



Universell besöksnäring i Västerbotten

2022



Funktionsrätt Västerbotten och Region Västerbotten Turism

Universell besöksnäring i Västerbotten

2022

Text: Funktionsrätt Västerbotten

Grafisk produktion: Jo Kommunikation

Illustrationer: stock.adobe.com

Bilder: stock.adobe.com, unsplash.com, pexels.com

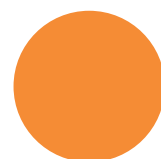
Innehålls- förteckning



1. Introduktion.....	6
2. Bakgrund	8
2.1 Universell utformning	9
2.2 Mänskliga rättigheter.....	11
2.3 Kunskapsläge	11
3. Resultat.....	12
3.1 Problembeskrivning	13
Bristande kunskap, fokus och vilja om universell utformning inom offentlig sektor... 13	
Styrkraft i Västerbotten.....	15
Gemensam vision och värdegrund	18
Bristande kunskap och prioritering om mänskliga rättigheter.....	19
Bristande kunskap om personer med funktionsnedsättning inom privat sektor.....	21
Brist på kunskap, intresse och vilja om universell utformning inom privat sektor.....	24
Transportsystemet.....	25
Upphandling	26
Samverkan	27
Information och marknadsföring	28
3.2 Prioriteringslista.....	30

Sammanfattning

Idén bakom förstudien tar avstamp i kunskapsbasen om mängden potentiella kunder och deras närstående som exkluderas som turist i Västerbotten. Enligt MFD finns det 20% av befolkningen som har någon form av funktionsnedsättning, och den här förstudien har visat olika problem, centrala åtgärder och kunskap för att sedan prioriterats för att uppnå ökad effekt för företagen. Studien bygger på principen om universell utformning som ett verktyg för ökad tillväxt, där ideologin är att jämlikhet och delaktighet i samhället skapar tillväxt för företagen. Principen om universell utformning är ett arbetssätt som ärar mänskliga rättigheter. Resultatet demonstrerade flertal olika problemområden som anses som utmaningar för ökad tillväxt för Västerbottens företagsklimat genom jämlikhet och delaktighet. En tydlig observation från studiens resultat är ett behov att sätta besöksnäringen i en större kontext, eftersom besöksnäringen inte är solitär. För att ge Västerbottens företag förutsättningar att nå fler och mer kunder behöver funktionsrätt, funktionshinder, funktionsnedsättning, jämlikhet och delaktighet inkluderas oftare och inom fler områden av offentlig sektor. Samt är det övergripande att privat och offentlig sektor inte ser potentialen med, och kopplingen mellan, principen om universell utformning och tillväxande innovativa företag. Bristande kunskap är av tydlighet. Baserat på dem exemplifierade problembeskrivningarna, är sammanfattningsvis, relevant att ökad kunskap hos offentlig sektor har störst inverkan på företagen i ett långsiktigt perspektiv. För att företagen i Västerbotten ska nyttja potentialen av ökad ekonomisk tillväxt genom principen om universell utformning i ett långsiktigt perspektiv, behöver dem observerade problemområdena i offentlig sektor prioriteras och angripas. Riktlinjer, krav och uppbackning inom ämnet anses i nuläget har en rådande långsiktig effekt för företagen, tillika individen.





DEFINITIONSLISTA

Företag

Med företag definierar vi Västerbottens små och medelstora företag.

Samverkan

Med samverkan menas att enas om ett övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte (från beredning till utvärdering av resultat).

Samråd

Med samråd menas att överlägga, konsultera med en annan part för att om möjligt enas om ett gemensamt handlande eller en gemensam ståndpunkt.

Funktionshinder

Begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen (attityder och miljö).

Funktionsnedsättning

En persons nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga.

Funktionsrätt

En person med funktionsnedsättning och/eller kronisk sjukdom och dennes rätt till självbestämmande och full delaktighet.



01.

Introduktion

1. Introduktion

Den här förstudien undersöker utrymmen för ett genomförandeprojekt i en bransch som växt varje år och är en av de tjänstenärings som skapar flest arbetstillfällen i hela Sverige. Svenska och utländska besökares konsumtion i Sverige uppgick 2018 till 337 miljarder kronor och turismens andel av BNP har under 2000-talet legat runt 2,7 procent. Samt har besöksnäringen en viktig roll att bidra med en positiv internationell uppfattning av Sverige vilket kan bidra till positiv utveckling för andra delar i näringslivet. Västerbottens besöksnäring har växt med åren. Innan pandemin motsvarades 10.2 miljoner per år och täckte ca 11% av arbeten inom besöksnäringen. En tydlig inriktning inom Västerbottens Turism är både kulturen och naturturism, där det finns möjlighet att upptäcka landskapet ifrån fjäll till kust. Den här förstudien ser potential att öka Västerbottens BNP genom att fortsätta utveckla Västerbottens framgångsrika besöksnäring med att bredda målgruppen. Enligt Myndigheten För Delaktighet (2020) har 20% av befolkningen ett funktionshinder som kan delas upp i olika grupper. Dessa 20% kan vara en del av den nya målgruppen för Västerbotten och nyansera ett tillväxtperspektiv för både regionens företag och individen. Notera att omgivningen för personer med funktionsnedsättning, som exempelvis familj inte är inräknad i dessa 20%, vilket i praktiken motsvarar mer än 20%. Idén bakom förstudien tar avstamp i kunskapsbasen om mängden potentiella kunder och deras närstående som exkluderas som turist i Västerbotten. Däremot, beskriver funktionsrättsrörelsen om en besöksnäring som inte inkluderar alla individers möjlighet till att uppleva Västerbotten och vara en potentiell kund.

Idén bakom förstudien tar avstamp i kunskapsbasen om mängden potentiella kunder och deras närstående som exkluderas som turist i Västerbotten

Den här förstudien grundar sig i principen om universell utformning som verktyg för företagen att uppfånga chansen för ökad köpkraft. Där syftet är att skapa bättre förutsättningar för små och medelstora företag inom besöksnäringen och samtidigt undanröja diskriminerande hinder och bidra till jämlikhet. Därutav ska förstudien besvara tre centrala frågeställningar som synliggör problem, prioriterar åtgärder och banar väg för en utveckling mot en universellt utformad besöksnäring i Västerbotten.

- **Varför är inte Västerbottens besöksnäring jämlik och inkluderande?**
- **Vilken kunskap och vilka åtgärder är centrala i en omställning för en universellt utformad besöksnäring i Västerbotten?**
- **Vilka områden måste prioriteras för att bidra till en universell besöksnäring i Västerbotten och en progressiv utveckling?**



02.

Bakgrund

2. Bakgrund

Den här rapporten är skriven i en samverkan mellan Funktionsrätt Västerbotten och Region Västerbotten Turism. Utifrån en gemensam samsyn att Västerbotten inte är universell, är det vi som efterfrågar kunskap om hur nuläget för Västerbottens besöksnäring ser ut i ett funktionshinderperspektiv. Målet är att vi tillsammans, Funktionsrätt Västerbotten och Region Västerbotten Turism, kan bidra till en universal besöksnäring i ett genomförandeprojekt där våra organisationer är partners.

Funktionsrätt Västerbotten är en samarbetsorganisation som ägs av sina 36 medlemsföreningar i Västerbotten och samlar cirka 35.000 Västerbottningar med den gemensamma visionen om ”ett samhälle för alla människor” - Ett samhälle som präglas av jämlika levnadsvillkor och möjligheter samt full delaktighet. Funktionsrätt Västerbotten är en intressepolitisk organisation som är partipolitiskt och religiöst obunden.

Region Västerbotten Turism är en del av Region Västerbotten och är länets regionala turistorganisation. Dem jobbar aktivt med en hållbar tillväxt för Västerbottens besöksnäring i linje med RUS igenom att bland annat verka som rådgivare för aktörer inom besöksnäringen.

En kort sammanfattning om processen av förstudien är att vi haft möten med olika roller i Västerbottens samhälle. Målet har varit att få en tvärspektoriell syn kring ämnet. Det betyder att vi haft möten med olika roller från offentlig, privat och idéburen sektor. Där vi ville lyfta deras perspektiv för att förstå problematiken, central kunskap och åtgärder. För att sedan kunna prioritera.

2.1 Universell utformning

Principen om universell utformning kan ses som ett arbetssätt för att skapa ett tillgängligt samhälle. En vanlig missuppfattning kring principen är att utformningen endast anpassas för personer med funktionsnedsättningar. Faktum är att universell utformning är till för alla människor, vilket också kan gör det till ett diffust begrepp att förstå, eftersom det inte kommer finnas en lösning som passar exakt alla. Universell utformning är en princip som innebär att målet är att alla människor ska kunna använda samma tjänst, produkt och service i den största uträckningen som går. Det ska skapa en *vi-känsla*. Det universell utformning däremot inte står för är att skapa en *Vi och Dem-känsla*, vilket kan inträffa när människor måste använda exempelvis en tjänst, på ett annat sätt. Det skapar en särlösning.

Ett konkret exempel som visar särlösningar;

En person förklarade en gång när hen var på semester i Norge och skulle äta hotellfrukosten och hur hinder uppstod med en vånings-skillnad. Ett trappsteg som skilde hotellfrukosten och hen. På grund av att hen sitter i rullstol, orsakade det trappsteget att hen behövde ta en trång kökshiss, åka igenom hela köket på hotellet för att till slut kunna njuta av frukosten.

Detta innebär en särlösning för denna gäst eftersom ingen annan behövde ta samma väg som hen för att njuta av sin frukost. I stället gick de andra gästerna ner ett trappsteg. Det vill säga, ett trappsteg orsakade en *vi och dem-känsla*, och där hotellet skapade en särlösning.



Fokus med universell utformning handlar om att göra rätt ifrån början, där man vill att utformningen ska vara anpassad till alla. Däremot är det också viktigt att poängtera att universell utformning är en princip. Vilket innebär att det finns tillfällen där man måste använda flexibla lösningar, eftersom det finns ingen genomsnittlig människa. Därav är det viktigt att se universell utformning som både en vision och strategi med mål att alla ska kunna nyttja, men i nyans av verkligheten. Flexibla lösningar kan innebära fler lösningar i en produkt. Till exempel en bok. En bok kan användas på flera olika sätt, du kan få den uppläst, du kan zooma in texten på en Ipad etc. Det betyder att boken är flexibel i sina lösningar.

Avslutningsvis, principen kan även ses som ekonomisk, eftersom det minskar kostnaderna genom att göra rätt ifrån början. Individuella lösningar och justeringar i efterhand ses som stora ekonomiska kostnader. Dessa kostnader är enkla att minska om man jobbar aktivt med dessa frågor i sin verksamhet och ser det som en process och inte ett mål.

2.2 Mänskliga rättigheter

En av Sveriges grundlagar, regeringsformen, består en stor del av människans rättigheter som svensk medborgare. 1 kap. 2 §, förklarar att det är enligt svensk lag att se till alla människors lika värde och möjlighet till frihet och värdighet. Lagen framhäver hur samhället ska verka för att nå jämlikhet och delaktighet oavsett omständighet för den enskilda individen.

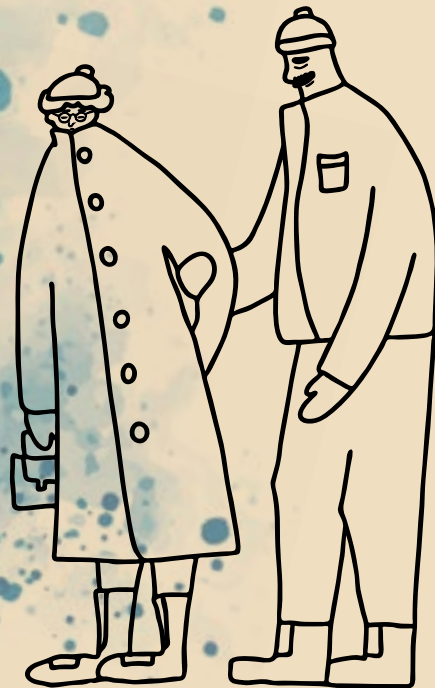
Sveriges riksdag har antagit konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar och strävar efter att uppfylla dess mål och värderingar. Denna konvention förstärker konventionen om mänskliga rättigheter, men i ett funktionshinders perspektiv. Syftet är att främja respekten för personer med funktionsnedsättnings värde, och som då inkluderar alla mänskliga rättigheter och grundläggande friheter.

2.3 Kunskapsläge

Tillgänglig turism i kontext med personer med funktionsnedsättning innebär att alla olika delar i en turismkedja ska vara tillgängliga (Nynajom et al., 2018).

Med utgångspunkt ifrån forskning om turism och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar har olika områden behandlats för att öka förståelsen och kunskapen kring ämnet. Eftersom turism är en hel bransch som består av flera olika aktörer för att skapa en produkt, är det även svårt att definiera de viktigaste elementen för en tillgänglig turism för alla.

Med utgångspunkt ifrån turismkedjan, finns det även en liknelse i den etablerade forskning att transport, boende och aktivitet är vanliga områden som examinerats. I kontext med dessa områden har även information varit en viktig utgångspunkt, då en omfattande del av forskning indikerar på att information är viktigt under hela processen (Kołodziejczak, 2019). Det är även signifikant i den etablerade forskningen att turismaktörer kännetecknas av bristande kunskap inom dem olika områdena, vilket medför olika barriärer för turister med funktionsnedsättningar. (Domínguez et al., 2019; Kołodziejczak, 2019; Lim 2020). Trots politiska krav och lagstiftning har ett stort antal publicerade studier (t.ex. Domínguez et al., 2019; Kołodziejczak, 2019; Cloquet et al., 2018; Nazli, 2018) fastställt att turistnäringen är mer anpassad för personer utan funktionsnedsättning.



03.

Resultat

3. Resultat


I det här kapitlet kommer förstudiens resultat att presenteras utifrån dem tre frågeställningarna som studien ska besvara. Kapitlet kommer delas upp i problembeskrivning som kommer exemplifiera och problematisera de observerade problemen och påvisa central kunskap. Därefter redovisas en prioriteringslista för centrala åtgärder med bas i problembeskrivningen.

3.1 Problembeskrivning

Problembeskrivning kartlägger framstående hinder i Västerbotten som påverkar företagen och även möjligheten för nya innovativa företagsidéer inom principen av universell utformning. Tillika påverkas möjligheten för individer att vara turist på jämlika villkor. Det råder tvärsektoriell samsyn om ett jämlikt Västerbotten för alla människor och att det i sig är positivt för våra företags möjligheter att lyckas. Trots denna generella övertygelse ser verkligheten annorlunda ut. Denna motsägelsefulla problematik hänvisas i detta avsnitt till flertal olika problemområden som är observerade och anses som utmaningar för ökad tillväxt för Västerbottens företagsklimat genom jämlikhet och delaktighet.

Bristande kunskap, fokus och vilja om universell utformning inom offentlig sektor

Problemområdet exemplifierar hur bristande kunskap på offentlig nivå påverkar näringslivet, och fråntar möjligheter med principen om universell utformning för Västerbottens små och medelstora företag. Bristande kunskap om universell utformning som princip inom offentlig sektor sticker ut som ett centralt problem och har stor påverkan på våra företag eftersom kunskapsbristen innebär avsaknad av fokus och beslut mot förändring. Näringslivet inom turismen fråntas möjligheten att universellt utformas eftersom de inte besitter förmåga eller makt att själva nå vision eller mål.




Kunskapsbristen innebär avsaknad av fokus och beslut mot förändring

Prop.(2016/17:188) framför att problematiken i nuläget är att få Sveriges olika myndigheter att använda principen om universell utformning. Västerbottens besöksnäring återspeglas i den problematiken, då nuläget påvisar att besöksnäringen inte använder principen om universell utformning i strategier eller verksamhetsplaner. Det saknas både fokus och vilja att använda den som en utvecklingstillväxt för företagen. För såväl offentliga som privata sektorn observeras en

bristande kunskap om vad principen om universell utformning innebär, därför att majoriteten av studiens representanter inte har kunskap om varken principen i sig eller vilken effekt den kan ha och möjligheter som följer efter. Offentlig sektors brist på fokus och vilja och aktiva beslut bygger till stor del på okunskap och förbiser två viktiga effekter för Västerbotten som region;

- **Universell utformning kan främja nya företag och innovativa idéer** – Universell utformning skapar nya möjligheter och förutsättningar för innovativa idéer. Ett universellt tankesätt handlar om att tänka innovativt tidigt i processen för att tillvarata olikheter (Projekt Rätt ifrån Början 2021). Ett sådant tanke- och förhållningssätt kan skapa och bidra till såväl nya företag som utveckling av befintliga företag.
- **Universell utformning kan bidra med ökad konkurrenskraft** – I linje med ovanstående effekt, kan innovativa lösningar och företag locka fler människor som kunder till Västerbotten. Utifrån att ta hänsyn och anpassa sig till den mänskliga mångfalden kan Västerbotten bemöta en större omfattning av människor och konkurrera med andra destinationer eftersom det generellt brister i det svenska samhällets förmåga att prioritera universell utformning (Prop. 2016/17:188). I linje med forskningen kan detta resonemang även sättas i kontext med platsmarknadsföring. Det vill säga, det är viktigt att förmedla en positiv bild av sitt samhälle för att locka turister, invånare, företag till platsen. Ett universellt samhälle kan hypotetiskt innebära en positiv image av Västerbotten eftersom det finns forskning som påvisat att tillgängliga samhällen för personer med funktionsnedsättning skapar en positiv bild av en plats (Dickson, et al., 2017).



Att implementera effekten av universell utformning möjliggör ett universellt samhälle som är jämlikt och delaktigt för alla och på olika sätt stimulera samhällets utveckling, i denna kontext att öka möjligheter för företagen

Dessa två effekter bidrar till RUS 2030 delprioritering 2.2 genom att bemöta regionens vilja av *Växande, starkare företag och nya livskraftiga företag*. Samt insatsområde 3 ifrån Övre Norrlands operativa program. Med det sagt, är det observerat att en ökad möjlighet för ett universellt samhälle, är att påvisa hur dessa två effekter är i relation med den vision och mål som redan finns i Västerbotten regionala utvecklingsstrategi. Att implementera effekten av universell utformning möjliggör ett universellt samhälle som är jämlikt och delaktigt för alla och på olika sätt stimulera samhällets utveckling, i denna kontext att öka möjligheter för företagen i Västerbotten. Samma resonemang har Prop.(2016/17:188), som antyder att principen om universellt samhälle bemöter utvecklingspotential för Sverige.

Styrkraft i Västerbotten

Företagens utvecklingspotential inom principen om universell utformning, är beroende av Västerbottens ledning och styrning. Att ensam sträva emot målgruppens önska och vilja är enligt oss inte hållbart. I stället behövs det en starkare funktionshinderpolitisk ledning och prioritering i Västerbotten, för att kunna hjälpa företagen för tillväxt genom jämlikhet och delaktighet.

Det behövs en starkare funktionshinderpolitisk ledning och prioritering i Västerbotten, för att kunna hjälpa företagen för tillväxt genom jämlikhet och delaktighet

I linje med bland annat projektet *Stärkt samverkan för mänskliga rättigheter i Västerbotten*, förklararas behovet av ökad inkludering av funktionshinderperspektivet i Västerbotten för att uppnå jämlikhet och delaktighet. Samma utmaningar förklarar Funktionsrätt Västerbotten och lyfter Västerbottens samlade styrkraft som ett problemområde och efterfrågar styrning och ledning utifrån människorättsbaserade arbetsätt. Det är observerat tre olika områden, *Brist på politisk uppbackning och intresse av funktionshinderpolitiken, Punktinsatsarbete, Skyldighetbärrare* som på olika sätt exemplifierar barriärer för företagen att nyttja ett jämlikt och delaktigt samhälle som en tillväxstmöjlighet.

Brist på politiskt engagemang och intresse av funktionshinderpolitiken

En viktig insikt för politiker är att frånga den kollektiva och felaktiga sanningen om funktionshindrade och inse att utanförskapet som turist beror på bristande jämlikhet och delaktighet. Det vill säga;

- **Alla kan inte nyttja den kollektiva trafiken till önskad aktör**
- **All offentlig miljö är inte tillgänglig för alla**
- **Alla kan inte besöka den offentliga toaletten**
- **Alla kan inte ta del av stadens häftigaste restaurang**

Enligt Funktionsrätt Västerbotten prioriteras inte människorätt generellt och funktionsrätt specifikt på den nivå som krävs så att alla kan erbjudas ett inkluderande och jämlikt samhälle. Då studien bygger på att skapa tillväxt genom jämlikhet och delaktighet utifrån principen om universell utformning, påverkas företagen av den bristande prioriteringen. Exempelvis, även om enskilda aktörer jobbar aktivt med universell utformning, så har resterande del av samhället en inverkan om alla kan nyttja dessa verksamheter. Såsom, är mataffären universell utformat, eller den offentliga miljön anpassad?

Trots att det finns en politisk styrning kring funktionshinderpolitiken i Västerbotten, kvarstår det problem och utmaningar. Med både åsikter från befintliga politiker och Funktionsrätt Västerbotten borde det inte vara en utmaning att få funktionshinderpolitiken på dagordningen. Även om det finns en växelverkan mellan myndigheter och politiker, det vill säga, myndigheter har en stor inverkan på verksamhetsplaner samt har möjlighet att förmedla viktiga åtgärder till politiker. Anses fortfarande att politiker har ett större ansvar genom att rikta verksamheter åt en mer funktionshinderpolitisk styrning, där inkluderat en universell utformning och ökat krav på ett samhälle för alla. Det råder brist på intresse och engagemang i den politiska styrningen på kommunal såväl regional nivå kring funktionshinderpolitiken i Västerbotten. I linje med Västerbottens utmaningar förklarar SOU (2019:23) att det finns stor variation bland kommuner och regioners vilja och engagemang i anknytning till funktionshinderpolitikens målsättningar. Denna uppfattning förstärks av *MFD Sammanfattning av rapporten En funktionshinderspolitik för ett jämlikt och hållbart samhälle*, som uttalar en nedgång i intresse och engagemang;

- **83 myndigheter har uppvisat en negativ utveckling**
- **120 myndigheter har avstannat sin utveckling**
- **80 myndigheter har förbättrat sitt arbete**

Dessa nedgångar är även en möjlighet för Västerbotten att nyttja, och låta funktionshinderpolitiken och principen om universell utformning vara deras USP (Unique selling point). Att aktivt jobba emot något som brister i andra regioner skapar en unik chans att stödja företagen genom att skapa konkurrens emot andra regioner genom att särskilja sig ifrågan om jämlikhet och delaktighet. Enligt Tillväxverkets rapport *besöksnäringen i pandemins spår* är det i rätt tid att satsa på funktionshinderpolitiken och principen eftersom rapporten visar en ökad regional konkurrens på grund av färre turister.

Punktinsatsarbetssätt hos offentliga myndigheter

För att stimulera företagens tillväxt genom utveckling av jämlikhet och delaktighet som verktyg är det av vikt att Västerbottens ledande och styrande aktörer ser funktionsrätts- och funktionshinderperspektivet som både ett mål och en alltid pågående process. I nuläget är det observerat



att det är mer vanligt med ett punktsatsarbetsätt än ett systematiskt arbetsätt. Samma resonemang förklaras i Prop. (2016/17:188), att en viktig insats är att regioner och kommuner inkluderar ett mer systematiskt arbetsätt i sin verksamhet för att nå principen om universell utformning. Enligt projektet *Rätt ifrån börjans* resonemang, behöver Västerbotten se universell utformning som en ständigt pågående process. Med det sagt finns det behov av konkreta strategier kring och systematiska arbetsprocesser för att Västerbotten kunna uppnå ett universellt samhälle. Att angripa möjligheten om principen i syfte att öka tillväxt för företagen, är det av antagande att ett punktsatsarbete inte kommer skapa långsiktiga utvecklingar. Risken är att det blir enskilda insatser från företagen samt att både intresse såväl deras vilja kan påverkas negativt utifrån hur offentlig sektor arbetar kring sakfrågan. Att aktivt arbeta med principen om universell utformning på myndighetsnivå är ett sätt att stödja och visa företag vägar att klara av utmaningar som att bland annat få återkommande turism eller turism året om. I dialog med privata aktörer förklarades bland annat en svårighet att fånga turismens intresse året om, och att många av besökarna sällan är återkommande. Att anamma principen och skapa långsiktiga kundrelationer kan hypotetiskt få ökad effekt på dessa två utmaningar. Bland annat förklarar Nynajom et al., (2018) att nöjda kunder med fysiska funktionshinder oftast är återkommande kunder. Samtidigt innebär en ny målgrupp nya innovativa idéer som kan etableras på den årstid som enligt företagen känns kämpigast för att på så sätt få rullians året om. Med det sagt innebär ett ökat processinriktat arbetsätt om funktionshinderpolitiken och dess princip ett sätt att underlätta för företagen.

Skyldighetsbärare

I samtal med den privata sektorn nyanserades behovet av en tydlighet i vad som faktiskt berörs ur ett funktionshinderperspektiv för att bemöta målgruppen. Exempelvis vad finns det för lagar och regler eller vad efterfrågar kommunen och regionen av verksamheterna? I linje med statliga offentliga utredningar som exempelvis rapporten *Styrkraft i funktionshinderpolitiken* (SOU 2019:23) är det av betydelse att den offentliga sektorn tar ansvar för att stödja näringslivet inom dessa områden och medföljande utmaningar. Nuläget påvisar i stället en omständlig strategi som försvårar för företagen i Västerbotten att förhålla sig till funktionsrätts- och funktionshinderperspektivet. Samtidigt förklarar Funktionsrätt Västerbotten behovet av en tydligare insikt om Västerbottens offentliga sektors medföljande skyldigheter ur ett människorättsperspektiv, där valmöjligheter inte ska vara en alternativ. En ökad insikt om dessa skyldigheter ger även ökad insikt om respektives och gemensamma ansvar. När offentliga aktörer har bristande insikt om deras roll som skyldighetsbärare, och vad mänskliga rättigheter innebär, återspeglats det även inom resterande delar av samhället.

Avslutningsvis hävdar vi att bristande insikt om offentlig sektors roll som skyldighetsbärare bidrar till brister inom kravställning på hur samhället utformas inom exempelvis offentlig miljö, kommunala lokaler, kommunikationer, information, etcetera. Att öka kunskap om ansvar och krav leder till fler beslut i enlighet med mänskliga rättigheter vilket i sin tur skapar ett mer universellt utformat samhälle. Ett samhälle där såväl företag som människor samexisterar.

Gemensam vision och värdegrund

Som nämnt tidigare i förstudien, är företagen osjälvständiga i utvecklingen av ett universellt samhälle. Styrning och ledning behöver bemöta dem tidigare observationerna, men även vila på en gemensam vision och värdegrund. Enligt Funktionsrätt Västerbotten finns det en stor variation av myndighetsspecifika visioner och medföljande målsättningar för respektive myndighet och verksamhet. Notera dock att många inte har en vision för människorätt överhuvudtaget. Det är hypotetiskt att huvudproblemet i denna kontext är att det finns brist på krav och stöd ifrån den offentliga sektorn. Brist på krav, stöd och riktlinjer återspeglar sig i den gemensamma visionen och värdegrunden i vad samhället ska uppnå. I linje med Prop.(2016/17:188) att ökad kunskap om diskriminering, mänskliga rättigheter, lagar och regler inom offentlig sektor är nödvändig för att det ska ställas tillräckliga krav på att jobba emot samma mål. Att frångå myndighetsspecifika visioner för respektive myndighet och verksamhet, och istället se till en gemensam vision bidrar starkt till en gemensam styrka och innovativa förmågor. Företagen har inte förutsättningar, kunskap, eller ekonomi att i nuläget enskilt arbeta emot ett universellt Västerbotten. Möjligheterna med en gemensam vision och värdegrund bidrar även till att skapa en helhetsupplevelse genom en mer enhetlig och gemensam strävan. Det vill säga, att frångå ett gemensamt ansvar kring ämnet medför risk för kundernas helhetsupplevelse. Eftersom flertalet personer

med funktionsnedsättningar är beroende av att hela kedjan är universellt utformad, kan myndighets specifika visioner inte leva upp till kundens förväntningar eller behov. Detta kan hypotetiskt få direkt konsekvens på företagen och Västerbottens status för den tänkta målgruppen, men även andra målgrupper kan beröras av ett dåligt rykte. Exempelvis, om en verksamhet utlovar en viss standard så kan resterande delar i kedjan påverka kundens helhetsupplevelse, vilket bidrar till en negativ kund som inte kommer återvända eller rekommendera vare sig den specifika verksamheten eller Västerbotten som turistort.

I dagsläget exkluderar beslutfattare en möjlighet på 20% extra köpstarka kunder i Västerbotten genom att inte ära alla rättigheter på grund av bristande kunskap och låg prioritering

Även om det är anpassat för fyra av fem, så kommer en verksamhet tappa alla dessa fem kunder

Bristande kunskap och prioritering om mänskliga rättigheter

När mänskliga rättigheter är förhandlingsbara och utveckling mot ett jämlikt samhälle inte sker riskeras 20% av alla potentiella kunder exklusive deras omgivning för företagen. För det här avsnittet är syftet att förstå hur åtskillnaden av individers rättigheter påverkar tillväxtpotentialer för små och medelstora företag i Västerbotten. I dagsläget exkluderar beslutfattare en möjlighet på 20% extra köpstarka kunder i Västerbotten genom att inte ära alla rättigheter på grund av bristande kunskap och låg prioritering. MFD förklarade

att 20% av Sveriges befolkning har någon form av funktionshinder. Notera dock, att i dessa 20% är inte personer med funktionsnedsättnings omgivning inkluderat. Det vill säga, även om det är anpassat för fyra av fem, så kommer en verksamhet tappa alla dessa fem kunder. Huh & Singh (2007) studie har observerat att flertal med fysiska funktionshinder sällan reser ensam, utan oftast med vänner och familj.

Enligt Prop.(2016/17:188) är det en befintligt låg kunskap om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar inom Sveriges myndigheter och att åtgärder behövs för att utveckla samhället till jämlikt och delaktigt. Att anamma principen om universell utformning handlar om att utgå från individens rättigheter, som i den här kontexten innebär att utgå från kunders rättigheter i konsumtion. Funktionsrätt Västerbotten bekräftar behov av förändring



inom offentlig sektors sätt att angripa förändrings- och utvecklingsarbetet inom mänskliga rättigheter och funktionsrätt. I nuläget agerar inte Västerbotten emot konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I stället är mänskliga rättigheter förhandlingsbara, vilket präglas av utanförskap, diskriminering och lägre köpkraft inom en stor variation av olika samhällsområden. Det aktuella läget visar att myndigheter anses sig själva vara berättigad valmöjligheter i vad de kan, eller inte kan, erbjuda för mänskliga rättigheter till invånarna. Vilket frångår principen om mänskliga rättigheter.

Exempelvis har den här studien noterat att tid och resurser är en orsak till varför alla inte kan vara en aktiv turist eller köpstark kund i Västerbotten. Både privat och offentlig sektor förklarar att dem har varken tid eller resurser att fokusera på alla kunders rättighet till att vara aktiva på lika villkor. Det är hypotetiskt att båda dessa sektorer i stort är omedvetna om att prioriteringsordningen i sig bidrar till diskriminering. En hypotetisk förklaring är otillräcklig kunskap om vad mänskliga rättigheter innebär, samt bristande insikt om Sveriges åtagande och löfte om att progressivt förverkliga FN:s konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar. Nulägets observationer antyder att offentlig sektor i Västerbotten måste agera mer aktivt och mer kraftfullt utifrån det som faktiskt står i skrift, både i RUS 2030, FN konvention om mänskliga rättigheter, verksamhetsplaner, propositioner etcetera, för att få en större effekt

i samhället. Det vill säga, om mer tid och resurser är ett krav är det mer sannolikhet att mer insatser genomförs i enlighet med universell utformning och att fler då kan nyttja Västerbottens utbud. Nuläget påvisar snarare en acceptans för att vissa kunder ställs utanför samhället och diskrimineras, vilket utifrån den här studien syfte försummar potentiell köpkraft.

Bristande kunskap om personer med funktionsnedsättning inom privat sektor

För att företagen ska kunna använda sig av principen om universell utformning, är det en förutsättning att ha kunskap om personer med funktionsnedsättning som målgrupp (Kotler 2013). Dock är det observerat olika problemområden som på olika sätt försvårat för företagens potential att locka målgruppen till sin verksamhet.

Innesluten uppfattning

För såväl privat som offentlig sektor observeras en innesluten uppfattning gällande begreppet tillgänglighet och vilka som inkluderas i begreppen funktionsnedsättning, funktionshinder och funktionsrätt. Det klargjordes bland annat att privat sektor ansåg främst att det är personer med fysiska funktionshinder som anses vara i behov av tillgänglighet. Det är vanligt att individer, i det här fallet potentiella kunder, med osynligt handikapp utelämnas i föreställningen om vilka som har en funktionsnedsättning eller blir funktionshindrade (Lingsom 2008). Samma problematik är det för personer som inte benämns ha en funktionsnedsättning men fortfarande är i behov av tillgänglighet. Exempelvis, pensionärer, barnfamiljer, temporära funktionsnedsättningar etc.

Det finns en frysida problematik med denna observation. (1) Företagen kommer att utesluta potentiella kunder till sin verksamhet. (2) Om företagen har en innesluten uppfattning om vilka som inkluderas inom begreppet funktionsnedsättning, är det sannolikt att företagen inte kommer utgå från individer med störst behov, vilket är grundtanken med principen. (3) En innesluten uppfattning kan hypotetiskt även påverka företagens intresse och vilja. Om företagen ser att insatser och åtgärder även påverkar fler individer kan utfallet bli att dem väljer att satsa på principen om universell utformning i förhoppning om bättre ekonomisk avkastning. (4) Det påverkar möjligheten för nya innovativa företagsidéer och nya företagsetableringar eftersom det utesluter flertal potentiella kunder.

Miljöbarriärer

Dessa hinder kan beskrivas som yttre miljöfaktorer för turister med funktionsnedsättning och kan delas in i två underkategorier; Psykologiska och fysiska. *Fysisk miljö* handlar om hur designen är anpassad för personen med funktionsnedsättning. *Psykologisk miljö* handlar om bland annat attityd från personal, som kan ha en viktig inverkan på personer med funktionsnedsättnings resa och upplevelse.

För Västerbotten är det noterat bristfällighet i båda dessa kategorier. För den fysikmiljön har olika individer ifrån funktionshinderrörelsen förklarat att det oftast brister inom designen för att dem ska ha möjlighet att konsumera, detta främst för personer med fysiska kognitiva funktionshinder. Utifrån den psykologiska miljön förklarar funktionshinderrörelsen att det finns ett stereotypiskt synsätt kring dem som målgrupp, vilket kan påverka personalens attityd och bemötande. Brister det inom psykologiska miljön hävdar studien, med motiv ifrån forskningen att det kommer vara avgörande om kunder med olika funktionsnedsättning kommer att besöka eller återkomma till verksamheten, trots att den fysiska miljön är anpassad (De La Fuente-Robles, et al 2020).

Fördomar

För Västerbottens besöksnäring är det observerat en kollektiv sanning, då potentiella kunder med funktionsnedsättning begränsas genom företags antagande om vad dem är kapabla till. En återkommande känsla bland representanter ifrån funktionsrättsrörelsen är att samhället inte ser deras möjligheter utan i stället ser deras begränsningar. I linje med rapporten *Stoppa funkofobin* (2022) anser även den här studien att låg kunskap om funktionsnedsättningar bidrar till fördomar. Fördomar är vanligt förekommande för personer med funktionsnedsättningar (Lingsom 2008), och föder ofta en kollektiv sanning som inte är grundad i fakta utan i antaganden.

Vi har hittills noterat fem olika konsekvenser av fördomar inom privat sektor som rör turismnäringen: (1) När företagen redan bestämt sig att deras verksamhet inte är anpassad, kommer dem därav aktivt utesluta potentiella kunder. Att i stället låta individen bestämma sin förmåga att nyttja deras utbud, kan resultera i att företagen har större möjlighet att attrahera målgruppen trots att dem inte gjort några specifika åtgärder. (2) En kollektiv sanning kan utifrån den här studiens resultat, begränsa företagets innovativa förmåga eftersom det är självupplevd antagande. Det vill säga, om det redan finns en föreställning som baseras på fördomar, begränsar det möjligheten att tänka mer innovativt ur ett funktionsrätts- och funktionshinderperspektiv. (3) En kollektiv sanning kan påverka individernas vilja att delta i samhället, och i den här förstudien, viljan att vara en potentiell kund. Rapporten *Stoppa funkofobin* uttrycker, att när fördomar blir till en kollektiv sanning kan det även påverka individens sanning om sig själv. På liknande sätt förklarar Smith (1987) en teori som innefattar tre olika barriärer för personer med funktionsnedsättningar inom besöksnäringen. En teori som används av flertal olika avhandlingar (tex, Lim 2020; Yau et al., 2004; Kaganek et al., 2017). En av dessa tre barriärer är inneboende barriärer (Intrinsic barriers) som innebär interna begränsningar av turistens egna förutsättningar i förhållande till deras funktionshinder. Det vill säga, att turister har subjektiva barriärer för sin egen fysiska, psykiska eller kognitiva funktion på olika nivåer. Det är hypotetiskt att en kollektiv sanning som baseras på fördomar skapar dessa subjektiva barriärer och begränsar personers med funktionsnedsättningars vilja att aktivt delta. Trots det relativt begränsade urvalet, förklarar denna förstudie värdefulla insikter om hur Västerbottens små och medelstora företag kan försumma

kundernas vilja att besöka trots insatser av åtgärder. Det vill säga, en betydande problematik och viktig insikt av kunskap och åtgärder är att oavsett hur anpassad en verksamhet är kommer det aldrig bli en ekonomisk gynnsamhet för företaget i fråga om inte individen vill vara köpstark kund. (4) Att bemöta kunder med ett stereotypiskt synsätt försvårar för företagen att få en positiv recension av kunderna. Med motiv från bland annat avhandlingar om marknadsföring, är en positiv kund företagets bästa säljare. Att bemöta företagets bästa säljare med fördomar kan vara förödande för andra potentiella kunders vilja att besöka verksamheten. Notera att missnöjda kunder med funktionsnedsättning även kan påverka andra målgruppers uppfattning om företaget. (5) Fördomar försvårar för företagen att skapa långsiktiga kundrelationer. En viktig nyckelfaktor för ett framgångsrikt företag är långsiktiga kundrelationer, därför att dem tenderar att dels vara återkommande, men hjälper företagen att fortsätta utvecklas genom feedback (Kotler 2013).

Personer med funktionsnedsättnings livsvillkor och köpmönster

I samtal med privatsektor är observerat att många inte förstår eller har kunskap om vilka barriärer som finns för personer med funktionsnedsättning i såväl samhället generellt men även inom besöksnäringen. Det är noterat en begränsad kunskap och insikt om kundernas livsvillkor men även deras viljan och önskan i ett besöksnäringssperspektiv. Det är tydligt att representanter från privat sektor inte ser eller förstår kundernas köpmönster, sannolikt med anledning av att dem ofta inte har kunskap, intresse eller vilja att attrahera målgruppen till sin verksamhet. Samtidigt förklaras att en generellt bristande kunskap om personer med funktionsnedsättningar som målgrupp gör det svårt för företagen att paketera upplevelser och erbjudande till kunderna. Att skapa upplevelser kräver en förståelse om målgruppens önskan och behov, annars riskerar företagen att erbjuda bristfällig service och upplevelser, som kan bland annat skada deras varumärke (Kotler 2013). Som tidigare nämnt, företagets bästa säljare är en positiv kund, i samma resonemang är företagets sämsta säljare en negativ kund. Det är vanligt att personer med olika funktionsnedsättningar har störst tillit till andra personer med funktionsnedsättning.

Det är vanligt att personer med olika funktionsnedsättningar har störst tillit till andra personer med funktionsnedsättning

Avslutningsvis, när en verksamhet inte har kompetens om målgruppen och förståelsen av vilka förutsättningar som krävs för att tillfredsställa kunden. Finns det även risk att personalen sätts i en missgynnande position. Att en verksamhet lovar något som personalen inte kan leva upp till kan påverka deras vilja att stanna i företaget samt leda till negativa kunder. Notera att det redan finns kunder med funktionsnedsättningar, även om det är i en mindre skala, vilket innebär att

även om inte viljan att aktivt satsa på målgruppen är vanligt förekommande så finns det fortfarande risk att företagen skapar negativa kunder och missnöjd personal. Vilket påvisar ännu större behov av ökad kompetens hos personalen, för att ge dem förutsättningar att göra ett bra jobb. Utifrån Tillväxtverkets rapport om *besöksnäringen i pandemins spår*, förklaras kompetensflyttning som ett problem redan idag, dock på grund av pandemin. Förstudien hävdar att om personal inte har rätt kompetens så kan det leda till missnöje som i sin tur skapar problem med kompetensförsörjning för företaget i fråga.

Brist på kunskap, intresse och vilja om universell utformning inom privat sektor

Det har observerats behov av grundläggande kunskap om vad principen om universell utformning är, men främst noterades behovet av kunskap om effekten av universell utformning. Det är observerat utifrån studiens representanter inom den privata sektorn, att dem i nuläget inte ser effekten för små och medelstora företag i Västerbotten att anamma principen om universell utformning. Privata aktörer i Västerbotten förklarade bland annat en så kallad investeringsrädsla, ett resultat som även en rapport ifrån besöksnäringens forskning och utvecklingsfond, *Naturligtvis Tillgänglig och inkluderande naturturism* också identifierade. Investeringsrädslan grundades i en ovisshet om det lönar sig att vidta åtgärder för personer med funktionsnedsättningar. Det finns behov av att nyansera effekten av universell utformning i en ekonomisk kontext, för att skapa ett intresse och vilja hos företagen att investera i målgruppen. Att inte förstå eller se kunder med funktionsnedsättningar som potential, är enligt oss, ett sätt att försumma möjligheter till att gynna den breda marknaden, eftersom en viktig poäng med principen handlar om att gynna alla. Men samtidigt hävdar vi att företagen försummar möjlighet att nischa in sig



Att inte förstå eller se kunder med funktionsnedsättningar som potential, är enligt oss, ett sätt att försumma möjligheter till att gynna den breda marknaden

på personer med funktionsnedsättning och konkurrera på en specialiserad marknad med nya innovativa idéer. Eftersom Tillväxtverkets rapport om *besöksnäringen i pandemins spår*, rapporterade om fallande antal turister inom besöksnäringen och därutav större konkurrens mellan destinationerna. Är det enligt oss rätt i tiden att företagen breddar deras målgrupp så att fler kan nyttja verksamheten, eller att hitta värdeerbjudanden för en specialiserad marknad. Rapporten förklarar behovet av en mer innovativ omställning till efterföljderna av pandemin på grund av mindre intäkter. Förstudien hävdar att principen om universell utformning är en möjlighet att svara upp till Tillväxtverkets utmaningar, men att huvudproblemet i nuläget är att aktörerna inte ser detta som en möjlighet för ökad kapital.

Transportsystemet

Inom besöksnäringen har transporten en gedigen roll eftersom besöksnäringen består av en kedja med viktiga komponenter för att skapa en produkt (Hall 2005). I ett universellt utformningsperspektiv, är det av insikt att hela kedjan behöver vara universellt utformat för att företag ska förmå att inkludera personer med funktionsnedsättning i deras kundgrupp.

Problematiken som exemplifieras i denna problembeskrivning, verkar för att transportsystemet inte är universellt utformat. I stället förklarar potentiella kunder med olika funktionsnedsättningar att i nuläget är vissa företag oåtkomliga därför att det brister inom transportsystemet. Bland annat beskrevs en svårighet för personer med fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar att resa med buss, tåg och flyg för att det brister i designen av konstruktionen. Det framkom även brister inom information och kommunikation genom svårighet att uppfatta informationen i tal och skrift. Ett konkret exempel är debatten där Synskadades Riksförbund uttryckte kritik mot att tågen skulle ta bort utropen, eftersom det försvårar och påverkar deras möjlighet att resa självständigt. Ett annat exempel är att allergiker tvingas vistas i närheten av eller i butiker som säljer parfym vid bland annat flygresor.

Ett av transportpolitikens mål är Funktionsmålet, som innefattar en grundläggande tillgänglighet för alla i hela transportsystemet. En av funktionsmålets preciseringar innefattar tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning och som innebär att transportsystemet ska utformas så det är användbart för just personer med funktionsnedsättningar. Med det sagt finns det idag en progressiv utveckling och vidtagna åtgärder att förbättra transportsystemet som svarar upp på funktionshinderpolitikens nationella mål. Dock förklarar regeringen detta som en stor utmaning i samhället, samma utmaning står Västerbotten inför. Bedömningar i Prop. (2016/17:188) är att kartlägga hinder för tillgänglighet och användbarhet inom kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättningar. Beslutet baseras på att MFD utredning och analys i Prop. (2016/17:188) ser att färre personer med funktionsnedsättningar reser längre sträckor för att det inte är tillräckligt tillgängligt och fyllt av hinder på vägen.

Med motiv från idéburna sektorn, forskningen, propositionen och trafikanalysrapport, är det observerat en tresidig problematik för företagen i Västerbotten. (1) Brister inom transportsystemet kan påverka möjlighet att locka målgruppen därför att dessa barriärer påverkar individens möjlighet att ernå olika företag i Västerbotten. I linje med tidigare problembeskrivning, *Styrkraft i Västerbotten*, förklarar även denna problembeskrivning hur företag är beroende av transportsystemet och hur företagen påverkas av offentlig sektors vilja att prioritera. (2) Möjligheten för små och medelstora företag att locka turister utanför Västerbotten försvåras eftersom enligt Prop. (2016/17:188) är det vanligt att personer med funktionsnedsättning inte kan resa längre sträckor. Denna problematik får därutav både en direkt och indirekt påverkan för små och medelstora företags möjlighet att dels locka dem i Västerbotten, men även locka en större andel av befolkningen i Sverige men även internationellt, vilket utesluter en stor del av målgruppen. (3) Brister inom transportsystemet kan få indirekta ekonomiska konsekvenser för företagen eftersom det finns risk att eventuella åtgärder inte kan nyttjas och återbetalas på grund av att kunderna inte når destinationen. Tillika kan transportsystemet riskera att företag inte vill investera i målgruppen, därför att dem ser övergripande barriärer för besökare att ernå deras verksamhet. En representant från privat sektor förklarar en känsla av hopplöshet att alltid vara beroende av offentlig makt.

Upphandling

För små och medelstora företags möjlighet att nå nya kunder, utveckla sin verksamhet och skapa bättre underlag för affärer är offentliga upphandlingar avgörande. Vikten av att inkludera principen om universell utformning vid upphandling är en avgörande faktor i syfte att skapa en plattform för utveckling av befintliga företag, uppstart av nya och för stimulans av innovativa lösningar på problem. Offentlig upphandling har en viktig roll i samhälle. Enligt den *nationella upphandlingsstrategin* upphandlas omkring 625 miljarder kronor inom Sveriges olika offentliga upphandlingar och dessa är en grundläggande faktor för hur vårt samhälle utformas och fungerar. Företagen är beroende av hur samhället fungerar för att kunna skapa både en efterfrågan och ett värdeerbjudande på marknaden.


Vikten av att inkludera principen om universell utformning vid upphandling är en avgörande faktor i syfte att skapa en plattform för utveckling av befintliga företag, uppstart av nya och för stimulans av innovativa lösningar på problem

Exempelvis en otillgänglig kollektivtrafik som inte tillåter den stora massan personer möjlighet att resa eller otillräckliga krav vid uppförandet av nya fastigheter som begränsar, försvårar och ofta omöjliggör för kunder att röra sig fritt. Ett tillgängligt turistmål, tillika företag, är beroende av en universellt utformad kedja där företaget i sig är slutdestinationen. Om personer begränsas eller hindras helt redan vid kedjans första länk blir slutmålet ointressant för kunden, vilket försvårar för företagen att skapa både efterfråga och värdeerbjudande.

Att i ett tidigt skede inkludera principen om universell utformning och tänka strategiskt för att säkerställa att alla kan vara användare på lika villkor så långt det är möjligt, och inte på förhand utsluta individer eller, i detta fall, kunder, kan ha avgörande effekt för företagets potential att skapa efterfrågan (Nationell upphandlingsstrategi 2022). Vid offentliga upphandlingar i Västerbotten, på såväl kommunal som regional nivå, är frånvaron av krav kopplat till mänskliga rättigheter som exempelvis universell utformning allt för ovanligt och leder till försämrade förutsättningar att nå alla potentiella kunder. Det är noterat tre förbättringsåtgärder för upphandlingsprocessen: (1) Inkludera människorätt generellt och funktionsrätt specifikt i upphandlingsprocessen. (2) Ökad kunskap om användbarhetskrav och universell utformning för ansvariga för upphandling. (3) Ökade krav på universell design och tillgänglighet.

Samverkan

Samverkansproblem bidrar till att hämma enskilda aktörers potentiella förmåga att utvecklas i enlighet med universell utformning. Det vill säga, utfallet av bristande samverkan, tillika, tvärsektorieell samverkan ur ett funktionsrätts- och funktionshinderperspektiv skapar organisatoriska mellanrum där individer faller emellan och skapar splittrade insatser som varken gynnar företag eller individen. I samma resonemang som SOU (2019:23), kan ingen aktör ensam utveckla Västerbotten till ett universellt samhälle. Alla är ömsesidigt beroende av varandra för att uppnå effekt.



Alla är ömsesidigt beroende av varandra för att uppnå effekt

Fenomen, samhällsområden, företagsområden, etcetera delar många utmaningar där huvudansvariga aktörer för ett fungerande system tillhör olika organisationer och sektorer. Företagande inom turismen är exemplifierande genom dess beroende av bland annat en fungerande infrastruktur som innefattar god kollektivtrafik, tillgång till ändamålsenliga lokaler, kompetent personal, kommunalt stöd i olika former, etcetera. Infrastrukturen som är grundläggande delas av flertalet specifika samhälls- och affärsområden och samtliga gynnas av system som fungerar. Västerbotten är inte unik i en positiv bemärkelse utan har en bristfällig infrastruktur i detta

sammanhang, något som är mest märkbart för personer med funktionsnedsättningar av den enkla anledningen att de är mest beroende av dess goda funktion. SOU (2019:23) lyfter vikten av samverkan och framför allt tvärssektoriell samverkan i en kombination av god kunskap och lokalt ”knowhow” för att klara av framtidens utmaningar och nå funktionshinderpolitikens mål som att alla människor erbjuds likvärdiga möjligheter att delta i samhällslivets alla delar. I detta fall som turismkonsument i Västerbotten. Aktörer inom offentlig sektor agerar allt för ofta i egen regi utan stark koppling till andra aktörer inom sektorn vilket ger ett spretande resultat där olika delar, som är beroende av varandra, inte skapas för en fungerande helhet. För att komma åt detta behöver samverkan utifrån en gemensam vision stärkas, såväl inom som mellan sektorer. Först då skapar vi en miljö för, och verktyg att, leverera ett jämlikt Västerbotten, något som gynnar alla, inkluderat våra små och medelstora företag inom turismen. När många olika aktörer är inblandade finns det även stor risk för ansvarsförskjutning kopplat till målsättningar om en fungerande helhet för de kunder eller individer vi tar sikte för.

I kontext med universell utformning, hävdar även Rätt ifrån Början (2022) att principen om universell utformning kräver en tvärssektoriell samverkan. En grundläggande del av principen om universell utformning handlar om att involvera användarna i planering, designprocessen, genomförande och uppföljning. Samt projekt *Stärkt samverkan för mänskliga rättigheter i Västerbotten*, som förklarar att tvärssektoriell samverkan ses som en nyckelfaktor för att klara av framtidens samhällsutveckling och utmaningar. Allt fler strategiska frågor i offentlig sektor behöver samverkan över traditionellt åtskilda sakområden (Funktionsrätt Västerbotten 2022). Med det sagt, behövs helhetssatsningar och tvärssektoriell samverkan för att nå en universell besöksnäring som stimulerar tillväxt för företagen och samtidigt möjlighet för delaktighet och jämlikhet för personer med funktionsnedsättning i samhället.

Information och marknadsföring

För att kunna profilera erbjudandet och nå målgruppen bör företagens erbjudande differentieras och positioneras för att skapa ett värdeerbjudande. För Västerbotten förklarar funktionsrättsrörelsen att det brister inom information och marknadsföring. I nuläget är det observerat att;

- **Information saknas överhuvudtaget på flertal verksamheter**
- **Det finns inte tillräckligt med information om personer med funktionsnedsättnings behov**
- **Det saknas en detaljerad information, exempelvis om mått på dörrposter och receptionens höjd**
- **Informationen som finns stämmer ofta inte med verkligheten kunden möter**

De observerade bristfälligheten är i linje med olika avhandlingar inom ämnet. Brist på information har ett gediget utrymme inom forskningen inom disciplinen för turism och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar. Det finns en variation av studier som belyser



information i olika kontexter och där man framhäver olika ansatser, syften och slutsatser. Den mest omfattande publiceringen bygger till stor del på granskningar som undersöker tillgången till information och vad som publiceras från olika turistaktörers webbplatser, broschyrer och marknadsföring. Samt, är det även en etablerat mängd olika studier som påvisar problematiken med att navigera och erhålla tillgång till information (Domínguez., et al. 2019). Enligt Kołodziejczak, A.(2019) har informationen en avgörande roll för om turister väljer att besöka en plats.

Genom förbättrad information och marknadsföring ökar möjligheten att fånga målgruppens vilja och intresse att besöka verksamheten. Samtidigt är marknadsföring mer än att sälja, det innebär även att skapa långsiktiga relationer med sina kunder som bygger på ett utbyte av värde mellan köpare och säljare. Att informera och kommunicera betyder inte bara att öka företagets potentiella köpkraft, det är även i linje med tidigare beskrivning, *Bristande kunskap om personer med funktionsnedsättning inom privat sektor*. Det vill säga, marknadsföring handlar även om att bygga långsiktiga relationer genom att förstå målgruppens behov och önskan och sedan skapa ett värdeerbjudande för att på så sätt skapa en efterfråga hos målgruppen. En utmaning för förstudien är att särskilja problemen, vilket påvisas i denna beskrivning eftersom information och marknadsföring handlar om att förstå målgruppen. Annars blir det en utmaning för företagen att utveckla en kunddriven marknadsföring och kunna leverera högt kundvärde för att få nöjda och lönsamma kunder. Även om företagen i Västerbotten är universellt anpassade, eller har viljan att bli det, behöver dem även skapa en efterfrågan på marknaden och bemöta nämnda observationer av problem och utmaningar.

3.2 Prioriteringslista

Syftet med prioriteringslistan är att visa vilken ordning de olika problembeskrivningarna kan prioriteras för att uppnå ökad effekt för Västerbottens små och medelstora företag. Notera att alla exemplifierade områden anses viktiga och påvisar olika hinder för företagen att erbjuda tjänster eller produkter för målgruppen personer med funktionsnedsättningar. En viktig åtanke i denna prioriteringslista är att alla problemområden nyanseras och återspeglas i varandra vilket som nämnt, är en utmaning för studien, att särskilja problemområden och därmed även prioriteringsordning. Däremot, finns det större potential för en starkare kedjeeffekt om vissa områden stärks innan angripandet av andra områden.

1.

Öka kunskapen om universell utformning och dess effekt inom offentlig sektor, samt stimulera vilja till agerande

2.

Tydliggöra och fastställa gemensam vision och värdegrund ur funktionsrätts- och funktionshinderperspektiv

3.

Inkludera funktionshinderperspektiv specifikt, och människorättsperspektiv generellt inom offentlig sektors verksamhetsplaner och strategier

4.

Utveckla samverkan så väl inom som mellan organisationer och sektorer

5.

Öka kunskap, intresse och vilja om att universellt utforma små och medelstora företag i Västerbotten

6.

Öka kunskapen om personer med funktionsnedsättning inom små och medelstora företag i Västerbotten

7.

Förebygga inneboende barriärer för potentiella kunder för näringslivet

8.

Utveckla transportsystemet

9.

Utveckla upphandling

10.

Utveckla information och marknadsföring

1. Öka kunskapen om universell utformning och dess effekt inom offentlig sektor, samt stimulera vilja till agerande

Små och medelstora företag är beroende av en offentlig sektor som skapar förutsättningar att alla inkluderas som potentiella kunder. I nuläget är det anmärkningsvärt att bristande kunskap om människorätten generellt och funktionsrätt specifikt är så pass påtaglig trots bland annat Sveriges ratificering av funktionsrättkonventionen för cirka 30 år sedan. Kunskapen om funktionshinderpolitikens målsättningar, och offentlig sektors roll som skyldighetsbärare är avgörande för att stödja företagen

genom att öka tempot i omställningen mot ett jämlikt och universellt utformat samhälle med en jämlik besöksnäring. Trots det, har det varit ett påtagligt problem en längre tid i hela Sverige (Prop.2016/17:188). Därutav föreslår den här studien, att ökad kunskap och intresse om principen om universell utformnings effekt för regionens företag och dess potential för regional utveckling är av högsta prioritering. Vi hävdar att behovet av kunskap inom offentlig sektor är grundläggande för förmågan att förstå och förändra. För att sedan få ett inkluderande samhälle som skapar möjlighet för företagen i Västerbotten att utveckla affärsområden och inkludera fler kunder.

Vi hävdar att behovet av kunskap inom offentlig sektor är grundläggande för förmågan att förstå och förändra

2. Tydliggöra och fastställa gemensamma vision och värdegrund ur funktionsrätts- och funktionshinderperspektiv

Med motiv från Funktionsrätt Västerbotten som förklarar att det i nuläget saknas en tydlig och gemensam vision och värdegrund att arbeta mot trots att utvecklingen går framåt. Den avsaknaden påverkar negativt utvecklingen av en marknad där alla kan vara turister på lika villkor. Det är viktigt att tydliggöra och förankra gemensamma visioner och värdegrunder ur ett funktionsrättsperspektiv för att underlätta och ibland möjliggöra arbete inom sakområden. Stuprörssyrning och enskilda insatser har inte en kraftfull effekt för samhället där alla kan nyttja av varandras åtgärder. Företagens enskilda insatser är inte tillräckligt kraftfulla för att möjliggöra denna potentiella kundgrupps vilja att besöka deras verksamhet.

3. Inkludera funktionshinderperspektiv specifikt, och människorättsperspektiv generellt inom offentlig sektors verksamhetsplaner och strategier

Av anledning att styrning och ledning ur ett funktionsrätts- och funktionshinderperspektiv utgår från mänskliga rättigheter har den här prioriteringen inkluderat både problemområden *Bristande kunskap om mänskliga rättigheter och om personer med funktionsnedsättning*, samt



Styrkraft i Västerbotten inom samma prioritering. Styrning och ledning i Västerbottens kan ha ett negativt utfall för företagens potential till företagsutveckling. Samma resonemang har Prop. (2016/17:188), som påvisar behovet av ökad kunskap, prioritering och utveckling i arbetssätt hos myndigheter för att lättare kunna applicera principen i samhället.

Det är av rekommendation att offentlig sektor inkluderar funktionshinderperspektiv specifikt, och människorättsperspektiv generellt inom offentlig sektors verksamhetsplaner och strategier. För att uppnå en långsiktig effekt för företagen och undvika enskilda insatser är det enligt problembeskrivningen viktigt att offentlig sektor prioritera funktionshinderpolitikens målsättningar genom att applicera principen om universell utformning. Företagen är oförmögen att ohjälpta skapa ett universellt samhälle, och är i behov av uppbackning från offentlig sektor. Detta resonemang liknar de som rapporterats av Domínguez., et al (2015), som jämförde Australiens och Spaniens fördelar för att attrahera personer med funktionsnedsättning som målgrupp till en destination. Resultatet visade att Australiens problematik var att de saknade en tydlig politisk strategi kring funktionshinderperspektivet. Samtidigt förklarar Dickson., et al. (2017) att

styrning, ledning, politisk uppbackning och ett samhälle med kunskap inom sakfrågan, är en grundläggande faktorn för att skapa en tillgänglig destination.

4. Utveckla samverkan så väl inom som mellan organisationer och sektorer

Samverkan och tvärspektoriell samverkan framvisas som en nyckelfaktor för att klara av framtidens samhällsutveckling och utmaningar. Samverkan har en grundläggande funktion i att lyckas enas kring hur vårt samhälle ska formos och utvecklas på ett övergripande plan men även hur våra företag ska erhålla ett gott företagsklimat på det lokala planet. Samverkan över organisations- och sektorsgränser möjliggör samsyn och samhandling och är avgörande för våra företag tillika utvecklingen av ett universellt Västerbotten.

5. Öka kunskap, intresse och vilja om att universellt utforma små och medelstora företag i Västerbotten

Företagen själva har en stor, och i mångt och mycket outnyttjad, möjlighet att utveckla sin verksamhet och affärsområden genom att universellt utforma. Det är av stor vikt att öka kunskap och väcka intresse och vilja att förändra för att kundgruppen ska inkluderas jämlikt. Centrala åtgärder är bland annat att fokusera på att påvisa den ekonomiska effekten av principen. En stor utmaning i nuläget är att besöksnäringen i Västerbotten inte ser behovet, vilket visar betydelsen av att öka kunskap, intresse och vilja att anamma principen inom privat sektor, och leda dem till nya utvecklingsmöjligheter.

Däremot, prioriteringen för företagens roll inom ämnet baseras i nuläget utifrån offentlig sektors kunskap, vilja och prioritering av funktionshinderpolitikens tillförlighet för tillväxt. I dagsläget kan offentlig sektor hämna företagens innovativa förmåga och vilja genom att samhället inte är anpassad för alla eller brist på stöd till företagens vilja att utvecklas. Risken är att företagen aktivt väljer att avstå att investera inom principen därför att det inte finns tillräckligt med stöd eller intresse från offentlig sektor. En viktig fråga att ställa sig är: *Hur kan vi påverka och motivera näringslivet att anamma universell utformning, om Västerbottens folkvalda politiker och ledande tjänstepersoner inte leder, styr och riktar samhället mot detsamma?*

6. Öka kunskapen om personer med funktionsnedsättning inom små och medelstora företag i Västerbotten

Nuläget har exemplifierat att små och medelstora företag efterfrågar fördelaktiga resultat för deras verksamhet. Därutav är det motiverat att prioritera ökat intresse om målgruppen innan ökad kunskap om målgrupp. Dock fråntar detta resonemang inte behovet av ökad kunskap om personer med funktionsnedsättning. Tvärtom, för att företagen ska ha förmågan att använda sig av principen om universell utformning behöver dem även förstå målgruppen. I linje med RUS

2030, där olikheter är en styrka och skapar utvecklingskraft, är det av relevans att företagen förstår sina potentiella kunder för att förstå hur deras olikheter ska bidra till deras utveckling. Denna uppfattning stöds av *Projekt Rätt Ifrån Början* (2022), som förklarar att individens expertis har störst inverkan på kvalitén av verksamhetens tjänster eller produkter som är universellt utformad. Samt förklarar även Kottler (2013) att företag behöver förstå marknaden och kunderna för att förstå behov, önskemål och efterfrågan för att verksamheten ska bli lönsam. Samt att starka kundrelationer kräver en förståelse av kunden.

7. Förebygga psykologiska barriärer för potentiella kunder för näringslivet

Med utgångspunkt från bristande kunskap om personer med funktionsnedsättning inom privat sektor, är det motiverat att även prioritera psykologiska barriärer, fördomar och inneboende barriärer hos potentiella kunder. Eftersom att en kollektiv sanning kan påverka individens egna barriärer i deras tro på vad dem kan utföra. Är det av relevans att faktiskt prioritera individens självbild i ett samhälle som baseras på en kollektiv sanning. Risken för små och medelstora företag är att kunder med olika funktionsnedsättning inte vill besöka deras verksamhet trots åtgärder.

8. Utveckla transportsystemet

Transportsystemet har en gedigen roll i en universellt utformad besöksnäring och dess utvecklingspotential. Kommunikationer är tätt sammanlänkade med exempelvis områden som ledning och styrning samt kunskap om målgruppen. Att fokusera på transportsystemet är ett sätt att stödja företags potential till ökad köpkraft. Däremot, om vi inte prioriterar ett universellt samhälle som helhet först har specifika områden begränsad betydelse. Att öka kunskap, intresse och viljan hos både offentlig och privat sektor gör det möjligt för potentiella kunder att besöka en specifik verksamhet.

9. Utveckla upphandling

Offentlig upphandling har en viktig och avgörande roll för företagens möjlighet att i ett långsiktigt skede attrahera personer med funktionsnedsättningar som kundgrupp. Att fokusera på upphandling är ett sätt att hjälpa företagen att dels locka turister överhuvudtaget men även skapa en positiv helhetsupplevelse för deras kunder genom att det finns en starkare universell kedja. Däremot i nuläget behövs det ökad kunskap, stärkt samverkan, gemensam vision och värdegrund för att också stärka basen inför upphandlingar.

10. Utveckla information och marknadsföring

Den här prioriteringen är främst fokus till små och medelstora företags egna prioritering för direkt skillnad. Att fokusera på företagets information och marknadsföring kommer stödja företagets potential att visa sitt värdeerbjudande, men samtidigt skapa en efterfråga på marknaden.

Trots att information och kommunikation är en av dem mer pragmatiska problemområden som kan få en direkt effekt, så har nuläget påvisat ett behov av ökad grundläggande kunskap, strategier och riktlinjer. Som redan nämnt är det svårt att särskilja prioriteringarna eftersom dem nyanserar varandra. För denna prioritering är central kunskap att förstå målgruppen så att företagen kan skapa värdeerbjudande och efterfråga genom information och marknadsföring. Det vill säga, risken att prioritera information och marknadsföring tidigare är att företagen inte besitter rätt kompetens, och att utfallet då kan bli att företagens information och marknadsföring inte lever upp till verkligheten och på så vis få missnöjda kunder och ett dåligt rykte.





Källförteckning

Källförteckning

Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G., Stephen, G., & Taylor, T. (2018). Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 221–237.

Domínguez Vila, T., Alén González, E., & Darcy, S. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 140–156.

FN:s (n.d) *konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar*
<https://www.regeringen.se/contentassets/0b52fa83450445aebbf88827ec3eecb8/fns-konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning-ds-200823>

Funktionsrätt Sverige (n.d) <https://funktionsratt.se/>

Hall, E., & Kearns, R. (2001). Making space for the “intellectual” in geographies of disability. *Health & Place*, 7(3), 237–246.

Huh, C., & Singh, A. . (2007). Families Travelling with a Disabled Member: Analysing the Potential of an Emerging Niche Market Segment. *Tourism and Hospitality Research*, 7(3–4), 212–229.

Kaganek, K., Ambroży, T., Mucha, D., Jurczak, A., Bornikowska, A., Ostrowski, A., Janiszewska, R., & Mucha, T. (2017). Barriers to participation in tourism in the disabled. *Polish Journal of Sport and Tourism*, 24(2), 121–129.

Kołodziejczak, A. (2019). Information as a factor of the development of accessible tourism for People with disabilities. *Quaestiones Geographicae*, 38(2), 67–73.

Kotler, P., Armstrong, G., & Parment, A. (2013). *Marknadsföring: teori, strategi och praktik*. Pearson.

Lim, J. (2020). Understanding the discrimination experienced by customers with disabilities in the tourism and hospitality industry: The case of seoul in South Korea. *Sustainability (Basel, Switzerland)*, 12(18), 7328–.

Lingsom, S. (2008). Invisible impairments: Dilemmas of concealment and disclosure. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 10(1), 2–16.

Myndighet för delaktighet (n.d). <https://www.mfd.se/>

Nazli, M. (2018). EXPLORING THE PERFORMANCE OF HOTELS' WEBSITES FOR GUESTS WITH DISABILITIES: A CONTENT ANALYSIS APPROACH. *Business & Management Studies: An International Journal*, 6(1), 315–331.

Naturligtvis Tillgänglig och inkluderande naturturism - <https://bfuf.se/publikationer/>

Region Västerbotten Turism (n.d) <https://www.regionvasterbotten.se/turism>

Regeringskansliet (n.d) Strategier för hållbar turism.
<https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2021/10/strategi-for-hallbar-turism-och-vaxande-besoksnaring/>

RUS 2030 Västerbotten [https://regionvasterbotten.se/VLL/Filer/Regional utvecklingsstrategi 2020-2030_webb.pdf](https://regionvasterbotten.se/VLL/Filer/Regional%20utvecklingsstrategi%202020-2030_webb.pdf)

Regeringskansliet (n.d) *Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken Prop. 2016/17:188*
<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/proposition/2017/05/prop.-201617188/>

Region Västerbotten (n.d) *Stärkt samverkan för mänskliga rättigheter i Västerbotten,*
<https://www.regionvasterbotten.se/naringsliv-och-samhallsbyggnad/starkt-samverkan-for-manskliga-rattigheter-i-vasterbotten>

Regeringskansliet (n.d) *Styrkraft i funktionshinderspolitiken SOU (2019:23)*
<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2019/05/sou-201923/>

Projekt Rätt ifrån början (n.d). <https://rattfranborjan.nu/>

Rapport från Stoppa Funkofobin - <https://www.stoppafunkofobin.se/>

Regeringskansliet (n.d) *Nationella upphandlingsstrategin*
<https://www.regeringen.se/49eaf7/globalassets/regeringen/dokument/finansdepartementet/pdf/2016/upphandlingsstrategin/nationella-upphandlingsstrategin.pdf>

Sveriges riksdag (2022) *Kungörelse (1974:152) om beslutad ny regeringsform*
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/kungo-relse-1974152-om-beslutad-ny-regeringsform_sfs-1974-152

Tillväxtverkets (2021) *besöksnäringen i pandemins spår*.
<https://www.tillvaxtanalys.se/publikationer/pm/pm/2021-12-01-besoksnaringen-i-pandemins-spar.html>

VISITA (2022) *Näringspolitiska program 2019-2022* <https://visita.se/visitas-naringspolitiska-program-2019-2022/>

Yau, M., McKercher, B., & Packer, T. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960.

