

**A BME Gazdaság és Társadalomtudományi Karán**

**2017. november 16-án megtartott**

**Tudományos Diákköri Konferencián**

**Termékélmény és pszichológia**

**A Heller Farkas Alapítvány különdíjában részesült**

**Dolgozat címe: A vásárlás fizikai környezetének korszerűsítése a próbafülkék felhasználó központú fejlesztésével**

**Szerző: Czibor Lili Réka a GTK Nemzetközi gazdálkodás alapszak hallgatója**

**Konzulens: Dr. Lógó Emma, egyetemi adjunktus, Ergonómia és Pszichológia Tanszék**

### **A dolgozat rövid kivonata\***

A vevőknek fel kell próbálniuk a ruhát a megvétel előtt, és ezt a lehető legkényelmesebb módon szeretnék megtenni akár az üzletben, akár otthon. Az üzleteknek nagyobb figyelmet kellene fordítaniuk arra a helysége, ahol tulajdonképpen a vásárlói döntés születik. A vásárlás fizikai környezetének korszerűsítése a próbafülkék felhasználó központú fejlesztésével c. kutatás legfőbb motivációja volt a kutatás során olyan elemzések, tervek és eredmények elérése, amelyek segítségével a kutatás javaslatait alkalmazó üzletek jelentős fejlődést, és pozitív felhasználói visszacsatolást érhetnek el. A kutatás a próbafülkék fizikai környezetének elemzését helyezi középpontba a felhasználói élmények figyelembevételével. Az eredmények eléréséhez több különböző kutatási módszer alkalmazására került sor. A terepfelmérési jegyzőkönyv, a fókuszcsoportos kutatások, online kérdőív is a kutatás folyamatainak részét és eszközét képezte. A kutatás célja volt meghatározni azokat a szempontokat az üzletek számára, amelyek értékelésével és szem előtt tartásával pozitív változásokat érhetnek el a fogyasztói visszacsatolás és a vásárlás környezetének megítélésében. A fókuszcsoportos kutatások során sikerült megfogalmazni az alapvető hipotéziseket, és a kutatás fő vonalát. Ezt követően az online kérdőív segített az adatok nagyobb mennyiségben történő gyűjtésében, a hipotézisek igazolásában. Végül pedig a terepfelmérés segítségével sikerült feltérképezni, hogy Magyarországon a ruházati üzletek próbafülkéi milyen fizikai tulajdonságokkal rendelkeznek, és ezek milyen mértékben felelnek meg a vásárlói igényeknek. Sikerült kidolgozni egy 10 pontból álló szempontrendszert, amely alkalmas a próbafülkék ellenőrzésére. Ez a lista a következő elemeket tartalmazza:

1. Ajtó vagy függöny található a próbafülkén?
2. Van-e ülőalkalmatosság?
3. Hány darab akasztó/fogas található a fülkében?
4. Milyen a világítás típusa (a fény iránya, intenzitása, színhőmérséklete)?
5. Van-e tükör, ha igen, mennyi található a próbafülkében?
6. Van-e polc, ha igen, mennyi?
7. Található-e szemetes a fülkében?
8. Van-e szőnyeg a próbafülkében?
9. Van-e légkondicionálás a fülkében?
10. Milyen színű a próbafülke fala?

Illetve segítséget nyújt a kialakításhoz illetve a fejlesztéshez, amennyiben az ideális kialakítás jellemzőit figyelembe vesszük. A próbafülke mérete és berendezése, hőmérséklete és szellőzés, világítás és fények, tisztaság és rendezettség, zene, illatok és végül eladók szerepe a próbafülkénél mind-mind említésre került a dolgozatban. Összességében sikerült hatékonyan felmérni a vásárlók próbafülkével kapcsolatos igényeit, és ezek alapján megalkotni az ideális próbafülke modellt.

\*A TDK dolgozat iránt érdeklődők vegyék fel a kapcsolatot a szerzővel: [czibor.lili@gmail.com](mailto:czibor.lili@gmail.com)