

Konsument och service



foto: Alexander Ruas/SRF

Utse en person som ansvarar för tillgänglighet och personlig service i butiken, och som kan ha kontakt med Synskadades Riksförbund.

Att utforma butiksmiljö för synskadade

I det här informationsbladet finner du som inreder butiker och utformar tjänster och varor, tips på hur du kan underlätta för synskadade konsumenter.

Miljö och information för synskadade

- Utse en person som ansvarar för tillgänglighet och personlig service i affären, och som kan ha kontakt med Synskadades Riksförbund. Lokalföreningar finns på de flesta orter. Läs mer under Kontakta oss på www.srf.nu
- Se till att personalen får information om de behov synskadade kunder har.
- Synskadade bör någonstans i butiken kunna påkalla uppmärksamhet för att få personlig service. Detta kan ske till exempel genom

att kontakta kassan om den är placerad nära ingången eller vid en bemannad informationsdisk.

- Miljön i närheten och i butiken bör vara utformad utan störande hinder för synskadade. Undvik att ha reklamskyltar och varor som står i gångar, vid entrén och utanför butiken.
- Placera varor och skyltställ på bestämda platser i butiken. Om ni förändrar något i butiken, informera synskadade kunder om förändringen. Informationen kan ske genom till exempel om det finns en taltidning eller på det sätt som butiken väljer att informera sina synskadade kunder.
- Konsumentinformation och annonser ska också kunna läsas av synskadade. Informera ►

Konsument och service, fortsättning:

- gärna till exempel via e-post till kunder och på butikens hemsida som är anpassad för synskadade. Mer information om tillgänglighet och användarvänlighet på nätet finns i vår plattform för digital tillgänglighet samt via Post- och Telestyrelsens webbriktlinjer, www.webbriktlinjer.se
Med annonser i rikstäckande tidningar når du synskadade i hela landet till exempel i förbundstidningen SRF Perspektiv.
Kontakta SRF för mer information.
- Det ska finnas möjlighet att via telefon och e-post beställa varor, få dem hopplockade för hämtning eller få varorna hemsända. Om butiken har en webbutik ska den fungera även för synskadade.
- Viktig information som står på en produkt som bäst-före-datum, kvalitetsmärkning, innehåll, dosering och pris måste uppfylla kraven på god läsbarhet – texten ska vara minst 14 punkters textstorlek och ha god kontrast.
- Skyltar som sitter högt – till exempel över en frysdisk, vid frukt och grönt – ska ha en kompletterande skylt som är lågt placerad för synsvaga kunder. Skylten ska sitta i ögonhöjd för att kunden ska kunna gå tätt intill. Den kan också vara lös, då kan kunden hålla den i handen och läsa. Det är viktigt med tydliga kontraster mellan bakgrund och text.
- Alla varor bör ha en tydlig prismarkering. Varor är inte märkta idag. Hyllkantsmarkering är otillräcklig.
- Pristerminaler med streckodsläsare ska vara kompletterade med tal och tydlig text på displayen.
- Om affären har ett automatiskt kösystem ska minst en display sitta lågt och vara kompletterad med tal.
- Gör i ordning en säker plats för ledarhundar.
- Olika sorters kort som kundkort kan göras tillgängliga för synskadade. Detta gäller även avläsare och tangentborden för PIN-koder. För mer information gå in på www.srf.nu/konsumentfragor och ladda hem informationsbladet Biljett- och kortsystem för synskadade.
- Gör det möjligt att få information om kortsaldo och transaktioner via telefon och tal-svar.
- För mer information, kontakta SRF på din ort eller SRF:s rikskansli. Besök gärna vår hemsida www.srf.nu och ladda hem andra informationsblad i denna serie om Konsument och service.
För större ombyggnad i butiken ladda hem vår Plattform för tillgänglig och användbar fysisk miljö på www.srf.nu/fysisk-miljo

Synskadades Riksförbund är landets företrädare för personer med synnedsättning.

Denna info finns i tryckt text, punktskrift, word-fil och DAISY. Laddas ner på srf.nu eller beställs hos SRF Materialservice, tel: 08-39 90 00 eller via e-post: material@srf.nu