



Studie

Verbraucherverhalten im
Selbstbedienungsbereich von Backstationen
im Einzelhandel

Impressum

Herausgeber:

DIN-Verbraucherrat
DIN e.V.

Am DIN Platz
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin

E-Mail: verbraucherrat@din.de

Web: <http://www.verbraucherrat.din.de>

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Autor:

Prof. Dr. Thorsten Sander

Inspe-ct
Innovationsmanagement, Sensorische Produktevaluation und Consumer Trends
Blumenstraße 2
30159 Hannover

Internetseite: www.inspe-ct.de

Berlin, März 2015

Zusammenfassung

Das Ziel der Studie „Verbraucherverhalten im Selbstbedienungsbereich von Backstationen im Einzelhandel“ bestand in der Untersuchung des Verbraucherverhaltens beim Umgang mit den angebotenen Backwaren in SB-Backstationen und SB-Backshops. Darüber hinaus soll die Studie klären, inwiefern die relevanten Normen¹ das Verbraucherverhalten hinsichtlich der Aspekte Hygiene, Sicherheit und Verbraucherinformationen berücksichtigen.

Auf Basis der Erkenntnisse sind Empfehlungen abzuleiten, wie die relevanten Normen noch ergänzt und optimiert werden können.

In einem dreistufigen Studiendesign wurden zunächst insgesamt 53 verschiedene SB-Backstationen und SB-Backshops in Hannover, Berlin und Hamburg überprüft. Ergebnis dieser Marktbegehungen war eine Liste an Kriterien, die als Grundlage für die Verbraucherbeobachtungen in Schritt 2 der Studie diente.

Im Rahmen von anonymen Verbraucherbeobachtungen in Hannover und Münster/Westfalen wurde das Verhalten von insgesamt 183 Konsumenten vor, während und nach der Entnahme von Backwaren beobachtet und dokumentiert.

Schritt 3 der Studie schloss sich nach Auswertung und Interpretation der Konsumentenbeobachtungen an. 191 Konsumenten von Backwaren, die an SB-Backstationen im Lebensmitteleinzelhandel und/oder in SB-Backshops gekauft werden, wurden in den Innenstädten von Hannover, Berlin sowie Münster befragt. Die ca. 5-8-minütigen Befragungen fanden anonymisiert anhand eines Papierfragebogens statt.

Die Kernergebnisse der drei Studienschritte zeigen einige Optimierungsempfehlungen auf:

Die DIN 10535 (2014-09) könnte die Wichtigkeit von Informationen über Hinweisschilder in Bezug auf deren Sichtbarkeit, z.B. in Bezug auf die Auffindbarkeit von Handschuhen, stärker betonen. Entsorgungsmöglichkeiten von heruntergefallenen Backwaren oder benutzten Handschuhen sind in der Mehrzahl der überprüften Filialen nicht vorhanden, auch verschmutzte Entnahmezangen können bisher nicht in für sie vorgesehene Halterungen abgelegt werden. Die Wichtigkeit von anwesendem Personal ist noch hervorzuheben und auch die Empfehlung, selbstschließende Klappen zu installieren.

¹ insbesondere DIN 10535 (2014-09), DIN 10501-3 (2011-12), DIN 10519 (2013-04), DIN EN 13954 (2010-12)

Die Empfehlung der Ausstattung der SB-Backstationen mit selbstschließenden Klappen ist in der DIN 10501-3 (2011-12) bereits enthalten, hier könnten aber Empfehlungen hinsichtlich einer adäquaten Größe der Entnahmeöffnungen aufgenommen werden. Bisher sind die Öffnungen teilweise zu groß (Verschmutzung von außen möglich) und in anderen Fällen wiederum zu klein (Schwierigkeit der Entnahme von Backwaren mit Entnahmehilfen).

Die DIN EN 13954 (2010-12) beinhaltet aktuell noch die „Annahme, dass die betreffenden Brotschneidemaschinen nur von geschultem Personal bedient werden.“ Hier sollte eine Anpassung vorgenommen bzw. ein Zusatz aufgenommen werden, welche Aspekte für die Nutzung von Brotschneidemaschinen durch Verbraucher in Selbstbedienung zu beachten sind. Insbesondere Hinweise zur Vorbereitung, Durchführung und Beendigung des Schneideprozesses sind hier zu geben.