Digitale Reiseführer versus persönliche Reiseleitung

Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V.

Bahnhofstraße 8
82229 Seefeld

Tel. +49 8152 99901-0
Fax +49 9152 99901-66

info@studienkreis.org
www.studienkreis.org

Vorstand Hans Ulrich Schudel
GF Claudia Mitteneder

Vereinsregister Nr. 100 542
Amtsgericht München

USt-ID DE 811659075

Zwischen App und Augenhöhe

Der Blick aufs Smartphone ersetzt heute bei vielen Reisen-den das Gespräch mit dem Tourguide. Ob GPS-geführte Audiotour durch Havannas Altstadt oder KI-gestützter Chatbot für Tipps zu Restaurants in Nairobi – digitale Reiseführer machen unabhängig, flexibel und oft auch spontaner. Sie sind schnell zur Hand, funktionieren in mehreren Sprachen, lassen sich individuell anpassen und kosten meist wenig oder gar nichts. Für Kurzentschlossene, Individualreisende oder Budget-Urlauber*innen sind sie daher ein verlockendes Werkzeug.

Doch so praktisch diese digitalen Helfer sind – sie haben blinde Flecken. Das merkt man vor allem, wenn die Reise in Länder des Globalen Südens führt. Dort, wo kulturelle Codes komplex sind, Infrastrukturen nicht immer reibungslos funktionieren und Begegnungen mit Menschen oft mehr bedeuten als der Blick auf Sehenswürdigkeiten, stoßen Apps und KI-Systeme schnell an ihre Grenzen.

Mehr als nur Fakten: Die menschliche Komponente

Wer einmal mit einem engagierten, lokalen Guide unterwegs war, kennt den Unterschied. Eine App kann den Reisenden erzählen, dass der Platz in Marrakesch seit Jahrhunderten ein Handelszentrum ist. Ein Mensch kann ihnen zeigen, welcher Stand die besten Gewürze verkauft, dabei eine Kindheitserinnerung teilen und den Tourist*innen beiläufig beibringen, wie sie mit einem kurzen Gruß Sympathien gewinnen. Studien des Studienkreis für Tourismus und Entwicklung zeigen deutlich: 90 Prozent der entwicklungsländererfahrenen deutschen Reisenden erwarten von einer Reiseleitung nicht nur Wissen, sondern vor allem Organisations- und Problemlösungsfähigkeiten. 82 Prozent legen Wert auf persönliche Betreuung – die Fähigkeit, auf individuelle Wünsche oder plötzliche Herausforderungen vor Ort einzugehen (Egermeier, von Laßberg, Mitteneder, Tuncer, Vielhaber, 2021). Digitale Angebote liefern zwar strukturierte und oft aktuelle Informationen, reagieren aber nicht auf das, was zwischen den Zeilen passiert: die Nervosität vor einer unübersichtlichen Busstation, das Missverständnis in einer Markthalle,

den spontanen Wunsch, eine Seitenstraße zu erkunden.

Technische Grenzen digitaler Systeme

Gerade im Globalen Süden zeigt sich, wie stark digitale Reiseführer von einer stabilen technischen Infrastruktur abhängen. Wer in den Anden unterwegs ist, im Norden Ugandas oder auf einer Inselgruppe in Indonesien, kann nicht davon ausgehen, dass eine App zuverlässig funktioniert. Internet und GPS sind in vielen ländlichen Regionen lückenhaft oder nur gegen hohe Kosten verfügbar. In Lateinamerika etwa haben nur rund 37 Prozent der ländlichen Bevölkerung Zugang, gegenüber 71 Prozent in Städten (Ziegler, 2020). In mehreren Entwicklungs- und Schwellenländern liegt echte, verlässliche digitale Anbindung in ländlichen Gebieten sogar bei nur etwa 5 Prozent (Rodríguez Pulgarín, Woodhouse, 2022). Karten können hängen bleiben, Ladezeiten sich ins Unendliche ziehen – und im entscheidenden Moment bleibt der Bildschirm leer. Dazu kommt das Risiko veralteter oder unzuverlässiger Inhalte. Nicht alle digitalen Plattformen prüfen ihre Informationen regelmäßig; manche Inhalte stammen aus anonymen Quellen ohne Qualitätskontrolle. Das kann ärgerliche Folgen haben – etwa, wenn ein empfohlenes Restaurant längst geschlossen ist – oder wenn sich die Öffnungszeiten einer Sehenswürdigkeit geändert haben und man plötzlich vor verschlossenen Türen steht. Auch automatisierte Übersetzungen sind tückisch. Wer versucht, lokale Begriffe per App zu verstehen, stößt schnell auf sprachliche und kulturelle Fehlinterpretationen, die im besten Fall für ein Schmunzeln sorgen, im schlimmsten Fall aber Missverständnisse schaffen. Und schließlich stellt sich die Frage nach dem Datenschutz: Viele Apps arbeiten mit Standorttracking, sammeln Bewegungsprofile oder verknüpfen Reisedaten mit persönlichen Vorlieben. In Ländern mit schwacher Datenschutzgesetzgebung ist unklar, wie und von wem diese Daten genutzt werden – ein Aspekt, der bei der Nutzung oft übersehen wird. Hinzu kommt die sogenannte „digitale Kluft“: In vielen Regionen des Globalen Südens haben nicht nur Reisende, sondern auch lokale Anbieter*innen kaum Zugang zu leistungsfähigem Internet, modernen Endgeräten oder den nötigen Schulungen, um digitale Plattformen sinnvoll zu nutzen. Während urbane Zentren oft gut vernetzt sind, bleiben ländliche oder abgelegene Gebiete abgehängt. Das bedeutet, dass digitale Angebote vor allem dort funktionieren, wo die Infrastruktur ohnehin besser ist – und damit genau jene Orte bevorzugen, die touristisch bereits stärker erschlossen sind. Für Reisende kann das zu einer

verzerrten Wahrnehmung führen. Unbekanntere, aber ebenso spannende Ziele bleiben unsichtbar, weil sie digital kaum präsent sind.

Tiefe und Emotionalität statt Oberfläche

In der Theorie könnten digitale Plattformen jedes Thema abdecken – von Architekturgeschichte bis Menschenrechte. In der Praxis beschränken sie sich oft auf das, was sich in kurzer, klarer Form darstellen lässt. Dabei zeigt eine Umfrage des Studienkreis für Tourismus und Entwicklung, dass 84 Prozent der entwicklungsländererfahrenen Reisenden Informationen zu Sehenswürdigkeiten wollen, 80 Prozent zu angemessenem Verhalten im Gastland, 69 Prozent zur Geschichte (Egermeier, von Laßberg, Mitteneder, Tuncer, Vielhaber, 2021). Diese Themen lassen sich grundsätzlich auch in digitalen Reiseführern vermitteln. Über die Hälfte interessiert sich aber auch für tiefere Einblicke in Menschenrechte, Genderfragen, Umweltprobleme oder die politische und wirtschaftliche Lage. Solche Themen verlangen Fingerspitzengefühl. Ein menschlicher Guide kann sie in einen Kontext einbetten, Bezüge zur aktuellen Situation herstellen und im Gespräch auf Unsicherheiten eingehen. Eine App bleibt in der Regel neutral und in kontroversen Punkten vage. Gute Guides sind nicht nur Wissensvermittler*innen, sondern auch Geschichtenerzähler*innen. Sie wecken Neugier, knüpfen an persönliche Erfahrungen an und schaffen emotionale Momente, die im Gedächtnis bleiben. In der professionellen Ausbildung von Reiseleiter*innen spielt diese Art der Vermittlung heute eine zentrale Rolle – und sie wird in Zukunft noch wichtiger werden, weil genau hier das entscheidende Differenzierungsmerkmal zu rein informationsorientierten Apps liegt. Persönliche Reiseleitungen können so nicht nur Wissen vertiefen, sondern auch aktiv Vorurteile abbauen, Perspektiven erweitern, interkulturelles Verständnis und Empathie fördern – etwas, das ein digitaler Guide nicht leisten kann. Persönliche Reiseleitungen sind dabei weit mehr als eine reine Informationsquelle: Sie sind ein aktiver Teil des touristischen Ökosystems. Sie schaffen Arbeitsplätze, halten Wissen lebendig und können Besucherströme so lenken, dass sensible Orte geschützt werden. In Community-Based-Tourism-Projekten sind Guides oft direkt in lokale Entwicklungsinitiativen eingebunden. Sie führen Gäste nicht nur zu Sehenswürdigkeiten, sondern auch in Handwerksbetriebe, landwirtschaftliche Kooperativen oder Kulturzentren, deren Einnahmen unmittelbar in die Gemeinschaft zurückfließen.

Gerade in strukturschwachen Regionen ist diese Rolle entscheidend. Tourismus kann hier eine der wenigen stabilen Einkommensquellen sein – vorausgesetzt, die Wertschöpfung bleibt in der Region. Darüber hinaus tragen persönliche Reiseleitungen wesentlich zur Bewahrung immateriellen Kulturerbes bei: Sie erzählen lokale Mythen, vermitteln handwerkliche Techniken und lassen Gäste an Ritualen und Festen teilhaben, die ohne interkulturelles Interesse vielleicht in Vergessenheit geraten würden – und achten zugleich darauf, dass solche Begegnungen respektvoll und ohne voyeuristischen Blick statt-finden. Digitale Plattformen können solche Inhalte dokumentieren, aber selten in ihrer ursprünglichen, lebendigen Form vermitteln. Entscheidend ist der direkte Austausch – die Geschichte wird nicht nur gehört, sondern gemeinsam erlebt, mit Gestik, Mimik und der Atmosphäre des Augenblicks.

Unterschiedliche Bedürfnisse der Reisenden

Nicht alle entwicklungsländererfahrene Reisenden wollen das Gleiche. Die Studie „Tourismus in Entwicklungs- und Schwellenländern“ (Egermeier, von Laßberg, Mitteneder, Tuncer & Vielhaber, 2021) identifiziert fünf Gruppen von entwicklungsländererfahrenen Reisenden, die sich in ihrem Interesse an Begegnung, Information und Kontext sehr deutlich unterscheiden:

- **Typ 1:**

  Begegnungs-desinteressierte Urlauber begrenztes Interesse an Informationen über Land und Leute, klares Desinteresse an Lebensbedingungen sowie an der sozialen/politischen Situation. Für sie reichen meist digitale Basisinformationen zur Orientierung.

- **Typ 2:**

  Begegnungs-unentschiedene/distanzierte Urlauber

  deutliches Interesse an Land-und-Leute-Informationen, aber nur begrenztes Interesse an gesellschaftlichen Hintergründen. Digitale Führer funktionieren hier gut.

- **Typ 3:**

Begegnungs-interessierte, organisiert reisende Urlauber

großes Interesse sowohl an Informationen als auch an den Lebensbedingungen und der sozialen/politischen Lage. Diese Gruppe profitiert besonders von qualifizierten Reiseleitungen, die Inhalte kontextualisieren und Begegnungen ermöglichen.

- **Typ 4:**

Stark begegnungs-interessierte „auf eigene Faust“ Reisende

vergleichsweise eingeschränktes Interesse an Vorinformationen über Land und Leute und sehr geringes Interesse an Reiseleiterinformationen. Für sie sind hybride Modelle attraktiv: digitale Tools für die Eigenständigkeit, punktuelle lokale Begleitung für Zugang zu Begegnungen.

- **Typ 5:**

Extrem begegnungs-interessierte Urlauber großes Interesse an Land-und-Leute-Informationen und sehr großes Interesse an Lebensbedingungen sowie an der sozialen/politischen Situation. Hier ist die persönliche Reiseleitung kaum zu ersetzen – besonders in communitybasierten Formaten.

Persönliche Reiseleitungen sind vor allem für die Typen 3 und 5 zentral. Typ 4 lässt sich mit klug kombinierten Hybridangeboten erreichen. Typ 1 und 2 werden eher über digitale, leicht zugängliche Information abgeholt – können aber vor Ort durch sensible, niedrigschwellige Vermittlung positiv überrascht werden.

Hybride Modelle in der Praxis

Immer mehr Reiseveranstalter erkennen, dass sich die Stärken beider Ansätze – digitale Unterstützung und persönliche Reiseleitung – wirkungsvoll kombinieren lassen. So erhalten Gäste bei Expeditionskreuzfahrten oder thematischen Kulturreisen oft schon vorab eine App mit Karten, Hintergrundtexten und praktischen Tipps. Vor Ort übernehmen erfahrene Guides die Leitung: Sie knüpfen an das Vorwissen an, passen den Ablauf

situativ an und bieten Raum für Fragen. Diese Kombination überzeugt besonders bei komplexen Reisen: Expeditionen in abgelegene Regionen, Studienreisen mit hohem Wissensanteil oder Projektreisen, bei denen Kontakte zu lokalen Partnern im Vordergrund stehen. Digitale Tools bereiten vor und helfen bei der Nachbereitung, die Reiseleitung vor Ort schafft das eigentliche Erlebnis.

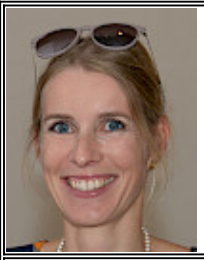
Beim Gorilla-Trekking im Bwindi Impenetrable National Park in Uganda erhalten zum Beispiel Besucher*innen zunächst eine kurze Einweisung von Rangern. Digitale Karten könnten den Weg grob anzeigen, aber nur die erfahrenen Guides wissen, wo die Gorillafamilien an diesem Tag tatsächlich unterwegs sind. Sie lesen frische Spuren im Wald – zerbrochene Bambusstängel, Nestreste – und kommunizieren per Funk mit anderen Teams. Unterwegs erzählen sie von den einzelnen Tieren, deren Persönlichkeiten und den Schutzprojekten gegen Wilderei. Eine App könnte die biologischen Fakten liefern, aber nicht den Moment ersetzen, wenn ein Guide leise das Zeichen gibt, sich zu ducken, weil ein Silberrücken nur wenige Meter entfernt steht.

Fazit und Ausblick

Es wäre zu einfach, digitale und persönliche Reiseleitungen gegeneinander auszuspielen. Digitale Tools sind unschlagbar, wenn es um Orientierung, aktuelle Informationen oder Übersetzungshilfen geht. Mit dem Fortschritt bei Künstlicher Intelligenz (KI) eröffnen sich zudem neue Möglichkeiten: KI kann Guides bei der Vorbereitung und Durchführung unterstützen – etwa durch die flexible Anpassung von Routen oder die Bereitstellung kontextbezogener Informationen während der Reise. Gleichzeitig können digitale Lernmodule Reisende schon vorab für kulturelle Besonderheiten und Verhaltensregeln sensibilisieren. Hybride Modelle, in denen Technologie und persönliche Begleitung Hand in Hand gehen, werden dabei zunehmend an Bedeutung gewinnen.

Gerade im Globalen Süden, mit seinen vielfältigen kulturellen, sozialen und ökologischen Realitäten, kann der persönliche Kontakt den Unterschied zwischen einer netten Reise und einer prägenden Erfahrung ausmachen. Digitale Reiseführer sind Werkzeuge, persönliche Reiseleitungen Brückenbauer*innen: Die einen liefern Daten, die anderen schaffen Verständnis – und sind damit ein zentraler Bestandteil verantwortungsvollen Reisens. Wer eine Stadt oder ein Land wirklich begreifen will, sollte nicht nur auf den Bildschirm schauen – sondern Menschen zuhören, die dort leben. Denn am Ende sind es diese Begegnungen, die bleiben, wenn der Akku längst leer ist.

Technologie kann Wege weisen – aber nur Menschen können Türen öffnen, die zu echten Begegnungen führen.

	
Autorin Susanne Egermeier Susanne Egermeier ist Projektleiterin beim Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V. Sie studierte Betriebswirtschaft mit Schwerpunkt Tourismusmanagement an der Hochschule München und arbeitete zunächst in der Reise- und Marketingbranche. Beim Studienkreis ist sie für den Bereich Forschung zuständig und befasst sich vor allem mit der Analyse des deutschen Reisemarkts sowie mit Veröffentlichungen zu nachhaltigem Tourismus.	**Autorin Claudia Mitteneder** Claudia Mitteneder ist Geschäftsführerin des Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V. Nach ihrem BWL-Studium an der Ludwig-Maximilians-Universität München arbeitete sie in Marketing und Vertrieb der Luftverkehrsbranche und leitete später einen Reiseveranstalter. Seit 2015 verantwortet sie die inhaltliche und strategische Ausrichtung des Studienkreis und gehört zum Trainerteam der Intercultural Tour Guide Qualification.