

The background features five overlapping circles, each containing a different illustration of people. Top-left: A man in a wheelchair talking to a woman. Top-right: An older couple walking together. Middle-left: Two women walking, one on a mobile phone. Middle-right: A family with a man, a child, and a woman walking. Bottom-left: A man and a woman sitting on a mat, looking at a laptop. The right side of the cover is a vertical yellow bar with a white door handle and keyhole.

Demografie in der touristischen Praxis Checkliste

Demografischer Wandel als Chance
für die niederösterreichische
Tourismus- und Freizeitwirtschaft



Die Schritte zum Erfolg

Diese Anleitung soll Sie bei weiteren Schritten zur Optimierung und Verbesserung Ihres touristischen Angebots unterstützen. Gehen Sie die Anleitung Punkt für Punkt durch und werfen Sie anhand des Selbstchecks einen kritischen Blick auf Ihr Unternehmen.

- 1 Ich weiß über die wichtigsten Anforderungen aus dem demografischen Wandel für meinen Betrieb sowie über meine Zielgruppen und deren Bedürfnisse Bescheid.
- 2 Ich bin aufmerksam durch meinen Betrieb gegangen und habe mit Hilfe des Selbstchecks (Seiten 4-8) festgestellt, wo Handlungsbedarf besteht.
- 3 Auf Basis des ermittelten Handlungsbedarfs habe ich einen Maßnahmenplan erstellt (siehe Vorlage Seite 9) und klar definiert, wie die weiteren Schritte zur Verbesserung aussehen werden.
- 4 Ich habe meine Mitarbeiter zu diesem Thema geschult und sensibilisiert. Außerdem habe ich den Maßnahmenplan mit ihnen gemeinsam besprochen und ihnen diesen Leitfaden zur weiteren Vertiefung zur Verfügung gestellt.
- 5 Gemeinsam mit meinen Mitarbeitern setze ich die Punkte meines Maßnahmenplans nach und nach um und kontrolliere laufend die Verbesserungen. Dabei aktualisiere ich regelmäßig den Maßnahmenplan.
- 6 Ich wiederhole diesen Vorgang regelmäßig (z.B. zu Saisonstart) mit meinen Mitarbeitern, damit wir uns stetig verbessern und somit einen Mehrwert für unsere Gäste und unser Unternehmen schaffen.
- 7 Der Selbstcheck steht zum Download auf der Seite der ecoplus unter dem Link www.ecoplus.at/demografie für Sie bereit.

Der Selbstcheck

Datum der Betriebsbegehung: _____

Vorab-Information für Interessierte und Besucher

- Die Website und Drucksorten sind barrierefrei aufgebaut, d.h. in einer gut lesbaren Schriftart und -größe (mind. 11 pt) sowie mit ruhiger Kontrastierung designt. Die Texte sind in einfacher Sprache mit selbst erklärenden Bildern gestaltet.
- Die Website ist mobil, d.h. für eine optimale Darstellung auf Smartphone und Tablet programmiert.
- Auf der Website sind die wichtigsten Informationen zur Anreise (öffentlich und privat), zu den Eintrittspreisen und Öffnungszeiten sowie spezielle Angebote bzw. Möglichkeiten für die fünf genannten Zielgruppen im Betrieb gut sichtbar zu finden.
- Sämtliche Informationen zur Barrierefreiheit des Angebots sind auf der Website und in den Drucksorten zu finden. Die verfügbare Auskunft geht über ein „vorhanden/nicht vorhanden“ hinaus und erklärt, welche konkreten Angebote und Möglichkeiten für Menschen mit Handicap bestehen.
- Ein Mindestmaß an Online-Aktivitäten in verschiedenen sozialen Netzwerken wie Facebook, YouTube etc. ist gegeben. Zusätzlich dazu ist der Betrieb auch auf Bewertungsplattformen wie TripAdvisor und HolidayCheck vertreten.
- Die wichtigsten Informationen zum Angebot sind mehrsprachig vorhanden und eine direkte Verlinkung zu den Fremdsprachen (jedenfalls Englisch sowie eventuell eine weitere Fremdsprache) ist auf der Startseite zu finden.

Anreise

- Die Zufahrt zum Betrieb ist klar und eindeutig beschildert und zusätzlich mit gut erkennbaren Symbolen versehen.
- Der Parkraum bietet übersichtlich markierte Parkplätze mit genügend Platz zum Ein- und Aussteigen (mind. 2,50 m breit). Eigens für Familien ausgeschriebene Parkplätze sowie Behindertenparkplätze (mit einer Mindestbreite von 3,50 m) sind in Eingangsnähe verfügbar.
- Idealerweise ist der Betrieb mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Aktuelle Informationen (Fahrpläne, Links, etc.) werden auf der Website bekannt gegeben.
- Vom Parkplatz aus ist der Zugang zum Eingangs-/Empfangsbereich deutlich gekennzeichnet und mit Symbolen beschildert sowie auch barrierefrei nutzbar.

Empfang

- Der Empfangsbereich ist übersichtlich gestaltet, bietet ausreichend Sitzgelegenheiten zur Überbrückung etwaiger Wartezeiten und Informationsmaterial liegt gut erreichbar auf.
- Der Eingangsbereich ist barrierefrei nutzbar und der Empfangstisch für Rollstuhlfahrer unterfahrbar sowie in einer angenehm nutzbaren Höhe positioniert.
- Über aktuelle Besonderheiten oder Zusatzangebote für spezielle Zielgruppen werden die Gäste persönlich hingewiesen (z.B. fremdsprachige Führungen, Kinder-Spielangebote, Smartphone-Apps).
- Das Personal ist auf spezielle Fragen/Wünsche/Bedürfnisse vorbereitet bzw. geschult.

Attraktionsbereich

- Ein klar verständliches Leit- und Orientierungssystem in gut lesbarer Schriftgröße führt durch den Betrieb und ist idealerweise mit Symbolen und mehrsprachigen Hinweisen ausgestattet.
- Die barrierefreie Fortbewegung ist im gesamten Betrieb durch entsprechende Rampen, Treppenlifte, Aufzüge, Türen, Handläufe etc. möglich. Etwaige Stolpergefahren wie etwa bei kleinen Absätzen sind ausreichend gekennzeichnet. Die Wege im Außenbereich verfügen ebenfalls über einen gut nutzbaren Belag. Auf nicht barrierefrei nutzbare Abschnitte/Areale wird aktiv hingewiesen.
- Im gesamten Areal sind Rast- und Ruheplätze in ausreichender Anzahl zu finden.
- Es ist mindestens eine barrierefreie WC-Anlage im Betrieb vorhanden und entsprechend beschildert. Ein hygienisch sauberer Wickeltisch steht für Familien zur Verfügung.
- Die wichtigsten Informations- oder Hinweistafeln sind mehrsprachig gehalten und mit Brailleschrift oder einer Audioausgabe versehen.
- Die Informationsvermittlung erfolgt zielgruppengerecht (z.B. zusätzlich durch eine altersgerechte Kinderlinie, Spielelemente) und ist in einer zeitgemäßen, interaktiven Art und Weise aufbereitet (beispielsweise mit Touch-Screens anstelle von Text-Tafeln).
- Zu besichtigende Objekte und Produkte sind so angeordnet, dass sie auch von Kindern oder Rollstuhlfahrern einsichtig sind.
- Die Informationsvermittlung erfolgt multisensual, d.h. über mehrere Sinne (sehen, fühlen, hören, riechen, schmecken), um ein vielfältiges Erlebnis zu ermöglichen.

Gastronomie

- Die Speisekarte ist in einer angenehm lesbaren Schriftgröße (mind. 11 pt) mit einem ruhigen Hintergrund gestaltet und mehrsprachig verfügbar. Die Allergene sind in der Speisekarte ausgewiesen. Das Personal kann fachkundige Auskünfte darüber geben.
- Das Speisenangebot umfasst auch vegetarische und vegane Speisen, die in der Speisekarte gut sichtbar als solche gekennzeichnet sind.
- Für Kinder wird eine thematisch passende Kinderspeiseauswahl angeboten, die ebenfalls gesunde bzw. vegetarische Speisen enthält. Alle Speisen sind auch als „kleine Portion“ erhältlich. Bezeichnungen wie Senienteller sind zu vermeiden.
- Idealerweise werden regionale Produkte aus biologischem Anbau verwendet. Die Lieferanten bzw. Bezugsquellen der Lebensmittel sind in der Speisekarte angeführt.
- Zusatzleistungen für Familien werden aktiv angeboten (z.B. Wärmen des Babyfläschchens, Hochstühle für Kinder, Mal- bzw. Spielsachen in ausreichender Anzahl).
- Ein ausreichendes Platzangebot für Kinderwagen, Rollstuhl, Gehhilfen etc. ist zumindest in einem Teilbereich vorhanden.

Personal

- Während der Öffnungszeiten ist im Betrieb stets mindestens eine physische Ansprechperson für etwaige Fragen oder Notfälle erreichbar. Diese Person ist im Umgang mit besonderen Anforderungen und Bedürfnissen geschult.
- Das Personal ist über alle Möglichkeiten und aktuelle Angebote des Betriebes informiert und kann den Gästen zielgruppenspezifische Informationen und Tipps für den bestmöglichen Aufenthalt geben.
- Das Personal im Kundenkontakt spricht zumindest Deutsch und Englisch, weitere Fremdsprachen sind wünschenswert.
- Das Personal weiß über die besonderen Ansprüche der Zielgruppen Bescheid und bietet den Gästen aktive Hilfestellung (z.B. langsames und besonders deutliches Sprechen bei Gästen mit Hörbeeinträchtigung, Stütze für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen).

Vorlage für die Erarbeitung eines Maßnahmenplans:

| Priorität | Maßnahmen Was wollen wir tun? | Kostenschätzung Welche Investitionen sind notwendig? | Zeitplan Bis wann wollen wir die Maßnahmen umsetzen? | Verantwortung Wer ist dafür zuständig? |
|------------------|---|--|--|--|
| 1 | Schulen/ Informieren der Mitarbeiter | _____ Euro | | ich selbst |
| 2 | Gestaltung einer Kinder-Speisekarte | _____ Euro | | Küchenchef/ Marketing- abteilung |
| 3 | Übersetzung der Website (z.B. Englisch) | _____ Euro | | Marketing- abteilung |
| 4 | ... | _____ Euro | | |
| 5 | ... | _____ Euro | | |



Die Wirtschaftsagentur
des Landes Niederösterreich

ecoplus. Niederösterreichs Wirtschaftsagentur GmbH
Niederösterreich-Ring 2, Haus A
3100 St. Pölten, Österreich
Tel.: +43 2742 9000-19600, Fax: -19609
headoffice@ecoplus.at
www.ecoplus.at

