

Informationssysteme am Flughafen Frankfurt Main

Kurzfassung der Diplomarbeit von Stefan Förster

Der Flughafen Frankfurt/Main bildet einen der größten Verkehrsknotenpunkte in Europa. Er verbindet Menschen, Länder und Kontinente. Zudem steht er kurz vor der Erweiterung um eine neue Start- und Landebahn. Diese Maßnahme wird noch mehr Menschen an den Flughafen ziehen.

Die Bewältigung, Abwicklung, Verteilung und Organisation der erzeugten Verkehrsströme gehört zu den wichtigsten Aufgaben des Managements. Bei der Kommunikation der Betreiber mit den Nutzern können Informationssysteme einen wesentlichen Beitrag leisten.

Durch die überregionale Bedeutung des Flughafens Frankfurt/Main (FFM), was sowohl die originären Fluggäste als auch die Umsteiger anbelangt, treffen Kunden mit verschiedenen kulturellen, sozialen, finanziellen und zeitlichen Möglichkeiten aufeinander. Trotz der großen Divergenz benötigen alle Personen ein Mindestmaß an gemeinsamer Information. Es erscheint daher sinnvoll, die unterschiedlichen Personentypen, nach ihren Interessen geordnet, in Gruppen zu klassifizieren.

Mehrere Gliederungsmöglichkeiten sind in Bezug auf die vorgestellte Arbeit denkbar und, was die Analyse der Informationssysteme anbelangt, sinnvoll. Es werden hierbei zuerst die unterschiedlichen Arten der Anreise, dann die verschiedenen Motivationen des Aufenthaltes am Flughafen klassifiziert.

Im Anschluss wird der Informationsbedarf dieser Gruppen ermittelt und geeignete Orte und Zeiten bestimmt, an denen eine Informationsübergabe sinnvoll ist. Da die homogenen Gruppen durch die Wahl ihres Verkehrsmittels und dem Zweck der Reise festgelegt sind, können ihnen charakterisierende Wegeketten zugewiesen werden.

In Folgenden wird die Methodik der Informationsgebung erläutert. Dabei werden verschiedene Arten der Übermittlung erkannt. Die Palette der Maßnahmen reicht von der Übergabe statischer, kollektiver Informationen bis hin zu der Bereitstellung individueller, dynamischer Informationen. Diese werden sowohl auf privaten wie auf öffentlichen Endgeräten übergeben. Die Endgeräte wiederum können mobil vom Nutzer mitgeführt werden oder an festen Standorten gebunden sein.

Darauf werden die technischen Möglichkeiten der Übermittlung beleuchtet. Für die Übermittlung von Informationen werden gerade durch die Entwicklungen in jüngster Zeit immer neue Möglichkeiten, verbunden mit neuen Informationsphilosophien, entwickelt.

Die Entwicklungen reichen von der Schaffung neuer Übertragungsmöglichkeiten (Plasmaschirm), bis hin zu neuen personellen Konzepten (Mobilitätszentrale). Im weiteren werden die möglichen Systeme beschrieben und der Methodik und dem Informationsbedarf zugeordnet. Durch die Verbindung von Information, System, Weg und Zeit werden die Anforderungen an eine umfassende Informationsgebung erarbeitet.

Im zweiten Teil der Arbeit werden die Informationssysteme des Flughafens Frankfurt/Main dargestellt, bewertet und mit den geforderten Eigenschaften verglichen. Aufbauend auf den Ergebnissen von Anforderungen und Analyse wird ein Katalog von Vorschlägen erstellt, wie die Bereitstellung und Übergabe von Informationen ergänzt und verbessert werden kann. Im

Mittelpunkt stehen dabei die "neuen Medien" Internet und Mobilfunk. Gerade diese Systeme erlauben eine individuelle und dynamische Information der Nutzer, was die Wirkung der Systeme verbessert und dabei die Bedeutung des Einzelnen unterstreicht.

Wie die Ergebnisse der Arbeit belegen, steht bei der Bereitstellung von Informationen ein grundlegender Wandel bevor. Der Trend geht weg von den kollektiven, hin zu den individuellen Systemen.

Der Flughafen Frankfurt/Main steht noch am Anfang dieses Wandels. Um aber seinen Charakter als "Drehkreuz Europas" im verstärkten nationalen und internationalen Wettbewerb behaupten zu können muss er dieser Entwicklung folgen und sich den steigenden Ansprüchen nach Service und Information anpassen.

In dieser Arbeit werden eine Vielzahl von Möglichkeiten aufgeführt, wie die Betreiber des Flughafens dem Trend Folge leisten können. Dabei sind die individuellen Systeme nicht in Konkurrenz zu den übrigen Systemen, sondern vielmehr als Ergänzung und Verbesserung zu sehen.

Die Verbesserungen werden größtenteils durch die Errungenschaften der modernen Technik ermöglicht. In Bezug auf die Informationsbereitstellung sind die Verkehrstelematik, die flächendeckende Ausbreitung des Mobilfunks und die Verbreitung des Internets von entscheidender Bedeutung. Diese Möglichkeiten erlauben den Transfer sehr großer Datenmengen und die Selektierung dieser auf die Bedürfnisse des Einzelnen.

Durch das Bereitstellen dieser gezielten Informationen wird die Dauer der Informationsübergabe verkürzt und der Wert der Informationen für den Nutzer erhöht. Gerade im Verkehr können gestaffelte, individuelle und zielgerichtete Informationen bei der Umgehung oder Beseitigung von Problemen helfen, Wartezeiten minimieren und Stress vermeiden.

Die Bereitstellung sinnvoller Informationen, an den richtigen Orten und zur richtigen Zeit, kann nicht nur für den Nutzer, sondern auch für den Betreiber von Vorteil sein. Dieser kann, vor allem durch die Optimierung von Prozessen und Verkehrsströmen, die meist sehr hohen Kosten individueller Information ausgleichen und zu seinem Vorteil nutzen.

Abschließend bleibt zu sagen, dass Informationssysteme für den Menschen da sind und deshalb der Mensch mit seinen spezifischen Eigenschaften, Anforderungen und Wünschen im Mittelpunkt stehen sollte.