

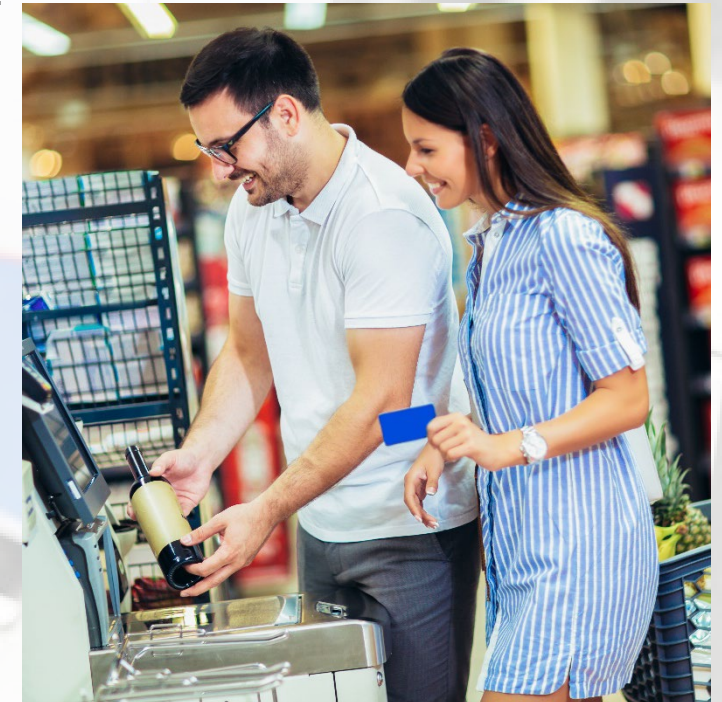
# Ergebnisse Self-Scan-Kassen im Lebensmitteleinzelhandel

Hamburg, 03. Mai 2021

# Zusammenfassung

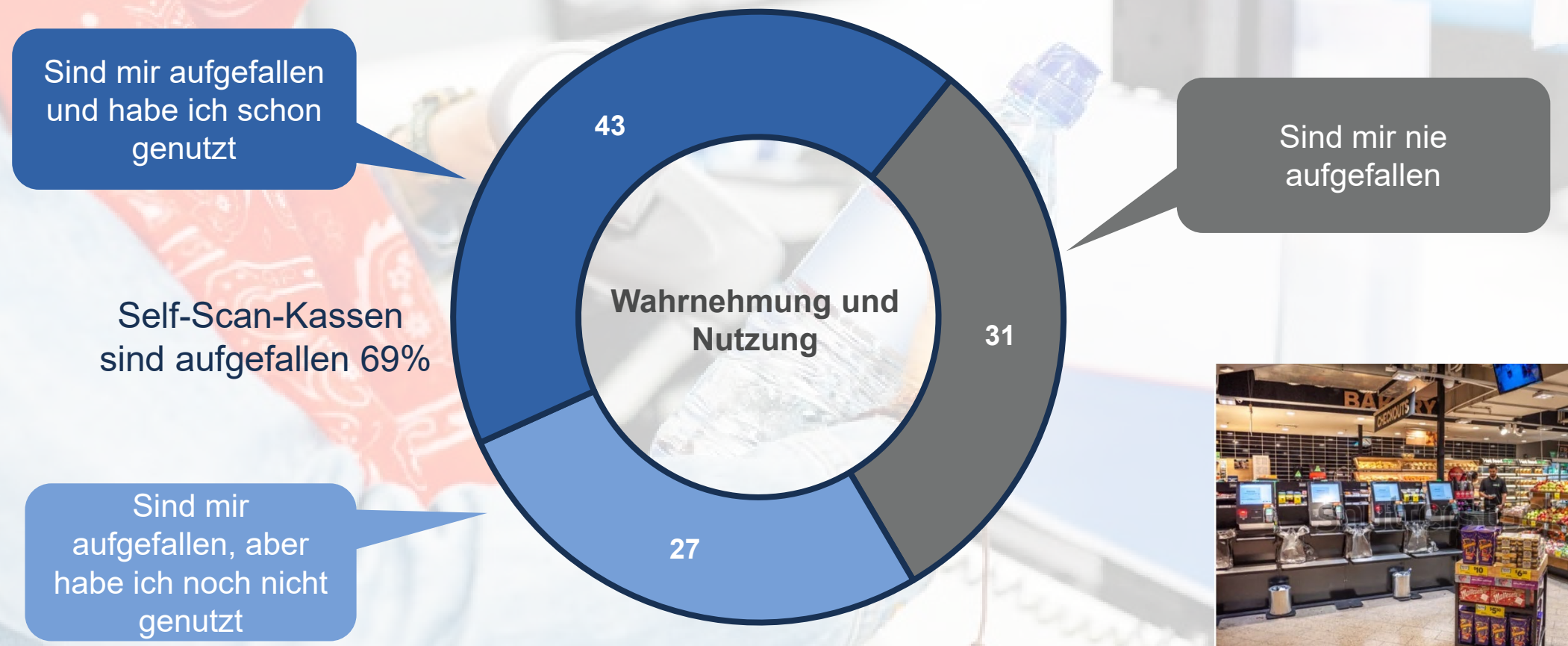
## Self-Scan-Kassen im Lebensmitteleinzelhandel

- Immer mehr deutsche Lebensmittelhändler setzen auf die sogenannten Self-Scan-Kassen, bei denen Kunden an den Kassenstationen ihre Einkäufe selbst einscannen und bezahlen können.
- Die Forschungsgruppe g/d/p hat im Rahmen einer bundesweiten Onlinestudie 1.034 Menschen ab 18 Jahren zu Bekanntheit, Nutzungsverhalten und Potenzial des Selbst-Checkout im LEH befragt.
- Gut zwei Drittel der Befragten sind SB-Kassen im LEH aufgefallen, 42% haben sie bereits genutzt. Die Nutzung spielt vor allem bei einem kleinen Einkauf und langen Schlangen an den üblichen Kassen eine Rolle, denn das Hauptmotiv für die Nutzung ist Zeitersparnis und Selbstbestimmung beim Tempo, ältere Nutzer sehen den größeren Bewegungsraum als weiteren Vorteil.
- Jüngere begrüßen in SB nicht kommunizieren zu müssen. Die fehlende Kommunikation und die komplizierte Handhabung sind für ein Drittel der Nichtnutzer ein Hemmnis für die Nutzung.
- Einen Check-Out an der Self-Scan-Kasse können sich zwei Drittel der bisher Unerfahrenen dennoch vorstellen. So würden 60% aller Befragten mehr Self-Scan-Kassen im LEH begrüßen, Männer und Jüngere noch etwas häufiger.



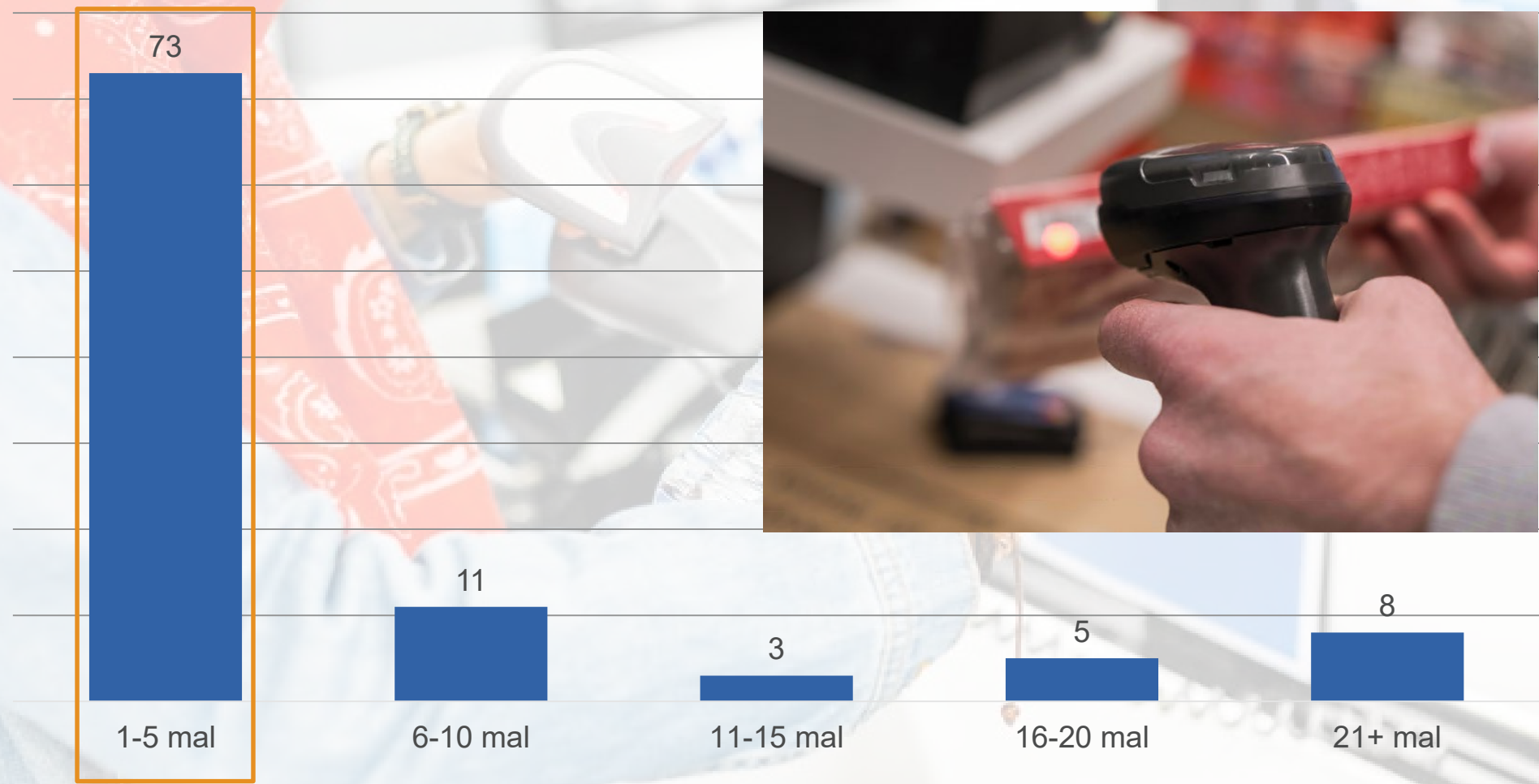
Gut zwei Drittel der Befragten haben Self-Scan-Kassen im LEH bemerkt, 43% haben sie bereits ausprobiert.

Wahrnehmung und Nutzung von Self-Scan-Kassen



# Fast drei Viertel der Nutzer haben Self-Scan-Kassen im vergangenen Jahr bis zu fünf Mal in Anspruch genommen.

## Nutzung von Self-Scan-Kassen im vergangenen Jahr



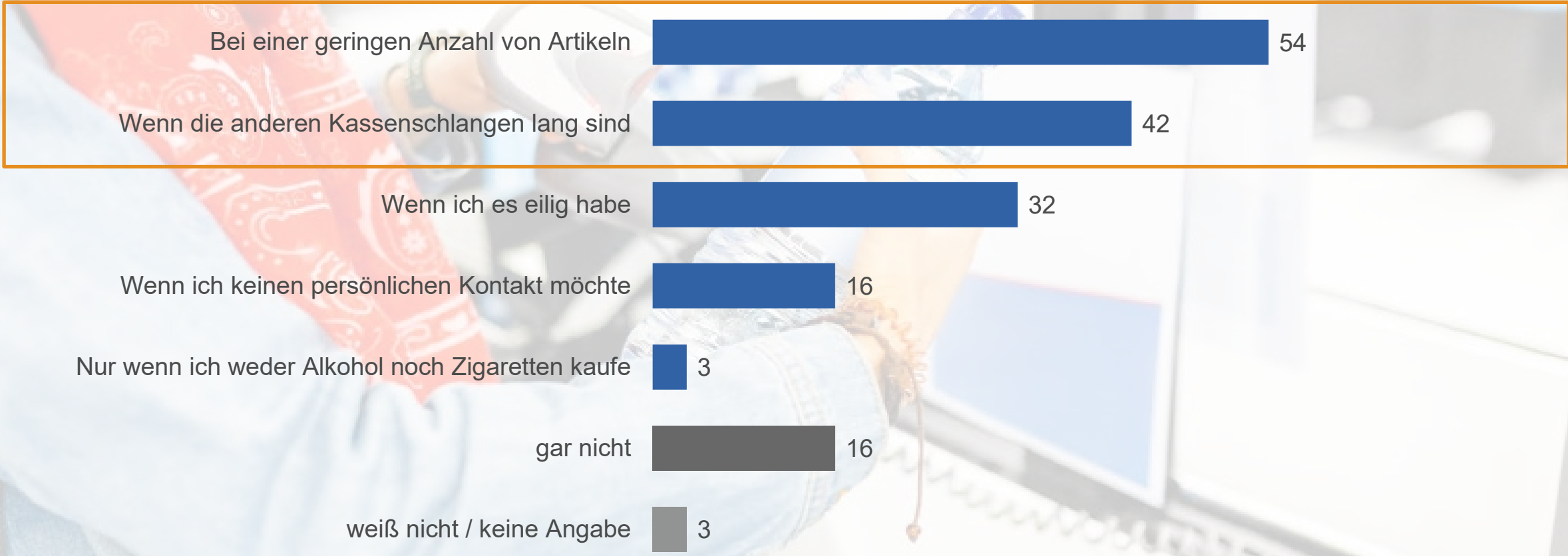
Frage 2: Falls 'Sind mir aufgefallen und habe ich auch schon genutzt.' lt. Frage 1  
Wie häufig haben Sie im letzten Jahr Self-Scan-Kassen genutzt?

Angaben in %

Basis n=429

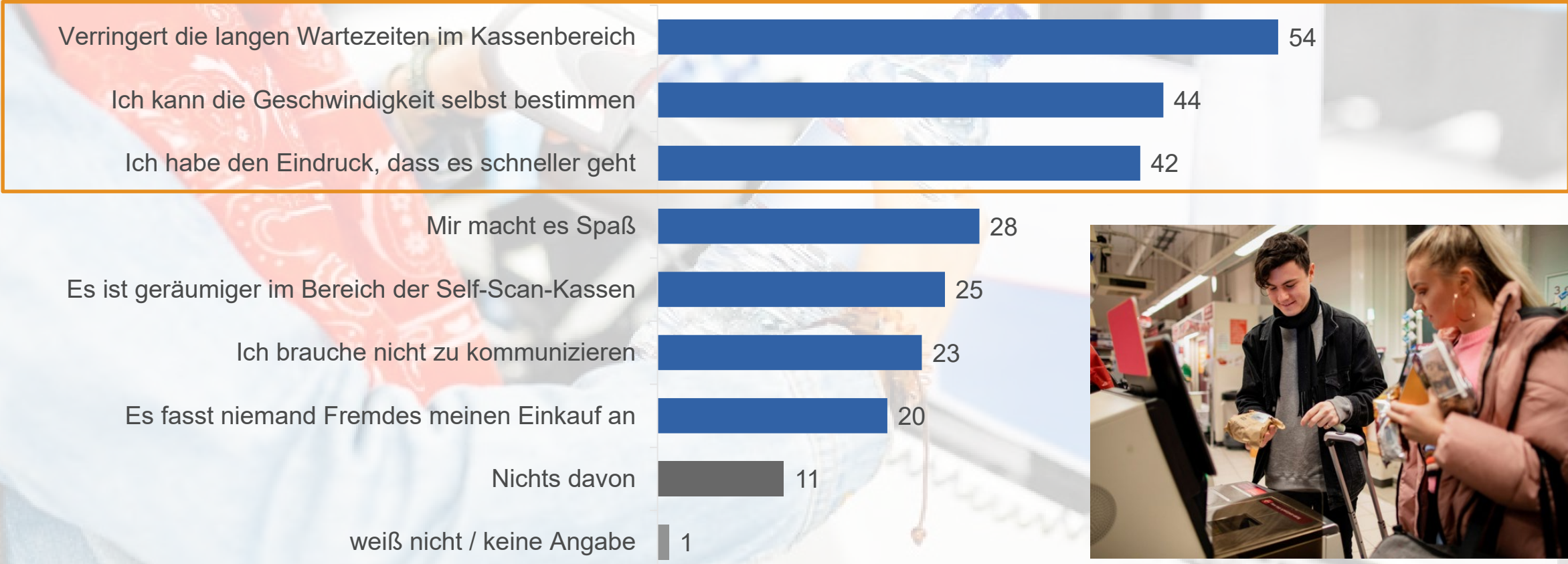
# Nutzungsmöglichkeit für Self-Scan-Kassen könnte ein kleiner Einkauf oder zur Vermeidung langer Schlangen an üblichen Kassen sein.

## Allgemeine Nutzungsbereitschaft von Self-Scan-Kassen



# Nutzer von Self-Scan-Kassen sehen die Vorteile vor allem in der Zeitersparnis und der Selbstbestimmung beim Tempo.

## Vorteile von Self-Scan-Kassen



Frage 4: Falls 'Sind mir aufgefallen und habe ich auch schon genutzt.' lt. Frage 1  
Was gefällt Ihnen besonders gut an Self-Scan-Kassen?

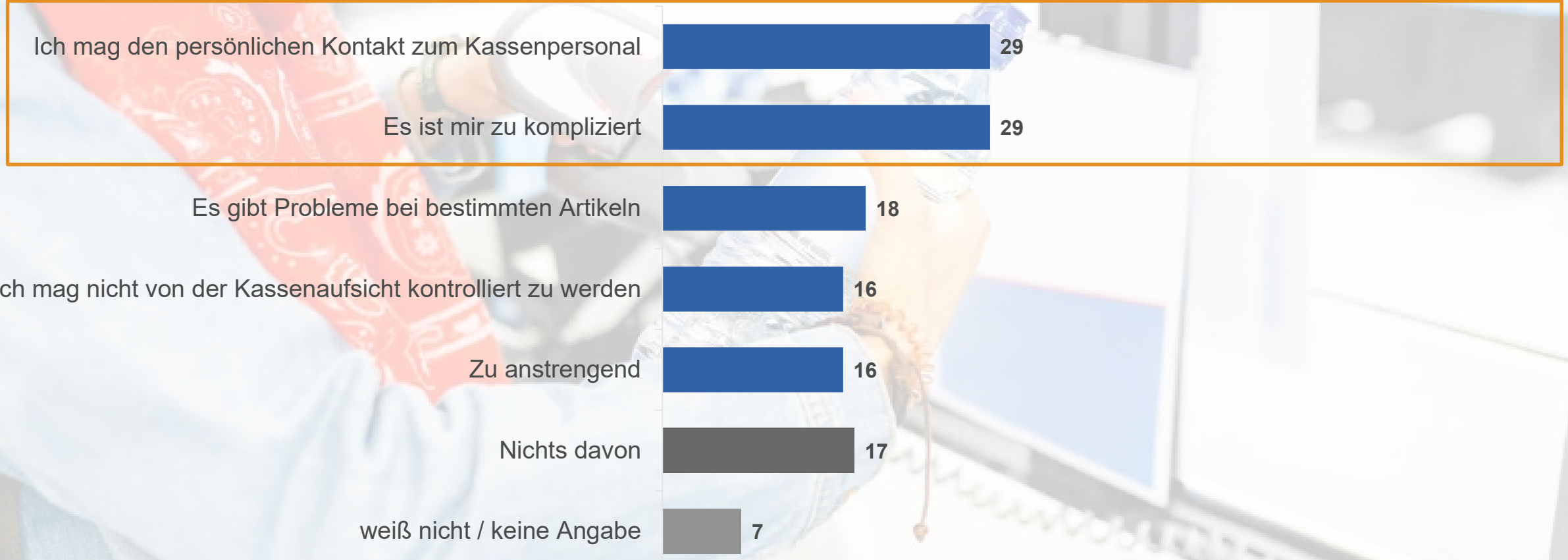
Jüngere schätzen die Schnelligkeit und den geringen Kommunikationsaufwand, ältere Nutzer den größeren Bewegungsraum.

**Vorteile von Self Scan-Kassen – nach Alter**

	18-30 Jahre N=96	31-40 Jahre N=92	41-50 Jahre N=70	51-60 Jahre N=77	61-70 Jahre N=49	71+ Jahre N=45	
<i>BASIS</i>							
Verringert die langen Wartezeiten im Kassenbereich	74	51	51	51	55	29	<b>Anteil der Nennungen</b>  <span style="color: blue;">■</span> Hoher Wert  <span style="color: gray;">□</span> Mittlerer Wert  <span style="color: red;">■</span> Niedriger Wert
Ich kann die Geschwindigkeit selbst bestimmen	45	47	49	47	41	24	
Ich habe den Eindruck, dass es schneller geht	54	42	39	39	31	36	
Mir macht es Spaß	39	24	26	31	18	18	
Es ist geräumiger im Bereich der Self-Scan Kassen	28	20	16	30	37	22	
Ich brauche nicht zu kommunizieren	35	29	27	18	6	4	
Es fasst niemand Fremdes meinen Einkauf an	19	18	24	22	16	16	

# Ein Nachteil ist für fast ein Drittel der Nicht-Nutzer der fehlende persönliche Kontakt und die komplizierte Handhabung.

## Gründe für die Nicht-Nutzung von Self-Scan-Kassen



Frage 5: Falls 'Sind mir aufgefallen, aber habe ich noch nicht genutzt.' lt. Frage 1  
Was spricht aus Ihrer Sicht gegen eine Nutzung von Self-Scan-Kassen?



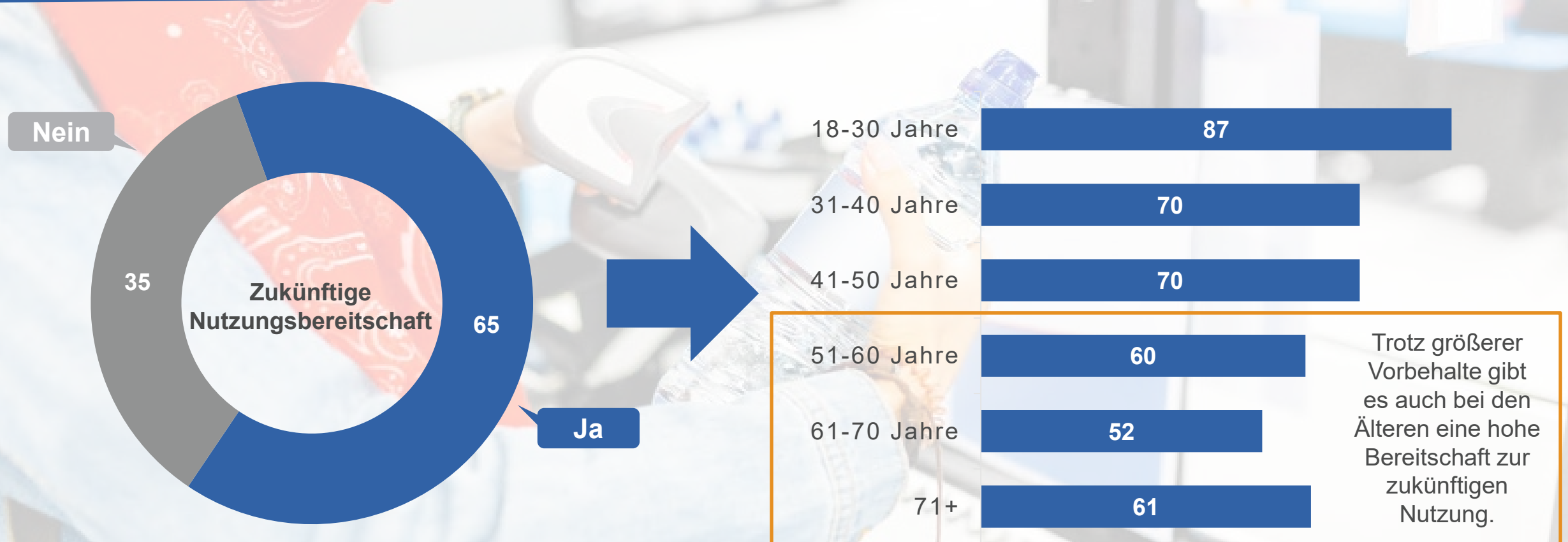
# Nicht nur die Älteren begrüßen den Kontakt zum Kassenspersonal und empfinden das Scannen als kompliziert.

## Gründe für die Nicht-Nutzung von Self-Scan-Kassen – nach Alter

	18-30 Jahre N=35	31-40 Jahre N=34	41-50 Jahre N=40	51-60 Jahre N=64	61-70 Jahre N=53	71+ Jahre N=58	
<b>BASIS</b>							
Ich mag den persönlichen Kontakt mit dem Kassenspersonal	11	38	15	38	42	26	Anteil der Nennungen
Es ist mir zu kompliziert	43	26	18	25	32	31	■ Hoher Wert
Es gibt Probleme bei bestimmten Artikeln	26	29	25	11	9	16	□ Mittlerer Wert
Ich mag nicht von der Kassenaufsicht kontrolliert zu werden	26	29	20	11	11	9	■ Niedriger Wert
Zu anstrengend	20	18	15	19	9	16	

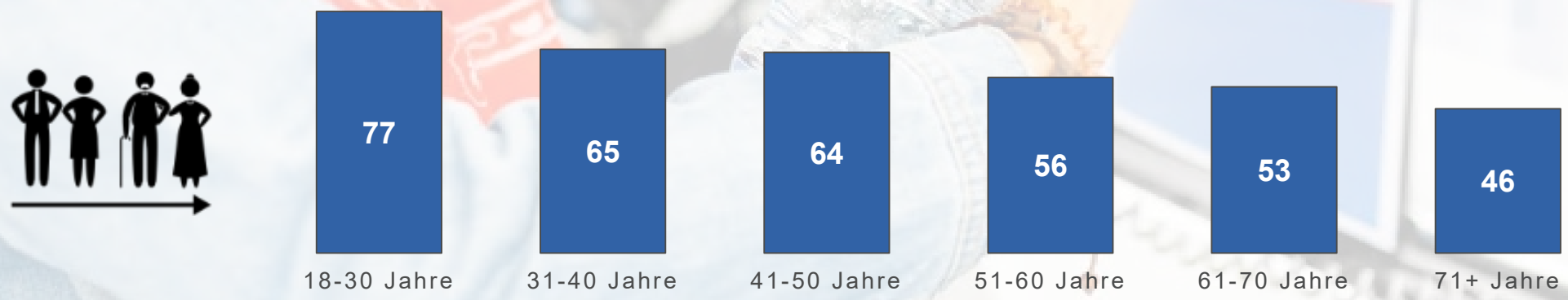
Bei zwei Drittel der bisher Unerfahrenen ist die Nutzungsbereitschaft für einen Check-Out an der Self-Scan-Kasse vorhanden.

Zukünftige Nutzungsbereitschaft von Self-Scan-Kassen




60% der Befragten würden mehr Self-Scan-Kassen im LEH begrüßen, Männer und Jüngere etwas häufiger.


### Begrüßung von weiteren Self-Scan-Kassen





# Untersuchungssteckbrief


## Self-Scan-Kassen im Lebensmitteleinzelhandel


- 


**Untersuchungsmethode:** Online Befragung
- 


**Untersuchungszeitraum:** April 2021
- 

**Befragungsgebiet:** Bundesweite Befragung
- 

**Stichprobe:** n=1.034 Personen
- 

**Zielpersonen:** quotiert nach Alter, Geschlecht und Bundesland
- 

**Geschlecht:** quotiert: Frauen (51%), Männer (49%)
- 

**Alter:** quotiert: 18-30 Jahre (16%), 31-40 Jahre (16%), 41-50 Jahre (15%), 51-60 Jahre (20%), 61-70 (15%), 71+ Jahre (18%)
- 

**Projektmanagement:** Forschungsgruppe g/d/p

## Ihre Ansprechpartner

**Florian Popp**  
Research Consultant

☎ : +49 (0) 40 - 298 76 204  
@ : popp@gdp-group.com



**Selma Aliefendic**  
Junior Research Assistant

☎ : +49 (0) 40 - 298 76 221  
@ : aliefendic@gdp-group.com

