

Välklingande butiksvaor

En generell och applicerbar metod för bättre arbetsmiljö och färre stölder



Projektet "Välklingande butiksvaor" undersökte möjligheterna att använda diskret ljudsättning av händelser för att övervaka butiker och minska stölder. Svensk Handels rapporter visar på en ökning av stölder i svenska butiker, vilket utgör ett hot mot handelsbranschen. Projektet föreslår en lösning för att göra butiken mindre attraktiv för snattare, göra vardagen enklare för personalen och förbättra kundupplevelsen genom att göra små ändringar i butikens ljudmiljö.

I stället för att använda kameror och larm kan en interaktiv ljudsättning skapa subtila förändringar i ljudmiljön när en stöldmärkt vara lyfts bort från hyllan, vilket förenklar och effektiviserar övervakningen av en butiklokal samtidigt som man ser till att det finns en trevlig och inbjudande atmosfär för kunderna. **Forskningsfrågan är om man kan minska butiksstöld genom att lägga till diskreta varningsljud eller temporärt ändra bakgrundsmusiken i butiker.** Trots att projektet inte gav några entydiga svar på forskningsfrågan har det resulterat i betydande ny kunskap om hur ljud kan användas för att framhäva butikens atmosfär.

Vi hade planerat att undersöka effekterna av förändringarna i ljudmiljön i riktiga butiksmiljöer, men på grund av covid-19 kunde vi inte genomföra fältstudier i en fysisk butik. I stället fokuserade vi på perceptuella studier i en kontrollerad miljö med mer vikt på

grundläggande forskning, vilket det också finns ett stort behov av. Vårt antagande är att resultaten är tillämpliga på butiker inom sällanköpsvaruhandeln som säljer relativt dyra varor, har bakgrundsmusik, har en traditionell affärslokal och är bemannade. Vi har inte inkluderat alla typer av butiksstölder i vår design utan fokuserade på tillfällessnattaren.

När man utformar ljudnotiser för en butik måste man ta hänsyn till de unika förutsättningarna som finns där. Detta inkluderar faktorer som varorna som säljs, personaltäthet, akustik, varumärken, säkerhetssystem, arkitektur, interiör och belysning, kundgrupp och mycket mer. En ljudbaserad lägesövervakning genom spatialiserade ljudnotiser placerade på viktiga platser i lokalen kan implementeras även i mindre skala och därigenom minska butikspersonalens arbetsbörda och kognitiva belastning. ►

För att undvika att kunder upplever ljudnotiserna som varningar när de interagerar med varorna, utformades ljudnotiserna så att de var inkongruenta men ändå passade in i miljön där de spelades.

Trots att det är oklart om dessa ljudnotiser kan fånga uppmärksamheten hos potentiella snattare i en verklig butiksmiljö eller hur längre tids exponering påverkar personer i ljudmiljön, behöver mer forskning utföras i fysiska butiker. Projektet har validerat en första uppsättning designriktlinjer för korta ljudnotiser i en butiksmiljö, men det är viktigt att påpeka att dessa riktlinjer är framtagna och verifierade inom ramen för projektet och inte kan betraktas som generella.

Projektet omfattade fem delstudier som inkluderade kontrollerade experiment i laboratoriemiljö samt en fältstudie. Delstudierna inkluderade:

1. Validering av ljuddesign
2. Perceptionstester
3. Preferenser för notifieringsljud
4. Observans av notifieringsljud mot bakgrundsljud
5. Minnesbildning av syn- och hörselintryck i butiker

I den andra delstudien, som gjordes med VR-experiment, påvisade vi intressanta observationer rörande ljudnivån. Trots att ljudnivån var densamma för alla deltagare, rapporterade deltagarna som var omedvetna om att ljud spelades att ljudnivån var för låg, medan alla som var medvetna ansåg att ljudnivån var lämplig. Detta tyder på att det är möjligt och fördelaktigt att anpassa ljudnotiser för olika aktörer, till exempel butikspersonal eller kund, för att uppnå en bra balans mellan uppmärksamhet och förbiseende. Detta kan också innebära att varningsljud kan designas för att passa olika situationer och behov. Även för responsen på ljuddesignen i VR-testerna fick vi några oväntade resultat, där förväntat tydliga ljud inte uppmärksammades. Speciellt var det ljud som inte passade in i kontexten som inte märktes. Resultaten visar också att ingen av deltagarna blev distraherade av några ljud, och varningarna hade ingen mätbar effekt på testdeltagarnas upplevelse eller beteende i butiken.

Resultaten visar att ljudnotiser som läggs till i ljudmiljön kan vara effektivt för butiksovervakningen, och kan samtidigt skapa ett designutrymme för varumärkesbyggande och positiv påverkan på kundupplevelsen. ■

Projektname: Välklingande butiksvoror – en generell och applicerbar metod för bättre arbetsmiljö och färre stölder.

Projektledare: Kjetil Falkenberg, KTH Kungliga Tekniska högskolan.

Övriga projektdeltagare: Sven-Olov Daunfeldt, Handels Forskningsinstitut; Martin Ljungdahl Eriksson, Högskolan Väst; Emma Frid, KTH Kungliga Tekniska högskolan/IRCAM Paris; Håkan Lidbo, Rumtiden idea lab; Tobias Otterbring, Handels Forskningsinstitut.

Beviljat anslag: 2 000 000 kronor.

Projektid: januari 2021–december 2022.



Handelsrådet | 103 29 Stockholm
Besöksadress: Regeringsgatan 60
Telefon växel 010-471 85 80
www.handelsradet.se