

Die Spieltheorie in der Praxis: Steuerung von Warteschlangen in Ladenlokalen

Wenn Kunden aus der Warteschlange fliehen

Warteschlangen sorgen offenbar selbst bei gut ausgestatteten Händlern für Umsatzverluste. Das zeigt eine aktuelle Umfrage, für die rund 5.000 Händler und Kunden befragt worden sind. 29 Prozent der Befragten gaben an, schon einmal einen Laden aufgrund von Warteschlangen verlassen zu haben [...]. Ein Viertel der Befragten betritt ein Geschäft nach eigenem Bekunden erst gar nicht, wenn von außen Warteschlangen zu sehen sind.

Eine schnelle Abfertigung an der Kasse und einfache Bezahlssysteme gehören für fast alle Befragten (90 Prozent) zu den wichtigsten Services eines Einzelhändlers. Probleme im Wartebereich führen also nicht nur zu Umsatzverlusten, sondern auch zu Verärgerung und oftmals sogar zu Streitigkeiten zwischen Kunden.

(Auszug aus: <http://www.crn.de/markt/artikel-105927.html>, 2015)

Fall 1:

In einem Bäckerladen gibt es einen langen Verkaufstresen. Immer wieder stellen sich die Kunden ungeordnet an. Fast täglich kommt es zu Wortwechseln zwischen Kunden, zu Streitigkeiten und Verärgerung.

Fall 2:

In einer Apotheke gibt es vier kleine Verkaufstresen. Eigentlich hatte sich der Apotheker erhofft, dass sich die Kunden in einer Schlange anstellen und die vordersten dann zu dem jeweils freien Tresen gehen. In der Realität drängen sich die Leute aber vor oder bilden mehrere Schlangen vor den einzelnen Verkaufstresen. All dies führt zu ständigen Wortwechseln und Streitigkeiten zwischen den Kunden und mit dem Verkaufspersonal.

Aufgaben:

1. Eine Variante der Spieltheorie beschäftigt sich mit dem Versuch, Regelsysteme so zu gestalten, dass das freiwillige Handeln der Akteure zu einem gewünschten Endergebnis führt. Shapley und Roth haben für ihre Arbeiten zur Marktgestaltung 2012 den Nobelpreis erhalten.

Im Erklär-Video „Spieltheorie“ ist von einer Versicherung die Rede, die ihre Kunden dazu bringen möchte, in ihren Versicherungsanträgen keine falschen Angaben mehr zu machen.

www.mediatheque.lindau-nobel.org/videos/34652/2015-mini-lecture-game-theory-de

Solche Gestaltungsaufgaben tauchen in der Realität immer wieder auf. Oftmals kann man aber mit einfachen Regeln, Hinweisen, Schildern oder optischer Gestaltung eine „freiwillige“ Verhaltensänderung der Menschen erreichen.

Erarbeiten Sie einen Vorschlag, wie man die Probleme mit dem Anstellverhalten von Kunden in den beiden Fallbeispielen lösen könnte.

2. Erarbeiten Sie einen Sketch, in dem Sie das Warteschlangenproblem und seine Lösung darstellen.
3. Welche Lösung schlägt Alvin Roth in dem Erklär-Video „Spieltheorie“ für eine Verbesserung der Versorgung mit Spendernieren vor?
4. Welche Wissenschaftler haben die Berücksichtigung menschlicher Gefühle wie Stolz oder Neid in die Spieltheorie eingeführt?