

Einstellungen der Salzburger Beherberger zum barrierefreien Tourismus

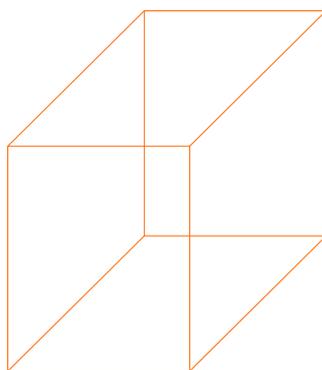
IKT-Forum - Informations- und Kommunikations-
technologie für Menschen mit Behinderungen

Linz, 08. Juli 2008

Dr. Markus Lassnig
e-Motion – IKT-Kompetenzzentrum für die
Tourismus-, Sport- und Freizeitindustrie
c/o Salzburg Research
markus.lassnig@salzburgresearch.at



Inhalte



Salzburger
Beherberger
N=434

- Schätzung der Anzahl von Gästen mit Behinderungen im Salzburger Tourismus
- Quellmärkte
- Aufenthaltsdauer
- Einstellungen von Beherbergern zur Barrierefreiheit
- Barrierefreie Ausstattung
- Verhältnis zwischen Angebot und Nachfrage
- Welche Betriebe sind barrierefrei (Rang-Listen)?
- Wer hat wie viele Gäste mit Behinderungen beherbergt?
- Wer investiert in barrierefreie Ausstattung aus welchem Grund?
- Haben Größe und Klasse mit der Barrierefreiheit etwas zu tun?
- ...

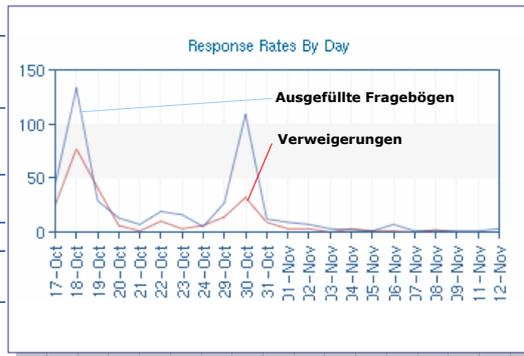
...und eine Zusammenfassung wesentlicher
Ergebnisse!

Methodologisches Setup

Wie / Methode	Strukturierte Online-Befragung bei einem definierten Personenkreis: Salzburger Beherberger
Art der Stichprobe	Gemisch aus einer listengestützten (Datenbank) und zufälligen (Tourismusverbände) Stichprobe
Zeitraum	17. Oktober – 12. November 07
Rücklauf	450, bereinigt 434 (=N)
Anzahl der Aussendungen	2 „Aufrufe zur Beteiligung“
Rücklaufquote	1. 269 FB. 2. 165 FB. Gesamt: 31,6 Prozent (!)
Verhältnis Ausgefüllt / Verweigert	434 Ausgefüllte FB. 237 Verweigte FB. 209 Abgebrochene FB.
Datenbank	814 Beherberger (Personalisiert) 112 Tourismusverbände
Ausfülldauer	Zwischen 4-6 Minuten
Umfrage-Tool	SurveyGizmo, www.surveygizmo.com
Repräsentativität	20.899 Betten ~11% der Betten im Land Salzburg

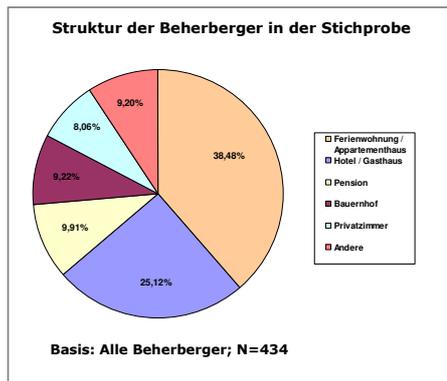
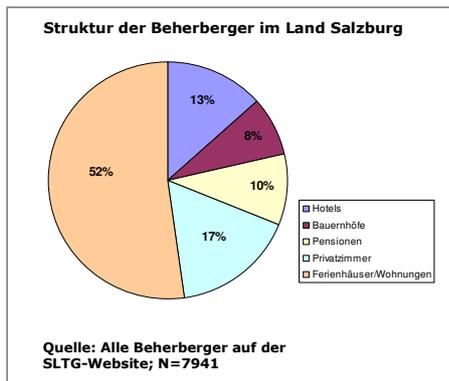
Sehr hohe Rücklaufquote erklärt sich durch
 - einen definierten Personenkreis
 - personalisierte Ansprache (+ SLT-Logo)
 - große Datenbank
 - thematisches Interesse der Beherberger

Starke Spitzen deuten darauf hin, dass die Tourismusverbände die Umfrage nur mäßig weitergeleitet haben (da ansonsten eine Verzögerung zu erwarten wäre)



3

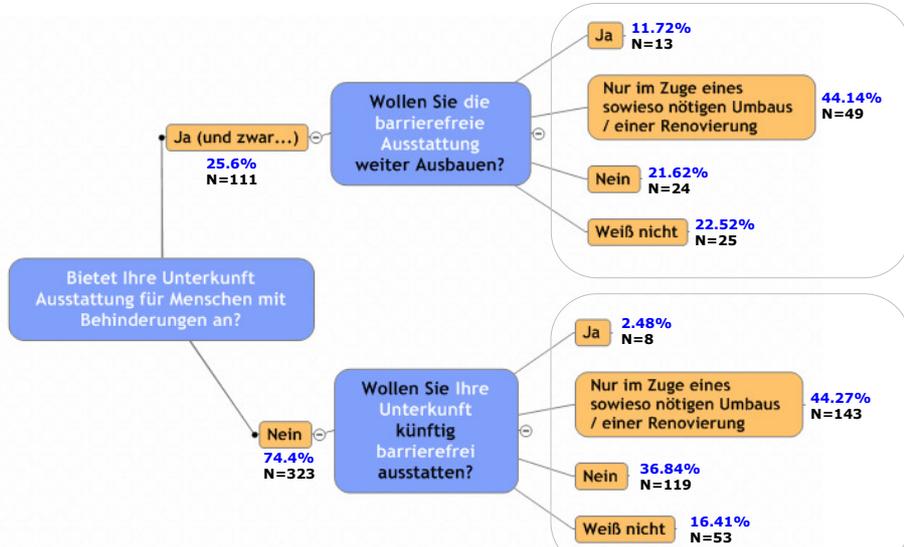
Struktur der Stichprobe



© Salzburg Research 2007

4

Zur Struktur der Ermittlung des barrierefreien Angebots



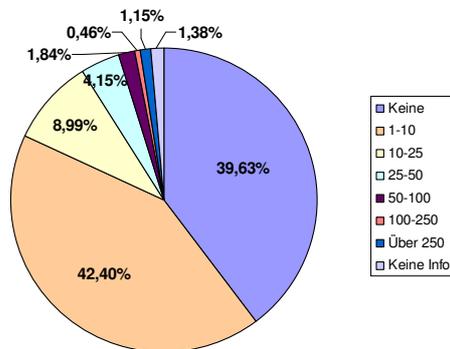
© Salzburg Research 2007

5

Anzahl der Gäste mit Behinderungen

Würden Sie bitte einschätzen: **Wie viele Gäste mit Behinderungen haben in den letzten 12 Monaten bei Ihnen mindestens einmal übernachtet?**

(Menschen mit Behinderungen sind z.B. Rollstuhlfahrer, Menschen, die Krücken benötigen, Blinde, Seh- und Hörbeeinträchtigte usw.)



- MmB haben bei knapp 60 Prozent der Beherberger min. einmal übernachtet
- Bei rund 17 Prozent der Betriebe haben mehr als 10 MmB übernachtet
- Bei knapp 8 Prozent der Betriebe haben mehr als 25 MmB übernachtet
- Rund 3,5 Prozent der Betriebe haben mehr als 50 MmB aufgenommen
- Bei rund 40 Prozent der Betriebe haben keine MmB übernachtet

© Salzburg Research 2007

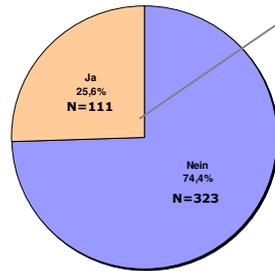
6

Barrierefreie Angebote der Salzburger Beherberger

Lediglich rund 26 Prozent der Salzburger Beherberger gaben an, barrierefreie Ausstattung für Menschen mit Behinderungen zu haben

Bietet Ihre Unterkunft Ausstattung für Menschen mit Behinderungen an?

Z.B.: Rollstuhlgerechtes Zimmer und Bad, barrierefreie Sauna, Parkplatz für Menschen mit Behinderungen, Informationsschilder oder Boden-Leitstreifen für Menschen mit Sehbehinderungen usw.



Basis: Alle Beherberger; N=434

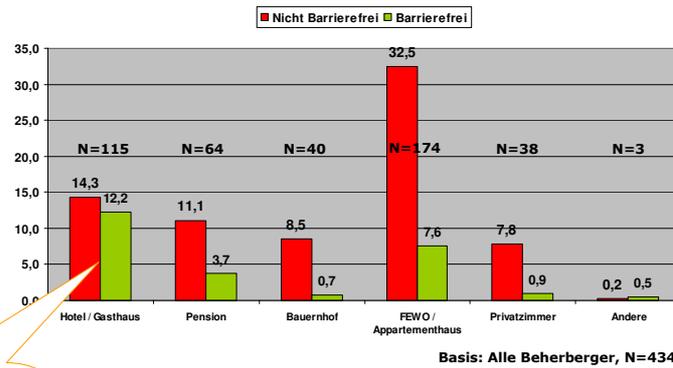
Auswertung von qualitativen Antworten

58	Rollstuhl- oder behindertengerechtes Zimmer
21	Bad / Bäder (manchmal „großes Bad“)
17	WC / Toilette
14	Lift / Aufzug
12	Parkplatz
8	Sauna
7	Ferienwohnung / Wohnung (zum Teil „ebenerdig“)
4	Stufenlose Zugänge / abgeschrägte Treppen
2	Spa

Anmerkung: Mehrfachnennungen sind berücksichtigt

Welche Betriebe sind barrierefrei? Rangliste nach Unterkunftsart

- Hotels / Gasthäuser
- Ferienwohnungen / Appartementshäuser
- Pensionen
- Bauernhöfe
- Privatzimmer



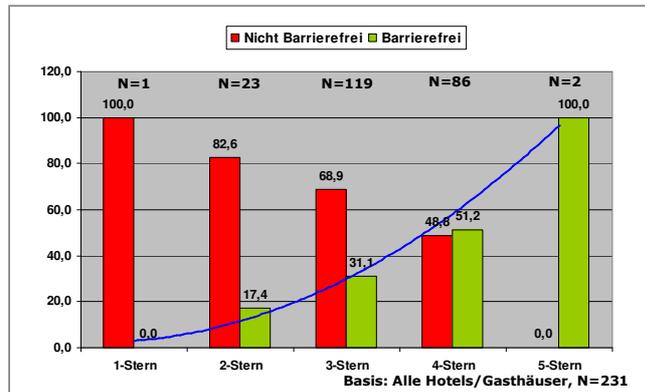
Basis: Alle Beherberger, N=434

Lediglich bei Hotels / Gasthäusern existiert kein eklatanter Unterschied zwischen barrierefreien und nicht barrierefreien Betrieben.

Sind Hotels in gehobenen Kategorien barrierefreier?

Nun... JA!

Die Trendlinie zeigt, dass barrierefreie Ausstattung bei Hotels und Gasthäusern mit mehr Sternen zunimmt.

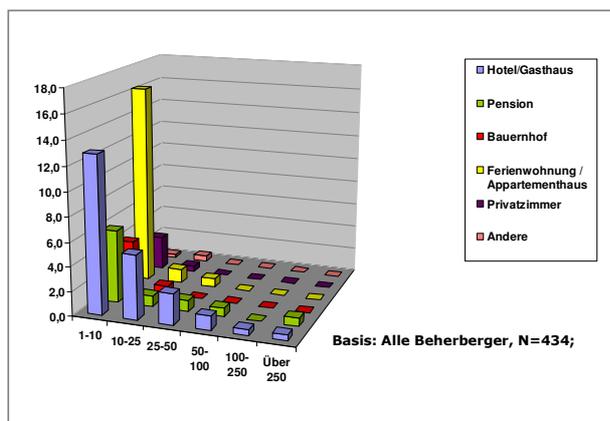


Achtung:
Geringe Fallzahlen!
Die Ergebnisse zu den Klassen „1-Stern“ und „5-Stern“ sind rein
indikativ.

Zusammenhang zwischen der Unterkunftsart und Gästen mit Behinderungen

Welche Betriebe haben wie viele Gäste mit Behinderungen aufgenommen?

Gehen Menschen mit Behinderungen nur zu bestimmten Beherbergern?

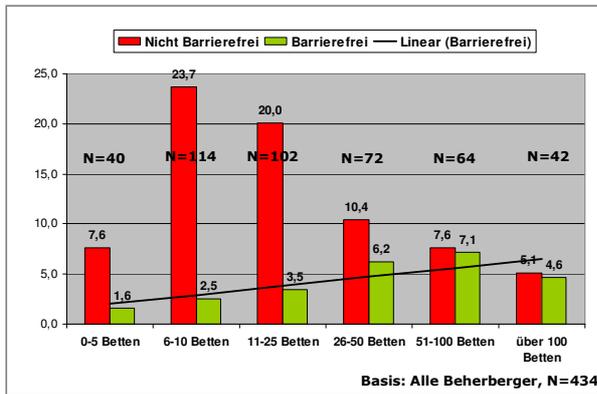


- Die meisten Beherberger haben zwischen 1-10 MmB beherbergt
- 16% der Ferienwohnungen / Appartementshäuser haben zwischen 1-10 MmB im Jahr beherbergt, aber nur 1,2% haben zwischen 10-25 MmB beherbergt
- Nur Hotels (5,3%) beherbergen in der Regel mehr als 10 MmB pro Jahr

Sind größere Beherberger eher barrierefrei?

Nun... JA!

Die Trendlinie zeigt, dass die barrierefreie Infrastruktur mit der Anzahl der Betten verknüpft ist.

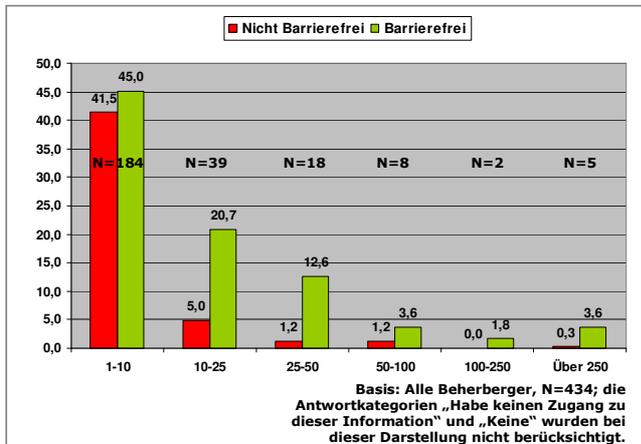


Gehen aber Menschen mit Behinderungen **nur** zu den barrierefreien Betrieben hin?...

Haben nicht barrierefreie Betriebe auch Gäste mit Behinderungen?

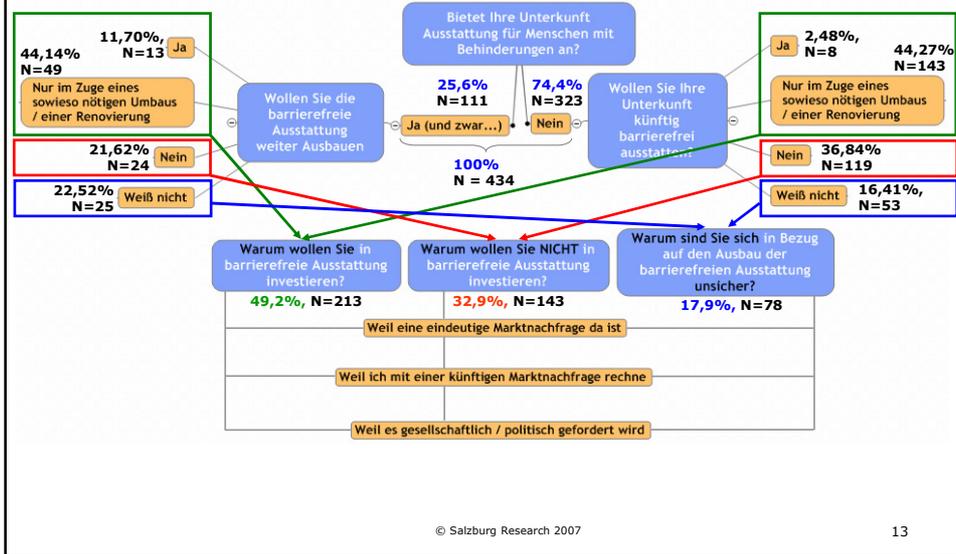
Ja, aber eher nur in geringer Anzahl, nämlich zwischen 1-10 pro Jahr.

Über 10 Gäste mit Behinderungen pro Jahr haben eher nur barrierefreie Betriebe beherbergt.



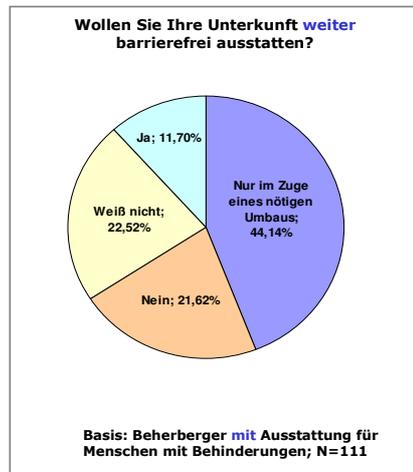
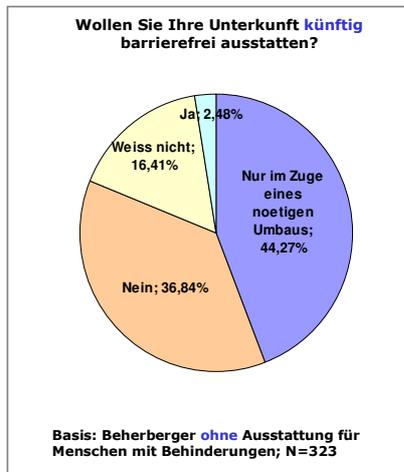
Achtung:
Geringe Fallzahlen!
Die Ergebnisse sind teilweise nur indikativ.

Einstellungen zur Barrierefreiheit Struktur des Fragebogens



Ausbau barrierefreier Unterkünfte

- Kritische erste Hürde: „Barrierefreie Beherberger“ wollen eher weiter investieren (mehr „Ja“ und weniger „Nein“)
- Hohe Bedeutung von bewusstseinsbildenden Maßnahmen, da viele „Weiß nicht“-Antworten



„Warum wollen Sie in barrierefreie Ausstattung investieren?“



213 von 434 Betrieben (= 49,2%) wollen in Barrierefreiheit investieren, weil...

...mit einer „künftigen Marktnachfrage“ gerechnet wird;
 ...es „gesellschaftlich-politisch gefordert“ wird.

Eine aktuell existierende „eindeutige Marktnachfrage“ spielt (noch) eine nur geringere Rolle.

ITEM	1	2	3	4	5	Total Stars	Average Rating
Weil eine eindeutige Marktnachfrage da ist	46,5%, 99 24.9% 21.6% 53 46		30.5% 65	22,9%, 49 11.3% 11.7% 24 25		213	2.6
Weil ich mit einer künftigen Marktnachfrage rechne	32,4%, 69 11.3% 21.1% 24 45		35.7% 76	32,0%, 68 16.0% 16.0% 34 34		213	3.0
Weil es gesellschaftlich / politisch gefordert wird	43,2%, 92 24.9% 18.3% 53 39		24.4% 52	32,4%, 69 15.0% 17.4% 32 37		213	2.8
	130	130	193	90	96		

Schätzen Sie bitte die Wichtigkeit folgender Aussagen ein: 1 = keine Zustimmung zur Aussage, 5 = volle Zustimmung zur Aussage

Basis: Beherberger, die weiter / künftig in die barrierefreie Ausstattung investieren wollen; N=213
15

„Warum wollen Sie nicht in barrierefreie Ausstattung investieren?“



143 von 434 Betrieben (= 32,9%) wollen nicht (weiter) in Barrierefreiheit investieren, weil...

...„keine eindeutige Marktnachfrage“ gesehen wird;
 ...mit einer „künftigen Marktnachfrage“ nur bedingt gerechnet wird.

ITEM	1	2	3	4	5	Total Stars	Average Rating
Weil keine eindeutige Marktnachfrage da ist	47,6%, 68 39.2% 8.4% 56 12		12.6% 18	39,9%, 57 13.3% 26.6% 19 38		143	2.8
Weil ich mit keiner künftigen Marktnachfrage rechne	56,0%, 80 41.3% 14.7% 59 21		14.0% 20	30,1%, 43 10.5% 19.6% 15 28		143	2.5
Weil es gesellschaftlich / politisch nicht gefordert wird	78,3%, 112 66.4% 11.9% 95 17		11.9% 17	9,8%, 14 2.8% 7.0% 4 10		143	1.7
	210	50	55	38	76		

1 = keine Zustimmung zur Aussage, 5 = volle Zustimmung zur Aussage

Basis: Beherberger, die nicht (weiter) in die barrierefreie Ausstattung investieren wollen; N=143

© Salzburg Research 2007

16

„Warum sind Sie sich in Bezug auf den Ausbau der barrierefreien Ausstattung *unsicher?*“



78 von 434 Betrieben (=18,0%) sind sich unsicher, ob sie (weiter) in barrierefreie Ausstattung investieren sollten, weil...

...„keine eindeutige Marktnachfrage“ gesehen wird;
...mit „keiner künftigen Nachfrage“ gerechnet wird.

ITEM	1	2	3	4	5	Total Stars	Average Rating
Weil keine eindeutige Marktnachfrage da ist	28,2%, 22 20.5% 7.7% 16 6		26.9% 21	44,9%, 35 20.5% 24.4% 16 19		78	3.2
Weil ich mit keiner künftigen Marktnachfrage rechne	43,6%, 34 33.3% 10.3% 26 8		30.8% 24	25,6%, 20 11.5% 14.1% 9 11		78	2.6
Weil es gesellschaftlich / politisch nicht gefordert wird	75,7%, 59 59.0% 16.7% 45 13		14.1% 11	10,3%, 8 1.3% 9.0% 1 7		78	1.8
	88	27	56	26	37		

1 = keine Zustimmung zur Aussage, 5 = volle Zustimmung zur Aussage

Basis: Beherberger, die nicht wissen, ob sie (weiter) in die barrierefreie Ausstattung investieren wollen; N=78

© Salzburg Research 2007

17

Zusammenfassung: Einstellungen der Salzburger Beherberger zur Barrierefreiheit



Weil...	WARUM?		
	(a) Wollen investieren	(b) Wollen nicht investieren	(c) Unsicher, ob sie investieren wollen
...(keine) aktuelle Marktnachfrage	2,6 Leichte Ablehnung	2,8 Leichte Ablehnung	3,2 Zustimmung
...(keine) künftige Marktnachfrage	3,0 Zustimmung	2,5 Leichte Ablehnung	2,6 Leichte Ablehnung
...gesellschaftlich-politisch (nicht) gefordert	2,8 Leichte Ablehnung	1,7 Starke Ablehnung	1,8 Starke Ablehnung
Prozent	49,2	32,9	17,9
N	213	143	78

- | Alle Beherberger und vor allem „die Unsicheren“ (=c) schätzen die aktuelle Marktnachfrage relativ skeptisch ein
- | (b)- und (c)-Beherberger sehen sehr klar die gesellschaftlich-politische Forderung, in barrierefreie Ausstattung zu investieren

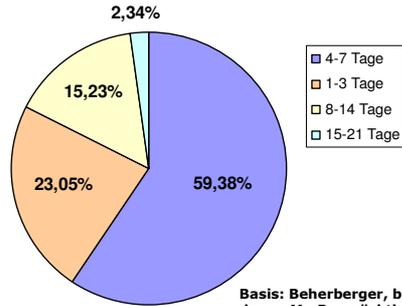
© Salzburg Research 2007

18

Aufenthaltsdauer

Würden Sie bitte einschätzen: Wie lange bleiben Gäste mit Behinderungen bei Ihnen in der Regel?

„Wichtig ist Ihre Einschätzung und nicht eine genaue
Angabe! Gäste mit Behinderungen bleiben meistens“:



Basis: Beherberger, bei
denen MmB genächtigt
haben; N=256

- Die Aufenthaltsdauer von über 80% der Menschen mit Behinderungen beträgt zwischen 1 und 7 Tage
- Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer beträgt laut dem „Strategieplan Tourismus Salzburg“ 4,4 Tage und wird zunehmend geringer (S. 16)
- Mit „Gewalt“ (*Achtung: Keine Validität!*) könnte auf Basis dieser Zahlen eine durchschnittliche Aufenthaltsdauer von ca. 5,8 Tagen geschätzt werden
- „Die Dauer der Reisen mobilitätseingeschränkter Menschen beläuft sich im Durchschnitt auf 13,9 Tage (Urlaub) und 3,6 Tage (Kurzurlaub).“ BMWA 2003, 9

© Salzburg Research 2007

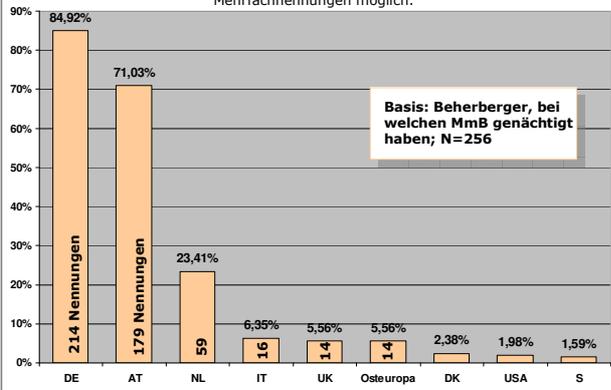
19

Quellmärkte

- Die Einschätzung der Beherberger stimmt mit den Daten im „Strategieplan Tourismus Salzburg“ weitgehend überein
- Relativ häufige Italien-Nennung ist ev. ein Hinweis auf die Sommergäste

Woher stammen die Gäste mit Behinderungen?

„Wichtig ist Ihre Einschätzung und nicht eine genaue Angabe!
Mehrfachnennungen möglich.“



Basis: Beherberger, bei
welchen MmB genächtigt
haben; N=256

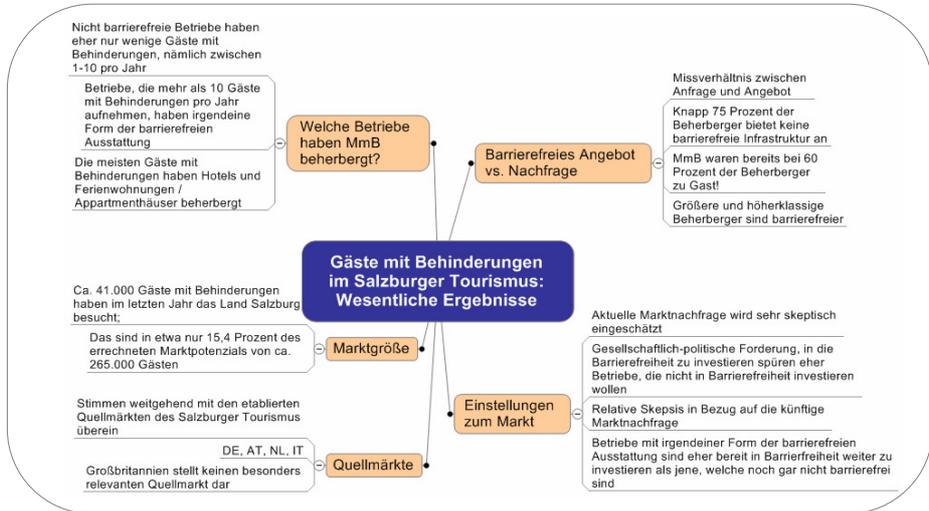
© Salzburg Research 2007

	Winter	04/05
	Gesamt	in %
Deutschland	5.880.112	44,2%
Österreich	3.215.891	24,3%
Niederlande	1.248.275	9,4%
UK	510.825	3,9%
Dänemark	353.582	2,7%
Tschechien	255.917	1,9%
Belgien	254.750	1,9%
Polen	199.857	1,5%
Sonstige	1.349.708	10,2%
Gesamt	13.246.615	100,0%

	Sommer	2005
	Gesamt	in %
Deutschland	4.286.222	45,3%
Österreich	2.315.586	24,5%
Niederlande	536.194	5,7%
UK	327.058	3,5%
Italien	308.154	3,3%
USA	185.676	2,0%
Schweiz	177.053	1,9%
Belgien	168.124	1,8%
Sonstige	1.148.470	12,1%
Gesamt	9.452.537	100,0%

Quelle: Strategieplan
Tourismus Salzburg, S. 19

20



Barrierefreiheitstest für die Beherberger

<http://www.barrierefreiheitstest.at>

Webbasierter Barrierefreiheitstest für die Beherberger



- | Ziel: Beherberger mit Blick auf barrierefreien Tourismus zu sensibilisieren und zu aktivieren
- | Zielgruppe: Beherberger des Landes Salzburg + deutscher Sprachraum
- | Zielgruppenmerkmale:
 - | Geschäftsleute mit relativ wenig Zeit
 - | Trotz gesetzlichen Anforderungen und ökonomischer Potenziale wird Barrierefreiheit eher stiefmütterlich behandelt
 - | Geringes und stark divergierendes Vorwissen zur Thematik
 - | Schnelle Ergebnisse
 - | Vergleich in der Branche (wo stehe/n ich/wir?)
 - | Anonymität ist erwünscht
 - | IKT-Affinität ist gegeben

© Salzburg Research 2007

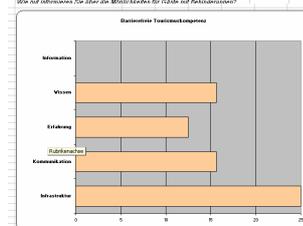
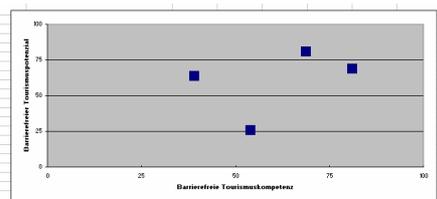
23

Logik der Applikation



1. Bildung der Kategorien: Worauf kommt es im barrierefreien Tourismus an?
2. Pro Kategorie: Vier relativ einfache Aussagen
3. Clusterung von Kategorien
4. Quantifizierung von Aussagen
5. Visualisierung von Ergebnissen
6. Vergleich der Ergebnisse untereinander

Barrierefreie Tourismuskompetenz	Punkte	St. 2
Infrastruktur	20	
Ziele des Objekts/orts/geschäfte Form der barrierefreien Einrichtung?		
Barrierefreiheit ist in unterschiedl. Teilbereichen des Unternehmens systematisch und nach Normen integriert.	20	x
Einzelne Teile der Infrastruktur (z.B. Bad oder ein Zimmer) sind barrierefrei gestaltet.	15,0	
Barrierefreiheit ist nur inkonkret, z.B. durch übermäßige Steiner vorhanden.	12,0	
VA: keine feste Form der barrierefreien Einrichtung an (0 P.)	0	
Kommunikation	15,0	
Wie werden Gäste mit Behinderungen angesprochen?		
Unser Tourismusanbieter ist geschult, Menschen mit Behinderungen durch gezielte Kommunikation zu begleiten.	20	
Menschen mit Behinderungen werden ohne Unterschied mit andere Gäste angesprochen.	15,0	x
Menschen mit Behinderungen werden zwar angesprochen, aber die Infrastruktur nicht bedacht.	12,0	
Angewandtheit von Menschen mit Behinderungen ist nicht abstrakt, es wird aber eher die Differenz gesucht.	0	
Erfahrung	12,0	
Haben Sie bereits Gäste mit Behinderungen?		
Menschen mit Behinderungen haben ein sehr niedriges Bedürfnisniveau.	20	
Menschen mit Behinderungen sind bei uns häufige Gäste.	15,0	
Wir sind immer bereit mit Menschen mit Behinderungen als Gäste.	12,0	
VA: hatten gar nicht / haben Menschen mit Behinderungen als Gäste.	0	x
Wissen	15,0	
Wie schätzen Sie Ihr Wissen über die Grundbedürfnisse von Menschen mit Behinderungen?		
Das Wissen über die Grundbedürfnisse von Menschen mit Behinderungen wird systematisch angeeignet und ist.	20	
Unser Personal erfahren im Umgang mit Gästen mit Behinderungen und ist zum Teil auch geschult.	15,0	x
VA: haben mit Erfahrungen mit eigenen Gästen mit Behinderungen.	12,0	
Das Wissen besteht aus beiläufig gesammelten Erfahrungen.	0	
Information	12,0	
Wie gut informieren Sie über die Möglichkeiten für Gäste mit Behinderungen?		
VA: 20	20	
VA: 15,0	15,0	
VA: 12,0	12,0	
VA: 0	0	x

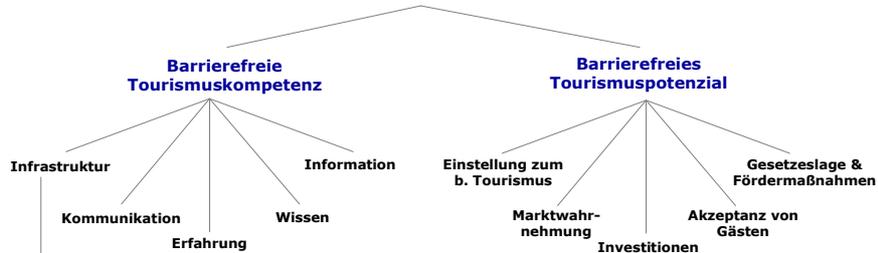


© Salzburg Research 2007

24

Struktur und Kategorien des Tests

Barrierefreiheits-Audit/Test



Bietet Ihre Unterkunft irgendeine Form der barrierefreien Einrichtung?

- Barrierefreiheit ist in sämtlichen Teilbereichen der Unterkunft systematisch und nach Normen integriert.
- Einzelne Teile der Unterkunft (z.B. Bad oder ein Zimmer) sind barrierefrei gestaltet.
- Barrierefreiheit ist nur indirekt vorhanden (z.B. durch ebenerdiges oder großes Zimmer).
- Wir bieten keine barrierefreie Ausstattung an.

Barrierefreiheitstest

Barrierefreiheitstest

Barrierefreie Tourismuskompetenz | Barrierefreies Tourismuspotenzial | Hilfe

Infrastruktur | Kommunikation | Erfahrung | Wissen | Information

Infrastruktur

Bietet Ihre Unterkunft irgendeine Form der barrierefreien Ausstattung?

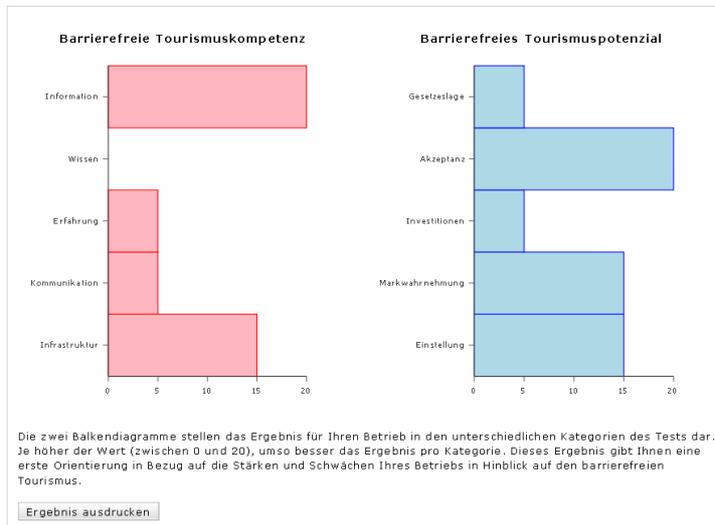
- Barrierefreiheit ist in sämtlichen Teilbereichen der Unterkunft systematisch und nach Normen integriert.
- Einzelne Teile der Unterkunft (z.B. Bad oder ein Zimmer) sind barrierefrei gestaltet.
- Barrierefreiheit ist nur indirekt vorhanden (z.B. durch ebenerdiges oder großes Zimmer).

Barrierefreie Tourismuskompetenz: keine barrierefreie Ausstattung an.

Bitte beantworten Sie alle Fragen, um zum Ergebnis zu gelangen!

Visualisierte Darstellung von Ergebnissen Balkendiagramme

Ergebnis 1: Ihr Betrieb



27

Benachrichtigung per E-Mail in Echtzeit Benchmarking

Betreff: BarrierefreiheitsTest
Von: Salzburg Research
Datum: 11:19
An: markus.markus@salzburgresearch.at

Sehr geehrter Nutzer des Barrierefreiheitstests!

Die Benchmark-Ergebnisse sind für Sie unter der folgenden Internet-Adresse abrufbar:

<http://www.barrierefreiheitstest.at/scatter.php?id=40>

Anhand dieser Ergebnisse können Sie sich mit den anderen Teilnehmern vergleichen. Die Ergebnisse können Sie selbstverständlich auch ausdrucken.

Sollte sich der Link nicht direkt in Ihrem E-Mail-Programm öffnen lassen, kopieren Sie ihn bitte in einen Internet-Browser.

Danke für die Teilnahme am Barrierefreiheitstest!

Ihr e-Motion Projektteam

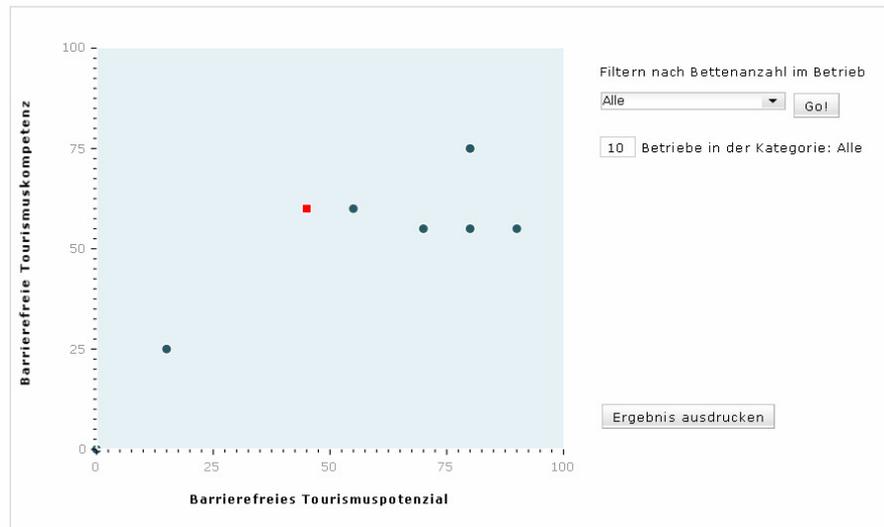
Für Fragen, Anregungen oder Kommentare wenden Sie sich bitte direkt an den Projektleiter Dr. Mark Markus
e-Motion - IKT-Kompetenzzentrum für die Tourismus-, Sport- und Freizeitindustrie
c/o Salzburg Research Forschungsgesellschaft m.b.H.
Jakob-Haringer-Strasse 5/3 | A-5020 Salzburg
Tel.: +43-662-2288-305 | Fax: +43-662-2288-222
mark.markus@salzburgresearch.at
<http://e-motion.salzburgresearch.at>

© Salzburg Research 2007

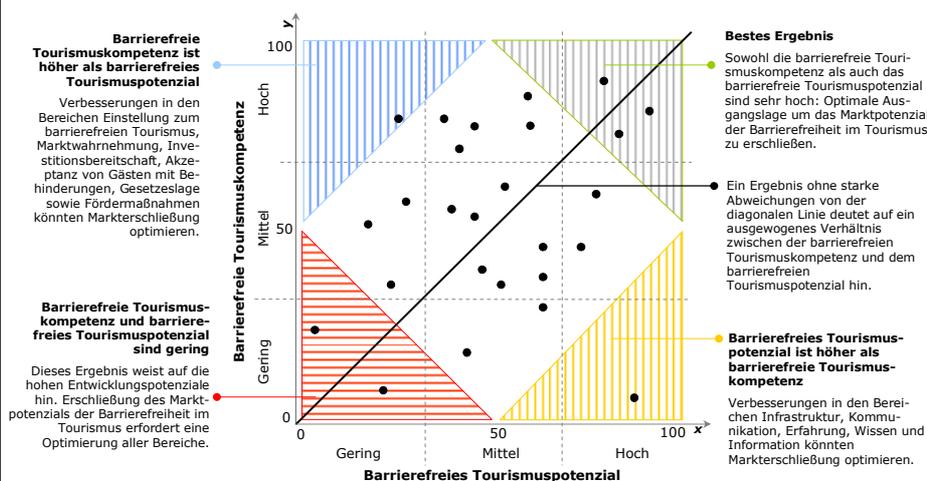
28

Visualisiertes Benchmarking

Ergebnis 2: Vergleich mit anderen Betrieben (Benchmark)



Hilfestellung zur Interpretation des Ergebnisses



Kontakt



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Markus Lassnig
e-Motion - IKT-Kompetenzzentrum für die
Tourismus-, Sport- und Freizeitindustrie
c/o Salzburg Research Forschungsgesellschaft mbH

Jakob Haringer Straße 5/3
5020 Salzburg, Austria
Phone +43.662.2288.200
Fax +43.662.2288.222
e-Mail markus.lassnig@salzburgresearch.at
Internet <http://e-motion.salzburgresearch.at>

© Salzburg Research 2007

31