf über die Anreise, den Einlass, das Merchandising, das Catering und den Toilettenbesuch bis hin zur Abreise.

STARKE PARTNER FÜR EINE STARKE FAN-EXPERIENCE



WWW.SLC-MANAGEMENT.COM/FAN-EXPERIENCE