

Bærekraftig og inkluderende reiseliv

Sluttrapport



Kilde: istockphoto.com

Rapportnr

1066

Forfattere

Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Anne-Björg Haugan, Marianne Dale, Berit Lilly Wiborg og Rita Andersen

Dato

12.03.2025

ISBN-13

978-82-539-0576-1

Forfatterne

Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Anne-Björg Haugan, Marianne Dahle, Berit Lilly Wiborg, Rita Andersen

Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en uavhengig, ideell og allmennyttig privat stiftelse som utfører oppdragsforskning. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. Forskningsområdene er statistisk modellering, geomodellering, jordobservasjon, maskinlæring, bildeanalyse, kunstig intelligens, språkteknologi, digital sikkerhet, digital inkludering og digital transformasjon. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk modellering. Instituttet leverer samfunnsnyttige tjenester og skaper nye verdier for kunder og partnere innen et vidt spekter av bransjer: Teknologi og industri, Finans og forsikring, Klima og miljø, Naturressurser, Hav, Helse og Samfunn. Våre oppdragsgivere er privat næringsliv og offentlige virksomheter både i Norge og internasjonalt, EU og Norges forskningsråd. Vår oppgave er å skape forskningsresultater som brukes og synes.

Visit Bø

Visit Bø er reiselivsdestinasjonsselskapet for Midt-Telemark og Nome kommuner og har 54 medlemsbedrifter. Deres verdier ligger i visjonen: Med samhold, pågangsmot og glede skaper vi minner for livet. - Med hjerte for dine opplevelser. Ang. minner for livet så ønsker de å skape disse for alle. De har derfor stort fokus på tilrettelegging og universell utforming, men medlemsbedriftene har manglet kunnskap om hvordan.

FFØ Vestfold og Telemark

FFO Vestfold og Telemark ble stiftet i 2019, etter sammenslåingen av FFO Vestfold og FFO Telemark til ett fylkeslag. FFO er Norges største paraplyorganisasjon for organisasjoner som jobber for kronisk syke, funksjonshemmede og deres pårørende. FFO har 88 medlemsorganisasjoner med nærmere 400 000 medlemmer. FFO har fylkeslag i alle Norges fylker, samt noen kommunelag.

Økonomisk støtte

Prosjektet fikk støtte fra Regionale forskningsfond Vestfold og Telemark fylkeskommune. Dette er prosjektmidler som gis for å styrke kunnskapsutvikling og verdiskaping i regionen innenfor regionens innsatsområder, med prioritering for grønn omstilling med bedrifter.

Tittel	Bærekraftig og inkluderende reiseliv - hvordan bidra til et mer bærekraftig og inkluderende reiseliv i Telemark?
Forfattere	Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Anne-Bjørg Haugan, Marianne Dale, Berit Lilly Wiborg og Rita Andersen
Kvalitetssikring	Anne-Bjørg Haugan, Berit Lilly Wiborg
Dato	12.03.2025
År	2025
ISBN	978-82-539-0576-1
Publikasjonsnummer	1066

Sammendrag

Utvikling av et inkluderende og bærekraftig reiseliv er i tråd med Telemark fylkes handlingsplan for universell utforming, fylkets nye kulturstrategi, kommunenes strategiske næringsplan og Visit Bø sin reiselivsstrategi. For eldre personer og personer med funksjonsnedsettelse er det i dag vanskelig å orientere seg for å planlegge ferie og fritidsreiser. Informasjonen kan være utilgjengelig for ulike grupper, og det kan være vanskelig å finne informasjon om tilrettelegging og universell utforming hos den enkelte reiselivsaktør og på destinasjonsnivå.

I prosjektet «Bærekraftig og inkluderende reiseliv» har vi undersøkt hvordan informasjonen om reisetilbud kan utformes og formidles, slik at den når de aktuelle målgruppene for at de kan planlegge ønsket opphold på en enkel og oversiktlig måte. Målet er å styrke reiselivsnæringen gjennom å identifisere eksisterende og potensielle nye attraktive og inkluderende tilbud for ulike grupper. I tillegg har vi undersøkt hvordan reiselivsnæringer vurderer forholdet mellom bærekraft og universell utforming av deres tilbud. Det å satse på bærekraftige og inkluderende tiltak er i ferd med å bli en viktig trend i reiselivsnæringen, spesielt med økende bekymring for klimaendringer og bevissthet om sosial ansvarlighet.

Metoden var spørreskjema på nett. Vi opprettet et skjema for personer med funksjonsnedsettelse og et skjema for reiselivsbedrifter i regionen. Skjemaene ble testet i flere runder med partnerne i prosjektet i digitale møter og ved utsendelse til FFO medlemmer. Alle spørsmålene fra skjemaene er lagt ved rapporten som vedlegg.

Forskerne har systematisert, analysert og dokumentert kunnskapen og erfaringene fra prosjektet. Vi har dessuten foreslått videre arbeid. Denne rapporten dokumenterer dette arbeidet.

Emneord	Inkludering i reiselivet, bærekraftig reiseliv, funksjonsnedsettelse, hjelpemidler, universell utforming, kartlegging
Målgruppe	Reiselivsnæringen, myndigheter, kommuner, frivillige organisasjoner, eldre, personer med funksjonsnedsettelse og kroniske lidelser
Tilgjengelighet	Åpen
Prosjektnummer	320714
Satsingsfelt	Universell utforming
Antall sider	39

Forord

Vi vil takke alle som har deltatt i prosjektet. Tusen takk til FFO Vestfold og Telemark for deltakelse i planlegging og rekruttering av deltakere. En stor takk også til Visit Bø for prosjektledelse, aktiv dialog med reiselivsaktører i regionen og ellers tilrettelegging for smidig prosjektgjennomføring. Sist, men ikke minst en stor takk til Regionale Forskningsfond fra Vestfold og Telemark for økonomisk støtte til prosjektet.

Innhold

1	Introduksjon	9
1.1	Målgruppe for rapporten.....	11
1.2	Prosjektmål	11
2	Metode og tilnærming.....	13
2.1	Opprettelse av spørreskjemaer	13
2.2	Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse og pårørende ...	14
2.3	Spørreskjema for bedrifter reiselivsnæringen.....	15
3	Resultater	16
3.1	Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse.....	16
3.1.1	Bakgrunn – høydepunkter	16
3.1.2	Informasjonsbehov	16
3.2	Spørreskjema for ansatte i reiselivsnæringen	17
3.2.1	Bakgrunn – høydepunkter	17
3.2.2	Tilretteleggingstiltak.....	18
4	Gjennomgang med deltakere	20
5	Diskusjon.....	24
6	Oppsummering og konklusjon	26
Vedlegg 1.	Nettskjema for personer med funksjonsnedsettelse	27
Vedlegg 2.	Nettskjema for bedrifter i reiselivsnæringen.....	33

Figuroversikt

Figur 1. Tilretteleggingstiltak gjennomført for hver type funksjonsnedsettelse. 19

Figur 2. Universell-utformings trapp

Tabelloversikt

Tabell 1. Nøkkelord fra organisasjonsrepresentanter	20
Tabell 2. Opplevelsesforslag fra blandede grupper	22

1 Introduksjon

For eldre personer og personer med funksjonsnedsettelser er det i dag vanskelig å orientere seg for å planlegge ferie og fritidsreiser. Informasjonen kan være utilgjengelig for ulike grupper, og det kan være vanskelig å finne informasjon om tilrettelegging og universell utforming hos den enkelte reiselivsaktør og på destinasjonsnivå. Ifølge Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) så reiser de fleste medlemmene deres på ferie til tilrettelagte destinasjoner i andre land. Disse destinasjonene tilbyr også informasjon om hva som er tilrettelagt, og den er lett forståelig og tilgjengelig for alle. Prosjektet «Bærekraftig og inkluderende reiseliv» vil derfor styrke reiselivsnæringen gjennom å identifisere eksisterende og potensielle nye attraktive og inkluderende tilbud for ulike grupper i Vestfold og Telemark-regionen. Videre har prosjektet utforsket hvordan informasjonen kan utformes og formidles slik at den når de aktuelle målgruppene for at de kan planlegge ønsket opphold på en enkel og oversiktlig måte.

Det er estimert at rundt 20% av befolkningen har funksjonsnedsettelse¹. I tillegg kommer deres familier og venner som de reiser sammen med. Med en aldrende befolkning øker antallet personer med redusert funksjonsevne. Å tilrettelegge for flere ulike grupper vil kunne utvide sesongen, da for eksempel pensjonister vil kunne reise utenom høysesong. Dessuten vil et tilbud som favner flere ulike behov kunne gi grunnlag for lengre opphold fordi det tilbys flere muligheter. Godt samarbeid og dialog med leverandører av hjelpemidler vil også være viktig i denne sammenheng. Et tilbud som er godt tilrettelagt vil også være bra for alle andre og det vil derfor kunne bidra til økt markedsandel. Vi vet at et godt sted å besøke er et godt sted å bo. Et blomstrende reiseliv kan gjøre regioner mer attraktive for investeringer i både infrastruktur og tjenester, noe som på sikt kan bidra til et bedre samferdsels- og kollektivtransporttilbud også for lokalbefolkningen. Ikke minst vil en bærekraftig og inkluderende reiselivsnæring ha potensial til bevaring av natur, kulturarv, lokale ressurser, skape inkluderende arbeidsplasser og opprettholde befolkningsgrunnlaget i regionen. Det å satse på bærekraftige og inkluderende tiltak er i ferd med å bli en viktig trend i reiselivsnæringen, spesielt med økende bekymring for klimaendringer og bevissthet om sosial ansvarlighet. Dette er et viktig konkurransefortrinn for å tiltrekke seg turister og reisende både nasjonalt og internasjonalt. Ifølge regjeringen skal prinsipper for bærekraft, tilgjengelighet og universell utforming legges til grunn i planleggingen, både på lokalt og nasjonalt nivå. Fordi prosjektet legger vekt på å få fram regionens muligheter og styrker, er det nødvendig med lokal kunnskap, og dermed hensiktsmessig med et regionalt prosjekt. Samtidig vet vi at reiselivsnæringen er viktig for Norge, og især for distriktene. Reiselivsnæringen i andre deler av landet kan dra nytte av erfaringer og kunnskap som utvikles i denne regionen.

¹ Personar med nedsett funksjonsevne | Tilsynet for universell utforming av ikt [Internett]. [sitert 3. desember 2024]. Tilgjengelig på: <https://www.uutilsynet.no/statistikk-og-rapporter/personar-med-nedsett-funksjonsevne/1177>

Regjeringens handlingsplan for universell utforming peker på at universell utforming styrker og frigjør menneskelige ressurser med positive resultater for den enkelte og for samfunnet². Det er en strategi som bidrar til økt inkludering og bedre fysiske, tekniske og digitale omgivelser for alle, inkludert personer med funksjonsnedsettelse og mennesker i alle aldre. Dette bidrar til samfunnets bærekraft både sosialt, økonomisk og miljømessig, og er i tråd med FNs bærekraftsmål.

Prosjektgruppa består av Visit-Bø, FFO Vestfold og Telemark og Norsk Regnesentral. Denne gruppa jobbet med en kunnskapsoppsummering om inkluderende reiseliv i et tidligere prosjekt³. Vi fant at det finnes mye litteratur på et overordnet plan hvor det argumenteres for at et bærekraftig og inkluderende reiseliv kan være et godt strategisk valg. Det finnes også overordnede sjekklistor, men man finner relativt lite konkret på hvordan man kan operasjonalisere dette i praksis. Operasjonalisering vil dessuten avhenge av lokale forhold.

Ifølge SSB ønsker omkring 40% av personer med funksjonsnedsettelse i Norge økt deltakelse i friluftsliv og kulturaktiviteter⁴. Blant barrierene mange personer i denne gruppen møter er mangel på informasjon, begrenset offentlig transport, ventetid, økonomiske barrierer og manglende kunnskap og forståelse fra personalet³. Men, dersom man ikke forstår disse gruppenes behov godt nok, er det fare for stereotyping og fremmedgjøring⁵. En annen utfordring er at reiselivsinformasjonen ofte mangler universell utforming⁶. Informasjonen er ofte fragmentert, og det kan relateres til et svært bredt og variert medielandskap. En annen utfordring som er lite belyst, er hvordan nå ut til målgruppene³. For eksempel er hverken TikTok eller Instagram tilgjengelig for personer med synsnedsettelse, og er dermed ikke en egnet kanal for å nå denne målgruppen. Det er behov for mer kunnskap om målgruppenes faktiske mediebruk, og dette gjelder særlig barn og unge⁷. Anbefalte tiltak inkluderer mer brukermidvirkning fra personer med funksjonsnedsettelse, samt å sikre fysisk tilgjengelighet, god informasjon og forutsigbarhet.

² Departementene. Bærekraft og like muligheter – et universelt utformet Norge (2021–2025) [Internett]. Kulturdepartementet; 2021 aug [sitert 3. desember 2024] s. 108. Tilgjengelig på: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/barekraft-og-like-muligheter-et-universelt-utformet-norge/id2867676/>

³ Fuglerud KS, Simon-Liedtke JT, Haugan AB, Kaasa AS, Wiborg BL, Andersen R. Tilrettelegging av kundereisen for alle i reiselivet: Forprosjektrapport. Norsk Regnesentral; 2023. Report No.: 1060.

⁴ Barne- og likestillingsdepartementet. Et samfunn for alle: Regjeringens strategi for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse for perioden 2020–2030 [Internett]. Barne- og likestillingsdepartementet; 2018 des [sitert 3. desember 2024] s. 40. Tilgjengelig på: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/strategi-for-mennesker-med-funksjonsnedsettelse-et-samfunn-for-alle/id2623105/>

⁵ Benjamin S, Bottone E, Lee M. Beyond accessibility: exploring the representation of people with disabilities in tourism promotional materials. *Journal of Sustainable Tourism* [Internett]. 4. mars 2021 [sitert 3. desember 2024];29(2–3):295–313. Tilgjengelig på: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1755295>

⁶ Domínguez Vila T, Alén González E, Darcy S. Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* [Internett]. 15. mars 2019 [sitert 3. desember 2024];19(2):140–56. Tilgjengelig på: <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>

⁷ Myksvoll TM, Arnesen D, Erdvik IB. Fritid for alle? Kommunal politikk for inkludering av barn og unge i organiserte fritidsaktiviteter [Internett]. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor; 2023 [sitert 3. desember 2024]. Tilgjengelig på: <https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/handle/11250/3069259>

Regionen har jobbet med bærekraft og inkluderende reiseliv hver for seg. Dette er hver for seg komplekse problemstillinger som både krever individuell innsats for hver reiselivsaktør, men også koordinering og samarbeid. Det nye er i tillegg å kombinere inkludering og bærekraft. Dette krever kompetanseheving på hvert av områdene, og å se de i sammenheng. Det er også viktig å samarbeide tett med de berørte interessentene både innenfor inkludering og bærekraft, inkludert interesseorganisasjoner for de med funksjonsnedsettelse, for å utvikle nye løsninger.

Gjennomføringen av prosjektene «Inkluderende reiseliv i Telemark» og «Tilrettelegging av kundereisen for alle i reiselivet», der kun 15 av Visit-Bø sine medlemsbedrifter deltok, har allerede gitt positive resultater. De viktigste erfaringene fra disse prosjektene er at reiselivet har stort behov for mer kunnskap om gjester med funksjonsnedsettelse, kompetanse i hvordan best tilrettelegge både opplevelser, aktiviteter og informasjon, og generelt behov for kunnskap om universell utforming. Gjennom prosess med sertifisering som Bærekraftig Reisemål har Visit-Bø også erfart at det er et stort behov for mer kunnskap om hvordan bli mer bærekraftig. Det finnes en god del teoretisk kunnskap om både inkluderende reiseliv og bærekraft, men for å styrke kunnskapsutvikling og verdiskaping for reiselivet i regionen, er det behov for å operasjonalisere og konkretisere hva dette kan bety i praksis. Dette vil hver enkelt aktør ikke ha mulighet og kapasitet til å gjennomføre på egen hånd, fordi det er nødvendig å se de konkrete ressursene reiselivet i regionen har i sammenheng.

1.1 Målgruppe for rapporten

Målgruppen for denne rapporten er alle som har et ansvar for, eller er opptatt av å skape et bærekraftig og inkluderende reiseliv. Vi har gjort innsiktarbeid for å samle perspektiver til både ansatte i reiselivet og personer med nedsatt funksjonsevne. Rapporten kan være relevant for beslutningstakere i bedriftene og de som har ansvar for å realisere rettighetene til personer med funksjonsnedsettelse.

1.2 Prosjektmål

Hovedmålet er å styrke kunnskapsutvikling og verdiskaping innen bærekraftig og inkluderende reiseliv i Vestfold og Telemark og danne grunnlag for å søke hovedprosjekt fra relevante ordninger regionalt, nasjonalt og internasjonalt innen dette temaet. Hovedprosjektet skal utvikle nye og innovative løsninger og teknologier for bærekraftig og inkluderende reiseliv og effektiv formidling av dette til målgruppene.

Delmål:

- Undersøke hvordan reiselivsbedriftene kan operasjonalisere sine styrker og muligheter innenfor bærekraftig og inkluderende reiseliv?
- Undersøke hvilken informasjon og presentasjonsform målgruppen har behov for, og hvilke informasjonskanaler de bruker for å kunne planlegge og gjennomføre besøket, og hvilke kanaler man kan bruke for å nå målgruppene.

Følgende seksjoner beskriver metode, fremdrift og resultater. Visit Bø har ledet arbeidsgruppen med deltakere fra FFO Vestfold og Telemark og Norsk Regnesentral.

2 Metode og tilnærming

Vi valgte nettskjema som kartleggingsmetode. Vi utviklet to nettskjemaer: ett for personer med funksjonsnedsettelse og deres pårørende, og ett til bedrifter i reiselivsnæringen i Midt-Telemark regionen. Vi gikk gjennom spørsmålene til begge skjemaene i flere runder av digitale møter med prosjektpartnere, og så sendte partnere fra FFO utkastet til brukerrepresentanter i interesseorganisasjonen.

Begrunnelse for bruk av spørreskjema som metode er det samme som beskrevet i tidligere prosjekt «Se meg -hør meg»⁸ om lignende tema: denne typen datainnsamlingen legger til rette for en større dekning og mer representative responser enn metodene som krever tilstedeværelse, selv om omfanget til prosjektet er regionalt. Dette er spesielt viktig med tanke på at respondentene er tidligere og/eller potensielle kunder til bedriftene som også svarte på spørreskjemaet. Dette gir data over hvilke barrierer som finnes i informasjonskildene de bruker for å planlegge reise. På en annen måte, spørreskjemaene til bedrifter gir data over visjonen deres om forholdet mellom bærekraft og universell utforming. I begge tilfellene, digitale spørreskjema legger til rette for utsending. Svarene kan da analyseres kvantitativt når det gjelder avkryssingsspørsmål og kvalitativt når det gjelder fritekstspørsmål. Det å ta spørreskjema anonymt gjør at deltakere uttrykker seg i frihet og med sine egne ord i fritekstspørsmål.

Utforming av spørreskjema ble slik: prosjektpartnerne fra FFO ble bedt om å lage en oversikt over temaene spørreskjemaene måtte angripe. Da laget forskerne et utkast med digitale spørreskjema til de to målgruppene. Hele prosjektgruppen (altså FFO, Visit Bø og forskerne) gikk gjennom spørsmålene og ga tilbakemeldingene på dem. I etterkant laget forskerne en videre versjon, som ble da sendt ut til andre medlemmer til FFO og til de utvalgte respondentene fra reiselivsnæringen. Disse deltakerne kom med flere innspill, som ble brukt til å lage siste versjon.

2.1 Opprettelse av spørreskjemaer

Både utkastene og den endelige versjonen ble opprettet i Google Forms. Til tross for alt Microsoft Forms hadde fungert bra i vårt forrige prosjekt «Se meg – hør meg», hadde vi behov for «matrissespørsmål», som Microsoft Forms ikke har. Matrissespørsmål er en type spørsmål der respondenten krysser av valgmuligheter i en tabell. Hver valgmulighet er et punkt hvor to skalaer treffes. For eksempel, i spørsmål nr. 13 til spørreskjemaet for bedrifter (se Vedlegg 2), spurte vi om hvilke tiltak om universell utforming bedriften har gjennomført og for hvilken hovedkategori funksjonsnedsettelse de var gjennomført. I dette tilfellet trenger vi at de kan krysse av valgmuligheter om uu-tiltak i forhold til konkrete kategorier funksjonsnedsettelse. Da brukte vi en tabell der radene er typer tiltak

⁸ «Se Meg - Hør Meg,” NR, accessed June 28, 2024, <https://nr.no/en/publication/2258782/>.

og kolonnene er kategorier funksjonsnedsettelse. I tillegg, la vi til rette for at de kunne krysse av flere kategorier funksjonsnedsettelse i forhold til hver type tiltak (altså flervalgs matrissepørsmål).

Vi havnet på en endelig versjon av spørreskjemaene i februar 2024. De ble sendt ut til personer med funksjonsnedsettelse gjennom FFO sitt nettverk og til bedrifter i Midt-Telemark regionen gjennom Visit Bø sin klynge. Det første var åpent i en måned, mens det andre fikk to forlengelser slik at det kunne dekke flere bedriftsmedlemmer i Visit Bøs klynge. Til sammen ble dette spørreskjemaet åpent i halvannen måned. Denne perioden var rett før påskeferie, og det var delvis planlagt slik med sikte på at deltakere skulle ha planlagt feriene sine nylig. På denne måten trodde vi at det var lett for deltakere å huske opplevelser med informasjonskilder om reiseliv.

I det følgende beskrives de to spørreskjemaene i detalj.

2.2 Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse og pårørende

Dette spørreskjemaet består av 16 spørsmål: 15 avkrysningsspørsmål og 1 fritekst. Spørsmålene ligger på tre seksjoner:

- **Bakgrunn (8 spørsmål):** her spørres deltakeren om alder, kjønn, nasjonalitet (til deltakeren og foreldrene deres), bosted, høyest gjennomført nivå, selvurdert økonomisk status og funksjonsnedsettelse. Svaralternativene til funksjonsnedsettelse var inspirert av et annet spørreskjema fra et tidligere prosjekt («TiTi – Tilgjengelige tilbakemeldinger»)⁹.
- **Informasjonsbehov (8 spørsmål):** her spørres deltakeren først hvilke informasjon de har behov for når de planlegger reisene sine, og om manglende informasjon om universell utforming eller tilrettelegging påvirker reisevalg. Da spør vi både hvilke informasjonskilder de kjenner til for å bestille reiser eller aktiviteter og hvilke de faktisk bruker. Så inkluderer vi med et spørsmål om hvorfor de ikke bruker informasjonskilder de kjenner til, siden det muligens kan føre til verdifull informasjon om manglende universell utforming. Til slutt spørres deltakeren om vellykkede reiser frister til gjentakelse fremfor nye reisemål, og om de sender evaluering til reisemålet når reisen ikke svarer til forventningene. Da kommer friteksspørsmålet, som ber deltakeren skrive hvilke søkebegrep de bruker når de leter etter informasjon om reisemålet.

Hele spørreskjemaet kan leses i Vedlegg 1.

⁹ "Sluttrapport for TiTi-prosjektet – Tilgjengelige tilbakemeldinger," NR, accessed June 28, 2024, <https://nr.no/publikasjon/2052492/>.

2.3 Spørreskjema for bedrifter reiselivsnæringen

Dette spørreskjema består av 16 spørsmål: 15 avkrysningsspørsmål og 1 fritekst. Spørsmålene ligger på to seksjoner:

- Bakgrunn: her spørres deltakeren om alder, kjønn, høyest gjennomført nivå, type stilling og eventuelle funksjonsnedsettelse. Siden hver respondent representerte sin bedrift, spurte vi også om bedriftsstørrelse og hvilke sesonger bedriften har fokus på.
- Tilretteleggingstiltak: her spørres deltakeren om de har gjennomført tilretteleggingstiltak for besøkende med funksjonsnedsettelse, og i så fall, hva slags tiltak det var. Dessuten spurte vi om forholdet mellom FNs bærekraftsmål og disse tiltakene, samt deres tanker på sammenhengene mellom de to. Til slutt spurte vi om de har oversikt over effekt av tilretteleggingstiltak på antall besøkere med funksjonsnedsettelse og tilfredshet på denne målgruppen. Vi la til rette for at de kunne også skrive fritt om deres tilretteleggingstiltak.

Hele spørreskjemaene kan leses i Vedlegg 2.

3 Resultater

Etter fristen for innsending av svar, lastet vi ned både rapport med oppsummerte resultater fra Google Forms og filen med rådata.

Rapporten fra Microsoft Forms inkluderer en grafisk oversikt for alle kvantitative spørsmål. Dette ble benyttet til å formulere høydepunkter og få en oversikt over deltakelse og første tolkninger.

3.1 Spørreskjema for personer med funksjonsnedsettelse

Spørreskjemaet fikk 92 svar. I de følgende gis det høydepunkter over tallene som finnes i Google Forms rå data.

3.1.1 Bakgrunn – høydepunkter

- Alder: det ble lite data fra yngre folk, siden det kun var 7.7% svar fra respondenter under 30 år. Halvdel av respondentene var eldre enn 65 år.
- Kjønn: det deltok nesten samme antall kvinner som menn i spørreskjemaet.
- Nasjonalitet: nesten alle respondentene var norske, og noen få var norskfødte med innvandrerforeldre.
- Bosted: ca. 78.3% av deltakerne var fra Telemark. Resten var fra Vestfold.
- Utdanning: 50% var høyutdannet, og høyest gjennomført utdanningsnivået til 26% var videregående skole.
- Selvvurdert økonomisk status: ca. 72% vurderte det som «gjennomsnittlig», 12% som «lav» og 15.2% som «høy». Resten vurderte den som «veldig lav».
- Funksjonsnedsettelse: 56% av deltakerne rapporterte noen type hørselshemming, og 6.6% var svaksynte. En relativt stor andel av deltakerne (ca. 30%) krysset av forskjellige typer motoriske funksjonsnedsettelse (muskel- og skjelettlidelse, f.eks.), og en mindre gruppe (ca. 10%) markerte diverse kognitive utfordringer (lese-skrivevansker, hukommelses-konsentrasjonsvansker, osv.) Noen få deltakere beskrev funksjonsnedsettelsene sine med egne ord i en åpentekstfelt, der vi fikk bl.a. forskjellige fordøyelsessykdommer og allergier.

3.1.2 Informasjonsbehov

- Halvparten av respondentene har behov for informasjon om tilrettelagte hoteller eller andre overnattingstilbud rundt reisemålet.
- Ca. 40% trenger informasjon om tilrettelagte transportalternativet.
- Ca. 34% ber om erfaringer fra andre som har reist til samme reisemål.

- Noen få respondenter nevner at de søker om reisemålet har tilretteleggingsutstyr som f.eks. teleslynge.
- Ca. 76% av respondentene hevder at manglende informasjon om universell utforming / tilrettelegging påvirker reisevalgene deres.
- De mest kjente informasjonskildene for å bestille reiser eller aktiviteter er nettsider, reiseselskap og anbefalinger fra familie eller venner.
- De minste kjent er Tripadvisor eller Yelp og reklame fra tradisjonell media som TV og avisa.
- Den aller mest brukte informasjonskilde er nettsider.
- Den aller minste brukte informasjonskilden er tradisjonell media.
- Brosjyrer, tradisjonell media og sosiale medier at informasjonskildene som viser mer diskrepans mellom kjennskap og bruk. Det er forskjellige grunner til at deltakerne ikke bruker informasjonskilder de faktisk kjenner til: fordi deltakerne ikke er vant til dem (ca. 45%), fordi kildene ikke har informasjon om tilrettelegging eller universell utforming (25%), fordi deltakerne har mistillit til kildene eller informasjonen ikke stemmer med respondentene opplever (17.4%) og fordi selve kildene ikke er universell utformet (12%).
- Hvis reisen er vellykket på alle plan, sier de aller fleste (89%) at den drister til gjentakelse fremfor nye reisemål.
- Hvis reisen ikke svarte til forventningene, sender halvparten av deltakerne ikke evaluering til reisemålet.

Da vi spurte om hvilke søkebegreper deltakerne bruker når de leter etter informasjon om reisemålet, grupperte vi svarene i fire kategorier:

- Tilrettelegging / universell utforming
- Infrastruktur: toalett, WC, trapper osv.
- Hjelpemidler: rullestol, teleslynge osv.
- Ingen søkebegreper.

3.2 Spørreskjema for ansatte i reiselivsnæringen

Spørreskjemaet fikk 16 svar. I de følgende gis det høydepunkter over tallene som finnes i Google Forms rådata.

3.2.1 Bakgrunn – høydepunkter

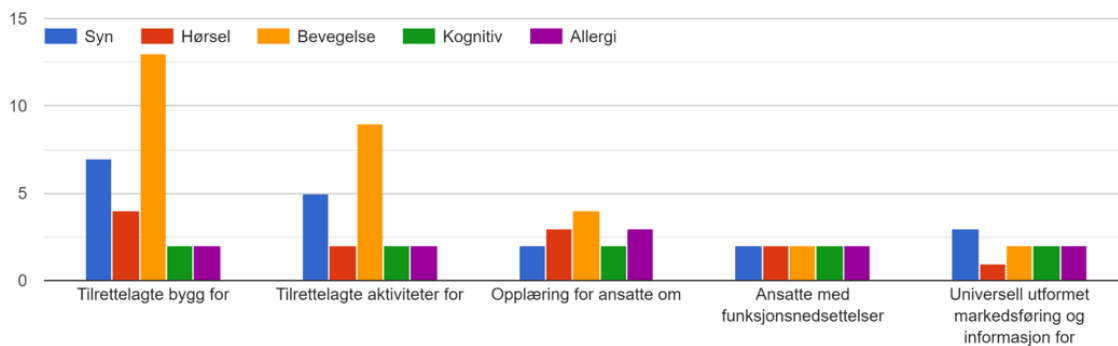
- Alder: svarene ga en sannsynlig normalfordeling, med flertallet i 40-årene.

- Kjønn: ca. 70% kvinnelige respondenter.
- Utdanning: ca. 76% med høy utdanning.
- Deltakerne rapporterte ingen funksjonsnedsettelse.
- Rundt halvparten av deltakerne var selskapseiere, 40% ledere og resten var ansatte.
- Rundt halvparten av bedriftene hører til overnattings- og reiseopplevelsesbransjen. En tredjedel fokuserer på aktiviteter og bespising på reisemålet. Resten hører til handelsbransjen. Det var ingen offentlige aktører blant respondentene.
- Halvparten av deltakerne har fokus på sommersesongen. Den andre halvparten har fokus på helårs.
- Familier er markedet til alle bedriftene, samt voksne og grupper i stor grad, og i mindre grad andre bedrifter. Én av bedriftene har restauranter og serveringssteder som marked.
- Bortsett fra én bedrift som har mer enn 270 ansatte, er alle små (færre enn 30 ansatte).

3.2.2 Tilretteleggingstiltak

- 66.7% av respondentene hevdet at de har gjennomført tilretteleggingstiltak for besøkende med funksjonsnedsettelse. 20% har ikke gjort det. Resten vet ikke om det har blitt gjennomført i bedriftene sine.
- Figur 1 viser hvilke type tiltak deltakerne har gjennomført og for hvilken hovedkategori funksjonsnedsettelse de er gjennomført. Der kan vi se at bevegelsehemninger er de meste ivarettatt i nesten alle områdene, spesielt i forbindelse med infrastruktur og aktiviteter på reisemålet. Synshemmede får også relativt høyt tiltak, og hørselshemming får noen tiltak i forbindelse med infrastruktur. Resten av funksjonsnedsettelse ser ut til å være glemt. Området som får minst antall tiltak er universell utforming på markedsføring og informasjon. Dessuten hevdet deltakerne at det ikke har blitt gjort mye vedrørende ansettelse av personer med funksjonsnedsettelse.
- De fleste av deltakerne knyttet deres tilretteleggingstiltak til FNs bærekraftsmål nr. 3 (God helse og livskvalitet), nr. 10 (Mindre ulikhet) og nr. 17 (Samarbeid for å nå målene).
- Selv om alle knyttet deres tiltak til minst et bærekraftsmål, var det bare en tredjedel av deltakerne som sier at de er kjent med sammenhengen mellom bærekraft og universell utforming. En annen tredjedel skjønner at det finnes en sammenheng, men at de ikke vet nok om den. Resten har enten aldri tenkt over dette eller ser ikke en sammenheng i det hele tatt.

- Mer enn halvparten av respondentene vet ikke om tidligere gjennomføring av tilretteleggingstiltak har ført til økt besøk og tilfredshet fra denne målgruppen.
- I åpentekstfeltet beskrev noen deltakere et par eksempler på tilrettelegging i infrastrukturen deres.



Figur 1. Type tilretteleggingstiltak gjennomført for hver type funksjonsnedsettelse

4 Gjennomgang med deltakere

Resultatene ble presentert til bedrifter og interesseorganisasjoner i en workshop i oktober 2024. Det var 20 deltakere, hvorav 13 kom fra ulike bedrifter i Midt-Telemark-regionen, og 7 fra lokale interesseorganisasjoner knyttet til personer med funksjonsnedsettelse. Workshopen ble arrangert i forbindelse med et annet prosjekt med tittel «Inkluderende reiselivsklynge». I dette prosjektet jobber interesseorganisasjoner og reiselivsbedrifter sammen for å heve kompetanse innen universell utforming i reiselivsbransjen, samt å forbedre markedsføring om tilrettelegging og samarbeid med forskning.

Etter gjennomgang av resultatene, gjennomførte vi to gruppeoppgaver for å ta i bruk det vi lærte og komme videre med forbedringspunkter. Oppgavene bestod av å reflektere om gitt temaer, fylle ut papirark med refleksjoner og konklusjoner skrevet på merkelapper, og diskusjon i plenum.

I oppgave nr. 1 skilte vi organisasjonsrepresentanter og bedrifter i ulike grupper. Vi ba organisasjonsrepresentantene diskutere hvilke søkeord de ville brukt når de planlegger en reise og vil vite mer i forbindelse med tilrettelegging i bygg, aktiviteter og opplevelser. Tabell 1 viser hvilke nøkkelord de kom med.

Tabell 1. Nøkkelord fra organisasjonsrepresentanter

Generelt	Tilrettelegging i bygg	Tilrettelegging i aktiviteter	Tilrettelegging i opplevelser
Ønsket opplevelse	Universell utforming av bygg	Tilpasset utstyr	Adkomst
Ledsager	Trapper / heis		Reisemåte / Transport
Hyggelig og imøtekommende betjening	Ledelinje / Teleslynge		Kvalitet / Guiding
Pris	Beliggenhet		
Innhold	Kommunikasjon		
Anbefalinger fra tidligere gjester			
Evaluaering			
Type aktivitet /hvilken tilrettelegging tilbys / kan tilbys			

Bedrifter ble bedt om å tenke på forslag til aktiviteter i den lokale sammenheng som kan passe for ulike typer funksjonsnedsettelse (syn, hørsel, bevegelse, kognitiv og allergi), hvorfor og om det er behov for opplæring for ansatte i de foreslåtte opplevelsene. I de følgende viser vi en oppsummering av forslagene:

- Alle
 - Flere økonomiske tilbud til ledsagere (f.eks. halv pris)
 - Universelt utformet vandring (f.eks. Lien gård, FC Norsjø, Patmos, Akkerhaugen gård)
 - Badesopplevelser. Det finnes alternativer for bevegelseshemmede hos First Camp Norsjø og basseng i Sommarland
 - Side-by-side-sykkel
 - Lek og dans på camping
 - Togtur i Sommarland
- Synshemming
 - Hesteridning
 - Sommarland og Norsjø kabelpark
 - Guided tours
- Hørselshemming
 - Guided tours
 - Kunst
 - Vannsport
- Kognitive funksjonsnedsettelse
 - Demenskor
 - Gullbring-konsertopplevelser
 - Opplevelser med dyr
- Allergi
 - Tilrettelagt overnatting for gjester med allergi
 - Lokale allergivennlige mat- og restaurantopplevelser («Fruktbygda»)
 - Vannsport
 - Dyrefrie campinger

Når det gjelder behov for opplæring, kan vi oppsummere innspillet i de følgende punktene:

- Mer innsikt og kunnskap om holdning hos ansatte
- Tydelige regelverk
- Tydelige prislister
- Tydelige digitale løsninger
- Hva er «standard» for ulike målgrupper?
- Livredning for personer med funksjonsnedsettelse

Etter denne oppgaven blandet vi begge målgruppene og lagde nye grupper med bedrifter og interesseorganisasjoner sammen og presenterte oppgave nr. 2. Det bestod av å velge ut én av forslagene fra oppgave nr. 1 og tenke på hva vil være viktigst informasjon for mulige gjester med funksjonsnedsettelse og aktuelle markedsføringskanaler og søkeord knyttet til dem. Tabell 2 viser svarene til denne oppgaven.

Tabell 2. Opplevelsesforslag fra blandede grupper

Reiseopplevelse	Informasjon for syn, hørsel, bevegelse, allergi og kognitiv	Aktuelle markedsføringskanaler og søkeord
Alpakka-besøk	Syn: synstolke, «ta på»-historie, guide Hørsel: tolk, info om brannalarm Alle: alternative ruter, gratis ledsager, varighet, tilgjengelighet, lys og toaletter	Tilrettelagt nettside Ledsagertilbud
Hundekjøring	Kognitiv: rute kan tilpasses, ledsager ivaretar trafikksikkerhet Syn: det er ledsager og andre opplevelser på veien som ikke krever syn Hørsel: ledsager kan tolke og informere, det er skilting underveis Alle: varierende lengde, transport til start og stopp, pris til ledsager, type vogn, hva slags bevegelsene kreves, fasiliteter	Ordinære kanaler om hundekjøring, familieaktiviteter og uteaktiviteter Viktig å ta bilde med gjester som har funksjonsnedsettelse som viser at det er tilrettelagt
Bading	Syn: en del av stranda er tilrettelagt med info i blindeskrift Hørsel: en del av stranda er tilrettelagt med QR-koder for informasjon via mobiltelefon. Alle: mulighet for ledsager, tilrettelagte badeplasser,	Nettside til forbundet og bilder med gjester med funksjonsnedsettelse

	servicebygg HC, rampe og baderampe, tilrettelagte bøyer	
Sykkeltur fra Beverøya	Allergi: ruten kan tilpasses med tanke på områder med dyr Bevegelse: mulighet for duo-sykkel (ledsager kan sykle) Alle: ledsagertilbud, god beskrivelse av sykkel, utstyr og innfesting	Beskrivelse av guided sykkeltur på nett

5 Diskusjon

Resultatene fra spørreskjemaene ble analysert og videreformidlet til styringsgruppen i prosjektet. Prosjektgruppa gikk igjennom hovedfunnene med søkelys på forbedringspunkt.

Selv om antall respondenter på begge spørreskjema kan anses som relativt lavt, var styringsgruppa fornøyd med dekning i forbindelse med hvor mye folk som er involvert i tilrettelagt reiseliv i regionen Vestfold og Telemark. Spørreskjemaet til ansatte fikk 21 svar, og to respondenter hørte til samme selskap, så det ble representert til sammen 20 reiselivsbedrifter i dette arbeidet. Spørreskjemaet til personer med funksjonsnedsettelse var også begrenset til regionen, og da brukte FFO Vestfold og Telemark regionale formidlingskanaler til utsending. Vi fikk da 92 svar fra målgruppa i dette området. Til tross for at disse resultatene gir verdifull informasjon om mulige forbedringspunkt, og nyttig kunnskap til videre tiltak i regionen, egner tallene seg ikke for kryssanalyse og komparative tester i statistikk.

Prosjektgruppa identifiserte i dataene fire ulemper som hindrer tilgang til reiselivet i området:

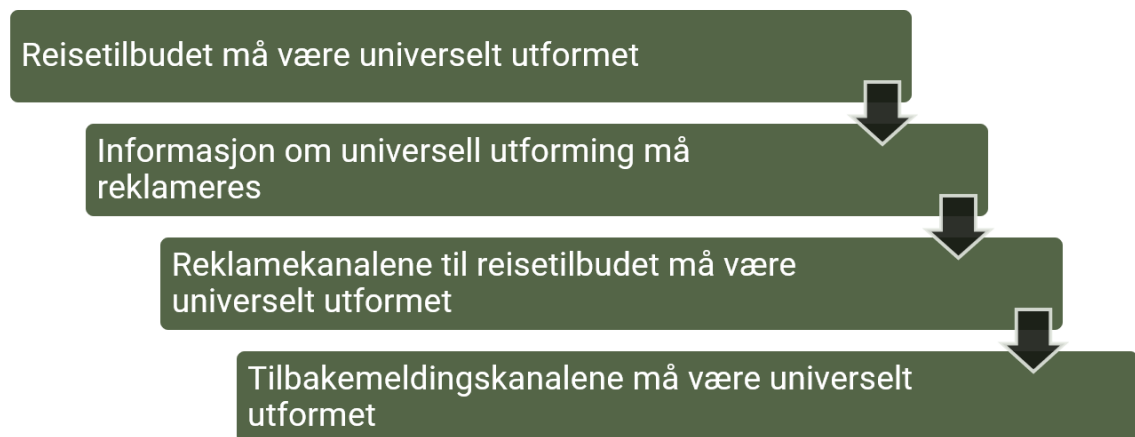
- Det er et ønske om mer tilrettelegging på reisemålene i regionen. Respondentene hadde et flertall med pensjonister, så det blir aktuelt at videre tiltak vurderer universell utforming med tanke på denne gruppa.
- Uavhengig av hvor mye tilrettelagt selve tilbudet er, er det i tillegg mangel på informasjon om den tilretteleggingen i de forskjellige markedsføringskanaler. Dette gjelder alle informasjonskilder, fra nettsider til brosjyrer på papir og reklame i aviser.
- Noen mulige kunder i området bruker ikke noen informasjonskilder de kjenner til. Én av grunnene for at de ikke bruker dem er mangel på universell utforming i selve markedsføringskanalene.
- Få gjester sender evaluering til reisemålet etter dårlige erfaringer i forbindelse med tilrettelegging. Selv om dette ikke var kartlagt i dette prosjektet, er det sannsynlig av det kan være mangel på universell utforming i måten man sender evaluering til reiseselskap.

Et viktig funn i dette prosjektet er da at det ikke er nok universell utforming på reisemålet. Etter diskusjon i prosjektgruppa kom vi med en såkalt «universell utformings trapp, altså fire nivå der universell utforming må skje for at gjestene med ulike behov faktisk kan få nytte av reisetilbudet:

1. Reisemålet (overnatting, aktiviteter, spisesteder osv.) må være universelt utformet.

2. Informasjon om punkt nr. 2 må stå i de diverse informasjonskanaler bedriftene bruker for å reklamere om tilbudene deres.
3. De informasjonskanalene må også være universelt utformet. Det betyr bl.a. overholdelse til WCAG-standardene i nettsider, klar tale i brosjyrer, tegnspråk på reklamevideoer og alternativ tekst til bilder som viser reisemålet.
4. Evalueringsprosesser hos reisemålene må være universelt utformet, på samme måte som i punkt nr. 3. Utilgjengelige evalueringsmetoder betyr at reiselivsbedrifter ikke har noen måte å fange opp tilbakemeldinger om muligheter til forbedring.

Figur 2 viser grafisk denne «universell utformings trappen». Videre arbeid bør fokusere i å a) utforme flere og bedre tilrettelagte reiseopplevelser for gjester med ulike behov, b) undersøke hvordan reiselivsbedrifter kan synliggjøre bedre hvor universelt utformet tilbudene deres er, c) kartlegge hull på universell utforming i markedsføringskanaler, d) undersøke hvorfor gjester med funksjonsnedsettelse vanligvis ikke sender evaluering etter dårlige opplevelser.



Figur 2. Universell-utformings trapp

6 Oppsummering og konklusjon

Prosjektet «Bærekraftig og inkluderende reiseliv» hadde som mål å undersøke hvordan informasjonen om reisetilbud kan utformes og formidles på en riktig måte, slik at ulike målgrupper kan planlegge ønsket reise enkelt og oversiktlig. Prosjektgruppen samlet data gjennom to digitale spørreskjemaer – ett til personer med funksjonsnedsettelse i Vestfold og Telemark, og ett til representanter av forskjellige reiselivsbedrifter i Midt-Telemark regionen. Skjemaene ble utviklet i flere runder sammen med FFO og Visit Bø.

Vi fikk 192 svar fra personer med funksjonsnedsettelse og 21 fra bedrifter. Innholdet i spørreskjemaene dreide seg om bakgrunn, informasjonsbehov i henhold til reiseplanlegging, tilretteleggingstiltak og bevissthet på bærekraft.

Dataene viser at det er behov for mer universell utforming i flere nivåer. Først, må selve reiseopplevelsene være universelt utformet. Det betyr at reiselivsbedriftene må kartlegge og komme med forslag og tiltak på hvor tilgjengelig tilbudene deres er i alle områder: overnatting, spisesteder, aktiviteter på reisemål, osv. Så må dette informeres om i deres markedsføringskanaler – ellers har ulike målgrupper ikke noen mulighet til å vite at reisemålet er adekvat for dem. Selve informasjonskanalen må også være universelt utformet for at alle målgrupper skal få tilgang på informasjonen om universell utforming. F.eks. er det flere hjemmesider og sosiale medier som ikke er navigerbare for synshemmede. Sist, må det være mulig for alle å sende evaluering til reisebedriften. Ellers er det vanskelig for reiselivsindustrien å forbedre seg.

Data viser også en viss usikkerhet rundt forholdet mellom bærekraft og inkludering. Dette legger grunnlag for behovet for mer opplæring og bevisstgjøring hos ansatte og reiselivstilbydere. Et bedre reiselivstilbud, med mulighet for deltakelse for flere ulike målgruppe vil gjøre at nærmere, innenlands reisemål i regionen blir mer attraktive. Dette vil da gjøre det enklere for flere grupper å velge nasjonale reisemål i stedet for utenlandske.

Vedlegg 1. Nettskjema for personer med funksjonsnedsettelse

Dette skjemaet kan også finnes ved å klikke på [denne lenken](#)

8/8/24, 3:58 PM

Bærekraftig og inkluderende reiseliv - personer med funksjonsnedsettelse

Bærekraftig og inkluderende reiseliv - personer med funksjonsnedsettelse

I prosjektet Inkluderende reiseliv i Telemark erfarte bedriftsdeltakerne at en av de største utfordringene for å bli mer attraktiv som reiselivsdestinasjon for alle, er å nå ut til dere som har funksjonsnedsettelse med informasjon om hva som er tilrettelagt og ikke.

Skal vi kunne løse denne utfordringen trenger vi å kartlegge hvilken informasjon dere med funksjonsnedsettelse trenger når dere skal ut og reise, hvor dere søker den og hvilke søkebegrep dere bruker.

Visit Bø har derfor i samarbeid med FFO Vestfold og Telemark og forskere fra Norsk Regnesentral søkt og fått prosjektmidler fra Regionalt forskningsfond Vestfold og Telemark til gjennomføring av kartleggingsprosjektet Bærekraftig og inkluderende reiseliv.

Denne undersøkelsen består av 2 spørreskjema:

- Ett til dere med funksjonsnedsettelse for å kartlegge deres informasjonsbehov når de skal ut og reise.
- Ett til reiselivsbedriftene for å kartlegge det eksisterende tilrettelagte reiselivstilbudet i regionen, styrker og svakheter og å få deres forslag til nye tilrettelagte tilbud.

Din informasjon er viktig i denne prosessen og vi håper derfor at du kan avse noen minutter for å svare på spørsmålene under.

Spørreundersøkelsen gjennomføres anonymt.

Pårørende kan svare på vegne av en person med funksjonsnedsettelse og da gjelder svarene erfaringene til den personen du svarer for.

Svarfrist 15.4.2024.

Kontaktinfo: Prosjektleder Anne Bjørg Haugan, e-post; post@abhaugan.no

** indikerer at spørsmålet er obligatorisk*

Seksjon I: Bakgrunn

<https://docs.google.com/forms/d/1jOdxJS3yrGFK3xWxj4euth5i1jzPxbzLIB7yJ9zDps/edit>

1/6

1. Hvor gammel er du? *

Markér bare én oval.

- ☐ Yngre enn 18 år
- ☐ 18 - 29 år
- ☐ 30 - 39 år
- ☐ 40 - 49 år
- ☐ 50 - 59 år
- ☐ 60 - 65 år
- ☐ Eldre enn 65 år

2. Hvilket kjønn identifiserer du deg som? *

Markér bare én oval.

- ☐ Kvinne
- ☐ Mann
- ☐ Annet
- ☐ Ønsker ikke å oppgi

3. Hva er nasjonaliteten din? *

Markér bare én oval.

- ☐ Norsk
- ☐ Utenlandsk fra EU/EØS
- ☐ Utenlandsk fra utenfor EU/EØS

4. Hva er nasjonaliteten til foreldrene dine? *

Markér bare én oval.

- ☐ Norsk
- ☐ Utenlandsk fra EU/EØS
- ☐ Utenlandsk fra utenfor EU/EØS

5. Hvilket fylke bor du i?

Markér bare én oval.

- ☐ Vestfold
- ☐ Telemark

6. Hva er ditt høyeste gjennomførte utdanningsnivå? *

Markér bare én oval.

- ☐ Ungdomsskole / Grunnskole
- ☐ Videregående skole
- ☐ Høgskole / Universitet
- ☐ Fagbrev
- ☐ Fagskole

7. Hvordan vurderer du selv din egne økonomiske status? *

Markér bare én oval.

- ☐ Veldig høy
- ☐ Høy
- ☐ Gjennomsnittlig
- ☐ Lav
- ☐ Veldig lav

8. Hvilke funksjonsnedsettelse har du?

Merk av for alt som passer

- ☐ Nei
- ☐ Svaksynt
- ☐ Blind
- ☐ Hørselshemmet
- ☐ Døv
- ☐ Bevegelseshemmet
- ☐ Redusert taleevne
- ☐ Hukommelses-/konsentrasjonsvansker
- ☐ Lese-/skrivevansker
- ☐ Kognitiv funksjonsnedsettelse
- ☐ Psykiske eller sosiale utfordringer
- ☐ ME / utmattelse / overfølsomhet
- ☐ Muskel- og skjelettlidelse
- ☐ Ønsker ikke å oppgi
- ☐ Andre: _____

Informasjonsbehov

9. Hvilken informasjon har du behov for når du planlegger reisene dine? *

Merk av for alt som passer

- ☐ Tilrettelagte hoteller eller annet overnattingstilbud rundt reisemålet
- ☐ Tilrettelagt transportalternativ som brukes for å reise dit
- ☐ Tilrettelagte aktiviteter på reisemålet
- ☐ Erfaringer fra andre som har reist til samme reisemål
- ☐ Andre: _____

10. Kan manglende informasjon om universell utforming/tilrettelegging påvirke dine reisevalg? *

Markér bare én oval.

- ☐ Ja
- ☐ Nei

11. Hvilke informasjonskilder **kjenner du til** for å bestille reiser / aktiviteter? **Merk av for alt som passer*

- ☐ Nettsider
- ☐ Sosiale medier
- ☐ Brosjyrer
- ☐ Anbefalinger fra familie / venner
- ☐ Anbefalinger fra interesseorganisasjoner
- ☐ Anbefalinger fra Tripadvisor / Yelp / lignende
- ☐ Reiseselskap
- ☐ Tradisjonell media (TV, avisa, osv.)
- ☐ Andre: _____

12. Hvilke informasjonskilder **bruker du** når du bestiller reiser / aktiviteter? **Merk av for alt som passer*

- ☐ Nettsider
- ☐ Sosiale medier
- ☐ Brosjyrer
- ☐ Anbefalinger fra familie / venner
- ☐ Anbefalinger fra interesseorganisasjoner
- ☐ Anbefalinger fra Tripadvisor / Yelp / lignende
- ☐ Reiseselskap
- ☐ Tradisjonell media (TV, avisa, osv.)
- ☐ Andre: _____

13. Hvorfor bruker du ikke de andre informasjonskildene som du kjenner til? *

Merk av for alt som passer

- ☐ Fordi de ikke er tilrettelagt for meg
- ☐ Fordi de ikke har relevant informasjon om tilrettelegging av reisemålet
- ☐ Fordi jeg ikke er vant til å bruke dem
- ☐ Fordi de er for vanskelige for meg
- ☐ Fordi informasjonen som står der ikke stemmer med det jeg har opplevd
- ☐ Fordi jeg ikke har tillit til den type informasjonskilder
- ☐ Andre: _____

14. Hvis reisen er vellykket på alle plan - frister den til gjentakelse fremfor nye reisemål? *

Markér bare én oval.

☐ Ja

☐ Nei

15. Hvis reisen ikke svarte til forventningene, sender dere evaluering til reisemålet? *

Markér bare én oval.

☐ Ja

☐ Nei

16. Hvilke søkebegreper bruker du når du leter etter informasjon om reisemålet? (for eksempel "universell utforming", "rullestol", "solsikkeording", "ledsager", "tilrettelagt hotell") *

Dette innholdet er ikke laget eller godkjent av Google.

Google Skjemaer

Vedlegg 2. Nettskjema for bedrifter i reiselivsnæringen

Dette skjemaet kan også finnes ved å klikke på [denne lenken](#)

8/8/24, 3:58 PM

Bærekraftig og inkluderende reiseliv - bedrifter

Bærekraftig og inkluderende reiseliv - bedrifter

I prosjektet Inkluderende reiseliv i Telemark erfarte bedriftsdeltakerne at en av de største utfordringene for å bli mer attraktiv som reiselivsdestinasjon for alle, er å nå ut til de som har funksjonsnedsettelse med informasjon om hva som er tilrettelagt og ikke.

Skal vi kunne løse denne utfordringen trenger vi å kartlegge hvilken informasjon de med funksjonsnedsettelse trenger når de skal ut og reise, hvor de søker den og hvilke søkebegrep de bruker.

Visit Bø har derfor i samarbeid med FFO Vestfold og Telemark og forskere fra Norsk Regnesentral søkt og fått prosjektmidler fra Regionalt forskningsfond Vestfold og Telemark til gjennomføring av kartleggingsprosjektet Bærekraftig og inkluderende reiseliv.

Denne undersøkelsen består av 2 spørreskjema:

- Ett til dere reiselivsbedrifter for å kartlegge det eksisterende tilrettelagte reiselivstilbudet i regionen, styrker og svakheter.
- Ett til de med funksjonsnedsettelse for å kartlegge deres informasjonsbehov når de skal ut og reise.

Din informasjon er viktig i denne prosessen og vi håper derfor at du kan avse noen minutter til å svare på spørsmålene under.

Spørreundersøkelsen gjennomføres anonymt.

Svarfrist 26.4.2024.

Kontaktinfo: Prosjektleder Anne Bjørg Haugan, e-post; post@abhaugan.no

** indikerer at spørsmålet er obligatorisk*

Seksjon I: Bakgrunn

<https://docs.google.com/forms/d/1SdxLaLoDLBGnagkXXY6jVuXcQEVDES3tsRDLmWLyrmc/edit>

1/7

1. Hvor gammel er du? *

Markér bare én oval.

- ☐ Yngre enn 18 år
- ☐ 18 - 29 år
- ☐ 30 - 39 år
- ☐ 40 - 49 år
- ☐ 50 - 59 år
- ☐ 60 - 65 år
- ☐ Eldre enn 65 år

2. Hvilket kjønn identifiserer du deg som? *

Markér bare én oval.

- ☐ Kvinne
- ☐ Mann
- ☐ Annet
- ☐ Ønsker ikke å oppgi

3. Hva er ditt høyeste gjennomførte utdanningsnivå? *

Markér bare én oval.

- ☐ Ungdomsskole / Grunnskole
- ☐ Videregående skole
- ☐ Høgskole / Universitet
- ☐ Fagbrev
- ☐ Fagskole

4. Bedriftens navn (*blir ikke publisert*)

5. Hva slags stilling har du? *

Markér bare én oval.

- ☐ Eier
- ☐ Leder
- ☐ Ansatt

6. Har du funksjonsnedsettelse selv?

Markér bare én oval.

- ☐ Ja
- ☐ Nei

7. Hvilke(n) bransje(r) tilhører bedriften din til? *

Merk av for alt som passer

- ☐ Overnatting
- ☐ Aktiviteter
- ☐ Opplevelser
- ☐ Bespising
- ☐ Handel
- ☐ Offentlig

8. Hvor mange ansatte (både faste og sesong) har bedriften din? *

9. Hvilken sesong har bedriften din fokus på? *

Markér bare én oval.

- ☐ Vinter
- ☐ Sommer
- ☐ Helårs

10. Hva er markedet til bedriften din? *

Merk av for alt som passer

- ☐ Andre bedrifter
☐ Familier
☐ Voksne
☐ Grupper
☐ Andre: _____

Tilretteleggingstiltak

11. Har dere gjennomført tilretteleggingstiltak for besøkende med funksjonsnedsettelse? *

Markér bare én oval.

- ☐ Ja
☐ Nei
☐ Vet ikke

12. Hvilke type tiltak har dere gjennomført og for hvilken hovedkategori funksjonsnedsettelse er de gjennomført?

Merk av for alt som passer

	Syn	Hørsel	Bevegelse	Kognitiv	Allergi
Tilrettelagte bygg for	☐	☐	☐	☐	☐
Tilrettelagte aktiviteter for	☐	☐	☐	☐	☐
Opplæring for ansatte om	☐	☐	☐	☐	☐
Ansatte med funksjonsnedsettelse	☐	☐	☐	☐	☐
Universell utformet markedsføring og informasjon for	☐	☐	☐	☐	☐

13. Kan dere også knytte disse tiltakene til noen av Bærekraftsmålene og i tilfelle hvilke mål?

Merk av for alt som passer

- ☐ 1. Utrydde fattigdom
- ☐ 2. Utrydde sult
- ☐ 3. God helse og livskvalitet
- ☐ 4. God utdanning
- ☐ 5. Likestilling mellom kjønnene
- ☐ 6. Rent vann og gode sanitærforhold
- ☐ 7. Ren energi til alle
- ☐ 8. Anstendig arbeid og økonomisk vekst
- ☐ 9. Industri, Innovasjon, og infrastruktur
- ☐ 10. Mindre ulikhet
- ☐ 11. Bærekraftige byer og lokalsamfunn
- ☐ 12. Ansvarlig forbruk og produksjon
- ☐ 13. Stoppe klimaendringene
- ☐ 14. Livet i havet
- ☐ 15. Livet på land
- ☐ 16. Fred, rettferdighet og velfungerende institusjoner
- ☐ 17. Samarbeid for å nå målene

14. Hva er deres tanker om bærekraft knyttet til disse tilbudene? *

Markér bare én oval.

- ☐ Jeg ser ikke en sammenheng mellom bærekraft og universell utforming
- ☐ Jeg skjønner at det er en sammenheng, men vet ikke nok om den
- ☐ Jeg er kjent med sammenhengen mellom bærekraft og universell utforming
- ☐ Jeg har aldri tenkt over dette

15. Hvis du har gjennomført tilretteleggingstiltak, har dette ført til økt besøk og tilfredshet fra denne målgruppen? *

Markér bare én oval.

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

16. Hvis du ønsker, kan du utdype svaret ditt her

Dette innholdet er ikke laget eller godkjent av Google.

Google Skjemaer

