

EUROPARC-Studienaufenthalt Österreich
4. bis 10. September 2016

Studienbericht

Die Servicekette im barrierefreien Tourismus - Praxisbeispiele aus Österreich –



Quelle: Tobias Wiesn/ Nationalpark Eifel

Mareike Garms, Nationalpark Schwarzwald
23. November 2016

Inhaltsverzeichnis

1 Die Servicekette im barrierefreien Tourismus - Best Practice-Beispiele aus dem Studienaufenthalt in Österreich

- 1.1 Information
- 1.2 Orientierung und Mobilität vor Ort
- 1.3 Angebot vor Ort
- 1.4 Erinnerung

2 Résumé zum Studienaufenthalt

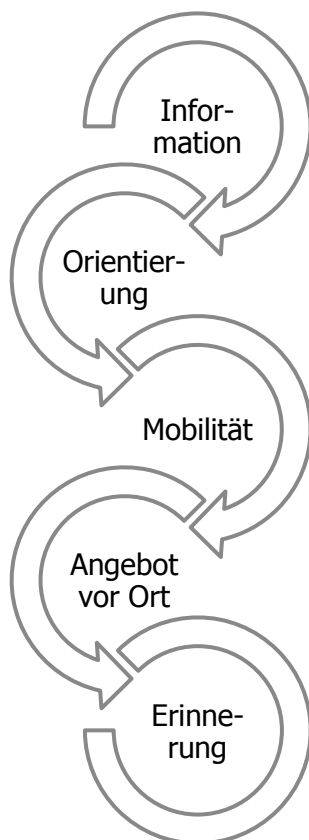
Quellen

1 Die Servicekette im barrierefreien Tourismus

Menschen mit Einschränkungen haben ein Recht auf selbst bestimmte und umfassende Teilhabe und auf Gleichstellung. Dazu gehört auch, dass eine Reise ohne Barrieren geschehen kann.¹ Reisen sollte heute für alle möglich sein.

Um einen barrierefreien Aufenthalt am Urlaubsort zu garantieren, ist die durchgängige Beachtung der touristischen Servicekette erforderlich (siehe Abb.1). Dieses Hilfsmittel erfasst, überprüft und stellt die Dienstleistungsprozesse aus Sicht des Gastes systematisch dar. Augenfällig ist, dass sich touristische Leistungen aus vielen Einzelleistungen zusammensetzen. Dazu gehören z.B. die An- und Abreise, der Transport und das Freizeitangebot vor Ort. Jede einzelne Dienstleistung prägt und beeinflusst das gesamte Reiseerlebnis. Eine Schwächung oder ein Ausfallen eines Kettengliedes kann zum Komplettausfall oder Abbruch der Reise führen. Weiterhin können schlechte Erfahrungen das Image der Destination erheblich gefährden.

Abbildung 1: Bausteine der Servicekette



Quelle: eigene Darstellung

Zu beachten ist, dass unterschiedliche Gästegruppen, auch im barrierefreien Tourismus selbst, verschiedene Ansprüche an die Servicekette haben. Dadurch kann die Auffassung von gutem Service stark variieren. Fest steht, dass Menschen mit einem besonderen Servicebedarf das Tourismusangebot, das ihren Bedürfnissen und Interessen entspricht, noch gezielter auswählen. Auf vage Angaben von Übernachtungsbetrieben wie z.B. „nur 5 Minuten bis zur U-Bahn-Station“ können sie sich kaum verlassen.

Im Rahmen des EUROPARC-Projektes „Akteure aus Nationalen Naturlandschaften im internationalen Kompetenzaustausch (ANNIKA)“ widmet sich dieser Studienbericht der Servicekette im barrierefreien Tourismus unter besonderer Berücksichtigung von Erfahrungen und ausgewählten Best-Practice Beispielen aus den während des Studienaufenthalts (4. bis 10. September 2016) besuchten Österreichischen Gebieten: Naturpark Kaunergrat, Naturpark Purkersdorf, Nationalpark Gesäuse und Nationalpark Donau-Auen.

Das Projekt wurde durch das Bundesamt für Naturschutz mit Mitteln des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit gefördert.

¹ BMWI 2016

1.1 Information

Im barrierefreien Tourismus spielt die genaue Planung und somit die Informationsbeschaffung im Vorfeld der Reise eine zentrale Rolle. Die Bedeutung des Internets für die Reisevorbereitung, sofern ein Internetzugang zur Verfügung steht, liegt bei etwa 70 Prozent. Mobilitäts- und/ oder aktivitätseingeschränkte Menschen sind auf eine zusätzliche Beratung z.B. durch ein Reisebüro angewiesen und buchen oftmals pauschal oder im Baukastenprinzip. Zur Buchung der Reise wird das Internet nur zu 11 Prozent genutzt, während 19 Prozent der Gesamtbevölkerung das Internet für diesen Zweck nutzen. Das Hotel ist bei Menschen mit Mobilitäts- und/ oder Aktivitätseinschränkungen - genau wie im bundesweiten Durchschnitt - während der Haupturlaubsreise die beliebteste Unterkunft, gefolgt von der gemieteten Ferienwohnung und der Unterkunft bei Verwandten und Bekannten. Das Auto spielt eine noch bedeutendere Rolle als bei der Gesamtbevölkerung. Dies ist umso bemerkenswerter, als Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen deutlich seltener über ein eigenes Auto verfügen. Die Bahn (7 %) und der Bus (15 %) werden als Verkehrsmittel im Rahmen einer Haupturlaubsreise häufiger genutzt als im Bundesdurchschnitt (Bahn: 4%, Bus: 9%). Dagegen spielt das Flugzeug mit 29 Prozent eine untergeordnete Rolle (41% Gesamtbevölkerung).²

Best-Practice Beispiel Hotel Weissseespitze (8./9./10. September 2016)

Das 4-Sterne-Hotel liegt in Kaunertal in Tirol nahe des Kaunertaler Gletschers und wirbt mit dem Slogan „Erlebnisreich & barrierefrei urlauben“. Das bereits seit 50 Jahren bestehende Hotel gilt als Vorreiter in der touristischen Region Kaunertal wo Barrierefreiheit mittlerweile bis zu einer Höhe von 3.108 Metern garantiert wird (siehe Abb. 2). Bereits 1998 entstand die Idee für das „Erste Rollihotel der Alpen“. Das als barrierefrei ausgezeichnete Hotel spricht vor allem mobilitätseingeschränkte Personen an. Der Wellnessbereich, die 30 Rolli-Zimmer (Wendemöglichkeiten, keine Stufen, Einstiegshilfen usw.), Tiefgaragen und weitere Räumlichkeiten wie die Hotelhalle, Bar, Fahrstühle und Speisesäle sind barrierefrei gestaltet. Darüber hinaus gibt es ein umfassendes Freizeitangebot: Mono-Ski, Swiss-Tracs, Handbikes und ein eigenes Rolli-Roadbook mit einer Vielzahl von barrierefreien Urlaubsangeboten und Ferienattraktionen in der Region. Informationen sind über die Homepage des Betriebes (<http://www.weisseespitze.com>), den Naturpark (<http://www.kaunergrat.at>), dem Intereg-Programm „Humana Raetica“ (<http://www.terraraetica.eu>) sowie über Kaunertal Tourismus (<https://www.kaunertal.com/de>) abrufbar.

² Zahlen vgl. BMWI 2008

Abbildung 2: Hotel Weissseespitze (links), Seilbahn Karlesjoch (rechts)

Quelle: Mareike Garms

Beurteilung/ Anmerkungen

Die Kommunikation barrierefreier Angebote durch die drei Akteure Naturpark, Leistungsträger und Tourismusorganisation ist vorbildlich. Die barrierefreie Ausrichtung der Region begann mit dem Bau der Hochgebirgsstraße und ist heute ein bereits mehrfach ausgezeichnetes Vorzeigemodell und Leuchtturmprojekt in Europa. Die Beteiligten arbeiten Hand in Hand. Dabei werden auch Leistungsträger selbst zum barrierefreien Bauen im Tourismusbereich informiert und ggf. über das grenzüberschreitende Intereg-Programm „Humana Raetica“, Teilprojekt einer seit 2007 bestehende Kooperation (Terra Raetica) der Länder im rätischen Dreieck, beraten. Hervorzuheben ist der detaillierte Informationsgehalt des Angebots. Beispielsweise werden auf der Homepage des Naturparks Übernachtungsbetriebe von absolut rollstuhlfreundlich bis eingeschränkt rollstuhlfreundlich eingestuft. Das durch Humana Raetica erarbeitete Rolli-Roadbook beurteilt anhand von ausgewählten Kriterien zahlreiche Naturerlebniseinrichtungen, Unterkünfte, Freizeitangebote (Museen, Wanderwege, Skipiste, Hallenbäder usw.) und Lokale auf ihre Praxistauglichkeit.

Kritisch anzumerken ist, dass sich das Angebot sehr stark an mobilitätseingeschränkten Personen ausrichtet, jedoch hundertprozentige Barrierefreiheit kommuniziert wird. Für weitere Nutzergruppen z.B. Menschen mit Sehbehinderung gibt es kein Angebot.

1.2 Orientierung & Mobilität vor Ort

Eine ausreichende Zahl barrierefreier Mobilitätsangebote aller Verkehrsmittel und die Orientierung vor Ort durch Hilfsmaßnahmen (Informationszeichen oder -tafeln, Gehwegmarkierungen usw.) sollten heute zum Ausstattungsstandard erfolgreicher touristischer Destinationen gehören.

Best-Practice Beispiel Blindenpfad Naturpark Purkersdorf (6. September 2016)

Im Rahmen des geförderten Projektes „Naturnahe Wald- und Erlebnispädagogik im Naturpark Purkersdorf/ Waldbiologische Maßnahmen sowie erlebnispädagogisches Arbeiten mit Sinneswahrnehmung“ wurde im Jahr 2010/11 mit dem Projekt „Blind Date“ ein Naturerlebnispfad mit Sinnesangeboten geschaffen. Entlang des ein Kilometer langen Weges wurden in diesem Jahr 18 neue Tafeln in taktiler Tast- (Brailleschrift) und Sehschrift angebracht. Handläufe, Holzkonstruktionen, Bodenschwellen und Erklärungen auf den Tafeln weisen den Weg (siehe Abb. 3). Der Pfad bietet auch den Sehenden eine besondere Möglichkeit der Sinneswahrnehmung.

Abbildung 3: Blindenpfad Naturpark Purkersdorf: Schautafel (links), Blindenleitsystem (rechts)



Quelle: Mareike Garms

Beurteilung/ Anmerkungen

Positiv anzumerken ist, dass das Konzept einen eher inklusiven Ansatz verfolgt. Der Pfad wurde nicht ausschließlich für sehbehinderte Menschen geschaffen und bietet Mitmachstationen für alle Besucherinnen und Besucher. Allerdings enthalten die Tafeln zu viele Informationen und sind wenig anschaulich dargestellt. Weiterhin benötigen gerade sehbehinderte Menschen im Vorfeld genaue Angaben zum Standort sowie zur Erreichbarkeit. Eine Bahn-Haltestelle befindet sich zwar in direkter Nähe, aber es gibt hier kein Leitsystem zum Pfad.

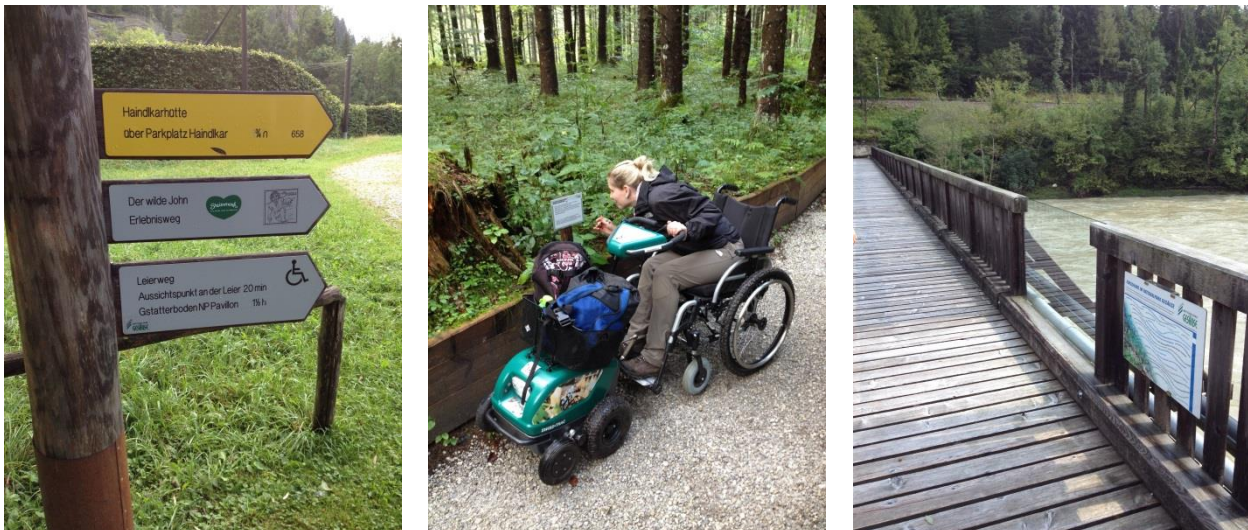
1.3 Angebot vor Ort

Das Angebot während des Aufenthalts trägt maßgeblich zur Zufriedenheit des Gastes bei. Aus der Fülle an Möglichkeiten, die während des Studienaufenthalts dargestellt und diskutiert wurden, sind die Themenpfade im Nationalpark Gesäuse hervorzuheben.

Best-Practice Beispiel Themenpfad am Weidendom, Nationalpark Gesäuse (7. September 2016)

Das Nationalpark Erlebniszentrum Weidendom bietet neben einer Forscherwerkstatt und einer Darstellung des ökologischen Fußabdrucks auch den barrierefreien Wanderweg „Leierweg“, der sich gezielt an Rollstuhlfahrer richtet. Zugeräte für Rollstühle (sogenannte Swiss-Tracs) können hierfür beim Weidendom gebührenpflichtig (25 Euro/ Tag) entliehen werden. Der mit Stegen gestaltete Waldweg führt zu einem Ausblick auf die Enns. Auf dem Weg dorthin wurden zahlreiche Erlebnisstationen, die sich speziell an Rollstuhlfahrern ausrichten, installiert. Nicht-Mobilitätseingeschränkte sollen diese als bewusst unbequem wahrnehmen. Barrierefreiheit in der Natur (im Sinne von z.B. Biotopverbund) wird ebenfalls kommuniziert.

Abbildung 4: Schilder (links), Erprobung des Swiss-Tracs (mitte), Brücke mit Durchguck (rechts)



Quelle: Mareike Garms

Beurteilung/ Anmerkungen

Positiv hervorzuheben ist die konzeptionelle Ausarbeitung des Wanderweges unter Beteiligung betroffener Gruppen. Weiterhin ist die Wegeführung eindeutig und die Stationen sind in leichter Sprache erklärt. Leider führt der Hin- und Rückweg über dieselbe Wegestrecke. Das Konzept verfolgt bewusst keinen inklusiven Ansatz. Jedoch wird die Ausrichtung auf mobilitätseingeschränkte Personen für den allgemeinen Besucher nicht unmittelbar ersichtlich. Es ist fraglich ob der gewünschte Lerneffekt auch eintritt.

1.4 Erinnerung

Nach dem Reiseaufenthalt wird die Reise in unterschiedlichster Form reflektiert und festgehalten (Fotobücher, mündliche Urlaubsberichte, Reiseblogs, Souvenirs usw.). Je nach Erfüllungsgrad der Reisemotive entsteht ein Zufriedenheitsniveau, das wiederum die Wahrscheinlichkeit einer erneuten Reise in das Zielgebiet erhöht.

Best-Practice Beispiel Offroad-Führung (5. September 2016)

Im Nationalpark Donau-Auen wird eine besondere Führung für sehbehinderte und blinde Menschen angeboten. Die „Offroad-Führung“ der Österreichischen Bundesforste führt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer fernab der gewohnten Pfade in den Auwald. Dabei wird ein Naturerlebnis für alle Sinne geboten.

Abbildung 5: Offroad-Führung



Quelle: Mareike Garms

Beurteilung/ Anmerkungen

Lianen, Gehölz, Büsche, Senken und Unebenheiten erschweren die Wanderung, sind aber nicht unerwünscht. Die blinden und sehbehinderten Teilnehmerinnen und Teilnehmer fühlen sich nicht unsicher, denn Sie werden von einer vertrauten Person begleitet. Nach Rücksprache mit einer Teilnehmerin ist die Offroad-Führung eine langersehnte Möglichkeit vertraute Pfade zu verlassen und zusätzlich naturfachliches Wissen vermittelt zu bekommen. Das Tempo ist zwar langsam, aber auf der kurzen Strecke gibt es genügend zu entdecken. Immer wieder werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eingeladen Besonderheiten am Wegesrand zu begutachten. Ein Gehäuse einer Posthornschnecke ist dabei Tast- und Erinnerungsobjekt zugleich: *„Diese Schnecke hat mir noch in meiner Sammlung zu Hause gefehlt.“*

2 Résumé zum Studienaufenthalt

Die Erkenntnisse aus dem Studienaufenthalt in Österreich waren eine Bereicherung für meine touristische Arbeit im Nationalpark Schwarzwald. Die Relationen zu meiner Arbeit möchte ich im Folgenden kurz darstellen.

Vor allem hat mich die Ausarbeitung der touristischen Servicekette beschäftigt. Hier ist es wichtig, dass alle Bausteine von der ersten Information bis zur Reflektion stimmig sind, denn nur so wird ein allumfassendes Erlebnis gewährleistet. Bereits ein fehlender oder mangelhafter Baustein (z. B. die Mobilität) kann die Kette und damit die Reiseentscheidung bzw. Zufriedenheit nachhaltig beeinflussen. Dies bedeutet aber auch, dass alle Leistungsträger eng zusammen arbeiten müssen. Dem Nationalpark kommt im barrierefreien Naturtourismus eine Schlüsselrolle zu. Die Destination tritt als Bindungsglied auf, ist zugleich auch Kooperationspartner und direkter Anbieter von touristischen Leistungen z.B. geführter Touren in Gebärdensprache.

Für den Nationalpark Schwarzwald heißt dies, dass wir im ersten Schritt auf die jeweiligen Leistungsträger der Nationalparkregion zugehen werden und das Thema ansprechen bzw. offene Fragen klären sollten. Dies könnte im Rahmen einer Informationsveranstaltung oder Weiterbildung für Partnerbetriebe geschehen. Im Jahr 2017 werden erste Betriebe als Nationalpark-Partner ausgezeichnet, die wir bereits bei der Aufnahme auf Barrierefreiheit aufmerksam machen werden.

Auch das touristische Konzept, das zusammen mit der Nationalpark-Region bis Anfang 2017 erarbeitet wird, enthält den Baustein Barrierefreiheit als Querschnittsaufgabe. Dies gilt auch für das Verkehrskonzept, das ebenfalls 2017 erarbeitet wird. Da der Nationalpark Schwarzwald erst 2014 ausgewiesen wurde, befinden sich viele Projekte auf einem eher konzeptionellen Stand. Der Neubau des Informationszentrums, die Anlage neuer Pfade und die Wegekarte sind für die Einbeziehung des Leitbilds des Nationalparks „Wir bauen vorhandene Barrieren ab und schaffen keine neuen“ nur exemplarisch zu nennen.

Die Praxisbeispiele der Reise nach Österreich bestätigen die Relevanz und Bedeutung der Kommunikation nach innen und außen. Als Nationalpark tragen wir eine gewisse Verantwortung, der wir durchgängig nachkommen müssen.

Ich möchte mich herzlich bei allen Projektverantwortlichen für die Teilnahmemöglichkeit am EUROPRAC-Studienaufenthalt in Österreich bedanken.

Quellen

BMWi (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung, Download am 18.11.16 von http://www.fur.de/fileadmin/user_upload/externe_Inhalte/Publikationen/BMWi-Studie_Barrierefreier_Tourismus.pdf

BMWi (2016): Barrierefreiheit, Download am 18.11.16 von <http://www.bmwi.de/DE/Themen/Tourismus/Tourismuspoltik/Schwerpunkte/barrierefreiheit.html>

Angaben zur Person

Mareike Garms, Sachbearbeiterin für Tourismus im Nationalpark Schwarzwald (2016)

Alter: 28 Jahre

Studium: Tourismusmanagement (B.A.) und Landschaftsökologie (M.Sc.)