



Virtuelle Akademie  
Nachhaltigkeit

# Megatrends und Strukturwandel

## Episode 2: Informationsgetriebener Strukturwandel

Prof. Dr. Claudia C. Brözel  
Hochschule für Nachhaltige Entwicklung, Eberswalde





## Eingangszitat

Auch der Vielgereiste fuhr nur  
bis zur Grenze seines Horizonts.

Martin Gerhard Reisenberg (\*1949): Sänger/Tenor



# Übersicht zur gesamten Lerneinheit

Episode 1:

Megatrends und Einflüsse auf den Tourismus

**Episode 2:**

**Informationsgetriebener Strukturwandel**

Episode 3:

Interview: „*nachgefragt*“



## Lernziele dieser Episode

### **Lernziel 1:**

Zusammenhang zwischen Informations- und Kommunikationstechnologien und Tourismus verstehen.

### **Lernziel 2:**

Verstehen was Informationen sind und Beispiele nennen.

### **Lernziel 3:**

Die Rolle von Informationen im Tourismus verstehen und erklären.

### **Lernziel 4**

Beispiele für „neue Geschäftsmodelle“ kennen und in den Kontext der Digitalisierung bringen.



## Gliederung dieser Episode

- Einführung
- Tourismus ist informationsgetrieben
- Was ist eine Information
- Begrifflichkeiten
- Internet: Interaktion, Kommunikation, Transaktion- global
- „Neue“ Geschäftsmodelle



## Einführende Gedanken

- Das Internet ermöglicht weltweit neue Vernetzung in Bezug auf Kommunikation, Transaktion und Interaktion
- Es sind neue ökonomische und kommunikative Möglichkeiten im globalen Raum für *alle* entstanden
- Tourismus eine weltweit agierende Branche
- Tourismus ist eine Dienstleistungsbranche – Kernelemente sind informationsgetrieben
- Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützen stark Dienstleistungssektor
- Internet ermöglicht neue „Spielregeln“ (Geschäftsmodelle), Prosument (!)

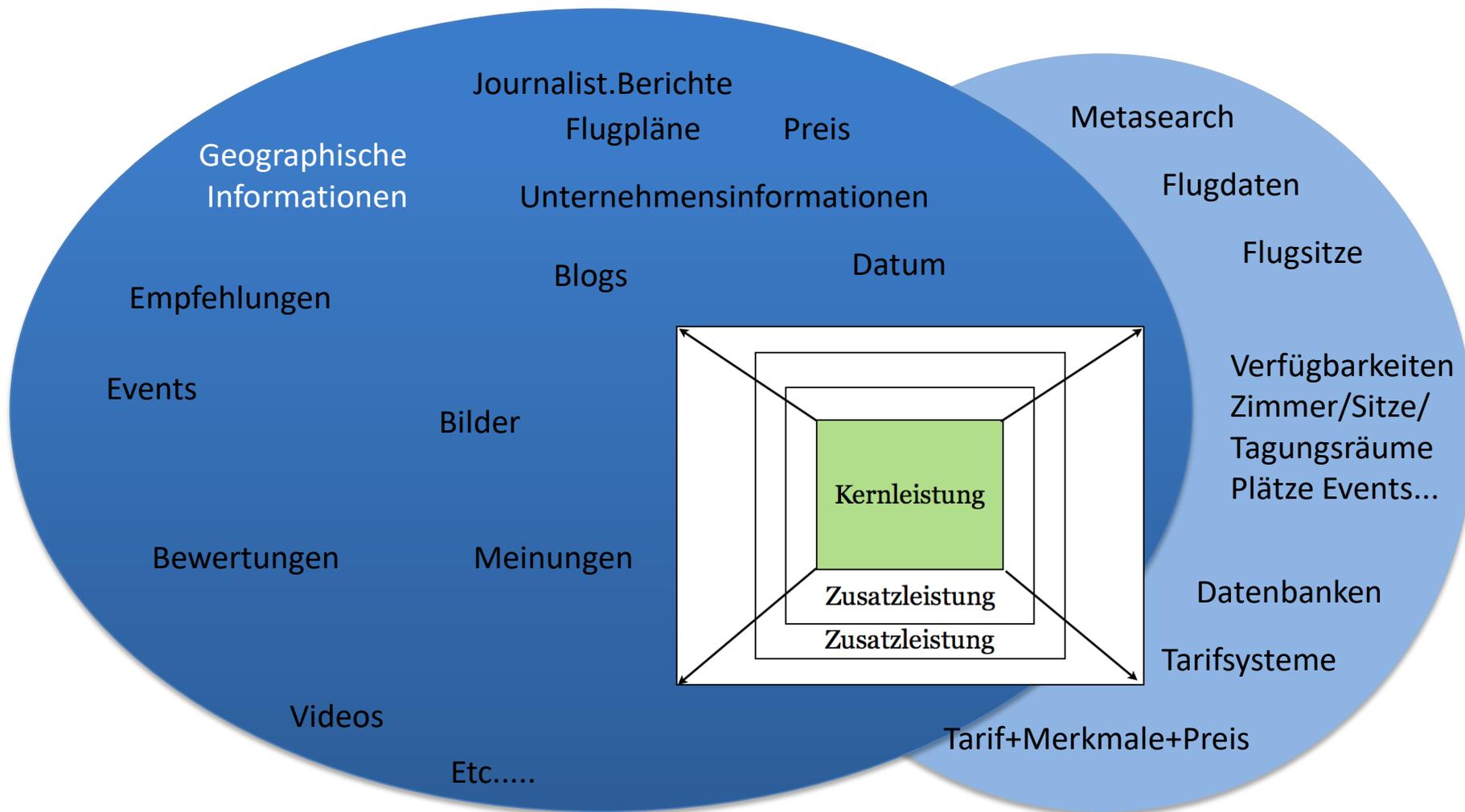


## Tourismuswirtschaft → Dienstleistung

- Qualitätsschwankungen:  
Dienstleistungen von Menschen für Menschen
- Emotionalität
- Nicht –Lagerfähigkeit
- Immaterialität
- Integrativität – Uno-Actu Prinzip
- Informationsgetrieben

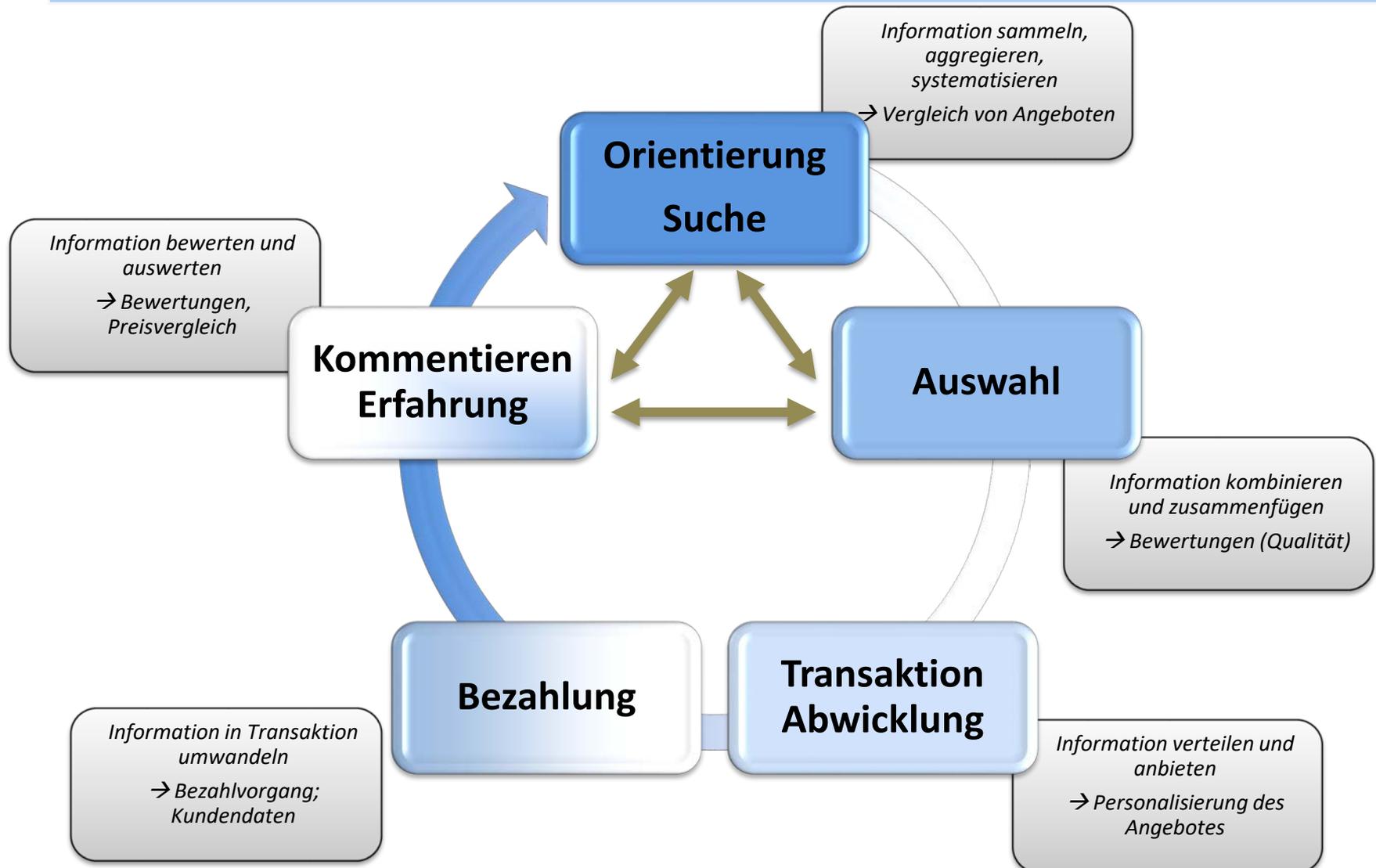


# Tourismuswirtschaft ist informationsgetrieben





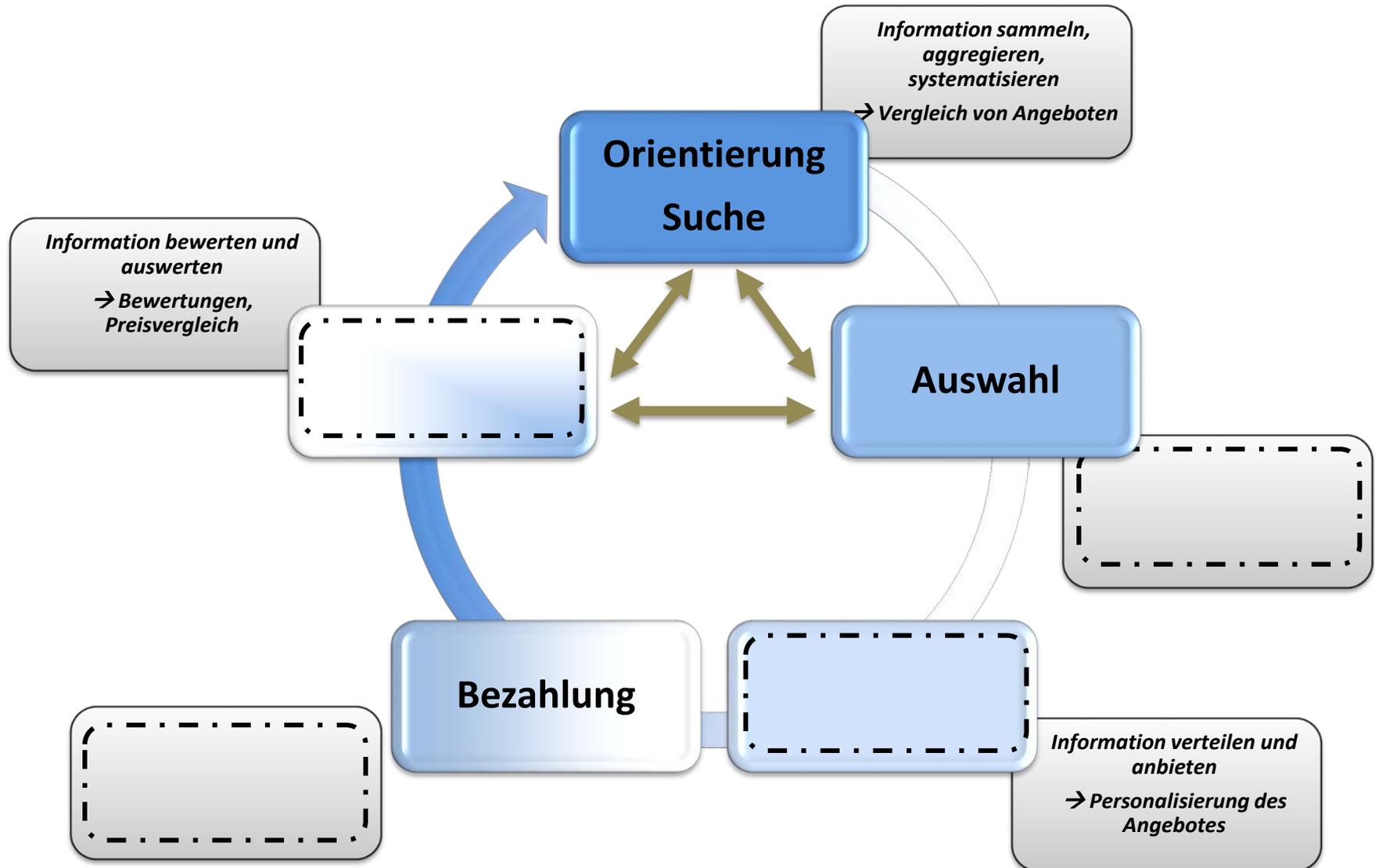
# Information treibt Entscheidung und Buchung



Quelle: Brözel (2012): Information als Basis der Wertschöpfung  
Eigene Darstellung in Anlehnung an Clement/Schreiber, 2019



# Information treibt Entscheidung und Buchung





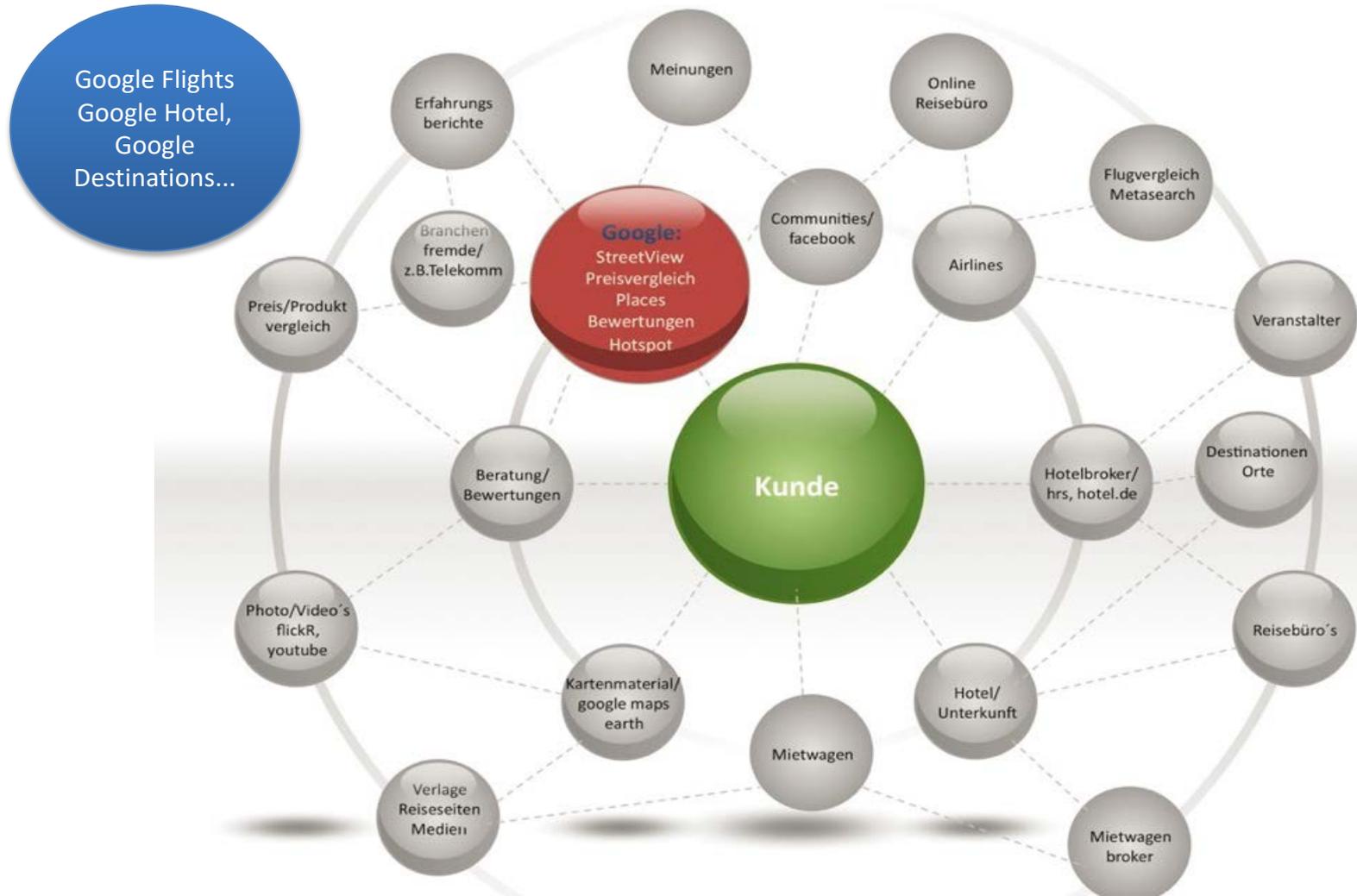
Kommentieren  
Erfahrung

Transaktion  
Abwicklung

*Information kombinieren und  
zusammenfügen  
→ Bewertungen (Qualität)*

*Information in Transaktion  
umwandeln  
→ Bezahlvorgang; Kundendaten*

# Informations- und Buchungsmatrix



Quelle: Brözel (2012)



# Was ist eine Information?

## Informationen sind Daten

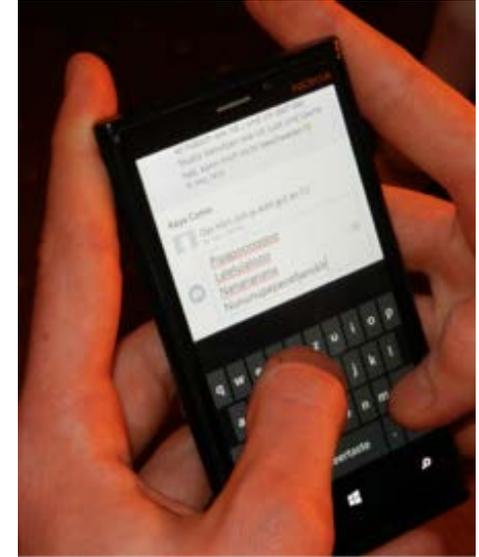
Daten=Data: "a reinterpretable representation of information in a formalized manner, suitable for communication, interpretation, or processing" –

„Eine wieder interpretierbare  
Darstellung von Information in  
formalisierter Art, geeignet zur  
Kommunikation, Interpretation  
oder Verarbeitung.“

Gemäß Terminologie der geltenden Norm des internationalen Technologiestandards ISO/IEC 2382-1 für Informationstechnik (seit 1993)  
ISO/IEC 2382:2015(en)  
ISO/IEC 2382:2015(en)  
Information technology — Vocabulary



# Was ist eine Information?





# Wie liegen Daten vor?

## Struktur

- **unstrukturierte** (beispielsweise Dokumente, beliebige Texte, Grafiken)
- **semistrukturierte** (XML)
- **strukturierte** (Datenbank, Dateien- gleiche Struktur)



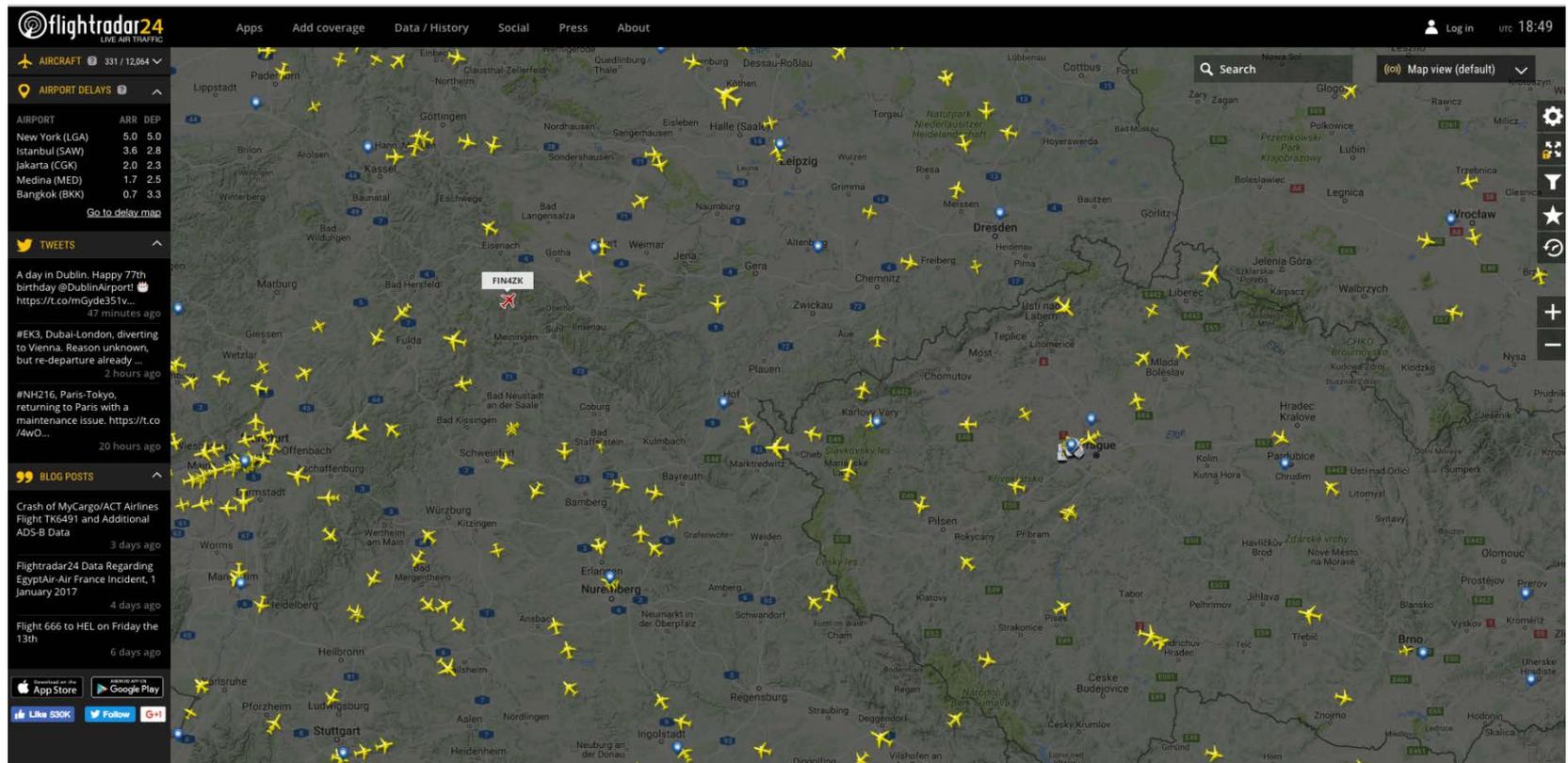


## Wo entstehen Daten?

- Protokolle von Telekommunikationsverbindungen (Call Detail Record, CDR) ,
- Web-Zugriffe (Logdateien) ,
- automatische Erfassungen von RFID-Lesern ,
- Kameras
- Mikrofone und sonstigen Sensoren
- Ereignisdaten
- Finanz-Transaktionen (Buchungsdaten)
- Energiesektor - Verbrauchsdaten
- Gesundheitswesen - Verschreibungen
- Profile/Aktivitäten in (Sozialen) Netzwerken ,
- Geodaten
- EMail
- etc



# Welche Rolle spielen Daten im Tourismus?



Quelle: FlightRadar – Flugbewegungen beobachten



## Welche Rolle spielen Daten im Tourismus?

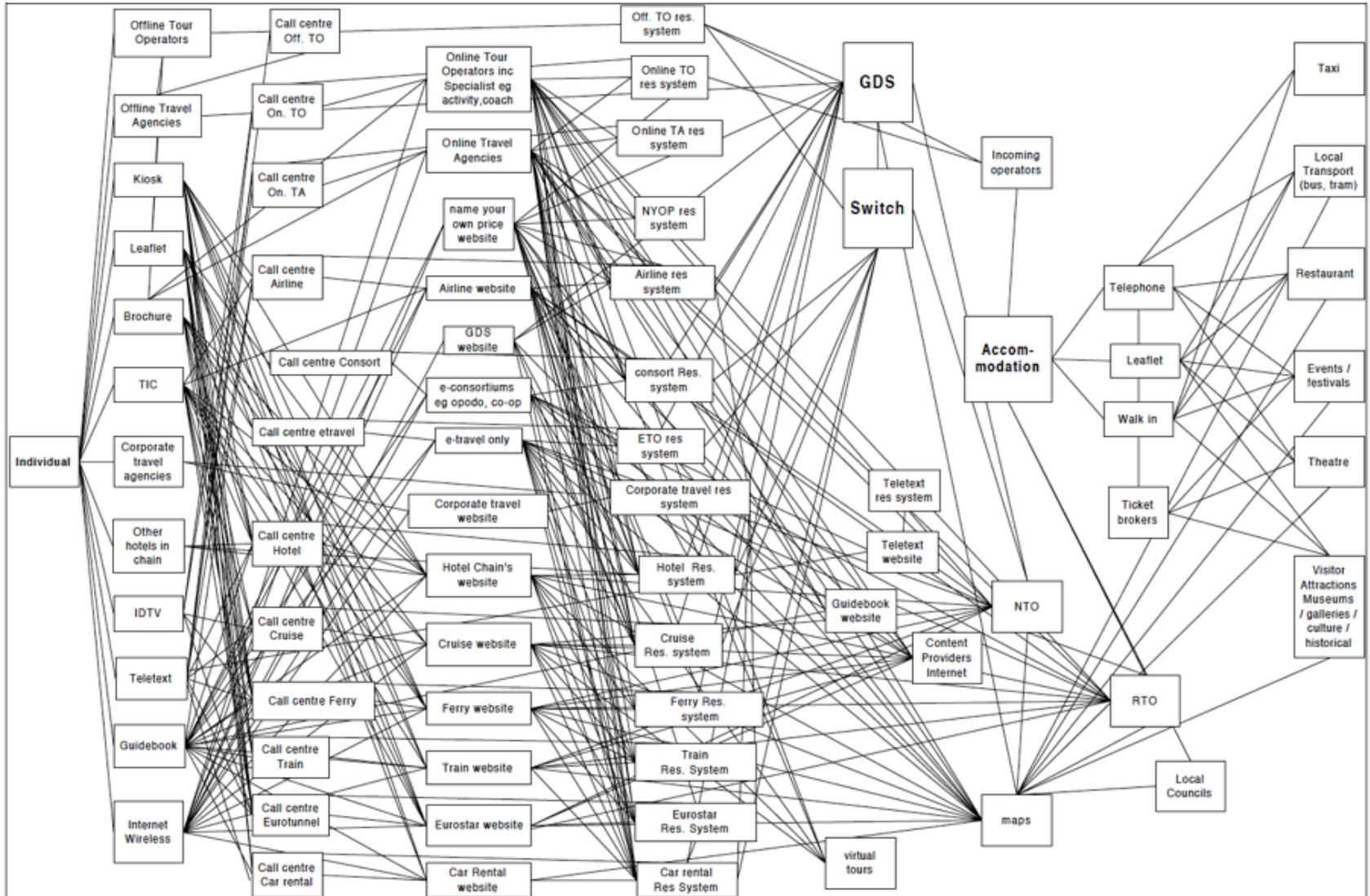
Informationen/Daten spielen eine sehr ausgeprägte  
- die **zentrale** (!) - Rolle im Tourismus



Vor, während und nach der Reise  
Auf der Kundenseite als auch auf der Anbieterseite!

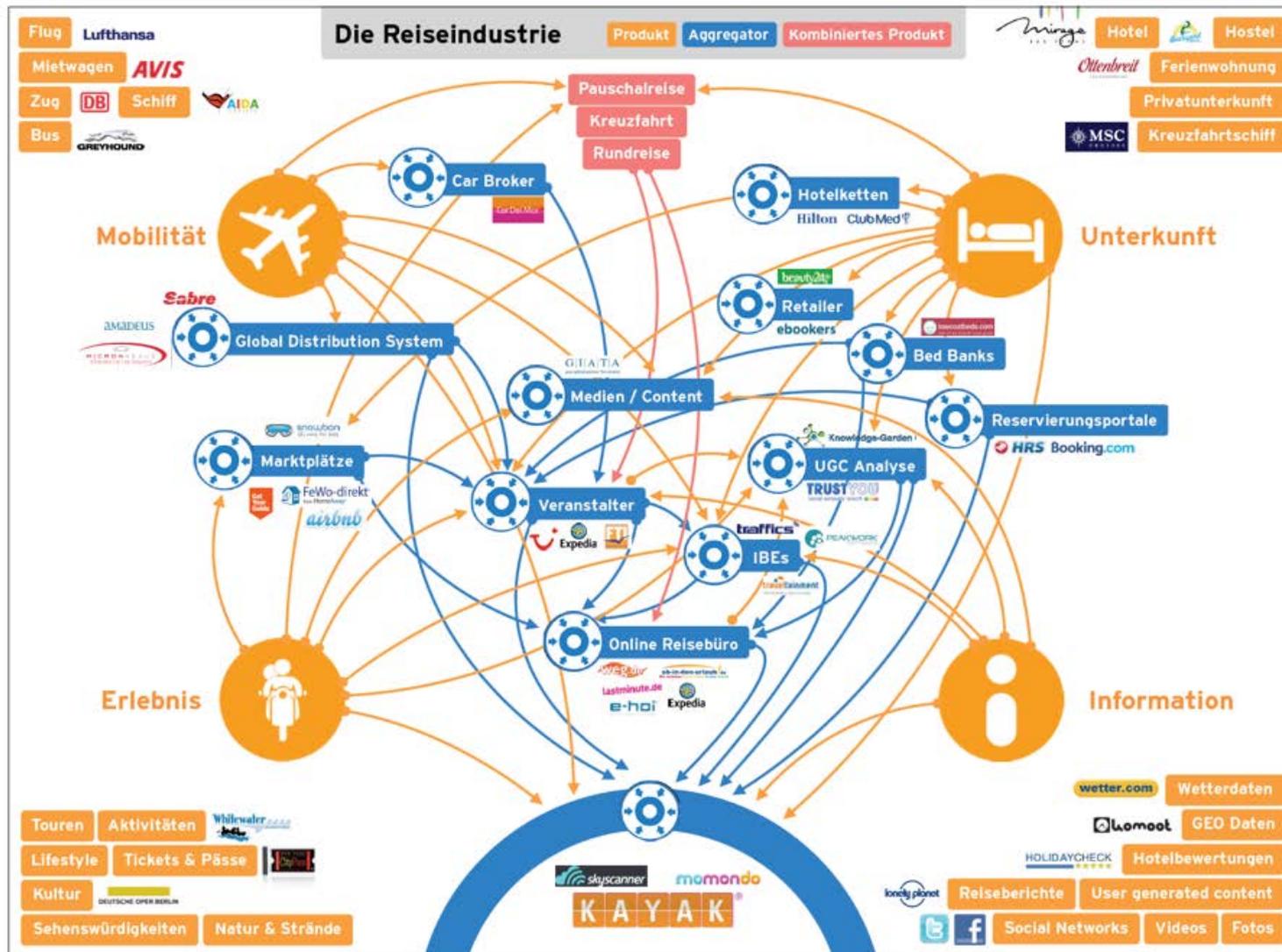


# Interkonnektivität touristischer Informationen





# Informationsflüsse und Rollen der Tourismusindustrie



Quelle: Michael Grillhösl/Vortrag HNEE TÖ 2013



# „Neue“ Geschäftsmodelle: *Bewertungen*

HolidayCheck  
*Wer nicht checkt, reist dumm.*

Hilfe Login Registrierung

Hotel oder Reiseziel eingeben

Awards 2017 Reiseangebote **Bewertung abgeben** Reiseforum meinHolidayCheck Merktzettel 0

## Unternehmensgeschichte

Die Idee zu HolidayCheck wurde bereits 1999 geboren. Das private Erlebnis eines Konstanzer Studenten führte zu der Idee von HolidayCheck. Geplant war eine Reise in die Karibik. Beim lokalen Lastminute-Reisebüro war ein entsprechendes Angebot schnell gefunden. Doch umfassende Informationen zu diesem Hotel gab es nicht. Der junge Mann recherchierte im Internet und stieß auf die private Homepage einer Kanadierin, die Stimmen über Hotels in der Dominikanischen Republik gesammelt hatte. Von diesem Zeitpunkt an ließ ihn und seine Freunde der Gedanke nicht mehr los, einen derartigen Service für möglichst viele Hotels und Urlaubsregionen anzubieten. Die Idee zur Bewertungsplattform war geboren. Schließlich sorgte im Sommer 2003 ein Bericht auf RTL für den großen Bekanntheitsschub. Den endgültigen Schritt zur professionell geführten Urlauberberatungsplattform markiert das Gründungsdatum der AG im November 2003.

Quelle: <http://newsroom.holidaycheck.de/unternehmen/>



# „Neue“ Geschäftsmodelle: *Bewertungen*

## **Heute**

Mit knapp 7 Millionen schriftlichen Bewertungen (Stand 07/2016), einigen Millionen Nutzerfotos und -videos von über 650.000 Hotels in der Datenbank bietet HolidayCheck, das größte deutschsprachige Hotelbewertungsportal, Urlaubern umfangreiches Reise- Know-How. Auf Holidaycheck.de finden Sie ein Hotel nach Ihren Wünschen, können sich im Reiseforum mit über 3 Millionen Beiträgen austauschen und aus den Angeboten von über 100 Reiseveranstaltern Ihren perfekten Urlaub wählen und buchen.

## **Mission, Vision und Werte**

Unsere Vision ist es, das urlauberfreundlichste Unternehmen der Welt zu werden! Wir geben alles damit Urlauber schnell, leicht und auf inspirierende Art den perfekten Urlaub für sich finden und sofort buchen können! Das Herz unserer Unternehmenskultur und die Basis unseres Handelns ist ein zwölfteiliges Werte-Set.

## **Kernkompetenzen**

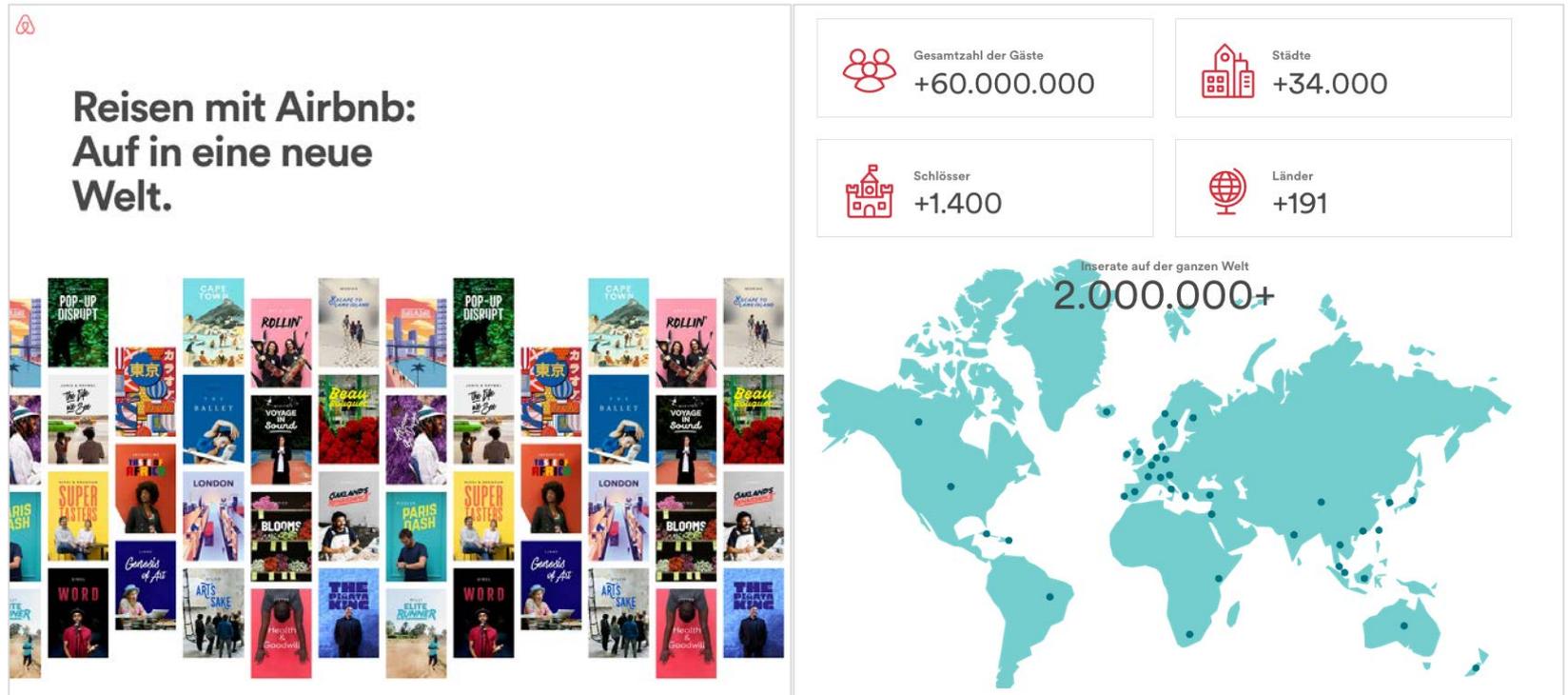
Die Kernkompetenzen der HolidayCheck AG sind die große und stetig wachsende Hotelbewertungsdatenbank, das umfangreiche Urlaubsbilder-Archiv, sowie eine Sammlung an privaten Reisevideos und Reisetipps. 2007 wurde das Bewertungsportal um Schiffsbewertungen erweitert. Als weiteren wichtigen Informationskanal betreibt HolidayCheck das größte deutschsprachige Reiseforum mit einer lebendigen Community.

Die HolidayCheck AG führt ein eigenes TÜV-zertifiziertes Online-Reisebüro mit circa 150 Mitarbeitern und arbeitet mit allen namhaften Reiseveranstaltern zusammen. Von der ersten Recherche bis hin zur Reisebuchung bietet HolidayCheck Service aus einer Hand.

Quelle: <http://newsroom.holidaycheck.de/unternehmen/>



# „Neue“ Geschäftsmodelle: *Homestay*



Quelle: <http://airbnb.de>



# AirBnB Services und Impact



## Economic Impact

- 74% of listings are outside the main hotel districts
- 91% of travellers want to 'live like a local'
- 79% of travellers want to explore an authentic neighborhood
- Airbnb guests stay 2.1x longer than typical visitors
- Airbnb guests spend 2.1x more than typical visitors
- 42% of guest spending is in the neighborhoods where they stayed
- 81% of hosts share the home in which they live
- 52% are moderate to low income
- 53% say that hosting has helped them stay in their home
- 48% of host income is used to pay for regular household expenses like rent and groceries

**Sei Gastgeber bei einer Entdeckung**

Plane deine eigenen Entdeckungen in deiner Stadt und leite sie. Verdiane zusätzlich Geld, indem du Reisende oder Einheimische einbist.

Schau dir an, was neu ist >

**Neu: Co-Gastgeber vor Ort**

Während du unterwegs bist, kann dir ein Co-Gastgeber mit deiner Unterkunft helfen.

Schau dir an, was neu ist >

**Neue App-Funktionen**

Die verbesserten Funktionen von Posteingang und Kalender machen es ganz einfach, dein Inserat zu verwalten – egal wo du gerade bist.

Schau dir an, was neu ist >

**Entdeckungen**

Suche Hunderte von Entdeckungen von und mit bemerkenswerten Experten – zum Beispiel Köche, Street-Art-Künstler und Super-Champions.

Schau dir an, was neu ist >

**Orte**

Entdecke unzählige Geheimtipps, die von Mitgliedern und unsere Gastgeber-Community vor Ort empfohlen werden.

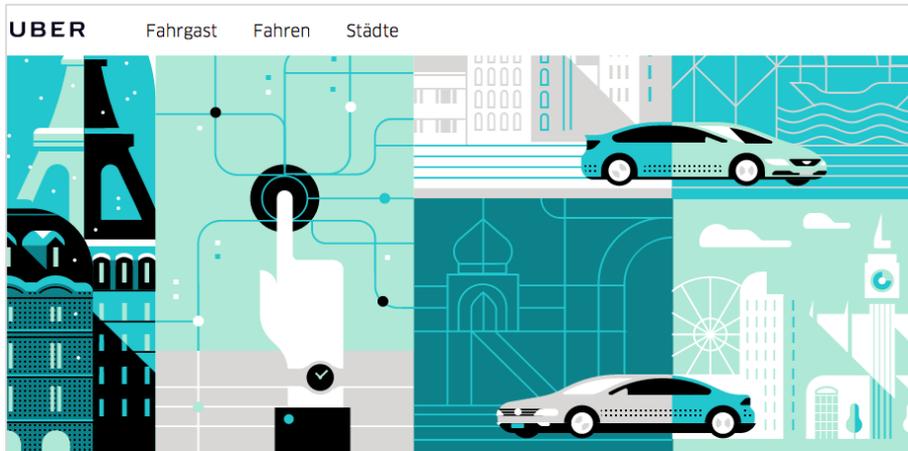
Schau dir an, was neu ist >

**Gastgeben über dein Zuhause hinaus**

Quelle: <http://airbnb.de>



# „Neue“ Geschäftsmodelle: *Beförderung*



## Unser Fahrtenbuch

An einem verschneiten Abend in Paris im Jahr 2008 hatten Travis Kalanick und Garrett Camp Schwierigkeiten, ein Taxi zu bekommen. An diesem Abend entstand eine einfache Idee: Fahrtenvermittlung mit nur einem Fingertipp.

Ursprünglich als App zur Bestellung von Limousinen in einigen wenigen Großstadtgebieten konzipiert, setzt Uber mittlerweile weltweit neue Maßstäbe in Sachen Logistik. Fahrten, Sandwiches oder Pakete – dank modernster Technologie können wir dir stets genau das bieten, wonach du suchst.

Für unsere Fahrer bietet die Uber-App die Möglichkeit, flexibel und selbstbestimmt Geld zu verdienen. In Städten kurbelt Uber nicht nur die Wirtschaft an, sondern sorgt auch für bessere Personenbeförderung und sicherere Straßen. Wenn Personenbeförderung so einfach ist, wie einen Wasserhahn aufzudrehen, dann profitieren alle davon. Insbesondere, wenn es schneit.

Quelle: <http://www.uber.com/de>





# Über – ein Service der Sharing Economy



## Die einfachste Art, ans Ziel zu kommen

Auf Knopfdruck kommt ein Fahrzeug direkt zu dir. Spring rein – dein Fahrer kennt den Weg. Am Zielort steigst du einfach wieder aus. Die Zahlung erfolgt ganz automatisch und unkompliziert.



## Überall, rund um die Uhr

Tägliches Pendeln. Besorgungen in der Stadt. Der Flug am frühen Morgen. Drinks am späten Abend. Was auch immer anliegt, mit der Uber App kommst du immer an dein Ziel, ohne vorher reservieren zu müssen.



## Von günstig bis luxuriös

Wagen der Economy-Klasse zu normalen Preisen stehen immer zur Verfügung. Wenn du zu besonderen Anlässen oder einfach nur so mit einem stilvollen Auto fahren willst oder mal ein bisschen mehr Platz brauchst, bestelle ein „Black“ oder ein SUV.

WARUM DU EINSTEIGEN SOLLTEST →

Damit kommst du schneller ans Ziel  
Die neue App

Die verbesserte Uber App geht jetzt in vielen Städten auf der ganzen Welt an

Where to?

Quelle: <http://www.uber.com/de>

Fahre, wann du möchtest  
Erziele die Umsätze, die du brauchst



# „Neue“ Geschäftsmodelle: *Aktivitäten*



## Über Komoot

Komoot wurde 2010 von Fahrrad-Enthusiasten gegründet und ist heute mit weltweit mehr als 3 Millionen Nutzern Europas führende Outdoor-App. Der Dienst aus Berlin und Potsdam inspiriert Outdoor-Fans, indem er spannende Ziele und Orte zum Entdecken vorschlägt. Als erste App ihrer Art bietet komoot topografische Karten, punktgenaue Sprachnavigation, personalisierte Empfehlungen und Offline-Karten in einem. Komoot wurde von Apple und Google Play wiederholt zu einer der besten Apps gekürt. Vom Amateur-Wanderer bis zum Pro-Mountainbiker lässt die App seine Nutzer individuelle Touren per Smartphone oder Smartwatch planen und aufzeichnen.

So funktioniert komoot: [Smartwatch-Video](#) und Download für [iOS](#) oder [Android](#).

*„Wir halten komoot momentan für die beste Routenplanungs-App. Komoot macht das, wo Google mit seiner neuen Maps-Version und Apple mit seiner Karten-App hinmöchte.“*

– Rennrad

*„Komoot ist für Wandern und Radfahren, was Apple für Hardware ist: Einfach zugänglich und es macht Spaß, komoot zu nutzen.“*

– Cult of Mac

Quelle: <http://www.komoot.de>



# Beispiel: *komoot*

## Ab nach draußen

Plan eine Fahrradtour oder Wanderung zu den schönsten Outdoor-Zielen - mit nur wenigen Taps oder Klicks.



## Touren genau wie du sie magst

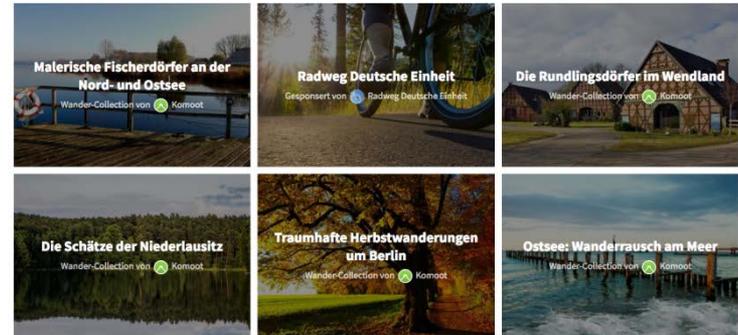


- ✓ Hol dir maßgeschneiderte Echtzeitnavigation mit Details über Tourlänge & anderen nützlichen Infos
- ✓ Nutze topografische Karten & Offline-Karten & punktgenaue Sprachnavigation
- ✓ Erfahre von coolen Outdoor-Orten und empfiehl deine eigenen

Android-App herunterladen

iPhone-App herunterladen

## Collections für dich



## Halt deine Freunde auf dem Laufenden

Teil deine spannendsten Touren, schau was deine Freunde erlebt haben und plauder über deine Lieblings-Wanderungen und -Radtouren.



Find heraus welche deiner Freunde komoot nutzen.

Mit Facebook anmelden

oder

Mit E-Mail registrieren

Quelle: <http://www.komoot.de>



# Komoot: Open Street Map mit Nutzern

komoot Entdecken Routenplaner Apps Preise

Such einen Ort oder eine Adresse

Nur Hinweg Hin- & Rückweg

Gib einen Startpunkt ein

Wo solls hingehen?

Fitness: Gut in Form

Plan dein nächstes Abenteuer

Du kannst es kaum erwarten? Such einen Ort oder markier ihn mit einem Klick auf der Karte und schon bist du deiner Tour einen Schritt näher.

Quelle: <http://www.komoot.de>



## Aufgaben für das Selbststudium

1. Welche Assoziationen haben Sie zum Eingangszitat allgemein und im Kontext der Digitalisierung?
2. Welche Informationen nutzen Sie „ständig“ – Täglich – wöchentlich? Wo produzieren Sie Informationen und wo konsumieren Sie Informationen?
3. Inwiefern ist die Reisebranche informationsgetrieben? – Begründen Sie Ihre Aussage.
4. Diskutieren Sie inwiefern Uber oder AirBnB ein nachhaltiges Angebot darstellt.
5. Nenne Sie einige Beispiele von online Anwendungen/Apps, die Sie oft/ständig nutzen und damit Orientierung/Meinung/Kauf/Buchung vornehmen.



# Literatur und Quellen

- **Wirtz/Kleinecken (2000)** Elektronik Business. Gabler Verlag, Wiesbaden 2000.
- **Weiber, R. (o.Datum)** Vorlesungsskript CEB - Die empirischen Gesetze der Netzwerkökonomie.
- **Brözel, C. (2012)** Perspektiven von Transaktionen in der Internetökonomie (Dissertation) , SLUB-Online, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:14-qucosa-86522>
- TU Dresden Vorlesungsskript **Prof. U. Stopka:** Grundlagen der IuK Wirtschaft SS 2011
- **Wirtz, B. (2001)** Electronic Business, Gabler, Wiesbaden.
- **Zerdick, A./Picot, A./ und weitere (2001)** Internetökonomie - Strategien für die digitale Wirtschaft. European Communication, Council Report, Springer, Berlin.
- **Clement, R./Schreiber, D. (2010)** Internet-Ökonomie - Grundlagen und Fallbeispiele der vernetzten Wirtschaft, Physica-Verlag.
- **Hinterholzer/Joos:** Social Media Marketing und - Management (2013)
- **Buhalis, D./O'Connor, P. (2005)** Information Communication Technology Revolutionizing Tourism- in : TOURISM RECREATION RESEARCH VOL. 30(3), 2005: 7-16.
- Definition **Daten** laut: Gemäß Terminologie der geltenden Norm des internationalen Technologiestandards ISO/IEC 2382-1 für Informationstechnik (seit 1993)  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:2382:ed-1:v1:en>
- Sowie die Websites der Beispielunternehmen (AirBnB etc)