



Oppdragsrapport nr. 1 - 2017

Torvald Tangeland, Gun Roos og Lene Pettersen

# Likt for alle - En analyse av hvordan forbrukere med funksjonsnedsettelse kan sikres bedre tilgang til forbrukermarkeder

**SIFO**

---

Forbruksforskningsinstituttet


---

HØGSKOLEN I OSLO  
OG AKERSHUS

© Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus  
Oppdragsrapport nr. 1 – 2017

Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus  
Stensberggata 26, 7. etg.  
Postboks 4 St. Olavs plass  
0130 Oslo  
[www.sifo.no](http://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.

<b>Tittel</b> Likt for alle - En analyse av hvordan forbrukere med funksjonsnedsettelse kan sikres bedre tilgang til forbrukermarkeder.	<b>Antall sider</b> 32	<b>Dato</b> 31.01.2017
<b>Title</b> Equal To All - An analysis of how consumers with disabilities can gain better access to consumer markets.	<b>ISBN</b>	<b>ISSN</b>
<b>Forfatter(e)</b> Torvald Tangeland, Gun Roos og Lene Pettersen	<b>Prosjektnummer</b> 516014	<b>Faglig ansvarlig sign.</b> 
<b>Oppdragsgiver</b> Deltasenteret, Barne- og ungdoms og familiedirektoratet		
<b>Sammendrag</b> Denne rapporten analyserer forskningsspørsmålet; Hvordan kan vi bedre fange opp utfordringer og barrierer som forbrukere med funksjonsnedsettelse opplever, slik at alle norske forbrukere sikres lik tilgang til ulike forbrukermarkeder? For å besvare spørsmålet har vi undersøkt to innganger: (1) Hvorvidt et unikt indikatorsett for disse forbrukergruppene kan gi oss bedre datagrunnlag som kan følges over tid. (2) Hvorvidt oppretting av et eget surveypanel bestående av forbrukere med funksjonsnedsettelse kan gi oss bedre datagrunnlag som kan følges over tid. Konklusjonen i analysen er at ingen av de to inngangsdørene vil være fornuftig å forfølge. Isteden foreslår vi alle norske forbrukere skal være tilstede i det samme datautvalget, og at det ikke lages spesialpaneler bestående av forbrukere med funksjonshemminger. Forbrukergrupper med ulike funksjonsnedsettelse bør løftes inn i eksisterende landsomfattende undersøkelser. Analysen er finansiert av Deltasenteret og ble gjennomført i perioden fra høsten 2016 til januar 2017.		
<b>Summary</b> This report analyzes the research question; How can we better capture the challenges and barriers that consumers with disabilities are experiencing, so all Norwegian consumers are guaranteed equal access to various consumer markets? We have pursued two alternative strategies in addressing our research question: (1) Whether a unique set of indicators for these consumer groups can provide better data in which can be tracked over time. (2) Whether the creation of a separate survey panel of consumers with disabilities can provide better data that can be tracked over time. The conclusion of the analysis is that neither of the two strategies will be prudent to pursue. Instead, we suggest that all Norwegian consumers should be present in the same data sample, and that creating special panels consisting of consumers with disabilities is a dead end. Consumer groups with different disabilities should be lifted into existing nationwide surveys. The analysis was funded by the Delta Center and was conducted during the period from autumn 2016 to January 2017.		
<b>Stikkord</b> Forbrukerbarrierer, funksjonsnedsettelse, indikatorsett, surveypanel, universell utforming		
<b>Keywords</b> Consumer barriers, disability, indicators, survey panels, universal design.		



## Likt For Alle

- En analyse av hvordan forbrukere med funksjonsnedsettelse kan sikres bedre tilgang til forbrukermarkeder.

av

Torvald Tangeland, Gun Roos og Lene Pettersen

2017

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



## Forord

Deltasenteret ved barne-, ungdoms og familiedirektoratet (Bufdir) har ønsket at SIFO skal se nærmere på muligheter og utfordringer knyttet til etablering av et forbrukerpanel bestående av personer med nedsatte funksjonshemninger. Tidligere undersøkelser gjennomført av SIFO (Borch, Kjørstad, og Slettemeås 2016ab) avdekket utfordringer for alle de fire gruppene funksjonshemmede (synshemmede, hørselshemmede, kognitive vansker og multifunksjonshemmede) i alle de fire forbrukerarenaene (transport, butikk, kulturtilbud og hjemmet) som ble undersøkt. Denne rapporten er en oppfølging av dette studiet hvor målsetningen var å gjennomføre en analyse av (1) hvorvidt det er hensiktsmessig å etablere et eget, unikt forbrukerpanel bestående av mennesker med ulike funksjonsnedsettelse for slik å sikre at alle norske forbrukergrupper har lik tilgang til ulike forbrukermarkeder, og (2) diskutere hvorvidt utviklingen av indikatorer som retter seg mot forbrukergrupper med nedsatte funksjonsevner vil være hensiktsmessig. Analysen er finansiert av Deltasenteret og ble gjennomført i perioden fra høsten 2016 til januar 2017.

Arbeid med forbrukerperspektiver for forbrukere med nedsatte funksjonsevner er viktig for å sikre alle forbrukere like forbrukerrettigheter og lik tilgang til forbrukermarkeder. Like muligheter er en demokratisk rett nedtegnet i FNs menneskerettskonvensjon og lovfestet i Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, lov av 21. juni 2013 nr. 61.

Prosjektet er gjennomført av forskerne Torvald Tangeland, Gun Roos og Lene Pettersen ved SIFO. Vi takker Deltasenteret for samarbeidet og for oppdraget.

Oslo, januar 2017.

Forbruksforskningsinstituttet SIFO  
Høgskolen i Oslo og Akershus





# Innhold

Forord.....	5
Innhold .....	7
1 Sammenheng .....	9
2 Summary .....	11
3 Innledning .....	13
4 En inngangsdør .....	15
4.1 Barrierene - et resultat av gap mellom forutsetninger og krav .....	15
4.2 Paradigmeskift i synet på årsakene til barrierene .....	16
4.3 Universell utforming .....	17
5 Panelutvalgstrategier.....	21
5.1 Forbrukergrupper med nedsatte funksjonsevner i forskningens datautvalg .....	21
5.2 Fast panel bestående av personer med nedsatt funksjonsevne? .....	22
5.3 Hva tenker analysebyråene?.....	23
5.3.1 Norstat.....	23
5.3.2 TNS Gallup .....	23
5.4 Oppsummert.....	24
6 Indikatorer for universell utforming .....	25
6.1 Inkluderende forbruksindikator.....	25
6.2 Universell utforming av indikatoren .....	26
6.3 Indikatorer for markedsadgang - fire nivåer .....	26
6.4 Representasjonsmarkeder.....	27
6.5 Forslag til en indikatorer for markedsadgang .....	28
7 Avsluttende kommentar .....	29
8 Litteratur .....	31



# 1 Sammendrag

Denne rapporten bygger videre på funn avdekket i tidligere undersøkelser gjennomført av SIFO (Borch, Kjørstad, og Slette-meås 2016ab). I hovedtrekk finner disse undersøkelsene at funksjonshemmede forbrukere møter en rekke utfordringer og barrierer i de fire markeds plassene som har blitt undersøkt: Transport, butikk, kulturtilbud og hjemmet. SIFO-studiene (Borch, Kjørstad, og Slette-meås 2016ab) viser at ulike grupper med funksjonsnedsettelse opplever både mange og ulike typer barrierer som forbrukere. Mens noen barrierer oppleves av flere grupper, oppleves andre særlig av én gruppe. For eksempel har blinde og svaksynte særlig problemer med visuell informasjon, bevegelsehemmede 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 fjernes i universelt utformede markeder.

Et neste skritt for å sikre alle forbrukere like muligheter for deltakelse og tilganger til markeder, er å undersøke nærmere hvordan vi bedre kan fange opp de hindringer og barrierer forbrukere med ulike funksjonshemminger opplever i Norge i dag. Denne rapporten har analysert dette spørsmålet, mer spesifikt forfølges følgende forskningsspørsmål i vår analyse;

*Hvordan kan vi bedre fange opp utfordringer og barrierer som forbrukere med nedsatte funksjonsnedsettelse opplever, slik at alle norske forbrukere sikres lik tilgang til ulike forbrukermarkeder?*

Vi har i analysen undersøkt to innganger for å belyse vårt forskningsspørsmål:

- Hvorvidt et unikt indikatorsett for disse forbrukergruppene kan gi oss bedre datagrunnlag som kan følges over tid.
- Hvorvidt oppretting av et eget surveypanel bestående av forbrukere med nedsatte funksjonshemminger kan gi oss bedre datagrunnlag som kan følges over tid.

Konklusjonen er en anbefaling om at alle norske forbrukere skal være tilstede i det samme datautvalget, og at det ikke lages spesialpaneler bestående av forbrukere med funksjonshemminger. I stedet er det vår anbefaling at disse forbrukergruppene må løftes inn i eksisterende landsomfattende undersøkelser. I tillegg må allerede etablerte landsomfattende undersøkelser legge inn dimensjoner som fanger opp ulikheter mellom funksjonsfriske og personer med nedsatte funksjonsevner i forhold til hvilke utfordringer de opplever å møte. For å sikre at datamaterialet blir tilstrekkelig stort nok for å kunne si noe om forskjellen mellom ulike gruppene med nedsatte funksjonsevner og resten av befolkningen, må gruppene med nedsatte funksjonsevner «over samples», det vil si ha en betydelig representasjon i datautvalget. Vår anbefaling innebærer at analysebyråer og andre som gjennomfører landsomfattende spørreundersøkelser rettet mot den norske befolkning, må følge lovverket i sin spørreskjemadesign slik at undersøkelsene oppfyller W3C krav og internasjonale standarder for universell utforming. På den måten får forbrukere med nedsatte funksjonsevner mulighet til å delta i undersøkelsene. Det er ikke tilfellet i dag. Å være utestengt fra å delta i landsomfattende undersøkelser som skal gi myndighetene et bilde over utviklingstrekk og tendenser i samfunnsutviklingen i Norge, er ifølge

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, lov av 21. juni 2013 nr. 61, diskriminering, jf. §13, §16, §17, og §26<sup>1</sup>.

Undersøkelsen er finansiert av Deltasenteret, Barne-, ungdom og familiedirektoratet (Bufdir) og gjennomført fra høsten 2016 til våren 2017.

---

<sup>1</sup> <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2013-06-21-61>

## 2 Summary

This report builds on findings uncovered in previous studies conducted by SIFO (Borch, Kjørstad and Slettemeås 2016ab). In short, these studies find that disabled consumers face a number of challenges and barriers in the four marketplaces that have been investigated: Transport, shopping, cultural events and in the context of home. The SIFO studies (Borch, Kjørstad and Slettemeås 2016ab) shows that different groups of disabled consumers experience both many and various barriers as consumers. While several groups of disabled people experience some barriers, other barriers are specific for individual groups. For example, many blind and visually impaired face problems with visual information, while disabled using wheelchair struggle with physical space, cognitive disabled experience barriers related to complex and diffuse information, and hearing impaired have difficulties with oral information when visual options is not available. All these barriers need to be considered when designing universally assessable markets.

A next step to ensure all consumers equal opportunities for participation in markets, is to investigate how we better can capture the barriers consumers with various disabilities experience in Norway today. This report has analyzed this question, more specifically we address the following research question in our analysis;

*How can we better capture the challenges and barriers that consumers with disabilities experience so that all Norwegian consumers is ensured equal access to different consumer markets?*

We have examined two entrances to illuminate our research questions:

- Whether a unique set of indicators for these consumers can give us better data that can be tracked over time.
- Whether the creation of a separate survey panel of consumers with disabilities can provide better data that can be tracked over time.

Our conclusion is a recommendation that all Norwegian consumers should be present in the same data set. Rather than creating special panels comprising for users with disabilities, we recommend that these consumer groups need to be included in the existing nationwide surveys. In addition, the already established nationwide surveys need to add dimensions that capture the differences between disabled people with reduced functional abilities compared to the challenges they experience meeting. To ensure that the dataset are sufficiently large in order to be able to say something about the difference between various groups with reduced function abilities and the rest of the population, the groups with reduced function abilities needs to "over-sampled", that is, they need to have a significant representation in the data sample. Our recommendation means that agencies and others who conducts nationwide surveys among the Norwegian population must ensure that they survey design follows and validate according to W3C standards and international standards for universal design, so consumers with disabilities are given the opportunity to participate in surveys. This is not the case today, and when being banned from participating in nationwide research that aim to provide the authorities with a picture of developments and trends in social development in Norway, this is according to the Discrimination and Accessibility Act, Act of 21 June 2013 No.. 61, discrimination, ref. §13, §16, §17, and L-26.

The survey was financed by the Delta Centre, Children, Youth and Family Affairs (Bufdir) and conducted from autumn 2016 to spring 2017.

### 3 Innledning

Kalulifolket på Papa New Guinea lever i tett regnskog, og klassifiserer de mange fuglene i regnskogen utfra hvordan de synger og ikke etter utseendet for det er jo mye vanligere å høre fugler i jungelen enn å se dem. De bruker derfor hørselen mer enn synet (Hylland Eriksen og Breivik 2006). Hørselen har derfor hos Kalulifolket rang over synet. Hos innbyggerne i romanen *The county of the blind*, skrevet av Wells i 1904, er blindhet et premiss blant folk i landsbyen. Her er ikke-blindhet det ikke-normale (Hylland Eriksen og Breivik 2006). Det er lett å le av historier som setter det vi er vant til på hodet, men ifølge Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven skal alle ha like muligheter og rettigheter til samfunnsdeltakelse.

Regjeringen Bondevik oppnevnte ved kongelig resolusjon 21. april 1999 et utvalg som fikk i mandat å utrede om funksjonshemmedes rettigheter var tilstrekkelig ivaretatt. Utvalget skulle foreslå strategier og virkemidler for å fremme funksjonshemmedes deltakelse og likestilling i det norske samfunn. Utredningen resulterte i NOU 2001: 22 *Fra bruker til borger* (Manneråkutvalget 2001), som fremdeles er å regne som et av de mest omfattende utredningene på feltet og et av det mest sentrale politiske dokumentet i arbeidet med å fremme funksjonshemmedes deltakelse og likestilling i det norske samfunn. Sentrale stikkord for mandatet var

«(...) full deltakelse, likestilling, menneskeverdet, et samfunn for alle, et solidarisk samfunn og bedre levekår (...) Utfordringen ligger, slik det går frem av andre deler av utredningen, snarere i en mangelfull realisering. Disse manglene gjør at idealene i noen grad fremstår som honnrord en ikke helt er villig til å ta konsekvensen av». (Manneråkutvalget 2001, 24).

I 2007 ble Diskrimineringslovutvalget nedsatt, og skulle blant annet utarbeide et forslag til en samlet diskrimineringslovgivning. Utvalget fremla i 2009 et forslag til hvordan en felles lov kunne utformes. I 2013 la Stoltenberg II-regjeringen frem et forslag til et slikt lovvedtak, som senere konkluderte med å opprettholde tilnærmingen med flere lover på diskrimineringsområdet.

I dag, 16 år senere, er det fremdeles ikke slik at mennesker med nedsatte funksjonsevner har like muligheter til å delta i forbrukermarkeder på linje som funksjonsfriske forbrukere (Borch, Kjørstad, og Slette-meås 2016ab). Det lages egne handicap-toiletter og ved teaterbesøk kan det være du må betale for to billetter selv om du bare er en person, fordi rullestolen din tar større plass enn et sete (Ødegard 2016). I 2020 vil det være 120 millioner mennesker med nedsatt funksjonsevne i verden (Tollefsen 2016), og for å best sikre at alle norske forbrukere har like muligheter for deltakelse i ulike forbrukermarkeder, blir det derfor viktig at vi har robuste data for hånden som kan gi oss et bilde av denne samfunnsutviklingen over tid.

Funksjonsnedsettelse kommer i grader og variasjoner, og to mennesker med samme funksjonsnedsettelse kan oppleve begrensninger på ulike måter. For å kartlegge markedstilgangen for personer med nedsatte funksjonsevner, er man avhengig av å kunne identifisere dem først. Første steget i denne prosessen er å definere hvem de er. Dernest utvikle et sett med spørsmål som klarer å identifisere dem i surveyer. Personer med nedsattfunksjonsevne kan deles inn i tre hovedkategorier med noen underkategorier basert på deres funksjonsnedsettelse (Ramm og

Otnes 2013): (1) Sansesvake (nedsatt syn og eller hørsel), (2) bevegelsesvansker og (3) psykiske vansker. Disse gruppene er ikke gjensidig utelukkende. Variasjonene innad og mellom disse gruppene, med tanke på utfordringer, er svært stor. Det medfører at noen barrierer mot tilgang og bruk av varer og tjenester er gyldige på tvers av gruppene, mens andre ikke er det.

I denne rapporten har vi undersøkt to mulige innganger for å få tak i data som fanger opp dette. Mer spesifikt har vi vurdert oppretting av egne paneler bestående av personer med nedsatte funksjonsevner som et alternativ for å sikre oss et pålitelig og gyldig bilde av samfunnstendene. Vi har også kikket nærmere på hvorvidt indikatorer kan gi oss denne dataen. Før vi går i gang med analysen og diskusjon av disse to inngangene, vil vi gi en kort gjennomgang av hovedperspektivene på funksjonshemming i litteraturen, universell utforming, og hvorvidt mennesker med funksjonsnedsettelse er representert i datautvalg i forskning.



## 4 En inngangsdør

### 4.1 Barrierene - et resultat av gap mellom forutsetninger og krav

Det er publisert få studier som beskriver markedsadgangen for personer med nedsatte funksjonsevner, og som sammenligner den med funksjonsfriske. Riksrevisjonen (2010)<sup>2</sup> påpekte at det mangler statistikk som dokumenterer situasjonen for personer med nedsatt funksjonsevne. De fleste rapporter som tar for seg inkludering av personer med nedsatte funksjonsevner, utelater å behandle tilgang til og bruksgrad av forbruksmarkedene knyttet til varer og tjenester.

I hverdagen forholder vi oss som forbrukere til en rekke markeder hvor vi kjøper av varer og tjenester. I møtet med markedene kan folk møte ulike barrierer. Barrierene er på mange måter et resultat av et samspill, eller rettere sagt et fravær av samspill, mellom funksjonsevne og hvordan arenaen for salg er utformet.

NTNU Samfunnsforskning publiserte i 2009<sup>3</sup> en studie som undersøkte opplevde vansker knyttet til ulike tjenester blant funksjonsfriske og personer med betydelige funksjonsnedsettelse. Studien avdekket at andelen som har opplevd vansker i møte med en rekke tjenester er signifikant høyere for personer med betydelige funksjonsnedsettelse enn gjennomsnittet for befolkningen, tabell 1. Innenfor de syv tjenestene som er tatt med, er andelen som har opplevd vansker tilnærmet dobbelt så stor for personer med betydelige funksjonsnedsettelse enn gjennomsnittet er for hele befolkningen. Funnet tyder på at både funksjonsfriske og personer med nedsatte funksjonsevner opplever å møte vansker i ulike markeder, men personer med nedsatte funksjonsevner opplever det oftere.

**Tabell 2-1: Andel som har opplevd vansker knyttet til å benytte ulike tjenester siste året (Molden, Wendelborg, og Tøssebro 2009: s 69)**

Vansker knyttet til å benytte...	Alle	Betydelig funksjonsnedsettelse	Signifikant forskjell?
... bank og posttjenester	5 %	10 %	Ja (p<.001)

<sup>2</sup> Riksrevisjonen (2010). Riksrevisjonens undersøkelse av adgang til samfunnslivet for personer med funksjonsnedsettelse - Dokument nr. 3:10 (2008-2009). Lastet ned fra : [https://www.riksrevisjonen.no/SiteCollectionDocuments/Dokumentbasen/Dokument3/2008-2009/Dok\\_3\\_10\\_2008\\_2009.pdf](https://www.riksrevisjonen.no/SiteCollectionDocuments/Dokumentbasen/Dokument3/2008-2009/Dok_3_10_2008_2009.pdf) [Lest 25.01.17]

<sup>3</sup> Molden, Wendelborg & Tøssebro (2009, s 69). Levekår blant personer med nedsatt funksjonsevne. NTNU Samfunnsforskning AS. Lastet ned fra: <http://samforsk.no/SiteAssets/Sider/publikasjoner/Levekårsanalyse%2015%20april.pdf> [Lest 25.01.17]

Rapporten er basert på to SSB undersøkelser. Tallgrunnlaget for å beskrive situasjonen for personer med nedsatte funksjonsevner er hentet fra Levekårsundersøkelsen for personer med nedsatt funksjonsevne (LKF 2007), mens referansegruppen er hentet fra Levekårsundersøkelsen i 2007. I LKF 2007 er utvalget avgrenset til hjemmeboende personer med funksjonsnedsettelse i alderen 20-67 år. Vi kan anta at andelen som har opplevd vansker ville vært høyere dersom også personer som bor på institusjoner var blitt inkludert.

... minibank	5 %	8 %	Ja (p<.05)
... offentlige kontorer	7 %	13 %	Ja (p<.001)
... legekantor	5 %	10 %	Ja (p<.001)
... apotek	5 %	9 %	Ja (p<.01)
... dagligvarebutikker	8 %	16 %	Ja (p<.001)
... kjøpesenter	8 %	16 %	Ja (p<.001)
N	1652	561	

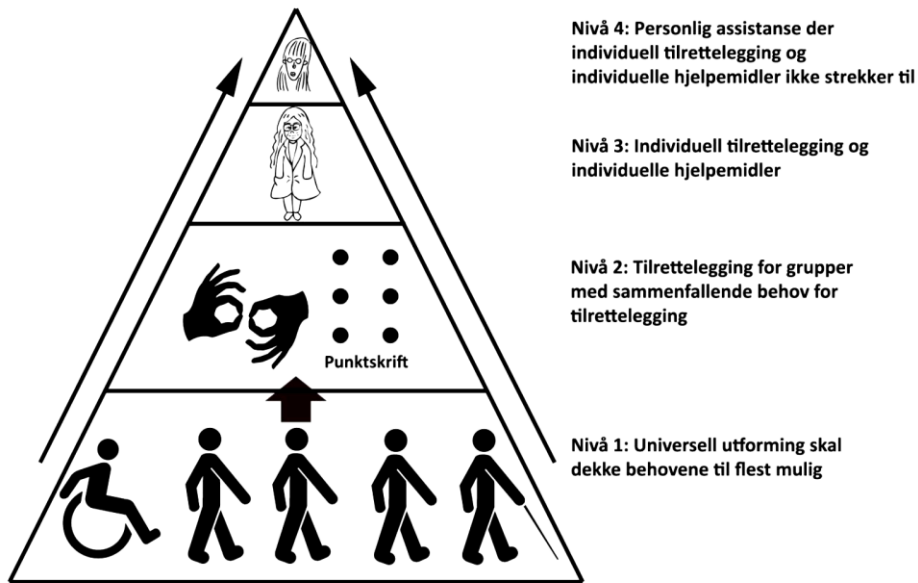
I forbindelse med kjøp av varer og tjenester, oppstår barrierene fordi det er et gap eller misforhold mellom individets forutsetninger og kravene som stilles på ulike arenaer. I møtet med markedet kan personer med nedsatt funksjonsevner møte en rekke barrierer typer. Borch, Kjørstad, og Slette-meås (2016b) identifiserte syv hovedbarrierer som personer med nedsatte funksjonsevner opplevde i sin hverdag. Disse var ifølge forskerne knyttet til ulike former for fravær tilrettelegging: (1) fysisk (ikke - teknologisk), (2) teknologisk, (3) kommunikative, (4) økonomisk, (5) kunnskapsmessig (etisk), (6) sosial - psykologisk og (7) juridisk.

Hvilke barrierer personer med nedsattfunksjonsevne møter, er avhengig av hvilke funksjonsnedsettelse de har, hvilke markeder de forholder seg til og i hvor stor grad de har et ønske om å være aktive i de ulike markedene i rollen som forbruker. For eksempel kan personer med nedsatte synsevne ha problemer med å finne riktig rom på hotell eller å benytte seg av selvbetjeningsautomater. Personer med redusert bevegelsesevne kan ha utfordringer knyttet til å benytte seg av offentlig transport. De kan ha problemer med å komme seg inn i drosjer, buss og tog. Grupper med multiple funksjonsnedsettelse som for eksempel eldre, som har fått redusert hørsel og svekket kognitivevner, kan ha behov for varer og tjenester som er tilpasset deres funksjonsnivå. Dersom brukerstøtten f.eks. kun er tilgjengelig via telefon (lydbasert), blir denne gruppen i praksis avskåret fra å kunne forbruke disse varene og tjenestene.

## 4.2 Paradigmeskift i synet på årsakene til barrierene

Som det kommer frem i NOU 2001: 22 *Fra bruker til borger* (Manneråkutvalget 2001), og som Grue (2016) og Moser (2006) også diskuterer, har perspektivet på funksjonshemming forandret seg over tid. I litteraturen brukes grovt sett fire perspektiver på funksjonshemming: (1) En sosial modell som betrakter funksjonshemming på linje med politisk og økonomisk undertrykking, (2) en minoritetsmodell hvor funksjonshemming forstås som en kulturell annerledeshet med rettigheter, (3) Gap-modellen, som ser et gap eller en avstand mellom kroppslige forutsetninger og sosiale muligheter, og til slutt (4) den medisinske modellen som ser funksjonshemming som en kroppslig svekkelse som må behandles og normaliseres (Grue 2016).

I korthet har vi gått fra å betrakte at årsakene til barrierer er knyttet til funksjonsnedsettelsen hos den enkelte, for eksempel i form av nedsatt syn, hørsel eller bevegelsesevne, til å betrakte årsakene som egenskaper ved samfunnet, og ikke individet. I dag betrakter man barrierene mot deltagelse for alle, i teorien i det minste, som noe som er samfunnsskapt gjennom dårlig design. Tanken er at man designer samfunnet slik man i størst mulig grad unngår at barrierer mot deltagelse oppstår. Selve grunnideen er at man skal unngå situasjoner hvor man må ha tilpassing for enkelte grupper (Figur 1).



Figur 1: Brukbarhetspyramiden. Ill.: Gerd Berget, laget med utgangspunkt i Universell utforming<sup>4</sup> (Berget og Moseid 2012: s 193).

Selv med universell utforming (se nedenfor) vil enkelte grupper ha behov for noe ekstra tilrettelegging og for noen vil det være behov for individuelle løsninger som f.eks. personlig assistanse i butikk. Tanken er at bruken av universell utforming som en grunnleggende strategi, vil medføre at færre vil ha behov for individuelle tilpasninger. For å redusere barrierene i butikkene blir personlig assistanse trukket frem som en god løsning, men det er ingen dokumentasjon som støtter opp under denne påstanden. Spørsmålet er også hvor mange som har behov for, og som ønsker å benytte seg av, et slikt tilbud.

### 4.3 Universell utforming

«Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig»<sup>5</sup>.

Universell utforming gjelder fysisk og teknisk utforming av produkter og omgivelser. Produkter omfatter dessuten også informasjons- og kommunikasjonsteknologi og produkter innen tjenesteyting. Produkter begrenses ikke til å være materielle eller fysiske, som for eksempel telefonenheter eller datamaskiner, de kan også være elektroniske og digitale i sin form, som er tilgjengelige for samfunnsborgerne gjennom Internett. Digitaliseringen av samfunnet gjør at stadig flere tjenester legges på Internett. Kravet til universell utforming er forankret i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven av 2013.

Et viktig kjennetegn ved universell utforming er at alle skal kunne bruke samme løsning<sup>6</sup>. Som illustrert i forrige avsnitt kan ikke funksjonsnedsettelse knyttes til begrensninger ved enkeltindivid, men til karakteristikk eller egenskaper i samfunnet. Alle skal derfor kunne bruke hovedinngangen, følge den vanlige passasjerstrømmen på buss og tog, samt benytte selvbetjeningsautomater og datautstyr.

<sup>4</sup><http://uukurs.universell.no/gammelt-innhold/universell-utforming/brukbarhetspyramiden/> [Lest 09.10.14]

<sup>5</sup><https://uu.difi.no/kva-er-universell-utforming>

<sup>6</sup>[www.nhf.no](http://www.nhf.no)

Videre skal all informasjon som retter seg mot forbrukere i den norske offentligheten følge Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger, som er fastsatt ved kgl. res. 21. juni 2013, og fastsatt med hjemmel i lov 20. juni 2008 nr. 42 om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne §§ 2, 11 og 16<sup>7</sup>. Formålet med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, lov av 21. juni 2013 nr. 61 er å sikre likeverd og fremme like muligheter til samfunnsdeltakelse for alle uavhengig funksjonsevne, og hindre diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven skal bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer, og unngå at nye skapes. Utestengelse fra deltakelse på grunn av utforming av spørreskjemadesign er et gjentakende problem, hvor 16,2% (Statistisk Sentralbyrå 2016:8) av den norske befolkningen som har en funksjonsnedsettelse og som dermed står i fare for å ikke være representert i datamaterialet som det tas beslutninger på grunnlag av;

«Mange politiske og kommersielle beslutninger tas på bakgrunn av statistikk. Systematiske mangler i undersøkelsene gjør at målgruppene som allerede sliter med å få gehør for sine behov og ønsker risikerer å ”forsvinne”<sup>8</sup>».

Å være utestengt fra å delta i landsomfattende undersøkelser som skal gi myndighetene viktig innsikt i samfunnsutviklingen i Norge kan tolkes som utestengelse, og er ifølge loven diskriminering, jf. §13, §16, §17, og §26;

«Brudd på plikten til universell utforming etter § 13 eller plikten til individuell tilrettelegging i §§ 16, 17 og 26 regnes som diskriminering<sup>9</sup>.»

Nettbaserte undersøkelser og undersøkelser besvart av forbrukere i fysiske paneler som retter seg mot den norske befolkning må tolkes som allmennheten, som ifølge forskrift for universell utforming inkluderer IKT-løsninger som er en integrert del av den måten virksomheten informerer og tilbyr sine tjenester til allmennheten på og som er knyttet til virksomhetens alminnelige funksjon.

Undersøkelsesdesign i forskning må derfor være utformet i henhold til Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger og følge norske retningslinjer for tilgjengelig webinnhold<sup>10</sup>. Også skjemaer skal følge universell prinsipper. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har ansvar for å følge opp forskrift om universell utforming av IKT-løsninger, knyttet til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven. Difi skriver;

«Manglende universell utforming i skjema kan føre til at nettstedseier får inn feil data eller at brukerne blir utestengt fra viktige funksjoner. Korrekt kode, utforming og gode ledetekster i skjema er derfor nyttig for alle<sup>11</sup>»

Organisasjonen Funka gjennomførte vinteren 2014/2015 et forskningsprosjekt i samarbeid med KTH og Dyslexiforbundet i Sverige. Hensikten med prosjektet var å utvikle verktøy som skulle skape økt delaktighet i undersøkelsesutvalg. Personer med ulike funksjonsnedsettelser vil ifølge prosjektet få muligheten til å gjøre selvstendige valg om hvordan de vil delta i studier. Under forstudiet kartla og testet prosjektdeltakerne over 20 ulike datainnsamlingsmetoder<sup>12</sup>.

<sup>7</sup> <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61>

<sup>8</sup> <http://www.funka.com/no/vare-oppdrag/forskning-og-innovasjon/arkiv---forskningsoppdrag/et-inkluderende-verktoy-for-datainnsamling/>

<sup>9</sup> [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61/KAPITTEL\\_3#%C2%A713](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61/KAPITTEL_3#%C2%A713)

<sup>10</sup> <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/losningsforslag-web>

<sup>11</sup> <https://uu.difi.no/artikkel/2015/07/skjema>

<sup>12</sup> <http://www.funka.com/no/vare-oppdrag/forskning-og-innovasjon/arkiv---forskningsoppdrag/et-inkluderende-verktoy-for-datainnsamling/>

«Målet er å utvikle et verktøy for datainnsamling og analyse som oppfyller svært høye krav på universell utforming, selv for personer med kognitive nedsettelse og psykiske lidelser»<sup>13</sup>.

Analysebyråer som gjennomfører undersøkelser av den norske befolkningen bør derfor benytte verktøy som er universelt utformet og således brukbare også for brukere med nedsatte funksjonsevner. Dette bringer oss over på analysen av panelutvalgsstrategier og indikatorer.

---

<sup>13</sup> <http://www.funka.com/no/vare-oppdrag/forskning-og-innovasjon/arkiv---forskningsoppdrag/et-inkluderende-verktoy-for-datainnsamling/>



## 5 Panelutvalgsstrategier

### 5.1 Forbrukergrupper med nedsatte funksjonsevner i forskningens datautvalg

Personer med nedsatt funksjonsevne er marginalisert, og som allerede nevnt, ofte utestengt fra å delta i demokratiske prosesser og forskning. Hovedformålet med FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne, er å sikre at også personer med nedsatt funksjonsevne skal kunne delta i et demokratisk samfunn og å motvirke diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Det er viktig at man inkluderer personer med nedsatt funksjonsevne i forskning og paneler av ulike årsaker, bl.a. med hensyn til menneskerett, samfunnsmessige og politiske årsaker.

Ifølge etiske retningslinjer for human forskning skal forskere ta hensyn til de spesielle behovene som utsatte grupper har. Noen land, for eksempel, Irland, har publisert etiske retningslinjer<sup>14</sup> for forskning med personer med nedsatt funksjonsevne. I disse begrunnes etiske prinsipper og oppsummeres god praksis.

Universell utforming av forskning støtter inkludering av personer med nedsatt funksjonsevne i forskning og eksisterende panel uten behov for spesialdesign (Williams og Moore 2011). Det forutsetter at man fra begynnelsen har med følgende element i forskningen:

1. Planlegger forskning som inkluderer alle potensielle deltakere uavhengig av funksjonsevne.
2. Prøver å unngå ekskluderingskriteria hvis mulig.
3. Tilbyr multisensoriske, fleksible alternativ for rekruttering, spørreskjema og respons fra deltakere med tilpasninger som inviterer og tilrettelegger for deltakelse av personer med nedsatt funksjonsevne.
4. Hvis du ikke vet hvordan du kan inkludere noen med nedsatt funksjonsevne: Ta kontakt med noen som kan hjelpe deg.

Williams og Moore (2011) gir også praktiske retningslinjer for rekruttering (bl.a. bruk av ulike media og ulike formater), kommunikasjon (ulike tilgjengelige formater - visuell, auditiv, taktil, enklere språk, etc.) og responsmuligheter (ulike tilgjengelige formater, pauser).

Modeller, retningslinjer og verktøy for å gjøre forskning tilgjengelig for personer med nedsatt funksjonsevne utvikles stadig i flere land (Kidney og McDonald 2014, Rios et al. 2016, Wilson et al. 2013).

I Australia, for eksempel, har man i prosjektet «1 in 4 Poll» utviklet en metode for å gjøre survey undersøkelser mer tilgjengelige (Wilson et al. 2013). I dette prosjektet fokuserte man på tre hovedstrategier:

1. Utvikling av en tilgjengelig Internet-basert survey (følge Web Content Accessibility Guidelines - WCAG retningslinjer, teste);

---

<sup>14</sup> <http://nda.ie/nda-files/Ethical-Guidance-for-Research-with-People-with-Disabilities.pdf>

2. Maksimere deltakelse gjennom assistert selvrapportering og proxyrapportering (bruk av teknologi, oversetting, eksplisitt instruksjon); og
3. Flere versjoner av survey (bl.a. en versjon av survey på forenklet språk).

Målet var å designe en undersøkelse der respondentene forsto spørsmålene, fikk tilgang til å velge det kommunikasjonsformatet de ønsket, og sikret tilgang til spørreundersøkelsen med minst mulig ulempe.

I noen eksisterende paneler, for eksempel, British Household Panel Survey, har man mulighet til å lage indeks for å undersøke husholdninger med personer med nedsatt funksjonsevne. En undersøkelse brukte et indeks basert på to spørsmål i British Household Panel Survey (1. Hva beskriver din nåværende situasjon ... langtidssyk eller funksjonshemmet?; 2. begrenser din helse dine daglige aktiviteter – for eksempel, husarbeid, å gå i trapper, å kle deg og å gå i minst 10 minutter – sammenlignet med folk flest i din alder) til å undersøke hvordan det å få nedsatt funksjonsevne påvirker hvor fornøyd man er med helse, inntekt, bolig, partner, arbeid, sosialt liv og fritid (Powdthavee 2009).

FN har sponset Washington Group on Disability Statistics (WG) for å utvikle metoder for at de enklere kan internasjonale sammenligninger av personer med nedsatt funksjonsevne i befolkningsundersøkelser (Madans og Loeb 2013). Denne gruppen definerer nedsatt funksjonsevne som et komplekst konsept, og de foreslår 7 spørsmål som dekker problemer personer kan ha for å utføre grunnleggende aktiviteter knyttet til: syn, hørsel, mobilitet, kognisjon, kommunikasjon og egenomsorg.

## 5.2 Fast panel bestående av personer med nedsatt funksjonsevne?

For å få et bilde av hvordan situasjonen er for personer med nedsatt funksjonsevne, kan det være hensiktsmessig å etablere et fast surveypanel. I Sverige har man valgt å bygge opp et slikt fast panel, Rivkraft, for å dokumentere utviklingen i levekår til personer med nedsatt funksjonsevne<sup>15</sup>. Panelet består av ca. 2 500 deltakere med ulike nedsatte funksjonsevner. Rivkraft er et selvrekruttert, ikke-representativt panel. Websurvey sendes ut 4-6 ganger per år. Deltakerne sier at de er fornøyd med tilgjengelighet (det er mulig å besvare med hjelp av ulike tekniske løsninger – audio og tegnspråk – eller papir).

Kostnadsberegninger i forkant viste at rekruttering gjennom et tilfeldig utvalg av befolkningen for å etablere et panel på 1 600 med fire grupper med nedsatt funksjonsevne (hørsel, syn, bevegelse, angst/uro) ville koste i overkant av 5 millioner SEK.

Utredningen i Sverige oppsummerte følgende fordeler og ulemper ved et slikt panel.

Fordeler:

- Får resultater som kan følges over tid
- Kan få raske og aktuelle svar
- Flere aktører kan bruke panelet

Ulemper:

- Kostbart
- Tidskrevende å rekruttere og vedlikeholde
- Får ikke dekket alle grupper hvis det rekrutteres gjennom tilfeldig utvalg
- Kan ikke sammenligne med generell befolkning

<sup>15</sup> <http://www.mfd.se/uppfoljning/rivkraft/>



Noen konklusjoner vi kan trekke fra diskusjonen ovenfor er følgende:

- Forskning bør utformes universelt slik at den blir tilgjengelig for alle.
- Design og praktiske retningslinjer for tilgjengelig forskning må fremmes.
- Funksjonsevne som en bakgrunnsvariabel i større befolkningsstudier bør innføres.
- Finnes det muligheter for å bygge videre på eksisterende panel?

### 5.3 Hva tenker analysebyråene?

Vi har kontaktet to av de største analysebyråene i Norge som gjennomfører landsomfattende undersøkelser. Hvilken innsikt og hvilke tanker om mulighetene og begrensningene ser de for seg ved å opprette et panel bestående av forbrukere med nedsatte funksjonsevner?

#### 5.3.1 Norstat

Norstat har et vanlig forbrukerpanel som de mener kan brukes til ulike typer av undersøkelser. De ser ikke for seg at det i dag finnes et marked for å etablere et fast panel med personer med nedsatt funksjonsevne i Norge. De mener at det er nok aktører i markedet i Norge som har paneller som kan tilfredsstillende behovet for denne type sjeldne undersøkelser.

Et annet argument er kostnader. Det er store kostnader å organisere og vedlikeholde et separat panel. Paneldeltakere skal belønnes for aktiviteter og det må være nok aktiviteter hele tiden for at panelet skal overleve.

Norstat konkluderer at de kan gjennomføre spørreundersøkelser rettet mot personer med nedsatt funksjonsevne gjennom screening av forbrukerpanelet. Da er det mulig å gjøre kvantitative og kvalitative undersøkelser som kan foreligge i tilgjengelige formater. Et alternativ kunne også være at man i samarbeid med organisasjoner får navnelister og at disse rekrutteres til forbrukerpanelet. Da kan man om man ønsker følge disse personene over tid, og de vil også bli invitert å delta i vanlige panelundersøkelser.

#### 5.3.2 TNS Gallup

TNS Gallup ser for seg at det er mulig at flere kunne hatt nytte av et panel bestående av forbrukere med nedsatte funksjonsevner, for eksempel ulike helserelevante selskaper. Opprettelse av et fast panel med personer med nedsatt funksjonsevner vil derfor muligens kunne bli brukt av ulike aktører, noe som er positivt med hensyn til kost/nytte spørsmål (panelet ville bli således brukt oftere). TNS Gallup skisserer opp mulighet for to ulike typer panel:

- (1) **Tilgangsbasert panel** bestående av folk som har sagt ja til å delta i undersøkelser.
- (2) **Vedlikeholdsbasert panel** som er et panel som følger de samme menneskene over tid.

I et Tilgangsbasert panel ligger svarprosenten vanligvis på ca. 50%, og er kostnadsmessig relativt rimelig da utvalget som velges er basert på behov gjennom screening (kartlegging i utvalgsprosessen). I et Vedlikeholdsbasert panel følger en paneldesign hvor de samme deltakerne følges over tid, hvilket vil følge større kostnader pga rekruttering og vedlikehold. Dersom en person med en gitt funksjonsnedsettelse går ut av panelet, må en lignende person rekrutteres inn. Det vil føre til en del kostnader knyttet til et slikt panel.

Et annet sentralt metodisk spørsmål er hvordan et vedlikeholdsbasert panel skal oppdateres. Hvordan skal panelet designes? Dersom en synshemmet respondent forlater panelet, skal da en ny synshemmet person inn? Hva med andre sentrale attributter som kjønn, alder, digital kompetanse, utdanningsnivå, bosted etc.?

Et sentralt spørsmål som reiser seg i forbindelse med en vedlikeholdsbasert panelløsning er hvorvidt det er etisk og ønskelig å sitte på helserelatert informasjon. Straks slik informasjon er samlet inn, blir det en rekke utfordringer knyttet til oppbevaring av sensitiv informasjon, hvor det skal lagres og hvem som skal eie denne dataen. Det reiser seg også etiske spørsmål knyttet til oppbevaring av data som går på nordmenns ulike funksjonsnedsettelse.

TNS Gallup konkluderer med at dersom det skal gjennomføres en spørreundersøkelse rettet mot personer med nedsatte funksjonsevne en gang i året er det mest rimelig og mest etisk forsvarlig å gjøre en screening hver gang, altså gå for en Tilgangsbasert panelløsning.

## 5.4 Oppsummert

Oppsummert kan vi si at det er usikkerhet forbundet med behovet for et fast panel bestående av forbrukere med nedsatt funksjonsevne. De to analysebyråene vi har vært i kontakt med, gir inntrykk av at det vil være kostbart og tidskrevende å bygge opp og vedlikeholde et eget panel bestående av funksjonshemmede forbrukere. At det vil være kostbart stemmer godt overens med kostnadsberegningene gjort i forkant av opprettingen av det svenske panelet Rivkraft, som viste at rekruttering gjennom et tilfeldig utvalg av befolkningen for å rekruttere et panel på 1 600 med fire grupper med nedsatt funksjonsevne (hørsel, syn, bevegelse, angst/uro) skulle koste i overkant av 5 millioner SEK. En mulighet kan være å bygge videre/utvide allerede eksisterende panel hvor rekruttering går via interesseorganisasjoner og ulike registre som kunne bistå med å sikre nok respondenter med bestemte funksjonshemminger i utvalget i panelet. Det blir viktig å utvikle datainnsamlingsmateriellet i tråd med forskriftene om universell utforming slik at alle deltakere i ulike panel mottar undersøkelser de vil ha reell mulighet til å delta på og gjennomføre. Til slutt reiser forestillingen om å opprette et panel bestående av en gruppe mennesker med bestemte funksjonshemmede kjennetegn flere etiske spørsmål, i tillegg til flere personvernsrelaterte spørsmål med hensyn til oppbevaring av denne type helserelaterte sensitive data.

## 6 Indikatorer for universell utforming

Store norske leksikon opererer med følgende definisjon: «Indikator, kommer fra verbet indikere som betyr "å an vise, angi". Man bruker indikatorer for å angi eller beskrive forhold som er for kompliserte eller for kostbare å måle direkte. Ved å forenkle kompliserte forhold skal en indikator gi et tydelig signal om en tilstand eller endring i tilstand. Ofte ønsker vi at en indikator skal angi et fenomen ved hjelp av tall eller andre målbare størrelser.»<sup>16</sup> Sterkt forenklet kan man si at en indikator har tre hovedfunksjoner. Den skal forenkle, kvantifisere og kommunisere.

Det er utarbeidet sentrale indikatorer for å følge samfunnstendenser for mennesker med nedsatt funksjonsevne knyttet til levekår og likestilling over tid av SSB (rapport 8/2013) (Ramm og Otnes 2013). Bakgrunnen for dette indikatorsettet var at Norge er pliktig i henhold til artikkel 31 i FN-konvensjonen for rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne å etablere et nasjonalt rapporteringssystem og rapportere til FN på årlig basis. Det handler om statistikk som viser hvorvidt statene oppfyller forpliktelsene etter loven, samt å identifisere barrierer for personer med nedsatt funksjonsevne.

SSBs Indikatorsett besto av syv indikatorer: (1) Familie, nettverk og trygghet, (2) Tilfredshet, helse og hjelpebehov, (3) Deltakelse og sosial kontakt, (4) Boforhold, (5) Utdanning, (6) Sysesetting og arbeidsforhold og (7) Inntekt og økonomiske levekår. På tross av at FN konvensjonen fastslår at alle, uavhengig av funksjonsnivå, skal ha lik tilgang til varer og tjenester, inneholder ikke SSB sitt indikatorsett en indikator som beskriver tilgangen til varer og tjenester for denne gruppen. Tilgangen på varer og tjenester blir av funksjonsfriske tatt som en selvfølge. Tidligere forskning tyder på at det tidvis er utfordrende for personer med nedsatt funksjonsevne å få tilgang til varer og tjenester på lik linje med funksjonsfriske. Per definisjon er fravær av tilgang på varer og tjenester å anse som et brudd på likestillingen. I et indikatorsett som skal beskrive levekår og likestilling for personer med nedsatt funksjonsevne burde tilgangen på varer og tjenester være en sentral indikator. I dette prosjektet søker vi å identifisere en mulig strategi for å utvikle et sett med indikatorer for å beskrive markedsadgangen for personer med nedsatte funksjonsevner.

### 6.1 Inkluderende forbruksindikator

Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) rapporterer at personer med nedsatt funksjonsevne, ikke har lik tilgang til varer og tjenester som funksjonsfriske. Dette til tross for at lovverket fastslår at alle, uavhengig av funksjonsevne, skal ha lik tilgang. Dette skal oppnås gjennom universell utforming og individuell tilrettelegging. Studien til Molden, Wendelborg, og Tøssebro (2009) viser at både funksjonsfriske og personer med nedsatte funksjonsevner opplever å møte vansker i ulike markeder, men personer med nedsatte funksjonsevner opplever det oftere. Når man skal utvikle en indikator for å avdekke grad av inkludering/ekskludering i ulike markeder, er dette noe som derfor må tas hensyn til. Det er ulikheten mellom de funksjonsfriske og de ulike gruppene med funksjonsnedsettelse som er det sentralt å avdekke.

---

<sup>16</sup> <https://snl.no/indikator>

Her søker vi å beskrive en strategi for å utvikle et sett med enkle indikatorer som evner å måle adgangen til forskjellige forbruksmarkeder. Utfordringen er at forbruksmarkedene er svært sammensatte og de ulike delmarkedene er tidvis mer ulike enn like. Kjøpsprosessene knyttet til varekjøp er tidvis ulike prosessene i forbindelse med tjenestekjøp. Tidshorizontene varierer fra impuls kjøp (eks en kaffe på café) til langsiktige evalueringsprosesser knyttet til kjøp av investeringsobjekter som bil og hus og feriereiser (Decrop og Snelders 2005). En annen utfordring er at forbrukernes atferd også varierer betydelig når det kommer til kjøpsprosessene seg imellom innen de samme markedene (Solomon 2004).

## 6.2 Universell utforming av indikatoren

En av målsettingen med universell utforming er at alle skal ha lik tilgang på ulike markeder. Nedsatte funksjonsevner skal delta så langt det lar seg gjøre ikke være et hinder for. Når man skal vurdere nivået på opplevd tilgang/ekskludering til ulike markeder for personer med nedsatte funksjonsevner, må dette kontrasteres mot nivåene i tilsvarende grupper av befolkningen som er funksjonsfriske. Funksjonsfriske blir da referansegruppene. De vil si at man må sammenligne svaksynte småbarnsforeldre med funksjonsfriske småbarnsforeldre, døve eldre med eldre i resten av befolkningen og så videre. For at dette skal la seg gjøre må indikatorsettet ha en universell utforming slik at det kan brukes til å måle tilgangen og bruken av ulike markeder og fungere til å kartlegge atferden og tilfredsheten innad i ulike grupper slik at man kan studere variasjoner mellom markeder og mellom og innad i ulike grupper av befolkningen.

## 6.3 Indikatorer for markedsadgang - fire nivåer

Vi foreslår at markedsadgangsindikatoren består av fire nivåer. Det første nivået skal måle ønsket om å delta som forbruker i et marked. Relevansen av ulike markeder henger tidvis sammen med funksjonsevnene, livssituasjonen og livsfase folk befinner seg i. Et mulig spørsmål kan være: *I hvilken grad ønsker du å kjøpe varer/tjenester i marked X?* Hvorvidt dette indikatornivået skal være en dummy-variabel (0 = Ikke ønske om å delta i et marked i forbrukerrollen, 1 = Ønske om å delta i et marked i forbrukerrollen) eller om det bør være en skala-variabel som måler graden av ønske om å delta (1 = Har ikke et ønske om å delta i marked X, 5 = Har et ønske om å delta i marked) kan diskuteres. Fordelen med å benytte en dummy-variabel er at man da kan bruke denne som et filter i intervju situasjonen. Dersom man ikke har noen interesse av et marked vil de neste indikatornivåene være mindre relevante. Samtidig er det slik at det færreste tingene i livet er svart-hvitt. I de fleste situasjoner er det nyanser. Det er derfor grunn til å anta at ønsket om å delta i et marked etter all sannsynlighet befinner seg som grader av ønsker, enn *absolutte* ønsker om deltagelse.

Det neste nivået er knyttet til følt tilgang til et marked. Når forbrukerne har et ønske om å delta i et marked, er den neste utfordringen knyttet til om de opplever å ha tilgang til dette markedet. Tidligere forskning har fokusert på barrierer mot å kunne delta i ulike markeder (Borch, Kjørstad, og Slettemeås 2016b). Disse studiene har avdekket at når det gjelder tilgangen på varer og tjenester, er noen barrierer gyldige på tvers av gruppene, mens andre ikke er det. Vi argumenter derfor at man skal fokusere på egenopplevd adgang til de ulike markedene som det andre indikatornivået. En mulig spørsmålsformulering kan være: *I hvilken grad føler du at du har tilgang til marked X på en skala fra 1 til 5, hvor 1 = Ingen tilgang og 5 = Absolutt tilgang?* Dette indikatornivået vil kunne avdekke hvilke markeder det er ulikheter i opplevelsen av tilgang mellom forskjellige grupper. Basert på disse funnene kan man identifisere markeder hvor det kan eksisterer barrierer mot deltagelse.

Det tredje nivået er knyttet til bruksgraden. En ting er å oppleve å ha tilgang til markeder, en annen ting er å bruke dem. Det tredje indikatornivået bør derfor søke å avdekke buksfrekvens. Utfordringen er at av naturlige årsaker variere aktivitetsgraden i stor grad mellom ulike markeder. Noen markeder opererer vi tilnærmet daglig i, eks dagligvaremarkedet, mens andre foretar vi sjeldnere transaksjoner i, eks kjøp av forsikring og elektrisitet. Det er ikke alltid nok å ha tilgang til butikker dersom de ikke selger noe man har behov for eller kan bruke. Bjerck, Klepp og Skoland (2013) konkluderer med at tilgjengeligheten av spesialtilpassede klær er liten for personer med avvikende kroppsfasonger. I et annet prosjekt undersøkte forskere tilgangen på klær for overvektige. Rapporten viste at det for denne gruppen er svært lite klær på markedet og at markedsføringen er mangelfull. Dette rammer spesielt kvinner (Laitala, Hauge, og Klepp 2009). Vi mener at indikatornivået knyttet til buksfrekvens sier noe om relevansen av et marked for ulike grupper.

Den fjerde og siste nivået skal kartlegge i hvilken grad forbrukerne er tilfreds med opplevelsen av å delta i ulike markeder i forbrukerrollen. Her er det snakk om egenopplevd tilfredshet. Målet med denne delindikatoren er å måle i hvor stor grad forbrukerne opplever deltagelsen i et marked som noe positivt eller som noe negativt.

De fire nivåene er på ingen måte uavhengig av hverandre. Det vil med høy sannsynlighet forekomme samspillseffekter. For eksempel vil grupper med lav brukertilfredshet i noen markeder sannsynligvis over tid få en lavere skår på ønsket om å benytte seg av et marked. Det er nok begrenset hvor mange ganger man orker å bli skuffet. På områder hvor man avdekker avvik i ønsket om å delta, opplevd tilgang, bruksgrad og brukertilfredshet bør man fokusere på å avdekke årsakene til disse avvikene slik at man i større grad kan utvikle mer målrettede tiltak for å luke ut disse.

## 6.4 Representasjonsmarkeder

For at en indikator knyttet til markedsadgang skal kunne si noe om hvorvidt universell utforming fungerer må man kunne bruke det samme indikatorsettet på hele befolkningen. Således kan SSBs indikatorer for levekår og likestilling for personer med nedsatte funksjonshemninger, om det blir kontrastert mot resten av befolkningen i tilsvarende målinger, kunne bli brukt for å undersøke enkelte markeder. Internett kan minske sosial avstand (referanse) og minimere sosial isolasjon. Det er relevant for Indikator 1 Familie, nettverk og trygghet. Indikatorer i sett 2 Tilfredshet, Helse og Hjelpebehov gir innsikt i hvorvidt sentrale tjenester er udekket. Indikatorer i sett 3 Deltakelse og sosial kontakt gir oss et bilde av muligheten for deltakelse i kulturelle aktiviteter og fritidssysler, men også transport samt IKT tilgang og bruk (3.8.1, 3.8.2, 3.10.2). Indikatorer i sett 4 Boforhold gir oss et bilde over bosituasjon og universell utforming av denne og nærmiljø. Indikatorsett 7 Utdanning, 8 Sysselsetting og Arbeidsforhold og 9 Inntekt og Økonomiske levekår gir alle tre svært sentral innsikt som er viktig å se sammen med indikatorer vi her foreslår.

Vi har allerede påpekt at en svakhet ved SSBs indikatorsett er at det ikke inneholder indikatorer som beskriver tilgang, deltagelse og tilfredshet med ulike sentrale markeder for varer og tjenester som har stor betydning for den enkelte samfunnsborgers opplevelse av livskvalitet.

I et markedsbasert velferdssamfunn, som Norge er, må det store flertallet av samfunnsborgeren håndtere rollen som forbruker i flere markeder. Det er derfor nødvendig å gjøre et strategisk utvalg av noen sentrale markeder som kan fungere som representasjoner for ulike forbrukermarkeder. Vil i fortsettelsen referere til disse som *representasjonsmarkeder*. Det kan for eksempel være mat og dagligvare, transport, kultur og fritid, finansielle produkter og energi.

## 6.5 Forslag til en indikatorer for markedsadgang

Vi foreslår at indikatoren for markedsadgang baserer seg på fire indikatornivåer og et utvalg representasjonsmarkeder, tabell 4. Indikatoren for et bestemt marked finner man ved å summere de fire indikatornivået for dette markedet (vertikalt i tabellen). Den overordnede indikatoren for de fire enkeltnivåene i indikatoren får man ved å summere skåren for de fire indikatornivåene på tvers av representasjonsmarkedene (horisontalt i tabellen). Den overordnet indikator for markedsadgang finner man ved å summere hele matrisen.

	<b>Representasjonsmarkeder</b>					
	<b>Mat og dagligvare</b>	<b>Transport</b>	<b>Kultur</b>	<b>Finansielle produkter</b>	<b>Energi</b>	<b>Summert indikator nivå</b>
<b>Ønske om å bruke</b>	A	B	C	D	E	A+B+C+D+E
<b>Opplevd tilgang</b>	F	G	H	I	J	F+G+H+I+J
<b>Bruksfrekvens</b>	K	L	M	N	O	K+L+M+N+O
<b>Bruker-tilfredshet</b>	P	R	S	T	U	P+R+S+T+U
<b>Indikator på markedsadgang</b>	A+F+K+P	B+G+L+R	C+H+M+S	D+I+N+T	E+J+O+U	<b>Overordnet indikator for markedsadgang (A+B+C+...+S+T+U)</b>

Tabell 4-1. Representasjonsmarkeder.

## 7 Avsluttende kommentar

Vi har i denne rapporten diskutert

*Hvordan kan vi bedre fange opp utfordringer og barrierer som forbrukere med funksjonsnedsettelse opplever, slik at alle norske forbrukere sikres lik tilgang til ulike forbrukermarkeder?*

Vi har i analysen undersøkt to innganger for å belyse vårt forskningsspørsmål:

1. Hvorvidt et unikt indikatorsett for disse forbrukergruppene kan gi oss bedre datagrunnlag som kan følges over tid.
2. Hvorvidt oppretting av et eget surveypanel bestående av forbrukere med funksjonsnedsettelse kan gi oss bedre datagrunnlag som kan følges over tid.

Konklusjonen i vår analyse er at ingen av de to inngangene vil være fornuftige å forfølge. Isteden foreslår vi alle norske forbrukere skal være tilstede i det samme datautvalget, og at det ikke lages spesialpaneler bestående av forbrukere med funksjonshemninger. Forbrukergrupper med ulike funksjonsnedsettelse bør derimot inkluderes i eksisterende landsomfattende undersøkelser. Etablerte undersøkelser bør bli utvidet til å inkludere spørsmål som fanger opp barrierer og hindringer som funksjonshemmede forbrukere kan oppleve. Ved å ha alle typer forbrukere tilstede i det samme datautvalget vil det statistisk sett være langt enklere å sammenligne med den øvrige befolkningen, og slik observere forskjeller mellom ulike grupper. I tillegg må allerede etablerte landsomfattende undersøkelser legge inn dimensjoner som fanger opp ulikheter mellom funksjonsfriske og personer med nedsatte funksjonsevner i forhold til hvilke utfordringer de opplever å møte. For å sikre at datamaterialet blir tilstrekkelig til å kunne si noe om forskjellen mellom ulike gruppene med nedsatte funksjonsevner og resten av befolkningen, må gruppene med nedsatte funksjonsevner «over samples», det vil si ha en større representasjon i datautvalget enn i den generelle befolkningen. Vår anbefaling innebærer at analysebyråer og andre som gjennomfører landsomfattende spørreundersøkelser rettet mot den norske befolkningen, må utvikle datainnsamlingsmateriell som følge lovverket og validerer i henhold til krav om universell utforming som Difi anbefaler, slik at forbrukere med nedsatte funksjonshemninger får mulighet til å delta i undersøkelsene. Det er ikke tilfellet i dag<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> <http://www.funka.com/no/vare-oppdrag/forskning-og-innovasjon/arkiv---forskningsoppdrag/et-inkluderende-verktoy-for-datainnsamling/>





## 8 Litteratur

- Berget, Gerd, og Tone Moseid. 2012. "Mind the Gap: Mellom oppsøkende bibliotek tjenester og det universelt utformede bibliotek." In *Krysspeilinger: Perspektiver på bibliotek- og informasjonsvitenskap* edited by R Audunson, 185-204. Oslo: ABM-Media.
- Bjerck, Mari, Ingun Grimstad Klepp, og Eli Skoland. 2013. Made to fit -Å kle en avvikende kropp - handikap og klær. Oppdragsrapport nr. 9 – 2013. Oslo: STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING.
- Borch, Anita, Ingrid Kjørstad, og Dag Slettemeås. 2016a. Forbruksbarrierer blant personer med nedsatt funksjonsevne. Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Borch, Anita, Ingrid Kjørstad, og Dag Slettemeås. 2016b. Barrierer i funksjonshemmedes forbrukerhverdag : - slik funksjonshemmedes organisasjoner ser det. Oppdragsrapport nr. 5 - 2016. Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Decrop, A., og D. Snelders. 2005. "A grounded typology of vacation decision-making." *Tourism Management* 26 (2):121-132.
- Grue, Jan. 2016. *Disability and discourse analysis*: Routledge.
- Hylland Eriksen, Thomas, og Jan-Kåre Breivik. 2006. *Normalitet*, Oslo Universitetsforlaget.
- Kidney, Colleen A, and Katherine E McDonald. 2014. "A toolkit for accessible and respectful engagement in research." *Disability & Society* 29 (7):1013-1030.
- Laitala, K, B Hauge, og Ingun Grimstad Klepp. 2009. Large? Clothing sizes and labeling. TemaNord Rapport 2009:503. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Madans, Jennifer H, og Mitchell Loeb. 2013. "Methods to improve international comparability of census and survey measures of disability." *Disability and rehabilitation* 35 (13):1070-1073.
- Manneråkutvalget. 2001. Fra bruker til borger: NOU 2001: 22: en strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer. edited by Sosial-og helsedepartementet. Oslo: Sosial-og helsedepartementet.
- Molden, Thomas Hugaas, Christian Wendelborg, og Jan Tøssebro. 2009. "Levekår blant personer med nedsatt funksjonsevne. Analyse av levekårsundersøkelsen blant personer med nedsatt funksjonsevne 2007. Lastede ned fra: <http://samforsk.no/SiteAssets/Sider/publikasjoner/Levekårsanalyse%2015%20april.pdf>."
- Moser, Ingunn. 2006. "Mulighetsbetingelser for normalitet " In *Normalitet*, edited by Thomas Hylland Eriksen and Jan-Kåre Breivik. Oslo: Universitetsforlaget
- Powdthavee, Nattavudh. 2009. "What happens to people before and after disability? Focusing effects, lead effects, and adaptation in different areas of life." *Social Science & Medicine* 69 (12):1834-1844.
- Ramm, J, og B Otnes. 2013. Personer med nedsatt funksjonsevne – Indikatorer for levekår og likestilling. Lastede ned fra: [http://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/99595?\\_ts=13d1b366718](http://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/_attachment/99595?_ts=13d1b366718). Oslo: SSB.
- Rios, Dianne, Susan Magasi, Catherine Novak, og Mark Harniss. 2016. "Conducting Accessible Research: Including People With Disabilities in Public Health, Epidemiological, and Outcomes Studies." *American Journal of Public Health* 106 (12):2137-2144.

- Solomon, Michael R. 2004. *Consumer behavior : buying, having, and being*. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Statistisk Sentralbyrå 2016. Funksjonshemmede på arbeidsmarkedet i Norge og Sverige i 2015. Årsaker til ulik andel sysselsatte. Oslo - Kongsvinger: Statistisk sentralbyrå.
- Tollefsen, Morten. 2016. "Smarttelefon, apper og appcessories. Nye muligheter for funksjonshemmede med standardteknologi." Inkluderende forbruk seminar., Oslo, 1-2 november 2016.
- Williams, Ann S, and Shirley M Moore. 2011. "Universal design of research: Inclusion of persons with disabilities in mainstream biomedical studies." *Science translational medicine* 3 (82):82cm12-82cm12.
- Wilson, Erin, Robert Campain, Megan Moore, Nick Hagiliassis, Jane McGillivray, Daniel Gottliebson, Michael Bink, Michelle Caldwell, Robert Cummins, og Joe Graffam. 2013. "An accessible survey method: increasing the participation of people with a disability in large sample social research." *Telecommunications Journal of Australia* 63 (2).
- Ødegard, Lars 2016. "Forbrukerbarrierer for personer med nedsatt funksjonsevne." Inkluderende forbruk seminar i regi av Sifo, Oslo, 1-2 november 2016.



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:** Stensberggata 26, 7 etg.

**Telefon:** +47 67 23 50 00

**E-mail:** [post@sifo.hioa.no](mailto:post@sifo.hioa.no) **Internett:** [www.sifo.no](http://www.sifo.no)

