

Mit Design für Alle in die touristische Zukunft!

Erste Bundesfachtagung in der RKW-Veranstaltungsreihe „Design für Alle“ lieferte neue Impulse für die Tourismusbranche

Wenn sich barrierefreie Angebote in sanitären Installationen erschöpfen, die den weißkalten Charme entsprechender Krankenhauseinrichtungen ausstrahlen, wird ein Großteil potenzieller Gäste lieber daheim bleiben, als auf Reisen zu gehen. So könnte ein Fazit aussehen, das die Teilnehmer und Teilnehmerinnen an der Veranstaltung „Tourismus neu gestalten“ mit nach Hause nahmen. Ein anderes könnte lauten: Dem Konzept „Design für Alle“, das die Nutzer in die Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen einbezieht und Barrierefreiheit ebenso ernst nimmt wie eine ästhetische Gestaltung, gehört die Zukunft.

„Design für Alle“ (DfA) ist die Strategie, unsere Umwelt, Produkte und Dienstleistungen so zu gestalten, dass sie der Vielfalt unserer Gesellschaft gerecht werden; sie sollen für möglichst viele Menschen nützlich, zugänglich und attraktiv sein.

Die demografische Entwicklung wird dazu führen, dass sich in den nächsten Jahren der Anteil der über 60jährigen enorm erhöht, damit einhergehend wird z.B. auch die Zahl derjenigen zunehmen, die mit eingeschränkter Mobilität, Seh-, Hör- und anderen Leistungsschwächen zu kämpfen haben. Reisende und Urlauber mit vorübergehenden oder dauerhaften Behinderungen wünschen sich aber eine ebenso zugängliche, nützliche und dabei ästhetisch gestaltete Umwelt wie alle anderen Menschen, etwa ihre (noch) nicht behinderten, sie begleitenden Lebenspartner oder Familienangehörigen, junge wie alte, kleine wie große. Touristische Serviceleistungen sind also dann erfolgreich, wenn sie auf Komfort und Ästhetik, nicht auf Defizite oder Spezialangebote, etwa für Senioren, ausgerichtet sind. Welche innovativen Lösungen mittelständische Unternehmen entwickelt haben und erfolgreich vermarkten, zeigte die erste Bundesfachtagung „Tourismus neu gestalten – Marktchancen für kleine und mittlere Unternehmen“ am 15. September 2010 im Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. Das RKW-Kompetenzzentrum, mit seinen Partnern EDAD Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e.V. und DSFT, Deutsches Seminar für Tourismus e.V., konnte über 200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus der Wirtschaftspraxis, der Unternehmensberatung und Weiterbildung, aus Berufs-, Branchen- und Sozialverbänden sowie aus der Wissenschaft und Politik, darunter auch Gäste aus den europäischen Nachbarländern, begrüßen.

„Wir konnten in der Vergangenheit beobachten“, so Staatssekretär Ernst Burgbacher in seiner Eröffnungsrede, „dass sich in vielen touristischen Regionen das Denken breitgemacht hatte: Wir haben doch alle Schönheiten und die Menschen werden schon kommen. Und plötzlich blieben die Menschen weg. Ein Zeichen dafür, dass auf das tatsächliche Nachfrageverhalten nicht mit entsprechenden Angeboten reagiert wurde.“ Wichtig sei es deshalb für die Unternehmen, sich mit den Herausforderungen des demografischen Wandels jetzt auseinanderzusetzen und die damit einhergehenden Wettbewerbschancen zu ergreifen. Es gelte zur Kenntnis zu nehmen, dass es etwa die „typischen Senioren“ nicht mehr gäbe, vielmehr sei eine große Bandbreite von sich wandelnden Lebensstilen, gestiegenem Gesundheitsbewusstsein und insgesamt anspruchsvolleren Bedürfnissen zu berücksichtigen.

In dem Bestreben, der Vielfalt der Gesellschaft gerecht zu werden und den einzelnen Menschen in seiner Individualität wertzuschätzen, sei die DfA-Strategie von großer Bedeutung, so Dr. Peter Neumann, Vorsitzender des Europäischen Institut Design für Alle in Deutschland e.V., in seinem Einführungsreferat. „Wir müssen demografisch denken und handeln, auch über Schrumpfung sprechen, wir müssen über Inklusion und aktive Teilhabe reden, wir müssen insgesamt unsere Umwelt attraktiver gestalten.“ Dies sei keine leichte Aufgabe, auch nicht für den Tourismus, stehe er doch hierbei in Konkurrenz zu anderen Regionen und anderen Ländern.“ Aber der Einsatz lohne sich. Entsprechende Untersuchungen, die im Auftrag des BMWi durchgeführt wurden, zitierend, stellte der Referent fest, dass z.B. durch Maßnahmen zur Generierung von Barrierefreiheit im Tourismus 4,8 Mrd. Euro mehr umgesetzt, zusätzlich 90.000 Arbeitsplätze gesichert werden könnten. Um sich diesen Markt zu erschließen, gelte es für die Unternehmen, das „Design für Alle“ als Querschnittsaufgabe und als Qualitätsmerkmal für alle Kunden zu betrachten, innovative Produkte und Dienstleistungen müssten entwickelt und intelligent vermarktet werden. Vernetzung sei wichtig, Unternehmen müssten ihre Mitstreiter kennenlernen. Um die Prinzipien des DfA bei den Entscheidungsträgern zu verankern, sollten sie in die Aus- und Weiterbildung von Tourismusfachleuten einbezogen werden. Darüber hinaus sei eine nachhaltige Unterstützung der Wirtschaftspolitik notwendig. Dies wäre z.B. durch die Verknüpfung mit geförderten Projekten zum energetischen Umbau möglich, so die Experten der folgenden Talkrunde, in der allerdings auch festgestellt wurde, dass vorderhand bei den Tourismusunternehmen noch keine nennenswert gestiegene Nachfrage nach barrierefreien Angeboten zu verzeichnen sei.

Nichtsdestotrotz machten die nachfolgenden Praxisbeispiele deutlich, dass sich Unternehmen auch ohne unmittelbaren Handlungsdruck auf neue Anforderungen einstellen - und dies mit Erfolg. So wurde u. a. gezeigt, welche baulichen bzw. innenarchitektonischen Gestaltungsmöglichkeiten ein zugängliches und zugleich attraktives Ambiente schaffen. Mathias Knigge, grauwert Büro für demografiefeste Produkte und Dienstleistungen, erläuterte u. a. die ganzheitlich angelegte Barrierefreiheit in Häusern der Hotelkette Scandic. Die barrierefreien Zimmer böten mehr Bewegungsfreiheit, praktische Ablagen und formschöne Badinstallationen, die für jeden Hotelgast Vorteile darstellen. „Wir müssen Produkte und Dienstleistungen so gestalten, dass jeder sie haben möchte“, so Knigge. Es gehe nicht darum Normen einzuhalten, sondern durch attraktive Lösungen zu begeistern. Die Unternehmensleitungen müssen hinter dem Konzept Design für Alle stehen und das Personal dafür einnehmen. Auch in der Kommunikation sei es wichtig, vom Defizitdenken wegzukommen. „Kein 65jähriger sucht, wenn er eine Reise plant, unter dem Stichwort `Barrierefreiheit`“.

Kerstin Lehmann, Tourismusakademie Brandenburg präsentierte in Ihrem Vortrag die im Juli eröffnete Ferienanlage Louisenhof in Burg (Spreewald). Dabei handelt es sich um 18 baugleiche Ferienwohnungen, die stufenlos, innerhalb der zweigeschossigen Häuser mit Aufzügen, erreichbar sind. In stilvoll eingerichteten großzügigen Räumen finden sich Küchenzeilen mit Küchlschränken und Backöfen, die ohne Bücken erreichbar sind. Der Wellnessbereich mit Saunen, Massage- und Kosmetikräumen ist ebenfalls für alle Gäste, ob mit oder ohne Behinderung zugänglich. Es sollte hier bewusst, so Lehmann, keine Alibi-Barrierefreiheit geschaffen werden. „Wenn schon, dann richtig!“, lautetet vielmehr

die Losung der Bauherren und Betreiber der Anlage, in der ggf. auch Gäste mit Nahrungsmittelunverträglichkeiten gut aufgehoben sind.

Dass höhere Investitionen für derartige ganzheitliche Lösungen zu erwarten sind, war unter Referenten und Teilnehmern unstrittig. Laut Mathias Knigge könnten diese aber überschaubar gehalten werden. BMWi-Studien zufolge liegen die Mehrkosten bei 3-5%.

Die Tagung hielt noch eine Reihe innovativer DfA-Highlights bereit: von den geophon Audio-Reiseführern über die glutenfreien kulinarischen Angebote des Restaurant am Pfingstberg bis hin zu Weinerlebnissen für Alle (Weingut Schäfer) konnten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über die engagiert vorgetragenen Praxisbeispiele diskutieren. Nicht zuletzt bot die begleitende Ausstellung Gelegenheit, sich über die verschiedensten Ansätze des Design für Alle in der Unternehmenspraxis zu informieren.

Die nächste Tagung in der DfA-Veranstaltungsreihe wird unter dem Titel „Gastlichkeit neu gestalten – Marktchancen für kleine und mittlere Unternehmen“ am 18.01.2011 im Rahmen der HOGA-Messe/Messe b_free in Nürnberg stattfinden.

Alle Informationen zum RKW-Projekt, Programme und Folien der Vorträge sind auf der RKW-Website www.rkw.de/dfa einzusehen. Eine Dokumentation zum Thema “Design für Alle im Tourismus“ ist in Vorbereitung und wird Anfang 2011 erscheinen.