



NORLANDSFORSKNING  
NORLAND RESEARCH INSTITUTE

# Pilot for digital informasjonsformidling til besøkende med funksjonsutfordringer

## Erfaringer fra Skien Fritidspark



Torhild Jørgensen Solbakken  
Hilde Kristine Rosenvold  
Ingeborg Nordbø  
Merete Kvamme Fabritius  
Arbeidsnotat nr.: 1003/2022  
ISSN-NR: 0804-1873



NORDLANDSFORSKNING  
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE

## ARBEIDSNOTAT

ARBEIDSNOTAT NR: 1003/2022	ISSN-NR: <b>0804-1873</b>	PROSJEKTNUMMER:	ANTALL SIDER: <b>21</b>
FORFATTER(E):  Torhild Jørgensen Solbakken, Hilde Kristin Rosenvold, Ingeborg Nordbø Merete Kvamme Fabritius		SALGSPRIS NOK:	

Dette notatet er basert på et pilotprosjekt som inngår i forsknings – og utviklings prosjektet «Opplevelser for alle» (OPA), som er ledet av Nordlandsforskning AS og finansiert av Norges Forskningsråd. Skien Fritidspark har vært pilotbedrift i prosjektet og har mange ulike fasiliteter tilrettelagt for mennesker med funksjonsnedsettelse. Parken hadde i likhet med mange andre aktører innen reiseliv o.l. ikke vektlagt å informere om sitt godt tilrettelagte tilbud, eller lagt dette inn som del av sin markedsføringsstrategi. Nå prosjektet gjorde en gjennomgang av parkens hjemmesider var det svært vanskelig å finne relevant informasjon om tilgjengelighet. Piloten har som målsetting å utvikle et grunnlag for digital informasjonsformidling knyttet til universell utforming og tilgjengelighet i en reiselivsbedrift, og deretter teste ut denne informasjonen med innspill og tilbakemeldinger fra personer med funksjonsutfordringer.



# INNHold

<b>FORORD</b> .....	<b>2</b>
<b>INNLEDNING</b> .....	<b>3</b>
<b>BAKGRUNN FOR PILOTEN</b> .....	<b>4</b>
<b>BARRIÉRE I KUNDEREISEN – FUNN I PROSJEKTET OPPELVELSER FOR ALLE.</b> .....	<b>5</b>
<b>MÅL FOR PILOTEN</b> .....	<b>6</b>
METODISK FREMGANGSMÅTE .....	6
OM SKIEN FRITIDSPARK .....	7
<b>GJENNOMFØRING AV PILOTEN</b> .....	<b>8</b>
PILOT – SKIEN FRITIDSPARK – VALGTE OMRÅDER .....	8
OM VEILEDEREN.....	9
SYMBOLBRUK .....	9
OM INFORMASJON PÅ NETTSIDER .....	12
TESTING AV INFORMASJON.....	13
<b>ERFARINGER FRA ARBEIDET I SKIEN FRITIDSPARK</b> .....	<b>14</b>
ERFARING MED UTLEGGING AV INFORMASJON PÅ NETTSIDER.....	14
<b>KORT OPPSUMMERING</b> .....	<b>15</b>
<b>ANBEFALINGER</b> .....	<b>15</b>
EN MULIG MODELL FOR INFORMASJON OM TILGJENGELIGHET PÅ DESTINASJON- OG NASJONALT NIVÅ .....	17
<b>VIDERE FORSKNING OG UTVIKLINGSARBEID</b> .....	<b>18</b>

## FORORD

Vi vet at personer med funksjonsnedsettelse møter en rekke barrierer som hindrer full likestilling og mulighet til å delta på alle arenaer i samfunnet. I Regjeringens strategi - *Et samfunn for alle - for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse*, for perioden 2020–2030, er det nedfelt at regjeringen skal arbeide for å fjerne disse barrierene og sikre like muligheter til personlig utvikling, deltakelse og livsutfoldelse for alle.

I regjeringens handlingsplan; Et samfunn for alle – Likestilling, demokrati og menneskerettigheter (2020–2025), følger man opp strategiens visjoner og mål. Handlingsplanen tar utgangspunkt i den kunnskapen vi har tilgjengelig, med det påpekes samtidig at det også er viktig å utvikle ny kunnskap for å styrke videre innsats.

Til tross for en mangeårig utvikling av et opplevelsesbasert reiseliv, har hverken reiselivet, reiselivsforskningen eller forskning på funksjonsnedsettelse vektlagt å utvikle kunnskap knyttet til et tilgjengelig reiseliv (accessible tourism) i norsk kontekst. FOU- prosjektet «Opplevelser for alle», som er finansiert av Norges Forskningsråd, er imidlertid ett av flere bidrag til utvikling av ny kunnskap som skal sikre like muligheter, også i reiselivet.

Vi takker alle som har bidratt i pilotprosjektet!

Prosjektgruppen  
31.04.22.

## INNLEDNING

Dette notatet er basert på et pilotprosjekt som inngår i forsknings – og utviklings prosjektet «Opplevelser for alle» (OPA), som er ledet av Nordlandsforskning AS og finansiert av Norges Forskningsråd. Prosjektet startet opp i november 2018.

Hovedmålet med prosjektet har vært å skape et kunnskapsgrunnlag for utvikling av et mer tilgjengelig norsk reiseliv, for alle. Dette er gjort blant annet ved å:

- Identifisere barrierer i kundereisen<sup>1</sup>
- Teste ut en pilot for digital informasjonsformidling
- Utvikle og teste ut en pilot for et opplevelsesprodukt

OPA-prosjektet har 4 delmål:

Delmål 1: Utvikle minst 2 scenarier knyttet til (norsk) reiseliv og fremtidens funksjonshemninger

Delmål 2: Identifisere barrierer i kundereisen for besøkende med behov for tilrettelegging

Delmål 3: Utvikle et grunnlag for digital informasjonsformidling og teste ut en pilot

Delmål 4: Gjennomføre 1 pilot som skal utvikle forbedrede prosesser for design av natur- og kulturbaserte opplevelser

### Partnere i prosjektet:

- Nordlandsforskning AS, Bodø
- Universitetet i Sørøst Norge, Campus Bø
- Agder Fylkeskommune,
- Usus AS, Kristiansand
- FFO Nordland og Vest Agder
- SAFO Nord og Agder
- Skien fritidspark. Skien
- Lofotr Vikingmuseum, Museum Nord, Norland

### I tillegg har prosjektet kjøpt inn kompetanse fra:

Norsk Turistutvikling AS, Lillehammer

Dette notatet oppsummerer hva som er utført i pilotprosjektet, for å oppfylle **delmål 3**. Hvordan skal bedrifter og destinasjonsselskap i Norge best kunne formidle relevant informasjon til besøkende med nedsatt funksjonsevne?

Prosjektet vil bidra til et grunnlag for en digitalisert modell for informasjonsformidling.

---

<sup>1</sup>

[https://assets.simpleviewcms.com/simpleview/image/upload/v1/clients/norway/in\\_handbok\\_final\\_online\\_191115\\_df8f6ecc-f7ff-4309-848d-884196b6f208.pdf](https://assets.simpleviewcms.com/simpleview/image/upload/v1/clients/norway/in_handbok_final_online_191115_df8f6ecc-f7ff-4309-848d-884196b6f208.pdf)

## BAKGRUNN FOR PILOTEN

Markedet for reiselivet er sammensatt og mangfoldig. Mennesker med funksjonsnedsettelse, og behov for bedre tilgjengelighet og tilrettelegging utgjør i overkant av 15- 18 prosent av befolkningen (Bufdir).

Det er gjort noen undersøkelser knyttet til reiselivets formidling av informasjon om tilgjengelighet som er rettet mot besøkende med funksjonsnedsettelse, i norsk sammenheng. Både Norsk turistutvikling AS og Nordlandsforskning AS har gjennomført mindre undersøkelser. Alle undersøkelser peker i retning av at det i stor grad er mangel på korrekt og pålitelig informasjon. Dette stemmer også overens med funn i internasjonal forskning (Domínguez Vila m.fl 2019, Buhalis og Darcy 2010, Darcy og Dickinson 2009)

### Om reiselivet

Ulike undersøkelser viser at

- Det i liten grad finnes informasjon om tilgjengelighet /universell utforming hos reiselivsbedrifter eller destinasjoner
- en rekke bedrifter informerer om at de er handikappvennlig, men det er usikkert hva de bygger informasjonen på
- mange reiselivaktører opplyser at de ikke har tenkt på, eller vet *hvordan og hva* de skal informere om
- Det er i hovedsak hotellkjeden Scandic som har faktainformasjon, noe som gjør at mange mennesker med nedsatt funksjonsevne velger Scandic Hoteller som bosted på reise.

En spørreundersøkelse gjennomført av Norsk Turistutvikling<sup>2</sup> i 2017, viser at en av de største barrierene i reiselivet, er feilaktig og/eller utilstrekkelig informasjon. Undersøkelsen viser at respondentene oppgir følgende:

- 46 prosent - manglende informasjon om tilgjengelighet på destinasjon
- 37 prosent - unøyaktig informasjon om tilgjengelighet
- 46 prosent - mangel på kunnskap hos ansatte i bedriftene
- 37 prosent - utfordringer med det fysiske på destinasjon

### Hvor ønsker de å finne informasjon?

- De fleste ønsker å finne relevant informasjon for mennesker med nedsatt funksjonsevne der annen reiselivsinformasjon finnes.
- 41 % kunne tenke seg et symbol ved bedrifter som er universelt utformet basert på en norsk standard.

---

<sup>2</sup> <https://norskturistutvikling.no/>

## Barriere for å reise

- 70 % av de som svarte har en følt barriere for å delta på reiser i ferie, fritid og jobb i Norge. (Norsk Turistutvikling, 2017)

## **BARRIÉRER I KUNDEREISEN – FUNN I PROSJEKTET OPPLEVELSER FOR ALLE.**

I OPA prosjektet er det gjennomført intervjuer med 35 personer med nedsatt funksjonsevne. Informantene er tilfeldig valgt fra funksjonshemmedes interesseorganisasjoner. Noen av disse intervjuene er gjennomført som gruppeintervjuer, andre er gjennomført som individuelle intervjuer, enten ansikt til ansikt eller pr. telefon. Noen av informantene er deltagere i råd for likestilling av funksjonshemmede, eller eldreråd

I dette datamaterialet, som er relatert til informasjon i reiselivet, finner vi blant annet at reisende med funksjonsnedsettelse peker på at:

- det er mangel på kunnskap og kompetanse i reiselivsnæringen, det er satt lite søkelys på gjestenes funksjonsnivå i produktutvikling og i informasjon til markedet. Noe som blant annet gjenspeiles i utforming og service.
- det er vanskelig å finne pålitelig og relevant informasjon
  - mange trenger å planlegge reisen i detalj, pålitelig informasjon er viktig slik at man slipper å bruke store deler av oppholdet til å finne ut av ting
- det er vanskelig å ha tillit til den informasjon som blir gitt
  - det er for lite informasjon og mye av den informasjonen som finnes er ikke korrekt informasjon (kommer frem i andre undersøkelser også)
- korrekt informasjon er viktig så man unngår ubehagelige situasjoner og uønsket oppmerksomhet
- Informasjon er viktig, slik at man slipper å bruke tid og energi på reisemålet
- mye tilrettelegging er basert på rullestolbrukere, og at eksempelvis syn og hørsel ikke er prioritert
- synshemmede opplever å ha få muligheter til å ta del i opplevelser
- det er tryggere å ha sin ferie- og fritid i urbane områder fordi sjansen for å finne områder/oplevelser/aktiviteter som er tilgjengelige er større, enn i rurale områder
- opplevelse av trygghet er nødvendig for at reisen og oppholdet på reisemålet skal bli bra
- mange ofte drar tilbake dit de er kjent, og vet at det fungerer godt
- de ofte reiser sammen i grupper med venner, familie etc. Har en av deltagerne redusert funksjonsnivå, kan denne bli bestemmende for hvilket reisemål som blir valgt
- de baserer seg på info fra andre funksjonshemmede, familie.
- flere henter informasjon fra lukkede grupper i sosiale medier

## **MÅL FOR PILOTEN**

Piloten hadde som målsetting å utvikle et grunnlag for digital informasjonsformidling knyttet til universell utforming og tilgjengelighet i en reiselivsbedrift, og deretter teste ut denne webbaserte informasjonen og få innspill og tilbakemeldinger fra personer med funksjonsutfordringer.

På bakgrunn av bestemmelser om Universell utforming i nye bygg, finnes det i dag flere norske bedrifter som er relativt godt tilrettelagt mht. universell utforming, og dermed tilgjengelig for mange. Hos mange bedrifter finnes det imidlertid lite tilgjengelig informasjon om dette. Internasjonal forskning peker på at relevant informasjon for mulige gjester med tilretteleggingsbehov, gir trygghet for at oppholdet på reisemålet/destinasjonen blir så enkelt og godt som mulig, og gir valuta for pengene (Vila et al., 201; Mangani & Bassi 2019; Buhalis, D., & Michopoulou 2011).

## **METODISK FREMGANGSMÅTE**

Skien Fritidspark har vært pilotbedrift, med utprøving av en informasjonsmodell på bedriftsnivå. Det er faste ansatte i bedriften som har vært ansvarlig for gjennomføringen av aktivitetene i piloten

Norsk Turistutvikling AS (NTU), har vært koordinator og veileder for denne bedriften i piloten. NTU har på bakgrunn av sin erfaring med universell utforming i reiselivet, utarbeidet et registrerings skjema, en veileder og modell for informasjon om tilgjengelighet og tilrettelegging for alle, på bedriftsnivå og destinasjonsnivå.

Veilederen er utarbeidet med utgangspunkt i kravene i;

- NS 11036:2018 Universell utforming - Tjenester - Likeverdig tilgang til reiselivsopplevelser
- NS 11005:2011 Universell utforming av opparbeidete uteområder - Krav og anbefalinger
- For nye bygg og alle bygningsmessige endringer som er søknadspiktig etter Plan- og bygningsloven, vil krav til universell utforming i TEK 17 være gjeldende. Norsk Standard bør benyttes i tillegg for å registrere fakta om kravene til inventar, drift, informasjon, skilting mv.

Tilrettelegging for gode opplevelser for alle, gjelder både det rent byggetekniske, inventar og utstyr, utearealer, drift, informasjon og de ansattes kompetanse. Veilederen forklarer hvordan kartlegging bør foretas ved bruk av ulike verktøy og målemetoder.

Det ble gjort registrering av på forhånd utvalgte fasiliteter/arealer ved Skien Fritidspark, og med søkelys på fire grupper av funksjonsnedsettelse (se kap. 6.1). Registrerings- skjemaet ble benyttet for å skaffe tilveie faktainformasjon som skal brukes som grunnlag for informasjonsformidling på egne nettsider.



Lofotr Vikingmuseum(LV) deltok også som bedrift i prosjektet, og gjorde kartlegginger i egen bedrift.

Medlemmer fra FFO Vestfold og Telemark har bidratt med testing av

1. Innhold og omfang av informasjon
2. Presentasjon av informasjon på bedriftens hjemmesider.

Universitetet i Sør-Øst Norge, har vært ansvarlig for følgeforskning i piloten og inngår i prosessene.

### **OM SKIEN FRITIDSPARK**

Skien fritidspark er et av Norges største og mest komplette idrett- og fritidsanlegg, og markedsfører seg med opplevelser både sommer og vinter. Parken ligger 3 km utenfor Skien sentrum, på Klosterskogen. Fra Oslo tar det ca. 2 timer i bil til parken, som dermed inngår i et betydelig nærmarked for fritidsparken.

Skien fritidspark består av mer enn 20 000m<sup>2</sup> med innendørs anlegg til bruk for store og små. Totalt disponerer Fritidsparken ca. 1000 dekar hvorav store deler består av et variert turterreng i skogsområde. Anlegget har 3 store idrettshaller: Skienshallen med idrettsgulv, 3 000m<sup>2</sup>, flerbrukshallen med parkettgulv, 1 000 m<sup>2</sup>, Ishallen med to isflater, garderober og kafe, 4 000m<sup>2</sup>. Hotell Fritidsparken ligger midt i parken og sammen utgjør Skien fritidspark og Hotell Fritidsparken et bredt tilbud både for enkeltindivider, vennegrupper, familier, idrettslag, bedrifter og organisasjoner.

I 2018 mottok hotellet *Tilgjengelighetsprisen* for sin renovering av fellesområder, møterom m.m. Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) og det kommunale Rådet for likestilling av mennesker med nedsatt funksjonsevne deltok i planleggingen. På hjemmesiden til Skien Fritidspark står det blant annet:

*«Hotell Fritidsparken har gjort det mulig for familier som har en funksjonsnedsettelse å virkelig ta en ferie med mening. Her er det tenkt på det meste. Det er nok det som er helt unikt, at en familie uansett funksjon virkelig kan utfolde seg og være aktive sammen som en familie. Har du lett etter et feriesenter for hele familien? Vel, her har du det.»*

Vibecke Selliken, Norges Handikapforbund Oslofjord Vest

*«Vi er imponert over hva hotellet og parken gjør for tilgjengelighet for alle, og spesielt for de med store hjelpebehov. I august 2020 var vi på befaring for å teste de nye HC-rommene, samtidig som vi ville prøve flere aktiviteter. Vi ble positivt overrasket over at de nye HC-rommene er så bra. Vi mener det er unikt i Norge å ha så godt tilrettelagte HC-rom i umiddelbar nærhet til så mange tilrettelagte aktiviteter. Det gjør oss tryggere på å invitere*

*våre medlemmer, med behov for mange hjelpemidler og mye assistanse, til møter og aktive uker.» Styret i Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon, avd. Vestfold og Telemark*

Skien Fritidspark er med andre ord et godt tilgjengelig aktivitetstilbud, med noe for enhver smak. Parken hadde i likhet med mange andre aktører innen reiseliv o.l. likevel ikke vektlagt å informere om sitt godt *tilrettelagte* tilbud, eller lagt det inn som del av sin markedsføringsstrategi.

Nå prosjektet gjorde en gjennomgang av parkens hjemmesider var det svært vanskelig å finne relevant informasjon om tilgjengelighet. Dette ble utgangspunktet for piloten.

## **GJENNOMFØRING AV PILOTEN**

I denne piloten er det gjennomført 6 felles møter via Teams, med de ulike aktørene. I tillegg ble det arrangerte ett samlet møte via Teams, med mål om å teste den «nye» informasjonen som er utviklet, og som deretter skal legges ut på hjemmesidene til Skien fritidspark.

Den pågående korona pandemien gjorde det umulig å arrangere workshops med fysisk oppmøte, som opprinnelig planlagt. I tillegg til møtene via Teams, har det derfor vært hyppig kontakt og korrespondanse via telefon og epost mellom prosjektets pilotkoordinator/veileder og bedriften under arbeidet med piloten.

Lofotr Vikingmuseum utførte også registreringer med utgangspunkt i registreringsskjema og veileder, på flere av sine fasiliteter. De formidlet sine erfaringer og kom med innspill som gjelder registreringen, på fellesmøtene.

I arbeidet med å *legge ut* faktainformasjon hadde Skien Fritidspark og rådgiver (NTU) kommunikasjon i hovedsak gjennom epost og virksomhetens nettsider.

### **PILOT – SKIEN FRITIDSPARK – VALGTE OMRÅDER**

For å kunne gjøre testing i piloten ble det besluttet å utarbeide et registreringsskjema for følgende fasiliteter;

- parkering, adkomst og inngangsparti
- resepsjon/informasjon/billettsalg
- kommunikasjonsarealer
- toaletter
- garderobes og dusjer
- bad/svømmehall
- informasjon, skilting og veifinning

Registreringsskjemaet har registreringer som er basert på mennesker med;

- nedsatt bevegelighet
- nedsatt hørsel
- nedsatt syn
- astma og allergi.

Skien fritidspark har mange ulike fasiliteter, som ikke er vanlig ved de fleste reiselivs- og opplevelsesanlegg.

TEK 17<sup>3</sup> gjelder for nye bygg og endringer på bygg som er søknadspliktig. Den har på en del områder større og flere krav til universell utforming enn norsk standard. I denne piloten er det færre forhold det skal registreres fakta på. Dette er gjort en avveining mellom en overkommelig registrering for reiselivs- og opplevelsesbedrifter og mengden informasjon som skal deles, og markedets mangfoldige behov for informasjon. Det er ikke mulig å dekke alles behov for faktainformasjon.

### **OM VEILEDEREN**

Det ble utarbeidet en veileder for hvordan registreringen kan gjennomføres ved hjelp av ulike verktøy, som f.eks. stigningsgrad, frie bredder, kontraster osv. Veilederen inneholder krav til tilgjengelighet og tilrettelegging for ulike fasiliteter, slik at den som registrerer fakta kan få mer kunnskap og foreta riktig registrering. Dette skal danne et godt grunnlag for å gi informasjon om hvordan virksomheten er tilrettelagt.

Veileder inneholder anbefalinger om hvilke bilder som bør viser. Bilder er viktig og et godt verktøy i formidling av tilgjengelighet og tilrettelegging for mennesker med nedsatt funksjonsevne og andre som har behov for denne type informasjon. Bilder bør ha bildetekst som leses opp (tale) når det benyttes verktøy for opplesning av tekst for mennesker med nedsatt syn og mennesker med dysleksi.

### **SYMBOLBRUK**

I Norge har vi ikke en standard for symbolbruk. Her er de gamle internasjonale symboler, men de er under revidering og det vil komme nye. Det mangler symbol for allergikere og astmatikere. Vi har benyttet disse symbolene i piloten.



---

<sup>3</sup> <https://dibk.no/regelverk/byggteknisk-forskrift-tek17>

## Gode opplevelser for alle

Registrering av fakta og veiledning

Alle reiselivs- og opplevelsesbedrifter kan ikke bli optimale for alle, men alle kan bli bedre for flere!



Eksempel på registrering av fakta for parkering og adkomst:

## Registrering av fakta

Her registreres faktainformasjon for virksomheten

### 1. Parkering og adkomst

- Antall Hc parkeringsplass(er):
  - Antall meter fra parkering til inngangsparti:
  - Bratteste stigningsgrad fra parkering til inngang:
  - Gjennomsnittlig stigning fra parkering til inngang:
  - Visuell og taktil markering av gangbane: Ja/nei
  - Høyeste nivåforskjell \_\_\_\_ cm
  - Belegning:
- Av- og påstigning \_\_\_\_ m fra inngangsparti
  - Stigningsgrad på gangadkomst fra av-/påstigning til inngang:
  - Høyeste nivåforskjell: \_\_\_\_ cm
  - Belegning:

Bildetips: Ta bilde fra parkering til inngang hvis mulig. Få med belegning

## Hvordan bør ulike fasiliteter være? -krav og anbefalinger

Her følger en veileder for hvordan ulike fasiliteter bør være slik at det kan bli gode opplevelser uten utfordringer og irritasjoner for de aller fleste. Kartleggingen tar utgangspunkt i denne veilederen. Bildene er eksempler på bilder som dere kan ta for å vise hvordan forholdene er.

### 1 Parkering og adkomst

#### Parkering

- 5 % av parkeringsplasser og minimum 1 skal være skilta og merka parkeringsplasser for mennesker med forflytningsvansker dersom virksomheten har egne parkeringsplasser;
- så nær inngangen som mulig - oppgi antall m fra parkering til inngang
- Skiltet og oppmerket - bredde  $\geq 4,5$  m og lengde  $\geq 6$  m. Det er viktig at den er så stor at en rullestolbruker kan komme ut på siden - eller bak bilen.



Parkering som er både oppmerket og skiltet

#### Adkomst fra parkering

Adkomst fra parkering til inngang bør være så enkel og sikker som mulig:

- stigningsgrad på  $\leq 1:15$ , på strekninger  $> 5,0$  m
- stigningsgrad på  $\leq 1:12$  på strekninger  $< 5,0$  m
- hvileplan på  $\geq 1,6$  m x  $1,6$  m for hver  $1,0$  m høydeforskjell
- nivåforskjeller  $\leq 2$  cm
- underlag som er jevnt, fast, sklisikkert og uten sprekker  $\leq 1$  cm.
- gangbanen bør ha naturlige eller bygde ledelinjer som er visuelle (luminanskontrast  $\geq 0,4$ ) og følbare fra parkering/avstigning til inngangsparti.
- gangbanen må være fri for løst utstyr som søppeldunker, blomsterurner, skilt mv. Lyktestolper og benker bør stå utenfor gangbanen.

Det bør ikke være askebegeer og røyking i gangsoner fra parkering til inngangsparti.



Godt synlig og taktil avgrensning av gangbane til inngang. En godt synlig og følbare kant mellom asfalt/grus og gress er tilstrekkelig.

Eksempel fra veilederen på parkering og adkomst:

## OM INFORMASJON PÅ NETTSIDER

Informasjonen om tilgjengelighet og tilrettelegging på virksomhetens nettsider bør også være universelt utformet og følge forskrift om universell utforming av IKT-løsninger som stiller krav om at nettsider må oppfylle 35 av 61 suksesskriteriene i standarden Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold (WCAG) 2.0.

<https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/wcag-20-standarden>

I korte trekk bør nettsiden:

- Være enkel å finne ved å vises på åpningside eller i toppmenyen
- Gi brukeren et tekstalternativ for innhold som ikke er tekst.
- Gi brukeren et alternativ når innholdet presenteres kun som video eller lyd.
- Tilby teksting for video med lyd.
- Presenter innhold i en meningsfull rekkefølge.
- Bildetekst som leses opp ved bruk av skjermleser
- Kontrastforholdet mellom teksten og bakgrunnen er minst 4,5:1
- Tekst kan bli endret til 200% størrelse uten tap av innhold eller funksjon
- Bruk tekst i stedet for bilder av tekst
- All funksjonalitet skal kunne brukes kun ved hjelp av tastatur
- Linker skal markeres med mer enn annen farge

Eksempel fra faktainformasjon om parkering, adkomst og inngangsparti



### Generell informasjon

Generell informasjon om tilgjengelighet hos Skien fritidspark

[Les mer...](#)



### Parkering, adkomst og inngangsparti

Velkommen til Skien fritidspark! Her finner du informasjon om tilgjengeligheten for å kunne planlegge ditt besøk.

[Les mer...](#)



### Badeland

Velkommen til badeland! Her finner du informasjon om tilgjengeligheten for å kunne planlegge ditt besøk.

[Les mer...](#)



### Hotell

Velkommen til Hotell fritidsparken! Her finner du informasjon om tilgjengeligheten for å kunne planlegge ditt besøk på hotellet.

[Les mer...](#)



## Parkering, adkomst og inngangsparti

Velkommen til Skien fritidspark! Her finner du informasjon om tilgjengeligheten for å kunne planlegge ditt besøk.

Vi ønsker at alle våre gjester skal få muligheten til å oppleve Skien fritidspark og det vi har å by på. Hvis du har en funksjonshemming eller av andre årsaker har spesielle behov, har vi her samlet informasjon for bevegelsesevne, allergikere/astmatikere, synsevne og hørselsevne som ønsker å komme til skien fritidspark og hvordan enklest mulig planlegge ditt besøk hos oss.



### Bevegelsesevne

6 HC parkeringsplasser, 6 ladestasjoner med god og romslig plass. Flatt og åpent fra parkering til inngangsparti.

[Les mer](#)



### Synsevne

Visuelle og taktile markeringer, god belysning, blindeskrift, god bredde for adkomst til badeland med ansatte som åpner port.

[Les mer](#)



### Hørselsevne

Ingen teleslynge, tekstinformasjon kun i engelsk brosjyre

[Les mer](#)



### Allergikere/astmatikere

Røykfritt, skiltet, ingen heldekkende tepper og ingen allergifremmende planter.

[Les mer](#)

## TESTING AV INFORMASJON

Informasjonen om tilgjengelighet og tilrettelegging på nettsiden til Skien Fritidspark ble testet av medlemmer fra FFO Vestfold og Telemark på et Teams-møte. Dette var medlemmer med ulike behov for informasjon, både med hensyn til type og omfang.

Medlemmene ble tilsendt informasjon og kobling til nettsiden på forhånd, slik at de kunne gjøre seg godt kjent med og teste informasjonen før møtet. De viktigste tilbakemeldingene som kom fra representantene var:

- Det er viktig at informasjonen er godt synlig på åpningsiden til bedriften
- Alle bilder må ha bildebeskrivelse som leses opp, ved bruk av skjermleser

- Informasjonen var enkel å finne for de ulike fasiliteter når man først fant den på åpningssiden
- Det var tilstrekkelig med informasjon, og den faktainformasjonen som er der bør være med.

## **ERFARINGER FRA ARBEIDET I SKIEN FRITIDSPARK**

Ansatte ved Skien Fritidspark har vært svært engasjert i arbeidet med registrering og produksjon av informasjon på bedriftens nettsider.

Oppsummert er erfaringene med registrering som følger:

- Det har gått greit med registreringen med støtte i den skriftlige veilederen som ble utarbeidet
- Kartleggingen og registrering er noe tidkrevende. Ansatte i bedriften brukte ca. to dagsverk på nødvendig kartlegging og registrering av parkering, adkomst, foaje, skranke, informasjon og skilting, toaletter, garderober og badefasiliteter.
- Det er en del arbeid med registrering første gang, men dette er i hovedsak en engangsjobb, og evt. endringer kan, i de fleste tilfeller, relativt raskt legges til.
- De ansatte har lært mye om egen bedrift og virksomhet, og hvordan de ulike fasiliteter faktisk er utformet.
- Ansatte i bedriften har på generelt grunnlag lært mye om betydningen av tilgjengelighet og tilrettelegging for alle
- Ansatte i bedriften har fått mer kunnskap og kompetanse, slik at de i enda større grad enn tidligere er i stand til å svare adekvat og korrekt på spørsmål fra besøkende med ulike behov.
- Vedlikehold av registreringen blir utført ved behov ut fra endringer som skjer
- Det vil bli gjort en gjennomgang av foreliggende faktainformasjon en gang i året
- Som bedrift er Skien Fritidspark stolt over at de har utført denne kartleggingen, registreringen og formidlingen av faktainformasjon, og opplever at de har tatt et viktig samfunnsansvar.

## **ERFARING MED UTLEGGING AV INFORMASJON PÅ NETTSIDER**

Det ble en del prøving og feiling da faktainformasjonen skulle presenteres på bedriftens nettsider. Det var en noe tidkrevende prosess å finne en god måte å legge ut informasjonen på, og ikke minst *hvor* den skulle plasseres på websiden slik at denne informasjonen fremsto som tydelig og intuitiv.

Det ble et tett samarbeid med mange tilbakemeldinger fra rådgiver, og web siden ble omhyggelig testet av medlemmer fra FFO Vestfold og Telemark. Med bakgrunn i tilbakemeldinger og innspill ble informasjonen bearbeidet til det var enighet om et resultat som kunne offentliggjøres på bedriftens nettsider.



Resultatet av kartleggingen til Skien Fritidspark er lagt ut på nettsiden til virksomheten. Skien Fritidspark har lagt ut informasjonen ut fra de muligheter og ressurser de hadde og med hensyn til mulighetene bedriftens web løsningen gir. Det er ikke leid inn noen med webkompetanse. I stedet har man benyttet allerede eksisterende kompetanse i bedriften. Dette var en god test på om virksomheten har kompetanse og ressurser til å utføre dette arbeidet.

Skien Fritidspark har også en hotelldel, som ikke har vært en del av piloten, men Skien Fritidspark har i ettertid gjort en kartlegging av denne, og presentert faktainformasjon om den på sine hjemmesider.

## **KORT OPPSUMMERING**

Korrekt og pålitelig informasjon er helt nødvendig for dem som er avhengig av å gjøre grundig planlegging av sine reiser. Det er stor ulikhet i personers evne og mulighet til å gjøre endringer eller improvisere på en reise, og i behovet for å føle trygghet. Skien Fritidspark som reisemål er i utgangspunktet godt tilrettelagt. På den måten kunne man i denne piloten konsentrere arbeidet om kartlegging, registrering og formidling av informasjon.

Piloten har gitt interessante erfaringer, som blant annet har vist at slike utviklingsprosesser kan gjennomføres på en god og relativt lite ressurskrevende måte i dette tilfellet både for Norsk Turistutvikling AS og for bedriften som gjennomfører registrering av fakta og innlemmer dette i sin informasjonsformidling. Piloten har vist at man i stor grad kan benytte allerede eksisterende IKT ressurser til å forbedre informasjonen om tilgjengelighet.

Den kompetanseheving og bevisstgjøring hos ansatte som piloten har bidratt til vil gjøre det er enklere for de ansatte å forstå og å gi adekvate svar på henvendelser hvis reisende med funksjonsnedsettelse trenger flere opplysninger. En større forståelse for helheten i tilbudet blant ansatte i bedriften, vil kunne få betydning for bedriftens servicenivå og renommé.

Pandemien har påvirket gjennomføringen av piloten, slik at arbeidet ikke har inkludert destinasjonsnivået.

## **ANBEFALINGER**

På bakgrunn av erfaringer med piloten har vi skissert følgende anbefalinger:

- Faktainformasjon må oppdateres ved behov og alle data gjennomgås en gang i året eller oftere dersom det skjer endringer. Dette er en god sjekk på om alt er i orden, at kvaliteten er god og vedlikehold er utført på korrekt måte.
- Optimalt bør en digital løsning etableres slik at faktainformasjonen som registreres og legges på nettsidene til virksomhetene kan komme opp ved filtrering og være søkbar

Informasjon om tilgjengelighet og tilrettelegging for alle;

- bør bygge på fakta
- må bygge tillit i markedet
- informasjonen bør være der man søker etter reiselivsinformasjon
- viktig å gi informasjon om hvordan det er, selv om det ikke tilfredsstillende alle krav, slik at de reisende selv kan bedømme hvorvidt reisemålet/bedriften kan gi gode opplevelser, eller byr på utfordringer
- bør være enhetlig i Norge slik at det er enkelt å finne informasjon og orientere seg i informasjon
- Bedriftene er eiere og ansvarlig for egen informasjon
- Bedriftene registrerer faktainformasjon ut fra gitt indikatorer ved hjelp av kartleggingsskjema og veileder
- Informasjonen kan kvalitetssikres med tilbakemelding fra gjester/besøkende
- Destinasjonsselskapene kan gi informasjon på sine nettsider om hvilke bedrifter som har faktainformasjon om tilgjengelighet ut fra gitte indikatorer

### **Vurdering av sertifisering/merkeordning kontra faktainformasjon**

Det kan tenkes en løsning med sertifisering eller en merkeordning mht. tilgjengelighet slik som for eksempel miljøsertifisering. Det er både fordeler og ulemper ved å innføre ulike måter å trygge markedet på for at alle skal kunne reise og få gode opplevelser i ferie og fritid.

Sertifisering vil kreve:

- Organisasjon/bedrift som organiserer og drifter ordningen
- Sertifisører som kan sertifisere hver enkelt bedrift
- Det er ressurskrevende og kostnads-krevende

Norsk Standard kan benyttes for kartleggingen av reiseliv- og opplevelsesbedrifter. Dess flere bedrifter som bruker denne standarden og informerer/markedsfører reiselivstilbud som tilfredsstillende denne standarden, dess tryggere kan markedet bli på produkter og bedrifter som benytter standarden og markedsfører/informerer ut fra det. Standarden er utarbeidet i samarbeid med brukerorganisasjonene og reiselivet, De bedrifter som registrerer faktainformasjon med bakgrunn i standardene, må kjøpe standarden hos Norsk Standard.

## EN MULIG MODELL FOR INFORMASJON OM TILGJENGELIGHET PÅ DESTINASJON- OG NASJONALT NIVÅ

Det er mange i markedet som har behov for tilgjengelighetsinformasjon. I tillegg til mennesker med nedsatt bevegelighet, syn og hørsel i større eller mindre grad og/eller astma og allergi osv. vil svært mange eldre, de med barnevogn, vond rygg, vonde hofter og knær, mv. ha god nytte av denne type informasjon i valg av reisemål.

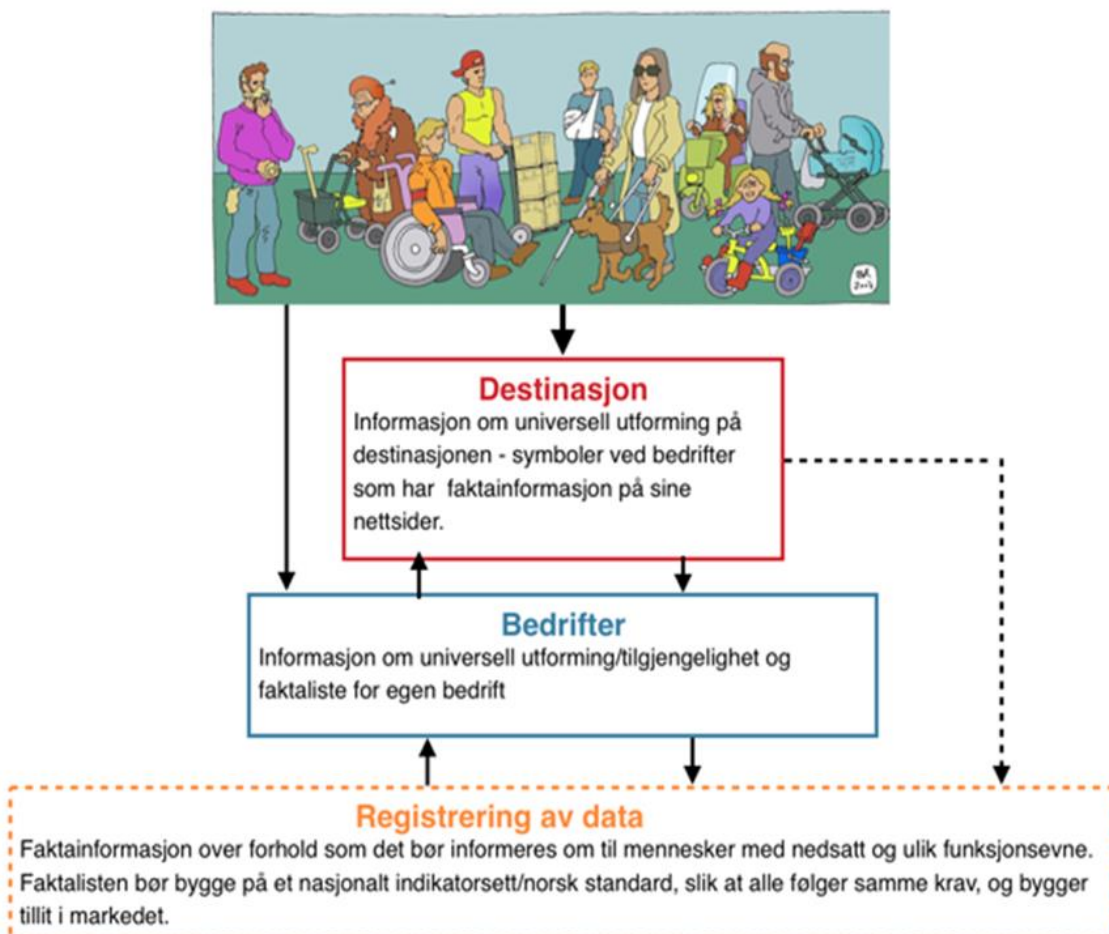
### Bedriftsnivå:

Grunnlaget for informasjonsmodellen forutsetter at det utarbeides faktainformasjon ut fra gitte og ensarta kriterier for virksomheter i reiseliv- og opplevelsesnæringen, og at virksomheter utfører arbeidet med registrering og utlegging av faktainformasjon på egne nettsider, ved hjelp av registreringsskjema og en veileder.

### Destinasjonsnivå:

På destinasjonsnivå kan alle virksomheter, som har denne type faktainformasjon på sine nettsider, få et symbol ved bedriftspresentasjonen på samme måte som virksomheter som er miljøsertifiserte. Hvilke symboler som skal benyttes har ikke vært en del av denne piloten.

Dette kan også gjennomføres på nasjonalt nivå – via Visit Norway.



## Eksempel – Visit Skien

Eksempel på hvordan destinasjonsnivå og nasjonalt nivå kan formidle hvilke virksomheter som har faktainformasjon som bygger på de kriterier som er nevnt under registrering av faktainformasjon.



### Barnefamilier

Her er våre tips til gode opplevelser for hele familien:



- er et eksempel på symbol på virksomheter som har faktainformasjon om tilgjengelighet for alle mennesker. Det bør utvikles et felles symbol for å vise hvilke virksomheter som har denne type informasjon på sine nettsider

### VIDERE FORSKNING OG UTVIKLINGSARBEID

Det er behov for videre forskning på hvordan bedriftene best kan kartlegge og formidle god og pålitelig informasjon til gjester med funksjonsnedsettelse som har behov for å kunne planlegge sine reiser med stor detaljeringsgrad. Flere internasjonale destinasjoner har satset

på accessible tourism og tilgjengelighet for å øke sin attraksjonskraft og få et konkurransefortrinn. Med tanke på regjeringens visjon om et samfunn for alle, bør også norsk reiseliv ta del i denne utviklingen.

Videre problemstillinger i norsk kontekst kan være relatert til

- ansvarsfordeling/roller i utvikling av bedre og mer tilgjengelig informasjon i reiselivet
- verktøy for reiselivsbedrifter relatert til faktainformasjon om bedrift/produkt
- problemstillinger knyttet til samarbeid mellom offentlige aktører og næringsliv/reiseliv
- behov for kompetanseheving hos både offentlige og private aktører
- hvordan et sesongbasert reiseliv skal beholde relevant kompetanse
- utvikling og bruk av digitale løsninger til for informasjonsformidling m. m.

## Referanser

Bardal, Kjersti G; Fabritius, Merete K; Bliksvær, Trond (2020). *Kollektivtransport i et reiseliv tilgjengelig for alle - Erfaringer fra Nordland*. BODØ: Nordlandsforskning 2020 (ISBN 978-82-7321-801-8) 56 s

Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168.

Buhalis, D., & Darcy, S. (Eds.). (2010). *Accessible tourism: Concepts and issues*.

Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.

Domínguez Vila, T., Alén González, E., & Darcy, S. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 140-156.

Domínguez Vila, T., Alén González, E., & Darcy, S. (2018). Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world. *Disability and rehabilitation*, 40(24), 2895-2906.

Mangani, A., & Bassi, L. (2019). Web information, accessibility and museum ownership. *International Journal of Tourism Policy*, 9(4), 265-281.

Solbakken, Torhild J; Fabritius, Merete K. (2018) *Informasjon om tilgjengelighet i reiselivet*. Lillehammer: Norsk Turistutvikling AS 2018 25 s.