



Electronic Business

Herausgegeben von Christine Strauss

Band 4

Sonja Höglinger

Barrierefreier Tourismus und die Rolle des Reisemittlers

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis.....	11
1 Einleitung	13
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung.....	13
1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen	14
1.3 Aufbau der Arbeit	15
2 Grundlagen und Begriffsbestimmungen	17
2.1 Behinderung	17
2.1.1 Modellansätze.....	17
2.1.2 Internationale Definition	18
2.1.3 Gesetzliche Definition	20
2.2 Arten von Behinderung.....	21
2.3 Anzahl behinderter Menschen	22
2.3.1 Österreich	23
2.3.2 Deutschland	24
2.4 Demographischer Wandel und Behinderung.....	25
2.5 Tourismus	27
2.5.1 Reisemittler und Reiseveranstalter.....	27
2.5.2 Die touristische Servicekette	28
3 Barrierefreier Tourismus	31
3.1 Reiseverhalten von Menschen mit körperlichen Einschränkungen.....	31
3.1.1 Österreich	31
3.1.2 Deutschland	32
3.2 Die fünf Phasen zum aktiven Reisenden	33
3.3 Urlaubsmotive von Touristen mit körperlichen Einschränkungen.....	34
3.4 Reisebarrieren für Menschen mit Beeinträchtigung	36

3.4.1 Intrinsische Barrieren	36
3.4.2 Umweltbarrieren.....	37
3.4.3 Interaktive Barrieren.....	39
3.5 Spezielle Anforderungen an die touristische Servicekette	40
3.6 Kategorisierung von Unterkünften	43
3.7 Spezialisierte Reisemittler	45
3.7.1 Prozessmodell der Destinationsempfehlung	46
3.7.2 Informationsqualität	49
3.7.3 Marktsegmentierung.....	51
3.7.4 Exkurs: Best Agers	52
4 Empirische Untersuchung	55
4.1 Methodik	55
4.2 Vorstudie.....	58
4.2.1 Kundenmerkmale	59
4.2.2 Buchungsverhalten	62
4.2.3 Informationen	63
4.2.4 Kooperationen und Barrierefreiheit der Homepage.....	68
4.3 Fallstudie.....	68
5 Ergebnisse	71
5.1 Ergebnisse Fall 1.....	71
5.1.1 Kundenmerkmale	71
5.1.2 Buchungsverhalten	74
5.1.3 Informationen	76
5.2 Ergebnisse Fall 2.....	81
5.2.1 Kundenmerkmale	81
5.2.2 Buchungsverhalten	83
5.2.3 Informationen	85
5.3 Cross-Case Analyse	89

6 Fazit und Ausblick.....	97
Literaturverzeichnis.....	99
Anhang	107