

Distribut^e

E-Lastenfahrräder als grüne Kiez-Lieferanten



Urban Lab 8: Iterate
Dokumentation

Impressum



Institut für Stadt- und Regionalplanung

Fachgebiet Bestandsentwicklung und
Erneuerung von Siedlungseinheiten

Sekretariat B7

Hardenbergstraße 40a

10623 Berlin

www.bestandsentwicklung.tu-berlin.de

Kontakt: Prof. Elke Pahl-Weber

Florian Hutterer

Paula Hentschel

Mail: distribute@isr.tu-berlin.de

Tel.: + 49 ·(0)30 · 314 75708

Teilnehmer*innen Urban Lab 8: Julian Alexandrakis, Erich Benesch, Gundula Büermann, Holger Daus, Dagmar Grahl, Jürgen Hartmann, Paula Hentschel, Florian Hutterer, Jan Knoefel, Ricarda Mendy, Rolf Mienkus, Markus Nennowitz, Elke Pahl-Weber, Simon Schley, Florian Sinn, Christopher Stelter, Alfons Alois Sterz, Gunnar Thöle, Susanne Thoring, Sophia Tybussek

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: Martina Trapani, 2018, soweit nicht anders angegeben

Berlin, Dezember 2018

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung - Anlass und Ziele des Urban Labs 8	2
2. Arbeitsgruppe I: Buchungssystem	6
3. Arbeitsgruppe II: Abstellanlagen	12
4. Arbeitsgruppe III: E-Lastenfahrräder	20
5. Arbeitsgruppe IV: Dienstleistungen	26
6. Zusammenfassung Urban Lab 8	32



Foto: Martina Trapani 2018



1. Einführung

Anlass und Ziele des Urban Lab 8

...Anlass und Ziele des Urban Lab 8

...Anlass und Ziele des Urban Lab 8

...Anlass und Ziele des Urban Lab 8

Anlass und Ziele des Urban Lab 8

Florian Hutterer

Iteration - Anpassung und Überprüfung durch Wiederholung der vorhergehenden Arbeitsschritte im Schnellverfahren

Schritt für Schritt tasten sich die Teams beim Urban Design Thinking von Distribute vor, um am Ende geschäftlich und organisatorisch tragfähige Bausteine für ein Lastenradverleihsystem in Charlottenburg aufzubauen. Die generelle Herausforderung liegt unter anderem darin, ein System vorzudenken, das sowohl private Nutzer in Form einer Fahrradausleihe als auch gewerbliche Nutzer in Form eines Lieferdienstes anspricht. Außerdem liegt die Zielsetzung von Distribute als Forschungsprojekt auch darin herauszufinden, wie sich neue Formen städtischen Liefer- und Transportverkehrs aus dem Stadtquartier heraus entwickeln können.

Nach dem siebten Lab im Sommer waren die Teams bis zur Entwicklung von Prototypen gelangt, die (weitgehend) im Originalmaßstab die künftigen Lösungen in der Öffentlichkeit testen ließen. Dabei wurde deutlich, dass trotz vieler Anstrengungen bei der Ideenfindung, der Ideenauswahl und beim Bau der Prototypen teilweise noch keine überzeugenden Antworten auf die Bedarfe der privaten und gewerblichen Nutzer gefunden wurde. Das Team der TU, das die Urban Labs vorbereitet und konzipiert, hat sich deshalb entschlossen, den im Rahmen der Urban Design Thinking vorgesehenen Arbeitsschritt „Iteration“, also kritische Überprüfung und Anpassung des Erreichten, durchzuführen. Dies ist nicht immer einfach, da bereits viel Entwicklungsarbeit getan wurde, die jetzt möglicherweise wieder verworfen wird.



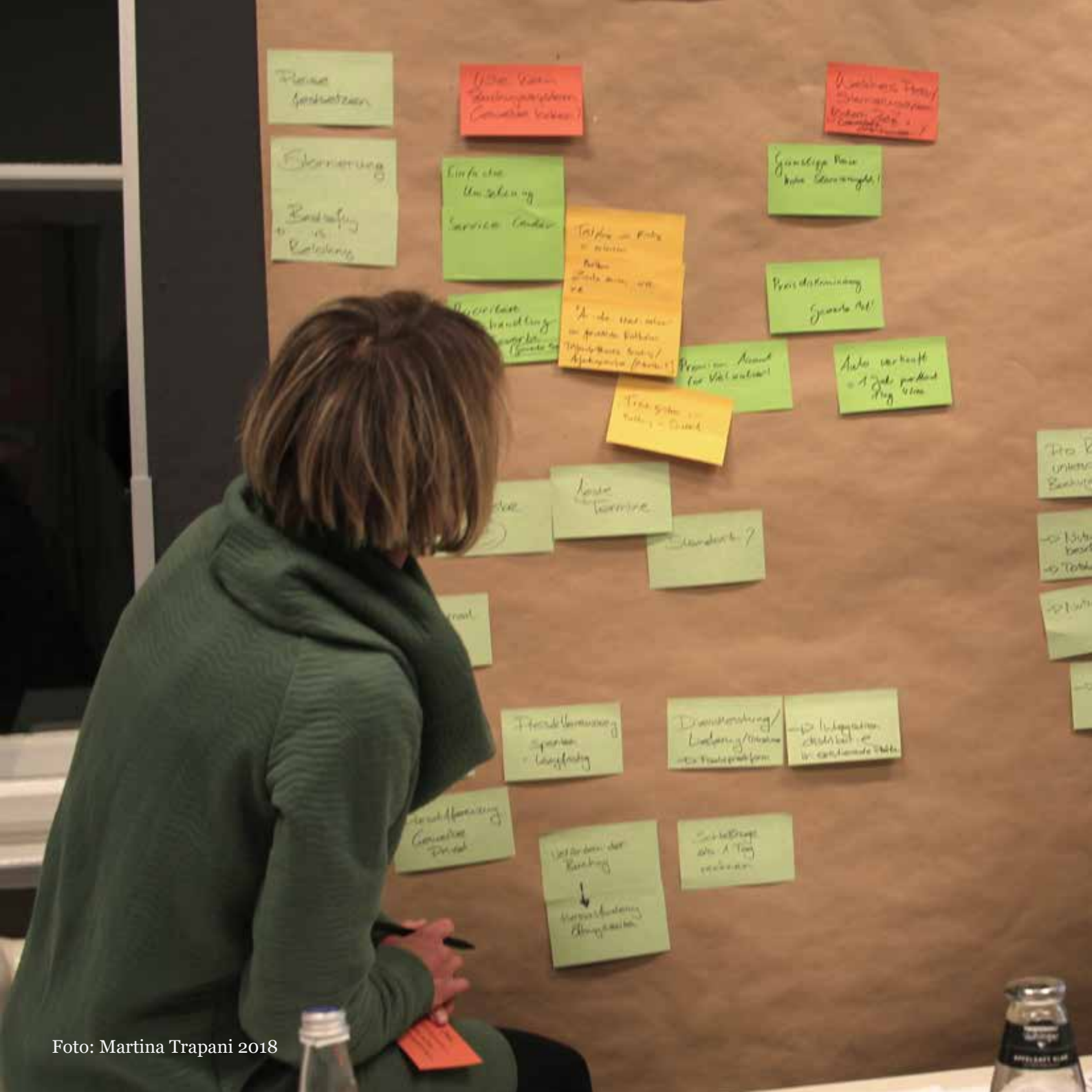
The poster is a green and white graphic with several sections. At the top left is a photo of a person with a bicycle. At the top right is the 'Distribute' logo, which features a bicycle and a truck. The central part of the poster contains the text 'Urban Lab 8' and 'Iteration'. Below this, it says 'Rathaus Charlottenburg' and 'Otto-Suhr-Allee 100, 10585 Berlin, Raum 123'. On the left side, it specifies 'Freitag 30.11.18, 14-18 Uhr'. At the bottom left, there is a note: 'Während des Workshops ist für kleine Snacks und Getränke gesorgt.' and 'Anmeldung erbiten unter distribute@ar.tu-berlin.de'. At the bottom right, there are logos for TU Berlin and the Charité - Universitätsmedizin Berlin.

Um die Überprüfung der bisherigen Arbeitsergebnisse nicht intern und damit durch die eigene Brille hindurch machen zu müssen, haben wir uns für das Urban Lab 8 entschlossen, externe Gäste, die mit dem jeweiligen Baustein durch ihre eigene Tätigkeit besonders vertraut sind, einzuladen. Sie würden uns dabei helfen, die Prototypen unabhängig und frisch zu begutachten und den nötigen Input für die Weiterentwicklung zu geben. Eingeladen waren: Markus Nennowitz von Nextbike und Gunnar Thöle vom Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf im Team Abstellanlagen, Gundula Büermann von fLotte Berlin im Team Buchungssystem, Sophia Tybušek von der Berliner Bau- und Wohnungsgenossenschaft von 1892 im Team Dienstleistungen sowie Erich Benesch vom MediaTrike-Netzwerk Potsdam im Team E-Lastenfahräder.

Zusammen mit den Gästen aus den Projektquartieren und den Projektpartnern haben die Gäste die bisherigen Prototypen auf ihre Funktion, ihre Umsetzbarkeit und ihre Verantwortlichkeit hin überprüft. Dabei war besonders wichtig, die Bedarfe wieder in Erinnerung zurufen, die zu Beginn des Urban Design Thinking bei Distribute ermittelt wurden. Die zentrale Prüffrage war also, ob die Prototypen den Bedarfen, wie sie zu Beginn des Arbeitsprozesses definiert wurden, wirklich gerecht werden. Da dies in keinem der Teams zur Gänze der Fall war, galt es nun, die Lösungen noch einmal anzupassen. Für diese Anpassung haben wir, wenn auch in verkürzter Form, die Phase der Ideation, also der Ideenfindung wiederholt. Diese Broschüre ist also vor allem eine Dokumentation der vielen Ideen, die während des Urban Labs weiterentwickelt oder ganz neu gefunden wurden.



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



Plan
festsetzen

Wie viele
Anzahlpersonen
Anzahl Räume?

Welcher Raum?
Sitzordnung?
Bilder, Tafel, ...
Computer / ...

Planung
Bestrafung
+ Belohnung

Einfache
Umsetzung
Service Center

Grundige Plan
bzw. Steuerung!

Tafel in Foto
= ...
Anzahl
Tafel ...
A- ...
= ...
Minuten ...
Anzahl ...

Preisbestimmung
Grundart!

...
...
...

Prüfung
für ...

Auto verkauft
= 1 Jahr ...
...
...

...
...
...

...
...

Standard?

...
...
...

...
...
...

...
...
...

...
...
...

...
...
...
↓
...
...

...
...
...

Foto: Martina Trapani 2018



2. Arbeitsgruppe I: Buchungssystem

Urban Lab 8

Arbeitsgruppe I: Buchungssystem

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

Coaching: Susanne Thomaier

1. Rückblick auf die Prototypenentwicklung aus den Urban Labs 5-7

Mit Blick auf den bisherigen Prototypen wurden einige offene Fragen nochmals diskutiert. Um Buchungs- und Stornierungsprozesse durchspielen zu können, braucht es klare Entscheidungen zum Preissystem und zum Stornierungsprozess. Auch die damit zusammenhängende Frage von Stornierungskosten (also Bestrafung) versus Anreizsystemen, die kurzfristiges und häufiges Stornieren verhindern könnten, wird erneut diskutiert. Mit Blick auf eine gewerbliche Nutzung wurde das Thema Frachtplattformen und eine mögliche Integration von Distribute in solche Plattformen aufgeworfen.

Gundula Büermann vom ehrenamtlich organisierten Lastenrad-Sharing-Projekt fLotte Berlin erläuterte das commons-Buchungssystem, das fLotte nutzt und beschreibt diverse Sonderfunktionen, mit denen das commons-System für fLotte ergänzt wurde. Diese zeichnen sich im Wesentlichen dadurch aus, dass es möglich ist, pro Lastenrad spezifische Buchungsmöglichkeiten zu definieren, z.B. in Bezug auf Nutzungsdauer, Buchungshorizonte oder andere Nutzungsbeschränkungen. So kann unterschiedlichen Bedarfen seitens der Eigentümer und Nutzer der Räder entsprochen werden. Auch über die Herausforderung eines stationsbasierten Ausleihsystems, das an die Öffnungszeiten bestimmter Einrichtungen gekoppelt ist, wurde diskutiert.

2. Iteration

In der bisherigen Lösungs- und Prototypenentwicklung haben die Gewerbetreibenden als spezielle Zielgruppe keine explizite Rolle gespielt. Dies wurde als Manko festgestellt, da gerade diese Gruppe möglicherweise ganz spezifische Anforderungen an ein Buchungssystem hat. Dieser Bedarf wurde aus den bisherigen Erfahrungen des Projektteams deutlich und konnte auch durch fLotte bestätigt werden. Grundsätzlich ist es aktuell noch schwierig, Gewerbetreibende für den Einsatz gemeinschaftlich genutzter Lastenräder zu gewinnen. Dies liegt u.a. an folgenden Bedarfen gewerblicher Nutzer:

- Sie müssen sich darauf verlassen können, dass Räder bei Bedarf 100%ig verfügbar sind (zu regelmäßigen, planbaren, aber auch unplanbaren Terminen)
- Gerade im stressigen beruflichen Alltag ist es noch schwieriger als ohnehin schon, gewohnte (Mobilitäts-)Routinen zu durchbrechen
- Gewerbetreibende haben ggf. keine Zeit, ein Rad an einer Station abzuholen
- Letztlich muss die Nutzung des geteilten Lastenrads (Kosten-)Vorteile gegenüber der Nutzung des eigenen Autos bieten

Es wurde keine neue Persona definiert, aber dennoch eine neue, übergeordnete Fragestellung zur Iteration abgeleitet: Wie kann das Buchungssystem einen Anreiz für Gewerbetreibende setzen, Distribute zu nutzen?

Und weiter auf die o.g. Bedarfe heruntergebrochen: Wie können wir bei Gewerbetreibenden die Ein-/Umstiegshürden durch die Ausgestaltung des Buchungssystems senken und Distribute zur attraktiven Alternative zum eigenen Auto machen?

3. Ideation 2

Das allgemeine Brainstroming zur o.g. Frage führte zu folgenden Ideen:

- Service-Center für gewerbliche Kunden
- Testphase zum Einstieg anbieten (z.B. Testwoche)
- Buchung inklusive passendes Zubehör (z.B. spezielle Boxen)
- Prioritäre Behandlung von Gewerbe (z.B. durch Preisdifferenzierung)
- Premium-Account für gewerbliche Vielnutzer
- Kiezbezogenen Wettbewerb für Gewerbe ausrufen: wer Distribute am meisten nutzt, bekommt Platz für Werbung
- Anreize zur Autoabschaffung setzen: wenn das Auto verkauft wird, wird ein Jahr lang ein Tag im Monat zur kostenfreien Nutzung o.ä.

Letztlich wurde die Idee eines speziellen „Gewerbeaccounts“ mit bestimmten Zusatzservices und mit speziellen Kundenbindungsmechanismen weiter vorangetrieben:

Buchbare Zusatzservices

- Rad wird zum Gewerbetreibenden gebracht, z.B. als extra buchbarer Service oder bei Erreichen eines „Premium-Status“
- „An die Hand nehmen“ von gewerblichen Erstbuchern: telefonische oder persönliche Beratung und Anforderungsanalyse, ggf. als extra buchbarer Service

- Relevantes Zubehör (z.B. passende Aufbauten und Boxen) buchbar machen
- Komplexe Buchungen erlauben: z.B. mehrere Räder gleichzeitig, längere Zeiträume, spezielle Räder, inklusive Fahrer

„Treueservices“ zur Belohnung der häufigen Nutzung

- Jede zehnte Fahrt umsonst oder kostenfreie Stornierung
- „Premium-Kunden“ (bei einer bestimmten Anzahl von Buchungen im Monat) erhalten die Möglichkeit, kostenfrei Werbung auf dem Rad oder der Buchungsplattform zu platzieren
- Werbung am Rad einfach austauschbar gestalten, so dass bei Rückgabe ggf. ausgetauscht werden kann

4. Ausblick zur Weiterentwicklung

Mit dem Ergebnis stehen nun zwei sehr unterschiedliche Lösungsansätze im Raum, die vermutlich nicht beide weiter bearbeitet werden können. Die Zweckmäßigkeit eines bisher angedachten Buchungssystems mit langfristig und spontan buchbaren Rädern wird immer wieder in Frage gestellt, v.a. wenn damit ein rein stationäres System verbunden ist und Buchungszeitfenster von zwei Stunden möglich sind. Zudem stellt sich hier die Frage des tatsächlichen Entwicklungspotenzials, da es bereits diverse Buchungssysteme mit den vielfältigsten Anpassungsmöglichkeiten der Funktionalitäten gibt.

Die Aktivierung von Gewerbetreibenden ist eine große Herausforderung, die im Projekt auch spürbar ist und bisher im Buchungssystem nicht abgebildet wurde. Hier anzusetzen könnte neue Perspektiven und spannende Entwicklungspotenziale eröffnen, mit denen sich Distribute ggf. auch von anderen Systemen abgrenzen kann.





H S V

Handwritten text on a green sticky note.

Handwritten text on a light green sticky note.

Handwritten text on a light blue sticky note.

Handwritten text on a light blue sticky note.

Handwritten text on a light blue sticky note.

Handwritten text on a yellow sticky note.

Handwritten text on a yellow sticky note.

Handwritten text on a yellow sticky note.

Handwritten text on a light blue sticky note.

Handwritten text on a light blue sticky note.

Foto: Martina Trapani, 2018



3. Arbeitsgruppe II: Abstellanlagen

Urban Lab 8

Arbeitsgruppe II: Abstellanlagen

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

Coaching: Marcus Jeutner

1. Rückblick auf die Prototypenentwicklung aus den Urban Labs 5-7

Die bisher erarbeiteten Ergebnisse der Gruppe wurden in diesem Urban Lab durch eine Reihe von Fachexperten kommentiert. Vertreter des Bezirksamtes, von Fahrradflottenbetreibern und Start-up-Vertreter*innen brachten so ihr individuelles Erfahrungswissen ein und halfen damit, die bisherigen Lösungsansätze gezielt weiterzuentwickeln. Prinzipiell wurden die gefundenen Lösungsansätze als vielversprechend bewertet und insbesondere das Schubladensystem der Prototypen-Abstellbox wurde als sehr ansprechend herausgehoben. Insgesamt müsse das Projekt aber den Mehrwert von Lastenfahrrädern noch deutlicher herausstellen und in den Kiezen kommunizieren.

Ausgiebig diskutiert wurde insbesondere die Frage, ob ein stationsbasiertes oder ein Free-Floating-Konzept Ausgangspunkt der Arbeit sein sollte. In Pilotprojekten hat sich ein stationsbasiertes Konzept bewährt, jedoch werden Lastenfahrräder hier nicht fest angeschlossen. Stationen sollten also eher als fester Abgabepunkt gesehen werden. Stationen brauchen eine gewisse Anlaufzeit, wenn sie aber in der Wahrnehmung der Nutzer*innen angekommen sind, haben sie eine höhere Ausleihzahl, als frei abgestellte Fahrräder. Stationsbasierte Flotten sind nach Meinung der Expert*innen serviceärmer und machen insbesondere bei Fahrten von Punkt A nach Punkt A – Kiez als Start- und Endpunkt – Sinn. Die größte Herausforderung bei der Einrichtung von Abstellanlagen bleiben die Standortwahl und -findung. Hierbei sind ins-

besondere geringe Flächenverfügbarkeiten, notwendige Genehmigungen und die Nutzungskonkurrenz zu Stellplätzen als schwierig zu benennen.

Auch die Verwendung einer Box-Lösung wurde in Frage gestellt, da ihre Planung, Umsetzung und ihr Betrieb einen hohen Aufwand mit sich bringt. Dabei wurde insbesondere die Hauptfunktion einer Box – der Schutz vor Vandalismus und Witterung – infrage gestellt. Vandalismus im Straßenraum sei nach Aussage der Expert*innen in anderen Projekten kein so großes Problem, wie von der Arbeitsgruppe angenommen. Die größten Schmutzverursacher seien vielmehr Linden und Vögel. Der Schutz des Lastenbereichs kann durch eine einfache Plane erreicht werden. Schließlich wurde auch die Frage aufgeworfen, wie sich vor Ort unterschiedliche bedarfsspezifische Konfigurationen – Babysitz, zwei- oder dreirädrig – sicherstellen lassen.

Genehmigungen:

In Bezug auf eventuell notwendige Genehmigung für die Einrichtung von Abstellanlagen ist es wichtig sich bewusst zu machen, dass es sich bei den beiden Projektkiezen um Bestandsquartiere handelt und nicht um Neubaugebiete. Das bedeutet, dass Abstellanlagen in ein bestehendes Nutzungs- und Infrastrukturgeflecht integriert werden müssen. Abstellanlagen benötigen eine Sondernutzungsgenehmigung. Sie sind zwar u.U. genehmigungsfähig, jedoch wollen in jüngster Zeit immer mehr Akteure Objekte unterschiedlicher Art in den öffentlichen Raum stellen, was bei Gehwegen zu Platz-

problemen und Nutzungskonflikten führt. Das Straßenverkehrsrecht lehnt die Privilegierung einzelner Akteure prinzipiell ab. Sharing-Systeme stellen nur dann eine Ausnahme dar, wenn sie von jedermann in der gleichen Weise nutzbar sind. In einem Katalog sind zahlreiche genehmigungsfähige Sondernutzungen aufgeführt. Diese Zusammenstellung ist jedoch nicht abschließend und prinzipiell erweiterbar.

Zu beachten ist auch der Stadtbildaspekt. Die optische Dominanz von Autos im öffentlichen Raum kann hierbei aber kein Kriterium oder Argument sein. Auch ist bei der Umnutzung von bestehenden Stellplätzen die verkehrliche Anordnung zu beachten. Prinzipiell ist hierfür eine politische Entscheidung notwendig, die jedoch auch einen bestimmten politischen Willen erfordert. Als Positivbeispiel werden hier die „Hamburger Fahrradhäuschen“ oder der „Bikehangar“ genannt. Grundsätzlich stellt sich die Frage, wer die Aufstellung der Anlagen beantragt. Neben organisatorischen und betrieblichen Fragen gehen damit Fragen der Sicherungspflicht oder der Haftung und Versicherung einher.

Ladeinfrastruktur:

Die Beantragung und Aufstellung eines eigenen Stromanschlusses sind prinzipiell unproblematisch. Aber man müsse sich bewusst machen, dass es hierfür die Aufstellung eines eigenen Hausanschlusskastens, bedarf, der einerseits Platz braucht und beheizt sein muss. Daher sollte überlegt werden, ob die Akkus in der Box geladen werden müssen, oder dies auch am Fahrrad direkt oder durch ein Akku-Wechselsystem erfolgen kann. Hierfür könnte man auch Laderegale zurückgreifen. Auch die Einbindung von ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen, die ein Kiez-Akkusystem betreuen, wäre denkbar. Dies könnte ein Weg sein, einen partizipativen Ansatz aus dem Kiez heraus zu stärken

2. Iteration

Als Fortführung der Reflektion hat die Gruppe Themencluster abgeleitet, die als Gerüst für eine Weiterentwicklung der Abstellanlagen dienen können. Hierbei wurden sowohl die Box als Lösung infrage gestellt, als auch Ausstattungsfragen und Fragen des Betriebs diskutiert.

Box – Wie ließe sich der Funktionsumfang einer Box erweitern, so dass der hohe Entwicklungs- und Betriebsaufwand gerechtfertigt wäre?

- Boxen auch für andere Dinge nutzen
- Packstation
- Werbeflächen
- Box als Träger eines „Kiez-Displays“ (Infos aus beiden Kiezen, lokal relevante Werbung, WLAN-Hot-Spot, Wegeplanung, etc.)
- Spiel- und Sitzmöbel
- Kombination mit „BSR Microhub“

Stationen ohne Box – Wie sehen fest verortete Stationen ohne bauliche Lösung aus?

- Video-Tutorial zur Benutzung der Abstellanlage und des Lastenfahrrads
- Infopoint
- Sichtbarkeit vor Ort sicherstellen (Kartierung und Schild)
- Lokalisierung per GPS
- Angebote bewerben

Sauber ohne Box – Wie können Sauberkeit und Funktionsfähigkeit von Lastenfahrrädern auch ohne bauliche Anlage sichergestellt werden?

- Nutzer*innen reinigen Lastenfahrräder gegen Bonuspunkte
- Kistenboden beim Abstellen hochgeklappt, so dass

Schmutz herausfällt

- Service in zeitlich überschaubarem Abstand
- Auftrag an lokalen Kümmerer für zweitägigen Fahrradcheck
- Plane im Fahrrad, die beim Abstellen übergeworfen werden muss
- Dokumentation des Abstellens per Foto in Buchungsapp

Versicherung und Sicherung – Wie lassen sich Lastenfahrräder (ver)sicher(t) abstellen?

- Stationsbasierte Schlösser (Schlösser an Stationen fixiert)
- Überwachungskameras
- Im Boden verankerte Ständervorrichtung, in die Lastenfahrräder eingeklinkt werden
- Nutzung von Fahrradbügeln
- Am Rahmen fest installiertes Bügelschloss

Zentrales Laden – Wie lassen sich hohe Investitions-, Betriebs- und Wartungskosten der Ladeinfrastruktur senken?

- Lokaler Ladeservice
- Station mit großem Akku zum Laden der Fahrradakkus
- Selbstladende Fahrräder (Bremskraftrückgewinnung, Solarpanel auf Oberflächen)
- Bau von Laderegalen an Tankstellen

3. Ideation 2

Basierend auf den vorhergehenden Diskussionen und Überlegungen wurden drei Ansätze mit weiteren Ideen unterlegt:

Säule statt Box – Fahrradbezogene Funktionen

- Eine Säule ist gut sichtbares Zeichen einer Abstellanlage
- Sie trägt ein kleines Display, das Anweisungen zum Ausleihprozess abbilden kann (u.a. Anleitungen, Informationen über Kapazitäten des Fahrrads, Konditionen, aber auch „Mach mich sauber!“)
- Ein Notruf- oder Pannenservice ist über die Säule erreichbar
- Schließenanlage über Zahlencode
- Geo-Informationen über GPS
- Anzeigen von CO₂-Ersparnis bei Nutzung eines Lastenfahrrads im Vergleich zum Pkw
- Informationen zur Kostenersparnis bei Nutzung eines Lastenfahrrads im Vergleich zum Pkw

Säule statt Box – Säule als Trägerin eines „Kiez-Displays“

- Fokus auf dem Kiez (Informationen, Nachrichten, Neuigkeiten, Mitteilungen, Veranstaltungen, Nachbarschaftshilfe, lokale Werbung, etc.)
- Spracheingabefunktion (Barrierefreiheit)
- Lokale Spiele
- Daten von Zählstelle (xx Autos im Kiez, xx Fahrräder im Kiez)
- Aktuelle Luftqualität
- Abfahrtszeiten ÖPNV in Echtzeit
- Ankündigung nächstes Fahrsicherheitstraining

Bindung und Identität

- Kunden mit Bonussystem in Betrieb einbeziehen

- (lokale Angebote mit Boni verbinden)
- Peer-2-Peer-Dienste (Nachbarschaftshilfe über Lastenfahrräder organisieren)
- Integration von lokalen Anbietern aller allgemeiner Güter
- Koppelgeschäft mit lokalem Gewerbe (bspw. Ausleihe Gratis für Kunden lokaler Supermärkte; Marktleitung hat Interesse an Sauberkeit Lastenfahrräder)
- Abbildung von lokalen Namenspaten auf Lastenboxen
- Gamefication mit Verbindung zum Bonussystem

4. Ausblick zur Weiterentwicklung

Die Diskussionen dieses Labs haben gezeigt, dass der Begriff „Abstellanlage“ noch immer sehr weit gefasst ist. Um in den verbleibenden Veranstaltungen der Lab-Phase möglichst detaillierte Ergebnisse hervorbringen und prototypisch testen zu können, ist eine Richtungsentscheidung notwendig. Zwar zeichnet sich ab, dass

- ein stationsbasiertes System in den beiden Projektziezen Sinn zu machen scheint,
- eine Box nicht die Ideallösung zu sein scheint.

Jedoch sind Lokalisierung, Ausgestaltung und Betreiberkonzept einer Station noch relativ vage. Allerdings zeichnet sich auch ab, dass gerade in diesen Punkten eine Verankerung des Gesamtprojektes in den beiden Kiezen gelingen kann, indem sie die lokale Sichtbarkeit fördert und gerade über ein Betreibermodell mit vielen Schnittstellen zu Bürger*innen eine Verankerung in der Nachbarschaft gelingen kann.







Foto: Martina Trapani, 2018



4. Arbeitsgruppe III: E-Lastenfahräder

Urban Lab 8

Arbeitsgruppe III: E-Lastenfahrräder

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

Coaching: Kannika Thaimai

1. Rückblick auf die Prototypenentwicklung aus den Urban Labs 5-7

Im Rückblick wurden das 1:1-Modell sowie das Testing im Kiez aus den vergangenen beiden Labs besprochen. Insgesamt wurde das Testing von den zwei Distribute-Projektpartnern als positiv bewertet. Dennoch waren beide der Meinung, dass zum einen das 1:1-Modell noch „zu provisorisch“ war und damit auch der Grund war, weshalb die Test-Teilnehmer sich nicht trauten, das Modell zu testen. Zum anderen bleiben weiterhin die Fragen zum „sharing“-System und Anschaffungspreis (sowohl für das Lastenrad als auch für die Boxen) ungeklärt.

Der externe Gast ist vom Projekthaus Potsdam-Babelsberg und betreut verschiedene politische, soziale, kulturelle und ökologische Projekte, u.a. beschäftigt sich das Projekthaus auch mit der Frage nach einer ökologischen Mobilität. Sein Input bzw. Feedback zu unserem Prototyp war insgesamt sehr positiv. Besonders gut hat ihm die Modularität gefallen: der flexible Rahmen und das Boxen-System für das vielseitige Nutzen. Auf dieser Basis sollte die Arbeitsgruppe weiterdenken, vor allem die Modularität noch mehr hervorheben. Von einem „one-solution-fits-all“-Ansatz möchte er abraten. Um das Lastenrad „massentauglich“ zu gestalten, sollte man versuchen das Grunddesign so einfach und modular wie möglich zu entwickeln und sogar Möglichkeiten schaffen, dass die Nutzer „ihre benötigten Module“ selbst anschaffen können, z.B. im Fall der Boxen. Maßgeschneiderte Boxen würden laut dem Experten das Nutzen kompliziert(er)

gestalten. Wenn alles maßgeschneidert ist, braucht das Rad demnach auch spezielle Pflege und Wartung. All diese Faktoren schlagen sich auf dem Preis und das Lastenrad bleibt ein „Luxus-Objekt“. Damit das Lastenrad modular bleibt, muss das Gestell bzw. der Rahmen so gebaut werden, dass bereits normierte Produkte einfach integrierbar sind. Dazu gehören DIN-Normen Boxen oder Sitzbänke, die der/die NutzerIn u.a. im Baumarkt kaufen kann. Das Prinzip der Modularität kann sogar so weit gehen, dass der/die NutzerIn das Lastenrad selbst reparieren kann (im Sinne von „DIY“ oder „Baumarkt-Denken“). Hier ist es vorstellbar, ein Lastenrad so zu konstruieren, dass kein Spezialwerkzeug benötigt wird. Mit solch einem Ansatz wäre es möglich, dass das Lastenrad irgendwann ein massentaugliches Produkt wird. Denn derzeit, so kritisiert der Experte, sind Lastenräder nur ein Statussymbol für diejenige Nutzergruppe, die sich den „Luxus“ auch leisten kann. Außerdem betrachtet der Experte die „E-Funktionalität“ kritisch und fragt sich, ob in Berliner Kiezen überhaupt ein Elektroantrieb notwendig ist. Denn mit einem solchen Antrieb steigt auch der Preis und somit sinkt die Kaufbereitschaft der NutzerIn.

2. Iteration

Nach der Auswertung des Testings und unter Berücksichtigung des Feedbacks vom Experten wurde in der Arbeitsgruppe noch einmal die Persona „Dieter“ und die „How-might-we“-Frage unter die Lupe genommen.

Die Arbeitsgruppe einigte sich darauf die Persona „Die-

3. Ideation 2

Die Ideenfindung fand in zwei Runden statt. Jeder Teilnehmer hatte zwei Minuten Zeit, Ideen auf die „How-might-we“-Frage zu sammeln und präsentierte diese in der Arbeitsgruppe. Auf Basis der vorgestellten Ideen sollten die Teilnehmer weitere Ideen generieren bzw. auf die vorhandenen aufbauen. Dafür gab es wieder zwei Minuten Zeit und danach eine Präsentation in der Arbeitsgruppe.

Der Fokus der „Lösung“ lag ausschließlich auf „modular“ und „kostengünstig“. Die Grundidee eines flexiblen Rahmens aus den vergangenen Labs wurde nicht umgeworfen, sondern konkretisiert:

- Modulare Ladefläche
- Demontierbare Ladefläche / Module
- Ladefläche in Ladeflächen teilbar
- Laderaum so wenig sperrig wie möglich gestalten

Die Initialidee, das Lastenrad und die Faltboxen zu verleihen, wurde angepasst. So wurde beschlossen, dass „Dieter“ auch bereit wäre, zu investieren (d.h. sich das Lastenrad anzuschaffen) trotz der vorhergegangenen Annahme, dass „Dieter“ eigentlich ein „Sparfuchs“ ist und „viel, aber billig“ will. In Anbetracht, dass er mit dem Lastenrad hinzuverdienen kann, glaubt die Arbeitsgruppe, dass diese Idee lukrativ sei für unsere Persona.

- „Dieter“ wird zur zentralen Ausleihstelle, d.h. er verleiht das Lastenrad, in der Zeit, wenn er es selbst nicht benötigt.
- „Dieter“ als zentrale Ausleihstelle bietet verschiedene Ausstattungen an (Box, Sitz, etc.), der/die NutzerIn muss sich das nicht selbst anschaffen, könnte aber bei Bedarf. Hier wird angenommen, dass, da das Lastenrad so modular aufgebaut ist, jede normierte Box integriert werden könnte.

- Patenschaften für das Lastenrad, d.h. wenn „Dieter“ nicht alleine investieren will, schließt er sich mit einem Nachbar oder benachbartem Kleinunternehmer zusammen und die Parteien kaufen das Lastenrad.
- Bonuszeit für Pflege bzw. Wartung des Lastenrads. Hier wird weitergedacht, um den Kunden zu binden.
- Eine Sharing-Community bilden
- Eine Offene Werkstatt / Kiez-Lab etablieren für Reparatur von Lastenrädern. Somit bleibt der/die NutzerIn unabhängig vom Hersteller und die Idee unterstützt den „DIY“-Gedanke.

Für das Weiterentwickeln der gesammelten Ideen konnten sich die Teilnehmer jeweils ihre Lieblinge aussuchen und im Idea-Lettering die ausgearbeiteten Ideen herumreichen und weiterspinnen. Zu den Top-3-Ideen gehören: Modulare Ladefläche, Patenschaft und Offene Werkstatt.

Idee „Modulare Ladefläche“

- Die Ladefläche so modular bauen, dass weitere normierte Module integrierbar sind, wie z.B. Boxen, Sitze, etc.
- Einfache Handhabung beim Umbau nach Bedarf: „Umbau in max. 15 Minuten!“
- Den Grundrahmen so flexibel gestalten, dass im Eigenbau (hier wieder der „DIY“-Ansatz) weiterentwickelt werden kann

Idee „Patenschaft“:

- Gemeinschaft / Kollektiv aufbauen, d.h. Zusammenschluss von mehreren Partnern
- Bereitstellung eigener Boxen, z.B. während der Urlaubszeit
- Rotation der Boxen



Foto: Martina Trapani, 2018



5. Arbeitsgruppe IV: Dienstleistungen

Urban Lab 8

Arbeitsgruppe IV: Dienstleistungen

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

Coaching: Klara Lindner

1. Rückblick auf die Prototypenentwicklung aus den Urban Labs 5-7

Das Team setzte sich aus einer Expertin der Wohnungsbaugenossenschaft 1892 und TeilnehmerInnen zusammen, die vorherige Labs bereits besucht hatten. Folgende Erkenntnisse wurden beim Testen der Prototypen gesammelt:

Sammelstation:

- ‚Begegnungs-Aspekt‘ der Sammelstation wurde von den Testern selbst als weniger relevant erachtet
- Testern ging es vor allem um die Möglichkeit, ihre Waren bis vor die Wohnungstür geliefert zu bekommen,
- Service ist v.a. während bestimmter Lebensabschnitte, wie vor/nach einer Schwangerschaft oder während einer Krankheit relevant
- mögliche Anpassung wäre es, die technischen Innovationen (Lastenzug/Sammelstation) um den Aspekt sozialer Dienstleistungen für die Lieferung der letzten Meter zu erweitern.

Lastenzug:

- Es gibt bisher keinen für Balkone zugelassenen Lastenzug
- Zu hohe technische und konstruktive Anforderungen für eine ausreichende Höhe, um die Lasten über die Balkonbrüstung zu kriegen
- Zu hohe sicherheitstechnische Anforderungen, denn beide getesteten Modelle setzen die Bedienung

- durch zwei Menschen voraus, um die Waren entgegen zu nehmen und den Transport zu sichern
- Standardisierung schwierig, Balkone sind konstruktiv sehr unterschiedlich
- Ortsbesichtigungen haben gezeigt, dass die Zugänglichkeit der Höfe häufig schwierig ist
- Genehmigungsrechtliche Hürden

Nach einer Rekapitulation des Testens der beiden Prototypen in den vorigen Labs wurde beschlossen, im Design Thinking Prozess eine Iterationsschleife zu machen.

2. Iteration

Die beiden erstellen Persona trafen weiterhin auf Resonanz im Team und wurden daher nicht noch einmal bearbeitet. Das Team sammelte außerdem Eigenschaften aus den vorherigen Prototypen, die beibehalten werden sollen: 1- die Idee soll gleichermaßen für Jung und Alt (für ein möglichst langes selbstbestimmtes Leben) sinnvoll sein, 2- Interaktion und 3- Kommunikation sind relevante Bausteine.

Für die Ideation wurden folgende Fragestellungen gesammelt:

- Wie können wir..den Austausch zwischen verschiedenen Kiezen / Höfen fördern/sozialer Aspekt?
- Wie können wir Kiezbewohner besser über tolle Ideen zur Förderung von Nachbarschaft informieren?
- Wie können wir Ehrenamtliche finden, die sich bei unseren Projekten engagieren

Personen
Wiederholer
Mitarbeiter

ganzheitliche
Betreiberlogik

Individuelle
Interaktion

"Kontext" der
Anfrage
Problemlösung

PERFORMANCE
OPERATIONSDIAGNOSTIK

Wie finden
wir...

... von technischen
Problemen zu
sozialen
Schichten?

... Konkrete
Problemlösung
Technik
Anfragen?

... Was sagen
wir
den Kunden?
Was ist
das Problem?

INTERAKTION
WICHTIG

... eine Lösung für
Problemlösung
finden
die sich
anfragen
stellen?

... wie
Anfragen
finden
Vorgehen
aber
was
finden?

... Inwiefern
kann
das
für
die
Anfrage
informieren?

Wie ist
die
Anfrage
zu
beantworten?

... TUNDE
UND
ANFORDERUNG
MELDUNG

... ERGÄNZENDE
WORTER

... MIT
EINLEITUNG

... ANFORDERUNG
MELDUNG

... PROBLEMLÖSUNG

... ERGÄNZENDE
WORTER

... FÜR
BEWAHRUNG
SCHAFFEN

... LERNEN
VON
ANDEREN
MENSCHEN

... VERBESSERUNG
DES
PROBLEMLÖSUNG

... Einleitung
des
Anfrage

... BEST
PRACTICES
(BY)

... COLLECTIVE
PROBLEMLÖSUNG

... SCHNELLER
PROBLEMLÖSUNG

... ERGÄNZENDE
WORTER

... ERGÄNZENDE
WORTER

... ERGÄNZENDE
WORTER

... ERGÄNZENDE
WORTER

... ERGÄNZENDE
WORTER

Wie ermöglichen wir Herzbevollmächtigten einen CONCIERGE-SERVICE à la 1892?

... Concierge-
Service

... Anhang
zum
Text

... Einleitung

... Multi-
Concierge-
Service

... Eine
- Weise
- der
- Anfrage

... eine
- Weise
- der
- Anfrage

... PROTOTYP

... [Name des]
Gruppen

- Wie können wir einen Mehrwert für sich einbringende Ehrenamtliche schaffen bzw. die Verantwortung für die Umsetzung der Ideen besser verteilen?
- Wie können wir eine Lösung für Pakettlieferungen finden, die nicht an Öffnungszeiten gebunden ist?

3. Ideation 2

Für die Ideation wurde die geladene Expertin eingebunden (Vertreterin der genossenschaftlichen Hausverwaltung 1892). Die Expertin zählte auf, was 1892 bereits für Angebote umsetzt – den „1892 Treffpunkt“ (2 Wohnungen in einem Block, die gemeinschaftlich genutzt werden), „1892 „Botschafter“, die ältere Menschen dabei unterstützen, digitale Plattformen zu nutzen, - und der „1892 Concierge“, ein Tochterunternehmen mit Räumlichkeiten im Wohnblock, wo verschiedene Tätigkeiten seitens eines Portiers angeboten werden, von der Paketannahme und Schlüsseldienst hin zu Computer-Arbeitsplätzen. Ein Problem stellt die begrenzte Öffnungszeiten des Büros dar. Ein weiteres interessantes, soziales Projekt außerhalb von 1892 ist FAM „Freunde alter Menschen e.V.“ das Besuchspartnerschaften für alleinstehende Senioren initiiert.

Speziell das Konzept eines Concierge-Services begeisterte das Team und es wurde beschlossen, die Ideation auf die Frage zuzuspitzen, wie „Kiezbewohnern von der Mierendorff-Insel und dem Klausener Platz ein Concierge-Service à la 1892 ermöglicht werden könnte“. Das Concierge-Büro von 1892 in Charlottenburg ist für ca. 1.000 Wohnungen in drei Straßenzügen verantwortlich. Zunächst wurden relevante Rahmenbedingungen gesammelt, die bei einer Adaption der Idee im distributive-Kontext zu beachten sind:

Hinderlich:

- Es gibt keine Räumlichkeiten, wie 1892 sie hat
- Finanzierung des Portiers unklar (bei 1892 wird dies von der Genossenschaft getragen)

Förderlich:

- 60% der Wohnungen auf der Mierendorff-Insel sind in der Hand von gewobag → einbinden?
- Es gibt dort auch bereits ein „Mieter-Büro“, was allerdings bisher nur 1x die Woche für ein paar Stunden aufhat → ausnutzen?
- Es gibt engagierte Nachbarn
- Es gibt Kiezbewohner, die bereit sind, Geld für einen solchen Service zu bezahlen

Die anschließende Ideen-Sammlung kam zu folgenden Ergebnissen:

- Ein mobiler Concierge-Service (per Lastenrad), der für verschiedene Dienstleistungen genutzt werden kann, z.B: Waren-Transport (Wäsche-Reinigung, Lebensmittel-Einkäufe, Apotheke, Post); Taxi-Fahrten (Arzt-Besuch, Kinder abholen, Fahrt zum Senioren-Treff, Fahrt auf den Markt); Tätigkeiten: Blumen gießen, Schlüsselübergabe bei Abwesenheiten, handwerkliche Unterstützung, Annahme und Übergabe von Paketen, Katzen füttern.
- In Kombination dazu eine digital einsehbare Plattform, wo geplante Aktivitäten vermerkt werden
- Ein bezahlter Portier, der von Nutzern der Services getragen wird
- Alternativ oder in Kombination wurde noch das Ausnutzen eigener Privat-Räume bzw Keller-Räume im Rotationsprinzip in Erwägung gezogen.



4. Ausblick zur Weiterentwicklung

Ansätze aus dem Team, wie mit den ausgewählten Ideen weiter verfahren werden soll. Generelle Überlegungen zum weiteren Entwicklungsverlauf

In einem letzten Schritt überlegte das Team, wie die neue Idee prototypisch umgesetzt werden könnte.

- Für die digitale Datenbank könnte die Plattform nebenan.de ausgenutzt werden, da auch Nutzerkonten für gewerbliche Nutzer möglich sind und bereits eine hohe Anzahl an Kiezbewohnern aktive Nutzer sind.
- Mögliche Anknüpfungspunkte könnten sein: Wohnungsbaugesellschaften bzw. Genossenschaften, Stadtteilmanagements, Neubau im geplanten Hochhaus für Geflüchtete auf der Mierendorff-Insel
- Der mobile Concierge-Service könnte über ein Lastenrad innerhalb des distribute-Projektes ausprobiert werden.



Foto: Jöran Mandik, 2018



6. Zusammenfassung

Urban Lab 4



Zusammenfassung Urban Lab 8

Florian Hutterer

Iteration, die kritische Überprüfung des bisher Erreichten und die Anpassung durch Zurückgehen, hat im Prozess der Urban Labs bei Distribute eine Menge Denkarbeit angestoßen und noch einmal zu einer Fülle neuer Informationen und Ideen geführt. Es ist schön zu beobachten, dass in den Teams die Anforderungen an die zu entwickelnden Bausteine noch einmal verfeinert wurden. Diese Verfeinerung führt am Ende auch zu passgenaueren Lösungen. Sicher handelt es sich bei vielen der neuen Ideen auch um eine Menge, die erst einmal in Ruhe gesichtet und teilweise aussortiert werden muss. Dennoch füllen sie die bisher teilweise recht statischen Lösungen mit Leben. Als Beispiel sei der Vorschlag des Temas Buchungssystem genannt, für gewerbliche Nutzer der Räder einen eigenen Account anzulegen. Damit ergibt sich möglicherweise eine viel bessere, nutzerorientierte Anwendung der Buchungsplattform.

Die Iteration wurde auch dazu genutzt, den Quartiersbezug der Lösungen zu stärken, was für Distribute besonders wichtig ist. Schließlich lautet der Auftrag des Forschungsprojekts, über „grüne Kiez-Lieferketten“ nachzudenken und Möglichkeiten der Entwicklung eines Logistiksystems aus dem Kiez heraus zu eröffnen. In diese Richtung gehen beispielsweise die Überlegungen des Teams Dienstleistungen mit dem Kiez-Concierge-Service. Im Team Lastenräder wurden darüber hinaus

zahlreiche Überlegungen diskutiert, wie der Aufbau des Fahrradsystems stärker auf einen gemeinschaftlichen Entwicklungs- und Betreiberansatz aufgebaut werden könnte.

In allen Fällen waren beim Lab „Iteration“ die eingeladenen Gäste wesentliche Treiber des Weiterdenkens. Sie haben mit ihren speziellen Perspektiven und mit ihren eigenen Projekterfahrungen die Richtung des Weiterdenkens ganz maßgeblich beeinflusst. Dieser Input war gewollt und so ist die Beteiligung der externen Gäste als wirklicher Erfolg bei diesem Workshop anzusehen. Die Aufgabe für das Team von Distribute wird es nun sein, die Weiterentwicklung im Sinne eines eigenen Projektansatzes weiterzutreiben und dabei vor allem die Schnittstellen zwischen den Lösungen der einzelnen Teams stärker in den Blick zu nehmen.

Wir haben zugegebenermaßen nicht damit gerechnet, dass von der Möglichkeit des Verwerfens und des völligen Neu-Denkens in dem Umfang Gebrauch gemacht wird, wie wir es im Lab gesehen haben. Dies bedeutet, dass wir uns von einigen der bereits lieb gewonnenen Prototypen wieder verabschieden müssen und schon als sicher geglaubte Entwicklungspfade wieder verlassen müssen. Dies erzeugt wieder etwas mehr an Unsicherheiten, bewahrt uns am Ende aber davor, mit viel Aufwand und Arbeitskraft vermeintliche Lösungen bis zur Umsetzungsreife zu entwickeln, die am Ende niemand braucht.

Berlin 2018



**Institut für Stadt-
und Regionalplanung**
Fachgebiet Bestandsentwicklung
und Erneuerung von
Siedlungseinheiten
www.isr.tu-berlin.de

www.distribut-e.de

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

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