



Die Wirtschaftsagentur
des Landes Niederösterreich



**Besucherlenkung in
touristischen Bewegungsräumen**
Checkliste

Leitfaden für touristische Standorte,
Gemeinden und Regionen



Schritte zu einer lückenlosen Orientierung

Ein auf die Informationsbedürfnisse der Gäste abgestimmtes Besucherlenkungssystem unterstützt einen touristischen Standort, sein Spektrum an Highlights, Aktivitäten und Betrieben entsprechend in Szene zu setzen und zu vernetzen. Die nun folgende Anleitung beschreibt Schritt für Schritt die Errichtung eines qualitätvollen Leit- und Orientierungssystems. Im Verlauf der Umsetzung sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Wir haben ausreichende Kenntnis über die vorhandenen touristischen Angebote und Attraktionen an unserem Standort (Gemeinde, Region etc.).
- Wir wissen über die unterschiedlichen Zielgruppen Bescheid und kennen ihre Wünsche und Bedürfnisse.
- Es ist uns bekannt, wie und wo sich die Gäste am Standort bewegen und können die Besucherströme nachvollziehen.
- Auf Basis der ermittelten Besucherströme können wir klar definieren, an welchen Punkten welche Informationen benötigt werden.
- Dementsprechend werden die Positionen für Informationstafeln und Wegweiser identifiziert.
- Die erforderlichen Informationen werden mittels unterschiedlicher und jeweils passender Medien (Schilder, Website, Drucksorten etc.) übermittelt.
- Wir legen ein ansprechendes Layout fest, das sich auf allen Schildern und den verwendeten Medien wiederfindet.
- Es erfolgt eine regelmäßige Abstimmung mit anderen touristischen Akteuren (Gastronomie, Destination, Attraktionen etc.).
- Veraltete und grafisch andersartige Schilder werden entfernt.
- Es werden Verantwortliche für eine nachhaltige Qualitätssicherung und Instandhaltung bestimmt.

Vorgangsweise

1. **Bestandserhebung aller relevanten Elemente und Erfassung aller Points of Interest (POI)**
2. **Identifikation und Definition von Zugangspunkten**
3. **Hineinversetzen in den Gast – Identifikation des standort- und zeitabhängigen Informationsbedürfnisses**
4. **Auswahl geeigneter Maßnahmen und Medien zur Informationsvermittlung**
5. **Abstimmung der Einzelelemente aufeinander:**
 - einheitliches Design (Grafik und Materialien)
 - einheitliche Abmessungen
 - Integration bestehender Elemente, die weiterverwendet werden
6. **Entschilderung**
7. **Laufende Qualitätssicherung**

1. **Bestandserhebung aller relevanten Elemente und Erfassung aller POI**

Um zu verstehen, welche Schritte und infrastrukturellen Maßnahmen notwendig sind, sollte zunächst eine Bestandserhebung durchgeführt werden.

Diese Bestandserhebung umfasst:

- vorhandene touristische Angebote im weiteren Sinne
- vorhandene Wegweisungs- und Informationsbeschilderung
- Aktualität und Inhalt der vorhandenen Informationsbeschilderung
- Orientierungssicherheit der vorhandenen Wegweisung
- mögliche Anknüpfungspunkte zu übergeordneten Organisationen

Die Anzahl aller vorhandenen Angebote ist ein entscheidender Hinweis, in welchem Umfang und Aufbau ein Informationssystem notwendig ist. Bei einer Handvoll Angeboten genügt es, eine gemeinsame Informationsdarstellung zu entwickeln. Im Gegensatz dazu ist es bei einem umfangreicheren Angebot, das aus mehreren einzelnen Sehenswürdigkeiten, vielen Wander- und Radwegen, einem entsprechenden gastronomischen Angebot und einer größeren Zahl von Nächtigungsbetrieben besteht, sinnvoll, ein modulares System mit unterschiedlichen Themendarstellungen zu entwickeln. Auf diese Weise können Übersichtlichkeit und Orientierungssicherheit gewahrt werden.

Eine vollständige Erhebung vorhandener Informationsdarstellungen und aller relevanten POI bildet eine optimale Datengrundlage für das weitere Vorgehen. Diese Datengrundlage kann als Basis für sämtliche physischen und digitalen Lösungen dienen und zu einem späteren Zeitpunkt bei notwendigen Erweiterungen oder Aktualisierungen sehr hilfreich sein.

2. Identifikation und Definition von Zugangspunkten

An welchen Standorten treffen Besucher erstmals in der Region oder Gemeinde ein, und wo entsteht die höchste Frequenz, um die Elemente des Informationssystems „sichtbar“ zu positionieren?

- Top POI
- größere Parkflächen
- Ortszentren
- Haltestellen des öffentlichen Verkehrs (Bahnhöfe etc.)

3. Hineinversetzen in den Gast – Identifikation des standort-abhängigen Informationsbedürfnisses

In welcher Phase der Reise befindet sich der Gast – noch zuhause oder bereits vor Ort?

Welches Informationsbedürfnis hat der Gast am jeweiligen Standort?

Was ist sein Hauptmotiv, um an diesem Standort einzutreffen?

Beispiele:

Auf dem Gästeparkplatz einer Top-Sehenswürdigkeit in einer Region liegt das Hauptmotiv im Besuch eben dieser Top-Sehenswürdigkeit. Das weitere Informationsbedürfnis kann je nach Art der Sehenswürdigkeit in unterschiedlicher Weise gegeben sein. An einem solchen Standort ist eine Regions- oder Ortsübersicht zielführend, die auf weitere Angebote verweist und einen Überblick für weitere Aktivitäten schafft. Auch das gastronomische Angebot kann an einem solchen Standort von Interesse sein. Detaillierte Informationen zu Aktivitäten, die nicht direkt an diesem Standort starten, sind hingegen nicht notwendig.

Auf dem Parkplatz, der als Einstieg zum Wanderangebot einer Gemeinde oder Region dient, ist es notwendig, das Wanderangebot entsprechend aufbereitet abzubilden, also mit Routenbeschreibung und Routenführung auf einer Karte.

4. Auswahl geeigneter Maßnahmen und Medien zur Informationsvermittlung

Form und Medium zur Informationsvermittlung sollten genau definiert werden. In vielen Fällen stellen Informationstafeln eine kostengünstige und einfache Methode dar, jedoch sollten zusätzlich Lösungen mittels App oder Website näher beleuchtet werden. Sie bieten den Vorteil leichterer Aktualisierbarkeit, wodurch auf veränderte Rahmenbedingungen jederzeit reagiert werden kann. Im Optimalfall werden digitale und physische Welt verbunden.

5. Abstimmung der Einzelemente aufeinander

Ein einheitliches Design und aufeinander abgestimmte Inhalte sowie abgestimmte Abmessungen der Informationsbeschilderung bieten wesentliche Vorteile:

- optisch ansprechendes, einheitliches Erscheinungsbild
- verschiedene platzsparende Montageoptionen
- angepasster Detailgrad und klare Übersicht
- optimale Verknüpfung von physischer mit digitaler Informationsdarstellung

Gut abgestimmte Einzelemente ermöglichen gleichzeitig auch ein attraktives und informatives Gesamtsystem. Doppelinformationen auf nebeneinanderliegenden Informationstafeln werden weitgehend ausgeschlossen und eine Überladung der Darstellungen durch die Verbindung mit Onlinedaten wird verhindert.

6. Entschilderung

Vor der Installation von Tafeln und Wegweisern sollte allerdings nicht auf die Entschilderung vergessen werden. Nur bei konsequenter Entfernung veralteter und beschädigter Informationsschilder kann eine neu entwickelte Lösung ihre Funktion voll entfalten und auch optisch entsprechend zur Geltung gebracht werden.

7. Laufende Qualitätssicherung

Nach der Implementierung eines ansprechenden Informationssystems ist es notwendig, Zuständigkeiten für eine laufende Qualitätssicherung zu definieren:

- Wer ist für Pflege und Wartung der Elemente zuständig?
- Wer überprüft Informationstafeln, Drucksorten, Websites und Apps auf korrekte Inhalte und aktualisiert diese bzw. veranlasst die Aktualisierung?
- Wer überprüft vorhandene Wegweisungen auf Orientierungssicherheit?



Die Wirtschaftsagentur
des Landes Niederösterreich

ecoplus. Niederösterreichs Wirtschaftsagentur GmbH
Niederösterreich-Ring 2, Haus A
3100 St. Pölten, Österreich
Tel.: +43 2742 9000-19600, Fax: -19609
headoffice@ecoplus.at
www.ecoplus.at

