



ECR Academic Student Award 2023

Radmila Vuleta

Wirtschaftsuniversität Wien, Institut Retailing & Data Science, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften

Bachelorarbeit

Dr. Cordula Cerha

Titel der Arbeit

Self-Checkout-Systeme und deren Akzeptanz im österreichischen
Lebensmitteleinzelhandel

Forschungsfrage und Ziel der Arbeit

- Forschungsfrage: „Welche Faktoren beeinflussen die Akzeptanz der KundInnen hinsichtlich der Nutzung von innovativen Self-Checkout-Systemen im stationären Lebensmitteleinzelhandel in Österreich?“
- Ziel der Arbeit: Self-Checkout-Systeme (SCO-Systeme) aus der Kunden- aber auch Handelsperspektive zu untersuchen und die dabei für die KundInnen bedeutsamen Faktoren für die Akzeptanz solcher SCO-Systeme zu identifizieren

Methodik

1. Beobachtung

Forschungsinstrument	weitgehend standardisierte Beobachtung
Stichprobe	n=194 EinkäuferInnen
Durchführungsort	Verbrauchermarkt in Wien
EDV-Auswertung	SPSS, Microsoft Excel

2. Konsumentenbefragung

Forschungsinstrument	schriftliche sowie persönliche Befragung mittels standardisiertem Fragebogen mit geschlossenen und offenen Fragen
Stichprobe	n=64 EinkäuferInnen
Durchführungsort	Verbrauchermarkt in Wien
EDV-Auswertung	SPSS, Microsoft Excel

Ergebnisse

- Das Personal ist momentan ein wichtiger Enabler für die Adoption von Selbstbedienungskassen.
- Die Akzeptanz von Selbstbedienungskassen ist insbesondere innerhalb der Gruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen gegeben.
- Selbstbedienungskassen werden von den EinkäuferInnen als schneller wahrgenommen, obwohl die durchschnittlichen Scanzeiten pro Artikel länger als an herkömmlichen Kassen sind. Entscheidend für diesen Eindruck können die kürzeren Wartezeiten und die somit durchschnittlich insgesamt kürzere Prozessdauer an den SB-Kassen sein.
- Es liegt nahe, dass die Kundinnen und Kunden noch nicht hinreichend über neuere SCO-Systeme, wie Just-Walk-Out und Mobiles Scanning, informiert sind.



Relevanz für ECR / ECR-Mitgliedsunternehmen

Für den Lebensmitteleinzelhandel sind Self-Checkout-Systeme Möglichkeiten, um Spitzenzeiten in der Kassenzone abzdämpfen und den KundInnen eine Alternative zum traditionellen Checkout-Prozess zu ermöglichen. Für den Handel ist es dabei relevant, Aspekte der Kundenperspektive zu berücksichtigen, um die Effizienzvorteile ausnutzen zu können. Insbesondere die mittlere und ältere Altersgruppe könnte von der Nutzung noch überzeugt werden. Der veränderte Einkaufsprozess geht jedoch mit Veränderungen der Warenpräsentation am Point of Sale miteinher, was Konsequenzen für den Handel und die Industrie hat. Eine Betrachtung der SCO-Systeme, speziell in Anbetracht neuer SCO-Entwicklungen im Ausland, ist daher notwendig, um alle Stakeholder zufriedenstellen zu können.

Kontakt Daten

- Radmila Vuleta
- E-Mail-Adresse: rvuleta@gmx.at