

Auswertung MDRfragt:

Online-Versand: straßenverstopfendes Ärgernis oder bequemer Segen?

Befragungszeitraum: 21.07. – 24.07.2023

22.532 Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze:

Drohne:

- ⇒ Generell große Skepsis gegenüber Paketdrohnen...
- ⇒ ... und knapp zwei Drittel lehnen Drohnen-Lieferung für sich selbst ab
- ⇒ Drohnen: Für die Waldbrandsuche „ja“, zur Paketzustellung „nein“...
- ⇒ ... obwohl Vorteile der Drohne gerade für ländlichen Raum gesehen werden

Online-Versand allgemein:

- ⇒ Trend zum Online-Shopping sehen zwei Drittel als unproblematisch
- ⇒ Grundsätzlich Verständnis für bequemen Online-Einkauf – nur nicht bei Lebensmitteln
- ⇒ Lebensmittel, Möbel und Medikamente werden im Laden gekauft
- ⇒ Ware „in echt“ sehen wichtigster Vorteil beim Laden-Einkauf...
- ⇒ ... dafür ist „Shopping zu jeder Zeit“ klarer Vorteil des Internets
- ⇒ Drei Viertel sorgen sich um sterbende Innenstädte
- ⇒ Kostenloser Rückversand: Mehrheit für Beibehalten
- ⇒ Ende der Haustürlieferung: Jeder Zweite hätte Verständnis

Blick in die Untergruppen:

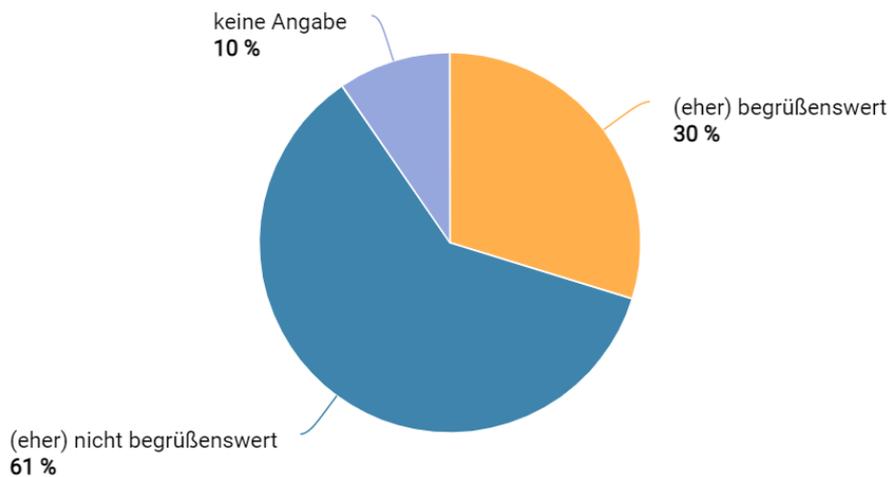
- ⇒ Sympathien gegenüber Online-Versand hegen insbesondere Jüngere und Menschen mit schlechter Laden-Infrastruktur in ihrer Umgebung
- ⇒ mangelnde Nachhaltigkeit des Online-Versands & Arbeitsbedingungen von Paketboten werden insbesondere von Jüngeren als Problem gesehen
- ⇒ Teilnehmer mit eigener „Drohnen-Erfahrung“ und Jüngere sind gegenüber Paketdrohnen aufgeschlossener

Die Ergebnisse im Detail:

Generell große Skepsis gegenüber Paketdrohnen...

Als Möglichkeit, dem hohen Versandaufkommen Herr zu werden, werden auch Paketdrohnen gesehen. Die MDRfragt-Teilnehmer stehen diesen jedoch eher skeptisch gegenüber: Nur knapp jeder Dritte fände es begrüßenswert, wenn künftig Drohne für die Paketauslieferung eingesetzt würden. 61 Prozent wollen diese neue Methode nicht realisiert sehen.

Frage: Auch andere Möglichkeiten, dem hohen Versandaufkommen Herr zu werden, werden diskutiert und erprobt. So etwa der Einsatz von sogenannten Paketdrohnen – also unbemannten Luftfahrtsystemen, die die Lieferung aus der Luft direkt an die Haustür brächten. Wie fänden Sie es, wenn künftig auch Drohnen zur Auslieferung von Online-Bestellungen verwendet würden?

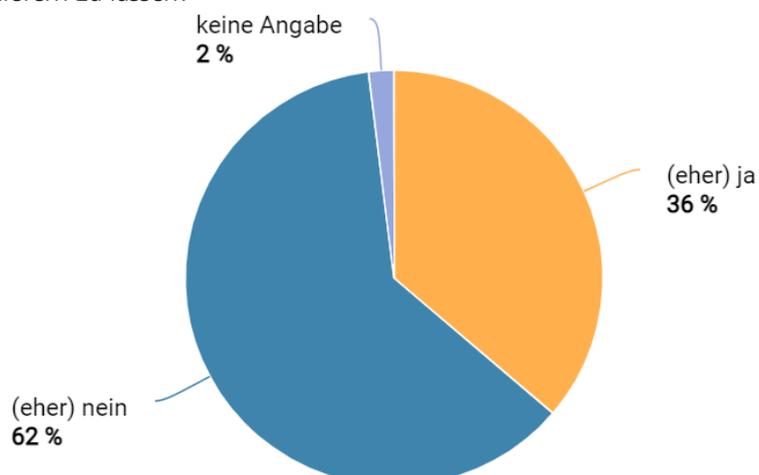


2

... und knapp zwei Drittel lehnen Drohnenlieferung für sich selbst ab

Auf die Frage, ob sich die MDRfragt-Teilnehmer selbst vorstellen könnten, von einer Drohne oder einem Roboter beliefert zu werden, haben knapp zwei Drittel (62 %) mit „Nein“ geantwortet. Gut jeder Dritte (36 %) zieht eine solche Belieferung für sich in Erwägung.

Frage: Könnten Sie sich ganz persönlich grundsätzlich vorstellen, sich ein Paket oder eine Ware per Drohne oder Roboter liefern zu lassen?



Drohnen für die Waldbrandsuche – aber nicht als Paketzusteller

Wir wollten von den MDRfragt-Teilnehmern genauer wissen, in welchen Situationen sie den Einsatz von Drohnen gegebenenfalls begrüßen würden. Und dabei sticht ein Anwendungsfall klar heraus: Zur Unterstützung von Rettungskräften – etwa beim Aufspüren von Waldbränden oder der Suche nach Vermissten – halten so gut wie alle Teilnehmer (97 %) Drohnen für sinnvoll. Auch in der Expresslieferung von Medikamenten sehen drei Viertel der MDRfragt-Teilnehmer (75 %) eine sinnvolle Einsatzmöglichkeit für Drohnen. An Flugtaxis als sinnvollen Anwendungsbereich glauben bislang allerdings nur 21 Prozent.

Frage: Und noch einmal mehr im Detail gefragt: Wie finden Sie die folgenden bestehenden oder denkbaren Einsatzmöglichkeiten von zivilen Drohnen?

● eher bis sehr sinnvoll ● eher nicht bis überhaupt nicht sinnvoll ● keine Angabe

Lieferungen von Paketen mit bestellten Produkten direkt nach Hause



Expresslieferungen von eiligen Medikamenten



Film- und Fotoaufnahmen aus der Luft



Unterstützung von Rettungskräften (Entdecken von Waldbränden, Suche nach Vermissten...)



Transport von Menschen / als fliegende Taxis



Versorgung im ländlichen Raum: Kurierfahrer oder Paketboxen – aber keine Drohnen...

Gerade im ländlichen Raum ist die Infrastruktur und damit die Versorgung mit Waren für den täglichen Bedarf häufig schwierig. Es gibt verschiedene Ideen, um dem Abhilfe zu verschaffen. Bei den MDRfragt-Teilnehmern wären dabei Expresslieferungen per Kurierfahrer eindeutig am beliebtesten (67 %), gefolgt von an zentralen Plätzen deponierten Paket-Boxen mit Kühlfunktion für Lebensmittel und Medikamente (55 %). Drohnen schneiden auch in diesem Anwendungsfall vergleichsweise schlecht ab – nur 41 Prozent sprechen sich für einen Einsatz im ländlichen Raum zur Versorgung mit Alltagswaren aus.

Frage: Abseits von Ballungszentren gibt es häufig weniger Möglichkeiten, Waren für den täglichen Bedarf zu bekommen. Welche neuen Möglichkeiten würden Sie sonst für eine gute Idee halten, wenn es um die Versorgung ländlicher Regionen geht?

● eher bis sehr sinnvoll ● eher nicht bis überhaupt nicht sinnvoll ● keine Angabe

Paket-Boxen mit Kühl-Funktion an zentralen Plätzen, aus denen auch gelieferte Lebensmittel / Mahlzeiten oder Medika...



Lieferung von Lebensmitteln oder Medikamenten innerhalb eines kurzes Zeitfensters (ein bis zwei Stunden) durch einen...



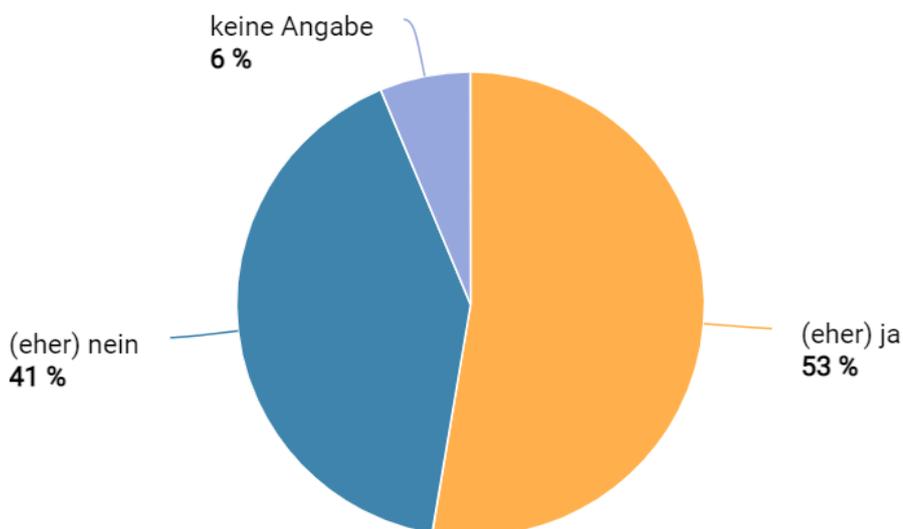
Expresslieferungen (Lebensmittel / Mahlzeiten und Medikamenten) mit unbemannter Technik, also einer Drohne oder ei...



... obwohl Vorteile der Drohnen gesehen werden

Obwohl die Drohnenlieferung bei den MDRfragt-Teilnehmern nicht das Mittel der Wahl wäre, sieht doch eine knappe Mehrheit in der Anwendung Potential: 53 Prozent haben angegeben, dass sie davon ausgehen, Drohnen könnten künftig eine gute Möglichkeit sein, um Menschen, die nicht (mehr) so mobil sind, mit Lebensmitteln, Medikamenten und weiteren Produkten zu versorgen. 41 Prozent sehen dieses Potential nicht.

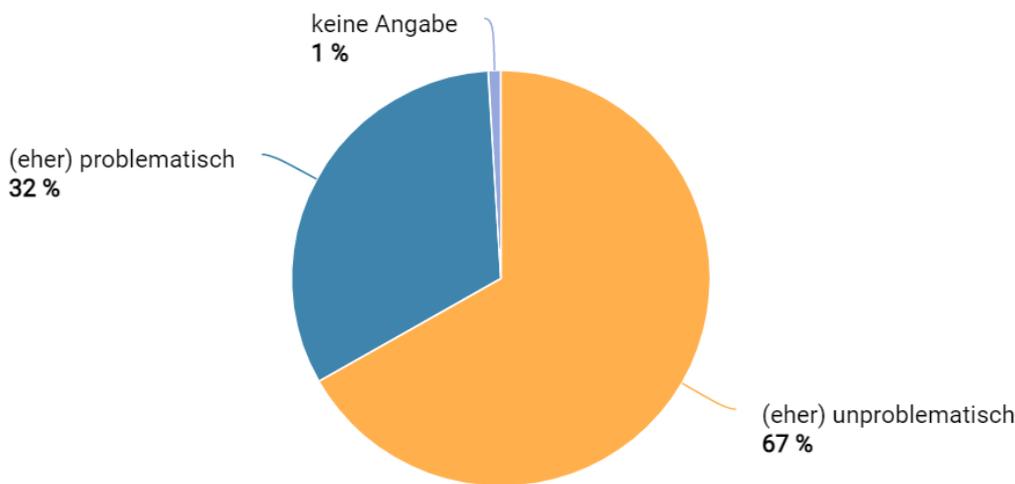
Frage: Und was glauben Sie: Können Express-Lieferungen mit Hilfe von Drohnen künftig eine gute Möglichkeit sein, um Menschen, die nicht oder nicht mehr so mobil sind, mit Lebensmitteln, Medikamenten und weiteren Produkten zu versorgen?



Trend zum Online-Shopping sehen zwei Drittel als unproblematisch

Immer mehr Dinge werden online eingekauft – der Internet-Versand boomt. Und die meisten finden das auch völlig in Ordnung: Gut zwei Drittel (67 %) halten den Trend zum Online-Shopping für eher unproblematisch. Ein Drittel (32 %) ist bei dieser Frage eher skeptisch.

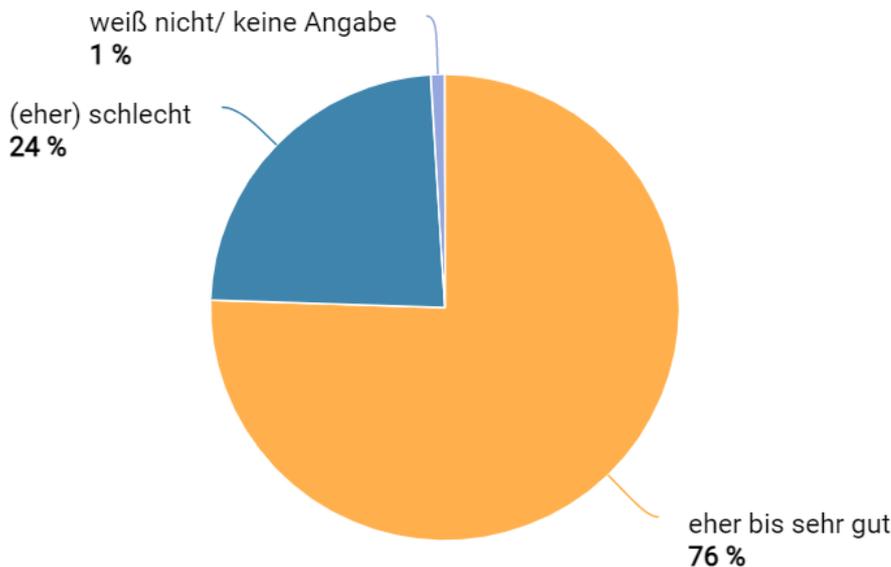
Frage: Zunächst ganz allgemein: Egal ob Technik, Kleidung oder Lebensmittel – wie finden Sie es, dass immer mehr Dinge online bestellt und verschickt werden?



Drei Viertel mit Laden-Infrastruktur im Wohnumfeld zufrieden

Drei Viertel (76 %) der MDRfragt-Teilnehmer haben angegeben, dass sie in ihrem Wohnumfeld gute Möglichkeiten haben, die wichtigsten Besorgungen direkt vor Ort im Laden machen zu können. Bei einem knappen Viertel (24 %) sieht die Versorgungslage schlechter aus.

Frage: Wie würden Sie die Möglichkeit einschätzen, direkt in Ihrer alltäglichen Umgebung wichtige Einkäufe und Besorgungen vor Ort im Laden zu machen?

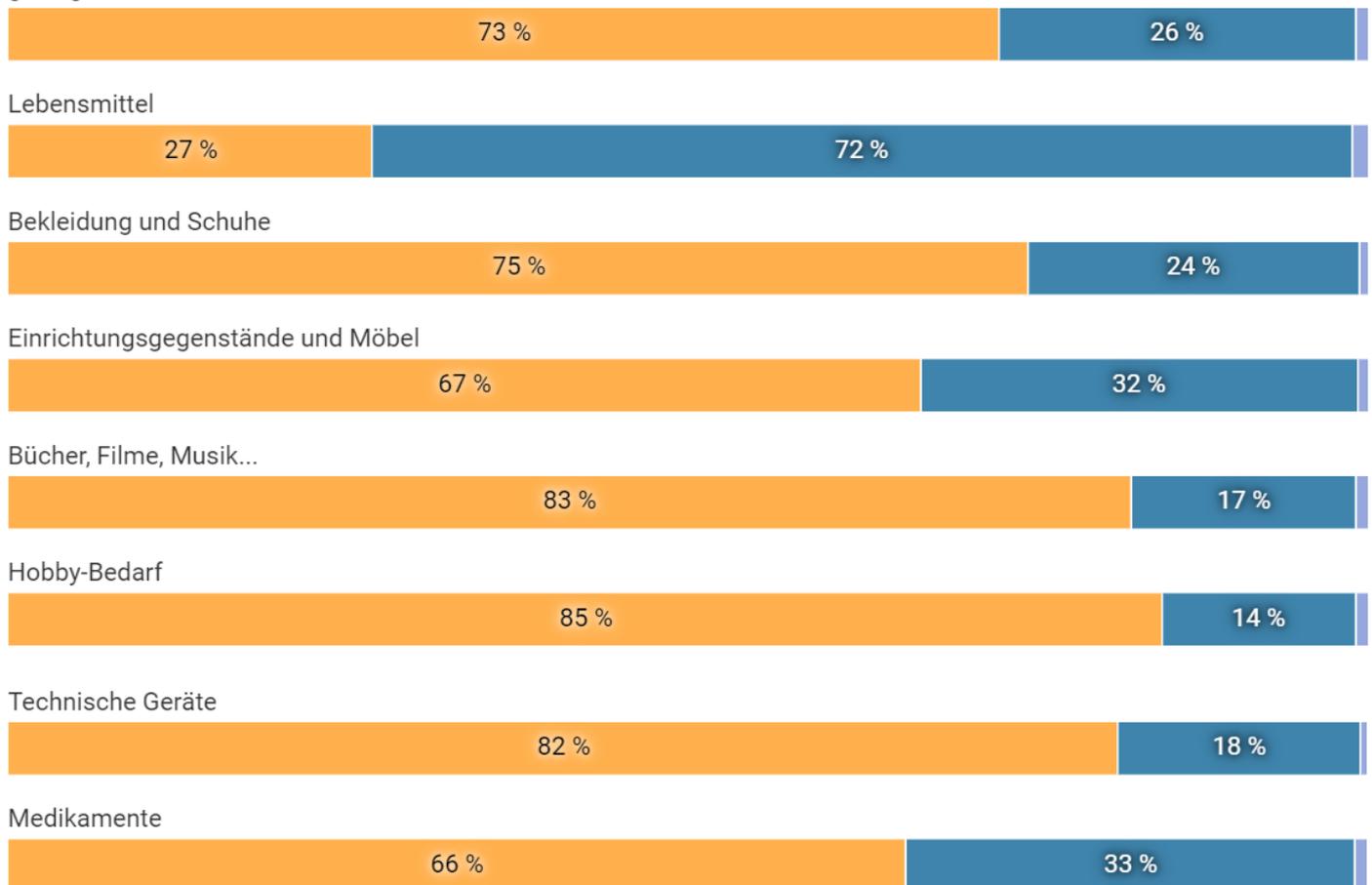


Grundsätzlich Verständnis für bequemen Online-Einkauf – nur nicht bei Lebensmitteln

Grundsätzlich haben drei Viertel (73 %) der MDRfragt-Teilnehmer auch Verständnis dafür, dass sich immer mehr Menschen für den Online-Einkauf entscheiden. Insbesondere wenn es um Hobby-Bedarf (85 %), Bücher & Musik (83 %), Technik (82 %) oder Kleidung (75 %) geht, können die meisten gut nachvollziehen, dass man sich für die Online-Auswahl entscheidet. Deutlich geringer fällt das Verständnis beim Thema Lebensmittel aus – da können nur 27 Prozent der MDRfragt-Teilnehmer nachvollziehen, dass auch Nahrungsmittel & Trinken zunehmend per Mausclick aus den Supermärkten nach Hause geordert werden.

Frage: Und haben Sie Verständnis für den Trend hin zu Online-Bestellungen, also dass aus mittlerweile so gut wie alles – vom Salatkopf über das Feierabendbier bis hin zum Sofa – online bestellt und versendet wird? Bitte wählen Sie für jede Kategorie aus, was auf Sie zutrifft.

● (eher) Verständnis ganz grundsätzlich
 ● (eher) kein Verständnis
 ● keine Angabe

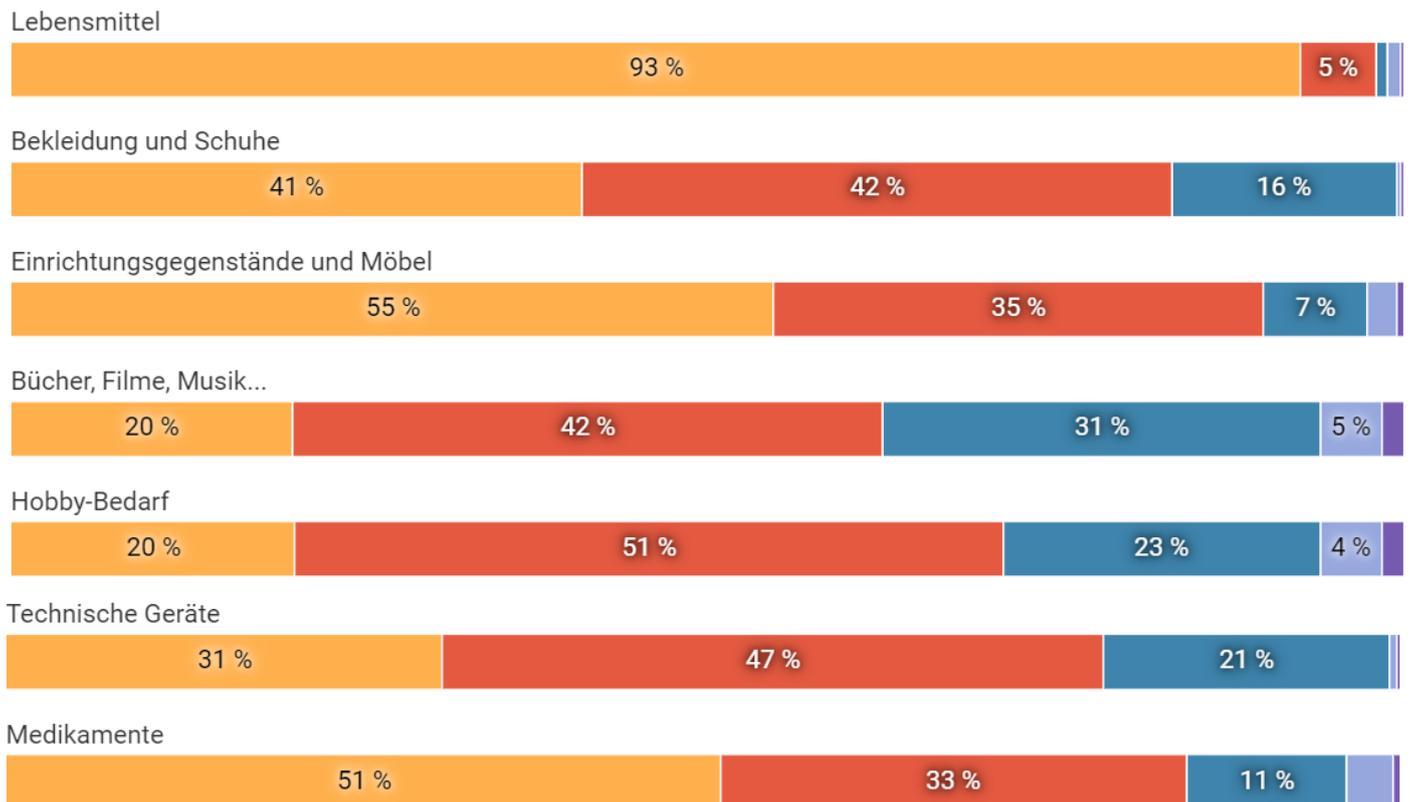


Lebensmittel, Möbel und Medikamente sind ein Fall für den Laden-Einkauf

Bei der Frage, wo die MDRfragt-Teilnehmer lieber einkaufen: Im Internet oder Online gibt es je nach Kategorie deutliche Unterschiede. Möbel, Medikamente und insbesondere Lebensmittel werden noch in der überwiegenden Mehrheit ausschließlich im Laden gekauft. Bei Hobby-Bedarf, Bücher & Musik, Technik und Kleidung ist es hingegen eine Mischung aus Online- und Laden-Shopping. Ausschließlich online wird kaum gekauft.

Frage: Und wenn Sie etwas benötigen: Kaufen Sie dann lieber vor Ort im Geschäft oder bei einem Internet-Angebot? Bitte wählen Sie für jede Kategorie aus, was auf Sie zutrifft.

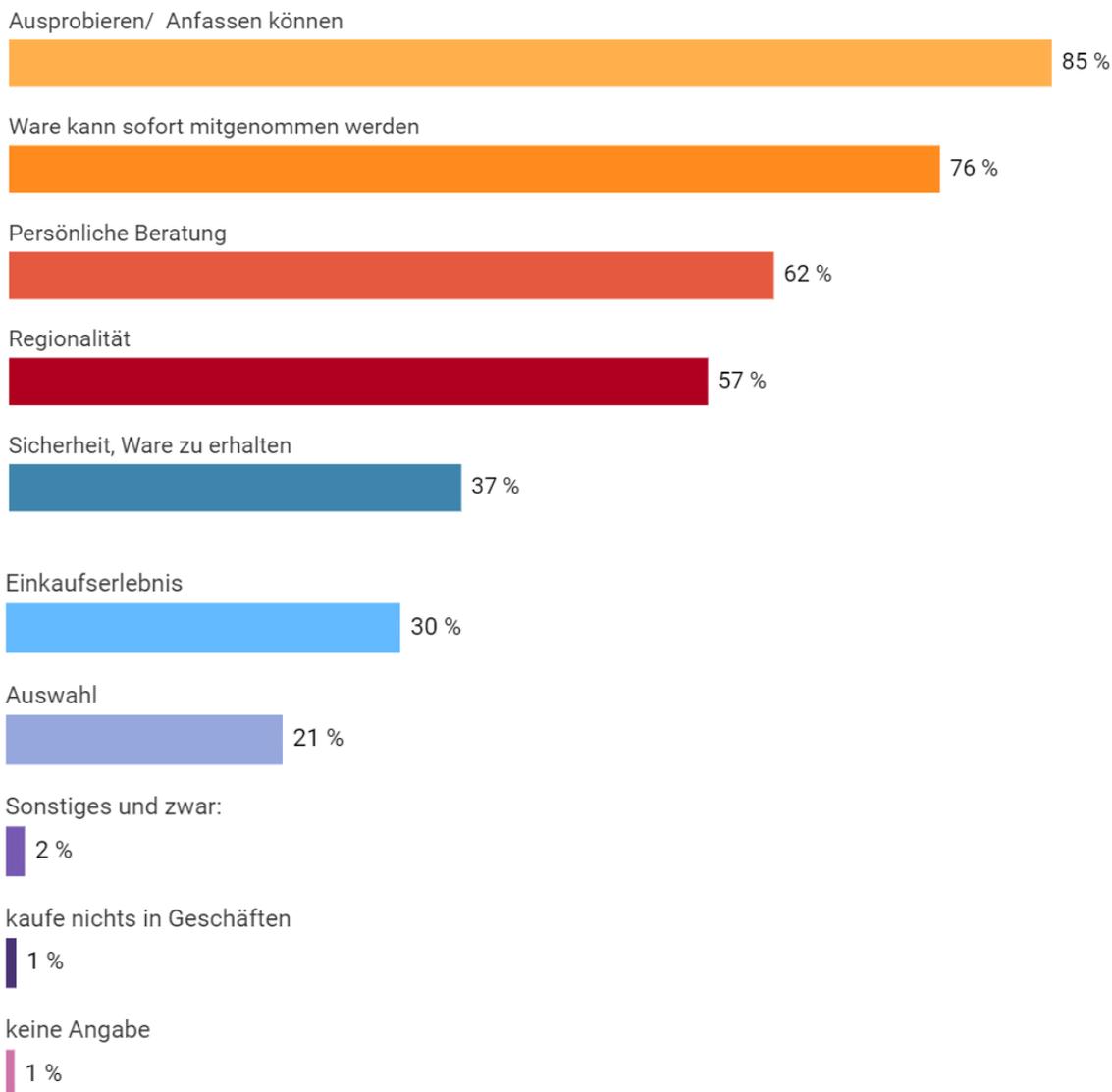
- lieber im Geschäft
- sowohl im Internet als auch im Geschäft
- lieber online
- kaufe in dieser Kategorie nichts
- keine Angabe



Ware „in echt“ sehen wichtigster Vorteil beim Laden-Einkauf

Bei der Frage nach den Vorteilen des Einkaufens im Laden vor Ort hat ein Aspekt ganz klar die Nase vorn: Das direkte Anfassen & Ausprobieren können der Ware. Für 85 Prozent ist das ein Vorzug von Ladengeschäften. An zweiter Stelle folgt die Tatsache, dass man die Waren direkt mitnehmen kann (76 %) und auch die persönliche Beratung spielt für Viele (62 %) eine große Rolle. Das „Einkaufserlebnis“ – der klassischen Stadtbummel – ist hingegen nur noch für knapp jeden Dritten (30 %) von Bedeutung.

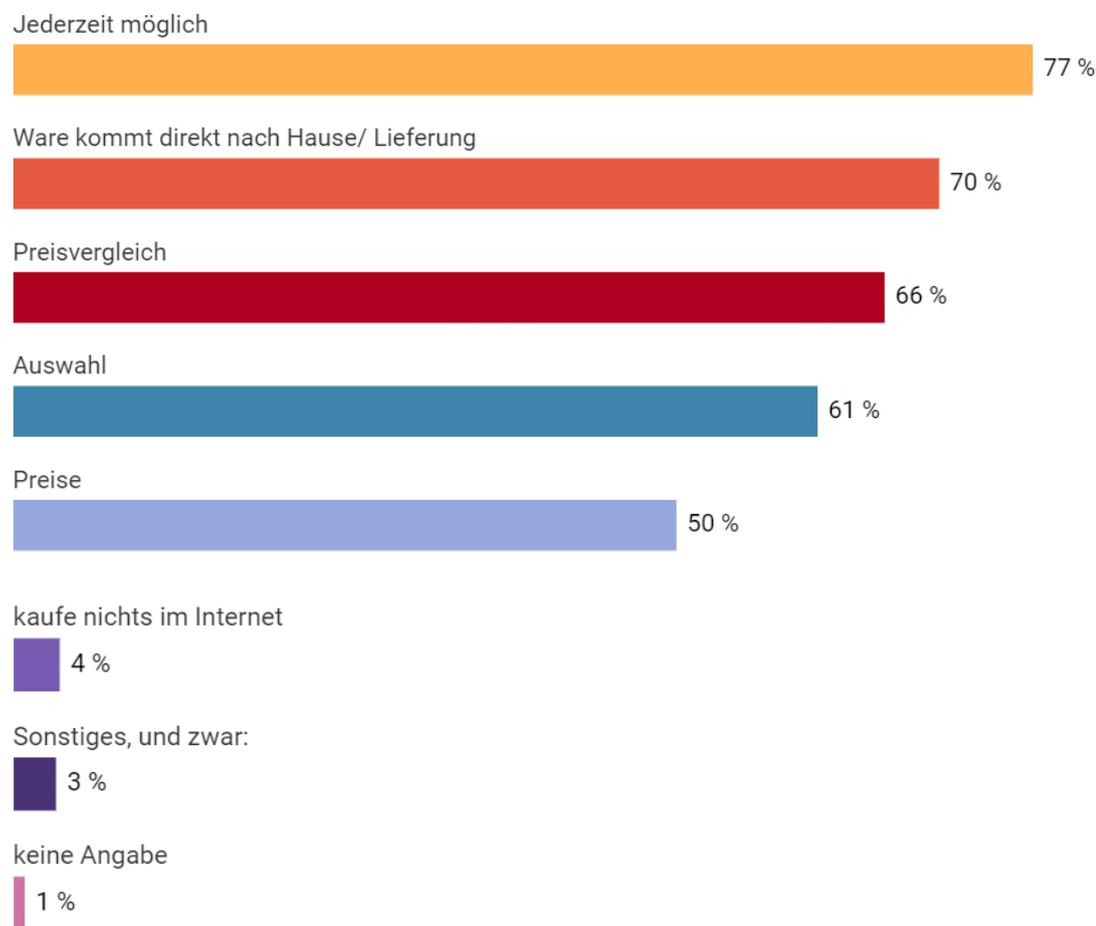
Frage: Welche Aspekte schätzen Sie am Einkaufen vor Ort im Geschäft? Sie können alles auswählen, das für Sie zutrifft.



Shopping zu jeder Zeit: Klarer Vorteil des Internets

Drei Viertel (77 %) der MDRfragt-Teilnehmer haben angegeben, dass die Zeitunabhängigkeit für sie ein klarer Vorteil des Internet-Shoppens ist. Auch dass die Ware direkt nach Hause geliefert wird, schätzt die Mehrheit (70 %), ebenso wie die Möglichkeit des Preisvergleichens (66 %). Die Auswahl im Internet ist für 61 Prozent ebenfalls ausschlaggebend.

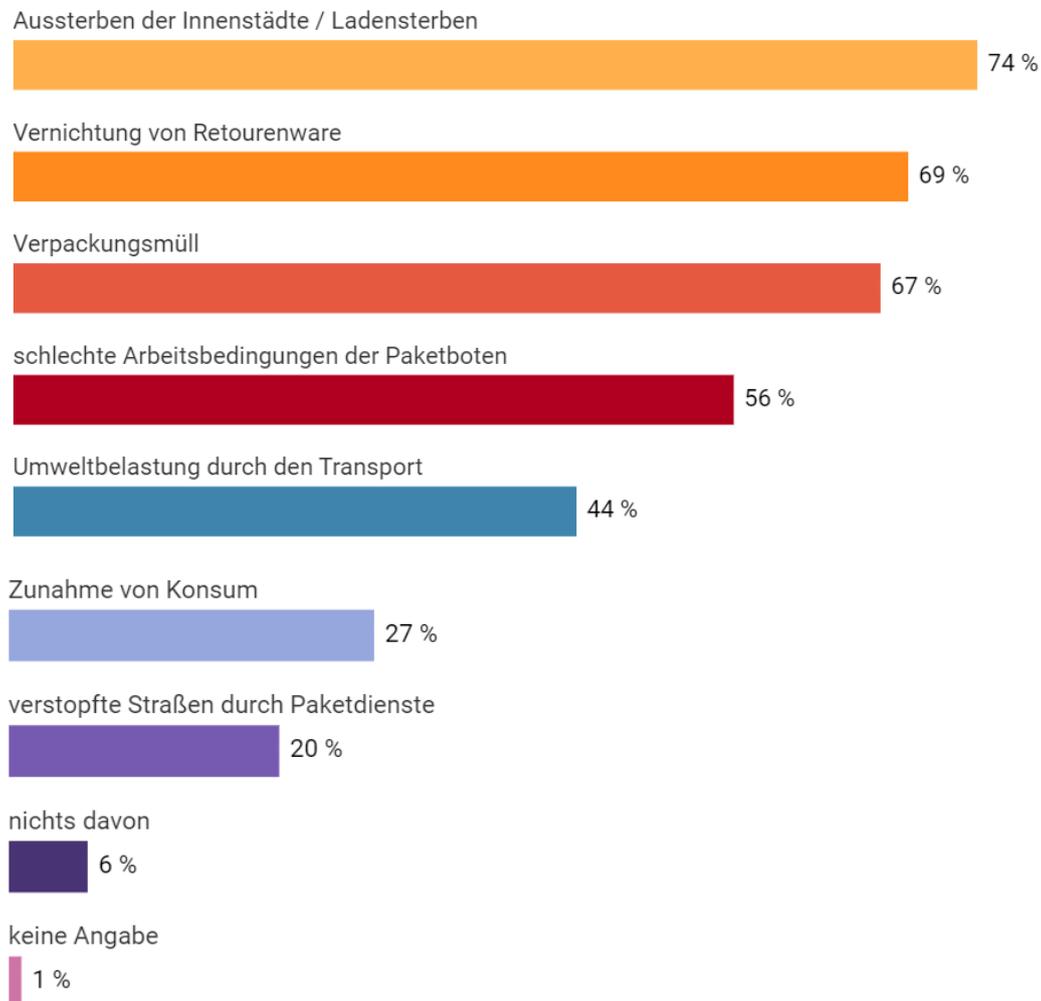
Frage: Und welche Aspekte schätzen Sie persönlich am Online-Einkauf? Sie können alles auswählen, das auf Sie zutrifft.



Drei Viertel sorgen sich um sterbende Innenstädte

Die Mehrheit der MDRfragt-Teilnehmer ist überzeugt, dass das Online-Shopping auch Kehrseiten hat. So sorgen sich drei Viertel (74 %), dass die Internet-Konkurrenz zu einem Ladensterben führen könnte. Dass Retourenware mitunter vernichtet wird, besorgt zwei Drittel (69 %) ebenso wie der Verpackungsmüll (67 %). Das Verkehrsaufkommen durch Lieferdienste sieht nur jeder Fünfte (20 %) als Problem an.

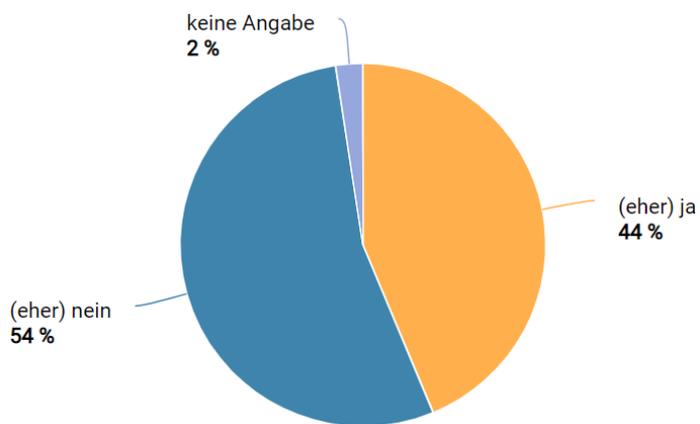
Frage: Welche der unten stehenden Aspekte bereiten Ihnen beim Thema Online-Versand Sorgen? Sie können alles auswählen, was auf Sie zutrifft.



Kostenloser Rückversand: Mehrheit für Beibehalten

Aufgrund der hohen Retourenquote steht der kostenlose Rückversand immer wieder in der Diskussion. Einige Online-Shops haben ihn bereits abgeschafft – nicht nur, um die Kosten des Rückversands zu sparen, sondern auch, um Kunden zu einem bedachteren Bestellverhalten zu animieren. 44 Prozent der MDRfragt-Teilnehmer fänden es gut, wenn der Rückversand generell kostenpflichtig würde. Die Mehrheit (54 %) spricht sich jedoch dagegen aus.

Frage: Viele bestellte Artikel werden wieder zurück geschickt. In der Diskussion ist daher immer wieder der kostenlose Rückversand. Einige Online-Shops bieten ihn nicht mehr an – auch, um unbedachte Bestellungen einzuschränken und generell die Rücksendequote zu senken. Wie sehen Sie das: Sollte der Rückversand generell kostenpflichtig sein?

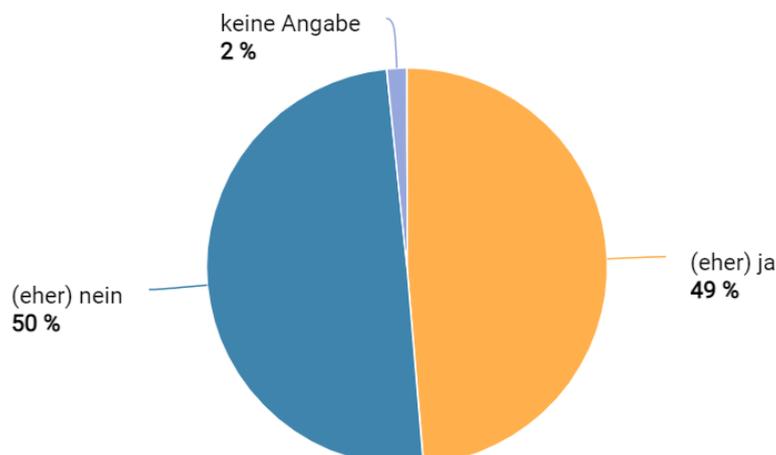


11

Ende der Haustürlieferung: Jeder Zweite hätte Verständnis

Aufgrund der Zunahme der Paketsendungen halten es einige Experten für unwahrscheinlich, dass die Haustürlieferung dauerhaft aufrecht erhalten werden kann. Stattdessen gehen sie davon aus, dass Pakete künftig standardmäßig zu Verteilzentren geliefert werden, von wo aus der Kunde sie abholen muss. Die Haustürlieferung würde als Zusatzoption kostenpflichtig. Die MDRfragt-Teilnehmer sind auch diesbezüglich gespalten – die eine Hälfte (49 %) hätte Verständnis dafür, wenn Pakete mittelfristig nicht mehr bis nach Hause gebracht werden. Die andere Hälfte (50 %) hätte dafür kein Verständnis.

Frage: Hätten Sie Verständnis, wenn Sie Ihre Pakete künftig standardmäßig am Paketzentrum abholen müssten?



Blick in die Untergruppen

1) Gute vs. schlechte Einkaufsmöglichkeiten

Die MDRfragt-Teilnehmer, die angegeben haben, dass bei Ihnen in der Umgebung die Möglichkeiten, Waren des täglichen Bedarfs einzukaufen, eher schlecht sind haben durchweg mehr Sympathie fürs Online-Shopping als diejenigen mit einer guten Laden-Infrastruktur im Wohnumfeld. Dieser Befund zieht sich wie ein roter Faden durch die gesamte Befragung: So werden die Probleme des Online-Shoppings als geringer angesehen, der Einsatz von Drohnen wird stärker begrüßt und das Verständnis fürs Einkaufen im Internet ist bei sämtlichen Produkten größer (als bei denjenigen mit guter Ladeninfrastruktur im Umfeld)

2) Eigene Drohnenerfahrung

Die MDRfragt-Teilnehmer, die bereits Kontakt mit einer Drohne hatten – sei es, dass sie selbst schon einmal eine geflogen haben oder dass sie dabei waren, wenn eine Drohne gestartet wurde – sind der Nutzung von Paketdrohnen gegenüber aufgeschlossener. So lehnen Menschen, die noch nie mit einer Drohne in Berührung kamen die Technik deutlich stärker ab: Während von ihnen nur 26 Prozent den Einsatz von Paketdrohnen begrüßen, sind es bei denjenigen, die selbst schon einmal eine Drohne gesteuert haben 47 Prozent.

3) Alter

Grundsätzlich gilt: Je jünger die Teilnehmer, umso mehr Verständnis und Sympathie hegen sie gegenüber Online-Versand. Auch gegenüber der Zustellung per Drohne sind die Jüngeren deutlich aufgeschlossener als die Älteren. Einzig bei den Themen Nachhaltigkeit & Arbeitsbedingungen sind es eher die Jüngeren, die hier größere Probleme in Bezug auf den Online-Shopping-Trend sehen als die Älteren: So bereiten die Vernichtung von Retourenwaren, die Umweltschäden durch den Transport, die Arbeitsbedingungen der Paketboten, der Verpackungsmüll sowie die Zunahme des Konsums insgesamt insbesondere den unter 30-Jährigen Sorgen. In der Folge wären sie einem Ende der Haustürlieferung gegenüber offener als die restlichen Altersgruppen.

Hinweise zur Auswertung

Die Befragung vom 21.07. – 24.07.2023 stand unter der Überschrift:

Online-Versand: straßenverstopfendes Ärgernis oder bequemer Segen?

Insgesamt sind bei MDRfragt 65.668 Menschen aus Mitteldeutschland angemeldet (Stand 24.07.2023, 17.30 Uhr).

22.532 Menschen aus Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen haben online an dieser Befragung teilgenommen.

Verteilung nach Altersgruppen:

16 bis 29 Jahre:	214 Teilnehmende
30 bis 49 Jahre:	2.638 Teilnehmende
50 bis 64 Jahre:	9.285 Teilnehmende
65+:	10.395 Teilnehmende

Verteilung nach Bundesländern:

Sachsen:	11.390 (51 Prozent)
Sachsen-Anhalt:	5.570 (25 Prozent)
Thüringen:	5.572 (25 Prozent)

Verteilung nach Geschlecht:

Weiblich:	10.055 (45 Prozent)
Männlich:	12.417 (55 Prozent)
Divers:	60 (0,3 Prozent)

Die Ergebnisse der Befragung sind nicht repräsentativ. Wir haben sie allerdings in Zusammenarbeit mit dem wissenschaftlichen Beirat nach den statistischen Merkmalen Bildung, Geschlecht und Alter gewichtet. Das heißt, dass wir die Daten der an der Befragung beteiligten MDRfragt-Mitglieder mit den Daten der mitteldeutschen Bevölkerung abgeglichen haben.

Aufgrund von Rundungen kann es vorkommen, dass die Prozentwerte bei einzelnen Fragen zusammengerechnet nicht exakt 100 ergeben.