



## **Opportunities and Benefits of Accessible Tourism for All: Experiences in Germany**

**Dr. Peter Neumann**

**Department of Geography, WWU Münster**

## **Opportunities and Benefits of Accessible Tourism for All: Experiences in Germany**

- 1) Introduction**
- 2) Travel behaviour**
- 3) Requirements**
- 4) Economic Effects**
- 5) Conclusion**
- 6) Discussion**

## Introduction

### Tourism in Europe:

- **Product quality and innovation** are important factors for tourism businesses and destinations to remain competitive.
- The current situation of tourism industry in Europe is characterised by a **lack of innovation to meet the main challenges**

## Introduction

### The main challenges are:

- Reducing the **seasonality of demand**
- Minimising **resource use**
- Responding to the **climate change**
- Responding to the **demographic change**
- Responding to the **financial crisis**
- Making **holidays available to all**

## Introduction

### Tourism and Demographic Change:

- The increasing number of people over 60 years and people with disabilities will create **new demands**
- **Tourism industry will find new markets and increase of turnover** if they'll cater for the new and growing consumer groups and their demands

## Introduction

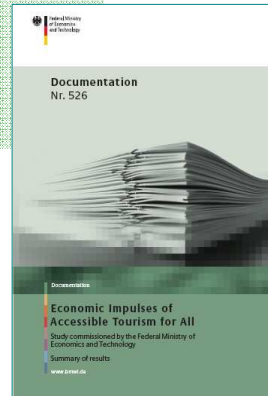
### Questions:

- Which **demands** do the new and growing consumer groups have?
- Which segments of **tourist offers** must be newly designed or modified?
- What are the **economic effects** resulting from more accessibility and DfA in tourism?
- What are **success factors** and measures to **improve quality** in tourism?

## Introduction

Study commissioned by the German  
Federal Ministry of Economics  
and Technology:

**„Economic Impulses of  
Accessible Tourism for All“  
(2003)**



## Introduction

### Methods:

- Written survey among 20,000 disabled Germans
- Special oral survey among persons with activity limitations as part of the F.U.R German Travel Analysis 2003 (7,970 persons)
- Guided interviews with 259 tourists with activity limitations and 91 tourism practitioners in 5 different tourist destinations
- Mystery Mailings and analysis of web sites

## Introduction

Study commissioned by the German Federal Ministry of Economics and Technology:

**„Analysis of Success Factors and actions to improve quality in Accessible Tourism for All in Germany“**  
(2008)



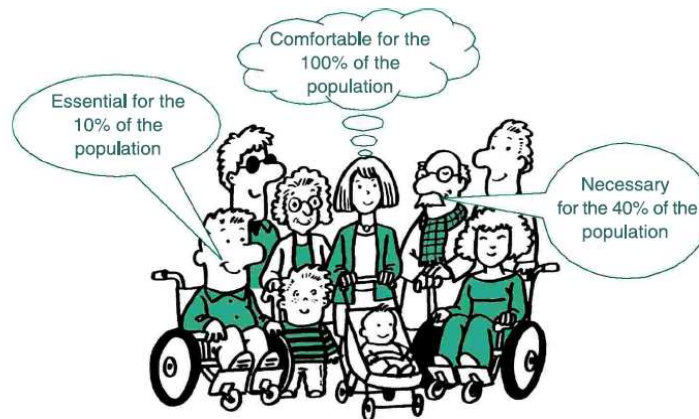
## Introduction

### Methods:

- Special oral survey among persons with activity limitations as part of the F.U.R German Travel Analysis 2007 (7,671 persons)
- Desktop research of all 16 federal states and written interviews of 51 federal and 19 national institutions
- Comparative case studies of 6 different tourist destinations (desktop research, focus group interviews and guided interviews of travellers and tourism practitioners)
- Public discussion of first results on ITB 2008, followed by written interviews and further focus group interviews

## Introduction

### Accessibility is...



## Introduction


### Barriers and Obstacles

- Built environment
- Information and Communication
- Service



Bildquellen: ADAC 2003

**Travel Behaviour**



**Travel Behaviour**

**Travel Behaviour**

**Travel intensity percentage (> 5 days)**

	<b>Total population</b>	<b>People with mobility or activity limitations</b>
2002	75,3	54,3
2006	<b>74,7</b>	<b>58,3</b>
Difference	- 0,6	+ 4,0

Source: IFG / PROJECT M © 2008, Data: F.U.R. RA 2003 und 2007

<b>Travel Behaviour</b>		
<b>Travel frequency (more than 5 days)</b>		
	<b>Total population</b>	<b>People with mobility or activity limitations</b>
2002	1,3	1,3
2006	1,3	1,4

Source: IFG / PROJECT M © 2008, Data: F.U.R. RA 2003 und 2007

<b>Travel Behaviour</b>		
<b>Travel destination</b>		
<b>Travel Destinations</b>	<b>Total population (in %)</b>	<b>People with activity or mobility limitations (in %)</b>
Inland	28,4	42,9
Abroad	71,6	57,1

Source: IFG / PROJECT M © 2008, Data: F.U.R. 2007



<b>Travel Behaviour</b>		
<b>Access to Internet</b>		
	<b>Total population</b>	<b>People with mobility or activity limitations</b>
2006	<b>56,2</b>	<b>30,8</b>

Source: IFG / PROJECT M © 2008, Data: F.U.R. RA 2003 und 2007

<b>Travel Behaviour</b>		
<b>Use of Internet (only those who have internet access)</b>		
	<b>Total population</b>	<b>People with mobility or activity limitations</b>
used to get information	70 %	<b>70 %</b>
interested in information	17 %	<b>21 %</b>
used for bookings	34 %	<b>35 %</b>
interested in bookings	29 %	<b>30 %</b>

Source: IFG / PROJECT M © 2008, Data: F.U.R. RA 2003 und 2007

## Travel Behaviour

### **Travel-Behaviour** (of German disabled tourists)

- **37 %** have previously **decided not to travel** due to the lack of accessible facilities (or information)
- **48 %** would travel **more frequently** if more accessible services were available
- **60 %** would be willing to **pay higher travel expenses** for improved accessible facilities
- **17 %** decided to **travel abroad** specifically because of the accessible facilities (or information) there

## Travel Behaviour

### **Comparison of travel behavior of travellers with mobility or activity limitations and the average**

- Hardly any difference between travel intention and behavior
- Lower travel intensity
- Loyalty to travel destinations above average
- Importance of health and nature holidays above average
- Marketing of touristic themes, instead of addressing “target groups“ (like disabled people or wheel chair users)

**Requirements**

Accessible

**Requirements**

**Requirements**

**Consideration of the entire tourism chain :**

Travel & Departure

Organisation of the trip

Excursions & Shopping

Entertainment & Culture

Services on location

Reminder & Confirmation

Arrival & moving around

Accommodation & Lodging

Food & Beverage

Activities & Sports

(Source: ADAC 2003)

## Requirements

### Other requirements:

- Stronger consideration of demands of older and disabled travellers
- Respectful, authentic and friendly interacting with all guests
- Orienting products, services and businesses towards Design for All!

## Economic Effects



**Economic Effects**

## Economic Effects

### Current net turnover generated by German disabled travellers

---

Holidays: 1,5 bn Euro

Short breaks: 1 bn Euro

---

**Total: 2,5 bn Euro**

---

---

### Economic significance of accessible tourism

---

Full-time jobs: 65,000

Source: Neumann/Reuber 2004

## Economic Effects

### Economic Impulses

---

Maximum additional economic  
impact: up to **4.8 bn Euro**

---

Additional full-time jobs in all areas  
of the economy: up to **90,000**

Source: Neumann/Reuber 2004

## Economic Effects

### Further potential is available in the following areas and target groups

---

- Day-trip tourism
- Event & Conference tourism
- Overnight stays with friends and relatives
- Travelling companions
- Foreign tourists
- ...

## Economic Effects

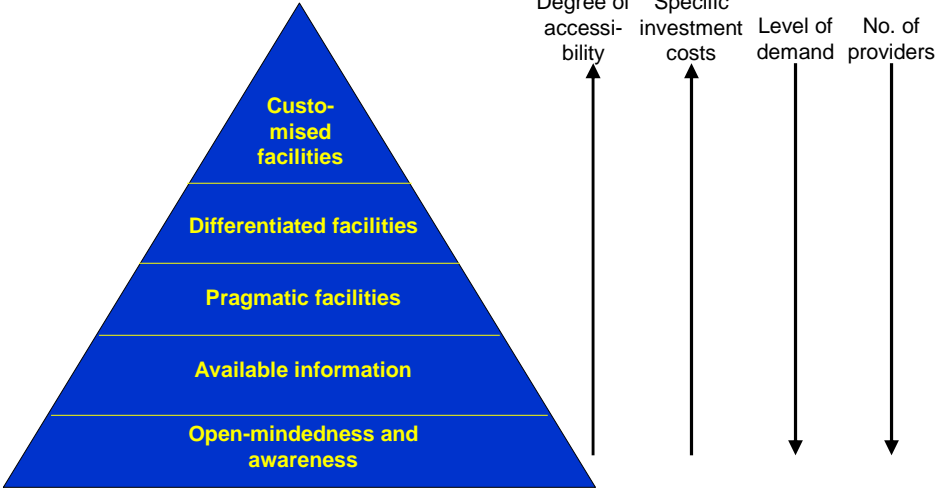
### Further potential is available in the following areas and target groups

---

Since everyone has accessibility requirements, the actual figure of the economic effects is therefore expected to be much higher

# Economic Effects

## Accessibility Pyramid



Source: Neumann/Reuber 2004

# Conclusion



**Conclusion**

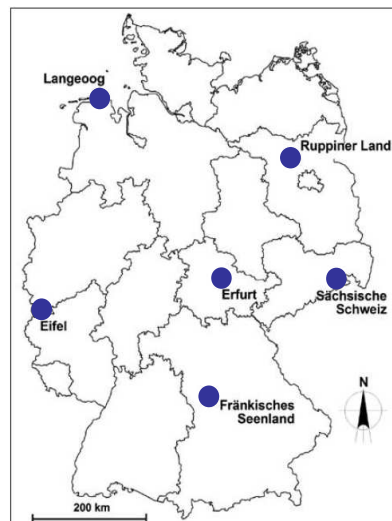
## Conclusion

- There is a lack of knowledge transfer on national and international level
- Accessibility is hardly considered strategically and on a long term basis
- Most activities in Accessible Tourism for All are carried out by single initiatives
- Single destinations have become leaders and secure competitive advantages

## Conclusion

### „Accessible Tourist Destinations in Germany“


- Realisation of an initial action recommendation of the 2008 study
- 6 founding members
- Sustainable promotion of accessible tourism
- Continuous cooperation of destinations
- Constant exchange of experiences and promotional cooperation





## Conclusion

### www.barrierefreie-reiseziele.de




**BARRIEREFREIE**  
REISEZIELE IN DEUTSCHLAND

Home A A+ A++ Standard B/W Contrast

**THE REGIONS**


- NEWS
- ABOUT US
- CONTACT

**Germany**



**Holidays for everyone**

The members of our association "Barrier-free Destinations in Germany" offer holidays that are accessible to all.



*Barrier-free travel destinations*

We are strongly committed to developing inclusive packages for visitors with restricted mobility and those who are deaf, hard of hearing, blind or partially sighted.

Every one of our holiday regions has its own unmistakable character - from urban regions, to upland areas and the coast. Nature, the arts, activities, or simply relaxation - we guarantee there won't be a dull moment.

[Further information...](#)

Deutsch English Nederlands Française Home Contact Legal notice Site map

## Conclusion

### www.erfurt-tourismus.de



**Erfurt**  
LANDESHauptSTADT THÜRINGEN  
Tourismus & Marketing GmbH

deutsch

**WIR ÜBER UNS** **INFORMATION** **ERLEBNIS-ANGEBOTE** **ÜBERNACHTUNG** **STADTFÜHRUNG**

Suchbegriff eingeben  HOME AA A+ A++ Startseite  SERVICE +49 361 66400

**AKTUELLE STADTFÜHRUNGEN**

Montag 07.12.2009 - 10.30 Uhr  
**Altstadt-Tour mit dem Altstadt-Bus...**[mehr](#)

Montag 07.12.2009 - 11.00 Uhr  
**Weihnachtszeit - Schöne Zeit...**[mehr](#)

Montag 07.12.2009 - 11.00 Uhr  
**Erfurt - die Faszination einer historischen Stadt erleben...**[mehr](#)

**PAUSCHALANGEBOT**  
Erfurt zum Kennenlernen... [mehr](#)

**VERANSTALTUNGSTIPP**  
**Alte Synagoge Erfurt** mit Ausstellung zum Erfurter Schatz...[mehr](#)

**ERFURT LÄDT SIE EIN ZUM RENDEZVOUS IN DER MITTE DEUTSCHLANDS**



Herzlich Willkommen auf der barrierefreien Website der Erfurt Tourismus & Marketing Gesellschaft.

Lernen Sie unsere Stadt als sympathische und geschichtreiche Landeshauptstadt Thüringens kennen. Auf unserer Website finden Sie umfangreiche Informationen für Ihren Erfurt-Aufenthalt. Wir präsentieren Ihnen: **Übernachtungen mit Hotels, Pensionen und Ferienwohnungen sowie Privatzimmern, Stadtführungen, Pauschalen, Kulinarisches, Kongress- und Tagungsmöglichkeiten, Veranstaltungshighlights** und vieles mehr.

Diese Website ist für Sie barrierefrei gestaltet. Sie finden z.B. über 30 Clips in Deutscher Gebärdensprache für unsere Gäste mit Hörbehinderungen. Sie können ebenfalls eine Vielzahl von „Hörstationen“ nutzen, welche nicht nur blinde und sehbehinderte Nutzer auf einen Besuch in Erfurt einstimmen. Probieren Sie es doch einfach aus - es funktioniert wie ein Hörbuch. Besonders detailliert sind auch die barrierefreien Angebote, z.B. für unsere Erfurt-Gäste mit Gehbehinderungen, beschrieben.

Wir freuen uns auf Sie!

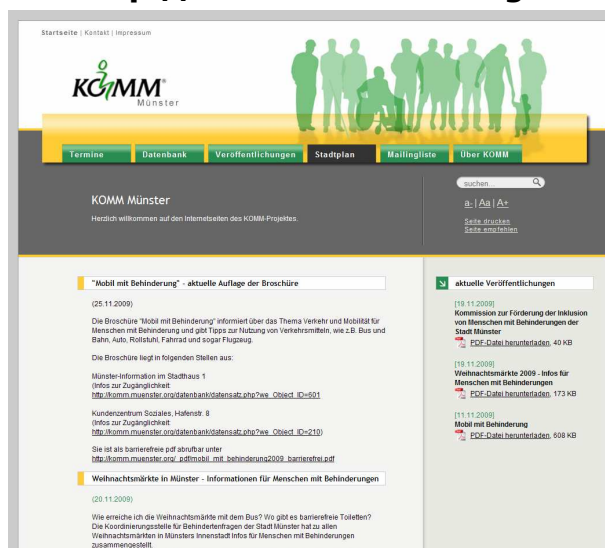
## Conclusion

[www.regioneumbria.eu/](http://www.regioneumbria.eu/)



## Conclusion

<http://komm.muenster.org>



## Conclusion

[www.biene-award.de](http://www.biene-award.de)



**BIENE**  
Barrierefrei. Internet. und viel mehr. Entschieden.

- Start
- Biene-Spiel
- Leichte Sprache
- Gebärdensprache
- Kriterien
- Ausschreibung
- Beirat
- Bewerben
- Vorschläge
- Nominierungen
- Preisträger



### BIENE 2009: Manufactum hat die schönste Blüte

**Aktion Mensch und Stiftung Digitale Chancen zeichnen die besten deutschsprachigen barrierefreien Webseiten aus / Insgesamt 17 Preisträger**



Berlin/Bonn, 4. Dezember 2009 - Die Entscheidung der Jury des BIENE-Wettbewerbs 2009 war einseitig. Die einzige BIENE in Gold landete beim Internet-Angebot des Warenhauses Manufactum. In der Kategorie Einlands- und Transaktionsangebote überzeugten jedoch auch die anderen Finalisten. Das Webangebot der Credit Suisse mit dem nur in der Schweiz verfügbaren Online-Banking konnte eine silberne BIENE in Empfang nehmen. Die Angebote der Deutschen Post DHL und des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) wurden bei der sechsten Auflage des Wettbewerbs für die besten deutschsprachigen barrierefreien Internetseiten der Aktion Mensch und der Stiftung Digitale Chancen mit Bronze ausgezeichnet.

Auch in der Kategorie der tagesaktuellen Recherche- und Serviceangebote waren die beiden für das Finale qualifizierten Angebote erfolgreich. Die Webseite des Südwestrundfunks zeichnete die Jury mit einer BIENE in Silber aus. Das Online-Angebot der Wochenzeitung DIE ZEIT zielt fortan eine BIENE in Bronze. Bei den komplexen Recherche- und Serviceangeboten setzten sich das Verwaltungsportal bund.de und das Patienteninformationsportal Weisse Liste, das von der Bertelsmann-Stiftung gemeinsam mit Selbsthilfe- und Sozialverbänden betrieben wird, durch. Beide Webseiten wurden mit einer BIENE in Silber geehrt ebenso wie der einzige Gewinner in der Kategorie der einfachen Recherche- und Serviceangebote, die Datenbank mobidat - Barrierefrei leben in Berlin.

### Anforderungen der BIENE gestiegen

Dass insgesamt nur ein Angebot mit Gold ausgezeichnet wurde, ist für Jutta Croll, Geschäftsführerin der Stiftung Digitale Chancen, ein Zeichen für die gestiegenen Anforderungen des Wettbewerbs. Um eine BIENE in Gold zu gewinnen, muss eine Webseite sowohl technisch als auch gestalterisch und inhaltlich überzeugen. Die Jury hat am Welttag der Menschen mit Behinderungen konsequent die Perspektive der Nutzenden und Nutzer eingeschlossen und keine Kompromisse gemacht. Weniger Auszeichnungen als in den Vorjahren konnte die Jury an Angeboten von Betreibern und

## Conclusion

Tourism industry and businesses could successfully benefit from the potentials of accessibility by understanding it as a **cross-sectoral task** and a **quality benchmark**



## Conclusion

**Accessibility guaranteed  
sustainable turnover in  
tourism and improves service  
quality for all !**



## Opportunities and Benefits of Accessible Tourism for All: Experiences in Germany



**Thank you for your attention!**

[peter.neumann@uni-muenster.de](mailto:peter.neumann@uni-muenster.de)  
[www.uni-muenster.de/geographie](http://www.uni-muenster.de/geographie)

## References

- ADAC e.V. (Hrsg.) (2003): Barrierefreier Tourismus für Alle. Eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote. München
- BMWi (Hrsg.) (2009): Impulse für Wirtschaftswachstum und Beschäftigung durch Orientierung von Unternehmen und Wirtschaftspolitik am Konzept Design für Alle. Berlin
- Leidner, R., Neumann, P. und M. Rebstock (Hrsg) (?2009): Von Barrierefreiheit zum Design für Alle – Erfahrungen aus Forschung und Praxis. Münster (= Arbeitsberichte der AAG 38)
- Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & A. Lorenz (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Herausgegeben vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. Münster/Berlin
- Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Münster (= Münstersche Geographische Arbeiten 47)
- NIT/DWIF/TNS Infratest (2009): Auswirkungen des demographischen Wandels auf den Tourismus und Schlussfolgerungen für die Tourismuspolitik. Eine Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie. Kiel