



*Aðgengi fatlaðra;
Hagsmunamál í íslenskri
ferðapjónustu*

Höfundur:

Inga Hrönn Ketilsdóttir

*Lokaritgerð til BA gráðu í ferðamálafræði við
Háskólann á Hólum*

Vor 2013

Staðfesting lokaritgerðar til BA gráðu í ferðamálafræði

BA ritgerðin: Aðgengi fatlaðra; Hagsmunamál í íslenskri ferðaþjónustu

eftir: Ingu Hrönn Ketilsdóttir – 010481-7169

hefur verið metin fullnægjandi samkvæmt reglum og kröfum Háskólans á Hólum.

Hólum, _____

Umsjónarmaður lokaverkefna

Leiðbeinandi

Skóli:	Hólaskóli – Háskólinn á Hólum
Deild:	Ferðamáladeild
Fag:	BA - lokaritgerð
Heiti verkefnis:	Aðgengi fatlaðra; Hagsmunamál í íslenskri ferðaþjónustu
Verktími:	Nóvember 2012-Apríl 2013
Nemandi:	Inga Hrönn Ketilsdóttir
Leiðbeinandi:	Ingibjörg Sigurðardóttir
Upplag:	1
Blaðsíðufjöldi:	39
Fjöldi viðauka:	0
Staður og dagsetning:	Kópavogur, 26.04.2013
Úgáfu- og notkunarréttur:	Hólar, opinn

Abstract

The importance of tourism for the Icelandic economy has increased significantly over the last years. The country's nature is the main attraction, along with Iceland's highlands which attracts people with its diverse landscape and wilderness.

This bachelor's thesis focuses on accessible tourism in general in Iceland and access for disabled people to the highlands. The main aim is to explain what accessible tourism really is and assess how access for disabled people can be improved. The term *disabled* is used over wide variety of disabled people, however in this thesis it is focused on people with reduced mobility of some sort.

Available data and sources were used for the study. The conclusion is mainly put in coherence to studies, theories, international conventions, law and regulations, although the subject can easily be approached from other angles as well.

The main conclusions are as follows:

- Accessible tourism focuses on allowing people to travel by overcoming obstacles.
- Access for disabled people to tourism is improving in Iceland.
- The government has started to realize that disabled people want to travel.
- Icelandic tourist agencies are not likely to be able to provide sufficient service to disabled people.
- Obstacles can often easily be overcome.

Keywords: Accessible tourism, reduced mobility, disability, access, highlands.

Útdráttur

Mikilvægi ferðapjónustu fyrir íslenskt efnahagslíf hefur aukist til muna undanfarin ár. Náttúra landsins er eitt helsta aðráttaraflíð og nýtur hálendi Íslands jafnmikilla vinsælda. Hálendi Íslands er viðkomustaður margra ferðamanna en helsta aðráttarafl þess felst í fjölbreyttu landslagi og ósnortnu víðerni.

Í þessari BA-ritgerð er fjallað um aðgengilega ferðapjónustu almennt á Íslandi og aðgengi fatlaðra að hálendi Íslands. Markmiðið er að draga fram hvað er aðgengileg ferðapjónusta og meta með hvaða hvaða hætti hægt er að bæta aðgengi fatlaðra innan íslenskrar ferðapjónustu. Hugtakið fötlun nær yfir stóran hóp, en í þessu verkefni verður áhersla lögð á það fólk sem er með hreyfihömlun af einhverju tagi en þó notað orðið fatlaður með skilgreininguna á hreyfihömlun að leiðarljósi.

Rannsóknin var unnin úr fyrirbyggjandi gögnum. Niðurstöðurnar eru einkum settar í samhengi við fræði, kenningar, alþjóðasáttmála, lög og reglugerðir, enda þótt hægt sé að nálgast viðfangsefnið frá fleiri hliðum.

Helstu niðurstöðurnar eru þessar:

- Aðgengileg ferðapjónusta (e.accessible tourism) er að auðvelda fólki að ferðast og upplifa ferðalög án þess að mæta hindrunum.
- Aðgengi fatlaðra á ferðapjónustu hérlendis fer batnandi.
- Stjórnvöld og aðrar stofnanir eru farin að gera sér grein fyrir því að fatlaðir vilja ferðast.
- Íslenskir ferðapjónusta aðilar eru e.t.v. ekki í stakk búnir til að þjónusta fatlaða.
- Hindranir má yfirstíga með auðveldum hætti.

Lykilorð: Aðgengileg ferðapjónusta, hreyfihömlun, fötlun, aðgengi, hálendi Íslands

Efnisyfirlit

Abstract	3
Útdráttur	4
Efnisyfirlit	5
Myndaskrá.....	6
Inngangur	7
Fötlun og aðgengi.....	9
Skilgreining fötlunar.....	9
Aðgengi og hindranir.....	10
Aðgengileg ferðapjónusta.....	11
Aðgengi að upplýsingum.....	14
Gögn og aðferðir	16
Aðferðafræði.....	16
Framkvæmd og gagnaöflun	16
Fötlun og aðgengismál á Íslandi.....	18
Hvernig er fötlun skilgreind hérlendis?	18
Lög og reglugerðir	19
Félags- og stoðkerfi	21
Aðilar hérlendis sem gera ráð fyrir fötluðum ferðamönnum.....	23
Aðgengi fatlaðra að hálendi Íslands	25
Umræður.....	29
Samantekt meginniðurstaðna.....	31
Næstu skref - tillaga að rannsókn	32
Heimildaskrá	344
Netheimildir.....	35
Munnlegar heimildir	37

Myndaskrá

Mynd 1: Fimm skref til að veita upplýsingar (Westcott, 1994:9).....	15
Mynd 2: Afþreyingarróf, viðhorfskvarðinn og þolmörk ferðamennsku (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:11).	277

Inngangur

Markmið ritgerðarinnar er að draga fram hvað er aðgengileg ferðaþjónusta og meta með hvaða hætti hægt er að bæta aðgengi fatlaðra innan íslenskrar ferðaþjónustu. Aðgengismál eru m.a. skoðuð út frá hálendi Íslands. Í ritgerðinni er að finna almenna umfjöllun um fötlunar- og aðgengishugtökin, sem og fræðilega umfjöllun um viðfangsefnið. Hugtakið fötlun nær yfir stóran hóp, en í þessu verkefni verður áhersla lögð á það fólk sem er með hreyfihömlun af einhverju tagi en þó notað orðið „fatlaður“ með skilgreininguna á hreyfihömlun að leiðarljósi.

Ferðaþjónusta er atvinnugrein sem hefur vaxið hratt undanfarin ár og hefur fjölbreytni innan greinarinnar aukist til muna. Ferðaþjónustan er víðamikil atvinnugrein með mörgum undirgreinum sem allar hafa sín einkenni og ákveðin markmið til að þjónusta þann markhóp sem þær eiga við. Fjöldi erlendra ferðamanna sem koma til landsins, hefur nærri tvöfaldast á árunum 2000-2011 (Ferðamálastofa, 2012:3). Miðað við fjölda fatlaðra í heiminum er möguleiki á að fjölga innlendum og erlendum ferðamönnum til muna ef áfangastaðurinn er með aðgengi fyrir alla, því rannsóknir sýna að fatlaðir einstaklingar eru tryggir viðskiptavinir sem sækja ítrekað staði sem bjóða uppá gott aðgengi. Aðrir myndu einnig njóta góðs af bættu aðgengi, s.s. fólks með barnakerrur, fólk með meiðsli og ferðamenn með þungan farangur (Westcott, 2004:5).

Aðgengileg ferðaþjónusta (e. accessible tourism) er ein af undirgreinum ferðaþjónustunnar og er markmið hennar að auðvelda fólki að ferðast og upplifa ferðalög án þess að mæta hindrunum. Fatlað fólk og aðrir með sérþarfir finna stöðugt fyrir hindrunum í daglegu lífi og aðgengi fyrir þennan hóp á mörgum ferðamannastöðum er oft takmarkað (Morelli, Nocco, Petrillo, og Stolfi, 2004:39).

Áætlað er að minnst tíu prósent íbúa hérlendis séu hreyfihamlaðir eða búi við annars konar fötlun. Til viðbótar koma svo þeir sem hafa tímabundna skerta hreyfigetu, m.a. vegna slysa, þungunar og vegna þess að þeir eru með mikinn farangur, barnakerru eða barnavagna (Umhverfis- og auðlindaráðuneyti, 2012).

Á hálendi Íslands er stunduð fjölbreytt útivistar- og ferðamennska. Undanfarin misseri hafa verið settar fram hugmyndir um margskonar uppbyggingu á hálendinu sem gætu haft mikil áhrif á þá ferðamennsku sem þar er stunduð nú þegar. Helst hefur verið í umræðunni uppbygging í formi virkjana, vega og hálendismiðstöðva. Uppbyggingunni fylgir nýr markhópur og hugsanlega aukinn straumur ferðamanna. Passa verður þó að fara ekki yfir

þolmörk svæðisins með því að gera rannsóknir til að meta út frá ólíkum þáttur hver þolmörkin eru.

Hugtökin „ferðaþjónusta fyrir alla“, „ferðaþjónusta fyrir fatlaða“ og „aðgengi fyrir alla“, hafa verið mikið í umræðunni og virðist það vera stefnan að reyna að sameina þessi hugtök, þar sem gott aðgengi ætti að vera til staðar alls staðar. Ferðaþjónusta fyrir alla ætti að fela í sér aðgengilega ferðaþjónustu fyrir alla.

Með ritgerð þessari er ætlunin að varpa frekara ljósi á aðgengismálefni fatlaðra, m.t.t. möguleika á aðgengi þeirra að ferðaþjónustu. Fáar rannsóknir hafa verið unnar á þessu sviði hérlandis, svo segja má að ritgerðin sé nokkurt nýnæmi. Með þeim þröngu lengdar- og tímatakmörkunum, sem ritgerðinni voru settar, var ekki hægt að leggjast í ítarlega rannsókn en engu að síður ætti hún að geta nýst við að varpa frekara ljósi á aðgengismál og hindranir sem fatlaðir ferðamenn standa frammi fyrir. Að öllu framansögðu má ljóst vera að um mikið hagsmunamál er að ræða, sem fléttast saman við grundvallarmannréttindi og sjálfstæði fatlaðra einstaklinga. Þá er afar mikilvægt, og í reynd óhjákvæmilegt, að ferðaþjónustuaðilar og aðrir sem málefninu tengjast séu meðvitaðir um þarfir fatlaðra og kröfur til útivistar og ferðamennsku.

Eftirfarandi rannsóknarspurningar eru lagðar til grundvallar:

- Hvað er aðgengileg ferðaþjónusta?
- Með hvaða hætti er hægt að bæta aðgengi fatlaðra að íslenskri ferðaþjónustu?

Fötlun og aðgengi

Skilgreining fötlunar

Margar mismunandi skilgreiningar eru á fötlun og mismunandi flokkar eftir því hver fötlunin er, svo í raun getur reynst flókið að ákvarða hvort einstaklingur sé fatlaður eða ekki.

Alþjóðaheilbrigðisstofnunin (e. World Health Organization, WHO) flokkar fatlað fólk eftir því hvort það er með skaða (e. impairment), örorku (e. disability) eða ágalla (e. handicap), og er hver undirflokkur skilgreindur sérstaklega. Með *skaða* er átt við fólk sem glímur við lang- eða skammvinn veikindi, sem geta hvort tveggja verið sálfræðileg eða tengd hreyfi- og líffræðilegri getu. Skilgreining WHO á *örorku* tekur til einstaklinga sem glíma við veikindi sem leiða til skertrar hreyfigetu. *Ágalla* skilgreinir stofnunin sem tegund fötlunar, þar sem einstaklingurinn upplifir mismunandi ókosti, sem geta verið mismunandi og tengdir ýmist aldri, kyni eða félags- og menningarlegum þáttum (Burnett og Baker, 2001:4-5).

Alþjóðaheilbrigðisstofnunin (WHO) flokkar fötlun eftir flokkunarkerfi sem heitir ICF (International Classification of Functioning, Disabilities and Health), sem hét áður ICIDH, (International Classification of Impairment, Disability and Handicap). Samkvæmt ICF er fötlun ekki flokkuð eftir einstaklingnum sjálfum, heldur eftir heilsuástandi hans og færni í að takast á við þær aðstæður sem hann býr við. Flokkunin byggir á hugmyndafræði sem tengir líkamlega, sálræna og félagslega þætti sem hægt er að setja fram myndrænt sem samspil heilsufars, færni og aðstæðna (Landlæknisembættið, ICF kynningarútgáfa 2009:1, World report on disability, 2011:35). Áhersla ICF er því ekki á fötlun einstaklingsins heldur þátttöku hans frá félagslegu sjónarhorni, þ.e. að fötlun er heilsuástand sem er ekki æskilegt við umhverfið (Morelli ofl, 2004:6)

Samkvæmt lögum um réttindi fatlaðra í Bandaríkjunum (e. Americans with Disabilities Act, ADA), sem finna má á heimasíðu bandaríska dómsmálaráðuneytisins kemur fram að fötlun nái jafnt yfir alla þá sem glíma við geð- og líkamlega vanheilsu, þ.e. alla þá þætti sem gera það að verkum að einstaklingur getur ekki sinnt sínum daglegu verkum sökum líkamlegra eða andlegra veikinda, s.s. veikindi eins og krabbamein, beinbrot, tognun, óbærilega verki í líkamanum og ör eftir bruna (Burnett og Baker, 2001:5).

Á alþjóðavettvangi er mest stuðst við skilgreiningu Sameinuðu þjóðanna. Samkvæmt henni er fötlun samansafn fjölda mismunandi takmarkana. Fólk getur verið fatlað á margan hátt, bæði á andlegan og líkamlegan hátt, vegna læknisfræðilegra aðstæðna eða vandamála af geðrænum

toga eða vegna taugalegs skaða. Skilgreiningin nær yfir bæði langtíma- og tímabundna fötlun (Mannréttindastofa, án árs.).

Jacqueline Westcott (2004:6) skrifaði skýrslu um eflingu upplýsingaaðgengis hjá ferðaþjónustuaðilum fyrir fatlað fólk. Samkvæmt henni felur hugtakið fatlaðir einstaklingar í sér afar fjölbreyttan hóp með ólíka getu og með mismunandi þarfir til að ferðast. Fatlaðir einstaklingar er stórt mengi og felur meðal annars í sér erfiðleika með hreyfingu, sjón, heyrn og ofnæmi svo dæmi séu tekin.

Í ritgerð þessari verður stuðst við þann skilning sem áður hefur verið getið, þ.e. að hópurinn sem hér um ræðir er fyrst og fremst fólk, en ekki skerðingin sem hann lifir með.

Aðgengi og hindranir

Hugtakið aðgengi er í dag þungamiðja umræðunnar um fötlun og er notað í víðum skilningi. Hugtakið snýst um að sníða samfélagið að þörfum fatlara og að skipuleggja það í samræmi við þarfir þeirra eins og hægt er. Með góðu aðgengi er átt við að fatlaðir geti notið sömu þæginda samfélagsins, og aðstöðu, á sama hátt og allir aðrir (Innanríkisráðuneyti, 2009:3).

Westcott (2004:5) segir að aðgengi snúist ekki eingöngu um hjólastóla, heldur um möguleikann fyrir alla að nálgast og nýta byggingar, útivistarsvæði og aðra aðstöðu á sjálfstæðan hátt án sérstakrar tilhögunar. Pegán (2012:1535) segir að með aðgengi sé átt við að fatlað fólk geti nýtt, til jafns við ófatlaða, veraldlegt umhverfi eins og hótél og gistaðstöðu, flutning á milli svæða, m.a. með almenningssamgöngum, upplýsingar, samskiptatækni og aðra aðstöðu. Með þetta í huga er ferðaþjónusta og aðgengi að ferðaþjónustu grunnur að félagslegum réttindum fatlaðra og fjölskyldna þeirra.

Einnig verður að túlka hugtakið aðgengi rýmra á sviði ferðaþjónustunnar en orðið sjálft gefur til kynna. Þannig er það einnig látið ná yfir aðgengi að upplýsingum og aðgengi að allri aðstöðu sem nauðsynleg er og tengd ferðaþjónustu. Með aðgengi að upplýsingum er átt við möguleikann á að nálgast á auðveldan hátt ítarlegar upplýsingar, sem eru áreiðanlegar og fullnægja kröfum viðskiptavinarins. Með aðgengi að aðstöðu innan ferðaþjónustunarinnar er átt við þann möguleika, fyrir fatlaða einstaklinga, að komast á áfangastaðinn sem og að hann gæti nýtt sér þá þjónustu sem á svæðinu er. Nauðsynlegt er því að komast yfir alla hindranir á aðgangi í rúmri merkingu hugtaksins, hvort sem um er að ræða byggingarlegar hindranir eða hindranir á upplýsingaöflun, samskiptum og menningu (Morelli, ofl. 2004:7).

Aðgengi snýr einnig að því að fjarlægja hindranir. (Westcott, 2004:7). Hindranirnar eru eðlilega mismunandi fyrir hvern einstakling fyrir sig. Þær geta m.a. verið erfiðleikar við að nota lestarkerfi, takmarkað aðgengi hjólastóla, of þröngt rými á salernum og mótuneytum, bann við ferðum á ákveðnum tímum og neikvætt viðhorf starfsfólks. Til viðbótar eru miklar hindranir við skoðanir á sögulegum stöðum og gömlum byggingum, þar sem að þeim má ekki breyta og er því sjaldan hjólastólaaðgengi. Svo eru það fjárhagslegar- og samskiptalegar hindranir, eins og viðhorf til fatlaðra. Almennt má fullyrða að fatlaðir ferðamenn fá ekki notið sömu athygli og ófatlaðir (Freeman og Selmi, 2009:478).

Samkvæmt samningi Sameinuðu þjóðanna, sem var undirritaður á Íslandi árið 2007, eiga aðildarríkin að gera viðeigandi ráðstafanir sem tryggja fötludum aðgang, til jafns við aðra, m.a. að upplýsingum og samskiptum, samgöngum, og að annari aðstöðu og þjónustu sem er opin almenningi. Ráðstafanirnar fela m.a. í sér að ryðja úr vegi hindrunum og tálum sem hefta aðgengi (Samningur um réttindi fatlaðs fólks, án árs; Velferðaráðuneyti, 2007).

Ferðaðjónustuaðilar þurfa einnig að vera meðvitaðir um það að margar hindranir er hægt að yfirstíga á mjög ódýran og auðveldan hátt, m.a. með þjálfun starfsfólks, því illa þjálfað starfsfólk getur verið hindrun fyrir fatlaða (Pagán, 2012:1535; Westcott, 2004:6-7.).

Flestir rannsakendur á þessu sviði eru sammála um að skortur sé á rannsóknum sem snerta fatlaða og ferðaðjónustu. Flestar rannsóknir sem hafa verið gerðar fjalla um tengsl ferðaðjónustu og fötlunar og þær hindranir sem fatlaðir þurfa að lifa við. Þær sýna einnig að hömlur og hindranir hafa veruleg áhrif á líf og líðan fólks.

Aðgengileg ferðaðjónusta

Aðgengileg ferðaðjónusta (e. accessible tourism) er tiltölulega nýtt hugtak innan ferðaðjónustunnar. Hugtakið þýðir að öllum eigi að vera kleift að öðlast reynslu af ferðalögum og fá að kynnast nýjum raunveruleika og nýjum stöðum. Sumir eiga hins vegar í meiri erfiðleikum með þetta en aðrir. Þessir erfiðleikar eru einkum tilkomnir vegna menningarlegra- og byggingarlegra hindrana. Aðgengileg ferðaðjónustua felur í raun og veru í sér ferðaupplifun af hærri gæðum fyrir alla. Þess vegna skiptir hún máli fyrir allt samfélagið. Aðgengileg ferðaðjónusta snýr ennfremur að því að veita fólki með sérstakar þarfir aðgang að þjónustu og aðstöðu svo þau geti notið ferðalags og frítíma án hindrana og erfiðleika. Á þennan hátt felur aðgengileg ferðaðjónusta í sér að bæta gæði aðbúnaðar og tryggingu á aðgengi að mismunandi aðstöðu, samgöngutækjum og hverskonar frístundarþjónustu (Morelli ofl, 2004:4). Aðgengileg ferðaðjónusta leiðir því til þess að áfangastaðar verður á einfaldan

hátt notið af öllum einstaklingum, fötluðum sem ófötluðum, sem leiðir til hærra nýtingarhlutfalls á áfangastaðnum (Morelli ofl, 2004:39). Eða eins og Morelli ofl. (2004:4) segja: “Everyone should be able to travel to the country, within the country and to whatever place, attraction or event they should wish to visit“.

Morelli ofl (2004:8) hafa sett saman fimm ástæður fyrir því af hverju áfangastaðurinn á að vera aðgengilegur fyrir alla. Með þessar ástæður að leiðarljósi ættu áfangastaðir hérlendis að vera aðgengilegir öllum, einnig hálandi Íslands, svo fremi sem ekki er gengið á náttúru landsins.

1. Stækkun markaðarins: Fólki með fötlun og eldra fólk er sístækkandi markaður sem lítt hefur verið kannaður. Þessi hópur fer yfirleitt í frí oftast en einu sinni á ári, jafnvel á lágannatímum (e. low season) og yfirleitt í hópi með skyldmönnum, vinum eða þjónustufólki. Návist samferðafólks viðskiptavinarins skapar margföldunaráhrif og eykur fjölda ferðamanna.
2. Möguleiki á aukinni eftirspurn innanlands: Fólki með fötlun hefur tilhneigingu að ferðast innanlands frekar en erlendis því það óttast að þar verði á vegi þeirra fleiri hindranir. Því á innlend ferðaðþjónusta vannýtt tækifæri við eflingu ferðaðþjónustu við fatlaða.
3. Umönnun viðskiptavinarins: Tilboð um frí án hindrana fullnægjir kröfum fatlast fólks. Jafnframt hafa slíkir viðskiptavinir tilhneigingu til að koma aftur á sama staðinn og beina öðrum á sama stað. Almanarómur er mjög mikilvægur við markaðssetningu. Og gott orð er fljótt að breiðast út og skapa jákvæða ímynd af áfangastaðnum.
4. Möguleiki á að jafna eftirspurn eftir ferðaðþjónustu: Einstaklingar með sérstakar þarfir óska oft á tíðum eftir að ferðast á láganna tímum. Vegna þess að þá er auðveldara að finna aðbúnað og aðstöðu við hæfi. Þetta leiðir til jöfnunar á eftirspurn fyrir ferðaðþjónustuaðilann og eykur nýtingu t.d. á gistirýmum á tímum sem þau væru annars auð.
5. Jákvæðir þættir á aðra ferðamenn: Ferðaðþjónusta án hrindrana leiðir auðvitað til þess að fjölskyldur oft með lítil börn og eldra fólk getur verið á sama staðnum og notið lífsins saman, ef áfangastaðurinn er til þess fallinn að henta öllum (Morelli ofl, 2004:8).

Ferðaþjónustan keppir innbyrðis um gæði, verð og ýmsar ferðir og uppákomur. Með því að skapa aðstöðu og tryggja aðgengi fyrir fatlaða myndu viðkomandi aðilar fá forskot með auknum og stækkuðum markhópi. Innan ríkja Evrópusambandsins eru um það bil 37 milljónir fatlaðra einstaklinga. Þeim mun að öllum líkindum fjölga í náinni framtíð samhliða hækkun á meðalaldri fólks. Samanlagt eru um 120 milljónir fatlaðra og eldra fólks í Evrópu sem myndu taka bættu aðgengi fagnandi. Rannsóknir sýna að fatlaðir einstaklingar eru tryggir viðskiptavinir sem sækja ítrekað staði sem bjóða uppá gott aðgengi. Allir einstaklingar myndu auk þess njóta góðs af bættu aðgengi, s.s. foreldrar með barnakerrur, fólk með meiðsli og ferðamenn með þungan farangur (Westcott, 2004:5).

Israeli (2002:101) bendir einnig á hvað fatlað fólk er mikilvægt fyrir ferðaþjónustuna í ljósi þess hversu ört þeim fjölgar í heiminum. Eftir því sem aðgengi er betra munu fleiri fatlaðir ferðast og mun það efla ferðaþjónustu hvers lands fyrir sig. Hins vegar eru mörg ferðaþjónustufyrirtæki ekki vel í stakk búin til að þjónusta fatlaða einstaklinga. Israeli (2002:101) dregur einnig fram í grein sinni aðferð við mat á mikilvægi þjónustu við fatlaða ferðamenn. Þjónusta við fatlaða einstaklinga sprettur ekki upp úr engu og verður öll ferðaþjónustan að hafa í huga sérstakar þarfir einstaklinga til þess að geta þjónustað þá vel. Margir fatlaðir einstaklingar vilja ferðast. En slæmt aðgengi, lélegar upplýsingar og neikvæð upplifun dregur úr vilja þeirra til að ferðast. Bætt aðgengi myndi ekki einungis leiða til aukinna tekna og hagkvæmni í ferðaþjónustu heldur myndi það einnig leiða af sér félagslegan samruna milli fatlaðra og ófatlaðra, á þann hátt að fatlaðir og ófatlaðir geti gert sömu hlutina, farið í sömu ferðinar á sama tíma og notið ferðarinnar til jafns (Westcott, 2004:6).

Þetta ferli verður að vera einstaklingsmiðað þar sem hver og einn fatlaður einstaklingur hefur sérstakar þarfir og sérstakt markmið/sýn til ferðarinnar. Fyrir þá sem eiga erfitt með gang þarf einkum að hafa í huga þrep, lyftur, bílastæði, gangstéttar, rampa, göngustíga og salerni (Israeli, 2002:102). Framkvæmdarstjórn Evrópusambandsins hefur skilgreint 8 meginþætti til að bæta aðstöðu fatlaðs fólks: *aðgengi – þátttöku – jafnræði – vinnu – félagslega velferð – menntun – heilbrigði – ytra áreiti*. Það er nauðsynlegt að þjálfa starfsfólkið og gera það hæfara til að takast á við fatlaða einstaklinga. Ferðaþjónustan í heild verður að rannsaka þennan markhóp betur og greina hvernig best verður komið til móts við hann. Að lokum verður að hafa í huga að vægi fatlaðra í heiminum er að aukast og kröfur um bætt aðgengi verða sífellt háværi. Sú staðreynd réttlætir og sýnir fram á þörfina að rannsaka betur viðfangsefnið, ræða það og rökræða tengslin á milli fötlunar og ferðaþjónustu (Pagán, 2012:1535-1536).

Samkvæmt Freeman og Selmi (2009:482) eru þeir sem starfa í ferðamálageiranum oft á tíðum ómeðvitaðir um grundvalla þarfir fatlaðra, og það er sérkennilegt í ljósi fjölda fatlaðra og möguleika á tekjum frá þeim. Fatlaðir þurfa auk þess að hafa eitthvað um hönnun og þróun aðstöðu að segja. Að auki þurfa ríkisstjórnir að taka á málefnum ef til vill með breytingu á lögum sem auðvelda aðgengi fatlaðra að menningarverðmætum, s.s. gömlum byggingum. Freeman og Selmi (2009:478) ganga það langt að segja að það gæti jafnvel verið að ferðaþjónustan vilji ekki fá fatlaða ferðamenn. Að ferðaþjónustan sé ekki tilbúin til að koma til móts við þarfir þeirra og reyni að fæla þá frá af því að það er miklu meira vesen að þjónusta hina fötluðu einstaklinga. Í sömu skýrslu leggja þau einnig til að við þjálfun á starfsfólki sé það neytt til að fara í sömu stöðu og hinir fötluðu. Sem dæmi má nefna að binda fyrir augun á því og neyða það til að vinna í hjólastól. Þessi þjálfun á að gefa starfsfólkinu tilfinningu og auðvelda því að setja sig í spor fatlaðra (Freeman og Selmi, 2009:480).

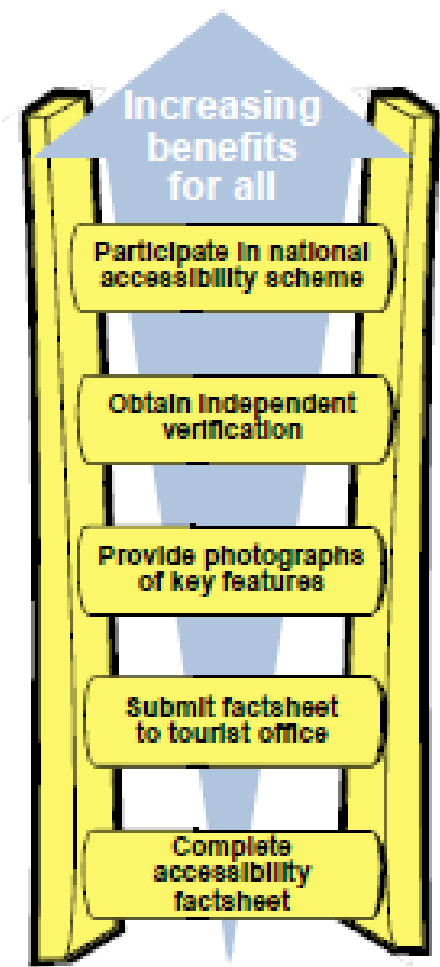
Lykilatriði í að veita góða þjónustu er að skilja að fatlaðir einstaklingar eru eins og aðrir viðskiptavinir og vilja vera meðhöndlaðir af virðingu. En vegna þess að margir ófatlaðir hafa litla reynslu af þörfum fatlaðra þá eru ýmis atriði sem er nauðsynlegt að vita til að nægilegri virðingu sé náð. Mismunandi fötlun kallar á mismunandi þarfir (Westcott, 2004:7).

Aðgengi að upplýsingum

Ferðaþjónustuaðilar ættu að tryggja auðvelt aðgengi að upplýsingum. Góð samskipti eru nauðsynleg til að bæta aðgengi. Fólk tekur ákvarðanir á grundvelli upplýsinga sem það hefur nálgast, byggt á þáttum sem það telur mikilvæga. Væntingar þess til ferðarinnar byggja á upplýsingum sem það hefur aflað sér. Og þótt nokkura sentimetra hæðarmunur eða misfella í gólfi skipti heilbrigða einstaklinga ekki máli getur slíkt atriði haft mikla þýðingu fyrir fatlaða og getur hreinlega skipt sköpum hvort aðgengi sé til staðar eða ekki (Westcott, 2004:8).

Í skýrslunni „*Improving information on accessible tourism for disabled people*“ hefur Westcott (2004:9) sett upp 5 skref til að auðvelda ferðaþjónustuaðilum að veita upplýsingar til fatlaðra, sjá mynd 1. Skrefin eru eftirfarandi: Útbúa upplýsingablað um aðgengi, senda upplýsingablaðið á upplýsingamiðstöðvar (e. tourist information offices), taka myndir af lykilatriðum, afla sjálfstæðrar staðfestingar á aðgengisupplýsingum og taka þátt í alþjóðlegum áformum um aðgengi (Westcott, 2004:9).

Eins og sjá má á mynd 1, er með þessum skrefum hægt að veita fötluðum þær upplýsingar



(Westcott, 1994:9).

Mynd 1: Fimm skref til að veita upplýsingar (Westcott, 1994:9)

sem þeir þurfa að fá um aðgengi áfangastaðarins. Sömu upplýsingar yrðu þá líka aðgengilegar á upplýsingamiðstöðvum fyrir ferðamenn sem leita þangað, hvort heldur sem er fatlaðir eða ófatlaðir. Myndir af lykilatriðum koma til stuðnins upplýsingablaðsins. Myndir gera fötluðu fólki betur kleift að átta sig á aðstæðum. Úttekt frá óháðum aðila eykur áreiðanleika og nákvæmni upplýsinga um aðstöðuna. Sum Evrópulönd hafa þróað sérstök áform eða fyrirætlanir sem veita sjálfstætt mat og gera ferðapjónustuaðilum kleift að nota þekkt vörumerki til staðfestingar á því að ákveðnu aðgengismarkmiði hafi verið náð. Þessi áform styrkja markaðsstöðu viðkomandi ferðapjónustuaðila og er til enn frekari tryggingar fyrir fatlaða ferðamenn að aðgengi sé í raun eins og lýst er á upplýsingablaði

Gögn og aðferðir

Aðferðafræði

Ritgerðin byggist á fyrirliggjandi gögnum (e.secondary data analysis) og greiningu á þeim. Með þeirri aðferð er stuðst við þau frumgögn sem aðrir hafa safnað og er rannsakandinn annar notandi þeirra. Við framkvæmd þessarar tegundar rannsókna er ekki einungis verið að safna upplýsingum heldur þær endurgerðar í þeirri mynd sem rannsakandinn vill hafa þær í og ákveðið viðfangsefni greint út frá fyrirliggjandi gögnun. Með fyrirliggjandi gögnum er hægt að öðlast nýja þekkingu og nýja sýn með því að rýna í eldri rannsóknir, þ.e. frekari greining á niðurstöðum eldri rannsókna, út frá öðru sjónarhorni en í upprunalegu rannsókninni. Þá er einnig hægt að nýta fyrirliggjandi gögn til að bera saman rannsóknir og fylgjast með tíðaranda. Grundvöllur allra rannsókna er skoðun á eldri rannsóknarniðurstöðum á viðkomandi sviði. Oft eru upplýsingarnar þegar til og óþarfi að rannsakandinn leggist sjálfur í rannsóknarvinnu. Því er leitað eftir annarri þekkingu, gögn og niðurstöður eru endurunnar til að tengja við nýtt rannsóknarmarkmið (Finn, Elliott-White & Walton, 2000:40-41).

Eftirfarandi rannsóknaspurningum er leitast við að svara í rannsókninni:

- Hvað er aðgengileg ferðaþjónusta?
- Með hvaða hætti er hægt að bæta aðgengi fatlaðra að íslenskri ferðaþjónustu?

Út frá markmiðum rannsóknarinnar telur höfundur að með greiningu fyrirliggjandi gagna, veiti rannsóknin gagnlegar upplýsingar um stöðu mála hérlendis sem og leiðir til úrbóta. Tímaraminn var einnig knappur. Hins vegar getur rannsókn þessi verið undanfari eigindlegra eða meginlegra rannsókna á viðfangsefninu.

Eins og fram hefur komið er að mestu stuðst við fyrirliggjandi gögn, s.s. erlendar og innlendar fræðigreinar, opinberar skýrslur, lög, reglugerðir og þingskjöl.

Framkvæmd og gagnaöflun

Yin (1994:93) telur að hægt sé að fara eftir þremur mismunandi aðferðum við gagnaöflun. Í fyrsta lagi er hægt að hafa margar gerðir heimilda eða nota marga gagnagrunna, í öðru lagi er hægt að búa til gagnabanka fyrir raundæmið og í þriðja lagi er hægt að búa til keðju gagna. Að nota margar gerðir af heimildum er talið auka á áreiðanleika gagnanna þegar verið er að vinna með blandaða aðferð og aðferðin staðfestir gögnin sem safnað hefur verið úr mismunandi áttum (Yin, 1994:93).

Framkvæmd og gagnasöfnun þessarar rannsóknar stóð yfir frá miðjum desember 2012 og fram til aprílloka 2013. Byrjað var á að afla fyrirliggjandi gagna svo sem skýrslna, opinberra gagna, fræðigreina, tölfræði upplýsinga og fræðilegum úttektum á rannsóknarefninu. Gögnin eru fremur afmörkuð þar sem efni rannsóknarinnar er afmarkað sem slíkt.

Fötlun og aðgengismál á Íslandi

Mikilvægt er að ferðaþjónustan geri ávallt ráð fyrir því að í þjónustu við fatlaða ferðamenn er nauðsynlegt að hafa gott aðgengi. Tryggt aðgengi og skilningur ferðaþjónustuaðila á mismunandi þörfum einstaklinga fyrir upplýsingar, auk skýrrar útlistunar á hvað fyrirtækin standa fyrir, auðveldar ekki bara fötluðum aðgengi að ferðaþjónustu heldur tryggir það að allir geti gengið að því vísu hverjir möguleikarnir eru og við hverju má búast þegar á áfangastað er komið (Buhalis og Darcy, 2011:55).

Hvernig er fötlun skilgreind hérlandis?

Samkvæmt skýrslu sem unnin var fyrir Innanríkisráðuneytið, og dagsett er 19.janúar 2007, er ekki til ein einstök flokkun eða skilgreining á því hverjir eða hve margir Íslendingar eru fatlaðir, né á hvaða hátt og hve mikið. Ekki er heldur hægt að segja að allir fatlaðir eigi við aðgengisvandamál að stríða eða að ófatlað fólk eigi aldrei við nein aðgengisvandamál að stríða, s.s. fólk með mikinn farangur eða barnavagn í almenningssamgöngum (Innanríkisráðuneytið, 2009:3).

Skilgreining á hugtakinu „fötlun“ er stöðugt í þróun og ólíklegt að einhvern tímann liggi fyrir endanleg skilgreining. Á Íslandi er helst stuðst við læknisfræðilega skilgreiningu. Samkvæmt lögum nr. 59/1992, um málefni fatlaðra, teljast þeir einstaklingar fatlaðir sem þurfa á sérstakri þjónustu eða stuðningi að halda, þ.e. þroskahömlun, geðfötlun, hreyfihömlun, sjón- eða heyrnarskerðingu. Fötlun getur einnig stafað af langvarandi veikindum eða slysum (Lög um málefni fatlaðra nr. 59/1992).

Samkvæmt læknisfræðilegu sjónarhorni er skilgreining á fötlun andstæða þess sem er heilbrigt og eðlilegt. Lögð er áhersla á að greina líkamleg- eða andleg afbrigði eða skerðingu og veita ráðgjöf um meðferð, endurhæfingu eða umönnun. Einnig er lögð áhersla á að útrýma erfðagöllum og að þróa nýjar aðferðir við að endurheimta eðlilega færni (Rannveig Traustadóttir, 2003:24-25).

Samkvæmt félagslegu sjónarhorni skapa hindranir og takmarkaðir möguleikar fatlaðra einstaklinga til að takast á við daglegar athafnir félagslega einangrun. Félagsleg líkön leggja áherslu á að hindranir sem er að finna í umhverfinu og hinn ófatlaði meirihluti eigi stóran þátt í að skapa fötlun einstaklingsins (Rannveig Traustadóttir, 2003:29).

Í reglugerð er hreyfihömlum skilgreind á eftirfarandi hátt:

Með líkamlegri hreyfihömlun er átt við sjúkdóm eða fötlun sem skerðir verulega færni til að komast ferða sinna þannig að göngugeta er að jafnaði minni en 400 metrar á jafnsléttu. Þar er fyrst og fremst um að ræða, annars vegar lömun eða skertan hreyfanleika í ganglimum af völdum sjúkdóms eða fötlunar og hins vegar mæði vegna hjarta- eða lungnasjúkdóma og annað sambærilegt (Reglugerð um styrki og uppbætur vegna hreyfihamlaðra einstaklinga vegna bifreiða, nr. 170/2009).

Vegna mismunandi skilgreininga ólíkra aðila á hugtakinu fötlun, er erfitt að rannsaka hvernig aðgengi fatlaðra er hérlendis. Í rannsókn þessari er því stuðst við ofangreinda skilgreiningu á hreyfihömlun úr reglugerð nr. 170/2009 og aðstæður metnar út frá þeirri skilgreiningu.

Lög og reglugerðir

Í 65. gr. stjórnarskrár íslenska lýðveldisins er kveðið á um bann við mismunun, en þar segir:

„Allir skulu vera jafnir fyrir lögum og njóta mannréttinda án tillits til kynferðis, trúarbragða, skoðana, þjóðernisuppruna, kynþáttar, litarháttar, efnahags, ætternis og stöðu að öðru leyti“ (Stjórnarskrá lýðveldisins Íslands nr. 33/1944).

Samskonar áherslur má finna víðar í lögum, auk þess sem samgönguáætlun og fjarskiptaáætlun fela í sér markmið um aðgengi. Sameinuðu þjóðirnar hafa unnið mikið starf í þágu fatlaðra, m.a. með útgáfu 22 viðmiðunarreglna um aðgengilegt þjóðfélag fyrir nokkru síðan og nú með sáttmálanum um réttindi fatlaðra (Samningur um réttindi fatlaðs fólks, án árs.; Innanríkisráðuneyti, 2009:3). Almennt er litið svo á að þátttaka fatlaðra í daglegu lífi, bæði atvinnulífi og félagslífi sé mikilvæg, fjölbreytileikinn sé hagur allra, bæði fatlaðra og ófatlaðra. Þar fyrir utan dregur þátttaka fatlaðra á sem flestum sviðum úr fordómum gagnvart þeim. Líta má svo á að allt sem gert er til að bæta líf fatlaðra nýtist þeim sem eru ófatlaðir. Hagurinn af því að skapa aðgengilegt þjóðfélag, þ.m.t. aðgengilegar samgöngur, er ótvíræður fyrir alla (Innanríkisráðuneyti, 2009:3).

Í skýrslu Alþjóðaheilbrigðisstofnunarinnar, WHO, World Report on Disability (2011:175) kemur fram sú skoðun stofnunarinnar að áhrifamesta leiðin til að auka aðgengi fatlaðra og möguleika þeirra til jafns við ófatlaða, sé með virkri lagasetningu. Auk þess leggur stofnunin til að með lögum séu lagðar kröfur á ferðaþjónustuaðila og aðra þá sem láta málefnið til sín taka, undir eftirliti opinberra aðila og að viðlagðri refsíabyrgð.

Í lögum nr. 60/2013, um náttúruvernd, er nýtt ákvæði í 4. mgr. 31. gr. sem felur í sér heimild til undanþágu frá banni við akstri utan vega vegna sérstakra aðstæðna, s.s. fötlunar. Skal í reglugerð samkvæmt tilvísaðri grein kveða á um nánari skilyrði fyrir slíkum undanþágum. Sambærilegt ákvæði var ekki að finna í ákvæði 17. gr. eldri laga nr. 44/1999, um náttúruvernd, en í löggjöfinni er skýrt kveðið á um bann við akstri utan vega. Samkvæmt eldri lögum var einungis gerð undanþága frá banninu í þágu starfa við landbúnað, landmælingar, línu- og vegalagnir og rannsóknir, svo um nýmæli í nýjum lögum er að ræða (Lög nr. 60/2013, um náttúruvernd, lög nr. 44/1999, um náttúruvernd).

Athyglisvert er að í upphaflegu frumvarpi því sem varð að lögum nr. 60/2013 var ekki kveðið á um undanþágu vegna fötlunar, heldur kom sú breyting inn undir þinglegri meðferð málsins frá meirihluta umhverfis- og samgöngunefndar Alþingis (Þingskjal 1114, 2012-2013). Þó segir í 2. mgr. 81. gr. stjórnarfrumvarpsins, sem samþykkt var, að í umsýsluáætlun skuli m.a. fjallað um landnýtingu, landvörslu, fræðslu og miðlun upplýsinga og aðgengi ferðamanna, þar á meðal fatlaðs fólks (Þingskjal 537, 2012-2013). Um þetta segir í athugasemdum við ofangreint ákvæði:

Um aðgengi fatlaðs fólks er m.a. fjallað í samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og valfrjálsri bókun við samninginn sem Ísland undirritaði 30. mars 2007. Samningurinn skuldbindur aðildarríki m.a. til að vera viðeigandi ráðstafanir í því skyni að gera fötluðu fólki kleift að lifa sjálfstæðu lífi og taka fullan þátt í mannlífinu á öllum sviðum, þ.e. ráðstafanir sem miða að því að tryggja fötluðu fólki aðgang, til jafns við aðra, að hinu efnislega umhverfi, að samgöngum, að upplýsingum og samskiptum og að annarri aðstöðu og þjónustu sem almenningi er opin eða látin í té, bæði í þéttbýli og dreifbýli. Í því sambandi eru m.a. nefnd opin svæði fyrir almenning, svo sem skipulögð útivistarsvæði, almenningsgarðar og mannvirki á svæðum sem ætluð eru til útivistar. Við gerð umsýsluáætlana er mikilvægt að tekin sé afstaða til aðgengis fatlaðra á friðlýstum svæðum þar sem tekið er mið af þeim skuldbindingum sem felast í samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks (Þingskjal 537, 2012-2013).

Af ofangreindum orðum í athugasemdum frumvarpsins að dæma þarf engan að undra að breytingartillögu um undanþágu varðandi fatlaða einstaklinga hafi verið bætt inn, enda er

verið að uppfylla þjóðréttarlegar skuldbindingar sem íslenska ríkið hefur gengist undir. Ákvæðið er til mikilla bóta og skerpis á þeirri sýn sem hið opinbera hefur á málaflokkinn. Hins vegar er að öðru leyti ekkert fjallað um undanþáguákvæðið í athugasemdum með frumvarpinu þar sem ákvæðið var ekki í upphaflegu stjórnarfrumvarpi, svo margt er á huldu um beitingu þess og raunveruleg réttaráhrif. Þá hefur ekki verið unnið að reglugerð þeirri sem ákvæðið kveður á um, sem varpar enn frekari vafa á beitingu þess og notkun.

Í stjórnarfrumvarpinu var þó kveðið á um það að sérreglur í auglýsingu um friðlýsingu ákveðins svæðis, eða í umsýsluáætlunum, gengi framur undanþágum frá banni við akstri utan vega (Lög um náttúruvernd nr. 60/2013). Því er hins vegar ósvarað hvort ætlunin með ákvæðinu hafi verið sú að umsýsluáætlanirnar einar og sér gætu nýst sem tæki til heimildar utanvegaaksturs þegar fatlaðir ættu í hlut, en engu að síður verður að telja að sú leið sem endanlega var farin, þ.e. að finna undanþáguheimildinni beinan stað í lögum, hafi verið heppilegri.

Félags- og stoðkerfi

Á Íslandi eru félags- og stoðkerfi fyrir fatlaða og aðstandendur þeirra. Hlutverk þeirra er að veita fötluðum upplýsingar, vinna að jafnrétti, vekja áhuga almennings á málefnum fatlaðra og vinna að samfélagslegu réttlæti og bættum lífsgæðum. Upptalning á nokkrum þeirra er hér fyrir neðan en listinn er þó ekki tæmandi.

Öryrkjabandalag Íslands, ÖBÍ, eru hagsmunasamtök fatlaðra á Íslandi og var stofnað árið 1961. Aðildarfélög bandalagsins eru 35 og þangað geta fatlaðir leitað sér upplýsinga um lög og réttindi. Hlutverk ÖBÍ er að vinna að samfélagslegu réttlæti og bættum lífsgæðum og kjörum óháð líkamlegri eða andlegri heilsu einstaklinga (Öryrkjabandalag Íslands, án árs.).

Sjálfsbjörg – Landssamband fatlaðra er regnhlífasamtök hagsmunasamtaka fatlaðra á Íslandi.

Tilgangi samtakanna er best lýst í 3. gr. laga Sjálfsbjargar:

Hlutverk Sjálfsbjargar er meðal annars; að vinna að fullkominni þátttöku og jafnrétti hreyfihamlaðra og annarra fatlaðra, á öllum sviðum þjóðlífsins, með því að hafa áhrif á ríkis- og sveitarstjórnir, hagsmunasamtök og einstaklinga og með því að vekja áhuga almennings á málefnum þeirra með útgáfu og kynningarstarfsemi (Sjálfsbjörg, 2006).

Hvor tveggja eru bandalög eða samtök sem hafa þann tilgang að styðja við og tryggja réttindi fatlaðra í sem víðasta skilningi, s.s. með fræðslu og kynningarstarfssemi og upplýsingum um lög og réttindi fatlaðra.

Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar tók til starfa árið 2012. Hún er samstarfsverkfni Sjálfsbjargar landssambands fatlaðra og Sjálfsbjargarheimilisins. Hlutverk hennar er að veita fólki með hreyfihömlun og aðstandendum upplýsingar um rétt þess samkvæmt íslenskum lögum og samningi Sameinuðu þjóðanna, veita fræðslu og yfirsýn yfir þá þjónustu og aðstöðu sem er í boði fyrir hreyfihamað fólk. Undirstaðan í starfi miðstöðvarinnar er hlutleysi, því mun starfsfólkið ekki taka þátt í hagsmuna- og réttindabaráttu fólks með hreyfihömlun (Þekkingarmiðstöð, án árs.).

Aðgengi ehf. var stofnað árið 2005. Veitir það ráðgjöf ásamt því að vinna að skýrslum og úttektum sem snerta gott aðgengi utan- sem innandyrna. Fyrirtækið er einnig með heimasíðu sem heitir „Gott aðgengi“ (www.gottadgengi.is. án árs.), á henni er hægt að skipuleggja ferðir og kortleggja þær með tilliti til aðgengis fyrir fatlað fólk. Staðirnir sem hafa sett sig í samband við síðuna eru merktir með svokölluðu merkjakerfi. Merkin gefa til kynna fyrir hvers konar fötlun staðurinn eða svæðið hentar. Sjö flokkar eru innan merkjakerfisins, þeir eru: fyrir hjólastólanotendur, göngu- og handskerta, blinda- og sjónskerta, heyrnaskerta, þá sem eru með astma og ofnæmi, þroskahömlun og lestrarörðugleika (Gott aðgengi, án árs.).

NPA miðstöðin svf. var stofnuð árið 2010. NPA miðstöðin er samvinnufyrirtæki í eigu og undir stjórn fatlaðs fólks. Markmið þeirra er að veita fötluðu fólki á öllum aldri notendastýrða persónulega aðstoð. NPA miðstöð veitir m.a. fræðslu til fatlaðs fólks og aðstandenda, aðstoð og ráðgjöf við starfsmannamál og stuðning við að sækja um breingreiðslur hjá sveitafélögum (NPA miðstöðin, án árs.).

Segja má að Ferðamálastofa og Íslandsstofa séu þær stofnanir sem sinna ferðamálum hérlandis. Ferðamálastofa sér um öll helstu ferðamál Íslands samkvæmt lögum, útgáfu leyfa, skráningu á starfsemi og eftirlit með að þeim skilyrðum sé fullnægt. Hún sér einnig um framkvæmd ferðamálastefnu, samræmingu umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbunda þróun og alþjóðlegt samstarf (Þekkingarmiðstöð, án árs.). Hún vinnur með hagsmunaaðilum að uppbyggingu ferðamannastaða og stuðlar að því að sem flestir áningarstaðir verði gerðir aðgengilegir (Ferðamálastofa, 2011:12). Íslandsstofa stendur fyrir því að efla orðspor og ímynd Íslands erlendis með almennu kynningarstarfi. Markmið hennar er að skapa áhuga á landinu sem áfangastaðar og auka eftirspurn eftir því sem íslenskt er. Hún

stendur einnig fyrir fræðslu- og stuðningi við samtök, fyrirtæki sem og einstaklinga til að efla færni þeirra og árangur í alþjóðaviðskiptum (Þekkingarmiðstöð, án árs.). Íslandsstofa er samstarfsvettvangur atvinnulífs og stjórnvalda og er áhersla þeirra að reyna lengja ferðamannatímabilið (Íslandsstofa, án árs).

Aðilar hérlendis sem gera ráð fyrir fötluðum ferðamönnum

Árið 2006 fór af stað samstarfsverkefni Ferðamálastofu, Öryrkjabandalags Íslands, Ferðaðjónustu bænda, Samtaka ferðaðjónustunnar og Ferðamálasamtaka Íslands um bætt aðgengi ferðafólks að áningar- og útvistarstöðum (Ferðamálastofa, 2007:1). Út kom síðan skýrslan „Ferðaðjónusta fyrir alla – Flokkunarviðmið fyrir aðgengi að áningar- og útvistarsvæðum (Atvinnuvegaráðuneyti, 2012:23). Samkvæmt skýrslunni var fyrsta verkefni þeirra var að flokka gróflega hreyfihömlun eftir eðli hennar og útbúa ásættanlegt viðmið varðandi aðgengi að áfangastöðum utandyra. Samhliða viðmiðunum var útbúinn „gátlisti“ sem nýtist til úttektar á áfangastöðunum. Megin tilgangur verkefnisins var annars vegar að gera einstaklingum mögulegt að skipuleggja ferðalög með tillit til hversu aðgengilegt er að ferðast um landið og hins vegar að auðvelda þeim sem ábyrgir eru fyrir viðkomandi svæði að gera úrbætur þar sem þeirra var þörf (Ferðamálastofa, 2007:1). Í framhaldi af útgáfu skýrslunnar veitti Ferðamálastofa fjölda styrkja næstu árin til umhverfismála og úrbóta á ferðamannastöðum, og gerir enn. Sem dæmi um svæði sem hafa fengið styrk og bætt aðgengi hjá sér er Haukadalsskógur og Þjórsárdalsskógur. Sem og veitti Ferðamálastofa fyrirtækinu Aðgengi ehf. styrk til að gera úttekt á aðgengismálum á 20 vinsælustu ferðamannastöðum Íslands. Á heimasíðu Aðgengis ehf. (www.gottadgengi.is) er að finna niðurstöður úttektarinnar.

Inn á heimasíðu Þekkingarmiðstöðvarinnar (www.thekkingarmidstod.is) eru upplýsingar um samgöngur og aðgengi hérlendis. Þar er meðal annars bent á hvaða ferðaðjónustuaðilar bjóða upp á ferðir fyrir fatlaða. Ekki er þó hægt að útiloka að fleiri aðilar bjóði uppá ferðir fyrir fatlaða. Samkvæmt Rannveigu Bjarnadóttur (munnleg heimild, 19.4.2013), forstöðumanni Þekkingarmiðstöðvarinnar er verið að vinna í kaflanum um aðgengismál á heimasíðunni þegar þetta er ritað. Upplýsingarnar gætu því breyst.

All Iceland Tours býður upp á ferðir fyrir fatlaða ferðamenn. Þeir eru sérhæfðir í jeppa- og safari ferðum. Þeir bjóða uppá margar mismunandi ferðir, allt frá dagsferðum til Gullfoss og Geysis upp í sjö daga jöklaferðir. Þeir sérsníða ferðirnar fyrir hvern og einn. Þeir eru með

sérútbúna jeppa og starfsfólkið er allt sérstaklega þjálfaðir og reyndir jeppaleiðsögumenn (All Iceland Tours, án árs.).

ICE Ltd. er íslensk ferðaskrifstofa með yfir 30 ára reynslu í ævintýraferðum á Íslandi. Það býður uppá margar gerðir af ferðum með leiðsögn, sem dæmi má nefna jöklaferðir, fjallaklifur, ísklifur, skíðaferðir, hópferðir og hvataferðir. Fyrirtækið notar ICE Explorer jeppa fyrir jökla- og fjallaferðirnar. Bíllinn er með hjólastólalyftu sem gefur þeim þann möguleika á að taka á móti ferðamönnum í hjólastólum (Adventure, án árs.).

Iceland unlimited býður einnig upp á ferðir fyrir fatlaða. Það fyrirtæki hefur sérstöðu miðað við fyrrgreinda aðila, að því leyti að eigandi fyrirtækisins er hreyfihamlaður og hafa því allar ferðirnar sem eru í boði fyrir fatlaða, verið prófaðar fyrir fullu aðgengi og samþykktar af eigandanum. Iceland unlimited uppfyllir skilyrðin sem Freeman og Selmi (2009:480) leggja til við þjálfun á starfsfólki, s.s. að setja sig í spor fatlaðra, m.a. með því að vinna í hjólastól. Markmið fyrirtækisins er að breyta því hvernig fatlaðir ferðamenn sjá og upplifa Ísland. Þeir bjóða meðal annars upp á ferðir á hálendi Íslands, fjórhjólaferðir (e.quad Bike) og veiðiferðir. Í ferðunum eru einungis valin aðgengileg og vingjarnleg (e. accessible and friendly) hótél, og veitingastaðir sem bjóða upp á aðgengi fyrir fatlaða. (Iceland unlimited, án árs.).

Á heimasíðu Þekkingarmiðstöðvarinnar er einnig að finna hópferðabíla sem bjóða upp á aðgengi fyrir hjólastóla. Hópferðabílar í áætlunarferðum frá BSÍ bjóða ekki upp á aðgengi fyrir hjólastóla. Sæmundur Sigmundsson ehf. býður upp á leigu á rútu með hjólastólalyftu og einn 16 manna bíl. Teitur Jónasson ehf. leigir einnig rútu sem er aðgengileg fyrir hjólastóla. Sumar bílaleigur hafa til leigu bíla sem annars vegar er hægt að keyra hjólastólinn inn og hins vegar bíla þar sem akstursbúnaður er settur í bíllinn, fyrir hreyfihamlaða sem hafa ökuréttindi. Bílaleigurnar eru Avis bílaleiga, Bílaleiga Akureyrar – Höldur, Hertz, Nice cars og Sixt rent a car (Þekkingarmiðstöð, án árs.).

VAKINN er verkefni sem var unnið í samvinnu Iðnaðarráðuneytis, Ferðamálastofu, Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Samtökum ferðaþjónustunnar og Ferðamálasamtökum Íslands. VAKINN er gæðakerfi sem er ætlað að auka við gæði og öryggi í ferðaþjónustu hérlendis. Engar upplýsingar um aðgengi fatlaðra er að finna á síðunni. Þó eru væntanlegar upplýsingar um gististaði á heimasíðu VAKANS nú í byrjun árs 2013. Ekki kemur fram hvort aðgengi fatlaðra sé skoðað (Vakinn, án árs.).

Aðgengi fatlaðra að hálendi Íslands

Meðan á gagnaöflun rannsóknarinnar stóð kom fljótlega í ljós að lítið var um rannsóknir á aðgengi fatlaðra að hálendi Íslands. Annars vegar var að finna rannsóknir sem snúa að fötluðum almennt, og hins vegar að fötluðum og aðgengi að ákveðnum, tilteknum ferðamannastöðum. Þá hafa kannanir verið gerðar á viðhorfi ferðamanna til hálendisins. Ofangreindar rannsóknir eiga þó sammerkt að taka ekki til aðgengis fatlaðra að hálendinu, né heldur viðhorfi þeirra til svæðisins.

Hálendi Íslands er að mörgu leyti óljóst hugtak. Yfirleitt er það notað yfir þann hluta landsins sem liggur inn af byggðum þess og er án búsetu manna. Annað hugtak sem hefur verið notað, og er gjarnan skilgreint á hlutlægan hátt, t.d. út frá lagabókstafnum, er víðerni (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012a:1). Hugtakið víðerni (e.wilderness) er þó að margra mati erfitt að skilgreina því það getur haft misjafna merkingu í huga hvers og eins. Því eru til margar skilgreiningar á hugtakinu en flestar þeirra leggja áherslu á náttúrulegt ástand umhverfisins og vöntun manngerða þátta og annarra mannlegra áhrifa (Rannveig Ólafsdóttir, 2008:469).

Hálendi Íslands er sennilega stærsta svæði í Evrópu (fyrir utan Svalbarða) þar sem menn hafa ekki fasta búsetu. Svæðið hefur náttúrulegt yfirbragð þar sem mannvirki eru fá og dreifð enda kemur hugtakið „ósnortið víðerni“ oft upp í umræðunni um hálendið (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012a:2). Hugtakið „ósnortið víðerni“ var fyrst skilgreint hér á landi í náttúruverndarlögum nr. 44/1999:

Þar sem ekki gætir beinna ummerkja mannsins og náttúran fær að þróast án álags af mannlegum umsvifum, er í a.m.k. 5 km fjarlægð frá mannvirkjum og öðrum tæknilegum ummerkjum, svo sem raflínum, orkuverum, miðlunarlónum og þjóðvegum, og sem er a.m.k. 25 km² að stærð eða þannig að hægt sé að njóta þar einveru og náttúrunnar án þess að truflast af mannvirkjum eða umferð vélknúinna farartækja á jörðu (Lög um náttúruvernd nr. 44/1999).

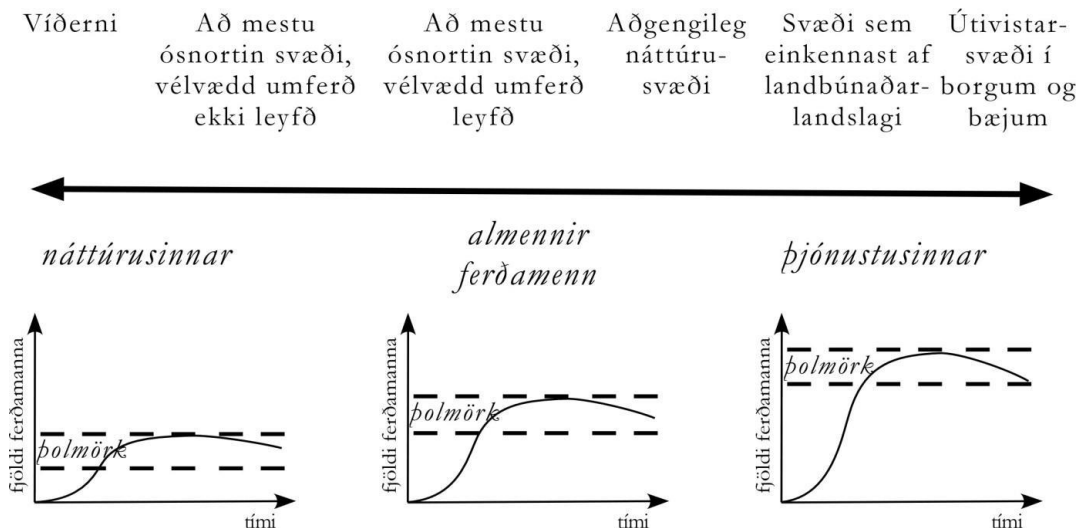
Aðdráttarafl er ein helsta ástæða þess að einstaklingar ferðast til ákveðins áfangastaðar og koma þættir eins og aðgengi og innviðir þar á eftir. Aðdráttarafl ferðamanna er yfirleitt flokkað í náttúrulegt aðdráttarafl annars vegar og manngert aðdráttarafl hins vegar (Swarbrooke, 1999:49). Gunnþóra Ólafsdóttir gerði rannsókn um náttúrutengsl og upplifanir ferðamanna á Íslandi (2008:51). Samkvæmt henni eru tvær meginkenningar uppi um aðdráttarafl náttúrulega svæða. Annars vegar kenning sem er dregin með rómantikinni, þ.e. að hverfa aftur til upprunans og komast í tengsl við náttúruna og hins vegar að hvatinn geti verið

vegna þess að dvöl og athafnir í náttúrulegu umhverfi svali líffræðilegum þörfum (Gunnþóra Ólafsdóttir, 2008:52).

Hálendisvæði eru í síauknum mæli kynnt sem einhvers konar vörur eða angi neysluhyggjunnar, en með því er átt við að þau eru markaðssett til ferðamanna á einhvern hátt (Hall, Sæþórsdóttir og Saarinen, 2011:249-250). Helsta aðdráttarafl hálendisins er frumstæð uppbygging og einfaldleiki, sem að sama skapi gerir það krefjandi að ferðast um hálendið. Á hálendinu er hægt að upplifa ævintýri sem gegnir stóru hlutverki fyrir ýmiss konar afþreyingu, s.s. gönguferðir, jeppaferðir, hestaferðir, og fjallahjól. Ferðalög um hálendið geta falið í sér andlega og líkamlega áskorun, sem og blöndu af hughrifum, áreynslu og jafnvel hræðslu. Sumum ferðamönnum finnst að hluti af upplifuninni felist í því að þurfa að treysta á sjálfan sig (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012a:4). Þá verður sífellt auðveldara með hverju árinu að ferðast um hálendið, með bættri tækni og betri búnaði (Sæþórsdóttir o.fl., 2011:266). Eftirsóttar upplifanir eru tengdar við ákveðna staði eða aðstæður, en allir eru ólíkir, þannig að það sem einn þráir er öðrum jafnvel ómögulegt að skilja (Gunnþóra Ólafsdóttir, 2008:51). Aðdráttarafl áfangastaðarins gerir það að verkum að vinsældir hans aukast, eftirspurn og álagið á staðnum eykst sem kallar á uppbyggingu ferðaþjónustu s.s. gistihúsa, veitingastaða og afþreyingar auk þess sem samgöngur eru bætтар. Við svona uppbyggingu eykst álag á umhverfi og samfélag sem breytir áfangastaðnum (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:8).

Ein mikilvægasta söluvara ferðaþjónustunnar er ímyndin um óspillta og fagra náttúru Íslands og er það ríkjandi í umræðunni um hálendið. Þó verður að hafa í huga hversu viðkvæm auðlind óspillt náttúran er og fara verður varlega í að nýta hálendið fyrir hagrænar athafnir manna. Eftir lok síðari heimstyrjaldarinnar fóru ferðamenn fyrst að fara í ferðir inn á hálendið, en undanfarin sextíu til sjötíu ár hefur ferðamönnum hins vegar fjölgað til muna. Þá hafa allnokkrir haldið því fram að gengið sé hratt á auðlindina og þolmörkum verði náð innan tíðar, verði ekki hægt á átroðningi ferðamanna um hálendisvæðið. (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012a:7-8). Afar mikilvægt er að fara ekki yfir þolmörk áfangastaðar, og rannsóknir á þolmörkum ferðamennsku eru nauðsynlegar við ákvörðun tegundar ferðamennsku á tilteknu svæði, meðal annars á hálendi Íslands. Við slíka rannsókn væri hagfellt að styðjast við viðhorfskvarða og afþreyingarróf við mat á því hvers konar markhópur hentar hverjum áfangastað og hvernig haga eigi uppbyggingu ferðaþjónustu á þann hátt að hún hámarki jákvæða upplifun ferðamanns (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:11).

Á mynd 2 hér að neðan má sjá að ólíkar tegundir áfangastaða hafa mismunandi þolmörk, auk þess sem viðhorf aðila til þolmarka getur verið breytilegt. Eðli málsins samkvæmt telja náttúrusinnar að þolmörk áfangastaða séu í lægri mörkum, en þjónustusinnar í hærri mörkum. Þá má almennt fullyrða að þolmörk útivistarsvæða í þéttbýli hafi jafnan hærri þolmörk, heldur en ósnortið víðerni (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:11).



Mynd 2: Afþreyingarróf, viðhorfskvarðinn og þolmörk ferðamennsku (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:11).

Með rannsóknum þeim, sem að ofan er getið, mætti meta fjölda ferðamanna sem tiltekinn áfangastaður gæti þjónustað, án þess að á hann sé gengið. Þannig má ákvarða hvers konar tegund ferðamennsku henti hverjum stað, án þess þó að áfangastaðurinn sjálfur eða náttúran gjaldi þess. Slíkt fyrirkomulag er forsenda þess að hálendisferðamennska dafni um ókomna tíð. (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:12). Nauðsynlegt er því að skýr markmið séu sett fyrir áfangastaðinn, hvers konar upplifun hann eigi að bjóða, hvað á að varðveita og til hvaða markhópa hann á að höfða til, svo hægt sé að ákvarða þolmörk hans (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:9-10). Gera þarf ráð fyrir mismikilli uppbyggingu eftir því hvað hentar náttúrulegu umhverfi hvers staðar fyrir sig. Ferðamenn eru jafnmismunandi og þeir eru margir og sækjast eftir fjölbreytilegri upplifun. Með það að leiðarljósi þarf að leitast við að viðhalda fjölbreytileika þeirra svæða sem ferðamenn hafa úr að velja, ekki er hægt að gera öllum ferðamönnum til hæfis. Hafa þarf í huga sérstöðu svæðisins og uppfylla þannig óskir þeirra ferðamanna sem sækjast eftir ákveðinni ferðamennsku og upplifun í sátt við umhverfið. (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2012b:11).

Gildi afþreyingar og ferðamannaíðnaðar á hálendinu liggur öðru fremur í náttúrulegu umhverfinu og frumstæðu víðerni, svo virkjanir eða önnur mannvirki draga verulega úr sérstöðu og verðmæti svæðisins (Sæþórsdóttir ofl., 2011:266). Fram kemur í skýrslu Önnu Dóru (2012b:25-26) að ferðamenn á hálendinu vilja ekki auka munað á svæðinu, að fjallaskálum undanskildum. Ferðamenn á svæðinu eru almennt ekki hlynntir mannvirkjum, og mest er andstaðan gegn virkjunum, en bensínstöðvar, hótél, veitingastaðir, heilsársvegir, uppbyggðir malarvegir og akbrýr yfir vatnsföll fylgja þar í kjölfarið.

Umræður

Við skrif ritgerðarinnar komu smám saman í ljós fjölmörg sjónarhorn á viðfangsefnið, og augljóst var að það mátti nálgast frá mörgum sjónarhornum.

Í fyrsta lagi liggur ekki í augum uppi hverjir teljast fatlaðir. Mismunandi skilgreiningar og flokkanir fötlunar eru viðurkenndar eða í gildi. Þá er hugtakið stöðugt í þróun og ólíklegt að síðar muni liggja fyrir ein, endanleg skilgreining sem lögð er til grundvallar umfjöllun um fötlun. Hér á landi liggur ekki fyrir hversu margir eru fatlaðir, né hvernig eða hversu mikið. Það er auðvitað að hluta tilkomið vegna skilgreiningarvandans, en leiðir á endanum til þess að erfitt er að segja til um stærð markhópsins, þ.e. fatlaðra sem vilja ferðast.

Í öðru lagi er ekki hægt að fullyrða um það að allir fatlaðir eigi við aðgengisvandamál að etja, né heldur að gagnálykta sem svo að aðrir en fatlaðir glími ekki við aðgengisvandamál. Þegar öllu er á botninn hvolft má þó segja að fatlaðir einstaklingar skapi stórt og sístækkandi mengi heildarmannfjöldans (Israeli, 2002:101). Rennir þessi staðreynd stoðum undir þá skoðun höfundar að ferðaðjónusta fyrir fatlaða ferðamenn sé sístækkandi og áhugaverður markaður, sem að mörgu leyti er óplægður akur innan íslenskrar ferðaðjónustu.

Þá er í þriðja lagi áhugaverð nálgun á viðfangsefnið út frá aðgengissjónarmiðum og aðgengishugtakinu. Hugtakið er notað í víðum skilningi og snýst aðallega um að sníða samfélagið að þörfum fatlaðra og skipuleggja það í samræmi við þarfir þeirra eins og hægt er. Á sviði ferðaðjónustunnar verður að túlka hugtakið rýmra en orðið sjálft gefur til kynna, á þann hátt að það nái einnig yfir aðgengi að upplýsingum og aðgengi að allri aðstöðu sem nauðsynleg er og tengd er ferðaðjónustu. Þá er mikilvægt að yfirstíga helstu hindranir, en oft á tíðum er það mögulegt á ódýran og auðveldan hátt. Meðal annars með þjálfun starfsfólks (Pagán, 2012:1535, Westcott, 2004:6-7).

Samkeppni í ferðaðjónustu verður æ harðari. Við skoðun ofangreindra atriða má draga þá ályktun að þjónusta við fatlaða ferðamenn sé algjörlega nýr markaður á sviði ferðaðjónustu. Því sætir það e.t.v. furðu að fyrirtæki á þessu sviði hafi ekki sótt af meiri krafti á þennan markað en raun ber vitni. Ekki er gott að fullyrða eða segja til um ástæður þess, en höfundur ímyndar sér að það sé fyrst og fremst vegna þess að ferðaðjónustufyrirtækin eru ekki í stakk búin til að taka á móti slíkum ferðamönnum. Eins og fram kemur í ritgerðinni eru fatlaðir ferðamenn kröfuharðir viðskiptavinir, og fyrirtæki þau sem starfa á þeim markaði verða að búa yfir nægilegri þekkingu og þjálfun starfsfólks til að takast á við þau verkefni sem slíkum viðskiptavinum fylgja. Þjónusta við fatlað fólk er ekki sjálfsprottin og þurfa

ferðaþjónustuaðilar að hafa í huga sérstakar þarfir fólksins til þess að geta þjónusta það vel. Þegar öllu er á botninn hvolft eru það ef til vill hindranir hinna ófötluðu sem ferðaskrifstofur geta ekki yfirstigið við veitingu á þjónustu til fatlaðra, í þeim skilningi að þær og þau fyrirtæki sem bjóða þjónustuna, búa ekki yfir þeirri kunnáttu, þekkingu og tækjabúnaði sem nauðsynlegur er.

Hálendi Íslands veitir skemmtilegt sjónarhorn á viðfangsefnið að þessu leyti, þar sem aðgengið er torvelt – jafnvel þeim sem heilbrigðir eru. Aðgengi að hálendinu ætti því að teljast verðug og skemmtileg áskorun til þeirra aðila sem starfa við ferðaþjónustu innanlands. Helsta aðráttarafl hálendisins er frumstæð uppbygging og einfaldleiki. Á hálendinu er hægt að upplifa ævintýri, andlega- og líkamlega áskorun, sem og blöndu af hughrifum, áreynslu og hræðslu. Þessi upplifun ætti að vera í boði fyrir alla, fatlaða sem og ófatlaða. Svo þessi upplifun skili sér á sama hátt til fatlaðra og ófatlaðra verður að gera þá kröfu til ferðaþjónustuaðila að þeir séu til þess bærir að mæta kröfuhörðum hópi fatlaðra að þessu leyti. Einnig er áhugavert að náttúra Íslands hefur um þónokkra hríð verið notuð til kynningar og markaðssetningar á landi og þjóð. Slagorð á borð við „Iceland naturally“, „Nature the Way Nature Made It“, „Pure, Natural, Unspoiled“ að ógleymdu markaðsátakinu „Inspired by Iceland“ hafa verið sett fram til að undirstrika mikilvægi náttúrunnar í markaðssetningu. Að sama skapi er sköpuð sú ímynd af landinu að hér sé hrein og óspillt náttúra (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2010:3). Að hvaða markhópi hafa markaðsátök sem þessi beinst? Á sama tíma og ferðaþjónustuaðilar, sem jafnan standa að baki slíkum markaðsherferðum, eru ekki í stakk búnir að veita fötluðum sömu ferðaupplifun og ófötluðum, verður spurningunni ekki svarað á aðra leið en þá að slíkum herferðum sé fyrst og fremst beint að ófötluðum. Hér blasir kaldhæðnin við; barist er um þann hluta markhópsins sem felur í sér ófatlaða viðskiptavinum, á meðan sístækkandi hópi fatlaðra er ekki sinnt sem skyldi.

Að endingu er rétt að geta þess að með þjónustu við fatlaða er ekki gerð sú krafa að allar hindranir að hálendi skuli yfirstígnar, sama hvað það kostar. Öllu fremur að mótuð sé stefna um notkun hálendisins fyrir ferðamennsku, m.t.t. átroðnings og þolmarka hvers áfangastaðar annars vegar og hins vegar aðgengis fatlaðra. Mikið verk er óunnið í þessum efnum og mörgum spurningum ósvarað, svo nauðsynlegt er að rannsaka viðfangsefnið til hlítar og nálgast það af yfirvegun svo sem hagfelldustu niðurstöðu verði náð fyrir alla. Við alla ákvarðanatöku á svo náttúran sjálf að njóta vafans.

Tillögur höfundar um bætt aðgengi eru að rannsaka þolmörk áfangastaðarins svo hægt sé að vita hversu mikilla breytinga hann þolir, því náttúran gengur ávallt fyrir. Ef áfangastaðurinn leyfir, mætti m.a. laga göngustíga og leyfa akstur fjórhjóla, svo fatlaðir einstaklingar hafi möguleika á að skoða svæðið. Fleiri ferðaþjónustuaðilar og hópbílafyrirtæki mættu einnig gera ráð fyrir fötluðum einstaklingum í einhverjum af sínum ferðum með því að hafa t.d. bíla sem taka hjólastóla. Með þjónustu við fatlaða er ekki gerð sú krafa að allar hindranir skuli yfirstígnar heldur að mótuð sé stefna m.t.t. átroðnings og þolmarka hvers áfangastaðar annars vegar og hins vegar aðgengis fatlaðra.

Samantekt meginniðurstaðna

Markmið ritgerðarinnar var draga fram hvað aðgengileg ferðaþjónusta sé og meta með hvaða hætti hægt væri að bæta aðgengi fatlaðra innan íslenskrar ferðaþjónustu. Í ritgerðinni er almenn umfjöllun um fötlunar- og aðgengishugtökin, sem og fræðilega umfjöllun um viðfangsefnið. Stuðst var við fyrirliggjandi gögn, erlendar og innlendar fræðigreinar, opinberar skýrslur, lög, reglugerðir og þingskjöl. Með greiningu fyrirliggjandi gagna veitir rannsóknin gagnlegar upplýsingar um stöðu mála hérlendis og hún leiðir til úrbóta og tillögu að næstu skrefum.

Markmið aðgengilegrar ferðaþjónustu er að auðvelda fólki að ferðast og upplifa ferðalög án þess að mæta hindrunum. Hugtakið aðgengi er notað í víðum skilningi og snýst aðallega um að sníða samfélagið að þörfum fatlaðra og skipulegga það í samræmi við þarfir þeirra eins og hægt er. Hugtakið er túlkað rýmra á sviði ferðaþjónustunnar en orðið sjálf gefur til kynna með því að láta það ná yfir aðgengi að upplýsingum og að allri aðstöðu og þjónustu sem nauðsynleg er og tengd ferðaþjónustu.

Aðgengi fatlaðra á ferðaþjónustu hérlendis fer batnandi og ekki síst eftir stofnun fyrirtækisins Aðgengi ehf, þar sem það heldur utan um hvaða áfangastaðir eru aðgengilegir og þá fyrir hvers konar fötlun þeir eru aðgengilegir. Einnig virðast ferðaþjónustuaðilar vera að taka við sér og eru farnir að bjóða upp á ferðir fyrir fatlaða. Þó að þeir séu fáir enn sem komið er.

Stjórnvöld virðast einnig vera farin að gera sér grein fyrir því að fatlaðir vilja ferðast. Meðan á skrifum ritgerðarinnar stóð, voru samþykkt ný lög um náttúruvernd nr. 60/2013, sem tóku þau gildi þann 1.janúar 2013. Í þeim er nýtt ákvæði í 4.mgr. 31.gr. sem felur í sér heimild til undanþágu frá banni við akstri utan vega vegna sérstakra aðstæðna, s.s. fötlunar. Ákvæði þetta var ekki í eldri lögum nr. 44/1999. Árið 2007 skrifuðu stjórnvöld undir samning Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðra, en í 9. gr. samningsins er fjallað um aðgengi fatlaðra. Með

Þetta í huga, má með sanni segja að stjórnvöld eru að huga að betra aðgengi fyrir fatlaða, hvort sem það er almennt eða í ferðþjónustu.

Með þjónustu við fatlaða er ekki gerð sú krafa að allar hindranir skuli yfirstígnar, sama hvað það kostar öllu fremur að mótuð sé stefna um notkun hálendisins fyrir ferðamennsku, m.t.t. átroðnings og þolmarka hvers áfangastaðar annars vegar og hins vegar aðgengis fatlaðra. Mikið verk er óunnið í þessum efnum og mörgum spurningum ósvarað, svo nauðsynlegt er að rannsaka viðfangsefnið til hlítar og nálgast það af yfirvegun svo sem hagfelldustu niðurstöðu verði náð fyrir alla. Við alla ákvarðanatöku á svo náttúran sjálf að njóta vafans, þrátt fyrir undanþáguákvæðið í nýju náttúruvernalögum nr. 60/2013 þá gengur náttúran fyrir. Hafa verður í huga að óspillt náttúran er viðkvæm auðlind og ekki má ganga á hana of hratt. Frekar að reyna viðhalda fjölbreytileika þeirra svæða sem ferðamenn hafa úr að velja, og sætta sig við að ekki er hægt að gera öllum ferðamönnum til hæfis.

Næstu skref - tillaga að rannsókn

Í framhaldi af þessari rannsókn væri hægt að framkvæma stærri rannsókn, annað hvort eigindlega eða megindlega, og möguleg viðfangsefni mörg. Hægt væri að rannsaka hvort það sé yfir höfuð áhugi hjá fötluðum að hafa jafnt aðgengi og aðrir að hálendi Íslands. Með því að senda spurningakönnun á fatlaða einstaklinga, annað hvort rafrænt eða í bréfpósti, væri hægt að fá nokkuð nákvæma útkomu um hvort áhuginn sé til staðar og þá hvaða þætti fatlaðir telja mikilvæga. Eins hvort fólk með ólíka fötlun hafi ólíkar óskir eða væntingar.

Eins væri hægt að rannsaka hjá ferðþjónustuaðilum hvort þeir sjái fatlaða sem mikilvægan markhóp fyrir sitt fyrirtæki á komandi árum og hvernig þeir sjái fyrir sér að bregðast við þörfum þessa hóps. Þetta mætti gera með spurningakönnun, eða með opnu viðtali. Með opnu viðtali tjáir viðmælandinn sig með sínu orðavali og svörin geta verið mislöng og misjafnlega ítarleg.

BAKPOKINN

Nú gríp ég gamla malinn
og glaður held á dalinn,
því óskasteinn er falinn
við Íslands hjartarót.
Ég hlýði á lækjarniðinn
og hlusta á lóukliðinn
og finn í hjarta friðinn
við fjallsins urð og grjót.

(Lag og ljóð: Tryggvi Þorsteinsson)

Heimildaskrá

- Anna Dóra Sæþórsdóttir (2012a). Hálendið í hugum ferðalanga – Félagsleg smíð víðerna. Í Ingjalður Hannibalsson (ritstj.) *Rannsóknir í félagsvísindum XIII. Erindi flutt á ráðstefnu í Október 2012*. Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.
- Sæþórsdóttir, A.D., Hall, C.M. og Saarinen, J. (2011). *Making wilderness: tourism and the history of the wilderness idea in Iceland*. *Polar Geography*, 34:4, 249-273.
- Anna Dóra Sæþórsdóttir, (2012b). *Ferðamennska á miðhálandi Íslands: Staða og spá um framtíðarhorfur*. Háskólaprent ehf: Land- og ferðamálafræðistofa, Líf- og umhverfisvísindadeild Háskóla Íslands, Háskóli Íslands.
- Anna Dóra Sæþórsdóttir, (2010). Haldið af stað – Með áætlun um ferðamennsku á miðhálandi Íslands. Í Ingjalður Hannibalsson (ritstj.) *Rannsóknir í félagsvísindum Xi. Erindi flutt á ráðstefnu í Október 2010*. Reykjavík:Félagsvísindastofnum Háskóla Íslands.
- Buhalis, D. og Darcy, S. (2011). *Accessible tourism, concepts and issues*. Bristol: Channel view publications.
- Burnett, J.J. og Baker, H.B. (2001). Assessing the Travel – Related Behaviors of the Mobility – Disabled Consumer. *Journal of Travel Research* 2001,40:4.
- Ferðamálastofa, (2007). *Aðgengi fyrir alla – Flokkunarviðmið fyrir aðgengi að áningar- og útivistasvæðum á Íslandi*. Ísland: Ferðamálastofa, Öryrkjabandalag Íslands, Ferðaðjónusta bænda, SAF og Ferðamálasamtök Íslands.
- Ferðamálastofa, (2011). *Stefna Ferðamálastofu 2011-2013*. Ísland: Ferðamálastofa.
- Finn, M., Elliott-White, M og Walton, M. (2000). *Tourism & Leisure Research Methods. Data collection, analysis and interpretation*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Freeman, I. og Selmi, N. (2009). French versus Canadian Tourism: Response to the Disabled. *Journal of Travel Research* 2009, 49:471.
- Gunnþóra Ólafsdóttir, (2008). *Náttúrutengsl og upplifanir ferðamanna á Íslandi: Fjögur tengslamynstur vellíðunar*. Reykjavík: Landsbréfið 2008, (24:51).
- Israeli, A.A. (1.ágúst 2002). A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research* 2002, 41:101.

Morelli, L, Nocco, M., Petrillo, A. og Stolfi, S. (2004). *Accessible destination*. Ítalía:European Comission, Education and culture & Joint Actions.

Pagán, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of Tourism Reasearch* 2012, 39:3.

Rannveig Ólafsdóttir (2008). Íslensk víðerni: hrein ímynd eða ímyndun? Þróun aðferða við mat á kortlagningu ósnortinna víðerna í LUK. Í Ingjaldur Hannibalsson (ritstj.) *Rannsóknir í félagsvísindum IX*. Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands, bls.469-481.

Rannveig Traustadóttir. (2003). *Fötlunarfræði – Nýjar íslenskar rannsóknir*. Reykjavík:Háskólaútgáfan

Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable tourism management*. Oxon: CAB International.

Westcott, J. (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Ítalía:European Comission, Enterprise publication.

World Health Organization, (2011). *World Report on Disability*. Malta:World Health Organization.

Yin, R. (1994). *Casestudy research: Design and methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publishing.

Netheimildir

66 north, (8.7.2009). *Across Iceland*. Sótt 19.4.2013 af <http://www.66north.com/about-us/news-&-events/nr/497/>

Adventure, (án árs.). *About us*. Sótt 17.4.2013 af <http://www.adventure.is/about-us.aspx>

All Iceland Tours, (án árs.). *Disabled Travel*. Sótt 18.4.2013 af http://allicelandtours.is/allicelandtours.is/Disabled_Travel.html

Atvinnuvegaráðuneyti, (2012). *Skýrsla atvinnuvega- og nýsköðunarráðherra um stöðu ferðaþjónustunnar*. Sótt 23.4.2012 af <http://www.atvinnuvegaraduneyti.is/media/Acrobat/Skyrsla-Atvinnuvega--og-nyskopunarradherra.pdf>

Ferðamálastofa, (2012). *Ferðaðjónusta á Íslandi í tölum, apríl 2012*. Sótt 22.4.2013 af http://www.ferdamalastofa.is/static/files/ferdamalastofa/talnaefni/ferdatjon_i_tolum_apr_2012.pdf

Gott aðgengi, (án árs.). *Um Okkur*. Sótt 31.3.2013 af <http://www.gottadgengi.is/um-okkur/>

Iceland unlimited, (án árs.). *Accessible Travel – Iceland for everyone*. Sótt 17.4.2013 af <https://www.icelandunlimited.is/tours/accessible-travel/iceland-for-everyone/>

Innanríkisráðuneyti, (19.1.2009). *Starfshópur um réttindi fatlaðra í samræmi við sáttmála Sameinuðu þjóðanna sem undirritaður var af Íslands hálfu þann 30.mars 2007*. Sótt 15.4.2013 af http://www.innanrikisraduneyti.is/media/adobe-skjol/Sattmali_ST_skyrslan_190109.pdf

Íslandsstofa, (án árs.). *Stefnuyfirlit Íslandsstofu*. Sótt 25.4.2013 af <http://www.islandsstofa.is/um-islandsstofu/stjorn-og-stefna/stefnuyfirlit/>

Landlæknir – ICF, Alþjóðleg flokkunarkerfið um færni, fötlun og heilsu. Sótt 20.3.2013 af <http://www.landlaeknir.is/servlet/file/store93/item2214/version5/4110.pdf>

Lög um málefni fatlaðra nr. 59/1992. Sótt 4.3.2013 af <http://www.althingi.is/lagas/nuna/1992059.html>

Lög um náttúruvernd nr. 44/1999. Sótt 4.3.2013 af <http://www.althingi.is/lagas/nuna/1999044.html>

Lög um náttúruvernd nr. 60/2013. Sótt 4.3.2013 af <http://www.althingi.is/altext/stjt/2013.060.html>

Mannréttindastofa (án árs.). *Réttindi fatlaðra*. Sótt 2.4.2013 af <http://www.humanrights.is/mannrettindi-og-island/hopar/fatladir/>

NPA miðstöðin, (án árs.). Sótt 18.4.2013 af <http://npa.is/>

Reglugerð um styrki og uppbætur hreyfihamlaðra einstaklinga vegna bifreiða, nr. 170/2009. Sótt 15.4.2013 af <http://www.reglugerd.is/interpro/dkm/WebGuard.nsf/key2/170-2009>

Samningur um réttindi fatlaðs fólks. Sótt 4.3.2013 af <http://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/10062009SamningurUmRettindiFatladsFolks.pdf>

Sjálfsbjörg, (20.5.2006). *Lög Sjálfsbjargar*. Sótt 17.4.2013 af

<http://sjalfsbjorg.is/index.php/um-sjalfsbjoerg/loeg-sjalfsbjargar>

Stjórnarskrá Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944. Sótt 4.3.2013 af

<http://www.althingi.is/lagasofn/nuna/1944033.html>

Umhverfis- og auðlindaráðuneytið, (2012). *Ný byggingarreglugerð undirritað*. Sótt 20.4.2013

af <http://www.umhverfisraduneyti.is/frettir/nr/2015>

Vakinn ehf. (án árs.). *Almennar upplýsingar um VAKANN*. Sótt 25.4.2013 af

<http://www.vakinn.is/Vakinn/>

Velferðaráðuneyti, (2007). *Undirritun samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðra*.

Sótt 24.4.2013 af <http://www.velferdarraduneyti.is/frettir/frettatilkynningar/nr/3165>

Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar, (án árs.). *Aðgengilegir ferðamannastadir*. Sótt 22.4.2013 af

<http://www.thekkingarmidstod.is/adgengi/ferdalog-og-samgongur/ferdalog-innanlands/adgengilegir-ferdamannastadir/>

Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar, (án árs.). *Ferðalög Innanlands, Stofnanir sem sinna*

ferðamálum. Sótt 18.4.2013 af <http://www.thekkingarmidstod.is/adgengi/ferdalog-og-samgongur/ferdalog-innanlands/#>

Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar, (án árs.). *Um miðstöðina*. Sótt 16.4.2013 af

<http://www.thekkingarmidstod.is/um-okkur/um-midstodina/>

Þingskjal 1114, (2012-2013). *Breytingartillaga við frumvarp til laga um náttúruvernd*. Sótt

10.4.2013 af <http://www.althingi.is/altext/141/s/1114.html>.

Þingskjal 537, (2012-2013). *Frumvarp til laga um náttúruvernd*. Sótt 10.4.2013 af

<http://www.althingi.is/altext/141/s/0537.html>

Örykjabandalag Íslands, (án árs.). *Um ÖBÍ*. Sótt 10.4.2013 af <http://www.obi.is/um-obi/>

Munnlegar heimildir

Rannveig Bjarnadóttir, Forstöðumaður Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar, 19.4.2013.

