

Hilde Karen Endresen

Det handler om å bli sett, hørt og tatt på alvor

En kvalitativ studie av reiselivet til unge voksne med nedsatt synsevne

Masteroppgave i funksjonshemming og samfunn

Trondheim, våren 2013

NTNU

Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse

Institutt for sosial arbeid og helsevitenskap

Innhold

Forord	1
Sammendrag	3
Abstract	5
Kapittel 1. Innledning	7
1.1 Oppbygging av oppgaven	7
1.2 Reisebegrepet	8
1.3 Reisevaner	9
1.4 Transport og fritid	10
Kapittel 2. Skifte av fokus	13
2.1 Personer med nedsatt funksjonsevne og reiser	13
2.2 Diskriminerings- og tilgjengelighetslovgivning	14
2.2.1 Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO).....	16
2.2.2 Sett i lys av menneskerettighetene	17
2.3 Fokus på omgivelsene	19
2.4 Fokus har skiftet	20
2.5 Universell utforming	21
2.5.1 Transport og internasjonal politikk	21
2.5.2 Transport og nasjonal politikk.....	22
2.5.3 Internett og informasjonsteknologi (IKT)	25
Kapittel 3. Hva sier forskningsfeltet om reiser og barrierer?	27
3.1 Transportmidler, nedsatt funksjonsevne og omgivelsene	27
3.1.1 Å reise med tog	27
3.1.2 Å reise med buss	29
3.1.3 Å bytte transportmiddel.....	29
3.1.4 Orienteringshjelpemidler.....	29
3.2 Transportsektoren og barrierer	30
Kapittel 4. Teoretisk bakteppe	33
4.1 Modell for menneskelig aktivitet	33
4.1.1 MOHO og fysiske omgivelser.....	34

4.1.2	Rett til deltagelse	36
4.1.3	Livstilskonkurranser	37
Kapittel 5. Metodisk tilnærming.....		39
5.1	Valg av forskningsdesign og metodisk tilnærming.....	39
5.1.1	Kvalitativ forskning.....	39
5.1.2	Kvalitativt forskningsintervju	40
5.2	Forberedelse før dataanalyse.....	41
5.2.1	Utvalg og inkluderingskriterier.....	41
5.2.2	Beskrivelse av utvalget.....	41
5.2.3	Rekrutteringsprosedyrer	42
5.2.4	Datainnsamling.....	42
5.2.5	Utarbeidelse av intervjuguide.....	43
5.2.6	Gjennomføring av intervju	44
5.2.7	Fremgangsmåte underanalyseprosessen.....	45
5.2.8	Forforståelse.....	48
5.2.9	Etiske overveielser	49
5.3	Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet.....	50
5.3.1	Metodekritikk.....	51
Kapittel 6. Presentasjon av funn.....		53
6.1	Fremgangsmåte etter intervjuene	53
6.2	Planlegging.....	55
6.2.1	Internettbestilling og billettautomat	57
6.2.2	Vær og føreforhold.....	62
6.2.3	Av- og på stigning	62
6.3	Et ønske om å være selvstendig	65
6.3.1	Det å ikke få hjelp	66
6.3.2	Opplevd diskriminering.....	69
6.3.3	Positive og negative møter	69
6.4	Mestringsstrategier	71
6.4.1	Problemløsning i forhold til planlegging	71
6.4.2	Hvordan få hjelp?	72
6.4.3	Unngå barrierer	72

6.4.4	Humor og ironi	73
6.5	Det er spennende å reise.....	74
6.5.1	Å reise vilt og hemningsløst.....	74
6.5.2	Å ta buss er helt konge!.....	75
6.6	Fremtidige ønsker og forventninger.....	75
6.7	Oppsummering av funnene	78
6.8	Konklusjon	81
6.9	Videre forskning.....	82
6.10	Avsluttende kommentar	83
Referanser		85
Vedlegg;		
	Vedlegg 1; NSD, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste	93
	Vedlegg 2; Informasjonsbrev	95
	Vedlegg 3; Forespørsel om å delta i en vitenskapelig undersøkelse	97
	Vedlegg 4; Intervjuguide.....	101

Forord

Det å skrive denne masteroppgaven har vært en lang reise med mange nye oppdagelser i reiselivets verden. En del av reisen har vært å lete etter gullkorn i jakten på søken etter ny kunnskap gjennom unge voksne med en synsnedsettelse sin reiseerfaring.

De to årene jeg hadde tenkt å bruke på studiet ble til fire år. Med en kombinasjon av masterstudiet, jobb og familieliv måtte det bli på den måten.

Denne reisen har gått i bølger og daler. Det har vært et privilegium å kunne fordype seg i et interessant og spennende tema som til tider har vært altopplukende av tid og krefter. En stor takk til dere informanter som har tatt dere tid til å fortelle om deres reiseerfaringer i inn - og utland. Jeg har stor respekt for deres engasjement og pågangsmot. Det å høre om deres ulike reiseerfaringer har vært tankevekkende, og setter mitt eget og andres reiseliv i perspektiv. Jeg har tilegnet meg ny kunnskap og fått større forståelse for hvordan det er å reise i et samfunn med mange barrierer. Uten dere hadde jeg ikke kunne skrevet denne oppgaven!

Jeg vil også takke min veileder Eva Magnus ved NTNU Samfunnsforskning for gode innspill og konstruktive tilbakemeldinger både før, underveis og på slutten av arbeids- og skriveprosessen. Ikke minst for stor takhøyde av tålmodighet! Jeg vil også sende en takk til Torill Ottesen ved institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap for stor forståelse, velvillighet og imøtekommenhet i forbindelse med innlevering av masteroppgaven.

Til slutt vil jeg sende en stor takk til dere hjemme: Kristian, Sander og Sigve. Tusen takk for at dere er akkurat som dere er, og takk for at dere har holdt ut med en til tider fraværende og ”fjern” mor og kone som har levd i ”studieboblen” de siste fire årene. Takk for støtte, oppmuntring, innspill, korrekturlesning og at dere har hatt troen på meg hele veien. Nå gleder jeg meg til å være sammen med dere!

Trondheim, januar 2013.

Hilde Karen Endresen

Sammendrag

Bakgrunn: Det ligger nedfelt i norsk og internasjonalt lovverk at mennesker har rett og skal ha mulighet til aktiv deltakelse i samfunnet. Det foreligger en del forskning om barrierer personer med ulike funksjonsnedsettelse møter for å kunne delta aktivt i samfunnet. Det foreligger derimot mindre dokumentert kunnskap om hvilke barrierer unge voksne med en synsnedsettelse møter i transportsektoren.

Formål: Hensikten med denne oppgaven har vært å undersøke hvordan unge voksne med en synsnedsettelse reiser og hvilke erfaringer de har med barrierer i transportsystemet. Det har vært en intensjon med studien å bidra til økt kunnskap angående unge voksnes erfaringer med transportsystemet slik det er i dag.

Metode: Studien er gjennomført i et kvalitativt design, hvor informasjonen er samlet inn gjennom kvalitative semistrukturerte intervju av fem personer med nedsatt syn i alderen 20 – 35 år. Datamaterialet er analysert med utgangspunkt i analysetilnærmingen Grounded Theory.

Funn: Funnene indikerer at det å reise med ulike transportmidler medfører at planleggingsfasen før reisen starter, oppleves som tidkrevende, energikrevende og frustrerende. I tillegg viser funnene at barrierer i omgivelsene fører til at planleggingen av reisen er mer krevende enn selve reisen.

Konklusjon: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven fra 2009 har for mange skapt ønsker og forventninger til at samfunnet blir bedre utformet enn det er i dag. Studien tyder på at unge voksne med en synsnedsettelse har blandende forventninger til antidiskrimineringslovgivningen i Norge slik den er i dag. For unge voksne som har en synsnedsettelse er det ikke bedre tilgjengelige internettsider eller bedre utforming av transportmidlene som har størst betydning, men hvordan reisepersonell møter og behandler reisende med nedsatt funksjonsevne som har behov for assistanse. Unge voksne med nedsatt syn beskriver forventningene de har til reisepersonell med ordene **økt kunnskap, holdning og respekt.**

Abstract

Background: The persons` right to participate in all kinds of society areas is rooted in Norwegian and international legislation. At present there is some science about how persons with different disabilities meet barriers in the society, it is only sparse knowledge about young adults with a blind - and lowvision disability and their experience of meeting barriers in the public transport system.

Purpose: The aim of this study is to illuminate experiences persons with a lowvision disabilities may have when meeting environmental barriers in their daily travels and leirsure travels using the public transport system. The study seeks to contribute knowledge about environmental barriers young adults with a blind- and lowvision disability meet during their travels today.

Method: A qualitative approach is used. Data are collected through semistructure interviews with five persons with a blind and lowvision- disabilities in the age of 20 – 35 years old with experience from daily travels - and leirsure travels using different public transport vehicles. The analysis is carried out within a Grounded Theory frame of reference.

Outcome: From the empirical material three indicators for travel with public transportation are highlighted as; demanding of time, demanding of energy and frustrating. To plan the trip is even more difficult than the trip itself. The environments barriers show that the planning of a journey is even more demanding than the journey.

Conclusion: The Discrimination and Accessibility Act of 2009, have for many people made wishes and expectations for a society to be better than today. This study indicates that young adults with a visual impairment have mixed expectations to how the norwegian antidiscrimination legislation and the way it works today. They do not have expectations to better accessible webpages or better suitable transportation, but how travel staff meet and treat travellers with a low vision disability who need assistance. Yong adults with a low vision disability describe the highlighted expectations they have for travelling staff as increased **knowledge, attitude and respect.**

Kapittel 1 Innledning

Det å reise med transportmidler er en daglig aktivitet for mange mennesker. Det å benytte seg av kollektivtransport, fungerer vanligvis greit for å komme seg til og fra dit man ønsker. For å kunne delta på ulike aktiviteter som arbeid, utdanning, ferie eller besøke familie og venner benyttes ulike transportmidler.

Vi velger ofte ulike typer transportmidler på de daglige reisene og på feriereisene.

Når bussen ikke kommer, eller når toget er forsinket, finnes vanligvis alternative løsninger som gjør at man kommer seg dit man skal likevel. Dette gjelder for folk flest, men gjelder det samme for unge voksne med nedsatt syn? Dette spørsmålet vil jeg komme tilbake til mot slutten av oppgaven.

Denne oppgaven skal handle om de erfaringene unge voksne med nedsatt syn har med å reise. Oppgaven skal omhandle daglige reiser og fritidsreiser, og vil fokusere på hvordan reisen planlegges og gjennomføres. Reisens lengde er ikke vektlagt.

Studien har tatt utgangspunkt i følgende problemstilling:

Hvilke erfaringer har unge voksne i alderen 20-35 år med en synsnedsettelse fra sine daglige reiser og fritidsreiser?

1.1 Oppbygning av oppgaven

Det finnes mye forskning om personer med nedsatt funksjonsevne og tilgjengelighet, spesielt om bevegelseshemmede. Forskning som omhandler unge voksne med nedsatt syn finnes det mindre av. Dette har gjort meg nysgjerrig, og har ført til at jeg har valgt å skrive om unge voksne i alderen 20-35 år som har en synsnedsettelse.

Jeg vil si noe om folks reisevaner generelt, og hvordan reisevanene har endret seg i Norge. Mangelfull tilgjengelighet kan medføre at personer som har en funksjonsnedsettelse blir utsatt for diskriminering. Jeg har derfor valgt å vie en del av oppgaven til å omhandle diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne.

Menneskerettighetene og diskriminerings – og tilgjengelighetsloven trekkes spesielt fram fordi dette handler om rettigheter som har stor betydning for at personer med nedsatt syn, skal ha samme mulighet til å delta aktivt i samfunnet på lik linje med andre, og omhandles i kapittel to.

Videre i oppgavens kapittel tre beskrives forskning innenfor transport generelt og bruk av transport for personer med nedsatt synsevne. Kapittelet belyser forskning på områdene transport og tilgjengelighet. Bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) har sammenheng med å reise da de fleste reisebilletter bestilles på internettsider i dag. IKT og internettbruk vil i forbindelse med omtalen av universell utforming bli belyst.

Kapittel fire omhandler teori om aktivitet og deltagelse, og presenterer hvordan omgivelsenes utforming kan ha betydning for deltakelse.

Studiens metodiske grunnlag og fremgangsmåte presenteres i kapittel fem.

I kapittel seks presenteres funn og resultater som blir diskutert opp mot beskrevet teori og forskning om transport og tilgjengelighet.

Jeg har søkt etter engelsk litteratur i Bibsys databaser med blant annet søkeordene; *low vision disability and transport, transport and universal design, lowvision and travel, lowvision and environmental barriers*. Jeg har i tillegg sett i referanselister i bøker, tidsskrifter, forskningsartikler og i masteroppgaver.

Engelsk litteratur som er brukt i oppgaven er oversatt ut fra min tolkning.

1.2 Reisebegrepet

Vågane et.al. (2011:1) definerer en reise *som enhver forflytning utenfor egen bolig, skole, arbeidsplass eller fritidsbolig, uavhengig av forflytningens lengde, varighet, formål eller hvilket transportmiddel som brukes*. I reisevaneundersøkelsene skilles det mellom reiser foretatt på en bestemt dag og lange reiser. Som lange reiser regnes reiser som er 100 km eller lengre `en veg, eller reiser til og fra Norge (ibid).

Daglige reiser defineres og avgrenses ut fra formålet på bestemmelsesstedet, og når man har kommet fram til stedet for formålet med reisen, regnes reisen som avsluttet (ibid). *En reise fra arbeidet og hjem er en arbeidsreise, mens en reise hjem fra et besøk hos en venn er en besøksreise*. Man kan bruke ett eller flere transportmidler på en reise, og det å gå og sykle

regnes som transportmidler på linje med motoriserte reiser med bil eller kollektive transportmidler (ibid).

Statistisk sentralbyrå (SSB) definerer en ferietur som å være bortreist med minst fire overnattinger utenfor hjemmet. SSB sine ferieundersøkelser viser at det er en viss økning i nordmenns ferieaktivitet de senere årene.¹ Fritidsreiser foretas ofte ut fra eget ønske, fordi man har lyst eller synes noe er morsomt. Miljøforandring eller flukt fra hverdagen oppgis ofte som viktige grunner for å reise i fritiden (Jacobsen, 1990).

1.3 Reisevaner

Det å reise er et gammelt fenomen, og mennesket har alltid beveget seg. Arkeologer har flere steder funnet flere tusen år gamle spor som kan tyde på at mennesker har reist i avstander som kan sammenlignes med de reisene man gjør i dag. Man antar at noen mennesker for omtrent 3000 år siden dro på sightseeing til steder som pyramidene i Egypt. Etter romertiden tok det rundt 1500 år før feriereisen igjen ble en aktivitet for folk flest (Casson, 1974: 32-33).

Den første nasjonale reisevaneundersøkelsen (RVU) ble gjennomført i Norge i 1955. RVU hadde et landsrepresentativt utvalg på 4320 intervjuede personer i aldersgruppen 13-74 år, mens reiselivsundersøkelsen som ble utført i 2005, hadde et totalutvalg på ca 17 500 personer. Reisevaneundersøkelsene forteller hvor, hvor mye, hvor langt vi reiser, hvordan vi reiser, hvilke transportressurser vi har tilgang til og hvorfor vi reiser (Hjorthol, et.al. 2006). Den daglige reiselengden økte fra 34,2 km i 1985 til 42,1 km i 2009, og vi reiser fortsatt omtrent tre reiser per dag i gjennomsnitt. Reiser til og fra arbeid på mindre tettsteder er blitt lengre, og ruteproduksjonen har hatt en vridning bort fra de befolkningstette områdene i landet til fordel for storbyene (Hjorthol, 2012).

Økt fritid og ferie kom på dagsorden fra siste del av forrige århundre, og for arbeidernes del var det først og fremst et resultat av arbeiderbevegelsens krav og kamp, først for åttetimers arbeidsdag, og senere for ferie (Storrusten, 1994).

¹ <http://www.ssb.no/reiseliv/>; (Hentet 04.10. 2012)

Etter at en ny norsk ferielov trådte i kraft i 1947, ga loven adgang til tre ukers ferie for rundt 900 000 ansatte, av en total yrkesbefolkning på rundt 1,4 millioner mennesker. Økningen i reisevirksomheten fra slutten av 1940 årene, førte her i landet til sterkt press på et utilstrekkelig utbygd transportsystem. Etter krigen fikk samferdselen en kraftig oppsving og det kom etter hvert utallige bussholdeplasser og det var nesten ingen grenser for reisemulighetene. Etter som velstanden i Norge økte, ble fritiden viktigere, og det var lettere å realisere reiseønsker for folk flest (Storrusten, 1994).

Mer fritid, lengre ferier, kortere arbeidstid og bedre økonomi er blant de forhold som særlig banet vei for økning i fritidsreiseomfanget i 1950- og 1960 årene. I 1960- årene vokste norsk innenlands reiseliv i takt med at flere fikk egen bil og lørdagsfri. Andre forhold som påvirket reisevirksomheten var blant annet befolkningsutvikling, yrkesstruktur, bosettingsmønster, inntektsnivå, forholdet mellom valutakurser og inflasjonsrater, energipriser og utviklingen i utenrikshandelen (Jacobsen, 1990).

I 1964 ble det lovbestemt at ansatte skulle ha fire ukers ferie. Ni prosent av alle yrkesaktive hadde i 1986 i følge SSB, rett til fem ukers ferie (Jacobsen, 1990). Feriereiser var på 1970- og 1980-tallet et gode forbeholdt samfunnets mest privilegerte, og selv om det var blitt vanligere å reise på ferie var det mange i de nordiske landene Norge, Sverige, Danmark og Finland som sjelden eller aldri hadde vært på ferie (Kitterød, 1988).

Hovedtrekkene i endringene gjennom 1970 årene var at flere reiste på ferie, mens 1980-årene ble preget av at flere reiste, men at hver reise hadde kortere varighet (Jacobsen, 1990).

1.4 Transport og fritid

52 prosent av befolkningen i Norge har et godt eller svært godt kollektivtilbud der de bor, mens 30 prosent har et dårlig eller svært dårlig kollektivtilbud. Fra 1992 og fram til 2009 har det vært en trend at kollektivtilbudet er blitt forbedret (Vågane, et.al 2011).

Før personbilen ble vanlig, var det å gå den vanligste måten å forflytte seg på. Etter hvert som trafikksystemet utviklet seg, var det mulig å bo hvor man ville og reise dit man ønsket (Gundersen, 1983). Norges første jernbane ble ferdig i 1854 og gikk mellom Christiania og Eidsvoll (Jernbaneverket 2010), og i 1894 fikk Norge den første elektriske trikk. Bilen kom til Christiania i 1908. Trikken fikk etter hvert buss som konkurrent fordi folk ønsket å komme seg

raskere fram, og utviklingen av buss gjorde at bilbruk og reduksjon i kollektivtilbudet førte til store samfunnsendringer. Fra å være et bondesamfunn, har Norge blitt en moderne samferdselsnasjon med et godt utbygd transportnettverk (Gundersen, 1983).

Folk flest bestemmer både reisemål og transportmidler på sine feriereiser men noen mennesker er nærmest tvunget til å reise i forbindelse med arbeidsoppgaver eller utdanning. På slutten av 1980-tallet dominerte bilbruk ferielivet, mens flyreiser økte jevnt (Jacobsen, 1990). I 1987 var fire femdel av flyreisene utført av personer mellom 20 og 50 år (Haukeland, 1993). Bilen dominerte på korte og mellomlange reiser, mens fly var mest vanlig utenom Norden (Rideng, 1993). I 1994 hadde Norge et godt transporttilbud, og levestandarden hadde gjort det mulig for alle å reise. Fritidsaktiviteter ble etter hvert en viktig del av å kunne delta i samfunnet (Storrusten, 1994).

Reiseaktiviteten i samfunnet er stadig økende og mobilitet regnes som et velferdsgode. Mange av tilbudene vi står overfor forutsetter transportaktivitet for å kunne gjennomføres (Nordbakke, 2002). I de siste årene har det vært en sterk vekst i flytrafikken i Norge både innenlands, og ikke minst, mellom Norge og utlandet. Det er ferie og fritidstrafikken som har økt mest i årene fra 2003-2007 (Bjerkan, 2010). Den nasjonale reisevaneundersøkelsen (RVU) 2009 viser at vi bruker mindre bil, og reiser mer kollektivt (Vågane, m.fl., 2011). Bosted er den viktigste faktoren for hvilket kollektivtilbud man har, og reiser med kollektive transportmidler utgjør 10 prosent av alle reiser (Bjerkan, 2010). Reiser i forbindelse med ferie og fritid dominerer de lange reisene, og hver tredje reise skjer i feriesammenheng. Til sammen utgjør disse to formålene 56 prosent av de lange reisene (Vågane, et.al. 2011).

Kapittel 2 Skifte av fokus

2.1 Personer med nedsatt funksjonsevne og reiser

Friheten med å reise er en viktig del av livet. For mange personer med fysiske og sensoriske funksjonsnedsettelse, består reisen av begrensninger og kompromisser, og gir ikke den samme friheten som for andre (Porter, 1999). Det er viktig at kollektivtransporten er utformet med tanke på at synshemmede skal kunne benytte seg av det ordinære transporttilbudet. Manglende transport er en av de største hindringene for å leve et aktivt liv.²

Personer med nedsatt funksjonsevne utgjør i følge likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) til sammen 555 000 personer eller 17 prosent av befolkningen i alderen 16-66 år funksjonshemmet i Norge.³

Tall fra Norges Blindforbund viser at Norge har omtrent 160 000 personer med en synsnedsettelse hvor flere enn tusen er helt blinde⁴. Tall fra Verdens Helseorganisasjon (WHO)s rapport om funksjonshemming 2011, viser at omtrent 314 millioner mennesker i verden har ulike synsnedsettelser og 45 millioner er blinde. (WHO, 2011). Norges Blindforbund definerer blind og svaksynt som: *Blind eller svaksynt er den som har så nedsatt synsevne at det er umulig eller vanskelig å lese vanlig skrift, orientere seg ved hjelp av synet eller som har tilsvarende vanskelighet i den daglige livsførselen*⁵

SSB gjennomførte i 2007 til 2008 levekårsundersøkelsen for personer med nedsatt funksjonsevne (LKF) Studien skiller seg fra tidligere levekårsundersøkelser ved å ha fokus på relasjonelle spørsmål om barrierer knyttet til deltagelse og likestilling hvor blant annet transport var et av samfunnsområdene (Nasjonalt dokumentasjonssenter, 2008). Formålet med LKF 2007 var å kartlegge hvilke barrierer personer med nedsatt funksjonsevne møtte, og hvordan barrierene hindret deltakelse i utdanning, arbeid og sosialt fellesskap ved bruk av transportmidler (Bjerkan, 2009). Av 3650 forespurte personer med nedsatt funksjonsevne deltok 322 personer i alderen 20 – 35 år i LKF 2007 (Bjerkan og Veenstra, 2008).

² <http://www.blindforbundet.no/internett/tilgjengelighet/transport>; Hentet 04.10.2012.

³ www.ldo.no/no/Funksjonsevne/Fakta-om-nedsatt-funksjonsevne/

⁴ [http://\(www.blindforbundet.no\).www.blindforbundet.no/internett/fakta-og-publikasjoner](http://(www.blindforbundet.no).www.blindforbundet.no/internett/fakta-og-publikasjoner). (04.10.2012)

⁵ Norges Blindforbund (1988:9). (Orienteringshemmet - Blinde og svaksyntes krav til fysisk planlegging - en vegleder, 1988, utgitt av Norges Blindforbund. Universitetsforlaget.

De aller fleste med nedsatt funksjonsevne som deltok i LKF 2007 benytter i løpet av et år kollektive transportmidler, og skiller seg ikke ut fra den øvrige befolkningen ved å reise daglig med kollektivtransport. 93 prosent hadde i løpet av de siste 12 måneder reist med kollektivtransport enten ved en enkelt reise eller reist daglig med buss, tog, båt/ferge, fly eller trikk (Bjerkan og Veenstra, 2008).

Personer med nedsatt funksjonsevne reiser i følge LKF 2007 likevel mindre kollektivt enn den øvrige befolkningen. Studenter derimot reiser oftere kollektivt enn eldre aldersgrupper. Til sammen oppgir 27 prosent av personer med nedsatt funksjonsevne at de har vansker med å reise kollektivt (Molden m.fl., 2009). *Levekårsundersøkelsen – Helse 2008* (LKH) hadde helse som tema, og viste at 13 prosent av personer med nedsatt syn hadde vansker med å benytte kollektivtransport (Bjerkan, 2010:38).

2.2 Diskriminerings- og tilgjengelighetslovgivningen

Mangelfull utforming av kollektivtransporten hindrer mange i å delta aktivt i samfunnet på lik linje med andre, noe som fører til at personer med nedsatt funksjonsevne diskrimineres.

Begrepet diskriminering brukes vanligvis om forskjellsbehandling som ikke er saklig begrunnet og som har uønskede virkninger for den/de som er gjenstand for behandlingen. Det skilles ofte mellom direkte og indirekte diskriminering.

Direkte diskriminering foreligger når en handling eller unnløtelse har som formål eller virkning at personer blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt, eller ville blitt i tilsvarende situasjon på grunnlag av etnisitet, tro/livssyn, seksuell orientering, funksjonshemming eller alder (Sosial - og helsedirektoratet, 2006: 9).

Indirekte diskriminering er en bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnløtelse som tilsynelatende er nøytral, men som fører til at personer som følger av sin rase eller etniske opprinnelse, tro/livssyn, seksuelle orientering, funksjonshemming eller alder blir stilt særlig ufordelaktig sammenlignet med andre. (Sosial - og helsedirektoratet, 2006: 9).

Ved å legge til rette for en bedre tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne, vil man gjøre noe en ellers ikke ville gjort, og ikke gjør for andre. Dette blir betraktet som positiv særbehandling (Tøssebro, 2010:123). Grue (2004) påpeker at diskriminering synliggjøres gjennom kroppsspråk, blikk, holdninger og usynliggjøring.

Lov om forbud mot diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne (dtl) ble først foreslått av Syseutvalget i forbindelse med utarbeidelsen av NOU 2001:22 *Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmede barrierer* (NOU 2001:22). Utvalget mente Norge burde gjøre som USA, England og flere andre land og innføre en lovgivning mot diskriminering av personer med funksjonsnedsettelse (Tøssebro, 2010).

Utredningen NOU 2005: 8 *Likeverd og tilgjengelighet. Rettslig vern mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne. Bedret tilgjengelighet for alle* kom som en fortsettelse av NOU 2001:22 *Fra bruker til borger*, og inneholdt et utkast til en lov om forbud mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne. (NOU 2005:08). Utredningen NOU 2005:08 *Likeverd og tilgjengelighet. Rettslig vern mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne. Bedret tilgjengelighet for alle* slår fast at etablering av fysiske barrierer handler om diskriminering (NOU 2005:8).

Graverutvalget foreslo i NOU 2009:14 *Et helhetlig diskrimineringsvern* å samle vernet mot diskriminering i en lov, og sørge for et mer helhetlig, beskyttet og styrket diskrimineringsvern i norsk lovgivning (NOU 2009:14). Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (DTL) trådte i kraft i Norge i januar 2009 og har som formål å fremme likestilling og likeverd, sikre alle like muligheter og rettigheter til samfunnsdeltakelse uavhengig av funksjonsevne. Loven skal hindre diskriminering på grunn av blant annet nedsatt funksjonsevne, bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmede barrierer og hindre at nye skapes (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2010).

2.2.1 Likestillings- og diskrimineringsombudet

Selv om vi har en diskriminerings - og tilgjengelighetslov (DTL) i Norge som forbyr diskriminering på alle samfunnsområder, opplever fortsatt mange personer å bli diskriminert i dagliglivet. Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO). fikk i 2010 inn 301 klagesaker hvor 137 omhandlet diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne (LDO, 2011). I forbindelse med klagesakene mottar LDO klagesaker som omhandler diskriminering av personer med en synsnedsettelse i forbindelse med reiser i transportsektoren: Noen eksempler på dette er blant annet: Telenor orienterte i 2010 LDO at de ville frita synshemmede papirfakturagebyret om telefonregningen ble betalt på andre måter enn med e-faktura. For å bestille e-faktura må pc brukes, noe som medfører problemer for personer med nedsatt syn.⁶

LDO fant i 2011 at flyselskapet SAS sin internettside ikke var universelt utformet. Synshemmede kunne ikke bestille flybilletter, da planleggingskalenderen for valg av dato bare kunne navigeres ved bruk av mus, og ikke ved hjelp av lesestift, programvare for syntetisk tale eller forstørret nettside.⁷

En person med en synsnedsettelse kunne i 2011 ikke oppgi behov for assistanse på onlinebookingen på flyselskapet Norwegian sin internettside. Kunder med behov for assistanse måtte i ettertid ringe kundesenteret for å oppgi dette. LDO la vekt på at Norwegians billettsystem er lagt opptil at kundene skal kunne bestille flybilletter på flyselskapets internettside uten å være i kontakt med kundesenteret. Internettsiden var dermed ikke universelt utformet⁸.

⁶ <http://www.ldo.no/no/Aktuelt/Nyheter/Arkiv/Nyheter-i-2010/Det-hjelper-a-klage/>
(Hentet 01.06.2012.)

⁷ <http://www.ldo.no/no/Klagesaker/Arkiv/2011/da-pa-SAS-sin-nettside-er-ikke-universelt-utformet/>
(Hentet 01.06.2012.)

⁸ <http://www.ldo.no/no/Klagesaker/Arkiv/2011/norwegians-onlinebooking-er-ikke-universelt-utformet> (Hentet 01.06.2012).

2.2.2 Sett i lys av menneskerettighetene

Det norske rettsvernet mot diskriminering må sees i et menneskerettsperspektiv, der likeverd og like rettigheter står sentralt. Norge har gjennom ratifikasjon av internasjonale konvensjoner forpliktet seg til å gi en beskyttelse mot diskriminering som en del av menneskerettighetene (Sosial og helsedepartementet, 2006). Artikkel 14 i den europeiske menneskerettighetskonvensjonen forbyr diskriminering. Begge konvensjonene er en del av norsk lov gjennom Menneskerettsloven av 1999 og Grunnlovens § 110c (Sosial - og helsedirektoratet, 2006).

FNs standardregler for like rettigheter for mennesker med funksjonshemming (FNs standardregler) ble utformet i siste del av FN's tiår for funksjonshemmede 1983-1993. FNs standardregler hadde status som anbefalinger og ikke som juridiske bindende lover og regler. De 22 standardreglene omhandler forutsetninger og målområder for deltakelse og likestilling og hvordan dette kan oppnås. Norges tilknytning til FN's standardregler skjedde på midten av 1990-tallet (Grue 2004).

Ut fra den norske uoffisielle oversettelsen av FN's konvensjon for rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne (FN-konvensjonen), er alle er like for loven, det forbyr enhver form for diskriminering og FN-konvensjonen skal sikre personer med funksjonsnedsettelse lik og rettslig beskyttelse mot diskriminering uansett grunn. (Barne - og likestillingsdepartementet, 2008).

Artikkel 1 har som formål: *å fremme, verne om og sikre mennesker med nedsatt funksjonsevne full og likeverdig rett til å nyte alle menneskerettigheter og grunnleggende friheter, og å fremme respekten for deres iboende verdighet...*

Artikkel 1 sier videre at: *Barrierer kan hindre mennesker i å delta fullt ut og på en effektiv måte i samfunnet, på lik linje med andre* (Barne - og likestillingsdepartementet, 2008).

Artikkel 9 i FN-konvensjon omhandler *tilgjengelighet*

For at mennesker med nedsatt funksjonsevne skal få et selvstendig liv og kunne delta fullt ut på alle livets områder, skal partene treffe alle hensiktsmessige tiltak for å sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne på lik linje med andre får tilgang til det fysiske miljøet, til transport, til informasjon - og kommunikasjon, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi og – systemer, og til andre tilbud og tjenester som er åpne for eller tilbys allmennheten, både i byene og i distriktene.

Artikkel 9 sier videre at:

Disse tiltakene, som også skal inkludere og identifisere og fjerne det som hindrer og vanskeliggjør tilgjengeligheten, og skal blant annet gjelde for: ...Enkle lesbare skilt som er lette å forstå, assistanse for å sikre tilgang til informasjon, utforming og utvikling av produksjon samt tilgjengelig distribuert av tilgjengelig IKT.

(Barne - og likestillingsdepartementet, 2008)

WHO (2011) slår fast i sin rapport som omhandler funksjonshemming, at funksjonshemming oppstår som en følge av at samsillet mellom personer med nedsatt funksjonsevne og holdningsmessige barrierer i omgivelsene, hindrer full deltagelse på lik linje med andre i samfunnet (egen oversettelse) WHO (2011:4). Da det viste seg at den første frivillige standarden som ble introdusert i USA i 1961 og senere i andre tilsvarende frivillige standarder i Asia, Europa og India ikke er blitt brukt. WHO påpeker blant annet at lover, tilgjengelige standarder, god utforming, inspeksjoner og tilsyn er de mest effektive måtene å oppnå bedre tilgjengelighet på. Om disse tiltakene oppfylles, kan det bidra til en bedre håndheving av FN-konvensjonens artikkel 9 (WHO, 2011).

FN-konvensjonen har ført til mer innsats for likeverd, deltakelse og selvbestemmelse for personer med nedsatt funksjonsevne. Siden konvensjonen ble vedtatt i FN i desember 2006, har i alt 156 stater og EU undertegnet. I alt 111 stater har ratifisert konvensjonen. Norge undertegnet i mars 2007, og arbeidet med grunnlaget for norsk ratifikasjon er nå ferdig. Regjeringens forslag er at ratifiseringen skal skje når ny vergemålslov trer i kraft i juli 2013.⁹

⁹ <http://www.universell-utforming.miljo.no/tema/internasjonalt/1394-fn-konvensjonen-r> (Hentet 11.07.12.)

2.3 Fokus på omgivelsene.

Normaliseringstenkningens inntreden i den norske helse- og sosialpolitikk skjedde på 1960-tallet. Intensjonen om å *normalisere* var i Norge først og fremst rettet mot ”vanføre” eller fysisk funksjonshemmede. Bengt Nirje representerte den svenske foreldreorganisasjonen på slutten av 1960-tallet, og var opptatt av at normaliseringsprinsippet først og fremst skulle gjelde tilrettelegging av omgivelsene, og ikke fjerne funksjonsnedsettelsen eller endre individet. Han argumenterte for at psykisk utviklingshemmedes hverdagsliv skulle være så likt det som ellers var vanlig i samfunnet og at det var omgivelsene som måtte normaliseres og ikke individet (Grue, 2004).

Utredningen NOU 2001:22 *Fra bruker til borger* utgjør en omfattende studie av funksjonshemmedes levekår i Norge, og forholdet mellom politiske idealer og de realitetene som funksjonshemmede møtte i hverdagen, var sentralt i arbeidet (Tøssebro, 2010).

Utredningen omtaler universell utforming som viktig for å oppnå likestilling gjennom fysisk utforming av samfunnet (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2010).

I Storbritannia startet fokuset på omgivelsene tidlig på 1970-tallet gjennom organisasjonen UPIAS (*Union of the Physically Impaired Against Segregation*). Organisasjonen hadde sitt utspring i radikale miljøer av funksjonshemmede i Storbritannia og mente det var samfunnet som funksjonshemmet personer med funksjonsnedsettelse. UPIAS mente at funksjonshemming skyldtes at samfunnet var bygd på en måte som ikke tok hensyn til variasjonen blant mennesker (Tøssebro, 2010). Michael Oliver fra Storbritannia var selv rullestolbruker og en av de mest aktive i UPIAS. Han mente tidlig i 1970-årene at funksjonshemmede enten møtte sympatiske mennesker som ikke kunne gjøre noe eller bidra, eller usympatiske mennesker som ikke ville bidra (Oliver og Barnes, 1998).

Spesielt etter at organisasjonen UPIASs arbeid for å bedre rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne, har det vært en gradvis økning til større fokus på omgivelsene som er blitt kalt *the environmental turn* - vendingen mot omgivelsene (Tøssebro, 2010). Tøssebro sier utfordringen er å skape et samfunn med omgivelser som ikke bare legger til rette for et flertall for ”normaliteten”, men som også legger til rette for alle skal ha like muligheter.

2.4 Fokus har skiftet

Det skjedde et relativt rask skifte i fokus for politikken om funksjonshemming rundt år 2000. Temaet ble kampen for at det offentlige rom i større grad skulle bygges på en måte som tar hensyn til menneskelig variasjon. Spørsmål om tilgjengelighet, universell utforming og vern mot diskriminering inntok dagsordenen, og det vektlegges hvordan praktiske vansker skapes av dårlig tilpassede omgivelser og hvordan omgivelsene virker funksjonshemmende (Tøssebro, 2010). Tøssebro viser til den blinde advokaten David Lepofsky som skal holde ett avslutningsinnlegg i en ærverdig kanadisk rettssal. Så går lyset, og det blir helt mørkt. Dommeren slår fast at saken utsettes inntil lyset er fikset. Lepofsky protesterer. Han har ingen problemer med å fortsette selv om lyset er gått, og sier:

I det hele tatt forstår jeg ikke hvordan det offentlige kan bruke så mye av skattebetalernes penger på å lyse opp bygg bare fordi noen mennesker har gjort seg avhengig av å se.

Denne historien illustrerer hvordan omgivelsene spiller en sentral rolle når noen funksjonshemmes, og at uten lys blir en blind person med ett den som er minst funksjonshemmet (Tøssebro 2010, s.9).

Det er på tide å skifte fokus. Det er på tide å se at problemet ikke ligger i individet, men i holdningene, i kulturen og i politikken. Funksjonshemmede betraktes ikke som likeverdige i vårt samfunn og i vår kultur. Det er derfor vi er funksjonshemmet sa Lars Ødegård som generalsekretær i Norges Handikapforbund i 2003. Ødegård sier diskriminering ikke handler om enkeltmenneskets skjebner eller biologiske egenskaper, men om holdninger, samfunnsforhold og politikk (Knøsen og Krokan, 2003, s.6).

Politikken ble i større grad rettet mot utformingen av menneskeskapte omgivelser og det ble en debatt om forskjellsbehandling og menneskerettigheter. Dersom små og store beslutninger ikke tar hensyn til at alle skal delta, blir resultatet at det bygges nye funksjonshemmede barrierer. Konsekvensen av dette blir et funksjonshemmet samfunn (Tøssebro, 2010).

2.5 Universell utforming

De siste årene kan man få inntrykk av at universell utforming og tilgjengelighet er blitt viet større fokus, noe som kan ha flere årsaker: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven som kom i 2009, debattprogram om diskriminering på radio og TV, og at personer med nedsatt funksjonsevne og deres brukerorganisasjoner stiller større krav til å kunne delta aktivt i samfunnet. Regjeringens handlingsplan for universell utforming og økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne som ble lagt fram i 2004 (Dokumentasjonssenteret 2008), kan også tenkes å ha hatt betydning.

Begrepet *universell utforming* ble først tatt i bruk i USA på midten av 1980-tallet av den amerikanske arkitekten Ronald M. Mace. Konseptet universell utforming er blitt spredt verden rundt, og omtales i dag på flere måter som *design for all, life span design* (Duncan, 2007, s.7) og *inclusive design* (WHO, 2011, s.170). Definisjonen universell utforming er *utforming av produkter og omgivelser på en måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpasning og en spesiell utforming* (Tøssebro 2010, s.122).

The center of Universal Design i USA utviklet sju prinsipper for universell utforming: like muligheter for bruk, fleksibel i bruk, enkel og intuitiv i bruk, forståelig informasjon, toleranse for feil, lav fysisk anstrengelse og størrelse og plass for tilgang og bruk (Duncan, 2007,s.7). WHO (2011) påpeker at universell utforming fører blant annet til en god helse og til sosial deltakelse (egen oversettelse) WHO (2011:170).

2.5.1 Transport og internasjonal politikk

EUs tilnærming fra å se personer med nedsatt funksjonsevne som passive mottakere, har endret seg til å gjenkjenne de krav som stilles i forhold til like rettigheter og full deltagelse for alle i samfunnet (EURO ACCESS, 2008).

I USA og EU har man de siste årene sett økt bruk av tilgjengelighetsaspektet på ulike områder. I EU har dette gjennom sektoransvarsprinsippet gitt seg utslag i lovgivning på områder som transport og IKT (Brynn og Bergerud, 2004). Et eksempel er EU-regulativet for

lavterskelbusser som trådte i kraft 1981 og medførte en endring i forhold til offentlig kollektivtransport (Nasjonalt kompetansesenter, 2008). EUs regulering på funksjonshemmingspolitikken handler nær sagt aldri om den enkelte personen med funksjonsnedsettelse. Den dreier seg alltid om omgivelsene. Det er en politikk *mot* funksjonshemming, i den forstand at tiltakene skal motvirke at personer funksjonshemmes av omgivelser som ikke er tilrettelagt for alle (Tøssebro, 2010).

Hovedforsamlingen i FN vedtok i 1976 enstemmig å proklamere 1981 som funksjonshemmedes år. Et av hovedområdene besto av praktisk deltakelse i dagliglivet hvor et av hovedområdene var forbedring av transportmidler. Den norske komiteen for funksjonshemmedes år ble opprettet i 1979, og hadde både nasjonalt og internasjonalt mottoet ”full deltaking og likestilling”. Arbeidsprogrammet bygde på en forståelse der funksjonshemming ble definert som ”samspillet mellom den enkelte og omgivelsene”. Det overordnede målet var at funksjonshemmede skulle få levekår som andre samfunnsmedlemmer. Det ble utarbeidet en handlingsplan for 1980-årene som også inkluderte arbeidet med å bedre transport og tilgjengelighet (Grue 2004).

2.5.2 Transport og nasjonal politikk

Transportmidler er omfattet av fysiske forhold i plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, og gjelder transportmidler som buss, tog, trikk, bane mv. Det betyr blant annet at transportmidlene må ha tilrettelagt lavgulv eller adkomst med rampe for trinnfri av- og påstigning. Transportmidlene må også ha god merking med kontrastfarger samt visuell og auditiv informasjon både inne i, og på utsiden av transportmiddelet (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2010).

I St.meld. nr. 40 (2002-2003) legges det vekt på å utvikle et mer tilgjengelig samfunn gjennom å bedre tilgjengeligheten for ulike grupper med funksjonsnedsettelser (St.meld. nr. 40 (2002-2003)). *Regjeringens handlingsplan for økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne* er en plan for universell utforming innen viktig samfunnsområder og prioriterer transport, som et av flere samfunnsområder for at alle innbyggere skal ha mulighet for å delta og bidra i samfunnet. Satsningsområdet var sammenfallende med anbefalingene i NOU 2001:22 *Fra bruker til borger* (Arbeids- og sosialdepartementet. Miljøverndepartementet 2004).

Universell utforming skal være et bærende element for utbygging og tilrettelegging av infrastruktur og transportmateriell, en strategi som blant annet ble tatt med i departementets tildelingsbrev til Jernbaneverket for 2003 (St.meld.nr. 26 *Bedre kollektivtransport* (2001-2002)). For å få en bedre utformet jernbane, utarbeidet Jernbaneverket i 2007 en strategiplan for universell utforming. Planen omfatter alle områder som stilles til rådighet for passasjerene på stasjonene: sanntidsinformasjon, leskur, sittebenker og at innstigningshøyden i togene samsvarer med høyden på plattformene på stasjonene (Jernbaneverket, 2010).

Samferdselsdepartementet arbeidet i St. meld 24 (2003-2004) *Nasjonal transportplan 2002-2011*, og i Nasjonal transportplan 2006-2015 for at prinsippet om universell utforming ble bedre ivaretatt ved nyinvesteringer i infrastrukturiltak (St. meld nr. 24 (2006-2015)).

I følge regjeringens handlingsplan *Norge universelt utformet 2025* forutsetter et tilgjengelig transportsystem alle ledd av reisekjeden, og omfatter informasjon om transportalternativer, reisen til og fra, eventuelle opphold på stasjoner og holdeplasser og tilgjengelighet til selve transportmiddelet (Barne- og likestillingsdepartementet 2009:20).¹⁰

Dette er en oppfølging av St.meld. nr. 46 *Nasjonal transportplan 2002-2011* som påpekte at *god tilgjengelighet til transport er en forutsetning for et aktivt liv og deltakelse i fellesskap med andre mennesker, og dermed for menneskelig livskvalitet* (NOU 2001:22: 127) Nasjonal transportplan for perioden 2005-2012 påpekte at *god tilgjengelighet til transport er en forutsetning for et aktivt liv og deltagelse* (St.meld.nr 46).

I tråd med intensjonene bak universell utforming og et mer tilgjengelig transportsystem, er det viktig å tydeliggjøre de sosiale konsekvensene av utilgjengelighet. Et velfungerende transporttilbud er en forutsetning for å kunne utføre daglige gjøremål (Molden m.fl., 2009:55).

Den norske regjeringen har foreslått og satt i verk tiltak som skal gjøre det enklere å finne kunnskap, behov, krav og standarder om transportområdet og universell utforming. Informasjon under selve reisen, på stasjoner, holdeplasser og i knutepunkter skal få sterkere fokus. Informasjonen skal gis på en slik måte at den kan oppfattes uansett type

¹⁰ <http://regjeringen.no/nb/dep/sd/dok/regpubl/stmeld/2008-2009/stmeld-nr-16-20> (Hentet 14.01.12).

funksjonshemming. (St.meld. nr. 16 (2008-2009). For å gjøre reisekjeden tilgjengelig hele året planlegges det ” å bruke vesentlig mer ressurser til blant annet snørydding og strøing av fortau, gangarealer, holdeplasser og knutepunkter.”¹¹

Samferdselsminister Magnhild Meltveit Kleppa åpnet nettportalen¹², som inneholder reiseinformasjon om billettsystemer, stasjoner, knutepunkt, bygg og terminaler samt transportmidler. Nettportalen skal blant annet bli et dynamisk verktøy for blant annet interesseorganisasjoner for personer med nedsatt funksjonsevne.

I samferdselsdepartementets pressemelding nr.:139/11 i forbindelse medmidler brukt til en mer tilgjengelig kollektivtransport, har regjeringen som mål at *alle skal med*. Noen av tiltakene er justering av avstand mellom vogn og plattform på T-banestasjoner, oppgradering av bussholdeplasser og planlegging og prosjektering som følger prinsippene for universell utforming.¹³

Handlingsplanen *Norge universelt utformet 2025* skal bidra til å oppfylle Norges forpliktelser ved en ratifisering av FN-konvensjonen om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne (Barne- og likestillingsdepartementet, 2009:6). Jernbaneverket og Vegvesenet vil i handlingsplanen prioritere tilgjengelighet, og i dialog med brukerorganisasjonene utarbeide konkrete handlingsplaner som fastsetter hvilke holdeplasser og jernbanestasjoner som skal prioriteres, og hvilke tiltak som skal gjennomføres. (Barne- og likestillingsdepartementet, 2009:8).

¹¹ <http://regjeringen.no/nb/dep/sd/dok/regpubl/stmeld/2008-2009/stmeld-nr-16-20>. (Hentet 14.01.12).

¹² <http://www.reisekjeden.no> Hentet den 23.05. 2012

¹³ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/sd/presesenter/pressemeldinger/pressemeldinger/pressemeldinger/universell-utforming-nar-57-millioner-kr.html?id=667762>

2.5.3 Internett og informasjonsteknologi (IKT)

1969 regnes for å være internetts fødselsår. Begrepet *internett* ble ikke brukt før i 1982, og Word Wide Web (WWW) ble introdusert i 1991 (Vaage, 2004). Norge var det første landet utenfor USA som ble tilknyttet dette nettet i 1973 (Linge og Vaage, 2000). Bruk av internett og IKT har økt jevnt. 7 prosent brukte i gjennomsnitt internett en dag i uken i 1997, og hadde i 2006 økt til 60 prosent. Det er særlig unge og unge voksne som er de aktive internettbrukerne (Vaage, 2004).

Som nevnt tidligere i forbindelse med likestillings- og diskrimineringsombudet i avsnitt 2.2.1 opplever flere personer med en synsnedsettelse utilgjengelig IKT i forbindelse med reisebillettbestilling på internettsider. LDO Sunniva Ørstavik prøver å få fortgang i bestemmelsen for at informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) skal på plass i diskrimineringslovgivningen.¹⁴

Med informasjons – og kommunikasjonsteknologi menes *teknologi og systemer av teknologi som anvendes til å uttrykke, skape, omdanne, utveksle, lagre, mangfoldiggjøre, og publisere informasjon, eller som på annen måte gjør informasjon anvendbar* (Barne-, likestillingsdepartementet, 2008 Ot.prp. nr. 44 2007 – 2008)

I barne-, likestillingsdepartementets høringsforslag til Ot. prp. nr. 44 *Om lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne* (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven) skal all ny IKT rettet mot allmennheten som for eksempel internettsider, minibanker og billettautomater være universelt utformet fra 1. januar 2011 (Ot.prp. nr. 44 2007 – 2008: 26). IKT omfatter IKT program – og maskinvare, tekniske hjelpemidler og selvbetjeningsteknologi som ulike former for selvbetjeningsteknologi som billettautomater (St.meld. nr. 17 (2006-2007)).

I St.meld. nr.17 *Eit informasjonssamfunn for alle* (2006-2007) påpekes at de to IKT typene internett og mobiltelefoni har spredd seg til befolkningen de siste 10 årene (St.meld. nr. 17 (2006-2007)), og uttaler at de tre hovedområdene: tilgang på internett, utstyr og innhold samt universelle utformede løsninger, og digital kompetanse må være tilstede for digital inkludering (Nasjonalt dokumentasjonssesenter, 2008).

¹⁴ <http://www.ldo.no/no/ombudet/Nyheter/Arkiv-i-2012/Regjeringen-somler/> (Hentet den 06.10.2012)

Kapittel 3 Hva sier forskningsfeltet om reiser og barrierer?

I dette kapittelet vil forskning som omhandler hvordan personer med nedsatt syn opplever å reise i Norge og i utlandet bli presentert. I funn fra levekårsundersøkelsen blant personer med nedsatt funksjonsevne, vil også andre funksjonsnedsettelse bli nevnt. Mitt fokus er forskning på unge voksne med nedsatt syn og deres erfaringer med bruk av ulike transportmidler til og fra bestemmelsessted i forbindelse med daglige reiser og fritidsreiser.

3.1 Transportmidler, nedsatt funksjonsevne og omgivelsene

Det er gjennomført internasjonale studier om personer med synsnedsettelse og hvilke erfaringer de har med å reise med ulike transportmidler. Hovedfunnene i studiene som omhandler å reise med tog (Jones og Jain, 2006), buss (Golledge, m.fl., 1997), bytte av transportmidler i løpet av reisen (Hine og Mitchell, 2001) og bruk av infrarøde hjelpemidler på undergrunnsstasjoner (Lamellet og Aymond, 2008) vil bli presentert i dette kapittelet. Funn fra norsk forskning vil omhandle transport i forbindelse med funn fra levekårsundersøkelsen 2007, studier som handler om å komme seg til og fra studiested og arbeidsplass og hvilke universelle tiltak kollektivtrafikanter verdsetter.

Det å reise er viktig for sosial deltagelse, tilgang til arbeid og forebygging av sosial utestengelse både nasjonalt og internasjonalt (Jones og Jain, 2006). Sosial utestengelse defineres som: *et unikt samspill av flere faktorer hvor konsekvensen av å hindre tilgang for individer og grupper til sosial og politisk deltagelse i samfunnslivet, fører til dårlig livskvalitet, og begrenset livsvalg og redusert borgerskap* (egen oversettelse) (Kenyon m.fl., 2002:209).

3.1.1 Å reise med tog

Mangelfull utforming av infrastruktur og jernbanestasjoner skaper barrierer for personer med synsnedsettelse som reiser med tog (Jones and Jain, 2006). Den frivillige organisasjonen *the Leonard Cheshire Trust* 2003 (Jones og Jain, 2006), jobber for et likeverdig samfunn og

konkluderer at mangelfull tilgang til transport fører til at personer med en synsnedsettelse blir sosialt utestengt (Jones and Jain, 2006).

I rapporten *Travellers` tales - making journeys safer for blind og partially sighted people* utgitt av Royal National Institute of the blind (RNIB), omhandles de fysiske barrierene blinde og svaksynte opplever med å reise med tog, buss eller som gående. Rapportens formål er å begrense farer og fjerne barrierer som personer med nedsatt funksjonsevne møter på sine reiser (egen oversettelse) (Jones and Jain, 2006:142). Rapporten påpeker at mangelfull utforming, mangelfull merking av trapper og rulletrapper, avstand mellom tog og perrong, for dårlig belysning- og taktil merking av fortau samt uleselige skilt fører til tilgjengelighetsproblemer for blinde og svaksynte (Jones og Jain, 2006). Av 2500 jernbanestasjoner i Storbritannia, har bare 518 jernbanestasjoner i England og Wales taktilt underlag på sine plattformer. Under 50 prosent av jernbanestasjonene i Storbritannia har trinnfri adgang. Ujevne golv og manuelle dører på jernbanestasjoner fremheves som problematisk for personer med en synsnedsettelse. (Jones and Jain, 2006). Overfylte og dårlig vedlikehold av fortau, utilgjengelige over- og underganger ved stasjonsområder og stoppesteder, er med på å gjøre reisekjeden utilgjengelig (WHO, 2011).

Det uavhengige organet, the disabled Persons Transport Advisory Committee (DPTAC) ble etablert av Transport Act 1985 og gir råd til regjeringen i Storbritannia på transportbehovene personer med nedsatt funksjonsevne møter. DPTAC antyder at tog er den minst tilgjengelige offentlig transportmåten (Jones og Jain, 2006).

Store kaotiske jernbanestasjoner som blant annet finnes i London har mange innganger og flere etasjer. For personer med synsnedsettelser, kan mennesker som beveger seg i flere retninger, møbler og utstyr foran cafeer og restauranter, og ekko fra annonsering av togenes avgang- og ankomsttider skape hindringer. I motsetning til store jernbanestasjoner, mangler ofte små jernbanestasjoner reisepersonell som kan gi assistanse til passasjerene med nedsatt syn (Jones og Jain, 2006).

3.1.2 Å reise med buss

Mange personer med en synsnedsettelse som deltok i en undersøkelse om å ta buss i byen Santa Barbara i USA, uttrykte frustrasjon over å ikke kunne reise selvstendig, og måtte stole på andre for å kunne reise. Santa Barbara har ikke alternative transportordninger som jernbane eller undergrunn (Golledge m.fl., 1997).

Mange av deltagerne opplevde det vanskelig å kjenne igjen hvilken buss de skulle ta og vite hvor de var under turen. Å kommunisere med buss-sjåføren i forhold til å gi beskjed til bussjåføren om å stoppe når bussen var full, opplevdes som vanskelig. 90 prosent av deltagerne mente bruk av offentlig transport ikke påvirket deres muligheter til å ha en selvstendig livsstil, mens 44 prosent av deltagerne mente bruk av offentlig transport begrenset deres sosiale liv. Under halvparten, 33 prosent, av deltagerne i undersøkelsen mente at tilliten til offentlig transport isolerte dem fra samfunnet generelt (Golledge m.fl., 1997).

3.1.3 Å bytte transportmiddel

I en undersøkelse hvor personer med nedsatt synsevne reiste med blant annet tog og måtte bytte transportmidler underveis i reisen, tok flere av deltagerne heller tre busser enn å ta en, for å unngå å krysse vegen for å finne riktig buss. Små skilt på bussens framside gjorde det vanskelig å finne riktig buss når flere busser kjørte forbi samtidig. Utilgjengelige buss- og togstasjoner og lang ventetid ved buss- og togforsinkelser påvirket reiseplanen og måten reisen ble valgt på. Det å reise på kveld og natt, gjorde at mange møtte opp flere timer tidligere enn nødvendig da de måtte ta hensyn til eventuelle forsinkelser (Hine og Mitchell, 2001).

3.1.4 Orienteringshjelpemidler

Tekniske hjelpemidler som ”talking signs” eller ”Snakkende skilt” formidler informasjon gjennom bruk av infrarødt lys. Systemet er først og fremst utprøvd i USA, men i Europa har land som England, Belgia, Frankrike og Italia har testet eller bygget ut tilsvarende system. Informasjonen er først og fremst beregnet på personer med nedsatt syn, men hjelpemidlene

gjør det også mulig for eksempel å få informasjon på forskjellige språk, punktinformasjon, informasjon i museer og utstillinger (Crawford, 2003).

I en stor og sammensatt undergrunnsstasjon med flere linjer og overgangsmuligheter i Paris orienterte personer med en synsnedsettelse seg ved hjelp av verbale, infrarøde og taktile veiledningssystem. Omtrent halvparten av deltagerne brukte kun et verbalt veiledningssystem, mens de andre brukte et verbalt veiledningssystem kombinert med et taktilt veiledningsunderlag.

Det å bruke begge veiledningssystemene samtidig, førte til redusert reisetid. 81 prosent av deltagerne foretrakk å bruke systemene framfor å spørre andre. Over halvparten sa det reduserte stress, og førte til en effektiv bedring i både mobilitet og navigasjon mot å bruke det verbale systemet alene. Deltagerne som brukte stokk eller hadde førerhund, foretrakk å bruke det verbale veiledningssystemet. Det å kombinere bruk av det taktile underlaget, og samtidig håndtere førerhunden opplevdes utrygt (Lamellett og Aymond, 2008).

3.2 Transportsektoren og barrierer

Molden m.fl. (2009) viser i sin analyse av LKF 2007 i Norge at det er buss og fly som oppleves som det vanskeligste transportmiddelet å benytte, uavhengig av funksjonsevne. Den fysiske utformingen av transportmiddelet og en mer automatisert og effektivisert transportsektor er en utfordring for mange personer med nedsatt funksjonsevne. Fem prosent av de yrkesaktive hadde transportvansker til og fra arbeidsstedet (Molden m.fl. 2009: 61).

Forhold om bord på fly som luft, plass og toalett oppleves vanskelig for personer med bevegelsesvansker, sansevansker og psykiske vansker. Personer med sansevansker, hodeskader og kognitive vansker har i størst grad vansker knyttet til informasjon om avganger, informasjon om stoppesteder og opplysninger om endringer (Molden m.fl., 2009). Her viser Bjerkan og Veenstra (2008), til at 14 prosent av personer med nedsatt syn har vansker med informasjon om avganger og stoppesteder i forbindelse med kollektivtransport. I følge Bjerkan og Veenstra opplever personer med en funksjonsnedsettelse i alderen 20-35 som deltok i LFK 2007, størst vansker med å ta buss i forbindelse med å komme seg til studiested eller arbeid. Det er også buss som er det transportmiddelet som benyttes mest. Aldersgruppen gjenspeiler en fase i livet hvor valg og fullføring av utdanning i tillegg til start på arbeidslivet ofte står sentralt (Bjerkan og Veenstra, 2008).

I en postal undersøkelse i RVU 2009 rettet mot personer med varige fysiske problemer var de vanligste opplevde barrierene ved bruk av buss, tog, og trikk/bane, knyttet til avstander og tilgjengelighet til holdeplass/stasjon, og til av- og påstigning. Det viktigste opplevde problemet med å fly var å få med seg bagasje, komme seg rundt på flyplassen og å bruke fasilitetene om bord i flyet (Nordbakke, 2011).

Bruk av kollektivtransport reduseres med økende grad av funksjonsnedsettelse, og forskjellene er spesielt tydelig når det gjelder reiser med trikk og t-bane. Personer med nedsatt funksjonsevne som opplever vansker med å reise kollektivt er sjeldnere i arbeid enn andre (Bjerkan 2010).

Rapporten *Transport til arbeid og livet* (Bjerkan et.al., 2011) omhandler på hvilke måter utilgjengelig transport påvirker personer med nedsatt funksjonsevne til å komme seg til studiested og mulighetene for yrkesdeltagelse. Noen deltagere opplevde allerede en barriere da de var studenter, og enkelte måtte avslutte studiene på grunn av vansker med å komme seg til studiested (ibid).

Valg av bosted under utdanning hadde betydning for å kunne gå til studiested og unngå å benytte andre transportmidler. Flere var avhengig av å sitte på bil til andre studenter, og noen måtte ta taxi på grunn av utilgjengelig transport til studiestedet (ibid).

En fremtredende barriere knyttet til transport i arbeidslivet er at forflytning for mange utgjør en ekstra belastning og henger ofte sammen med manglende tilrettelegging og fleksibilitet. Informantene i studien forteller at det krever mye tid og energi for å komme seg til og fra jobb med transportmidler, og at god planlegging og undersøkelser i forkant av reisen er avgjørende. Mange av informantene sier de helst vil klare seg uten hjelp fra andre og at det er svært viktig å være i aktivitet og i arbeid (ibid).

Personer som har varige fysiske problemer har lavere deltagelse enn de som er funksjonsfriske på aktivitetene arbeid, skole utenfor hjemmet, besøke slekt og venner og være på reise eller i møte (Nordbakke 2011). 79 prosent, litt over tre av fire av den voksne befolkning med nedsatt funksjonsevne har vært på en eller flere ferieturer i løpet av det siste året. I underkant av en prosent oppgir at de har reist med betalt ledsager (Molden, et.al. 2009).

Feranley et.al., (2009)s rapport om kollektivtrafikanter verdsetting av tiltak for universell utforming viser at både studenter og småbarnsforeldre med barnevogn vurderer sanntidssystem og leskur som positive tiltak. Definisjon av sanntidsinformasjon; *Den informasjonen som gis til busstrafikantene om bussens faktiske ankomsttid via skjerm på holdeplass, skjerm i bussen og SMS-tjeneste på telefonen.* (Thorenfeldt, et.al. 2011, s. 7) Merkede holdeplasser og jevnt nivå mellom plattform og gulv i transportmiddelet ble også nevnt i Feranley, et.al (2009)s rapport som positivt. Heving av holdeplasser gjorde det lettere for småbarnsforeldre med barnevogn å komme seg inn på transportmiddelet, selv om avstanden til plattformen kunne være et problem. For gruppen eldre over 65 år var det å reise trygt og ha god belysning av stor betydning.

Fearnley (2009) gjorde en ombordundersøkelse som viste at sanntidsinformasjonen på tavler, leskur og sitteplass på holdeplassene var de tiltakene flest hadde lagt merke til av reisende på buss og trikk på enkelte utvalgte holdeplasser i byene Drammen, Kristiansand og Oslo. Plass til barnevogn og lavgolv inne på transportmiddelet ble også nevnt. Omtrent halvparten av de spurte svarte at de universelle tiltakene bidro til at de reiste mer og at tiltakene for universell utforming ble oppfattet som en generell kvalitetsheving.

En surveyundersøkelse ble utført blant kollektivreisende før og etter gjennomførte tiltak på en gitt strekning i byene Fredrikstad, Kristiansand, Stavanger, Trondheim, Steinkjer og Harstad. Deretter fulgte en tilsvarende følgestudie om personer med nedsatt funksjonsevne, og intervju med bussjåfører og ombordansvarlige på båtstrekninger. Resultatene viste at de spurte benyttet kollektivtransport 4-5 ganger i uka til arbeid og skole, noe som hadde økt fra året før. Hovedproblemet for personer med nedsatt funksjonsevne var informasjon, ryddige holdeplasser fri for snø og is, og at førerne av transportmidlene ikke tok hensyn til - og hadde kunnskap om personer med nedsatt funksjonsevne sine behov for assistanse. Bagasje og barnevogn ble oppgitt som vanskelig å reise med i tillegg til forsinkelser og manglende serviceinnstilling. Tiltak som kort avstand til holdeplass, enkelt å kjøpe billett og god informasjon opplevde de reisende som viktigst i forhold til å reise kollektivt (Aarhaug, et.al. (2011).

Kapittel 4 Teoretisk bakteppe

Jeg vil i dette kapittelet prøve å gi et bilde av hvordan personer med en synsnedsettelse påvirkes av omgivelsene i forhold til aktivitet og samfunnsdeltakelse. Jeg vil ta utgangspunkt i Kielhofner (2010)s modell for menneskelige aktivitet (MOHO), og hvordan han omtaler omgivelsene og aktivitet. Townsend og Wilcocks *Occupational justice*, omtalt på norsk som rett til deltagelse (Bernhoft-Osa, m.fl., 2005) blir omtalt i tillegg til ulike barrieretyper (Lodden, 2001 og Grut og Kvam, 2001) samt Gullestad (1989)s begrep livsstilskonkurranse.

4.1 Modell for menneskelig aktivitet

I modellen for menneskelig aktivitet (MOHO) består mennesket av de tre sammenhengende komponentene vilje, vane og utførelseskapasitet. Vilje betegner motivasjon for aktivitet, vanedannelse betegner den prosessen hvor aktiviteten organiseres i mønster og rutiner, mens utførelseskapasiteten betegner de fysiske og mentale evner som ligger bak en persons aktivitetsutøvelse. Selv om de tre komponentene henger sammen, er de tre forskjellige sider av en person (Kielhofner, 2010).

I MOHO påvirker en persons motivasjon, aktivitetsutøvelse i omgivelsene.

Aktivitet uttrykker og fastholder den sosiale strukturen rundt oss, og man skaper sin rolle i den sosiale verden ut fra hvilke aktiviteter man utfører. Disse sosiale posisjonene påvirker igjen hva vi forventer av oss selv å gjøre som menneske (Kielhofner, 2010).

Viljen har stor innflytelse på aktivitetene vi utfører og former hvordan vi ser på muligheter og utfordringene vi møter. Viljen har sammenheng med hvordan man opplever livet og hvordan en ser på seg selv og verden. Han påpeker at omgivelser er fysiske og sosiale, kulturelle, økonomiske og politiske trekk som påvirker motivasjonen for å organisere og utføre en aktivitet. Omgivelsene handler om stedet der aktiviteten utføres, tilgjengelige former, oppgaver og forventninger. Det stilles krav i forbindelse med sosiale grupper, kultur, påvirkning av de fysiske og sosiale sidene av omgivelsene. Den politiske og økonomiske sammenhengen påvirker retten til frihet og relevante ressurser for å delta i aktivitet. Omgivelsene kan gi muligheter og ressurser til å utføre aktivitet, men omgivelsenes begrensning kan også påvirke våre handlinger. Andres krav og forventninger, lover og regler,

kan i tillegg påvirke våre handlinger, aktivitetsmønstre og motivasjon. Et eksempel er en flyplass for eksempel, hvor vi handler i en gitt rekkefølge fra skranke, sikkerhetskontroll, regler, innganger til fly og til kø av passasjerer (Kielhofner).

På hvilken måte omgivelsenes muligheter, ressurser, krav og begrensninger er utformet, avhenger av den enkeltes persons verdier, interesser, handling, roller, vaner og utførelseskapasitet (Kielhofner, 2010).

4.1.1 MOHO og fysiske omgivelser

De mest åpenbare barrierene er den bygningstekniske utformingen, kompleksiteten og funksjon. Kielhofner beskriver sosiale grupper som en samling av personer som møtes med forskjellige formelle og uformelle formål og som påvirker hva vi foretar oss i dem (Kielhofner, 2010).

Kulturen bestemmer hvordan den fysiske rammen organiseres, hvordan den oppfattes, hvordan man møter de fysiske omgivelsene, men også hvordan en person er predisponert for samspill med omgivelsene.

Forholdet mellom mennesker og deres omgivelser er tette og gjensidige. Miljøet har innvirkning på hva mennesker gjør og på hvilken måte det utføres (Kielhofner, 2010). Hvilke muligheter en person har i forhold til samspill i de fysiske og sosiale omgivelsene, kan brukes som målestokk for en persons funksjonsnedsettelse. Funksjonsnedsettelse kan enten forhindres eller forminskes om omgivelsene er barrierefrie, og omfanget av en persons funksjonsnedsettelse skyldes ofte i stort omfang omgivelsene (Kielhofner, 2010).

Kielhofner (2010) sier at for å forstå menneskelig aktivitet, må vi også forstå omgivelsene hvor aktiviteten utføres.

Å kunne velge hvilke aktiviteter som skal utføres gir en følelse av å kontrollere eget liv. Siden frihet og selvstendighet er viktige verdier i vestlig kultur, er det naturlig at å kunne ta egne valg vektlegges høyt (Øvstedal, 2009).

.

Et universelt utformet transportsystem legger til rette for deltakelse i aktiviteter, og MOHO (Øvstedal, 2009) bidrar til å klargjøre hvordan forventninger, vaner og erfaring påvirker atferd og valg av transportmiddel (Øvstedal 2009)

Å reise er en aktivitet (doing) som påvirkes av miljøets muligheter, men også av personens interesser, preferanser, vaner og ferdigheter. De sosiale omgivelsene er en viktig del av reisen, og reisen er en nødvendig aktivitet for å delta i individuelle eller sosiale aktiviteter.

Transportsystemet er en del av det sosiale og det fysiske miljøet, og påvirker forventninger og mestringsopplevelse. Det fysiske- og det sosiale miljøet, institusjoner, juridiske rammer osv. påvirker hvilke aktiviteter og hvordan aktivitetene utføres (Øvstedal, 2009).

Barrierer oppleves forskjellige fra person til person i transportsektoren, og deles inn etter hvilke barrierer som handler om individ, omgivelsene eller funksjonsnivå. (Lodden, 2001, Grut og Kvam, 2001).

Lodden (2001) definerer begrepet *barriere* i transportsektoren inn i fem grupperinger og påpeker at selvet begrepet *barriere* er *ulike former for hindringer, problemer eller vanskeligheter som man kan oppleve i forhold til å reise kollektivt* (Lodden 2001:5).

Informative barrierer dreier seg om mangelfull kunnskap om kollektivtilbudet, mens fysiske barrierer kan deles inn i barrierer i selve systemet eller barrierer knyttet til selve individet. Psykologiske barrierer er ulike former av negative opplevelser og følelser man har i forbindelse med å reise i kollektivsystemet. Kulturelle barrierer kan forstås som holdninger og oppfatninger man har om kollektivtransporten. Til slutt omtaler Lodden praktiske barrierer som en samlebetegnelse for barrierer som dreier seg om tidsbruk, kostnader, ventetid, bytte, mangel på fleksibilitet, og andre typer barrierer som gjør at man ikke ønsker, eller ikke har mulighet til å benytte kollektivtilbudet (Lodden 2001).

Grut og Kvam (2001) er opptatt av hvordan personer med nedsatt funksjonsevne opplever å bli hindret i deltagelse og gjøremål, og omtaler *praktiske, formelle og normative* hindringer i forbindelse med dette. *Praktiske* hindringer kan være at det ofte er forsinkelser i transporttilbudet, eller at man ikke kjører bil på grunn av en synsnedsettelse. *Praktiske* hindringer er ikke bare fysiske barrierer, dårlig økonomi hindrer personer å reise på ferie eller delta på kulturelle aktiviteter. *Formelle* hindringer kan være hindringer som oppstår på grunn av regelverk og bestemmelser, mens *normative* hindringer er egne og andres holdninger.

Mange påvirkes av andres holdninger og innretter seg etter de opplevelsene de har hatt, mens andre setter grenser for seg selv gjennom sine egne *forventninger* om andres holdninger.

Politiske og sosioøkonomiske forhold har både en indirekte men også en langtidsvirkende innvirkning på menneskers aktivitet i samfunnet. Hvordan et lands sosiale livssyn er, kan hindre mulighet til å delta i arbeid, bolig, utdanning, transport og fritid. Den økonomiske og sosiale politikken er avgjørende for om personer med nedsatt funksjonsevne har tilgang til ressurser, spesialutstyr og tilrettelagte omgivelser (Kielhofner, 2010).

4.1.2 Rett til deltagelse

Townsend og Wilcock presenterte på 1990- tallet teorien om *occupational justice*. Teorien er utforskende og bygger på et grunnsyn og prinsipper som er sentrale i ergoterapifaget hvor mennesket er av naturen aktivt og deltar i aktivitet som selvstendige individer. Aktivitet er kontekstavhengig og aktivitetsdeltagelse er viktig for helse og livskvalitet (Bernhoft- Osa et.al. 2005).

Occupational justice omtales på norsk som *rett til aktivitet og deltagelse*, og baseres på fire prinsipper som påpeker menneskets rett, ansvar og mulighet til aktivitet. De fire prinsippene er gjensidig avhengig av hverandre, og tar utgangspunkt i at individets aktivitetspotensial og behov for å være i aktivitet påvirker livskvalitet og helse. Det første prinsippet *Empowerment*, handler om at mennesker gjennom deltagelse i aktivitet får erfaring og kunnskap som kan påvirke evnen til å ta kontroll over eget liv. Neste prinsipp *Inclusive classification and occupation* handler om at alle aktiviteter oppfattes som likeverdige. De som har mulighet til å velge, og delta i verdsette aktiviteter, kan ha større mulighet til å kunne påvirke samfunnet. Det tredje prinsippet *Enablement of occupational potential* handler om å legge til rette for at enkeltindivid og gruppers potensial kan benyttes i ulike aktiviteter. I en rettferdig verden har alle rett til å velge og delta i aktiviteter ut fra eget ståsted og aktivitetspotensial.

Det siste prinsippet *diversity, inclusion and shared advantage in occupational participation* handler om et samfunn hvor alle har rett til aktivitet og deltagelse, mangfold verdsettes og inkludere den enkeltes rett, ansvar og mulighet til aktivitet

Hvilke prioriteringer og føringer som verdsettes i et samfunn, kommer an på landets styresett, økonomi og kultur. Dette vil gi samfunnsborgerne både muligheter og begrensninger til å velge og å delta i aktiviteter (Bernhoft- Osa, et.al. 2005: 24-29).

4.1.3 Livstilskonkurranser

Gullestad (1989) sier mer markerte trekk i samfunnsbildet som større valgmulighet og nye uttrykksfulle handlinger, gjør at vi får nye sosiale spill med både vinnere og tapere. Satt på spissen er vi vitne til livstilskonkurranser. I følge (ibid) skaper livsstil identitet på den ene siden, og tilhørighet til sosiale miljø på den andre siden. Dette fører til uheldige og utilsiktede bivirkninger av identitetskamp. Etersom det for mange mennesker er viktig å ”passe sammen”, og det å ”passe sammen” betyr å være lik, vil det være sosiale grenser og barrierer mellom personer med ulik livsstil.

Ved at vi konkurrerer om hva vi deltar på, får de som kan delta få være med, mens de som ikke har mulighet til å følge ”trenden” på hva andre i sine sosiale omgivelser deltar på, blir holdt utenfor (ibid).

Kapittel 5 Metodisk tilnærming

I dette kapittelet vil jeg beskrive den kvalitative metoden som er brukt for å belyse studiens problemstilling. Jeg vil si noe om hvorfor denne metoden ble valgt, og tankene bak valgene som er gjort. Først vil jeg beskrive den vitenskapelige tilnærmingen, og bruk av forskningsintervju. Deretter følger forberedelse og gjennomføring av analyseprosessen av datamaterialet som er gjort etterpå. Studiens etiske betraktninger troverdighet, bekreftbarhet, overførbarhet og metodekritikk danner avslutningen.

5.1 Valg av forskningsdesign og metodisk tilnærming

5.1.1 Kvalitativ forskning

Et overordnet mål for kvalitativ forskning er å utvikle forståelsen av fenomener knyttet til personer og situasjoner i deres sosiale virkelighet (Dalen, 2004). Ved bruk av kvalitative data er man fleksibel ved at man ikke låser seg fast til en bestemt datainnsamlingsmetode på forhånd. For en uerfaren forsker er det nyttig å ha tenkt gjennom på forhånd hva man er interessert i å undersøke (Halvorsen, 2003).

Kvalitative metoder handler om å karakterisere. Selve ordet kvalitativ viser til kvalitetene, og vil si egenskapene eller karaktertrekkene ved fenomener (Repstad, 2007).

Hellevik (1995) påpeker at i en kvalitativ undersøkelse vil en forsker basere seg på sin egen evne til å oppfatte et mønster i helheten av egenskaper og kombinerer gjerne en intensiv og fleksibel dataregistrering med få enheter hvor det er mange opplysninger om hver enhet.

Forskerens rolle i kvalitative studier har ofte blitt sammenliknet med en kriminaletterforsker hvor både forsker og kriminaletterforsker må like å søke etter små biter i et stort puslespill (Postholm, 2010). Kvale (2001) på sin side omtaler forskeren i kvalitative studier som en gullgraver som leter etter sentrale betydningsfulle gullkorn. Forskeren graver fram gullkorn, enten det er data eller meninger fra for eksempel en intervjuperson sine erfaringer.

5.1.2 Kvalitativt forskningsintervju

Jeg har valgt å bruke en intervjuundersøkelse som i følge Thaagaard (1998) er en særlig velegnet metode for å få informasjon om hvordan informanten opplever sin situasjon.

Tilnærmingen kvalitativt forskningsintervju gir mulighet til å tolke meningsfulle erfaringer og relasjoner hvor det sentrale er å få tak i mangfold og nyanser i informantenes egne beskrivelser. Å føre en samtale - ”konversere” - er i følge Kvale (2001), en grunnleggende menneskelig kommunikasjonsmåte.

Mennesker snakker med hverandre, de interagerer, stiller - og besvarer spørsmål. Gjennom konversasjon lærer vi andre å kjenne, og vi lærer om deres erfaringer, følelser, håp og om den verden de lever i. Forskningsintervjuet som (ibid) kaller ”det halvstrukturerte livsverden-intervjuet” defineres som *et intervju som har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomener* (Kvale, 2001:21).

Å intervju har sin styrke i å kunne fange opp variasjonen i intervjupersonens oppfatninger av et tema og dermed gi et bilde av en mangfoldig og kontroversiell menneskelig verden (Kvale, 2001). Informanter er unike, og det er også det de forteller gjennom intervjuer. Det er disse fortellingene som skal lede oss i valget av analytisk tilnærming.

Det er viktig at valgene man tar, gir det foreliggende datamaterialet mest mulig fortjeneste, og virkelig får fram hva informantene ønsker å fortelle om det fenomenet som studeres (Dalen, 2004). Kvalitativ forskningsmetode er en av flere veier til vitenskapelig kunnskap, og ut fra problemstillingen:

Hvilke erfaringer har unge voksne i alderen 20-35 år med en synsnedsettelse fra sine daglige reiser og fritidsreiser? Ble kvalitativ metode valgt som den mest hensiktsmessige tilnærmingen for å få svar på problemstillingen.

5.2 Forberedelse før dataanalysen

5.2.1 Utvalg og inkluderingskriterier

Jeg har tatt utgangspunkt i et strategisk utvalg basert på alder, reiseerfaring fra daglige reiser, og reiser på fritiden.

For å kunne delta i studien måtte informantene være mellom 20-35 år, ha erfaring med å brukt ulike transportmidler på sine reiser. Det var ingen krav til en spesiell type synsnedsettelse. Jeg anså om informantene hadde forskjellige typer synsnedsettelser kunne erfaringene med å reise variere.

En person på 35 år mer reiseerfaring enn en person på 20 år, men dette kan variere og være svært personavhengig. Jeg var interessert i å høre om ulike personers erfaringer, og syntes ikke aldersspredningen ville være til hinder for å innhente informasjon.

5.2.2 Beskrivelse av utvalget

Alle fem informantene er i alderen 20-35 år og har en synsnedsettelse. Informantene har forskjellige typer synsnedsettelser og er sterkt svaksynte eller blinde. Alle informantene har benyttet transportmidler som buss/trikk, taxi, tog og fly. Noen har brukt båt eller ferge. Buss er det transportmiddelet som brukes mest i de daglige reisene.

Informantene har reist mye i utlandet i tillegg til daglige reiser i Norge. En eller flere av informantene har vært i alle landsdelene i Norge, alle land i Norden i tillegg til de europeiske landene England, Polen, Tsjekkoslovakia, Belgia, Frankrike, Spania, Italia og Hellas. Noen har vært i Russland og Kina. Av organiserte turer har noen av informantene vært på turer til Egypt og Tyrkia.

Kategori	Antall
Kjønn	1 mann, 4 kvinner
Alder	3 mellom 20 – 25 år 1 mellom 26 – 29 år 1 mellom 30 – 35 år
Bosted	1 bor i bygd 4 bor i by
Status	3 er studenter 1 er jobbsøker 1 er i jobb

5.2.3 Rekrutteringsprosedyrer

Hvem forskeren skal få informasjon fra, innebærer å spesifisere det utvalget undersøkelsen baserer seg på. Når utvalget ikke er for stort, er det viktig å benytte en god strategi for å finne frem til informanter som kan gi relevant informasjon (Thaagaard, 1998). Det er i denne studien benyttet et strategisk utvalg, som innebærer at informantene er valgt ut på en måte som er hensiktsmessig i forhold til problemstillingen og de fenomenene som skal undersøkes (ibid). Kvalitative metoder, medfører at enkeltstående tilfeller betraktes som uttrykk for en større helhet, og kvalitativ forskning kan derfor basere seg på relativt små utvalg. (ibid).

5.2.4 Datainnsamling

I planleggingsfasen så jeg for meg å intervju 7-8 personer for å få et datamateriale fra så mange som mulig. Jeg anså ut fra oppgavens rammebetingelser at antallet ville være stort nok til å få svar på problemstillingen. Selve rekrutteringen av informanter tok lengre tid enn jeg hadde forventet.

Jeg tok først kontakt med et av Norges Blindforbunds lokalkontor og pratet med dem, og avtalte å sende mer informasjon om studiet på e-post (vedlegg 2 slik at denne kunne overføres

til lydfil. Informasjonen kunne deretter videresendes til informanter Norges Blindforbund trodde kunne være interessert i å delta. Det å få tak i nok informanter var mer tidkrevende enn jeg trodde. Da responsen fra aktuelle informanter til å begynne med var liten, kontaktet jeg andre avdelinger i Norges Blindforbund. Et av flere kompetansesenter i Norge som jobber spesielt med personer med nedsatt syn ble også kontaktet, først på telefonen, så på e-post, og jeg var selv innom kompetansesenteret og informerte om hva studien gikk ut på. Det viste seg at kompetansesenteret ikke jobbet med unge voksne med nedsatt syn.

Jeg tok også kontakt med Nav Hjelpemiddelsentralen i Sør-Trøndelag. Alle de jeg kontaktet fikk det samme informasjonsskrivet, jeg endret bare navnet til de det ble sendt til (vedlegg 2).

Jeg ringte til slutt til en person jeg har møtt i forbindelse med en tidligere jobb som ergoterapeut. Denne personen tipset meg om et navn som jeg kunne kontakte i forhold til videre rekruttering av informanter. Det var etter dialog på e-post med denne personen, at snøballen begynte å rulle. Flere unge voksne med en synsnedsettelse tok kontakt med meg på min e-post adresse, og sa de ønsket å delta i studien. Da jeg svarte på henvendelsen la jeg også med informasjonsskrivet om studien og samtykkeskjemaet som vedlegg slik at informasjonen kunne forstørres opp til leselig skrift.

Informantene som hadde så sterkt nedsatt syn eller var blinde tok jeg som en selvfølge kunne høre datafilen, de fleste med så nedsatt syn, har dette i dag. Jeg hørte ikke mer fra de angående dette, og antok at de hadde fått all nødvendig informasjon. De oppgav sitt mobilnummer på eget initiativ, og jeg ringte informantene på telefonen og avtalte ut fra hva som passet best for dem, tid og sted for når intervjuet kunne finne sted. Det var viktig for meg at informantene kunne velge sted for gjennomføringen av intervju for at tilgjengelighet til transport ikke var en for stor barriere.

5.2.5 Utarbeidelse av intervjuguide

I følge Kvale (2001) er det avgjørende for et godt intervju og gyldige data at det er gjort grundige forberedelser i forkant av intervjuene. Jeg har selv utarbeidet intervjuguiden og valgte å bruke åpne og beskrivende spørsmål rundt de temaene jeg var interessert i å vite mer om. Intervjuguiden hadde relativt detaljerte spørsmål, og bruk av åpne spørsmål gjorde at informantene åpent kunne fortelle om sine erfaringer.

Temaene omhandlet planlegging, å reise alene eller sammen med andre, daglige og lengre reiser, reiser i Norge og utlandet, orientering og informasjon, tilgjengelighet og til slutt informantenes egne ønsker og forventninger til den optimale reisen (vedlegg 4).

5.2.6 Gjennomføring av intervju

Opptak av intervjuene ble gjort på en arbeidsplass, en cafe, to på et studiested og et hjemme hos en informant. I forbindelse med intervjuet på cafe, avtalte informanten og jeg og møtes i nærheten av cafeen, og gikk sammen derfra bort til cafeen. I forbindelse med de to intervjuene som ble gjennomført hver for seg på et studiested, hentet jeg informantene i nærheten av der de bodde med bil.

Et av de fem intervjuene hadde kortere varighet enn de andre og varte omtrent i omtrent 30 minutter. Resten av intervjuene varte mellom 1,5 - 2 timer. Alle intervjuene ble gjennomført i løpet av mars i 2012. I denne perioden var det en del snø, og is på veier og på fortauskanter. Det var enkelte steder vått og glatt.

Jeg gjennomførte alle intervjuene selv og det ble avklart både i informasjonsbrevet, på telefonen og i forkant av intervjuet at det ville bli brukt båndopptaker, og at all informasjon ville bli anonymisert og slettet etter at masteroppgaven var innlevert og godkjent.

Under intervjuene ble informantene oppfordret til å fortelle åpent og fritt om positive og negative erfaringer i forhold til de ulike temaene i intervjuguiden. Det var viktig å få fram eventuelle motsetninger for å få med så mange aspekt som mulig.

Jeg valgte å ikke notere så mye underveis i intervjuet, og konsentrerte meg heller om det informanten sa. Jeg noterte kun få stikkord, brukte tegnsetting og noterte meg om kroppsspråk kunne indikere spesielle betydninger. Jeg valgte etter at jeg kom hjem å skrive en kort oppsummering av det informantene hadde sagt. Stikkordene jeg hadde notert, ville jeg se nærmere på etter transkriberingen av intervjuene i forhold til om det var noe jeg kunne trekke ut og som kunne antyde likheter og ulikheter ut fra det informantene hadde sagt.

Jeg valgte å transkribere alle intervjuene selv, for ikke å miste viktig informasjon som engasjement gjennom trykk på ord, kroppsspråk og lignende. Disse ble så skrevet ut.

I de tilfellene informantene hadde dialekt, ble disse omskrevet til bokmål for å ivareta informantens anonymitet. Dette medførte også at teksten ble mer helhetlig og lettere å lese. Med en linjeavstand på 1,5 og med skrifttype Times Roman, ble de fem transkriberte intervjuene på 106 sider.

5.2.7 Fremgangsmåte under analyseprosessen.

I analyseprosessen kan forskeren godt ta utgangspunkt i en analytisk tilnærming, og så deretter kombinere denne med andre innfallsvinkler. Ofte kan en snakke om å la seg inspirere av ulike analytiske tilnærmeringer for så til slutt å finne den veien som egner seg best i forhold til eget intervjumateriale (Dalen, 2004).

Det kvalitative forskningsintervjuets datamateriale er analysert med utgangspunkt i Grounded Theory gjennom åpen koding, aksial koding og selektiv koding. (Glaser og Strauss, 1967; Dalen, 2004; Charmaz, 2006). Underveis i dataanalysen, har jeg gjort egne tilnærminger, blant annet har jeg laget en kategori jeg har kalt overordnet kategori, jeg har lagt med to bilder jeg selv har tatt og fremstilt funn av data gjennom figurer og tabeller.

Jeg har derfor i dataanalysen brukt den eklektiske ad hoc- analysen meningsgenerering. Denne metoden innebærer et fritt spillerom mellom ulike analyseformer basert på sunn fornuft. Det er for eksempel mulig å bruke avanserte tekstuelle metoder, telle hvor mange uttalelser som indikerer ulike holdninger til et fenomen og foreta dypere tolkninger av enkelte uttalelser eller kombinere disse (Kvale, 2001: 125-126; 135).

I boken *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative reseach* fra 1967 hevder Glaser og Strauss (1967) at de først etter å ha gjort sin studie *Awareness of Dying*, ble klar over at metodebruken de utviklet i den forbindelse, bygde på en helt ny metodologi. Denne oppdagelsen av en ny metodologi, ville de gjøre tilgjengelig for andre og oppfordret forskere til å bruke sin kreativitet til å utvikle teori for forskningsområdene de var opptatt av (Glaser og Strauss, 1967).

I Grunded Theory vil en ny teori tre fram (*emerge*) ut av dataene, og vil på denne måten være begrunnet i, (*grounded*) i dataene, en prosess som har en mer induktiv enn en deduktiv karakter (Glaser og Strauss 1967). Tjora (2010) definerer *induktiv om forskning som er*

eksplorerende og/eller empirisk (Tjora 2010:223), mens *deduktiv* defineres som *forskning som er teoridrevet* (Tjora 2010:220).

Der Dalen (2006) deler grounded theory inn i åpen koding, aksial koding og selektiv koding, deler Charmaz (2006) grounded theory inn i *initial coding*, *axial coding* og *selectiv coding*.

Det å kode i analysetilnærmingen Grounded Theory gjøres ved å kategorisere segmenter av data med korte navn, de oppsummeres og hver del i dataene gjøres rede for. Kodene viser hvordan man velger, skiller og sorterer data som man begynner å analysere. Koding er den avgjørende linken mellom å samle data og utvikle en teori av det som dukker opp for å forklare dataene. Gjennom koding, kan man forklare hva som skjer i dataene og ta tak i (*grapple*) hva de betyr (Charmaz, 2006).

Initial coding utforsker hvilke teoretiske muligheter man kan se i dataene. Ved å kode på denne måten beveger vi oss mot å finne verdifulle kategorier. Gjennom å sammenligne data med data, lærer vi å analysere informantenes syn og kan begynne å analysere de. Charmaz (2006). Den initiale kodingsprosessen innebærer å være åpen, være tett til dataene, holde kodene enkle og presise, konstruere korte koder, bevare handlinger, sammenligne data med data og gå raskt gjennom dataene (ibid).

Etter å ha gjennomgått store mengder data, analyserer man i *focused coding* de mest betydningsfulle kodene man tidligere har funnet og kategoriserer dataene tydelig og helhetlig (Charmaz, 2006).

I *axial coding* settes dataene i forbindelse med hverandre til kategorier og underkategorier, hvor egenskaper og fornuftige enheter (dimensjoner) spesifiseres. Det å kode på denne måten kan gi et gjennombrudd til å se en sammenheng mellom dataene (ibid).

Hvordan og hva du registrerer påvirker kodingen. Der man ser viktige poeng, tar man bort de som er mindre betydningsfulle. Denne tilnærmingen kan forutsette at forskerens notater og koder oppfatter informantenes syn og handlinger (ibid).

Å kode transkriberte intervju gjennom *Grounded Theory* gir ideer og forståelser man ellers ville miste. Denne datainnsamlingsmetoden former ikke bare materialet, men former også dataene. Gjennom å kode lange transkripsjoner kan dette føre til en dypere forståelse (ibid) eller (Charmaz, 2006)

Jeg leste først gjennom de transkriberte intervjuene gjennom en åpen koding ved å lese gjennom intervjuene flere ganger med en åpen innstilling i forhold til hvordan informantene uttrykte seg og på hvilke måter de kunne forstås. Jeg noterte så stikkord med en blyant i marginen som jeg ville se nærmere på, og som eventuelt kunne bli et sentralt tema. Stikkordene ville jeg bruke i den videre bearbeidelsen av materialet, og var de første forsiktige trådene jeg trakk i.

Jeg brukte deretter fargede markeringstusjer, på sitatene som handlet om samme tema, så det skulle bli lettere å finne tilbake til temaene, jeg eventuelt ville se nærmere på under dataanalysen. Betydningsfulle ord informantene hadde uttalt, markerte jeg med fet skrift denne gangen for at jeg lettere skulle finne de igjen for en grundigere gjennomgang. Det var oversiktlig for min egen del å gjøre det på denne måten da de utskrevne intervjuene besto av såpass mange sider.

Ut fra en aksial koding prøvde jeg å se hva jeg kunne trekke ut av de løse trådene ved å sammenlikne de andre intervjuene opp mot det første i forhold til om det var noe felles og ulikt i forhold til opplevde barrierer innenfor det enkelte tema. Tilsvarende ble gjort med de andre intervjuene; ett og ett intervju ble sammenlignet med resten av intervjuene for på denne måten best mulig kunne finne hovedvekten av informantenes erfaringer.

De foreløpige temaene ble deretter gjennomgått på nytt for å prøve å finne felles trekk i informantenes svar. Ut fra egne tolkninger fra informantenes sitat og betydningsfulle ord, skrev jeg ned disse på et eget ark hvor jeg satt både sitat og betydningsfulle ord inn i foreløpige valgte tema jeg hadde tolket til å ha stor betydning med en overvekt av flere uttalelser. Noen lange sitater ble forkortet, men gjort på en slik måte at sitatets meningsinnhold ikke er endret (Malterud 2003, Thagaard 2008).

Etter å ha gjennomgått alle intervjuene på nytt, var neste skritt å prøve å finne hovedkategorien gjennom en selektiv koding gjennom å trekke ut de sitatene jeg mente hadde størst betydning og som jeg anså kunne bli relevante i forhold til aktuelle funn. Ord som informantene hadde brukt, og som jeg fant betydningsfulle til det enkelte tema ble nedskrevet på et ark, mens jeg fortløpende så gjennom de transkriberte intervjuene med notater gjort med blyant, fargede markeringstusjer, fet skrift og understreking. Dette var for min del en oversiktlig måte å systematisere hva jeg ville se nærmere på. Jeg lagde deretter foreløpige kategorier: en overordnet kategori for hele dataanalysen, og 3 hovedkategorier med underkategorier etter at alle intervjuene var ”ferdignotert”. Alle de foreløpige kategoriene så

jeg på en og en, i forhold til å klargjøre hva jeg kunne trekke ut av den enkelte kategorien, og begynte å knytte de forskjellige kategoriene sammen for å prøve å finne felles og ulike krysningspunkt. Under hver hovedkategori som skulle fungere som teoretiske ”knagger” fra intervjuene, skrev jeg de betydningsfulle ordene, informantenes fiktive navn og sitatene jeg mente hørte under hver kategori.

En nærmere beskrivelse av funnene fra dataanalysen av det empiriske materialet blir omtalt i kapittel 6.

5.2.8 Forforståelse.

De forutsetninger vi har bestemmer hva som er forståelig og uforståelig. Når vi skal fortolke en tekst, må vi starte med visse ideer om hva vi skal lete etter. Uten slike idder vil ikke undersøkelsen ha noen retning. Språk og begreper, trosoppfatninger og individuelle personlige erfaringer er tre viktige begreper i en aktørs forforståelse. (Gilje og Grimen, 1993:148).

Min bakgrunn som ergoterapeut og ergoterapiens grunnsyn ser på mennesket som aktivt og utforskende. I ergoterapi ses en sammenheng mellom samhandling med andre mennesker i sine omgivelser og aktivitet, helse og livskvalitet. Krav og forventninger fra sosiale og kulturelle omgivelser, gjør mennesket til et samfunnsmessig individ. Noen aktiviteter uttrykker kreativitet og lystbetont interesse, mens andre aktiviteter vektlegger det som er nødvendig, kulturelt verdsatt eller gir makt og status.

Et aktivitetstap kan oppstå ved et misforhold mellom krav i samfunnets omgivelser og menneskets forutsetninger. Siden ergoterapiens grunnsyn ser en sammenheng mellom aktivitet, helse og livskvalitet, kan gapet mellom omgivelsenes krav og menneskets forutsetninger reduseres gjennom tilrettelegging og tilpasning av omgivelsene. Dette kan for eksempel gjøres gjennom universell utforming (Ness, 2008).

5.2.9 Ethiske overveielser

Etter samråd med min veileder sendte jeg inn en skisse over prosjektet til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) og at å kontakte Regional etisk komite' i Midt Norge(REK) ikke var nødvendig med tanke på at prosjektet ikke inneholdt å få kjennskap til taushetsbelagte helseopplysninger.

NSD ga 13.10.2011 sin tilråding (vedlegg 1) til behandling om personopplysninger i forbindelse med innsamling, lagring og publisering av data i henhold til forelagt skisse

Alle deltagerne fikk tilsendt et eget informasjonsskriv på e-post slik at de hadde mulighet til å forstørre oppskriftsstørrelsen eventuelt til lydfil. I informasjonsskrivet ble informantene informert om hva studien handlet om, at deltagelsen var frivillig og at de når som helst kunne trekke seg uten å oppgi noen grunn.

Etter å ha avtalt hvor intervjuet skulle finne sted, hadde jeg tre avtaler hvor jeg skulle hente tre av informantene, og var usikker på hvor mye jeg skulle bidra med uten å bli for styrende i forhold til å informere om hindringer i omgivelsene på veg og fortau når vi gikk sammen til avtalt intervjusted. For å forberede meg så godt som mulig, leste jeg om ledsagerteknikk av

personer med nedsatt syn på Norges Blindeforbunds hjemmeside slik at jeg kunne ledsage informantene på en så trygg måte som mulig. Det er vanskelig å si om informantene opplevde dette som god ledsaging, da det ville blitt unaturlig å spørre om dette. Jeg spurte heller underveis om det gikk bra, og fikk inntrykk av det, dette kan selvsagt skyldes at de eventuelt ikke ville si noe annet.

Det at jeg har lite erfaring med å møte blinde- og svaksynte, og det at de aldri hadde møtt meg før intervjuene og likevel har valgt å stille opp som informant i min studie har gjort meg ydmyk. Jeg har stor respekt for at de har valgt å si ja til å delta i studien.

Innsamlet materiale som samtykkeerklæring, demografisk data, lydbåndopptak og utskrevne transkriberte intervju, har vært oppbevart i låsbart skap hjemme hos meg. I lydopptak er det ikke nevnt navn eller bosted, og tekstfiler av de transkriberte intervjuene er oppbevart på PC med personlig passord.

Det er blitt lagt vekt på at kontakt med informanter, både skriftlig og muntlig, har foregått med ydmykhet og respekt for deres personlig integritet og menneskeverd. Jeg prøvde å legge opp intervjuet på en måte som bevarte informantens integritet ved å ta hensyn til informantens vurderinger, motiver og selvrespekt (Thagaard, 1998).

Det er en utfordring å kunne *lytte* til informanten. En lyttende holdning innebærer at oppmerksomheten er helt og fullt er rettet mot informanten, og at forskeren viser interesse og engasjement. (Thagaard, 1998). Jeg har prøvd å vise respekt, og være lyttende for at informantene skulle føle seg trygge og ivaretatt, og har prøvd å lytte til det de har sagt med et åpent sinn.

5.3 Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet

Troverdighet handler om å synliggjøre forskningsprosessen, i forhold til at den er pålitelig, og om studien er gjennomført på en tillitvekkende måte (Thagaard 1998).

Min forforståelse er beskrevet i avsnitt 5.1.10 og kan ha påvirket funn i dataanalysen.

For å kvalitetssikre datainnsamlingen har jeg brukt en intervjuguide.

Sitatene jeg har brukt fra intervjuene er forsøkt ivaretatt gjennom en så nøyaktig transkribering som mulig, Jeg har transkribert intervjuene selv for ikke gå glipp av viktig informasjon som for eksempel trykk på ord, kroppsspråk og engasjement informantene har vist under intervjuene.

Betydningsfulle funn er i dataanalysen min tolkning av datamaterialet. Om dette virker troverdig er opp til leseren å avgjøre. Andre som har analysert datamaterialet vill sannsynligvis funnet andre tema som betydningsfulle.

Bekreftbarhet handler om at jeg har gjennomført studien på hensiktsmessig måte, og om det er en logisk forbindelse mellom problemstilling, metodevalg og resultat. Et viktig grunnleggende prinsipp ved er at den som tolker klarlegger for seg selv hvilke forutsetninger som ligger til grunn for forforståelsen.

Overførbarhet er viktig for at resultatene skal kunne gi mening, og være av allmenn interesse utover den enkelte studien.

Denne studien har tatt utgangspunkt i et begrenset antall informanter i alderen 20-35 år som har en synsnedsettelse og reiseerfaring. Siden alderen varierer er det naturlig at også mengde reiseerfaring varierer.

Flere funn fra min studie samsvarer med funn fra andre internasjonale og nasjonale studier, og det kan dermed antas at studien er troverdig.

5.3.1 Metodekritikk

Ut fra liten erfaring og fersk i forskerrollen, ble åpen koding, aksial koding og selektiv koding valgt som måte å analysere datamaterialet på. Jeg valgte denne metoden da jeg har benyttet denne metoden to ganger tidligere i forbindelse med to deler av en mappevurdering i emnet HLS 3004 *Kvalitative metoder* i forbindelse med masterstudiet i 2008. Den ene oppgaven var tolkning av en tekst, mens den andre var en gruppeoppgave, med individuell innlevering. Jeg likte denne måten å analysere datamaterialet på, da metoden ga meg relativt stort spillerom for egne tolkninger. Glaser og Strauss (1967), påpeker at Grounded Theory er en av flere metodetilnærminger, og ikke nødvendigvis den rette. Det vil si at andre metoder også kunne ha blitt brukt under dataanalysen.

Jeg hadde i utgangspunktet tenkt å kombinere kvalitativt intervju og deltagende observasjon. Jeg ville da fått sett hvordan barrierene utartet seg i praksis. På grunn av oppgavens rammebetingelser og begrenset bruk av tid, ble det ikke rom for dette, men det kunne vært en spennende kombinasjon.

Ved transkriberingen av intervjuene så jeg flere ganger at jeg kunne stilt flere oppfølgingsspørsmål underveis. Dette så jeg ikke så tydelig under intervjuet, da jeg ble opptatt av å høre på det de fortalte og fulgte nok intervjuguiden litt for slavisk. Noen ganger måtte jeg omformulere noen av spørsmålene, for å unngå misforståelser.

Et eksempel på dette er: *Hvordan opplever du informasjon på transportmiddelet?* (Side 2 i intervjuguiden). Dette spørsmålet kunne vært mer presisert til å begynne med, og kanskje hatt

færre oppfølgingsspørsmål. Dette var jeg mer bevisst på etter de to første intervjuene, og delte derfor opp oppfølgende spørsmål opp i flere spørsmål i resten av intervjuene.

Om jeg hadde lest mer litteratur i forkant av utarbeidelsen av intervjuguiden, hadde jeg kunne utformet spørsmålene rette mot funn i andre studier for å sammenligne datamaterialet. På en annen side kunne dette hindret meg i være kreativ og ”lete etter gullkorn” om jeg så etter spesielle uttalelser eller erfaringer.

Det viste seg da jeg hadde gjennomført to av intervjuene at informantene kjente hverandre fra før. Dette tenkte jeg kunne ha påvirket svarene som ble gitt.

Dette slo jeg etter hvert fra meg da de aktuelle informantene hadde noe lik bakgrunn, men ulik reiseerfaring, og svarene som ble gitt var forskjellige.

Med ergoterapiens grunnsyn som bakteppe, kan dette ha formet hvordan jeg har analysert datamaterialet.

Kapittel 6 Presentasjon av funn

I dette kapittelet vil jeg prøve å synliggjøre personer med nedsatt syn sine erfaringer gjennom det de har fortalt under intervjuene.

Resultatene fra denne studien er delt inn i fire deler. I den første delen beskrives ut fra tilnærmingen Grounded Theory en overordnet hovedkategori, og tre hovedkategorier med underkategorier. Den siste hovedkategorien belyser en kontrast til de to første hovedkategoriene. Ord og sitater som er funnet betydningsfulle kan bidra til å forklare valgte kategorier for å synliggjøre informantenes erfaringer med å reise.

Del to beskriver planlegging av reisen, å ikke kunne reise selvstendig, spenningen med å reise og informantenes egne ønsker og forventninger. I del tre presenteres hovedfunn, oppsummering av funnene, før den siste og fjerde delen presenterer en oppsummering av funnene, konklusjon, forslag til videre forskning og til slutt en avsluttende kommentar.

6.1 Fremgangsmåte etter intervjuene

For å fremstille dataene har jeg brukt fremstillingsformen tematisering (Dalen 2006) hvor jeg har tatt utgangspunkt i intervjuguiden og de utskrevne transkriberte intervjuene. Med bakgrunn i Grounded Theory har jeg brukt åpen koding, selektiv koding og aksial koding for å prøve å finne hvor hovedtyngden i materialet ligger (Dalen, 2006, Glaser & Strauss, 1967). Jeg prøvde å identifisere områder med flere uttalelser, da antallet sier noe om de viktigste temaene, og hvor tyngden i analysene bør ligge (Dalen 2006). Jeg så deretter etter betydningsfulle ord informantene hadde uttalt og som underbygget informantenes sitater fra utvalgte tema. Underveis i dataanalysen følte det litt arrogant å stryke mye, og beholde noen få poeng fra intervjuene med personene som utleverte og fortalte mye om seg selv, men dette var likevel nødvendig, og forpliktende overfor leseren at analysene ikke ble for detaljerte (Repstad 2007).

Det viste seg etter den første åpne koding at hovedtyngden av uttalelsene (Dalen 2006) handlet om hvor krevende det var å bestille billetter, et ønske om å reise selvstendig, men at informantene likevel synes det er spennende å reise.

Innenfor hvert av disse områdene kodet jeg så videre uttalelser fra informantenes erfaringer, og fant ut fra en åpen koding en overordnet kategori som gjelder for hele dataanalysen som jeg har kalt *Verden er ikke tilrettelagt for blinde*. Dette er et sitat fra en av informantene, som jeg synes underbygger hovedinnholdet i hele dataanalysen.

Jeg har funnet den overordnede kategorien og hovedkategorier ut fra en åpen koding, betydningsfulle ord ut fra en aksial koding og underkategorier ut fra en selektiv koding. Den første hovedkategorien handler om *Planleggingsfasen* med underkategoriene *Billettbestilling*, *vær- og føreforhold* og *av- og påstigning*. Betydningsfulle ord fra informantene var *tidkrevende*, *energikrevende* og *frustrerende*.

Den neste hovedkategorien handler om *Et ønske om selvstendighet* med underkategoriene *Hei! Jeg er her og trenger hjelp*, *Å reise alene* og *Opplevd diskriminering*. Etter ny gjennomgang av datamaterialet endte jeg opp med å slå sammen de to første underkategorier til en underkategori som jeg kalte *Det å ikke få hjelp*. Underkategorien opplevd diskriminering delte jeg inn i positive og negative møter. Utvalgte betydningsfulle ord i denne kategorien var *forståelse*, *verdighet* og *ansvar*.

Den tredje og siste hovedkategorien handler om at informantene synes *Det er spennende å reise* med underkategorier som omhandler *å reise vilt og hemningsløst* og *ta buss er helt konge*. Begge disse underkategoriene er hentet fra informantenes sitater. Ordene som ble funnet til å ha høy betydningsverdi i denne kategorien var *eventyrlyst*, *spenning* og *nye opplevelser*.

Den siste hovedkategorien *Det er spennende å reise* hadde ikke i nærheten av så mange uttaleser som de to første hovedkategoriene, men viste en tydelig kontrast, og jeg ville belyse at selv om både *planleggingsfasen*, *det å ikke få hjelp* og *opplevd diskriminering* medførte mange barrierer, forsto jeg ut fra hva informantene hadde sagt, at det å reise likevel var viktig.

Med utgangspunkt i informantenes ønsker og forventninger til den optimale reisen forstår jeg det de sier at det denne studien handler om, er reisepersonells manglende kunnskap og kompetanse. Dette vil jeg komme tilbake til i avsnitt 6.6 *Fremtidige ønsker og forventninger*. Til slutt vil beskrevne funn i overordnet kategori, hovedkategoriene og underkategoriene bli oppsummert som jeg forstår det de sier handler om *Reisepersonells manglende kompetanse* med fokus på ordene; ***kunnskap***, ***holdning*** og ***respekt***.

6.2 Planlegging

Før jeg starter med presentasjonen av funn vil jeg gi en oppsummering av hvordan informantene i studien planlegger en reise. Planleggingen varierer ut fra om de reiser alene, sammen med andre og om reisen utføres i dagliglivet eller på fritiden.

De fleste informantene benytter buss på sine daglige reiser, noen benytter taxi om det er begrenset bussforbindelse der de bor. Informantene i studien bruker tog og fly på lengre reiser, og bestiller vanligvis fly- og togbilletter fra reiseselskapenes nettsider på egen hånd. I de tilfellene det ikke er mulig å bestille billetter selv, må de ringe reiseselskapets kundesenter. Utforming og grafikk varierer fra nettside til nettside, og noen av informantene velger derfor å be andre om hjelp til å bestille billetter. Dette er mindre tid- og energikrevende enn å bestille billetter på egen hånd.

Ved behov for å ha med førerhund på fly, eller behov for assistanse må dette bestilles over telefon, da det ikke finnes egne avkrysningsfelt på flyselskapenes nettsider i forhold til spesielle behov. Denne type bestilling må gjøres noen dager i forveien for å være sikker på at førerhunden får være med.

Jeg har analysert alle intervjuene og sett etter hvilke fordeler og ulemper informantene opplever ved å ta de ulike transportmidlene. Dette har jeg prøvd å oppsummere ved å gå gjennom hvert enkelt transportmiddel.

Praktisk etter ombordstigning	Upraktisk før reisen
TOG: <ul style="list-style-type: none"> • Enkelt og avslappende. • Rolig og behagelig. • Enkelt å ta med førerhund. • Mindre planlegging enn fly. 	TOG: <ul style="list-style-type: none"> • Vanskelig å forhåndsbestille billett med førerhund. • Vanskelig å finne riktig vogn og sete.
BUSS: <ul style="list-style-type: none"> • Færre stopp på lange turer med lavpris -og ekspressbuss. 	BUSS: <ul style="list-style-type: none"> • Vanskelig å finne riktig buss. • Liten skrift på ordinære rutetabeller. • Vanskelig å finne fram i rutetabeller på internettsider. • Utrygt om bussen stopper der man skal av. • Vanskelig å finne riktig bussholdeplass.
TRIKK: <ul style="list-style-type: none"> • Enkelt. 	TRIKK: <ul style="list-style-type: none"> • Skummel rask lukking av automatiske dører.
TAXI: <ul style="list-style-type: none"> • Praktisk i forbindelse med vær- og føreforhold, som snø, is og glatt underlag. 	TAXI: <ul style="list-style-type: none"> • Dårlig service av taxisjåfører om man reiser med førerhund • Taxisjåfører kjører forbi om førerhund skal være med.
FERGE: <ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparende. 	FERGE: <ul style="list-style-type: none"> • Vanskelig fremkommelighet.
FLY: <ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparende flytaxiordning. 	FLY: <ul style="list-style-type: none"> • Vanskelig å forhåndsbestille billett med førerhund. • Mer planlegging enn tog • Må møte opp tidlig før avgang for å finne frem • Må bestille ledsager på forhånd

Oppsummeringen viser at tog er enklest å reise med når man først har kommet om bord, og at buss skaper mange barrierer for å komme seg av- og på. Fly er vanskeligst i forhold til billettbestilling. Det å finne fram i ulike rutetabellene på internettsider og på bussterminaler er også vanskelig.

Mange av informantene sier de blir ekstremt slitne i planleggingsfasen, mens andre ikke ser på dette som en hindring. Noen liker å ha god tid, eller er vant med å planlegge og har gjort det hele livet, og vet ikke om andre måter å bestille billetter på.

Har informantene bonuskort og kortnummer klart før billettbestilling, kommer de raskere fram i køen.

6.2.1 Internettbestilling og billettautomat

Det å bestille billetter på internettsider kan være både tidkrevende, energikrevende og frustrerende. Mange av informantene synes internettsidene er lite tilgjengelige, og de må ofte stå lenge i telefonkø for å få kontakt med en konsulent på kundesenteret. Om internettbestillingen ikke blir fullført innen en gitt tid, blir de automatisk logget ut, og må starte hele prosessen med innlogging og bestilling på nytt. Dina sier blant annet: *Jeg kan legge inn i billettbestillingen at jeg er blind, men det er vanskelig å få sagt at jeg må bli fulgt til gaten på flyterminalen, og når du står som nummer 150 i køen er det ikke så enkelt å få tak i de (kundekonsulentene).*

Det som på en måte er det verste ved å bestille billetten er at jeg må jeg ringe flyselskapene for å få bestilt, for det er ikke mulig å krysse av at man har spesielle behov. Den reiseplanleggeren de har for billettbestilling på internett, er helt ubrukelig.

Asgeir

Når ansatte i reiseselskapet fyller ut bestillingen over telefonen, så tar det fem minutter, skal jeg gjøre det selv, bruker jeg tre kvarter. Det er faktisk tiden det tar fra jeg taster nummeret til jeg kommer gjennom til kundesenteret, og får gjort ferdig billettbestillingen.

Asgeir

Dina har førerhund. Selv om bestillingsordningen for å ha med seg førerhund på fly både er tungvint og tidkrevende, synes hun det er enklere å gjøre det selv enn at andre gjør det for henne.

Om jeg drar på en arrangert reise, er det arrangøren som bestiller billetter. Da må jeg huske å si fra at jeg har førerhund, og forklare hvordan billettbestillingen skal gjennomføres. Siden det er vanskelig å forklare, er det ikke bare bare...

Det enkleste er å gjøre det selv faktisk... for jeg vet selv hvordan det skal gjøres.

Dina

Episoder informantene opplever som spesielt tidkrevende, og slitsomme er når bestilte billetter gjennom reiseselskapenes nettsider, ikke blir som de har bestilt på forhånd. Asgeir opplever ofte at informasjonen han gir, ikke blir tatt med i bestillingen, og kan risikere å få et sete langt bak i flyet. Dette er svært upraktisk da det er mange hindringer både av folk som skal finne setet sitt og plassere sin bagasje.

Både jeg og andre føler at flyselskapene bare ignorerer hvordan vi ønsker billetten. Selv om jeg sier det gang på gang på gang og får både en muntlig og skriftlig bekreftelse på at bestillingen er i orden...men når jeg kommer og skal sjekke inn, spør de titt og ofte om billettbestillingen, og det ender ofte at jeg må krangle ved gaten på å få bytte plass.

Asgeir

Han har tatt opp med flyselskapene at det er slitsomt at ikke bestillingen blir som avtalt, men opplever at flyselskapene er lite interessert i å høre på hva han sier. Han har opplevd at flyselskapene sier han ikke har noen rettigheter. Selv opplever han at det med rettigheter går begge veier;

Selv er de så frekke og freidige at de har egne rettigheter de sender ut på e-post. Man blir ekstrem sliten i planleggingsfasene, fordi man hele tiden må drive med folkeopplysning, og fortelle at det skal gjøres sånn og sånn. Noen ganger har jeg måtte ringe trafikkkontoret for å høre om jeg skal betale for førerhunden min eller ikke.

Asgeir

Det er ikke bare informantene som blir slitne ved tidkrevende billettbestillinger, noe som også kan gå utover førerhundene. Asgeir har opplevd episoder som har ført til stress både for seg selv og for sin førerhund da billetten ikke ble som avtalt.

En gang var det så ille at førerhunden min, ikke fungerte på tre dager etterpå fordi det ble så mye stress. Vi ble plassert langt bak, det var trangt og lite muligheter til å få bytte sete. I tillegg hadde jeg med meg en ledsager som hadde flyskrekk det var turbulens og (...) da ble det bare kaos.

Asgeir

Det er ikke bare billettbestillingen som er tidkrevende. For å planlegge hvilken buss man skal ta, møter personer med en synsnedsettelse andre typer hindringer. Utformingen på buss-selskapenes internettsider, har ofte både liten skrift og uoversiktige rutetabeller. Berit forteller om en episode da hun tok buss til et mindre sted:

Jeg synes rutetabellene er så vanskelig å finne fram i. I hvert fall hvis du skal ta buss. Jeg skulle ta bussen til NN en gang, det var veldig mange kolonner, både den ene veien og den andre veien, og så sto navnet på en holdeplass her og en annen der, hvilken buss som gikk til hvilken retning, og hva som stoppet der og der... nei, det var (...) det ble litt pes. Å finne ut dette på internettsiden på egen hånd, det var (...) vanskelig! Jeg måtte til slutt ringte 177 og spørre om når bussen dit jeg skulle gikk. Det var enklere. (Ruteopplysningen 177 er en felles nettportal for ruteopplysning i Norge hvor man kan henvendelse seg når man vil vite når buss, ferge eller andre transportmidler går. Det er også mulig å ringe "Rutopplysningen 177").

Berit

Celine ser ikke på det å planlegge som spesielt tidkrevende. Hun sier;
Jeg har alltid vært vant til at det å planlegge tar tid, jeg har gjort det hele livet så for meg er det bare sånn det skal være (...) jeg vet ikke om noe annet. Jeg ser ikke på det som noen hindring.

Celine

Ledsager må bestille billett fra billettautomat da billettautomatens utforming medfører at dette blir svært vanskelig eller umulig for personer med en synsnedsettelse å bruke på egen hånd. Billettautomatene har ofte berøringsskjerm uten auditiv (definere) informasjon. Moderne teknologi er ofte enklere og mer praktisk. For personer med nedsatt synsevne skaper moderne teknologi som blant annet touchscreenskjermer (berøringsskjerm) en avhengighet av andre, da mange touchscreenskjermer gjør billettautomatene ubrukelige for personer med nedsatt syn. Noen av informantene bruker aldri billettautomatene alene, mens andre prøver å unngå de om de kan. En annen utfordring er de billettautomatene som sier ”kontakt personalet”, noe som medfører at man må prøve å finne ut hvor personalet holder til. Dette kan ta lang tid og har man det i tillegg travelt for å rekke flyet, skaper dette stress og uro.

Billettautomatene er jo helt håpløse. Vi skal slippe å betale gebyr på toget fordi vi ikke kan bruke billettautomatene på grunn av touchscreen. Jeg bruker de jo ikke i det hele tatt så lenge jeg ikke har med meg ledsager.

Celine

Billettautomatene er ikke så veldig (...) det er touchscreen automater, og det er heller ingen lyd på dem. De kostet bare 400 mill. Synshemmede og eldre har store problemer med å bruke dem, så jeg prøver å unngå de om jeg kan.

Asgeir

Det finnes billettautomater for å reise med fly, hvor du kan holde fram strekkoden. Har du bestilt ledsager, så er det ikke mulig å undersøke dette på billett automaten for der står det: ”Kontakt personalet”. Har litt dårlig tid, og du skal sjekke inn på billettautomat, så får du beskjed om å ”kontakte personalet”, så da må du stille deg i kø da (...) og sjekke inn på vanlig måte i skranke (...) for du får ikke gjort noe mer på automaten. Jeg har prøvd gang på gang, men fikk bare ”kontakt personalet”, “skranke” eller et eller annet så det var frustrerende. Det er egentlig bare å droppe den der automaten, det blir bare tull likevel (...).

Berit

I land som for eksempel USA, har man kommet lenger med tanke på universell utforming av tilrettelagte billettautomater for personer som har en synsnedsettelse. I New York for eksempel finnes billettautomater som har både punktskrift og auditiv informasjon.



Pkt.skrift finnes på gul del under "Single Ride og på den blanke delen med tallene 0318.

Auditiv informasjon fås der det står Audio, midt på til venstre.

Foto: Astor Place, subwaystasjon i New York, august, 2011.(Hilde Karen Endresen).



Denne billettautomaten har hverken punktskrift eller auditiv informasjon, og har berørings skjerm. Det er vanskelig å finne ut hvor man skal sette inn minibankkortet som ligger inne i det grå feltet under NSB, skrevet med røde blokkbokstaver.

Foto: Trondheim Sentralstasjon, juni, 2012, (Hilde karen Endresen).

6.2.2 Vær - og føreforhold

Snø og is forandrer underlag og området ved bussholdeplass og stasjonsområder slik at vær - og føreforhold kan føre til orienteringsvansker. Dette påvirker hvilket transportmiddel som velges. Noen velger å ikke benytte transportmidler, og blir heller hjemme.

Det å komme seg av- og på ulike transportmidler blir verre om vinteren når det er snø, is i tillegg til mangelfull snøbrøyting. Snø og is på togets ombordstigningstrinn er utrygt og skaper fallfare. Mangelfull brøyting på bussholdeplass og dårlig fremkommelighet fører til at noen heller tar taxi enn buss selv kostnaden er høyere.

Der jeg bor, er det helt forferdelig med snøbryting. Når jeg skal til skolen for eksempel (...) så må jeg alltid planlegge i god tid, i hvert fall om vinteren. Akkurat nå tar jeg to busser for å komme til skolen. Da kan jeg risikere at terrenget er blitt såpass forandret i forhold til snø og is og sånn (...)så kan jeg risikere å ikke finne bussholdeplassen.

Celine

Så lenge det ikke er så glatt som i dag, går det an å gå til bussholdeplassen og ta den første og beste bussen som kommer. Jeg har ikke tatt buss i det siste på grunn av været, så akkurat nå går det mest i taxi eller å være hjemme.

Berit

Slik Berit beskriver det, kan glatte veier føre til at hun unngår å reise og blir heller hjemme fordi hun ikke kommer seg dit hun ønsker. Berit utestenges fra å kunne delta i samfunnet på lik linje med andre.

6.2.3 Av- og påstigning

Mange av informantene sier når de har kommet om bord på transportmiddelet går resten av reisen ganske greit.. Har de plassbillett på tog eller fly, får de, noen ganger hjelp av reisepersonell – eller medpassasjerer til å finne riktig togvogn, riktig sete eller riktig buss. Det er spesielt transportmidlene tog og buss som medfører barrierer i forhold til av- og påstigning. Celine hvordan hun gjør det når hun skal gå på bussen:

Når jeg skal finne riktig buss (...) så må jeg først finne ut hvilken dør som åpner seg for å kunne komme inn bak, men (...) det kan være vanskelig. Så lenge døra er åpen, da er det bare å gå inn (...) Men når jeg skal av på holdeplasser når jeg tar buss eller trikk, er å finne ut om døra åpner seg selv (...) ellers må jeg bare bruke stokk. Jeg går aldri av eller på uten den (...).

Celine

Flere informanter oppgir flere barrierer for å komme seg om bord på transportmiddelet på egen hånd: Avstand mellom perrong på jernbanestasjon og togets ombordstigningstrinn, for høyt- eller for lavt plassert rekkverk, eller at rekkverket ikke går langt nok ned i forhold til ombordstigningstrinn som barrierer for å komme seg om bord transportmiddelet på egen hånd.

For de informantene som reiser alene, og som har med bagasje i tillegg, medfører dette en ekstra utfordring. Celine sier: *Jeg går aldri av eller på toget uten stokk. Det er alltid spennende om jeg har mye bagasje i tillegg, for da har jeg ikke begge hender fri.* Berit har opplevd noe lignende med at det å ta med bagasje på toget ikke er problemfritt:

Så lenge jeg tar tog og har med koffert i tillegg, så er det vanskelig å få med kofferten av og på toget. Jeg får som regel hjelp, når konduktøren kommer med billettene (...) Ellers er jo tilgjengeligheten egentlig grei, jeg kommer meg på og av toget selv.

Berit

Det å gå av toget kan være vanskelig uten hjelp av konduktør eller medpassasjerer, spesielt er automatiske dører en utfordring da utformingen ikke er tilrettelagt for personer med en synsnedsettelse.

Andre informanter allierer seg med medpassasjerer en god stund før de skal av toget, for å være sikker på å få hjelp, og komme seg av på riktig jernbanestasjon. Eline sier; *Jeg synes det er veldig greit å spørre noen når jeg skal av toget, for man må åpne døra selv, finne knapper og (...) det er ikke bestandig like enkelt.*

I tillegg til tog, sier informantene at det å komme seg av og på buss også medfører en del barrierer. Nummeret på bussens framside har liten skrift, og når flere busser kjører etter hverandre, er det ikke å lett å finne den bussen man skal ta. Skal flybussen benyttes, er det ikke lett å vite om det er en vanlig buss, eller flybussen som kommer. Dette har Celine opplevd og forteller: *når man skal vinke til flybussen for eksempel, og få den til å stoppe (...)*

så ser jeg ikke hvilken buss som kommer. Det er kanskje ikke flybussen, men kanskje en lastebil (...) så er det litt vanskelig.

Celine

Dina sier: *Jeg opplever i hvert fall at jeg sparer veldig mye energi med å spørre om hjelp med en gang.*

For min del går det egentlig greit å ta buss, men jeg har et problem når jeg skal ta vanlig rutebuss i byen, for sjåføren skjønner ikke at jeg skal være med bussen. Han stopper ikke (...) enten fordi jeg ikke ser mot bussen, eller det kommer flere busser fra samme bussholdeplass (...) og da kan jeg ikke stoppe alle bussene. Hvis jeg stopper en buss, så kommer det en annen buss, og så er det den som kjørte forbi som er den jeg skulle ha tatt. Så stopper bussen som jeg ikke skal ha, og hvis jeg står og prater med noen, så kommer den bussen jeg skal ha, og så... plutselig er den vekk, og det er en liten frustrasjon!

Dina

Celine sier at for å komme om bord på bussen, må hun først finne ut hvilken dør som åpnes så hun kan komme seg inn bak i bussen: *Det kan være vanskelig (...) men så lenge døra er åpen, er det bare å gå rett inn.* En annen barriere er de bussturene som medfører bytte av bussjåfører på lengre bussruter utenom byene hvor det er en utfordring å komme seg av på riktig bussholdeplass.

Det er verre når det er bytte av buss-sjåfør for da håper jeg at bussjåføren som begynte å kjøre gir beskjed til neste bussjåfør. Bussen jeg har tatt, har vanligvis bussjåførbytte underveis, og da er det fortsatt 20 minutter med buss før jeg kommer fram dit jeg skal. Da tenker jeg mye på om han (bussjåføren) har sagt fra til han som overtar når jeg skal av (...) Dette er litt verre på busser utenom byene enn i byene, for i byene er det ikke noe problem, da kommer du deg nesten alltid tilbake, enten om du venter på neste buss eller ringer en taxi (...) Når du reiser litt ut på landsbygda, litt ute i ødemarka (...) er det ikke så lett. Det har hendt at jeg har ringt til de jeg skal til og sagt; "Hei du, jeg hoppet av på feil holdeplass" (...) "Okey, hvor er du da?" "Neeei, jeg (...) vet ikke... Kan du prøve å finne meg? (...) Du blir liksom litt mer avhengig av at du faktisk havner på riktig sted når du reiser på slike turer. Du må stole på bussjåføren, men glemmer han å gi beskjed (...) da har du et problem (...)

Berit

Det Berit forteller kan få store følger for en person som har en synsnedsettelse når bussjåfører ikke gir beskjed om når de skal.

Etter at jeg fikk førerhund det vanskelig å flytte fort på seg, og det er faktisk best for alle at jeg sitter når det er fullt i bussen for da står jeg ikke i veien for andre. Det krever litt smidighet om vi sitter to på et sete, og skal ha en hund foran oss, da vil jeg helst sitte på et helt sete, en toseter (...) enten alene eller at jeg kan sette meg først og har mulighet til å sitte innerst, Det er litt sånn (...) det er litt mer action i en full buss med førerhund.

Dina

6.3 Et ønske om å være selvstendig

Informantene sier de ønsker å reise selvstendig, og ønsker å bli behandlet på lik linje med andre, uten å få fordeler på grunn av sin synsnedsettelse. Celine sier; *Jeg vil ikke ha noen fordeler.* Selv om informantene i utgangspunktet ikke ønsker å ha noen fordeler på grunn av sin synsnedsettelse, kan noen fordeler likevel føre til tidsbesparelse og en mer praktisk reise. Det å gå på flyet først, bli fortalt av kabinpersonalet om bord på fly hvilken mat som serveres og hvor maten ligger på tallerkenen, eller å bli tilbudt seteplass på tog der det ikke er obligatorisk plassreservasjon. Dette oppleves som positivt av flere av informantene, og blir sett på som god service og ikke nødvendigvis en fordel.

Reisebevis og honnørbevis gjør at man slipper å forklare hvorfor man skal betale honnør, og ledsagerbevis gir gratis reisebillett og gratis inngang til en aktivitet for ledsager.

Det oppleves positivt at man blir tilbudt hjelp av medmennesker så lenge det ikke gjøres av medfølelse og sympati, men på grunn av at informantene faktisk har behov for hjelp.

Mange av informantene har gjennom tidligere erfaring opplevd at de må spørre spesielt sjåfører på transportmidlene når de skal av- og på transportmiddelet, og hjelp til å få åpnet automatiske dører på tog for å komme seg av på riktig jernbanestasjon. Det å orientere seg på egen hånd som for eksempel på jernbanestasjoner – og bussterminaler ved skifte av transportmiddel, er vanskelig uten å få hjelp av andre. Flere sier at de liker best å reise alene, men at det er begrenset hvor mye tid og energi de ønsker å bruke på det. Det å ikke kunne ta med seg førerhund når de ønsker fordi det ikke er ledig plass på for eksempel fly, begrenser det å kunne være selvstendig. Berit sier: *Jeg vil være selvstendig (...) Jeg går heller med*

brodder og staver, enn å ta taxi til butikken (...). Eline sier det betyr mye å reise på egen hånd: Jeg liker å kunne gjøre mest mulig selv. Enkelte ting må jeg kanskje ha hjelp til uansett, men det er viktig for meg å kunne gjøre ting på egen hånd.

En del av å være selvstendig, innebærer spesielt for Dina at det å stå og vente på bussen for eksempel, ikke skal være annerledes for henne enn for en person som ikke har en synsnedsettelse.

Jeg har ikke opplevd store forsinkelser, slik at jeg har blitt stående lenge å vente som andre gjør, og det er jo ikke noe forskjell på meg og noen andre i forhold til dette.

Dina

6.3.1 Det å ikke få hjelp.

Hvor tilrettelagt transportsystemet er der man bor, har stor betydning for hvor selvstendig man kan være i forhold til å reise dit man vil og når man ønsker.

På mindre tettsteder er man mer avhengig av at bussjåfør sier fra når man skal av bussen enn i større byer. På grunn av sjeldnere avganger kan risikere at man må vente lenge på neste buss om man går av på feil bussholdeplass.

Det er i tillegg større avstander mellom bussholdeplassene enn i byene og store begrensninger på hvor bussene går fra og hvor de stopper, og til hvilke steder bussene går. Så lenge man bor i en by, er rutetilbudet for buss stort sett bra. Det finnes også færre lokaltog på tettsteder og bygder enn det finnes regionstog i de større byene.

For de som reiser alene og ikke får beskjed når man skal av, får dette større konsekvenser for personer med en synsnedsettelse enn for andre, på grunn av de store avstander mellom bussholdeplassene.

Mange opplever at sjåfør eller annet reisepersonell glemmer å gi beskjed når de skal av transportmiddelet, noe som er av stor betydning om man bor utenom større byer og tettsteder. Flere episoder som informantene forteller om, har ført til utrygghet, men ikke medført at informantene ikke har ønsket å reise igjen. Noen lar seg ikke affektere av dette da de er vant

med å vente, og liker å ha god tid, mens andre opplever det som stressende, frustrerende og utrygt at de ikke kan reise selvstendig uten å være avhengig av hjelp fra andre.

Hvis trappetrinn og rekkverk er festet for høyt, eller at rekkverket er for kort slik at det stopper før jeg har kommet meg ned ombordstigningstrinnene på toget, må jeg få beskjed om å ta et langt steg før det siste trinnet, ellers så havner jeg på perrongen. Det har skjedd en gang at jeg snublet da vi skulle gå ombord og havnet mellom skinnegangen i stedet.

Asgeir

Sist jeg reiste med tog så var det bare jeg som sto ved døra for å gå av... og "hvordan i all verden får jeg opp denne døra her da?" (...) "blir jeg med videre nå?" Men toget sto heldigvis i ro ganske lenge på denne jernbanestasjonen (...) og det sto noen personer på utsiden som skulle på (...) så de åpnet. Jeg hadde jo aldri gjort det før. For når jeg skal av, så er det som regel noen andre som også skal av, og som åpner døra først (...) denne gangen var jeg plutselig den eneste som var i togvogna (...)

Berit

Jeg pleier som regel å gjøre meg klar i god tid før jeg går mot døra og skal av toget, for å prøve å finne ut hvor døra så satser jeg på at det er noen andre som skal av i tilfelle døra ikke åpner seg selv (...) Er det ikke noen andre der, så spør jeg om de kan hjelpe meg å åpne døra. Jeg blir glad om konduktøren husker på meg, men tar det aldri som en selvfølge (...)

Celine

Hvis jeg ikke er kjent på det stedet jeg kommer til så går jeg av toget, står stille, og venter på å bli møtt. Hvis jeg er kjent, så går jeg dit jeg skal, eller spør meg fram hvor jeg skal gå for å komme dit jeg skal (...)

Celine

Jeg har i de transkriberte intervjuene sett etter positivt og negativt ladede ord informantene har brukt i forbindelse med spørsmålene i intervjuguiden som omhandlet å reise alene og, det

å reise sammen andre. Jeg har lagd en tabell for å synliggjøre forskjellene med de ordene jeg har forstått ut fra informantene sier har stor betydning.

Å REISE ALENE	Å REISE MED ANDRE
Tidkrevende	Enklere
Frustrerende	Praktisk
Stressende	Roligere
Uoversiktlig	Fremkommelig
Energikrevende	Avslappende

Alle informantene opplever at det er lettere å få hjelp uten å spørre i utlandet enn det er i Norge. Noen eksempler på dette er Asgeir som forteller om en flytur. Han sier: *Da jeg fløy til Roma, opplevde jeg for eksempel at kabinpersonalet fortalte hvilken mat de serverte, og hvor den kom fra.*

Berit forteller at hun opplever mye bedre service når hun bruker hvit stoff i utlandet, og at hun får både mer hjelp uten å be om det.

Celine sier at da hun tok tog i Tsjekkoslovakia, opplevde hun at reisepersonell var flinke til å lese opp jernbanestasjoner, hun fikk ikke utbytte av dette siden opplesningen var på tsjekkisk, men hun la merke til.

Hun forteller også at hun får raskere hjelp i utlandet, og at i London finnes en automatisk opplesning av hindringer på flyplasser som sier ”mind your gap” som varsler når man for eksempel nærmer seg enden på rullebåndet eller skal gå av en rulletrapp. Eline har tatt tog i Italia som hadde punktskrift på setehåndtakene som medførte at hun lettere fant bestilt sete. Dette gjorde at hun kunne greie seg med mindre hjelp.

6.3.2 Opplevd diskriminering

Som nevnt tidligere, ønsker unge voksne med nedsatt funksjonsevne å være selvstendig og bli behandlet på lik linje med andre. De ønsker ikke å få noen fordeler som følge av synsnedsettelsen. Informantene forteller om positive møter og negative møter som handler om diskriminering.

6.3.3 Positive og negative møter

Mange av informantene forteller om positive erfaringer hvor hyggelige og hjelpsomme medmennesker som tar kontakt og tilbyr hjelp uten at informantene ber om det. Dina opplever personer som bor i Norge har en god kultur på å behandle andre mennesker med respekt.

Eline forteller: For å komme meg til skolen fra der jeg bodde, bestilte jeg både tog og buss på forhånd, jeg tok taxi til togstasjonen. Jeg fikk hjelp av noen medpassasjerer til å komme meg på toget. Jeg ble møtt av andre medpassasjerer utenfor toget, og fikk hjelp til å ta en taxi videre til stedet jeg skulle til.

Negative erfaringer informantene har fra sine reiser, handler om det motsatte av respekt. Slik jeg forstår det de sier om de negative møtene handler dette i hovedsak om manglende forståelse, diskriminering og uverdighet.

Episodene som handler om manglende forståelse er å kunne ha med førerhund på reiser er avgjørende for å kunne være aktiv og delta i samfunnet. Asgeir forteller at å ta taxi er et lite kapittel for seg selv: *Noen taxisjåfører er enten livredd førerhund, allergisk mot førerhund eller er redde for at et eller annet skal skje. Enkelte har hatt en uønsket situasjon tidligere, og ønsker ikke å ha med førerhund av den grunn.*

Jeg har hatt et par episoder hvor jeg har fått forespørsel om å legge førerhunden i bagasjerommet fordi sjåføren er redd for at førerhunden skal rive opp setene hans. En gang ble jeg truet med erstatningsansvar om førerhunden skitnet til setene, fordi sjåføren hadde ny bil.

Asgeir forteller om episoder hvor taxisjåførers manglende forståelse fører til at de ikke ønsker å ha med førerhund i taxien, mens Dina forteller om folk hun kjenner hvor taxisjåfører har kjørt rett forbi uten å stoppe;

Det tar tid å finne en taxi som tar med førerhund. Jeg vet fra andre, selv om jeg ikke har opplevd det selv, at noen taxisjåfører bare kjører av gårde og ikke vil ta med de som har førerhund.

Celine

Berit forteller om en ubehagelig opplevelse da hun skulle gå av toget:

Jeg har blitt løfta ned trappa en gang, fordi konduktøren trodde jeg ikke kunne gå ned selv (...) Det var et sånt gammeldags tog, et sånt Agenda tog, med to trinn. Så trodde han ikke at jeg klarte å gå av selv (...) og det var to trinn ned, jo da, han løftet meg ned (...) og da ble jeg sur på han. Jeg klarer jo å gå av toget selv da (...) Det var den brede døra, og bare to trinn liksom (...)

Berit

Celine opplevde at bussjåføren ikke annonserte holdeplassene på nattbussen fordi folk skulle sove; *Jeg hadde en diskusjon om opplesing på nattbussen en gang hvor sjåføren sa: "Nei, han kunne ikke lese opp holdeplassene for folk skulle sove! Men jeg skal av, så du må lese opp likevel (...)* Da hadde han det på da, veldig lavt (...)

Celine

Hun fikk en sjokolade av en flyvertinne på en flyreise, og sier: *hun syntes kanskje synd på meg.*

Ellers sier flere av informantene at de slipper å betale gebyrer på tog fordi de ikke kan bruke billettautomatene, men gebyrene kan bli dyrere om man sammenligner hvor mye det koster å bruke mobiltelefonen om du står langt bak i køen for å komme gjennom til kundesenteret. Både Dina og Asgeir har betalt henholdsvis 80 kroner og når de i verste fall står som nummer 150 i køen. Dette er også diskriminering da de ikke kan bestille billetter gebyrfritt på internett som andre har muligheten til å gjøre.

6.4 Mestringsstrategier

Vi har forskjellige ressurser og strategier for å overkomme barrierer (Øvstedal 2009). Strategier kan kategoriseres på flere måter som for eksempel gjennom problemløsning, kompensasjon og unngåelse (Øvstedal 2009). Informantene i denne studien har ulike måter å løse utfordrende barrierer de møter på sine reiser. Jeg har ut fra funnene i denne studien sett nærmere på informantenes mestringsstrategier i forhold til planlegging, få hjelp og hvordan de prøver å unngå barrierer. Til slutt omtales bruk av humor og ironi.

6.4.1 Problemløsning i forhold til planlegging

Der det er mulig, tar Berit bussen fra holdeplassen der bussen starter fra, for å slippe å lete etter riktig buss når flere busser kommer samtidig.

Ved organiserte turer er det arrangøren som ordner hele reisen:

Jeg reiser med andre på lengre reiser. Reiser gjennom organisasjoner for eksempel er lagt opp til at vi får egne innsjekkingskranker, egne busser og egne bord på hoteller. Det er fint å slippe å planlegge alt på egen hånd.

Berit

Både Berit og Celine bestiller togbilletter på forhånd gjennom et kundesenter framfor å bestille på internett, billett kan da hentes i skranken på jernbanestasjonen. Dina synes det er mer praktisk å bestille selv enn å forklare andre hvordan det skal gjøres. Eline derimot velger å spare energi på den måten at hun spør andre om hjelp med en gang, hun ber også ledsager bestille billett for henne der det er mulig. Det å komme seg om bord på fly eller taxi oppleves som enklere. På lengre reiser bruker noen av informantene ekspressbuss da denne type buss kjører direkte dit man skal, og har få stopp underveis. Flytaxiordninger er dyrere, men er samtidig tidsbesparende og mer praktisk enn flybuss.

Ved å sende en tekstmelding til busseselskapets meldingstjeneste gjør at jeg får vite hvilken buss som går, når den går, og til hvor den går.

Berit

Berit velger banestrekninger som Rørosbanen som ikke har automatisk plassreservering for å slippe å finne riktig vogn og sete ved ombordstigning, og *tar bussen fra første bussholdeplass for å slippe å finne riktig buss når flere busser kommer samtidig. Jeg tar aldri bussen fra NN (i nærheten av et lyskryss hvor flere busser passerer fortløpende flere ganger i timen).*

Jeg bruker ledsagertjenesten på Gardemoen og Oslo S enn å bruke tid på å finne fram selv. Der det er mulig, tar Berit bussen fra holdeplassen der bussen starter fra for å slippe å lete etter riktig buss når flere busser kommer samtidig.

6.4.2 Hvordan få hjelp?

Celine har sin egen måte å få hjelp av konduktøren på toget; *Jeg lytter etter konduktørens nøkkelknippe, eller høre etter saksa som klipper i billettene for å kunne spørre konduktøren om hjelp.* Asgeir velger en annen strategi ved å stille seg opp på flyterminalen nedlesset med bagasje med førerhunden ved siden av seg. Dette fører ofte til at andre kommer bort og tilbyr hjelp. De fleste informantene som reiser til Oslo bruker ledsagertjenester på Gardemoen og på Oslo S.

Når Eline og Celine tar buss, prøver de å sette seg så langt foran i bussen som mulig for å få kontakt med bussjåføren. Eline sier: *Jeg prøver å sitte langt foran i bussen, for da kan jeg få kontakt med bussjåføren om jeg ikke hører hva han sier.* Celine forteller at hun *pleier å sette meg så nær bussjåføren som mulig om jeg ikke vet hvor jeg skal av. Mange av bussjåførene ser ikke opp når de prater, slik at det er vanskelig å høre hva de sier.*

6.4.3 Unngå barrierer

Asgeir prøver å forholde seg til ett transportmiddel der dette er mulig for å unngå unødvendig planlegging ved bytte av transportmiddel. Han planlegger alltid i god tid blant annet ved å undersøke om det finnes informasjon om stedet han skal til på forhånd.

6.4.4 Humor og ironi

Humor og ironi kan være kognitive strategier med fokus på følelsesmessige mestring. Hvis folk forsøker å endre gitte betingelser eller å nå vanskelige mål, skjer det på bakgrunn av verdier og normer som er subjektivt viktige for dem (Øvstedal 2009).

Bruk av humor og ironi i forhold til om hele reisekjeden skulle vært tilgjengelig sier en av informantene at da *”hadde det enkleste vært å ta et helikopter”*. Man ville da slippe å mye planlegging og bytte av transportmiddel.

Skilt som henger så lavt at personer med nedsatt syn oppdager de når de stanger i de eller at skilt henger så høyt at man må klatre opp for å få øye på dem

Berit

Det å omtale det å ta bussen som: *å hoppe på bussen* kan høres ut som en enkel handling i hverdagslivet, selv om informantene sier videre at det kreves både nøye planlegging før man drar hjemmefra både i forhold til rutetilbud, værforhold, hjelp til å finne riktig buss foran bussholdeplassen og være sikker på at man kommer seg av på riktig holdeplass.

Jeg klarer jo ikke lese ruteheftet til NN fordi det er altfor smått. Jeg kan klare å lese de som henger i byen med litt godvilje om de ikke henger øverst. Og det hender det jo at de gjør... Og da er det melding det går på, melding til NN (busselskapet) på buss, nummer, klokkeslett og hvor jeg skal (...)

Berit

6.5 Det er spennende å reise

Selv om noen av informantene bruker ordene *tidkrevende*, *energikrevende* og *frustrerende* om det å planlegge en reise, er det likevel noe som driver dem til å reise til nye og ukjente steder selv om de opplever barrierer og hindringer på sine reiser.

Flere av informantene sier de synes det er spennende å reise og sier de legger ut på lengre reiser på grunn av *reiselyst*, *eventyrlyst* og synes *det er spennende å reise*.

Dina liker å reise og kunne være impulsiv. Hun sier; *Noen ganger kan det være litt slitsomt hvis man vil være litt "wild" og bare ta seg en tur til Oslo som jeg gjorde forrige helg, og så kan jeg ikke reise fordi førerhunden min ikke får være med.*

6.5.1 Å reise vilt og hemningsløst

Som bruker reiser jeg vilt og hemningsløst, og gjør at jeg undersøker både priser, og regelverk og (...) litt sånn forskjellig (...)og da hender det ofte at jeg bruker (...)når jeg skal ut å reise, så da undersøker jeg på forhånd, hvor jeg faktisk går inn på de ulike selskapenes internettsider og ser om det står noe spesielt. Er det noe jeg må ta hensyn til?

Asgeir

Asgeir sier han alltid har likt å reise og liker å kunne oppleve nye ting. Han har spesielt ett reisemål han en dag har et sterkt ønske om å gjennomføre.

Det neste reisemålet, om jeg får med meg noen i familien, så er det en tur til England. Jeg har veldig lyst til å få med meg en fotballtur i hvert fall.

Jeg skulle helst ha dratt en tur til Birmingham. Og sett Aston Villa på Villa Park. Jeg har hørt rykter om at det er ganske bra tribuneservice på alle arenaer i Premier League. De har en egen tribuneseksjon som er tilpasset for personer med spesielle behov, egen "speakingsservice" hvor de har tilrettelagte programblad, og de tilbyr også handleassistanse. Så det hadde jo vært spennende

6.5.2 Å ta buss er helt konge!

Når jeg er på besøk i NN tar jeg som regel buss (...) og da sjekker jeg stort sett på internett når bussen går, eller på mobil (...) Det er jeg kjempefornøyd med i NN, for det var det ikke der jeg bodde før. Det var verken lett å sjekke på internett eller mobiltelefon hvilken bussrute det var. Jeg tror det er bedre der nå, men (...) i NN er det helt konge!

Dina

Buss og trikk er det enkleste her i verden – så lenge de husker å slå på den automatiske opplesningen

Asgeir

6.6 Fremtidige ønsker og forventninger

På spørsmålet i intervjuguiden som handler om ønsker og forventninger til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven: *Om du kunne påvirke politikere til at tilgjengeligheten i forhold til å reise ble bedre, hva hadde da hatt størst betydning for deg?* gikk jeg gjennom alle svarene fra alle informantene, og kodet svarene på samme måte som når jeg skulle finne hoved- og underkategorier i dataanalysen. Jeg oppsummerte så hvor mange ønsker, forventninger eller forslag til løsninger informantene hadde, og da kom det tydelig fram at alle informantene hadde mye å si om reisepersonells holdning og hvordan de møter unge voksne med en synsnedsettelse.

Det var både positive og negative erfaringer, men av de 54 uttalelsene var det bare tretten som var positive. Betydningsfulle ord som informantene hadde uttalt var **økt kunnskap, holdning og respekt**.

Eline og Dina har blandet erfaring fra bestilt ledsagertjeneste og sier: *Om jeg kommer for eksempel med et fly til Oslo og skal videre med tog (...) så bestiller jeg ledsager. Men å komme meg videre til buss er litt mer komplisert, personalet på Oslo S for eksempel, vil ikke gi assistanse til bussterminalen, så da er det litt mer komplisert (...)*

Dina sier: *Noen ganger har det vært sånn at ledsager og jeg ikke finner hverandre men (...) vi finner hverandre til slutt, men at det tar tid (...) det tar jeg egentlig med knusende ro, for jeg liker å være ute i god tid.*

Asgeir sier han har en god erfaring fra å reise med fly: *Enkelte av flypersonalet gir informasjon uoppfordret når det vet at jeg har sagt jeg ønsker å få informasjon om forskjellige tjenester. Det hender ofte at de viser meg den knappen på flyet ved der jeg sitter om det er noe jeg har behov for.*

Informantene har mange ulike opplevelser i sine møter med reisepersonell og sier reisepersonell burde hatt bedre kompetanse i å møte personer som har en synsnedsettelse. Noen av informantene har opplevd at reisepersonell som i utgangspunktet skal gi assistanses ikke gjør det. Asgeir sier han har opplevd flere ganger at *de som har ansvaret for å gi assistanse, har fått lite eller ingen opplæring. Det virker ofte som om de bare tar det på sparket og heller spør oss hvis de føler seg usikre.*

Det går ganske greit å reise med førerhund, men med taxi har det vært noen episoder jeg har dårlig erfaring med. Jeg vet bare om ett taxiselskap som ikke tar med førerhund i det hele tatt, ellers gjør de aller fleste andre det. Flyselskapene derimot, de har en veldig grei policy, det er første mann til mølla, og får du ikke med deg den så må du ta til takke med neste avgang!

Asgeir

Det er bare en gang jeg har opplevd at det ikke har vært noen på Gardemoen når jeg har bestilt ledsager. Da ringte jeg bare på ledsagertjenesten så, tok det bare et par minutter så var de der. Det var ikke noe stort problem egentlig, måtte bare gi dem en påminnelse

Eline

Jeg vet at de som er ansatt og de som organiserer ledsagertjenesten hos Avinor, der har det vært så som så med opplæring, men at andre selskaper som har ansvar for tjenester på Gardemoen, de har fått spesielt god opplæring, og det hender at de tilbyr hjelp uten å bli spurt.

Asgeir

Jeg dro til Beitostølen for en stund siden og da tok jeg først tog til Lillehammer og så tre busser derfra. Da jeg skulle videre fra Lillehammer var det vanskelig å finne hvilken buss jeg skulle ta, for det var masse holdeplasser der, og det å finne noen å spørre hvor bussen stoppet og få noen til å vise meg det (...) det er liksom ikke bare bare (...)

Berit

Når jeg bestiller billett over telefonen så kan jeg si at jeg skal ha assistanse, de får jo ikke med seg at jeg er blind da, men det får bare gå, bare jeg får billetten min. Sist jeg prøvde, så tok jeg nattoget til Oslo, for jeg skulle til en by i NN. Jeg tenkte at da tar jeg nattoget til Oslo, og flyet derfra og videre til NN. Da ringte jeg dagen før til Gardemoen og sa at jeg kom med nattoget klokken 06 dagen etter, og om noen kunne komme og møte meg. Da kom det noen og plukket meg opp på perrongen klokka 06 om morgningen, og fulgte meg til innsjekkingsranken og (...) videre fram til gaten, og det var jo veldig greit (...)

Berit

I sommer når det var flom reiste jeg med tog fra Bergen til Oslo, og det var ganske spennende for da måtte vi bytte tog opp til flere ganger, og ta buss istedenfor tog (...) og da hadde jeg jo ikke med meg noen (...) konduktøren sa bestandig at han skulle komme og hjelpe meg, og det gikk stort sett bra (...) men min tidligere erfaring sier at man egentlig ikke kan regne med de (konduktørene) (...) slik at jeg må alliere meg med noen som kan hjelpe meg fram og tilbake.

Celine

Det er veldig forskjellig å ta regionstog og til å ta lokaltog. For jeg er jo fra en liten bygd og der har vi har lokaltog, og det er ymse episoder for å si det sånn (...) Hvis jeg ikke skal av endestasjonen (...) og det ikke er dører som åpner seg av seg selv (...) da er det ikke alltid jeg kommer av på rett stasjon (...). Og selv om personalet sier de skal hjelpe meg, så er det ikke alltid de husker på det (...)

Celine

Noen sjåfører spør hvor jeg skal av når jeg kommer på bussen, og noen ganger sier de "i dag virker ikke de greiene i taket" og hvor skal du av? Da pleier jeg å si: "opps, det var synd (...)" og så lover de at de skal rope opp holdeplassen...noen ganger husker de det, andre ganger ikke.

Dina

6.7 Oppsummering av funnene

Utgangspunktet for dette prosjektet var interessen for å lære noe av de erfaringene unge voksne som har en synsnedsettelse har med å reise.

Denne studien har rettet fokus på unge voksne med nedsatt syn og deres erfaring med å reise. Forhåpentligvis har den gitt en økt forståelse for hvordan det er å reise for personer som har en synsnedsettelse.

Siden den første reisevaneundersøkelsen ble gjennomført i 1955, og fram til i dag, viser at reiseaktiviteten er økende både i de daglige reisene og på feriereisene. Man kan anta at dette er en trend som fortsatt vil øke i tiden framover, noe som betyr at også unge voksne som har en synsnedsettelse også vil reise mer.

Det å kunne ha en aktiv deltagelse på egne premisser er viktig (Kielhofner 2010). Ut fra FNs konvensjon om rettigheter for personer med en funksjonsnedsettelse er det også en menneskerett. Det å reise selvstendig viser seg å være viktig for unge voksne med nedsatt syn. De ønsker ingen fordeler fordi de har en synsnedsettelse, men vil bli behandlet på lik linje med andre. At artikkel 9 i FN-konvensjonen blir oppfylt, er vesentlig for å hindre at personer med nedsatt syn diskrimineres når de skal planlegge, og utføre en reise. Artikkel 9 er viktig med tanke på å kunne reise selvstendig, delta i samfunnet, ha tilgang til transportsektoren, og kunne bestille reisebilletter på internett.

Selv om deler av transportområdet er blitt mer universelt utformet og fokuset på barrierer i omgivelsene har økt, kan noen av informantenes sitater tyde på at prosessen for å oppleve den optimale reisen for personer som har en synsnedsettelse vil ta tid. Sitatene kan gi inntrykk av at informantene har få forventninger til hvilke prioriteringer som vil gjøres for at tilgjengeligheten skal bli bedre:

Det skjer ting, men det skjer ikke akkurat fort (...)

Asgeir

Verden går fremover, men (...)

Dina

Jeg er spent på hvordan det blir (...)

Berit

Selv om unge voksne med nedsatt syn møter barrierer på sine daglige reiser, viser funn fra denne studien at de opplevde barrierene informantene har, ikke fører til at de ikke fortsetter å reise i Norge eller i utlandet. I mange tilfeller er de avhengig av hjelp av andre, og deres ønske om å være selvstendig kommer i konflikt med dette. Celine sier *det får briste eller bære* og reiser likevel. Ut fra informantenes reiseerfaringer kommer de seg dit de skal så lenge de har kommet seg på transportmiddelet Berits sier: *Så lenge de stopper, og lar meg få bli med er det ganske greit å reise.*

Med utgangspunkt i hvordan Kielhoner (2010) definerer personens vilje, kan det tyde på at informantene som jeg har snakket med både er ressurssterke og har et stort pågangsmot. De er kanskje i gruppen av unge voksne som reiser spesielt mye, og at de er på linje med andre som ikke har en synsnedsettelse. Informantene som har deltatt i denne studien er både aktive og engasjerte, og man kan derfor anta at de har spesielt gode forutsetninger for å håndtere de transportutfordringene de møter på sine reiser.

Kielhofners modell for menneskelig aktivitet (MOHO) ser på mennesket som helhetlig og aktivt hvor deltakelse er viktig og betydningsfullt i forhold til å utføre meningsfulle aktiviteter, delta i samfunnet og delta i sosialt samvær med andre mennesker. Gullestad (1989)s begrep livsstilskonkurranser, kan i denne studien sees i sammenheng med det å reise. Som nevnt innledningsvis reiser vi mer enn før, og for de som blir utestengt fra å reise, kan dette sammenlignes med det Gullestad (1989) omtaler som vinnere og tapere. I kampen om identitetsbekreftelse kan personer som ikke kan reise på samme måte som andre i denne sammenhengen bli taperne om transportsystemet ikke er tilrettelagt slik at alle kan bruke det når og hvor de vil.

Når Berit ikke kommer seg til bussholdeplassen på grunn av dårlig vær og føreforhold blir hun heller hjemme. Dette strider mot både nasjonalt og internasjonalt lovverk i forhold til å kunne nyte alle menneskerettigheter og grunnleggende friheter som omtales artikkel 1 i FN konvensjonen.

Funn fra min studie og informantenes opplevde barrierer med å reise med ulike transportmidler er i samsvar med funn fra andre studier som Golledge, et.al, (1997) og at det er vanskelig å kommunisere med bussjåfør for å komme på, og gå av riktig holdeplass, eller vite hvor bussen befinner seg når holdeplasser ikke leses opp automatisk. Informanter i min studie sier de blir frustrerte over å være avhengig av hjelp fra andre når de reiser. Mange av informantene sier de ønsker direkte og personlig informasjon fra bussjåfører, og at bussjåførene får beskjed om at passasjerer med et assistansebehov står og venter på bussen. Hine og Mitchell (2001)s studie viser at for liten og uleselig skrift på bussens framside gjør det vanskelig å vite hvilken buss man skal ta, noe informantene i min studie også opplever.

Funnene i min studie ses å stå i samsvar med andre studier som viser at det å reise med mangelfull utformet transportsektor oppleves både *frustrerende*, *tidkrevende* og *energikrevende*.

6.8 Konklusjon

Selv om planleggingsfasen, ønske om å være selvstendig og transportmiddelets utforming er store barrierer informantene møter på sine reiser, er det reisepersonells kompetanse og forståelse av hvilke barrierer personer med nedsatt syn møter på sine reiser, som informantene i hovedsak ønsker skal bli bedre. Ut fra dette funnet, handler det om hvordan reisepersonell bør behandle personer som har en synsnedsettelse på en mer hyggeligere og mer respektfull måte. Norge mangler standarder, veiledere og regelverk for at reisepersonell skal kunne assistere mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Liten kunnskap om å se hvor de største utfordringene ligger, kan sammen med et stadig automatisert og effektivt transportsystem, føre til at reisepersonell har mindre tid til opplæring å imøtekomme personer med nedsatt synsevne sine ønsker og behov for blant annet assistanse, å komme seg av og på transportmidlene og reise så selvstendig som mulig. Dette er et ønske informantene i denne studien har til at politikerne vil gjøre noe med.

At informantene opplever å få bedre og raskere hjelp i utlandet enn i Norge er en tankevekker. Siden det er kun tre år siden diskriminerings- og tilgjengelighetsloven trådte i kraft i Norge, er dette et tydelig tegn på at vi ligger etter andre land. Det at diskriminerings- og likestillingsombudet fortsatt jobber med å få inn forskriften om tilgjengelig IKT i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven sier også sitt.

Man ser allerede en endring i at flere flyselskaper har endret ubrukelige IKT-løsninger og tilpasset sine internettsider til sine kunders behov. Internettssidene har tidligere utestengt personer med nedsatt syn til å kunne bestille en reise eller ferie på internett.

Etter at intervjuene ble transkribert og analysert, har flyselskapet Norwegian fra og med den 1. juli 2012 endret sine internettsider for bestilling av flybilletter for reisende med spesielle behov. Stine Jåtun som har nedsatt syn forteller til Norges Blindforbund at hun har prøvd det nye systemet og er veldig fornøyd. Hun gruer seg ikke lenger for å bestille flybillett etter at det nye systemet ble lansert, og kan i tilleggfunksjonen under flyavgangene skrive inn at hun har spesielle behov og at hun skal ha med førerhund (Norges Blindforbund, 2012)

6.9 Videre forskning

Jeg har tatt utgangspunkt i informantenes egne forventninger og ønsker og forventninger til at reisepersonells manglende kunnskap, holdning og respekt i å møte personer med nedsatt syn som reiser. Det er viktig å høre hvordan de som opplever barrierer ønsker at det å reise blir bedre, da det er de som vet hvor "skoen trykker".

Dette ønske er noe samtlige informanter ønsker skal bli bedre. Det å forske på hvilken kunnskap reisepersonell har i dag om hvilke utfordringer personer med en synsnedsettelse møter på sine reiser, og hvordan møtene for personer med nedsatt syn med reisepersonell oppleves, ville vært et interessant tema og forsket videre på. Dette kunne forhåpentligvis føre til at reisepersonell som for eksempel bussjåfører, ombordansvarlige og kundebehandlere ville bli mer bevisst egne holdninger på hvordan de behandler passasjer med nedsatt syn. Dette kunne ført til at personer med nedsatt syn kunne reist mer selvstendig, og vært sikker på å komme dit de har planlagt.

Bussjåfører foreslås spesielt, da både funn i denne studien, reisevaneundersøkelsene, levekårsundersøkelsen blant personer med nedsatt funksjonsevne og internasjonal forskning viser at buss er det transportmiddelet som brukes mest på daglige reiser og hvor flest barrierer oppleves (Nordbakke, 2011; Molden m.fl. 2009).

Det er gjort endringer og vi har fått enkelte gode universelle løsninger i omgivelsene for et universelt utformet samfunn. Det gjenstår fortsatt mer arbeid med holdningsendring blant reisepersonell, og det er viktig å rette oppmerksomheten mot unge voksnes erfaringer i møte med reisepersonell.

Det blir spennende å følge den videre utviklingen, og om tidligere forskning av personer med nedsatt funksjonsevnes sine reiseerfaringer blir tatt med i videre i planleggingsarbeidet for et universelt samfunn.

Siden unge mennesker er blant gruppene som i størst grad bruker offentlig transport. (Norsk dokumentasjonssenter 2008), er det viktig at reisepersonell har en kompetanse som imøtekommer denne gruppen reisende. Det hadde vært interessant og sett om det var en bedring før og etter at økt kompetanse ble gitt, og om dette faktisk viste en økt holdningsendring, større forståelse og respekt til å møte personer som har en synsnedsettelse.

6.10 Avsluttende kommentar

Jeg stilte i begynnelsen av denne oppgaven spørsmål om unge personer med nedsatt syn reiser på samme måte som andre når det oppstår endringer underveis i reisen.

Ut fra informantenes uttalte ord *tidkrevende, energikrevende og frustrerende* at det å reise er krevende for personer som har en synsnedsettelse.

Det er gitt ut fra menneskerettigheter og nasjonale føringer at alle mennesker uavhengig av funksjonsevne skal kunne delta aktivt i samfunnet. På den måten Kielhofners omtaler valg, verdier og interesser, er det viktig å kunne reise dit man vil, når man vil og på hvilken måte man vil.

Slik hovedfunnet i denne studien kan forstås, kan det virke som om informantene opplever at medmennesker og andre reisende viser bedre holdninger og respekt overfor personer med nedsatt syn enn hva reisepersonell som jobber i transportsektoren gjør. Dette er en tankevekker.

Selv om transportmidlers utforming har stor betydning for at personer med nedsatt syn skal kunne reise selvstendig, kan det virke som om det er like viktig, om ikke enda viktigere, at reisepersonell, kjenner til hvilke erfaringer, ønsker og forventninger personer med nedsatt syn har.

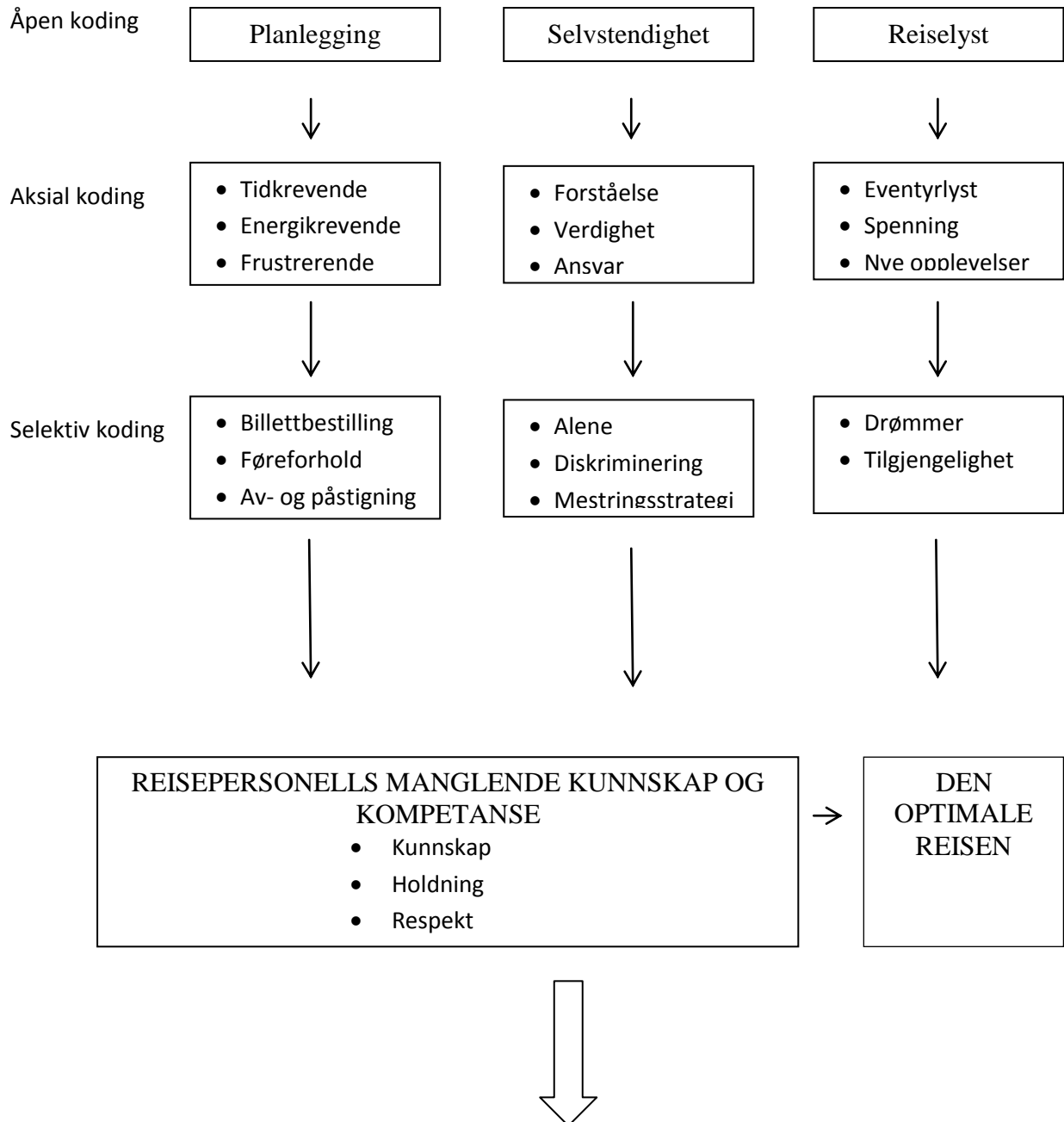
Jeg vil avslutte med et sitat fra Celine som uttaler: *Jeg forventer aldri, eller tar det aldri som en selvfølge at jeg får hjelp av reisepersonell selv om de sier at de skal gjøre det.* Dette er en uttalelse som kommer fra de erfaringene hun har gjort seg på sine reiser, og som sannsynligvis har formet hennes forventninger til kommende opplevelser i forbindelse med nye reiser.

At samfunnet en dag vil bli helt barrierefritt for personer med nedsatt syn er et høyt mål, men at det kan bli bedre enn det er i dag er mulig.

For at personer med en synsnedsettelse skal kunne planlegge reisen og reise så selvstendig som mulig, er det en viktig faktor at reisepersonell har kunnskap og kompetanse på dette området.

Det handler om å bli sett, hørt og tatt på alvor!

VERDEN ER IKKE TILRETTELAGT FOR BLINDE



DET HANDLER OM Å BLI SETT, HØRT OG TATT PÅ ALVOR

Referanseliste

- Arbeids og sosialdepartementet. Miljøverndepartementet. (2004). *Regjeringens handlingsplan for økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne*. Plan for universell utforming innen viktige samfunnsområder.
- Barne- og likestillingsdepartementet. (2008). (Norsk uoffisiell oversettelse) Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Korrigert 22.12.2008 (art.19,b og art 24.2,e).
- Barne- og likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2009). *Norge universelt utformet 2025. Regjeringens handlingsplan for universell utforming og økt tilgjengelighet 2009-2013*.
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2010). *Universell utforming i diskriminerings- og likjenghetsloven. Rundskriv Q-29/2010*.
- Bernhoft-Osa, K., Fjeldstad, M., Ericson, K.B., Tormodsdatter, I. N. & Kötterheinrich, J.K. *Ergoterapeuten nr 5. 2005 (24-29)*. Occupational justice. Rett til deltagelse.
- Bjerkan, Y.K og Veenstra M. (2008). Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA). Statusrapport 08. *Samfunnsutviklingen for personer med nedsatt funksjonsevne*. Oslo. Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne. Kap 7 *Utdanning, arbeid, bolig og transport for unge voksne 20 til 35 år*. (154-207).
- Bjerkan, Y.K. (2009). *Funksjonshemmende kollektivtransport? Transportbruk og transportvansker blant personer med nedsatt funksjonsevne*. Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring. Notat 2/2009.
- Bjerkan Y, K. (2010). *Tilgjengelighet og deltakelse. Barrierer i kollektivtransporten*. Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring. NOTAT NR/ 7/10.
- Bjerkan, Y, K, Nordtømme, E. M, Kummeneje. (2011). *Transport til arbeid og livet. Transport og arbeidsdeltakelse blant personer med nedsatt funksjonsevne*. SINTEF Teknologi og samfunn. SINTEF A20434. Transportforskning 2011-10-25.
- Bryn, R. (2003). *Universell utforming over alt! Planlegging og utforming av uteområder, bygninger, transport og produkter for alle*. Oslo: Sosial og helsedirektoratet.
- Bryn, R og Bergerud. (2004): *2 Universell utforming i norsk og internasjonal politikk*. Deltasenteret. Sosial og helsedirektoratet

- Bryn (2008). *Mangel på tilgjengelighet er diskriminering (oppdatert 05.09)*. Hentet 05.09.2009 <http://www.dok.no/index.php?id=4478484>
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory. A practical guide through qualitative analysis*. London: Sage Publications Ltd.
- Cosson, L. (1974). *Travel in the ancient world*. Habbert Allen & Unwin Ltd. Great Britain.
- Crawford, K. (2003). *Veien til tilgjengelighet. – En håndbok for deg som skal jobbe med tilgjengelighet og universell utforming*. Grønlands grafiske AS.
- Dalen, M. (2004). *Intervju som forskningsmetode- En kvalitativ tilnærming*. Universitetsforlaget.
- Denstadli, J. M, Engebretsen, Ø, Hjorthol R og Vagane L.(2006). *RVU 2005. Den nasjonale reisevaneundersøkelsen 2005. Nøkkelrapport. TØI rapport 844/2006*. Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Dokumentasjonssenteret for personer med nedsatt funksjonsevne.(2008) 08 Statusrapport 2008. *Samfunnsutviklingen for personer med nedsatt funksjonsevne*.
- Duncan, R. (2007). *Universal Design - Clarification and Development. A report for the ministry of the environment, Government of Norway*. Center of universal design, College of design, North Carolina state university, USA .
- EURO ACCESS. (2008). *The final synthesis report. Conclusions and recommendations regarding the accessibility of public transport to disabled people*.
- European Communities. (2009). *EU action against discrimination*. Activity report. 2007 - 08.
- Fearnley, F., Flügel, S., Killi, M., Leiren, D.M., Nossum, Å., Skollerud, K., Aarhaug, J. (2009). *Kollektivtrafikanter verdsetting av tiltak for universell utforming*. Transportøkonomisk institutt. Stiftelsen Norsk senter for transportforskning. TØI rapport 1039/2009.
- Glaser, B. & Strauss, A.L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. University of California. San Francisco.
- Golledge, R.G., J. R., Marston & C. M. Constanzo. (1997). Attitudes of visually impaired persons toward the use of public transportation. *Journal of visual impairments & Blindness*. Vol 91. no 5 (446-459).
- Grue, L. (2004). *Funksjonshemmet er bare et ord. Forståelser, fremstillinger og erfaringer*. Oslo: Abstract forlag AS.

- Grut, L. & Kvam, M.H. (2001). *De sier du skal ha det tilnærma likt et annet liv, men det er jo slettes ikke det. En kvalitativ intervjuundersøkelse om funksjonshemmedes opplevelse av deltagelse og hindringer i dagliglivets aktiviteter*. Sintef. Unimed Helse og rehabilitering STF78 A014510.
- Gullestad, M. (1989). *Kultur og hverdagsliv: På sporet av det moderne Norge*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gundersen, H. (1983). *Samferdsel I Norge*. Oslo: Det norske samlaget. .
- Haukeland, J.V. (1993). *Den norske feriedrømmen*. En analyse av nordmenns feriemotiver. TØI rapport 164/1993.
- Halvorsen, K. (2003). *Å forske på samfunnet - En innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: J.W. Cappelen Forlag as.
- Hellevik, O. (1995). *Sosiologisk metode*. Universitetsforlaget 1995. Oslo.2 reviderte utgave.
- Hine, J. & Mitchell, F. (2001). Better for everyone? Travel experiences and transport exclusion. *Urban studies*. Vol. 38, No.2, (319-332).
- Hjorthol, R., Vågane, L., Denstadli, J.M. & Engebretsen, Ø. (2006). *Reisevanene våre i 2005. Samferdsel nr.5*. Transportøkonomisk institutt.
- Hjorthol, R. (2012). *Endring I reisevaner I en 25-årsperiode-trender og drivkrefter*. TØI rapport 1190: Oslo.
- Jacobsen & Viken (2008). *Turisme. Fenomen og næring*. Gyldendal Norsk Forlag AS 2008. 3.utgave.1.opplag 2008 ISBN 978-82-05-38559-7.
- Jakobsen, J. K. (1990). *Reiselivet i Norge. Ulike reiseformer og deres omfang*. Norsk Reiselivsinstitutt ISBN 82-90996-00-4.
- Jernbaneverket. (2010). *På skinner*. Glimt fra jernbaneverkets virksomhet i 2009: Oslo.
- Jones, T. & Jain, J. (2006). Examining the experiences of sight-impaired travellers: The next station stop? *The British Journal of visual impairments*. Vol. 24. Nr. 2.2006. (63-81).
- Kenyon, S., Lyons, G., & Rafferty, J. (2002). Transport and social exclusion: investigating the possibility of promoting inclusion through virtual mobility. *Journal of transport Geography 10* (207-219).
- Kielhofner, G. (2010). *Moho - Modellen for menneskelig aktivitet. Ergoterapi til utdanning og praksis*. (2. utgave). 1.opplag. Munksgaard Danmark: København Oversat etter Modell of human occupation. Theory and application, 4/E. Oversettelse: Steen Christophersen.
- Kitterød, Ragni Hege (1988). *Hvem reiser ikke på ferie? En analyse av ikke-reisende i Norge, Sverige, Danmark og Finland*. Statistisk sentralbyrå 88/8.

- Knøsen, E., og Krokan A. K. (2003). *Den tause diskrimineringen*. Kommuneforlaget.
- Kvale, S. (2001). *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Lamellet, C. M. & Aymond, P. (2008). Combining verbal information and a tactile guidance surface: the most efficient way to guide people with visual impairment in transport stations? *British journal of visual impairments* 2008 26:63 Vol 26(1): 63-81.
- Likestillings- og diskrimineringsombudet 2011. *Årsrapport 2010: Oslo*.
- Ling, R. & Vaage, O.F. (2000). Internett og mobiltelefon- ikke lenger bare for de få. *Samfunnsspeilet nr. 6/Statistisk sentralbyrå*
- Lodden, U. (2001). *Enklere kollektivtilbud. Barrierer mot kollektivbruk og tiltak for et enklere tilbud*. TØI-rapport 540/2001. Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Lov 2008-06-20 nr.42: Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven).
- Malterud, K. (2003). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning - en innføring*. 2.utg. Oslo: Universitetsforlaget .
- Molden, T. H., Wendelborg, C., & Tøssebro, J. (2009). *Levekår blant personer med nedsatt funksjonsevne. Analyse av levekårsundersøkelsen blant personer med nedsatt funksjonsevne 2007*. Rapport 2009. NTNU Samfunnsforskning AS.
- Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne *Full deltagelse for alle? Del 2. Utviklingstrekk 2001-2006*. Sosial- og helsedepartementet.
- Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne. (2008) *Statusrapport 08. Samfunnsutviklingen for personer med nedsatt funksjonsevne*. Oslo
- Nordbakke, S. (2011). *Fysiske problemer med å bruke transportmidler. Omfang, kjennetegn, reisevaner og opplevelser av barrierer*. Transportøkonomisk institutt. Stiftelsen Norsk senter for samferdselsforskning. TØI rapport 1148/2011.
- Norges Blindforbund (1988). *Orienteringshemmet - Blinde og svaksyntes krav til fysisk planlegging - en vegleder*, 1988, utgitt av Norges Blindforbund. Universitetsforlaget, ISBN 82-00-03668-5.
- Ness, N.E. (2008). Norsk ergoterapeut forbund
www.netf.no/Ergoterapeutene/om-ergoterapi/Fakta-om-ergoterapi/Grunnsyn/
Hentet 14.10 2012
- Norgesblindforbund.no (2012) <https://www.blindeforbundet.no/internett/nyheter/naa-er-det-mulig-aa-bestille-flyreise...>Hentet 04.10.12.
- NOU (2005:8). *Likeverd og tilgjengelighet. Rettslig vern mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne. Bedret tilgjengelighet for alle*.

- NOU (2001:22). *Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer.*
- NOU (2009:14). *Et helhetlig diskrimineringsvern. Diskrimineringsutvalgets utredning om en samlet diskrimineringslov, grunnlovsvern og ratifikasjon av tilleggsprotokoll nr. 12 til EMK.*
- Oliver, M., & Barnes, C. (1998). *Disabled people and social policy.* Addison Wesley Longman Limited.
- Ot.prp. nr. 44 (2007 – 2008). *Om lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne.*
- Porter, A. (2000). Playing the `disabled` role in local travel.. *Area 32-1, 41-48*
- Postholm M. B. (2010). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier. 2. utgave.* Universitetsforlaget 2010. Oslo. ISBN 978-82-15-01694-8.
- Regjeringen.no <http://www.regjeringen.no/nb/dep/sd/pressecenter/pressemeldinger/pressemeldinger/pressemeldinger/universell/utforming-nar-57-millioner-kr.html?id=667762>
hentet 08.01.2012
- Reiseundersøkelsen 3. kvartal 2011. (<http://www.ssb.no/reise>).
- Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse. Kvalitative metoder i samfunnsfag.* 4.reviderte utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Samferdselsdepartementet. (2006). Handlingsplan for tilgjengelighetsprogrammet BRA 2006-2009. Bedre infrastruktur, Rullende materiell, Aktiv logistikkforbedring.
- St.meld.nr. 26 (2001-2002). Bedre kollektivtransport.
- St.meld. nr. 40 (2002-2003). Nedbygging av funksjonshemmende barrierer.
- St.meld. nr. 24 (2003-2004). *Nasjonal transportplan 2006-2015.*
- St.meld. nr. 17 (2006-2007). *Eit informasjonssamfunn for alle.*
- St.meld. nr.16 (2008-2009) *Nasjonal transportplan 2010-2019*
- Storrusten, E. (1994). *Langsomt ble reisene for alle. Reiser og samferdsel i Norge 1869-1994.* ISBN 82-7628-022-6. Jubileumsskrift ved Rutebok for Norges 125 års jubileum. Norsk Reiseinformasjon AS 1994.
- Sosial- og helsedirektoratet. (2006). *Nasjonal bevisstgjøring for å bekjempe diskriminering. En kunnskapsoppsummering med anbefalinger om strategier og tiltak.* EU-prosjekt IS-1354 Rapport
- Thagaard, T. (1998). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode.* Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke.

- Thorenfeldt, U.K., Bertelsen, D., Øvstedal, L. (2011). *Evaluering av enkelte kollektivtiltak i Trondheim, vinteren 2011. Innføring av sanntidsinformasjon og nytt signalsystem med bussprioritering*. SINTEF A20460 - Åpen. SINTEF Teknologi og samfunn. Transportforskning.
- Tjora, A. 2012 *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 2.utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS 2012. Oslo.
- Tøssebro, J. (2010). *Hva er funksjonshemming?* Universitetsforlaget.
- Vaage, O.F. (2004) Mer internetbruk og flere dager på ferie. *Samfunnsspeilet nr. 4/Statistisk sentralbyrå*
- Vågane, I., Brechan, I., Hjorthol, R. (2011). *Den nasjonale reisevaneundersøkelsen 2009 - nøkkelrapport*. Transportøkonomisk institutt. Stiftelsen Norsk senter for samferdselsforskning. TØI rapport 1130/2011.
- WHO (2011) *World report on disability*. WHO Library cataloguing - in- Publication Data. ISBN 978 92 4 156418 2 (NLM classification: HV 1553).
- Øvstedal, L. (2009). *Litteraturstudie om universell utforming i transport*. SINTEF Teknologi og samfunn. Transportforskning. SINTEF A 10438 – åpen.
- Aarhaug, J., Elvebakk, B., Fearnley, N., Lerudsmoen, M. (2011). *Forundersøkelse: Tiltak for bedre tilgjengelighet i kollektivtransporten*. TØI rapport 1174/2011.

Fotnoter

1. <http://www.ssb.no/reiseliv> (Hentet 04.10. 2012.)
2. <http://www.blindeforbundet.no/internett/tilgjengelighet/transort> (Hentet 04.10.2012.)
3. www.lido.no/no/Funksjonsevne/Fakta-om-nedsatt-funksjonsevne/
4. [http://\(www.blindeforbundet.no\).www.blindeforbundet.no/internett/fakta-og-publikasjoner](http://(www.blindeforbundet.no).www.blindeforbundet.no/internett/fakta-og-publikasjoner). (Hentet 04.10.2012)
5. Norges Blindeforbund (1988:9). (Orienteringshemmet - Blinde og svaksyntes krav til fysisk planlegging - en vegleder, 1988, utgitt av Norges Blindeforbund. Universitetsforlaget
6. <http://www.lido.no/no/Aktuelt/Nyheter/Arkiv/Nyheter-i-2010/Det-hjelper-a-klage/> (Hentet 01.06.2012.)
7. <http://www.lido.no/no/Klagesaker/Arkiv/2011/da-pa-SAS-sin-nettside-er-ikke-universelt-utformet/>(Hentet 01.06.2012.)
8. <http://www.lido.no/no/Klagesaker/Arkiv/2011/norwegians-onlinebooking-er-ikke-universelt-utformet> (Hentet 01.06.2012).
9. <http://www.universell-utforming.miljo.no/tema/internasjonalt/1394-fn-konvensjonen-r> (Hentet 11.07.12.)
10. <http://regjeringen.no/nb/dep/sd/dok/regpubl/stmeld/2008-2009/stmeld-nr-16-20> (Hentet 14.01.12).
11. <http://regjeringen.no/nb/dep/sd/dok/regpubl/stmeld/2008-2009/stmeld-nr-16-20>. (Hentet 14.01.12).
12. <http://www.reisekjeden.no> Hentet den 23.05. 2012
13. <http://www.regjeringen.no/nb/dep/sd/pressesenter/pressemeldinger/pressemeldinger/pressemeldinger/universell-utforming-nar-57-millioner-kr.html?id=667762>
14. <http://www.lido.no/no/ombudet/Nyheter/Arkiv-i-2012/Regjeringen-somler/> (Hentet den 06.10.2012)

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Eva Magnus
NTNU Samfunnsforskning AS
Dragvoll
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 13.10.2011

Vår ref: 28118 / 3 / KH

Deres dato:

Deres ref:

TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 22.09.2011. Meldingen gjelder prosjektet:

28118	<i>Hvilke utfordringer møter unge voksne i alderen 20-35 år med en synsnedsettelse på sine fritidsreiser?</i>
Behandlingsansvarlig	NTNU, ved institusjonens overste leder
Daglig ansvarlig	Eva Magnus
Student	Hilde Karen Endresen

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

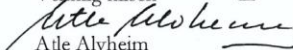
Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.03.2012, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Atle Alvheim


Kjersti Håvardstun

Kontaktperson: Kjersti Håvardstun tlf: 55 58 29 53

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Hilde Karen Endresen, Ole Nordgaards veg 38 A, 7049 TRONDHEIM

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrr.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, HSL, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. martin-arne.andersen@uit.no

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 28118

Utvalget rekrutteres via ulike etater som formidler forespørsel om å delta i studien på vegne av Endresen.

Personvernombudet finner informasjonsskrivet til utvalget tilfredsstillende utformet.

Prosjektslutt er 15.03.12. Datamaterialet anonymiseres ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserbare opplysninger fremgår. Koblingsnøkkel og lydopptak slettes, indirekte personidentifiserbare opplysninger fjernes, omskrives eller grovkategoriseres.

Informasjonsbrev

Jeg er Masterstudent ved Institutt for Sosialt arbeid og Helsevitenskap ved NTNU, Norges tekniskvitenskapelige universitet i Trondheim. Jeg er inne i mitt avsluttende år på masterstudiet "Funksjonshemming og samfunn, hvor jeg for tiden holder på med min masteroppgave.

Jeg ønsker i oppgaven å få vite hvordan unge voksne mellom 20-35 år som har en synsnedsettelse opplever å reise.

Jeg er interessert i hvordan reisen planlegges. Med reise menes her fritidsreiser, eller reise til og/eller fra en fritidsaktivitet. Jeg er også interessert i bruk av transportmidler, adkomst til avreisestedet, og hvordan orientering, informasjon og tilgjengelighet oppleves underveis, og på reisen.

Jeg er også interessert i fremkommeligheten på avreisestedet, og hvilke forventninger og ønsker for endringer unge voksne med en synsnedsettelse har til det å reise.

Jeg håper arbeidet kan være nyttig, og bidra til større fokus på temaet. Oppgaven skal ha fokus på erfaringer fra hvordan det er å ha en synsnedsettelse i det miljøet en ferdes i, når en skal reise, og hvordan dette påvirker det å kunne reise dit en ønsker.

For å kunne gjennomføre studien trenger jeg informanter og håper at Blindeforbundet kan hjelpe meg med dette. Det er ønskelig med et så variert utvalg av alder som mulig, mellom 20-35 år.

Det er aktuelt for 6-7 informanter å delta, og gjerne både menn og kvinner. Kriteriene for å delta i studien er at de har erfaring fra å reise og har brukt ulike transportmidler som for eksempel buss/trikk, taxi, fly eller båt/ferje.

Informantene blir bedt om å delta på et kvalitativt intervju, som vil foregå gjennom et personlig intervju. Det er ønskelig at jeg i tillegg til intervjuet, kan være en deltagende observatør sammen med informanten på deler av en reise til en aktivitet.

Dette er ingen betingelse for å delta i intervjuet, men noe jeg eventuelt vil komme tilbake til senere om det blir aktuelt. Intervjuene er planlagt gjennomført høsten 2011/vinteren 2012. Oppgaven er planlagt ferdigstilt 15.mars, 2012.

Med vennlig hilsen

Hilde K. Endresen

Masterstudent ved NTNU, ”Funksjonshemming og samfunn”

Telefon: 918 11 357 e-post; hikareen@online.no

Forespørsel om å delta i en vitenskapelig undersøkelse.

Som en del av et mastergradsstudium i ”Funksjonshemming og samfunn” ved NTNU skal det gjennomføres et forskningsarbeid med den foreløpige tittelen

”Hvilke utfordringer møter unge voksne i alderen 20-35 år med en synsnedsettelse på sine fritidsreiser?”

For å gjennomføre studien er det behov for inntil sju unge voksne informanter med nedsatt syn som har erfaring i å bestille en reise gjennom IKT, og ha benyttet ulike transportmidler som for eksempel buss/trikk, taxi, tog, fly båt/ferje på reiser i fritiden. Med reise menes her fritidsreiser, eller reise til og/eller fra en fritidsaktivitet. Det er viktig at gruppen av informanter representerer ulike typer og grader av synsnedsettelse, for at flest mulige utfordringer blir representert. Eksempler på dette kan være blinde og svaksynte med lav visus, innsnevret synsfelt og blendingsproblemer. Det er ønskelig at noen av personene bruker hjelpemidler som for eksempel førerhund, markeringstokk eller spesiell optikk. Det er et kriterium at de har vært ute og reist i fritiden, og om mulig har fått en synsnedsettelse i varierende alder.

Det forespørres med dette om din deltagelse.

Målsetting.

Målet med studien er å få mer kunnskap om hvordan personer med nedsatt syn opplever det å reise. Hovedfokus vil bli satt på hvordan reisen planlegges og hvilke erfaringer en har gjort ved bruk av offentlige transportmidler.

Det er også et ønske å finne ut noe om hvilke forhold unge voksne med nedsatt syn ville ha endret for å gjøre reisen mer tilgjengelig.

Metode

Informasjonen vil bli samlet inn gjennom et kvalitativt intervju, og vil bli lagt opp som en samtale. I tillegg kan det bli spørsmål om deltagende observasjon i deler av en reise til en fritidsaktivitet. Dette er ønskelig med tanke på å kunne erfare og forstå barrierer, og muligheter innen transport. (for å sette seg inn i den synshemmedes situasjon så godt som mulig. Denne informasjonen er ikke for å kartlegge orienteringsevnen, men for å undersøke nærmere hvilke muligheter til orientering miljøet har)

Intervjuet vil ta mellom en og to timer og vil bli tatt opp på bånd. Et lydopptak vil sikre en mest mulig gjengivelse av det du forteller. Dette kan enten gjøres hjemme hos deg, eller på et annet sted som du og masterstudenten blir enige om.

Frivillighet.

Det understrekes at deltagelse i studiet er frivillig og at det er mulig å trekke seg fra studien når som helst underveis, uten at dette må begrunnes. Dersom du ønsker å delta, kan du undertegne samtykkeerklæringen som ligger vedlagt.

Databehandling

All informasjon vil bli aidentifisert, og vil si at deltagerne kun omtales med et fiktivt navn. Dette navnet er koblet til en navneliste som oppbevares innelåst i et skap som ikke er tilgjengelig for andre enn masterstudenten. Dette gjelder også de innsamlede opplysningene som samtykkeerklæring, lydbåndopptak samt notater fra intervjuet. Ingen informasjon kan spores tilbake til informantene, og all informasjon er taushetsbelagt.

Alle de innsamlede opplysningene som er brukt i studien, vil bli slettet når studien er avsluttet, senest 15.mars 2012.

Resultatene av undersøkelsen publiseres i form av en masteroppgave i ”Funksjonshemming og samfunn”, denne vil være tilgjengelig gjennom NTNUs bibliotek, eller kan bestilles gjennom masterstudenten.

Etisk og faglig vurdering

Dette er en studie i ”Funksjonshemming og samfunn”. Gjennomføringen er godkjent av Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste (Personvernombudet).

Ansvarlig veileder for studien er seniorforsker Eva Magnus ved NTNU samfunnsforskning,
telefon 73 55 92 23

Eventuelle spørsmål kan rettes til masterstudent Hilde Karen Endresen, på telefon
918 11 357eller på e-post hikareen@online.no

Med vennlig hilsen

Hilde Karen Endresen.

Samtykkeerklæring

Jeg har lest vedlagt informasjon om studien

”Hvilke utfordringer møter unge voksne i alderen 20-35 år med en synsnedsettelse på sine fritidsreiser?”

og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til å delta i undersøkelsen.

Signatur

Sted og dato

Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien.

Signatur

Sted og dato

Intervjuguide

Bakgrunnsinformasjon

Hvor gammel er du?

Bor du i by, tettsted eller bygd?

Hvilken type synshemming har du, og når omtrent fikk du den?

Bruker du noen hjelpemidler i dagliglivet?
(*førerhund, mobilitystokk, spesiell optikk*)

Har du noen tekniske hjelpemidler fra Nav Hjelpemiddelsentralen?

Planlegging

Kan du fortelle om hvordan du planlegger en reise?
(*alene, sammen med kjæreste/samboer/ektefelle, når andre bestiller, med TT-kort, gjennom billettautomat, gjennom reisebyrå*)

Hvordan opplever du dette?

Kan du fortelle om hvordan du bestiller billetter når du skal reise?
(*offentlig hjemmesider på internett(lesbarhet og tekststørrelse, kontrastbruk, informasjon fra "les mer"), billettautomater, reisebyrå*)

Reise alene eller med ledsager

Hvordan opplever du å reise alene?

Hvordan opplever du å reise med andre?

Har du fått hjelp til nødvendig bistand av reisepersonell når du er på reise?
(*adkomst til transportmiddelet, orientere seg inne i transportmiddelet, ledsaget videre ved overgang til annet transportmiddel, informasjonstavle*)
Hvordan opplever du dette?

Transportmidler

Hvilke erfaringer har du med transportmidler du har benyttet på en reise?
(*buss/trikk, taxi, fly, tog, båt/ferje*)

Hvilke transportmidler bruker du oftest i dagligdagse reiser?

Hvilke transportmidler bruker du oftest på lengre reiser?

Hvilken erfaring har du med transportmiddelets utforming?
(adkomst, a v- og påstigning, trapper/trinn/rulletrapp, finne sete)

Hvordan opplever du informasjon på transportmiddelet?
(transportmiddelets utside, opprop av holdeplasser/stoppsted, stopp utenfor rute, forventet tid/forandringer i rutetid, mulighet til å kunne formidle informasjon til fører av transportmiddelet, kunne be om assistanse)

Hvordan opplever du å orientere deg inne i transportmiddelet?
(plass, toalett, lysforhold, kontraster, kontakt med personalet om du ønsker hjelp til noe)

Daglige reiser

Hvordan reiser du i det daglige?

Har du opplevd at din synsnedsettelse har gitt deg fordeler ved å reise i det daglige? Kan du gi noen eksempler på det.

Lengre reiser

Hva er det som gjør at du legger ut på lengre reiser?

Hvilke transportmidler bruker du på lengre reiser?

Har du opplevd at din synsnedsettelse har gitt deg noen fordeler på lengre reiser?

Reiser i Norge

Har du vært på lengre reiser i Norge? Kan du fortelle om det?

Reiser til utlandet

Har du reist i utlandet? Kan du fortelle om det?

Har du opplevd at din synsnedsettelse har gitt deg fordeler ved å reise til utlandet? Kan du gi noen eksempler på det?

Orientering og informasjon

Kan du fortelle hvordan du opplever skilting og informasjon i det offentlige rom? Kan du gi noen eksempler?

(bussterminaler, taxiholdeplasser, togstasjoner, flyplasser, båtterminaler)

Hvordan opplever du adkomst til transportmiddelet du skal reise med?

Hvordan opplever du fremkommelighet og orientering i selve avreisestedet?
(bussterminaler, taxiholdeplasser, togstasjoner, flyplasser, båtterminaler)

Hvilken erfaring har du i forhold til orientering når du reiser?
(stoppesteder, holdeplasser, terminaler)

Hvordan opplever du å få informasjon når du reiser?
(rutetider, overgangsmuligheter, auditiv/visuell)

Hvordan skulle du ønske at informasjon ble gitt?
(bussruter, togavganger, flyavganger, båt/fergetider)

Tilgjengelighet

Kan du fortelle hvordan du orienterer deg for å finne tilførselsveger og adkomst ved bruk av logisk utforming, ledelinjer og skilting?

Kan du fortelle om hvordan det er å komme seg til/fra avreisestedet?

Kan du fortelle om hvordan det er å komme seg av/på transportmiddelet?

Kan du fortelle om hvordan du opplever forhold inne på transportmiddelet?
(plass, toalett, lysforhold og kontraster, muligheter for å få tak i personalet)

Forventninger og ønsker

Den nye diskriminerings- og tilgjengelighetsloven har blant annet formål om å fremme likestilling og likeverd og sikre like muligheter og rettighet til samfunnsdeltakelse for alle. Har du noen tanker eller forventninger til denne loven?

Om du kunne påvirke politikere til at tilgjengeligheten i forhold til å reise ble bedre, hva hadde da hatt størst betydning for deg?

Takk for at du tok deg tid til å svare på alle spørsmålene. Det har vært interessant å høre om dine erfaringer med å reise, og informasjonen du har gitt meg, vil bli nyttig i arbeidet med masteroppgaven.