

Rädsla för att göra fel avskräcker från självscanning

Det blir allt vanligare att matbutiker inför självscanning av matvaror där kunderna själva får registrera sina varor. Tanken är att systemet ska vara snabbt, enkelt och effektivt. Men hur tillgängligt är det?

Den frågan ställdes av Hjälpmedelsinstitutet och kommunikationsmyndigheten PTS i den senaste enkäten av IT-frågan.

Många vill men vågar inte prova

Hälften av dem som svarade på enkäten hade själva scannat sina varor i butiken. Men fler skulle vilja prova om de förstod hur det fungerar eller såg att läsa texten. Många var rädda för att göra fel, t.ex. registrera en vara flera gånger eller glömma bort att scanna varor och därmed också bli misstänkt för snatteri. Några svarade att de föredrar den personliga kontakten istället.

Flera personer angav principiella skäl till att inte vilja testa, som att man värnar om arbetstillfällena och att systemet på sikt kommer att leda till färre personal och i förlängningen försämrade service.

Problem med scannern

Scannrar är stora och klumpiga att hålla i om man har nedsatt funktion i händerna. Det kan vara svårt att nå scannern, dra medlemskortet och betala om man sitter i rullstol. Om scannerhållarna och kortapparaten kunde sättas längre ner skulle det bli enklare att komma till och betala. Över hälften av dem som använde scanner tyckte dock inte att det var några problem.

Svarspersonerna önskade större och tydligare text samt bättre kontraster. Dessutom vore det bra om scannern var försedd med blindskrift och talsyntes så att alla kan använda den. Ett annat önskemål var att streckkoderna har en standardplacering på varorna. Någon ansåg att han eller hon inte tänker prova fler gånger förrän det fungerar bättre än idag.



IT-frågan enkät 7, 2010

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

Resultat

- Svårt att läsa text på scannern.
- Streckkoderna fungerar inte alltid.
- Svårt att veta priset efter att bonuskortet har dragits.
- Svårt att pricka rätt med laserstrålen.
- Otydligt hur man raderar en felinlagd vara.
- Saknas tillgänglig personal vid problem.
- Oro över om man har glömt att läsa in varor.

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



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



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