



Orientierung ist mehr als Beschilderung

10 Schritte für die Lenkung von Fussgängern im Innerortsbereich.



Inhaltsverzeichnis

Schritt 1: Problemerkennung	Seite 4
Schritt 2: Analyse	Seite 4
Schritt 3: Konzepterstellung	Seite 5
Schritt 4: Pilotanwendung	Seite 8
Schritt 5: Projektplan	Seite 9
Schritt 6: Prozessbegleitung	Seite 10
Schritt 7: Vernehmlassungen und Bewilligungen	Seite 10
Schritt 8: Implementierung	Seite 11
Schritt 9: Nachjustierung	Seite 11
Schritt 10: Unterhalt und Aktualisierung	Seite 11

Impressum

Herausgeber	Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden
Redaktion	Qualitätsprogramm Graubünden in Zusammenarbeit mit Reto Sommerau, Agentur Aufwind Chur
Bildernachweis	Neues Orientierungssystem in Zuoz, Bilder Rolf Canal, Samedan
Gestaltung	communicaziun.ch, Ilanz

www.qualitaet-gr.ch

Chur, April 2015

Herausforderungen und Brennpunkte

In vielen Gemeinden und Destinationen ist die Lenkung und Information der Fussgänger, vorallem in touristischer Hinsicht, innerhalb der Siedlungen, unabhängig von Grösse und Angebot, ein Dauerthema. Bereits bestehende Systeme sind in die Jahre gekommen, laufend in anderen Formaten und Ausführungen ergänzt worden oder entsprechen nicht mehr den offiziellen Vorschriften. Eine Verbesserung der Situation kann einerseits durch die Implementierung eines neuen Orientierungssystems erfolgen, andererseits lösen sich viele Probleme indem alte, nicht mehr aktuelle Schilder entfernt werden.

Unter einem Informations- und Wegleitsystem stellt sich jedermann unterschiedliche Elemente vor. Für die einen sind es Wegweiser, für andere Informationstafeln, für Dritte die Willkommenstafeln am Ortseingang. Wir unterscheiden 5 Elemente.

1. Orientierungspunkte

Informationsstellen; Informationstafeln wie Wander- und Bikekarten, Gemeinde-Informationstafeln (Ortspläne), Informationskarten der Tourismusorganisation.

2. Zielpunkte

Sehenswürdigkeiten, Anlagen, Einrichtungen

3. Beschriftungen von touristischen Attraktionen

z.B. Gebäulichkeiten wie Kirchen, Museen, usw.

4. Zielwegweiser

Wegweiser, Wanderwegweiser, Hotelwegweiser, Gewerbewegweiser, Parkleitsystem etc.

5. Begrüssungstafeln

Willkommenstafeln bei Ortseingängen

Die nachfolgenden zehn Schritte zur Implementierung eines Informations- und Wegleitsystems für Fussgänger lehnen sich an den bestehenden Normen über die Signalisation des Langsamverkehrs an (siehe www.langsamverkehr.gr.ch). Sie sollen den örtlichen Entscheidungsträgern eine Planungs- und Umsetzungshilfe sein. NICHT abgedeckt und berücksichtigt sind in diesem Leitfaden Regelungen über die:

- Signalisation von Strassen
- Beschilderung von Agrotourismus
- Signalisation des übrigen Langsamverkehrs wie Wandern, Velo, Biken, Skaten
- Strassenreklame



Über Jahre gewachsene Orientierungssysteme.

Best Practice: Die Umsetzung eines Orientierungssystems in Zuoz

1 Schritt 1: Problemerkennung

Veraltete Tafeln, nicht mehr existierende Hotels oder Unternehmen, neue Wege und Verkehrsführungen oder schlicht viele Weganfragen auf der lokalen Tourismusinformation sind Indizien für einen Verbesserungsbedarf beim örtlichen Informations- und Leitsystem. Es gibt einige Instrumente zur Überprüfung des bestehenden Systems:

- Extern geführte Ortsbegehungen
 - Beispielsweise in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsprogramm Graubünden www.qualitaet-gr.ch
 - Schaffen von Bewegungsräumen in Gemeinden – Gesundheitsamt Graubünden in Zusammenarbeit mit der Fachstelle Fussverkehr Schweiz www.graubuenden-bewegt.ch/Bewegungsraeume
- Befragungen und Beobachtungen von Nutzern und Gemeindemitarbeitenden
- Externe Expertisen durch Privatunternehmen oder in Zusammenarbeit mit Fachstellen

2 Schritt 2: Analyse

Klärung der Rahmenbedingungen

Die Analysephase dient vornehmlich der Klärung von Grundsatzfragen und Rahmenbedingungen. Bevor ein neues Informations- und Leitsystem ausgearbeitet wird, sollten die nachfolgenden zehn Fragen geklärt sein:

1. Weshalb soll ein Informations- und Leitsystem errichtet werden? (Zielsetzung, Nutzen)
2. Welcher Inhalt und welche Orientierung soll vermittelt werden? (Zweck)
3. Wer soll angesprochen werden? (Zielpublikum)
4. Wer soll das Projekt durchführen? (Leitung, Koordination, Umsetzung)
5. Wo sollen die Informations- und Wegweisungsstandorte errichtet werden?
6. Welche Elemente sind bereits vorhanden? (andere Wegweisungen, Informationspunkte etc.)
7. Welche Interessen könnten tangiert werden? (Wanderwege, Natur- und Landschaft, Wald, Landwirtschaft, Stadtentwicklung, Kulturgüter)
8. Wann soll das Projekt erstellt werden? (Projektplanung)
9. Welche Gemeinden sind betroffen? (Zuständigkeiten)
10. Wie ist die Finanzierung des Projektes geregelt, und wer garantiert den künftigen Unterhalt?

Empfehlung

Damit zu Projektbeginn sämtliche Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben geklärt werden können, ist es äusserst empfehlenswert, eine Kickoff-Sitzung mit allen betroffenen Fachstellen der Gemeinde und des Kantons (Kantonales Tiefbauamt, Fachstelle für Langsamverkehr, Kantonspolizei / Verkehrstechnik) durchzuführen.

Anforderungen

Zur Erstellung eines Auftrags-Briefing an eine Fachunternehmung sind einige Inhaltspunkte massgeblich:

- Gestaltungsmöglichkeiten im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben (Im Handbuch der Fachstelle Langsamverkehr sind sämtliche technischen Angaben über Material, Farbgebung usw. im Detail geregelt [siehe www.langsamverkehr.gr.ch](http://www.langsamverkehr.gr.ch))
- Jederzeit mögliche Erweiterbarkeit
- Abstimmung der Informationselemente untereinander (Informationstafeln, Wegweiser etc.)
- Durchgängige Signalisation mit hoher Wiedererkennbarkeit



«Fussgänger-Wegleitsystem» der Fachstelle Fussverkehr Schweiz.

- Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen
- Berücksichtigung der Sprache(n)
- Auswahl der Materialien mit Blick auf Wetterbeständigkeit (extreme Temperaturen, starke Sonneneinstrahlung)
- Keine Behinderung bei der Schneeräumung
- Einfache Montage und Demontage durch den Werkdienst der Gemeinde
- Einfacher Unterhalt (Reparaturen durch den Werkdienst der Gemeinde)
- Inhaltliche Änderungen ohne grosse finanzielle und personelle Belastungen

Weitere Anforderungen und Dokumentationen von Fallbeispielen entnehmen Sie aus dem Leitfaden «Fussgänger-Wegleitsysteme» der Fachstelle Fussverkehr Schweiz. Download unter www.qualitaet-gr.ch

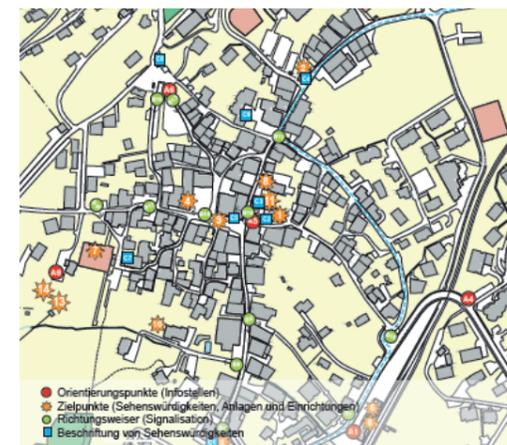
Bestandesaufnahme

In einem parallelen Schritt wird das bestehende Informations- und Leitsystem detailgenau inventarisiert, d.h. sämtliche Informationstafeln, Wegweisungen und Gebäudebeschriftungen werden fotografisch festgehalten und kategorisiert nach Aktualität, Lesbarkeit und Gesetzeskonformität.

Die vorhandene Signalisationsstandorte des Langsamverkehrs sind einsehbar unter www.langsamverkehr.gr.ch > GIS-Wegnetz. Die detaillierte Wegweiserliste zu jedem einzelnen Standort kann bei der BAW Bündner Wanderwege bezogen werden.

3 Schritt 3: Konzepterstellung

Die Planung und Realisierung von Informations- und Leitsystemen sind meist mit länger dauernden Prozessen verbunden. Eine Projektorganisation mit einer klaren Zuteilung von Aufgabengebieten ist essenziell. Empfehlenswert ist der Einbezug von lokalem Wissen, z.B. mit einer Begleitgruppe aus Vertretern von Verwaltung, Politik, Gewerbe, Kultur, Tourismus und öffentlichem Verkehr. Der Beizug externer Fachkräfte für die Konzeption und Umsetzung ist der Normalfall. Die Kernaufgaben des externen Umsetzungspartners sind:



Vogelperspektive: Der Signalisationsplan ist ein Schlüsselement für die weitere Projektplanung.

Signalisationsplanung

Die Entwicklung eines guten Signalisationsplanes ist das Schlüsselement der weiteren Projektierung. Sozusagen aus der «Vogelperspektive» werden der Verkehrsfluss durch die Gemeinde berücksichtigt, Entfernungen und Wege richtig eingeschätzt und Zielpunkte definiert.

Die Überprüfung der Reissbrett-Planung erfolgt mittels einer Ortsbegehung. Dabei werden folgende Punkte definiert, festgelegt und dokumentiert:

- Orientierungspunkte (Informationsstellen)
- Zielpunkte (Sehenswürdigkeiten, Anlagen und Einrichtungen)
- Richtungsweiser (Wegweiser)
- Beschriftung von Attraktionen

Empfehlungen

- Die Positionierung der Informationsstellen soll gute Sicht- und Lesbarkeit aus allen Bewegungsrichtungen garantieren. Plätze vermeiden, an denen die Informationsträger durch Autos, Pflanzen usw. verstellt werden können.
- Beachtung von gesonderten Wegeführungen für bewegungseingeschränkte Nutzer (Kinderwagen, Rollstuhl).
- Beachtung der gesetzlichen Vorschriften (Bauamt)
- Wo immer möglich, soll innerorts der nächste Informationspunkt in Sichtweite liegen.
- Planung von genügend Platz, so dass mehrere Menschen gleichzeitig die Informationstafeln, Richtungsweiser oder Gebäudebeschriftungen studieren können.
- Klären, ob die gewünschten Standorte auf öffentlichem oder privatem Grund stehen. Rechtzeitig das Gespräch mit Eigentümern suchen.

Designkonzept

Das Designkonzept beinhaltet die graphische Umsetzung des Informations- und Leitsystems. Dabei gilt es zu beachten, dass in der Ausgestaltung der Orientierungssysteme die allgemein gültigen Normen und Richtlinien in Bezug auf Farbwahl, Schrift und Anwendung von Markenlogos einzuhalten sind.

Allgemeine Informationstafeln

In den meisten Orten und Destinationen bestehen Corporate Design und Branding-Konzepte. Es ist empfehlenswert, dass sich die Ausgestaltung der Informationstafeln an diesen Vorgaben orientieren. Destinationen, welche mit der Marke Graubünden auftreten, sollten ihre Layoutvorschläge durch das Markenmanagement der Marke Graubünden (Graubünden Ferien) verifizieren lassen.

www.graubuenden.ch/marke

Empfehlungen

- Das Basisdesign von Informationstafeln soll mehrere Umsetzungsformate (hoch, quer) zulassen.
- Das Amt für Landwirtschaft und Geoinformation (ALG) www.alg.gr.ch stellt kostenlos Vermessungspläne zur Verfügung. Dieses Quellenmaterial ist aktuell und präzise. Digitale Daten sollen fachgerecht aufbereitet sein, damit eventuelle Anpassungen und Korrekturen über den Datentransfer leicht zu handhaben sind.

Farbwahl der Wegweiser

Bei der Farbwahl der Richtungswegweiser im Langsamverkehr sind die Farbgebungen den diversen Fortbewegungsmöglichkeiten zugeordnet und bieten keinen Raum für kreative Umsetzungen.

Rot	= Mountainbike-Route
Blau mit weiss-blau-weisser Pfeilspitze	= Alpiner Wanderweg
Gelb mit weiss-rot-weisser Pfeilspitze	= Bergwanderwege
Gelb	= Wanderwege
Magenta	= Winterwanderwege
Weiss	= wanderähnliche Angebote wie z. B. Nordic Walking oder Themenwege
Braun	= Kultur- und Themenwanderwege
Anthrazit	= Fussverkehr innerorts

Das Tiefbauamt Graubünden, Fachstelle für Langsamverkehr regelt die Farbgebungen der Wegweiser (www.langsamverkehr.gr.ch). Im Online-Handbuch der Fachstelle sind die Dokumente und Unterlagen für Ausbau und Unterhalt des Langsamverkehrs zusammengestellt.



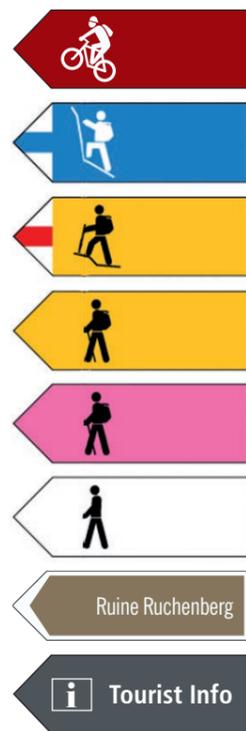
Das Informations- und Leitsystem in Bergün im Design der Marke Graubünden.

Typografie

Eine Schrift, die von Gemeinden oder Destinationen als Hausschrift verwendet wird (beispielsweise auf Drucksachen oder Websites), darf nicht automatisch auch auf der genormten Signalisation verwendet werden. Für die Beschriftung von Wegweisern ist die Schrift Frutiger klar vorgegeben.

Piktogramme

Nebst der Beschriftung kommt den verwendeten Piktogrammen nach Schweizer Norm eine wichtige Aufgabe zu: Sie sind allgemein bekannt, platzsparend, sprachneutral und können die Orientierung wesentlich erleichtern. Die Verbindung von Text und Symbol hilft dem Nutzer, eine Botschaft schnell zu erfassen und länger im Gedächtnis zu behalten. Die Piktogramme werden an der Spitze des Wegweisers platziert. Piktogramme können dazu beitragen, Wegleitsysteme multilingual verständlich zu gestalten. Deshalb sollen Piktogramme verwendet werden, deren Bedeutung eindeutig und bekannt ist. Wenn die Nutzer aus verschiedenen Sprachräumen stammen, kann es sinnvoll sein, das Leitsystem konsequent zweisprachig zu gestalten.



Materialkonzept

Die besonderen klimatischen Bedingungen in Graubünden – grosse Temperaturunterschiede, Einflüsse von Kälte, Eis und Schnee, intensive Sonneneinstrahlung – stellen hohe Ansprüche an die verwendeten Materialien. Daher gilt es, sich im Vorfeld einige Gedanken zu machen, insbesondere über die Platzierung von Informationstafeln. Das Material und die Befestigungsart von Wegweisern sind im Rahmen der Signalisation Langsamverkehr klar geregelt.

Checkliste zur Materialauswahl

- Werden die Informationstafeln im Innen- oder Aussenbereich eingesetzt?
- Welche gesetzlichen Normen sind zu beachten?
- Wie witterungsbeständig muss das Material sein?
- Wie stark wird das Trägermaterial beansprucht, zum Beispiel durch Reinigung oder Anstossen durch die Schneeräumung?
- Wie kann man Schäden durch Vandalismus vorbeugen?
- Wie häufig werden die Inhalte ausgetauscht?
- Wie wartungsaufwändig ist das Material?

Im Online-Handbuch der Fachstelle Langsamverkehr Graubünden sind nützliche Handlungsanleitungen bei der Planung und Montage von Wegweisern aufgeführt. www.langsamverkehr.ch/gr

In Graubünden erfolgt die Ausführung der Wegweiser in hochwertigem, robustem Alu-Reliefguss nach dem RAL-Farbkatalog. Diese Ausführung ist wetterbeständig, auch hochalpin einsetzbar und weist bei gleichen Kosten eine fünfmal längere Lebensdauer auf als andere Systeme. Wo immer möglich, werden die Wegweiser an bestehenden Trägern angebracht (Ortswegweiser, Verkehrsschilder, Strassenbeleuchtungen, Strom- und Telefonmasten). Für die Befestigungen der Schilder an verzinkten Eisenrohren werden Briden und Schilderhalter aus rostfreiem Material verwendet.



Geordnete Informationspunkte in Zuoz. Neue Ortspläne werden mit bestehenden Informationen (z.B. Bikekarten, Vitaparcours) kombiniert und zu einer Einheit verbunden.

Bei Gebäudebeschilderungen wird aus Kostengründen eine Kombination von Reliefguss und versiegeltem Digitaldruck empfohlen. Ebenfalls in der Grundfarbe Anthrazit mit weisser Schrift.

Für die Informationstafeln werden die Formate F12 und F200 angeboten. Die Grundkonstruktion besteht aus Metall und Aluminium, alle Eisenteile sind feuerverzinkt und pulverbeschichtet. Sie können sowohl im Boden wie an Wänden verankert werden. Da die Informationstafeln in regelmässigen Abständen aktualisiert werden müssen, empfiehlt sich die Verwendung von Folien im Digitaldruck oder der Direktdruck auf Aluplatten. Die Beschichtung mit Schutzlaminat verhindert zudem das Ausbleichen auch an sonnenexponierten Stellen.

4 Schritt 4: Pilotanwendung

Die Implementierung eines Informations- und Leitsystems ist zeit- und kostenintensiv. Daher ist es empfehlenswert, eine Testphase bereits während der Konzeptionsphase einzuleiten. Zu diesem frühen Zeitpunkt sind Tests nicht aufwändig, und etwaige konzeptionelle und/oder materielle Anpassungen können kostengünstig realisiert werden.

Beispiele für einen einfachen Testlauf:

- Kriterien für die Bewertung festlegen (Verständlichkeit, Lesbarkeit, Farb- und Kontrastwirkung)
- Designs auf Papier in Originalgrösse ausdrucken, potenziellen Nutzern vorlegen oder auf provisorischen Trägermedien (zum Beispiel Holzstangen) vor Ort aufstellen und begutachten.
- Layouts der Marke graubünden durch das Markenmanagement (Graubünden Ferien) freigeben lassen.

5 Schritt 5: Projektplan

Die Entwicklung eines Projektplans für die Implementierung des Informations- und Leitsystems ist ein wichtiges Entscheidungs- und Planungsinstrument. Es beinhaltet alle wesentlichen Informationen zu Projektträgern, Finanzierungen, Verantwortlichkeiten, Zielsetzungen und Vorgehensweisen.

Eckpunkte eines Projektplans

IST-Situation

- Kurze, prägnante Beschreibung der Ausgangslage.

Zielsetzungen

- Was für eine dauerhafte Lösung will man anstreben?
- Was ist die Zielsetzung des Projektes?
- Welche Nachfolgeprojekte könnten allenfalls folgen?
- Was will man verbessern?
- Wie wird eine Verbesserung erkannt?

Verantwortlichkeiten

- Wer hat welche Aufgaben zu erfüllen mit welchen Verantwortlichkeiten?
- Welche Personen sind für die jeweiligen Projektphasen verantwortlich?
- Wer ist laufend zu informieren?
- Wer informiert?
- Wer entscheidet?

Zeitplan

- Welche Projektphase erfolgt nach welchen Schritten und wann?

Kosten-Nutzen Argumentation

- Darlegung der Kosten der Teil- und Gesamtlösung
- Darlegung des Nutzens und der Einsparungen

Finanzierung

- Darstellung der Finanzierungskosten
- Einmalige Kosten
- Projektleitungskosten
- Grundausstattung
- Erstsanschaffung
- Verfahrenskosten (Grundgebühren, Bearbeitungsgebühren, Bewilligungsgebühren)
- Wiederkehrende Kosten (Unterhalt, Erneuerungen, Aktualisierungen, bauliche Veränderungen usw.)



«Die Gemeinde Zuoz hat ein Besucherleitsystem implementiert, damit sich unsere Gäste in unseren verwinkelten Gassen und Plätzen zurechtfinden und so die Sehenswürdigkeiten im Ort problemlos finden können. Durch die Lage der Gemeinde Zuoz mit dem Bahnhof unterhalb des Dorfes und dem Dorfplatz im Dorfkern war es uns wichtig, den Besuchern die Orientierung im Ort so einfach wie möglich zu gestalten. Die Rückmeldungen von Gästen (und Einheimischen) zeigen, dass wir am richtigen Ort angesetzt haben.»
Claudio Duschletta, Gemeindeschreiber Zuoz

6 Schritt 6: Prozessbegleitung

Ausgehend vom Projektplan wird für die Prozessbegleitung festgelegt, welche Personen in welcher Weise in das Projekt eingebunden sind.

1. Wer entscheidet?
2. Wer arbeitet mit?
3. Wer wird nur informiert? Jede der beteiligten Institutionen besitzt ihre strukturellen Besonderheiten, die im Rahmen der Prozessbegleitung berücksichtigt werden müssen.

Spätestens jetzt sollte klar sein, welche Behörden zuständig und welche Anstösser respektive Grundstückseigentümer zu informieren sind. Geklärt sein sollte auch, welche Kooperationspartner gewonnen und ob Interessengruppen miteingebunden werden können. Je nach Umfang des Projekts empfiehlt es sich, eine Strategie für die Öffentlichkeitsarbeit festzulegen.

Checkliste für die Prozessbegleitung:

Behörden und Politik

- ✓ Sind die zuständigen Stellen (Verantwortlichkeiten) informiert?
- ✓ Wurden Behördenwege und Ausschreibungsfristen im Projektplan einkalkuliert?
- ✓ Sind relevante Normwerte geprüft worden?

Anstösser und Grundstückseigentümer

- ✓ Liegen alle Informationen über betroffene Anstösser und Grundstücksbesitzer vor? (Auskünfte erteilen Grundbuch- und Vermessungsämter)
- ✓ Sind gewünschte Wegeführungen und Standortbedürfnisse mit den Betroffenen besprochen worden?
- ✓ Wurden Besitzverhältnisse und Grundstücksgrenzen ausreichend berücksichtigt?

Kooperationspartner

- ✓ Ist das Potenzial für Kooperationen ausgeschöpft worden?
- ✓ Stehen die Kooperationspartner fest, und sind diese umfassend informiert?

Interessengruppen

- ✓ Ist, wo notwendig, die frühzeitige Einbindung von Interessengruppen erfolgt (Naturschutz-Organisation, Jäger-Verein, Sportclub)?
- ✓ Wurden regionale Schnittstellen zu den touristischen Betrieben und deren Massnahmen im Blick behalten und auch genutzt?

Öffentlichkeit

- ✓ Wurde die Rolle der Öffentlichkeit untersucht und bewertet?
- ✓ Wurde eine Informationsstrategie erarbeitet (beispielsweise im Hinblick auf die regionalen Medien, die in der Öffentlichkeitsarbeit eine wichtige Rolle spielen)?

7 Schritt 7: Vernehmlassungen und Bewilligungen

Eine enge Zusammenarbeit mit den zuständigen Instanzen, wie dem Tiefbauamt Graubünden (TBA), der Fachstelle Langsamverkehr (FLV) und der Kantonspolizei Graubünden (KAPO), während der gesamten Projektdauer, ist Pflicht. Sämtliche Kontaktdaten sind unter www.qualitaet-gr.ch ersichtlich.

Empfehlenswert ist die gesammelte Einreichung der Unterlagen «aus einem Guss» in Form eines A4-Ordners mit sämtlichen Ortsplänen und Standortplänen, Layoutvorschlägen, Einverständnissen von Grundstückseigentümern und Anstössern etc. Diese Unterlagen durchlaufen eine abschlies-

sende Vernehmlassung. Es gilt jedoch zu beachten, dass es für gewisse Objekte, je nach Baugesetz in den Gemeinden, eine formelle Baugenehmigung mit Amtsblattpublikation oder im Meldeverfahren benötigt, auch wenn die Gemeinde Auftraggeber ist.

Ausgenommen sind nicht baubewilligungspflichtige Bauvorhaben gemäss Raumplanungsverordnung für den Kanton Graubünden, Artikel 40.

8 Schritt 8: Implementierung

Alle Aufgaben und Teilprojekte werden von den Umsetzungspartnern in Abstimmung mit den Verantwortlichen durchgeführt. Mithilfe einer guten und fachkundigen Bauleitung können die vor Ort auftretenden Fragen beantwortet und etwaige Probleme behoben werden. Wichtig ist, dass alle Beteiligten Zugriff auf die Liste der Ansprechpartner haben, die sich im Projektplan befindet. Beim Bestellen der Materialien sind die Lieferkonditionen und Fristen zu beachten. Diese können teilweise von längerer Dauer sein. Bei der Projektplanung muss dieser Aspekt mitberücksichtigt werden.

9 Schritt 9: Nachjustierung

Trotz sorgfältiger Planung kann es vorkommen, dass nach der Fertigstellung und Einführung des Projekts Korrekturen und Anpassungen vorgenommen werden müssen. In der Phase der Nachjustierung können die erfolgten Arbeiten anhand des Projektplans kontrolliert und die nötigen Anpassungen vorgenommen werden. Das Gleiche gilt für spätere Erweiterungen des Informations- und Leitsystems.

10 Schritt 10: Unterhalt und Aktualisierung

Eine klare Festlegung von Abläufen und Verantwortlichkeiten im Hinblick auf den Unterhalt und die Aktualisierung sorgt dafür, dass das touristische Orientierungs- und Leitsystem jederzeit auf dem neusten Stand ist. Die Anforderungen an den Unterhalt sollten bereits in den Phasen Analyse (Schritt 2) und Konzeption (Schritt 3) mitbedacht werden.

Empfehlung

Stellen Sie durch eine gute Dokumentation sicher, dass bei Neubestellungen von Schildern und Plänen die Vorgaben für Design und Material eingehalten werden.

Weitere Informationen und hilfreiche Literatur finden Sie unter:

www.qualitaet-gr.ch

Das Qualitätsprogramm Graubünden ist ein Impulsprogramm des Amtes für Wirtschaft und Tourismus Graubünden. Es stellt touristischen Leistungserbringern im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe pragmatische Hilfsmittel zur Verbesserung ihrer Dienstleistungs- und Erlebnisqualität zur Verfügung. Im Fokus steht auch das Schaffen von Angebotsleuchttürmen, welche als Best-Practice-Beispiele einen Nachahmungseffekt auslösen können.

