

Dział 6. W sklepie

Wielką zaletą sklepów internetowych jest dowiedzenie zamówienia pod drzwi. Największą ich wadą, jak dotąd, jest zwykle kompletne lekceważenie dostępności ich stron dla niewidomych. Dlatego każdy sklep internetowy powinien mieć możliwość dokonania zakupu przez telefon, choćby nawet specjalnie dla niewidomych – w końcu w handlu też mamy równouprawnienie.

Gdy kurier dostarcza mi przesyłkę z produktem i/lub dokumentami, potrzebuję więcej czasu, by produkt sprawdzić, a dokument przeczytać. Czy Państwa kurierzy wiedzą, jak obsługiwać osoby niewidome?

W niektórych supermarketach są punkty informacyjne. Wtedy najwygodniej mi jest znaleźć taki punkt i poprosić o przydzielenie pracownika, który zrobi ze mną zakupy.

W innych marketach zwykle staram się znaleźć czynną kasę i tam zapytać, kto mógłby ze mną "pójść na obchód"? Nie jestem w stanie znaleźć pracowników wśród półek.

Kiedy idę na zakupy sama, nie biorę wózka – ładnie bym wyglądała próbując czymś takim kierować! Czasem sama biorę koszyk, jeśli wiem, gdzie stoją.

Osoby niedowidzące często wołają robić zakupy samodzielnie. Proszę się nie dziwić, gdy osoba pozornie nie wyróżniająca się niczym zapyta Panią, ile coś kosztuje czy jaki ma termin ważności – choć te informacje doskonale widać. Czasem wolimy się nie przyznawać, że źle widzimy. Niech również Pani nie dziwią osoby długo i z bliska przyglądające się produktom. Ba! Znam paru niewidomych, którzy starają się robić zakupy całkiem samodzielnie. Dużym ułatwieniem dla tej grupy jest stały rozkład produktów na regałach – choć wiem, że o to dziś trudno. A czasem sklepy i producenci są winni używania za małych i niewyraźnych czcionek (może specjalnie?).

Zdarza się, że mam do kupienia tylko dwie-trzy konkretne rzeczy i wygodniej jest, kiedy powiem Pani, czego potrzebuję, Pani je znajdzie, a ja poczekam przy kasie. Zwykle zakupów jest więcej i konieczny będzie wspólny spacer.

Panie często mi mówią, że przyjemnie przejść się po sklepie z niewidomą – można na chwilę oderwać się od rutyny na kasie lub odpocząć od wożenia produktów – czyli obie mamy z tego korzyść!

Proszę wziąć koszyk w jedną rękę i pozwolić mi złapać się za łokieć drugiej. Wtedy idę pół kroku z tyłu i trochę za Panią, więc na nic nie wpadnę, a przez łokieć wyczuwam Pani ruchy. A w sklepach bywa sporo zasadzek: kartony na podłodze, palety, klienci i ich wózki, wystające pudełka, wiszące za nisko reklamy. Dlatego potrzebuję Pani ochrony.

Listę zakupów mam zwykle albo w głowie, albo na kartce. Ale będę wdzięczna, jeśli będzie mi Pani mówić, koło jakich produktów przechodzimy – może dzięki temu coś sobie przypomnę – a może więcej kupię! Proszę też o podpowiedzi, co dziś macie w promocji, czy co szczególnie warto kupić. Sama nie zobaczę ofert dnia. Zwykle bazuję na znanych sobie produktach, a dzięki Pani mogę poznać nowe. Będę wdzięczna, jeśli poleci mi Pani dobrą alternatywę dla czegoś, co zwykle kupuję – zwłaszcza, gdy akurat tego nie ma.

Proszę o podawanie mi produktów. Oglądam je poprzez ich dotykanie. Jest to dla mnie ważne przy owocach i warzywach, bo dotyk czasem powie więcej o ich jakości i świeżości, niż wzrok. Mogę też np. Pani powiedzieć, czy szukam jabłek takiej wielkości, czy mniejszych. Węch też się przydaje, np. przy odróżnianiu pomidorów plastikowych od porządnych w warzywniaku, albo przy "ogłądaniu" mięsa u rzeźnika – nie mówiąc o wąchaniu kosmetyków. Dotykanie produktów zamkniętych też jest dla mnie ważne, bo często poznaję je po

charakterystycznych opakowaniach. Gdy kupuję coś nowego, chcę poznać opakowanie, żebym potem umiała je odróżnić w lodówce czy na półce i nie otworzyła np. jogurtu zamiast śmietany. Ważne jest też, czy będzie wygodny w użyciu (np. przy kosmetykach). Inna ważna rzecz to kontrola wielkości, żebym np. zamiast małej odżywki do włosów nie kupiła takiej wielkiej, która będzie stała do wiosny.

Jednak wzrok i tajemną wiedzę pracownika sklepu trudno jest zastąpić. Zwłaszcza przy produktach pakowanych. Dlatego będę bardzo wdzięczna, jeśli przyjrzy się Pani np. zafoliowanej w pudełku sałacie lub opakowaniu wędliny i doradzi mi, czy je wziąć, czy może lepiej dzisiaj je sobie "odpuścić"?

Często proszę, żeby sprawdziła Pani datę przydatności do spożycia. To dla mnie szczególnie ważne i przy produktach szybko psujących się – bo muszę wiedzieć, jak szybko je zużyć – i przy tych trwalszych, bo robię zakupy rzadziej i muszą mi one na dłużej wystarczyć.

Czasem poproszę też Panią o przeczytanie składu produktu czy innych informacji z etykiet – w dzisiejszych czasach trzeba naprawdę uważać, z jaką chemią człowiek ma do czynienia.

No, i oczywiście ceny: czy mogę Panią prosić o czytanie mi ceny każdego produktu, o którym mówimy? – tak będzie prościej, niż gdybym miała pytać Panią non-stop "Ile to kosztuje?" Czasem będę też chciała porównać kilka cen.

Przy kasie proszę o pomoc w wypakowaniu zakupów na taśmę lub ładę, i w odstawieniu koszyka.

Przy płaceniu gotówką rozpoznawanie monet to żaden problem: mają charakterystyczne wielkości i brzegi, więc łatwo je odróżnić. Banknoty rozpoznać trudniej, bo oznaczenia szybko się ścierają. Jest na to kilka sposobów: układanie w przegrodkach nominalami, sprawdzanie szerokości palcem, noszenie specjalnego wzornika albo specjalnego portfela-segregatora. Przy płaceniu bardzo ważne jest zaufanie. Mnie łatwiej się pomylić i mam nadzieję, że nikt tego nie wykorzysta. Zdarza się to rzadko – ale się zdarza. Przy wydawaniu reszty proszę osobno o monety, o banknoty i o paragony – zawsze mam za mało rąk, a muszę to sobie porządnie poukladać.

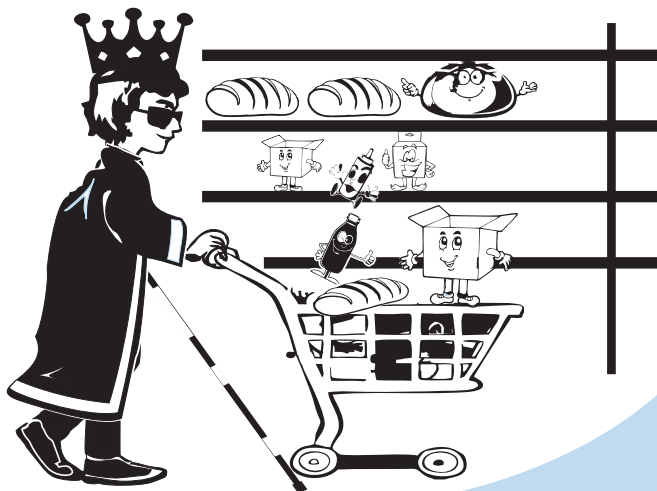
Przy płaceniu kartą jest nieco łatwiej. Część z nas woli płacić zbliżeniowo, bo tak prościej, a część wręcz przeciwnie – nie ufa tej funkcji i ją blokuje. Wpisywanie PIN-u jest proste, o ile jest zwyczajowa kropka na piątce. W tym momencie potrzebuję pewnej prywatności – jeśli terminal nie ma osłony, niektórzy z nas zasłaniają go drugą ręką. Mam nadzieję, że to Pani nie urazi – nie wiem po prostu, kto jeszcze na nas patrzy. Miałam kiedyś zabawną sytuację: pełna dobrej woli kasjerka wprost zapytała mnie o PIN, to ona za mnie wbije ... nie wiem, może wyglądałam na takiego nieboraczka...

Tu również poproszę osobno o kartę, a osobno o paragon. Paragony to gwarancja i rękojmia, oraz kontrola wydatków, – dlatego wołę je porządnie i spokojnie schować.

Będę bardzo wdzięczna za pomoc w pakowaniu. Proszę tylko o wkładanie rzeczy twardszych na spód, a delikatniejszych na wierzch. Moim głównym problemem jest ładowność: przez białą laskę mam zawsze o jedną rękę mniej, dlatego muszę wszystko pakować sensownie i do możliwie małej liczby toreb. Niektórzy z nas używają plecaków lub wózekzków.

Bardzo rzadkie niemiłe sytuacje podczas pakowania polegają na zamienianiu towaru droższego na tańszy – np. ubrania – że też ktoś może pomyśleć, że niewidomy się nie pozna! Może trudniej nam wrócić z awanturą, ale ilu znajomym o tym powiemy...

Podobnie przy reklamacjach: bywają sprzedawcy, którzy myślą, że osobie niewidomej łatwiej wmówić, że towar jest OK lub że to jej wina. A może sądzą, że słabiej znamy prawa konsumenta?



W sklepach z ladą wszystko jest podobnie, jak w marketach – tyle, że bez chodzenia. Jedyny problem to chyba kolejki: krępujące jest dla mnie pytanie, kto ostatni, a potem niepewne ocenianie "na ucho", o ile przesunęła się osoba przede mną – żeby nie nadepnąć jej na pięty, a z drugiej strony nie zrobić dziury w kolejce. Przy ladzie również chciałabym "obejrzeć" niektóre produkty, zanim je kupię.

Do sklepów odzieżowych zwykle chodzę z osobą towarzyszącą, ale jeśli muszę pójść sama, mogłybyśmy to zorganizować tak: powiedziałaabym Pani, czego mniej-więcej szukam, następnie zrobiłybyśmy obchód, oglądając ubrania, wzięłybyśmy kilka i poszły do przymierzalni. Po przymierzeniu pierwszej partii mogłabym Pani powiedzieć, co za małe lub za duże, co mi nie odpowiada, albo z jakich ciuchów chciałabym znaleźć coś podobnego. Zostałabym już w przymierzalni, a Pani doniosłaby mi "drugi rzut".

Oczywiście potrzebuję Pani opisu kolorów i deseni, żeby dopasować ciuchy do tych, które mam. Chcę też wyrobić sobie jakąś orientację i mieć wybór – zdarzają się panie, które proponują jeden strój i zapewniają, że "to będzie dobre, to będzie ładne, to najbardziej pasuje". Ale po pierwsze, możemy mieć różny gust, a po drugie – skąd mam to wiedzieć, skoro nie mogę rzutem oka przeczesać wieszaków?

Pomocy w samej przebieralni raczej nie potrzebuję, ponieważ nie widzę, co się wokół mnie dzieje, szczególnie dbam o swoją prywatność. Tak jak Pani nie wyobrażam sobie, żeby bez mojego zaproszenia ktoś wtykał głowę do przebieralni albo do niej wchodził. Będę natomiast bardzo wdzięczna za Pani wrażenia i szczegółową ocenę, gdy z przebieralni wyjdę.

Szukanie właściwych drzwi na ulicy pełnej sklepów jest męczące, krępujące i brudzące – trzeba jeździć ręką po szybach i ścianach w poszukiwaniu drzwi. Gdy wejść do Pani sklepu z pytaniem "Przepraszam, szukam pasmanterii, czy to tu?", proszę mi powiedzieć, w którą stronę i jak daleko. A jeśli Pani ma chwilę, proszę mnie tam zaprowadzić.