

## Planung und Projektmanagement

### Aspekte der Planung: Wohlfühlfaktoren

Jede Sportanlage wird so geplant, dass sie einem bestimmten Zweck dienen soll. Durch den zunehmenden Erwartungsdruck der Nutzerinnen und Nutzer an eine funktionierende Sportstätte und die eigenverantwortliche Führung der Sportanlage durch Vereine geraten die sogenannten "weichen Faktoren" immer stärker in den Mittelpunkt der Betrachtung.

"Weiche Faktoren" sind nicht sichtbar, aber um so mehr spürbar. Es ist die Art und Weise, **wie** eine Einrichtung geführt und die Menschen dazu veranlasst werden, diese Einrichtung immer wieder freiwillig aufzusuchen. "Weiche Faktoren" stellen die eigentlichen Erfolgsfaktoren einer Sportanlagenbetriebsführung dar.

#### Ressource: Weiche Faktoren

##### Kriterien

- Unternehmensphilosophie, Leitbild
- Atmosphäre
- Professionelle Betreuung durch fachlich qualifiziertes Personal
- Persönlicher Service (durch einheitlichen Kundenablauf)
- Individueller Informationsaustausch und Beratungsgespräche
- Konzentriertheit und Ausgeglichenheit des Personals
- Zeit für den Kunden
- Zufriedenheit des Kunden
- Organisationseffizienz
- Kooperationsbereitschaft

"Harte Faktoren" sind fassbar und greifbar. Sie sind die materiellen Ressourcen einer Sportanlage.

#### Ressource: Harte Faktoren

##### Kriterien

- Hohe Qualität durch optimale Räumlichkeiten und Ausstattungen
- Corporate Identity, Corporate Design

- Ambiente
- Multifunktionales Angebot
- Unternehmens- und Marketingplanung
- Moderne technische und funktionelle Ausstattung und Ausrüstung
- Erfüllung von Sicherheitsanforderungen (Kunde und Personal)
- Zielgruppenorientiertes Angebot
- Ausgewählte Materialien (Umweltaspekte)
- Beitrag zur Kommunikations- und Lebensqualität durch Design
- Hygiene / Sauberkeit
- Strukturierte informative Unterlagen und Werbemittel

Zur Sicherung der Ressourcen sind nicht immer in erster Linie finanzielle Mittel erforderlich. Vielmehr geht es um folgende Maßnahmen der Qualitätssicherung:

- Fachlich orientierte Personalführung
- Schulung des Personals / Weiterbildung
- Motivation des Personals
- Aktualisierung des Informationsmaterials
- Interner Informationsfluss
- Innovationsorientierung
- Flexibilität
- Aktualisierung der Planungsabschnitte
- Kontinuität
- Teamorientierung
- Kooperation mit sportlich orientierten Institutionen
- Wartung und Kontrolle aller technischen Einrichtungen
- Imagepflege

Eine Sportstätte wird erfolgreich geführt, wenn harten und weichen Faktoren große Aufmerksamkeit geschenkt wird und in einem gesunden Verhältnis zueinander stehen.