

Stadt
als Customer Journey

Impulse des HGV für Tübingen

März 2023

Unser Anliegen

Am 28. März 2023 wurde der Vision Concept Store in der Tübinger Altstadt eröffnet. Er ist Teil der von der Tübinger Wirtschaftsförderung in Zusammenarbeit mit dem HGV Tübingen, der Firma Drehmoment sowie weiteren Partnern erarbeiteten Digitalisierungsstrategie für den Tübinger Handel, finanziert aus Mitteln der Stadt.

Realisiert von Acameo – Tübinger Experten für digitale und analoge Erlebniswelten –, wird sich bei dem bis Jahresende laufenden Projekt alles um drei zentrale Aspekte der Customer Journey beim Einkaufen drehen: Präsentieren, Beraten, Bezahlen. Der Ausstellungsteil des Stores präsentiert technische Konzepte und Lösungen zur Anreicherung und Verschmelzung der analogen Welt mit digitalen Möglichkeiten. Ihn flankiert ein Vortrags- und Workshop-Programm, organisiert vom HGV.

Als HGV Tübingen nehmen wir die Vision-Concept-Store-Eröffnung zum Anlass, den Begriff der Customer Journey noch etwas weiter zu fassen, indem wir die Stadt Tübingen insgesamt als den Ort der Kundenreisen begreifen: Von Menschen, die hier leben, arbeiten, einkaufen oder zu Besuch sind. Auf diese Weise rücken noch weitere Handlungsfelder ins Blickfeld. Bereiche, die ebenfalls von einer Anreicherung der analogen Welt mit digitalen Möglichkeiten massiv profitieren können, wenn für alte Probleme neue Lösungen gefunden werden.

Stadtführung und -verwaltung haben nicht erst in der Pandemie bewiesen, dass sie bereit und fähig sind, Aufgaben pragmatisch und effektiv anzugehen. So sind wir zuversichtlich, mit unseren Impulsen auf offene Ohren zu stoßen.

Wir möchten dieses Papier nicht als singulären Appell verstanden wissen, sondern als Fortführung eines bestehenden Dialogs darüber, wie und wohin in Tübingen die Reise gemeinsam gehen kann.

Der Vorstand des Handel- & Gewerbevereins Tübingen e.V.

1. Zur Situation

- 1.1 Das Idyll am Neckar – die eine Seite der Medaille
- 1.2 Die andere Seite
- 1.3 Intelligente Wege in die Zukunft

2. Relevante Handlungsfelder und digitale Möglichkeiten

- 2.1 Nahverkehr: Optimal dimensionieren, routen und takten
- 2.2 Parkleitsystem/Parkmanagement – mit weniger Emissionen und Emotionen zum passenden Parkplatz
 - Exkurs Einzelhandelskonzept
- 2.3 Stadtplanung – mit KI und PA früher das Später kennen
- 2.4 „Tinder für Gründer“ – Leerstandsmanagement von Laden- und Gewerbeflächen
- 2.5 Citylogistik-Management – Liefern und Lagern neu denken
 - 2.5.1 Stadtnaher zentraler Lieferhub
 - 2.5.2 Same Day/Next Day Delivery für den lokalen Einzelhandel
 - 2.5.3 Externe Lagerfläche für innerstädtische Einzelhändler und Gewerbetreibende
 - 2.5.4 Soziale Komponente
 - 2.5.5 Weitere Synergieeffekte
 - 2.5.6 Nutzbarkeit für Tübingen
- 2.6 Digitale Bürgerdienste – weiter ausbauen
- 2.7 Ausschreibungs- und Beschaffungsmanagement – „Amazon Prime für Ämter“
- 2.8 Instandhaltung
 - 2.8.1 Straßenmanagement – Beiläufige Bestandsaufnahme
 - 2.8.2 Digitaler Mängelmelder – Schwarmintelligenz nutzen
- 2.9 Digitale Bürgerbeteiligung – zentrale Anliegen zentral verfügbar
- 2.10 Last but not least: KI im Tourismus
 - 2.10.1 Angebotsgestaltung und Beratung
 - 2.10.2 Steuerung von Besucherströmen und Verkehrsaufkommen
 - 2.10.3 KI-basierte Ressourcenplanung

3. Schlussbemerkung

1. Zur Situation

1.1 Das Idyll am Neckar – die eine Seite der Medaille

Tübingen – fester Bestandteil des Cybervalley – mausert sich zur KI-Stadt. Als altehrwürdige Universitätsstadt beheimatet sie nicht nur eine Exzellenz-Universität, sondern auch zahlreiche Unternehmen im digitalen Sektor. Uniausgründungen in Technologiefeldern der Zukunft sind hier ebenso heimisch wie traditionsreiche, international erfolgreiche Unternehmen. Tübingen wird wahrgenommen als die Akademiker-Stadt mit Anspruch, hoher Lebensqualität und einzigartiger Stadtkulisse – ein bisschen ab vom Schuss, aber immer hellwach, kritisch, engagiert und selbstbewusst.

1.2 Die andere Seite

So einzigartig die Stadt auch ist, gegen die Symptome der Polykrise ist auch sie nicht gefeit. Wie andere leidet Tübingen unter dem Gemisch aus Globalisierungs- und Pandemiefolgen, den Auswirkungen des Klimawandels und des Krieges in der Ukraine. Hinzu kommen Fach- und Nachwuchskrätemangel, Konsumzurückhaltung, Rezessionsängste, Inflations Sorgen und hohe Mieten. Wachsender Leerstand von Ladenflächen in der Innenstadt, bedingt durch geändertes Einkaufsverhalten oder fehlende Unternehmensnachfolge, sind auch im beschaulichen und wohlhabenden Tübingen ein Thema.

Ebenfalls für Konfliktpotenzial sorgen notwendige und langwierige Bautätigkeiten an der Infrastruktur sowie Neubauprojekte, die den innerstädtischen Individual- und Nahverkehr beeinträchtigen. Ein nach wie vor unzuverlässiger Regionalverkehr (Stichwort: u.a. Ammertalbahn) stellt die Geduld auch der überzeugtesten Öffi-Nutzer auf eine harte Probe. Die angemahnte Verkehrswende wird zusätzlich erschwert. All diese Faktoren nagen auch in Tübingen an der wahrgenommenen Lebensqualität.

1.3 Intelligente Wege in die Zukunft

Eine Stadtplanung, die für sich in Anspruch nimmt, an den Bedürfnissen der Menschen und Unternehmen vor Ort orientiert zu sein, kommt nicht umhin, die für diese Lebensqualität relevanten Faktoren im Blick zu haben: Arbeitsplatz-, Bildungs-, Freizeit- und Nahversorgungsangebot, Gewerbe- und Wohnimmobilienmarkt und natürlich auch die Qualität öffentlicher Dienstleistungen (u.a. Verkehr).

Tübingens Akteure sind in dieser Hinsicht bereits sehr aktiv. Dennoch gibt es Optimierungspotenzial. Moderne Technologien wie Prädiktive Analytik (PA), Künstliche Intelligenz (KI) und auch das Internet of Things (IoT) können maßgeblich dazu beitragen, dieses noch besser zu nutzen.

Das Problem knapper Personalressourcen, das auch Ämter, Behörden und Betriebe der Öffentlichen Hand betrifft, macht diese Instrumente zusätzlich attraktiv.

2. Relevante Handlungsfelder und digitale Möglichkeiten

2.1 Nahverkehr: Optimal dimensionieren, routen und takten

Mit Gewichtssensoren oder Lichtschranken die Auslastung von Bussen und Bahnen grob zu erfassen, ist nicht neu. Aber in Verbindung mit IoT-Sensoren können solche Daten automatisch an Rechenzentren übermittelt und zur Hochrechnung des Bedarfs genutzt werden. Mit den dabei gewonnenen Informationen können nicht nur die Größe und Taktung der eingesetzten Fahrzeuge optimiert werden. Auch längerfristige Auslastungsprognosen sind damit möglich.

Es lassen sich Nutzungstrends ablesen, die für die bedarfsgerechte Optimierung des Streckennetzes hilfreich sind und Investitionsentscheidungen in die richtigen Bahnen lenken. Gerade auch nach dem Bürgerentscheid gegen die Innenstadtstrecke der Regionalstadtbahn kann die Suche nach alternativen Lösungen unter effektiverer Nutzung der vorhandenen Verkehrsmittel davon profitieren.

2.2 Parkleitsystem/Park-Management – mit weniger Emissionen und Emotionen zum passenden Parkplatz

Apps wie EasyPark können helfen, den Parksuchverkehr und damit auch den Energieverbrauch und die Schadstoff-Emissionen zu reduzieren. So ist es in Deutschland in Städten wie Frankfurt am Main oder Bayreuth bereits möglich, sich per App-eigener Find-Funktion am Zielort zu einer Parkzone im öffentlichen Straßenraum lotsen zu lassen, in der mit hoher Wahrscheinlichkeit ein Parkplatz zum Zeitpunkt der Ankunft verfügbar sein wird.

In Tübingen wird EasyPark bereits bei der Parkraumbewirtschaftung eingesetzt, sowohl im Straßenraum als auch in Parkhäusern. Registrierte Benutzer können über die App ihr Parkticket ziehen und bezahlen, ohne den Parkscheinautomaten aufsuchen zu müssen. Im neuen Tiefgaragenparkhaus am Europaplatz können Nutzer der EasyPark-App auch komplett automatisiert per App bezahlen, wenn sie in ihrer App der Abrechnung des Parkvorgangs per Kennzeichenerfassung zustimmen. In diesem Fall werden bei Ein- und Ausfahrt aus dem Parkhaus Zeitpunkt und Kennzeichen erfasst und das vom Nutzer für das Fahrzeug zugeordnete Konto mit der entsprechende Parkgebühr belastet.

Wir regen an, auch in Tübingen die Find-Funktion der EasyPark-App nutzbar zu machen. Wenn die Informationen zu allen in Tübingen verfügbaren öffentlichen Abstellflächen – am Straßenrand, in den Parkhäusern und auf den Parkplätzen – verfügbar wären, könnte das den Parksuchverkehr insgesamt reduzieren und die Parkplatzsuche für die Nutzer wesentlich entspannter machen. Sollte sich das digitale Parkmanagement in Tübingen durchsetzen, wäre es auch denkbar, die Zahl der aufgestellten Parkscheinautomaten zu reduzieren und damit Kosten zu sparen.

Ein weiterer Nutzen für die Kommune als Parkraumbewirtschafter: Aus den über die digitale Abwicklung der Parkvorgänge aggregierten und anonymisierten Daten können zusätzlich wertvolle Informationen zu den Nutzungszeiten und Auslastungsintensitäten des bewirtschafteten Parkraums in den verschiedenen Örtlichkeiten und Stadtgebieten gewonnen werden. Diese könnten dann für die Optimierung des Angebots und auch der Preisgestaltung nutzbar gemacht werden.

Weitere Informationen:

<https://www.easyparkpartners.de/der-weg-zur-parking-excellence>

Exkurs Einzelhandelskonzept

In diesem Zusammenhang sei noch einmal das Fazit aus dem Einzelhandelskonzept Stadt+Handel 2018 zur Zukunftsfähigkeit ZVB Innenstadtzentrum Tübingen II zitiert:

„Aktuell funktionsfähiges, hinsichtlich der einzelhandelsrelevanten Angebotsstrukturen stark aufgestelltes und städtebaulich attraktives Innenstadtzentrum. Defizite werden insbesondere in der verkehrlichen PKW-Erreichbarkeit ersichtlich. Hinsichtlich der zukünftigen Entwicklung des Innenstadtzentrums stellen insbesondere die Einflüsse des Onlinehandels auf den traditionellen Handel (insbesondere Altstadt), die sich abzeichnende Nachfolgeproblematik (Händlerbefragung) sowie die räumliche Einschränkung der Weiterentwicklungsmöglichkeiten Herausforderungen dar.“

Insbesondere die Aspekte „Pkw-Erreichbarkeit“ und „räumliche Einschränkungen“ sprechen dafür, die Themen Citylogistik und Parkmanagement/Parksuchverkehr für Tübingen neu zu denken.

2.3 Stadtplanung – mit KI und PA früher das Später kennen

Trends automatisch erkennen und auswerten zu können, eröffnet auch der Stadtplanung neue Möglichkeiten. Mit Unterstützung von Künstlicher Intelligenz und Prädiktiver Analytik lässt sich die Entwicklung der Wirtschaftsstruktur einer Stadt mittlerweile sehr zuverlässig vorhersagen.

Auf dieser Grundlage kann dann auch frühzeitig der zu erwartende Bedarf z.B. an Kindergärten und Schulen ermittelt werden, damit sie zur Verfügung stehen, sobald sie gebraucht werden. Auch Engpässe beim Fachpersonal wären auf diese Weise wesentlich früher ersichtlich. Die gewonnene Zeit könnte genutzt werden, um rechtzeitig gegenzusteuern, statt zu spät und aus der Not geborene Maßnahmen zu ergreifen.

Dass die Flüchtlingsthematik mit ihrem eigenen Set an Aufgaben die Kommunen zusätzlich vor große Probleme stellt, steht außer Frage.

2.4 „Tinder für Gründer“ – Leerstandsmanagement von Laden- und Gewerbeflächen

Leerstand von Gewerbeflächen ist auch in Tübingen inzwischen ein Thema – eines der vielen, um das sich die Wirtschaftsförderung der Stadt zu kümmern hat.

Es gibt hierzu bereits zusätzliche Angebote wie etwa das auf zwei Jahre angelegte Pilotprojekt „Kuratierte Altstadt“, mit dem ein noch aktiveres Leerstands- und Belegungsmanagement ausprobiert wird. Auch der Wettbewerb „Probiererle“ soll zum Erhalt einer lebendigen Innenstadt beitragen. Finanziert mit Mitteln in Höhe von 300.000 €, eingeworben aus dem Bundesprogramm „Zukunftsfähige Innenstädte und Zentren (ZIZ)“, ist er als Anreiz für Impulsprojekte gedacht, die neue Nutzungsideen für den städtischen Raum erschließen.

Doch was spräche dagegen, die personal- und zeitintensiven Bemühungen nach Ersatz für den innerstädtischen Geschäftsbesatz durch digitale Matching-Plattformen zu ergänzen? Portale, die darauf ausgelegt sind, Anbieter von Gewerbeflächen und Neugründer, die Flächen suchen, zusammenzubringen.

Auf der Plattform Leerstandslotse, die Ende März 2023 an den Start geht, können Flächensuchende ihr Nutzungskonzept präsentieren und erhalten in der Folge nur Angebote, die dazu passen. Anbieter von Flächen wiederum können entscheiden, welches Konzept ihnen tragfähig erscheint und zusagt und wem sie ihre Flächen anbieten. Der Charme solcher Lösungen besteht darin, dass sie eine größere Reichweite entwickeln können als die konventionellen Akquise- und Vermittlungsbemühungen.

Weitere Informationen: <https://www.llasm.de>

Eine weitere Möglichkeit, dem Leerstand in der Innenstadt zu begegnen, ist die im Rahmen des Projektes „Stadtlabore für Deutschland – Leerstand und Ansiedlung“ entwickelte Matching-Software „LeAn“. Unter Leitung des Instituts für Handelsforschung Köln und vom BMWK gefördert, haben 14 Modellstädte – darunter Bremen, Erfurt, Hanau, Leipzig, Karlsruhe, Nürnberg und Würzburg – die Software entwickelt und erprobt. Sie soll die Ansiedlung neuer Gewerbetreibender in Innenstädten erleichtern.

Auch hier ist das Ziel, dass potenzielle Gewerbetreibende leerstehende Immobilien in Innenstädten und alle relevanten Informationen dazu leichter auffinden und Immobilieneigentümer leichter Nachnutzer finden.

Die Software „LeAn“ bietet die Möglichkeit, Daten über Immobilien und Nutzungen zu verbinden und dadurch ein genaues Bild der Innenstadt zu erhalten. Angebote von Flächen und Nutzungskonzepte können so sinnvoll und unbürokratisch zusammengebracht werden. „LeAn“ ist praxisnah, leicht anwendbar und steht Kommunen kostenlos zur Verfügung.

Weitere Informationen:

Der OpenSource-lizenzierte Code ist abrufbar auf der Plattform

OpenCode: <https://gitlab.opencode.de/bmwk/lean>

2.5 Liefern und Lagern neu denken – Citylogistik-Management

Viele träumen von einer autofreien Altstadt. Gleichzeitig möchten sie dort aber auch einkaufen, essen und ausgehen können. Die dafür notwendigen Waren müssen also auch weiterhin dorthin gelangen. Aber heißt das, dass jeder Laden seinen kompletten Lagerbestand vor Ort in der Altstadt haben muss? Und müssen wirklich alle Lieferdienste durch die Stadt kurven, um ihre Pakete auszuliefern?

Das Problem der letzten Meile ist eine harte Nuss. Ein Unternehmen namens Grünfuchs-Logistik hat für Göttingen eine interessante Lösung entwickelt, die auch in Tübingen für Entspannung beim Liefern und Lagern sorgen könnte. Dies sind ihre wesentlichen Elemente (Quelle: faktor.de):

2.5.1 Stadtnaher zentraler Lieferhub

Es wird ein stadtnaher Lieferhub eingerichtet, an dem alle Zustelldienste (DHL, DPD, Hermes etc.) ihre Pakete abliefern. In dem Lieferhub werden die Pakete sortiert und anschließend per Lastenrad an die Geschäfte und Betriebe in der Stadt ausgeliefert.

Laut Grünfuchs und bezogen auf die Stadt Göttingen reduziert sich im Ergebnis der Gesamtaufwand für die Paketzustellung erheblich: Derzeit beträgt die tägliche Fahrstrecke der Paketdienste in Göttingen durchschnittlich 3.500 Kilometer. Durch das von Grünfuchs entwickelte Modell kann

diese Wegstrecke um bis zu 67 Prozent reduziert werden, die Fahrzeit pro Ausliefertour halbiert sich.

Auch die Größe der benötigten Zustellflotte verringert sich. Solche Einspareffekte macht es für die Paketdienste attraktiv, für die letzte Meile auf Grünfuchs zurückzugreifen.

2.5.2 Same Day / Next Day Delivery für den lokalen Einzelhandel

Der lokale Lieferdienst für die letzte Meile kann zusätzlich als Abhol- und Lieferdienst für den lokalen Handel tätig sein und dabei weitere Leistungen erbringen: An einem zentralen Ort in der Innenstadt wird eine Annahemestelle für Pakete eröffnet. Dort kann der Kunde seine Einkäufe abgeben, die ihm später zugestellt werden.

Alternativ kann der Kunde seine Waren vom Geschäft aus per lokalem Lieferdienst direkt zu sich nach Hause liefern lassen. Zusätzlich kann der lokale Lieferdienst wie ein mobiler Paketshop auch Retouren und Pakete entgegennehmen.

2.5.3 Externe Lagerfläche für innerstädtische Einzelhändler und Gewerbetreibende

Einzelhändler brauchen Lagerflächen. Aber muss das Lager zwangsläufig im Geschäft oder in unmittelbarer Nähe sein? Gerade in einer Stadt wie Tübingen mit kleinen Grundrissflächen ist das häufig ein Problem. Auch hier bietet das von Grünfuchs-Logistik für Göttingen ersonnene Modell eine Alternative: Wenn der stadtnahe Lieferhub ausreichend Fläche bietet, könnte er nicht nur für das Sortieren und Ausliefern der Pakete dienen, sondern auch als Lagerfläche für die Innenstadt-Händler.

So könnte zum Beispiel beim Schuhhändler ein Modell anprobiert werden. Wird der Schuh jedoch in einer anderen Farbe gewünscht, liefert der Logistiker das entsprechende Modell in der richtigen Größe dem Kunden direkt nach Hause. Auch für Händler, die neu in den Onlinehandel einsteigen wollen, wäre ein externes Lager eine willkommene Option.

2.5.4 Soziale Komponente

Als Fahrradkurier können auch Menschen tätig sein, die aufgrund geringer fachlicher Qualifikation und/oder eingeschränkter Sprachkenntnisse nur sehr geringe Chancen haben, um neu oder wieder in die Erwerbstätigkeit einzusteigen.

2.5.5 Weitere Synergieeffekte

Da die Lastenräder den ganzen Tag in der gesamten Stadt unterwegs sind, können sie auch als mobile Plattform für die Umweltdatengewinnung genutzt werden. Ausgestattet mit IoT-Sensoren ließen sich Daten zu Lärm, Luftqualität, Fahrbahnunebenheiten bzw. Straßenschäden sammeln und der Stadt zur Verfügung stellen, die sie dann ergänzend zu Vialytics nutzen könnte (Erläuterung dazu unter 2.8). Dass das Tübinger Kopfsteinpflaster dabei eine gewisse Herausforderung darstellt, ist nicht auszuschließen.

2.5.6 Nutzbarkeit für Tübingen

Grünfuchs-Logistik versteht sein Konzept nicht auf Göttingen beschränkt. Als Franchise-System soll es auch andernorts etabliert werden. Das Interesse an einer Lösung für das Letzte-Meile-Problem ist auch in anderen Städten groß: In Magdeburg und Leipzig wird das Konzept bereits eingesetzt.

Weitere Informationen: <https://gruenfuchs-logistik.de/>

2.6 Digitale Bürgerdienste – weiter ausbauen

Ginge es nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG), so müssten Bund, Länder und Kommunen bereits seit Ende 2022 alle ihre Verwaltungsleistungen auch digital anbieten. Tübingen hat hier schon einiges auf den Weg gebracht, um seinen Bürgern den Weg zum Bürgeramt zu ersparen. So wird z.B. die Erteilung eines Bewohnerparkausweises von der Antragstellung bis zur Ausfertigung inzwischen komplett digital abgewickelt. Auch die Buchung der städtischen Ferienbetreuungsangebote für Schulkinder läuft komplett digital.

Andere Verwaltungsdienstleistungen sind bereits teildigitalisiert, wie etwa die Terminvergabe beim Bürgeramt. Lange Wartezeiten bei der Ausstellung von Personalausweisen und Reisepässen könnten mit Hilfe eines online-gestützten Antragsverfahrens beschleunigt werden. Wenn man nur noch zum Abholen des fertigen Dokuments auf dem Bürgeramt erscheinen müsste, wäre auch hier viel gewonnen. Verfahren wie beim EU-weit vorgeschriebenen und bereits laufenden Führerscheinumtausch machen hier Hoffnung.

2.7 Ausschreibungs- und Beschaffungsmanagement – „Amazon Prime“ für Ämter

Zeitaufwändige Ausschreibungs- und Beschaffungsverfahren werden für Ämter und Behörden in Zeiten knapper Personalressourcen nicht einfacher. Im Gegenteil. Alles dauert noch länger. Abhilfe schaffen können hier Tools wie GovRadar. Die Lösung des gleichnamigen Münchner Startups nimmt für sich Anspruch, das Ausschreibungs- und Beschaffungsmanagement mit innovativer Technologie wesentlich effizienter und gleichzeitig rechtskonform zu gestalten.

Weitere Informationen: <https://govradar.net/>

2.8 Instandhaltung

2.8.1 Straßenmanagement – Beiläufige Bestandsaufnahme

Auch hier geht Tübingen schon mit gutem Beispiel voran: Seit August 2022 nutzt die Stadt Vialytics – eine digitale Lösung, die automatisiert und mit Hilfe Künstlicher Intelligenz (KI) Schlaglöcher und Unebenheiten auf Straßen, Rad- und Gehwegen erfasst. Mussten bisher Mitarbeiter der Stadt die Straßen ablaufen und die Schäden einzeln per Hand erfassen und bewerten, erledigt dies nun ein Smartphone. An der Windschutzscheibe der Kehrmaschine oder des Müllwagens montiert, fotografiert und bewertet es den Straßenzustand und erleichtert so auch eine zuverlässige Kostenkalkulation für die Beseitigung der Schäden. Elemente aus dem im Folgenden genannten Konzept, könnten diese Maßnahmen ergänzen

2.8.2 Digitaler Mängelmelder – Schwarmintelligenz nutzen

Schlaglöcher, Müll auf Spielplätzen oder defekte Straßenlaternen. In Weiterstadt können die Bürger per App Mängel und Missstände im Stadtbild direkt an die Stadtverwaltung melden.

Wer eine Beobachtung mitteilen möchte, öffnet auf seinem Smartphone die App oder Website, markiert den aktuellen Standort, wählt eine Meldekategorie aus. Die Beobachtung kann noch mit einem Foto und ggf. auch einer Kurzbeschreibung ergänzt und dann als Nachricht direkt an die Stadtverwaltung gesendet werden, und zwar so, dass sie automatisch beim zuständigen Fachamt landet. Auf diese Weise mit allen relevanten Informationen versorgt, kann dieses dann alle erforderlichen Maßnahmen ohne Zeitverzug in die Wege leiten.

Die in Weiterstadt eingesetzte Lösung bietet darüber hinaus die Möglichkeit, alle eingereichten Mängel einschließlich Status der Bearbeitung öffentlich auf einer digitalen Karte darzustellen. Ergänzend dazu wird jeder Meldende per E-Mail über den Bearbeitungsfortschritt informiert.

Das so geschaffene Mehr an Effizienz und Transparenz stärkt die Zusammenarbeit von Bürgerschaft und Verwaltung und fördert das Vertrauen in die Arbeit der öffentlichen Verwaltung.

Weitere Informationen:

<https://werdenktwas.de/verfahren/maengelmelder/>

2.9 Digitale Bürgerbeteiligung – zentrale Anliegen zentral verfügbar

Die Landeshauptstadt macht es bereits vor: Auf der Online-Plattform „Stuttgart – meine Stadt“ finden Ideen, Themen, Diskussionen zur Stadtentwicklung eine Heimat und laden Bürger ein, sich über die dort präsentierten öffentlichen Vorhaben zu informieren und sich einzubringen.

Nun gibt es in Tübingen nicht unbedingt einen Mangel an Angeboten zur Bürgerbeteiligung. Im Gegenteil: „Die Universitätsstadt ist mit ihrer regen Partizipationskultur Vorbild für viele andere Städte und wurde dafür mehrfach ausgezeichnet.“ So heißt es auf der städtischen Website in der vierten Menüebene unter Punkt „Bürgerbeteiligung“.

Doch um diese Verfahren noch einem breiteren Publikum zugänglich zu machen und auch um das Spektrum der sich beteiligenden Bürgerinnen und Bürger noch etwas vielfältiger zu gestalten, könnte eine Plattform „Tübingen – meine Stadt“ von Nutzen sein. Mit der in Tübingen genutzten Bürger-App gibt es bereits ein spezialisiertes Befragungsinstrument zur Bürgerbeteiligung. Dies wäre jedoch auch als integraler Bestandteil einer weiter gefassten Plattform denkbar.

Ein weiterer Aspekt, der für eine solche Plattform spricht: Alle Vorhaben mit Beteiligungsverfahren wären übersichtlich strukturiert, mit aktuellem Projektstand auf einer Plattform einsehbar. Auf der städtischen Website werden sie zwar bereits präsentiert, sind dort aber weniger leicht zu finden (4. Menüebene ...) und nicht immer auf dem aktuellen Stand. Auch der weiter oben vorgestellte Mängelmelder könnte auf dieser Plattform zusätzlich angesiedelt sein.

2.10 Last but not least: KI im Tourismus

In der Tourismus-Branche in Deutschland insgesamt ist die Digitalkompetenz noch in der Entwicklung begriffen. Branchenkenner beklagen das Fehlen notwendigen Wissens und erforderlicher Fähigkeiten, um mit den sich abzeichnenden Entwicklungen am Markt Schritt halten zu können. Diese strukturellen Probleme sind nicht in Tübingen zu lösen. Dennoch seien an dieser Stelle kurz ein paar Felder skizziert, auf den denen auch der Tübinger Tourismus von KI-basierten Anwendungen profitieren könnte.

2.10.1 Angebotsgestaltung und Beratung

Einen wesentlichen Anwendungsbereich für KI in der Tourismusbranche sehen Digitalisierungsexperten in der adhoc-Paketierung verschiedenster Reisebausteine. So könnten Pauschalreisen binnen weniger Jahre zu einem fast vollständig automatisierten Produkt werden. Auch die Beratung und Buchung dieser Bausteine könnte zunehmend durch KI assistiert oder komplett finalisiert erfolgen.

Techniken wie das Natural Language Processing (NLP) können helfen, zeitintensive Aufgaben wie das Bearbeiten von Kundenanfragen und -anliegen zu bewältigen. Dank NLP ist es bereits heute möglich, große Textvolumina zu erfassen, automatisch zu auswerten und so auch die Beantwortung von Anfragen KI-basiert zu erledigen.

2.10.2 Steuerung von Besucherströmen und Verkehrsaufkommen

Gäste- und Verkehrsaufkommen lassen sich mittels KI deutlich besser steuern. So ist neben der reinen Erfassung oder Simulation von Besucher- und Fahrzeugaufkommen auch aktives Gegenlenken durch entsprechende Kommunikation und Information möglich. Alternative Ziele oder Mobilitätsangebote können leichter bereitgestellt und sichtbar gemacht werden. Auch das Nudging (Belohnung gewünschter Verhaltensweisen) wie etwa der Wahl eines bestimmten Verkehrsmittels sind KI-basiert leichter möglich.

Einige KI-Pilotprojekte im Tourismus nutzen die vorgenannten Überlegungen auch für dynamische Bepreisungen (etwa bei der Parkraum-Nutzung), um bei bestimmten Prognosen und Rahmenbedingungen (z.B. erwartete Regenwahrscheinlichkeit, Wochentag und Uhrzeit, durchschnittliche Besucherzahlen in der Vergangenheit, aktuelle Veranstaltungen in der Region) live die Nutzungspreise zu reduzieren oder zu erhöhen, um eine balancierte Verteilung zu erreichen und Spitzen zu vermeiden.

Wenn KI dazu beitragen soll, nachhaltige Mobilitätsangebote im urbanen wie im ländlichen Raum intelligent miteinander zu verknüpfen, müssen aber auch Tarifverbünde oder Fahrpläne neu gedacht werden, damit vernetzte On-Demand-Lösungen möglich werden. „Aus der bedarfsorientierten Verfügbarkeit nachhaltiger Mobilität und der Flexibilisierung von Gemeinschaftsverkehren in Echtzeit werden sich unmittelbare Ableitungen und Chancen für die Tourismus- und Freizeitindustrie ergeben.“, ist sich Alexander Mirschel, Digitalexperte, Berater & Partner bei Realizing Progress in Frankfurt am Main, sicher.

2.10.3 KI-basierte Ressourcenplanung

KI-basiert lassen sich auch das Management von Reisezielen oder der Betrieb von Unterkünften und Freizeiteinrichtungen auf Nachhaltigkeit und Klimaneutralität trimmen: nachhaltige Ressourcenplanung bei Einkauf und Warenmanagement und die systematische Vermeidung von Abfällen, wie sie in Tübingen bereits mit Nutzung des Recup-Systems verfolgt wird, sind ebenfalls Felder, auf denen KI neue Möglichkeiten erschließen und helfen kann, Tübingen „blau zu machen“.

3. Schlussbemerkung

Die hier dargelegten Anregungen sind als Impulse des HGTV in Richtung Stadtverwaltung gedacht, die dazu beitragen können, das Funktionieren der Stadtgesellschaft und das Zusammenspiel ihrer Akteure unter Einsatz moderner Technologien noch weiter zu verbessern.

Wo könnte das besser gelingen als in einer Stadt wie Tübingen, die nicht nur den Mut, sondern auch die Mittel und Möglichkeiten dazu hat, dafür Modell zu stehen?