

ECR Academic Student Award 2017

Dr. Robert Zniva

WU Wien / Institut für Handel und Marketing

Dissertation

Betreuer:

o.Univ.-Prof. Dr. Peter Schnedlitz

PD Dr. Thomas Salzberger

Titel der Arbeit

Ältere Konsument/inn/en im Lebensmitteleinzelhandel –
Ist Convenience ein Erfolgsfaktor?

Ziel(e) / Forschungsfrage(n)

Ziel der Arbeit war es herauszufinden, ob Händler sich den Bedürfnissen älterer Konsument/inn/en anpassen sollen und diesen mehr Convenience mit verschiedensten Maßnahmen (Ruhezonen, Fortbewegungshilfen, Sehhilfen etc.) bieten sollen.

Alter(n) wird hierbei als multidimensionaler Prozess verstanden.

Methodik

Die Arbeit
verfolgte ein
Mixed-Methods-
Design in drei
Schritten:

Vorstufe: Literaturanalyse

- Identifikation von Messansätzen für Altersprozesse, Lebensumstände und Lebensereignisse
- Analyse von insgesamt 124 peer reviewed Studien

Schritt 1: Explorative qualitative Vorstudie

- Überprüfung der Bedeutung von Convenience im LEH für ältere Konsument/inn/en und Adaption bestehender Konzeptionalisierungen.
- 69 qual. Tiefeninterviews & 50 Beobachtungen

Schritt 2: Quantitative Erhebung

- Einsatz der in der Vorstudie und Schritt 1 definierten Operationalisierungen um den Einfluss von Alter(n) auf die Wahrnehmung und Wirkung von Convenience zu untersuchen.
- Repräsentative Befragung von insgesamt 1003 chronologisch alten und jungen Wienern und Wienerinnen.

Ergebnisse

Die Gruppe der chronologisch älteren Konsument/innen forderte weniger Convenience als jüngere Konsument/inn/en.

Innerhalb der Älteren zeigten Personen mit gesundheitlichen Problemen und Personen mit Lebensereignissen ein stärkeres Bedürfnis nach Convenience.

Relevanz für ECR / ECR-Mitgliedsunternehmen

- Eigene Konzepte speziell für ältere Konsument/inn/en sollten vermieden werden, da es zu einer Stigmatisierung derselben kommt und zur einer Ablehnung des Konzepts.
- Man sollte jedoch die Bedürfnisse bestimmter Untergruppen ernst nehmen. Jedoch auf eine universelle Art und Weise. z.B. Statt Lupen zur Verbesserung des Lesens anzubieten, sollte man einfach generell die Lesbarkeit (Schriftgröße) der Informationen sicherstellen. Durch diese Vorgehensweise kommt es nicht zu einer Stigmatisierung durch bestimmte Defizite im Alter.

Kontakt Daten

Dr. Robert Zniva

robert.zniva@fh-salzburg.ac.at

robert.zniva@wu.ac.at

Mobil: 0650/2356100