

Tillgänglig kommersiell service

En möjlighet till en mer lönsam butik



Länsstyrelsen
Örebro län

Länsstyrelsen – en samlande kraft

Sverige är indelat i 21 län och varje län har en länsstyrelse och en landshövding. Länsstyrelsen är regeringens ombud i länet och ska både förverkliga den nationella politiken och samtidigt ta hänsyn till regionala förhållanden och förutsättningar. Länsstyrelsen är alltså en viktig länk mellan länets kommuner och dess invånare å ena sidan och regeringen, riksdagen och de centrala myndigheterna å den andra sidan.

Titel: Tillgänglig kommersiell service –En möjlighet till en mer lönsam butik

Utgivare: Länsstyrelsen i Örebro län

Diarienummer: 303-5823-2017

Publikationsnummer: 2019:3

Bilder: Länsstyrelsen i Örebro län

Innehåll

Sammanfattning.....	4
Inledning	5
Agenda 2030	6
Metod.....	7
Resultat.....	8
Inventeringen	8
Enkäten och kundintervjuer.....	13
Diskussion	15
Inventeringen	15
Enkäten och besöken.....	15
Slutord	17
Bilagor.....	18
Hjälpmedel som kan underlätta för kunder med funktionsnedsättning i butiken.	18
Personliga hjälpmedel för kunder.....	18
Hjälpmedel för butiker som en service till kunder	19

Sammanfattning

Projektet Tillgänglig kommersiell service undersöker hur det står till med tillgängligheten för personer med funktionsvariationer i ett urval av landsbygdsbutiker i Örebro län. Syftet är att hjälpa butiker att öka tillgängligheten och därmed kundkretsen och i slutändan omsättningen. Projektet är en del av Länsstyrelsen i Örebro läns arbete med att främja service på landsbygden.

Resultatet i rapporten baseras på 11 inventeringar vid ett urval av butiker på landsbygden, besök och samtal med kunder vid 5 butiker och en enkätundersökning där 82 personer svarade. Utifrån resultatet redovisas förslag på åtgärder för att öka tillgängligheten generellt sett i butiker. Butikerna som ingått i projektet kommer att besökas och erbjudas feedback och förslag på långsiktiga förbättringar anpassade utifrån dess specifika förutsättningar. En matris med hjälpmedel medföljer som bilaga.

Undersökningarna visar att det finns ett behov av att öka kunskapen om hur butiker kan anpassas för kunder med funktionsvariationer för att öka individens självständighet. Under inventeringarna blev det tydligt att tillgängligheten ofta kan förbättras med små medel så som att hålla gångar fria från varor, anpassa och utforma skyltar med högre läsbarhet och kontrastmarkera glasdörrar. Under samtal med kunder och via enkäten framkom det att det finns en oro för att butiker på landsbygden ska försvinna. Många uppger att bemötandet och servicen i landsbygdsbutikerna är mycket bra och uppskattad och att det väger upp för eventuella brister i tillgängligheten.

Inledning

Av Länsstyrelsen i Örebro län har det gjorts få insatser, som berör tillgänglighetsanpassningar i butiker, vid drivmedelsanläggningar och servicepunkter för människor med olika funktionsvariationer. I takt med att ny teknik utvecklas ökar möjligheterna att förbättra tillgängligheten i butiker. Landsbygdsbutikerna är många gånger en viktig samlingsplats och ofta är det äldre som är den största kundgruppen.

Målet med projektet Tillgänglig kommersiell service är att fler ska kunna ta del av service i länets landsbygder. Det har skett en minskning av antalet butiker på landsbygden från 30 butiker 2014 till 25 butiker 2018. Projektet är en del av Länsstyrelsen i Örebro läns arbete med att utveckla och stödja landsbygdens utveckling i länet.

Projektets syfte är också att erbjuda butiksägarna hjälp och råd för att öka tillgängligheten i butiken. Varje år handlar personer med funktionsvariationer för 90 miljarder kronor enligt Svensk Handel. Om medföljande vänner och anhöriga räknas med närmar sig summan 140 miljarder. Konsekvenserna om butiken inte är tillgänglig kan leda till att man väljer en annan butik eller inte handlar alls. Ökad tillgänglighet är därmed ett sätt att förbättra lönsamheten för butiker på landsbygden. Genom att öka tillgängligheten och därmed kundkretsen så ökar butikens omsättning.

Äldre personer har identifierats som en viktig målgrupp för projektet eftersom landsbygden befolkas av många äldre. Av naturlig orsak så uppstår en nedsättning många gånger vid hög ålder som till exempel nedsatt rörelseförmåga, syn och hörsel.

Det är ett känt problem att butiker på landsbygden ofta har små lokaler med många varor. Vilket innebär utmaningar vad gäller tillgänglighet. Det finns en förväntan och efterfrågan hos kunder att den lilla butiken ska ha i stort sett samma utbud som en större butik. Det fanns ett behov av att identifiera problem med tillgänglighet i butikerna för att kunna erbjuda varje butik specifika råd efter dess förutsättningar.

Projektet undersöker hur personer med funktionsvariationer upplever att det är att besöka sin butik. Undersökningen innefattar både själva varuhandeln men även andra tjänster så som post- och paketservice, apotek och spelombud, som oftast erbjuds i landsbygdsbutiken. Projektet Tillgänglig kommersiell service har också till syfte att öka kunder med funktionsvariationers självständighet genom att de ska kunna klara av att handla och utföra tjänster. Enligt FN:s deklARATION för personer med funktionsvariation och Sveriges Funktionshinderpolitik så strävar man efter delaktighet och ett mer självständigt liv.

Agenda 2030

Projektet Tillgänglig kommersiell service är del av Agenda 2030 som år 2015 antogs av FN:s 193 medlemsländer. Agenda 2030 är en universell agenda med 17 globala mål för hållbar utveckling. Målen syftar till att få slut på fattigdom och hunger samt skapa goda och långsiktigt hållbara livsvillkor för alla i världen. Under det tionde globala målet, att minska ojämlikheten inom och mellan länder, framhålls som delmål att till 2030 möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

Sveriges regering har tagit fram en handlingsplan för genomförandet av Agenda 2030. Sverige ska vara ledande i genomförandet av Agendan 2030, på hemmaplan och globalt. Genomförandet innebär en successiv omställning av Sverige som modern välfärdsstat. Sverige ska transformeras till världens första fossilfria välfärdsland. Sverige ska vara en internationell förebild när det gäller ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet, med en samstämmig politik som tar hänsyn till fattiga människors perspektiv och mänskliga rättigheter. Agenda 2030 är en angelägenhet för hela samhället. För att Sverige även fortsättningsvis ska kunna visa vägen mot en hållbar utveckling måste hela samhället vara delaktigt. **Alla ska vara med och ingen ska lämnas utanför.**



<https://www.regeringen.se/49e20a/contentassets/60a67ba0ec8a4f27b04cc4098fa6f9fa/handlingsplan-agenda-2030.pdf>

Metod

Inventeringar med syfte att se över tillgängligheten har genomförts på 11 utvalda landsbygdsbutiker i Örebro län. Syftet var att skapa en lägesbild av butikens tillgänglighet för personer med funktionsvariation.

Fem av butikerna har besökts och samtal har förts med i första hand kunder med funktionsvariationer i syfte att identifiera hur de upplever besöket i den specifika butiken.

En enkätundersökning har genomförts i samma syfte. Enkäten har kunnat besvarats både digitalt och skriftligt. Pensionärsorganisationer har kontaktats och besökts i syfte att informera om projektet och för att öka svarsfrekvensen. Enkäten har även skickats ut till föreningar för pensionärer i länet och till handikappföreningar i Örebro län. 82 personer svarade på enkäten. För att nå ut med enkäten och bjuda in till möten vid butikerna har affischer satts upp vid butikerna, annonser har publicerats i dagspressen och budskapet har spridits i sociala medier och på Länsstyrelsen i Örebro läns webbplats.

Den fysiska inventeringen av butikerna har gjorts med hjälp av en mall som bygger på de rekommendationer som finns i broschyren *Butik för alla*. Broschyren är framtagen av Konsumentverket och Svensk Handel. Vi har också använt en del av Myndigheten för delaktighets checklista för publika och offentliga lokaler.

Under den fysiska inventeringen har fokus lagts på:

- Entré
- Parkering
- Dörrar
- Utstickande byggnads eller inredningsdelar
- Oskyddade glasytor
- Skyltning
- Ljudmiljö
- Belysning
- Fast inredning
- Kassadisk
- Returstation
- Övriga serviceställen

Resultat

Inventeringen

Av inventeringen framgår det att liknande problem är återkommande för de flesta butikerna. De vanligaste problemen är att varor ställs i gångarna för att exponeras, att kontrasmärkning på kylens glasdörrar saknas och att kampanjskyltar och skärmar är för otydliga och svåra att se och ibland helt enkelt är alldeles för många på ett och samma ställe.

När det gäller de andra servicetjänster som post och paketservice, apotek, systembolag och spelombud ses samma problematik som i butikens dagligvarudel. Exempelvis att kortterminalen sitter för högt, tipslappar är svåra att nå eller att disken för att hämta paket är otillgänglig för personer med rullstol.

Entréområdet

Ofta placeras varor och andra saker så som jordsäckar och växter redan i gången vid entrén. Vilket i många fall är direkt olämpligt för personer med grava synnedsättningar. Växterna kan dessutom framkalla besvär hos allergiker. Vid en butik låg grushögar på gångstråket vilket försvårar för personer med rullator, rullstol eller barnvagn.



Bilden visar ett område kring entrén där det finns saker i gångvägen som kan vara ett hinder för personer med synnedsättning.

Parkering

De flesta butiker har en skyltad handikapparkering men den följer inte alltid gällande regler och rekommendationer. Enligt regler från Boverket och rekommendationer från Konsumentverket bör en handikapparkering ligga inom

25 m från Entrén. Rekommenderat mått är 5 x 5 meter. Mindre parkeringsyta än så försvårar för personer med rullstol av större modell att ta sig ur bilen om andra bilar har parkerat i rutan bredvid.

Entrédörrar

Entrédörrar öppnas i de flesta butiker nästan alltid automatisk. Vilket är mycket positivt för alla. Däremot sågs i några av fallen bristfällig placering av knappen (manöverdon) för att kunna öppna dörren automatiskt. Vissa var placerade så att de var svåra att upptäcka, andra satt för högt. Dörrar med automatisk dörröppning bör också ha en så kallad svepyta. Detta för att man skall förstå att dörren kommer att öppnas inom denna yta. Jag kan behöva flytta på mig för att inte få dörren på mig.

Många entrédörrar har ett stort glasparti som ofta saknar bra kontrastmarkering. Det kan innebära att den som har en grav synnedsättning inte ser dörren eller tror att den står öppen och går rakt in i dörren.



Bilden t.v. visar en entrédörr med stora omarkerade glasytor. Den har inte någon svepyta framför. Bilden t.h. visar ett manöverdon som sitter väldigt illa till för personer i rullstol. Placeringen av manöverdonet kan också var svår att upptäcka.

Utstickande byggnads- eller inredningsdelar.

När det gäller utstickande byggnads- eller inredningsdelar så påvisades det inte som problem i någon butik. Däremot visar inventeringen att det är vanligt att det finns saker i varukorgar och lådor i gångar som hindrar framkomligheten.

Skyltning

För det mesta prismärks varor med skyltar med stora siffror, däremot är texten ofta för liten för att erbjuda bra läsbarhet. Placeringen kan också medföra att läsbarheten försämras och till och med göra att skylten inte ens upptäcks. Digitala prismärkningsskyltar är oftast jättesvåra att läsa när man har en synnedsättning.

Ofta används väldigt många skyltar. Det skapar ett rörigt intryck och kan medföra att det är svårt att urskilja vad som är varans pris och vad som är kampanj. För att förenkla och förtydliga är det bra om det går att minska på mängden information.



Bilden visar en typisk frysdisk. Priset på varan i disken är placerad längst bak vilket gör det både svårt att se och att förstå vilket pris som tillhör vilken vara.

Ljudmiljön

Vi har inte gjort någon objektiv mätning av ljudmiljön utan uppskattat ljudmiljön under inventeringen. Ljudmiljön visade sig vara acceptabel i butikerna. Ett högt ljud från frysdiskarna noterades i några fall. Det kan vara jobbigt och störande för personer som har nedsatt hörsel och bär hörapparat.

Belysning

Belysningen i butikerna bedömdes vara väldigt bra och att den överlag inte är bländande. Flera butiker har belysning med raster vilket skapar en bländfri belysning.

Fast inredning

Den fasta inredningen är bra planerad med breda gångar. Personer i rullstol kan i många fall nå de varor som efterfrågas mest. Problemet är att butikerna ofta är små och man vill ha så många varor som möjligt. Det skapar ibland en konflikt mellan antalet varor och utrymmet, vilket resulterar i lösningar med varor placerade i gången.

Ett genomgående problem är att frysdisken i många fall är högre än rekommenderat (max 80 cm) och varorna ligger lite för långt in. Ett annat vanligt problem är att dörrar till kylavdelningen kan vara svåra att öppna för personer i rullstol. En enkel åtgärda är att använda skjutdörrar som är lätta att skjuta.



Bilden visar ett frysskåp där dörrar öppnas utåt vilket innebär svårigheter för personer i rullstol. Dörrarna saknar också kontrastmarkering.

Oskyddade glasytor



Kyl- och ibland även frysskåp har ofta glasdörrar. Dessa glasdörrar är sällan kontrastmarkerade vilket gör att personer med synnedsättning kan ha svårt att upptäcka att det är en glasdörr. Man ser varan men inte glaset. En enkel åtgärd är att klistra på markeringar på glasdörren, så kallade kontrastmarkeringar. Det kan vara butikens egen logotype eller någon annan visuell markering.

Bilden visar en kylavdelning med dörrar som saknar kontrastmarkering

Kassadisken



Kassadiskens utformning är ganska lika i de flesta butikerna. Passagemåttet är oftast godtagbart och det är lätt att ta sig fram med rullstol.

Betalkortsterminalen sitter emellertid ofta för högt. Detta trots att den går att vinkla ner. Tyvärr visade det sig i flera av fallen att kassadisken är något för hög 96 cm. Rekommenderad maxhöjd är 90 cm. Det innebär att det kan vara svårt för personer som är något kortväxta eller sitter i rullstol att lägga varor på bandet. Prisinformationen sitter ofta bakom disken och har en liten text. Vilket gör att den svårläst.

Bilden visar en kortterminal och en display som är svår att läsa texten på.

Returstation

Butikernas returstationer ser väldigt olika ut. Generellt så sitter inkasthålet för högt och är därför svårt att nå. I några fall var utrymmet för trångt för att det ska vara möjligt att manövrera en rullstol.



Bilden visar en returstation där inkastet sitter för högt för att nå för personer som sitter i rullstol.

Övriga servicetjänster

Post- och paketservice, spelombud och utlämning av medicin fungerar ofta bra eftersom det kräver service från personalen. Ett gemensamt problem som framkom under inventeringen är att betalkortsterminalen ofta sitter för högt. Annat som påvisades var att varor placeras så att de är svåra att nå eller att servicediskar är otillgängliga för personer med rullstol.

Enkäten och kundintervjuer

Under projektets tid så har vi besökt pensionärsföreningar på landsbygden som ligger i närhet av den butik som vi har inventerat. Vi har informerat om projektet och lämnat skriftliga enkätfrågor tillsammans med svarskuvert. Svaren har sedan förts in i ett digitalt enkätformulär. En länk har också funnits på vår hemsida till enkätfrågorna och vi har informerat via annonser i dagstidningen om att vi söker svar på frågor gällande landsbygdens butik. Vi har skickat länken till de olika distriktsavdelningarna inom pensionärsföreningar och handikappföreningar i Örebro län. Vi har fått in 82 svar som redovisas som bilaga till denna rapport.

Vi har ställt 9 frågor som handlar om bemötande och hur man upplever det är att handla i butiken. I formuläret får den svarande kryssa för en butik i enkätfrågorna, den butik som man oftast handlar i. Vilket gör att vi får en indikation om hur man upplever ”sin” butik. Denna upplevelse kommer att redovisas till butiken.

För att ytterligare få synpunkter har vi valt att stå utanför några butiker och intervjuat personer som är på väg in för att handla.

Resultat av enkätundersökningen och samtalen

Resultatet av enkätundersökningen och samtalen utanför butikerna visar att de flesta på landsbygden är nöjda med sin närbutik. Många menar att den goda servicen och bemötandet väger upp för problem med tillgänglighet. Generellt så kan man också säga att de som tillfrågats uttrycker en oro för att landsbygdsbutiken skall försvinna. Många anser butiken och dess service är en viktig funktion utanför tätorten. Resultatet speglar till viss del de problem med tillgänglighet som inventeringen visade, exempelvis problem med läsbarhet på skyltar och trånga utrymmen.

Några av de frågor vi ställde i enkäten var:

Utifrån din vardag, vilka av butikens tjänster är viktiga för dig?

Med frågan sökte vi svar på om det är någon av tjänsterna som butiken erbjuder men som inte kunderna efterfrågar. Svaren visade att alla tjänster anses viktiga men att mat och post är något viktigare än de andra tjänsterna.

Vad anser du fungerar bra i din butik idag?

De flesta svarar att det mesta fungerar bra. Många poängterar bra service och vänligt bemötande. Några ger uttryck för att sortimentet är bra med kommentarer som:

- Färska varor till rätt pris.
- Förmämligt att det finns en delikatesdisk.
- Stort sortiment av laktosfria varor.

Vad anser du att butiken behöver förbättra för att det ska bli lättare att göra dina ärenden, t.ex. handla, betala, och sköta andra ärenden?

De flesta svarar att de är nöjda och inte har några synpunkter på förbättringar. En stor andel svarar att de upplever att butikens gångar är trånga. Några uppger att det är trångt just vid kassorna. Ett fåtal nämner bemanningen, att man önskar

mer personal i butiken. Någon uppger att det finns för få varor. Några vill poängtera att butiken på landsbygden är viktig med kommentarer som:

- Jag handlar där för att vi ska ha en butik kvar och uppmanar andra att göra detsamma.
- Jag vill gynna den butik som finns på min ort.

Är det någon tjänst du saknar idag?

De flesta uppger att de inte saknar något i butiken men att de önskar en automat för att ta ut pengar. Detta tolkar vi som att många äldre inte är vana med att betala med kort. Att de helst vill ha kontanter och speciellt när det är mindre summor att betala.

Vad vill du framföra till butiken?

Svaren visar att kunderna är väldigt nöjda med den service och det bemötande som de får. Några synpunkter om att det är trångt framkommer också.

- Personalen är mycket trevliga och tillmötesgående.
- Tack för bra service.
- För trångt.

Diskussion

I projektet har flera metoder använts för att få fram synpunkter och undersöka möjligheter för att skapa mer tillgängliga butiker och serviceställen för att stödja butiken till ökad lönsamhet.

Inventeringen

Eftersom utrymmet i landsbygdsbutiker ofta är begränsat så ställs många varor i gångar och utrymmen vilket kan skapa problem för personer med rullstol. En rörlig person med kundvagn kan ställa ifrån sig den för att hämta en vara men för en person i rullstol blir situationen mer problematiskt. Här råder en konflikt mellan tillgänglighet för personer med funktionsvariationer och tillgänglighet på varor. De personer vi har frågat upplever emellertid inte det som något problem eftersom de ofta får hjälp av butikens personal.

Butiksägarna hade inte möjlighet att avsätta tid för att vara med under inventeringen. De var inte intresserade av att delta i projektet om det skulle innebära kostnader. En butik som tackade nej ansåg att man inte orkade mer projekt och att man redan var tillgänglig för alla.

Butiksägarna tar gärna emot information men säger att de inte har så många kunder med funktionsvariation. Här kan man fundera över tillgänglighetsanpassningens betydelse. Det skulle kunna vara en följd av att butiken inte är anpassad och därför får färre kunder med funktionsvariationer.

Länsstyrelsens och andra organisationers satsningar på landsbygden kan ibland få oönskade konsekvenser. Alla projekt som genomförs är till för att stödja landsbygden men under besöken blev vi medvetna om att en del butiker är projektrötta och efterfrågar ekonomiskt stöd till utveckling.

Enkäten och besöken

Våra försök att nå kunder via enkätfrågor har inte varit så framgångsrikt som vi hoppats på. Frågor och information har skickats till centrala kansliet hos Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet (DHR), Synskadades Riksförbund (SRF) och Handikappföreningarnas samarbetsorgan (HSO). Inte heller besöken utanför butikerna har varit så framgångsrika. Kunderna hade inte tid att stanna och det kändes många gånger fel att gå på och ”störa” personer som var på väg in i butiken. Vid tidpunkten för besöken kom ganska få kunder vilket innebär att underlaget blev mindre än förväntat.

Något som framkom i synpunkterna är att det finns en oro för att butiker ska förvinna. Många är angelägna om att deras närbutik ska finnas kvar. Närheten är en stor fördel säger många. Oftast är det personer som är äldre, personer som har svårt att ta sig fram utan bil. Personer vi har pratat med säger att de gärna handlar i butiken för att de får den hjälp de behöver. Butikerna är inte alltid tillgängliga utifrån ett tillgänglighetsperspektiv men tack vare den personligaservicen och bemötandet så ställer inte kunderna krav på bättre tillgänglighet. Att kunna känna självständighet är inte alltid det viktiga. Man får också en social kontakt när man kommer till butiken och får hjälp och en pratstund med personalen.

Det framkom också att övriga servicefunktioner, så som post- och paketservice, spelombud och apotek, ses som viktiga funktioner som nyttjas samtidigt som när man ”ändå” handlar. Eller tvärtom att man passar på att handla när man utför andra ärenden.

Varför är det viktigt att jobba med ökad tillgänglighet när kunder upplever att de får den hjälp de behöver? Vi tror att varje människa oavsett funktionsförmåga strävar efter ett så självständigt liv som möjligt. Att kunna klara av de dagliga göromålen själv och utan hjälp stärker självkänslan och skapar ett bättre självförtroende. Vi ser också en möjlighet till ökad lönsamhet genom en ökad kundkrets eftersom god tillgänglighet gör att fler kan handla.

När butiksägare söker olika möjligheter till investeringsstöd för att utveckla sin verksamhet så bör de få stöd för att öka tillgängligheten. Både centrala grossister och bidragsgivare bör kunna ge råd om vilka saker som kan göras för att skapa en mer tillgänglig butik.

Generellt kan man säga att de flesta butiker har en vilja att öka tillgängligheten för alla. Ett av problemen är att butiken ofta är liten och att många varor ska få plats. Mångfalden av varor är av stor betydelse för att kunden skall känna att butiken har det som efterfrågas. Det får till följd att det blir trångt mellan gångarna och att det många gånger svårt att nå allt. Detta kan få till följd att personer känner sig mindre självständiga.

Slutord

Det finns ett behov av att öka kunskapen om olika funktionsvariationer och hur butiker kan anpassas för personer med funktionsvariationer för att öka individens självständighet. Som en avslutande del av projektet kommer butikerna som ingått i projektet att besökas och erbjudas skräddarsydda råd. Under inventeringarna blev det tydligt att tillgängligheten ofta kan förbättras med små medel så som att hålla gångarna fria från varor, anpassa och utforma skyltar med högre läsbarhet och kontrastmarkera glasdörrar.

När det gäller fast inredning så som frysdiskar, terminaler och kassadiskar är de ofta för höga enligt de mått som rekommenderas. Problemet ligger redan hos grossisten då den inredning som levereras inte följer rekommendationer från Konsumentverket och Svensk Handel. När butiken står inför fundering kring att investera i någon inredning eller disk så blir rådet till butiksägare är därför att ta reda på vad som rekommenderas och ställa krav vid inköp. Det kan också vara bra att de som beviljar investeringsbidrag har kunskap om vilka rekommendationer som finns för en tillgänglig butik. Konsumentverket har tillsammans med Svensk Handel gjort en broschyr om tillgänglighet i butiker, *Butik för alla*. Den tar upp lagregler och rekommendationer för hur en butik utformas. Den ger också vägledning till den personal som arbetar i butiken.

Det finns en vilja till service hos butiksägare och en vilja till att göra sin butik mer tillgänglig. Vår uppfattning är att ägarna gärna ändrar det som de kan som inte innebär för stora kostnader.

Länsstyrelsen i Örebro län kommer genom sin satsning på landsbygden att verka för att butikerna som finns kan få råd och stöd till att i första hand klara sin verksamhet och i andra hand utveckla sin butik att få ett större kundunderlag. Länsstyrelsen har ett uppdrag att stötta utvecklingen på landsbygden och det arbetet fortgår.

Bilagor

Hjälpmedel som kan underlätta för kunder med funktionsvariation

Matrisen visar hjälpmedel som kan användas både av kunder och butiker. Listan är inte fullständig eftersom tekniken hela tiden utvecklas. Vissa personliga hjälpmedel kan fås av landstingens hjälpmedels- eller syncentraler. Matrisen är indelad efter nedsättning och uppdelad i två delar, en för dig som kund och en för butiken. Vissa hjälpmedel kan användas för olika typer av nedsättning. Ett tips är att den egna smartphonen kan ge viss hjälp. I den finns möjlighet till att tala in en komihåglista och till förstoring genom att ta kort på prislappen och sedan förstora den.

Personliga hjälpmedel för kunder

Kategori	Beskrivning
Syn	
Fickminne	Fickminnen är små enkla digitala hjälpmedel för att prata in och spela upp istället för att skriva ner på papper. Exempel på fickminne kan vara den egna telefonen och läspenna (se rubriker nedan).
Förstoringsglas/ lupp	Det finns många olika typer av förstoringsglas. Optiker och många affärer säljer förstoringsglas. Du väljer själv det som passar, det vill säga hur mycket förstoring du behöver.
Förstoringsglas med inbyggd belysning	Förstoringsglas med inbyggd LED-belysning kan vara en fördel när man ser lite sämre.
Elektroniskt förstoringsglas	Handhållna elektroniska förstoringskameror.
Anpassad smart mobiltelefon	Smart Vision 2 är enkel att använda trots att den är en avancerad smartphone. Du kan navigera i telefonen via: <ul style="list-style-type: none">• tangentbordet• den tryckkänsliga skärmen• en snabbknapp för röstkommando för att till exempel diktera text i inmatningsområde, söka på Internet eller styra vissa andra funktioner.
Mobiltelefon	Din vanliga mobiltelefon eller smartphone innehåller många olika hjälpmedel som är till fördel när du har svårt att se eller komma ihåg. Telefonen innehåller, minnesfunktion, förstoringfunktion och talsyntesfunktion. Talsyntes innebär uppläsning av text (se Text i telefon).
Hörsel	
Samtalförstärkare	En enklare form av kommunikationssystem är en samtalförstärkare. En praktisk hjälp till exempel vid tillfällen då du av någon anledning inte kan använda hörapparat, inte har någon eller i situationer då hörapparaten inte räcker till. En samtalförstärkare kan användas med hörlurar eller med en teleslinga som skickar ljudet trådlöst till hörapparaten.
Läshjälpmedel	
Text i Telefon	Text i telefon innebär möjlighet att få text uppläst från exempelvis papper och etiketter. Till IOS finns några få bra OCR-program exempelvis Prizmo. Med funktionen tar du kort på texten och får den uppläst. Fungerar mindre bra på "runda burkar". Finns inte något bra program för Android telefon.

Kategori	Beskrivning
Läspenna	En läspenna kallas också skannerpenna eller digital penna. De kan läsa, översätta och förklara innebörden av ett ord, vilket är till stor hjälp exempelvis för personer med dyslexi. Vissa pennor har även en funktion för inspelning.
Kognitiva nedsättningar	
Digitala minnesfunktioner t.ex. appar i telefon	
Trello	En liten men strukturerad applikation för att skriva checklistor i. Kan användas och delas av flera personer, exempelvis övriga familjemedlemmar. Listan tas med i telefonen som en påminnelse.
Keep Notes	En funktion i telefonen som gör att man kan skriva in sin inköpslista. Går att dela med andra personer.
Handfasta tips	-Skriv ner din inköpslista hemma i lugn och ro. -Be om hjälp. -Tala in din matlista i telefonen. (Kan upplevas vara lite krångligt).

Hjälpmedel för butiker som en service till kunder

Det finns väldigt många hjälpmedel på marknaden. Exempelen i tabellen visar både svårigheter och lösningar. Lösningar som både är enkla att genomföra och billiga men som innebär en stor skillnad för kunden.

Nedsättning	Hjälpmedel
Kognitiva svårigheter	http://www.sverigeskonsumenter.se/vad-vi-gor/latt-att-valja-ratt/med-ratt-att-handla/kognition-och_tillganglighet/kognition-och-handel/
Demens	https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=Ih5R1Jq1Ls4
	https://www.youtube.com/watch?v=il5RHPyRoco
Rörelse-nedsättning	https://www.youtube.com/watch?v=il5RHPyRoco
Synnedsättning	Läskamera Kallas också för förstöringskamera. Vilken har till syfte att förstöra det som läggs under kameran. Det kan vara både text eller föremål. Handhållen förstöringskamera Det kallas också för förstöringskamera vilken har till syfte att förstöra det som läggs under kameran. Det kan vara både text eller föremål.
Allmänna råd	<i>Butik för alla</i> . Publikation: https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/gemensamt-for-alla-produkter-och-tjanster/butik-for-alla



Länsstyrelsen
Örebro län

Länsstyrelsen i Örebro län
Stortorget 22, 701 86 Örebro
010-224 80 00
orebro@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/orebro