



# Kollektivtransport i et reiseliv tilgjengelig for alle

## - Erfaringer fra Nordland

Kjersti Granås Bardal  
Merete Kvamme Fabritius  
Trond Bliksvær

NF rapport nr.: 10/2020



NORLANDSFORSKNING  
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE



NORLANDSFORSKNING  
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE

# Kollektivtransport i et reiseliv tilgjengelig for alle

Erfaringer fra Nordland

Publisert: Juli 2020

Skrevet av:

Kjersti Granås Bardal

Merete Kvamme Fabritius

Trond Bliksvær

NF rapport nr: 10/2020

ISBN nr: 978-82-7321-800-1 (trykt)

ISBN nr: 978-82-7321-801-8 (digital)

ISSN-nr: 0805-4460

<b>TITTEL:</b> Kollektivtransport i et reiseliv tilgjengelig for alle – Erfaringer fra Nordland	<b>OFF.TILGJENGELIG:</b> Ja	<b>NF-RAPPORT NR:</b> 10/2020
<b>FORFATTERE:</b> Kjersti Granås Bardal Merete Kvamme Fabritius Trond Bliksvær	<b>PROSJEKTANSVARLIG (SIGN):</b> Merete Kvamme Fabritius  <b>FORSKNINGSLEDER:</b> Ragnhild Holmen Waldahl	
<b>PROSJEKT:</b> Kollektivtransport i et reiseliv tilgjengelig for alle – Erfaringer fra Nordland	<b>PROSJEKTET ER FINANSIERT AV:</b> Nordland fylkeskommune og Statens vegvesen	
<b>SAMMENDRAG:</b> Nordlandsforskning har gjennomført en spørreundersøkelse blant personer med nedsatt funksjonsevne i Nordland om deres erfaringer med offentlig transport. Respondentenes vurdering av viktighet og prestasjon av ulike faktorer knyttet til transporten, er kartlagt. En viktighet-prestasjonsanalyse er gjennomført, og basert på denne er faktorene gruppert i fire kategorier etter anbefalt ressursbruk: 1) fortsatt å bruke ressurser, 2) mulig det brukes for mye ressurser, 3) faktorer med lav prioritet og 4) faktorer det anbefales å bruke mere ressurser på å utbedre. Faktorer som kommer fram som viktige, men ikke tilfredsstillende i prestasjon (kategori 4), og dermed bør vurderes å forbedre er: rutefrekvenser, billettkostnader, ulike typer informasjon før og under reisen, utforming av holdeplasser, stasjoner, kaier og venterom samt brøyting og strøing av disse.	<b>EMNEORD:</b> Offentlig transport, nedsatt funksjonsevne, tilgjengelig reiseliv  <b>KEYWORDS:</b> Public Transport, Disability, Accessible Tourism	
<b>ANTALL SIDER:</b> 56		

## FORORD

Denne rapporten oppsummerer en studie som har kartlagt hvilke faktorer som er viktige for personer med funksjonsnedsettelse ved valg av transportmiddel når de skal foreta reiser i Nordland, og hvordan personene vurderer at ulike kollektive transportmidler presterer med hensyn til disse faktorene. Ved hjelp av en viktighet-prestasjonsanalyse har vi kartlagt hvilke faktorer det kan være hensiktsmessig å sette inn ressurser på å forbedre. Data er samlet inn gjennom en spørreundersøkelse sendt til medlemmer av FFO Nordland, SAFO NORD og Nordland Pensjonistforening. Vi vil rette en stor takk til fylkeslagene og lokallagene som har bistått i formidling av spørreundersøkelsen til sine medlemmer, samt medlemmene som har tatt seg tid til å svare på spørreundersøkelsen.

Studien er gjennomført av Nordlandsforskning med tilskudd fra Nordland fylkeskommune og Statens vegvesen. Prosjektleder ved Nordlandsforskning har vært Merete Kvamme Fabritius, som også har skrevet rapporten sammen med Kjersti Granås Bardal. Trond Bliksvær har bidratt i datainnsamlingen og med kvalitetssikring av rapporten.

Bodø, juli 2020

Nordlandsforskning

# INNHOOLD

<b>FORORD</b> .....	<b>1</b>
<b>FIGUROVERSIKT</b> .....	<b>3</b>
<b>TABELLOVERSIKT</b> .....	<b>5</b>
<b>1 INNLEDNING</b> .....	<b>6</b>
1.1 ET REISELIV TILGJENGELIG FOR ALLE .....	6
1.2 REISELIV OG TRANSPORT.....	7
1.3 REISELIV OG BÆREKRAFTIG TRANSPORT .....	8
1.4 FORMÅL OG PROBLEMSTILLING .....	9
1.5 BEGREPET NEDSATT FUNKSJONSEVNE/FUNKSJONSHEMMING .....	10
<b>2 METODE</b> .....	<b>11</b>
2.1 SPØRREUNDERSØKELSE .....	11
2.2 ANALYSEMODELL .....	11
2.3 BESKRIVELSE AV UTVALGET .....	13
<b>3 RESULTATER</b> .....	<b>19</b>
3.1 RESPONDENTENES REISEVANER.....	19
3.2 FAKTORERS GRAD AV VIKTIGHET VED VALG AV TRANSPORTMIDDEL.....	21
3.3 VURDERING AV TRANSPORTMIDLETS PRESTASJON .....	23
3.4 RESPONDENTENES ØNSKER/FORSLAG TIL FORBEDRINGER .....	28
3.5 RESPONDENTENES OPPLEVELSE AV HVORDAN TILBAKEMELDINGER BLIR FULGT OPP .....	32
<b>4 ANALYSE OG DISKUSJON</b> .....	<b>34</b>
4.1 BETYDNINGEN AV KJØNN OG FUNKSJONSNEDESETTELSE.....	34
4.2 VIKTIGHET-PRESTASJONSKART .....	38
4.3 OPPSUMMERING AV VIKTIGHET-PRESTASJONSANALYSEN.....	46
4.4 RELEVANS FOR ET TILGJENGELIG REISELIV I NORDLAND .....	47
<b>5 OPPSUMMERING OG AVSLUTTENDE KOMMENTARER</b> .....	<b>50</b>
<b>REFERANSER</b> .....	<b>54</b>
<b>VEDLEGG: SPØRRESKJEMAET</b> .....	<b>56</b>



## FIGUROVERSIKT

Figur 1-1: Sammenhengen mellom transport og reiseliv (Hanssen og Solvoll 2007). .....	7
Figur 2-1: Viktighet-prestasjonsanalyse (Martilla & James, 1977). .....	12
Figur 2-2: Respondentenes aldersfordeling og kjønn (199 respondenter oppga alder og kjønn). .....	13
Figur 2-3: Respondentenes beskrivelse av stedet der de bor (203 svarte på spørsmålet). ....	14
Figur 2-4: Respondentenes bostedskommune (201 svarte på spørsmålet). .....	15
Figur 2-5: Respondentenes beskjeftigelse (202 svarte på spørsmålet). .....	16
Figur 2-6: Beskrivelse av respondentenes husholdning (202 svarte på spørsmålet). .....	16
Figur 2-7: Andel av respondentene som oppgir å ha enten noe redusert eller svært redusert funksjon i forhold til bevegelse, kognitive funksjoner, syn, hørsel og allergi (antall svar lå mellom 186 (for allergi) og 196 (for bevegelse/mobilitet)). .....	17
Figur 2-8: Andel av respondentene som oppga å være helt eller delvis avhengig av hjelpemidler/assistanse (171 til 198 svarte på spørsmålene). .....	17
Figur 2-9: Respondentenes behov for tilrettelegging (194 til 198 svarte på spørsmålene). ...	18
Figur 3-1: Respondentenes svar på hvor ofte de foretar reiser av ulik lengde (199 til 202 svarte på spørsmålene). .....	19
Figur 3-2: Figuren viser hvor ofte respondentene har oppgitt at de har benyttet ulike transportmidler (197 til 202 svarte på spørsmålene). .....	20
Figur 3-3: Bruk av ulike transportmidler blant respondentene – fordelingen av svar innad for hver transportmiddelgruppe. ....	20
Figur 3-4: Respondentenes svar på hvor viktig ulike faktorer er ved valg av transportmidler ved reiser i Nordland (199 til 204 svarte på spørsmålene). .....	21
Figur 3-5: Respondentenes fordeling av svar om viktighet innenfor hver faktor. ....	22
Figur 3-6: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med buss i Nordland (173 svarte på spørsmålet). .....	24
Figur 3-7: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med hurtigbåt i Nordland (133 svarte på spørsmålet). .....	25
Figur 3-8: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med ferge i Nordland (183 svarte på spørsmålet). .....	26
Figur 3-9: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med tog i Nordland (167 svarte på spørsmålet). .....	27
Figur 3-10: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med fly i Nordland (196 svarte på spørsmålet). .....	28
Figur 4-1: Viktighet-prestasjonskart for busstilbudet i Nordland. ....	40
Figur 4-2: Viktighet-prestasjonskart for hurtigbåttilbudet i Nordland. ....	42
Figur 4-3: Viktighet-prestasjonskart for fergetilbudet i Nordland. ....	43

Figur 4-4: Viktighet-prestasjonskart for togtilbudet i Nordland .....	44
Figur 4-5: Viktighet-prestasjonskart for flytilbudet i Nordland.....	45

## TABELLOVERSIKT

Tabell 3-1: Respondentenes gjennomsnittlige vurdering av hvor tilfredsstillende ulike faktorer fungerer på offentlig transport på en skala fra 1-4, hvor 1 = aldri tilfredsstillende, 2 = sjelden tilfredsstillende, 3 = som regel tilfredsstillende og 4 = alltid tilfredsstillende. .... 23

Tabell 4-1: Sammenligning av ulike grupper og deres vurdering av viktigheten av de ulike faktorene. Faktorene står i rekkefølge etter gjennomsnittlig vurdert viktighet. .... 35

Tabell 4-2: Oppsummering av viktighet-prestasjonsanalysen for kvadrant én «fortsett det gode arbeidet» og kvadrant fire «konsentrer her». .... 47



# 1 INNLEDNING

## 1.1 ET REISELIV TILGJENGELIG FOR ALLE

Det å kunne reise, har blitt en naturlig del av hverdagen for en stadig større del av verdens befolkning. UNWTO har beregnet at det var 1,4 milliarder internasjonale turistankomster (overnattende turister) i verden i 2018.<sup>1</sup> Det representerer en oppgang på seks prosent fra 2017. Mangel på informasjon, universell utforming og tilrettelegging, gjør imidlertid at det ikke er like enkelt å reise for de av oss som har ulike former for forflytningsvansker eller andre typer funksjonsnedsettelse. Derfor er det mange internasjonale destinasjoner som nå vektlegger universell utforming og tilrettelegging i reiselivet, både for å øke tilgjengeligheten av reisemålene for flere, men også for å styrke reisemålenes attraktivitet og gi destinasjonene et konkurransefortrinn.<sup>2</sup>

Ifølge Difi<sup>3</sup> sin innbyggerundersøkelse, oppgir en av fem nordmenn å ha nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne som medfører begrensninger i dagliglivet.<sup>4</sup> I Europa anslås det å være 70 millioner funksjonshemmede,<sup>5</sup> mens det er estimert at det er ca. 40 millioner funksjonshemmede i USA.<sup>6</sup> Noen av disse er eldre som etter hvert ofte opplever at ulike typer og grader av funksjonsnedsettelse, oppstår. Redusert bevegelse og mobilitet samt redusert hørsel og syn, er eksempler på funksjonsnedsettelse som mange erfarer når de blir eldre.

Regjeringen har en visjon om at vi skal ha et samfunn der *alle* kan delta, og så mange som 40 prosent av personer med funksjonsnedsettelse oppgir at de ønsker å delta mer i sosiale aktiviteter, som for eksempel å besøke familie og venner, utflukter, ferier eller som tilskuer på kulturelle eller idrettslige arenaer (Barne- og likestillingsdepartementet, 2018). Undersøkelser har imidlertid vist at andelen som deltar i friluftslivs- og kulturaktiviteter, er jevnt over lavere blant personer med funksjonsnedsettelse (Barne- og likestillingsdepartementet, 2018). De fleste eldre i Norge lever gode liv, og former sin egen hverdag. De er aktive, de reiser og de deltar i sosiale fellesskap. I reformen *Leve hele livet* er det fokus på hvordan man skaper et mer aldersvennlig Norge, og hvordan man kan finne nye og innovative løsninger på de kvalitative utfordringene som er knyttet til blant annet deltagelse i aktiviteter og fellesskap (Meld.St. 15 (2017-2018)).

Reiselivsnæringen er ei viktig næring for Norge, og den er spesielt viktig i *distriktene*. I løpet av 2020 skal det utarbeides en ny reiselivsstrategi som skal gi retning for den videre utviklingen av Norge som reisemål, og bidra til mer konkurransedyktige og lønnsomme reiselivsbedrifter, helårig sysselsetting og til en bærekraftig omstilling i næringa.<sup>7</sup> I denne sammenhengen er det viktig å se på hvordan man kan nå de ulike markedssegmentene, inkludert hvordan man kan klare å tiltrekke seg personer med ulike typer funksjonsnedsettelse, da personer med funksjonsnedsettelse utgjør en stor gruppe reisende som inngår i alle markedssegmenter. Markedstrenden viser et økende antall eldre turister (Alén mfl., 2012). UNWTO har estimert at personer på 60 år og eldre vil bidra til 2 milliarder internasjonale reiser i 2050, sammenlignet

---

<sup>1</sup> <https://www.unwto.org/global/press-release/2019-01-21/international-tourist-arrivals-reach-14-billion-two-years-ahead-forecasts>.

<sup>2</sup> Se European Network for Accessible Tourism (ENAT): <https://www.accessibletourism.org/>.

<sup>3</sup> Direktoratet for forvaltning og IKT: <https://www.difi.no/om-oss/organisasjon-og-leiing>.

<sup>4</sup> <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.about>.

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/web/health/overview>.

<sup>6</sup> <https://data.census.gov/cedsci/all?q=disability&hidePreview=false&tid=ACSST1Y2018.S1810&t=Disability>.

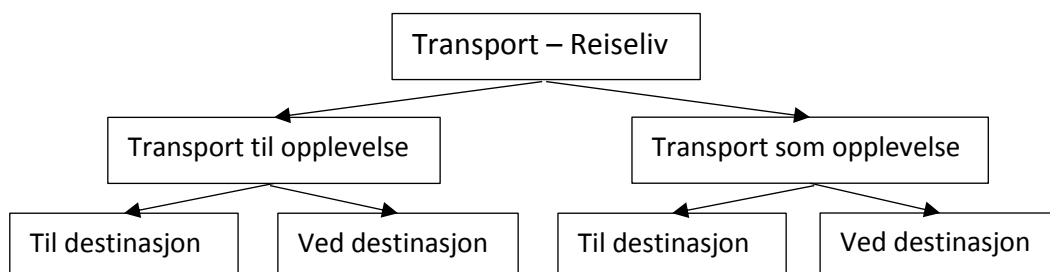
<sup>7</sup> <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/skal-lage-strategi-for-reiselivet/id2684879/>.

med 593 millioner i 1999 (Patterson, 2006). I tillegg reiser både eldre og andre med nedsatt funksjonsevne, ofte sammen med venner og familie, noe som medfører at man står i fare for å miste en større gruppe reisende dersom det ikke er tilrettelagt for alle. Dette viser at det er et betydelig potensial for verdiskaping i reiselivet, ved å utvikle og tilby universelt utformede og godt tilrettede reiser og reisemål. Mangelfull tilrettelegging for personer med funksjonsnedsettelse gjør at reiselivet ikke når ut til denne delen av markedet og dermed står i fare for å tape store inntekter (Eichhorn mfl., 2014). Skal Nordland klare å tiltrekke seg denne voksende gruppen reisende, er det derfor viktig å se nærmere på hvordan det offentlige transporttilbudet kan forbedres for å i større grad møte behovene og forventningene til reisende med funksjonsnedsettelse.

## 1.2 REISELIV OG TRANSPORT

Reiselivet kan sies å bestå av tre hovedkomponenter: et produkt (tilbudet), et marked (etterspørselen) og transport som kobler tilbud og etterspørsel sammen (Lamb og Davidson, 1996). En person som skal reise til en reiselivsdestinasjon, vil ha behov for et transporttilbud både til destinasjonen og ved destinasjonen, for å kunne besøke aktiviteter i området, eller for å reise mellom ulike destinasjoner. Hvis det ikke eksisterer et transporttilbud som en person kan benytte fra hans eller hennes hjemsted til en bestemt destinasjon, vil det ikke være mulig for denne personen å besøke destinasjonen. På samme måte vil det ikke være mulig å benytte seg av tilbudene ved destinasjonen, dersom det ikke eksisterer et transporttilbud her som personen kan benytte.

I tillegg til at transporten kan sees på som en nødvendighet for å nå en reiselivsdestinasjon (transport til opplevelse), kan den også være en opplevelse i seg selv (transport som opplevelse) (Lumsdon og Page, 2004). Sykkelferie og elvecruise er eksempler på det siste. I Figur 1-1 er sammenhengen mellom transport og reiseliv illustrert basert på denne inndelingen og diskusjonen over. Det vil være en glidende overgang mellom ytterpunktene «transport til opplevelse» og «transport som opplevelse», og det vil være individuelle variasjoner i om man oppfatter transporten som en opplevelse med verdi i seg selv eller som et nødvendig onde for å nå en reiselivsdestinasjon. Men for mange vil transporten uansett være en viktig del av den helhetlige reiseopplevelsen, og kan potensielt representere en barriere for personer med nedsatt funksjonsevne både når det gjelder å nå en reiselivsdestinasjon og aktiviteter forbundet med denne, og for at reisen som helhet skal bli en hyggelig opplevelse.



Figur 1-1: Sammenhengen mellom transport og reiseliv (Hanssen og Solvoll 2007).

Dersom man skal oppnå målet om at alle skal kunne delta på lik linje og at reisen skal bli en hyggelig opplevelse, er det derfor behov for å se på hvordan de ulike transportmidlene er

tilrettelagt for personer med funksjonsnedsettelse, inkludert eldre, for å avdekke eventuelle behov for forbedringer.

Fram til nå har det i Norge vært begrenset næringsmessig og akademisk interesse for problemstillinger omkring transport og et tilgjengelig reiseliv for alle. Internasjonalt er imidlertid temaet «accessible tourism» etablert som et eget fagfelt, med egne forskningskonferanser og tidsskrifter. Internasjonalt arbeides det for å skape et mer tilgjengelig reiseliv, og Norge er et av medlemmene i ENAT, European Network for Accessible Tourism.<sup>8</sup> Forskning iverksatt av The European Travel Commission (ETC)<sup>9</sup> viser at mennesker med nedsatt funksjonsevne ønsker et inkluderende reiseliv, slik at de kan delta i ferieopplevelser på lik linje og sammen med familie og venner (Buhalis mfl., 2012). Fremfor alt vil de bli vurdert som hvilken som helst reisende, med evnen til å planlegge, søke etter, bestille og kjøpe reisen selvstendig (Amadeus, 2017).

Nordland fylkeskommune har i sin strategi (2017), nedfelt at reiselivet i Nordland skal utvikles slik at det blir tilgjengelig for flest mulig. Men et universelt utformet og tilgjengelig reiseliv er også tett forbundet med lokalsamfunnenes eller destinasjonenes utforming, og utvikling av det offentlige transporttilbudet kan derfor sies å også henge sammen med hvordan vi utvikler våre lokalsamfunn.

### 1.3 REISELIV OG BÆREKRAFTIG TRANSPORT

Som beskrevet over, er ofte transporten en viktig del av reisen og reiseopplevelsen. På den ene siden blir det ikke noe reiseliv uten støtten fra ulike typer transporttjenester. På den andre siden bidrar imidlertid transporten til det meste av klimagassutslippene fra reiselivsnæringen (Le-Klaehn og Hall, 2015). Tilrettelegging for mer klima- og miljøvennlig transport er spesielt viktig i rurale områder hvor reiselivet er bygd opp rundt naturbaserte turistattraksjoner slik som i Nordland.

Høsten 2015 vedtok FNs medlemsland, inkludert Norge, 17 mål for bærekraftig utvikling frem mot 2030.<sup>10</sup> FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene. Et av hovedprinsippene i bærekraftsmålene er at ingen skal utelates («Leaving no one behind»)<sup>11</sup>. De mest sårbare menneskene må og skal derfor prioriteres. Personer med nedsatt funksjonsevne regnes som en av de gruppene som det trengs ekstra arbeidsinnsats for å sikre at ikke blir «left behind».

Det å ha et offentlig transporttilbud som alle reisende kan benytte, vil bidra til å nå flere av bærekraftsmålene. Det vil for eksempel bidra til å redusere klimagassutslippene fra reiselivsnæringen dersom flere kan reise med offentlig transport i stedet for å kjøre privatbil (mål 13). Færre biler på veiene (og i byer og tettsteder) vil kunne redusere antallet trafikkulykker og bidra til tryggere ferdsel for myke trafikanter – særlig barn og eldre (mål 3, mål 11). Ikke alle har bil eller har mulighet til å kjøre bil. Dette gjelder ikke bare personer med funksjonsnedsettelser, men kan også gjelde andre grupper som barn, unge, eldre og familier med lav inntekt. Et godt utbygd offentlig transporttilbud som alle kan benytte, vil bidra til at alle disse gruppene vil kunne delta i samfunnet på lik linje med alle andre (mål 10, mål 11).

---

<sup>8</sup> <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.about>

<sup>9</sup> <https://etc-corporate.org/>

<sup>10</sup> [https://www.regjeringen.no/no/tema/utenrikssaker/utviklingssamarbeid/sdg\\_oversikt/id2505654/](https://www.regjeringen.no/no/tema/utenrikssaker/utviklingssamarbeid/sdg_oversikt/id2505654/)

<sup>11</sup> <https://www.fn.no/om-fn/fns-baerekraftsmaal>

Mer bruk av offentlig transport og mindre bilbasert transport vil også bidra til at reiselivsnæringen er med å ta ansvar for mer bærekraftig forbruk og produksjon (mål 12).

I litteraturen er det identifisert mange ulike faktorer som påvirker etterspørselen etter offentlig transport (Button, 2010; Paulley mfl., 2006). Disse kan deles inn i følgende hovedtema:

- *Tilgang til transporttilbud* – i dette inkluderes om et tilbud eksisterer, rutetider, frekvens, korrespondanse med andre transportmidler etc.
- *Informasjon* – her inngår informasjon om rutetider, annen type planleggingsinformasjon, skilting på stasjoner og holdeplasser samt informasjon underveis på reisen.
- *Utforming* – her inngår utforming av transportmidlet (av- og påstigning, tilgjengelighet av toaletter og sitteplasser ombord etc.) og utforming, drift og vedlikehold av holdeplasser, stasjoner og venterom og lignende.
- *Service* – at det fins hyggelig betjening på stasjonen og ombord som tilbyr assistanse og hjelp ved behov etc.
- *Transportkostnad* – billettkostnad, tid ombord, ventetid etc.
- *Individuelle og sosiale faktorer* – som for eksempel hva familie og venner gjør, kultur, erfaringer formidlet av andre, individuelle preferanser, eierskap til bil etc.

En studie gjennomført av Sentio Research Norge (2017) viser at transport utgjør en utfordring for betydelig flere med nedsatt funksjonsevne enn i befolkningen ellers, og personer med nedsatt bevegelsesevne reiser sjeldnere med kollektivtransport enn andre. I studien fant de at grunnen til sistnevnte, ofte var knyttet til fysiske forhold på transportmidlet eller holdeplass, samt avstanden til holdeplassen. Mange sanseinntrykk ved kollektivreiser gjorde at personer med ADHD ikke ønsket å reise kollektivt. Det kom i undersøkelsen fram at forutsigbarhet i reisen, fysisk tilgjengelighet og tilgjengelig informasjon, er viktig for at personer med nedsatt funksjonsevne skal velge å reise kollektivt.

Selv om mange av faktorene som personer med funksjonsnedsettelse opplever som viktig, også vil være det for andre som ikke har redusert funksjonsevne, vil det være faktorer som har mindre betydning for personer uten funksjonsnedsettelse, men som kan være svært viktige eller avgjørende for at personer med en funksjonsnedsettelse skal velge å reise kollektivt. Personer med funksjonsnedsettelse er imidlertid ikke en homogen gruppe. Avhengig av type funksjonsnedsettelse, vil ulike faktorer kunne ha ulik viktighetsgrad. Hver person er unik i sine evner og preferanser, og dette kommer enda tydeligere fram når det gjelder personer med nedsatt funksjonsevne (Buhalis og Michopoulou, 2011). En studie av det europeiske markedet for reiseliv tilrettelagt for personer med nedsatt funksjonsevne, har vist at særlig tre områder er viktig for dette markedet: for det første at omgivelsene er tilrettelagt for alle, deretter at det fins informasjon om hvordan omgivelsene er tilrettelagt, og til sist at denne informasjonen er lett tilgjengelig på nett (Buhalis og Michopoulou, 2011).

#### 1.4 FORMÅL OG PROBLEMSTILLING

Formålet med prosjektet har vært å kartlegge og analysere erfaringer som personer med funksjonsnedsettelse har med det offentlige transporttilbudet i Nordland. Som nevnt over, vektlegger Nordland fylkeskommune at reiselivet i fylket skal være tilgjengelig for flest mulig. Med bakgrunn i dette har følgende problemstillinger vært utforsket i studien:

1. Hvilke faktorer er viktige for personer med nedsatt funksjonsevne ved valg av kollektive transportmiddel ved reiser?
2. Hvordan erfarer personer med nedsatt funksjonsevne at det kollektive transporttilbudet fungerer i forhold til de faktorene som er viktige for dem?
3. Hvilke forbedringsmuligheter finnes som kan gjøre at flere personer med nedsatt funksjonsevne kan og ønsker å benytte kollektive transportmidler på sine reiser?

## 1.5 BEGREPET NEDSATT FUNKSJONSEVNE/FUNKSJONSHEMMING

I Norge har mellom 16 og 30 prosent av befolkningen blitt kategorisert som 'funksjonshemmet' i ulike undersøkelser, avhengig av hvilken type undersøkelse og avgrensningskriterier som er brukt (se f.eks. Molden og Tøssebro, 2012). Begrepet funksjonshemming, har imidlertid vært gjenstand for mye debatt både i forskningsmiljøer og i interesseorganisasjoner, og definisjonen og forståelsen av begrepet har variert over tid (Kittelsaa mfl., 2016). Lenge var det vanlig med en biologisk-medisinsk og individuell forståelse av funksjonshemming, hvor årsaken til funksjonshemmingen ble sett på som en egenskap ved personen (NOU 2001:22). Dette ble senere utfordret av en sosial modell, hvor fokuset ble flyttet fra individnivå til samfunnsnivå, og man knyttet funksjonshemming til samfunnskapte barrierer. I den sosiale modellen er funksjonshemming altså noe som oppstår fordi samfunnet ikke er godt nok tilrettelagt for alle (NOU 2001:22). Dette bygger på en relasjonell forståelse av begrepet funksjonshemming, og denne forståelsen har stått sterkt i nordisk sammenheng de siste årene (Kittelsaa mfl., 2016).

I den relasjonelle tilnærmingen, hvor man anser funksjonshemming som et misforhold mellom en persons forutsetninger og omgivelsenes utforming eller krav til funksjon, er altså funksjonshemming noe som oppstår i samspillet mellom personen og omgivelser som ikke er tilrettelagt. Det kan for eksempel være at en rullestolbruker ikke kommer inn på bussen fordi den mangler rampe, eller at en hørselshemmede ikke får med seg informasjon som gis, dersom den kun gis over høgtalerne på hurtigbåten. Når man i dag bruker begrepet funksjonshemmet, viser man til en spesifikk situasjon i omgivelsene som skaper barrierer for vedkommende slik at personen blir funksjonshemmet (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet).<sup>12</sup> Vi følger Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet og omtaler gruppen generelt som "personer med nedsatt funksjonsevne" eller "personer med funksjonsnedsettelse" for å tydeliggjøre at funksjonsnedsettelsen er noe man har, ikke noe man er.

Ifølge Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet innebærer nedsatt funksjonsevne «tap av, skade på eller avvik i en kroppsdel eller i en av kroppens psykologiske, fysiologiske eller biologiske funksjoner».<sup>12</sup> Mens noen er født med en funksjonsnedsettelse, vil andre oppleve å få en funksjonsnedsettelse senere i livet, på grunn av sykdom, skade eller generell svekkelse på grunn av alder. Mennesker som har nedsatt funksjonsevne, er en sammensatt gruppe, og kan ha ulike utfordringer, også i de tilfeller hvor man har samme type skade eller diagnose. Det vil derfor være store forskjeller når det gjelder hvilke og hvor store hindringer en persons funksjonsnedsettelse medfører.

---

<sup>12</sup> [https://bufdir.no/Nedsatt\\_funksjonsevne/Hva\\_er\\_nedsatt\\_funksjonsevne/Hva\\_er\\_nedsatt\\_funksjonsevne/](https://bufdir.no/Nedsatt_funksjonsevne/Hva_er_nedsatt_funksjonsevne/Hva_er_nedsatt_funksjonsevne/)

## 2 METODE

I denne undersøkelsen har vi valgt å innhente data via en spørreundersøkelse rettet til et utvalg personer i Nordland som har en eller flere typer funksjonsnedsettelse. Denne tilnærmingen er valgt for å nå ut til, å få innspill fra, et bredt utvalg av personer. I tillegg bygger både utviklingen av spørreundersøkelsen og diskusjonen av resultatene fra denne, på funn fra et større pågående forskningsprosjekt «Opplevelser for alle» som omhandler tema knyttet til personer med nedsatt funksjonsevne sin deltakelse i reiselivsrelaterte opplevelser.<sup>13</sup> I dette forskningsprosjektet har det vært gjennomført 30 intervjuer med personer med ulike typer funksjonsnedsettelse, og gjennom intervjuene er det blant annet kommet fram at ulike forhold knyttet til transporten til og ved reiselivsaktiviteter, oppleves av mange som en barriere for å kunne delta på lik linje med andre.

### 2.1 SPØRREUNDERSØKELSE

Spørreundersøkelsen har hatt som mål å innhente opplysninger om informantenes preferanser og erfaringer knyttet til bruk av buss, tog, hurtigbåt, ferge og fly. Undersøkelsen omhandler ikke bare selve transporten, men også viktige omliggende faktorer som informasjon, billettbestilling, service etc.

Spørreundersøkelsen er gjennomført elektronisk ved hjelp av Questback. Den har vært rettet mot medlemmer av FFO Nordland og SAFO Nord, samt Nordland Pensjonistforbund som gjennom sine fylkeslag og lokallag, har bistått i formidling av spørreundersøkelsen til sine medlemmer på e-post og via grupper i sosiale media.

Det har vært noen utfordringer knyttet til valget om å gå via brukerorganisasjoner for å nå ut til respondentene. Det ble først sendt ut forespørsel til FFO Nordland, SAFO Nord og Nordland Pensjonistforbund med forespørsel om de kunne sende invitasjonen videre til sine underorganisasjoner. Det ble i tillegg tatt direkte kontakt med noen av lokallagene per e-post. Dette ble gjort på slutten av 2019, men ga få svar. På nyåret 2020 henvendte vi oss direkte til lokallagene per telefon og oppfordret de til å sende spørreundersøkelsen videre til sine medlemmer. Dette ga oss betydelig flere svar. Rekrutteringsmåten gjør imidlertid at vi ikke har oversikt over hvor mange som har fått tilsendt spørreskjemaet. Det er derfor vanskelig å anslå svarprosent og eventuelle skjevheter i utvalget. Til sist har det å benytte e-post og sosiale medier, gjort at vi ikke har nådd ut til de potensielle respondentene som ikke benytter denne typen digitale løsninger. De økonomiske rammene i prosjektet har imidlertid ikke gjort det mulig å sende ut spørreskjemaet i papirutgave.

Vi har likevel fått inn 205 svar på spørreundersøkelsen. Som beskrivelsen av utvalget under viser (avsnitt 2.3), har vi en god spredning i utvalget med hensyn til alder (19-83 år), kjønn, bosted og type funksjonshemming. Det er en viss overvekt av respondenter med redusert funksjon knyttet til bevegelse og mobilitet i utvalget.

### 2.2 ANALYSEMODELL

I analysen av har vi benyttet en «viktighet - prestasjon analyse» (VPA). VPA er en metode som har vært brukt i analyser innenfor reiseliv og destinasjoner. Metoden ble introdusert av

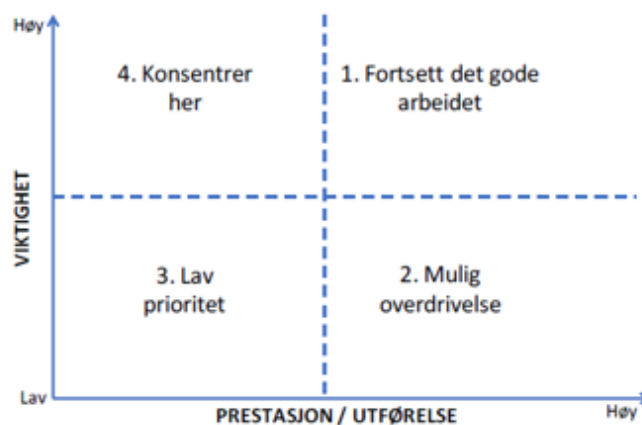
---

<sup>13</sup> FOU prosjektet «Opplevelser for alle», finansiert av Norges Forskningsråd, Nordlandsforskning. Ferdigstilles 2020/2021.

Martilla og James (1977) som en teknikk for å utvikle effektive markedsføringstiltak, men har senere blitt benyttet innenfor flere andre områder som for eksempel forskning rundt studiestedsattraktivitet i rurale områder (Hanssen og Mathisen 2018). Metoden benytter en enkel grafisk teknikk (se Figur 2-1) for å evaluere tiltak for å kunne gi anbefalinger til hvordan ressurser best kan allokeres.

Metoden er basert på et konsept om å kunne velge mellom flere egenskaper eller kjennetegn (multi-attribute) ut ifra viktighet, og utførelse av disse. Denne tilnærmingen har særlige fordel i analyser av opplevelsesdestinasjoners konkurransedyktighet, siden den kan benyttes til å identifisere *forbedringsmuligheter* så vel som å veilede strategisk planleggingsinnsats og bærekraftig utvikling.

Hovedformålet med VPA er diagnostisk. Gjennom å identifisere hvilke faktorer som er viktige for personer med nedsatt funksjonsevne ved valg av transportmiddel samt få fram hvordan de opplever at behovene deres imøtekommes, kan man identifisere i hvilken grad transportmidlet eventuelt over- eller underpresterer i forhold til behovene. Firefeltsmatrisen hjelper brukerne til å identifisere områder for forbedringer, og tiltak for å minimalisere gapet mellom det som er viktig og det som presteres. Den vertikale aksene representerer viktigheten for brukerne, mens den horisontale aksene representerer graden av hvordan transportmidlet presterer.



Figur 2-1: Viktighet-prestasjonsanalyse (Martilla & James, 1977).

Kvadrant (1): Området «fortsett det gode arbeidet» representerer transportmidlets sterke sider og vil representere faktorer hvor transportmidlet svarer godt på behovene til personer med funksjonsnedsettelse. Dette vil være faktorer som det anbefales å bruke ressurser på videre.

Kvadrant (2): Området «mulig overdrivelse», kjennetegnes av å inneholde faktorer med lav viktighet for brukerne samtidig som prestasjonen er høy. Dette kan indikere mulig sløsing av begrensede ressurser.

Kvadrant (3): Området «lav prioritet», er sider ved transportmidlet som ikke utføres så bra, men som heller ikke er viktige for brukerne. Det vil være mindre svakheter, men representerer ikke noen hovedutfordringer ved transportmidlet.

Kvadrant (4): Området «konsentrer her», inneholder faktorer som er viktige for brukerne, men hvor transportmidlet ikke presterer tilsvarende behovene. Det kan sies å være faktorer hvor



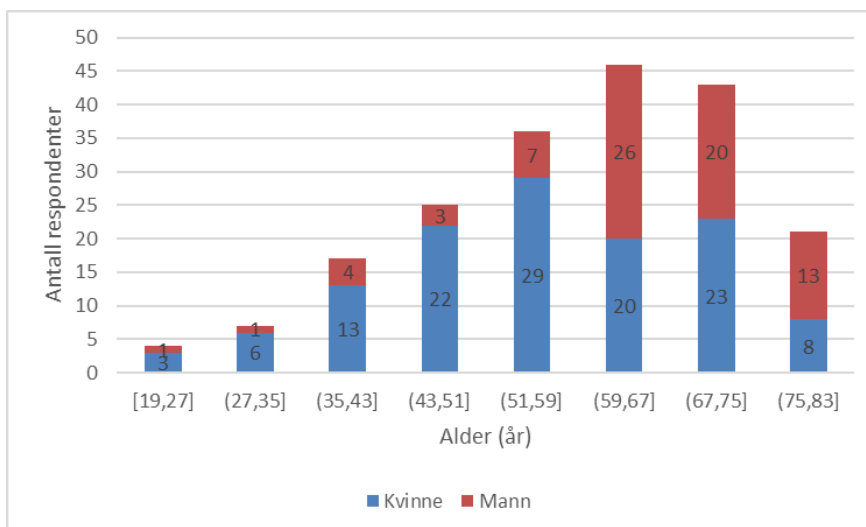
transportmidlet underpresterer og representerer hovedsvakheter ved transportmidlet sett fra behovene til personer med funksjonsnedsettelse sin side. Dette vil være faktorer som det vil være viktig å allokere ressurser til for å forbedre.

Respondentene er i spørreundersøkelsen bedt om å vurdere viktigheten av ulike typer faktorer uavhengig av hvilket transportmiddel det er snakk om. Deretter er de bedt om å vurdere hvordan de ulike transportmidlene buss, hurtigbåt, ferge, tog og fly, presterer i forhold til de samme faktorene.

## 2.3 BESKRIVELSE AV UTVALGET

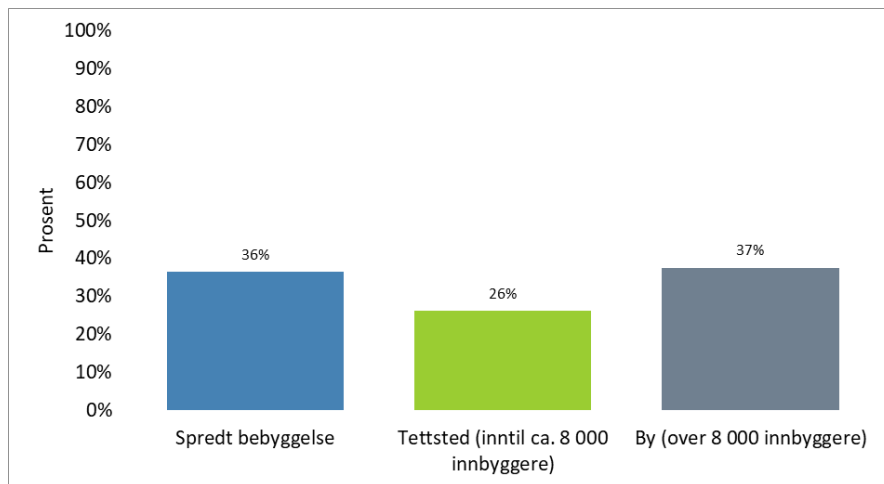
I alt 205 respondenter har besvart spørreskjemaet. Det var frivillig om man ønsket å svare på alle de ulike spørsmålene. Det gjør at ikke alle har fullført hele skjemaet. Hvor mange svar som ligger til grunn for hvert enkelt spørsmål, fremgår av tabellene og figurene i rapporten.

Respondentene i spørreundersøkelsen fordeler seg fra 19 år og opp til og med 83 år med et tyngdepunkt mellom 50 år og 75 år. Gjennomsnittsalderen til de som har oppgitt alder, er 59,4 år. Figur 2-2 viser aldersfordelingen til respondentene samt hvordan fordelingen er av menn og kvinner i de ulike alderskategoriene. Av de som oppga kjønn, var 61 prosent kvinner og 39 prosent menn. Det er ikke uvanlig at flest kvinner svarer på spørreundersøkelser, spesielt i de yngre aldersgruppene (Hellevik, 2015), noe også Figur 2-2 illustrerer. I tillegg kan det reflektere faktisk kjønnsforskjell i populasjonen, det vil si blant medlemmene til organisasjonene. Vi ser at blant de yngre som har svart, er det stor overvekt av kvinner, mens det er flere eldre menn enn eldre kvinner blant respondentene over 59 år.



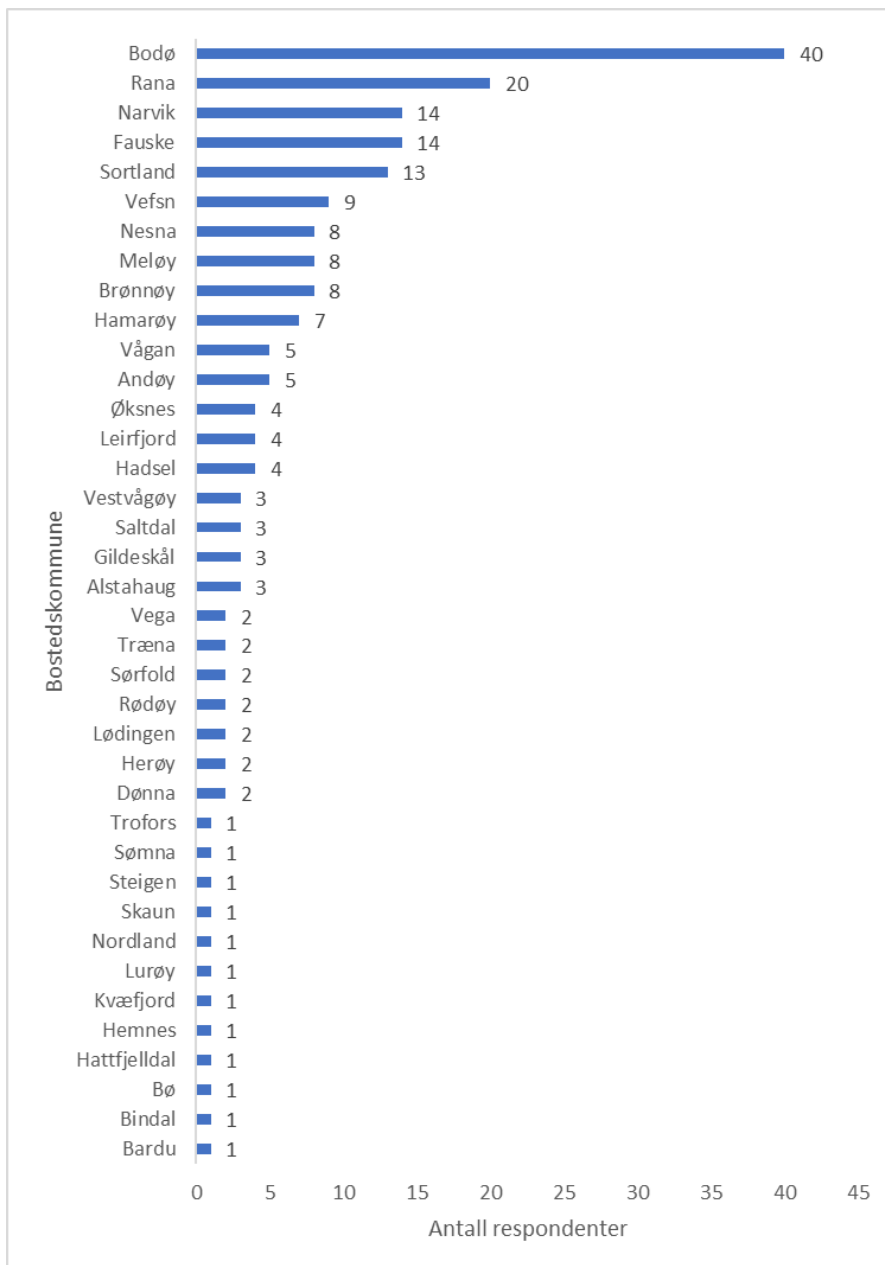
Figur 2-2: Respondentenes aldersfordeling og kjønn (199 respondenter oppga alder og kjønn).

Figur 2-3 viser at det er en relativt jevn fordeling i utvalget i forhold til om respondentene bor i by, på tettsted med inntil 8 000 innbyggere eller om de bor i områder med spredt bebyggelse.



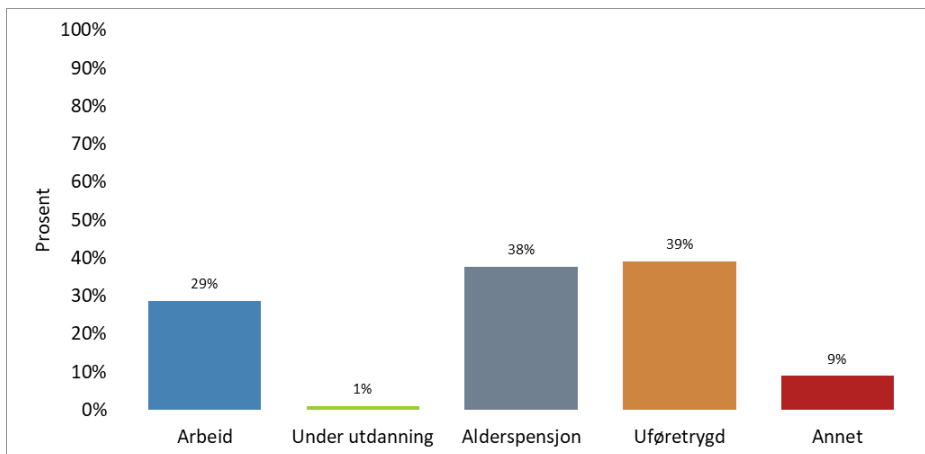
Figur 2-3: Respondentenes beskrivelse av stedet der de bor (203 svarte på spørsmålet).

Fordelingen på bostedskommuner er illustrert i Figur 2-4. Spørreundersøkelsen har vært rettet mot eldre og funksjonshemmede som er bosatt i Nordland, men vi ser av svarene at to av respondentene oppgir å bo i Troms Finnmark. Flest respondenter har bostedskommune Bodø og Rana.



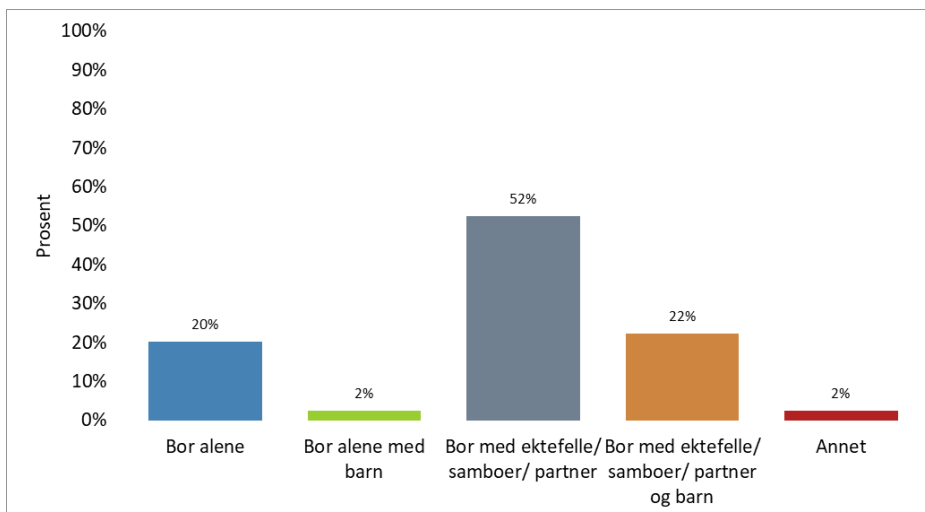
Figur 2-4: Respondentenes bostedskommune (201 svarte på spørsmålet).

Figur 2-5 viser respondentenes oppgitte beskjeftigelse. Vi ser at hovedandelen av respondentene (77 prosent) er enten alderspensjonister eller uføretrygdet, mens 29 prosent er i arbeid. Vi har ikke opplysninger om eventuell stillingsandel for de som er i arbeid.



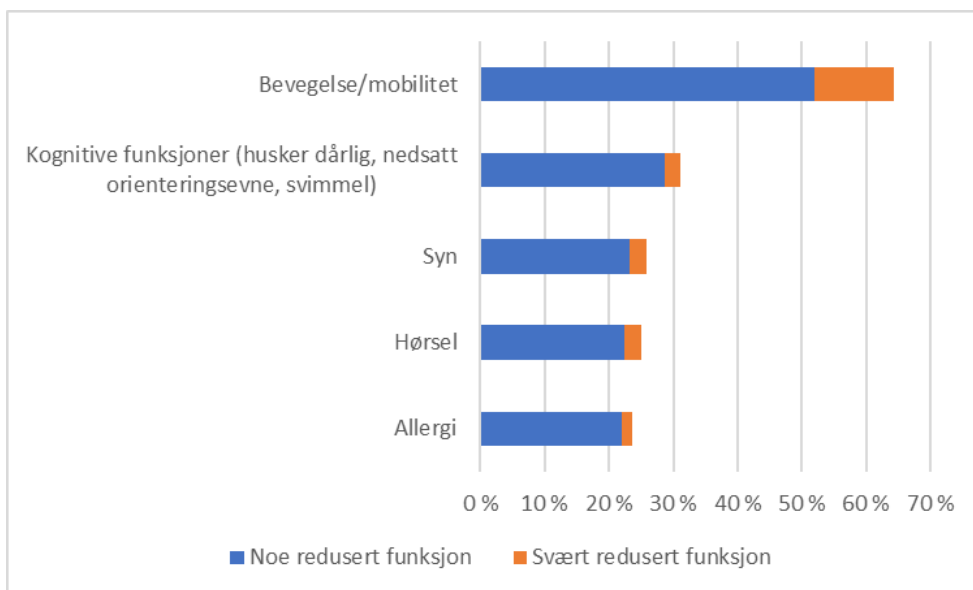
Figur 2-5: Respondentenes beskjeftigelse (202 svarte på spørsmålet).

Figur 2-6 viser at de fleste av respondentene (74 prosent) bor sammen med ektefelle/samboer/partner, med eller uten barn, mens 20 prosent oppgir å bo alene.



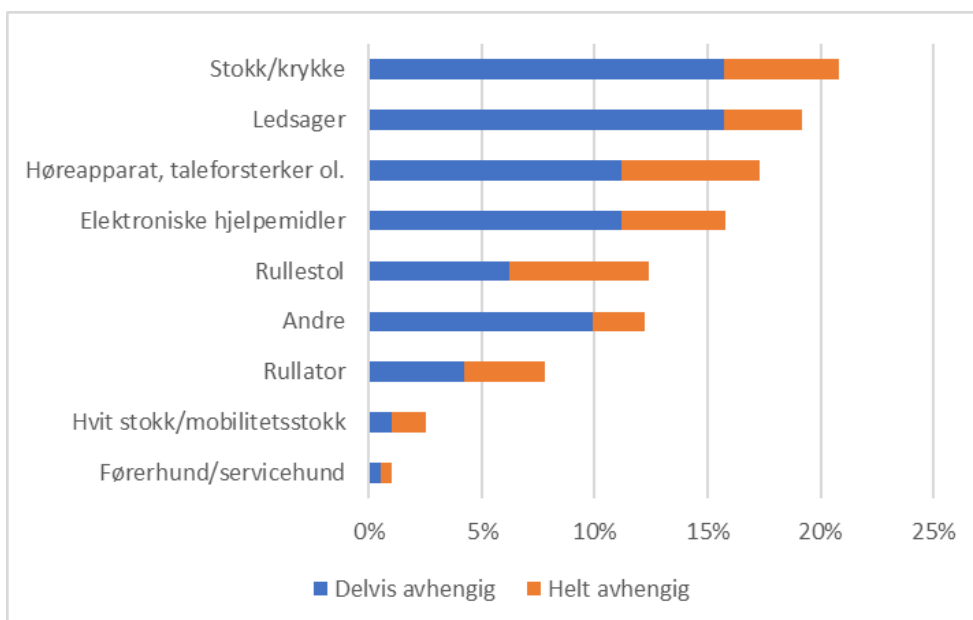
Figur 2-6: Beskrivelse av respondentenes husholdning (202 svarte på spørsmålet).

Figur 2-7 viser andelen av respondentene som oppgir å ha noe eller svært redusert funksjon i forhold til bevegelse, kognitive funksjoner, syn, hørsel og allergi. Flest oppga å ha redusert funksjon i forhold til *bevegelse og mobilitet*. Her oppga 52 prosent av respondentene å ha noe redusert funksjon, mens 12 prosent oppga å ha svært redusert funksjon. Når det gjelder *syn og hørsel*, oppga ca. tre prosent (fem personer) å ha svært redusert hørsel og ca. tre prosent (fem personer) å ha svært redusert syn. Det var også fem personer som oppga å ha svært reduserte *kognitive funksjoner*, mens 29 prosent oppga å ha noe reduserte kognitive funksjoner. Henholdsvis 41 og 3 personer oppga å ha noe redusert funksjon og svært redusert funksjon i forhold til allergi. I tillegg til funksjonsnedsettelsene som vises i figuren, oppga ni personer å ha tarmsykdom, stomi eller urge-inkontinens.



Figur 2-7: Andel av respondentene som oppgir å ha enten noe redusert eller svært redusert funksjon i forhold til bevegelse, kognitive funksjoner, syn, hørsel og allergi (antall svar lå mellom 186 (for allergi) og 196 (for bevegelse/mobilitet)).

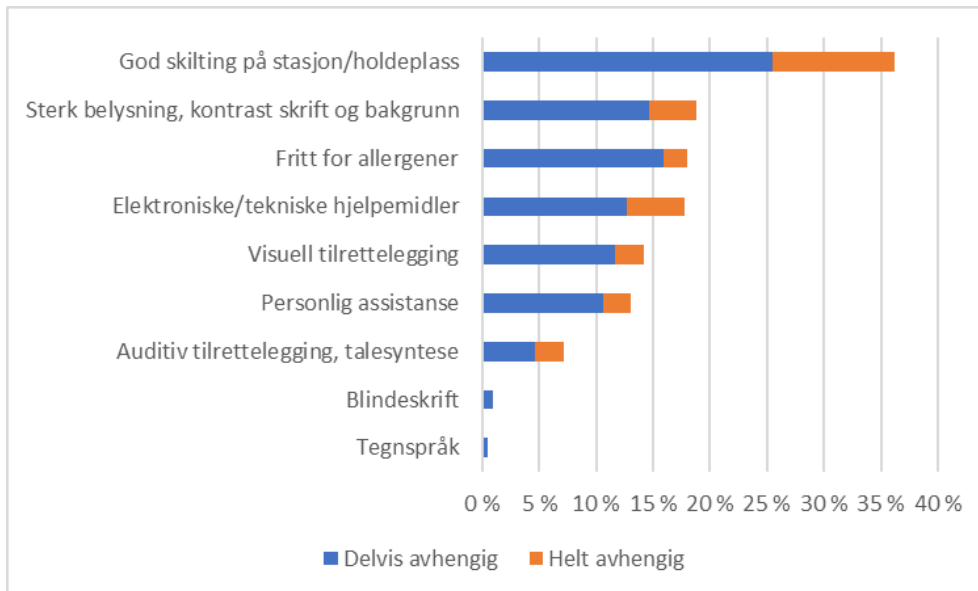
Omtrent halvparten av utvalget oppga og ikke være avhengig av noen hjelpemidler/assistanse. Figur 2-8 illustrerer hvilke hjelpemidler flest respondenter svarte at de var helt eller delvis avhengig av. Figuren viser at flest respondenter har svart at de er helt eller delvis avhengig av stokk/krykke (21 prosent), ledsager (19 prosent), høreapparat/taleforsterker (17 prosent) eller elektroniske hjelpemidler (16 prosent). Hjelpemidlene flest respondenter oppgir å være *helt* avhengig av, er rullestol (seks prosent) og høreapparat/taleforsker (seks prosent). Av andre typer hjelpemidler som ble nevnt var elektrisk scooter og mini crosser.



Figur 2-8: Andel av respondentene som oppga å være helt eller delvis avhengig av hjelpemidler/assistanse (171 til 198 svarte på spørsmålene).

Figur 2-9 viser andelen av respondentene som er helt eller delvis avhengig av ulike typer tilrettelegging på reisen. Flest respondenter oppgir å være avhengig av at det er god merking og skilting på terminalene, stasjonene og holdeplassene (36 prosent). Elleve prosent oppgir å

være *helt* avhengig av dette. I underkant av 20 prosent av respondentene oppgir å være helt eller delvis avhengig av sterk belysning, kontrastskrift og bakgrunn, at det er fritt for allergener samt ulike typer elektroniske/tekniske hjelpemidler. Av andre typer behov for tilrettelegging som ble nevnt i fritekst i spørreundersøkelsen, var lett tilgang til toalett, skriftlig informasjon på tavle eller skjerm fordi det kan være vanskelig å høre i støyende omgivelser på stasjoner, terminaler og i fly, hjelp til å løfte bagasje opp i hyllen på tog samt gode sitteplasser ombord.



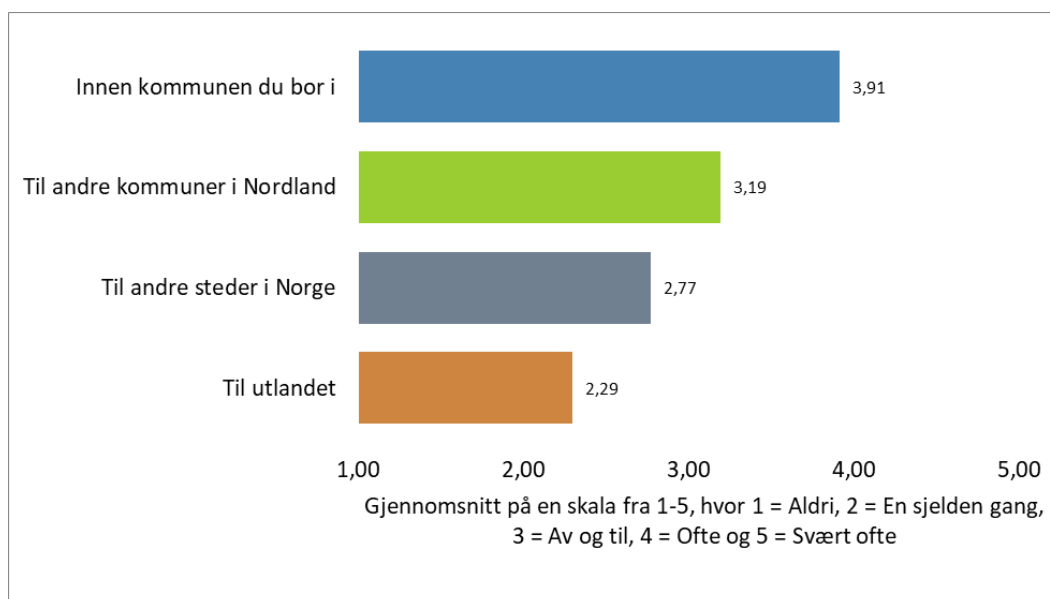
Figur 2-9: Respondentenes behov for tilrettelegging (194 til 198 svarte på spørsmålene).

Av de 202 som svarte på disse spørsmålene, svarte 94 prosent at husstanden de bor i disponerer bil, det vil si at kun tolv personer oppga å bo i en husstand som ikke disponerer bil. Blant de som bor i en husstand som disponerer bil, oppga i tillegg 14 at de ikke kan kjøre bilen. Blant de som oppga at de ikke kjører bil, er det en overvekt av kvinner (68 prosent), mens alderen spenner fra 19 år til 78 år. 61 prosent av de som ikke kjører bil, oppga å bo i by med over 8 000 innbyggere, mens 30 prosent bor på tettsted med inntil 8 000 innbyggere. Kun to av respondentene som ikke kjører bil, oppga å bo i spredtbygde strøk.

### 3 RESULTATER

#### 3.1 RESPONDENTENES REISEVANER

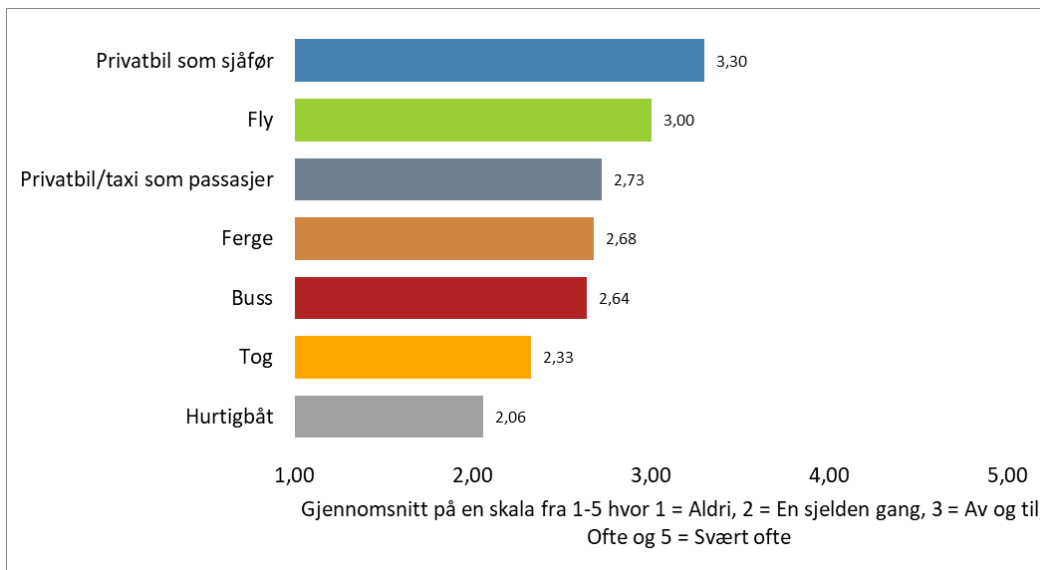
Figur 3-1 illustrerer hvor ofte respondentene oppga å reise i Nordland, til andre steder i Norge og til utlandet. Respondentene har oppgitt hvor ofte de reiser på en skala fra en til fem, hvor en tilsvarer «aldri» og fem tilsvarer «svært ofte» og figuren viser de gjennomsnittlige svarene. Ser vi på prosentvis fordeling av svar, så svarer så mange som 66 prosent at de ofte eller svært ofte reiser innen kommunen de bor i. Det er likevel elleve personer som svarer at de kun en sjelden gang reiser innad i kommunen. Dette gjelder personer i ulik alder, med og uten ulike typer funksjonsnedsettelse, men med en overvekt av personer som bor i by (sju personer) og tettsted (tre personer). To av disse oppgir også å være i arbeid. Det er mulig at respondentene har tolket reiser innad i kommunen ulikt, hvor noen kanskje ikke har regnet med daglige reiser innad i byen eller på tettstedet hvor de bor, mens andre har det. Nesten halvparten av respondentene oppgir at de av og til reiser til andre kommuner i Nordland, mens 27 prosent oppgir at de gjør det ofte. Over halvparten av respondentene oppgir også å av og til reise til andre steder i Norge, mens ti prosent oppgir og ofte gjøre det. Når det gjelder reiser til utlandet, svarer de fleste at de enten reiser en sjelden gang (50 prosent) eller av og til (33 prosent). Tretten prosent oppgir å aldri reise til utlandet. Felles for disse (bortsett fra to personer) er at de enten mottar alderspensjon, uføretrygd eller arbeidsavklaringspenger. Ellers er de forholdsvis jevnt fordelt både med hensyn til alder, kjønn, hvor de bor og eventuell funksjonsnedsettelse.



Figur 3-1: Respondentenes svar på hvor ofte de foretar reiser av ulik lengde (199 til 202 svarte på spørsmålene).

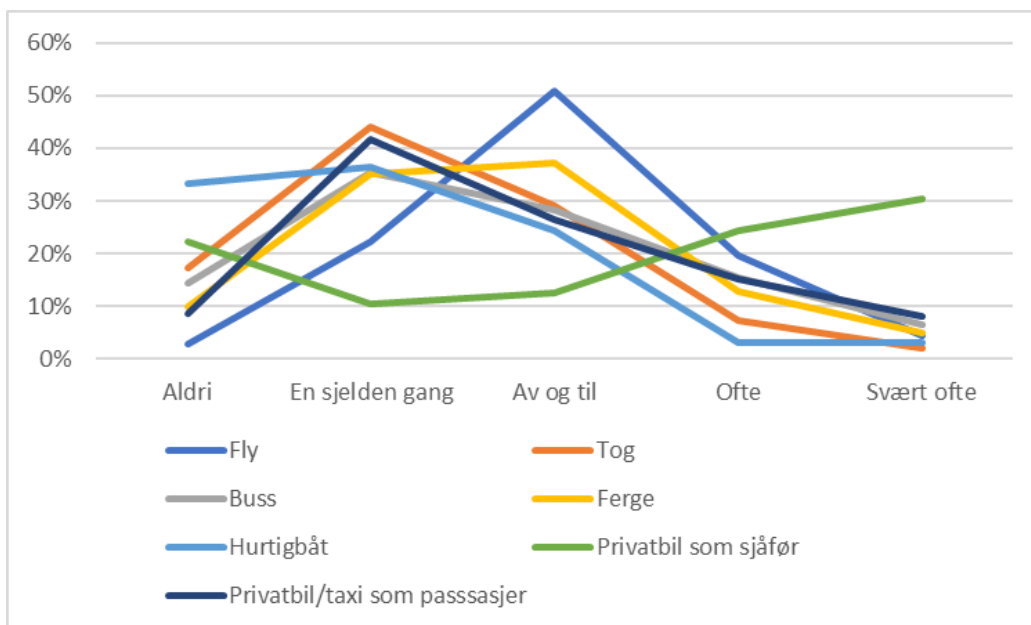
I spørreundersøkelsen ble respondentene også spurt om hvor ofte de benytter ulike typer transportmidler. Svarene er illustrert i Figur 3-2. «Privatbil som sjåfør» er det alternativet som benyttes mest. Blant respondentene svarte 55 prosent at de ofte eller svært ofte kjører bil selv, mens 22 prosent svarte at de aldri gjør det. Kun 23 prosent svarte at de ofte eller svært ofte benytter privatbil eller taxi som passasjer, mens 42 prosent svarer at de kun en sjelden gang benytter privatbil eller taxi som sjåfør.





Figur 3-2: Figuren viser hvor ofte respondentene har oppgitt at de har benyttet ulike transportmidler (197 til 202 svarte på spørsmålene).

Figur 3-3 viser mer detaljert svarfordelingen for hyppigheten av bruk av hvert av transportmidlene i Figur 3-2. Figuren viser at for transportmidlene tog, hurtigbåt, buss og privatbil/taxi som passasjer, svarer hovedtyngden av respondentene at de en sjelden gang benytter disse, mens de fleste svarer at de av og til benytter fly og ferge. Denne figuren viser også at når det gjelder bruk av bil som sjåfør (grønne kurven), svarer en stor andel av respondentene (55 prosent) at de ofte eller svært ofte benytter det, mens 22 prosent aldri benytter det. Det er få av respondentene som svarer en sjelden gang eller av og til.

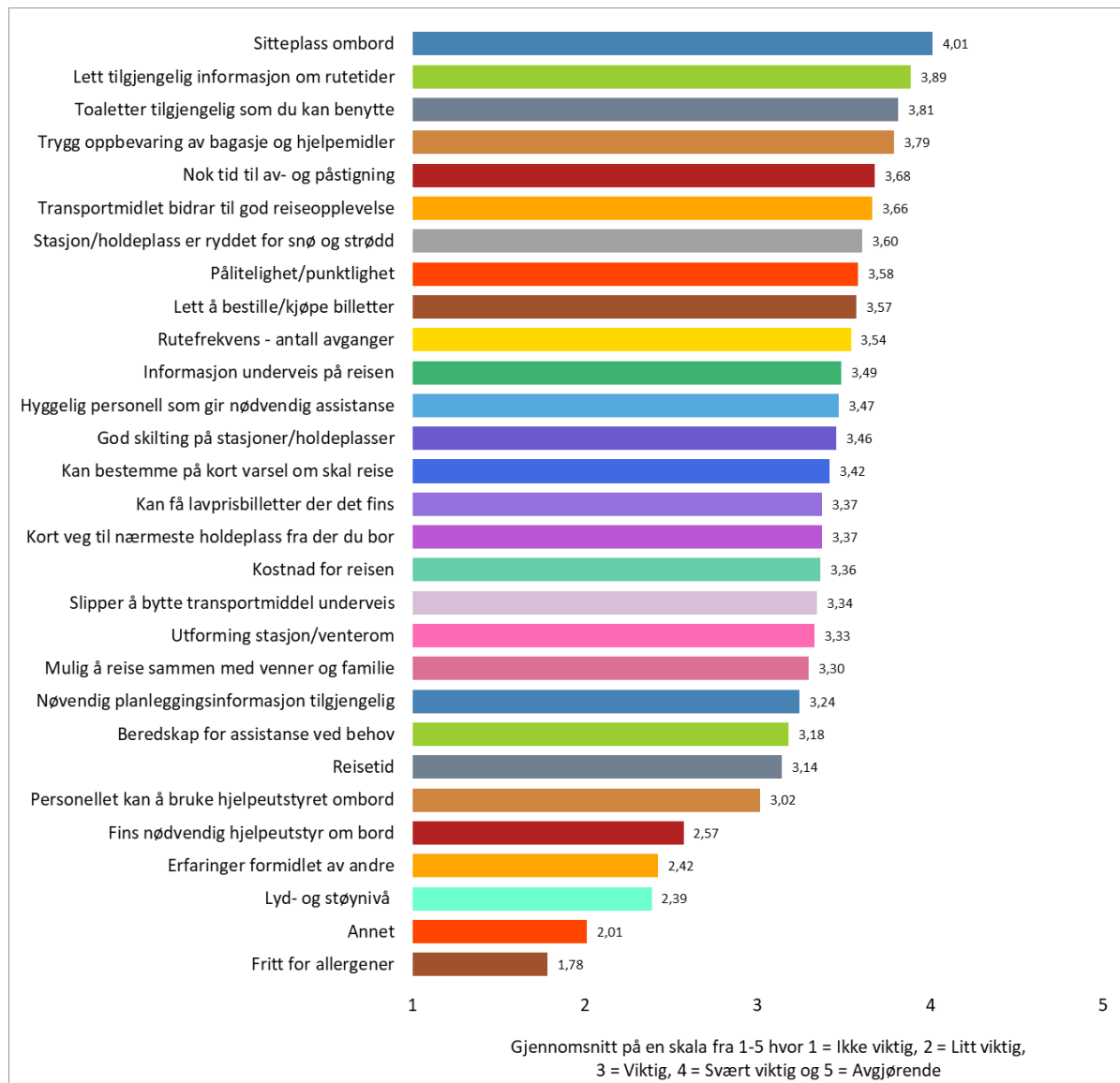


Figur 3-3: Bruk av ulike transportmidler blant respondentene – fordelingen av svar, innad for hver transportmiddelgruppe.

Det var i spørreskjemaet åpnet for å komme med utfyllende kommentarer til spørsmålene om bruk av transportmidler. Her var det noen som pekte på at det var vanskelig å benytte buss i distriktene, fordi de gikk for sjeldent, og at rutetidene sjeldent passet til avtaler på for eksempel sykehuset. Én opplevde det også som utfordrende å få elektrisk rullestol ombord på bussene i distriktene.

### 3.2 FAKTORERS GRAD AV VIKTIGHET VED VALG AV TRANSPORTMIDDEL

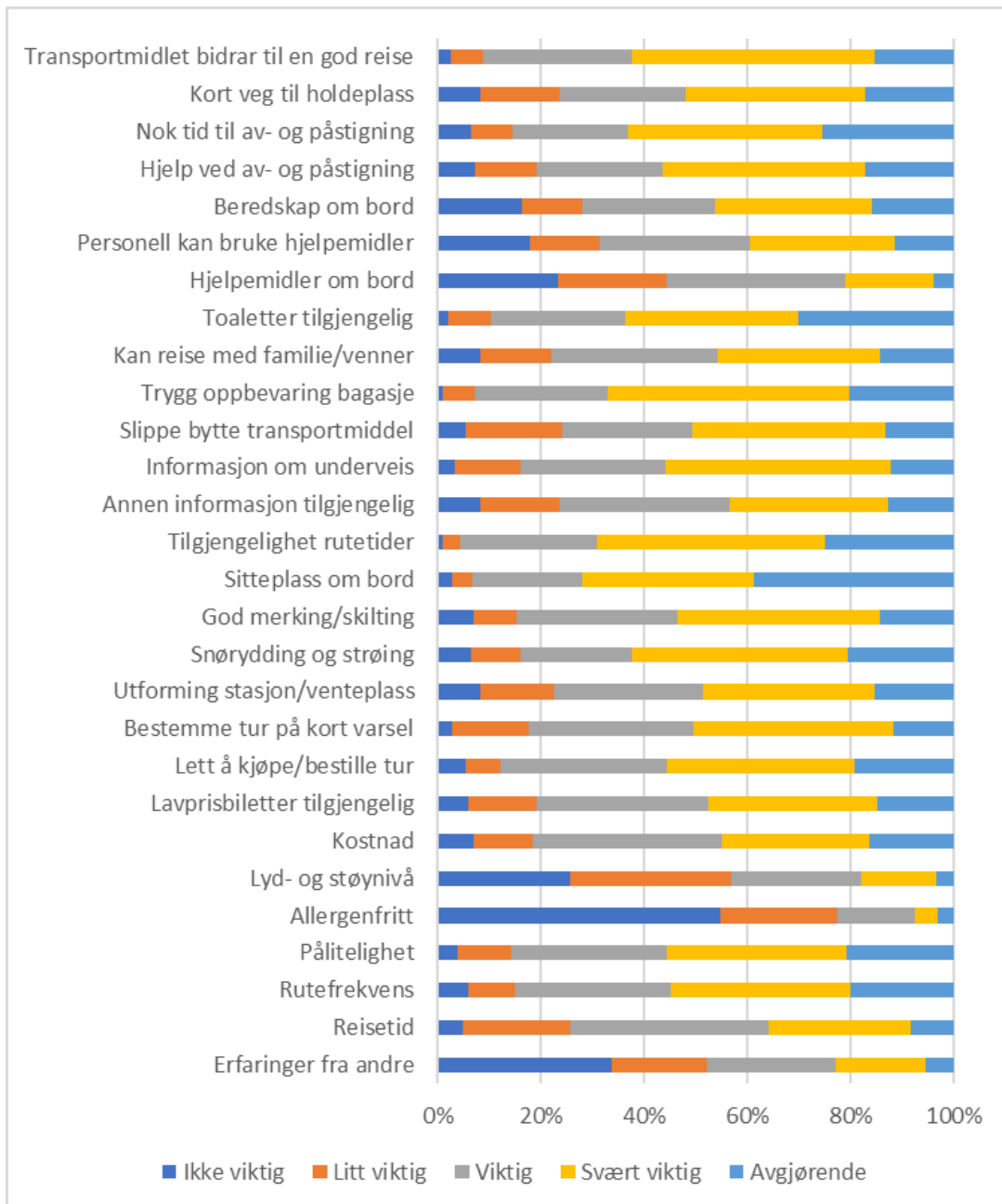
Figur 3-4 viser hvordan respondentene i gjennomsnitt har svart på spørsmål om hvor viktig ulike faktorer er for valg av transportmiddel ved reiser i Nordland. Figuren viser at det å få sitteplass ombord, i gjennomsnitt ble rangert som viktigst av de oppgitte alternativene, mens det at det er fritt for allergener ombord, i gjennomsnitt ble rangert som minst viktig. Men selv om det i gjennomsnitt ikke var så stor vektlegging av frihet for allergener, var det seks personer som oppga dette som en avgjørende faktor for valg av transportmiddel.



Figur 3-4: Respondentenes svar på hvor viktig ulike faktorer er ved valg av transportmidler ved reiser i Nordland (199 til 204 svarte på spørsmålene).

I Figur 3-5 har vi illustrert hvordan respondentene har svart innenfor hver kategori når det gjelder viktighet. De faktorene som mer enn 20 prosent svarte var avgjørende for valg av transportmiddel (lyseblå søyler helt til høyre i figuren), er nok sitteplasser ombord, toaletter tilgjengelig ombord, nok tid til av- og påstigning, god tilgjengelighet av rutetider og rutefrekvens. Som figuren viser, er det også en rekke andre faktorer som mange oppga å være svært viktig (gule søylene). Her er det interessant å registrere at «transportmidlet bidrar til en god reise» og «trygg oppbevaring av bagasje» er to faktorer som oppgis å være svært viktig,

selv om de ikke relativt like ofte fremheves som avgjørende. De fire faktorene som flest oppga og ikke være viktig ved valg av transportmiddel (mørkeblå søyler til venstre i figuren) var allergenfrihet, lyd- og støy nivå, erfaringer formidlet fra andre og at det fins hjelpemidler ombord.



Figur 3-5: Respondentenes fordeling av svar om viktighet innenfor hver faktor.

En korrelasjonsanalyse av hvordan viktighet av ulike faktorer henger sammen med alder, viser at det kun er faktorene «beredskap ombord», «reisetid», «reisekostnad», «rutefrekvens» og det å «kunne bestemme på kort varsel om skal reise» som henger sammen med alder (statistisk signifikant på 5 eller 1 prosent nivå). Da er det også slik at viktigheten avtar med alder for alle faktorene bortsett fra den første. Det at det fins beredskap ombord slik at du får assistanse ved evakuering, ser ut til å bli viktigere med alderen.

I kommentarfeltet ble det blant annet pekt på viktigheten av å ha tilgjengelig informasjon på en form som er mulig å tilegne seg selv om man eventuelt ser eller hører dårlig. For blinde og synshemmede ble det pekt på viktigheten av at all type varsling og informasjon har «tale», mens hørselshemmede pekte på behovet for skriftlig informasjon. Det er generelt viktig å ha i minne at faktorer som ikke er viktig for de fleste reisende, kan være avgjørende for noen for at de skal kunne benytte transportmiddelet.

### 3.3 VURDERING AV TRANSPORTMIDLETS PRESTASJON

Tabell 3-1 viser hvordan respondentene i gjennomsnitt har vurdert at de ulike typene offentlig transport, buss, hurtigbåt, ferge, tog og fly, fungerer i forhold til utvalgte faktorer. Faktorene er vurdert på en skala fra 1 (aldri tilfredsstillende) til 4 (alltid tilfredsstillende). I tillegg kunne respondentene svare «vet ikke/ikke aktuelt». Andelen av respondentene som valgte det siste alternativet varierte mellom 20-60 prosent. Disse svarene er ikke med i gjennomsnittsverdiene i tabellen. De faktorene som er vurdert lavt angående tilfredshet, er farget rød, mens jo mere tilfreds respondentene har vært i gjennomsnitt, jo grønnere er fargen på feltene i tabellen. De feltene som har rødlig farge er der hvor respondentene i gjennomsnitt har svart dårligere enn «som regel tilfredsstillende». Det har manglet data i de hvite feltene.

Tabell 3-1: Respondentenes gjennomsnittlige vurdering av hvor tilfredsstillende ulike faktorer fungerer på offentlig transport på en skala fra 1-4, hvor 1 = aldri tilfredsstillende, 2 = sjelden tilfredsstillende, 3 = som regel tilfredsstillende og 4 = alltid tilfredsstillende.

	Buss	Hurtigbåt	Ferge	Tog	Fly
Pålitelighet/punktlighet	2,97	2,82	3,09	2,98	2,88
Rutefrekvens	2,36	2,52	2,84	2,80	2,59
Billett-kostnad	2,71	2,14	2,28	2,64	2,03
Du får tak i lavprisbilletter når det fins				2,66	2,30
Bestilling og kjøp av billetter	2,96	2,89	2,95	3,03	3,07
At du kan bestemme deg på kort varsel om du skal reise	2,68	2,47	2,91	2,78	2,51
Fravær av allergener	2,92	2,85	2,90	2,86	2,93
Lyd- og støynivå	2,91	2,87	2,94	2,81	2,84
Får sitteplass om bord	3,10	3,19	3,29	3,02	3,35
Lett tilgjengelig informasjon om rutetider	2,75	2,79	2,88	2,92	3,13
Nødvendig planleggingsinformasjon tilgjengelig	2,68	2,76	2,85	2,89	3,08
Utforming stasjon/venterom	2,45	2,66	2,52	3,03	3,26
Stasjon/holdeplass er ryddet og strødd	2,63	2,77	2,85	2,98	3,22
God skilting på stasjon/holdeplass	2,74	2,73	2,93	3,04	3,23
Bytte av transportmiddel under reisen	2,82			2,94	3,01
Trygg oppbevaring av bagasje og hjelpemidler	3,10	3,04	3,12	2,97	3,22
Mulig å reise sammen med venner og familie	3,03	3,28	3,31	3,20	3,28
Toaletter tilgjengelig som du kan benytte	2,59	3,13	3,24	3,14	3,05
Tilgjengelighet av nødvendig hjelpeutstyr ombord	2,86	3,04	2,96	2,97	3,17
Personellet kan bruke hjelpeutstyr om bord	2,81	3,13	3,00	2,98	3,27
Beredskap for assistanse ved behov	2,82	3,11	2,96	2,95	3,22
Hyggelig personell som gir nødvendig assistanse	3,07	3,17	3,17	3,05	3,45
Nok tid for av- og påstigning	3,01	3,12	3,24	2,95	3,38

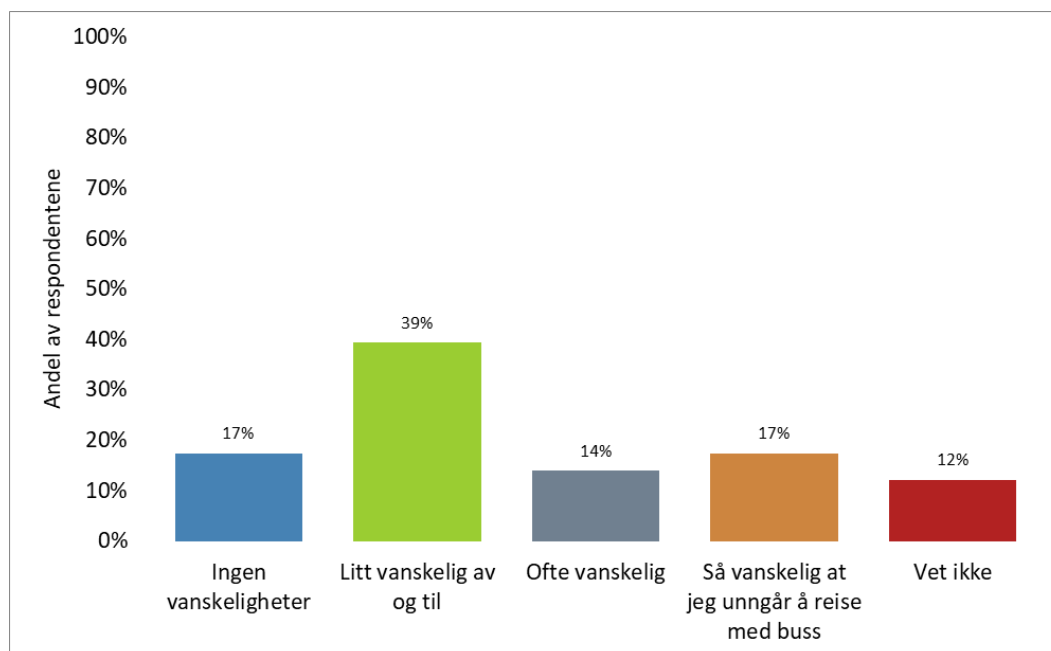
Tabellen viser at faktorer som går igjen med relativt lav score hos alle transportmidlene, er «billett-kostnad», «at man får tak i lavprisbilletter der det fins», «rutefrekvens», og «at det er mulig å bestemme på kort varsel at om man skal reise». Hurtigbåt, fly og ferge skiller seg ut med særlig lav score på billett-kostnad. I den positive enden av skalaen, svarer gjennomsnittet

av respondentene at det som regel tilfredsstillende på alle med hensyn til at personell ombord på transportmidlet «er hyggelig og yter nødvendig assistanse», «trygg oppbevaring av bagasje og hjelpemidler», «mulig å reise sammen med familie og venner», «får sitteplass ombord» og at det er «nok tid til av- og påstigning». Når det gjelder det siste punktet, scorer dog tog litt lavere enn de andre.

Nedenfor ser vi litt mer spesifikt på hvert enkelte transportmiddel.

### 3.3.1 BUSS

Figur 3-6 viser respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med buss i Nordland. Vi ser av figuren at kun 17 prosent av respondentene oppgir at de har ingen vanskeligheter med å reise med buss i Nordland. De fleste oppgir å ha litt vanskeligheter av og til, mens en forholdsvis stor gruppe opplever at det ofte er vanskelig (14 prosent) eller så vanskelig at de unngår å reise med buss (17 prosent). Av de som opplever det så vanskelig at de unngår å reise med buss, oppgir 68 prosent å ha noe (58 prosent) eller svært (10 prosent) redusert bevegelse/mobilitet. En mindre andel oppgir å ha noe redusert syn eller hørsel, tarmsykdom, stomi og/eller å ha noe eller svært redusert kognitiv funksjon eller allergi. En nevner at det ikke er mulig å komme seg av og buss med rullestol på mange av busstoppene.



Figur 3-6: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med buss i Nordland (173 svarte på spørsmålet).

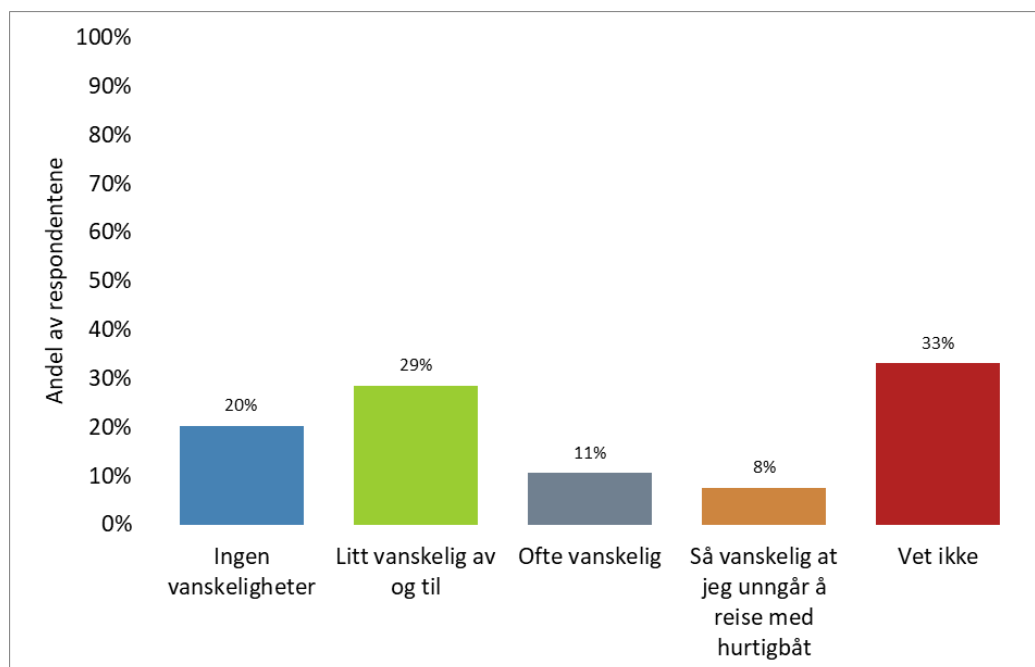
Av Tabell 3-1 ser vi at de faktorene som respondentene i gjennomsnitt er minst fornøyd med angående busstilbudet, er rutefrekvens, utforming av holdeplassene og tilgjengelighet av toaletter. I den andre enden av skalaen, opplever respondentene i gjennomsnitt at de som regel får sitteplass, at bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt under reisen, at det er hyggelig personell ombord som gir nødvendig assistanse og at det er nok tid til av- og påstigning.

35 prosent av de som svarer at det ofte er vanskelig eller så vanskelig at de unngår å reise med buss, har i tillegg kommentarer til rutetilbudet – enten at det er for få avganger eller at avstanden til nærmeste holdeplass er for lang. Blant disse, oppgir 80 prosent å bo i spredtbygd

strøk eller tettsted med færre enn 8 000 innbyggere. Noe av grunnen til at så mange svarer at det er vanskelig å reise med buss, kan være at busstilbudet i distriktene er begrenset, selv om lang avstand til holdeplassen er spesielt utfordrende når man har redusert bevegelighet og mobilitet. Det er nok et sammensatt bilde av faktorer som gjør at en del personer med funksjonsnedsettelse opplever det som vanskelig å reise med buss i Nordland.

### 3.3.2 HURTIGBÅT

Hurtigbåt skiller seg litt ut fra de andre transportmidlene ved at forholdsvis få av respondentene har svart på spørsmålene om hvordan hurtigbåttilbudet fungerer (kun 133 respondenter). I tillegg ser vi av Figur 3-7 at 33 prosent av de som har svart, har svart «vet ikke» på spørsmål om i hvilken grad de opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med hurtigbåt i Nordland. Vi ser ut fra bostedsadressen til de som ikke har svart på spørsmålene om hurtigbåt, at de fleste bor på steder hvor det ikke eksisterer hurtigbåttilbud. Det gjelder også de fleste av de som har svart «vet ikke». På spørsmål om hvor ofte respondentene reiser med de ulike transportmidlene (se Figur 3-3) svarer også 70 prosent at de aldri eller svært sjelden benytter hurtigbåt.



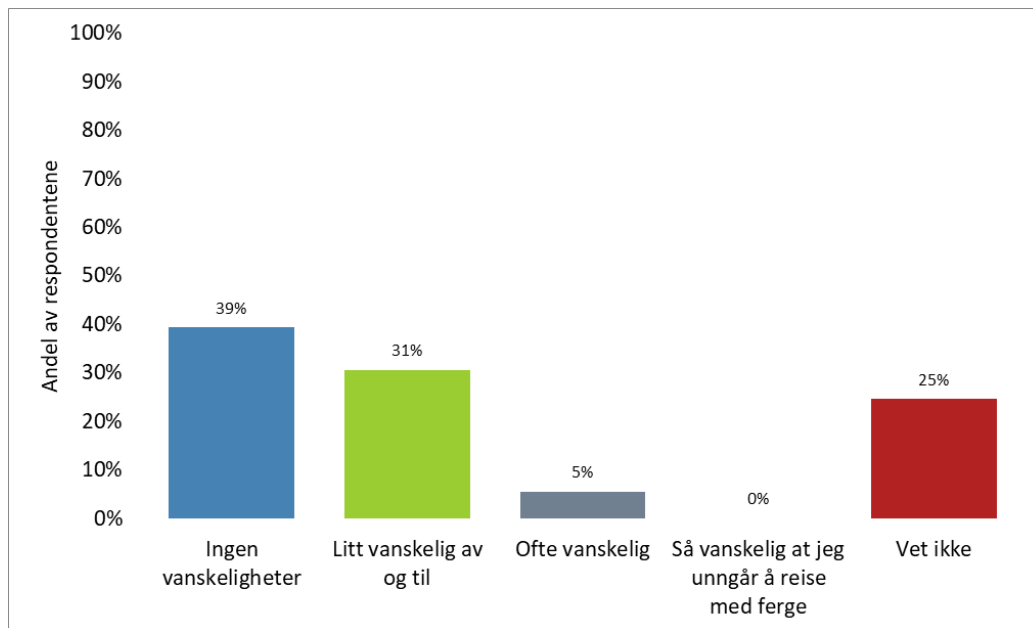
Figur 3-7: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med hurtigbåt i Nordland (133 svarte på spørsmålet).

Tabell 3-1 viser at billettpris, at du kan bestemme på kort varsel om du vil reise og rutefrekvens er de faktorene som kommer dårligst ut med hensyn til tilfredshet med hurtigbåttilbudet. Av Figur 3-7 ser vi at 19 prosent opplever det som ofte vanskelig eller så vanskelig at de unngår å reise med hurtigbåt. Ser vi nærmere på disse, oppgir litt over halvparten å ha noe eller svært redusert bevegelighet/mobilitet, mens i motsatt ende svarer seks at de ikke har noen funksjonsnedsettelse innenfor de alternative kategoriene. En av disse, som selv kategoriserte seg som «rimelig sterk og god til bens», nevnte bratt landgang og is og glatt føre som utfordrende. Det var også to andre som nevnte at det kan være utfordrende å komme seg av og på båten, særlig ved lavvann. En opplever at det er for trangt ombord for rullestol. Ellers er det flere som kommenterer at det er utfordrende at det ofte er innstillinger

av rutene. Andre nevner dårlig rutetilbud og spesifikt at de oppfatter billett-kostnaden å være høy.

### 3.3.3 FERGE

Figur 3-8 viser i hvilken grad respondentene har opplevd vanskeligheter i forbindelse med å reise med ferge i Nordland. Vi ser av figuren at de fleste (70 prosent) oppgir at de ikke opplever noen vanskeligheter eller at det kun kan være litt vanskelig av og til. Ingen oppgir at det er så vanskelig at de unngår å reise med ferge.



Figur 3-8: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med ferge i Nordland (183 svarte på spørsmålet).

Av Tabell 3-1 ser vi at det respondentene i gjennomsnitt er minst fornøyd med, er billett-kostnaden og utformingen av fergekai og venterom. Ellers ser vi at respondentene i gjennomsnitt som regel er fornøyd eller mer, med tid for av- og påstigning, personell som ser hyggelig og hjelpsom, at personellet kan bruke hjelpeutstyret ombord, at de får sitteplass ombord, at det er mulig å reise sammen med venner og familie, at det er toaletter tilgjengelig, at bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt samt pålitelighet/punktlighet.

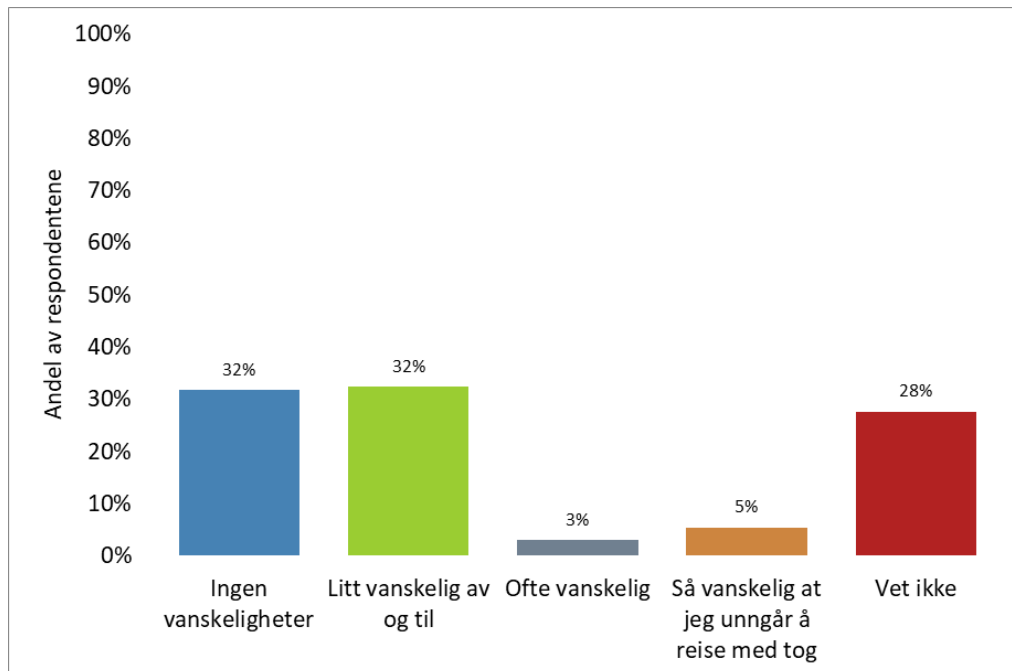
En liten andel (fem prosent/ti personer) har svart at det ofte er vanskelig å reise med ferge. Disse har bostedsadresser over hele fylket. Sju av disse respondentene oppgir å ha noe eller svært redusert funksjon når det gjelder bevegelse/mobilitet. En har i tillegg svært redusert syn. Enkelte oppgir å være avhengig av ulike typer hjelpemidler eller assistanse, uten at det er mulig å trekke noen generelle konklusjoner. Det som kan sies generelt om respondentene som finner det vanskelig å reise med ferge, er at alle svarer at rutefrekvens er sjeldent eller aldri (en person) tilfredsstillende. Åtte nevner også billett-kostnaden enten som sjeldent eller aldri tilfredsstillende.

### 3.3.4 TOG

Figur 3-9 viser i hvilken grad respondentene opplever vanskeligheter i forbindelse med togreiser i Nordland. Figuren viser at 64 prosent av respondentene enten opplever «ingen vanskeligheter» eller «litt vanskeligheter av og til». Det er imidlertid en forholdsvis stor andel som har svart «vet ikke». Dette henger nok sammen med at flertallet av respondentene har



svart at de aldri eller svært sjelden benytter tog (se Figur 3-3). Dette ble også bekreftet i det utdypende kommentarfeltet. En åpenbar grunn som ble oppgitt, til at noen sjeldent eller aldri benytter tog, er mangelen på tog i nordre del av Nordland.



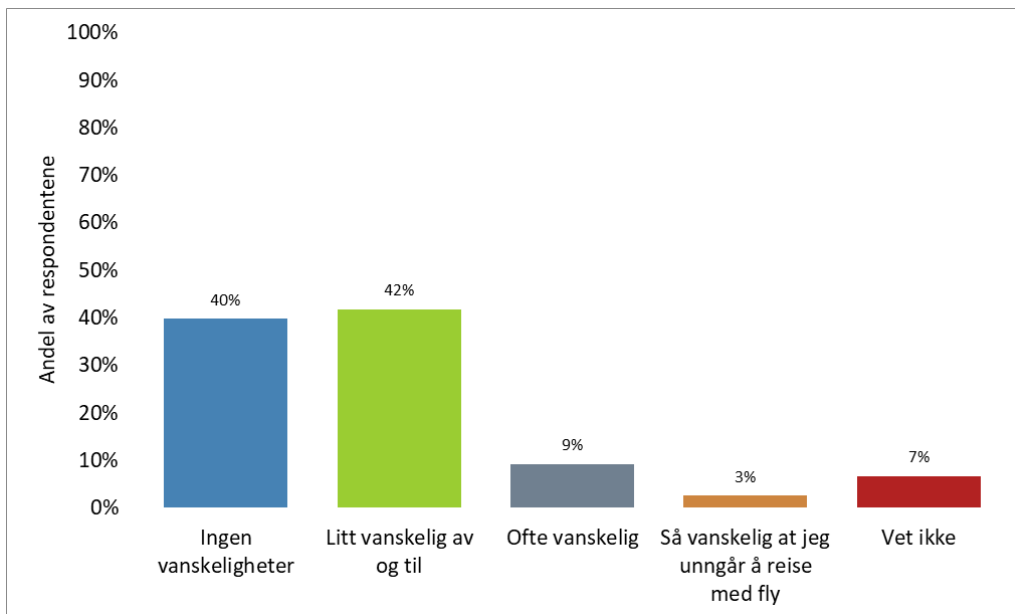
Figur 3-9: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med tog i Nordland (167 svarte på spørsmålet).

Ellers ble det nevnt at tog av noen oppfattes som for dyrt, at det er for få avganger og at det er for høyt trinn fra perrongen og inn på toget. En som er avhengig av rullestol, unngår å reise med tog, fordi personen ikke kan være sikker på at hen kommer med da hen benytter rullestol. Ifølge respondenten, er det vanskelig å reise flere sammen med rullestol, da man har erfart at ikke alle får være med toget. Alle ni, bortsett fra en, som har svart at det er så vanskelig å reise med tog at de unngår det, har noe eller svært redusert mobilitet. Halvparten av disse har også noe eller svært redusert kognitiv funksjon og/eller er avhengig av at det er helt eller delvis allergenfritt ombord.

Ellers ser vi av Tabell 3-1 at respondentene i gjennomsnitt vurderer at togtilbudet som regel fungerer bra med hensyn til de ulike faktorene de ble spurt om, med unntak av litt lavere score på noen av faktorene som billettpris og det at det er mulig å få tak i lavprisbilletter der det fins.

### 3.3.5 FLY

Som Figur 3-10 viser, opplever de fleste av respondentene «ingen vanskeligheter» eller «litt vanskeligheter av og til» i forbindelse med reiser med fly til og fra og i Nordland.



Figur 3-10: Respondentenes svar på i hvilken grad de eventuelt opplever vanskeligheter i forbindelse med å reise med fly i Nordland (196 svarte på spørsmålet).

I feltet for utdypende kommentarer, ble det vist til misnøye med rutetilbudet og at billettprisene er høye ved reiser innad i regionen. Dette kommer også fram i Tabell 3-1 som faktorer som respondentene gir lav score på. Det ble også kommentert at det ofte er vanskelig å høre hva som blir sagt over høyttalerne både på flyplassene og ombord i flyet. Flere nevnte at sikkerhetskontrollen kan være ubehagelig og stressende. En opplevde dette som så ubehagelig at personen valgte å ikke reise med fly. De som har svart at de opplever det å reise med fly så vanskelig at de unngår å reise med fly, er i ulik alder og har alle en eller annen type funksjonsnedsettelse, men av ulik art (reduisert mobilitet, syn, hørsel, kognitiv og allergi). To har svart at de er helt eller delvis avhengig av personlig assistanse.

Bortsett fra misnøye med enkelte faktorer som billettpris, det å få tak i lavpris billetter der det fins, rutefrekvens og å kunne bestemme på kort varsel om man skal reise, så ser vi av Tabell 3-1 at respondentene i gjennomsnitt som regel finner flytilbudet tilfredsstillende til de fleste av faktorene de har blitt bedt om å vurdere.

### 3.4 RESPONDENTENES ØNSKER/FORSLAG TIL FORBEDRINGER

Vi ga også respondentene muligheten til å komme med forslag til forbedringer når det gjelder kollektivtransporten. Her var det ingen forhåndsdefinerte svar, men respondentene fikk mulighet til å beskrive med egne ord sine erfaringer. Det var 109 respondenter som benyttet seg av muligheten til å komme med forslag til forbedringer. Vi har delt forslagene inn i følgende hovedområder:

- Tilgang til transporttilbud
- Informasjon
- Utforming
- Service
- Kostnader

Nedenfor har vi gjengitt noen av forbedringsforslagene som respondentene har kommet innenfor hvert av disse hovedområdene.

### 3.4.1 TILGANG TIL TRANSPORTTILBUD

Mange av respondentene i undersøkelsen gir uttrykk for et ønske om et kollektivtilbud som er bedre tilpasset deres behov for transport. Dette gjelder særlig respondentene som bor i distriktene, men også de som har oppgitt å bo på tettsteder og i byer. Forbedringsforslagene omfatter de fleste transportformer og er knyttet til både ønske om bedre forutsigbarhet, flere avganger og flere stopp/anløpssteder. Eksempler på forslag (og indirekte forslag til forbedringer gjennom påpeking av mangler) er:

*«Beholde hurtigbåtruter til beste for kystens befolkning!»*

*«Flere busser fra Andenes til Sortland»*

*«For dårlig busstilbud mellom Bodø og Fauske og retur på kvelder og i helger. Etter hvert er det også blitt dårligere frekvens på dagtid mellom disse 2 byene. Her er det et meget stort, forbedringspotensial»*

*"Få ett buss stopp utenfor hovedinngangen ved Nordlands sykehuset. Dagens ordning med busstopp i Prinsens gate tar ikke hensyn til at ikke alle er like mobile.»*

*«I Vefsn er det bortimot umulig å bruke offentlig transportmiddel (buss). Dårlig ruteoppsett og elendig rutetider.»*

*«Oftere bussforbindelse i distriktene, - totalt mangelfull etter skoleferien på hele sommeren!»*

*«Forutsigbare hurtigbåtruter så vi kan bo her ute i distriktene.»*

*«Hyppige togavganger og hurtigere tog som kan konkurrere med småfly.»*

I tillegg foreslår mange at det må legges opp til bedre koordinering og korrespondanse mellom de ulike transportmidlene og -rutene og viser til vanskeligheter når dette ikke er optimalt:

*«forbedre samarbeidet MELLOM etatene slik at avgangstider på ferge, buss, hurtigbåt, tog og fly samkjøres bedre, så vi som reisende føler oss bedre ivaretatt.»*

*«Det er alt for dyrt å reise i/til/fra Nordland. Få avganger og høye priser er en dårlig kombinasjon. Vanskelig å planlegge reiser på grunn av få avganger og liten grad av korrespondanse mellom de ulike transportmidlene.»*

*"Spesielt tog og fly må korrespondere på rutene. Jeg reiser ofte med fly i jobbsammenheng og ønsker å ta toget til Bodø for å slippe å kjøre bil! Men sånn det er nå, rekker jeg ikke tidligflyet til Oslo».*

### 3.4.2 INFORMASJON

Som nevnt i innledningen, har tidligere studier vist at det å ha tilstrekkelig informasjon for å kunne planlegge reisen, er spesielt viktig for personer med redusert funksjonsevne (Buhalis og Michoupoulou, 2011). I denne undersøkelsen kommer det frem at flere ønsker forbedringer også når det gjelder visuell og auditiv informasjon, under transporten:

*«Det skal være mulig å få beskjeder gjennom teleslynge slik at vi som er hørselshemmet får det lettere under reisen og opplevelsen av reisen blir mye bedre.»*

*«Bedre lydforhold ved informasjon over høyttaler på alle transportmidler, kombinert med tekst på skjerm.»*

*«Det bør være lyd og visuell påminning om neste stopp på offentlig transport.»*

*«Synes de digitale løsningene for ferge/båt svikter fullstendig (rutetabell kan bare lastes ned som PDF). Skulle generelt vært bedre samkjørt innenfor NFK sitt ansvarsområde.»*

### 3.4.3 UTFORMING

Flere av respondentene har delt erfaringer og gitt tilbakemeldinger på mulige forbedringer knyttet til utformingen av transportmidlene samt utforming, drift og vedlikehold av, stasjoner/terminaler/venterom og holdeplasser:

*«Opprettholde transitterminalene for buss i regionsentrene og bedre venteplasser/terminaler i kommunesentrene - samt opprette et godt nett av holdeplasser der det er skjermet mot vær og vind langs busstraseene.»*

*«Det finnes ikke venterom ved ferjekaia Vefsn.»*

*«Flere lukkede toaletter med vask.»*

Det påpekes også at strekkmetallramper, som ofte benyttes på offentlige bygg, er utfordrende for de som benytter førerhund eller servicehund, da mange hunder vegrer seg for å gå over slike metallramper og må bæres.

For trygg og sikker av- og påstigning, er utforming, drift og vedlikehold av perronger og holdeplasser viktig. Flere kom med forslag om bedre brøyting og strøing av disse om vinteren, og det ble pekt på behov for lavere trinn ombord på tog og buss:

*«Brøyte og strø bedre på busstopp.»*

*«Her er lite mulighet til å søk ly for vær og vind, når en må stå å vente på buss.»*

*«Rene holdeplasser med tak og vegger som ly for vind og kulde.»*

*"Samkjøring av billettsystemer/pris for buss/tog. Universell utforming av stoppesteder uansett om de er i tettbebyggelse eller ute i distriktene. Dette gjelder også utforming av gangvei til/fra stoppestedet. Bedre vintervedlikehold av busskur. Flere hvilemuligheter langs viktige gangveier. Sykkelparkering ved sentrale stoppesteder, fx Tverlandet ved RV80, etc.»*

Også når det gjelder utformingen av transportmidlene, kom det forslag til forbedringer blant annet i forhold til ombordstigning og plass ombord til for eksempel rullestoler:

*"Gamle ferger må byttes ut, slik at vi med STORE El-rullestoler kan kom ned i salong. Slik det er nå, blir det mye kjeft å få.»*

*«Jeg er avhengig av rullestol. Tog, store fly og drosje er greit. Men busser kan ikke ta ombordstigning med rullestol.»*

*«Høyden fra perrong/ bussholdeplass og opp til toget/bussen. Komme seg inn og av når knærne av og til svikter.»*

*"Bedre og nyere ferger!"*

*«Bedre tog, særlig sovevogner.»*

### 3.4.4 SERVICE

Graden av imøtekommenhet og service i forbindelse med reisen, er en viktig faktor for opplevelsen av reisen for de fleste av oss. Flere av respondentene i undersøkelsen peker på at

det her er forbedringspotensial på flere områder. Noen av respondentene peker på at av- og påstigning i enkelte sammenhenger er problematisk, og at det bør gjøres noe med mangel på assistanse, og også kompetanse hos de ansatte:

*«At bussen ikke kjører før jeg får satt meg.»*

*«Bedre bemanning på togene. For lite tid til å komme seg av og på, og ikke tilfredsstillende hjelp ifb. med dette.»*

*«Bedre assistanse, og opplæring i bruk av ramper og festeanordninger. Handikaptalett.»*

*«At det finnes tilgjengelig rullestol på jernbanestasjoner i krisetilfeller. Mulighet for å slippe fortære fram i køen ved sikkerhetskontroller og når en går ombord på fly (vanskelig å gå).»*

*«Det at togstasjonen er ubemannet, vanskeliggjør reise hvis man må ha hjelp eller informasjon.»*

*«Assistanse på alle befordringsmidler også ved bytte mellom buss og tog eksempelvis.»*

Undersøkelsen viser også at flere har gjort seg erfaringer som peker i retning av at det er potensial for forbedring når det gjelder ansattes holdninger og kompetanse i møte med reisende med forflytningsvansker:

*«Jeg er blitt trua med at de nekter å ta meg ombord hvis jeg ikke får meg annen rullestol. Svaret mitt er, jeg har i samarbeid med spesialistene på SUNNAAS valgt den stol som passer mitt behov best.»*

*«Det er beklagelig at vi funksjonshemmede skal få kjeft av div. mannskap på div. ferger og busser.»*

*«Som parkinsonpasient er sikkerhetskontrollen det mest nedverdiggende som finnes. Å stå til offentlig skue når man føler at man skjelver ekstra pga. stress fra både seg sjøl, medpassasjerer og vektere er ikke behagelig.»*

#### **3.4.5 KOSTNADER**

Mange av respondentene peker på at prisnivået på offentlige transportløsninger er for høyt. Respondentene kom med forslag om lavere priser både generelt og mer spesifikt for buss, fly og ferge:

*«Billettpriser må senkes»*

*«For mer frekvent bruk må prisene ned!»*

*«Flere buss og flyruter. Lavere priser»*

*«Bedre og rimeligere flyreise mellom Bodø og Narvik»*

*«Billigere ferje- og flypriser»*

*«Flytilbudet og prisene må det gjøres noe med.»*

*«Det kunne vært interessant å prøve ut gratis bybuss i en periode»*

### 3.5 RESPONDENTENES OPPLEVELSE AV HVORDAN TILBAKEMELDINGER BLIR FULGT OPP

På bakgrunn av funn framkommet i det pågående prosjektet «Opplevelser for alle»,<sup>13</sup> som omhandler tilrettelegging for personer med funksjonsnedsettelse i reiselivet, ble respondentene spurt om i hvilken grad de opplevde at tilbakemeldinger til transportørene ble fulgt opp og forsøkt forbedret. Respondentene fikk ingen forhåndsdefinerte svar, men fikk mulighet til å beskrive med egne ord sine erfaringer. Av de 205 respondentene som svarte på spørreundersøkelsen, benyttet 71 seg av denne muligheten.

Det var stort sprik i svarene, fra de som mente det var «flott» og «veldig bra» til de som svarte «ikke i det hele tatt» og «i svært liten grad», selv om de negative opplevelsene var dominerende. Åtte respondenter ga positive tilbakemeldinger, 43 ga negative tilbakemeldinger, 12 svarte «vet ikke», seks hadde varierende opplevelser (noen ganger bra, andre ganger mindre bra, eller ulik opplevelse med ulike transportører), mens to respondenter kom med konkrete forslag til ruteendringer.

Av positive tilbakemeldinger kan nevnes «Stort sett imøtekommende betjening», «I den grad de kan gjøre noe med det man påpeker, gjør de det» og «Blir fulgt opp ALLTID hvis jeg ber om det».

Blant de negative tilbakemeldingene, ga halvparten kun ulike typer korte, generelle svar som «I liten grad», «I svært liten grad», «Dårlig», «Sjeldent fulgt opp og forbedret» osv. Andre kom med mer utfyllende beskrivelser. Disse gikk blant annet på det å oppleve og ikke nå fram eller få svar på henvendelser:

*«Jeg sitter i råd for funksjonshemmede og vi har aldri fått svar på henvendelser som gjelder spørsmål om venterom eller tilgjengelige hjelpemidler for funksjonshemmede. Dette gjelder generelt både i Nordland og i Troms.»*

*«Å nå fram til fylkeskommunen v/samferdsel virker svært vanskelig. Men jeg ønsker å komme i kontakt med dem for å få legge fram saken.»*

*«Det har jeg meget dårlig erfaring med. Vi har jo flere eksempler der henvendelse til fylkesråden for samferdsel hva angår både rutetid og rutetrase, faktisk ikke engang blir besvart.»*

*«Føler at sjåførene sier man må kontakte fylkeskommunen. De har ingenting med rutene å gjøre, selv om det står feile rutetider på holdeplassene.»*

Andre opplever at innspill ikke blir fulgt opp av de ulike aktørene som fylkeskommunen, VY og Boreal:

*«Boreal vender ofte det døde øret til når det gjelder kritikk.»*

*«Fylkeskommunen har ansvar - men makter ikke å følge opp innspill fra kommunene. Har vært medlem i kommunalt trafiksikkerhetsutvalg og i kommunestyre: innspillene er som å bære havre til de dau hest, for å si det slik.»*

Den siste hovedgruppen av negative tilbakemeldinger er knyttet til tilbudet av kollektivtransport i distriktene. Tilbakemeldingene gjelder både misnøye med nedleggelse av buss- og båtruter samt vanskeligheter med korrespondanse mellom ferger, busser, hurtigbåt og fly etc.

En respondent nevnte at hen hadde klaget mange ganger til rederikontoret uten noe særlig resultat. Etter tips fra lege på Sunnaas sykehus, tok personen saken sin opp med

samferdselsavdelingen i fylkeskommunen via Norges Handikapforbund sitt kontor i Nord-Norge. Da ble det bedre, men personen opplever fortsatt at servicen varierer:

*«Joda ... ble bedre, men det forekommer enda at det er de som har en dårlig dag. Hvis jeg ikke kommer meg fort nok ut av bilen med rullestol og opp til salongen, da får jeg tilsnakk for at jeg trenger så lang tid.»*



## 4 ANALYSE OG DISKUSJON

Data har blitt analysert på to ulike måter. Først har vi analysert hvordan kjønn og ulike typer funksjonsnedsettelse samvarierer med respondentenes vurdering av hva som er viktig faktorer ved valg av transportmiddel. Deretter har vi kombinert gjennomsnittscorene for hvordan respondentene har vurdert viktigheten av ulike faktorer, med deres gjennomsnittlige vurdering av utførelsen av de samme faktorene for de ulike transportmidlene. Vi har så benyttet VPA-kvadrantmodellen for å lage et viktighet-prestasjonskart. Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av de to analysene.

### 4.1 BETYDNINGEN AV KJØNN OG FUNKSJONSNEDESETTELSE

Tabell 4-1 viser for hvilke faktorer det er statistisk signifikant forskjell mellom ulike grupper i hvordan de vurderer viktigheten av de ulike faktorene. Kjønn er definert med to verdier, mann og kvinne. For de ulike kategoriene funksjonsnedsettelse, har vurderingene «noe redusert funksjon» og «svært redusert funksjon» blitt slått sammen til en kategori. Det betyr at for de ulike kategoriene funksjonsnedsettelse, sammenlignes de to gruppene «ikke funksjonsnedsettelse» med «noe/svært nedsatt funksjon». Der hvor det er signifikant forskjell mellom gruppene på fem prosent nivå, er disse markert med lys grønn farge, mens det er litt mørkere grønnfarge der hvor det er signifikant forskjell på én prosent nivå.

Tabell 4-1: Sammenligning av ulike grupper og deres vurdering av viktigheten av de ulike faktorene. Faktorene står i rekkefølge etter gjennomsnittlig vurdert viktighet.

	Snitt alle	n	Kjønn		Redusert bevegelse		Redusert syn		Redusert hørsel		Redusert kognitiv funksjon		Allergi	
			Mann (74-77)	Kvinne (121-124)	Ikke (68-70)	Noe/ svært (123-125)	Ikke (138-141)	Noe/ svært (47-48)	Ikke (140-143)	Noe/ svært (46-47)	Ikke (127-129)	Noe/ svært (58-59)	Ikke (138-141)	Noe/ svært (44)
Sitteplass ombord	4,01	204			3,59**	4,24**					3,86*	4,25*		
Informasjon om rutetider lett tilgjengelig	3,89	204							3,80*	4,13*				
Toaletter tilgjengelig som du kan benytte	3,81	203			3,51**	3,98**							3,69*	4,11*
Trygg oppbevaring av bagasje og hjelpemidler	3,79	203			3,55*	3,90*	3,69*	3,98*			3,66*	3,98*		
Nok tid til av- og påstigning	3,68	201			3,10**	3,95**	3,49**	4,00**	3,53**	4,00**	3,48*	3,95*		
Transportmidlet bidrar til god reiseopplevelse	3,66	202			3,36**	3,79**	3,54*	3,88*	3,55*	3,91*				
Stasjon/holdeplass er ryddet for snø/strødd	3,60	204			3,09**	3,86**	3,43*	3,90*						
Pålitelighet/punktlighet	3,58	203												
Lett å bestille/kjøre billetter	3,57	203			3,23**	3,73**	3,48*	3,83*			3,45*	3,78*		
Rutefrekvens	3,54	204											3,45*	3,84*
Informasjon underveis på reisen	3,49	204			2,97*	3,35*			3,37*	3,79*				
Hyggelig personell som gir nødvendig assistanse	3,47	204			3,03**	3,70**	3,30**	3,77**	3,27**	3,96**				
God merking og skilting på stasjon/holdeplass	3,46	202			3,10**	3,61**	3,30**	3,85**	3,31**	3,83**	3,28**	3,74**		
At du kan bestemme på kort varsel om du skal reise	3,42	204	3,19*	3,54*										
Kan få lavprisbillett der det fins	3,37	204	3,18*	3,49*	3,14*	3,46*			3,26*	3,68*			3,24*	3,64*
Kort veg til nærmeste holdeplass fra der du bor	3,37	204			2,90**	3,62**	3,21**	3,71**			3,19*	3,63*		
Billett kostnad	3,36	202	3,16*	3,49*									3,23*	3,70*
Slipper å bytte transportmiddel underveis	3,34	203			2,94**	3,52**					3,13**	3,59**	3,15**	3,64**

Utforming stasjon/venterom/holdeplass	3,33	204			2,93**	3,51**	3,18*	3,65*					3,18*	3,61*
Mulig å reise sammen med venner og familie	3,30	203			2,81**	3,54**	3,18*	3,58*			3,13*	3,58*	3,16*	3,59*
Annen nødvendig informasjon (enn rutetider) tilgjengelig	3,24	203					3,10**	3,60**	3,12*	3,51*				
Beredskap for assistanse ved behov	3,18	203			2,71**	3,42**	2,97**	3,60**	2,99**	3,66**				
Reisetid	3,14	203											3,02*	3,41*
Personellet kan å bruke hjelpeutstyret ombord	3,02	200			2,72*	3,16*	2,86*	3,33*	2,79**	3,67**				
Fins nødvendig hjelpeutstyr ombord	2,57	200							2,40**	3,00**				
Erfaringer formidlet av andre	2,42	201			1,81**	2,72**	2,24**	2,79**	2,23**	2,89**	2,22*	2,69*	2,24*	2,73*
Lyd- og støynivå	2,39	202	2,17*	2,51*			2,26*	2,72*	2,16**	3,09**	2,14**	2,83**	2,24*	2,70*
Allergenfritt	1,78	199							1,69*	2,13*	1,59**	2,19**	1,57**	2,45**

1 = Ikke viktig, 5 = Avgjørende

\*Signifikant forskjell på 5 % nivå

\*\*Signifikant forskjell på 1 % nivå

Når det gjelder kjønnsforskjeller, ser vi av tabellen at det ikke er så mange faktorer hvor menn og kvinner vurderer viktigheten forskjellig. Kvinner vurderer noen faktorer som litt viktigere enn menn. Det gjelder faktorene: at du kan bestemme på kort varsel om du skal reise, billett-kostnad, at du kan få lavprisbillett der det fins og lyd- og støynivå.

Når det gjelder forskjeller mellom de som har en funksjonsnedsettelse og de som ikke har det, er det signifikant forskjell for flere av faktorene når det gjelder hvordan de ulike gruppene vurderer graden av viktighet av faktoren. Det er også, kanskje ikke uventet, noe forskjell mellom de ulike typene funksjonsnedsettelse, når det gjelder hvilke typer faktorer som fremheves som viktig.

Den største forskjellen når det gjelder funksjonsnedsettelse, kan sees mellom de som oppgir å ha noe eller svært redusert bevegelse/mobilitet og de som ikke har det. Av 28 faktorer, er det 18 ulike faktorer som de med redusert bevegelse vurderer som viktigere enn de uten nedsatt bevegelse. Av tabellen kan vi også se at flere av disse faktorene går igjen som viktigere for de med funksjonsnedsettelse enn de uten i flere av kategoriene av funksjonsnedsettelse. Dette gjelder blant annet faktorene:

- Ha nok tid til av- og påstigning
- Transportmidlet bidrar til god reiseopplevelse
- Hyggelig personell som gir nødvendig assistanse
- God merking og skilting på stasjoner/holdeplasser
- Kort veg til nærmeste holdeplass fra der du bor
- Slipper å bytte transportmiddel underveis
- Utforming av stasjon/venterom/holdeplass
- Mulig å reise sammen med familie og venner
- Beredskap for assistanse ved behov (f.eks. dersom det skulle skje noe som gjør at passasjerer må evakueres)
- Personell kan bruke hjelpeutstyr ombord
- Erfaringer formidlet av andre
- Lyd- og støynivå

I gruppen med allergi, er det færrest faktorer hvor det er forskjeller mellom de som har allergi og de som ikke har det. Det er imidlertid, ikke uventet, stor forskjell når det gjelder viktigheten av at det er allergenfritt. Det er også signifikant forskjell på én prosentnivå, når det gjelder det å slippe å bytte transportmiddel underveis.

Det er noen faktorer hvor det ikke er noen forskjeller i forhold til noen av kategoriene av funksjonsnedsettelse. Dette gjelder faktorene:

- Pålitelighet/punktlighet
- At du kan bestemme på kort varsel at du skal reise

I tillegg er det noen faktorer hvor det kun er forskjell mellom de som har og ikke har funksjonsnedsettelse for én spesifikk type funksjonsnedsettelse. Det gjelder faktorene (typen funksjonsnedsettelse hvor respondentene vurderer faktoren som viktigere enn de uten denne funksjonsnedsettelsen, i parentes):

- Informasjon om rutetider er lett tilgjengelig (reduert hørsel)
- Det fins nødvendig hjelpeutstyr ombord (reduert hørsel)
- Rutefrekvens (allergi)

- Billettkostnad (allergi)
- Reisetid (allergi)

Det er ikke noen åpenbar forklaring på hvorfor de med allergi skulle vurdere rutefrekvens, billettkostnad og reisetid høyere enn andre grupper, mens det er lettere å forklare at tilgjengelighet av informasjon er spesielt viktig når man har redusert hørsel. Det kom også fram i kommentarer fra respondentene at flere opplevde at det kunne være vanskelig å høre hva som ble sagt over for eksempel høgtalere og at det derfor er viktig for gruppen med redusert hørsel og også ha tilgang til visuell informasjon.

Generelt kan man si at faktorer som pålitelighet/punktlighet, at du kan bestemme på kort varsel at du skal reise, rutefrekvens, billettkostnad og reisetid vurderes som forholdsvis viktig av alle respondentene, uavhengig av funksjonsnedsettelse. Dette stemmer også med funn fra tidligere studier over hva de reisende generelt (uten å ta hensyn til funksjonsnedsettelse) vurderer som viktig (Button, 2010; Paulley mfl., 2006).

#### 4.2 VIKTIGHET-PRESTASJONSKART

I de følgende avsnittene presenterer vi viktighet-prestasjonskart (VP-kart) for transportmidlene buss, hurtigbåt, ferge, tog og fly, basert på gjennomsnittlig score for viktighet (se Tabell 4-1) og gjennomsnittlig score for prestasjon (se Tabell 3-1). I VP-kartene representerer midtlinjene henholdsvis gjennomsnittlig score på viktighet for alle faktorene (horisontal midtlinje) og gjennomsnittlig score for prestasjon for alle faktorene (vertikal midtlinje). Midtlinjene definerer de fire kvadrantene beskrevet i metodekapittelet (avsnitt 2.2). Siden «viktighet» er målt med en felles faktor for alle transportmidler, har denne samme gjennomsnitt i alle fem kartene. Variasjonen mellom kartene er derfor i horisontalplanet (prestasjon).

Det er noen faktorer som respondentene kun har vurdert viktigheten av og ikke prestasjon, enten for enkelte av transportmidlene eller alle. Disse faktorene er ikke inkludert i VP-kartet. Faktorene som er inkludert i alle VP-kartene er:

- Pålitelighet
- Rutefrekvens
- Billettkostnad
- Enkelthet ved bestilling og kjøp av billetter er
- Bestemme seg på kort varsel om man skal reise
- Lyd- og støynivå
- Sitteplass ombord
- Tilgjengelighet av informasjon om rutetider
- Tilgjengelighet av annen nødvendig planleggingsinformasjon
- Utforming av stasjon/holdeplass/kai/venterom
- Skilting på stasjon/holdeplass/kai
- Stasjon/holdeplass/kai er ryddet for snø og strødd
- Trygg oppbevaring av bagasje og hjelpemidler
- Mulig å reise sammen med venner og familie
- Tilgjengelighet av toaletter
- Tilgjengelighet av nødvendig hjelpeutstyr ombord
- Personellet kan bruke hjelpeutstyret ombord

- Det fins beredskap slik at man får assistanse ved behov (ved eventuell evakuering)
- Hyggelig personell som gir nødvendig assistanse
- Nok tid til av- og påstigning

I tillegg er «Avstand til nærmeste holdeplass» inkludert for buss, «Bytte av transportmiddel underveis» inkludert for buss, tog og fly samt «Du får tak i lavprispilletter der det fins» for tog og fly, utfra vurderingen at disse faktorene er mest relevant for disse transportmidlene.

Faktoren «Fravær av allergener» har respondentene vurdert både viktigheten av og prestasjonen til. Denne faktoren er imidlertid ikke inkludert i VP-kartene, fordi respondentene i gjennomsnitt har vurdert dette som forholdsvis lite viktig (gjennomsnittlig score 1,8, hvor 1 er lik «ikke viktig» og 2 er lik «litt viktig»). Dette henger selvfølgelig sammen med at et allergenfritt miljø ikke har så stor betydning dersom man ikke har allergi. Det kan imidlertid være helt avgjørende for at allergikere skal kunne reise, slik seks personer i utvalget også har svart. Men siden den sistnevnte gruppen er i mindretall, blir gjennomsnittlig score lav. Faktoren blir derfor en «uteliggerverdi» i kartene, slik at kartene får dårlig lesbarhet dersom den tas med. Den er derfor utelatt og beskrives heller samlet her. Respondentene har i gjennomsnitt gitt faktoren 2,9 (som regel tilfredsstillende)<sup>14</sup> i score på prestasjon for alle transportmidlene. Det betyr at faktoren havner i kvadrant tre «lav prioritet» for alle transportmidlene, bortsett fra buss, hvor den havner i kvadrant to «mulig overdrivelse», fordi den samlede gjennomsnittsscoren for prestasjon for alle faktorene (den vertikale midtlinjen) er lavere for buss enn for de andre transportmidlene.

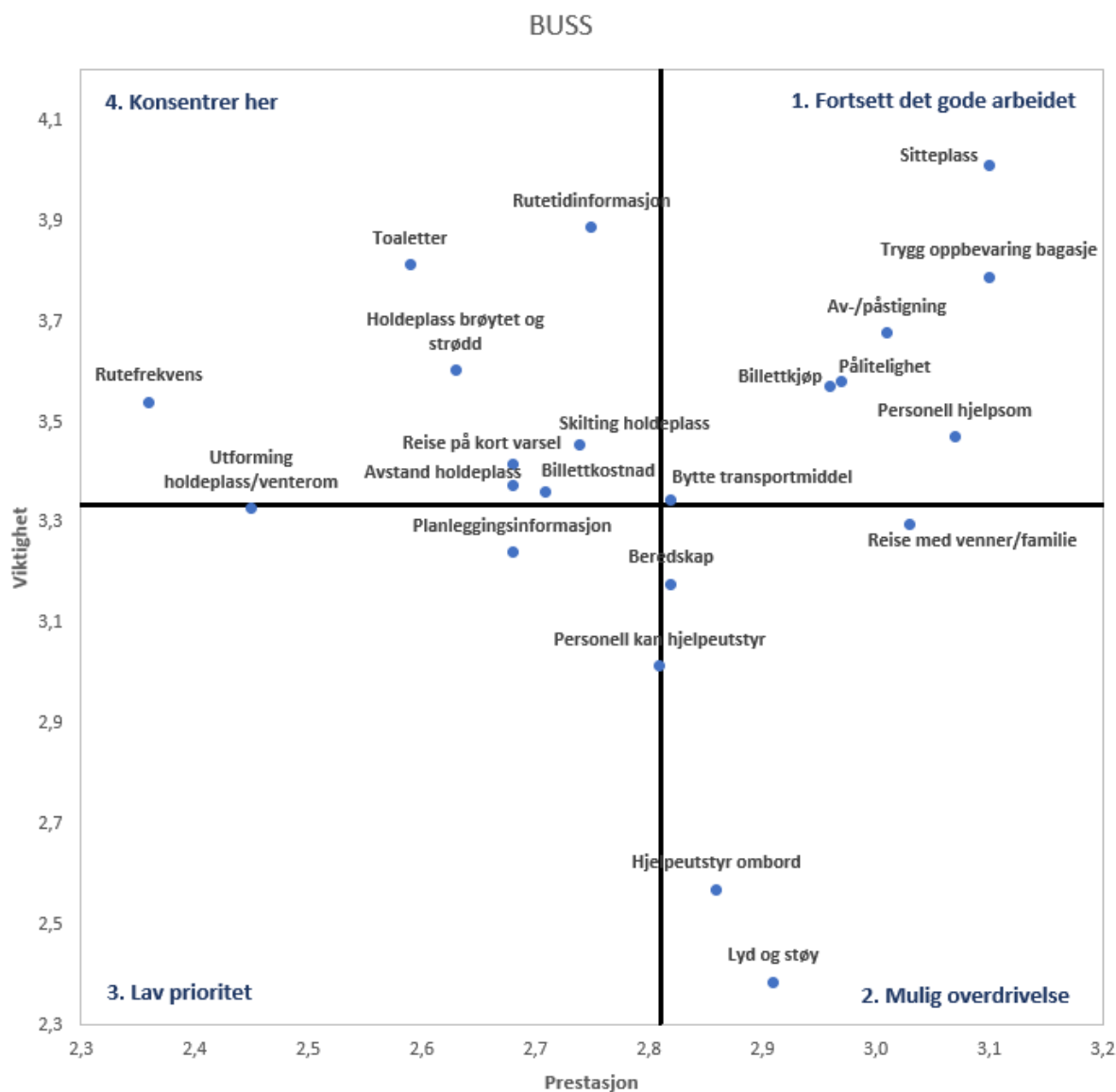
«Lyd og støy» og «Hjelpeutstyr ombord» er også to faktorer som får forholdsvis lav gjennomsnittscore for viktighet og dermed havner enten i kvadrant tre «lav prioritet» eller i kvadrant to «mulig overdrivelse» for alle transportmidlene. Dette er også to faktorer som vil være svært viktig eller avgjørende for noen, men ikke være like viktig for de som for eksempel ikke er avhengig av spesifikt hjelpeutstyr ombord eller som ikke har problemer med lyd og støy. Blant de 21 prosentene som har svart at det er svært viktig eller avgjørende at det fins hjelpeutstyr ombord, oppgir en fjerdedel å være helt eller delvis avhengig av rullestol mens en fjerdedel er helt eller delvis avhengig høreapparat og eller taleforsterker. En respondent har gitt utdypende kommentarer på viktigheten av at det fins utstyr slik at man lett kan komme av og på transportmidlet med stor rullestol. Blant de 18 prosentene som har svart at det er svært viktig eller avgjørende at lyd- og støynivået er en viktig faktor, oppgir tre fjerdedeler at det har noe eller svært redusert hørsel og/eller redusert kognitiv funksjon.

I avsnittene nedenfor er presentasjonen konsentrert rundt de faktorene som havner i kvadrant én «fortsett det gode arbeidet» og kvadrant fire «konsentrer her». Resultatene oppsummeres i avsnitt 4.3.

#### 4.2.1 BUSS

Figur 4-1 illustrerer VP-kartet for busstilbudet i Nordland. Gjennomsnittlig score på prestasjon for alle faktorene samlet (vertikal midtlinje) er 2,81, som er den laveste scoren blant de fem transportmidlene vi har undersøkt. Samtidig som scoren er den laveste, er den nære verdien 3, som står for «som regel tilfredsstillende». Det er forøvrig relativt små forskjeller mellom de fem transportmidlene i gjennomsnittlig vurdering av prestasjon (2,81 for buss som lavest, og 3,02 for fly, som høyest).

<sup>14</sup> Score 1 = Aldri tilfredsstillende, 2 = Sjelden tilfredsstillende, 3 = Som regel tilfredsstillende, 4 = Alltid tilfredsstillende.



Figur 4-1: Viktighet-prestasjonskart for busstilbudet i Nordland.

Av figuren ser vi at det er flere faktorer som respondentene vurderer som viktig, som de også opplever at busstilbudet presterer bra på. Dette faller inn under kategorien «fortsett det gode arbeidet» og gjelder blant annet det å få sitteplass ombord, at det er nok tid til av- og påstigning, at bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt, billettkjøp og pålitelighet. Respondentene opplever også samlet sett at sjåførene er hjelpsomme.

I kvadrant fire «konsentrer her», finner vi faktorene som er viktige for brukerne (over gjennomsnittet), men hvor prestasjonen oppleves som under gjennomsnittet. Ikke uventet havner rutefrekvens i denne kvadranten. Det kan nok knyttes til at store deler av Nordland består av spredtbygde strøk med lavt passasjergrunnlag, hvor det er økonomisk utfordrende å klare å opprettholde et busstilbud med tilfredsstillende rutefrekvens. På den andre siden har mange innbyggere lange avstander til ulike typer servicefunksjoner og aktiviteter. Har man da ikke mulighet til å kjøre bil, som kan være tilfellet for en del eldre og andre personer med redusert funksjonsevne, blir det utfordrende når busstilbudet er begrenset.

Det fins imidlertid andre faktorer som havner i kvadrant fire, som det økonomisk kan være lettere å gjøre noe med. Det gjelder for eksempel å tilby bedre informasjon til de reisende,

både om rutetider, planleggingsinformasjon og gjennom bedre skilting på holdeplassene. Informasjon om rutetider scorer høyt på viktighet og såpass lavt på prestasjon at det havner i kvadrant fire. Det gjør også skilting. Annen planleggingsinformasjon scorer ikke like høyt på viktighet i gjennomsnitt, slik at denne faktorer så vidt havner i kvadrant tre. Foreløpige funn fra prosjektet «Opplevelser for alle»,<sup>13</sup> viser imidlertid at for personer med ulike typer funksjonsnedsettelse, kan det være avgjørende for om de velger et reisemål og et reisemiddel eller ikke, at de kan finne ulike typer informasjon som for eksempel om det er mulig å komme av og på med rullestol, at det fins toaletter ombord på bussen og lignende. Å gi bedre informasjon til reisende om denne typen forhold, må kunne sies å være et tiltak som vil kunne gjennomføres uten behov for store ressurser.

Brøyting og strøing av holdeplassene om vinteren vurderes også som viktig av respondentene, samtidig som de i gjennomsnitt ikke opplever at dette gjennomføres tilfredsstillende. Dette kan delvis skyldes begrensede ressurser, men tidligere studier (Bardal, Gjertsen og Reinar, 2019) har vist at det til en viss grad kan skyldes kultur og manglende bevissthet rundt dette blant de som har ansvar for brøyting og strøing av holdeplassene. Selve utformingen av holdeplassene og venterommene får lav score på prestasjon hos respondentene, samtidig som det vurderes som viktig.

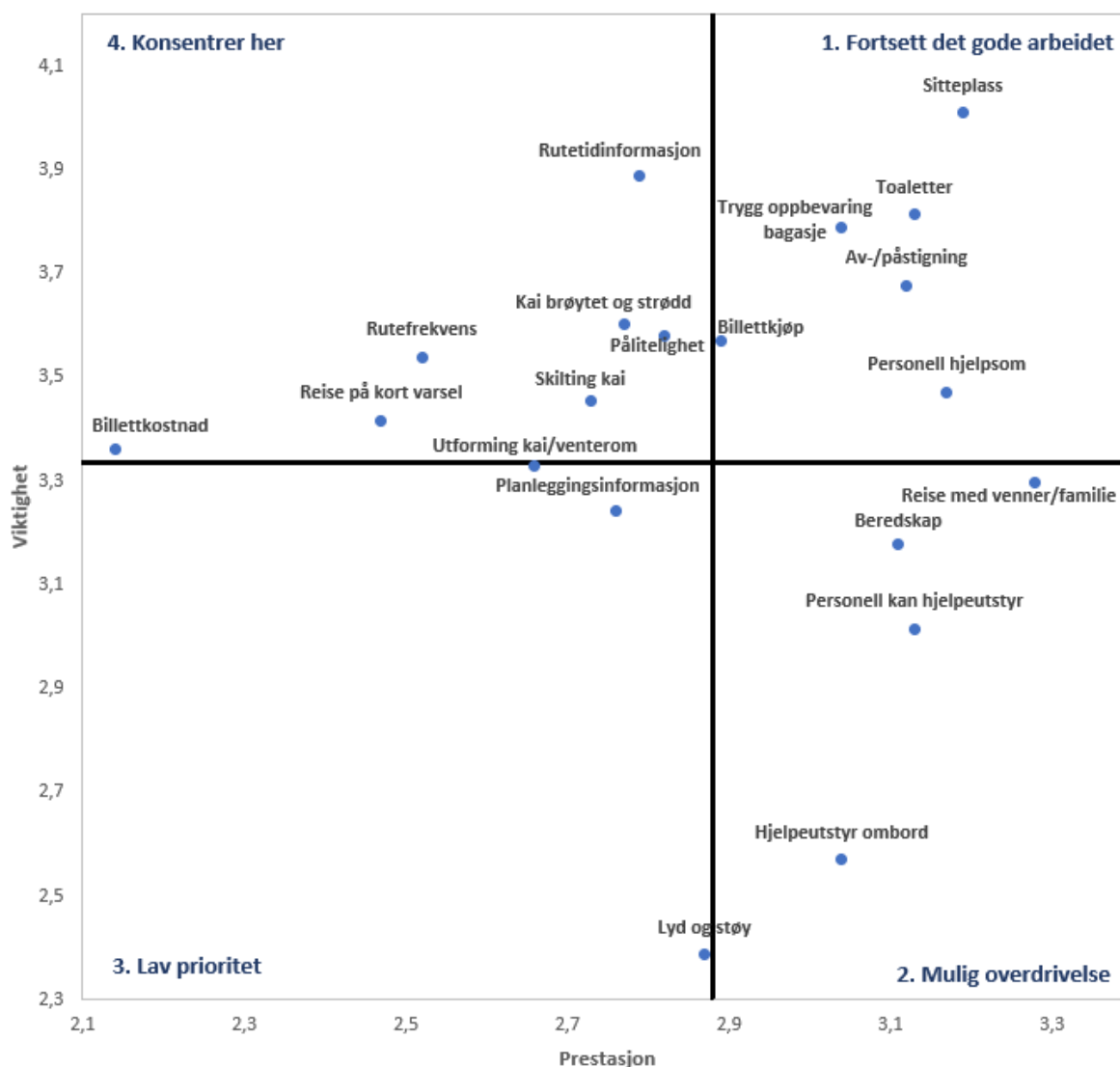
Til sist vil vi kommentere spesifikt det at tilgjengelige toaletter vurderes høyt på viktighet, men under gjennomsnittet på prestasjon. Med tanke på at det kan være utfordrende å klare å etablere universelt utformede toaletter på en buss, er et alternativ å sørge for at det er tilgjengelige toaletter på holdeplasser og venterom.

#### **4.2.2 HURTIGBÅT**

Figur 4-2 illustrerer VP-kartet for hurtigbåttilbudet i Nordland. Gjennomsnittlig score på prestasjon for alle faktorene samlet (vertikal midtlinje) er 2,88, som er den nest laveste scoren blant de fem transportmidlene vi har undersøkt.



## HURTIGBÅT



Figur 4-2: Viktighet-prestasjonskart for hurtigbåttilbudet i Nordland.

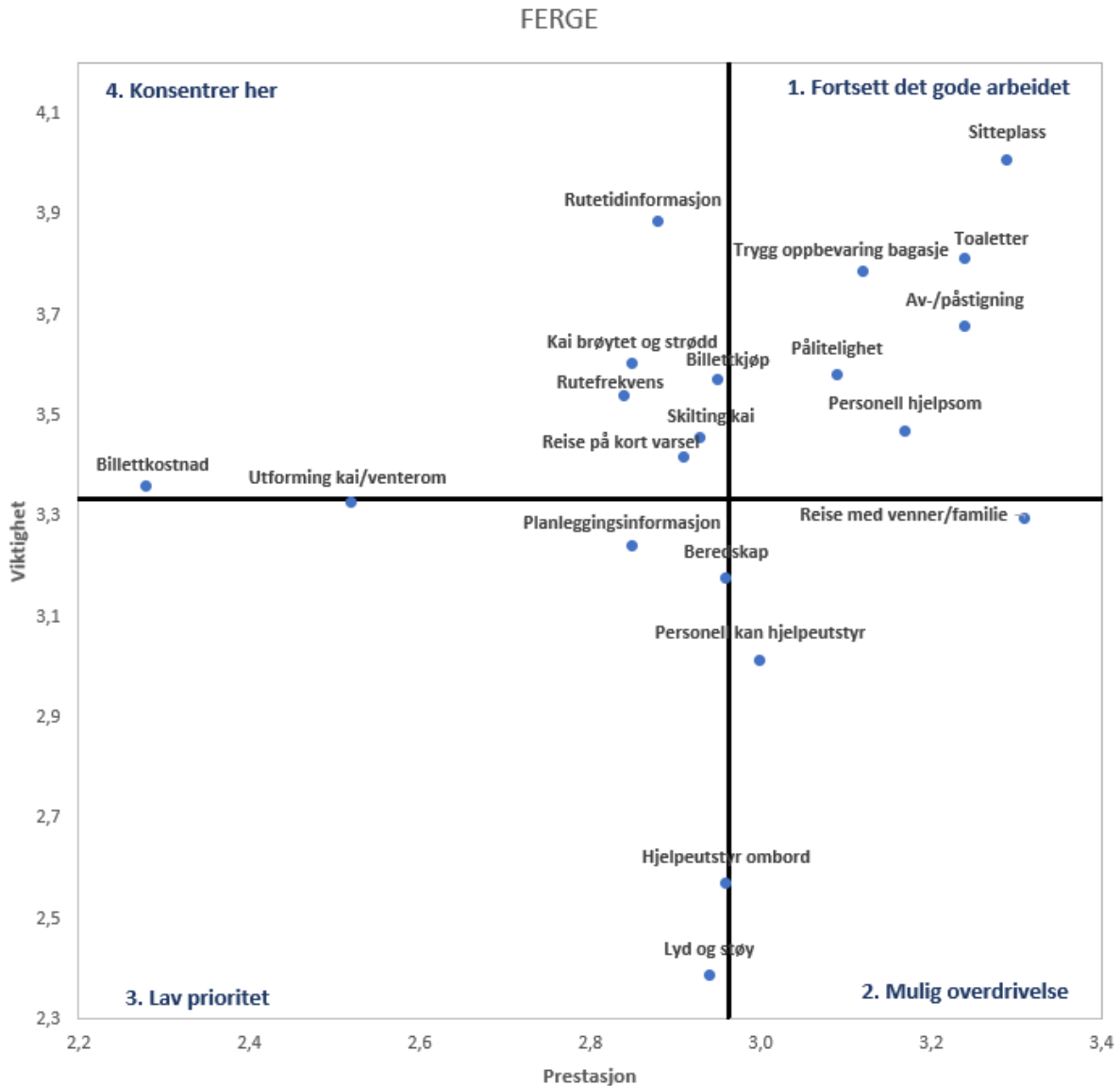
Hvis vi først ser på kvadrant én «fortsett det gode arbeidet», ser vi at følgende faktorer havner i denne kategorien: å få sitteplass ombord, at det er nok tid til av- og påstigning, det fins toaletter ombord som respondenten kan benytte, at bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt, billettkjøp, samt at respondentene opplever samlet sett at personellet ombord er hjelpsomme.

Blant faktorene som havner i kvadrant fire «konsentrer her», finner vi rutetidsinformasjon og skilting, mens planleggingsinformasjon så vidt havner i kvadrant tre. Respondentene vurderer altså som for buss, at når det gjelder ulike typer informasjon til de reisende, så er prestasjonen så lav at disse faktorene havner i kvadrant fire. Billettkostnad scorer veldig lavt på prestasjon og vurderes i gjennomsnitt til å være sjeldent tilfredsstillende av respondentene.

Brøyting og strøing av kai, utforming av kai/venterom og det å kunne reise på kort varsel, som scorer lavt på prestasjon, sammen med pålitelighet. Vi har ikke nærmere opplysninger om hva som ligger bak den litt under gjennomsnittlige vurderingen av pålitelighet – om det for eksempel kommer av at hurtigbåtene ofte er forsinket eller om det skyldes hyppig innstilling av ruter.

### 4.2.3 FERGE

Figur 4-3 illustrerer VP-kartet for fergetilbudet i Nordland. Gjennomsnittlig score på prestasjon for alle faktorene samlet (vertikal midtlinje) er 2,96, som er den nest høyeste scoren blant de fem transportmidlene vi har undersøkt



Figur 4-3: Viktighet-prestasjonskart for fergetilbudet i Nordland.

Mange av de samme faktorene som for hurtigbåt, havner i kvadranten «fortsett det gode arbeidet»: sitteplass ombord, trygg oppbevaring av bagasje, toaletter tilgjengelig som kan benyttes, nok tid til av- og påstigning og at mannskapet ombord oppleves som hjelpsomt. I motsetning til for hurtigbåt, oppleves påliteligheten å være mere tilfredsstillende på ferge enn på hurtigbåt, og havner dermed i kvadrant én her.

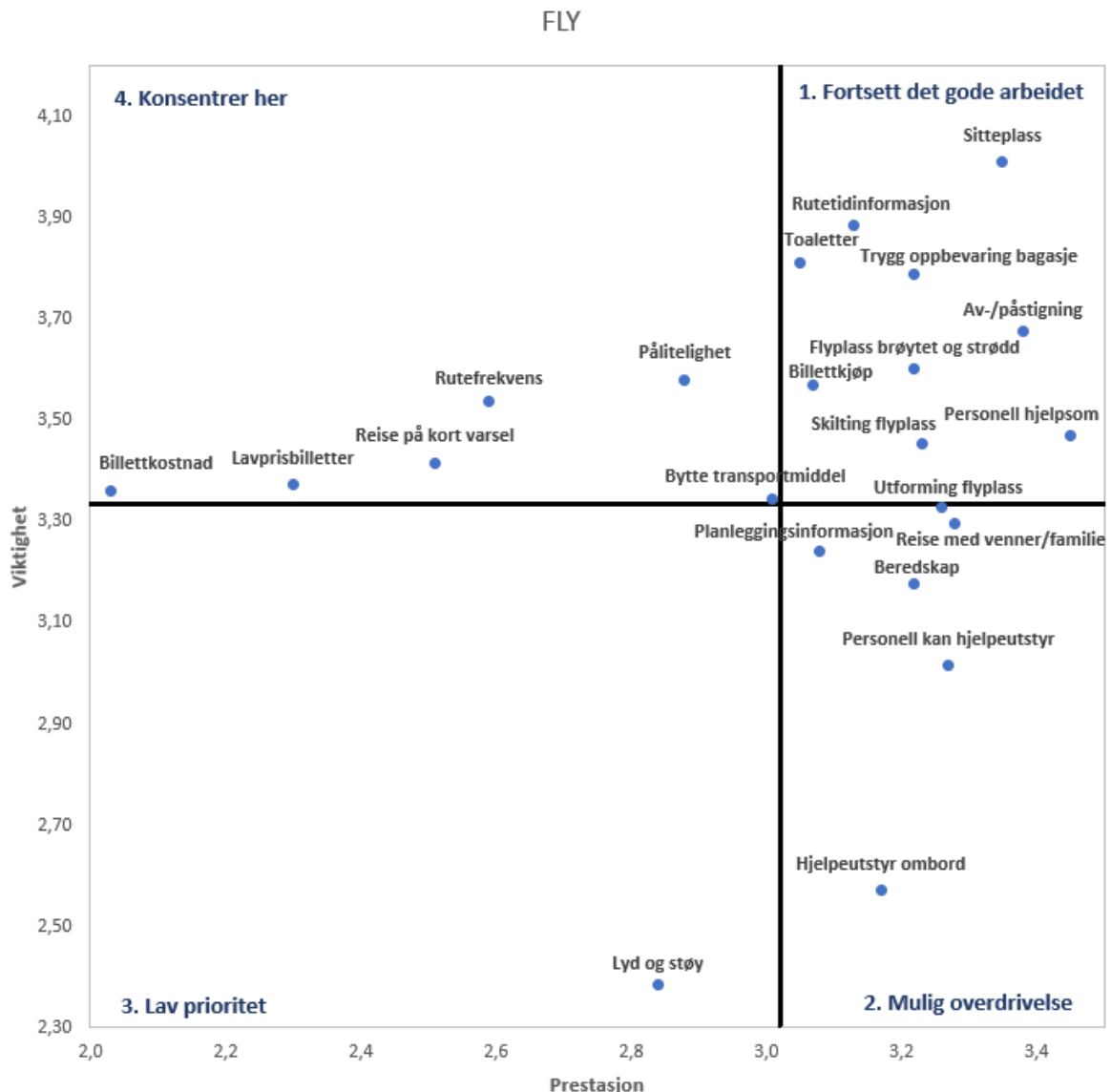
Billettkostnad og utforming av kai/venterom får forholdsvis lav score på prestasjon. Informasjon om rutetider, skilting på kai og planleggingsinformasjon, kommer også her i kvadranten for «konsentrer her». Bestilling og kjøp av billetter kommer så vidt over i kvadrant fire, men ser vi på gjennomsnittsverdien, er den like under tre som står for «som regel tilfredsstillende», og på høyde med flere av de andre transportmidlene (se Tabell 3-1).



nødt å kjøpe billett via kundesenteret og dermed ikke få mulighet til å kunne bestille lavprisbilletter på nett.<sup>15</sup> Dette er en praksis som de reisende finner lite tilfredsstillende. Ellers gjelder som for de foregående transportmidlene at det er potensial for å bedre informasjonen som gis til de reisende angående rutetider og annen planleggingsinformasjon.

#### 4.2.5 FLY

Figur 4-5 viser VP-kartet for flytilbudet i Nordland. Gjennomsnittlig score på prestasjon for alle faktorene samlet (vertikal midtlinje) er 3,02, som er den høyeste scoren blant de fem transportmidlene vi har undersøkt.



Figur 4-5: Viktighet-prestasjonskart for flytilbudet i Nordland.

Flytilbudet får generelt høy score på tilfredshet på de fleste av faktorene som respondentene opplever som viktig (kvadrant én «fortsett det gode arbeidet»). Også når det gjelder informasjon til de reisende, kommer fly mye bedre ut enn de andre transportmidlene.

<sup>15</sup> Se <https://www.vy.no/> for opplysning om rullestol på tog hos Vy.

Ikke uventet kommer billettkostnad og tilgang til lavprisbilletter, dårlig ut på tilfredshet og havner i kvadrant fire «konsentrer her». Vi har ikke grunnlag for å si hvordan respondentene har vurdert faktoren billettkostnad når det gjelder fly. Billettprisene på fly varierer mye i forhold til hvor man reiser fra og til, og er ikke alltid proporsjonal med reiseavstand. Det er grunn til å tro at en del har svart med tanke på reiser med fly innad i fylket, og sammenlignet med billettprisene som eksisterer for reiser til og fra Oslo for eksempel, og mulighetene for å kunne kjøpe lavprisbilletter på disse turene, oppleves det nok uforholdsmessig dyrt å reise med fly innad i Nordland. Det er også ofte nødvendig å bestille reisene god tid i forveien, både for å være sikker på å få plass og for å kunne få rimelige billetter.

Det er interessant å merke seg at faktoren pålitelighet/punktlighet får forholdsvis lav score når det gjelder fly. Prestasjonsscore her er den nest laveste (etter hurtigbåt) av transportmidlene vi har sett på.

#### 4.3 OPPSUMMERING AV VIKTIGHET-PRESTASJONSANALYSEN

Resultatene over viser at mange av de faktorene som tidligere forskning har trukket frem som viktige for reisende generelt, også er viktige for personer med funksjonsnedsettelse. Dette gjelder blant annet rutefrekvens, pålitelighet/punktlighet, billettkostnad, informasjon og komfort på reisen ved for eksempel å kunne få sitteplass ombord.

Noe overraskende kommer faktorer som at det fins nødvendig hjelpeutstyr ombord, at personell kan bruke hjelpeutstyret, og at det fins beredskap om bord for assistanse dersom det skulle bli behov for evakuering, ikke så høyt på viktighetsgraderingen i forhold til andre faktorer. Dette kan nok i stor grad forklares utfra det at personer med redusert funksjonsevne ikke er en homogen gruppe. Hjelpeutstyr som er veldig viktig og avgjørende for at enkelte skal kunne reise med transportmidlet, har kanskje ikke betydning i det hele tatt for andre. Det kan også muligens skyldes at respondentene har tolket begrepet «hjelpeutstyr» ulikt. Noen kan ha tolket det som nødutstyr, i form av for eksempel hjertestarter, mens andre har tolket det som utstyr som for eksempel rullestolheis. Det er viktig å ha dette i minnet når man vurderer en del av faktorene som havner i kvadrant tre «lav prioritet» og kvadrant to «mulig overdrivelse». Selv om de får lav gjennomsnittscore på viktighet, kan de være avgjørende for noen.

Tabell 4-2 oppsummerer resultatene fra viktighet-prestasjonsanalysen. Det er mange fellestrekk i hvordan respondentene vurderer grad av tilfredshet med ulike faktorer blant de fem transportmidlene vi har undersøkt. Hvis vi først ser på kvadrant én «fortsett det gode arbeidet», ser vi at følgende faktorer faller inn under denne kategorien for de fleste av transportmidlene: som å få sitteplass om bord, trygg oppbevaring av bagasje og hjelpemidler, tid til av- og påstigning, hjelpsomt og hyggelig personell, billett kjøp, pålitelighet og at det fins tilgjengelige toaletter som kan benyttes. Dette er faktorer som de reisende vurderer som viktig og som det derfor vil anbefales å fortsette å prestere godt på.

Når det gjelder kvadrant fire, «konsentrer her», ser vi av Tabell 4-2 at følgende faktorer faller inn under denne kategorien for de fleste transportmidlene vi har sett på: rutefrekvens, billettkostnad, å kunne reise på kort varsel, rutetidsinformasjon, brøyting og strøing på holdeplass/kai samt utforming av holdeplass/kai/venterom. Dette er faktorer som det anbefales å sette inn ressurser på for å finne muligheter for å utbedre.

I tillegg til fellestrekkene, er det også noen faktorer som er spesifikke for enkelte av transportmidlene – enten i positiv eller negativ retning. Tilgjengelighet av toaletter er stort

sett tilfredsstillende, bortsett fra på buss, mens for hurtigbåt og fly anbefales det å sette inn tiltak for å forbedre påliteligheten og punktligheten av tilbudet. Tog og fly får god score på brøyting og strøing av stasjon/flyplass, mens for begge anbefales det at man ser nærmere på rutinene som gjør at enkelte med funksjonsnedsettelse ikke får mulighet til å kjøpe lavprisbilletter der det fins. Pålitelighet og punktlighet er en faktor som det anbefales å se på hvordan kan forbedres innenfor luftfarten og hurtigbåttilbudet i Nordland.

Tabell 4-2: Oppsummering av viktighet-prestasjonsanalysen for kvadrant én «fortsett det gode arbeidet» og kvadrant fire «konsentrer her».

	«Konsentrer her»	«Fortsett det gode arbeidet»
<b>Felles for de fleste</b> (* indikerer at det er litt variasjon mellom transportmidlene)	Rutefrekvens Billettpris Kunne reise på kort varsel Rutetidsinformasjon* Holdeplass/kai brøytet og strødd* Skilting av holdeplass/kai* Utforming holdeplass/kai/venterom*	Sitteplass ombord Trygg oppbevaring av bagasje og hjelpemidler Tid til av- og påstigning Personellet er hyggelig og hjelpsomt Bestilling og kjøp av billetter Toaletter* Pålitelighet*
Spesifikt for buss	Toaletter	
Spesifikt for hurtigbåt	Pålitelighet/punktlighet	
Spesifikt for ferge		
Spesifikt for tog	Få lavprisbilletter der det fins	Skilting på stasjon Stasjon brøytet og strødd
Spesifikt for fly	Pålitelighet Få lavprisbilletter der det fins	Rutetidsinformasjon Utforming flyplass Flyplass brøytet og strødd

#### 4.4 RELEVANS FOR ET TILGJENGELIG REISELIV I NORDLAND

En undersøkelse gjort av Bjerkan mfl. (2015) viser at 46 prosent av personer med funksjonsnedsettelse, i et utvalg på 260, oppga at transport er en utfordring i hverdagslivet. Samme undersøkelse viste også at over 50 prosent av personer med nedsatt funksjonsevne har vansker med å reise med buss uten ledsager. Hvis man skal nå visjonen om et «samfunn for alle», og med det også et reiseliv som er tilrettelagt for alle, anbefales det at man tar tak i «konsentrer her» faktorene som er identifisert for de ulike transportmidlene, hvor det er mange av faktorene som går igjen blant transportmidlene i forhold til å ha forbedringspotensial.

#### 4.4.1 TRANSPORT I DISTRIKTENE

Studien viser at mange med funksjonsnedsettelse oppfatter kollektivtransporttilbudet i distriktene som lite tilfredsstillende. Både mangel på kollektivtransport, for få avganger, dårlig informasjon, mangel på pålitelighet og dårlig korrespondanse mellom transportmidlene pekes på som faktorer med forbedringspotensial. I prosjektet «Opplevelser for alle»<sup>13</sup> har det også kommet fram mange med funksjonsnedsettelse, inkludert eldre, unngår egenorganiserte reiser i distriktene, og heller velger mer urbane reisemål. De oppgir at dette blant annet skyldes at mange distriktskommuner mangler viktig transportinfrastruktur og tilgjengelig informasjon om denne, noe som gjør det vanskelig å planlegge reisen og dermed medfører for stor usikkerhet for personer med funksjonsnedsettelse. Fra et reiselivsperspektiv kan mangel på, eller et begrenset tilbud av, kollektivtransport i distriktene synes som et paradoks når Nordland fylkeskommune gjennom mange år har arbeidet målrettet for å styrke opplevelsesbasert reiseliv. Det er i særlig grad distriktene i fylket som kan by på natur- og kulturopplevelser i verdensklasse, og reiselivsnæringa har stor betydning for verdiskaping, sysselsetting og bosetting i disse områdene.<sup>16</sup> Destinasjonsutvikling i reiselivssammenheng, handler også i stor grad om lokalsamfunnsutvikling. Et godt utbygd tilbud av kollektivtransport vil gagne både lokalbefolkningen og tilreisende, og bidra til økt miljømessig, sosialt og økonomisk bærekraftige lokalsamfunn. Det offentlige transporttilbudet er en viktig ambassadør for lokalsamfunnet som reisemål. Det er mange forhold i samfunnet som de siste årene har gitt en økende erkjennelse av viktigheten av å mobilisere det lokale, regionale og nasjonale markedet. Tilgjengelig transport og god informasjon vil være viktige suksessfaktorer i den sammenhengen for å kunne nå ut til alle deler av det norske markedet.<sup>17</sup>

#### 4.4.2 INFORMASJON

For mange reisende er transporten en viktig del av selve reiseopplevelsen. På grunn av funksjonsutfordringer har ikke alle den fleksibilitet som mange av oss har, hvis det oppstår uventede hendelser under reisen. Det betyr at tilgang til god planleggingsinformasjon, er spesielt viktig for denne gruppen når de skal planlegge sine reiser (Kołodziejczak, 2019). God informasjon om rutetider, reisetid osv., vurderes også som en viktig faktor av respondentene. I tillegg påpeker mange at visuell og auditiv informasjon under selve reisen, uansett transportmiddel, er viktig. Disse kan ha mange formål og funksjoner sett fra et reiselivsperspektiv, men denne typen informasjonsformidling kan være avgjørende for mange med synsnedsettelse og hørselsnedsettelse, for å kunne orientere seg, og ikke minst at de kan føle seg trygge på at de når ønsket reisemål. Informasjon om stoppesteder, forsinkelser, ruteendringer, skifte av transportmiddel etc., kan ha stor betydning for mange. Generelt sett vil mange tilreisende, som ikke kjenner distriktet eller har lokalkunnskap, kunne ha stor nytte av både visuell og auditiv informasjon underveis, og mangel på tilgjengelig informasjon vil kunne påvirke helhetsopplevelsen av reisen negativt.

---

<sup>16</sup> Meld. St. 5 (2019–2020) Levende lokalsamfunn for fremtiden— Distriktsmeldingen

<sup>17</sup> <https://forskersonen.no/kronikk-meninger-reise/norsk-reiseliv-glemmer-de-funksjonshemmede-og-taper-trolig-millioner/1690264>.

#### **4.4.3 KORRESPONDERENDE TRANSPORT**

I undersøkelsen kommer det frem at det flere steder i Nordland oppleves å være dårlig korrespondanse mellom de ulike transportmidlene, og mange respondenter mener det ligger et forbedringspotensial her. Samferdselsdepartementet påpeker at det er behov for en mer helhetlig satsing på å gjøre reisekjeder sammenhengende, og at de vil prioritere tiltak som bidrar til sammenhengende, universelt utformede reisekjeder. En sammenhengende reisekjede kan gjøre en reise mer effektiv, man unngår lang venting, man kommer raskere frem til reisemålet og reisen med kollektivtransport kan dermed bli mer attraktiv for alle.

#### **4.4.4 STASJONER, TERMINALER, VENTEROM OG HOLDEPLASSER/STOPPESTEDER.**

Infrastrukturen for transport omfatter ikke bare transportmidlene men også stasjoner, terminaler, venterom og holdeplasser/stoppesteder. Tilbakemeldinger fra respondentene tyder på at det er stor variasjon i både tilgang til og utformingen av disse, rundt omkring i fylket. Respondentene i undersøkelsen påpeker at tilgang til toaletter er viktig. Funn i prosjektet «Opplevelser for alle»,<sup>13</sup> viser at mange rullestolbrukere, for eksempel, velger kortere reiser, fordi toalett er vanskelig tilgjengelig på for eksempel buss og fly. Tilgangen til universelt utformede toaletter på flyplasser, terminaler/stasjoner og venterom er derfor viktig, og kan til en viss grad bøte på utfordringen med små toaletter om bord på fly og buss.

At det er enkelt å gå til stasjonen, terminalen eller holdeplassen, og enkelt å komme seg inn på for eksempel bussen eller toget, gjør at flere kan reise kollektivt. Flere av respondentene i undersøkelsen i Nordland peker på at vintersesongen kan være utfordrende fordi det ikke er fjernet snø og is fra inngang til terminaler og på holdeplasser.

#### **4.4.5 KOSTNADSNIVÅ**

Kostnadsnivået i Norge er generelt sett høyt, sammenlignet med en rekke andre europeiske land. Transport, overnatting, servering og opplevelser koster, og respondentene i undersøkelsen peker på at billettprisene på kollektivtransport er relativt høye. I likhet med de fleste andre, ønsker respondentene derfor tilgang til flere lavprisbilletter. Som nevnt over, viser funn fra prosjektet «Opplevelser for alle»<sup>13</sup> at reisende som benytter rullestol, må kjøpe togbilletter via kundesenteret, og kan dermed ikke benytte seg av lavprisbilletter som selges via nettbaserte kanaler. I reiselivssammenheng kan høye billettpriser bidra til at bruk av kollektivtransport reduseres, eller at mange unnlater å reise til ønskede reisemål.

#### **4.4.6 SERVICE**

Mange av respondentene svarer at god service under reisen, er viktig, og undersøkelsen viser at mange er godt fornøyd med den servicen de får. Likevel er det noen av informantene som beskriver negative opplevelser. Dette er også i overensstemmelse med funn i prosjektet «Opplevelser for alle».<sup>13</sup> Manglende service kan skyldes flere forhold, men ett viktig moment kan være mangel på opplæring og kunnskap. Reiselivet består av mange ulike aktører med ulike funksjoner, og som forstår sin rolle på forskjellige måter. Funnene indikerer at det er behov for mer kompetanse om funksjonsnedsettelse blant de ulike aktørene i reiselivet. Her kan Nordland fylkeskommune være med å spille en viktig rolle både i forhold til formidling, tilbud og koordinering av kompetansehevede tiltak.



## 5 OPPSUMMERING OG AVSLUTTENDE KOMMENTARER

Vi har i dette prosjektet gjennomført en spørreundersøkelse blant personer med nedsatt funksjonsevne i Nordland, og bedt dem vurdere grad av viktighet og prestasjon for ulike faktorer knyttet til bruk av ulike typer offentlige transportmidler. Vi har i alt fått inn 205 svar på spørreundersøkelsen med god spredning i utvalget med hensyn til alder (19-83 år), kjønn, bosted og type funksjonshemming, men med en viss overvekt av respondenter med redusert funksjon knyttet til bevegelse og mobilitet. 94 prosent av respondentene bor i en husstand som disponerer bil, og «privatbil som sjåfør» er det transportmidlet som dominerer i bruk blant respondentene. De fleste har svart at de bare en sjelden gang reiser med tog, hurtigbåt eller buss.

### **Viktighet-prestasjonsanalyse og forslag til forbedringer**

På bakgrunn av svarene har vi gjennomført en viktighet-prestasjonsanalyse. I analysen har faktorene blitt delt inn i de fire ulike kategoriene: 1. «fortsett det gode arbeidet», 2. «mulig overdrivelse», 3. «lav prioritet» og 4. «konsentrer her» (se avsnitt 2.2 for nærmere beskrivelse av kategoriene). Basert på denne analysen har vi identifisert hvilke forbedringsmuligheter som finnes som kan gjøre at flere med redusert funksjonsevne kan og ønsker å benytte kollektive transportmidler på sine reiser.

De ti faktorene som respondentene i gjennomsnitt vurderer som viktigst, er det å få sitteplass ombord, at informasjon om rutetider er lett tilgjengelig, at det er toaletter lett tilgjengelig som de kan benytte, at bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt, at det er nok tid til av- og påstigning, at transportmidlet bidrar til en god reiseopplevelse, at stasjon/holdeplass/kai er ryddet for snø og strødd, pålitelighet/punktlighet, at det er lett å bestille og kjøpe billetter og rutefrekvens (se Figur 3-4).

De fire faktorene som respondentene i gjennomsnitt er minst tilfreds med når det gjelder prestasjonen til alle transportmidlene er: billettkostnad, at man får tak i lavprisbilletter der det fins, rutefrekvens og at det er mulig å bestemme på kort varsel at om man skal reise. Hurtigbåt, fly og ferge skiller seg ut med særlig lav score på billettkostnad (se Tabell 3-1). I den positive enden av skalaen, svarer gjennomsnittet av respondentene at det som regel er tilfredsstillende på alle transportmidlene med hensyn til at personell ombord er hyggelig og yter nødvendig assistanse, at bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt, at det er mulig å reise sammen med familie og venner, at man får sitteplass ombord og at det er nok tid til av- og påstigning. Når det gjelder det siste punktet, scorer dog tog litt lavere enn de andre.

Gjennom viktighet-prestasjonsanalysen har vi for alle transportmidlene identifisert følgende faktorer i kategori én, «fortsett det gode arbeidet»: det er mulig å få sitteplass om bord, bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt, tid til av- og påstigning, personellet er hyggelig og hjelpsomt, bestilling og kjøp av billetter, tilgjengelighet av toaletter og pålitelighet (se Tabell 4-2). Disse faktorene er vurdert som viktige blant respondentene, men utføres som regel tilfredsstillende per i dag. For disse faktorene anbefales det at man fortsetter å ha fokus på god prestasjon.

I kategori fire, «konsentrer her», finner vi for de fleste transportmidlene faktorene: rutefrekvens, billettkostnad, å kunne reise på kort varsel, rutetidsinformasjon, brøyting og strøing av holdeplass/kai/stasjon, skilting av holdeplass/kai/stasjon og utforming av holdeplass/kai/stasjon. Dette er faktorer som er viktige for respondentene, men hvor de i

gjennomsnitt opplever prestasjon som mindre tilfredsstillende. Dette er faktorer som det anbefales å bruke ressurser på å utbedre.

Faktorene i kategorien «konsentrer her» faller godt sammen med forslagene til forbedringer som respondentene bidro med i de åpne tekstfeltene i spørreundersøkelsen. Oppsummert var forslagene fra respondentene:

- Bedre tilgjengelighet av transportmidlene – økt rutefrekvens, bedre tilrettelagte rutetider, ruter og holdeplasser
- Bedre informasjon – før reisen (rutetider og planleggingsinformasjon), på stasjon/holdeplass/kai og under reisen
- Bedre utforming av transportmidlene og utforming, drift og vedlikehold av holdeplasser/stasjoner/venterom/kai, inkludert brøyting og strøing om vinteren
- Bedre service – bedre assistanse ved behov og tålmodighet hos personell
- Lavere billettkostnader – 39 prosent av respondentene har oppgitt at de er uføretrygdet og 38 prosent at de har alderspensjon. Blant disse gruppene er det ofte flere som kan ha dårlig råd, slik at høy billettkostnad kan gjøre enkelte transportmidler utilgjengelige for noen.

Noen av faktorene kan det være økonomisk utfordrende å forbedre, slik som for eksempel det å øke rutefrekvensen i spredt bebygde områder med lite passasjergrunnlag. Andre faktorer vil kunne forbedres uten at kostnaden trenger å være så høy. Vi ser at ulike typer informasjon og skilting går igjen som viktige faktorer for respondentene, men hvor de vurderer at det ikke er tilfredsstillende per i dag. Dette kan være lavhengende frukter som det går an å forbedre uten at det krever for mye ressurser. Bedre brøyting og strøing av holdeplasser og kaier, kan også være en faktor som kan forbedres innenfor overkommelige økonomiske rammer, kanskje delvis gjennom økt bevissthet om dette hos de som er ansvarlig for at dette gjennomføres.

Et moment som må nevnes, er at selv om faktorer som «at det fins hjelpeutstyr ombord på transportmidlet» og at «personell ombord kan å bruke hjelpeutstyret», kommer inn i kvadranten «mulig overdrivelse», så betyr ikke det nødvendigvis at det ikke fins muligheter for forbedringer her. I viktighet-prestasjonsanalysen er det de gjennomsnittlige vurderingene som er benyttet. Det innebærer at de faktorene som kun er viktig for noen få personer, ikke oppnår så høy gjennomsnittsverdi og dermed i gjennomsnitt kommer ut som mindre viktig. Faktorene kan imidlertid være svært viktig og avgjørende for dem det gjelder. Det blir derfor på ingen måte riktig å se bort fra disse, og betegnelsen «mulig overdrivelse» blir noe upassende. Dette er det viktig å ha i minnet når funnene skal tolkes.

### **Konsekvenser for reiselivet**

Dersom man skal nå visjonen om et «samfunn for alle», og med det også et reiseliv som er tilrettelagt for alle, anbefales det at man tar tak i «konsentrer her» faktorene som er identifisert i studien. Som nevnt obtr, viser funn fra prosjektet «Opplevelser for alle»<sup>13</sup> at personer med nedsatt funksjonsevne i mange tilfeller unngår å foreta reiser i distriktene, blant annet på grunn av at det offentlige transporttilbudet oppleves som lite tilfredsstillende, og at det er utfordrende å finne tilstrekkelig informasjon og orientere seg om hvordan tilbudet fungerer. Mangel på nødvendig service og transportmidler som ikke er tilfredsstillende utformet, rammer derfor reiselivet i distriktene ekstra hardt. Personer med funksjonsnedsettelse utgjør en stor gruppe reisende og inngår i alle markedssegmenter, og de deler sine erfaringer med hverandre i nasjonale og internasjonale nettverk og på sosiale medier. De reiser, som alle, sammen med venner og familie, og hvordan forhold på reisen er

tilrettelagt for personen med funksjonsnedsettelse, blir dermed i mange sammenhenger bestemmende for hvor og hvordan en større gruppe kan reise. Mangelfull tilrettelegging for personer med funksjonsnedsettelser gjør derfor at reiselivet ikke når ut til denne delen av markedet og dermed står i fare for å tape store inntekter (Eichhorn mfl., 2014). Skal Nordland klare å tiltrekke seg denne voksende gruppen reisende, er det derfor viktig å se nærmere på hvordan det offentlige transporttilbudet kan forbedres for å i større grad møte behovene og forventningene til reisende med funksjonsnedsettelser.

Det er viktig å merke seg at mange av faktorene som personer med funksjonsnedsettelser opplever som viktig, er det god grunn til å anta at de fleste andre reisende også vil oppleve som viktig. For eksempel er det grunn til å anta at bedre informasjon om rutetider, skilting på holdeplasser, stasjoner og kaier, og bedre informasjon underveis på reisen, er noe alle reisende vil sette pris på. Det betyr at en forbedring her, kan gjøre det offentlige transporttilbudet mere attraktivt for alle reisende og kan dermed bidra til at flere velger Nordland som reisemål.

### **Avsluttende kommentarer og forslag til videre studier**

Vi har over fokusert på faktorene som i gjennomsnitt kommer ut som viktigst for personer med funksjonsnedsettelser, og vi har presentert forslag til forbedringer basert på faktorene som i analysen falt inn under kategorien «konsentrer her» og de direkte forslagene fra respondentene. For noen av faktorene er det åpenbart hva som vil være aktuelle forbedringstiltak, slik som for eksempel, bedre brøyting og strøing av holdeplasser, stasjoner og kaier. For andre faktorer kan det derimot være litt uklart hvilke spesifikke tiltak som vil kunne bedre prestasjonen. Det gjelder for eksempel planleggingsinformasjon. Hvilken type informasjon er det viktig å ha lett tilgjengelig for at personer med nedsatt funksjonsevne skal få den informasjonen de trenger for å kunne planlegge sin reise? Tidligere undersøkelser har vist at mange reiselivsbedrifter er relativt godt tilgjengelig, men at mangel på målrettet informasjon gjør at dette blir en godt bevart hemmelighet. Det er derfor ikke sikkert at det trengs kostbare investeringer for å legge til rette bedre for personer med funksjonsnedsettelser. Bedre informasjon om hvordan forholdene er og hva som eksisterer av tilrettelegging, vil antagelig være nok i mange tilfeller, til at reisen og reisemålet blir mere tilgjengelig for alle. En annen faktor som det anbefales å utbedre, men hvor det ikke er åpenbart hva løsningen er, er knyttet til utformingen av holdeplasser, stasjoner, kaier og venterom. Hvilke typer utbedringer vil gjøre at denne faktoren oppleves mere tilfredsstillende for personer med nedsatt funksjonsevne? Her kunne man tenke seg å gjøre casestudier i Nordland og eventuelt andre steder nasjonalt og internasjonalt, og sett på hva man kunne lære av steder med god utforming. Vårt første forslag til videre studier, vil være å utforske nærmere hva personer med funksjonsnedsettelser legger i de ulike faktorene som det anbefales å utbedre, og finne ut hvilke spesifikke tiltak som vil kunne bedre deres reiseopplevelse.

Et spørsmål som vi ikke har berørt i denne studien, men som vi også vil anbefale å utforske nærmere, er i hvilken grad ulike typer særordninger for transport for personer med funksjonsnedsettelser (for eksempel grunnstønad til bil, TT-kort og lignende) påvirker etterspørselen etter offentlig transport for denne gruppen. Vi så for eksempel at blant respondentene i spørreundersøkelsen, bodde 94 prosent i husholdninger med tilgang på bil. Kanskje vil mange, uansett tilrettelegging, likevel heller velge å kjøre bil? En annen tilgrensende problemstilling som kunne vært nyttig å se nærmere på, er en sammenligning av kostnadene knyttet til alle særordningene sammenlignet med kostnadene knyttet til

universell utforming av det offentlige transporttilbudet. I hvilken grad vil en bedre tilrettelegging av det offentlige transporttilbudet kunne redusere kostnadene knyttet til særordningene?

Et tredje forslag til videre studier er å se nærmere på kollektivtransportens betydning for reiselivsnæringen i Nordland. I Nordland har det vært en betydelig satsing på opplevelsesbasert reiseliv gjennom flere år, og reiselivet er en viktig kilde til verdiskaping i regionen. En betydelig andel av reiselivsbedriftene ligger i distriktskommunene hvor infrastruktur for kollektivtransport er svært begrenset eller noen ganger fraværende. Det vil derfor være interessant å se nærmere på spørsmålene: I hvilken grad rammes reiselivsbedriftene i Nordland av manglende kollektivtransport, og hvordan inngår infrastruktur for kollektivtransport i planleggingen og utviklingen av opplevelsesbasert reiseliv?

Resultatene fra studien viser at mange av respondentene opplever at det kollektive rutetilbudet ikke er tilfredsstillende i forhold til deres behov for transport. Det er imidlertid utfordrende å opprettholde et godt rutetilbud på tradisjonelt rutegående transport i distrikter med begrenset passasjergrunnlag. Vårt siste forslag til videre studier, er å utforske hvordan nye former for kollektivtransport, som for eksempel ulike typer bestillingstransport, bedre kan tilfredsstille behovene for kollektivtransport for lokalsamfunnene og reiselivsnæringen i spredtbygde strøk.

## REFERANSER

- Alén, E., Domínguez, T., & Losada, N. (2012). New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. *Visions for global tourism industry: Creating and sustaining competitive strategies*, 139-166.
- Amadeus. (2017). *Voyage of discovery. Working towards inclusive and accessible travel for all. Report commissioned by Amadeus and developed by ILUNION consulting firm.* Retrieved from
- Bardal, K. G., Gjertsen, A., og Reinar, M. B. (2019). Barrierer mot mer bærekraftig mobilitet. *NF rapport nr.: 1/2019.*
- Barne- og likestillingsdepartementet. (2018). Et samfunn for alle. Regjeringens strategi for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse for perioden 2020-2030.
- Bjerkan, K. Y., Øvstedal, L., Nordtømme, M. E., Kummeneje, A.-M., og Solvoll, G. (2015). Transportordninger og arbeidsdeltakelse. Transport og arbeid blant personer med nedsatt funksjonsevne. *SINTEF Teknologi og samfunn/Transportforskning 2015-09-09.*
- Buhalis, D., Darcy, S., og Ambrose, I. (2012). *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism*: Channel View Publications.
- Buhalis, D., og Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current issues in Tourism*, 14(2), 145-168.
- Button, K. (2010). *Transport economics*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Eichhorn, V., Li, G., Miller, G., og Chen, J. (2014). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. Final report. Service Contract SI2.ACPROCE052481700 - European Commission, DG Enterprise and Industry.*
- Hanssen, T.-E. S., og Mathisen, T. A. (2018). Exploring the attractiveness of a Norwegian rural higher education institution using importance-performance analysis. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 62(1), 68-87.
- Hanssen T-ES og Solvoll G. (2007). Transport og reiseliv på Helgeland. SIB-rapport 2/2007.
- Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(2), 211-229.
- Kittelsaa, A. M., Kristensen, G. K., og Wik, S. E. (2016). Kjønn i forskning om funksjonshemming: En litteraturstudie.
- Kołodziejczak, A. (2019). Information as a Factor of the Development of Accessible Tourism for People with Disabilities. *Quaestiones Geographicae*, 38(2), 67-73.
- Lamb, B. og Davidson, S. (1996). Tourism and transportation in Ontario, Canada. I Harrison, L. og Husbands, W. (eds) *Practicing Responsible Tourism: International Case Studies in Tourism Planning, Policy and Development*, Chichester, Wiley.
- Le-Klaehn, D.-T., og Hall, C. M. (2015). Tourist use of public transport at destinations—a review. *Current issues in Tourism*, 18(8), 785-803.
- Lumsdon, L. og Page, S. J. (2004). Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research Agendas. In: Lumsdon, L. & Page, S. J. (eds.) *Tourism and transport: Issues and agenda for the new millennium*. Routledge, New York, USA.
- Martilla, J. A., og James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Meld.St. 15 (2017-2018). (2018). Leve hele livet. En kvalitetsreform for eldre.
- Molden, T. H. og Tøssebro, J. (2012) Disability measurements: impact on research results. *Scandinavian Journal of Disability Research*. Vol. 14 (4).

- Nordland fylkeskommune. (2017). *Strategi for reiseliv- og opplevelsesnæringer i Nordland 2017-2021. Opplevelser langs verdens vakreste kyst.*
- NOU 2001:22. (2001). *Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer.* Sosial- og helsedepartementet.
- Patterson, I. R. (2006). *Growing older: Tourism and leisure behaviour of older adults:* Cabi.
- Paulley, N., Balcombe, R., Mackett, R., Titheridge, H., Preston, J., Wardman, M., . . . White, P. (2006). The demand for public transport: The effects of fares, quality of service, income and car ownership. *Transport Policy*, 13(4), 295-306.
- Sentio Research Norge. (2017). *Bruk av kollektivtransport i befolkningen og blant personer med nedsatt funksjonsevne.* Rapport publisert på oppdrag fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.

## VEDLEGG: SPØRRESKJEMAET

# Spørreundersøkelse om offentlig transport i Nordland

Nordlandsforskning skal på oppdrag fra Nordland Fylkeskommune og Vegdirektoratet kartlegge det offentlige transporttilbudet i Nordland med tanke på hvordan det er tilrettelagt og fungerer for reisende med ulike typer funksjonsnedsettelse som for eksempel redusert mobilitet, hørsel, syn, allergier osv.

Vi håper derfor at du vil være med og gi oss dine innspill ved å svare på spørreundersøkelsen.

Spørreundersøkelsen vil ta ca. 15-25 minutter å besvare.

## Informasjon om databehandling

Formålet med undersøkelsen er å få fram hva reisende med funksjonsnedsettelse mener er viktige faktorer knyttet til forhold rundt det å reise med kollektiv transport i Nordland, og hvordan de opplever at disse faktorene blir ivarettatt hos de ulike kollektive transportmidlene buss, tog, hurtigbåt, ferge og fly. Målet er å finne viktige forbedringsområder for transportetaten.

### Hvordan kontakte oss

Nordlandsforskning AS er ansvarlig for undersøkelsen. Dersom du har spørsmål angående studien og/eller spørreundersøkelsen og/eller ønsker hjelp til å fylle ut spørreskjemaet, kan følgende forskere ved Nordlandsforskning kontaktes:

Merete Kvamme Fabritius (prosjektleder), tlf.: 75 41 18 17, e-post: [mkf@nforsk.no](mailto:mkf@nforsk.no)

Kjersti Granås Bardal, tlf.: 75 41 18 40, e-post: [kgb@nforsk.no](mailto:kgb@nforsk.no)

Dersom du ønsker mer informasjon om behandlingen av dine personopplysninger, klikk [her](#)

Jeg godtar behandlingen av mine personopplysninger i henhold til informasjonen gitt her.

[Jeg ønsker ikke å delta](#)

Neste

# Spørreundersøkelse om offentlig transport i Nordland

Takk for at du tar deg tid til å svare på spørsmålene.

## 1) Hva er din alder? (i hele tall)

## 2) Kjønn

Mann    Kvinne    Annet

## 3) Hvilken kommune bor du i (kommunenavn)?

## 4) Hvordan vil du beskrive stedet der du bor?

Spredt bebyggelse    Tettsted (inntil ca. 8 000 innbyggere)    By (over 8 000 innbyggere)

## 5) Er du i/har du (flere valg mulig):

Arbeid    Under utdanning    Alderspensjon    Uføretrygd

Annet

## 6) Hvordan kan din husholdning beskrives?

- Jeg bor alene
- Jeg bor alene sammen med barn
- Jeg bor sammen med ektefelle/samboer/partner
- Jeg bor sammen med ektefelle/samboer/partner med barn

Annet



**7) I hvilken grad har du funksjonsnedsettelse i forhold til:**

	Ingen funksjonsnedsettelse	Noe redusert funksjon	Svært redusert funksjon
Bevegelse/mobilitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Syn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hørsel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kognitive funksjoner (husker dårlig nedsatt orienteringsevne svimmel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Allergi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8) Eventuelle andre typer funksjonsnedsettelser og/eller utdypende kommentarer****9) I hvilken grad er du avhengig av følgende personlige hjelpemidler/assistanse:**

	Ikke avhengig	Delvis avhengig	Helt avhengig
Ledsager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rullestol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rullator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stokk/krykke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Høreapparat, taleforsterker ol.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvit stokk/mobilitetsstokk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Førerhund/servicehund	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektroniske hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre (spesifiser i tekstfeltet under)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10) Eventuelt andre typer hjelpemidler og/eller utdypende kommentarer til hjelpemidler**

**11) I hvilken grad er du avhengig av følgende tilrettelegging**

	Ikke avhengig	Delvis avhengig	Helt avhengig
Personlig assistanse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det er fritt for allergener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visuell tilrettelegging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blindeskrift	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sterk belysning, god kontrast mellom skrift og bakgrunn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tegnspråk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auditiv tilrettelegging, talesyntese	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det er god merking og skilting på terminaler, stasjoner, holdeplasser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektroniske/tekniske hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12) Eventuelt andre typer tilrettelegging og/eller utdypende kommentarer til behov for tilrettelegging**



**13) Disponerer husstanden du bor i bil?**

Nei  Ja

**14) Hvis husstanden du bor i disponerer bil, kan du kjøre bilen?**

Nei  Ja

**15) Hvor ofte foretar du reiser?**

	Aldri	En sjelden gang	Av og til	Ofte	Svært ofte
Innen kommunen du bor i	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Til andre kommuner i Nordland	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Til andre steder i Norge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Til utlandet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**16) Hvor ofte har du benyttet følgende transportmidler:**

	Aldri	En sjelden gang	Av og til	Ofte	Svært ofte
Fly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buss	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ferge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hurtigbåt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Privatbil som sjåfør	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Privatbil/taxi som passasjer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17) Eventuelt andre typer transportmidler og/eller utdypende kommentarer til valg av transportmidler**



**18) Hvor viktig vil du si at følgende faktorer er for deg ved valg av transportmiddel ved reiser i Nordland:**

	Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Avgjørende
Erfaringer formidlet av andre med funksjonsnedsettelse (inkludert eldre)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reisetid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutefrekvens - antall avganger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pålitelighet/punktlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det er fritt for allergener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyd- og støynivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kostnad for reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgang til lavprisbilletter for transporttilbud som har slik ordning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det er lett å bestille/kjøre billetter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du kan bestemme deg på kort varsel om du skal reise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stasjonens/holdeplassens utforming og tilgjengelighet, venterom/-fasiliteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At terminal/stasjon/holdeplass er ryddet for snø og strødd når det er glatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det er godt merket og skiltet på terminaler/stasjoner/holdeplasser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du får sitteplass ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At informasjon om rutetider er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At informasjon om andre forhold som trengs for å planlegge reisen (utdyp gjerne i kommentarfeltet under)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du får informasjon underveis om stoppesteder, forsinkelser etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du slipper å bytte transportmiddel underveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At bagasje og hjelpemidler oppbevares trygt under reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du har mulighet til å reise sammen med venner og familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det fins toaletter tilgjengelig ombord som du kan benytte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det fins nødvendig hjelpeutstyr ombord (utdyp gjerne hvilket i kommentarfeltet under)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At personellet ombord har tilstrekkelig kompetanse for å kunne bruke hjelpeutstyret ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det fins beredskap slik at du får assistanse ved uforutsett stans i transporten eller ved behov for evakuering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At personellet ombord er hyggelig og gir nødvendig assistanse ved behov, f.eks. ved av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det er nok tid til av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det er kort veg til nærmeste holdeplass fra der jeg bor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At transportmidlet bidrar til at reisen i seg selv blir en god opplevelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet (spesifiser i kommentarfeltet under)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19) Utdypende kommentarer til viktige faktorer ved valg av transportmiddel**



## BUSS i Nordland

**20) Hvor tilfredsstillende vil du si at det offentlige busstilbudet i Nordland fungerer med hensyn til følgende faktorer:**

	Aldri tilfredsstillende	Sjelden tilfredsstillende	Som regel tilfredsstillende	Alltid tilfredsstillende	Vet ikke/ikke aktuelt
Pålitelighet/punktlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutefrekvens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Billett-kostnad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestilling og kjøp av billetter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du kan bestemme deg på kort varsel om du skal reise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fravær av allergener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyd- og støynivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av sitteplasser ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At informasjon om rutetider er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At annen informasjon (enn rutetider) som du trenger er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terminalens/holdeplassens utforming, venterom/-fasiliteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snøbrøyting og strøing på terminal/stasjon/holdeplass	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merking og skilting på terminaler, stasjoner og holdeplasser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bytte av transportmiddel under reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At bagasjen din og hjelpemidlene dine oppbevares trygt under reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du har mulighet til å reise sammen med venner og familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av toaletter ombord som du kan benytte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av nødvendig hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personellets kompetanse i forhold til håndtering av hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beredskap slik at du får assistanse ved uforutsett stans i transporten eller ved behov for evakuering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At personellet ombord er hyggelig og gir nødvendig assistanse ved behov, f.eks. ved av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nok tid for av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avstand til nærmeste holdeplass	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**21) Oppsummert, i hvilken grad opplever du eventuelle vanskeligheter i forbindelse med å reise med buss i Nordland?**

- Ingen vanskeligheter
- Litt vanskelig av og til
- Ofte vanskelig
- Så vanskelig at jeg unngår å reise med buss
- Vet ikke

**22) Eventuelle utdypende kommentarer til det å reise med buss i Nordland**



## HURTIGBÅT i Nordland

23) Hvor tilfredsstillende vil du si at hurtigbåttilbudet i Nordland fungerer med hensyn til følgende faktorer:

	Aldri tilfredsstillende	Sjelden tilfredsstillende	Som regel tilfredsstillende	Alltid tilfredsstillende	Vet ikke/ikke aktuelt
Pålitelighet/punktlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutefrekvens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Billett-kostnad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestilling og kjøp av billetter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du kan bestemme deg på kort varsel om du skal reise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fravær av allergener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyd- og støynivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av sitteplasser ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At informasjon om rutetider er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At annen informasjon (enn rutetider) som du trenger er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terminalens utforming, venterom/-fasiliteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snøbrøyting og strøing på terminal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merking og skilting på terminaler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At bagasjen din og hjelpemidlene dine oppbevares trygt under reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du har mulighet til å reise sammen med venner og familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av toaletter ombord som du kan benytte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av nødvendig hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personnellets kompetanse i forhold til håndtering av hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beredskap slik at du får assistanse ved uforutsett stans i transporten eller ved behov for evakuering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At personellet ombord er hyggelig og gir nødvendig assistanse ved behov, f.eks. ved av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nok tid for av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**24) Oppsummert, i hvilken grad opplever du eventuelle vanskeligheter i forbindelse med å reise med hurtigbåt i Nordland?**

- Ingen vanskeligheter
- Litt vanskelig av og til
- Ofte vanskelig
- Så vanskelig at jeg unngår å reise med hurtigbåt
- Vet ikke

**25) Eventuelle utdypende kommentarer til det å reise med hurtigbåt i Nordland**



## FERGE i Nordland

26) Hvor tilfredsstillende vil du si at fergetilbudet i Nordland fungerer med hensyn til følgende faktorer:

	Aldri tilfredsstillende	Sjelden tilfredsstillende	Som regel tilfredsstillende	Alltid tilfredsstillende	Vet ikke/ikke aktuelt
Pålitelighet/punktlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutefrekvens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Billett-kostnad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestilling og kjøp av billetter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du kan bestemme deg på kort varsel om du skal reise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fravær av allergener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyd- og støynivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av sitteplasser ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At informasjon om rutetider er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At annen informasjon (enn rutetider) som du trenger er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaias utforming, venterom/-fasiliteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snøbrøyting og strøing på kaia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merking og skilting på kaia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At bagasjen din og hjelpemidlene dine oppbevares trygt under reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du har mulighet til å reise sammen med venner og familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av toaletter ombord som du kan benytte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av nødvendig hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personellets kompetanse i forhold til håndtering av hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beredskap slik at du får assistanse ved uforutsett stans i transporten eller ved behov for evakuering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At personellet ombord er hyggelig og gir nødvendig assistanse ved behov, f.eks. ved av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nok tid for av- og ombordstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**27) Oppsummert, i hvilken grad opplever du eventuelle vanskeligheter i forbindelse med å reise med ferge i Nordland?**

- Ingen vanskeligheter
- Litt vanskelig av og til
- Ofte vanskelig
- Så vanskelig at jeg unngår å reise med ferge
- Vet ikke

**28) Eventuelle utdypende kommentarer til det å reise med ferge i Nordland**



## TOG i Nordland

### 29) Hvor tilfredsstillende vil du si at togtilbudet i Nordland fungerer med hensyn til følgende faktorer:

	Aldri tilfredsstillende	Sjelden tilfredsstillende	Som regel tilfredsstillende	Alltid tilfredsstillende	Vet ikke/ikke aktuelt
Pålitelighet/punktlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutefrekvens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Billettpris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Du får tak i lavprisbilletter når det fins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestilling og kjøp av billetter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du kan bestemme deg på kort varsel om du skal reise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fravær av allergener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyd- og støynivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av sitteplasser ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At informasjon om rutetider er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At annen informasjon (enn rutetider) som du trenger er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stasjonens/togstoppens utforming, venterom/-fasiliteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snøbrøyting og strøing på stasjonen/togstoppen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merking og skilting på stasjonen/togstoppen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bytte av transportmiddel underveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At bagasjen din og hjelpemidlene dine oppbevares trygt under reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du har mulighet til å reise sammen med venner og familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av toaletter ombord som du kan benytte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av nødvendig hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personellets kompetanse i forhold til håndtering av hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beredskap slik at du får assistanse ved uforutsett stans i transporten eller ved behov for evakuering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At personellet ombord er hyggelig og gir nødvendig assistanse ved behov, f.eks. ved av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nok tid for av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**30) Oppsummert, i hvilken grad opplever du eventuelle vanskeligheter i forbindelse med å reise med tog i Nordland?**

- Ingen vanskeligheter
- Litt vanskelig av og til
- Ofte vanskelig
- Så vanskelig at jeg unngår å reise med tog
- Vet ikke

**31) Eventuelle utdypende kommentarer til det å reise med tog i Nordland**



## FLY i Nordland

### 32) Hvor tilfredsstillende vil du si at flytilbudet i Nordland fungerer med hensyn til følgende faktorer:

	Aldri tilfredsstillende	Sjelden tilfredsstillende	Som regel tilfredsstillende	Alltid tilfredsstillende	Vet ikke/ikke aktuelt
Pålitelighet/punktlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutefrekvens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Billettpris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Du får tak i lavprisbilletter når det fins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestilling og kjøp av billetter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du kan bestemme deg på kort varsel om du skal reise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fravær av allergener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyd- og støynivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av sitteplasser ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At informasjon om rutetider er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At annen informasjon (enn rutetider) som du trenger er lett tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flyplassens utforming, venterom/-fasiliteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snøbrøyting og strøing på flyplassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merking og skilting på flyplassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bytte av fly i løpet av reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At bagasjen din og hjelpemidlene dine oppbevares trygt under reisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At du har mulighet til å reise sammen med venner og familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av toaletter ombord som du kan benytte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet av nødvendig hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personellets kompetanse i forhold til håndtering av hjelpeutstyr ombord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beredskap slik at du får assistanse ved uforutsett stans i transporten eller ved behov for evakuering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At personellet ombord er hyggelig og gir nødvendig assistanse ved behov, f.eks. ved av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nok tid for av- og påstigning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**33) Oppsummert, i hvilken grad opplever du eventuelle vanskeligheter i forbindelse med å reise med fly i Nordland?**

- Ingen vanskeligheter
- Litt vanskelig av og til
- Ofte vanskelig
- Så vanskelig at jeg unngår å reise med fly
- Vet ikke

**34) Eventuelle utdypende kommentarer til det å reise med fly i Nordland**



**35) Jeg har følgende forslag til forbedringer i utformingen av det offentlige transportsystemet i Nordland**

**36) I hvilken grad opplever du at tilbakemeldinger til transportørene som omfatter forhold som har betydning for deg, blir fulgt opp og forsøkt forbedret?**

**37) Er det noe annet du vil tilføye som ikke har kommet fram i spørreskjemaet?**

**38) Eventuelle kommentarer til selve spørreskjemaet:**



Nordlandsforskning har gjennomført en spørreundersøkelse blant personer med nedsatt funksjonsevne i Nordland om deres erfaringer med offentlig transport. Respondentenes vurdering av viktighet og prestasjon av ulike faktorer knyttet til transporten, er kartlagt. En viktighet-prestasjonsanalyse er gjennomført, og basert på denne er faktorene gruppert i fire kategorier etter anbefalt ressursbruk: 1) fortsett å bruke ressurser, 2) mulig det brukes for mye ressurser, 3) faktorer med lav prioritet og 4) faktorer det anbefales å bruke mere ressurser på å utbedre. Faktorer som kommer fram som viktige, men ikke tilfredsstillende i prestasjon (kategori 4), og dermed bør vurderes å forbedre er: rutefrekvenser, billett-kostnader, ulike typer informasjon før og under reisen, utforming av holdeplasser, stasjoner, kaier og venterom samt brøyting og strøing av disse.



NORDLANDSFORSKNING  
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE

Postboks 1490  
N-8049 Bodø  
Norge

Tlf: +47 75 41 18 10  
nf@norsk.no  
www.nordlandsforskning.no

ISBN:  
978-82-7321-800-1 (trykt)  
978-82-7321-801-8 (digital)  
ISSN-nr: 0805-4460