



Zielgruppenfokussierung - Ergebnisse einer Onlinebefragung

BundleUp

31.08.2022

*Stadt- und klimagerechte Letzte Meile-Lösungen
im Immobilienbestand*

Teil 5: Zielgruppenfokussierung – Ergebnisse einer Onlinebefragung

Impressum

Bearbeitung

Dipl.-Ing. Nina Hangebruch

Abbildungen

Sohie Weidig, Titel

Lea Hilt, B.Sc., S. 2-15

Frederik Möllers, B.Sc., S. 2-15

Michael Ronge, B.Sc., S. 2-165

Herausgeber

Fachgebiet Stadt- und Regionalplanung

Fakultät Raumplanung

Technische Universität Dortmund

August-Schmidt-Straße 10

44227 Dortmund

Fon: +49 (0) 231/7 55-22 58

srp.rp@tu-dortmund.de

www.raumplanung.tu-dortmund.de/srp

Onlinebefragung

Untersuchungsrahmen und Durchführung der Befragung

Im Zuge der Einbindung des Projekts *Bundle Up* in die Lehre und zur Vermittlung der in der Stadtplanung bisher kaum bekannten *Design Thinking*-Methode erfolgte im Zuge eines Master-Seminars an der Fakultät Raumplanung der TU Dortmund eine Befragung potenzieller Nutzer*innen, deren Ergebnisse von den Studierenden im Kreis der Projektpartner*innen präsentiert wurden.

Die Online-Befragung wurde im Juni 2021 auf Basis eines von den Studierenden selbst entwickelten Fragebogens durchgeführt. Sie stand im Arbeitsprozess der Studierenden im Fokus der Beobachtungsphase.

Insgesamt beteiligten sich 591 Personen an der Befragung, 563 Fragebögen sind in die Auswertung einbezogen worden. Zielgruppe waren in erster Linie Personen aus der Untersuchungsregion, beim Wohnort stand allerdings weniger die jeweilige Kommune als der Quartierstyp, in dem die Befragten wohnen, im Fokus, weil dieser die Zustellung maßgeblich prägt.



Durchführung

Im Rahmen des Masterseminars „Am besten gebündelt // Zustellverkehre reduzieren, neue Potenziale für die Stadtzentren schaffen“ im Sommersemester 2021. (Masterstudiengang Raumplanung, TU Dortmund, Dozierende: Dipl.Ing. Nina Hangebruch // Prof. Dr.-Ing. Frank Othengrafen)



Zeitraum der Durchführung

03.06.2021 - 17.06.2021



Dauer der Teilnahme

ca. 10 Minuten



Ankündigung der Umfrage

// 08.06.2021: Zeitungsartikel in der WAZ
„Wie verringert man den Lieferverkehr?“

// 12.06.2021: weitere Zeitungsartikel in Zeitungen des Westfälischen Anzeigers
„Zuverlässige Paket-Zustellung: TU Dortmund will Problem lösen“

// Soziale Medien

Instagram - Fachgebiet Stadt- und Regionalplanung, TU Dortmund

Instagram & Facebook - Fakultät Raumplanung, TU Dortmund

Facebook-Gruppe: „Raumplanerische Angelegenheiten“

// Eigene Verbreitung der Studierenden & Mitarbeitenden

Onlinebefragung

Untersuchungsrahmen und Durchführung der Befragung



Teilnehmer*innen

// Teilnehmeranzahl der gültigen Antworten: 591
(alle Fragen beantwortet)

// Teilnehmeranzahl aller Antworten: 653
(nicht alle Fragen beantwortet)



Unterteilung der Ergebnisse



Nutzer*innen von
Paketstationen



Nicht-Nutzer*innen
von Paketstationen

Für die Auswertung der nicht-repräsentativen Untersuchungsergebnisse haben die Studierenden die Befragten in zwei Gruppen unterteilt: in Nutzer*innen von Paketstationen (42% der Befragten) und in Nicht-Nutzer*innen (58% der Befragten). Sowohl bei den Nutzer*innen von Paketstationen als auch bei den Nicht-Nutzer*innen fallen einige Besonderheiten der untersuchten Stichprobe auf, die erheblich vom Durchschnitt der Gesellschaft in der untersuchten Region und bundesweit abweichen: Die Befragten sind zu mehr als 60% weiblich, fast alle studieren, befinden sich in der Ausbildung oder sind erwerbstätig, es gibt nur wenige Menschen im Ruhestand oder Erwerbslose. Rund 70% der Befragten sind zwischen 18 und 35 Jahre alt. Das Haushaltsnettoeinkommen liegt bei weit über 50% der Befragten bei max. 2.000 Euro. Knapp die Hälfte der Befragten lebt an innerstädtischen Standorten. Zudem wurde das Bestellverhalten während der Pandemie erfragt, als viele Personen tagsüber zu Hause waren.

Ungeachtet dieser Besonderheiten konnten durch die Befragung zahlreiche neue Erkenntnisse über die Paketzustellung an die genannte Zielgruppe, ihre Anforderungen an zentrale Abhol-, Versand- und Warenübergabepunkte und die mögliche Akzeptanz dieser Stationen gewonnen werden.

Ausgewählte Ergebnisse der Untersuchung werden im Folgenden präsentiert. Sie stammen aus der Arbeit von Lea Hilt, Frederik Möllers und Michael Ronge.

Onlinebefragung

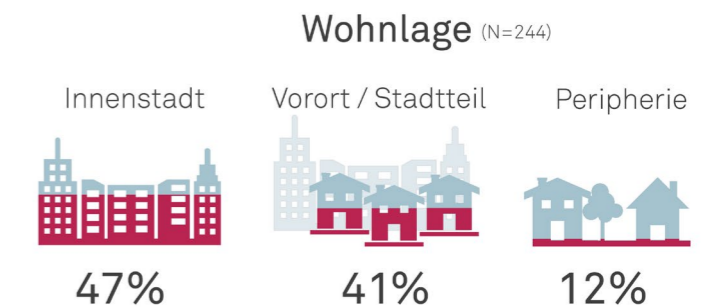
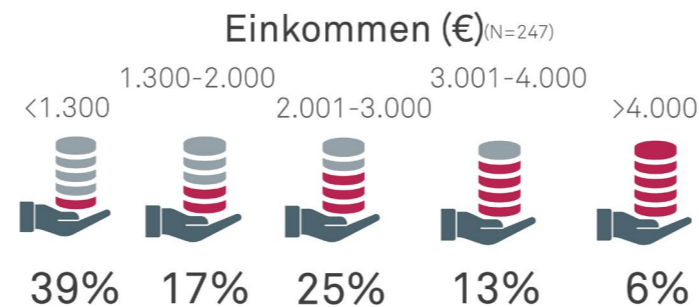
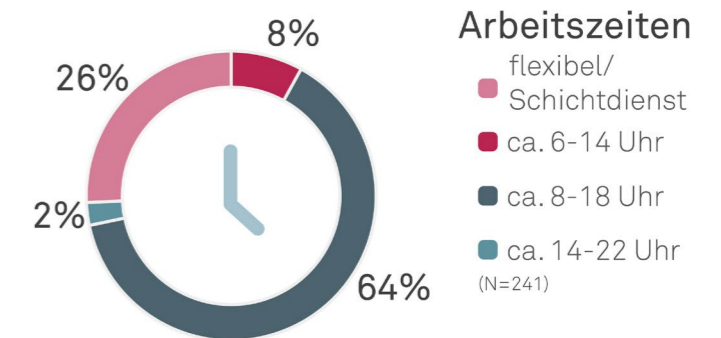
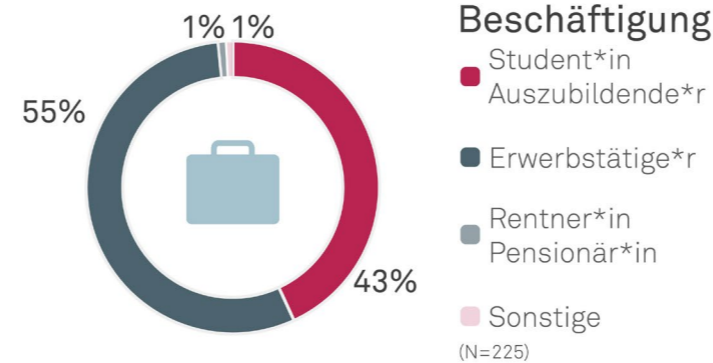
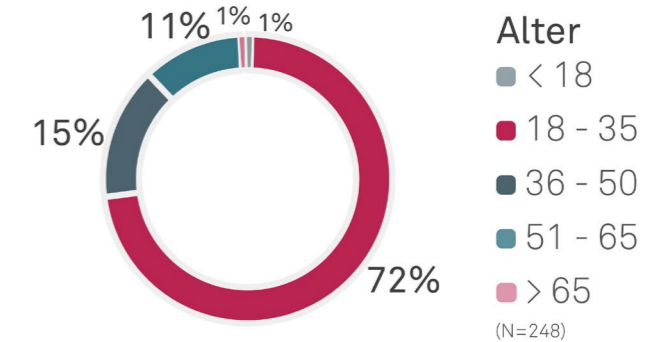
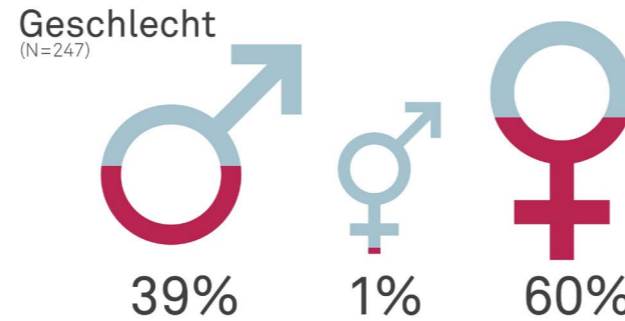
Sozio-demographische Daten



Nutzer*innen von Paketstationen

>> Nutzer*innen von Paketstationen wohnen zu fast 90% in städtischen Quartierstypen

Mit Blick auf die Nutzung von Paketstationen liegt der größte Unterschied in den beiden Untersuchungsgruppen in der Wohnlage bzw. im Quartierstyp der Befragten: Die Nutzer*innen von Paketstationen wohnen weitaus häufiger in der Innenstadt oder in einem Stadtteil bzw. Vorort von Kommunen in Agglomerationsräumen als die Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen, die deutlich häufiger in einer ländlich-peripheren Wohnlagen leben.

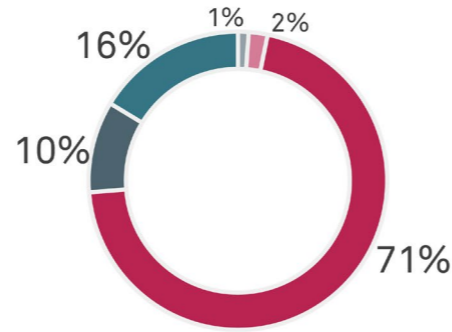
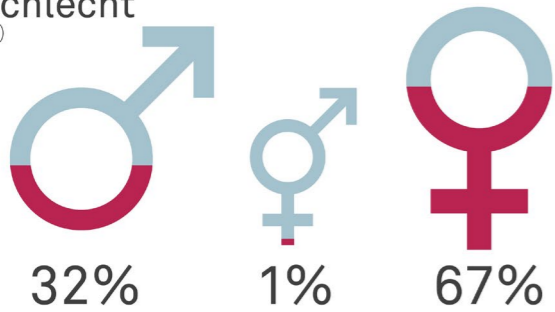


Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge

Onlinebefragung

Sozio-demographische Daten

Geschlecht
(N=342)



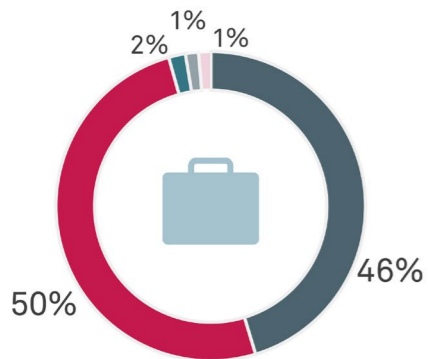
Alter

- < 18
 - 18 - 35
 - 36 - 50
 - 51 - 65
 - > 65
- (N=343)

58%

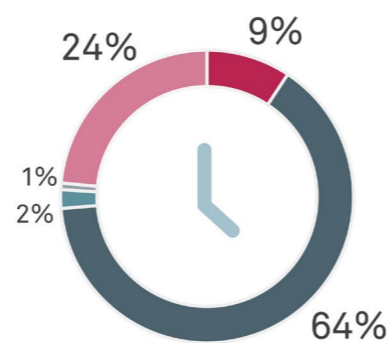


Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen



Beschäftigung

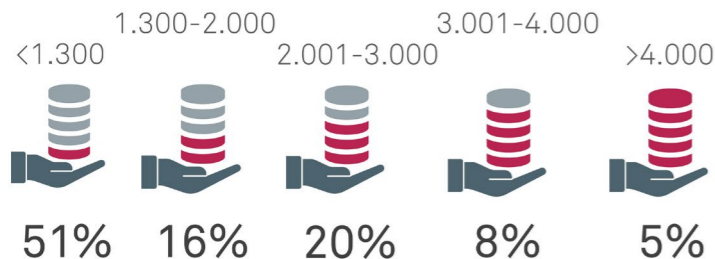
- Student*in
 - Auszubildende*r
 - Erwerbstätige*r
 - Schüler*in
 - Rentner*in
 - Pensionär*in
 - Sonstige
- (N=342)



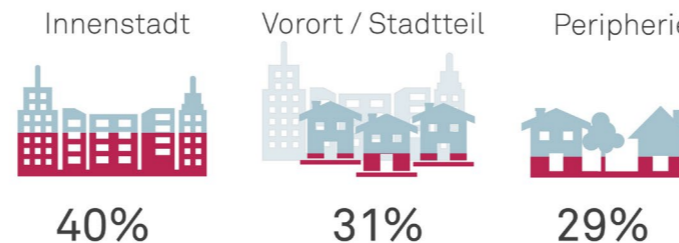
Arbeitszeiten

- flexibel/ Schichtdienst
 - ca. 6-14 Uhr
 - ca. 8-18 Uhr
 - ca. 14-22 Uhr
 - ca. 22-6 Uhr
- (N=323)

Einkommen (€) (N=294)



Wohnlage (N=331)



» Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen wohnen im Vergleich zu den Nutzer*innen von Paketstationen häufiger in peripheren Lagen

Während nur 12% der Nutzer*innen von Paketstationen in peripheren oder ländlichen Räumen leben, trifft dies auf 29% der Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen zu.

Darüber hinausgehend fallen mit Blick auf die sozio-demographischen Merkmale keine markanten Unterschiede zwischen den beiden Untersuchungsgruppen auf.

Onlinebefragung

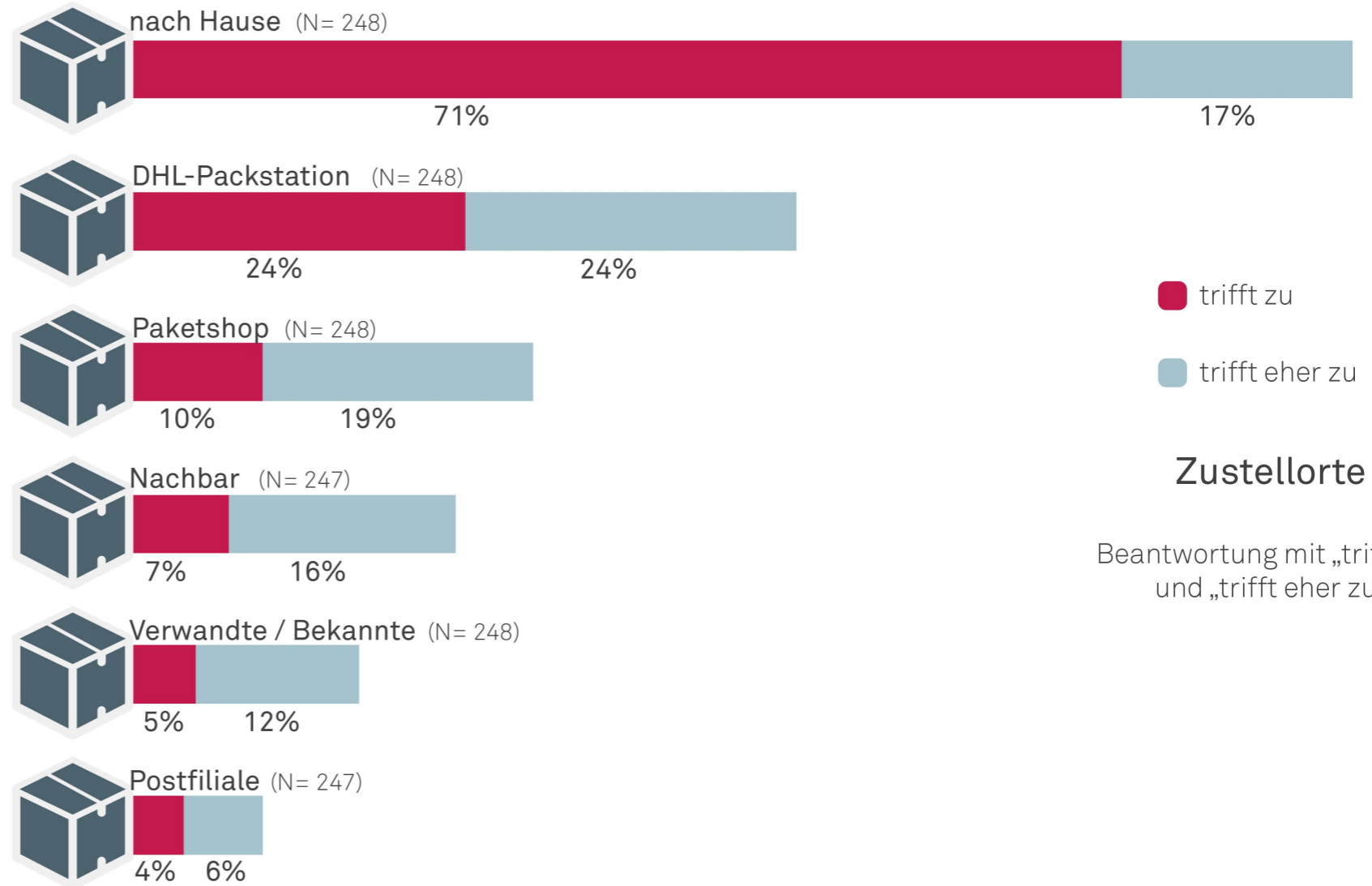
Wahl des Zustellortes



Nutzer*innen von Paketstationen

>> Die Zustellung nach Hause ist der häufigste Zustellungsweg

Gefragt nach den Zustellungsorten geben auch die Nutzer*innen von Paketstationen als häufigsten Zustellort die Haustürzustellung an. 71% der Befragten nutzen diesen Zustellweg regelmäßig (trifft zu), 17% gelegentlich (trifft eher zu). Es folgen DHL-Packstationen die von fast 50% der Befragten regelmäßig oder gelegentlich als Ablageort genutzt werden. Der dritthäufigste Zustellort in der untersuchten Zielgruppe sind Paketshops.



trifft zu
trifft eher zu

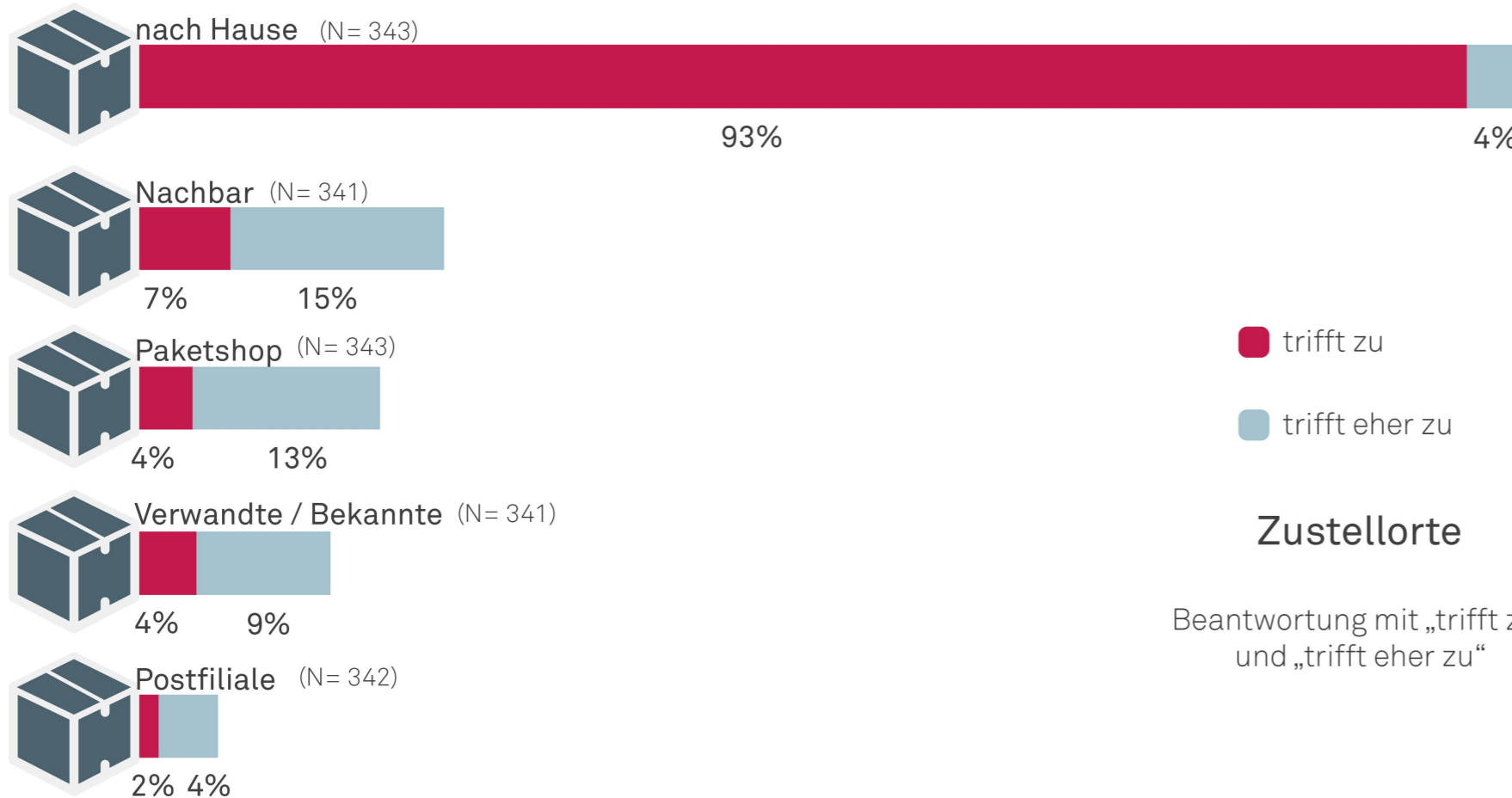
Zustellorte

Beantwortung mit „trifft zu“
und „trifft eher zu“

Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge

Onlinebefragung

Wahl des Zustellortes



Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge



Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen

- trifft zu
- trifft eher zu

Zustellorte

Beantwortung mit „trifft zu“
und „trifft eher zu“

>> Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen lassen ihre Sendungen vor allem nach Hause zustellen.

Bei den Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen setzen 97% der Befragten auf die Haustürzustellung - fast alle von ihnen regelmäßig (trifft zu). Es folgen mit weitem Abstand der Nennungen die Zustellung an die Nachbar*innen und die Zustellung in Paketshops.

Onlinebefragung

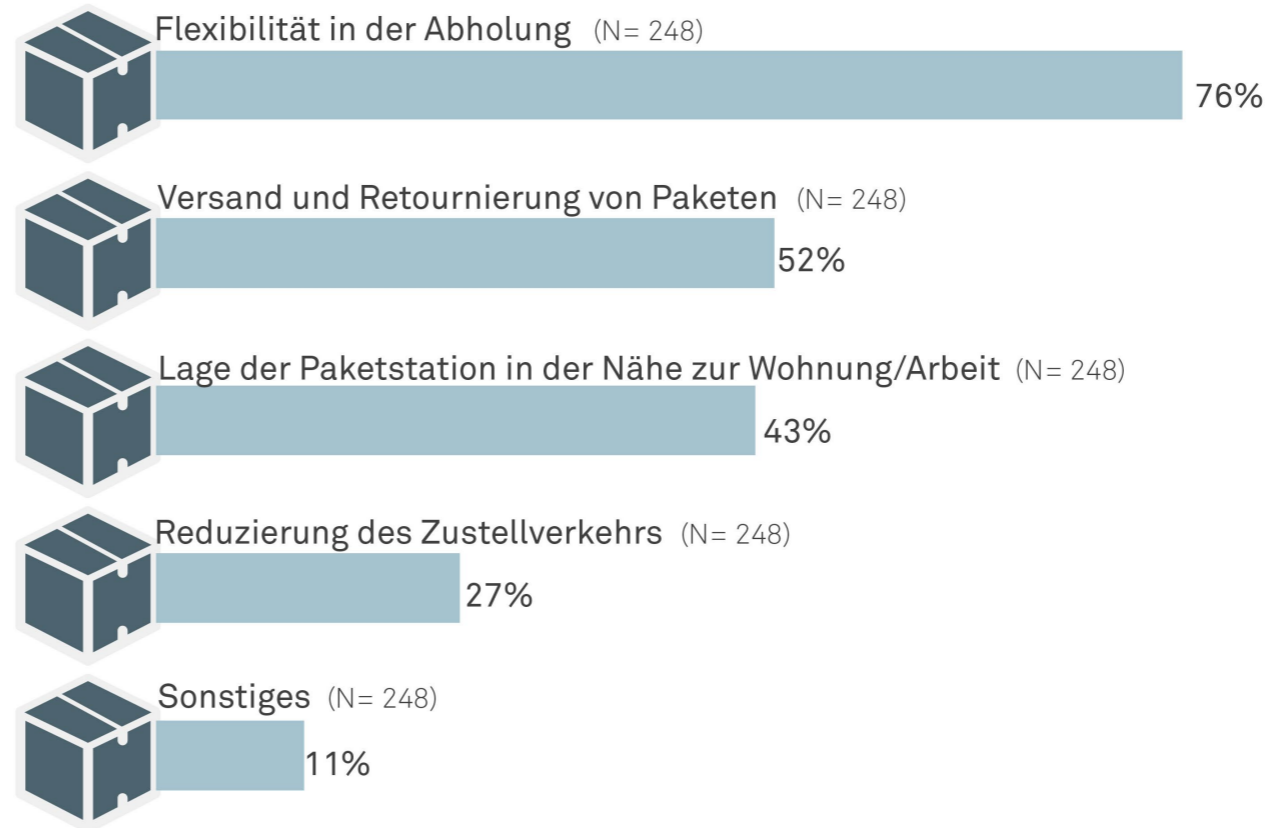
Motive für die Nutzung von Paketstationen



Nutzer*innen von Paketstationen

» Die Flexibilität in der Abholung ist das Hauptmotiv zur Nutzung von Paketstationen

Gefragt nach den Gründen zur Nutzung von Paketstationen nannten 76% der Nutzer*innen die Flexibilität in der Abholung. Es folgten der Versand und die Retournierung von Paketen (52% der Nennungen) sowie die günstige Lage der Paketstationen in der Nähe zur Wohnung bzw. Arbeits- und Ausbildungsstätte der Befragten (43% der Nennungen). Die Reduzierung des Zustellverkehrs wurde als Antwortmöglichkeit mitgenannt, sie ist mit 27% der Nennungen aber nicht das Hauptmotiv.



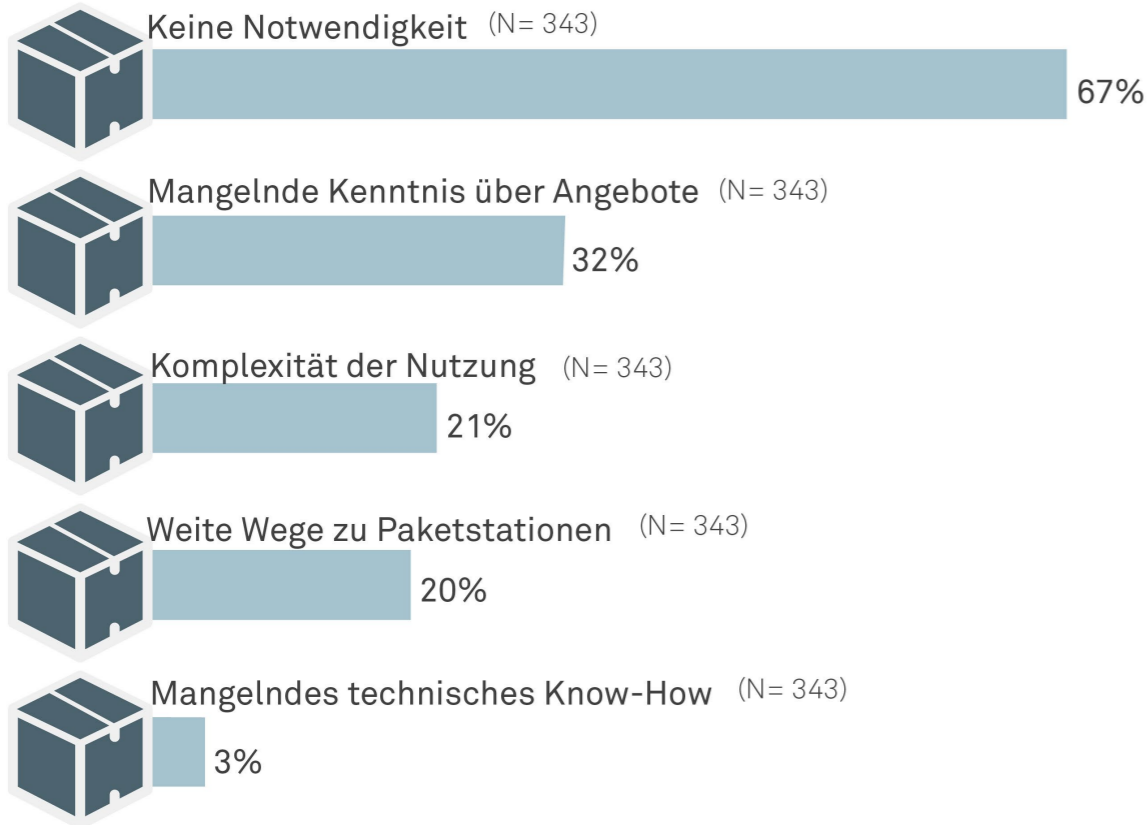
Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge

Gründe zur Nutzung von Paketstationen

Beantwortung mit „Ja“

Onlinebefragung

Gründe gegen die Nutzung von Paketstationen



Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge



Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen

*>> Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen sehen keine Notwendigkeit für die Nutzung von Paketabholpunkten*

Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen geben zu 67% an, dass sie keinen Bedarf für die Nutzung eines Paketabholpunkts sehen. Darüber hinaus geben 32% der Befragten an, dass mangelnde Kenntnisse über Angebote und Standorte einer Nutzung entgegenstehen. Bei weiteren 21% ist es die Komplexität der Nutzung, bei 20% sind es weite Wege zu den Paketstationen, die dazu führen, dass dieses Angebot nicht genutzt wird.

Gründe zur Nicht-Nutzung von Paketstationen

Beantwortung mit „Ja“

Onlinebefragung

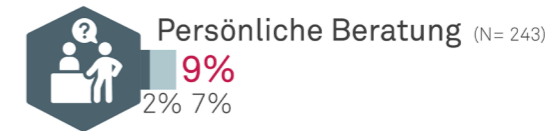
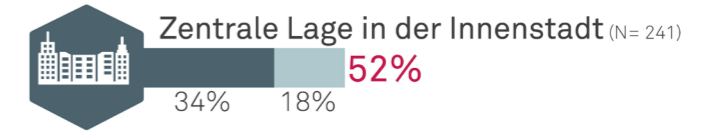
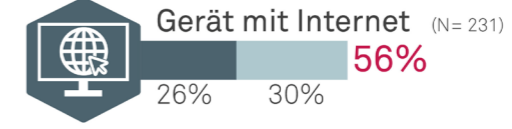
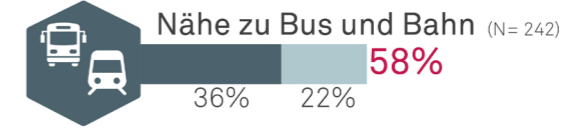
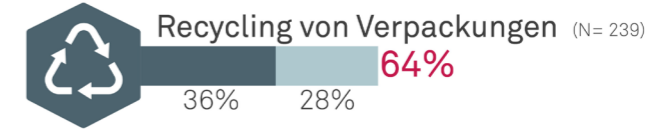
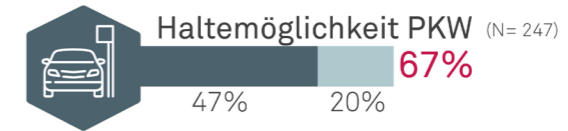
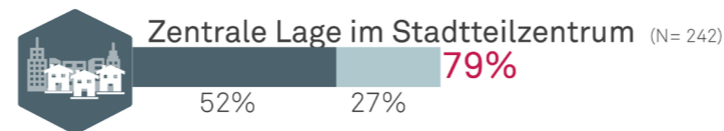
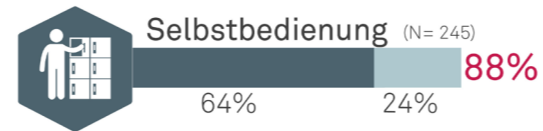
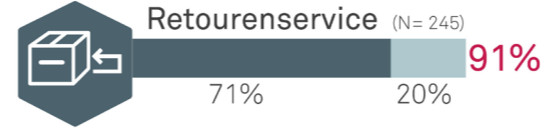
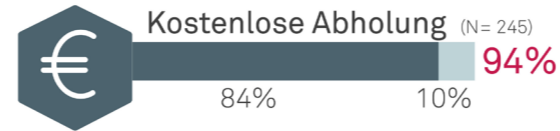
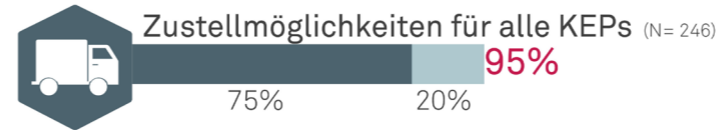
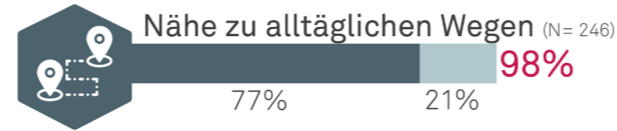
Anforderungen an den Service und die Erreichbarkeit von Paketstationen



Nutzer*innen von Paketstationen

>> Die Integration der Paketstationen in die alltäglichen Wege der Nutzer*innen ist die Hauptanforderung, die Nutzer*innen von Paketstationen stellen.

Gefragt nach den Anforderungen an den Service und die Erreichbarkeit von Paketstationen nannten 98% der Befragten die Nähe zu alltäglichen Wegen als Hauptanforderung. Es folgen mit 95% Zustellmöglichkeiten für alle KEP-Dienste, vor der kostenlosen Paketabholung (94% der Nennungen), einem Retourenservice (91%), durchgängigen Öffnungszeiten (90%) und der Möglichkeit zur Selbstbedienung (88%). Zentrale Lagen im Stadtteilzentrum fanden mehr Zustimmung (88%) als zentrale Innenstadtlagen (52%).

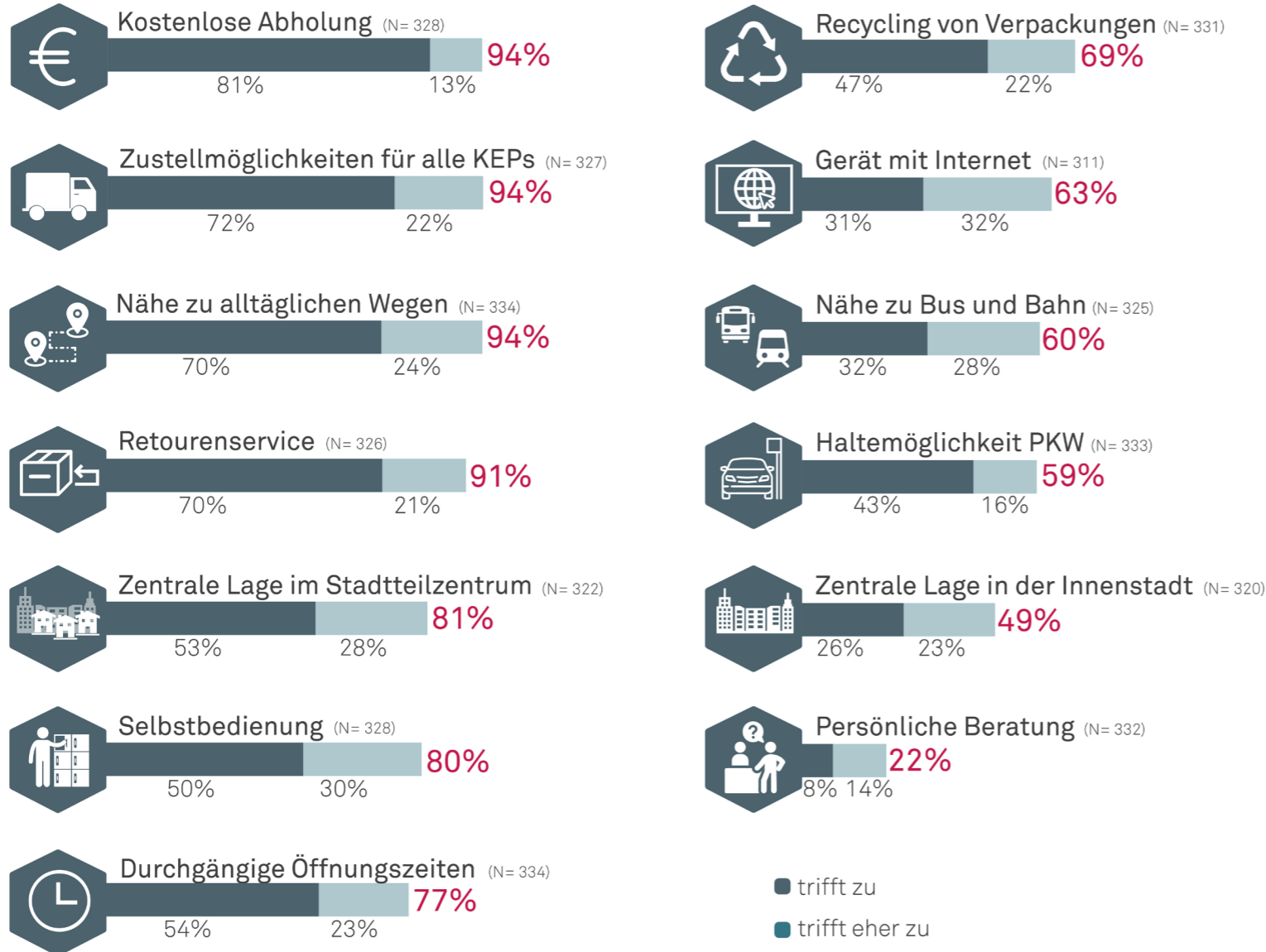


■ trifft zu
■ trifft eher zu

Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge

Onlinebefragung

Anforderungen an den Service und die Erreichbarkeit von Paketstationen



58%

Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen

*>> Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen haben ähnliche Anforderungen wie Nutzer*innen, wünschen aber häufiger eine persönliche Beratung*

Auch die Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen wurden nach Ihren Anforderungen an den Service und die Erreichbarkeit von Paketstationen gefragt – um diese ggf. potenziell als Nutzer*innen zu gewinnen. Bei dieser Gruppe der Befragten waren die wichtigsten Anforderungen die kostenlose Abholung, Zustellmöglichkeiten für alle KEP-Dienste und die Nähe zu alltäglichen Wegen (je 94%) sowie ein Retourenservice (91%). Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen fordern zudem häufiger (22% der Nennungen) als Nutzer*innen (9%) eine persönliche Beratung.

Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge

Onlinebefragung

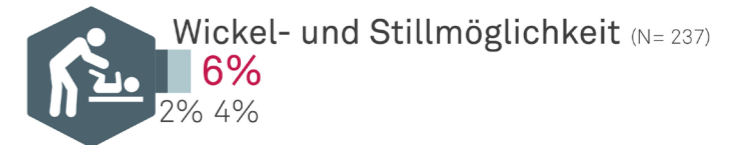
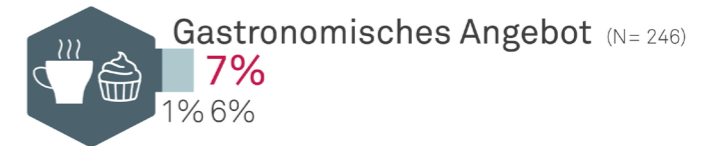
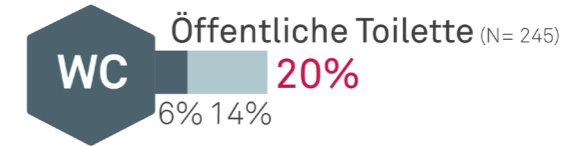
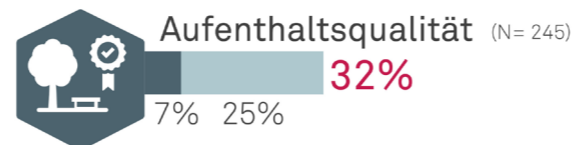
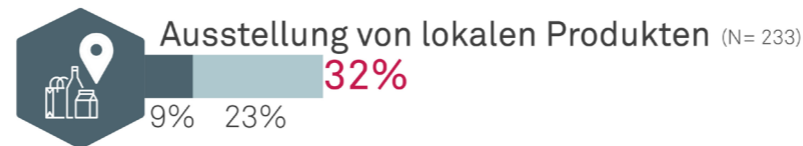
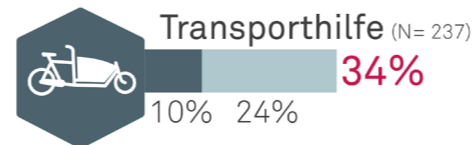
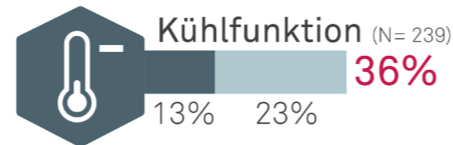
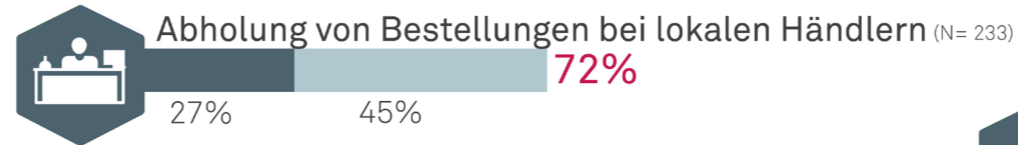
Wünsche an die Ausstattung von Paketstationen



Nutzer*innen von Paketstationen

>> Nutzer*innen von Paketstationen möchten ihre Bestellungen beim lokalen Handel in den Paketstationen abholen.

Gefragt nach den ergänzenden Wünschen an die Ausstattung von Paketstationen war die mit großem Abstand häufigste Nennung (72% der Nutzer*innen von Paketstationen) die Abholung von Bestellungen beim lokalen Handel im Sinne eines One-Stop-Points. Es folgen mit großem Abstand eine Kühlfunktion (36% der Nennungen) und eine Ausleihmöglichkeit für Transporthilfen (34%). Wickel- und Stillmöglichkeiten wurden ebenso wie Umkleidekabinen nur von sehr wenigen Befragten genannt. Grund hierfür war vor allem, dass viele Befragte klassische Paketstationen vor Augen hatten.

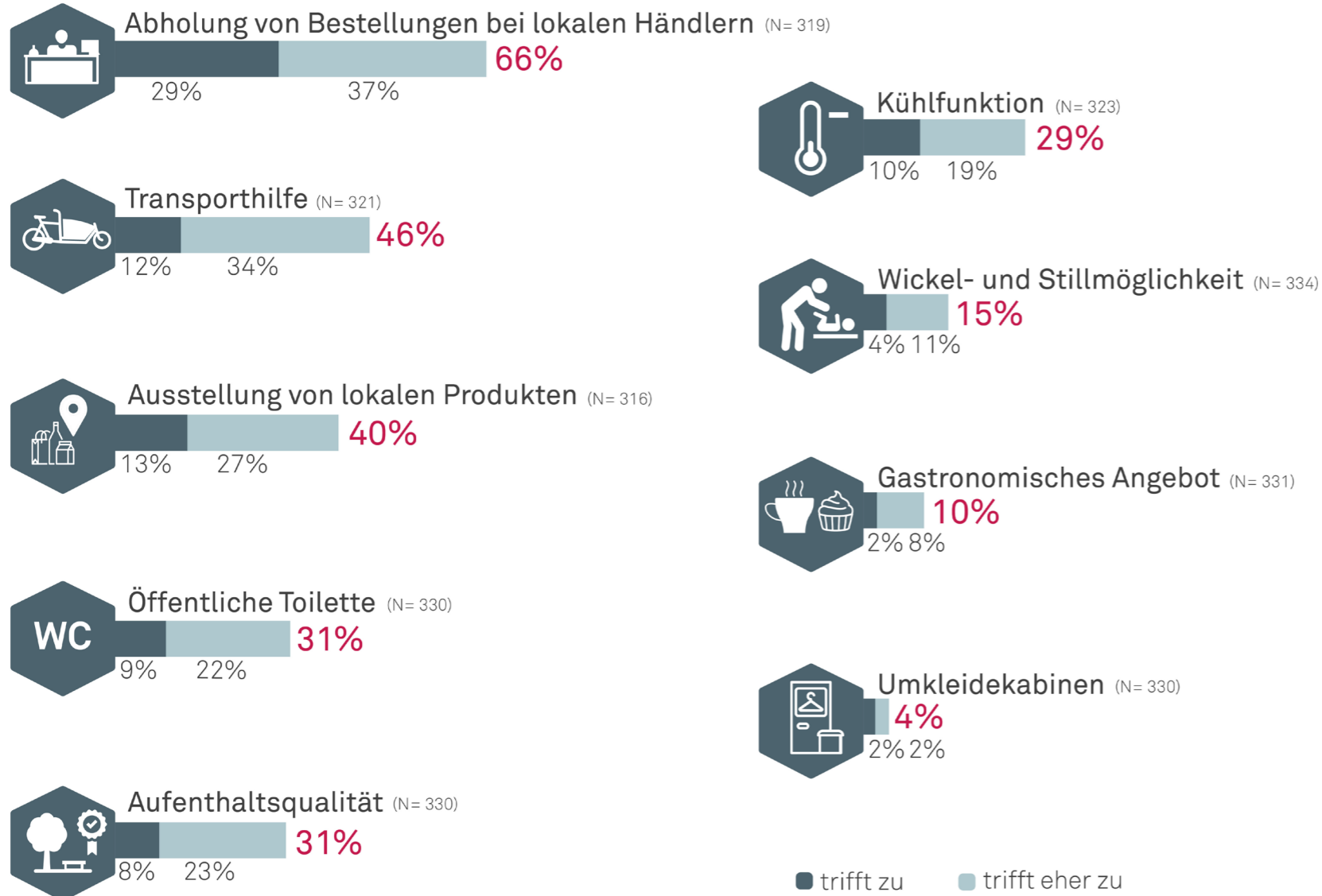


■ trifft zu ■ trifft eher zu

Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge

Onlinebefragung

Wünsche an die Ausstattung von Paketstationen



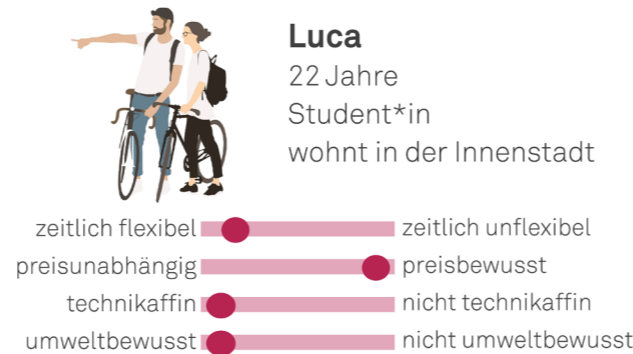
» Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen wünschen ebenfalls vor allem die Integration einer Abholmöglichkeit von Bestellungen beim lokalen Handel in die Paketstationen.

Auch für die (bisherigen) Nicht-Nutzer*innen von Paketstationen wäre vor allem die Integration einer Warenübergabemöglichkeit für Bestellungen beim lokalen Handel interessant (66% der Nennungen). Es folgen Ausleihmöglichkeiten für Transporthilfen (46%), ein Showroom für lokale Produkte (40%), eine öffentliche Toilette und Paketstationen mit mehr Aufenthaltsqualität (31%).

Onlinebefragung

Personas

Aufbauend auf der Onlinebefragung haben die Studierenden sogenannte Personas entwickelt. Sie sind ein methodisches Instrument, um in die Nutzer*innenperspektive „einzutauchen“ und diese präsent zu machen. Dabei geht es um typische, fiktive, aber realistisch beschriebene Personen, die auf Basis der verschiedenen Nutzer*innenbedürfnisse entwickelt und mit Namen, Alter, Wohnort, Lebenssituation sowie themenspezifischen Charakterzügen und Bedürfnissen emotionalisiert werden (s. Erläuterungen im Dokument zum *Design Thinking*). Im Rahmen des Masterseminars an der TU Dortmund haben die Studierenden basierend auf der vorangehenden quantitativen Befragung verschiedene Personas herausgearbeitet, die die Nutzung bestehender Zustell-Lösungen und damit zusammenhängende Herausforderungen sowie funktionale Anforderungen der Nutzenden abbilden. An der Ruhr Universität Bochum haben die Studierenden in einem weiteren Seminar aufbauend auf qualitativen Interviews ebenfalls Personas entwickelt und diese mittels kurzen Animationsfilmen präsentiert.



Wie wird die Innenstadt erreicht?
zu Fuß oder Fahrrad

Einkaufs- und Bestellverhalten
Produktgruppen:
Kleidung, Schuhe & Naturkosmetik

Wohin?
nach Hause, zu Nachbarn & in Paketshops

Wie häufig?
mehrmals im Monat

Wie sollte ein Pick Up Store gestaltet sein?
„Ich fände es gut, wenn Klamotten vor Ort anprobiert werden können. Dann könnte ich manche Pakete sofort zurücksenden. Wenn man dazu noch einen Kaffee trinken kann, wäre das super. Außerdem wären Lastenräder zum Ausleihen praktisch. Ein zukünftiger Pick Up Store sollte auch gut beleuchtet und sicher sein, falls man noch im Dunkeln alleine hingeht.“



Wie wird die Innenstadt erreicht?
Auto

Einkaufs- und Bestellverhalten
Produktgruppen:
Kleidung, Schuhe & Tierfutter

Wohin?
Nach Hause & in Paketshops

Wie häufig?
wöchentlich

Wie sollte ein Pick Up Store gestaltet sein?
„Aufgrund meines Jobs bin ich tagsüber nicht zu Hause. Meine Pakete lasse ich mir meist in einen Shop liefern. Allerdings wohne ich außerhalb der Innenstadt und es nervt, zur Abholung in die Stadt reinzufahren. Es wäre ideal, wenn es einen zeitlich flexiblen Abholort gäbe, der auf meinen alltäglichen Wegen liegt oder sich mit dem Wocheneinkauf verbinden lässt.“

Quelle: Lea Hilt, Frederik Möllers, Michael Ronge

Onlinebefragung

Personas



Toni

34 Jahre
halbtags Berufstätige*r
wohnt in der Innenstadt



Wie wird die Innenstadt erreicht?

zu Fuß oder Fahrrad

Einkaufs- und Bestellverhalten

Produktgruppen:

Kleidung, Schuhe & Kinder-Artikel

Wohin?

nach Hause

Wie häufig?

mehrmals wöchentlich

Wie sollte ein Pick Up Store gestaltet sein?

„Mit den Kindern ist es oft stressig in verschiedenen Geschäften einkaufen zu gehen. Wenn Bestellungen von lokalen Händlern oder Lebensmittel im Pick Up Store abgeholt werden können, wäre das toll. Außerdem wäre eine Transporthilfe zum Ausleihen super, wenn mal schwere Pakete nach Hause gebracht werden müssen.“



Alex

49 Jahre
Berufstätige*r
wohnt im Vorort



Wie wird die Innenstadt erreicht?

Auto

Einkaufs- und Bestellverhalten

Produktgruppen:

Kleidung, Schuhe & Lebensmittel

Wohin?

in Paketshops, zu Nachbarn

Wie häufig?

mehrmals wöchentlich

Wie sollte ein Pick Up Store gestaltet sein?

„Aufgrund meiner Arbeitszeiten, ist eine Abholung über die Kernzeiten hinaus wichtig. Außerdem sollte es Parkmöglichkeiten geben, auch wenn dadurch Zusatzkosten anfallen. Eine Möglichkeit zur Abholung gekühlter Pakete für Lebensmittel wäre gut.“



Ulli

69 Jahre
Pensionär*in
wohnt in der Peripherie



Wie wird die Innenstadt erreicht?

ÖPNV

Einkaufs- und Bestellverhalten

Produktgruppen:

Haushaltsartikel & Medikamente

Wohin?

nach Hause, zu Nachbarn

Wie häufig?

monatlich

Wie sollte ein Pick Up Store gestaltet sein?

„Da ich eine Sehbeeinträchtigung habe und mit der Technik nicht so zurecht komme, muss die Abholung an den Automaten einfach sein. Eine persönliche Bedienung würde mir natürlich sehr helfen. Außerdem sollte die Station in der Nähe einer Haltestelle sein, da ich nur noch mit dem Bus oder der Bahn in die Stadt fahre.“