

---

# Barrierefreier Tourismusraum Bodensee

Hans-Peter Hutter & Alireza Darvishy<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Institut für Angewandte Informationstechnologie (InIT) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Winterthur, Schweiz

## Zusammenfassung

Das Projekt "Barrierefreier Tourismusraum Bodensee" ist ein Projekt des IBH Living Labs AAL<sup>1</sup>, das von der Internationalen Bodensee Hochschule IBH gefördert wird und bei dem Hochschul- und Praxispartner aus der Schweiz, Deutschland und Österreich beteiligt sind. Das Ziel dieses Projekts ist die systematische Identifikation von Barrieren, die Menschen mit Assistenzbedarf antreffen, wenn sie Ferien im Bodenseeraum verbringen oder eine Ferienreise dort unternehmen wollen. Sodann soll erforscht werden, wie gut heute existierende Assistenztechnologien und –Services helfen, die identifizierten Barrieren zu überwinden. Zu diesem Zweck werden einerseits sogenannte Hotel-Living-Labs etabliert, die mit verschiedenen Assistenztechnologien und –Services ausgestattet sind, um die identifizierten Barrieren soweit möglich abzubauen. Basierend auf diesen Hotel-Living-Labs wird schliesslich ein umfassender Service für Ferien und Ferienreisen entwickelt, um Menschen mit Assistenzbedarf möglichst barrierefreie Ferien und Ferienreisen zu ermöglichen. Die Feriengäste haben zudem während ihres Ferienaufenthaltes die Möglichkeit, weitere Assistenztechnologien und –Services auszuprobieren, die ihnen auch zu Hause nützlich sein könnten.

## 1. Einführung

Barrierefreier Tourismus setzt sich zum Ziel, Menschen mit Assistenzbedarf zu ermöglichen, möglichst unabhängig und selbstbestimmt unbeschwerte Ferien verbringen und Ferienreisen unternehmen zu können. Mit diesem Ziel haben sich zahlreiche Organisationen in verschiedenen Ländern Europas zum European Network of Accessible Tourism (ENAT) zusammengeschlossen. Dabei wird Barrierefreier Tourismus nicht nur als gesellschaftliche Notwendigkeit gesehen, sondern immer mehr auch als Chance für die Tourismusbranche selbst in den verschiedenen Feriendestinationen (UNWTO, 2016). Gemäss einer 2014 von der EU in Auftrag gegebene Studie generierten im Jahr 2012 Reisende mit Assistenzbedarf aus der EU einen Gesamtumsatz von 786 Mrd. € in den europäischen Tourismusgebieten, was einem Anteil von nicht weniger 3% am damaligen Bruttoinlandprodukt der EU entspricht (Neumann, 2014). Die Studie rechnet zudem mit einem Anstieg des Gesamtumsatzes von 40%, wenn genügend barrierefreie Tourismusangebote vorhanden sein werden.

## 2. Motivation

Der Bodenseeraum ist nicht nur ein wichtiger Lebens- und Wirtschaftsraum, er ist ebenso sehr ein wichtiges Tourismusgebiet, wo auch Gäste mit Assistenzbedarf gerne Ferien verbringen wollen. Zwar gibt es bereits vereinzelte barrierefreie Angebote, z.B. einzelne barrierefreie Hotels für Rollstuhlfahrende, rund um den Bodensee. Bei der Entwicklung von barrierefreien Tourismusangeboten genügt es aber nicht, nur barrierefreie Hotels anzubieten, der Ferienaufenthalt oder die Ferienreise als Ganzes muss als barrierefreier Service

---

<sup>1</sup> <http://uct-web.labs.fhv.at/index.php?id=244&L=1>

.....  
ausgestaltet sein von der Planung der Ferien und Auswahl des geeignetsten Angebots, über die Anreise, den Aufenthalt bis hin zur Heimreise und Abrechnung (UNWTO, 2016).

### **3. Das Projekt BTB**

Das Projekt "Barrierefreier Tourismusraum Bodensee (BTB)" im Rahmen des IBH Living Labs AAL befasst sich deshalb spezifisch mit dem Abbau von Barrieren für Feriengäste mit leichtem oder mittlerem Assistenzbedarf, die im Bodenseeraum Ferien oder Ferienreisen verbringen wollen. Dabei wird der gesamte Ablauf der Ferien oder Ferienreise betrachtet, angefangen bei der Festlegung des Ferienziels bzw. der Feriendestination, über die Planung, Anreise sowie den Aufenthalt des Feriengastes samt Freizeitaktivitäten bis zur Rückreise und allfälligen Abrechnung mit Krankenkassen und Versicherungen. Bei einer Ferienreise, die notabene oft grenzüberschreitend ist, ist zudem auch die Dislokation von einer Destination zur nächsten in Betracht zu ziehen.

#### **3.1 Ziele des Projekts**

Das Ziel von BTB ist es, systematisch die Barrieren zu identifizieren, die Feriengäste mit Assistenzbedarf antreffen, wenn sie Ferienaufenthalte oder -reisen im Bodenseeraum machen oder machen wollen. Dabei sollen Menschen mit leichten bis mittleren Mobilitäts-, Seh- und Hörbehinderungen sowie leichten kognitiven Einschränkungen, wie sie typischerweise bei älteren Menschen ab 65 Jahren auftreten können, miteinbezogen werden.

Sodann werden die heute verfügbaren Assistenztechnologien und –Services daraufhin untersucht, wie gut sie die identifizierten Barrieren beseitigen oder überwinden helfen. Dabei sollen neben den Nutzerbarrieren und Technikbarrieren auch die Netzwerkbarrieren und Marktbarrieren in die Betrachtung gebezogen werden.

Ein weiteres wichtiges Ziel dieses Projekts ist der Aufbau von sogenannten Hotel-Living-Labs (HLL), das sind grundsätzlich barrierefreie Hotelzimmer, die mit den identifizierten Assistenztechnologien und –Services ausgestattet werden. Diese HLL dienen einerseits dazu, die Assistenztechnologien und –Services im realen Ferienumfeld mit realen Feriengästen mit Assistenzbedarf zu evaluieren. Andererseits können die Probanden in den HLL auch Assistenztechnologien und –Services, die für sie zu Hause nützlich sein könnten, in einem entspannten Umfeld ausprobieren, womit die Einstiegshürde für solche Assistenztechnologien und –Services gesenkt wird.

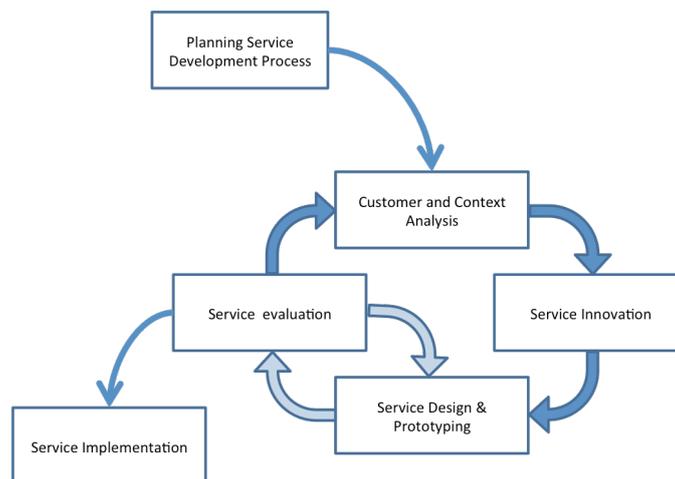
#### **3.2 Barrierefreie Ferien als Gesamtservice**

Aufbauend auf diesen HLL soll schliesslich ein umfassender Service für Gäste mit leichtem bis mittlerem Assistenzbedarf für barrierefreie Ferienaufenthalte und –reisen iterativ entwickelt und umgesetzt werden.

Das gesamte Service wird von Beginn weg kundenzentriert zusammen mit den Betroffenen und ihren betreuenden Bezugspersonen entwickelt werden, weil es letztendlich darum geht, nicht nur möglichst viele Barrieren von Ferienaufhaltern und –reisenden mit Assistenzbedarf zu minimieren, sondern in einem umfassenden Service die Customer Experience dieser Feriengäste im Bodenseeraum zu maximieren. Der dabei zum Einsatz kommende

Service-Entwicklungsprozess (Hutter & Ahlenstorf, 2017) ist in

**Abbildung 1** als Übersicht dargestellt.



**Abbildung 1.** ISDP Service-Entwicklungsprozess

In der ersten Phase dieses Service-Entwicklungsprozesses, der Customer & Context Research, werden die Kundengruppen der Ferienreisenden und -aufenthalter im Bodenseeraum mit leichtem und mittlerem Assistenzbedarf identifiziert und ihre spezifischen Bedürfnisse sowie ihr Kontext analysiert.

In der zweiten Phase, Service Innovation, werden sodann systematisch die Pains (aber auch mögliche Gains) der Service-Kunden identifiziert, insbesondere die verschiedenen Benutzer-, Technik-, Netzwerk- und Marktbarrieren, die bei einem Ferienaufenthalt oder einer Ferienreise im Bodenseeraum auftreten können.

In der Phase "Service Design & Prototyping" wird sodann der gesamte Service in enger Zusammenarbeit mit den Service-Kunden und den Hotel- und Assistenzdienstleistern sowie Technologie-Lieferanten so konzipiert, dass die wichtigsten Pains und Gains der Feriengäste mit Assistenzbedarf adressiert werden und v.a. die vorhandenen Barrieren möglichst eliminiert oder wenigstens minimiert werden. Das entwickelte Service-Konzept wird sodann auf Basis der etablierten HLL prototypisch implementiert.

In einer ersten Testphase werden der entwickelte Gesamt-Service von den rekrutierten Testpersonen evaluiert und die Assistenztechnologien und –services in den bereitgestellten HLL erprobt. Dazu verbringen die Testpersonen 1-2 Wochen Ferien in den Hotel-Living-Labs und probieren den gesamten Service sowie die verschiedenen Assistenztechnologien und –Services der HLL aus. Diese Feldtests in den Living Labs werden wissenschaftlich begleitet und ausgewertet.

.....

Aus den Erfahrungen der ersten Testphase werden sowohl die Assistenztechnologien als auch der Service als Ganzes optimiert für die zweite Testphase. Diese findet in einem ähnlichen Rahmen statt wie die erste Testphase und wird wiederum wissenschaftlich begleitet und ausgewertet.

In der letzten Phase, der Service Implementation, wird der entwickelte und optimierte Gesamtservice und die HLL in den Betrieb bei den Wirtschaftspartnern überführt.

#### **4. Ausblick**

Die Partner des Projekts BTB, das 2018 starten soll, hoffen, dass sie damit einen Beitrag an den Ausbau des Barrierefreien Tourismus im Bodenseeraum leisten und die Tourismusbranche und die öffentliche Hand für diese Thema sensibilisieren können.

#### **5. Literaturverzeichnis**

- UNWTO (2016). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach, World Tourism Organization, Madrid.
- Neumann (2014). Ökonomische Bedeutung und Reismuster im barrierefreien Tourismus in Europa, NeumannConsult, URL: [http://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/Newsletter/2014/NeumannConsult\\_-\\_Oekonomische\\_Bedeutung\\_barrierefreier\\_Tourismus\\_in\\_Europa-1.pdf](http://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/Newsletter/2014/NeumannConsult_-_Oekonomische_Bedeutung_barrierefreier_Tourismus_in_Europa-1.pdf) [20.04.17]
- Hutter, H.-P. & Ahlenstorf A. (2017). New Mobile Service Development Process. In A. Marcus and W. Wang (Hrsg.), DUXU 2017, Part II, LNCS 10289, pp. 1–12, 2017. DOI: 10.1007/978-3-319-58637-3\_172017