

# En hjertevarm reise: fra forskning til konkrete løsninger

## Sluttrapport



Kilde: pexels.com

Rapportnr

**1070**

Forfattere

**Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Anne-Björg Haugan**

Dato

**12.12.2025**

ISBN-13

**978-82-539-0580-8**

## **Forfatterne**

Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Anne-Björg Haugan

### **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.

### **Økonomisk støtte**

Prosjektet fikk støtte fra Norges forskningsråd og Sparebankstiftelsen Nome.

|                    |                                                                       |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Tittel             | En hjertevarm reise: fra kunnskap til konkrete løsninger              |
| Forfattere         | Juan Carlos Torrado Vidal, Kristin Skeide Fuglerud, Anne-Björg Haugan |
| Kvalitetssikring   | Anne-Björg Haugan                                                     |
| Dato               | 12.12.2025                                                            |
| År                 | 2025                                                                  |
| ISBN               | 978-82-539-0580-8                                                     |
| Publikasjonsnummer | 1070                                                                  |

### Sammendrag

Rapporten oppsummerer et prosjekt som tar sikte på å styrke inkludering og universell utforming i reiselivet. Utgangspunktet er at mange eldre og personer med funksjonsnedsettelse møter betydelige barrierer når de planlegger og gjennomfører reiser, både på grunn av manglende informasjon og utilstrekkelig tilrettelegging. Prosjektet, ledet av Visit Bø i samarbeid med Norsk Regnesentral og flere organisasjoner, bygger på tidligere forskningsprosjekter og tar steget videre fra kartlegging til konkrete løsninger. Gjennom en todagers konferanse med 40 deltakere fra næringsliv, kommuner, forskningsmiljøer og interesseorganisasjoner ble det utviklet forslag til tiltak innen tre hovedområder: informasjonsformidling, opplæring av ansatte og systemer for evaluering og tilbakemelding. Deltakerne fremhevet behovet for universelt utformede digitale løsninger, tydelig og ærlig informasjon, samt standardiserte opplæringsprogrammer som gir ansatte kunnskap og trygghet i møte med ulike behov. Det ble også foreslått bedre tilbakemeldingskanaler og bruk av metodikken «mystery guest» for å avdekke forbedringspunkter. Ved å bruke personas ble barrierer og løsninger konkretisert, og det ble vist hvordan små tiltak kan gi trygghet og likeverdige opplevelser. Rapporten konkluderer med at inkluderende reiseliv krever helhetlig tilnærming, samarbeid og standardisering, og at dette vil fremme både sosial bærekraft og konkurransekraft i bransjen.

|         |                                                                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emneord | Inkludering i reiselivet, funksjonsnedsettelse, hjelpemidler, universell utforming, kartlegging |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                    |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Målgruppe       | Reiselivsnæringen, myndigheter, kommuner, frivillige organisasjoner, eldre, personer med funksjonsnedsettelse og kroniske lidelser |
| Tilgjengelighet | Åpen                                                                                                                               |
| Prosjektnummer  | 320743                                                                                                                             |
| Satsingsfelt    | Universell utforming                                                                                                               |
| Antall sider    | 26                                                                                                                                 |

## Forord

Vi vil takke alle som har deltatt i prosjektet. Tusen takk til Visit Bø for prosjektledelse, deltakelse i planlegging og rekruttering av deltakere, aktiv dialog med reiselivsaktører i regionen og ellers tilretteleggelse for smidig prosjektgjennomføring. Sist, men ikke minst en stor takk til Norges forskningsråd og Sparebankstiftelsen Nome for økonomisk støtte til prosjektet.



# Innhold

|          |                                         |           |
|----------|-----------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduksjon .....</b>               | <b>9</b>  |
| 1.1      | Målgruppe for rapporten.....            | 9         |
| 1.2      | Prosjekt mål .....                      | 9         |
| <b>2</b> | <b>Bakgrunn .....</b>                   | <b>11</b> |
| <b>3</b> | <b>Metode og tilnærming.....</b>        | <b>13</b> |
| 3.1      | Konferanseprogrammet .....              | 13        |
| 3.1.1    | Dag 1: Tirsdag 28. oktober .....        | 13        |
| 3.1.2    | Dag 2: Onsdag 29. oktober .....         | 16        |
| 3.2      | Gruppearbeid .....                      | 16        |
| <b>4</b> | <b>Resultater .....</b>                 | <b>18</b> |
| 4.1      | Deltakere .....                         | 18        |
| 4.2      | Resultater fra gruppearbeid .....       | 19        |
| 4.2.1    | Temautvalg .....                        | 19        |
| 4.2.2    | Informasjonsformidling .....            | 20        |
| 4.2.3    | Opplæring og kompetanseheving .....     | 21        |
| 4.2.4    | Evaluerings og tilbakemelding.....      | 21        |
| 4.2.5    | Felles utfordringer og muligheter ..... | 21        |
| 4.2.6    | Brukerreise med personas .....          | 22        |
| <b>5</b> | <b>Oppsummering og konklusjon.....</b>  | <b>25</b> |

## Figuroversikt

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Figur 1. Innledning til workshopen i dag 1 ..... | 19 |
|--------------------------------------------------|----|

## Tabelloversikt

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Tabell 1. Temautvalg ved gruppe (dag 1)..... | 19 |
|----------------------------------------------|----|

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabell 2. Analyse av tiltak og personas før reisen (informasjon og planlegging).....                                              | 22 |
| Tabell 3. Analyse av tiltak og personas under oppholdet (skilting, merking og<br>opplevelse) .....                                | 23 |
| Tabell 4. Analyse av tiltak og personas etter opplevelse (tilbakemelding og læring)<br>.....                                      | 23 |
| Tabell 5. Analyse av tiltak og personas med tanke på fremdriftsplan til utvikling av<br>inkluderende informasjonsformidling ..... | 24 |

# 1 Introduksjon

For eldre personer og personer med funksjonsnedsettelse er det i dag vanskelig å orientere seg og planlegge ferie og fritidsreiser, da det kan være vanskelig å finne informasjon om tilgjengelighet og tilrettelegging/universell utforming, både på bedrifts- og destinasjonsnivå<sup>123</sup>. Selv om man kan finne informasjon om enkelte overnattingssteder og opplevelser, så er det vanskelig å planlegge hele reisen.

Vi regner med at rundt 20% av befolkningen har en funksjonsnedsettelse<sup>4</sup>. I tillegg kommer deres familier og venner som de reiser sammen med. Å legge bedre til rette for vil bidra til økt livskvalitet og helse for hele denne gruppen.

Til tross for økende forskningsaktivitet på lokalt og regionalt nivå, opplever både private og offentlige aktører utfordringer med å omsette forskningsresultater til konkrete tiltak og praktiske løsninger. Dette prosjektet er utformet for å styrke denne koblingen ved å legge til rette for implementering og samtidig etablere grunnlag for videre samarbeid.

## 1.1 Målgruppe for rapporten

Målgruppen for denne rapporten er alle som har et ansvar for, eller er opptatt av å skape et inkluderende reiseliv. Rapporten oppsummerer innsiktsarbeidet som ble gjennomført i en faglig konferanse i regi av Visit Bø i oktober 2025, så målgruppen kan også være personer som ikke hadde anledning til å delta. Rapporten kan være relevant for beslutningstakere i bedriftene og de som har ansvar for å sørge for rettighet til personer med funksjonsnedsettelse i reiseliv.

## 1.2 Prosjektmål

Hovedmålet til dette prosjektet er å styrke bevisstheten rundt og kunnskapen om helseeffekten av et inkluderende reiseliv. For dette, blir det planlagt et arrangement som skal bidra til konkrete løsninger og økt kunnskap om nye og innovative løsninger og teknologier for inkluderende reiseliv.

Prosjektgruppa deler opp hovedmålet i de følgende delmålene:

- M1: Bidra til kunnskapsdeling mellom forskere, reiseliv, brukere og studenter.
- M2: Skissere hvordan denne kunnskapsdelingen bidrar til konkrete løsninger for at reiselivsbedriftene kan tilrettelegge for personer med funksjonsnedsettelse.
- M3: Identifisere forslag til innovative løsninger og teknologier for å bidra til økt livskvalitet, innenforskap og helse i en tverrfaglig workshop.

---

<sup>1</sup> Torrado, J. C., Fuglerud, K. S., Simon-Liedtke Joschua, T., Haugan, A. B., Dale, M., Wiborg, B. L., & Andersen, R. Se meg-hør meg. <https://hdl.handle.net/11250/3124956>

<sup>2</sup> Torrado, J. C., Fuglerud, K. S., Haugan, A. B., Dale, M., Wiborg, B. L., & Andersen, R. Bærekraftig og inkluderende reiseliv – sluttrapport. <https://hdl.handle.net/11250/3185019>

<sup>3</sup> Fuglerud, K. S., Simon-Liedtke Joschua, T., Haugan, A. B., Kaasa, Anette S., Wiborg, B. L., & Andersen, R. Tilrettelegging av kundereisen for alle i reiselivet: Forprosjektrapport <https://hdl.handle.net/11250/3076426>

<sup>4</sup> <https://www.bufdir.no/statistikk-og-analyse/funksjonsnedsettelse/begreper-kunnskapsgrunnlag/#section-523>



## 2 Bakgrunn

Reiselivsbedriftene etterlyser konkrete løsninger på utfordringene som også er identifisert gjennom følgende tidligere forskningsprosjekt i regi av Visit Bø i samarbeid med Norsk Regnesentral og Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon: «Kundereisen for alle», «Se meg – hør meg», og «Bærekraftig og inkluderende reiseliv».

Forprosjektet «Kundereisen for alle»<sup>3</sup> hadde som mål å utvikle og teste en inkluderende metodikk for tjenstedesign i reiselivet, basert på personas og kundereiser. Prosjektet tok utgangspunkt i utfordringen med å planlegge og gjennomføre reiser for personer med funksjonsnedsettelse, og hvordan reiselivsbedrifter kan tilrettelegge bedre. Metoden ble prøvd ut i to workshops med samskaping mellom personer med funksjonsnedsettelse og representanter fra reiselivsnæringen. Deltakerne utviklet realistiske personas og kundereisebeskrivelser som illustrerte barrierer og behov gjennom hele reisekjeden – fra informasjonsinnhenting og bestilling til opphold og aktiviteter. Evalueringen viste at metoden er engasjerende, gir konkrete innsikter og bidrar til økt forståelse for målgruppenes behov. Samtidig ble det identifisert forbedringspunkter, særlig knyttet til tidsbruk og formidling av resultater. Prosjektet anbefaler videre arbeid med effektivisering av metodikken og utforskning av nye formidlingsformer, som korte videoer eller skuespill, for å styrke læring og bevisstgjøring hos ansatte. Prosjektgruppa konkluderte med at samskaping gjennom personas og kundereiser kan gi verdifull kunnskap og bidra til mer inkluderende og universelt utformede reiselivsopplevelser, men bør kombineres med andre metoder for bredere representativitet og dybde.

Prosjektet «Se meg – hør meg»<sup>1</sup> kartla opplevelser og holdninger i reiselivet for personer med funksjonsnedsettelse og ansatte i reiselivsnæringen. Målet var å identifisere barrierer og kompetansebehov som grunnlag for et opplæringsprogram. Prosjektgruppa gjennomførte to digitale spørreskjemaer og en workshop med representanter fra begge målgrupper. 465 personer med funksjonsnedsettelse og 132 ansatte deltok. Analysen visste at mangel på kunnskap og usikkerhet hos ansatte fører til diskriminering og negative opplevelser, særlig i transportetapper og ved usynlige funksjonsnedsettelse. Mange ansatte oppga at de er redde for å gjøre feil, noe som ofte oppfattes som uhjelpsomhet eller uhøflighet. Personer med funksjonsnedsettelse rapporterte om utilgjengelige prosesser, dårlig informasjon og manglende forståelse for individuelle behov. Samtidig uttrykket ansatte stor interesse for opplæring, spesielt i kommunikasjon, universell utforming og praktiske ferdigheter. Prosjektet anbefalte et strukturert, praksisnært opplæringsprogram som inkluderer case-arbeid, rollespill og strategisk oppfølging i bedriftene.

Prosjektet «Bærekraftig og inkluderende reiseliv»<sup>2</sup> hadde som mål å undersøke hvordan reiselivstilbud kan gjøres mer tilgjengelig og synlig for personer med funksjonsnedsettelse og eldre. Gjennom to digitale spørreskjemaer – ett til målgruppen og ett til reiselivsbedrifter – kartla prosjektgruppa informasjonsbehov, tilretteleggingstiltak og bevissthet om universell utforming og bærekraft. Resultatene viste at manglende universell utforming gjelder flere nivåer: selve tilbudene, informasjonskanalene og evalueringsprosesser. Det var også tydelig at mange bedrifter har begrenset kunnskap om sammenhengen mellom bærekraft og inkludering, og at opplæring og kompetanseheving er nødvendig. Respondentene fra målgruppen opplever at utilgjengelig informasjon påvirker reisevalg, og at manglende synlighet av tilrettelegging gjør planlegging krevende. Bedriftene rapporterte at de har gjennomført enkelte tiltak, men mangler systematisk oversikt og strategi. Prosjektet anbefalte tiltak

som bedre synliggjøring av universell utforming, utvikling av felles standarder, og opplæring av ansatte. Med disse funnene prøvde prosjektgruppa å hjelpe Telemark-regionen til å bli mer attraktiv for flere målgrupper, styrke lokal verdiskaping og fremme sosial bærekraft.

De tre beskrevne prosjektene viser tydelig at reiselivet står overfor komplekse utfordringer knyttet til inkludering, universell utforming og kompetanse. Barrierene oppstår både i planlegging, informasjonsformidling og i selve møte med gjestene. Samtidig ser vi at samskaping og brukervedvirkning gir verdifull innsikt og konkrete løsninger, og at bedriftene har vilje til å lære og forbedre seg. Dette gir et sterkt grunnlag for å utvikle en metodikk som kombinerer praktiske verktøy, opplæring og standardisering.

Prosjektene peker ut at videre arbeid ikke bare må bygge på deres funn, men gå et steg videre: fra kartlegging og idéutvikling til implementering og pilotering av løsninger. Det krever en helhetlig tilnærming som integrerer universell utforming i alle ledd av kundereisen, styrker kompetansen hos ansatte og sikrer at informasjon er tilgjengelig og konsistent. Det vil si at metodikken bør være samskapende, praksisnær og orientert mot konkrete tiltak som kan skaleres. Dette vil ikke bare fremme sosial bærekraft og likestilling, men også gi reiselivet et konkurransefortrinn i et marked som stadig etterspør inkluderende og bærekraftige opplevelser.

### 3 Metode og tilnærming

For å nå de beskrevne målene ble det arrangert en lunsj-til-lunsj-konferanse med presentasjon av resultater fra gjennomførte relevante forskningsprosjekter og workshops i oktober 2025. Prosessen ble lagt opp som en samskapende reise der kunnskap, erfaring og ideer skulle omsettes til konkrete tiltak. Konferansen *En hjertevarm reise* ble valgt som arena for dette arbeidet, og den strakte seg over to dager med både faglige innlegg og praktiske workshops.

Før konferansen fikk deltakerne tilsendt informasjon om tre hovedutfordringer som vi ønsket å utforske: hvordan vi formidler informasjon før, under og etter reisen, hvordan vi kan gi ansatte bedre opplæring i inkluderende vertskap, og hvordan vi når målgruppene som har størst behov for tilrettelegging. Vi ba deltakerne tenke gjennom disse temaene og melde inn hvilke de ønsket å jobbe med. På den måten kunne vi sette sammen grupper som hadde felles interesse og kompetanse.

Potensiale deltakere i tråd med delmål M1 var reiselivsansatte, forskere, brukergrupper, frivillige lag og organisasjoner (for eksempel turlag, padleklubb, osv.) og studenter. Arrangementet skulle styrke kunnskapen og gjennomføringskraften i reiselivsnæringen gjennom å tilrettelegge for en møteplass for utvikling av idéer og etablering av samarbeid, på tvers av fagområder og sektorer. Denne møteplassen skulle være en møteplass mellom forsknings- og innovasjonsmiljøer og brukere (frivillige, pasienter, pårørende, ansatte m.fl.) og tilretteleggere (reiselivet), for spredning og implementering av resultater fra forsknings- og innovasjonsprosjekter. Arrangementet skulle bidra til å bygge kompetanse og å løse konkrete utfordringer innenfor tilrettelegging og universell utforming.

Metoden bygget på:

- **Tidligere prosjekter og rapporter** fra Visit Bø (REF) og Norsk Regnesentral (REF), inkludert funn fra spørreundersøkelser og kvalitative intervjuer med personer med funksjonsnedsettelse og reiselivsbedrifter, samt utprøving av en metodikk basert på brukerreise og personas.
- **Problemstillinger fra eksisterende studier**, som *Se meg – hør meg*, *Bærekraftig og inkluderende reiseliv* og *Inkluderende kundereise med personas*.
- **Innspill fra deltakerne** i konferansen, samlet gjennom gruppearbeid og plenumsdiskusjoner.

#### 3.1 Konferanseprogrammet

##### 3.1.1 Dag 1: Tirsdag 28. oktober

|           |              |
|-----------|--------------|
| 1100-1130 | Registrering |
| 1130      | Lunsj        |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1230 | <p>Velkommen</p> <p>v/ordfører Siri Blichfeldt Dyrland</p> <p><b>Inkluderende reiseliv og hensikten med denne konferansen</b></p> <p>v/ Anne-Björg Haugan, prosjektleder Inkluderende reiseliv Visit Bø og Konferansier Bodil Sandøy Tveitan, MTNU</p> |
| 1300 | <p><b>Viktigheten av et inkluderende reiseliv fra et brukerperspektiv</b></p> <p>v/styremedlem Cecilie Gill Kongsgård, Telemark fylkeslag for Norges Blindforbund Telemark og FFO Vestfold og Telemark</p>                                             |
| 1315 | <p><b>Funn og resultater fra spørreundersøkelser til reiselivet og besøkende om inkludering og tilrettelegging i reiselivet</b></p> <p>v/ Juan Carlos Torrado og Kristin S. Fuglerud, Norsk Regnesentral</p>                                           |
| 1350 | Pause                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1410 | <p><b>Inkluderende reiseliv i praksis – erfaringer fra reiselivsbedrifter</b></p> <p>v/ Marianne Dale, daglig leder Visit Bø og Ottar Langåsdaalen, adm.dir. Bø hotell</p>                                                                             |
| 1430 | <p><b>Fritidsprofiler blant barn med og uten funksjonsnedsettelse</b></p> <p>v/Christian Møller-Skau, Stipendiat USN og tilknyttet Ungdata Pluss</p>                                                                                                   |
| 1450 | <p><b>VR-teknologi som inkluderende verktøy: potensial og utfordringer</b></p> <p>v/ Giovanna Calogiuri, Professor i helse- og sosial vitenskap, USN</p>                                                                                               |
| 1510 | Pause                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1530 | <p><b>Workshop med idéutvikling for et mer inkluderende og helsebringende reiseliv</b></p> <p>Her tok vi utgangspunkt i konkrete utfordringer som reiselivet opplever i f.h.t. gjester med funksjonsnedsettelse.</p>                                   |
| 1615 | Presentasjon og valg av ideer til videre arbeid dag 2                                                                                                                                                                                                  |
| 1645 | Takk for i dag                                                                                                                                                                                                                                         |

|      |                           |
|------|---------------------------|
| 1900 | Felles middag og mingling |
|------|---------------------------|

### 3.1.2 Dag 2: Onsdag 29. oktober

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0845 | <b>Velkommen til dag 2</b> med kort oppsummering fra dag 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 0900 | <b>Solsikkeprogrammet</b> – Hva er det og hva betyr dette for virksomhetene, de ansatte og deres besøkende<br><br>v/Tone Rø, Hidden Disabilities Sunflower                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 0930 | <b>AccessNorway - sammen for et mer tilgjengelig reiseliv</b><br>Et samarbeid mellom Det nasjonale Bærekraftsnettverket (NDBR) Sunnasstiftelsen og INKLU - Beitostølen for et felles løft for et mer tilgjengelig reiseliv, bl.a. ved utarbeidelse av felles nasjonale standarder og verktøykasse.<br><br>V/ Elisa Sevilla Ulfstedt, prosjektleder INKLU og Anita Svendheim, Leder NDBR                                 |
| 1000 | Presentasjon av utvalgte ideer fra dag 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1030 | Pause med utsjekk fra rommene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1100 | <b>Workshop: Jobbing med de utvalgte ideene fra dag 1:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utarbeidelse av forslag til konkrete og gjennomførbare løsninger som kan gjøre en forskjell både for bransjen og for de som reiser.</li><li>• Presentasjon av løsningsforslagene fra gruppene med diskusjon og konstruktive tilbakemeldinger fra plenum.</li><li>• Oppsummering og veien videre mot pilot.</li></ul> |
| 1230 | Lunsj                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 3.2 Gruppearbeid

Gruppearbeidet bestod av to sesjoner på slutten av begge dagene. I dag nr.1 spurte vi dem om å reflektere over hvilke områder innen reiseliv er mer aktuelle med tanke på konkrete løsninger utfra den samlede kunnskapen. For å stimulere diskusjonen foreslo vi de følgende områdene som utgangspunkt:

- Informasjonsformidling:
  - Før reisen (hva, hvordan og hvor)?
  - Under oppholdet/opplevelsen (skilting, merking, ansatte, osv)
  - Tilbakemelding etter turen/opplevelsen (mulighet for å evaluere)

- Opplæring av ansatte i å være godt vertskap for alle
- Hvordan nå målgruppa? Hvilke arenaer er målgruppa på?

Før konferansen ba vi deltakere om å komme med forslag på temaer til utgangspunkt, og de foreslå:

- Nasjonal standardisering
- Trygghet og kommunikasjon i helsetjenester
- Koordinering mellom transporttjenester

Formålet med gruppearbeidet i dag nr. 1 var å velge ut konkrete temaer til videre arbeid i dag nr.2. For dette delte vi ut en skriftlig oppsummering av problemstillinger som dukket opp i prosjektene «Kundereisen for alle», «Se meg – hør meg», og «Bærekraftig og inkluderende reiseliv». Da satte vi i gang en diskusjon om hva hvert gruppemedlem kunne gjøre i praksis fra deres perspektiv i forskjellige tidsmål:

- Hva kan jeg gjøre for å bidra til å løse problemet:
  - ... i morgen?
  - ... neste år?
  - ... innen 5 år?

## 4 Resultater

### 4.1 Deltakere

Konferansen samlet et bredt spekter av aktører fra både offentlig og privat sektor, samt representanter fra interesseorganisasjoner og forskningsmiljøer (se Figur 1). Til sammen var det 40 deltakere. Deltakerne kan kategoriseres som følger:

- **Reiselivsaktører og næringsliv:** Bedrifter og destinasjoner som Visit Bø, Bø Hotell AS, Beverøya Camping, Lifjell Skisenter AS, Telemarkskanalen natur- og kulturpark, Skien Fritidspark, Møtestad Seljord AS, Sa-ho AS og Bø og Lifjell turridning. Disse aktørene bidro med praktiske erfaringer knyttet til tilrettelegging og inkludering i reiselivet.
- **Offentlige myndigheter og kommunale enheter:** Telemark fylkeskommune, Kviteseid kommune, Tokke kommune og Nome kommune deltok med representanter som arbeider med utvikling, tilrettelegging og strategisk planlegging.
- **Frivillige organisasjoner og interessegrupper:** Organisasjoner som FFO Vestfold og Telemark, Norges Blindforbund Telemark, Larvik Revmatikerforening, Foreningen for muskelsyke i Telemark og Lupe var til stede for å fremme brukerperspektivet og behovet for universell utforming.
- **Forsknings- og utdanningsinstitusjoner:** Universitetet i Sørøst-Norge og Norsk Regnesentral deltok med forskere og stipendiater som presenterte resultater fra undersøkelser og bidro med faglige perspektiver på inkluderende reiseliv, teknologi og helse.
- **Nasjonale og regionale initiativer:** Prosjekter og nettverk som Solsikkeprogrammet, INKLU-Valdres, AccessNorway og Det nasjonale Bærekraftsnettverket (NDBR) var representert. Disse initiativene arbeider med tilgjengelighet, inkludering og bærekraft i reiselivet, blant annet gjennom utvikling av standarder og verktøy.



Figur 1. Innledning til workshopen i dag 1

## 4.2 Resultater fra gruppearbeid

Gruppearbeidet identifiserte sentrale utfordringer og muligheter for å utvikle et mer inkluderende reiseliv. Diskusjonene var strukturert rundt temaene informasjonsformidling, opplæring og evaluering, med fokus på praktiske løsninger og langsiktige tiltak.

### 4.2.1 Temautvalg

Tabell 1 viser hvilke temaer hver gruppe valgte å fokusere på til gruppearbeidet i dag nr 2.

Tabell 1. Temautvalg ved gruppe (dag 1)

|                 |                                                      |
|-----------------|------------------------------------------------------|
| <b>Gruppe 1</b> | Standardisering av opplæringsopplegg                 |
|                 | Informasjonsformidling (i forbindelse med opplæring) |
|                 | Forståelse av forskjellige funksjonsnedsettelse      |
|                 | Formidling gjennom videoer og podkaster              |

|                 |                                                                                                                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gruppe 2</b> | Standardisering av opplæringsopplegg<br>Menneskelig vertskap vs. alt for mye tilrettelegging                                      |
| <b>Gruppe 3</b> | Informasjonsformidling<br>Forbedring i god tid<br>Universell utforming av IKT                                                     |
| <b>Gruppe 4</b> | Informasjonsformidling om fasiliteter<br>Samarbeid og kontakt med målgruppa<br>Engasjement av verger og pårørende                 |
| <b>Gruppe 5</b> | Holdningsendringer i samfunnet<br>Informasjonstilgjengelighet i nettsider<br>Involvering av unge med funksjonsnedsettelse         |
| <b>Gruppe 6</b> | Informasjonsformidling<br>Viktighet med reel kommunikasjon<br>Transportetapper<br>Tilretteleggingstiltak med evaluering           |
| <b>Gruppe 7</b> | Informasjonsformidling<br>Hvordan få nasjonal standard koblet til informasjonsformidling<br>Barrierer i IKT<br>Respektfullt språk |

Selv om disse var de overordnede temaene de vurderte i løpet av dag 1, divergerte diskusjonene på en visst grad i løpet av dag 2. Herunder oppsummerer vi refleksjoner i de følgende kategoriene: a) informasjonsformidling, b) opplæring og kompetanseheving, c) evaluering og tilbakemeldinger, og d) felles utfordringer og muligheter.

#### **4.2.2 Informasjonsformidling**

Det ble fremhevet et behov for tydelig, tilgjengelig og ærlig informasjon om tilrettelegging både før reisen, under oppholdet og i etterkant. Tiltakene bør omfatte flere kanaler og formater, bedre skilting og merking, samt synliggjøring av grunnleggende informasjon på nettsider.

Universell utforming av digitale løsninger ble understreket som et lovkrav i Norge (Likestillings- og diskrimineringsloven og forskrift om universell utforming av IKT), med WCAG 2.1 nivå AA som standard. WCAG bygger på prinsippene **oppfattelig, betjenelig, forståelig og robust**<sup>5</sup>, og konkrete tiltak ble foreslått:

- **I morgen:** Oppdatere nettsider med enkel tilgjengelighetsinformasjon, navngi kontaktperson, og bruke nasjonale symboler.
- **Neste år:** Oppgradere nettsider til WCAG-standard, innføre video med teksting, klart språk og symbolforklaringer, etablere informasjonsutveksling mellom kommune og næringsliv, utforske alternativer til verktøy for å lage og vedlikeholde nettsider
- **Om fem år:** Utvikle interaktive kart, 360°-visninger og automatiske tilpasninger for ulike behov.

#### 4.2.3 Opplæring og kompetanseheving

Grunnleggende opplæring for ansatte ble vurdert som avgjørende for å sikre gode vertskapstjenester. Forslagene inkluderte utvikling av et standardisert opplæringsprogram med praktiske eksempler, videoer og erfaringsbasert læring. Fokusområder var kunnskap, empati og respekt. Opplæringsdelen til Solsikkeprogrammet var foreslått som et utgangspunkt til å etablere et mulig standard opplæringsopplegg. Det ble også foreslått etablering av en felles kunnskapsbase og bruk av symboler for universell utforming. Opplæring bør inkludere forståelse av digitale krav og universell utforming.

#### 4.2.4 Evaluering og tilbakemelding

Mangelen på systemer for tilbakemelding etter besøk ble identifisert som en barriere. Deltakere tok utgangspunkt i funnene fra prosjektet *Se meg – hør meg*<sup>1</sup> og var enige i at det er behov for flere muligheter til å gi tilbakemeldinger etter turopplevelse, og at tilbakemeldingskanalene (for eksempel, digitale og manuelle skjemaer) må være universelt utformer, slik at de ikke innebærer enda flere barrierer enn det som selve turopplevelsen har.

Reiselivsbedriftene må samtidig ta imot tilbakemeldinger på en systematisk måte, og vurdere om og hvordan de kan svare på tilbakemeldinger (f.eks. anmeldelser i Google Maps). En gruppe foreslår å bruke metodikken *mystery guest*, der ansatte eller forsker later som de er gjester og opplever hele tjenesten fra et brukerperspektiv, inkludert sending av tilbakemeldinger etter opplevelsen. Denne metodikken kan hjelpe tjenesteytere til å identifisere konkrete forbedringspunkter.

#### 4.2.5 Felles utfordringer og muligheter

Utfordringene omfatter manglende standardisering, koordinering mellom aktører, begrensede ressurser og teknologiske barrierer. Mulighetene ligger i utvikling av nasjonale standarder, økt samarbeid mellom kommuner, næringsliv og organisasjoner, samt bruk av teknologi for bedre informasjonsflyt og tilbakemelding.

---

<sup>5</sup> <https://www.uutilsynet.no/wcag-standarden/wcag-sortert-etter-prinsipp/713>

Kompetanseheving og erfaringsdeling ble fremhevet som nøkkel for langsiktig endring.

#### 4.2.6 Brukerreise med personas

En gruppe brukte Personas (eksempler på brukere, inspirert av prosjektet *Inkluderende kundereise med personas*<sup>3</sup>) for å illustrere behov: en rullestolbruker, en person med ADHD og en med hørselsnedsettelse:

1. Kari (62) – rullestolbruker, planlegg reiser nøye på nett.
2. Ahmed (35) – har ADHD og trenger oversikt og struktur for å føle trygg.
3. Lina (28) – har hørselshemming, liker kultur og naturopplevelser.

Dette synliggjorde hvordan tiltak gir trygghet, oversikt og likeverdig opplevelse. Denne gruppen forestilte hvilke barrierer i informasjonsformidling tre typiske reiselivs-personas ville treffe før reisen (se Tabell 2), under oppholdet (se Tabell 3) og etter reisen (se Tabell 4), samt hvilke tiltak som kunne hjelpe med å redusere dem (se Tabell 5).

Tabell 2. Analyse av tiltak og personas før reisen (informasjon og planlegging)

| Tidsperspektiv | Fokus                                        | Eksempel på tiltak                                                                                                                    | Hvordan det hjelper                                                                       |
|----------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| I morgen       | Synliggjøre grunnleggende informasjon        | Legg inn enkel "Tilgjengelighetsinformasjon"-seksjon på nettsida. Sørg for at kontaktperson kan svare på spørsmål om tilrettelegging. | Kari får trygghet ved å se at hun kan kontakte en person. Ahmed får oversikt og trygghet. |
| Neste år       | Universell utforming og struktur             | Oppgradere nettsida til WCAG 2.1 AA-standard. Bruke video med teksting, enkelt språk, og symbolforklaringer.                          | Lina kan få med seg all informasjon uten lyd. Ahmed forstår bedre gjennom struktur.       |
| Om fem år      | Digital inkludering og tilpasset informasjon | Bruke interaktive kart med tilgjengelighetsfiltrering, 360°-visninger og automatisk språk-/formattilpassing (tale, tekst, lettlest).  | Alle tre får relevant og personalisert informasjon                                        |

Tabell 3. Analyse av tiltak og personas under oppholdet (skilting, merking og opplevelse)

| Tidsperspektiv | Fokus                                  | Eksempel på tiltak                                                                                                  | Hvordan det hjelper                                                          |
|----------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| I morgen       | Synliggjøre og gjøre små grep          | Tydelige skilt med kontrast og symbol. Gi ansatte kort opplæring i inkluderende kommunikasjon.                      | Kari finner fram. Ahmed får ro. Lina får visuelle signal.                    |
| Neste år       | Sanntidsinformasjon og bedre opplæring | QR-koder med lyd- og tekstinformasjon. Opplæring i møte med usynlige funksjonsnedsettelse                           | Kari kan høre informasjon via mobilen. Ahmed møter forståelsesfulle ansatte. |
| Om fem år      | Full opplevelses tilrettelegging       | Sensorisk kart over området (stille soner, lydnivå), digitale hjelpesystem, universelt skiltsystem i hele regionen. | Alle tre får en likeverdig og stressfri opplevelse                           |

Tabell 4. Analyse av tiltak og personas etter opplevelse (tilbakemelding og læring)

| Tidsperspektiv | Fokus                                 | Eksempel på tiltak                                                                                         | Hvordan det hjelper                            |
|----------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| I morgen       | Enkle tilbakemeldinger                | Et kort skjema (med åpne felt) om tilgjengelighet og trivsel.                                              | Kari kan melde fra om praktiske hinder.        |
| Neste år       | Systematisk bruk av erfaringer        | Analyse av tilbakemeldinger og deling med partnere i regionen.                                             | Ahmed ser at hans innspill blir tatt på alvor. |
| Om fem år      | Samhandling og kontinuerlig utvikling | Etablering av regional "inkluderingslab" for reiseliv som samler inn erfaringer og utvikler beste praksis. | Alle brukere opplever varig forbedring.        |

Tabell 5. Analyse av tiltak og personar med tanke på fremdriftsplan til utvikling av inkluderende informasjonsformidling

| <b>Tidsperspektiv</b>     | <b>Fokus</b>                      | <b>Eksempel på tiltak</b>                                                        | <b>Hvordan det hjelper</b>                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Kortsiktig (0–6 måneder)  | Bevisstgjøring og synliggjøring   | Oppdatere informasjon på nettsider og brosjyrer. Navngi tilgjengelighetskontakt. | Grunnleggende trygghet og tillit hos gjestene.               |
| Mellomlangsigtig (1–2 år) | System og kompetanse              | Oppfylle WCAG-krav, opplæring av ansatte, brukertester.                          | Jevn og profesjonell inkludering i kommunikasjon.            |
| Langsigtig (3–5 år)       | Regionalt samarbeid og innovasjon | Utvikle digitale løsninger, universell skilting, samarbeid mellom aktører.       | Region kjent som prioritetsområde for inkluderende reiseliv. |

## 5 Oppsummering og konklusjon

### 5.1. Fra innsikt til handling: hva bekrefter denne konferansen?

Konferansen *En hjertevarm reise* og det tilhørende gruppearbeidet bekrefter og utdyper et mønster som har kommet tydelig fram i de tre foregående prosjektene: barrierene i reiselivet er sammensatte og oppstår i alle ledd av kundereisen—fra informasjonsinnhenting og planlegging, via opphold og aktiviteter, til evaluering og læring i etterkant. Samtidig viser både deltakelse og diskusjoner at viljen til forbedring er høy hos reiselivsaktører, offentlige myndigheter og frivillige organisasjoner. Dette samsvarer med funnene i *Se meg – hør meg*, som dokumenterte både et ønske om å lære blant ansatte og en utbredt usikkerhet knyttet til usynlige funksjonsnedsettelse og hvordan man kommuniserer godt i møte med ulike behov<sup>1</sup>. Det resonnerer også med *Bærekraftig og inkluderende reiseliv*, der bedriftene rapporterte enkelttiltak, men få helhetlige, systematiske grep<sup>2</sup>. Konferansen bidro med et tydelig praksisgrep: å oversette innsikt til prioriterte tiltak langs en tidsakse («i morgen», «neste år», «om fem år»), og dermed styrke overgangen fra kartlegging til implementering.

### 5.2. Informasjon som nøkkel til likeverdige valg

Et hovedfunn er at *ærlig, komplett og tilgjengelig* informasjon er en forutsetning for likeverdige reisvalg—dette gjelder både innholdet (hva som faktisk finnes av tilrettelegging) og formen (hvordan informasjonen presenteres). Dette bygger direkte på anbefalingene fra *Bærekraftig og inkluderende reiseliv*, hvor manglende synlighet og fragmentert informasjon påvirket både planlegging og tillit<sup>2</sup>. I lys av kravene til universell utforming av IKT i Norge blir WCAG 2.1 nivå AA en praktisk norm for kvalitetssikring av digitale flater<sup>5</sup>. Tiltakene deltakerne prioriterte—fra enkel «tilgjengelighetsseksjon» og navngitt kontaktperson (kort sikt) til systematisk WCAG-oppgadering og tekstede videoer (mellomsikt) og interaktive kart/360°-visninger med tilgjengelighetsfiltrering (langsikt)—gir en trinnvis ramme som kan implementeres av små og store aktører. Samlet sett reduserer dette risikoen for «overraskelser» ved ankomst og øker forutsigbarheten for reisende med ulike behov, slik *Se meg – hør meg* dokumenterte som særlig viktig for trygghet og trivsel<sup>1</sup>.

### 6 5.3. Kompetanse og kultur: vertskap for alle

Teknisk tilrettelegging alene er ikke tilstrekkelig. Deltakerne etterlyste en varig satsing på *kompetanse, holdninger og språk*—elementer som *Se meg – hør meg* identifiserte som kritiske for å motvirke uønskede og ubevisste ekskluderingspraksiser<sup>1</sup>. Forslaget om et standardisert opplæringsløp—med konkrete caser, videodemonstrasjoner, rollespill og oppfølging i driften—trekker linjer til tidligere anbefalinger om praksisnær læring og jevnlig repetisjon. Det ble også fremhevet at opplæringen må adressere både synlige og usynlige funksjonsnedsettelse og inkludere grunnleggende IKT-forståelse om universell utforming. Kombinasjonen av *Solsikkeprogrammet* som mental modell for usynlige behov og WCAG som kvalitetsramme for digitale flater kan gjøre opplæringen helhetlig og anvendbar. Her er potensialet for regionale «train-the-trainer»-opplegg stort, slik at kapasitet og eierskap bygges hos destinasjonsselskaper og nettverk.

### 5.4. Evaluering som læringsmotor

Konferansen tydeliggjorde at systematikk i *innhenting, analyse og deling* av tilbakemeldinger er mangelfull i mange virksomheter. *Se meg – hør meg* viste at opplevelsen av å bli hørt påvirker både trygghet og tillit hos reisende<sup>1</sup>. Deltakernes forslag spenner fra et enkelt, universelt utformet skjema (kort sikt) til strukturert gjennomgang av tilbakemeldinger på tvers av aktører (mellomsikt) og etablering av en regional *inkluderingslab* for å samle erfaringer og utvikle beste praksis (langsikt). Metodikken «mystery guest» kan fungere som lavterskel kvalitetsrevisjon av hele kundereise, og sikre at ikke nye barrierer bygges inn i selve evalueringssystemene.

## 5.5. Standardisering og samhandling: fra enkelttiltak til økosystem

Et gjennomgående tema i diskusjonene er behovet for *felles språk, symboler og minimumsstandarder*, både for informasjonsinnhold (hva som beskrives, med presisjonsnivå) og for presentasjon (hvordan det formidles). *Kundereisen for alle* viste at personas og kundereiser er effektive verktøy for å gjøre behov konkrete og kommunikasjonen presis<sup>3</sup>. Ved å koble denne metodikken til en regional verktøykasse—med maler for tilgjengelighetsbeskrivelser, symbolbruk, WCAG-sjekklistor, opplæringsmoduler og eksempler på gode praksiser—kan enkeltbedrifter raskere komme i gang og samtidig bidra til konsistens på destinasjonsnivå. Slike felleskomponenter er dessuten en forutsetning for skalering av gode løsninger på tvers av aktører, noe *Bærekraftig og inkluderende reiseliv* etterlyste for å gjøre tiltakene mer kostnadseffektive og robuste<sup>2</sup>.

## 5.6. Bærekraft, konkurransekraft og sosial verdi

Diskusjonene bekreftet at sammenhengen mellom universell utforming, sosial bærekraft og markedsmessige gevinster ofte undervurderes i den operative hverdagen. *Bærekraftig og inkluderende reiseliv* dokumenterte at bedre synlighet av tilrettelegging kan påvirke reisevalg og dermed etterspørsel i segmenter som omfatter inntil en femtedel av befolkningen—i tillegg til følgepersoner, familie og venner<sup>2</sup>. Tiltakene som er skissert i denne rapporten kan derfor øke tilgjengelighet, redusere risiko for misnøye/klager og styrker destinasjonens profil som trygg og inkluderende. Slikt omdømme bygges over tid gjennom konsistent praksis, noe en regional *inkluderingslab* og felles standarder kan forsterke.

## 5.7. Veien videre

Den mest kritiske overgangen nå er fra kunnskap til praksis—med tydelig ansvarsdeling, milepæler og måleindikatorer. Konferansens tredelte tidshorisont gir en praktisk implementeringsramme som bør forankres i virksomhetsplaner og budsjettprosesser:

- **Kortsiktig (0–6 mnd):** Synliggjøringsgrep på nett og fysisk (tilgjengelighetsseksjon, navngitt kontakt, tydelig skilting), og etablering av enkle, universelt utformede tilbakemeldingskanaler.
- **Mellomsiktig (1–2 år):** Systematisk WCAG-oppgradering, standardisert opplæring (inkl. usynlige funksjonsnedsettelse), brukertester og deling av tilbakemeldingsdata i regionale fora.
- **Langsiktig (3–5 år):** Felles, universelt skiltssystem, interaktive og personaliserte informasjonsløsninger, og etablering av regional *inkluderingslab* for kontinuerlig læring og innovasjon.