

# ECR Academic Student Award 2023

**Ellen Lee Neumann, MA**

Fachhochschule Salzburg, Studiengang Betriebswirtschaft

**Masterarbeit**

Betreuer der Arbeit: FH-Prof. Dr. Robert Zniva

# Titel der Arbeit

## **Digital Signage im Einzelhandel – Potential oder Risiko?**

# Ziel(e) / Forschungsfrage(n)

## **Forschungsziele:**

Untersuchung der Aspekte, die beim Einsatz von Digital Signage-Technologien im stationären Handel in Bezug auf das Konsument\*innenverhalten zu berücksichtigen sind. Ermittlung, wie das Zusammenspiel von Technologie, Personal und Konsument\*innen optimal gestaltet werden kann, um den Anforderungen der Digitalisierung des stationären Handels erfolgreich zu begegnen.

## **Forschungsfragen:**

1. Besitzen Digital Signage-Technologien das Potential, die Aufgaben des Verkaufspersonals des stationären Handels zu unterstützen, beziehungsweise zu übernehmen?
2. Welche Faktoren sind für Konsument\*innen bei der Nutzung einer Digital Signage-Technologie relevant?

# Methodik

## **Systematische Literaturanalyse**

von 24 geprüften und gerankten empirischen Studien

## **Quantitative Feldforschung**

in einem deutschen Fastfood-Restaurant. Gegenüberstellung von Digital-Signage Technologie und Verkaufspersonal in Bezug auf das Konsument\*innenverhalten

# Ergebnisse

- Die Integration von digitalen Handelstechnologien ist für die Zukunftsfähigkeit des stationären Handels unerlässlich und entsprechend gestaltete Technologien können die Aufgaben des Verkaufspersonals positiv unterstützen und bis zu einem gewissen Maß übernehmen.
- Die für die Nutzung von Digital Signage relevanten Faktoren resultieren aus der individuellen Zielorientierung der Konsument\*innen. Dennoch konnten auch allgemeingültige Aspekte wie Benutzerfreundlichkeit, Funktionalität, Präsenz und Ästhetik sowie Vertrauen, Kontrolle, Zeitersparnis und Bequemlichkeit als relevant identifiziert werden.
- Die Ergebnisse heben die Wichtigkeit sozialer Faktoren hervor. Diese stellen ein essenzielles Merkmal des stationären Handels, einen bedeutsamen Treiber für den Ladenbesuch von Konsument\*innen und eine relevante Unterscheidung zum Onlinehandel dar.



# Relevanz für ECR / ECR-Mitgliedsunternehmen

Die Steigerung der Attraktivität des stationären Handels sowie dessen Digitalisierung sind stetig aktuelle Thematiken. Die Integration von Servicetechnologien ist für die Zukunftsfähigkeit des stationären Handels unerlässlich und entsprechend gestaltete Technologien können die Aufgaben des Verkaufspersonals positiv unterstützen und bis zu einem gewissen Maß übernehmen. Händler\*innen, die das Zusammenspiel von Technologie und Personal entsprechend der jeweiligen Stärken der digitalen und physischen Akteure gestalten, können den Anforderungen der Digitalisierung des stationären Handels erfolgreich begegnen. Die Thesis zeigt, welche Aspekte bei dem Einsatz von digitalen Einzelhandelstechnologien in Bezug auf das Konsument\*innenverhalten von Relevanz sind.



# Kontakt Daten

Ellen Lee Neumann

[ellen-lee.n@t-online.de](mailto:ellen-lee.n@t-online.de)