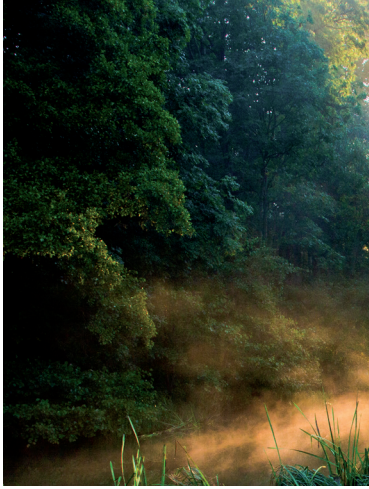
IFAF BERLIN

Institut für angewandte Forschung Berlin

GreenBot

CHATBOTS ZUR STEUERUNG NACHHALTIGERER TOURISMUSANGEBOTE IN DESTINATIONEN

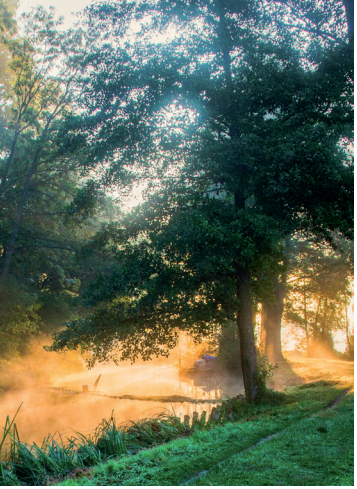
01.04.2021 – 31.03.2023



*Nudging ist eine Strategie zur Verhaltensänderung: Ein Nudge – im Deutschen »Anstupser« – ist dabei ein Versuch, die Entscheidungen oder das Verhalten von Menschen auf vorhersehbare Weise zu beeinflussen. Inwiefern sich Besucher*innen durch digitale Nudges in ihrem Reiseentscheidungsprozess beeinflussen lassen, wurde bisher kaum erforscht. Vor diesem Hintergrund untersucht dieses Forschungsprojekt, inwiefern digitale Nudges zu einer verbesserten Besucherlenkung in der Pilotregion Spreewald beitragen können.*

HINTERGRUND

Durch das schnelle Wachstum der Tourismusbranche in der Region Spreewald kommt es insbesondere in den Sommermonaten zu Überfüllungserscheinungen an touristischen Orten – im Englischen als »Crowding« bezeichnet. Dies geht mit einer verminderten Erlebnisqualität der Besucher*innen einher und kann sowohl die Umwelt als auch die Attraktivität der Destination beeinträchtigen. Vor diesem Hintergrund ist es für ländliche Destinationen essentiell, sich mit Lösungsstrategien der Besucherlenkung auseinanderzusetzen. Eine Art von Maßnahmen ist dabei das digitale Nudging. Wissenschaftliche Arbeiten zur Theorie des Nudging im Tourismus, welche die unterschiedlichen Phasen der Visitor Journey berücksichtigen – das heißt von der Inspirationsphase bis hin zur Phase nach dem Aufenthalt – sind bisher jedoch noch nicht verfügbar.



HERANGEHENSWEISE

Zunächst wurde eine konkrete touristische Zielgruppe (Persona) definiert, deren Verhalten im Rahmen des Forschungsprojekts untersucht wird. Das Projekt basiert auf einem »Design Thinking«-Ansatz. In der ersten Phase (Verstehen), werden mit lokalen Tourismus-Expert*innen die Probleme des Crowdings und alternative gewünschte Verhaltensweisen erörtert. Gleichzeitig werden Nutzer*innen-Interviews- und Beobachtungen realisiert, um ein tieferes Verständnis derer Bedürfnisse in Bezug auf ihren Aufenthalt im Spreewald zu erlangen. Darauf basierend werden in der kreativen Phase (Ideation) Ideen zu einer effektiven Nudging-Strategie entwickelt. Anschließend wird die Wirksamkeit unterschiedlicher digitaler Nudges anhand eines Prototypen getestet. Hervorzuheben ist das hohe Innovationspotential des Forschungsvorhabens. Durch die Weiterentwicklung der mobilen smartguiding-App des Projektpartners Beyond Tourism sollen Besucher über Push-Benachrichtigungen in Echtzeit über aktuelle Überfüllungserscheinungen und Alternativvorschläge informiert werden.

ERWARTETE ERGEBNISSE

Im Zentrum des Projekts steht die Frage, inwiefern sich Tourist*innen durch Nudging in ihrem Reiseentscheidungsprozess beeinflussen lassen. Die gewonnenen Erkenntnisse zur Wirksamkeit digitaler Nudges, können ländliche Destinationen dabei unterstützen, eine verbesserte Besucherlenkung zu erzielen und damit langfristig zu einer nachhaltigen Entwicklung der Tourismusbranche beizutragen.

IFAF KONTAKT

Institut für angewandte Forschung Berlin e.V.
030 30012 – 4010
info@ifaf-berlin.de
www.ifaf-berlin.de

PROJEKT KONTAKT

Prof. Dr. Sandra Rochnowski
sandra.rochnowski@hwr-berlin.de

Prof. Dr. Carsten Totz
carsten.totz@htw-berlin.de

PROJEKTWEBSITE

www.ifaf-berlin.de/projekte/greenbot

PRAXISPARTNER

Institut für Tourismus Berlin e.V.
www.institut-fuer-tourismus.de

TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH
www.tourismusnetzwerk-brandenburg.de

BeyondTourism GmbH
www.beyondtourism.de

Fotos: Peter Becker

HOCHSCHULPARTNER

Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin
Berlin School of Economics and Law

htw Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
University of Applied Sciences

PRAXISPARTNER

INSTITUT FÜR TOURISMUS BERLIN e.V.
An-Institut der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

tourismusnetzwerk brandenburg

BEYOND TOURISM
smart & balanced

GEFÖRDERT DURCH

Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit, Pflege und Gleichstellung
BERLIN