



NORDLANDSFORSKNING
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE

TILGJENGELIG REISELIV I NORGE – ERFARINGER OG PREFERANSER

**Funn fra prosjektet ACCESSTOUR – Accessible tourism
for inclusion and value creation**



Karin Marie Antonsen, Merete Kvamme Fabritius, Trond Bliksvær,
Reidun Jahnsen, Tor Erik Nyquist, Viljar Aasen og Ingeborg Nordbø



NORDLANDSFORSKNING
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE

Tilgjengelig reiseliv i Norge – Erfaringer og preferanser

Funn fra prosjektet ACCESSTOUR – Accessible tourism for inclusion and value creation

Karin Marie Antonsen, Merete Kvamme Fabritius, Trond Bliksvær, Reidun Jahnsen, Tor Erik Nyquist, Viljar



PUBLIKASJONSINFO

Copyright © 2023 NORDLANDSFORSKNING

Utgitt av Nordlandsforskning AS

Forsideillustrasjon: Lofoten Beach Camp Flakstad, foto Karin Marie Antonsen

Nordlandsforskning AS

Postboks 1490

N-8049 Bodø

Tlf. +47 754 11 810

nf@nforsk.no

www.nordlandsforskning.no

Tittel: Tilgjengelig reiseliv i Norge – Erfaringer og preferanser. Funn fra prosjektet ACCESSTOUR – Accessible tourism for inclusion and value creation

NF-Rapport nummer:2/2023

ISBN (digital): 978-82-7321-870-4

ISSN (trykk): 0804-1873

ISSN (digital): 2704-033X

Forfattere: Karin Marie Antonsen, Merete Kvamme Fabritius, Trond Bliksvær, Reidun Jahnsen, Tor Erik Nyquist, Viljar Aasen og Ingeborg Nordbø

Publikasjonsdato: 20.06.2023

Prosjektansvarlig: Nordlandsforskning

Forskningsleder: Ragnhild Holmen Waldahl

Prosjekt: ACCESSTOUR – Accessible Tourism for inclusion and value creation.

Oppdragsgiver: Prosjektet er finansiert gjennom Norges Forskningsråd

Emneord: Tilgjengelig reiseliv, Accessible tourism

Antall sider: 89

Salgspris: 0 NOK



INNHold

FIGURER	3
FORORD	4
SAMMENDRAG	5
1. INNLEDNING	9
1.1. BAKGRUNN FOR PROSJEKTET ACCESSTOUR OG DENNE RAPPORTEN	9
1.2. DISPOSISJON AV RAPPORTEN	10
1.3. SENTRALE BEGREPER.....	11
1.4. PROBLEMSTILLINGER TIL GRUNN FOR SPØRRESKJEMA	19
2. DATAMATERIALE OG METODISK TILNÆRMING	20
2.1. METODISK TILNÆRMING.....	20
2.2. BESKRIVELSE AV UTVALGET.....	20
2.3. INNDELING AV RESPONDENTER I ANALYSENE	25
3. REISEVANER OG PREFERANSER	27
3.1. HVOR OFTE REISER UTVALGET PÅ FERIE OG FRITIDSREISER?	27
3.2. HVOR OFTE REISER UTVALGET PÅ FORRETNINGSREISER?	28
3.3. REISEFØLGE OG ANTALL I REISEFØLGE - FRITIDSREISER	29
3.4. REISEFØLGE FORRETNINGSREISER	31
4. INFORMASJON OG BOOKINGLØSNINGER	32
4.1. VIKTIGSTE KILDER TIL INFORMASJON.....	32
4.2. HVA OPPLEVES SOM DEN VIKTIGSTE INFORMASJONEN?	33
4.3. TILLIT TIL INFORMASJON OM TILGJENGELIGHET	35
4.4. HVOR VANLIG ER DET Å TA KONTAKT MED AKTØRER PÅ REISEMÅLET FØR EN REISE?.....	35
4.5. SAMSVAR MELLOM INFORMASJON OG FAKTISKE FORHOLD.....	37
4.6. HVILKEN INFORMASJON SAVNES OFTEST?.....	38
4.7. TILFREDSHET MED DIGITALE BOOKINGLØSNINGER	38

5.	TRANSPORT – PREFERANSER, ERFARINGER OG INFORMASJON	40
5.1.	TRANSPORTMIDDEL BRUKT PÅ FERIE OG FRITIDSREISER.....	40
5.2.	FORETREKKER UTVALGET REISER MED KORTTEST MULIG REISEVEI?	44
5.3.	TRANSPORTMIDDEL BRUKT PÅ FORRETNINGSREISER	45
5.4.	TILGJENGELIGHETSINFORMASJON OM TRANSPORT	46
5.5.	TILLIT TIL TILGJENGELIGHETSINFORMASJON OM TRANSPORT	47
6.	VALG AV TYPE REISEMÅL, OVERNATTING OG OPPLEVELSER	49
6.1.	URBANE ELLER RURALE PREFERANSER FOR VALG AV REISEMÅL?	49
6.2.	OVERNATTING HOS VENNER OG FAMILIE ELLER PÅ HOTELL?	51
6.3.	NORGE ELLER UTLANDET SOM FORETRUKKET FERIEMÅL?	52
6.4.	NATURBASERTE OPPLEVELSER – PREFERANSER OG ERFARINGER	53
6.5.	KULTURBASERTE OPPLEVELSER – PREFERANSER OG ERFARINGER	57
6.6.	OPPLEVELSE AV Å IKKE KUNNE DELTA.....	60
7.	HJELPEMIDLER – PREFERANSER, ERFARINGER OG INFORMASJON	61
7.1.	AVHENGIGHET AV HJELPEMIDLER PÅ REISEMÅLET.....	62
7.2.	AKTIVITETSHJELPEMIDLER, EN NØDVENDIGHET FOR AKTIV DELTAKELSE PÅ REISEMÅLET	62
8.	ETTER REISEN – TILBAKEMELDING OG OPPFØLGING	64
8.1.	DELING AV ERFARINGER OG TILBAKEMELDINGER	64
8.2.	BLIR TILBAKEMELDINGER FULGT OPP?	65
8.3.	NYTT BESØK.....	66
8.4.	VURDERING AV NORSK REISELIV SAMLET SETT.....	66
8.5.	ANBEFALTE REISEMÅL FRA RESPONDENTENE	67
9.	DISKUSJON OG KONKLUSJON	70
9.1.	HVORDAN KAN KUNDEREISEN BLI BEDRE?	70
9.2.	KONKLUSJON.....	73
	REFERANSER	74
	VEDLEGG	78

FIGURER

Figur 1. Kundereisen basert på Håndbok for reisemålsutvikling (Innovasjon Norge).....	16
Figur 2. Type funksjonsnedsettelse oppgitt av respondentene.....	21
Figur 3. Fordeling av respondentene i 7 aldersgrupper.....	22
Figur 4 Utvalget etter alder og type funksjonsnedsettelse. Prosent.	23
Figur 5: Respondentenes utdanning (N=293).	24
Figur 6. Utvalgets fordeling på inntektsgrupper (brutto husholdningsinntekt). Prosent.	24
Figur 7. Utvalgets fordeling på fem alderskategorier. Prosent.	25
Figur 8: Antall ferie- og fritidsreiser årlig.	28
Figur 9. Antall årlige forretningsreiser.	29
Figur 10. Reisefølge vanligvis på ferie- og fritidsreiser - flere svaralternativ mulig.	30
Figur 11. Antall i reisefølge fritidsreise.	30
Figur 12. Antall i reisefølge fritidsreiser. Svar oppgitt i antall.	31
Figur 13. Informasjonskilder brukt i planlegging av ferie- og fritidsreiser.	33
Figur 14. Hvilken tilgjengelighetsinformasjon er viktigst?	34
Figur 15. Tillit til informasjon.	35
Figur 17. Andel som tar kontakt med aktører på reisemålet eller transportaktører for å sikre at tilgjengelighetsinformasjonen er riktig.	36
Figur 17. Forholdet mellom tilgjengelighetsinformasjon og reelle forhold.	37
Figur 18. Tilfredshet med ulike digitale bookingløsninger.	39
Figur 20: Vanligste transportmiddel på ferie og fritidsreiser, (N=149-288).	41
Figur 20. Påstand «Jeg foretrekker ferier med kortest mulig reise».....	44
Figur 21: Vanligste transportmiddel på forretningsreise (N=51-93).	45
Figur 22. Opplevelser av å finne tilgjengelighetsinformasjon om transportmidler.	47
Figur 23. Tillit til informasjon om transport.	48
Figur 24. Preferanser rurale versus urbane reisemål (N=329).	50
Figur 26. Påstander om foretrukket overnatting på ferie og fritidsreise.	51
Figur 27. Påstander om Norge eller utlandet som foretrukket reisemål.	52
Figur 28. Om naturbaserte motivasjonsfaktorer for å reise.	54
Figur 30. Kjøp av naturbaserte opplevelser siste to år.....	56
Figur 31. Kulturbaserte motivasjonsfaktorer for å reise.	58
Figur 32. Kjøp av kulturbaserte opplevelser siste to år.....	59
Figur 33. Erfaringer med ikke å kunne delta grunnet manglende tilgjengelighet/tilrettelegging.....	60
Figur 34. Spørsmål knyttet til hjelpemidler.....	62
Figur 35. Deling av erfaring og tilbakemeldinger.	64
Figur 36. Oppfølging av tilbakemeldinger.	65
Figur 37. Påstander knyttet til å reise tilbake til samme reisemål/overnatting.....	66
Figur 38. Opplevelsen av norsk reiseliv totalt sett.	67

FORORD

Dette er første rapport i regi av prosjektet ACCESSTOUR som ledes av Nordlandsforskning, men som ikke hadde blitt realisert uten alle partnerne. Vi vil derfor benytte anledningen til å takke:

Takk til Hadsel kommune for at dere, med engasjementet rundt Storheia Arena, bidro sterkt til at initieringen av forprosjektet ble en realitet, og til at Nyksund bedriftsnettverk, Visit Vesterålen. Museum Nord og Hotell Richard With ble med som partnere i ACCESSTOUR.

Takk til partnerne i Lofoten; Destination Lofoten, Reinefjorden sjøhus og Nyvågar Rorbuhotell for å vurdere tilgjengelig reiseliv som viktig, og for at dere ble med i prosjektet tross mange andre jern i ilden. Takk også til aktørene i Telemark; Visit Telemark, Kajakkpadning.no, Telemarkskanalen og Telemark næringshage, og til Skien fritidspark som har bidratt inn i prosjektet med erfaringer. Takk til partnerne Beitostølen utvikling, Øystre Slidre kommune, Beito Husky, Myre gård og Trollrock på og rundt Beitostølen for at dere har tatt imot oss og viser vei. Takk til partner Tromsø Accessible Tours for utrettelig engasjement for et mer inkluderende reiseliv. En stor takk til våre partnere FFO ved Cato Lie og Beitostølen helsesportsenter for at dere gjorde det mulig å gjennomføre denne spørreundersøkelsen ved å dele den i deres kanaler. Takk til forskningspartnerne Universitetet i Sørøst-Norge og SINTEF Digital for at dere ble med på laget. Takk til ENAT, European Network for Accessible Tourism, for all innsikt dere har delt med oss så langt. Vi ser frem til fortsettelsen.

Takk til Norges Forskningsråd for finansiering av forskning på inkluderende reiseliv i Norge, og til alle partnerne som var med og sparret på spørreskjemaet. Sist, men ikke minst; takk til alle dere som tok dere tid til å svare på det omfattende spørreskjemaet! Uten dere hadde vi ikke fått den innsikten som vi nå har om erfaringer med å reise i Norge for mennesker med ulike funksjonsnedsettelse.

Svolvær, Bodø, Oslo, Bø og Beitostølen

Karin Marie Antonsen (prosjektleder)

*Merete Fabritius | Trond Bliksvær | Reidun Jahnsen | Tor Erik Nyquist | Viljar Aasen |
Ingeborg Nordbø*

SAMMENDRAG

Denne rapporten oppsummerer funn fra en spørreundersøkelse om erfaringer med å reise i Norge. Målgruppen for spørreskjemaundersøkelsen har vært personer med funksjonsnedsettelse. Vi håper rapporten vil være nyttig for både reiseliv, offentlig sektor, transportaktører og forskningskollegaer.

Undersøkelsen ble sendt til 2304 personer via lenke i invitasjon sendt med e-post. Undersøkelsen ble sendt ut gjennom FFO og Beitostølen helsesportsenter sine kanaler og besvart anonymt.

Utvalget: Av de 330 personene som besvarte undersøkelsen oppga 79 prosent at de har nedsatt bevegelse, 26 prosent kognitive utfordringer mens ni prosent oppga henholdsvis nedsatt syn og nedsatt hørsel. 13 prosent svarte «annet». Flere respondenter oppga også at de har flere typer funksjonsnedsettelse.

Reisevaner og reisefølge: 45 prosent oppga at de reiser på ferie og fritidsreiser tre til fem ganger i året, 13 prosent at der reiser seks ganger eller mer, mens 37 prosent oppga at der reiser på ferie- og fritidsreiser en til to ganger i året. Fire prosent svarte at de reiser sjeldnere enn en gang i året.

Forretningsreiser var bare aktuelt for 33 prosent av utvalget. 10 prosent svarte at de gjør dette tre ganger i året eller mer, mens 13 prosent oppga at de gjør dette en til to ganger årlig og 9 prosent mindre enn en gang i året.

Familie og partner er, ifølge svarene i denne undersøkelsen, vanligste reisefølge på ferie- og fritidsreise etterfulgt av venner. 62 prosent oppgir familie som vanligste reisefølge, mens 36 prosent svarer partner og 34 prosent venner. 18 prosent oppgir at de vanligvis reiser alene. 13 og 11 prosent oppgir at de vanligvis reiser med henholdsvis ledsager eller på organiserte gruppereiser.

Informasjon og bookingløsninger: Blant utvalget for denne undersøkelsen er familien den viktigste kilden til informasjon, etterfulgt av reisemålets offisielle nettside og andre personer i samme situasjon. Informasjon om henholdsvis parkering, adkomst og uteområder, rom og bad og toalettfasiliteter er videre vurdert som den aller viktigste informasjonen, og er vurdert som viktig i stor grad eller i svært stor grad av over 75 prosent av utvalget. Også informasjon om henholdsvis tilgjengelige naturopplevelser, kulturopplevelser, serveringslokaler og fellesarealer er vurdert som viktig for mange (over 60 prosent). Over halvparten oppgir også at informasjon om utstyr/hjelpemidler er viktig. Det er et stort gap mellom vurderingen av viktigheten og i hvilken grad utvalget finner tilstrekkelig informasjon på alle disse områdene.

Tillit til informasjon: Over halvparten oppgir at de har tillit til den informasjonen som er tilgjengelig, mens 17 prosent oppgir at de i liten grad har dette. Halvparten svarer at de

ofte eller svært ofte tar kontakt med aktører på reisemålet for å forsikre seg om at informasjonen er tilgjengelig, mens i underkant av 40 oppgir at de sjelden gjør dette. Hva angår manglende samsvar mellom informasjon og faktiske forhold på reisemålet er det henholdsvis størst gap på forhold som gjelder tilrettelagte uteområder og naturopplevelser, tilgang til hjelpemidler, tilrettelagte kulturopplevelser, toaletter i fellesområder og spisesteder/barer. Transport er det området hvor utvalget i minst grad oppgir avvik mellom informasjon og reelle forhold. Av informasjon som ofte mangler trekkes følgende frem i åpne svar; informasjon om tilgjengelighet, adkomst og fremkommelighet med rullestol, informasjon om avstander og stigningsgrad, informasjon om trapper, ramper og heis, informasjon om ledsager (eventuell pris), samt informasjon om tilgjengelighet på kulturarrangementer og om menyer og allergier.

Over halvparten har i stor eller i svært stor grad tillit til informasjon som gis om tilgjengelighet, mens 14 prosent har liten tillit til denne informasjonen.

Tilfredshet med digitale bookingløsninger: Utvalget er mest fornøyd med digitale bookingløsninger for hoteller og overnattingssteder, mens det er flest som oppgir at de er misfornøyd med digitale bookingløsninger for transport.

Transport: Personbil etterfulgt av fly oppgis som vanligste transportmidler på både ferie- og fritidsreiser og forretningsreiser. Bilen gir både frihet og trygghet, mens fly er en effektiv måte å reise på, dersom barrierene ellers er overkommelige. 60 prosent av utvalget bruker sjelden eller aldri tog som fremkomstmiddel på ferie- og fritidsreiser, noe som kan henge sammen med manglende tilgjengelighet på både tog og jernbanestasjoner i Norge. Nær 80 prosent av utvalget bruker sjelden rutebuss på ferie- og fritidsreiser.

Nesten halvparten av utvalget foretrekker ferier med kortest mulig reisevei.

Valg av type reisemål: Når vi ser på utvalget samlet er det ingen forskjell mellom i hvilken grad utvalget foretrekker å reise til byer og større tettsteder (såkalte urbane reisemål), eller til mindre tettsteder, landsbygd og distrikt (såkalte rurale reisemål). Undersøkelsen viser imidlertid at kun to prosent av respondentene over 60 år foretrekker urbane reisemål, mot 23 prosent i aldersgruppene mellom 26 og 59 år. Respondentene under 16 år er de som i størst grad foretrekker rurale reisemål.

Preferanse for overnatting: Et stort flertall av utvalget - 70 prosent - foretrekker å bo på hotell eller leid overnatting når de er på ferie- eller fritidsreise, mens 26 prosent oppgir at de foretrekker å bo hos familie eller venner.

Viktigste naturbaserte motivasjonsfaktorer for valg av reisemål er naturopplevelser som man kan oppleve på egen hånd, oppleve fjord og fjell og naturfenomener som nordlys og midnattssol. Kun 15 prosent oppgir imidlertid at de har kjøpt naturbaserte opplevelsesprodukter de to siste årene, størst andel blant de yngste og lavest andel blant de over 60 år.

Viktigste kulturbaserte motivasjonsfaktorer for valg av reisemål blant respondentene handler om å oppleve steder, atmosfære og hverdag, men det er også en stor andel som oppgir at å besøke historiske bygninger og steder, oppleve lokal kultur og tradisjoner, gå på kino, teater, konserter og kulinariske matopplevelser motiverer dem til valg av reisemål. En av fire blir også i stor eller svært stor grad motivert ut fra å være tilskuer ved sportsarrangementer. 32 prosent oppgir at de har kjøpt kulturbaserte opplevelsesprodukter på feriereiser siste to år.

41 prosent oppgir at de har opplevd å ikke kunne delta på aktiviteter eller opplevelser grunnet manglende tilgjengelighet eller tilrettelegging. I utdypende svar er det mange som peker på utfordringer knyttet til manglende adkomst grunnet trapper, manglende heis eller ramper, trange døråpninger eller uegnet underlag for rullestol. Flere trekker også frem manglende tilgjengelighet til hav og vann for å kunne bade, fiske, padle eller ro. Avstand fra parkering til aktivitet og feilaktig informasjon oppgitt er også nevnt som årsaker.

Hjelpemidler: 81 prosent oppgir at de er avhengig av å bruke individuelt/personlig tilpassede hjelpemidler når de er på reise, mens 18 prosent er dette av og til. Tre av fire er avhengig av å benytte individuelt tilpasset utstyr til sports- og fritidsaktiviteter, 23 prosent av og til. Nesten tre av fire oppgir at de ønsker eller pleier å leie utstyr på reisemålet, for eksempel sykkel, kajakk, alpinutstyr, mens en av fire gjør dette av og til. Ni prosent svarer at de er avhengig av å låne eller leie hjelpemidler på reisemålet, mens en av fire er dette av og til. Aktivitetshjelpemidler er utstyr som er spesielt utviklet for at personer med funksjonsnedsettelse skal kunne delta i lek og sportsaktiviteter. Personer over 26 år må betale en egenandel på 10 prosent, maksimalt 4000 kroner. Årlig settes det av en ramme over statsbudsjettet til dette, men potten er liten og var i 2020 brukt opp allerede i mars. Aktivitetshjelpemidler er dermed ikke like tilgjengelig som hjelpemidler for dagliglivet, og det er, som undersøkelsen vår viser, større behov for å leie aktivitetshjelpemidler enn vanlige hjelpemidler. Behovet for individuell tilpassing av aktivitetshjelpemidler krever kompetent personale som både kan tilpasse og instruere.

Erfaringsdelinger og tilbakemeldinger etter reisen: Etter reisen er det i størst grad familie og venner man deler erfaringene og tilbakemeldingene med. Noen gir også tilbakemeldinger til reiselivsaktører på reisemålet og til interesseorganisasjoner, transportmyndigheter og transportbedrifter. Over 80 prosent av de som oppgir at de gir tilbakemeldinger til reiselivsaktører og transportbedrifter opplever at deres tilbakemeldinger i liten grad blir fulgt opp og at det skjer endringer.

Potensiale for gjensalg: En stor andel av utvalget i denne spørreundersøkelsen svarer at de foretrekker å reise tilbake til samme reisemål som de har besøkt tidligere (72 prosent) og bo på samme hotell som de har bodd på tidligere (69 prosent). Dette viser at det kan være et stort potensial for gjensalg dersom tilbudene og informasjonen er god.

Anbefalte tilgjengelige reisemål: I åpent spørsmål om reisemål som er særlig godt tilrettelagt er det mange av respondentene som løfter frem Spania og USA. Mange har også valgt å fremheve Tenerife og Barcelona. Av norske reisemål er det henholdsvis Beitostølen, Oslo, Bergen og Dyreparken i Kristiansand som anbefales.

1. Innledning

Denne undersøkelsen er en del av forskningsprosjektet ACCESSTOUR som er finansiert av Norges forskningsråd. Prosjektet har som formål å styrke bærekraftige destinasjoner og lokalsamfunn i distriktet gjennom utviklingen av et mer tilgjengelig reiseliv. Målet er å øke kunnskapen om hvordan tilgjengelige reisemål og lokalsamfunn kan skape verdi for både næring, besøkende og innbyggere med ulike funksjonsnivå. Prosjektet skal utvikle kunnskap, modeller og verktøy som skal kunne tas i bruk av bedrifter og destinasjonsselskap så vel som offentlig sektor.

ACCESSTOUR er både et tverrfaglig og tverrsektorielt prosjekt med 26 partnere fra både forskning og rehabilitering, reiseliv, offentlig sektor og organisasjonsliv.

1.1. Bakgrunn for prosjektet ACCESSTOUR og denne rapporten

En viktig grunn årsak til å studere inkluderende / tilgjengelig reiseliv er at det både nasjonalt og globalt er svært mange mennesker som har en eller flere funksjonsnedsettelse. Ifølge Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har 15 - 18 prosent av befolkningen i Norge nedsatt funksjonsevne¹, mens Verdens helseorganisasjon (WHO) har estimert at det globalt sett er ca. 1,3 milliarder mennesker med signifikante funksjonsnedsettelse² relatert til tap av eller skade på en kroppsdel eller i en av kroppens funksjoner, og til det faktum at funksjonsnedsettelse til en viss grad øker med alderen i form av blant annet nedsatt bevegelse-, syns- eller hørselsfunksjon eller nedsatt kognitiv funksjon. Dette er også tilfellet for ca. 150 millioner mennesker i EU (Eichhorn et al., 2014). I dag er 1 av 5 europeere over 60 år. I Norge er 24 prosent av befolkningen 60 år eller mer, og andelen er forventet å øke til 32 prosent innen 2050³. Den aldrende befolkningen vil øke behovet for tilrettelegging innen reiseliv så vel som innenfor andre tjenester i samfunnet. Rent økonomisk vil det være fornuftig for reiselivsnæringen å være mer tilgjengelig, samt kommunisere om dette til sine potensielle gjester. I 2014 ble det estimert at europeiske reiselivsdestinasjoner gikk glipp av 142 mrd. Euro grunnet manglende tilrettelegging for mennesker med funksjonsnedsettelse (Eichhorn et al., 2014).

En annen viktig grunn til å studere tilgjengelig reiseliv er at det kan bidra til å fremme politiske målsetninger om økt inkludering og likestilling, og mindre diskriminering. I

¹ https://www2.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/nedsatt_funksjonsevne/

² <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

³ <https://www.ssb.no/statbank/table/13599/tableViewLayout1/>. Nasjonale befolkningsframskrivninger, hovedalternativ

Norge vi hatt et juridisk vern mot diskriminering basert på funksjonsnedsettelse siden 2009, og i 2017 fikk vi likestillings- og diskrimineringsloven - en felles lov for likestilling og mot diskriminering for alle diskrimineringsgrunnlag⁴. I loven betyr likestilling; *likeverd, like muligheter og like rettigheter*, og forutsetter *tilgjengelighet og tilrettelegging*. Tilgjengelighet er altså en forutsetning for likestilling (Lid 2020).

Inkluderende reiseliv er omfattet av FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRDP). Ifølge artikkel 30 «Deltakelse i kulturliv, fritidsaktiviteter, fornøyelser og idrett» punkt 5e skal partene «... sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne har tilgang til tjenester fra dem som har ansvar for å organisere fritids-, reiselivs-, fornøyles- og idrettsaktiviteter» (Regjeringen.no, s. 27). Mennesker med funksjonsnedsettelse og dagens eldre søker aktive opplevelser på samme måte som andre reisende (Burns et al. 2013), men mange er fortsatt ekskludert fra å delta i reiselivet. Sentrale barrierer som hindrer deltakelse i reiseliv kan være begrenset fysisk tilgang, holdninger, manglende kunnskap og manglende informasjon (Eichhorn og Buhalis, 2010, se også barrierer omtalt i kapittel 3.1).

Det finnes lite forskning om tilgjengelig reiseliv i Norge, både sett fra næringens og turistens perspektiv. Vi ønsker med prosjektet ACCESSTOUR å bidra til et mer inkluderende reiseliv gjennom blant annet å bygge kunnskap som kan være nyttig for både reiselivsnæringen, offentlig sektor og virkemiddelapparat. Denne rapporten presenterer funn fra en spørreundersøkelse gjennomført i Norge med mål om å bidra med kunnskap om mennesker med ulike funksjonsnedsettelse sine erfaringer med ferie- og fritidsreiser og forretningsreiser og hvilke preferanser utvalget har med tanke på reisemål og opplevelser.

1.2. Disposisjon av rapporten

Vi valgte å legge kundereiseperspektivet (se kapittel 2) til grunn for utviklingen av spørreskjemaet. Rapporten er også langt på vei disponert ut fra hovedfasene i kundereisen og tar for seg sentrale aspekter før, under og etter en reise. Innledningskapittelet går kort gjennom bakgrunnen for ACCESSTOUR-prosjektet, samt sentrale begreper, problemstillinger og antakelser som ligger til grunn for denne rapporten. Kapittel 2 beskriver utvalget som har besvart spørreundersøkelsen og inndelingene som er brukt i analysene. I kapittel 3 presenteres funn om hvor ofte utvalget reiser og hvem som vanligvis er i reisefølge. Kapittel 4 omhandler informasjon og digitale bookingløsninger og bygger på svar om hva som vurderes som de mest sentrale kildene til informasjon, hva som vurderes som den viktigste informasjonen, hvilken tillit utvalget har til tilgjengelig informasjon og hvilken informasjon som ofte

⁴ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16-51?q=likestillings-%20og%20diskrimineringsloven>

savnes. Kapittel 5 ser nærmere på ulike aspekter ved transport, deriblant hvilke transportmidler utvalget foretrekker på ferie- og fritidsreiser og forretningsreiser, samt tilgangen og tilliten til informasjon om transport. Kapitlet tar også for seg barrierer og muligheter ved ulike transportmidler. Kapittel 6 omhandler valg av reisemål og type overnatting, samt hva som er de viktigste natur- og kulturbaserte motivasjonsfaktorene for valg av reisemål. Kapitlet presenterer også funn som omhandler kjøp av opplevelser og erfaringer med ekskludering – med ikke å kunne delta på grunn av manglende tilrettelegging eller tilgjengelighet. I kapittel 7 ser vi nærmere på behov for hjelpemidler og aktivitetshjelpemidler når man er på reise, mens kapittel 8 tar for seg aspekter etter reisen, som erfaringsdeling, oppfølging av tilbakemeldinger og muligheten for «gjensalg» og «gjenkjøp».

I tillegg til å presentere våre egne funn, har vi i rapporten lagt vekt på å trekke inn funn og innsikter fra andre undersøkelser, og som direkte eller indirekte kan belyse de ulike temaene vi dekker.

1.3. Sentrale begreper

1.1.1 Tilgjengelig reiseliv / Inkluderende reiseliv

Verdens helseorganisasjon (WHO) definerer inkludering som «... meningsfull deltakelse av mennesker med funksjonsnedsettelse i all sin variasjon ...». (2021, s.10). Et inkluderende reiseliv er dermed et reiseliv som er tilgjengelig for mennesker med funksjonsnedsettelse i all sin variasjon.

Vi deler Darcy og Dickson sitt inkluderende og holistiske perspektiv på tilgjengelig reiseliv (accessible tourism). «Tilgjengelig reiseliv handler ikke om å tilby separate opplevelser, men er en turisme hvor mennesker med ulike behov kan fungere med verdighet gjennom universelt designede produkter, tjenester og miljøer». (oversatt etter Darcy og Dickson, 2009: 34).

I denne rapporten bruker vi både inkluderende reiseliv og tilgjengelig reiseliv som termer, uten av vi tillegger det en betydningsforskjell.

1.1.2 Funksjonsnedsettelse og funksjonshemming

Gjennom hele livsløpet skjer det forandringer som påvirker menneskets sanser og ferdigheter, og som endrer funksjonsnivået på ulike måter. Innenfor ulike fagområder, som helsefag, samfunnsfag og humaniora finnes ulike teoretiske perspektiver på funksjonsnedsettelse (Shakespeare 2017), et temaområde og fagfelt som har vært preget av velferdsstatens ordninger, og hvor ofte medisinske diagnoser har vært lagt til

grunn i fordelingen av hjelpemidler og tiltak (Lid 2020). Funksjonshemming har dermed tradisjonelt blitt sett på som en egenskap ved individet (Buhalis and Michopoulou, 2011, s. 146), etter det Lid (2020) kaller en *individbasert modell*. Med en individbasert forståelse reduseres en funksjonshemming først og fremst gjennom individuelt rettede tiltak.

Med mål om i større grad å gå bort fra individ- og sykdomsfokuset, ble søkelyset endret fra individet til å vektlegge at funksjonshemming oppstår fordi samfunnet ikke er tilpasset menneskelig variasjon og mangfold. Funksjonshemming ble dermed forstått som et resultat av fysiske, sosiale og kulturelle barrierer, etter det som ble kalt en *sosial modell* for funksjonshemming. Fokuset ble dermed rettet mot sosiale og politiske forhold (Lid 2020, Grue 2016, Tøssebro 2004). På engelsk har den sosiale tilnærmingen brukt termen «disability» – forstått som manglende mulighet (ability) for å delta innenfor rammer som ansees som normale for mennesker (Buhalis and Michopoulou, 2011, s. 146).

Selv om både den individbaserte og den sosiale modellen gir innsikter, mener Lid (2020) at modellene ikke viser tilstrekkelig forståelse for at funksjonshemming oppstår i individers samspill med omgivelsene. I de nordiske velferdsstatene og i nyere internasjonale dokumenter (se FN-konvensjonen (CRPD)⁵, ICF⁶ og WHO 2011⁷) ble det etter hvert lagt til grunn en *relasjonell modell* – ofte kalt Gap-modellen (Lid 2013), som er en forståelse av funksjonshemming som er uavhengig av diagnoser eller medisinsk fagterminologi. Modellen setter forholdet mellom menneske og omgivelser i sentrum, og funksjonshemming oppstår når det oppstår et gap mellom individets forutsetninger og omgivelsenes utforming eller krav til funksjon. Ifølge FN-konvensjonen oppstår funksjonshemming som et resultat av en kompleks interaksjon mellom mennesker med langvarige fysiske, psykiske, kognitive og / eller sansemessig (inkludert syn og hørsel) funksjonsnedsettelse og ulike barrierer i samfunnet.

Det faktum at mennesker er forskjellige og har ulike forutsetninger gjør at tilgjengelighet og barrierer erfares ulikt. Det er ingen selvfølge at personer med funksjonsnedsettelse opplever å være funksjonshemmet. Sagt på en annen måte; en funksjonsnedsettelse behøver ikke resultere i begrensninger i samfunnsmessig deltakelse. Muligheten til deltakelse er kontekstuell og erfares ulikt i ulike situasjoner. Derfor er det nå mer vanlig å snakke om *samsillet* mellom individuelle egenskaper, omgivelser og konkrete situasjoner i det Lid omtaler som en *interaksjonsmodell* for funksjonshemming (Lid 2020). Interaksjonsmodellen legger til grunn en forståelse for det komplekse samsillet

⁵ FN-konvensjonen om rett til menneske med nedsett funksjonsevne (CRPD) <https://www.regjeringen.no/no/tema/likestilling-og-mangfold/likestilling-og-inkludering/konvensjoner/fn-konvensjonen-om-rett-til-menneske-med-nedsett-funksjonsevne-crpd/id2426271/>

⁶ Snl.no. Internasjonal klassifisering av funksjon, funksjonshemming og helse, se https://sml.snl.no/Internasjonal_klassifisering_av_funksjon_funksjonshemming_og_helse

⁷ WHO & WB. World report on disability <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182>

menneske og sosiale, kulturelle, materielle og politiske omgivelser. Funksjonshemming blir dermed et produkt av dette komplekse samspillet i en konkret kontekst.

Som vist har det vært endringer over tid i bruken av begrep og termer innenfor funksjonshemmede-området. I denne rapporten vil vi holde oss til gjengs begrepsbruk, og som reflekterer den forståelsen som de siste par tiårene har hatt aksept i norsk (NOU 2001:22 Fra bruker til borger; St.meld. nr. 40 (2002-2003) Nedbygging av funksjonshemmende barrierer) og europeisk politikk (CRPD - FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne). I denne forståelsen er de sentrale begrepene beskrevet slik (se f.eks Bufdir for en presentasjon av disse⁸):

- Funksjonsnedsettelse / nedsatt funksjonsevne: Viser til tap av, skade på eller avvik i en kroppsdel eller i en av kroppens psykologiske, fysiologiske eller biologiske funksjoner. Dette kan f.eks dreie seg om nedsatt fysisk, psykisk, kognitiv og / eller sansemessig (inkludert syn og hørsel) funksjon.
- *Funksjonshemming*: oppstår når det foreligger et gap mellom individets forutsetninger og omgivelsenes utforming eller krav til funksjon. Funksjonshemming viser altså ikke til en individuell egenskap, men til menneskers begrensede muligheter til å delta i samfunnet gitt det *komplekse* samspillet mellom mennesket og sosiale, kulturelle, materielle og politiske omgivelser eller kontekst.
- Betegnelsen *funksjonshemmet* brukes om personer som får sin praktiske livsførsel vesentlig begrenset på grunn av gapet eller misforholdet mellom personens nedsatte funksjonsevne og miljøets/samfunnets krav.

Hvorvidt og i hvilken grad et menneske med langvarig fysisk, psykisk, kognitiv/intellektuell eller sansemessig/sensorisk (inkludert syn og hørsel) funksjonsnedsettelse opplever å ha en funksjonshemming, avhenger dermed både av individuelle og kontekstuelle faktorer som hemmer eller fremmer deltakelse.

1.1.3 Kundereiseperspektivet på inkluderende reiseliv

I denne undersøkelsen har vi valgt å benytte kundereisen som teoretisk ramme for å analysere tilgjengelighet i naturbasert reiseliv.

Tradisjonelt har markedsføringslitteratur vært sentrert rundt hvordan kunder kan skape verdi for virksomhetene. Innenfor reiselivsforskningen har særlig Pine og Gilmore (1999) sine ideer om opplevelsesverdi, og at virksomheter kan tjene på sterke kundeopplevelser, fått rotfeste de senere årene (Lemon og Verhoef 2016). Den økte

⁸https://www2.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/nedsatt_funksjonsevne/Antall/Bruk_av_sentrale_begreper_om_funksjonshemming/

oppmerksomheten rundt kundeopplevelsen sees blant annet som en konsekvens av at kundene i stadig større grad interagerer med virksomhetene gjennom et økende antall «touch points» eller berøringspunkter. Økningen i antall berøringspunkter, blant annet som en konsekvens av sosiale medier og teknologi, har gjort opplevelser mer komplekse, og samtidig gjort det mer utfordrende for reiselivsaktørene å kontrollere så vel informasjon som opplevelsen til den enkelte kunde.

Kundeopplevelsen kan defineres som en multidimensjonal konstruksjon som involverer både kognitive, følelsesmessige, fysiske/atferdsmessige, sensoriske, spirituelle og sosiale elementer som kjennetegner gjestens direkte og indirekte interaksjon med andre, inkludert gjester og tilbydere (Lemon og Verhoef 2016).

Kundereiseperspektivet er en helhetlig tilnærming til reiseopplevelsen. Kunden eller gjesten settes i sentrum for fasiliteringen av opplevelsen, og tilnærmingen gir innsikt i gjestens opplevelser i alle faser av reisen (se blant annet Halvorsrud et al. 2016, Shaw og Williams 2009, Yachin 2018 og Innovasjon Norge).

Det er vanlig å dele kundereisen inn i tre hovedfaser

- a) Før reisen: Planleggingsfasen (oppmerksomhet, motivasjon, informasjonssøk, beslutningstaking og booking)
- b) Under reisen: Transport til og fra destinasjonen, overnatting og servering, transport og infrastruktur på reisemålet, attraksjoner og opplevelser, interaksjon og deltakelse
- c) Etter reisen: Fase hvor kunden/gjesten reflekterer over opplevelsene og erfaringene med reisen, deler sine erfaringer med andre og vurderer gjenkjøp. Metodisk vil man ofte visualisere hele prosessen som kunden gjennomfører.

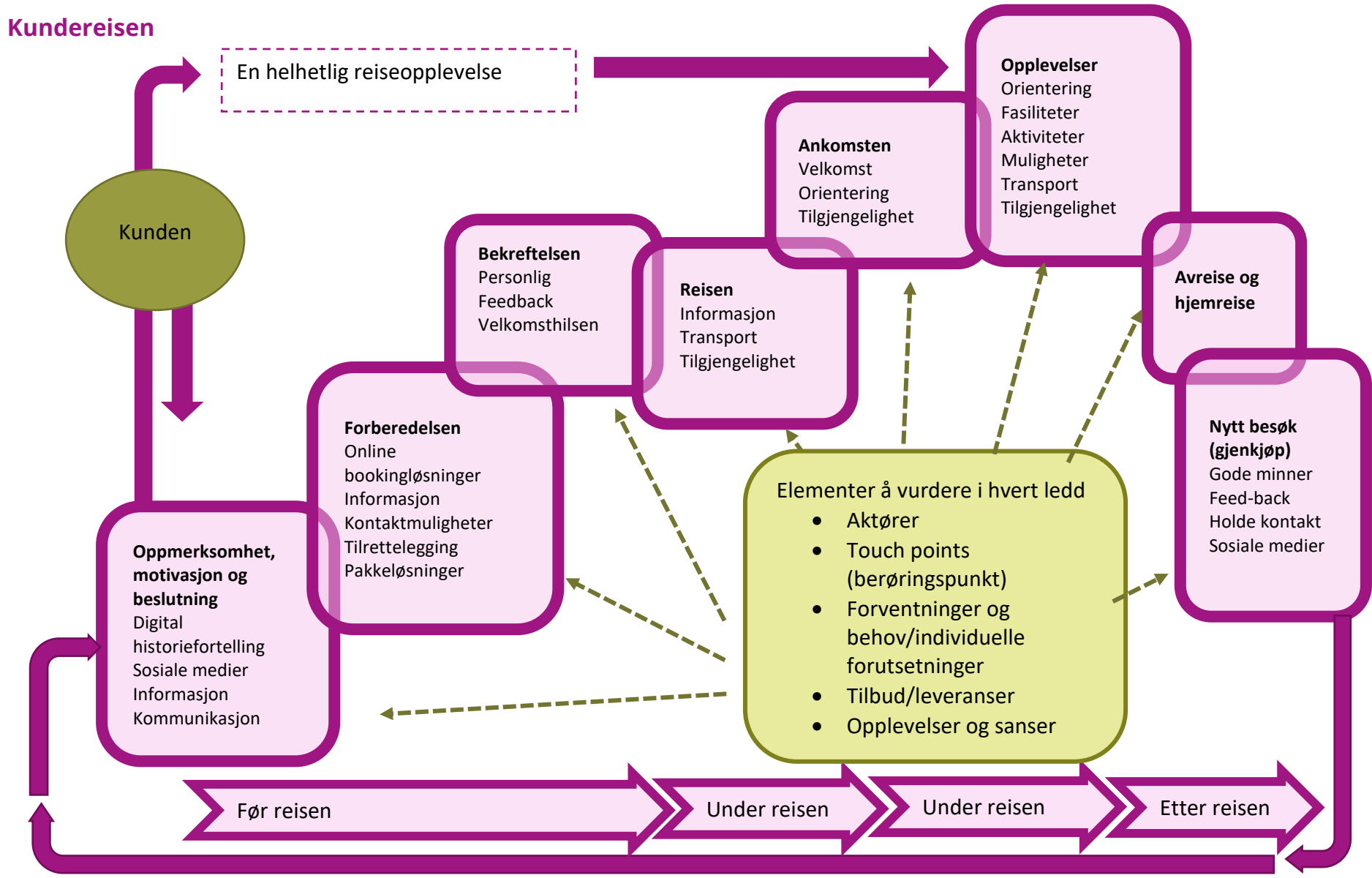
De tre hovedfasene før, under og etter reisen må sees som en sammenhengende prosess, eller som et kjede inndelt i flere «ledd». Disse leddene må videre henge sammen dersom opplevelsen skal oppfattes som god og attraktiv hos gjesten. Viktige elementer å vurdere innenfor hvert ledd av de ulike fasene i kundereisen kan være

- Aktører: Hvilke aktører er involvert – både kunder og leverandører?
- Touch-points (kontaktpunkt): Hva er de sentrale kontaktpunktene mellom gjest og reisemål/tilbyder og mellom gjest og andre (tidligere eller potensielle nye) gjester?
- Behov, krav og forventninger: Hvilke forventninger, behov og krav har gjestene og hva er nødvendig tilrettelegging?
- Tilbud: Hva er de sentrale tilbudene/leveransene i dette leddet av kundereisen, hvilke barrierer (i håndbok for reisemålsutvikling kalt pain points) er identifisert og hva er nødvendig tilrettelegging?
- Opplevelse: Hva er de sentrale opplevelsene /erfaringer i hvert ledd/ delleveranse i kundereisen) og hvilke sanser er involvert?

Devile og Moura (2021) peker på tre kategorier av barrierer som kan påvirke valget om å reise; strukturelle, interpersonlige (mellommenneskelige/sosiale) og intrapersonlige (personlige). Strukturelle barrierer kan være knyttet til mangel på tid, begrenset økonomi, manglende fysisk tilgjengelighet, mangel på relevant informasjon etc. Sosiale barrierer kan være knyttet til manglende sosiale nettverk eller partner/ ektefelle som man kan reise sammen med, manglende service eller assistanse og til hvordan man blir møtt av fremmede. Når det gjelder intrapersonlige barrierer, peker Devile og Moura på faktorer som personens psykologiske tilstand, fysisk funksjonsevne eller kognitive evner, samt faktorer som stress, angst og helseproblemer (se også Eichhorn og Buhalis 2011 om barrierer knyttet til holdninger og manglende kunnskap hos reiselivsaktører).

Det finnes mange ulike modeller av kundereisen innenfor forskjellige fagtradisjoner. Vi har basert vår modell på Innovasjon Norge sin modell brukt i Håndbok for reisemålsutvikling.⁹

⁹ Innovasjon Norge. Håndbok for reisemålsutvikling.
<https://business.visitnorway.com/no/verktoy/reisemalsutvikling/handbok-for-reisemalsutvikling/>



Figur 1. Kundereisen basert på Håndbok for reisemålsutvikling (Innovasjon Norge).

Ved å bruke kundereiseperspektivet bidrar vår undersøkelse til å identifisere hvilke behov, ønsker, krav og forventninger, så vel som erfaringer gjester med ulike funksjonsnedsettelse har i de ulike fasene av kundereisen. På den måten kan kundereiseperspektivet bidra til å avdekke hva som *kan* og *bør* prioriteres i videre arbeid med å utvikle tilgjengelige reisemål og virksomheter.

For å kunne tilby helhetlige og sterke opplevelsesprodukter kreves et samspill mellom opplevelsens kjerneelementer, tjenester og infrastruktur som samlet dekker behovet hos kunder med varierende funksjonsnivå og i ulike livsfaser. For hver fase og hvert ledd i kundereisen må det undersøkes hvordan sammensetningen og samspillet faktisk ser ut og må være for å ivareta kundens forutsetninger for deltakelse og gode opplevelser. Dette kan gjøres ved å kombinere kunnskap og metoder fra opplevelsesdesign og tjenestedesign til en helhetlig prosess som omfatter både kjerneaktiviteten, kjerneopplevelsen og de perifere aktivitetene og opplevelsene hos aktørene som er involvert i gjennomføring av besøk og leveranser av opplevelsen (Pedersen, 2012).

Segmentering av kunder handler om klassifisering i grupper basert på ulike behov, preferanser, karakteristikk eller atferd, og brukes for å identifisere kundegrupper slik at eksempelvis reiselivet kan målrette markedsføringen sin (Buhalis and Michopoulou, 2011). «Tilgjengelighetsmarkedet» er ikke et eget segment, men inngår i alle segmenter i markedet til reiselivsaktører. For at reiselivet skal bli mer tilgjengelig eller inkluderende, vil det til en viss grad være behov for å vurdere tilgjengelighet i lys av både ulike funksjonsnedsettelse og individuelle funksjonsevner. Men dette betyr ikke å innta et individuelt perspektiv hvor man tilrettelegger ved å utvikle egne opplevelser tilpasset de ulike typene av funksjonsnedsettelse. Personer med funksjonsnedsettelse vil ha ulike behov for tilrettelegging avhengig av type og grad av funksjonsnedsettelse, men også av individuell funksjonsevne og type opplevelse eller aktivitet (kontekst). Eksempelvis vil personer med nedsatt mobilitet være en lite homogen gruppe, med svært ulike ønsker for opplevelser, så vel som behov for tilrettelegging. Aktørene bør dermed innta et interaksjonelt perspektiv jamfør Lid (2020) og vurdere hvordan forholdet kunde - omgivelser/produkt (kontekst) gjensidige påvirker eller kan påvirke opplevelsen/aktiviteten.

Moderne teknologi har endret på måten man segmenterer kunder på. Mulighetene for kommunikasjon, dialog og deltakelse gjør det i større grad mulig for kundene selv å vurdere ulike tilbud ut fra tilgjengelig informasjon og egne behov. For at gjestene skal kunne ta denne vurderingen selv, må tilbyderne informere om sine tilbud slik at gjesten selv er i stand til å vurdere hvorvidt hun eller han kan delta på opplevelsen/aktiviteten.

1.1.4 Universell utforming

Begrepet *universell utforming* viser til en politisk og juridisk strategi som skal bidra til å realisere målsettinger om *økt tilgjengelighet* og likestilling. I Norge har det siden 2004 vært

tre handlingsplaner for universell utforming (2004-2008, 2009-2013, og 2015-2019). Norge har etablert en egen definisjon på universell utforming, som er brukt i lovgivning med tilhørende forskrifter. Denne definisjonen ble første gang introdusert i NOU 2005:8 «Likeverd og tilgjengelighet». Definisjonen er særnorsk og tar utgangspunkt i at universell utforming kan fortolkes som en (minste)standard og et terskelbegrep. Til forskjell fra det norske begrepet om universell utforming, har FN-konvensjonen (CRPD) en internasjonal definisjon av det noe bredere «universal design». Dette er en mer omfattende forståelse som retter seg mer mot faglige og politiske kontekster. Noe forenklet kan man altså si at mens «universell utforming» er et terskelbegrep (minstestandard), retter «universal design» søkelyset på menneskerettigheter og medborgerskap.

Hensikten med universell utforming er å planlegge og utforme bygninger, uteområder/ anlegg og produkter slik at de kan brukes av alle mennesker i så stor grad som mulig. Lid (2020) påpeker imidlertid at dersom universell utforming skal være nyttig for alle, så må det fortolkes i lys av et stort menneskelig mangfold. En person med demens, en person som bruker rullestol, en som har hørselsnedsettelse og en med synsnedsettelse vil ha ulike behov for utforming. Én type utforming vil aldri kunne dekke alle behov. Definisjonen som brukes som rettslig standard i norsk lovgivning fortolker universell utforming som en utforming av *fysiske* forhold (Lid 2020). I tverrfaglig og faglig arbeid knyttet til utforming av naturbaserte og opplevelsesbaserte reiselivsprodukter blir denne definisjonen snever. Opplevelsesbasert reiseliv handler i stor grad om flersanselighet og reiselivsprodukt og opplevelser som spiller på flere sanser, med mål om å involvere gjesten for å skape kroppslige minner.

For små reiselivsaktører som tilbyr naturbaserte opplevelser, eller som tilbyr overnatting eller utstillinger i gamle historiske bygninger, vil universell utforming ofte være vanskelig å oppnå. Universell utforming blir derfor noen ganger både for snevert og for omfattende i arbeidet med å gjøre opplevelsesbasert reiseliv tilgjengelig.¹⁰

I vår studie bruker vi begrepene inkluderende reiseliv og tilgjengelig reiseliv om et reiseliv som er tilgjengelig for personer med ulike funksjonsnedsettelse og varierende funksjonsnivå. Et tilgjengelig og inkluderende reiseliv vil kunne fremme deltakelsen og virke inkluderende for mange «målgrupper», som for eksempel personer med nedsatt funksjon på grunn av alderdom eller begrenset fremkommelighet på grunn av livsfase (f.eks barnefamilier med barnevogn). Tilgjengelig reiseliv kan således være basert på universell utforming, men trenger ikke være det.

¹⁰ Se vedlegg 1 om Universell Utforming i lowerk

1.4. Problemstillinger til grunn for spørreskjema

Basert på tidligere kvalitative studier (Fabritius mfl. 2023) og samtaler med reiselivsaktører i løpet av prosjektperioden ble spørreundersøkelsen utformet med utgangspunkt i flere antakelser som vi ville undersøke nærmere. For det første har vi erfart at mange reiselivs- og opplevelsesleverandører ikke har tilgjengelighetsinformasjon på sine nettsider, blant annet fordi noen verger seg for å legge ut denne typen informasjon. Noen vet ikke hva som er kravene, noen er redde for å kommunisere feil, mens noen ikke tør å skrive at de er tilgjengelige av frykt for ikke å kunne levere, eller som en aktør uttalte i en workshop «Da er jeg redd for å få dårlig score på Tripadvisor om jeg ikke kan levere på det».

Videre har vi antatt at mennesker med funksjonsnedsettelse verdsetter presis informasjon høyt og planlegger mer enn andre gjester av frykt for å komme til et reisemål å oppleve at essensielle tilbud ikke er tilgjengelige. Vi har også erfart at personer med ulike funksjonsnedsettelse har liten tillit til tilgjengelighetsinformasjonen som er tilgjengelig, og ofte opplever at informasjonen er mangelfull (se blant annet Koloziejczak 2019 og Michopoulou et al. 2016).

Basert på tidligere studier (se for eksempel Fabritius mfl. 2023) og funn i ACCESSTOUR har vi videre antatt at mange personer med funksjonsnedsettelse reiser i større grupper, reiser ofte, men unngår høysesong for å unngå opphopning og kø, og at mange foretrekker urbane reisemål fordi disse er bedre tilrettelagt en naturbaserte destinasjoner. Vi ønsket også å undersøke en antakelse om at personer i Norge med funksjonsnedsettelse foretrekker å feriere i utlandet fordi mange land har kommet lengre enn Norge med universell design og tilgjengelighet

Videre er spørsmålene utformet ut fra litteratur som påpeker at personer med funksjonsnedsettelse foretrekker samme type opplevelser som andre turister, men noen ganger er ekskludert fra å delta, og at de i stor grad deler erfaringer med andre i samme situasjon (McAvoy et al. 2006; Burns et al. 2013 og 2009).

Sist, men ikke minst, har vi hatt et ønske om å undersøke antakelsen om at personer med funksjonsnedsettelse er svært tilbøyelig til gjenkjøp når de har funnet reisemål og opplevelser som fungerer godt, blant annet fordi det er så ressurskrevende å finne tilstrekkelig med informasjon om tilgjengelighet.

2. Datamateriale og metodisk tilnærming

Dette kapitlet beskriver metode og utvalget basert på hvilke(n) type funksjonsnedsettelse, alder, utdanningsnivå og inntekt de har oppgitt. I Kapittel 2.2 redegjør vi også for inndelingen som vi har brukt i forhold til alder og type funksjonsnedsettelse.

2.1. Metodisk tilnærming

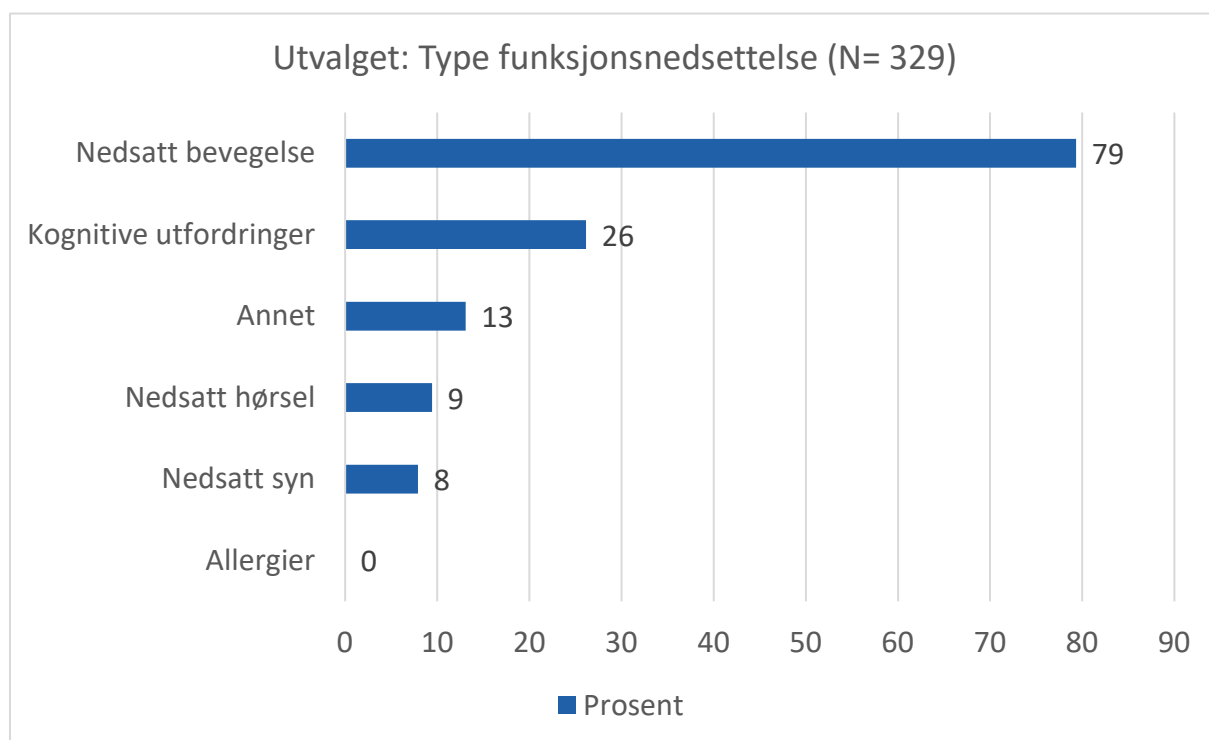
Spørreskjemaet ble til gjennom en samskapingsprosess blant partnerne i prosjektet. Basert på problemstillingene nevnt i kapittel 1.4 og et ønske om å ta for oss hele kundereisen, hadde et utvalg av forskerteamet laget et utkast til spørreskjema. Dette ble sendt ut til alle partnerne som fikk mulighet til å komme med innspill på et digitalt møte. Her deltok alle forskningspartnerne, FFO og flere av næringsaktørene som kom med innspill. Etter revidering ble prosessen gjentatt, og en ny revisjon ble foretatt. Deretter ble spørreskjemaet pretestet gjennom utsendelse til et utvalg av partnere og til andre samarbeidsaktører. I denne testen ble for eksempel lesbarhet for blinde og svaksynte vurdert. På bakgrunn av innspill etter testen ble det gjort noen siste små justeringer før undersøkelsen ble sendt ut.

Spørreskjemaundersøkelsen ble gjennomført digitalt våren 2022, og ble distribuert som lenke via e-post, gjennom to kanaler. Det ble sendt ut invitasjon til å delta til 1190 nåværende og tidligere brukere av Beitostølen Helseportsenter (BHSS). Det ble sendt en purring, og det kom inn 71 svar etter purringen. I tillegg sendte Funksjonshemmedes fellesorganisasjon e-post med invitasjon og lenke til spørreskjemaet til 21 av sine medlemsorganisasjoner med oppfordring om å videresende e-posten til sine medlemmer, samt gi tilbakemelding til FFO om hvor mange undersøkelsen ble sendt ut til. FFO fikk tilbakemelding fra fire organisasjoner som samlet meldte om at undersøkelsen var distribuert til totalt 1114 personer. I sum ble spørreskjemaet sendt ut til 2304 personer. Det kom inn 330 svar.

2.2. Beskrivelse av utvalget

Fordi spørreskjemaet i en del tilfeller ble sendt til forelder/foresatt eller ledsager, hadde vi et innledende spørsmål om status til den som fyller ut skjemaet. Her oppgir om lag en fjerdedel (26 prosent) av de som svarte på undersøkelsen at de er foreldre eller foresatt som svarer på vegne av personen med funksjonsnedsettelse, mens 71 prosent at de har en funksjonsnedsettelse selv. To prosent (seks personer) har svart at de både er forelder og svarer på vegne av en annen, og at de har funksjonsnedsettelse selv.

Når vi ser på hvilke typer funksjonsnedsettelse som er representert (se figur 2¹¹), har nesten fire av fem (79 prosent) oppgitt at de har nedsatt bevegelse, mens en av fire (26 prosent) har kognitive utfordringer, og henholdsvis ni og åtte prosent har nedsatt hørsel eller nedsatt syn. 13 prosent har oppgitt «annet» på type funksjonsnedsettelse. Det er ingen som har oppgitt at de har allergier. Blant de med nedsatt syn eller de med kognitive utfordringer, er det vanligst at forelder/foresatt har svart på vegne av personen med funksjonsnedsettelse, mens det er vanligst at personen selv har svart blant de med nedsatt bevegelse eller nedsatt hørsel (ikke vist i figur).



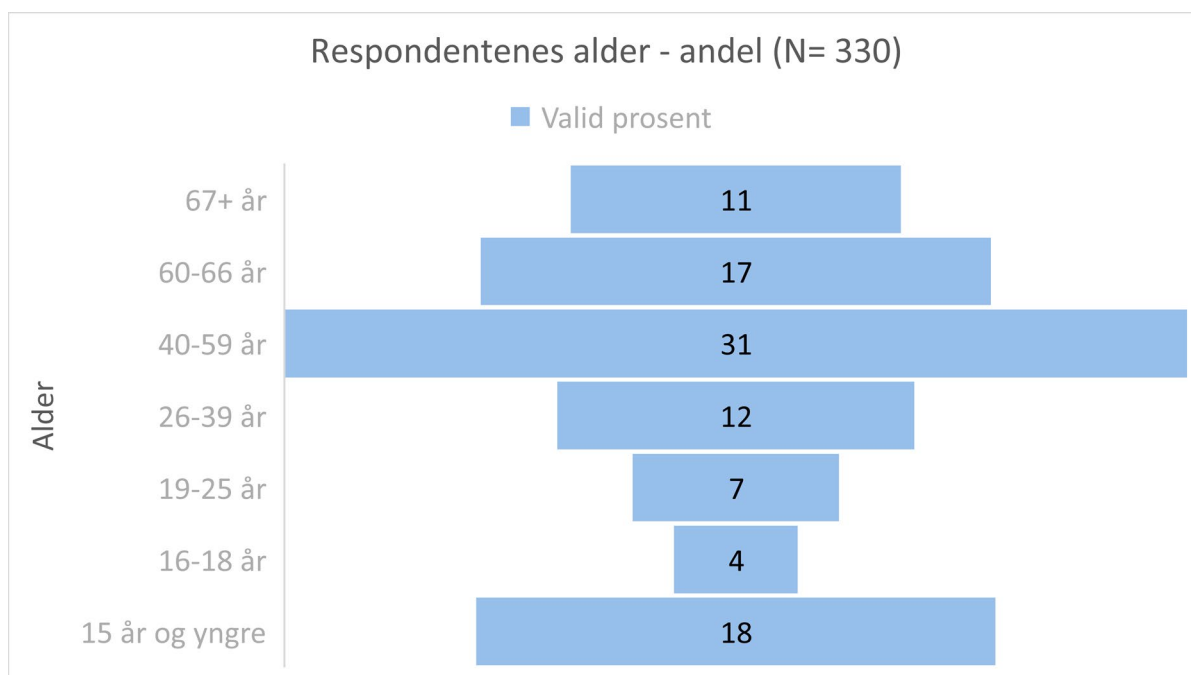
Figur 2. Type funksjonsnedsettelse oppgitt av respondentene.

Det er relativt mange som har oppgitt flere typer funksjonsnedsettelse samtidig. Blant de 264 som har svart at de har nedsatt bevegelse, er det for eksempel syv prosent som har nedsatt syn, ni prosent har nedsatt hørsel, og 18 prosent har kognitive utfordringer.

29 prosent av utvalget er 60 år eller eldre, og 59 prosent 40 år eller eldre. Utvalget består i tillegg av en relativt stor andel barn/unge som er 15 år eller yngre (18 prosent)¹², mens 22 prosent er 18 år eller yngre. Dersom vi, for sammenligningens skyld, ser på aldersfordelingen i befolkningen, er de tilsvarende andelen 24 prosent (60+), 50 prosent (40+), mens 23 prosent er 19 år og yngre (www.ssb.no). Det tyder på at eldre er noe overrepresentert i vårt utvalg sammenlignet med befolkningen. Samtidig ser vi at det er en relativt god spredning på tvers av aldersgrupper i utvalget.

¹¹ I figurene er prosenter vist uten desimaler. Tallene er dermed rundet av til nærmeste hele tall. I enkelte tilfeller kan man derfor oppleve at summen er 101 eller 99 og ikke 100. I presentasjon av gjennomsnitt er desimaler beholdt.

¹² Det er trolig i hovedsak foresatte som har fylt ut spørreskjemaet for disse.

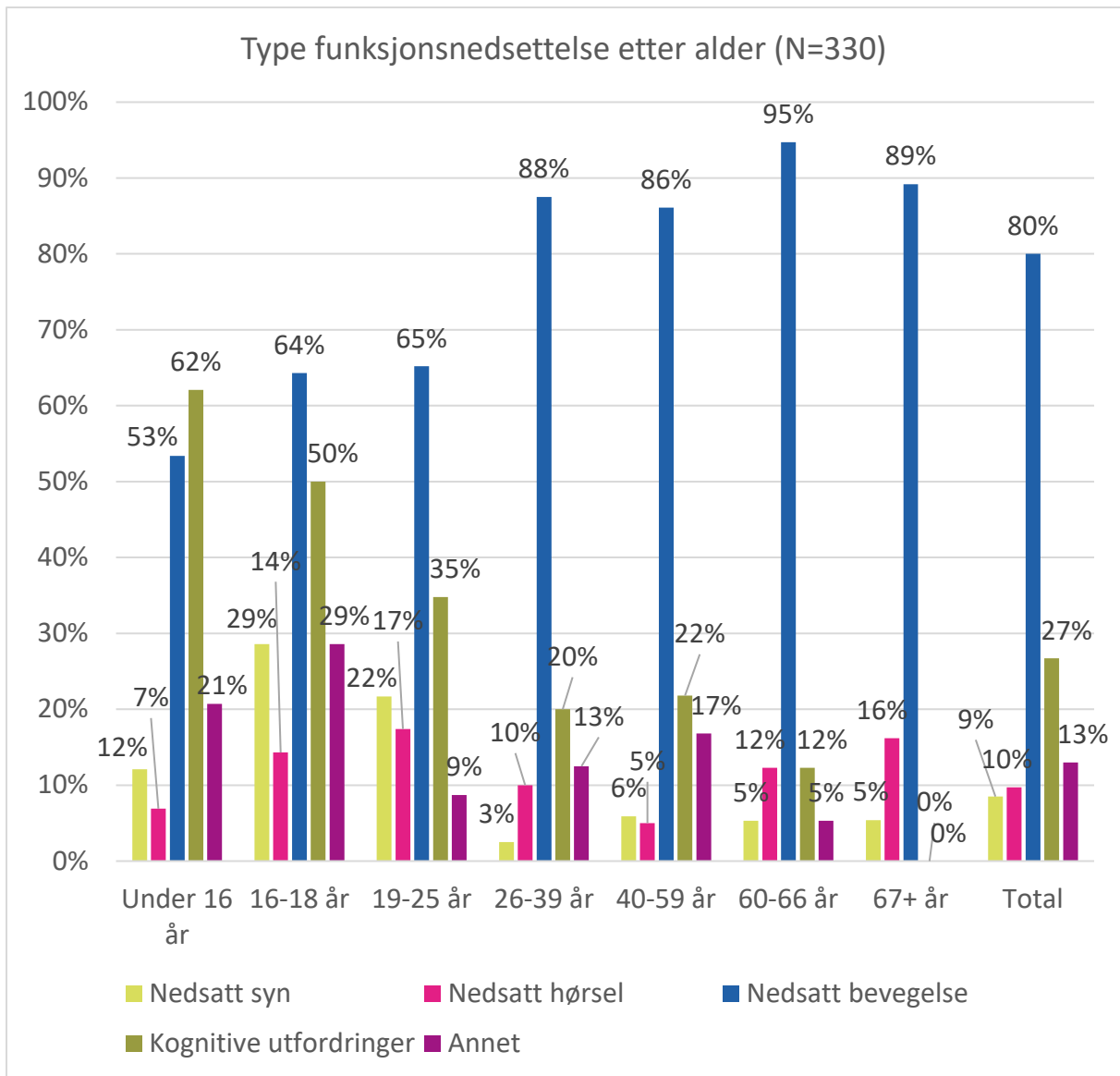


Figur 3. Fordeling av respondentene i 7 aldersgrupper

Ser vi på type funksjonsnedsettelse i ulike aldersgrupper finner vi at nedsatt bevegelse er vanligst i de eldre aldersgrupper. Kognitive utfordringer er vanligst i de yngre aldersgrupper, og det samme gjelder nedsatt syn og nedsatt hørsel. Disse fordelingene kan ikke ses som representative når det gjelder forekomst av ulike typer funksjonsnedsettelse i befolkningen. Fordi mange er rekruttert gjennom Beitostølen helsesportsenter vil utvalget i en viss grad reflektere hvilke aldersgrupper som rekrutteres til ulike tilbud der.

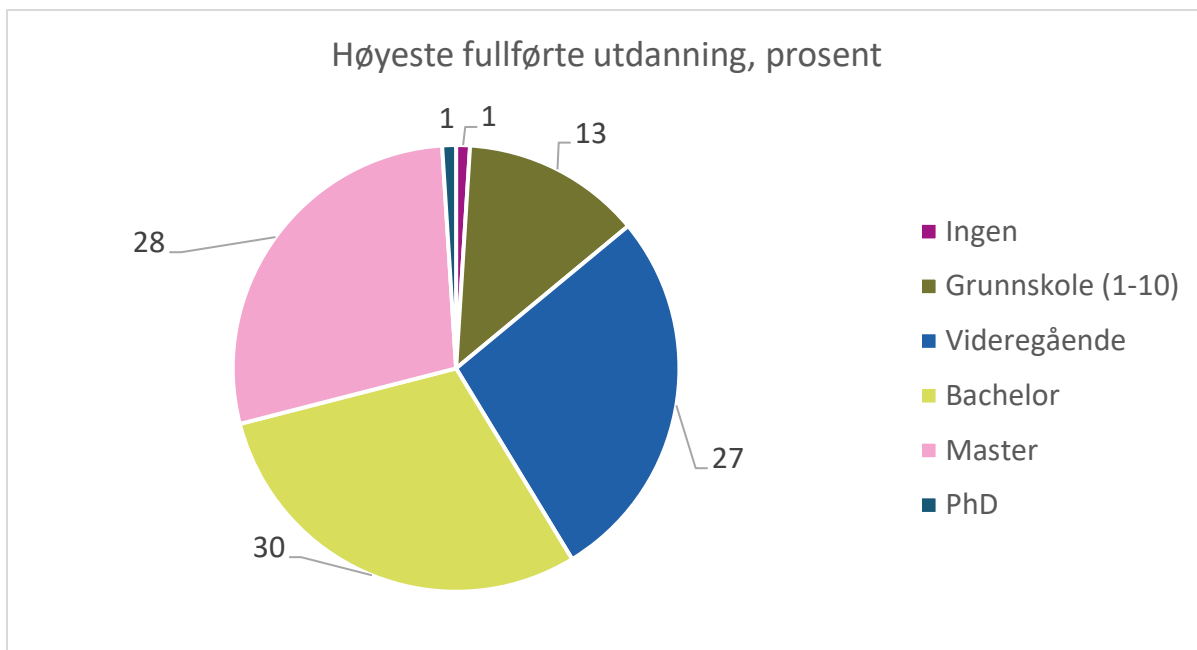
I figur 4 ser vi fordelingen av ulike typer funksjonsnedsettelse etter aldersgruppe. Vi har brukt variablene i originalt format, slik svaralternativene var fremsatt i spørreskjemaet¹³. Vi ser for eksempel at andelen som har svart at de har nedsatt bevegelse er desidert størst i aldersgruppene over 25 år. Kategorien «kognitive utfordringer» utgjør den største andelen i de to yngste aldersgruppene, mens i aldersgruppen 67+ år er det ingen som har oppgitt å ha kognitive utfordringer. Nedsatt syn utgjør flest (relativt) i aldersgruppen 16-18 år og 19-25 år, og nedsatt hørsel utgjør flest (relativt) i aldersgruppen 19-25 år.

¹³ Fordi spørsmålet om funksjonsnedsettelse var et flervalgsspørsmål, summerer prosentene seg til mer enn 100 innenfor hver aldersgruppe



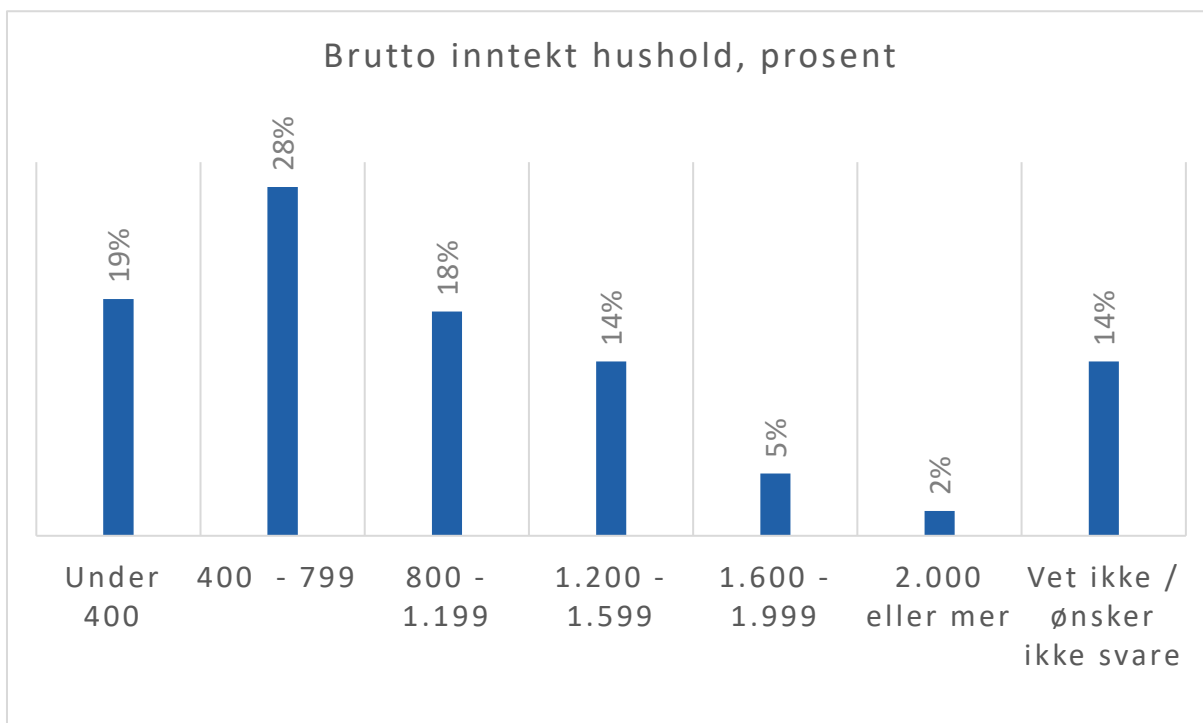
Figur 4 Utvalget etter alder og type funksjonsnedsettelse. Prosent.

På spørsmål om utdanningsnivået til den som fylte ut spørreskjemaet (eller den personen som vedkommende fylte ut på vegne av), ser vi at til sammen 59 prosent har utdanning på universitets- og høgskolenivå (bachelor+master+ph.d.), mens en av fire (27 prosent) har utdanning på videregående nivå, og 14 prosent på grunnskolenivå. Dette er et betydelig høyere utdanningsnivå enn i befolkningen generelt, hvor for eksempel 36 prosent har utdanning på universitets- og høgskolenivå og 24 prosent på grunnskolenivå (www.ssb.no).



Figur 5: Respondentenes utdanning (N=293).

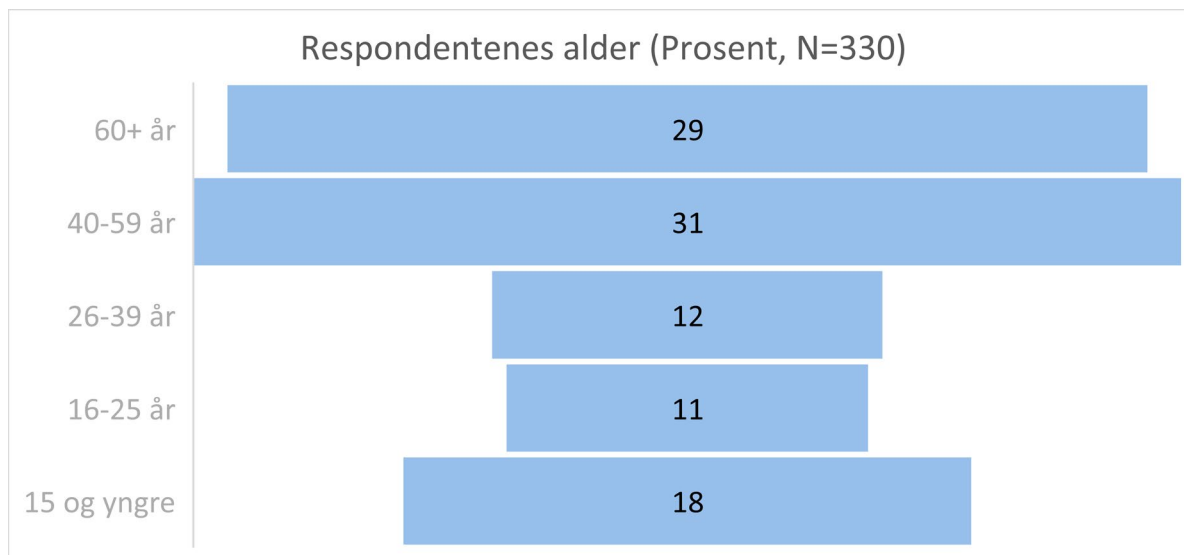
På spørsmål om husholdningens inntekt, var det 14 prosent som ikke ønsket å svare. Ser vi på inntektsfordelingen blant de som har svart på spørsmålet, er det 55 prosent som oppgir en brutto husholdningsinntekt på 799 000 eller lavere, og 45 prosent som har inntekt på 800 000 eller mer. Til sammenligning var medianinntekten før skatt for husholdningene på landsbasis på kr 725 000 i 2021 (www.ssb.no). Vi har ikke medianverdi, men verdien for 55 prosent er som nevnt kr 799 000. Dette indikerer at medianverdien i vårt utvalg trolig ikke er så veldig ulik medianinntekten for alle husholdningene i Norge.



Figur 6. Utvalgets fordeling på innteksgrupper (brutto husholdningsinntekt). Prosent.

2.3. Inndeling av respondenter i analysene

I de videre analysene i rapporten vil vi bruke en aldersvariabel, som består av fem aldersgrupper: Under 16 år, 16-25 år, 26-39 år, 40-59 år, og 60 år eller eldre. Neste figur viser hvordan fordelingen blir på disse kategoriene.



Figur 7. Utvalgets fordeling på fem alderskategorier. Prosent.

En god del av respondentene har oppgitt mer enn én funksjonsnedsettelse¹⁴. Av 264 respondenter som har oppgitt nedsatt bevegelse, er det 190 som har oppgitt dette som den eneste funksjonsnedsettelsen, mens de øvrige 74 har oppgitt en eller flere andre funksjonsnedsettelser i tillegg til nedsatt bevegelse. Den mest vanlige kombinasjonen er nedsatt bevegelse og kognitiv utfordring (48 har oppgitt dette). Den mest vanlige kombinasjonen blant de 28 som har svart at de har nedsatt syn, er nedsatt bevegelse (19) eller kognitiv utfordring (15). For de 32 som har svart at de har nedsatt hørsel er det 26 som har dette i kombinasjon med en eller flere av de andre typene funksjonsnedsettelser (nedsatt bevegelse mest vanlig), og blant de 88 som har oppgitt kognitiv utfordring er det 65 som har dette i kombinasjon med en eller flere andre typer (nedsatt bevegelse mest vanlig). Vi vil, for noen av analysene, bruke en variabel for type funksjonsnedsettelse der vi har slått sammen noen kombinasjoner. Denne variabelen består av fire kategorier: Personer med nedsatt bevegelse (og som ikke har oppgitt noen andre funksjonsnedsettelser), personer med kognitive utfordringer (eventuelt i kombinasjon med nedsatt bevegelse), personer med nedsatt syn eller hørsel (eventuelt i kombinasjon med nedsatt bevegelse og/eller kognitiv utfordring), og personer som har svart «Annet».

Denne undersøkelsen har som mål å dekke noen av kunnskapshullene når det gjelder hvordan vi kan oppnå et mer inkluderende og tilgjengelig reiseliv i Norge. Samtidig som undersøkelsen gir en rekke nye innsikter på et område vi vet lite om fra før, vil vi peke på noen begrensninger

¹⁴ Se vedlegg 2 for tabell med fullstendig oversikt.

ved gjennomføringen og materialet. Selv om vi ikke har et nøyaktig tall for populasjonens størrelse, er det likevel klart at svarprosenten er forholdsvis lav (om lag 14 prosent). Erfaringsmessig fra andre spørreskjemaundersøkelser vet vi at frafallet ofte er noe større blant grupper som scorer lavt når det gjelder økonomiske og sosiale ressurser (Elstad, 2010). I den grad dette gjelder for vår undersøkelse, tegner resultatene f.eks. trolig et bilde av et noe høyere aktivitetsnivå enn det vi ville fått med en høyere svarprosent. Tilsvarende er det trolig slik at det er de med mest ressurser (f.eks. personlige) som har høyest sannsynlighet for å gjennomføre de initiativer som trengs for å tilegne seg et opphold på et helsesportscenter. Vi mangler noen bakgrunnsvariabler for å kunne kartlegge frafallet nærmere, da vi ikke stilte spørsmål om kjønn, antall personer i husholdningen eller bostedsfylke. Dette ble gjort ut fra en avveining om at spørreskjemaet var svært omfattende, samt for å ivare anonymitet.

3. Reisevaner og preferanser

I dette kapittelet ser vi nærmere på reisevaner og preferanser blant de som har besvart spørreundersøkelsen. Kapittelet tar for seg hvor ofte respondentene reiser på ferie og fritidsreiser og forretningsreiser og hvem de vanligvis reiser i følge med.

3.1. Hvor ofte reiser utvalget på ferie og fritidsreiser?

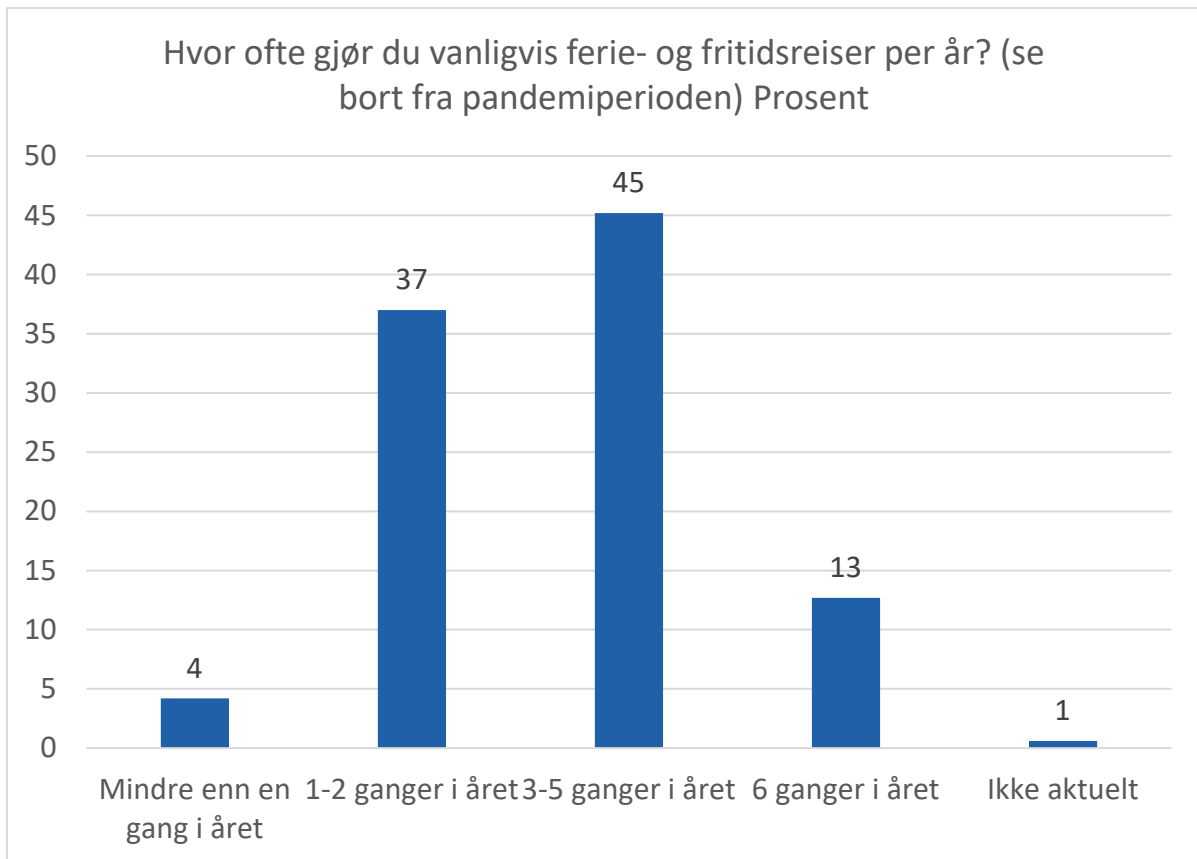
Innovasjon Norge og Epinion gjennomfører kvartalsvise reiseundersøkelser basert på et utvalg intervjuer i befolkningen i løpet av året. Rapporten «Nordmenns ferievener i Norge sommeren 2022¹⁵ er basert på intervju av 1516 personer. Ifølge denne rapporten dro nordmenn i snitt på 2,7 feriereiser sommeren 2022. Nærmere 80 prosent dro på minimum en feriereise. 68 prosent ferierte i Norge og 47 prosent i utlandet. De under 35 år reiste mest, både i Norge (78 prosent) og til utlandet (51 prosent). Rapporten viser også at en fjerdedel av de spurte over 56 år ikke dro på ferie i det hele tatt sommeren 2022.

Fordi pandemien har hatt så stor innvirkning på folks reisevaner, har vi valgt å se på eksisterende data fra perioden rett før pandemien brøt ut i 2020. Ifølge «Nøkkeltall om norsk turisme» var 9 av 10 nordmenn over 15 år på minimum en feriereise i 2019 (Innovasjon Norge 2019). Det ble ifølge SSB¹⁶ gjennomført 18,5 millioner feriereiser i 2019 hvorav 60 prosent i Norge. Reisevanene til våre informanter skiller seg ikke særlig fra dette:

Figur 8 viser at 13 prosent av de som besvarte undersøkelsen vår oppgir at de vanligvis gjør seks eller flere ferie/fritidsreiser årlig, mens 45 prosent svarer at de er på ferie- og fritidsreiser 3- 5 ganger pr. år. I underkant av 60 prosent reiser med andre ord tre ganger i året eller mer. 37 prosent oppgir at de reiser på ferie- / fritidsreiser 1-2 ganger i året, mens 4 prosent oppgir at de reiser mindre enn en gang i året. Én prosent har svart at dette ikke er aktuelt.

¹⁵https://assets.simpleviewcms.com/simpleview/image/upload/v1/clients/norway/Nordmenns_feriereiser_i_sommeren_2022_0b0a7431-00e6-470d-9290-dac677be80ae.pdf

¹⁶ <https://www.ssb.no/statbank/table/10140/tableViewLayout1/>

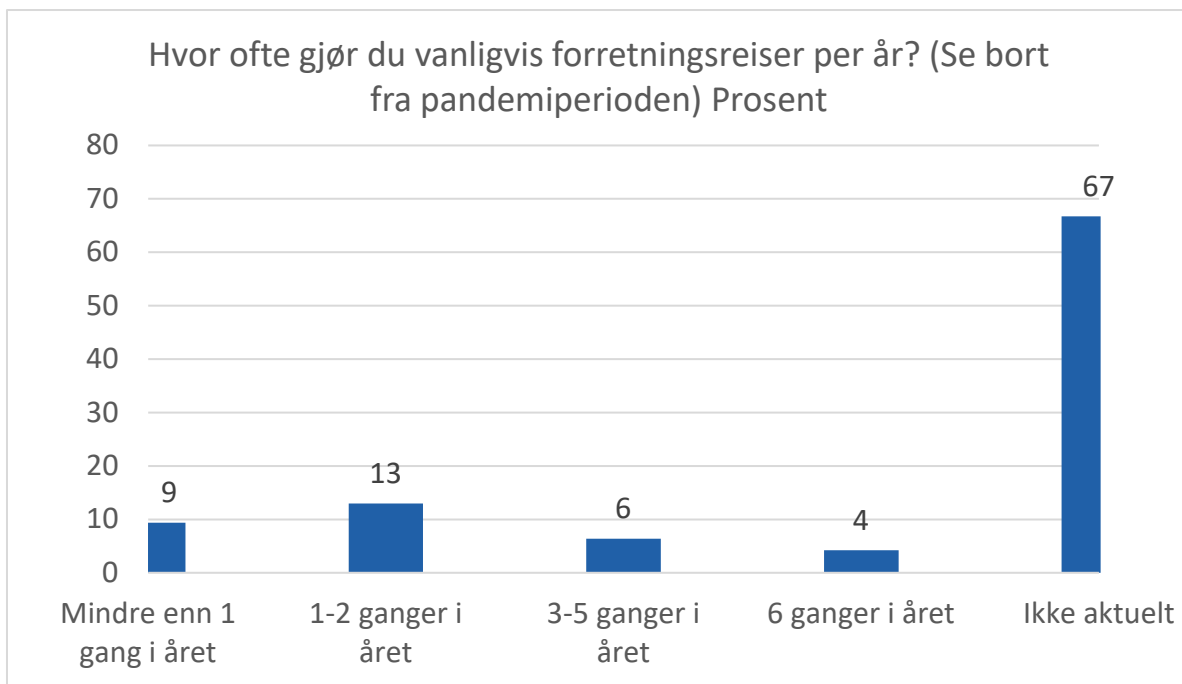


Figur 8: Antall ferie- og fritidsreiser årlig.

I vårt utvalg er det aldersgruppen 16 til 25 år som i størst grad reiser. 19 prosent i denne aldersgruppen (N=37) oppgir at de reiser seks ganger eller mer mot 13 prosent i hele utvalget (se vedlegg 3).

3.2. Hvor ofte reiser utvalget på forretningsreiser?

Vi stilte i undersøkelsen også noen spørsmål om forretningsreiser. 67 prosent av utvalget oppgir som figur 9 viser at forretningsreiser ikke er aktuelt for dem. 9 prosent svarer at dette skjer sjeldnere enn en gang i året, nesten 13 prosent svarer at dette skjer en til to ganger i året, mens 10 prosent oppgir at de er på forretningsreise tre eller flere ganger i året.



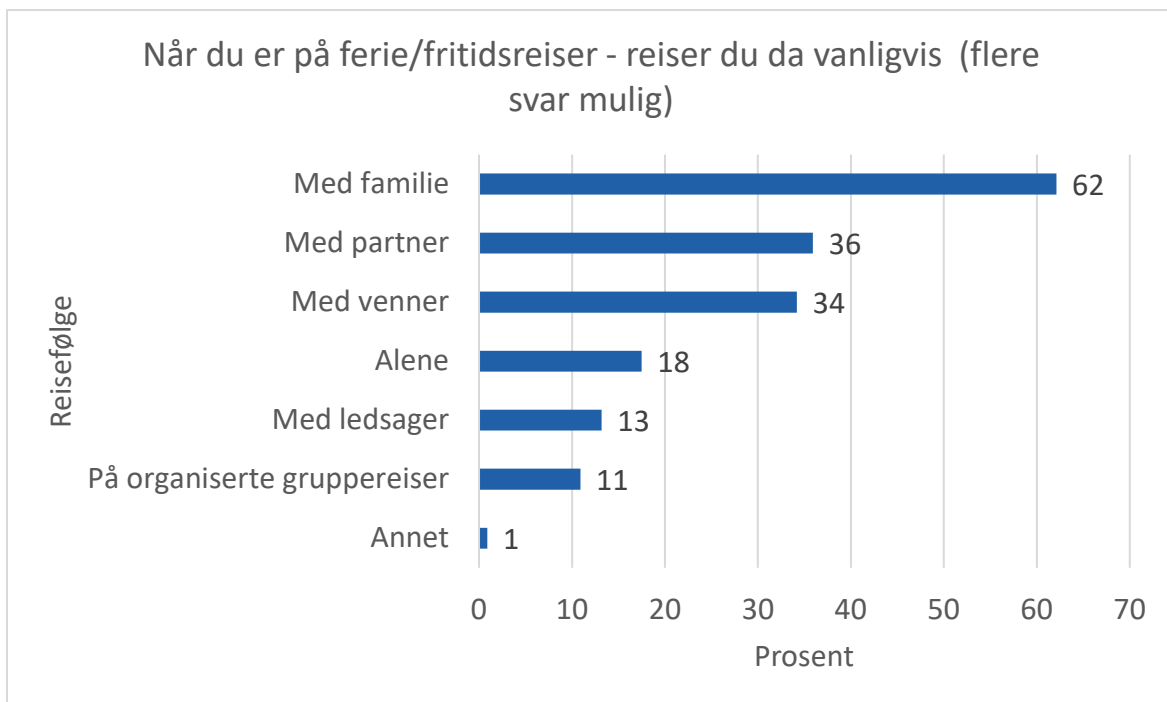
Figur 9. Antall årlige forretningsreiser.

At en så høy andel svarer at forretningsreiser ikke er aktuelt kan ha ulike årsaker. For det første vet vi at 18 prosent av respondentene er under 18 år og at 29 prosent er 25 år eller yngre. Respondentene kan videre ha stillinger hvor reiser ikke er en del av virksomheten, eller kreves svært sjelden. Det kan også henge sammen med at de ikke ønsker å reise, eller at det å reise i jobbsammenheng byr på så stor uforutsigbarhet og utfordringer at dette er noe de unngår. Vi vet også at personer med funksjonsnedsettelse oftere enn andre er utenfor arbeidsmarkedet. For disse vil kanskje ikke spørsmålet oppfattes som relevant.

3.3. Reisefølge og antall i reisefølge - fritidsreiser

Ifølge Innovasjon Norge og Epinion sin undersøkelse av nordmenns ferier i Norge sommeren 2022 og forventninger om fremtidige reiser, er familien eller partner vanligste reisefølge på ferie og fritidsreiser. Det er lavest andel som oppgir at de reiser alene. Blant de som har svart at de ønsker naturopplevelser svarer 19 prosent at de forventer å reise alene, mens det er 13 prosent blant de som ønsker kulturopplevelser som oppgir at de forventer å reise alene.

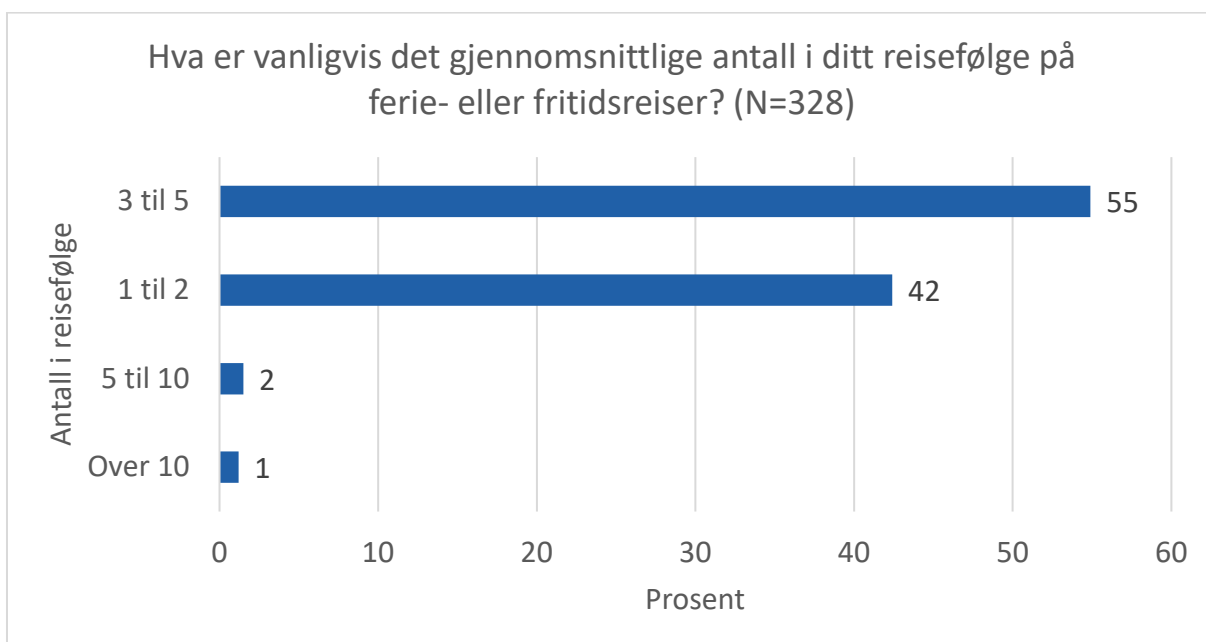
Vår undersøkelse samsvarer langt på vei med funnene til Innovasjon Norge og Epinion (2022). Figur 10 viser at over 60 prosent av våre respondenter oppgir at de vanligvis reiser sammen med familie på ferie- eller fritidsreiser. Over 30 prosent svarer at de vanligvis reiser med partner og venner. 18 prosent oppgir at de vanligvis reiser alene, 13 prosent at de reiser sammen med ledsager, mens 11 prosent oppgir at de vanligvis deltar på organiserte gruppereiser.



Figur 10. Reisefølge vanligvis på ferie- og fritidsreiser - flere svaralternativ mulig.

Ser vil på alder, svarer ca. 23 prosent av respondentene i aldersgruppene fra 26 år og eldre at de vanligvis reiser alene. Det er ingen forskjell mellom gruppene 26-39 år, 40-59 år og gruppen over 60 år. 11 prosent i aldersgruppen 16-25 og 7 prosent av de som er 15 år eller yngre oppgir at de reiser alene (se vedlegg 6).

55 prosent av respondentene i vår undersøkelse oppgir som vist i figur 11 at de vanligvis reiser i et reisefølge med tre til fem personer, mens 42 prosent oppgir at de vanligvis reiser i et følge med en til to personer.

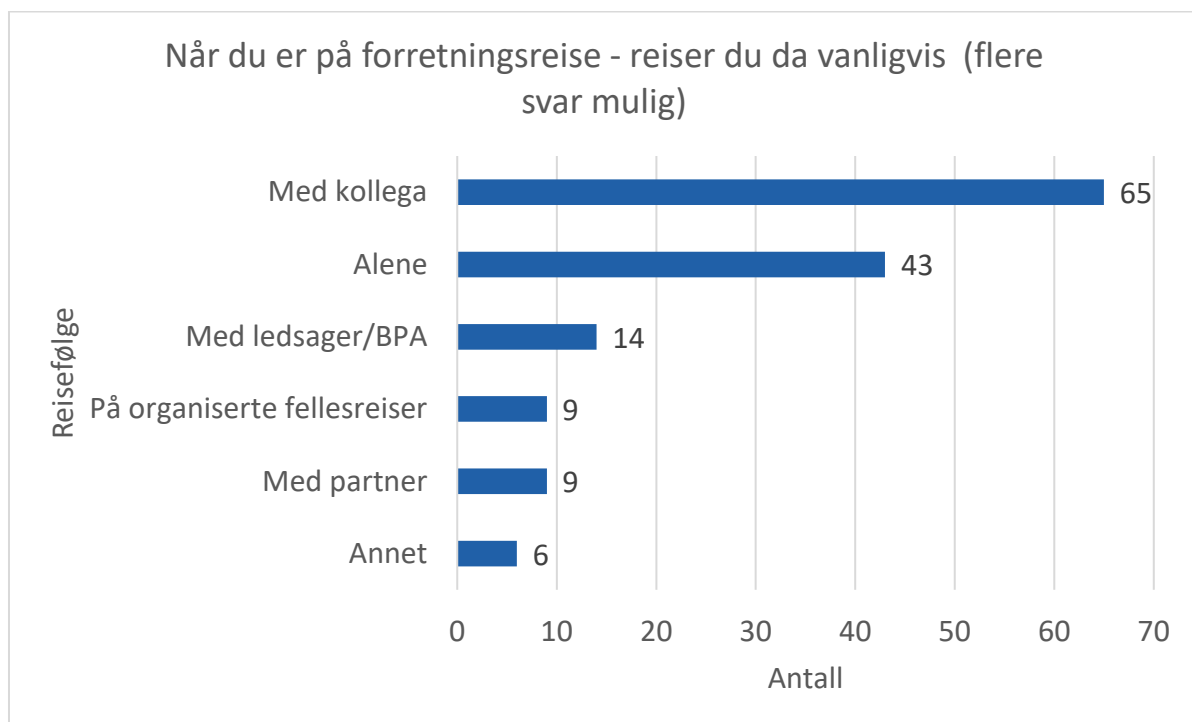


Figur 11. Antall i reisefølge fritidsreise.

Ifølge Innovasjon Norges nøkkeltall om norsk turisme 2019 er det gjennomsnittlige antallet personer i reisefølge blant norske ferierende 2,1 personer. Blant de som reiser med barn er gjennomsnittlig antall barn i reisefølget 2,1 barn. Våre tall er ikke direkte sammenlignbare, men det at over halvparten oppgir at de reiser i følger på 3 til 5 personer, kan tyde på at vårt utvalg reiser i større reisefølger enn gjennomsnittet.

3.4. Reisefølge forretningsreiser

Som vist i figur 9 svarte 67 prosent at forretningsreiser ikke var aktuelt for dem. Svarene på vanligste reisefølge forretningsreise må sees i lys av at dette kun er aktuelt for 33 prosent av utvalget, tilsvarende 110 personer. Her er svarene oppgitt i antall og man kunne krysse av for flere alternativer. 65 respondenter oppgir, som illustrert i figur 12, at de vanligvis reiser i følge med kollega, 43 personer alene, 14 personer med BPA (brukerstyrt personlig assistent), mens 9 personer svarer at de vanligvis reiser på forretningsreiser henholdsvis med partner eller på organiserte fellesreiser.



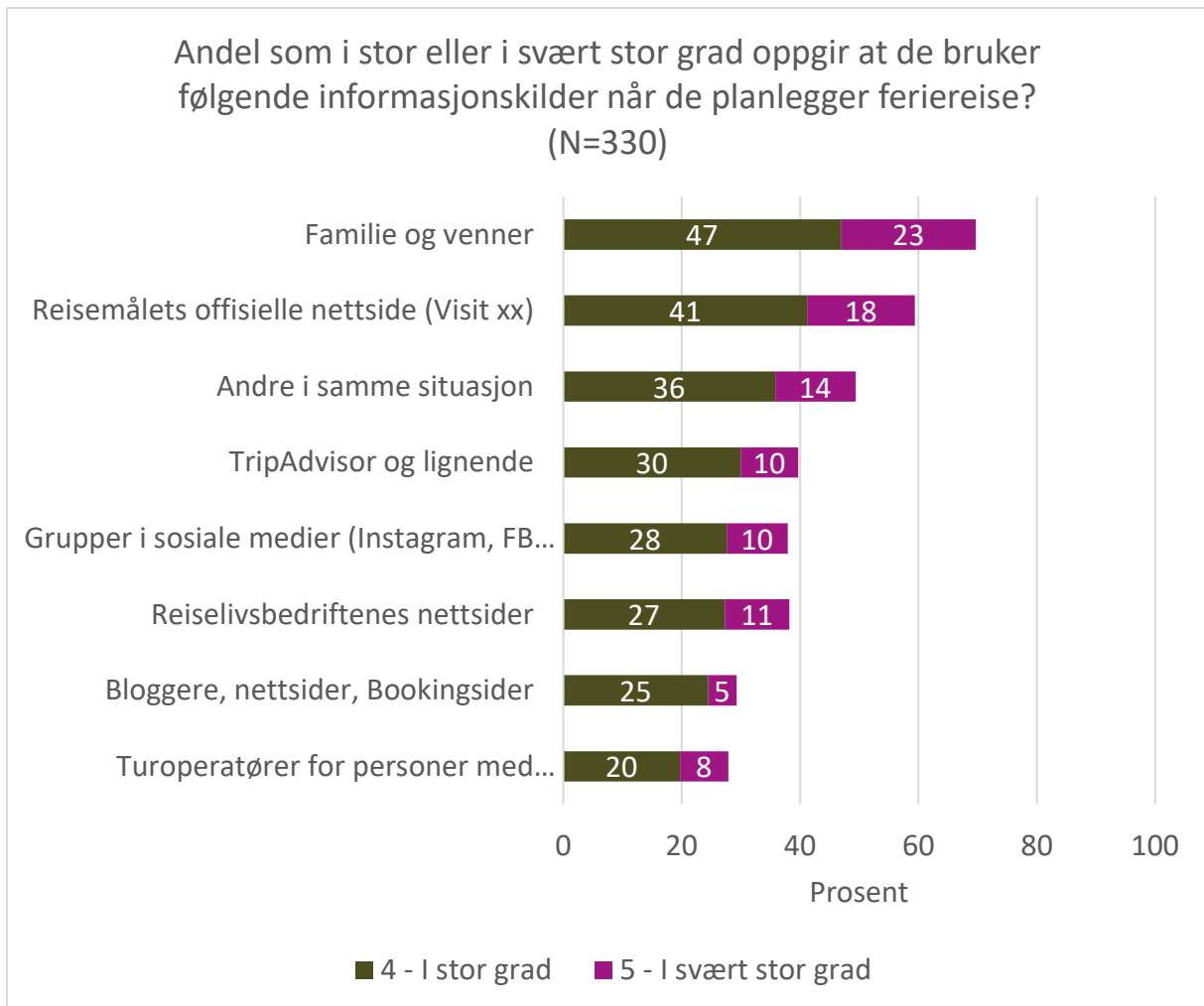
Figur 12. Antall i reisefølge fritidsreiser. Svar oppgitt i antall.

4. Informasjon og bookingløsninger

Informasjon om alle de ulike praktiske, økonomiske, og opplevelsesmessige forhold som kan knyttes til et reisemål er særlig viktig for personer med funksjonsnedsettelse, både for planlegging og gjennomføring av en reise. Flere studier har avdekket at informasjon om tilgjengelighet og tilrettelegging ofte er for dårlig og påpekt viktigheten at tilgjengelighetsinformasjon må være visuelt god, pålitelig, ærlig og ikke minst oppdatert (se blant annet Koloziejczak 2019 og Michopoulou et al. 2016).

4.1. Viktigste kilder til informasjon

Som nevnt i kapittel 1.2 under kundereiseperspektivet har den teknologiske utviklingen og sosiale medier gjort at kunden eller gjesten bruker mange kilder til informasjon i planleggingen og gjennomføringen av en reise eller en opplevelse (Lemon og Verhoef 2016). Figur 13 viser at familien etterfulgt av henholdsvis reisemålets offisielle nettside og andre personer i lignende situasjoner oppgis som de tre viktigste kildene til informasjon blant våre respondenter. 70 prosent av de som har besvart undersøkelsen oppgir at de i stor eller svært stor grad bruker familie og venner som viktige kilder til informasjon i planlegging av ferie og fritidsreiser. Så mange som 60 prosent oppgir at de i stor eller svært stor grad bruker reisemålets offisielle nettside. I tillegg svarer halvparten av respondentene at de i stor eller svært stor grad innhenter informasjon fra andre personer som er i samme situasjon. Når det gjelder brukergenererte informasjonskilder (som Tripadvisor og lignende) oppgir 40 prosent at de i stor eller svært stor grad søker informasjon gjennom slike kanaler, og nesten tilsvarende andel at de benytter seg av sosiale medier (FB, Instagram osv.). Reiselivsbedriftenes nettsider brukes i stor eller svært stor grad av nesten 40 prosent. Ca. 30 prosent svarer at de i stor eller svært stor grad benytter informasjon fra blogger, bookingsider og turoperatører som arrangerer reiser for personer med funksjonsnedsettelse.



Figur 13. Informasjonskilder brukt i planlegging av ferie- og fritidsreiser.

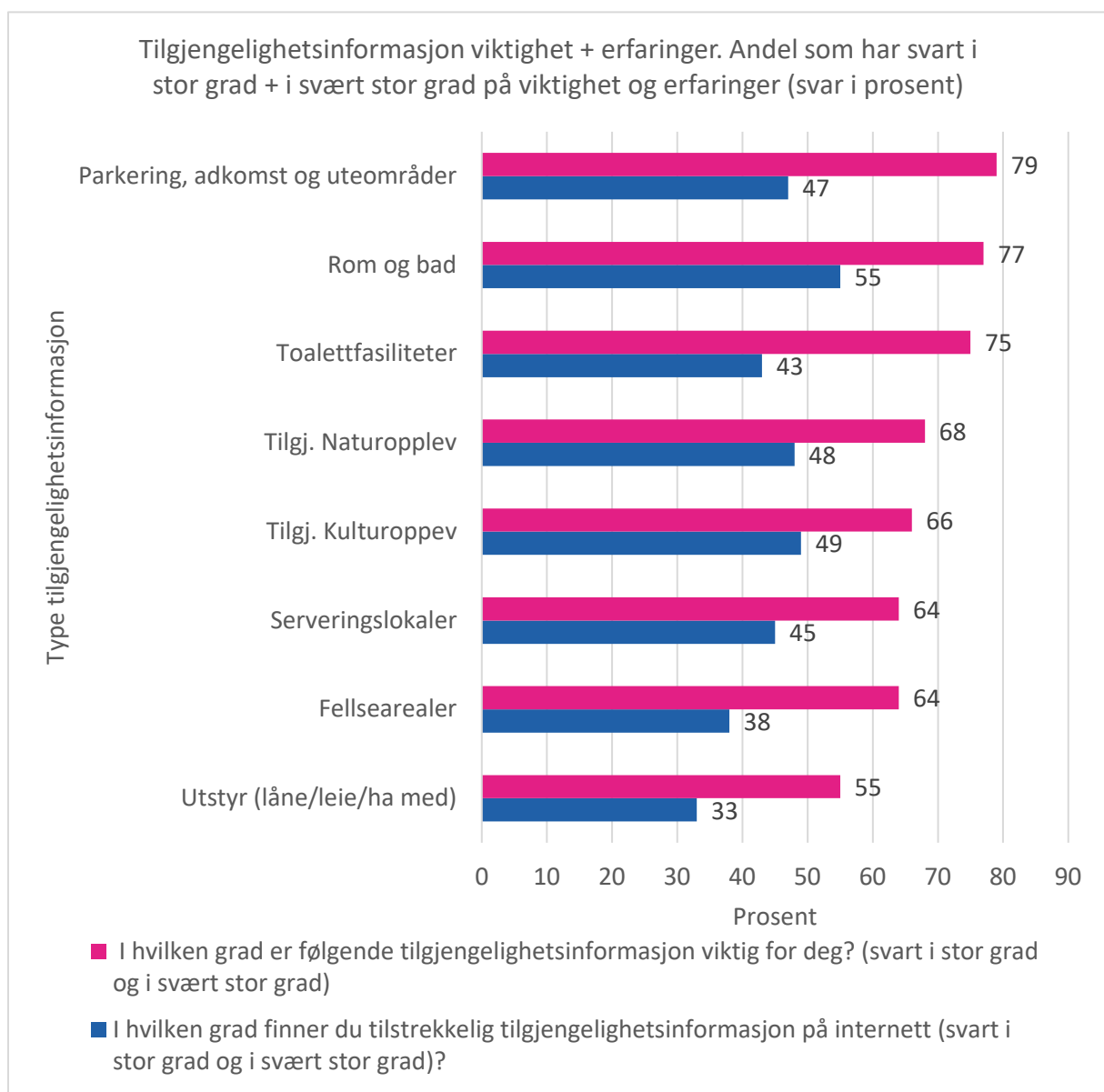
Respondentene kunne oppgi flere svar på viktigste kilder til informasjon. Mange har oppgitt at de bruker flere av kildene. At så mye som 60 prosent oppgir at de i stor eller svært stor grad bruker reisemålets offisielle nettsider og 40 prosent i stor eller svært stor grad bruker reiselivsbedriftenes nettsider viser at tilgjengelighetsinformasjon er viktig for kundene.

4.2. Hva oppleves som den viktigste informasjonen?

Vi finner at informasjon om parkering, adkomst og uteområder, rom og bad og toalettfasiliteter oppleves som den aller viktigste informasjonen for våre respondenter. I figur 14 vises andelen som har svart *i stor grad* og *i svært stor grad* på spørsmål som angår både viktighet (lilla søyle) og erfaringen (blå) med å finne tilstrekkelig informasjon på en rekke områder.¹⁷

¹⁷ Tilgang til informasjon om transport blir gjennomgått i kapittel 5.

Nær 80 prosent svarer at informasjon om parkering, adkomst og uteområder i stor eller svært stor grad er viktig for dem. Bare 47 prosent svarer at de i stor eller svært stor grad finner tilstrekkelig informasjon på dette området. 77 prosent oppgir at informasjon om rom og bad i stor eller svært stor grad er viktig, mens 55 prosent erfarer at informasjon om rom og bad i stor eller svært stor grad er tilstrekkelig. 75 prosent har også svart at informasjon om toalettfasiliteter i stor eller svært stor grad er viktig, mens 43 prosent har svart at de i stor eller svært stor grad finner tilstrekkelig informasjon på dette området. Etter parkering, adkomst og uteområder, rom og bad og toalettfasiliteter er den viktigste tilgjengelighetsinformasjonen den som omhandler henholdsvis tilgjengelige naturopplevelser, tilgjengelige kulturopplevelser, serveringslokaler, fellesarealer og informasjon om lån og leie av utstyr.

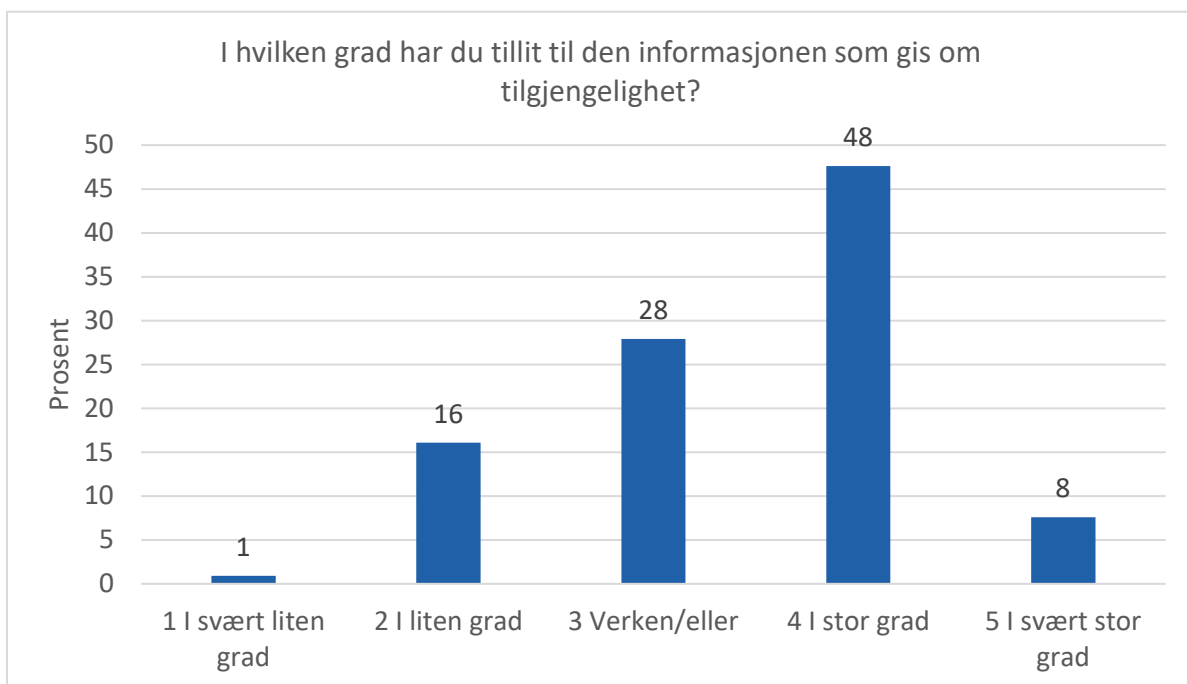


Figur 14. Hvilken tilgjengelighetsinformasjon er viktigst?

Våre funn samsvarer godt med en studie av Neuman og Reuber (2004, s. 33) om betydningen av ulike servicer og tjenesters relevans for valg av reisemål gjort i Tyskland. Neuman og Reuber fant at overnatting var sentralt for 82 prosent, mulighet for mobilitet på lokasjonen sentralt for 76 prosent, informasjon/mulighet for reiseforberedelser for 71 prosent, mens ankomst og mulighet for å orientere seg var sentralt for 61 prosent. De fant også at reisen til og fra destinasjonen var sentral for 74 prosent og utfarer sentral for 71 prosent (se kapittel 5 for betydningen av tilgjengelighetsinformasjon om transport i vår undersøkelse).

4.3. Tillit til informasjon om tilgjengelighet

En av antakelsene som lå til grunn for spørreundersøkelsen vår var at personer med funksjonsnedsettelse har liten tillit til informasjon som gis om tilgjengelighet. En av seks (17 prosent) av våre respondenter oppgir, som illustrert i figur 15, at de i svært liten eller i liten grad har tillit til tilgjengelighetsinformasjon som gis, mens 56 prosent opp gir at de i stor eller i svært stor grad har tillit til denne informasjonen.



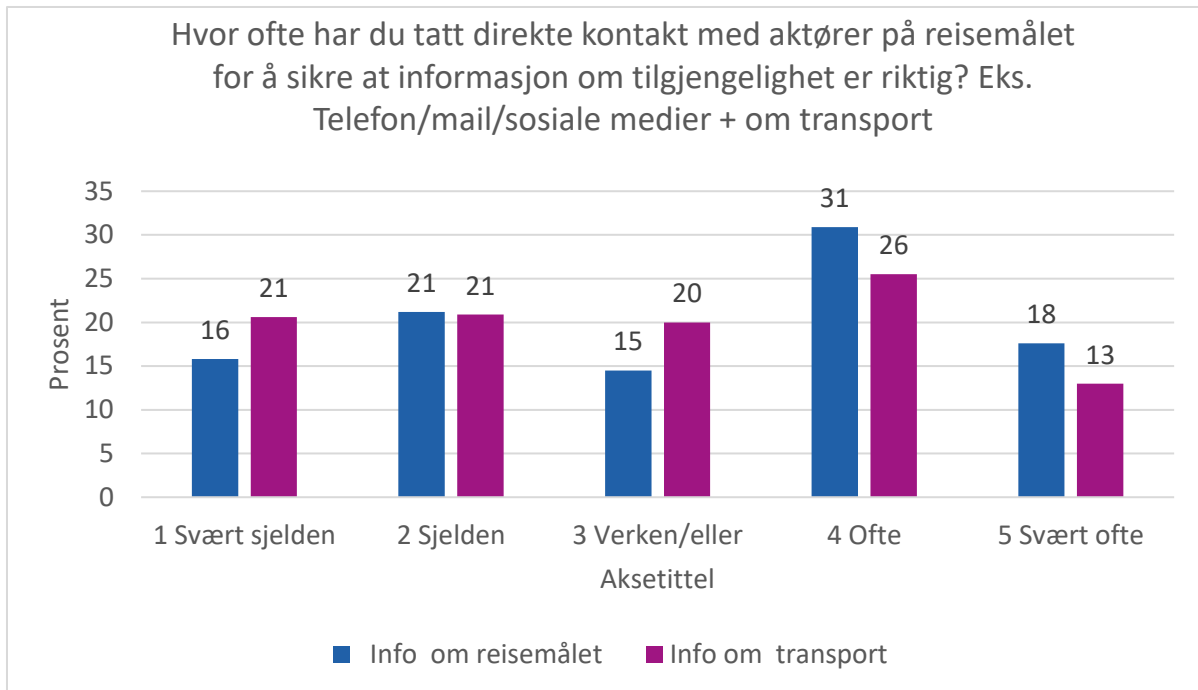
Figur 15. Tillit til informasjon.

4.4. Hvor vanlig er det å ta kontakt med aktører på reisemålet før en reise?

Figur 16 sammenfatter i hvilken grad personene som besvarte undersøkelsen tar kontakt med aktører på reisemålet for å sikre seg at informasjonen om tilgjengelighet og transport er riktig.

Figuren viser at om lag 50 prosent ofte eller svært ofte henvender seg direkte til reisemålet for å sikre at gitt informasjon om reisemålets tilgjengelighet er korrekt. 37 prosent oppgir at de sjelden eller svært sjelden tar kontakt, mens 15 prosent ikke tar stilling til spørsmålet.

Når det gjelder transport oppgir ca. 40 prosent at de ofte eller svært ofte tar direkte kontakt med aktørene for å sikre korrekt informasjon. Omtrent like mange svarer at de sjelden tar direkte kontakt, mens 20 prosent ikke tar stilling til dette.



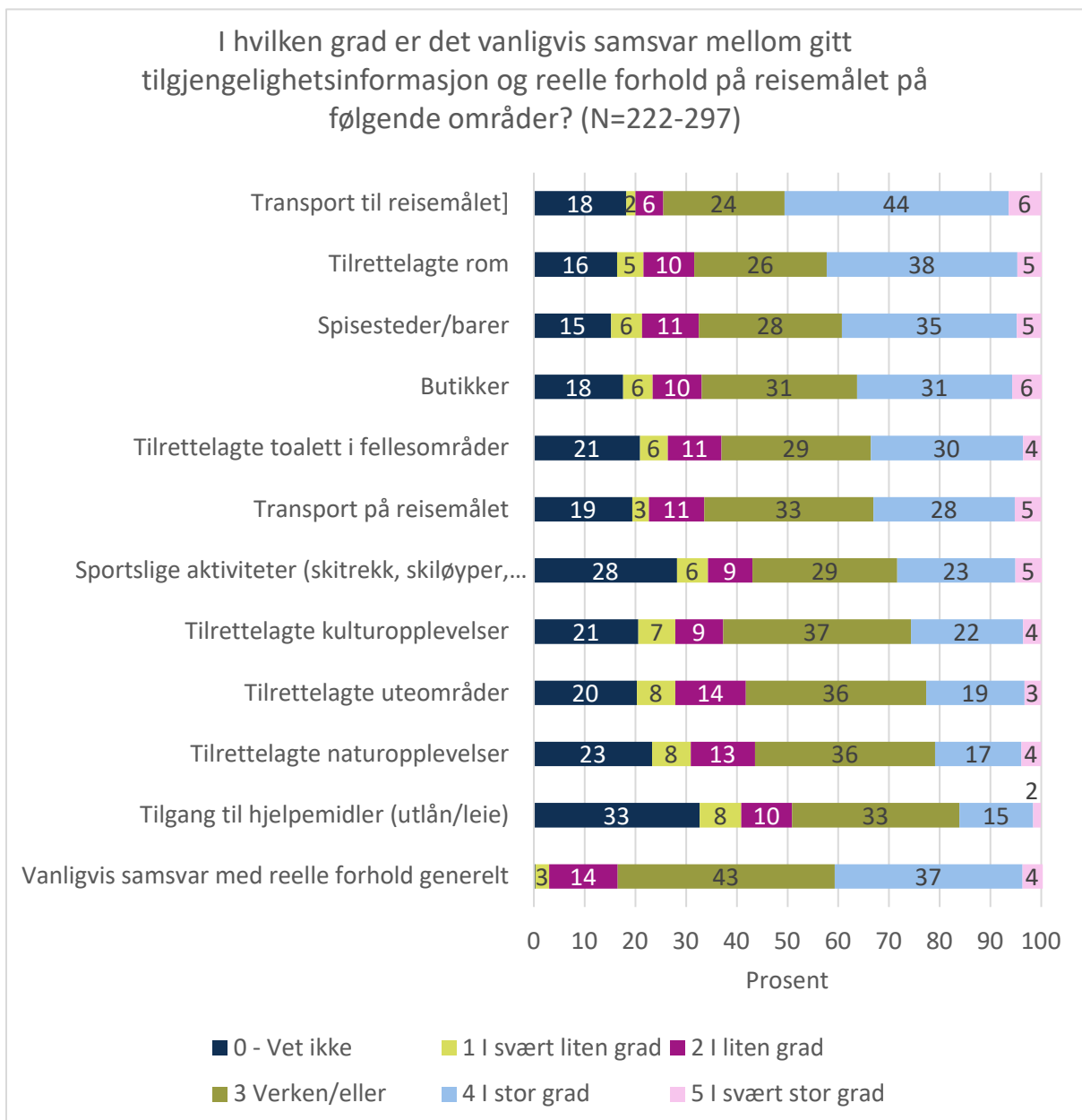
Figur 16. Andel som tar kontakt med aktører på reisemålet eller transportaktører for å sikre at tilgjengelighetsinformasjonen er riktig.

At en såpass høy andel ofte kontakter aktører på reisemålet (49 prosent) eller transportaktører (31 prosent) kan ha sammenheng med manglende tilgang på tilstrekkelig informasjon på hjemmesider/bookingsider. I tillegg kan dette være et uttrykk for hvor essensielt behovet for informasjon er for personer med ulike funksjonsnedsettelse. Før man reiser må man for eksempel vite om det i hele tatt er mulig å benytte aktuelle transportmiddel, om det finnes nødvendige hjelpemidler, om det er muligheter for å få eventuell assistanse under reisen og om rom og eventuelt planlagte opplevelser er tilgjengelig ut fra egne behov. Transportmidler og informasjon om transport blir gjort nærmere rede for i kapittel 5.

At rundt 40 prosent av respondentene oppgir at de sjelden tar direkte kontakt med aktørene og 20 prosent svarer verken/eller, kan skyldes at disse ikke har behov for ytterligere informasjon enn den som foreligger. Det kan også skyldes manglende kontaktinfo, at det å ta direkte kontakt er vanskelig, eller at det oppfattes å være for tidkrevende. Det kan også ha sammenheng med at de benytter privat transportmiddel, drar på reiser organisert av andre eller at de rett og slett ikke reiser.

4.5. Samsvar mellom informasjon og faktiske forhold

Vi spurte også i hvilken grad det vanligvis er samsvar mellom gitt tilgjengelighetsinformasjon og reelle forhold på reisemålet. De forholdene hvor der i størst grad oppleves at det er samsvar mellom informasjonen og reelle forhold er, som vist i figur 17, henholdsvis på områdene transport til reisemålet, tilrettelagte rom og spisesteder. Halvparten oppgir at det i stor eller svært stor grad er samsvar mellom gitt tilgjengelighetsinformasjon om transport til reisemålet og reelle forhold, 43 prosent om tilrettelagte rom og 40 prosent om spisesteder/barer. Det er kun 1 av 3 som opplever at det er samsvar mellom tilgjengelighetsinformasjon om toaletter i fellesområder og transport på reisemålet. Bare om lag 1 av 5 erfarer at det er samsvar mellom tilgjengelighetsinformasjon om naturområder og naturbaserte opplevelser og reelle forhold.



Figur 17. Forholdet mellom tilgjengelighetsinformasjon og reelle forhold.

Som figur 17 illustrerer er det ganske stor andel som har svart «verken/eller» og «vet ikke» på spørsmålet om samsvar mellom tilgjengelighetsinformasjon og reelle forhold. Dette kan tyde på at mange ikke har reflektert over dette spørsmålet tidligere. Likevel gir svarene en tydelig indikasjon på at det skorter på etterrettelig informasjon, særlig om tilrettelagte natur- og kulturopplevelser, tilrettelagte uteområder og tilgang til hjelpemidler.

4.6. Hvilken informasjon savnes oftest?

75 respondenter svarte på et åpent spørsmål om hvilken informasjon de savner oftest.

12 respondenter skriver at de savner informasjon om tilgjengelighet og adkomst for rullestolbrukere, og da både med tanke på fremkommelighet/adkomst på serveringssteder, i fellesområder, bad/toalett/garderober, på hotellrom, i turområder og muligheter for å drive med utendørs aktiviteter, for eksempel om det finnes stier som er tilgjengelig for rullestol/sykkel. Det savnes også informasjon om fremkommelighet med ulike rullestoler (for eksempel bredde på dører og ganger).

Fem respondenter påpeker at de ofte savner informasjon om avstander og stigninger, både med tanke på mulighetene for å gå i terrenget og avstander fra parkering til inngang eller fra parkering til aktiviteter.

Seks respondenter skriver at de ofte savner informasjon om trapper, både hvorvidt det er trappefri adkomst eller ikke, hvor mange trapper/trappetrinn det eventuelt er og om det er heis dersom det er trapper.

Ellers nevnes mangel på informasjon om mulighet for å ha med ledsager/pris for ledsager og mangel på informasjon om tilgjengelighet på festivaler, konserter og kulturarrangementer. Noen savner også informasjon om menyer og allergier og tilrettelegginger/om aktiviteter er tilpasset for personer med nedsatt hørsel, og mangel på bilder nevnes også.

Noen påpeker at tilgjengelighetsinformasjon ofte mangler totalt, eller at den er mangelfull/feilaktig. Mange oppgir at de stort sett tar kontakt selv for å forhøre seg om hva overnattings- og serveringssteder kan tilby, og for å forsikre seg om at HC-toalettet faktisk er tilgjengelig for dem (om det for eksempel er handtak og fremkommelig med rullestol).

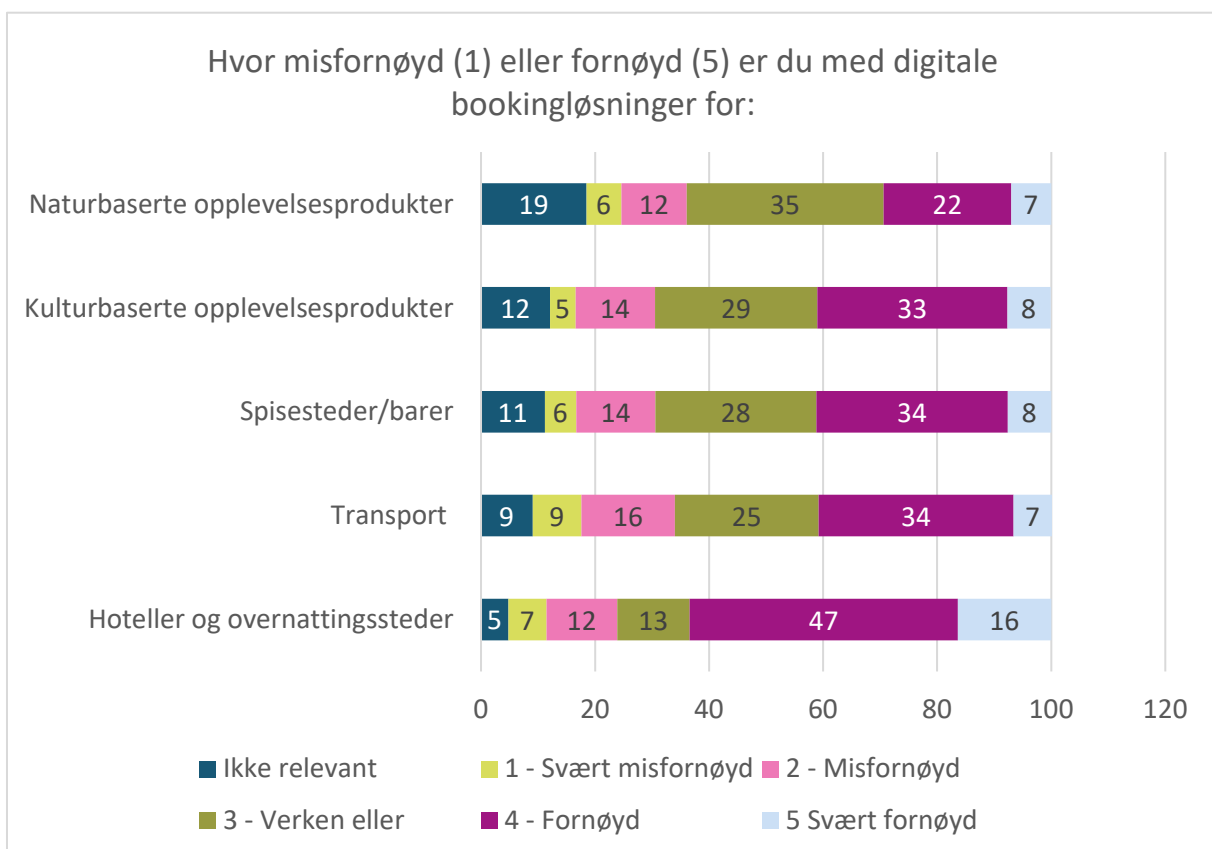
4.7. Tilfredshet med digitale bookingløsninger

Som en del av spørreundersøkelsen har vi også spurt om erfaringer med bookingløsninger for ulike typer tjenester og opplevelser. Svarene er oppsummert i figur 18.

Det er størst andel som er fornøyd eller svært fornøyd med bookingløsninger for hoteller og overnattingssteder. Over 60 prosent oppgir at de er fornøyd med dette, mens i underkant av

20 prosent er misfornøyd. Videre oppgir i overkant av 40 prosent å være fornøyd med digitale bookingløsninger for henholdsvis transport, spisesteder og barer og kulturbaserte opplevelser. Om lag en av fire er misfornøyd med digitale bookingløsninger for transport, mens en noe lavere andel, om lag en av fem, er misfornøyd med løsninger for spisesteder og kulturbaserte opplevelser.

Videre viser figuren at under 30 prosent oppgir at de er fornøyd med bookingløsninger for naturbaserte opplevelser, mens 18 prosent oppgir at de ikke er fornøyd med disse. Samtidig er det mange som ikke tar stilling til spørsmålet om bookingløsninger for naturbaserte opplevelsesprodukter ved å svare «verken eller» (35 prosent), eller «ikke relevant» (18 prosent) på spørsmålet. Til sammenligning svarer 29 prosent «verken eller» og 12 prosent «ikke relevant» på kulturbaserte opplevelsesprodukter.



Figur 18. Tilfredshet med ulike digitale bookingløsninger.

At en så høy andel svarer «ikke relevant», eller «verken eller» på spørsmålene om naturbaserte opplevelser, kan tyde på at det er mange som ikke har erfaring med digitale bookingløsninger for naturbaserte opplevelser, enten det skyldes at de ikke eksisterer eller at det ikke har vært aktuelt for respondenten å oppsøke slike løsninger. Dette viser igjen at det kan være et potensial for forbedring når det gjelder informasjon og bookingløsninger for naturbaserte opplevelser. At en lavere andel svarer «ikke relevant» og «verken eller» på spørsmål om løsninger for kulturbaserte opplevelser kan skyldes at flere har erfaring med kjøp av kulturbaserte opplevelser enn naturbaserte (se kap. 6.4 og 6.5).

5. Transport – preferanser, erfaringer og informasjon

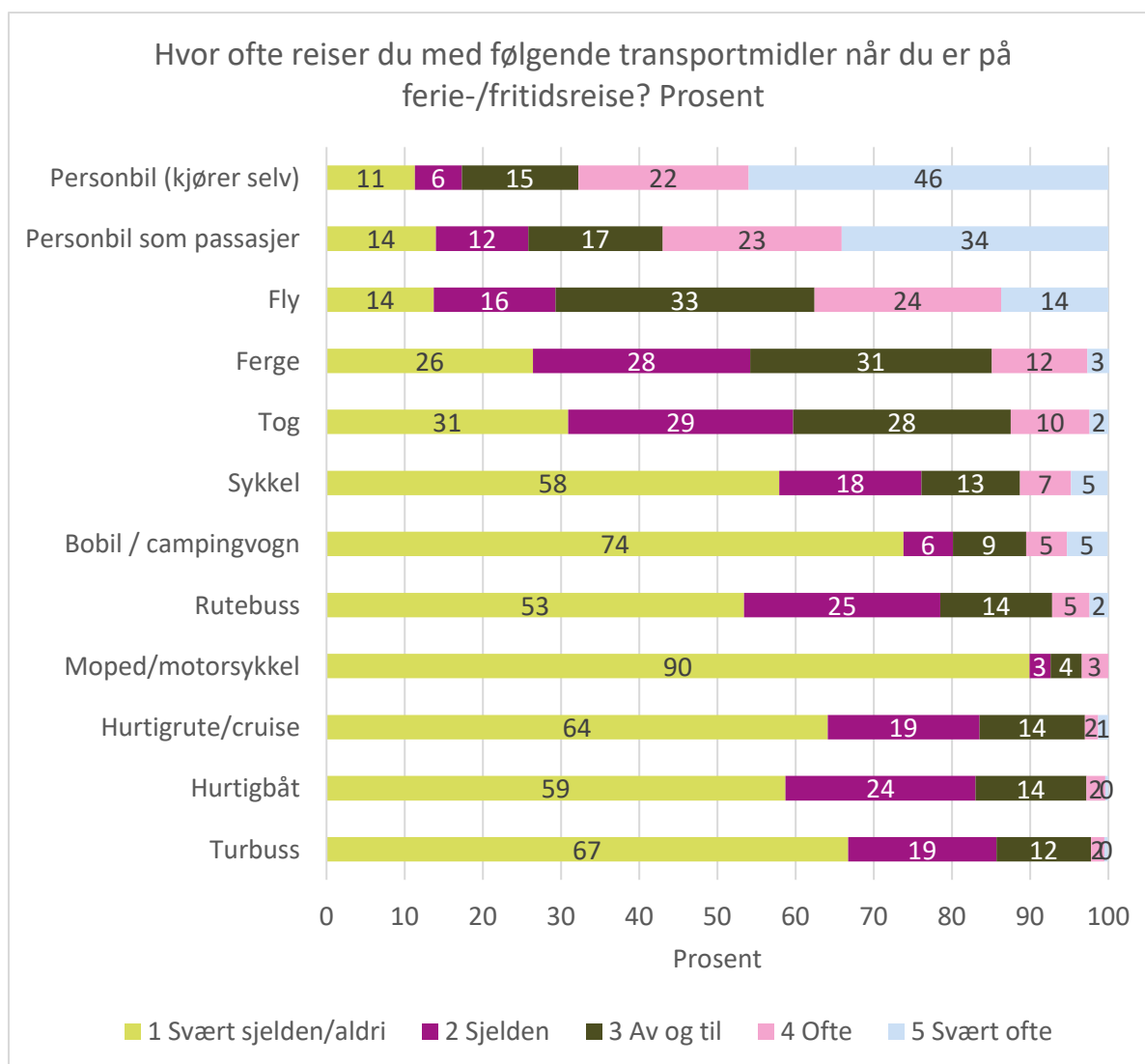
5.1. Transportmiddel brukt på ferie og fritidsreiser

Figur 19 viser en oversikt over hvilke transportmidler våre respondenter oppgir at de oftest benytter på sine ferie og fritidsreiser.¹⁸ Personbil er det transportmiddelet som er foretrukket av flest på feriereiser. 68 prosent svarer at de ofte eller svært ofte kjører selv, mens 55 prosent oppgir at de ofte/svært ofte reiser som passasjer i personbil. 38 prosent oppgir at de ofte/svært ofte benytter fly, mens ca. 1 av 3 bruker fly av og til. 15 prosent oppgir at de bruker ferge ofte/svært ofte, mens 31 prosent oppgir at de bruker ferge av og til. 12 prosent svarer at de ofte/svært ofte bruker tog, mens 28 prosent svarer at de av og til bruker tog på ferie og fritidsreiser. Det er også 12 prosent som oppgir at de ofte/svært ofte bruker sykkel når de er på ferie/fritidsreiser. På grunn av spørsmålsstillingen «Hvor ofte reiser du med følgende transportmiddel når du er på ferie/fritidsreise?» kan vi ikke vite om respondentene faktisk bruker sykkel på reisen til feriemålet, eller om de har med sykkel som de bruker når de er på selve destinasjonen. 10 prosent svarer at de benytter bobil eller campingvogn ofte/svært ofte.

Bare syv prosent oppgir at de ofte eller svært ofte benytter rutebuss på ferie. 14 prosent gjør dette av og til, mens nesten 80 prosent svarer at de sjelden eller aldri benytter rutebuss. Det er også en svært lav andel som oppgir at de ofte benytter turbuss, kun 2 prosent, mens 12 prosent gjør dette av og til. Undesøkelsen viser også at tre prosent av informantene oppgir at de bruker motorsykkel eller moped ofte, mens fire prosent gjør dette av og til.

Det kommer også frem at det er en svært lav prosentandel som bruker hurtigrute/cruiseskip eller hurtigbåt ofte. Henholdsvis tre og to prosent gjør dette ofte/svært ofte, mens 14 prosent oppgir at de bruker henholdsvis hurtigrute/cruise eller hurtigbåt av og til.

¹⁸ I figuren har vi utelatt svarene «ikke relevant». Det var høyest andel som svarte ikke relevant på henholdsvis moped/motorsykkel (55 prosent), bobil/campingvogn (42 prosent), sykkel (35 prosent) og turbuss (30 prosent). At de har svart «ikke relevant» kan skyldes at de ikke har denne typen fremkomstmiddel, men også at de aldri har benyttet eller ser for seg å benytte dette fremkomstmiddelet på ferie/fritidsreiser. Se vedlegg 7 for fullstendig oversikt.



Figur 19: Vanligste transportmiddel på ferie og fritidsreiser, (N=149-288).

Tallene fra vår undersøkelse er i tråd med funn fra andre undersøkelser (Antonsen og Enger 2020; Bardal, Fabritius & Bliksvær 2020; Innovasjon Norge 2019). Ifølge Nøkkeltall om norsk turisme (Innovasjon Norge 2019) er bil det vanligste transportmiddelet blant nordmenn som ferierer i Norge. 70 prosent oppgir at de bruker bil, mens i underkant av 20 prosent oppgir fly, ca. 15 prosent tog og i overkant av 10 prosent buss. Ca. fem prosent oppgir bil med campingvogn, mens ca. 2 prosent hurtigruten. En noe høyere andel av våre respondenter ferierer altså ofte eller svært ofte med campingvogn eller bobil.

1.1.5 Nærmere om valg av ulike transportmidler

Valg av bil: Det kan være flere årsaker til at personbil er det som oftest benyttes på ferie og fritidsreiser. Bruk av personbil kan oppleves som enklere og ikke minst mindre fysisk og psykisk belastende enn for eksempel ulike former for kollektiv transport (Bardal, Bliksvær, Fabritius, Solvoll 2020). Ifølge Nordbakke & Hansson (2009) er bilen viktig for opplevelsen av både frihet

og trygghet. Bruk av bil gjør det mulig for personer med funksjonsnedsettelse å foreta spontane reiser, og det å kunne reise fordi man har lyst, eller fordi det rett og slett er nødvendig, blir fremhevet som sentrale fordeler. Å disponere egen bil krever ikke nøye planlegging, og det å kunne kjøre og stoppe hvor man vil gir en opplevelse av frihet (ibid). Muligheten for å få stønad til bil¹⁹ gjør at mange personer med funksjonsnedsettelse har personbiler som på ulike måter er tilpasset deres individuelle behov, noe som trolig bidrar til at bil er det mest foretrukne transportmiddelet. Dette gjelder både de som kjører selv og de som trenger assistanse av sjåfør til kjøring av egen bil (f. eks BPA)²⁰. I tillegg finnes Tilrettelagt Transport (TT) – ordningen²¹ som gjelder for fritidsreiser og som kan benyttes over hele landet. Dette er en tjeneste for personer med funksjonsnedsettelse og forflytningsvansker som ikke kan bruke ordinær kollektivtransport eller eget kjøretøy. Et TT-kort dekker imidlertid kun et avgrenset antall reiser med taxi eller spesialbil (ibid).

Valg av fly: Undersøkelsen vår viser at en stor andel også foretrekker å benytte fly på ferie- og fritidsreiser. Dette er også i tråd med andre undersøkelser (Bardal, Fabritius og Bliksvær 2020, Innovasjon Norge 2019). Flyreisen bringer passasjerene direkte fra et mål til et annet uten for mange hindringer og skifter av transportmiddel underveis. Flyreiser er oftest også mindre tidkrevende og kan for mange være mindre fysisk og psykiske belastende enn mer langsomme transportformer. Bardal, Fabritius og Bliksvær (2020) viser i sin undersøkelse at tilgang til toalett og trygg oppbevaring av bagasje og hjelpemidler er av de viktigste faktorene i valg av transportmiddel. Fly har toaletter som i begrenset grad er universelt utformet eller tilgjengelig, noe som vil utgjøre en barriere for mange. Lange flyreiser vil for mange representere en utfordring og vil for noen begrense valgmulighetene. Trygg og sikker frakt og oppbevaring av bagasje og hjelpemidler er også en forutsetning for mange for å kunne fungere når de er på reise. Eksempelvis vil en ødelagt rullestol kunne få store konsekvenser. Tidligere erfaringer vil også kunne påvirke valget av fly som transportform (Darcy 2012; Bardal, Fabritius og Bliksvær 2020). I tillegg vil utformingen av flyplasser, mulighetene for assistanse og adkomst til flyet påvirke valget om å fly eller ikke fly.

Valg av tog: Bare en liten andel av respondentene oppgir at de benytter tog ofte på ferie- og fritidsreiser. Dette kan ha sammenheng med hvor respondentene bor og tilgangen til togruter, men også med utformingen av jernbanestasjoner. Tall fra Bane Nor (2020)²² viser at 207 av landets 334 jernbanestasjoner har barrierer som for eksempel hindrer rullestolbrukere i å ta toget. Så langt er det bare 31 stasjoner, altså under 10 prosent, som er oppgradert til full universell utforming, mens 127, tilsvarende knappe 40 prosent, oppgis å være tilgjengelig for rullestol.

¹⁹ <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/bil-og-spesialutstyr>

²⁰ <https://www.heenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunene/brukerstyrt-personlig-assistanse-bpa/>

²¹ <https://www.helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunene/tt-kort/>

²² <https://www.banenor.no/Nyheter/Nyhetsarkiv/2020/jobber-for-flere-universelt-utformede-stasjoner/>

At bare noen av jernbanestasjonene i Norge tilbyr assistanse til personer som har behov for det, kan også forklare hvorfor det er så lav andel som svarer at de ofte bruker tog på ferie og fritidsreise. De stasjonene som tilbyr assistanse er stasjonene i Asker, Bergen, Drammen, Gardermoen Oslo lufthavn, Hamar, Kristiansand, Lillehammer, Lillestrøm, Oslo S, Sandvika, Ski, Stavanger, Trondheim S, Tønsberg²³. På Bane Nors hjemmesider står det imidlertid at man må bestille assistanse minimum 24 timer før reisen, noe som kan bidra til å begrense mulighetene til å foreta spontane reiser, eller reise på kort varsel.

Videre er de fleste tog utformet på en slik måte at det for noen vil være vanskelig å bevege seg mellom vognene i togsettet, eksempelvis fra passasjervogn til restaurantvogn. Selv om det finnes sovekupé for rullestolbrukere, kan sovevogner være vanskelig tilgjengelige ved bruk av noen typer rullestol. Togenes toaletter kan være vanskelig å benytte når toget er i bevegelse, og i de fleste tilfeller er det kun korte stopp på stasjonene. En annen utfordring med togreiser er risikoen for endringer underveis, inkludert skifte av transportmiddel. Det er kjent for de fleste at «buss for tog» tidvis skjer på grunn av utbedringer, uforutsette hendelser på linjenettet etc. Skifte av transportmiddel vil i mange tilfeller forutsette at det er tilgang til assistanse (med for eksempel bagasje) og at alternativt transportmiddel har de nødvendige tilgjengelige fasiliteter. Transport med tog forutsetter dermed at passasjerene i stor grad kan håndtere uforutsette hendelser.

Valg av rutebuss: I likhet med tog er rutebusser en viktig del av kollektivtransporten her til lands. At bare en liten andel av respondentene svarer at de reiser med rutebuss ofte eller svært ofte på ferie- eller fritidsreiser kan henge sammen med bussenes og holdeplassenes utforming. Store byer og større tettsteder har i større grad busser og holdeplasser som er universelt utformet, men ca. 65 prosent av holdeplassene ligger utenfor byer og tettsteder. Selv om all ny transportinfrastruktur, som bussholdeplasser, jernbanestasjoner, kollektivknutepunkt og flyplasser blir bygget med universell utforming, gjenstår det fortsatt mye arbeid med utbedringer av eksisterende infrastruktur.

At det er vanskelig å gå til stasjonen og komme ombord på bussen, bidrar til at færre kan reise kollektivt (Nordbakke & Skollerud 2016). *Vinterforhold og mangelfullt vintervedlikehold* i tilknytning til stasjonsområder er en barriere som er spesielt utfordrende for personer med funksjonsnedsettelse, inkludert blinde og svaksynte (Skartland & Skollerud 2016, Krogstad & Skartland 2016, Tennøy m.fl. 2013).

Begrenset rutetilbud kan også være et hinder for bruk av rutebuss. Bardal, Fabritius og Bliksvær (2020) fant for eksempel i sin undersøkelse i Nordland at rutetilbudene i distriktene i seg selv representerte en barriere, med få avganger til og fra reisemålet og manglende tilbud for å komme seg rundt på reisemålet.

At våre respondenter i svært liten grad benytter turbuss på ferie- og fritidsreiser kan skyldes utformingen av turbusser i seg selv, men kan også henge sammen med at dette er en type

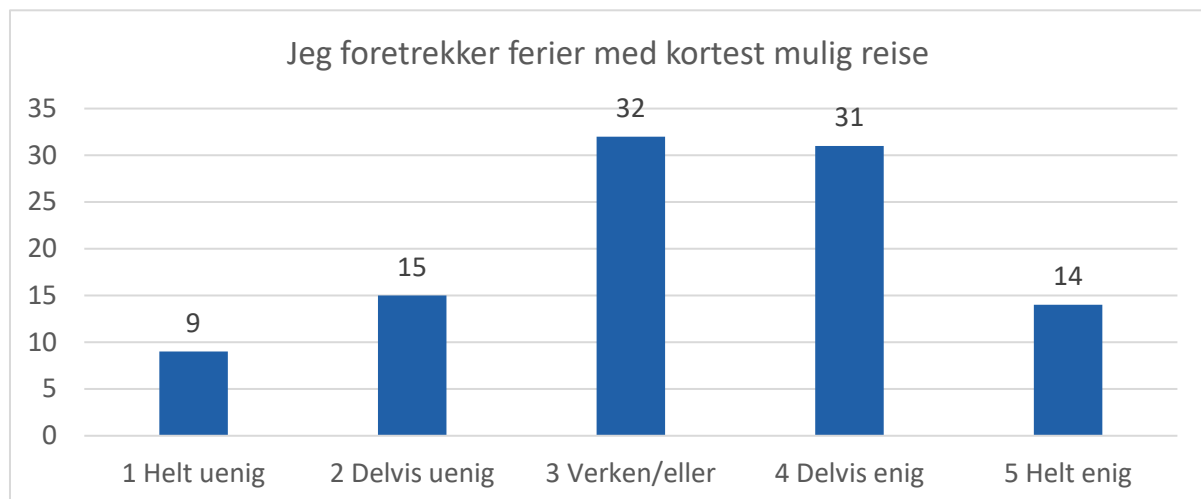
²³ <https://www.banenor.no/reisende/stasjonsoversikt/Assistanstjeneste-pa-stasjonene/>

ferie- og fritidstilbud som ikke appeller til denne gruppen av informanter. Ferie- og fritidsreiser med turbuss over flere dager krever at også overnattingsfasiliteter, aktiviteter, attraksjoner og spisesteder etc. er tilgjengelig for at den reisende skal få valuta for pengene.

Valg av ferge, hurtigbåt og hurtigrute: Norge har Europas lengste kystlinje, og ferger, hurtigbåter og hurtigrute er en viktig del av transportinfrastrukturen langs store deler av kysten. Sjøfartsdirektoratet har påpekt at maritim transport gir flere utfordringer for personer med nedsatt funksjonsevne, eldre etc.²⁴ Ifølge en undersøkelse utgitt av Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet er nettopp på- og avstigning på båt en av de større barrierene for å benytte denne typen transportmidler (Sentio Research 2018). Noen av barrierene til sjøs kan være knyttet til kaianlegg og for eksempel til variasjon mellom flo og fjære som kan skape utfordringer for på - og avstigning.

5.2. Foretrekker utvalget reiser med kortest mulig reisevei?

Basert på studier om barrierer i transportsystemer ønsket vi å vite om dette gir seg utslag i at personer med funksjonsnedsettelse foretrekker ferier hvor selve reisen ikke er for lang. I tillegg kan det tenkes at en funksjonsnedsettelse i seg selv gjør det til en fordel med kortere reiser. Vi ba derfor respondentene ta stilling til påstanden om at de foretrekker ferier med kortest mulig reise. 45 prosent er, som vist i figur 20, delvis eller helt enig i dette, mens en av fire er uenig.



Figur 20. Påstand «Jeg foretrekker ferier med kortest mulig reise».

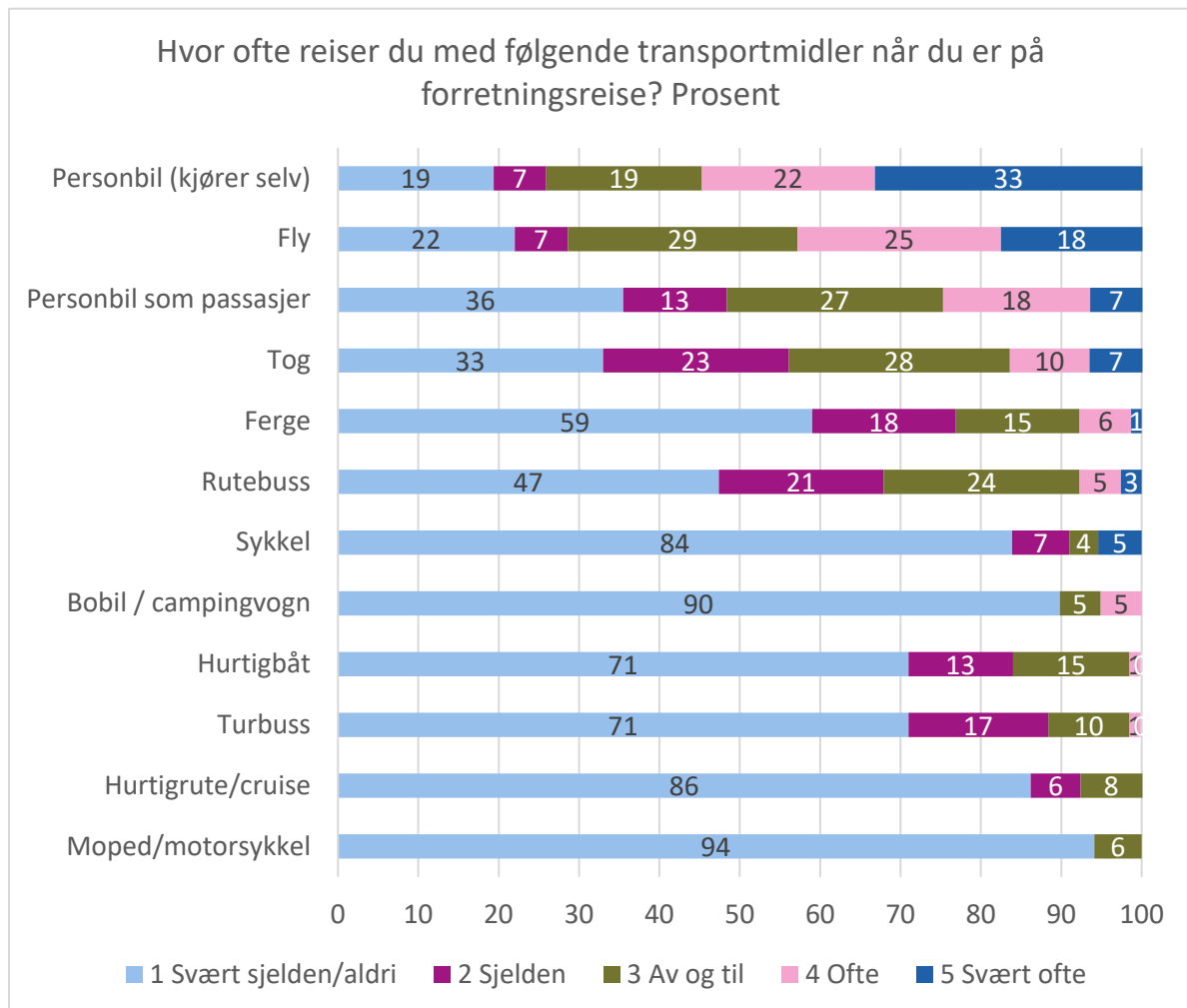
At nesten halvparten foretrekker ferier med kortest mulig reise kan være en indikasjon på at disse respondentene opplever selve reisen som en belastning med mange barrierer.

²⁴ <https://universellutforming.no/oppdrag/universell-utforming-i-maritim-passasjertransport>

5.3. Transportmiddel brukt på forretningsreiser

Det er ca. 31 prosent, tilsvarende 110 respondenter, som har svart på spørsmål om transportmiddel på forretningsreise. Av disse har mange oppgitt svaralternativet «ikke relevant» for flere av fremkomstmidlene. Svarene «ikke relevant» er tatt ut av figur 21.²⁵

Figur 21 viser at det er henholdsvis personbil og fly som oftest benyttes, også på forretningsreiser. 55 prosent oppgir at de ofte eller svært ofte benytter bil (kjører selv), mens 43 prosent oppgir at de ofte eller svært ofte tar fly. En av fire oppgir at de ofte/svært ofte sitter på som passasjer, mens 17 prosent oppgir at de ofte/svært ofte tar toget. Det er kun syv prosent som ofte/svært ofte tar ferge i forbindelse med forretningsreiser, mens det er åtte prosent som tar rutebuss ofte eller svært ofte og fem prosent som oppgir at de svært ofte bruker sykkel. Fem prosent oppgir ofte at de ofte bruker bobil eller campingvogn.



Figur 21: Vanligste transportmiddel på forretningsreise (N=51-93).

²⁵ Oversikt over alle svar inkludert de som har svart Ikke relevant finnes i vedlegg 8. Om lag halvparten har svart at transportmidlene moped/motorsykkkel, sykkel, bobil/campingvogn og hurtigrute/cruise ikke er relevant. 29 prosent har svart at rutebuss og ferge ikke er relevant, mens 37 prosent har svart at hurtigrute/cruise eller turbuss ikke er relevant.

At det er et flertall som bruker personbil på forretningsreise kan henge sammen med faktorene vi har nevnt under kap. 5.1, med unntak av TT – ordningen. I tillegg vil flere av de som er i arbeid falle inn under ordninger knyttet til arbeids – og utdanningsreiser (se Bardal m. fl. 2020a). Forretningsreiser skal ofte skje innenfor et begrenset tidsrom, og så effektivt som mulig. Bruk av personbil vil i mange tilfeller gi en mer effektiv og mindre slitsom transport sammenlignet med bruk av kollektivtransport. På samme måte vil bruk av fly gi en tidsbesparelse på lengre strekninger.

5.4. Tilgjengelighetsinformasjon om transport

Selv om personbil er det viktigste transportmiddelet for våre respondenter, er det som vist i kapittel 5.1 og 5.2 en relativt stor andel som ofte eller av og til bruker andre transportmidler som fly, ferge og tog, og, en noe lavere andel, rutebuss, hurtigrute og hurtigbåt.

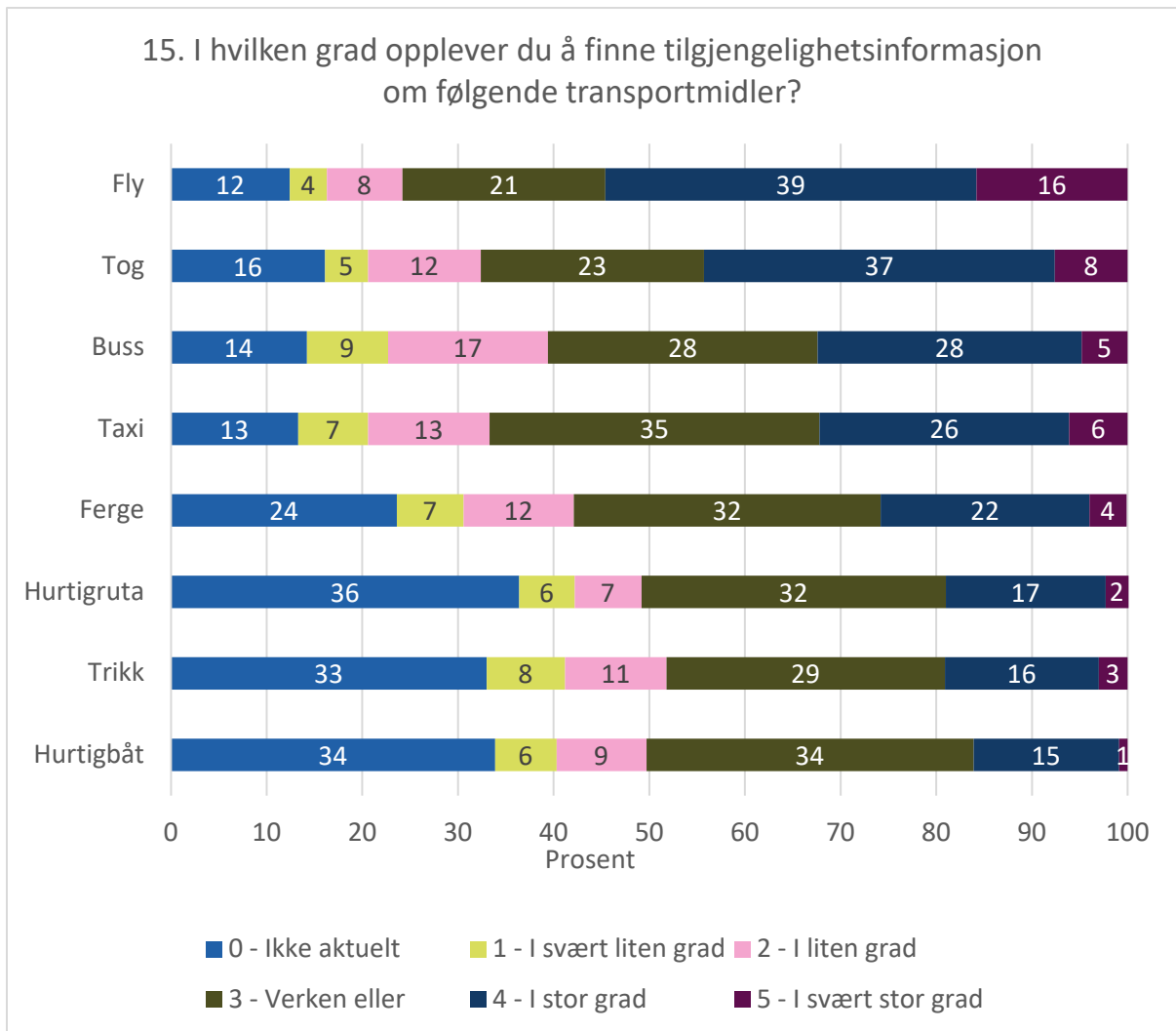
Figur 22 viser at 55 prosent av respondentene oppgir at de i stor eller svært stor grad opplever å finne tilgjengelighetsinformasjon for fly, mens 12 prosent opplever at de i liten eller svært liten grad finner denne informasjonen. 45 prosent finner i stor eller svært stor grad tilgjengelighetsinformasjon for tog, mens 17 prosent oppgir at de i liten eller svært liten grad finner dette. Videre oppgir henholdsvis 33 og 32 prosent i stor eller svært stor grad finner tilgjengelighetsinformasjon for buss og taxi.

Buss er det fremkomstmiddelet hvor høyest andel svarer at de i liten grad finner tilgjengelighetsinformasjon. Over en fjerdedel oppgir at de i liten eller svært liten grad finner tilgjengelighetsinformasjon for buss, mens dette er tilfellet for en av fem respondenter med tanke på taxi.

En av fire oppgir at de i stor grad finner tilgjengelighetsinformasjon for ferge, mens nesten en av fem oppgir at de i liten eller svært liten grad finner dette. Det er imidlertid også en av fire som oppgir at ferge ikke er relevant, mens nesten 1 av 3 svarer verken eller.

For Hurtigruten og hurtigbåt er det henholdsvis 19 og 16 prosent som oppgir at de i stor eller svært stor grad finner tilgjengelighetsinformasjon.

At en stor andel svarer at transportmiddelet er «ikke aktuelt» (36 prosent for Hurtigruta, 34 prosent for hurtigbåt, 24 prosent for ferge og 33 prosent for trikk), og at nesten like mange svarer «verken eller», må tolkes som at disse transportmidlene har liten betydning for respondenten. For fly, tog, buss og taxi er det langt lavere andel som oppgir at dette ikke er aktuelt (16 prosent for tog, 14 prosent for buss og 13 prosent for taxi og 12 prosent for fly).



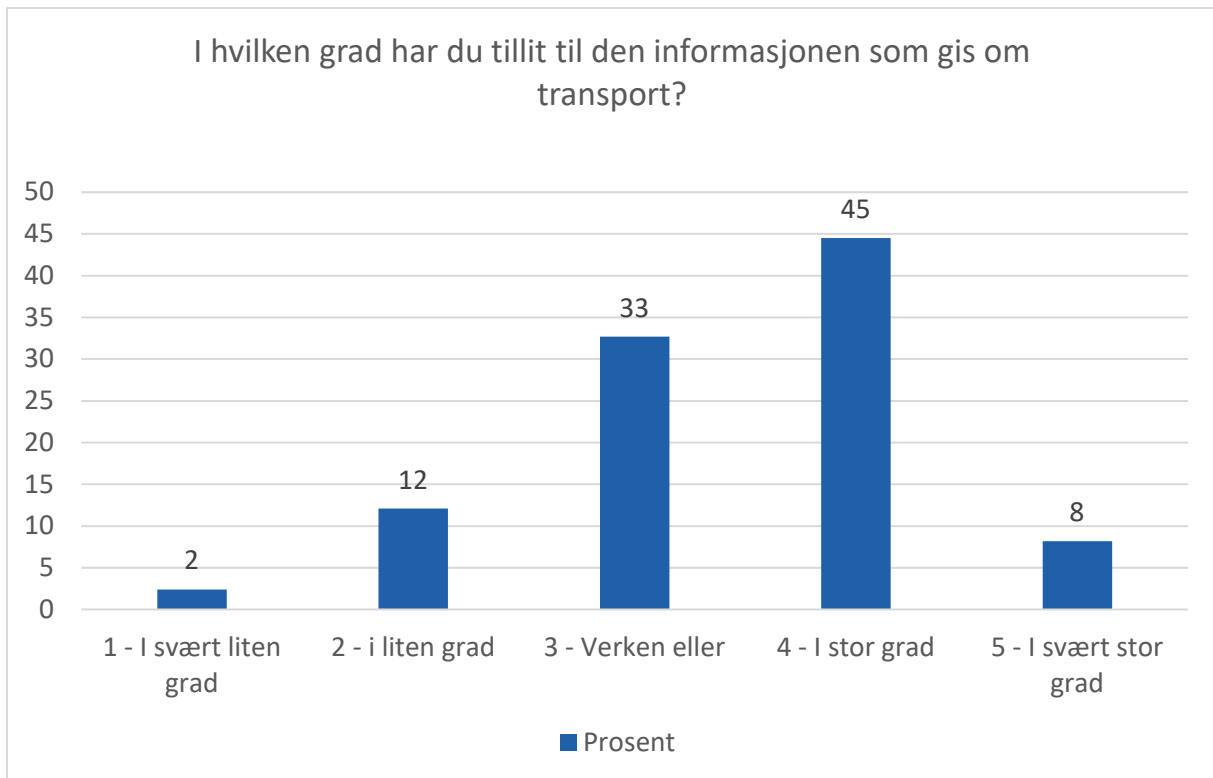
Figur 22. Opplevelser av å finne tilgjengelighetsinformasjon om transportmidler.

Våre funn er i tråd med en rapport fra Sentio Research (2018) som viser at informasjon før og under reisen er mangelfull på flere av de kollektive transportløsningene. Individuelle behov for informasjon og for tilgjengelighet/tilrettelegging påvirker trolig i hvilken grad respondentene opplever å finne relevant tilgjengelighetsinformasjon.

Hvorvidt informasjonen oppfattes å være tilstrekkelig eller god nok, kommer imidlertid ikke tydelig frem slik spørsmålet er formulert.

5.5. Tillit til tilgjengelighetsinformasjon om transport

Figur 23 viser at over halvparten oppgir at de har stor tillit til informasjonen som gis om tilgjengelighet for transport. 33 prosent tar ikke stilling til hvorvidt de har tillit eller ikke og svarer «verken eller», mens 14 prosent oppgir at de har liten tillit til denne informasjonen.



Figur 23. Tillit til informasjon om transport.

Respondentenes behov for informasjon vil trolig påvirke tilliten til denne. Dersom behovet for tilgjengelighetsinformasjon er relativt lite, og muligheten for å håndtere hindringer underveis er god, vil det trolig være lettere å ha tillit til informasjonen som foreligger.

At en tredjedel ikke tar stilling til hvorvidt de har tillit eller ikke, kan skyldes at dette er informasjon de ikke trenger for å kunne reise, eller at de har funksjonsnedsettelse som ikke påvirkes i særlig grad av transportmidlenes utforming. Det kan også bety at de vanligvis bruker egen bil, eller at de sjelden eller aldri reiser.

At 14 prosent av deltagerne i spørreundersøkelsen oppgir at de i liten grad har tillit til tilgjengelighetsinformasjon knytte til transport kan skyldes at de har behov for informasjon de ikke finner, eller de kan ha erfart at det ikke har vært samsvar mellom oppgitt informasjon og de reelle forhold på transportmiddelet.

6. Valg av type reisemål, overnatting og opplevelser

Dette kapitlet tar for seg ulike aspekter som ligger til grunn for valg av reisemål. Kapitlet starter med en gjennomgang av hvorvidt respondentene foretrekker urbane (by og større tettsteder) eller rurale (distrikt og naturnære) reisemål. Videre ser vi nærmere på preferanser for overnatting og hvorvidt respondentene foretrekker å feriere i Norge eller i utlandet. Kapitlet fortsetter med en gjennomgang av hvilke naturbaserte og kulturbaserte opplevelser og fenomener som motiverer respondentene til å reise og hvorvidt de har kjøpt denne typen opplevelser siste to år. Til slutt tar kapitlet for seg erfaringer med ikke å kunne delta.

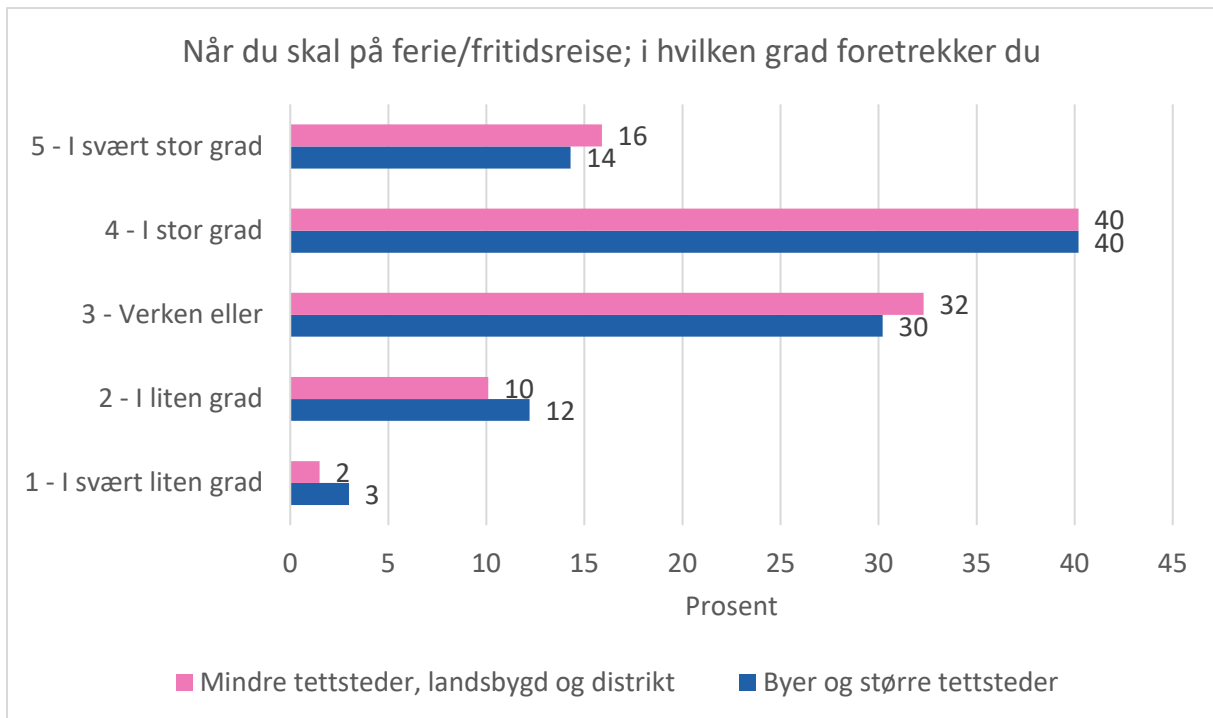
6.1. Urbane eller rurale preferanser for valg av reisemål?

Basert på tidligere studier (se Fabritius et al. 2023, Godtman og Ioannides 2019, Chikuta et al. 2019 og Burns et al. 9009) og funn fra workshops i prosjektet, hadde vi en forventning om at respondentene ville foretrekke urbane reisemål. Naturbaserte reisemål regnes ofte som mindre tilrettelagt for personer med funksjonsnedsettelse, både med tanke på overnatting, fremkommelighet og opplevelser.

I vår undersøkelse finner vi imidlertid ingen nevneverdige forskjeller mellom i hvilken grad respondentene foretrekker urbane eller rurale reisemål. Som vist i figur 24 oppgir 16 prosent at de i svært stor grad foretrekker mindre tettsteder, landsbygd og distrikt mens 14 prosent i svært stor grad foretrekker byer og større tettsteder.

Videre er det både 40 prosent som oppgir at de i stor grad foretrekker mindre tettsteder, landsbygd og distrikt og byer og større tettsteder.

I andre enden av skalaen er det 12 prosent som i liten eller svært liten grad foretrekker mindre steder, landsbygd og distrikt, mens 15 prosent i liten eller svært liten grad foretrekker byer og større tettsteder.



Figur 24. Preferanser rurale versus urbane reisemål (N=329).

Dersom vi ser nærmere på de ulike aldersgruppene i utvalget, finner vi forskjell i urbane versus rurale preferanser (se vedlegg 4 og 5). Blant respondentene som er 60 år eller eldre er det bare to prosent som i svært stor grad foretrekker byer og større tettsteder (N=94), mens dette er tilfellet for over 23 prosent av respondentene i aldersgruppene 26-39 og 40-59 år (N=140). Dette er en signifikant forskjell. Mens 12 prosent av respondentene samlet i svært liten eller i liten grad foretrekker byer og større tettsteder, er dette tilfellet for 23 prosent av de yngste respondentene (15 år eller yngre, N= 57).

Vi finner også forskjell mellom aldersgruppene når det kommer til de som i svært stor grad foretrekker å feriere på mindre steder/landsbygd/distrikt (se vedlegg 4 og 5). Mens dette er tilfellet for 16 prosent av alle respondentene, er det kun tilfellet for 8 prosent i aldersgruppen 16-25 og 11 prosent av de som er 60 år eller mer. I motsatt skala er det nesten 20 prosent av de yngste som i svært stor grad foretrekker å feriere på mindre steder. Oppsummert finner vi at det er de yngste og eldste respondentene som foretrekker mindre tettsteder, landsbygd og distrikt foran byer og større tettsteder.

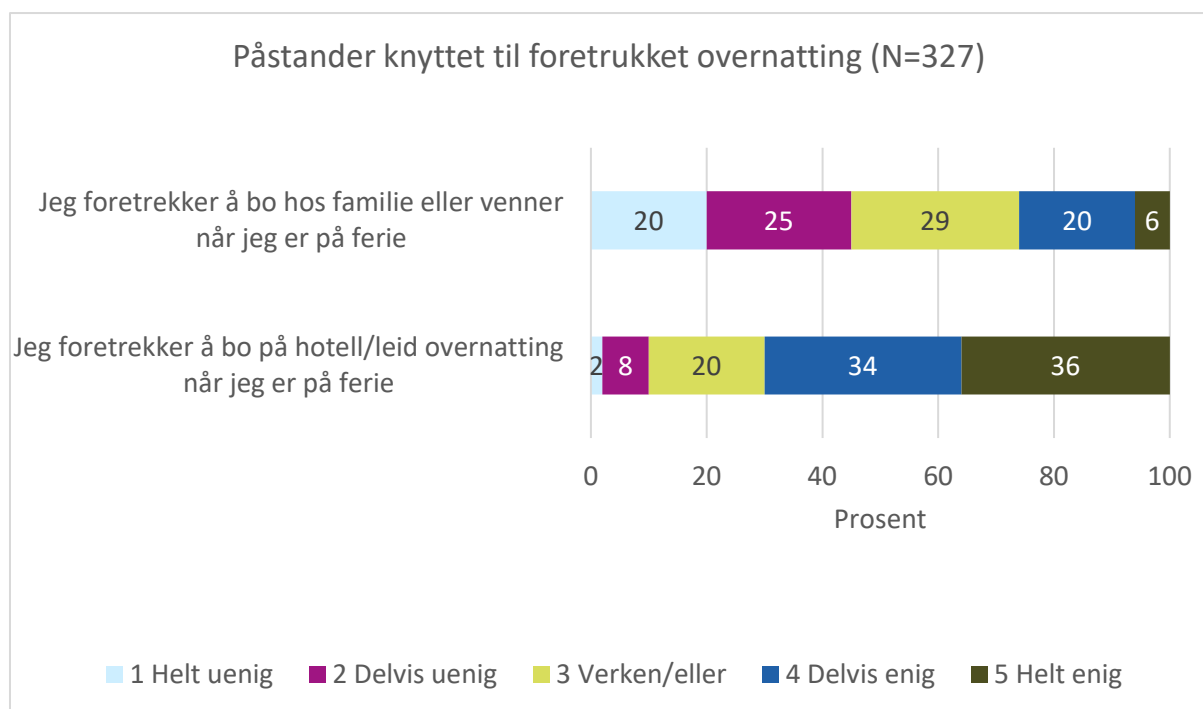
Hvorvidt man foretrekker urbane og rurale reisemål ble stilt som to separate spørsmål. Respondentene har dermed ikke måttet velge hvorvidt de foretrekker den ene fremfor den andre, og har i prinsippet kunnet svare at de i svært stor grad foretrekker både urbane og rurale reisemål. I aldersgruppen 40-59 år har for eksempel nær en av fire svart at de «i svært stor grad» foretrekker henholdsvis urbane og rurale reisemål. Krysstabulering av disse spørsmålene (se vedlegg 12) viser at kun 8 prosent av respondentene i denne aldersgruppen både har svart at de «i svært stor grad» foretrekker rurale og urbane reisemål.

Krysstabuleringen viser ellers at 22 prosent av alle respondentene har svart både at de «i stor grad» foretrekker urbane og rurale reisemål. I aldersgruppen 16-25 år har 32 prosent av respondentene svart både at de «i stor grad» foretrekker urbane og rurale reisemål. 5 prosent (tilsvarende 15 respondenter) av hele utvalget har svart både at de «i svært stor grad» foretrekker rurale og urbane reisemål, mens 18 prosent har svart «verken eller» både på spørsmålet om de foretrekker rurale og urbane reisemål,

Det er verdt å notere at vi ikke spurte hvilke *erfaringer* respondentene hadde med tanke på tilgjengeligheten på urbane og rurale reisemål, men hva de *foretrekker* når de skal på ferie- eller fritidsreise. Svarene kan dermed indikere at det er et stort potensial for naturbaserte destinasjoner, dersom disse er godt nok tilrettelagt og at informasjonen er tilstrekkelig.

6.2. Overnatting hos venner og familie eller på hotell?

Vi ba respondentene ta stilling til to påstander knyttet til å foretrekke overnatting hos venner og familie eller å bo på hotell/leid overnatting. Som vist i figur 26 er hele 70 prosent enig i at de foretrekker å bo på hotell eller leid overnatting, mens bare 10 prosent er uenige i denne påstanden. Samtidig er det bare 26 prosent som er enig i at de foretrekker å bo hos familie og venner, mens 45 prosent er uenig i denne påstanden.

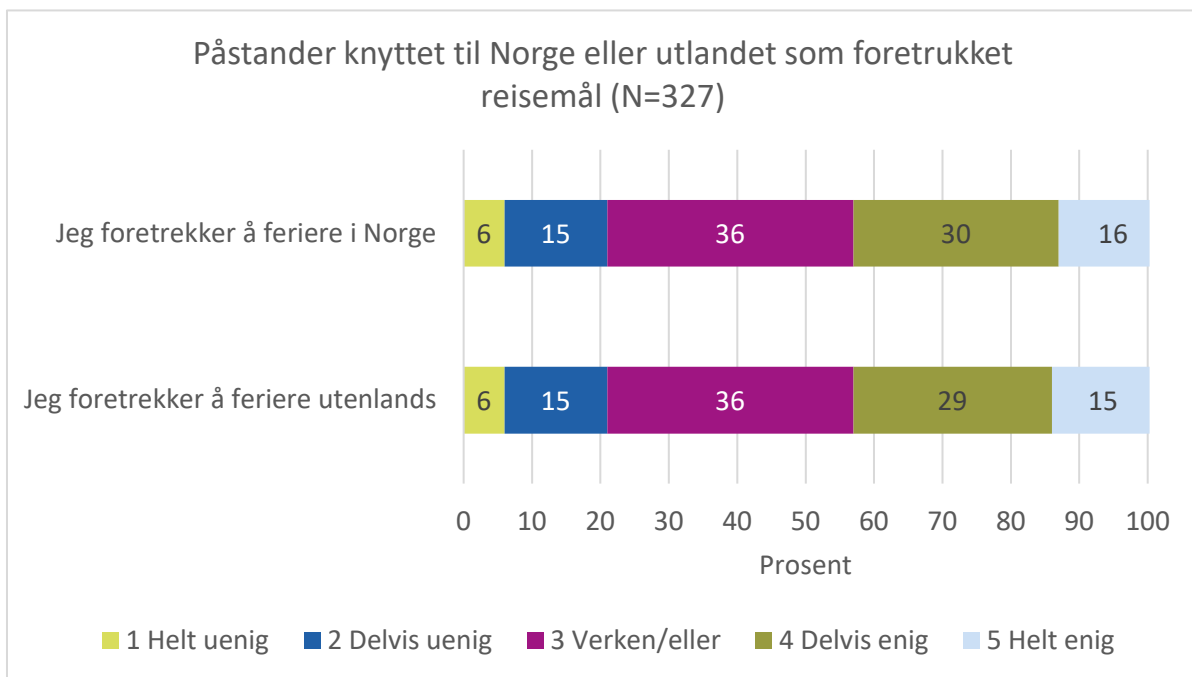


Figur 25. Påstander om foretrukket overnatting på ferie og fritidsreise.

Svarene illustrert i figur 26 viser at en stor andel av respondentene i denne undersøkelsen ønsker å leie overnatting når de er på ferie- og fritidsreiser.

6.3. Norge eller utlandet som foretrukket feriemål?

En annen antakelse vi ønsket å undersøke var at personer med funksjonsnedsettelse i Norge foretrekker å feriere i utlandet fordi andre land oppleves som bedre tilgjengelig for personer med funksjonsnedsettelse. Vi ba derfor respondentene ta stilling til påstander knyttet til henholdsvis valg av Norge og valg av utlandet som reisemål. Som vist i figur 27 finner vi ingen forskjell mellom disse preferansene i vårt utvalg. 46 prosent er enige i at de foretrekker å feriere i Norge, mens en nesten like stor andel (44 prosent) er enige i at de foretrekker å feriere i utlandet. Kun en av fem er uenig i begge disse påstandene, mens 36 prosent ikke tar stilling ved å svare «verken eller» på begge påstandene.



Figur 26. Påstander om Norge eller utlandet som foretrukket reisemål.

Svarene illustrert i figur 27 viser en tendens til at personer med funksjonsnedsettelse både foretrekker å feriere i Norge og i utlandet. Dersom vi hadde stilt dette som et spørsmål hvor respondentene måtte velge mellom enten Norge eller utlandet, hadde vi kanskje fått et svar som hadde indikert en tyngde mot enten det ene eller det andre.

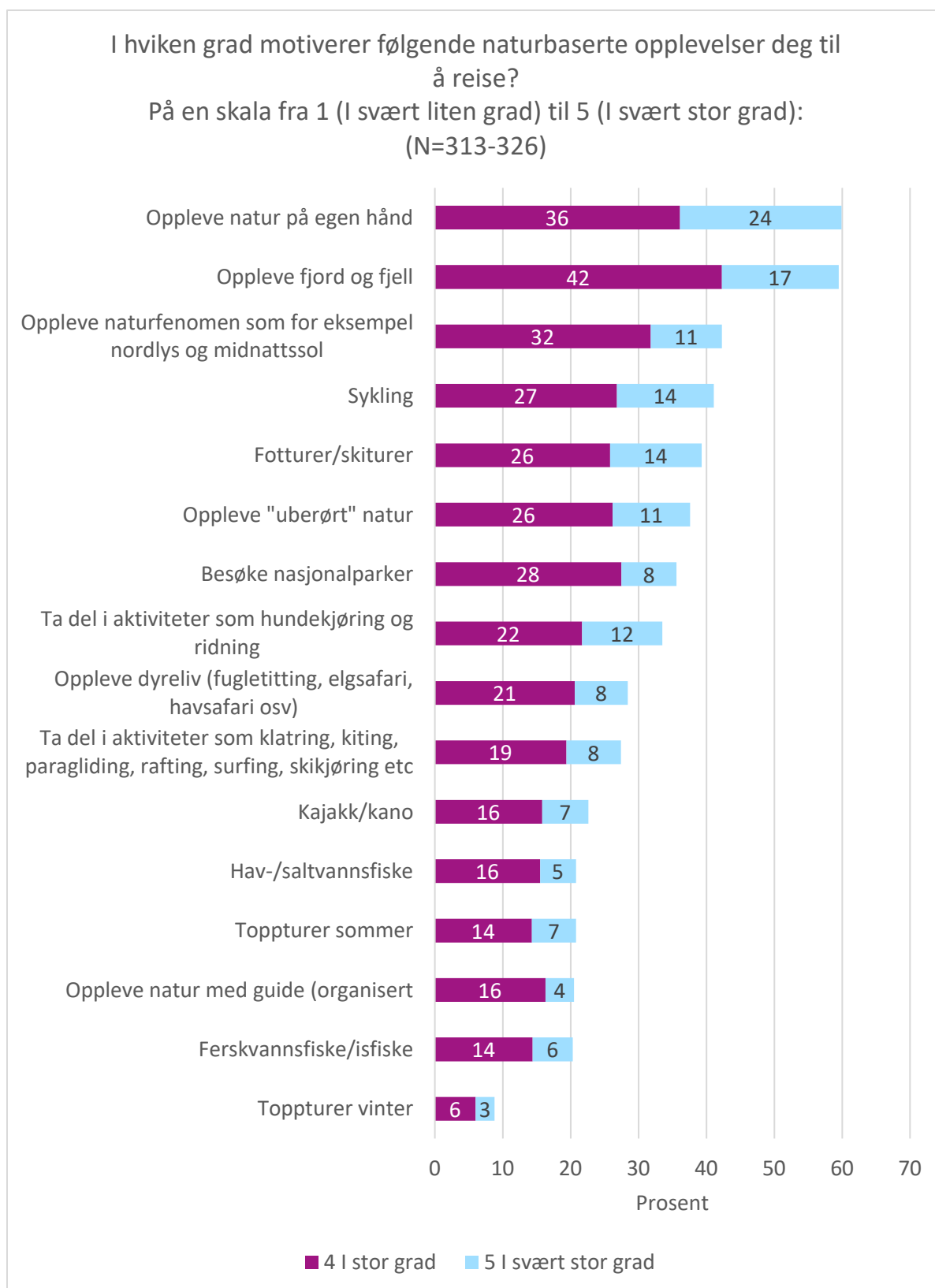
At så stor andel svarer «verken eller» kan tenkes å ha ulike forklaringer. En mulighet er at disse respondentene liker både å feriere i Norge og i utlandet og derfor ikke ønsker å ta stilling til hvorvidt de foretrekker det ene eller det andre.

6.4. Naturbaserte opplevelser – preferanser og erfaringer

1.1.6 Viktigste naturbaserte motivasjonsfaktorer for valg av reisemål

Vi har gjennom spørreundersøkelsen søkt å finne hvilke naturbaserte fenomener og opplevelser som er de viktigste motivasjonsfaktorene for respondentenes valg av reisemål.

Figur 28 viser andel som har svart at de opplistede naturbaserte opplevelsene i stor grad eller i svært stor grad motiverer dem til å reise. De viktigste motivasjonsfaktorene synes å være naturopplevelser man opplever på egen hånd. 60 prosent oppgir at de blir motivert av henholdsvis å oppleve natur på egen hand og oppleve fjord og fjell. 43 prosent blir også motivert av å oppleve naturfenomen som for eksempel nordlys og midnattsol. Av aktiviteter er det sykling og fot-turer/skiturer som motiverer flest, henholdsvis 41 og 40 prosent. 36 prosent blir motivert til å reise av å besøke nasjonalparker, mens 34 prosent blir motivert av hundekjøring. Nær 30 prosent oppgir også at de blir motivert av å oppleve dyreliv for eksempel gjennom hvalsafari, elgsafari eller fugletitting, mens 27 prosent blir motivert av aktiviteter som klatring, kiting, paragliding, rafting, surfing etc. 23 prosent blir motivert av kajakk og kano, mens det er ca. 20 prosent som oppgir at de blir motivert til å reise av fiske, topptur sommer med guide og å oppleve natur i følge med guide. En av ti oppgir også at de blir motivert av topptur vinter:



Figur 27. Om naturbaserte motivasjonsfaktorer for å reise.

At det å oppleve natur og naturfenomener på egen hånd er den type opplevelser flest blir motivert til å reise av er i samsvar med andre undersøkelser av reisemotivasjon i Norge (se blant annet Antonsen og Enger 2020).

Ikke overraskende er det de yngste aldersgruppene som i størst grad blir motivert av å ta del i aktiviteter som klatring, kiting, paragliding, surfing, etc. Mens kun 10 prosent av respondentene som er 60 år eller eldre blir motivert av dette, oppgir 47 prosent i aldersgruppen 16-25 og 43 prosent i aldersgruppen 15 eller yngre at de blir motivert av den type opplevelser (vedlegg 9). Samme mønster finner vi for de fleste naturbaserte opplevelsene. Mens ni prosent i aldersgruppen 60 år eller eldre i stor eller svært stor grad blir motivert for å reise av kajakk- eller kanopadling, er dette tilfellet for 33 prosent av de yngste (15 eller yngre) og hele 42 prosent i aldersgruppen 16-25 år.

Et noe overraskende funn er at de som er 60 år eller eldre i mindre grad enn de andre aldersgruppene blir motivert av å besøke nasjonalparker; 21 prosent i denne aldersgruppen, mot 48 prosent i aldersgruppen 15 år eller yngre, 39 prosent i gruppen 16-25 år, hele 53 prosent i alderen 26-39 år og 33 prosent i alderen 40-59 år blir motivert til å besøke nasjonalparker. Sett i lys av oppgitt funksjonshemming, er det respondentene med nedsatt bevegelse som i minst grad blir motivert til å reise av å besøke nasjonalparker. 32 prosent av disse oppgir at de i stor eller svært stor grad blir motivert til å reise av å besøke nasjonalparker. Dette er tilfelle for 51 prosent av de som har oppgitt kognitive utfordringer og 52 prosent av de med nedsatt syn eller hørsel (vedlegg 9).

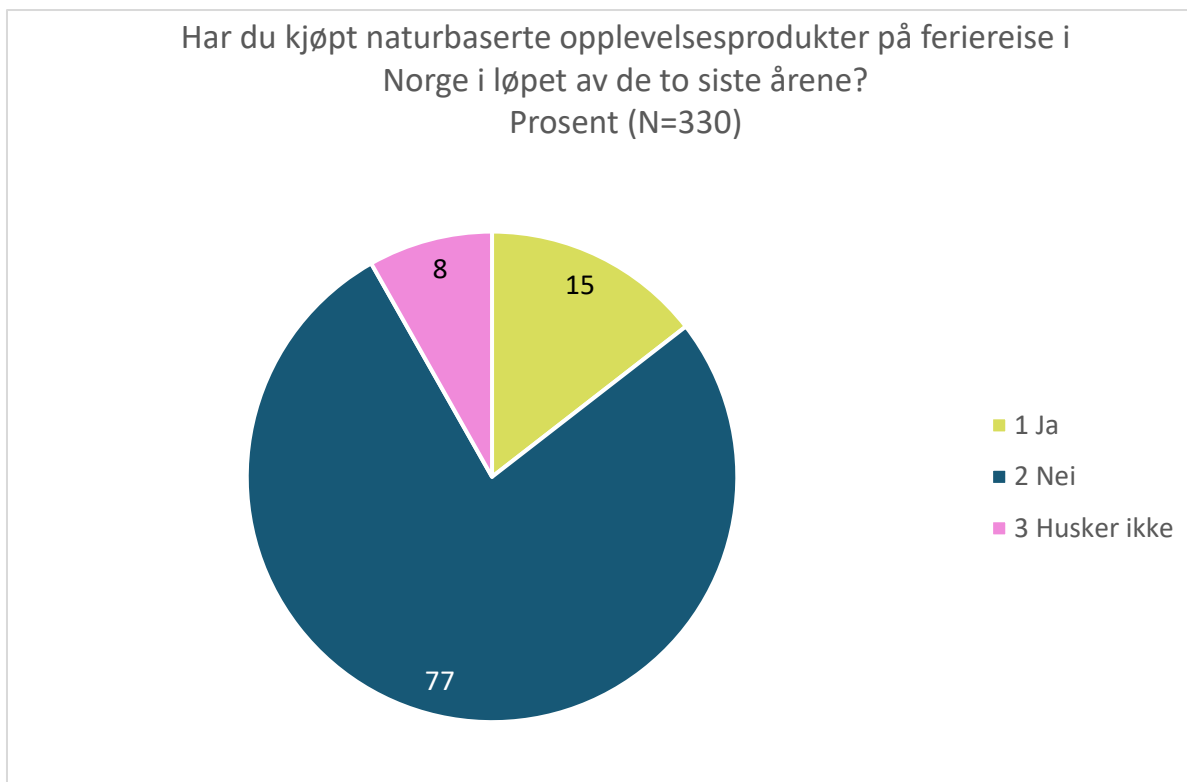
Respondentene som oppgir at de har nedsatt syn/hørsel, er de som i minst grad oppgir at de blir motivert til å reise av å oppleve naturen på egen hand. Av disse oppgir 17 prosent at de i svært liten grad blir motivert til å reise av å oppleve natur på egen hand, mens dette er tilfellet for 10 prosent totalt.

Over 50 prosent av respondentene med nedsatt syn eller hørsel oppgir at de i stor eller svært stor grad blir motivert til å reise av fotturer og skiturer. Dette er tilfellet for 34 prosent av respondenter med kognitive utfordringer og nesten 30 prosent av respondentene som har nedsatt bevegelse/mobilitetsutfordringer.

Respondentene kunne også svare utfyllende i åpent kommentarfelt hvilke andre naturbaserte opplevelser som motiverer dem til å reise enn de som er listet opp i figur 29. Syv personer trekker frem soling, bading, svømming og strandliv. Like mange nevner båtturer, mens fire nevner teltturer. Ellers nevnes også jakt, laksefiske og klatrepark.

1.1.7 Kjøp av naturbaserte opplevelser

Som både denne og andre studier viser, er naturen en stor attraksjonskraft for reiselivet i Norge. For reiselivsnæringen er det ikke bare et mål at turister skal komme for å oppleve naturen på egen hand, men også kjøpe naturbaserte opplevelser som blir tilbudt av en rekke opplevelsesleverandører. Blant våre respondenter svarer, som vist i figur 30, kun 15 prosent at de har kjøpt naturbaserte opplevelser i løpet av de to siste årene. 77 prosent svarer at de ikke har kjøpt naturbaserte opplevelser, mens åtte prosent svarer at de ikke husker:



Figur 28. Kjøp av naturbaserte opplevelser siste to år.

Blant respondentene som har oppgitt kognitive utfordringer oppgir 24 prosent å ha kjøpt naturbasert opplevelse siste to år, mens dette kun er tilfellet for 12 prosent av de som har oppgitt nedsatt syn eller hørsel (vedlegg 11). Det er aldersgruppen 15 år og yngre som i størst grad oppgir å ha kjøpt naturbaserte opplevelser (22 prosent) mens dette er tilfellet for 10 prosent i aldersgruppen 60 eller eldre og kun to prosent i aldersgruppen 26-39 år (vedlegg 11).

I et åpent svar om kjøp av naturopplevelser siste to år oppgir respondentene en rekke opplevelser som de har kjøpt. Flere har blant annet leid tretopphytte og deltatt på DNT sine tilrettelagte turer.²⁶ Eller nevnes fjord-cruise i Nærøyfjorden og Geirangerfjorden, fjord-safari, havrafting, juving, alpint/sitski, gokart i Hemsedal, Flåmsbanen, gondol i Loen, Nigardsbreen, hundekjøring, kajakk, kano, klatring, ridning, fisketur, skiforeningens hytter, moskussafari, Norway in a nutshell, opphold på Langedrag, opplevelsesparker, pilgrimsturer og Fløybanen i Bergen. En respondent skriver imidlertid at familien foretrekker ferie i storbyer i utlandet fordi Norge er så utfordrende for rullestolbrukere.

At kun 15 prosent oppgir å ha kjøpt naturbaserte opplevelser i løpet av de to siste årene kan forklares med at det er få tilgjengelige naturopplevelser på markedet eller at tilgjengelighetsinformasjonen om naturopplevelser er mangelfull eller manglende. Til sammenligning fant vi i en gjesteundersøkelse gjennomført i Lofoten (Antonsen og Enger, 2020) at 31 prosent av de norske gjestene hadde kjøpt naturopplevelser under sitt siste besøk til Lofoten.

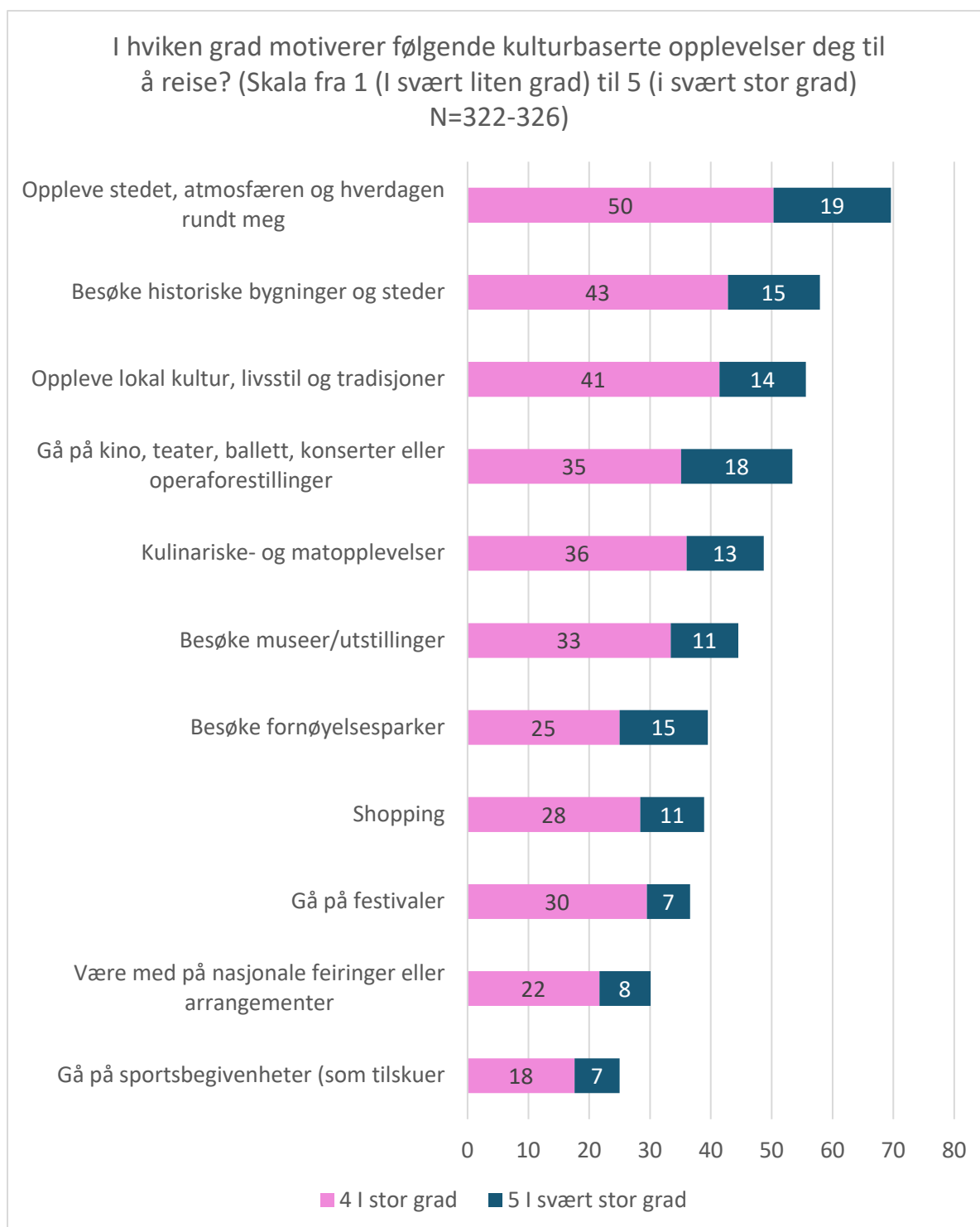
²⁶ Se <https://www.dnt.no/dnt-tilrettelagt/>

6.5. Kulturbaserte opplevelser – preferanser og erfaringer

1.1.8 Viktigste kulturbaserte motivasjonsfaktorer for å reise

Figur 31 viser i hvilken grad en rekke oppgitte kulturbaserte opplevelser motiverer respondentene til å reise. I figuren vises andelen som har svart i stor grad og i svært stor grad. Nær 70 prosent oppgir at det å oppleve steder, atmosfæren og hverdagen motiverer dem til å reise. 58 prosent blir også motivert til å reise av å besøke historiske bygninger og steder, mens 55 prosent blir dette av å oppleve lokal kultur, livsstil og tradisjoner. Over halvparten blir også motivert til å reise av å gå på kino, teater, konserter, opera eller teater, mens nær 50 prosent i stor eller svært stor grad blir motivert for å reise av kulinariske- og matopplevelser. En noe lavere andel (44 prosent) blir motivert av å besøke museer og utstillinger, mens 40 prosent blir motivert av å besøke fornøylesparker.

Videre oppgir 39 prosent av de som har besvart undersøkelsen at de blir motivert til å reise av å gå på shopping, mens 37 prosent blir det av å gå på festival. En av fire blir motivert av å være tilskuer på sportsarrangementer, mens nærmere 30 prosent blir motivert til å reise av å delta på nasjonale feiringer. En av fire blir også i stor eller svært stor grad motivert ut fra å være tilskuer ved sportsarrangementer.



Figur 29. Kulturbaserte motivasjonsfaktorer for å reise.

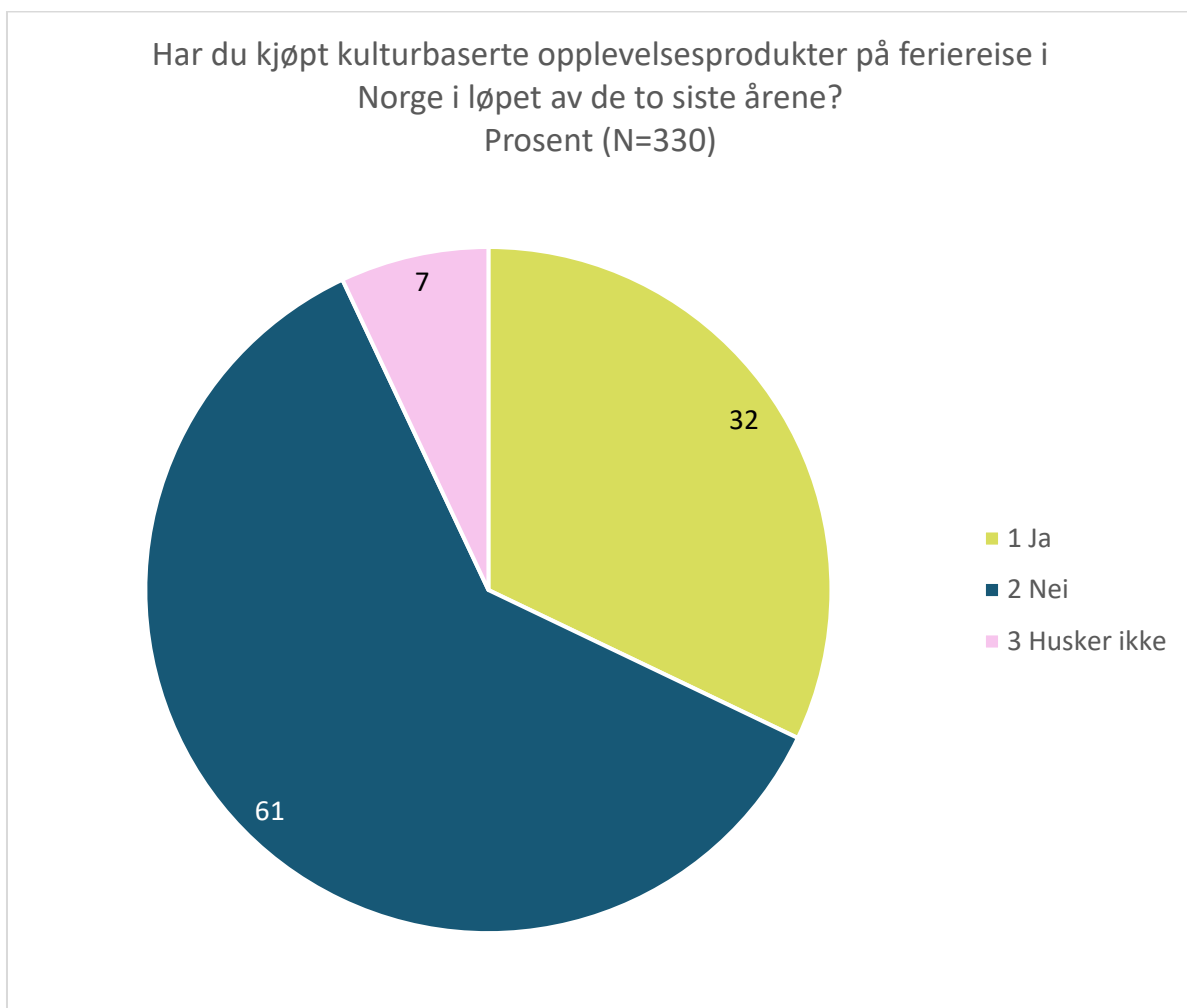
Det er særlig respondenter i alderen 40 til 59 år som oppgir at de blir motivert av matopplevelser (vedlegg 10). Hele 62 prosent i denne aldersgruppen blir motivert til å reise av kulinariske- og matopplevelser mot 49 prosent av hele utvalget.

Det er også aldersgruppen 40 til 59 år som i størst grad blir motivert til å reise av å oppleve lokal kultur, livsstil og tradisjon. Mens 63 prosent av disse blir motivert til å reise av å oppleve lokal kultur, livsstil og tradisjon, er dette kun tilfellet for 36 prosent i aldersgruppene under 26 år.

Ikke overraskende er det aldersgruppen 16-26 år som i størst grad blir motivert til å reise av å gå på festivaler. Dette er tilfellet for 56 prosent av denne aldersgruppen mot 37 prosent av utvalget samlet. Mens 40 prosent av utvalget totalt blir motivert til å reise av å gå i fornøylesparker er dette tilfellet for hele 78 prosent i aldersgruppen under 16 år og 72 prosent i aldersgruppen 16-25 år. Kum 12 prosent i aldersgruppen 60 år eller eldre blir motivert til å reise dette.

1.1.9 Kjøp av kulturbaserte opplevelser

Som figur 32 viser oppgir 32 prosent at de har kjøpt kulturbaserte opplevelser i løpet av de to siste årene. 61 prosent svarer at de ikke har gjort dette, mens syv prosent svarer at de ikke husker.

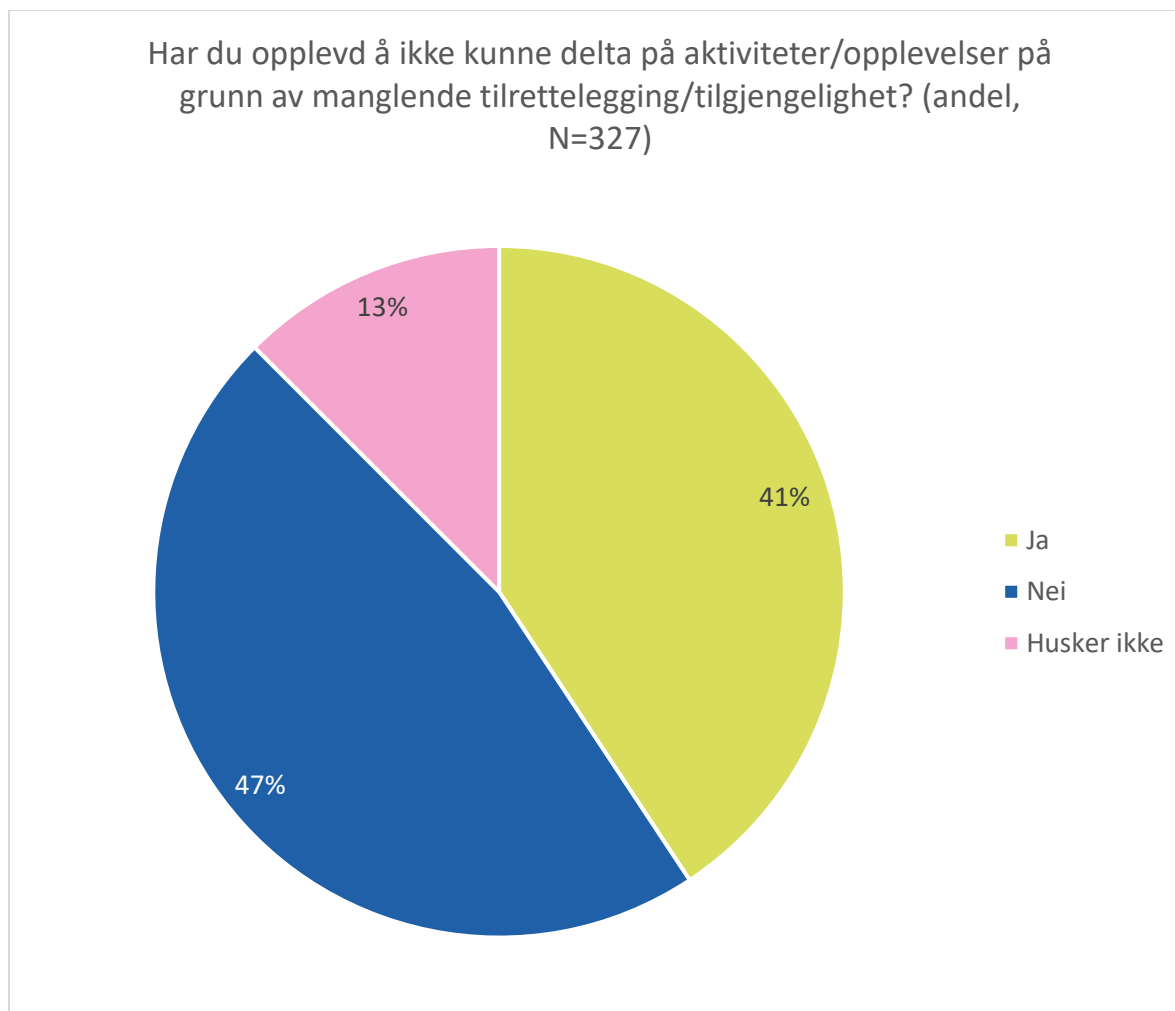


Figur 30. Kjøp av kulturbaserte opplevelser siste to år.

I åpne svar er det mange som oppgir at de har vært på kino, konsert, museer og teater. Flere oppgir også dyrepark, mens noen nevner fotballkamper, festivaler og fornøylesparker. Ellers oppgir enkelte konsertreiser, matopplevelser, litteraturfestival, tivoli, akvarium og vikingmuseum.

6.6. Opplevelse av å ikke kunne delta

Deltakerne i spørreundersøkelsen fikk også spørsmål om hvorvidt de har opplevd å ikke kunne delta på aktiviteter/opplevelser på grunn av manglende tilrettelegging eller tilgjengelighet. 41 prosent oppga som illustrert i figur 33 at de har opplevd dette.



Figur 31. Erfaringer med ikke å kunne delta grunnet manglende tilgjengelighet/tilrettelegging.

De som besvarte undersøkelsen fikk mulighet til å utdype i åpent svar hvilke opplevelser av ikke å kunne delta de hadde hatt. 80 respondenter kom med utdypende svar om dette. Mange peker på utfordringer knyttet til mobilitet. Flere beskriver utilgjengelig adkomst for rullestol grunnet type underlag, for trange døråpninger, mangel av heis og ramper eller for bratt helning på uteområde. Det er også flere som trekker frem manglende tilgang til hav og vann for å bade, padle, ro eller fiske. Avstand fra parkering til aktivitet og utilgjengelig transport til aktivitet er også barrierer som respondentene løfter frem. Enkelte skriver også at de har blitt gitt feil informasjon om tilgjengelighet til aktivitet. Det er også enkelte som nevner at HC-plasser på konserter og festivaler ikke har vært tilpasset personer med nedsatt syn eller at de ikke har kunnet delta på grunn av for mye støy.

7. Hjelpemidler – preferanser, erfaringer og informasjon

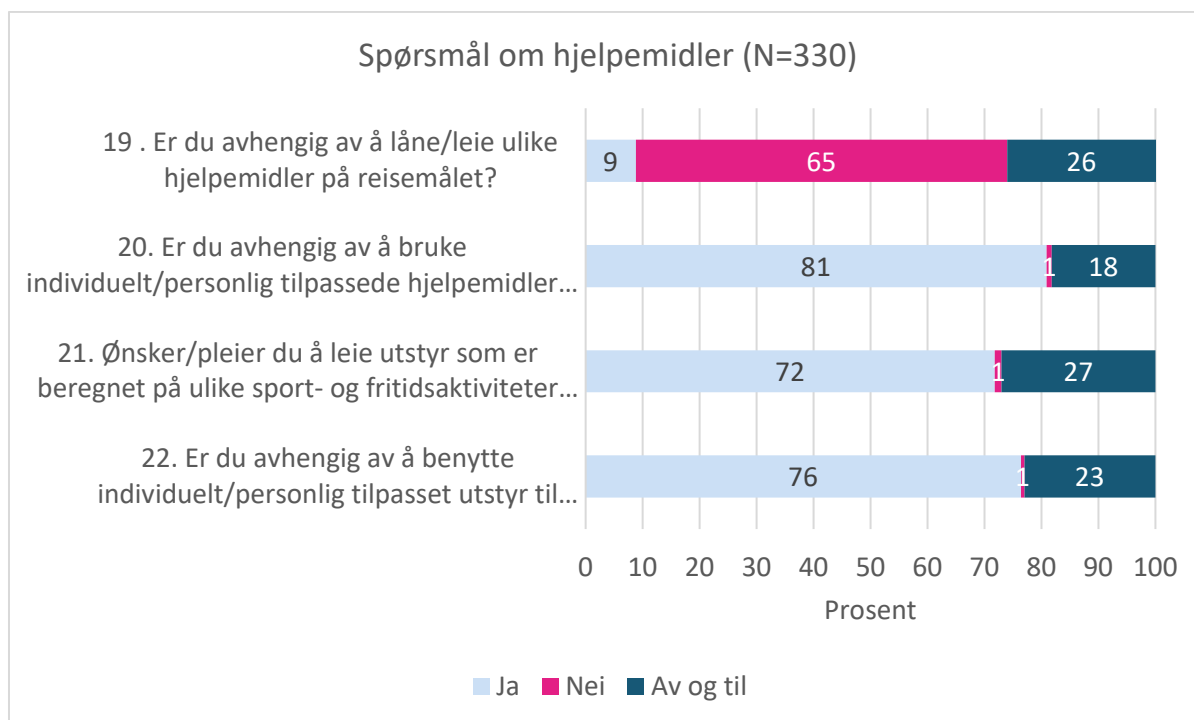
I hvilken grad er utvalget avhengig av å bruke hjelpemidler for å kunne oppleve og utnytte reisemålet på en best mulig måte ut ifra behov og ønsker, også knyttet til deltakelse i sport- og fritidsaktiviteter?

Arbeids- og velferdsetaten (NAV) formidler årlig hjelpemidler for over 6 mrd. kroner (6,2 mrd. i 2017) (Riksrevisjonen, 2017). Over 200 millioner kroner går til aktivitetshjelpemidler. Ifølge anskaffelsesloven er formålet med denne «å fremme effektiv bruk av samfunnets ressurser» (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2007). Riksrevisjonens gjennomgang av om NAV anskaffer hjelpemidler i tråd med anskaffelsesregelverket og folketrygdloven, peker på en del svakheter ved NAV-systemet og flere regelbrudd knyttet til anskaffelse av hjelpemidler (Riksrevisjonen, 2017). Samtidig viser rapporten «Gjennomgang av hjelpemiddelområdet» manglende kompetanse i kommunene når det gjelder hjelpemidler (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017b). En ny norsk studie om bruk av hjelpemidler hos familier med barn (0-12 år) med CP viser imidlertid at barna har gjennomsnittlig 2,5 hjelpemidler hver, og at de fleste opplever stor nytte av disse i dagliglivet, både når det gjelder stell, egenomsorg, forflytning og aktiviteter og lek (Damkjær og Østensjø 2023). Disse hjelpemidlene vil også være nødvendige på reise.

Spørsmålene i figur 34 undersøker deltakernes behov for å bruke individuelt/personlig tilpassede hjelpemidler på reisemålet, og om man i tilfelle er avhengig av å leie slikt utstyr på reisemålet. De aller fleste er avhengig av å bruke sine tilpassede hjelpemidler, 81 prosent svarer at de er avhengig av å bruke sine egne tilpassede hjelpemidler, mens 18 prosent svarer at det er de av og til. Kun én prosent er ikke avhengig av individuell tilpasning. Det tyder imidlertid på at de aller fleste har med seg dette personlig tilpassede utstyret på reise. Kun åtte prosent svarer at de er avhengig av å låne/leie slike hjelpemidler på reisemålet, men 26 prosent svarer riktignok at de er avhengig av det av og til.

Det utstyret som oftest besvares at man er avhengig av å bruke på reisemålet er primært rullestol, dusjstol, ortoser og teleslynge. I forhold til behovet for å leie/låne hjelpemidler på reisemålet er dusjstoler, toalett forhøyer og elektrisk rullestol/scooter av de hjelpemidlene flest har behov for.

7.1. Avhengighet av hjelpemidler på reisemålet



Figur 32. Spørsmål knyttet til hjelpemidler.

I henhold til «Veileder om rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator» (Helsedirektoratet, 2018), er det et kommunalt ansvar å sørge for formidling av nødvendige hjelpemidler og for å tilrettelegge miljøet rundt den enkelte bruker. Kommunens sørge-for-ansvar gjelder alle ledd i formidlingsprosessen, blant annet tilpassing og montering, opplæring, samt service og reparasjon. Kommunen har også et ansvar for å evaluere og følge opp behov for endringer. Det kommunale ansvaret for formidling av hjelpemidler og tilrettelegging gjelder uavhengig av livsarena, det vil si om hjelpemiddelbehovet er i hjem, nærmiljø, skole eller fritid (ibid). Disse ordningene bidrar nok i stor grad til at de fleste har nødvendige hjelpemidler til daglig bruk med seg når de er på reise.

7.2. Aktivitetshjelpemidler, en nødvendighet for aktiv deltakelse på reisemålet

Her settes søkelyset på behovet for aktivitetshjelpemidler på reisemålet. I hvilken grad er man avhengig av å bruke slike hjelpemidler for å kunne delta i forskjellige aktivitetstilbud, og i hvilken grad ønsker man å leie slike aktivitetshjelpemidler på reisemålet?

Aktivitetshjelpemidler er utstyr som er spesielt utviklet for at personer med funksjonsnedsettelse skal kunne delta i lek og sportsaktiviteter (Arbeidsdepartementet, 2010), og slikt utstyr er ofte en forutsetning for å kunne delta i slike aktiviteter (Aasan 2020, Bergem 2012, Gjessing et al 2017, 2021). NAV skiller imidlertid mellom personer over og under

26 år. De som er under 26 år får låne hjelpemidler vederlagsfritt, mens de som er over 26 år (AKT-26) må betale en egenandel på 10 prosent av innkjøpssummen, men maksimalt 4000 kroner. Hjelpemiddelet er folketrygdens eiendom og skal leveres tilbake når det ikke lenger er i bruk (Lovdata, 2014, Forskrift om aktivitetshjelpemidler til personer over 26 år). Dagens ordning (fra 1. juli 2014) for personer over 26 år er rammestyr. Det settes årlig av en ramme på ca. 50 millioner kroner på statsbudsjettet til dette. Når rammen er nådd, avsluttes innværende års ordning og alle nye søknader avslås. I 2020 var potten brukt opp allerede i mars. Forskning har vist at det også gjelder å argumentere på den rette måten for å oppnå et aktivitetshjelpemiddel (Pedersen et al. 2020).

I motsetning til hjelpemidler i dagliglivet, er aktivitetshjelpemidler dermed ikke tilgjengelig på samme måten, det er derfor større behov for å leie/låne slikt utstyr. Som illustrert i figur 34 svarer hele 76 prosent at de er avhengig av å benytte individuelt tilpassede hjelpemidler til sport- og fritidsaktiviteter, mens 23 prosent sier de er avhengig av det av og til. Dette gjelder hjelpemidler som sitski, spesialsykkel eller lignende. Også når det gjelder aktivitetshjelpemidler er behovet for individuell tilpasning til stede, hele 99 prosent er avhengig av tilpassede hjelpemidler, enten til daglige aktiviteter eller for å kunne delta i sports- og fritidsaktiviteter. Forskjellen kommer imidlertid tydelig frem i forhold til behovet for å leie hjelpemidler på reisemålet. Der åtte prosent har behov for å leie/låne vanlige hjelpemidler, har så mange som 72 prosent svart at de ønsker og pleier å leie aktivitetshjelpemidler som er beregnet på ulike sport- og fritidsaktiviteter på reisemålet, og 27 prosent svart at de gjør det av og til.

Svarene i undersøkelsen viser at målgruppa har et stort behov for å leie tilpasset utstyr/aktivitetshjelpemidler for å kunne ta del i de sports- og fritidsaktivitetene de ønsker på reisemålet. Slikt utstyr brukes vanligvis ikke i dagliglivet, og eies derfor ikke nødvendigvis av den enkelte. Behovene er størst knyttet til spesialsykler, båter og skiutstyr som piggekjelker og sitski. Imidlertid viser forskning at kompetansen hos lokale tjenesteytere ofte er mangelfull når det gjelder tilpasning og opplæring i bruk av aktivitetshjelpemidler (Bergem 2018, 2020, Gjessing et al 2022a), det er derfor viktig at aktører som tilbyr utleie av aktivitetshjelpemidler tilegner seg kompetanse eller samarbeider med fagpersoner som har nødvendig kompetanse på slik tilpasning. Forskning viser også at barn synes aktivitetshjelpemidlene er «kule», og de bruker dem gjerne selv om de ser annerledes ut enn vennenes utstyr (Gjessing et al 2017), og mange bygger en identitet omkring aktivitetshjelpemiddelet (Pedersen et al 2019a). Et aktivitetshjelpemiddel kan også bidra til at en person med funksjonsnedsettelse kan oppleve mestring gjennom å være foran sine jevnaldrende i attraktive aktiviteter (Gjessing et al 2022b, Pedersen et al 2019b).

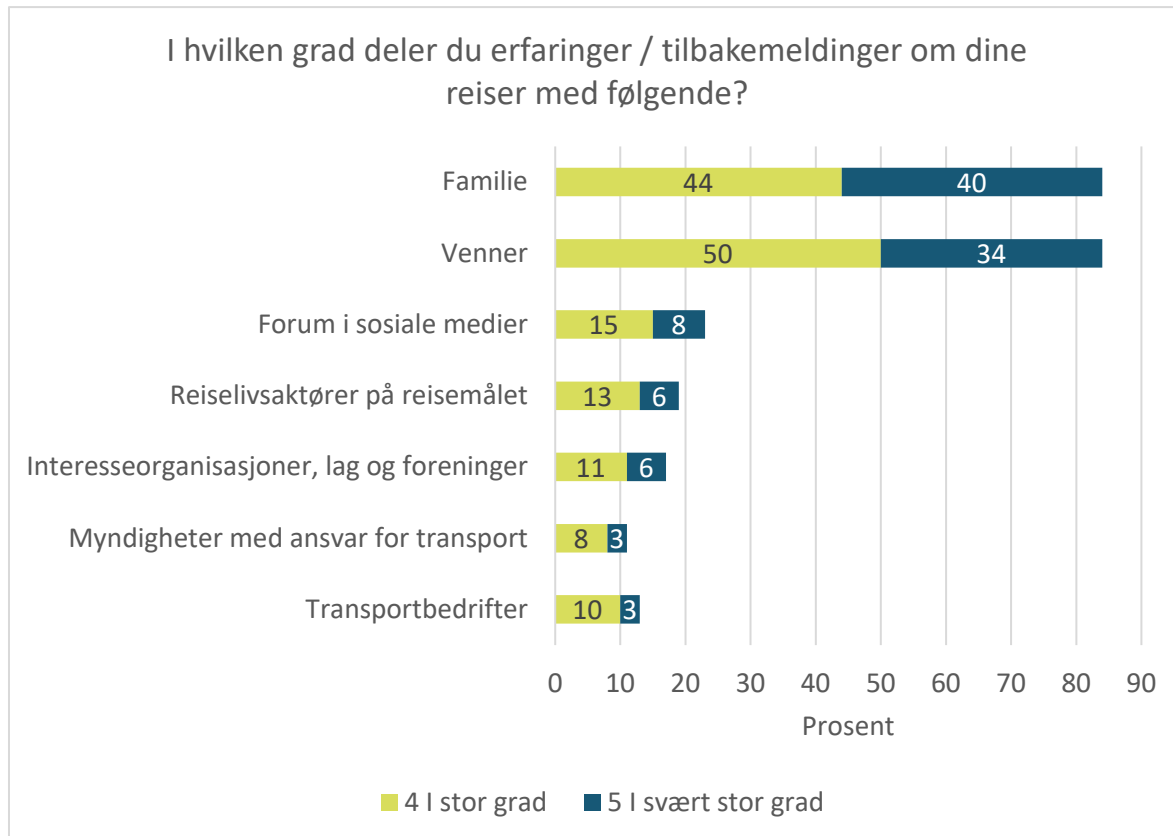
55 prosent av utvalget oppgir at tilgjengelighetsinformasjon om utstyr i stor eller svært stor grad er viktig for dem, mens 33 prosent oppgir at de finner tilstrekkelig informasjon (se figur 15). Bare 17 prosent oppgir imidlertid at det er godt samsvar mellom tilgjengelig informasjon om mulighet for å låne/leie hjelpemidler til dagliglivsaktiviteter og/eller aktivitetshjelpemidler til sportsaktiviteter og turer ute i terrenget og reelle forhold på reisemålet (se figur 17).

8. Etter reisen – tilbakemelding og oppfølging

I et kundereiseperspektiv er ikke opplevelsen over i det man vender hjem. Gjesters erfaringer med reisen og deling av erfaringer med andre er også viktige aspekter som kan avgjøre hvorvidt gjester kommer tilbake eller hvorvidt et reisemål eller en leverandør kan få nye gjester som har blitt anbefalt reisemålet eller leverandøren av venner eller i sosiale medier. I dette kapittelet tar vi for oss erfaringsdeling, tilbakemeldinger og opplevelse av hvordan tilbakemeldinger blir handtert.

8.1. Deling av erfaringer og tilbakemeldinger

Figur 35 viser andelen av våre respondenter som svarer at de i stor eller svært stor grad gir tilbakemelding eller deler erfaringer med en rekke gitte personer eller aktører. Vi finner at hele 85 prosent deler erfaringer med familie og venner, mens 23 prosent oppgir at de deler gjennom forum i sosiale medier. Om lag en av fem gir tilbakemeldinger til aktører på reisemålet, mens noen færre (17 prosent) deler erfaringer gjennom interesseorganisasjoner, lag og foreninger. 13 prosent oppgir at de gir tilbakemeldinger til transportbedrifter, mens om lag en av 10 oppgir at de gir tilbakemeldinger til myndigheter med ansvar for transport.



Figur 33. Deling av erfaring og tilbakemeldinger.

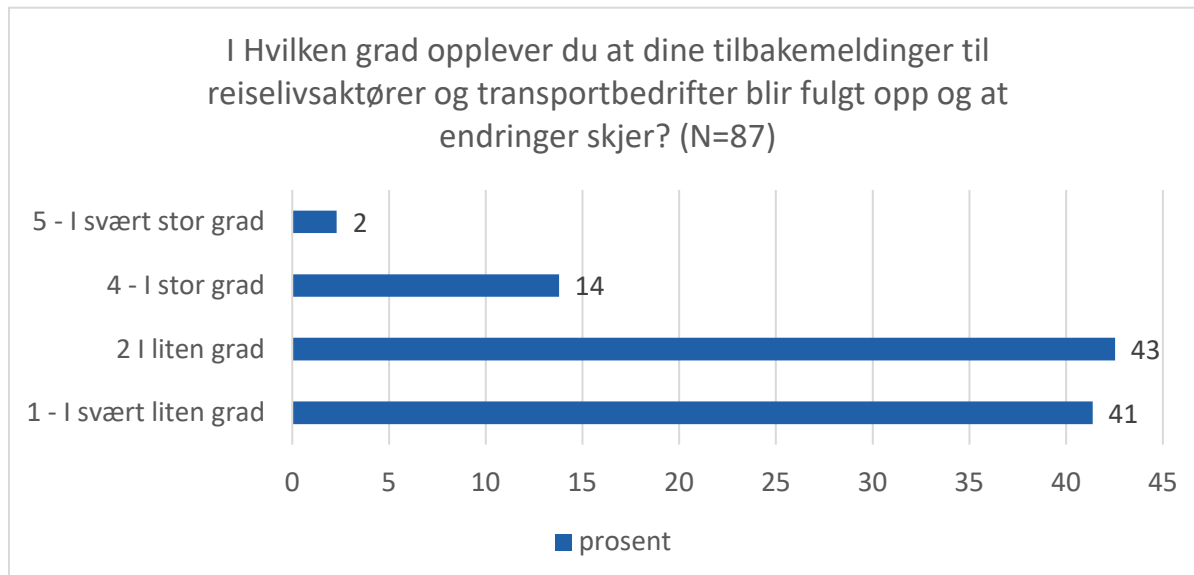
Svarene presentert i figur 35 samsvarer godt med hva og hvem respondentene har oppgitt som de viktigste kildene til sin informasjon, som vist i kapittel 4 er dette familie og venner.

8.2. Blir tilbakemeldinger fulgt opp?

Avslutningsvis ble informantene bedt om å vurdere i hvilken grad de opplever at tilbakemeldingene til reiselivsaktører og transportbedrifter blir fulgt opp.

139 respondenter – tilsvarende 42 prosent - oppgir at spørsmål knyttet til hvorvidt de opplever at tilbakemeldingene deres blir fulgt opp ikke er aktuelt for dem. Videre svarer 104 av respondentene, tilsvarende 32 prosent, «verken eller» på hvorvidt de opplever at deres tilbakemeldinger blir fulgt opp. Dette kan tyde på at disse 104 respondentene heller ikke har noe særlig erfaring med å gi slike tilbakemeldinger.

I figur 36 er respondentene som har svart «ikke aktuelt» og «verken eller» tatt ut av figuren. Utvalget består dermed av 87 svar. Hele 85 prosent av dette utvalget opplever at deres tilbakemeldinger i liten (43 prosent) eller svært liten grad (41 prosent) blir fulgt opp. 14 prosent opplever at deres tilbakemeldinger i stor grad blir fulgt opp, mens bare 2 prosent, tilsvarende to personer, opplever at dere tilbakemeldinger i stor grad blir fulgt opp og at endringer skjer.



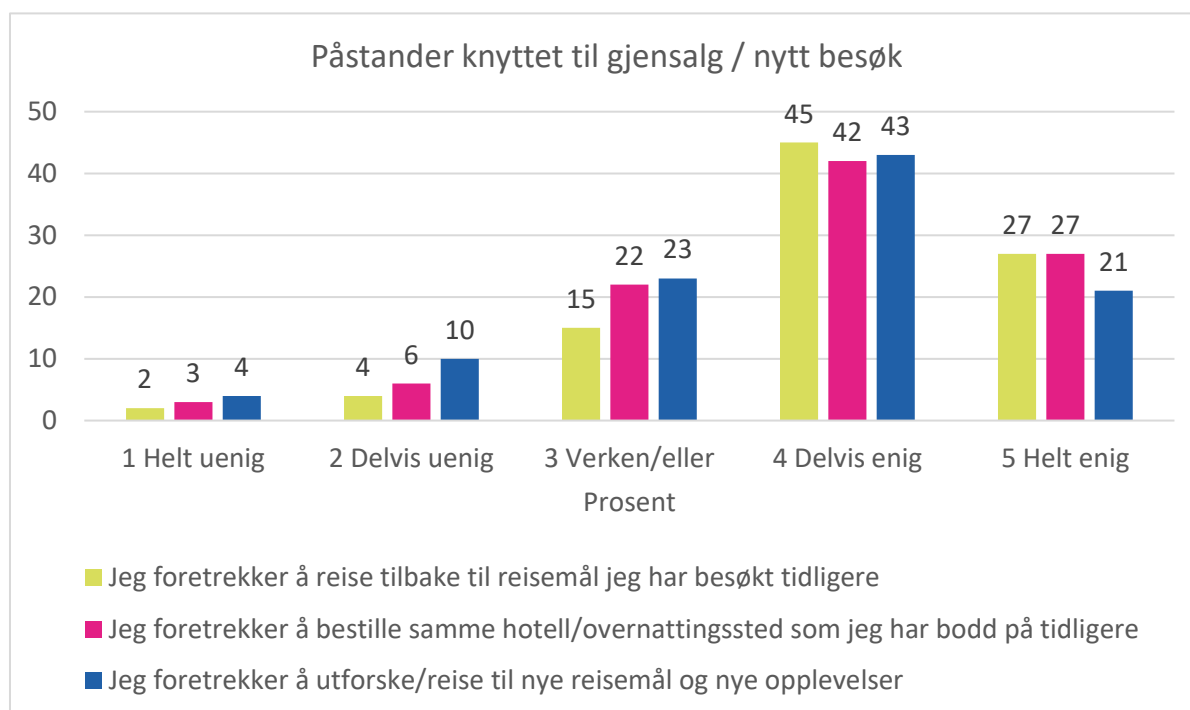
Figur 34. Oppfølging av tilbakemeldinger.

At så mange opplever at deres tilbakemeldinger ikke blir fulgt opp, bør være en viktig beskjed til både myndigheter, transportaktører og leverandører på reisemålene.

8.3. Nytt besøk

En av antakelsene til grunn for utformingen av spørreskjemaet var at personer med funksjonsnedsettelse i stor grad foretrekker å reise tilbake til reisemål og overnattingssteder de har vært på tidligere, blant annet fordi de bruker mer tid enn andre på å forberede en feriereise. For å forfølge denne antakelsen ba vi respondentene ta stilling til to påstander om at de foretrekker å reise tilbake til henholdsvis samme reisemål og samme overnattingssteder som de har besøkt tidligere.

Som vist i figur 37 er 72 prosent enig i at de foretrekker å reise tilbake til reisemål som de har besøkt tidligere, mens bare 6 prosent er uenige i dette. 69 prosent er også enig i at de foretrekker å bestille samme hotell eller overnattingssted som de har bodd på tidligere. Dette styrker antakelsen om at personer med funksjonsnedsettelse er svært tilbøyelige til gjenkjøp dersom de er fornøy med opplevelsen. Vi ser samtidig også at respondentene ønsker å utforske/reise til nye reisemål. Som vist i figur 38 er nemlig 64 prosent også enig i at de foretrekker å utforske/reise til nye reisemål. Det er imidlertid en noe høyere andel (14 prosent) om er uenige i denne påstanden enn i de to som handler om å reise tilbake.

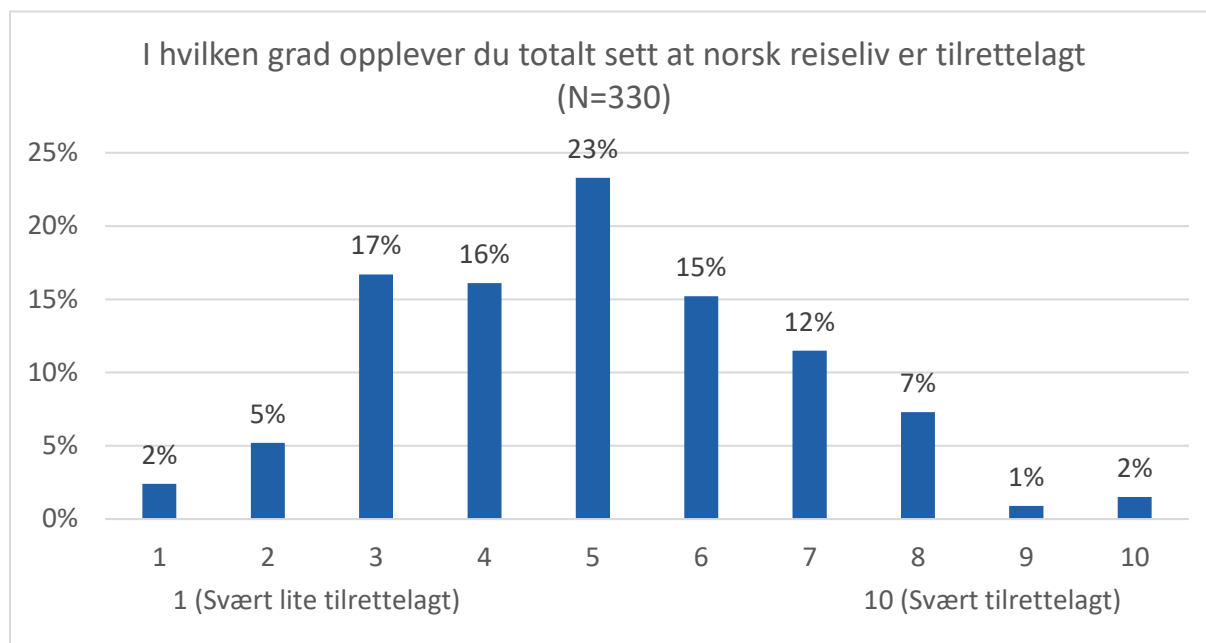


Figur 35. Påstander knyttet til å reise tilbake til samme reisemål/overnatting.

8.4. Vurdering av norsk reiseliv samlet sett

Som et siste spørsmål ba vi respondentene vurdere hvorvidt de opplever at norsk reiseliv er tilrettelagt på en skala fra 1 (svært lite tilrettelagt) til 10 (svært tilrettelagt). Svarene vises i figur 38. 63 prosent av svarene er fordelt venstre halvdel som beskriver opplevelser av at norsk

reiseliv i mindre eller i liten grad er lite tilrettelagt, mens 37 prosent av svarene ligger på den høyre halvdel og indikerer opplevelser av god tilrettelegging. Det er kun to prosent som opplever at norsk reiseliv er henholdsvis svært godt tilrettelagt og svært lite tilrettelagt.



Figur 36. Opplevelsen av norsk reiseliv totalt sett.

Svarene vist i figur 38 indikerer en samlet opplevelse av norsk reise liv som litt under middels godt tilrettelagt, men en gjennomsnittscore på 4,97 på en skala fra 1 til 10.

Tilrettelegging innen reiseliv kan bety mer enn å tilrettelegge for å gjøre omgivelser og tjenester mindre funksjonshemmende og mer funksjonsfremmende. Begrepet brukes ofte generelt om tiltak som bidrar til gode opplevelser for besøkende og lokale, som for eksempel tilgang til toaletter, merkede turløyper og god avfallshandtering. Enkelte respondenter kan dermed ha tolket spørsmålet «I hvilken grad opplever du totalt sett at norsk reiseliv er tilrettelagt» i retning av generell tilrettelegging.

8.5. Anbefalte reisemål fra respondentene

I et siste åpent spørsmål inviterte vi respondentene til å trekke frem et land, en by eller et sted som de har opplevd å være særlig godt tilrettelagt for personer med funksjonsnedsettelse (hvis noen).

Av land, er det særlig Spania og USA som skiller seg ut. 14 respondenter trekker frem Spania, mens 12 nevner USA. Det er også syv respondenter som nevner Danmark.

Norge versus USA

«USA- de har ADA som sørger for at det er krav til tilrettelegging. Hoteller, utesteder, kino osv. er mye bedre tilrettelagt. F. eks. skal man bruke rullestol her på teater eller kino så er man henvist til plasser helt ut til siden. I USA så sitter man i midten. Alle restauranter har ramper mens her er det trapper. Anbefaler ingen å feriere i Norge. Vakkert land, men totalt utilgjengelig.»

(sitat fra åpent svar i spørreundersøkelsen)

Mange nevner også spesifikke reisemål i Spania. 10 respondenter trekker frem henholdsvis Tenerife og Barcelona, mens enkelte også nevner reisemål som Malaga, Lanzarote, Mas Palomas, Palma og Playa del Ingles på Gran Canaria.

«Tenerife: Strandpromenaden var rullestolvennlig. Dei har også fleire strender som er det, og stort utvalg av hjelpemidler ein kan leige.»

(sitat fra åpent svar i spørreundersøkelsen)

Det er videre syv respondenter som trekker frem København, fire nevner London og tre trekker frem Berlin. Ellers er det to som nevner henholdsvis Østerrike, Nederland og Frankrike, samt Kreta, Nice og Amsterdam. Andre reisemål utenom Norge som er nevnt av henholdsvis én respondent er Australia, Dublin, Dubai, Disneyworld, Las Vegas, New York og Potsdam.

Mens det kun er to som har valgt å trekke frem Norge som tilgjengelig reisemål, er det flere som nevner ulike reisemål i Norge. Elleve respondenter trekker frem Beitostølen. Flere skriver at tilgjengeligheten der har sammenheng med tilstedeværelsen av Beitostølen helsesportsenter.

Norge versus Storbritannia

I Norge så foretrekker vi Trondheim. De har lite brostein og de aller fleste butikker/attraksjoner er tilgjengelige. Men vi foretrekker å reise til utlandet da vi opplever større tilgjengelighet i tillegg til bedre informasjon på nettet og lettere å planlegge. Berlin og London er lette byer å reise i med rullestol. Busser, butikker, taxier osv. er tilrettelagt og det er faktisk mulig å forflytte seg rundt i byene uten å planlegge et par dager i forveien. UK er ellers helt suverene på informasjon online både på museer, hoteller, teater, tog, strender osv. I tillegg så stiller de ofte med egne guider som hjelper deg og hele familien

(sitat fra åpent svar i spørreundersøkelse)

Videre er det åtte respondenter som nevner Oslo, seks nevner Bergen, mens tre har valgt å trekke frem Dyreparken i Kristiansand og to Drammen.

Trysil, Trondheim, Hurtigruten og Tønsberg, Oppdal, Femunden og Gardermoen er også nevnt av enkeltrespondenter.

Tilgjengelighet i Trysil

«Trysil. Der kan hele familien komme seg på fjelltur i tilrettelagte breie løyper som fungerer for terrengsykkel, el-trehjulssykler (hjelpemiddel), barnevogn osv.».

(sitat fra åpent svar i spørreundersøkelse)

Visit Bergen sin oversikt over handicapvennlige attraksjoner og museer i Bergen²⁷ anbefales også.

²⁷ <https://www.visitbergen.com/praktisk-informasjon/handikappvennlige-attraksjoner-og-museer>

9. Diskusjon og konklusjon

I denne rapporten har vi tatt for oss fasene i kundereisen basert på erfaringer fra personer med ulike typer funksjonsnedsettelse. Resultatene må sees i lys av at nesten 80 prosent av de som besvarte undersøkelsen oppga at de har funksjonsnedsettelse relatert til mobilitet.

9.1. Hvordan kan kundereisen bli bedre?

Før reisen

I kundereisen har vi i fasen før reisen avdekket flere forbedringspunkter:

Det første punktet vi vil trekke frem er behovet for bedre informasjon om tilgjengelighet: Etter familien oppgis reisemålets offisielle nettsted som viktigste kilde til informasjon, etterfulgt av andre i samme situasjon og brukergenerert informasjon som for eksempel Tripadvisor. Den aller viktigste informasjonen er, ifølge våre funn, informasjon om parkering, adkomst og uteområder, rom og bad og toalettfasiliteter. Det er imidlertid et stort gap mellom vurderingen av viktigheten og av i hvilken grad informasjonen er tilgjengelig og tilstrekkelig. Selv om over halvparten har tillit til den informasjonen som er tilgjengelig, tar over 60 prosent ofte kontakt med aktører på reisemålet for å forsikre seg om at informasjonen om tilgjengelighet er riktig. Ifølge vår undersøkelse er det informasjon om tilgjengelighet, adkomst og fremkommelighet for rullestolbrukere, både på overnattings- og serveringssteder og utendørs, som ofte mangler. Også informasjon om bredde på døråpninger, stigningsgrad på helninger og avstander utendørs, samt informasjon om heis og eventuelle trapper mangler ofte ifølge våre respondenter. Flere savner også informasjon om muligheten for å drive med tilgjengelige utendørsaktiviteter, om tilgjengelighet på festivaler, konserter og kulturarrangementer, om hvorvidt opplevelser er tilpasset for personer med nedsatt hørsel og om mulighetene for å ha med ledsager.

Hva angår informasjon om transportmidler, er det flest som er fornøyd med informasjon om henholdsvis fly, tog, buss og taxi. På den andre siden er det størst andel som er misfornøyd med tilgjengelighetsinformasjonen om henholdsvis buss, taxi, trikk og ferge. Noen påpeker, som vi hadde som en av antakelsen, at tilgjengelighetsinformasjon ofte mangler totalt.

Digitale bookingløsninger har blitt en sentral salgskanal for reiselivet. Vår undersøkelse viser at utvalget er mest fornøyd med bookingløsninger for overnatting, mens de er noe mindre fornøyd med løsninger for transport, spisesteder og kulturbaserte opplevelsesprodukter. Utvalget er minst fornøyd på digitale bookingløsninger for naturbaserte opplevelser. Da ACCESSTOUR har som formål å gjøre naturbasert reiseliv mer tilgjengelig, er dette en viktig tilbakemelding til de som selger naturbaserte opplevelser i Norge, særlig sett i lys av at det kun er 15 prosent som oppgir at de har kjøpt naturbaserte opplevelser siste to år.

Nesten halvparten av respondentene er enige i påstanden om at de foretrekker ferier med kortest mulig reiser, mens en av fire er uenige i dette. At såpass mange foretrekker kortere

reiser indikerer at det er et potensial for å satse på tilgjengelig reiseliv i nærmarkedet. Orientering mot markeder nær destinasjonen kan også være et viktig ledd i arbeidet med å gjøre reiseliv mer bærekraftig, all den tid reisen til og fra reisemål utgjør størstedelen av utslippet innen reiselivet.

I hvilken grad ulike naturbaserte og kulturbaserte opplevelser og fenomener motiverer til å reise, varierer med både alder og type funksjonsnedsettelse. Skal destinasjoner og aktivitetsleverandører bedre mulighetene for å velge dem som reisemål blant de mange av oss med funksjonsnedsettelse, er vi av den oppfatning at kommunikasjonen av opplevelser bør henvende seg til et større mangfold av gjester. I tillegg til å tilby tilstrekkelig, tilgjengelig og etterrettelig informasjon, kan man gjennom bilder og film vise både et større mangfold av gjester og hvordan opplevelsene kan være tilgjengelige gjennom ulike sanser.

Under reisen

Reisevanene til utvalget i vår undersøkelse skiller seg ikke nevneverdig fra nordmenns reisevaner generelt. Mens SSB oppgir at nordmenn i sum gjennomfører 18,5 millioner feriereiser årlig, tilsvarende om lag 3,5 reise per innbygger, oppgir nær 60 prosent av vårt utvalg at de reiser på ferie- og fritidsreiser tre ganger i året eller mer. Funnene i vår undersøkelse gir videre, som vist i kapittel 3, en svak indikasjon på at personer med funksjonsnedsettelse reiser i større grupper enn befolkningen generelt.

Sett i lys av andre gjesteundersøkelser er det ikke overraskende at privatbil også i vår undersøkelse fremstår som det vanligste transportmiddelet på ferie og fritidsreiser etterfulgt av fly. Tar vi med de som svarer «av og til» er det 40 prosent som bruker tog og 21 prosent som bruker buss til denne typen reiser. Vi har i kapittel 5 pekt på flere mulige barrierer som må bygges ned for at flere skal velge kollektive løsninger fremfor bil og fly. Dette handler både om barrierer knyttet til adkomst på perronger og kjøretøy, informasjon og rutetilbud. Dersom infrastrukturen, det være seg toget, bussen eller fergen, så vel som hurtigbåten, ikke er tilgjengelig, brytes kjeden i kundereisen. Dersom man allerede er på reise, vil dette føre til dårlige opplevelser og kanskje at man velger andre reisemål neste gang. Fordi transport både til og på reisemålet er en essensiell del av reiselivet, er det viktig både for private og offentlige aktører og tilbydere å ha kunnskap om tilgjengeligheten på ulike transportmidler til og fra og på reisemålet. I tillegg er det viktig at informasjonen om dette er tilgjengelig for gjesten.

Vår forventning om at utvalget vårt ville foretrekke urbane reisemål fremfor rurale ble gjort til skamme. Vi fant, som vist i kapittel 6, ingen forskjell i disse preferansene i utvalget samlet. Vi fant heller ingen forskjeller i preferanser mellom Norge versus utlandet som foretrukket reisemål. Samtidig er det, med unntak av sydendestinasjoner og enkelte reisemål i Norge, i stor grad andre land og større byer som er fremhevet som godt tilrettelagte reisemål for personer med funksjonsnedsettelse (se kapittel 8.5). Disse funnene kan tolkes som at flere ville ha valgt å legge ferien sin til mindre, naturbaserte steder i Norge dersom disse stedene hadde vært tilgjengelige og informasjonen tilstrekkelig. Igjen mener vi å ha identifisert et potensiale for verdiskaping for naturbaserte destinasjoner i Norge. Det samme er tilfellet med

tanke på funnet som klart peker på at utvalget vårt foretrekker å bo på hotell eller leid overnatting fremfor hos familie og venner når de er på ferie.

41 prosent av de som svarte på vår undersøkelse har, som vist i kapittel 6.6 opplevd å ikke kunne delta grunnet manglende tilgjengelighet. Årsakene som bli nevnt handler i stor grad om manglende tilgjengelighet for personer med nedsatt mobilitet og utfordringer med fremkommelighet for rullestol. Mange trekker frem manglende tilgang til hav og vann, både for å kunne bade, padle, ro eller fiske. Noen forteller også om HC-plasser på konserter og kulturarrangementer som ikke er tilpasset personer med nedsatt syn eller hørsel. Ved å gjøre naturopplevelser mer tilgjengelig for flere og/eller informere tilstrekkelig om opplevelsene i lys av tilgjengelighet, mener vi at det vil være mulig å utløse et potensial for økt verdiskaping. I noen tilfeller kan tilgjengelighetsutfordringer enkelt la seg løse ved å bygge rullestier eller ved å legge ut rullematte på stranden. Et enkelt råd til alle som ønsker å legge til rette for gjester med ulike funksjonsnedsettelse er å teste ideer og løsninger med de som vet best. Dette kan for eksempel være medlemmer i kommunale råd for likestilling og personer med funksjonsnedsettelse.

Det har vært gjort flere tiltak for å gjøre kulturbaserte opplevelser mer tilgjengelig. Tilgjengelighetsmerket²⁸ er en sertifisering for kunst- og kulturaktører som har god tilgjengelighet for personer med funksjonsnedsettelse på sine arrangementer. Målet med tilgjengelighetsmerket er å bedre tilgjengeligheten på kunst- og kulturarenaer. I tillegg er det en målsetting å tilgjengeliggjøre relevant informasjon og synliggjøre kunst- og kulturaktører som har god tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjonsevne. En av partnerne i ACCESSTOUR - Trollrock – jobber aktivt med tilgjengelighet. I forkant av festivalen 2022 inviterte de en referansegruppe bestående av personer med ulike funksjonsnedsettelse til å komme med innspill på en tiltaksplan. Referansegruppen kom også med tilbakemeldinger på de gjennomførte tiltakene under selve festivalen. Resultatene har de samlet i en kort rapport²⁹ med oversikt over tiltak, over hva som fungerte bra og over forslag til endringer. Trollrock har også tilgjengelighetsinformasjon på sine hjemmesider (se <https://www.trollrock.no/info/>).

Som vist i kapittel 7 er det en stor andel som er avhengig av individuelt eller personlig tilpasset utstyr (aktivitetshjelpemidler) til sports- og fritidsaktiviteter, og en like stor andel som ønsker å leie utstyr beregnet på ulike sports- og fritidsaktiviteter. Dersom flere reiselivsaktører leide ut aktivitetshjelpemidler som sitski, spesialsykler, båter og piggekjelker ville flere hatt muligheten til å drive med sports- og fritidsaktiviteter når de er på reise. For å lykkes med dette er det imidlertid viktig at aktører som tilbyr utleie av aktivitetshjelpemidler tilegner seg nødvendig kompetanse eller samarbeider med fagpersoner som har tilstrekkelig kompetanse på tilpasning og vedlikehold.

²⁸ <https://www.tilgjengelighetsmerket.no/>

²⁹ Rapport tilsendt fra Trollrock

Etter reisen

At hele 80 prosent (av de som oppgir at de gir tilbakemeldinger til reiselivs- eller transportaktører etter reisen) opplever at tilbakemeldingene deres i liten grad blir tatt til følge, er et nedslående funn. En av årsakene til at så mange opplever at deres tilbakemeldinger ikke blir fulgt opp, kan være manglende kunnskap eller bevissthet hos reiselivsaktørene. Selv om de vet at de burde ha mer informasjon tilgjengelig, vet de ikke i hvilken ende de skal starte. En anbefaling til aktørene er å starte med å kartlegge tilgjengelighetene i egen virksomhet, både fysiske fasiliteter, nettsider, booking-kanaler og opplevelser. En slik gjennomgang vil både avdekke hvilke tiltak man bør gjennomføre og samtidig øke bevisstheten og kunnskapen i egen virksomhet.

Som vi har pekt på flere ganger, og som undersøkelsen også bidrar til å bekrefte, kan personer med funksjonsnedsettelse bli trofaste og verdsatte gjester for både reisemål, overnattingssteder og hos opplevelsesleverandører, gitt gode opplevelser gjennom hele kundereisen. Dette fordi mange med funksjonshemninger bruker mye tid på å lete etter informasjon og kvalitetssikre alle ledd i kundereisen før de velger både reisemål, transportmiddel, overnatting og aktiviteter.

9.2. Konklusjon

Målet med prosjektet ACCESSTOUR er å øke kunnskapen om hvordan tilgjengelige reisemål og lokalsamfunn kan skape verdi for både næring, besøkende og innbyggere med ulike funksjonsnivå. Denne undersøkelsen peker mot et behov for å bli bevisst forbedringspotensialet i egen virksomhet gjennom å kartlegge situasjonen i virksomheten, gjøre nødvendige justeringer og invitere til testing. I prosjektet ACCESSTOUR jobbes det nå med et kartleggingsverktøy som reiselivsaktører skal kunne ta i bruk for å avdekke forbedringspotensialet i egen virksomhet når det kommer til tilgjengelighet og informasjon. Basert på undersøkelsen vil et klart råd være å kommunisere presis og tilstrekkelig informasjon om tilgjengelighet, gjerne også ved bruk av bilder og film. Vi vil også videreformidle en oppfordring som er pekt på i alle våre prosjektverksteder: I dialog med personer med ulike funksjonsnedsettelse pekes det på betydningen av å være imøtekommende og løsningsorientert ved henvendelser. Det er ikke alle med funksjonsnedsettelse som trenger et universelt utformet rom eller uteområde, men mange trenger å vite om for eksempel mulighetene for adkomst (informasjon om trapp, trinnfri adkomst, rampe, heis), bredde på dører og informasjon om avstander og underlag/dekke. Dersom gjesten får tilstrekkelig med informasjon, er det gjesten selv som til sist er best kvalifisert til å vurdere hva som er mulig enten det gjelder opplevelser, overnatting eller transport.

REFERANSER

- Antonsen, K.M. og Enger, A. (2020). Gjesteundersøkelser Lofoten 2019. NF-rapport nr. 8/2020
- Arbeidsdepartementet (2010). Aktiv deltakelse, likeverd og inkludering: et helhetlig hjelpemiddeltilbud: utredning fra et offentlig utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 25. april 2008: avgitt til Arbeidsdepartementet 4. mai 2010 (Vol. NOU 2010:5). Oslo: Departementenes servicesenter, Informasjonsforvaltning.
- Arbeids- og sosialdepartementet (2017a). En mer effektiv og fremtidsrettet hjelpemiddelformidling - for økt deltakelse og mestring: Rapport fra et ekspertutvalg. Oslo: Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon.
- Arbeids- og sosialdepartementet (2017b). Gjennomgang av hjelpemiddelformidlingen. (9410). Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet.
- Bardal, K. G., Bliksvær, T., Fabritius, M. K., & Solvoll, G. (2020a). Muligheten til å leve et normalt liv.NF rapport nr. 15/2020
- Bardal, K. G., Fabritius, M. K., & Bliksvær, T. (2020b). Kollektivtransport i et reiseliv tilgjengelig for alle-Erfaringer fra Nordland. NF rapport nr. 10/2020
- Bergem, S. (2012). Aktivitetshjelpemidlers betydning for fysisk aktivitet og deltakelse for barn og unge med fysisk funksjonsnedsettelse. *Ergoterapeuten*, 4, 6.
- Bergem, S. (2018). Knowledge among important actors in the field of adaptive equipment for young people with disabilities. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 1-10. doi:10.1080/17483107.2018.1
- Bergem, S. (2020). Ulike aktører og tjenesteyteres erfaringer med å samhandle på aktivitetshjelpemiddelområdet for barn og unge med funksjonsnedsettelser. *Ergoterapeuten*, 1, 15.
- Bufdir. Levekårsstatus for personer med nedsatt funksjonsevne. Tilgjengelig på https://www2.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/nedsatt_funksjonsevne/
- Burns, N., Watson, N., & Paterson, K. (2013). Risky bodies in risky spaces: disabled people's pursuit of outdoor leisure. *Disability & Society*, 28(8), 1059-1073.
- Burns, N., Paterson, K., & Watson, N. (2009). An inclusive outdoors? *Leisure Studies*, 28(4), 403-417.
- Chikuta, O., du Plessis, E. & Saayman, M. (2019). Accessibility expectations of tourists with disabilities in national parks. *Tourism Planning & Development*, 16(1), 75-92.
- Darcy, S. (2012). (Dis)Embodied Air Travel Experiences: Disability, Discrimination and the Affect of a Discontinuous Air Travel Chain. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 19, E8. Doi:10.1017/jht.2012.9
- Damkjær, R.M. og Østensjø, S. (2023). Understanding the use and benefits of assistive devices among young children with cerebral palsy and their families in Norway: a cross-sectional population-based registry study, *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, DOI: 10.1080/17483107.2023.2198563
- Devile, Eugénia & Moura, Andreia. (2021). Travel by People With Physical Disabilities: Constraints and Influences in the Decision-Making Process. 10.4018/978-1-7998-6428-8.ch003.
- Departementene (2021). Bærekraft og like muligheter – et universelt utformet Norge 2021–2025. Handlingsplan

- Elstad, J. I. (2010). Spørreskjemaundersøkelsens fallgruber. In D. Album, M. N. Hansen, & K. Widerberg (Eds.), *Metodene våre. Eksempler fra samfunnsvitenskapelig forskning*: Universitetsforlaget.
- Fabritius, M., Nordbø, I., Bliksvær, T. og Solbakken, T. J. (2023). Barriers in Norwegian Tourism. Traveling with disabilities. NF-rapport nr. 3/2023
- Gjessing B, Nyquist A, Jahnsen RB. (2022a). Acquiring a tailor-made tricycle: Implications for people with disabilities. *Technology and Disability* 34 (2022) 35-44. DOI 10.3233/TAD-210343 IOS Press
- Gjessing B, Astrid Nyquist A, Jahnsen R. (2022b). Exploring physical activity level after procurement of adapted tricycle; Quantity versus enjoyment. *European Journal of Adapted Physical Activity* 2022, 15, 14; doi: 10.5507/euj.2022.012
- Gjessing B, Jahnsen RB. (2021). What fits me? Procurement of adapted tricycle for activity and participation. *Disabil Rehabil Assist Technol*. 2021 Jul 1:1-9. doi: 10.1080/17483107.2021.1931967.
- Gjessing B, Jahnsen R, Strand LI & Natvik E. (2017). Adaptation for participation! *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*.
- Godtman Kling, K., & Ioannides, D. (2019). Enhancing Accessibility in Tourism & Outdoor Recreation: A Review of Major Research Themes and a Glance at Best Practice. Mid Sweden University.
- Grue, J. (2016). The social meaning of disability: a reflection on 75 categorization, stigma and identity. *Sociology of Health & Illness*, 38(6), 957-964.
- Halvorsrud, R., Kvale, K. and Følstad, A. (2016), "Improving service quality through customer journey analysis", *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 26 No. 6, pp. 840-867. <https://doi.org/10.1108/JSTP-05-2015-0111>.
- Helsedirektoratet. (2018). Veileder om rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator. Oslo.
- Innovasjon Norge. Håndbok for reisemålsutvikling. Tilgjengelig på <https://business.visitnorway.com/no/verktoy/reisemalsutvikling/handbok-for-reisemalsutvikling/>
- Innovasjon Norge og Epinion 2022. Nordmenns ferier i Norge sommeren 2022, tilgjengelig på https://assets.simpleviewcms.com/simpleview/image/upload/v1/clients/norway/Nordmenns_feriereiser_i_sommer_en_2022__0b0a7431-00e6-470d-9290-dac677be80ae.pdf
- Kolodziejczak, A. (2020). Information as a factor of the Development of Accessible Tourism for People with Disabilities. *Quaestiones Geographicae*, Vol 38 (2), s. 67-73. <https://doi.org/10.2478/quageo-2019-0014>
- Krogstad, J.R., Skartland, E-G. (2016). Universell utforming av stasjonsområder – erfaringer fra brukerne, TØI rapport 1470/2016, Transportøkonomisk institutt
- Lemon, K. N. og Verhoef. P. C. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing: AMA/MSI Special Issue*. (Vol. 80), pp. 69-96, DOI: 10.1509/jm.15.0420
- Lid, I. M. (2020). Universell utforming og samfunnsdeltakelse. Cappelen Damm Akademisk.
- Lid, I. M. (2013). Universell utforming: verdigrunnlag, kunnskap og praksis. Cappelen Damm Akademisk.
- Lovdata. (2014). Forskrift om aktivitetshjelpemidler til personer over 26 år. Tilgjengelig på <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2014-06-25-865>

- McAvoy, L., Holman, T., Goldenberg, M., & Klenosky, D. (2006). Wilderness and persons with disabilities. *International Journal of Wilderness*, 12(2), 23.
- Michopoulou E., Darcy S., Ambrose I., Buhalis D., (2016). Accessible tourism futures: The world we dream to live in and opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures* 1(13): 179–188
- Assistive Technology, DOI: 10.1080/17483107.2023.2198563538393
- Nordbakke, S og K Skollerud (2016). Transport, udekket aktivitetsbehov og velferd blant personer med nedsatt bevegelsesevne. TØI-rapport 1465/2016.
- Nordbakke, S., & Hansson, L. (2009). Mobilitet og velferd blant bevegelsehemmede-bilens rolle. Transportøkonomisk institutt. TØI rapport 1041/2009.
- Pedersen, A. J. (2012). *Opplevelsesøkonomi – kunsten å designe opplevelser*. Cappelen Damm Akademisk, 2012.
- Pedersen, H., Kermit, P. S., & Söderström, S. (2020). “You have to argue the right way”: user involvement in the service delivery process for assistive activity technology. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 1-11. Doi:10.1080/17483107.2020.1741702
- Pedersen, H., Söderström, S., & Kermit, P. S. (2019a). Assistive activity technology as symbolic expressions of the self. *Technology and disability*, 31(3), 129-140. Doi:10.3233/TAD-190236
- Pedersen, H., Söderström, S., & Kermit, P. S. (2019b). The fact that I can be in front of others, I am used to being a bit behind: How assistive active technology affects participation in everyday life. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 14, 9.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: work is theatre & every business a stage*: Harvard Business Press.
- Regjeringen.no. Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Norsk oversettelse. Tilgjengelig på <https://www.regjeringen.no/no/tema/likestilling-og-mangfold/likestilling-og-inkludering/konvensjoner/fn-konvensjonen-om-rettar-til-menneske-med-nedsett-funksjonsevne-crpd/id2426271/>
- Riksrevisjonen, N. (2017). Revisjonsrapport for 2017 om anskaffelser av hjelpemidler i arbeids- og velferdsetaten. Retrieved from Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet.
- Sentio Research (2018). *Bruk av kollektivtransport i befolkninga og blant personer med nedsatt funksjonsevne*. Utgitt av Barne-, ungdom- og familiedirektoratet.
- Skartland, E-G og K Skollerud (2016). Universell utforming underveis, en sammenligning av stamlinjenett for buss og bybanen i Bergen. TØI-rapport 1533/2016.
- Shakespeare, T. (2017). *Disability: the basics*. Routledge.
- Shaw, G., & Williams, A. (2009). Knowledge transfer and management in tourism organisations: An emerging research agenda. *Tourism Management*, 30(3), 325-335.
- Snl.no. Internasjonal klassifisering av funksjon, funksjonshemming og helse, tilgjengelig på https://sml.snl.no/Internasjonal_klassifisering_av_funksjon,_funksjonshemming_og_helse
- Sosialdepartementet (2003). St.meld. nr. 40 (2002-2003) Nedbygging av funksjonshemmedes barrierer. Tilgjengelig på <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-40-2002-2003-/id197129/>
- SSB.no: Statistikkbanken, Nasjonale befolkningsframskrivinger (tabell 13599)
- Tennøy, A, K V Øksenholt, N Fearnley og B Matthews (2013). Evaluering av standarder og praksis for tilrettelegging for synshemmede i transportsystemet. TØI rapport 1260/2013

Tøssebro, J. (2004). Introduction to the special issue: Understanding disability, *Scandinavian Journal of Disability Research*, 6:1, 3-7, DOI: 10.1080/15017410409512635

WHO (World Health Organization). Disability. Tilgjengelig på <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

WHO (2021). WHO policy on disability. Tilgjengelig på <https://www.who.int/about/policies/disability>

WHO & World Bank (2011). World report on disability. Tilgjengelig på <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182>

Yachin, J. M. (2018). The 'customer journey': Learning from customers in tourism experience encounters. *Tourism management perspectives*, 28, 201-210.

VEDLEGG

VEDLEGG 1: FAKTABOKS OM NORSK LOVGIVING OG UNIVERSELL UTFORMING

Faktaboks: Norsk lovgiving og universell utforming

I norsk lovgiving er universell utforming en viktig strategi for å oppnå allment inkluderende løsninger og likestilling. I dagens lovverk ivaretas tilgjengelighet innenfor

- *Plan- og bygningsloven*
 - §1-1: Universell utforming skal ivaretas i planleggingen og det enkelte byggetiltak
- *Byggteknisk forskrift (TEK 17)*: Lovens forskrift om tekniske krav til byggverk
- *Lov om offentlige anskaffelser, § 6*: «Statlige, kommunale og fylkeskommunale myndigheter og offentligrettslige organer skal under planleggingen av den enkelte anskaffelse ta hensyn til livssyklus-kostnader, universell utforming og miljømessige konsekvenser av anskaffelsen.»
- *Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)*
 - *§17 om universell utforming*: Offentlig og privat virksomhet rettet mot allmenheten er pålagt å ha universell utforming av virksomhetens «almennelige funksjon».
 - *§18 om universell utforming av IKT*: Offentlige og private virksomheter har plikt til universell utforming av hovedløsninger for informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT).
- *Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger* med hjemmel i likestillings- og diskrimineringsloven har til formål å sikre universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løsninger. Nettløsninger skal minst utføres i samsvar med Web Content

VEDLEGG 2: FOREKOMST AV ULIKE TYPER FUNKSJONSNEDESETTELSE BLANT RESPONDENTENE, SAMT KOMBINASJONER AV SVAR. ANTALL.

Tabellen viser i hvilken grad respondentene har krysset av for en eller flere typer funksjonsnedsettelse.

	Nedsatt bevegelse	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Kognitiv utf.	Annet	Sum
I alt	264	28	32	88	43	455
Kun én funksjonsnedsettelse	190	1	6	23	17	237
Med kombinasjon av en eller flere av følgende funksjonsnedsettelse:	74	27	26	65	26	
Nedsatt bevegelse		19	23	48	15	105
Nedsatt syn	19		11	15	5	50
Nedsatt hørsel	23	11		11	1	46
Kognitiv utfordring	48	15	11		18	92
Annet	15	5	1	18		39
Sum*	105	50	46	92	39	

*Summen blir større enn antallet personer i rad nr 3 fordi det er flere som har krysset av for flere funksjonsnedsettelse

VEDLEGG 3. FERIE OG FRITIDSREISER ULIKE ALDERSGRUPPER

@3. Hvor ofte gjør du vanligvis ferie- og fritidsreiser per år? (Se bort fra pandemiperioden)

Crosstab % within aldergruppe5							
		aldergruppe5					Total
		15 år eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
	6 ganger i året eller mer	12,1%	18,9%	12,5%	9,9%	13,8%	12,7%
	3-5 ganger i året	48,3%	45,9%	40,0%	43,6%	46,8%	45,2%
	1-2 ganger i året	32,8%	18,9%	27,5%	30,7%	27,7%	28,5%
	1 gang i året	1,7%	13,5%	7,5%	11,9%	8,5%	8,8%
	Mindre enn en gang i året	3,4%	2,7%	10,0%	4,0%	3,2%	4,2%
	6ikke aktuelt	1,7%		2,5%			0,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N		58	37	40	101	94	330

(ikkje sign)

VEDLEGG 4. FORETREKKER BYER OG STØRRE TETTSTEDER

Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]

Crosstab						
N=328	aldergruppe5					Total
	15 år eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
1 I svært liten grad	1,8%		2,6%	5,9%	2,1%	3,0%
2 I liten grad	21,1%	5,4%	10,3%	11,9%	10,6%	12,2%
3 Verken/eller	42,1%	27,0%	20,5%	22,8%	36,2%	30,2%
4 I stor grad	24,6%	51,4%	43,6%	35,6%	48,9%	40,2%
5 I svært stor grad	10,5%	16,2%	23,1%	23,8%	2,1%	14,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(sign)

VEDLEGG 5. FORETREKKER MINDRE TETTSTEDER, LANDSBYGD OG DISTRIKT

Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Mindre tettsteder, landsbygd, distrikt]

Crosstab						
N=328	aldergruppe5					Total
	15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
1 I svært liten grad	3,5%		2,6%		2,1%	1,5%
2 I liten grad	5,3%	8,1%	12,8%	12,9%	9,6%	10,1%
3 Verken/eller	36,8%	35,1%	33,3%	22,8%	38,3%	32,3%
4 I stor grad	35,1%	48,6%	38,5%	41,6%	39,4%	40,2%
5 I svært stor grad	19,3%	8,1%	12,8%	22,8%	10,6%	15,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(ikkje sign)

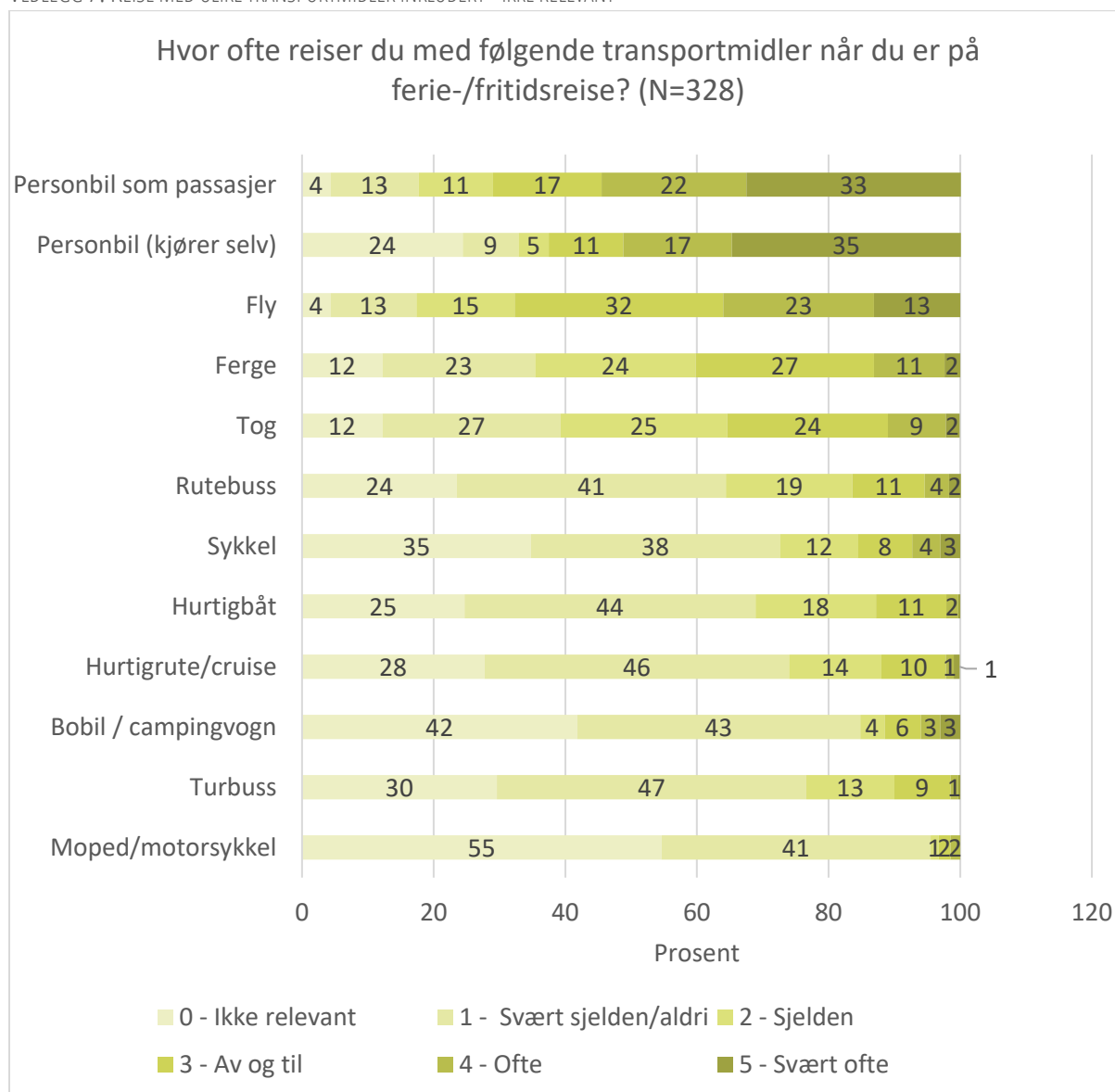
VEDLEGG 6. ANDEL SOM REISER ALENE I ULIKE ALDERSGRUPPER

Tabell: @5.1_Alene 5.1_Alene * aldergruppe5

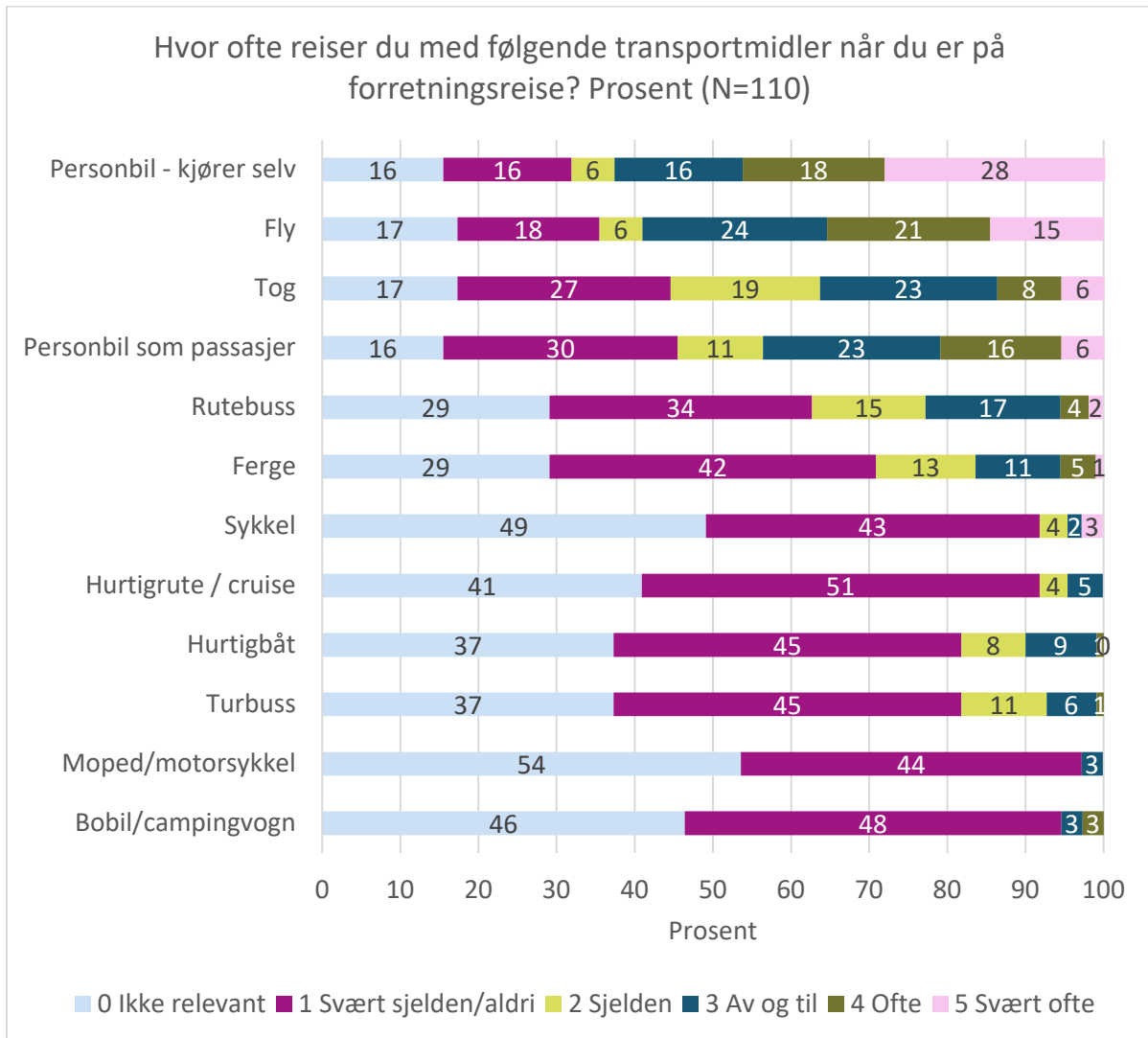
Crosstab aldersgruppe 5						
N=330	aldergruppe5					Total
	15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
0 Ikke kryss	93,1%	89,2%	77,5%	77,2%	77,7%	81,5%
1 Kryss	6,9%	10,8%	22,5%	22,8%	22,3%	18,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(sign)

VEDLEGG 7. REISE MED ULIKE TRANSPORTMIDLER INKLUDERT «IKKE RELEVANT»



VEDLEGG 8. TRANSPORTMIDDEL PÅ FORRETNINGSREISE INKLUDERT «IKKE RELEVANT»



VEDLEGG 9. MOTIVASJON NATURBASERTE OPPLEVELSER - ALDERSGRUPPER

@7 I hvilken grad motiverer følgende naturbaserte opplevelser deg til å reise?

Crosstab							
N=324		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
[Ta del i aktiviteter som klatring, kiting, paragliding, rafting, surfing, skikjøring etc)] * aldergruppe5	1 I svært liten grad	22,4%	25,0%	20,0%	35,6%	66,3%	38,6%
	2 I liten grad	17,2%	8,3%	25,0%	26,7%	14,6%	19,4%
	3 Verken/eller	17,2%	19,4%	17,5%	14,9%	9,0%	14,5%
	4 I stor grad	34,5%	30,6%	25,0%	13,9%	9,0%	19,4%
	4. I svært stor grad	8,6%	16,7%	12,5%	8,9%	1,1%	8,0%
Crosstab							
N=322		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
[Kajakk/kano]	1 I svært liten grad	17,5%	19,4%	17,5%	34,7%	54,5%	33,2%
	2 I liten grad	17,5%	16,7%	25,0%	28,7%	21,6%	23,0%
	3 Verken/eller	10	22,2%	30,0%	16,8%	14,8%	21,1%
	4 I stor grad	26,3%	27,8%	15,0%	12,9%	8,0%	15,8%
	5. I svært stor grad	7,0%	13,9%	12,5%	6,9%	1,1%	6,8%
Crosstab							
N=320		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	

[Besøke nasjonalparker] * aldergruppe5	1 I svært liten grad	15,5%	16,7%	10,5%	17,8%	29,9%	19,7%
	2 I liten grad	12,1%	16,7%	15,8%	20,8%	26,4%	19,7%
	3 Verken/eller	24,1%	27,8%	21,1%	27,7%	23,0%	25,0%
	4 I stor grad	39,7%	27,8%	42,1%	21,8%	19,5%	27,5%
	5. I svært stor grad	8,6%	11,1%	10,5%	11,9%	1,1%	8,1%

VEDLEGG 10. MOTIVASJON KULTURBASERTE OPPLEVELSER - FUNKSJONSHEMMING

@8. I hvilken grad motiverer følgende kulturbaserte opplevelser deg til å reise?

Crosstab funksjonshemming						
		Nedsatt bevegelse	Kognitive utfordringer	Nedsatt syn/hørsele	Annet	
[Besøke fornøylesparker] * *funksjonshemming	1 I svært liten grad	26,3%	7,5%	10,6%	16,7%	19,4%
	2 I liten grad	19,4%	11,9%	21,3%	16,7%	17,9%
	3 Verken/eller	22,6%	29,9%	14,9%	25,0%	23,1%
	4 I stor grad	21,5%	29,9%	36,2%	16,7%	25,0%
	5 I svært stor grad	10,2%	20,9%	17,0%	25,0%	14,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Crosstab aldersgruppe 5 N=322		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
Crosstab [Kulinariske- og matopplevelser] * aldergruppe5	1. I svært liten grad	14,0%	19,4%	0,0%	11,0%	9,9%	10,9%
	2. I lite grad	22,8%	8,3%	15,8%	15,0%	16,5%	16,1%
	3 Verken/eller	24,6%	38,9%	39,5%	12,0%	25,3%	24,2%

	4. I stor grad	26,3%	25,0%	28,9%	48,0%	36,3%	36,0%
	5. I svært stor grad	12,3%	8,3%	15,8%	14,0%	12,1%	12,7%
Tot	% within aldergruppe5	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N=324		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
Crosstab [Opplive lokal kultur, livsstil og tradisjoner] * aldergruppe5	1. I svært liten grad	12,1%	16,7%	2,6%	9,2%	6,5%	9,0%
	2. I lite grad	19,0%	11,1%	20,5%	9,2%	12,9%	13,6%
	3 Verken/eller	32,8%	36,1%	12,8%	18,4%	17,2%	21,9%
	4. I stor grad	24,1%	25,0%	41,0%	46,9%	52,7%	41,4%
	5. I svært stor grad	12,1%	11,1%	23,1%	16,3%	10,8%	14,2%
Tot	% within aldergruppe5	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N=322		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
Crosstab [Gå på festivaler] * aldergruppe5	1. I svært liten grad	21,1%	22,2%	7,9%	13,0%	14,3%	15,2%
	2. I lite grad	14,0%	13,9%	26,3%	21,0%	28,6%	21,7%
	3 Verken/eller	24,6%	13,9%	31,6%	26,0%	30,8%	26,4%
	4. I stor grad	33,3%	41,7%	26,3%	30,0%	23,1%	29,5%
	5. I svært stor grad	7,0%	8,3%	7,9%	10,0%	3,3%	7,1%
Tot	% within aldergruppe5	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N=324		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
Crosstab[Besøke fornøylesparker] * aldergruppe5	1. I svært liten grad	1,7%	5,6%	10,3%	21,8%	37,8%	19,4%
	2. I lite grad	0,0%	8,3%	15,4%	23,8%	27,8%	17,9%
	3 Verken/eller	20,7%	13,9%	17,9%	30,7%	22,2%	23,1%
	4. I stor grad	44,8%	38,9%	41,0%	13,9%	12,2%	25,0%
	5. I svært stor grad	32,8%	33,3%	15,4%	9,9%	0,0%	14,5%
Tot	% within aldergruppe5	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

VEDLEGG 11. KJØP NATURBASERTE OPPLEVELSESPRODUKTER - FUNKSJONSHEMMING

Crosstab funksjonshemming							
		funksjonshemming					Total
		Nedsatt bevegelse	Kognitive utfordringer	Nedsatt syn/hørsel	Annet		
@ 25. Har du kjøpt naturbaserte opplevelsesprodukter på feriereise i Norge i løpet av de to siste årene? *funksjonshemming	1 Ja	12,6%	23,9%	12,2%	8,3%	14,5%	
	2 Nei	78,4%	67,2%	83,7%	83,3%	77,3%	
	3 Husker ikke	8,9%	9,0%	4,1%	8,3%	8,2%	
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Crosstab aldersgruppe 5							
		aldergruppe5					Total
		15 eller yngre	16-25 år	26-39 år	40-59 år	60+ år	
@25 Har du kjøpt naturbaserte opplevelsesprodukter på feriereise i Norge i løpet av de to siste årene? * aldergruppe5	Ja	22,4%	18,9%	2,5%	17,8%	9,6%	14,5%
	Nei	67,2%	67,6%	87,5%	74,3%	86,2%	77,3%
	Husker ikke	10,3%	13,5%	10,0%	7,9%	4,3%	8,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

VEDLEGG 12. ØVERSIKT OVER DE SOM HAR SVART AT DE BÅDE FORETREKKER URBANE OG RURALE REISEMÅL

4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?] * 4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Mindre tettsteder, landsbygd, distrikt] * aldergruppe5 Crosstabulation

aldergruppe5	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Mindre tettsteder, landsbygd, distrikt]					Total		
		1 I svært liten grad	2 I liten grad	3 Verken/eller	4 I stor grad	5 I svært stor grad			
1,00 15 eller yngre	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]	1 I svært liten grad	Count	0	0	1	0	0	1
			% of Total	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
		2 I liten grad	Count	1	0	0	7	4	12
			% of Total	1,8%	0,0%	0,0%	12,3%	7,0%	21,1%
		3 Verken/eller	Count	0	0	17	4	3	24
			% of Total	0,0%	0,0%	29,8%	7,0%	5,3%	42,1%
		4 I stor grad	Count	1	1	2	8	2	14
			% of Total	1,8%	1,8%	3,5%	14,0%	3,5%	24,6%
		5 I svært stor grad	Count	0	2	1	1	2	6
			% of Total	0,0%	3,5%	1,8%	1,8%	3,5%	10,5%
	Total	Count	2	3	21	20	11	57	
		% of Total	3,5%	5,3%	36,8%	35,1%	19,3%	100,0%	
2,00 16-25 år	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]	2 I liten grad	Count		0	0	1	1	2
			% of Total		0,0%	0,0%	2,7%	2,7%	5,4%
		3 Verken/eller	Count		0	7	3	0	10
			% of Total		0,0%	18,9%	8,1%	0,0%	27,0%
		4 I stor grad	Count		2	5	12	0	19
			% of Total		5,4%	13,5%	32,4%	0,0%	51,4%
		5 I svært stor grad	Count		1	1	2	2	6
			% of Total		2,7%	2,7%	5,4%	5,4%	16,2%
		Total	Count		3	13	18	3	37
			% of Total		8,1%	35,1%	48,6%	8,1%	100,0%
3,00 26-39 år	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]	1 I svært liten grad	Count	0	0	1	0	0	1
			% of Total	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	2,6%
		2 I liten grad	Count	0	0	0	3	1	4
			% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	2,6%	10,3%
		3 Verken/eller	Count	0	0	6	1	1	8
			% of Total	0,0%	0,0%	15,4%	2,6%	2,6%	20,5%
		4 I stor grad	Count	1	3	3	9	1	17
			% of Total	2,6%	7,7%	7,7%	23,1%	2,6%	43,6%
		5 I svært stor grad	Count	0	2	3	2	2	9
			% of Total	0,0%	5,1%	7,7%	5,1%	5,1%	23,1%
Total	Count	1	5	13	15	5	39		
	% of Total	2,6%	12,8%	33,3%	38,5%	12,8%	100,0%		
4,00 40-59 år	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]	1 I svært liten grad	Count		0	0	1	5	6
			% of Total		0,0%	0,0%	1,0%	5,0%	5,9%
		2 I liten grad	Count		0	0	8	4	12
			% of Total		0,0%	0,0%	7,9%	4,0%	11,9%
		3 Verken/eller	Count		0	9	8	6	23
			% of Total		0,0%	8,9%	7,9%	5,9%	22,8%
		4 I stor grad	Count		8	6	22	0	36
			% of Total		7,9%	5,9%	21,8%	0,0%	35,6%
		5 I svært stor grad	Count		5	8	3	8	24
			% of Total		5,0%	7,9%	3,0%	7,9%	23,8%
Total	Count		13	23	42	23	101		
	% of Total		12,9%	22,8%	41,6%	22,8%	100,0%		
5,00 60+ år	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]	1 I svært liten grad	Count	0	0	0	0	2	2
			% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	2,1%
		2 I liten grad	Count	0	0	0	6	4	10
			% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	4,3%	10,6%
		3 Verken/eller	Count	0	2	20	9	3	34
			% of Total	0,0%	2,1%	21,3%	9,6%	3,2%	36,2%
		4 I stor grad	Count	2	7	15	22	0	46
			% of Total	2,1%	7,4%	16,0%	23,4%	0,0%	48,9%
		5 I svært stor grad	Count	0	0	1	0	1	2
			% of Total	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%	2,1%
Total	Count	2	9	36	37	10	94		
	% of Total	2,1%	9,6%	38,3%	39,4%	10,6%	100,0%		
Total	4. Når du skal på ferie-/fritidsreise; i hvilken grad foretrekker du: [Byer og større tettsteder?]	1 I svært liten grad	Count	0	0	2	1	7	10
			% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,3%	2,1%	3,0%
		2 I liten grad	Count	1	0	0	25	14	40
			% of Total	0,3%	0,0%	0,0%	7,6%	4,3%	12,2%
		3 Verken/eller	Count	0	2	59	25	13	99
			% of Total	0,0%	0,6%	18,0%	7,6%	4,0%	30,2%
		4 I stor grad	Count	4	21	31	73	3	132
			% of Total	1,2%	6,4%	9,5%	22,3%	0,9%	40,2%
		5 I svært stor grad	Count	0	10	14	8	15	47
			% of Total	0,0%	3,0%	4,3%	2,4%	4,6%	14,3%
Total	Count	5	33	106	132	52	328		
	% of Total	1,5%	10,1%	32,3%	40,2%	15,9%	100,0%		

NF-RAPPORT NR. 2/2023

ISBN (DIGITAL): 978-82-7321-870-4

ISSN (TRYKK): 0804-1873

ISSN (DIGITAL): 2704-033X

