

Allgemeines

ÖISS Corona Service – Anwendungsbereich

Das ÖISS ist bemüht, innerhalb seines Wirkungsbereichs und mit seiner Expertise den Betrieb und die Nutzung der Infrastrukturen in Corona-Zeiten bestmöglich zu unterstützen.

Dafür werden unter dem Titel „ÖISS Corona Service“ Anlass bezogen und kurzfristig Unterlagen aufbereitet und zur Verfügung gestellt. Diese sind bzgl. Anwendung, Gültigkeit und Verbindlichkeit keinesfalls gleichzusetzen mit den einschlägigen ÖISS-Richtlinien und -Grundlagen, sondern als Hilfestellung zu verstehen.

In Abhängigkeit von den nicht vorhersehbaren Entwicklungen werden diese Unterlagen laufend aktualisiert.

Begriffsverständnis Customer Journey

Customer Journey ist ein Begriff aus dem Bereich der Wirtschaft. Sie ist ein Werkzeug im Kontext der nutzerzentrierten Analyse-Tools (User Experience Design). Mit diesem Werkzeug sollen Kundenbedürfnisse im Kontext des Bedürfnisfeldes erkannt und verstanden werden. Die Customer Journey beschreibt den gesamten Kaufprozess in der Vorkaufphase, der Kaufphase und der Nachkaufphase

Im Fall der gegenständlichen Information des ÖISS soll der Begriff der Customer Journey so verstanden werden, dass der gesamte Prozess der Nutzung einer Sportstätte durch eine/n Sportler/in abgebildet wird. Dies reicht von der Vorinformation zu Hause über die Nutzung der Sportstätte, bis hin zur Nachbetreuung der Nutzer/innen.

Generelle Maßnahmen

- Beachtung der von der Bundesregierung generell verordneten Maßnahmen sowie der Fachinformationen und Handlungsempfehlungen (*siehe weiterführende Informationen*)
- Erstellung eines Hygiene- und Reinigungsplans für die Sportstätteninfrastruktur – z.B. mit Angaben, welcher Bereich wie und wie oft zu reinigen ist, Führen eines Reinigungstagebuchs etc.
- Benennung von betriebsinternen Verantwortlichen bzw. Ansprechpersonen – klare Kommunikation der Zuständigkeiten
- Schulung der Mitarbeiter/innen hinsichtlich der generellen Maßnahmen und der für den Arbeitsbereich speziellen Maßnahmen
- Schulung der Mitarbeiter/innen im Umgang mit Personen mit Behinderung und den entsprechenden Handlungsempfehlungen

Customer Journey – Sportstätten

Zu Hause

- Vorinformation der Besucher/innen, z.B. über Ticketkauf, Hygienemaßnahmen etc. mittels Homepage, Social Media, Newsletter etc.
- Klare Kommunikation der „Spielregeln“ für die Besucher/innen
- Anbieten der Vorinformation in barrierefreier Form, z.B. Einhalten der W3C Standards für Barrierefreiheit
- Spezielle Informationen für Abobesitzer/innen, z.B. Gültigkeit Jahres- und Monatskarten etc.
- Informationen für neue Besucher/innen, z.B. Registrierung etc.
- Informationen für Gruppen, z.B. Schulklassen
- Reservierung bzw. Buchung eines Tickets oder Zeitfensters
 - hierbei Angabe/Hinweis pünktlich zu kommen um Ansammlungen im Wartebereich zu vermeiden
 - Reservierung/Buchung möglichst nur dann wenn das Zeitfenster auch genutzt werden kann

Anreise

- Hinweis auf die optimalen Anreiseoptionen
 - Radverkehr – Hinweis auf Stellplätze
 - oder öffentlicher Verkehr – Hinweis/Verlinkung auf die Nutzungsbedingungen für öffentliche Verkehrsmittel
 - oder Individualverkehr – Angabe zu Parkmöglichkeiten Kapazitäten, Kosten, Lage/Entfernung
 - Barrierefreie Anreisemöglichkeiten
- Betrachtung der Zuwege vom öffentlichen Verkehr zur Sportstätte – Entfernung, Breiten – insbesondere bei größerem Besucherstrom in einem kurzen Zeitintervall z.B. Öffnung der Bäder am Morgen
- Klares Wegeleitsystem und Besucherlenkung unter Berücksichtigung der Anforderungen für Personen mit Behinderung
- Klare Organisation und Kommunikation von Anstellsystemen im öffentlichen Raum im Vorbereich von Sportstätten

Eintritt

- Eintrittsbereich
 - Eingänge klar kennzeichnen – bei unterschiedlichen Personengruppen, wenn möglich, verschiedene Eingänge vorsehen, z.B. Breitensportler, Spitzensportler etc.
 - Ausgänge klar kennzeichnen und, wenn möglich, von Eingängen getrennt anordnen
 - Barrierefreien Zutritt beachten
 - Anbieten von Handdesinfektionsmittel
 - Kennzeichnung der Anstellbereiche – Abstandsregel, Vorgaben für die Anstellrichtung etc.
 - bei beschränktem Platz im Innenraum Anstellbereiche im Freiraum schaffen – klar kennzeichnen und kommunizieren
 - Klare Kommunikation der „Spielregeln“ für die Besucher/innen, z.B. Tragen von Mund-Nasen-Schutz in definierten Bereichen und vorab Dank für die Einhaltung aussprechen
 - Mitarbeiterschutz im Kassenbereich und im Bereich der Zugangskontrolle – z.B. Plexiglasschilder
- Zugangskontrolle
 - Überprüfung des Tickets/Personalisieren des Tickets (DSGVO beachten)
 - Erfassen welche/r Sportler/in wann, wie lange in der Sportstätte war
 - Erfassen der Gesamtpersonenanzahl in der Sportstätte, z.B. durch Zählen durch das Kassapersonal oder automatisiert durch Ticketingsysteme
 - Hinweis auf die Hausordnung bzw. besondere Regelungen z.B. betreffend Hygiene
 - Barrierefreie Gestaltung der Zugangskontrolle z.B. bei Drehkreuzen alternativer Weg/Zugang im Nahbereich

Umkleiden

- Öffnung der Umkleiden mit Zugangsbeschränkungen
 - Spezielle Regelungen bei der Nutzung der Umkleiden, z.B. Tragen von Mund-Nasen-Schutz
 - Welche Zugangsbeschränkungen werden angewandt? – z.B. m²-Regelungen
 - Möglichkeiten der Regelung der Auslastung von Umkleiden
 - Lüften der Umkleiden sicherstellen – Querlüften, Einstellen der mechanischen Lüftung etc.
 - Reinigung/Desinfektion der Umkleiden nach dem erstellten Reinigungs- und Hygieneplan
 - Wie werden die Umkleiden genutzt? – Mannschaftsumkleiden oder Umkleiden für Einzelsportler/innen, verbunden mit Beschränkungen der Nutzerzahl
 - Können die Duschen unter speziellen Anwendung von Schutzmaßnahmen genutzt werden?
 - klare Kommunikation der „Spielregeln“ zur Nutzung der Duschen
 - Anbringung entsprechender Kennzeichnungen z.B. beim Sperren von ausgewählten Duschköpfen

- Schließung der Umkleiden
 - Bereits in Sportkleidung zur Sportstätte kommen
 - Ablage- bzw. Aufbewahrungsmöglichkeiten für Wertgegenstände und Taschen anbieten
 - Klare Kommunikation wo man Aufbewahrungsmöglichkeiten findet –
Beachten: keine Einschränkung von Sicherheitsabständen, z.B. bei Spielfeldern, auf der Sportstätte durch abgelegte Taschen etc.
- Umkleidemöglichkeiten für Personen mit Behinderung bieten

Sanitäranlagen

- Benutzungsregeln/Hygienehinweise für die Sanitäranlagen kommunizieren
- Hinweise/Schulung des Personals hinsichtlich der Reinigung
- Zur Verfügung stellen von Desinfektionsmittel
- Regelmäßiges Lüften der Sanitäranlagen
- Barrierefreie Sanitäranlagen zur Verfügung stellen
- Sanitäranlagen nicht unabhängig von Umkleiden nutzbar
 - entsprechende Kennzeichnung des Zugangs zu den Sanitäranlagen
 - absperren der Umkleidebereiche

Erschließung im Innenraum

- Hinweis auf die „Spielregeln“ für die Besucher/innen, z.B. Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes in definierten Bereichen
- Bei größeren Personenströmen Vorkehrungen für ein „Einbahnsystem“ treffen – „Hinein-Route“ und „Hinaus-Route“
- Regelmäßiges Lüften der Räumlichkeiten
- Reinigung der Räumlichkeiten – siehe Hygiene- und Reinigungsplan
- Barrierefreie Erschließung im Innenraum z.B. Nutzungsregeln im Fall der Aufzugsnutzung

Sportstätten im Freien

- Klare Kommunikation der Nutzungsregeln direkt bei der Sportstätte, z.B. durch Hinweisschilder
 - Diese enthalten Informationen zur maximalen Anzahl der Personen auf der jeweiligen Sportstätte
 - Informationen welche Sportarten,
 - wie
 - und wann ausgeübt werden dürfen.
 - Zuständige Kontaktpersonen der Sportstätte angeben
 - Notfallnummern angeben
 - Bei größeren Sportflächen z.B. Fußballplatz oder Schwimmbecken, oder bei mehreren Zugangsmöglichkeiten sind die Hinweisschilder öfter anzubringen
- Entsprechend der Nutzung der Sportstätten die Empfehlungen des Bundesfachverbandes für die jeweilige Sportart aushängen
- Auf Eigenverantwortung der Nutzer/innen setzen – bei Kenntnisnahme von Regelverstößen auf den Verstoß hinweisen

Sportstätten im Innenraum

Zusätzlich zu den Maßnahmen im Freien:

- Hinweis auf die „Spielregeln“ für die Besucher/innen, z.B. Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes in definierten Bereichen
- Regelmäßiges Lüften der Räumlichkeiten
- Entsprechendes Einstellen, Überprüfen, Warten der mechanischen Lüftungsanlage

Ausgang

- Wenn möglich eigene Wegeführung für den Ausgangsweg vorsehen und entsprechend kennzeichnen
- Abmeldesystem vorsehen, z.B. bei kleineren Sportstätten mittels An-/Abmeldelisten im Ausgangsbereich – Ermittlung/Aktualisierung der Gesamtzahl der Nutzer/innen welche sich auf der Sportstätte befinden
- Möglichkeit der Handdesinfektion vorsehen
- Für die Einhaltung der Regeln und den Besuch bedanken

Abreise

- Bei kostenpflichtigen Parkplätzen bzw. in Parkhäusern, wenn mit einer großen Anzahl an gleichzeitig abreisenden Personen gerechnet werden kann, bei Ticketautomaten entsprechende Anstellsysteme vorsehen; wenn möglich, kontaktlose Bezahlungsmöglichkeiten forcieren
- Bei anzunehmenden Spitzenzeiten Absprachen mit öffentlichem Verkehr treffen – Verkürzung der Intervalle

Zu Hause

- Bei Online-Ticketkauf Kundennachbefragung z.B. Wie war die Anreise? Wie war das Kundenerlebnis? Welche Verbesserungen könnten vorgenommen werden?
- Regelmäßiges evaluieren der gesetzten Maßnahmen und bei Bedarf Überarbeitung des bestehenden Konzeptes in den betroffenen Teilbereichen

Weiterführende Links

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_231/BGBLA_2020_II_231.html – 231. Verordnung des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz mit der die COVID-19-Lockerungsverordnung geändert wird (2. COVID-19-LV-Novelle)

<https://www.bmkoes.gv.at/Themen/Corona.html> – Aktuelle Informationen des Bundesministeriums für Kunst, Kultur, öffentlicher Dienst und Sport zum Thema COVID-19

<https://www.bmkoes.gv.at/Themen/Corona/H%C3%A4ufig-gestellte-Fragen-Sport-Veranstaltungen.html> – FAQ Seite des Bundesministeriums für Kunst, Kultur, öffentlicher Dienst und Sport zum Thema COVID-19

<https://www.sozialministerium.at/Informationen-zum-Coronavirus/Coronavirus--Fachinformationen.html> – Fachinformationen und Handlungsempfehlungen des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz zum Thema COVID-19

<https://www.sportaustria.at/de/schwerpunkte/mitgliederservice/informationen-zum-coronavirus/handlungsempfehlungen-fuer-sportvereine-und-sportstaettenbetreiber/> – Handlungsempfehlungen für Sportvereine und Sportstättenbetreiber der Sport Austria zum Thema COVID-19

<https://www.sportaustria.at/de/schwerpunkte/mitgliederservice/informationen-zum-coronavirus/faq-coronakrise/> – FAQ Seite der Sport Austria zum Thema COVID-19

<https://www.oeiss.org/oeiss/de/aktuell/news/verhaltensregeln-fuer-sport-und-bewegung/> – Aktuelle Informationen des Österreichischen Instituts für Schul- und Sportstättenbau zum Thema COVID-19