

Inklusion & Diversität



Die Bedeutung von inklusivem Tourismus

Der Tourismus hat sich in Tirol zu einem der bedeutendsten Wirtschaftszweige entwickelt. Um an diesen touristischen Erfolg auch in Zukunft anknüpfen zu können, müssen Entscheidungsträger im Tourismus die Bedürfnisse von Minderheiten in der Angebotsentwicklung miteinbeziehen (Buhalis & Darcy, 2011). Der inklusive Tourismus verfolgt das Ziel, die soziale Teilhabe aller Menschen am Reisen zu steigern und damit zugänglich zu machen (Sheyvens & Biddulph, 2018). In direktem Vergleich hierzu zeichnet sich eine nachhaltige Tourismusedwicklung durch den Schutz des menschlichen Wohlergehens und das Bemühen aus, Chancen für zukünftige Generationen zu schaffen (Guaita Martínez et al., 2019). Dementsprechend bieten die heutigen

Bestrebungen einer Nachhaltigkeitstransformation der Tourismusindustrie die Chance, die Implementierung von inklusiven Angeboten im Tourismus voranzutreiben und damit die Diversität in der Branche zu steigern (Sica et al., 2021). Inklusion im Tourismus bezieht sich insbesondere auf Menschen mit Behinderung, welche in unserer Gesellschaft. Behinderungen gehen weit über körperliche Einschränkungen hinaus und umfassen auch kognitive oder psychologische Dimensionen. Neben der schier unendlichen Vielfalt an Behinderungen gibt es aber auch Situationen, in welchen Verletzungen, schweres Gepäck, fortschreitendes Alter oder auch ein Kinderwagen uns im Alltag behindern (Darcy & Taylor, 2009).

Menschen mit Behinderung als Gast

Trotz des versprochenen sozialen Mehrwertes aus der Implementierung von inklusivem Tourismus wird die Reiseindustrie häufig für die Exklusion von Menschen mit Behinderung verurteilt. Dies liegt häufig an mangelndem Bewusstsein zu folgenden Fakten:



Herausforderungen der Inklusion im Tourismus

Mit dem Grundsatz, dass alle Menschen Gleichheit im Tourismus verdienen, heben Aslaksen et al. (1997) den „Design für alle“ Ansatz zur Inklusion im Tourismus hervor. Mit einem großen Stammgästepotenzial bei Zufriedenheit, der steigenden Anzahl an reisenden Senioren und deren saisonaler Unabhängigkeit, oder der Tatsache, dass mit der Schaffung inklusiver Infrastruktur nicht nur Menschen mit Behinderung, sondern deren gesamte Familie zur Anreise animiert werden können, bietet inklusiver Tourismus zahlreiche Wettbewerbsvorteile. Dennoch steht Tourismusindustrie in der Schaffung von inklusiven/barrierefreien Einrichtungen jedoch häufig vor diversen Herausforderungen (Gillovic & McIntosh, 2020). Hierzu zählt beispielsweise das mangelnde Bewusstsein zum Potenzial von Menschen mit Behinderung als Gäste, fehlendes Wissen zu den

Bedürfnissen von Menschen mit Behinderung (Nigg et al., 2024), die Sorge in der Schaffung von barrierefreier Infrastruktur Fehler zu machen, Unwissenheit zu möglichen Unterstützungen, oder finanzielle Sorgen im Allgemeinen. Aus diesem Grund hängt eine zielgerichtete Umsetzung von inklusivem Tourismus von einer eingehenden Zusammenarbeit verschiedener Stakeholdergruppen zusammen (Nigg & Eichelberger, 2021). Hierzu zählen beispielsweise Touristiker, die Politik, Organisationen für Menschen mit Behinderung und Menschen mit Behinderungen. Um die soziale Teilhabe von Menschen mit Behinderung zu fördern und dem "Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen" der Vereinten Nationen Folge zu leisten, können folgende Erfolgsfaktoren aufgezeigt werden.

Erfolgsfaktoren von inklusivem Tourismus

- 🔗 Miteinbezug von Menschen mit Behinderung bereits in der Planung
- 🔗 Zusammenarbeit mit Experten auf dem Gebiet (Sachverständige, Organisationen für Menschen mit Behinderung, udgl.)
- 🔗 Schulung der Mitarbeiter:innen im Umgang mit Menschen mit Behinderung und Bedienung von Assistenzsystemen
- 🔗 Einholen von Feedback zu gesetzten Maßnahmen und Anpassungen bei Bedarf
- 🔗 Inklusion entlang der gesamten Servicekette, von der An- & Abreise, über den Aufenthalt, bis hin zur Freizeitgestaltung vor Ort

Zur Person



Foto: Universität Innsbruck

Joachim Nigg ist Teil des Teams KMU & Tourismus am Institut für Management und Marketing und hat zum Thema „Inklusion von Menschen mit Behinderung im Tourismus“ sein Doktorat abgelegt. **Seine Forschungsschwerpunkte** sind Soziale Nachhaltigkeit im Tourismus, Identitäten von Touristen, Stakeholder-Zusammenarbeit im Tourismus.

Referenzen

Aslaksen, F., Bergh, S., Bringa, O. R., & Heggem, E. K. (1997). Universal design: Planning and design for all. <https://hdl.handle.net/1813/76583>

Buhalis, D., & Darcy, S. (Eds.). (2011). Aspects of tourism. Accessible tourism: Concepts and issues. Channel View Publications.

Darcy, S., & Taylor, T. (2009). Disability citizenship: an Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies*, 28(4), 419–441. <https://doi.org/10.1080/02614360903071753>

Gillovic, B., & McIntosh, A. (2015). Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 223–239. <https://doi.org/10.1108/JTF-04-2015-0013>

Guaita Martínez, J. M., Martín Martín, J. M., Salinas Fernández, J. A., & Moggorrón-Guerrero, H. (2019). An analysis of the stability of rural tourism as a desired condition for sustainable tourism. *Journal of Business Research*, 100(2), 165–174. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.033>

Nigg, J. J., & Eichelberger, S. (2021). Sustainable Product Development for Accessible Tourism: Case Studies Demonstrating the Need for Stakeholder Collaboration. *Sustainability*, 13(20), 1-13. <https://doi.org/10.3390/su13201142>

Nigg, J. J., Plaikner, A., Peters, M., & Haid, M. (2024). Leisure constraints towards accessible tourism: self-characteristics of people with disability along tourism value chains. *Current Issues in Tourism*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2394965>

Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>

Sica, E., Sisto, R., Bianchi, P., & Cappelletti, G. (2021). Inclusivity and Responsible Tourism: Designing a Trademark for a National Park Area. *Sustainability*, 13(1),13. <https://doi.org/10.3390/su13010013>