



Universitetet
i Stavanger

**NORSK HOTELLHØGSKOLE
BACHELOROPPGAVE**

STUDIUM:

Reiselivsledelse

OPPGAVEN ER SKREVET INNEN FØLGENDE
FAGOMRÅDE:

Tilgjengelig turisme

ER OPPGAVEN KONFIDENSIELL?

(**NB!** Bruk rødt skjema ved konfidensiell oppgave)

TITTEL:

I hvilken grad tilrettelegger skien fritidspark for tilgjengelig turisme i utgangspunkt til best practise?

ENGELSK TITTEL:

To witch degree does Skien leisure park facilitate to accessible tourism in accordance to best practise?

FORFATTER(E)(**NB!** maks tre studenter pr oppgave):

VEILEDER:

Kandidatnummer:

5559

.....

.....

.....

Studentnummer:

212313

.....

.....

.....

Navn:

Vanja Arriado

.....

.....

.....

Jon Benjaminsen

Bacheloroppgave

Tittel: I hvilken grad tilrettelegger skien fritidspark for tilgjengelig turisme i utgangspunkt til best practise?

Forfatter: Vanja Arriado

1 Forord

Denne bacheloroppgaven er utarbeidet av Vanja Arriado, en 32 år gammel student som studerer reiselivsledelse ved institusjonen Norsk Hotellhøyskole på Universitetet i Stavanger. Motivasjonen bak denne oppgaven begynte da jeg åpnet øyene mine til tilgjengelig turisme gjennom min sønn som har funksjonsnedsettelse, jeg ble fort veldig interessert i temaet og fascinert av hvor underutviklet det var. Kunnskapen jeg har fått ved å jobbe med denne oppgaven er svært stor, verdsatt og har utviklet interessen min enda mer enn før. Denne oppgaven er en litteraturstudiet med en case om tilrettelagt turisme, det er satt sammen forskjellige artikler med diverse aspekter om emnet og en case om en turistattraksjon i Skien som har satt mye arbeid i tilretteleggelse og inklusjon i deres fritidspark. Viktigheten bak denne oppgaven er stor siden det er en ganske utdatert måte å tenke på ved å utelukke turister med funksjonsnedsettelse og jeg håper at denne oppgaven kan stille spørsmål og krav om endring og forbedring innen dette emnet.

Jeg vil gjerne takke min studentveileder Jon Benjaminsen som har vært svært hjelpsom og viktig i min prosess, han har hjulpet meg ved å sette flere av mine tanker i perspektiv og lært meg mye som jeg skal ta med meg videre.

Jeg vil gjerne dedikere denne oppgaven til min sønn Julian som har åpnet mine øyner og lært meg å vokse på måter jeg ikke trodde var mulige.

2 Sammendrag

Formålet med denne oppgaven er for å lære hva tilgjengelig turisme innebærer, hvordan den har utviklet seg og hvordan den kan bli bedre. Det er et relativt lite snakket om temaet tilgjengelig turisme som fortjener mer oppmerksomhet og jeg håper at det vil åpne dørene til å bli et tema som blir mer snakket om og at det vil føre til handlinger og forbedring.

Problemstillingen besvares med undersøkelser av forskjellige faglige artikler og det blir satt

opp en case som blir sammenlignet med anbefalinger som er på plass fra UNWTO. Det blir brukt Mazlow og Hertzberg sine teorier for å se på handlinger som kan gjøres fra perspektivene fra både personer med funksjonsnedsettelse og reiselivsbransjen. Ønskene bak dette tema er at vi skal få en bedre forståelse på hva som innebærer i tilgjengelig turisme, hvilke problemer som har oppstått og hvordan man kan utvikle unngå disse problemene. Jeg ønsker med dette at vi kan normalisere en segmenteringsgruppe som blir sett på som en nisje til å være inkludert i den konvensjonelle reiselivsbransjen man kjenner til i dag.

INNHOLDSFORTEGNELSE

<u>1</u>	<u>FORORD</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>SAMMENDRAG</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>INNLEDNING</u>	<u>6</u>
<u>4</u>	<u>BEGREP</u>	<u>8</u>
<u>5</u>	<u>TEORI</u>	<u>8</u>
	MAZLOWS BEHOVSHIERARKI	<u>9</u>
	HERZBERG'S TOFAKTOR TEORI	<u>11</u>
<u>6</u>	<u>METODE</u>	<u>13</u>
<u>7</u>	<u>FUNN I ARTIKLER</u>	<u>15</u>
	7.1 ARTIKKEL 1	<u>15</u>
	7.2 ARTIKKEL 2	<u>17</u>
	7.3 ARTIKKEL 3	<u>19</u>
	7.4 ARTIKKEL 4	<u>20</u>
	7.5 ARTIKKEL 5	<u>21</u>
	7.6 ARTIKKEL 6	<u>23</u>
	7.7 ARTIKKEL 7, CASE:SKIEN FRITIDSKLUBB	<u>24</u>
<u>8</u>	<u>RESULTAT</u>	<u>26</u>
<u>9</u>	<u>KONKLUSJON</u>	<u>27</u>
<u>10</u>	<u>BIBLIOGRAPHY</u>	<u>28</u>

3 Innledning

Denne oppgaven er skrevet med bakgrunn for å lære om tilgjengelig turisme, hvordan den er, hva den tilbyr og hvordan den kan bli bedre. Min interesse for tilgjengelig turisme startet for noen år siden da jeg fikk beskjed om min sønns diagnose som endte opp med en realisasjon av at jeg skulle nå bli mor til en gutt som hadde spesielle behov som trengte for alltid å sitte i en rullestol og bevege seg med hjelp av hjelpemidler. Dette ville bety at jeg ble hans armer, ben og øyer, på grunn av nedsatt syn og hypotone muskler ville jeg være nødt til å forklare han om forskjellige inntrykk. Dette er noe jeg med en gang begynte å forstå at jeg tok for gitt, å kunne bevege seg selv og kunne se verden var noe man ikke tenker gjennom fordi det alltid er sanser som er til stedet. Jeg kommer fra en internasjonal familie som er spredt rundt om i verden, å reise er en del av meg og jeg liker å tro at det er i mitt blod. Fra tidlig i oppveksten har reise og opplevelser spilt en stor del i livet mitt, dette var noe jeg så for meg skulle være en stor del av min sønns liv siden han har familie i Sør Amerika og Australia. Lite visste jeg at dette skulle bli nesten umulig og det åpnet øyene mine for hinder som jeg ikke trodde fantes. Jeg fant fort utav hvordan det var å reise med et barn med funksjonsnedsettelse, ved bare å planlegge en kort helgetur til Scotland når sønnen min var 3 måneder. Ikke bare å reise med et barn kan være krevende med tanke på transport, all planleggingen og logistikken. Men å reise med et barn med spesielle behov satt meg tilbake og våre drømmer om å ha et liv med reise var knust. Man har alltid en planleggingsfase når man bestemmer seg for å dra på en tur, men med så stor mangel på informasjon som sårt trengs ved å reise med en person med funksjonsnedsettelse så gjøres dette om til en ekstremt vanskelig fase som fort kan ende i at man bestemmer seg for å ikke dra noe sted. Man er vandt til å planlegge en tur med inspirasjon om å erfare noe nytt eller håp om å få lade opp batteriene på en travel hverdag,

men når man skal begynne planleggingsprosessen med å reise med noen med funksjonsnedsettelse, blir man fort satt tilbake og føler man svømmer mot strømmen. All den mangel på informasjon, gjør at planleggingsprosessen blir den aller største. Man må direkte kontakte transportselskapet man skal bruke (fly, båt, taxi), kontakte hotellet for å få et tilrettelagt rom og lage uendelig lange lister om hva man må ha med seg med tanke på at det er nesten umulig å forvente at et vanlig overnattingssted vil ha noen som helst hjelpemidler tilstede. Det har endt med at man fort gir fra seg tanken på å reise for man blir overveldet av selve planleggingen, og det gjøres slik at for familier som fra før av har en tung hverdag ikke for ladet batteriene sine. Så hvordan skal man kunne reise og oppleve fine stunder med familien? Har vi ikke rett til å ha muligheten til å oppleve? Og hva kan gjøres for at vi alle kan ha den muligheten? Man blir mer og mer sjokkert over alle hindringene som finnes bare ved å planlegge en tur, sist uke måtte jeg vente i 2 timer på telefon for å få booket en båttur fra Stavanger til Hirtshals. Dette var på grunn av at man **kun** har mulighet til å bestille tilrettede rom på båten (med tanke på stor nok dørinngang til rullestol og en sone til å snu rullestolen inne på rommet) gjennom telefonen, ikke via vanlige bookingssider eller med mail. Så man blir fort møtt med hindringer når man får vite at man er nummer 108 på telefonen og må høre på ventemusikk i timevis. Når man kommer til det punktet så er det lett å legge fra seg hele turen og se på andre alternativ. Men hvor mange personer gjør dette? Jeg kan bare se for meg hvor mye økonomisk så blir tapt på grunn av disse hindringene, og ser de forskjellige turistaktørene disse hindringene? Forstår de at personer med funksjonsnedsettelse er en segmenteringsgruppe og ikke en nisje? Jeg skal videre forklare hvordan denne litteraturstien har gått dypt inn i å se hvordan man kan tilrettelegge for alle.

4 Begrep

Dette er en oversikt over begrepene som blir brukt i denne oppgaven og en forklaring på dem. Tilrettelegging som vil si å ha en riktig bredde på døråpninger slik at en kan lett komme gjennom med en rullestol, en transport sone ved siden av toalett eller dusj slik at hvis man har plass til å transporteres fra et hjelpemiddel til disse fasilitetene, døråpningsknapp slik at man kan komme seg lettere fra en plass til en annen, symboler med punktskrift til personer med nedsatt synsfunksjon, ramper/heiser til rullestolbrukere, svingkran for å løfte brukere fra en plass til en annen. Begrepet "fysisk barrierer" brukes for å forklare alt som kan være i veien for en person med funksjonsnedsettelse og som gjør at de ikke kan delta i noe så vanlig som å komme seg fra A til B, som for eksempel trapper, tunge dører og dør terskel. Usynlige barrierer er noe som er i veien for at en person med funksjonsnedsettelse ikke kan delta i en opplevelse, som for eksempel at hotellansatt ikke har forståelse på tilrettelegging, ser viktigheten i det eller ikke skjønner uførhet.

Begrepet Universell design betyr at et design som kan brukes til alle uten at det må gjøres endringer på i følge UNWTO sine retningslinjer (UNWTO, UNWTO, 2015).

5 Teori

Jeg har valgt å gå frem i denne oppgaven med en litteraturoppgave, der jeg har lest syv forskjellige artikler der man har forsket for tilrettelagt turisme og lest en case om skien fritidspark som har tilrettelagt deres destinasjon. Jeg bruker også UNWTO sine anbefalinger med "best practise" i tilgjengelig turisme for å sette en standard. Sammen med dette bruker

jeg og sammenligner teoriene til Hertzberg og Maslow for å finne en felles standard eller funn på hvordan man kan tilfredsstille både turister, hotell og næringsbransjen.

Maslows behovshierarki

I Maslows sitt behovshierarki ser man hva en bedrift kan tilby en arbeider slik at den føler at sine behov er møtt og at de har et mål for å stige opp i et behovshierarki for å føle at man har tihøytighet og motivasjon. Dette inkluderer fem behov som er trinn man kan stige i dette hierarkiet, dette inkluderer behovene for: Biologiske, sikkerhet, sosiale, for aktelse og behov for selvaktualiserende (Kaufmann & Kaufmann, Psykologi i organisasjon og ledelse, 1996). Jeg har fylt ut Maslows sin behovshierarki med behovene til en person med funksjonsnedsettelse for å føle at de er tatt vare på og velkommen til en destinasjon eller hotell.



- **Husly**, som er noen av de mest grunnleggende behovene. Dette innebærer de fysiske behovene for å kunne ha adgang til overnattingssted, uten fysiske barrierer og muligheten til å ha tilgang til en plass å sove, spise og et badrom som er lett tilgjengelig.

- **Sikkerhet**, muligheten til å ha tilgjengelig ramper og heiser slik man kan sikkert bruke rullestol eller hjelpemidler. Muligheten for at personer med funksjonsnedsettelse kan oppleve samme plasser som andre turister og fasiliteter på en sikker måte.
- **Tilhørighet**, ved å ikke føle seg som en byrde og følelsen av at man er inkludert i en gruppe. Det vil skape en tilhørighet for personer med funksjonsnedsettelse og gjøre slik at de vil fortsette å reise til disse destinasjonene, samt fått en stamkunde som deler sine gode opplevelser til sine nærmeste og personer i liknende situasjoner. Denne deler kan skape en god økonomisk mulighet for destinasjoner, hvis personer føler seg fornøyd vil dette skape en god "word og mouth" som viderefører til flere gjester med lignende situasjoner.
- **Annerkjennelse**, at man bør normalisere og forstå tilgjengelig turisme og viktigheten bak dette. Har vi tilrettelagt for alle så får en hver person en følelse av at de er sett og velkommen. Og med riktig opplæring av personalet og forståelse hva tilrettelegging innebærer vil dette resultere i god selvtillit. Hvis personer med funksjonsnedsettelse kunne være mer involvert i kurs eller planleggingsprosessen av utvikling/nybygg vil dette gi dem en opplevelse av å bli hørt og en følelse av annerkjennelse.
- **Fullt potensiale**, en destinasjon eller opplevelse som når sitt fuleste potensial vil gi en følelse av eierskap og stolthet. Dette innebærer at det tilrettelagt for alle besøkende og at tilgjengelig turisme ikke skaper fysiske eller psykiske barrierer, men blir heller plass for forskjellige segmenteringsgrupper enn en nisje.

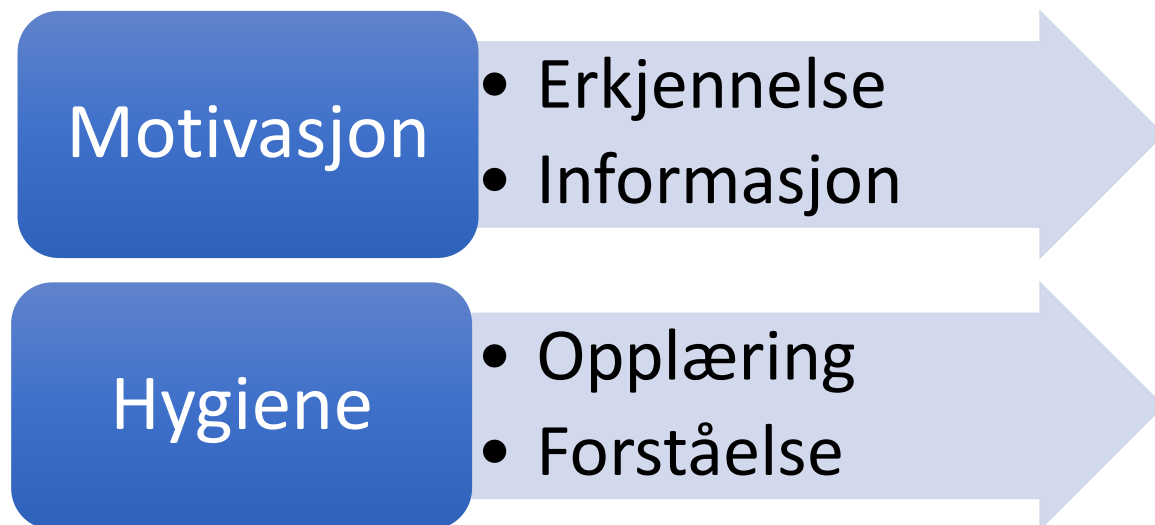
Man ser at ved å bruke Mazlow sitt behovshierarki at man kan se hvordan dette kan brukes med ikke bare ansatte som jobber i reiselivet, men også turister med spesielle behov. Ved å kunne nå toppen på pyramiden vil dette skape både eierskap og normalisering. Hvis vi kan nå dette punktet vil det være en hel annen måte å reise på for turister og det kommer til å skape

en god flyt av nye turister som vil være en økonomisk og etisk forbedring, som mest sannsynlig vil gi en økonomisk oppgang i flere destinasjoner og skape stamkunder som kommer år etter år.

Herzberg's tofaktor teori

Videre har jeg sett på Herzberg's tofaktorteori, som innebærer at man har en hygienefaktor som demotivere hvis de ikke er til stedet, men som samtidig ikke motiverer arbeidere å jobbe hardere og en motiveringsfaktor som innebærer faktorer som motiverer og gir en større arbeidskraft til arbeidere (Kaufmann & Kaufmann, Psykologi i organisasjon og ledelse, 1996).

for å finne ut hvordan man kan tilfredsstille arbeidere i turist sektoren har jeg laget en tofaktor teori.



Motivasjon

- **Erkjennelse:** et rangeringssystem der man for stjerner ved god service og kjennskap til tilrettelegging. Hvis det kunne været et bonus program, der hotellene tjente bonus ved å ha nådd opp en viss ranking. Det å kunne ha en premie eller en dinglende gulrot,

vil absolutt skape konkurranse mellom hoteller og motivasjon til å lære hva tilgjengelig turisme er og hvilke behov deres gjester har.

- **Informasjon:** når ansatte har informasjon og vet hvordan de forskjellige hjelpemidlene skal brukes, hvorfor de trengs. Det hadde vært optimalt om reiselivsaktører kunne hatt kurs som inkluderer personer med funksjonsnedsettelse som forklarer sine egne opplevelser og behov. Dette vil gjøre at man har mer informasjon om tilrettelagt turisme, som dermed gir kunnskap og forståelse.

Hygiene

- **Opplæring:** Hvis en person ikke har nok opplæring i tilrettelagt turisme, vil man ikke ha kunnskap til det og kan dermed ikke gi en god service til de besøkende. Det burde vært en del av opplæringsprogrammer hvor alle de ansatte var nødt å få en grundig opplæring på hvordan man skal tilrettelegge for personer med funksjonshemninger. Hvis man ikke har god nok opplæring, kan man ikke forvente at ansatte vil yte god nok service.
- **Forståelse:** med å ikke ha forståelse på hvorfor og hvordan man kan gi kunder den hjelpen de trenger, vil dette demotivere arbeidere. Man kan føle seg hjelpeløs og når man ikke har forståelse på noe så er ikke det noe viktig for meste folk. Med mindre kunnskap om noe så viktig så tilrettelagt turisme, jo mindre forståelse og motivasjon vil en person ha. Man ser da ikke hindringene en person med funksjonsnedsettelse har og vil da ikke kunne finne en løsning og hvor viktig det er.

Hvis vi ser på de to metodene vi har sett på, så ser man at hvis vi kan dele informasjon og samarbeidet vil det skape en god motivasjon og anerkjennelse. Har en person en god opplæring med nok informasjon, vil dette skape forståelse, som etterhvert vil bringe god kundeservice til kunder som føler seg sett og har en god opplevelse. Samarbeidet mellom de to kan skape tilgjengelig turisme til å bli et mer normalisert tilbud og vil redusere misfornøyelse og følelsen av å være uønsket.

6 Metode

Det har blitt gjort en del forskning på tilrettelagt turisme og det er enda en problemstilling som ikke er løst og fortsatt under utvikling. Jeg har satt meg inn i syv forskjellige artikler om dette tema, og der en av dem er case studiet om skien fritidspark. Alle disse artiklene har tilgjengelig turisme til felles, men forsker på de forskjellige delene som har en betydning på å endre tilgjengeligheten til turistene og for å endre hele turisme industrien for å forbedre denne segmenteringsgruppen. Artiklene jeg har valgt å forske på er de følgende:

Artikkel 1: "From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article", skrevet av; Simon Darcy, Bob McKercher og Stephen Schweinsberg

Artikkel 2: "Towards inclusive tourism? Stakeholders collaboration in the development of accessible tourism", skrevet av; Julie Nyanjom, Kathy Boxall og Janine Slaven.

Artikkel 3: "Accessible tourism online resources: a Northern European perspective", skrevet av; Trinidad Dominguez Vila, Elisa Alen Gonzalez og Simon Darcy.

Artikkel 4: "Inciting tourist accommodation managers to make their establishment accessible to people with disabilities", skrevet av; Virgine Capitaine.

Artikkel 5: "Removing "invisible" barriers: opening the paths towards the future of accessible tourism", skrevet av: Rrafaen Cruces Portales.

Artikkel 6: "Accessible tourism future: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have" skrevet av: Eleni Mischopolou, Simon Darcy, Ivor Ambrose og Dimitros Buhalis.

Artikkel 7: "Velkommen til Skien fritidspark: Tilgjengelig for alle", skrevet av; Skien fritidspark

Jeg har også brukt UNWTO sin "Recommendations on Accessible Tourism" som ble oppdatert i 2013 og inneholder informasjon om tilgjengelig turisme og gir anbefalinger som reiselivsbransjen bør ta i bruk (UNWTO, world tourism organisation, 2015). Dette rammeverket har blitt nevnt i flere av artiklene og brukes for å sammenligne funnene i case/artikkel 7 om de har tatt i bruk disse anbefalingene.

Noe som også har blitt nevnt av de fleste artiklene er FN sin "Konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne", som ble vedtatt i 2003 og innebærer forskjellige krav som skal bli møtt av medlemslandene for å unngå diskriminering av personer med funksjonsnedsettelse og for å tilrettelegge for dem. FN laget også en tilleggsprotokoll som var valgfri å følge når denne konvensjonen ble vedtatt (FN, 2022).

Disse artiklene undersøker informasjonen vi har om tilgjengelig turisme, hvordan vi kan samarbeide for å forbedre tilgjengelig turisme, informasjonen som gis til turistene, informasjonen som hotellindustrien har om tilgjengelig turisme og perspektivet på tilrettelegging og forskjellige scenarier til fremtiden innen dette feltet. For å finne disse

artiklene har jeg brukt www.oria.no, der jeg har brukt søkeordene som: ”invisible barriers”, ”accessible tourism”, ”inclusive tourism” og ”tilgjengelig turisme”. Ut i fra det jeg fant, finnes det mye informasjon om tidligere forskning, jeg valgte disse artiklene på grunn av alder på artiklene, innholdet og relevansen. Jeg ville bruke den informasjonen og forskningen fra disse artiklene for å da sammenligne med casen fra skien fritidspark, for å se om de bruker noen av rådene til UWNTO og om det har en sammenheng med artiklene for å tilby en turisme destinasjon for alle.

7 Funn i artikler

Her kommer en oppsummering av de forskjellige artiklene og case, og funnene som ble kommet frem til.

7.1 Artikkel 1

I artikkel 1 får man et godt overblikk over forhistorien til hvordan tilgjengelig turisme begynte med tanken på Paralympics der flere involverte skulle reise for å være med på spillene, dette ble da en veldig krevende situasjon siden mangel på tilrettelegging av turismen.

Etter dette kom det nye konvensjoner og protokoller fra FN.

Man ser videre fakta om hvor mange personer som faktisk lever med funksjonsnedsettelse i verdensbasis og hvordan dette har en stor betydning for fremtiden for tilgjengelig turisme.

Man må også tenke på at personer som blir eldre også kommer inn i denne kategorien, det er mest sannsynlig at når man er så blir man mer ufør og trenger assistanse for å bevege seg. Det vil da si at siden vi alltid kommer til å ha eldre personer i vårt samfunn, vill denne segmenteringsgruppen bare vokste, derfor bør man ha et annet syn på tilgjengelig turisme.

Man bør ha en forståelse på hva det faktisk innebærer med tilgjengelig turisme og ha en bedre forståelse og konsept.

I artikkelen menes det at det bør implementere synet vårt på hva som faktisk innebærer i funksjonsnedsettelse, ikke bare sette grenser på at dette kun gjelder for personer som sitter i rullestol, har synsnedsettelse, hørselsnedsettelse eller bevegelseshemninger. Man bør også bruke mer sanser opplevelser, bruke mer lyd, smak, lukt og føle, for å utvide den vanlige måten vi tilrettelegger (Darcy, McKercher, & Schweinsberg, 2020).

Videre ble det tatt opp at FN mener at det bør være en mer oversikt over tilgjengelighet, slik at det kan forbedres (UN, 2022). FN mener at vi bør ha en overvåking på hvordan de forskjellige land i verden forbereder tilgjengelighet, slik at man kan se forskjellen på forskjellige land som vil skape en liten konkurranse mellom landene som vil hjelpe på å forbedre sine tilbud (UN, United Nations, 2022). For at dette skal la seg gjøre trengs det mer datainnsamling slik at forskjellige land kan registrere se forbedringer. Det vises veldig lite data om personer med funksjonsnedsettelse på Amadeus sin turist data. Ved lite data, kan man ikke se vekst eller forskjell mellom gruppen, fordi man kan ikke se endring uten informasjon. I artikkelen menes det at for å forbedre datainnsamlingen kan man bruke CRPD i utviklingen av smarte byer for å få en balanse som skaper muligheter for destinasjoner med tilgjengelig turisme i tanken (Darcy, McKercher, & Schweinsberg, From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article, 2020). Det blir også dratt inn at forskjellige destinasjoner bør bruke UNWTO sine retningslinjer og protokoller for å utvikle sin destinasjon, og UNWTO oppfordret også private sektorer som Amadeus å inkludere tilgjengelig turisme i sine sider for at det faktisk kan bli tilgjengelig turisme for alle, Konklusjonen til artikkel 1 sier at man nå inkluderer rundt 10-20% av folk som tidligere har vært ekskludert og at det er et så lite tall som trenger å bli større (Darcy, McKercher, & Schweinsberg, From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article, 2020).

For å utvikle tilgjengelig turisme bør man utvikle denne sektoren med samarbeid mellom personer med funksjonsnedsettelse og turismeindustrien. Med samarbeid kan man skape et bredere tilbud innen tilgjengelig turisme og skape vekst som trengs. Målet er at man en dag ser mer destinasjoner som tilrettelegger slik som Singapore, som er svært aktive med utviklingen av infrastrukturen, goder, service og markedsføring innen tilgjengelig turisme.

7.2 Artikkel 2

Denne artikkelen beskriver behovet for samarbeid med stakeholders i utviklingen av tilgjengelig turisme. I artikkelen er gruppen beskrevet som ignorert av reiselivsbransjen og blir ikke sett som en viktig segmenteringsgruppe (Nyanjom, Boxall, & Slaven, 2018). Det offentlige etat har kontroll og makten til å kontrollere lover og lage endringer i protokoller som skal følges av tjenesteleverandører som inkluderer, hotell, restaurant aktivitetssenter og lignende. Det menes at det offentlige etat lager endringer kun etter at noen har hatt en diskriminerende opplevelse i stedet for å forebygge at det vil skje på grunn av en persons tilrettelagte behov (Nyanjom, Boxall, & Slaven, Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism, 2018). Også at tjenesteleverandører ikke ser betydningen på at tilgjengelig turisme markedet øker, forstå ikke deres behov og går ikke over det minimumet for at personer med funksjonsnedsettelse mottar kvalitetsfull kundeservice.

Det ble gjort en forskning i denne artikkelen i Margret River, Australia. Der de intervjuet 18 personer mellom 20-70 år som inneholdt personer med funksjonsnedsettelse, organisasjoner for funksjonshemninger, reiselivsaktører og offentlige etat. Det ble vist at det er minimalt med samarbeid og veldig lite involvering i avgjørelser som går ut over tilgjengelig turisme og

deres opplevelser. Og at personer med funksjonsnedsettelse vil være involvert, men er ofte ekskludert i utviklinger av nye policy.

Det blir også sett på hvilke aktiviteter en reise inkluderer, det inneholder blant annet transport, hotell, spise og attraksjoner. For en person med funksjonsnedsettelse må alle disse tjenestene ha tilgjengelighet for at det skal være en kvalitetsfull opplevelse. Mangel på kommunikasjon og relevant informasjon er et stort hinder i planleggingsprosessen, slik at det gjør en persons "pre-trip" periode vanskelig.

Artikkelen konkludere med at for å samarbeide med denne gruppen, må man først ha forståelse på hva funksjonsnedsettelse faktisk innebærer og at en person med funksjonsnedsettelse faktisk har mer kunnskap og personlige opplevelser som brukere av turist tjenester, stemmen deres kan brukes som et opplæringsverktøy ved at de for eksempel snakker på kurs for turist industrien. Hvis man skal ha et effektivt samarbeid mellom disse aktøren og gruppen, må det finnes en holistisk tilnærming ved å involvere segmenteringsgruppen fra starten av i implementerings prosess (Nyanjom, Boxall, & Slaven, Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism, 2018). Ved å gi personer med funksjonsnedsettelse en plattform vil dette gi større eierskap og kan dermed starte en samtale der man kan drøfte og diskutere hvordan man kan forbedre livskvaliteten ved bruk av turist tjenester.

7.3 Artikkel 3

I denne artikkelen blir det fortalt om et av de største problemene personer med funksjonsnedsettelse har som turister er: informasjon. Siden denne gruppen er i så stor vekst og er en stor del av samfunnet og turismen, er det veldig viktig å kunne få rette informasjon, mesteparten av informasjonen vi får nå til dags er gjennom internett. Og siden internett er den nye "Word of mouth", er tilgang til informasjon svært viktig og den bør være tilgjengelig og lett å finne. Bruken av internett er veldig vanlig for oss og troverdigheten er større, derfor brukes den ofte til å finne nye destinasjoner, få inspirasjon og er lettere for oss å ta en beslutning for å begynne planleggingsprosessen (Vila, Gonzalez, & Darcy, 2018).

Metoden som blir brukt i denne artikkelen er en kvantitativ forskning av forskjellige turist sider på nettet og det blir brukt "Website Accessibility test" for å se hvis informasjonen er brukbar til så mange personer som mulig. Landene som er undersøkt har et mønster til felles, som er at de landene har generøse goder, høy livskvalitet og god støtte på grunn av skatte systemet som er satt i bruk. Den nordiske regionen i denne forskningen inneholder Danmark, Finland, Sverige, Norge og Island, som er svært engasjert i å utvikle regler for å tilrettelegge design ved nye bygninger, transport og informasjonssystemer, Sverige er et av de mest avanserte landene i dette området (Vila, Gonzalez, & Darcy, 2018). Alle de nordiske landene har signert "Konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne" fra FN og alle landene bruker også dens alternative protokollen som følger med, utenom Norge.

I artikkelen ble det konkludert med funn fra testen på nettsidene at Norge hadde de verste resultatene og Sverige gjorde det best. Det viser seg at Norge gjorde det verst av 188 land, på grunn av linkene som ble brukt på deres nettsider ikke var så brukbare og det manglet mer informasjon. Mange av linkene som var blitt brukt på de norske sidene sendte ofte folk videre til andre nettsted som hadde den samme informasjonen. Det ble til slutt konkludert med at selv om man bruker mye penger på denne gruppen med personer med funksjonsnedsettelse,

er det ikke garantert en suksess. Med så stor del av Europa som faller inn i denne gruppen er det et tap av økonomiske muligheter ved å ikke forbedre tilgjengelig turisme.

7.4 Artikkel 4

I denne artikkelen blir det først snakket om at det har tidligere blitt forsket på mangel på kunnskap og tilrettelegging i hotell bransjen (Capitaine, 2016). Mangel på kunnskap kan føre til at ansatte kan være redde for å gjøre noe feil, som kan fort bli til en overveldende situasjon. Den økonomiske delen blir veldig ofte lite diskutert i turisme bransjen, det er som oftest mer snakk om den sosiologiske kommunikative delen i tidligere forskninger.

Selve forskningen er gjort i Quebec, Canada i samarbeid med organisasjonen Keroul, som er en organisasjon for personer med nedsatt funksjonsevner som også har laget en turist database med informasjon om dette emnet. I Quebec har de en lov om at 10% av rommene på et hotell må være tilrettelagt, dette er noe som mange hoteller ikke følger og får ikke straff for å ikke følge reglene (Capitaine, 2016).

Metoden som er brukt i denne forskningen er dybde intervjuer, med 30 deltakere.

Hovedspørsmålene inneholdt tilrettelegging på hotellene de jobbet på, hvilke kunder de hadde og vanskeligheter ved å tilrettelegge hotellet (Capitaine, 2016).

Funnene fra forskningen var at de fleste hadde tilrettelagte rom som ble leid ut til kunder som ikke hadde funksjonsnedsettelse, dette er noe som kan være litt vanskelig å tyde siden det finnes flere personer som har "usynlige" nedsettelser. Det var også en 10% av dem så svarte med at de merket at ved gruppebookinger så var det større sannsynlighet for at minst 1 av dem så trengte tilrettelagt rom, så der så de behovet for å ha det tilbudet. Noen mente også at hvis det fantes en type ranking man kunne tjene på for å ha tilrettelagte rom så ville flere hoteller hatt det som en oppfordring og sett på tilbudet som en forretningsmulighet.

Det er beskrevet at det finnes lite forståelse på hva tilretteleggelse faktisk betyr, mer enn 20% mente at deres hotell tilbydde tilrettelagte hotellrom, selv om rommene ikke møtte kriteriene

med for eksempel vidden på døråpningen og plass til å forflytte seg på rom og bad (Capitaine, 2016). Mange mente også at de fleste gjestene som har nedsatt funksjonshemninger reiser som oftest ikke alene og at deres medreisende kunne hjelpe dem dersom rommene ikke var tilrettelagt, noe som disse gjestene var vandt med. Noen brukte også alderen på hotellet som unnskyldning på at de ikke hadde tilrettelagte rom og at det ville koste for mye å renovere slik at de kunne bygget et mer tilrettelagt rom. Det man blir informert om i artikkelen er at i Quebec kan man skrive av 100% av bekostningen hvis man skal tilrettelegge hotell, ingen av de som ble intervjuet nevnte det når de var inne på den økonomiske belastningen det ville være å bygge om for å få tilrettelagte rom (Capitaine, 2016).

Handlingene som ble omtalt i forskningen var et samarbeid mellom det offentlige etat og Keroul, ved at de får en varsling om at et nytt hotell skal bygges slik at de kan være med i fra startfasen på planleggingen. Slik kan slike organisasjoner dele sine råd og kunnskap for at tilrettelagt fasiliteter kan planlegges fra starten enn å måtte planlegge et påbygg etter at bygget er ferdig.

7.5 Artikkel 5

I denne artikkelen er det en del om hvordan den tilgjengelige turismen er i dag og hvordan den ikke er tatt på alvor. Om hvordan det offentlige etat og reiselivet vil tørre å involvere seg mer i tilgjengelig turismen eller om de skal fortsette å være en så svak rolle i utviklingen. I denne artikkelen lages det fire forskjellige scenarioer for hvordan fremtiden til tilgjengelig turisme kan ta form og utvikle seg. Det er satt opp et "trilemma" for fremtiden: stakeholders, samarbeid og fordommer (Portales, 2015). Stakeholderen sitt samarbeid er veldig viktig og det er også dens stemme, personlig erfaring og eierskap. Hvis man ser mer av et samarbeid vil det styrke forholdet med stakeholders og det vil bli mindre fordommer når tilgjengelig turisme blir en vanlig og kjent del av turismen. Hvis det finner mer fordommer, vil det skape

en rift i samfunnet som vil trekke stakeholdere tilbake og vil eventuelt ta avstand (Portales, 2015).

Det første scenarioet er om en destinasjon som ser mye samarbeid mellom stakeholders og turisme aktører som skaper en ideell destinasjon. I dette scenarioet er det beskrevet at stakeholdere har innsett hvor mye deres stemme har betydning og at deres tilførsel har satt sine spor på destinasjonen. Her har man sett økonomisk vekst etter det første året og økende trend på booking som får en svært positiv økonomisk flyt på den lokale økonomien.

Det andre scenarioet inneholder en situasjon der man ser forandring over en litt lengre periode, det er fortsatt en nisje segmentering men med større forståelse på hva tilgjengelig turismen innebærer som resulterer i en større grad empati og forståelse fra samfunnet. Det er fortsatt en økonomisk redsel rundt investeringen på en slik destinasjon, men samtidig er det en forståelse på hvorfor det er nødvendig.

Det tredje scenarioet er om en destinasjon der hver av turist aktør som er interessert i å utvikle tilgjengelig turisme gjør dette individuelt uten å samarbeide. Dette skaper stor økonomisk redsel, man mister troen på suksess og det ender opp med en apatisk holdning. Det viser hvor viktig det er å jobbe sammen for å få et sterkere resultat og å dele innsikt slik at tilgjengeligheten kan bli bedre.

Det fjerde scenarioet handler om en fremtid som er full av håp, som er om den eldre befolkningen. Med en stor vekst i 2050, vil det i følge dette scenarioet være 417 millioner mennesker over 60 år (Portales, 2015). Som er en stor del av tilgjengelighet med tanken på den nedsatte funksjonen som kommer naturlig i den senere alderen. Her er det forklart at et

samarbeid mellom den yngre generasjonen og den eldre, kan dette bli et sterkt samarbeid. Og med tanken på pensjonister har mer tid til å ta seg lengre ferier og den økonomiske muligheten til å kjøpe dem, er dette et håp for fremtiden.

7.6 Artikkel 6

I denne artikkelen er det tatt inn forskjellige demografier for å sammenligne hvordan man kan bruke det til fremtiden, de har blitt brukt FN sin konvensjon om rettighetene til personer med funksjonsnedsettelse, Universelt design sin ”Destination Competitiveness” og FN sine bærekrafts mål for 2030. Noe disse har til felles er at alle tre legger vekt på viktigheten samarbeidet med stakeholders er for at man skal kunne utvikle en ideell tilgjengelig turisme som inkluderer deres behov.

Det blir nevnt at personer med funksjonsnedsettelse har en svært stor del i hvordan tilgjengelig turisme formes i fremtiden og hvilke initiativ som bør tas. Siden man ser at turismen er så viktig for fremtiden, vil gi jobbmuligheter og den økonomiske veksten, er det viktig at de viser forståelse og inklusjon ved å forbedre tilgjengelig turisme (Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015). Man kan se hvordan tidligere dårlig erfaring fra reiser for personer med funksjonsnedsettelse har lagt igjen sine spor, ved å nevne en forskning på at halvparten av disse personene ikke reiste på ferie på grunn av dette eller ikke god nok informasjon. Det vil ikke si at de ikke fortsatt har lyst å reise på ferie, men da er det opp til turisme industrien å forbedre de tilbudene de har.

Det ble nevnt at man kan se hvordan turismen kan hjelpe mot fattigdom og gi flere personer jobber som hjelper samfunnet til destinasjoner, og at flere samfunn har mer likheter nå enn før på grunn av globalisering (Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015). Derfor er det viktig at tilgjengelig turisme blir forbedret og vokser, det vil være lettere å implementere det i flere steder på grunn av det store inntrykket til turismen.

Forskningene som ble nevnt i artikkelen var alt fra hvordan man kan tilrettelegger historiske monumenter, stakeholderes perspektiv og fremtiden for tilgjengelig turisme, det alle hadde til felles var at man må ha et fokus på samarbeid for å kunne utvikle.

7.7 Artikkel 7, Case:Skien fritidsklubb

Det kan vi se på hjemmesiden til Skien fritidsklubb, er at dette er en fin plass å reise med familien og det er noe for alle. Det viktigste jeg la merke til var at informasjonen var lett å finne, der var oversiktlig og noe av det første jeg fant. Skien fritidspark er en stort og moderne, det er en plass du kan dra med hele familien og har mulighet til å gjøre forskjellige aktiviteter, bade, overnatte og spise. Ved å lese på informasjonen de tilbyr på hjemmesiden (fritidspark, 2022), ser man at de har fjorten tilrettelagt rom, hvorav åtte har ekstra godt utsyr (takheis og hjelpemidler), og at til sommeren 2022 vil det totalt være 29 tilrettelagte rom. Det vil si at de har en universell utforming på hele fritidsparken, veldig mange rom med takheis og tilrettelagt spisesal, soverom, bad, badeland og aktivitetspark. De har laget badelandet på 1 plan og har rampe til bassenget og har tilrettelagt garderober til hele familier. En rekke aktiviteter er tilrettelagt ved å ha dem på ett plan, der besøkende med funksjonsnedsettelse kan prøve ut zipline, minigolf, shuffleborad, bordtennis og sjakk (Fritidspark S. , Tilgjengelighet: generell informasjon, 2022). Man kan også se at skien fritidspark har hatt samarbeidet med organisasjoner som Norges handikapforbund, Astma og allergiforbundet og funksjonshemmedes fellesorganisasjon. De har også mottatt tilgjengelighetsprisen i både 2018 og 2021. Det betyr at de får anerkjennelse for å tilby en tilrettelagt destinasjon. Skien fritidspark bruker en del av anbefalingene til UNWTO når det gjelder infrastruktur og tjenester de har tatt i bruk, som:

- **Informasjon**, lett tilgjengelig informasjon på hjemmesiden deres samt, brosjyren. Dette gjør at det er en enkel måte å få svar på ting man lurer på i en planleggingsprosess og man kan booke en overnatting på et tilrettelagt rom på nettet

med vanlige reserverings system uten å måtte kontakte stedet via telefon eller mail.

De tilbyr også en veldig informativ måte på hvilke tilrettelagte utsyr som finnes, slik at man ikke trenger å ha med seg store og tunge hjelpemidler.

- **Infrastruktur/miljø,** de har godt med skilting og informasjon ved ankomst på skien fritidspark. Det er Handicap parkering ved inngangen, på ett plan slik at det ikke er noen fysiske barrierer for gjester. De tilbyr kommunikasjon til personer med nedsatt hørselsevner ved å ha informasjon i tekstform i brosjyrene. Og de tilbyr informasjon til gjester med nedsatt synsevner ved å ha visuelle og taktile markering som punktskrift og har ansatte som åpne hovedporten på badelandet. De har plass til horisontal bevegelse, slik at de har bredden til to rullestoler kan beveges samtidig uten at det skaper barrierer og noen rom har takheiser. Vertikal bevegelse tilbys ved å ha tilgjengelig heiser og ramper slik at gjestene kan beveges uten barrierer. Tilrettelagte bad og garderober finnes også på skien fritidspark, dette inkluderer baderom med plass til transport sone ved siden av toalett og plass i dusj til å kunne ha med hjelpemidler som for eksempel dusjseng eller dusjstol. Ved å tilby familiegarderober på badelandet, vil det hjelpe mangfoldige gjester som reiser med familie å kunne ha en plass med hjelpemidler som gjør skift logistikken mye enklere.
- **Overnatting, mat- og konferanse fasiliteter.** Med overnatting så har skien fritidspark fjorten tilrettelagte rom med åtte som er spesielt godt utstyrt, og det er planlagt å åpne femten nye rom hvorav fire som er ekstra godt utstyr til sommeren 2022 (Fritidspark S. , skien fritidspark, 2022). Disse tilrettelagte rommene har en universell design uten barrierer som egner seg veldig bra til gjester med funksjonsnedsettelse, det vil si at de innebærer plass til bevegelse med hjelpemidler, finne frem til fasiliteter og kan komme seg frem på en selvstendig måte uten å måtte be om hjelp og føle seg som en byrde. Man har flere alternativ på mat bevertning og

de har tilrettelagt spisesalene på et plan slik at alle kan servere seg selv uten barrierer.

De har også et samarbeid med Norges astma- og allergiforbund, som gjør at de serverer allergivennlig mat som kan bestilles på forkant. Hvis man skulle trenge å ha et møte eller konferanse på skien fritidspark så tilbyr de rom til opp til 100 personer.

De har også tilbudet på catering, opphold, velværet og AV-utstyr (Skien, 2022).

- **Aktiviteter.** Det finnes en rekke med aktiviteter som er tilrettelagte for alle gjester, som for eksempel: badeland, zipline, innendørs klatring, curling, minigolf, shuffelboard, sjakk og bordtennis (Fritidspark s. , 2022). Disse tilbudene gjøre det enkelt for at alle gjester skal føle seg velkomne og at alle kan man ikke føler seg utenfor på grunn av sin funksjonsevne.

8 Resultat

Mine funn er at jeg finner det overraskende at man er så lang tilbake i tid når det kommer til å tilrettelegge turismen, man skulle tro at i en tid som man er i nå og med så mye informasjon som er tilgjengelig at vi er mer informert og vil gjøre endringer. Jeg finner holdningen til turismeaktører oppsiktsvekkende ved at det er så lite interesse for å forbedre dette. Men når man ser på perspektivet ved å ha så liten informasjon om tilgjengelig turisme, så kan man ikke forvente så stor interesse. Så jeg mener at turisme aktører burde ta tak i dette problemet og gjøre noe med det, siden det finnes så store muligheter og for å skape inklusjon.

Vi er i en så informativ tid der det er så enkelt å skaffe informasjon, de fleste folk har smarttelefoner, pc og internettilgang, derfor er jeg svært overrasket at det er så lite informasjon tilgjengelig for turister med funksjonsnedsettelse. Det er en overraskende situasjon som virker hemmende og ved å hindre fremtidige turister dette, går turismeaktører glipp av en økonomisk mulighet.

Det er også veldig interessant at offentlige etat ikke gjør mer for å informere og skape mer samarbeid mellom organisasjoner/personer med funksjonsnedsettelse og turismeaktørene, det virker som det mest grunnleggende men kan gjøre er å få et bedre resultat ved å dra rett til kilden. Og med personlig erfaring fra personer med funksjonsnedsettelse kan dette virkelig skape en endring, hvis en person har opplevd diskriminering når de har vært ute på en reise, så er det mest sannsynlig at det er andre som har opplevd det samme.

9 Konklusjon

Vi så på case om skien fritidspark og så hvor tilrettelagt de hadde gjort om sine fasiliteter. Man ser at skien fritidspark har brukt veldig mye av UNWTO sine retningslinjer for å tilrettelegge og samarbeidet med viktige organisasjoner. Dette resulterer i en destinasjon som er egnet til en stor gruppe turister og involverer personer med funksjonsnedsettelse. Man får en god oversikt og informativ hjemmeside og det er lett å bestille en hit med mulighet for å gjøre alt på nett uten å måtte kontakte fritidsparken direkte. Jeg tror at på grunn av måten skien fritidspark er tilrettelagt på vil det skape en større kundeflyt og åpner muligheten for en ny type turister. Dette er en plass med potensial til å trekke inn personer fra veldig mange forskjellige segmenteringsgrupper, enten om man vil reise alene, med familie, venner eller jobbrelevante sammenkomster.

Jeg håper at denne destinasjonen blir brukt som et eksemplar og for å hjelpe å åpne øyene og motivere andre destinasjoner om hvordan de kan tilrettelegge for personer med funksjonsnedsettelse.

Det som har blitt en gjentakelse under denne oppgaven er at flere ser og bruker FN og UNWTO som eksempler på regler og anbefalinger, dette er noe som burde utvikles mer for å

for eksempel lage en ny protokoll som flere land kan bruke. Jeg tror dette vil hjelpe destinasjoner å ha regler og retningslinjer å se etter for å begynne på en prosess med utvikling av et område som er ganske ukjent for mange.

Det man kan se etter å ha lest de forskjellige artiklene er at de fleste har en felles mening, at turistaktørene og offentlige etat bruker samarbeid med organisasjoner og personer med funksjonsnedsettelse for å utvikle tilgjengelig turisme. Ved å dele informasjon og personlige opplevelser vil det hjelpe å forstå hva tilrettelagt turisme faktisk innebærer og forhåpentligvis vil det åpne dører for en mer inklusiv fremtid.

10 Bibliography

- Capitaine, V. (2016). Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities. *Jurnal of tourism futures*, 196-205.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism review*, 75, 140-144.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *tourism review*, 75, 140-144.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *tourism review*, 75, 140-144.
- FN. (2022, Februar 4). *FN-sambandet*. Hentet fra fn.no: <https://www.fn.no/om-fn/avtaler/menneskerettigheter/konvensjon-om-rettighetene-til-personer-med-nedsatt-funksjonsevne>
- fritidspark, S. (2022, April 10). *Skien fritidspark*. Hentet fra skienfritidspark.no: <https://www.skienfritidspark.no/tilgjengelighet>
- Fritidspark, s. (2022, April 10). *skien fritidspark*. Hentet fra skien fritidspark.no: <https://www.skienfritidspark.no/tilgjengelighet/aktivitetsparken>
- Fritidspark, S. (2022, April 10). *skien fritidspark*. Hentet fra skienfritidspark. no : <https://www.skienfritidspark.no/tilgjengelighet/hotell>
- Fritidspark, S. (2022, April 10). *Tilgjengelighet: generell informasjon*. Hentet fra Skien fritidspark web site: <https://www.skienfritidspark.no/tilgjengelighet>
- Fritidspark, S. (u.d.). *Skien fritidspark tilgjengelighet*. Hentet fra www.skienfritidspark.co.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (1996). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (Vol. 4). Bergen: fagbokforlaget.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (1996). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (Vol. 4). bergen: Fagbokforlaget.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (1996). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (Vol. 4). Bergen: Fagbokforlaget.

- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of tourism future*, 179-188.
- Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 675-697.
- Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 675-697.
- Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 675-697.
- Portales, R. C. (2015). Removing "invisible" barriers: opening paths towards the future of accessible tourism. *Journal of tourism futures*, 269-284.
- Skien, F. (2022, April 10). *skien fritidspark*. Hentet fra skien fritidspark.no: <https://www.skienfritidspark.no/hotell/block-hotell-fritidsparken/moeterom2>
- UN. (2022, Mai 1). *United nations*. Hentet fra un.org: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/monitoring-of-the-implementation-of-the-convention.html>
- UN. (2022, Mai 1). *United Nations*. Hentet fra un.org: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/monitoring-of-the-implementation-of-the-convention.html>
- UNWTO. (2015, June 2). *UNWTO*. Hentet fra World tourism organisation: <https://www.unwto.org/archive/global/publication/unwto-recommendations-accessible-tourism-all#:~:text=The%20UNWTO%20Recommendations%20on%20Accessible,wide%20range%20of%20public%20facilities>
- UNWTO. (2015, Juni 2). *world tourism organisation*. Hentet fra UNWTO.org: <https://www.unwto.org/archive/global/publication/unwto-recommendations-accessible-tourism-all#:~:text=The%20UNWTO%20Recommendations%20on%20Accessible,wide%20range%20of%20public%20facilities>
- Vila, T., Gonzalez, E., & Darcy, S. (2018). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 140-156.