

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