IHK Niedersachsen
Landesarbeitsgemeinschaft

Ergebnisse der Blitzumfrage Digitalisierung im niedersächsischen Einzelhandel

September 2021

Kernaussagen

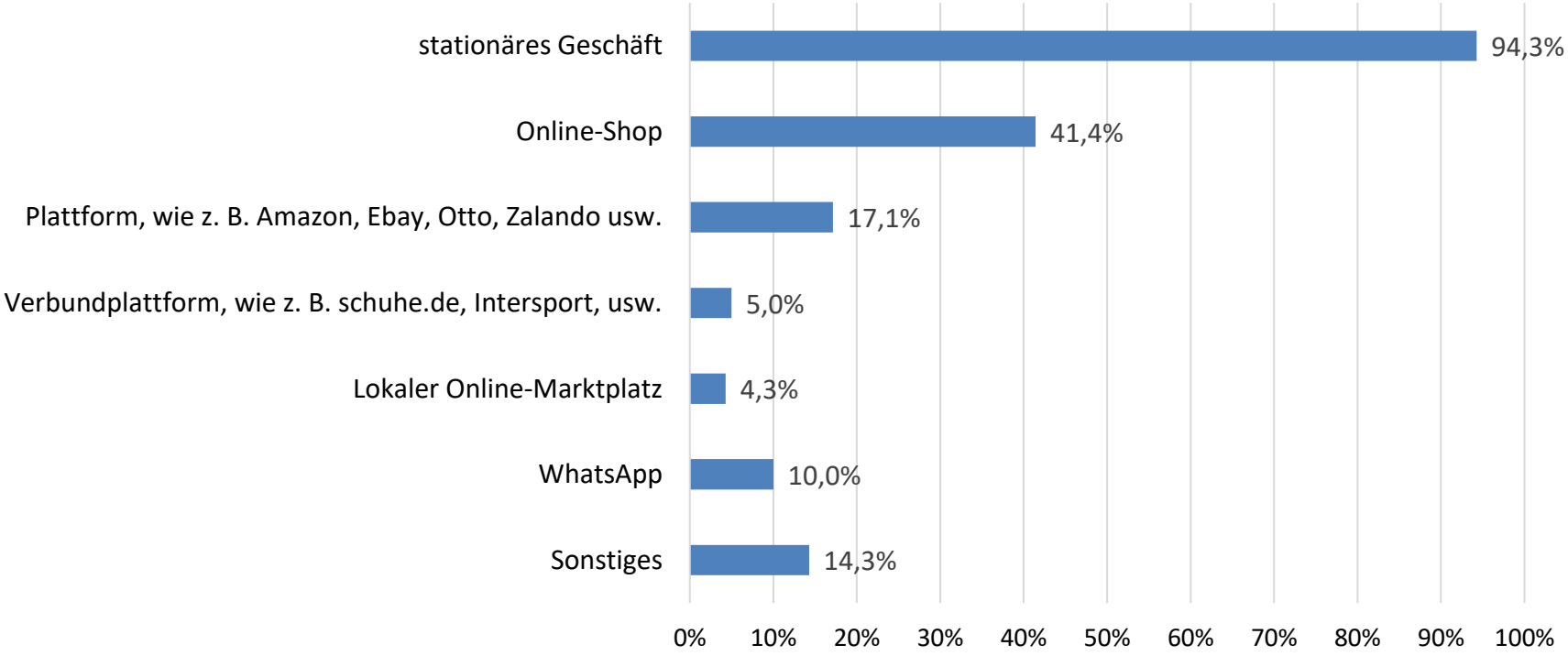
- Stationäres Geschäft ist wichtigster Vertriebskanal
- Aber: Jeder Vierte betreibt schon einen Online-Shop
- Soziale Medien „boomen“ (insb. Facebook, Instagram)
- Corona beförderte digitale Investitionen im Handel
- Fördermittel aus Niedersachsen beliebter als Bund-Fördermittel, aber immer noch Luft nach oben
- Zeit, Personal und rechtliche Unsicherheit sind größte Baustellen
- Mehr Unterstützung beim Thema Online-Sichtbarkeit gewünscht
- Unterschiede zwischen innerstädtischen Betrieben und HändlerInnen außerhalb von Zentren („grüne Wiese“) sind marginal und daher nicht weiter dargestellt

Rahmen der Befragung

- Online-Umfrage
- Zeitraum: 6. bis 15. September 2021
- Bewerbung der Umfrage über die niedersächsischen IHKs via Pressemeldung, E-Mail, Newsletter
- Teilnehmer: 140

Stationäres Geschäft ist wichtigster Vertriebskanal, dicht gefolgt vom Online-Shop

Über welche Verkaufskanäle verkaufen Sie Ihre Produkte?
Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. n = 140.

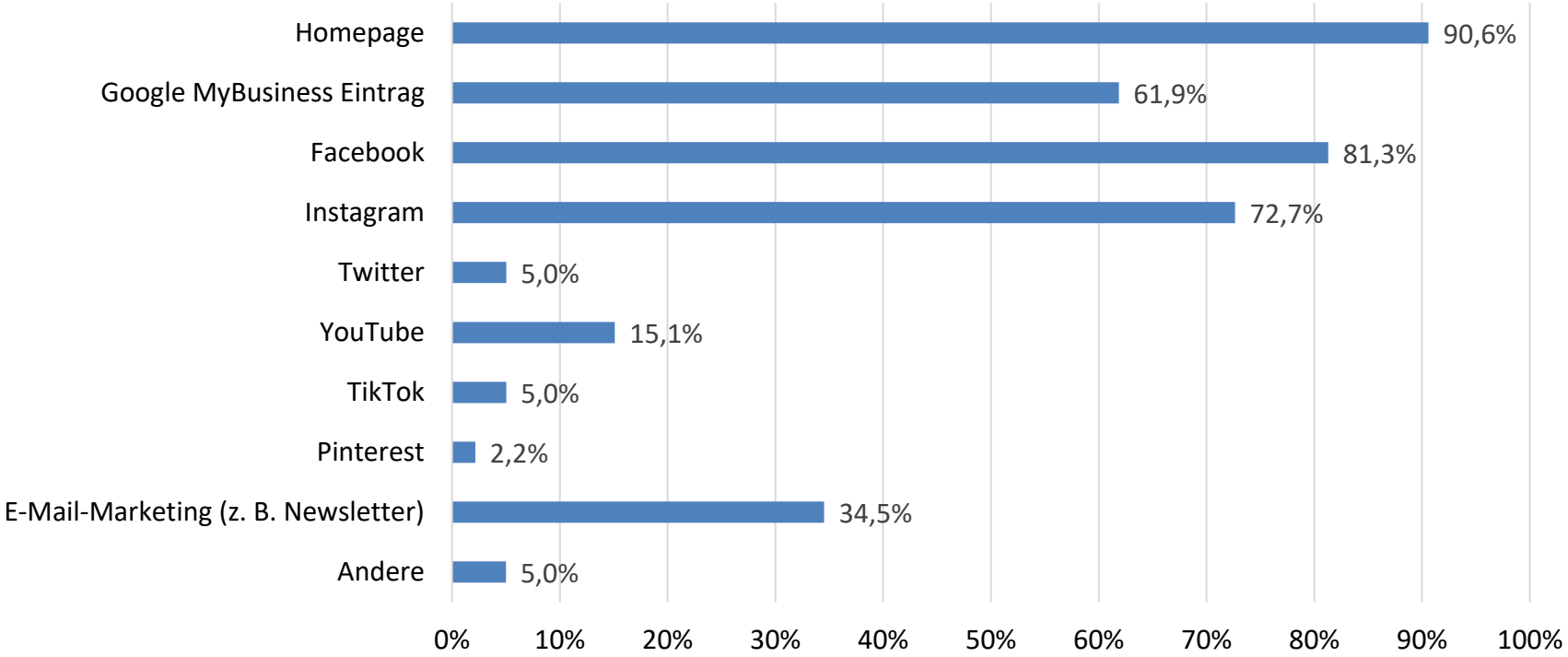


Sonstige Verkaufskanäle (Freitext-Antworten)

- telefonisch / persönlicher Kundenkontakt ist erforderlich
- Instagram / Facebook (Shopfunktion)
- eigene Website ohne Shopsystem
- E-Mail und Telefon
- Apps zur Rezeptvorbestellung (z. B. gesund.de)
- mobile.de / Hildeshop.de
- Shopanbindungen e-procurement
- Veranstaltungen
- Lieferungen
- Desktop-Sharing → Abverkauf von Musterküchen werden online auf Website angeboten. Zudem Beratung per Mikogo möglich

Soziale Medien „boomen“

Welche Kanäle nutzen Sie für digitale Sichtbarkeit, Kundenkommunikation oder Marketing?
Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. n = 140.

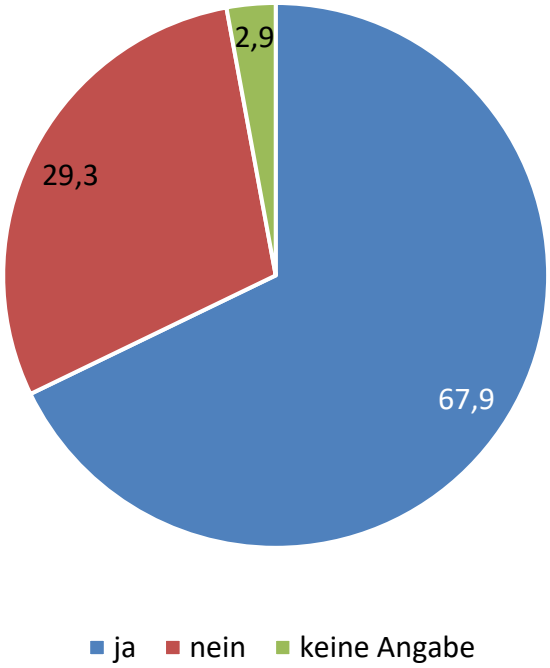


Sonstige Kanäle für Sichtbarkeit, Kundenkommunikation und Marketing (Freitext-Antworten)

- Post-Internetseite
- Website der Werbegemeinschaft
- LinkedIn
- Payback
- Fachhandel
- Empfehlungen
- App
- Printmedien
- Veranstaltungen

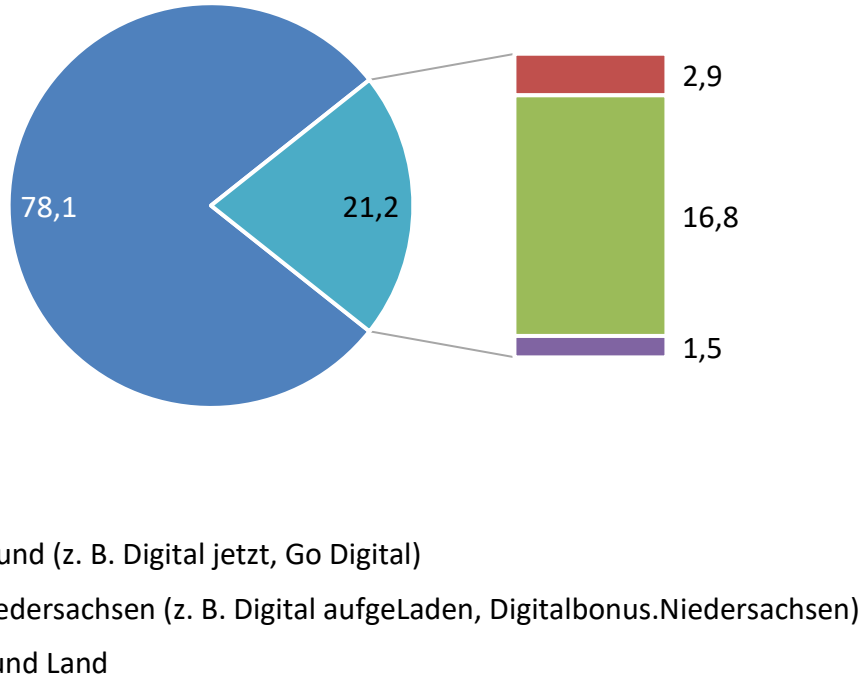
Corona befördert digitale Investitionen im Handel

Haben Sie seit Corona mehr in digitale Aktivitäten investiert?
Angaben in Prozent. n = 140.



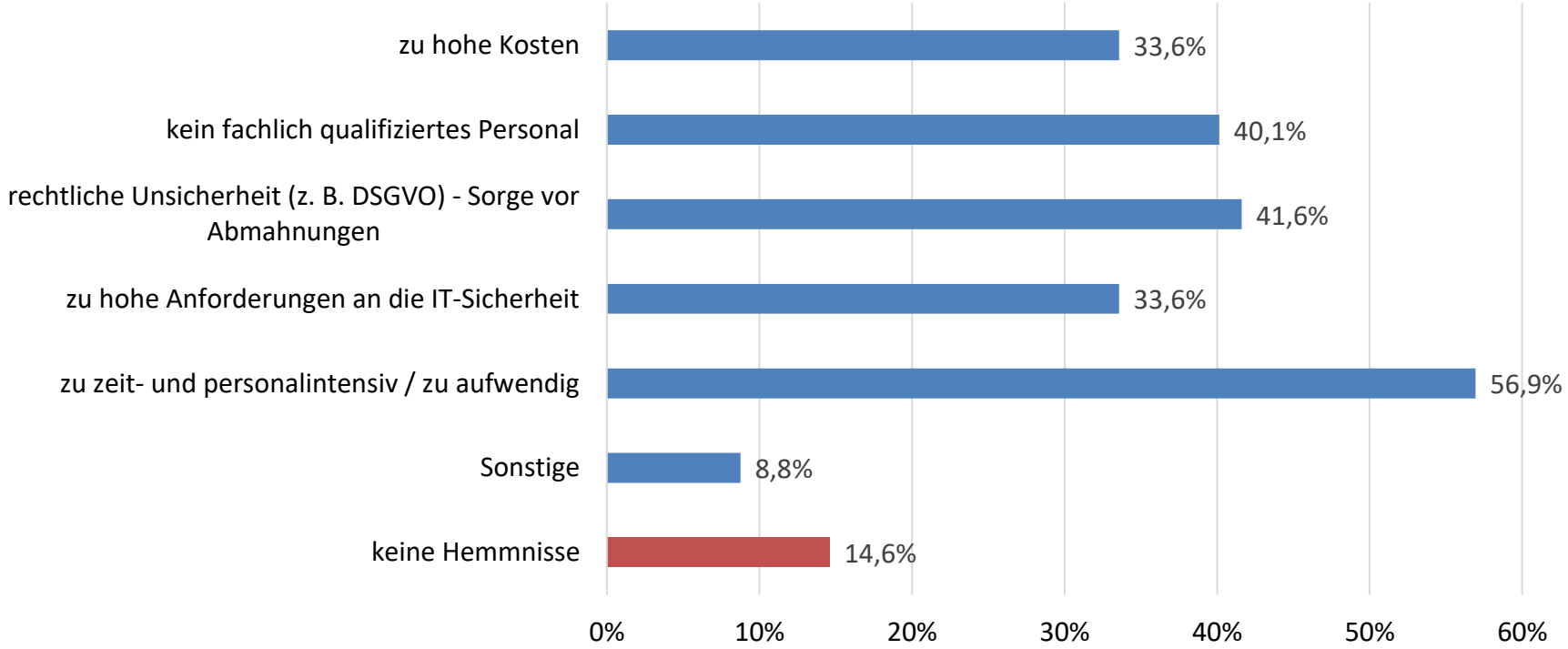
Fördermittel aus Niedersachsen beliebter als Bund-Fördermittel, aber immer noch Luft nach oben

Haben Sie für Ihre Digitalisierungsmaßnahmen Fördermittel in Anspruch genommen?
Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. n = 137.



Zeit, Personal und rechtliche Unsicherheit sind größte Baustellen

Welche größten Hemmnisse sehen Sie bei Digitalisierungsprozessen in Ihrem Unternehmen?
Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. n = 137.

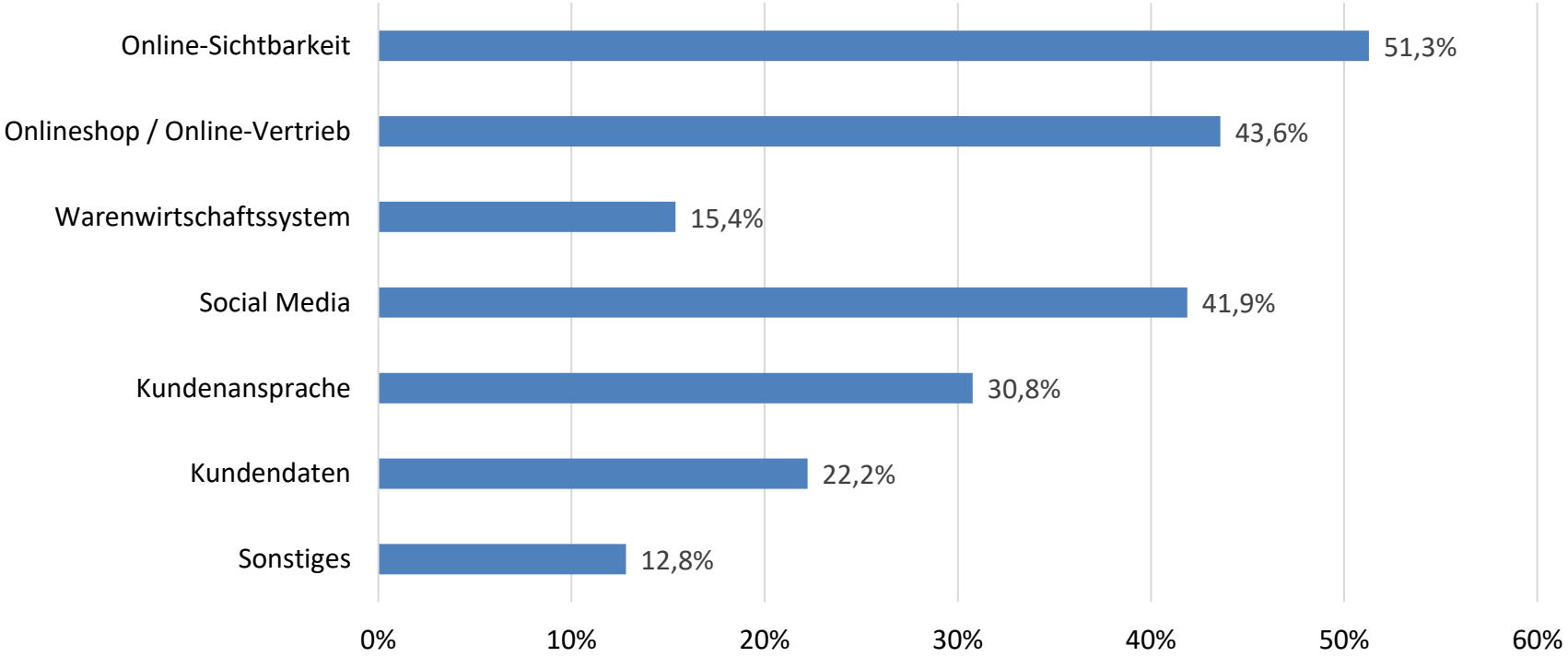


Sonstige Hemmnisse (Freitext-Antworten)

- Nicht jeder muss Online verkaufen
- Sortiment ungeeignet → Unser Sortiment ist nicht spezialisiert genug und nur stationär kalkuliert, um wirtschaftlich sinnvoll digital vertrieben werden zu können.
- Wenig Kundeninteresse
- Großer Wettbewerb
- Bürokratie, behördliche Schikane
- Kein Breitbandanschluss, schlechtes Netz
- Den E-Commerce rentabel zu machen
- Schwierigkeiten mit Versanddienstleistern
- zu viele Retouren

Mehr Unterstützung beim Thema Online-Sichtbarkeit gewünscht

In welchem Bereich würden Sie (mehr) Unterstützung benötigen?
Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. n = 117.



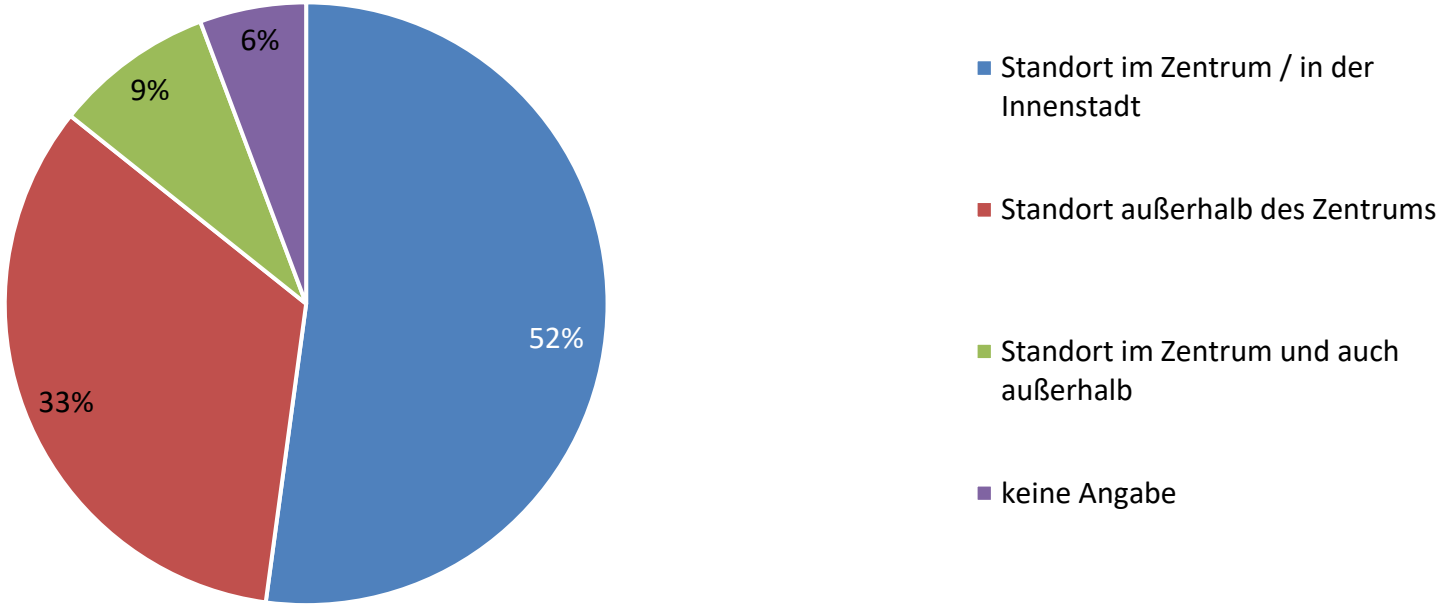
Sonstige Unterstützung (Freitext-Antworten)

- Fördergeld ist nach über 6 Monaten noch nicht da
- Fachpersonal-Angebot, Manpower
- Mehr Kapazitäten, es wird verkannt, dass hier auch Personalaufwand nötig ist, um eine gute Präsentation im Online-Shop zu gewährleisten
- Gleichbehandlung mit anderen, gleiche Besteuerung der online Unternehmen
- Bürokratieabbau, Abmahnungen von Abmahnvereinen verbieten
- Breitbandanschluss, besseres Netz
- Digital Signage Beratung
- Google Marketing
- Einfach mehr Schulungen in Bezug auf Handhabung und Verwalten von Onlineshops
- Digitalisierung von internen Abläufen, wie Buchhaltung etc.

Angaben zu den teilnehmenden Unternehmen

Unternehmensstandort

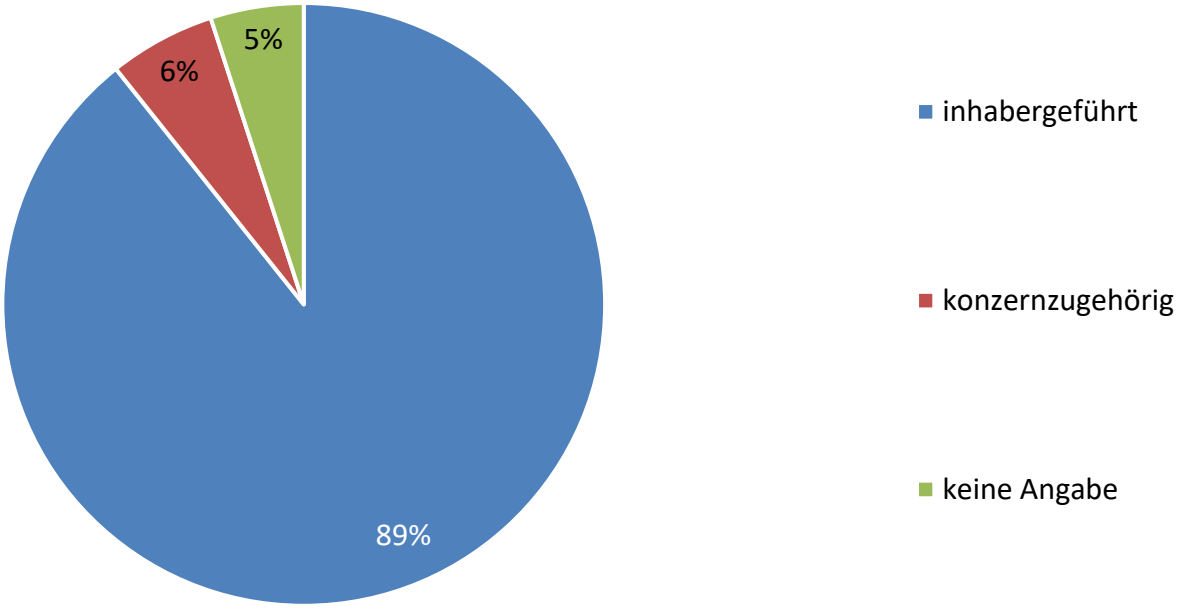
Angaben in Prozent. n = 140.



Angaben zu den teilnehmenden Unternehmen

Struktur

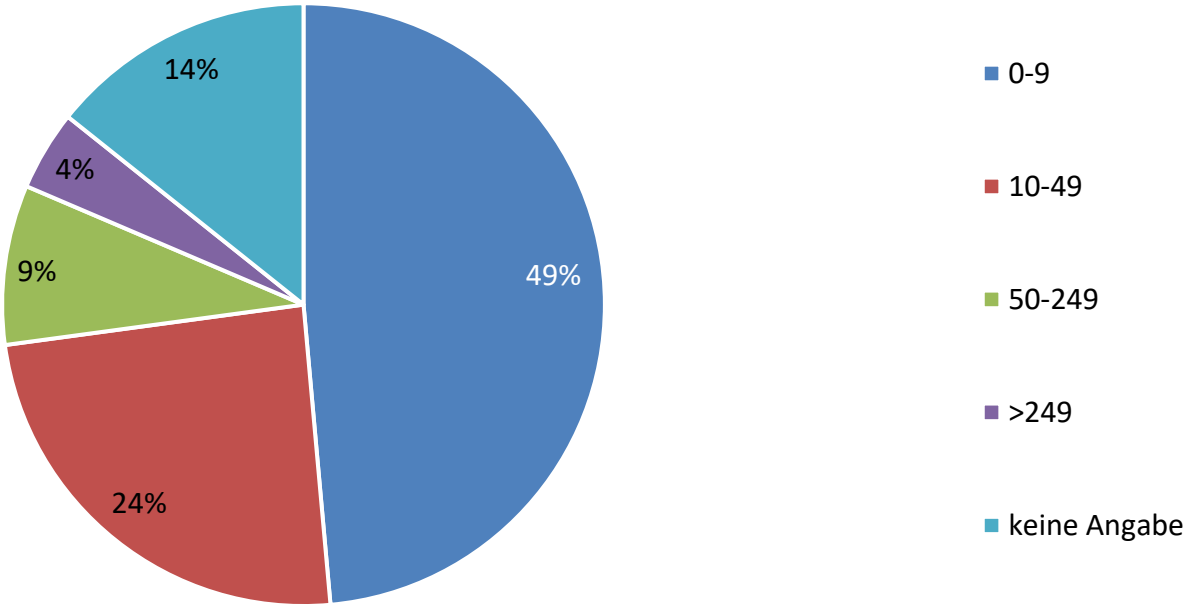
Angaben in Prozent. n = 140.



Angaben zu den teilnehmenden Unternehmen

Mitarbeiterzahl

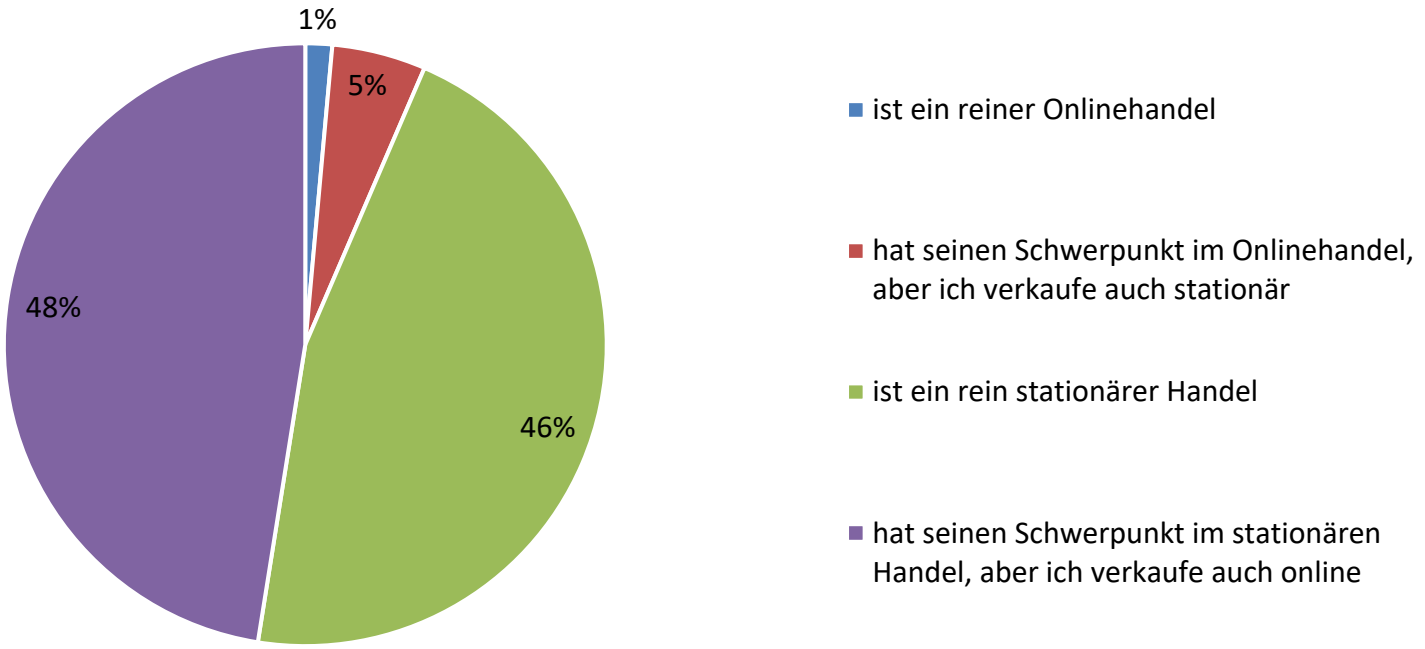
Angaben in Prozent. n = 140.



Angaben in Prozent. n = 140.

Angaben zu den teilnehmenden Unternehmen

Mein Unternehmen ist …



IHK Niedersachsen
Landesarbeitsgemeinschaft

Durchgeführt und ausgewertet von

IHK Niedersachsen
Federführung Handel
Kathrin Wiellowicz
Königstr. 19
30175 Hannover
info@ihk-n.de
wiellowicz@stade.ihk.de
www.ihk-n.de