



Electronic Business

Herausgegeben von Christine Strauss

Band 4

Sonja Höglinger

Barrierefreier Tourismus und die Rolle des Reisemittlers

Menschen mit Beeinträchtigungen stoßen immer wieder auf Grenzen unterschiedlichster Ausprägung. Dies gilt auch für den Bereich Freizeitgestaltung, Reisen und Tourismus. Entlang der gesamten touristischen Servicekette können dabei Barrieren auftreten: nicht nur bei der Wahl einer physisch barrierefreien Unterkunft sondern auch beim Zugang zu spezifischen Informationen. Diese Arbeit untersucht die besonderen Anforderungen des barrierefreien Tourismus für Menschen mit körperlichen Einschränkungen. Spezialisierte Reisemittler wurden zu ihren Erfahrungen mit dieser Kundengruppe befragt und die Ergebnisse im Rahmen einer Fallstudie präsentiert.

Sonja Höglinger ist seit dem Jahr 2003 beruflich im Tourismus tätig. Sie schloss ihr Studium der Internationalen Betriebswirtschaft im Jahr 2010 an der Universität Wien ab.

Barrierefreier Tourismus und die Rolle des Reisemittlers

Electronic Business

Herausgegeben von Christine Strauss

Band 4



PETER LANG

Frankfurt am Main · Berlin · Bern · Bruxelles · New York · Oxford · Wien

Sonja Höglinger

Barrierefreier Tourismus und die Rolle des Reisemittlers



PETER LANG

Internationaler Verlag der Wissenschaften

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Gedruckt mit Förderung des Bundesministeriums
für Wissenschaft und Forschung in Wien.

Umschlaggestaltung:
Olaf Glöckler, Atelier Platen, Friedberg

Gedruckt auf alterungsbeständigem,
säurefreiem Papier.

ISSN 1868-646X
ISBN 978-3-653-00456-4

© Peter Lang GmbH
Internationaler Verlag der Wissenschaften
Frankfurt am Main 2010
Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

www.peterlang.de

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis.....	11
1 Einleitung	13
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung.....	13
1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen	14
1.3 Aufbau der Arbeit	15
2 Grundlagen und Begriffsbestimmungen	17
2.1 Behinderung	17
2.1.1 Modellansätze.....	17
2.1.2 Internationale Definition	18
2.1.3 Gesetzliche Definition	20
2.2 Arten von Behinderung.....	21
2.3 Anzahl behinderter Menschen	22
2.3.1 Österreich	23
2.3.2 Deutschland	24
2.4 Demographischer Wandel und Behinderung.....	25
2.5 Tourismus	27
2.5.1 Reisemittler und Reiseveranstalter.....	27
2.5.2 Die touristische Servicekette	28
3 Barrierefreier Tourismus	31
3.1 Reiseverhalten von Menschen mit körperlichen Einschränkungen.....	31
3.1.1 Österreich	31
3.1.2 Deutschland	32
3.2 Die fünf Phasen zum aktiven Reisenden	33
3.3 Urlaubsmotive von Touristen mit körperlichen Einschränkungen.....	34
3.4 Reisebarrieren für Menschen mit Beeinträchtigung	36

3.4.1 Intrinsische Barrieren	36
3.4.2 Umweltbarrieren.....	37
3.4.3 Interaktive Barrieren.....	39
3.5 Spezielle Anforderungen an die touristische Servicekette	40
3.6 Kategorisierung von Unterkünften	43
3.7 Spezialisierte Reisemittler	45
3.7.1 Prozessmodell der Destinationsempfehlung	46
3.7.2 Informationsqualität	49
3.7.3 Marktsegmentierung.....	51
3.7.4 Exkurs: Best Agers	52
4 Empirische Untersuchung	55
4.1 Methodik	55
4.2 Vorstudie.....	58
4.2.1 Kundenmerkmale	59
4.2.2 Buchungsverhalten	62
4.2.3 Informationen	63
4.2.4 Kooperationen und Barrierefreiheit der Homepage.....	68
4.3 Fallstudie.....	68
5 Ergebnisse	71
5.1 Ergebnisse Fall 1.....	71
5.1.1 Kundenmerkmale	71
5.1.2 Buchungsverhalten	74
5.1.3 Informationen	76
5.2 Ergebnisse Fall 2.....	81
5.2.1 Kundenmerkmale	81
5.2.2 Buchungsverhalten	83
5.2.3 Informationen	85
5.3 Cross-Case Analyse	89

6 Fazit und Ausblick.....	97
Literaturverzeichnis.....	99
Anhang	107

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Überblick über die ICF	19
Abbildung 2: Anteil der Befragten an den spezifischen Behinderungsarten	25
Abbildung 3: Bevölkerungspyramide für Österreich 2007, 2030 und 2050.....	26
Abbildung 4: Die touristische Servicekette.....	29
Abbildung 5: Barrierefreie Mindeststandards	44
Abbildung 6: Prozess- und Einflussfaktorenmodell zur Destinationsempfehlung.....	47
Abbildung 7: Forschungsablauf	56
Abbildung 8: Darstellung des Einflusses der Ergebnisse der Vorstudie	58
Abbildung 9: Das Telefongespräch als Bindeglied zwischen Anfrage und Buchung	63

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Schädigung, Behinderung, Benachteiligung..... 18

Tabelle 2: Anteil von Menschen mit Beeinträchtigung nach Altersgruppen..... 23

Tabelle 3: Reisemotive von Menschen mit Mobilitäts- und
Aktivitätseinschränkungen..... 35

Tabelle 4: Überblick über die befragten Reisemittler der..... 69

Tabelle 5: Kurzdarstellung der Ergebnisse der Cross-Case Analyse..... 90

1 Einleitung

1.1 Ausgangssituation und Problemstellung

Menschen mit Beeinträchtigung stoßen immer wieder an Grenzen unterschiedlichster Ausprägung. Diese Begrenzungen betreffen sie auch in ihrer Rolle als Reisende und Touristen sowie allgemein in ihrer Freizeitgestaltung. Entlang der gesamten touristischen Servicekette treten dabei Barrieren auf, nicht nur bei der Wahl einer physisch barrierefreien Unterkunft, sondern auch beim Zugang zu spezifischen Informationen.

Die Gruppe der Menschen mit Beeinträchtigung ist in ihren Anforderungen sehr heterogen und somit schwer zu verallgemeinern. Jede einzelne Art einer Behinderung bringt spezifische Probleme mit sich, die sich nicht oder nur sehr schwer generalisieren lassen. Diese Heterogenität wiederum verlangt von Seiten der Reiseveranstalter und Reisemittler sowie von Seiten der Unterkunftgeber eine entsprechende Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen des Einzelnen.

Reisemittlern als Bindeglied zwischen Kunden und Anbietern touristischer Leistungen kommt hier besondere Bedeutung zu. Sie stehen vor der besonderen Herausforderung, Informationen von allen Seiten umfassend zu ermitteln und zur Verfügung zu stellen. Bei Reisenden mit Beeinträchtigung müssen hierbei nicht nur die Vorstellungen des Kunden erfüllt werden, sondern auch darauf geachtet werden, dass das Reiseziel den speziellen Bedürfnissen und Fähigkeiten des Reisenden entspricht. Dies impliziert eine besonders intensive und aufwändige Kundenbetreuung, was möglicherweise viele Reiseveranstalter und Reisemittler daran hindert, sich mit dieser Kundengruppe zu beschäftigen. In dieser Arbeit werden spezialisierte Reiseveranstalter und Reisemittler mittels Tiefeninterviews zu ihren Erfahrungen mit dieser Kundengruppe befragt. Dabei soll herausgefunden werden, vor welche besonderen Anforderungen der barrierefreie Tourismus diese Reiseveranstalter und Reisemittler stellt und wie sie diesen begegnen. Im Rahmen der Literaturrecherche zu dieser Untersuchung wurden keine Studien dieser Art entdeckt.

Österreichische Studien und Untersuchungen zum Thema barrierefreier Tourismus sind tendenziell wenig vorhanden. Aus diesem Grund wurde das Untersuchungsfeld dieser Arbeit auf Deutschland erweitert. Dies erscheint in Hinblick auf die Ähnlichkeit der Märkte dieser beiden Länder sinnvoll.

Im Rahmen dieser Arbeit wird teilweise der Begriff „Behinderung“ verwendet. Diese Terminologie ist in keiner Weise wertend zu verstehen und wird auch