

# Visionspapier zum Thema Stressfreies Reisen

Bundesministerium für Bildung und Forschung  
Referat IuK-Anwendungen  
Referat 522

In Zusammenarbeit mit:

Fraunhofer Anwendungszentrum  
Verkehrslogistik und Kommunikationstechnik  
Nürnberg

Version 5.5 vom 09.10.2002

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Immer auf dem Laufenden – einleitende Bemerkungen</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zielsetzung des Zukunftsszenarios „Reisen 2000plus“</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Reisen 2000plus</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>„Framework“ für die Realisierung „stressfreier Reiseprozesse“</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Aktuelle Problemstellungen und Zukunftsszenarien</b>	<b>10</b>
5.1	Mit dem eigenen Wagen durch die Toskana	10
5.1.1	Die am Reiseprozess beteiligten „Partner“	10
5.1.2	Problemstellungen und Anforderungen an innovative Lösungen	10
5.1.3	Die Zukunftsvision des Reiseprozesses	11
5.1.4	Herausforderung für die Realisierung des Szenarios	13
5.1.5	Relevanz für die Gesellschaft	13
5.2	Mit öffentlichem Verkehr und zu Fuß durch die fremde Großstadt	14
5.2.1	Die am Reiseprozess beteiligten „Partner“	14
5.2.2	Problemstellungen und Anforderungen an innovative Lösungen	14
5.2.3	Die Zukunftsvision des Reiseprozesses	15
5.2.4	Herausforderung für die Realisierung des Szenarios	16
5.2.5	Relevanz für die Gesellschaft	16
<b>6</b>	<b>Förderung</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>Anhang</b>	<b>18</b>
7.1	Bedeutung der Mitspieler für die Gestaltung der „last mile“ des Reisens	18
7.2	Aktivitäten am Reisezielort	18
7.3	Erläuterungen zum Referenzprozess	20

# 1 Immer auf dem Laufenden – einleitende Bemerkungen

Urlaubsreisen sind für einen Großteil der Bevölkerung mit Begriffen wie Erholung und Entspannung verknüpft. Hiervon ist beispielsweise bei der Urlaubsreise mit Familie im eigenen Wagen heute nicht viel zu spüren. Die Automobilindustrie wirbt zwar mit der „entspannten und intakten Familie“ in der Großraumlimousine, ob allerdings mehr Platz und die bisher existierenden „Gadgets“ in solchen Fahrzeugen permanent quengelnde Kinder tatsächlich zur Ruhe bringen, bleibt zweifelhaft. Der Urlaub beginnt nach einer nervenverzehrenden Anfahrt dann in der Regel mit eher gemischten Gefühlen, unangenehme Situationen sind nahezu unvermeidlich. Bei Alleinreisenden, die sowohl während der „Fahrt“ als auch am Urlaubsort – so kurz der Aufenthalt auch sein mag – Neues erleben wollen, treten Stresssituationen im Gegensatz hierzu dann auf, wenn Ruhe und Erholung sozusagen durch äußere Umstände „aufgezwungen“ werden. In beiden Fällen ist das Reisen für den Kunden mit „Stress“ verbunden, der das vollständige Genießen der Reisezeit erschwert. Was eigentlich Spaß machen sollte, wird unter Umständen unerträglich.

Vielfach wird und wurde bereits die Planung und optimale Gestaltung des An- bzw. Abreisevorgangs selbst betrachtet. Der eigentliche Aufenthalt am Urlaubsort – die „last mile“ des Reisens – bleibt allerdings bisher unberücksichtigt. Wer stand noch nicht vor verschlossenen Fremdenverkehrsämtern, vollen Campingplätzen und Hotels, dem falschen Restaurant, geschlossenen Museen, oder wurde wegen fehlender Ortskenntnis durch einen Taxifahrer „über das Ohr gehauen“? Wer hat noch nicht einen Großteil der Zeit am Urlaubsort mit der mühsamen und teilweise erfolglosen Planung des nächsten Urlaubstages verbracht? Die Lösung dieser Probleme – zum Beispiel mit moderner IuK-Technologie – ist aus Sicht des BMBF zumindest mit Stressabbau für den Reisenden verbunden. Weniger Stress beim Reisen ist das Ziel, das das BMBF im Zusammenhang mit dem Forschungsschwerpunkt „Reisen 2000plus“ zunächst vordergründig verfolgt. Im Hintergrund steht die Schaffung neuer Arbeitsplätze, das Verhindern des Abwanderns existierender Arbeitsplätze ins Ausland und die Steigerung der Nachhaltigkeit technologischer und gesellschaftlicher Entwicklungen.

Im Vorfeld zur Entwicklung des Forschungsprogramms „Innovative IuK-Anwendungen“ wurde das Thema Reisen vom BMBF detailliert unter die Lupe genommen. Ziel dieser Analyse war unter anderem die Entwicklung einer Vision zur „last mile“ des Reisens im neuen Jahrtausend, die Identifikation des aktuellen Stands der Technik und das Aufzeigen potentieller FuE-Richtungen. Die Ergebnisse sind im folgenden zusammenfassend dargestellt. Bestandteil der Ausführungen ist unter anderem eine Vorgehensweise zur Konzeption potentieller Forschungsprojekte, die Vertretern von Forschungseinrichtungen und Industrie als Leitfaden unter anderem zur Antragsstellung dienen sollte. Das BMBF hofft,

durch eine solche gemeinsame Basis die Transparenz und Konvergenz von Problemlösungen im Gesamtforschungsfeld zu erhöhen.

## 2 Zielsetzung des Zukunftsszenarios „Reisen 2000plus“

Angesichts der besseren Erreichbarkeit auch weit entfernter Ziele und kostengünstiger Angebote vieler Reiseunternehmen spielen immer mehr Bundesbürger trotz vielfach existierender sprachlicher und kultureller Barrieren mit dem Gedanken an eine Urlaubsreise in fremde und teilweise weit entfernte Länder. Dort Situationen, wie sie oben beschrieben wurden, zu vermeiden und dem Reisenden auch in der Aufenthaltsphase die notwendigen Informationen und Dienstleistungen für eine „stressfreie Reise“ zur Verfügung zu stellen, ist Quelle für eine Vielzahl von Innovationen und Dienstleistungen. Das Wachstum der Reiseaktivitäten in der Bundesrepublik verleiht dem entsprechenden Wirtschaftssegment neue Bedeutung und neue Qualität (1998 mit 63,4 Millionen Reisen 1,9 Prozent mehr Gesamtaufkommen als 1997)<sup>1</sup>. Die wirtschaftliche Erschließung der „letzten Meile“ des Reisens lässt – volkswirtschaftlich gesehen – unter anderem beispielsweise auf eine ganze Reihe zusätzlicher Arbeitsplätze für die Bundesrepublik hoffen.

Im Rahmen erster analytischer Betrachtungen zum Thema Reisen, deren Ergebnisse hier dargestellt sind und die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung in Zusammenarbeit mit Projektträgern und Einrichtungen der Fraunhofer Gesellschaft angestellt wurden, sollten mögliche Ansatzpunkte für die Schaffung neuer Arbeitsplätze rund um das Themenfeld „Reisen 2000plus“ identifiziert werden. Vom BMBF wird das Ziel verfolgt, potentielle Arbeitsplätze für die Bundesrepublik zu sichern und ein mögliches Abwandern ins Ausland zu vermeiden. Mit Hilfe von Fördermaßnahmen soll entsprechend gegengesteuert werden.

Im folgenden wird also versucht, die ganze Breite des Forschungsfeldes und Entwicklungen in Wissenschaft und Technik darzustellen, um die Phantasie anzuregen. . Auf diese Weise möchte das BMBF zum Einreichen von Vorschlägen zu potentiellen Förderprojekten animieren. Zielsetzung der Förderprojekte sollte sein, das im nächsten Kapitel dargestellte Zukunftsszenario – eine Extrapolation erster in Forschung, Entwicklung und Praxis erkennbarer Ansätze – in die Realität umzusetzen und auf diese Weise für neue interessante Arbeitsplätze zu sorgen.

<sup>1</sup> „Die Reiseanalyse RA 99 – Urlaub + Reisen“, veröffentlicht von der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V., März 1999.

### 3 Reisen 2000plus

Im neuen Jahrtausend beginnt der stressfreie Aufenthalt am Urlaubsort bereits auf dem Weg zur Unterkunft. Problemlos wird je nach Belieben ab einem bestimmten Startpunkt (Bahnhof, Flughafen, Autobahnausfahrt, usw.) der kürzeste oder interessanteste Weg zum Hotel oder Campingplatz, egal ob mit dem Taxi, mit dem eigenen Wagen, zu Fuß, dem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln gefunden. Verkehrsschilder in fremden Sprachen und Schriftzeichen stellen auch für den Sprachunkundigen kein Problem mehr dar. Abgesehen vom Handgepäck oder Rucksack werden Koffer – wenn für die Anreise öffentliche Verkehrsmittel benutzt werden – ohne Zutun des Reisenden sicher zur Unterkunft transportiert. Dies ist auch dann der Fall, wenn das Hotel oder der Campingplatz erst nach dem Eintreffen am Urlaubsort ausgesucht wird.

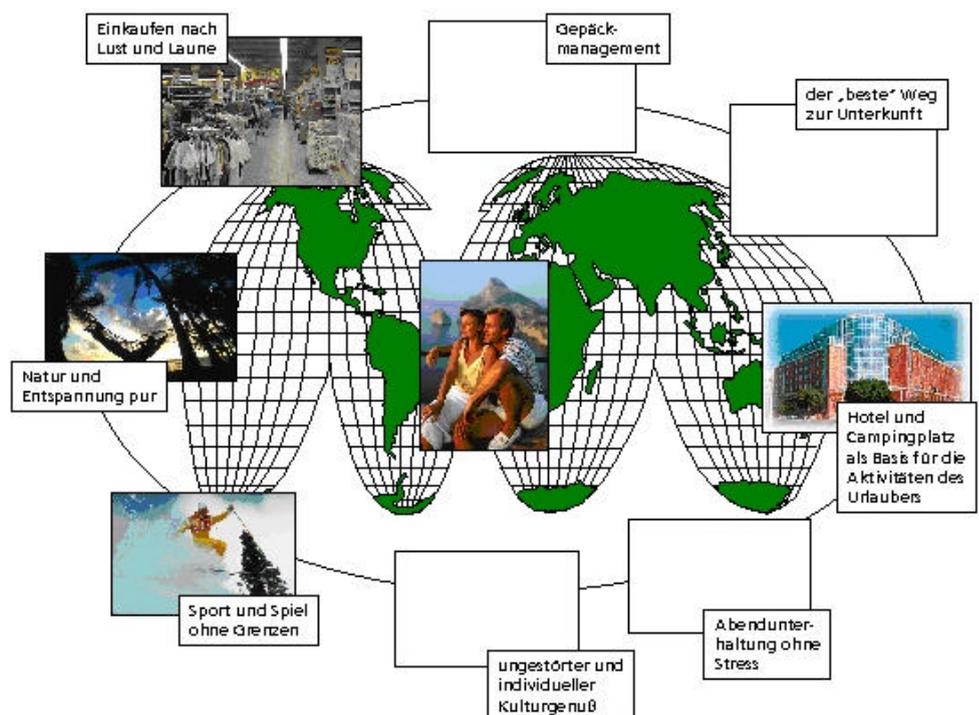


Bild 1: Im Urlaub immer „auf dem Laufenden“ durch globale Informations- und Kommunikationsnetzwerke

Nach Lust und Laune wird in den unterschiedlichsten Läden, Geschäften oder auf dem Markt eingekauft. Der Reisende kennt Gebräuche und Regeln, die am Urlaubsort herrschen und kann sich dementsprechend verhalten. Gleiches gilt für kulturelle Veranstaltungen und die abendliche Unterhaltung. Der Urlauber kann sich in kürzester Zeit unabhängig von Personen und öffentlichen Einrich-