



WO?

WEBSITES
DEUTSCHER
GROSSSTÄDTE

AUFTRAG

BARRIEREFREIE
ANGEBOTE
DEUTSCHER
GROSSSTÄDTE



EINE FÜLLE AN DETAILLIERTEN INFORMATIONEN

SIEGER
85
PUNKTE

DEM MYSTERY SHOPPER FIEL AUF

- ➔ **ALLE VIER** Tourismusämter vermarkten ihre barrierefreien Angebote erfolgreich über SEO: Sie werden sofort gefunden.
- ➔ **LINKS ZU PARTNERN** sind hilfreich. Doch allzu oft landet der Suchende auf toten Links oder Seiten, die nicht weiterhelfen. Das frustet eher, als dass es hilft.
- ➔ **AN DEN HOTLINES** sind die Mitarbeiter sehr freundlich und äußerst kompetent.

Behinderte, die nach München reisen, finden auf den Seiten muenchen-tourismus-barrierefrei.de ein umfassendes Angebot an Informationen, Telefonnummern und Kontakten. Hotels, Restaurants, Museen, Theater, Kinos und jede Menge öffentlicher Einrichtungen sind im Detail beschrieben, wie sie für Rollstuhlfahrer ausgerichtet sind. **Die Informationstiefe ist beeindruckend.** Ob in Kinos oder am Flughafen, die Zugänge und Behindertentoiletten sind genau beschrieben. Ein Stadtplan zum Download zeigt, wo es Aufzüge, Wege mit Steigungen und Großsteinpflastern gibt. Das Thema Behinderung ist weit gefasst: Es gibt ebenso Angebote für Hör- und Sehgeschädigte. Die Nutzerführung – hat man die Seite einmal gefunden – ist so,

wie man sie sich wünscht: selbsterklärend. **Größtes Manko:** Die München-Seite ist so überfrachtet mit Informationen, dass man die barrierefreien Angebote nicht gut findet.



GLÜCKWUNSCH, GERALDINE KNUDSON!

Tourismus-Chefin der Stadt München

Geraldine Knudson gibt die Lorbeeren gleich weiter: „Die Inhalte der Seite haben der Behindertenbeirat der Stadt und der Club der Behinderten und ihrer Freunde über lange Jahre in mühevoller Kleinarbeit recherchiert.“ Eine Neugestaltung der Website steht für Ende 2015 an.

DIE WEBSITES IM PUNKTEVERGLEICH

	München Tourismus	Köln Tourismus	Hamburg Tourismus	Berlin Tourismus
Information (30 Punkte)	30	25	20	15
Hilfe offline (30 Punkte)	30	25	30	25
Angebot (20 Punkte)	20	15	5	8
Nutzerführung (20 Punkte)	5	15	15	5
Gesamt (100 Punkte)	85	80	65	53

Der Mystery Shopper urteilt und gewichtet rein subjektiv aus Kundensicht.



ÜBERZEUGENDES ANGEBOT MIT RAFFINESSEN

80
PUNKTE

Auch Köln hat sich mit vielen Angeboten auf die Bedürfnisse behinderter Menschen eingestellt: Eine Broschüre fasst alle Informationen zu Barrierefreiheit zusammen.

Außerdem auf der Seite: Infos zu Elektromobilen, Behindertenparkplätzen, Videoguides in Museen, hilfreiche Apps sowie ein Stadtplan mit barrierefreien Angeboten. **Größtes Manko:** Die in der Broschüre angegebene Telefonnummer für Fragen stimmt nicht mehr.



GESCHICKTE VERLINKUNG ZU PARTNERN

65
PUNKTE

Klein, aber fein – so lässt sich das Angebot in Hamburg beschreiben. Einige behindertengerechte Hotels, Restaurants und Theater sind mit Kontakten aufgelistet. Außerdem verlinkt die Seite geschickt auf Informationen anderer, etwa der Bahn und des öffentlichen Nahverkehrs. Auf Nachfragen reagieren die Mitarbeiter äußerst versiert. **Größtes Manko:** Die typischen Touristenziele wie Museen und Musicals bleiben unberücksichtigt.



SIEHT NACH VIEL AUS, GIBT ABER IM DETAIL WENIG HER

53
PUNKTE

Das Angebot wirkt auf den ersten Blick sehr umfassend. Doch bei genauerem Durchklicken fehlen Detailinformationen, Telefonnummern. Einige Links führen ins Leere. Die Enttäuschung ist umso größer. Doch auch Berlin verlinkt auf hilfreiche Partnerseiten und gibt am Telefon kompetent und freundlich Auskunft. Schön ist: Auch für Blinde und Gehörlose gibt es Angebote. **Größtes Manko:** Das Angebot verspricht mehr, als es hält.