



Opinion:

RAPPORT MARS 2019

# TILGJENGELIGHETSINFORMASJON FRA ET BRUKERPERSPEKTIV

---





# INNHOOLD

---

<b>FORORD</b> .....	<b>3</b>
<b>OM UNDERSØKELSEN</b> .....	<b>4</b>
Bakgrunn og formål.....	4
Metode og gjennomføring .....	5
<b>RESULTATER</b> .....	<b>8</b>
<b>1. REISEVANER OG -BEHOV</b> .....	<b>9</b>
1.1. Personer med nedsatt syn .....	9
1.2. Personer med nedsatt hørsel.....	11
1.3. Personer med nedsatt bevegelse .....	12
1.4. Personer med utviklingshemming.....	13
1.5. Personer med lese-, skrive- og språkvansker.....	13
<b>2. INFORMASJONSBEHOV VED KOLLEKTIVREISER</b> .....	<b>14</b>
2.1 Planlegging av reisen .....	14
2.2 Avgang og ombordstigning .....	15
2.3 Kjøp og validering av billett.....	16
2.4 Om bord / på reisen .....	17
2.5 Avstigning, bytte av transportmiddel og finne sluttdestinasjon .....	18
2.6 Utforming av god tilgjengeligheitsinformasjon .....	18
<b>3. RANGERING AV INFORMASJONSBEHOVENE</b> .....	<b>20</b>
3.1 De viktigste informasjonsbehovene .....	20
3.2 Andre funn fra spørreundersøkelsen.....	23
<b>4. SÆRLIGE UTFORDRINGER OG ØNSKER GRUPPERT</b> .....	<b>26</b>
4.1 Personer med nedsatt syn .....	26
4.2 Personer med nedsatt hørsel.....	27
4.3 Personer med nedsatt bevegelse .....	28
<b>5. OPPSUMMERING OG ANBEFALINGER</b> .....	<b>30</b>
<b>6. VEDLEGG</b> .....	<b>32</b>
6.1 Samtaleguide.....	32
6.2 Spørreskjema .....	34
6.3 Tabeller .....	39



## FORORD

---

Opinion AS har på oppdrag for Entur AS undersøkt hvilken tilgjengelighetsinformasjon ulike trafikantgrupper med funksjonsnedsettelse har behov for når de reiser kollektivt.

Undersøkelsen er primært kvalitativ og omfatter primært personer med nedsatt bevegelse, syn, hørsel og kognitiv svikt.

Resultatene av undersøkelsen skal benyttes av Entur til å forbedre informasjonen i digitale reiseplanleggere, og dermed kunne bidra til bedre reiseopplevelser, økt frekvens og eventuelt å få flere til å velge å reise kollektivt.

Prosjektet har pågått i perioden fra juni 2018 til februar 2019.

Prosjektgruppen har bestått av Entur, representanter fra Vegdirektoratet og Jernbanedirektoratet, i tillegg til en referansegruppe med representanter for ulike brukerorganisasjoner.

Ansvarlige for undersøkelsen i Opinion AS har vært Nora Clausen, Sara Thorvik Andersson, Sunneva Kilsti, Lykke Bjørnøy og Vegard Tveito.

Vi retter en stor takk til alle som har stilt opp på intervju og kollektivreiser. Forsidebildet er tatt under en følgereise med en av informantene, og benyttes med samtykke.

Oslo, mars 2019.



## OM UNDERSØKELSEN

---

### Bakgrunn og formål

Opinion har på oppdrag fra Entur AS undersøkt hvilken informasjon ulike trafikantgrupper med funksjonsnedsettelse trenger og etterspør når de skal reise kollektivt. Resultatene og kunnskapen skal benyttes til å forbedre informasjonen i digitale reiseplanleggere, og dermed kunne bidra til at flere med funksjonsnedsettelse kan velge å reise kollektivt. Målgruppene for studien er personer med nedsatt bevegelse, syn, hørsel og kognitiv svikt.

I en kartlegging (2017) av bruk av kollektivtransport i befolkningen finner Sentio Reseach at forutsigbarhet i reisen, fysisk tilgjengelighet og tilgjengelig informasjon er viktig for at personer med nedsatt funksjonsevne skal velge å reise kollektivt.<sup>1</sup> Transportøkonomisk Institutt (TØI) finner i en kartlegging (2018) av universell utforming av transportsystemer for grupper med nedsatt psykisk funksjonsevne, at mangel på informasjon er én av seks sentrale barrierer mot å ta offentlig transport.<sup>2</sup>

Undersøkelsen denne rapporten er basert på søker derfor å kartlegge hva reisende med nedsatt funksjonsevne trenger informasjon om når de planlegger og gjennomfører en reise med kollektivtransport. Gjennomgående brukes ordet «tilgjengelighetsinformasjon» som en fellesbetegnelse på dette. Med tilgjengelighetsinformasjon mener vi hvilken informasjon de søker som kan gi dem svar på om et transportmiddel og en viss avgang er tilgjengelig for dem og deres behov eller ikke.

Undersøkelsen er gjennomført i et prosjekt for Entur og i samarbeid med Jernbanedirektoratet og Vegdirektoratet. Det ble i tillegg nedsatt et utvalg av brukerorganisasjoner som skulle bistå med brukerperspektiver på undersøkelsesopplegg og spørreskjema, samt bistå i rekrutteringen av informanter til dybdeintervju og distribuering av undersøkelsen blant egne medlemmer. Organisasjonene i utvalget er:

- Norges Blindforbund
- Hørselshemmedes Landsforbund
- Norges Handikapforbund
- Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon

### Målgruppen

Det finnes ingen offisiell definisjon av personer med nedsatt funksjonsevne, og gruppen er svært heterogen og sammensatt. Det finnes heller ikke eksakte tall på hvor utbredt funksjonsnedsettelse er, men utvalgsundersøkelser fra Statistisk Sentralbyrå (SSB) indikerer at

---

<sup>1</sup> «Bruk av kollektivtransport i befolkningen og blant personer med nedsatt funksjonsevne» (2017), rapport fra Sentio Research på vegne av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir).

<sup>2</sup> «Universell utforming av transportsystemer for grupper med nedsatt psykisk funksjonsevne» (2018), rapport fra Transportøkonomisk institutt (TØI). Rapport 1615/2018 skrevet av Anja Fleten Nielsen og Kåre Skollerud.



det gjelder omtrent 1 av 8 nordmenn (13 prosent av hele befolkningen). I SSBs Levekårsundersøkelse oppgir i underkant av hver tiende nordmann (8 %) å ha nedsatt syn, en av tjue (5 %) at de bruker høreapparat og cirka én av ti (9 %) at de har nedsatt bevegelsesevne. En del kan ha flere av disse helseplagene på en gang og forekommer derfor i flere av disse gruppene. (Gruppene er m.a.o. ikke gjensidig utelukkende og kan ikke summeres).

Rundt 1,5 prosent av befolkningen anslås å være utviklingshemmet (som tilsvarer ca. 75 000 personer i Norge). Utviklingshemming er en samlebetegnelse for en rekke ulike diagnoser og tilstander som er knyttet til kognitive, språklige og sosiale vansker.

### **Terminologi**

I denne rapporten omtales målgruppene primært som personer med nedsatt funksjon eller funksjonsevne, knyttet til henholdsvis syn, hørsel, bevegelse, samt kognitiv svikt.

Innimellom brukes termen «funksjonshemning» i stedet for «nedsatt funksjon» (f.eks. hørselshemmet i stedet for nedsatt hørsel etc.). Distinksjonen legger en relasjonell tilnærming til grunn, hvor funksjonshemning er noe som oppstår når det er et misforhold mellom personens forutsetninger og omgivelsenes utforming eller krav til funksjon. Med funksjonshemning menes at omgivelsene ikke er skikkelig tilrettelagt; at spesifikke situasjoner eller miljøer skaper barrierer slik at personen blir funksjonshemmet.<sup>3</sup>

### **Metode og gjennomføring**

Undersøkellesdesignet består av en forfase med dokumentgjennomgang og ekspertintervjuer, en kvalitativ fase med dybdeintervjuer med brukerrepresentanter og kollektivreisende med nedsatt funksjonsevne, og en spørreskjemaundersøkelse med de samme målgruppene. I det videre beskrives gjennomføring av de ulike fasene:

#### **Ekspertintervju**

Med ekspertintervju menes personer som gjennom sitt yrke kjenner målgruppen og kan formidle erfaringer med utfordringer og informasjonsbehov hos personer med de ulike formene for funksjonsnedsettelse som prosjektet har hatt som målgruppe. Medlemsorganisasjonene i brukerutvalget spilte inn forslag til aktuelle intervjuobjekter, og Opinion tok så kontakt med disse.

I målgruppen synshemmede intervjuet vi en mobilitetsinstruktør som arbeider med å lære blinde og svaksynte å gå og orientere seg ved hjelp av andre sanser enn syn. Ekspertintervjuet for målgruppen hørselshemmede ble gjort med en interessepolitisk rådgiver i en brukerorganisasjon. For målgruppen bevegelseshemmede intervjuet vi en ergoterapeut ved Sunnaas sykehus, mens vi i målgruppen personer med kognitiv svikt valgte vi å intervjuer en rådgiver med særskilt kompetanse på utviklingshemming.

---

<sup>3</sup> Dette skillet mellom begrepene nedsatt funksjonsevne og funksjonshemning er blitt vanlig siste 20 år og er blant annet lagt til grunn for stortingsmeldingen Nedbygging av funksjonshemmende barrierer (St.meld. (2002-2003)).



Ekspertintervjuene ble gjennomført både som en forberedelse til brukerintervjuene for Opinions konsulenter, og som et selvstendig kunnskapsgrunnlag inn i analysen og denne rapporten. Forfasen ga verdifulle innspill til og bidro til å danne grunnlag for videre utvikling av den kvalitative og kvantitative undersøkelsen.

### **Kvalitativ del – dybdeintervju og deltakende observasjon**

For å komme i dybden på problemstillingene og forstå behovet for tilgjengelighetsinformasjon, ble det gjennomført en omfattende utforskende kvalitativ undersøkelse i form av dybdeintervjuer og deltakende observasjon. Kvalitativ metode er godt egnet der man vet lite fra før og der det er viktig med en dyptpløyende og samtidig fleksibel tilnærming til et felt eller et tema. Totalt har vi gjennomført 19 dybdeintervju, med 4-5 informanter i hver av de fire hovedmålgruppene.<sup>4</sup> Medlemsorganisasjonene bisto med å finne kandidater til intervju, og Opinion tok deretter kontakt for å gjøre en konkret avtale.

En styrke ved vårt undersøkelsesopplegg er at vi også har undersøkt personer med nedsatt kognitiv funksjon, altså ikke bare fysiske funksjonsnedsettelse. I vårt utvalg inngår personer med Down syndrom og autisme. Etterhvert som feltarbeidet utviklet seg ble vi oppmerksomme på at *måten informasjon er utformet på*, for eksempel med enkelt og forståelig språk, er en viktig tilleggdimensjon når man snakker om tilgjengelighet. Vi utvidet derfor denne målgruppen til også å inkludere noen informanter med lese-, skrive- og språkvansker, som ble rekruttert via Dysleksi Norge.

Minst to av intervjuene i hver målgruppe er gjennomført hjemme hos informanten selv. Dette ga større innsikt i hvordan den enkeltes nedsatte funksjonsevne påvirket dem i hverdag og hjemmemiljø, og hvordan de benyttet hjelpemidler eller spesialutstyr. Det ble også gjennomført følgereiser med noen av informantene for å få enda bedre forståelse av hvilke behov de har under reisens løp, og hvordan dette får sitt uttrykk i behovet for tilgjengelighetsinformasjon.

Vi har forsøkt å få et bredt spekter av deltakere, både hva gjelder type funksjonsnedsettelse og alvorlighetsgrad. Ettersom det vil være lokale og geografiske forskjeller i tilgang og utbredelse av transportmidler og planleggingsverktøy, ble det gjennomført noen intervju samtaler og følgereiser rundt i landet. Et par av intervjuene er gjennomført på telefon.

Det ble benyttet en semistrukturert intervjuguide med tematikker som kollektivvaner og reisebehov, erfaringer med kollektivtransport, barrierer og bekymringer generelt, samt vekt på hvilken informasjon man trenger i ulike faser (før, under og etter reisen) og hvordan informasjonen må være utformet for å være tilgjengelig.

---

<sup>4</sup> Det store mangfoldet av ting som kan falle innunder paraplyen «kognitiv svikt» gjorde at vi valgte å dele målgruppen i to og intervju noen med utviklingshemming og noen med lese-, skrive- og språkvansker. Vi mener begge disse målgruppene kan bidra til å belyse ulike vanskeligheter med det å finne tilgjengelighetsinformasjon for kollektivtransport.



## Kvantitativ del – spørreundersøkelse til medlemsorganisasjoner

Innsikten fra den eksplorative fasen ble benyttet til å utvikle et spørreskjema. Hensikten med spørreundersøkelsen har vært å rangere noen av de viktigste temaene og problemstillingene rundt behov for tilgjengelighetsinformasjon.

Undersøkelsen er i hovedsak gjennomført elektronisk, primært som e-post med lenke til elektronisk besvarelse. En rekke medlemsorganisasjoner har stått for utsendelse av undersøkelsen til sine medlemmer.

Disse organisasjonene er:

- Hørselshemmedes Landsforbund
- Norges Handikapforbund
- Norsk forbund for utviklingshemmede
- Dysleksi Norge
- Hjernesvulstforeningen
- KABB

Spørreundersøkelsen ble gjennomført i perioden oktober-november 2018. I tillegg er et utvalg på 5 blinde personer intervjuet per telefon i januar- februar 2019.

Fordeling type funksjonsnedsettelse, ikke gjensidig utelukkende grupper:

Nedsatt syn	70
Nedsatt hørsel	399
Nedsatt bevegelse	119
Nedsatt kognitiv funksjon	48
Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi, dysleksi eller spesifikke språkvansker)	34
Annen funksjonsnedsettelse eller helseproblemer (som har vart i en periode på 6 måneder eller mer)	52

Utvalget er et såkalt bekvemmelighetsutvalg. Resultatene er ikke vektet, da populasjonen er ukjent. Vi kjenner ikke til hvor mange som har mottatt undersøkelsen, og det kan derfor ikke beregnes svarprosent og feilmarginer.



## RESULTATER

---







# 1. REISEVANER OG -BEHOV

---

## **I det følgende beskriver vi resultater knyttet til målgruppens reisevaner og -behov.**

Det er et viktig bakteppe for bedre å forstå de praktiske og emosjonelle beveggrunnene personer med nedsatt funksjonsevne opplever i forbindelse med det å reise kollektivt. Vi omtaler også bruk av hjelpemidler som vil ha betydning for utformingen av tilgjengelighetsinformasjon.

Vi ser tydelig i det kvalitative feltarbeidet, særlig på reisene sammen med brukerne, at opplevelsen av kollektivreisen fortøner seg svært ulikt for ulike reisende. I intervjuene fikk vi utallige eksempler, historier, erfaringer og innsikter som samlet gir større forståelse for hvordan reiser med kollektivtransport oppleves for personer med spesielle forutsetninger og behov. Ser man først verden med disse brillene, blir det også lettere å se hva slags informasjon som må være tilgjengelig for at flere skal ha en god reiseopplevelse med kollektivtransport.

Dette kapittelet er basert på dybdeintervjuer og følgereiser/observasjoner med representanter for målgruppene, samt ekspertintervjuer. Dette er ikke å anse som en fullstendig utfømmende redegjørelse for alle sider og forhold ved det å ha disse funksjonsnedsettelsene, eller hvilke formelle krav som eksisterer til tilgjengelige og universelt utformede løsninger. For sistnevnte oversikter finnes for eksempel Kartverkets veileder for tilgjengelighet og universell utforming, eller Norsk standard for tilgjengelige transporttjenester.

### 1.1. Personer med nedsatt syn

Blinde og personer med alvorlig synshemming lever med en rekke praktiske og emosjonelle utfordringer. Personer med medfødt blindhet opplever i større grad situasjonen sin som en normaltilstand, mens personer som tidligere har hatt godt/bedre syn kan ha større problemer med å finne seg til rette i situasjonen. Felles for alle er opplevelsen av en funksjonshemming som gjør hverdagen vanskeligere og mer slitsom enn for seende.

Livet som blind eller svaksynt er fullt av situasjoner hvor man føler seg frustrert, stresset og utrygg. Behovet for trygghet skaper et ønske om rutiner og kontroll, slik at man i størst mulig grad kan klare seg selv. Mange lever et vanebasert liv med faste rutiner både hjemme, på jobb og i fritiden. Livet er enklere når man gjør ting på steder hvor man er kjent. Å bryte det faste mønsteret krever en betydelig innsats i form av mental forberedelse og praktisk planlegging, og fører ofte til skremmende eller stressende situasjoner.

Blinde og svaksynte opplever ofte situasjoner hvor de må be andre om hjelp. Hvor rask eller tilbakeholden man er med å spørre om hjelp henger i stor grad sammen med personlighet. Mange opplever det som en barriere å ta i bruk hvit stokk, samtidig som de oppdager at det er viktig å signalisere synshemmingen til omgivelsene slik at folk både kan ta spontant hensyn og raskt forstå behovet for hjelp hvis de blir spurt. Å be fremmede om hjelp kan føles både ubehagelig og skummelt, og det går heller ikke alltid så bra. I intervjuene formidles historier om overivrige fremmede som tilbyr hjelp man ikke har bedt om, eller fremmede som gir feil informasjon når man ber om hjelp.



## Hjelpemidler for personer med nedsatt syn

Det finnes mange fysiske og digitale hjelpemidler for blinde og svaksynte. De vanligste fysiske hjelpemidlene er:

- Hvit stokk - markeringsstokk eller mobilitetsstokk<sup>5</sup>
- Lupe
- Lese-tv
- Kikkert/kikkertbriller
- Filterbriller som øker kontrastene
- Lystilpasning i boligen
- Førerhund
- Personlig assistent

Digitale hjelpemidler er til stor nytte for mange. De første elektroniske hjelpemidlene, som justerbar tekst og leselist, kom via PC. I dag er smarttelefon den viktigste enheten.<sup>6</sup> Modeller som iPhone og Samsung har en rekke innebygde tilgjengelighetsfunksjoner for blinde og svaksynte (og personer med andre funksjonshemminger), som lupe, talefunksjon og justerbar tekststørrelse.

I tillegg kan man laste ned et antall apper. En hyppig brukt app i utvalget er skjermleser; et dataprogram som tolker visuell informasjon på skjermen og formidler innholdet via syntetisk tale. Flere bruker ulike GPS-varianter utviklet for blinde og svaksynte, eksempelvis BlindSquare. BlindSquare tilbyr tilgjengelighetsnavigasjon inne og ute. Den beskriver omgivelsene, informerer om landemerker og varsler om veikryss. Det finnes også apper med visuelle funksjoner, som MyEyes som oppretter en videosamtale mellom den blinde eller svaksynte og en frivillig eller ansatte i en virksomhet for visuell assistanse.

Nyttige funksjoner og apper på smarttelefon:

- Voiceover som leser opp objekter som tekst, bilder, knapper og symboler på skjermen
- Taleopplesing av tekst
- Lupe som forstørrer eller øker kontrasten på tekst, symboler og bilder
- Kamerafunksjon som kan brukes til å forstørre bilder, f.eks. av innholdsfortegnelser
- Orienteringsverktøy / GPS

---

<sup>5</sup> *Markeringsstokk* brukes av svaksynte som orienterer seg med synet. Forteller om verdenen at stokkbrukeren har nedsatt syn. *Mobilitetsstokk* hjelper blinde og sterkt svaksynte til å orientere seg, beskytter mot hindringer og farer og gjør andre oppmerksomme på at stokkbrukeren er synshemmet.

<sup>6</sup> Vi finner den samme forskjellen i bruk av smarttelefon og nyttige apper blant blinde og svaksynte som i befolkningen for øvrig, ref. Opinions undersøkelse om IKT for Blindeforbundet juni 2018. De yngste er de mest avanserte brukerne, mens både adaptasjon og graden av sofistikert bruk synker med alderen.



## 1.2. Personer med nedsatt hørsel

Å være hørselshemmet vil si at du kan høre i varierende grad ved hjelp av høreapparat, men at hørselen er sterkt redusert. Døvblitte<sup>7</sup> faller innenfor denne kategorien, men de helt døve faller utenfor.

De fleste personer med hørselshemming kan kommunisere via tale til tross for sterkt nedsatt hørsel. Kommunikasjon med hørselshemmede må skje direkte ansikt til ansikt uten for mye bakgrunnsstøy. Mange hørselshemmede leser også på leppene eller bruker samtaleforsterker hvis de ønsker å kommunisere med enkeltpersoner over lengre tid. Noen har synlige høreapparater som dekker hele «ørehulen», andre har bare en liten ledning inn i øret som er vanskelig å få øye på. Det er derfor vanskelig for utenforstående å oppfatte at den hørselshemmede har en funksjonsnedsettelse dersom personen kan snakke. Hørselshemmingen blir derfor usynlig i det offentlige rom, noe som fører til at fremmede ikke har mulighet til å tilpasse seg den enkeltes behov uten at den hørselshemmede selv sier ifra.

Å bruke høreapparat kan være en veldig belastning for den hørselshemmede dersom man bruker høreapparatet flere timer i strekk, eller i et rom hvor det er mye bakgrunnsstøy. Høreapparatet tar inn mye støy fra småprat, trafikkstøy, vind, magnetfelt osv. Personer som har finitus i tillegg til nedsatt hørsel vil oppleve høreapparat som spesielt krevende. Å holde balansen over lengre tid er også vanskelig for mange med hørselshemminger ettersom balansesystemet som er i øret kan ha skader som følge av sykdom. Hørsel påvirker hvordan man orienterer seg i rom og kan føre til svimmelhet og balanseproblemer uten at man har andre sykdommer.

De hørselshemmede blir forttere sliten av kommunikasjon og opplever det som spesielt krevende å være på steder med trengsel og støy. De forteller at kroppen er i «konstant beredskap» for å prosessere all lyd og ta til seg alle sanseinntrykk til enhver tid. Dette kan være utmattende. Siden de hørselshemmede går glipp av mye lydhør informasjon er kroppen og hodet til de hørselshemmede i «konstant beredskap». De opplever det som krevende å lete etter «andre tegn» enn lyd for å oppdage fare, varsler og uforutsette ting. Avvik generelt og nødsituasjoner spesielt er svært krevende og stressende for den hørselshemmede. Situasjoner hvor den hørselshemmede blir sittende uten informasjon over lengre tid kan skape opplevelse av ensomhet, isolasjon og frykt.

Siden de hørselshemmede må bruke sine andre sanser ytterligere krever dette mye av den enkelte. Plager som stressnakke, angst, utmattelse, stress og andre psykiske belastninger opplever denne gruppen ofte. De som før var hørende forteller at de har en økende grad av disse plagene som hørselshemmet enn tidligere.

---

<sup>7</sup> «Døvblitte» er hørselshemmede som har mistet store deler av hørselen eller all hørsel i løpet av livet. Mange har talespråk og bruker tekniske hjelpemidler, deriblant skriveolk, som kommunikasjonsmetode. Noen døvblitte kan tegnspråk i tillegg, og har lært dette som voksne.



Psykiske belastninger og stress er selvsagt noe personavhengig. Blant våre informanter er det gjennomgående at de personene som har blitt hørselshemmet som voksen har disse plagene i større grad enn de som er født med hørselshemming eller fikk nedsatt hørsel som barn.

### Hjelpemidler for personer med nedsatt hørsel

Høreapparat og teleslynge er gode hjelpemidler, men ettersom det er forskjellige grader av hørselshemming er suksessraten ved bruk også varierende. Auditive prosesseringsvansker gjør at det er dårlig kobling mellom øre og hjerne, og det blir vanskelig å tolke det som blir sagt. Et hjelpemiddel er en form for høreapparat som f.eks. kan dempe støy fra omgivelsene slik at det er lettere å oppfatte det som blir sagt.

### 1.3. Personer med nedsatt bevegelse

Målgruppen bevegelseshemmede inkluderer personer som har nedsatt eller manglende funksjon i ben, armer eller hender. I vårt utvalg er det variasjon i grad av bevegelseshemming. For eksempel inkluderte utvalget en person som ikke har mulighet til å gå i det hele tatt og har nedsatt funksjon i armene, og en person som har nedsatt bevegelighet i benene men fremdeles kan ta seg frem uten noen hjelpemidler. I motsetning til de andre gruppene i studien har de bevegelseshemmede ingen særlige begrensninger i sanseintrykk eller det kognitive. De største utfordringene i forbindelse med å reise med offentlig kommunikasjon er derfor ikke å vite hva som skjer, men at det er fysisk tilrettelagt slik at de faktisk kan benytte seg av tjenestene som finnes.

I tillegg er det en rekke mentale utfordringer knyttet til all interaksjonen personer med bevegelseshemming er nødt til å ha på reisen. Ved reise med buss, tog og fly er det vanlig å være helt avhengig av personalet på fremkomstmiddelet for på og avstigning, og i disse interaksjonene kan man ofte oppleve manglende forståelse fra personell.

### Hjelpemidler for personer med nedsatt bevegelsesevne

Bevegelseshemmede benytter en rekke hjelpemidler for å komme seg rundt. En del har personlig assistent deler eller mesteparten av tiden. Utover dette er de mest vanlige hjelpemidlene manuell rullestol, elektrisk rullestol og ganghjelpemidler (staver/krykker/rullator mv.). Disse hjelpemidlene har sine unike fordeler og utfordringer når det gjelder å reise offentlig.

- **Manuell rullestol:** Enklere, lettere og mer fleksibel enn elektrisk stol. Her kan folk hjelpe deg eller løfte deg hvis det er en kant eller over en glippe. Den er enklere å manøvrere inne i transportmiddel også. Den krever allikevel mer presisjon og fysisk innsats, og er ikke mulig for alle å bruke. Manuell stol kan også skli rundt på transportmiddel, og er mer påvirket av føre på vei til og fra transportmiddel. Utfordrende med større helninger og trapper.
- **Elektrisk rullestol:** Enklere å benytte seg av til og fra transportmiddel, ikke like påvirket av føre eller helninger. Er allikevel tyngre og tar mer plass enn manuell stol, og er vanskeligere for andre å hjelpe med. Blant brukerne er det også ofte større grad av bevegelseshemming, hvor noen styrer kun med haken eller én hånd. Elektrisk stol gjør det umulig å komme opp trappetrinn (hvis ikke muligheter for heis eller rampe), som leder til større sjanser for å bli sittende fast enn med manuell stol. Noen stoler har dog mulighet til å ha med seg egen rampe, noe som ikke er en mulighet med manuell stol. For visse



elektriske stoler er det også større sjanse for at hjulene setter seg fast mellom perrong og fremkomstmiddel, særlig med stoler som har senterdrift (ofte stoler med små hjul foran og bak og et større i midten).

- **Ganghjelpemidler (staver/krykker/rullator o.l.):** Enklere å benytte seg av ved av-og-påstigning. Avstand til stoppested/mellom stoppesteder oppleves som den største utfordringen da alt av bevegelse har en fysisk belastning. Videre er trappetrinn og generelt helninger en utfordring.

Mange bruker teknologiske hjelpemidler som smarttelefon og nettbrett for å skaffe seg informasjon om offentlige reiser, men det er varierende kunnskap og kjennskap til forskjellige tjenester og applikasjoner blant brukerne. En del bevegelseshemmede har også svak muskulatur eller dårlig gripeevne i hendene, som gjør disse hjelpemidlene mindre tilgjengelige og mindre relevante.

#### 1.4. Personer med utviklingshemming

Det finnes et svært bredt spekter fra lett til dyp utviklingshemming. De som bare er lett rammet kan leve nokså normale liv med litt ekstra veiledning og støtte, mens de med mer alvorlig utviklingshemming trenger mer tilrettelegging.

Samlebetegnelsen utviklingshemming går på kognisjon, og rammer evnen til å forstå og lære, sette informasjon i sammenheng, gir vansker med språk, konsentrasjon og kommunikasjon og kan gi rigid adferd. En utviklingshemming har betydning for hva man klarer uten hjelp og støtte i hverdagen. I tillegg til det som rammer det kognitive går utviklingshemming også på det emosjonelle og følelsesmessige. Personer med utviklingshemming kan være særlig utrygge på uforutsette inntrykk og hendelser, og kan reagere sterkere på lyder og sanseintrykk.

Når man snakker om utviklingshemming i forbindelse med det å reise kollektivt er det flere ting som er særlig aktuelle. Ofte vil man ha vanskeligheter med kommunikasjon og sosialt samspill. For mange med en utviklingshemming vil det være vanskelig å gjøre seg forstått og helt utenkelig å be om hjelp. Det kan være et hinder å lese og forstå informasjon om reisealternativer og informasjon som gis underveis i reisen. For mange vil det derfor være avgjørende at man kan gjøre en reisestrekning til en rutine med bare kjente strekninger og elementer for at det skal være gjennomførbart å ta kollektivtransport.

#### 1.5. Personer med lese-, skrive- og språkvansker

Dysleksi, dyskalkuli og spesifikke språkvansker er vedvarende vansker med lesing, skriving, språk eller matte. Våre informanter er rammet av dette i ulik grad og på ulike måter. Noen beskriver vansker med å produsere språk, finne ord og uttrykke seg slik man ønsker når man ønsker det. Lesevansker er sentralt, for eksempel det å forstå og fortolke informasjon, lese lange tekster, skille ut vesentlig informasjon der det er mye tekst på en gang, eller mer konkret å lese visse skrifttyper. Vanskeligheter med tallforståelse får sitt uttrykk ved at man må telle på fingrene, ikke klarer hoderegning eller sliter med tid og avstander (for eksempel hvor lang tid noe tar). Flere av de vi har intervjuet beskriver vanskeligheter med retningssans og navigasjon, for eksempel å huske hva som er høyre og venstre, eller bruke et kart for å finne frem.



## 2. INFORMASJONSBEHOV VED KOLLEKTIVREISER

---

**I det følgende beskriver vi nærmere hvilke behov for tilgjengelighetsinformasjon respondentene har når de reiser kollektivt. Dette kapitlet er basert på dybdeintervjuer og følgereiser/observasjoner med representanter for målgruppene, samt ekspertintervjuer.**

Kapitlet er inndelt i reisens ulike faser for å gi en mer oversiktlig struktur. Hvert underkapittel/hver fase inkluderer en punktliste over hva slags informasjon målgruppene trenger for å reise kollektivt.

Det er et klart funn fra feltarbeidet at behovet for tilgjengelighetsinformasjon ikke kan sees isolert fra behov for tilgjengelighet som sådan. Sagt på en annen måte; dersom et transportmiddel ikke har den nødvendige tilgjengeligheten for en person med nedsatt syn, hørsel, bevegelsesevne eller utviklingshemming, spiller det liten rolle at informasjonen man får i forkant eller underveis på reisen er god. Etersom tilgjengeligheten til stasjoner, holdeplasser og transportmidler varierer mye både mellom type transportmidler og hvor i Norge man befinner seg, er god informasjon om kollektivreiser så viktig. Dersom man har all informasjonen man trenger, kan man ta et informert valg om å velge kollektivt eller ikke, og være trygg på at man har den informasjonen man trenger for å gjennomføre en reise fra A til Å.

Personer med nedsatt funksjonsevne har langt på vei de samme behovene for informasjon som andre reisende, men informasjonsbehovet er gjerne noe forsterket i disse målgruppene. Alle reisende trenger informasjon om når og fra hvor transportmiddelet går, hvilke reisealternativer som finnes og informasjon om avvik og forsinkelser. I tillegg vil personer med nedsatt bevegelsesevne ha ekstra behov for informasjon om fremkommelighet på stasjon/holdeplass og på selve transportmiddelet. En synshemmet vil trenge god auditiv informasjon gjennom hele reisen. En med hørselshemming vil være særlig sårbare når det oppstår avvik eller uforutsette hendelser, for eksempel fordi avviksinformasjon ofte gis ved opprop over callinganlegg på transportmiddelet eller stasjonen. En person med utviklingshemming kan være så innstilt på å følge det på forhånd planlagte reiseforløpet at man blir ute av stand til å håndtere avvik eller brudd med denne planen. Alt dette kan skape utrygge situasjoner, eller være så store hindre at man unngår offentlig transport.

Nedenfor beskrives informasjonsbehovet for de ulike gruppene i ulike faser av kollektivreisen:

1. Planlegging av reisen
2. Avgang og ombordstigning
3. Kjøp og validering av billett
4. Om bord / på reisen
5. Avstigning, bytte av transportmiddel og finne sluttdestinasjon
6. Utforming av god tilgjengelighetsinformasjon

### 2.1 Planlegging av reisen

Det kvalitative materialet viser at så mye informasjon som mulig må være tilgjengelig før man påbegynner reisen. Mange av respondentene gjør grundige forberedelser for å bli trygge nok på å gjennomføre en reise, særlig i de tilfellene man reiser til et nytt og ukjent sted eller



med et fremmed transportmiddel. All informasjon må være tilgjengelig på det tidspunktet man ønsker den, uavhengig av om dette er dagen før, eller mens man er underveis. Respondentene forteller at god planlegging reduserer stress underveis på reisen og muliggjør at man faktisk tør å velge kollektivtransport.

## 2.2 Avgang og ombordstigning

Dette punktet gjelder alt som har med avgangen man skal ta å gjøre, som hvilke rutetider som gjelder, hvilket rutenummer transportmiddelet har, hvor avgangsstedet ligger og hvordan perrongen/stasjonen er utformet.

Behovene varierer naturlig nok ut fra type funksjonsnedsettelse. For blinde og bevegelsehemmede er det særlig viktig med informasjon om alt som gjelder *avstander og fremkommelighet* fra egen posisjon til avgangsstedet. Særlig viktig er informasjon om vær og føreforhold og informasjon om helninger, kanter, trapper og andre hindringer på veien. For personer som for eksempel sitter i rullestol kan hver minste detalj om fremkommeligheten være avgjørende, og informasjonen må altså være svært nøyaktig.

Tjenesten Google maps eller tilsvarende kartfunksjoner brukes i dag for å undersøke hvordan terrenget er fra egen posisjon til avgangsstedet. Det er ikke uvanlig at slike tjenester angir et tidsestimert for reisen som stemmer dårlig overens med tiden det faktisk tar hvis man har nedsatt syn, bruker rullestol eller lignende. Flere av respondentene forteller at slik tidsanvisning i dagens kart nærmest er ubrukelige i egen hverdag fordi tidsestimertene aldri stemmer.

På stoppestedet er det viktig å vite hva som finnes av helninger, trapper og kanter. For personer med nedsatt bevegelsesevne er det viktig å vite om det er heis tilgjengelig. Midlertidig flytting av for eksempel busstopp og det at bussen ikke stopper på oppgitt plass eller blir stående bak andre busser reduserer tilgjengeligheten og gir en konstant følelse av stress og usikkerhet under reisen.

Det er en rekke utfordringer knyttet til ombordstigning på transportmiddel for bevegelsehemmede og personer med nedsatt syn. Alt av glipper, kanter og trapper er særlig utfordrende. Hvor lang glippe er mellom transportmiddel og plattform er avgjørende for om man kan komme om bord. Det kan også være viktig å vite hvilken vogn man skal velge ved påstigning. En elektrisk rullestolbruker forteller at hun ved flere anledninger har gått på t-banen i Oslo for så å ikke kunne gå av på tiltenkt plattform, rett og slett fordi glippen er for stor akkurat i den vognen hun sitter. Fremkommelighet og bevegelse mellom vogner når man først er om bord er svært vanskelig for noen (f.eks. med nedsatt syn) og umulig for andre (f.eks. personer med rullestol). Valg av vogn for påstigning kan også ha betydning for blinde og svaksynte som ønsker å komme av i riktig ende av en lang perrong, slik at avstanden til endelig destinasjon forenkles mest mulig.

Alle målgrupper understreker betydningen av informasjon om avvik, slik som forsinkelser, alternative ruter til avgangssted, hindre på grunn av vær og føreforhold mv. Personer med nedsatt hørsel kan oppleve uforutsette hendelser som både forvirrende og skremmende, ettersom de går glipp av informasjonen, som gjerne gis over høyttaler eller på annet muntlig vis. Avvik fra normal reiserute og -tid kan også være utfordrende for personer med





utviklingshemming, fordi det bryter med faste mønstre og rutiner de har innarbeidet for at reisen skal være gjennomførbar i utgangspunktet.

#### **Oppsummert liste over tilgjengelighetsinformasjon ved avgang og ombordstigning:**

- **Rutetider**
- **Rutenummer og evt. annen informasjon som gjør at man kjenner igjen riktig transportmiddel**
- **Avgangssted**
- **Avstand fra egen posisjon til avgangssted**
- **Utforming av stoppet/holdeplassen/stasjonen**
- **Vær og føreforhold på vei til avgangsstedet**
- **Informasjon om alternativ rute fra egen posisjon til avgangssted ved veiarbeid eller lignende**
- **Tydelig merking ved f.eks. flytting av holdeplass**
- **(Realistisk) tidsangivelse for avstand fra egen posisjon til avgangssted**
- **Sanntidsinformasjon om avgangen som både er auditiv og skriftlig/visuell.**
- **Nøyaktig hvor transportmiddelet går fra (stopp, plattform, perrong)**
- **Avstand mellom stopp/plattform og transportmiddel, mulighet for å senke f.eks. buss ned til fortauskant**
- **Utforming og hindringer på stasjonen og om påstigning til transportmiddelet, som kanter, trappetrinn, lavt eller høyt innsteg, ledelinjer mv.**
- **Informasjon om rampe (type og mål på denne)**
- **Informasjon om hvor man bør gå ombord for å komme riktig/nærmest riktig utgang e.l. ved avstigning**

### **2.3 Kjøp og validering av billett**

Blant våre informanter var det varierte vaner knyttet til kjøp av billett, særlig når det gjelder hvor digitale disse vanene er. Mange foretrakk fysisk billett eller reisekort som valideres enten ved hver reise eller ved hver ny reiseperiode ved periodebillett. For de som reiser med fysisk billett er det viktig med lett tilgjengelige valideringspunkter. For de i rullestol er det ikke alltid mulig å nå opp til valideringspunktet, og ikke alltid mulig å se skjermen som viser om billetten er validert eller ei, reisepengebeløp som gjenstår mv.

De som benytter offentlig transportmiddel sammen med ledsager eller assistent trenger informasjon om kjøp av billett til disse. Reglene for billettpriser for ledsager varierer mye, også mellom strekninger på en og samme reise. Det er derfor behov for informasjon om dette.

Temaet billettkjøp, validering og billettkontroll var generelt et viktig tema i de kvalitative intervjuene, og ofte en kilde til usikkerhet, stress og frustrasjon fordi det krever at man må kommunisere med konduktør eller ombordpersonale. Her kan det være et viktig moment om funksjonshemmingen man har er synlig for andre eller ikke. Hørselshemmede i utvalget var engstelige for ikke å oppfatte spørsmål eller henvendelser fra konduktør. Andre i utvalget, som eksempelvis en med autisme, var engstelig for å få spørsmål og at misforståelser eller vanskelige situasjoner skulle oppstå.

#### **Oppsummert liste over tilgjengelighetsinformasjon ved kjøp og validering av billett:**



- **Hvor kjøpes billett**
- **Kan billett kjøpes for hele strekningen**
- **Valgmuligheter ved billettkjøp, f.eks. sete nært toalett på tog**
- **Informasjon om validering av billett eller reisekort**
- **Tilgjengelighet/utforming (f.eks. høyde og plassering) på valideringspunkt**
- **Informasjon om billettprisordning for ledsager**

## 2.4 Om bord / på reisen

Informasjonsbehovene på selve reisen handler i grove trekk om forhold og fasiliteter om bord og informasjon om stoppesteder og ankomsttider. Førstnevnte, informasjon om hvordan det er om bord, er spesielt viktig for personer med nedsatt syn som for eksempel har med seg førerhund, og personer med nedsatt bevegelsesevne som for eksempel bruker rullestol. For disse personene er det et behov for å vite om alt av trapper og forhøyninger om bord, samt om det er reserverte seter eller om rullestolen eller førerhunden får plass ved setet eller i midtgangen. Det er også behov for å vite om det er festeordninger til rullestol ombord. Under en følgerreise på bybanen i Bergen opplevde vi at det var festeordning om bord, men at verken rullestolbrukeren vi reiste i følge med, assistent eller sjåfør visste hvordan denne skulle benyttes. Resultatet ble en utrygg og fysisk krevende reisestrekning hvor personen selv måtte holde seg fast.

I forbindelse med utstyr om bord kommer temaet assistanse opp. Flere av respondentene ønsker muligheten for assistanse om bord og underveis i reisen. Man vil gjerne få mulighet til å informere om eventuelle spesielle behov på forhånd, enten ved kjøp av billett eller påstigning.

Informasjon om stoppesteder og ankomsttider er viktig for mange reisende. Flere av dem vi har intervjuet fortalte at de bruker lenger tid på å gjøre seg klare for avstigning enn andre passasjerer. Dette gjør det spesielt viktig med løpende oppdatering av hvor man til enhver tid befinner seg, slik at man kan gjøre seg klar. Reisende vi har intervjuet ønsker denne typen sanntidsinformasjon om stoppesteder og ankomsttider både på privat skjerm (i app) og på skjerm eller tavle om bord.

Erfaringen blant våre målgrupper er at annonsering om reisen underveis i dag ofte er mangelfull eller til og med helt fraværende. I noen tilfeller mangler det helt annonsering enten auditivt (at holdeplasser ropes opp) og visuelt (holdeplasser kommer til syne på tavle), eller begge deler. Andre problemstillinger er at lyden på oppropet er for lav, sjåføren snakker uklart, eller at man har behov for at informasjonen gis mer enn én gang. Som kompensasjon i dag bruker mange egen mobiltelefon som hjelpemiddel for å finne ut hvor man befinner seg til en hver tid, og hvor langt man er fra ankomststedet.

### **Oppsummert liste over tilgjengelighetsinformasjon om bord / på reisen:**

- **Utstyr om bord, f.eks. rampe, teleslynge, festeordning til rullestol**
- **Informasjon om plass og kapasitet om bord og på den aktuelle avgangen**
- **Plass til hjelpemidler (f.eks. rullestol, førerhund, pekestokk)**
- **Løpende annonsering av stoppesteder og ankomsttider**



- **Avviksinformasjon om uforutsette hendelser, forsinkelser, veiarbeid, alternative reiseruter eller transportmidler, stopp i trafikken, nødsituasjoner mv. Informasjonen må være i sanntid og både auditiv og skriftlig/visuell**
- **Informasjon om avgangen man befinner seg på (rutenummer, sluttdestinasjon, bemannet/ubemannet vogn mv.)**
- **Mulighet for assistanse og informasjon om hvordan komme i kontakt med assistanse**
- **Tilgjengelig toalett**

## 2.5 Avstigning, bytte av transportmiddel og finne sluttdestinasjon

Ved avstigning og eventuelt bytte av transportmiddel gjelder mange av forholdene vi allerede har nevnt. Dette handler hovedsakelig om god informasjon og merking av strekningen mellom to transportmidler, eller mellom transportmiddel og til sluttdestinasjon.

Våre målgrupper opplever at det tar lenger tid med avstandene enn det som typisk er oppgitt i reiseplanleggeren eller kartfunksjonen man benytter. Videre er det viktig å vite hvorvidt det er trapper, helninger, heiser som fungerer og tilgjengelige ramper mellom de to transportmidlene. Usikkerheten stiger naturlig nok der man ikke er kjent fra før, og der det oppstår avvik eller alternativer ruter som kanskje er dårligere merket enn de ordinære.

Blinde eller personer med sterkt nedsatt syn i vårt utvalg er spesielt opptatt av risikosituasjoner ved avstigning fra f.eks. buss i trafikkerte gater og plasser. Her er informasjon om fotgjengerovergang og trygg kryssing av vei viktig.

### **Oppsummert liste over tilgjengelighetsinformasjon ved avstigning, bytte av transportmiddel og finne sluttdestinasjon:**

- **Detaljert informasjon om hvor neste transportmiddel/avgang går fra og avstand dit**
- **Mulighet for assistanse, særlig aktuelt på togstasjon, flyplass og bussterminal**
- **Informasjon om trapper, heis, helninger og kanter på stasjon/stoppested**
- **Nærmeste fotgjengerovergang**
- **Mulighet for trygg kryssing av vei**

## 2.6 Utforming av god tilgjengelighetsinformasjon

Tilgjengelighetsinformasjon omfatter ikke bare *hva* man trenger informasjon om, men også *hvordan selve informasjonen er utformet*. Intervjuene vi har gjennomført viser svært tydelig hvor viktig dette er. Personer med nedsatt syn er avhengig av auditiv informasjon eller informasjon som kan leses opp ved bruk av for eksempel digitale hjelpemidler. Personer med nedsatt hørsel er avhengig av skriftlig og visuell informasjon. At samme informasjon gis både som lyd og på skjerm er altså avgjørende for at den skal være tilgjengelig.

I intervjuene med personer med utviklingshemming og personer med lese-, skrive- og språkvansker blir vi også oppmerksomme på betydningen av hvordan informasjonen er utformet. Det kan være vanskelig med store mengder tekst, å skille viktig informasjon fra «støy» og uviktig informasjon rundt (f.eks. på en nettside), eller å omsette informasjonen man finner i en app eller på en nettside til det virkelige liv og omgivelsene på en reise.



Informanter med lese-, skrive- og språkvansker er avhengig av at informasjon er «visuelt sterk». Dette kan bety at informasjonen er formidlet i enkle visuelle elementer man kjenner igjen, for eksempel at logoen og uttrykket til et transportselskap er gjennomgående både digitalt og på stasjonen, om bord osv. Informasjon bør være i et enkelt språk.

Det samme gjelder dem med kognitiv svikt. Personer med lett utviklingshemming kan lære å lese og skrive, mens de med moderat til dyp utviklingshemming sjelden leser ordinær tekst. Informasjon som skal treffe denne gruppens behov må være lettlestetext eller formidlet i bilder. Lesevanskene har like mye med omgivelsene og konteksten teksten står i som det å forstå bokstavene og ordene i seg selv. Det å bli utsatt for noe ukjent og være på en fremmed plass gjør det ekstra vanskelig med skriftlig informasjon. En kjent og god mobilapplikasjon eller nettsted vil kunne løse noe av dette.

Selv i en situasjon der informasjon formidles både skriftlig på skjerm eller tavle og muntlig over høyttaler eller lignende, vil mange kunne streve med å ta til seg og forstå informasjonen som blir gitt. Det er et behov for at informasjon gjentas eller er avspillbar/lesbar så mange ganger man selv ønsker. Det beste vil være at den samme informasjonen som leses eller vises for alle også er tilgjengelig på privat skjerm, enten i app eller på nettside.

#### **Oppsummert liste over hvordan tilgjengelighetsinformasjon må være utformet:**

- **Både auditiv og skriftlig/visuell informasjon**
- **Repeterende/gjentakende informasjon**
- **Lik informasjon på privat skjerm og offentlig skjerm/tavle**
- **Enkelt språk**
- **Opplesningsfunksjon på mobilapper**
- **Visuell gjenkjenning (f.eks. samsvar mellom visuelt uttrykk på egen skjerm og offentlig skjerm, på transportmiddelet)**
- **Etterrettelighet og presis informasjon**
- **Bruk av symboler og bilder**

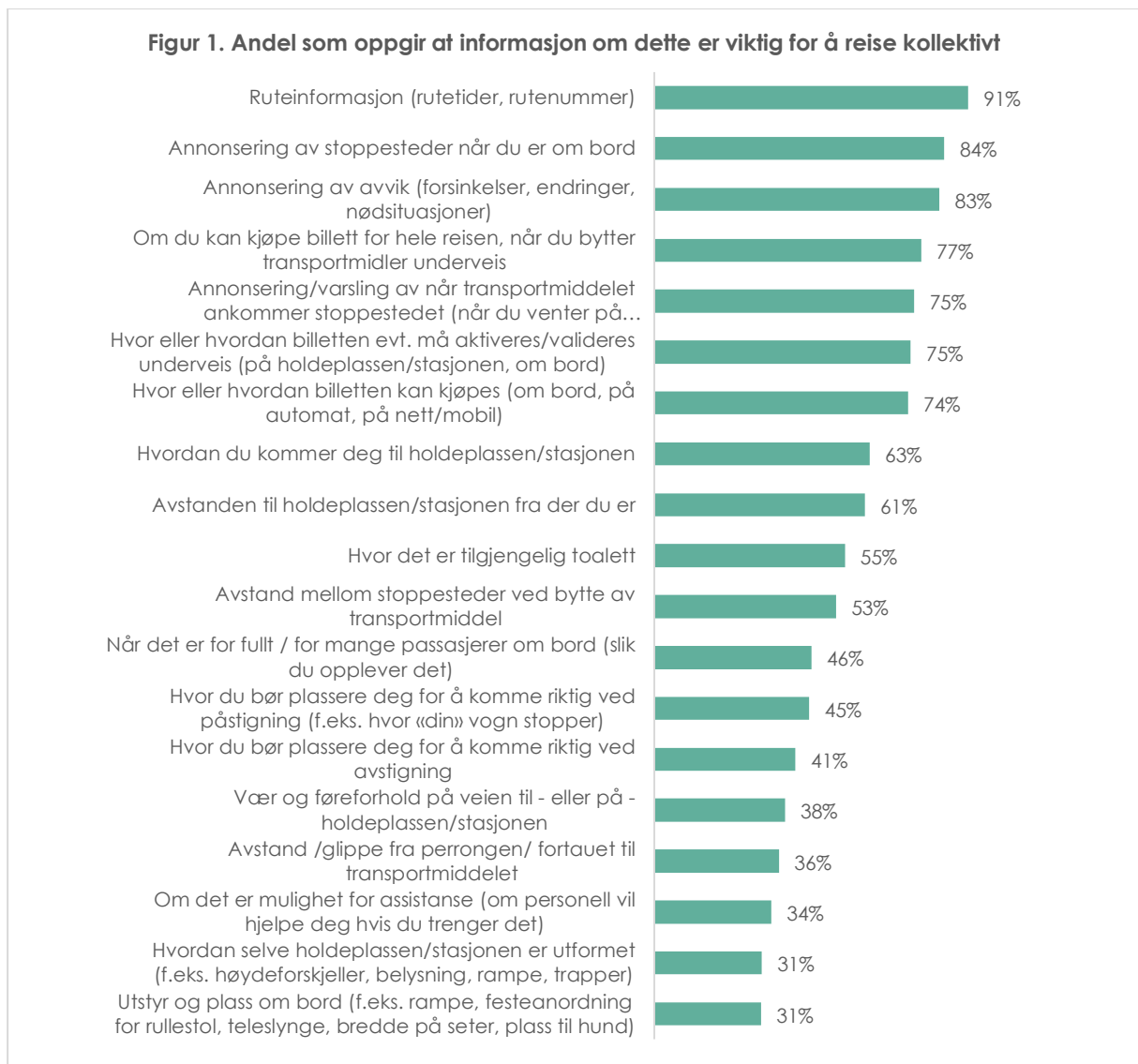


## 3. RANGERING AV INFORMASJONSBEHOVENE

### 3.1 De viktigste informasjonsbehovene

I spørreundersøkelsen har brukerne videre rangert hvor viktig de ulike informasjonsbehovene som fremkom i den kvalitative delen er for å reise kollektivt. Spørsmålet som er stilt er «Når du skal reise med kollektivtransport: Hvor viktig er det for deg å ha informasjon om følgende». Svorskalaen gikk fra svært viktig til ikke viktig. Andelene i figurene er de som har svart enten svært viktig eller ganske viktig. I det følgende ser vi både på hva brukergruppene svarer samlet sett, samt på noen forskjeller mellom de ulike gruppene/funksjonshemningene. Resultatene sammenfaller og bekrefter funnene i den kvalitative undersøkelsen.

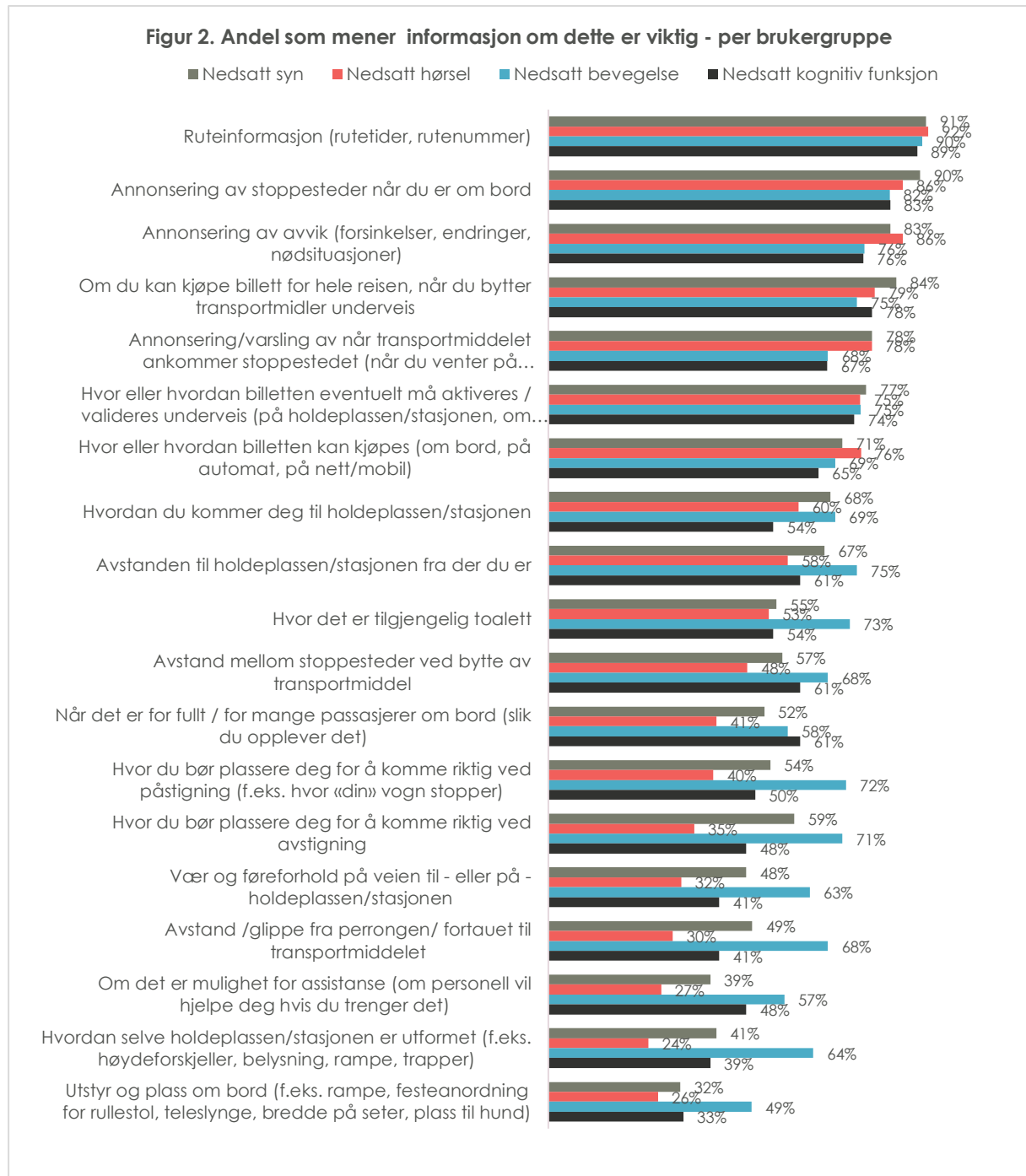
Hovedbildet er at ruteinformasjon er aller viktigst for alle brukergruppene. Deretter er informasjon om annonsering/varsling av stoppesteder og avvik viktigst for flest.





Når det gjelder informasjon om annonsering/varsling, er informasjon om annonsering av stoppesteder når man er om bord viktigst for alle brukergruppene, mens annonsering av avvik følger på en eller to plasser bak. Annonsering av når transportmiddelet ankommer stoppestedet følger deretter tett for alle gruppene, bare unntatt bevegelseshemmede som har dette lengre ned på listen.

Nesten like viktig som informasjon om annonsering/varsling (som totalt 81 % mener er viktig for å reise kollektivt), er informasjon om forhold knyttet til billettering/validering, som totalt 75 % av brukerne sier er viktig for å reise kollektivt.





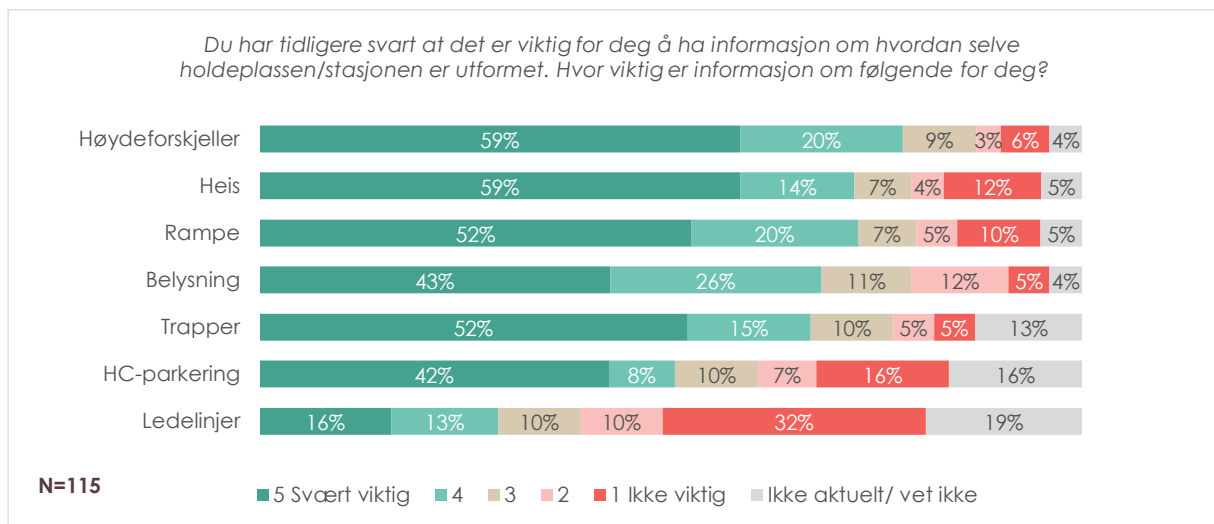
## Informasjon om fysiske forhold

Hvis vi ser nærmere på informasjonsbehov knyttet til fysiske forhold slik som utforming av stasjonen og utstyr om bord, så rangeres dette som minst viktig når vi ser alle behovene og brukerne under ett. Som den første figuren ovenfor viser, oppgir totalt 31 % at informasjon om selve stasjonen er viktig, og like mange at informasjon om utstyr/plass om bord er viktig.

Samtidig viser den andre figuren at Informasjon om fysiske forhold er klart viktigere for personer med nedsatt bevegelse, sammenlignet med de øvrige gruppene.

Informasjon om selve holdeplassen/stasjonen

Også informasjon om selve holdeplassen/stasjonen er forholdsvis viktigere for bevegelseshemmede enn øvrige grupper. 64 % av de med nedsatt bevegelse oppgir at dette er viktig for å reise kollektivt. 41 % av de med nedsatt syn, 39 % med nedsatt kognitiv funksjon og 24 % av de med nedsatt hørsel oppgir det samme.

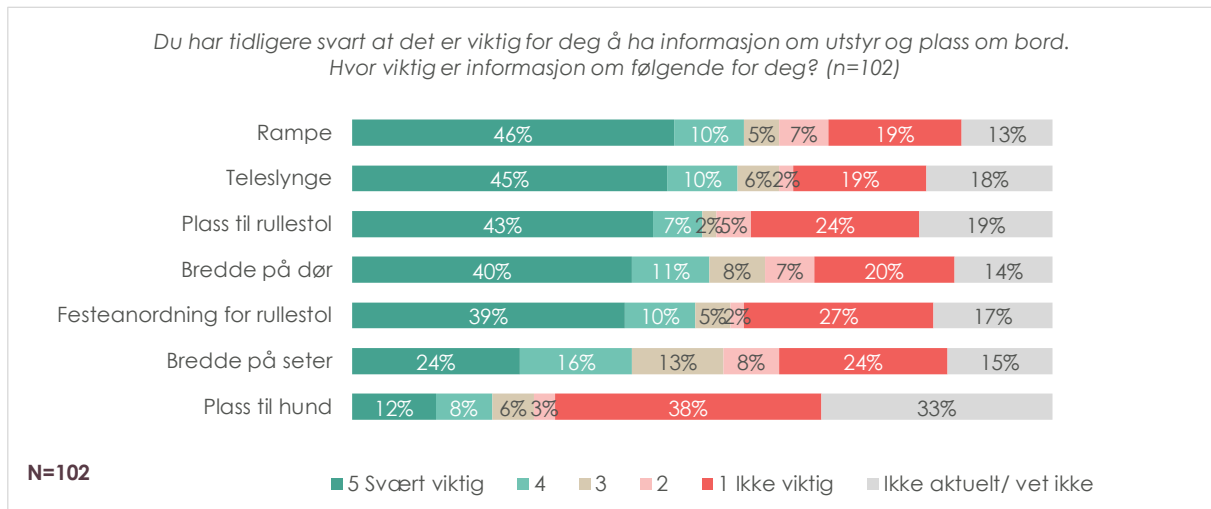


Utstyr og plass om bord

Når det gjelder informasjon om utstyr og plass om bord sier 49 % av de med nedsatt bevegelse at dette er viktig for å reise kollektivt. 32 % av de med nedsatt syn eller kognitiv funksjon sier det samme, og 26 % av de med nedsatt hørsel.

De som sier at dette er viktig har videre vurdert mer konkrete fasiliteter, slik som rampe og bredde på seter og dører. Som figuren under viser er totalt sett informasjon om rampe og teleslynge viktigst for flest, fulgt av plass til rullestol, bredde på dør, festeanordning for rullestol, bredde på seter og plass for hund.

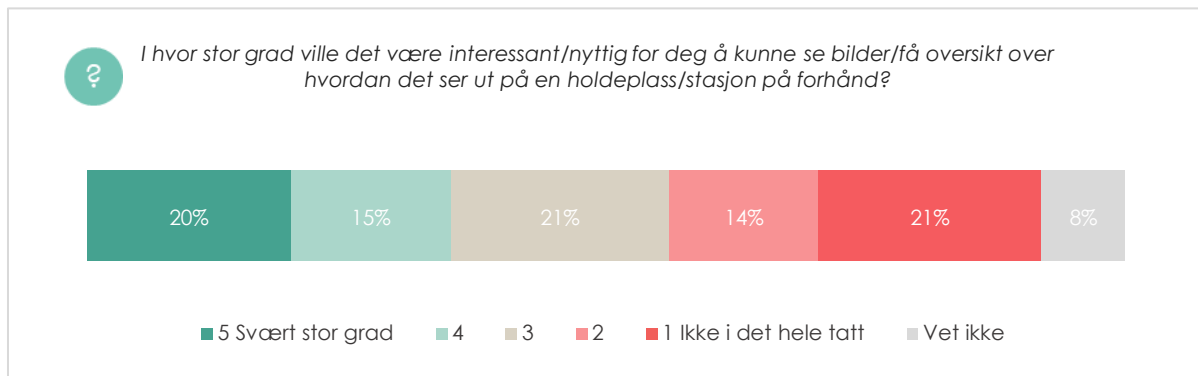




### 3.2 Andre funn fra spørreundersøkelsen

#### Behov for oversikt i forkant

Alle brukergruppene forbereder seg godt før en kollektivreise, og i dybdeintervjuene uttrykker flere ønske om å kunne se bilder eller kart eller på annen måte få en god oversikt over holdeplasser eller stasjoner i forkant av reisen. I spørreundersøkelsen oppgir hver tredje bruker at dette i stor grad vil være nyttig for dem. Det er de under 40 år som i aller størst grad mener dette er interessant (57%), mens andelen tenderer til å falle med økende alder.



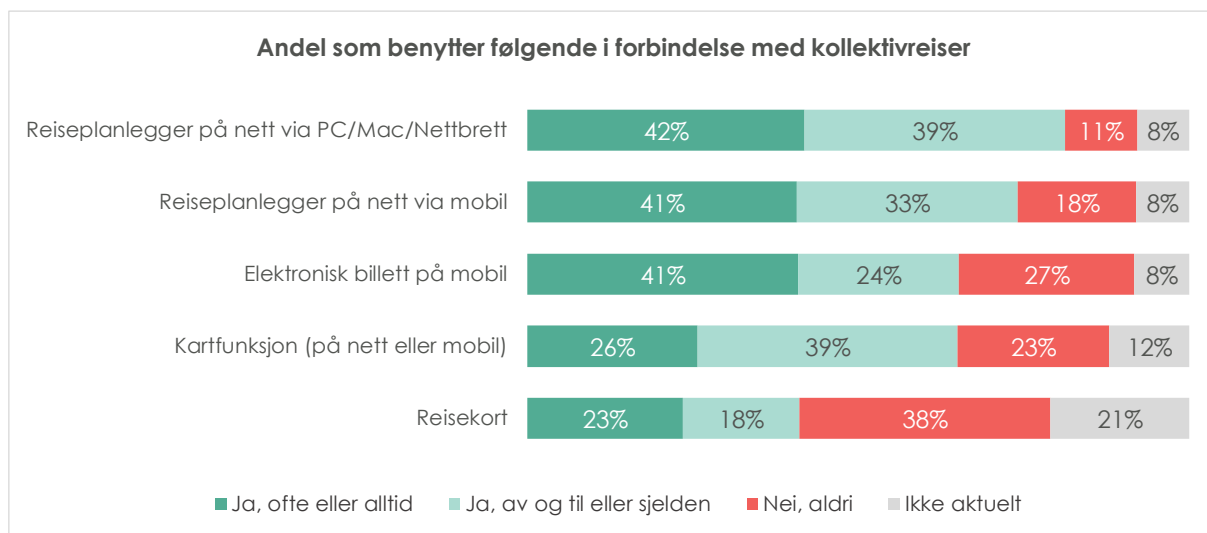
Videre er dette helt klart mest interessant for de som har nedsatt bevegelse, hvor hele 6 av 10 oppgir dette. For denne gruppen er som nevnt den største utfordringen ved reiser å vite at det er fysisk tilrettelagt slik at de faktisk kan benytte seg av tjenestene som finnes.

Deretter følger de med kognitiv funksjonsnedsettelse samt de med lese- og skrivevansker (begge ca. 5 av 10). For svaksynte samt hørselshemmede vurderes dette noe mindre nyttig, og aller minst av de blinde.



## Stor digitaliseringsgrad

Omtrent alle benytter seg av digitale reiseplanleggere i dag. Åtte av ti oppgir at de bruker dette på PC/Mac/Nettbrett. Kun en av ti benytter aldri dette. Nesten like mange bruker reiseplanlegger på mobil (74 %). Flertallet benytter også elektronisk billett på mobil og kartfunksjon på nett eller mobil (begge 65 %).



## Kan mer informasjon gi flere reiser?

De som oppgir at de aldri reiser med et eller flere av transportmidlene [hhv. buss, tog, trikk/t-bane/bybane eller ferje/hurtigbåt/båt] fikk spørsmål om de ville reist oftere med det/de respektive transportmiddel(ene) de ikke bruker dersom de hadde fått mer informasjon tilpasset sitt behov.

Totalt 16 % svarer ja på dette. Det er ikke store utslag i forhold til hvilke(t) transportmiddel det er de ikke bruker, men en liten tendens til at de som aldri bruker buss i større grad antar at mer informasjon kunne bidratt til økt bruk (36%) enn for de andre transportmidlene.

Blant de som aldri reiser med noen av kollektivtransportmidlene, er det ingen som svarer ja på at mer informasjon ville gjort at de reiste oftere kollektiv.

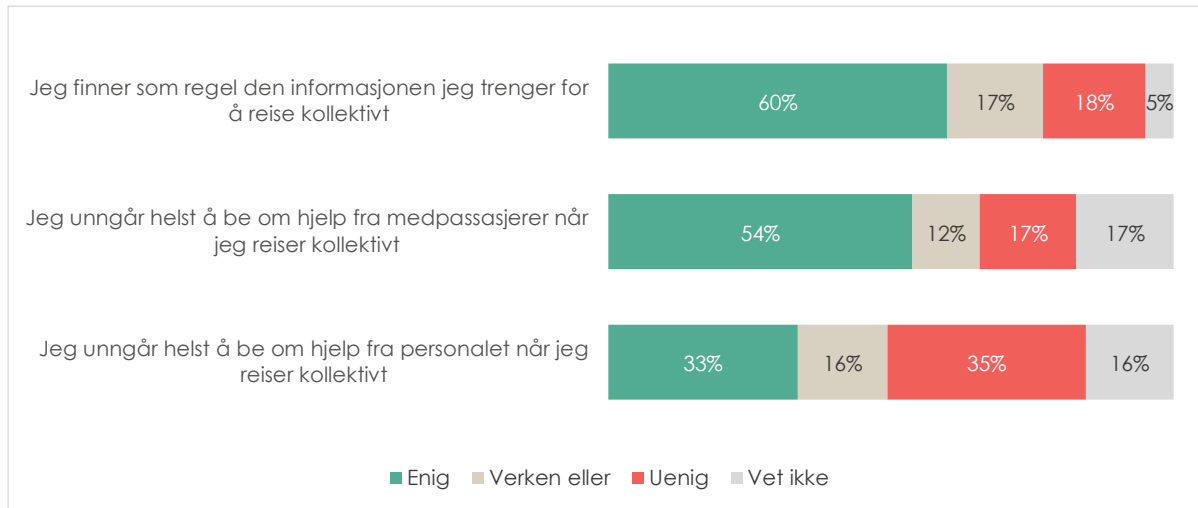
## Hver femte finner ikke informasjonen de trenger

Totalt oppgir seks av ti at de som regel finner informasjonen de trenger for å reise kollektivt. To av ti er uenig i dette. Resten er nøytrale eller vet ikke. Problemet oppleves noe større for de blinde, samt de som har nedsatt kognitiv funksjon eller lese- og skrivevansker, sammenlignet med gruppene som har nedsatt hørsel eller bevegelse. Dette kan også dels ha sammenheng med at informasjonen er vanskeligere tilgjengelig for disse gruppene, utover at selve informasjonen ikke dekker behovet.



## Mange unngår helst å be om hjelp

Videre bekrefter spørreundersøkelsen at mange helst vil slippe å be om hjelp underveis – spesielt fra medpassasjerer (54 %), men også fra personalet (33 %). Dette ser vi også i den kvalitative undersøkelsen hvor det er stor variasjon i ønske om og/eller evne til å be om hjelp fra medpassasjerer eller personell.





## 4. SÆRLIGE UTFORDRINGER OG ØNSKER GRUPPERT

---

Nedenfor følger en punktvis oversikt over informasjonsbehov og savn som informantene med nedsatt syn, hørsel samt bevegelse målgruppene trekker frem i dybdeintervjuene og på følgereisene.

### 4.1 Personer med nedsatt syn

---

#### Viktigste informasjonsbehov oppsummert

##### Planlegging / på (vei til) stoppet/stasjonen

- Rutetider / sanntidsinformasjon
- Rutenummer
- Avgangssted (oppdatert/sanntid)
- Fysisk tilgjengelighet på stoppet eller stasjonen, f. eks. snørydding

##### Informasjonsbehov på stoppet/stasjonen:

- Nøyaktig hvor bussen/trikken/banen/toget går fra (stopp, plattform, perrong)
- GPS-koordinat for busstopp i gate?
- Avstand mellom stopp/plattform og transportmiddel
- Eventuelle kanter, trappetrinn, lavt eller høyt innsteg
- Om det finnes ledelinjer
- Hvilken buss/trikk som faktisk kommer (rutenummer og destinasjon)
- Hvor er døra? Og eventuelt åpne-knappen? På bussen, toget, trikken

##### Kjøp/validering av billett

- Oppdatert sanntidsinformasjon
- Funksjonsknapper som Voice Over klarer å spesifisere; «knapp» er ikke nok
- På tog: Kunne bestille sete nær toalettet
- Hvor man kan validere reisekort
- Saldo på reisekort

##### Gjennomføring / ombord på transportmiddelet

- Opprop av buss-/trikkenummer og retning/destinasjon ved påstigning og under veis
- Hvorvidt trikken har trappefri adkomst eller ikke
- Hvorvidt bussen blir senket ned mot fortau/plattform eller om man må ta et høyt skritt for å stige på
- Løpende opprop av neste holdeplass
- Hvor stoppknappen er
- Tydelig melding ved avvik, som flytting av holdeplass etc.
- På tog: Er man i en bemannet vogn? Og deretter: Hvordan komme i kontakt med konduktøren for å få hjelp til å komme av på riktig sted eller stille andre spørsmål?

##### Bytte av transportmiddel / avstigning og finne sluttdestinasjonen

- Stort sett de samme informasjonsbehovene som på stopp/stasjon, men større usikkerhet dersom man ikke er kjent.
- Nøyaktig hvor neste transportmiddel går fra
- Detaljert informasjon om hvordan man kommer seg fra ankomst- til avgangsstedet
- Mulighet for assistanse, særlig aktuelt på togstasjon, flyplass og bussterminal
- Avstanden mellom transportmiddelet og stoppet/plattformen
- Kanter, trappetrinn, lav eller høyt innsteg



- Nærmeste fotgjengerovergang
- Mulighet for trygg kryssing av vei

### Særlige ønsker eller løsningsforslag

Personer med nedsatt syn/blinde trekker særlig frem at manglende etterlevelse av etablerte retningslinjer reduserer tilgjengeligheten til kollektivtransport generelt, og kanskje spesielt med hensyn til buss. Informantene rapporterer systematisk at opprop-anlegget ofte er slått av. I tillegg forsterker tekniske problemer problematikken både gjennom lavt volum og dårlig lyd kvalitet, som gjør det vanskelig å oppfatte det som blir sagt. Redusert fysisk tilgjengelighet oppstår ved gamle busser som ikke kan senkes, og ved at «mange sjåføren» angivelig ikke senker busser som kan senkes. Dette innebærer særlige barrierer mot bruk av buss:

- Vanskelig å finne riktig buss på avgangstedet
- Bussen stopper ikke på angitt sted
- Flytting av busstoppet pga. veiarbeid eller andre aktiviteter
- Problemer med språk, forståelse og manglende hensyntaken fra sjåførens side
- Manglende opprop, lavt volum, dårlig lyd kvalitet
- Bussen kjører før man får satt seg
- Høy hastighet / vanskelig å forflytte seg i bussen
- Forhold i omgivelsene; graving, gjerder og andre fysiske hindringer, manglende fotgjengerfelt

## 4.2 Personer med nedsatt hørsel

---

### Viktigste informasjonsbehov oppsummert

#### Planleggingsfasen

- Finnes det teleslynge dit jeg skal og i hvilken vogn etc.?
- Er det visuell varslings og fungerer dette? (Er skjermen i stand etc.)
- Hvor kan jeg kjøpe billett?
- Hvor skal jeg sette meg på toget (foran, midten eller bak) hvis jeg skal videre eller ut ved eks. Slottet (eks. fra Nasjonalteateret stasjon)
- På lengre reiser - om det er mulighet til å si ifra til personalet? At man som hørselshemmet kan stole på at de følger opp med tilleggsinformasjon ved f.eks. nødsituasjoner og avvik i tilfelle det visuelle varslingsystemet bryter ned.
  - Eksempel nattoget fra Oslo til Bergen, hvor en respondent forteller at han ikke tør å sove fordi han er redd for brann og at ingen sier ifra til deg.
- At man kan vite hvilke ruter til hvilke tider som er mindre folksomme. Det er forståelse for at dette ikke kan garanteres, men basert på sannsynlighet.

#### Gjennomføring / ombord på transportmiddelet

- Skriftlig og visuell sanntidsvarslings av:
  - Holdeplasser
  - Avvik
  - Nødsituasjoner
- Informasjon om:
  - Når skal jeg gå av?
  - Hvor lenge er det til jeg er fremme?
  - Hvor er jeg nå?
  - Hvor skal jeg gå av hvis jeg skal videre?
  - Hvor kan jeg kjøpe billett?
  - Hvilken retning går dette transportmiddelet?



- På denne togstasjonen er det flere utganger, hvilken passer best for meg?
- Hvor er teleslynge hvis jeg vil benytte meg av det?
- Hvor er stillevognen?

### Særlige ønsker eller løsningsforslag

- Alt av varsling skjer over mobiltelefon, ved at du har muligheten til å logge inn på «din reise»
- Alle avvik og nødsituasjoner kommer i appen.
- At du kan legge opp «din rute» i appen slik at du kan bli varslet om det er noe avvik på den strekningen før du kjøper billett.
- At den GPS-tracker deg eller at du følger stoppene i appen så du vet hvor du er til enhver tid
- At den kan varsle deg 5 min før du er fremme til ditt stoppested
- Mulighet til å se reisen i sanntid.
- At man kan kjøpe billett hele veien og at man har mulighet til å printe ut billetten
- Alt av varsling kan bli vibrasjon
- At man kan få informasjon om hvor det teleslynge
- At man enkelt kan se overganger/knutepunkter på holdeplassene man kjører forbi (eks. man opplever at bussen man sitter på er veldig folksom, hvis man går av på neste stopp kan man ta banen videre f.eks.)
- Mulighet for at du kan selv be om ekstra varsling utover det som er vanlig default.
- Du kan på forhånd se planoversikt over stasjonen/holdeplassen med utvidet informasjon og bilder om hvordan det ser ut. Som nevnt er personer med hørselshemming også plaget med dårlig balanse, de er avhengige av å vite om det rekkverk langs trappen eller heis tilgjengelig. For de som også har dårlig syn er det nyttig å vite om det er noen hindringer på stasjonen som f.eks. grå søyler, blomsterpotter, lite kontraster vegger og trapper. Oversiktsbilde må gjerne være på dag og kveld hvor det er forskjellig belysning.
  - På en slik planoversikt må det også være tilgjengelig informasjon om mulige overganger eks. på flyplass for flybuss videre til sentrum
  - Gjerne mulighet til å vise: Utgang A er i retning sentrum, retning B er mot Bøler

## 4.3 Personer med nedsatt bevegelse

---

### Viktigste informasjonsbehov oppsummert

#### Planlegging / på (vei til) stoppet/stasjonen

- Føre
- Avstand til stasjon
- Eventuelle helninger og kanter
- Heis hvis det er trapper

#### Kjøp/validering av billett

- Mulighet for å forhåndsbestille assistanse
- Billettpriser for honnør – og informasjon om disse gjelder for assistent
- Plassering og høyde fysisk av valideringsautomat på transportmiddelet

#### Gjennomføring / ombord på transportmiddelet

- Informasjon om avstand mellom transportmiddel og plattform
- Viktig å vite denne avstanden per vogn (da dette varierer)
- Hvis det er en vogn som er tilgjengelig for bevegelseshemmede, hvilken er det og hvor stopper den på plattformen



- Heis / Rampe – type, mål og tålt vekt
- På flyplass: Får jeg beholde stolen min eller må jeg bruke flyselskapets?
- Trapper i transportmiddel
- Rullestol plass – mål i størrelse
- Hvorvidt det er festeanordning, og hvilken type
- Handicaptaolett

### Bytte av transportmiddel

- Faktisk distanse mellom transportmidler
- Informasjon om trapper, heis, helninger og kanter på stasjon/stoppested

### Særlige ønsker eller løsningsforslag

**Reise med 'minst mulig avstand'.** Bevegelseshemmede ønsker å kunne velge å planlegge en reise via reiseplanlegger med 'minst mulig avstand' (slik som man kan i Google Maps i dag). Gjerne også med mulighet for å se avstander i antall meter og eventuelle helninger på kartet i reiseplanlegger. Videre er det ønske om å planlegge en rute hvor man selv kan endre hvor lang tid man behøver for å komme fra et stoppested til et annet, og overstyre at dette gjøres automatisk.

**Melde inn reise i reiseplanlegger.** Det er et ønske om å kunne melde inn at man skal ta en reise på forhånd, uavhengig av transportmiddel. Hvis man ser for seg en reise der man først skal ta buss et stykke, så på en lengere togreise og til slutt en tur med trikken kunne særlig de i rullestol ønske seg å melde at de skulle på denne turen. Ideelt ville dette gitt personalet i de respektive transportmidlene beskjed om at de kommer til å ha en rullestolbruker på turen sin, og må ta dette med i beregningen. De vil da måtte planlegge ruten sin etter dette, og være forberedte på at denne interaksjonen vil oppstå. Videre gjør det at man vil i større grad kunne forutse situasjoner der det ikke vil være kapasitet til flere rullestolbrukere, fordi det allerede er registrert et visst antall passasjerer. Da er det ønskelig for reisende i rullestol å få beskjed om dette på forhånd, heller enn å møte opp og ikke få plass. De i utvalget forstår at dette er utfordrende å gjennomføre, men det trekkes frem i nesten alle intervjuer som en løsning som ville gjort deres hverdag langt enklere.

**Vite hvor på plattformen min vogn stopper.** Når man setter opp en reise er det ønske om å kunne se hvor på transportmiddelet det er plass til rullestol. Dette er særlig relevant på tog. Videre er det her et ønske om å kunne se hvor vognen de må benytte seg av kommer til å stoppe på plattformen. Noen steder har denne informasjonen tilgjengelig, men det er et ønske om å alltid ha det tilgjengelig igjennom reiseplanlegger om mulig.

**Tilgjengelighet – mulighet for mer informasjon.** Det er et ønske om en rekke annen praktisk informasjon rundt et spesifikt transportmiddel. Det oppleves som positivt med et symbol som viser om det er rullestolvennlig, men det er helt tydelig at utvalget har mer nyanserte informasjonsbehov enn som så. Det er et ønske om å kunne f.eks. kunne trykke på rullestol symbolet for å få spesifisert informasjon om:

- Inngang: Direkte inngang, rampe eller heis? Ønske om mål på disse
- Assistanseordning: Kan noen hjelpe meg av og på, eller hvis noe oppstår?
- Bredde i midtgang: Mål
- Høyde opp til seter: Mål
- Glippe mellom perrong og fremkomstmiddel: Mål, og er det forskjell mellom vogner?
- Handicaptaolett
- Festeanordning: Type og til hvilken type stol?





## 5. OPPSUMMERING OG ANBEFALINGER

---

Opinion har på oppdrag for Entur gjennomført en kvalitativ og kvantitativ studie av hvilken tilgjengelighetsinformasjon personer med nedsatt funksjonsevne trenger når de skal planlegge og gjennomføre en kollektivreise.

### Noen hovedkonklusjoner

- Totalt sett gjelder behovet for tilrettelegging og tilgjengelighetsinformasjon ganske mange mennesker, selv om målgruppene hver for seg ikke utgjør så mange. Rundt 13 prosent av befolkningen ansås å ha nedsatt syn, hørsel, bevegelse og/eller kognitiv funksjon.
- Til syvende og sist etterspør personer med nedsatt funksjon den samme informasjonen som andre, men informasjonsbehovet er gjerne noe forsterket i disse målgruppene. Man kan derfor langt på vei anta at tilretteleggelser og informasjon som tilpasses disse gruppene også vil være tilretteleggelser og informasjon som gagnar og etterspørres av alle andre reisende, ikke minst eldre, barn og turister.
- Man kan ikke forvente at bedre informasjon skal medføre en kraftig økning i kollektivreiseing for disse gruppene da enkeltgrupper uansett ikke vil velge å reise kollektivt, tross bedre tilrettelegging og informasjon. Dette kan det være flere grunner til. Man må anta at disse personene, som andre, har funnet sine måter å dekke sine reisebehov på, og at de har del kunnskap om kollektivtransporten og sine reiser allerede. Bedre informasjon blir viktigst når man skal ut på nye ukjente reiser. Som denne rapporten dokumenterer opplever mange av disse gruppene at kollektivreiser krever mye tid, krefter og ressurser. Dette kan være en grunn i seg selv til at man ikke ønsker å øke reisevirksomheten vesentlig.
- En gjennomgangstone blant mange i målgruppen er at de ikke ønsker å be om hjelp fra medpassasjerer, til en viss grad ei heller fra ansatte på transportmiddelet – noe som tyder på at de ikke ønsker å være en belastning eller ønsker å kunne ta ansvar for egen reiseplanlegging og gjennomføring på egen hånd, så langt mulig. Man kan også anta at en del ikke ønsker å spørre medpassasjerer fordi de erfaringsmessig ikke kan stole helt på den informasjonen de får.
- Mange av de tingene denne målgruppen etterspør vil kunne tilpasses så fremt man tar gruppens behov og utfordringer på alvor og systematisk tilrettelegger på basis av mulige utfordringer, dog er det selvsagt slik at økt tilpasning av informasjon i seg selv ikke vil være fullgod løsning for å sikre full mulighet for å reise kollektiv for denne gruppen.
- Uansett tilrettelegging og tilgjengelighetsinformasjon vil funksjonsnedsettelse i seg selv begrense lyst og evne til å reise med kollektivtransport.

Oppsummert fremstår det lite hensiktsmessig å skille behov for tilgjengelighetsinformasjon fra behov for tilgjengelighet.

### Hvilken tilgjengelighetsinformasjon trenger målgruppen for å reise kollektivt?

Gevinsten ved bedre tilgjengelighetsinformasjon handler primært om bedre reiseopplevelser for de som vil eller må reise kollektivt, hvilket igjen kan bidra til at disse kan reise oftere, med andre kollektivmidler og på andre strekninger enn der man reiser til vanlig (heller enn at mange flere vil begynne å reise kollektivt).

Det må også huskes at disse opplever større usikkerhet og bekymring underveis i en kollektivreise, og gjerne begrenser bruken til kjente transportmidler og reiseruter.



Dette handler også i stor grad om utformingen av informasjonen. Mye av informasjonen som finnes i reiseplanleggere er ikke tilgjengelig, detaljert eller oppdatert nok for å møte målgruppens behov og ønsker. Mange personer med nedsatt funksjon planlegger reisen nøye og ønsker å vite «alt» på forhånd, og i tillegg ha mest mulig tilgjengelig informasjon i sanntid underveis,

Det er også ønske om at reiseplanleggeren gir rom for to-veis kommunikasjon, herunder mulighet for å melde ifra om reisen sin til for eksempel sjåfør eller annet personell. Generelt er det selvsagt også viktig at informasjonen er presis, og stemmer med virkeligheten, samt blir oppdatert på endringer og avvik underveis.

### **Anbefalinger for tilgjengelighetsinformasjon i reiseplanleggere**

**Både tilgjengelighetsinformasjon som spesifikt gjelder disse målgruppene – og mer allmenne informasjonsbehov som er forsterket i disse målgruppene – bør dekkes av reiseplanleggere så langt dette er teknisk/praktisk/juridisk mulig.**

Nedenfor oppsummeres noen av de viktigste informasjonsbehovene som reiseplanleggere bør dekke, dvs. behov som de fleste oppgir er viktig når de skal reise kollektivt.

#### **Viktige unike eller forsterkede informasjonsbehov i primærmålgruppene**

##### **1. Nedsatt syn**

- **Hva:** Annonsering/opprop av ankomst på holdeplass (f.eks. hvilket nummer har bussen som stopper foran meg nå? Når skal jeg av?)
- **Hvordan:** Informasjon bør være auditivt tilgjengelig (opplesingsfunksjoner o.l.).

##### **2. Nedsatt bevegelse**

- **Hva:** Fysiske forhold, som avstand/glippe mellom transportmiddel og perrong, rampe, bredde og høyde på dører, seter, stop-knapper og billetteringsutstyr m.m., hvor er tilgjengelig toalett.
- **Hvordan:** Ingen særskilte behov

##### **3. Personer med nedsatt hørsel**

- **Hva:** Varsling av nødsituasjoner og avvik. Teleslynge. Annonsering og løpende reiseruteoppdatering.
- **Hvordan:** Informasjonen må være visuelt tilgjengelig.

##### **4. Nedsatt kognitiv funksjon samt lese- og skrivevansker**

- **Hva:** Enkel og repeterende / gjentakende informasjon (standardisering av uttrykk)
- **Hvordan:** Visuell gjenkjennelse (f.eks. samsvar mellom visuelt uttrykk på egen skjerm og offentlig skjerm, på transportmiddelet). Enkelt språk.

Blant særegne informasjonsbehov som gjelder disse målgruppene (og ikke befolkningen for øvrig) er hvorvidt det er mulighet for assistanse samt om billetten gjelder for ledsageren.



## 6. VEDLEGG

---

### 6.1 Samtaleguide

#### Innledning

- Informasjon om undersøkelsen, avklare anonymitet og samtykke til opptak av samtalen.

#### Del 1: Oppvarming og introduksjon av respondenten

- Fortell litt om deg selv, fornavn, alder, og hva gjør du (helt kort) i løpet av vanlig uke? Hva slags typiske hjelpemidler er det du pleier å bruke?

#### Del 2: Utfordringer med offentlig transport

- Kan du fortelle litt om dine reisevaner med offentlig transport?
  - Hva pleier du å benytte deg av?
  - Hvor ofte?
  - Hvor skal du da?
- Hvordan er det å reise med offentlig transport for deg generelt?
- Hva er dine utfordringer med å benytte deg av offentlig transport?
  - *Her ønsker vi å kartlegge alle utfordringer, både praktiske og emosjonelle ved å benytte offentlig transport.*
  - Kjenner du noen med samme type funksjonshemninger? Har disse lignende utfordringer tror du? Er det noen andre utfordringer som vi ikke har nevnt som de kan ha?

#### Del 3: Planlegging av reiser

- Hva gjør du når du skal forberede en reise med ett eller flere offentlige transportmidler? *Fly, tog, buss, bane, trikk*
  - Hva er du opptatt av? *Åpent om informasjonsbehov og informasjonssøk*
  - Besøker du spesifikke nettsider? Apper? Ringer? Kontakter andre?
  - Hva slags informasjon leter du etter?
  - Hvorfor bruker du akkurat disse nettsidene/appen osv?
  - Hvilke funksjoner på disse nettsidene/appene opplever du som særlig nyttige/relevante for deg?
  - Hvordan pleier du å kjøpe billett?
  - Er det noe informasjon som det ikke er mulig å finne på forhånd, men som man må finne ut av når man kommer? Hva kan dette være?
  - Er det noen du snakker med eller spør om råd før en slik en reise?



- Er det noe du skriver ned? Eller printer ut?
- Er det noe forskjell hvis du skal reise til et nytt sted? Har dette egne utfordringer? I tilfelle hvilke?
- Kan du huske en gang du har ombestemt deg og valgte ikke å dra et sted?
  - Hva var årsaken til dette?
- Ofte er det forskjellige reiseruter til samme sted, hva er det som gjør at du velger det ene fremfor det andre?
  - Hvorfor?
  - Hva er avgjørende?
- Er det noen transportmidler du foretrekker?
  - Hvorfor akkurat dette?
- Er det noen transportmidler du konsekvent unngår å benytte deg av?
  - Hvorfor akkurat dette?

#### **Del 4: Erfaringer fra reiser – med vekt på informasjonsbehov**

- Kan du fortelle litt om den siste turen du hadde med offentlige transport?
  - Hvor skulle du?
  - Hva gjorde du før reisen?
  - Hvilke transportmidler brukte du? Og hvorfor?
  - Var det noe du gruet deg til på forhånd? Var det noe du prøvde å finne ut av som du ikke fant informasjon om?
  - Ble turen som forventet?
  - Opplevde du noen av de tingene som du gruet deg til? Hvorfor/hvorfor ikke?
  - Var det noen andre utfordringer med tanke på informasjon / mangel på dette underveis?
  - Var det noe på reisen som du gjerne skulle visst om på forhånd, som du opplevde mens du var på tur? (Overraskende, irriterende etc.)
  - Hva kunne gjort reisen mer smidig dersom du visste om det på forhånd?
- Kan du huske en positiv opplevelse fra en reise med offentlig transport?
  - Hva førte til at det gikk bra?
  - Hva er avgjørende for at det skal være en vellykket tur?
- Kan du huske en negativ opplevelse fra en reise med offentlig transport?
  - Hva førte til at det gikk dårlig?
  - Hvordan kunne dette vært unngått tenker du?

#### **Del 5: Informasjonsbehov og forbedringsmuligheter**

- Slik jeg forstår det er de største utfordringene dine i forbindelse med planlegging og gjennomføring av en reise med offentlig transport [X X X X]. Har jeg forstått deg riktig? Er det noe jeg har glemt? Er det noen utfordringer andre har som kan være relevante?
- Helt til slutt, la oss sparre litt. Er det noen form for informasjon du kan få som kan løse disse utfordringene? Og hvordan ønsker du å få denne informasjonen? *Gå igjennom en og en og diskuter. Gjerne diskuter i detalj hvordan dette eventuelt kan løses i app eller lignede hvis det er naturlig.*



## 6.2 Spørreskjema

1B

Type funksjonsnedsettelse

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?

Svaralternativ

- Nedsatt syn
- Nedsatt hørsel
- Nedsatt bevegelse
- Nedsatt kognitiv funksjon
- Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi, dysleksi eller spesifikke språkvansker)
- Annen funksjonsnedsettelse eller helseproblemer (som har vart i en periode på 6 måneder eller mer): .....
- Ingen av disse [Avslutt]

### 2B FILTER 1B\_1: Kun de med nedsatt syn

Er du blind eller svaksynt?

- Blind
- Svaksynt

### 1. Spørsmål ALLE

Omtrent hvor ofte reiser du med ...

1. **Buss**
2. **Tog**
3. **Trikk/T-bane/Bybane**
4. **Ferje/hurtigbåt/båt**

Svaralternativer

- Daglig
- Ukentlig
- Månedlig
- Sjeldnere enn månedlig
- Aldri
- Vet ikke

### 2. Spørsmål ALLE

Reisevaner/mønstre

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:

1. **Jeg unngår helst å be om hjelp fra medpassasjerer når jeg reiser kollektivt**
2. **Jeg unngår helst å be om hjelp fra personalet når jeg reiser kollektivt**
3. **Jeg finner som regel den informasjonen jeg trenger for å reise kollektivt**

Svaralternativer

- Svorskala 1 Helt uenig til 5 Helt enig, pluss vet ikke/ikke aktuelt



---

<b>3. Spørsmål</b>	<b>ALLE</b>	<b>Reisevaner/mønstre</b>
--------------------	-------------	---------------------------

---

**Når du reiser kollektivt, reiser du i følge med noen (for eksempel en personlig assistent)?**

- Ja, ofte eller alltid
- Ja, av og til eller sjelden
- Nei, aldri
- Ikke aktuelt

---

**INTROTEKST basert på svar i q1**

---

**Nå kommer det noen spørsmål om hvilken informasjon du trenger når du planlegger og gjennomfører en reise med kollektivtransport.**

**Egen introtekst dersom reiser aldri med kollektivt i Q1**

**Nå kommer det noen spørsmål om hvilken informasjon du ville trengt hvis du skulle planlagt og gjennomført en reise med kollektivtransport**

---

<b>4. Spørsmål</b>	<b>ALLE</b>	<b>Informasjonsbehov</b>
--------------------	-------------	--------------------------

---

**4A. Når du skal reise med kollektivtransport: Hvor viktig er det for deg å ha informasjon om:**

**Egen introtekst dersom reiser aldri kollektivt:**

**Hvis du skulle reist med kollektivtransport: Hvor viktig ville det vært for deg å ha informasjon om:**

- 1 Ruteinformasjon (rutetider, rutenummer)
- 2 Avstanden til holdeplassen/stasjonen fra der du er
- 3 Hvordan du kommer deg til holdeplassen/stasjonen
- 4 Når det er for fullt / for mange passasjerer om bord (slik du opplever det)
- 5 Vær og føreforhold på veien til - eller på - holdeplassen/stasjonen

**4B. Når du skal reise med kollektivtransport: Hvor viktig er det for deg å ha informasjon om:**

- 6 Hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet (f.eks. høydeforskjeller, belysning, rampe, trapper)
- 7 Hvor du bør plassere deg for å komme riktig ved påstigning (f.eks. hvor «din» vogn stopper)
- 8 Avstand /glippe fra perrongen/ fortauet til transportmiddelet
- 9 Hvor du bør plassere deg for å komme riktig ved avstigning

**4C. Når du skal reise med kollektivtransport: Hvor viktig er det for deg å ha informasjon om:**

- 10 Hvor eller hvordan billetten kan kjøpes (om bord, på automat, på nett/mobil)
- 11 Om du kan kjøpe billett for hele reisen, når du bytter transportmidler underveis
- 12 Hvor eller hvordan billetten eventuelt må aktiveres / valideres underveis (på holdeplassen/stasjonen, om bord)



#### 4D. Når du skal reise med kollektivtransport: Hvor viktig er det for deg å ha informasjon om:

- 13 Utstyr og plass om bord (f.eks. rampe, festeanordning for rullestol, teleslynge, bredde på seter, plass til hund)
- 14 Avstand mellom stoppesteder ved bytte av transportmiddel
- 15 Om det er mulighet for assistanse (om personell vil hjelpe deg hvis du trenger det)
- 16 Hvor det er tilgjengelig toalett

#### 4E. Når du reiser med kollektivtransport: Hvor viktig er det for deg med:

- 17 Annonsering/varsling av når transportmiddelet ankommer stoppestedet (når du venter på holdeplassen/stasjonen)
- 18 Annonsering av avvik (forsinkelser, endringer, nødsituasjoner)
- 19 Annonsering av stoppesteder når du er om bord

Svaralternativer

- Sværskala 1 Ikke viktig til 5 svært viktig, pluss ikke aktuelt/vet ikke

---

#### 5. Spørsmål

Tilfredshet

**Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finder knyttet til ...**

- [Her listes opp det som er «svært viktig» fra spørsmålsbatteriet i 4]

Svaralternativer

- Sværskala 1 Svært misfornøyd til 5 Svært fornøyd, pluss vet ikke/ikke aktuelt

---

#### 6. Spørsmål

Oppfølging informasjonsbehov I

[FILTER: KUN SOM SVARER SVÆRT VIKTIG PÅ Q4, påstand 6]

**Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg?**

- Ledelinjer
- Høydeforskjeller
- Belysning
- Rampe
- Heis
- Trapper
- HC-parkering

Svaralternativer

- Sværskala 1 Ikke viktig til 5 Svært viktig, pluss ikke aktuelt/vet ikke



## 7. Spørsmål

## Oppfølging informasjonsbehov II

[FILTER: KUN DE SOM SVARER SVÆRT VIKTIG PÅ Q4, påstand 13]

**Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg?**

- Rampe
- Festeanordning for rullestol
- Teleslynge
- Bredde på seter
- Bredde på dør
- Plass til rullestol
- Plass til hund

Svaralternativer

- Svorskala 1 Ikke viktig til 5 Svært viktig, pluss ikke aktuelt/vet ikke

## 8. Spørsmål

## Digitaliseringsgrad

**Benytter du følgende i forbindelse med kollektivreiser:**

- **Reiseplanlegger på nett via PC/Mac/Nettbrett**
- **Reiseplanlegger på nett via mobil**
- **Elektronisk billett på mobil**
- **Reisekort**
- **Kartfunksjon (på nett eller mobil)**

Svaralternativer

- Ja, ofte eller alltid
- Ja, av og til eller sjelden
- Nei, aldri
- Ikke aktuelt

## 9. Spørsmål

**I hvilken grad ville det være interessant/nyttig for deg å kunne se bilder/få oversikt over hvordan det ser ut på en holdeplass/stasjon på forhånd?**

- *Svorskala 1 Ikke i det hele tatt til 5 Svært stor grad, pluss vet ikke/jikke aktuelt*

## 10. Spørsmål Oppfølgingsspørsmål 1

[FILTER: STILLES KUN TIL DE SOM ALDRI REISER KOLLEKTIVT I SPØRSMÅL 1]

**Du har sagt at du aldri reiser kollektivt.**

**Dersom du hadde tilgang på mer informasjon tilpasset ditt behov, ville det gjort at du oftere reiste kollektivt?**

- Ja





- Nei
- Vet ikke/ikke aktuelt

---

**11. Spørsmål Oppfølgingsspørsmål 2**

---

[FILTER: KUN TIL DE SOM OPPGIR ALDRI PÅ OPPTIL 3 AV KOLLEKTIVMIDLENE I SPØRSMÅL 1]

**Du har sagt at du aldri reiser med [SETT INN: 1 OG/ELLER 2 OG/ELLER 3 OG/ELLER 4].**

**Dersom du hadde tilgang på mer informasjon tilpasset ditt behov, ville det gjort at du oftere reiste med dette?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke/ikke aktuelt

---

**12. Spørsmål ALLE**

---

**Åpen kommentar**

**Hvordan kan det legges bedre til rette for at du skal reise kollektivt oftere enn du gjør i dag?**

**Vi tenker her spesielt på hvilken informasjon du eventuelt savner når du planlegger/gjennomfører en kollektivreise.**

- Åpent svar: ...

---

**Bakgrunnsvariabler**

---

**2B Er du ...**

- Mann
- Kvinne
- Annen kjønnsidentitet

**3B Hvor gammel er du?**

- Skriv inn alder: ...

**4B Hva er postnummeret der du bor?**

- Skriv inn: ...
-



## 6.3 Tabeller

q2BakN1  
 Er du ...

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	514	70	399	119	48	34	52
Mann	51 %	44 %	52 %	45 %	48 %	47 %	38 %
Kvinne	49 %	54 %	48 %	55 %	52 %	50 %	62 %
Annen kjønnsidentitet	0 %	1 %				3 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q3BakF1\_ny  
 Hvor gammel er du? Skriv inn alder:

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	514	70	399	119	48	34	52
Under 50 år	20 %	17 %	12 %	24 %	54 %	71 %	27 %
50-59 år	17 %	16 %	15 %	21 %	27 %	18 %	19 %
60-69 år	23 %	19 %	27 %	19 %	13 %	3 %	13 %
70-79 år	32 %	37 %	38 %	24 %	2 %	9 %	33 %
80 år +	8 %	11 %	9 %	11 %	4 %		8 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q1BakM1  
 Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	514	70	399	119	48	34	52
Nedsatt syn	14 %	100 %	14 %	20 %	13 %	18 %	17 %
Nedsatt hørsel	78 %	80 %	100 %	50 %	31 %	38 %	56 %
Nedsatt bevegelse	23 %	34 %	15 %	100 %	25 %	26 %	23 %
Nedsatt kognitiv funksjon	9 %	9 %	4 %	10 %	100 %	32 %	15 %
Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi, dys)	7 %	9 %	3 %	8 %	23 %	100 %	6 %
Annen funksjonsnedsettelse eller helseproblemer	10 %	13 %	7 %	10 %	17 %	9 %	100 %
Ingen av disse							
TOTAL	140 %	244 %	143 %	197 %	208 %	224 %	217 %

q1Bak2N1  
 Er du blind eller svaksynt?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	70	70	56	24	6	6	9
Blind	10 %	10 %	2 %	4 %		17 %	
Svaksynt	90 %	90 %	98 %	96 %	100 %	83 %	100 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q1N1  
 Omtrent hvor ofte reiser du med ... Buss

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	514	70	399	119	48	34	52
Daglig	8 %	9 %	8 %	5 %	8 %	12 %	15 %
Ukentlig	18 %	31 %	19 %	21 %	21 %	24 %	21 %
Månedlig	21 %	16 %	20 %	24 %	25 %	12 %	19 %
Sjeldnere enn månedlig	42 %	34 %	44 %	32 %	29 %	38 %	33 %
Aldri	9 %	9 %	8 %	18 %	13 %	9 %	10 %
Vet ikke	2 %	1 %	2 %	1 %	4 %	6 %	2 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q1N2  
 Omtrent hvor ofte reiser du med ... Tog

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afasi)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	514	70	399	119	48	34	52
Daglig	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %
Ukentlig	6 %	13 %	6 %	8 %	10 %	6 %	8 %
Månedlig	20 %	21 %	18 %	20 %	31 %	24 %	25 %
Sjeldnere enn månedlig	55 %	40 %	57 %	54 %	40 %	59 %	46 %
Aldri	14 %	23 %	16 %	13 %	8 %	9 %	17 %
Vet ikke	3 %	1 %	2 %	3 %	8 %	3 %	2 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q1N3

Omtrent hvor ofte reiser du med ... Trikk/T-bane/Bybane

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	514	70	399	119	48	34		52
Daglig	4 %	1 %	4 %	5 %	4 %	9 %		8 %
Ukentlig	11 %	16 %	11 %	13 %	13 %	6 %		10 %
Månedlig	12 %	6 %	11 %	8 %	19 %	6 %		10 %
Sjeldnere enn månedlig	35 %	29 %	36 %	30 %	23 %	41 %		38 %
Aldri	34 %	46 %	34 %	39 %	38 %	32 %		31 %
Vet ikke	4 %	3 %	5 %	5 %	4 %	6 %		4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q1N4

Omtrent hvor ofte reiser du med ... Ferje/hurtigbåt/båt

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	514	70	399	119	48	34		52
Daglig	1 %		1 %		2 %			
Ukentlig	3 %	7 %	4 %	3 %	2 %	3 %		2 %
Månedlig	12 %	14 %	13 %	11 %	8 %	12 %		13 %
Sjeldnere enn månedlig	58 %	41 %	57 %	56 %	54 %	65 %		58 %
Aldri	22 %	33 %	22 %	24 %	27 %	18 %		23 %
Vet ikke	4 %	4 %	3 %	5 %	6 %	3 %		4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q1\_hiddenM1

Har aldri reist med, fra q1 Buss

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	514	70	399	119	48	34		52
Not Answered	91 %	91 %	92 %	82 %	88 %	91 %		90 %
Buss	9 %	9 %	8 %	18 %	13 %	9 %		10 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q1\_hiddenM2

Har aldri reist med, fra q1 Tog

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	514	70	399	119	48	34		52
Not Answered	86 %	77 %	84 %	87 %	92 %	91 %		83 %
Tog	14 %	23 %	16 %	13 %	8 %	9 %		17 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q1\_hiddenM3

Har aldri reist med, fra q1 Trikk/T-bane/Bybane

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	514	70	399	119	48	34		52
Not Answered	66 %	54 %	66 %	61 %	63 %	68 %		69 %
Trikk/T-bane/Bybane	34 %	46 %	34 %	39 %	38 %	32 %		31 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q1\_hiddenM4

Har aldri reist med, fra q1 Ferje/hurtigbåt/båt

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	514	70	399	119	48	34		52
Not Answered	78 %	67 %	78 %	76 %	73 %	82 %		77 %
Ferje/hurtigbåt/båt	22 %	33 %	22 %	24 %	27 %	18 %		23 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q2N1

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: Jeg unngår helst å be om hjelp fra medpassasjerer når jeg reiser kollektivt

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	502	69	389	114	46	34		49
1 Helt uenig	9 %	10 %	10 %	6 %	7 %	15 %		6 %
2	8 %	7 %	7 %	4 %	9 %	15 %		6 %
3	12 %	17 %	11 %	20 %	15 %	3 %		10 %
4	12 %	10 %	13 %	11 %	11 %	6 %		8 %
5 Helt enig	42 %	42 %	40 %	52 %	46 %	41 %		57 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	17 %	13 %	20 %	7 %	13 %	21 %		12 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q2N2

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: Jeg unngår helst å be om hjelp fra personalet når jeg reiser kollektivt

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	502	69	389	114	46	34		49
1 Helt uenig	20 %	23 %	20 %	26 %	20 %	24 %		14 %
2	15 %	22 %	13 %	15 %	15 %	26 %		12 %
3	16 %	12 %	15 %	17 %	22 %	6 %		16 %
4	14 %	12 %	14 %	13 %	22 %	15 %		18 %
5 Helt enig	20 %	20 %	21 %	19 %	13 %	15 %		27 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	16 %	12 %	18 %	10 %	9 %	15 %		12 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %

q2N3

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: Jeg finner som regel den informasjonen jeg trenger for å reise kollektivt

	TOTAL	Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Helt uenig	8 %	13 %	6 %	9 %	20 %	24 %	8 %
2	10 %	10 %	9 %	12 %	9 %	12 %	2 %
3	17 %	22 %	14 %	23 %	24 %	12 %	20 %
4	22 %	20 %	23 %	21 %	17 %	18 %	24 %
5 Helt enig	38 %	30 %	42 %	30 %	28 %	26 %	41 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	5 %	4 %	5 %	5 %	2 %	9 %	4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q3N1

Når du reiser kollektivt, reiser du i følge med noen (for eksempel en personlig assistent)?

	TOTAL	Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
Ja, ofte eller alltid	12 %	12 %	10 %	14 %	24 %	24 %	8 %
Ja, av og til eller sjelden	21 %	22 %	20 %	31 %	20 %	9 %	27 %
Nei, aldri	40 %	41 %	40 %	39 %	33 %	38 %	35 %
Ikke aktuelt	28 %	26 %	31 %	17 %	24 %	29 %	31 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q1\_tekstq4\_innN1

Innledningstekst q4, basert på svar i q1

	TOTAL	Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	506	63	398	117	47	33	52
Nå kommer det noen spørsmål om h	98 %	98 %	97 %	96 %	96 %	100 %	94 %
Nå kommer det noen spørsmål om h	2 %	2 %	3 %	4 %	4 %		6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q1\_tekstq4\_spmtekstN1

Spørsmålstekst q4, basert på svar i q1

	TOTAL	Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	506	63	398	117	47	33	52
Når du skal reise med kollektivtransp	98 %	98 %	97 %	96 %	96 %	100 %	94 %
Hvis du skulle reist med kollektivtrans	2 %	2 %	3 %	4 %	4 %		6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4AN1

Ruteinformasjon (rutetider, rutenummer)

	TOTAL	Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	2 %	3 %	2 %	1 %			
2	1 %		1 %		2 %	3 %	
3	3 %	3 %	3 %	5 %			
4	12 %	9 %	12 %	10 %	15 %	9 %	10 %
5 Svært viktig	80 %	83 %	80 %	81 %	74 %	79 %	90 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	3 %	3 %	3 %	4 %	9 %	9 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4AN2

Avstanden til holdeplassen/stasjonen fra der du er

	TOTAL	Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	10 %	9 %	11 %	4 %	2 %	6 %	10 %
2	8 %	7 %	8 %	4 %	7 %	9 %	4 %
3	15 %	9 %	17 %	11 %	20 %	6 %	10 %
4	23 %	16 %	23 %	25 %	26 %	15 %	20 %
5 Svært viktig	39 %	51 %	35 %	50 %	35 %	50 %	49 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	6 %	9 %	6 %	7 %	11 %	15 %	6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4AN3

Hvordan du kommer deg til holdeplassen/stasjonen

	TOTAL	Har du noen av følgende funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	11 %	9 %	12 %	4 %	2 %	6 %	10 %
2	8 %	10 %	7 %	7 %	15 %	6 %	6 %
3	14 %	7 %	15 %	14 %	17 %	6 %	12 %
4	21 %	20 %	22 %	18 %	15 %	21 %	20 %
5 Svært viktig	41 %	48 %	38 %	52 %	39 %	50 %	49 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	5 %	6 %	5 %	5 %	11 %	12 %	2 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4AN4

Når det er for fullt / for mange passasjerer om bord (slik du opplever det)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	12 %	7 %	13 %	8 %	7 %	6 %	8 %
2	11 %	12 %	11 %	10 %	15 %	15 %	12 %
3	20 %	17 %	22 %	13 %	9 %	6 %	22 %
4	20 %	17 %	20 %	18 %	24 %	24 %	22 %
5 Svært viktig	26 %	35 %	21 %	39 %	37 %	38 %	27 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	12 %	12 %	14 %	11 %	9 %	12 %	8 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4AN5

Vær og føreforhold på veien til - eller på - holdeplassen/stasjonen

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	19 %	9 %	21 %	4 %	22 %	15 %	6 %
2	13 %	12 %	14 %	6 %	9 %	12 %	14 %
3	22 %	22 %	24 %	18 %	13 %	13 %	18 %
4	16 %	17 %	15 %	18 %	15 %	21 %	16 %
5 Svært viktig	23 %	30 %	17 %	46 %	26 %	26 %	35 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	8 %	10 %	9 %	9 %	15 %	15 %	10 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4BN1

Hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet (f.eks. høydeforskjeller, belysning, rampe, trapper)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	35 %	20 %	40 %	10 %	20 %	26 %	24 %
2	14 %	13 %	15 %	8 %	13 %	21 %	22 %
3	13 %	20 %	14 %	14 %	11 %	6 %	6 %
4	8 %	12 %	7 %	11 %	7 %	3 %	14 %
5 Svært viktig	23 %	29 %	17 %	54 %	33 %	26 %	27 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	7 %	6 %	7 %	4 %	17 %	18 %	6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4BN2

Hvor du bør plassere deg for å komme riktig ved påstigning (f.eks. hvor «din» vogn stopper)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	21 %	14 %	24 %	9 %	11 %	21 %	14 %
2	11 %	13 %	12 %	6 %	9 %	12 %	10 %
3	16 %	13 %	18 %	10 %	15 %	3 %	18 %
4	18 %	17 %	18 %	24 %	24 %	15 %	18 %
5 Svært viktig	27 %	36 %	22 %	48 %	26 %	35 %	33 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	7 %	6 %	7 %	4 %	15 %	15 %	6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4BN3

Avstand / glippe fra perrongen/ fortauet til transportmiddelet

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	27 %	16 %	30 %	7 %	13 %	24 %	22 %
2	15 %	16 %	17 %	11 %	13 %	6 %	16 %
3	14 %	13 %	15 %	10 %	13 %	18 %	14 %
4	12 %	13 %	11 %	12 %	15 %	12 %	12 %
5 Svært viktig	25 %	36 %	19 %	55 %	26 %	24 %	27 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	7 %	6 %	7 %	4 %	20 %	18 %	8 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4BN4

Hvor du bør plassere deg for å komme riktig ved avstigning

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	22 %	10 %	26 %	8 %	11 %	18 %	14 %
2	12 %	13 %	12 %	10 %	13 %	12 %	12 %
3	18 %	12 %	20 %	8 %	13 %	12 %	16 %
4	17 %	22 %	16 %	20 %	24 %	9 %	24 %
5 Svært viktig	24 %	38 %	19 %	51 %	24 %	32 %	27 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	7 %	6 %	7 %	4 %	15 %	18 %	6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4CN1

Hvor eller hvordan billetten kan kjøpes (om bord, på automat, på nett/mobil)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
	TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	9%	14%	9%	10%	7%	9%	8%
2	5%	3%	5%	3%	7%	3%	4%
3	9%	7%	8%	15%	11%	3%	8%
4	19%	17%	20%	15%	11%	15%	22%
5 Svært viktig	55%	54%	56%	54%	54%	59%	53%
Ikke aktuelt/ vet ikke	3%	4%	3%	4%	11%	12%	4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q4CN2

Om du kan kjøpe billett for hele reisen, når du bytter transportmidler underveis

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
	TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	7%	7%	6%	5%	6%	6%	10%
2	3%	3%	3%	2%	4%	6%	2%
3	8%	1%	6%	14%	7%	7%	4%
4	22%	20%	23%	15%	28%	18%	24%
5 Svært viktig	56%	64%	56%	60%	50%	59%	55%
Ikke aktuelt/ vet ikke	5%	4%	5%	4%	11%	12%	4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q4CN3

Hvor eller hvordan billetten eventuelt må aktiveres / valideres underveis (på holdeplassen/stasjonen, om bord)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
	TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	7%	9%	7%	4%	6%	6%	6%
2	5%	4%	5%	6%	9%	3%	4%
3	9%	7%	8%	10%	9%	8%	8%
4	19%	12%	19%	16%	20%	21%	20%
5 Svært viktig	56%	65%	56%	60%	54%	59%	57%
Ikke aktuelt/ vet ikke	5%	3%	5%	4%	9%	12%	4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q4DN1

Utstyr og plass om bord (f.eks. rampe, festeanordning for rullestol, teleslynge, bredde på seter, plass til hund)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
	TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	36%	36%	39%	25%	30%	29%	35%
2	9%	12%	10%	5%	13%	6%	10%
3	13%	13%	14%	12%	11%	9%	12%
4	11%	10%	10%	14%	13%	6%	14%
5 Svært viktig	20%	22%	17%	35%	20%	29%	18%
Ikke aktuelt/ vet ikke	11%	7%	11%	9%	13%	21%	10%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q4DN2

Avstand mellom stoppesteder ved bytte av transportmiddel

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
	TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	17%	16%	19%	10%	9%	21%	14%
2	9%	9%	10%	5%	7%	3%	8%
3	15%	12%	17%	12%	15%	12%	10%
4	21%	19%	22%	18%	20%	12%	18%
5 Svært viktig	32%	38%	26%	49%	41%	38%	41%
Ikke aktuelt/ vet ikke	7%	7%	7%	5%	9%	15%	8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q4DN3

Om det er mulighet for assistanse (om personell vil hjelpe deg hvis du trenger det)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
	TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	28%	19%	32%	12%	15%	26%	20%
2	13%	16%	13%	13%	9%	6%	12%
3	11%	13%	12%	11%	13%	9%	12%
4	14%	10%	13%	16%	15%	15%	14%
5 Svært viktig	21%	29%	14%	41%	33%	29%	24%
Ikke aktuelt/ vet ikke	14%	13%	16%	6%	15%	15%	16%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q4DN4

Hvor det er tilgjengelig toalett

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	16 %	19 %	17 %	7 %	11 %	18 %	12 %
2	8 %	7 %	9 %	4 %	9 %	3 %	8 %
3	16 %	14 %	15 %	13 %	20 %	15 %	18 %
4	19 %	16 %	20 %	17 %	11 %	9 %	18 %
5 Svært viktig	36 %	39 %	33 %	56 %	43 %	47 %	39 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	5 %	4 %	5 %	4 %	7 %	9 %	4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4EN1

Annonsering/varsling av når transportmiddelet ankommer stoppestedet (når du venter på holdeplassen/stasjonen)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	4 %	1 %	5 %	4 %	2 %	3 %	2 %
2	5 %	3 %	4 %	7 %	4 %	6 %	6 %
3	12 %	14 %	11 %	19 %	20 %	9 %	8 %
4	26 %	20 %	27 %	23 %	17 %	26 %	27 %
5 Svært viktig	50 %	58 %	51 %	45 %	50 %	50 %	53 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	3 %	3 %	3 %	3 %	7 %	6 %	4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4EN2

Annonsering av avvik (forsinkelser, endringer, nødsituasjoner)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	2 %	3 %	2 %		2 %	3 %	
2	4 %	1 %	3 %	5 %	4 %	6 %	4 %
3	9 %	10 %	7 %	17 %	13 %	3 %	8 %
4	25 %	17 %	26 %	25 %	13 %	18 %	24 %
5 Svært viktig	58 %	65 %	60 %	51 %	63 %	65 %	59 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	2 %	3 %	2 %	2 %	4 %	6 %	4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q4EN3

Annonsering av stoppesteder når du er om bord

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke viktig	2 %	1 %	2 %		2 %		
2	3 %	1 %	2 %	6 %	2 %	9 %	
3	9 %	6 %	8 %	9 %	11 %	6 %	10 %
4	27 %	28 %	27 %	34 %	28 %	24 %	24 %
5 Svært viktig	57 %	62 %	59 %	48 %	54 %	59 %	61 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	2 %	1 %	2 %	3 %	2 %	3 %	4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5AN1

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Ruteinformasjon (rutetider, rutenummer)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	400	57	312	92	34	27	44
1 Svært misfornøyd	4 %	9 %	3 %	5 %	9 %	11 %	9 %
2	10 %	18 %	8 %	15 %	24 %	19 %	7 %
3	25 %	32 %	28 %	28 %	18 %	22 %	23 %
4	37 %	26 %	37 %	32 %	32 %	15 %	45 %
5 Svært fornøyd	22 %	11 %	21 %	17 %	15 %	33 %	14 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	3 %	5 %	3 %	2 %	3 %		2 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5AN2

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Avstanden til holdeplassen/stasjonen fra der du er

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	194	35	137	57	16	17	24
1 Svært misfornøyd	7 %	11 %	5 %	7 %	13 %	24 %	8 %
2	13 %	11 %	9 %	23 %	19 %	12 %	25 %
3	30 %	34 %	30 %	44 %	25 %	18 %	25 %
4	25 %	23 %	28 %	16 %	19 %	18 %	25 %
5 Svært fornøyd	19 %	14 %	20 %	7 %	19 %	29 %	17 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	6 %	6 %	7 %	4 %	6 %		
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



q5AN3

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finder knyttet til ... Hvordan du kommer deg til holdeplassen/stasjonen

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	207	33	148	59	18	17	24
1 Svært misfornøyd	8 %	9 %	5 %	8 %	17 %	24 %	13 %
2	12 %	18 %	11 %	25 %	11 %	18 %	21 %
3	26 %	30 %	25 %	34 %	22 %	18 %	29 %
4	25 %	9 %	26 %	17 %	39 %	12 %	8 %
5 Svært fornøyd	19 %	21 %	21 %	8 %	17 %	29 %	21 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	11 %	12 %	12 %	7 %	6 %		8 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5AN4

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finder knyttet til ... Når det er for fullt / for mange passasjerer om bord (slik du opplever det)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	129	24	81	45	17	13	13
1 Svært misfornøyd	35 %	38 %	27 %	36 %	59 %	46 %	77 %
2	23 %	21 %	26 %	22 %	29 %	31 %	15 %
3	17 %	21 %	20 %	16 %	12 %	8 %	8 %
4	10 %	13 %	12 %	11 %			
5 Svært fornøyd	9 %	8 %	11 %	4 %		15 %	
Vet ikke/ ikke aktuelt	6 %		4 %	11 %			
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5AN5

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finder knyttet til ... Vær og føreforhold på veien til - eller på - holdeplassen/stasjonen

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	113	21	67	52	12	9	17
1 Svært misfornøyd	19 %	19 %	19 %	19 %	42 %	56 %	29 %
2	23 %	24 %	18 %	29 %	25 %	22 %	41 %
3	21 %	38 %	15 %	31 %	25 %	11 %	18 %
4	14 %	10 %	15 %	10 %	8 %		6 %
5 Svært fornøyd	14 %	10 %	22 %	4 %		11 %	6 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	8 %		10 %	8 %			
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5BN1

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finder knyttet til ... Hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet (f.eks. høydeforskjeller, belysning, rampe, tra

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	115	20	65	61	15	9	13
1 Svært misfornøyd	29 %	35 %	14 %	38 %	27 %	67 %	31 %
2	20 %	25 %	18 %	25 %	7 %		38 %
3	24 %	20 %	31 %	23 %	53 %	22 %	8 %
4	16 %	5 %	23 %	8 %	13 %	11 %	15 %
5 Svært fornøyd	6 %	15 %	9 %	2 %			8 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	5 %		5 %	5 %			
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5BN2

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finder knyttet til ... Hvor du bør plassere deg for å komme riktig ved påstigning (f.eks. hvor «din» vogn stopper)

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	137	25	86	55	12	12	16
1 Svært misfornøyd	20 %	28 %	16 %	27 %	33 %	50 %	25 %
2	25 %	36 %	22 %	25 %	17 %	8 %	38 %
3	19 %	12 %	21 %	22 %	42 %	8 %	13 %
4	16 %	8 %	19 %	11 %	8 %	8 %	25 %
5 Svært fornøyd	11 %	12 %	14 %	5 %		8 %	
Vet ikke/ ikke aktuelt	9 %	4 %	8 %	9 %		17 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5BN3

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finder knyttet til ... Avstand /glippe fra perrongen/ fortauet til transportmiddelet

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	124	25	73	63	12	8	13
1 Svært misfornøyd	31 %	32 %	19 %	38 %	42 %	75 %	46 %
2	19 %	20 %	18 %	21 %	8 %		15 %
3	28 %	28 %	33 %	30 %	50 %	25 %	23 %
4	6 %		10 %	2 %			
5 Svært fornøyd	10 %	16 %	14 %	3 %			8 %
Vet ikke/ ikke aktuelt	6 %	4 %	7 %	6 %			8 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q5BN4

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Hvor du bør plassere deg for å komme riktig ved avstigning

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	119	26	74	58	11	11	13	
1 Svært misfornøyd	23 %	23 %	16 %	26 %	36 %	55 %	31 %	
2	21 %	15 %	20 %	24 %	9 %		23 %	
3	25 %	35 %	27 %	34 %	45 %	18 %	15 %	
4	12 %	4 %	18 %	2 %	9 %		15 %	
5 Svært fornøyd	13 %	19 %	15 %	7 %		9 %	8 %	
Vet ikke/ ikke aktuelt	7 %	4 %	4 %	7 %		18 %	8 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q5CN1

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Hvor eller hvordan billetten kan kjøpes (om bord, på automat, på nett/mobil)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	276	37	216	62	25	20	26	
1 Svært misfornøyd	8 %	14 %	8 %	18 %	12 %	30 %	8 %	
2	13 %	8 %	12 %	15 %	16 %	10 %	8 %	
3	32 %	54 %	32 %	26 %	24 %	15 %	46 %	
4	23 %	11 %	23 %	23 %	32 %	15 %	31 %	
5 Svært fornøyd	21 %	14 %	22 %	13 %	12 %	30 %	8 %	
Vet ikke/ ikke aktuelt	3 %		3 %	6 %	4 %			
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q5CN2

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Om du kan kjøpe billett for hele reisen, når du bytter transportmidler underveis

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	279	44	219	68	23	20	27	
1 Svært misfornøyd	9 %	16 %	9 %	13 %	22 %	35 %	7 %	
2	16 %	14 %	13 %	21 %	17 %	10 %	15 %	
3	27 %	34 %	28 %	21 %	13 %	20 %	33 %	
4	19 %	14 %	20 %	18 %	26 %	15 %	26 %	
5 Svært fornøyd	19 %	18 %	20 %	16 %	9 %	15 %	19 %	
Vet ikke/ ikke aktuelt	10 %	5 %	10 %	12 %	13 %	5 %		
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q5CN3

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Hvor eller hvordan billetten eventuelt må aktiveres / valideres underveis (på holdeplassen/stasjon)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	280	45	218	68	25	20	28	
1 Svært misfornøyd	10 %	18 %	9 %	18 %	16 %	30 %	14 %	
2	19 %	16 %	17 %	15 %	28 %	20 %	18 %	
3	27 %	27 %	29 %	21 %	20 %	15 %	32 %	
4	23 %	22 %	25 %	24 %	20 %	15 %	25 %	
5 Svært fornøyd	13 %	13 %	14 %	9 %	4 %	15 %	7 %	
Vet ikke/ ikke aktuelt	8 %	4 %	7 %	15 %	12 %	5 %	4 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q5DN1

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Utstyr og plass om bord (f.eks. rampe, festeanordning for rullestol, teleslynge, bredde på seter, p)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	102	15	65	40	9	10	9	
1 Svært misfornøyd	18 %	13 %	15 %	23 %	11 %	40 %	33 %	
2	28 %	20 %	23 %	35 %	56 %	40 %	22 %	
3	26 %	40 %	31 %	23 %	33 %	20 %	11 %	
4	15 %	20 %	15 %	13 %			22 %	
5 Svært fornøyd	5 %	7 %	8 %					
Vet ikke/ ikke aktuelt	8 %		8 %	8 %			11 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q5DN2

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Avstand mellom stoppesteder ved bytte av transportmiddel

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?								
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller		
BASE	161	26	102	56	19	13	20	
1 Svært misfornøyd	14 %	19 %	12 %	18 %	16 %	38 %	15 %	
2	19 %	23 %	14 %	27 %	21 %	23 %	15 %	
3	32 %	31 %	33 %	36 %	32 %	23 %	20 %	
4	19 %	12 %	23 %	9 %	16 %		35 %	
5 Svært fornøyd	7 %	4 %	9 %	5 %	5 %	8 %	10 %	
Vet ikke/ ikke aktuelt	9 %	12 %	10 %	5 %	11 %	8 %	5 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q5DN3

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Om det er mulighet for assistanse (om personell vil hjelpe deg hvis du trenger det)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	103	20	56	47	15	10	12
1 Svært misfornøyd	19%	25%	14%	23%	20%	30%	33%
2	25%	15%	20%	26%	60%	20%	17%
3	27%	35%	29%	32%	13%	40%	17%
4	13%	15%	14%	13%			
5 Svært fornøyd	7%	10%	13%				17%
Vet ikke/ ikke aktuelt	9%		11%	6%	7%	10%	17%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q5DN4

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Hvor det er tilgjengelig toalett

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	181	27	129	64	20	16	19
1 Svært misfornøyd	16%	26%	15%	19%	25%	38%	21%
2	22%	15%	20%	23%	25%	13%	11%
3	25%	22%	24%	28%	30%	19%	26%
4	18%	11%	20%	19%	10%		16%
5 Svært fornøyd	13%	19%	15%	3%	5%	13%	16%
Vet ikke/ ikke aktuelt	7%	7%	6%	8%	5%	19%	11%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q5EN1

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Annonsering/varsling av når transportmiddelet ankommer stoppestedet (når du venter på holde)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	249	40	200	51	23	17	26
1 Svært misfornøyd	10%	28%	9%	16%	22%	29%	15%
2	14%	8%	15%	10%	22%	18%	15%
3	25%	25%	27%	33%	9%	18%	38%
4	29%	15%	29%	29%	22%	12%	27%
5 Svært fornøyd	17%	18%	18%	8%	17%	18%	4%
Vet ikke/ ikke aktuelt	4%	8%	4%	4%	9%	6%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q5EN2

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Annonsering av avvik (forsinkelser, endringer, nødsituasjoner)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	293	45	233	58	29	22	29
1 Svært misfornøyd	17%	24%	13%	24%	34%	36%	31%
2	20%	16%	20%	16%	28%	23%	24%
3	25%	27%	26%	31%	21%	9%	24%
4	20%	20%	22%	19%		14%	17%
5 Svært fornøyd	10%	11%	11%	3%	7%	9%	
Vet ikke/ ikke aktuelt	7%	2%	7%	7%	10%	9%	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q5EN3

Når du reiser kollektivt i dag, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du får/finner knyttet til ... Annonsering av stoppesteder når du er om bord

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	286	43	228	55	25	20	30
1 Svært misfornøyd	7%	16%	7%	9%	16%	30%	10%
2	10%	5%	10%	9%	8%	5%	17%
3	24%	26%	24%	33%	28%	15%	23%
4	31%	21%	33%	29%	24%	15%	33%
5 Svært fornøyd	24%	33%	24%	16%	16%	30%	17%
Vet ikke/ ikke aktuelt	4%		3%	4%	8%	5%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q6N1

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Ledelinjer

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	115	20	65	61	15	9	13
1 Ikke viktig	31%	25%	23%	39%	13%		31%
2	10%	5%	8%	10%	13%	22%	8%
3	10%	10%	11%	10%	20%		15%
4	12%	10%	20%	7%	13%	11%	8%
5 Svært viktig	19%	45%	18%	15%	20%	44%	15%
Ikke aktuelt/ vet ikke	18%	5%	20%	20%	20%	22%	23%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q6N2

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Høydeforskjeller

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?						
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	115	20	65	61	15	9	13	
1 Ikke viktig	7 %	15 %	9 %	2 %			8 %	
2	3 %	5 %	3 %	2 %	7 %	11 %		
3	9 %		12 %	7 %	7 %		8 %	
4	19 %	15 %	26 %	11 %	40 %	11 %	23 %	
5 Svært viktig	59 %	65 %	43 %	77 %	47 %	78 %	62 %	
Ikke aktuelt/ vet ikke	3 %		6 %	2 %				
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q6N3

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Belysning

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?						
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	115	20	65	61	15	9	13	
1 Ikke viktig	6 %	15 %	3 %	3 %				
2	11 %		2 %	21 %				
3	10 %	5 %	9 %	13 %	13 %		8 %	
4	25 %	5 %	25 %	21 %	40 %	33 %	23 %	
5 Svært viktig	43 %	75 %	58 %	38 %	47 %	67 %	69 %	
Ikke aktuelt/ vet ikke	3 %		3 %	3 %				
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q6N4

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Rampe

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?						
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	115	20	65	61	15	9	13	
1 Ikke viktig	11 %	25 %	12 %	7 %	7 %		23 %	
2	5 %	10 %	8 %	3 %	7 %	11 %	15 %	
3	7 %	10 %	8 %	8 %	27 %		8 %	
4	19 %	15 %	28 %	11 %	7 %			
5 Svært viktig	52 %	40 %	37 %	69 %	40 %	78 %	46 %	
Ikke aktuelt/ vet ikke	5 %		8 %	2 %	13 %	11 %	8 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q6N5

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Heis

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?						
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	115	20	65	61	15	9	13	
1 Ikke viktig	13 %	35 %	14 %	8 %	13 %		23 %	
2	3 %	5 %	6 %		7 %	11 %		
3	7 %		9 %	5 %	27 %			
4	13 %	5 %	17 %	8 %	20 %		15 %	
5 Svært viktig	59 %	55 %	46 %	79 %	33 %	78 %	62 %	
Ikke aktuelt/ vet ikke	4 %		8 %					
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q6N6

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Trapper

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?						
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	115	20	65	61	15	9	13	
1 Ikke viktig	4 %	5 %	5 %		7 %			
2	6 %	15 %	9 %	3 %	7 %	11 %	8 %	
3	10 %	10 %	14 %	5 %	20 %	11 %	15 %	
4	15 %	10 %	20 %	8 %	13 %		15 %	
5 Svært viktig	53 %	60 %	42 %	67 %	53 %	67 %	54 %	
Ikke aktuelt/ vet ikke	12 %		11 %	16 %		11 %	8 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

q6N7

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om hvordan selve holdeplassen/stasjonen er utformet. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? HC-parkering

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?						
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	115	20	65	61	15	9	13	
1 Ikke viktig	17 %	35 %	20 %	8 %	13 %	11 %	31 %	
2	7 %		5 %	8 %	13 %			
3	10 %		6 %	11 %	7 %		8 %	
4	8 %	10 %	14 %	5 %	7 %	11 %		
5 Svært viktig	42 %	45 %	31 %	57 %	40 %	67 %	38 %	
Ikke aktuelt/ vet ikke	17 %	10 %	25 %	10 %	20 %	11 %	23 %	
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

## q7N1

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Rampe

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	102	15	65	40	9	10	9
1 Ikke viktig	19%	7%	26%	5%	11%	10%	11%
2	7%	13%	9%	3%	22%	20%	11%
3	5%	7%	5%	3%		10%	
4	11%	20%	12%	5%	22%	10%	22%
5 Svært viktig	46%	47%	28%	85%	44%	50%	44%
Ikke aktuelt/ vet ikke	13%	7%	20%				11%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## q7N2

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Festeanordning for rullestol

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	102	15	65	40	9	10	9
1 Ikke viktig	27%	27%	38%	8%	22%	20%	22%
2	2%		3%				
3	5%	7%		10%		10%	
4	10%	13%	8%	13%	22%	20%	11%
5 Svært viktig	39%	47%	26%	70%	56%	50%	33%
Ikke aktuelt/ vet ikke	17%	7%	25%				33%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## q7N3

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Teleslynge

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	102	15	65	40	9	10	9
1 Ikke viktig	20%	13%	5%	38%	56%	10%	11%
2	2%			5%			
3	6%	7%	6%	8%		10%	
4	10%	13%	12%	8%	11%	10%	11%
5 Svært viktig	45%	67%	68%	13%	22%	50%	44%
Ikke aktuelt/ vet ikke	18%		9%	30%	11%	20%	33%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## q7N4

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Brekke på seter

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	102	15	65	40	9	10	9
1 Ikke viktig	25%	20%	20%	33%		10%	11%
2	8%	7%	11%	5%	22%	10%	11%
3	13%		17%	8%	22%	10%	
4	16%	27%	14%	18%	44%	20%	11%
5 Svært viktig	25%	47%	25%	25%	11%	50%	44%
Ikke aktuelt/ vet ikke	15%		14%	13%			22%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## q7N5

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Brekke på dør

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	102	15	65	40	9	10	9
1 Ikke viktig	21%	20%	28%	10%		10%	11%
2	7%	7%	8%	3%	33%	10%	
3	8%	7%	9%	5%			22%
4	11%	27%	11%	15%	11%	10%	
5 Svært viktig	40%	40%	26%	65%	56%	70%	33%
Ikke aktuelt/ vet ikke	14%		18%	3%			33%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## q7N6

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Plass til rullestol

		Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?					
TOTAL		Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller
BASE	102	15	65	40	9	10	9
1 Ikke viktig	25%	20%	34%	5%	11%	10%	22%
2	5%	7%	6%	3%	11%	10%	11%
3	2%	7%	2%			10%	
4	7%	13%	8%	5%	11%	10%	
5 Svært viktig	43%	40%	25%	83%	67%	60%	33%
Ikke aktuelt/ vet ikke	19%	13%	26%	5%			33%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

q7N7

Du har tidligere svart at det er viktig for deg å ha informasjon om utstyr og plass om bord. Hvor viktig er informasjon om følgende for deg? Plass til hund

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	102	15	65	40	9	10	9
1 Ikke viktig	38 %	27 %	37 %	43 %	22 %	10 %	22 %
2	3 %		3 %	3 %			
3	6 %	7 %	8 %	3 %	11 %		
4	8 %	27 %	6 %	8 %	11 %	10 %	
5 Svært viktig	13 %	27 %	15 %	8 %	33 %	50 %	22 %
Ikke aktuelt/ vet ikke	32 %	13 %	31 %	38 %	22 %	30 %	56 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q8N1

Benytter du følgende i forbindelse med kollektivreiser: Reiseplanlegger på nett via PC/Mac/Nettbrett

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
Ja, ofte eller alltid	42 %	39 %	43 %	39 %	35 %	44 %	37 %
Ja, av og til eller sjelden	39 %	30 %	39 %	44 %	39 %	29 %	37 %
Nei, aldri	11 %	13 %	11 %	8 %	15 %	9 %	12 %
Ikke aktuelt	8 %	17 %	7 %	10 %	11 %	18 %	14 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q8N2

Benytter du følgende i forbindelse med kollektivreiser: Reiseplanlegger på nett via mobil

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
Ja, ofte eller alltid	41 %	35 %	38 %	38 %	46 %	44 %	43 %
Ja, av og til eller sjelden	33 %	25 %	34 %	35 %	35 %	26 %	24 %
Nei, aldri	18 %	22 %	20 %	18 %	11 %	15 %	22 %
Ikke aktuelt	8 %	19 %	9 %	9 %	9 %	15 %	10 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q8N3

Benytter du følgende i forbindelse med kollektivreiser: Elektronisk billett på mobil

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
Ja, ofte eller alltid	41 %	29 %	39 %	32 %	48 %	47 %	49 %
Ja, av og til eller sjelden	24 %	26 %	23 %	29 %	28 %	26 %	16 %
Nei, aldri	26 %	30 %	29 %	29 %	15 %	9 %	27 %
Ikke aktuelt	8 %	14 %	9 %	10 %	9 %	18 %	8 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q8N4

Benytter du følgende i forbindelse med kollektivreiser: Reisekort

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
Ja, ofte eller alltid	24 %	32 %	23 %	26 %	17 %	24 %	27 %
Ja, av og til eller sjelden	18 %	20 %	18 %	18 %	30 %	26 %	24 %
Nei, aldri	38 %	28 %	38 %	34 %	33 %	26 %	33 %
Ikke aktuelt	21 %	20 %	21 %	22 %	20 %	24 %	16 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q8N5

Benytter du følgende i forbindelse med kollektivreiser: Kartfunksjon (på nett eller mobil)

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
Ja, ofte eller alltid	25 %	17 %	21 %	31 %	28 %	41 %	33 %
Ja, av og til eller sjelden	39 %	41 %	42 %	39 %	37 %	32 %	35 %
Nei, aldri	23 %	23 %	24 %	19 %	24 %	18 %	24 %
Ikke aktuelt	12 %	19 %	13 %	11 %	11 %	9 %	8 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q9N1

I hvor stor grad ville det være interessant/nyttig for deg å kunne se bilder/få oversikt over hvordan det ser ut på en holdeplass/stasjon på forhånd?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	502	69	389	114	46	34	49
1 Ikke i det hele tatt	23 %	28 %	26 %	11 %	4 %	9 %	6 %
2	14 %	10 %	15 %	10 %	17 %	6 %	20 %
3	21 %	26 %	22 %	13 %	22 %	21 %	24 %
4	15 %	9 %	13 %	26 %	15 %	18 %	16 %
5 Svært stor grad	19 %	20 %	14 %	34 %	33 %	35 %	22 %
Vet ikke/ikke	8 %	7 %	9 %	6 %	9 %	12 %	10 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q1\_hidden\_2N1

Har aldri reist med, fra q1, for tekst til oppfølgingspørsmål 2

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	222	37	172	54	20	11	18
buss eller tog.	0 %		1 %				
buss eller trikk/t-bane/bybane.	4 %	3 %	3 %	9 %			
buss eller ferje/hurtigbåt/båt.							
buss, tog eller trikk/t-bane/bybane.	5 %	5 %	4 %	9 %		9 %	6 %
buss, tog eller ferje/hurtigbåt/båt.							
buss, trikk/t-bane/bybane eller ferje/	3 %	5 %	3 %	4 %	15 %	9 %	6 %
tog eller trikk/t-bane/bybane.	14 %	19 %	16 %	7 %	10 %	9 %	22 %
tog eller ferje/hurtigbåt/båt.	1 %	5 %	1 %				
trikk/t-bane/bybane eller ferje/hurtig	15 %	19 %	14 %	15 %	25 %	36 %	22 %
tog, trikk/t-bane/bybane eller ferje/h	6 %	8 %	6 %	4 %		9 %	
buss.	3 %		2 %	7 %	5 %	9 %	
tog.	3 %	3 %	2 %				6 %
trikk/t-bane/bybane.	27 %	19 %	26 %	26 %	30 %	18 %	17 %
ferje/hurtigbåt/båt.	20 %	14 %	22 %	19 %	15 %		22 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q\_oppf\_2N1

Du har sagt at du aldri reiser med [q1\_hidden\_2N1] Dersom du hadde tilgang på mer informasjon tilpasset ditt behov, ville det gjort at du oftere reiste med dette?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	222	37	172	54	20	11	18
Ja	16 %	22 %	15 %	24 %	20 %	27 %	11 %
Nei	41 %	27 %	44 %	33 %	35 %	45 %	56 %
Vet ikke/ikke aktuelt	43 %	51 %	42 %	43 %	45 %	27 %	33 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

q11x1

Du har sagt at du aldri reiser med Buss. Dersom du hadde tilgang på mer informasjon tilpasset ditt behov, ville det gjort at du oftere reiste med dette?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	0	0	0	0	0	0	0
Ja							
Nei							
Vet ikke/ikke aktuelt							
TOTAL							

q11x2

Du har sagt at du aldri reiser med TogDersom du hadde tilgang på mer informasjon tilpasset ditt behov, ville det gjort at du oftere reiste med dette?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	0	0	0	0	0	0	0
Ja							
Nei							
Vet ikke/ikke aktuelt							
TOTAL							

q11x3

Du har sagt at du aldri reiser med Trikk/T-bane/Bybane. Dersom du hadde tilgang på mer informasjon tilpasset ditt behov, ville det gjort at du oftere reiste med dette?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	2	2	1	1	0	1	0
Ja							
Nei	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %	
Vet ikke/ikke aktuelt							
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %	

q11x4

Du har sagt at du aldri reiser med Ferje/hurtigbåt/båt. Dersom du hadde tilgang på mer informasjon tilpasset ditt behov, ville det gjort at du oftere reiste med dette?

Har du noen av følgende funksjonsnedsettelser eller helseproblemer som har vart i en periode på seks måneder eller mer?							
TOTAL	Nedsatt syn	Nedsatt hørsel	Nedsatt bevegelse	Nedsatt kognitiv funksjon	Lese- /skrivevansker (f.eks. afas)	Annen funksjonsnedsettelse eller	
BASE	3	3	0	2	0	0	0
Ja							
Nei	67 %	67 %		50 %			
Vet ikke/ikke aktuelt	33 %	33 %		50 %			
TOTAL	100 %	100 %		100 %			



Opinion: