



Barrierefreier Tourismus als Qualitätsmerkmal in Parks und Gärten

Masterarbeit, Susanne Pätzold

Kurzfassung

Es macht den Eindruck, als ob es wenig strukturierte Maßnahmen im barrierefreien Tourismus bei Ausflugzielen gibt. Am Beispiel von Parks und Gärten wird in dieser Arbeit untersucht welche barrierefreien Angebote existieren und wie diese zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Qualität beitragen können. Abschließende Handlungsempfehlungen sollen aufzeigen welche Maßnahmen durchgeführt werden können.

Barrierefreier Tourismus richtet sich an eine Vielzahl von Menschen: Menschen mit leichteren und schweren körperlichen Einschränkungen (wie geh- oder greifbehinderte Personen oder Rollstuhlfahrer), sensorisch oder sinnesbehinderte (wie blinde/ sehbehinderte oder gehörlose/ hörbehinderte Personen) sowie geistig oder lernbehinderte Personen und Menschen mit chronischen Erkrankungen, weiterhin an ältere Menschen und kleine Kinder, Personen mit Übergewicht, Personen mit vorübergehenden Einschränkungen wie Unfallfolgen, postoperativen Einschränkungen oder Schwangerschaft sowie Personen mit Kinderwagen oder schwerem Gepäck. Profiteren tun aber alle Menschen von einer barrierefreien Umwelt, auch und besonders im Urlaub.

Auch deshalb wird Barrierefreiheit ein Thema der Zukunft sein. Der demographische Wandel bewirkt, dass es immer mehr ältere Menschen gibt. Diese sind zwar länger fit und mobil als früher, mit zunehmendem Alter nehmen jedoch die gesundheitlichen Probleme und Alterserscheinungen häufig zu. So wächst die Gruppe der Personen, die vom barrierefreien Tourismus abhängen weiter an. Schon heute wird von etwa 30 % der Bevölkerung Deutschlands ausgegangen.

Parks und Gärten sprechen neben Familien und jungen Menschen vor allem ältere Zielgruppen an. Mit dem Thema Barrierefreiheit sind Parks und Gärten demnach konfrontiert. Da die Hauptzielgruppe erreicht ist, gilt es deren Ansprüche und Wünsche zu erkennen und umzusetzen. Dies ist ein wichtiges Merkmal für Qualität im Tourismus, die besagt, dass in allen Bereichen eines touristischen Angebots die Erwartungen der Gäste mindestens erfüllt werden müssen, um hohe Kundenzufriedenheit zu erlangen. Wenn also die Zielgruppe von barrierefreien Angeboten profitiert und diese entsprechend angeboten werden, bedeutet dies steigende Barrierefreiheit und gleichzeitig steigende Qualität und Kundenzufriedenheit.

Es wurden Ansprechpartner von 28 Parks und Gärten telefonisch zu ihren barrierefreien Angeboten interviewt. Die Ergebnisse sind sehr unterschiedlich. Es gibt wenige sehr engagierte Anlagen, die ein breitgefächertes Angebot aufweisen oder auf unkonventionellen und kurzen Wegen, versuchen Lösungen für jedes auftretende Problem zu finden. Aber obwohl nicht viele Anlagen so engagiert sind, ergab sich bei der Auswertung ein vielfältiges Bild an Lösungsansätzen für fast jede mögliche auftretende Barriere. Das Angebot für Rollstuhlfahrer ist das größte. Die meisten Parks und Gärten sind durch ihre günstige Topographie oder baulichen Maßnahmen zumindest eingeschränkt von ihnen nutzbar. Für andere Personengruppen gab es teilweise sehr gute Ideen, sie finden aber bisher viel zu selten Umsetzung. Ein Blindenleitsystem oder Informationen in Gebärdensprache oder Brailleschrift sind kaum vorhanden. Vieles kann jedoch auch auf leichterem Weg erreicht werden z.B. mit herkömmlichen Informationsmedien. Diese sind überall in unterschiedlichem Umfang vorhanden.

Nun können aus verschiedenen Gründen, z.B. dem Denkmalschutz, nicht uneingeschränkt Maßnahmen zur Erhöhung der Barrierefreiheit ergriffen werden. Rein rechtlich gibt es dazu kaum klare Aussagen. Einige Beispiele aus der Stichprobe zeigen aber, dass Denkmalschutz und Barrierefreiheit sich nicht gegenseitig ausschließen müssen.

Es gibt bereits viele kleine Lösungsansätze, aber noch kein komplett durchdachtes Konzept. Dies wird auch nur für wenige Anlagen erstrebenswert sein. Ein gewisses Maß an Barrierefreiheit sollte jedoch in jedem Park oder Garten herrschen. Aus diesem Grund wurden Handlungsempfehlungen formuliert, die Lösungsansätze aufzeigen sollen.

Zunächst ist die Analyse des vorhandenen Angebots wichtig. Vieles könnte bereits unbewusst vorhanden sein oder muss nur geringfügig angepasst werden. Bauliche Maßnahmen betreffen vor allem Rollstuhlfahrer. Die Instandhaltung der Wege mit festem ebenem Untergrund, das Beseitigen von Stolperfallen und im Weg stehender Gegenstände sowie die Überbrückung oder Umgehung von Geländesprüngen und Treppenstufen fallen in diesen Bereich. Ein Leitsystem dient der Orientierung. Besonders für blinde Menschen muss dies geeignet sein, aber auch andere Personengruppen, Kinder, Menschen mit Orientierungsschwäche oder lerneingeschränkte Personen profitieren von einem leichtverständlichen Leitsystem.

Gute und umfangreiche Informationen werden von Betroffenen am wichtigsten empfunden. Bei den Vorabinformationen, meist im Internet, passieren die meisten Fehler. Falsche oder unzureichende Informationen können den Aufenthalt im Park unmöglich machen. Sowohl Informationen über Parkplätze, WCs, die Zugänglichkeit von Park und Gebäude, als auch über Informationsmedien, die zur Verfügung stehen usw., müssen erläutert werden.

Mit zwei Regeln, an die man sich halten kann, sind im Bereich Information bereits viele Probleme gelöst: 1. Biete Informationen so an, dass sie mindestens zwei Sinne ansprechen, z.B. die gleiche Information als Schriftstück und als Hördokument. 2. Verfasse Informationen in kurzen und einfach verständlichen Texten und veranschauliche diese möglichst.

Verschiedene Informationsmedien ermöglichen sehr vielen Personengruppen das geeignete Medium zu finden. Bei Aufbau und Gestaltung dieser Medien sind Übersichtlichkeit und intuitive Handhabbarkeit das oberste Gebot. Schriftliche Informationen müssen groß

geschrieben sein und sich klar vom Hintergrund abheben, Internetseiten müssen sich an die entsprechenden Bedürfnisse anpassen lassen. Audioguides und satellitengestützte Informationssysteme können vielseitig genutzt werden und sind für viele Formen von Einschränkungen geeignet. Führungen müssen spezifisch gestaltet sein. Die Bedürfnisse unterscheiden sich in diesem Bereich recht stark.

Am wichtigsten ist jedoch das Personal. Mit Aufgeschlossenheit, Hilfsbereitschaft, Verständnis und einem natürlichen Umgang auf Augenhöhe kann über viele kleine Hindernisse hinweg geholfen werden.

Es bleibt noch einiges zu tun, aber barrierefreie Angebote können Parks und Gärten zukünftig helfen, ihre Kunden zufriedenzustellen und somit für höhere Qualität zu sorgen. Diese Qualität kommt allen Besuchern zu Gute, nicht nur denjenigen, die explizit auf Barrierefreiheit angewiesen sind.

Oktober 2007

Kontakt: spaetzold@fh-eberswalde.de