



Ferðapjónusta fyrir alla

Viðhorf ferðapjónustuaðila til fatlaðra ferðamanna

Björn Ágúst Olsen Sigurðsson og Óli Freyr Axelsson

Lokaverkefni til B.A.-gráðu

Íþróttá-, tómsunda og þroskaþjálfadeild



HÁSKÓLI ÍSLANDS
MENNTAVÍSINDASVIÐ

Ferðapjónusta fyrir alla

Viðhorf ferðapjónustuaðila til fatlaðra ferðamanna

Björn Ágúst Olsen Sigurðsson og Óli Freyr Axelsson

Lokaverkefni til BA- prófs í þroskapjálfafræði

Leiðbeinandi: Jakob Frímann Þorsteinsson

Íprótta-, tómstunda og þroskapjálfadeild

Menntavísindasvið Háskóla Íslands

Júní 2015

Ferðapjónusta fyrir alla: Viðhorf ferðapjónustuaðila til fatlaðra ferðamanna

Ritgerð þessi er 10 eininga lokaverkefni til B.A. -prófs
í þroskaþjálfarafræði við Íþróttá-, tómskunda og þroskaþjálfadeild,
Menntavísindasviði Háskóla Íslands

© Björn Ágúst Olsen Sigurðsson og Óli Freyr Axelsson, 2015
Óheimilt að afrita ritgerðina á nokkurn hátt nema með leyfi höfundar.

Prentun: Frum.
Reykjavík, 2015

Ágrip

Þetta verkefni fjallar um viðhorf ferðapjónustuaðila við að þjónusta fatlaða ferðamenn ásamt aðgengi að gististöðum.

Við vildum kanna hvað væri í boði fyrir fatlaða einstaklinga og hvernig aðgengismálum væri háttað. Til að leggja mat á þessa þætti var haft samband við aðila sem koma að málefnum fatlaðra og ferðamála þeirra eins og ferðapjónustuaðila, þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar, einstaklinga sem notast við hjólastól sem eru virkir í útivist og fagaðila í aðgengismálum hér á landi.

Markhópur rannsóknarinnar voru einstaklingar í hjólastólum. Gagnaöflun fór þannig fram að rannsakendur keyrðu hringinn í kringum landið og tóku viðtöl. Viðtöl voru tekin við 8 ferðapjónustufyrirtæki, 3 hjólastólanotendur og 3 fagaðila sem hafa þekkingu á aðgengi og því sem er í boði fyrir þennan markhóp hér á landi.

Niðurstöður rannsóknarinnar leiddu í ljós að viðhorf ferðapjónustuaðila er jákvætt og og vilja flestir meina að ferðapjónusta sé fyrir alla. Hinsvegar er aðgengi hér á landi ábótavant á mörgum stöðum og ekki geta allir ferðamenn notið þess að ferðast um náttúru Íslands. Niðurstöður sína einnig að margt sé í boði hér á landi og að það byggi mikið á þeim viðhorfum ferðamannsins og hvað þeir taki sér fyrir hendur í ferðamennsku. Lykilorð: Viðhorf og aðgengi ferðapjónustuaðila, fötlun, útivist

Þakkir

Sérstakar þakkir fær Jakob Frímann Þorsteinsson fyrir góða aðstoð, mikinn áhuga á rannsóknarefninu og leiðsögn á rannsókninni. Hann lagði langt umfram sína vinnu við leiðsögn á rannsókninni og erum við honum þakklátir. Þakkir fá allir þeir ferðapjónustuaðilar og þeir viðmælendur sem lögðu til sýna þekkingu í vinnslu á rannsókninni. Einnig viljum við þakka Guðnýju Bachmann og Rannveigu Bjarnadóttur hjá þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar, Hörpu Ingólfssdóttur hjá Aðgengi ehf og Jón Gunnari Benjamínsyni hjá Iceland Unlimited fyrir þeirra viðbót í rannsókninni. Salóme Rut Harðardóttir fyrir yfirlestur á ritgerðinni.

Efnisyfirlit

Ágrip	3
Inngangur	7
1 Skilgreining á fötlun	9
1.1 Læknisfræðilegi skilningurinn	9
1.2 Norræni tengslaskilningurinn.....	9
1.3 Félagslega sjónarhornið	10
1.4 Samantekt	10
2 Útivist	13
3 Aðgengileg ferðaþjónusta	15
3.1 Aðgengi að byggingum	16
4 Gögn og aðferðir	19
4.1 Aðferðafræði	19
4.2 Framkvæmd og gagnaöflun	20
4.3 Viðmælendur.....	20
4.3.1 Ferðaþjónustuaðilar.....	20
4.3.2 Hreyfihamlaðir.....	20
4.3.3 Fagfólk.....	21
4.4 Úrvinnsla gagna	21
5 Niðurstöður	23
5.1 Ferðaþjónustuaðilar	23
5.1.1 Viðhorf	23
5.1.2 Aðgengi	24
5.1.3 Hindranir	25
5.1.4 Samantekt	25
5.2 Einstaklingar með fötlun.....	26
5.2.1 Viðhorf til ferðaþjónustu.....	26
5.2.2 Áhrif útivistar á andlega og líkamlega líðan	26
5.2.3 Samantekt	27
5.3 Fagfólk.....	27
5.3.1 Hvað er í boði	27
5.3.2 Áhrif útivistar á andlega og líkamlega líðan	27
5.3.3 Samantekt	28

6	Umræður og ályktanir	29
6.1	Styrkleikar og takmarkanir rannsóknarinnar	30
6.2	Þekkingarleysi	31
6.3	Tillögur að úrbótum	31
7	Lokaorð	35
	Heimildaskrá	37
	Viðauki 1	39
	Viðauki 2	40
	Viðauki 3	41

Inngangur

Ísland er af mörgum talin ein mesta náttúruperla í heimi og hefur uppá margt að bjóða hvað varðar náttúru- og útivistarsvæði. Á síðustu árum hefur Ísland staðið af sér gífurlega mikinn straum ferðamanna og hafa ferðaþjónustuaðilar notið góðs af þeim fjölda ferðamanna sem heimsótt hefur landið.

Út frá því hafa sprottið upp mörg ferðaþjónustufyrirtæki sem hafa nýtt sér góðærið og þjónustað þessa ferðamenn hvort sem það hefur verið við gistingu, fæði eða aðra afþreyingu. Hröð þróun ferðaþjónustunnar og auknar komur ferðamanna til landsins hafa orðið til þess að gæði þjónustunnar eru ekki alltaf eins og best verður á kosið. Fyrst og fremst er sótt eftir þeim markhópi sem þarf litla þjónustu. Aðgengi getur oft á tíðum verið mjög lélegt og ferðaþjónustuaðilar gera ekki ráð fyrir ferðamönnum með miklar sérþarfir eins og þeim sem nota hjólastóla eða hafa aðrar fatlanir eins og þroskaskerðingu.

Oft hefur komið upp í umræður hversu illa er staðið að aðgengismálum hér á landi og þá sérstaklega við byggingar í almannaðjónustu. Sama vandamál er uppi á teningnum hjá ferðaþjónustum landsins. Fáar gistaðstöður og ferðaþjónustur gera ráð fyrir þessum viðskiptavinum og telja dýrt að breyta aðstöðu sinni og gera hana aðgengilegri fyrir þennan litla markhóp.

Útivera er mikilvæg fyrir alla en hún getur haft jákvæð áhrif á bæði líkamlega og andlega heilsu (Kristbjörg Traustadóttir, 2013). Fatlaðir einstaklingar eiga erfiðara með að nýta sér sömu tækifæri og aðrir til að stunda útiveru. Náttúruperlur Íslands eru oftast með lélegu aðgengi og engri salernisaðstöðu og ekki gert ráð fyrir að fatlaðir einstaklingar geti nýtt sér þær.

Kveikjan að þessu rannsóknarefni varð þegar að höfundar sóttu útivistaráfanga sem fól í sér fjögurra daga göngu um óbyggðir Íslands. Þar var rædd sú mismunum sem getur átt sér stað í útivist fatlaðra einstaklinga og hversu mikið fatlaðir einstaklingar væru að fara á mis við, að fá ekki að njóta náttúru Íslands. Útkoman úr þeim áfanga sýndi okkur hversu mikilvæg útivera er fyrir heilsu einstaklinga.

Skoðun okkar á ferðaþjónustum er sú að aðgengi sé ábótavant á mörgum stöðum en hins vegar er hún mikilvægur liður í því að fatlaðir einstaklingar geti ferðast um landið. Með rannsókninni vildum við kanna ástæður fyrir því hvers vegna svo fáir fatlaðir einstaklingar ferðast um landið eins og raun ber vitni og einnig að kanna hvernig viðhorf nokkurra ferðaþjónusta væri í garð fatlaðra einstaklinga.

Uppbygging ritgerðarinnar er með þeim hætti að fyrst eru skoðaðar þær skilgreiningar á fötlun sem eru ríkjandi í dag og einnig þá skilgreiningu sem stuðst er við í okkar samfélagi.

Síðan er skoðað fræðilegt sjónarhorn útvistar og jákvæð áhrif á heilsusamlegt líferni. Næst eru skoðuð aðgengismál í víðu samhengi þar sem bæði er talað um aðgengi að byggingum og ferðþjónustu. Því næst verður krufin sú aðferðafræði sem notuð var við rannsóknina. Niðurstöður rannsóknarinnar voru settar fram og þær síðan ræddar í umræðukafla. Ályktanir verða dregnar saman í lokaorðum sem framhald af niðurstöðum rannsóknar. Rannsóknarspurning okkar er: „Eru viðhorf og aðgengismál hjá ferðþjónustum hér á landi í takt við uppgang í ferðþjónustuiðnaði? Og eru ferðþjónustuaðilar tilbúnir að þjónusta fatlaða ferðamenn og koma til móts við kröfur þeirra?“

1 Skilgreining á fötlun

Fötlunarfræði er fræðigrein sem hefur þróast í samstarfi við fatlað fólk en á sér pólitískar rætur. Fötlunarfræði er sprottin úr mismunandi fræðigreinum en þær eru: félagsfræði, mannfræði og sálfræði. Fræðimenn innan fræðigreinarinnar þeir Barnes, Oliver og Barton halda því fram að sá grunnur sem lagður var í fötlunarfræði hafi komið frá félagsfræðingnum Talcott Parson og í gegnum gagnrýni á skoðun hans á hinu læknisfræðilega viðmóti til fötlunar (Rannveig Traustadóttir, 2006). Þróun fötlunarfræðinnar er gjarnan skipt upp í tímabil (Guðrún V. Stefánsdóttir, 2008).

1.1 Læknisfræðilegi skilningurinn

Áður fyrr var meðal annars talið að fötluð börn fæddust vegna synða foreldra sinna og hafði það í för með sér að þau fengu ekki þá umönnun sem þau þurftu á að halda og voru jafnvel borin út (Helga Baldvins- og Bjargardóttir og Hanna Björg Sigurjónsdóttir, 2011). Þessi einstaklingar höfðu því ekki sömu réttindi til lífs og þeir sem fæddust án líkamlegrar eða andlegrar skerðingar. Út frá þessum viðhorfum spratt fram læknisfræðilega sjónarhornið. Samkvæmt því var fatlað fólk ekki heilbrigt og álitid gallað út frá læknisfræðilegum stöðlum. Þannig var fötluðu fólki stillt upp sem fórnalambi fötlunarinnar, þar sem einungis var horft á skerðinguna og leitast við að lækna og laga hana. Með þessu viðhorfi var líf fatlaðs fólks gert minna virði en annarra. Með iðnvæðingunni var farið að líta á fatlað fólk sem samfélagslegt vandamál. Lausnin var að flytja fatlað fólk inn á stofnanir en þar var litið á fatlað fólk sem óvirka einstaklinga sem nutu ekki virðingar né réttinda.

Norræni tengslaskilningurinn fór að ryðja sér til rúms á sjötta áratug síðustu aldar (Rannveig Traustadóttir, 2006). Með stöðugri þróun og aukinni þekkingu í fötlunarfræðum var farið að horfa á aðra þætti í fari einstaklinga eins og félagslega þætti í stað þess að reyna að laga fötlunina og finna lækningu.

1.2 Norræni tengslaskilningurinn

Frá árinu 1970 hefur mikil gagnrýni verið á læknisfræðilega líkanið á norðurlöndum. Áhersla hefur verið lögð á að einblína á aðra þætti og þá sérstaklega félagslega þætti. Jan Tøssebro er norskur félagsfræðingur sem telur að unnt sé að greina sameiginlegar hugmyndir félagslegs skilnings á fötlun. Hann telur einnig að þessar hugmyndir einkennist af því að áhersla er lögð á tengsl fatlaðra einstaklinga við umhverfi sitt (Rannveig Traustadóttir, 2006). Þetta kallar hann Norræna tengslaskilninginn fyrir fötlun og skiptir honum í þrjú meginatriði. Í fyrsta lagi er það að fötlun sé misræmi á milli einstaklings og umhverfis, það er að fötlun getur orðið vegna þess að einstaklingur og umhverfi falla ekki hvort að öðru. Í öðru lagi er fötlun aðstæðubundin og á hann þá við að það eru aðstæður sem ráða því hvort

að fötlun sé skerðing í umhverfinu sem einstaklingur er í hverju sinni. Dæmi um aðstæðubundna fötlun væri ef að heyrnaleysi teldist ekki fötlun ef allir töluðu táknmál. Í þriðja lagi er fötlun afstæð og eru skilgreiningar á því hvaða einkenni, hvort sem þau eru líkamleg eða andleg, séu álitin fatlanir. Fötlun er oft félagsleg ákvörðun og er þá ekkert sérstakt sem segir til um hvað sé rétt og hvað sé rangt.

Félagslega sjónarhornið á fötlun kom seinna til sögunnar. Þar var lögð áhersla á að skerðingin væri ekki það sem að gerði einstaklinginn fatlaðan, heldur samspil einstaklings og umhverfis (Rannveig Traustadóttir, 2006). Í dag nýtur hugmyndafræðin um sjálfstætt líf vaxandi fylgis og byggir á því að fatlað fólk skuli hafa sömu tækifæri og aðrir og taka skuli tillit til ólíkra þarfa einstaklinga. Með þeirri hugmyndafræði sem kalla má mannréttindasjónarhornið, sem og nýjum viðhorfum samfélagsins er þannig ýtt undir mannréttindi fatlaðs fólks.

1.3 Félagslega sjónarhornið

Félagsleg skilgreining leggur áherslu á að þær hindranir sem eru að finna í samfélaginu eigi stóran þátt í að skapa fötlun einstaklings. Má þar nefna viðhorf, aðgengi og fordóma sem takmarka getu fólks með skerðingu til að lifa eðlilegu lífi (Rannveig Traustadóttir, 2003).

Félagslega sjónarhornið snýst um að fatlaðir einstaklingar lifi í samfélagi jafnt við aðra þjóðfélagsþegna. Sjónarhornin snúast um mannréttindi fatlaðra og einnig þá kröfu um að almenningur í samfélaginu breyti viðhorfi sínu með bættu aðgengi og aðbúnaði fyrir fatlaða, með hagsmuni þeirra að leiðarljósi. Félagslega sjónarhornið er algjör andstaða læknisfræðilega sjónarhornins á fötlun.

Fatlaðir einstaklingar verða fyrir aðkasti og eru stundum stimplaðir í samfélaginu vegna útlits og athafna. Þannig myndast einhverskonar vítahringur þar sem litið er öðruvísi á þá sem eiga við fatlanir að stríða og þannig verða til fordómar. Félagslega sjónarhornið vill að þessi stimpill hverfi úr umhverfinu og að einstaklingar fræðist um að það sé eðlilegt að líta öðruvísi út því samfélagið er eins og ólíkt og það er fjölmennt. Samfélagið og umhverfið þurfa að læra að það ekki eru allir eins (Dóra S. Bjarnason, 2001).

1.4 Samantekt

Á árum áður þegar læknisfræðilegi skilningurinn var við líði einkenndist að stjórna einstaklingnum og reyna að lækna þá. Sá skilningur heyrir nú sögunni til þ.e. að líta á orsakir fötlunar sem galla í einstaklingnum sjálfum. Með félagslega skilningnum er hugsað um hag einstaklingsins og reynt að efla einstaklinginn í að lifa eðlilegu lífi og nýta sér þá þjónustu

sem er í boði, þar á meðal þá þjónustu sem ferðaþjónustufyrirtæki hér á landi hafa upp á að bjóða.

Notast er við það sjónahorn að fjarlægja þær hindranir sem verða á vegi fatlaðra einstaklinga svo þeir geti lifað eðlilegu lífi. Hluti af því að lifa eðlilegu lífi er að hafa sömu tækifæri og aðrir, en það á einnig við um að einstaklingar geti stundað útivist. Útivist er nauðsynleg fyrr alla og með aukinni þekkingu á fötlun og heilsu hefur umræðan beinst að mikilvægi þess að allir fái að stunda þá útivist sem þeir kjósa sér.

2 Útivist

Hugtökin útivist og útivera eru notuð á fjölbreyttan hátt hér á landi og eflaust margir sem leiða hugann að því hver sé munurinn á þeim tveimur. Bæði hugtökin hafa gjarnan verið notuð yfir sama hlutinn s.s. fjallgöngur, tjaldútilegur og aðra afþreyingu sem á sér stað utandyra.

Orðið útivist merkir að vera úti í íslenskri náttúru og hefur hugtakið fest sig í sessi yfir hverskonar útiveru, lengri eða styttri dvöl fólks í náttúrunni í frítíma sínum (Jakob Frímann Þorsteinsson, 2012). Útivist getur haft margskonar merkingu og fer það líklega eftir því hvernig hver einstaklingur upplifir hana. Sumir upplifa útivist sem bústaðarferð yfir helgi eða útilegu í góðra vina hópi á útihátíð. Svo eru sumir sem sjá útivist í víðara samhengi og velja sér krefjandi aðstæður í náttúrunni s.s. fjallaferðir eða langar gönguferðir.

Hugtakið útivera er í raun að vera úti hvort sem það er úti í garði heima hjá sér eða úti í náttúrunni. Það er ríkt í eðli mannsins að halda á vit ævintýrana, vera undir berum himni og komast í annað umhverfi en það sem við búum við. Sama í hvaða aðstæðum við erum eiga allir að eiga þann kost á að geta farið á vit ævintýrana og skoðað náttúruperlur Íslands.

„Það er nefnilega aðeins úti í náttúrunni að við stöndum í sömu sporum og forfeður okkar gerðu í milljónir ára. Í manngerðu umhverfi er ekkert sem tengir mennina við uppruna sinn og þess vegna líður okkur líklega aldrei fyllilega vel fyrr en við höfum himininn yfir höfðinu og vindinn og regnið í hárinu.“ (Páll Ásgeir Ásgeirsson, 2005).

Með þessum orðum er hægt að hugsa með sér hvað það er sem gerir það að verkum að einstaklingar með fötlun séu lítið í útivist hér á landi. Svo virðist sem að helgar séu aðeins nýttar í þægilega útiveru sem dæmi má nefna göngutúr um hverfið með fjölskyldu, vinum eða starfsfólki. Mikið er í boði hér á landi fyrir fólk með fatlanir til að stunda útivist allt árið um kring (Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar, e.d.). Þó svo að það sé mikið í boði eru upplýsingar ekki nægilega sýnilegar og þar af leiðandi nýta einstaklingar sér ekki þá þjónustu sem er í boði hér á landi. Niðurstöður úr viðtölum við viðmælendur sem notuðu hjólastóla leiddu í ljós að viðmælendur virtust aðeins vita hvað væri í boði innan þeirra áhugasviðs. Fyrirfram ákveðnar skoðanir urðu gjarnan valdur að því að einstaklingarnir leituðu ekki annarra leiða og töldu því framboðið vera lítið.

Líkamleg hreyfing er öllum mikilvæg, skortur á henni getur leitt til ýmissa heilsukvilla og ótímabærs dauða (Bouchard, Blair, Haskell, 2007).

Þekkingarleysi getur stafað af ótta við að prófa eitthvað nýtt en upplýsingaflæði er oft lítið, sem gerir það að verkum að fólk kynnir sér ekki nýja hluti. Heimasíða þekkingarmiðstöðvar Sjálfsbjargar fer ört vaxandi og á henni má finna það sem er í boði hér á landi í útivist og í annarri afþreyingu. Nánar verður farið í hvað er í boði hér á landi fyrir hjólastólanotendur í kaflanum: Hvað er í boði. Það er margt sem bendir til þess að útivera hafi góð áhrif á heilsu. Meðal jákvæðustu áhrifanna á útivist eru einbeiting, hraðari bati í veikindum og minni streita. Auk þess eru vísbendingar um að útivera hafi góð áhrif á tilfinningalíf, hegðun og andlega líðan, og einnig ýtir hún undir samskipti fólks (Kristbjörg Traustadóttir, 2013).

3 Aðgengileg ferðapjónusta

Ferðapjónusta er atvinnugrein sem hefur verið stöðugri þróun og við líði í nútíma samfélagi okkar í marga áratugi. Í gegnum ferðapjónustur og ferðalög hefur fólk náð að tengjast menningarlegum fyrirbærum sem verða ekki á vegi þeirra dags daglega og einnig náð að tengjast félagslegum böndum við aðra ferðafélaga eða vini sem geta varað alla ævi. Í gegnum ferðapjónustur og ferðalög getur fólk farið út fyrir sinn þægindaramma eða sitt venjulega umhverfi og upplifað nýja hluti. Þessi reynsla á bæði við um fatlaða einstaklinga sem og ófatlaða. Sú reynsla sem einstaklingar geta fengið af ferðlögum getur haft mjög jákvæð áhrif á líðan þeirra bæði andlega og líkamlega (Buhalis og Darcy, 2011). Aðgengileg ferðapjónusta (e. accessible tourism) á að gera einstaklingum með sérstakar þarfir kleift að ferðast um landið án þess að verða fyrir hindrunum í umhverfinu, hvort sem það eru byggingarlegar hindranir eða viðhorf frá þeim sem veitir þjónustuna.

Í rannsókn Foggins þar sem rætt var við 16 fatlaða einstaklinga sem hafa nýtt sér ferðapjónustur í landi sínu voru kannaðar þær hindranir sem helst hafa orðið á vegi þeirra í ferðamennsku. Í rannsókninni kom fram að menningarleg áhrif hamla fötluðum einstaklingum mest í að nýta sér ferðapjónustur til þess að ferðast um. Fatlaðir einstaklingar sem nýta sér ferðapjónustur þar sem þjónustuaðili hefur ekki skilning á því hvað felst í hugtakinu „aðgengi“ né þann vilja til að koma til móts við þær kröfur sem fatlaðir gera til ferðapjónustuaðila eru þær mestu hindranir sem verða á vegi þeirra sem nýta sér ferðapjónustur (Buhalis og Darcy, 2011). Samkvæmt rannsókninni undirstrikar Foggins mikilvægi þess að breyta viðhorfi fólks sem starfar við ferðapjónustur. Oftar en ekki eru það litlir hlutir sem væri hægt að breyta er varða aðgengi og gætu gert ferðamennsku auðveldari fyrir fatlaða einstaklinga. Þar sem ekki er svigrúm til breytinga á viðhorfi þeirra sem veita þjónustuna breytast þessar aðstæður hægt eða aldrei.

Það er skoðun UNWTO (United Nations Worlds Tourism Organization) að þessi markhópur innan ferðapjónustuiðnaðarins sé ekki þjónustaður og að einnig séu lítið af upplýsingum til að vinna úr hvað varðar ferðamennsku. Þar sem ferðaiðnaður fer sívaxandi og einnig sá fjöldi fatlaðra einstaklinga sem geta nýtt sér þá þjónustu verður að búa til skilning í iðnaðinum fyrir þeim hagsmunum sem fylgja því að þjónusta þennan markhóp og einnig breyta viðhorfi hjá þeim sem starfa við ferðapjónustu (Ethics and responsibility e.d.).

Samkvæmt rannsókninni Accessible destination hafa Morelli o.fl. sett fram ástæður fyrir því hvers vegna áfangastaðir og aðstæður ættu að vera aðgengilegar fyrir alla svo lengi sem ekki sé verið að skaða náttúru landsins á einhvern hátt. Þar er meðal annars nefnt hversu stór markhópur þetta er en fáir sem geta í raun þjónustað hann að fullu og farið eftir þeirra kröfum. Í flestum tilvikum ferðast einstaklingar með sérstakar þarfir ekki einir og

yfirleitt með stærri hópa með sér. Í þeim tilvikum velja þau fyrst og fremst þá þjónustu sem getur þjónustað allan hópinn í heild en ekki hluta af honum. Það er einnig algengt að þeir sem eru með sérstakar þarfir ferðist utan ferðatímabils vegna þess að það gerir þeim auðveldara fyrir að komast um og fá betri þjónustu. Þá verður ferðatímabilið lengra hjá ferðamönnum og ferðaþjónustur geta starfað allt árið (Morelli ofl. , 2004). Ferðamenn með sérstakar þarfir vilja heldur ferðast í sínu eigin landi vegna ótta við að lenda í frekari hindrunum en með því að hafa ferðaþjónustu aðgengilega gerir það fyrirtækjum kleift að vera samkeppnishæfari og hafa kosti sem aðrir ferðaþjónustuaðilar hafa ekki.

Reikna má að um 10% landsmanna búi við hreyfihamlanir af einhverju tagi og til viðbótar má reikna einstaklinga með tímabundnar hreyfihamlanir til dæmis vegna slysa eða þungunar (Umhverfis- og Auðlindarráðuneyti, e.d.). Ef teknar eru tölur frá 2011 á vef Hagstofu er hægt að sjá að héraendis eru tæplega 19 þúsund einstaklingar sem eru 75 ára og eldri og árið 2007 voru fullorðnir einstaklingar með fötlun 2037 talsins. Áætla má að þeir einstaklingar sem nýtu góðs af því væru mun fleiri en það sem er gefið upp hér (Hagstofa Íslands, e.d.). Þessar tölur eru þó ekki alveg marktækar því ekki eru allir einstaklingar með fatlanir eða aldraðir taldir vera með hreyfihamlanir þó draga megi þá ályktun að aðgengileg ferðaþjónusta myndi samt sem áður nýtast hverjum og einum þeirra. Algengt er að ferðaþjónustuaðilar telji það of kostnaðarsamt að gera aðstöðuna aðgengilega fyrir lítinn markhóp eins þann sem umræðir. Þó er markhópurinn stærri heldur en ferðaþjónustuaðilar gera sér grein fyrir og er það hagur allra að hafa aðgengilega ferðaþjónustu.

3.1 Aðgengi að byggingum

Hugtakið aðgengi hefur fyrst og fremst alltaf átt við um líkamlegt aðgengi fatlaðra að byggingum og öðrum mannvirkjum. Í því samhengi reynir mest á yfirvöld í byggingar- og skipulagsmálum að ákvarða hvaða reglur eru settar fyrir þeim byggingum sem yfirvöld standa fyrir og þau viðmið um byggingarreglur fyrir byggingar sem ætlaðar eru almenningi.

Ekkert samstarf er á milli byggingaryfirvalda og hagsmunasamtaka fatlaðra um hvernig haga megi byggingarrekstri ríkisins þó hæglega væri hægt að koma á laggirnar slíku samstarfi til að bæta hag og aðgengi fatlaðra að byggingum og mannvirkjum. Í sérstökum ákvæðum í lögum um innri gerð húsa eru sett fram viðmið þar sem lágmarkskröfur eru settar fram varðandi aðgengi fatlaðra að íbúðum eða byggingum sem þjónusta almenning. Í þessum kröfum kemur meðal annars fram að hurðir skulu vera að minnsta kosti 0,9 m breiðar og engir þröskuldur eða uppstig þegar innangengt er í íbúðina hærra en 25 mm. Einnig er annað sérákvæði um hvernig salernismálum er háttað svo fatlaðar einstaklingar hafi fullan aðgang að baðherbergi (Brynhildur G. Flóvenz, 2004).

Þegar könnuð eru húsnæði hér á landi sem eiga að þjónusta almenning er ekki alltaf farið að þessum reglum að fullu. Í ferðaþjónustum og gististöðum er algengt að aðeins eitt baðherbergi á hótelum sé nothæft fyrir fatlaða einstaklinga og með hjólastólaaðgengi.

Samantekt

Það sem kemur fram hér að ofan sýnir okkur að það er í raun stór hópur fólks sem gæti nýtt sér ferðaþjónustur landsins. Einnig hafa rannsóknir sýnt að það borgi sig fjárhagslega að hafa ferðaþjónustur aðgengilegar þegar til lengri tíma er litið. Í því ljósi sýnir það mikilvægi þess að farið sé eftir þeim byggingarreglugerðum sem settar eru hvað varðar aðgengi að byggingum. Frekar en að nota þær sem viðmið til að allir hafi sömu tækifæri til að nýta sér þjónustu sem er í boði og sömuleiðis aðgengi að byggingum.

4 Gögn og aðferðir

Markmið rannsóknarinnar var að kanna hvort viðhorf og aðgengismál hjá ferðapjónustuaðilum hér á landi væru í takt við uppgang ferðapjónustunnar. Einnig hvort ferðapjónustuaðilar væru tilbúnir að þjónusta fatlaða ferðamenn og koma til móts við þarfir þeirra. Hér verður fjallað um þær aðferðir sem notast var við í rannsókninni. Í vinnuferli rannsóknarinnar var mikilvægt að hafa rannsóknarspurninguna í huga til að hægt væri að sýna fram á gildi hennar.

4.1 Aðferðafræði

Í þessari rannsókn var stuðst við eiginlega aðferðafræði og voru tvær aðferðir notaðar við val á viðmælendum í úrtakið, annarsvegar markvisst úrtak (e. purposive sampling) og hinsvegar veltiúrtak (e. snowball sample).

Í markvisst úrtak eru þeir þátttakendur valdir sem teljast henta vel eða geta gefið miklar upplýsingar (Schutt, 2012). Í upphafi var kannað hvaða ferðapjónustur höfðu aðgengismerkið og út frá því var kannað möguleikann á að heimsækja viðkomandi staði með beinni athugun og viðtali. Markmiðið var að höfundar fengu sjálfir tækifæri til að upplifa aðstæður og viðmót ferðapjónustuaðila. Þeir aðilar sem haft var samband við voru allir tilbúnir til þess að fá rannsakendur til sín og leyfa þeim að taka út aðstöðuna. Á þeim stöðum sem skoðaðir voru, var byrjað á viðtali þar sem stuðst var við viðtalsramma sem gerður var fyrir viðmælendum ferðapjónustu (viðauki 1). Að því loknu fengum höfundar að skoða aðstöðuna og kanna aðgengi fyrir hjólastólanotendur. Við úrvinnslu og uppbyggingu á verkefninu vildu rannsakendur fá annað sjónarhorn á ferðapjónustuna og því var kannaður möguleikinn á því að taka viðtöl við fólk með hreyfihamlanir sem eru virkir einstaklingar í útiveru eða annarri afþreyingu. Þeir einstaklingar sem haft var samband við eru búsettir á höfuðborgarsvæðinu en virkir einstaklingar eru um allt land. Við höfðum samband við nokkra aðila og fengum svörun frá þremur einstaklingum. Notast var við sömu aðferð og við ferðapjónustuaðila, þátttakendur voru valdir í úrtakið.

Fagaðilar sem við tókum viðtal við, voru valdir með veltiúrtaki. Margir af viðmælendum okkar höfðu bent á þessa fagaðila en veltiúrtak er þannig að einn bendir á annan og auðvelt er að nálgast hann (Schutt, 2012).

4.2 Framkvæmd og gagnaöflun

Í upphafi rannsóknar var ákveðið að afmarka rannsóknarsvæðið og kanna átta ferðaþjónustufyrirtæki, fjögur á leið höfundar norður á Akureyri og fjögur á leið höfunda suður til Reykjavíkur frá Höfn í Hornafirði. Hjá öllum þeim fyrirtækjum sem urðu fyrir valinu var notast við viðtalsramma sem útbúinn var til að ná fram þeim mikilvægu upplýsingum er varða viðhorf til fatlaðra og aðgengismála. Allar gistaðstöður sem voru kannaðar höfðu aðgengismerkið sem gefur til kynna að gott aðgengi sé á staðnum fyrir hjólastólanotendur og hreyfihamlaða. Einnig var reynt að fá upplýsingar um samstarf við aðra ferðaþjónustuaðila sem gætu tekið að sér að þjónusta markhóp rannsóknarinnar. Áður en rannsóknin hófst voru rannsakendur búnir að hafa samband við þau ferðaþjónustufyrirtæki sem þeir ætluðu að ná tali af og kynna fyrir þeim verkefnið og markmið rannsóknarinnar. Lagt var af stað frá Reykjavík 7. júlí 2014 og var leiðinni haldið norður. Allir viðmælendur voru jákvæðir í garð verkefnisins og vildu leggja sitt af mörkum í rannsóknina. Þann 21. júlí 2014 var ferðinni síðan haldið suður á leið frá Neskaupstað þar sem lognið hlær svo dátt.

4.3 Viðmælendur

Viðmælendur voru valdir út frá bakgrunni þeirra. Þeir eru virkir einstaklingar á einn eða annan hátt og vildum við fræðast um þeirra virkni og heyra þeirra viðmót þegar kemur að því hvað er í boði í ferðaþjónustu hér á Íslandi. Hvort þeir væru meðvitaðir um hvað væri í boði og hvort að þeir vildu fá úrbót á þessum vettvangi.

Í viðtölunum var stuðst við viðtalsramma sérhannaðan fyrir hvern viðmælandahóp til þess að sækjast eftir upplýsingum. Í heildina voru tekin 12 viðtöl við einstaklinga sem voru valdir annað hvort frá markvissu úrtaki eða veltiúrtaki. Viðtölin voru að meðaltali 15-20 mínútur og voru í heildina 201 mínúta eða 3 klukkustundir og 21 mínúta.

4.3.1 Ferðaþjónustuaðilar

Viðmælendur voru valdir út frá því að þeir voru skráðir með aðgengismerkið í ferðahandbókinni 2014. Rannsakendur vildu fræðast um starfsemi þeirra og heyra hvert viðmót þeirra væri þegar kæmi að því að þjónusta fólk með miklar sérþarfir. Einnig vildu höfundar nota beina athugun til að kanna hvernig aðgengið væri hjá viðkomandi ferðaþjónustufyrirtækjum þá aðallega gistaðstöðum. Viðtalsrammann sem notast var við má sjá í heild sinni í viðauka 1.

4.3.2 Hreyfihamlaðir

Viðmælendur voru valdir út frá bakgrunni þeirra en markmiðið var að kynnast reynslu þeirra sem höfðu áhuga á útivist og væru virkir á því sviði. Rannsakendur vildu fræðast um

þeirra virkni og heyra þeirra viðmót þegar kom að framboði í ferðapjónustu hér á Íslandi. Þá einnig hvort að þeir einstaklingar sem rætt var við voru meðvitaðir um hvað væri í boði og hvort þeir vildu fá úrbót á þessum vettvangi. Viðmælendurnir voru tveir kvenkyns einstaklingar á tvítugs aldri og einn karlkyns einstaklingur á fertugsaldri. Hér var notast við viðtalsramma sem má sjá í viðauka 2.

4.3.3 Fagfólk

Viðmælendur úr hópi fagfólks voru valdir út frá bakgrunni þeirra, þar sem þeir búa yfir mikilli þekkingu í málefnum fatlaðra. Harpa Ingólfssdóttir í aðgengismálum, Guðný Bachman og Rannveig Bjarnadóttir í útivist, viðhorfum og því sem er í boði hér á landi og Jón Gunnar Benjamínsson eigandi Iceland Unlimited. Jón Gunnar fellur undir alla flokka sem taldir eru upp hér að ofan þar sem hann rekur sína eigin ferðapjónustu, notast við hjólastól og hefur gert rannsóknir á þessu sviði og er frumkvöðull gagnvart aðgengismálum á Íslandi og ferðapjónustu fyrir fatlaða einstaklinga.

Í þessum viðtölum var notast við viðtalsramma sem var sérhannaður fyrir hvern og einn viðmælanda þar sem spurningum var blandað saman úr þeim viðtalsrömmum sem höfðu verið hannaðir fyrir þessa rannsókn og er birtur sem viðauki 3.

4.4 Úrvinnsla gagna

Þegar bæði vettvangsrannsókninni og viðtölunum var lokið, var byrjað að vinna úr gögnunum. Viðtölin voru skrifuð upp og síðan greind þar sem tekið var út það helsta sem kom fram sem tengist rannsókninni. Við greiningu var farið yfir hvaða sameiginlegu þættir voru með öllum viðmælendum og einnig hvaða þættir skáru sig úr. Í því ljósi voru skoðaðar ástæður fyrir því hvers vegna viðhorf var mismunandi eftir viðmælendum og hversu mikil þekking var á málefnum fatlaðra.

Við greininguna var stuðst við þá rannsóknarspurningu sem sett var upp í ritgerðinni þar sem könnuð var staða ferðapjónustuaðila í aðgengismálum og viðhorf gagnvart fötludum einstaklingum. Það var stefnt á að finna hvers vegna aðgengi væri eins ábótavant og það er í dag. Okkar kenning er sú að þekkingarleysi sé mjög ríkjandi á flestum ferðapjónustustöðum og einnig að aukinn kostnaður fari í að halda úti útbúnaði að bættu aðgengi.

5 Niðurstöður

Hér verður fjallað um niðurstöður rannsóknarinnar. Greining gagna fór þannig fram að viðtöl voru skrifuð upp og teknir sameiginlegir þættir og þemu sem einkenndu viðtölin. Einnig voru skoðaðir þeir þættir sem voru ekki sameiginlegir og rýnt í þær ástæður sem lágu þar að baki.

5.1 Ferðapjónustuaðilar

5.1.1 Viðhorf

Viðhorf ferðapjónustuaðila var gott og sögðust þeir jafnframt vilja þjónusta alla þá sem kæmu og bjóða þar af að leiðandi öllum upp á það sem væri í boði. Sumir aðilar höfðu litla reynslu af að þjónusta einstaklinga í hjólastólum og höfðu ekki hugsað mikið út í það en voru með opinn hug og tóku það fram að allir væru velkomnir að nýta sér þeirra þjónustu. Þegar talað var um aðgengi virtist það alltaf stoppa á fjárskorti. Það að koma góðu aðgengi á laggirnar var aftarlega á verkefnalistanum og gengu önnur verkefni fyrir. Þekkingarleysi ferðapjónustuaðila á fötlunum er algeng og virðist þjónustan ekki alltaf standast þarfir allra. Þjónustuaðilar hafa í flestum tilvikum lítinn skilning á þeim kröfum sem fatlaðir gera til þjónustu bæði í aðgengismálum og framkomu, með framkomu er átt við óttann við að eiga samskipti við einstaklinga með fatlanir. Þjónustuaðilinn getur verið óöruggur í samskiptum vegna þekkingarleysis og kemur það oft út sem slæmt viðhorf gagnvart fötluðum einstaklingum þó það sé ekki raunin.

Viðmælandi okkar sem rekur ferðapjónustu á suðausturlandi svaraði spurningu um aðgengi fatlaðra að ferðamannastöðum:

“Það að einhver taki það fram að hann sé í hjólastól er algjör undantekning, maður stundum sko, maður hefur alveg, það lenti einn hérna uppí gáma. Þá vorum við með herbergi hérna fyrir ofan og hann var í hjólastól og maður var alveg bara ahh. En þetta var síðasta herbergið en það var langt síðan þau pöntuðu en það var farið í bókunina hvergi nokkur staðar stafur um það og svo var hann spurður daginn eftir og þá sagði hann ég vil bara fá að ferðast eins og hinir ég vil ekkert auglýsa það að ég sé eitthvað öðruvísi. Maður svosem skilur það alveg. Ef maður er geðveikur þá hringi ég ekki og segi ég er hérna geðveik, með þessa geðveiki og eitthvað svoleiðis, þetta er eiginlega svona svolítið sambærilegt.”

Svo heldur hún áfram:

“Auðvitað eigum við að gera betur og vera vakandi yfir allar nýbyggingar sem er verið að breyta og laga en það verður að vera einhver heildstæð stefna í þessum efnum”

Sú staðreynd að það skuli ekki vera til heildstæð stefna í aðgengismálum fatlaðra hér á landi vekur upp umhugsun um hver ástæða þess sé og hvað sé að hindra að slíkt ferli fari af stað, því þetta málefni hefur verið til umræðu hér á landi í mörg ár.

5.1.2 Aðgengi

Í vettvangsferð höfunda var kannað aðgengi hjá þeim ferðaþjónustum sem höfundar tóku tal af, augun beindust þó aðallega að þeim ferðaþjónustum sem voru með gistiaðstöðu. Af þeim 8 heimsóknum sem rannsakendur fóru í, voru 4 með gistiaðstöðu og aðeins einn af þessum 4 stöðum hafði gert ráð fyrir ferðamönnum með hreyfihamlanir. Sá staður hafði verið starfandi í 25 ár og hafði það alfarið að sjónarmiði að gera aðstöðuna sína eins aðgengilega og hægt væri. Staðurinn var mjög lítil til að byrja með en stækkaði síðan töluvert eftir nokkur ár:

“Svo stækkaði þessi starfsemi svolítið og í dag erum við með 68 herbergi og þar af eru 9 herbergi sem eru hönnuð fyrir hjólastólafatlað fólk. En í rauninni komast þeir inná hvert einasta herbergi af því að það er ekki klefi. Og þau geta snúið sér í stólum og alveg við.”

Sami viðmælandinn talaði um mikilvægi þess að vera í samstarfi við fagfólk þegar það kemur að aðgengismálum. Arkitektúr og byggingarfulltrúar virtust ekki hafa skilning á málaflokknum að hennar mati og ákvað hún þá að fá utanaðkomandi fagaðila sem hafði mikla reynslu á aðgengismálum hér á landi til að taka út húsnaði sitt. Teikningar arkitektsins og mat byggingarfulltrúans stóðust ekki kröfur fagaðilans sem leiddi til þess að gerð var breyting á umtalaðri gistiaðstöðu samkvæmt leiðbeiningum fagaðilans.

Önnur gistiaðstaða sem við heimsóttum var af allt öðrum toga. Þar var um að ræða nýlegt hótél. Á því hóteli hafði enginn starfsmaður þekkingu á þeirri aðstöðu og aðgengi sem fatlaðir einstaklingar þurfa á að halda til þess að geta nýtt sér þjónustu hótelsins. Viðmælandi okkar taldi sig þó hafa gott aðgengi fyrir fatlaða og talaði um að aðgengi að salerni væri mjög fínt eins og hann orðaði það en raunin var þó önnur. Af 64 herbergjum hótelsins voru aðeins 2 svefnherbergi sem höfðu nægilegt pláss til þess að komast inn með hjólastól og voru með góða svefnaðstöðu. Á hótelinu var hægt að ganga út á grasflöt úr svefnherberginu en til þess að komast á grasið voru tvö þrep niður. Við innganginn var malarplan sem væri erfitt yfirferðar fyrir hjólastóla og hreyfihamlaða einstaklinga. Á hótelinu var aðeins eitt salerni sem var aðgengilegt fyrir hjólastól og var það staðsett í

anddyri hótelsins, salernið var sameiginlegt fyrir alla gesti á hótelinu. Þó að viðmælanda hafi fundist aðgengi að hótelinu gott, hefði hótelið líklegast ekki getað veitt þá þjónustu sem hreyfihamlaðir einstaklingar þyrftu á að halda.

Út frá viðtölunum mátti þó sjá að viðhorf til þjónustu er gott. Mikilvægt er að þjónustuaðilar hafi þekkingu á aðgengi og viti hvað þurfi að vera til staðar til þess að hafa gott aðgengi og séu þannig tilbúnir að taka á móti öllum gestum.

5.1.3 Hindranir

Helstu hindranir sem geta orðið á vegi einstaklinga með fatlanir, sem nýta sér ferðapjónustur er viðhorf og slakt aðgengi þjónustuaðilans. Aðgengi spilar stóran þátt í þeim hindrunum sem gera ferðalög erfiðari. Þekkingarleysi á málefnum fatlaðra og lélegt aðgengi og viðhorf þjónustuaðila haldast oft í hendur. Það getur verið vegna þess að þjónustuaðilinn hefur ekki skilning á því hvers vegna og hverju hann þarf að breyta til þess að gera þjónustuna sína aðgengilegri. Vitundavakning á málefnaflokkum fatlaðra er mjög mikilvæg í þeirri baráttu sem staðið er fyrir til þess að bæta aðgengismál hér á landi. Ef að þekkingarleysi er ríkjandi í ferðapjónustuiðnaðinum verður engin þróun í aðgengismálum og viðhorfi gagnvart fötluðum einstaklingum. Jón Gunnar Benjamínsson eigandi fyrirtækisins Iceland Unlimited kom inná það þegar rætt var um aðgengilega ferðapjónustu hér á landi:

“Menn eru oft að markaðssetja eitthvað sem þeir geta ekki staðið við, samanber aðgengilegu herbergi, aðgengilegt herbergi er stærra, það er meira rými til að snúa sér við en svo ferðu inná það og þá vantar eiginlega alltaf sturtustól. Það er eins og menn geri ráð fyrir að maður sturti sig í hjólastólnum og fari svo bara rennandi blautur út og beint í fötin, það er aldrei, ég veit ekki hvað ég hef rekið mig oft á það á hótelum á Íslandi og ég hef gist mjög víða og það vantar alltaf sturtustól. Það er yfirleitt svona fyrir fólk að komast á salernið svona handföng og svona og svo vantar allt annað. Það er bara eins og þegar búið er að setja það upp örlítið stærra herbergi þá er bara allt klárt. Þá er kannski úti malarplan og einhver rosa brík til að komast inn”

5.1.4 Samantekt

Það sem má draga fram úr niðurstöðum þessara viðmælanda er að viðhorf virðist alltaf vera af jákvæðum toga. Hins vegar virðist skilningur á fötlunum og þjónustu við fatlaða ferðamenn, ekki vera samkvæmt markmiði ferðapjónustuaðila sem segjast vilja þjónusta alla. Aðgengi er oft mjög ábótavant og kemur það fram að ferðapjónustuaðilar hafa ekki þekkingu á því hvernig skal breyta því til hins betra. Sýnir það mikilvægi þess að fræða

þjónustuaðila um fatlanir og þær kröfur sem þeir setja þegar kemur að því að þjónusta fatlaða einstaklinga.

5.2 Einstaklingar með fötlun

5.2.1 Viðhorf til ferðapjónustu

Allir viðmælendur hjá okkur voru með hreyfihömlun og notuðust við hjólastól. Viðmælendurnir eru allir mjög virkir í útiveru og hreyfingu og reyna að nýta sér þá kosti sem eru í boði. Það var mjög ríkjandi hjá öllum viðmælendum að þeir voru með fyrirfram ákveðnar skoðanir gagnvart ferðapjónustum á Íslandi. Þeir gerðu ráð fyrir því að ekki væri í boði sú þjónusta sem þeir kölluðu eftir án þess að kanna aðstæður eða viðhorf þjónustuaðila. Sjónarmið þeirra einkenndist af ótta við að lenda í hindrunum sem gætu mögulega orðið á vegi þeirra, einnig hræðsla við að fara nýjar slóðir í útiveru. Skoðanir viðmælenda byggjast á reynslu þeirra á ferðapjónustuaðilum á Íslandi, en þau töldu sig ekki geta notið sín sem ferðamenn.

Viðmælendur höfðu einungis nýtt sér þær ferðapjónustur og þau útiverusvæði sem þau vissu að væru í boði og að þau kæmst auðveldlega að hindrunarlaust.

Þegar talað er um viðhorf gagnvart þjónustu við fólk er mikilvægt að þau séu af jákvæðum toga sem gerir þeim sem sækir þjónustuna auðveldari fyrir, en neikvæð samskipti geta aðeins leitt af sér neikvæðar niðurstöður og virkað sem fráhrindandi bæði fyrir þjónustuaðilann og þjónustuþegann (Petty og Cacioppo, 1981).

Viðmælendur töluðu um mikilvægi þess að þjónustuaðilar væru sveigjanlegri í hugsun og kæmu óhræddir að einstaklingnum, með það að markmiði að allir fengju að njóta sömu upplifunar af þjónustunni hvort sem þeir glímdu við fatlanir eða ekki.

5.2.2 Áhrif útivistar á andlega og líkamlega líðan

Í öllum viðtölunum töluðu viðmælendur um mikilvægi þess að stunda hreyfingu og hafa gott aðgengi að útiverustöðum. Hreyfing og útivera hefur mjög jákvæð áhrif á bæði líkamlega og andlega heilsu einstaklinga (Kristbjörg Traustadóttir, 2013) hvort sem hann er fatlaður eða ekki. Einn viðmælandi talaði um að hreyfing og útivera hefði mikil áhrif á andlegu heilsu hans, viðmælandinn sagðist eiga við þunglyndi og kvíða að stríða og hreyfingin hjálpaði við að halda því niðri. Einnig talaði sami viðmælandi um mikilvægi þess að fatlaðir einstaklingar stigu fyrsta skrefið og væru óhræddir við að fara ótroðnar slóðir þegar kæmi að útiveru og hreyfingu, mesta upplifunin væri að fara nýjar leiðir. Viðmót ferðapjónustuaðila væri oft þannig að þeir væru meira hræddir að viðkomandi gæti ekki höndlað aðstæður þegar kæmi að útiveru og gæti slasast og fengi því ekki að taka þátt.

Réttara væri að auka öryggisbúnað til að koma í veg fyrir slys og vera lausnamiðaður í hugsun.

5.2.3 Samantekt

Það var skýr skoðun allra að áhrif útivistar á heilsu væri alltaf af jákvæðum toga hvort sem verið var að tala um andlega eða líkamlega heilsu. Viðhorf til ferðapjónustuaðila einkenndist af þekkingarleysi á því sem sem stæði til boða hér á landi. Eins og gert væri ráð fyrir hindrunum sem kynnu að vera á vegi þeirra frekar en að kanna aðstæður en sú skoðun byggist líklegast á fyrri reynslu.

5.3 Fagfólk

5.3.1 Hvað er í boði

Í viðtali við starfsmann Þekkingarmiðstöðvar Sjálfsbjargar var spurt: hvað er í boði í útivist? Svárið var: „Þannig séð er allt í boði“. Það sem viðmælandi meinti með þessu var að það er algjörlega undir einstaklingnum komið hvað hann vill taka sér fyrir hendur þegar kemur að útivist og ferðalögum. Þekkingarmiðstöðin Sjálfsbjörg hefur að geyma allar þær upplýsingar sem þarf til að stunda bæði útivist og ferðalög. Á heimsíðu þeirra eru mjög aðgengilegar upplýsingar um þau ferðapjónustufyrirtæki sem hafa gott aðgengi og reynslu á að fara með fatlaða einstaklinga í ferðir eins og til dæmis uppá Langjökul. Einnig stendur fötluðum einstaklingum til boða að fá svokallaðan útivistarhjólástól að láni þeim að kostnaðarlausu. Þó eru aðeins til fáir svona stólar á landinu og er þeim dreift um landið. Stólarnir eru sérhannaðir til útivistar og eru sterkari en venjulegir hjólástólar og einnig með breiðari dekk sem gerir þá auðveldari yfirferðar í erfiðu landslagi. Til að fá stólana að láni þarf að hafa samband við Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar og þar er einstaklingum bent á hvar þeir eru tiltækir.

5.3.2 Áhrif útivistar á andlega og líkamlega líðan

Í viðtali við Jón Gunnar Benjamínsson var hann spurður hvaða áhrif útivist hefði á líkamlega og andlega heilsu.

„Líkamlega, já þó ég sé að aka um á fjórhjóli þá er þetta svona „thesis“ frekar erfitt, og svona reynir á sko, bæði að koma sér á fjórhjólið og halda jafnvægi og tekur á að stýra, þessu og svona þannig að, en það er svona það sem ég fæ líkamlega útúr þessu en andlegi þátturinn er kannski stærri. Að komast út, gera hluti sem að öllu jöfnu eru ómögulegir fyrir mann í hjólástól. Það gefur mér gríðarlega mikið og

náttúrulega að vera með félögum mínum í veiðiskap, það gefur andlegu hliðinni mikið búst, ég væri ekki sami maður ef ég gæti ekki stundað þetta sport.“

Þessi tilvitnun sýnir að áhrif útiveru á heilsu er mikil og í jákvæða átt hver svo sem útiveran er. Andlegi þátturinn virðist þó alltaf veita meira heldur en sá líkamlegi þó svo að markmið með útiveru virðist leggja mun meiri áherslu á líkamlega þáttinn. Sama spurning var spurð í viðtali við Guðnýju Bachman og Rannveigu Bjarnadóttur, tilvitnunin er tekin beint úr viðtali og er það Guðný sem talar.

„Já alveg svakalega, náttúrulega kemur að svo mörgum þáttum andlega og líkamlega. Að falla inní, vera hluti af eins og allir aðrir, það getur haft áhrif á styrkleikann, líkamlegan styrkleika fyrir hreyfihamlað fólk þá eða fyrir alla náttúrulega, það hefur mikið að segja, og það getur haft áhrif á lyfjagjafir og slíkt og dregið úr því. Þannig að hérna það er eiginlega sama hvar maður kemur niður það er alltaf jákvætt.“

5.3.3 Samantekt

Samkvæmt þessu virðast þau vera sammála um að útivera hefur mjög jákvæð áhrif á heilsu allra ekki bara fatlaðra einstaklinga. Einnig sáu þær mikilvægi þess að allir gætu verið virkir þátttakendur í samfélaginu og ættu að fá jöfn tækifæri til þess. Annað sem kom frá báðum aðilum var að þekkingarleysi væri frekar ríkjandi hjá ferðaþjónustufyrirtækjum. Þekkingarleysi birtist í þeirri mynd að þjónustuaðilinn hefur ekki nógan skilning á sérþörfum fatlaðra einstaklinga né hvað þurfi að vera til staðar til að teljast vera með gott aðgengi.

6 Umræður og ályktanir

Lagt var upp í þessa rannsókn með það að leiðarljósi að kanna viðhorf ferðapjónustuaðila og fagfólks við að þjónusta þennan markhóp og aðgengi. Þessi markhópur, þeir sem eru með líkamlega og andlega fötlun njóta oft ekki sömu þjónustu og aðrir ferðamenn og var markmið höfunda að skoða skilning ferðapjónustuaðila á fötlunum. Skoðun höfunda er sú að allir eigi að hafa þann möguleika að fá að ferðast um Ísland og njóta þeirrar náttúru og fá þá þjónustu sem er í boði hverju sinni. Það kom fram við greiningu viðtalanna að allir viðmælendur voru sammála um mikilvægi útiveru og jákvæð áhrif hennar á líðan einstaklinga. Það ýtir undir mikilvægi þess að hafa alla staði aðgengilega svo lengi sem ekki séu unnin þar náttúruspjöll.

Stærsta hindrun sem fatlaður einstaklingur getur orðið fyrir á ferð sinni um landið er hann sjálfur og eru það bæði niðurstöður frá fagfólki og þeim viðmælendum sem voru með fatlanir. Sú hræðsla helst þó gjarnan í hendur við aðra þætti s.s. lélegt upplýsingaflæði, slakt aðgengi og þekkingarleysi ferðapjónustuaðila. Fyrirfram ákveðnir fordómar af hálfu þeirra sem vilja stunda ferðalög og útivist geta orðið vegna þess að einstaklingar leita ekki útá við til að afla sér þeirrar þekkingar sem þarf á að halda til þess að geta stundað áhugamál sín. Það að einstaklingar geti yfirstigið þær hindranir sem á vegi þeirra verða veltur á þeim sjálfum og sjálfsöryggi þeirra, þ.e. hvort þeir séu tilbúnir að fara út fyrir kassann. Kannski eru þessir fordómar byggðir á áralangri reynslu á því að hafa mætt hindrunum.

Þegar rannsóknavinna höfunda hófst byrjuðu þeir á að kanna hvað væri í boði fyrir fatlaða einstaklinga í útivist og ferðalögum en það var mjög óljóst áður en kom að verkefninu. Lítið var til af upplýsingum fyrir þennan markhóp og var erfitt að finna einhverjar tiltækilegar upplýsingar. Höfundar telja að jákvætt viðhorf í þjónustu við fólk sé mikilvægt og í raun hornsteinn þess að góð þjónusta geti átt sér stað. Viðhorf þarf að vera lausarmiðað og heilðræn sýn þarf að vera á þeim verkefnum sem ferðapjónustur starfa eftir. Þekking þjónustuaðilans endurspeglar hans sýn á þeim viðskiptavinum sem hann er að þjónusta. Eftirspurn mótar oft þjónustuna og í ljós kom að með góðu aðgengi jókst eftirspurn hreyfihamlaðra hjá þeim fyrirtækjum. Vegna þess að þar gat fyrirtækið veitt þá þjónustu sem sá viðskiptavinur þurfti á að halda. Ef að fleiri ferðapjónustufyrirtæki myndu taka sér fyrir hendur að auka þjónustu og aðgengi liggi beinast við að eftirspurn fyrir þeirra þjónustu myndi aukast. Sem er þversögn á það sem ferðapjónustufyrirtæki halda fram sem er að það borgi sig ekki að leggja peninga í betra aðgengi vegna þess að eftirspurn er svo lítil. Þá spyrja höfundar sig að því: „er eftirspurn ekki svona lítil vegna þess að svo fá fyrirtæki hafa opinn huga og aðgengilega þjónustu?“. Það sem rannsóknin hefur leit í ljós

að í raun er þetta frekar stór hópur sem um er að ræða hérna á Íslandi. Áætla má að yfir 20 þúsund einstaklingar gætu nýtt sér þessa þjónustu hér á landi. Einnig má þess geta að aukinn fjöldi skemmtiferðaskipa hefur verið að koma hér til lands þar sem algengt er að aldraðir og hreyfihamlaðir einstaklingar eru um borð og í kjölfar þess hafa kröfur um aðgengi aukist til muna (Birgir H. Stefánsson, munnleg heimild 9. júlí 2014).

Þegar kemur að þjónustu við fatlaða einstaklinga er þekkingarleysi mjög oft ríkjandi og ekki skilningur fyrir því að gera ferðaðþjónustuna aðgengilega. Það þarf að gera átak í því að bæta aðgengi og þá er ekki síður mikilvægt að breyta viðhorfum og vera lausnamiðaður. Sjá mikilvægi þess að allir fái sömu upplifun frá þeirra þjónustu frekar en að neita sér um að veita þessa þjónustu vegna þekkingarleysis.

6.1 Styrkleikar og takmarkanir rannsóknarinnar

Hafa þarf í huga að þegar tekið er viðtal við fólk er oft auðveldara að koma vel fram í orðum en í verki. Þar er átt við að ekki er hægt að alhæfa um niðurstöður út frá viðtölum fyrr en einhver hefur sannreynt það að þjónustan sé eins góð og hún er sett fram. Allir viðmælendur voru með jákvætt viðhorf gagnvart fötluðum einstaklingum og voru tilbúnir að þjónusta en sú niðurstaða er í rauninni ekki altæk fyrr en búíð er að sýna fram á í verki að hún sé með góðu móti. Þó á þessi ályktun aðeins við um viðhorf viðmælanda en ekki aðgengismál.

Með viðtalsrömmum í viðtölunum reyndist erfitt að stýra viðtalinu á þann markhóp sem átti við. Þegar talað var um fatlaða einstaklinga virtust viðmælendur einungis einblína á þann markhóp sem notast við hjólastóla eða eru hreyfihamlaðir þó annað væri tekið fram. Skilningur höfunda á fötlunum var í miklu víðara samhengi og virtust sumir viðmælendur ekki ná því sjónarhorni, því það er ekki það sama að þjónusta einstakling sem notast við hjólastóla eða einstakling með einhverfu. Markmið höfunda var að ná út því viðhorfi en virtist umræðan alltaf fara í sama farveg þar sem talað var um aðgengi.

Styrkleikar rannsóknarinnar eru að öll gögn og niðurstöður úr rannsókninni voru fengin með beinni athugun. Allir staðir voru heimsóttir og tekið tal á þeim viðmælendum sem við voru. Sú leið sýnir best framá til að meta aðgengi og viðhorf á viðkomandi stöðum. Á ferð okkar upplýstum við okkar viðmælendur um hvað aðgengi væri mikilvægt og hvað væri hægt að gera til að bæta. Undirliggjandi markmið var að upplýsa ferðaðþjónustuaðila um mikilvægi aðgengilegrar þjónustu og sýna fram á hagkvæmni þess að geta boðið uppá þjónustu fyrir alla sína viðskiptavini. Einnig náðum við að mynda ákveðinn samskiptaramma þar sem við setum okkur í tal við alla þá sem komu að rannsókninni og höfum nú dýpri þekkingu á hvaða fagaðilum skal hafa samband varðandi þessi málefni.

6.2 Þekkingarleysi

Þekkingarleysi virtist vera þemað í öllum viðtölunum, bæði þeirra sem veittu þjónustuna og þeirra sem ætluðu að nýta hana. Þekkingarleysið birtist í þeirri mynd að það er ekki mikið um samskipti á milli þjónustuaðila og þjónustuþega. Þjónustuaðilar virðist ekki geta sett sig í spor þeirra sem eru fatlaðir né hafa kynnt sér málefni þeirra. Fatlaðir einstaklingar hafa einnig ekki kynnt sér þá möguleika sem eru í boði og virðast hafa fyrirfram ákveðnar skoðanir og gera þar með ráð fyrir þeim hindrunum sem gætu orðið þess valdandi að þjónustan verði ekki fullnægjandi. Mikilvægast er að hafa kynnt sér þá staði sem áætlað er að heimsækja og setja fram þær kröfur sem þurfa að vera til staðar svo hægt sé að nýta sér þjónustuna að fullu. Lausnarmiðuð þjónusta er annað þema sem er ríkjandi í rannsókninni sem kemur skýrast fram þar sem þjónustuaðilinn óskar eftir eins miklum upplýsingum um ferðamanninn og hægt er svo hann geti þjónustað hann sem best. En þegar kemur að þessum hópi ferðamanna virðast upplýsingarnar oftast vera af skornum skammti á báða bóga.

Harpa kom inná að aðgengismerkið væri stimpill sem fyrirtæki geta sótt sér sem gefur þá til kynna að aðgengi sé gott á viðkomandi stað og að hjólastólanotendur hafi greiðan aðgang að öllu, þá bæði utan byggingar og innan. Það er engin ríkisstofnun á Íslandi sem gefur aðgengis-og/eða hjólastólamerkið til fyrirtækja með gistingum eða öðrum greinum. Fyrirtæki í gistihúsarekstri sem hafa sótt sér þetta alþjóðamerki hafa fengið það á sinni eigin ábyrgð á netinu án nokkurrar úttektar eða mats á aðstæðum.

Á ferð höfunda um landið komu þeir við hjá ferðaþjónustu sem hafði veitingahús, gistiaðstöðu og hafði fengið úthlutað aðgengismerkinu. Það fyrsta sem tók á móti höfundum var malarplan sem þakti allt sem var innangengt í húsið, salernisaðstaðan var ekki til staðar og gistiaðstaðan var svefnpokapláss. Það eina sem var til staðar sem tengdist aðgengi var að það var hjólastólarampur upp að kaffihúsinu. Það segir okkur það að fatlaðir einstaklingar geta ekki alltaf treyst því að það sé gott aðgengi þó að merkið segi til um það en þurfa þá í staðinn að leita sér nánari upplýsinga áður en haldið er af stað.

6.3 Tillögur að úrbótum

Fyrirtækið Aðgengi ehf. sem Harpa Ingólfssdóttir rekur, hefur það að markmiði að skrá upplýsingar frá ferðaþjónustum og gistiaðstöðum og taka út aðgengið og setja þær á heimsíðu fyrirtækisins gottadgengi.is. Harpa hafði það sama að segja og átti við um fleiri gististaði á landinu, það hafi jafnframt verið ástæðan fyrir stofnun fyrirtækisins. Á heimasíðunni kemur fram hvað sé til staðar á þeim stað sem fara á til og hversu gott aðgengið er að honum. Einnig taldi hún mikilvægt að þær gistiaðstöður sem höfðu ekki gott aðgengi kæmu þar fram líka því þau gætu samt sem áður hentað einhverjum einstaklingum

með fatlanir. Þær upplýsingar sem gististaðir sem bera aðgengismerkið eru með, eru mjög takmarkaðar. Það lýsir ekki salernisaðstöðu, hurðum á herbergjum, hvort það sé lyfta og fleiri mikilvægir þættir sem hreyfihamlaðir þurfa að hafa í huga áður en þeir leggja af stað í ferðalög. Hjá Hörpu þurfa fyrirtæki að sækja um að fá úttekt á aðgengi í byggingum og aðstöðu í kring og þar er það metið út frá fagmanni hve gott aðgengi sé og hvað væri hægt að bæta. Þeir staðir sem sækja sjálfir um aðgengismerkið á netinu hafa ekki fengið úttekt frá Aðgengi ehf. nema annað sé tekið fram.

Góð upplýsingamiðlun er mjög mikilvægur þáttur í að stuðla auknum ferðalögum og útiveru hjá fötluðum einstaklingum. Á heimasíðu Þekkingarmiðstöðvar Sjálfsbjargar er mjög góður gagnagrunnur og næstum allar þær upplýsingar sem þarf á að halda. Þar eru upplýsingar um ferðapjónustufyrirtæki, útivistarstaði og hvar sé hægt að nálgast hjálpartæki eins og útivistarstólinn. Einnig bentu Guðný og Rannveig hjá Þekkingarmiðstöð Sjálfsbjargar okkur á mikilvægi þess að hringja á staðina sem áætlað er að heimsækja, því þannig væri best að fá þær upplýsingar sem vantar. Ef að einhverjar upplýsingar vantar er best að hafa samband við þekkingarmiðstöð þar sem hægt er að finna þær upplýsingar og kanna þær aðstæður sem þarf að finna.

Tenging milli útiveru og ferðapjónustu þegar kemur að málefnum fatlaðs fólks virðist skýrast á því að fatlaðir njóta ekki sömu tækifæra og aðrir og virðast ekki fást neinir styrkir fyrir fatlaða einstaklinga til þess að stunda útivist af neinu tagi. Það er dýrt fyrir fatlaða einstakling að stunda útivist. Ef hann ætlar að taka sér það sjálfur fyrir, kostar það hann jafnvel milljónir bara að fá viðkomandi búnað. Mikilvægi útiveru á heilsu hefur samt sem áður tvímælalaust jákvæð áhrif. Ef hugsað er um lýðheilsu fatlaðra einstaklinga ætti ríkið og sveitafélögin að styrkja þess háttar athafnir. Lausnin gæti falist í að niðurgreiða kostnað að hluta til fyrir fatlaðan einstakling sem ætlar að nýta sér ferðapjónustur. Með þeim hætti væri bæði verið að styrkja innviði landsins með atvinnusköpun þar sem eftirspurn hjá ferðapjónustum myndi að öllum líkindum aukast. Einnig myndi það styðja þá hugsun sem bæði Öryrkjabandalagið og Ferðamálastofa vinna eftir þ.e. að gera ferðapjónustur á Íslandi aðgengilegri.

Tillögur

1. Betra samstarf milli öryrkjabandalagsins við nýbyggingar og fyrirtæki sem áætla að vera með aðgengilega þjónustu.
2. Útivistarstyrkur að hálfu ríkisins til fatlaðra einstaklinga þar sem sterk tenging virðist vera á milli útivistar og líkamlegar- og andlegrar heilsu. Þar með stuðla að bættri lýðheilsu fatlaðra einstaklinga.
3. Skýrari stefnu varðandi aðgengismál þar sem fyrirtæki og byggingar þurfa að uppfylla ákveðnar kröfur til þess að geta hlotið viðurkenningu fyrir aðgengismerkið. Þar með staðið við ákveðinn gæði í þjónustu.
4. Með aukinni vitundarvakningu á málefnum fatlaðra gætu viðhorf breyst. Ferðaþjónustuaðilar myndu þá líklega sýna meiri skilning og eiga auðveldara með að koma til móts við þarfir fatlaðra ferðamanna.

7 Lokaorð

Í rannsókninni voru viðmælendur sammála um að það væri gjarnan ákveðin þægindarammi sem einstaklingar þyrftu að njóta til að njóta sín úti í náttúrunni og á nýjum stöðum. Þá sýnir það mikilvægi þess að aðgengi sé með góðu móti á vinsælum ferðamannastöðum í fallettri náttúru Íslands svo allir hafi tækifæri á að sjá þær og njóta án einhverra takmarkana.

Í dag hefur ekki verið sett fram nein heildstæð stefna í aðgengismálum hér á landi heldur eru þær aðeins notaðar sem viðmið. Tillaga okkar er að nýta aðgengismerkið sem ákveðinn gæðastimpil fyrir gístiaðstöður og ferðaþjónustuaðila þar sem uppfylla þurfi ákveðnar kröfur til þess að eiga rétt á að hljóta hann.

Í ferð okkar um landið þar sem vettvangsathugun fór fram kom einnig í ljós að lítil þróun hefur orðið í aðgengismálum, sem dæmi má nefna staði eins og Jökulsárlón, Seljalandsfoss og Skógarfoss. Mikil aðsókn er í þessa staði og er auðvelt fyrir hvern sem er að ferðast þangað, hins vegar er aðgengið mjög ábótavant. Í Ferðinni tókum við með hjólastól til að kanna aðstæður að eigin raun og gerðum okkur ljóst hve slæmt ástandið væri í raun á vinsælustu ferðamannastöðunum á Íslandi. Við Jökulsárlón er aðgengi ekkert vegna stórgrýti í jarðvegi og ómögulegt að komast um í hjólastól. Skógar- og Seljalandsfoss höfðu það sama uppá að bjóða þar sem göngustígar gera hjólastólaaðgengi mjög erfitt fyrir, blautur sandur og troðnir slóðar einkenndu mjög þessa ferðamannastaði. Aðgengi að Seljalandsfossi er öllu betra en við Skógarfoss þó margt sé hægt að bæta.

Framhald af þessari rannsókn væri t.d. að setja upp víðameiri rannsókn þar sem væri tekið sjónarhorn bæði frá fötluðum einstaklingum og ferðaþjónustuaðilum þar sem þeirra sjónarhorn væri skoðað út frá aðgengismálum og viðhorfi í ferðaþjónustu. Einnig yrðu fleiri staðir skoðaðir með beinni athugun. Út frá því væri hægt að setja fram skýrari stefnu í aðgengismálum á Íslandi og sömuleiðis myndi ákveðin vitundavakning eiga sér stað í málefnum fatlaðra um jöfn tækifæri til útivistar. Upplýsingaflæði er mikilvægt og væri hægt að rannsaka hvernig ferðaþjónustuaðilar auglýsa sig og huga að því að hafa það sem er í boði sýnilegra og á auðskyldu máli. Hvort sem það væri í formi auglýsinga, bæklinga eða heimasíðu hjá viðkomandi ferðaþjónustuaðila.

Heimildaskrá

- Brynhildur G. Flovenz. (2004). *Réttarstaða fatlaðra*. Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Bouchhard, C., Blair, S.N., og Haskell, W. L. (2007). *Physical Activity and Health*. United States: Human Kinetics
- Buhalis, D. og Darcy, S. (2011). *Accessible tourism, concepts and issues*. Bristol: Channel view publications.
- Dóra S. Bjarnason. (2001). Af sjónarhóli félagsfræði og fötlunarfræða: Er lífið þess virði að lifa því fatlaður? [rafræn útgáfa]. *Læknablaðið*, 87, bls 30-35.
- Ethics and respnsibility: (e.d.) *Accessible tourism* sótt 12. febrúar. 2015 af <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>
- Guðrún V. Stefánsdóttir. (2008). "Ég hef svo mikið að segja" Lífssögur Íslendinga með þroskahömlun á 20. öld. (Doktorsritgerð við félagsvísindadeild). Háskóli Íslands, Reykjavík.
- Hagstofa Íslands. (e.d.) *Mannfjöldi eftir heimili, hjúskaparstöðu, kyni og aldri. 31.des. 2011*. Sótt 20. febrúar 2015 af <http://hagstofa.is/?PageID=3025&src=https://rannsokn.hagstofa.is/pxis/Dialog/varval.asp?ma=CEN01010%26ti=Mannfj%F6ldi+eftir+st%F6%F0u+%E1+heimili%2C+hj%FAskaparst%F6%F0u%2C+kyni+og+aldri+31%2E+des%2E+2011%26path=.%2FDatabase/mannfjoldi/1manntalfjolsk/%26lang=3%26units=Einstaklingar>
- Helga Baldvins- og Bjargardóttir og Hanna Björg Sigurjónsdóttir. (2011). *Nýr mannréttindasáttmáli fyrir fatlað fólk*. Í Ása Guðný Ásgeirsdóttir, Helga Björnsdóttir og Helga Ólafs (ristjórar), *Rannsóknir í félagsvísindum XII* (bls. 263 -271). Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.
- Jakob Frímann Þorsteinsson. (2012). *Að Leika, læra og þroskast úti: Um útilíf, úti- og ævintýranám í frístundum og skólastarfi*. Áskorun ehf: Reykjavík.
- Kristbjörg Traustadóttir, (2013). *Grænt umhverfi, gildi þess og áhrif*. Óbirt M.A. rannsókn: Háskólinn SLU Alnarp í Svíþjóð.
- Morelli, L, Nocco, M., Petrillo, A. og Stolfi, S. (2004). *Accessible destination*. Ítalía:European Comission, Education and cultre & Joiunt Actions.
- Páll Ásgeir Ásgeirsson. (2005) *Útivistarbokin: Um landsins gæði, útbúnað og gönguleiðir í nágrenni Reykjavíkur*. Reykjavík: JPV.

- Rannveig Traustadóttir. (2003). *Fötlunarfræði. Sjónarhorn, áherslur og aðferðir á nýju fræðasviði*. Í Rannveig Traustadóttir (ritstj.). *Fötlunarfræði: Nýjar íslenskar rannsóknir* (bls. 17-51). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Rannveig Traustadóttir. (2006). *Í nýjum fræðaheimi: upphaf fötlunarfræða og átök ólíkra hugmynda*. Í Rannveig Traustadóttir (ritstj.), *Fötlun: Hugmyndir og aðferðir á nýju fræðasviði* (bls. 13-36). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Schutt, Russell K. (2012) *Investigating the social world: the process and practice of research* (7. útgáfa). Thousand Oaks, California
- Petty, R. E. og Cacioppo, J. T. (1981). *Attitudes and persuasion: Classic and contemporary approaches*. Dubuque, IA: Wm. C. Brown.
- Umhverfis- og Auðlindaráðuneyti (2012) *Ný byggingar reglugerð undirrituð*. Sótt 20. febrúar 2015 af <http://www.umhverfisraduneyti.is/frettir/nr/2015>
- Þekkingamiðstöð Sjálfsbjargar.(e.d.) *Tómstundir*. Sótt 15.mars 2015 af <http://www.thekkingarmidstod.is/tomstundir/>

Viðauki 1

Viðtalsrammi Ferðapjónustur

- Viltu segja okkur frá starfseminni, hvað hún hefur verið lengi starfandi og hvað þið hafið uppá að bjóða.
- Skoðun á aðgengi fatlaðra að ferðamálapjónustu og gistaðði.
- Getur starfsemi ykkar tekið á móti hópi fatlaðs fólks, með aðstoðarmönnum.
 - Ef svo er, getur þú sagt okkur meira frá því.
 - Hafa í huga að fötlun er margbreytileg
- Ef svo er hafið þið tekið á móti hópi fatlaðs fólks
 - Hafið þið þá einhverja reynslu á starfi með fötluðum
 - Hefur þú leitað þér upplýsinga varðandi aðgengi eða um málefni fatlaðra
- Höfðu þið í huga þegar þið byrjuðuð með fyrirtækið að gera það aðgengilegt fyrir fatlaða til að geta nýtt ykkar þjónustu.
 - Ef svo er með hvaða hætti.
- Hvað haldið þið að þið gætuð tekið á móti stórum hópi af fötluðum einstaklingum
 - Þá er verið að tala um einstaklinga í hjólastólum
- Er áhugi í ferðamálageiranum að geta tekið á móti þessum markhópi
- Hafðir þú í huga, samstarf við aðrar ferðapjónustur þannig að hægt væri að bjóða uppá fulla þjónustu eins og gistingu og rútu á áfangastaði
- Eruð þið með einhverjar aðrar hugmyndir sem hægt væri að gera með fólki með fatlanir, þá bæði líkamlega og andlega til að gera þjónustuna ykkar aðgengilegri.

Viðauki 2

Viðtalsrammi: Einstaklingar með fötlun

- Segja frá sjálfum sér, hvað þú gerir t.d. Atvinna, frístundir og áhugamál
- Hvaða reynslu hefur þú af útiveru
 - Getur þú sagt okkur nánar frá því
- Finnst þér útivera og ferðalög mikilvæg?
 - Getur þú sagt okkur nánar frá því
- Hvað færð þú útúr því að stunda útiveru?
- Telur þú að útivera geti haft áhrif á heilsu, þá bæði líkamlega og andlega?
 - Hvaða heilsuþættir þá helst og ávinningur þess
- Hver eru þín viðhorf til ferðapjónustu á Íslandi?
- Hefur þú kynnt hvað er í boði í ferðapjónustu í dag?
 - Getur þú sagt okkur nánar frá því
- Hvað er í boði, þá erum við að tala um almenna útiveru og tengda ferðapjónustuaðilum?
- Hvað gerir þú til að nýta þér þá möguleika sem eru í boði?

Viðauki 3

Viðtalsrammi: Fagfólk

- Biðja ykkur að segja frá ykkur og bakgrunni og tengingu frá fræðilegu sjónarhorni
- Teljið þið útvíst og ferðalög mikilvæg?
- Teljið þið að útivera geti haft áhrif á heilsu?
 - Hvernig og hvaða heilsuþætti?
- Hvað er í boði í útiveru?
 - Skilgreina muninn á útvíst og útiveru
- Hvernig teljið þið að viðhorf fatlaðra sé til ferðaþjónustu?(túrisma)
 - En við horf ferðaþjónustu aðilans til að þjónusta fatlaða
- Hvað er í boði í ferðaþjónustu á Íslandi?
 - Er til tiltækar upplýsingar svo sem fólk getur fundið um þá valmöguleika sem það getur nýtt sér
- Haldið þið að fatlaðir einstaklingar séu að nýta sér þá möguleika sem eru í boði?