

ECR Academic Student Award 2016

Name des Studenten: Lukas Wottawa, MA

Hochschule: FH OÖ – Campus Steyr – Studiengang Global Sales and Marketing

Kategorie der Arbeit: Masterarbeit

Titel der Arbeit

“Grocery E-Commerce – Customer Acceptance of Different Online Delivery Modes for Fresh Produce Assortment in Austria.”

Ziel / Forschungsfrage(n)

- **Ziele der Arbeit war es herauszufinden,**

1. welche Zustell- bzw. Liefermethoden von Konsumenten für die Zustellung von Frischwaren präferiert werden,
2. wie viel Konsumenten maximal für die vorgestellten Zustell- bzw. Liefermethoden bereit sind zu bezahlen und
3. welche Kriterien für die Zustellung von Frischwaren für den Online Lebensmittelkäufer von Wichtigkeit sind.



Forschungsfragen (FF)

- **FF1:** Welche Zustell- bzw. Liefermethoden für Frischwaren im Bereich Online Lebensmittelhandel erfahren die höchste Akzeptanz unter Lebensmittelkonsumenten in Österreich und was sind die Gründe hierfür?
- **FF2:** Wie hoch ist die maximale Zahlungsbereitschaft für Zustell- bzw. Liefermethoden im Bereich Online Lebensmittelhandel für Frischwaren in Österreich?

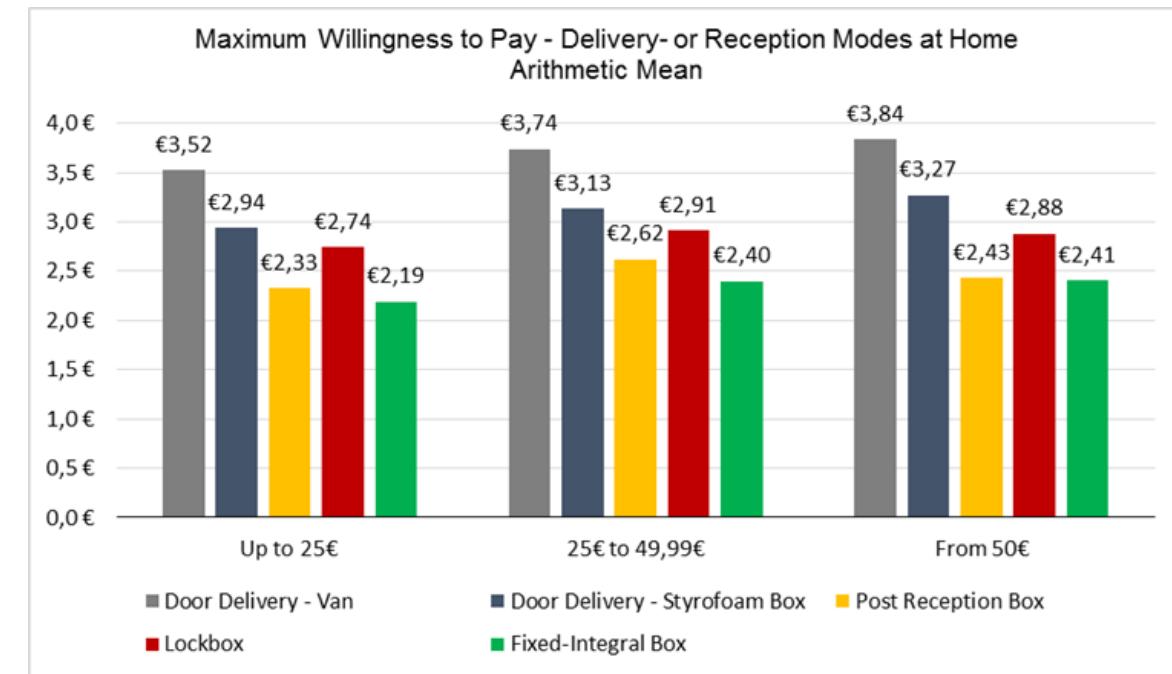
Methodik

Charakterisierungsmerkmal	Designspezifische Ausprägung
Forschungsmethode	Primär Forschung
Untersuchungsgegenstand	Welche Zustell- bzw. Liefermethoden für Frischwaren haben die höchste Akzeptanz unter Lebensmittelkonsumenten in Österreich, was sind die Gründe hierfür und wie hoch ist die maximale Zahlungsbereitschaft für diese Methoden.
Erhebungsform	Online und Face-to-Face Umfrage
Untersuchungsinstrument	Standardisierter Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragen, welche durch einen Pre-Test überprüft wurden.
Grundgesamtheit	Personen in Österreich mit Internetzugang welche Lebensmittel kaufen.
Untersuchungsort	Internet und Mariahilfer Straße in Wien
Auswahlverfahren	Selbstselektion
Pre-Test	5 Personen, 19.07.2016
Untersuchungszeitraum	20.07.2016 – 04.08.2016
Stichprobenumfang	206
Auswertungsmethoden	Deskriptive und Analytische Statistik
Auswertungsinstrument	SPSS, MS Excel

Ergebnisse 1

- **Bevorzugte Liefermethode nach Hause (n=206):**
 1. Türzustellung mittels Lieferfahrzeug mit Kühlaggregat (z.B. Billa Online Shop) – 80,7%
 2. Türzustellung mittels Isolierbox mit Kühl Akkus (z.B. Unimarkt Online Shop) – 46,6%
 3. Fix Installierte Box in die Mauer des Hauses mit 3 verschiedenen Temperaturzonen – 29,6%
 4. Isolierbox mit Kühl Akkus wird an Post-Empfangsbox geliefert – 27,2%
 5. Lockbox (Box wird mit Haken unter Türrahmen an Stahlseil befestigt) – 24,3%

- **Maximale Zahlungsbereitschaft nach Warenkorbsumme**

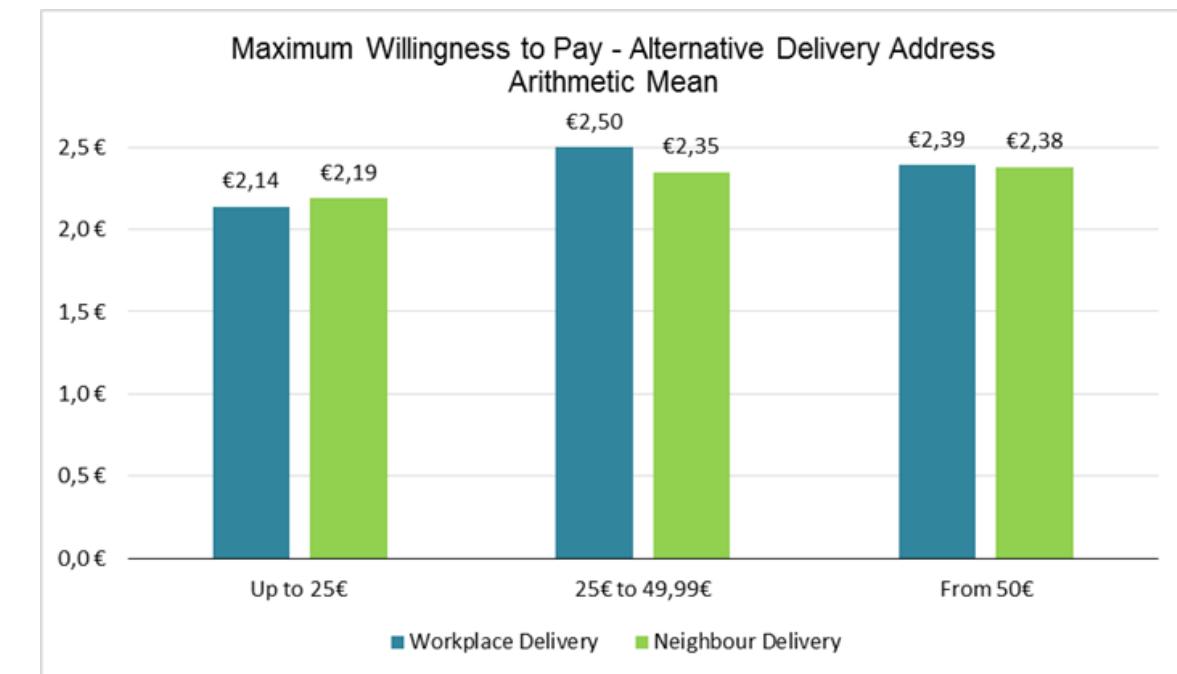


Ergebnisse 2

- **Bevorzugte Liefermethode an eine alternative Zustelladresse (n=206):**

1. Zustellung an den Arbeitsplatz mittels Isolierbox und Kühl Akkus – 46,6%
2. Zustellung an den Nachbarn mittels Isolierbox und Kühl Akkus – 30,4%

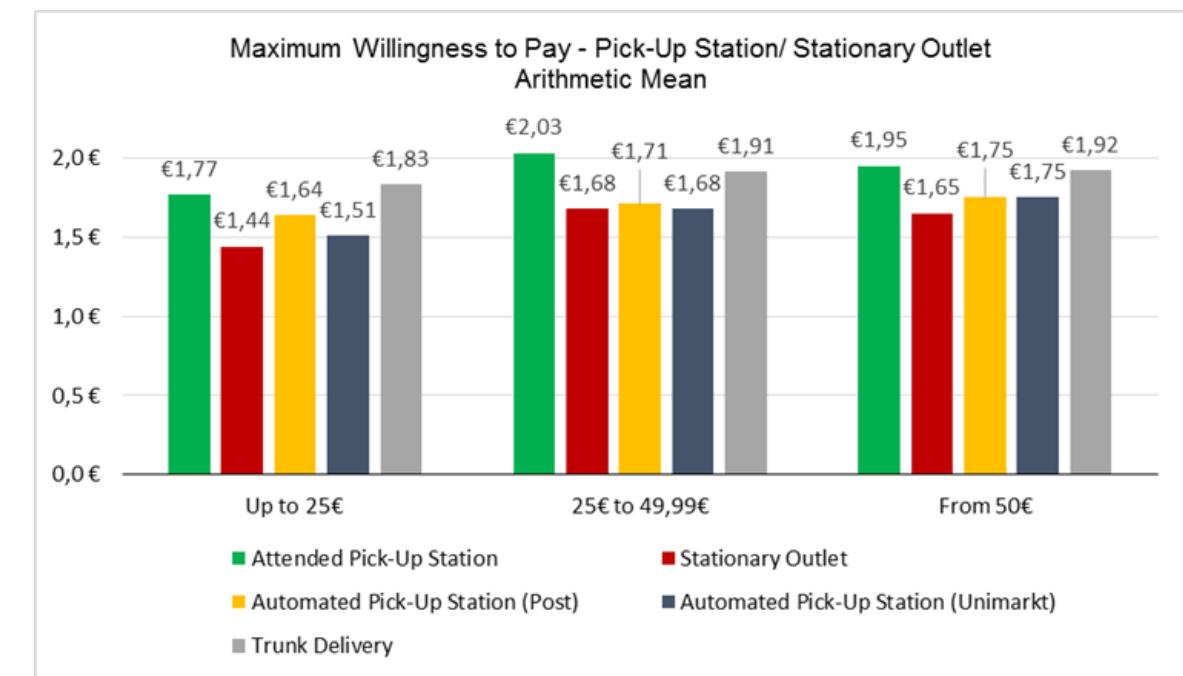
- **Maximale Zahlungsbereitschaft nach Warenkorbsumme**



Ergebnisse 3

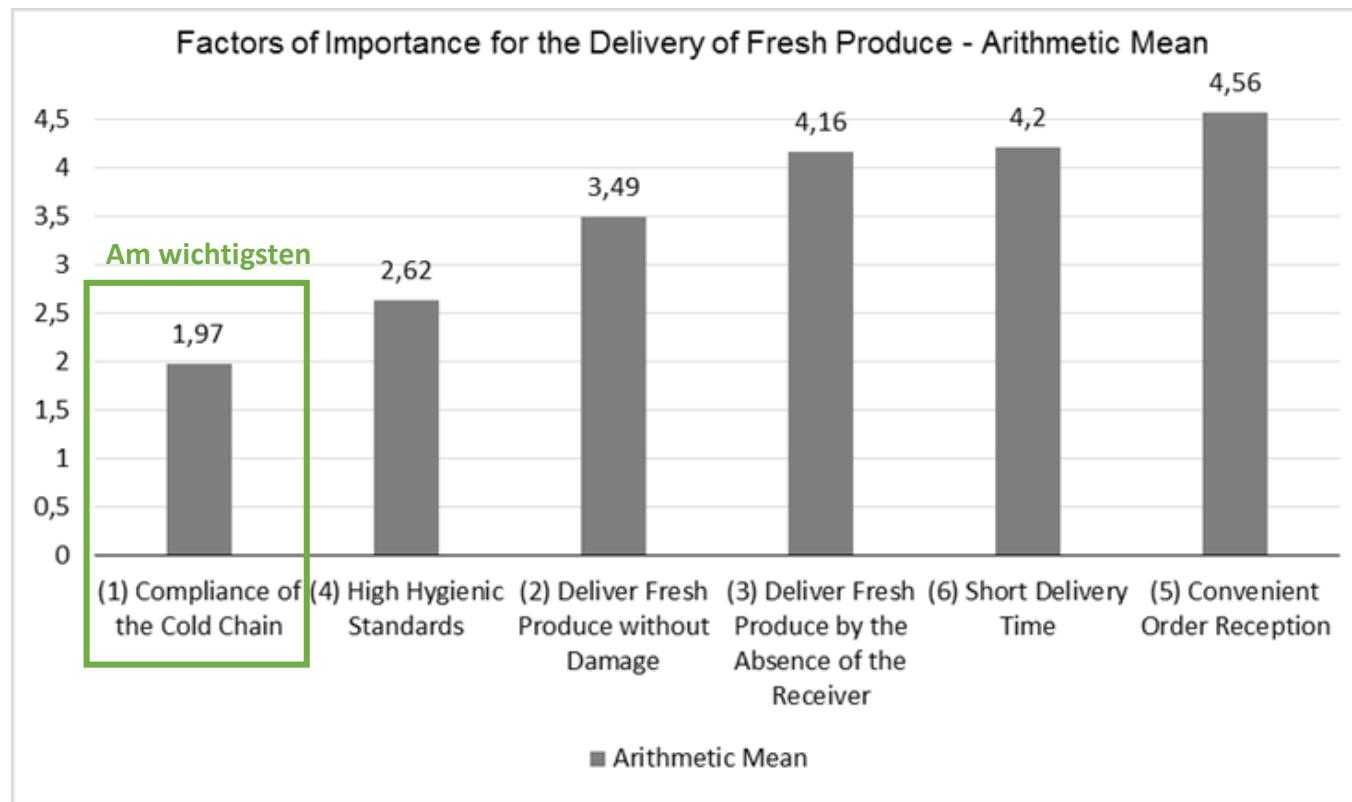
- **Bevorzugte Liefermethode an eine Abholstation/ Filiale des Online-Händlers (n=206):**
 1. Automatische Abholstation mit Kühlfunktion (z.B. Unimarkt/ Interspar) – 59%
 2. Filiale des Online Lebensmittelhändlers (z.B. Billa) – 47,7%
 3. Automatische Abholstation Post mittels Isolierbox mit Kühl Akkus – 46,7%
 4. Personell besetzte Abholstation mittels Isolierbox mit Kühl Akkus (z.B. Paketshop, Trafik etc.) – 40,5%
 5. Kofferraumzustellung mittels Isolierbox mit Kühl Akkus – 16,9%

- **Maximale Zahlungsbereitschaft nach Warenkorbsumme**



Ergebnisse 4

- Kriterien welche für die Zustellung von Frischwaren für den Online Lebensmittelkäufer von Wichtigkeit sind (1 = am wichtigsten; 6 = am unwichtigsten)**



Relevanz für ECR / Mitgliedsunternehmen

- ✓ Steigende Anzahl an Online-Lebensmittelkäufern in Österreich.
- ✓ Systematische Darstellung der existierenden Liefermethoden, um die „Last Mile“ Herausforderung in der Zustellung von Frischwaren zu überwinden.
- ✓ Beurteilung der Kundenakzeptanz für die verschiedenen Liefermethoden der Warengruppe Frischwaren.
- ✓ Feststellung der maximalen Zahlungsbereitschaft für die vorgestellten Zustellungsmethoden.
- ✓ Evaluierung der kritischen Erfolgsfaktoren für die erfolgreiche Zustellung von Frischwaren.

Kontaktdaten

- Name: Lukas Wottawa, MA
- E-Mail-Adresse: lukas.wottawa@gmail.com



Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.