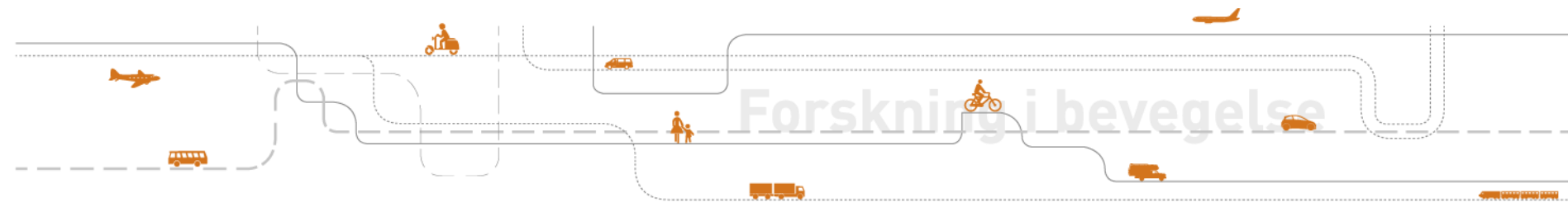


# Kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne

## Erfaringer fra ikke-brukere

Kjersti Visnes Øksenholt

Lanseringsseminar,  
Deltasenteret 19.10.2015



# Universell utforming

- Definert i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (§13):  
*"Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig".*
- Oppleveres positivt av 'alle' brukere
- Mange er sosio-økonomiske lønnsomme tiltak

# Forskningsspørsmål

Hva er grunnen til at personer med nedsatte funksjonsevner unngår å reise kollektivt, og finnes det tiltak som kan bedre situasjonen?

# Bakgrunn

# Litteraturstudien

- Norsk litteratur – finne kunnskapshull
- Internasjonal litteratur – tette disse kunnskapshullene

# Litteraturstudien

## Norsk litteratur

### **Første kunnskapshull**

- Ingen studier av ikke-brukere

### **Andre kunnskapshull**

- Usikkerhet blant ikke-brukere

# Litteraturstudien

## Internasjonal litteratur

1. Hvorfor unngår enkelte med funksjonsnedsettelse å reise med kollektivtransport?
2. Er usikkerhet og forventninger om problemer en barriere mot bruk?

# Litteraturstudien

## Internasjonal litteratur

Hvorfor unngår enkelte med funksjonsnedsettelse å reise med kollektivtransport?

- Brukere og ikke-brukere har ulike preferanser
- Ikke-brukere er mindre fornøyd med kollektivtilbudet
- Mangel på informasjon

Er dette utløsende faktorer for ikke-bruk?



# Litteraturstudien

## Internasjonal litteratur

Hvorfor unngår enkelte med funksjonsnedsettelse å reise med kollektivtransport?

Svensk studie, 882 slagpasienter

- Fysiske restriksjoner – både reelle og forventede
- Kognitive utfordringer – forventet problemer

Ikke-brukere overestimerer de faktiske barrierene

# Litteraturstudien

## Internasjonal litteratur

Er usikkerhet og forventninger om problemer en barriere mot bruk?

- Manglende tiltro til systemet
- Usikkerhet knyttet til multimodale reiser
- (Manglende) Informasjon

# Litteraturstudien

## Internasjonal litteratur

Finnes det tiltak?

- 'Travel-buddy'
- Bedre informasjon
- Trening av personell

# Erfaringer fra ikke-brukere

# Antagelser

1. Forventninger og usikkerhet fører til at ikke-brukerne sjelden eller aldri reiser kollektivt
2. De utløsende utfordringene som gjør at ikke-brukerne avstår fra å reise kollektivt, er ulik de utfordringene brukerne opplever
3. Manglende kunnskap hos og hjelp fra førere og personal er en betydelig barriere for ikke-brukerne
4. Bruk av 'travel-buddy' kan øke bruken av kollektivtransport blant ikke-brukerne
5. Enkelte reiser ikke kollektivt fordi de har andre alternativer som fungerer bedre for dem i hverdagen

# Metode

Intervjuer med de som sjelden eller aldri reiser kollektivt

- *Følgestudier med de som ønsket dette*
- 14 intervjuer gjennomført
  - *7 synshemmede, 6 nedsatt bevegelse, 1 nedsatt hørsel, 2 nedsatt balanse, 2 nedsatt armfunksjon, 2 psykiske nedsettelse.*
- 6 følgestudier

# Ting å huske på

- Eksplorativ studie
- Flest med nedsatt syn og bevegelighet
- Studien i hovedsak avgrenset til Oslo og omegn
- Studien gjennomført april-juni
- Følgestudier i hovedsak gjennomført utenfor rush

# Et knippe erfaringer

## Fysiske restriksjoner

Jan (mangler armfunksjon, dårlig balanseevne, osteoporose)

*Hvis Jan reiser kollektivt, reiser han aldri alene. Han har alltid med seg noen, og helst to personer. For Jan kan det være regelrett farlig å reise kollektivt. Fordi han har dårlig balanseevne kan han fort miste balansen og falle. Han er avhengig av å få et sete som er vendt mot kjøreretningen, slik at ryggen automatisk 'tar imot' hvis det blir bråstopp. I tillegg må han forbli sittende til bussen har stanset helt opp før han reiser seg, og er avhengig av at bussen står helt stille frem til han har gått av. Det skal heller ikke mer til enn at det er litt mye mennesker på bussen og at noen skumper bort, før han faller. En enkelt busstur kan i realiteten ende med hjernerystelse eller i verste fall et nakkebrudd.*



# Et knippe erfaringer

## Psykiske restriksjoner

### Bjørn (lett psykisk utviklingshemmet)

*Bjørn kan ikke reise alene. Å reise alene krever mye øvelse. Han må reise med ledsager i flere år før det sitter – hvis det noen gang kan sitte. For Bjørn vil det alltid være for mange usikkerheter knyttet til reiseveien som gjør at kollektivtransport ikke er et alternativ. Ting som manglende fortau å gå på, manglende stedsans og redsel for hunder er eksempelvis slikt som raskt gjør det utfordrende å komme seg til og fra holdeplass. Tilfeldige forandringer knyttet til kollektivreisen, slik som buss for bane, midlertidig omlegging av kjøretrassé eller 'feil rekkefølge' på togene i en byttesituasjon, er fiktive eksempler som raskt ødelegger reisen fullstendig. Han må ha faste ruter, for det er dette som er kjent og trygt. For Bjørn oppleves kollektivtransport som skremmende, utrygt og uforutsigbart.*

# Et knippe erfaringer

## Konkrete utfordringer

### Ingrid (synshemmet)

*Ingrid forteller at ledsagertjenesten på Oslo S og på Bussterminalen er veldig begrenset. For henne hadde det vært praktisk å ta T-banen til Jernbanetorget de gangene hun skal ut på langtur. Problemet er at ledsagertjenesten ikke møter henne på T-banen, fordi denne ligger utenfor deres område. Hun reiser ikke ofte nok til at hun kan rutene til Oslo S og på Bussterminalen utenat. Det ender med at hun tar en TT-taxi.*

# Et knippe erfaringer

## Konkrete utfordringer

### Kari (bevegelseshemmet)

*Kari har opplevd at sjåføren ikke forsøkte å hjelpe henne på eller av, men at hun heldigvis fikk hjelp fra medpassasjerer til å bli løftet om bord (høygulvbuss). Det at bussjåføren overså henne fullstendig var en ekkel opplevelse.*

# Et knippe erfaringer

## Konkrete utfordringer

### Ingrid (synshemmet)

*Ingrid har opplevd at T-banen kjørte fra henne mens hun stod og lette etter knappen på døren. Hun har førerhund, og selv om førerhunden leder henne frem til døren, er det et problem at T-banedørene må åpnes ved å trykke på dørknappen. Den er det ikke alltid lett å finne. Føreren av T-banen åpnet ikke dørene for å hjelpe henne om bord, selv om hun mener han burde ha sett at hun stod der med førerhund da han kjørte inn på stasjonen (dette var en stasjon med kun én linje).*

# Et knippe erfaringer

## Konkrete utfordringer

### Marit (nedsatt syn og balanse)

*For Marit har det blitt vanskelig å reise med tog etter at NSB begynte med betjente og ubetjente vogner. Det er vanskelig å holde oversikt over hvilke vogner som er betjent, og det er ulogisk at det er ulik fargekoding på dørene. På noen tog er alle dører oransje, både betjente og ubetjente, mens på andre tog er de ubetjente oransje og de betjente grå. Det står med store bokstaver hvilke vogner som er betjent, men for Marit er det mye enklere å forholde seg til fargen på dørene. Det er mer synlig på lang avstand, og hun er ikke avhengig av å komme seg helt bort til døren for å se om vognen er betjent.*

# Et knippe erfaringer

## Konkrete utfordringer

### Ole (nedsatt bevegelse)

*Ole mener at det er et sjansespill å reise med trikk, ettersom man ikke vet når den tilgjengelige trikken kommer. Der han bor går det både lavgulvs- og høygulvstrikker forbi. Han har også opplevd at høygulvstrikker kjører ruter som vanligvis opereres med lavgulvstrikk. Da risikerer man å komme for sent til avtaler og møter.*

# Stemmer antagelsene våre?

# Forventninger og usikkerhet fører til at ikke-brukerne sjelden eller aldri reiser kollektivt

- Våre funn indikerer at denne antagelsen kan være riktig
  - *Kan både være et resultat av tidligere negative erfaringer,*
  - *og en generell usikkerhet og manglende kjennskap til kollektivtransportsystemet.*
- Dette er i tråd med funnene i to andre undersøkelser

*Det ser ut at til usikkerhet og forventninger om problemer blant personer med nedsatte funksjonsevner er en viktig barrierer mot å reise kollektivt blant ikke-brukere.*



De utløsende utfordringene som gjør at ikke-brukerne avstår fra å reise kollektivt, er ulik de utfordringene brukerne opplever

- Vi fant at noen av de samme utfordringene går igjen, mens andre utfordringer er ulike.
  - *For ikke-brukerne er det 'alle utfordringene til sammen' som ofte utgjør den utløsende barrieren.*
- Våre funn kan også tyde på at personlige karakteristika påvirker hvorvidt man reiser kollektivt eller ikke.

# Manglende kunnskap hos og hjelp fra førere og personal er en betydelig barriere for ikke-brukerne

- Informantene våre opplever problemstillinger knyttet til dette.
  - *Positive opplevelser med hyggelige og hjelpsomme sjåførere trekkes også frem, men disse går lettere i glemmeboken.*

*Et viktig aspekt, men vi finner ikke noe som indikerer at dette alene er den utløsende barrieren for ikke-bruk.*

# Bruk av 'travel-buddy' kan øke bruken av kollektivtransport blant ikke-brukerne

- Dette kan være et tiltak for å få ikke-brukere til å reise kollektivt oftere
  - *Flest positive opplevelser, hvor informantene sier de vil prøve å reise kollektivt igjen.*
  - *Men også en negativ opplevelse hvor informanten fikk bekreftet alle sine fordommer mot å reise kollektivt.*
- Ikke gitt at et slikt tiltak vil bidra til at flere brukere.
- Et slikt tilbud kan også være en måte å synliggjøre den faktiske tilgjengeligheten i kollektivsystemet på.

## Enkelte reiser ikke kollektivt fordi de har andre alternativer som fungerer bedre for dem i hverdagen

- Våre studier indikerer at det er slik for enkelte.
- Andre kan ikke reise kollektivt, men får likevel ikke et godt nok tilbud.

Hva er grunnen til at personer med nedsatte funksjonsevner unngår å reise kollektivt?

- Noen få identifiserer tydelig utløsende faktorer
  - *Problemer med billettering, problemer med ombordstigning, mv.*
- Mange opplever usikkerhet når det gjelder kollektivreisen og forventer å møte på problemer underveis.
  - *Basert på tidligere negative erfaringer, men også på generell usikkerhet knyttet til kollektivsystemet og tilbudet.*
- «*Liten tue velter stort lass*»

Finnes det tiltak som kan bedre situasjonen?

## Flere konkrete tiltak foreslås

- *Økt kompetanse og kursing av førere, bedre systemer for informasjon og billettering for alle type brukere, høyere sanntidsannonsering om bord, muligheter for å varsle sjåførere om personer med behov for ekstra hjelp, mv.*

## Enkelte etterspør tiltak som allerede finnes

- *Fungerer informasjonsarbeidet godt nok?*

Studien gir ikke grunnlag for å generalisere og si at alle disse tiltakene vil ha virkning hos gruppen som helhet.



# Er utfordringene ulike ut ifra alder?

- Informanter i hovedsak 50år+, noen 30år eller yngre
  - *Flere får funksjonsnedsettelse som følge av slag*
  - *Denne gruppen mer villig til å delta i undersøkelser?*
  - *Mer aktive i foreninger?*
- Usikkerhet og forventninger om problemer en betydelig barriere – uavhengig av alder
- Fokus på *ikke-brukere*

# Universell utforming for alle?

## Ulik frihetsfølelse blant ikke-brukerne ut ifra alternative transportløsninger

- Knyttet til muligheten til å reise kollektivt, eller til at de ikke får tilbudet de selv mener de har krav på?
  - *TT-tilbudet oppleves som mangelfullt, og ikke tilpasset individuelle behov*

# Universell utforming for alle?

- Viktig for deltagelse i samfunnet på like premisser som funksjonsfriske
- For noen gjør spesialløsninger hverdagen mye enklere

Bedre og mer individuelt tilpassede løsninger?

**Selv et godt universelt utformet tilbud når ikke alle**

# Takk for oppmerksomheten

Kjersti Visnes Øksenholt ([kvo@toi.no](mailto:kvo@toi.no))

Jørgen Aarhaug ([jaa@toi.no](mailto:jaa@toi.no))