

### ”Det måste vara okej att be om hjälp!”

**Personlig service i matvarubutiken står högt på önskelistan hos svarspersonerna i IT-frågans senaste webbenkät. Ledsagning och någon som hjälper till att packa ner varorna i kassen skulle underlätta för många med funktionsnedsättning.**

De flesta som svarade på enkäten handlar sin egen mat och många av dem har svårt att hitta i affären, se vad varorna kostar, tycker att det är rörigt och bullrigt, när inte varorna eller tycker att det är svårt att betala. Andra tycker att det är svårt att läsa innehållsförteckningen på förpackningarna, väga frukt och grönsaker, att det är trångt mellan hyllorna och jobbigt när det är mycket folk i butiken. Ett flertal har svarat att det är tungt att lyfta ner varorna ifrån hyllorna, förflytta dem runt i affären, packa ner dem och sedan bära hem dem.

”Det händer att jag går ensam och handlar och då måste personalen hjälpa mig. Då vill dom helst att man ska komma vissa tider när dom har tid att hjälpa till och då är man ju inte lika flexibel med sin handling.”

#### Kassan är ett stressmoment

Kassan upplevs som ett stressmoment av dem som tycker att det är jobbigt att stå i kö tillsammans med andra människor, klara av de olika momenten vid betalningen, höra vad kassörskan säger, se vad summan blir, slå in koden vid kortbetalning och sedan förväntas vara snabb med att plocka ner maten i kassar efter betalningen.

#### Var gör man av ledarhunden?

Personer med synnedsättning, som är beroende av sin ledhund för att handla och för att kunna ta sig till och från affären, ifrågasätter varför de inte får ta med sig hunden in i butiken eller var hunden ska kunna vara i tryggt förvar under tiden husse eller matte handlar.



#### IT-frågan enkät 7, 2010

Totalt deltog 404 personer i åldrarna 16-92 år. 205 kvinnor och 199 män.

#### Önskemål

- Okej att be om hjälp.
- Personlig service.
- Ledsagning.
- Hjälp att packa i kassarna.
- Kunna ta med ledarhund och assistenthund alternativt trygg förvaring av hunden.
- Bullerdämpning.
- Bredare gångar.
- Tydligare skyltning.
- Punktskrift på varorna.
- Flytta inte om varorna så ofta.
- Enkel skiss över butiken eller en informationsdisk.
- Tydliga utdrag ur innehållsförteckningen eller hänga upp förstoringsglas.

#### IT-frågan

Enkäter på webben som kan besvaras två gånger om året av personer med funktionsnedsättning.

IT-frågan drivs av Hjälpmedelsinstitutet och kommunikationsmyndigheten PTS.

[www.hi.se/itfragan](http://www.hi.se/itfragan)



Hjälpmedelsinstitutet



# IT-frågan - enkäter på webben

IT-frågan är ett projekt som ställer frågor via enkäter på webben. Enkäterna handlar om IT och telekom. Det kan vara frågor om datorer, mobiltelefoner, hur du kan beställa resor över Internet och så vidare. Syftet är att få in synpunkter och önskemål från personer med funktionsnedsättningar.

Frågorna är främst anpassade till personer med:

- tal- och skrivsvårigheter
- synnedsättning
- hörselnedsättning och döva
- lindrig utvecklingsstörning
- kognitiva funktionsnedsättningar.

Enkäterna läggs ut på webben två gånger om året. De som besvarar frågorna har själva fått anmäla intresse att vara med. Det går inte att dra några generella slutsatser av svaren men svaren ger ändå bra underlag för planering och utveckling av produkter och tjänster.

IT-frågan drivs av Hjälpmedelsinstitutet och kommunikationsmyndigheten PTS.

## Vi vill samarbeta med ditt företag eller organisation

Vi vill att framtidens produkter och tjänster ska bli bättre och tillgängligare för alla. IT-frågan ger möjligheter för företag att få in svar direkt från brukarna. IT-frågan ger också bra underlag till organisationer som vill utveckla IT-användningen och ta tillvara sina medlemmars intressen.

Välkommen att delta i IT-frågan!

### Kontaktpersoner

#### Hjälpmedelsinstitutet

Jessica Karlsson  
Projektledare  
08-620 18 04  
jessica.karlsson@hi.se

Karl-Erik Westman  
08-620 18 73  
karl-erik.westman@hi.se

#### Kommunikations- myndigheten PTS

Elin Emsheimer  
08-678 55 61  
elin.emsheimer@pts.se



[www.hi.se/itfragan](http://www.hi.se/itfragan)



Hjälpmedelsinstitutet

Hjälpmedelsinstitutet, Box 510, 162 15 Vällingby  
telefon 08-620 17 00, fax 08-739 21 52,  
texttelefon 08-759 66 30, webbplats [www.hi.se](http://www.hi.se)