



Transportøkonomisk institutt  
Stiftelsen Norsk senter for samferdselsforskning



# Integrering av universell utforming i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv

Status og tiltak

Iratxe Landa Mata, Anja Fleten Nielsen, Veronica Blumenthal,  
Jan Vidar Haukeland

2019/2024



Tittel:	Integrering av universell utforming i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv - Status og tiltak
Tittel engelsk:	Integrating universal design into sustainable tourism certification schemes - Status and recommendations
Forfatter:	Iratxe Landa Mata, Anja Fleten Nielsen, Veronica Blumenthal, Jan Vidar Haukeland
Dato:	04.2024
TØI-rapport:	2019/2024
Antall sider:	60
ISSN elektronisk:	2535-5104
ISBN elektronisk:	978-82-480-2137-7
Finansieringskilder:	Barne- Ungdoms- og Familiedirektorat
TØIs p.nr.:	5354 – Integrering av universell utforming i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv. Status og tiltak
Prosjektleder:	Iratxe Landa Mata
Kvalitetsansvarlig:	Silvia Johanne Olsen
Ferdigstiller:	Trude Kvalsvik
Fagfelt:	Regional utvikling og reiseliv
Emneord:	Universell utforming, standard, merkeordning, bærekraft, reiseliv

## Kort sammendrag

Rapporten oppsummerer hovedfunn fra prosjektet «Integrering av universell utforming i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv», finansiert av Barne-, ungdoms- og familie-direktoratet. I prosjektet har vi analysert et utvalg av norske og internasjonale standarder for universell utforming og merkeordninger for bærekraftig reiseliv brukt i Norge. Hovedkonklusjonen er at merkeordningene i liten grad integrerer prinsipper og kriterier om universell utforming, og at de kan ha nytte av å bygge på standarder som – til sammen – setter søkelys på et bredt utvalg av tiltak og brukergrupper. Til tross for dette, viser funnene at både standardene og merkeordningene omtaler oftest fysiske designtiltak og adresserer også i mye større grad det fysiske miljøet enn det sosiale eller organisatoriske miljøet. Videre er tiltakene primært rettet mot gjester og i liten grad mot ansatte, og behovene til mange brukergrupper omtales i veldig liten grad i både standarder og merkeordninger. I tillegg finner vi en liten konsistent bruk av definisjoner. Rapporten drøfter anbefalinger og forslag om konkrete kriterier og indikatorer som kan bidra til bedre integrering av universell utforming i merkeordninger for bærekraftig reiseliv.

## Summary

This report summarizes main findings from the project "Integrating universal design in sustainable tourism certification schemes" funded by the Norwegian Directorate for Children, Youth and Family Affairs. In the project, we have analyzed a selection of Norwegian and international standards for universal design, along with a selection of sustainable tourism certification schemes used in Norway. The main finding is that these schemes integrate universal design principles and criteria to a very limited extent, and that they can benefit from building on standards which – all together – accommodate a wide range of measures and user groups. Despite this, findings show that both standards and schemes refer often to physical design measures, as well as address the physical environment to a greater extent than the social or organizational environment. Also, measures are primarily about guests and little about employees, while the needs of various user groups are mentioned scantily in both universal design standards and sustainable tourism schemes. There is also a lack of a consistent use of definitions. The report discusses recommendations and proposes a set of criteria and indicators for better integration of universal design in schemes for sustainable tourism.

Transportøkonomisk institutt (TØI) har opphavsrett til hele rapporten og dens enkelte deler. Innholdet kan brukes som underlagsmateriale. Når rapporten siteres eller omtales, skal TØI oppgis som kilde med navn og rapportnummer. Rapporten kan ikke endres. Ved eventuell annen bruk må forhåndssamtykke fra TØI innhentes. For øvrig gjelder [Åndsverklovens](#) bestemmelser.



# Forord

Formålet med dette prosjektet har vært å undersøke om og hvordan bærekraftstandarder og merkeordninger knyttet til reiseliv integrerer prinsipper og tiltak foreslått i standarder for universell utforming. Basert på denne analysen kommer vi med både generelle og konkrete forslag for bedre integrering av universell utforming i eksisterende bærekraftstandarder og merkeordninger brukt av reiselivsbedrifter og reisemål i Norge. Med dette håper vi at kunnskapen produsert gjennom prosjektet bidrar til at universell utforming i større grad vektlegges og brukes i reiselivsbransjens bærekraftarbeid.

Prosjektet er finansiert Barne- ungdoms og familiedirektoratet (Bufdir).

Prosjektet er gjennomført av Iratxe Landa-Mata, Anja Fleten Nielsen, Veronica Blumenthal og Jan Vidar Haukeland. Disse står også for skriving av denne rapporten. Landa-Mata og Nielsen står for gjennomgang og analyse av standarder, mens Blumenthal og Haukeland står for gjennomgang og analyse av merkeordninger. Alle har bidratt til drøfting av anbefalinger. Administrasjonskonsulent Trude Kvalsvik har stått for redigeringen av rapporten, og forskningsleder Tanu Priya Uteng har kvalitetssikret innholdet.

Vi ønsker å rette en ekstra takk til Standard Norge ved Harald L. Hesselroth og Bente Rusten for å ha gitt oss adgang til standarder analysert i denne rapporten og dermed bidratt til å muliggjøre dette arbeidet. Videre takker vi Joakim Berntson Aase og Rune Fenne ved Barne- ungdoms og familiedirektoratet for god administrativ oppfølging av prosjektet.

Oslo, april 2024  
Transportøkonomisk institutt

Bjørne Grimsrud  
Administrerende direktør

Silvia J. Olsen  
Avdelingsleder



# Innhold

## Sammendrag

### Summary

<b>1</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>1</b>
1.1	Bakgrunn og formål.....	1
1.2	Rapportstruktur .....	3
1.3	Ordforklaring.....	3
<b>2</b>	<b>Kunnskapsgrunnlag</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Metode</b> .....	<b>10</b>
3.1	Utvalg av dokumenter .....	10
3.2	Tematisk analyse av standarder for universell utforming .....	13
3.3	Tematisk analyse av merkeordninger for bærekraftig reiseliv .....	14
3.4	Styrker og begrensinger ved valgt metode.....	15
<b>4</b>	<b>Resultater</b> .....	<b>16</b>
4.1	Kartlegging av standarder for universell utforming tilknyttet reiselivsbransjen .....	16
4.2	Analyse av bærekraftstandarder og merkeordninger for bærekraftig reiseliv .....	33
4.3	Status på integrering av UU i merkeordninger for bærekraftig reiseliv .....	41
<b>5</b>	<b>Anbefalinger for integrering av UU i merkeordninger for bærekraftig reiseliv</b> .....	<b>43</b>
5.1	Generelle anbefalinger .....	43
5.2	Forslag til konkrete kriterier og indikatorer.....	44
<b>6</b>	<b>Oppsummering</b> .....	<b>47</b>
6.1	Videre forskning.....	49
	<b>Referanser</b> .....	<b>51</b>
	<b>Vedlegg</b> .....	<b>54</b>
Vedlegg 1.	Liste av standarder for universell utforming .....	54
Vedlegg 2.	Liste av analyserte bærekraftstandarder og merkeordninger for bærekraftig reiseliv....	56
Vedlegg 3.	Kodebok for analyse av standarder og merkeordninger .....	57

# Integrering av universell utforming i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv

## Status og tiltak

TØI rapport 2019/2024 • Forfattere: Iratxe Landa Mata, Anja Fleten Nielsen, Veronica Blumenthal, Jan Vidar Haukeland • Oslo 2024 • 60 sider

Denne studiens hovedfunn er at bærekraftstandardene og merkeordningene for bærekraftig reiseliv som hovedsakelig brukes av reiselivsbedrifter og destinasjoner i Norge, i liten grad innlemmer prinsipper og kriterier fra standarder om universell utforming (UU).

I likhet med funn fra studier om universell utforming i transportsektoren, finner også vi at tiltakene for universell utforming beskrevet i reiselivstilknyttede standarder (UU-standardene) primært er rettet mot det fysiske miljøet heller enn mot det organisatoriske eller sosiale miljøet, og at personer med nedsatt bevegelsesevne, syn og hørsel prioriteres noe mer enn andre brukergrupper. En tydelig svakhet i både de reiselivstilknyttede UU-standardene og merkeordningene for bærekraftig reiseliv er at begge har altfor lite fokus på de ansatte.

Vi finner likevel flere lyspunkter i analysen av reiselivstilknyttede standarder for universell utforming, når det gjelder bredden av tiltak og brukergruppene som dekkes. Selv om fysiske designtiltak får noe større oppmerksomhet, finnes det flere referanser til informasjons-, interaksjons- og sensoriske tiltak, samtidig som vi ser at personer med luftveisproblematikk og kognitive funksjonsnedsettelse er referert til relativt hyppig, sammenlignet med det man har sett i tidligere forskning. Analysen bidro også til å identifisere flere nye bruker- og tiltaks-kategorier enn de vi drøftet med utgangspunkt i tidligere forskning.

Vår konklusjon er at de analyserte merkeordningene kan ha nytte av å integrere en større bredde av brukergrupper og tiltak som beskrives i diverse reiselivstilknyttede UU-standarder. Med utgangspunkt i dette presenterer vi noen generelle anbefalinger for å bedre integrering av universell utforming i merkeordninger for bærekraftig reiseliv. Videre foreslår vi 66 konkrete indikatorer fordelt på 16 kriterier som omfatter et bredt spekter av tiltakstyper, tar hensyn til ulike typer behov og adresserer både det fysiske, sosiale og organisatoriske miljøet.

I denne studien har vi undersøkt om og hvordan bærekraftstandarder og -merkeordninger som brukes av destinasjoner og reiselivsbedrifter i Norge integrerer prinsipper og tiltak foreslått i norske og internasjonale standarder for universell utforming. Analysen forholder seg kun til standarder om universell utforming utgitt av Standard Norge (SN) eller Internasjonal Standard Organisasjon (ISO) og til bærekraftmerkeordninger brukt av reiselivsbedrifter og destinasjoner i Norge. Videre hadde prosjektet et mål om å presentere konkrete forslag til kriterier og



indikatorer som kan integreres i eksisterende merkeordninger for bærekraftig reiseliv, for å bidra til at universell utforming i større grad vektlegges i reiselivet.

For å nå målene har vi forsøkt å svare på følgende spørsmål:

- Hvilke prinsipper og tiltak er anbefalt i eksisterende standarder for universell utforming? Er disse rettet mot bestemte brukergrupper? I så fall, hvilke? Hva fokuserer tiltakene på?
- I hvilken grad er disse prinsippene og tiltakene integrert i bærekraftstandarter og merkeordninger brukt av norske reiselivsaktører?
- Hvilke kriterier og indikatorer knyttet til universell utforming er viktig å ta med i bærekraftstandarter og merkeordninger for reiselivet?

Med utgangspunkt i forskning på universell utforming i transportsektoren og koblinger mellom bærekraft og universell utforming drøfter vi fire hypoteser:

- Hypotese 1: Det er i hovedsak det fysiske miljøet som er dekket i standardene
- Hypotese 2: Det er i hovedsak fysisk design som er omfattet av standardene
- Hypotese 3: Det er i hovedsak personer med nedsatt mobilitet, syn eller hørsel samt barn og personer med barnevogn som omtales i standardene
- Hypotese 4: Merkeordninger for bærekraftig reiseliv inkluderer kriterier og indikatorer tilknyttet universell utforming

Funn fra analysen av standarder for universell utforming underbygger våre tre første hypoteser, mens analysen av merkeordningene for bærekraftig reiseliv avkrefter vår fjerde hypotese: de mest brukte merkeordningene for bærekraftig reiseliv som brukes av reiselivsbedrifter og destinasjoner i Norge, innlemmer i liten grad prinsipper og kriterier om universell utforming. Dette er overraskende ettersom universell utforming anses som et vesentlig element i utvikling av et sosialt bærekraftig reiseliv, samtidig som det også kan ha økonomiske og miljømessige konsekvenser.

### **Funn i tråd med tidligere forskning**

Som vi forventet, er personer med nedsatt bevegelighet, syn og hørsel de brukergruppene som er hyppigst omtalt i de analyserte UU-standardene (figur S1). Barn og foreldre med barn er også hyppige omtalte brukergrupper – noe som også var i tråd med det vi forventet.

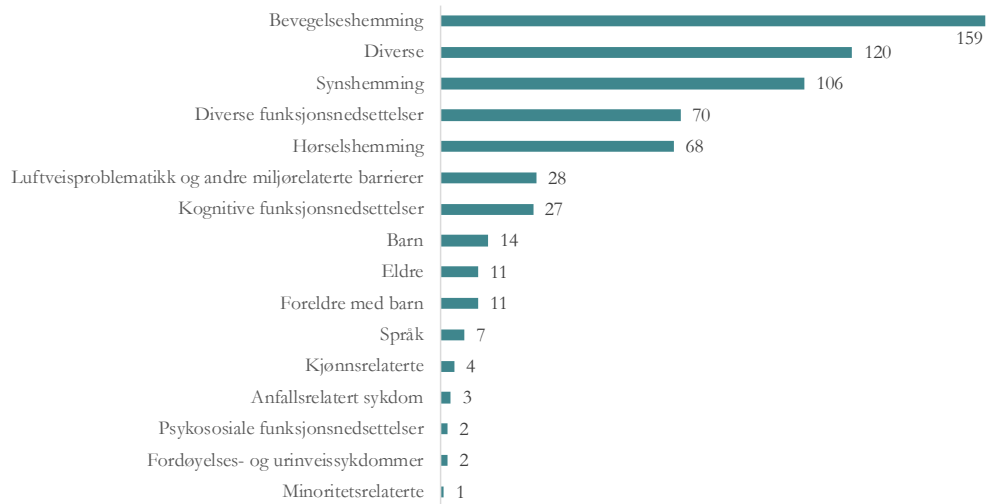
At fysiske designtiltak er de mest omtalte tiltakene i de reiselivstilknyttede UU-standardene, er heller ikke overraskende med tanke på tidligere funn fra forskning på universell utforming i transportsektoren (figur S2). Fysiske designtiltak dominerer på tvers av brukergruppene, med unntak for hørselshemmede. Deres behov adresseres primært gjennom informasjonstiltak, som ofte også er omtalt i tilknytning til personer med synshemminger.

Selv om over halvparten av reiselivstilknyttede UU-standardene som ble analysert omtaler både det fysiske, sosiale og det organisatoriske miljøet, er det det fysiske miljøet som adresseres hyppigst (figur S3). Dette er i tråd med funn fra studier av universell utforming i transportsektoren.

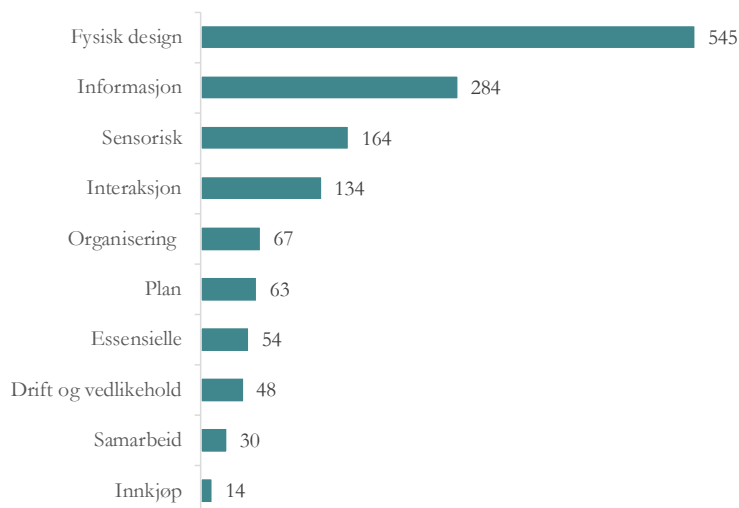
### **Lite fokus på enkelte brukergrupper og tiltak**

Til sammen dekket standardene som ble analysert i prosjektet en bred variasjon av brukergrupper og tiltak. Likevel ser vi at det er flere brukergrupper (figur S1) og tiltak (figur S2) som får oppsiktsvekkende lite oppmerksomhet. Brukergrupper med kjønns- og minoritetsrelaterte behov, anfallsrelaterte sykdommer og fordøyelse- og urinveissykdommer omtales sjelden. Vi ser også at kognitive funksjonsnedsettelse er definert i mange av standardene, og likevel nevnes det ikke mange tiltak rettet mot denne brukergruppen. Behov relatert til språk og eldre

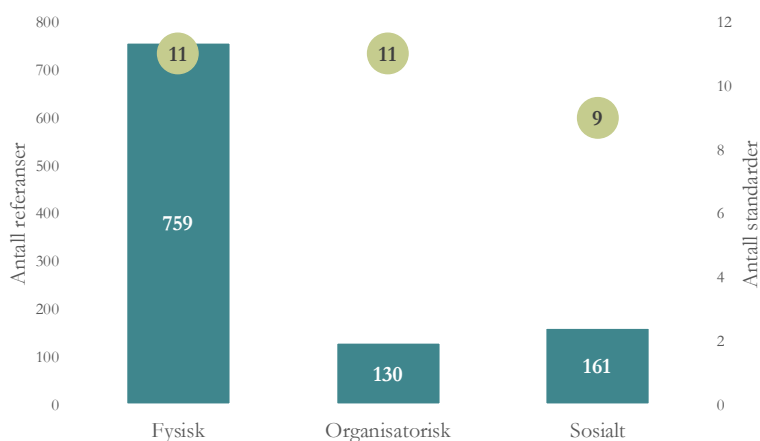
brukere er også forholdsvis lite omtalt med tanke på reiselivets internasjonale karakter og en stadig aldrende befolkning.



Figur S1: Antall referanser som omtaler hver brukergruppe i standarder.

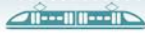


Figur S2: Antall referanser som omtaler hver type tiltak i standarder.



Figur S3: Miljøer som adresseres i analyserte standarder.





Et sentralt funn fra våre analyser er at ansatte er lite omtalt i standarder for universell utforming og merkeordninger for bærekraftig reiseliv. Dette til tross for at universell utformede arbeidsplasser er et viktig element i utviklingen av et sosialt bærekraftig reiseliv.

Videre ser vi at det er veldig lite fokus på innkjøpstiltak, samarbeidstiltak og drift- og vedlikeholdstiltak. Heller ikke essensielle tiltak knyttet til grunnleggende menneskelige behov er omtalt i særlig grad. Nedprioritering av innkjøps- og samarbeidstiltak sammen med det større fokuset på fysisk design-, informasjons- og sensoriske tiltak, som ofte adresserer det fysiske miljøet, bidrar til lite fokus på det organisatoriske miljøet. Referanser til det sosiale miljøet er også beskjedne, ettersom dette miljøet primært adresseres gjennom interaksjonstiltak. Lite fokus på begge disse miljøene er uheldig i en reiselivssammenheng der opplevelser bygger på menneskelig interaksjoner og krever samarbeid mellom reiselivsaktører.

### Lyspunkter fra analysen

Til tross for svakheter ved både UU-standardene og merkeordningene som ble analysert, finner vi også flere lyspunkter. At personer med luftveisproblematikk er referert til relativt mye, sammenlignet med det som er funnet i tidligere studier er meget positivt. Det samme kan sies å gjelde for personer med kognitive funksjonsnedsettelse – selv om disse er noe oftere omtalt i tidligere forskning. Vi ser også at flere reiselivstilknyttede UU-standarder omtaler «diverse» brukere, som er den mest inkluderende kategorien slik vi har definert det. Det er også positivt at merkeordningene for bærekraftig reiseliv omtaler anfallsrelatert sykdom – ikke minst med tanke på at disse ikke er godt dekket i verken gjeldende lovverk eller tidligere forskning.

Det er også positivt at informasjons- og interaksjonstiltak er omtalt i nesten alle de analyserte UU-standardene, og at sensoriske tiltak også er hyppig omtalt. Sistnevnte opptrer ofte i tilknytning til brukergrupper med syns- og hørselshemninger. Videre ser vi at selv om de ikke er blant de hyppigste omtalte tiltakene målt i antall referanser, omtaler flere av standardene også plan- og organiseringstiltak – noe som er spesielt viktig i reiselivssammenheng, der flere ulike tjenester knyttes sammen for å skape helhetlige opplevelser.

### Anbefalinger

Vår analyse viser at merkeordninger for bærekraftig reiseliv kan ha nytte av å integrere en større bredde av brukergruppene og tiltakene som omtales i reiselivstilknyttede UU-standarder. På bakgrunn av dette foreslår vi 66 indikatorer fordelt på 16 kriterier som potensielt kan integreres i merkeordninger for bærekraftig reiseliv for å bedre inkludere universell utforming i ordningene. Forslagene omfatter mange ulike tiltakstyper, tar hensyn til ulike typer behov og adresserer både det fysiske, sosiale og organisatoriske miljøet. Med utgangspunkt i analysen presenterer vi også noen generelle anbefalinger for bedre integrering av universell utforming i merkeordningene for bærekraftig reiseliv:

- Definisjonen av universell utforming bør være inkluderende
- Alle gjester og ansatte bør inkluderes i arbeidet med universal utforming
- Husk at alle kan dra nytte av at flere tiltakstyper (utover fysiske designtiltak) implementeres
- Fremme brukerinvolvering og samarbeid med tjenesteleverandører
- Universell utforming krever planlegging og bør derfor være et nøkkelaspekt i strategien til destinasjoner og bedrifter
- Universell utforming trenger en helhetlig tilnærming og bør være en del av hele reiselivets tjenestekjede
- Det er viktig å sørge for å tilfredsstille informasjonsbehovene både før og under reisen



# Integrating universal design into sustainable tourism certification schemes

## Status and recommendations

TØI Report 2019/2024 • Authors: Iratxe Landa Mata, Anja Fleten Nielsen, Veronica Blumenthal, Jan Vidar Haukeland  
• Oslo 2024 • 60 pages


This study's main finding is that the schemes for sustainable tourism incorporate principles and criteria from standards on universal design (UU) to a limited extent. These schemes are mainly used by tourism companies and destinations in Norway, suggesting a possible gap in the application of universal design.

Similar to findings from studies on universal design in the transport sector, we also find that measures for universal design described in tourism-related UU-standards are primarily aimed at the physical environment rather than the organizational or social environment, and that people with reduced mobility, vision and hearing received more attention than other user groups. Moreover, a clear weakness is that both tourism related UU-standards and the schemes for sustainable tourism have far too little focus on the employees.

Nevertheless, we find several inklings in the analysis of tourism-related UU-standards regarding the breadth of measures and user groups covered. Although physical design measures gain a greater focus, there are several references to information, interaction and sensory measures. Moreover, we also observe that people with respiratory problems and cognitive impairments are referred to relatively frequently, compared to what has been done in previous research. Through the analysis, we were also able to identify new user groups and measure categories, adding to those identified and discussed based on previous research.

Our conclusion is that the analyzed schemes for sustainable tourism can benefit from integrating a wider range of user groups and measures described in various tourism related UU-standards. Based on this, we propose general recommendations to improve the integration of universal design into branding schemes for sustainable tourism, along with a set of 66 specific indicators across 16 criteria that encompass a wide range of types of measures. Collectively, these recommendations and indicators take into account different types of needs and address the configuration of the physical, social and organizational environment.

In this study, we have investigated whether and how schemes for sustainable tourism used by destinations and tourism companies in Norway integrate principles and measures proposed in Norwegian and international tourism-related standards for universal design. The analysis only relates to standards on universal design published by Standard Norway (SN) or the International Standard Organization (ISO) and sustainability label schemes used by tourism



companies and destinations in Norway. A further aim of the project has been to propose criteria and indicators that can be integrated into existing schemes for sustainable tourism, in order to contribute to place a greater emphasis on universal in tourism.

To achieve the goals, we have attempted to answer the following questions:

- Which principles and measures are recommended in existing standards for universal design? Are these aimed at specific user groups? If so, which ones? What do the measures focus on?
- To what extent are these principles and measures integrated into schemes for sustainable tourism used by the Norwegian tourism actors?
- Which criteria and indicators related to universal design are important to include in schemes for sustainable tourism?

Based on research on universal design from the transport sector and links between sustainability and universal design, we forwarded four hypotheses:

- Hypothesis 1: It is mainly the physical environment that is covered in the standards
- Hypothesis 2: It is mainly physical design that is covered by the standards
- Hypothesis 3: It is mainly people with reduced mobility, vision or hearing as well as children and people with prams who are mentioned in the standards
- Hypothesis 4: Schemes for sustainable tourism include criteria and indicators associated with universal design

Findings from the analysis of tourism related UU-standards support our first three hypotheses, while we found no support for our fourth hypothesis based on the analysis of the schemes for sustainable tourism: the most used schemes for sustainable tourism used by tourism business and destinations in Norway incorporate principles and criteria of universal design to a very little extent. This is surprising as universal design is considered an essential element for social sustainability, as well as has economic and environmental consequences.

### **Finding|s in line with previous research**

As expected, people with reduced mobility, vision and hearing are the user groups most frequently mentioned in the analyzed tourism related UU-standards (figure S1). Children and parents with prams are also frequently mentioned user groups. This is also in line with what we expected.

In view of previous findings from research on universal design in the transport sector, it is not surprising that physical design measures are the most discussed measures in tourism related UU-standards (figure S2). Physical design measures dominate across the user groups, with the exception of persons with hearing impairments, whose needs are primarily addressed through information measures. This type of measures is also often mentioned in connection with persons with visual impairments.

Although over half of the tourism related UU-standards that were analyzed mention both the physical, social and organizational environment, it is the physical environment that is addressed most frequently (figure S3). Again, this is in line with findings from studies on universal design in the transport sector.

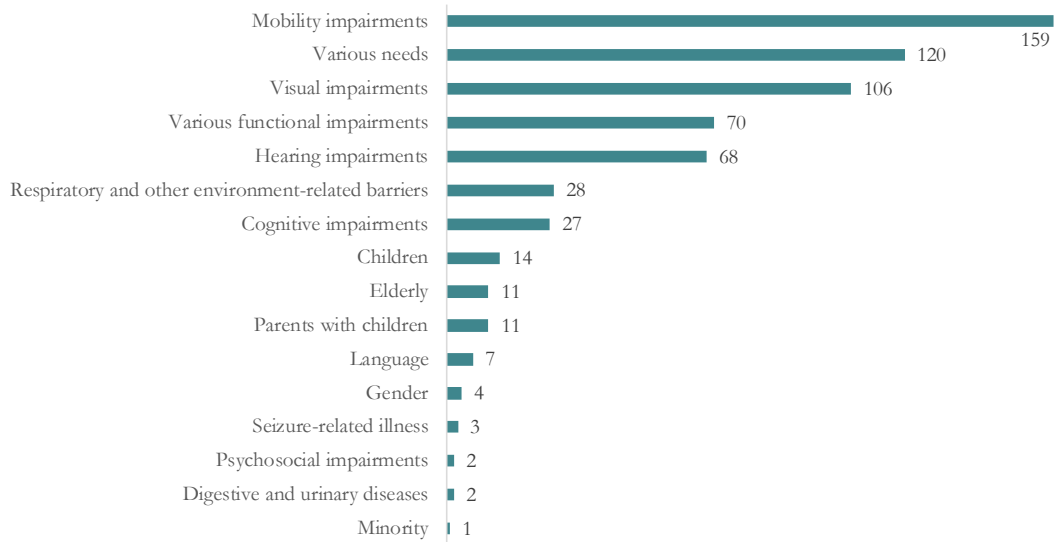


Figure S1: Number of references on each user group in standards.

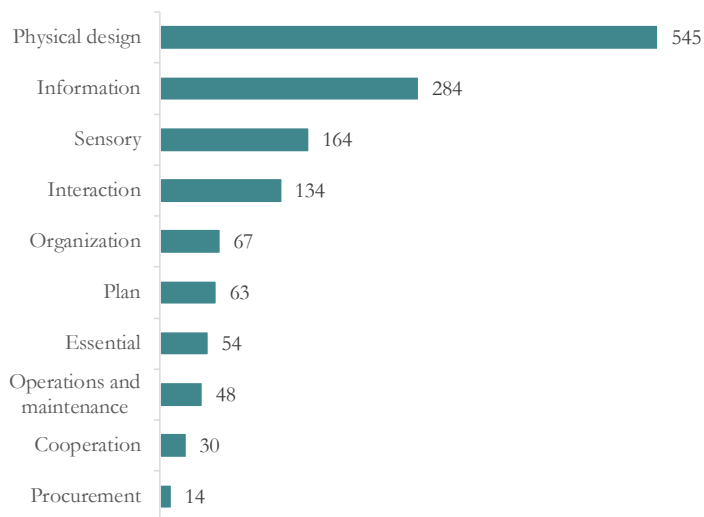


Figure S2: Number of references on each type of measure in standards.

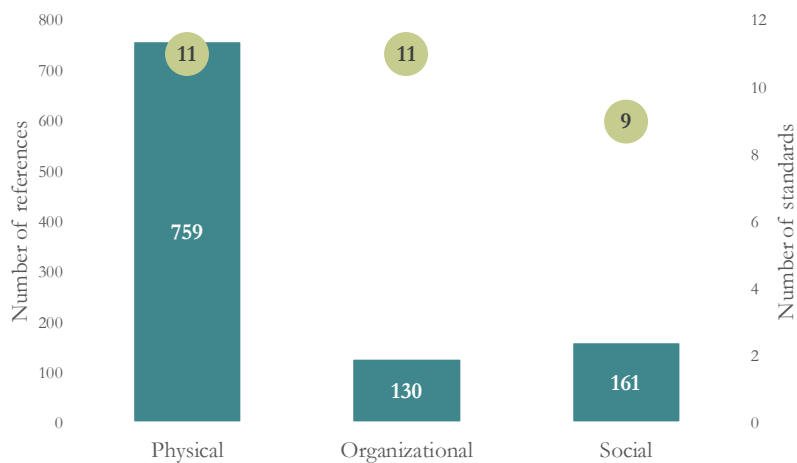
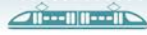


Figure S3: Environments addressed in analyzed standards.



### **Little focus on certain user groups and measures**

Altogether, the standards that were analyzed in the project covered a wide variety of user groups and measure types. Nevertheless, we see that there are several user groups and initiatives that receive surprisingly little attention. User groups with gender and minority-related needs, seizure-related diseases and digestive and urinary tract diseases are very rarely mentioned. We also see that cognitive impairments are defined in many of the standards, while measures aimed at this user group are not as frequent as references to other user groups. The needs related to language and of the elderly are also relatively little discussed, considering the international nature of tourism and an ever-aging population.

A key finding from our analyses is references to employees are rare in both tourism related UU-standards and schemes for sustainable tourism. This despite the fact that universally designed workplaces are an important element in the development of a sustainable tourism industry, particularly from a social perspective.

Furthermore, we see that there is very little focus on measures related to procurement, collaboration and operation and maintenance. Essential measures linked to basic human needs are also not discussed to a large extent. Lack of focus on procurement and collaboration measures together with the greater focus on physical design, information and sensory measures that often address the physical environment contribute to the little focus on the organizational environment. References to the social environment are also modest, as this environment is addressed primarily by interaction measures. The little focus on both environments is unfortunate in a tourism context, in which experiences are based on human interactions and require collaboration between tourism actors.


### **Positive trends**

Despite weaknesses, we also find several bright spots thorough the analysis of both tourism related UU-standards and schemes for sustainable tourism. The fact that people with respiratory problems are referred to relatively often, compared to what has been found in previous studies, is very positive. The same applies to people with cognitive impairments – although these are mentioned somewhat more often in previous research. We also see that several tourism related UU-standards refer to "diverse" users, which is the most inclusive category, as we have defined it. It is also positive that the schemes for sustainable tourism refer to seizure-related illness – not least considering that these are not well covered in either current legislation or previous research.

Moreover, it is also positive that information and interaction measures are mentioned in almost all of the analyzed UU-standards, and that sensory measures are also frequently mentioned. The latter often appear in connection with user groups with visual and hearing impairments. Furthermore, although they are not among the most frequently mentioned measure types in terms of number of references across standards, we observe that several of the standards also mention planning and organizational measures – which are particularly important in the context of tourism, where the several different services are linked together to form comprehensive experiences.

### **Recommendations**

Our analysis shows that schemes for sustainable tourism can benefit from integrating a wider range of user groups and measures referred to in relevant tourism related UU-standards. Based on this, we propose 62 indicators across 16 criteria that can potentially be integrated into schemes for sustainable tourism in order to improve inclusion of universal design in their criteria and indicators. Our proposed set includes many different types of measures, taking into account different types of needs and address the physical, social and organizational



environments. Additionally, we have drafted the following recommendations for better integration of universal design in schemes for sustainable tourism:

- The definition of universal design should be inclusive
- All categories of guests and employees should be included when working with universal design
- Remember that everyone can benefit from implementation of varied types of measures (in addition to physical design measures)
- Facilitate user involvement and collaboration with suppliers
- Universal design requires planning and therefore it should be an integral aspect in the strategy of destinations and businesses
- Universal Design needs a holistic approach and should be made part of the entire tourism service chain
- It is important to ensure that information needs are met both before and during the trip





# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn og formål

I sin handlingsplan om universell utforming (UU), er regjeringen tydelig på at universell utforming er et vesentlig element i å skape et bærekraftig samfunn som i dag ikke er fullt utnyttet (KD, 2022). Det uutnyttede potensialet tilknyttet UU finner man i en rekke ulike sektorer, produkter og tjenester, og handlingsplanen peker ut flere områder som skal prioriteres framover. Denne rapporten fokuserer på reiseliv – en samfunnsaktivitet og næring som ikke omtales eksplisitt i handlingsplanen, men som har tydelig koblinger mot flere satsingsområder, deriblant transport, bygninger, friluftsliv-, tur- og verneområder.

Universell utforming har hatt en beskjeden rolle i reiselivspolitikken så langt. Verken meldingen til Stortinget fra Nærings- og fiskeridepartementet *Opplev Norge – unikt og eventyrlig* (NFD, 2017) eller den offentlige utredningen levert til samme departement i 2023 – *Leve og Opplev* (NOU, 2023) omtaler UU. Det omtales dog kort i både Innovasjon Norges visjon for videre utvikling av reiselivet (IN, 2021) og i veikartet for reiselivsnæringen presentert av regjeringen (NFD, 2024). Sistnevnte anser at universell utforming er instrumentelt viktig i å skape en konkurransedyktig seniormarkedet (NFD, 2024, s. 21).

**Reiselivet har mye å tjene på å jobbe med UU, spesielt om det skal være bærekraftig.** UU er sentralt for å følge opp tre av ti prinsipper som er førende for Innovasjon Norges arbeid på reiselivsutvikling (NFD, 2014, s. 29-30 – egen framheving):

*5. Lokal livskvalitet og sosiale verdier: Bevare og styrke livskvaliteten i lokalsamfunnet, inkludert sosiale strukturer, tilgang til ressurser, fasiliteter og fellesgoder for alle, samt unngå enhver form for sosial degradering og utnytting*

*7. Jobbkvalitet for reiselivsansatte: Styrke kvaliteten på reiselivsjobber (direkte og indirekte), inkludert lønnsnivå og arbeidsforhold uten diskriminering ut fra kjønn, rase, funksjonshemninger eller andre faktorer.*

*8. Gjestetilfredshet, trygghet og opplevelseskvalitet: Sørge for trygge, tilfredsstillende og berikende opplevelser for alle besøkende uavhengig av kjønn, rase, funksjonshemninger eller andre faktorer.*

I bærekraftsammenheng knyttes UU ofte til den sosiale dimensjonen fordi den handler primært om å fremme inkluderingen og like muligheter for alle. Men UU kan også bidra til å skape arbeidsplasser og inntekter og dermed bidra til økonomisk bærekraft, samtidig som UU ofte krever fysiske grep som kan ha konsekvenser for natur- og kulturmiljøer. Vi finner dermed **berøringspunkter mellom UU og reiseliv på tvers av alle bærekraftsdimensjoner:**

- **Sosial:** UU fremmer inkludering av gjester i reiselivsopplevelser og av ansatte i arbeidslivet, i tillegg til at UU bedrer sikkerhet til både gjester og ansatte – spesielt i nødsituasjoner.
- **Økonomi:** UU utvider markedsmuligheter ved å tilfredsstille behov til personer som per i dag møter hindringer som stopper dem fra å reise eller delta i bestemte reiselivsopplevelser. I tillegg vil UU kunne bedre opplevelsen (og tilfredshetsnivået) til dem som allerede deltar.
- **Kultur:** UU tilgjengeliggjør kultur til alle, samtidig som fysisk tilrettelegging av kulturminner og kulturmiljøer kan skape utfordringer for bevaringen av kulturhistoriske verdier.
- **Miljø:** UU bedrer tilgang til friluftaktiviteter, noe som kan ha positive ringvirkninger for folkehelsen, men som også potensielt kan føre til tap av naturverdier.

Et av områdene som regjeringens handlingsplan om UU peker ut som viktig i arbeidet framover er standarder. **Standarder** anses som **viktige verktøy** for implementering av regelverk, og handlingsplanen

legger til rette for at Standard Norge skal fortsette sitt arbeid med å utvikle norske standarder for universell utforming (KD, 2022). Forskning på UU fra transportsektoren viser også at standardisering er viktig, for det bidrar til at man har like og gjenkjennbare løsninger (Nielsen mfl., 2022). Blant annet bidrar den til at det blir lettere å kjenne igjen hvor man skal finne informasjon og fasiliteter og hvordan man bestiller billetter (Nielsen mfl., 2022).

**Standardisering** kan være **spesielt relevant i reiselivssammenheng** da reisende ofte oppholder seg i et ukjent miljø og forbruker tjenester og produkter som går på tvers av ulike bransjer. **Likevel har vi lite kunnskap** om statusen på UU i reiselivet generelt og i hvilken grad standarder for UU er implementert i reiselivet (Stankov mfl., 2024). Enkelte studier har likevel pekt på at UU i reiselivet er utilstrekkelig og at det er behov for å jobbe med UU i formidling av informasjon (Antonsen mfl. 2023; Norsk Turistutvikling, 2017); på kulturarenaer (Rambøll, 2022) og uteområder (Bufdir, 2020; PROBA, 2022); samt med oppfølging av brukeres behov (Antonsen mfl., 2023).

Samtidig ser vi at interessen for bærekraft merkeordninger har økt i de siste årene. For eksempel har destinasjoner merket med Innovasjon Norges Merke for Bærekraftig reisemål gått fra kun fire i 2013 (Røros, Lærdal, Vega og Trysil) til 33 i 2024 (per mars), mens ytterligere 8 destinasjoner jobber med å bli merket (Visit Norway, 2024). Denne og andre merkeordninger bygger på kriterier og indikatorer som bedrifter og destinasjoner må etterkomme for å bli eller forbli merket. Med utgangspunkt i berøringspunktene mellom UU og bærekraft, er det rimelig å forvente at UU har en plass blant kriterier og indikatorer i merkeordninger for bærekraft, men vi vet i dag lite om dette. Det har dermed vært relevant å undersøke i hvilken grad reiselivsmerkeordninger tar høyde for standarder knyttet til universell utforming.

**Hovedformålet** med prosjektet har vært å skaffe kunnskap som muliggjør å fremme integrering av universell utforming i merkeordninger for bærekraftig reiseliv. Dette er gjort ved å jobbe mot to delmål: Det *første* delmålet gikk ut på å undersøke om og hvordan bærekraftstandarder og merkeordninger som brukes av destinasjoner og reiselivsbedrifter i Norge integrerer prinsipper og tiltak foreslått i norske og internasjonale standarder for universell utforming. Det *andre* delmålet har vært å komme med konkrete forslag til kriterier og indikatorer som kan integreres i eksisterende merkeordninger for bærekraftig reiseliv, for å bidra til at universell utforming i større grad vektlegges i reiselivet. For å nå målene har vi fokusert på å svare på følgende spørsmål:

- Hvilke prinsipper og tiltak er anbefalt i eksisterende standarder for universell utforming? Er disse rettet mot bestemte brukergrupper? I så fall, hvilke? Hva fokuserer tiltakene på?
- I hvilken grad er disse prinsippene og tiltakene integrert i bærekraftstandarder og merkeordninger brukt av norske reiselivsaktører?
- Hvilke kriterier og indikatorer knyttet til universell utforming er viktig å ta med i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiselivet?

I tillegg har vi drøftet mer generelle anbefalinger for bedre integrering av UU i merkeordninger for bærekraftig reiseliv. Prosjektet og denne rapporten er dermed primært rettet mot norske reiselivsaktører på bedrifts- og destinasjonsnivå. I tråd med prinsippene bak universell utforming er ikke prosjektet og anbefalingene i utgangspunktet rettet mot spesifikke brukergrupper.

Analysen forholder seg kun til standarder om universell utforming utgitt av Standard Norge (SN) eller Internasjonal Standard Organisasjon (ISO) og til bærekraftmerkeordninger brukt av reiselivsbedrifter og destinasjoner i Norge. Vi har ikke analysert andre merkeordninger og standarder for universell

utforming utgitt av andre aktører som for eksempel Scandics tilgjengelighetsstandard<sup>1</sup> eller «Tilgjengelighetsmerket» for kultur for kunst- og kulturaktører<sup>2</sup>.

## 1.2 Rapportstruktur

Rapporten er delt i seks kapitler.

I kapittel 2 (Teori) oppsummerer vi teorien og litteraturen analysen vår tar utgangspunkt i, og som primært er hentet fra transportsektoren.

I kapittel 3 (Metode) begrunner vi valg av a) standarder for universell utforming og b) bærekraftstandarder og merkeordninger for reiselivet. Videre beskriver vi tilnærmingen som vi brukte for å analysere begge typer dokumenter og diskuterer styrker og begrensinger som følger av den valgte tilnærmingen.

I kapittel 4 (Resultater) besvarer vi de to første spørsmålene for å oppnå det første delmålet. Kapitlet tar for seg først hovedfunn fra analysen av standarder for universell utforming (4.1) og bærekraftstandarder og merkeordninger fra reiselivet (4.2), for å så beskrive status om integrering av førstnevnte i sistnevnte (4.3).

I kapittel 5 (Anbefalinger) går vi inn på det andre delmålet gjennom å besvare det tredje forskningsspørsmålet. I våre anbefalinger kommer vi med både konkrete og generelle forslag om hvordan prinsipper og tiltak foreslått i standarder for universell utforming kan integreres bedre i bærekraftstandarder og merkeordninger som brukes av destinasjoner og reiselivsbedrifter i Norge.

Rapporten avsluttes med kapittel 6 (Oppsummering) der vi trekker hovedkonklusjoner, beskriver prosjektets begrensinger og drøfter relevante problemstillinger som bør undersøkes i videre forskning.

Vedleggene presenterer bakgrunnsmateriale brukt i analysen.

## 1.3 Ordforklaring

ADHD: Attention deficit hyperactivity disorder

CEN: Comité Européen de Normalisation (Den europeiske standardiseringsorganisasjon)

DPNA: Passasjer med intellektuell- eller utviklingsfunksjonshemninger som trenger assistanse

ETIS: European Tourism Indicator System

FN: De forente nasjoner

GSTC: Global Sustainable Tourism Council

IATA: International Air Transport Association

IBS: Irritabel tarmsyndrom

IN: Innovasjon Norge

ISO: International Standard Organization

NS: Norsk Standard

KOLS: Kronisk obstruktiv lungesykdom

---

<sup>1</sup> <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/accessibility/accessibility-standard>

<sup>2</sup> <https://www.tilgjengelighetsmerket.no/om-merket/>

PTSD: Posttraumatisk stresslidelse

SN: Standard Norge

TR: Technical Report

UU: Universell utforming

## 2 Kunnskapsgrunnlag

Analysen av UU-standarder tar primært utgangspunkt i forskning på lov og regelverk på universell utforming i transportsektoren (Nielsen mfl., 2022). Transport er en vesentlig tjeneste i en reiselivs-sammenheng, og dermed er denne kunnskapen et relevant utgangspunkt for en analyse av standarder for UU i reiselivet. Likevel finner vi behov for suppleringen som vi omtaler i kapittel 3.2.

### Ulike definisjoner av universell utforming og tilgjengelighet (accessibility)

Det finnes flere måter å definere universell utforming. FN sin definisjon (FN, 2023) og «Lov om likestilling og forbud mot diskriminering» (Likestillings- og diskrimineringsloven, 2017) er de som er mest relevante å ta utgangspunkt i for denne analysen.

Likestillings- og diskrimineringsloven har «å bygge ned samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer, og hindre at nye skapes» som et av sine hovedformål. Den har et eget kapittel som omhandler universell utforming (UU), der UU er definert som:

*«...utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse».*

FN har derimot en annen definisjon. Med universell UU menes:

*«utforming av produkter, omgivelser, programmer og tjenester på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpassing og spesiell utforming. Universell utforming skal ikke utelukke hjelpe-midler for bestemte grupper av mennesker med nedsatt funksjonsevne når det er behov for det». (FN-konvensjonen).*

Hovedforskjellen mellom de to definisjonene er at FN sin definisjon omtaler «alle mennesker», mens Likestillings- og diskrimineringsloven bruker begrepet «flest mulig». En annen viktig forskjell er at FNs definisjon inkluderer produkter, omgivelser, programmer og tjenester, mens Likestillings- og diskrimineringsloven kun inkluderer fysiske forhold. Definisjonen i Likestillings- og diskrimineringsloven rettere seg også i noe større grad mot funksjonsnedsettelse enn det FNs definisjon gjør.

I 1997 utviklet 'Centre of Universal Design' ved 'North Carolina State University' syv prinsipper for universell utforming. Prinsippene omhandler hovedsakelig fysiske omgivelser i tillegg til informasjon. Senteret har også utviklet en egen definisjon av UU som minner om FN-definisjonen, men som ikke inkluderer «programmer og tjenester».

I tillegg til universell utforming blir også begrepet tilgjengelighet (accessibility) brukt. I motsetning til UU handler tilgjengelighet i større grad om at det lages særløsninger som gjør at spesifikke grupper kan få tilgang til bygg og områder (Wågø mfl., 2006). Et klassisk eksempel som illustrerer forskjellene mellom de to begrepene er at mens et felles trinnfritt inngangsparti til et kjøpesenter kan sies å være universelt utformet, vil en løsning med rampe ved siden av en hovedløsning med trapper falle inn under betegnelsen tilgjengelighet/tilgjengeliggjøring.

### Brukergrupper

Ut ifra definisjoner omtalt ovenfor, kommer det tydelig fram at UU ikke må begrense seg til personer med funksjonsnedsettelse, men at den rettes mot alle. Dette betyr midlertidig ikke at behov til personer med funksjonsnedsettelse ikke bør tas hensyn til. Tvert imot, UU bør jobbe mot å senke barrierer som oppleves av personer med funksjonsnedsettelse, i tillegg til å jobbe med barrierer som oppleves av andre brukergrupper som f.eks. eldre, barn eller kvinner – og dette bør gjøres helst gjen-

nom tiltak som fungerer for alle. Å ha dette brede perspektivet er særlig viktig, når vi vet at forskning om UU har fokusert på fysiske funksjonsnedsettelse, nedsatt syn og hørselsproblematikk (Grue mfl., 2015)

I analysen av standarder har vi derfor basert oss på Nielsen mfl. (2022) inndeling av brukergrupper. Tabell 2.1 gir en oversikt over disse. Aldersrelaterte barrierer deles inn i «eldre» og «barn inkludert foreldre med barn», da dette er to grupper med svært ulike behov. Å bruke denne inndelingen vil også gjøre en sammenlikning av resultater fra analysen presentert i denne rapporten med resultater fra analyser på lovverk (Nielsen mfl., 2022) enklere å gjennomføre.

Tabell 2.1: Brukergrupper.

	Brukergrupper	Beskrivelse med eksempler
1	Personer med synshemming	Ulike former for synsnedsettelse <i>Fargeblindhet, blindhet, tunnelsyn m.m.</i>
2	Personer med bevegelsehemming	Problemer med å bevege hele eller deler av kroppen pga. lammelser, smerter, utmattelse eller annen fysisk/mekanisk begrensning. <i>Lammelser, muskel-skjelett sykdommer, smertelidelser, overvekt, kortvoksthet m.m.</i>
3	Personer med hørselshemming	Ulike grader av redusert hørsel <i>Døvhets, aldersbetinget hørselsnedsettelse, tinnitus m.m.</i>
4	Personer med utviklingshemming	Redusert intellektuell, kognitiv og sosial utvikling. Noen ganger omtalt som intellektuell funksjonsnedsettelse. <i>Downs syndrom, Fragil X syndrom og Retts syndrom m.m.</i>
5	Personer med psykososiale funksjonsnedsettelse	Psykiske lidelser og adferdsrelaterte lidelser <i>Angst, depresjon, personlighetsforstyrrelser, bipolar lidelse, PTSD, ADHD, Aspergers m.m.</i>
6	Personer med kognitive funksjonsnedsettelse	Læringsvansker og hukommelsesproblematikk. <i>Afasi/dysartri (talevansker), dysleksi, demens, Alzheimers m.m.</i>
7	Personer med luftveisproblematikk og andre miljørelaterte barrierer	Reaksjoner i luftveier (m.m.) på grunn av lungeskader, forurensning eller andre miljøbelastninger <i>Astma, allergi, KOLS m.m.</i>
8	Personer med anfallsrelatert sykdom	Anfallssykdom, men også sykdommer som kan gi anfall av ulike slag <i>Epilepsi, migræne, diabetes, hjertesykdom</i>
9	Personer med fordøyelses- og urinveissykdommer	Sykdommer som påvirker tarm/blære funksjon <i>IBS, overaktiv blære, Crohns, Ulcerøs Colitt, ulike kreftformer, matallergier</i>
10a	Person med aldersrelaterte barrierer	Barn, foreldre med barn/barnevogn
10b		Eldre
11	Person med kjønnsrelaterte barrierer	Barrierer knyttet til graviditet, kjønnsrelatert redsel, seksuell orientering og kjønnsidentitet o.l.
12	Person med minoritetsrelaterte barrierer	Religiøse, språklige og kulturelle barrierer

Kilde: Nielsen mfl. (2022)

Brukergrupper i tabell 2.1 overlapper kun delvis med brukergrupper som omtales i veiledningsmateriale utgitt av Verdens turismeorganisasjon om mottakere av «tilgjengelighet turisme» som også omfatter lokalsamfunnet, reisefølge til personer med funksjonsnedsettelse og personer som bærer store gjenstander, men ikke personer som opplever minoritetsrelaterte barrierer (Verdens turismeorganisasjon, 2016).



## Tiltak for universell utforming

Fra transportsektoren vet vi at mye av fokuset på UU tradisjonelt har vært innenfor fysisk design, orientering, standardisering og informasjonstiltak (Nielsen mfl., 2022). Dette fordi det har vært et skjevt fokus på fysiske funksjonsnedsettelse, nedsatt syn og hørselsproblematikk (Grue mfl., 2015). I nyere tid har man likevel klart å belyse behov for andre typer tiltak gjennom studier av brukergrupper med andre typer behov, som personer med funksjonsnedsettelse knyttet til økt behov for toaletter (Nielsen, 2023) og personer med psykososiale funksjonsnedsettelse hvor interaksjon med personell og hvordan transportsystemene er organisert er minst like viktig som det fysiske designet (Nielsen, 2022).

Forskning på UU i ytterligere tjenester som også forbrukes i en reiselivssammenheng er tynt, men en kartlegging av implementering av UU i norske museumsarenaer viser f.eks. at man primært har jobbet med fysisk tilrettelegging og at tiltakene primært er rettet mot personer med nedsatt bevegelighet (Rambøll, 2022).

Samtidig peker studier på at personer med funksjonsnedsettelse møter andre typer barrierer, i tillegg til fysiske barrierer. De savner mer og bedre informasjon (Antonsen mfl., 2023, Norsk Turistutvikling, 2017); er misfornøyde med digitale bookingløsninger; og/eller opplever at tilbakemeldinger i liten grad følges opp (Antonsen mfl., 2023). Fra kartlegging i norske museumsarenaer vet vi også at ansatte mangler opplæring og at det er lite samarbeid med brukerorganisasjoner, lite brukermedvirkning og lite systematisk arbeid for å få inn besøkendes tilbakemeldinger om UU (Rambøll, 2022).

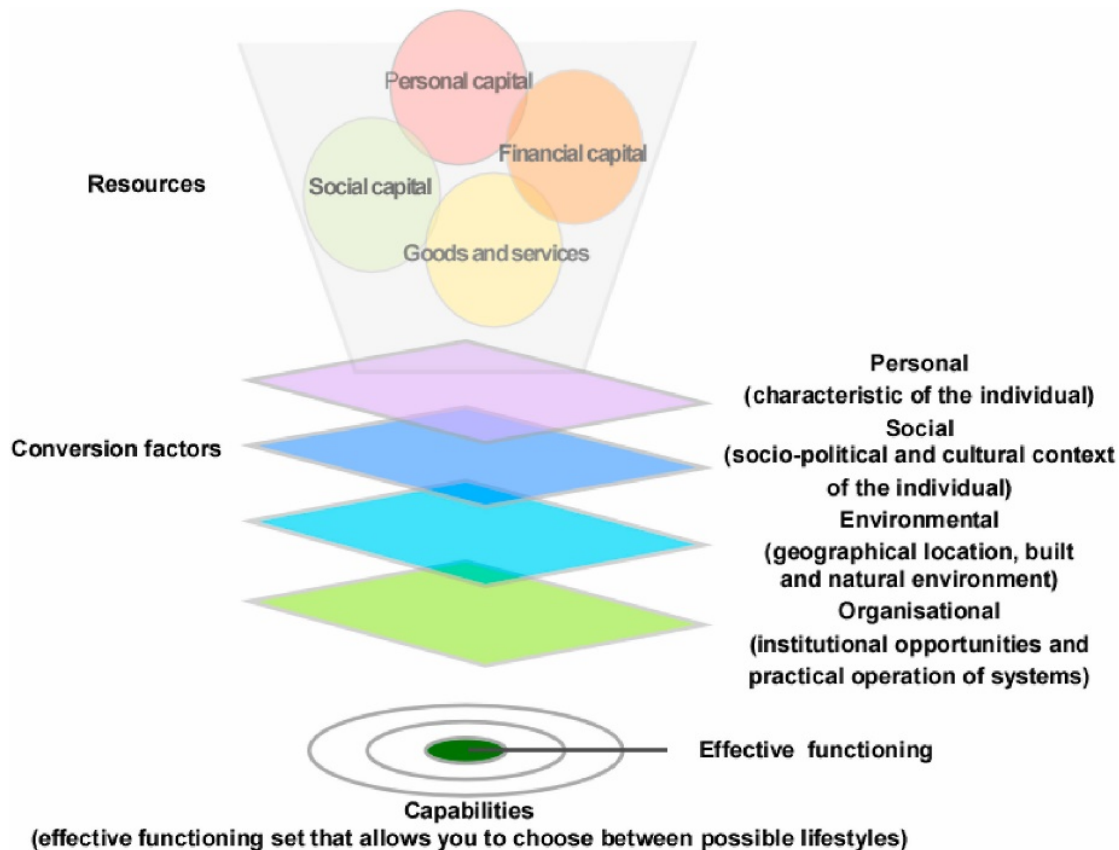
Internasjonal litteratur peker også på at personer med funksjonsnedsettelse opplever barrierer i møte med andre mennesker, ved behov for assistanse (Karl mfl., 2022; Lam mfl., 2020; Nyman mfl., 2018), i forbindelse med å bytte transportmidler (Lam mfl., 2020) eller ved håndtering av hjelpemidler (Nyman mfl., 2018). En europeisk studie blant personer med funksjonsnedsettelse, eldre og reisende med barn viser at interaksjonsbarrierer opptrer oftere enn fysiske barrierer (Europakommisjonen, 2014, s. 372-373) og utilgjengelige toaletter er den viktigste barriere på tvers av sektorer (Europakommisjonen, 2014, s. 381-386).

I utvidelsen av fokuset på tiltak for UU generelt og for UU i reiselivet spesielt er det viktig å reflektere hvordan man forstår individets behov. Innenfor forskning på funksjonsnedsettelse er det tre ulike teoretiske modeller. Den *medisinske modellen* fokuserer på den medisinske diagnosen til individet. Funksjonshemmingen blir sett på som individets medisinske ulykke, og tiltak for å hjelpe denne personen er individbasert, der målet er å gi individet et "normalt" liv (Holloway, 2009; Lid, 2013). Den *sosiale modellen* ser på funksjonshemming som et produkt av samfunnet. I denne modellen er funksjonshemming en sosial konstruksjon, og det er omgivelsenes mangler som er årsaken til problemet, ikke den medisinske diagnosen (Holloway, 2009; Lid, 2013). Tiltakene for å bedre livskvaliteten for en person med nedsatt funksjonsevne er derfor ofte knyttet til tilsvarende forbedringer i miljøet. En tredje teoretisk tilnærming – *relasjonsmodellen* – ser funksjonshemming som et samspill mellom miljøet og individets evner. Dermed forstås en funksjonshemming som noe som kan påvirke en person i visse situasjoner (Lid, 2013). For å illustrere dette poenget, kan en person med angst oppleve å få panikk, når hen tar en overfylt buss, mens han ellers har et normalt fungerende liv. Relasjonsmodellen innebærer at det er mulig å tilpasse omgivelsene for å redusere de individuelle barrierene, men samtidig kan problemer for individene lettere løses gjennom individuelle tilpasninger.

I tillegg til disse tre modellene om funksjonsnedsettelse, kan vi også anvende en flerdimensjonal barrieretilnærming basert på 'capability'-tilnærmingen, utviklet av Sen og Nussmann. Denne bygger på et teoretisk rammeverk som prøver å forklare hvordan mennesker kan oppnå velvære gjennom 'capabilities' og 'functionings' (Robeyns & Byskov, 2021). 'Functionings' er både 'gjøremål' (spise, stemme, reise osv.) og 'å være' (å være sunn, være utdannet osv.), mens 'capabilities' er friheten - å ha de nødvendige midlene - for å kunne gjøre og være den man ønsker. I forhold til transport kan 'capabilities' være å ha tilgang til ulike transportformer: offentlig transport, gange, sykling, bil osv. Men for å transformere en ressurs til en 'functioning', og dermed reell frihet, – finnes det såkalte *konverteringsfaktorer* (Robeyns & Byskov, 2021) som deles inn i fire typer:

1. *Personlige*: de individuelle faktorene knyttet til personen – kjønn, fysisk tilstand, intelligens, funksjonshemming, osv.
2. *Sosiale*: omfatter normer, offentlig politikk, diskriminerende hierarkier eller maktforhold, osv.
3. *Miljømessige*: fysisk eller bygd miljø – forurensning, klima, bygningers tilstand, veitilstand, osv.
4. *Organisatoriske*: organisering av systemer og hvordan systemene drives (Nielsen, 2023).

Figur 2.1 illustrerer 'capability'-tilnærmingen hvor hver konverteringsfaktor utgjør et nivå som bidrar til å transformere ressurser til 'functionings'. Hver av disse konverteringsfaktorene omfatter tiltak som fjerner barrierene som er karakteristiske for hvert nivå.



Figur 2.1: Flerdimensjonal barrieretilnærming. (Nielsen, 2023b).

Denne flerdimensjonale barrieretilnærmingen kan relateres til flere av de teoretiske modellene om funksjonsnedsettelse som er omtalt ovenfor. Det personlige nivået kan knyttes til den *medisinske modellen* med fokus på individets helse, og anerkjenner at noen barrierer er relatert til selve sykdommen. Samtidig inkluderer den også den *sosiale modellen*, med fokus på kulturelle aspekter, samfunn, sted og miljøfaktorer (fysiske, sosiale og organisatoriske). Hele tilnærmingen presentert i figur 2.1 er veldig i tråd med den *relasjonelle modellen* for samhandling mellom både individet og dets kontekst (Nielsen, 2023b).

Den flerdimensjonale barrieretilnærmingen legger dermed bedre til rette for å gå et skritt utenfor det fysiske miljøet som ofte prioriteres i den universelle utformingsdiskursen, når man identifiserer barrierer og drøfter mulige tiltak. Vi vil derfor bruke denne tilnærmingen som bakgrunn for inndelingen av tiltak som er nevnt i de ulike standardene. Tabell 2.2 viser en oversikt over hvilke tiltak vi har inkludert i studien og miljøene de adresserer.

Tabell 2.2: Kategorisering av tiltak og miljøer de adresserer.

Miljø	Type tiltak	Definisjon med eksempler	Eksempler på tiltak
Fysisk	Fysisk design	Handler om den fysiske utformingen av blant annet sitteplasser, overflater, gangveier og orienteringspunkter.	Markering av glassflater, håndløpere i trapper, tilgjengelige sitteplasser, automatiske dører som ikke åpnes for raskt, kontraster på dører, trinnfrie adkomstveier, ledelinjer uten brudd til logiske destinasjoner (toalett, billettluke etc.), konsekvent bruk av varsel og faremerkinger, merking av alternative veier
Fysisk Organisatorisk Sosialt	Informasjon	Handler om utforming av informasjon og at den er utformet på ulike måter: visuell, lyd, symboler, skriftlig, via personell etc.	Informasjonsskjermer i ulike høyder, auditiv informasjon, stor skrift, taktile infotavler, teleslynger, symbolbruk, begrense informasjonsstøy, visuelle varslinger (fare), ulike informasjonstyper ved uforutsatte hendelser, tilgjengelig personell
Fysisk Organisatorisk Sosialt	Sensoriske	Sensoriske tiltak innebefatter det sensoriske miljøet: belysning, luft, temperatur og støy.	Allergivennlig beplantning, beplantning mot svevestøv, parfymefrie områder, parfymefrie såper på toalett, dyrefrie soner, lavt støynivå
Organisatorisk Fysisk	Drift- og vedlikehold	Handler om å drifte det fysiske miljøet slik at man opprettholder de positive effektene av godt fysisk design.	Hinderfri gangbaner og ledelinjer (fjerning av snø, sparkesykler, skilt etc.)
Organisatorisk	Organisering av systemer	Handler om organiseringen av systemet og hvordan tilbud er lagt opp	Hyppe avganger, kort ventetid, informasjon om endringer
Fysisk Organisatorisk	Essensielle	Handler om å dekke grunnleggende menneskelige behov som toaletter, mat og drikke	Tilgjengelige toaletter, åpne toaletter, gratis toaletter, HC vennlige toaletter med vask i samme rom, lydisolerte toaletter, tilgjengelig mat og drikke
Sosialt	Interaksjon	Handler både om sosial interaksjon mellom mennesker (personell og andre reisende), men også interaksjon mellom menneske og maskin	Personell tilgjengelig til assistanse, kompetanse hos personell om ulike typer brukerbehov, redusere trengsel /informasjon om trengsel

I tillegg til tiltakene presentert i tabell 2.2, finnes det også tiltak på individnivå. Dette handler om tiltak som er rettet mer mot individets diagnose, og som derfor ikke lar seg løse med universell utforming og er dermed ekskludert i vår analyse av UU-standarder. Eksempler på slike tiltak kan være tilbud om reise-trening eller flyskrekk-kurs.

### Hypoteser om hva vi forventet basert på funn fra analyser av det norske lovverket.

Basert på forskning på det norske lovverket om universell utforming i transport (Nielsen mfl., 2022) har vi følgende hypoteser knyttet til innholdet i standardene:

Hypotese 1: Det er i hovedsak det fysiske miljøet som er dekket i standardene

Hypotese 2: Det er i hovedsak fysisk design som er omfattet av standardene

Hypotese 3: Det er i hovedsak personer med nedsatt mobilitet, syn eller hørsel samt barn og personer med barnevogn som omtales i standardene

I tillegg utviklet vi én hypotese knyttet til merkeordninger og standarder for bærekraftig reiseliv:

Hypotese 4: Merkeordninger for bærekraft reiseliv inkluderer kriterier og indikatorer tilknyttet universell utforming

## 3 Metode

### 3.1 Utvalg av dokumenter

#### 3.1.1 Valg av standarder for universell utforming

Kartleggingen av standarder for universell utforming relatert til reiselivet bygger på flere kilder: 1) gjennomgang av nettsidene til Standard Norge (SN)<sup>3</sup> (fagområde: Universell utforming) og nettsidene til International Organization for Standardization (ISO)<sup>4</sup>, 2) gjennomgang av listen over transportrelaterte standarder dokumentert av Nielsen mfl. (2022) og 3) standarder omtalt i et utvalg av standardene (1. pulje) identifisert gjennom de to foregående punktene.

På Standard Norge sine sider søkte vi standarder som var relevant i en reiselivssammenheng under fagområde 'Universell utforming', mens vi på ISOs nettsider søkte etter ordet 'universal design'. Siden reiselivet er en sammensatt næring vi var ganske brede i vår tilnærming og inkluderte flere ulike typer tjenester (f.eks. transport, arrangementer og reiseliv) og infrastrukturelementer (f.eks. uteområder og automater) som er relevante for reiselivet.

Standardene ble analysert i puljer, og standardene fra første pulje (se Vedlegg 1) – spesielt ISO 21902:2021 (Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations) og NS 11036:2018 (Universell utforming — Tjenester — Likeverdig tilgang til reiselivsopplevelser) ble brukt for å sikre at vi fikk en god oversikt over standarder som er relevante for reiselivet. Analysen av standarder fra første pulje viste faktisk at vi allerede hadde fått med oss noen av de omtalte standarder gjennom søket i nettsidene til SN og ISO. Når det er sagt, var det også mange flere standarder som ble omtalt i de analyserte standardene og som virket relevant å se på, men som vi ikke hadde kapasitet til å inkludere i analysen.

I Vedlegg 1 presenteres listen over hvilke UU-standarder som ble vurdert for analyse, hvilke som ble analysert og hvilken analysepulje de ble inkludert i.

De første seks standardene som ble analysert ble valgt ut fra følgende kriterier:

- de fokuserer på reiseliv, reiselivsopplevelser og -tjenester i motsetning til standarder om byggverk, tjenester eller kjøretøy som ikke behøver å være avgrenset til reiselivet.
- de er ikke avgrenset til konkrete elementer eller situasjoner som f.eks., nødsituasjoner, fysisk eller elektronisk kommunikasjon
- de er tilsynelatende ikke avgrenset til visse brukere som f.eks. svaksynte eller individer med hørselsnedsettelse

De øvrige standardene som ble inkludert i analysen (2. og 3. pulje) ble valgt ut fra et ønske om å få oversikt over prinsipper og tiltak som belyste andre aspekter enn de som ble tatt opp i første runde. I dette valget støttet vi oss også delvis på hvilke standarder som var omtalt i standardene analysert i pulje 1. Kartleggingen av standarder ble gjennomført delvis parallelt med kartleggingen av merkeordninger, for å identifisere eventuelle aspekter som er relevant å ta med i analysen av standardene.

I kartleggingen av relevante standarder ble flere standarder utelatt. Eksempler på standarder som ble utelatt er standarder som fokuserer på boliger, smarte byer; ikke spesifiserte produkter, varer og tjenester; tjenester innen detaljhandel; akustiske kvalitetskriterier for saler for musikkframføring;

---

<sup>3</sup> <https://standard.no/fagomrader/universell-utforming/>

<sup>4</sup> <https://www.iso.org/search.html?q=universal%20>

forsinket sikker stopp av heis ved brannalarm; tilstandsanalyse av byggverk; bærekraftige innkjøp; kuldeanlegg og varmpumper; brannalarmanlegg; talevarslingsanlegg; vinduer og dører; og evaluering av miljøprestasjon.

Det hadde vært interessant å analysere flere standarder, både flere av dem som er gjengitt i Vedlegg 1 og andre (f.eks. ISO/IEC 40500 som handler om nettsideinnhold og som er omtalt i flere av standardene som vi analyserte), men dette var ikke mulig innenfor dette prosjektets rammer.

### 3.1.2 Valg av merkeordninger for bærekraftig reiseliv

I analysen av merkeordninger for bærekraftig reiseliv inkluderte vi bærekraftstandarder og merkeordninger på både destinasjons- og bedriftsnivå. Dette for å favne bredden i eksisterende merkeordninger og for å kunne få fram ulikheter i perspektiv og fokusområder mellom de to nivåene. Det var også ønskelig å inkludere både norske og internasjonale merkeordninger og indikatorsett. Dette fordi både norske og internasjonale ordninger brukes av norske reiselivsaktører og fordi vi ønsket å gjøre en sammenligning av norske med internasjonale ordninger, for å kunne identifisere potensielle forskjeller og likheter. Hadde det for eksempel vist seg at de internasjonale ordningene i større grad inkluderte universell utforming enn de norske, kunne det ha bidratt til å skape viktig lærdom for videreutvikling av de norske merkeordningene. I utvelgelsen av merkeordninger ønsket vi i tillegg å sikre at ordninger som er hyppig brukt av norske reiselivsaktører ble inkludert. For å oppnå dette tok vi derfor kontakt med NHO reiseliv og Innovasjon Norges reiselivsavdeling, for å forhøre oss om hvilke ordninger de mente var mest brukt i Norge. På bakgrunn av dette, ble følgende fem merkeordninger inkludert: ETIS, GSTC, Green Key, Miljøfyrtårn og Merket for Bærekraftig reisemål.

Blant merkeordningene knyttet til reiselivsdestinasjoner analyserte vi følgende:

#### ***Innovasjon Norges Merke for Bærekraftig reisemål***

Interessen for Innovasjon Norges Standard for bærekraftig reisemål (IN, 2022) har vært økende siden merkeordningen ble etablert og per i dag er det 33 merkede reisemål i Norge. I tillegg er 8 reisemål i gang med arbeid for å bli merket<sup>5</sup>.

Det heter i introduksjonen at standarden for bærekraftig reisemål inneholder et sett med kriterier og indikatorer som skal bidra til å utvikle reiselivet i bærekraftig retning. Den norske standarden bygger på Verdens turismeorganisasjon og er testet ut i samarbeid med ulike private og offentlige aktører og implementert på mange norske reiselivsdestinasjoner. Standarden (versjon 3.0) er godkjent av *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC) og er videre knyttet til FNs bærekraftsmål og til andre internasjonale og nasjonale bærekraftstandarder. Destinasjonsselskap eller lignende er ansvarlig for besvarelse og gjennomføring av standarden.

#### ***European Tourism Indicator System (ETIS)***

ETIS ble lansert i 2013 av EU-kommisjonen og er utviklet i samarbeid med Sustainable Tourism Group, som er et rådgivende organ for EU-kommisjonen bestående av private og offentlige aktører innen reiseliv (Europakommisjonen, 2016). ETIS er et frivillig system basert på destinasjonenes egne vurderinger, observasjoner, datainnsamlinger og analyser. ETIS setter ikke minimumskrav og tilbyr heller ingen form for sertifisering. Derimot beskrives det som «*a system of indicators suitable for all tourist destinations, encouraging them to adopt a more intelligent approach to tourism planning (...) The ETIS toolkit provides the primary support (guidelines) and clear explanations about what the indicators (core and supplementary) are, and how to use them. It also shows how ETIS complements other existing tools and methodologies at international and European level*» (Europakommisjonen, 2024).

---

<sup>5</sup> <https://www.visitnorway.no/planlegg-reisen/gronn-norgesferie/barekraftig-reiseliv/>

Flere revisjoner er blitt gjort etter utprøvinger av systemet, og i dag består verktøyet av i alt 43 basisindikatorer ('core indicators'), som er ment å være dekkende for målinger av sentrale bærekraftaspekter. Når disse er kommet på plass på destinasjonen, kan man vurdere å inkludere tilleggsindikatorer ('supplementary indicators'), som kan være tilpasset destinasjonsprofilen (f.eks. fjell-, by-, kyst- og øydestinasjoner).

Det er ellers verdt å merke seg at EU-kommisjonen i arbeidet med ETIS har adoptert prinsippene for 'Corporate Social Responsibility (CSR)', og forutsetter at «enterprises should have a process in place that integrates social, ethical, environmental, human rights and consumer concerns in their core business» (Europakommisjonen, 2016, s. 9).

### **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) er en partnerorganisasjon initiert av flere FN-organisasjoner, deriblant Verdens turismeorganisasjon. GSTCs kriterier er utviklet for å fremme en felles forståelse av hva som menes med 'bærekraftig turisme' og representerer et minimum av hva enhver reiselivsbedrift skulle kunne klare å oppfylle. Kriteriene er ment til å skulle ha relevans for hele den sammensatte reiselivsnæringen og er trolig blant de mest sentrale internasjonale kriteriesettene knyttet til bærekraftig reiseliv per i dag.

Kriteriene er utviklet i tråd med standarder som er utarbeidet i ISEAL Alliance (International Social and Environmental Accreditation and Labelling Alliance), som er ment å gjelde for alle samfunnssektorer. GSTCs kriteriene har også vært brukt som utgangspunkt for Innovasjon Norges merkeordning for bærekraftig reisemål omtalt tidligere i kapittelet. Kriteriene revideres hvert 3-5 år. I vår analyse har vi tatt utgangspunkt i kriteriesettet datert 2019 (GSTC, 2019).

Kriteriene indikerer hva som bør gjøres, ikke *hvordan* eller *hvorvidt* målet er oppnådd. Det er viktig å merke seg at indikatorene er ikke tenkt å være endelige eller uttømmende, men skal bidra til et solid utvalg av indikatorer som aktørene kan ta utgangspunkt i for å utvikle sitt eget lokalt tilpassede indikatorsett.

GSTC er inndelt etter reiselivskategori, og kriteriesettene er ulike for henholdsvis destinasjoner, hoteller og turoperatører. Kriteriene er imidlertid overlappende (det gjelder spesielt kriteriene for hoteller og turoperatører som er relevante for UU), og de tar alle utgangspunkt i FNs bærekraftsmål. I analysen er de tre kriteriesettene analysert individuelt.

Blant merkeordningene knyttet til bedrifter vurderte vi kun merkeordninger som omfatter mer enn bare miljødimensjonen (slik Svanen gjør), men inkluderer en større bredde med kriterier. Følgende ordninger ble analysert:

### **Miljøfyrtårn**

Miljøfyrtårn er en norsk miljøsertifiseringsordning driftet av Stiftelsen Miljøfyrtårn. Stiftelsen ble opprettet i 2003 av offentlig forvaltning og sentrale organisasjoner i næringslivet. Selve Miljøfyrtårn-ordningen er dog eldre og har sitt utspring i Kristiansand kommune på 90-tallet. I 1997 startet imidlertid kommunen å markedsføre Miljøfyrtårn på landsbasis, og spredte etter hvert prosjektet til en rekke kommuner over hele landet. Ordningen ble evaluert av Miljøverndepartementet høsten 2002 og fra 1. januar 2003 var ikke Miljøfyrtårn lenger et prosjekt, men en nasjonal miljøsertifiseringsordning driftet av Stiftelsen Miljøfyrtårn. Miljøfyrtårn ble, som den første nasjonale ordningen i Europa, anerkjent av EU i 2017. Etter langvarig vurdering ble beslutningen om å anerkjenne Miljøfyrtårn iht. artikkel 45 av Regulation (EC) No 1221/2009 vedtatt av Europakommisjonen 6. desember 2017<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> <https://www.miljofyrtarn.no/om-oss/>



Ordningen retter seg mot å hjelpe virksomheter med å bidra til å oppnå FNs bærekraftsmål. I motsetning til Innovasjon Norges merkeordning (omtalt over), som fokuserer på destinasjonsnivå, er Miljøfyrtårn-ordningen rettet mot enkeltbedrifter, enkeltorganisasjoner og konsern. Merkeordningen består av et felles kriteriesett (felles for alle virksomheter, både statlige og private) og en serie bransjespesifikke kriteriesett tilpasset ulike bransjer. I vår analyse har vi tatt for oss både det felles kriteriesettet og 13 bransjesett for reiselivstilknyttede bransjer.

### **Green Key**

Green Key er en miljømerkeordning som startet i Danmark helt tilbake i 1944, og ble i 2002 med i FEE (Foundation for Environmental Education). Merkeordningen ble lansert i Norge i 2014, i første omgang for hoteller, men etter hvert også for andre overnattingsbedrifter<sup>7</sup>. FEE Norway er en ideell, privat stiftelse, som også administrerer miljømerkeordningene Blått Flagg (Blue Flag). Standarden er videre godkjent av GSTC<sup>8</sup>.

Merkeordningen Green Key er rettet inn mot ulike typer reiselivsvirksomheter:

- Hoteller og vandrerhjem
- Campingplasser og fornøyelsesparker
- Små overnattingstilbud
- Konferansesentra
- Restauranter
- Attraksjoner

Det finnes to kriteriesett; forpliktende ('imperative criteria' - I) og rådgivende ('guideline criteria' - G). For å oppnå sertifisering må virksomheten oppfylle alle I-kriterier og et økende antall G-kriterier over et visst antall år etter nærmere spesifiserte minstekrav.

En komplett liste over merkeordningene som ble analysert, samt ordningene som ble vurdert, men ikke inkludert i den endelige analysen, er gjengitt i vedlegg 2.

## **3.2 Tematisk analyse av standarder for universell utforming**

Vi brukte tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006) for å analysere standarder for universell utforming og besvare de to første spørsmålene. Braun mfl. (2019) skiller mellom tre typer eller skoler for tematisk analyse: i) «coding reliability» der emner driver koding og strukturer resultater fra koding og der koding styres av en kodebok med en liste over koder og temaer som følger med et kodenavn; definisjon og eksempler; ii) «reflexive coding» der temaer utvikles sent i kodingsprosessen og oppstår ut fra data gjennom en interpretativ prosess; og iii) «codebook» som beveger seg mellom de to forrige.

Vår tilnærming ligner mest på førstnevnte type tematisk analyse. Kodingen ble gjort av to forskere som kodet hvert sitt sett av standarder og som deretter reviderte hverandres koding når usikkerheter oppsto, særlig i begynnelsen av kodingsprosessen. Samtidig forble man åpen for å revidere kodingsstrukturen underveis, slik det er omtalt under.

For hver standard kodet vi informasjon om:

- a) hvilken definisjon av universell utforming som brukes,
- b) hvilke brukergrupper standarden er rettet mot, og

---

<sup>7</sup> <https://greenkey.fee.no/om-green-key>

<sup>8</sup> <https://business.visitnorway.com/no/barekraftig-reiseliv/miljosertifiseringer-i-norge/green-key-internasjonalmiljosertifisering-for-reiselivsbedrifter/>

- c) hvilke typer tiltak/løsninger (f.eks. fysiske tiltak, interaksjonstiltak, informasjonstiltak) standarden omtaler
- d) hvilket miljø (fysisk, sosialt eller organisatorisk) de adresserer.

Vi anser disse for å være sentrale variabler i kartleggingen da vi med utgangspunkt i forskning på universell utforming i transportsektoren vet at UU lovregelverk og veiledere (Nielsen mfl., 2022) og standarder (Tennøy mfl., 2015) gjerne bygger på ulike definisjoner av universell utforming; og at visse brukergrupper og løsninger/tiltak gjerne vektlegges i større grad enn andre (Nielsen mfl., 2022; Nielsen, 2022; Nielsen og Skollerud, 2018).

Kodingen tok utgangspunkt i kategorier og tiltak presentert i kapittel 2. Det var likevel behov for å gjøre tilpasninger underveis, fordi disse kategoriene stammer fra forskning på transportsektoren og derfor ikke alltid er like relevante for reiseliv. I tillegg ble det gjort noen tilpasninger som et resultat av forskernes revidering av egen og hverandres koding. Den endelige kodeboken brukt i analysen er gjengitt i Vedlegg 3. Vi oppsummerer de viktigste tilpasningene nedenfor:

- Noen brukergrupper anvender hjelpemidler, og vi brukte referanser til hjelpemidler som brukeren har med seg for å identifisere brukergrupper der dette var tydelig. Eksempler på hjelpemidler som ble kodet på brukergrupper er rullestol (som ble kodet på personer med bevegelseshemming) og stokk (som ble kodet på både personer med bevegelseshemming og synshemmede, med mindre det gjaldt fargekodet stokk – kun synshemmede)
- Vi brukte også referanser til enkelte hjelpemidler som er bygd inn i det fysiske miljø (og som brukeren ikke bærer med seg) for å identifisere enkelte brukergrupper, også der dette var tydelig. Eksempler på hjelpemidler som ble kodet på brukergrupper er teleslynge (som ble kodet på hørselshemming) og Braille (som ble kodet under nedsatt syn). Ledelinjer derimot er ikke kodet under nedsatt syn, ettersom ledelinjer er et tiltak som også er relevant for andre grupper.
- Vi slo sammen to brukergrupper – personer med kognitiv- og utviklingshemming – fordi de ofte møter lignende barrierer knyttet til læringsvansker og hukommelsesproblematikk
- Vi la til flere brukergrupper, ettersom vi så behov for å også kode deler av tekst som refererte til alle og diverse brukergrupper snarere enn konkrete brukergrupper, samt barrierer knyttet til språk. De to første gruppene er vesentlig i UU som rettes mot alle, mens sistnevnte er særlig relevant i en reiselivssammenheng
- I tillegg kodet vi også for brukergrupper ut ifra deres rolle som forbruker (kunder, besøkende, turister) eller ansatte. I arbeidet med dette, oppdaget vi også at det var behov for å ha med en tredje gruppe, som omfatter bl.a. leverandører og kunstnere, og som verken kan kategoriseres som forbrukere eller ansatte
- Vi utvidet listen av tiltak som vi presenterte i tabell 4.2 med tre ytterligere tiltak som var tilbakevendende i standardene – om enn i ulik grad: plantiltak, innkjøpstiltak og samarbeidstiltak
- Vi utvidet listen av eksempler på organiseringstiltak vi hadde fra forskning på UU i transportsektoren i tråd med det vi fant i analysen av UU-standardene.

Standardene ble kodet og analysert ved hjelp av programvaren NVivo (Lumivero, 2018). Dette ga oss mulighet til å enkelt identifisere antall ganger hver kodet ble omtalt på tvers av dokumenter, samt antall dokumenter som omtaler hver enkelt kode.

### 3.3 Tematisk analyse av merkeordninger for bærekraftig reiseliv

Analysene av merkeordningene for bærekraftig reiseliv ble gjennomført etter at analysene av standardene for universell utforming var ferdigstilt og tok utgangspunkt i kodeboken (med tilhørende koder og kategorier) som ble utviklet i denne analysefasen. Analysen ble dermed gjennomført som en tematisk analyse basert på forhåndsbestemte kategorier der fokuset lå på:

- a) Hvilken definisjon eller forståelse av universell utforming er lagt til grunn?
- b) Hvilke brukergrupper de er rettet mot?
- c) Er merkeordningen/indikatorsettet rettet mot visse type tiltak/løsninger (f.eks. fysiske, organisatoriske og/eller sosiale)?

Analysen ble gjennomført ved at to forskerne først kodet en merkeordning/ indikatorsett hver for seg, før de møttes til en felles diskusjon der kodene fra det individuelt kodede indikatorsettet ble sammenlignet for konsistens på tvers av forskere. Sammenligningen viste at de to forskerne hadde kodet indikatorsettet identisk og de øvrige kriteriesettene ble derfor fordelt mellom de to forskerne og kodet individuelt av én forsker. Kodingen fra de ulike merkeordningene ble deretter sammenstilt i en felles analyse. Fokuset i analysen lå på å identifisere hensiktsbeskrivelser, anbefalinger, kriterier eller indikatorer i kriteriesettene som berører tematikk knyttet til universell utforming eller eventuelt tilpasning eller tilgjengelighet for ulike brukergrupper.

### 3.4 Styrker og begrensinger ved valgt metode

Utvalget man gjør av både UU-standarder og merkeordninger for bærekraftig reiseliv vil påvirke hvilke resultater man får. Hvilke UU-standarder man analyserer påvirker hvilke tiltak som nevnes og hvilke som nevnes hyppigst, ettersom det er rimelig å forvente at temaene som omtales i de respektive standardene er førende for hvilke typer tiltak som omtales. Man kan for eksempel forvente at standard NS 11021 om tilgjengelige elektroniske tekstdokumenter er fokusert på informasjonstiltak (noe som også er tilfelle). Tilsvarende vil utvalget av merkeordninger for bærekraftig reiseliv ha betydning for hvilke resultater man kommer fram til. Det finnes et stort antall ordninger vi kunne ha analysert som brukes både i Norge og internasjonalt, og det kan forventes at det er forskjeller mellom de ulike ordningene og hvilke temaer de dekker. Det kan dermed tenkes at en analyse av andre merkeordninger enn det vi har sett på her, vil kunne ha ledet til andre resultater.

Selv om forskere hadde dialog underveis for å revurdere koding og gjøre tilpasninger, var prosjektets ramme ikke tilstrekkelig for å ha en fullstendig kryssjekk av hverandres koding. Dette er en svakhet både ved analysen av UU-standarder og ved analysen av merkeordningene, da det alltid vil være rom for subjektive tolkninger av teksten.

## 4 Resultater

### 4.1 Kartlegging av standarder for universell utforming tilknyttet reiselivsbransjen

#### 4.1.1 Hvilke definisjoner bruker standardene?

Som omtalt i kapittel 2, skiller man vanligvis mellom begrepene «universell utforming» og «tilgjengelighet», eller på engelsk «universal design» og «accessibility».

#### **Universell utforming**

FNs definisjon av universell utforming er:

*«utforming av produkter, omgivelser, programmer og tjenester på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpassing og spesiell utforming. Universell utforming skal ikke utelukke hjelpemidler for bestemte grupper av mennesker med nedsatt funksjonsevne når det er behov for det». (FN-konvensjonen)*

Blant standarder om UU som vi valgte ut (se Vedlegg 1) finner vi denne definisjonen i **ISO 21902, NS 11001, NS 11022, NS 11030**. De to sistnevnte har for øvrig ikke «programmer og tjenester» inkludert i definisjonen.

Lov om likestilling og forbud mot diskriminering sin definisjon av universell utforming er:

*Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse.*

I tillegg har de en egen definisjon for IKT:

*Offentlige og private virksomheter har plikt til universell utforming av hovedløsninger for informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) rettet mot eller stilt til rådighet for brukere, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse. IKT-løsningene skal være universelt utformet fra det tidspunktet som er fastsatt i § 41.*

Disse definisjonene er først og fremst knyttet til fysiske forhold og IKT, og derfor noe snevrere enn FN-definisjonen. I tillegg brukes begrepet «flest mulig» i stedet for «alle».

Det er flere standarder som har en definisjon som er basert på Lov om likestilling og forbud mot diskriminering:

*«Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig.»*

Denne definisjonen er brukt i **NS 11030, NS 11031, NS 11032, NS 11033 og NS 11036**.

I tillegg inneholder lovteksten setningen «uavhengig av funksjonsnedsettelse», hvilket er viktig med tanke på hvor man har valgt å legge fokuset.

I tillegg til definisjonene over utviklet 'Centre of Universal Design' ved North Carolina State University syv prinsipper for universell utforming i 1997. Prinsippene omhandler fysiske omgivelser i tillegg til informasjon. 'Center of Universal Design' har også sin egen definisjon som minner om FN-definisjonen, men uten «programmer og tjenester». Denne definisjonen eller referanser til prinsippene finner vi i

standardene **ISO 21902**, **NS 11005** og **NS 11030**. Sistnevnte trekker for øvrig fram at produkter også omfatter IKT og produkter knyttet til tjenesteutøvelse.

### **Tilgjengelighet og «Accessibility»**

Flere av standardene bruker også begrepet «accessibility» eller «tilgjengelighet». Her er det også en del forskjeller mellom ordlyden i definisjonene, men det er særlig én oppbygging som går igjen. [markeringer i klamme varierer mellom standardene alt etter hva standarden omhandler]:

*«egenskap ved [produkt/ programvare og maskinvare/produkt eller tjeneste/fysiske utformingen av bygninger, transportmidler og uteområder], som sikrer mennesker bruk av [produktet/adkomst/tjeneste], fortrinnsvis ved egen hjelp/uten assistanse.»*

Denne definisjonen finner vi både i **NS 11001**, **NS 11005**, **NS 11022**, **NS 11030**, **NS 11031** og **NS 11032**.

I tillegg er det en annen definisjon brukt i **NS 11030** og **NS 11036**:

*«det å legge fysiske, sosiale og pedagogisk forhold til rette på en praktisk måte for enkeltindivider og spesifikke grupper. MERKNAD Tilrettelegging skiller seg fra universell utforming ved at tiltakene ikke omfatter alle brukerne.»*

Her trekkes skille mellom universell utforming og tilrettelegging fram. I NS 11030 og NS 11005 trekkes det i tillegg fram at tilgjengelighet skal sikres ved alternative løsninger der universell utforming ikke er mulig, og helst for store brukergrupper (NS 11005). I NS 11005 neves det for øvrig at universell utforming må brukes i så stor grad som mulig, balansert opp mot hensyn til kulturminner, naturmangfold og landskap.

I **ISO 21902** og **NS ISO 20121** bruker også tilgjengelighet som begrep, men her er definisjonene nærmere FN-definisjonen av universell utforming ved at de har inkludert både produkter, tjenester, miljø og fasiliteter skal kunne brukes av alle grader av funksjonsnedsettelse. **NS 11021** bruker også begrepet tilgjengelighet selv om den setter søkelys på at programvare/maskinvare skal kunne brukes av alle uten individuell tilrettelegging. Dermed er det altså noe nærmere definisjonen av universell utforming.

**ISO 21902** introduserer også begrepet «accessible tourism». Her nevnes universell utforming som en del av «accessible tourism», og ulike brukergrupper nevnes spesifikt: nedsatt bevegelse, syn, hørsel og kognisjon.

**NS-EN 15565** og **SN-CEN/TR 15913** har verken definisjoner om universell utforming, tilgjengelighet eller tilrettelegging.

Tabell 4.1 gir en oversikt over hvilke definisjoner som brukes av de ulike standardene som ble analysert, samt over antall brukergrupper som er omtalt i hver standard.

Tabell 4.1: Bruk av definisjoner i analyserte UU-standarder.

	Accessibility	Accessible tourism	Disability	UU annet	UU Diskrimineringslov	UU FN	Antall brukergrupper
ISO 21902	1	2	2	1	0	1	17
NS 11001-1	1	0	15	1	0	2	11
NS 11005-1	1	0	13	4	0	0	8
NS 11021	0	0	0	0	0	1	4
NS 11022	1	0	1	0	0	1	7
NS 11030	3	0	3	2	1	2	4
NS 11031	1	0	1	0	1	0	7
NS 11032	1	0	2	0	1	0	4
NS 11033	0	0	1	0	1	0	3
NS 11036	1	0	1	0	1	0	10
NS ISO 20121	1	0	0	0	0	0	0
NS-EN 15565	0	0	0	0	0	0	4
SN-CEN TR 15913	0	0	6	0	0	0	9

Som tabell 4.1 illustrerer, bruker flere av standardene flere definisjoner på universell utforming. Eksempelvis har NS 11030 nevnt alle tre definisjonene for universell utforming: 'Centre of universal design' er brukt i innledende definisjon, mens definisjonene fra FN og Loven om likestilling og antidiskriminering nevnes i vedlegg.

Analysen viser også at begreper noen ganger blir brukt med ulik betydning enn det definisjonen tilsier. Eksempelvis står det i NS 11001 at dokumentet bygger på FNs definisjon, samtidig som det under de praktiske gjennomføringene står at «universell utforming vil si at en eventuell trapp skal suppleres med rampe, heis eller løfteplattform for å oppnå trinnfrihet». Dette er ikke universell utforming, men bør heller forstås som et tiltak for å bedre tilgjengelighet.

Det at de forskjellige standardene bruker ulike definisjoner av UU og at noen av standardene bruker flere definisjoner skaper utfordringer og kan gjøre standardene vanskelig å jobbe med for de som skal implementere dem. Det ville vært fordelaktig om alle standardene benyttet FN sin definisjon for universell utforming, da denne er den som dekker bredest, og også inkluderer mer enn bare fysiske forhold.

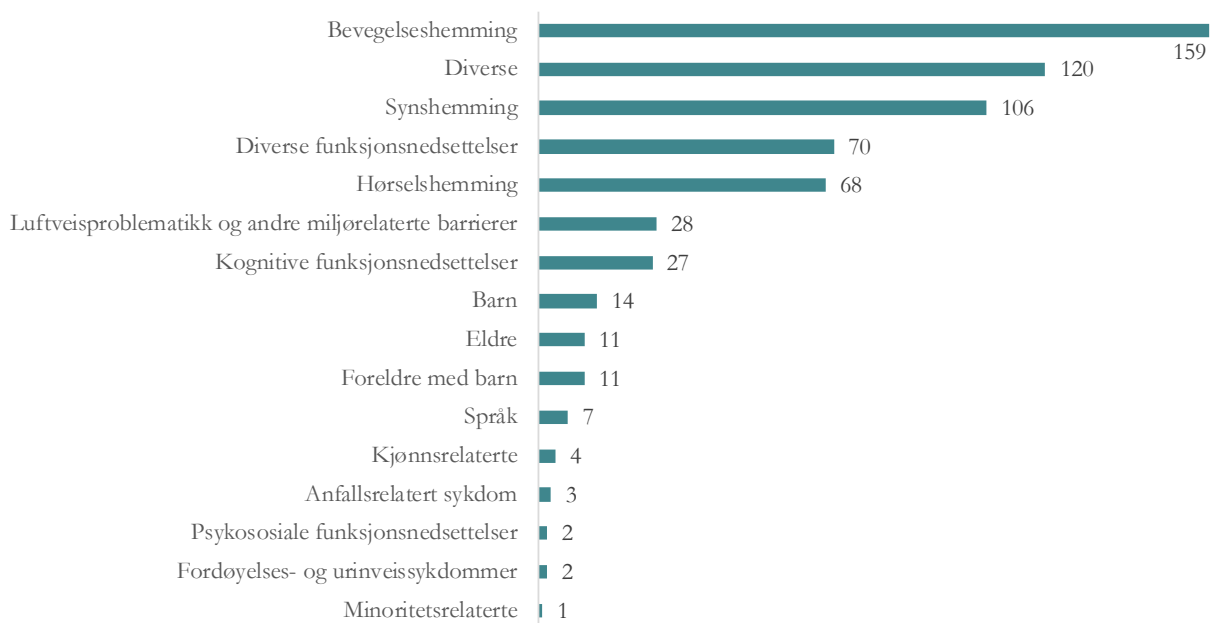
Når det er sagt, er bruk av den 'mest inkluderende' definisjon (FNs) ikke en garanti for at standardene likevel omfavner flest brukergrupper. Vi finner faktisk ikke noen tydelig sammenheng mellom definisjonen som er brukt og antall brukergrupper som er omtalt i standardene som ble analysert. ISO 21902 (som blant annet bruker FNs definisjon) er riktignok den eneste standard som omtaler alle brukergruppene vi har definert. Samtidig finner vi også eksempler på standarder som ikke forholder seg til noen definisjon (SN-CEN/TR 15913) og likevel omtaler flere brukergrupper enn standardene som omtaler FNs definisjon. Dette er illustrert i de siste kolonnene i tabell 4.1 Videre ser vi at flere av standardene som bruker definisjoner om UU (enten FNs eller andre) ikke omtaler de bredeste eller mest inkluderende kategoriene av brukere, dvs. benevnelser som 'alle', 'alle kunder' eller 'ulike kundegrupper' (se koden 'diverse' i Vedlegg 3).

#### 4.1.2 Hvilke brukergrupper er standardene rettet mot?

På et overordnet nivå, viser analysen at de fleste av referanser i standardene som ble analysert handler om krav og tiltak rettet mot kunder, turister og/eller besøkende (tilskuere m.fl.). Derimot er det veldig få referanser rettet mot ansatte og andre type brukere som for eksempel tjenesteleverandører og deltak-

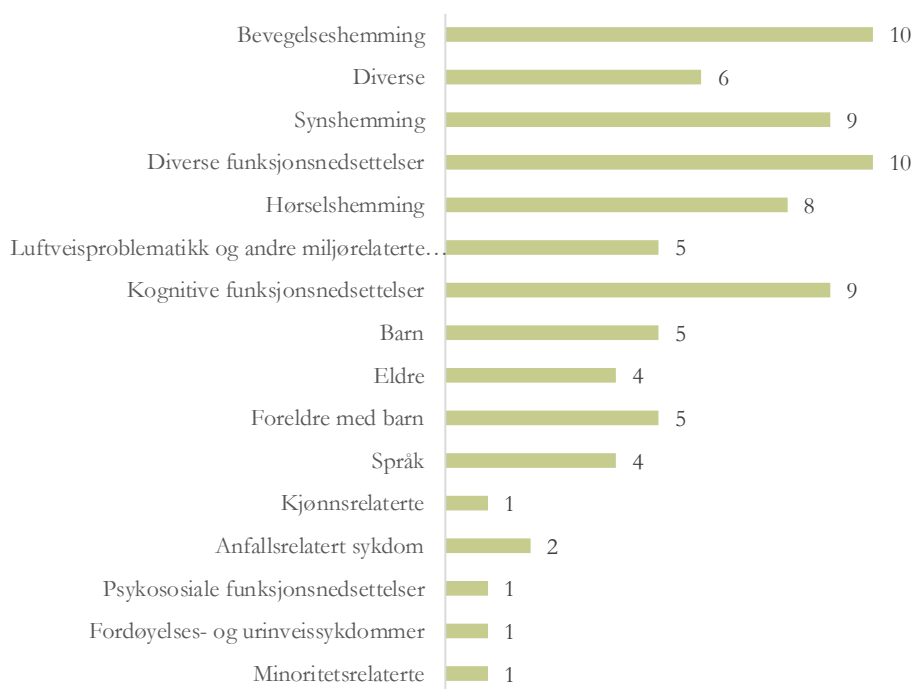
ere i arrangementer annet enn selve publikum (f.eks. kunstnere). Det er faktisk kun to standarder som omtaler ansatte (ISO 21902 og NS 11001), mens andre type brukere kun er omtalt i ISO 21902.

Videre viser analysen at personer med bevegelseshemming, synshemming og hørselshemming er de brukergruppene som omtales hyppigst på tvers av standarder og som omtales av de fleste av de analyserte standardene. Disse gruppene omtales ofte som de klassiske funksjonsnedsettelsene (Grue mfl., 2015). Funnene er illustrert i figur 4.1 til, som viser antall referanser som omtaler hver brukergruppe og figur 4.2 som viser antall standarder som omtaler de ulike brukergrupper. Dette er i tråd med funn fra analysen om universell utforming i transportsektoren (Nielsen mfl., 2022) som fant at personer med bevegelseshemming, og særlig rullestolbrukere, samt blinde og barn/personer med barnevogn er nevnt flest antall ganger. Disse gruppene var også nevnt i flest antall dokumenter. I denne analysen er barn og foreldre med barnevogn delt i separate grupper, men ser vi på dem samlet, er de også nevnt i relativt mange standarder (10 stk. til sammen). Et interessant funn er at personer med luftveisproblematikk og kognitive funksjonsnedsettelse er referert til relativt mye. Den førstnevnte gruppen er det gjort særskilt lite forskning på, og begge gruppene er lite nevnt i lovverket (Nielsen mfl., 2022).



Figur 4.1: Antall referanser som omtaler hver brukergruppe.





Figur 4.2: Antall standarder som omtaler hver brukergruppe.

Referanser til «diverse» brukergrupper og «diverse funksjonsnedsettelse» er også hyppige i standardene som ble analysert. Referanser til «diverse» brukere, som er den mest inkluderende kategorien slik vi har definert det (se Vedlegg 3), kan anses som et tegn på at man i stor grad tenker på universell utforming heller enn tilpasning til spesifikke grupper.

Brukergrupper med kjønns- og minoritetsrelaterte behov, psykososiale funksjonsnedsettelse og fordøyelse og urinveissykdommer omtales i kun én av standardene som ble analysert: ISO 21902. Brukere med anfallsrelaterte sykdommer omtales kun i to dokumenter: ISO21902 og NS 11001. De andre brukergrupper omtales i minst 4 av standardene, slik figur 4.2 viser. Dette er også forventet basert på forskningen fra transportsektoren (Nielsen mfl., 2022). Nedenfor beskriver vi hver brukergruppe nærmere.

**Eldre** nevnes spesifikt i fire av standardene. Som oftest nevnes eldre som en av flere eksempler på grupper som trenger ekstra tilrettelegging (NS-EN 15565, ISO 2902). Det står også noe spesifikt om eldre sitt økte behov for lys og høyere luminans for å aktivere fargesynet (NS 11001), samt at de oftere kan være sensitive for kulde (SN-CEN TR 15913).

**Barn** står også omtalt som et generelt eksempel på grupper som behøver tilrettelegging (ISO 21902). Samtidig nevnes barn også ofte i tilknytning til høydeproblematikk (sittegrupper, vinduer) (ISO 21902, NS11005, NS 11036) og sikkerhet (NS-EN 15565, ISO 21902). Det nevnes også at lyskilder bør være avblendet og gi diffust lys (NS 11001). I NS 11005 er det også lengre beskrivelser om utforming av lekeplasser, hvor det blant annet trekkes fram hvordan det må tilrettelegges for barn i ulike aldre og med ulike behov, samtidig som det også rekkes fram sikkerhetsrelaterte tiltak.

**Foreldre med barnevogn** er nevnt med hensyn til tilgjengelig toalettrom med skifteplass, tilgang til assistanse, gode planløsninger for fotgjengeroverganger og flate overflater (ISO 21902), oppstillingsplasser for barnevogn (NS 11001), plass til barnevogn på lekeplass/rekreasjonsområde (NS 11005) og plass til barnevogn ved automat (NS 11022).

**Kjønn** står kun nevnt i ISO 21902 med hensyn til gravide kvinner som nevnes som generelt eksempel på grupper som behøver tilrettelegging, samt i forbindelse med toalett- og stelleromsfasiliteter for begge kjønn.

**Minoritetsrelaterte barrierer** nevnes kun i ISO 21902 i form av at man må unngå språklige og kulturelle barrierer.

**Språk** og muligheten til å velge ulike språk omtales i NS 11022, NS 11036 og SN-CEN TR 15913 i forhold til automater, lesebrett og formidling av blant annet film og tekst. Det nevnes også bruk av internasjonale symboler i sistnevnte standard.

**Anfallsrelatert sykdom** omfatter personer med epilepsi, men også andre lidelser som kan gi anfall – som hjertesykdom og diabetes. Det er kun de to sistnevnte gruppene som er nevnt spesifikt med hensyn til matalternativer og pauser i arrangementer for personer med diabetes (ISO 21902) og parkeringstillatelse for personer med hjertesykdom (NS 11001).

For **fordøyelse- og urinveisrelatert sykdom** nevnes det at personer med cøliaki og andre matintoleranser må ha matalternativer, og at de må kunne gis alternative valg av mat på restauranter (ISO 21902).

**Psykososial funksjonsnedsettelse** nevnes kun med tanke på pauser i arrangementer for personer med nedsatt konsentrasjonsevne (ISO 21902) – hvilket kan være relevant for personer med eksempelvis ADHD, og som gruppe i IATA koder for flyselskaper hvor DPNA er passasjerer med intellektuelle eller adferds relaterte funksjonsnedsettelser.

**Luftveisrelaterte funksjonsnedsettelser** omfatter blant annet astma, allergi o.l., samt lungeproblemer som KOLS. Fem av standardene omtaler denne funksjonsnedsettelsen og disse gruppene: NS11005, NS 11001NS 11031, NS 11036, ISO 21902. De to førstnevnte standardene inneholder også definisjoner av både astma, allergi, kontaktallergi, overfølsomhet og miljøhemming. Både matvareallergier, og behovet for matalternativer, planteallergier og behovet for allergivennlig beplantning, dyreallergi og behovet for dyrefrie rom nevnes. Det samme med kontaktallergi og allergi mot kjemiske produkter, metaller og avgasser fra byggematerialer og nødvendigheten av allergivennlig interiør. At det oppgis informasjon om allergener, er også nevnt i ISO 21902. Støv, fuktskader og muggvekst og filtrering av pollen blir også nevnt. Det trekkes fram i en standard at allergi som funksjonshemming først oppstår når unngåelse av allergen legger begrensinger på aktiviteten. I NS 11005 nevnes også plassering av bål- og grillplasser som problematisk for personer med astma og allergi. NS 11036 nevner også parfymeallergi og oppfordrer omvisere og annet personell til å ikke bruke parfyme. At det skal være enkelt å holde rent, samt bruk av allergivennlig rengjøringsmiddel blir også trukket fram.

**Nedsatt hørsel** omfatter personer med ulike grader av redusert hørsel. Eksempler er døvhet, aldersbetinget hørselsnedsettelse, tinnitus m.m. (Nielsen mfl. 2022). Både NS11001 og NS11005 trekker fram at nedsatt hørsel varierer fra helt døv til ulike grader av hørselsnedsettelse, i tillegg til at det kan være aldersbetinget, sykdomsbetinget eller påvirket av støy. NS11033 definerer det som begrenset evne til å oppfatte hørsel eller lydinntrykk. I ISO 21902 har man definert døve som personer som har høre eller snakkevanskeligheter, og døvblinde som personer som har både nedsatt syn og hørsel. I NS11001 nevnes også personer med tinnitus eller hyperakusis (overfølsomhet for lyd).

Temaene som tas opp for personer med nedsatt hørsel er stort sett:

- Teleslynger og likende teknologier (NS 11 001, ISO 21902, SN-CN TR 15913)
- Alarmsystemer/varsling med vibrering eller visuell informasjon (eks. blinkende lys eller elektroniske skjermer) (NS 11 001, ISO 21902, NS 11036, SN-CEN TR 15913)
- Reduksjon av bakgrunnsstøy og tilrettelegge for god akustikk (NS 11 001)
- Overføring av tale til tekst eller visuell info (NS 11 001, ISO 21902, NS11031)
- Godt lys (NS 11005, ISO 21902)
- Mulighet for skriftlig kommunikasjon eller døvetolktenester ISO 21902, NS 11022

**Kognitive funksjonsnedsettelser** omfatter personer med læringsvansker og hukommelsesproblematikk, f.eks. Afasi/dysartri (talevansker), dysleksi, demens, Alzheimers m.m. (Mackett, 2017; Nielsen, 2022). Personer med utviklingshemming har redusert intellektuell, kognitiv og sosial utvikling og er noen ganger omtalt som intellektuell funksjonsnedsettelse. Downs syndrom, Fragil X syndrom og Retts

syndrom m.m. er eksempler på denne funksjonsnedsettelse. Gruppen omtales under kognitive funksjonsnedsettelse i NS 11001, og begrepet «learning disabilities» og «intellectual impairments» nevnes i ISO 21902, men ellers nevnes ikke utviklingshemming spesifikt. Dette står i kontrast til forskningslitteraturen der utviklingshemming er omtalt som en egen gruppe (Meissonnier & Deuxe, 2016, Nielsen mfl., 2022).

I standardene er det flere ulike definisjoner av kognitive funksjonsnedsettelse. I NS 11001 omtales kognitive funksjonsnedsettelse som vansker med å lære, huske, vurdere, planlegge, organisere oppgaver, oppfatte tid og forstå ord og nevner oppmerksomhetsproblematikk og språkproblematikk. Både hodeskader, hjerneslag og demens blir nevnt som eksempler i tillegg til utviklingshemming. I denne standarden trekker de fram at personer med kognitive funksjonsnedsettelse ikke alltid har problemer med orientering, men at dette er et viktig punkt. At de har problemer med lydinntrykk og bakgrunnsstøy trekkes også fram.

NS 11005 definerer kognitiv funksjonsnedsettelse som nedsatt evne til å lære, orientere seg, forstå omgivelsene, redusert leseevne, språkforståelse og hukommelse. NS 11022 nevner også at personer med kognitiv funksjonsnedsettelse som problemer med å forstå elementer som ikke er presentert strukturert, samt vansker med å lese tekst. De har for øvrig skilt ut personer med lese- og skrivevansker som noe annet enn kognitive funksjonsnedsettelse.

NS11030 definerer det som redusert evne til oppfattelse og forståelse, svikt i hukommelse oppmerksomhet og språk.

ISO 21902 definerer ikke kognitive funksjonsnedsettelse, men bruker forkortelsen «DPNA» – passasjerer med intellektuelle og adferdsrelaterte funksjonsnedsettelse. Adferdsproblematikk kan være relevant i forhold til personer med demens. De nevner også personer med redusert oppmerksomhets-evne, hvilket også kan være relevant for personer i denne gruppen.

Selv om kognitive funksjonsnedsettelse er definert i mange av standardene er det ikke veldig mange tiltak rettet mot denne gruppen, slik det er vist i Figur 4.1. I hovedsak så er det tiltak knyttet til lesbarhet og enkel presentasjon av informasjon i form av piktogrammer, forståelig tekst og elektroniske dokumenter som er hovedtiltaket for denne gruppen (ISO 21902, NS11001). Orienteringstiltak nevnes også (NS 11005). SN-CEN TR 15913 trekker også fram behov for assistanse fra personell.

### **Nedsatt bevegelighet**

Nedsatt bevegelighet omhandler personer med problemer med å bevege hele eller deler av kroppen pga. lammelser, smerter, utmattelse eller annen fysisk/mekanisk begrensning. Lammelser, muskelskjelett sykdommer, smertelidelser, overvekt, kortvoksthet m.m. (Nielsen mfl., 2022). I standardene er det ulike definisjoner av nedsatt bevegelighet eller nedsatt bevegelsesevne. I SN-CEN TR 15913 omfatter det personer i rullestol, personer med gåstativ og personer som ser arrangementer fra eget spesialkjøretøy. I NS11001 defineres nedsatt bevegelse som svikt i bevegelighet i kropp, armer, ben og føtter. Her nevner de at det både kan være medfødt, aldersrelatert eller relatert til skader/sykdom. Det nevnes også at mange i denne gruppen behøver hjelpemidler som rullestol, krykker, stokk eller rullator. I denne standarden er det også gitt eksempler på nedsatt bevegelse som kroniske smerter, hjerte- og lungelidelser, svekket muskelkraft, redusert balanse, kroppsstørrelse i tillegg til tap av kroppsdeler eller funksjon. Den er altså mye bredere definert enn i SN-CEN TR 15913 som fokuserer mer på rullestolbrukere. NS 11033 definerer nedsatt bevegelse som manglende mobilitet, fysisk styrke eller bevegelse. I tillegg til spesifikke definisjoner nevnes det også i eksempler hvem personer med nedsatt bevegelighet omfatter. NS 11005 nevner spesifikt personer med ryggskader og sitteproblemer i et av eksemplene sine, og ISO 21902 nevner at det må være egne seter for personer som har andre type mobilitetsbehov enn rullestolbrukere. NS11022 bruker heller begrepet motorisk funksjonsnedsettelse. Her trekker de fram at det er store forskjeller i utfordringer knyttet til automatbruk, og at noen har problemer med nedtrekksmenyer på grunn av vansker med presisjon, mens andre behøver å styre via talekommando.

Temaene som tas opp i forbindelse med nedsatt bevegelighet handler i stor grad om fysisk design som utforming av:

- trinnfrie overganger (ISO 21902, NS 11001, NS 11005)
- jevnt underlag (NS 11001, NS 11005)
- manøvreringsplass til rullestol (ISO 21902, NS 11001)
- hinderfrie gangveier (ISO 21902, NS 11005)
- parkeringsplasser (ISO 21902, NS 11005)
- heiser (ISO 21902, NS 11001)
- toaletter, skifterom, garderobeløsninger, kjøkken o.l. (NS11036, ISO 21902)
- sitteplasser (ISO 21902)
- nødsituasjoner (ISO 21902, NS 11001, SN-CEN TR 15913)
- høydeplassering av siktlinjer, betjeningshøyder, monitører o.l. (ISO 21902, NS 11001, SN-CEN TR 15913 sistnevnte er i hovedsak kun om tilskuere på arrangementer)

I tillegg til fysiske design tiltak nevnes det også et par punkter om tilgjengelig informasjon i ISO 21902. Denne standarden trekker også fram drift og vedlikehold knyttet til snømåking og andre værproblemer, samt utlån av hjelpemidler.

Det er også et par punkter om assistanse, som for eksempel fokuserer på spesialisert trening av personell slik at brukerne opplever trygghet og føler seg behandlet på en respektfull måte (ISO 21902). Det står også nevnt at det er viktig å ikke plassere rullestolbrukere i områder hvor de føler seg isolert fra andre og ha valgmulighet å sitte med eller uten ledsager (SN-CEN TR 15913).

Det som er verd å nevne er at ISO 21902 sier at alle rom skal være tilgjengelig for alle, men med unntak av rullestolbrukere.

### **Nedsatt syn**

Nedsatt syn er definert i NS 11005 og NS 11001 som fra totalt blind til ulike former for synsnedsettelse. Det trekkes fram at synsreduksjonen er en naturlig del av livsløpet. NS11005 trekker også fram at personer med synsnedsettelse ofte behøver hund eller stikk som hjelpemiddel for å bevege seg rundt. Fargeblindhet og rød-grønn fargeblindhet nevnes også. I NS 11001 nevnes ulike typer synsforstyrrelser – nedsatt visus (en persons evne til å se detaljer på nært og langt hold) kontrastsensitivitet, redusert fargesyn og synsfeltdefekter. Her nevnes også problemer med lys og blending og dilemma mellom dem som trenger mye lys for å se og dem som er ømfintlige for lys.

Det som står om personer med nedsatt syn, er i stor grad om behovene for:

- Taktile (inkl. braille), hørbar, synstolkning som alternativer til visuell informasjon og opplevelser (skrift, filmer, omvisninger etc.) (NS 11022, NS11021, NS11036, SN-CEN TR 15913, ISO 21902)
- Vansker knyttet til berøringsskjermer (NS 11022)
- Bruk av kontrast (NS11031, NS 11001)
- Behov for god lysbruk (NS 11001, ISO 21902)
- Behov for god akustikk og lydkilder (NS 11001, ISO 21902)
- Ledelinjer (NS 11001)
- Varsling om fare (NS11001, ISO 21902)
- Markering av glassflater (ISO 21902)
- Håndløpere (ISO 21902)
- Taktile merkinger av tappekraner, elektroniske nøkler, «ikke-forstyr-skilt», hygiene artikler, menyer etc. (ISO 21902)
- Toalettutforming (ISO 21902)
- Hinderfrie gangbaner (ISO 21902)

- Badefasiliteter for synshemmede (ISO 21902)
- Evakueringsplaner (ISO 21902)

Det er med andre ord både fysiske miljø, sensoriske og informasjonstiltak som nevnes i tilknytning til disse gruppene. Drift og vedlikehold nevnes også i forbindelse med personer med nedsatt syn (ISO 21902). For blinde er det også nevnt interaksjonstiltak i form av at ansatte har kunnskap om tegnspråk, braille, og hvordan guide en blind person (ISO 21902). Det er også nevnt assistanse i forbindelse med mat-buffet.

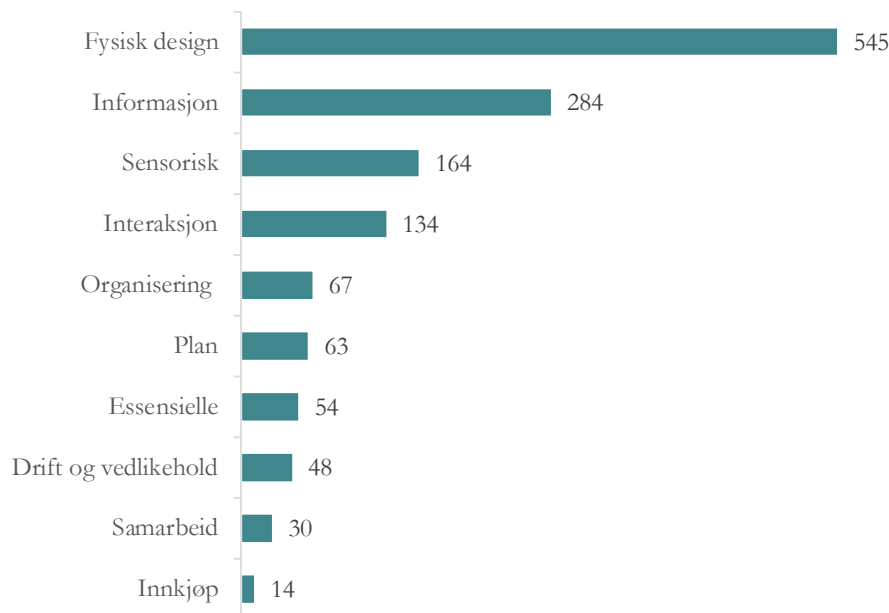
### Elektromagnetisk stråling

I tillegg til gruppene som tidligere er definert i Nielsen mfl. (2022) finner vi også en ny gruppe nevnt i NS 11005 – nemlig personer som er sensitive for elektromagnetiske felt. Dette er en gruppe hvor det er en del debatt om sykdoms symptomer faktisk er knyttet til elektromagnetiske felt eller ikke, hvilket også nevnes i standarden. Den legger likevel opp til at man bør unngå å plassere basestasjoner for mobil og annet sendeutstyr i tette boligområder, ved skoler og barnehager om ikke for annet enn av psykologiske årsaker.

### 4.1.3 Hvilke tiltak anbefales i standardene?

Analysen viser at tiltakene som er mest omtalt i standardene (målt i antall referanser) er fysiske design tiltak, fulgt av informasjons-, sensorisk og interaksjonstiltak. Tiltak som handler om drift og vedlikehold, organisering av systemer, samt plan- og essensielle tiltak er ikke så hyppig nevnt. Mest sjelden er tiltak som handler om innkjøp og samarbeid. Dette er visst i figur 4.3.

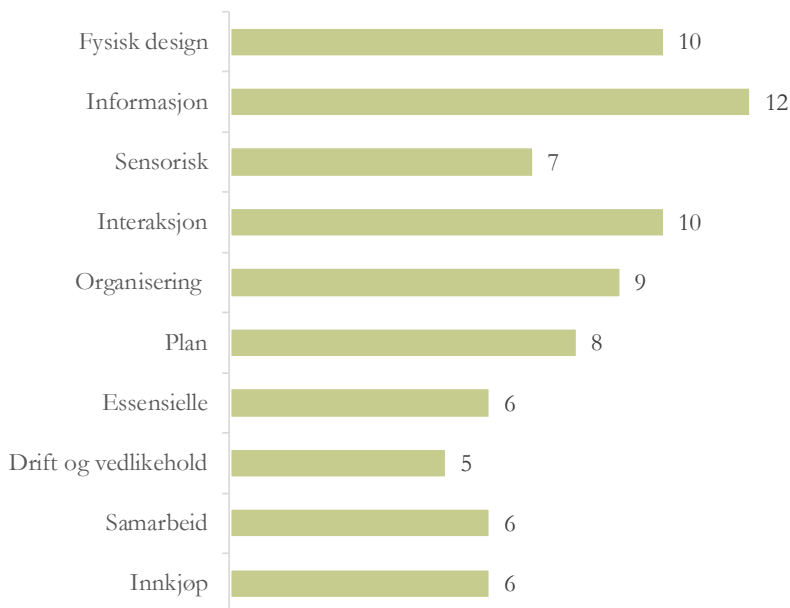
At fysiske designstiltak rangerer øverst, er ikke overraskende med tanke på det vi vet fra forskning om universell utforming fra transportsektoren.



Figur 4.3: Antall referanser som omtaler hver type tiltak.

Når vi ser på antall standarder som omtaler de ulike tiltakstypene, ser bildet litt annerledes ut (figur 4.4). For det første er forskjellene mellom tiltakstypene mindre. Her er det i motsetning til figur 4.3, informasjonstiltak som rangerer øverst. Disse omtales i 12 av 13 av de analyserte standardene, mens fysisk design og interaksjonstiltak omtales i 10 av standardene. Figur 4.4 viser også at drifts- og vedlikeholds-

tiltak omtales i vesentlig færre standarder (5), mens samarbeids-, innkjøps- og essensielle tiltak kun omtales i seks av standardene som ble analysert.



Figur 4.4: Antall standarder som omtaler hver tiltakstype.

Det er to standarder som skiller seg ut fordi de omtaler alle typer tiltak: ISO 21902 om «accessible tourism for all» og NS 11036 om «Likeverdig tilgang til reiselivsopplevelser». Selv om begge hadde noen større fokus på fysiske designtiltak, omtaler de også andre tiltak flere ganger, noe som kan anses som positivt. I den motsatt ende av skalaen har vi standard NS 11021 om «Tilgjengelige elektroniske tekstdokumenter», NS 20121 om «bærekraftige arrangementer» og NS-EN 15565 om «krav til yrkesutdanningar og kvalifiseringsprogram for omvisarar». At førstnevnte er mye mindre dekkende når det gjelder omfang av tiltak er ikke overraskende, ettersom den først og fremst handler om hvordan informasjon skal være utformet. Dette er også en påminnelse om at resultatene er påvirket av metodiske valg, slik vi har omtalt i kapittel 3. For de to sistnevnte standardene kan manglende omfang av tiltak knyttes til at disse ikke handler spesifikt om universell utforming (UU er kun et element).

At vi for eksempel fant forholdvis få referanser om essensielle tiltak, henger likevel kun delvis sammen med utvalg av standarder som ble gjort. Det er helt naturlig at standarder om UU krav til elektroniske tekstdokumenter (NS11021), automater (NS11022) eller innhold til yrkesutdanningen for reiseliv (NS-EN 15565) ikke omfatter referanser til denne type essensielle tiltak. Likevel er det veldig overraskende at standarder om personlig tjenesteutøvelse (NS11030)<sup>9</sup>, transporttjenester (NS11033)<sup>10</sup>, krav til bussutforming (NS11031), passasjerrettigheter (NS11032)<sup>11</sup> og arrangementer (20121)<sup>12</sup> ikke omtaler tiltak som dekker menneskelige grunnleggende behov som tilgang til toaletter, mat og drikke.

<sup>9</sup> Denne standard omtaler det å ha muligheter for toalettbesøk i definisjon av tjenestekjede, men omtaler ikke noe tiltak rettet mot dette.

<sup>10</sup> Se fotnote 9

<sup>11</sup> Denne standard omtaler krav på assistanse til og fra toalett samt til kjøp av mat og drikke (men ikke tilgang til universell utformet toaletter, mat eller drikkevann)

<sup>12</sup> Vann og sanitære forhold, mat og drikke og avfall omtales som elementer som organisasjoner skal ta hensyn til i evaluering av utfordringer, men retningslinjer er kun til informasjon (og ikke en del av selve standard).



## Fysiske designtiltak

Fysiske designtiltak er det tiltaket som refereres til flest ganger og er omtalt i 10 av de 13 standardene som ble analysert.

Fysiske designtiltak handler om den fysiske utformingen av ulike typer rom, områder eller anlegg samt av konkrete elementer i disse rommene. Fysiske designtiltak kan dermed omfatte fysisk utforming av hoteller, museer, uteområder, tilskueranlegg, gangveier, kjøretøy, parkeringsplasser og stasjoner, men også fysisk design av f.eks. heis, dører, trapper, sitteplasser, automater, gulv og andre overflater, m.fl. Nedenfor oppsummerer vi noen typer fysiske tiltak uten å gå i detaljene på utformingskravene:

- Planløsninger og utforming av den fysiske infrastruktur som legger til rette for adgang til bygnings-, områdes- og anleggs fasiliteter samt for horisontal og vertikal sirkulasjon av mennesker. I den forbindelsen er det blant annet viktig med dimensjoner av innganger, adkomstveier og korridorer m.fl., stigningsforhold og nivåforskjeller, gulvbelegg, underlag, overflater og dekker, design av dører, trapper, heis, ramper, og plassering av møblering og utstyr
- Bruk av ledelinjer, farefelt, orienteringspunkter, kontraster, farger, tekstur og andre fysiske markeringer som legger til rette for at brukere kan orientere seg og identifisere elementer i det bygde miljøet, som f.eks. trapper og veikanter
- Design og plassering av resepsjoner, automater, vinduer, møblering og andre betjenings-elementer (f.eks. heisknapper og døråpner) slik at disse er tilgjengelig. Ved automater er det f.eks. viktig med hinderfri adkomstareal, betjeningshøyde og design av brukerdialgsfunksjoner som muliggjør betjening av automater
- Antall, plassering og dimensjoner av parkeringsplasser (inkludert avstigningssone) dedikert til ulike typer brukergrupper samt utforming av parkeringsanlegg og biladkomst
- Utforming og plassering av andre infrastrukturelementer eller fysiske innretninger som f.eks. hvileplasser og oppladingsmuligheter

## Informasjonstiltak

Informasjonstiltak er den nest mest omtalte tiltakstypen etter fysisk design, og omtales i flere standarder (12) enn fysisk design (10). Det er kun én standard som ikke omtaler informasjonstiltak: NS ISO 20121 om bærekraftige arrangementer. Standarden omtaler riktignok informasjon, men her handler det om informasjon som organisasjonen må dokumentere for å sikre leveransen av bærekraftige arrangementer og bevise driftskontroller, resultater og kompetanser, samt om håndtering av personlig informasjon og informasjon som organisasjon må bruke i anbudsprosesser. Den type informasjon er verken rettet mot brukere eller direkte knyttet til universell utforming.

Informasjonstiltak handler om tiltak som tilrettelegger for å formidle informasjon på supplerende måter slik at den forstås av flest mulig. Dette kan gjøres ved å gi visuell (skrift, skilt), taktil (punktskrift, vibrering) og auditiv (lyd, tale) informasjon – gjerne i kombinasjon. Slik det er spesifisert i ISO21902 (accessible tourism for all) er det viktig at denne informasjon er gratis.

Informasjonstiltak handler også om hvordan informasjon bør utformes og plasseres for at den når fram og er forståelig. Med utforming menes det her skrifttype og -størrelse, symbolstørrelse, linjeavstand og annen formattering, tekststruktur, språkvalg, fargekontraster, luminans, lyd- og lysstyrke og -frekvens, bruk av standardiserte symboler m. fl. Utformingskrav vil naturlig nok variere etter informasjonstype. Ved visuell informasjon (skrift, skilt) er det for eksempel viktig med god synlighet og lesbarhet, mens ved lyd-basert informasjon er lydstyrke og støy viktig og ved taktil informasjon spiller relieff og plassering viktige roller. Plassering av informasjon (både på plannivå og i høyde) må ta hensyn til konteksten og er viktig for å sikre at informasjon når fram til flest mulig, for å hjelpe brukere å orientere seg og for å unngå å hindre ferdsel og farlige situasjoner.

Informasjonstiltak omtaler også bruk og betjening av hjelpemidler som teleslynge, lydutjevningstutstyr, informasjonstavler, utrop- og annonseringsanlegg, vekkerklokker og alarmer.



Videre fant vi også referanser til bruk av ulike språk, noe som kan være særlig viktig i en reiselivssammenheng.

Når det gjelder selve innholdet, refererer informasjonstiltak til ulike typer informasjon som kan omfatte beskrivelser av tjenester og fasiliteter (inkludert pris, vilkår, avvik og klageordninger), graden av universell utforming og tilgjengelighet, områdets planløsning og bygningsfunksjoner, kontakt- og kommunikasjonsmuligheter, betjeningsveiledning samt informasjon om rømningsveier og behov for evakuering. Varslingsanlegg og alarmsystemer er dermed også kategorisert som informasjonstiltak. Det er også viktig å si at informasjonstiltak ikke kun handler om informasjon om tjenesten, men utgjør også en vesentlig del av tjenesten i noen tilfeller, slik tilfellet er for museer.

### **Interaksjonstiltak**

Interaksjonstiltak er det mest omtalte tiltaket etter fysisk design- og informasjonstiltak. 10 av 13 standarder omtaler denne typen tiltak.

Vi finner fire ulike typer av interaksjonstiltak.

En type interaksjonstiltak handler om å tilby personlig assistanse for at besøkende eller kunder skal kunne benytte seg av tjenestetilbud. Eksempler på slike tiltak omfatter tilbud om assistanse under normale tjenesteforhold (f.eks. omvisninger med syns-/tegnspråktolkning eller bistand ved på- og avstigning), i nødsituasjoner (f.eks. bistand fra personal for å finne rømningsveien eller bemannet varslings- og nødalarmsystemer og sikkerhetspunkter), ved betjening av maskiner og teknologi (f.eks. automater) eller ved avvik/feil hos tjenesteleveransen.

En annen type interaksjonstiltak handler om å gi ansatte opplæring om brukeres behov, håndtering av brukeres hjelpemidler og uventende hendelser, betjening av løsninger (f.eks. heis, teleslynge) og mulige grep for at ansatte kan tilby assistansen under ulike forhold, formidle informasjon og håndtere situasjoner på best mulig måte.

En tredje type interaksjonstiltak handler om tiltak som muliggjør at ulike type brukere med ulike typer behov og hjelpemidler (f.eks. førerhund, rullestol) kan benytte seg av tjenestetilbudet uten at det oppstår konflikter mellom disse og andre brukere eller gjennom å minimere mulige konflikter.

En siste type interaksjonstiltak handler ikke om menneskelige interaksjoner, men om interaksjoner mellom mennesker og teknologi. Dette kan for eksempel være tilfelle når CAPTCHA<sup>13</sup> og menneskelige verifiseringsroboter skaper utfordringer for synshemmede for å benytte seg av digitale tjenester eller når brukeres hjelpemidler eller helseapparater kan skape problemer for å benytte seg av tjenestetilbud (f.eks. høreapparater, pacemaker ved sikkerhetskontroller ved flyplasser). Vi fant ikke mange av disse tiltakstypene, men her er det viktig å huske det som ble påpekt i metodekapittelet: at vi ikke kategoriserte brukerdialoget mellom kunder og maskiner (heis, automater) eller programvarer (mobilapplikasjoner) som interaksjonstiltak.

### **Drift og vedlikeholdstiltak**

Drifts og vedlikeholdstiltak omtales i vesentlig mindre grad enn de tre første typer tiltak (fysisk design, informasjons og interaksjonstiltak). Kun 5 av de 13 standardene som ble analysert refererer til denne typen tiltak.

Drifts- og vedlikeholdstiltak som vi fant i standardene, handler primært om vedlikehold av det bygde miljøet for å sikre tilgjengelighet av tjenestetilbud til flest mulig. Disse vedlikeholdstiltakene kan handle om å sikre hinderfri adkomst ved å rydde bort eventuelle hindringer som kan oppstå som følge av værforhold, plassering av møbler, vegetasjon m. fl. Vedlikeholdstiltak kan også handle om renhold av

---

<sup>13</sup> Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart

materialer og valg av rengjøringsmidler samt skjøtsel og beskyttelse av materialer mot f.eks. fukt. Under drifts- og vedlikeholdstiltak har vi også inkludert håndtering av bagasje, medisinsk utstyr og hjelpemidler (f.eks. rullestol) av tjenesteleverandører (f.eks. på flyplasser).

### Sensoriske tiltak

Vi finner mange eksempler på sensoriske tiltak i standardene, til tross for at disse tiltakstypene kun nevnes i syv av de analyserte standardene. Sensoriske tiltak kan knyttes nært opp til sansene våre og handler om tiltak knyttet til lyd, lys, luft og temperatur. De fleste angår syn og hørsel, men vi finner også tiltak som angår lukt og følelsesanser – selv om disse er færre. Vi fant ingen tiltak som adresserer smaksansen. Vi fant mat-relaterte tiltak, men disse kan heller kategoriseres som 'essensielle tiltak' ettersom det dreier seg om å tilby mat som ikke fremkaller allergier. Videre er det viktig å presisere at ulike former av informasjonsformidling (f.eks. Braille, lydbeskrivelser) eller varsle om situasjoner (f.eks. lyd-, lys-, eller vibreringssignaler) ikke forstås som sensoriske tiltak, men heller som 'informasjonstiltak', selv om de forstås ved bruk av ulike sanser. Dette framgår fra kodeboken i Vedlegg 3.

Under gir vi eksempler på sensoriske tiltak:

- Lys: naturlig og kunstig belysning; mulighet for dimming; lysstyrkekrav; unngå speilinger, blendinger, motlys og gjenskinn
- Lyd: begrensing/avskjerming av støy og innføring av grenseverdier; bruk av akustiske dempende materialer; tilrettelegging av stille områder; reduksjon av etterklangstid
- Luft: nøye valg av materialer for å redusere behov for rengjøring og unngå avgassing og allergifremkallende stoffer; støvbinding; begrensing av røykesoner og parfymen; god lufttilførsel og ventilasjon; klimatiseringssystemer; fuktsikringstiltak, vegetasjon og beplantning
- Temperatur: regulering av temperatur (også på overflater), solskjerming og skygge; vindbeskyttelse

For vegetasjon er det verd å nevne at beplantning på den ene siden skaper bedre luftkvalitet blant annet ved å redusere svevestøv i luften, men på den annen side samtidig kan avgi pollen og skape et ugunstig miljø for personer med allergi dersom man ikke velger allergivennlige planter.

I tillegg til de tiltakene nevnt ovenfor, fant vi også referanser til tiltak som var krevende å knytte til de konkrete sansene, men som likevel kan omfattes som sensoriske og/eller påvirker trivsel gjennom flere sanser, som for eksempel tilbud av multisensoriske opplevelser og innsettelse av et vindfang for å skape et bedre innklima.

### Essensielle tiltak

Vi finner forholdsvis få eksempler på tiltak som vi har definert som essensielle tiltak, dvs. tiltak som dekker grunnleggende menneskelige behov, noe som delvis henger sammen med utvalget av standarder (kun seks omfatter denne typen tiltak). De fleste av disse essensielle tiltakene dreier seg om å sikre tilgang til toaletter som kan brukes av personer med funksjonsnedsettelse. Men vi finner også referanser til dusjrom, kantiner, kiosker, kjøkken, drikkevarer og mat for personer med matallergier.

Tiltak om toaletter handler om både utvendige og innvendige krav. Førstnevnte handler om tiltak for å sikre adkomst til toalett og at disse er lette å finne. Sistnevnte er flerfoldige og handler om størrelse på rom, design av sentrale elementer som dører, gulv og vannklosett, innredning og plassering av f.eks. såpedispenser, håndtørker og blandebatterier slik at disse er enkelt å betjenes, belysning og (i mindre grad) brannvarsling. Tiltak om dusj ligner tiltakene som referer til toaletter. Det samme gjelder for kjøkken, der tiltak for å sikre gode lydforhold også er viktig. Ved kantiner er det viktig med design og plassering av møblering for å sikre selv-betjening og sirkulasjon, men også materialutvalg for å sørge for god rengjøring. Ved kiosker refererer man til adkomst og informasjon, mens det for drikkevann og mat handler om tilgang (inkludert mulighet for selv-betjening).

## Organiseringstiltak

Som ved forrige tiltakskategori (essensielle), finner vi noen (men forholdsvis få) eksempler på tiltak som vi har definert som organiseringstiltak. Dette til tross for at organiseringstiltak omtales i 9 av de 13 analyserte standardene.

Organiseringstiltakene som er nevnt i de analyserte standardene er variert og vi har gruppert dem i følgende kategorier:

- koordinering av tjenestetilbud, infrastruktur og tiltak. Eksempler på denne typen organiseringstiltak er det å koordinere transport til/fra destinasjoner og transport i destinasjon; det å tilrettelegge for sameksistens av infrastruktur slik at den ene ikke ødelegger for det andre; og sørge for at midlertidig tiltak (f.eks. veistenginger) ikke påvirker UU
- systemer for å kunne evaluere tjenester på UU, deriblant systemer for å håndtere klager og behandle tilbakemeldinger fra kunder og brukere. Den type evalueringssystemer er noe annet enn evalueringer kategorisert som plantiltak. Sistnevnte handler om evaluering av strategiske mål, mens det her handler om å evaluere UU ved å for eksempel gjennomføre spørreundersøkelser blant brukere eller gi dem mulighet for å gi tilbakemeldinger
- ordninger som muliggjør det å kunne tilby alternative løsninger og hjelpemidler der standard tilbud er utilstrekkelig for at brukere skal kunne benytte tjenesten. Eksempler på slike tiltak er det å kunne låne hjelpemidler og det å gjøre ad-hoc tilpasninger. I noen tilfeller kan alternativene ligge utenfor gjeldende tjenesteleverandør og krever derfor samarbeid med andre leverandører
- prosedyrer og utstyr som sikrer evakuering og håndtering av nødsituasjoner og/eller andre vanskelige situasjoner der utfordringer oppstår
- reservasjonssystemer som muliggjør allokering av relevant tilbud til personer med ulike typer behov. Her inkluderer vi også prosedyrer for å kunne informere andre leverandører i den tjenestekjeden om disse behov på en forsvarlig måte.

## Plantiltak

Plantiltak omtales omtrent like ofte som essensielle tiltak og organiseringstiltak, og det er nevnt i åtte av de standardene som er analysert.

Plantiltak handler om å integrere UU i policy-dokumenter og strategiske planer, i formulering av mål og i planer rettet mot konkrete emner som innkjøp, drift og vedlikehold, og evakuering. Plantiltak handler også om å kartlegge behov, budsjettere og sette av midler til UU tiltak og etablere rutiner som muliggjør oppfølging av planer og evaluering av etablerte mål. Under plantiltak finner vi også tiltak rettet mot produkt og tjenstedesign og utvikling som er for generelle til å kategoriseres som andre type tiltak. Et eksempel på dette kan være planlegging av helhetlige tjenestekjeder (i samarbeid med andre) og planlegging av mer konkrete tiltak ved å ta hensyn til miljøet som setter rammer for valg av de mer konkrete tiltak.

## Innkjøpstiltak

Innkjøpstiltak er den type tiltak som i minst grad nevnes i standardene som ble analysert. De omtales kun i seks av standardene. Når det er sagt, spesifiserer standard NS 11021:2013 om elektroniske dokumenter i innledningen at den kan brukes i forbindelsen med anskaffelser, og standard NS 20121:2012 om bærekraftig arrangementer har også flere referanser til innkjøp i tilleggsmaterialet, selv om disse ikke refererer direkte til universell utforming.

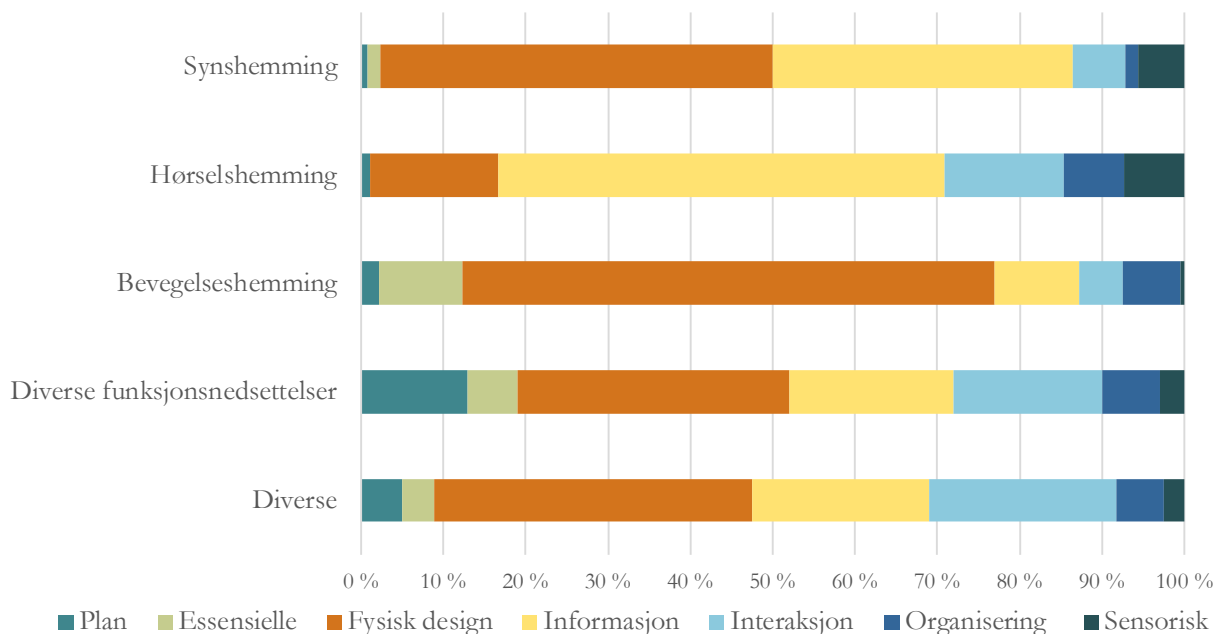
Innkjøpstiltak kan deles i to typer. De som refererer til konkrete anskaffelser og de som handler om mer generelle krav om å inkludere universell utforming i innkjøpprosedyrer og rutiner samt i spesifikasjon og kvalitetskontroll av kriterier. Blant de konkrete innkjøpstiltakene finner vi referanser til valg av sted for å holde arrangementer slik at fysiske krav imøtekommes og anskaffelser av utstyr, materialer og maskiner.

## Samarbeidstiltak

Samarbeidstiltak handler om både samarbeid mellom ulike type aktører langs tjenestekjede (inkludert næring, leverandører og offentlige organisasjoner) og medvirkning av ulike type brukergrupper. Behov for samarbeidstiltak er omtalt i forbindelse med kartlegging av behov og identifisering av barrierer, planlegging, utvikling, markedsføring, levering og evaluering av tjenester, opplæring av ansatte, samt kommunikasjon og kundebehandling.

Avslutningsvis vil vi påpeke at vi ser at ulike typer tiltak ofte opptrer sammen. Dette kan tyde på at det er nødvendig å ha på plass flere ulike typer tiltak samtidig for å jobbe med universell utforming. Fysiske designtiltak må for eksempel vedlikeholdes for å fungere. Samtidig er drifts- og vedlikeholdstiltak påvirket av fysiske designtiltak, fordi behovet for vedlikehold og rengjøring vil henge sammen med valg av materialer og design av rom. Informasjonstiltak opptrer også gjerne sammen med interaksjonstiltak (f.eks. når det handler om formidling av informasjon via personell), sensoriske tiltak (som tilrettelegger for at informasjonen når fram) og fysiske designtiltak (når f.eks. skilt er en del av veifinning og orienteringssystemer). Essensielle tiltak krever oftest også fysiske designtiltak og kan opptre sammen med sensoriske tiltak (f.eks. belysning på toaletter), informasjonstiltak (f.eks. toaletter som er utstyrt med varslingsanlegg) og interaksjonstiltak (f.eks. assistanse med å få tilgang til mat, toalett eller utstyr). Videre er tiltakene bundet til at man har planlagt for disse, gjerne i samarbeid med brukergrupper og/eller fulgt opp UU kriterier ved innkjøpsprosesser.

I den grad det lar seg gjøre, har vi sett på hvordan tiltakstyper og ulike typer brukergrupper opptrer sammen. Figur 4.5 viser hvilke tiltakstyper som brukes for hver brukergruppe. I figuren har vi utelatt brukergrupper (språk, barn, eldre, foreldre med barn, anfallsrelatert sykdom, fordøyelse og urinveissykdom, kjønnsrelaterte, kognitive funksjonsnedsettelse, luftveisproblematikk og andre miljørelatert barrierer, minoritetsrelaterte og psykososiale funksjonsnedsettelse) og tiltak (innkjøp, samarbeid, og drift- og vedlikehold) med færre enn 30 referanser på begge variabler (tiltak og brukergruppe).



Figur 4.5: Fordeling av tiltak (antall referanser) for ulike brukergrupper.

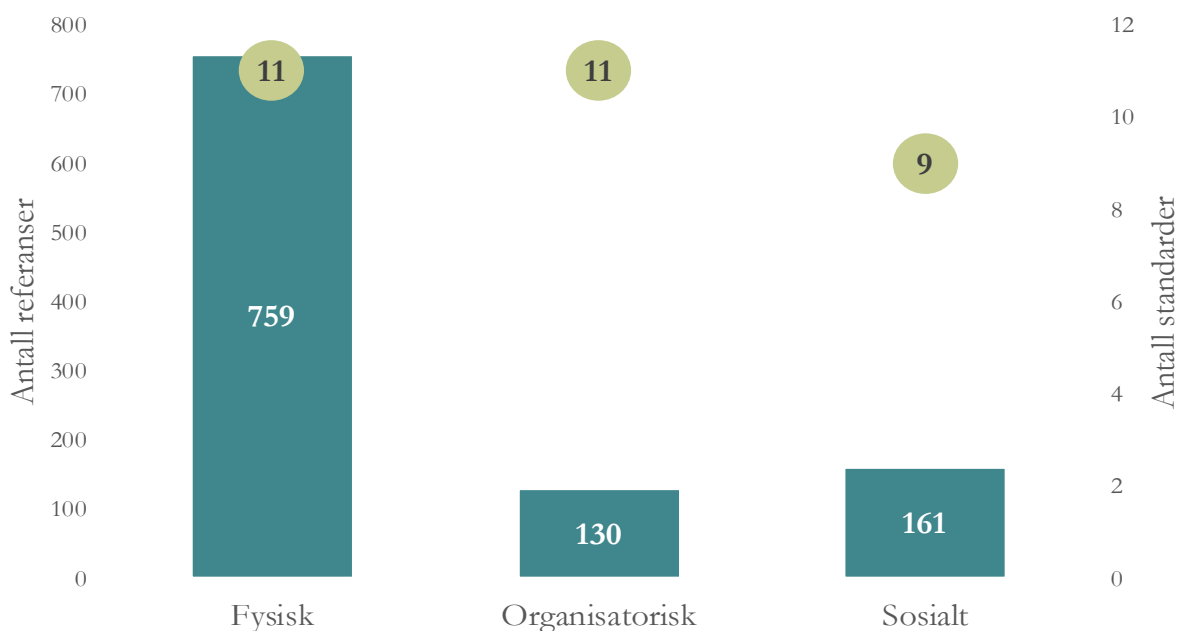
Med unntak av for hørselshemmede, er det fysiske designtiltak som dominerer omtalte tiltak knyttet til brukergruppene som er vist i Figur 4.5. Behov til hørselshemmede adresseres primært gjennom informasjonstiltak. Informasjonstiltak er også ofte omtalt i forbindelse med synshemmede, men fysisk design tiltak er hyppigere her. Sensoriske tiltak omtales noe oftere for begge disse brukergruppe (syns-

hemmede og hørselshemmede) enn for de andre gruppene. Essensielle tiltak omtales oftest i forbindelse med bevegelsehemmede, og det samme gjelder for organiseringstiltak – som dog omtales i mindre grad. Plantiltak opptrer oftere sammen med omtale brukergrupper med diverse funksjonsnedsettelse, mens interaksjonstiltak opptrer oftest sammen med gruppe som vi har definert som diverse.

#### 4.1.4 Hvilke typer miljø adresseres av UU-standardene?

Over halvparten av standardene som ble analysert omtaler alle de tre miljøene: det fysiske, organisatoriske og det sosiale miljøet. Kun tre av de analyserte standardene omtaler kun ett miljø: NS 11022 om «automater» handler kun om det fysiske miljøet, NS ISO 20121 om «bærekraftig arrangementer» handler kun om det organisatoriske miljøet, mens NS-EN 15565 om «krav til yrkesutdanningar og kvalifiseringsprogram for omvisarar» kun handler om det sosiale miljøet. I tillegg omtaler kun to standarder det fysiske og det organisatoriske miljøet (og utelater dermed det sosiale miljøet): NS 11021 om «Tilgjengelige elektroniske tekstdokumenter» og NS 11031 om «Krav til utforming av busser».

Analysen viser at standardene som ble gjennomgått i betydelig større grad omtaler tiltak som adresserer det fysiske miljøet enn det organisatoriske eller sosiale miljøet. Dette er illustrert i figur 4.6 som viser både antall referanser på hvert miljø (stolper) og antall standarder som omtaler hvert miljø (grønne punkter).



Figur 4.6: Miljøer som adresseres i analyserte standarder.

Resultatene som vises i figur 4.6 er ikke overraskende ettersom resultatene fra analysen av tiltak tydet på at flere av tiltakene beskrevet i standardene adresserer det fysiske miljøet. Tabell 4.2 gir en mer detaljert oversikt over disse koblingene.

Tabell 4.2: Tiltak på tvers av miljøer.

	Fysisk miljø	Organisatorisk miljø	Sosialt miljø
Innkjøp	6	14	2
Plan	24	53	16

Samarbeid	6	<b>30</b>	9
Drift og vedlikehold	48	2	2
Essensielle	55	3	6
Fysisk design	<b>545</b>	24	<b>46</b>
Informasjon	<b>260</b>	24	<b>56</b>
Interaksjon	55	30	<b>130</b>
Organisering	19	68	8
Sensorisk	<b>164</b>	2	12

Det fysiske miljøet handler om bygde og naturlige miljøer, men også om det digitale miljøet. Det fysiske miljøet er naturlig nok først og fremst adressert gjennom fysiske designtiltak, men også gjennom informasjonstiltak og sensoriske tiltak. Flertallet av informasjonstiltakene som ble identifisert i våre analyser adresserer faktisk det fysiske miljøet, ettersom informasjon presenteres enten fysisk eller digitalt. Videre adresserer nærmest alle sensoriske tiltak det fysiske miljøet ved at de påvirker bygninger, infrastruktur og klima. Drift og vedlikeholdstiltak og essensielle tiltak omtales vesentlig færre ganger, men også disse adresserer primært det fysiske miljøet.

Med det organisatoriske miljøet mener vi her organiseringen av systemer og hvordan systemene drives. Det organisatoriske miljøet adresseres primært gjennom organiseringstiltak, men også gjennom plan-, samarbeids- og integrasjonstiltak. Innkjøpstiltak kobles også ofte mot det organisatoriske miljøet heller enn det fysiske eller sosiale miljøet. Eksempler på interaksjonstiltak som adresserer det organisatoriske miljøet er opplæring av ansatte på emner som berører det strategiske nivået (f.eks. tjenesteutvikling). I tillegg finner vi også interaksjonstiltak som adresserer det organisatoriske miljøet, når disse opptre sammen med plantiltak (f.eks. lage en opplæringsplan eller budsjettere for opplæring), samarbeidstiltak (f.eks. samarbeide med brukerorganisasjoner i opplæring av ansatte) eller organiseringstiltak (f.eks. evaluering av opplæringsprogram).

Det sosiale miljøet handler om den sosiale konteksten rundt tjenesteutforming, inkludert interaksjon med personell og andre brukere av tjenesten. Dette miljøet adresseres primært av interaksjonstiltak, men fysiske designtiltak og informasjonstiltak spiller også en viktig rolle. Blant førstnevnte finner vi fysisk design som muliggjør at brukere tar kontakt med personal for assistanse (f.eks. nødtelefon); fysisk design som legger til rette for sambruk av det fysiske miljøet og fysisk design som muliggjør menneskelige interaksjoner (f.eks. mellom bruker og ledsager) og kommunikasjon. Informasjon som gis muntlig adresserer også det sosiale miljøet, ettersom de opptre i forbindelse med menneskelige interaksjoner. Andre eksempler på informasjonstiltak som adresserer det sosiale miljøet er informasjon om personlig assistanse og når informasjonstiltak tilrettelegges for menneskelig interaksjon (f.eks. informere om kontaktmuligheter til tjenesteleverandør).

#### 4.1.5 Annet

Vi har ikke analysert standardene ut ifra virksomhetsområdene de er rettet mot, men bredden av tiltak som omtales i standardene tyder på at disse kan være relevant for mange ulike virksomhetsområder, inkludert tjenstedesign og planlegging, HR, tjenstedrift, innkjøp og kommunikasjon. Standardene og tiltakene som foreslås er ikke minst også relevant for design av infrastruktur knyttet til der tjenesten leveres.

Standardene som er analysert er adressert mot ulike typer tjenester og er dermed relevante for mange aktører som er involvert i leveransen av reiselivstjenester. ISO 21902 skiller seg ut her, da den inkluderer retningslinjer for både offentlig og privat sektor, samt mange ulike næringer (overnatting, transport, reisebyråvirksomhet, organisering av arrangementer, servering og andre aktiviteter knyttet til fritid som utstillinger og museer). Flere av de andre standardene er også relevante for mange ulike aktører, da de

omtaler elementer som ofte opptrer i reiselivssammenheng, slik som elektroniske dokumenter, automater, tilskuerområder, arrangementer, publikumsbygninger og persontransporttjenester.

Videre omtaler standardene tiltak som er relevant både i private rom (f.eks. hotellrom og andre rom som brukes mot betaling, slik som parkering og tilskueranlegg) og det offentlig (f.eks. uteområder, parker og strender).

## 4.2 Analyse av bærekraftstandarder og merkeordninger for bærekraftig reiseliv

I dette kapittelet presenterer vi funn fra analysen av fem bærekraftstandarder/merkeordninger knyttet til reiselivet: 1) Innovasjon Norges Merke for Bærekraftig reisemål, 2) Miljøfyrtårn, 3) ETIS, 4) Green Key og 5) GSTC. De to førstnevnte er norske merkeordninger, mens de øvrige tre er internasjonale merkeordninger/ indikatorsett. De ulike ordningene opererer på ulike nivå. Miljøfyrtårn, Green Key og GSTC er rettet mot enkeltbedrifter, mens Bærekraftig reisemål og ETIS begge er rettet mot destinasjonsnivå, noe som gjenspeiles i kriteriene de benytter. Vi presenterer her de to utvalgte norske ordningene først, før vi går over til de tre internasjonale ordningene. (Mer utfyllende informasjon om de ulike merkeordningene er presentert i kapittel 3).

### 4.2.1 Norske merkeordninger

#### 4.2.1.1 Innovasjon Norge: Standard for bærekraftig reisemål

Flere av kriteriene i standarden *kan* tenkes å være relevante for UU, men de er utformet på et generelt nivå og lite presisert med henblikk på UU. Heller ikke indikatorene som hører til kriteriene, er spesifikke når det gjelder UU. Her er noen slike eksempler:

#### Under B: Strategisk grunnlag

Kriterium: Destinasjonsledelsen skal sikre en ansvarlig markedsføring og profilering med respekt for natur, kultur, lokalsamfunn og gjester (B1-3)

Indikator: Er markedsmateriell og kommunikasjon utformet på relevante språk og på steder lik at det bidrar til ansvarlig gjesteadferd, økt sikkerhet og god besøksstyring (B1-3.2)

#### Under D: Styrking av sosiale verdier

Kriterium: Destinasjonsledelsen skal måle og offentlig rapportere lokalsamfunnets ambisjoner, bekymringer og tilfredshet med reiselivsutviklingen (D6-1)

Indikator: Gjennomføres og publiseres innbyggerundersøkelser som bygger på den nasjonale innbyggerundersøkelsen minst hvert 3. år (D6-1.1)

Indikator: Antall tiltak siste 3 år som bidrar til næringsaktørers, innbyggeres og besøkendes frivillige innsats og engasjement for fellesgoder, folkehelse, kulturarv og/eller biologisk mangfold (D6-1.14)

Det nærmeste vi kommer mer eksplisitte UU-relaterte kriterier, finner vi under deloverskriften **Gjestetilfredshet, trygghet og opplevelseskvalitet (D8)**. Her pekes det på tiltak for og informasjon til «brukergrupper med særskilte behov»:

Kriterium: Destinasjonsledelsen skal arbeide for at viktige kulturelle og naturlige besøksmål, fasiliteter og service er tilgjengelige for brukergrupper med særskilte behov, og at informasjon om dette er tilgjengelig før og under besøket (D8-3)



Indikator: Har destinasjonsledelsen iverksatt tiltak som bidrar til bedre tilrettelegging av opplevelser og fasiliteter for brukergrupper med særskilte behov (D8-3.1)

Indikator: Er informasjon om allmenn tilgjengelighet og tilrettelegging for mennesker med særskilte behov tilgjengelig på destinasjonsselskapets nettsider og andre relevante flater (D8-3.2)

## Oppsummert

Innovasjon Norges standard for bærekraftig reisemål er utformet med henblikk på høyst ulike reisemål, og både kriterier og indikatorer er av nokså generell karakter og peker ikke spesifikt på en strategi eller handlingsplan for UU. Under Styrking av sosiale verdier/ Gjestetilfredshet, trygghet og opplevelseskvalitet finner vi imidlertid et kriterium (D8-3) og to indikatorer (D8-3.1 og D8-3.2) som retter oppmerksomheten mot personer/ brukergrupper med særskilte behov, uten at det er nærmere spesifisert hva disse behovene kan være eller hvilke typer av UU-tiltak som er relevante å iverksette.

Tilleggsriterier for cruisedestinasjoner omhandler ikke kriterier eller indikatorer som er UU-relaterte.

### 4.2.1.2 Miljøfyrtårn

Av de 14 analyserte kriteriesettene (inkludert felleskriterier og 13 bransjespesifikke kriteriesett) er det kun tre som inneholder direkte henvisninger til UU-relaterte kriterier. Hovedvekten av kriteriene/indikatorerne som kan sies å være relevante for UU, handler i realiteten om HMS, men kan likevel indirekte ha positive effekter for universell utforming og tilgjengelighet, f.eks.:

*«Kjemiske plantevernmidler [skal] ikke benyttes på barns lekeområder.»*

Som er et kriterium som går igjen i flere av Miljøfyrtårn-kriteriesettene, inkludert «Enkle overnattingssteder» og «Dyrepark og besøksgård».

Andre tiltak som potensielt også kan være positive for UU, er det å delta digitalt via strømming, som foreslås som en mulighet for å redusere deltagernes transportbehov (Grønne Konferanser, Kriterie-Id 1830) eller at det anbefales å 'Arrangere alt på samme sted, istedenfor fordelt på flere lokasjoner med behov for transport imellom.' (Grønne Arrangementer, Kriterie-Id 1830).

Videre inneholder kriteriesettet «Felleskriterier, privat og statlig» flere HMS-tiltak som berører UU:

Kriterium (2158): '(1) Virksomheten skal gå regelmessige vernerunder, eller på andre måter sikre regelmessig oppfølging av det fysiske arbeidsmiljøet og sikkerheten på arbeidsplassen.'

Under presiseringen av kriteriet er det linket til et forslag til en «vernerunde sjekklister» denne inkluderer punktet 'Universell utforming' under temaområdet 'Lokaler'.

Kriterium (2159): 'Virksomheten skal ha et system for å kartlegge det psykososiale og organisatoriske arbeidsmiljøet minimum én gang i året.'

Under presiseringen av kriteriet anbefales det at dette gjøres gjennom anonyme medarbeiderundersøkelser. I det frivillige hjelpemiddelet «Eksempel: Arbeidsmiljøkartlegging» står det listet følge spørsmålsforslag:

- På vår arbeidsplass er det fokus på mangfold (kjønn, etnisitet, alder og funksjonsevne) og inkludering.
- På vår arbeidsplass er det fokus på inkludering av alle ansatte i arbeidsmiljøet.

**Kriterium (2177):** Virksomheten skal ha en skriftlig oversikt som beskriver felles rettigheter og plikter for arbeidsgiver og arbeidstaker. [...] Den skal minimum inneholde beskrivelse av: - ansattes rettigheter - ansattes ansvar for å følge opp virksomhetens miljøarbeid - rutine for varsling av kritikkverdige forhold - *retningslinjer for å fremme likestilling, mangfold og inkludering.* (vår utheving)

Under presiseringen av kriteriet framgår det at virksomheter med færre enn ti ansatte er fritatt fra kravet om å ha *retningslinjer for å fremme likestilling, mangfold og inkludering.*

Disse kriteriene handler utelukkende om ansatte og kan kategoriseres som en del av virksomhetens HMS-arbeid, men har enkelte elementer som kan bidra positivt til universell utforming av arbeidsplassen. At virksomheter med færre enn ti ansatte er fritatt fra kravet om å ha *retningslinjer for å fremme likestilling, mangfold og inkludering* (kriterie-Id 2177) betyr dog at en stor andel av reiselivsbedrifter er fritatt fra kravet, ettersom en betydelig andel reiselivsbedrifter har færre enn ti ansatte (Fossgard & Stensland, 2021; Varum & Mariasole Bannò, 2019).

I tillegg inneholder enkelte av kriteriesettene henvisninger til andre rapporter og veiledere, som heller ikke direkte omtaler universell utforming, men som viser til lovverk der UU er omtalt. I kriteriesettet for «Grønne arrangementer» henvises det for eksempel til «Helsedirektoratets veileder IS-0327 Musikk-anlegg og helse». Der det under kapittel 8: «Regelverk om høy lyd», vises det til Plan- og bygningsloven:

*«Forskrift 26. mars 2010 nr. 489 om tekniske krav til byggverk (Byggteknisk forskrift – TEK 10) inneholder krav om universell utforming for publikums- og arbeidsbygninger. Dette kan innebære blant annet krav om lyd- og taleoverføringsutstyr, samt vurdering av romakustiske forhold. Kravet trådte i kraft 1. juli 2010 og vil medføre en revisjon av NS 8175. Dette vil kunne få konsekvenser for gjennomføringen av innendørs konserter.»*

Denne typen referanser til UU som går via en kombinasjon av både referanser til eksterne veiledere/rapporter og lovverk, er ikke inkludert i videre analyser.

Universell utforming og tilpasningstiltak er i liten grad nevnt i noen av de analyserte kriteriesettene. Unntaket er Miljøfyrtårnkravene om Scenekunst og Tilrettelegging for friluftsliv. I førstnevnte er følgende beskrevet:

**Kriterium (2113):** 'Dersom strobelys og/eller glykol- eller mineraloljebasert scenerøyk benyttes på en forestilling skal publikum varsles om dette i forkant av forestillingen.'

**Indikator/dokumentasjon:** 'Beskrivelse av hvordan publikum informeres om bruk av strobelys og/eller scenerøyk, dersom virksomheten benytter dette i sine forestillinger.'

Kriteriet knytter seg til behovet for informasjon, og hensikten er beskrevet som å være at 'publikum som er ekstra sensitive for røyk eller strobelys, skal være informert om eventuell bruk før de går på forestillingen.'

I kriteriesettet 'Tilrettelegging for friluftsliv' er følgende kriterier listet:

**Kriterium (1286):** 'Ved innføring av nye tilretteleggingstiltak skal miljøhensyn ivaretas basert på Miljødirektoratets veileder M-1326 «Naturvennlig tilrettelegging for friluftsliv.»

**Indikator/dokumentasjon:** 'En beskrivelse av hvordan prinsippene fra håndboka ivaretas ved planlegging og innføring av nye tilretteleggingstiltak.'

**Kriterium (1293):** 'Merkehåndboka (www.merkehåndboka.no), praktisk håndbok for enkel tilrettelegging for ferdsel i naturen skal benyttes.'

**Indikator/dokumentasjon:** 'Beskrivelse av hvordan kriteriet ivaretas ved merking av turløyper.'

I beskrivelsen av kriterium 1286 er det i tillegg spesifisert at 'Veilederen handler om fysisk tilrettelegging for friluftsliv, og prinsippene for hvordan dette kan gjøres så naturvennlig og skånsomt som mulig. Den ivaretar også prinsippene for tilrettelegging av nærområder, universell utforming for alle brukergrupper og balansen mellom tilrettelagte og ikke tilrettelagte områder.'

Kriteriene som omhandler UU, er altså ikke nevnt i kriteriene i seg selv, men henviser isteden til andre offentlig tilgjengelig veiledere: M-1326 «Naturvennlig tilrettelegging for friluftsliv» og «Merkehåndboka». Disse veilederne har dog en grundig beskrivelse av hvilken forståelse av UU de bygger på, som for begge dokumenter er FN-konvensjonens definisjon. Tiltakene som beskrives i de to veilederne, er dog utelukkende knyttet til fysisk miljø, hovedsakelig i form av beskrivelse av krav og anbefalinger til fysisk design, i tillegg til planlegging og informasjon. Ingen tiltak knyttet til det organisatoriske eller sosiale miljøet er nevnt. Begge veilederne bytter på å snakke om tilrettelegging i vide termer, for alle, for brukere med tilretteleggingsbehov. Når disse brukerne omtales, dreier det seg hovedsakelig om bevegelseshemninger og synshemninger, i tillegg til foreldre med barn, barn og diverse funksjonsnedsettelse.

Når det kommer til hva tiltakene beskrevet i veilederne og i kriterier/indikatorer retter seg mot, ser vi at det er en sterk fokushelning mot fysisk design (26 henvisninger), etterfulgt av planrelaterte tiltak (11 henvisninger) og informasjon (8 henvisninger). Fysisk design tar for seg hvordan man skal fysisk tilrettelegge for flere/alle/spesifikke grupper, f.eks. gjennom trinnfri ankomst, unngå bruk av klyvere og andre utfordrende hindre, håndløpere i trapper, tilgjengelig sitteplasser, ledelinjer uten brudd og sammenhengende tilrettelagte ruter som inkluderer logiske destinasjoner (toalett, utkikkspunkt etc.). Plan: Under «Tilrettelegger for friluftsliv» går mange av tiltakene ut på hvordan man skal planlegge for tilrettelegging og hvilke vurderinger som bør gjøres når man skal – eller vurderer – å innføre tilretteleggingstiltak. Det er stor grad av overlapp mellom denne kategorien og kategorien fysisk design. Informasjon: Dette nevnes spesielt i «Merkehåndboka» tilknyttet «1.3 Miljøfyrtårn: Tilrettelegger for friluftsliv». Det trekkes fram informasjonsskilt/paneler i lave høyder, stor skrift, bruk av farger/kontraster for økt lesbarhet, tilgjengelighet for rullestolbrukere og barn og tydelig merking og skilting av stier basert på tilgjengelighet og universell utforming.

## Oppsummert

Miljøfyrtårnkriteriene, både felleskriteriene og de analyserte bransjespesifikke kriteriesettene, inkluderer i liten grad UU-relevante kriterier og indikatorer. I tillegg til enkelte andre unntak er det hovedsakelig kriteriesettet for «Tilrettelegger for friluftsliv» som inkluderer UU relevante kriterier, noe som oppnås gjennom henvisning til etablerte veiledere fra andre aktører. Dette er den eneste av merkeordningene som er analysert i dette prosjektet som inkluderer slike kriterier gjennom å vise til konkrete (eksterne) veiledere. ETIS-indikatorene, som vi kommer tilbake til, viser også til etablerte programmer og veiledere, men viser ikke til konkrete veiledere slik Miljøfyrtårn gjør. Det at Miljøfyrtårnkriteriene for dette kriteriesettet viser til konkrete, etablerte veiledere og håndbøker som er utviklet i samarbeide med den aktuelle bransjen, samt tilknyttede myndigheter og interesseorganisasjoner, må sies å være en betydelig styrke ved det aktuelle kriteriesettet.

## 4.2.2 Internasjonale merkeordninger og indikatorer

### 4.2.2.1 The European Tourism Indicator System: ETIS toolkit for sustainable destination management

På samme vis som vi registrerte for Innovasjon Norges Standard for bærekraftig reisemål, kan flere av kriteriene i ETIS tenkes å være relevante for universell utforming, men de har også flere kriterier som omhandler tilgjengelighet (accessibility) mer direkte. Kriteriene omtaler ikke universell utforming, men handler i større grad om å skape løsninger som skal gjøre steder mer tilgjengelig for spesifikke grupper. Disse gruppene er dog gjerne omtalt i brede termer, som personer med funksjonshemninger eller

spesifikke tilgangsbehov. Disse kriteriene finnes under **Seksjon C: 'Social and cultural impact'**, der tilgjengelighet og sosial inkludering er definert som et eget kriterium med UU-relevante indikatorer:

#### **Kriterium: 'Inclusion/ accessibility' (C.4)**

Indikator: 'Percentage of rooms in commercial accommodation establishments accessible for people with disabilities' (C.4.1)

Indikator: 'Percentage of commercial accommodation establishments participating in recognised accessibility information schemes' (C4.2)

Indikator: 'Percentage of public transport that is accessible to people with disabilities and specific access requirements' (C4.3)

Indikator: 'Percentage of tourist attractions that are accessible to people with disabilities and/or participating in recognised accessibility information schemes' (C4.4)

Under tilleggsindikatorerne ('supplementary indicators') er 'accessible tourism' adressert som et av tre foreslåtte tema. Tre kategorier av registreringer er inkludert her, der det første og siste omhandler tilgjengelighet mer allment (Europakommisjonen, 2016, s.24).

#### **'Sustainable tourism policy**

- Percentage of the destination with an accessible tourism strategy/action plan, with agreed monitoring, development control and evaluation arrangement.

#### **Equality/accessibility**

- Percentage of commercial accommodation with rooms accessible to people with disabilities and/or participating in recognised accessibility information schemes.
- Does the destination have an identified accessibility management office or person available to the public?
- Percentage of businesses that have a budget for accessibility improvements

#### **Reducing transport impact**

- Percentage of each category of transport in the destination that is accessible, i.e., public transport and private hire coaches, minibuses, taxis or minicabs'

#### **Oppsummert**

På samme vis som at Innovasjon Norges standard for bærekraftig reisemål er utformet med henblikk på høyst ulike reisemål, er både kriterier og indikatorer i ETIS i all hovedsak av generell karakter når det kommer til tiltak, ettersom det ikke er spesifisert hvordan stedene skal tilgjengeliggjøres. For kriteriene som omhandler informasjon om tilgjengelighet, er det like fullt spesifisert at det skal følge etablerte standarder, selv om det ikke er spesifisert hvilke. Indikatorene her er også mer spesifikke enn Innovasjon Norges, ettersom de henviser til tilgjengelighetsprosenter, mens INs ordning setter krav om at «man har iverksatt tiltak». Samtidig er ETIS-indikatorene utformet med egne indikatorer både på destinasjons- (i tillegg) og bransjenivå: Attraksjoner, overnatting og transport. Kriteriene i INs ordning retter seg derimot utelukkende mot destinasjonsselskapet og destinasjonsnivået.

#### **4.2.2.2 Green Key**

På samme vis som for ETIS, legges det i **Seksjon 1 'Environmental Management'** til grunn at bedriftsprogrammet for bærekraft, 'Corporate Social Responsibility (CSR)', er utarbeidet av virksomheten som forpliktende kriterium(I), kriterium 1.2, med tanke på dens miljømessige, økonomiske og sosiale virk-

ninger. Her inngår blant annet ikke-diskriminerende ansettelse i virksomheten med henblikk på blant annet funksjonsnedsettelse.

Dette er også gjentatt under **Seksjon 11 'Corporate Social Responsibility (CSR)'**, rådgivende kriterium (G), kriterium 11.5 ('The establishment is equitable in hiring women and local minorities, including in management positions.'). I denne seksjonen presenteres videre et rådgivende kriterium (G), kriterium 11.4: Virksomheten sørger for tilgjengelighet for personer med ekstra behov ('The establishment provides access for people with additional needs.')

Her spesifiseres at det må sørges for tilgjengelighet for personer med tilleggsbehov. Dette gjelder så vel gjester som ansatte og andre brukere av tilbudet. Personer med tilleggsbehov er eksemplifisert som personer med visse fysiske funksjonshemninger (personer i rullestoler, blinde osv.) og personer med spesifikke, men ikke nærmere angitte, helseproblemer.

Dette kriteriet omfatter flere typer fellesområdene: inngangs- og resepsjonsområde, konferansefasiliteter, restaurant, offentlige sanitæranlegg, svømmebasseng etc. Det anbefales at bedriften også sørger for tilgjengelighet til gjesterom, inkludert badene. Det anbefales videre sterkt at anlegget blir godkjent av ('is approved by') en nasjonal/lokal interesseorganisasjon for funksjonsnedsettelse.

Reiselivsanleggets barrierer og tilgjengelighet for personer med tilleggsbehov kommuniseres tydelig til gjestene, ansatte og andre brukere. Når informasjon om tilgjengelighet er på plass, vil brukerne på forhånd ha rimelige forventninger til anleggets beskaffenhet. I Green Key-programmet skal virksomheten i alt materiell og kommunikasjon gi nøyaktig, klar og lett forståelig informasjon om sine fasiliteter, produkter og tjenester, og ikke love mer enn det kan tilby.

Under revisjonen (visuell inspeksjon) viser virksomheten tilgjengeligheten og prosedyrer for personer med tilleggsbehov, samt informasjonen som gis om dette.

Green Key er en merkeordning som inkluderer både forpliktende (I) og rådgivende kriterier (G). Det som er UU-relatert, er kodet som rådgivende (G), og kan derfor være mindre avgjørende for tildeling av merket.

## Oppsummert

Det mest UU-relevante kriteriet for Green Key finnes under overskriften **'Corporate Social Responsibility (CSR)'**. Her fremheves viktigheten av tilgjengelighet for personer med tilleggsbehov, spesifisert først og fremst som fysiske funksjonsnedsettelse. Det pekes videre på konkrete anleggsområder som dette er aktuelt for, og videre at dette gjøres i samarbeid med funksjonshemmede organisasjoner (formulert som 'godkjenning' fra disse). Endelig tillegges informasjonssiden vekt, slik at besøkende vet hva som de kan forvente av tilrettelegginger og tilgjengelighetsbarrierer.

### 4.2.2.3 GSTC - The Global Sustainable Tourism Council

GSTC er inndelt etter reiselivskategori og kriteriesettene er ulike for henholdsvis destinasjoner, hoteller og attraksjoner. Disse overlapper tidvis med hverandre (spesielt standarden som er UU-relevant for hoteller og turoperatører), men i det videre presenteres de tre kriteriesettene hver for seg.

#### GSTC – kriterier for destinasjoner

På samme måte som ETIS, er også GSTCs kriterier utelukkende fokusert på tilgjengelighet (accessibility) som representerer en betydelig snevrere tilnærming enn det som er tilfellet for universell utforming. Videre er kriteriene generelt utformet, men refererer, i motsetning til ETIS, i større grad til bredere grupper enn kun personer med funksjonsnedsettelse, og samtidig inkluderes kriterier som omfatter både ansatte og andre brukere, og er altså ikke bare rettet mot kunder:

## Under Seksjon B: Sosio-økonomisk bærekraft:

### Kriterium: 'Visitor engagement and feedback' (B2)

Indikator: 'C. Training and employment opportunities promoted to and taken up by local people, including women, young people, minorities and people with disabilities.'

### Kriterium: 'Safety and security' (B5)

Indikatorer:

B. The needs of visitors are identified and addressed in the delivery of security and health services.

C. Tourism facilities are inspected for compliance with safety and hygiene standards.'

Kriteriet **Tilgjengelighet for alle ('Access for all')** (B8) er direkte UU-relevant. Dette kriteriet er nærmere spesifisert slik at det omfatter personer med funksjonsnedsettelse og andre med krav til/behov for tilrettelegging. Overalt der det er praktisk mulig og ønskelig på en destinasjon, skal disse personene gis tilgjengelighet gjennom utforming av design og iverksetting av løsningsorienterte tiltak. Brukerne skal gis adekvat informasjon om tilgjengelighet på ulike steder, fasiliteter og servicefunksjoner:

'Where practical, sites, facilities and services, including those of natural and cultural importance, are accessible to all, including persons with disabilities and others who have specific access requirements or other special needs. Where sites and facilities are not immediately accessible, access is afforded through the design and implementation of solutions that take into account both the integrity of the site and such reasonable accommodations for persons with access requirements as can be achieved. Information is made available on the accessibility of sites, facilities and services.'

### Indikatorene er som følger:

'A. The existence of any regulations and standards regarding the accessibility of visitor sites, facilities and services.

B. Consistent application of accessibility standards in public facilities.

C. Data on the extent/proportion of visitor sites and facilities that are accessible.

D. Evidence of programmes to improve access for people with a range of access needs.

E. Information on accessibility included in communications about the destination as a whole.

F. Details of accessibility included in visitor information about key sites.'

## **GSTC – Kriterier for hoteller**

Generelt gjelder det samme som for destinasjoner (se over).

Mer spesifikke aspekter for hoteller som er direkte UU-relevante, finnes under **Seksjon A Effektiv bærekraftledelse** ('Demonstrate effective sustainable management'), **Bygninger og infrastruktur (A7):**

### Kriterium: Tilgjengelighet for alle ('Access for all') (A7.4):

Indikatorer: Her er det presisert at steder, bygninger og aktiviteter er tilgjengelige for personer med fysiske funksjonsnedsettelse og andre spesielle behov<sup>14</sup>, videre at klar og entydig informasjon om tilgjengelighet er formidlet til brukeren og endelig at disse aspektene er sertifisert eller sjekket ut med relevante eksperter/ brukerorganisasjoner:

---

<sup>14</sup> Oversatt fra engelsk «special needs»



- 'A. Sites, buildings and activities are accessible to persons with physical disabilities and other special needs, as appropriate to the nature of the operation.
- B. Clear and accurate information is provided on the level of accessibility.
- C. Accessibility is certified or checked with relevant experts/user bodies.'

### **GSTC – Kriterier for turoperatører**

Generelt gjelder det samme som for destinasjoner, og mer spesifikt for UU-relaterte aspekter gjelder det samme som for hoteller (se over).

### **Oppsummert**

Kriteriene i The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) sammenfatter, slik som de andre standardene, hele bærekraftspekteret. Det er utviklet egne kriteriesett for destinasjoner, hoteller og turoperatører, og disse er til dels overlappende.

De mest UU-relevante aspektene for *destinasjoner* finner vi under kriteriet **Tilgjengelighet for alle**. Dette kriteriet omfatter personer med funksjonsnedsettelse og andre med krav til/behov for tilrettelegging. Overalt der det er praktisk mulig og ønskelig på en destinasjon, skal disse personene gis tilgjengelighet gjennom utforming av design og iverksetting av løsningsorienterte tiltak. Brukerne skal gis adekvat informasjon om tilgjengelighet på ulike steder, fasiliteter og servicefunksjoner.

Også for hoteller og turoperatører er **Tilgjengelighet for alle** det mest relevante UU-kriteriet. Tilgjengelighet omfatter personer med fysiske funksjonsnedsettelse og personer med andre behov. Det legges vekt på at klar og entydig informasjon om tilgjengelighet formidles til brukeren og endelig at disse aspektene er sertifisert eller sjekket ut med relevante eksperter/ brukerorganisasjoner.

Merk dog at indikatorene er utformet med tanke på å gi retningslinjer, og de *ikke* tenkt å være endelige eller uttømmende, men skal bidra til å gi et utvalg av indikatorer som aktørene kan ta utgangspunkt i for å utvikle sine egne indikatorsett.

## **4.2.3 Sammenligning av de ulike merkeordningene**

Merkeordningene for bærekraftig reiseliv analysert i dette prosjektet har et tydelig fellestrekk, på tvers av geografisk (internasjonalt/nasjonalt) og organisatorisk (virksomhets/destinasjon) nivå, de inkluderer i liten grad kriterier eller indikatorer tilknyttet universell utforming. Dette er hovedtrekket vi ser på tvers av alle de evaluerte ordningene. I den grad kriterier tilknytter UU er inkludert, bygger disse hovedsakelig på det snevrere begrepet tilgjengelighet. Dette er tilfellet for både ETIS, Green Key, GSTC og Merket for Bærekraftige reisemål. Det er kun i Miljøfyrtårn-ordningen vi ser at det blir henvist til FN-konvensjonens definisjon av universell utforming og det utpekes tiltak bygget på denne. Merk at dette kun er tilfellet for ett av de 14 Miljøfyrtårn-kriteriesettene som ble analysert i dette prosjektet (Tilrettelegging for Friluftsliv).

Når det gjelder målgruppene de ulike merkeordningene retter seg mot; ansatte, kunder eller andre, fokuserer de norske bærekraftstandardene hovedsakelig på en uspesifisert gruppe brukere, og skiller i liten grad mellom gjester/kunder og andre brukere (f.eks. lokale innbyggere og ansatte). De internasjonale merkeordningene skiller derimot tydeligere mellom kunder og andre brukere og har i tillegg anbefalinger/kriterier rettet mot ansatte, noe de norske merkeordningene ikke har. Riktignok har Miljøfyrtårn-felleskriteriene HMS-kriterier som indirekte kan knyttes UU og som går på inkludering, fremming av likestilling og mangfold på arbeidsplassen. Men utover dette inneholder ikke de norske merkeordningene UU tilknyttede kriterier rettet mot ansatte.

Bryter man det ned på brukergrupper ser det ut til at de ulike tilnærmingene til UU de forskjellige merkeordningene bygger på (universell utforming eller tilgjengelighet) påvirker hvilke brukergrupper de retter seg mot. Både ETIS, Green Key, GSTC og Bærekraftig reisemål retter seg bredt mot generelle



grupper, hovedsakelig personer med behov relatert til diverse funksjonsnedsettelse. Samtidig ser vi at enkelte av de tre internasjonale ordningene også viser til bredere brukergrupper som kan ha behov for tilrettelegging, men som ikke er knyttet til funksjonsnedsettelse (i.e. minoritetsbakgrunn eller kjønn).

Miljøfyrtårnordningen, der UU hovedsakelig omtales i tilknytning til kriteriesettet «tilrettelegger for friluftsliv», fokuserer mer på konkrete tilretteleggingstiltak og har som en følge av dette også et tydeligere fokus på bestemte brukergrupper, selv om også mer generelle grupper som «alle» eller «mennesker med funksjonsnedsettelse», blir omtalt her. De hyppigst nevnte brukergruppene er dog bevegelseshemming (21 henvisninger) og Synshemming (10 henvisninger). Etterfulgt av aldersrelaterte tilpasninger nevnt, da hovedsakelig knyttet til barn (5 henvisninger) og barnevogner (5 henvisninger). I tillegg blir også anfallsrelaterte sykdommer (2 henvisninger) og minoritetsrelaterte tilpasninger (1 henvisning). Øvrige brukergrupper er ikke nevnt eksplisitt i merkeordningen. I de fire øvrige merkeordningene som er analysert er derimot ingen slike spesifikke brukergrupper nevnt.

Ser vi på tiltakstyper, er det igjen Miljøfyrtårn-ordningen som peker på flest tiltak, gjennom henvisninger til etablerte veiledere. Innrettingen på disse veilederne, med fokus på tilrettelegging av stier og merking, preger i stor grad hvilke tiltakstyper som er hyppigst omtalt i merkeordningen: fysisk design, planer og informasjon. Drift og vedlikeholdstiltak (som jevnlig kvisting og rydding av stier for å opprettholde tilgjengelighet), samarbeidstiltak rettet mot brukerinvolvering og tiltak rettet mot å dekke grunnleggende menneskelige behov er også nevnt. Den norske Bærekraftig reisemål-merkeordningen tar derimot kun for seg fysisk design og informasjonstiltak. Tilsvarende ligger hovedfokuset for ETIS og GSTC-ordningene også på fysisk design og informasjon, men også planleggingstiltak, organisering og samarbeid (brukermedvirkning) blir nevnt. Tabell 4.3 viser oversikt over hvilke tiltakstyper de ulike merkeordningene omfatter.

Tabell 4.3: Tiltakstyper omtalt i de fem analyserte merkeordningene.

	ETIS	GSTC	Green Key	Bærekraftig reisemål	Miljøfyrtårn
Innkjøp	-	-	-	-	-
Plan	2	3	-	-	11
Samarbeid	-	1	1	-	1
Drift og vedlikehold	-	-	-	-	2
Essensielle	-	-	-	-	1
Fysisk design	4	4	1	2	26
Informasjon	3	4	1	2	8
Interaksjon	-	-	-	-	-
Organisering	1	1	1	-	-
Sensorisk	-	-	-	-	-

### 4.3 Status på integrering av UU i merkeordninger for bærekraftig reiseliv

Som det framgår av analysen presentert i det foregående kapittelet, ser vi at standarder om UU i liten grad er inkludert i kriteriesettene og indikatorene tilknyttet de ulike merkeordningene for bærekraftig reiseliv analysert i denne rapporten. I den grad kriterier tilknyttet UU er inkludert, bygger de hovedsakelig på tilgjengelighet, som er en snevrere tilnærming enn det UU legger opp til. Unntaket er Miljøfyrtårnordningen der vi ser at bransjekriteriesettet som i størst grad omtaler UU-relaterte kriterier henviser til FN-konvensjonens definisjon av universell utforming. Videre ser vi at enkelte av merkeordningene (ETIS og GSTC) inneholder kriterier som legger opp til at ulike standarder skal implementeres, uten å nevne hvilke spesifikke standarder det skal være. F.eks. har ETIS-kriterium C4 en indikator som går på prosent-

andel av kommersiell overnatting på destinasjonen som deltar i «anerkjente informasjonsprogrammer om tilgjengelighet», uten at det er spesifisert nærmere eksempler på slike informasjonsprogrammer. Det gir fleksibilitet til å gjøre lokale tilpasninger, men gjør samtidig indikatorene mindre konkrete og vanskeligere å måle, for hvordan skal det avgjøres hva som skal ansees som en anerkjent ordning?

Ser vi på hvilke brukergrupper de ulike merkeordningene retter seg mot, ser vi at de to norske ordningene (Miljøfyrtårn og Merket for Bærekraftige reisemål) utelukkende retter seg mot kunder, gjester og andre brukere i lokalsamfunnet (uten å skille mellom disse gruppene). De internasjonale merkeordningene som ble analysert skiller derimot tydeligere mellom kunder og andre brukere og har i tillegg egne anbefalinger/kriterier rettet mot ansatte, noe verken de norske merkeordningene eller de analyserte UU-standardene (med unntak av ISO 21902 og NS 11001) har. Når det kommer til konkrete brukergrupper er hovedtrekket at merkeordningene omtaler brede generelle grupper, som personer med behov for tilrettelegging eller personer med funksjonsnedsettelse. Unntaket er kriteriene vi finner i Miljøfyrtårn-kriteriesettet rettet mot «Tilrettelegger for friluftsliv» som fokuserer på mer konkrete tilretteleggings-tiltak og har et tydeligere fokus på bestemte brukergrupper. Blant de konkrete brukergruppene, er det personer med bevegelsehemninger og synshemninger som er de hyppigst nevnte i merkeordningen. Vi finner ingen referanser til personer med nedsatt hørsel. Dette står i kontrast med resultatene fra analysen av UU-standarder og tidligere studier om UU som viser at hørselshemmede er blant brukergruppene som omtales oftest (Nielsen mfl. 2022).

I motsetning til det vi finner i analysen av UU-standardene, indikerer vår analyse av merkeordningene at hvilken definisjon eller forståelse av UU som legges til grunn for merkeordningen påvirker hvilke brukergrupper som omtales. Vi ser i denne forbindelse at ordningene som bygger på en forståelse som handler om tilgjengelighet, i større grad omtaler mer generelle brukergrupper – som personer med behov for tilrettelegging – mens Miljøfyrtårn-ordningen, som (i enkelte kriteriesett) legger FNs UU definisjon til grunn, i større grad henviser til mer spesifikke brukergrupper, som tilpasninger for personer med synshemninger eller aldersrelaterte tilpasninger. Dette er et paradoks, ettersom definisjon av UU i FNs konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (artikkel 2) handler om å tilrettelegge for «alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpassing og spesiell utforming.» (FN, 2023). Vi hadde derfor forventet at merkeordninger som legger FNs definisjon av UU til grunn, i større grad fokuserer på tilgjengelighet for alle heller enn for enkeltgrupper, mens vi her registrerer at det motsatte er tilfelle. Dette kan tyde på at man ikke helt lykkes med å oversette prinsippene bak universell utforming til konkrete tiltak i merkeordningene.

Ser vi på tiltakstypene som er omtalt i merkeordningene sammenlignet med de vi finner i UU-standardene, ser vi at det særlig er fysiske designtiltak som er hyppigst omtalt (36% av tiltakene omtalt i de analyserte UU-standardene og 46% av tiltakene omtalt i merkeordningene) og informasjonstiltak (20% for UU-standarder og 23% for merkeordningene). I merkeordningene er i tillegg tiltak knyttet til planer og planlegging omtalt relativt hyppig (20% av omtalte tiltak), mens disse kun utgjør 5% av tiltakene nevnt i UU-standardene. Videre omtaler UU-standardene en rekke tiltak knyttet til samarbeid, drift og vedlikehold, essensielle behov, interaksjon, innkjøp, organisering og sensoriske tiltak. Mens merkeordningene for bærekraftig reiseliv kun omtaler de fire første tiltakstypene og nevner ingen tiltak knyttet til organisering, innkjøp, interaksjon eller sensoriske tiltak.

Videre er tiltakene beskrevet i UU-standardene knyttet til både det fysiske, sosiale og organisatoriske miljøet, mens tiltakene beskrevet i merkeordningene utelukkende er knyttet til det fysiske og organisatoriske miljøet.

Oppsummert kan det se ut til at merkeordningene for bærekraftig reiseliv hovedsakelig bygger på tilgjengelighet heller enn universell utforming og at det er et behov for å også inkludere tiltak knyttet til det sosiale miljøet (og ikke bare det fysiske og organisatoriske miljøet) i merkeordningen. Samtidig som både de norske merkeordningene og standardene for UU kan dra nytte av å la seg inspirere av de internasjonale merkeordningenes fokus på de ansatte.

## 5 anbefalinger for integrering av UU i merkeordninger for bærekraftig reiseliv

Funn fra analysen presentert i kapittel 4, og særlig analysen av status om integrering av UU i merkeordninger presentert i kapittel 4.3, danner utgangspunktet for våre forslag om hvordan universell utforming kan integreres i merkeordninger for bærekraftig reiseliv. Anbefalingene er todelt: 1) generelle anbefalinger for bedre integrering av prinsipper og tiltak fra standarder for UU i merkeordninger for bærekraftig reiseliv; og 2) forslag om konkrete kriterier og indikatorer som kan vurderes å inkluderes i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv.

### 5.1 Generelle anbefalinger

#### Definisjonen av brukergrupper bør være inkluderende

Vi ser at standarder for UU bruker definisjoner om «universell utforming» og «tilgjengelighet» litt om hverandre, mens merkeordningene for bærekraftig reiseliv forholder seg hovedsakelig til «tilgjengelighet» (med unntak av Miljøfyrtårn). Det ville vært fordelaktig om både standarder og merkeordninger bygger på FNs definisjon for universell utforming, da den er den 'mest inkluderende' definisjonen, samtidig som den inkluderer mer enn bare fysiske forhold.

#### Inkludere alle gjester og ansatte i arbeid med UU

Det å henvise til en definisjon er likevel ikke noe garanti for en vellykket implementering. Det er dermed fordelaktig at merkeordninger tar hensyn til alle brukergruppene identifisert i tabell 2.1, slik at man kan utjevne skjevheten mot enkelte grupper og inkludere alle.

Videre bør merkeordningene (særlig de norske) vurdere å inkludere UU-tiltak rettet mot ansatte, ettersom bærekraft også handler om sosialt bærekraftige arbeidsplasser. Dette er midlertidig noe som også gjelder UU-standardene, som i veldig liten grad omtaler denne typen tiltak.

#### Alle kan dra nytte av at flere tiltakstyper (utover fysiske designtiltak) implementeres

Vi ser at det konsekvent er fysiske designtiltak som får mest oppmerksomhet, både i UU-standardene og i bærekraftmerkeordningene, men det er også andre tiltakstyper som er viktige for å oppnå universell utforming. Samtidig peker våre analyser på behovet for å implementere flere ulike typer tiltak samtidig, for å både jobbe mot og *oppretholde* universell utforming (f.eks. ved at det innføres både fysiske designtiltak og drifts- og vedlikeholdstiltak).

For alle – også for brukergruppene med fysiske funksjonsnedsettelse – er det viktig med tiltak som tilrettelegger for interaksjon med personell, god formidling av informasjon, vedlikehold av fysiske anlegg og tilgang til fasiliteter som dekker essensielle behov. Videre kan alle ha nytte av forhold som skaper gode sensoriske opplevelser samt av en god organisering av tilbud på tvers av reiselivsbransjene.

#### Brukerinvolvering og samarbeid er viktig

Reiselivsaktører og destinasjoner kan ha nytte av systemer som muliggjør at gjester og ansatte kan gi tilbakemeldinger om hvordan de opplever tilgjengeligheten og mulighet for deltakelse på destinasjonen eller i bedriften. Det er også viktig at disse tilbakemeldingene følges opp.

Samarbeid – særlig med brukergrupper – er også viktig i planleggings- og evalueringsfasen dersom man skal lykkes med UU.

### UU krever planlegging

Uten en strategi og et budsjett for UU, kan det være krevende å iverksette mer konkrete tiltak som opplæring av personell, håndtering av nødsituasjoner eller vedlikehold ved ekstreme værhendelser.

### Tenke helhetlig om UU gjennom hele tjenestekjeden

Viktigheten av samarbeid med andre tjenesteleverandører ser ut til å være en noe oversett del av arbeidet med UU. Bedre samarbeid med andre tjenesteleverandører er spesielt viktig i reiselivsbransjen, der opplevelser er sammensatt av flere ulike tjenester og bedriftene er avhengige av hverandre for å skape gode opplevelser. Manglende UU hos enkeltleverandører i tjenestekjeden kan gjøre hele opplevelsen utilgjengelig. Samtidig kan mangel på UU-kriterier i anskaffelsesprosedyrer (f.eks. innkjøp av mat, møblering eller utleie av lokaler) kompromittere organisasjonens UU-strategier og planer.

### Informasjonsbehovet er betydelig og kan være avgjørende for valg av reisemål

Flere av merkeordningene inkluderer tiltak eller kriterier rettet mot informasjon, inkludert skilting og merking på selve destinasjonen, samt krav om at informasjonen skal være tilgjengelig *før* besøket. For eksempel stiller Merket for Bærekraftige reisemål krav om at destinasjonsledelsen skal jobbe for at informasjon om tilgjengelige fasiliteter og tjenester er tilgjengelig for besøkende både *før* og *under* besøket. Dette er et viktig aspekt som bør løftes fram i flere slike merkeordninger, da informasjon om hvilke fasiliteter/områder som er universelt utformet eller eventuelt tilgjengelige for ulike brukergrupper og ikke, kan være avgjørende for valget om å i det hele tatt besøke destinasjonen.

## 5.2 Forslag til konkrete kriterier og indikatorer

Tabell 5.1 oppsummerer våre forslag til kriterier og indikatorer som kan inkluderes i bærekraftstandarder og merkeordninger rettet mot både bedrifter og destinasjoner, for å inkludere UU i større grad. Mens kriteriene omfatter handlingsområder som er relevant for UU i reiselivet, beskriver indikatorene konkret hvordan kriteriet som kan måles (kvantitativt eller kvalitativt). I utforming av kriterier og indikatorer har vi prøvd å favne flere typer tiltak, som tar hensyn til ulike typer behov og adresserer både det fysiske, sosiale og organisatoriske miljøet. Merk at enkelte av kriteriene/indikatorerne vil være mer relevante for enkelte aktørtyper og bransjer enn andre.

Tabell 5.1: Forslag til kriterier og indikatorer.

KRITERIER	INDIKATOR	Bedrift	Destinasjon
UU er <b>strategisk forankret</b> i virksomhets-/destinasjonsledelsen	Destinasjonen/bedriften har definert en egen strategi for UU der man har definert brukergrupper og tiltak (ja/nei)	X	X
	Andel av budsjettet som er allokert til UU	X	
	Det finnes en overordnet ansvarlig for UU for hele tjenestekjeden (ja/nei)	X	
Ledelsen jobber fortløpende med <b>implementering av eksisterende standarder</b> for UU i tjenester og produkter som tilbys	Reiselivsupplevelser er universell utformet i tråd med NS 11036 (ja/nei)	X	
	Andel publikumsbygg som er universell utformet i tråd med NS11001	X	X
	Personlige tjenester er universelt utformet i tråd med NS 11030 (ja/nei)	X	X
	Andel uteområder som er universelt utformet i tråd med SN11005	X	X
	Andel tilskueranlegg som er universelt utformet i tråd med SN-CEN/TR 15913	X	X
	Andel automater som er universelt utformet i tråd med NS 11022	X	X

## Integrering av universell utforming i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv

KRITERIER	INDIKATOR	Bedrift	Destinasjon
	Andel elektroniske dokumenter som er universelt utformet i tråd med NS 11021	X	X
	Andel av busser som er universelt utformet i tråd med NS 11031	X	
	Persontransporttjenester er universelt utformet i tråd med NS 11033 (ja/nei)	X	
Det stilles UU-krav i tilknytning til <b>innkjøps-</b> og anskaffelsesprosedyrer	Det er utarbeidet og tatt i bruk UU-kriterier i anskaffelsesprosedyrer og innkjøpsrutiner (ja/nei)	X	X
Ledelsen tilrettelegger for <b>samarbeid med brukerorganisasjoner</b>	Antall brukergrupper som er involvert i utforming av UU-strategi	X	X
	Antall brukergrupper som er involvert i evaluering av UU og hyppigheten av evalueringene	X	X
Organisasjonen <b>samarbeider med tjenesteleverandører</b> om UU	Organisasjonen jobber sammen med andre tjenesteleverandører og aktører (f.eks. kommunal administrasjon) for å bedre UU (ja/nei)	X	X
	Organisasjonen jobber sammen med andre tjenesteleverandører i utforming av universelt utformet tjenestetilbud (ja/nei)	X	
Organisasjonen jobber kontinuerlig med <b>evaluering</b> av UU	Antall negative tilbakemeldinger om UU blant gjester (f.eks. fysiske barrierer, manglende toaletter, utilstrekkelig assistanse eller vedlikehold)	X	X
	Antall negative tilbakemeldinger om UU blant ansatte (f.eks. fysiske barrierer, manglende toaletter, utilstrekkelig assistanse eller vedlikehold)		
	Antall positive tilbakemeldinger om UU	X	X
	Prosedyrer for å kartlegge og følge opp konflikter som oppstår mellom brukergrupper med ulike (og potensielt motstridende) behov (ja/nei)	X	
	Antall klager på hjelpemidler og bagasjehåndtering i løpet av et år	X	
	Antall henvendelser som gjelder manglende informasjon	X	X
Det finnes tilstrekkelig kvalifisert personell som kan tilby <b>assistanse</b> tilpasset flest mulig behov	Andel av ansatte som tilbys opplæring om UU innen et år etter ansettelse	X	
	Antall ansatte som er kvalifisert for å tilby personlig assistanse i forhold til antall brukere	X	
	Antall brukergruppe som kan tilbys personlig assistanse	X	
Man jobber fortløpende med UU ved å sikre gode renholds- og <b>vedlikeholdsrutiner</b>	Organisasjonen har rutiner for vedlikehold nødvendig for å opprettholde UU (ja/nei)	X	
	Frekvens / hyppighet av kontrollrunder for å sjekke behov for vedlikehold	X	
	Renholdsrutiner bidrar til beskyttelse av materialer mot f.eks. fukt, og skjøtsel av UU tiltak	X	
	Ansvarlig for drift og vedlikehold har opplæring i UU (ja/nei)	X	
UU er integrert i <b>evakuerings</b> prosedyrer for å sikre reisendes og ansattes sikkerhet	Evakueringsprosedyrer tar hensyn til evakuering av alle brukergrupper (ja/nei)	X	
	Antall brukergrupper som deltar i evakueringsøvelse i løpet av året	X	
Det finnes tilstrekkelig med <b>toaletter</b> tilgjengelig for alle	Antall HC-toaletter i forhold til antall gjester	X	
	Antall toaletter i forhold til gjester	X	
	Antall HC-toaletter i forhold til antall ansatte	X	
	Antall toaletter i forhold til ansatte	X	
	Antall offentlig HC-toaletter i forhold til hele befolkning (fastboende og besøkende)		X
	Antall offentlig toaletter i forhold til hele befolkning (fastboende og besøkende)		X

Integrering av universell utforming i bærekraftstandarder og merkeordninger for reiseliv

KRITERIER	INDIKATOR	Bedrift	Destinasjon
Det finnes tilgang til <b>drikkevann</b> og <b>mat</b>	Tilgang til offentlig drikkevann (ja/nei)	X	X
	Antall punkter med tilgjengelig offentlig drikkevann i forhold til hele befolkning (fastboende og besøkende)		X
	Tilgang til mattilbud tilpasset ulike typer allergier og behov (ja/nei)	X	
UU er integrert i tjenester og produkter gjennom implementering av diverse <b>fysiske designtiltak</b>	Universelt utformet adgang til bygninger, områder og fasiliteter (ja/nei)	X	
	Det er mulig å orientere seg alene for alle brukere (ja/nei)	X	X
	Antall sitteplasser/hvilemuligheter pr. gjest/besøkende	X	X
	Tjenesteområder (f.eks. resepsjon) og selvbetjeningsselementer (f.eks. automater) er tilgjengelig for alle besøkende (ja/nei)	X	X
	Parkeringsplasser er universell utformet (ja/nei)	X	X
	Andel HC-parkeringsplasser i forhold til antall gjester	X	
	Andel HC-parkeringsplasser i forhold til antall ansatte	X	
	Andel HC-parkeringsplasser i forhold til befolkning (både antall fastboende og besøkende)		X
UU er integrert i tjenester og produkter ved å sikre tilgang til <b>informasjon</b> – både før og under besøket	Nettside er universell utformet? (ja/nei)	X	X
	Elektroniske dokumenter er universell utformet? (ja/nei)	X	X
	Det finnes informasjon om følgende: Toaletter (ja/nei) Mattilbud med info om alle ingredienser (ja/nei) Tilgjengelighet for ulike brukergrupper (ja/nei) Tilgjengelig personell (ja/nei) Allergifrie områder (ja/nei) Trenghet (ja/nei)	X	X
	Informasjon er gitt på flere ulike måter (lyd, tekst, symboler, braille, taktilt, teleslynge) (ja/nei)	X	X
	Informasjon er åpent tilgjengelig og lett å finne (ja/nei)	X	X
UU er integrert i tjenester og produkter ved hjelp av <b>sensoriske tiltak</b>	Beplantning i uteområdet er allergivenlig (ja/nei)	X	X
	Innendørs beplantning er allergivenlig (ja/nei)	X	X
	Det prioriteres valg av materialer med lite behov for renhold (ja/nei)	X	
	Bruk av allergivenlige renholdsmidler (ja/nei)	X	
	Belysning kan tilpasses (ja/nei)	X	
	Begrensing/avskjerming av støy og innføring av grenseverdier (ja/nei)	X	X
	Tilbud om stille områder (ja/nei)	X	
	Det er separate områder for personer som behøver assistanse med hund, og personer med dyrealergi (ja/nei)	X	X
Man jobber kontinuerlig for å <b>bedre kommunikasjonen</b> mellom mennesker og mellom maskiner og mennesker	Det finnes rutiner for å bedre brukerdiallog mellom digitale tjenester, maskiner og mennesker (ja/nei)	X	X
	Det finnes rutiner for å bedre interaksjoner mellom brukere med ulike typer behov slik at man unngår konflikter mellom disse (ja/nei)	X	
Tjeneste- og produkttilbud er <b>organisert</b> på måter som fremmer universell utforming	Systemer og prosedyrer for å allokere og koordinere tjenestetilbud på måter som tilfredsstillter gjestens behov	X	
	Mulighet for lån/utleie av hjelpemidler (ja/nei)	X	X



## 6 Oppsummering

Funn fra analysen av utvalg av standarder for UU fra SN og ISO underbygger tre av **hypotesene** drøftet i kapittel 2.

- Det er i hovedsak det fysiske miljøet som er dekket i standardene (hypotese 1)
- Det er i hovedsak fysisk design som er omfattet av standardene (hypotese 2)
- Det er i hovedsak personer med nedsatt mobilitet, syn eller hørsel samt barn og personer med barnevogn som omtales i standardene (hypotese 3)

Flere av de analyserte **standardene bruker flere definisjoner** på universell utforming. Begrepene universell utforming og tilgjengelighet brukes delvis om hverandre og med betydninger som til dels er forskjellige fra hva definisjonen tilsier. Dette kan vanskeliggjøre arbeidet med universell utforming og skape utfordringer i operasjonalisering av UU.

Videre ser vi at standardene **først og fremst er rettet mot gjester og i liten grad mot ansatte**, selv om UU også er viktig for å skape et inkluderende arbeidsliv i reiselivsbransjen. Som forventet, er **personer med nedsatt bevegelighet, syn og hørsel** de brukergruppene som er **hyppigst omtalt** i UU-standardene. I tillegg er barn eller foreldre med barn omtalt i de fleste av standardene som ble analysert, noe som også var forventet. Et positivt funn er at personer med luftveisproblematikk og kognitive funksjonsnedsettelse er referert til relativt hyppig, sammenlignet med det som er funnet i tidligere studier fra transportsektoren (Nielsen mfl. 2022).

At **fysisk designtiltak** er de **mest omtalte** tiltakstypene i de analyserte UU-standardene, er ikke overraskende med tanke på det vi vet fra forskning på universell utforming i transportsektoren. Men det er særlig positivt at **informasjonstiltak er omtalt i nesten alle standardene**, med tanke på at manglende informasjon oppleves som en viktig barriere for mange (Antonsen mfl. 2023; Norsk Turistutvikling, 2017). Det er også positivt at **interaksjonstiltak og sensoriske tiltak er omtalt hyppig** i flere standarder. Sistnevnte er viktig i en næring der fokuset har vært på det visuelle til tross for potensialet som ligger i å tilby opplevelser som appellerer til flere sanser. Videre ser vi at flere av standardene også omtaler **plan- og organiseringstiltak**, selv om disse ikke er blant de hyppigste omtalte tiltakene målt i antall referanser. Dette er viktig i en næring der opplevelsen består av flere ulike tjenester som bindes sammen for å tilby et helhetlig reiselivsprodukt.

Selv om mer enn halvparten av UU-standardene som ble analysert, omtaler både **det fysiske, sosiale og organisatoriske miljøet**, er det førstnevnte som oftest adresseres i UU-standardene. Dette er i tråd med funn fra studier om UU fra transportsektoren og sammenfaller med at mange av tiltakstypene som ble identifisert, hovedsakelig også adresserer det fysiske miljøet (f.eks. fysisk designtiltak, informasjonstiltak og drifts- og vedlikeholdstiltak).

Analysene av reiselivstilknyttede standarder for UU ledet også til en utvidelse av **kategoriene for brukergrupper og tiltak** fra forskning på UU i transportsektoren. Dette er et viktig og nyttig funn som utvider hvordan vi tenker om krav og muligheter for å jobbe med UU. Analysen avdekket tre nye typer tiltak: plan, samarbeids- og anskaffelsestiltak som er viktig for å adressere det fysiske, det sosiale og det organisatoriske miljøet. Videre finner vi en rekke organiseringstiltak som skiller seg fra dem som vi finner i forskning om UU fra transportsektoren. En av standardene nevnte også en ny bruker gruppe – EI-overfølsomhet – som kan vurderes å tas inn som egen gruppe eller eventuell innlemmes under eksisterende brukergrupper med allergier.

Mens de tre hypotesene knyttet til UU-standarder (hypotese 1-3) i stor grad bekreftes av våre analyser, avkreftes derimot den fjerde hypotesen, som er rettet mot merkeordningene:

- Merkeordninger for bærekraftig reiseliv inkluderer prinsipper og kriterier tilknyttet universell utforming (hypotese 4).



Analysen av de fem utvalgte **merkeordningene og indikatorsettene for bærekraftig reiseliv** viser at både de norske og internasjonale merkeordningene i liten grad tar høyde for standarder for universell utforming. I den grad temaer knyttet til universell utforming er dekket, tar ordningene som hovedregel utgangspunkt i et **fokus på tilgjengelighet** heller enn universell utforming. Videre er kriteriene og indikatorene som presenteres i merkeordningene, i all hovedsak beskrevet i generelle termer uten at det sies noe om hvordan tjenester, fasiliteter og anlegg skal tilgjengeliggjøres. På den annen side omfatter enkelte av merkeordningene ganske konkrete kriterier og indikatorer.

Tiltakene som er beskrevet i merkeordningene, er hovedsakelig rettet mot **gjester og andre personer på destinasjonen**, mens de kun i begrenset grad dekker tiltak rettet mot inkludering av **ansatte**. Blant øvrige grupper skiller de internasjonale merkeordningene tydelig mellom kunder/gjester og andre brukere på destinasjonen (i.e. lokalbefolkningen), mens de norske merkeordningene i liten grad gjør dette. De internasjonale merkeordningene har i tillegg tydelige anbefalinger/kriterier rettet mot ansatte, noe både de norske merkeordningene og de analyserte standardene for UU kun gjør i liten grad. Dette peker på et behov for å jobbe mer med å drøfte og integrere ytterligere tiltak rettet mot universell utforming også fra et ansattperspektiv.

Brukergruppene som hyppigst omtales i merkeordningene, er personer med nedsatt bevegelse og syn. Disse to gruppene er også blant gruppene som omtales hyppigst i de analyserte UU-standardene. Personer med nedsatt hørsel er også hyppig omtalt i UU-standardene, men er overhodet ikke omtalt i merkeordningene for bærekraftig reiseliv.

Videre er tiltakene som blir beskrevet og målt i merkeordningene hovedsakelig rettet mot det **fysiske miljøet** etterfulgt av det organisatoriske miljøet. Det sosiale miljøet dekkes ikke av noen av merkeordningene som er analysert i dette prosjektet.

Tiltakene omtalt i merkeordningene dreier seg **hovedsakelig om fysisk design, planer og informasjonstilgang, mens ingen av merkeordningene omtaler interaksjonstiltak, sensoriske tiltak eller innkjøpstiltak**. Sistnevnte er også lite omtalt i de analyserte UU-standardene, men ettersom interaksjonstiltak og sensoriske tiltak er relativt hyppig nevnt i UU-standardene, er det overraskende at disse overhodet ikke er nevnt i merkeordningene.

Vår analyse peker på at **merkeordninger for bærekraftig reiseliv kan ha nytte av å integrere en større bredde av brukergrupper og tiltak omtalt i relevante standarder for UU**. Basert på analysen av relevante UU-standarder, foreslår vi derfor **66 indikatorer fordelt på 16 kriterier** som kan bidra til bedre integrering av UU i merkeordninger for bærekraftig reiseliv. Forslagene omfatter mange typer tiltak, tar hensyn til ulike typer behov og adresserer både det fysiske, sosiale og organisatoriske miljøet.

I tillegg til de konkrete kriteriene og indikatorene peker vi, i kapittel 5, også på noen mer **generelle anbefalinger** for bedre integrering av UU-prinsipper og tiltak i merkeordninger for bærekraftig reiseliv. En av disse er at det kan være fordelaktig om både merkeordninger og standardene for UU bygger på FNs definisjon for universell utforming, da det er denne som dekker bredest både når det kommer til brukergrupper og tiltakstyper. Det å legge en slik bred definisjon til grunn krever dog også at det følges opp i praksis med konkretisering av tiltak rettet mot et bredt spekter av behov. Plantiltak samt brukerinvolvering og samarbeid med relevante brukergrupper er en forutsetning for å kunne velge både relevante tiltak og for å kunne evaluere nåværende UU-status i en bedrift eller på en destinasjon.

Det er også viktig at man lykkes med å tilfredsstille gjestenes informasjonsbehov, både underveis og i forkant av reisen, ettersom manglende informasjon kan hindre at noen i det hele tatt velger å besøke det aktuelle reisemålet. I denne sammenhengen er det også viktig at man jobber med UU fra et helhetlig perspektiv som tar for seg hele reisekjeden, fra planleggingsfasen, via reisen til destinasjonen, til oppholdet og til slutt til fasen etter hjemkomst. Dette er nødvendig, da manglende tilgjengelighet i kun én enkelt fase av reisen vil kunne sette en stopper for hele reisen.

**Funn** gjort i dette prosjektet **kan brukes til** å revidere hvilke kriterier og indikatorer som bør integreres i bærekraftstandarder og -merkeordninger for reiselivssektoren. En slik revidering behøver ikke avgrenses

til kun de enkelte merkeordningene som er analysert i prosjektet, men kan også utvides til andre standarder brukt i reiselivet – både for bærekraft (f.eks. Kvalitetsmerke for Økoturisme i Norge eller Travellife) og for UU (f.eks. Scandic tilgjengelighetsstandard og Tilgjengelighetsmerket).

Det å inkludere prinsipper og tiltak for universell utforming i bærekraftstandarder og -merkeordninger for reiselivet kan både **øke interessen for og senke terskelen for å jobbe med universell utforming** blant destinasjoner og reiselivsbedrifter.

I tråd med definisjon av universell utforming er prosjektet ikke rettet mot spesifikke brukergrupper. Prosjektet kan dermed ha **positive effekter for alle** som ønsker å besøke en destinasjon eller benytte seg av tjeneste- og opplevelsesproduktene til ulike reiselivsbedrifter. Dette inkluderer brukere med ulike funksjonsnedsettelse, men også eldre, barnefamilier m.fl. I et aldrende samfunn<sup>15</sup> der flere disponerer mer fritid kan det forventes at UU i reiselivet vil bli enda mer relevant. Det å integrere UU i bærekraftstandarder og merkeordninger kan i tillegg potensielt bidra til å øke oppmerksomheten på og bevissthet om koblingene mellom UU og potensielle økonomiske gevinster. Europakommisjonen har nemlig anslått at en forbedring av UU vil kunne øke turismeetterspørselen i Europa med mellom 33-46 prosent, noe som vil øke det totale økonomiske bidraget fra reiselivssektoren med mellom 29-75 prosent, avhengig av scenario (Europakommisjonen, 2014).

Anbefalingene drøftet i kapittel 5 kan bidra til å motivere reiselivsbedrifter og destinasjoner til å jobbe med universell utforming på en mer systematisk måte. Dette kan igjen bidra til å øke kompetansen blant bedrifter og destinasjoner som ønsker å sertifisere seg, samt synliggjøre viktigheten av det å inkludere universell utforming i bærekraftarbeidet.

## 6.1 Videre forskning

Dette prosjektet er avgrenset til en dokumentanalyse (av UU-standarder og merkeordninger for bærekraftig reiseliv). Funnene gir dermed ikke innsikt i hvordan reiselivsaktører jobber med universell utforming i praksis. At de analyserte merkeordningene ikke inkluderer prinsipper og tiltak for universell utforming, betyr ikke at destinasjoner og bedrifter ikke jobber med dette, det er fullt mulig å jobbe med UU uavhengig av om organisasjonen er sertifisert som bærekraftig eller ikke.

Hotellkjeden Scandic bruker f.eks. en egen tilgjengelighetsstandard<sup>16</sup> som er utviklet i samråd med organisasjoner for personer med funksjonsnedsettelse, hotellgjester og ansatte. Standarden består av en sjekkliste på 159 punkter, hvorav 105 er obligatoriske. «Tilgjengelighetsmerke<sup>17</sup>», kan også tenkes å være relevant i en reiselivssammenheng, ettersom det er en sertifiseringsordning rettet mot kunst- og kulturaktører for å merke arrangementer med god tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Flere reiselivsbedrifter i Telemark (f.eks. Bø Sommarland AS, Beverøya Camping AS og Norsjø Ferieland) har jobbet aktivt med UU gjennom prosjektet «Inkluderende reiseliv i Telemark (visitbo.no)»<sup>18</sup> og har fått tildelt merket.

Et naturlig oppfølgingsprosjekt kan være å undersøke reiselivsaktørers kjennskap til universell utforming og reiselivstilknyttede UU-standarder, samt kartlegge barrierer for implementering av disse på destinasjons- og bedriftsnivå. I forbindelse med dette hadde det også vært relevant å sammenligne tiltak i

---

<sup>15</sup> Statistisk Sentralbyrå estimerer at i underkant av 25 prosent av Norges befolkning vil være 70 år eller eldre i 2060, sammenlignet med dagens 13 prosent (Thomas, 2024).

<sup>16</sup> <https://www.scandichotels.com/explore-scandic/accessibility/accessibility-standard>

<sup>17</sup> <https://www.tilgjengelighetsmerket.no/>

<sup>18</sup> [Inkluderende reiseliv i Telemark - Visit Bø \(visitbo.no\)](https://www.visitbo.no/)

standarder for UU fra Standard Norge og ISO med tiltak foreslått i andre typer standarder, slik som Scandics tilgjengelighetsstandard og Tilgjengelighetsmerket.

Videre ser vi for oss at forslagene til kriterier og indikatorer utviklet gjennom dette prosjektet, vil kunne videreutvikles ved at de vurderes i samarbeid med ulike brukergrupper og/eller eventuelt organisasjoner som representerer disse. Dette fordi resultatene fra dette prosjektet ikke gir oss noe innsikt i hvordan gjester, ansatte og andre *opplever* universell utforming i reiselivs- og fritidssammenheng. Det er ikke gitt at kriteriene og indikatorene vi har identifisert i UU-standardene er tilstrekkelige for å tilfredsstille ulike behov knyttet til universell utforming blant ulike brukergrupper. Derimot viser resultatene fra prosjektet at UU-standardene har et mindre fokus på det sosiale og organisatoriske miljøet, til fordel for det fysiske miljøet og tilhørende fysiske designtiltak. Dette leder til nye spørsmål om tiltakene beskrevet i UU-standardene, er tilstrekkelige sett fra brukernes perspektiv. Funnene presentert i denne rapporten kan også inspirere til å gjøre bransjespesifikke analyser av UU i reiselivet. Dette kan f.eks. være spesielt relevant å gjøre en slik analyse for kulturminner og kulturmiljøer, ettersom studier peker på at antikvariske krav er en viktig barriere for å bedre universell utforming i disse (BUFDIR, 2020; Rambøll, 2022), samtidig som våre analyser avdekket at det mangler en egen UU-standard dedikert til kulturminner og kulturmiljøer.

## Referanser

- Antonsen, K. M., Kvamme Fabritius, M., Bliksvær, T., Jahnsen, R. & Nyquist, V. T. E. (2023). *Tilgjengelig reiseliv i Norge: Erfaringer og preferanser Funn fra prosjektet ACCESSTOUR – Accessible tourism for inclusion and value creation*. Bodø: Nordlandsforskning AS
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101
- Braun, V., Clarke, V., Hayfield, N. and Terry, G. (2019). Thematic Analysis, Chapter 48 in P. Liamputtong (ed.), *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences*
- BUFDIR (2020). *Universell utforming. Tilstandsanalyse og kunnskapsstatus*. Oslo: Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet
- DNT. (2023). *Skiltmanual: Tilrettelegging og synliggjøring av turruter*. Oslo: Den Norske Turistforening,
- Europakommisjonen. (2016). *The European Tourism Indicator System. ETIS toolkit for sustainable destination management*. European Commission March 2016
- Europakommisjonen. (2024). *European Commission, Sustainable tourism European Tourism Indicators System for sustainable destination management*. [https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/sustainable/indicators\\_en](https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/sustainable/indicators_en)
- Europakommisjonen. (2014). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report*.
- FN. (2023). United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Social Inclusion, Disability, Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), *Article 2 - Definitions*. Downloaded 19.10.23 from: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-2-definitions.html>
- Fossgard, K. & Stensland, S. (2021). Broadening the scope of resources in nature: an explorative study of nature-based tourism firms, *Journal of Ecotourism*, 20(1), s.35-50, DOI: 10.1080/14724049.2020.1751650
- Grue, J., Johannessen, L. E. F. & Rasmussen, E. F. (2015). Prestige rankings of chronic diseases and disabilities. A survey among professionals in the disability field. *Social Science & Medicine* 124 (2015) 180-186
- GSTC. (2019). *Global Sustainable Tourism Council Destination Criteria - with Performance indicators and SDGs*. Version 2.0, 6 December 2019
- Holloway S. (2009). Identity and difference: age, dis/ability and sexuality in Cloke, Crang, Goodwin (ed.) *Introducing Human Geographies* 2nd ed.
- IN. (2020). *Standard for Bærekraftig reisemål – Kriterier og indikatorer*. Innovasjon Norge Versjon 2.0 – 04.07 2020
- IN. (2021). *Nasjonal Reiselivsstrategi 2030: Sterke inntrykk med små avtrykk*. Fra reiselivet. Til regjeringen. April 2021. Innovasjon Norge
- Karl, M., Pegg, S. & Harpur, P. (2022). Exploring constraints in business travel for disabled workers: An ecological systems perspective. *Disability and Society*, <https://doi.org/10.1080/09687599.2022.2088333>
- KD. (2022). *Bærekraft og like muligheter – et universelt utformet Norge 2021–2025*. Handlingsplan. Kulturdepartementet

- Lam, K. L., Chan, C-S. & Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of destination marketing and management* 17 (2020) 100434
- Lid, I. M. (2013). *Universell utforming: Verdigrunnlag, kunnskap og praksis*. Cappelen Damm
- Likestillings- og diskrimineringsloven. (2017). *Lov om likestilling og forbud mot diskriminering*. LOV-2017-06-16-51. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16-51>
- Lumivero. (2018). *NVIVO 12*. <https://lumivero.com/products/nvivo/>
- Mackett, R. (2017). *Building confidence: Improving Accessibility for people with mental impairments*. Nedhentet 10. Januar fra [https://www.gov.uk/government/publications/exploring-the-barriers-to-travel-for\[1\]people-with-mental-impairments](https://www.gov.uk/government/publications/exploring-the-barriers-to-travel-for[1]people-with-mental-impairments)
- Meissonnier, J. & Dejoux, V. (2016). The Commented Walk Method as a way of Highlighting Precise Daily Mobility Difficulties – A case study focusing on Cognitive or Mental Diseases. *Transportation Research Procedia* 14: 4403-4409
- Robeyns, I. & Byskov, M. F. (2021). "The Capability Approach", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Winter 2021 Edition)*, Edward N. Zalta (ed.), URL = <<https://plato.stanford.edu/archives/win2021/entries/capability-approach/>>
- NFD. (2017). Meld. St. 19 (2016 – 2017). Melding til Stortinget. *Opplev Norge – unikt og eventyrlig*. Oslo: Nærings- og Fiskeridepartement
- NFD. (2024). *Veikart for Reiselivsnæringen*. Oslo: Nærings- og Fiskeridepartement
- Nielsen, A. F. (2022). *Universell utforming av transport systemer for personer med psykososiale funksjonsnedsettelse og effekter av COVID-19*. TØI rapport 1894/2022
- Nielsen, A. F. (2023). *Toalettets rolle i det offentlige rom*. TØI rapport 1962/2023. Oslo: Transportøkonomisk institutt
- Nielsen, A. F. (2023b). Universal design for people with psychosocial disabilities – The effect of COVID-19. *Research in Transportation Economics*, Volume 98, 2023, 101280, ISSN 0739-8859, <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2023.101280>.
- Nielsen, A. F. & Skollerud, K. (2018). *Universell utforming av transportsystemer for grupper med nedsatt psykisk funksjonsevne*. TØI rapport 1615/2018
- Nielsen, A., F. Philipps, R. O., Haukeland, J.V. & Landa-Mata, I. (2022). *Universell utforming av transportsektoren i Norge*. TØI rapport 1896/2022. Oslo: Transportøkonomisk institutt
- Norsk Turistutvikling. (2017). *Får mennesker med nedsatt funksjonsevne tilstrekkelig informasjon om reiselivstjenester?* Lillehammer: Norsk Turistutvikling AS.
- NOU. (2023). Norges offentlige utredninger 2023: 10. *Leve og oppleve: Reisemål for en bærekraftig fremtid*. Oslo: Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon Teknisk redaksjon
- Nyman, E., Westin, K. & Carson, D. (2018). Tourism destination choice sets for families with wheelchair-bound children, *Tourism Recreation Research*, 43(1), 26-38, DOI: 10.1080/02508281.2017.1362172
- PROBA Samfunnsanalyse (2022). *Kunnskap om universell utforming i Viken. Status og muligheter for Viken fylkeskommune*. Utarbeidet for Viken fylkeskommune. Rapport 2022-7
- Rambøll. (2022). *Kartlegging av status og arbeidet med universell utforming i norske museer*. Rapport, August, 2022. Oslo: Rambøll Management Consulting AS

- Stankov, U., Vujičić, M. D., Orero, P., & Gretzel, U. (2024). Accessibility of tourism 4.0—designing more meaningful and inclusive tourist experiences. *Universal Access in the Information Society*.  
<https://doi.org/10.1007/s10209-024-01109-y>
- Tennøy, A., Øksenholt, K. V., Fearnley, N. & Matthews, B. (2022). Standards for usable and safe environments for sight impaired. *Municipal Engineer*, 168(ME1), p. 24–31  
<http://dx.doi.org/10.1680/muen.13.00043>
- Thomas, M. J. (2022). *Nasjonale befolkningsframskrivinger, Innvandring vil sørge for befolkningsvekst fra 2050*. Publisert: 5. juli 2022
- Varum, C. & Bannò, M. (2019). Competitive landscape: are tourism sectors different? Why does it matter?. *Revue d'économie industrielle*, 165(1). <http://journals.openedition.org/rei/7809>
- Verdens turismeorganisasjon. (2016a). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. Module I: Accessible Tourism – Definition and context*
- Visit Norway. (2024). *Merket for Bærekraftig Reisemål*. 13 Mars 2024,  
<https://www.visitnorway.no/planlegg-reisen/gronn-norgesferie/barekraftig-reiseliv/>
- Wågø S, Høyland K., Kittang D. & Øvstedal L. (2006). *Universell utforming: Begrepsavklaring*. SINTEF-rapport november 2006

## Vedlegg

### Vedlegg 1. Liste av standarder for universell utforming

Tabell V.1.1: Utvalg av UU-standarder (for de som ble analysert er pulje angitt).

Standard	Tema	Lenke	Pulje
ISO 21902:2021	Tourism and related services — <b>Accessible tourism for all</b> — Requirements and recommendations	<a href="#">ISO 21902:2021 - Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations</a>	1
NS 11030:2013	Universell utforming - Likeverdig tilgang til tjenester og krav til <b>personlig tjenesteutøvelse</b>	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11030:2013</a>	2
NS 11036:2018	Universell utforming — Tjenester — Likeverdig tilgang til <b>reiselivsopplevelser</b>	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11036:2018</a>	1
NS-EN 15565:2008	<b>Reiselivstjenester</b> — Krav til yrkesutdanningar og kvalifiseringsprogram for omvisarar	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS-EN 15565:2008</a>	1
ISO 21542:2021	Building construction — Accessibility and usability of the <b>built environment</b>	<a href="#">ISO 21542:2021 - Building construction — Accessibility and usability of the built environment</a>	
NS 11001-1:2018	Universell utforming av <b>byggverk</b> - Del 1: Arbeids- og publikumsbygninger	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11001-1:2018</a>	2
P-750:2014	Veiledning til NS 11001 — Universell utforming av <b>byggverk</b> — Veifinning	<a href="#">Standard Norge   standard.no. P-750:2014</a>	
NS 11005:2011 NS11005:2011/ G1:2012	Universell utforming av opparbeidete <b>uteområder</b> Følger med tolkningsark- Eksempelsamling til NS 11005	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11005:2011</a> <a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11005:2011/G1:2012</a>	2
SN-CEN/TR 15913:2009	<b>Tilskueranlegg</b> — Kriterier for utforming av tilskuerområder for tilskuere med nedsatt funksjonsevne	<a href="#">Standard Norge   standard.no. SN-CEN/TR 15913:2009</a>	1
NS-ISO 20121:2012	Ledelsessystemer for <b>bærekraftige arrangementer</b> — Krav og veiledning	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS-ISO 20121:2012</a>	1
NS 11031:2017	Universell utforming - <b>Persontransport</b> - Krav til utforming av <b>busser</b>	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11031:2017</a>	3
NS 11033:2017	Universell utforming — <b>Persontransport</b> — <b>Tjenester</b> på transportområdet	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11033:2017</a>	1
NS 11032:2017	Universell utforming - <b>Persontransport</b> - Krav til transportører for ivaretagelse av <b>passasjerrettigheter</b>	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11032:2017</a>	3
NS 11050:2017	<b>Persontransport</b> — Funksjonelle og tekniske krav til busser	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11050:2017</a>	
NS 11022:2013	Universell utforming - <b>Automater</b> for allmenn bruk - Krav til fysisk utforming og brukerdialog	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11022:2013</a>	3
NS 3926-1:2017	<b>Visuelle ledesystemer for rømning</b> i byggverk - Del 1: Planlegging, utforming og kontroll	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 3926-1:2017</a>	



Standard	Tema	Lenke	Pulje
NS 3925:2013	<b>Brannvern</b> - Rømningsplaner	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 3925:2013</a>	
NS 11038:2022	Universell utforming og digitalisering - <b>Tingenes internett</b>	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11038:2022</a>	
NS 11021:2013	Universell utforming - <b>Tilgjengelige elektroniske tekstdokumenter</b> - Krav til utforming, oppmerking og filformater	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 11021:2013</a>	3
NS-ISO 3864-1:2011	<b>Grafiske symboler</b> — Sikkerhetsfarger og sikkerhetsskilter — Del 1: Prinsipper for utforming av sikkerhetsskilter og sikkerhetsmerking	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS-ISO 3864-1:2011</a>	
NS 3041:2007	<b>Skilting</b> - Veiledning for plassering og detaljer	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 3041:2007</a>	
NS 8175:2019	<b>Lydforhold</b> i bygninger - Lydklasser for ulike bygningstyper	<a href="#">Standard Norge   standard.no. NS 8175:2019</a>	

## Vedlegg 2. Liste av analyserte bærekraftstandarder og merkeordninger for bærekraftig reiseliv

Tabell V.2.1: Utvalg av bærekraftstandarder og merkeordninger for bærekraftig reiseliv.

Merkeordning	Analysert
<b>Merket for Bærekraftig reisemål</b>	
- IN, 2022. Standard bærekraftig reisemål (versjon 3.0)	X
- IN, 2022. Standard bærekraftig reisemål: Tilleggskriterier for cruisedestinasjoner (versjon 1.0)	X
<b>Miljøfyrtårn</b>	
- Felleskriterier, privat og statlig	X
- Aktivitetsbasert reiseliv	X
- Alpinanlegg	X
- Badeanlegg og bassengbad	X
- Catering og storkjøkken	X
- Dyrepark og besøksgård	X
- Enkle overnattingssteder	X
- Enkle serveringssteder	X
- Grønne arrangementer	X
- Grønne konferanser	X
- Hotell m frokost	X
- Scenekunst	X
- Tilrettelegger for friluftsliv	X
- Transport og logistikk	X
<b>European Tourism Indicator System</b>	
- ETIS, 2016. ETIS toolkit for sustainable destination management	X
<b>Green Key</b>	
- Green Key, 2025. Green Key criteria and explanatory notes	X
<b>Global Sustainable Tourism Council</b>	
- GSTC, 2019. GSTC Destination Criteria: Performance indicators and SDGs (Versjon 2.0)	X
- GSTC, 2016. GSTC Industry Criteria: Performance Indicators For Tour Operators and corresponding SDGs (Versjon 3.0)	X
- GSTC, 2016. GSTC Industry Criteria: Performance indicators For Hotels and Accommodations and corresponding SDGs (Versjon 3.0)	X
<b>Svanen</b>	-
<b>Hanen – Norsk økoturisme</b>	-
<b>Blått Flagg</b>	-
<b>Travellife – Sustainability in Tourism</b>	-
<b>Green Travel</b>	-

## Vedlegg 3. Kodebok for analyse av standarder og merkeordninger

### Tema: Definisjon

Kodenavn	Beskrivelse
Accessibility	Omtaler ikke UU men kun tilgjengelighet (accessibility) som handler i større grad om at det er laget sær løsninger som gjør at spesifikke grupper kan få tilgang til bygg/område (Wågø mfl. 2006).
Accessible tourism	Her samler vi definisjoner om 'accessible tourism' (ingen omtale på norsk)
Disability	Vi koder definisjoner om nedsatt* funksjonsevne; funksjonsnedsettelse; funksjonshemning/hemning; bevegelsesevne; forflytningshemning, og tilsvarende engelske begreper (disability; impairment; handicap)
UU-annet	UU definisjoner som ikke omfattes av de andre to (Diskrimineringslov/FN)
UU-Diskrimineringslov	Lov om likestilling og forbud mot diskriminering: «...utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse». Merk at denne definisjonen bruker begrepet «flest mulig», inkluderer kun fysiske forhold og retter seg også i noe større grad mot funksjonsnedsettelse (enn det FN sin definisjon gjør).
UU-FN	«utforming av produkter, omgivelser, programmer og tjenester på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpassing og spesiell utforming. Universell utforming skal ikke utelukke hjelpemidler for bestemte grupper av mennesker med nedsatt funksjonsevne når det er behov for det». (FN-konvensjonen). Merk at denne definisjon bruker begrepet «alle mennesker» og inkluderer produkter, omgivelser, programmer og tjenester

### Tema: Brukere 1

Kodenavn	Beskrivelse
Andre	Omfatter lokal befolkning (host community) og/eller andre som kan kategoriseres verken som kunder eller ansatte som f.eks. tjenesteleverandører eller artister som skal opptre i et arrangement og/eller personer som kan oppholde seg på stedet / bruker infrastruktur uten å være kunder eller tilskuer, f.eks. forgjengere (pedestrians)
Ansatte	Omfatter ansatte (tilbudsside) noe som er viktig for ansettelsesprosesser og arbeidsmiljø
Kunder	Omfatter kunder og (for)brukere fra etterspørselsside som f.eks. turister og besøkende inkludert tilskuer og publikum

## Tema: Brukere 2

Kodenavn	Beskrivelse
_diverse	<p>Personer med diverse behov relatert til diverse funksjonsnedsettelse og minst en gruppe som ikke relateres til funksjonsnedsettelse som f.eks. sykdom, kjønns, alders og/eller minoritetsbakgrunn. Eksempler av teksten kodet (både på norsk og engelsk)</p> <p>Alle, alle kunder, ulike kundegrupper, ulike besøkende, ulike kunders behov, kunder, besøkende, passasjerer</p> <p>all/by all/all users/customers/people/tourists/visitors/travellers/pedestrians; many; a range of; other needs; everyone; anyone; any person;</p> <p>førerhund (assistance dog)</p>
_diverse funksjonsnedsettelse	<p>Personer med diverse funksjonsnedsettelse (men kun funksjonsnedsettelse i motsetning til definisjon oppe). Eksempler av teksten kodet (både på norsk og engelsk)</p> <p>personer/tilskuer/kunder med funksjonsnedsettelse/med nedsatt funksjonsevne</p> <p>people/tourists/persons/travellers/guests with disabilities; a range of disabilities; various disabilities</p>
_language	
aldersrelatert	Personer med aldersrelaterte behov. Hvis spesifiser kodes nærmere for følgende
Barn	
Eldre	
Foreldre med barn	Foreldre med barn og / eller barnevogn
anfallsrelatert sykdom	Personer med anfallsrelatert sykdom, men også sykdommer som kan gi anfall av ulike slag. Epilepsi, migrene, diabetes, hjertesykdom
bevegelsehemming	<p>Personer med bevegelsehemming, dvs. personer med problemer med å bevege hele eller deler av kroppen pga. lammelser, smerter, utmattelse eller annen fysisk/mekanisk begrensning. Lammelser, muskel-skjelett sykdommer, smertelidelser, overvekt, kortvoksthet m.m.</p> <p>Vi har også kodet her teksten der følgende er nevnt: 'ambulant disable people'; redusert mobilitet/gangfunksjon (reduced mobility); hjelpemidler som f.eks. rullestol (wheelchair) eller stokk (cane)<sup>19</sup></p>
fordøyelses- og urinveissykdommer	Personer med fordøyelses- og urinveissykdommer, dvs. sykdommer som påvirker tarm/blære funksjon IBS, overaktiv blære, Crohns, Ulcerøs Colitt, ulike kreftformer, matallergier
hørselshemming	<p>Personer med hørselshemming: omfatter ulike grader av redusert hørsel: Døvhets, aldersbetinget hørselsnedsettelse, tinnitus m.m.</p> <p>Vi har også kodet her teksten der følgende er nevnt: tegnspråk (sign language); munnavlesning (lip reading); 'sensory impairment'<sup>20</sup>; teleslynge (hearing loop /hearing enhancement system)</p>
kjønnsrelaterte	Person med kjønnsrelaterte behov som f.eks. behov knyttet til graviditet, kjønnsrelatert redsel, seksuell orientering og kjønnsidentitet o.l.

<sup>19</sup> 'cane' er kodet både under bevegelsehemming og under synshemming

<sup>20</sup> 'sensory impairment' er generelt også kodet for synshemming

Kodenavn	Beskrivelse
kognitive funksjonsnedsettelse	Personer med kognitive funksjonsnedsettelse, dvs. læringsvansker og hukommelsesproblematikk. Afasi/dysartri (talevansker), dysleksi, demens, Alzheimers m.m.
luftveisproblematikk og andre miljørelaterte barrierer	Personer med luftveisproblematikk og andre miljørelaterte barrierer: Reaksjoner i luftveier (m.m.) på grunn av lungeskader, forurensning eller andre miljøbelastninger Astma, allergi, KOLS m.m.
minoritetsrelaterte	Person med minoritetsrelaterte behov som f.eks. religiøse, språklige og kulturelle behov
psykososiale funksjonsnedsettelse	Personer med psykososiale funksjonsnedsettelse: Psykiske lidelser og adferdsrelaterte lidelser. Angst, depresjon, personlighetsforstyrrelser, bipolar lidelse, PTSD, ADHD, Aspergers m.m.
synshemming	Personer med synshemming: omfatter ulike former for synsnedsettelse. Fargeblindhet, blindhet, tunnelsyn m.m. Vi har også kodet her teksten der følgende er nevnt: punktskrift (Braille); taktil informasjon (tactile information); 'sensory impairment' <sup>21</sup> og hjelpemidler som for eksempler hvit stokk eller stokk med andre farger (white/green/red cane), stokk (cane) <sup>22</sup> .
utviklingshemming	Personer med utviklingshemming: Redusert intellektuell, kognitiv og sosial utvikling. Noen ganger omtalt som intellektuell funksjonsnedsettelse. Downs syndrom, Fragil X syndrom og Retts syndrom m.m. Omfatter også lærings vansker (learning disability)

### Tema: Miljø

Kodenavn	Beskrivelse
Fysisk miljø	Fysisk miljø handler om bygd og naturlig miljø – forurensning, klima, bygningers tilstand, veitilstand, etc. Inkluderer også det digitale miljøet
Organisatorisk miljø	Organisering av systemer og hvordan systemene drives
Sosialt miljø	Den sosiale konteksten rundt tjenesteutforming. Inkludert interaksjon med personell og andre brukere av tjenesten.

<sup>21</sup> 'sensory impairment' er generelt også kodet for hørselshemming

<sup>22</sup> 'cane' er kodet både under bevegelsehemming og under synshemming

## Tema: Tiltak

Kodenavn	Beskrivelse
_plan	Handler om plan- og strategiarbeid inkludert det å kartlegge muligheter og utfordringer og/eller etablere prosedyrer for å gjøre dette; formulere mål om UU; utarbeide et budsjett for UU; avsette areal til parkeringsplasser; men også mer konkrete tjeneste/produkt/design/utvikling og planarbeid som å bestemme hvilke tiltak som skal iverksettes
_innkjøp	Handler om å sette opp visse betingelser ved anbudsfasen for innkjøp av produkter og arrangementer m.m.
_samarbeid	Handler om å sikre samarbeid mellom tjenesteleverandører; samarbeid mellom tjenesteleverandører og andre aktører (som f.eks. beredskapstjenester); samt brukermedvirkning og konsultasjon av personer med funksjonsnedsettelse ved planlegging, design, tilrettelegging og evaluering av tjenester, anlegg m.m.
Drift og vedlikehold	Handler om å drifte det fysiske miljøet slik at man opprettholder de positive effektene av godt fysisk design. Men også håndtering og transport av rullestol og hjelpemidler. Eksempler: Hinderfri gangbaner og ledelinjer (fjerning av snø, sparkesykler, skilt etc.)
Essensielle	Handler å dekke menneskelige grunnleggende behov som toaletter, mat og drikke. Eksempler: Tilgjengelige toaletter, åpne toaletter, gratis toaletter, HC vennlige toaletter med vask i samme rom, lydisolerte toaletter, tilgjengelig mat og drikke
Fysisk design	Handler om den fysiske utformingen av blant annet sitteplasser, overflater, gangvei og orienteringspunkter. Eksempler: Markering av glassflater, håndløpere i trapper, tilgjengelig sitteplass, automatiske dører som ikke åpnes for raskt, kontraster på dører, trinnfrie adkomstveier, ledelinjer uten brudd til logiske destinasjoner (toalett, billettluke etc.), konsekvent bruk av varsel og faremerking, merking av alternative veier
Informasjon	Handler om utforming av informasjon og at den er utformet på ulike måter: visuell, lyd, symboler, skriftlig, via personell etc. Eksempler: Informasjonsskjermer i ulike høyder, auditiv informasjon, stor skrift, taktile infotavler, teleslynger, symbolbruk, begrense informasjonsstøy, visuelle varslinger (fare), ulike informasjonstyper ved uforutsatte hendelser, tilgjengelig personell og skilting, veifinning
Interaksjon	Handler både om sosial interaksjon mellom mennesker (både mellom personell og reisende og blant tilskuere, reisende eller gjester) og interaksjon mellom menneske og maskin (som f.eks. interaksjon mellom sikkerhetsdetektorer og hjelpemidler som brukere benytter seg av) <sup>23</sup> . Eksempler: Personell tilgjengelig til assistanse, kompetanse hos personell om ulike typer brukerbehov, tiltak rettet mot å redusere trengsel / informasjon om trengsel
Organisering av systemer	Handler om organiseringen av systemet og hvordan tilbud er lagt opp. Noen eksempler: ha på plass et evalueringssystem; ha oversikt over gjester med ulike behov (relevant i nødsituasjoner); sikkerhetsprotokoller; formidling av informasjon mellom reiselivsaktører (f.eks. mellom turoperatørene og flyselskaper); samspill mellom sykkel- og ganginfrastruktur; mulighet til å utleie / ha tilgang til utstyr; det å kunne gjøre tilpasninger; ha mulighet til å reservere 'adjacent seating'
Sensorisk	Sensoriske tiltak innebærer det sensoriske miljøet: belysning, luft, temperatur og støy. Eksempler: Allergivennlig beplantning, beplantning mot svevestøv, parfymeri områder, parfymeri såper på toalett, dyrefri soner, lavt støynivå, ventilasjon, unngå gjenskin

<sup>23</sup> Egenskaper (fysiske eller funksjonelle) ved programvare (f.eks. mobilapplikasjoner) eller maskinvare (f.eks. heis, automater) som muliggjør at disse kan brukes av alle / flest mulig regnes ikke som interaksjonstiltak





TØI er et anvendt forskningsinstitutt som mottar basisbevilgning fra Norges forskningsråd og gjennomfører forsknings- og utredningsoppdrag for næringsliv og offentlige etater. TØI ble opprettet i 1964 og er organisert som uavhengig stiftelse.

TØI utvikler og formidler kunnskap om samferdsel med vitenskapelig kvalitet og praktisk anvendelse. Instituttet har et tverrfaglig miljø med rundt 90 høyt spesialiserte forskere.

Instituttet driver forskningsformidling gjennom TØI-rapporter, artikler i vitenskapelige tidsskrifter, bøker, seminarer, samt innlegg og intervjuer i media. TØI-rapportene er gratis tilgjengelige på instituttets hjemmeside [www.toi.no](http://www.toi.no).

TØI dekker alle transportmidler og temaområder innen samferdsel, inkludert trafiksikkerhet, kollektivtransport, klima og miljø, reiseliv, reisevaner og reiseetterspørsel, arealplanlegging, ITS, offentlige beslutningsprosesser, næringslivets transportbehov og generell transportøkonomi. Instituttet deltar aktivt i internasjonalt forskningssamarbeid, med særlig vekt på EUs rammeprogrammer.

Transportøkonomisk institutt krever opphavsrett til egne arbeider og legger vekt på å opptre uavhengig av oppdragsgiverne i alle faglige analyser og vurderinger.

**Postadresse:**

Transportøkonomisk institutt  
Postboks 8600 Majorstua  
0349 Oslo  
Norge

E-post: [toi@toi.no](mailto:toi@toi.no)

**Kontoradresse:**

Forskningsparken  
Gautstadalléen 21

Hjemmeside: [www.toi.no](http://www.toi.no)

