



1
2011

BERICHT

Leistungsauftrag

Ressort Sport 2011

SPORTZENTRUM HERISAU
FREIBAD SONNENBERG
KOORDINATIONSTELLE SPORT

Geschäftsjahr 2011

Der Gemeinderat Herisau erteilt jährlich einen Leistungsauftrag an das Ressort «Sport». Darin enthalten sind die drei Bereiche:

Sportzentrum

Freibad Sonnenberg

Koordinationsstelle Sport

Die neue Berichtsform differenziert zwischen diesen drei Geschäftsfeldern. Gleichzeitig soll die überarbeitete Darstellung und Aufmachung eine schnelle Beurteilung des Geschäftsjahres ermöglichen und die wichtigsten Fakten und Entwicklungen in Kurzform aufzeigen.



Paul Signer
Gemeindepäsident
Ressort Sport

Auf den 1. Juni 2011 hat der Gemeinderat das Ressort «Sport» als Teil der Gemeindeverwaltung Herisau neu geschaffen. Damit verbunden ist die Abschaffung der Sportzentrum-Kommission als direkt verantwortliches Führungsorgan und die Übertragung der politischen Führung des gesamten Ressorts an ein Mitglied des Gemeinderats. Diese Organisationsform unterstreicht einerseits die Bedeutung des Sports für die Gemeinde Herisau und soll andererseits eine direkte, schlanke Führung des Ressorts ermöglichen.

Auf den Zeitpunkt der Neustrukturierung hat der Gemeinderat auch ein neues Organigramm genehmigt. Auf dieser Grundlage ist ein detailliertes Funktionendiagramm für sämtliche Mitarbeitenden des Ressorts «Sport» erarbeitet worden. Damit sind die Verantwortlichkeiten sehr klar und für alle Mitarbeitenden verständlich festgelegt

worden. Erste Rückmeldungen lassen erwarten, dass sich diese neue Organisationsform grundsätzlich bewährt. Allerdings liegen die detaillierten Ergebnisse einer externen Evaluation von Organigramm und Funktionendiagramm im Januar 2012, also rund ein halbes Jahr nach ihrer Einführung, zum Zeitpunkt der Berichterstattung noch nicht vor.

Das Ergebnis des Jahres 2011 zeigt auf, dass es erneut gelungen ist, die Umsätze erfreulich zu steigern und den Gemeindebeitrag auf noch rund 23% zu senken. Um solche Ergebnisse zu erreichen, sind grosse Anstrengungen nötig, und dafür bedanke ich mich bei allen Beteiligten sehr herzlich. Dass das Jahresergebnis erneut deutlich unterhalb des Budgets liegt, ist nicht auf ungenügende Arbeit im Ressort, sondern - zum letzten Mal! - auf eine deutlich zu optimistische Budgetierung des Aufwands und teilweise der Erträge zurückzuführen. Es zeigt sich je länger, je mehr, dass die drei Sportbereiche (Sportzentrum, Freibad Sonnenberg und Koordinationsstelle Sport) unter den gegebenen Umständen (Priorisierung der einheimischen Vereine, Spezialtarife für einheimische Sportvereine und die Schule etc.) zu einem Gemeindebeitrag pro Jahr in der Höhe von rund **700'000 - 800'000** Franken führen. Diesen Preis sind uns diese Sport- und Freizeitmöglichkeiten jedoch wert, bieten sie doch über die Gemeinde hinaus ein äusserst attraktives Angebot, das aus Herisau nicht mehr wegzudenken ist.

Betriebsrechnung (ohne Abschreibungen und Verzinsung der Infrastruktur)

2011	Aufwand in Franken	Ertrag in Franken	Saldo in Franken	Deckungsgrad in %	Budget 2011 in Franken
Sportzentrum	2'735'235	2'150'714	- 584'521	78.6%	- 391'400
Freibad Sonnenberg	320'274	239'485	- 80'789	74.8%	- 74'600
Koordinationsstelle Sport	84'165	20'672	- 63'493	24.6%	- 134'000
TOTAL Sport	3'139'674	2'410'871	- 728'803	23.2%	- 600'000

Mehrjahres-Vergleich «Gemeinde-Beiträge»

2008 - 2011	2008 Rechnung	2009 Rechnung	2010 Rechnung	2011 Budget	2011 Rechnung
Ertrag	2'015'070	2'180'665	2'351'458	2'465'000	2'410'871
Aufwand	2'754'806	2'971'721	3'167'181	3'065'000	3'139'674
Ergebnis	(739'736)	(791'056)	(815'723)	(600'000)	(728'803)

Gemeinde-Beiträge in Franken	739'736	791'056	815'723	600'000	728'803
Gemeinde-Beiträge in %	26.9%	26.6%	25.8%	19.6%	

Betriebsentwicklung

Das «Sportzentrum», das «Freibad Sonnenberg» und die «Koordinationsstelle Sport» richten ihre Leistungen im Sport- und Freizeitbereich konsequent auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden aus. Insbesondere die Herisauer Bevölkerung, die Volksschulen, die ansässigen Vereine sowie Wellness- und Einzelkunden profitieren vom vielfältigen Bewegungs- und Freizeit-Angebot vor ihrer Haustüre.

Ein grosser, nicht steuerbarer Einflussfaktor ist und bleibt das Wetter, mit welchem wir uns arrangieren müssen. Dieses beeinflusst die Resultate im Indoor- wie im Outdoorbereich wesentlich. Schönes Wetter im Winter wirkt sich beispielsweise negativ auf die Hallenbad- und Eisfeld-Eintritte aus. Umgekehrt füllt es die Anlagen bei schlechter Witterung.

Trotz fünf Wochen Regen in den Sommerferien lassen sich die Freibad-Frequenzen zeigen. Das nachstehende Cockpit zeigt die wichtigsten Frequenzen und Auslastungen der drei Bereiche zusammengefasst auf.



Willi Alder
Abteilungsleiter Sport

Im Berichtsjahr konnten in praktisch allen Bereichen die Frequenzen und Auslastungen erhöht werden. Dies ist das Verdienst aller Mitarbeitenden, welche viele neue Aktivitäten lanciert und durchgeführt haben. Gleichzeitig wird deutlich, dass die einzelnen Disziplinen an Grenzen stossen und nur noch ein kleines Optimierungspotential besteht. Zu den Hauptzeiten könnten die Anlagen oft zwei- und dreifach vermietet werden. Unter Tags wird dies schon sehr viel schwieriger, weil sich das mögliche Teilnehmerfeld massiv einschränkt. Wir nehmen diese Herausforderung an und suchen immer wieder nach neuen Möglichkeiten.

COCKPIT

Frequenzen und Auslastungen

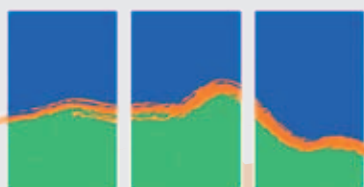
Sportzentrum	2008	2009	2010	2011 Budget	2011 Effektiv
Anzahl Eintritte Hallenbad	93'307	101'326	106'210	115'000	108'370
Anzahl Eintritte Sauna	12'177	12'627	14'405	15'500	14'750
Anzahl Massagen Wellness	1'296	1'378	1'735	2'200	2'256
Anzahl Benutzer Krafraum	3'947	3'476	3'957	4'000	4'120
Auslastung Sporthalle Mo–Fr	88.0%	88.0%	87.0%	87.0%	87.0%
Auslastung Sporthalle Sa–So	---	---	49.3%	50.0%	51.8%
Auslastung Eis im Winter	---	---	87.0%	89.0%	89.0%
Auslastung Eis im Sommer	---	---	91.0%	92.0%	93.0%
Auslastung Gymnastikraum	---	---	32.6%	34.0%	34.6%

Eintritte

Freibad Sonnenberg	2008	2009	2010	2011 Budget	2011 Effektiv
Anzahl Eintritte Total	21'370	25'400	22'000	26'000	26'750

Aufwand

Koordinationsstelle Sport	2008	2009	2010	2011 Budget	2011 Effektiv
Aufwand in Stunden	--	--	879 h	1'571 h	684 h

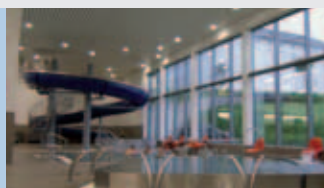


5



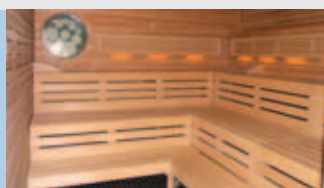
Sportzentrum

6



Hallenbad

7



Wellness
Sauna
Massage

8



Eishalle

9



Sporthalle
Gymnastikraum
Kraftraum



10



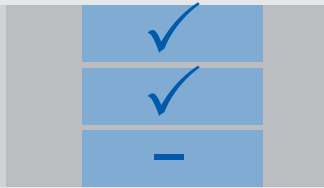
Freibad Sonnenberg

11



Koordinationsstelle Sport

12



Erfüllung der Wirkungs-
und Leistungsziele 2011

14



Bilder der Sportanlagen

Das Sportzentrum ist ein auf die Region abgestimmtes Kompetenzzentrum für Spiel, Sport und Wohlbefinden mit einer etablierten Marke. Es bietet der Öffentlichkeit, Schulen und Vereinen eine attraktive Freizeit- und Bewegungsplattform. Es ist auf Breiten-, Gruppen- und Hobby-Sport ausgerichtet. Vermehrt werden Familien sowie Leistungs- und Einzelsportler angesprochen.

Auseinandersetzung mit künftigen Angeboten

Das Sportzentrum hat in Zusammenarbeit mit der Universität St. Gallen in drei verschiedenen Semesterarbeiten die Wahrnehmung und Angebote des Sportzentrums hinterfragt. Daraus sollen Schlüsse für allfällige Anpassungen gezogen werden.

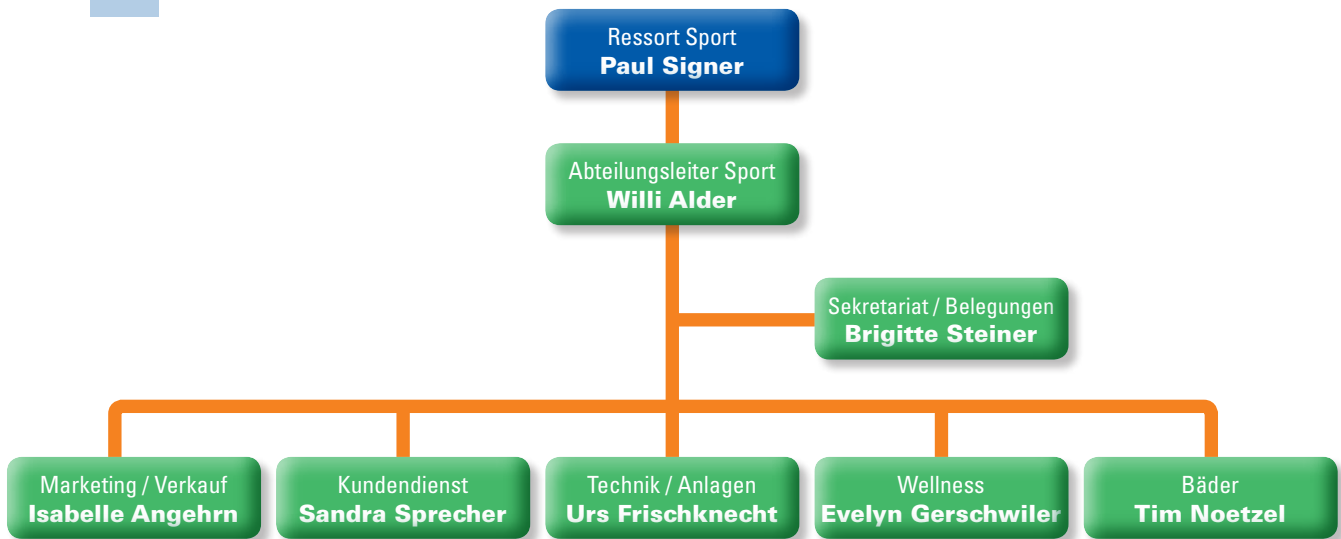
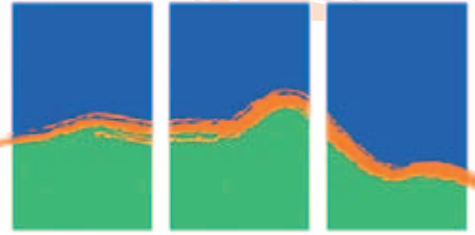
Anwendungsprojekt I zeigte eine Vergleichsanalyse mit ähnlichen Institutionen und bestätigte, dass sich Herisau mit anderen Sportzentren messen kann.

Anwendungsprojekt II legte den volkswirtschaftlichen Nutzen des Sportzentrums für die Gemeinde Herisau dar.

Anwendungsprojekt III Social Media wird zentraler Punkt der zukünftigen Marketingplattform. Facebook & Co. werden im 2012 projektartig lanciert.

Personalbestand unverändert

Die interne Organisation wird laufend überprüft und optimiert. Mehraufwendungen können dadurch mit gleichbleibendem Personalbestand bewältigt werden.



Betriebsrechnung Sportzentrum (Diese Zusammenfassung ersetzt die bisherigen nach Produktgruppen und -untergruppen getrennt ausgewiesenen Tabellen «Erträge und Kosten»). Es sind hier nur die direkt zurechenbaren Erträge und Kosten aufgeführt, also ohne Umlegen eines Anteils an die Verwaltungs-, Werbe- und allgemeinen Kosten; der Saldo entspricht somit jener Summe, welche der Bereich an die Deckung der nicht direkt zurechenbaren Kosten des gesamten Sportzentrums leistet. Damit ergibt sich zum ersten Mal ein Überblick, welche Beiträge die einzelnen Bereiche des Sportzentrums an die Deckung der allgemeinen Kosten leisten. Die Tabelle zeigt, dass die einzelnen Bereiche ihre direkten Kosten allesamt decken. Weil diese Deckungsbeiträge allerdings bei Weitem nicht ausreichen, um die übrigen Kosten zu decken, ergibt sich für den gesamten Betrieb des Sportzentrums dennoch ein Negativsaldo von rund 584'000 Franken.

2011 Sportzentrum	Aufwand in Franken	Ertrag in Franken	Saldo in Franken	Budget 2011 in Franken
Hallenbad	547'976	666'063	118'088	195'700
Wellness (Sauna, Massagen)	274'396	316'942	42'573	5'200
Eishalle	590'367	619'085	28'719	191'300
Sporthalle (Gymnastik- & Krafraum)	137'030	394'768	257'738	228'620

Das Hallenbad positioniert sich im «Freizeitschwimmen». Neben den öffentlichen Schwimm- und Plausch-Möglichkeiten bietet es eine attraktive Plattform für die Volksschulen, Vereine und verschiedenen Organisationen. Das familienfreundliche Hallenbad Herisau ist überregional sehr beliebt und gerne besucht.

Vielseitiges Kursangebot

Das Sportzentrum bietet verschiedenste Kurse an, vom Babyschwimmen bis Aquafitness. Diese sind in der Regel sehr gut belegt und tragen zur Attraktivitätssteigerung und höheren Auslastung bei. Nach wie vor wird vom zwei Mal wöchentlich angebotenen Frühschwimmen ab 06.15 Uhr rege Gebrauch gemacht.

Jugendliche bis 6 Jahre gratis

Herisau spricht nicht nur von Familienfreundlichkeit, sondern lebt sie auch. Kinder bis 6 Jahre bezahlen keinen Eintritt ins Hallenbad. 2011 machten rund 30'000 Kinder von dieser sympathischen Vergünstigung Gebrauch.

Vergünstigungen für Schule und Vereine

Auch die Volksschulen und Herisauer Vereine profitieren von vergünstigten Eintritten.

Folgende Organisationen nutzen das Hallenbad regelmässig:

- ➔ Schule Herisau
- ➔ Schwimmclub Herisau
- ➔ Busa
- ➔ Uphill
- ➔ Privatschulen Herisau
- ➔ Schwimmclub Gais
- ➔ Tauchschule (Sunshine-Divers)
- ➔ Rheumaliga (Aquawell)
- ➔ Wasserball-Club Tri Star
- ➔ Schule Abtwil
- ➔ Plusport (Behindertensport)
- ➔ SLRG
- ➔ Kanuclub St. Gallen

Frequenzen

Hallenbad	2008	2009	2010	2011
Anzahl Eintritte Total	93'307	101'326	106'210	108'370

30'112 Gratiseintritte für Kinder von 3 bis 6 Jahren sind in den Zahlen enthalten. Kleinkinder bis 3 Jahre werden statistisch nicht erfasst.



SALINA

Die Sauna hebt sich von anderen in der Region ab, indem sie mehrheitlich nach Geschlechtern getrennt geführt wird. Grosse Beliebtheit wird immer wieder durch die persönliche Note erreicht. Das Dampfbad, die Bio- und Finnen-Sauna laden zum Entspannen ein.

Anstrengungen

Die Frequenzen sollen weiter gesteigert werden. Gezielte Aktionen werden speziell vor der Sauna-Saison lanciert. Mit gezielten Marketing-Aktivitäten sollen die Besucherzahlen erhöht werden.



Frequenzen

Sauna	2008	2009	2010	2011
Anzahl Besucher	12'177	12'627	14'405	14'750

MASSAGE

Das Sportzentrum bietet ein breites Massage-Angebot an. Es reicht von medizinischen bis hin zu diversen Wellness-Massagen. Das Team ist EMR und ASCA anerkannt. Die Krankenkassen kommen mehrheitlich für einen Teil der Behandlungen dieser Angebote auf, sofern solche über Zusatzversicherungen gedeckt sind.

Entspannen und Wohlfühlen ist das Credo der bestens ausgebildeten medizinischen MasseurInnen.

Entspannen und Wohlfühlen ist das Credo der bestens ausgebildeten medizinischen MasseurInnen.



Frequenzen

Massage	2008	2009	2010	2011
Massage medizinisch	1'225	1'292	1'631	2'130
Massage Wellness	71	86	104	126
Massagen Total	1'296	1'378	1'735	2'256

Das Sportzentrum positioniert sich im «Freizeit-Eislauf». Es bietet dem Schulsport in der Region, der Öffentlichkeit, dem Eiskunstlauf-Sport und dem Hockey-Sport optimale Rahmenbedingungen. Die Herisauer Eislauf-Arena ist während dem ganzen Jahr durchgehend geöffnet. Das Angebot an Sommer-Eis ermöglicht auch anspruchsvollen Hockey-Teams und dem Eiskunstlauf ihre Trainingslager abzuhalten. Letztes Jahr besuchten zwei Mannschaften der russischen KHL-Liga das Sportzentrum. Die Gesamtpakete umfassen nicht nur die geschätzten Kernleistungen des Sport-

zentrums unter einem Dach, sondern auch die Zusammenarbeit mit der Hotellerie usw. Das Sportzentrum allein sorgte im letzten Jahr für 2'500 zusätzliche Logiernächte in der Region Herisau.

Zusätzliche Aktivitäten

Die wieder lancierte Eisdisco im November 2011 soll mehr Frequenzen im allgemeinen Eislauf generieren. Mit den Angeboten an Plauschhockey und Eisstockschiessen wurde die Auslastung der Eishalle weiter optimiert.

Auslastungen

Eishalle	2008	2009	2010	2011
Auslastung Winter (%)	87.0%	89.0%
Auslastung Sommer (%)	91.0%	93.0%



Die Hallen werden vorwiegend den Schulen, dem Militär und den Vereinen zur Verfügung gestellt. Grösstenteils sind sie von Jahres-Mietern belegt. Wochenenden und Schulferien sollen vermehrt mit Trainingslagern belegt werden. Die 3-fach-Sporthalle ist überregional sehr beliebt. Die erstmalige

Durchführung der Generalversammlung der Sântisbahnen AG in der Sporthalle darf zu den Highlights 2011 gezählt werden.

Das Marketing-Team übernimmt die Gesamt-Organisation und Durchführung von Events.

Auslastungen

Sporthalle	2008	2009	2010	2011
Auslastung Mo – Fr. (%)	88.0%	88.0%	87.0%	87.0%
Auslastung Sa + So (%)	49.3%	51.8%

Berechnungsgrundlagen

Montag-Freitag 07.30 – 22.30 Uhr 15 Std. / Tag = 100%
 Samstag + Sonntag (50 Wochen) 07.30 – 22.30 Uhr 15 Std. / Tag = 100%

Dank ansprechendem Gymnastikraum mit grosser Spiegelfront können attraktive Kurse angeboten werden. Diese werden laufend den aktuellen Trends angepasst und

optimiert. Seit 2011 werden unter anderem Zumbakurse erfolgreich durchgeführt. Es wird versucht, die Tagesauslastung noch zu steigern.

Auslastungen

Gymnastikraum	2008	2009	2010	2011
Auslastung in Stunden	32 Std.	34 Std.
Auslastung in (%)	32.6%	34.6%

Berechnungsgrundlagen

Montag – Sonntag (50 Wochen) 08.00 – 22.00 Uhr 14 Std. / Tag = 100%

Der Krafraum wird Einzelpersonen, Vereinen und Gruppen zur Verfügung gestellt. Er wird oft in Kombination mit Trainingslagern genutzt und als notwendige Infrastruktur

und Voraussetzung genannt. Besonders geschätzt wird das Kombipass-Angebot für Krafraum, Hallenbad und Sauna.

Frequenzen

Krafraum	2008	2009	2010	2011
Anzahl Benutzer	3'947	3'476	3'957	4'120



Das Freibad Sonnenberg positioniert sich im Freizeitschwimmen. Es integriert den Schulsport in der Region. Mit dem Kinderplanschbecken, der Kletterwand (Waterclimbing) und der Rutschbahn wird die Attraktivität für Kinder und Familien laufend gesteigert. Das Beach-Volleyball-Feld sowie Kinder-Hüpfkissen (seit 2011) bieten Spiel- und Bewegungsmöglichkeiten.

Attraktives Freizeitangebot

Die vielseitigen Möglichkeiten werden genutzt und geschätzt und sprechen einen grossen Teil der Herisauer Bevölkerung an. Dies schlägt sich in guten Frequenzen bei

Schönwetter nieder. Das Freibad wird auch von vielen Auswärtigen aus der Region besucht.

Verregnete Sommerferien

Das finanzielle Ergebnis im Freibad ist stark wetterabhängig. Im 2011 waren die Wochenenden oftmals verregnet und auch während den Schulferien-Wochen liess das Wetter zu wünschen übrig.

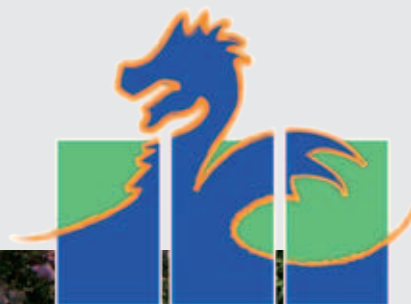
Dank der grosszügigen Unterstützung der Johannes-Waldburger-Stiftung profitierten alle Herisauer Jugendlichen bis 18 Jahre von einem Gratis-Freibad-Abo.

Frequenzen

Freibad Sonnenberg	2008 Effektiv	2009 Effektiv	2010 Effektiv	2011 Budget	2011 Effektiv
Eintritte total	21'370	25'400	22'000	26'000	26'750
Jugendliche	11'000	13'510	11'850	14'650
Erwachsene	7'540	9'150	7'900	9'700
Schulen	2'830	2'740	2'250	2'400

Kiosk und Restaurant

Nach einer Analyse wird diese Organisation im 2012 überprüft. Das finanzielle Ergebnis entspricht noch nicht den Vorstellungen.



Die Koordinationsstelle Sport wurde vor einigen Jahren ins Sportzentrum integriert. Dies hat sich bestens bewährt, da die zentrale Koordination in Abstimmung mit vielen anderen Parametern Belegungen und Wartungen aller Sportanlagen in Herisau (Turnhallen, Aussengarderoben, Rasen- und Sportplätze) deutlich erleichtert. Zudem führt die Koordinationsstelle das korrekte Inkasso aus. Sie steht den Schulen, Herisauer Vereinen sowie auswärtigen Nutzern als zentraler Anlauf- und Auskunftsort zur Verfügung und bildet die Schnittstelle zur IG Sport Herisau.

Ebenso sorgt die Koordinationsstelle Sport für den Unterhalt und die Instandhaltung der gemeindeeigenen Sportstätten. Sie klärt die Bedürfnisse mit den Nutzern und vertritt diese gegenüber Dritten.

Sie besorgt in Zusammenarbeit mit der IG Sport und den Sportvereinen die Sportstättenplanung und stellt sicher, dass die Anträge für die erforderlichen Mittel dem Gemeinderat beantragt und in die Finanzpläne und Voranschläge gestellt werden.


Betriebsrechnung


2011	Aufwand in Franken	Ertrag in Franken	Saldo in Franken	Budget 2011 in Franken
Besoldungen	47'872			-110'000
Anschaffungen Geräte Aussensportanlagen	18'616			-40'000
Übriger Sachaufwand Aussensportanlagen	17'675			-14'000
Gebühren Mehrzweckplatz		20'672		30'000
Total	84'165	20'672	-63'493	-134'000



Erfüllung der Wirkungs- und Leistungsziele 2011





Legende

Erfüllt (+/- 10%) 








Nicht erfüllt 

SPORTZENTRUM


Hallenbad

	Indikatoren	Standard	Erhebung	Erfüllung
Benützung der Anlage durch eine breite Bevölkerungsschicht	Anzahl Eintritte	115'000	Jährlich	
Attraktives Kursangebot	Anzahl Kurse	80 Kurse	Jährlich	
Attraktives Schulangebot	Anzahl Klassen	<50 Klassen	Halbjährlich	
Durchführung von Trainingslagern	Anzahl	1	Jährlich	

Wellness

Sauna: Benützung durch eine breite Bevölkerungsschicht	Anzahl Eintritte	16'200	Jährlich	
Sauna: Hohes Ansehen auf Grund vorbildlicher Sauberkeit			Umfrage	
Sauna: Hohe Frequenzen in den Wintermonaten (Okt-März)	Anzahl Eintritte	60	Täglich	
Sauna: Frequenzen in den Sommermonaten (Apr-Sep)	Anzahl Eintritte	30	Täglich	
Sauna: gesteigerte Frequenzen				
Massage: Hohe Akzeptanz dank sehr guter Massagequalität			Umfrage	
Massage: Hohe Kundenfrequenz	Anzahl Massagen	2'200	Jährlich	

Eishalle

Benützung der Anlage durch eine breite Bevölkerungsschicht	Anzahl Eintritte	15'000	Jährlich	
Benützung der Anlage durch Vereine in der Region	Belegungsplan		Jährlich	
Förderung des Leistungssports	Anz. Wettkämpfe		Jährlich	
Hohe Frequenz allgemeiner Eislauf	Anzahl Eintritte	15'000	Jährlich	
Auslastung durch Vereine (Wintermonate)	Verkaufte Std. Eis	10 Std./Tag	Monatlich	
Auslastung Sommerzeit	Verkaufte Std. Eis	8 Std./Tag	Monatlich	

Sporthalle

Turnhallenangebot für Herisauer Schulen und Vereine	Belegungsplan		Monatlich	
Hohe Belegung durch Herisauer Schulen	Belegungsplan	4 h/Tag <small>exkl. Ferien</small>	Halbjährlich	
Belegung durch Privatschulen und BBZ	Belegungsplan	1 h/Tag <small>exkl. Ferien</small>	Halbjährlich	
Hohe Belegung durch Vereine	Belegungsplan	5.5 h/Tag <small>inkl. Feri.</small>	Jährlich	
Hohe Belegung durch Militär	Belegungsplan	2 h/Tag <small>inkl. Ferien</small>	Jährlich	
Trainingslager	Anzahl	30 Tage	Jährlich	
Gymnastikraum: Benützung durch Vereine und private Gr.	Belegungsplan		Jährlich	
Gymnastikraum: Kursangebote	Anzahl Kurse	50	Jährlich	
Kraftraum: Benützung durch eine breite Bevölkerungsschicht	Abos & Eintritte	2'800	Jährlich	
Kraftraum: Ergänzendes Angebot für Trainingslager	Anz. Belegungen		Jährlich	
Kraftraum: Hohe Belegung der Einzelpersonen	Abos/Einzeleintr.	2'800	Jährlich	
Kraftraum: Hohe Belegung durch Vereine und Trainingslager	Belegungsplan		Jährlich	





FREIBAD SONNENBERG

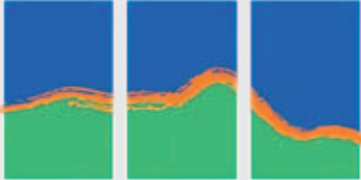
	Indikatoren	Standard	Erhebung	Erfüllung
Das Freibad ist während der Saison für die gewünschte Nutzung durch Private, Schulen und Vereine betriebsbereit.	Anzahl Eintritte	26`000	Saison	✓
Frequenz Total	Anzahl Eintritte	26`000	Saison	✓
Frequenz regelmässige Besucher/innen	Anz. Saisonkarten	450	Saison	✓
Kundenzufriedenheit	Fragebogen	80% gut	Saison	✓
Kiosk: Kundenfreundlich geführt, deckt Bedürfnisse optimal ab	Umfrage	90% gut	Saison	✓
Kiosk: Hohe Verkäufe am Kiosk	Umsatz	45`000	Laufend	-
Kiosk: Hohe Verkäufe im Restaurant	Umsatz	75`000	Laufend	-



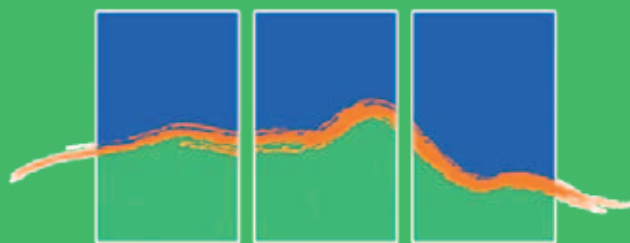
KOORDINATIONSSTELLE «SPORT»

	Indikatoren	Standard	Erhebung	Erfüllung
Zufriedenheit Schule	Feedback	1	Jährlich	✓
Zufriedenheit Vereine	Feedback	1	Jährlich	✓
Zufriedenheit Militär	Feedback	1	Jährlich	✓









S P O R T Z E N T R U M
H E R I S A U

www.sportzentrum-herisau.ch