

SH

Svensk Handel

2025

A photograph of a modern clothing store interior. The space features white modular shelving units on the left, some of which are used as hanging racks for various clothing items like t-shirts and jackets. The floor is dark wood. In the background, there are large windows and glass doors that look out onto a residential area with houses. A bicycle is parked near the entrance. The lighting is bright and even, with some pendant lights visible. The overall aesthetic is clean and minimalist.

BUTIK FÖR ALLA

– vägledning för en mer tillgänglig
och inkluderande kundupplevelse

BUTIK FÖR ALLA – vägledning för en mer tillgänglig och inkluderande kundupplevelse

Den här broschyren ger konkreta råd om hur du kan förbättra tillgängligheten i din butik, både genom enkla åtgärder och mer långsiktiga förbättringar. Oavsett om du driver en liten butik eller en större kedja finns det mycket du kan göra för att skapa en butiksmiljö där alla kan handla tryggt och smidigt.

Innehållsförteckning

Inledning	4
Fördelar med en tillgänglig butik	5
Lagar	6
Fastighet och utomhusmiljö	10
En tillgänglig entré	12
Butikslayout och framkomlighet	16
Självbettjäningsutrustning	21
Betalning och kassa	24
Utgången och lämna butiken	26
Digital tillgänglighet och information	28
Utbildning för företaget och personalen	32
Snabbstart: 15 punkter för enkla förbättringar	34

Inledning

Tillgänglighet i butiker handlar både om att skapa en bättre kundupplevelse och om att uppfylla lagkrav. Som butiksägare eller verksamhetsutövare har du ansvar för att din butik kan användas av alla kunder, inklusive personer med funktionsnedsättning. Finns det hinder som är enkla att åtgärda, är du skyldig att göra det enligt lag.¹ I vissa fall ligger ansvaret hos fastighetsägaren, men vem som har ansvaret behöver klargöras för varje enskilt fall och butik.

Att förbättra tillgängligheten gynnar alla, till exempel äldre, föräldrar med barnvagn, personer med rullstol eller stressade kunder som snabbt vill hitta det de söker. En butik som är lätt att navigera, där information och service är tydliga, ökar kundnöjdheten och leder oftast till bättre försäljning.

Bristande tillgänglighet kan vara diskriminering enligt diskrimineringslagen.² Du som driver butik är skyldig att göra det som är rimligt för att alla kunder ska kunna handla på lika villkor. Det finns också regler för hur butiken ska vara utformad, både när det gäller den fysiska miljön och tekniska lösningar. Från juni 2025 gäller dessutom nya krav på digital tillgänglighet genom en lag som heter Lagen om vissa produkter och tjänsters tillgänglighet, men som ofta kallas tillgänglighetslagen.³

Svensk Handel vill gärna bidra till att öka handelns tillgänglighet. Alla har något att vinna på att butiker är mer tillgängliga, och vi hoppas att den här broschyren ger dig den vägledning du behöver för att komma igång.

1. <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/krav-pa-byggnadsverk-tomter-mm/retroaktiva/enkelt/#:~:text=I%20plan%2D%20och%20bygglagen%2C%20PBL,%C3%A4r%20enkelt%20att%20avhj%C3%A4lpa%20hindren>

2. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/diskrimineringslag-2008567_sfs-2008-567/

3. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2023254-om-vissa-produkters-och-tjansters_sfs-2023-254/

Fördelar med en tillgänglig butik

Fler kunder och ökad försäljning – En butik som är tillgänglig för fler lockar en bredare kundkrets.

Bättre kundnöjdhet och lojalitet – En butik där alla känner sig välkomna ökar kundens vilja att återkomma.

Efterlevnad av lagkrav – Genom att arbeta med tillgänglighet minskar risken för anmälningar och juridiska konsekvenser.

Förbättrad arbetsmiljö – En mer genomtänkt butiksmiljö gynnar även personalen och gör det lättare att arbeta effektivt.

Stärker varumärket – Företag som satsar på tillgänglighet uppfattas som moderna, inkluderande och socialt ansvarstagande.

Lagar

Diskrimineringslagen

Bristande tillgänglighet kan räknas som diskriminering enligt diskrimineringslagen⁴. Det innebär att butiksägaren eller den som driver verksamheten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att personer med funktionsnedsättning ska kunna handla på lika villkor som andra kunder.⁵

Funktionsnedsättning är en av de sju diskrimineringsgrunderna i lagen. Det kan handla om fysiska, psykiska eller kognitiva nedsättningar, liksom varaktiga allergier och överkänslighet som påverkar en persons vardag. Exempel är nedsatt rörelseförmåga, syn- eller hörselnedsättning, astma, doftöverkänslighet, dyslexi och neuropsykiatriska diagnoser som ADHD eller autism. Även psykisk ohälsa eller långvarig smärta kan omfattas.

För att undvika diskriminering behöver butiken vara utformad så att onödiga hinder inte uppstår.

Vad kan det innebära i praktiken?

- Butiken ska vara framkomlig – gångar får inte blockeras av varor, skyltar eller annan utrustning.
- Kunder ska kunna få hjälp vid behov, till exempel med att nå varor eller packa kassen.
- Prisskyltar och information ska vara tydliga och enkla att läsa.
- Starkt doftande produkter ska placeras så att de kan undvikas.
- Ledar- och assistanshundar ska tillåtas i butiken.
- Personalen ska vara informerad om tillgänglighet och bemötande, så att alla kunder känner sig välkomna.

⁴ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/diskrimineringslag-2008567_sfs-2008-567/

⁵ <https://www.do.se/diskriminerad/diskrimineringsgrunder/funktionsnedsattning-en-av-diskrimineringsgrunderna>

Boverkets byggregler (BBR)

Boverkets byggregler (BBR)^{6 7 8} innehåller krav på fysisk tillgänglighet i butiker och andra lokaler dit allmänheten har tillträde. Lokalen ska vara utformad så att alla kunder kan ta sig in och använda den utan hinder. Enkelt avhjälpta hinder får inte finnas kvar utan giltig anledning. Här kan du hitta [Boverkets guide till enkelt avhjälpta hinder](#).⁹

Vad kan det innebära i praktiken?

- Om något i eller runt butiken gör det svårt för kunder att ta sig fram, och det går att lösa på ett enkelt sätt – till exempel genom att flytta, justera eller komplettera något – då räknas det som ett enkelt avhjälpt hinder och måste göras.
- Entrén ska vara tillgänglig – trösklar bör vara låga eller avfasade, och dörrar ska vara breda nog för rullstolar och barnvagnar.
- Nivåskillnader ska ha tydlig kontrastmarkering och vid behov åtgärdas med ramp.
- Glasdörrar och glaspardier ska vara tydligt markerade för att undvika olyckor.
- Gångar och utrymmen ska vara tillräckligt breda för att möjliggöra framkomlighet för alla kunder.
- Belysningen ska vara jämn och inte bländande, så att det är lätt att orientera sig.

Lagen om rökfria miljöer

Alla ska kunna ta sig in och ut ur en butik utan att påverkas av rök eller utsläpp. Därför förbjuder lagen rökning vid entréer till butiker och andra offentliga lokaler för att skydda barn och personer som inte bör eller vill utsättas för rök.¹⁰

Vad kan det innebära i praktiken?

- Skyltning ska tydligt informera om rökförbudet vid entrén.
- Askkoppar bör placeras tillräckligt långt från entrén så att rök inte tränger in i butiken.
- Om rökning förekommer nära entrén ska åtgärder tas, såsom att informera om rökförbudet och hänvisa till en plats där rökning är tillåten.

6 <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/tillganglighet-och-anvandbarhet/>

7 <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/boverkets-byggregler/tillganglighet/>

8 <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/tillganglighet-och-anvandbarhet/publika-lokaler/>

9 <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/krav-pa-byggnadsverk-tomter-mm/retroaktiva/enkelt/#:~:text=I%20plan%2D%20och%20bygglagen%2C%20PBL,%C3%A4r%20enkelt%20att%20avhj%C3%A4lpa%20hindren>

10 <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/andts/tillsynsvagledning/tobak-och-liknande-produkter/rokfria-miljoer/rokfria-miljoer-med-stod-i-lagen/rokfria-utomhusmiljoer/entreer/>

Lagen om vissa produkter och tjänsters tillgänglighet

Även kallad Tillgänglighetslagen¹¹ och bygger på EU:s tillgänglighetsdirektiv (EAA – European Accessibility Act) och syftar till att säkerställa att digitala och tekniska lösningar kan användas av personer med funktionsnedsättning. Från och med 28 juni 2025 omfattas vissa produkter och tjänster av krav på tillgänglighet. För att uppfylla lagen behöver företag följa etablerade standarder, där standarden EN 301 549 fastställer tekniska krav på digitala produkter och tjänster, såsom betalterminaler och självbetjäningsterminaler, medan WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) anger hur webbplatser och digitala system ska utformas för att vara tillgängliga för alla användare.¹²

Vad kan det innebära i praktiken?

- **Betalterminaler, självbetjäningsterminaler och digitala kölappssystem ska vara enkla att använda för alla kunder.** Om enheten huvudsakligen styrs via pekskärm bör det finnas alternativa sätt att använda den, såsom fysiska knappar eller röststyrning. Terminaler ska också placeras så att de kan nås av personer med olika funktionsnedsättningar.
- **Digitala informationssystem och skärmar ska vara tydliga och lätta att använda.** Kontraster och textstorlek ska göra informationen enkel att ta till sig, och skärmarna ska fungera med hjälpmedel som skärmläsare.
- **Webbplatser och e-handel ska vara anpassade så att alla kan använda dem.** De ska följa standarderna i WCAG och EN 301 549, vilket innebär att de ska fungera för personer med synnedsättning, kognitiva svårigheter eller rörelsenedsättning.
- **Supporttjänster och kundtjänst ska vara tillgängliga för alla kunder.** De ska kunna nås genom anpassade kontaktmöjligheter, och personalen bör kunna ge information om hur produkter och tjänster fungerar med olika hjälpmedel. Produktdokumentation ska finnas i anpassade format, antingen via en tillgänglig webbplats eller som ett tillgängligt dokument.

För dig som är medlem i Svensk Handel har vi även tagit fram [Tillgänglighetslagen - en vägledning \(pdf\)](#) och [Tillgänglighetslagen Q&A \(pdf\)](#) för att stötta dig i din förståelse av Tillgänglighetslagen och ditt tillgänglighetsarbete. Du kan även hitta mer information på svenskhandel.se.

¹¹ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2023254-om-vissa-produkters-och-tjansters_sfs-2023-254/

¹² <https://pts.se/digital-inkludering/lagen-om-vissa-produkters-och-tjansters-tillganglighet/>



Fastighet och utomhusmiljö

En butiksmiljö börjar långt innan kunden kliver in genom dörren. Parkeringsplatsen, gångvägen fram till entrén, belysningen och tillgången till sittplatser – allt detta påverkar hur välkomnande, trygg och tillgänglig butiken upplevs. Att ta ansvar för utomhusmiljön är särskilt viktigt för kunder med nedsatt rörelseförmåga, synnedsättning eller allergier, men det gynnar alla som besöker butiken.

Flera delar av utemiljön regleras av byggregler och krav på att enkelt avhjälpta hinder ska tas bort. Även om fastighetsägaren har ansvar för många av dessa områden, har du som verksamhetsutövare mycket att vinna på att se över tillgängligheten tillsammans med fastighetsägaren.

Gångvägar fram till entrén

Gångvägar fram till butiken ska vara jämna, halksäkra och fria från nivåskillnader. De bör vara minst 130 centimeter breda och snöröjas samt sandas noggrant vid halka eller snöfall. Det är viktigt att gångvägar inte blockeras av cykelställ, skyltar, blomkrukor eller marschaller. Sådana föremål kan utgöra hinder för personer med nedsatt syn eller rörelseförmåga, särskilt om de placeras oförutsägbart.¹³

Tydlig vägledning genom god belysning, kontraster eller ledstråk i marken kan hjälpa personer med synnedsättning att hitta fram. Undvik bländande lampor och reflekterande material som kan göra det svårt att se.

En bänk med armstöd bör finnas på lämplig plats. Den ska vara lätt att komma åt, stå stadigt och inte blockera gångvägen.

Parkering och avstigningsplats

Parkeringen bör ligga nära entrén och vara tydligt markerad. För att en parkeringsplats ska vara tillgänglig behöver den ha ett jämnt, hårt underlag som inte lutar för mycket, vara minst 5 meter bred så att det finns plats att ta sig i och ur bilen med rullstol eller hjälpmedel, och placeras högst 25 meter från butiken.¹⁴

Det bör finnas en plats nära entrén där kunder kan stiga av och på på ett tryggt och enkelt sätt, utan att behöva korsa trafikerade ytor eller ta sig fram genom trånga utrymmen.

¹³ Plan- och bygglag (2010:900), särskilt 2 kap. 6 § och 8 kap. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/plan-och-bygglag-2010900_sfs-2010-900/

¹⁴ <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/tomter/parkeringsplats/>

Tillsammans med fastighetsägaren

Tillgänglighet utomhus är ofta ett gemensamt ansvar. Det gäller till exempel snöröjning, placering av skyltar, utformning av entréytan och hur askkoppar, cykelställ eller belysning placeras. Det kan också handla om att informera tydligt om butikens tillgänglighet redan utanför, till exempel om det finns ramp, automatisk dörröppnare eller hjälp att få.

Om det finns kundtoaletter i eller i anslutning till butiken är det bra att se till att minst en av dem är tillgänglig. Det innebär att den är rymlig, enkel att använda och utrustad med stödhandtag. Toaletten ska vara lätt att hitta, och det ska framgå om den är öppen för kunder.

Genom att ha en gemensam dialog med fastighetsägaren och andra verksamheter i området kan ni tillsammans skapa en trygg, funktionell och inkluderande miljö utanför butiken.

Om du är osäker på vem som har ansvar för vad, ta reda på hur det ser ut i ditt hyresavtal och kontakta gärna kommunens byggnadsnämnd för vägledning.

En tillgänglig entré

Dörrar och öppningar

Automatiska dörrar

Automatiska dörrar gör det enklare för alla kunder att ta sig in och ut. För att undvika olyckor ska det finnas tydliga markeringar som visar dörrens rörelse så att ingen riskerar att stå i vägen när den öppnas eller stängs. Det måste också finnas tillräckligt med fritt utrymme både framför och innanför entrén för att ingen ska blockeras, klämmas eller träffas av dörren.

Om automatiska dörrar saknas bör dörrarna ha lågt motstånd och kompletteras med en dörröppnarknapp. Knappen ska placeras 0,80 meter över marken och ha fritt utrymme runt sig så att den är lätt att nå för alla, inklusive personer i rullstol. För att undvika att dörren blir ett hinder bör knappen placeras minst 0,70 meter, men gärna upp till 1 meter, från hörn eller från dörrbladets framkant.¹⁵

Dörrbredd och säker passage

Dörröppningen bör vara minst 0,80 meter bred. Detta är ett minimimått för att personer med rullstol, rullator eller barnvagn ska kunna passera. En bredare öppning är ännu bättre. Det ger bättre framkomlighet, gör det enklare att passera i grupp och underlättar vid möten i dörröppningen.

Säkerhet och orientering

Kontrastmarkeringar

För att minska risken för olyckor ska ytor som kan vara svåra att upptäcka eller där det finns nivåskillnader vara tydligt markerade. Glasdörrar och stora glaspartier kan vara svåra att se och ska därför ha kontrastmarkeringar så att de blir tydliga både för stående och sittande personer. Markeringarna ska placeras vid 0,80 meter samt mellan 1,4 och 1,60 meter över marken.

¹⁵ <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/boverkets-byggregler/tillganglighet/dorrrar/>

Även entrédörren ska ha en kontrastmarkering så att den syns tydligt mot väggen och dörrkarmen. Trappor och andra nivåskillnader, såsom ramper och trösklar, ska ha tydliga markeringar för att göra det enklare att se och navigera. Trappor ska ha kontrastmarkeringar på det första och sista steget, och ramper ska markeras för att vara tydliga mot omgivningen.¹⁶

Ramper och nivåskillnader

Nivåskillnader vid entrén ska hanteras med ramper för att säkerställa tillgänglighet för alla, inklusive personer med rullstol, rullator eller barnvagn. En ramp får inte vara för brant. För varje 1 centimeter höjdskillnad ska rampen vara minst 12 centimeter lång. En längre ramp, till exempel 20 centimeter per centimeter höjdskillnad, gör den säkrare och lättare att använda.

Ramper ska vara minst 1,3 meter breda, och om de är längre än 6 meter ska de ha ett vilplan på minst 2 meter för vila och manövrering. Rampens kanter ska ha ett avåkningsskydd som är minst 40 millimeter högt för att förhindra att hjul rullar av. Det ska finnas ledstänger på båda sidor av rampen för ökad säkerhet och stöd.¹⁷

Trappor och ledstänger

Trappor ska ha ledstänger på båda sidor för att ge stöd och säkerhet. Ledstängerna ska börja minst 30 centimeter före det första trappsteget och fortsätta minst 30 centimeter efter det sista trappsteget. Detta gör det lättare att hålla i ledstången innan man går upp eller ner för trappan.¹⁸

Belysning och skyltning

Entrén ska vara välbelyst för att underlätta orientering och skapa en trygg miljö, särskilt vid mörker eller dåligt väder. Belysningen ska vara jämn och fri från bländning och reflexer så att den inte skapar svårigheter för personer med synnedsättning. Viktig information vid entrén ska också finnas i taktilt format, exempelvis med upphöjd text eller punktskrift, för att underlätta för personer med synnedsättning.

Fri passage och miljö

Hinderfri entré

Entréområdet ska vara fritt från hinder som reklamskyltar, lösa mattor och andra föremål som kan utgöra snubbelrisk eller försvåra framkomligheten.

Allergiframkallande produkter

Parfymerade varor, doftande blommor och askkoppar bör inte placeras vid entrén, eftersom de kan avge ämnen som påverkar luftkvaliteten. Vissa personer kan få andningsbesvär, hudvård eller irritation i luftvägarna av luftburna kemikalier, oavsett om de har en diagnostiserad allergi eller inte.

¹⁶ <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/boverkets-byggregler/tillganglighet/kontrastmarkering/>

¹⁷ <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/boverkets-byggregler/tillganglighet/ramper/>

¹⁸ <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/sakerhet-anvandning/trappor-ramper/>

Rökfritt område

Rökning är förbjuden vid entréer till butiker och andra lokaler dit allmänheten har tillträde. För att förhindra att rök tränger in i butiken bör rökning ske på avstånd och askkoppar placeras långt från entrén. Skyltning ska tydligt informera om rökförbudet. Om rökning ändå sker vid entrén behöver butiken vidta åtgärder, såsom att påminna om rökförbudet och hänvisa till en plats där rökning är tillåten.

Vimplar, flaggor och hängande skyltar

Om vimplar, flaggor eller hängande skyltar används vid entrén ska de placeras på en höjd av minst 2,2 meter.

Välkomnande atmosfär

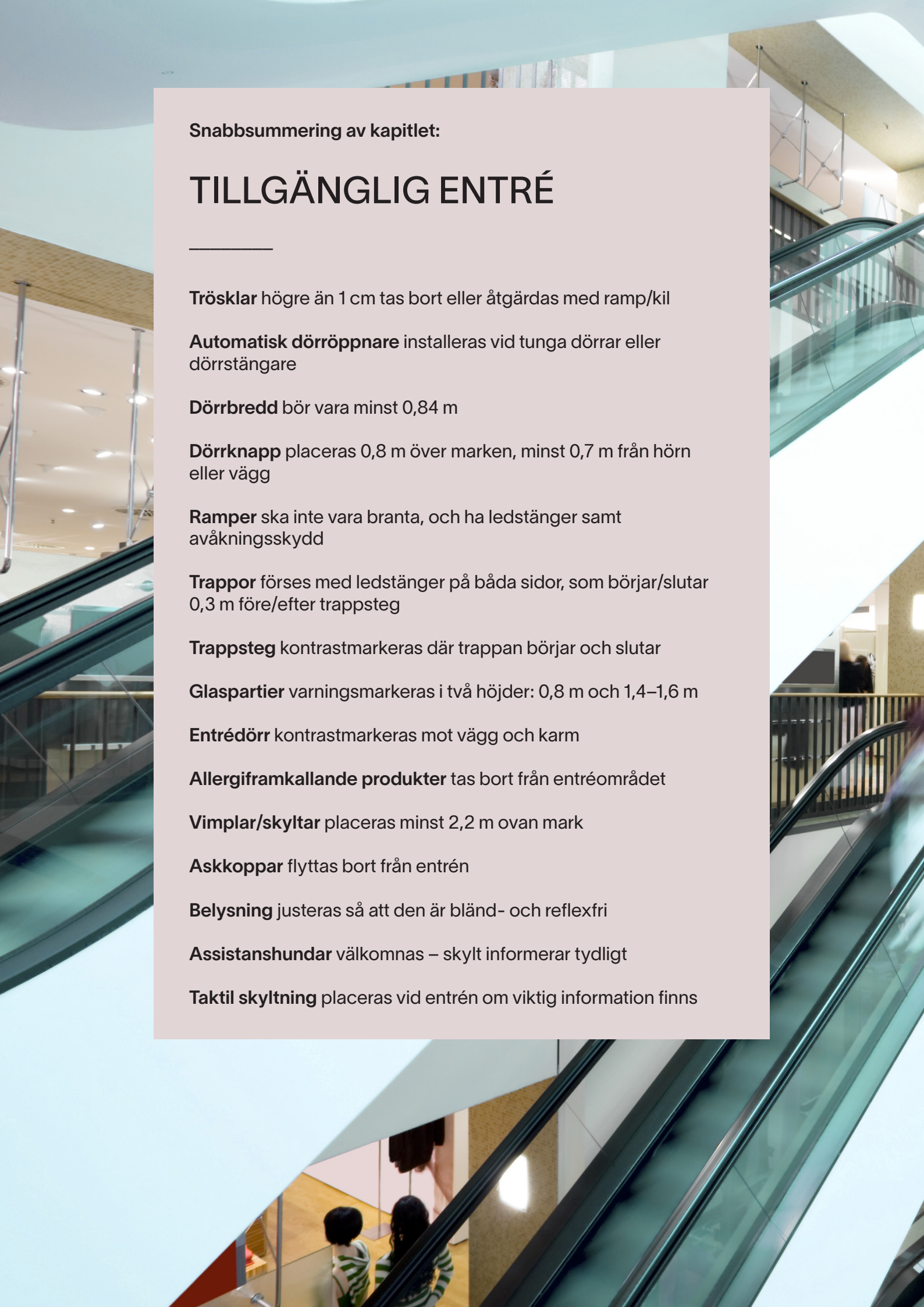
Assistanshundar

Entrén ska signalera att alla är välkomna. Butiken bör tydligt informera om att ledar- och assistanshundar alltid får följa med in, till exempel genom skyltning vid entrén. Detta minskar risken för missförstånd och gör det tydligt både för kunder och personal att assistanshundar är tillåtna.¹⁹

Tydlig information vid entrén

Vid entrén ska det finnas information som gör det enkelt för kunder att förstå butikens tillgänglighet. Om butiken har en ramp, automatisk dörröppnare eller andra anpassningar ska detta framgå tydligt. Öppettiderna bör vara skrivna i ett lättläst format med god kontrast för att vara enkla att uppfatta. Om butiken erbjuder anpassningar som rullstolstillgänglighet eller hörselslinga, ska detta markeras med symboler som är välkända och lätta att förstå.

¹⁹ <https://www.do.se/diskriminerad/diskrimineringsgrunder/funktionsnedsattning-en-av-diskrimineringsgrunderna/ledar--och-assistanshundforares-skydd>



Snabbsummering av kapitlet:

TILLGÄNGLIG ENTRÉ

Trösklar högre än 1 cm tas bort eller åtgärdas med ramp/kil

Automatisk dörröppnare installeras vid tunga dörrar eller dörrstängare

Dörrbredd bör vara minst 0,84 m

Dörrknapp placeras 0,8 m över marken, minst 0,7 m från hörn eller vägg

Ramper ska inte vara branta, och ha ledstänger samt avåkningsskydd

Trappor förses med ledstänger på båda sidor, som börjar/slutar 0,3 m före/efter trappsteg

Trappsteg kontrastmarkeras där trappan börjar och slutar

Glaspartier varningsmarkeras i två höjder: 0,8 m och 1,4–1,6 m

Entrédörr kontrastmarkeras mot vägg och karm

Allergiframkallande produkter tas bort från entréområdet

Vimplar/skyltar placeras minst 2,2 m ovan mark

Askkoppar flyttas bort från entrén

Belysning justeras så att den är bländ- och reflexfri

Assistanshundar välkomnas – skylt informerar tydligt

Taktil skyltning placeras vid entrén om viktig information finns

Butikslayout och framkomlighet

Gångbredder och rörelseutrymme

För att skapa en butiksmiljö där alla kunder kan röra sig smidigt och självständigt behöver gångarna vara tillräckligt breda och fria från hinder. Det är viktigt att butiken är anpassad för personer som använder rullstol, rullator eller barnvagn, samt att den möjliggör god framkomlighet även vid hög kundbelastning.

Det rekommenderas att huvudgångarna är minst 150 cm breda för att två rullstolar ska kunna mötas. Passagebredden mellan hyllor bör vara 130–150 cm för att säkerställa fri passage och en rymlig butiksmiljö. Vid begränsade utrymmen, till exempel där det finns pelare, kan passagen vara smalare men bör inte vara under 80 cm.²⁰

För att säkerställa god utrymning ska gångar som används som utrymningsvägar vara minst 90 cm breda. Detta kan också användas som riktmärke för den smalaste acceptabla gångbredden i butiken, även om bredare passager rekommenderas för bättre tillgänglighet.

Gångar och passager ska hållas fria från varuställ, pallar och andra föremål som kan blockera framkomligheten. Golvet ska vara jämnt och halkfritt för att minska risken för fall. I längre gångar kan vändzoner placeras för att kunder enkelt ska kunna ändra riktning utan att behöva backa.

Utöver att gångarna är fria och breda behöver butikens layout vara logisk och lätt att navigera. Produktgrupper som ofta köps tillsammans bör placeras i närheten av varandra för att minska onödiga förflyttningar. Kassor, provrum och kundtjänst bör vara enkla att hitta och ha tillräckligt med utrymme omkring sig för att undvika trängsel.

Utstickande hyllor, låga diskar och kampanjställ ska placeras så att de inte blockerar gångar eller utgör en snubbelrisk. Spegel och glaspartier kan ibland vara svåra att upptäcka för personer med synnedsättning, särskilt om de placeras vid gångstråk. För att undvika förvirring och olyckor bör speglar vara placerade på ett genomtänkt sätt och stora glasytor vara tydligt markerade.

Provrum ska vara rymliga nog för att möjliggöra självständig användning. Minst ett provrum bör vara större än standardmått för att ge plats åt rullstolsanvändare, personer med assistenter eller kunder med barnvagn. Dörrar eller draperier ska vara lätta att öppna och ha tillräckligt med fritt utrymme framför sig.

²⁰ <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/tillganglighet-och-anvandbarhet/dimensionerande-matt/>

Ledstråk

För att kunder ska kunna hitta rätt i butiken på ett tryggt och självständigt sätt behöver det finnas ledstråk.

Ett ledstråk är en markerad väg i marken eller golvet som visar vägen till viktiga platser som entré, kassor, kundtjänst, självbetjäning och utgång. De är särskilt viktiga för personer med ingen eller nedsatt syn, men kan också vara ett stöd för andra. Ledstråk ska vara obrutna och leda till målpunkter utan avbrott.

Taktila ledstråk känns med fötterna eller med en käpp. Visuella ledstråk är markerade gånger som syns tydligt i golvet tack vare färgkontrast eller materialval. För att fungera så bra som möjligt behöver olika typer av ledstråk ofta kombineras, och kompletteras med god belysning, kontrastmarkeringar och tydlig skyltning.

Skyltning i butiken

Tydlig och genomtänkt skyltning gör det enklare för kunder att hitta rätt och navigera i butiken. För att vara tillgängliga för alla ska skyltar ha god kontrast, placeras på en höjd där de är enkla att se för både stående och sittande personer och ha en textstorlek som är anpassad efter läsavståndet. Där det är relevant bör skyltar också vara taktila, så att personer med synnedsättning kan ta del av informationen genom beröring.

Avdelningsskyltar ska vara tydliga och placerade så att kunder enkelt kan orientera sig i butiken. Om de hängs från taket behöver de vara minst 2,2 meter höga för att undvika att utgöra ett hinder. Skyltar som hjälper kunder att hitta specifika produkter bör även finnas i ögonhöjd, där de är lättlästa för både stående och sittande kunder.

Orienteringsskyltar som visar vägen till exempelvis kassor, toaletter och provrum ska placeras på platser där kunder naturligt söker denna information, till exempel vid gångkorsningar eller nära de områden de leder till.

Digitala informationsskärmar kan vara ett bra komplement till traditionell skyltning, men de får inte orsaka bländning och ska ha en god kontrast för att vara lättlästa. Om skärmarna är interaktiva ska de vara placerade så att de kan användas både av stående och sittande personer, utan krav på finmotorik eller styrka. Det ska också finnas alternativa sätt att ta del av informationen för personer som inte kan använda pekskärm, till exempel genom knappar, röststyrning eller personalassistans.²¹

Åtkomst till varor

Alla kunder ska kunna nå och hantera de varor de vill köpa, utan att behöva sträcka sig för högt, böja sig djupt eller lyfta tungt. Det gäller både vid hyllor, kyldiskar, frysskåp och andra varuställ.

Placera ofta efterfrågade eller viktiga produkter inom grepphöjd, vilket motsvarar ungefär 80 till 140 centimeter från golvet. Undvik att lägga tunga eller stora förpackningar högt upp.

Både stående och liggande frysenheter ska vara utformade så att de går att använda utan problem. Liggande frysdiskar ska inte vara för djupa, och kanten ska inte vara så hög att det

²¹ EN 301 549 avsnitt 5.1.2.2, 5.1.3.1 <https://www.etsi.org/standards/get-standards?page=1&search=ETSI%20EN%20301%20549%20V3.2.1&title=1&etsiNumber=1&content=0&version=1&onApproval=1&published=1&withrawn=1&historical=0&isCurrent=1&superseded=1&startDate=1988-01-15&endDate=2022-01-31&harmonized=0&keyword=TB&stdType=&frequency=&mandate=&collection=&sort=1>

blir svårt att nå ner. Lock och luckor ska vara lätta att öppna och inte kräva att man håller dem uppe manuellt. Det ska finnas tillräckligt med utrymme runt frysdiskarna så att man enkelt kan komma intill med till exempel rullstol eller rullator.

Butiken bör erbjuda hjälp vid behov, men utgångspunkten är att så många som möjligt ska kunna handla självständigt.

Ljudmiljö och belysning

En välbalanserad ljudmiljö och genomtänkt belysning gör butiken mer tillgänglig och trivsamt för alla kunder. Höga ljudnivåer kan vara påfrestande, särskilt för personer med hörselnedsättning, koncentrationssvårigheter eller ljudöverkänslighet. Bakgrundsmusik bör vara på en låg och jämn volym och undvika plötsliga förändringar i ljudstyrka. Butikens högtalarsystem ska användas med omsorg så att viktiga meddelanden går fram utan att skapa onödigt brus.

Belysningen ska vara jämn och fri från bländning och reflexer. Skarpa ljusskillnader och flimrande ljuskällor kan vara ansträngande för ögonen och göra det svårare att orientera sig. Viktiga områden såsom entréer, kassor, gångstråk och skyltar ska vara väl upplysta för att säkerställa god synlighet.

För att underlätta för personer med nedsatt synförmåga är det viktigt att ljuset riktas rätt utan att blända eller skapa skuggor som kan försvåra navigering. Justerbar belysning kan vara en fördel i butiker där ljusförhållandena varierar under dagen.

Viloplatser

Att ha sittplatser i butiken gör stor skillnad för kunder som behöver vila, särskilt äldre personer, gravida, personer med funktionsnedsättning eller de som av andra skäl har svårt att stå under längre tid. Genomtänkt placerade viloplatser skapar en mer inkluderande butiksmiljö och gör att fler kunder kan handla i sin egen takt.

Sittplatser bör vara stabila och försedda med armstöd för att underlätta för personer att sätta sig och resa sig upp. De ska placeras på lättillgängliga platser utan att blockera gångstråk, exempelvis vid entrén, i större butiksgångar och nära kassor där väntetider kan uppstå.

Provrum ska också vara utformade för att ge kunder möjlighet att vila vid behov. Det bör finnas en sittplats eller bänk i provrummet, gärna med armstöd, så att kunder som behöver en paus kan sitta ner under sitt provande.

I större butiker kan det vara bra att ha flera viloplatser strategiskt utplacerade i olika delar av butiken. Där det är möjligt kan viloplatser även kompletteras med en rullstolsplats bredvid för att ge utrymme för både sittande och personer med hjälpmedel att stanna upp och vila.

Viloplatser

Att ha sittplatser i butiken gör stor skillnad för kunder som behöver vila, särskilt äldre personer, gravida, personer med funktionsnedsättning eller de som av andra skäl har svårt att stå under längre tid. Genomtänkt placerade viloplatser skapar en mer inkluderande butiksmiljö och gör att fler kunder kan handla i sin egen takt.

Sittplatser bör vara stabila och försedda med armstöd för att underlätta för personer att sätta sig och resa sig upp. De ska placeras på lättillgängliga platser utan att blockera gångstråk, exempelvis vid entrén, i större butiksgångar och nära kassor där väntetider kan uppstå.

Provrum ska också vara utformade för att ge kunder möjlighet att vila vid behov. Det bör finnas en sittplats eller bänk i provrummet, gärna med armstöd, så att kunder som behöver en paus kan sitta ner under sitt provande.

I större butiker kan det vara bra att ha flera viloplatser strategiskt utplacerade i olika delar av butiken. Där det är möjligt kan viloplatser även kompletteras med en rullstolsplats bredvid för att ge utrymme för både sittande och personer med hjälpmedel att stanna upp och vila.

Snabbsummering av kapitlet:

BUTIKSLAYOUT OCH FRAMKOMLIGHET

Gångar ska vara fria från hinder som hyllor, ställ och lösa föremål, halksäkra och minst 130 cm breda – aldrig under 80 cm

Ledstråk ska visa vägen till entré, kassa, kundtjänst och utgång och vara obrutna och tydliga

Vändzoner i långa gångar gör det lätt att vända utan att behöva backa

Butikslayout planeras logiskt – grupper som hör ihop placeras nära varandra

Provrum ska vara rymliga, ha lättöppnad dörr och gott om plats för rullstol, assistent eller barnvagn

Glasytor och speglar varningsmarkeras i ögonhöjd för både sittande och stående personer, eller placeras genomtänkt

Skyltar ska vara tydliga, ha god kontrast och placeras i ögonhöjd och sätts där kunder förväntar sig dem. Hängande skyltar måste vara minst 2,2 m över marken

Digitala informationsskärmar ska vara bländfria, lätta att använda för alla, och ha alternativ till pekskärm

Ljudmiljö hålls lugn – bakgrundsmusik på låg, jämn nivå

Belysning ska vara jämn och fri från bländning och reflexer

Viktiga områden (t ex gångstråk, kassor, skyltar) ska vara extra väl upplysta

Viloplatser ska vara stabila, ha armstöd, rymma rullstol och placeras där kunder väntar eller rör sig, även i provrum



Självbetjäningsutrustning

Många butiker erbjuder idag olika former av självbetjäning där kunden använder teknisk utrustning för att till exempel väga frukt, scanna varor, ta kölapp, panta burkar eller betala. Dessa funktioner kan vara smidiga för många, men de fungerar bara bra om de är tillgängliga för alla kunder, oavsett funktionsförmåga. Genom att se över hur dessa system är placerade, utformade och att de kompletteras med tydlig information och service kan du göra stor skillnad för kundens upplevelse.

Från och med den 28 juni 2025 omfattas flera av dessa produkter av Tillgänglighetslagen²². Det innebär att teknisk utrustning som används av kunder i butiken måste uppfylla vissa tillgänglighetskrav. Bland annat behöver de följa den europeiska standarden [EN 301 549](#), som säkerställer att alla kunder, oavsett förutsättningar, kan använda dem självständigt.

Plats och åtkomst

Det ska vara möjligt att hitta självbetjäningsutrustningen utan att behöva fråga om hjälp. För att underlätta orienteringen bör den ha god kontrast mot omgivningen och även kompletteras med lösningar såsom taktila skyltar, ljudsignaler och ledstråk i golvet. Kombinationen av flera sätt att ge vägledning ökar chansen att fler kunder kan hitta fram på egen hand.

Utrustningen ska placeras så att den är enkel att nå och använda. Framför den bör det finnas en fri yta på minst 2 x 2 meter, så att även kunder med rullstol, rullator eller barnvagn kan agera självständigt. Tänk på att inte placera skyltställ, dekorationer, varor eller andra föremål för nära, eftersom det kan försvåra både åtkomst och användning.

Undvik också att placera självbetjäningslösningar i hörn, bakom hinder eller där många människor samlas, eftersom det kan göra dem svåra att upptäcka och använda.

Räckvidd och höjd

Självbetjäningsutrustning ska vara placerad så att kunder kan nå och använda den utan att behöva sträcka sig, böja sig djupt eller be om hjälp. Det gäller både stående och sittande personer, och oavsett längd.

Knappsatser, skärmar och andra funktioner som kunder behöver interagera med bör sitta på en höjd mellan 80 och 110 centimeter från golvet. I vissa fall, som vid tryckknappar, kan det vara lämpligt att placera dem ännu lägre.

Det ska vara möjligt att nå funktionerna utan att sträcka sig eller luta sig i onödan. För att göra utrustningen tillgänglig för fler kan vissa delar, till exempel skärmar eller betalterminaler, med fördel vara justerbara i höjd och vinkel.

22 <https://pts.se/digital-inkludering/lagen-om-vissa-produkters-och-tjansters-tillganglighet/>

Tydlighet och kontrast

Alla kunder ska kunna förstå hur självbetjäningssystemet fungerar, oavsett om de har nedsatt syn, svårt att koncentrera sig eller är ovana vid tekniken.

Text, symboler och knappar ska vara tydliga och lätta att se. Använd stor text och bra kontrast mellan text och bakgrund. Undvik bländande ljus, reflexer eller skärmar som är svåra att läsa. Informationen ska vara placerad så att både stående och sittande kunder kan ta del av den.

Det ska också vara enkelt att se var man ska trycka. Knappar och skärmytor bör vara tillräckligt stora och svara direkt, så att kunden märker att något händer.

För att underlätta för fler kan text gärna kombineras med tydliga symboler. Använd enkla ord och undvik tekniska uttryck. Det är bra om gränssnittet på liknande terminaler, och på terminaler med samma funktion, ser likadant ut. Då blir det lättare för kunder att känna igen hur utrustningen fungerar och använda den utan osäkerhet.

Utrustningen måste gå att använda på flera sätt

Utrustning som bara styrs med pekskärm fungerar inte för alla. Det är ett vanligt hinder för personer med nedsatt syn, begränsad finmotorik, kognitiva svårigheter eller nedsatt styrka. Därför är det inte tillräckligt att bara erbjuda en pekskärm.

Det måste finnas alternativa sätt att använda utrustningen, till exempel fysiska knappar, röststyrning, kontaktfria alternativ eller möjlighet att få hjälp av personal. Användaren ska inte behöva trycka hårt, hålla kvar fingret länge eller vara exakt i rörelsen för att enheten ska reagera.

Utrustningen ska också ge tydlig återkoppling, så att användaren vet att rätt funktion har aktiverats. Det kan vara i form av ljus, ljud, vibration eller en visuell bekräftelse på skärmen.

Tydlig information och möjlighet till hjälp

Instruktioner ska vara korta, enkla och placerade i direkt anslutning till utrustningen. Använd både text och symboler med god kontrast och tillräcklig storlek. Informationen bör också kunna uppfattas av kunder som inte ser, till exempel genom ljud och taktil information, såsom punktskrift, upphöjd text och symboler.

Det ska vara tydligt hur kunden får hjälp om något inte fungerar. Hjälpinformationen ska finnas nära utrustningen, vara enkel att förstå och tillgänglig genom syn, hörsel eller känsel.

Personalen behöver känna till hur utrustningen fungerar och vara redo att hjälpa till vid behov. Ett vänligt bemötande gör stor skillnad för kunder som behöver stöd i sin användning.

Du som medlem i Svensk Handel kan läsa mer om självbetjäningsterminaler och tillgänglighetslagen i [Tillgänglighetslagen - en vägledning](#) och [Tillgänglighetslagen Q&A](#).

Snabbsummering av kapitlet:

SJÄLVBETJÄNINGS- UTRUSTNING

Utrustningen ska kunna användas av alla kunder – oavsett funktionsförmåga

Utrustningen ska vara lätt att hitta och orientera sig till, med hjälp av ledstråk, ljud, färgkontrast och taktila skyltar

Fri yta framför utrustningen: minst 2 x 2 meter för att möjliggöra självständig användning

Undvik placering i hörn, bakom hinder eller där det ofta blir trångt

Höjd för interaktion: 80–110 cm till knappar, skärmar och terminaler – gärna justerbara i höjd och vinkel

Funktioner ska kunna nås utan att sträcka sig, böja sig eller luta sig onödigt mycket

Skärmar och knappar ska vara tydliga, stora och ge direkt respons

Text och symboler ska ha hög kontrast och vara enkla att förstå

Gränssnitt ska vara igenkännbara – liknande funktioner bör se likadana ut

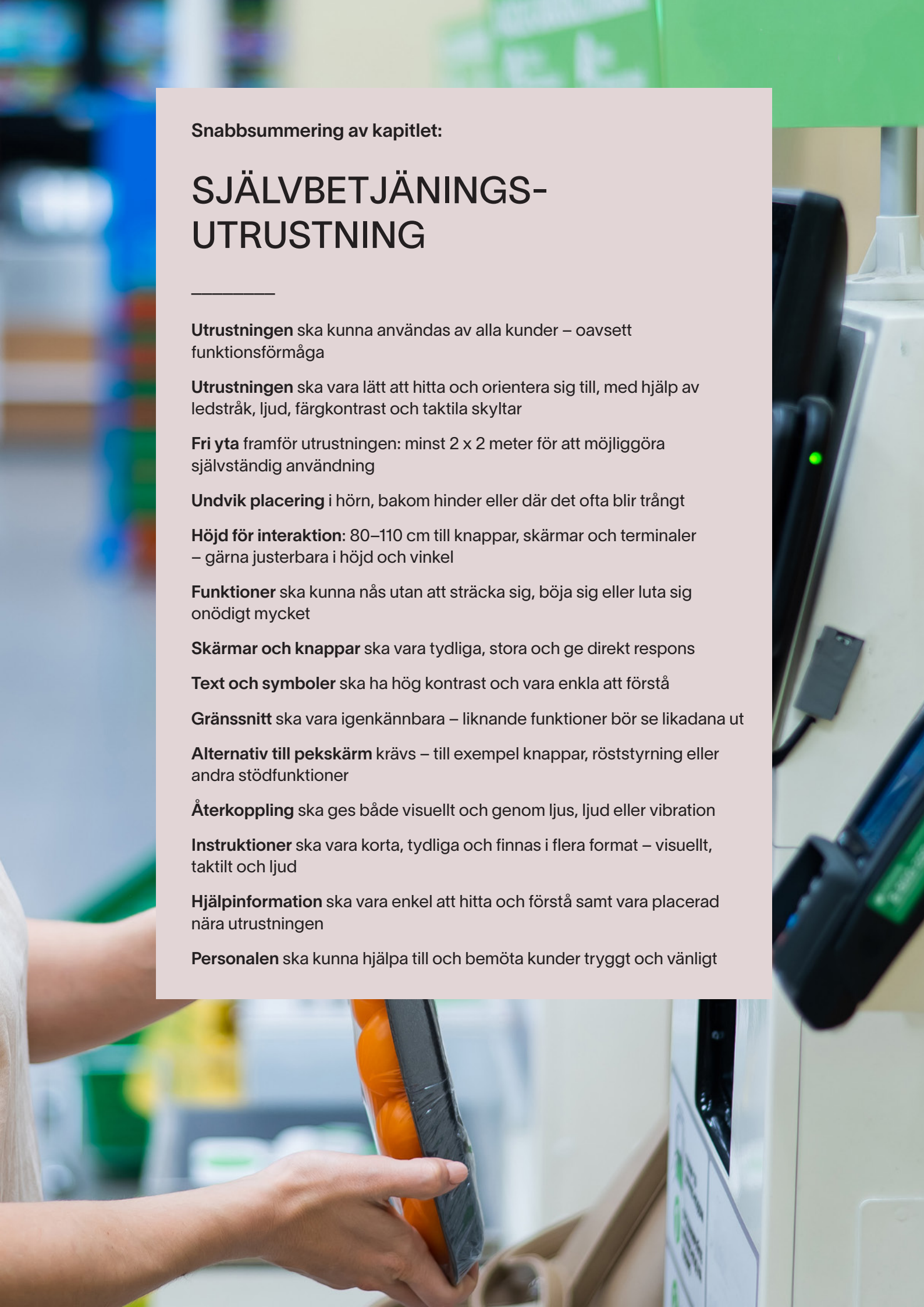
Alternativ till pekskärm krävs – till exempel knappar, röststyrning eller andra stödfunktioner

Återkoppling ska ges både visuellt och genom ljus, ljud eller vibration

Instruktioner ska vara korta, tydliga och finnas i flera format – visuellt, taktilt och ljud

Hjälpinformation ska vara enkel att hitta och förstå samt vara placerad nära utrustningen

Personalen ska kunna hjälpa till och bemöta kunder tryggt och vänligt



Betalning och kassa

Alla kunder ska kunna betala på ett enkelt och självständigt sätt. Kassaområdet ska vara tillgängligt oavsett om kunden står, sitter, använder rullstol eller har svårt att stå länge.

Om det kan uppstå väntetider i kassakön, är det bra att erbjuda en sittplats i närheten för de kunder som behöver vila.

Det ska finnas minst en kassa med tillräckligt med utrymme runt om, så att det går att komma fram och vända med till exempel rullstol, rullator eller barnvagn. Kassadisken bör ha en del som är lägre än standardhöjd, cirka 80–90 cm, så att sittande kunder kan nå fram till kort-terminal och varor.

Kortterminalen ska vara placerad så att den är stabil, synlig och lätt att nå. Den får inte sitta för högt eller vara vinklad på ett sätt som gör det svårt att se eller använda knapparna. Det är bra om terminalen går att justera i både höjd och vinkel.

Terminaler får inte bara ha pekskärm. För att kunder som är blinda eller har nedsatt syn ska kunna använda dem och kunna knappa in sin kod själv, behövs fysiska knappar. Knapparna bör vara taktila och utformade enligt standardlayout med en upphöjd prick på siffran fem. Det gör det möjligt att orientera sig med fingertopparna och känna var övriga knappar finns. Det gör det också möjligt att genomföra betalningen utan hjälp och att skydda sin kod från insyn, även om man behöver mer tid eller båda händerna.

Självbetjäningsskassor ska uppfylla samma tillgänglighetskrav som andra självbetjäningsskassor. Det innebär bland annat att skärmar, vågar, scanner och betalterminal ska gå att nå och använda utan att stå, sträcka sig eller använda mycket kraft.²³

För att göra betalningen mer självständig och trygg, är det värdefullt att ha en liten hylla, kant eller yta där kunder kan ställa ner sin väska medan de betalar, samt en smidig plats för att luta eller hänga käppar utan att de ramlar omkull. Det ger bättre förutsättningar för hantering av betalmedel och minskar stressen i momentet.

Det är bra att erbjuda möjlighet till kontantbetalning, eftersom det fortfarande är viktigt för många kunder.

Packytan bör vara tillräckligt stor och i rätt höjd för att alla kunder ska kunna packa sina varor bekvämt. Det ska finnas plats att ställa ifrån sig hjälpmedel som käpp, rullator eller väska under packningen, utan att de är i vägen. Den bör också vara utformad så att kunder kan packa utan att känna sig stressade eller trängda av andra. Att skapa en tydlig och trygg zon där kunden kan packa i sin egen takt bidrar till en bättre upplevelse.

23 https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf

A young man with short brown hair, wearing a dark blue sweater over a light blue shirt, is smiling and looking towards the camera. He is standing behind a cash register in a grocery store. The background is blurred, showing shelves with various products and a bright, well-lit environment.

Snabbsummering av kapitlet:

BETALNING OCH KASSA

Kassaområdet ska fungera för både stående och sittande kunder

Minst en kassa ska ha gott om plats runt sig – för rullstol, rullator eller barnvagn

Kassadisk bör ha en del i lägre höjd, ca 80–90 cm

Kortterminalen ska vara stabil, synlig, lätt att nå – och ha fysiska knappar med taktil känsla och upphöjd prick på siffran fem

Självbetjäningskassor ska uppfylla samma tillgänglighetskrav som annan självbetjäning

Yta att ställa väska eller käpp bör finnas vid betalning och packning

Kontantbetalning bör erbjudas som alternativ

Packyta ska vara rymlig, i rätt höjd och ha plats för hjälpmedel – utan trängsel eller stress

Sittplats nära kassa kan underlätta för kunder som har svårt att stå länge

Utgången och lämna butiken

Att lämna butiken ska vara enkelt och tryggt för alla kunder, och det är ofta inte lika lätt att lämna butiken som att ta sig in. Förutom det man kom in med har man nu kanske många kassar eller otympliga varor och kan behöva mer utrymme eller tid för att ta sig ut.

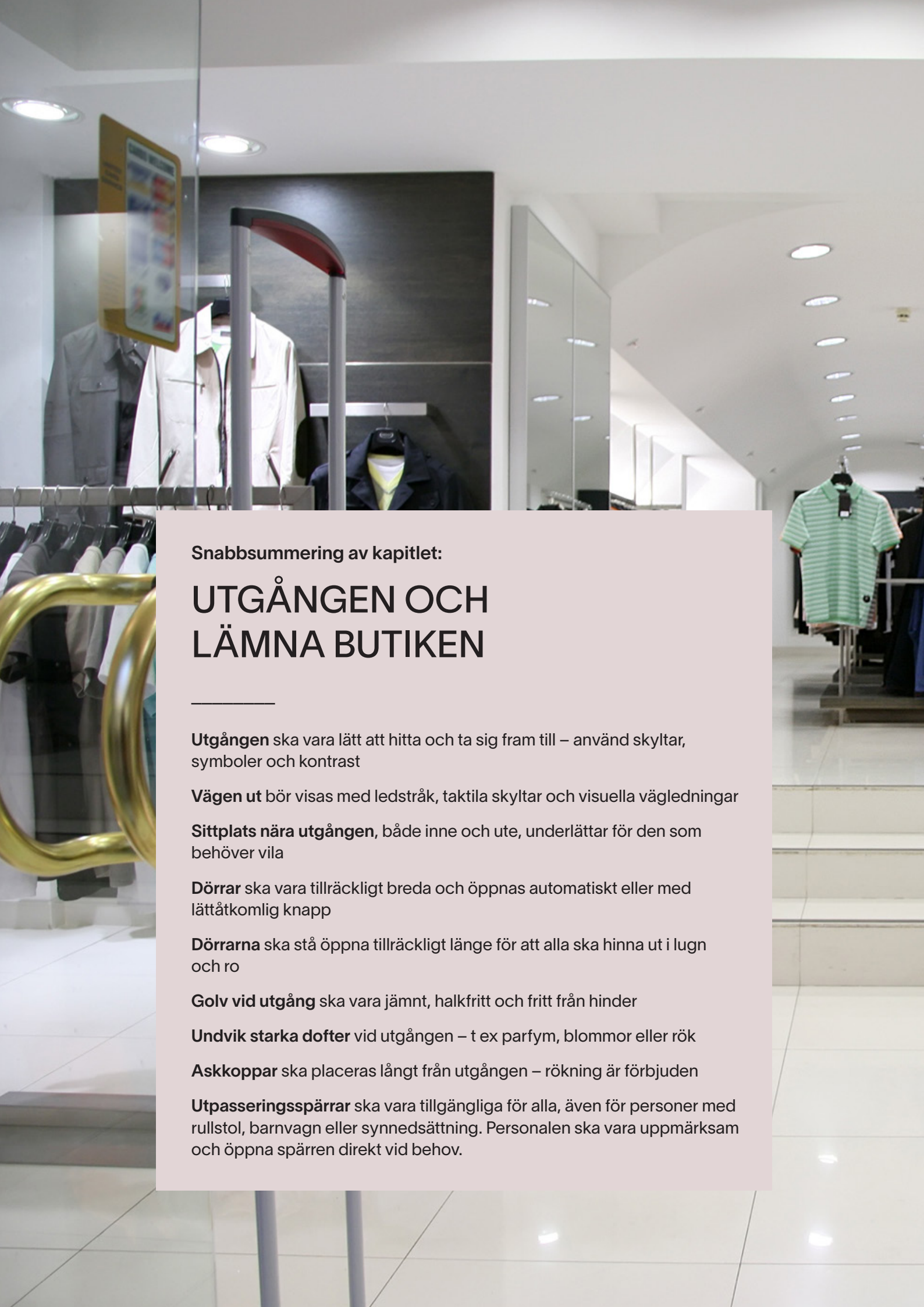
Utgången behöver vara lätt att hitta och enkel att ta sig fram till. Tydlig skyltning, symboler och kontrastmarkeringar gör det lättare att se vart man ska. För att alla kunder ska kunna lämna butiken självständigt är det viktigt att vägen ut kan följas med hjälp av exempelvis ledstråk, taktila skyltar eller andra visuella och fysiska vägledningar.

Det är bra att erbjuda en sittplats nära utgången, både inne i och utanför butiken, särskilt i större lokaler. Det kan underlätta för kunder som behöver vila en stund innan de fortsätter vidare.

Precis som vid entrén ska utgången vara fri från hinder, ha god belysning och ett jämnt, halkfritt golv. Dörrarna ska vara tillräckligt breda och öppnas automatiskt eller med lättåtkomlig dörröppnarknapp. De ska också stanna öppna tillräckligt länge för att alla kunder ska hinna igenom i lugn och ro.

Undvik att placera starkt doftande produkter, som blommor eller parfym, vid utgången. Rökning är förbjuden även vid butikens utgång, askkoppar bör därför placeras på tillräckligt avstånd för att rök inte ska störa dem som passerar.

I vissa butiker används utpasseringsspärrar där kunden behöver skanna sitt kvitto för att lämna butiken. Om sådana spärrar används är det viktigt att de inte utgör ett hinder för att ta sig ut. Personer med rullstol, rullator, barnvagn eller annat hjälpmedel måste kunna passera utan problem. Spärren måste också fungera för personer som är blinda eller har nedsatt syn. Personalen behöver vara tillgänglig, uppmärksam och redo att öppna spärren när det behövs, utan att kunden behöver ropa, vänta länge eller känna sig i vägen.



Snabbsummering av kapitlet:

UTGÅNGEN OCH LÄMNA BUTIKEN

Utgången ska vara lätt att hitta och ta sig fram till – använd skyltar, symboler och kontrast

Vägen ut bör visas med ledstråk, taktila skyltar och visuella vägledningar

Sittplats nära utgången, både inne och ute, underlättar för den som behöver vila

Dörrar ska vara tillräckligt breda och öppnas automatiskt eller med lättåtkomlig knapp

Dörrarna ska stå öppna tillräckligt länge för att alla ska hinna ut i lugn och ro

Golv vid utgång ska vara jämnt, halkfritt och fritt från hinder

Undvik starka dofter vid utgången – t ex parfym, blommor eller rök

Askkoppar ska placeras långt från utgången – rökning är förbjuden

Utpasseringsspärrar ska vara tillgängliga för alla, även för personer med rullstol, barnvagn eller synnedsättning. Personalen ska vara uppmärksam och öppna spärren direkt vid behov.

Digital tillgänglighet och information

Butikens digitala kontakt med kunden behöver vara tillgänglig för alla – oavsett om det handlar om att hitta information, handla online, ta kontakt med kundtjänst eller använda en digital tjänst i butiken. Det är lika viktigt som tillgängligheten i den fysiska miljön.

Från och med den 28 juni 2025 ställs nya krav på tillgänglighet för digitala tjänster och produkter i butiker. Det innebär att vissa delar av butikens digitala kommunikation måste uppfylla särskilda standarder, till exempel [WCAG](#), vilket är riktlinjer för tillgängliga webbplatser, och [EN 301 549](#), vilket är en standard med tekniska krav för att uppfylla tillgänglighetslagstiftning om digitala produkter och tjänster inom EU.

Tillgänglig webbplats och e-handel

Om butiken har en hemsida eller e-handel måste den vara tillgänglig för alla. Det betyder att webbplatsen måste fungera även för den som inte ser alls, har nedsatt syn, inte hör eller inte kan använda mus eller touchpad.

Det ska gå att navigera med tangentbord och hjälpmedel som skärmläsare. Information i video, bild och ljud som inte bara är för dekoration ska också finnas som text.

Webbplatsen får inte innehålla hinder som blinkande animationer eller rörlig grafik utan stoppknapp, och text och bakgrund ska ha tillräcklig kontrast mot varandra för att synas väl.

Om du använder externa system, såsom digitala tjänster från en annan leverantör, behöver även de vara tillgängliga.²⁴ Be leverantören visa att tjänsten uppfyller kraven i WCAG (för webb) och EN 301 549 (för teknisk utrustning). Det kan till exempel handla om bokning, betalning, nyhetsbrev eller andra funktioner som du använder i kontakten med kunder, till exempel på webbplatsen, i ett inbäddat formulär eller i en digital terminal i butiken.

Tips:

Du behöver inte kunna tekniken själv, men ställ krav på den som bygger eller uppdaterar din webbplats. Se till att det finns en tillgänglighetsredogörelse på sidan.

En tillgänglighetsredogörelse är en kort text som beskriver hur tillgänglig webbplatsen är, vad som fungerar bra och vilka brister som finns. Den ska också tala om hur besökaren kan meddela tillgänglighetsproblem eller be om innehåll i ett annat format. Hos myndigheten för digital förvaltning (DIGG) kan du läsa mer om hur man kan [skapa en tillgänglighetsredogörelse](#) och vad en sådan innebär.

²⁴ <https://pts.se/digital-inkludering/lagen-om-vissa-produkters-och-tjansters-tillganglighet/vanliga-fragor-och-svar-om-tillganglighetslagen/#:~:text=Akt%C3%B6rer%20som%20erbjuder%20n%C3%A5gon%20av,eller%20individuellt%20%C3%A5tgivning%20till%20akt%C3%B6rer>

Information om butikens tillgänglighet

Tillgänglighetsinformation om butiken ska vara lätt att hitta, aktuell och tydlig.²⁵ Den bör finnas på butikens webbplats och gärna även på andra ställen där kunder söker information online, till exempel karttjänster. Informationen kan också med fördel finnas i fysisk butik, till exempel vid entrén eller på en skylt i kundområdet. Det gör det enklare för alla kunder att planera sitt besök.

Beskriv till exempel:

- Hur entrén ser ut (trappa, ramp, dörrtyp)
- Om det finns hiss, ledstråk eller tillgänglig toalett
- Att assistanshundar är välkomna
- Om hörselslinga eller annan anpassning finns
- Hur personalen kan hjälpa till

Använd gärna symboler och bilder och ange när informationen senast uppdaterades. Det stärker förtroendet och visar att tillgänglighet är en prioritet.

Kundtjänst, teknisk support och andra stödtjänster

När butiken erbjuder kundtjänst, teknisk support eller hjälp att använda digitala tjänster behöver de fungera för alla. Oavsett om det handlar om att få hjälp via telefon, mejl, chatt eller direkt i butiken ska kunden kunna få stöd på ett sätt som fungerar för dem.²⁶

Kunden ska kunna få hjälp att förstå, använda eller genomföra det som behövs.

Tänk på att:

- Alla kunder inte har möjlighet att ringa, även om det är bäst för vissa. Erbjud flera sätt att ta kontakt
- Chatt, formulär och e-post ska gå att använda med hjälpmedel
- Guider, hjälpsidor och dokumentation behöver fungera med skärmläsare och utan att använda mus
- Det ska gå att få information om hur tillgänglig en tjänst eller produkt är
- Kunden ska få veta om det finns alternativa sätt att genomföra det de försöker göra
- Personalen som arbetar med support ska kunna svara på frågor om tillgängligheten i butikens tjänster, produkter och tekniska lösningar, och kunna visa eller hänvisa till alternativ

Tillgänglighet i stödtjänster handlar inte bara om teknik. Det handlar också om förtroende, service och att alla ska kunna använda det butiken erbjuder.

Du kan också läsa mer i vårt dokument [Tillgänglighetslagen - en vägledning](#).

²⁵ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2023254-om-vissa-produkters-och-tjansters_sfs-2023-254/

²⁶ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2023254-om-vissa-produkters-och-tjansters_sfs-2023-254/



Snabbsummering av kapitlet:

DIGITAL TILLGÄNGLIGHET OCH INFORMATION

WCAG och EN 301 549 är standarder som digitala tjänster måste följa från 28 juni 2025

Webbplats och e-handel ska fungera med skärmläsare och tangentbord. Viktigt innehåll ska ha textbeskrivning, och text ska synas tydligt mot bakgrunden. Undvik blinkande grafik, och se till att rörligt innehåll har en stoppknapp.

Digitala tjänster du använder från andra företag ska vara tillgängliga – be leverantören visa att kraven uppfylls

En tillgänglighetsredogörelse ska finnas på sidan och visa hur tillgänglig den är, vilka brister som finns och hur besökaren kan rapportera problem eller be om information i annat format

Information om butikens tillgänglighet ska vara aktuell, tydlig och finnas både på webben och i butiken

Kundtjänst och support ska fungera för alla – erbjud flera sätt att ta kontakt och anpassa tjänsterna för hjälpmedel

Guider och hjälpsidor ska fungera med skärmläsare och kunna användas utan mus

Supportpersonal ska kunna svara på frågor om tillgänglighet och visa alternativ



Utbildning för företaget och personalen

När personalen vet vad tillgänglighet innebär blir det enklare att ge alla kunder en bra upplevelse. Det gör också att företaget står starkare i service, i varumärke och i resultat.

Varför det lönar sig att satsa på kunskap

Tillgänglighet är en konkurrensfördel. En butik där personalen vet hur de ska bemöta olika kunder skapar trygghet, lojalitet och återkommande besök. Det stärker butikens rykte och minskar risken för missförstånd och klagomål.

Genom att satsa på utbildning visar du som arbetsgivare att du tar ansvar. Det gör det lättare att attrahera och behålla personal, särskilt i en bransch där service är avgörande. Ett gemensamt språk kring tillgänglighet gör att teamet kan arbeta mer samordnat och proaktivt.

Många brister i tillgänglighet handlar inte om teknik eller inredning utan om bemötande och okunskap. Med rätt kunskap kan hindren förebyggas innan de uppstår.

Vad utbildningen kan innehålla

En grundläggande genomgång kan till exempel ta upp:

- Vad tillgänglighet innebär, både i lokalen, tekniken och i mötet med kunden
- Hur olika hinder kan påverka upplevelsen
- Vad lagen kräver och vad som är god service
- Hur du som medarbetare kan göra skillnad i praktiken
- Vanliga situationer och hur de kan lösas enkelt

Utbildningen behöver inte vara lång. Det viktiga är att den är relevant, konkret och kopplad till vardagen i butiken.

Tips för att komma igång

- Använd kostnadsfria resurser från till exempel Diskrimineringsombudsmannen (DO), Myn-digheten för delaktighet (MFD), Post- och telestyrelsen (PTS), andra organisationer och myndigheter och självklart från oss på Svensk Handel

- Ta upp tillgänglighet på personalmöten, gärna regelbundet
- Se till att nyanställda får veta hur ni jobbar med tillgänglighet
- Uppmuntra personalen att komma med egna idéer, de ser ofta sådant som kan förbättras

En välutbildad personal är en nyckel till en välkomnande butik. Och en butik som välkomnar fler, får fler kunder.



Snabbsummering av kapitlet:

UTBILDNING FÖR FÖRETAGET OCH PERSONALEN

Tillgänglighetskunskap gör det lättare att ge alla kunder en bra upplevelse

Utbildad personal skapar trygghet, lojalitet och färre klagomål

Uppmuntra personalen att bidra med idéer, de ser ofta förbättringsmöjligheter

Kunskap om bemötande förebygger hinder redan innan de uppstår

Ett gemensamt språk i teamet stärker service och samarbete

Prata om tillgänglighet ofta i vardagen, på möten och med nya medarbetare

Utbildning visar att du tar ansvar som arbetsgivare och stärker butikens varumärke

Snabbstart: 15 punkter för enkla förbättringar

Att förbättra tillgängligheten i din butik behöver varken vara svårt eller dyrt. Genom att börja med några enkla justeringar kan du snabbt göra en stor skillnad för dina kunder. Här är en snabb checklista över förbättringar du kan genomföra direkt:

Låg kostnad & direkt genomförbart

- Se till att entrén är fri från hinder såsom reklamskyltar, uppvikta mattor eller osynliga trösklar.
- Rökning vid entréer är förbjudet för att skydda barn och personer som inte bör eller vill utsättas för rök. Skylta tydligt och ta bort eller flytta askkoppar tillräckligt långt bort så att röken inte tränger in i butiken.
- Se till att parfymerade produkter och rengöringsmedel inte placeras vid entrén eller kassorna. Ha dem istället på en plats där kunder enkelt kan undvika dem vid behov.
- Kontrollera att skyltar är tydliga och lätta att läsa, gärna med bra kontrast och enkla symboler.
- Säkerställ att varor är placerade så att de kan nås av alla kunder, undvik att viktiga produkter är för högt eller för lågt placerade.
- Markera nivåskillnader tydligt för att minska risken för fall. Trappsteg kontrastmarkeras där trappan börjar och slutar.
- Ha stolar tillgängliga där kunder kan vila vid behov, på flera platser i butiken och gärna vid kassorna om risken för långa köer är stor.
- Butikens skärmar ska ha god kontrast utan att vara bländande. Undvik innehåll med snabba rörelser, blinkande ljus eller effekter som kan vara ansträngande.
- Se till att belysningen är jämn och inte bländande.
- Undvik hög bakgrundsmusik eller höga ljudnivåer så att kunder lättare kan ta in information och fokusera på att handla.
- Erbjud en stabil hållare vid kassan där kunder kan ställa ifrån sig käpp eller kryckor under betalning och packning.
- Markera glasdörrar och glaspartier tydligt i ögonhöjd, både för stående och sittande personer, för att minska risken för olyckor.
- Ledar- och assistanshundar är välkomna i butiken enligt lag. Informera gärna om detta redan vid entrén så att alla vet vad som gäller.
- Vimplar, flaggor och skyltar är hängda minst 2.2 m högt så ingen slår i huvudet.
- Informera personalen om vikten av att bemöta alla kunder vänligt och hjälpsamt.



