

# ACCESS NORWAY

## Tilgjengelighetsguide

En felles mal for hvordan vi kommuniserer tilgjengelighet på norske destinasjonssider



Foto: Yngve Ask



**Berekraftig  
Reisemål**

# ACCESS NORWAY

## Accessibility Guide: Tilgjengelighetsguide for destinasjoner

En felles mal for hvordan vi kommuniserer tilgjengelighet på norske destinasjonssider

### 1.

#### Innledning

Å komme i gang med tilgjengelighet kan virke overveldende. Samtidig vet vi at små grep og tydelig informasjon om hva som er tilpasset og ikke gjør mye for å heve gjesteopplevelsen. Dette følger prinsippet: «Fortell meg hva jeg kan oppleve, og hvordan det er tilrettelagt, så kan jeg vurdere om opplevelsen passer mine behov». Ett av tiltakene en kan gjøre som en destinasjon er å legge opp en «tilgjengelighetsguide», som en underside på deres nettside, der de reisende vil finne samlet informasjon.

Å utvikle en tilgjengelighetsguide handler ikke om å være tilpasset på alle mulige måter. Det viktigste i dette arbeidet er å komme i gang og vise hva en kan tilby og ikke. Med tilgjengelighetsguiden på plass kan den utvikles i takt med de tiltakene som blir gjort på destinasjonen.

**Dette arbeidet har også en strategisk effekt.** Å løfte frem gode eksempler i guiden, anerkjenner aktører som jobber godt, inspirerer andre og skaper en call-effekt – flere ønsker å bli omtalt og satser mer på tilgjengelighet.

*Accessibility Guide-håndboken er utviklet i prosjektet AccessNorway, i et samarbeid mellom NDBR, Sunnasstiftelsen, Inklud – Beitostølen og Innovasjon Norge, med støtte fra BUFDIR. Kunnskapsgrunnlaget bygges på erfaringer fra AccessTour.*

### 2.

#### Bakgrunn: et dokumentert behov

Tilgjengelighet i reiselivet handler ikke bare om fysiske løsninger, men også om informasjon. Forskning viser at **mangel på tilgjengelig og pålitelig informasjon er en av de største barrierene** for mennesker med nedsatt funksjonsevne når de planlegger reiser.

AccessTour-prosjektet (2022-25) har bekreftet dette gjennom norske erfaringer: Mange opplever at det krever uforholdsmessig mye tid å finne den informasjonen de trenger, og at den som finnes ofte er ufullstendig, utdatert eller lite troverdig. Samtidig kommuniserer mange destinasjoner heller ikke det som faktisk er tilgjengelig – selv når produktene holder høy standard på universell utforming. Når informasjonen er fragmentert og mangler en felles standard, blir planleggingen unødig krevende for gjestene.

Alle reisende ønsker å vurdere en destinasjon før de bestemmer seg for å reise. For de fleste er dette en naturlig del av planleggingsprosessen, hvor forventningene bygges opp og gleden over reisen begynner. For mennesker med nedsatt funksjonsevne er dette ofte en langt mer strevsom og tidkrevende oppgave, som kan skape frustrasjon og i verste fall demotivere til å reise. For denne gruppen er informasjon om tilgjengelighet ikke bare praktisk, men et spørsmål om **trygghet, verdighet og selvstendighet**.

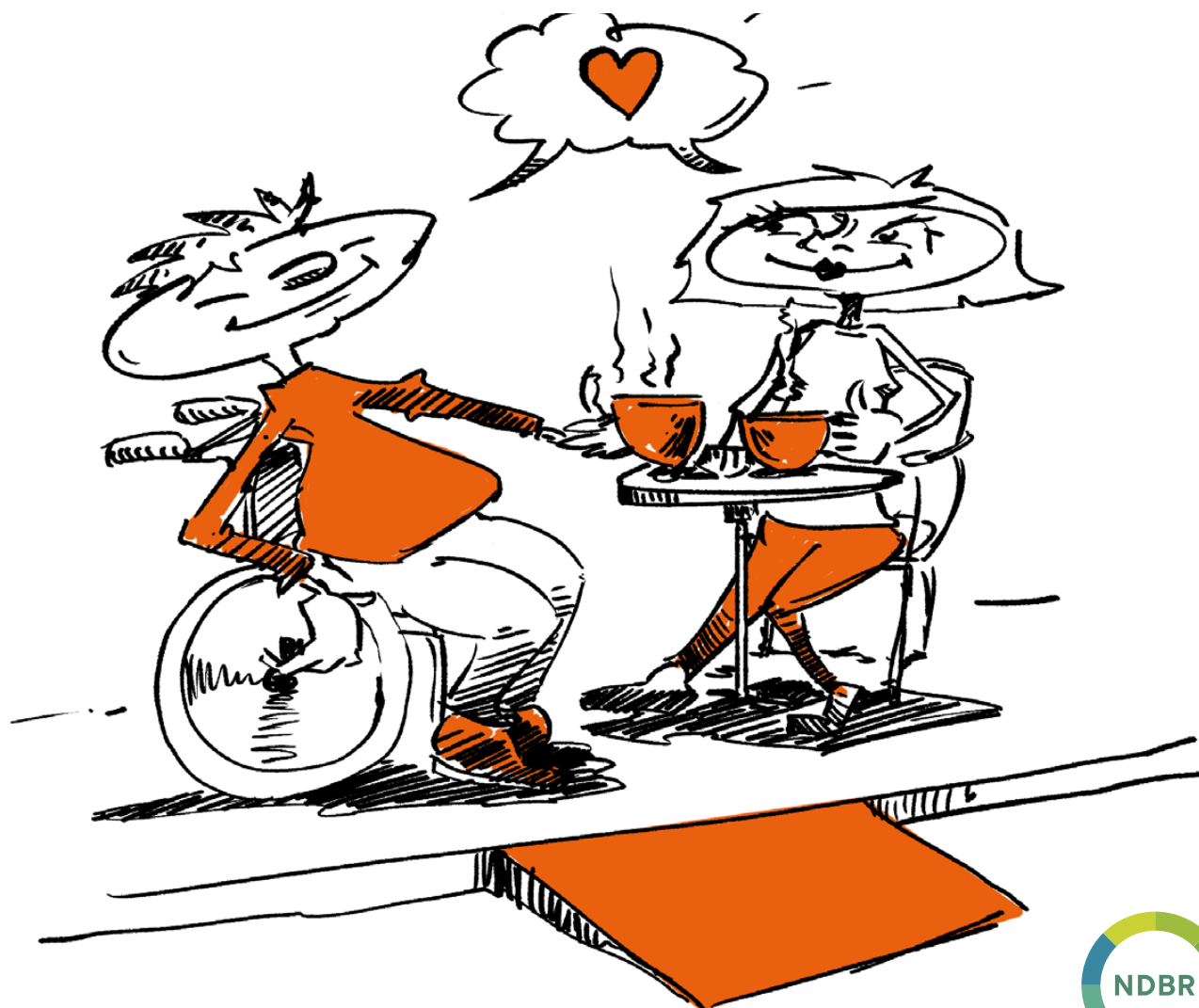
Det handler også om tillit. Mange har erfart å bli skuffet fordi informasjonen som ble gitt ikke stemte med virkeligheten. AccessTour viser samtidig at informasjon fra offisielle kanaler, særlig fra destinasjonene selv, oppfattes som mest troverdig. Destinasjonsselskapene har dermed både en viktig rolle og et stort ansvar i å fjerne disse dokumenterte barrierene.

# 3.

## Prinsipper for hvordan kommunisere tilgjengelighet

En oversikt over noen av de viktigste prinsippene når en skal kommunisere tilgjengelighet:

- **Tydlig og strukturert.** Bruk faste kategorier som gjestene gjenkjenner.
- **Visuell og flerformat støtte.** Bruk universelle symboler, tekstforklaringer, bilder og eventuelt korte videoer for å gjøre informasjonen mer konkret, troverdig og lett å forstå.
- **Presis, ærlig og oppdatert.** Unngå vage formuleringer; oppgi fakta, vær åpen om begrensninger og sørg for at informasjonen holdes løpende oppdatert.
- **Gjennomgående kvalitet.** Tilgjengelighetsinformasjon skal holde samme standard som all annen innhold.
- **Lett å lese og forstå.** Bruk klart og tilgjengelig språk, slik at informasjonen kan brukes av personer med kognitive vansker, lav leseferdighet eller utenlandsk bakgrunn.
- **Digitalt tilgjengelig.** Sørg for at guiden følger standarder for universell utforming av IKT (f.eks. WCAG): teksten må kunne leses av skjermlesere, bilder ha alternativ tekst, kontrast og navigasjon være brukervennlig.
- **Synlig og lett å finne.** Guiden må være tydelig plassert på nettsiden (for eks. i topp- eller bunnmeny) og tilgjengelig fra alle sider.



# 4.

## Hvordan bygge opp din "Tilgjengelighetsguide"

Denne guiden viser deg hvordan din destinasjon kan utforme og publisere en digital tilgjengelighetsguide for gjestene på din nettside. Målet er å gi en felles struktur og standard for hvordan informasjon presenteres, slik at den blir lett å finne, lett å forstå og lett å stole på på tvers av norske destinasjoner.

Tilgjengelighetskjeden beskriver reisen slik gjesten opplever den – fra planlegging til hjemreise. Ett svakt ledd kan ødelegge helheten, og for mennesker med nedsatt funksjonsevne betyr selv små brudd at hele opplevelsen blir utilgjengelig. Vi kan se på tilgjengelighetskjeden som en variasjon av kundereisen, men med fokus på tilgjengelighet.

Dette gir oss et godt utgangspunkt og en metodikk: en digital tilgjengelighetsguide bør ha kundeperspektivet i sentrum og speile hele kjeden. Den skal gjøre planleggingen enklere, bygge trygghet og skape realistiske forventninger.

### Plassering av tilgjengelighetsguiden

For å gjøre informasjonen enkel å finne på tvers av destinasjonssider i Norge anbefaler vi å legge en link til deres tilgjengelighetsguide i topplinjen eller bunnlinjen på deres nettside. Merk gjerne siden med et tilgjengelighetssymbol og teksten: "Tilgjengelighetsguide" eller "Accessibility Guide".

Når tilgjengelighetsguiden er ferdig kan en kontakte Visit Norway, som vil legge deres side inn på deres informasjonssider om tilgjengelighet:

<https://www.visitnorway.no/>

Gjør gjerne tilgjengelighetguiden i andre kanaler dere har for reisemålet, som i turistbrosjyrer, sosiale medier, kart og skilt, der naturlig og aktuelt. Dette kan bli gjort ved bruk av en QR-kode eller kort tekst som "Se vår tilgjengelighetsguide på (LENKE)".

### Standard modell for innhold i en tilgjengelighetsguide

Nedenfor er en oversikt over hvordan en anbefaler å sette opp informasjonen på din tilgjengelighetsguide-side. Guiden er til inspirasjon, og må tilpasses etter det som er relevant for din destinasjon. Se gjerne tilgjengelighetsguiden til Visit Beitostølen for inspirasjon:

<https://www.visitbeitostolen.no/tilgjengelighetsguide/>

### Før avreise

Dette punktet samler all informasjon gjester trenger før de reiser, slik at de kan vurdere om destinasjonen passer deres behov. Vær ærlig og konkret, fortell det som det er. Det er bedre å opplyse om begrensninger enn å skape falske forventninger. Ærlig informasjon bygger tillit og gjør planleggingen enklere for alle.

- Førrehunder og servicehunder: adgang, tilrettelegging, hvileplasser.
- Ledsagerordning: aksept av ledsagerbevis, billettordninger.
- Tilgjengelige aktivitetshjelpemidler: utlån/utleie (el-rullestoler, sit-ski, trehjulinger, amfistoler, osv)
- Praktisk informasjon: hvordan man bestiller tilgjengelige tilbud (booking), hvordan man kan få hjelp før reisen (turistinfo), hvilke ordninger som finnes for trygghet og beredskap (trygghetstiltak), og hvor man kan henvende seg ved spørsmål eller behov (kontaktpunkter).
- Ordninger for usynlige funksjonsnedsettelse (f.eks. Solsikkeordningen) – hvis aktuelt: informasjon om hvor ordningen gjelder, og hvordan gjester kan bruke den.
- Opplæring av ansatte: Informer om hvorvidt ansatte har opplæring i å møte og bistå personer med funksjonsnedsettelse, og hvilken kompetanse som finnes knyttet til tilgjengelighet, vertskap og inkluderende service.

### Reisen hit

Beskriv hvordan gjestene kan komme seg til destinasjonen - med bil, buss, tog, ferge eller fly. Oppgi hvilken transportmidler som er tilgjengelige, hvor nærmeste holdeplasser og parkeringsmulighetene finnes, og om det tilbys assistanse eller tilrettelagte løsninger. Målet er å gi gjestene en realistisk og trygg oversikt over reise-mulighetene.

- Offentlig transport: buss, tog, ferge (ramper, HC-toaletter, assistanseordninger).
- Flyplass og videre transport: shuttle, taxi med heis, tilgjengelige busser.
- Bil og veibeskrivelse: parkeringsplasser, avstand, utfordringer (vinter, bakker).
- Praktisk info: reisetid, servicetelefoner.

## Ved adkomst

Her beskriver dere hvordan gjestene blir møtt når de ankommer destinasjonen. Oppgi forhold som parkering, skilting, innganger og turistinformasjon, samt om det finnes assistanse ved behov.

- Parkering: reserverte plasser, avstand, skilting.
- Velkomstsenter/turistinfo: tilgjengelighet i lokaler (adkomst, innredning, sitteplasser, tilgjengelige toaletter), åpningstider, informasjonsformater (lettlest språk og enkle brosjyrer, audioguides, digitale løsninger, osv.)
- Service og assistanse: Om personalet har opplæring I å møte gjester md ulike behov. Mulighet til å få hjelp med booking, transport eller annet behov.

## Mens du er på besøk

Her beskriver dere hvordan gjestene kan bevege seg rundt og ta del i opplevelser på destinasjonen. Inkluder informasjon om mobilitet, infrastruktur, toaletter, hvileplasser, overnatting, servering og aktiviteter som er godt tilrettelagte. Målet er å vise hvordan hele oppholdet kan gjennomføres på en trygg, inkluderende og sømløs måte.

- Mobilitet og lokal transport: tilrettelagte busser, taxi, ferger og båter, ordninger internt.
- Infrastruktur: gangveier, ledelinjer, kryssinger, belysning, generelt fremkommelighet, kompakt sentrum eller avhengig av bil.
- Tilgjengelige toaletter: beliggenhet, standard, åpningstider.
- Hvilepunkter: sitteplasser, rasteplasser, ly.
- Natur og uteområder: stier, skiløyper, badeplasser, utsiktspunkt, eksisterende av HC parkering og HC toalett I nærheten av opplevelsespunkter. (synliggjør høydepunktene som er tilgjengelige og for hvem)
- Overnatting, restauranter, utesteder og handel: Tilgjengelige rom med toalett og felles arealer. Tilgjengelige restauranter, utesteder og tilgjengelighetstiltak I butikker (synliggjør høydepunktene som er tilgjengelige og for hvem).
- Matallergier: Serveringssteder som følger strenge krav og tilbyr et godt utvalg for personer med ulike matallergier.
- Aktiviteter og opplevelser: tilgjengelige kultur- og naturopplevelser; arrangementer og severdigheter.
- Assistanse: kontaktpunkter for hjelp, servicetelefon.

## Ved avreise

Beskriv hvordan gjestene kan avslutte besøket på en trygg og enkel måte. Oppgi praktisk informasjon om transport tilbake, parkering, hjelp ved avreise og hvordan gjestene kan gi tilbakemeldinger. Målet er å sørge for en god avslutning på opplevelsen og legge til rette for læring og forbedring gjennom gjestenes erfaringer.

- Transport ut: retur til flyplass, tog, taxi, parkering.
- Kontaktinfo: for spørsmål etter besøket (gjenglemte hjelpemidler).
- Tilbakemelding: oppfordre gjester til å dele erfaringer.
- Oppfølging: hvordan tilbakemeldinger brukes i forbedring (gi tilbakemelding til kunden).

## Vår forpliktelse i Access Norway

Vi oppfordrer reisemålet til å bruke denne malen som avslutning:

*Vår destinasjon er en del av Access Norway, et nasjonalt initiativ som jobber målrettet for å gjøre reiselivet mer tilgjengelig for alle. Det forplikter oss til kontinuerlig forbedring og til å heve kvaliteten på opplevelsen – slik at alle gjester kan føle seg velkomne og trygge hos oss.*

*Vi vet at vi ikke er i mål, og derfor setter vi stor pris på dine erfaringer. Hvis du savner informasjon eller har innspill til hvordan vi kan bli bedre, vil vi gjerne høre fra deg. Tilbakemeldingene dine hjelper oss å utvikle et mer inkluderende reisemål – skritt for skritt.*



# Ord og begrepsbruk tilgjengelighet

Sett personen først, ikke funksjonsnedsettelsen.  
Bruk et nøytralt og verdig språk, og unngå ord som kan vekke medlidenhet.



## Her finner du de mest anbefalte begrepene å bruke:

- ✓ Personer med funksjonsnedsettelse / personer med nedsatt funksjonsevne
- ✓ Blinde personer eller personer som er blinde
- ✓ Svaksynte personer – for personer med nedsatt syn
- ✓ Døve eller personer som er døve
- ✓ Personer med hørselnedsettelse – for personer med nedsatt hørsel
- ✓ Tegnspråkbrukere - der hvor språk og kultur er relevant å presiser
- ✓ Personer med matallergi, gjester med allergier
- ✓ Personer med cøliaki eller gjester med glutenintoleranse
- ✓ Personer med kognitive vansker eller personer med utviklingshemming
- ✓ Personer med autismespekterforstyrrelse (ASF) eller autistiske personer
- ✓ Personer med dysleksi, personer med ADHD eller andre konkrete diagnoser når det er relevant.
- ✓ Personer med psykososiale utfordringer – om mentale helseutfordringer

### Begrep som du bør unngå

- ☒ "Handikappede" eller "uføre"
  - ☒ "Spesielle behov" - bruk heller individuelle behov eller tilrettelegging
  - ☒ "Normal/ unormal"- bruk heller alle gjester eller mennesker med ulike behov
  - ☒ "Tilrettelagt for funksjonshemmede" – bruk heller tilgjengelig for alle eller universelt utformet
  - ☒ "Stumme" eller "dovstumme" – utdaterte og feilaktige begrep
  - ☒ "Spesielle behov" om matallergi – bruk heller *allergi* eller *cøliaki*
  - ☒ "Allergivennlig" uten forklaring- oppgi alltid konkret (*glutenfri, melkefri, nøttefri*)
  - ☒ Bagatellisering av matallergi- selv små mengder kan gi alvorlige reaksjoner
  - ☒ Utdaterte begrep som "*mentalt tilbakestående*" eller "*åndsvak*"
  - ☒ Ikke omtal mennesker som *problemer f.eks "vanskelige gjester"* – snakk om behov for tilrettelegging
- Tegnspråkbruker



### Noen definisjoner:

Universell utforming (UU): Løsninger som fungerer for flest mulig, uavhengig av funksjonsevne

Tilgjengelighet: Om praktiske tiltak og informasjon

Assistanse eller tilrettelegging: Når man snakker om støtte som tilbys gjester

Brukergrupper: Når man snakker om samarbeid med organisasjoner

Allergimerket meny: En meny der alle retter er tydelig merket med allergener

Tilrettelagt meny: En meny som tilbyr alternative retter eller tilpassede versjoner uten bestemte allergener laget etter trygge rutiner for hygiene og håndtering

Trygg servering: Når rutiner for hygiene og håndtering er fulgt

Norsk tegnspråk (NTS) Minoritetesspråk med linje med andre minoritetesspråk. Det er et eget språk med egen grammatikk og struktur

Tegnspråkbrukere personer som bruker tegnspråk som sitt primære eller foretrukne språk for kommunikasjon, ofte døve eller hørselhemmede, men også andre som kommuniserer visuelt gjennom tegnspråk



## Inkluderende bildemateriale og kommunikasjon

Personer med nedsatt funksjonsevne er sjelden representert i destinasjoners markedsføring. Når de først inkluderes, skjer det ofte gjennom **diskriminerende eller instrumentelle fortellinger om funksjonsevne** – der fokus ligger på hjelpemidler fremfor personen, eller hvor vedkommende fremstilles isolert og passiv, snarere enn som del av et fellesskap. Slike fremstillinger bidrar til å forsterke stereotyper og overser mangfoldet i erfaringene til mennesker med funksjonsnedsettelse. En mer inkluderende tilnærming kan bidra til å skape troverdighet, styrke tilliten og speile virkeligheten på en mer rettferdig måte.

### Retningslinjer for inkluderende bildemateriale og kommunikasjon

- **Vis mangfoldet:** Representer mennesker med nedsatt funksjon på tvers av kulturer, hudfarger og nasjonaliteter i ulike roller – som familier, venner, par og kolleger – ikke bare som enkeltindivider.
- **Fokus på personen, ikke hjelpemiddelet:** Hjelpemidler kan være synlige, men bør ikke være det sentrale motivet. Personen og opplevelsen skal være i sentrum.
- **Unngå fortellinger som bygger på fordommer mot personer med funksjonsnedsettelse:** Ikke framstill personer som «helter» eller «inspirasjon» bare fordi de deltar i en aktivitet. La dem være vanlige aktører i hverdags- og ferieopplevelser.

- **Normaliser deltakelse:** Plasser personer med nedsatt funksjon i samme kontekster som alle andre – i restauranter, på tur, i kulturarrangementer – for å vise at de er en naturlig del av helheten. Ikke bare i innhold som handler om tilgjengelighet.
- **Unngå instrumentalisering:** Bruk ikke personer med funksjonsnedsettelse kun for å signalisere «mangfold» eller «politisk korrekthet». Bildene skal være autentiske og respektfulle.
- **Bruk inkluderende språk og terminologi:** Sørg for at bildetekster, brosjyrer og annet materiale speiler verdighet, respekt og riktig begrepsbruk.

### Spørsmål og ytterligere ressurser

*Gjennom AccessNorway har din destinasjon tilgang på kontaktpersoner og ressurser som kan hjelpe dere med problemstillinger og tiltak i arbeidet mot økt tilgjengelighet.*

*Ta kontakt med den ansvarlige organisasjonen for reiseutviklingen i din region for mer informasjon.*



Foto: Nicolay Flaaten



Bufdir

Finansieres av Bufdir