



# City-in-Use II:

Transferprojekt zur Entwicklung von Lösungen für lebendige Innenstädte

Foto: Adobe Stock

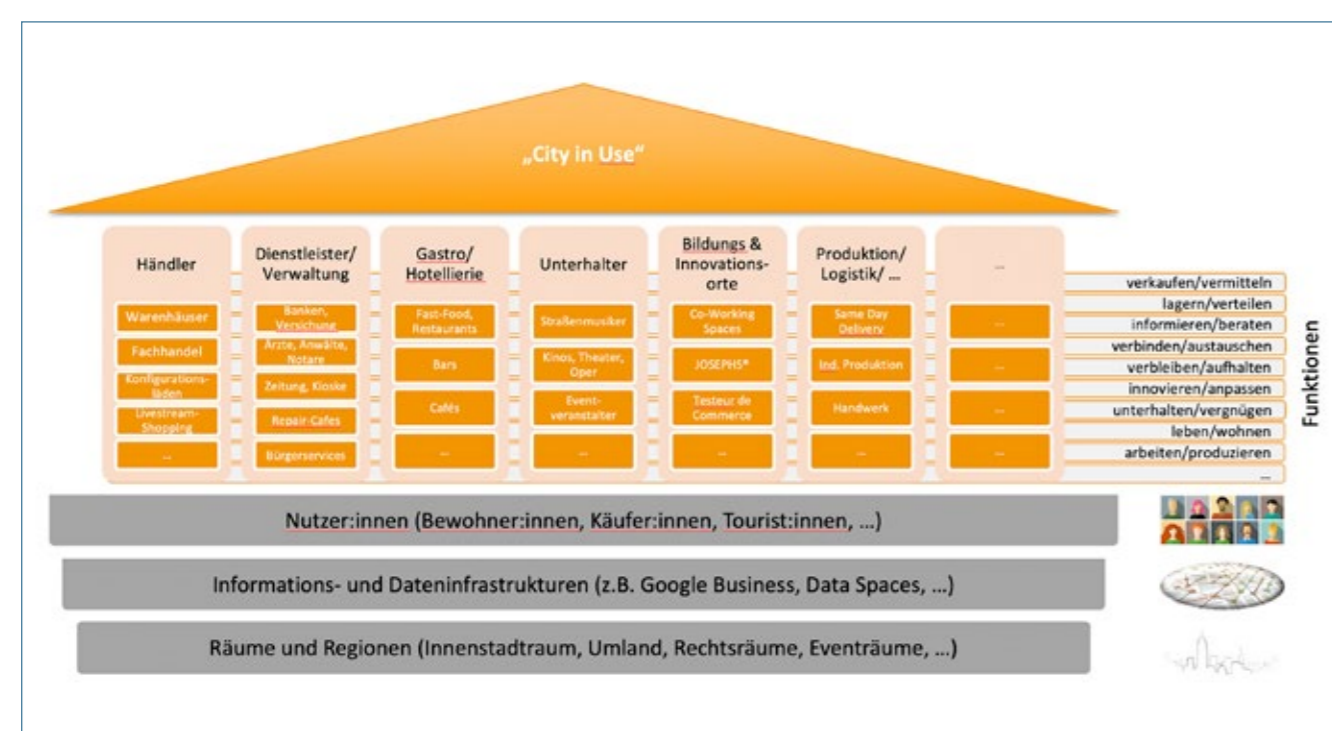
## Motivation des Projekts

Innenstädte sind der Kern des öffentlichen Lebens und historisch gewachsene Zentren für eine Vielzahl von Dienstleistungs-, Handels- und Freizeitangeboten. Ihre Lebendigkeit und Ballung unterschiedlichster Services und Nutzer:innen hat über Jahrhunderte hinweg die Bedeutung dieser Orte tief im gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben verankert. Die Digitalisierung, insbesondere der Onlinehandel, führt zu tiefgreifenden Verhaltensänderungen bei Verbraucher:innen und stürzt damit viele Akteur:innen in den Stadtzentren und die Innenstädte selbst in eine tiefe Sinn- und Daseinskrise.

Die Diskussion über die Funktion der Innenstädte ist nicht neu und war bereits vor Corona ein drängendes Thema. Die Erneuerung der Innenstädte ist ein kontinuierlicher und war ein verlässlicher Prozess – immer gab es bislang genügend neue Gründe für die Nutzung der Innenstadt als hochfrequenzierter Ort und immer entwickelten sich auch neue Frequenzbringer – der Grund: Innenstädte („City“) existieren aufgrund von Nähe und intensiver Nutzung („Use“). Dieser Erneuerungsmotor stottert, deshalb war der Handlungsdruck, neue „City in Use“-Kombinationen zu finden, nie größer. Entwicklungsbedarfe und Herausforderungen ergeben sich auf drei Ebenen (vgl. Abb. unten):

- Neuabstimmung innerstädtischer Wertschöpfung
- Entwicklung neuer Services und Nutzungskonzepte
- Anpassung der Basis für Nähe und Interaktion

Im Rahmen eines Service-Design-Ansatzes entwickeln Studierende im Transferprojekt „City-in-Use“ Lösungen und nachhaltige prototypische Services für die Zukunft der Innenstadt.



Entwicklungsrahmen des Projekts City-in-Use: Interaktionsbasis – Services und Nutzungen – Wertschöpfungskonzept. Grafik: Prof. Dr. Frank Danzinger

## In 3 Schritten zum Service

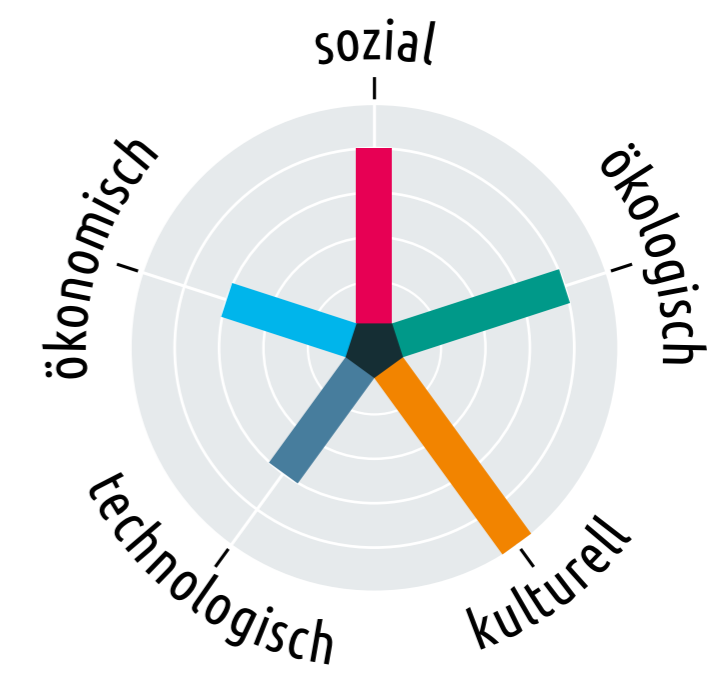
Im Wintersemester 2021/22 starteten 12 Studierende als City-in-User:innen an der Fakultät für Wirtschaft in ein spannendes Entwicklungsprojekt. In 12 Entwicklungswochen wurden die Herausforderungen der Augsburger Innenstadt durchdrungen, um daraus konkrete Innenstadt-Services zu entwickeln.

- 1) „Context Report“ (Entwicklungswoche 1 bis 5)**  
Im Rahmen des Context Report wurde die Datengrundlage für die Entwicklung von Innenstadtvision und -Services aufgebaut. Im Rahmen dieser Phase entstanden evidenzbasiert Nutzer-Profile, ein Inspirationspool und ein interaktives Service-Mapping in der Annastraße und der Karolinenstraße in Augsburg (vgl. Abb. rechts).
- 2) Entwicklungsworkshop (Entwicklungswoche 6)**  
Die Ergebnisse der ersten Phase wurden im Rahmen eines zweiteiligen Service-Design-Workshops im Innovationsraum der Hochschule Augsburg – HSA\_transmitter zunächst zu zwei „City-in-Use“-Visionen verdichtet (vgl. Bild unten). Im zweiten Schritt entstanden mittels diverser Kreativitätstechniken eine Vielzahl innovativer Service-Splitter für den weiteren Entwicklungsprozess.
- 3) „Service-Report“ (Entwicklungswoche 7 bis 12)**  
Aus den Eindrücken des Workshops und der Ideen-Splitter wurden im Rahmen eines iterativen Prozesses in drei Teams erste Service-Prototypen entwickelt. Mit dem Ziel konsistente und nachhaltige Services zu entwerfen, wurden die Konzepte und dahinter liegende Hypothesen frühzeitig dem Feedback von Expert:innen und Kund:innen sowie regelmäßigem Projekt-Sparring „ausgesetzt“. Der entwickelte Service wurde im Rahmen einer Abschlusspräsentation im „Die Höhle der Löwen“-Stil präsentiert und im sogenannten „Service Report“ dokumentiert.



Der Service-Entwicklungsworkshop fand im Innovationsraum der Hochschule Augsburg – HSA\_transmitter statt. Foto: Prof. Dr. Frank Danzinger

## Wirkdimensionen

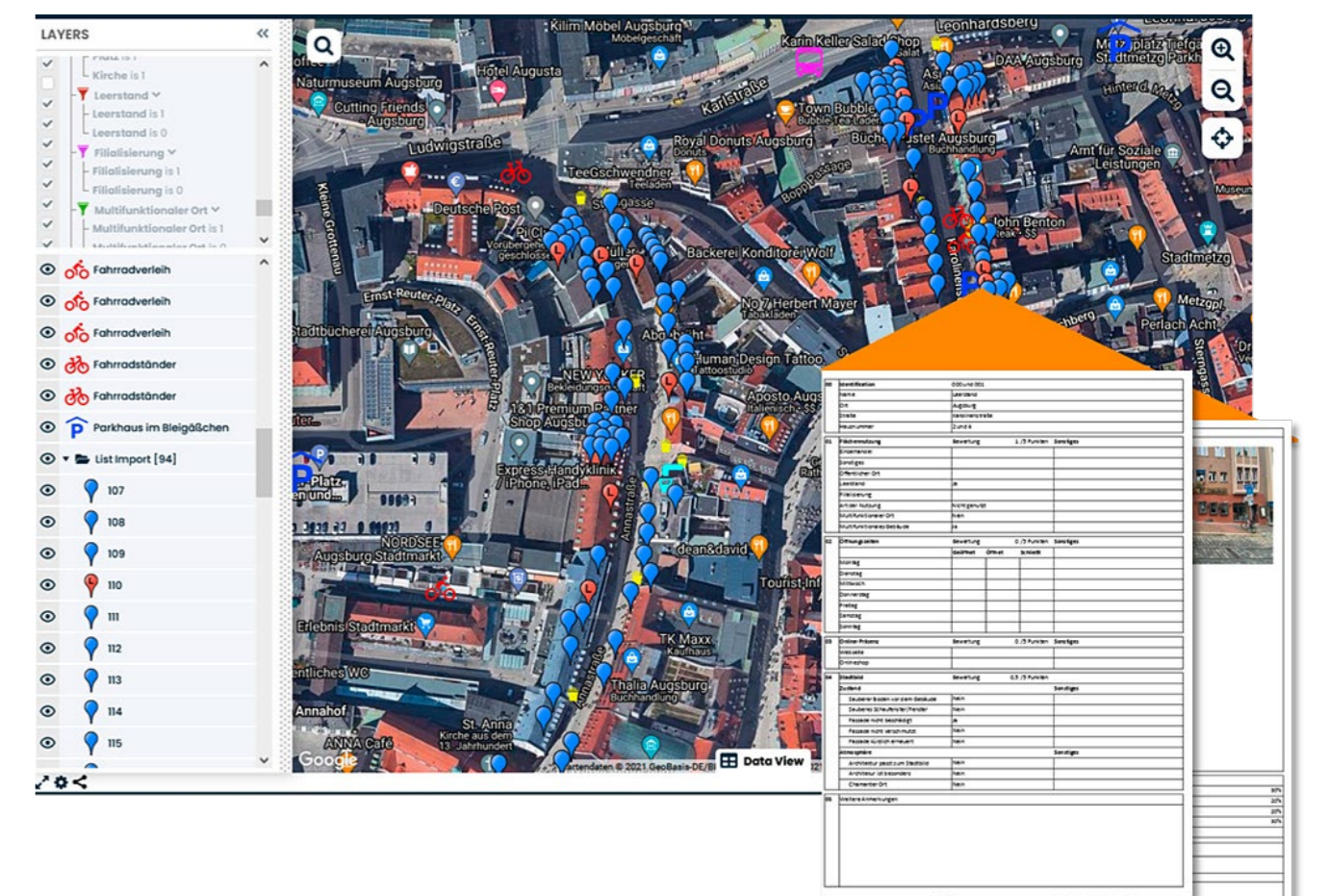


## Projektteam

Studierende der Studiengänge Betriebswirtschaft (B.A.) und International Management (B.A.)

**Prof. Dr. Frank Danzinger**  
Hochschule Augsburg, Fakultät für Wirtschaft

**Maximilian Perez-Mengual**  
FAU Erlangen-Nürnberg, Fakultät für Wirtschaft



Interaktives Service-Mapping der Augsburger Innenstadt: Teilergebnis des Teams „Räume im Context Report“. Screenshot: Prof. Dr. Frank Danzinger

## Methodik und Ergebnisse

### Methodik: Datenbasiertes Service Design

Das Projekt sieht den Innenstadtraum als einen Raum, dessen tradierte Dienstleistungen neu gestaltet werden müssen. Für diesen Zweck eignet sich methodisch die Entwicklung neuer Services entlang eines datenbasierten Service-Design-Thinking-Prozesses mit den drei beschriebenen Entwicklungsschritten.

### Ergebnisse: Servicekonzepte, Veröffentlichung und Partizipation

- Die Servicekonzepte dienen als Inspiration und werden, soweit sich Studierenden-Teams engagieren möchten, weiterhin unterstützt.
- Die Ergebnisse dieser Arbeit werden in einer Publikation zusammengefasst und einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht.
- Auf dem Programm der HSA\_transfer | Vortragsreihe steht am 19.05.2022 das Thema „Lebensraum Augsburg – Leben und Wirtschaften in Innenstadt und Quartier gemeinsam gestalten“. Lehrende und Studierende der Hochschule Augsburg erörtern diese Fragestellung gemeinsam mit interessierten Bürger:innen aus der Perspektive der Sozialen Arbeit und der Wirtschaft.

## Weiterentwicklung

Das Projekt „City-in-Use“ hat sich bereits in seiner zweiten Auflage weiterentwickelt und wird sich im Sommersemester 2022 erneut mit gleicher Partnerkonstellation und leicht justiertem Themenschwerpunkt weiterhin den Aufgaben zukunftsfähiger Innenstädte sowie den Services in und für die Innenstadt widmen.

## Eine Kooperation mit

**HSA\_transfer**  
„Regionales Service Learning“  
Hans Binder Knott  
service-learning@hs-augsburg.de

Wirtschaftsförderung der Stadt Augsburg  
Fraunhofer IIS  
Günther Rid-Stiftung für den bayerischen Einzelhandel

Laufzeit: Teil II im Wintersemester 2021/2022  
<https://www.hs-augsburg.de/HSA-transfer/Regionales-Service-Learning/City-in-Use.html>



Hochschule Augsburg  
University of Applied Sciences  
HSA\_transfer



Wir stiften Zukunft!

