

Enkelt för alla



– en vinstaffär

SK
SVERIGES
KONSUMENTER

Innehåll:

I butiken	sid 2
I e-butiken	sid 2
Bemötande	sid 4
Avtal	sid 4
Verktyg	sid 5
Sveriges Konsumenters tips	sid 6
Tips och råd från andra organisationer	sid 6

Med rätt att handla är ett projekt som drivs med stöd från Arvsfonden och syftar till att göra konsumtionsmiljön mer tillgänglig. Med fokus på personer med kognitiva funktionsnedsättningar undersöker vi vilka de största problemen är i köpsituationer och hur vi kan förbättra. Det som gör det tydligt och enkelt för vissa, gör det tydligt och enkelt för alla!



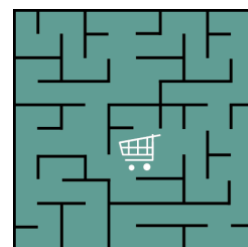
I butiken

- *Håll ordning och reda i butiken*

En butik som har fritt i gångar och rent bland hyllor och produkter ger hjärnan en chans att fokusera på rätt saker, vilket underlättar när det är dags för konsumenten att ta beslut och orientera sig bland varorna.

- *Undvik att flytta omkring på varor eller att möblera om*

Igenkänning är viktigt för många personer. Miljöer som förändras kan lätt bli en onödigt källa till förvirring och osäkerhet. Om förändringar måste ske, förvarna gärna om detta och se över skyltningen en extra gång.



- *Undvik reklamskyltar som kan störa uppmärksamheten*

Går hand i hand med att hålla ordning och reda i butiken. För kunden som navigerar sig i butiken kan dessa reklamskyltar vara en stor distraktion. Om hjärnan redan arbetar för att följa skyltar och hitta rätt avdelning kan reklamskyltarna innebära ytterligare ett hinder för att kunna eller orka ta sig till rätt plats.

- *En behaglig miljö är tyst, lugn och väl upplyst*

Bakgrundsmusik och reklamfilmer fyller enligt vissa ett viktigt syfte i butikerna. För många personer innebär det dock bara ytterligare ett störningsmoment som tar fokus från det mål de har med butiksbesöket. Se också till att ni har bra ljus i er lokal så att det är enkelt att exempelvis se nivåskillnader, att orientera sig och kunna läsa produktinformationen.

- *Använd bilder och skyltar för att underlätta orienteringen*

Att erbjuda likadan information om liknande produkter och tjänster, gärna med symboler som kan förtydliga, är bra för konsumenterna. Skyltningen bör vara enkel, tydlig och utformad/placerad så att den inte inkräktar på annan information som konsumenten ska ta till sig.

- 
- Tydlig och begriplig skyltning – i ögonhöjd och på båda sidor av hyllorna
 - Tydlig prismärkning, även av jämförpriset och eventuell totalkostnad
 - Bilder och illustrationer som förtydligar innebörden av skriftlig information

- *Att det finns tillgänglig personal att be om hjälp*

Se till att ni har personal tillgänglig i butiken. Ser någon kund förvirrad eller osäker ut, fråga om ni kan hjälpa till. Och hjälp kunden hela vägen fram till varan.

- *Erbjud kontant betalning*

Att kunna betala kontant är viktigt ur många perspektiv. Det kan handla om att en inte har tillgång till ett bankkort, att det är svårt att komma ihåg koden till kortet eller att pengar har en pedagogisk funktion som gör att en kan ha överblick över sin ekonomi.

I e-butiken

Precis som i de fysiska butikerna är det enkelhet och tydlighet som underlättar för konsumenterna när det kommer till att jämföra produkter och kunna göra medvetna köp. Störningsmoment som information för liknande produkter som är utformad på olika sätt, påträngande erbjudanden om andra produkter under pågående köp och allmänt stökiga webbmiljöer, gör konsumenter stressade i onödan.

Nedan listar vi några saker som kan göra köpupplevelsen tydligare och enklare för de allra flesta:

- *Korta texter med enkelt språk*

Använd ett enkelt språk och undvik facktermer eller onödigt krångliga ord. Förenkla och förtydliga så mycket det bara går. Desto enklare, desto bättre.

- *Bilder och illustrationer som förtydligar innebörden av skriftlig information*

Symbolstöd är inte bara bra för dem med lässvårigheter, utan även bra för bland annat den stressade som vill få en snabb och korrekt överblick. Använd helst befintliga symboler.

- *Tillgång till tillgänglighetsfunktioner som uppläst text*

Uppläst text kan vara helt avgörande för många konsumenter och en god väg att få kontakt med nya, som tidigare inte kunnat handla på mindre tillgängliga sidor. Riktlinjer för att få en väl fungerande funktion för uppläst text finns bland annat bland våra tips nedan.

- *Att webbsidor följer WCAG och Webbriktlinjer*

Det finns flertalet riktlinjer för att skapa tillgänglig webb. Vi rekommenderar standarden WCAG 2.0 som ger god vägledning till hög tillgänglighet och som har utvecklats tillsammans med bland annat funktionshinderorganisationer. Vid skapande av tillgänglig webb är [webbriktlinjer](#) från Post- och telestyrelsen (PTS) bra att utgå från, även hos [W3C](#) går det att läsa mer. Hos [Funka](#) går det att läsa mer om webbdirektivet från EU.



- *Att (webb)miljöer utformas på likartade sätt, med symboler som känns igen*

Igenkänning underlättar. Utforma gärna era hemsidor så att de följer samma struktur som liknande företag och med symboler som känns igen.

- *Enkla kontaktvägar som är synliga*

Att ha väl synliga kontaktvägar, inklusive telefonnummer för personlig service, underlättar för konsumenterna. Erbjud gärna information om hur en bäst använder sig av de olika kontaktvägarna – exempelvis vilka frågor som lämpar sig bäst för de olika forumen eller hur lång svarstid en kan förvänta sig.

Bemötande

Oberoende av plattform är bemötandet viktigt. Att personalen har ett tilltal som öppnar för dialog, ställer frågor om vad en behöver, kan förklara en extra gång och som på olika sätt kan visa på skillnader mellan erbjudanden ska vara en självklarhet.

- God service och tillgänglig personal att be om hjälp
- Sluta med aggressiv försäljning eller marknadsföring
- Samarbeta inte med oseriösa eller oärliga företag
- Utbilda era försäljare i god service och försäljningssed
- Uppmuntra inte till lurendrejeri genom höga bonussystem/provision. Det är ofta de med minst pengar som blir lurade och får betala ett högt pris



Avtal

Att ingå avtal vid köp är något båda parter ska kunna göra utan att känna otrygghet. Förenkla avtalet och ni minskar risken för missförstånd och tvister, samtidigt som ni ökar konsumenternas förtroende för er.



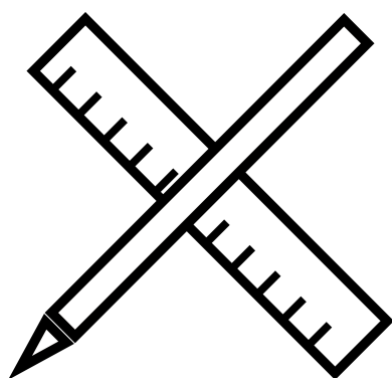
- *Förkorta avtalsvillkoren, se till att de är läsbara*

Flera avtal är oskäligt långa och svåra att förstå. Om endast det mest nödvändiga inkluderas kan kunderna på ett enkelt och snabbt vis både få kontroll över vad de går med på och samtidigt få en bättre förståelse för hur eventuella tvister och ert företag fungerar. Ett avtal bör kunna sammanfattas under ett fåtal rubriker och inte vara längre än att det tar omkring fem minuter att läsa.

Med rätt att handla har gjort en undersökning om svenska folkets tankar kring avtal och kunde slå fast att de bör [kortas, förenklas och granskas](#). Om du vill fördjupa dig ytterligare har EU-kommissionen undersökt de [europeiska konsumenternas](#) inställning till avtal och vad som kan få dem att ägna mer tid åt dem.

Verktyg

- Att utgå från universell design och att använda sig av brukarmedverkan vid utformningen av nya varor, tjänster och miljöer (t.ex. ta hjälp av en testpanel med personer från funktionshindersorganisationer eller det lokala funktionshinderrådet). Mer information om universell design hittar du bland annat hos [Funktionsrätt Sverige](#) som även har räknat på att ökad tillgänglighet lönar sig, hos [Funka](#) och den internationella stiftelsen [designforall.org](#)
- Använd enkla texter, gärna [Lättläst](#)
- Använd bilder och illustrationer som förtydligar innebörden av skriftlig information. Som hjälp finns det vissa verktyg, som standarden [Grafiska symboler](#)
- Internationella standarder kring bland annat [socialt ansvarstagande](#) (ISO 26000) och den [människocentrerade organisationen](#) (ISO 27500) är bra verktyg. Håll er uppdaterade kring vad som händer inom standardiseringsvärlden hos [svenska SIS](#)
- Att erbjuda uppläst text (talsyntes) kan vara avgörande för om en person kan tillgodogöra sig informationen på en webbsida. Det finns särskilda tillägg att abonnera på för dig som bygger sajten bland annat [Talande webb](#) och [ReadSpeaker](#). Tilläggen har generellt större funktionalitet även om många datorer idag har en inbyggd funktion för textläsning. Viktig oavsett vilken lösning du väljer är att följa standarden WCAG 2.0 för att kunna erbjuda hög tillgänglighet
- Dessutom, framförallt för dig som har en livsmedelsbutik, har vi tagit fram en checklista för utvärdering av den kognitiva tillgängligheten. Den kan du som butiksägare använda tillsammans med kunder. Kontakta exempelvis det kommunala funktionshinderrådet på er ort eller en organisation som samlar personer med funktionsnedsättning och undersök hur ni kan samarbeta för att underlätta för fler. Du hittar checklistan på [länken här](#)



Sveriges Konsumenters tips

1. Genomför en nöjd kundundersökning – ta reda på hur kunderna upplever tillgängligheten idag
2. Ta stöd av andra - sök samarbete med lokala funktionshinderorganisationer eller kommunens Funktionshinderråd om det finns ett sådant, för butiksinspektioner
3. Utvärdera köpmiljön utifrån användarens perspektiv
4. Påbörja åtgärdsarbetet för ökad tillgänglighet och våga göra fel
5. Mät resultatet igen. Har kunderna blivit nöjdare
6. Sprid resultatet! Var stolta över era förbättringar och berätta om det för andra

Tips och råd från andra organisationer

- Konsumentverket har tagit fram guiden [Butik för alla](#) för ökad tillgänglighet i handeln
- Myndigheten för delaktighet (MFD) har en hel del information om [tillgänglighet](#) som de flesta verksamheter kan använda sig av, dessutom ett speciellt material för [tillgänglig dagligvaruhandel för personer med demens](#)
- Funktionsrätt Sverige har på ett bra vis sammanfattat vad som gäller om tillgänglighet utifrån [mänskliga rättigheter](#)
- Ta hjälp av organisationen [Begripsam](#) som genomför användartester, håller seminarier och föreläsningar samt leder workshops om hur samhället kan bli mer tillgängligt