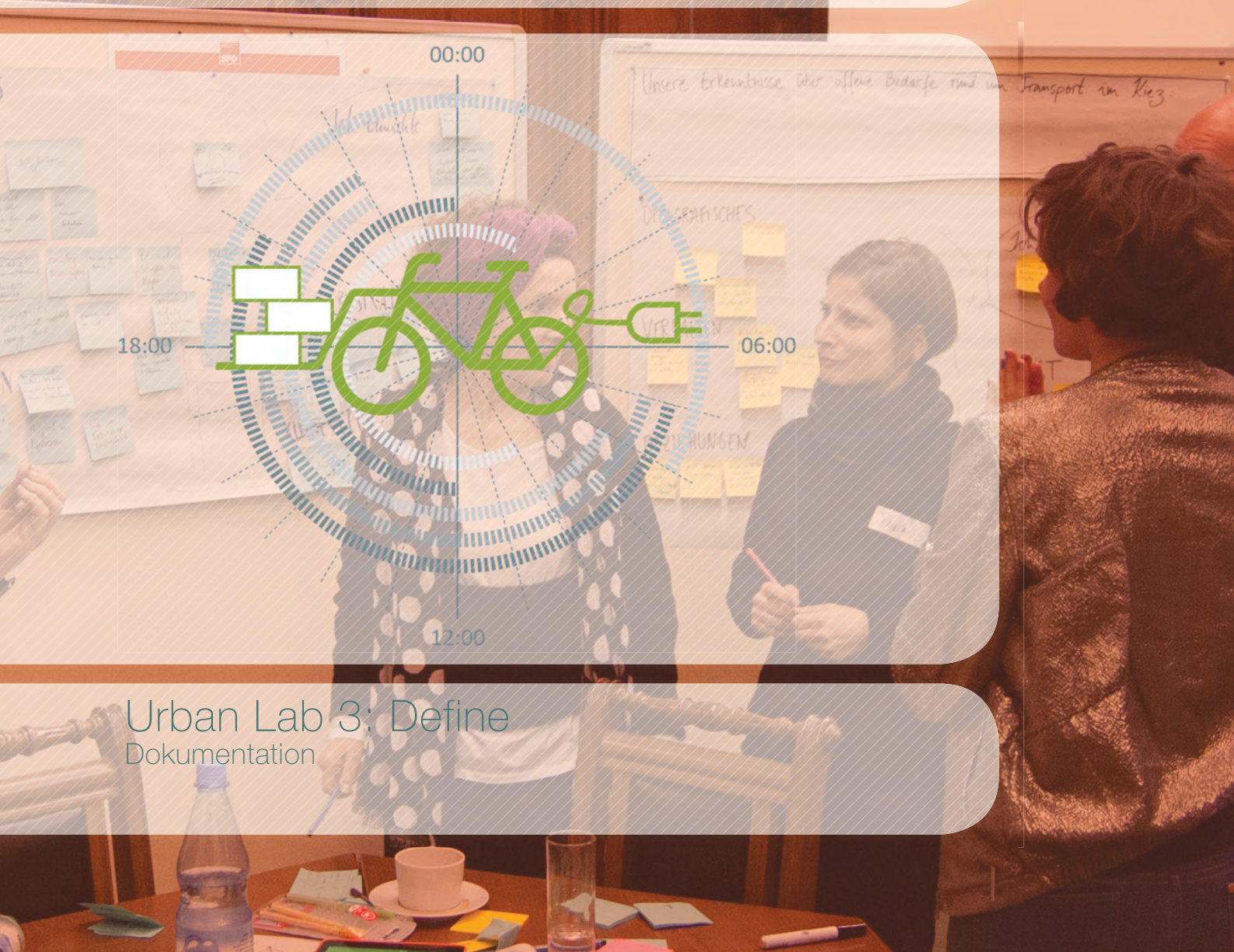


# Distribut<sup>e</sup>

E-Lastenfahrräder als grüne Kiez-Lieferanten



Urban Lab 3: Define  
Dokumentation



# Impressum



**Institut für Stadt- und Regionalplanung**

Fachgebiet Bestandsentwicklung und

Erneuerung von Siedlungseinheiten

Sekretariat B7

Hardenbergstraße 40a

10623 Berlin

[www.bestandsentwicklung.tu-berlin.de](http://www.bestandsentwicklung.tu-berlin.de)

Kontakt: Prof. Elke Pahl-Weber

Florian Hutterer

Paula Hentschel

Mail: [distribute@isr.tu-berlin.de](mailto:distribute@isr.tu-berlin.de)

Tel.: + 49 (0)30 · 314 75708

**Teilnehmer\*innen Urban Lab 3:** Julian Alexandrakis, Angelica Braccia, Ilka Brede, Holger Daus, Dagmar Grahl, Malte Hager, Paula Hentschel, Enrico Howe, Florian Hutterer, Alexander Kaas Elias, Sibylle Kubale, Rolf Mienkus, Simone Mindermann, Alexi Papadopoulos, Johanna Reinhardt, Simon Schley, Florian Sinn, Gunnar Thöle, Susanne Thoring, Marco Wedel, Andreas Widner

**Konzeption:** Julian Alexandrakis, Malte Hager, Paula Hentschel, Florian Hutterer, Prof. Elke Pahl-Weber

**Coaches:** Marcus Jeutner, Klara Lindner, Kannika Thaimai, Susanne Thomaier

**Satz & Layout:** TU Berlin, Florian Hutterer, Marcus Jeutner und Mario Timm

**Titelbild und Bilder:** Jöran Mandik, 2018, soweit nicht anders angegeben

**Berlin, Februar 2018**



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einführung - Anlass und Ziele des Urban Labs 3</b>	<b>2</b>
<b>2. Arbeitsgruppe I: Buchungssystem</b>	<b>6</b>
<b>3. Arbeitsgruppe II: Abstellanlagen</b>	<b>14</b>
<b>4. Arbeitsgruppe III: E-Lastenfahrräder</b>	<b>20</b>
<b>5. Arbeitsgruppe IV: Dienstleistungen</b>	<b>26</b>
<b>6. Zusammenfassung Urban Lab 3</b>	<b>34</b>



Foto: Jöran Mandik, 2018



# 1. Einführung

Anlass und Ziele des Urban Lab 3

## Anlass und Ziele des Urban Lab 3

Florian Hutterer



„Definieren Sie mit uns Nutzer – Bedarfe – Möglichkeiten“ hieß es in der Einladungskarte zum Urban Lab 3. Nach den ersten beiden Labs, die für beide Kieze durchgeführt wurden und in denen bereits erste Nutzergruppen und Bedarfe diskutiert wurden, ging es dieses Mal darum, die Bedarfe der mitwirkenden Nutzerinnen und Nutzer herauszuarbeiten und Handlungsräume zu beschreiben, die Distribute als kombiniertes Fahrradliefer- und Leihsystem bieten kann.

Die Herausforderung des Projektes besteht darin, die Bedarfe für die Nutzung der Lastenfahrräder herauszufinden, dafür unterschiedliche Möglichkeiten zu testen und so zu gemeinsamen Ergebnissen zu kommen. Anwesend waren bereits aus den vorigen Labs bekannte Teilnehmende als auch neue Personen, sodass das Lab damit begann, sich gemeinsam auf einen Stand zu bringen.

Seit November 2017 findet bereits der Aufbau eines lokalen Lieferdienstes für Waren im Kiez in Zusammenarbeit mit lokalen oder im Kiez tätigen Unternehmen statt. Derzeit transportiert Distribute wöchentlich Lebensmittel, die von einem Lebensmittelhändler aus Brandenburg angeliefert werden, zu Endkunden auf der Mierendorff-Insel. Der Warenumsatz findet auf der Mierendorff-Insel statt; die Feinverteilung und Kundenlieferung erfolgt durch ein eigens angefertigtes Lastenfahrrad von Distribute.

In Vorbereitung ist der Aufbau eines Leihsystems von Rädern auf der Mierendorff-Insel und am Klausenerplatz. Ab April sollen vier bis fünf E-Lastenrädern pro Station für private und gewerbliche Nutzer bereitstehen. Mit Beginn der Ausleihe startet auch die Testversion einer Online-Buchungsplattform. Aufbauend auf den Erfahrungen im Testbetrieb wird die Fahrzeugflotte laufend angepasst. Die Lieferfahrten haben gezeigt, dass z.B. über eine bessere Abdeckung der transportierten Ware nachgedacht werden muss.

Um Unfälle und Risiken im Umgang mit Lastenfahrrädern – insbesondere für unerfahrene Nutzer – zu minimieren, wird ein Fahrsicherheitstraining entwickelt und aufgebaut. Es besteht aus einer theoretischen und praktischen Schulung im Umgang mit elektrisch unterstützten Transportfahr-

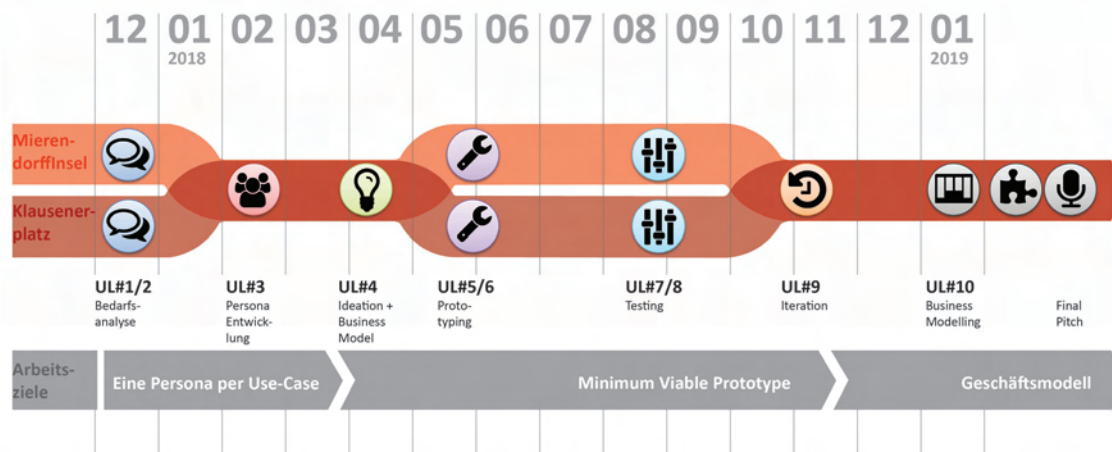


rädern, die monatlich in der Charlottenburger Jugendverkehrsschule durchgeführt werden soll.

Aus den Diskussionen der vorhergehenden Labs und dem laufenden Testbetrieb mit E-Lastenrädern ergeben sich Fragen und Herausforderungen, die wir im dritten Urban Lab zum Anlass für jeweils themenbezogene „Challenges“ genommen haben. Die vier Teams haben sich aufgeteilt und durften sich zu je einer der vier folgenden Challenge-Frage Gedanken machen:

- Welche Bedürfnisse haben Kiezbewohner und Gewerbetreibende an ein Buchungssystem?
- Welche Anforderungen bestehen bei der Abstellung von E-Lastenrädern, für das Rad wie für die Umwelt?
- Welche Anforderungen stellt der private bzw. gewerbliche Transport an E-Lastenfahräder?
- Welche Dienstleistungen rund um Transport und Auslieferung fehlen den Kiezbewohnern und Gewerbetreibenden noch?

Der Arbeitsauftrag an die Teams lautete, konkrete Problemlagen und Bedarfe von Zielgruppen anhand der Challenge-Fragen zu schärfen und durch sogenannten Personas – idealbildlich zugespitzten Nutzern – anschaulich zu machen. Die gefundene Persona des Teams E-Lastenfahräder ist beispielsweise Dieter, ein 38-jähriger Späti-Verläufer aus einem der beiden Projektkieze. Dieter ist ein „Kiez-Fuchs“, das heißt gut vernetzt und mit vielen vor Ort bekannt. Er hat viele Geschäftsideen und möchte diese „mit wenig Aufwand“ realisieren. Eine von vielen Geschäftsideen ist die Auslieferung von Getränken an Kunden am späten Abend. Das E-Lastenfahrad wäre für ihn eine ideale Alternative zum Auto, wobei er sich selbst keines kaufen möchte. Anhand derartiger Personas konnten die Teams erste Handlungsfelder skizzieren, die Hinweise auf künftige Lösungen bieten. Die Sammlung der Ideen für diese Lösungen wird Aufgabe des kommenden Urban Labs sein.



Geplanter Prozess des Urban Design Thinking im Projekt Distribute (Grafik: Florian Hutterer)



Foto: Jöran Mandik, 2018



## 2. Arbeitsgruppe I: Buchungssystem

Urban Lab 3

## **Arbeitsgruppe I: Buchungssystem**

Challenge: Welche Anforderungen haben Anwohner und Gewerbetreibende an ein Buchungssystem?

Coaching: Susanne Thomaier

### **1. Die Herausforderung**

**Gibt es generelle Debatten, Anmerkungen oder Anregungen zur Challenge des Teams?**

Bei der Diskussion wurde deutlich, dass die Gestaltung des Buchungssystems und -prozesses natürlich in hohem Maße vom Ablauf des Ausleihvorgangs abhängt. Daher wurde auch angemerkt, dass man im Grunde, den „idealen“ Ausleihvorgang durchdenken müsste, um diesen im Buchungssystem abzubilden.

### **2. Erfahrungsberichte aus dem Projekt**

**Was berichten die „Stakeholder“ aus dem Projekt bezüglich der Challenge?**

Enrico Howe von InnoZ berichtete vom Stand der Planungen zum Buchungssystem. Relevante Bausteine dabei sind die Buchungsart, der Buchungsprozess selbst, der Ausleihvorgang, die Rückgabe sowie die Bezahlform und der Umgang mit Stornierungen. Das Buchungssystem wird zum Beginn der Ausleihe der Distribute-Fahrräder im Frühjahr 2018 testweise in Betrieb genommen.

### **3. Fragen zur Challenge**

**Welche Fragen halten die Teilnehmer für wichtig, um mehr über das Themenfeld zu erfahren?**

Zum Buchungsprozess: Ist eine Vorbuchung für regelmäßig stattfindende Fahrten möglich? (Beispiel: Ich will jeden Montag zwischen 9 und 11 Uhr ausliefern. Kann ich das vorbuchen?)

Kann ich spontan buchen, wenn ich unterwegs bin und gerade ein Rad sehe, d.h. gibt es ein schnelles Check-In-System?

Zum Schloss: Wie entsperre ich das Lastenrad (Zahenschloss, Selbstentriegelung, ...)?

Zum Testen: Kann ich das Rad vor dem Buchungsprozess ansehen, anfassen und/oder testen?

Zu Analog vs. Online: Wie kann ich ohne Rechner oder Smartphone buchen?

Zu Tarif und Abrechnung: Wie kann ich bezahlen? Nur cash, nur digital, prepaid oder pro Quartal etc.? Macht Gamification oder Punkte sammeln etc. an dieser Stelle ggf. Sinn? Gibt es die Möglichkeit eines Abonnements?

Zu Interoperabilität: Ich habe schon einen nextbike-Account; warum geht das hier nicht?

Zum Design: Wie muss das System designt werden, damit es nutzerfreundlich ist?

Zum Standort: Wie muss der Standort beschaffen sein, damit das Rad wahrgenommen und ausgeliehen wird?

### **4. Befragung**

**Welche Themen haben sich aus der Befragung im Team herauskristallisiert? Was waren die interessantesten Aussagen?**

Buchungsprozess:

Von mehreren Teilnehmern wurde betont, dass es in Ordnung bzw. sogar sinnvoll wäre, wenn man das Rad vor der Nutzung reservieren müsste. So erhöht man die Planbarkeit und Verlässlichkeit, die wesentlich wichtiger als die Möglichkeit spontaner Nutzung eingeschätzt wur-



#### Testen:

Die Mehrzahl der Teilnehmer hält das Testen des zu reservierenden Lastenrads vor der Benutzung nicht für notwendig. Die im Rahmen des Projekts angestrebten Schulungen mit der Möglichkeit einer Probefahrt werden allerdings als sehr sinnvoll angesehen.

Ein interessanter Hinweis war, dass die Transportkapazität des Lastenrads im Buchungssystem nicht in abstrakten Einheiten wie Liter oder Kilogramm, sondern in lebensnahen Einheiten wie Anzahl der Einkaufstüten oder Getränkeboxen angegeben werden sollte.

#### Analog vs. Online:

Größtenteils wurde die Online-Buchung als sinnvollste Variante eingeschätzt. Interessant war, dass eine App vom Bezirksamt systembedingt als problematisch eingestuft wurde, was ggf. auch für andere gewerbliche Nutzer zutreffen könnte. Die Frage eines analogen Buchungsangebots wurde kontrovers beantwortet. Einerseits wurde die Notwendigkeit einer analogen Buchungsmöglichkeit betont - nicht nur mit Blick auf ältere Senioren, sondern auch auf bspw. Personen über 50 Jahre, die ggf. keine digitale Affinität haben, aber noch fit genug für die Nutzung eines Lastenrads sind. Zugleich wurde der im Verhältnis zur Zielgruppengröße hohe Aufwand eines solchen Angebots angemerkt.

#### Tarif und Abrechnung:

Aufgrund der sehr unterschiedlichen individuellen Präferenzen ist es sinnvoll, den Nutzern verschiedene Bezahloptionen anzubieten: Kreditkarte, Paypal (ggf. mit monatlicher Abrechnung), Bankeinzug, Rechnung. Für gewerbliche Nutzer ist es möglicherweise wichtig, eine Rechnung zu erhalten. Grundsätzlich muss der Preis klar definiert und die Preisgestaltung transparent sein. Die Nutzer sollten direkt über die Kosten informiert werden

(z.B. per Email oder SMS), auch wenn die Abrechnung ggf. zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt. Für gewerbliche Nutzer muss die Nutzung des Lastenrads günstiger sein als die Nutzung eines PKW. Ideen zur Preisgestaltung sind:

- stundenweise Preisstaffelung (ggf. mit Vergünstigung bei längerer Nutzung, s.u.)
- Gutschein oder Spezialtarif für „heavy user“ (z.B. Abo oder ab Stunde x vergünstigter Stundenpreis); generell herrschte eine große Offenheit gegenüber einem Abo-Angebot, sofern es nicht verpflichtend ist
- pauschale Abrechnung pro Nutzungszweck statt pro Zeiteinheit

Ein interessanter Vorschlag war, die Zahlungsbereitschaft in einer Startphase zunächst über Spenden zu testen. Neben der eigentlichen Nutzungsgebühr wurde auch das Thema einer Kautions angesprochen. So könnte man wie beim Pariser System vélib eine Kautions auf der Kreditkarte „einfrieren“, um die Wertschätzung für das Angebot zu erhöhen.

#### Interoperabilität:

Bei der Befragung wurde deutlich, dass das Thema Interoperabilität nicht als besonders zentral eingestuft wurde. Eine denkbare langfristige Option wäre, ein Buchungssystem für mehrere Orte zu entwickeln (wenn bspw. der Ansatz von Distribute auf andere Quartiere übertragen wird). Eine interessantere Option wäre die Integration des Lastenradangebots in eine Art Kiez-App, da es ein Kiez-orientiertes Angebot ist.

#### Standort:

Hierzu herrschen unterschiedliche Meinungsbilder: Für einige Personen ist es wichtig, dass der Standort im Stadtzentrum sichtbar sein und einladend wirken muss, für andere

ist eine (Online-)Karte ausreichend. Eine Ausleihe in Geschäften vor Ort ist denkbar. Für „gewerbliche“ Fahrten des Bezirksamts oder anderer gewerblicher Nutzer muss die Station in der Nähe sein, um attraktiv zu sein.

## 5. Erkenntnisse

Welche Erkenntnisse wurden aus den Ergebnissen der Befragung gezogen?

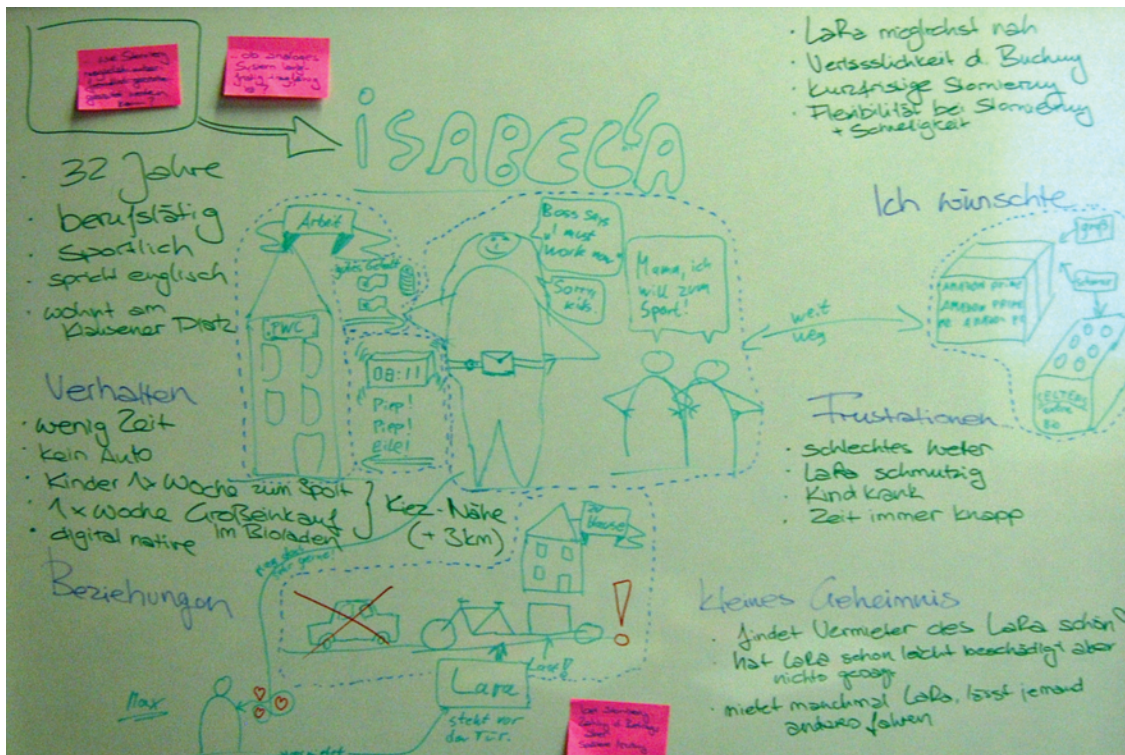
Analog vs. Digital: Wir fragen uns, ob das bedeutet, dass es langfristig schwierig ist, ein analoges Buchungssystem tragfähig zu gestalten.

Möglichkeit der einfachen Stornierung: Wir fragen uns, ob das bedeutet, dass bei der Stornierung ein möglicher Konflikt zwischen dem nutzerseitigen Wunsch nach Flexibilität und Kurzfristigkeit einerseits und dem anbieterseitigen Wunsch nach hoher Auslastung und der Generierung von Einnahmen andererseits herrscht.

## 6. Persona und Point of View

Beschreibung der Persona und des Point of View

Isabella, 32 Jahre, wohnt am Klausenerplatz, ist berufstätig bei PWC, verdient gut, hat zwei Kinder, ist selbst sportlich, spricht englisch.



#### Verhalten:

- Hat wenig Zeit
- Besitzt kein Auto
- Kinder müssen einmal pro Woche zum Sport (in ca. 3 km Umkreis vom Kiez), wofür sie das Lastenrad nutzt
- Sie macht einmal pro Woche Großeinkauf im nächsten Biomarkt (in ca. 3 km Umkreis vom Kiez), wofür sie das Lastenrad nutzt
- Ist ein „digital native“

#### Frustrationen

- Schlechtes Wetter
- Wenn das Lastenrad schmutzig ist
- Wenn die Kinder krank sind
- Zeitknappheit

#### Ich wünschte...

- ...dass das Lastenrad möglichst nah an meinem Zuhause verfügbar wäre
- ...dass ich das Rad verlässlich buchen kann
- ...dass ich es kurzfristig stornieren kann
- ...dass die Stornierung schnell und flexibel getätigt werden kann

#### Kleines Geheimnis

- Sie findet den Vermieter des Lastenrads schön und ist ein bisschen verliebt
- Sie hat das Lastenrad schon einmal leicht beschädigt, aber hat nichts gesagt
- Sie mietet das Lastenrad manchmal, lässt aber jemand anderes damit fahren

#### Zusammenfassung:

Wir trafen Isabella. Wir waren überrascht festzustellen, dass sie trotz ihrer knappen Zeit ihre Kinder regelmäßig mit dem Lastenrad zum Sport bringt, was aber wegen schlechtem Wetter oder Krankheit der Kinder auch manchmal nicht geht. Es wäre hilfreich für sie, wenn sie das Lastenrad für die feststehenden Termine verlässlich langfristig im Voraus buchen könnte und es gleichermaßen kurzfristig unkompliziert stornieren kann.

#### 7. Ausblicke

##### **Welche Ausblicke hat das Team für die weitere Entwicklung?**

Das Team möchte gern den Aspekt der Stornierung weiterverfolgen, und dabei einerseits dem Nutzerbedarf nach Kurzfristigkeit und Flexibilität bei der Stornierung und andererseits dem Bedarf des Anbieters nach möglichst geringem Einnahmeverlust und hoher Auslastung gerecht zu werden. Eine Idee, die im Zuge der Arbeit entstand war, dass der Nutzer bei Stornierung einen bestimmten „Ausfallbetrag“ zahlen muss, diesen aber bei einer späteren Benutzung einlösen kann.









### 3. Arbeitsgruppe II: Abstellanlagen

Urban Lab 3

## **Arbeitsgruppe II: Abstellanlagen**

Challenge: Welche Anforderungen bestehen bei der Abstellung von E-Lastenrädern, für das Rad wie für die Umwelt?

Coaching: Marcus Jeutner

### **1. Die Herausforderung**

**Gibt es generelle Debatten, Anmerkungen oder Anregungen zur Challenge des Teams?**

Generell wurden in der Gruppe Fragen der Alltagstauglichkeit diskutiert. Wo finde ich Fahrräder? Wie komme ich an sie heran und wie gebe ich sie wieder ab? Dabei wurden nicht nur Perspektiven der Nutzer\*innen eingenommen, sondern auch der von Stakeholdern. Auch die Frage nach geeigneten Abstellorten wurde aufgeworfen.

### **2. Erfahrungsberichte aus dem Projekt**

**Was berichten die „Stakeholder“ aus dem Projekt bezüglich der Challenge?**

Rolf Mienkus (Insel Projekt Berlin) berichtet von den alltäglichen Hürden bei der Unterbringung eines Lastenfahrads. Insbesondere Platzprobleme, Zugänglichkeit, der persönliche Aufwand bei der Herausgabe und Entgegennahme von Lastenfahrrädern sowie Fragen nach Möglichkeiten der Unterbringung im öffentlichen Raum bilden seinen Ausgangspunkt der Diskussion.

### **3. Fragen zur Challenge und Erkenntnisse**

**Welche Fragen halten die Teilnehmer für wichtig, um mehr über das Themenfeld zu erfahren und welche Themen haben sich im Team herauskristallisiert?**

Die Ergebnisse der Gruppendiskussion lassen sich durch die Oberbegriffe Usability, Ort, (Ver-)Sicherheit und Partnerschaften zusammenfassen.

a) Usability meint alle Fragen der Alltagspraktikabilität. Das Gesamtsystem muss dabei stets Komfort vermitteln. Dies beginnt mit der Verortung von Abstellmöglichkeiten. Bewohner\*innen und Akteure werden die Lastenfahräder nur dann regelmäßig nutzen, wenn Start bzw. Ziel und Abhol- bzw. Abstellort nicht zu weit voneinander entfernt sind. Auch muss es ihnen möglich sein, das Fahrrad an einem anderen Ort als der Abholstation wieder abzustellen. Die Gruppe glaubt, dass es praktikabel wäre, die Lastenfahräder an verschiedenen Orten des Kiezes zu verteilen, sodass sie nicht weit von potentiellen Nutzer\*innen ausgeliehen oder abgegeben werden können. Der Aufbau dieses Netzwerkes aus Ausleihorten könnte phasenweise erfolgen.

Desweiteren ist den Teilnehmer\*innen die Sichtbarkeit von Abstellmöglichkeiten wichtig. Egal ob Ladengeschäft, Platz, Laternenpfahl oder Hinterhof: Nutzer\*innen müssen stets schnell erfassen können, wo sie ein Lastenfahrrad entgegennehmen oder abgeben können. Dies gilt einerseits für eine gute Sichtbarkeit am Ort sowie eine klare Sichtbarmachung und Führung in mobilen Buchungs- und Navigationssystemen. Gleichzeitig braucht es klar kommunizierte Ausleih- und AbgabeprozEDUREN, so dass Nutzer\*innen und Herausgeber\*innen stets genau wissen, was zu tun ist und wie sie bspw. Lastenfahräder zu sichern haben. Bei der Sicherung des Fahrrads ist es den Teilnehmer\*innen wichtig, dass Sie für alles lediglich einen Schlüssel – physisch oder elektronisch – verwenden können. Außerdem ist darauf zu achten, dass das Schloss nicht zu viel Gewicht hat und einfach



zu handhaben ist. Auch möchten Sie sich beim An- oder Abschließen nicht schmutzig machen.


b) Beim Themenfeld der Orte ging es zunächst um eine Sammlung von potentiellen Abstellorten im privaten und öffentlichen Raum. Im privaten Raum wäre das Abstellen bspw. in Höfen, Garagen oder Geschäften möglich. Jedoch ergeben sich hieraus auch Fragen der Wegesicherung und der Zugänglichkeit (Schlüssel, Uhrzeiten außerhalb von Geschäftszeiten, Barrieren, Platz zum Manövrieren da Lastenfahrräder groß und sperrig sind). Auch wurde angemerkt, dass gerade Höfe wenig frequentiert werden und daher die Fahrräder oft über lange Zeit unbeobachtet stehen.

Im öffentlichen Raum hingegen stellt sich die Frage der Sicherung. Wo kann man Fahrräder sicher anschließen, ohne dass sie dabei im Weg stehen? Kommt es hierbei zum Nutzungskonflikt mit anderen Fahrzeugen auf Stellplätzen? Die Frage nach festen Abstellanlagen, wie z.B. Fahrradboxen, wurde ebenfalls angediskutiert. Jedoch ist hierbei nicht klar, wie groß diese eigentlich sein müssen, und was dies für ihre Wirkung im öffentlichen Raum zu bedeuten hat.

c) Die Frage nach der Sicherung von Lastenfahrrädern im öffentlichen und privaten Raum betrifft die Ebene des diebstahlsicheren Anschließens selbst, aber auch die der Versicherung. Es wurden verschiedene Arten von


Ich frage mich, ob das bedeutet, dass das Ausstellen von Lastenrädern eine Frage von Verlässlichkeit, Sicherheit und einfachem Prozedere ist.

### Nutzerin

- Antonia (32)
-  Klausenerplatz
- Mutter, 2 Kinder
- 50% -Stelle
- hat Auto, nutzt es im Alltag kaum
- Auto in Alltag oft nicht praktisch
- Wegketten mit unterschiedlichen Transporten
  - ↳ Transporthilfen auf Wegabschnitten
- + Wissen wo ausleihen
- + Wissen ob verfügbar bzw. wann verfügbar
- + einfaches Prozedere beim Leihen und Abgeben



### Verleiher

- Lorenzo (45)
-  Klausenerplatz
- Betreiber einer Pizzeria => Distribute-Pate <sup>potenzielle</sup>
- Zeitaufwand für Ausleihe und Rückgabe
- Sorge um Zustand (Diebstahl, Vandalismus)
- Sorge vor Beschwerden und Imageverlust
- + Rückhalt aus Projekt/Netzwerk
- + klarer, schneller Ausleihprozess
- + Ausleihzeiten an Öffnungszeiten orientiert
- + klare Haftungsregeln (insb. Abstellort)



Schlössern, in unterschiedlicher Größe benannt. Jedoch wurde sogleich das hohe Gewicht guter Schlösser als problematisch angemerkt. Auch die Zahl der Schlüssel (Haustüren, Fahrradschlösser) oder die Abhängigkeit von elektronischen Schlüsseln oder Apps wurde als potentiell unhandlich bemängelt und könnte Nutzer\*innen ohne Smartphone ausschließen. Auch das Deponieren von Schlüsseln scheint keine einfache Frage zu sein. Bei analogen Schlössern stellt sich zudem die Frage, wie man nachvollziehen kann, dass ein Fahrrad auch wirklich sicher und regelkonform festgeschlossen wurde (Nachweis- oder Beweispflicht). Stellt man Lastenfahräder im

privaten Raum (bspw. in Höfen, Hauseingängen oder Gewerbeeinheiten) ab, stellt sich für die Besitzer automatisch die Frage nach der Versicherung ihrer Immobilie oder Wertgegenstände, da sie einer größeren Öffentlichkeit Zutritt verschaffen.

d) Die Frage der Herausgabe von Fahrrädern durch private Partner wurde diskutiert. Denkbar wäre hier ein Betreiber-Mix, bei dem private Partner Fahrräder für ihre Gewerbe nutzen und sie darüber hinaus zu bestimmten Zeiten auch der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen. Auch könnten Geschäfte oder Restaurants als Paten

auftreten und während ihrer Öffnungszeiten die Ausleihe und Rückgabe organisieren. Auf diese Weise könnten sie eine zusätzliche Frequentierung ihres Geschäfts durch Publikum generieren. Unklar ist allerdings, wie die Verfügbarkeit außerhalb von Öffnungszeiten geregelt werden kann.

#### **4. Persona und Point of View**

**Welche Erkenntnisse wurden aus den Ergebnissen der Befragung gezogen? Beschreibung der Persona und des Point of View.**

Das Team hat seine Diskussionen in folgender Frage zusammengefasst: Ich frage mich, ob das bedeutet, dass das Abstellen von Lastenfahrrädern eine Frage von Verlässlichkeit, Sicherheit und einfachem Prozedere ist. Diese Frage wurde anhand zweier Personas verbildlicht. Eine Persona beschreibt die Nutzer\*in, die andere die eines Lastenfahrrad-Paten.

Antonia ist 32 Jahre alt, wohnt mit ihren zwei Kindern am Klausenerplatz und hat eine Teilzeitstelle. Ihr Auto nutzt sie im Alltag kaum, da es für sie bei Erledigungen in der Innenstadt nicht praktisch ist. Ihre verschiedenen Tagesaufgaben verbindet sie täglich und nutzt für die Wege zwischen den verschiedenen Alltagszielen unterschiedliche Verkehrsmittel. Für manche Teilstrecken benötigt sie hin und wieder Transporthilfen, bspw. für den Transport von Einkäufen oder ihrer Kinder. Für Antonia wäre es wichtig, sofort genau zu wissen, wo sie ein Lastenfahrrad ausleihen kann und ob, bzw. wann es für sie verfügbar ist. Auch legt sie Wert auf ein einfaches, klar zu verfolgendes Prozedere beim Ausleihen oder Abgeben des Fahrrads.

Lorenzo ist 45 Jahre alt und betreibt in der Nähe des Klausenerplatzes eine Pizzeria. Er hat prinzipiell Interesse ein Distribute-Pate zu werden. Allerdings hat er die Befürchtung, dass der damit verbundene Zeitaufwand zu groß sein könnte und er insbesondere in Spitzenzeiten es nicht schaffen könnte, Fahrräder heraus- oder entgegenzunehmen. Außerdem hat er Sorge um den Zustand und die Sicherheit der Fahrräder. Was macht er, wenn Fahrräder gestohlen oder mutwillig kaputtgemacht werden? Lorenzo möchte auch sichergehen, dass negative Meinungen über Distribute und Lastenfahrräder nicht auf ihn und sein Geschäft zurückfallen und es dadurch zu einem Imageverlust kommen könnte. Ihm ist es daher wichtig, einen klaren Rückhalt im Projekt und seinem Netzwerk zu spüren. Damit er parallel zum Alltagsgeschäft Lastenfahrräder verwalten kann, benötigt er schnelle, unkomplizierte Ausleih- und Rückgabeprozesse. Auch ist ihm wichtig, dass sich die Ausleihzeiten an seinen Öffnungszeiten orientieren. Er verlangt klare Haftungsregeln, die ihn persönlich vor finanziellem Schaden schützen.

#### **5. Ausblicke**

**Welche Ausblicke hat das Team für die weitere Entwicklung?**

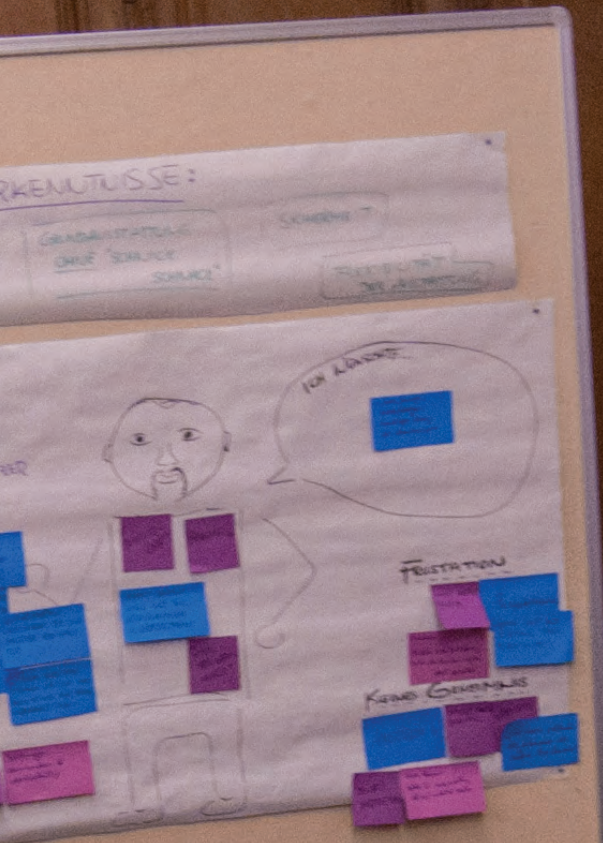
Die Fragen nach Bedarfen wurden im Verlaufe des UrbanLabs sehr praxisnah und oft mit Blick auf eine Lösung diskutiert. Hier wäre eine vertiefende Bedarfserhebung in Form von persönlichen Gesprächen oder Interviews sicherlich sinnvoll. Prinzipiell wurden immer wieder drei Lösungsansätze andiskutiert:

- a) Fahrradboxen
- b) Schlüssel-Apps
- c) Patenschaften



Foto: Jöran Mandik, 2018





# 4. Arbeitsgruppe III: E-Lastenfahräder

Urban Lab 3



## **Arbeitsgruppe III: E-Lastenfahrräder**

Challenge: Welche Anforderungen stellt der private bzw. gewerbliche Transport an E-Lastenfahrräder?

Coaching: Kannika Thaimai

### **1. Die Herausforderung**

**Gibt es generelle Debatten, Anmerkungen oder Anregungen zur Challenge des Teams?**

Die Diskussionen um diese Challenge fokussierte sich um den gewerblichen Aspekt von E-Lastenfahrräder. In der Runde saßen aus dem Projekt sowohl ein Vertreter von der Adomeit Group GmbH als auch ein Vertreter der insel-projekt.berlin, der derzeit im Rahmen des Lieferservices von Distribute das E-Lastenfahrrad "icai" testet. Eine interessante Anmerkung zur Challenge war der "Preis". Laut dem Vertreter von Adomeit sind Lastenfahrräder generell noch "viel zu teuer" für den Endverbraucher. Alle Teilnehmer der Runde stimmen dieser Aussage zu. Das "Interesse" sei zwar da, dennoch schreckt der Preis zu sehr ab. In der Runde wurde verschiedene Preis-Modelle angesprochen, dennoch bleibt die Fragen weiterhin offen, wie man das Preis-Modell am besten gestalten kann.

### **2. Erfahrungsberichte aus dem Projekt**

**Was berichten die „Stakeholder“ aus dem Projekt bezüglich der Challenge?**

Das E-Lastenfahrrad "icai" ist eine Neuentwicklung im Bereich der vierradrigen Lastenräder. Derzeit wird das Modell im Rahmen von Distribute im Mierendorff-Kiez auf der "letzten Meile" für den gewerblichen Einsatz getestet. Für Adomeit sind vor allem die Nutzer-Anforderungen für die Optimierung von "icai" interessant. Das Team steht im engen Kontakt mit Landkorb, dem Nutzer des Test-Lieferservices, und tauscht so viele Erkenntnisse

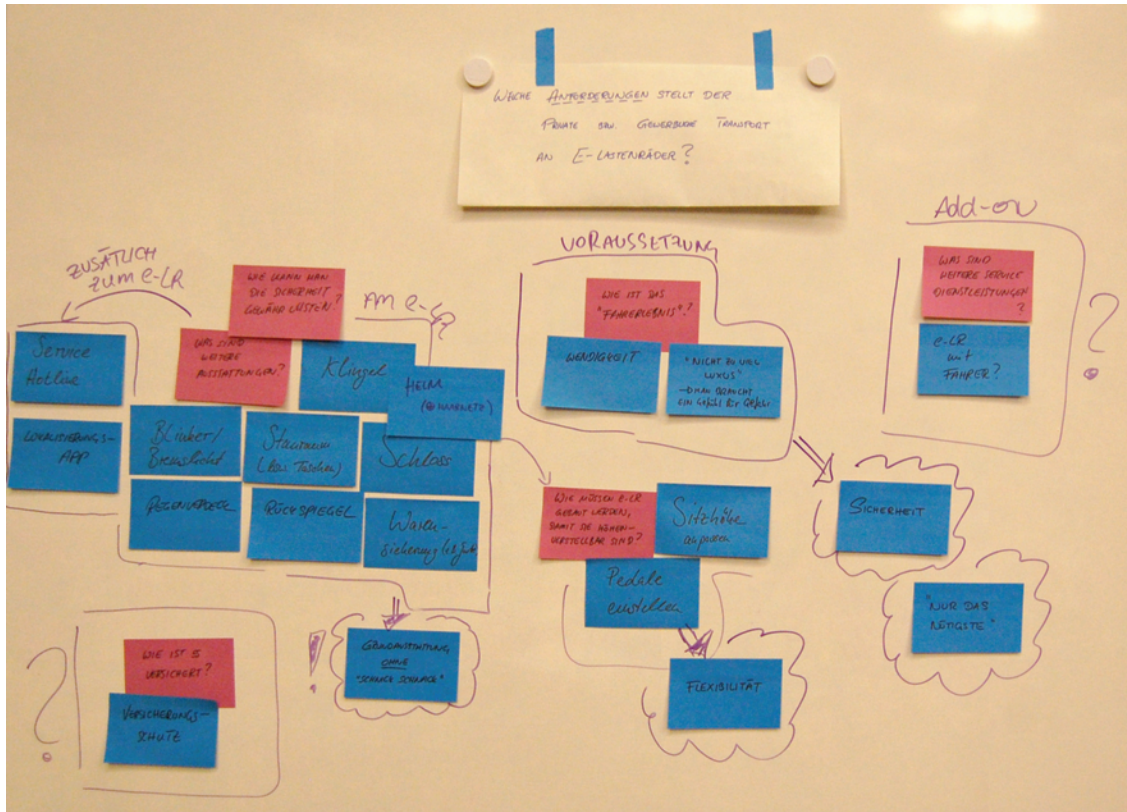
zur Weiterentwicklung aus. Das Modell "icai" wird auf der Fahrradmesse VELO Berlin im April 2018 zum ersten Mal der Fachöffentlichkeit vorgestellt.

Es gibt bereits positive Rückmeldungen zum jetzigen Stand des Modells, die den Nutzer des Test-Lieferservices zufrieden stellt. Dazu gehörte vor allem die "optimierte Wendigkeit" des Lastenrads. Dennoch sind noch weitere Verbesserungen wünschenswert, z.B. Regenverdeck und Rücklicht. Interessant war auch zu erfahren, dass Distribute mit dem Einsatz von "icai" Interesse und Neugier im Kiez geweckt hat, u.a. bei "Späti-Verkäufer", die das E-Lastenfahrrad für die "späte Auslieferung von Getränken" nutzen würden.

### **3. Fragen zur Challenge**

**Welche Fragen halten die Teilnehmer für wichtig, um mehr über das Themenfeld zu erfahren?**

In der Diskussion wurden vor allem Fragen rund um die Weiterentwicklung und Nutzer-Bedürfnisse gestellt. Es wurde nicht mehr zwischen "privat" und "gewerblich" unterschieden. Die Grundannahme war, dass die Basis-Anforderungen an E-Lastenfahrräder für beide Nutzergruppen vorerst gleich sind. Diejenigen, die E-Lastenfahrräder für den privaten Gebrauch nutzen wollen, hätten dieselben Bedürfnisse an Grundausstattung wie die gewerbliche Nutzergruppe. Zum Beispiel möchte eine Familie genug Ladefläche haben, um z.B. Kinder von "A nach B" zu transportieren; aber auch "Single-Haushalte" benötigen ausreichend Fläche für ihren Transport.



Folgende Fragen wurden ausgearbeitet:

- „Was sind weitere Ausstattungen?“
- „Wie müssen E-Lastenräder gebaut werden, damit sie höhenverstellbar sind?“
- „Wie kann man die Sicherheit gewährleisten?“
- „Wie ist das Fahrerlebnis?“ bzw. „Wie kann man das Fahrerlebnis verbessern?“
- „Wie ist das E-Lastenrad versichert?“
- „Was sind weitere Dienstleistungen?“

#### 4. Befragung und Erkenntnisse

Welche Themen haben sich aus der Befragung im Team herauskristallisiert? Welche Erkenntnisse wurden aus den Ergebnissen der Befragung gezogen?

„Ausstattung“ war eines der Kernthemen in der Diskussion. Welche Weiterentwicklung ist erforderlich, damit das Grundbedürfnis an Sicherheit und gutes Fahrgefühl gewährleistet ist? Zu den Ausstattungen gehören:



- Die Ausstattung sollte flexibel sein, um später auftretende Bedarfe zu integrieren und ein späteres Nachrüsten möglich zu machen.

Zusammengefasst: Ich frage mich, ob das bedeutet, dass die Anforderung sowohl für den privaten als auch den gewerblich Zweck eine Grundausstattung "ohne Schnick-Schnack", Sicherheit und Flexibilität der Ausstattung abdecken muss.

## 5. Persona und Point of View

### Beschreibung der Persona und des Point of View

Name: Dieter

Alter: 38 1/2

Tätigkeit: Späti-Verkäufer

Dieter ist (mit Lydia) verheiratet und Vater von drei Kinder. Er ist ein „Kiez-Fuchs“: gut vernetzt, kennt alle (und ihre Geheimnisse) und die Abkürzungen im Kiez, plaudert gerne und ist sehr meinungsstark. Er ist pragmatisch und zeitgleich unternehmerisch veranlagt. Er hat viele Geschäftsideen und möchte diese „mit wenig Aufwand“ realisieren. Eine von vielen Geschäftsideen ist die Auslieferung von Getränken an Kunden am späten Abend, wenn alle Geschäfte und Supermärkte bereits geschlos-

sen haben. Dafür bräuchte Dieter eine Transportmöglichkeit. Dieter hat kein Auto. Wobei das Auto auch aus Parkplatzgründen im Kiez nicht in Frage käme. Er bevorzugt „kurze Wege“ zum Ausliefern bzw. ausliefern lassen und möchte nicht die Zeit mit der Parkplatzsuche verschwenden. Dieter wünscht sich eine flexible, kostengünstige, zuverlässige Lösung für den Warentransport. Das E-Lastenfahrrad wäre eine ideale Alternative zum Auto, auch wenn er sich aus Kostengründen kein E-Lastenfahrrad kaufen würde.

Point-of-View:

Wir waren erstaunt festzustellen, dass Dieter sich überhaupt für das Thema „E-Lastenfahrräder“ interessiert. Seine Motivation hierfür ist, eine weitere Einkommensquelle zu sichern. Dieter „will viel“ jedoch „für wenig Geld“.

## 6. Ausblicke

### Welche Ausblicke hat das Team für die weitere Entwicklung?

Adomeit freut sich auf die Fahrradmesse VELO Berlin, auf der das Modell "icai" zum ersten Mal vorgestellt wird. Sie hoffen auf viel Feedback und weitere Anregungen für die Entwicklung des Modells.

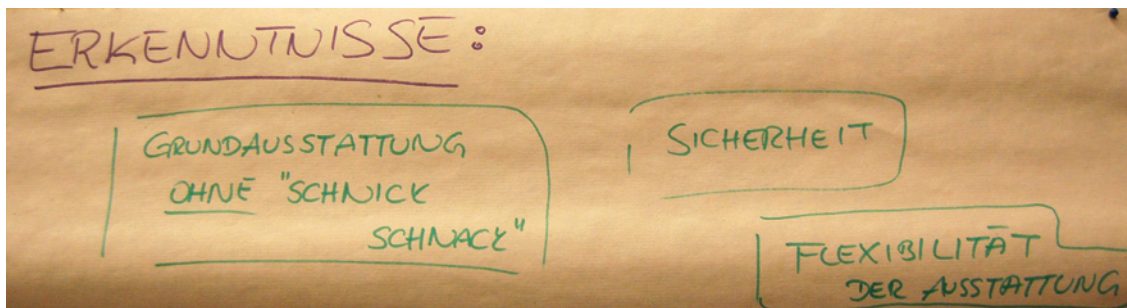




Foto: Jöran Mandik, 2018



## 5. Arbeitsgruppe IV: Dienstleistungen

Urban Lab 3

## Arbeitsgruppe IV: Dienstleistungen

Challenge: Welche Dienstleistungen rund um Transport und Auslieferung fehlen den Kiezbewohnern und Gewerbetreibenden noch?

Coaching: Klara Lindner



### 1. Die Herausforderung

Gibt es generelle Debatten, Anmerkungen oder Anregungen zur Challenge des Teams?

Die Diskussion in der Arbeitsgruppe dreht sich um die Frage, welche Dienstleistungen neben Transport und Auslieferung Distributed anbieten sollte, um als ganzheitlicher Service im Bereich Logistik auf der Letzten Meile

wahrgenommen zu werden. Generell wählten die Teilnehmer diese Arbeitsgruppe aus, weil sie die Meinung vertraten, dass es weniger an Aussehen und Funktionsumfang der zukünftigen E-Lastenräder liegt, ob sie tatsächlich genutzt werden, sondern an den unausgeschöpften Potentialen und Rahmenbedingungen um das Rad herum. Beteiligt waren neben Bewohnerinnen der Mierendorff-Insel Mitglieder aus dem Projektteam.





## 2. Erfahrungsberichte aus dem Projekt

Was berichten die „Stakeholder“ aus dem Projekt bezüglich der Challenge?

Als Input für das Team berichtete Florian Sinn vom Fachgebiet Logistik der TU über seine Untersuchung zu Gewerbetreibenden in den Projektkiezen. Eine Erkenntnis war, dass es kaum große Firmen sind, sondern viel Kleingewerbe. Er zeigte auf, wo die verschiedenen Betriebe verortet sind, und welche Transportwege mehr bzw. weniger geeignet wären, um E-Lastenräder als Alternative anzubieten. Auch erzählte er, dass es durchaus Interesse an der Nutzung von E-Lastenrädern gibt, aber die hohen Kosten einen Hinderungsgrund darstellen. Ausleihbare

Räder werden weniger als Alternative zur Anschaffung eines eigenen Rads gesehen, da die Verfügbarkeit nicht garantiert werden könne.

## 3. Fragen zur Challenge und Erkenntnisse

Welche Fragen halten die Teilnehmer für wichtig, um mehr über das Themenfeld zu erfahren? Welche Themen haben sich aus der Befragung im Team herauskristallisiert? Welche Erkenntnisse wurden aus den Ergebnissen der Befragung gezogen?

Für die weitere Vertiefung der Challenge wurden vier Themenbereiche identifiziert:

- Parkplatz-Situation für E-Lastenräder

- Kommunikation und Koordination von Zustellungen
- Auslieferung von besonderen Sendungen
- Konkretisierung des Themas „Einkaufen“

Das Team hat zu diesen Themenbereichen im Rahmen von gegenseitigen Erzählungen folgende Erkenntnisse gewonnen:

#### Parkplatz-Situation für E-Lastenräder

Der Themenbereich zur Parkplatz-Situation kam auf, da es in privaten Gebäuden, an öffentlichen Plätzen und auch im gewerblichen Umfeld bereits jetzt problematisch ist, einen Platz für ein normales Rad zu finden. Ein E-Lastenrad hat noch höhere Ansprüche, was Platz wie Sicherheit (und Stromanschluss) angeht. Die Erkenntnis hieraus war, dass schon bei der Planung von Gebäuden und Plätzen angesetzt werden sollte. Wenn die Stadt bzw. der Bezirk bei der Planung bzw. Begutachtung von Plänen Stellplätze für E-Lastenräder fördert, ist es später einfacher, Menschen zur Nutzung dieser Transportmöglichkeit zu bewegen.

#### Kommunikation und Koordination von Zustellungen

Der Lieferweg bis zur Haustür ist eine Sache, aber die tatsächliche Zustellung empfanden die Teilnehmer als viel gewichtigeren Punkt. Es wurde diskutiert, wie dies besser kommuniziert bzw. koordiniert werden könnte. Konkret stellten sich innerhalb des Teams folgende Herausforderungen: Wie sähe eine geeignete Kommunikation aus? Wie könnten Zustellungen zeitlich bzw. lokal besser synchronisiert werden? Und wie geht man mit den Kosten, die hieraus entstehen, um? Die Erkenntnisse der Diskussion waren: Da es im Kiez viele alte Menschen gibt, reichen digitale Kommunikationswege nicht aus, es wäre von Vorteil, auch ohne Smartphone oder Rechner zu wissen, wann eine Lieferung zugestellt wird. Die Möglichkeit der „Zwischenablage“ von Sendungen zwischen

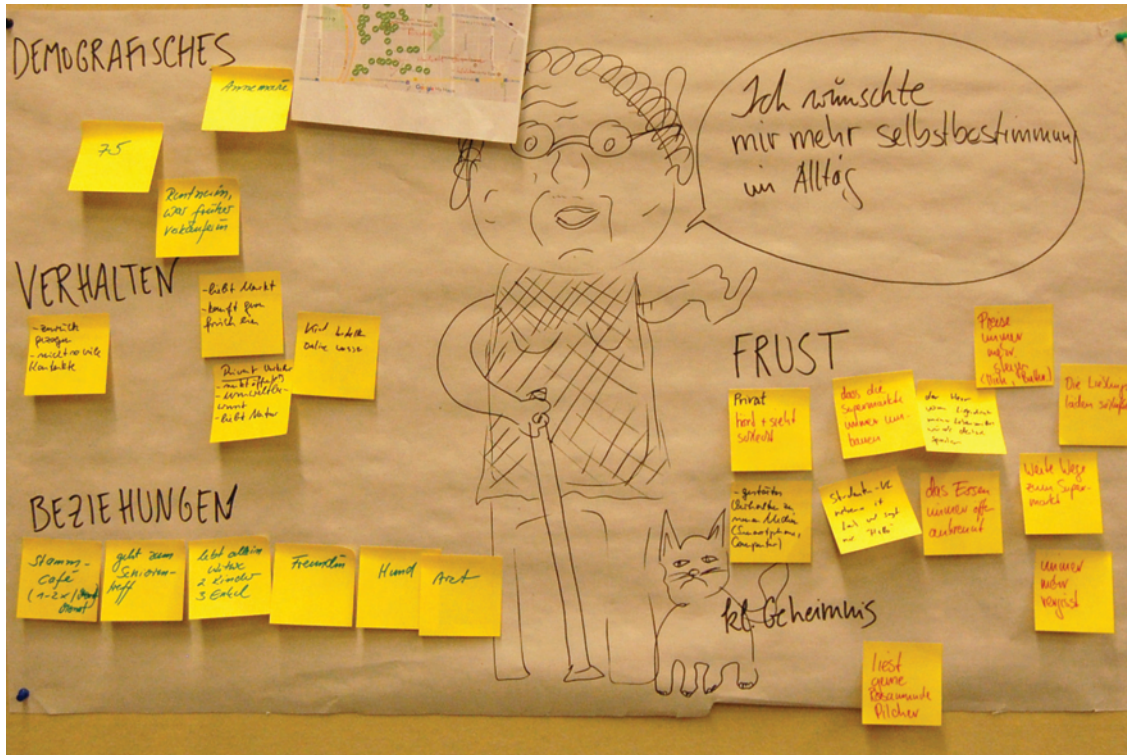
Lieferung und Zustellung birgt Potentiale für die Nutzung von E-Lastenrädern, sofern hier besser mitgedacht wird als bei der „klassischen“ Zustellung. Auch hier kam wieder das Thema politischer Wille auf, der nötig ist, Zwischenablagen zu errichten. Um die Machbarkeit von solchen Lösungen zu testen, reichen Pilote den Teilnehmern nach wahrscheinlich nicht aus, da es auf die „kritische Masse“ ankommt, damit die Preise im Rahmen bleiben.

#### Auslieferung von besonderen Sendungen

Unter besonderen Sendungen verstand das Team solche, die z.B. besonders schwer sind, besonders groß, schmutzig, einer Kühlkette bedürfen oder transportanfällig sind. Für spätere Urban Design Thinking-Phasen zu berücksichtigende Sendungen wären z.B. Wasserkästen, Elektroschrott, Gartenabfälle, Tiefkühlware, Früchte, Pflanzen, Haustiere, Kinder. Erkenntnisse hieraus waren einerseits verbunden mit Punkt b), dem Mitdenken der Lieferung nicht nur bis zum Haus, sondern in die Wohnung, andererseits mit der Frage, ob es „das E-Lastenrad“ für einen Kiez gibt, oder eher ganz verschiedene, die den unterschiedlichen Bedürfnissen an Transportgut besser entsprechen.

#### Konkretisierung des Themas „Einkaufen“

Das Einkaufen wurde von den Teilnehmern als eines der häufigsten und wichtigsten Transport-Gründe im Kiez verstanden, weshalb sich das Team ausführlicher mit den Teilschritten hiervon beschäftigte. Einkäufe können im Supermarkt getätigt werden, auf dem Markt, oder bei verschiedenen Einzelhändlern. Auch ergab sich in der Diskussion, dass es auf der einen Seite Menschen gibt, die nach Wegen suchen, ihre Einkäufe nach Hause zu bekommen, andererseits Menschen mit „freien Transportkapazitäten“. Eine Erkenntnis aus dem Dialog war, dass man unterscheiden sollte zwischen der Auswahl

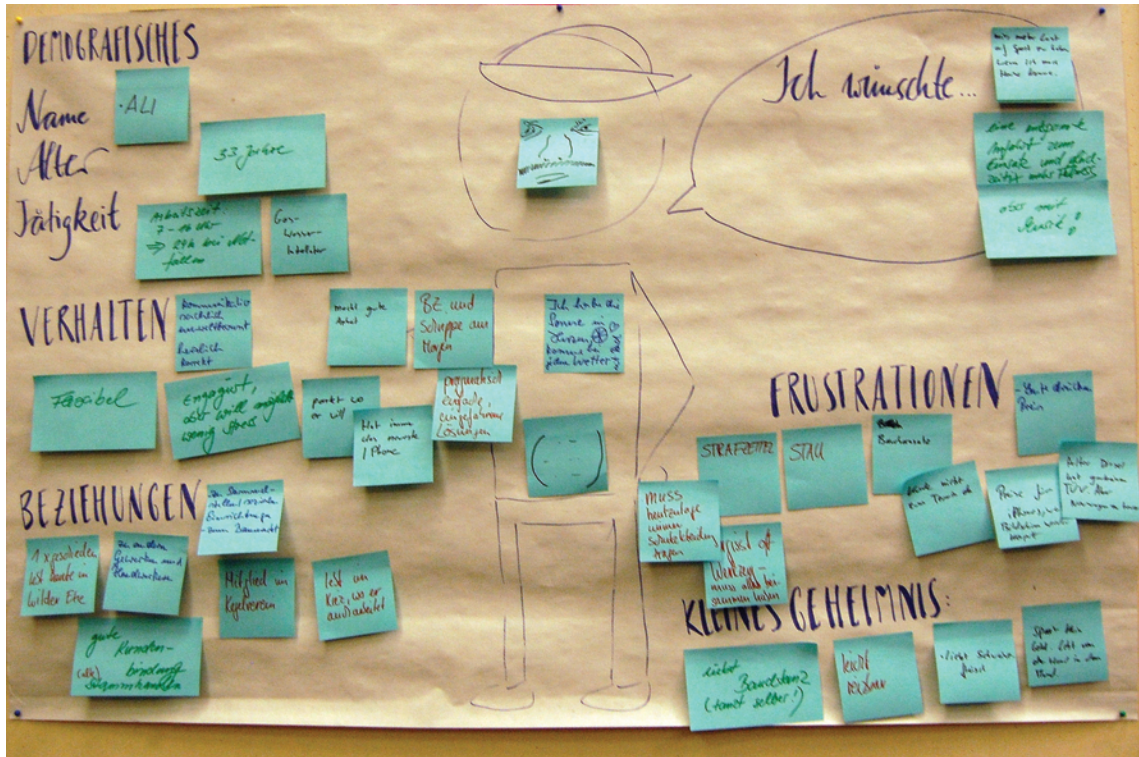


von Produkten, die Einkäufer durchaus noch gern selbst machen, und der Lieferung der Produkte nach Hause. Eine andere war, dass Menschen durchaus mehrere Einzelhändler hintereinander besuchen und es Wege geben muss, die schon gekauften Waren im E-Lastenrad sicher zu verstauen. Eine dritte war, dass es weniger um das Aufzeigen der vielen Vorteile des Transports durch E-Lastenrädern geht, sondern die eigentliche Herausforderung ist, wie man Menschen „weg vom Auto“ kriegen kann. Es sollte also am Verhalten angesetzt werden.

#### 4. Persona und Point of View

Beschreibung der Persona und des POV

Das Team hat seine Ergebnisse in zwei Personas zur Synthese gebracht: die Rentnerin Annemarie und der Handwerker Ali. Annemarie ist 75 Jahre alt, war früher Verkäuferin und lebt nun als Rentnerin auf der Mierendorff-Insel. Sie kauft gern frisch ein und liebt den Wochenmarkt, Getränke bekommt sie geliefert, da ihre Kinder das für sie online bestellen. Sie nutzt den öffentlichen Nahverkehr und lebt umweltbewusst. Sie lebt ziemlich zurückgezogen und hat nicht viele Kontakte. Als Witwe lebt sie allein und sieht ihre 2 Kinder und 3 Enkel viel zu selten. In ihr Stammcafé geht sie 1-2 Mal im Monat und



genauso oft zum Seniorentreff. Außerdem hat sie noch eine Freundin, ihren Hund und ihren Hausarzt. Frustriert ist sie darüber, dass ihre Lieblingsläden nach und nach schließen und im Supermarkt – der eh schon zu weit weg ist - die Regale so oft umgebaut werden, dass sie immer suchen muss. Auch dass die Lebenshaltungskosten immer weiter steigen, stört sie. Die neu gegründete Studenten-WG nebenan ist laut und keiner der jungen Leute sagt hallo. Außerdem ist ihr diese Woche schon wieder das Essen angebrannt. Ein kleines Geheimnis über Anemarie: Sie liebt Rosamunde Pilcher.

Point of View: „Ich wünschte mir mehr Selbstbestimmung im Alltag.“

Ali ist 33 Jahre alt, wohnt auf der Mierendorff-Insel und ist Gas-Wasser-Installateur. Seine Kern-Arbeitszeit liegt zwischen 7-16 Uhr, aber er bietet seinen Kunden eine 24-h Verfügbarkeit bei Notfällen. In seinem Verhalten ist er kommunikativ, korrekt und dabei herzlich, er ist engagiert versucht allerdings möglichst, Stress zu vermeiden. Ali mag pragmatische Lösungen, die so einfach sind wie sein iPhone und so wenig überraschen wie die allmorgendliche Schrippe mit der BZ. Er pflegt seine Beziehungen, zu Stammkunden wie anderen Gewerken im Kiez. Er ist, auch über den Kegelverein, im Kiez verwurzelt, und lebt nach erster Scheidung in wilder Ehe. Frustriert ist er über den täglichen Stau um die Sophie-Charlotte-Straße und die immer neu eintrudelnden Strafzettel,

weil er so oft mit seinem Transporter in zweiter Reihe steht - und wenn Kunden versuchen, den Preis zu drücken. Auch sein wachsender Bauchansatz macht ihn ein wenig fertig. Ein kleines Geheimnis über Ali: Sein alter Diesel hat schon ziemlich lange keinen TÜV mehr.

Point of View: „Ich wünsche mir eine entspannte Anfahrt zum Einsatz und gleichzeitig mehr Fitness – aber mit Musik!“

## 5. Ausblicke

Das Team dachte insgesamt sehr lösungsorientiert, weshalb während der Diskussion bereits ein sog. Ideen-Parkplatz errichtet wurde. Diese Gedanken können im nächsten Schritt der Ideenfindung/ Konzeptualisierung mitgedacht werden:

- Wäre gut, bereits bei der Planung von Gebäuden Abstellflächen für E-Lastenräder mit einzubeziehen: Auf der Mierendorff-Insel wird derzeit ein neues Hochhaus geplant – dort könnte man den E-Lastenrad-Parkplatz gleich mitdenken
- Um die Nutzung von E-Lastenrädern zu finanzieren, könnten Finanzierungsmöglichkeiten genutzt werden, die derzeit schon existieren – Beispielweise bieten Schulen und andere Einrichtungen Transportpauschalen für die BVG an, die auch für Lastenräder eingesetzt werden könnten
- Bündelung von Lieferungen für ganze Wohnhäuser
- Sammelbestellungen fördern (OTTO-Katalog)
- Anreize für das Stehenlassen von Autos und der Nutzung von Alternativen beim Einkaufen schaffen
- Nutzung von kommunalen Kiez-Einrichtungen für Kommunikation über Lieferungen (als Alternative zu Smartphone-Apps)
- Möglichkeiten von Lastenrädern öffentlich bewerben z.B. bei Events (Imagegewinn, Gesundheit, Potential für Reduzierung von Verpackungsmaterial ...)
- Lastenrad-Ausleihe am Arbeitsplatz
- Ebay für Dienstleistungen



Foto: Jöran Mandik, 2018



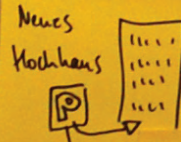
## 6. Zusammenfassung

Urban Lab 3

# IDEEN PARKPLATZ

Zur Finanzierung von  
e-Rädern Tipps  
nutzen, die es schon  
gibt  
(z. B. Transportpauschalen  
von Schulen / Unis)

Microdortf-lusel



Bereits bei der  
Planung von Gebäuden  
Abstellflächen für  
e-Räder mit  
einbezogen

Bündelung  
von  
Lieferungen

→ wdg. Gemeindefreie-Angebote  
für Pflege-  
dienste  
(soziale Dienste  
koordinieren)

ebay für  
Dienstleistungen

Nur Komplex von  
kommunale  
Kurz-Einrichtung  
f. Kommunikation  
(Sammelverkehr)

öffentlichkeits  
arbeit  
machen

LIEFERUNG  
AN  
ARBEITSPLATZ

Mitarbeiter  
e-Räder  
bei Unternehmen



## Zusammenfassung Urban Lab 3

Florian Hutterer

Die in den Arbeitsgruppen definierten Personas lassen sich trotz der thematischen Unterschiede zwei Entwicklungsrichtungen zuordnen, die beide für Distribute außerordentlich hilfreich und wichtig sind: Die Entwicklung für Privatpersonen und die Einbindung gewerblicher Akteure.

Die Privatpersonen, zu denen beispielsweise die in der Gruppe Buchungssystem definierte Isabella zählt, haben nach den Teamdefinitionen allesamt regelmäßige oder einzeln anfallende Transportfahrten mit unterschiedlichem Zweck oder Anlass zu erledigen. Dies bedeutet, dass ein Leihsystem möglichst flexibel aufgebaut aber auch auf unterschiedliche Wünsche der Nutzerinnen und Nutzer eingehen muss. Dies betrifft alle im Lab diskutierten und behandelten Komponenten. Das Buchungssystem muss Reservierungswünsche einfach erfassen können und Stornierungsmöglichkeiten bieten. Die Standorte der Fahrräder müssen klar ersichtlich und das Ausleihprozedere muss technisch leicht verständlich sein. Die Fahrräder selbst müssen für verschiedene Transportzwecke zu gebrauchen sein. Für das Projekt bedeutet das, bei der Entwicklung der technischen Komponenten besonders intensiv auf die Bedienbarkeit und Flexibilität von Nutzerwünschen zu achten. Hier gilt es durch Services neue Möglichkeitsräume für die Abwicklung der täglichen Erledigungen und Wege mit den Lastenfahrrädern aufzumachen. Die Definition der Persona Annemarie vom Team Dienstleistungen spiegelt darüber hinaus die Alterung in den Kiezen wider, die ei-

nerseits Raum für neue Services bietet, andererseits ganz spezielle Nutzeranforderungen mit sich bringt.

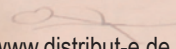
Die gewerblichen Akteure, zu denen der im Team Abstellanlagen gefundene Lorenzo gehört, geben einen Hinweis, wie sich Distribute künftig in den Kiezen verankern kann. Die entsprechenden Personas werden allesamt als gut vernetzte Akteure vor Ort beschrieben, die Interesse und Lust am Aufbau eines Fahrrad-Liefersystems haben. Durch ihre Bekanntheit im Quartier helfen sie, die Idee von Distribute als umfangreiches Transport-Logistik-System im Kiez bekannt zu machen. Für das Projekt bedeutet das, genau solche Akteure zu finden, die durch ihr Eingebettet-Sein in das Quartier einen Multiplikatoreffekt versprechen und die durch ihre Offenheit gegenüber digitalen Technologien mit-helfen, passgenaue Services rund um den Fuhrpark von E-Lastenfahrrädern zu etablieren.

Die Teams haben mit der Definition der Personas die Grundlage für die Findung und Weiterentwicklung von Ideen geschaffen. Sie haben aber bereits in diesem Lab einige Ausblicke auf kommende Handlungsfelder gegeben. Dazu gehören u.a. Fahrradboxen, Schlüssel-Apps und Akteur-Patenschaften in den Kiezen. Hier gilt es, im kommenden Urban Lab weiterzudenken. Gleichzeitig werden dann bereits erste Erfahrungen mit dem realen Verleih der E-Lastenräder vorliegen, die in die Ideenentwicklung einfließen können.

Berlin 2018



**Institut für Stadt-  
und Regionalplanung**  
Fachgebiet Bestandsentwicklung  
und Erneuerung von  
Siedlungseinheiten  
[www.isr.tu-berlin.de](http://www.isr.tu-berlin.de)

  
[www.distribut-e.de](http://www.distribut-e.de)

GEFÖRDERT VOM



**Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung**

Das Forschungsvorhaben wird mit Mitteln  
des Bundesministeriums für Bildung und  
Forschung (BMBF) gefördert.