

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.

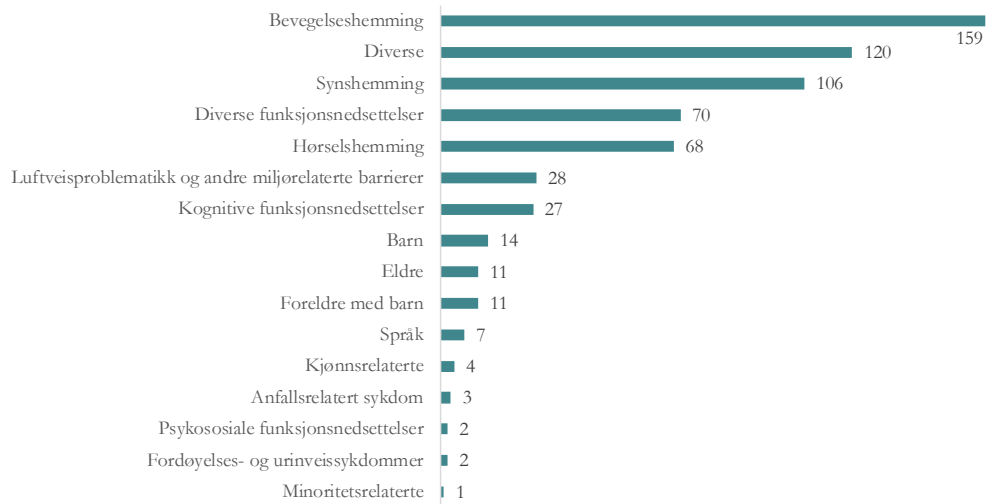
At fysiske designtiltak er de mest omtalte tiltakene i de reiselivstilknyttede UU-standardene, er heller ikke overraskende med tanke på tidligere funn fra forskning på universell utforming i transportsektoren (figur S2). Fysiske designtiltak dominerer på tvers av brukergruppene, med unntak for hørselshemmede. 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.

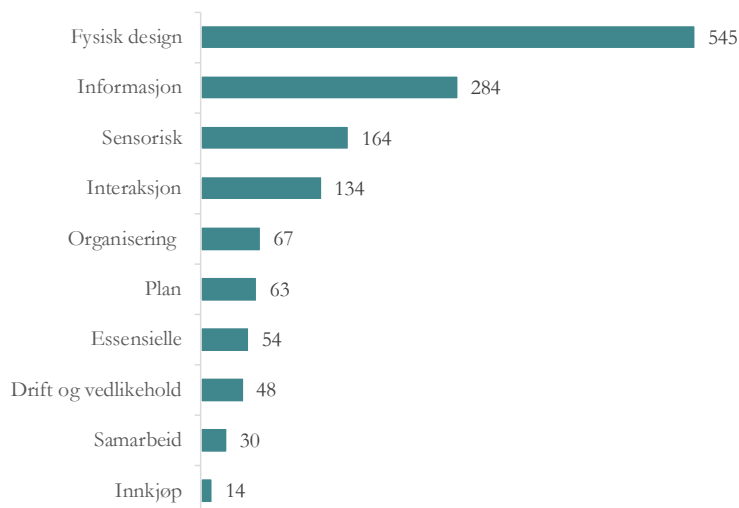
Lite fokus på enkelte brukergrupper og tiltak

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

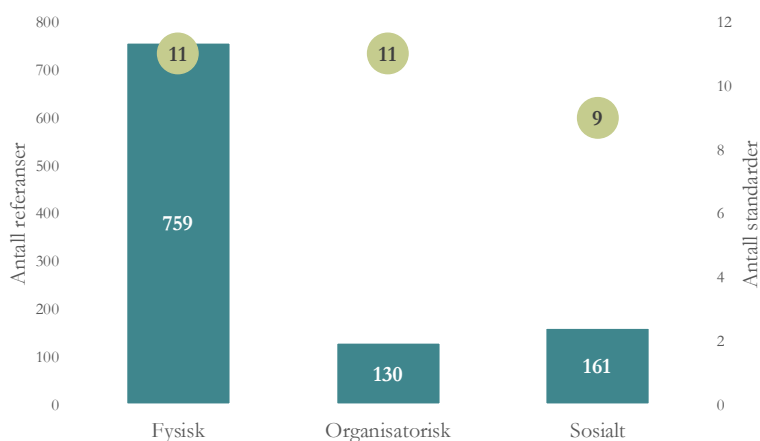
brukere er også forholdsvis lite omtalt med tanke på reiselivets internasjonale karakter og en stadig aldrende befolkning.



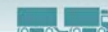
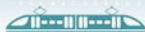
Figur S1: Antall referanser som omtaler hver brukergruppe i standarder.



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