

SJU PRINCIPER FÖR ATT VÄLKOMNA FLER

Den här enkla guiden för tillgänglighet bygger på sju principer för universell design* och praktiska erfarenheter från arbetet med sju pilotföretag i Östersund som alla ville förbättra sin tillgänglighet. Universell design handlar om att utforma miljöer, produkter och tjänster utifrån vetskapen om att människor är olika och inte alltid har samma förutsättningar.

Genom att utveckla din verksamhet utifrån ett eller flera av tipsen nedan gör du det möjligt för fler att ta del av ditt erbjudande. Och det som är bra för en person i rullstol, till exempel en entré med automatiska dörrar, eller en person med nedsatt syn, till exempel tillräcklig belysning i lokalen, är också bra för många andra.

Ett samhälle utan hinder är ett inkluderande samhälle, och gör Östersund till en attraktiv plats att bo och verka på. Vi hoppas att alla som bedriver näringsverksamhet i Östersund vill vara med och riva de hinder som finns i sina verksamheter så att ännu fler kan ta del av allt vad Östersund har att erbjuda.

** The Center for Universal Design vid North Carolina State University står bakom de sju principerna.
Läs gärna mer på deras hemsida.*

1. VÄLKOMNA FLER PÅ LIKA VILLKOR

Tänk om du varje gång du skulle gå in i en butik, restaurang eller liknande var tvungen att be om hjälp. Kanske när det gäller att hålla upp dörren, ta fram en ramp eller att behöva gå in bakvägen. Hur skulle det kännas? De flesta av oss skulle nog i första hand välja ställen där vi självständigt har tillträde på samma villkor som alla andra. Tänk på det när du planerar din entré – då kan du välkomna fler!

Några tips för välkomnande entréer:

En och samma entré för alla

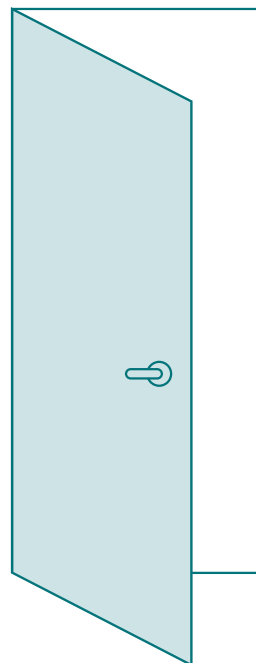
Om till exempel nivåskillnader, så som trappsteg, gör att befintlig huvudentré inte fungerar för alla – överväg att bygga om eller byta entré. Ibland finns det redan en särlösning, en entré från en annan del av byggnaden, som kan göras om till huvudentré. Näringsidkare och fastighetsägare kan ofta komma fram till en bra lösning tillsammans.

Automatiska dörrar är bekvämt för alla

Automatiskt öppnade skjutdörrar, med fotocell, är den entrélösning som är bäst för alla. En kund med händerna upptagna av kassar slipper trycka på ett reglage, och en person i rullstol kan självständigt ta sig fram. Näst bästa lösningen är slagdörrar med tryckreglage.

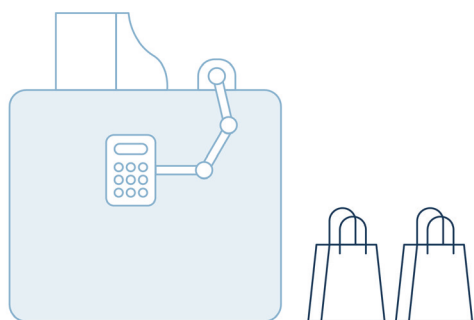
Underskatta inte vikten av att entrén är tydlig

Ju enklare det är att förstå och orientera sig på en plats desto bättre. Du vill ju att alla kunder, oavsett tidigare erfarenhet och kunskap, eller uppfattnings- och koncentrationsförmåga, ska hitta till just din verksamhet. En miljö som inte är helt logiskt utformad från början kan förtydligas med belysning, kontrasterande färger, skyltar etcetera. Att det samtidigt blir snyggt är en bonus!



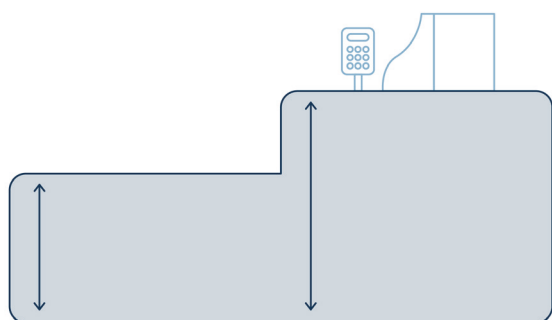
2. TÄNK FLEXIBELT FÖR MÅNGA

Vi är alla olika och har olika behov. Smarta produkter och miljöer som kan användas på olika sätt är till nytta för fler. Det behöver inte vara krångligt! Här kommer några smarta exempel att ta efter.



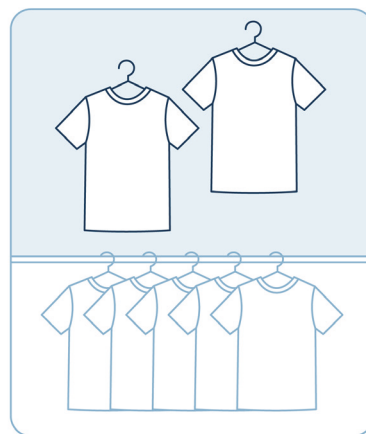
Betalkortslösning med höj- och sänkbar arm

Betalkortsterminaler på en höj- och sänkbar arm gör det möjligt för kunden att själv välja en bekväm höjd. Det blir också enklare att betala med en hand, vilket kan vara praktiskt för både personer med käpp eller en hand upptagen med tunga kassar.



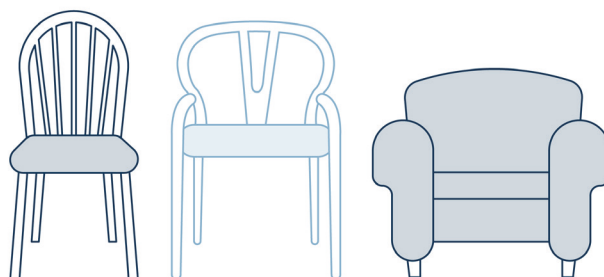
Köpdisk med två nivåer

En miljö som går att använda med minsta möjliga fysiska ansträngning, som tillåter en naturlig kroppsposition samt är bekväm och användarvänlig. Det är det optimala! Men när miljön ska användas av både stående och sittande, långa och korta, kan det förstås vara svårt att åstadkomma. Försök att hitta kompromisser och erbjud gärna olika alternativ, till exempel som här, en köpdisk med olika nivåer.



Samma sortiment på två nivåer

Utgångspunkten är att alla kunder ska känna sig lika välkomna, och inte behöva "vara till besvär". Att se till att kunderna själva kan plocka fram, känna på och prova butikens produkter i sin egen takt är en viktig serviceaspekt. När utbudet är stort och utrymmet begränsat kan det förstås vara svårt, då är lyhörd personlig service ett viktigt komplement.



Variation av stolar

Armstöd på stolar gör det lättare att sätta sig och resa sig, men kan också vara i vägen för den som flyttar över från rullstol eller vill sitta nära bordet. Det är alltså smart att ha olika varianter av stolar, då kan gästen själv välja.

3. GÖR DET ENKELT OCH LOGISKT

I den bästa av världar ska en produkt eller miljö vara så enkel att förstå att alla, oavsett erfarenhet, kunskap eller språkförmåga kan använda den utan instruktioner. Jobba med logiskt utformade miljöer, skyltar och igenkänningsfaktorer.

Här kommer några konkreta tips att börja med!

Använd symboler och bilder

Bilder underlättar för många. Använd gärna så kallade pictogram och gärna standardsymboler som många känner igen. Med pictogram blir hänvisningar begripliga även om du inte kan läsa svenska skyltar. Läs mer på till exempel Specialpedagogiska skolmyndighetens särskilda hemsida om pictogram.

Välj färger medvetet

Färger symboliserar olika saker och vi tolkar nästan omedvetet färger på olika sätt. Rött tolkar vi som varmt men också som varning, blått tolkar vi som svalt och vatten medan grönt ger oss en känsla av naturligt, sunt och tryggt. Tänk till när du färgsätter skyltar eller olika miljöer.

Undvik krångliga instruktioner

Om du behöver förse en tjänst eller en plats med långa skriftliga instruktioner är det klokt att fundera över om du ska ändra på något. Går det till exempel att möblera om så att det blir enklare att hitta? Behöver du kanske byta ut portkodsdosan till en enklare och tydligare variant?

Se filmen från Hotel Emma:



Skanna QR-koden för att se filmen på webben.

4. ANVÄND KLARSPRÅK

Var fjärde svensk klarar inte de läskrav som ställs för årskurs nio i grundskolan, och övriga tre fjärdedelar vill också få tydlig och enkel information. Att skriva klarspråk handlar om att skriva för läsaren med anpassat innehåll, struktur och språk. Skriv vårdat och korrekt, och krångla inte till det i onödan. Se också till att göra din hemsida så tillgänglig som möjligt – här finns många bra tips!

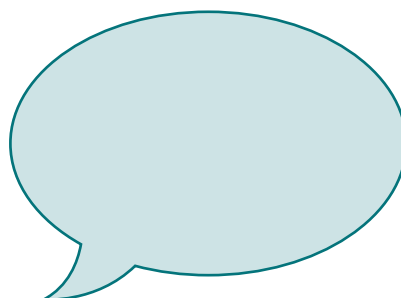
Tips som gör hemsidan tillgänglig för fler – och mer sökbar på Google:

- **Döp knappar** så att det är enkelt att förstå vad som händer när du trycker på dem. Exempelvis "Läs menyn" i stället för "Klicka här".
- **Döp bilder** så att filen berättar vad bilden innehåller, och lägg in alt text i ditt webbverktyg som beskriver din bild för de som inte har möjlighet att se den.
- **Jobba med en tydlig struktur** som är responsiv så att det är enkelt att hitta det man söker, samt zooma på eller besöka sidan från olika enheter.
- **Var tydlig med när sidan** senast uppdaterades så att besökaren snabbt kan se om informationen är tillförlitlig eller inte. Ha även kontaktuppgifter väl synliga så att det är enkelt att få kontakt med er om besökaren undrar över något.
- **Undvik PDF:er.** Jobba hellre med information, exempelvis menyer, direkt på hemsidan. Det uppskattas både av den teknikovana och den som behöver lästolk.
- **Ha information om verksamhetens** tillgänglighet tillgänglig. Skriv ett stycke om lokal och förutsättningarna för att besöka er i anslutning till exempelvis "Om oss" eller "Kontakt" eller skapa en egen undersida för just tillgänglighet.

Nyttja sociala kanaler för att kommunicera tillgänglighet:

- **Ha uppdaterade** och väl synliga kontaktuppgifter, samt nyttja möjligheten att berätta om tillgängligheten hos er i er "Om oss" text på exempelvis Facebook.
- **Var generös med bilder** som visar era miljöer och ta gärna med följarna på rundtur i lokalerna så att de själva kan skapa sig en uppfattning om hur det ser ut.
- **Beskriv era bilder** med alt text på Instagram och Facebook, så kan även de som inte kan se bilden ta del av vad den föreställer. Alt text läggs enkelt till i publicerings- eller redigeringsläge på respektive plattform.

Vi vill även tipsa om att fundera kring vilka som syns i er marknadsföring. En större variation av människor i er kommunikation kan även bidra till en större variation av, och potentiellt fler, besökare.



Se filmen från Multi Challenge:



Tobias Edin

VD Multi Challenge

Pilotföretag, Parasport som tillväxtmotor

Skanna QR-koden för att se filmen på webben.



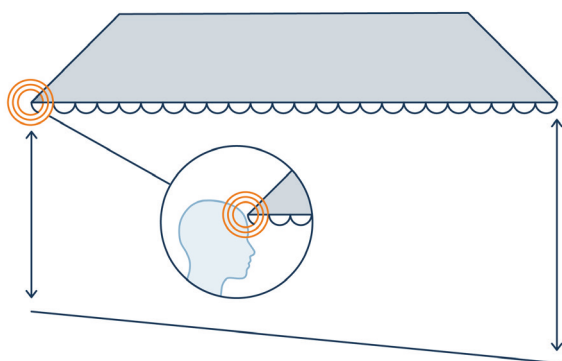
Länkar:

- **Testa om dina texter** lever upp till klarspråk www.isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakstestet
- **Se gärna film och tips** om en mer tillgänglig webb på: www.webbriktlinjer.se

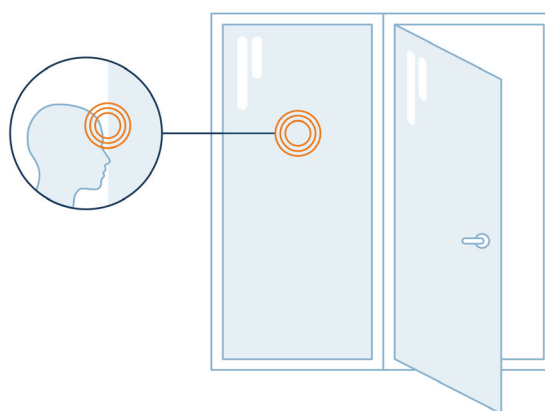
5. DET SKA VARA LÄTT ATT GÖRA RÄTT!

...Och ofarligt att göra fel. Östersund ska vara en trygg och välkomnande plats! Tillsammans kan vi minimera risken för att människor skadas genom att göra det enkelt att använda produkter, tjänster och miljöer på rätt sätt. Och om det ändå blir fel är det viktigt att konsekvenserna blir så ofarliga som möjligt.

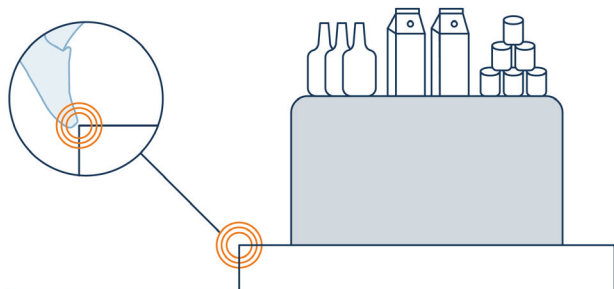
Här är några dåliga exempel som är vanligt förekommande. Visst kan vi bättre i Östersund?!



En markis i en backe kan lätt bli farlig. Se till att den inte hamnar för lågt så att förbipasserande slår i huvudet.



Stora glaspartier ger ett bra ljusinsläpp men markera upp så att ingen råkar krascha rakt in i dem.



Nivåskillnader som inte är markerade är lätta att missa. Märk upp tydligt för att undvika snubbelolyckor.

6. STRÄVA EFTER LÅG FYSISK ANSTRÄNGNING

Att träna muskler och kondition, det gör vi på gymmet. I butiken, på restaurangen, hos frisören och andra liknande ställen strävar vi efter låg fysisk ansträngning. Produkten eller miljön ska kunna användas av alla oavsett styrka och rörelseförmåga, något som inte minst den växande äldre befolkningen har nytta av.

Några tips för en bekvämare och mer lättanvänd verksamhet:

Placera ut sittplatser

En stol med armstöd vid entrén gör det lätt för kunderna att vintertid ta av och på broddar. Sittplatser inne i en butik ger kunden en chans att vila benen, eller ett bekvämt sätt att vänta på sitt shoppande sällskap (och gör att kunderna stannar längre).

Dörrar som är enkla att öppna

Automatiska dörrar är enklast att öppna, men om automation saknas tänk på att den ska gå att öppna med en, gärna knuten, hand. Det är också viktigt att dörren inte är tung eller riskerar att slå igen. Tänk på att dörrar som har trasig automation är extra tunga, så se till att ha en underhållsplan och testa funktionen regelbundet.

Lämpligt placerade avlastningsytor

I ett provrum eller på en kundtoalett är det bra att ha kroker på olika höjder. En krok att hänga upp sin krycka eller käpp vid köpdisen är smidigt, på den går det också att hänga upp sin väska eller shoppingkassar vid betalning.

Praktiska hjälpmedel för alla

Se till att det finns skohorn i omklädningsrum. Vid en lunchbuffé är det bekvämt om det finns olika typer av serveringsbestick, tänger för enhandsgrepp fungerar för de flesta.

Se filmen från Bua:



Skanna QR-koden för att se filmen på webben.

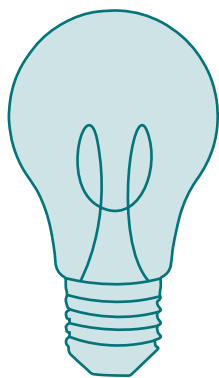
7. SATSA PÅ SVÄNGRUM SAMT BRA LJUS OCH LJUD

Att inte komma in genom en dörr eller uppför en trappa är ett synnerligen effektivt sätt att stänga ute. Försök att skapa en lokal som kan användas oavsett längd, vikt och funktionsförmåga, det är bra för många. En lokal där det till exempel finns svängrum för en rullstol är också bra för den som kör barnvagn. En lokal som har god belysning är bra för alla som har en synnedättning (i princip alla över 45 år) och för alla som hör dåligt och behöver stöd av att läsa på läpparna.

Tänk så här kring god belysning:

Dagsljus, sol, belysning, fönsterutformning, rummets utformning samt färg och kontraster inverkar på ljusförhållandena. Därför är det viktigt att ta hänsyn till helheten när du planerar färgsättning och belysning. Till exempel reflekterar mörka ytor mindre ljus än ljusa ytor och kräver därför mer belysning.

Personer som har nedsatt syn eller hörsel är beroende av goda ljusförhållanden. Framför allt är det viktigt med bra ljus där människor förflyttar sig, till exempel i trappor, hallar och korridorer samt där man arbetar eller läser, till exempel vid ett restaurangbord för att läsa meny. Eftersom personer med nedsatt hörsel är beroende av att kunna läsa av läppar och kroppsspråk är det dessutom viktigt att personer som arbetar i reception, kassa etcetera är väl belysta med bländfritt ljus som inte ger skarpa skuggor.



Tänk så här kring god ljudmiljö:

Det är olika delar som skapar en god ljudmiljö. Att ta bort störande bakgrundsljud (buller) är kanske det första att tänka på. Bakgrundsbuller kommer ofta från fasta installationer så som fläkt- och ventilation men kan också komma från trafik eller som skrapljud från möbler. Nästa viktiga del för en god ljudmiljö är efterklangstiden. Hårda ytor som reflekterar ljud ger lång efterklangstid, medan ljuddämpande material ger kort efterklangstid. I de flesta publika miljöer är det bäst med en kortare efterklang.

Konkreta tips för en god ljudmiljö:

- **Ljudisolera fläktrum** och andra maskinrum.
- **Förse stolar** med mjuka tassar.
- **Tjocka bordsskivor** absorberar ljud bättre än tunna.
- **Textilier så som dukar,** gardiner och stoppade stolsdynor fungerar som naturliga ljudabsorbenter.
- **Gummerade gångmattor** dämpar stegljud och kan samtidigt fungera som förtydligande gångstråk mellan till exempel entré och kassa.
- **Är det högt i tak,** mycket fönster eller hårda stenmaterial i väggar och golv kan det behövas monteras särskilda ljudabsorbenter. Det kan vara i form av porösa takplattor men också ljuddämpande väggdekor och skärmar.

Tänk så här kring svängrum och framkomlighet:

En lokal med möblering som har tillräckligt svängrum för till exempel personer med rullstol, gånghjälpmedel, ledsagare eller medföljande barn är också bekvämt för alla andra. I publika lokaler är det en bra tumregel att lämna 100-120 centimeter fri yta intill till exempel ett restaurangbord eller mellan butikshyllor. En tvillingbarnvagn eller en elektrisk utomhusrullstol kräver ytterligare utrymme, varför det är smart att se till att det finns "vänd- och möteszoner" på flera ställen i en lokal. En sådan öppen yta bör ha ungefär 150-200 cm i diameter.

Grundinställningen är att en funktion ska kunna användas av alla och att det inte ska behövas några särlösningar. Ett exempel är att om alla toaletter är rymliga och tillgängliga behövs ingen särlösning i form av en Rullstols-WC.

Se filmen från Eluebäcks:



Skanna QR-koden för att se filmen på webben.