

Barrierefrei einkaufen

Die alternde Gesellschaft ist soziale Realität. Die Gemeindeentwicklung trägt dieser Veränderung durch die Projekte „Generationendorf“ und das daraus erwachsene „Altern in guter Gesellschaft“ Rechnung.

In Modellgemeinden wird seit mehreren Jahren erfolgreich daran gearbeitet, mit möglichst breiter Einbindung der Bevölkerung auf kommunaler Ebene Lösungsversuche für diese wachsende soziale Aufgabe zu entwickeln.

„Altern in guter Gesellschaft“ war im vergangenen Sommersemester auch Titel und Thema eines Forschungspraktikums am Fachbereich Politikwissenschaft und Soziologie der Universität Salzburg. Lehrgangleiterin Dr. Rosemarie Fuchshofer, die seit Anfang an das Projekt Generationendorf sozialwissenschaftlich begleitet, und Statistikerin Mag. Ulli Stering versuchten mit 30 Studierenden eine Klammer zwischen Theorie und Praxis herzustellen.

Konsumenten 65+

Schwerpunkt des Projektes war der Teilaspekt „Barrierefreie Wirtschaft“. Die Konzentration auf die Konsumentengruppe der 14- bis 49-Jährigen schließt eine immer größere Gruppe der potentiellen Kundschaft aus. Eine stärkere Berücksichtigung der Bedürfnisse und Konsummuster der Altersgruppe 65+ sollte auch im Interesse der Handelsunternehmen selbst sein. Es geht darum, für die



Ältere Konsumenten schätzen Beratung und Service. Bild: SBWi/Stockphoto

wachsende Zahl älterer, auch betagter Konsumenten Rahmenbedingungen zu schaffen, die es ermöglichen, sich mit Dingen des täglichen Bedarfs selbstständig und selbstbestimmt zu versorgen. Doch fehlt es bislang vielfach an Konzepten, praxisbezogenen Modellen, zum Teil auch noch am akuten Handlungsbedarf, um notwendige Veränderungen einzuleiten.

Passende Angebote

Fragen, die es zu erforschen galt, waren: Wie steht es mit der Versorgung von älteren Menschen mit Gütern des täglichen Bedarfs? Welches akzeptable Angebot an Textilien und Mode gibt es für Menschen über 65 Jahren und wo? Wie wird älteren Konsumenten das sich ständig ändernde Angebot an Unterhaltungselektronik und neuer Technologie vermit-

telt? Die Studierenden versuchten diese Fragen mittels Interviews von Kunden, Verkaufspersonal und Wirtschaftsexperten zu beantworten. Eine Exkursion in die Modellgemeinden Mattsee und Elixhausen bot Einsicht in die Lebensrealität älterer Menschen.

Ein Theorieteil und Zahlen zur demographischen Entwicklung dienten zudem als Grundlage für das Ausarbeiten der Fragebögen und Interviewleitfäden. Erhoben wurden Erfahrungen und Einschätzungen der Kundengruppe 65+, spezielle Wünsche und Bedürfnisse der Altersgruppe, aber auch Hindernisse und Hürden, die einem erfolgreichen, befriedigenden Einkaufserlebnis im Wege stehen.

Service und Beratung

Aus den Ergebnissen lässt sich schließen, dass ältere Personen

Service und Beratung sehr schätzen, gerne einkaufen, wenn und wo das Personal sich etwas mehr Zeit nimmt (nehmen kann).

Sitzmöglichkeiten und Kundentoiletten wären sehr gefragt, ebenso Hilfen in den Geschäften, die das Finden und Erreichen von Waren erleichtern. Spezielle Angebote dürfen nicht zu einer Stigmatisierung („Generation Kukident“) führen und nicht auf persönliche Defizite (schlechteres Sehen, Ungelenkigkeit etc.) hinweisen.

Ältere Personen sind überwiegend markentreu und kaufen mit Vorliebe heimische Produkte. Mehr Zeit an der Kassa und Hilfe beim Einpacken und Transport werden als nötig erachtet.

In absehbarer Zeit wird ein weit größerer Teil der Bevölkerung des Bundeslandes Salzburg dieser Altersgruppe angehören als jetzt. Konsum wird mit zunehmendem Alter von „Versorgungsnotwendigkeit“ abgelöst. Passen die Rahmenbedingungen nicht, kauft man nur mehr das Nötigste. Die heimische Wirtschaft ist gut beraten, sich auf die Herausforderung, die diese Entwicklung mit sich bringt, vorzubereiten. Wird der Abbau von Hindernissen und Hürden, baulichen, physischen und mentalen, verabsäumt, entstehen nicht nur Versorgungsprobleme bei den älteren Personen, man verdrängt und vergrämt damit auch eine wachsende und eigentlich treue Kundenschicht aus den Geschäften.

Detailergebnisse der Befragungen gibt es auf der Homepage der Gemeindeentwicklung Salzburg:

www.gemeindeentwicklung.at