

Tisková zpráva STEM/MARK, kontakt: Zuzana Rabochová, rabochova@stemmark.cz, tel.: 731 081 390

V Praze, 13.2.2024

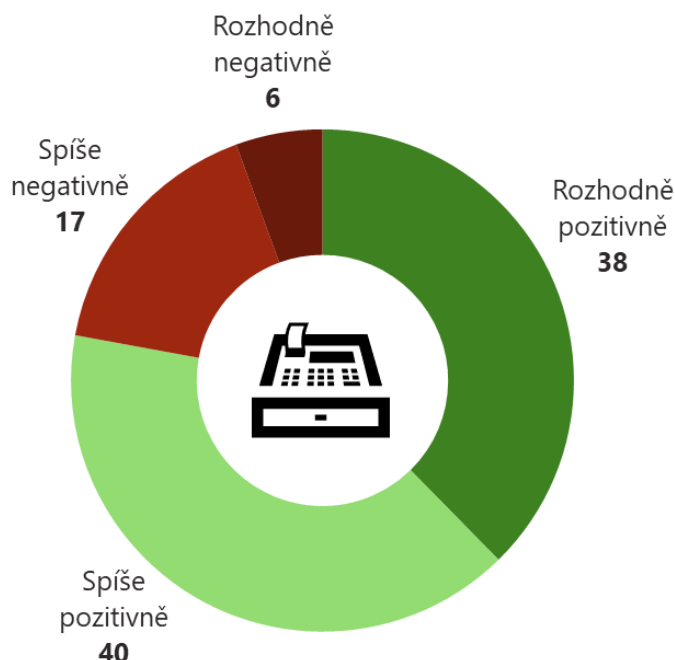
Češi se k samoobslužným pokladnám staví pozitivně, reálně ale stále vítězí klasické pokladny s obsluhou



Samoobslužné pokladny jsou v dnešní době součástí téměř každého supermarketu či hypermarketu. Některé obchodní řetězce v zahraničí ale začaly svůj postoj k samoobslužným pokladnám přehodnocovat a z obchodů je postupně odstraňovat. Jak si vedou samoobslužné pokladny u nás v ČR? Šetření výzkumné agentury STEM/MARK mezi obyvateli ČR ve věku 18 let a více ukázalo, že tři čtvrtiny

lidí vnímají samoobslužné pokladny pozitivně. Fandí jim zejména lidé ve věku 18-29 let, kteří samoobslužné pokladny preferují nejčastěji.

Jak vnímáte samoobslužné pokladny?

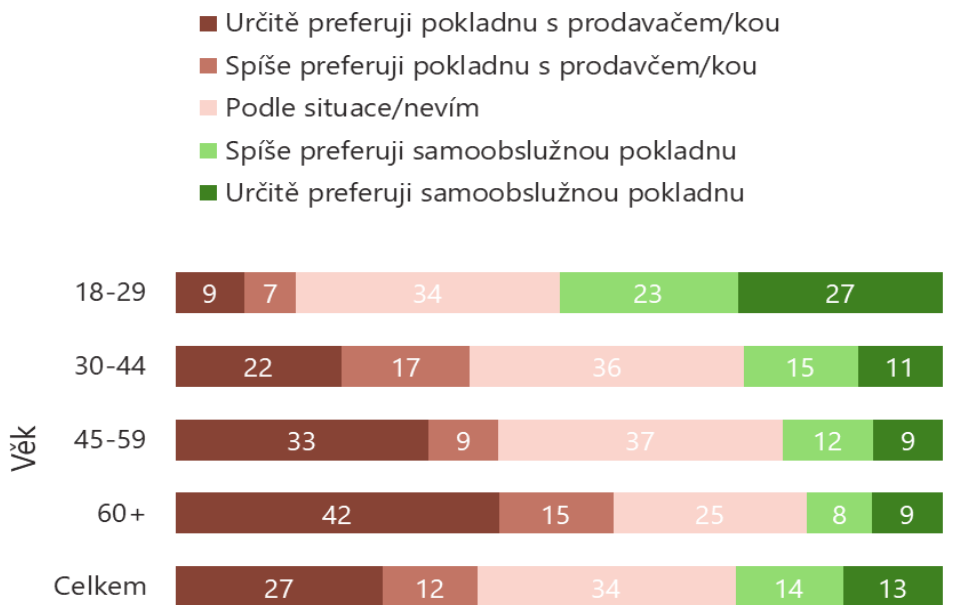


n=502 [údaje v %]

Nejsilnějším faktorem je věk

Celkový dojem ze samoobslužných pokladen je převážně pozitivní. Pravděpodobně není překvapením, že nejvýraznější roli v tomto postoji hraje věk. Nejvíce příznivců si samoobslužné pokladny nacházejí mezi mladšími ročníky a ač s rostoucím věkem míra nadšení klesá, přesto je vnímá pozitivně i nadpoloviční většina lidí nad 60 let.

Pokud je na výběr, jaký typ pokladny při nákupu preferujete?



n=502 [údaje v %]

Samotné používání těchto pokladen je opět dané věkem. Samoobslužné pokladny nejčastěji používají mladší lidé ve věku 18-29 let a s postupně se zvyšujícím věkem lidé častěji preferují pokladnu s prodavačem/kou. Pětinu lidí nad 60 let totiž nutnost použít samoobslužnou pokladnu stresuje. Často je to z toho důvodu, že ji neumí ovládat. Na druhou stranu se lidé poměrně často rozhodují podle situace. Jaké jsou tedy motivy, které lidi vedou k výběru daného typu pokladny?

Úspora času, obsah nákupu, ale i lidský faktor

S preferencí typu pokladny nejvíce souvisí velikost nákupu, délka fronty a s tím spojená úspora času. Samoobslužnou pokladnu volíme v případě, že je u ní menší fronta, máme menší nákup a dá se předpokládat, že odbavení proběhne rychleji. Navíc se ukázalo, že lidé ve věku 18-29 let nakupují oproti lidem ve věku 60+ let častěji každý den/téměř denně, zatímco starší věková skupina častěji upřednostňuje nákup jednou za týden. „Tím, že mladí lidé chodí častěji nakupovat každý den/téměř denně, kupují toho většinou méně, a proto častěji volí samoobslužnou pokladnu,“ komentuje Zuzana Rabochová ze STEM/MARK.

Při výběru pokladny ale záleží i na konkrétním typu zboží, které v danou chvíli kupujeme. V případě, že je obsahem nákupu převážně zboží bez čárového kódu, volíme spíše pokladnu s prodavačem/kou než samoobslužnou pokladnu.

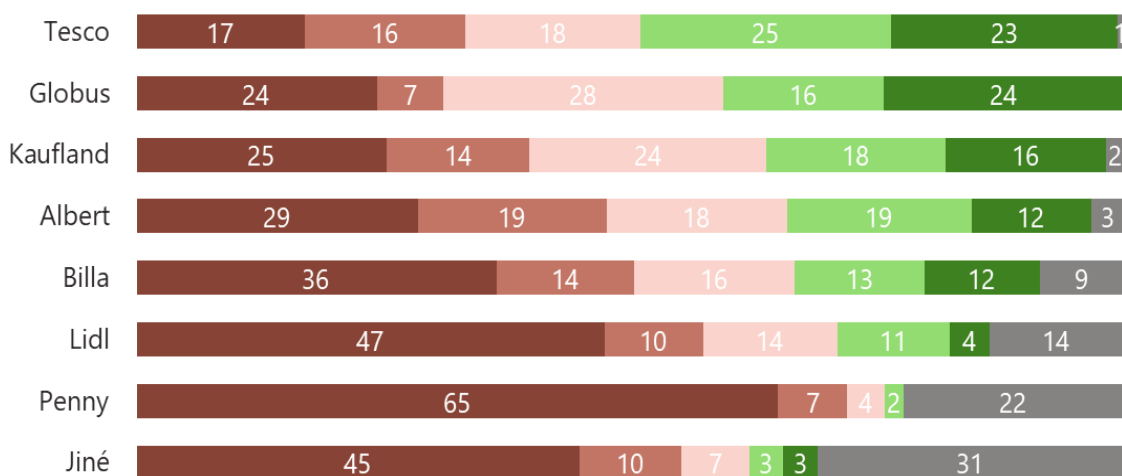
Více než polovina dotázaných také souhlasí s výrokem, že „samoobslužné pokladny často hlásí chybu a je třeba čekat na pomoc obsluhy“, takže při velkém nákupu je větší šance delších prodlev a je proto taktičtější využít pokladnu s prodavačem/čkou.

Důležitým faktorem při výběru pokladny je i lidský kontakt, kvůli kterému lidé často dají přednost pokladně s prodavačem/kou. Jedná se častěji o muže a nakupující ve věku nad 45 let. Mladší lidé a ženy naopak preferují samoobslužné pokladny mimo jiné právě kvůli tomu, že se kontaktu s člověkem chtějí vyhnout.

Lidská stránka se u tématu samoobslužných pokladen objevuje i v souvislosti s lidskou prací. Pětině lidí ve věku 60+ let vadí to, že při použití samoobslužné pokladny dělají práci za pokladní/ho a obchod tak šetří na jejich úkor. „Z toho důvodu by lidé ocenili, kdyby obchodní řetězce odměnily zákazníky, kteří se rozhodnou samoobslužnou pokladnu použít. To buď formou snížením ceny zboží, nebo přičtením extra bodů na zákaznickou kartu,“ dodává Zuzana Rabochová ze STEM/MARK.

Jaký typ pokladny využíváte v těchto obchodech?

- Vždy pokladnu s prodavačem/kou
- Častěji pokladnu s prodavačem/kou
- Využívám obě pokladny asi tak stejně často
- Častěji samoobslužnou
- Vždy samoobslužnou
- Tento obchod nemá samoobslužné pokladny

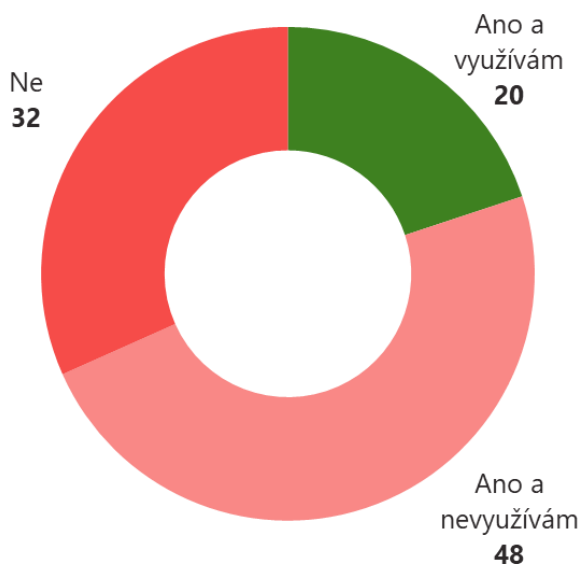


Respondenti, kteří nakupují v těchto konkrétních samoobsluhách/supermarketech/hypermarketech, Lidl n=272; Kaufland n=221; Albert n=214; Billa n=129; Tesco n=153; Globus n=74; Jiné n=29; řazeno dle využití samoobslužných pokladen [údaje v %]

Kde ano a kde ne?

Samoobslužné pokladny lidé nejčastěji používají v řetězcích Tesco a Globus. Nejméně naopak v Penny, kde se oproti ostatním obchodům začaly objevovat poměrně nedávno, což situaci vysvětluje.

Setkal/a jste se s možností platby SCANEM?



n=502 [údaje v %]

Placení v obchodě pomocí SCANU využívá pětina lidí

V závěru tohoto šetření jsme se lidí zeptali, zda se setkali s možností platby za pomoci tzv. scanu, případně zda a proč ho ne/využívají. 2/3 lidí se s možností platby za pomoci scanu již setkaly, nicméně tuto možnost využila zatím jen pětina dotázaných. Důvodem je často malý nákup, kdy se scan nevyplatí (zmiňují zejména mladí do 29 let) nebo lidé tento přístroj neumějí používat. Opět zazněly i názory, že tento způsob nakupování jen přiděluje starosti a scanování zboží je práce pokladní/ho. Otázkou je i četnost výskytu tohoto zařízení v obchodech.

„Celkově můžeme konstatovat, že Češi se na inovace v podobě samoobslužných pokladen a podobně dívají pozitivně, vítají možnost urychlení nákupu a trochu očekávají, že technické nedostatky, které se objevují, budou dořešeny. Pro řadu nakupujících je ale potřeba zachovat pokladny s obsluhou,“ shrnuje Zuzana Rabochová ze STEM/MARK.

Výzkumu agentury STEM/MARK uskutečněného prostřednictvím online dotazování na Českém národním panelu se zúčastnilo 506 osob nad 18 let reprezentující českou internetovou populaci proporčně podle pohlaví, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání, kraje a velikosti obce bydliště. Šetření probíhalo v termínu od 26. do 30. ledna 2024. /obrázek z unsplash.com/

Odkaz: <https://stemmark.cz/cesi-se-k-samoobsluznym-pokladnam-stavi-pozitivne-realne-ale-stale-vitezi-klasicke-pokladny-s-obsluhou/>