

疫情背景下大学生网上订餐行为特征及影响因素研究——以济南长清大学城为例

蔡梦丹 王楠 钟敏

山东师范大学地理与环境学院 山东济南 250000

摘要: 本文以济南长清大学城的大学生为研究主体,通过问卷调查、实地调研和访谈等方式,探讨了疫情防控常态化以来,大学生进行网上订餐行为的特征及影响因素,分析了大学城内餐饮业收到的冲击,以及当下餐饮行业存在的问题,为大学城餐饮业的危机应对以及突发公共危机事件背景下经济的平稳和可持续发展提出建议和优化对策。

关键字: 网上订餐; 大学生; 行为特征; 新冠疫情;

Study on the characteristics and influencing factors of college students' online meal ordering behavior in the context of epidemic situation——A case study of Changqing University Town in Jinan

Mengdan Cai, Nan wang, Min Zhong

School of Geography and Environment, Shandong Normal University, Jinan, 250000

Abstract: This paper focuses on college students in Jinan Changqing University Town and explores the characteristics and influencing factors of their online food ordering behavior since the normalization of epidemic prevention and control. Through methods such as questionnaire surveys, on-site investigations, and interviews, it analyzes the impact on the catering industry in the university town and the existing problems in the current food service sector. It provides suggestions and optimization strategies for crisis response in the catering industry of the university town and the stable and sustainable development of the economy in the context of sudden public crises.

Keywords: Ordering food online; College students; Behavior characteristics; The COVID-19 pandemic;

引言

网上订餐是将传统的外卖市场与互联网相结合,为消费者提供丰富的外卖信息以及便捷的送餐服务,为餐饮从业者提供新的销售和宣传渠道的新型商业模式。随着经济社会的发展,生活水平的提高,大学生餐饮市场规模迅速扩大,就餐方式和场所选择日益多样化,当前大学生就餐要求也不断变化和提。网上订餐越来越受到在校大学生的青睐,网络订餐已经成为他们生活中不可或缺的一部分。而疫情的爆发与蔓延,对国民经济民生均造成了一定冲击,餐饮业更是首当其冲,国内外网上订餐可以说均受到了不同程度的影响。

一、研究区域与方法

1.1 研究区域

济南长清大学城,规范称呼为济南大学科技园,位于济南西部新城核心区,是济南最大的大学城,目前有包括山东师范大学、山东中医药大学、齐鲁工业大学在内的 14 所高校都驻扎在这里,共有师生 20 余万人。而作为长清大学城规划的核心商业群,大学城商业街集购物、餐饮、休闲娱乐、

电子科技、公共服务及文化服务为一体的综合性商业街,现有入驻商家近 1000 家。



图 1 济南长清大学城内部空间结构图

Fig. 1 Internal spatial structure diagram of Jinan Changqing University Town

1.2 研究方法

本次调查以济南长清大学城为研究区域,大学城内各高校各年级的在校学生为对象,以网络问卷的形式发放问卷共计 450 份,回收 450 份,其中剔除无效问卷 13 份,剩余有效问卷 437 份,问卷有效率为 97.1%。以性别为标记,男性样本数 211 个,女性样本数 226 个,分别占总样本数的 48.28%和 51.72%,表明调查大学生的男女比例基本相当,保证了分析结果的合理性和代表性。

问卷调查内容包括:

(1) 被调查者基本信息(表 1): 性别、年级、专业、月生活费、生源地。从性别来看,被调查的样本中男生占比 48.28%,女生占比 51.72%;从年级来看,被调查学生中研究生最少,仅占比 8.01%,大四和大一相近,分别占 19.22%和 20.59%,大三占比 23.11%,大二最多,占比达到 29.06%。调查涵盖了长清大学城内不同学校、不同年级、不同生源地以及不同生活费的学生。

(2) 网上订餐选择以及与疫情相关要素的变化: 餐饮偏好、订餐频率、单次支出、取餐地点、配送时间等。

二、大学生网上订餐行为特征

2.1 订餐频率

从订餐频率来看,有 57.21%的大学生每周网上订餐的频率在 4-6 次之间,并且多集中于午餐和晚餐时段,且订午餐的比例最大。结合外卖平台数据以及访谈内容,可以发现,大多数大学生会选择上午 10 点之后订午餐。大学生一般午休时间紧张,而商家配送时间平均为半个小时以上,11 点左右订餐既能保证中午的正常休息又不会影响上午和下午的学习安排。如果选择其他时间订餐,当商家配送出现问题时,就会打乱学生的正常作息。在下午时段,学生订餐的时间则相对来说比较分散,但在 18 点左右略多。这与下午课后大学生的时间比较充裕,自主安排性较高有关。大学生拥有更多的时间可以选择在校内餐厅或者校外大学城的餐饮店就餐。另一方面,与工作日相比,大学生在双休日进行网上订餐的频率较高。经过访谈得知,一方面,双休日大部分同学更愿意待在宿舍,不愿出门;另一方面,双休日网上订餐不会受到工作日作息时间的限制,有充裕的时间等餐。

2.2 订餐动机

根据图 2 可知,“种类丰富,更加美味”是大学生网上订餐的首要选择动机,其次天气原因、食堂人多、无接触配送安全可靠也是影响大学生网上订餐的重要因素,相比之下,“便宜实惠”因素的影响则较小。调查发现,大学城网

上订餐人均消费在 15 元左右,配送费和包装费平均约为 2.5 元,与校内食堂相比,网上订餐花费更高。

2.3 配送距离

大学城学生网上订餐选择的配送距离主要集中于 1-2km 之间。选择不同配送距离的人数比例随着配送距离的增加而呈现出先增加后减少的趋势。一般来说,配送距离 <1km 时,商家一般位于高校校园内。大学生既可以选择网上订餐也可以选择到店堂食。而配送距离在 1-2km 之间,既能保证订到校外的餐品,又不至于配送距离过远而导致等待时间过长。此外,在两家经营餐品种类相近的商家进行选择时,大学生更多会选择配送距离较近的商家。

三、影响因素

从表 2 可知,月生活费越高,平均每周订餐数越多。了解得知,网上订餐费用一般要高于校内食堂就餐费用。大学生群体的特殊性在于他们生活费一般来源于父母的定时给予。因此,拥有不同生活费的大学生用于饮食上的预算也有所差异,导致了他们在网上订餐这一行为上做出了不同的选择。并且,多数大学生月初用于网上订餐的消费要明显多于月末。

表 2 月生活费对订餐价格以及订餐数量的影响统计表

Table 2 Statistical table of the impact of monthly living expenses on the price and quantity of ordered meals ordered

月生活费	<1000 元	1000-1500 元	1500-2000 元	>2000 元
周平均订餐数	3.82	5.23	7.42	8.26

从表 3 可知,月生活费与单次网上订餐支出呈正相关。当大学生月生活费较高时,用于每次网上订餐的支出也相对较高。

表 3 月生活费不同的大学生单次网上订餐支出花费所占比例

Table 3 College students with different monthly living expenses account for a proportion of their single online meal ordering expenditure

	10元以下	10-20元	20-30元	30-40元	40元以上
1000元以下	17.86%	37.50%	30.36%	12.50%	1.79%
1000-1500	5.99%	51.61%	30.88%	7.37%	4.15%
1500-2000	16.35%	30.77%	43.27%	6.73%	2.88%
2000元以上	5.00%	36.67%	35.00%	15.00%	8.33%

四、未来发展路径选择

4.1 大学城餐饮业现存问题

大学城周边的餐饮业一般为个体商户经营,服务对象主要是各高校的大学生群体。经营模式较为单一,且整体来看发展质量并不高,主要表现为投入资金较少、服务理念不强、营销方案老套等方面,概括为以下几点:

4.1.1 成本导致经营压力

纵观疫情发生以来,物资供应问题成为人们关心的一个较为重要的问题,盲目的哄抢或导致物价的上涨,由此给餐饮行业带来不小的成本压力,而高校食堂号召稳定价格,校外价格上涨,校内价格稳定,在经受价格差异与缺乏补贴的情况下,出现亏本经营甚至倒闭的风险。

除此之外,根据本次调查我们发现,地租连年上涨,因疫情期间缺少顾客而倒闭的店铺数量不在少数。同时,出现了大批与原有餐饮行业经营产品类似的商家,开设的店铺逐渐增加,客流被极大地分散,导致竞争激烈。

4.1.2 卫生条件有待改善

在调查过程中我们发现,部分网上营业额较多,较受欢迎的店铺实际的经营环境较差,随着销售额的逐步增长对卫生环境的要求松懈,尤其是在疫情时期,未按要求使用消毒设备,对食品安全造成极大威胁。且在大学城中存在许多的流动摊点,露天经营,受季节因素影响大,灵活应变的能力差,没有统一的管理机构和固定的经营点,也亦造成不良的市场经营秩序。

4.1.3 营销模式单一

通过对调查问卷结果的分析,我们发现,大学生群体的主要消费品集中为快餐、饮品以及面食三种,因此大学城内的餐饮店铺大多数也是以此类产品为经营模式,但却因此忽略了不断变化的需求,随着大学城的不断开发,学生容量以及素质的提高,对于低端产品的需求越来越少,更加追求健康、绿色、安全的饮食,逐渐向中高端靠拢,商家要及时关注市场变化,以便做出迅速的反映。

而高校食堂的商家与校外餐饮相比,具有一个显著的创新营销方式,那就是新品打折促销,并通过大量的学生流量借助社交平台如微信等组建宣传活动,以提高知名度和市场,显然,这是校外餐饮的一个短板,缺乏建立与顾客之间的沟通渠道,或者说顾客本身消费次数较少,参与加入校外餐饮的系列活动的频次较少。所以新开张的店铺在促销阶段虽然会导致孤客量增加,但促销阶段结束后,如何建立合适的营销模式以锁定客源,稳定收入是值得思考的问题。

4.2 高校学生现存需求

餐饮是大学生生活最重要的一部分,大学生餐饮业的发展以及其营销模式都直接影响着学生的选择和体验。高校学生对于疫情期间的网上订餐不可避免地存在以下需求:

4.2.1 地理位置靠近

长清大学城的餐饮商圈主要分为一期、二期、三期以及四期,这些商圈以学校和宿舍为核心,呈放射状分布,越靠近中间区域,竞争力越大。而外围区域位置较偏僻,客流量不足,加上外卖配送费用较高,学生出行距离增加等情况,很容易造成商家入不敷出进而倒闭的状况。

通过实地调研,我们发现,宿舍楼下的餐饮业的人流量以及销量远远高于同等定位同等价格的其他店铺,说明现阶段高校学生可能更加注重提高出行效率,且在比较之下选择更节约时间的店铺。

4.2.2 平台建设良好

此处的平台建设不仅包括网络平台的系统技术等方面的建设,还包括不同平台之间的比较,平台所依赖的销售网络,配送的交通通达度的比较等等。例如在两个平台同等优惠的情况下,高校学生往往会选择界面更加简介、流畅的平台,这是由于信息时代网络速度的提升所决定,学生倾向于更新及时,沟通顺畅的平台。

4.2.3 优惠价格吸引

在长清大学城内部不仅分布着众多高校,还有一部分园区居民,两者截然不同的消费特点也是商家应该考虑的因素,高校学生的消费水平相较于小区居民有限,学生在参观的消费形式多为同学聚餐、寝室聚餐、情侣聚餐等,就会导致饭菜价格相对较高,学生食品支出占总支出的比重增加。因此店铺可以适当推出优惠套餐,在满足自身利润的情况下,为学生提供更多的消费机会,尤其是商业街市场的价格优惠不明显,但是因其集聚效应,同类竞争多,所以并没有高于市场平均价格的产品,各类服务均衡增长。

4.3 大学城网络订餐发展路径

长清大学城网络订餐行业的发展前景具有良好的优势,十余所高校大学生成为网络订餐行为的主力军,构成了稳定的客户群体,同时因为学生这一特殊群体对于餐饮的独特需求,使得网上订餐必须在诸多方面如配餐速度、餐食价格等进行调整与优化,同时餐饮行业还要考虑到房租、同类竞争、客源数量等的压力,受疫情的影响,以上要素均对长清大学城的餐饮行业构成了一定的打击,各高校的封校政策与管控措施也使得网上订餐持续低迷。

在大学城的建设中,各个大学与周边商业区之间的互动行为便主要体现在网络订餐之中,本着以人为本的发展理念

以及更加严格的监管条例,在今后的建设中长清大学城内部餐饮行业要不断加强与主城区的联系,实现资源的共享,更多优质商业融入长清大学城的开发之中,从而为大学生营造一个舒适的环境,餐饮行业在与平台对接时也要突出个性,紧跟时代步伐,开展营销活动,形成一个高效、环保、智能的网络订餐服务。

参考文献:

[1]李晓涵. 新冠疫情及其防控政策对外卖配送劳动生产率的影响[D].东北财经大学,2021.DOI:10.27006/d.cnki.gdbcu.2021.000415.

[2]李子腾,徐震,朱雨.疫情下基于 ISM 模型的外卖高校市场营销分析[J].营销界,2021(11):133-135.

[3]杨波,夏筱君,陈媛媛.新冠肺炎疫情下的餐饮业:冲击与分化[J].河海大学学报(哲学社会科学版),2021,23(01):31-40+106.

[4].疫情常态化防控 外卖、快递怎么取? 需要消毒吗?[J].高教学刊,2021(07):197.

课题:山东师范大学大学生创新创业训练计划项目、《疫情背景下大学生网上订餐行为特征及影响因素研究——以长清大学城为例》、2021170119