



Reiseliv og universell utforming

Kortversjon



Får mennesker med nedsatt funksjonsevne tilstrekkelig informasjon om reiselivstjenester?



Tittel: Får mennesker med nedsatt funksjonsevne tilstrekkelig informasjon om reiselivstjenester?

Gjennomført av: Norsk Turistutvikling AS, Fåberggt. 155 B, 2615 Lillehammer
www.norskturistutvikling.no

Samarbeidspartnere: Nordlandsforskning
Norges Handikapforbund
Norges Blindeforbund
Hørselshemmedes Landsforbund
Norges Astma og Allergiforbund

Finansiering: Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet
Norsk Turistutvikling AS

Dette er en kortversjon av hovedrapporten. Ønsker du mer informasjon, fakta og diagrammer fra de to undersøkelsene, henvises det til hovedrapporten som du kan få tilsendt ved å sende en epost til torhild@ntu-as.no

Forord

Undersøkelsene som er utført, skal benyttes til å formidle kunnskap om funksjonshemmedes informasjonsbehov for planlegging og gjennomføring av ferie- og fritidsreiser i Norge. Kunnskapen skal formidles til reiselivsnæringen. Det er gjennomført to undersøkelser – en blant medlemmer i organisasjoner for mennesker med nedsatt funksjonsevne og en mindre undersøkelse i et norgespanel som er gjennomført av Norstat.

Resultatene vil også benyttes som grunnlag for utvikling av problemstillinger for videre forskning på området, sammen med forskere fra Nordlandsforskning.

Norsk Turistutvikling AS har utført undersøkelsene, analysen og utarbeidet rapporten. Norsk Turistutvikling AS er et privat rådgivningsfirma innen reiseliv som ble etablert i 1993. Prosjektleder er Torhild J. Solbakken, som de siste årene har arbeidet mye med universell utforming i reiselivet med kartlegging og veiledning i reiselivs- og opplevelsesbedrifter og kurs- og kompetanseutvikling.

Vi takker Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet for finansiell bistand til arbeidet, samt samarbeidspartnere som har bidratt godt til at undersøkelsen blant medlemmer i Norges Handikapforbund, Norges Blindforbund, Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Astma og Allergiforbund ble gjennomført og at vi fikk inn 850 svar.

Jeg har et stort engasjement for at alle skal ha tilnærmet like muligheter for deltakelse i alle sider ved samfunnslivet og ikke minst respekt og likeverd for alle. Dette arbeidet har for meg to verdier – for det første vil det gi flere mennesker med nedsatt funksjonsevne flere muligheter for å kunne delta i ferie, fritid og jobb sammen med partner, familie, venner mv på en likeverdig måte, og for det andre gir det reiselivet et større markedsgrunnlag og flere fornøyde gjester hvis de legger større vekt på universell utforming i bygg, uteområder, drift, informasjon/formidling og markedsføring.

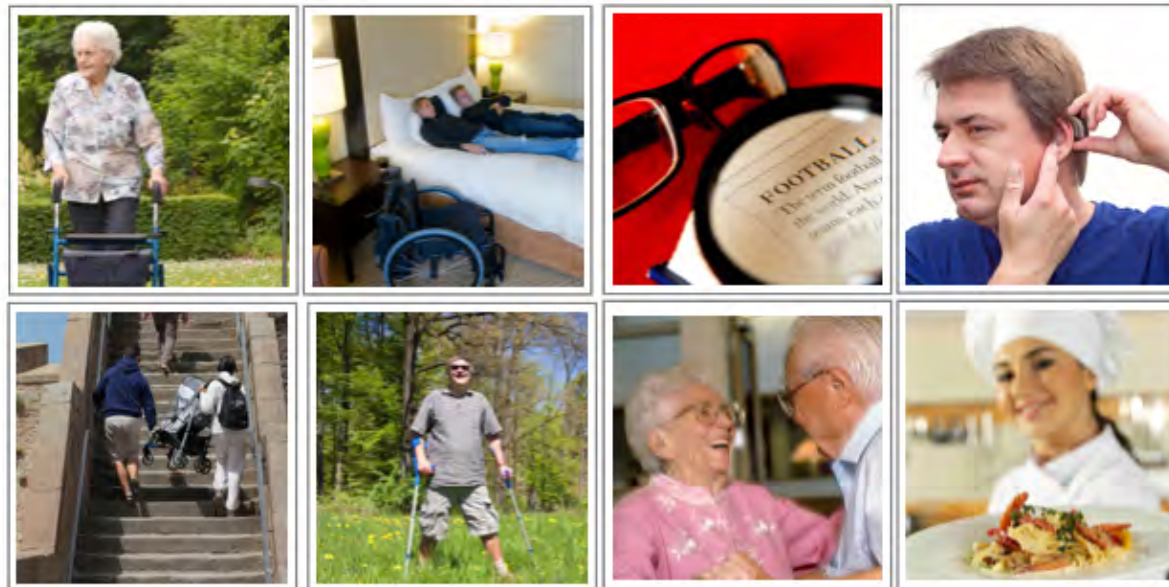
Mange bedrifter kan ikke bli optimale for alle, men de fleste kan bli bedre for langt flere! Det hjelper også lite at en bedrift har god tilgjengelighet og er godt tilrettelagt for de fleste, hvis ingen får informasjon om det.

Lillehammer, januar 2017-01-04

Torhild J. Solbakken
Norsk Turistutvikling AS

Innhold

1.	Bakgrunn	1
2.	Om undersøkelsene	2
3.	Bakgrunnsdata	5
4.	Nedsatt funksjonsevne	6
5.	Reiseaktivitet	7
6.	Informasjon om universell utforming	9
7.	Kartlegging av informasjon som gis om tilgjengelighet på nettsider til destinasjoner og reiselivs- og opplevelsesbedrifter	13
8.	Etterord	15



1. Bakgrunn

Universell utforming

Universell utforming er utforming av produkter, bygninger og omgivelser på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpassing og en spesiell utforming. I mange eldre bygg, som i reiselivet, vil det i mange tilfeller være behov for tilrettelegging og tilpasning, tenke nytt og se mulighetene i stedet for begrensningene.

Universell utforming - nødvendig for noen – en berikelse for alle!

Noen er mennesker med nedsatt funksjonsevne på grunn av redusert syn, hørsel, bevegelse, astma og allergi. I tillegg kommer alle som ikke er funksjonshemmet, men som vil nyte godt av universell utforming. Det vil si de fleste eldre, de med vond rygg, vonde hofter og knær, brukere av krykker/rullator, nedsatt hjerte- og lungefunksjon, småbarnsfamilier mv.

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven

Offentlige og private virksomheter rettet mot allmennheten har plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon så langt det ikke medfører en uforholdsmessig byrde for virksomheten. Lovens formål er å fremme likestilling uavhengig av funksjonsevne, med likeverd, like muligheter og rettigheter, tilgjengelighet og tilrettelegging. Loven skal bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes.

Offentlige virksomheter skal arbeide aktivt og målrettet for å fremme universell utforming innenfor virksomheten. Tilsvarende gjelder for private virksomheter rettet mot allmennheten, som f.eks. reiselivs- og opplevelsesbedrifter. Offentlige og private virksomheter rettet mot allmennheten har plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon så langt det ikke medfører en uforholdsmessig byrde for virksomheten.

FN- konvensjonen

I juni 2013 ratifiserte Norge FN-konvensjonen om rettigheter til personer med nedsatt funksjonsevne, der artikkel 30 understreker medlemslandenes forpliktelser til å sikre personer med nedsatt funksjonsevne mulighet til deltakelse i fritidstilbud, fornøyelser, og mulighet til å reise og benytte reiselivstjenester.

2. Om undersøkelsene

Det er foretatt to undersøkelser.

En undersøkelse blant medlemmer av organisasjoner som Norges Handikapforbund, Norges Blindforbund, Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Astma og Allergiforbund. Undersøkelsen er distribuert fra organisasjonene til medlemmer på ulike måter som Facebook, utsending på epost til medlemmer, i nyhetsbrev og lagt ut på nettsider. Noen av organisasjonene har valgt flere metoder for deling, mens andre har valgt færre metoder. 854 respondenter har svart på undersøkelsen. 782 svar kom inn via weblink som er sendt ut til medlemmer og 72 svar er kommet inn via link som er lagt ut på Facebooksider.

Den andre undersøkelsen er utført i et norgespanel gjennom Norstat for å fange opp et tverrsnitt av Norges befolkning og de som ikke er medlemmer i en organisasjon. Undersøkelsen ble stoppet da den oppnådde 201 svar. Dette ut fra de ressurser som var til rådighet i prosjektet. Denne undersøkelsen var ment å være en korreksjon eller kontroll på undersøkelsen blant medlemmer i organisasjoner.

Undersøkelsene ble gjennomført i perioden juni – november 2016. Undersøkelsene gjelder alle mennesker som av ulike grunner har nedsatt funksjonsevne, som;

- nedsatt bevegelighet – brukere av rullestol, rullator, krykker, de som er dårlig til beins eller på annen måte har utfordringer med å gå,
- nedsatt syn,
- nedsatt hørsel,
- astma,
- allergi,
- andre grunner som kan være en barriere for å planlegge og delta på ferie-, fritids- og jobbreiser i Norge.

Undersøkelsene er gjennomført av Norsk Turistutvikling AS og er delfinansiert av Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet.

I undersøkelsen i norgespanelet er følgende innledningsspørsmål stilt, for å filtrere ut de respondenter undersøkelsen ønsket svar på de videre spørsmål fra:

Har du eller andre i husstanden nedsatt syn, bevegelighet eller hørsel, astma/allergi, sykdom, skade, aldersrelaterte plager, små barn e.l. som kan påvirke dine/deres reisemuligheter?

- Nedsatt bevegelsesevne – benytter rullestol, rullator
- Nedsatt bevegelsesevne – utfordringer med å gå på grunn av nedsatt funksjon i bein, rygg, hjerte/lunger, alder, skade mv.
- Døv
- Nedsatt hørsel
- Blind
- Nedsatt syn
- Astma
- Allergi
- Dysleksi/kognitive utfordringer
- Aldersrelaterte plager
- Andre sykdomsplager
- Nei, har ingen helsemessige eller familiære årsaker som påvirker mine reisemuligheter

Alle som svarte;

”Nei, har ingen helsemessige eller familiære årsaker som påvirker mine reisemuligheter”, gikk ikke videre i undersøkelsen.

24 % gikk videre i norgespanel-undersøkelsen.

Dvs. at 24 % - selv eller andre i husstanden har nedsatt syn, bevegelighet eller hørsel, astma/allergi, sykdom, skade, aldersrelaterte plager, e.l. som påvirker reisemulighetene. **Dette utgjør** nærmere **1,3 millioner** (1.260.520) av Norges befolkning. Norges befolkning er pr. desember 2016 på 5.252.166 innbyggere. *Kilde: SSB*

I undersøkelsen i norgespanelet, ble dette spørsmålet stilt:

"Føler du noen ganger at det er en barriere å kunne planlegge og delta så mye du/dere kunne ønske på reiser i ferie, fritid og jobb på grunn av nedsatt syn, hørsel eller bevegelighet, eller har astma eller allergi? Det kan også være andre forhold som gjør at det er en barriere som f.eks. alderdom, skade, sykdom, små barn og lignende",

- 84 % som svarte "Ja, av og til"
- 16 % "Ja, ofte".
- Ingen svarte "Nei".

Dvs. at i overkant av **1 million** ($1.260.520 \times 84 \% = 1.058.839$) av befolkningen føler at det av og til er en barriere å kunne planlegge og delta så mye de kunne ønske på reiser i ferie, fritid og jobb på grunn av nedsatt syn, hørsel eller bevegelighet, eller har astma eller allergi. Det kan også være andre forhold som gjør at det er en barriere som f.eks. alderdom, skade, sykdom, små barn og lignende". Over 200.000 ($1.260.520 \times 16 \% = 201.683$) mener det ofte er en barriere.

Antall personer som er 70 år eller mer dobles på tre tiår, fra 600 000 i dag til 1,2 millioner. Antall som er 80 eller mer dobles på bare to tiår, fra 220 000 til 440 000. Kilde: www.pensjonistforbundet.no

Mange eldre får nedsatt hørsel, syn og bevegelsessevne.

En person med nedsatt funksjonsevne kan påvirke partner, en familie, venner, kolleger mv. om de skal reise, valg av reisemål/bedrift eller ikke å reise (se reisefølge neste side). En person vil også kunne påvirke valg av sted for hvor selskaper, minnesamvær, kurs, konferansen mv. vil arrangeres.

I denne kortversjonen har vi oppgitt fra - til andeler der andeler fra medlemmer i organisasjoner og andeler i norgespanelet er ulike. For mer konkret informasjon, diagrammer og data fra de to undersøkelsene, henvises det til hovedrapporten som du kan få tilsendt ved å sende en epost til torhild@ntu-as.no



Bilde fra et møte hvor en møtedeltaker er rullestolbruker

3. Bakgrunnsdata

Alder

Litt over halvparten av respondentene i undersøkelsen blant medlemmer i organisasjoner er 60 år eller eldre. Gjennomsnittsalderen er 57 år. 11 % er under 30 år, 19 % mellom 30 og 49 år, 49 % mellom 50 og 69 år og 23 % 70 år og eldre. I undersøkelsen i norgespanelet er 37 % 60 år eller eldre. Gjennomsnittsalderen på respondentene er 50 år.

Bostedsfylke

Befolkning i alle fylker er representert. Det er størst andel respondenter fra Oslo og Akershus med 13 og 11 % i begge undersøkelser.

Reisefølge

Her kunne de krysse av for flere typer reisefølge de som oftest reiser sammen med.

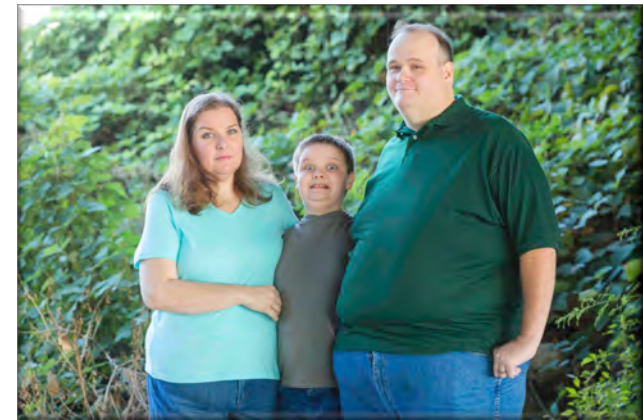
- 67 % reiser som oftest sammen med partner, samboer eller ektefelle,
- 22 % reiser sammen med barn og 22 % reiser sammen med øvrig familie.
- 33 % reiser med venner
- 25 % reiser alene
- 13 % reiser som oftest sammen med kolleger
- 12 % som oftest reiser sammen med grupper ut fra interesser og 5 % i grupper ut fra nedsatt funksjonsevne.
- 5 % reiser med ledsager.

Undersøkelsen i norgespanel gir i hovedsak det samme bilde på reisefølge.

Daglige situasjon

I undersøkelsen blant medlemmer i organisasjoner er 4% skoleelev/student. 29 % har heltidsjobb og 11 % deltidsjobb. 11 % er engasjert i frivillig organisasjonsarbeid og 2 % er hjemmeværende. 19 % er trygdet og 42 % er pensjonister.

I undersøkelsen i norgespanelet er 11 % skoleelev/student. 33 % har heltidsjobb og 11 % deltidsjobb. 1% er engasjert i frivillig organisasjonsarbeid, 3 % er hjemmeværende. 9 % er trygdet og 27 % er pensjonister. Her kunne respondentene svare flere alternativer, slik at prosentsummen blir mer enn 100 %.



Bilde av en familie, hvor en er overvektig som kan gi nedsatt bevegelsevne

4. Nedsatt funksjonsevne

Hvorfor har du nedsatt funksjonsevne?

Her kunne respondenten krysse av for flere typer funksjonsnedsettelse.

Andeler av mennesker med ulike funksjonsnedsettelse blant medlemmer i organisasjoner, vil påvirkes av innsatsen til organisasjoner og hvordan undersøkelsen er distribuert. Den vil således ikke være helt representativ for hvor stor andel av befolkningen som har ulike funksjonsnedsettelse.

Undersøkelsen i norgespanel vil være mer representativ for andeler av befolkningen som har ulike typer funksjonsnedsettelse. Her tok vi også inn aldersrelaterte plager og små barn i barnevogn, da disse gruppene også vil få bedre tilgjengelighet og bedre opplevelser med mere universell utforming.

Andel respondenter som har svart nedsatt hørsel er 73 %. I og med at gjennomsnittsalderen på respondentene er 57 år, vil det være naturlig at en større andel har nedsatt hørsel i tillegg til annen funksjonsnedsettelse.

Andelen av respondenter som har allergi er over dobbelt så stor i norgespanelet (38 %) i forhold til i undersøkelsen blant medlemmer i organisasjoner som har en andel på 16 %.

Når det gjelder nedsatt bevegelsesevne er det en større andel blant medlemmer i organisasjoner som benytter rullestol, rullator mv. med 11 % i forhold til norgespanel som har 6 %. Det er en større andel respondenter som har oppgitt at de har problemer med å gå i norgespanelet med 28 %, enn blant medlemmer i organisasjoner med 16 %. Andelen respondenter som har nedsatt syn er 18 % i norgespanel og 9 % blant medlemmer i organisasjoner. I begge undersøkelser er det 0-1 % som har oppgitt at de er blinde.



Bilde av symboler for ulike funksjonsnedsettelse som er benyttet på tilgjengelighet.no

Ranger graden av funksjonsnedsettelse du har i forhold til følt barriere for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb i Norge?

Hvis vi tar utgangspunkt i respondenter fra norgespanelet som skal være et tverrsnitt av befolkningen, er det nærmere **1,3 millioner** (1.260.520) av befolkningen som har en funksjonsnedsettelse som kan påvirke reisemulighetene.

- 60 % av respondenter i norgespanelet har svart at funksjonsnedsettelsen har fra en viss grad til i svært stor grad, en følt barriere for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb i Norge. Dette utgjør ca. 760.000 mennesker.
 - Av disse har 19 % svart i svært stor grad eller stor grad at de føler en barriere for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb i Norge. Dette utgjør ca. 240.000 mennesker.
- 70 % i undersøkelsen blant medlemmer i organisasjoner har svart at funksjonsnedsettelsen har fra en viss grad til i svært stor grad, en følt barriere for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb i Norge.
 - Av disse har 28 % svart i svært stor grad eller stor grad at de føler en barriere for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb i Norge.

760.000 av den norske befolkning har en følt barriere for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb i Norge i en eller annen grad på grunn av en funksjonsnedsettelse og/eller redusert framkommelighet.



Bilde av eldre mennesker som danser



Bilde av et par som ligger i senga på et hotellrom. Den ene er rullestolbruker

5. Reiseaktivitet

Har du vært på reise med overnatting på hotell, motell, gjestegård, pensjonat, fjellstue, camping, leid hytte mv.?

Det er ikke store variasjoner mellom de to undersøkelsene om respondenten har vært på reise med overnatting.

- 80 - 86 % har vært på reise både i Norge og utlandet
- 4 – 6 % har vært på reise kun i andre land
- 8 – 10 % har kun vært på reise i Norge
- 3 – 4 % har ikke vært på reise med overnatting
- 84 % av de som benytter rullestol/rullator har vært på reise med overnatting.

Hva vil mer universell utforming på ulike fasiliteter bety for dine muligheter for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb?

Mellom 63 og 80 % av medlemmer i organisasjoner mener mer universell utforming på;

- teater, revy, konsert mv.
- transportmiddel
- overnattingsbedrift
- museer, utstillinger mv.
- aktivitets- og opplevelsesbedrift mv.

vil ha betydning, stor betydning og svært stor betydning på for muligheten for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb.

Mellom 31 og 62 % av norgespanelet mener mer universell utforming på;

- teater, revy, konsert mv.
- transportmiddel
- overnattingsbedrift
- museer, utstillinger mv.
- aktivitets- og opplevelsesbedrift mv.

vil ha betydning, stor betydning og svært stor betydning på for muligheten for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb.



Bilde av eldre par utenfor bobil



Bilde av kvinne som får formidling både i form av lvd. tekst oa bilder

6. Informasjon om universell utforming

Har du opplevd å ikke kunne delta i ferie-, fritids- og jobbreise fordi du ikke har fått tilfredsstillende informasjon om universell utforming som gjør deg trygg på at du kan få gode opplevelser?

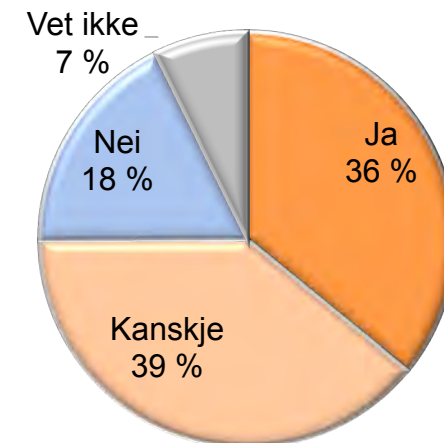
- 40 % av medlemmer i organisasjoner og 22 % blant norgespanelet har svart at de mange eller noen ganger har opplevd å ikke kunne delta i ferie-, fritids- og jobbreiser fordi de ikke har fått tilfredsstillende informasjon om universell utforming som gjør de trygg på at de kan få gode opplevelser.

”Hvis du får mer relevant og trygg informasjon om universell utforming på nettsider til destinasjoner og reiselivsbedrifter, vil det påvirke antall reiser med overnatting i Norge?”

- I undersøkelsen blant medlemmer i organisasjoner har 3/4 svart ja eller kanskje på spørsmålet, hvorav 36 % har svart ja og 39 % kanskje.
- I undersøkelsen i norgespanelet har 2/3 svart ja eller kanskje at det vil påvirke antall reiser med overnatting i Norge, hvis de får mer relevant informasjon om universell utforming på nettsider, hvorav 19 % har svart ja og 46 % kanskje.



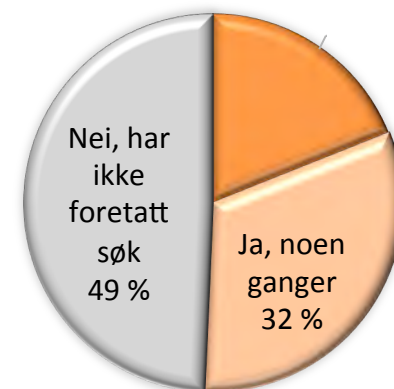
Bilde av mann med høreapparat



"Har du gjort søk på nettet for å finne informasjon om universell utforming på reisemål og reiselivs- og opplevelsesbedrifter?"

I undersøkelsen blant medlemmer i organisasjoner har 19 % foretatt søk mange ganger og 32 % har svart noen ganger.

I undersøkelsen blant norgespanel har 13 % foretatt søk mange ganger og 30 % har svart noen ganger.



Ja,
mange
ganger
19 %

Hvilket søkeord benytter du vanligvis hvis du søker etter informasjon?

46 % benytter vanligvis "Tilgjengelighet" og 33 % "universell utforming" som søkeord ved søk etter informasjon blant medlemmer i organisasjoner.

I norgespanelet er det 45 % som har søkt etter "Tilgjengelighet" og 24 % etter "Universell utforming".

Universell utforming 

tilgjengelighet 

Tenk på reisen du sist var på: Fant du informasjon om universell utforming på nettsider, og i så fall; var informasjonen relevant og riktig i forhold til det du opplevde?

- 19 - 43 % fant ikke relevant/ingen informasjon om universell utforming.
- 10 - 22 % fant informasjon som var relevant, men ikke riktig i forhold til det de opplevde.
- 18 - 29 % fant informasjon som var relevant og riktig i forhold til det de opplevde.

Hvis du ikke finner informasjon om universell utforming på nettsider til reisemålet, søker du informasjon på annen måte?

- 35 - 50 % verken ringer eller sender epost til aktuelle steder for å spørre, eller gjør det sjelden.
- Mellom 18 og 23 % ringer, og mellom 16 og 33 % sender epost for å spørre.

Hva mener du bør ligge til grunn for informasjon om universell utforming?

- Ca. 40 % i begge undersøkelser mener det bør presenteres en faktaliste over forhold i bedriften om universell utforming som kan påvirke tilgjengeligheten og opplevelsen til gjesten/kunden.
- 24 -30 % mener en norsk standard bør legges til grunn, hvor bedriften selv kartlegger og informerer ut fra standarden.
- 24 - 27 % mener en merkeordning/sertifiseringsordning bør ligge til grunn for informasjon om universell utforming.



Illustrasjonsbilde av mobil med teksten "Er bedriften universelt utformet"



Illustrasjonsbilde av informasjon om universell utforming på nettsider til bedrift

Hvordan kunne du tenkt deg at informasjon om universell utforming ble presentert på nettsider til reisemål?

- 31 - 41 % kunne tenke seg et symbol ved bedrifter som er universelt utformet basert på en norsk standard.
- 31 - 35 % kunne tenke seg et symbol ved bedrifter som har informasjon om tilgjengelighet og tilrettelegging for ulike funksjonsnedsettelse på sine nettsider.

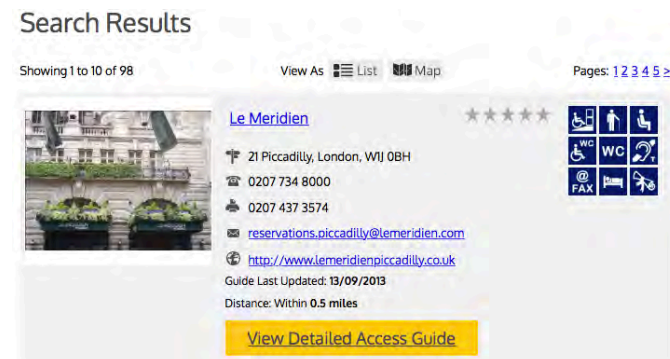
Hvordan ønsker du informasjon om universell utforming presentert på nettsider til bedrifter?

- 33 - 53 % ønsker symboler for ulike fasiliteter som finnes på bedriften, f.eks. rampe, tilgjengelighet med rullestol, heis, teleslynge/guideslynge, vibrerende brannvarsling, informasjon i storskrift, allergirom mv.
- 38 - 45 % ønsker symboler som viser hvilke fasiliteter som tilfredsstill minimumskrav ut fra en standard.
- 32 - 37 % ønsker detaljerte fakta om tilgjengelighet og tilrettelegging.
- 33 - 44 % ønsker informasjon gjennom tekst og bilder

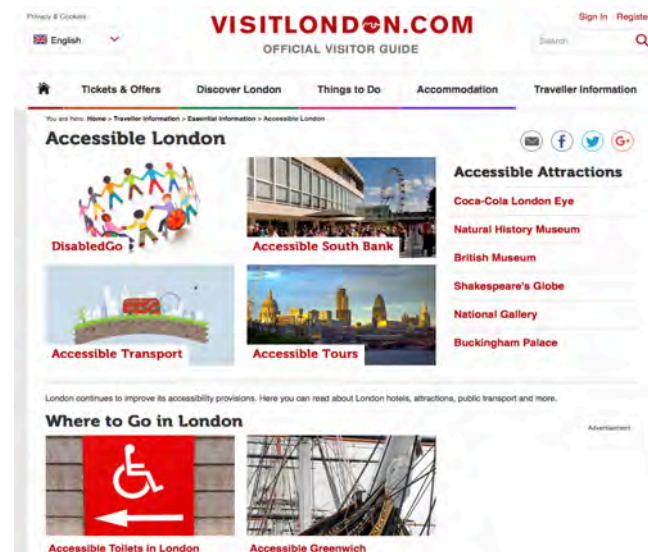
Hvor ønskes å finne informasjon om universell utforming

Over halvparten ønsker å finne relevant informasjon for mennesker med nedsatt funksjonsevne på nettsider der annen reiselivsinformasjon finnes. Nesten samme andel ønsker å finne denne type informasjon på reiselivets nettsider med link til nettside beregnet for mennesker med nedsatt funksjonsevne for mer detaljert informasjon.

De aller fleste ønsker å finne relevant informasjon for mennesker med nedsatt funksjonsevne på nettsider der annen reiselivsinformasjon finnes.



Bilde viser informasjon om universell utforming på hotell i London. Kilde: www.disabled.com



Bilde viser informasjon om universell utforming på destinasjonssidene til London. Kilde: www.visitlondon.com

7. Kartlegging av informasjon som gis om tilgjengelighet på nettsider til destinasjoner og reiselivs- og opplevelsesbedrifter

I tillegg til undersøkelsene er det utført en kartlegging av fem destinasjoner for hva som finnes av informasjon om universell utforming, tilgjengelighet mv. Det er plukket ut 5-8 bedrifter pr. destinasjon som er kartlagt. Det er utført en metode for tilnærmet lik kartlegging av nettsidene.

Søkeord som er benyttet:

- universell utforming,
- tilgjengelighet,
- funksjonsnedsettelse,
- handikappvennlig/handikappede,
- astmatikere/allergikere,
- bevegelseshemmede/bevegelseshemmet,
- synshemmede/synshemmet,
- hørselshemmede/hørselshemmet.



Bilde av kvinne som er allergisk mot blomster

Destinasjoner som er kartlagt:

Stavanger	Ingen godt synlig informasjon om universell utforming på destinasjonssidene
Lillehammer	Ingen godt synlig informasjon om universell utforming på destinasjonssidene
Oslo	Ingen godt synlig informasjon om universell utforming på destinasjonssidene
Lofoten	Ingen godt synlig informasjon om universell utforming på destinasjonssidene
Tromsø	Symboler for "rullestolvennlig" og "allergirom" på bedriftsoversikten.

Det ble utført søk på nettsidene til destinasjonene på ulike søkeord. Resultatene finnes i hovedrapporten. Søkene ble i hovedsak utført i oktober 2016.

For mer informasjon om kartleggingen på nettsider til destinasjoner og bedrifter på destinasjonene, henvises det til rapporten som du kan få tilsendt ved å sende en epost til torhild@ntu-as.no

Vurdering av informasjon som ble funnet

Det er lite informasjonen om universell utforming/tilgjengelighet på nettsider til destinasjoner/reisemål og på reiselivs- og opplevelsesbedrifter. Den informasjonen som finnes er;

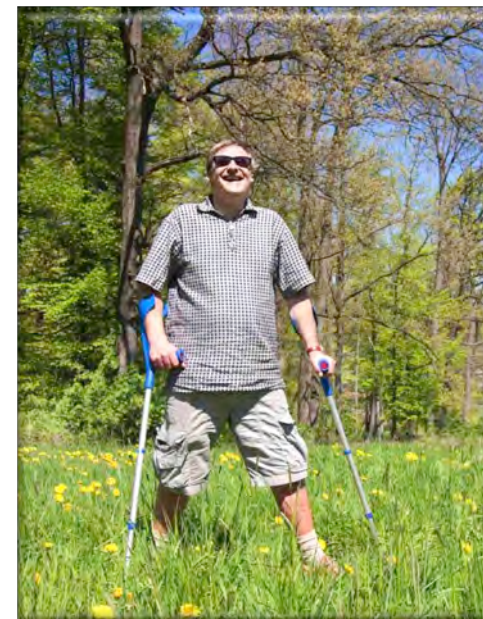
- fragmentert,
- i mange tilfeller vanskelig å finne,
- lite helhetlig,
- for lite konkret.

Det er et stort mangfold av ord man kan søke på for å finne informasjon, noe som gjør det svært tidkrevende for dem som må søke etter denne type informasjon.

Ordet handikappvennlig benyttes ofte, men det bør ikke benyttes. Det er stigmatiserende. Mange mennesker med nedsatt funksjonsevne ser ikke på seg selv som handikappet, i så fall er det mange ganger omgivelsene som gjør de til det. Med mer universell utforming vil færre føle at de har nedsatt funksjonsevne (handikappet). Det er mange mennesker som vil få bedre opplevelser med mer universell utforming, som ikke ser på seg selv som handikappet, som;

- mange eldre mennesker,
- gravide med bekkenløsning,
- de med barnevogn,
- de med vond rygg, hofter, knær mv.,
- mange med nedsatt hørsel og syn,
- de med allergier,
- de med hjerte- og lungesykdom,
- mv.

Derfor bør informasjonen som gis ikke være rettet mot handikappede, men mot alle mennesker som får bedre opplevelser med universell utforming eller ved bedre tilgjengelighet og tilrettelegging. F.eks. et rom som er universelt utformet kan gi bedre opplevelser også til eldre, barnefamilier, overvektige mv.



Bilde av mann med krykker som vil nyte godt av universell utforming

8. Etterord

Markedsføring og informasjon

Det finnes lite informasjon på nettsider i Norge som gir god informasjon om tilgjengelighet og tilrettelegging for mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Det er ingen "standard" for hvordan bedrifter og destinasjoner bør markedsføre tilgjengelighet. Bruk av ulike begreper gir også utfordringer med søk på nett. Det er heller ingen enhetlige symboler som benyttes. Markedsføring bør skje på en «standard» måte som gjøre det enkelt for markedet, reiselivs- og opplevelsesbedrifter og destinasjoner. Mye av informasjonen bygger på bedriftens egne oppfatning av hva som er tilgjengelig og tilrettelagt. Markedet har ikke tilstrekkelig tillit til en del av denne informasjonen. Flere utfordringer bør løses på en felles måte for å kunne utløse markedsmulighetene. **Gi trygghet ved kjøp og holde det som loves.**

Markedsføring av tilgjengelighet bør skje i reiselivets egne markedsføringskanaler på nett og være søkbare. Egne "tilgjengelighetsportaler" når i hovedsak de med størst funksjonsnedsettelse og ikke alle andre som får bedre opplevelser med universell utforming. Digital satsing må kunne benyttes av alle.

Booking på nett

De som ønsker et tilrettelagt rom, en tilpasset sitteplass på et arrangement mv. kan sjelden booke på nett. De må ta en telefon, sende en epost for å bestille et rom, en billett mv. En digital satsing bør kunne benyttes av alle.

Hvorfor vektlegge universell utforming i reiselivsnæringen?

Universell utforming;

- gir større markedsmuligheter
- gir konkurransefortrinn
- gir muligheter for flere gjester/besøkende - også i lavsesong og utenom helger og ferier
- gir flere fornøyde gjester
- gir framtidsrettede og bærekraftige reiselivsbedrifter
- viser at bedriften tar samfunnsansvar
- gjør ansatte stolte av å gi et godt tilbud til "alle"

Det handler om tjenestedesign og utvikle gode opplevelser i kundereisen for alle.

Markedspotensialet

Universell utforming gjelder ikke bare de som sitter i rullestol, er døve eller blinde. Disse gruppene utgjør bare en liten andel av det store markedet som vil nyte godt av mer universell utforming og få bedre opplevelser i forbindelse med ferie/fritid, kurs/konferanser, i selskaper mv. Dette gjelder et langt større marked. I overkant av 20 % av den norske befolkning har en funksjonsnedsettelse. Den store andelen eldre som vil få bedre opplevelser med mer universell utforming er også et betydelig markedspotensial. I Norge vil andelen innbyggere over 67 år mer enn dobles frem mot 2060. Det samme bildet er i mange andre land og spesielt i Asia. Det er reisevante eldre som vil fortsette å reise så lenge de kan og til alle årstider. De eldre blir sprekere, men alle får nedsatt hørsel, syn og bevegelsesevne. Det bør tilrettelegges gode, tilgjengelige og attraktive tilbud slik at de kan reise så lenge de ønsker selv om en selv eller partner får nedsatt bevegelighet, syn, hørsel e.l. I tillegg kommer alle som ikke er funksjonshemmet, men som vil nyte godt av universell utforming. I Europa er det 127 millioner som vil få bedre opplevelser ved reiselivs- og opplevelsesbedrifter som vektlegger universell utforming.

Vektlegging av universell utforming i reiselivet gir store inntjeningsmuligheter

Forskere ved Universitetet i Surrey har funnet ut at reiselivsnæringen i Europa går glipp av så mye som 142 milliarder € hvert år på grunn av dårlig infrastruktur, tjenester og holdninger til reisende med spesielle tilgjengelighetsbehov. Forskningen viser at kostnadene ikke bare vil bli tilbakebetalt, men vil føre til vekst i markedet for bedriftene. Selv små endringer vil gi store gevinster.

Europa satser på accessible tourism

I Europa er det en langt større satsing på tilgjengelighet for alle, i produktutvikling og markedsføring. Det finnes mange nettportaler der man kan søke og velge destinasjoner og bedrifter som kan gi mennesker med nedsatt funksjonsevne, eldre mv. gode og trygge opplevelser. Markedet i Europa vil i større grad etterspørre og stille krav om tilgjengelighet i Norge i fremtiden.

Vi har for liten kunnskap om effektene i Norge

Fra norske studier vet vi at personer med nedsatt funksjonsevne har lavere deltakelse i fritids- og kulturtilbud enn befolkningen generelt, og dette handler i stor grad om tilgjengelighet. Vi har imidlertid svært lite forskningsbasert kunnskap knyttet til nedsatt funksjonsevne, reiseliv og turisme. Vi har liten kunnskap om hvordan norske funksjonshemmede og eldre bruker og opplever norske og utenlandske turistmål, og vi vet også lite om hvordan internasjonale turister til Norge erfarer norske destinasjoner og turoperatørens tilbud. Hvor mye taper reiselivet i Norge på manglende tilgjengelige reiselivsmål og manglende informasjon om tilgjengelige reiselivsmål? Eller hvor mye mer inntjening kunne reiselivet fått med en vektlegging av universell utforming i hele kundereisen?