



Att resa utan hinder -

Slutrapport från ett utvecklingsprojekt

2003-2006

*Kompetens- och utvecklingscentrum för
turism tillgänglig för alla*



INNEHÅLL

DEL 1: Projektet i sammandrag

1.1	Bakgrund till projektet " <i>Kompetens- och utvecklingscentrum för turism tillgänglig för alla</i> "	
1.1.1	Initiativ och förberedelsearbeten	6
1.1.2	Arbetet för tillgänglig turism i Sverige	7
1.1.3	Förutsättningarna för ett lyckat projektsresultat	8
1.2	Projektets mål och syfte	
1.2.1	Övergripande projektmål	10
1.2.2	Skåne som en destination tillgänglig för alla	11
1.2.3	Skåne som förebild i Sverige	11
1.2.4	Tillväxt och nya arbetstillfällen	12
1.2.5	En väg in på arbetsmarknaden	13
1.3	Samarbetspartners och finansiärer	
1.3.1	Projektets finansiärer	14
1.3.2	Projektorganisation	14
1.3.3	Styrgruppen	15
1.3.4	Referensgruppen	15
1.3.5	Medverkande turistföretag	16
1.3.6	Övriga samarbetspartners i projektet	16
1.4	Projektdeltagare	
1.4.1	Deltagare i utbildningen	17
1.4.2	Kompetens och erfarenheter av funktionshinder	18
1.4.3	Erfarenheter från arbetsmarknaden	18
1.5	Innehåll och aktiviteter	
1.5.1	Projektinnehåll i sammanfattning	19
1.5.2	Resa utan hinder	19
1.5.3	Utbildningsinsatser	20
1.5.4	Informationsspridning	21
1.5.5	Produkter	22
1.5.6	Marknadsföringsinsatser	25
1.5.7	Konferenser och seminarier	26
1.5.8	Övrigt	27
1.6	Resultat i sammanfattning	
1.6.1	Ur Näringsperspektiv	31
1.6.2	Ur deltagarperspektiv	33
1.6.3	Ur samhällssynpunkt	35
1.6.4	Ekonomisk effekt av satsade medel	36
1.6.5	Måluppfyllelse	38

DEL 2: Skåne - en destination för alla ?

2.1	Varför Skåne ?	
2.1.1	Tidigare erfarenheter	40
2.1.2	Ett komplett turismutbud	40
2.1.3	Samverkan med aktörer i grannländerna	41
2.1.4	Skånes plats i Europa	41
2.2	Skåne - en destination för alla?	
2.2.1	Tillgängligheten till turismutbudet	42
2.2.2	Kommunernas tillgänglighetsarbeten	43
2.2.3	Ängelholms-försöket	44
2.2.4	Initiativ i regionen	46
2.3	Engagemanget för ökad tillgänglighet	
2.3.1	Medverkande företag	46
2.3.2	Offentliga aktörer	47
2.3.3	Handikapporganisationerna	47
2.3.4	Enskilda	48
2.4	Nya produkter för potentiella nya besökare	
2.4.1	Lokal samverkan för ökad tillgänglighet och gemensam marknadsföring	48
2.4.2	Paketprodukter tillgängliga för alla	49
2.4.3	Utbildning	49
2.5	Projektaktiviteter kopplat till skånsk turismnäring	
2.5.1	Marknadsföringsinsatser	50
2.5.2	Medverkan i mässor	50
2.5.3	Informationsspridning utanför regionen och landet	51
2.6	Projektets resultat för tillgängligheten till skånsk turism	
2.6.1	Kunskap och engagemang för turism tillgänglig för alla	51
2.6.2	Att sprida tillgänglighetsinformation	52
2.6.3	Ett högre tempo i tillgänglighetsarbetet ?	52
2.6.4	Besöksfrekvens och omsättning	54
2.6.5	Framtidsstrategier	55
2.6.6	Företagens behov för att klara tillgänglighetsarbetet	56

DEL 3: Projektet, deltagarna och den svenska arbetsmarknaden

3.1	Utbildningen "Resa utan hinder"	
3.1.1	Distansutbildning som verktyg för personer med funktionsnedsättningar	58
3.1.2	Utbildning för en ny yrkesroll	59
3.1.3	Deltagarnas utvärderingar	60
3.2	Praktik i turismföretagen	
3.2.1	Medverkande företag	61
3.2.2	Möjligheter och problem	61
3.2.3	Framtidsperspektiv på anställning av personer med funktionsnedsättningar	62
3.2.4	Skillnader mellan privat och offentlig sektor	63
3.3	Arbetsmarknadsverkets medverkan och funktion	
3.3.1	Länsarbetsnämnden	64
3.3.2	Arbetsförmedlingens lokalkontor	64
3.3.3	AMS ekonomitjänster	64
3.4	Övriga aktörer i projektet	
3.4.1	Försäkringskassan	64
3.4.2	Svenska ESF-rådet	65
3.5	Samverkan mellan myndigheterna och projektet	
3.5.1	Samverkan myndigheterna emellan	65
3.5.2	Samverkan mellan myndigheterna och projektet	66
3.6	Projektets resultat för medverkande deltagare och företag	
3.6.1	Anställningar efter projektet	67
3.6.2	Avbrutet deltagande	67
3.6.3	Återgång till arbetslöshet eller sjukskrivning	67
3.7	Erfarenheter att bygga vidare på	
3.7.1	Hinder och möjligheter för att anställa personer med funktionsnedsättningar	67
3.7.2	Information och stöd från myndigheter	68
3.7.3	Funktionshinder / arbetshandikapp	69
3.7.4	Behovet av aktiva åtgärder	70

DEL 4: Svensk turism tillgänglig för alla - hur går vi vidare?

4.1	Utvecklingspotentialen	
4.1.1	Marknaden för turism tillgänglig för alla	71
4.1.2	Utgångsläget i dag	72
4.1.3	Faktorer för en positiv utveckling	73
4.1.4	Problem som kan bromsa en positiv utveckling	75
4.2	Turismnäringens behov	
4.2.1	Kunskap och kompetens	75
4.2.2	Ekonomiska resurser	76
4.2.3	En samlad resurs för rådgivning, utbildning och marknadsföring	77
4.2.4	Turismnäringens roll och betydelse för fortsatt utvecklingsarbete	78
4.3	De offentliga aktörerna	
4.3.1	Svensk tillgänglighetsinformation på nationell, regional och lokal nivå	79
4.3.2	Tillgänglighet för alla 2010?	80
4.3.3	Offentliga aktörernas roll och betydelse för fortsatt utvecklingsarbete	81
4.4	Projektresultaten - vad gör vi med dem ?	
4.3.1	Sverige och arbetet med tillgänglig turism - sett i internationellt perspektiv	82
4.3.2	Ett horisontellt utvecklingsarbete	82
4.3.3	Modeller för en framgångsrik samverkan	83
4.3.4	Att upprätthålla och utveckla kunskap och kompetens	83
4.3.5	En bättre fungerande arbetsmarknad för alla	84
4.5	Ett kompetens- och utvecklingscentrum för turism tillgänglig för alla	
4.5.1	En samlad resurs för turism tillgänglig för alla	85
4.5.2	Samverkan mellan privat, offentlig och ideell sektor	87
4.5.3	Skåne som föregångslän	88
4.5.4	Delat ansvar - delad finansiering	89
4.5.5	Nationell, regional och lokal strategi för turism tillgänglig för alla	90

DEL 1: Projektet i sammandrag

1.1 Bakgrund till projektet *"Kompetens- och utvecklingscentrum för turism tillgänglig för alla"*

1.1.1 Initiativ och förberedelsearbeten

Frågan om turismutbudets tillgänglighet för alla är en fråga som alltmer hamnat i fokus under senare år. Detta bl a till följd av internationella studier som visar att turismutbudets tillgänglighet utgör en onyttjad marknadspotential av betydande omfattning i form av personer som idag inte kan eller våga resa, av skäl som kopplas till tillgänglighet i någon form. Vi vet idag att många människor avstår från att resa beroende på bristande tillgänglighet, och på bristande information om turistmålets tillgänglighet. Den skärpta lagstiftningen när det gäller tillgänglighet för alla och emot diskriminering, som aktualiserats inom hela Europeiska Unionen efter Amsterdamsfördragets ikraftträdande har också haft stor betydelse för att föra upp frågan på agendan. I Sverige har detta lett till att man i riksdagen 1999 fastställde en nationell handlingsplan för handikappolitiken, som bl a innefattade kravet på ökad tillgänglighet för alla till inomhus- och utomhusmiljöer öppna för allmänheten.

Efter Riksdagens beslut 1999 gick ett antal år då den nya lagens innebörd var tämligen okänd för de flesta, och än mindre var gränserna skulle gå för vad som ansågs vara miljöer som omfattades av lagen, eller i hur stor utsträckning tillgänglighetsanpassningarna skulle göras. Än idag, hösten 2006, råder stor okunskap kring ämnet runt om i Sverige, och många såväl offentliga som privata aktörer saknar fortfarande strategier för hur lagens intentioner skall kunna mötas med åtgärder som ger ett tillgängligt Sverige 2010.

Under 2002 kontaktades föreningen Turism för alla i Sverige av Region Skånes näringslivsenhet, som uppmärksammat frågan om ökad tillgänglighet till turismutbudet, och den potential för tillväxt och sysselsättning som detta segment borde utgöra för regionen.

En projektutvecklingsfas startades, där man gemensamt efter en tids förberedelsearbeten, kunde sätta igång en förstudie för att klargöra de skånska förutsättningarna att framgångsrikt arbeta inom detta område. Förstudien genomfördes under höst och vinter 2003/2004, med finansiering från Region Skåne och Svenska ESF-rådet i Skåne län.

Genom förstudien tydliggjordes de positiva grundförutsättningarna för ett skånskt samarbete på detta område, men också en del av de hinder som utvecklingsarbetet kring tillgänglig turism i Sverige brottades med. En tydligare bild av behov och utvecklingspotential kunde också identifieras, vilket ledde till beslut om att starta ett regionalt utvecklingsprojekt under närmare tre år (33 månader).

1.1.2 Arbetet för tillgänglig turism i Sverige

Arbetet för *turism tillgänglig för alla* har i Sverige gått stegvis framåt under det senaste decenniet. I början av 1990-talet fanns frågan på agendan hos dåvarande Sveriges Turistråd, som bl a ombesörjde utgivningen av "Semesterguide för handikappade". Efter omorganisationer i mitten av 1990-talet föll frågan lite i glömska, och det fortsatta ansvaret för utgivning av Semesterguiden och det samlade utvecklingsarbetet nationellt och internationellt togs över av föreningen Turism för alla i Sverige, som genom olika utvecklingsprojekt bl a lanserade ett svenskt märkningssystem för *turism tillgänglig för alla*, EQUALITY, 1998. Turism för alla i Sverige blev också den naturliga samarbetspartner som kontaktades av olika aktörer runt om i Europa för det intensiva internationella samarbete som pågått i olika konstellationer allt sedan 1990-talets början.

På offentlig nationell nivå har Allmänna Arvsfonden varit delfinansiär i utvecklingen av EQUALITY-märkningen, och Turistdelegationen medverkat i en tidsavgränsad satsning för att marknadsföra märkningen. Därefter har ett antal lokala och regionala märknings- och informationssystem runt om i landet sjösatts, ibland med hjälp av samma finansiärer. En nationell, långsiktig strategi för utveckling av *turism tillgänglig för alla*, sett ur näringslivsperspektiv saknas. Ett naturligt ansvar för frågan på nationell nivå finns inte uttalat

hos berörda myndigheter, tvärtom har sektorsuppdelningen bidragit till att frågan ofta hamnat "mellan stolarna". Få har satt näringslivsperspektivet på frågan i centrum. Istället har många fokuserat på tillgänglighet som en rättighet för alla sett ur ett socialt perspektiv.

Den oklara ansvarsbilden på nationell nivå har därför sannolikt också bidragit till ett mindre effektivt resursutnyttjande, såväl ekonomiskt som personellt.

Lagstiftningen om ett Sverige tillgängligt för alla senast 2010, var ett berömvärt initiativ som har bidragit till öka uppmärksamheten kring tillgänglighetsfrågor. Dock medförde informationsbristen under lång tid efter riksdagsbeslutet, att många kom att tro att beslutet i första hand gällde kommunala lokaler, ett faktum som försvårat och fördröjt utvecklingsarbetet. Beslutet om ökad tillgänglighet för alla har inte heller som i flera andra länder sammankopplats med ekonomiska resurser för att få fart på tillgänglighetsanpassningarna.

Under projektutvecklingsarbetet identifierades en rad behov som bör mötas för att Skåne och Sverige skall kunna finnas med i täten för att utveckla turismen till att vara tillgänglig för alla. Några av dem var:

- Behovet av att samla kompetens och initiativkraft på området för att kunna tillgodose de behov som ställs från såväl privata som offentliga aktörer för att kunna bidra i processen.
- Behovet av att bygga upp fungerande nätverk för samverkan mellan offentliga, privata och ideella aktörer.
- Behovet av att utveckla en långsiktig, hållbar strategi för att uppnå en svensk turism med god tillgänglighet; som därmed också står bättre rustad i konkurrensen om de nya resenärerna - resenärer som bl a ställer högre krav på tillgänglighet.

1.1.3 Förutsättningarna för ett lyckat projektresultat

Turismen pekas av många ut som en av de mest intressanta branscherna när det gäller möjligheten till ekonomisk tillväxt och nya sysselsättningstillfällen. För många turistföretag är det både viktigt att öka beläggningen/besöksfrekvensen, men också att förlänga säsongerna.

I det perspektivet är kundgrupperna för *turism tillgänglig för alla* ett marknadssegment att uppmärksamma, då det finns ett dokumenterat stort intresse för att resa mera, samtidigt som undersökningar visar att många ur målgruppen gärna reser utanför ordinarie turistsäsong. EU-kommissionen bedömer i sin rapport "Improving information on accessible tourism for disabled people" (EU 2004) att denna målgrupp omfattar minst 120 miljoner personer i Europa, och beräknas öka.

En viktig grundförutsättning och utgångspunkt för projektet var därför att anlägga ett näringsperspektiv på utvecklingsarbetet. Det var således frågan om möjligheterna att stödja skånsk turismnäring mot fler besökare, ökad omsättning och fler sysselsättningstillfällen som var ledstjärnan i arbetet. Kunskapen om att fysiska, informativa, kommunikativa och psykosociala barriärer för tillgänglighet utestänger en bred grupp av personer från olika aktiviteter - funktionshindrade, men också deras anhöriga och vänner, äldre, överviktiga, småbarnsföräldrar m fl - lade grunden för ett brett perspektiv i utvecklingsarbetet, där frågan om borttagande av dessa barriärer i kombination med bättre tillgång till relevant tillgänglighetsinformation och högre kompetens i branschen blev några av nyckelkomponenterna för att hitta metoderna för att nå de uppsatta målen.

Projektarbetsnamnet "Kompetens- och utvecklingscentrum för handikappturism i Skåne" byttes också snabbt ut mot "Kompetens- och utvecklingscentrum för turism tillgänglig för alla" i konsekvens av detta resonemang. Det innebar inte att funktionshindrades roll och rättigheter, har satts åt sidan. De erfarenheter som personer med funktionshinder besitter när det gäller att identifiera existerande hinder var tvärtom en viktig utgångspunkt när det gällde att utveckla projektet och samla den kompetens och den samverkan som krävdes för ett lyckosamt arbete.

Frågan om branschens behov av specialkompetens i dessa frågor; gav i kombination med det faktum att personer med funktionshinder i Sverige idag har mycket svårt att komma in på arbetsmarknaden, möjligheten också anlägga ett arbetsmarknadsperspektiv i projektet. Genom att ge personer med funktionshinder den specialkompetens turismbranschen såväl behövde, kunde projektet också leda till fler arbetstillfällen för personer med funktionshinder, genom att introducera en ny yrkesroll specialdesignad för personer med funktionshinder och att arbeta aktivt med att bygga upp nätverk mellan dessa personer och skånska turismföretag.

De viktiga grundinslagen i projektet - näringslivsutveckling inom turism i kombination med arbetsmarknadsutveckling - gav det naturliga partnerskapet för projektet: Region Skåne, Position Skåne AB, Länsarbetsnämnden och Försäkringskassan i Skåne i samverkan med Turism för alla i Sverige. Som viktiga samarbetspartners i projektet har också de enskilda turistföretagen, kommuner, turistbyråer och företrädare ur handikapprörelsen funnits med.

1.2 Projektets mål och syfte

1.2.1 Övergripande projektmål

Projektets övergripande mål har varit att:

- bidra till utveckling av den skånska turismnäringen, som genom en ökad beläggning / besöksfrekvens kan nå ökad tillväxt och nya sysselsättningstillfällen.
- pröva nya metoder för att stödja personer med funktionshinder att komma in på arbetsmarknaden.
- etablera ett nytt nätverk för samverkan kring *turism tillgänglig för alla*, där såväl offentliga, som privata och ideella aktörer medverkar.
- etablera ett nationellt kompetenscenter för *turism tillgänglig för alla*.

Syftet med projektet har varit att på basis av den kunskap som är känd från olika studier, bidra till en positiv utveckling i regionen för såväl turistföretag som för med personer med funktionshinder, och övriga i målgruppen för *turism tillgänglig för alla*; genom att kombinera utveckling av en unik kompetens, nya marknadsmöjligheter, arbetsmetoder och brobyggande.

Detaljerade och kvantifierade mål som angavs i projektansökan var följande:

- Minst 20 turistföretag skall delta aktivt i projektet och kunna mäta ökad tillväxt och nya sysselsättningstillfällen efter projektet.
- Minst 10 av projektdeltagarna får anställning i projektet under år 2 och 3.
- Minst 75% av projektdeltagarna får anställning efter projektet.
- Minst 100 turistföretag/attraktioner skall efter projektet kunna marknadsföras ur tillgänglighetsperspektiv.

- Anställda vid dessa företag skall ha genomgått någon form av utbildning i välkomnande av gäster med funktionshinder.
- Ett nationellt Kompetens- och UtvecklingsCentrum för turism tillgänglig för alla skall etableras

1.2.2 Skåne som en destination tillgänglig för alla

Projektet har redan från starten utformats som ett regionalt projekt där aktörer från regionens alla delar inbjudits att delta. Det är den skånska turismnäringen som satts i fokus i syfte att hitta de rätta arbetsmetoderna för att kunna stödja dem till ett framgångsrikt arbete för tillväxt och utveckling genom att vända sig till nya grupper på marknaden.

Inför projektets start gjordes ingen bedömning om huruvida Skåne kunde betraktas som en region mer eller mindre tillgänglig för alla, i jämförelse med andra svenska län.

Utgångspunkten har inte varit att finna de mycket goda, eller de mycket dåliga exemplen på tillgänglighet, utan snarare att hitta arbetsmetoder för en förändring, och att på ett avgränsat geografiskt område studera effekterna av de insatser som genomförts i projektet i form av marknadsföring, nätverkssamarbete och kompetenshöjning m m. Ambitionen har varit att genom de resultat som uppnås i projektet, framgent kunna arbeta mer effektivt och med ett effektivare utnyttjande av ekonomiska och personella resurser, för att kunna lyfta regionen till att bli en destination för alla, och där erfarenheterna från projektet kan bidra till att tjäna som förebild och verktyg för andra regioner, i Sverige och våra grannländer.

1.2.3 Skåne som förebild i Sverige

Skåne har genom sitt kompletta turismutbud, den väl av gränsade ytan, det geografiska läget med närhet till tätbefolkade områden, möjligheter till samarbete med grannländer, tidigare erfarenheter på området hos olika aktörer och den kompetens och det intresse för frågan som finns i regionen idag, goda förutsättningar att tjäna som modellregion för Sverige. Med de positiva faktorer som funnits som grund vid projektets start, kan man mycket väl hävda att om det skall gå att utveckla ett helhetskoncept i Sverige för utveckling av *turism tillgänglig för*

alla, så är Skåne en bra plats att börja på. På samma sätt kan man dra slutsatsen att om man inte kan få till en positiv utveckling på detta område i Skåne, kanske det finns strukturella eller andra hinder för att utveckla det i andra delar av landet också.

För att vidareutveckla en svensk modell för samarbete och utveckling av *turism tillgänglig för alla*, är det av stort värde att ha regionala erfarenheter att kunna luta sig emot. En rättvisande bild av vilka möjligheter och problem svensk turism står inför när det gäller att anpassa utbudet för hela den målgrupp som kräver högre grad av tillgänglighet, är ett av de resultat som Skåneprojektet kan förväntas bidra till.

Närheten till Danmark har också varit en viktig faktor för att utröna möjligheterna till erfarenhetsutbyte för vidareutveckling av informationssystem och samarbetsformer. Danmark har, som enda land hittills i Europa, sjösatt en nationell standard för tillgänglighet med ett märkningssystem som drivs av Turistrådet, handikapprörelsen och branschorganisationen för hotell och restaurang, gemensamt. Den danska modellen motsvarar väl de behov som flera av varandra oberoende studier visar behov på, nämligen en tät samverkan mellan privata, offentliga och ideella aktörer.

1.2.4 Tillväxt och nya arbetstillfällen

Näringslivsutveckling mäts enklast genom tillkomsten av nya företag, samt ökad omsättning och nya arbetstillfällen i företagen. För att kunna nischa sig mot de nya grupper som utgör potentialen för *turism tillgänglig för alla* och utläsa resultat, krävs ett långsiktigt arbete med investeringar i såväl kompetenshöjande åtgärder, tillgänglighetsanpassningar och aktiv marknadsföring. Därtill har tiden för projektet varit kort. Ambitionen har snarare fått stanna vid att ta de första kliven i en sådan utveckling, där grunderna för ett fortsatt arbete kan läggas på ett riktigt sätt.

En viktig del av projektet har varit att engagera de skånska turistföretagen i arbetet för en bättre tillgänglighet och bättre tillgänglighetsinformation, på den nivå som är möjlig för varje enskilt företag. Tillgången till specialkompetens på området, möjligheten att medverka i olika informations- och marknadsföringssatsningar, kompetenshöjande insatser för anställda, möjligheten att ta emot en specialutbildad praktikant under kortare eller längre tid, är några av

de möjligheter som stått de skånska turistföretagen till buds under projekttiden. De medverkande företagen; ett hundratal, har kommit olika långt i utvecklingen mot ett tillgängligt utbud under projekttiden, och har medverkat i olika aktiviteter i varierande grad. I vissa fall kan tydliga positiva resultat utläsas i form av ökad omsättning och fler sysselsättningstillfällen, medan det i andra fall är tveksamt. Vilka av alla de insatser som erbjudits företagen, som verkligen har lett till nya besök och bokningar, eller arbetstillfällen, är svåra att avgöra i efterhand. I utvärderingen av projektet har därför en grupp av företag som ej medverkat i projektet tjänat som kontrollgrupp, för att en bedömning av de medverkande företagens resultat skall ha kunnat ske.

1.2.5 En väg in på arbetsmarknaden

Sysselsättningsnivån för personer med funktionshinder i Sverige är idag mycket låg, och har sjunkit stadigt sedan mitten av 1990-talet. Orsakerna till detta kan vara många. Sverige har trots högkonjunktur fortsatt hög arbetslöshet, och grupper som ex. funktionshindrade, ungdomar och invandrare får svårare att konkurrera om de jobb som finns. Arbetslösheten bland just funktionshindrade kan också till viss del förklaras genom regler och lagar som paradoxalt nog tillkommit just i syfte att skydda de mest utsatta på arbetsmarknaden. Höga kringkostnader för anställningar, lagen om anställningsskydd, regler om arbetsgivarinträde i sjukförsäkringen m m kan vara några av de faktorer som gör att arbetsgivare tvekar att anställa överhuvudtaget. Dessa faktorer bidrar till en låg rörlighet på arbetsmarknaden, vilket är mest ogynnsamt för de som har det särskilt svårt att etablera sig på arbetsmarknaden, däribland personer med funktionshinder.

I projektet har ambitionen varit att undersöka möjligheterna till nya sysselsättningstillfällen för personer med funktionshinder genom att visa på ett behov av kompetens på ett område där funktionshindrades erfarenheter kan vara till "konkurrensfördel". Behovet av personliga kontakter för att kunna komma ifråga för att ens komma till anställningsintervju, kan överbryggas genom de möjligheter till praktikarbete som erbjudits deltagare och företag i projektet. Efter en provotid vet båda parter om ett fortsatt samarbete är av intresse. Att ha möjlighet att "växa in" i ett arbete ger trygghet både för den anställde och för arbetsgivaren, som då känner personen i fråga och gör det lättare att anställa just den personen om en utökning av antalet anställda blir aktuell.

Utöver målsättningen att minst 75% av deltagarna skall ha arbete efter projektets slut, har viktiga delmål varit att hitta bästa möjliga väg för varje enskild individ att skapa en klar strategi för att komma närmare arbetsmarknaden efter projektet än man var vid projektets start. Projektet har också givit möjlighet att i praktiken testa metoder för övergång från långvarig period av sjukersättning i kombination med, eller utan koppling till, arbetslöshetsersättning, direkt till arbete.

1.3 Samarbetspartners och finansiärer

1.3.1 Projektets finansiärer

Projektet har haft följande finansiärer:

Europeiska Socialfonden	ESF-stöd från Växtkraft mål 3.
Arbetsmarknadsverket	Aktivitetsstöd, lönebidrag
Försäkringskassan	Sjukersättningar under utbildningstiden
Region Skåne	Kontant projektstöd

1.3.2 Projektorganisation

Projektet har genomförts av föreningen Turism för alla i Sverige som utförare, med Lilian Müller som projektledare. Övrig ledningspersonal från Turism för alla i Sverige har varit Anna-Maria Leimar (utbildning/marknadsfrågor), Dieter Müller (Administration/Information) och Marie Brink (Marknad och Personal). För det tekniska arbetet kring distansutbildningen och vidareutvecklingen av det svenska informationssystemet har olika konsulter anlåtats.

Projektets finansiärer och närmaste samarbetspartners har funnits med i en styrgrupp, medan projektets intressenter - företag, turistbyråer, handikapporganisationer m fl - har funnits med i en referensgrupp.

Projektdeltagarna har under första projektåret (april-december 2004) deltagit i distansutbildningen och därefter varit anställda i Turism för alla's projektorganisation, med placering internt eller externt hos de skånska turismföretagen.

1.3.3 Styrgruppen

Styrgruppen har haft följande sammansättning:

Region Skåne	Ulf Kyrling
Position Skåne	Per Persson, Thomas Johansson samt Johnny Ekdahl vid tillfällen
Länsarbetsnämnden	Ann Stenberg, Johnny Kärnkvist (t o m 2005)
ESF-rådet	Kristina Molin-Hansson
Försäkringskassan	Siw Thorén
Turism för alla i Sverige	Lilian Müller, Anna-Maria Leimar, Dieter Müller

Under våren 2006 delades styrgruppen upp efter de intresseområden de representerat, där projektidén om ett Kompetens- och UtvecklingsCentrum för turism tillgänglig för alla diskuterades i ett forum med Region Skåne och Position Skåne, medan deltagarrelaterade och arbetsmarknadsrelaterade frågor diskuterades separat med övriga.

1.3.4 Referensgruppen

Referensgruppen har träffats minst två gånger årligen, vår och höst, för att ta del av projektresultat och vara med i den fortsatta utformningen och utvecklingen av projektet. Till referensgruppen har bl a handikapporganisationer, företag och kommuner inbjudits att medverka. Gruppen har haft en flexibel sammansättning. Några har engagerat sig under hela projektet, andra under delar av projektet eller vissa aktiviteter. Under projektets gång har bl a följande aktörer medverkat:

Kommuner/turistbyråer:	Malmö, Ängelholm, Höör, Vellinge, Simrishamn, Bromölla.
Handikapporganisationer:	DHR Malmö, DHS, RTP nordvästra Skåne, Synskadades Riksförbund i Skåne, Celiakiförbundet, Astma- och allergiförbundet, HRF.
Företag:	Quality Hotel Konserthuset, Malmö

1.3.5 Medverkande turistföretag

Under projektet har en viktig del av arbetet varit att engagera de skånska turistföretagen till att medverka i informations- och marknadsföringsinsatser, kompetenshöjning, mottagande av praktikant/anställd från projektet m. m.

Totalt har ca 500 företag/anläggningar fått information och inbjudits att medverka i arbetet, genom direktkontakter. Av dessa har närmare 100 företag valt att engagera sig. Företagen finns geografiskt placerade i 23 av regionens 33 kommuner. Kommuner där medverkande företag saknats i projektet hör alla till länets mindre kommuner, fördelat på hela regionen. Alla Skånes "fyra hörn" finns sålunda representerade.

Bland medverkande turistföretag finns hotell, restauranger, muséer, nöjesparker, strövområden, trädgårdsanläggningar, slott, konferensanläggningar, djurparker, aktivitetsföretag, kyrka, travbana, camping, stugbyar, turistbyrå, vandrarhem, butiker, SPA m m. Här finns enskilda familjeföretag och stora hotell tillhörande internationella kedjor, privata och offentligt drivna anläggningar. Representativiteten i det underlag av företag som medverkat i projektet, och där resultaten nu utvärderats, kan alltså sägas vara mycket bred.

1.3.6 Övriga samarbetspartners i projektet

Utöver det samarbete som skett mellan projektets parter, medverkande företag och medverkande organisationer m fl i referensgruppen; har också samarbetet över Öresund med Foreningen Tilgaengelighed for alle, med tyska Neumann Consult AB m fl aktörer i andra länder varit av stor betydelse för projektet. Även det samarbete som skett med olika aktörer inom ramen för andra transnationella initiativ, som ex ENAT (European Network of accessible tourism) och OSSATE (One-Stop-Shop-for-Accessible-Tourism-in-Europe) har varit av stort värde för projektet.

1.4 Projektdeltagare

1.4.1 Deltagare i utbildningen

Till utbildningen rekryterades under början av 2004 femton deltagare från hela regionen. Rekryteringen skedde i samarbete med Länsarbetsnämnden/AF Rehab i Lund, som efter en första gallring plockade ut ett trettiotal intresserade deltagare till en informationsträff med efterföljande intervjuer.

Många olika hänsyn togs med i bedömningen under rekryteringsprocessen, bl a. tidigare utbildning eller erfarenhet från turismbranschen, en bred fördelning efter geografisk hemvist, ålder och kön, erfarenheter av olika funktionshinder m m var några av de kriterier som eftersträvades. Absoluta krav som ställdes på deltagare var att de skulle ha ett genuint intresse för att arbeta i turismbranschen, vara vana att arbeta med dator, klara distansundervisning och ha vilja och kompetens att arbeta självständigt.

Av de femton personer som påbörjade utbildningen, avbröt tre stycken utbildningen i förtid, på grund av sjukdom och att projektet inte motsvarade deltagarens förväntningar. Ytterligare två deltagare rekryterades in efter utbildningstiden. Dessa fick en specialanpassad, förkortad utbildning.

Tolv deltagare som genomgått utbildning, plus två nyrekryterade anställdes under 2005 och 2006 i projektet. Av dessa fjorton deltagare kan vi vid projektet slut nu utläsa följande resultat:

Avbrutna anställningar/sjukdom	4
Praktik som lett till varaktiga anställningar i företag	2
Tidsbegränsade anställningar efter proj. slut	7
Återgång till arbetslöshet	1

Totalt sett har alltså drygt 80% av de kvarvarande elva anställningsbara personerna i projektet erhållit arbete efter projektet.

1.4.2 Kompetens och erfarenheter av funktionshinder

Samtliga deltagare har rekryterats ur den grupp som har någon form av arbetshandikapp, enligt Arbetsmarknadsverkets definition av begreppet. I denna grupp finns många personer med funktionshinder. Dessa erfarenheter har vi i rekryteringsprocessen bedömt som viktiga erfarenheter och specifik yrkeskompetens att ha med sig i det i många fall komplicerade och omfattande arbetet att tillgänglighetsinventera och bedöma miljöer.

I gruppen av deltagare har personer funnits med egna erfarenheter av rörelsehinder, synskada, hörselskada, astma/allergi, psykiska funktionshinder m m.

1.4.3 Erfarenheter från arbetsmarknaden

Alla deltagare uttryckte önskemål att arbeta inom turism. Många hade tidigare erfarenheter från branschen, och i vissa fall yrkesutbildningar med anknytning till turismen.

Alla har också haft egna erfarenheter av långtidsarbetslöshet. En del av de specifika problem detta medför kunde överbryggas under utbildningstiden, då distansutbildningen var en metod som samtidigt var flexibel men där regelbundna uppföljningar gjordes ständigt, vilket bidrog till att deltagarna kunde hålla tempot i utbildningen. Övergången till anställningar innebar i flera fall stora bekymmer mot bakgrund av att arbetsmarknaden och arbetslivet idag är fullständigt olik den arbetsmarknad man för många år sedan lämnade. Högt arbetstempo, krav på effektivitet, slimmade organisationer, stora mängder information att bearbeta m. m. är några av de faktorer som förändrat arbetsplatserna i Sverige de senaste tio åren. I dessa sammanhang är långtidsarbetslösa i allmänhet och sjukskrivna/funktionshindrade i synnerhet extra utsatta. Genom projektets flexibla upplägg har olika metoder kunnat prövas för enskilda individer att varva internt och externt arbete, anpassa arbetsuppgifter och arbetstider m m för att göra övergången från arbetslöshet så hanterbar som möjligt.

1.5 Innehåll och aktiviteter

1.5.1 Projektinnehåll i sammanfattning

Under projektets första år, 2004, genomfördes först den databaserade distansutbildningen för de 15 projektdeltagarna, en 36-veckors utbildning där teori och praktik, enskilt arbete och arbete i grupp varvades. Parallellt med utbildningen påbörjades informationsinsatser riktade mot turistföretagen, utbildningsinsatser riktade till projektets intressenter i form av seminarie- och konferensdagar, och det praktiska arbetet att inventera regionen ur tillgänglighetssynpunkt. Projektorganisationen finslipades, och arbetsmetoder för det fortsatta arbetet utvecklades.

Från och med 1 januari 2005 anställdes projektdeltagarna i projektet. Ungefär halva gruppen placerades under våren 2005 ute på praktikföretag, medan övriga i gruppen arbetade projektinternt med informationsspridning, utbildning, marknadsföring m m. Marknadsföringsinsatser för medverkande företag påbörjades. Ett utbildningsprogram och material utvecklades för turistnäringen och regionens turistbyråer. Ett idékoncept kring ett kommande kompetens- och utvecklingscentrum påbörjades och diskuterades bland styrgrupp och intressenter.

Under 2006 har arbetet fortsatt med att rekrytera företag till tillgänglighetsarbetet, marknadsföra det befintliga tillgänglighetskontrollerade utbudet och höja kompetens och medvetenhet i dessa frågor genom informationsmöten, konferenser, seminarier e t c. Ett månatligt nyhetsbrev har distribuerats till 300 mottagare och också översatts till engelska för spridning utanför landet. Under hela 2006 har arbetet för att förmedla varaktiga anställningar till deltagarna fortgått, liksom arbetet att hitta formerna för en varaktig struktur kring det svenska arbetet med *turism tillgänglig för alla*.

1.5.2 Resa utan hinder

I projektet har den unika utbildningen "Resa utan hinder" tagits fram och testats för de totalt 17 deltagare som funnits med under projektets gång. Utbildningen är den första i sitt slag i Sverige, som fokuserats kring tillgänglighet kopplat till turismen, med ett tydligt perspektiv

av näringslivsutveckling. Kursen har givit deltagarna en grundläggande kunskap och förståelse för hur tillgänglighetsarbetet kan bedrivas inom turismnäringen genom att kombinera teori med praktik, näringsperspektiv med funktionshindrades behov. Att mäta och värdera tillgänglighet, samt en översikt över processen mot en europeisk turismnäring tillgänglig för alla har varit andra viktiga inslag i utbildningen.

Metoden att genomföra kursen som en semi-distanskurs, har möjliggjort för deltagare med funktionshinder från länets alla delar att medverka. Det har både inneburit den praktiska fördelen att slippa förflytta sig geografiskt till en kursort varje dag (med kommunikationsmedel som fortfarande inte är tillgängliga för alla) men också givit en viktig möjlighet till kompetensutveckling med IT-verktyg som redskap. Varje vecka har gruppmöten för mindre grupper i olika delar av länet arrangerats, för möjligheten till kunskaps- och erfarenhetsutbyte och genomförande av de delar i kursen som byggt på gruppsamverkan.

Tolv deltagare fullföljde kursen i sin helhet, och två tillkommande deltagare i projektet har fått kursinnehållet till del i delvis komprimerad form.

Utbildningen i sin helhet har under projekttiden, efter deltagarnas och projektledningens utvärdering, vidareutvecklats till en utbildningsprodukt med direkt yrkesinriktning mot tillgänglighetsvetare som en ny yrkesprofil; som kan bedömas ha potential att bli ett strategiskt viktigt yrke - inte enbart inom turismbranschen utan även inom andra branscher och arbetsfält. Utvecklingen av denna yrkesprofil och underlaget för de utbildningsinsatser som krävs har också till del utvecklats i samarbete med andra aktörer i andra EU-länder inom ramen för projekten EU FOR ME, ABIL.MENTE och DIADA (EU: Leonardo da Vinci).

1.5.3 Övriga Utbildningsinsatser

Förutom de utbildningsinsatser som riktats till deltagarna har utbildningsinsatser riktats dels direkt till turistföretagen men också till offentliga turismaktörer som turistbyråpersonal. För båda dessa grupper har ett specialdesignat utbildningspaket tagits fram som kan användas för kompetenshöjande insatser med flexibla användningsmöjligheter i kortare eller längre satsningar.

1.5.4 Informationsspridning

Informationsspridning har varit en av de allra viktigaste och mest omfattande aktiviteterna i projektet.

I projektplaneringsprocessen krävdes omfattande informationsinsatser till tilltänkta samarbetspartners i projektet, regionalt och lokalt; och projektets övriga intressenter.

Målgrupperna för informationsspridningen under projektets gång har i första hand varit de nyckelgrupper som identifierats för att få till stånd en positiv utveckling för *turism tillgänglig för alla*:

- a) Turismföretag
- b) Offentliga turismaktörer (länsturistråd, turistbyråer)
- c) Handikapporganisationer
- d) Beslutsfattare samt lokala, regionala och nationella myndigheter och organ (Kommunerna, Turistdelegationen, Svenska Rese- och Turistrådet, Nutek, Näringsdepartementet, partigrupper m fl.)

Målgrupperna a-c har i huvudsak varit aktörer inom Skåne, medan grupp d också innefattar den nationella nivån, samt de initiativ till samverkan som togs från projektet och Skåne i kontakter med Västra Götaland, som skapat en egen regional informationsstruktur för tillgänglig turism.

Turismföretagen har i första hand bearbetats via telefonkontakter och personliga besök. Material har skickats ut med information om vad en tillgänglighetsregistrering innebär och hur man kan arbeta för att nå de nya marknaderna.

Information till offentliga turismaktörer har skett genom personliga möten, och en kontinuerlig dialog inom ramen för projektet.

Handikappföreningarna i Skåne har under hela 2005 och hela 2006 erbjudits information i samband med deras ordinarie eller extrainsatta medlemsmöten. De har också kontinuerligt inbjudits att medverka i projektets övriga aktiviteter. Genom informationsmöten i

föreningarnas regi har ca 2000 personer med funktionshinder i Skåne fått information om projektet, den skånska satsningen och framtidsmöjligheterna genom projektverksamheten.

Beslutsfattare och myndigheter har uppvaktats under 2005 och 2006 i syfte att sprida information om projektet, erfarenheter och resultat; och för att uppmärksamma ansvariga på behovet av en gemensam strategi och satsning på området. Problematiskt i sammanhanget har varit att man på nationell nivå valt att omorganisera såväl på turismsidan som handikappsidan mitt under projektet. Turistdelegationen lades ned och uppgifter och ansvar fördes över dels till Nutek och dels till Visit Sweden. Under lång tid var ansvarsfördelningen och roller tämligen oklara. Samtidigt omorganiserades de nationella aktörerna på handikappområdet genom att vissa funktioner fördes samman till den nya myndigheten Handisam.

Samtliga ovanstående målgrupper samt andra aktörer (ex reseföretag m fl); enskilda intressenter, media m fl har under 2005 och 2006 också kunnat ta del av vårt Nyhetsbrev som distribuerats dels via nätet i två format, samt i en mindre tryckt upplaga. Andra informationsprodukter som spridits under projektets gång har varit informationsblad, foldern "Turism för alla", och en allt aktivare informationsspridning via vår hemsida.

En allt större del av tiden både för projektledning och projektdeltagare har varit att svara upp mot den stora ökningen av antalet förfrågningar om tillgängliga resmål i Skåne och Sverige som kommit till oss genom telefonsamtal, mail och brev. Inbjudningar har också kommit till en rad externa arrangemang, där man efterfrågat medverkan från projektet, ex hos Skånska Utvecklingsdagen i Helsingborg , Centrala Brukarrådets möte i Kristianstad , Regnbågsfestivalen i Malmö, m fl. (TUR -05, TUR -06, utomlands??)

1.5.5 Produkter

Under projekttiden har följande produkter tagits fram:

a Distansutbildningen "Resa utan hinder"

Den 36-veckors internetbaserade distansutbildningen "Resa utan hinder" är unik i sitt slag. Såväl innehåll som teknik har specialdesignats för att passa arbetsområdet *turism tillgänglig*

för alla. Utbildningen kombinerar turism, tillgänglighetsfrågor, att arbeta med märknings- och informationssystem för *turism tillgänglig för alla*, tillgänglighetsanpassningar, mätning och värdering av tillgänglighet inom turismens alla sektorer m m. Teori och praktik varvas, liksom enskilt arbete och gruppträffar.

b) Paketprodukter med tillgänglighetsprofil

Som ett resultat av de skånska turismföretagens engagemang i projektet har ett tiotal specialdesignade paketprodukter med tillgänglighetsprofil tagits fram och lanserats inför sommarsäsongen 2006.

c) Nyhetsbrev

Ett nyhetsbrev med brett innehåll kring projektet och den svenska utvecklingen på området *turism tillgänglig för alla* har spridits under hela projektiden. Efter projektets första år kunde brevet ges en lay-outmässig "ansiktslyftning" med hjälp av en av projektdeltagarna. Under perioden har 20 Nyhetsbrev nått ca 300 mottagare vid varje tillfälle.

d) Anpassad databas och hemsida

Under projektet har den databas där Turism för alla tidigare presenterat tillgänglighetsregistrerade turismanläggningar i Sverige blivit omarbetad, dels för att förenkla arbetsmetoder för insamling och registrering av data för att göra detta till ett arbete som är lättare att lära ut till flera, dels för att möta de förväntningar och krav vi noterat från branschen.

Hemsidan har också successivt förbättrats ur tillgänglighetssynpunkt, inte minst efter projektdeltagarnas utvärderingar och användande; samt anpassats för att inrymma de funktioner som krävts i samband med distansutbildningen.

e) Informationsbladsserie

För spridning vid informationsmöten och personliga besök, och med möjlighet till flexibel användning, togs en serie informationsblad fram för att sprida information om projektet och verksamheten. Förutom i de traditionella formaten, finns informationsserien också i Braille (punktskrift, för personer med nedsatt syn).

f) Guidebok Skåne: "Tillgängliga Skåne - semestertips för alla"

En första testprodukt för att marknadsföra de skånska företag som valt att gå in i tillgänglighetsregistreringen var guideboken "Tillgängliga Skåne- semestertips för alla" där de vid tillfället ca 50 företagen presenterades med grundläggande tillgänglighetsinformation.

g) Guidebok Sverige: "Resa utan hinder - semestertips 2005"

En motsvarighet till guidebok Skåne men omfattande anläggningar i hela Sverige togs fram som marknadsföringsprodukt vid projektets medverkan i TUR 05. Produkten har också varit en del av det informationsmaterial som spridits kontinuerligt under projektet vid olika tillfällen.

h) Utbildningspärm

En utbildningspärm som en del av underlaget vid utbildningstillfällen för t.ex. turistbyråer och turistföretag har tagits fram. Pärmerna fungerar som utgångspunkt för utbildningsinsatser som kan vara av kortare (minst en halvdag) eller längre slag.

i) Informationsfolder "Turism för alla"

En 8-sidig A5 broschyr med temat "Turism för alla" togs fram för spridning i syfte att höja medvetenheten hos olika aktörer när det gäller vikten av och möjligheterna med ett turismutbud tillgängligt för alla. Den tryckta upplagan tog snabbt slut .

j) Informationsblad om projektet

Ett antal informationsblad har successivt producerats för att informera om projektet i dess olika faser.

j) Produktblad

Ett antal produktblad för presentation av paketprodukter har utformats och tryckts.

j) Rapporter

Under projekttiden har följande rapporter och utvärderingar utarbetats och tryckts/spridits inom ramen för projektet:

- Delrapport: "Resa utan hinder - en översikt av möjligheter och hinder i det skånska turismutbudet för alla" (Lilian Müller, 2005)
- "Turism för alla - redo att möta en ny marknad?" Resultat av enkätundersökning 2005.
- "Är tjänstebranschens verksamheter inom Ängelholms kommun (o)tillgängliga för människor med funktionshinder?" (Jessica Bertilsson, 2006)
- "Ett tillgängligt turismutbud i skånska turismnäringens perspektiv" (Birte Vietor, 2006)

1.5.6 Marknadsföring

En lång rad insatser har gjorts under projektets gång i syfte att marknadsföra det turismutbud som har valt att engagera sig och ta steget mot ökad tillgänglighet för alla.

Projektledning och deltagare har bl. a. funnits med vid Sveriges största turistmässor TUR -05 och TUR-06 i Göteborg i samarbete med Position Skåne. Turism för alla i Sverige arrangerade egen monter på mässan SENIOR -05 tillsammans med ett antal skånska turistföretag och den polska anläggningen Arka-Mega. Deltagare från projektet har också funnits med i de Hjälpmedelsmässor som anordnats av Hjälpmedelsteknik Syd samtliga projektår.

Medverkan vid dessa tillfällen har medfört en påtaglig och mätbar ökning av förfrågningar om tillgängliga resmål, destinationer och paket, främst i Skåne men också i andra delar av Sverige.

Under 2006 har också paketprodukter med tillgänglighetsprofil utarbetats i samverkan med medverkande företag, där en gemensam samordnad bokningsfunktion också kunnat testas på prov.

Enskilda reseföretag och större affärskedjor har bearbetats separat.

Marknadsföringsmaterial har förutom enskilda produktblad för paketprodukter varit de två guideböckerna "Resa utan hinder - semestertips för alla" och "Tillgängliga Skåne - semestertips för alla". I den ordinarie turistinformationen från Position Skåne har registrerade företag kunnat märkas med EQUALITY-symbolen i den senaste utgåvan av "Skånska smultronställen" (2006).

I projektet har också en översiktlig marknadsanalys gjorts som använts som underlag för den marknadsplan som varit verktyget i det gemensamma marknadsarbetet för projektledning och deltagare.

1.5.7 Konferenser och seminarier

Syfte och mål för den konferens- och seminarieverksamhet som genomförts i projektet har varit flera:

- * ökad informationsspridning
- * höjning av medvetande- och kompetensnivå hos berörda aktörer
- * fortbildning för projektdeltagare
- * synliggörande av projektet och dess verksamhet
- * förankring av fortsatt verksamhet hos berörda parter.

Till samtliga större konferenser och seminarier har inbjudan riktats till representanter för aktörer inom projektets samtliga intressegrupperingar.

De konferenser och seminarier som genomförts är följande:

<u>datum</u>	<u>tema</u>	<u>plats</u>	<u>antal delt.</u>
10 maj -04	Upptaktskonferens	QH Konserthuset, Malmö	60
22 okt -04	Tillgänglig turism- en betydande ekonomisk faktor	Q.H. Konserthuset, Malmö	40
maj 05	Kompetens- och Utvecklings- Centrum för tillgänglig turism	QH Konserthuset, Malmö	65
8 nov -05	Det danska märknings- systemet m m	Parköllan, Malmö	31
28.2 -06	Projektpresentation för statsrådet Berit Andnor	Stadshuset, Malmö	30
24.3	Är du redo för framtidens resenärer?	TUR 06	102

Referensgruppen har samlats till möten 22.10 -04, 9.2.-05, 8.11.-05, 12.9.-06 samt 8.11.-06.

Därutöver har projektdeltagare och projektledning samlats till interna "personaldagar" under 2005 och 2006, för informations- och erfarenhetsutbyte, projektuppföljning och fortbildning.

Deltagare och projektledning har också deltagit i viktiga, av andra aktörer arrangerade konferenser, regionalt i Skåne, samt i Stockholm (ex Turistdelegationen april 2005) samt utomlands i samband med transnationella aktiviteter.

1.5.8 Övrigt

a) Medverkan i transnationella utvecklingsprojekt

Under projektets gång har alltmer uppmärksamhet riktats mot det skånska utvecklingsprojektet även från andra delar av Europa. Turism för allas redan tidigare framgångsrika nätverksbyggande i Europa har utvecklats med allt större fart, och givit inte minst projektdeltagarna direkt insyn i och möjlighet att medverka i den process mot en ökad

tillgänglighet inom turismsektorn som pågår runt om i Europa. Denna möjlighet har också inneburit en unik möjlighet för deltagarna att skaffa sig erfarenhet av och kompetens från transnationellt EU-samarbete som i alla sammanhang kommer att vara av stor vikt inom detta område under överskådlig tid framöver.

I två redan pågående transnationella EU-projekt inom programmen Joint Actions och Leonardo har fyra av projektdeltagarna deltagit i möten och konferenser. En projektdeltagare har genom deltagande i seminarier och konferenser i Tyskland kunnat fördjupa sin kompetens på specialområdet Tillgängliga naturområden.

Under projektets gång har förfrågan inkommit om medverkan i uppbyggnad av ett formaliserat europeiskt nätverk för *turism tillgänglig för alla* under namnet European Network of Accessible Tourism (ENAT) samt etablerandet av en europeisk gemensam webportal One-Stop-Shop-for-Accessible-Tourism in Europe (OSSATE). Turism för alla i Sverige har medverkat i båda dessa viktiga projekt och några projektdeltagare har kunnat följa arbetet genom medverkan på möten.

Det skånska projektet har också inneburit att ta det naturliga steget att söka samverkan med den danska organisationen Föreningen Tilgaengelighed for alle (FTA) som driver den danska motsvarigheten till tillgänglighetsmärkning och databas. Från skånsk sida har ett världsunikt samarbete initierats i syfte att tillsammans utveckla ett gräns- och språköverskridande dataverktyg för informationsspridning om tillgängliga resmål. Samarbetsprojektet går under namnet Access Öresund. Det gränsregionala samarbetet över Öresund har även uppmärksammats av turismansvariga inom EU-kommissionen.

b) Tillgänglighetsundersökningar och tester

Under hela projekttiden har projektdeltagare medverkat i tillgänglighetsundersökningar på alla typer av anläggningar och miljöer som kan räknas till turismanknuten verksamhet. Det har varit viktiga inslag, både som ett led i utbildningen, samt för kontakter med och information till branschen.

Som en del i arbetet att undersöka den befintliga tillgängligheten i olika avseenden i Skåne, har projektdeltagare gjort undersökningar av de skånska kommunernas hemsidor tillgänglighet, samt den lokala tillgänglighetsinformationen via turistbyråernas hemsidor.

c) **Enkätundersökningar Sverige**

En enkätundersökning gjordes under våren 2005 i Sverige i syfte bl a att undersöka i vilken utsträckning olika aktörer inom turismsektorn var medvetna om hinder och möjligheter inom området *turism tillgänglig för alla*. Enkäten tillställdes aktörer i Skåne, Stockholm, Västra Götaland, Jönköping, Östergötland, Gävleborg och Värmland. Undersökningen visade bl a att tillgänglighetsfrågorna börjat komma fram som en viktig del i arbetet för allt fler aktörer. Många säger sig känna till marknadspotentialen och vilka utmaningar branschen står inför när det gäller att kunna möta de behov och den efterfrågan som finns. Samtidigt konstaterar majoriteten av de svarande att man inte har tillgänglighetsfrågor som en naturlig del av kompetenskrav eller kompetenshöjande insatser för anställd personal. Många efterfrågar också grundinformation, support och kompetens på området. De tillgänglighetsanpassningar som görs är också i långa stycken fokuserade kring den fysiska framkomligheten och rörelsehindrades behov. Utbudet av tillgängliga produkter, erbjudanden eller destinationer har inte ökat ute i landet. Endast 20% av de svarande har beaktat tillgänglighetsanpassade larm och utrymningsvägar i sitt tillgänglighetsarbete. Som de största hindren i arbetet för ökad tillgänglighet angav de flesta brist på kunskap och brist på ekonomiska medel för anpassningsåtgärder.

En annan undersökning som genomförts under projektiden bland landets turismutbildningar är kartläggningen om i vilken utsträckning frågor om turismens tillgänglighet för alla tas upp under utbildningen. Resultatet var nedslående. Ingen av undersökta utbildningar kunde redovisa att dessa frågor fanns med i det ordinarie utbildningsprogrammet. Frågorna dök upp ibland på initiativ av enskilda studenter eller lärare. En lång rad studenter har under åren också kontaktat Turism för alla för insamlande av faktaunderlag och för att ta del av gjorda erfarenheter.

En internationell jämförelse i Europa kunde göras inom ramen för EU FOR ME-projektet. I flera andra länder, som ex Tyskland och Italien är förekomsten av utbildning kring *turism tillgänglig för alla* mycket begränsad på ordinarie turismutbildningar, medan man i båda

dessa länder har universitet eller andra utbildningsanordnare som dykt djupare i frågan och byggt upp en viss kompetens och specialdesignade utbildningar.

d) Utvärdering Skåne

Projektet har utvärderats av en extern utvärderare, Birte Vietor från Universitetet i Münster, Tyskland; som under hösten 2006 dokumenterat projektresultat och gjort enkätundersökningar och intervjuer. Resultatet av denna utvärdering framkommer i särskild utvärderingsrapport och under avsnittet 1.6

e) Kommunundersökningar

Under 2004 och 2005 gjordes tillgänglighetsundersökningar runt om i Skåne, där en del av arbetet fokuserades på tillgängligheten sett ur ett helhetsperspektiv med kommunen som destination. Sådana undersökningar har genomförts i följande kommuner:

Helsingborg, Höör, Klippan, Kristianstad, Lund och Ängelholm. Därutöver har enskilda objekt, privata och offentliga, undersökts i samtliga övriga skånska kommuner.

En del i detta arbete har också varit att samla information om kommunernas handlingsplaner och strategier för ökad tillgänglighet. Här har material kunnat insamlas från Bromölla, Höganäs, Höör, Kristianstad, Malmö, Tomelilla, Trelleborg, Ystad, och Ängelholm.

Kommunernas hemsidor liksom turistinformationen på webben har undersökts ur tillgänglighetsperspektiv, främst kopplat till synskadades behov. Se vidare information under rapportens del 2.

f) Bokning paketprodukter

En försöksverksamhet för att boka tillgängliga turismprodukter drogs igång under sommaren 2006, där ett antal av de medverkande skånska turismföretagen samverkat för att kunna erbjuda tillgänglighetsprofilerade paketerbjudanden. Paketerna lanserades en bit in på säsongen, varför inga säkra slutsatser eller utvärderingar av utfallet av detta ännu kunnat göras.

1.6 Resultat i sammanfattning

1.6.1 Ur Näringsperspektiv

Genom projektet har idag närmare 100 turistanläggningar i Skåne inom alla varierande sektorer låtit registrera sina tillgänglighetsdata och valt att satsa på att nå målgrupperna för pilotprojektet. Jämfört med läget före projektets start handlar det om en tiodubbling av antalet företag.

Utan de möjligheter till en nära dialog, personliga besök, konferenser och seminarier, marknadsföringsmöjligheter och sänkta kostnader för inventering och registrering som projektet möjliggjort, hade inte detta resultat kunnat uppnås.

Det innebär att en stor del av de skånska turismverksamheterna nu påbörjat en process mot ökad tillgänglighet som sannolikt saknar motstycke i Sverige. Inget annat län kan visa upp en så stor andel av turismutbudet, där företagen beslutat sig att gå in i den process det innebär att långsiktigt satsa på ökad tillgänglighet och att marknadsföra sig mot de grupper som är i behov av en god tillgänglighet. Parallellt under den tid det skånska projektet pågått har Västra Götalands län etablerat en egen tillgänglighetsdatabas som visar information baserad på uppgifter företagen lämnar själva. Här saknas alltså hela den arbetsmetod Skåneprojektet initierat - med dialog, stöd, rådgivning, kompetenshöjning, särskilda marknadsföringsinsatser m m. Trots detta är det fortfarande bara en bråkdel av de västsvenska turistföretagen som nappat på detta i jämförelse med utfallet i Skåne.

En extern projektutvärdering har gjorts av Birte Vietor vid Westfälische Wilhelms-Universität i Münster. I denna utvärdering har turismföretagen tillställts en enkät med ett antal frågor kring sina satsningar i projektet - såväl det som berör utveckling av tillgänglighet, bedömningar av marknaden m m samt hur man ser på möjligheten att anställa funktionshindrade. Enkäten har också gått ut till en kontrollgrupp av skånska turismföretag som inte alls varit engagerade i projektet, i syfte att undersöka om där finns signifikativa skillnader gentemot gruppen deltagande företag. Djupintervjuer har också gjorts med representanter för tio medverkande företag.

Alla medverkande företag vittnar om hur kunskapen kring tillgänglighet och funktionshindrades behov har breddats och fördjupats under projektiden. Åtta av tio företag tyckte att deras kunskaper genom projektet har ökat kraftigt. 60% av företagen har valt att genomföra utbildningsinsatser för sin personal. Man berättar också om hur medvetenheten om tillgänglighetsfrågor kunnat spridas brett, inom hela personalgrupperna. Det man framför allt ökat kunskaperna kring är att se vilka hinder som utestänger många besökare, hur anpassningar kan göras och vilka behov gäster med olika typer av funktionshinder har.

Många av företagen har noterat en ökning av besöksfrekvensen, och bland dem har flera (1/3 av de svarande) också noterat en omsättningsökning på mellan 0,6 till 2 miljoner SEK/år. Under projektåren har turismen generellt gått framåt, och huruvida ökningarna kan tillräknas satsningarna på tillgänglighet eller inte, är mycket svårt att avläsa. Klart är dock att de företag som valt att engagera sig i projektet har kunnat nå många nya potentiella besökare, dels genom Turism för alla's hemsida - vars besöksfrekvens mer än femdubblats under projektiden till numera drygt en halv miljon besökare per år - dels genom medverkan i specialdesignade paket med tillgänglighetsprofil och genom de satsningar på marknadsföring som gjorts vid medverkan på mässor m m.

De flesta företagen ansåg också att projektet bidragit till bättre möjligheter till marknadsföring av både tillgänglighetsanpassade och andra erbjudanden. De flesta har under projektiden förbättrat tillgängligheten i sin fysiska miljö och sett till att deras erbjudanden hållit en så hög tillgänglighetsstandard som möjligt.

En klar majoritet av de företag som besvarade enkäten tyckte att det finns behov av ett gemensamt symbolsystem för tillgänglig turism, 66% och att man behöver någon att vända sig till för att få stöd i tillgänglighetsfrågor, 60%. Även i kontrollgruppen fanns ett starkt stöd för ett gemensamt symbolsystem för tillgänglig turism.

Ur gruppen medverkande företag tror också 2/3 att en bättre tillgänglighet sannolikt kommer att öka antalet besökare.

Kunskapen kring existerande lagar är, såvitt kan bedömas från utvärderingen, fortfarande ett område där mycket kunskap saknas. Påtagligt var att de flesta företag som besvarade enkäten trodde att lagen till största delen gällde offentliga miljöer som ex skolor, bussar och apotek. Medvetenheten om fastighetsägarnas skyldighet att åtgärda enkelt avhjälpna hinder i alla

inomhus och utomhusmiljöer dit allmänheten har tillträde är ett område som behöver förstärkas.

Förfrågningarna om tillgängliga resmål har ökat markant under projektperioden. Det har kunnat noteras såväl hos Turism för alla, som hos många av de medverkande företagen. Antalet besök i tillgänglighetsdatabasen på Turism för allas hemsida har mer än femdubblats, antalet telefonsamtal och förfrågningar via e-mail och per post har också ökat markant. I dessa sammanhang är det inte enbart resmål i Skåne som efterfrågats, utan i hela landet - många ur målgrupperna har tydligen redan noterat Skåne som en nod för tillgänglighetsinformation i Sverige.

För att kunna fortsätta på den inslagna vägen är ett tydligt uttalande från de medverkande företagen att man behöver stöd - dels i form av rådgivning, information, utbildning; men också någon form av ekonomisk support för att klara av att göra de investeringar i en bättre tillgänglighet som man nu ser behovet av. Beredskapen och viljan att tillgänglighetsanpassa finns - det som saknas är för många ekonomiska medel.

Man säger sig också behöva extern support bl. a. för att nå ut till rätt målgrupper med tillgänglighetsinformation, tillgänglighetsanpassa sin marknadsföring och miljön i och omkring anläggningarna och för att fortsätta marknadsföringsinsatserna på lång sikt.

1.6.2 Ur deltagarperspektiv

Totalt har sjutton personer med olika funktionshinder deltagit i projektet under de tre åren. Av dessa har tolv genomgått utbildningen i sin helhet, och två ytterligare tillkommit senare, och genomgått utbildningen i en specialform, med mera av lärande genom praktik.

Flera av deltagarna har kommit till projektet via samverkan med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, d v s de har helt eller delvis kommit direkt från långvarig försörjning genom sjukpenning/sjukersättning. Övriga deltagare har samtliga hämtats från gruppen långtidsarbetslösa med arbetsförmedlingens kodning "arbetshandikappade".

Projektet har resulterat i fortsatt arbete för 70% av det totala antalet deltagare 17 personer och för 80% av det antal deltagare som kan anses anställningsbara efter projektinsatser och som genomgått både hela utbildningen liksom praktik i projektet. Fyra av deltagarna återgår till sjuksättnings p. g. a. fortsatt sjukdom. Endast en person återgår i arbetslöshet.

Alla deltagare som genomgått utbildningen har erhållit anställning inom ramen för projektet under minst ett år. Under denna tid har många av deltagarna haft en placering på olika turismföretag i länet för att möjliggöra en matchning mellan de behov som företagen successivt upptäcker genom sitt engagemang i projektet och den specialkompetens deltagarna erhållit genom utbildning och praktik. I två fall har detta resulterat i tillsvidareanställningar.

Från utvärderingens intervjuer och enkäter kan utläsas att de företag som haft en praktikant från projektet enbart har haft goda erfarenheter. Samtliga uttalar en försiktig optimism när det gäller att anställa personer med funktionshinder i framtiden. Dock finns en rädsla för att arbetsmiljön inte är tillräckligt tillgänglighetsanpassad och att de arbetsuppgifter man kan erbjuda skulle vara för tunga och fysiskt krävande.

Sett ur deltagarsynpunkt har projektet av de flesta av deltagarna upplevts som mycket positivt. Vid utbildningens slut i december 2004 gjordes en kursutvärdering som visade att de allra flesta deltagare kände att utbildningen motsvarade deras förväntningar på centrala punkter. Vid projektets slut har en slututvärdering visat att även efter projekttiden känner deltagarna att projektet motsvarat eller överträffat deras förväntningar.

För några har projektet varit mycket krävande på olika sätt. En långvarig frånvaro på arbetsmarknaden och sjukdomsdiagnoser har i några fall inte kunnat uppvägas av de möjligheter projektet kunnat erbjuda. Dock har arbetet för samtliga medverkande inneburit många möjligheter till ett breddat kontaktnät i branschen och direktkontakt till ett antal arbetsgivare. Därmed kan medverkan i projektet möjligen bidra till ytterligare arbetsmöjligheter längre fram.

Företagens syn på att anställa personer med funktionshinder är i grunden positivt även om en viss osäkerhet råder. 27% av de företag som besvarat enkäten säger direkt att man kan tänka sig att anställa en person med funktionshinder, medan 20% svarar "nej" och övriga "vet ej". Både de som svarar ett klart "ja" eller ett klart "nej" är verksamheter inom den privata sektorn,

medan de offentliga verksamheterna hamnar i kategorin "vet ej". Bland de som svarat "nej" anges bl. a. nuvarande anställningsregler som avgörande skäl.

De deltagare som fått anställningar genom projektet har fått det inom den privata sektorn, som också dominerar bland dem som accepterat att ta emot praktikanter från projektet. Utifrån möjligheterna till fortsatt och/eller varaktig sysselsättning efter projektet har vi också från projektledning fokuserat på de privata verksamheterna, som ju också klart dominerar branschen. Men bland verksamheterna finns också t. ex. offentligt drivna muséer, turistbyråer m fl verksamheter som räknas in i kategorin av offentliga verksamheter.

1.6.3 Ur Samhällssynpunkt

Riksdagen fattade i samband med antagandet av den nationella handlingsplanen för handikappolitiken "Från patient till medborgare" 1999 beslutet att sätta målet om ett tillgängligt Sverige till 2010.

De uppföljningar som gjorts efter halva tiden, är i samtliga fall nedslående. Kunskap och pengar saknas hos såväl privata som offentliga aktörer för att åtgärda de brister som är tänkt av åtgärdas med stöd av lagen om enkelt avhjälpna hinder. Om de uppsatta målen skall kunna nås, behövs en lång rad insatser på såväl nationell som regional och lokal nivå.

I detta arbete kan mycket av den uppnådda kunskapen och erfarenheterna från pilotprojektet i Skåne komma till stor användning. Bland annat har projektet visat på vilka möjligheter och även vilka problem som i detta fall turismsektorn står inför när det gäller tillgänglighetsfrågorna.

Ur utvärderingen kan avläsas:

- brist på ekonomiska medel och till viss del brist på kunskaper,
- hur projektets arbetsmetoder kunnat bidra till en markant ökning av kompetens och medvetenhet i dessa frågor bland företagen,
- hur projektet bidragit till ökad medvetenhet om den potentiella ökningen av besöksfrekvensen som kan möjliggöras genom bättre tillgänglighet och
- hur man från näringsens sida efterfrågar stöd och resurser för att kunna vidta de åtgärder som krävs.

I utvärderingsenkäten svarade 1/3 av företagen att man avstått från att göra önskade tillgänglighetsförbättringar under de senaste tre åren. Brist på ekonomiska medel var den klart dominerande orsaken till varför man tvingats avstå. Andra orsaker var kunskaps- eller tidsbrist.

Projektet har också kunnat bidra till en första översiktlig bild av tillgänglighetsstandarden i en hel region - Skåne. Genom tillgänglighetsinventeringar hos turismverksamheterna, undersökningar i kommunerna, hos turistbyråerna, utemiljöer m m har en avsevärd kunskapsbank byggts upp som är av stort värde när det är dags att ta nästa steg, att vidta anpassningsåtgärder.

Projektet har också bidragit till att en dialog startats lokalt och regionalt där företrädare från såväl offentlig som privat och ideell sektor medverkar. Samverkan mellan aktörer från alla sektorer bedöms inte enbart i Sverige, utan även i andra länder, som kritiskt avgörande för att ett framgångsrikt resultat skall kunna nås.

Projektet har bidragit till att öka medvetenheten, kunskapen och viljan hos många att åstadkomma en bättre tillgänglighet för alla. Projektet har också visat att detta är en process som är omöjlig att uppnå endast genom av Riksdagen fattade beslut eller kompletteringar av Plan- och Bygglagen. Det krävs ett aktivt, medvetet och långsiktigt arbete för att sprida information om fattade beslut och gällande lagar. Näringen behöver någon att vända sig till när det gäller råd om anpassningar, utbildning, information och marknadsföring till målgrupperna. Det behövs möjligheter till ekonomisk support för de investeringar som krävs. Problemen och otillgängligheten i såväl inomhus som utomhusmiljöer behöver synliggöras. Nätverken behöver förstärkas på alla nivåer, inte minst även internationellt. Det behövs ett nära samarbete mellan offentliga, privata och ideella aktörer.

1.6.4 Ekonomisk effekt av satsade medel

Projektets totala budget uppgår till 10,8 miljoner SEK. Av dessa medel utgör mera än hälften offentliga kostnader för aktivitetsstöd till deltagare, lönebidrag under anställningstiden och kostnader i form av hjälpmedel för anpassning av arbetsplatser för deltagare.

Övriga delen av budgeten har täckt projektets alla övriga kostnader för verksamhetens innehåll, aktiviteter, konferenser, utbildningsinsatser, informationsspridning, marknadsföring och projektledning.

Totalt har tjugo personer varit anställda under hela eller delar av projekttiden (projektmedlemmar, projektledning, tillfälligt anställda för vissa funktioner som data och ekonomi m m). För de 14 projektmedlemmar som varit anställda i projektet har projektet i några fall inneburit att man kunnat gå från socialbidragsberoende till egen försörjning, och för övriga från a-kassa till egen försörjning under projekttiden. I fyra fall har det klarlagts att personer funnits inom arbetsmarknadens ersättningssystem utan att vara anställningsbara, d v s där sjukförsäkringen fortfarande är aktuell. Dessa medlemmar har dock lyfts ur sjukförsäkringen under 1-2 år genom anställning i projektet. Genom de anställningar projektet medverkat till har ca 3 miljoner kronor levererats in till stat, region och kommuner i form av arbetsgivaravgifter och källskatter.

Den fulla ekonomiska effekten av projektet är svår att beräkna. Samhällsekonomiskt är det lönsamt att människor försörjs genom arbete istället för bidrag via a-kassa eller sjukförsäkring, även om det i detta fall innebär en samhällsinsats i form av lönebidrag. För företagen kan den ökade marknadsföringen som riktats direkt till målgrupper i behov av tillgänglighetsinformation bidragit till de omsättningsökningar som noterats, och också i vissa fall utökning av antalet anställda, som då för samhället innebär ökade skatteintäkter även därifrån.

För både offentliga och privata aktörer innebär ökad kunskap om tillgänglighet oftast också inbesparade ekonomiska medel, genom att man får hjälp att "göra rätt från början" eller att man får hjälp att göra tillgänglighetsanpassningar på ett ekonomiskt optimalt sätt. Det finns både dyra och billiga lösningar att ta till när det gäller att överbrygga hinder i miljön. Genom de utbildningar, rådgivning och support som projektet kunnat tillhandahålla har sannolikt utgifterna för tillgänglighetsanpassningar kunnat i viss mån begränsas.

1.6.5 Måluppfyllelse

Övergripande mål	Detaljerade/kvantifierade mål	Resultat
<p>Att bidra till utveckling av den skånska turismnäringen, som genom en ökad beläggning / besöksfrekvens kan nå ökad tillväxt och nya sysselsättningstillfällen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Minst 20 turistföretag skall delta aktivt i projektet och kunna mäta ökad tillväxt och nya sysselsättningstillfällen efter projektet. - Minst 100 turistföretag/attraktioner skall efter projektet kunna marknadsföras ur tillgänglighetsperspektiv. - Anställda vid dessa företag skall ha genomgått någon form av utbildning i välkomnande av gäster med funktionshinder. 	<ul style="list-style-type: none"> - Av de medverkande företagen som besvarat enkäten i utvärderingen har samtliga noterat en omsättningsökning, 75% har ökat antalet anställda och 66% har noterat en ökning av besöksfrekvensen. - Prel. ingår 100 turistföretag/attraktioner i tillgänglighetsdatabasen vid 2006 års slut. - Samtliga medverkande företag har fått erbjudande om utbildning, och inbjudan till konferenser /seminarier. 27% av företagen har genomfört utbildningsinsatser för personalen.
<p>Att pröva nya metoder för att stödja personer med funktionshinder att komma in på arbetsmarknaden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Minst 10 av projektdeltagarna får anställning i projektet under år 2 och 3. - Minst 75% av projektdeltagarna får anställning efter projektet. 	<ul style="list-style-type: none"> - 14 projektdeltagare har varit anställda i projektet under år 2 och 3. - Prel. 80% av deltagarna kan beredas arbete efter projektet.

<p>Att etablera ett nytt nätverk för samverkan kring <i>turism tillgänglig för alla</i>, där såväl offentliga, som privata och ideella aktörer medverkar.</p>		<p>Genom projektarbetet har en referensgrupp tillsatts med medverkande från offentliga, privata och ideella aktörer.</p> <p>I verksamheter som är en direkt följd av projektet, ex samverkan med Danmark inom projektet "Access Öresund" har nätverken etablerats i form av en projektgrupp där framtida samverkan möjliggörs.</p> <p>I projektet medverkande parter inbjuds också att delta i uppbyggnaden av ett kompetens- och utvecklingscentrum för <i>turism tillgänglig för alla</i>.</p>
<p>Att etablera ett nationellt kompetenscenter för <i>turism tillgänglig för alla</i>.</p>	<p>Ett nationellt kompetens- och utvecklingscentrum för turism tillgänglig för alla skall etableras</p>	<p>Planering för ett nationellt kompetenscentrum fortgår. Parter inbjuds att delta i den fortsatta processen med början i november 2006.</p>

DEL 2:

Skåne - en destination för alla ?

2.1 Varför Skåne?

2.1.1 Tidigare erfarenheter

När projektet planerades under 2002/2003 kunde konstateras att Skåne var en idealisk plats att fördjupa ett utvecklingsarbete för *turism tillgänglig för alla*. Ett av skälen var den tidigare erfarenhet och kompetens som fanns här, bl a genom ett av dåvarande Skånes Turistråds initiativ under mitten av 1990-talet där man arbetade med temat och dokumenterade ett antal turistanläggningar ur tillgänglighetssynpunkt. Att arbeta upp medvetenhet och motivation är ett mödosamt arbete. Även ur det perspektivet var det viktigt att återknyta till och följa upp det arbete som tidigare gjorts. Den förförståelse för frågan som genom Turistrådets tidigare initiativ därmed borde finnas hos olika nyckelpersoner har varit viktig för att kunna pröva Skånes utvecklingspotential på området.

2.1.2 Ett komplett turismutbud

Få regioner i Sverige kan ståta med ett så komplett och differentierat turismutbud som Skåne. Begränsade avstånd och närheten till stora befolkningsgrupper gör också regionen till särskilt intressant för att arbeta med utveckling av *turism tillgänglig för alla*.

Personer med särskilda behov av god tillgänglighet är ofta också i behov av korta avstånd och välfungerande kommunikationer. För att fullt ut testa marknadsmöjligheterna på området är också det kompletta utbudet av boende, attraktioner, sevärdheter e t c ett måste, både när det gäller att kunna attrahera så många besökare som möjligt, men också för att kunna erbjuda destinationer med god tillgänglighet. Ett boende med närliggande restauranger och sevärdheter gör det till ett resmål möjligt för flera, än en region där avstånden är långa och det kanske inte ens går att kombinera ett tillgängligt boende med en tillgänglig sevärdhet på samma ort.

2.1.3 Samverkan med aktörer i grannländerna

Utvecklingen i andra delar av Europa är av stor betydelse också för oss i Sverige. Här kan ett samspel ske med nödvändigt utbyte av kunskap och erfarenheter. För att kunna etablera Skåne och Sverige som en destination som kan välkomna alla behövs denna samverkan och utbyte. Exempel på aktörer i våra närmaste grannländer där nära samverkan via projektet kunnat etableras under projekttiden, mycket beroende på det korta avståndet och de goda kommunikationerna, är det danska FTA (Foreningen Tilgaengelighed for alle) och tyska Neumann Consult som genomfört den internationellt viktiga tyska studien kring den ekonomiska potentialen av *turism tillgänglig för alla*. Under projekttiden har också nytt samarbete etablerats med Visit Oslo (inom ramen för OSSATE) samt ett antal aktörer i Polen, varifrån också efterfrågan om stöd och kompetens för uppbyggnad av deras strukturer för tillgänglig turism kommit.

2.1.4 Skånes plats i Europa

Skåne har genom sitt geografiska läge med närhet till stora befolkningsgrupper och kompletta turismutbud goda möjligheter att nå den nya målgrupp av resenärer som efterfrågar god tillgänglighet. Genom arbetet i projektet och därur samarbetet med nya aktörer i fler länder etableras Skåne som en viktig punkt för tillgänglig turism i Sverige, och där man tillsammans med de danska aktörerna kan utgöra navet i utvecklingen av *turism tillgänglig för alla* i Skandinavien.

Kommunikationer inom regionen och med övriga landet är också goda, vilket med en satsning på ökad tillgänglighet skulle möjliggöra för fler skåningar att resa inom regionen, fler svenskar att semestra i Skåne samt öppna för fler besök av privatpersoner och grupper från övriga landet. För att i grunden undersöka det ekonomiska värdet av att dra nytta av den potential bör en undersökning liknande den studie som gjordes i Tyskland 2004 genomföras¹. Den tyska studien visar bl a hur bristen på tillgängliga turismprodukter och tjänster resulterar i uteblivna vinster, minskad sysselsättning och långsam makroekonomisk tillväxt i turismsektorn (Neumann 2004)

¹ Peter Neumann: *Economic Impulses of Accessible Tourism for all*, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, 2004.

2.2 Skåne - en destination för alla?

2.2.1 Tillgängligheten till turismutbudet

I projektet har ingen bedömning av den generella tillgängligheten till det skånska turismutbudet i förhållande till övriga Sverige gjorts. Däremot har flera olika aktiviteter och insatser i projektet riktats mot att kartlägga tillgängligheten i en sådan utsträckning att en översiktlig bedömning skall kunna göras.

Detta har skett genom:

- inventeringar av enskilda resmål
- aktiviteter och turistiska erbjudanden
- detaljerade undersökningar av de i projektet medverkande turismanläggningarna
- enkätundersökningar
- fördjupade undersökningar av tillgängligheten i ett antal skånska kommuner
- en förstudie och studentuppsats rörande Ängelholm som ett exempel och
- genom samverkan med de kommuner och representanter som funnits med i projektets referensgrupp

I den enkätundersökning som nyligen genomförts, svarar de flesta medverkande företagen ”ja” på frågan om man gjort några tillgänglighetsanpassningar i den fysiska miljön för att underlätta för rörelsehindrade. Däremot svarar de flesta ”nej” när det gäller anpassningar av informationsmaterial, hemsidor, tillgänglighet för syn- och hörselskadade, allergiker m m. Oftast kommer den fysiska miljön och rörelsehindrades behov först. Det är på detta område som lagarna är tydligast, och där det är lättast för var och en att upptäcka hindren. Anpassningar för andra grupper kommer ofta längre fram i processen, liksom marknadsföringssatsningarna och paketprodukterna.

På frågan om vilka tillgänglighetsanpassningar man skulle vilja göra står den fysiska miljön och anpassningar för rörelsehindrade fortfarande bland de mest prioriterade åtgärderna. Men här hamnar också alternativa format av informationsmaterial för att passa syn- och hörselskadade och fortsatt personalutbildning högt.

I undersökningens kontrollgrupp inkom bl a svar från företag som inte gjort några som helst tillgänglighetsanpassningar de senaste tre åren.

Bland det hundratal företag som medverkat under projektets gång är graden av tillgänglighet högst varierande. Det som förenar är att man beslutat sig för att låta sig tillgänglighetsregistreras och påbörja processen mot ökad tillgänglighet. I likhet med det skånska turismutbudet i stort finns en stor variation av olika typer av anläggningar med i underlaget. Hotell, vandrarhem, restauranger, muséer, strövområden m m är några exempel på anläggningar som medverkat.

2.2.2 Kommunernas tillgänglighetsarbeten

Vid projektets start insamlades befintliga dokument från ett antal kommuner för att undersöka vilken strategi eller handlingsplan man lagt för att nå målet om bättre tillgänglighet senast 2010. Projektdeltagarna har också samlat in information och prövat tillgängligheten på kommunernas och turistbyråernas hemsidor; besökt turistbyråer och kommunhus m fl offentliga lokaler för att pröva hur väl man lever upp till lagens intentioner om en bättre tillgänglighet för alla.

Många kommuner hade tagit upp tillgänglighetsfrågorna i sina handikappolitiska program. Inte i något fall fanns strategidokument där man hanterar frågan ur andra perspektiv som näringslivsutveckling, turismutveckling eller liknande, och utifrån detta lagt strategier eller åtgärdsplaner. Några kommuner hade i sina planer lagt fast allmänt hållna policyregler för att kommunen skall bli mera tillgänglig, att tillgänglighetsarbetet skall beaktas e t c medan några varit mer precisa och angivit konkreta åtgärder och vem som ansvarar för dessa. Ett antal kommuner saknar helt styrdokument för ökad tillgänglighet.

Sammantaget kan sägas att de kommuner som haft mer tydliga styrdokument än andra, ofta också varit mera synliga i samband med projektets aktiviteter än övriga. Det gäller också några kommuner som kommit längre i sitt arbete, ex Vellinge, Höör och Ängelholm. Några kommuner, ex Ystad och Malmö har producerat tillgänglighetsguider där man med egna (separata) symbolsystem informerar om en del tillgänglighetsaspekter för anläggningar inom turism och kommunal service.

Oftast har det arbete som gjorts, genomförts i regi av socialförvaltning eller motsvarande med medverkan av handikappråd eller handikapporganisationer, eller av Stadsbyggnadskontor

eller motsvarande. I ett fåtal fall, även här sammanfallande med i projektet aktivt medverkande kommuner, har näringslivs- eller turismsidan varit involverade eller pådrivande.

I den översiktliga undersökning som gjordes av ett antal utvalda skånska kommuner kunde vi konstatera att det saknas övergripande strategier för att göra kommunerna till tillgängliga destinationer. Att arbetet också kommit igång sent, kan också vara en förklaring till att man hittar många exempel på enstaka "pärlor" ur tillgänglighetssynpunkt. Det går att finna turismanläggningar och aktiviteter med god tillgänglighet i de flesta kommuner men den sammanhållna tillgängligheten saknas i de flesta fall, varför möjligheten är liten för en person med funktionshinder att kunna klara sig på egen hand, även om en enskild anläggning håller hög tillgänglighetsstandard.

Det finns tydliga brister i tillgängligheten till centralt viktiga funktioner i detta sammanhang, ex turistbyråerna i länet. Det långsamma tempot i arbetet för att göra stads- och tätortsmiljöerna tillgängliga för alla är också tydliga hinder när det gäller utvecklingen av Skåne som en tillgänglig region och destination.

Avsikten är inte i denna rapport att utpeka vissa kommuner som bättre eller sämre än andra. Alla kan uppvisa riktigt bra, och i många fall också riktigt dåliga exempel. Det finns också kommuner som med ett dåligt utgångsläge har högre ambitioner att åstadkomma förbättringar, liksom kommuner med bättre utgångsläge men ingen ambition att göra ytterligare förbättringar.

De kommuner som medverkat i Skåneprojektet har också valt att gå vidare in i samarbetet med Danmark för att gå i spetsen när det gäller utvecklingen av ett nytt informationsverktyg för den svenska marknaden. Här har Vellinge kommun ställt sig i spetsen, där det inom ramen för projekt ACCESS ÖRESUND kommer att genomföras en pilotstudie med åtgärdsplan för Vellinge kommun, som också kommer att bidra till vidareutveckling av vissa delar av informationssystemet, bland annat när det gäller naturområden. Resultatet av pilotstudien i Vellinge kommer att kunna erbjudas andra kommuner såväl i Skåne som i övriga Sverige.

2.2.3 Ängelholms-försöket

Ett annat initiativ i projektet för att utveckla fungerande verktyg för kommunernas tillgänglighetsarbete har varit att planera för en djupgående studie och ett detaljerat

utvecklingsarbete i en kommun. Valet föll på Ängelholm, där man uttalat sig mycket positivt för att göra en helhetsinsats och samverka mellan förvaltningar och näringsliv för att åstadkomma förändring. Mycket resurser lades ned från projektets sida för att stödja Ängelholm till att genomföra en grundläggande helhetsinventering med åtföljande åtgärdsplan. Ängelholm var samtidigt en av de kommuner som fått in flest anmälningar emot sig i den drive av anmälningar av bristande tillgänglighet som handikapprörelsen genomförde under 2005. Detta betydde inte att kommunen hade sämre tillgänglighet än andra, men att bristerna uppmärksammats och påtalats av kommuninvånare, vilket enligt lag föranleder åtgärd.

Efter ett långt förberedelsearbete lades dock de mest framskridande planerna på is, då reaktioner inkommit mot tempot i processen. Att samla alla inblandade aktörer bara inom den kommunala förvaltningen innebar att många olika perspektiv och viljor skulle förenas, och från några håll såg man inte mervärdet av att etablera samverkan i frågan med en rad externa aktörer. Då mycket arbete redan lagts ned inom ramen för projektet beslutades att låta Jessica Bertilsson, student på Tourism Management-utbildningen på Campus Helsingborg, genomföra och slutföra en övergripande extern studie kring hur Ängelholmarna uppfattar tillgängligheten i kommunen².

I sina slutsatser anför Jessica Bertilsson bl a att företagen i Ängelholm uttryckt att man har en vilja men saknar kunskap för att uppnå bättre tillgänglighet. Man efterfrågar stöd och hjälp för att kartlägga, planera och samordna insatser för att kunna arbeta för en ökad tillgänglighet. Både företag och kunder anser att relevant tillgänglighetsinformation saknas.

Anmärkningsvärt är också att kunderna menar att man upplever att personer med funktionshinder exkluderas från tjänste- och serviceverksamheterna och att detta till större del beror på immateriella hinder än enbart på materiella hinder. D v s man upplever diskriminering genom brister i bemötandet.

Bristen på relevant tillgänglighetsinformation, liksom den bristande kunskap om tillgänglighet som är utbredd bland offentliga och privata aktörer är några områden som lyfts fram i rapporten. Samordning, kartläggning, kunskapsutveckling och informationsutveckling är de områden som framförs som förslag i författarens slutsatser, vilket också överensstämmer väl

² Jessica Bertilsson: *Är tjänsteverksamheter i Ängelholm tillgängliga för personer med funktionshinder ?*, Turism för alla i Sverige, 2006

med de arbetsmetoder och förslag till service vid ett gemensamt kompetens- och utvecklingscentrum som identifierats genom projektet.

Ytterligare fakta kring kommunundersökningen presenteras i separat rapport, liksom Ängelholmsstudien.

2.2.4 Initiativ i regionen

Under hela projektets gång har Region Skånes enhet Planering och miljö funnits med i referensgruppen och som samarbetspartner. En projektdeltagare har under två års tid haft praktikplacering på deltid hos Planering och miljö. Sju av regionens strövområden har genom projektet kunnat tillgänglighetsregistreras, och genom projektets försorg har också underlag för utvecklingsprogrammet för ytterligare strövområden tagits fram.

Under projektetiden har också en stor satsning på ökad tillgänglighet genomförts av Skånetrafiken, som kan sägas ligga i täten bland svenska länstrafikbolag när det gäller tillgänglighetsanpassningar. Enligt lag skulle kollektivtrafiken vara tillgänglig senast 2005, vilket vi nu kan konstatera att den ännu inte är; men att man ändå i Skåne är på god väg. Liksom i övriga sammanhang läggs mycket fokus på tillgängligheten för rörelsehindrade, medan anpassningarna för t.ex. synskadade ännu inte genomförts fullt ut. Tillgänglighetsanpassningar för personer med hörselnedsättningar eller allergier berörs inte alls i Skånetrafikens tillgänglighetsarbete.

Kontakter med Region Skånes centrala brukarråd har skett, där representanter från projektet vid några tillfällen varit med på möten för att informera om verksamheten i projektet och samla in synpunkter från brukarrådets medlemmar. I några fall har medlemmar ur brukarrådet även funnits med i projektets referensgrupp.

2.3 Engagemanget för ökad tillgänglighet

2.3.1 Medverkande företag

Antalet företag i Skåne som engagerar sig för ökad tillgänglighet har mångdubblats genom projektet. I den projektutvärdering som gjorts framgår att just ambitionen att åstadkomma

bättre tillgänglighet är den faktor som förenar dessa företag. Man utgår från mycket skilda utgångspunkter och verkligheter, och vill åstadkomma något. Såväl Ängelholmsstudien som projektutvärderingen visar att det finns en god ambition, men att man behöver mycket stöd i form av information, rådgivning, utbildning m m. Företagen uttalar att deras medverkan i projektet i hög utsträckning bidragit till att öka kunskapen om vilka behov som finns, att se hindren och veta vad man skall göra åt dem. En stor osäkerhet finns dock fortfarande när det gäller nästa steg - att paketera och marknadsföra tillgängliga anläggningar och erbjudanden.

2.3.2 Offentliga aktörer

I projektet har framkommit att ambitionsnivån och takten i tillgänglighetsarbetet i kommunerna är högst varierande. Få kommuner, (men dock några!), har gjort kopplingen mellan tillgänglighet och turism/näringslivsutveckling. Personal från turistbyråer och näringslivsenheter har medverkat i projektet, och bland annat kunnat arbeta aktivt mot det lokala näringslivet genom att samla till informationsträffar där representanter från projektet kunnat medverka och sprida information.

För den kommunala och regionala nivån är arbetet för att uppfylla lagens krav om enkelt avhjälpna hinder centralt. För de flesta har arbetet kommit igång sent. I ett antal kommuner har sk tillgänglighetskonsulter anställts, oftast på stadsbyggnadskontoren. Kopplingen till det privata näringslivet saknas ofta även i deras arbete.

Gemensamt med företagens situation kan sägas att det från många håll bland offentliga aktörer finns en hög ambitionsnivå att åstadkomma förändring. Hinder i de offentliga aktörernas arbete är inte som hos företagen främst brist på ekonomiska medel eller tidsbrist utan sannolikt istället frånvaron av övergripande strategiska styrdokument liksom regelverk som förhindrar ett effektivt samarbete mellan offentligt och privat.

2.3.3 Handikapporganisationerna

Samtliga handikapporganisationer har inbjudits att medverka i projektet, bl a genom deltagande i projektets referensgrupp. Man har också kontinuerligt fått information genom Nyhetsbrev och inbjudningar till konferenser och möten. Organisationer som representerar

huvudparten av olika typer av funktionshinder har medverkat i processen. HSO i Skåne har under projektets gång avböjt medverkan med hänvisning till bristande resurser.

Många handikapporganisationer och HSO är involverade i andra projekt där tillgänglighet förekommer som en fråga. Man bevakar området ur ett handikappolitiskt perspektiv. I projektet har vi inte stött på exempel på projekt eller initiativ från organisationerna där även näringslivet involveras aktivt.

2.3.4 Enskilda

Engagemang för en ökad tillgänglighet för alla finns också hos enskilda individer, fristående från organisationer och företag. En lång rad enskilda personer har visat intresse för att delta i arbetet genom medverkan i projektet på olika sätt. Projektet har på det sättet t.ex. tagit in ytterligare projektdeltagare och engagerat enskilda i referensgruppen. Runt om i länet finns personer som engagerar sig i dessa frågor vilka kan fungera som resurspersoner både för offentliga och privata aktörer i tillgänglighetsarbetet.

2.4 Nya produkter för potentiella nya besökare

2.4.1 Lokal samverkan för ökad tillgänglighet och gemensam marknadsföring

Arbete för ökad tillgänglighet inom turismsektorn och marknadsföring av densamma, är ett område som med fördel kan vara föremål för samarbete mellan företag, offentliga aktörer och organisationer lokalt. En tillgänglig destination förutsätter tillgängliga anläggningar inom alla sektorer, en stadsmiljö med god tillgänglighet, fungerande kollektivtrafik, ett bra bemötande och välkomnande från alla aktörer inom service och tjänstesektorn m m.

Tillgänglighetsanpassning av ett enskilt hotell och marknadsföring av detta tjänar på att visas upp i ett sammanhang där även tillgängliga restauranger, muséer, sevärdheter, shoppingområden e t c kan erbjudas. Från ett enskilt initiativ kan motivation och kunskap spridas på orten till att omfatta fler anläggningar och ett aktivt arbete inom den kommunala sektorn. De kommuner som medverkat i projektet är alla exempel på hur man utifrån en enskild turistföretagare, turistbyråanställd eller näringslivsutvecklare har kunnat motivera fler

att vara med i arbetet och därigenom börjat bygga en bas för vad som i förlängningen kan komma att bli en destination tillgänglig för alla.

I många fall kräver en god tillgänglighet också tillgång till en rad olika hjälpmedel. Det kan handla om allt från toalettsitsförhöjare och höj/sänkbara sängar till utlåning av rullstolar, mobila teleslingor, scooters m m. En del av dessa hjälpmedel är kostsamma, och det kan vara svårt att motivera en enskild näringsidkare att införskaffa sådant man inte vet om man kan få nytta av eller ej. Att samverka och tillse att hjälpmedel finns i gemensamt ägande på en ort, kanske mellan ett antal företag eller tillsammans med kommunen kan vara en väg att gå.

2.4.2 Paketprodukter tillgängliga för alla

Under projektet har ett antal paketprodukter utarbetats där skånska turistföretag gått samman för att marknadsföra sig tillsammans. Några exempel är:

- Kulturweekend (Tycho Brahe-museet Ven, Lunds Domkyrka och Scandic Star Hotel Lund).
- Familjeweekend (Stall Stingson, Osby, BRIO Lekoseum och Bergakungens stugby)
- Österlens-paket (Hotell Svea och Glimmingehus).

Dessa erbjudanden är tämligen unika i sitt slag, och kan möta den ökande efterfrågan på tillgängliga destinationer/helhetslösningar som efterfrågas av allt fler. Paketerna introducerades i projektets slutskede och den långsiktiga effekten är för tidig att avläsa. Dessa paketlösningar har dock resulterat i ett antal bokningar och många uppskattande ord att dessa nu finns att tillgå på marknaden

2.4.3 Utbildning

Genom projektet har flera olika utbildningspaket tagits fram för utbildning av olika målgrupper i frågor om turism och tillgänglighet. Utifrån distansutbildningen "Resa utan hinder" har ett skräddarsytt material för turistbyråer och turistföretag tagits fram för kortare utbildningsinsatser, från en halvdag till tredagars konferenser.

I samverkan med de transnationella EU-projekten EU.FOR.ME, ABIL.MENTE och DIADA har också utbildningsmoduler för ordinarie turistutbildningar tagits fram, liksom verktyg för

utbildning av HR-ansvariga för att integrera personer med funktionshinder på arbetsmarknaden.

2.5 Projektaktiviteter kopplat till skånsk turismnäring

2.5.1 Marknadsföringsinsatser

De skånska turistföretag som medverkat i projektet har kunnat synas på webben i EQUALITY's tillgänglighetsdatabas, och Turism för allas webbaserade information. EQUALITY-registreringen har man genom projektet kunnat göra till starkt reducerat pris, då resurspersoner för inventering, utvärdering och registrering har betalats genom projektet.

Vissa företag har kunnat marknadsföras ytterligare då man t. ex. deltagit i paketerbjudanden (se ovan 1.5.8) Därutöver har alla registrerade företag funnits med i de tryckta publikationerna "Resa utan hinder - semestertips för alla" och "Tillgängliga Skåne - semestertips för alla".

I den ordinarie turistinformationen från Position Skåne har registrerade företag kunnat märkas med EQUALITY-symbolen i den senaste utgåvan av "Skånska Smultronställen".

2.5.2 Medverkan i mässor

De företag som så önskat har också kunnat medverka i marknadsföringsinsatser på TUR-mässorna -05 och -06, samt Senior -05 i Göteborg. Förutom den tillgänglighetsinformation som spridits har företagen parallellt medverkat med sitt ordinarie marknadsföringsmaterial. Samtidigt har Skåne kunnat marknadsföras såväl på mässorna, som i alla de enskilda kontakter som tagits med beslutsfattare, organisationer, branschföreningar m m under projektets gång som en region där ett aktivt arbete för ökad tillgänglighet pågår..

Under TUR 06-mässan genomfördes det första seminariet någonsin på en TUR-mässa med temat Turism & tillgänglighet. Mer än dubbelt så många besökare som förväntat, och som föränmälts, kom till seminariet med föreläsare som bland andra Dr Peter Neumann (expert i turism och tillgänglighet i Tyskland, författare av rapporten "Economic Impulses of Accessible Tourism for all) Westfälische Wilhelmsuniversität i Münster och Ulf Åberg,

Contiinum AB. Skånes Djurpark och Lunds Domkyrka representerade de skånska turistföretagen genom presentationer.

2.5.3 Informationsspridning utanför regionen och landet

Projektverksamheten har lett till att information om Skåne och Skånska turistmål har kunnat nå långt utanför regionen och landets gränser. Förutom de marknadsföringsinsatser som gjorts inom landet har information spritts genom de olika europeiska nätverk där Turism för alla medverkar, bl. a. European Network of Accessible tourism m fl samt direkt till enskilda resenärer och reseföretag genom telefon och email-kontakter.

2.6 Projektets resultat för tillgängligheten till skånsk turism

2.6.1 Kunskap och engagemang för turism tillgänglig för alla

Projektutvärderingen visar att de medverkande företagen i stor utsträckning menar att projektet bidragit till att öka deras kunskaper, främst när det gäller funktionshindrades behov, vilka hinder som utestänger många besökare och vilka åtgärder som kan vidtas för att motverka detta. Just den egna kompetenshöjningen bland personalen är den faktor man anser vara den viktigaste effekten av projektet, därefter kommer möjligheten att marknadsföra egna erbjudanden. Många av företagen har visat sitt engagemang i projektet genom deltagande i aktiviteter och genom att ta emot en praktikant från projektet. Merparten av de medverkande företagen har också vidtagit anpassningsåtgärder för förbättrad tillgänglighet. Sammantaget visar projektresultaten på ett stort engagemang och en god ambitionsnivå hos de skånska turismföretagen.

Bland kommunerna har några valt att delta fullt ut i projektet genom medverkan i referensgrupper och ett aktivt arbete för att motivera företagen på hemmaplan att ta tag i tillgänglighetsfrågorna. Det gäller Vellinge, Ängelholm, Höör, Malmö, Simrishamn och Bromölla. Många andra kommuner har också funnits representerade i enstaka aktiviteter eller kommit med förfrågningar av skilda slag under projektets gång.

På regionnivå har framför allt Region Skåne genom enheten för Näringslivsutveckling samt avdelningen för Miljöstrategier (f d Planering och miljö) samt Position Skåne medverkat

aktivt i projektet. Kontakter har också tagits med Region Skånes Centrala Brukarråd samt Skånetrafiken. Information har lämnats till Regionfullmäktiges partigrupper, och enskilda ledamöter från Region och Riksdag har deltagit i olika aktiviteter i projektet.

2.6.2 Att sprida tillgänglighetsinformation

Tillgängliga resmål kan marknadsföras via flera kanaler t.ex.

- som information till alla besökare via ett märkningssystem i den ordinarie turistinformationen, där märkningen hänvisar till efterfrågad detaljinformation på särskild plats.
- direkt mot de målgrupper som efterfrågar högre grad av tillgänglighet. genom särskilda kanaler ex tillgänglighetsdatabaser, direktinformation som svar på telefon/email-frågor e t c.

Inget av ovanstående sätt utesluter det andra, utan utgör tvärtom nödvändiga komplement till varandra. Den omfattande detaljinformation som kan efterfrågas utifrån enskilda individers behov kan inte utan vidare integreras i ordinarie turistbroschyrer - den informationsmängden skulle snabbt sätta alla andra krav på marknadsanpassad turistinformation åt sidan. Om tillgänglighetsinformationen å andra sidan förenklas för att kunna passa in i den typ av snabbfångade budskap som vanlig turistreklam bygger på, försvinner merparten av den så för många viktiga informationen och trovärdigheten att destinationen/anläggningen i fråga kan leverera en god tillgänglighet sjunker snabbt.

Alla anläggningar har möjlighet att på egen hand besluta sig för att vara med i ett märkningssystem och därmed dra nytta av den möjligheten att nå nya målgrupper och potentiella kunder. Om man därutöver samverkar lokalt för att delta i gemensamma marknadsföringsinsatser av olika slag kan man öka möjligheterna att nå många nya besökare ytterligare genom att visa att t.ex. alla delar av turismens servicekedja på en och samma ort arbetar för ökad tillgänglighet för alla.

2.6.3 Ett högre tempo i tillgänglighetsarbetet?

Tiden är knapp om Skåne, eller andra delar av Sverige, skall kunna nå den grad av tillgänglighet för alla som förutsågs genom handlingsplanen "Från Patient till Medborgare"

som antogs av Riksdagen 1999. Informationsspridningen från centrala myndigheter när det t.ex. gäller lagen om borttagande av enkelt avhjälpna hinder har varit knapphändig, kommit sent och i många fall ställt till förvirring. Under lång tid framställdes informationen som om bara offentligt ägda och drivna miljöer omfattades, därefter har Boverket gått ut och bl a informerat fastighetsägare. Vem som skall ta ansvaret för att enkla hinder avhjälpas, hur begreppet "enkelt avhjälpna hinder" definieras och vilka miljöer som avses är frågor som i brist på tydlig information finns med som delorsaker till att arbetet för ökad tillgänglighet går långsamt.

Projektutvärderingen visade att av alla tillfrågade medverkande företag var det inget som svarade fullt rätt på frågorna om vilka typer av åtgärder och vilka miljöer som omfattades. Under projektiden har frågan lyfts i flertalet kommuner genom att särskilt ansvariga på stadsbyggnadskontor och motsvarande arbetar med frågan. En lång rad anmälningar mot kommunerna gjorda av privatpersoner och handikapporganisationer har också medverkat till att frågan hamnat mer i fokus, inte minst med hjälp av media. Det blir allt vanligare i dagspressen att läsa om hur personer med olika funktionshinder inte kan använda sig av grundläggande service och tjänster i samhället p g a otillgänglighet.

För företagens del anges brist på ekonomiska medel som den vanligaste orsaken till att man inte åtgärdar de tillgänglighetsbrister man identifierat och önskar åtgärda. Erfarenheter från projektet visar att kunskap och information om vilka möjligheter att nå nya marknader som en bättre tillgänglighet kan ge, är av avgörande betydelse för att väcka företagens engagemang och ambitioner i dessa frågor. Om då den vilja till åtgärder man uppåddat i detta engagemang, hejdas av den ekonomiska verkligheten, bromsas hela processen upp. Det är svårt att väcka samma engagemang och vilja i ett senare skede, när bättre ekonomiska förutsättningar finns. Engagemang, möjligheter och verktyg att åstadkomma förändring måste följas åt.

Detta gäller också för den offentliga sektorn. Det i riksdagsbeslutet så centrala sektorsansvaret har sannolikt också bidragit till att olika aktörer "väntar ut varandra". Eftersom ingen samordning eller direktstyrning sker, avvaktar man. Det har visat sig att många också tror att de enkelt avhjälpna hindren inte behöver vara åtgärdade förrän 2010, när det i själva verket är krav på fortlöpande insatser som gäller. Genom att hävda att tillgänglighetsfrågorna är en naturlig del av all verksamhet som skall beaktas inom befintliga ramar, skjuter många

problemet framför sig. Utan att skära ned i verksamheterna finns sällan det ekonomiska utrymme som krävs för tillgänglighetsförbättringar.

För att snabba upp processen mot en ökad tillgänglighet för alla krävs en rad olika insatser som t.ex:

- information / motivation
- kunskap om behov, hinder och möjliga åtgärder
- strategisk planering
- ekonomi
- tid för planering och genomförande
- samverkan

För de privata aktörerna, turistföretagen, krävs också insikt och verktyg för att marknadsföra sin tillgänglighet och nå ut till de nya målgrupperna.

2.6.4 Besöksfrekvens och omsättning

En majoritet av de tillfrågade företagen i utvärderingen kunde notera att förfrågningarna ökat sedan man aktiverade sig i projektet och lät registrera sin tillgänglighet i EQUALITY-systemet. Möjligheten att avläsa hur detta utfallit i konkreta bokningar är svåra att göra, då dessa inte spåras tillbaka till tillgänglighetsdatabasen. De allra flesta kan dock notera en ökning av både besöksfrekvens och omsättning i verksamheten jämfört med året innan projektet började. Detta sammanfaller också med en generell uppgång för turismnäringen.

De studier som gjorts³ när det gäller marknadens omfattning (ex enligt EU-kommissionen skulle 136 miljoner européer dra nytta av en bättre tillgänglighet) tillsammans med den kunskap som inom projektet inhämtats internationellt, men även inom Skåneprojektet, när det gäller faktisk efterfrågan gör att det ligger nära till hands att bedöma möjligheterna som mycket goda att stärka den skånska turismnäringen med hjälp av en satsning på bättre tillgänglighet för alla.

³ Bl a EU-kommissionens "*Improving information on accessible tourism for disabled people*, . Luxemburg, 2004

2.6.5 Framtidsstrategier

Att lyckas väl i satsningen på *turism tillgänglig för alla* kräver ett långsiktigt utvecklingsarbete. Det gäller att höja kompetens, öka tillgängligheten, satsa på marknadsföring e.t.c. både inom de enskilda företagen och i hela branschen och de offentliga miljöerna gemensamt.

I denna utvecklingsprocess har projektet "Kompetens- och utvecklingscentrum för turism tillgänglig för alla" medverkat till att ta de första viktiga stegen för skånsk del. Medvetenhet, kunskap, kompetens, ambitioner och engagemang har arbetats upp. Skåne har i många sammanhang både nationellt och internationellt visats upp som en region där man satsar på bättre tillgänglighet. Metoder, kunskaper och vilja finns på plats. Projektet har också medverkat till ökade kontaktytor mellan offentliga och privata aktörer i frågan. Samtidigt kan den arbetsmodell och de resultat som kommit fram i projektet också användas för ett fortsatt arbete både ur ett nationellt och internationellt perspektiv.

Denna samverkan behöver stärkas ytterligare för att få en långsiktig, gemensam framtidsstrategi på plats. Att samla befintlig kompetens, tjänster och service till såväl privata som offentliga aktörer i ett kompetenscentrum är en väg att gå. Detta kan, även om det till sin geografiska placering ligger i Skåne, även innefatta aktörer runt om i landet och verksamma i andra länder. De problem man står inför är likartade oavsett nationsgränser, och turismaktiviteterna är också i sig gränsöverskridande.

I den långsiktiga framtidsstrategi som kan utvecklas i samverkan mellan berörda aktörer måste man säkerställa kvalitet och uppdatering av den tillgänglighetsinformation som lämnas och att kunskapen breddas och fördjupas hos alla aktörer. Verktyg för att bättre följa och utvärdera gjorda satsningar och effekter i form av omsättningsökningar, fler besökare och fler sysselsatta bör utarbetas. Samverkan med omvärlden bör fördjupas ytterligare i syfte att så långt som möjligt kunna dra nytta av kunskaps- och erfarenhetsutbyten. Där man idag lokalt ser konkurrensförhållanden turistföretag emellan, kan satsningen på *turism tillgänglig för alla* ge bränsle åt lokal samverkan där alla blir vinnare.

Detta arbete kan inte skötas av en ensam aktör. Varken turistnäringen, offentliga aktörer, handikapporganisationer eller professionella aktörer verksamma inom området *turism*

tillgänglig för alla, kan åstadkomma en förändring på egen hand. En skånsk satsning på området bör inte heller isoleras till en regional företeelse utan redan från start ha öppenhet och medverkan från aktörer i övriga delar av landet och internationellt. Nationella myndigheter och aktörer som Visit Sweden och Nutek har också ett ansvar för att både svenska och utländska besökare kan få den tillgänglighetsinformation som efterfrågas.

2.6.6 Företagens behov för att klara tillgänglighetsarbetet

Utifrån projektutvärderingen omnämns bland medverkande företag följande behov av stöd och hjälp i arbetet för ökad tillgänglighet (i nämnd ordning):

1. Tillgänglighetsanpassning av marknadsföringen utåt
2. Att nå ut till rätt målgrupper med tillgänglighetsinformationen
3. Råd om hur man kan tillgänglighetsanpassa miljön på och omkring anläggningen
4. Hitta samarbetspartners i tillgänglighetsfrågor
5. Få ökad kunskap i hur man bäst bemöter gäster med olika funktionshinder
6. Hjälp med tillgänglighetsanpassningen på anläggningen

De två översta punkterna sammanfaller helt med hur utvärderingens kontrollgrupp (ett tjugotal slumpvis utvalda skånska turistföretag, som ej varit involverade i projektet) har svarat. När det gäller skälen till att man inte gjort de tillgänglighetsanpassningar man velat göra är dessa (i nämnd ordning):

1. Brist på ekonomiska medel
2. Kunskapsbrist
3. Tidsbrist
4. Annat.

Bland "Annat" omnämns bl. a. avsaknaden av konkret support i arbetet.

Kontrollgruppsföretagen anger att man inte avstått från några tillgänglighetsanpassningar alls, samtidigt som man anger att man idag inte har tillgänglighetsanpassningar för att möta behoven hos olika grupper av funktionshindrade, men säger sig vilja åstadkomma bättre

tillgänglighet. Detta svar kan troligen tolkas som att man saknar kunskap/medvetenhet/engagemang eller annat, för att kunna se sambanden mellan behov och krav på insatser.

Den efterfrågan om olika typer av stöd som framförts av medverkande företag, stämmer väl överens även med externa studier som t.ex. Ängelholmsstudien.

DEL 3:

Projektet, deltagarna och den svenska arbetsmarknaden

3.1 Utbildningen "Resa utan hinder"

3.1.1 Distansutbildning som verktyg för personer med funktionsnedsättningar

Formen distansutbildning möjliggjorde för deltagarna att kunna följa en yrkesinriktad kurs utan att för den skull behöva spendera tid och resurser på dagligt resande. I kursutvärderingen svarade de allra flesta att själva distansformen var en förutsättning för att kunna följa kursen överhuvudtaget. Om den givits som en traditionell kurs ex i Helsingborg, hade mycket få ur gruppen kunnat delta. Svårigheter att nyttja kollektivtrafik på grund av begränsad tillgänglighet, och hinder i form av långa dagar och resor på grund av funktionshinder var skälen till detta.

Ur projektets synpunkt möjliggjorde också distansformen att deltagare rekryterades från hela Skåne, vilket var viktigt för projektet, både för att kunna samla in information och erfarenheter från hela regionen, och för att förankra arbetet hos aktörer i hela regionen.

Att följa en distansutbildning kräver förutom det basala tekniska kunnandet, en hel del disciplin och tålamod. För många som kom från långvarig arbetslöshet eller traditionella arbetsmarknadsåtgärder blev heltidsarbete, dessutom på egen hand fyra av veckans fem dagar överraskande tidskrävande. Här har givetvis skillnader i förutsättningar, ibland beroende på arten av funktionshinder, kunnat utläsas.

Flera deltagare har i kursutvärderingen vittnat om att man hade behövt mer av personligt stöd i det enskilda arbetet, medan andra tyckt att tiden och resandet till gruppen och veckomötena har varit krävande.

Förutsättningarna för varje enskild deltagare att klara denna typ av utbildningsform var inte klara i rekryteringsläget, däri låg en del av det nyskapande i projektet - att testa hur distansutbildningen som form kan fungera för denna målgrupp. En erfarenhet är att kombinationen av internetbaserad utbildning och självständigt arbete kan för många personer med funktionshinder vara en mycket positiv nyhet som möjliggör deltagande i utbildning som annars varit omöjligt. För andra, ex där funktionshindret i sig kan bidra till koncentrationssvårigheter eller läs/skrivsvårigheter, har det självständiga arbetet varit svårt och krävt extra personalinsatser. För en deltagare kunde klara läs/skrivsvårigheter dokumenteras, efter många tidigare försök till medverkan i olika kurser och utbildningar, och extra insatser sattes in via Länsarbetsnämnden för läsassistans i hemmet.

3.1.2 Utbildning för en ny yrkesroll

Ett av de krav för att åstadkomma en framgångsrik utveckling mot turism med ökad tillgänglighet för alla, som vi kunnat identifiera, är behovet av en ömsesidig förståelse och överbrygning mellan tillgänglighetskrav och vad som är möjligt att åstadkomma utifrån branschens perspektiv. Inte alltid talas "samma språk" när företrädare för funktionshinder å ena sidan och turismföretag å andra sidan, möts. I detta sammanhang har sektoriseringen och ansvarsfördelning mellan olika samhällsområden och myndigheter en stor betydelse. Många som arbetar inom det sociala fältet vill gärna skjuta över frågan till näringen och marknaden, medan många från andra hållet betraktar dessa frågor mer som sociala rättighetsfrågor istället för en möjlighet att möta en ny marknad.

En överbrygning mellan dessa olika synsätt behövs när det gäller kunskap och kommunikation. Idag saknas både utbildning och en yrkesidentitet för denna brobygggarroll mellan turism och tillgänglighetsfrågor. Den verksamhet som Turism för alla i Sverige har bedrivit i över ett decennium har gång på gång hindrats av att anknytningspunkter mellan social utveckling och näringslivsutveckling saknats och därmed hindrat aktörerna på båda sidor att agera effektivt. Utbildningen "Resa utan hinder" har efter pilottestet i projektet

anpassats och justerats efter utvärderingar, feed-back och erfarenheter från transnationellt samarbete, och utgör idag en unik möjlighet till utbildning för en ny yrkesroll: en ”tillgänglighetsvetare” med siktet inställt på näringslivsutveckling inom turismen.

3.1.3 Deltagarnas utvärderingar

De 12 deltagare som fullföljde utbildningen, medverkade alla i en utvärdering av kursen. Av denna utvärdering framkom bl. a. följande:

- Kursen motsvarade de allra flesta deltagares förväntningar väl eller mycket väl när det gällde det teoretiska och praktiska innehållet, nya kontakter både professionellt och socialt, de egna förutsättningarna att följa en distansutbildning via internet och de egna studieresultaten.
- De punkter där flera deltagare inte kände att kursen motsvarade förväntningarna var främst när det gällde tidsåtgången. Alla fick information från starten att utbildningen omfattade heltid, trots detta var många ändå inte förberedda på att detta innebar 40 tim/vecka genom hela kursen. Några uttryckte också att kursen inte motsvarat de egna förväntningarna när det gällde krav och förväntningar från kursledning samt de egna resultaten och möjligheterna att följa en distansutbildning.
- På frågan om vilka verktyg man varit mest hjälpt av i sin studiesituation svarade de flesta kursmaterialet och kursledaren. Kurskamraterna hade inte den viktiga betydelse som projektledningen räknat med.
- Bland de kontakter man haft under kurstiden var de allra flesta mest nöjda med kurs- och projektledning. Några uttryckte missnöje med kontakter med arbetsförmedling, Försäkringskassa, enskilda turistföretag och handikapporganisationerna.
- Bland de nya kunskaper man erhållit i kursen svarade samtliga positivt på vad man fått med sig i form av kunskap om funktionshinder, turismbranschen, hur man mäter tillgänglighet och hur man arbetar med anpassningar. En fråga som väckte viss tveksamhet var kunskapen om förutsättningarna att arbeta med tillgänglig turism i Sverige.

- Bland de olika kursavsnitten erhöll de flesta mycket högt betyg från deltagarna, undantaget var det självständiga sommararbetet och avsnittet om kommunikationer/transporter.

Alla deltagare fick först kännedom om kursen och projektet genom sitt Arbetsförmedlingskontor . Några valde bort alternativa sysselsättningar för att börja kursen. Endast 25% av deltagarna hade kunnat delta i kursen om den givits som traditionell kurs med närvaroplikt på en ort. Samtliga ansåg sig bättre rustade efter kursen för att arbeta med frågor rörande turism och tillgänglighet, och 70% skulle kunna tänka sig att välja distansutbildning igen någon gång i framtiden.

3.2 Praktik i turismföretagen

3.2.1 Medverkande företag

Under hösten/vintern 2004-2005 fick ett antal skånska turismföretag erbjudandet att ta emot en praktikant som genomgått utbildningen "Resa utan hinder".

Följande företag eller offentliga inrättningar har under projektet tagit emot en eller flera praktikanter från projektet:

Quality Hotel Konserhuset, Malmö

Hotel Stensson, Eslöv

Turistbyrån/Eslövs kommun, Eslöv

Hotell Statt, Hässleholm,

Furuboda

Banmuséet, Ängelholm

Världsbutiken, Ängelholm

Vandrarhemmet Magnarp, Ängelholm

JO Landskapet, Åhus

Region Skåne, avd. för Planering och miljö, Helsingborg

3.2.2 Möjligheter och problem

Syftet var att uppnå en trippel-sidig vinst: för deltagaren innebar praktikarbetet en möjlighet till anknytning till arbetsmarknaden, personliga kontakter in i företagen som möjligen skulle kunna leda till anställning. För företagen innebar möjligheten att kunna ta emot specialutbildad arbetskraft, under valfri period av projektet, utan kostnader för lön eller arbetsgivaravgifter, för att se om tillförseln av kunskap kring ett tillgänglighetsanpassat utbud kunde bidra till ökad besöksfrekvens och omsättning. För samhället kunde detta i förlängningen innebära fler sysselsättningstillfällen och därmed ökade skatteintäkter, samtidigt som personer ur gruppen funktionshindrade/ långtidsarbetslösa lyftes ur bidragsberoende till egen försörjning.

Trots det mycket förmånliga erbjudandet var många företag ängsliga att påta sig ansvaret för att ta emot en praktikant ur projektet. Redan slimmade organisationer, tung arbetsbörda, för dålig egen kunskap om funktionshinder och rädsla för eventuella framtida förpliktelser var några av de skäl som nämndes.

För deltagarna har praktikarbetet i företagen varit i huvudsak positivt. I några fall har det lett till fasta tillsvidareanställningar. Deltagarna har i den särskilda projektutvärdering som genomförts när det gäller deras erfarenheter, bl a uttryckt att man genom projektet känner sig bättre rustade för att komma in på arbetsmarknaden och i denna typ av arbete.

3.2.3 Framtidsperspektiv på anställning av personer med funktionsnedsättningar

Under projektets utvärdering ställdes frågan om hur man såg på möjligheten att anställa en person med funktionshinder till samtliga företag som engagerats i projektet. En tredjedel av de svarande angav ett positivt svar, medan de allra flesta tvekade. Bland de förklaringar som framkom i intervjudelen pekar mycket på att osäkerheten i stor utsträckning bygger på okunskap eller osäkerhet om vad funktionshinder innebär, och den traditionella "sociala" synen på personer med funktionshinder som filter för att uppfatta möjligheten att på det sättet få in specialkompetens i företaget.

I intervjusituationen förklarade flera att man bara kunde erbjuda fysiskt krävande arbeten och att det därmed inte skulle passa för funktionshindrade. Vår tolkning är här att funktionshinder därmed jämföras med rörelsehinder och/eller svaghet. När följande fråga ställdes "Skulle det

vara bra för din restaurang att ha en person i personalgruppen som har specialkunskap kring födoämnesallergier och överkänslighet" blev svaret i samtliga fall positivt.

Kunskapen om vilka stödmöjligheter som finns för företag när det gäller att anställa personer med funktionshinder (lönebidrag, stöd till anpassning av arbetsplatsen m m) är också begränsad bland företagen, liksom att förståelsen för företagandes villkor och de faktiska kostnaderna för anställningar ibland är låg inom arbetsförmedlingarna. Lönebidragets andel av en total kostnad för anställning av en person med funktionshinder har ökat under projekttiden, men lämnar fortfarande en ansevärd kostnad kvar i företagen om avtalsmässiga villkor och lönenivåer som accepteras av fackförbunden skall gälla. Gällande anställningsregler gör också många företagare försiktiga att anställa, i synnerhet små företag vilket är det vanligast förekommande inom turismen. Denna försiktighet drabbar alla grupper som står lite längre från arbetsmarknaden, som ex funktionshindrade, invandrare och ungdomar.

Detta visar också på betydelsen och behovet av mer direktkontakter, coaching, information till företagen, möjligheter till praktik och andra generösa "pröva-på-möjligheter", som en framkomlig väg för att få fler personer med funktionshinder i arbete. Många behöver en "dörröppnare" för att komma in i företagen och visa att man i första hand är en resurs och en tillgång i arbetet i stället för en börda.

3.2.4 Skillnader mellan privat och offentlig sektor

Själva tveksamheten till att nyanställa arbetskraft och i det här fallet personer med funktionshinder, kan sägas utifrån utvärderingen vara tämligen generell. Ingen speciell företagstyp eller verksamhetsområde eller liknande verkar skilja ut sig i det underlag vi undersökt. Sett till vilka av alla de aktörer som kontaktats i projektet, som gått från ord till handling, kan konstateras att åtta av tio som tagit emot praktikanter ur projektet varit privata aktörer. Det är också endast hos privata aktörer som de deltagare som fått anställningar genom projektet har hamnat.

Med tanke på frågornas mångfacettering har det varit en förhoppning att även regionens offentliga aktörer i större utsträckning skulle passa på att pröva på att ta in denna

specialkompetens i sina organisationer, för en tid eller permanent. Detta också i synnerhet med tanke på kravet om ett mera tillgängligt Sverige senast 2010.

I den undersökning vi gjort under projektets slutskede finns ett tydligt uttalat behov av personer som besitter den specialkompetens som utbildningen "Resa utan hinder" kan ge. Det är en förhoppning att erfarenheterna från projektet också kan leda till att fler kan se de olika möjligheter som tillgången till arbetskraft på detta område kan ge.

3.3 Arbetsmarknadsverkets medverkan och funktion

3.3.1 Länsarbetsnämnden

Länsarbetsnämnden i Skåne har varit samarbetspart i projektet och koordinerat en stor del av rekrytering av deltagare samt medfinansiering i form av aktivitetsstöden under utbildningsperioden och lönebidrag under deltagarnas anställningsperiod. Man har också stått som garant för att lönebidragsnivån i projektet lagts på 80%. Länsarbetsnämnden har under projektet haft två representanter i projektets styrgrupp.

3.3.2 Arbetsförmedlingens lokalkontor

De deltagare som varit med i projektet har haft koppling till följande AF-kontor i länet:

Malmö: Bangatan, S:a Förstadsgatan, Storgatan (6 delt.); Kristianstad (3 delt); Ängelholm (2 delt); Arlov (2 delt); Lund (1 delt); Eslöv (1 delt); Helsingborg (2 delt).

3.3.3 AMS ekonomitjänster

AMS ekonomitjänster i Malmö har varit utbetalande myndighet efter projektgranskning varje månad under projektets gång.

3.4 Övriga aktörer i projektet

3.4.1 Försäkringskassan

Försäkringskassan i Skåne har medverkat som medfinansiär när det gäller de sjukersättningar som en del deltagare haft under utbildningstiden 2004. Försäkringskassan har tilldelats plats i styrgruppen, men ej deltagit.

3.4.2 Svenska ESF-rådet

Svenska ESF-rådet i Skåne har varit ansvariga för att följa och granska verksamhetens innehåll, och medverkat i projektets styrgrupp, och genom EU-programmet växtkraft mål 3 finansierat en stor del av projektet.

3.5 Samverkan mellan myndigheterna och projektet

I ett projekt av denna karaktär, där samhällsintressen och möjligheter till näringslivsutveckling möts i nyskapande former; är vikten av samordning och samarbete stort. Där en aktör åstadkommer för hela partnerskapet viktiga resultat, bör inte en annan part agera med inriktning på att stjälpa möjligheter och goda resultat. Detta kan tyckas särskilt viktigt då den huvudansvariga projektägaren är en liten aktör inom den sociala ekonomin, som föreningen Turism för alla i Sverige är. Som projektanordnare har föreningen varit mycket beroende av att samspelet mellan organisationen och myndigheterna fungerar, och inte minst att samspelet mellan olika myndigheter fungerar.

3.5.1 Samverkan myndigheterna emellan

Länsarbetsnämndens roll som medfinansiär och koordinator för rekrytering m m har fungerat väl, och arbetsfördelningen mellan Länsarbetsnämnd och de lokala AF-kontoren har varit tydlig. Från projektets sida (både deltagare och projektledning) har det också uppfattas att kommunikationen mellan dessa två myndigheter fungerat relativt väl. Under projektet slutskede har uppdagats att flera AF-kontor inte följt 80% garantin från Länsarbetsnämnden, vilket måste rättas till för att balansen i medfinansieringen skall bli riktig.

Inom Arbetsmarknadsverket har dock ingen koppling funnits mellan Länsarbetsnämnden och AF-kontoren å ena sidan och AMS ekonomitjänster å andra sidan, som oberoende både av övriga aktörer inom samma myndighet och den ansvariga myndigheten för granskning av verksamhetens innehåll och måluppfyllelse, Svenska ESF-rådet, agerat på egen hand för att ifrågasätta verksamhetens innehåll och kostnaderna för detta. I dessa sammanhang har inte

heller andra viktiga medfinansiärer, såsom ex Region Skåne eller Försäkringskassan kontaktats.

Särskilt besvärande har varit att man från AMS ekonomitjänsters sida ifrågasatt verksamheten i samband med i stort sett varje månatlig rekvisition av medel till projektet, både utan att ta hänsyn till att verksamhetsinnehållet redan godkänts av Svenska ESF-rådet eller att bedömningar av verksamheten helt legat utanför AMS ekonomitjänsters ansvarsområde. Man har inte heller tagit tillfället i akt att följa den detaljerade projektdokumentation och rapportering som följt med varje rekvisition, utan lämnat all skriftlig redovisning därhän som ett ansvarsområde för Svenska ESF-rådet. Detta agerande har lett till en mycket tidskrävande och försvårande administration av projektet.

3.5.2 Samverkan mellan myndigheterna och projektet

Länsarbetsnämnden framförde det starka önskemålet om att projektdeltagarna skulle anställas i projektet i stället för att finansieras med medel för arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Turism för alla i Sverige påtog sig det ansvaret utifrån förutsättningen att övriga aktörer och myndigheter skötte sin del av ansvaret i projektet.

Föreningen Turism för alla i Sverige har i samband med detta hamnat i svårigheter ett antal gånger under projektets lopp, med anledning av agerandet från AMS ekonomitjänster, där man förutom att ha på egen hand underkänt kostnader som budgeterats och godkänts i projektet av ESF-rådet, demonstrativt lagt rekvisitioner åt sidan med hänvisning till tidsbrist, vilket vid flera tillfällen orsakat akuta likviditetsproblem där betalning av löner och skatter blivit försenade. Någon förståelse eller uppbackning för de bekymmer föreningen därmed hamnat i har inte visats vare sig från AMS ekonomitjänster eller från Skatteverket.

I en innovativ process är det av avgörande betydelse att alla ingående parter samverkar just med insikten om att man tillsammans kan åstadkomma positiva förändringar. En förändringsprocess där någon eller några intar oflexibla eller rentav låsta positioner i sin strävan att försvara gamla arbetssätt eller metoder leder oftast inte framåt, men är något som varje utvecklingsprojekt i någon fas får brottas med, men kan dränera ett i övrigt framgångsrikt arbete på mycket energi och kraft.

För Turism för alla's del innebär agerandet från AMS ekonomitjänster bl a att projektkostnader för ca 80 000 kr i efterhand måste tas ur egna medel, att fler personer måst anställas i projektledningen för att hantera byråkratin kring rekvisitioner, samt att föreningens möjligheter till fortsatt verksamhet efter projektets slut starkt äventyrats.

3.6 Projektets resultat för medverkande deltagare och företag

3.6.1 Anställningar efter projektet

Två av projektdeltagarna fick under 2006 båda tillsvidareanställningar i företag där man praktiserat inom ramen för projektet. Sex av deltagarna beräknas kunna gå vidare i tidsbegränsade anställningar efter projektets slut.

3.6.2 Avbrutet deltagande

Tre kursdeltagare avbröt sin medverkan redan under kurstiden. I två av fallen var sjukdom den avgörande orsaken.

Under den fortsatta projekttiden har tre anställningar avbrutits, också på grund av sjukdom. Av dessa fanns två deltagare tidigare i Försäkringskassans system, medan övriga fyra hade bedömts vara anställningsbara och hade ersättning från a-kassa eller motsvarande.

3.6.3 Återgång till arbetslöshet eller sjukskrivning

Prognosen är att ytterligare två projektdeltagare bedöms vara i behov av återgång till sjukpenning/-ersättning under kortare eller längre tid efter projektet, samt att en deltagare övergår i arbetslöshet efter projektet. De två deltagare som bedöms återgå till sjukpenning/-ersättning är f n sjukskrivna på heltid projekttiden ut, varför vi inte har möjlighet att sätta in ytterligare rehabiliterande åtgärder eller slussa dem vidare till arbete hos andra arbetsgivare.

3.7 Erfarenheter att bygga vidare på

3.7.1 Hinder och möjligheter för att anställa personer med funktionsnedsättningar

För att komma in på den svenska arbetsmarknaden är trösklarna idag höga för många, kanske i synnerhet för personer med funktionsnedsättningar. Höga kostnader för att ha anställda, stelbenta regler med långtgående skyldigheter för arbetsgivare, svårigheter att säga upp personal, rädsla och okunskap när det gäller funktionshinder är bara några av alla de orsaker vi stött på. En tydlig negativ försämring just för funktionshindrades möjligheter att komma in på arbetsmarknaden har det s k arbetsgivarinträdet i sjukförsäkringen inneburit. Det har medfört att allt fler arbetsgivare drar sig för att anställa personer som kan drabbas av sjukdom. Detta drabbar flera av de grupper som har svårigheter på arbetsmarknaden, men i synnerhet funktionshindrade som ju ofta just har dokumenterat återkommande sjukperioder. Det s k högriskskyddet kompenserar inte de risker arbetsgivaren tar, och medför genom sin konstruktion extra administration.

För att åstadkomma bättre möjligheter för personer med funktionshinder att komma in på arbetsmarknaden behövs en lång rad åtgärder. En del av dem kan sorteras in under generella insatser för att göra det enklare och mera riskfritt att anställa, vilket skulle komma alla arbetslösa till del.

Andra insatser krävs specifikt för att underlätta just för gruppen funktionshindrade. Det kan vara att kunna coachas genom otraditionella och från arbetsmarknadsverket fristående "arbetsförmedlingsinsatser" av den typ vi prövat i projektet. Genom vår ställning som en naturlig brobyggare emellan det sociala fältet och näringslivsutveckling, är vägen kanske lite kortare för att hitta specialdesignade flexibla lösningar för ex arbetsuppgifter som passar både anställda och företag. Det kan också ge bättre möjligheter att introducera personer på en individuell nivå, där specialkompetensen hos var och en sätts i fokus och kopplas samman med ett uttalat behov på marknaden. En personlig coach kan också ge en kortare väg till anställningsintervjun.

En annan viktig del är att på olika sätt satsa på att profilera sin kompetens - i det här fallet genom introduktion av en ny yrkesprofil: "tillgänglighetsvetare" inom turismsektorn. Andra liknande specialinriktningar där hinder förvandlas till möjligheter, kan ge personer med funktionshinder större möjligheter till arbete.

3.7.2 Information och stöd från myndigheter

Tydligare information om vilka stödmöjligheter som står till buds när man vill anställa en person med funktionshinder är önskvärt. Här kan både arbetsmarknadsverket och Försäkringskassan bli tydligare i sin information, och samtidigt utveckla den egna kompetensen när det gäller förståelsen för ex småföretagandets villkor för att kunna presentera den information som efterfrågas, och kanske också arbeta för att justera och anpassa stödmöjligheter till att bättre passa arbetsmarknadens behov.

För många företag upplevs den otydliga informationen i kombination med svårigheter att hitta rätt person och rätt insats för att hitta svar på sina frågor som hinder för att man alls skall ta upp processen.

För projektets del har de nyskapande inslagen väckt positiv respons hos våra samarbetspartners, och det har i många avseenden varit en aktiv dialog som förts mellan projektet och dess samarbetspartners och kontakter med myndigheter, för att säkerställa bästa möjliga utveckling av projektet, med vissa undantag (3.5.1 och 3.5.2).

3.7.3 Funktionshinder / arbetshandikapp

När deltagare till projektet rekryterades söktes i första hand personer med funktionshinder, med intresse och/eller erfarenhet av arbete i turismbranschen. Det uttalades inte specifikt att det var någon särskild form av funktionshinder som hade företräde framför andra, utan ett brett perspektiv välkomnades.

Med hjälp av Länsarbetsnämnden och AF Rehab i Lund kunde rekryteringen ske till kursen och projektet. Inom arbetsmarknadsverkets system kodas arbetssökande under definitionen "arbetshandikappade" vilket är ett begrepp som inte överensstämmer med den gängse definitionen av funktionshinder. Detta var inte något som upplevdes som särskilt problem ur projektets synvinkel, men för de enskilda individerna har det ibland blivit något märkliga situationer där man beskriver sig som deltagare i ett projekt där det framgår tydligt att gruppen deltagare främst rekryterats ur gruppen "funktionshindrade". Med ett av AF definierat arbetshandikapp kan man inte självklart identifiera sig som funktionshindrad, och bör kanske inte göra det heller. Effekten i detta fall kan ha varit att några individer av systemet gjorts "mer handikappade" är man är.

3.7.4 Behovet av aktiva åtgärder och insatser

Att komma tillbaka till en förändrad arbetsmarknad efter lång tid av arbetslöshet är en mödosam och svår process. I projektet har också erfarenheten gjorts att denna process möjligen i vissa avseenden gjorts än svårare genom tidigare insatta arbetsmarknadsåtgärder av mera traditionell karaktär. Förmågan att anpassa sig till ett allt snabbare tempo, hårt slimmade arbetsorganisationer och mer av individuellt ansvarstagande minskar sannolikt i takt med ju längre tid man varit borta från arbetsmarknaden.

Det har därför varit av stor betydelse för deltagarna att ha möjligheten att pröva på olika arbetsplatser och uppgifter. Där arbetsuppgifter eller placeringen inte visat sig vara optimala för deltagarens utveckling och väg mot arbetsmarknaden, har i ett par fall praktikplaceringar avbrutits. För deltagare som befunnit sig borta från arbetsmarknaden en lång tid, är behovet av extra coaching och mycket täta uppföljningar större. Stöd och support krävs också ofta i många av de basala vardagsnära situationerna som inte är direktrelaterade till arbetsplatsen eller en specifik arbetsuppgift. En typ av arbetscoach som ständig följeslagare under en introduktionstid kan vara en metod att möta dessa behov.

En person med funktionshinder skall ha tillgång till samma typ av differentierade arbetsmarknad som alla andra. Behovet av lönebidrag som kompensation för begränsningar i arbetseffektivitet eller möjligheter att utföra alla arbetsuppgifter är idag riktat endast till arbetsgivare. Många gånger föder detta en känsla av beroende och att personen i fråga får inta en underordnad ställning på arbetsplatsen i jämförelse med övriga anställda. Vilken typ av samhällsstöd eller subventioner som ges i syfte att underlätta funktionshindrades möjligheter till arbete och egen försörjning varierar mellan olika länder. I ett land som Italien m fl länder finns krav på att alla arbetsgivare måste anställa funktionshindrade som viss andel av den totala personalstyrkan, vilket också ger skatterabatt. Det ger en tydlig signal till företagen att anställa (bötesbelopp utgår om man inte följer bestämmelserna) men kan ge samma sorts särbehandlingskänsla som det svenska systemet. Att kunna använda sig av ett stöd knutet till personen men oberoende av anställningsform kan därför vara viktigt, ex att kunna använda lönebidraget som kostnadsreducerande faktor i ett eget företagande eller i ett arbetskooperativ av den typ Turism för alla i Sverige utgör.

DEL 4:

Svensk turism tillgänglig för alla - hur går vi vidare?

4.1 Utvecklingspotentialen

4.1.1 Marknaden för turism tillgänglig för alla

I Sverige beräknas minst 1,2 miljoner människor ha någon form av funktionsnedsättning. Beroende på definitioner och beräkningsmetoder handlar det om minst 10-20% av befolkningen både i Sverige och andra EU-länder. Tillgänglighetsfrågorna berör däremot så många fler personer än så. Det handlar om familjer och anhöriga till funktionshindrade eller äldre som också utestängs från aktiviteter och miljöer p.g.a. otillgänglighet, familjer med många små barn, överviktiga, gravida m fl vars rörelsefrihet begränsas av olika former av barriärer i den fysiska miljön. Användandet av material och ämnen som framkallar allergireaktioner, frånvaro av alternativkost för personer i behov av dietkost eller med födoämnesallergier, bristande skyltning som gör det svårt för många personer att orientera sig eller kunskapsbrist som framkallar ett olämpligt bemötande av personer med särskilda tillgänglighetsbehov - listan kan göras lång över faktorer som på grund av dålig tillgänglighet förhindrar arbete, utbildning, mänsklig samvaro, upplevelser e t c.

Sett ur turismnäringens perspektiv kanske det är den bransch som har allra mest att hämta av en bättre tillgänglighet och en effektivare spridning av tillgänglighetsinformation. EU-kommissionen beräknar i en rapport⁴ att ca 137 miljoner européer skulle ha möjlighet att bättre dra nytta av en tillgängligare turismsektor. Internationella studier visar att en stor andel av denna målgrupp inte reser regelbundet idag, dels på grund av bristande tillgänglighet men också på grund av svårigheter att hitta tillförlitlig tillgänglighetsinformation. Samma studier

⁴ EU-kommissionen: *Improving information on accessible tourism for disabled people*, 2004.

visar att man är beredd att resa om fler tillgängliga resmål och information om dessa fanns att tillgå.

Det är alltså en stor marknad som ligger och väntar. Allt fler länder runt om i Europa blir medvetna om detta, inte minst p.g.a. de demografiska förändringarna, där allt fler äldre med tidigare erfarenhet av att resa och en relativt god ekonomi också vill fortsätta att resa, oberoende av ålderskrämpor eller funktionsnedsättningar. Researrangörer som ex Fritidsresor analyserade i början av 2000-talet att "rekordgenerationen" är en av de viktigaste målgrupperna framöver, och att uppmärksamhet måste riktas mot ökad tillgänglighet för att möta denna grups behov och förväntningar. Visit Sweden har kommit ett steg på vägen genom identifieringen av målgruppen som man kallar WHOP's (Wealthy Healthy Older People) - bortsett från förbiseendet att den välbeställda resugna äldre generationen också kommer att kräva bättre tillgänglighet - även i grunden friska personer får ålderskrämpor i form av minskad rörlighet, nedsatt syn och hörsel, sjukdomar e t c. Bara frekvensen av hjärtkärl- och lungsjukdomar i åldergruppen 50+ ger ett ökat behov av trygghet i form av en tillgänglig miljö och säker information om tillgänglighet för många resenärer.

För att ställa frågan på sin spets, så handlar det nu om, för den skånska och den svenska turismnäringen att positionera sig - vill vi vara med och ta del av denna möjlighet till ökad besöksfrekvens, eller anser vi oss ha råd att ställa oss utanför?

4.1.2 Utgångsläget i dag

Turism för alla i Sverige har arbetat i ett drygt decennium för att sätta Sverige på kartan när det gäller *turism tillgänglig för alla*. Utvecklingsarbetet har kunnat ske inom ramen för separata projekt, där EU sammantaget varit den största finansiären. Under denna tid har frågan fått allt större tyngd inom EU och i många av våra grannländer. Bland annat har Danmark som första land i världen utvecklat ett heltäckande webbaserat informationssystem som täcker de behov och den efterfrågan vi redan kunnat identifiera i projektet. Danmark har också formerat en tydlig samarbetskonstellation där turistråd, branschföreträdare och

handikapprörelsen gemensamt bildat den organisation, vars uppgift är att ansvara för den danska tillgänglighetsmärkningen.⁵

I Sverige har insatser gjorts för att markera visionen om ett tillgängligare Sverige 2010. Kunskapen om lagens innebörd har ännu ej nått ut till de breda lagren av aktörer. Såväl många privata som offentliga aktörer saknar kunskaper och strategi för hur dessa mål skall kunna nås. Tillgänglighetsfrågorna har nästan uteslutande hamnat inom det sociala fältet där möjligheten till näringslivsutveckling i väldigt stor utsträckning inte alls uppmärksammas.

Den satsning som kunnat göras i detta projekt i Skåne har starkt bidragit till att identifiera möjligheter och behov för en fortsatt positiv utveckling. Med ett näringslivsperspektiv som utgångspunkt, stark och nära samverkan med andra aktörer i vår omgivning och grannländer, och genom medverkan i projektet av såväl branschföreträdare som ideella föreningar, offentliga aktörer och personer med egna erfarenheter av funktionshinder finns oerhört mycket av den kunskap, medvetande och vilja som krävs för en positiv utveckling nu samlad.

Som en följd av det pågående pilotprojektet går Skåne nu vidare in ett nära samarbete med de danska aktörerna i syfte att utveckla det danska informationssystemet från en unik satsning i ett land till världens första gränsöverskridande informationssystem för *turism tillgänglig för alla*. Detta är en avgränsad, men viktig del, av vad som kan vara en helhetsstrategi för länet och kanske också för övriga landet.

Förutsättningar för att lyckas på detta område har aldrig varit bättre, vare sig i Skåne eller någon annan del av Sverige. Den breda verksamhet och det kontaktnät som byggts upp i detta projekt har starkt bidragit till att sätta Skåne i fokus för utvecklingen inom svensk *turism tillgänglig för alla*.

För att kunna gå vidare från denna positiva utgångspunkt krävs dock ett antal ytterligare insatser och förutsättningar som måste vara på plats. En tydlig ansvarsfördelning och ett tydligt uppdrag samt en långsiktig finansiering är några kritiska delar i detta sammanhang.

4.1.3 Faktorer för en positiv utveckling

⁵ Foreningen Tilgaengelighet for alle, startad av Danmarks Turistråd, Horresta (branschorgan för Hotell och Restaurangnäringen) samt paraplyorganet för Danmarks handikapporganisationer.

Arbetet för en ökad tillgänglighet till svensk och skånsk turismsektor är, för att kunna bli framgångsrikt, beroende av ett antal viktiga faktorer, däribland:

- att man på nationell, regional och lokal nivå politiskt uttalar att denna sektor är en marknadsmöjlighet som skall tas i beaktande i de offentliga turismaktörernas och ansvariga myndigheters arbete (Visit Sweden, NUTEK, Position Skåne och dess motsvarighet i övriga län, kommunernas turistverksamhet). Frågan om att kunna välkomna alla är en viktig del av en hållbar turism, och måste ges minst samma tyngd och prioritet som satsningar på nischade satsningar som ekoturism eller events.
- att en kontaktnod för tillgänglig turism upprättas, dit företag, offentliga inrättningar och besökare kan vända sig för att få information, rådgivning, utbildning, och där kunskap och kompetens i dessa frågor kan vidareutvecklas i en kreativ samverkan mellan många aktörer. Insamlad information och den kunskapsförmedling som här kan ske, kan sedan successivt inarbetas för att kunna nås från alla befintliga kommunikationspunkter inom svensk turism, såsom länsturistrådens webplatser, broschyrmaterial, marknadsaktiviteter e t c.
- att en bred informationsinsats görs i hela landet för att uppmärksamma alla aktörer på nödvändigheten av och möjligheterna med en turismsektor anpassad för att kunna välkomna alla.
- att verktyget för tillgänglighetsinformation, ex webbaserad databas, vidareutvecklas utifrån de behov som identifierats i projektet och att denna plats marknadsförs aktivt av alla parter genom befintliga system och webplatser.
- att ett långsiktig finansiering av utveckling av *svensk turism tillgänglig för alla* kan säkerställas i samverkan mellan offentliga och privata aktörer.

Området är ett utmärkt exempel på sammanhang där det är naturligt att offentligt och privat samfinansierar för en gemensam utveckling. Från offentligt håll kan ekonomiska satsningar vara en naturlig del av vad man idag spenderar på utveckling av svensk turism till offentliga myndigheter och organ, medan näringsinsats kan ses som en del av företagets och branschens marknadsföring och investeringar för en ökad besöksfrekvens. En möjlighet till

offentligt ekonomiskt stöd eller subventionsform för att alla näringsidkare skall kunna vidta önskade tillgänglighetsanpassningar är sannolikt en annan viktig insats för att få skjuts på tillgänglighetsarbetet.

4.1.4 Problem som kan bromsa en positiv utveckling

- Gamla invanda tänkesätt som att en turismnäring tillgänglig för alla i första hand handlar om sociala frågor i form av lagstiftade anpassningsåtgärder för personer med funktionsnedsättningar e.t.c. blockerar tankebanorna och gör det svårare för t.ex. näringsidkare att se en satsning på detta område som en nödvändig insats för att stärka sin konkurrenskraft och åstadkomma växande företag..
- Bristen på tydliga politiska signaler gör att ingen känner det självklara ansvaret för denna fråga. Från det offentligas sida kan man fortsätta att tro att marknaden skall sköta detta själv, samtidigt som näringen avvaktar i det längsta för att sedan, kanske åstadkomma de tillgänglighetsanpassningar som är absolut nödvändiga utifrån vad lagen kräver.
- Utan att etablera en av alla accepterad kontaktnod för tillgänglig turism i Sverige, där alla aktörer kan samverka, skingras den kunskap och kompetens som hittills upparbetats på området, och de behov av olika stödinsatser som bl. a. detta projekt har kunnat identifiera lämnas därhän. Det innebär sannolikt att den positiva process som dragits igång i Skåne i mindre skala avstannar, och chanserna att få igång liknande processer runt om i landet omintetgörs.
- Utvecklingsarbete kostar pengar, så också möjligheten att etablera Skåne och Sverige som en destination för alla. En långsiktig finansiering av utvecklingsarbetet måste säkerställas. Precis som när det gäller prognoserna för att lyckas med verksamhetsinnehållet, kräver också finansieringen en bred samverkan mellan flera aktörer.

4.2 Turismnäringens behov

4.2.1 Kunskap och kompetens

Projektutvärderingen har visat tydligt att kunskapsnivån bland medverkande företag har ökat betydligt när det gäller vilka hinder som finns i deras utbud och som utestänger besökare, vad som kan göras för att överbrygga dessa hinder och vilka behov personer med funktionsnedsättningar har. Företagen anser att projektet i väsentlig utsträckning bidragit till att personalens kompetens har kunnat höjas i dessa frågor. Samtidigt uttalas ett klart behov av ytterligare kunskap och kompetens. Vad som framför allt efterfrågas av de företag som anser sig ha kommit en bit på vägen är nu att öka kunskapen om hur man skall marknadsföra sin tillgänglighet utåt mot målgrupperna och att hitta samarbetspartners för samverkan i dessa frågor.

I detta sammanhang kan sägas att Skåneprojektet i väsentlig utsträckning bidragit till att många skånska turismföretag kunnat ta första steget i denna utvecklingsprocess: att bli medvetna om hinder och behov och vad man kan göra åt dem. Nästa steg är att fördjupa kunskaperna och hitta formerna för att paketera sina tillgängliga resmål och destinationer, kanske i samverkan med andra, riktade till en målgrupp som bara väntar på bättre möjligheter att kunna resa. Utvärderingen visar också att de flesta uttalat ett tydligt behov av ett gemensamt symbolsystem för tillgänglig turism, ett verktyg man anser nödvändigt för att kunna klara detta nästa steg i utvecklingen - en framgångsrik marknadsföring.

4.2.2 Ekonomiska resurser

Ekonomiska skäl anges i utvärderingen som främsta skäl till att företag avstått från att göra de tillgänglighetsanpassningar man velat göra. Innan formerna och metoderna för marknadsföring mot målgrupperna kunnat testas och utvärderas fullt ut (till detta har projekttiden varit alltför kort) finns fortfarande en osäkerhet kring vilka resultat och effekter en ekonomisk satsning på ökad tillgänglighet kan ge.

Projektet visar att många företag är beredda att satsa ekonomiska resurser på marknadsföring gentemot målgrupperna för *turism tillgänglig för alla*. Men kostnaderna för företagen har inom projektet kunnat hållas låga och en del av kostnaderna som t.ex. arbetskostnader för

medverkan vid mässor, företagsbesök m m har burits av projektbudgeten. Hur priskänsliga företagen är i detta sammanhang vet vi inte ännu, men vi kan konstatera att minst lika många företag som under projekttiden valt att gå in i informationssystemet också har, av ekonomiska skäl, valt att stå utanför med hänvisning till kostnaderna.

Utan ytterligare finansiering av marknadsverktyget för tillgänglighetsinformation till målgruppen, märkningssystemet EQUALITY eller ett förbättrat verktyg i likhet med det danska systemet, kan sannolikt ingen samlad tillgänglighetsinformation från Sverige kunna ges till de målgrupper över hela världen som efterfrågar detta. Systemet har hitintills utvecklats och finansierats med hjälp av tillskott från näringen samt olika former av projektstöd. En långsiktig offentlig insats behövs sannolikt.

För att minska tiden mellan investering och resultat i form av ökad besöksfrekvens, måste verktygen för marknadsföringen utåt trimmas och utvärderas. Den svenska tillgänglighetsdatabasen, som under projekttiden kunnat mångdubbla antalet unika besökare, måste också kunna kopplas till befintliga informationskanaler hos ex Visit Sweden och länsturistråden. För att öka näringens motivation och mod att satsa på dessa målgrupper, måste också vägarna till ett synbart resultat göras så korta som möjligt.

4.2.3 En samlad resurs för rådgivning, utbildning och marknadsföring

Under projekttiden har olika aktörer med knytning till turismnäringen, vid olika tillfällen och i olika former, tillfrågats om vilka behov man ser av en samlad kompetens/resurs för *turism tillgänglig för alla*. Vad som framkommit är bl. a. ett uttalat intresse av att samarbete och engagemang tillsammans med turismaktörer på regional- och lokal nivå i form av mässamarbete, seminarier, studieresor och gemensamma informationssatsningar ytterligare bör förstärkas och koordineras. Aktiviteter som redan på flera håll är etablerade bör vidareutvecklas.

Representanter från turistbyråer uttrycker vikten av att ett kompetens- och utvecklingscentrum etableras. Ett resurscentrum dit aktörerna vänder sig och som kan bidra med bl.a:

- Trygghet
- Kvalitetssäkring

- Information
- Nätverkscentrum
- Coachning för branschen
- Kunskap och kompetens
- Utbildning

Turistbyråerna å sin sida bidrar med att låta tillgänglighetsfrågorna genomsyra hela verksamheten, satsning på vidareutbildning av medarbetare samt vid möten med lokala näringsidkare alltid poängtera vikten av att marknadsföra tillgänglighetsinformation och de möjligheter ökade anpassningar kan ge. Ett viktigt steg är att på bred front satsa på utbildning av turistbyråpersonal samt medarbetare hos offentliga turismaktörer.

En tät kontakt mellan ett kommande kompetenscentrum och turistbyråer är nödvändig då aktuell information, specialkampanjer och diverse erbjudanden direkt kan nå besökare. Denna ström av information bör flöda lika intensivt från båda håll.

4.2.4 Turismnäringens roll och betydelse för fortsatt utvecklingsarbete

Det är i turistföretagen som en ökad besöksfrekvens, ökad omsättning och nya arbetstillfällen kan komma att mätas om svensk satsning på *turism tillgänglig för alla* koordineras, och blir lyckosam. Det är också i turistföretagen som en sådan positiv utveckling kan bromsas om man inte förmår att anpassa sitt utbud till målgruppernas behov i tillräcklig utsträckning.

Om en sådan satsning blir lyckosam, gynnar det också samhället bl. a. i form av ökade skatteintäkter och minskade kostnader för arbetsmarknadspolitiken om fler kommer i arbete.

De företag som nu valt att gå i bränschen för att visa upp ett Skåne mer tillgängligt för alla, kan tjäna som förebilder för andra, förutsatt att de kan mäta och visa upp goda resultat. Oftast tar det längre tid än 1-2 år att bearbeta en ny marknad och kunna hämta hem resultat. Projektiden har i detta fall varit för kort för att arbetet sett ur företagets perspektiv skall kunna sluta här.

I det fortsatta utvecklingsarbetet spelar de skånska företagen som medverkat i projektet en viktig roll. För att deras första steg i processen skall bli lyckosam behövs sannolikt ett fortsatt stöd för vidareutveckling mot en allt bättre tillgänglighet, marknadsföring mot målgrupperna och resultatmätning. Genom att etablera denna grupp som en "kontrollgrupp" på längre sikt, kan hela svenska turismnäringen dra nytta av detta projekt långt efter dess avslutning i december 2006.

4.3 De offentliga aktörerna

4.3.1 Svensk tillgänglighetsinformation på nationell, regional och lokal nivå

Den samlade tillgänglighetsinformation som idag finns att tillgå ur ett nationellt perspektiv är den av Turism för alla i Sverige etablerade databasen i märkningssystemet EQUALITY. Därutöver finns regionala satsningar i några län, samt i ett antal kommuner runt om i landet som oberoende av varandra satsat på tillgänglighetsinformation med olika symboler och kriterier för tillgänglighetsbedömningen.

För skånsk del har projektet inneburit att tillströmningen av turistföretag till märkningssystemet EQUALITY mångdubblats, så att den nu utgör en majoritet av de svenska tillgänglighetsregistrerade anläggningarna. Till fördel för Skåne, men till nackdel för övriga landet. Projektet visar därmed också att det är de nära och personliga kontakterna med företagen som krävs för att kunna öka kunskap, intresse och motivation. En utveckling kan inte komma tillstånd genom att man sitter och väntar på att något skall hända - en aktiv uppsökande verksamhet och en bred informationssatsning liknande de arbetsmetoder som använts i Skåne, måste till.

Under hela den tid denna fråga stötts och blötts i EU-sammanhang, drygt 15 år, har frågan om gränsöverskridande tillgänglighetsinformation diskuterats. Alla tidigare initiativ har fallit på grund av orsaker som skillnader i lagstiftning, oklar ansvarsfördelning, protektionism m m.

Som en följd av Skåneprojektet tas möjligen de första stegen mot ett förverkligande av ett gränsöverskridande informationssystem till följd av det samarbete som etablerats mellan Skåne och Danmark. Det danska systemet har presenterats för såväl näringen som handikapporganisationer i Skåne som tillsammans med sina nationella motsvarigheter och aktörer också inbjuds att medverka i utformningen av en ny, svensk programversion av den

danska tillgänglighetsdatabasen. Med uppbackning från nationella, regionala och lokala aktörer kan detta bli det verktyg Sverige behöver för att positionera sig på kartan som ett turistland för alla.

4.3.2 Tillgänglighet för alla 2010?

Riksdagen har genom den nationella handlingsplanen för handikappolitiken uttalat visionen om ett Sverige tillgängligt för alla 2010. För de allra flesta ansvariga aktörer som berörs av den lagstiftning som tillkommit efter detta beslut har processen knappt, eller i värsta fall inte alls, börjat.

Det är tre år kvar till 2010. Alla uppföljningar hittills pekar mot ett magert resultat av beslutade satsningar. Mer måste göras från offentligt håll för att få igång processerna för tillgänglighetsanpassningar, det gäller inom alla sektorer. I många fall är det i de kommunala budgetarna som tillgänglighetsanpassningar måste in, och det väldigt snart. Borttagande av hinder i stadsmiljöer, tillgänglighetsanpassningar av offentliga lokaler, parker e t c måste ske i samverkan mellan kommuner, fastighetsägare och näringsidkare.

På så sätt kan också en satsning på att göra skånsk och svensk turismnäring tillgänglig för alla ge dubbla effekter för tillgänglighetsarbetet i stort. När en medveten grupp av näringsidkare kan trycka på för att åstadkomma förändringar kan det sannolikt bidra till att höja ambitionstakten hos övriga berörda parter. För den enskilde hotellägaren har ju inte så stor nytta av sina investeringar i en bättre tillgänglighet på hotellet, om stadsmiljön förhindrar besökare att komma fram till hotellet, om restaurangerna och utbudet i övrigt i omgivningen är otillgängligt. Att enskilda turismanläggningar genom sin profilering mot tillgänglighet för alla kan förändra hela samhällsbilden finns exempel på i våra grannländer, ex i tyska Rheinsberg där hotellanläggningen som välkomnade fler och fler gäster i rullstol blev signalen till kommunen och handeln att satsa på tillgänglighet för alla för att hotellets gäster skulle komma tillbaka till destinationen. Fler exempel finns på hur arbetet för ökad tillgänglighet spridits som ringar på vattnet på en destination, så snart frågan uppmärksammats, finns runt om i Europa. Ansvariga för OS och Paralympics i Aten, insåg

snabbt att staden inte skulle klara arrangemanget utan bättre tillgänglighet, och detta ledde till omfattande förändringar i stadsmiljön med bl. a. taktila stråk längs trottoarer och tillgänglighetsanpassningar i tunnelbanan. Som exempel annat försågs samtliga stationer med hissar från gatuplan till perronger.

En satsning på *turism tillgänglig för alla* kan alltså ge positiva kringeffekter och bidra till att sätta igång eller öka takten i arbetet för ett samhälle tillgängligt för alla.

4.3.3 Offentliga aktörernas roll och betydelse för fortsatt utvecklingsarbete

Region Skåne och Position Skånes satsning på tillgänglig turism i detta projekt har inneburit att viktiga erfarenheter, kunskap och kompetens kunnat samlas och en positiv utveckling på området kunnat etableras i regionen. Deras medverkan har en viktig betydelse för den fortsatta utvecklingen på området, dels genom den kunskap och kompetens som byggts upp inom dessa organisationer och som förebild för andra aktörer på länsnivå.

För att kunna vidareutveckla det lyckosamma arbete som påbörjats i projektet är de offentliga aktörernas medverkan på alla plan av stor betydelse. De regionala aktörerna kan från sin utgångspunkt bidra till att arbetet inte stannar av utan att uppnådda resultat istället används som grund för ett fortsatt arbete i samverkan med den skånska turismnäringen m fl.

På samma sätt kan lokala och nationella aktörer dra sitt strå till stacken för att medverka i processen. Etablerandet av en sammanhållen kontaktnod för Skåne och kanske för hela landet är i stor utsträckning en angelägenhet för de offentliga aktörerna, genom det stöd och det bidrag till tillgänglighetsarbetet detta kan ge (se 4.3.2) och möjligheterna till näringslivsutveckling och ökad sysselsättning.

De offentliga aktörerna kan både medverka till ett kvalitativt bra innehåll i verksamheten hos en sådan kontaktnod, medverka till att privata och ideella aktörer också bidrar i arbetet genom att visa sitt stöd för en sådan verksamhet och från sitt håll medverka med finansiering för de

delar som inte kan kommersialiseras eller i sin helhet bäras av näringen, t.ex. den rena tillgänglighetsinformation och bokningsservice m m till turister över hela världen som efterfrågar tillgängliga resmål i Sverige.

4.4 Projektresultaten - vad gör vi med dem ?

4.4.1 Sverige och arbetet med tillgänglig turism - sett i ett internationellt perspektiv

Under projekttiden har ett antal viktiga initiativ på området tagits av aktörer i andra EU-länder, där Turism för alla i Sverige valt att medverka. Det handlar t.ex. om etablerandet av en europeisk webportal för ländernas tillgänglighetsinformation (OSSATE) och bildandet av ENAT - det europeiska nätverket för tillgänglig turism, där aktörer från näringen tillsammans med offentliga aktörer och ideella organisationer kan samverka för en positiv utveckling på området i Europa. Samtidigt pågår arbetet för att utveckla den gränsöverskridande webbaserade tillgänglighetsdatabasen mellan Danmark och Sverige, ett initiativ som välkomnas av många aktörer i andra länder.

I andra länder i Europa organiseras arbetet inom detta område på olika sätt. I vissa länder, ex Luxemburg har ansvaret lagts på en statligt finansierad central aktör. I Italien finns flera aktörer, de största och främsta opererar inom den sociala ekonomin som paraplyorganisationer för arbetskooperativ som tillsammans med regionala aktörer och nationella myndigheter byggt upp informationsstrukturen för *turism tillgänglig för alla*. I ytterligare andra länder är aktörerna knutna till statliga departement (Frankrike) eller ideella föreningar i samarbete med det nationella turistrådet (Storbritannien). Oavsett verksamhetsform har behovet av en koordinerad och strategisk satsning på detta område identifierats i allt fler länder.

4.4.2 Ett horisontellt utvecklingsarbete

Turism tillgänglig för alla är en fråga som berör både näringens möjligheter till ökad besöksfrekvens, ökad omsättning och fler i arbete, samtidigt som den tillförsäkrar många människor möjligheten att kunna resa och ta del av upplevelser. Ur rättighetssynpunkt bidrar *turism tillgänglig för alla* till att släppa in personer med funktionsnedsättningar i aktiviteter som kanske annars inte varit möjliga. En positiv utveckling på området bidrar samtidigt sannolikt också till att motverka diskriminering av olika slag.

Frågans komplexitet kan göra den svår att greppa och ta till sig vilket kan vara en orsak till svårigheterna att etablera verksamheten bland olika aktörer. Ändå är det tydligt att en strategisk satsning på detta område kan göra så många till vinnare: företag, anställda, resenärer, samhället e t c. Ansträngningarna att samverka över sektorsgränser och inrutade organisationer är därför en viktig del för det fortsatta arbetet.

4.4.3 Modeller för en framgångsrik samverkan

För att få till en fungerande hållbar struktur i Sverige behöver bl a ansvars - och finansieringsfrågor lösas. I dagsläget och sedan drygt ett decennium har föreningen Turism för alla i Sverige hanterat dessa frågor både genom insamling och spridning av tillgänglighetsinformation om svenska resmål men också som aktiv partner i det europeiska samarbetet. Utvecklingsarbetet har under dessa år kommit långt, inte minst genom pilotprojektet i Skåne, men som fristående förening utgör inte Turism för alla ensamt den kraftfulla resurs som behövs för att samla alla aktörer till en gemensam strategisk satsning. Avståndet mellan aktörer på det sociala fältet och inom näringslivsutvecklingen har känts långt inte minst på nationell nivå. Avsaknaden av politiska signaler om att detta är ett viktigt arbetsfält, har också fått betydelsefulla nyckelaktörer från att avstå från att engagera sig för svensk *turism tillgänglig för alla*.

Genom Skåneprojektet har en samarbetsmodell mellan offentliga och privata aktörer kunnat etableras. Den nödvändiga samverkan mellan offentliga, privata och ideella krafter har här prövats och visat sig vara en bra modell för ett fortsatt arbete. Att samma erfarenheter gjorts i t.ex. Danmark förstärker denna bild.

4.4.4 Att upprätthålla och utveckla kunskap och kompetens

Många års utvecklingsarbete har resulterat i den kunskap och kompetens som idag finns hos de aktörer som medverkat i processen. Genom Skåneprojektet har denna kunskap och kompetens också förts ned ända till det enskilda företaget och den enskilda individen med egna erfarenheter av funktionshinder. Att åstadkomma de resultat vi idag ser, har tagit lång tid att uppnå. Dessvärre kan de på betydligt kortare tid gå förlorade, om inte processen kan tillföras de resurser och verktyg som krävs.

För de företag som under projektet valt att gå in i systemet, påbörjat satsningar på kompetenshöjning av sin personal och som påbörjat satsningar på marknadsföring mot de målgrupper som identifierats är det av yttersta vikt att en fortsättning kan ske för att på längre sikt kunna dra nytta av redan gjorda satsningar. För de personer som utbildats i projektet kan uppnådd kompetens bibehållas och vidareutvecklas genom att de får arbetstillfällen där kunskaperna kan omsättas i praktisk verklighet. Även för de offentliga aktörer som bidragit till medfinansiering av projektet är det också viktigt att ta avstamp i det fortsatta utvecklingsarbetet inom området utifrån den kompetens och kunskap som utvecklats ur projektet.

Utan att hitta en långsiktig hållbar form för denna verksamhet, riskerar varje framtida enskilt projekt att endera hamna i en "återvändsgränd" eller att behöva starta på ruta ett varje gång. Ett samlat kompetens- och utvecklingscentrum som svensk kontaktnod för *turism tillgänglig för alla* skulle möjliggöra den kontinuitet som nu krävs för att konsolidera det arbete som lagts ned och de resultat som uppnåtts.

4.4.5 En bättre fungerande arbetsmarknad för alla

De deltagare som genomgått kursen "Resa utan hinder" och därefter följande praktik i företag och i projektet besitter en unik specialkompetens som det borde finnas stor efterfrågan på från olika håll. Deltagarna kan bidra till att det arbete som påbörjats kan fortsätta ute hos enskilda turistföretag och i kommuner, men också via en gemensam resurspool knuten till ett kompetenscentrum. På så sätt kan också den kunskap och kompetens som uppnåtts på det individuella planet i projektet tillvaratas.

Erfarenheterna från projektet som arbetsmarknadsprojekt bör föras vidare på olika sätt. Den unika utbildningen "Resa utan hinder" kan utan vidare användas för personer ur samma eller andra målgrupper runt om i Sverige. Den kan också vidareutvecklas till en ren yrkesutbildning för en yrkesprofil vi ser att det finns behov av hos olika aktörer. Både offentliga och privata aktörer kommer att behöva "tillgänglighetsvetare" för att kunna spara in de pengar man annars måste satsa genom att ofta bygga fel först, för att sedan rätta till.

Andra viktiga erfarenheter ur projektet att föra vidare är behovet av riktad och tydlig information till företagen, möjligheterna till att utbilda en grupp med svårigheter på arbetsmarknaden till att besitta en spetskompetens, behovet av generella åtgärder för att göra det lättare att anställa och att ha anställda; samt en önskan om att alla, även de offentliga aktörerna, blir mera aktiva i att se även personer med funktionshinder som resurser i stället för problem.

4.5 Ett kompetens- och utvecklingscentrum för turism tillgänglig för alla

4.5.1 En samlad resurs för turism tillgänglig för alla

Genom projektets gång har behovet av ett kompetens- och utvecklingscentrum för *turism tillgänglig för alla* i många sammanhang bekräftats från olika aktörer.

1. För det första handlar det om att ta gemensamma tag och skapa **ett forum för samverkan**, för att få till stånd en positiv utveckling på området genom att låta många krafter dra åt samma håll. Ett område där behovet av samverkan är som tydligast handlar om kvaliteten på den information om tillgängliga resmål som sprids i Sverige idag. Det finns en stor mängd var för sig oberoende och olika system för tillgänglighetsmärkning, symboler, arbetsmodeller för tillgänglighetsanalys m m som idag florerar i Sverige, och denna kan inte utnyttjas i marknadsföringssyfte, då man inom turismen behöver klara och tydliga budskap som är enkla både att sprida och att uppfatta för den enskilde resenären.

En potentiell Sverige-besökare saknar kunskap och motivation för att söka tillgänglighetsinformation från enskilda kommuners eller regioners hemsidor, i synnerhet om kvaliteten skiftar och själva informationssamlandet saknar kvalitetssäkring. Inte ens om man kommer från våra närmaste grannländer, sätter man sig och surfar runt på olika hemsidor i hopp om att hitta en svensk kommun som kan erbjuda tillgängliga turistupplevelser från ankomst till hemfärd. Det finns ett stort behov av ett generellt och gränsöverskridande informationssystem för att kunna hitta rätt.

2. Ett annat mycket påtalat behov är det faktum att det behövs en **svensk kontaktnod** i dessa frågor i förhållande till aktörer i andra länder och för inkommande turister. Ett samlat kompetenscentrum kan fungera som den svenska grenen av ENAT - European Network of Accessible Tourism, och samtidigt vara den ledande samarbetspartnern i Sverige vad gäller transnationell samverkan för utveckling av verksamhetsområdet tillgänglig turism. Nationellt behövs även en sådan kontaktnod för aktörer på lokal, regional och nationell nivå.

Ett Kompetens- och UtvecklingsCentrum för turism tillgänglig för alla ska utgöra en nod för att få hjälp med t.ex.:

- tillgänglighetsinventering och -analys av miljöer
- rådgivning om tillgänglighetsanpassningar
- information om tillgängliga resmål, restips
- kunskap och utbildning i tillgänglighetsfrågor
- hjälp med marknadsföring av tillgängliga resmål
- kontakt med möjliga samarbetspartners
- support och service i utveckling av projekt – både nationellt och transnationellt
- underlag och support för analyser och forskning
- kunskapsbank för turismstuderanden
- produktutveckling
- bokning och mottagning

3. Ett tredje område av avgörande betydelse är behovet av att samla resurser för **forskning och kunskapsspridning**. Tillgänglighet och tillgänglighetsinformationens betydelse för utveckling av den svenska turismsektorn är inte utredd i Sverige. Det finns däremot forskning

och studier från andra länder och EU att luta sig emot, som visar att detta marknadssegment kan stå för en betydande ekonomisk kraft om den nyttjas och utvecklas rätt.

Studier från andra länder visar att den målgrupp som är direkt berörd av en god tillgänglighet (äldre, funktionshindrade, anhöriga, personer med tillfälliga funktionsnedsättningar, småbarnsfamiljer m fl) redan idag utgör en betydande målgrupp för turismnäringen. I den i Tyskland 2004 genomförda studien "Economic Impulses of Accessible Tourism for all" visade att om den tyska turismnäringen skulle förmå att möta de behov som idag finns av tillgängliga resmål skulle omsättningen öka med 2-4 miljarder Euro, och innebära 90 000 nya fasta heltidsarbeten. Dessa siffror översatt enbart till ett skånskt regionalt perspektiv skulle betyda en omsättningsökning i turismnäringen med 125 miljoner kr/år.

Den kunskap som idag finns på området, internationellt och bl. a. genom det skånska pilotprojektet visar att det finns mycket goda skäl att samla resurser och kompetens för att åstadkomma den kraftsamling som krävs för att göra svensk turism konkurrenskraftig i detta avseende. EU-kommissionen beräknar att *turism tillgänglig för alla* representerar en marknad på 630 miljoner övernattningar per år. Vill Sverige vara med och ta del av detta, krävs betydande insatser under en snar tidsperiod, i nära samverkan mellan många aktörer.

4.5.2 Samverkan mellan privat, offentlig och ideell sektor

Det har i många sammanhang påpekats att en av nyckelfaktorerna för en framgångsrik utveckling på området *turism tillgänglig för alla* är en nära och effektiv samverkan mellan offentlig, privat och ideell sektor. Bara det faktum att frågan berör flera sektorer - näringslivsutveckling, stadsplanering, transporter, sociala frågor m m - gör att många aktörer berörs och blir också beroende av varandra för att åstadkomma förändring.

Några exempel:

- Sveriges Riksdag fattade redan 1999 beslut om att Sverige senast 2010 skall göras tillgängligt för alla. Inga ekonomiska resurser avsattes dock för genomförandet av arbetet och ingen informationskampanj genomfördes. Idag konstaterar alla att tiden

fram till 2010 är knapp, det saknas strategier både hos offentliga som privata aktörer för hur åtgärderna skall hinna vidtas och med vilka ekonomiska medel det skall kunna ske. Skall en upptrappning av tempot överhuvudtaget vara möjligt krävs en nära samverkan mellan offentliga och privata intressen.

- En svensk hotellägare som visar stort intresse för att satsa på ökad tillgänglighet kan, om man har ekonomiska möjligheter att investera, göra sin egen anläggning mycket tillgänglig. Effekten av dessa satsningar minskar dock avsevärt i betydelse om inte samtidigt kommunen åtgärdat hindren i den fysiska stadsmiljön, trafikföretagen anpassat sina transportmedel, butikerna gjort det möjligt för personer med funktionshinder att även ta del av ortens shopping-utbud e t c. För att stå stark i konkurrensen om framtidens resenärer måste hela destinationer ha en god tillgänglighet. Det kräver nära samverkan mellan offentliga och privata aktörer.
- Inom den ideella sektorn finns mycket kunskap och erfarenhet att ta tillvara, inte minst inom handikapprörelsen. Många kan genom valda representanter komma till tals i t.ex. stadsbyggnadsfrågor genom de kommunala handikappråden, men konsulteras sällan eller aldrig när frågan om tillgänglighet diskuteras som en ekonomisk konkurrensfördel för svensk turism. På samma sätt som den privata företagsamheten fokuseras på tillväxt och utveckling (och då ofta glömmer att tillgänglighet faktiskt är ett ekonomiskt konkurrensmedel) så läggs resurserna från handikapprörelsen på ideellt arbete inom den sociala sektorn där de sociala rättigheterna fokuseras framför förändringsmöjligheter. Här behövs utbyte och samverkan mellan offentliga och privata aktörer.

4.5.3 Skåne som föregångslän

Det genomförda projektarbetet 2003-2006 har visat på mycket positiva resultat när det gäller att höja medvetenhet och engagemang i frågor om tillgänglig turism genom regionala och lokala satsningar. Antalet skånska turistföretag som uttalat säger sig vilja arbeta för ökad tillgänglighet har under projekttiden mångdubblats. Minst fem skånska kommuner satsar strategiskt på kvalitativ tillgänglighetsinformation genom engagemang i detta projekt och

Interreg-projektet ACCESS ÖRESUND⁶. För länets turistråd, Position Skåne, har frågan genom projektet lyfts upp på agendan som en viktig del i arbetet, och minst 2000 medlemmar ur skånska handikapporganisationer har nåtts av information och inbjudits att medverka i processen.

I den svenska tillgänglighetsdatabasen EQUALITY utgör Skånska turistanläggningar idag drygt 50% av alla medverkande anläggningar i Sverige. I länet har ett nära samarbete kunnat etableras mellan såväl offentliga som privata och ideella aktörer. Flera nya nätverk har också bildats. Från restaurangföretagen har vi kunnat notera ett stort intresse för de initiativ som tagits i projektet för utbildningsinsatser kring specialkost. Alla dessa goda resultat hade sannolikt inte kunnat uppnås utan ett regionövergripande projekt.

En stor del av projektresultaten är också resultat som kommer hela Sverige till del. T.ex. har antalet förfrågningar till Turism för alla i Sverige, från resenärer i andra delar av världen som söker tillgängliga resmål ökat markant liksom trafiken till tillgänglighetsdatabasen EQUALITY som tidigt 2006 passerade halvmiljon-gränsen när det gäller unika besökare. Intressenter över hela Sverige men också utomlands har nåtts av det nyhetsbrev som givits ut kontinuerligt i projektet. Ett snabbt växande intresse från hela landet har kunnat noteras när det gäller förfrågningar om utbildningsinsatser.

Skåne har genom projektet positionerat sig som den region i Sverige där aktivitetsnivån och engagemanget för *turism tillgänglig för alla* är högst och längst framme. Regionen kan därmed bidra med åtskilligt för att fungera som föregångslän för övriga regioner i Sverige. Projekterfarenheterna kan tas tillvara och komma övriga Sverige till del genom samverkan i ett nationellt kompetenscentrum, där kunskaps- och faktabasen byggs ut från det regionala perspektivet till ett nationellt perspektiv där övriga län och nationella aktörer inbjuds att samverka kring en gemensam fortsatt utveckling.

4.5.4 Delat ansvar - delad finansiering

Sedan 1995 har föreningen Turism för alla i Sverige bedrivit utvecklingsarbete på området *tillgänglig turism för alla*. Föreningen har på eget initiativ, efter förfrågningar från olika

⁶ Samarbetsprojekt mellan Region Skåne, Föreningen Tilgaengelighed for alle, Vellinge kommun, Ängelholms turistförening, Höörs Turistförening, Malmö Turism, Svalövs kommun och Turism för alla i Sverige. Projektet syftar bl a till att skapa en flerspråkig, gränsöverskridande databas för tillgänglighetsinformation.

parter och en tydlig behovsanalys, initierat det enda existerande nationsövergripande informations- och märkningssystemet för *turism tillgänglig för alla*. Verksamheten har från tid till annan projektfinansierats, dels genom stöd från EU:s strukturfonder, Allmänna Arvsfonden och Turistdelegationen, Region Skåne, Arbetsmarknadsverket och Försäkringskassan. Dessemellan har föreningen Turism för alla i Sverige stått den ekonomiska risken själva för finansiering av informationsspridning, utvecklingsarbete m m.

De svenska turistföretagen har burit en stor del av kostnaderna för driften av det svenska märkningssystemet EQUALITY. Företagens bidrag till denna verksamhet bedöms idag täcka ca 25-30% av driftkostnaderna.

Ingen enskild part kan ta det hela ansvaret för en positiv utveckling på ett område som involverar så många aktörer från både offentlig, privat och ideell sektor. Sannolikt kan inte heller en enskild part bära hela finansieringsansvaret eller den ekonomiska risken för att på ett bra sätt ta tillvara de erfarenheter som vunnits ur det skånska projektet, eller de åtgärder som krävs för att stärka svensk turisms konkurrenskraft i kampen om framtidens resenärer.

Principen delat ansvar - delad finansiering bör råda, vilket innebär att ett Kompetens- och UtvecklingCentrum för turism tillgänglig för alla bildas som innefattar nuvarande intresserade aktörer på området i Sverige, där också var och en kan bidra till att täcka kostnaderna för verksamheten. En sådan samfinansiering kan också anpassas efter respektive aktörs ekonomiska bärkraft, där större företag och offentliga institutioner kan bära en större andel än små fåmansföretag.

4.5.5 Nationella, regionala och lokala strategier för turism tillgänglig för alla

Med de erfarenheter som vunnits i Skåneprojektet kan såväl lokal, regional som en nationell strategi för *turism tillgänglig för alla* utmejslas.

En del av den strategin heter **samverkan**, vilken kan mötas genom tillskapandet av ett kompetens- och utvecklingscentrum. Genom tätare samarbete och ett växande nätverk kan positiva krafter och resurser samnyttjas. Att nyttja varandras kompetenser sparar både tid och

pengar. . Alla behöver inte anställa en tillgänglighetsexpert eller lägga egen tid på att samla in nödvändig kunskap och information. Med ett gemensamt kompetenscentrum, där offentliga, privata och ideella aktörer kan samverka, är det enkelt att veta vart man kan vända sig i olika frågor.

En annan viktig del är **erfarenhetsspridning**, där de goda exemplen kan lyftas fram och tjäna som "spargris" för många andra - att göra rätt från början sparar pengar!

På samma sätt är det viktigt att inte lägga ned ekonomiska eller personella resurser på att utveckla produkter och verktyg som redan existerar, att **dra nytta av existerande verktyg och produkter**. I det sammanhanget är det nyligen påbörjade utvecklingsarbetet inom projektet "Access Öresund" av avgörande betydelse för att även Sverige, i likhet med Danmark, skall kunna få ett högkvalitativt dataverktyg för spridning av kontrollerad tillgänglighetsinformation. Den danska databasen har utvecklats i samverkan mellan Danmarks Turistråd, branschorganisationen Horresta och danska handikapprörelsen; och innefattar de verktyg och funktioner som vi genom vårt skånska utvecklingsprojekt har konstaterat behövs.

Genom ett kompetenscentrum som kan fungera som **svensk kontaktnod** för inkommande turister och för aktörer i andra länder, kan Sveriges plats på den Europeiska kartan när det gäller *turism tillgänglig för alla*, befastas och utvecklas. Föreningen Turism för alla i Sverige har etablerat svensk medverkan i bl a ENAT (European Network of Accessible Tourism) och OSSATE (webbaserad One-Stop-Shop-for-Accessible-Tourism in Europe), två viktiga fönster utåt för att svensk turism skall kunna nå de grupper som är i behov av resmål med god tillgänglighet och pålitlig tillgänglighetsinformation.

Ett förändrat synsätt på tillgänglighet är också en viktig del av ett framtida förändringsarbete. Tillgänglighet ses av alltför många som ett "nödvändigt ont", något man gör därför att lagen kräver det, ett "måste" bland många andra "måsten". När tillgänglighet istället ses som en framtidsmöjlighet och en källa till nya inkomster för företagen och nya skatteintäkter för kommuner, regioner och staten - det är då processen mot ett samhälle mera tillgängligt för alla kommer att ta fart. Troligen kommer också någon form av ekonomiska stöd eller incitament att behövas för att tillgänglighetsanpassningarna skall gå snabbt nog, vilket också framgår av utvärderingen av det skånska pilotprojektet (se vidare i avsnitt 1.6 och 2.6)

I många andra länder existerar detta redan, ex i Belgiska Flandern, där inget turistföretag ges offentliga subventioner eller stöd till om- eller tillbyggnad om man inte samtidigt tillgänglighetsanpassar sitt utbud. En annan väg att gå kan exempelvis vara skatteavdrag/lägre arbetsgivaravgift för tillgänglighetsanpassningar eller riktade investeringsstöd.

Kommunerna har ålagts att göra tillgänglighetsplaner för att visa hur man skall arbeta för ökad tillgänglighet fram till 2010. Många kommuner saknar fortfarande sådana planer, och i ett antal kommuner kallas de fortfarande "handikapplaner". *Turism tillgänglig för alla* är i första hand inte en handikappfråga - det handlar om att kunna öppna dörren för alla till svensk turism!

Att samla befintlig kunskap och kompetens kring tillgänglig turism och utveckla den kan vara av avgörande betydelse både för möjligheterna att etablera Skåne som en destination som kan välkomna alla, men också för att få fart på utvecklingen i övriga Sverige. En viktig uppgift för ett kommande kompetenscentrum är att genom forskning och studier i ekonomiska termer kunna belysa vad en satsning på *turism tillgänglig för alla* kan betyda i reda kronor och ören, för Skåne som region och för Sverige som nation.

Ett framgångsrikt arbete på området *turism tillgänglig för alla*, förutsätter en gemensam spjutspetsinriktad strategi, för att Skåne och Sverige ska stå väl rustade i konkurrensen om framtidens resenärer.