



Høgskulen  
på Vestlandet

# BACHELOROPPGAVE

Nedsatt funksjonsevne i reiselivet

People with disabilities in tourism

**Av Ida Marie Bahun, Marit Norheim og Mina Jørgentvedt  
Karlsen**

**Kandidatnummer: 118, 125 og 175**

Reiselivsleiring

Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap/Institutt for  
økonomi og administrasjon

Veileder: Helene Maristuen

14.05.19

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle

kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. *Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 10.*

## **Forord**

Denne bacheloroppgaven er utarbeidet som en del av vårt treårige studium på reiselivsledelse ved Høgskulen på Vestlandet, avdeling Sogndal. Det har vært et innholdsrikt halvår, som har vært både utfordrende, spennende og lærerikt. Til tross for at arbeidet med bacheloroppgaven har vært en langvarig og tidkrevende prosess, sitter vi igjen med ny kunnskap og mer erfaring som vi vil ta med oss videre. Det har vært utrolig spennende å jobbe med et tema som vi alle finner interessant. Bacheloroppgaven markerer slutten på vår studie, og det siste vi gjør før vi til høsten tar fatt på nye utfordringer.

Først og fremst ønsker vi å takke vår veileder, Helene Maristuen, for at hun har gitt oss gode råd og veiledning gjennom hele prosessen. Hun har vært åpen for spørsmål og gitt oss konstruktive tilbakemeldinger hele veien. Vi ønsker også å takke hverandre for et godt samarbeid dette halvåret. Det har vært godt å ha hverandre som støttespillere, særlig på lange og slitsomme dager. Vi har alle stått på og motivert hverandre, og det er med stor glede at vi nå kan levere vår endelige bacheloroppgave.

Høgskulen på Vestlandet, Sogndal

14.05.19

Ida Marie Bahus, Marit Norheim og Mina Karlsen

## Sammendrag

Hensikten med denne bacheloroppgaven er å undersøke om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne er implementert i reiselivsplaner på fylkesnivå. Vi skal besvare denne problemstillingen ved hjelp av relevant faglitteratur og forskning. Innenfor forskning har vi valgt noen artikler som tar for seg følgende forskningstemaer: tilgjengelighet, opplevelsesdimensjon og betalingsvillighet.

Teorikapittelet i denne oppgaven tar for seg definisjon og bakgrunn av nedsatt funksjonsevne, som er basert på relevant faglitteratur. I denne delen av oppgaven tar vi også for oss definisjonen av universell utforming, og fordelene med dette i reiselivet og samfunnet ellers. Videre kommer vi inn på nedsatt funksjonsevne i reiselivet og hvorfor det er viktig med reiselivsplanlegging.

Vi har i denne oppgaven valgt å bruke litteraturstudie som metode, hvor all informasjon er hentet fra eksisterende litteratur og forskning. Metodevalget er hovedsakelig benyttet fordi problemstillingen omfatter et stort geografisk område, og fordi vi ønsker å gå mer i dybden av dette temaet. Vi har benyttet oss av fire forskningsartikler som er hentet fra databasen Oria.

Våre funn viser at seks av seksten fylkeskommuner har implementert universell utforming, nedsatt funksjonsevne, tilgjengelighet eller sosial bærekraft i sine reiselivsplaner. Vi valgte å se nærmere på disse begrepene da de er mest relevant for å belyse vår problemstilling. Selv om de har implementert dette, får vi ingen informasjon om hvilke tiltak de ulike fylkeskommunene skal gjøre for å tilrettelegge for personer med nedsatt funksjonsevne. Mulige årsaker til dette har vi drøftet i analysen. Videre fant vi ut at Oslo ikke har en reiselivsplan eller reiselivsstrategi, og at de resterende ti fylkeskommunene ikke har implementert noe om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne i sine reiselivsplaner.

## **Abstract**

The purpose of this bachelor thesis is to examine whether adaptation for persons with disabilities is implemented in tourism plans at the county level. We will answer this problem using relevant literature and research. Within research, we have chosen some articles that address the following research topics: accessibility, experience dimension and willingness to pay.

The theoretical chapter in this thesis deals with the definition and background of disability, which is based on relevant academic literature. In this part of the assignment, we also consider the definition of universal design and the benefits of this in the travel industry and society in general. Furthermore, we come into disability in the tourism industry and why it is important with tourism planning.

In this thesis we have chosen to use literature study as a method, where all information is taken from existing literature and research. The choice of method is mainly used because the issue covers a large geographical area, and because we want to go more in-depth on this topic. We have used four research articles from the Oria database.

Our findings show that six of the county municipalities have implemented universal design, people with disabilities, accessibility or social sustainability in their tourism plans. We chose to take a closer look at these terms as they are most relevant to highlight our problem. Although they have implemented this, we do not receive any information on the measures that the various county municipalities will take to facilitate people with disabilities. We have discussed possible causes for this in the analysis. Furthermore, we found that Oslo does not have a tourism plan or tourism strategy, and that the remaining ten county municipalities have not implemented anything about facilitating persons with disabilities in their tourism plans.

# Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	i
<b>Sammendrag</b> .....	ii
<b>Abstract</b> .....	iii
<b>1.0 Introduksjon</b> .....	s.6
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	s.6
1.2 Oppgavens problemstilling.....	s.7
1.3 Formål og avgrensinger.....	s.7
1.4 Oppgavens oppbygging.....	s.7
<b>2.0 Teori</b> .....	s.9
2.1 Nedsatt funksjonsevne.....	s.9
2.2 Nedsatt funksjonsevne i reiselivet.....	s.11
2.3 Reiselivsplanlegging.....	s.13
<b>3.0 Litteraturgjennomgang</b> .....	s.18
<b>4.0 Metode</b> .....	s.24
4.1 Valg av metode.....	s.24
4.2 Litteratursøk.....	s.25
4.3 Validitet og reliabilitet.....	s.24
<b>5.0 Presentasjon av funn</b> .....	s.27
<b>6.0 Analyse</b> .....	s.31
<b>7.0 Konklusjon</b> .....	s.38
7.1 Konklusjon av egen studie.....	s.38
7.2 Forslag til videre forskning.....	s.39
<b>8.0 Litteraturliste</b> .....	s.40

## 1.0 Introduksjon

### 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Begrepet nedsatt funksjonsevne er omfattende og er noe som påvirker en stor del av befolkningen. I Europa har ca. 50 millioner mennesker en form for funksjonsnedsettelse, mens i Norge har 20% av befolkningen en varig funksjonsnedsettelse på grunn av redusert hørsel, syn, bevegelse, allergi, astma eller lignende. Av USAs befolkning har 56,7 millioner mennesker en funksjonsnedsettelse (Norsk Turistutvikling, 2019).

I denne oppgaven har vi valgt å fokusere på tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne i reiselivet. Interessen vår for dette baserer seg på at vi syntes det er et lite omdiskutert tema, og vi har hørt lite om det i media, utdanningen vår og reiselivet generelt. Vi mener at dette er noe som bør legges mer vekt på, fordi det er viktig med inkludering både i reiselivet og samfunnet ellers. Ingen skal settes i bås, og alle burde ha muligheten til å delta.

Reiseliv er en av de raskest voksende næringene i verden, og dette åpner opp for flere nye vekstmuligheter både på nasjonalt og internasjonalt nivå. Økt globalisering bidrar til blant annet nye arbeidsplasser, lokal utvikling og nye distriktskommuner (NHO Reiseliv, 2019). Ettersom at reiselivsnæringen er i stadig vekst er det viktig med god tilrettelegging, slik at alle inkluderes og har mulighet til å reise. Dette er helt sentralt da kundene er de viktigste interessentene i reiselivsnæringen, og god tilrettelegging kan bidra til økt konkurranseevne for reiselivsbedrifter (Norsk Turistutvikling, 2019).

Regjeringen har gjennomført flere tiltak for å inkludere personer med nedsatt funksjonsevne i reiselivet, slik at de har mulighet til å delta på lik linje med andre. Personer med nedsatt funksjonsevne representerer et nytt og interessant marked i reiselivsnæringen. Flere av de som har nedsatt funksjonsevne er ikke i arbeid, og har derfor tid og mulighet til å reise, men det er mangel på tilgjengelige og gode produkter. Regjeringens formål er å inkludere alle gjennom universelle løsninger, systemer og ordninger (NOU 2001:22).

## 1.2 Oppgavens problemstilling

Basert på vår interesse for temaet har vi valgt følgende problemstilling;

*“Er tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne implementert i reiselivsplaner på fylkesnivå?”*

For å besvare problemstillingen har vi tatt utgangspunkt i noen forskningstemaer:

- Tilgjengelighet
- Opplevelsesdimensjon
- Betalingsvillighet

## 1.3 Formål og avgrensninger

### Formål

Formålet med denne oppgaven er å undersøke om det er tilrettelagt for personer med nedsatt funksjonsevne i reiselivsplaner på fylkesnivå. Vi ønsker å få mer kunnskap om dette temaet, og se sammenhengen mellom nedsatt funksjonsevne og reiseliv.

### Avgrensninger

Vi har i denne oppgaven valgt å ta for oss alle fylkeskommunene i Norge sine reiselivsplaner, for å få et overblikk på nasjonalt nivå. Dette er fordi vi ønsker at resultatet skal være representativt for en større del av befolkningen, som vil si at det er gjeldene for flere enn de som faktisk undersøkes (Larsen, 2017). Det hadde vært optimalt å undersøke reiselivsplanene til destinasjonsselskaper og bedrifter i tillegg til fylkeskommunene, men på grunn av kapasitet og omfang har vi ikke mulighet til å gjennomføre dette.

## 1.4 Oppgavens oppbygging

Denne oppgaven inneholder syv ulike kapitler som er basert på Høgskulen på Vestlandet sine retningslinjer for bachelor- og oppgaveskriving. Første kapittel inneholder introduksjon av oppgaven; bakgrunn for valg av tema, oppgavens problemstilling, samt formål og avgrensninger. Teorikapitlet tar for seg det grunnleggende omfanget av oppgaven, og her vil

vi komme inn på nedsatt funksjonsevne, universell utforming, nedsatt funksjonsevne i reiselivet og reiselivsplanlegging.

I litteraturgjennomgangen skal vi ta for oss fire forskningsartikler som baserer seg på tilgjengelighet, opplevelsesdimensjon og betalingsvillighet. Metodekapittelet inneholder begrunnelse for valg av metode, litteratursøk og validitet og reliabilitet. Vi skal også gjøre rede for funn, analyse og konklusjon.



## 2.0 Teori

I dette kapittelet vil vi ta for oss det teoretiske rammeverket av oppgaven. Vi skal blant annet dra inn sentrale begreper og forskning som er relevant for å belyse vår problemstilling.

Kapittelet tar for seg definisjon og bakgrunn av nedsatt funksjonsevne, samt nedsatt funksjonsevne i reiselivet, universell utforming, hvorfor det er viktig med reiselivsplanlegging og fordeler og ulemper med dette.

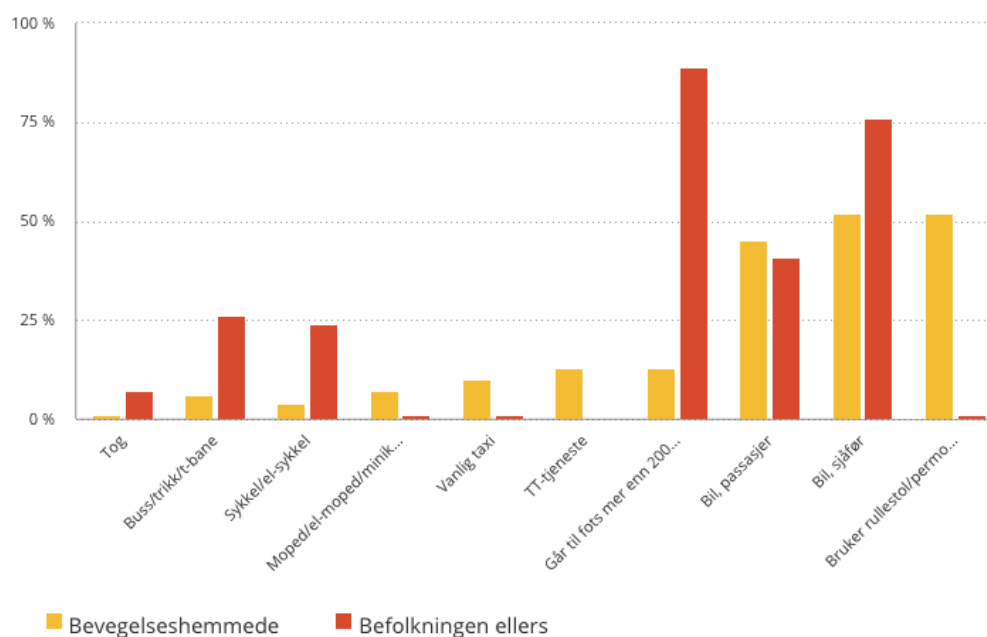
### 2.1 Nedsatt funksjonsevne – definisjon, bakgrunn, universell utforming

Begrepet nedsatt funksjonsevne omfatter ulike typer utfordringer et menneske kan oppleve; redusert syn, hørsel, bevegelse, utvikling, allergi og astma. Det kan forklares som “tap av, skade på eller avvik i en kroppsdel eller i en av kroppens psykologiske, fysiologiske eller biologiske funksjoner” (Bufdir, 2015). Nedsatt funksjonsevne kan være både en varig og en forbigående tilstand.

Tidligere ble nedsatt funksjonsevne sett på som spesielle egenskaper ved en person og ble forbundet med medisinsk behandling. I senere tid har fokuset blitt flyttet fra individnivå til samfunnsnivå, hvor funksjonshemming oppstår som et samspill mellom personer og omgivelser som har mangel på eller svak tilrettelegging. Det er viktig å få frem at nedsatt funksjonsevne ikke kategoriserer hvem en person er, det er noe en har (Bufdir, 2015).

Som tidligere nevnt har ca. 20% av befolkningen i Norge en varig form for nedsatt funksjonsevne, og disse kan oppleve ulike hinder i hverdagen. Dette kan for eksempel være at det er mangel på ramper eller heis for en rullestolbruker, eller at en person med nedsatt hørsel ikke får de hjelpemidlene han eller hun har behov for (Norsk Turistutvikling, 2019). Sintef, et norsk forskningsinstitutt, gjennomførte i 2015 en undersøkelse om utfordringer knyttet til transportmuligheter. Av denne undersøkelsen kommer det frem at 46% av personer med nedsatt funksjonsevne mener at transport er en utfordring i hverdagslivet (Bufdir, 2016).

Andel som bruker ulike transportmidler minst 1 gang i uka. 2015



(Bufdir, 2015).

Mennesker med nedsatt funksjonsevne kan også oppleve andre barrierer i hverdagen, som for eksempel diskriminering. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet arbeider for å tilby likeverdige tjenester for alle, uansett funksjonsnedsettelse, kjønn, etnisitet og så videre. Dette gjør de gjennom nasjonale tiltak, samt å følge opp internasjonale avtaler som for eksempel FN-konvensjonen (Bufdir, 2015).

Det er samfunnets oppgave å sørge for god tilrettelegging, slik at omgivelsene ikke skaper begrensninger for noen. Dette kan gjøres gjennom tiltak som universell utforming, og dette kan defineres som “utforming av bygninger, transport og andre produkter og tjenester” (Norsk Turistutvikling, 2019). Det skal utformes på den måten at det kan brukes av alle mennesker. Offentlige virksomheter, er ifølge paragraf 19 i likestillings- og diskrimineringsloven, pliktet til å arbeide aktivt for å fremme universell utforming. Dette gjelder også private virksomheter som er rettet mot allmennheten (Likestillings- og diskrimineringsloven, 2017, § 3-19). I tillegg til at personer med varig nedsatt funksjonsevne vil nyte godt av universell utforming, vil dette også være positivt for personer med midlertidig nedsatt funksjonsevne som dårlig rygg, benbrudd, hjerte- og lungesykdom, samt eldre og småbarnsfamilier. Det er viktig for å tilfredsstille det store og mangfoldige markedet (Norsk Turistutvikling, 2019).

## 2.2 Nedsatt funksjonsevne i reiselivet

Personer med nedsatt funksjonsevne vil ikke bare oppleve barrierer i hverdagen, men dette kan også oppstå innenfor reiselivet. Reiseliv kan defineres som “en rekke selvstendige næringer som til sammen dekker etterspørsel fra reisende utenfor deres faste bosted, og omfatter dermed også forretningsreiser, studiereiser, kongresser og så videre” (Arntzen & Kristiansen, 2012). En snakker ofte om to motivasjonsfaktorer innenfor reiselivet, push og pull. Push faktor er det som driver noen til å reise, for eksempel at det er dårlig vær eller at man ønsker å komme seg vekk fra hverdagen. Pull faktor er de egenskapene en destinasjon har som gjør at noen ønsker å reise dit, og dette kan for eksempel være fint vær og varme (Kotler & Keller, 2016). Nedsatt funksjonsevne kan også være en faktor som påvirker valg av reise, og dette er avhengig av tilrettelegging, muligheter og så videre.

Rundt 1,1 million av befolkningen mener at det er vanskelig å planlegge og delta på reiser på grunn av deres funksjonsnedsettelse. Dette gjelder også eldre mennesker og de som er rammet av sykdom eller skade (Norsk Turistutvikling, 2019). I tillegg til barrierer knyttet til planlegging og deltakelse, opplever mennesker med nedsatt funksjonsevne at de ikke får tilstrekkelig informasjon fra reiselivet. Det er mangel på- eller lite informasjon om universell utforming på destinasjoners hjemmeside, samt at det oppleves tidkrevende å finne relevant informasjon (Norsk Turistutvikling, 2019).

Rundt 40% av medlemmer i ulike organisasjoner og 22% i norgespanelet har ikke kunnet delta på reiser på grunn av mangel på informasjon som sikrer trygge og gode opplevelser. Dette kommer frem i to undersøkelser som er gjennomført av Norsk Turistutvikling (Norsk Turistutvikling, 2019). Det ble også gjennomført en undersøkelse av forskere ved universitet i Surrey, hvor det kom frem at reiselivsnæringen går glipp av ca. 142 milliarder euro hvert år. Årsaken til dette er at det er “dårlig infrastruktur, tjenester og holdninger til reisende med spesielle tilgjengelighetsbehov” (Norsk Turistutvikling, 2019).

Universell utforming i reiselivet er nødvendig for at alle skal ha like muligheter til å dra på ferie, samt at de skal kunne delta på ulike aktiviteter og opplevelser. Mange eldre har for eksempel god økonomi og mulighet til å reise, men de fleste vil etter hvert oppleve å få

nedsatt syn, hørsel og bevegelse. Mangel på universell utforming kan dermed føre til at de ikke har mulighet til å reise like mye som de ønsker (Norsk Turistutvikling, 2019). Det kan også være avgjørende for valg av sted, transport og aktiviteter. Det er dermed viktig med tilstrekkelig informasjon, slik at de reisende vet hvilke muligheter de har. Det er også viktig for å inkludere det store og mangfoldige markedet, da en person kan påvirke en hel gruppe (Norsk Turistutvikling, 2019). Universell utforming kan også gi flere fordeler. Ifølge Norsk turistutvikling kan det for eksempel bidra til å skape konkurransefortrinn, gi større markedsmuligheter, få flere fornøyde gjester og vise at bedriften tar samfunnsansvar. Det kan også føre til stolthetsfølelse hos ansatte, fordi de gir gode tilbud til alle (Norsk Turistutvikling, 2019).

I 2006 ble det vedtatt en FN-konvensjon av FNs generalforsamling som baserer seg på rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Hovedformålet med denne konvensjonen er å sikre og gi like muligheter for personer med funksjonsnedsettelse, på lik linje med andre. Det fremgår blant annet at de skal ha tilgang til aktiviteter innenfor reiseliv, fritid, fornøyelser og idrett (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2013). Det er viktig å ta hensyn til ulike behov slik at en klarer å tilrettelegge for flere. En utfordring i reiselivsnæringen er at mange bedrifter benytter begrepet "handikap" fremfor nedsatt funksjonsevne, og dermed utelukkes for eksempel de med nedsatt hørsel og syn, og de som har astma og/eller allergi (Norsk Turistutvikling, 2019).

Nordlandsforskning arrangerte i april en workshop basert på forskningsprosjektet «opplevelser for alle». Her møttes ulike aktører innen reiseliv og inkludering, og målet med dette prosjektet er å skape et fremtidig reiseliv som inkluderer alle, uansett funksjonsnivå. Bliksvær forteller at funksjonshemming i flere tilfeller blir oppfattet som en ekstra kostnad i reiselivet, men at holdningene nå er i ferd med og endres. Viktigheten av universell utforming og tilgjengelighet blir bare større, og dette vises gjennom både lover mot diskriminering og pålegg om tilrettelegging. Videre poengterer Bliksvær at det er penger i reiselivet for alle, og at turismen utgjør et stort marked med store målgrupper. Eldre blir blant annet en av de stadig større markedsgroperne innenfor opplevelsesturisme (Nordlandsforskning, 2019).

### 2.3 Reiselivsplanlegging

Det har tidligere vært en utfordring knyttet til gjennomføring av norske reiselivsplaner. Til tross for at planene har hatt godt og faglig innhold, har prosessene til utarbeidelsen vært noe vage, samt at viljen til å gjennomføre har vært uforpliktende. Innovasjon Norge mener dermed at det er viktig å skape gode dialoger og resultat, slik at det tilpasses reisemålets behov og vilje til å gjennomføre (Innovasjon Norge, 2008).

I følge Inskeep (1991) er planlegging en kontinuerlig prosess som organiserer fremtiden for å oppnå visse mål. Hovedmålet med reiselivsplanlegging er å skape økonomiske fordeler gjennom blant annet inntekt, sysselsetting/arbeid og valuta. Reiselivsplanlegging skal også fungere som en pådriver for utvikling av andre økonomiske sektorer som landbruk, fiske, skogbruk og produksjon. Fordelen med turisme er at det kan bidra til bevaring av miljø og ressurser som ellers ikke er tilgjengelig, samt at det kan bidra sosialt ved å tilby rekreasjons-, kulturelle og kommersielle fasiliteter som er tilgjengelige både for innbyggere og turister (Inskeep, 1991).

Turisme vil likevel ikke bare gi fordeler, det kan også være med på å generere problemer som for eksempel tap av potensiell inntekt og lokale økonomiske forvrengninger. Dette kan være tap av kulturell identitet og integritet, samt tverrkulturelle misforståelser som styrker eksisterende fordommer. Det er derfor viktig med god planlegging, slik at en kan redusere eller unngå slike problemer (Inskeep, 1991).

Når en skal utarbeide en reiselivsplan er det viktig med god planlegging. Mill og Morrison har tatt for seg syv steg i reiselivsplanleggingsprosessen. Det første en bør gjøre er å gjennomføre en bakgrunnsanalyse av dagens situasjon, og det vil derfor være ideelt å utarbeide en SWOT-analyse. I analysen ser en på styrker, svakheter, muligheter og trusler som destinasjonen har. Alle destinasjoner har regulering av politiske rammer for turisme, og det er viktig å ta hensyn til dette når en skal utarbeide en plan (Mill & Morrison, 2002).

Videre ser en på hva som er viktig for de som har besøkt destinasjonen tidligere, og hvordan de henter ut informasjon. Om det er kvantitet eller kvalitet på informasjon som blir publisert sier noe om hvor mye destinasjonen har fokusert på markedsføring. Dersom en skulle finne gap, skal disse dekket under *detaljert undersøkelse og analyse*. Det siste bakgrunnsanalysen tar for seg er arrangering av offentlige møter med lokalbefolkningen på destinasjonen. Dette er avgjørende for å avklare fellesskapets holdninger til turisme, og hvilke fremtidige retninger de vil ha for turisme (Mill & Morrison, 2002).

Neste steg i reiselivsplanleggingsprosessen er detaljert undersøkelse og analyse. Det er viktig å gjennomføre ny forskning, da reiselivsplaner som er utarbeidet uten dette har en tendens til å videreføre eksisterende situasjoner. Innen forskning snakker en om fire områder; ressurser, aktiviteter, markeder og konkurranse. Andre typer forskning og analyse kan også være nødvendig, og dette kan omfatte evaluering av reiselivsorganisasjoner, opplevelser og markedsføring på destinasjonen (Mill & Morrison, 2002).

Det tredje steget er syntese og visjon, og er det punktet som representerer de viktigste konklusjonene fra tidligere arbeid. En ser på hvilken posisjon destinasjonen har i dag, med hensyn til utvikling, markedsføring, organisering, samfunnsbevissthet og andre støtteaktiviteter og tjenester. Videre ser en på den ønskede fremtidige posisjonen til destinasjonen, visjonen. Dette skal uttrykkes gjennom en visjonserklæring, som også tar utgangspunkt i utvikling, markedsføring, organisering, samfunnsbevissthet og andre støtteaktiviteter og tjenester. En reiselivsplan skal være en slags bro mellom den nåværende posisjonen og ønsket fremtidig posisjon (Mill & Morrison, 2002).

Det fjerde steget er målsetting, strategiske valg og delmål. Det store politiske hovedmålet kan for eksempel være å bidra til sysselsetting, inntekt og økonomisk utvikling gjennom turisme. Det er viktig at målene en setter for reiselivsplanene skal kunne oppnås i løpet av tre til fem år, da dette vanligvis er levetiden til en reiselivsplan. Et av målene kan for eksempel dreie seg om bedre utvikling og markedsføring av områder som har lite turisme (Mill & Morrison, 2002).

Når en har definert de ulike målene i planleggingsprosessen, kan en benytte flere strategier for å oppnå dem. Strategiene tilpasses etter destinasjonen, for eksempel en økonomi- eller kulturorientert strategi. Hvis en destinasjon skal øke de økonomiske fordelene, kan de bruke en strategi for å øke antall besøkende til reisemålet. Dette kan da gi flere ringvirkninger, blant annet en bedre økonomi. For å oppnå de store målene, utarbeider en gjerne flere delmål da det ofte er lettere å arbeide med disse (Mill & Morrison, 2002).

Det neste steget i reiselivsplanleggingsprosessen er utviklingen av selve planen, som detaljert beskriver de programmene og aktivitetene som er nødvendig for å nå målene, samt hvem som skal finansiere dette. Dette skal videreføres inn i formelle rapporter av private firmaer eller offentlige reiselivstjenester. Reiselivsplanene blir ofte presentert i to deler, en oppsummeringsrapport som tar for seg selve planen, og den andre delen er mer teknisk detaljert som viser til all forskning, funn og konklusjoner. Disse utarbeides ofte i et utkastdokument og blir så gjennomgått av regjeringen og reiselivet, før de ferdigstilles for offentlig publisering (Mill & Morrison, 2002).

Planimplementering og oppfølging er det sjette steget i prosessen. En utfordring har vært at det har blitt utarbeidet mange reiselivsplaner som ikke har blitt implementert. Grunnen til dette er at selve implementeringen ikke har vært i fokus, og det er mangel på ansvar rundt gjennomføringen. Det er viktig å tildele ansvaret til enten reiselivsorganisasjoner eller enkeltpersoner, da det vil være mer tydelig hvem som skal utføre oppgaven. God oppfølging er viktig for å sikre at fremdriften skjer som planlagt. Oppfølgingen må skje på de ulike destinasjonene og for hvert delmål (Mill & Morrison, 2002).

Det siste steget tar for seg evaluering av planen. Her ser en på om de ulike delmålene og hovedmålene for reiselivsplanen er oppnådd. Dette kan gjøres gjennom ulike undersøkelser av de besøkende og lokalbefolkningen. En kan også bruke spesifikke tall som antall besøkende, og ved å se på økonomien til bedriftene eller den samlede økonomien til destinasjonen. Ofte vil en se at målene ikke oppnås, og det er derfor viktig å se på årsakene til dette. Det er som regel flere grunner til dette, for eksempel kan det være trender som endres, mangel på ressurser og uventet konkurranse. Når evalueringen er ferdig, er det viktig å se på

potensielle forbedringer slik at en unngår å gjøre samme feil i neste reiselivsplan (Mill & Morrison, 2002).

Innovasjon Norges håndbok for reisemålsutvikling tar utgangspunkt i planleggingsprosessen på et reisemål. Reisemålsutvikling og destinasjonsplanlegging inkluderer reiselivets egne strategier for utvikling, hvor “marked, konsepter, organisering, finansiering og gjennomføring står sentralt” (Innovasjon Norge, 2015, s.63). Aktørene styrer og vedtar dette arbeidet, og reiselivsplanleggingen skal være i tråd med kommunens arealplanlegging. Reiselivet kan ha stor innflytelse på arealplanleggingen, og særlig på områder hvor reiseliv er blant de viktigste næringene (Innovasjon Norge, 2015).

Innovasjon Norge mener at det er viktig å utarbeide en situasjonsanalyse, slik at en får en oversikt over blant annet hvilke viktige aktører, attraksjoner, bedrifter og aktivitets- og opplevelsesprodusenter som inngår i reiselivsvirksomheten. Det er også viktig for å se på hva som er grunnen til at folk reiser dit i dag, hvilke ressurser som er tilgjengelig og hvordan besøks- og attraksjonsutviklingen har vært de siste fem til ti årene (Innovasjon Norge, 2015). Til slutt kan det være nødvendig for å analysere forhold som for eksempel tilgjengelighet, helse, miljø og sikkerhet (hms) og infrastruktur. Det kan også være andre negative forhold som for eksempel at det er dårlig skilting, lite eller mangelfull informasjon, mangel på servicetilbud, dårlig tilrettelagt for syklister eller gående, støy, dårlig tilrettelagte bygninger og lignende. Disse vurderingene skal føres videre i planleggingsfasen, slik at en kan forbedre de eventuelle problemstillingene (Innovasjon Norge, 2015).

En reiselivsstrategi skal baseres på enighet om visjoner, mål og strategier mellom aktørene på reisemålet, samt at det skal være et samspill med kommunenes planlegging Planloven. Planleggingsprosessen skal gi “aktørene en felles, langsiktig, strategisk plattform for arbeidet med å utvikle reisemålet, på en lønnsom og bærekraftig måte” (Innovasjon Norge, 2015, s.47). Innovasjon Norge tar for seg ti hovedprinsipper for et bærekraftig reiseliv, som igjen er delt inn i tre hovedområder; bevaring av natur, kultur og miljø, styrking av sosiale verdier og økonomisk levedyktighet. Under hovedområdet *styrking av sosiale verdier*, finner en



prinsippet som baserer seg på trygge og tilfredsstillende opplevelser for alle turister. Dette gjelder uavhengig av kjønn, nedsatt funksjonsevne, rase og flere (Visit Norway, 2019).

Videre understøttes dette prinsippet ved at destinasjonsledelsen skal arbeide med tilrettelegging for mennesker med nedsatt funksjonsevne, og informere om dette på sine nettsider og andre relevante områder. Tilretteleggingen skal gjelde både for overnattingsbedrifter, transport, servering, samt attraksjoner og aktivitetsbedrifter (Innovasjon Norge, 2017).

### 3.0 Litteraturgjennomgang

I artikkelen “Accessible tourism experience the voice of people with visual disabilities”, gjennomfører forskerne Devile og Kastenholz en kvalitativ studie hvor de undersøker hvordan mennesker med synshemming opplever å reise, og hva som er deres begrensninger til å reise. De mener at det er viktig å forstå hvilken faktor som påvirker mennesker med nedsatt syn, når de tar beslutninger om når og hvor de skal reise. Forskingen vil kunne gi turistnæringen en pekepinn på hvordan de kan tilby denne gruppen en mer inkluderende opplevelse (Devile & Kastenholz, 2018).

Det kommer frem at mennesker med nedsatt syn har en frykt for at de ikke kan være selvstendige. Likevel vil en person som reiser mye bli mer selvgående og det vil gi motivasjon til å besøke nye destinasjoner. Den mest kritiske faktoren hos mennesker med nedsatt syn er sikkerheten til at overnattingsbedrifter tilbyr rom som gjør at de kan være uavhengig av andre mennesker. De ønsker ikke å være til byr for familie og venner, og trenger derfor hjelp av andre mennesker som kan tilby profesjonell bistand (Devile & Kastenholz, 2018).

Flere av respondentene konkluderte med at servicen de opplevde var dårlig. Dette skyldtes at de som jobbet i bransjen ikke hadde nok informasjon og kunnskap om hvilke behov denne kundegruppen hadde. Noen benyttet seg av førerhunder, men flere opplevde at de ikke fikk ha med seg hundene inn på attraksjoner, i taxier og på restauranter. Dette førte til at de ikke kunne utføre planene sine, da dette var ytterst nødvendig (Devile & Kastenholz, 2018).

Devile og Kastenholz konkluderte med at den største utfordringen til respondentene var mangel på god service, og at reiselivsnæringen ikke var klar over de grunnleggende behovene til de med nedsatt syn. Ved å tilby gode kunne dette føre til at de som hadde nedsatt syn ville returnere til destinasjonen. De ønsker at reiselivsnæringen tar nødvendige grep og gir sine ansatte god opplæring om hvilke behov som er viktige for mennesker med nedsatt syn (Devile & Kastenholz, 2018).

Deb Sugerman har skrevet en artikkel om inkludering av mennesker med fysisk funksjonsnedsettelse i utendørsbaserte opplevelser. Det er økt etterspørsel og interesse for slike opplevelser, og artikkelen tar for seg lokale og nasjonale organisasjoner som tilbyr ulike utendørsaktiviteter, samt utfordringer og muligheter med disse (Sugerman, 1996).

Av artikkelen kommer det frem at ulike samfunnsgrupper, inkludert personer med nedsatt funksjonsevne, ofte blir utelukket fra å delta i rekreasjonsprogrammer. Dette skyldes barrierer som dårlig tilrettelegging av transport, arkitektur, økonomi og offentlige handlinger. I nyere tid blir personer med nedsatt funksjonsevne stadig mer involvert i rekreasjonsprogrammer (Sugerman, 1996). Organisasjonen Americans with Disabilities Act (ADA) sørger for eksempel for at de med nedsatt funksjonsevne skal ha de samme mulighetene som andre til å delta i rekreasjonsprogrammer. Med økt interesse for utendørsopplevelser, har mennesker med nedsatt funksjonsevne også blitt mer involvert i programmer som tilbyr aktiviteter som backpacking, kano- og kajakkpadling, fjellklatring og ski (Sugerman, 1996).

Mennesker har ofte ikke interesse av å delta i utendørsbaserte programmer som er utviklet for funksjonshemmede, men heller i programmer som inkluderer både mennesker med og uten funksjonshemming. Det er flere lokale og nasjonale organisasjoner som tilbyr integrerte utendørsaktiviteter for begge deler. Wilderness Inquiry er en slik type organisasjon, og de tilbyr kano, - kajakk- og hundesledeturer. De bruker naturen som et middel for å bringe folk sammen. En typisk gruppe kan inkludere personer med mobilitetsvansker, sensorisk eller kognitiv funksjonsnedsettelse, samt personer uten funksjonshemming (Sugerman, 1996).

Etter de har deltatt på ulike utflukter og aktiviteter, får ofte deltakerne en mestringsfølelse fordi de har behersket en bestemt ferdighet. De får også en følelse av samarbeid når de jobber sammen som en gruppe. I stedet for å finne svakhetene til hvert enkelt menneske, finner gruppen potensielle styrker gjennom samarbeid. Denne typen samarbeid kan for eksempel dreie seg om å bære utstyret og båtene (kajakk og kano) fra et sted til et annet, og her kan en person med et balanseproblem samarbeide med noen som sitter i rullestol (Sugerman, 1996).

Lyu har undersøkt hvordan en gruppe Koreanske mennesker med nedsatt funksjonsevne velger sine reiseprodukter ut ifra deres mobilitetsvansker. Det blir påpekt at reiselivsbransjen er i stor vekst, men at turoperatører ikke er like gode til å utvikle og tilby gode nok produkter til personer med nedsatt funksjonsevne (Lyu, 2017).

Av artikkelen kommer det frem at over 10 % av verdens befolkning har en form for nedsatt funksjonsevne, og at tallene er økende ettersom at det er stor fremgang innen medisinske fremskritt. Dette fører til et nisjemarked innen turistnæringen som utgjør en stor økonomisk vinst om man tilbyr og satser på denne gruppen av turister (Lyu, 2017). Undersøkelsen fokuserte på transport, overnatting og aktiviteter. Utvalget i undersøkelsen var 246 mennesker med nedsatt funksjonsevne, og det ble benyttet profesjonelle intervjuere som besøkte seks forskjellige institusjoner i Seol. Ut ifra undersøkelsen kom det frem at disse menneskene hadde en gjennomsnittlig lavere inntekt enn andre mennesker i Korea (Lyu, 2017).

I resultatet kom det frem indikatorer på at de som var med i undersøkelsen var villige til å betale en vesentlig større sum for et rom med god tilgjengelighet, enn rom med middels tilgjengelighet. Et annet funn var at de ville reise hyppigere om tilgjengeligheten var bra. Videre viste det seg at busstransport var et viktig reiselivsprodukt, og de var villige til å betale en høyere pris om bussen var tilrettelagt for de med nedsatt funksjonsevne (Lyu, 2017). De var også villige til å betale 41 dollar mer for å leie elektriske rullestoler på destinasjonen enn på destinasjoner som i liten grad kunne tilby dette. Utleie av elektriske rullestoler hadde stor preferanse. De undersøkte også preferansene til å ha med ledsagere. Her kommer det også frem at de er villige til å betale en del mer for å kunne ha med seg egne ledsagere. Lyu konkluderer med at det bør gis en rabatt til de som er med, ettersom gruppen de undersøkte hadde en relativt lav inntekt (Lyu, 2017).

Ian Patterson, Simon Darcy og Mirja Mönninghoff gjennomførte en kvalitativ undersøkelse med 32 turoperatører, hvor de så på deres holdninger og erfaringer til personer med nedsatt funksjonsevne i Nord-Australia. De som ble intervjuet i denne studien var eiere eller ledere av reiselivsvirksomheter i Queensland, Australia. 17 av 32 turoperatører trodde at mindre enn

1% av befolkningen hadde en funksjonshemning, mens de resterende turoperatørene mente at det var mellom 1 og 2% (Patterson, Darcy & Mönninghoff, 2012).

Det siste tiåret har det vært økende interesse for funksjonshemning, tilgang og turisme. Personer med nedsatt funksjonsevne er et viktig marked innenfor reiselivet, og disse har i stor grad blitt oversett. Turismen har et stort potensial til å øke livskvaliteten til personer med nedsatt funksjonsevne, på lik linje med andre samfunnsgrupper. Dette kan gjøres gjennom å forbedre de eksisterende reisemulighetene (Patterson et al., 2012).

World Health Organization viser til at det er høy grad av funksjonshemning blant kvinner, og at innen 2050 vil antall personer med nedsatt funksjonsevne doble til over 1,2 milliarder. Statistikk har også vist at det er en klar årsakssammenheng mellom funksjonshemming og alder, da funksjonshemning øker som en følge av at personer blir eldre. Omtrent seks av ti personer som er 70 år eller eldre sier de har en form for funksjonshemning. Kombinasjonen av eldre og personer med nedsatt funksjonsevne utgjør et viktig argument for reiselivsbransjen; det er viktig med inkludering for å skape fremtidige konkurransefortrinn (Patterson et al., 2012).

Av artikkelen kommer det frem at fire millioner, ca. 20% av Australias befolkning har en form for nedsatt funksjonsevne. Undersøkelsen tar utgangspunkt i fire forskningsspørsmål. Det første spørsmålet ser på hvilken grad turoperatører tilbyr tilgjengelige produkter og tjenester for personer med nedsatt funksjonsevne. Det andre er hva som er hovedårsakene til at turoperatører tilbyr tilgjengelige reiselivsprodukter- og tjenester. Det tredje er hvor fornøyd turoperatørene er med bedriftssuksessen av deres tilgjengelige reiselivsprodukter, og det siste er hvilke fordeler og nytter turoperatører opplever når de søker etter å tiltrekke seg det tilgjengelige reiselivsmarkedet (Patterson et al., 2012).

Det første forskningsspørsmålet hadde flere ulike synspunkter på graden av tilgjengelighet av produkter og tjenester. De ulike overnattingsbedriftene oppga at de tilbyr tilgjengelige fasiliteter for personer med nedsatt funksjonsevne, både når det gjelder rom, restauranter,

resepsjon og andre offentlige områder. Når det kom til graden av tilgjengelighet på rommene, varierte dette mellom de ulike overnattingsbedriftene. Hotellene som tilhører internasjonale kjeder, ofte med 4- og 5 stjerner, har rom som er utstyrt med lave lysbrytere og benker, samt bad med åpen dusjen og støttehåndtak. De er imidlertid bare utstyrt for rullestolbrukere. Mindre hoteller og moteller oppga også at det tilbyr tilgjengelige rom, men disse er mindre velutstyrte enn de store hotellene (Patterson et al., 2012).

Når det kommer til tilgjengelighet av transporttjenester, viste det seg at kun 20% av togstasjonene i Queensland var tilgjengelig. Flere av disse togstasjonene er utstyrt med heiser, ramper, taktile overflater langs de ulike plattformene og elektroniske produkter som hjelper reisende som har synshemming og fysisk funksjonshemming. Kun 16 av 131 drosjer var tilgjengelig for rullestolbrukere, hvor det var montert heis på baksiden av bilene. I tillegg har flere bilutleiefirmaer gjort det mulig for personer med nedsatt funksjonsevne å kjøre selv, ved hjelp av kjørefunksjoner på rattet. Skip var det transportmiddelet som hadde minst tilgjengelighet. De skipene som var bygget for flere enn ti år siden hadde trapper og dårlig utstyrte toaletter (Patterson et al., 2012).

Det er flere grunner til at turistoperatører tilbyr tilgjengelige produkter og tjenester. De fleste turoperatørene mente at det var viktig for å overholde regjeringens forskrifter om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne. Operatørene som jobbet for de internasjonale hotellkjedene oppga at selskapets regler og kultur var hovedmotivasjonen for å forbedre tilgjengeligheten på sine hoteller. De som jobber innenfor kurs- og konferansemarkedet, viste til at tilgjengelige fasiliteter var viktig for å forbli konkurransedyktig innenfor dette markedet. Andre faktorer var finansiell støtte, samt følelsesmessig og personlig motivasjon fordi de hadde familiemedlemmer eller venner med nedsatt funksjonsevne (Patterson et al., 2012).

Undersøkelsen viste at personer med nedsatt funksjonsevne kun utgjorde en liten del av kundegruppen til turoperatørene. Selv om det var flere tilgjengelige rom og transport, ble dette lite brukt av denne kundegruppen. Flere av turoperatørene oppga at de ønsket å se at flere personer med nedsatt funksjonsevne benyttet seg av disse fasilitetene, men at den svake

etterspørselen til dette markedet ikke utgjorde et stort problem (Patterson et al., 2012). Fordeler og nytter de ulike turoperatørene kan oppleve når de søker etter å tiltrekke seg det tilgjengelige reiselivsmarkedet, er økt omsetning i form av flere kunder. Andre fordeler kan være positive "word-of-mouth", som vil si at en sprer de gode erfaringene videre til andre. "Word-of-mouth" er en av de mest kostnadseffektive verktøyene for å få nye kunder. Det kan også skape god kundelojalitet når operatørene tilbyr tilgjengelige fasiliteter (Patterson et al., 2012).

## 4.0 Metode

Metode er et viktig verktøy som kan hjelpe oss med å samle inn og tolke forskjellig type data, og på denne måten skaffe ny kunnskap om aktuelle forskningsområder. Dalland viser til sosiologen Vilhelm Auberts definisjon av metode; “En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet, hører med i arsenalet av metoder” (Dalland, 2017, s.51).

Metode har to hovedretninger; kvalitativ og kvantitativ, som bidrar til å gi en klarere oppfatning av samfunnet vi lever i. Kvalitativ metode benyttes når en ønsker å gå i dybden av et tema, ofte gjennom observasjon og dybdeintervju. Den kvantitative metoden tar sikte på bredden av et tema og gir oss data i form av målbare enheter. Her er det vanlig å benytte spørreundersøkelse (Dalland, 2017).

Litteraturstudie er en annen type metode, og hensikten er å studere eksisterende litteratur, det som allerede er undersøkt og skrevet om, empirien. En litteraturstudie skaffer dermed ikke ny kunnskap, men kan være nyttig for å få flere perspektiver på et gitt tema (Støren, 2013). En utfordring med denne metoden kan være å finne relevant forskning som er oppdatert og som sikrer god kvalitet. Det kan også være vanskelig å se hvor godt argumentene for forskningsområdet er underbygd (Støren, 2013).

### 4.1 Valg av metode

Vi har valgt å benytte oss av litteraturstudie som metode, da den er sentral for å belyse vår problemstilling. Denne metoden systematiserer kunnskap, som vil si at en aktivt søker, samler, vurderer og sammenfatter den eksisterende litteraturen (Støren, 2013). Vi ønsket å undersøke reiselivsplaner på fylkesnivå i Norge, for å finne ut om de tilrettelegger for personer med nedsatt funksjonsevne. Problemstillingen omfatter et stort geografisk område og det vil derfor være hensiktsmessig å benytte seg av en litteraturstudie. I tillegg til å undersøke de eksisterende reiselivsplanene, har vi også tatt for oss annen forskning som er gjeldende for vårt problemområde.



## 4.2 Litteratursøk

I litteraturstudien er det viktig å tenke over hvilke databaser som vil egne seg for studiet, hvilke søkeord som gir best treff, og hvilke krav man skal stille til litteraturen man finner. For å avgrense søket bruker man inklusjons- og eksklusjonskriterier. Inklusjonskriterier er avgrensinger som språk, aldersgrupper, publikasjonstype og tidsrom. Eksklusjonskriterier går ut på å benytte originalartikler, slik at man har primærkilden når man skal utføre en litteraturstudie. Dette er for at andre skal få de samme treffene når de benytter de samme søkeordene (Støren, 2013).

I denne studien har vi brukt databasen Oria for å finne relevant forskning som er gjeldene for vårt problemområde. Søkeordene vi brukte var “nedsatt funksjonsevne”, “reiseliv”, “reiselivsplan” og “reiselivsplanlegging”, men på grunn av lite funn søkte vi også etter de samme ordene på engelsk. Vi fikk opp flere treff ved bruk av disse ordene, og for å finne relevante artikler avgrenset vi søket til “people with disabilities in tourism” og “people with disabilities in tourism planning”.

Vi brukte inklusjonskriterier som språk (engelsk) og publikasjonstype (artikkel). Når vi skulle finne artikler valgte vi å ta utgangspunkt i noen forskningstemaer; tilgjengelighet, betalingsvillighet og opplevelsesdimensjon. På denne måten var det lettere å finne de artiklene som var mest relevant for problemområdet. Vi valgte også å benytte oss av IMRaD-strukturen, som er en forkortelse av innledning, metode, resultat og (and) diskusjon. Denne strukturen er selve grunnmuren i vitenskapelige artikler, og er viktig for at forskningen skal være synlig for både forskere og andre (Støren, 2013). Tre av artiklene vi valgte benyttet denne strukturen, men vi valgte også en uten da vi likevel anså den som relevant.

## 4.3 Validitet og reliabilitet

Når en gjennomfører en litteraturstudie er det viktig med kildekritikk, og en tar hensyn til både validitet og reliabilitet. Validitet betyr gyldig og relevans, og det som måles skal være relevant og gyldig for problemet som undersøkes (Dalland, 2017). Vi har brukt både nye og gamle artikler. Den ene artikkelen er fra 1996, men vi anser den likevel som relevant og

gyldig da den tar for seg noen viktige poeng innenfor tilgjengelighet og opplevelsesdimensjon. På den andre siden kan det være negativt å benytte denne artikkelen, da den ikke er oppdatert og dermed kan påvirke kvaliteten. Nyere forskning kan gi et tydeligere perspektiv på dagens situasjon, fordi det underveis kan oppstå endringer som kan ha hatt innvirkning på resultatet (Støren, 2013). En potensiell svakhet er at vi kun har undersøkt reiselivsplanene til fylkene. Dersom vi hadde tatt med planene til destinasjonsselskap og bedrifter ville validiteten av oppgaven vært bedre.

Reliabilitet er pålitelighet, og går ut på at en må ha korrekte målinger og oppgi eventuelle feilmarginer. Det er viktig å gjøre rede for hvordan en har samlet inn data og eventuelle feilkilder som kan ha påvirkning på resultatet, slik at leserne kan vurdere påliteligheten til arbeidet (Dalland, 2017). Alle artiklene våre er hentet fra Oria, en database som er anbefalt av Høgskulen på Vestlandet, og vi anser derfor kildene som pålitelige. Artiklene vi har benyttet oss av er skrevet på engelsk, noe som kan ha medført feiltolkninger og språklige misforståelser. Vi har derfor brukt mye tid på oversetting for å få det mest mulig korrekt. En annen faktor som kan ha påvirket resultatet, er at vi har tatt utgangspunkt i artikler som ikke direkte omhandler vårt problemområde. Vi har som sagt valgt å undersøke om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne er implementert i reiselivsplaner, mens artiklene tar for seg mer generell tilrettelegging innenfor reiselivet. Disse studiene er også gjennomført i andre land, noe som kan påvirke reliabiliteten av oppgaven.

Vi har brukt mye tid på å finne gode kilder og artikler, som vi anser som gyldig, relevant og pålitelig. Dette er viktig for at resultatet skal være representativt for flere, og for at det skal kunne brukes i reiselivet. Det kan også gi en mulighet for andre som ønsker å forske videre på dette.

## 5.0 Presentasjon av funn

For å få en oversikt over de ulike reiselivsplanene til fylkeskommunene har vi valgt å utarbeide en matrise som tar for seg universell utforming, sosial bærekraft, nedsatt funksjonsevne og tilgjengelighet. Vi har valgt å se nærmere på disse begrepene ettersom at de er sentral for å belyse vår problemstilling, og for å se om de er implementert i de ulike reiselivsplanene.

I denne studien har vi funnet og mottatt reiselivsplaner for alle fylkeskommuner, med unntak av Oslo fylkeskommune. De har per dags dato ingen reiselivsplan/reiselivsstrategi, men byrådet for næring og eierskap kunne informere om at dette var noe de skulle jobbe med i fremtiden.

<b>Fylker</b>	<b>Universell utforming</b>	<b>Sosial bærekraft</b>	<b>Nedsatt funksjonsevne</b>	<b>Tilgjengelighet</b>
Finnmark	Nei	Nei	Nei	Nei
Troms	Nei	Nei	Nei	Nei
Nordland	Ja	Ja	Nei	Ja
Trøndelag	Nei	Nei	Nei	Nei
Møre og Romsdal	Nei	Nei	Nei	Nei
Hedmark	Ja	Ja	Ja	Ja
Oppland	Nei	Nei	Nei	Nei
Sogn og Fjordane	Nei	Nei	Nei	Nei
Hordaland	Nei	Nei	Nei	Nei
Buskerud	Ja	Nei	Ja	Nei
Akershus	Nei	Nei	Nei	Nei
Oslo	Ingen plan	Ingen plan	Ingen plan	Ingen plan
Østfold	Nei	Nei	Nei	Nei
Vestfold	Nei	Nei	Nei	Nei
Telemark	Nei	Ja	Nei	Nei
Rogaland	Ja	Nei	Nei	Nei
Aust-Agder og Vest-Agder	Nei	Ja	Nei	Nei

Da vi undersøkte de ulike reiselivsplanene fant vi ut at det kun var Hedmark som hadde universell utforming, sosial bærekraft, nedsatt funksjonsevne og tilgjengelighet implementert i sin plan. I planen kommer det frem at universell utforming er et premiss innenfor bærekraftig utvikling. Dette bidrar til at alle, uavhengig av funksjonshemninger, rase og kjønn, skal ha trygge, gode, tilfredsstillende og berikende opplevelser (Hedmark fylkeskommune, 2011).

Universell utforming er lovpålagt for både offentlige og private aktører, og skal sikre at alle har tilgang på de samme produktene og tjenestene. Dette kan skape utfordringer for opplevelsesnæringene, men kan også bidra til økt konkurransefortrinn. Videre kommer det frem at det skal være god tilgjengelighet for alle på reisemålet, både når det gjelder infrastruktur, naturområder, transport og fysisk tilgjengelighet (Hedmark fylkeskommune, 2011).

Hedmark Fylkeskommune har også tatt med “tre tema og ti prinsipper for bærekraft: World Tourism Organization.

<b>Tre tema og ti prinsipper for bærekraft: World Tourism Organization (UNWTO)</b>	
<b>Bevaring av natur, kultur og miljø:</b>	
1.	Kulturell rikdom: Respektere, videreutvikle og fremheve lokalsamfunnets historiske kulturarv, autentiske kultur, tradisjoner og særpreg.
2.	Landskapets fysiske og visuelle integritet: Bevare og videreutvikle landskapskvaliteter, både for by og bygd, slik at landskapets fysiske og visuelle integritet ikke degraderes.
3.	Biologisk mangfold: Støtte bevaringen av naturområder, dyreliv og habitater, og å minimere ødeleggelse av disse.
4.	Rent miljø og ressurseffektivitet: Minimere reiselivsbedrifters og turistenes forurensning av luft, vann og land (inkl. støy), samt og minimere genereringen av deres avfall og forbruk av knappe og ikke-fornybare ressurser.
<b>Styrking av sosiale verdier:</b>	
5.	Lokal livskvalitet og sosiale verdier: Bevare og styrke livskvaliteten i lokalsamfunnet, inkl. sosiale strukturer, tilgang til ressurser, fasiliteter og fellesgoder for alle, samt unngå enhver form for sosial degradering og utnyttning.
6.	Lokal kontroll og engasjement: Engasjere og gi kraft til lokalsamfunnet og lokale interessenter mht. planlegging, beslutningstaking og utvikling av lokalt reiseliv.
7.	Jobbkvalitet for reiselivsansatte: Styrke kvaliteten på reiselivsjobber (direkte og indirekte), inkl. lønnsnivå og arbeidsforhold uten diskriminering ut fra kjønn, rase, funksjonshemninger eller andre faktorer.
8.	Gjestetilfredshet, trygghet og opplevelseskvalitet Å sørge for trygge, tilfredsstillende og berikende opplevelser for alle turister uavhengig av kjønn, rase, funksjonshemninger eller andre faktorer.
<b>Økonomisk levedyktighet:</b>	
9.	Økonomisk levedyktige og konkurransedyktige reiselivsdestinasjoner gjennom lokal verdiskaping: Sikre levedyktigheten og konkurransedyktigheten til reiselivsdestinasjoner i et langsiktig perspektiv, gjennom å maksimere reiselivets verdiskaping i lokalsamfunnet, inkl. hva turistene legger igjen av verdier lokalt.
10.	Økonomisk levedyktige og konkurransedyktige reiselivsbedrifter: Sikre levedyktigheten og konkurransedyktigheten til reiselivsbedrifter i et langsiktig perspektiv.

(Hedmark fylkeskommune, 2011).

Det ene temaet er styrking av sosiale verdier, og tar for seg blant annet at man skal styrke kvaliteten på reiselivsjobber, uten diskriminering ut fra funksjonshemming, kjønn, rase eller andre faktorer. Her kommer det også frem at alle skal ha trygge, berikende og tilfredsstillende opplevelser (Hedmark fylkeskommune, 2011).

I reiselivsplanen til Nordland fylkeskommune fant vi informasjon om universell utforming, sosial bærekraft og tilgjengelighet. De viser til at et av satsningsområdene er å “tilrettelegge for god skiltning til severdigheter i fylket, så som kulturminner, museer og nasjonalparker”

(Nordland fylkeskommune, 2017). De skal aktivt bruke skilting for å øke tilgjengelighet og fremkommelighet, og samtidig nevner de det å tilrettelegge for universell utforming av reiselivsprodukter. Universell utforming skal tilrettelegges gjennom utvikling av opplevelsesnæringer på tvers av ulike sektorer og fagmiljøer (Nordland fylkeskommune, 2017).

Buskerud fylkeskommune nevner nedsatt funksjonsevne og universell utforming. De nevner, som Hedmark fylkeskommune, at universell utforming og inkludering er lovpålagt. Under nedsatt funksjonsevne viser de til at både nasjonal og internasjonal forskning peker på at mangfold i form av alder, kjønn, faglig bakgrunn, fysisk funksjonsevne og etnisk bakgrunn kan føre til mer innovasjon på alle nivå (Buskerud fylkeskommune, 2014).

I reiselivsplanen til Telemark finner vi noe om sosial bærekraft. Et av hovedmålene til Telemark er at de tilrettelegge for bærekraftige sosiale forhold gjennom styrking av “kompetansen, ferdighetene og arbeidsdyktigheten i befolkningen” (Telemark fylkeskommune, 2011).

Reiselivsplanen til Rogaland omfatter noen ulike prioriteringer, og en av dem som er implementert er universell utforming. Dette er en kvalitetssikring av reiselivsbedrifter og opplevelsesprodukter i regionen (Rogaland fylkeskommune, 2013).

Til tross for at Aust-Agder og Vest-Agder er to forskjellige fylker har de en felles reiselivsplan, og det er derfor vi har samlet de i matrisen. Denne reiselivsplanen tar for seg tre bærekraftige mål for besøksnæringen; økonomisk, miljømessig og sosial bærekraft. Innen sosial bærekraft ønsker Agder å fokusere på jobbkvalitet for ansatte og skal satse på gjestfrihet, trygghet og opplevelseskvalitet. Besøksnæringen skal gjøre dette gjennom å styrke de sosiale verdiene (Aust-Agder og Vest-Agder fylkeskommune, 2015).

I de resterende planene var det ingen funn på universell utforming, sosial bærekraft, nedsatt funksjonsevne og tilgjengelighet. Dette gjelder Finnmark, Troms, Trøndelag, Møre og Romsdal, Oppland, Sogn og Fjordane, Hordaland, Akershus, Østfold og Vestfold.

En reiselivsplan kan fungere som et verktøy for både fylkeskommuner og kommuner, men destinasjoner og bedrifter kan også bruke dette for å legge en føring for hva de skal jobbe mot. Mange av reiselivsplanene til de forskjellige fylkeskommunene har noen felles satsingsområder. Dette er blant annet økonomi, produktutvikling, helårsturisme, besøksutvikling og markedsføring. Noe annet en ser i disse reiselivsplanene er mål, visjon og strategi som forklarer hva fylkeskommunene ønsker å oppnå. Troms visjon er for eksempel å være samordnet, synlig og tilgjengelig hele året (Troms fylkeskommune, 2013), mens Agders strategi skal gjelde for alle som besøker regionen (Aust-Agder og Vest-Agder fylkeskommune, 2015).

Som tidligere nevnt, mener Innovasjon Norge at det er viktig å utarbeide en situasjonsanalyse. Dette har vi funnet i Agder og Akershus sine reiselivsplaner, og de har utarbeidet en SWOT-analyse hvor de gjør rede for sine styrker, svakheter, muligheter og trusler. De planene som hadde implementert nedsatt funksjonsevne, hadde plassert dette under prioriteringer, satsingsområder og bærekraftig utvikling.

## 6.0 Analyse

I dette kapittelet skal vi drøfte våre funn opp mot relevant forskning, faglitteratur og egne erfaringer. Målet er å undersøke om det er tilrettelagt for personer med nedsatt funksjonsevne i reiselivsplaner på fylkesnivå.

Oppgavens problemstilling er: *“Er tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne implementert i reiselivsplaner på fylkesnivå?”*.

Nedsatt funksjonsevne blir definert som “tap av, skade på eller avvik i en kroppsdel eller i en av kroppens psykologiske, fysiologiske eller biologiske funksjoner” (Bufdir, 2015). Det omfatter flere tilstander en person kan oppleve, som for eksempel nedsatt syn, hørsel, bevegelse, astma og allergi. En stor andel av Norges befolkning har en varig form for nedsatt funksjonsevne (Norsk Turistutvikling, 2019). Det er viktig at fylkeskommunene forstår hva begrepet omfatter, slik at de kan tilrettelegge på best mulig måte. Som vi kan se har flere av fylkeskommunene nevnt universell utforming, nedsatt funksjonsevne, sosial bærekraft eller tilgjengelighet i sine planer. Dette gjelder Hedmark, Nordland, Buskerud, Telemark, Rogaland og Aust- og Vest-Agder. I de resterende planene var det ingen funn på disse begrepene, og dette gjelder Finnmark, Troms, Trøndelag, Møre og Romsdal, Oppland, Sogn og Fjordane, Hordaland, Akershus, Østfold og Vestfold. Vi fant også ut at Oslo fylkeskommune ikke har en reiselivsplan eller reiselivsstrategi per dags dato.

Som tidligere nevnt var det kun Hedmark sin reiselivsplan som hadde implementert alle begrepene; universell utforming, sosial bærekraft, nedsatt funksjonsevne og tilgjengelighet. Vi får likevel et inntrykk av at de nevner universell utforming fordi det er lovpålagt, og de kommer ikke med noen konkrete tiltak de skal gjøre for å tilrettelegge for personer med nedsatt funksjonsevne. Det som er positivt er at de nevner at det skal være god tilgjengelighet for alle på reisemålet, både når det gjelder infrastruktur, naturområder, transport og fysisk tilgjengelighet. På den andre siden skriver de alle, uten å nevne hvem de referer til, noe som kan gi en uklar oppfatning (Hedmark fylkeskommune, 2011).

Nordland fylkeskommune nevner at de på tvers av sektorer og fagområder skal tilrettelegge for universell utforming av reiselivsprodukter (Nordland fylkeskommune, 2017). De nevner for eksempel ikke hva universell utforming er og hvem som vil dra nytte av dette. Videre skriver de at de aktivt skal bruke skilting for å øke tilgjengelighet og fremkommelighet, men her kommer det ikke tydelig frem hvilke tiltak som skal gjøres. Det kommer heller ikke frem for hvilken gruppe det skal tilrettelegges for.

Buskerud fylkeskommune har også implementert nedsatt funksjonsevne og universell utforming, men i likhet med Hedmark sin reiselivsplan, oppfatter vi at de har det med fordi det er lovpålagt. De viser også til at nasjonal og internasjonal forskning peker på at mangfold i form av alder, kjønn, faglig bakgrunn, fysisk funksjonsevne og etnisk bakgrunn kan føre til mer innovasjon på alle nivå (Buskerud fylkeskommune, 2014). Ettersom at de kun refererer til at universell utforming og inkludering er lovpålagt, samt annen forskning, får vi ingen pekepinn på hva Buskerud gjør for å tilrettelegge for personer med nedsatt funksjonsevne.

Telemark fylkeskommune har i liten grad implementert sosial bærekraft i sin reiselivsplan. Det kommer frem at et av deres hovedmål er å tilrettelegge bærekraftige sosiale forhold gjennom styrking av “kompetansen, ferdighetene og arbeidsdyktigheten til befolkningen” (Telemark fylkeskommune, 2011). Dette målet sier ikke direkte noe om det er gjeldende for hele befolkningen, uavhengig av nedsatt funksjonsevne, etnisk bakgrunn, kjønn og lignende. Det blir heller oppfattet som mer generelt.

Rogaland fylkeskommune har implementert universell utforming som en prioritering i sin reiselivsplan. Dette gjelder universell utforming av reiselivsbedrifter og opplevelsesprodukter i regionen (Rogaland fylkeskommune, 2013). Her får vi heller ikke vite noe om hva universell utforming er og heller ikke hvilke tiltak Rogaland skal gjøre for å tilrettelegge for det.

Agder har sosial bærekraft implementert i sin reiselivsplan, og dette inngår som et av de bærekraftige målene for besøksnæringen, i tillegg til økonomisk og miljømessig bærekraft.



De ønsker å fokusere på jobbkvalitet for ansatte, samt at de skal satse på gjestfrihet, trygghet og opplevelseskvalitet. Dette skal besøksnæringen gjøre gjennom å styrke de sosiale verdiene (Aust-Agder og Vest-Agder fylkeskommune, 2015.) I likhet med Telemark oppfatter vi at dette er mer generelt, og sier ikke noe om hvem det gjelder.

Vi kan se at både Hedmark, Telemark og Agder har benyttet seg av Innovasjon Norge sine hovedprinsipper for et bærekraftig reiseliv, samt hovedområdet om styrking av sosiale verdier. Sosiale verdier sikrer trygge og tilfredsstillende opplevelser for alle turister, uavhengig av kjønn, nedsatt funksjonsevne, rase og lignende (Innovasjon Norge, 2019). På den ene siden er dette positivt da de viser til inkludering av det store og mangfoldige markedet. Men på den andre siden får vi ikke informasjon om hvilke spesifikke tiltak de ulike fylkeskommunene skal gjøre for å inkludere eller tilrettelegge for personer med nedsatt funksjonsevne.

Alle fylkeskommunene som har implementert nedsatt funksjonsevne, universell utforming, tilgjengelighet og sosial bærekraft, har noe vagt innhold. Som vi har sett har det tidligere vært en utfordring knyttet til gjennomføring av norske reiselivsplaner. Det kan tenkes at det er vanskelig å gjennomføre, da planene ikke sier noe om hvordan en skal gå frem. Ved en bedre utarbeidelse er det lettere for bedrifter å gjennomføre de tiltakene som fylkeskommunene utarbeider. Innovasjon Norge mener også at det er viktig å skape gode dialoger og resultat, slik at det tilpasses reisemålets behov og vilje til å gjennomføre (Innovasjon Norge, 2008).

Det er ikke vist til eksempler eller tiltak til hva de ulike fylkeskommunene skal gjøre for å tilrettelegge for personer med nedsatt funksjonsevne. Det kan være flere grunner til dette, og det kan også være grunnen til at de resterende reiselivsplanene ikke har det implementert. Det kan for eksempel dreie seg om forståelsen av de ulike begrepene. Vi har tidligere nevnt at en utfordring i reiselivsnæringen er at mange benytter begrepet “handikap” fremfor nedsatt funksjonsevne. Dette medfører da at flere utelukkes, som for eksempel de med nedsatt hørsel og syn, og de som har astma og/eller allergi (Norsk Turistutvikling, 2019).

Ser en på resultatene av Patterson et al. (2012) sin studie fra Australia, kom de frem til at de fleste store hotellkjedene oppfylte eksisterende forskrifter om tilgjengelige rom. Disse var imidlertid bare utstyrt for rullestolbrukere. Tilgjengeligheten på transport var også noe mangelfull, og kun 16 av 131 drosjer var tilgjengelige for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Kun 20% av togstasjonene var tilgjengelig, men flere av disse var likevel utstyrt for reisende med både synshemming og fysisk funksjonshemming (Patterson et al., 2012). Selv om denne studien er gjennomført i Australia, kan en se noen likhetstrekk ved tilgjengelighet på gode produkter og tjenester i Norge. Regjeringen har tidligere påpekt at flere av de som har nedsatt funksjonsevne ikke er i arbeid, og at de derfor har god tid og mulighet til å reise. Likevel er det mangel på tilgjengelige og gode produkter, som gjør det mulig for dem å reise (NOU 2001:22).

En annen grunn til at fylkeskommunene ikke gjør rede for eventuelle tiltak for tilrettelegging, kan for eksempel være at det er mangel på kunnskap og kompetanse hos de ansatte. Devile og Kastenholz (2018) konkluderte i sin forskning at personer med synshemming opplevde dårlig service på destinasjonen, da de ansatte ikke hadde nok kunnskap om deres behov. En stor utfordring var at personer med synshemming ikke kunne ta med seg førerhunder inn på attraksjoner, restauranter og så videre. Respondentene ønsket at reiselivsnæringen skulle ta nødvendige grep og gi ansatte opplæring i deres behov, og at tilrettelegging er helt nødvendig for at de skal kunne dra på ferie (Devile & Kastenholz, 2018). Dette støttes av Lyu (2017), som i sin forskning kom frem til at tallene på personer med nedsatt funksjonsevne er økende ettersom at det er stor fremgang innen medisinske fremskritt. Dermed vil behovet for tilrettelegging stige i fremtiden, og fylkeskommuner kan utgjøre en forskjell ved å tilrettelegge for de med nedsatt funksjonsevne.

I følge Inskeep (1991) er hovedformålet med reiselivsplanlegging å skape økonomiske fordeler gjennom blant annet inntekt, sysselsetting og valuta. En mulig årsak til at flere av reiselivsplanene ikke har implementert noe om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne, kan være fordi det er en stor kostnad for virksomhetene som skal følge denne planen. Nordlandsforskning (2019) viser til at funksjonsnivå ofte har blitt oppfattet som en ekstra kostnad i reiselivet. På den ene siden kan det være lønnsomt å investere mer i tilrettelegging, da reiselivsnæringen går glipp av 142 milliarder euro hvert år, på grunn av

mangel på produkter og tjenester til reisende med spesielle tilgjengelighetsbehov (Norsk Turistutvikling, 2019). Dette støttes av Sugerman (1996) som i sin forskning viser til at folk med nedsatt funksjonsevne ofte blir utelukket fra å delta i rekreasjonsprogrammer, på grunn av dårlig tilrettelegging av transport, arkitektur, økonomi og offentlige handlinger. Som tidligere nevnt, står det i reiselivsplanen til Hedmark at det skal være god tilgjengelighet for alle på reisemålet, både når det gjelder infrastruktur, naturområder, transport og fysisk tilgjengelighet (Hedmark fylkeskommune, 2011).

På den andre siden er det viktig at tilretteleggingen av produkter og tjenester faktisk blir brukt av de med nedsatt funksjonsevne. Resultatet av Patterson et al. (2012) sin studie viste at det var flere tilgjengelige rom og transport for personer med nedsatt funksjonsevne, men det ble i liten grad benyttet av denne kundegruppen. Det er viktig at fylkeskommunene formidler hvor viktig det er å forstå de ulike behovene til de med og uten nedsatt funksjonsevne, slik at produktene og tjenestene blir tilrettelagt på den måten at det blir brukt. Det kan være økonomisk lønnsomt å utarbeide produkter og tjenester som kan brukes av alle. Dette begrunnes i Sugerman (1996) sin studie, hvor det kom frem at mange mennesker ikke er interessert i å delta i opplevelser som kun er utviklet for de med nedsatt funksjonsevne, men heller i opplevelser som inkluderer personer med og uten nedsatt funksjonsevne. Som tidligere nevnt er ofte tjenester og produkter tilrettelagt for rullestolbrukere, og ved bedre tilrettelegging kan også de med nedsatt syn, hørsel, astma og allergi inkluderes (Patterson et al., 2012).

Det står ingenting i planene om hvordan fylkeskommunene ønsker å gå frem for å gjennomføre dette i praksis. Det er flere punkter som ikke er avklart, blant annet om fylkeskommunene skal tilby økonomisk støtte til bedrifter, om de ønsker å pålegge bedriftene å tilrettelegge for universell utforming, og hvilken oppfølging det eventuelt skal ha. Paragraf 19 i likestillings- og diskrimineringsloven sier at offentlige og private virksomheter som er rettet mot allmennheten skal arbeide aktivt og målrettet for å fremme universell utforming (Likestillings- og diskrimineringsloven, 2017, § 3-19). Det kan derfor være en fordel at fylkeskommunene som ikke har implementert noe om dette i sine planer, gjør det. Det kan også være lurt at de planene som har det implementert fremmer dette på en mer tydelig måte.

Ifølge Mill og Morrison (2002) skal selve planen beskrive detaljert de programmene og aktivitetene som er nødvendig for å nå målene, og hvem som skal finansiere dette.

Fylkeskommunene sitt ansvar er legge en føring for hva bedriftene og destinasjonsselskapene skal jobbe med. Det er ofte bedrifter som gjennomfører de ulike tiltakene, da det er de som er tettest på kunden. Det er viktig at fylkeskommunene tar ansvar når det gjelder økonomisk støtte, kunnskap og kompetanse, slik at de hjelper bedriftene med god tilrettelegging. En mulig årsak til at fylkeskommunene ikke har implementert, eller utdypet tilrettelegging godt nok, kan være at det bedriftene som gjennomfører dette i praksis. Det hadde derfor vært lurt å undersøke bedrifter og destinasjonsselskap, men som nevnt, har vi ikke hatt mulighet til dette på grunn av omfang og kapasitet.

En annen fordel med å implementere og fremme universell utforming i reiselivsplanene, er at det kan bidra til høyere betalingsvillighet blant personer med nedsatt funksjonsevne. I resultatet av Lyu (2017) sin studie, kom det frem at personer med synshemming var villig til å betale en høyere pris dersom produktene og tjenestene var gode nok. Universell utforming kan dermed gi både sosiale og økonomiske ringvirkninger. I tillegg mener Norsk Turistutvikling at det kan bidra til å skape økt konkurransefortrinn, fordi det som sagt er få som har tilrettelagt for personer med nedsatt funksjonsevne (Norsk Turistutvikling, 2019). Universell utforming kan dermed åpne opp for et større marked for bedriftene som velger å implementere og informere om dette.

Det kan ifølge Mill og Morrison (2002) og Innovasjon Norge (2015), være lurt å utarbeide en situasjonsanalyse for å få et overblikk over hvilke behov som skal dekkes. En slik analyse vil blant annet gi en beskrivelse av hvilke ressurser reisemålet har i dag, som kan videreføres inn i planen. Innovasjon Norge mener videre at det er viktig for å analysere negative forhold som blant annet tilgjengelighet, dårlig skilting, lite eller mangelfull informasjon, mangel på servicetilbud og dårlig tilrettelagte bygninger (Innovasjon Norge, 2015). Dette kan være viktige og avgjørende faktorer når det kommer til tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne. Ved å ta hensyn til disse faktorene kan fylkeskommuner og destinasjonsselskap forbedre de eventuelle problemområdene (Innovasjon Norge, 2015).

En stor utfordring i Norge er at personer med nedsatt funksjonsevne ikke får tilstrekkelig informasjon fra reiselivet. Omtrent 1,1 million av befolkningen opplever at det er vanskelig å planlegge og delta på reiser på grunn av deres funksjonsnedsettelse, og dette skyldes at det er mangel på eller lite informasjon om universell utforming på destinasjoners hjemmeside. Rundt 40% av medlemmer i ulike organisasjoner og 22% i norgespanelet har ikke kunnet delta på reiser på grunn av mangel på informasjon som sikrer trygge og gode opplevelser (Norsk Turistutvikling, 2019). Dette er noe som går igjen i de ulike reiselivsplanene. Ti av reiselivsplanene vi undersøkte har ikke implementert universell utforming, og de få som har gjort det har ikke utdypet dette godt nok. Ifølge Innovasjon Norge skal destinasjonsledelsen arbeide med tilrettelegging for mennesker med nedsatt funksjonsevne, og informere om dette på sine nettsider og andre relevante områder. Dette gjelder tilrettelegging for både overnattingsbedrifter, transport, servering, samt attraksjoner og aktivitetsbedrifter (Visit Norway, 2017).

## 7.0 Konklusjon

### 7.1 Konklusjon av egen studie

Hensikten med denne litteraturstudien har vært å finne ut om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne er implementert i reiselivsplaner på fylkesnivå. Dette temaet ble valgt fordi vi først og fremst hadde hørt lite om det, og fordi vi mener at det er noe som bør legges mer vekt på. Videre ønsket vi å tilegne oss mer kunnskap innenfor dette temaet. I denne oppgaven har vi benyttet oss av relevant faglitteratur og forskning som har vært relevant for å belyse vår problemstilling, og deretter drøftet dette opp mot våre funn.

Vi valgte å benytte oss av begrepene nedsatt funksjonsevne, universell utforming, tilgjengelighet og sosial bærekraft da vi skulle undersøke de ulike reiselivsplanene. Funnene i denne studien viser at følgende fylkeskommuner har implementert alle eller noen av begrepene i sine reiselivsplaner: Aust-Agder og Vest-Agder, Rogaland, Hedmark, Telemark, Nordland og Buskerud. Videre fant vi ut at det kun var Hedmark og Buskerud som hadde nevnt noe om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne, mens de resterende hadde mer generelt om universell utforming og sosial bærekraft. Oslo har per dags dato ingen reiselivsplan eller reiselivsstrategi, mens Finnmark, Troms, Trøndelag, Møre og Romsdal, Oppland, Sogn og Fjordane, Hordaland, Akershus, Østfold og Vestfold har ikke implementert noen av disse begrepene.

For å besvare problemstillingen, vil vi si at tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne i liten grad er implementert i reiselivsplanene til noen av fylkeskommunene. Vi tror at noen av årsakene til dette er for lite kunnskap og kompetanse innenfor området, forståelsen av viktighetsgraden og prioriteringene til fylkeskommunene. Ikke bare fører dette til konsekvenser for den aktuelle kundegruppen, men det gir også negative sosiale og økonomiske ringvirkninger for næringslivet. Som tidligere nevnt går reiselivet glipp av 142 milliarder euro på grunn av mangel på tilrettelegging. Her ser vi et stort potensial for samtlige av fylkeskommunene sine reiselivsplaner, som skal fronte næringslivet i deres respektive kommuner.

Vi har i denne oppgaven sett at personer med nedsatt funksjonsevne opplever flere utfordringer ved å reise. Det er mangel på informasjon, dårlig tilrettelegging og lite opplæring hos ansatte i flere reiselivsbransjer. Det kan derfor være ideelt at fylkeskommunene innfører tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne som et eget delkapittel i sine reiselivsplaner. Dette kan føre til positive ringvirkninger både for næringslivet og den aktuelle kundegruppen.

## **7.2 Forslag til videre forskning**

Vi har i denne oppgaven gjennomført en litteraturstudie, hvor vi har sett på om tilrettelegging for personer med nedsatt funksjonsevne er implementert i reiselivsplanene til fylkeskommunene i Norge. Gjennom vår studie har vi sett at det er lite forskning på dette området i Norge. I og med at dette er et viktig tema mener vi at det bør forskes videre på. Et forslag til videre forskning er å undersøke reiselivsplanene til destinasjonsselskap og bedrifter, slik at resultatet blir enda mer representativt. Det vil trolig være mer detaljert informasjon om tilrettelegging i slike planer, da det både er de som gjennomfører det og har direkte kontakt med kundene. Et annet forslag er å gjennomføre en kvalitativ tilnærming, for å få en dypere forståelse fra kundegruppen og bedriftene sitt synspunkt.

## 8.0 Litteraturliste

Akershus fylkeskommune. (2015). *Revidert reiselivsstrategi for Akershus fylkeskommune 2015-2019*. Akershus: Akershus fylkeskommune.

Arntzen, J., & Kristiansen, I. (2012). Reiseliv. *Store norske leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/reiseliv>

Aust-Agder og Vest-Agder fylkeskommune. (2015). *Besøk Agder 2030*. Agder: Aust-Agder og Vest-Agder fylkeskommune.

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2017, 04.mars). Hva er nedsatt funksjonsevne?

Hentet fra

[https://www.bufdir.no/Nedsatt\\_funksjonsevne/Hva\\_er\\_nedsatt\\_funksjonsevne/Hva\\_er\\_nedsatt\\_funksjonsevne/](https://www.bufdir.no/Nedsatt_funksjonsevne/Hva_er_nedsatt_funksjonsevne/Hva_er_nedsatt_funksjonsevne/)

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2016, 21.juni). Status. Hentet fra

<https://www.bufdir.no/se/uu/Status/>

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013). Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Hentet fra

[https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/sla/funk/konvensjon\\_web.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/sla/funk/konvensjon_web.pdf)

Buskerud fylkeskommune. (2014). *Regional plan for verdiskapning og næringsutvikling 2015-2020*. Drammen: Buskerud fylkeskommune.

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.

Devile, E., & Kastenholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: The voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 265-285. Hentet fra

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19407963.2018.1470183>

Finnmark fylkeskommune. (2019). Uten tittel. Finnmark: Finnmark fylkeskommune.

Hall, C. (2008). *Tourism planning: Policies, processes and relationships* (2nd ed.). Harlow: Pearson Prentice Hall.



Hedmark fylkeskommune. (2011). *Bærekraftige opplevelsesnæringer i Hedmark*.

Fylkestinget i Hedmark: Hedmark fylkeskommune.

Hordaland fylkeskommune. (2009). *Reiselivsstrategi for Hordaland*. Hentet fra:

<https://docplayer.me/12352746-Reiselivsstrategi-for-hordaland-2009-2015.html?fbclid=IwAR1EtkMLzTcsX5PgV8TLfPB4pTV-4fS4enNInV3T6rsemsupXMGsjAmIio>

Innovasjon Norge. (2015). *Håndbok for reisemålsutvikling*. Hentet fra

[https://assets.simpleviewcms.com/simpleview/image/upload/v1/clients/norway/in\\_han\\_dbok\\_final\\_online\\_191115\\_df8f6ecc-f7ff-4309-848d-884196b6f208.pdf](https://assets.simpleviewcms.com/simpleview/image/upload/v1/clients/norway/in_han_dbok_final_online_191115_df8f6ecc-f7ff-4309-848d-884196b6f208.pdf)

Innovasjon Norge. (2008). *Hvitebok for reisemålsutvikling* (Innovasjon Norge rapport

1/2008). Hentet fra [https://48vlp12642pa30ejq72t9ozh-wpengine.netdna-ssl.com/wpcontent/uploads/2013/04/hvitebok-for-reisemaalsutvikling.pdf?fbclid=IwAR0fPaWVczmtyey3UnDjEW657aULfOfh0dBucmXflyO\\_PGF0ey6qI0z7LJY](https://48vlp12642pa30ejq72t9ozh-wpengine.netdna-ssl.com/wpcontent/uploads/2013/04/hvitebok-for-reisemaalsutvikling.pdf?fbclid=IwAR0fPaWVczmtyey3UnDjEW657aULfOfh0dBucmXflyO_PGF0ey6qI0z7LJY)

Innovasjon Norge. (2017). *Standard for Bærekraftig reisemål: Kriterier og*

*indikatorer*. Hentet fra <file:///Users/minakarlson/Downloads/Standard-Ver-2.0-2017.pdf>

Inskeep, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach* (VNR tourism and commercial recreation series). New York: Van Nostrand Reinhold.

Kotler, P., Erichsen, M., Ronæs, N., & Keller, K. (2016). *Markedsføringsledelse* (4. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.

Larsen, A. (2017). *En enklere metode: Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode* (2. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.

Likestillings- og diskrimineringsloven (2017) Lov om likestilling og forbud mot

diskriminering (Likestillings- og diskrimineringsloven) (LOV-2017-06-16-51). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16->

[51/KAPITTEL\\_3?fbclid=IwAR2kwIqUYKB2A7T0MQ0Jh0TmZ6S9UT7GbTQpzG  
oxyDBy6r4HBqgB6HqF4mI#%C2%A718](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517716301625)

Lyu, S. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59, 404-412. Hentet fra <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517716301625>

Mill, R., & Morrison, A. (2002). *The tourism system* (4th ed.). Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt.

Møre og Romsdal fylkeskommune. (2018). *Prosjektplan for reiseliv, mat og kultur i Møre og Romsdal 2017-2020*. Møre og Romsdal: Møre og Romsdal fylkeskommune.

NHO Reiseliv. (2019). Et verdensledende reiseliv. Hentet fra [https://www.nhoreiseliv.no/contentassets/f897819ac17c463c9d6e231466973201/resolusjon\\_om\\_reiseliv\\_endelig.pdf](https://www.nhoreiseliv.no/contentassets/f897819ac17c463c9d6e231466973201/resolusjon_om_reiseliv_endelig.pdf)

Norland fylkeskommune. (2017). *Strategi for reiseliv og opplevelsesnæringer i Nordland 2017-2021*. Bodø: Nordland fylkeskommune.

Nordlandsforskning. (2019). Planlegger fremtidens opplevelser for alle. Hentet fra <http://www.nordlandsforskning.no/aktuelt/planlegger-fremtidens-opplevelser-for-alle-article5729-155.html?fbclid=IwAR216uhVkJgvvUWC4ODCvkRtARTDh5Ljiv6vRV49TSF8yMuO1xZv-kpWpUQ>

Norsk Turistutvikling AS. (2019). Et stort og mangfoldig marked. Hentet fra <https://norskturistutvikling.no/et-stort-og-mangfoldig-marked/>

Norsk Turistutvikling AS. (2019). Mennesker med funksjonsnedsettelse ønsker mer informasjon fra reiselivet. Hentet fra <https://norskturistutvikling.no/mennesker-med-funksjonsnedsettelse-onsker-mer-informasjon-fra-reiselivet/>

Norsk Turistutvikling AS. (2017). *Reiseliv og universell utforming*. Hentet fra

<https://norskturistutvikling.no/wp-content/uploads/2017/01/Kortversjon-uu-reiseliv-redusert.pdf>

Norsk Turistutvikling AS. (2019). Universell utforming i reiselivet. Hentet fra

<https://norskturistutvikling.no/universell-utforming/>

NOU 2001:22. (2001). *Fra bruker til borger: en strategi for nedbygging av*

*funksjonshemmede barrierer*. Oslo: Statens forvaltningstjeneste, informasjonsforvaltning. Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1e18b045dd9346849813392b34c9cdc1/no/pdfa/nou200120010022000dddpdfa.pdf>

Oppland fylkeskommune. (2018). *Regional plan for verdiskapning 2018-2030*. Oppland:

Oppland fylkeskommune.

Patterson, I., Darcy, S., & Mönninghoff, M. (2012). Attitudes and experiences of tourism

operators in Northern Australia towards people with disabilities. *World Leisure*

*Journal*, 54(3), 215-229. Hentet fra

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/04419057.2012.702452needAccess=true>

e

Rogaland fylkeskommune. (2013). *Reiselivsstrategi for Rogaland fylkeskommune 2013*

*2020*. Rogaland: Rogaland fylkeskommune.

Sogn og Fjordane fylkeskommune. (2010). *Verdiskapningsplanen – reiseliv*. Hentet fra:

<https://verdiskapningsplanen.no/handlingsplan/8-reiseliv/>

Støren, I. (2013). *Bare søk!: Praktisk veiledning i å gjennomføre litteraturstudie* (2. utg. ed.).

Oslo: Cappelen Damm.

Sugerman, Deb. (1996). Diversity: Including People with Disabilities in Outdoor Adventure

Programs. *Parks and Recreation*, 31(8), 44-47. Hentet fra

<http://web.b.ebscohost.com/galanga.hvl.no/ehost/detail/detail?vid=0&sid=adcb9c12-979e-46a6-81e7->

[75977e776df9%40sessionmgr104&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=9609035190&db=s3h](https://www.visitnorway.com/no/barekraftig-reiseliv/10-prinsipper-foretbarekraftig-reiseliv/)

Telemark fylkeskommune. (2011). *Regional plan for reiseliv og opplevelser*. Telemark:

Telemark fylkeskommune.

Troms fylkeskommune. (2013). *Strategi for reiselivet i Troms 2013-2017*. Troms: Troms fylkeskommune.

Trøndelag fylkeskommune. (2017). *Et verdiskapende Trøndelag*. Trøndelag: Trøndelag fylkeskommune.

Vestfold fylkeskommune. (2015) *Sammen om verdiskapning og innovasjon*. Tønsberg:

Vestfold fylkeskommune.

Visit Norway. (2019). *10 prinsipper for et bærekraftig reiseliv*. Hentet fra

<https://business.visitnorway.com/no/barekraftig-reiseliv/10-prinsipper-foretbarekraftig-reiseliv/>

Østfold fylkeskommune. (2017). *Regional plan for næringsutvikling, forskning og*

*Innovasjon i Østfold (2017-2021)*. Sarpsborg: Østfold fylkeskommune.