

Trails Beyond Aisles: Curating Retail for The Many

Trails is a multi-sensory shopping experience that works for the many people and goes beyond the visual.

Trails is een multi-zintuiglijke winkelervaring die verder gaat dan visueel.

Hosted by: Sandhya Ravichandran

Project Information (EN)

Shopping that Engages Multiple Senses

Physical stores exist because people want to touch and experience products before buying them. Yet, most retail design today only engages one sense effectively, making it increasingly difficult to navigate for those with visual disabilities like low vision and blindness. Consequently, they are left with little choice but to prepare in advance, many times even leaning on others for help- thus reducing their sense of freedom in this process.

This project explored what happens when we design a technology-driven, emotion-enabling retail experience that engages multiple human senses.

Collaborative research revealed that offering sensory choices creates better shopping experiences and instils a sense of agency not just for individuals with disabilities, but for a wider public.

Some people prefer quick visual scanning. Others benefit from detailed audio descriptions- like in museums. Many enjoy combining both approaches. The key insight? providing choice does not replace existing experiences- it enhances them. When retailers offer multiple ways for customers to engage with their product offerings, more people can shop comfortably and confidently, with no compromise of time or effort.

How Trails Works

A 'Trail' is a consolidated and curated pathway within a retail store. This path contains smart codes that trigger audio descriptions based on real customer purchasing behaviours and reviews. Instead of random information, you receive organised insights from people who actually bought and used these products. Furthermore, the audio layer guides shopping discovery through tangible information- how surfaces feel, how mechanisms work, which combinations other customers loved most, et cetera.

Trails transforms the act of shopping from browsing endless options into following thoughtfully compiled journeys. You spend less time wandering and more time discovering products that might better match your needs.

Good Design is Invisible but Inclusive

This work highlights the nature of inclusive design and its benefits- creating products, services and systems that work for the greatest extent of people across all demographics. It is designing for the margins to make the average wider.

Previously piloted at the flagship store of a major European retailer, Trails proved its value across diverse groups- parents with young children, students, elderly shoppers- all found richer benefits through multi-sensory choice.

This project represents a fundamental shift in thinking- from designing 'for' people, to designing 'with' them. True inclusion needs a genuine pivot in the mindset of creatives, entrepreneurs and makers- acknowledging all kinds of people as active contributors to the design process, not mere bystanders.

See, touch, listen- visit the exhibition to discover shopping through senses beyond sight.

Projectinformatie (NL)

Winkelen met Meerdere Zintuigen

Fysieke winkels bieden de kans om producten te ervaren voordat iemand een aankoop doet. Toch zijn veel winkelervaringen bijna volledig visueel ingericht. Mensen met een visuele beperking hebben moeite om zelfstandig hun weg te vinden. Vaak moeten zij zich uitgebreid voorbereiden of iemand om hulp vragen, wat hun gevoel van onafhankelijkheid beperkt.

Dit project focust op het effect van een technologiegedreven en emotie-versterkende winkelervaring die meerdere zintuigen aanspreekt. Uit gezamenlijk onderzoek blijkt dat het aanbieden van zintuiglijke keuzes leidt tot een betere winkelervaring. Bij zowel mensen met een beperking als bij een breder publiek voelen mensen zich op deze manier sterker verbonden met producten en geeft het hun een gevoel van regie.

Waar de één liever snel visueel scant, hecht een ander meer waarde aan gedetailleerde audiobeschrijvingen, zoals in musea. Veel mensen ervaren juist de combinatie van beide het prettigst. Zintuiglijke keuzes vervangen de bestaande winkelervaring niet, maar versterken ze. Wanneer winkels meerdere manieren bieden om producten te ontdekken en te ervaren, voelen meer mensen zich comfortabel en zelfverzekerd tijdens het winkelen.

Hoe Trails Werkt

‘Trail’ is een zorgvuldig samengestelde gangpad binnen een winkel. Het pad bevat slimme codes die audiobeschrijvingen activeren op basis van echte klantbeoordelingen en ervaringen. In plaats van willekeurige informatie krijg je gestructureerde inzichten van mensen die de producten écht hebben gekocht en gebruikt. De audiolaag begeleidt je door de winkelervaring met tastbare details: hoe oppervlakken aanvoelen, hoe mechanismen werken en welke combinaties andere klanten het meest waarderen.

Trails transformeert het winkelen van eindeloos rondlopen naar het volgen van zorgvuldig samengestelde routes. Je brengt minder tijd door met zoeken en meer tijd met het ontdekken van producten die beter aansluiten op jouw behoeften.

Een Goed Ontwerp is Onzichtbaar maar Inclusief

Dit werk belicht de voordelen en het karakter van Inclusive Design: het creëren van producten, services en systemen die voor zo veel mogelijk mensen werken. Met Trails ontwerpen we niet alleen voor de ‘gemiddelde persoon’, maar breiden we de winkelervaring uit voor iedereen.

Trails is getest in een flagshipstore van een grote Europese retailer. De multi-sensorische keuzes waren voor uiteenlopende groepen waardevol: van ouders met jonge kinderen tot studenten en oudere shoppers.

Dit project illustreert een fundamentele verschuiving: van ontwerpen voor mensen naar ontwerpen met mensen. Echte inclusie vraagt om een verandering in mindset bij creatieve makers, ondernemers en ontwerpers, waarbij iedereen wordt erkend als actieve deelnemer in het ontwerpproces, en niet als toeschouwer langs de zijlijn.

Kijk, voel, luister- bezoek de tentoonstelling en ontdek een winkelervaring die verder gaat dan alleen zicht.

Image List

Filename	Caption	Credit
trails-main-picture_1756729044.png	Trails: A multi-sensory shopping experience.	Sandhya Ravichandran, “Trails”, 2025

Filename	Caption	Credit
trails-p1_1756635806.png	Vision disability in a non-inclusive world.	Sandhya Ravichandran, "Trails: Co-design", 2024
trails-p2_1756636025.png	Principles around people with vision disabilities.	Sandhya Ravichandran, "Trails: Co-design", 2024
trails-p3_1756636359.png	Trails: Sample audio description of a product.	Sandhya Ravichandran, "Trails", 2024
trails-p4_1756636482.png	Inclusive design works for the many people.	Sandhya Ravichandran, "Trails", 2025

The images above are included in the ZIP under /images.