



Oppdragsrapport nr. 5 - 2016

Anita Borch, Dag Slette-meås og Ingrid Kjørstad

Barrierer i funksjonshemmedes forbrukerhverdag - slik funksjonshemmedes organisasjoner ser det

SIFO


Forbruksforskningsinstituttet

HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

© Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus
Oppdragsrapport nr. 5 – 2016

Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus
Sandakerveien 24 C, Bygg B
Postboks 4 St. Olavs plass
0130 Oslo
www.sifo.no

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

Tittel Barrierer i funksjonshemmedes forbrukerhverdag—slik funksjonshemmedes organisasjoner ser det	Antall sider 41	Dato 31.03.16
Title Barriers in handicapped consumers' everyday life—a stakeholder perspective	ISBN	ISSN
Forfatter(e) Anita Borch, Dag Slette-meås og Ingrid Kjørstad	Prosjekt- nummer 11201515	Faglig ansvarlig sign. 
Oppdragsgiver Deltasenteret		
Sammendrag <p>Dette notatet omhandler hvilke barrierer funksjonshemmede møter som forbrukere, slik de er beskrevet av seks representanter fra fire organisasjoner: (1) Norges blindforbund (NBF), (2) Norges handikapforbund (NHF), (3) Norsk forbund for utviklingshemmede (NFU) og (4) Hørselshemmedes landsforbund (HLF). Kunnskapen skal bidra til å videreutvikle universelt utformede markedsplasser, det vil si markedsplasser som er tilpasset alle, inkludert funksjonshemmede.</p> <p>Studien viser at ulike grupper av funksjonshemmede opplever mange barrierer som forbrukere. De fleste barrierer oppstår i situasjoner hvor de funksjonshemmede skal sette seg inn i ny informasjon, varer og tjenester. Særlig problematiske oppleves barrierer knyttet til transport og kulturtilbud. Transport er problematisk når man skal reise til nye steder eller ved avvik fra faste reise-mønstre. Kulturtilbud er problematisk fordi de representerer ferskvarer som ofte bare benyttes én gang. Går man glipp av deler av kulturinnslagene, kan man ha mistet meningen med hele bidraget. Når innslag i politiske debatter ikke er tilgjengelig for funksjonshemmede, representerer dette et demokratisk problem.</p> <p>Mens noen barrierer oppleves av flere grupper funksjonshemmede, oppleves andre særlig av én gruppe. For eksempel har blinde og svaksynte særlig problemer med visuell informasjon, bevegelseshemmede med fysisk utføring av rom og informasjon om dette, kognitive funksjonshemmede med komplisert og uklart informasjon, og hørselshemmede med muntlig informasjon uten visuelle alternativer. Alle disse barrierene må overkommes i universelt utformede markeder.</p> <p>Studien er gjennomført som del av studien «Brukeropplevelser av universelt utformede markedsplasser—fra lovverk til praksis. En studie av hvordan personer med nedsatt funksjonsevne opplever til-gang/til-gjengelig til varer og tjenester i forbrukermarkedet». Studien er finansiert av Deltasenteret og vil gjennomføres fra høsten 2015 til våren 2016.</p>		
Summary <p>This report addresses barriers experienced by handicapped consumers from the perspective of four non-governmental organisations (NGOs): (1) Norges blindforbund (NBF), (2) Norges handikapforbund (NHF), (3) Norsk forbund for utviklingshemmede (NFU) and (4) Hørselshemmedes landsforbund (HLF). These organisations cover different types of handicaps: blind and visually impaired people, physically</p>		

handicapped, cognitively disabled, and people with hearing disabilities, respectively. The knowledge will increase our understanding of how to build universally designed market places, that is, market places that can be accessed and used by all people, including those with disabilities.

The study shows that different groups of disabled experience many barriers as consumers. Most barriers arise in situations in which the disabled have to get new information, goods and services. For example, transport is especially problematic when the handicapped use new transport vehicles or travel to new places or by discontinuations in the transport system. Cultural facilities are especially problematic because they often are used only once. If the disabled miss one feature of a program, the whole meaning of the program might get lost. When handicapped miss features of a political debate, it might represent a democratic problem.

Some barriers are experienced by different groups of handicapped people, others are experienced only by one group. For example, blind and visually impaired people find visual information most problematic; physically handicapped find the architecture of buildings and rooms and the information about these problematic; the cognitive disabled may find complicated information and products most problematic; and people with hearing disabilities find oral information without visual alternatives most problematic. All these barriers have to be overcome to create universally functioning market places.

The study has been conducted as part of the project «Brukeropplevelser av universelt utformede markedsplasser—fra lovverk til praksis. En studie av hvordan personer med nedsatt funksjonsevne opplever tilgang/tilgjengelig til varer og tjenester i forbrukermarkedet». (User experiences of universally functionally market places—from law to practice. A study of consumer barriers experienced by handicapped people in everyday life». The study is funded by Deltasenteret and runs from autumn 2015 to spring 2016.

Stikkord

Funksjonshemmede, forbruk, barrierer, universell utforming.

Keywords

Disabled, consumption, barriers, universal design.

Barrierer i funksjonshemmedes forbrukerhverdag -
slik funksjonshemmedes organisasjoner ser det

av

Anita Borch, Dag Slette-meås og Ingrid Kjørstad

2016

Forbruksforskningsinstituttet SIFO, Høgskolen i Oslo og Akershus
Postboks 4 St. Olavs plass, 0130 Oslo

Forord

Dette notatet er gjennomført som del av studien «Brukeropplevelser av universelt utformede markedsplasser—fra lovverk til praksis. En studie av hvordan personer med nedsatt funksjonsevne opplever tilgang/tilgjengelig til varer og tjenester i forbrukermarkedet». Studien er finansiert av Deltasenteret og ble gjennomført fra høsten 2015 til våren 2016.

Nydalen, mars/april 2016

FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

Innhold

Forord	5
Innhold	7
Sammendrag	9
1 Innledning.....	11
2 Bakgrunn	13
3 Begrepsavklaringer og metode	15
4 Resultat.....	17
5 Generelle barrierer.....	23
5.1 Felles barrierer	23
5.2 Gruppebaserte barrierer	24
5.3 Individuelle barrierer	25
6 Barrierer ved transport.....	27
6.1 Felles barrierer	27
6.2 Gruppebaserte barrierer	27
7 Barrierer ved kulturtilbud	29
7.1 Gruppebaserte barrierer	29
8 Barrierer i butikk	31
8.1 Felles barrierer	31
8.2 Gruppebaserte barrierer	31
9 Barrierer knyttet til hjemmet, IKT og bruk	33
9.1 Felles barrierer	33
9.2 Gruppebaserte barrierer	33
9.3 Individuelle barrierer	34
10 Konklusjon.....	35
Litteratur	37
Vedlegg: Spørreguide	39

Sammendrag

Dette notatet omhandler hvilke barrierer funksjonshemmede møter som forbrukere, slik de er beskrevet av seks representanter fra fire organisasjoner: (1) Norges blindforbund (NBF), (2) Norges handikapforbund (NHF), 3) Norsk forbund for utviklingshemmede (NFU) og (4) Hørselshemmedes landsforbund (HLF). Kunnskapen skal bidra til å videreutvikle universelt utformede markeds plasser, det vil si, markeds plasser som er tilpasset alle, inkludert funksjonshemmede.

Studien viser at ulike grupper av funksjonshemmede opplever mange barrierer som forbrukere. De fleste barrierer oppstår i situasjoner hvor de funksjonshemmede skal sette seg inn i ny informasjon, varer og tjenester. Særlig problematiske oppleves barrierer knyttet til transport og kulturtilbud. Transport er problematisk når man skal reise til nye steder eller ved avvik fra faste reisemønstre. Kulturtilbud er problematisk fordi de representerer ferskvarer som ofte bare benyttes én gang. Går man glipp av deler av kulturinnslagene, kan man ha mistet meningen med hele bidraget. Når innslag i politiske debatter ikke er tilgjengelig for funksjonshemmede, representerer dette et demokratisk problem.

Mens noen barrierer oppleves av flere grupper funksjonshemmede, oppleves andre særlig av én gruppe. For eksempel har blinde og svaksynte særlig problemer med visuell informasjon, bevegelseshemmede med fysisk utforming av rom og informasjon om dette, kognitive funksjonshemmede med komplisert og uklar informasjon, og hørselshemmede med muntlig informasjon uten visuelle alternativer. Alle disse barrierene må overkommes i universelt utformede markeder.

Studien er gjennomført som del av studien «Brukeropplevelser av universelt utformede markeds plasser—fra lovverk til praksis. En studie av hvordan per-

soner med nedsatt funksjonsevne opplever til-gang/tilgjengelig til varer og tjenester i forbrukermarkedet». Studien er finansiert av Deltasenteret og vil gjennomføres fra høsten 2015 til våren 2016.

1 Innledning

Dette notatet omhandler hvilke barrierer funksjonshemmede møter som forbrukere på ulike arenaer, slik de er beskrevet av fem representanter fra fire organisasjoner: (1) Norges blindforbund (NBF), (2) Norges handikapforbund (NHF), (3) Norsk forbund for utviklingshemmede (NFU) og (4) Hørselshemmedes landsforbund (HLF). Kunnskapen skal bidra til å videreutvikle universelt uformede markeds plasser, det vil si markeds plasser som er tilpasset alle, inkludert funksjonshemmede.

I sin helhet består det overordnede prosjektet av fire delstudier:

- 1) Gjennomgang av eksisterende forskning og data på gjeldende og tilgjengelige felt, blant annet presentert på Deltasenterets nettsider¹.
- 2) Intervjuer med stakeholdere (organisasjoner som representerer grupper med nedsatt funksjonsevne) for å skaffe et overblikk over hvilke problemstillinger som vurderes å være særlig viktige for disse gruppene.
- 3) Intervjuer/deltakende observasjon av representanter for noen av de største gruppene med nedsatt funksjonsevne (utvalg og rekruttering basert på del 2).
- 4) Utvikle et forslag til indikatorer på nedsatt funksjonsevne, der noen indikatorer dekker krav til tilrettelegging for én gruppe funksjonshemmede, mens andre dekker krav som går på tvers av gruppene.

Dette notatet omhandler delstudie nr. 2. Hensikten med studien er todelt:

- 1) Å kartlegge ulike former for barrierer som ulike grupper funksjonshemmede møter i hverdagen som forbruker slik representanter for organisasjonene ser det

¹ [http://www.bufdir.no/uu/IKT_varer_og_tjenester1/](http://www.bufdir.no/uu/IKT_varer_og_tjenester/)

- 2) Å rekruttere informanter til delstudie nr. 3.

2 Bakgrunn

På bakgrunn av økende privatisering, liberalisering og kommersialisering utgjør innkjøp, anskaffelse, bruk og avhending av varer og tjenester en stor og stadig større del av hverdagslivets sysler. I tillegg til å være en dyd av nødvendighet øker denne type forbruksaktiviteter den enkeltes samfunnsdeltakelse og kan bidra til å styrke deres selvaktelse og mestringsevne. De sosiale aspektene ved forbruk kan være særlig viktig for funksjonshemmede ettersom disse representerer en gruppe hvorav mange står utenfor viktige arenaer for identitetsbygging og sosial tilhørighet, som skole, jobb og aktiv deltakelse i organisasjoner.

Ifølge Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven skal alle ha like muligheter og rettigheter til samfunnsdeltakelse. Ingen skal diskrimineres direkte eller indirekte på bakgrunn av funksjonsevne. Flere har likevel hevdet at funksjonshemmede ikke har lik tilgang til varer og tjenester som personer ikke-funksjonshemmede (se f.eks. Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2014).

Det finnes i dag lite forskning som tar for seg funksjonshemmedes tilgang til varer og tjenester. Ett unntak er en survey gjennomført av Molden et al. (2009) som bekrefter at funksjonshemmede møter større barrierer som forbrukere enn ikke-funksjonshemmede i anskaffelse og bruk av ulike produkter slik som bank- og posttjenester, minibank, offentlige kontorer, legekontorer, apotek, dagligvarebutikker og kjøpesentre. I denne studien tar vi en bredere og mer kvalitativ tilnærming til studien av barrierer. Heller enn å konsentrere oss om forhåndsdefinerte varer og tjenester, lar vi informantene selv beskrive hvilke barrierer de møter på ulike arenaer. Informantene i denne sammenheng primært representanter fra funksjonshemmedes organisasjoner. Selv om enkelte av representantene selv har nedsatt funksjonsevne taler de altså primært på vegne av medlemmenes tilbakemeldinger til organisasjonen.

3 Begrepsavklaringer og metode

For å analysere hvilke barrierer funksjonshemmede møter som forbrukere skiller vi mellom ulike typer funksjonshemminger, barrierer og arenaer.

Grupper funksjonshemmede

Vi har valgt å konsentrere analysen om fire organisasjoner som dekker ulike grupper funksjonshemmede: synshemmede, bevegelseshemmede, kognitivt funksjonshemmede og hørselshemmede. De fire organisasjonene er henholdsvis NBF, NHF, NFU og HLF. NHF og NFU stilte med en representant hver, de øvrige med to. Flere av informantene hadde ledende stillinger i organisasjonen. Da representantene vanskelig lar seg anonymisere, har vi valgt å gjengi dem med navn. Alle som deltok har lest og godkjent rapporten før publisering. Tabell 1 viser en liste over informantene:

Tabell 1: Utvalg av informanter.

Organisasjon	Navn	Stilling
NBF	Sverre Fuglerud	Interessepolitisk rådgiver
	Ann Irene Dæhli	Rådgiver interessepolitisk avdeling
NHF	Lars Ødegård	Tidligere forbundsleder og generalsekretær
NFU	Kristine Vierli	Juridisk rådgiver
HLF	Hildegunn Fallang	Interessepolitisk rådgiver
	Chris Lyngaas	Markedsrådgiver

Intervjuene foregikk ansikt til ansikt og fant sted i november/desember 2015 på representantenes arbeidssted, samtlige lokalisert i Oslo sentrum.

Samtalene fulgte en temabasert (semistrukturert) spørreguide (se vedlegg) og ble tatt opp på bånd etter representantenes samtykke. Hvert intervju tok om lag én time. Intervjuene ble gjennomført, transkribert, analysert og rapportert av samme forsker, Anita Borch. Analyseskjemaet er gjengitt i kapitlet «analyse».

Dag Slette-meås (prosjektleder) og Ingrid Kjørstad (prosjektmedarbeider) deltok i studiens forberedelsesfase og analysearbeid.

Selv om representantene fra de fire organisasjonene dekker viktige funksjonshemninger, er det viktig å understreke at representantenes syn ikke nødvendigvis dekker hele organisasjonens syn eller alle grupper funksjonshemmede.

Typer barrierer

Barrierer er her forstått som faktorer som hindrer funksjonshemmede i å utøve sin rolle som forbruker av varer og tjenester. Vi skiller mellom tre typer barrierer:

- 1) Felles barrierer, som deles av flere enn én type funksjonshemmede
- 2) Gruppebaserte barrierer, som deles av alle medlemmene innenfor en type funksjonshemming, og
- 3) Individuelle barrierer, som deles av den enkelte funksjonshemmede, uavhengig av type funksjonshemming

Barrierer kan knytte seg til en eller flere arenaer. Vi skiller derfor også mellom:

- 4) Generelle barrierer, som funksjonshemmede møter på flere arenaer
- 3) Spesifikke barrierer, som funksjonshemmede møter på spesielle arenaer

Selv om denne klassifikasjonen gir innsikt i hvilke typer barrierer funksjonshemmede møter som forbruker, er det viktig å understreke at alle barrierene bør overkommes for at en universelt uformet markeds plass skal finne sted.

Arenaer

Vi fokuserer i denne studien på fire forbruksarenaer:

- 1) Transport
- 2) Kulturtilbud
- 3) Butikk
- 4) Hjemmet, der bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi og andre typer medier (radio og tv) og produkter inngår.

4 Resultat

Tabell 2 viser en oversikt over de faktorene informantene mente kunne være til hinder for å utøve rollen som forbruker på ulike arenaer. Faktorene er punktvis beskrevet og vil bli nærmere forklart i de påfølgende kapitlene (kapittel 5-9).

Tabell 2: Ulike typer barrierer og arenaer, fordel på type funksjonshemming.

	Blindeforbundet	Handikapforbundet	Utviklingshemmedes forb.	Hørselshemmedes forb.
Generelle barrierer	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Normer og fordommer knyttet til det å skille seg ut. -Folk svarer ikke når en spør <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mørke. Svaksynte blir praktisk blind i mørket. -Vanskelig å bruke hvit stokk. I tillegg blir man «synlig» blind. I neste øyeblikk sitter man å leser en bok. <p>INDIVIDUELL:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ubehag ved å skille seg ut og få kommentarer -Sjenert/innadvendt, tørr ikke å spørre om hjelp 	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Negative holdninger -Fravær av informasjon som kunne ha gitt reelle alternativer -Fravær av tilgjengelighet/begrenset utvalg -Påtvunget assistanse oppleves som diskriminerende -Viljen til å la felleskassen betale det det koster for UU er lavere enn for miljø. -Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven kan virke diskriminerende -Høyere pris fordi tilbydere ikke har tilrettelagt for alle, inkludert funksjonshemmede -Bedrifter vil ikke ha handikappede som kunder fordi de er redde for at kundene vil reagere på å måtte omgi seg med dem -Forhåndsbestemt valg fastlagt av andre -Bedrifter føler seg ikke i stand til å kvalitetssikre informasjonen—og fjerner den (f. eks reiselivsoperatører oppgir ikke om hoteller er tilrettelagt for rullestolbrukere) <p>GRUPPE:</p>	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mye informasjon på en gang, teknisk språk, vanskelig skriftmåde og –type. 	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Holdninger og manglende kunnskap om hvordan man kan forholde seg til funksjonshemmede -Moderne arkitektur kan ha vanskelig akustikk fordi det estetiske er prioritert høyere enn etikkens effekter -Sendrektighet i NAV gjør at man vegrer seg ot å ta kontakt for å høre om sine rettigheter -Funksjonshemmede er en liten og usynlig gruppe. Tilrettelegging for funksjonshemmede er det første som kuttes <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -All kommunikasjon som foregår muntlig uten at det foreligger et skriftlig alternativ er den viktigste barrieren, i tillegg til de psykiske barrierene som skyldes vonde opplevelser i fortiden knyttet til det å høre dårlig. <p>INDIVIDUELL:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mange hørselshemmede ønsker ikke å være til bry. -Man unngår å spørre sidemannen fordi man er redd for ikke å høre hva vedkommende sier. -Å trenge assistanse har et nedverdiggende aspekt

		-Handikap-alternativene er opp-tatt av andre (fordi de er mer større og mer komfortable)		
	Blindeforbundet	Handikapforbundet	Utviklingshemmedes forb	Hørselshemmedes forb.
Transport	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Transport er en av de de største barrierene. <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vanskelig å komme seg til offentlig transport, å stoppe riktig buss, å gå inn på bussen, å finne seg et ledig sete, å gå av på riktig sted, og å komme seg fra bussen dit du skal -Stillegående biler 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Offentlig transport er ikke tilpasset rullestolbrukere -Spesialdrosje for rullestolbrukere koster mer 	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Transport er en av de viktigste barrierene -Vanskelig å komme seg frem -Liten mulighet for å få støtte av NAV til bil dersom man ikke har jobb eller går på skole -Transport er kostbart for dem som ikke har jobb <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vanskelig å forstå billettsystemet med offentlig transport -Å dra på butikk med en tjenesteyter kan redusere ens fleksibilitet som forbruker 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Det mangler teleslynger, teleslyngene er i stykker eller det mangler kompetanse for å bruke og reparere dem. -Avviksmeldinger kommer ofte over høyttalere.
Kulturtilbud	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vanskelig å finne riktig inngang og sete, og å komme seg ut av lokalet igjen -Drosjer kjører ikke helt fram til inngangen -Man får ikke kjøpt billetter på nettet hvis man trenger ledsager-rabatt -Vanskelig å se mørke scener på kino -Vanskelig å få med seg innholdet på opera og ballett 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Høyere pris fordi tilbydere ikke har tilrettelagt for rullestolbrukere -Får ikke sitte sammen med dem man går ut sammen med -Vanskelig å komme seg på toalettet på pub -Stedet mangler et tilpasset toalett -Høye bardisker -Kopper uten hank 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kulturtilbud har noen av de viktigste barrierene -Vanskelig å bestille billetter på nettet -Vanskelig å forstå innholdet i film og teater, eller innholdet i teaterprogrammer -Rekker ikke å lese den norske teksten på utenlandsk film -Vanskelig å vite hvordan man skal oppføre seg (hva som skjer) på ulike kulturarenaer -Vanskelig å vite hva man kjøper og hva de koster på bar 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vanskelig å høre teksten på konsserter, teater og andre audiovisuelle tjenester -Konsertlokaler, teatre og andre scener mangler teleslynge og andre tekniske hjelpemidler -Vanskelig å høre hva barten-derne sier -Motstand mot å tekste innhold fra scenekunstnere fordi det «ødelegger» det visuelle inntrykket

	Blindeforbundet	Handikapforbundet	Funksjonshemmedes forb.	Hørselshemmedes forb.
Butikk	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilstrekkelig hjelp i butikken -For dårlig prissetting -Liten skrift på varedeklarasjon, datostempling o.a. <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vanskelig å finne riktig butikk og å orientere seg i butikkene -Liten skrift på bruksanvisninger -Kølappautomater kan være vanskelig å finne og numrene over kassene kan være vanskelig å se -Selvbetjeningsløsninger innehar skjermer som er vanskelig å lese -Bankkoden må gis bort dersom man trenger hjelp med betalings-terminaler 	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Man gi fra seg bankkortet og koden For å få hjelp til å betale <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Trapper inn i butikk -Mangler heis mellom etasjer i butikk -Butikkene og prøverommene er for trange -Varene er for høyt plassert -Kan bare handle så mye som går inn i en liten kurv -Man må velge den kassen som er tilpasset rullestolbrukere -Bankkoden er vanskelig å skjule for dem som står bak i køen 	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matbutikker mangler betjening man kan spørre <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vanskelig gå ta seg fram i butikk fordi de er utformet på forskjellig måte -Usunne varer er mer tilgjengelig -Vanskelig å bruke selvbetjeningsløsninger -Butikkansatte er ikke vant til å forholde seg til utviklingshemmede, og skjønner ikke at dette er en person som trenger hjelp -Betjeningen forstår ikke hva man spør om fordi man spør ikke på samme måte som andre -Varedeklarasjoner har mange fremmedord -Vanskelig å bruke bankterminaler fordi de er forskjellige -Man må gi fra seg bankkoden dersom man trenger hjelp -Ukjent risiko ved å gi fra seg bankkoden -Kortterminalene kan være vanskelig å lese -Oppdager ikke feil som er gjort i butikken -Ukjente bytterettigheter -Man vet ikke hva man trenger -Varene er for kompliserte 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bakgrunnsstøy og dårlig akustikk i butikkene -Butikkansatte mumler, ser vekk mens de snakker eller har dialekt -Kølappsystemer uten visuell kommunikasjon -Priser som ikke er oppgitt i skriftlig form. -Butikkansatte hever stemmen på upassende steder

			-Vanskelig å vite hvilken størrelse klær har, hva de koster og hva de er laget av -På apotek kan det være vanskelig å forstå kjøpsystemet, varedeklarasjoner, og å huske beskjeder fra personalet om bruk av medisiner når man kommer hjem.	
	Blindeforbundet	Handikapforbundet	Funksjonshemmedes forb.	Hørselshemmedes forb.
Hjem /IKT/Bruk	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kan ikke prøve klær på nettet -Vanskelig å se farger på nettet når man kjøper klær <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bruksanvisninger er for kompliserte og kan ha for liten skrift <p>INDIVIDUELL:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Innholdet i tjenesten faller ikke i smak 	<p>FELLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -I distrikts-Norge får man et begrenset utvalg varer på døren <p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -96% av boligmassen er utilgjengelig for rullestolbrukere -Trenger spesialløsninger som gjør at man må ringe heller enn å bruke spesialiserte nettilbud -Datautstyret har et design som gjør at det ikke kan brukes av funksjonshemmede <p>INDIVIDUELL:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Liker ikke å bruke IKT -Klær er ikke tilpasset rullestolbruk—blir fort møkkete og slitt på utsatte steder -Nye brusflasker har for tynn plast -Vanskelig å åpne emballasje (makrellbokser, skrukorker på juice, osv.) 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vanskelig å betale på nett -Vanskelig å forstå brukanvisninger (få illustrasjoner), «best før» og «holdbar til» 	<p>GRUPPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tilleggsinformasjon på nett er bare tilgjengelig via telefon -TV-reklame og produkt-demoer på nettet er ikke tekstet -Delekultur der man legger ut utekstede, private videoer -Radio og tv har musikk i bakgrunnen som gjør at talen drukner -Mangel på direktetekstere eller tekniske hjelpemidler som gjør det mulig å tilgjengeliggjørre informasjon i form av tekst i samtid -Direktetekstingen går for treigt slik at en mister innhold -For lite penger til taleteknologiforskning

5 Generelle barrierer

5.1 Felles barrierer

De fire gruppene av funksjonshemmede opplever alle at produkter ikke er like tilgjengelige for dem som for funksjonsfriske. De opplever også at de på grunn av sitt handikap har dårligere tilgang til informasjon og færre alternativer å velge mellom enn andre på grunn av manglende tilrettelegging. I noen tilfeller har andre bestemt hvilke valg de skal ta. For eksempel har mange butikker en kasse med plass til rullestolbrukere. Denne kassen er rullestolbrukere nødt til å velge, selv når denne har lengre kø enn andre kasser. Arkitektur, der arkitekturens estetikk er prioritert foran dens funksjonalitet, kan også være en barriere. Ifølge diskriminerings- og tilgjengelighetsloven er universell utforming påbudt med mindre det ikke er til «uforholdsmessig byrde» for næringsdrivende. Fordi næringsdrivende har mulighet til å omgå kravet om universell utforming med begrunnelse i at dette vil utgjøre det loven omtaler som «uforholdsmessig byrde», kan loven i praksis bidra til diskriminerende handlinger.

Normer og fordommer, negative holdninger til, og manglende bevissthet og kunnskap om funksjonshemmede, er også en barriere. For eksempel kan rullestolbrukere oppleve at de ikke får informasjon om hvorvidt hoteller er tilrettelagt for rullestolbrukere fordi hotelleiere ikke ønsker å skape et inntrykk av at de er et hotell for funksjonshemmede. Butikkansatte er i liten grad trent opp til å hjelpe personer med ulike former for funksjonsnedsettelse. Selv når de forstår at en person er funksjonshemmet tilbyr de ikke ekstra hjelp. Særlig diskriminerende opplever funksjonshemmede at det er dersom forskjellbehandlingen gjøres av en offentlig instans, ettersom diskrimineringen skjer på basis av fellesskaps penger. Næringslivet er primært styrt etter økonomisk avkastning, mens offentlige institusjoner også skal ta sosiale hensyn. Generelt synes politikernes vilje til å betale for miljø å være større enn viljen til å betale for tilrettelegging for funksjonshemmede. Selv om funksjonshemmede er den største minoriteten

i samfunnet (15 prosent av befolkningen, FN, 2016), utgjør de en relativt usynlige gruppe. Tilrettelegging for funksjonshemmede kan derfor være noe av det første som kuttes i dårlige tider. Også sen tilbakemelding fra NAV kan være en barriere fordi den fører til at mange funksjonshemmede vegrer seg mot å ta kontakt for å spørre om rettigheter og hjelp.

I hverdagen har mange funksjonshemmede lært seg å omgå barrierer. Om blinde har problemer med å ta buss, tar de toget istedenfor. Om hørselshemmede ikke hører hva som blir sagt på radio på grunn av høy bakgrunnsmusikk, velger de en annen radiokanal eller et annet radioprogram. De største problemene er knyttet til situasjoner hvor rutiner brytes eller vanskelig kan dannes. Slike situasjoner skjer oftest ved bruk av transport og kulturtilbud. Ved transport er særlig avviksmeldinger et problem, fordi den vanlige måten å gjøre ting på brytes og man må forholde seg til ny informasjon. Kulturarrangementer volder problemer fordi de utøves i sann-tid. Går man glipp av et debattinnlegg på TV, kan debatten være vanskelig å følge. At funksjonshemmede lærer seg å omgå barrierer forsvarer ikke at de får et mer begrenset tilbud. Når funksjonshemmede ikke får det samme tilbudet som andre kan det snarere representere et demokratisk problem. Særlig alvorlig er det når funksjonshemmede går glipp av viktige politiske debatter på radio og TV, for eksempel på grunn av manglende teksting, uklar tale eller bakgrunnsstøy.

5.2 Gruppebaserte barrierer

Blinde og svaksynte kan finne det vanskelig å bruke stokk, blant annet fordi man må stole på stokken istedenfor seg selv. Blindeforbundet melder at svaksynte i praksis ofte er blinde i mørket. Dette gjør at de kan se på dagtid, men ikke på kveldstid. Folk kan reagere på at svaksynte leser en bok på dagtid, men går med stokk på kveldstid.

NHF melder at produkter (fergelugarer, toaletter o.a.) tilpasset rullestolbrukere ofte er opptatt av andre fordi de er større og oppfattes som mer komfortable. At tilpassede alternativer koster mer er en særlig stor barriere for rullestolbrukere. Om feriebussen ikke tar rullestolbrukere, er alternativet ofte taxi. Om det ikke er plass til rullestolen på teateret, kan alternativet være å kjøpe to seter.

Et generelt problem for utviklingshemmede er at det ofte blir gitt mye informasjon på en gang, at språket er for teknisk, samt vanskelig skriftmåter og –typer.

HLF rapporterer at all muntlig informasjon som avgis uten at det foreligger skriftlige alternativer er den viktigste barrieren deres medlemmer opplever, i tillegg til de vonde opplevelsene medlemmene kan ha knyttet til det å høre dårlig.

5.3 Individuelle barrierer

Alle gruppene av funksjonshemmede rapporterer at det knytter seg et ubehag til det å skille seg ut fra andre, og dette også kan utgjøre en barriere. Noen er for sjenerte og innadvendte til å spørre om hjelp. Mange har i tillegg opplevd ubehagelige situasjoner knyttet til å spørre om hjelp. Ikke bare «avslører» man seg som forskjellig fra andre. Man kan også føle seg til bry. Enkelte ganger kan man heller ikke nyttiggjøre seg av den hjelpen man trenger. For eksempel kan hørselshemmede ha vansker med å høre hva sidemannen på bussen sier når de spør om hva som ble sagt over høyttaleranlegget. Mange finner det også nedverdiggende å trenge assistanse fra offentlige tjenesteytere. Psykologiske barrierer av denne typen er å betrakte som individuelle barrierer, men når alle gruppene av funksjonshemmede rapporterer at dette representerer et problem, kan de også betraktes som felles.

6 Barrierer ved transport

6.1 Felles barrierer

Transport er som nevnt ett av de områdene det knytter seg flest barrierer til. Transport av varer er ofte et nødvendig onde, men byr på ulike utfordringer, noe avhengig av hvor langt varene skal fraktes. Blant annet kan det være dyrt og vanskelig å komme seg dit man skal. Kostnadene oppleves særlig tyngende for personer som ikke har jobb. Muligheten for å søke NAV om støtte til bil er så godt som borte for personer som ikke er i jobb eller går på skole.

6.2 Gruppebaserte barrierer

Blinde og svaksynte kan oppleve at det er vanskelig å komme seg til offentlig transport, særlig på vinterføre. Videre kan det være vanskelig å høre hvilket kjøretøy som kommer og stoppe riktig buss (mange busser kjører videre om en ikke vifter med hånden), å gå inn på bussen, å finne seg et ledig sete, å gå av på riktig sted (det informeres ikke om stoppested over høyttaleranlegget), og å komme seg fra bussen dit du skal (f. eks. på grunn av graving i veien). Også stillegående biler er et problem, selv når de kjører med lav hastighet.

Bevegelseshemmede kan oppleve at offentlig transport ikke er tilpasset deres funksjonshemming. Blant annet er norske taxier, i motsetning til London-taxiene, ikke tilpasset rullestolbrukere. Spesialdrosje for rullestolbrukere koster også mer.

Utviklingshemmede kan ha vanskeligheter med å forstå billettsystemer når de skal ta offentlig transport. Dersom man har tilgang til egen bil har man ofte redusert fleksibilitet og det kan være vanskeligere å foreta selvstendige valg, blant annet fordi tjenesteyteren kan legge seg opp i de valgene man tar. Fleksibiliteten blir ytterligere redusert dersom tjenesteyteren i effektivitetsøyemed benytter anledningen til å ta flere funksjonshemmede med seg på handleturen.

Hørselshemmede opplever ofte at offentlige transportmidler mangler teleslynge, at teleslyngene er i stykker, og at kompetansen til å ta dem i bruk eller reparere dem mangler. Det er også et stort problem at avviksmeldinger oftest kommer over høyttaleranlegget.

7 Barrierer ved kulturtilbud

7.1 Gruppebaserte barrierer

Kulturtilbud er som nevnt den andre formen for barrierer som volder flest problemer i funksjonshemmedes liv. Noen av disse tilbys gjennom internett, radio og TV. Andre tilbys utenfor hjemmet. I dette kapitlet konsentrerer vi oss om kulturtilbudene utenfor hjemmet.

Blinde og svaksynte kan oppleve det som en barriere at de ikke får kjøp billetter på nettet dersom de trenger ledsagerrabatt. De rapporterer også at de kan ha vanskeligheter med å komme seg til kulturtilbudet. Selv drosjer kjører ikke alltid helt fram til inngangen. Videre kan det være vanskelig å finne riktig inngang og sete, og å komme ut av lokalet igjen. Det kan også være vanskelig å få med seg innholdet i opera og ballett, og svaksynte kan ha vanskeligheter med å se mørke scener på kino.

Bevegelseshemmede som sitter i rullestol må betale mer fordi tilbydere ikke har tilrettelagt for dem. For eksempel må de av og til betale for to seter istedenfor ett dersom de skal benytte seg av et kulturtilbud. Når man benytter plasser avsatt for rullestolbrukere, sitter man adskilt fra dem man går ut sammen med. En viktig grunn til at man ønsket å benytte seg av kulturtilbudet kan dermed gå tapt. Puber kan ha toaletter som vanskelig kan brukes av rullestolbrukere. Høye bardisker er også et problem for rullestolbrukere. Bevegelseshemmede kan også være sårbare for motesvingninger i interiør. For eksempel kan rullestolbrukere ha problemer med høye barstoler og bord, ettersom de andre blir sittende mye høyere enn en selv. Har man nedsatt bevegelse eller krefter i armene, kan man ha problemer med kopper uten hank.

For utviklingshemmede kan det være vanskeligheter med å bestille billetter på nettet, blant annet fordi de ulike nettsjenesene er lagt opp forskjellig. De kan også ha vanskeligheter med å forstå innholdet i film og teater, blant annet fordi de ikke rekker å lese den norske teksten på utenlandsk film eller fordi teaterprogrammet er vanskelig å forstå. De kan også finne det problematisk å vite hvordan man skal oppføre seg, for eksempel i pausen på teater, eller vite om man skal betale ved disken eller ved bordet når man er på restaurant og bar. Å vite hva man kjøper i baren og prisen på det man bestiller kan også være en utfordring.

Hørselshemmede kan oppleve at konsertlokaler, teatre, kinoer og andre kulturbygg mangler teleslynge. Teaterforestillinger er ikke tekstet og ofte er det tekniske utstyret så dårlig at en ikke får med seg dialogen. Blant enkelte regissører og andre scenekunstnere er det motstand mot å tekste innhold fordi det vil «ødelegge» det kunstneriske inntrykket.

8 Barrierer i butikk

8.1 Felles barrierer

Alle de fire gruppene av funksjonshemmede melder at de ofte ikke får tilstrekkelig hjelp i butikken. Prissettingen er for dårlig, varedeklarasjoner kan ha for liten skrift og hjelp er vanskelig å få, blant annet fordi det er for få ansatte og fordi betjeningen mangler kompetanse.

8.2 Gruppebaserte barrierer

Blinde og svaksynte kan ha problemer med å finne riktig butikk og orientere seg i butikken. I klesbutikker kan prøverommene være vanskelige å finne. På apotek kan kølappautomater være problematiske å finne og numrene over kassene kan være vanskelige å se. I alle butikker kan selvbetjeningsløsninger bestå av skjermer som er vanskelig å lese. For eksempel kan det være vanskelig å se hvilken pris som står på kassaapparatet og hva som står på bankterminalene. Dersom man trenger hjelp med betalingsterminaler må man gi fra seg bankkortet og koden til ukjente.

Bevegelseshemmede kan ha problemer med å gå i trapper inn i butikker og mellom etasjer i butikker. I klesbutikker er prøverommene ofte alt for trange for rullestolbrukere. I matbutikker er produktene ofte for høyt plassert så man må ha hjelp til å plukke dem. Mens man i USA har vogner tilpasset rullestolbrukere, kan man i Norge ikke handle mer enn man får plass til i en handlekurv. Når man kommer fram til kassen må man velge den kassen som er beregnet for rullestolbrukere. De andre er for trange. I kassen kan det også være vanskelig å skjule koden for dem som står bak.

Utviklingshemmede kan ha vansker med å orientere seg i butikker fordi de er utformet på forskjellige måter. Butikkansatte kan ha vanskeligheter med å forholde seg til utviklingshemmede. De skjønner ikke at de trenger ekstra hjelp og kan ha vanskeligheter med å forstå hva den utviklingshemmede spør om fordi de ikke spør på samme måte som andre. Varedeklarasjoner kan ha mange fremmedord. I forretninger som selger pc'er, mobiler og annet kan det være vanskelig å vite hva man skal ha. Man kan komme ut med et kostbart produkt med funksjoner man ikke trenger. I klesbutikker er det vanskelig å vite hvilken størrelse det er, hva det koster, hvilket materiale klærne har og hvilke egenskaper materialene har. På apotek kan det være en utfordring å forstå kølappsystemet og varedeklarasjoner, og når man kommer hjem kan det være vanskelig å huske personalets instruksjon om bruk av medisiner. Når man kommer til kassen kan det være vanskelig å vite hvordan man skal oppføre seg, for eksempel om man skal legge et skille bak varene sine på båndet, eller om man skal putte penger på en boks. Det er også vanskelig å sjekke om det er gjort feil i butikken, og å vite hvilke rettigheter man har som forbruker, for eksempel om man kan bytte en vare eller ikke. Bruk av bankterminaler kan også by på problemer, blant annet fordi de er forskjellige. Trenger man hjelp, må man vise koden til andre.

Hovedutfordringen for hørselshemmede er å kommunisere med butikkansatte, særlig dersom det er mye støy eller dårlig akustikk. Butikkansatte kan mumle, se vekk eller snakke en fremmed dialekt. Manglende pris som gjør at butikkansatte må oppgi prisen muntlig utgjør også et problem. Kølappsystemer på legekontor og andre steder hvor man ropes opp kan også være problematiske. Når butikkansatte skjønner at kunden er hørselshemmet, kan de reagere ved å heve stemmen. Dette kan være problematisk på apoteker og andre utsalgssteder hvor den type informasjon som avgis er sensitiv.

9 Barrierer knyttet til hjemmet, IKT og bruk

9.1 Felles barrierer

For alle de fire funksjonshemmede er det en barriere knyttet til det å handle på nettet. Blant annet er det vanskelig å prøve og å se fargene på klær man handler på nettet. Noen typer produkter er bare tilgjengelig enkelte steder. For eksempel kan det være vanskelig å kjøpe mat på nettet dersom man bor i distriktet.

9.2 Gruppebaserte barrierer

Mange blinde og svaksynte har problemer med å ta produktet i bruk fordi de ikke greier å lese bruksanvisninger og oppskrifter på emballasjen.

Ifølge NHF er 96 prosent av boligmassen i Norge utilgjengelig for rullestolbrukere. Generelt er bruken av produkter sjelden tilpasset bevegelseshemmede. For rullestolbrukere kan klær representere et problem fordi de forholdsvis raskt blir møkkete og slitte på utsatte steder. For personer med nedsatt styrke og funksjon i armer og hender, for eksempel muskelsyke og revmatikere, kan makrellbokser, skrukorker og annen emballasje være vanskelig å åpne, og platen på de nye brusflaskene er så tynn at brusen er vanskelig å helle ut. Datautstyret har en design som gjør at bevegelseshemmede kan ha vansker med å bruke det. Blant annet kan personer med cerebral parese finne det vanskelig å bruke pc. Nettbruken begrenses også av at bevegelseshemmede ofte trenger spesialtilbud (for eksempel flyreiser) som gjør at de må bruke telefon heller enn å bruke nettsjeneren.

Utviklingshemmede kan ha vanskeligheter med å orientere seg og betale på nettet. De kan også ha vanskeligheter med å forstå brukanvisninger, særlig dersom de disse mangler illustrasjoner, samt generell produktinformasjon som eksempelvis «best før» og «holdbar til».

For hørselshemmede er det et stort problem at informasjon som går ut over det som vanligvis etterspørres (tilleggsinformasjon) bare er tilgjengelig via telefon. På internett vokser det fram en delekultur der man legger ut utekstede, private videoer der den lave lyd kvaliteten kan representere et problem. TV-reklame og produkt-demoer på nettet er ikke tekstet, og informasjon på radio og tv har stadig oftere musikk i bakgrunnen som gjør at talen drukner. Radio- og tv-programmer har dessuten ofte mangel på tekniske hjelpemidler eller direkte-tekstere som gjør det mulig å gjøre skriftlig informasjon tilgjengelig i samtid. Direktetekstingen kan også gå for tregt slik at det blir vanskelig å få med seg innholdet i for eksempel debatter og humorprogrammer. For lite penger til taleteknologiforskning er også oppgitt som en barriere.

9.3 Individuelle barrierer

Som i resten av befolkningen er det noen funksjonshemmede som ikke liker å bruke pc og handle på nett. I tillegg kan innholdet i tjenesten passe dårlig for enkelte. For eksempel at man ikke liker matrettene som tilbys når man handler mat på internett. NFU melder at personene rundt utviklingshemmede (for eksempel gamle foreldre) ikke kan være til hjelp fordi de mangler IKT-kompetanse.

10 Konklusjon

Denne studien har vist at ulike grupper av funksjonshemmede opplever mange barrierer som forbrukere. De fleste barrierer oppstår i situasjoner hvor de funksjonshemmede skal sette seg inn i ny informasjon og forholde seg til nye varer og tjenester. Særlig problematiske oppleves barrierer knyttet til transport og kulturtilbud. Transport er spesielt problematisk når man skal reise til nye steder eller ved avvik fra faste reisemønstre. Kulturtilbud er problematisk fordi de representerer ferskvarer som ofte bare benyttes én gang. Går man glipp av deler av kulturinnslagene, kan man ha mistet meningen med hele bidraget. Når innslag i politiske debatter ikke er tilgjengelig for funksjonshemmede, representerer dette et demokratisk problem.

Noen av barrierene oppleves av flere grupper funksjonshemmede, mens andre oppleves særlig av én. For eksempel har blinde og svaksynte særlig problemer med visuell informasjon, bevegelseshemmede med den fysiske utformingen av rom og informasjonen om dette, kognitive funksjonshemmede med komplisert og uklar informasjon, og hørselshemmede med muntlig informasjon uten visuelle alternativer. Alle disse barrierene må overkommes i universelt uformede markeder.

Litteratur

Likestillings og –diskrimineringsombudet (2014). CRPD: Rett til informasjon, varer og tjenester. http://www.ldo.no/globalassets/brosjyrer-pdf/crpd/crpd_informasjonvarertjenesterpdf_pfd.pdf (Lastet ned 06.10.14)

Molden, Wendelborg og Tøssebro (2009). Levekår blant personer med nedsatt funksjonsevne. NTNU samfunnsforskning AS. <http://samforsk.no/Publikasjoner/Levek%C3%A5r%20for%20personer%20med%20nedsatt%20funksjonsevne%20-%20Fellestrekk%20og%20variasjon%20WEB.pdf> (Lastet ned 05.01.16)

FN (2016) Factsheet on Persons with Disabilities. United Nations Enable. <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=18> (Latet ned 180116).

Vedlegg: Spørreguide

Spørreguide til organisasjonene:

Utgangspunkt:

FN konvensjonen om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne og nasjonal lovgivning (*Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og plan og bygningsloven*) fastslår at alle skal ha lik tilgang til varer og tjenester.

Gjennom universell utforming (og individuell tilrettelegging) ønsker man at flest mulig skal ha tilgang til varer og tjenester uavhengig av deres funksjonsnivå.

Både Riksrevisjonen (2010) og Statens råd for likestilling av funksjonshemmede (2012) har påpekt at det mangler kunnskap og statistikk som dokumenter situasjonen for personer med nedsatt funksjonsevne når det gjelder tilgangen på varer og tjenester.

I denne studien ønsker vi å følge opp behovet for ytterligere studier av slik tilgang til varer og tjenester. Vi vil studere hverdagslivet til den enkelte og se på hele prosessen fra planlegging til kjøp og hjemtransport av varer/tjenester.

Studien avgrenses til personer som har egen bopel, og som dermed i større eller mindre grad kan forsørge seg selv (fra ingen til full deltakelse i arbeidslivet, og ulik grad av assistanse fra familie eller det offentlige støtteapparatet til å håndtere hverdagen).

Barrierer i forbrukermarkedet:

Begynne åpent og generelt:

Opplevs det som viktig å være aktiv som forbruker – altså å ha muligheten til å kjøpe varer og tjenester til seg selv – og i størst mulig grad uten assistanse fra andre?

Hvor viktig oppfattes dette i forhold til annen samfunnsdeltakelse (arbeidsliv, organisasjonsliv, kulturliv, etc)

Hva oppfattes som de største barrierene for slik deltakelse? (fritt – følge opp med konkrete spørsmål etterpå)

Gå videre til å samtale om konkrete barrierer og løsninger:

Hjem:

- Barrierer knyttet til å orientere seg om varer og tjenester i ulike markeder (f.eks hjemmefra – via fjernsyn, reklame, internett, etc)

Transport:

- Barrierer knyttet til å komme seg fra hjemsted til butikk(er) (f.eks ved bruk av eget transportmiddel [sykkel, bil], offentlig transport, taxi, etc)
- Barrierer knyttet til å få med seg varer hjem.

Butikk:

- Barrierer knyttet til å manøvrere i butikk (tilgang til bygg, navigering i butikk [plass mellom reoler, omklæringsrom], orientere seg om produkter [finne varer, varedeklarasjon], få tak i produkter, kommunisere med butikkansatte)
- Barrierer knyttet til kjøpsituasjon (f.eks forholde seg til kølappsystem [lyd, nummer] betale med betalingskort i terminal [koder, sikre mot innsyn fra andre], putte varer i poser)
- Gå konkret gjennom noen tenkte handlescenarier – f.eks dagligvare, klesbutikk, apotek, et kulturarrangement (konsert, kino, pub)

Forbruk:

- Barrierer knyttet til å konsumere/bruke varer og tjenester – fra telefon til klær og matvarer.
- Behov for assistanse i den hverdagslige forbruksprosessen.

Bruk av internett og digitale hjelpemidler:

- Gjør dette det enklere å være forbruker – ved å kunne utføre mye av handleprosessen hjemme? (orientere seg, bestille, kjøpe, frakt/levering på dør, etc)
- Gir dette større grad av mestringfølelse?
- Mister man noe ved å ikke delta «fysisk» i markedet «der ute» – det å handle kan oppleves som mer enn å sikre seg produkter, det er en sosial/kulturell praksis

Universell utforming:

- Gå gjennom de samme punktene som over – hjem, transport, butikk – i hvilken grad oppfattes det at det er gjort tiltak knyttet til universell utforming for å redusere barrierer på disse områdene?
- Er UU-tiltakene tilstrekkelige for medlemmene i organisasjon (slik den intervjuede ser det)? Er tiltakene mangelfulle? Er det andre områder der UU-tiltak burde vært gjennomført?

Tilbakemeldinger fra organisasjonsmedlemmer:

- Gir medlemmene tilbakemeldinger til organisasjonen på ting som er knyttet direkte til det å være forbruker i markedet (barrierer eller positive løsninger) – eller indirekte (f.eks knyttet til transport, bygg, internett, etc)
- Hva er medlemmene mest opptatt av?
- Har organisasjonen en måte å samle erfaringer/tilbakemeldinger fra medlemmene på, f.eks for å se endringer i behov over tid?
- Er man mest opptatt av **individuell/spesiell tilrettelegging** (for gruppen) eller **universell utforming** (for alle)?
- Benyttes eventuelle erfaringer som grunnlag for å fronte tiltak om UU (eller annet) politisk?

Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) har et spesielt ansvar for å bidra til kunnskapsgrunnlaget for forbrukerpolitikken i Norge og skal utvikle ny kunnskap om forbruk, forbrukerpolitikk og forbrukernes stilling og rolle i samfunnet.

Sentrale forskningstema er:

- forbrukerne i markeder og forbrukervalg
- husholdningenes ressursdisponeringer
- forbrukerøkonomi - gjeldsutvikling og fattigdom
- teknologisk utvikling og forbrukernes hverdag
- digitalt hverdagsliv og mestring
- miljøeffekter av ulike typer forbruk
- mat- og spisevaner
- tekstiler - verdikjeder - konsekvenser for hverdagsliv og miljø
- forbrukets betydning for inkludering i sosialt hverdagsliv
- forbrukerpolitikk

SIFO

Forbruksforskningsinstituttet

**HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS**

Boks 4 - St. Olavs plass - N-0030 Oslo.

Besøksadresse: Sandakerveien 24C.

Telefon: +47 22 04 35 00 **Fax:** +47 22 04 35 04

E-mail: post@sifo.hioa.no **Internett:** www.sifo.no

