

Projekt: „Move-On“

Carina Barchanski (Researcher), Kristina Hühn (Captain), Ellen Loin (Analyst), Nils Lönnies (Analyst), Johanna Prinz (Springer), Mareike Sager (Researcher), Laura Wawrzyniak (Writer) und Kathrin Wiemken-Pippig (Researcher)

Problem und Fragestellung

Das Thema Barrierefreiheit hat auf Rügen bisher **kaum Beachtung** gefunden. In Deutschland gewinnt das Thema allerdings an Brisanz, bedingt durch den **demographischen Wandel**. Barrierefreie Reiseangebote werden daher in Zukunft verstärkt nicht nur von Behinderten, sondern auch von älteren Menschen nachgefragt werden. Damit wird es für den Tourismus auf Rügen **zukünftig notwendig** die Anspruchsgruppen der **mobilitätseingeschränkten Touristen zu verstehen**. Dies hat sich die vorliegende Arbeit zur Aufgabe gemacht. Daraus ergibt sich folgende Forschungsfrage:

Welche Ansprüche, Bedürfnisse, Erwartungen etc. bestehen bei mobilitätseingeschränkten Touristen entlang der gesamten Customer Journey?

Methodik

Um die Bedürfnisse der mobilitätseingeschränkten Personen entlang der Customer Journey besser zu verstehen und darzustellen, wurde im Zuge dieser Arbeit eine **Persona** erarbeitet. Eine Persona ist eine **Abstraktion einer Personengruppe**, die **gemeinsame Merkmale und Bedürfnisse** haben und von einer **fiktiven Person** repräsentiert wird. Damit die Persona entwickelt werden kann, bedarf es vorerst **quantitativer und qualitativer Methoden**, um geeignete Nutzerdaten erheben zu können. Für die vorliegende Forschungsarbeit wurde die **Befragung** als vorrangige Methode gewählt, da die Bedürfnisse am besten durch die mobilitätseingeschränkten Personen selbst benannt werden können. Zusätzlich wurden für diese Arbeit **selbst Erfahrungen** in einem Rollstuhl gesammelt.

Ergebnisse

Regina Reiselust



Personalien

- Regina Reiselust (54)
- Assistenz der Geschäftsführung (mittelständisches Unternehmen)
- Querschnittslähmung (seit 3 Jahren)

Familien & Wohnsituation

- Verheiratet
- Zwei Kinder (20 & 23 Jahre alt)
- Einfamilienhaus in Bad Godesberg

Freizeit & Hobbys

- Wandern, Radfahren, Kanufahren, Kulturbesuche
- Reisen (zusammen mit Ehemann)
- Freunde (großer Freundeskreis)

“ Ich wünsche mir einen Urlaub wie jeder andere. Erholsam & aktiv. ”

Bedürfnisse

Vorbereiten, Informieren und Buchen

- **Benötigt:** Klare und verlässliche Informationen, mehr Spontantät bei der Reisebuchung
- **Verhalten:** Informiert sich über gängige & spezialisierte Internet-Plattformen sowie Reiseerfahrungen von Freunden & Bekannten, Plant Reise im Voraus (kaum Spontantät)
- **Maßnahmen:** Ausbau der Kommunikation der barrierefreien Angebote, Infrastruktur, gezielte Marketing-/Informationskampagnen

An- und Abreise

- **Benötigt:** Klare und verlässliche Informationen, Behindertenparkplatz & barrierefreie Toiletten auf der Wegstrecke
- **Verhalten:** Reist mit dem eigenen Auto (würde Bahn fahren, wenn barrierefreie Ausstattung besser wäre), Reist in Gesellschaft
- **Maßnahmen:** Kommunikation barrierefreier Angebote, Dialog mit Verkehrsbetrieben für den Ausbau der Barrierefreiheit bei An- und Abreise

Ankommen und Orientieren

- **Benötigt:** Kompetentes und sensibles Personal, integratives Leitsystem in entsprechender Höhe, Übersichtskarte, Flyer & Broschüren mit barrierefreien Angeboten/Infrastruktur
- **Verhalten:** Sammelt viele Informationen, geht zur Tourist-Information
- **Maßnahmen:** Ausbau der Kommunikation der barrierefreien Angebote/ Infrastruktur

Wohnen und Schlafen

- **Benötigt:** Klare und verlässliche Informationen, barrierefreien Zugang, ausreichend Platz, sitzend erreichbare Funktionselemente (Lichtschafter, Duschkopf, etc.)
- **Verhalten:** Wohnt vor allem in Hotels & Ferienwohnungen (bedingt durch bessere barrierefreie Ausstattung), übernachtet nicht allein
- **Maßnahmen:** Dialog mit den Hoteliers, Ausbau der Kommunikation der barrierefreien Angebot

Freizeitgestaltung und Verpflegung

- **Benötigt:** Klare und verlässliche Informationen, barrierefreien Zugang, Bereitstellung von Hilfsmitteln (Rampen, etc.), guten Bodenbelag
- **Verhalten:** Geht gern gut Essen, macht Ausflüge an den Strand & die Natur, besucht Kulturveranstaltungen
- **Maßnahmen:** Ausbau der Kommunikation der barrierefreien Angebote, Dialog mit Verkehrsbetrieben für den durchgehenden Einsatz von Niederflurbussen zu Attraktionen, Ausbau der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln

Service und Assistenz

- **Benötigt:** Barrierefreie öffentliche WCs, sensibles & kompetentes Personal
- **Verhalten:** Möchte selbständiger sein & Anderen nicht zur Last fallen
- **Maßnahmen:** Verbesserung der Zugänglichkeit von barrierefreien WCs, Schulung des Personals

Schwierigkeiten

Eine Schwierigkeit der vorliegenden Arbeit sind die **vielfältigen Bedürfnisse**, die Personen mit Mobilitätseinschränkung besitzen. Da die Persona nur eine **grobe Abstraktion** einer Personengruppe darstellt, kann somit nicht die Gesamtheit der Personen mit Mobilitätseinschränkung abgebildet werden. Zusätzlich fiel es den Forschenden schwer, die zu untersuchende **Zielgruppe zu quantifizieren**, da **keine Daten** über Reisende mit Behinderung erhoben werden. Auch stellte die **methodische Umsetzung** der Persona zunächst eine Schwierigkeit dar, bedingt durch die **Vielzahl an möglichen Vorgehensweisen** zur Erarbeitung einer Persona. Im Verlauf des Projektes zeigte sich auch, dass das enthusiastische Interesse der Forschenden am barrierefreien Tourismus auf Rügen zu einem **zu umfangreichen Projekt** führte. Dadurch verlor die Gruppe kurzzeitig den Fokus auf das eigentliche Projektziel. Eine weitere Schwierigkeit war es, die anvisierte **Zielgruppe** mit dem Fragebogen zu **erreichen**.

Learnings

Die intensive Beschäftigung mit dem **barrierefreien Tourismus** zeigte, dass dieser in Theorie und Praxis bisher **kaum Beachtung** gefunden hat. Hier gilt es weiter zu forschen und die Erkenntnisse der Theorie in die Praxis umzusetzen. Für die Forschenden stellten vor allem die **eigenen Erfahrungen im Rollstuhl** eine Bereicherung dar. Der Selbstversuch schärfte den eigenen Blick für mögliche Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Personen. Er zeigte aber auch, dass einige der **wahrgenommenen Bedürfnisse nicht mit realen Bedürfnissen** der mobilitätseingeschränkten Personen **übereinstimmen**.