

ZEK LADENGESTALTUNG



„Der Einkauf in einem Alterssimulationsanzug war ein sehr interessantes und einschneidendes Erlebnis! Durch das Erleben der Alterserscheinungen am eigenen Körper konnte ich ein viel besseres Gespür dafür entwickeln, mit welchen Problemen Ältere im Alltag zu kämpfen haben. Der Hörverlust stellte für mich die größte Herausforderung dar.“

Katrin Stadler, Studentin im Masterstudengang MBM Medien und Marketing an der DHBW/CAS

Der demografische Wandel ist in aller Munde – unsere Gesellschaft wird immer älter. Ältere Menschen kämpfen mit Veränderungen und Einschränkungen physischer sowie kognitiver Art, welche die Bewältigung des Alltags zum Problem werden lassen.

Ein Selbstversuch in einem Alterssimulationsanzug macht die Herausforderungen und Probleme älterer Menschen beim Einkaufen am eigenen Körper erlebbar. Durch diese Erfahrungen können das Verständnis für die Bedürfnisse älterer Menschen geschärft und zielgruppenorientierte Lösungsansätze für die Handelspraxis entwickelt werden.

FORSCHUNGSFRAGEN

Mit Hilfe eines Selbstversuches in einem Alterssimulationsanzug sollten die Bereiche der Ladengestaltung eines Supermarktes identifiziert werden, die älteren Menschen Schwierigkeiten bereiten können. Dabei stellten sich Fragen wie „Wie gut sind Produkte in Regalen und Kühltruhen erreichbar?“, „Wie sind die Lichtverhältnisse und die Akustik?“, „Gibt es Schwellen oder Hindernisse?“, „Wie breit sind die Gänge?“, „Wie gut können sich ältere Menschen im Laden orientieren?“ oder „Wie gestaltet sich der Bezahlprozess an der Kasse?“.

METHODEN

Für den Selbstversuch des Lebensmitteleinkaufs nutzte die Masterstudentin den Alterssimulationsanzug Senior Suit Delta des Herstellers SD&C. Der hochschuleigene Anzug lässt Probanden um bis zu 40 Jahre „altern“. Dabei werden das Seh- und Hörvermögen, die Beweglichkeit der Gelenke sowie der Tastsinn künstlich eingeschränkt. Gewichte an den Gliedmaßen simulieren die nachlassende Kraft in Armen und Beinen. Eine standardisierte Befragung von 20 Senioren nach deren Einkauf ergänzte den Selbstversuch. Dabei wurden einzelne Bereiche der Ladengestaltung des Supermarktes bewertet und die Einstellung zu neuen Technologien als zusätzliche Hilfestellung beim Einkaufen abgefragt.

Abbildung oben: Probandin beim Selbstversuch im Sommer 2017.

IM FOKUS DER FORSCHUNG

Bedürfnisanalyse einer seniorengerechten
Ladengestaltung

PROJEKTART

Forschungsprojektarbeit

TITEL

Bedürfnisanalyse der umweltpsychologischen
Ladengestaltung für die Zielgruppe 60 Plus im
Lebensmitteleinzelhandel

RÜCKFRAGEN

Prof. Dr. Simone Besemer

Studiengangsleiterin

BWL – Medien- und Kommunikationswirtschaft

Duale Hochschule Baden-Württemberg Ravensburg

Weinbergstrasse 17, D-88214 Ravensburg

Tel.: 0751.18999.2747

E-Mail: besemer@dhw-ravensburg.de

ZEK

Das Zentrum für empirische Kommunikationsforschung (ZEK) ist Bestandteil der Fakultät Wirtschaft an der DHBW Ravensburg. Es dient der professionellen Unterstützung empirischer Projekte in Lehre und Forschung. Weitere Informationen zum Leistungsspektrum und zur Forschungsinfrastruktur im Internet: www.ravensburg.dhw.de/zek

KONTAKT

Prof. Dr. Simon Ottler

Wissenschaftlicher Leiter

Duale Hochschule Baden-Württemberg Ravensburg

Oberamteigasse 4, D-88214 Ravensburg

Tel.: 0751.18999.2131

E-Mail: ottler@dhw-ravensburg.de

ERGEBNISSE

Die Einschränkung des Hörvermögens stellte die größte Herausforderung des Selbstversuchs dar. So konnten Durchsagen nicht richtig verstanden und Konversationen nur schwer geführt werden. Dadurch entstanden Hemmungen, an der Frischetheke selbst etwas zu bestellen. Zudem bestand die Gefahr von Zusammenstößen mit Einkaufswägen anderer Kunden, da die Probandin Geräusche hinter sich nicht hörte.

Die relativ breiten Gänge im untersuchten Handelsunternehmen bieten genügend Platz für Gehhilfen. Produkte, die oberhalb der Schulterhöhe oder in den untersten Regalreihen lagen, konnten jedoch nicht erreicht werden. Das gleiche Problem zeigte sich bei Produkten, die im hinteren Bereich der Tiefkühltruhen platziert waren.

Das verkleinerte Gesichts- und Blickfeld und die verminderte Beweglichkeit des Kopfes beeinträchtigen das Suchen von Produkten. Der eingeschränkte Tastsinn erschwerte den Bezahlvorgang an der Kasse.

Resultierend aus dem Selbstversuch und der Seniorenbefragung lassen sich die folgenden Optimierungsvorschläge formulieren:

- Ruheinseln einrichten mit Sitzgelegenheiten, Wasserspendern und der Möglichkeit, Verkaufspersonal zu kontaktieren.
- Nicht zu hohe Regale verwenden sowie Hebesysteme bei den Kühltruhen anbringen.
- Musik und sonstige Geräuschkulissen reduzieren.
- Das Verkaufspersonal sollte laut sprechen und aktiv auf „Suchende“ zugehen.
- Digitale Hilfestellungen (wie Instore-Kiosksysteme oder Navigationshilfen per App) wurden für die Zielgruppe nicht als hilfreich erachtet.

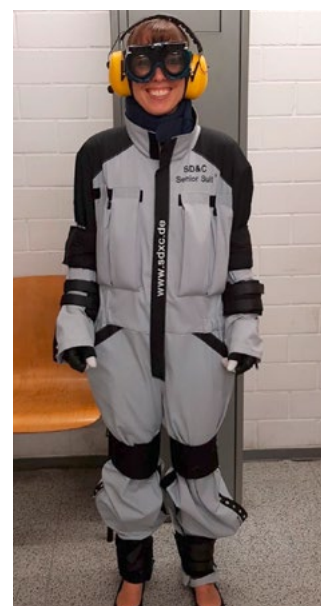


Abbildung links: Bestandteile des SD&C Senior Suit 2 (Bildquelle: SD&C GmbH)

Abbildung rechts: Probandin beim Selbstversuch im Sommer 2017.