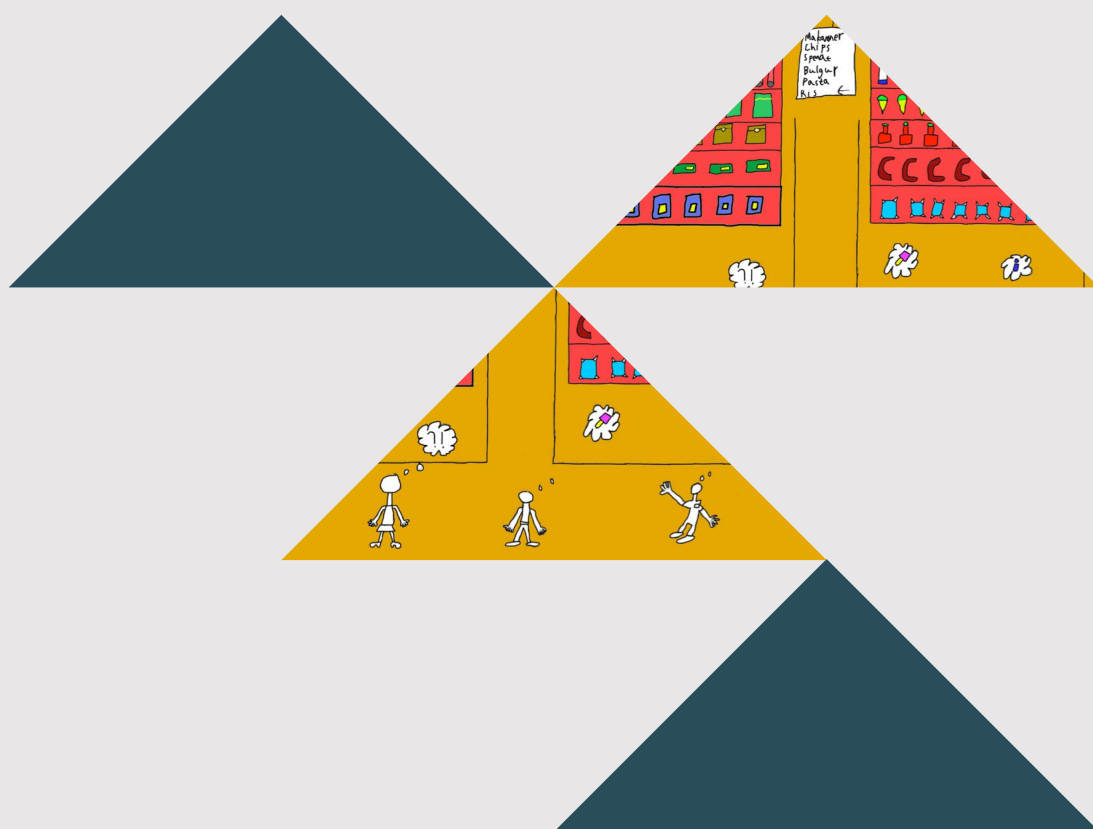


CHECKLISTA

för kognitiv tillgänglighet

Livsmedelsbutik



SVERIGES
KONSUMENTER

INNEHÅLL

ATT ANVÄNDA CHECKLISTAN	s.3
-------------------------	-----

CHECKLISTA

Entré	s.4
-------	-----

Butiksmiljö	s.5
-------------	-----

Övriga tjänster	s.8
-----------------	-----

TILL BUTIKSCHEFEN

Nöjdare kunder

Resultat från undersökning

Tack!

ATT ANVÄNDA CHECKLISTAN

Den här checklistan är tänkt att användas som ett verktyg för utvärdering, planering och uppföljning av den kognitiva tillgängligheten i livsmedelsbutiker. Med kognitiv tillgänglighet menar vi en miljö som är användbar för kunder som har en funktionsnedsättning som kan påverka deras förmåga att ta emot och bearbeta information om inte miljön är tillgänglig. Våra kognitiva förmågor påverkas bland annat av ljud, ljus, en stressig miljö och hur information presenteras. Syftet med undersökningarna är att butikschefer och personal i butiker ska bli medvetna om hur de kan skapa trygga och attraktiva köpmiljöer där det är enkelt för konsumenter, oavsett funktionsvariation, att göra vardagliga inköp. Tanken är därför att checklistan ska användas tillsammans med medlemmar från funktionshinderorganisationer eller funktionshinderråd.

Det här dokumentet består av två delar, dels checklistan, dels en del med information som kan lämnas till butikschefen. Det är du som använder checklistan som väljer hur mycket information du vill föra in i listan, vilka delar av butiken du vill undersöka och hur den ska användas för uppföljning.

Arbetet kan läggas upp på lite olika sätt. Är du butikschef - ta kontakt med det lokala funktionshinderrådet eller någon lokal funktionshinderorganisation och fråga om de har möjlighet att hjälpa er i ert tillgänglighetsarbete. Är du engagerad i ett funktionshinderråd eller i en funktionshinderorganisation kan du inleda arbetet med att skicka ut en förfrågan till butikerna i ditt närområde om att delta i en tillgänglighetsinspektion. Oavsett är det alltid bra att försöka få till en dialog. Kanske har butiken följdfrågor eller så har ni helt olika sätt att se på tillgänglighet. Ta vara på det, förklara för varandra.

Checklistan ska inte ses som en fullständig lista på vad som är rätt eller fel utan som ett verktyg för dialog och starten på ett kontinuerligt arbete med tillgänglighetsfrågor som utgår från kundernas behov och fakta om dessa. Inte på antaganden om behov eller önskemål.

Kanske kommer inte alla brister ni ser kunna förändras på en gång. Oavsett vilket har ni tagit viktiga steg framåt. Att föra dialog, se till att ha ett strukturerat arbete och planera in uppföljningar är avgörande steg mot en mer tillgänglig butksmiljö. Tänk på att varje litet steg räknas, allt behöver inte ske på en gång.

LYCKA TILL!

ENTRÉ

Butik:

Datum:

1. Första intryck

Vilket är det första intrycket av butiken och entrén?

Finns det något som stör eller gör det svårt att orientera sig som ljud, bristande skyltning, tv-skärmar eller annat?

2. Översiktskarta

Finns det en översiktskarta i entrén?

Är den tydlig, begriplig och användbar? Berätta varför/varför inte?

Om det inte finns någon översiktskarta. Skulle det underlätta för dig vid din handling om det fanns en?

Hur tycker du att den borde se ut?

3. Din upplevelse av miljön i entrén

Vilken är din generella upplevelse av entrén på en skala mellan 1-10?

Inte alls tillgängligt 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Mycket tillgängligt

Om ditt svar inte är 10, vad har du för förslag på förbättringar?

BUTIKSMILJÖ

4. Hitta varorna i butiken

Välj 5–10 varor från listan nedan och be testpersonerna hitta dessa i butiken.

Ekologisk mellanmjölk
 Hårdost
 Köttpålägg
 Müsli, glutenfri
 Ekologiska bananer
 Gurka
 Köttfärs, svensk
 Torsk, fryst MSC-märkt
 Spagetti
 Olivolja
 Krossade tomater
 Servetter
 Toapapper
 Handtvål, parfymfri
 Frysta ärtor
 Lättöl
 Tvättmedel, Svanenmärkt

5. Din upplevelse av att hitta i butiken

Vilken är din generella upplevelse av att hitta varorna i butiken?

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Om ditt svar inte är 10, vad har du för förslag på förbättringar?

Ex: tydligare skyltning, bildstöd, mer logisk placering av varorna osv.

BUTIKSMILJÖ

6. Prisskyltning

Prisskyltningen kan se lite olika ut i butiken beroende på vad det är för varor som säljs. Hur upplever du att det är att se vad varorna kostar i följande avdelningar:

Frukt och grönsaker

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Förbättringsförslag:

Bröd

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Förbättringsförslag:

Kyldisk (mejerier, kött)

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Förbättringsförslag:

Frysdisk

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Förbättringsförslag:

Hyllprodukter (ex. torrvaror, konserver eller hygienprodukter)

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Förbättringsförslag:

7. Manuell disk för chark, fisk, ost eller delikatesser

Vilken är din upplevelse av att använda den manuella disken?

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Om ditt svar inte är 10, vad har du för förslag på förbättringar?

Ex: tydligare könummersystem, tydligare prissättsning osv

BUTIKSMILJÖ

8. Personal och service

Vilken är din upplevelse av att hitta personal att be om hjälp?

9. Hitta ut

Hur enkelt eller svårt upplever du att det är att hitta till kassorna och utgången?

Mycket svårt **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10** **Mycket enkelt**

Om ditt svar inte är 10, vad har du för förslag på förbättringar?

Ex: tydlig skyltning, annan möblering osv.

10. Ljudmiljö

Vilken är din generella upplevelse av ljudmiljön i butiken?

Upplever du att det i någon del av butiken finns ljud som stör och påverkar din handling?

ÖVRIGA TJÄNSTER

11. Självskanning

Är instruktionerna för användning av självskanningsautomaterna enkla att förstå?
Varför/varför inte?

Är apparaterna enkla att använda?
Varför/varför inte?

12. Post

Är det enkelt att hitta till och få hjälp med posttjänster?
Varför/varför inte?

13. Pant- och returstation

Är det enkelt att hitta till och att använda pantmaskinen?
Varför/varför inte?

14. Egna reflektioner

Är det något annat i butiksmiljön som gör att du upplever att det är svårt eller otryggt att handla?

NÖJDARE KUNDER

När det gäller tillgänglighet är det enkelt att i första hand tänka på den fysiska tillgängligheten. Men det är minst lika viktigt att kunna ta till sig och få möjlighet att bearbeta den information som presenteras. Därför är det viktigt att ta hjälp av de som är experter på att se såväl brister som förbättringsmöjligheter – kunderna.

Butiksinspektion

Som butikschef vet du att en tillgänglig butik är en lönsam butik och är säkert mån om att försöka skapa en trevlig och tillgänglig sådan. Ofta hamnar den fysiska tillgängligheten i fokus när tillgänglighet diskuteras eller utvärderas. Det är också främst den som är reglerad i lag.

Men att skapa en kognitivt tillgänglig miljö är precis lika viktigt. Med kognitiv tillgänglighet menar vi en miljö som är användbar för kunder som har en funktionsnedsättning som kan påverka deras förmåga att ta emot och bearbeta information. Våra kognitiva förmågor påverkas bland annat av ljud, ljus, en stressig miljö och hur information presenteras. Olika kundgrupper kan ha skiftande problem - vilket visar på att det är många som kan gynnas av en genomgång av butiksmiljön. Och det finns bra sätt att öka den kognitiva tillgängligheten.

Att göra en inventering av butiksmiljön tillsammans med representanter från olika funktionshinderorganisationer eller funktionshinderråd är en god investering för en god köppplevelse, för alla. Genom att utgå från de som har svårast att använda en miljö eller tjänst så skapas förutsättningar som är bättre för alla.

Den här undersökningen fokuserar alltså på kognitiva förutsättningar. För dig som även vill ha riktlinjer för fysisk tillgänglighet har Konsumentverket tillsammans med Svensk Handel tagit fram en guide för att kontrollera den fysiska tillgängligheten i butiksmiljöer med stöd i lagen: www.konsumentverket.se

De vanligaste rekommendationerna när det gäller den kognitiva tillgängligheten i butiksmiljöer är:

- Hålla ordning och reda i butiken. Undvik ställ för mersälj i gångarna.
- Undvika att flytta omkring på varor eller att möblera om i butiken
- Tydlig och begriplig skyltning med symboler – i ögonhöjd och på båda sidor av hyllorna
- Tydlig prismärkning, även av jämförpriset
- Undvika reklamskyltar som kan störa uppmärksamheten
- En behaglig ljudmiljö utan bakgrundsmusik, reklamfilmer, fläktsystem eller ljud som studsar i lokalen
- God service och tillgänglig personal att be om hjälp

RESULTAT FRÅN UNDERSÖKNING

Nedan följer de förslag på förbättringar som vi såg under vår undersökning av er butik.
Se de som rekommendationer och potential till fler och nöjdare kunder.

Butik som undersöktes:

Datum:

ENTRÉ

BUTIKSMILJÖ

ÖVRIGA TJÄNSTER ELLER REKOMMENDATIONER



TACK!

För att ni engagerar er i arbetet med att skapa ett samhälle där alla ges möjlighet att delta på lika villkor. Och särskilt för att ni uppmärksammar vikten av kognitiv tillgänglighet.

Var stolta över varje litet steg mot ökad tillgänglighet som ni tar. Berätta om ert arbete, både för de som genomfört undersökningen men också för era kunder. Dela med er av processen i sociala medier, nyhetsbrev och på webben. Låt andra få se ert viktiga arbete!

Signatur

Namnförtydligande

Ort

Datum