



Changing Times

Wie gehen die Österreicher mit Veränderungen um, wie gut fühlen sie sich für den Umgang mit diesen gerüstet und wie sehen sie vor diesem Hintergrund die Innovationen im Handel? Diesen und anderen Fragen geht das Österreichische Gallup Institut in einer umfangreichen Studie auf den Grund.

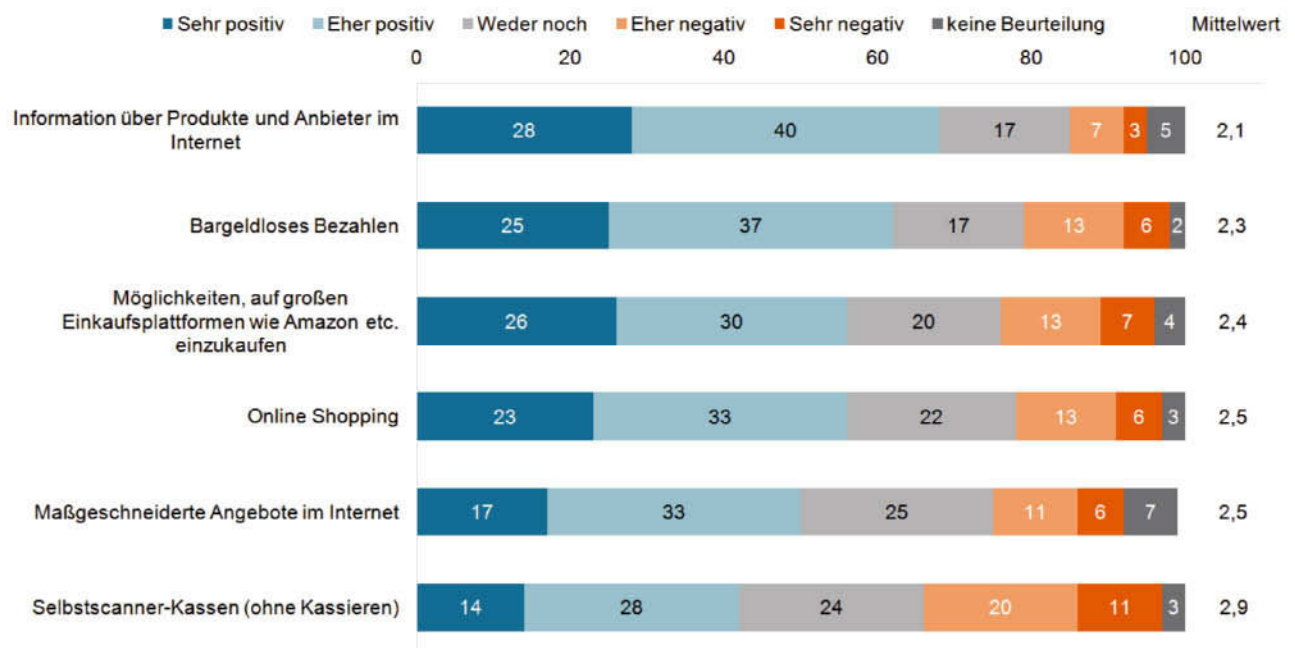
Autorin: Michaela Schellner

Veränderungen prägen unseren Alltag seit jeher und sind auch im Handel allgegenwärtig. In einer aktuellen Studie hat das Österreichische Gallup Institut den Österreichern auf den Zahn gefühlt und unter der Leitung von Dr. Andrea Fronaschütz, COO und Gesellschafterin, erhoben, wie die persönliche Einstellung der Befragten zum Thema Veränderung ist. Darüber hinaus standen die Wahrnehmung der gesellschaftlichen Veränderungen hierzulande sowie die vorhandenen Bewältigungsstrategien im Umgang mit diesen im Fokus der Umfrage. Genau unter die Lupe genommen haben die Markt- und Meinungsforscher auch

die Veränderungen im heimischen Handel und dabei hinterfragt, was der Bevölkerung hier am besten gefällt und worüber sie sich die größten Sorgen macht. Eines gleich vorne weg: Die Mehrheit der Österreicher (60 Prozent) ist der Ansicht, dass das Einkaufen generell – also unabhängig davon ob es um Lebensmittel, Kleidung, Möbel und dergleichen geht – in den letzten fünf Jahren einfacher geworden ist und bewertet die Veränderungen im Handel positiv. Goutiert werden konkret die im Internet zur Verfügung gestellten Informationen über Produkte und Anbieter (68 Prozent), das Angebot zum bargeldlosen Bezahlen (62 Prozent), die Möglichkeit, auf großen

Fotos: okainichenko – stock.adobe.com, Markus Wachse

Wie finden Sie folgende Veränderungen im Handel allgemein?



Quelle: Gallup, %-Werte, n=1.000

Einkaufsplattformen wie Amazon und Co einzukaufen und das Thema Onlineshopping (beide 56 Prozent). Maßgeschneiderte Angebote im Internet begeistern 50 Prozent der Befragten, Selbstscanner-Kassen schneiden mit 42 Prozent im Ranking am schlechtesten ab (siehe Grafik oben).

Handel muss sich auf „Silver Society“ einstellen

Um weiter in die Tiefe zu gehen, hat Gallup die Befragten in sogenannte Veränderungstypen eingeteilt: Enthusiasten, Ablehner und Gelassene (siehe Kasten „Veränderungstypen, Seite 71“) sowie die Ergebnisse nach Generationen aufgesplittet. Dabei zeigt sich: Je jünger die Befragten sind, desto offener stehen sie den Innovationen im Handel gegenüber, dieses Bild differenziert aber noch weiter. Während die vielzitierte Generation Z (geboren ab 1996) alle genannten Veränderungen positiv sieht, besteht seitens des Handels vor allem bei den Traditionalisten (geboren bis 1955) und Babyboomern (geboren zwischen 1956 und 1965) Handlungsbedarf. „Die wirtschaftliche Bedeutung der ‚Silver Society‘ aufgrund ihres steigenden Anteils an der Bevölkerung sowie ihrer Kaufkraft haben mittlerweile alle erkannt. Es wird in Zukunft einen Wettbewerbsvorteil bringen, diese Zielgruppe bei Veränderungen zu unterstützen, den Mehrwert von Innovationen zu demonstrieren, umso mehr als diese Gruppen in der Selbsteinschätzung weniger gut damit umgehen können“, erklärt Fronaschütz. Allen voran gehe es also darum, die Angst vor Neuem zu nehmen und Vorteile klar aufzuzeigen. Dabei sei Convenience das Gebot der Stunde, und zwar sowohl im Zusammenhang mit technischen Geräten als auch im Umgang mit Gütern des täglichen Bedarfs. Um den Bogen zu einer Produktinnovationsstudie zu schlagen: Es zeigt sich, dass Innovationen vor allem dann angenommen werden, wenn

der Vorteil klar erkennbar oder erlebbar ist. Nur 29 Prozent der Traditionalisten sprechen von einer Vereinfachung beim Einkaufen, sie konnten also noch nicht durch einen wahrnehmbaren Vorteil überzeugt werden.

Veränderungen werden grundsätzlich entspannt gesehen

Die Studie zeigt weiters, dass die Österreicher grundsätzlich einen entspannten Umgang mit Veränderungen pflegen. 27 Prozent begrüßen sie (= Enthusiasten), 21 Prozent lehnen sie ab. 50 Prozent reagieren gelassen und sehen Veränderungen als Bestandteil des Lebens. Zudem wird deutlich, dass mit dem Wandel häufiger positive als negative Assoziationen verbunden

Zur Studie

- **Methode:** Einladung in den Gallup-Omnibus, persönliche Einzelinterviews (CAPI) im Haushalt der Befragten
- **Stichprobe:** n = 1.000, repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren
- **Untersuchungszeitraum:** April 2019
- **durchgeführt von:** Das Österreichische Gallup Institut
- **Grafiken:** Gallup

Weitere Details zur Umfrage bei:
Dr. Andrea Fronaschütz, a.fronaschuetz@gallup.at





„Grundsätzliche Offenheit für Neues ist in der Bevölkerung deutlicher ausgeprägt als die Lernbereitschaft und Flexibilität“, so Andrea Fronaschütz, COO Österreichisches Gallup Institut.

nachgesagte Sicherheitsorientierung zurückzuführen ist. Gut bis durchschnittlich ausgeprägt sind laut Selbsteinschätzung der Befragten auch die notwendigen Fähigkeiten für den Umgang mit Veränderungen wie Offenheit für Neues und Beharrlichkeit. „Grundsätzliche Offenheit für Neues ist in der Bevölkerung deutlicher ausgeprägt als die Lernbereitschaft und Flexibilität. Relativ hoch ausgeprägt ist hingegen das Beharrungsvermögen. Dranbleiben und nicht aufgeben ist für die Österreicher besonders wichtig“, so Fronaschütz.

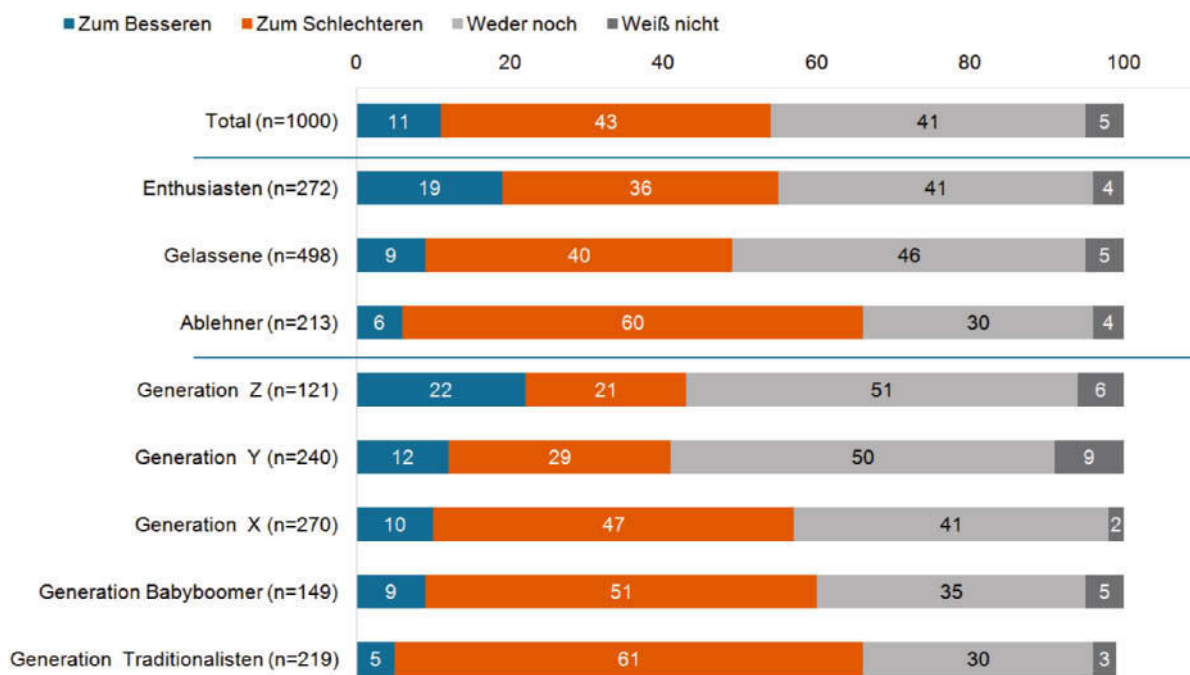
Generation Z ist risikobereit

Im Hinblick auf die Wahrnehmung aktueller gesellschaftlicher Veränderungen zeigt sich im Gegensatz zu der Befragung auf persönlicher Ebene ein etwas pessimistischeres Bild. 45 Prozent der Österreicher nehmen Veränderungen im Alltag

werden. Für 69 Prozent der Befragten bedeuten Veränderungen Herausforderung, für 66 Prozent Entwicklung und für 57 Prozent Fortschritt. Relativ häufig werden aber auch Anstrengung (43 Prozent) und Unsicherheit (41 Prozent) genannt. Am positivsten reagiert die Generation Y (1981 bis 1995); die größte Unsicherheit und Angst verspüren die Traditionalisten. Die Generation Z wiederum zeigt sich im Vergleich zu den Generationen X (1966 bis 1980) und Y weniger enthusiastisch, was auf die ihr

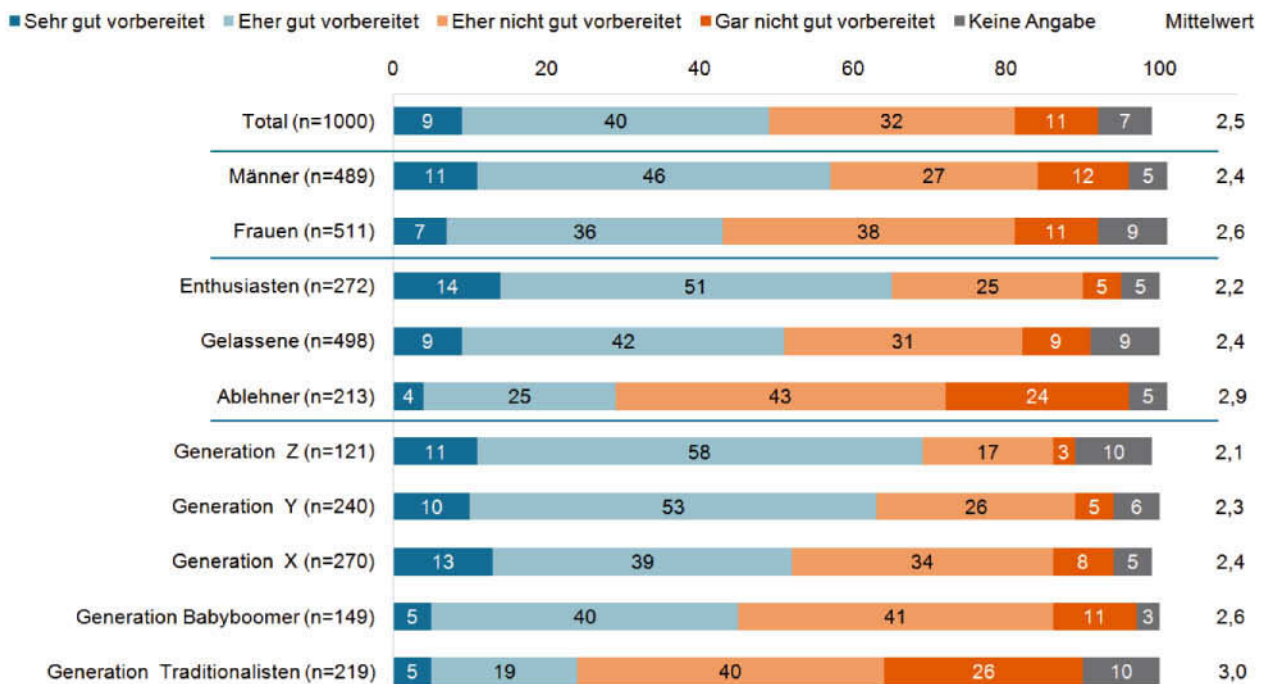
war; 72 Prozent davon bewerten diese als negativ. Beklagt werden hier vor allem ein erhöhtes Stresslevel, der Wertewandel rund um Egoismus, Unzufriedenheit und Gier, aber auch die Digitalisierung sowie gesellschaftspolitische Veränderungen. Themen wie Zuwanderung, Rechtsruck und die Situation auf dem Arbeitsmarkt verschärfen diese Wahrnehmung. Wenig überraschend ist, dass jüngere Generationen den gesellschaftlichen Veränderungen positiver gegenüberstehen als ältere.

Hat sich die Welt in den letzten 5 Jahren zum Besseren oder zum Schlechteren verändert?



Quelle: Gallup, %-Werte

Glauben Sie, dass Sie auf diese zukünftigen Entwicklungen ... sind?



Quelle: Gallup, %-Werte

Auf die Frage, ob man sich für den Umgang mit künftigen gesellschaftlichen Entwicklungen gut gerüstet fühlt, geben 49 Prozent an sehr gut oder eher gut vorbereitet zu sein, 43 Prozent antworten mit Nein (siehe Grafik oben). Zudem ist ein Drittel der Österreicher davon überzeugt, sich auf Veränderungen vorbereiten zu können – versus 49 Prozent, die das nicht so sehen. „Im Generationenvergleich können Veränderungen am ehesten von den Generationen Y und Z vorangetrieben werden. Die Generation Z zeigt am meisten Risikobereitschaft und vertritt Werte, die künftig von großer Bedeutung sein werden: Kooperation und Vertrauen. Es fehlt ihr allerdings an Beharrlichkeit, Selbstwirksamkeit und Lösungsorientierung – Skills, die bei der Generation Y hoch ausgeprägt sind“, analysiert Fronaschütz.

Zum Schlechteren verändert

Bedenklich ist, dass sich die Welt für 43 Prozent der österreichischen Bevölkerung in den vergangenen fünf Jahren zum Schlechteren und lediglich für elf Prozent zum Besseren verändert hat (siehe Grafik links). Die negative Wahrnehmung ist vor allem bei älteren Generationen und Ablehnern stärker ausgeprägt.

Im Widerspruch zu diesem deutlich pessimistischen Blick auf die Welt steht die eigene Lebenszufriedenheit: 74 Prozent der Österreicher sind mit ihrem Leben (sehr) zufrieden. Dieses scheinbar paradoxe Ergebnis lässt sich mit Zukunftsängsten erklären: Als größte Gefahren für die Zukunft werden Migration (60 Prozent), Verstädterung (55 Prozent), Digitalisierung und Internet der Dinge (je 48 Prozent) gesehen. Der Blick in die Zukunft fällt trotzdem etwas optimistischer aus – hier glauben 16 Prozent der Österreicher an

eine Verbesserung, 35 Prozent an eine Verschlechterung und 35 Prozent an die Beibehaltung des Status quo innerhalb der nächsten fünf Jahre.

Die drei Veränderungstypen

Deutliche Unterschiede hinsichtlich soziodemographischer Charakteristika und Bewältigungsressourcen

- **Die Enthusiasten (27 %)** sind vorwiegend in den jüngeren Generationen zu finden. Sie sind mit ihrem Leben zufrieden, ihre Skills für den Umgang mit Veränderungen sind hoch ausgeprägt, ihr zeitlicher Fokus liegt in der Gegenwart und Zukunft.
- **Die Gelassenen (50 %)** sind in allen Generationen vertreten. Sie verfügen über die notwendigen Copingskills für den Umgang mit Veränderungen (Offenheit für Neues, Beharrlichkeit, Lösungsorientierung etc.), ihr Zeitfokus ist deutlich häufiger auf die Gegenwart als auf die Vergangenheit oder Zukunft gerichtet. Mit ihrem Leben sind sie zufrieden.
- **Die Ablehner (21 %)** sind am häufigsten bei Traditionalisten („Silent Generation“) und Babyboomern vertreten. Mit Veränderungen verbinden sie vor allem Unsicherheit und Angst. Mit ihrem Leben sind sie weniger zufrieden als Enthusiasten und Gelassene, ihre Bewältigungsskills (Offenheit für Neues, Beharrlichkeit etc.) liegen unter dem Durchschnitt. Sie leben vorwiegend in der Gegenwart oder Vergangenheit.

Quelle: Das Österreichische Gallup Institut, Studie Veränderung