

Use  
it.

# Veileder for anskaffelser av nye selvbetjeningsautomater i norsk handelsnæring

31.01.2025



## Om veilederen

Denne veiledningen er utarbeidet av Useit for å gi klare retningslinjer og anbefalinger for butikker og butikkjeder som planlegger å anskaffe nye selvbetjente automater. Målet er å sikre at alle kunder, uavhengig av funksjonsevne, kan bruke disse selvbetjente automatene effektivt.

Universell utforming kan lett bli oversett i slike prosesser. Manglende universell utforming gjør at kunder med ulike funksjonsnedsettelse ikke får brukt automatene på samme vilkår som andre. Denne veilederen hjelper deg med å stille riktige krav, sikre oppfølging av leveransen og bidra til inkluderende løsninger som fungerer for alle.

Veilederen dekker kravstilling og anskaffelsesprosessen, samt kundebehandling knyttet til bruk av automatene i butikk. Temaer som plassering og skilting er ikke inkludert, da disse allerede er dekket i eksisterende veiledninger. For mer informasjon, se [uutilsynets veileder for utplassering av selvbetjeningsautomater](#).

## Om Useit

Useit ble grunnlagt i 2017 av en gruppe eksperter på universell utforming. Vi har kontorer i Norge, Sverige og Danmark, og vårt team består av spesialister innen teknologi, UX-design, innholdstilgjengelighet og lovgivning. Vårt mål er å gjøre universell utforming enkelt og praktisk anvendelig. Vi har lang erfaring med å hjelpe virksomheter med å implementere brukervennlige og tilgjengelige løsninger.

For spørsmål om veilederen, ta gjerne kontakt med oss på [hei@useit.no](mailto:hei@useit.no).

# Innholdsfortegnelse

<b>Veileder for anskaffelser av nye selvbetjeningsautomater i norsk handelsnæring</b>	<b>1</b>
<b>Om veilederen</b>	<b>2</b>
<b>Om Useit</b>	<b>2</b>
<b>1. Krav til universell utforming av ikt, herunder selvbetjente automater/kasse</b>	<b>4</b>
1.1 Skjerm og brukergrensesnitt	4
1.2 Skjermleserstøtte	5
1.3 Tastaturnavigering	5
1.4 Lyd og tale	5
1.5 Støtte for flere språk	6
<b>2. Kundebehandling</b>	<b>6</b>
2.1 Opplæring av ansatte	6
2.2 Synlig tilstedeværelse	6
<b>3. Testing før implementering</b>	<b>6</b>
3.1 Brukertesting med virkelige brukere	6
3.2 Overholdelse av standarder	7
<b>4. Krav til leveranse</b>	<b>7</b>
<b>5. Kontinuerlig oppdatering og vedlikehold</b>	<b>7</b>
<b>6. Livssyklusenkning</b>	<b>7</b>
<b>7. Kvalitet til leveranse</b>	<b>8</b>
<b>Avslutning</b>	<b>8</b>

# 1. Krav til universell utforming av IKT, herunder selvbetjente automater/kasse

For å sikre at selvbetjente automater i butikker er tilpasset alle kunders behov og oppfyller kravene til universell utforming, er det avgjørende å stille tydelige tekniske krav allerede i anbudsprosessen. Dette gir ikke bare en bedre kundeopplevelse, men bidrar også til økt tilgjengelighet og inkludering for personer med ulike funksjonsnedsettelse. Nedenfor følger de sentrale kravene som bør inngå i kravspesifikasjonen ved anskaffelse av slike automater.

## 1.1 Skjerm og brukergrensesnitt

### Berøringsskjerm med tilstrekkelig størrelse og respons

Skjermen bør være stor nok til at knapper og tekst er lett å lese og trykke på. Alle funksjoner må være tilgjengelige uten å kreve presise bevegelser, slik at personer med motoriske utfordringer også kan bruke skjermen.

### Tilpasning av kontrast og farge

Automatene må ha mulighet for høy kontrast og justerbare farger for å imøtekomme personer med nedsatt syn, fargeblindhet eller lysfølsomhet. Standardkravet er minst 4.5:1 kontrastforhold mellom tekst og bakgrunn, i tråd med WCAG 2.1 retningslinjene.

### Skalering av tekst

Brukere må kunne forstørre tekst på skjermen for bedre lesbarhet. Dette kan inkludere muligheten til å øke tekststørrelsen uten at informasjon forsvinner eller layouten ødelegges.

## 1.2 Skjermleserstøtte

### Skjermleser-kompatibilitet

Automatene må støtte skjermlesere slik at synshemmede kan bruke dem. Dette krever implementering av standardiserte ARIA (Accessible Rich Internet Applications) attributter som kan kommunisere innhold til skjermlesere.

### Lydutgang

Automatene bør være utstyrt med lydutgang eller hodetelefonuttak, som gir brukere muligheten til å få opplest tekst. Dette er spesielt viktig for blinde og svaksynte.

## 1.3 Tastaturnavigering

### Navigerbart uten berøring

Brukere må kunne navigere hele grensesnittet ved hjelp av tastatur eller alternative navigasjonsmetoder, som et numerisk tastatur eller knapper. Alle funksjoner på automaten må kunne nås ved å bruke enkle tastetrykk (for eksempel Tab, Pil-taster, Enter og Mellomrom).

### Fokusindikator

Det må være en visuell indikator som viser hvilken knapp eller funksjon som er valgt når brukere navigerer med tastatur. Dette er viktig for at personer som ikke bruker mus eller touch skal vite hvor de er på skjermen.

## 1.4 Lyd og tale

### Støtte for tekst-til-tale funksjoner

Automatene må kunne gi tilbakemeldinger via tale for brukere med nedsatt syn. Det må også være mulighet for å justere lydstyrken og å dempe lyden etter behov.

## Stille-modus

For brukere som ikke ønsker å bruke lyd, bør det være et klart, visuelt alternativ for instruksjoner.

### **1.5 Støtte for flere språk**

Automatene bør kunne tilby tekst og talebaserte instruksjoner på flere språk for å imøtekomme et mangfold av kunder.

## **2. Kundebehandling**

Selvbetjeningsautomater kan være utfordrende for enkelte kundegrupper, og det er viktig at ansatte er tilgjengelig for å hjelpe:

### **2.1 Opplæring av ansatte**

Ansatte bør være opplært til å kunne hjelpe kunder som sliter med å bruke automatene, særlig når det gjelder bruk av teknologi som skjermlesere eller annen tilgjengelighetsfunksjonalitet.

### **2.2 Synlig tilstedeværelse**

Plasser personalet i nærheten av automatene for å tilby hjelp ved behov, spesielt under rushtid eller når nye systemer blir introdusert.

## **3. Testing før implementering**

En av de viktigste trinnene i prosessen er å teste automatene grundig før implementering i butikkene.

### **3.1 Brukertest med virkelige brukere**

Test alltid løsningene med personer som representerer et bredt spekter av brukere med ulike funksjonsnedsettelse. Dette kan avdekke problemer som ikke er synlige gjennom teknisk testing alene.

### **3.2 Overholdelse av standarder**

Sørg for at automatene er i samsvar med de tekniske standardene nevnt tidligere (EN 301 549, WCAG 2.1) gjennom verifisering og tredjeparts revisjoner.

## **4. Krav til leveranse**

For å sikre en vellykket implementering av selvbetjeningsautomater er det viktig å stille klare krav til leveransen. Leverandøren må:

- Oppfylle alle tekniske krav som beskrevet i denne veilederen (f.eks. Skjermleserstøtte, tastaturnavigasjon og tekst-til-tale funksjoner).
- Leverer løsninger som er testet for universell utforming i tråd med WCAG 2.1 og standarden EN 301 549.
- Sikre at automatene er robuste og brukervennlige for alle kundegrupper.

Krav til leveranse må spesifiseres tydelig i kontrakten, inkludert tidsfrister, ansvar for feilretting og dokumentasjon av testing.

## **5. Kontinuerlig oppdatering og vedlikehold**

Universell utforming er en pågående prosess som krever jevnlig vedlikehold og oppdatering. Planlegg for regelmessige oppdateringer av systemene for å sikre kompatibilitet med nye teknologiske løsninger og for å opprettholde en god brukeropplevelse for alle.

## **6. Livssyklusenkning**

Selvbetjeningsautomater er en langsiktig investering, og det er viktig å tenke på hele livssyklusen – fra anskaffelse til avhending. Teknologi og regelverk endres over tid, og automatene må kunne oppgraderes for å forbli funksjonelle og lovlige.

Velg løsninger som støtter programvareoppdateringer og modulære komponenter for å unngå tidlig utskifting. Vurder også energieffektivitet og bærekraftige materialer for å redusere driftskostnader og miljøpåvirkning. En vedlikeholdsplan bør sikre regelmessig service og teknisk støtte.

Å tenke livssyklus reduserer kostnader over tid, øker fleksibiliteten og sikrer at automatene forblir tilgjengelige og brukervennlige for alle.

## 7. Kvalitet til leveranse

Kvalitetssikring av leveransen er avgjørende for å opprettholde tilgjengelighet og brukervennlighet. Dette innebærer:

- Regelmessig kvalitetskontroll for å sikre at automatene fungerer som forventet.
- Brukertest med personer med ulike funksjonsnedsettelse for å identifisere utfordringer som kan oppstå i praksis.
- Planlagte oppdateringer og vedlikehold for å håndtere tekniske forbedringer og nye behov.

## Avslutning

Å anskaffe selvbetjeningsautomater som er tilgjengelige for alle, er ikke bare et juridisk krav, men også en forretningsfordel. Ved å sikre at løsningene er universelt utformet, kan man øke kundetilfredsheten, bygge lojalitet og sikre at ingen kunder ekskluderes.