



LUNDS UNIVERSITET

Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

Innefattas servicesektorn av en exkluderande praktik?

(O)tillgängligt för människor med funktionshinder

Jessica Bertilsson

Handledare:
Erika Andersson Cederholm
Szilvia Gyimóthy
Johan Hultman

Kurs:
SMA405
Examensarbete –
Magisterkurs
Vt 2006

Handikappolitik handlar om allas rätt att vara medborgare. Att kunna vara delaktig, att få komma in genom samma dörr som andra, att inte vara hänvisad till ingången genom lagret, att kunna välja hur många gånger jag vill träffa min älskade utan att vara styrd av hur många färdtjänstresor som tillåts för min fritid eller att jag ska våga ta bussen.¹

¹ Socialminister Lars Engqvists ord i riksdagen när beslut om den nationella handlingsplanen för handikappolitiken togs år 2000, www.dhr.se, access 2006-05-14

Förord

Denna uppsats behandlar huruvida servicekedjans utbud är tillgängligt för alla eller enbart vissa människor. Jag har undersökt om det i servicemötet finns en särskiljande och exkluderande praktik med fokus på begreppen tillgänglighet och funktionshinder. Jag hoppas att detta arbete kan bidra med nya tankar, en ökad medvetenhet och eventuellt utgöra underlag för vidare studier på området.

Jag vill rikta ett tack till de personer som verkat som representanter för olika verksamheter eller har innehaft rollen som boende eller kund inom det undersökta området och har ställt upp på intervjuer. Ett speciellt tack riktas till mina tålmodiga handledare Erika Andersson Cederholm, Szilvia Gyimóthy och Johan Hultman som bidragit med viktiga idéer och synpunkter under arbetets gång.

Helsingborg, maj 2006


Jessica Bertilsson

Sammanfattning

Uppsatsen redovisar en studie med utgångspunkt i frågeställningarna: *Hur påverkar aktörer i serviceverksamheter inkludering och exkludering av kunder? Vad finns det för materiella och immateriella barriärer som påverkar tillgänglighet för faktiska och presumtiva kunder med funktionshinder?*

Syftet med undersökningen är att söka svar på vilka attityder och föreställningar som finns i verksamheter som ingår i servicekedjan och på vad sätt särskiljande eller exkluderande praktiker existerar för potentiella besökare med någon form av funktionshinder. Avsikten är även att undersöka huruvida aktörer i verksamheter har inverkan på materiella och immateriella barriärer som bidrar till att minska tillgängligheten. Syftet är således att undersöka *särskiljande* och *exkluderande praktiker* i *servicemötet* i förhållande till begreppen *tillgänglighet* och *funktionshinder*. För detta syfte har en kvalitativt präglad metod använts med intervjuer och frågeformulär. Även observationer har utförts.

Uppsatsens viktigaste tolkning är att det existerar en särskiljande och exkluderande praktik inom servicekedjans verksamheter gentemot faktiska och presumtiva kunder. Orsaken till detta är främst brist på kunskap om skilda behov hos individer med funktionshinder. Även brist på reflektion och att exkluderingspraktiken osynliggörs har betydelse.

Nyckelbegrepp: Servicemöte, tillgänglighet, funktionshinder, särskiljande och exkluderande praktik.

Abstract

This thesis concerns the following issue: *How do actors in the service industry affect the inclusion and exclusion of customers? What kind of tangible and intangible barriers exist that may have an impact on the availability of resources for real and prospective customers with functional disabilities?*

The purpose of this examination is to seek answers to questions concerning attitudes and ideas that exist in the service industry pertaining to the separation or exclusion of potential customers with some kind of functional disability. The intention is to examine whether operators in business have had an impact on tangible and intangible barriers that contribute to reduced availability. The purpose is thus to inquire into *separating* and *excluding practice* in *service meetings* in relation to the concepts of *availability* and *functional disability*. For this purpose a qualitative characterized method has been used using interviews and questionnaires. Also observations have been performed.

The most important interpretation of this thesis is that practices do exist in the service industry concerning the separation and exclusion of real and prospective customers. The cause of this relates mostly to the lack of knowledge concerning the needs of individuals with functional disabilities. Also, a lack of understanding, along with the fact that exclusion practices are secretly occurring, is important.

Key words: Service meeting, availability, functional disability, separation and excluding practice.

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Introduktion till ämnet	3
1.2 Exposé av problem	5
1.3 Syfte och frågeställning	7
1.4 Uppsatsens nyckelbegrepp	7
1.5 Disposition	11
2. Metodavsnitt	12
2.1 Metodologiska överväganden	12
2.2 Undersökningsansats och datainsamlingsmetoder	13
2.2.1 Intervjuer – urval och tillvägagångssätt	14
2.2.2 Frågeformulär – urval och tillvägagångssätt	16
2.2.3 Observationer – urval och tillvägagångssätt	18
2.3 Analys av empiriskt material	18
2.3.1 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	19
3. Teoretiskt ramverk	21
3.1 Servicemötets karaktäristik	21
3.1.1 Analysmodell	24
3.2 Tillgängligt eller otillgängligt?	28
3.2.1 Fysiska miljön som materiell barriär	28
3.2.2 Människors attityder som immateriell barriär	29
3.3 Att leva med funktionshinder	36
4. Presentation och analys av empiriskt material	40
4.1 Problem med tjänsteleverans?	40
4.2 Problem med marknadskommunikation?	45
4.3 Problem med den upplevda tjänstekvaliteten?	50
4.4 Problem med exkluderande barriärer?	54
5. Konklusion	57
5.1 Innefattas servicesektorn av en exkluderande praktik?	57
(O)tillgängligt för människor med funktionshinder	57
5.1.2 Teoretiskt bidrag och förslag till fortsatt forskning	58
5.2 Reflekterande slutord	58
6. Källförteckning	60
6.1 Tryckta källor	60
6.1.1 Litteratur	60
6.1.2 Webbdokument	61
6.1.3 Artiklar i tidskrift	62
6.1.4 Officiellt tryck	63
6.2 Muntliga källor	63
6.2.1 Intervjuer	63
6.2.2 Möte	63

Bilaga 1; Intervjuguide – aktör inom servicekedjan	64
Bilaga 2; Intervjuguide – handikapporganisation.....	65
Bilaga 3; Intervjuguide – boende och kund.....	66
Bilaga 4; Frågeformulär – aktör i servicekedjan	67
Bilaga 5; Frågeformulär – boende eller besökande.....	69
7. Register	71

Figurer:

Figur 1.1 Disposition s. 11

Figur 3.1 Den goda mikrocirkeln i sanningens ögonblick s. 22

Figur 3.2 Modell för tjänstekvalitet – skillnadsanalys s. 25

Figur 3.3 Kulturen som ett träd med rötter s. 31

Figur 4.1 Fotografier på affärsstråk i Ängelholm s. 43

Figur 4.2 Fotografi på hur hinder enkelt avhjälpes s. 44

Figur 4.3 Fotografier på flygvapenmuseets entré s. 49

1. Inledning

1.1 Introduktion till ämnet

Varje dag interagerar vi med människor i vår omgivning och verksamheter som har ett utbud av produkter och/eller tjänster som vi finner lockande eller nödvändiga och fyller vårt liv med mening. Detta leder till möten med människor där vi erbjuds service; servicemöten. Definitionerna och uppfattningarna om vad ett gott servicemöte är och bör innefatta är många och ofta subjektiva. Service och tjänsters utförande och uppfattningen om hur de utförts påverkas av en mängd kringliggande faktorer. I dagens samhälle finns det skrivna regler och lagar som talar om för oss hur vi förväntas uppträda gentemot våra medmänniskor. Dessa förordningar påverkar och formar även de oskrivna reglerna och därmed våra åsikter i fråga om vad som anses vara korrekt och icke-korrekt att uttrycka och tycka om andra människor. Ofta ändras medborgares officiella åsikter till fördel för beslut, kanske mindre snabbt förändras människors personliga åsikter i frågor. Givetvis är det opinionen som formar lagarna vilka sedan formar åsikter som sedan formar och omformar lagar. Det finns ingen given ordning på den processen. Det är heller ingen enkelt tidsmässigt avgränsad process utan snarare något kontinuerligt pågående. Nationella handlingsplanen för handikappolitiken, vilken i huvudsak innebär att samhället ska utformas så att människor med funktionshinder ska bli fullt delaktiga i samhällslivet, kan därmed antas ha formats ur människors åsikter och lagen kan framöver antas komma att påverka människors uppfattningar i frågan.

Motsvarigheten till ovan beskrivna förhållande går även att finna de mångfaldssatsningar som sker där principen om människors lika värde idag har blivit ett axiom för flertalet människor, påverkat exempelvis genom ett flertal lagar och förordningar.² Åtminstone så länge vi talar om individens officiella åsikter. Många människor uttrycker, på direkt fråga, generellt att alla medborgare bör ha samma rättigheter och möjligheter, oavsett politisk åsikt, ålder, kön, etnicitet et cetera. I praktiken är det diskursiva förhållningssättet i enlighet med resonemang om alla människors lika rättigheter innefattandes av ett *men*. Diskursen bygger på att människor ska ha lika rättigheter *men* de måste kunna bidra till samhället i samma omfattning som normen föreskriver. Människor ska ha lika rättigheter

² Jfr The Universal Declaration of Human Rights, www.unhcr.ch/udhr/index.htm, access 2006-04-10

men några får inte tära mer på tillgängliga resurser än andra. Människor ska ha lika rättigheter men ekonomi kommer i många fall före rättviseaspekter. Diskursen om människors lika rättigheter ter sig därmed vara grundad i åsikten om människors lika skyldigheter.³

Forskning visar på entydiga indikationer om att diskriminering och särbehandling existerar och är närvarande inom samhällets alla sektorer i Sverige. Diskriminering ingår i ett omfattande tanke-system, de los Reyes och Wingborg menar dessutom att diskrimineringen är strukturell, i betydelsen att diskrimineringen utgör en bärande princip för hur relationer mellan människor utformas och för hur resurser, inflytande och makt fördelas.⁴ Genom olika erfarenheter, från exempelvis arbetslivet, kan jag konstatera att människor inte alltid erbjuds samma rättigheter och möjligheter i samhället. Människor exkluderas, eller inkluderas, inte alltid på rationella grunder utan ibland på grund av kön, ålder, etnicitet, socioekonomisk tillhörighet, funktionshinder et cetera. Förekomsten av särskiljande praktik har människors olikhet som utgångspunkt och därmed är diskriminering en fråga om attityder och individuella handlingar. Denna diskriminering skapas även diskursivt i människors berättelser och sätt att kategorisera och tala om dessa kategorier av människor.⁵ Jag vill dock påpeka att jag är kritisk till att tala om människor med vissa funktionshinder som ”kategorier”, och anser det vara en förenkling av en betydligt mer komplex och komplicerad verklighet. Trots det har jag känt mig nödgad att använda den förenklingen i denna uppsats för att kunna genomföra en undersökning med relevans.

Enligt Bideke vid Byrån För Lika Rättigheter utestänger omfattande delar av samhället människor med funktionshinder och därigenom har vissa samhällssektorer blivit otillgängliga för ett antal individer.⁶ I en undersökning av människor med funktionshinder uppgav 15 procent att de någon gång känt sig diskriminerade på grund av sitt funktionshinder.⁷ Att inte alla individer kan ta del av samhällets utbud kan vara en följd av en exkluderingspraktik där människor utestängs från de aktiviteter och upplevelser som finns

³ Attefall, Stefan (2005). *Makt att forma samhället och sitt eget liv – nya mål i jämställdhetspolitiken*. Motion till riksdagen. www.riksdagen.se, access 2006-04-25

⁴ de los Reyes, Paulina & Wingborg, Mats (2002). *Vardagsdiskriminering och rasism i Sverige. En kunskapsöversikt*. Norrköping, Integrationsverket. s. 74f

⁵ Ibid. s. 11, 65f

⁶ Bideke, Maria vid Byrån För Lika Rättigheter, www.likarattigheter.nu, access 2006-04-10

⁷ Statistiska centralbyrån (2004). *Funktionshindrades situation på arbetsmarknaden*. www.scb.se, access 2006-04-05

på marknaden eftersom det saknas kunskaper om metoder för att uppnå god tillgänglighet, kunskapsutveckling, exempel på bra lösningar och information. Både bland offentliga och privata organ saknas idag en djupare kunskap om vilken betydelse tillgängligheten har för personer med funktionshinder.⁸ Bristen på detta kan leda till främjande av en särskiljande och utestängande praktik. Intressant i sammanhanget är att undersöka om det har lett till en exkluderande praktik och vad det är inom servicekedjan som konstruerar och upprätthåller olika barriärer av såväl materiell som immateriell karaktär.

En orsak till mitt intresse för detta ämne grundar sig i en tro på demokrati och en åsikt om att alla människor är individer med rätt till delaktighet på lika villkor utefter människovärdesprincipen. Östman menar att människovärdesprincipen innebär att alla människor har lika värde och samma rätt oavsett personliga egenskaper och funktioner.⁹ Detta är något jag upplever kollidera med hur verkligheten ser ut i fråga om att åsikten om hur människor bör bemötas inte går i enlighet med hur människor verkligen bemöts. Med grund i detta behandlas i uppsatsen *särskiljande* och *exkluderande praktiker* i *servicemöten* i förhållande till begreppen *tillgänglighet* och *funktionshinder*.

1.2 Exposé av problem

Då människor med olika funktionshinder kan antas ha samma behov och önskan om att kunna tillgodose sig det utbud av varor och tjänster som alla andra är det ett problem att dessa personer ibland känner sig uteslutna från detta just på grund av sitt funktionshinder. Serviceutbud innefattar det utbud som finns att tillgå via ideella, kommunala och offentliga organisationer exempelvis i form av inkvartering, restaurang, shopping, kultur, sport et cetera. Att människor med funktionshinder hindras att delta i samhällsutbudet kan konstateras bland annat genom en mängd undersökningar, skrivelser och anmälningar.¹⁰ Med utgångspunkt i denna problemställning finner jag det intressant att genomföra undersökningen i Ängelholms kommun vilka tidigare varit intresserade av att bli Sveriges första tillgänglighetsdestination¹¹ men även då de är den kommun i Sverige, tillsammans

⁸ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. Västerås, Svensk Information. s. 12

⁹ Östman, Lars (2000). Handikapperspektiv på etik. I Tideman, Magnus. (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. s. 191

¹⁰ Independent Living Institute, www.independentliving.org/ho/, access 2006-03-18

¹¹ Müller, Lilian vid Turism för alla, möte 2006-02-14; Aatola Olsson, Rita verksam som turistchef i Ängelholm, intervju 2006-04-06

med Stockholms stad, som har flest anmälningar på sig i frågan.¹² För övrigt anser jag att kommunen fungerar representativt för andra svenska kommuner eftersom de har avsevärt fler likheter än olikheter med andra kommuner. Som exempel på likheter kan nämnas att de har för Sverige genomsnittlig storlek i fråga om både folkmängd och yta, medelsnittsinkomsten per capita är i enlighet med övriga Sverige.¹³ Målet i, den av Socialdepartementet utformade, nationella handlingsplanen för handikappolitiken handlar om att alla människor med funktionshinder ska bli fullt delaktiga i samhällslivet och den innefattar även ett krav om att alla offentliga lokaler ska vara tillgängliga till år 2010.¹⁴ Detta mål gäller likaväl i Ängelholm som i övriga Sverige.

Ett funktionshinder anses inte vara ett handikapp förrän en tjänst eller en miljö är utformad på ett sådant sätt att den för individen är begränsande.¹⁵ Handikapp kan således definieras som ”/.../en begränsning av möjligheterna att delta i samhällslivet på samma sätt som andra”¹⁶. Därför inbegriper undersökningen huruvida servicekedjans utbud och tjänster innefattas av materiella och immateriella barriärer för vissa kundgrupper. Hinder av olika slag kan vara fysiska men beroende på funktionshindrets karaktär kan hindret även finnas i det bemötande eller den service kunden erhåller. Verksamheter inom servicekedjan omfattas ofta av service och tjänster med en hög grad av interaktion människor emellan och kundrelationer och kundvård är ett paradigm för bland annat ledarskap och marknadsföring.¹⁷ I enlighet med det resonemanget kan således en väl utvecklad service gynna såväl kunder som verksamheten, en svårighet kan dock vara att utröna vad en väl utvecklad service är. Grönroos utgår från att servicemöten är något som sker i jämställda situationer något som är problematiskt i en kontext där tillgänglighet och funktionshinder står i fokus.

¹² Independent Living Institute, www.independentliving.org/ho/, access 2006-03-18

¹³ Statistiska centralbyrån gällande befolkning, inkomst, landareal, www.scb.se, access 2006-04-10

¹⁴ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000).

¹⁵ Ibid. s.16

¹⁶ Vägverket (2003). *Funktionshinder, Handikapp, Miljö*. Malmö, Holmbergs AB. s. 4

¹⁷ Jfr Grönroos, Christian (2002). *Service Management och Marknadsföring - En CRM ansats*. Kristianstad, Liber AB

1.3 Syfte och frågeställning

Service utgår ofta från att människor har en fri vilja, är i position att göra fria val och möjlighet att fysiskt kunna agera i miljöer utan restriktioner. Syftet med uppsatsen är att undersöka vilka attityder och föreställningar som finns i verksamheter som ingår i servicekedjan och på vad sätt särskiljande eller exkluderande praktiker existerar för potentiella besökare med någon form av funktionshinder. Avsikten är även att söka svar på hur aktörer i verksamheter har inverkan på materiella och immateriella barriärer som bidrar till att minska tillgängligheten. Syftet är således att undersöka *särskiljande* och *exkluderande praktiker* i *servicemötet* i förhållande till begreppen *tillgänglighet* och *funktionshinder*.

Frågeställningarna är: *Hur påverkar aktörer i serviceverksamheter inkludering och exkludering av kunder? Vad finns det för materiella och immateriella barriärer som påverkar tillgänglighet för faktiska och presumtiva kunder med funktionshinder?*

Även om attityder och föreställningar gällande andra mångfaldsfrågor såsom kön, ålder, etnicitet, socioekonomiska klasser, sexualitet et cetera kan verka begränsande i möjligheten att ta del av samhällsutbud är det inte avsett att undersökas inom ramen för denna uppsats.

1.4 Uppsatsens nyckelbegrepp

Terminologier kan inte användas utan att bidra till olika associationer och relationer till människors referensramar.¹⁸ Jag ämnar därför att så långt det är möjligt att vara tydlig med vad jag avser då jag använder begrepp och vill därför här definiera vad jag anser vara uppsatsens nyckelbegrepp.

Enheter inom, vad jag benämner som, *servicekedjan* är ideella, offentliga och privata verksamheter som ingår i att organisera besök på en plats, kollektivtrafik och transportmedel som nyttjas för att ta sig till och från men även för att förflytta sig inom platsen, ansvariga organ för området, inkvartering, näringsidkare som erbjuder mat och

¹⁸ de los Reyes, P. & Wingborg, M. (2002). s. 12

dryck, utbud av aktiviteter och underhållning likaså utflykter och shopping. Neumann nyttjar denna definition i sin undersökning av destinationers tillgänglighet.¹⁹

Begreppen *särskiljande praktik* och *exkluderande praktik* går, enligt min åsikt, inte att användas som synonymer. En särskiljande praktik innebär, i denna uppsats, när en verksamhets anställda agerar på ett specifikt vis eller där en företagskultur är uppbyggd på ett sådant sätt att dess kunder värderas på olika sätt och genom detta värderingssystem åtskiljer dem. Därmed inte sagt att de inte är kunder. En särskiljande praktik kan gynna verksamheten genom att bemöta kunder på olika sätt kan det leda till att de i högre grad erhåller en service eller den produkt de önskar. Givetvis kan det formella eller informella system som särskiljandets praktik är grundat i vara felaktigt och särskiljandet kan därigenom skapa missnöje hos kunden.

En exkluderande praktik kan även den vara likaväl gynnsam som ogynnsam för verksamheten och dess lönsamhet. En exkluderande praktik innebär att en del potentiella kunder utesluts och inte kan ta del av verksamhetens utbud. Detta kan betyda inkomstbortfall eller en negativ image för verksamheten då den mister de kunder som inte uppfyller de, medvetna eller omedvetna, krav som finns. Det kan dock innebära en ökad förtjänst från de kunder som inkluderas. Vissa av dessa kunder kanske väljer att nyttja utbudet i den verksamheten just på grund av avsaknaden av de kunder som exkluderas då det kan vara en viss status som följer med att tillhöra det ”inkluderade segmentet”.

Enligt ovan nämnda resonemang anser jag att en särskiljande praktik innebär att bemöta olika kunder på olika sätt eller erbjuda dem olika tjänster och produkter medan en exkluderande praktik utesluter vissa potentiella kunder, ibland till fördel för andra kunder. I denna uppsats fokuseras undersökningen på en särskiljande och exkluderande praktik som eventuellt är riktad från verksamheter mot kunder. Detta trots att sådana praktiker inte kan antas vara något enkelriktat utan däremot något som kan verka i flera riktningar. Exkluderande och särskiljande praktiker kan förekomma exempelvis från kunder i förhållande till verksamheter, mellan konkurrenter eller mellan verksamheter och leverantörer et cetera.

En definition av *tillgänglighet* vilken jag anammat är:

¹⁹ Neumann, Peter (2004). *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. A publication of the Federal Ministry of Economic and Labour (BMWA), Berlin. s. 12ff

.../hur lätt det är för alla människor att komma till, träda in och nyttja byggnader, utomhusområden och andra faciliteter, och göra det självständigt utan att behöva speciella arrangemang. Även att tillhandahålla information om tillgänglighet och förbättrad åtkomlighet är till gagn för ett brett utbud av människor/.../.²⁰

Enligt denna definition innebär tillgänglighet att det ska finnas väl utbyggt transportsystem och infrastruktur, dessutom ska inom- och utomhusmiljö vara utformad på ett sådant sätt att människor med olika funktionshinder så långt det är möjligt ska kunna vara självständiga. Att alla människor, oavsett funktionshinder eller ej, ska kunna nyttja samma teknik och utrustning på platsen. Ett exempel är att tillgängligheten kan anses vara högre om trappsteg byggs bort än om det istället installeras en ramp. Enligt definitionen ovan innebär även tillgänglighet att tillhandahålla information av ett sådant slag att alla människor kan komma åt den och ta den till sig och på så sätt underlättas möjligheten att delta i servicemötet eller tillgodogöra sig service och tjänster. Att öka tillgängligheten med hjälp av den information som erbjuds är bland annat att låta informationen vara tillgänglig på ett flertal offentliga platser, på Internet och dessutom erbjuda faktiska och presumtiva kunder att skicka informationen till deras hemadress. Att underlätta för människor att ta till sig informationen kan ske genom att den är utformad på ett sådant sätt att den finns i olika format; lättläst, punktskrift, ljudupptagning et cetera.

I ovan nämnda definition anser jag att det saknas tillgänglighet i form av frånvaro av en särskiljande eller exkluderande praktik vilket bör tilläggas. Denna otillgänglighet kan komma ur attityder och föreställningar av olika slag hos människor. I denna uppsats är det inte relevant att undersöka det faktum att olikbehandla kunder kan verka fördelaktigt för verksamheten utan jag konstaterar bara att ett särskiljande eller exkluderande förfaringsätt kan innebära att en del kunder inte kan ta del av samtligt utbud och därmed kan det ses som en del i otillgänglighet.

Funktionshinder kan definieras som ett samlingsbegrepp för ett stort antal fysiska och intellektuella skador eller sjukdomar, vilka kan vara bestående eller av övergående natur.²¹ Jag anser att det, inom ramen för denna uppsats, är orimligt att ta hänsyn till samtliga existerande funktionshinder och har därför valt att rätta mig efter de sju huvudgrupper av

²⁰ Min översättning från European Commission (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities. s. 5

²¹ Vägverket (2003). *Funktionshinder, Handikapp, Miljö*. Malmö, Holmbergs AB. s. 4

funktionshinder som den danska föreningen Tilgængelighed for Alle utformat. Dessa sju grupper innefattas av; I) funktionshinder som lett till behov av rullstol, II) gång-, arm- och handhandikapp, III) synhandikapp, IV) hörselnedsättning, V) astma och allergi, VI) utvecklingsstörning, och VII) lässvårigheter.²² Jag gör dock en ännu snävare avgränsning i denna uppsats och fokuserar på sådana funktionshinder vilka på olika sätt försvårar för individen att ta sig in, förflytta sig eller orientera sig på platsen. Undersökningen omfattas således inte av exempelvis astma och allergi. Jag tror dock att då hänsyn tagits till flertalet av dessa sju huvudgrupper vid undersökningen av tillgänglighets- och exkluderingsfaktorer så finns det ett flertal andra funktionshinder som skulle ha kunnat inbegripas trots att dessa inte primärt tagits hänsyn till. Dock upplever jag att undersökningen blivit allt för omfattande och hade inte varit greppbar om dessa inkluderats redan från start.

Att tala om funktionshinder som ett avgränsat område är inte helt oproblematiskt. Att kunna göra det kräver kategorisering och förenkling. Såsom det längre fram i uppsatsen närmare beskrivs kategoriserar människor bland annat i syfte av att kunna hantera omvärlden. Att kategorisera människor enbart genom att konstatera att de har funktionshinder gemensamt är i det närmaste felaktigt då det mest troligt förhåller sig så att de för övrigt inte har mer eller mindre gemensamt än andra människor. Att sedan dessutom säga att denna grupp, som egentligen inte kan definieras som en homogen grupp, har en liktydig önskan om att ta del av servicekedjans utbud innebär även det en felaktighet. På så sätt hade syftet med hela undersökningen varit meningslös om den hade gått ut på att skapa enhetliga definitioner och utröna *vad är funktionshinder* och *vad är dessa personers önskemål*. Eftersom så inte är fallet, utan då jag undersöker *materiella och immateriella barriärer för tillgänglig service och tjänster och hur dessa kan verka exkluderande på verksamhetens kunder med funktionshinder* så är denna förenkling nödgad för att undersökningen ska kunna genomföras. Jag tror även att kategorisering kan medföra vissa förtjänster genom att aspekter som annars inte varit tydliga synliggörs, exempelvis att lyfta fram kategorier som kan utgöra ett segment som utgöra väsentlig ekonomisk förtjänst för verksamheter inom servicekedjan. Vidare i uppsatsen analyseras funktionshinder på ett mer abstrakt sätt, främst i fråga om vilka föreställningar människor har om funktionshinder och hur människor med funktionshinder uppfattas. Även då jag i uppsatsen gör en generaliserad kategorisering av människor med funktionshinder använder jag inte

²² Föreningen Tilgængelighed for Alle, www.godadgang.dk, access 2006-04-11

någonstans i uppsatsen begreppet ”funktionshindrad”. Detta eftersom jag finner ”funktionshindrad” som en benämning på en person som nedvärderande då individer är alltför komplexa för att kunna benämnas på det viset. Detta är ett personligt ställningstagande och nämns kan att till och med i skrivelser från organisationer som De Handikappades Riksförbund, Handikapporganisationernas Samarbetsorgan et cetera används begreppet ”funktionshindrade”.

1.5 Disposition

Kapitel 1 är en inledning för arbetet. I kapitlet introduceras ämnet och en beskrivning om varför ämnesområdet är intresseväckande och var problemet ligger. Här definieras även uppsatsens syfte, frågeställning och de nyckelbegrepp jag fokuserat på.

Kapitel 2 tydliggör den process uppsatsen har skapats i. Här beskrivs undersökningsansats, datainsamlingsmetoder, urvalsutförande och tillvägagångssätt som nyttjats i de empiriska undersökningarna.

Kapitel 3 innefattar teoretiskt ramverk vilket är avsett att skildra diskurser och olika forskares perspektiv främst gällande service-mötets karaktäristik, materiella och immateriella barriärer i förhållande till tillgänglighet och att leva med funktionshinder.

Kapitel 4 är avsett att beskriva den analys som är grundad i empiriska och teoretiska kunskaper. Denna analys har erhållits genom granskning och sammanställande av intervjuer, frågeformulär, observationer samt litteraturstudier.

Kapitel 5 syftar till att kortfattat koppla samman resultaten av uppsatsens samtliga kapitel. Här förbinds teoretiska perspektiv med de empiriska resultaten på ett sådant sätt att, den redan i inledande kapitlet nämnda, frågeställningen avses att besvaras.



Figur 1.1 Disposition

2. Metodavsnitt

2.1 Metodologiska överväganden

Redan initialt i arbetsprocessen av uppsatsen var jag medveten om att jag var intresserad av att skriva om tillgänglighet i förhållande till funktionshinder. Inte långt senare insåg jag att det skulle bli än mer intressant att fokusera på dessa element i förhållande till att undersöka huruvida det finns en särskiljande och exkluderande praktik. Utifrån detta utformade jag problemformulering och frågeställning. Min ambition har varit att undersöka och sedermera beskriva och förklara faktiska förhållanden och inte att författa vetenskapliga riktlinjer för framtida utvärdering av verksamheters tillgänglighet.

Valet av metod har krävt noggranna överväganden då min målsättning har varit att genom teori och empiri få så grundliga svar på frågeställningen för uppsatsen som möjligt. Vid val av metoder har jag ställt mig frågor om vad det är jag avser undersöka och vilken sorts kunskap jag önskar producera med min studie, vad en aktör är och hur denne är lik andra aktörer eller om det finns fundamentala skillnader som gör att generella antaganden inte kan göras, hur aktören förhåller sig till diverse omvärldsfaktorer och hur omvärlden förhåller sig till aktörer och verksamheter et cetera. Jag saknar möjlighet att ge ett fullständigt svar på dessa frågor inom ramarna för detta kapitel men vill inledningsvis tydliggöra mitt metodologiska ställningstagande.

I min undersökning har jag utgått från att verksamheters anställda och kunders interagerande är en pågående process som skapas, återskapas och förändras kontinuerligt. Detta ställningstagande gör att det finns aspekter i undersökningen som kan vara subjektiva. Det är dock en metodologisk utgångspunkt gällande tolkningsaspekter vilken jag tror är grundläggande för många inom forskning. Alla är vi aktörer i en omvärld vilken vi oupphörligen tolkar. Individens handlingar påverkar omvärlden samtidigt som omvärlden påverkar individens handlingar. Därmed ser jag inte det faktum om subjektivitet i uppsatsen som negativt för dess undersökning utan något som är grunden för vad jag anser vara att vi lever i en subjektivt skapad värld. Medveten om detta faktum utformade jag min undersökningsmetod.

2.2 Undersökningsansats och datainsamlingsmetoder

Jag har valt att inhämta empiriskt material via fältstudier i form av intervjuer, frågeformulär och observationer och sedermera jämföra detta med litteratur och teorier. Detta tillvägagångssätt fann jag lämpligt då min avsikt var att undersöka huruvida den empiri jag inhämtat stödjer relevanta teorier eller om empirin visar på annat än teorierna. Relevant metod för undersökningen var initialt en kvalitativ metod innefattandes av intervjuer men även frågeformulär av delvis kvalitativ karaktär. Det centrala i en kvalitativ metod är möjligheten att skapa en djup och mer ingående förståelse för det problem som undersöks och den fråga som avses besvaras.²³ Sedermera kompletterades detta med kvantitativa metoder, främst observationer och delar ur frågeformulären som var kvantifierbara.

Intervjuerna var den del av det empiriska materialet som var av störst vikt för undersökningen. Jag har genomfört ett antal intervjuer med aktörer och kunder inom servicekedjan inom det geografiskt avgränsade området men också med representant för organisation som arbetar med frågor gällande tillgänglighet för människor med funktionshinder. Mitt val av undersökningsansats är grundad i den problemställning jag formulerat i föregående kapitel. Anledningen till djupintervjuer som metodval är att jag eftersökt information i avsikt att erhålla djupare förståelse för det undersökta ämnesområdet och velat få fram informanternas reella åsikter. Jag har för detta syfte kompletterat den kvalitativa metoden, innefattande intervjuer, med frågeformulär och observationer. Frågeformulären var huvudsakligen av kvalitativ karaktär och innefattade en mängd öppna frågor vilka inte enkelt kan kvantifieras eller ställas upp statistiskt utan till största del måste tolkas i förhållande till övrigt material och litteraturstudier. Det finns dock material i frågeformulären, främst de som riktades till boende och besökande, som kan kvantifieras. Detta var värdefullt i fråga om att styrka validitet och reliabilitet på det totala materialet. Även observationerna kan ses som kvantitativa exempelvis i fråga om fysiska barriärer är av ringa antal, är omfattande eller ej och vad i dessa barriärer omfattar.

Undersökningen har avgränsats på flera sätt, exempelvis geografiskt och tidsmässigt, och då jag är medveten om att det kan öka risken för att missa viktiga aspekter i min undersökning har jag arbetat för att så långt det är möjligt undvika detta.

²³ Patel, Runa & Tebelius, Ulla (red.) (1987). *Grundbok i forskningsmetodik*. Lund, Studentlitteratur. s. 41f

2.2.1 Intervjuer – urval och tillvägagångssätt

Syftet med intervjuer är främst att erhålla kvalitativa och förståelsegrundande data. Dessa kan röra människors upplevelser, beteenden, attityder och beskrivningar om ett visst fenomen.²⁴ Jag har genomfört sex stycken djupintervjuer, huvudsakligen med personer verksamma eller boende inom det undersökta geografiska upptagningsområdet. Mitt urval av personer för intervjuer från verksamheter representerar olika delar av servicekedjan. Servicekedjan innefattar dock så många element att det vore orimligt att inom ramen för denna uppsats inkludera intervjuer med personer från samtliga delar. Urvalet kan benämnas vara ett strategiskt urval genom att jag sökt upp, vad jag ansett vara, relevanta verksamheter i förhållande till gällande avgränsningar och sedan kontaktat personer via e-post för intervju. Sedan har jag fått respons från ett antal verksamheter som visat intresse att delta i undersökningen. Jag har genom detta förfarande kommit i kontakt med och intervjuat Ängelholms turistbyråchef Rita Aatola Olsson, Ängelholms bibliotekschef Johan Brinck, Ulf Ohlsson som är ansvarig för marknadsföring och kommunikation vid flygmuseet i Ängelholm och ombudsman Ingrid Buch vid De Handikappades Riksförbund (DHR) i Stockholm. Ingrid Buch är själv rullstolsburen på grund av medfött funktionshinder.

Jag insåg dock att även då de intervjuade representerade olika delar i servicekedjan så representerar samtliga informanter just verksamheter. För att erhålla ett än mer relevant material, och således även öka validiteten, ansåg jag det lämpligt att genomföra intervjuer med boende eller kunder i området, gärna med någon person som har erfarenhet om hur det är att leva med någon form av funktionshinder. Här stötte jag på stora svårigheter. Jag undvek att intervju personer som rekommenderades av de jag redan intervjuat, så kallat snöbollsurval, då det i detta fall kan resultera i ett snedvridet urval, exempelvis kan de ha mycket lika åsikter i frågan om de ofta verkar i samma kontexter. Jag undvek också att ta kontakt med handikapporganisationer eftersom risken var för stor att jag skulle intervju människor som innehar en professionell roll i frågan. Kontakten med två lämpliga informanter kom slutligen till på ett högst informellt sätt. Genom att jag på en bjudning hos vänner talade om uppsatsen med vännernas vänner blev jag vid två senare tillfällen presenterad inför två personer, oberoende av varandra, som lämpliga inför uppgiften. En av informanterna är Kerstin som är en kvinna på 75 år som bor i Ängelholm. Hon ser sig inte

²⁴ Thomsson, Heléne (2002). *Reflexiva intervjuer*. Lund, Studentlitteratur. s. 29

alls som en person med funktionshinder men har på grund ålder idag svårt att gå och röra sig helt obehindrat och nyttjar därmed rollator. Den andra personen är Lars som är en man på 54 år som varit rullstolsburen större delen av sitt liv. Även han är boende i Ängelholm.

Ovan beskrivna händelse visar på ett fenomen som är vanligt i forskningsprocesser. Tillfälligheter, mer eller mindre omöjliga att förutse, är dock inget som kan antas dra ner undersökningens resultat utan är ett värdefullt inslag i forskning och förekommer oavsett hur strukturerad den är.

Thomsson beskriver att det inte går att hävda att intervjuer är objektiva. Målet med djupintervjuer är att de ska ge

/.../fylliga beskrivningar av dynamiska förhållanden, diskursiva sammanhang och personliga upplevelser. Ur dessa är det möjligt att bygga upp intressanta teoretiska resonemang och få fram beskrivningar som är möjliga för andra att förstå och reflektera vidare över.²⁵

Detta har varit mitt syfte med intervjuerna och min förhoppning om att uppnå och förmedla ny insikt i frågor som kanske leder till ökad förståelse men också vidare nyfikenhet på forskningsområdet.

Vid intervjuerna har jag använt mig av en på förhand konstruerad intervjuguide med tematiskt inordnade intervjufrågor.²⁶ Fyra av intervjuerna har genomförts i en formell miljö då de genomförts i en kontext för de olika verksamheterna vilken informanterna representerade. Övriga två intervjuer med boende och kunder till verksamheter i Ängelholm genomfördes i en mer informell miljö, nämligen informanternas bostad. Tiden för intervjuerna har varierat mellan 45 minuter och en och en halv timme. Vid en intervju bör bandspelare användas så att erhållet material kan transkriberas.²⁷ Vid samtliga intervjuer har, efter informanternas godkännande, en MP3-spelare använts för inspelning av intervjun vilken sedermera har transkriberats och analyserats. Jag har inte upplevt att någon av informanterna känt sig hämmade av att inspelning av intervjuerna skett. Samtliga informanter har förfrågats om de önskar vara anonyma i uppsatsen. Ingen av de tillfrågade har ansett anonymitet vara av vikt. I och med att fyra av de intervjuade är offentliga

²⁵ Thomsson, H. (2002). s. 30f

²⁶ Se bilaga 1, 2 & 3

²⁷ Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund, Studentlitteratur. s. 108

personer har jag således valt att inte anonymisera dem i uppsatsen. Övriga två har jag inte funnit någon anledning att presentera närmre än förnamn, kön, ålder och funktionshinder. Samtliga informanter har blivit informerade om uppsatsens syfte innan genomförandet av intervjun.

Jag anser att genom genomförandet av de ovan nämnda sex intervjuerna har jag fått en förhållandevis nyanserad empirisk information. För att öka tillförlitligheten i intervjuresultaten har jag intagit ett så kallat reflexivt²⁸ förhållningssätt. Vid en intervju finns valet att inta ett *accepterande* förhållningssätt eller ett *reflekterande* förhållningssätt.²⁹ Detta förhållningssätt har inneburit att jag i tolkningen inte tagit något för självklart utan har valt att ifrågasätta, förklara och sedan ifrågasätta igen. Detta förfaringsätt är ett försök till att erkänna undersökningens svagheter och göra något åt det. Drivkrafterna för ett reflexivt förhållningssätt är fantasi och kreativitet och en vilja till insikt.³⁰

Mitt val av informanter har huvudsakligen utgått från tanken om en önskan om att få höra åsikter i frågan om tillgänglighet från aktörer och kunder till relevanta verksamheter inom kommunen. Dock insåg jag att delar ur servicekedjan, exempelvis shoppingverksamheter och inkvartering, inte fanns med i mitt empiriska material. Ett sekundärt syfte med intervjuerna har varit vad Thomsson beskriver som förberedande inför den mer kvantitativa delen i undersökningen.³¹ Som ett komplement till intervjuerna valde jag att distribuera frågeformulär och genomföra observationer.

2.2.2 Frågeformulär – urval och tillvägagångssätt

För att utvinna en mer nyanserad bild av det empiriska materialet utformades två typer av frågeformulär tänkta att nyttjas för att inhämta information från verksamheter, besökande och boende inom området. Vid utformandet av frågeformulären tog jag hänsyn till att de inte fick vara längre än ett dubbelsidigt A4 vardera. Det skulle vara lättöverskådligt och enkelt för personerna att fylla i och därigenom skulle jag för undersökningen få en hög svarsfrekvens. Frågorna utformades så långt det var möjligt på ett sådant sätt att de var tydliga och inte på något sätt ledande. Frågeformulären testades på utomstående personer

²⁸ Begreppen *reflexivt* och *reflekterande* används här synonymt. Jfr Thomsson, H. (2002). s. 38

²⁹ Thomsson, H. (2002). s. 37

³⁰ Smyth, Geoffrey & Shacklock, John (1998) se Thomsson, H. (2002). s. 41

³¹ Thomsson, H. (2002). s. 29

vid två tillfällen och omformulerades därefter något. Främst ändrades frågeformulären genom omformuleringar av meningar i syfte att förenkla innebörden. Detta för att undvika svårtolkade frågor som kunde missförstås.

Frågeformulär som riktades till verksamheter distribuerades genom att jag besökte verksamheterna och frågade om de var villiga att fylla i frågeformuläret omfattandes av en dubbelsidig A4.³² Anställda i 36 stycken verksamheter sade sig kunna göra detta och jag meddelade att jag avsåg återkomma senare samma dag för att hämta de ifyllda formulären. Då jag återkom var det endast 19 stycken verksamheter som fyllt i formuläret. Övriga angav att det inte var frågor som deras verksamhet var engagerade i eller att de helt enkelt inte hade tid att fylla i formuläret.

160 frågeformulär distribuerades till boende och besökande³³ och delades ut i Ängelholms centrum och på Hembygdsparken i Ängelholm. Urvalsförfarandet kan benämnas bekvämlighetsurval och detta tillvägagångssätt valdes dels på grund av att jag inte äger tillgång till något kundregister och dels för att jag ville undvika att urvalet var knutet till en specifik verksamhet. Dessutom erbjöd detta alternativ svarspersonerna stor anonymitet och möjlighet att tänka generellt på verksamheters tillgänglighet. Detta tror jag kan ha resulterat i mer ärliga och utförliga svar i frågeformulären. Eftersom dessa personer fyllde i formulären omedelbart och att jag återkom till dessa personer efter några minuter resulterade det i att samtliga distribuerade formulär ifylldes. 147 av dessa gick att nyttja i analysen. Detta kan dock ses som ett relativt ringa antal och då flertalet av frågorna var av öppen karaktär och därmed inte var av sådan art att de går att kvantifiera nyttjas främst resultaten till att se huruvida tendenser går att urskönja, om de styrker eller motsäger intervjuresultaten och hur svaren förhåller sig till beskrivna teorier. Genom att nyttja resultatet av genomförda intervjuer har jag lättare kunnat tolka och analysera de svar som angivits i frågeformulären.

Jag har valt att benämna formulären som frågeformulär och inte enkäter eftersom de till största del inte varit avsedda att fylla någon kvantifierbar eller statistisk funktion. Jag anser att dessa frågeformulär fyllde sitt syfte väl i att finna svar av mer kvalitativ karaktär, det

³² Se bilaga 4

³³ Se bilaga 5

vill säga utläsa attityder och åsikter i förhållande till funktionshinder och tillgänglighet. Att delar i frågeformulären varit möjliga att kvantifiera har varit värdefullt att nyttja som jämförelsedata.

2.2.3 Observationer – urval och tillvägagångssätt

Vid observationerna har jag valt att främst använda mig av direkta observationer i betydelsen av att jag som observatör själv iakttagit vad som ansetts vara relevant för undersökningen. Jag har valt att observera miljöer och offentliga byggnader i fråga om tillgänglighet och förekomst av fysiska barriärer. I utomhusmiljön har jag iakttagit sådant som gatubeläggning, bänkar, skyltar, dekorationer et cetera som kan verka som hinder för människor med vissa funktionshinder. I och på byggnader har jag främst tittat på huruvida det finns trappsteg, hiss, taktill skyltning et cetera och hur dessa är utformade.

Min observationsstudie är vad Patel och Tibelius benämner som ostrukturerad då jag inte gjorde närmre avgränsning än vad som ovan beskrevs.³⁴ Att jag inte avgränsade observationerna närmre beror på en vilja om att inhämta så mycket information som möjligt i fråga om eventuella materiella barriärer och inte låta mig begränsas av på förhand definierade avgränsningar gällande möjliga hinder i inom- och utomhusmiljöer.

Observationerna har för undersökningen varit värdefulla i att avgöra huruvida informanternas svar, gällande tillgänglighet inom den egna verksamheten eller andra verksamheter och den omkringliggande miljön, har överensstämmt med verkligheten och om fysiska hinder är av ringa eller omfattande karaktär. Genom att jämföra resultatet från observationerna med övrigt material har relevanta slutsatser uttrönts. De för undersökningen relevanta observationer har registrerats genom anteckningar och har även i vissa fall fotograferats. Dessa fotografier åskådliggörs sedermera i uppsatsen.

2.3 Analys av empiriskt material

Vid analysen av insamlad primärdata har störst vikt lagts vid att analysera intervju-materialet då jag ansett dess resultat vara mest informativt. När jag bearbetade intervjuerna ansåg jag att vissa mer intressanta teman gick att urskönja, exempelvis servicemötets

³⁴ Patel, R. & Tebelius, U. (red.) (1987).

karaktär och tillgänglighetsuppfattningar, och även att en del av informanternas åsikter och upplevelser var motsägande. Jag har vid analysen av intervjuer, frågeformulär och observationer främst utgått från den analysmodell som presenteras i uppsatsens tredje kapitel, figur 3.2. Vissa delar av intervjuerna har jag funnit extra intressanta, exempelvis vissa specifika uttalanden, och gjort mer ingående tolkningar av medan jag i andra delar försökt se till flera uttalanden och därigenom försökt utläsa om det går att urskönja attityder eller tendenser i förhållande till en viss generaliserbar företeelse.

I analysen av frågeformulären har jag noggrant sammanställt och beaktat alla frågeformulär och dess svar. Analysen har genomförts genom att jag ställt dess resultat i relation till intervjuresultaten. Anledningen till detta förfaringssätt är att jag beaktat frågeformulären som ett komplement till det kvalitativa materialet. Observationerna har främst nyttjats till att kunna beskriva faktiska barriärer och styrka eller motsäga informanternas uppgifter.

2.3.1 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Huruvida en tolkning är riktig eller rimlig är inte alltid så lätt att avgöra. Det finns ändå några riktlinjer för att kunna avgöra om så är fallet. För det första går det att tala om att en tolkning ska ha en ”intern konsistens” vilket innebär att tolkningen ska hålla för att ifrågasättas. För det andra måste tolkningen vara logisk och möjlig att förstå och inte innehålla motsägelser. En tredje aspekt är att läsaren måste kunna ta del av den förförståelse som funnits, teoretiska utgångspunkter och perspektiv.³⁵ Jag anser att den tolkning jag gjort av det material jag haft att tillgå är rimlig och valid.

Förvisso finns det inte ett tolkningsförfarande som är det enda korrekta och därför har jag så långt det är möjligt vägt min tolkning mot andra sätt att tolka den data jag haft till förfogande på och därigenom anser jag att gjorda tolkning håller för ifrågasättande. Validitet är dock ett komplicerat begrepp som i alla former av undersökningar måste knytas till nyttjade begrepp och tolkningar.³⁶ Vilket tidigare nämnts i uppsatsen, så är vi alla aktörer i en omvärld vilken vi oupphörligen tolkar. Våra handlingar påverkar omvärlden likaväl som omvärlden påverkar oss. Vi lever i en subjektivt skapad värld och

³⁵ Thomsson, H. (2002). s. 34f

³⁶ Ibid.

som en följd av detta anser jag att människor, och deras undersökningar, aldrig kan bli fullständigt objektiva och detta faktum leder till att analysen till viss del är subjektiv. Teorin verkar för att ge mig distans till det empiriska materialet och därmed har de teoretiska perspektiven varit betydelsefulla för analysens validitet.

Att intervjuer och frågeformulär är tillförlitliga och har utförts på ett tillförlitligt sätt anger dess reliabilitet. Tillförlitlighet kan uppnås exempelvis genom bandupptagning av intervjuer, upprepa mätningar vid flera tillfällen och testa valda undersökningsinstrument på utomstående.³⁷ För att öka undersökningens reliabilitet har jag vid samtliga intervjuer använt i förväg utformade intervjuguider, inspelat samtliga intervjuer och distribuerat ett så stort antal frågeformulär det varit möjligt. Jag har dessutom låtit utomstående granska och utvärdera instrumenten, både intervjuguiderna och frågeformulären. Då jag har antagit att Ängelholms kommun är representativ för svenska kommuner har det varit av vikt för mig att resultaten i intervjuerna och frågeformulären ska vara möjliga att generalisera för att på så vis kunna genomföra intressanta analyser. En generalisering innebär att det inte går att fastslå att något är på ett visst sätt men genom resonering, argumentering och teoretisering går det att föra fram en förståelse som gör att generaliseringen är rimlig att anta.³⁸ Observationerna har i detta nyttjats för att styrka antagna generaliseringar.

Jag har under mitt undersökningsförfarande varit medveten om möjliga metodproblem; risk för intervjuareffekter, snedvridet urval av informanter, begränsat antal ifyllda frågeformulär, möjlighet till olika tolkningar av frågor et cetera. Detta är faktorer som kan bidra till att minska reliabiliteten. Jag har både vid metodval, undersökningens utförande och vidare i analysen tagit hänsyn till och arbetat för att minimera riskerna för detta. Därmed är analysen av sådant slag att jag valt att i första hand urskilja tendenser och ur dessa utläst slutsatser så långt jag antagit det vara rimligt och möjligt.

³⁷ Patel, R. & Tebelius, U. (red.) (1987). s. 72f

³⁸ Thomsson, H. (2002). s. 33

3. Teoretiskt ramverk

Jag har fått skapa en unik begreppsapparat, och kombinera teorier av forskare från olika fält, i mitt arbete att söka svar på uppsatsens gällande frågeställning.

3.1 Servicemötets karaktäristik

Service och tjänster är något som ofta både produceras och konsumeras vid servicemötets tidpunkt.³⁹ Eksell beskriver servicemötet som en social interaktion mellan tjänsteföretag och kund och att servicemötet är en fundamental del i att skapa en relation dem emellan.⁴⁰ När servicemötet sker, det vill säga det ögonblick då tjänsten produceras och konsumeras, är något som Normann benämner som *sanningens ögonblick*. Det är också då serviceverksamhetens kvalitet uppenbaras.⁴¹ Grönroos beskriver att begreppet sanningens ögonblick infördes i litteraturen av Normann och menar att detta sanningens ögonblick ska ses som ett gyllene tillfälle i betydelsen att här har tjänsteleverantören möjlighet att visa tjänstens kvalitet och i nästa ögonblick är tillfället förbi, för att aldrig mer komma åter.⁴² Andersson Cederholm och Gyimóthy menar dock att begreppet sanningens ögonblick allt oftare har kommit att ersättas med beteckningen *service relationships*.⁴³ Grönroos anser att service relationships eller så kallad relationsstrategi är något verksamheter bör arbeta med i för att kunna bibehålla kunder i ett långsiktigt perspektiv.⁴⁴ Oavsett hur vi benämner det eller om vi anser att det går att tala om ett sanningens ögonblick eller om det snarare handlar om en rad sanningens ögonblick eller om varje servicemöte egentligen handlar om mellanmännsliga relationer så är det som avgör kvaliteten beroende av den anställdes skicklighet, motivation och valda metod för att utföra servicen vilket i sin tur samverkar med kundens förväntningar och beteende. Normann menar här att människa och tjänst är element inom samma serviceleveranssystem.⁴⁵ Givetvis finns det ett flertal andra faktorer som påverkar upplevelsen av servicekvalitet. Som exempel nämner Normann en restaurangmiljö och hur de övriga närvarande kundernas roll bidrar till atmosfären och

³⁹ Eksell, Jörgen (2005). Teorier om servicemötet – En historisk beskrivning. I Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Malmö, Liber AB. s. 29; Eldh, Christer (2005). Intimitet och teknik i servicemötet. I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 141; Grönroos, C. (2002). s. 59

⁴⁰ Eksell, J. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 12f

⁴¹ Normann, Richard (2000). *Service Management: ledning och strategi i tjänsteproduktionen*. Malmö, Liber AB. s. 29f

⁴² Grönroos, C. (2002). s. 85

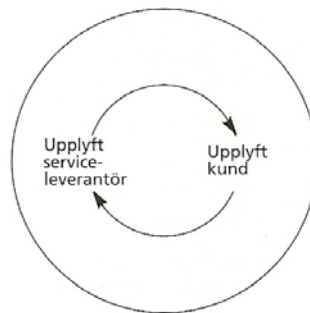
⁴³ Cederholm Andersson, Erika & Gyimóthy, Szilvia (2005). Tjänstens triad – Från ömsesidig harmoni till dialektisk spänning i tjänstemöten. I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 47

⁴⁴ Grönroos, C. (2002). s. 62f

⁴⁵ Normann, R. (2000). s. 28ff

därmed den totala upplevelsen. Andra viktiga faktorer han nämner i servicemötet är graden av valfrihet, integration och varaktighet i just relationen.⁴⁶ Gemensamt för dessa resonemang är att de avser att förenklat beskriva servicemöten som i realiteten är något mer komplext och komplicerat.

Normanns resonemang är dock något som ifrågasätts av Corvellec då han menar att det innebär stora svårigheter att förena metaforen om ”sanningens ögonblick” med målet om att skapa ”en positiv social dynamik” och ifrågasätter om det är möjligt att se människa och tjänst som delar av samma system.⁴⁷ Normann är av åsikten att människor och tjänster är delar i samma system och talar även om olika cirklar som påverkar detta sanningens ögonblick, bland annat något han benämner som *Den goda mikrocirkeln i sanningens ögonblick* och menar att en indikation på att det existerar en god cirkel är att samtliga parter i servicemötet känner sig upplyfta av interaktionen.⁴⁸ Intressant är att här lyfts personen som levererar tjänsten fram och fokus ligger inte enbart på kundens tillfredsställelse.



Figur 3.1 *Den goda mikrocirkeln i sanningens ögonblick*⁴⁹

Servicemötet utsätts för strukturella och dynamiska faktorer och påverkar den sociala interaktionen människor emellan.⁵⁰ Det finns flera olika ansatser i förhållande till servicemötet och här framhålls den av Grönroos myntade *Customer Relationship Management*, akronym CRM, som en riktning i relationsmarknadsföring i den relationsbaserade ansatsen. Eksell menar att i CRM är servicemötet en viktig del i att bygga långsiktiga och värdeskapande relationer där kunder blir lojala. Servicemötet blir då

⁴⁶ Ibid. s. 110, 116

⁴⁷ Corvellec, Hervé (2005). Mot en respektens etik för servicemötet. I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 126f

⁴⁸ Normann, R. (2000). s. 69

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Eksell, J. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 19

ett instrument för att utveckla lojalitet och varaktiga kundrelationer.⁵¹ Persson och Westrup åsyftar att relationers utformning i tjänsteverksamheter inte kan vara fastställda i förväg eftersom de konstrueras i samspel mellan aktörer. Då individer är unika måste personalen i mötet utgå från personens specifika behov och situation.⁵² Eldh menar att för att alla kunna hantera ett servicemöte måste det komplexa samspelet mellan kundens förväntningar och företagets förutsättningar kontinuerligt reduceras och förenklas.⁵³ Därmed bör alla servicemöten innefattas av ett stort mått flexibilitet.

Frågan väcks via resonemanget ovan vad en relation i servicemötet är. Relationer framställs ofta i dess idealtypiska form innefattandes av förtroende, lojalitet, hängivenhet och ärlighet.⁵⁴ Corvellec är kritisk till stora delar av service managementforskningens framställan om just relationen i servicemötet och menar att definitionerna ibland skapar fler frågor än vad det leder till svar. Corvellec beskriver:

För att ta fasta på att servicemötet handlar om kött och blod, om människor som träffas ansikte mot ansikte eller röst mot röst behöver man utgå från hur mötet erfars, utgå från det upplevda mötet. Och det räcker inte med att använda sig av en relationsvokabulär, som läroböcker i service management tenderar att göra, för att så ska ske. Det som behövs för att fånga hur verkliga människor upplever servicemötet är ett radikalt och genomgripande perspektivbyte./---/Betraktas den [mänsklig interaktion] istället utifrån hur aktörerna upplever mötets situation finns det möjlighet för individen att träda fram och det mänskliga att inta frontscenen.⁵⁵

Ek menar att den fysiska omgivningen till stor del bidrar till att skapa förväntningar hos kunden och förutsättningar för ett fullgott servicemöte. I en undersökning om vad det är som lockar en kund till en affär istället för en annan visas att inte enbart faktorer såsom pris, lokalisering eller utbud spelar roll utan också dess funktionella kvaliteter och personal. Servicemötets fysiska eller rumsliga kontext förstärker upplevelsen av servicemötets kvalitet. Den av människan utformade fysiska omgivningen påverkar således kunden genom att skapa förväntningar, den anställde genom att verka motivationsskapande men också den process som servicemötet utgör då inblandade individers interaktion påverkas.⁵⁶ Om en fysisk miljö utformas på ett sådant sätt att exempelvis människor med

⁵¹ Ibid. s. 25ff; Jfr Grönroos, C. (2002).

⁵² Persson, Jan E & Westrup, Ulrika (2005). När människor arbetar med människor – Lärdomar från sociala tjänsteverksamheter. I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 107

⁵³ Eldh, C (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 144

⁵⁴ Cederholm Andersson, E. & Gyimóthy, S. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 47

⁵⁵ Corvellec, H. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 134

⁵⁶ Ek, Richard (2005). Mot ett kritiskt perspektiv på servicelandskap – Behovet av *Critical Service Management Studies* (CSMS). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 202ff

vissa funktionshinder inte ens kan ta sig in i lokalen kan det antas signalera ett budskap för den enskilda individen.

En fysisk omgivning kan ses som något socialt producerat som kan tas i förfogande av individer och samhällets intressen istället för att se det som något en gång för alla givet.⁵⁷ Därmed är det inte enbart artefakter som spelar roll. Normann anser att atmosfären kan vara den primära produkten. Likadant resonerar Kotler och indelar atmosfär i en treenighet; att ge kunden uppmärksamhet, att sända ett visst budskap till kunden och att framkalla känslor hos kunden.⁵⁸

3.1.1 Analysmodell

Gällande service och tjänsters kvalitetsnivå beskriver Grönroos:

Många chefer tror att det är omöjligt att utveckla och erbjuda tjänster med 100 procent kvalitet. Följaktligen accepterar företagen att det sker misstag och därmed blir felsteg tillåtna./---/Förvisso kan det krävas både hårt arbete och långsiktiga insatser, men det [tjänster med 100 procent kvalitet] är aldrig omöjligt.⁵⁹

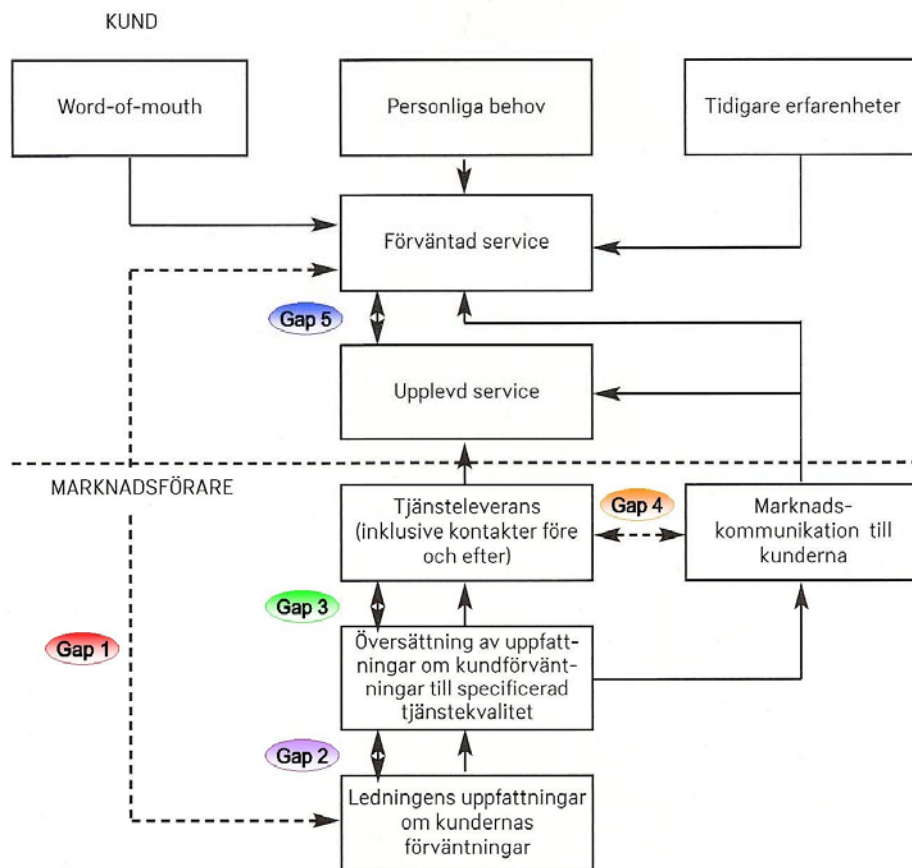
Gapmodellen är en modell att nyttja i analys för att identifiera källor till kvalitetsproblem, styrning av verksamhetens tjänstekvalitet och struktur för kvalitetsutveckling. De teorier som i denna uppsats presenteras innefattas bland annat av analysfaktorer som jag anser vara av vikt i analysen för att uppfylla studiens syfte. Grönroos gapmodell är lämplig för undersökningen eftersom syftet är att utröna huruvida brister eller hinder existerar och verkar exkluderande i servicesektorn. Modellen bygger på att kundernas upplevelse jämförs med de förväntningar de har. Grönroos menar att kvalitetsförbättringar inte får ses som isolerade program eller tidsmässigt avgränsade projekt utan som kontinuerligt pågående processer.⁶⁰

⁵⁷ Ibid. s. 208

⁵⁸ Kotler, Philip (1973) se Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.) (2005). s. 203

⁵⁹ Grönroos, C. (2002). s. 111-112

⁶⁰ Ibid. s. 111, 115, 121



Figur 3.2 Modell för tjänstekvalitet – skillnadsanalys⁶¹

Vad som är bra kvalitet beror alltid på de förväntningar kunderna har grundade i rykte, image, personliga behov och tidigare erfarenheter. Tjänsteleverans och dess kvalitet kan skilja sig mycket åt från verksamhet till verksamhet men oavsett vad så får aldrig de förväntningar som skapas hos kunden skilja sig åt från den reella kvalitetsnivån, framför allt får inte förväntningarna överskrida den service som sedan erhålls. Om förväntningarna överensstämmer med kundens upplevelse är kvaliteten god.⁶² Det kan finnas flera skäl till att det uppstår en diskrepans mellan kundens förväntningar och dess upplevelse, likaså mellan verksamhetens förväntningar på kunder och var det sedan blir. Ek beskriver det som att det finns ett gap mellan vad kunden är tänkt att göra, är tänkt att känna, och vad hon eller han faktiskt gör och känner.⁶³ Det finns verktyg att nyttja för verksamheter för att identifiera och minska eller eliminera sådana gap, exempelvis undersökningar med syfte att kartlägga hur kunder upplevt viss service eller tjänst.

⁶¹ Ibid. s. 115

⁶² Ibid. s. 113

⁶³ Ek, R. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 209

Modellens alla boxar och luckorna däremellan visar hur tjänstekvalitet uppkommer. Övre halvan i modellen visar kundens relation och upplevelse medan den nedre halvan visar verksamhetens roll. Gränsen mellan övre och nedre halvan i modellen avser produktions- och konsumtionsögonblicket av tjänsten och servicen, det så kallade sanningens ögonblick.⁶⁴ Gällande de luckor eller så kallade gap i modellen som är mest relevanta för denna uppsats är Gap 3, Gap 4 och Gap 5. Givetvis går inte de att fullt ut avskiljas från Gap 1, *Ledningens uppfattningar*, och Gap 2, *Kvalitetsspecifikationer*, då samtliga delar i modellen samverkar. Jag menar inte heller att de är av ringa betydelse utan bara att de faller utanför ramen för vad som är möjligt att inkludera i denna uppsats.

Gap 3 återfinns i modellen mellan uppfattningen om kundens förväntningar och leverans av tjänst till kunden. Luckan benämns *Problem med tjänsteleverans* och innefattar faktorer om att personalen inte håller med om specifikationerna och därför inte uppfyller dem, dålig ledning eller otillräcklig intern marknadsföring, att teknik och system inte främjar arbetet i enlighet med specifikationerna et cetera. Grönroos menar att kontrollen inom en verksamhet alltför ofta ägnas åt oväsentliga åtgärder, vilka kanske också belönas. Dessutom kanske dessa belöningspecifikationer står i kontrast till kvalitetspecifikationerna vilket ställer personalen i en besvärlig situation. Företagets kultur utformas till viss del av dess styr- och belöningsystem och sådana mål och specifikationer som inte motsvarar den rådande kulturen blir ofta dåligt utförda. Härvid kan personalen uppleva det som en paradox eftersom deras roll som tjänsteleverantör blir tvetydig då de i interaktion med kunder kan komma att upptäcka att kunder erfordrar ett annat slags agerande än vad företagets specifikationer anger.⁶⁵

Gap 4 illustreras i modellen mellan den externa marknadsföringen till kunderna och leverans av tjänster till desamma och har namngivits som *Problem med marknadskommunikation*. Detta problem antas kunna uppkomma genom brist på samordning mellan planering av marknadskommunikationen och den faktiska verksamheten, att marknadskommunikationen följer specifikationerna medan verksamheten i övrigt inte gör det, en benägenhet att lova mer i marknadskommunikationen än vad verksamheten kan leva upp till et cetera. I arbetet med att åtgärda detta problem krävs det att det inom

⁶⁴ Grönroos, C. (2002). s. 116

⁶⁵ Ibid. s. 118f

verksamheten skapas ett system vilket samordnar planering och genomförande av marknadskommunikationen med verksamheten. Därigenom kan marknadskommunikationen bli mer korrekt och realistisk och på så vis kan ett större engagemang hos servicepersonalen uppnås. Detta medför också att mer kan utlovas till kunderna än vad som vore fallet om inte man låtit de människor som arbetar i tjänsteproduktionen involverats.⁶⁶

Gap 5 är ett problem som åskådliggörs i övre halvan av modellen vilken omfattar kundens perspektiv av servicemötet. Denna lucka finns mellan kundens upplevda service och kundens förväntade service och benämns *Problem med den upplevda tjänstekvaliteten* och uppkommer på grund av negativt bekräftad kvalitet, dåligt rykte, negativa effekter på företagets image et cetera. Detta kan även ses omvänt och kan leda till förhöjd kvalitet. En gapanalys är ett användbart verktyg för att kunna visa på brist av överensstämmelse mellan tjänsteleverantör och kunders upplevelse av tjänsten. Genom att aktivt arbeta för att lösa problem med gapen finns också stora möjligheter att utveckla en service och tjänster där förväntningar och upplevelser motsvarar varandra. Därmed ökar möjligheterna för verksamheten att ge god upplevd tjänstekvalitet.⁶⁷

Gapmodellen har dock sina brister då den utgår från att en verksamhets kund är en ”standardkund” som uppfyller gällande normer för hur en sådan är. Speciellt tydligt blir det om vi ser till serviceleverans till kunder med funktionshinder. Jag anser att modellen inte visar på det gap som rör tjänster som är otillgängliga på ett sådant sätt att servicemötet aldrig uppstår. Modellen kan sägas exkludera de redan exkluderade. Därmed kan de brister inom en verksamhet som bidrar till exkludering inte identifieras. Jag benämner detta som Gap X, *Problem med exkluderande barriärer?*

Jag antar dock ett relativt kritiskt förhållningssätt till Gapmodellen även då jag i stort anser det vara en bra och relevant modell för uppsatsens undersökning. I analysen av problem i servicemöten utgår jag från ett kundperspektiv även då jag är väl medveten om att exempelvis Gap X möjligen inte enbart håller potentiella kunder på avstånd utan även kan innefatta intressenter såsom potentiella leverantörer, konkurrenter et cetera.

⁶⁶ Grönroos, C. (2002). s. 119f

⁶⁷ Ibid. s. 120

3.2 Tillgängligt eller otillgängligt?

Huruvida en miljö eller en verksamhets utbud är tillgänglig för människor beror på en stor mängd kringliggande faktorer. Dessa faktorer är kontinuerligt föränderliga och kan röra såväl en fysisk miljö utformad på ett sådant sätt att ett stort antal människor kan nyttja servicen men det kan också röra människors attityder och kunskaper som gör det möjligt för människor att tillgodogöra sig serviceutbudet.

3.2.1 Fysiska miljön som materiell barriär

Ek skriver att ”Genom den fysiska platsens utformning är det möjligt att ge signaler avsedda att locka till sig vissa kundsegment och avvisa andra”⁶⁸. Vid materiella, eller fysiska, hinder i förhållande till människor med funktionshinder är det som oftast nämns sådant som trottoarkanter, trappsteg, trösklar, dörrbredder, hissar et cetera och det är främst i förhållande till människor med rörelsehinder och huvudsakligen de som är i behov av rullstol eller rollator som då åsyftas. Men även för denna grupp av människor, likväl som för andra grupper av människor med funktionshinder, är det lätt att glömma eller förbise hinder. För gruppen med rörelsehinder kan fysiska barriärer i form av att inte nå upp till en vattenkran, att inte kunna trycka på knappen för ljussignalerna vid ett övergångsställe eller att då personen är sittandes inte kan se över parkerade bilar lätt missas av människor som inte har problematiken.⁶⁹ Ett vanligt hinder, främst för exempelvis gruppen med någon form av synskada, kan vara att andra människor inte uppmärksammar funktionshindret vilket för den synskadade kan verka handikappande. Även buller, färgsättning, skyltar utan förhöjda bokstäver, uteserveringar et cetera kan vara ett problem då dessa människor får ”kompensera” bristen på syn med att orientera sig med hjälp av övriga sinnen, främst hörsel och känsel. Liksom de synhandikappade kompenserar döva eller hörselskadade personer sin funktionsnedsättning med andra sinnen och då främst med hjälp av syn och känsel.⁷⁰ Materiella barriärer är dock långt fler än de jag räknar upp här.

Ytterligare en barriär som kan nämnas, och som lätt förbises eller försummas, är brist på tillgänglig information. Det kan diskuteras om information är materiellt eller immateriellt med tanke på dagens teknik där information finns i betydligt fler former än i tryckt

⁶⁸ Ek, R. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 206

⁶⁹ Vägverket (2003). s. 5

⁷⁰ Ibid. s. 7ff

material. Att den benämns som materiell här är grundat i att det oftast krävs teknik som är i viss del i fysisk form, exempelvis dator eller telefon, för att insamla och föra informationen vidare. Information och teknik går ofta hand i hand. Exempelvis så anses Internetbaserad teknologi kunna erbjuda möjligheter för serviceverksamheter och dess kunder att utbyta information utan att exempelvis geografiska avstånd eller tid minskar mängden eller kvaliteten på informationen.⁷¹ Tillgängligheten av information för människor med funktionshinder borde därmed kunna antas vara välutvecklad men så är dock ofta inte fallet. Även då tekniken erbjuder flera möjligheter till bra och lättåtkomligt information så kan konstateras att även i de fall där tillgängligheten är hög så är kvaliteten det inte. Williams et al. menar att de i en undersökning kan visa på att det finns en betydligt lägre nivå av relevant information för människor med funktionshinder än vad de väntat sig. De anser att om verksamheter hade utformat tillgänglig information med hög kvalitet för att tillmötesgå behov hos personer med funktionshinder så möts även andra av samhällets medborgares behov. De menar att tillgänglighet är fördelaktigt för alla individer.⁷² Tillgänglig information för personer med någon form av funktionshinder rör inte enbart såsom att information finns att tillgå i exempelvis punktskrift, på diskett eller att tillhandahålla alternativ telefoni. Utan även att information finns att tillgå i lättläst form och att det är tydligt skyltat, exempelvis med tanke på höjd, färg och form, på platsen för att underlätta för människor att hitta men även möjlighet att få broschyrer och dylikt hemskickat et cetera. Eldh menar dock att med dagens utveckling är det ofta frestande att använda olika system och teknologier men menar även att det bör finnas en förståelse för vad det är för processer som sätts igång. Risk finns att det produceras fler frustrationer än vad det löser genom att införa teknologier i servicemötet.⁷³ Att introducera teknik och teknologier får inte vara ett självändamål i sig utan verksamheter bör noggrant överväga om det mediet de väljer att utforma och distribuera sin information i fyller den funktion det är avsett.

3.2.2 Människors attityder som immateriell barriär

Historiskt sett har vissa människors möjligheter att förverkliga sina behov och önskemål varit underordnade andra individers genom att de inte uppfyllt gällande norm. En norm där

⁷¹ Williams, Russel et al. (2006). Meeting the On-line Needs of Disabled Tourists: an assessment of UK-based Hotel Websites. *International Journal of Tourism Research*. Volym 8. s. 59-73

⁷² Ibid.

⁷³ Eldh, C. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 151

ofta friska, vita, medelålders män är de som värderats högst.⁷⁴ Kroppen är inte enbart en entitet vi innehar utan är en viktig del i människors, mer komplexa, självidentitet. Hur en människa bör vara, vems bild av verkligheten, som anses vara den rätta vinner legitimitet och därigenom skapas samhällseliga hierarkier. Inlärdna mönster får starkt inflytande på hur människor tänker och agerar och upplevs som det enda, och det korrekta, sättet att vara menar Gustavsson.⁷⁵ Samhället har vissa stereotypiska definitioner som ofta är svåra att frångå vilket handlar om komplexa relationsmönster mellan samhälle och individ. Kandola och Fullerton liksom Mlekov och Widell menar att det är samma människor idag som far illa som det har varit långt tillbaka i historien. Klassificering och stereotypifiering är något som finns i alla samhällens grundläggande strukturer och lärs in och understöds i sociala processer. Ofta leder det till etnocentrism där den egna gruppen blir en normativ moralisk måttstock som används för att mäta andra med. De kategoriseringar som görs baseras ofta på primära faktorer som individer inte har någon, eller mycket liten, kontroll över som till exempel ålder, kön, ras, brytning, attraktivitet. Människor värderas också efter sekundära, föränderliga olikheter som till exempel utbildning, yrkeserfarenheter, religion, boendeort, civilstånd, inkomst, språk.⁷⁶ Inom samhällets samtliga sektorer finns formella och informella hierarkier där normen ofta är given och även tämligen explicit.

Frykman och Löfgren anser att kategoriseringar och stereotyper har grundlagts i att människor har varit rädda för det okända och annorlunda. I försöken att distansera sig skapas en då känsla av ”vi och de andra” vilket är ett försök till ordningsskapande och har i många fall varit ett måste för att kunna hantera verkligheten menar de. För att göra verkligheten hanterbar använder människor sig av dikotomier som ren och oren, normal och onormal, produktiv och improduktiv et cetera. Genom olika instrument, bland annat olika metaforer och stereotyper, skapas ordning genom att ange vilka normer som gäller. Detta skapar klassificeringar och är en form av makt som exkluderar vissa individer.⁷⁷ Därigenom skapas strukturer, värderingar och attityder som missgynnar och diskriminerar.

⁷⁴ Laqueur, Thomas (1994). *Om könets uppkomst. Hur kroppen blev kvinnlig och manlig*. Stockholm/Stehag, Brutus Österlins Bokförlag Symposion. s. 19; Wahl, Anna et al. (1998). *Ironi & sexualitet. Om ledarskap och kön*. Stockholm, Carlssons Bokförlag., s. 35

⁷⁵ Gustavsson, Anders (2000). Utvecklingsstörning i dagens och gårdagens samhälle – får integreringsgenerationen plats i välfärdssamhället. I Tideman, M. (red.) s. 245

⁷⁶ Kandola, Rajvinder & Fullerton, Johanna (1996). *Diversity in Action. Managing the Mosaic*. Wimbledon, Chartered Institute Of Personnel & Development. s. 147; Mlekov, Katarina & Widell, Gill (2003). *Hur möter vi mångfalden på arbetsplatsen?*. Lund, Studentlitteratur. s. 9, 48-49, 77

⁷⁷ Frykman, Jonas & Löfgren, Orvar (1979). *Den kultiverade människan*. Lund, Liber läromedel. s.135-144

Moser menar att det finns vissa premisser som människor måste uppfylla för att få inkluderas i sammanhang och dessa villkor verkar systematiskt för att skapa ojämlikheter och exkluderingar.⁷⁸ Moser anser att rådande diskurser om vad det innebär att vara människa och att vara normal leder till att människor med funktionshinder alltid ses som ”de andra”. Det finns direkta kopplingar mellan diskurser och identitetsskapande.⁷⁹ Giddens beskriver att dagens identitetsskapande innefattas av en större frihet för individer i dagens samhälle. Dagens valmöjligheter innebär en positiv koppling mellan individen och samhället, en livspolitik där människor har möjlighet att välja livsstil och inte bara få en livschans.⁸⁰ Möjligheten att välja livsstil är inte odelat positiv eftersom denna möjlighet är större för vissa individer, det vill säga de som passar in i gällande norm, och bidrar därmed till att andra människors känsla av att vara utslutna i vissa avseenden ökar. Identiteter är till största delen sociala konstruktioner, vilka är föreställningar som är djupt rotade i vårt medvetande menar Giddens. Våra personliga dispositioner är ett av de grundläggande elementen i livet där vår kultur och traditioner spelar en viktig roll vad gäller vilka alternativ en människa har att välja mellan. Kulturen kan begränsa men inte helt eliminera människors val anser han.⁸¹ Människors val styrs till stor del av kulturen men kulturen styr även handlingar för människor i önskan om att uppnå sitt ”jag”.

Människors föreställningar går att illustreras som rötterna på ett träd menar Mlekov och Widell.⁸²

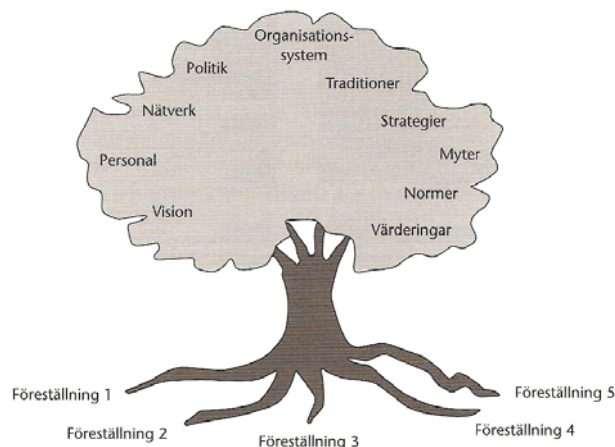
⁷⁸ Moser, Ingunn (2000). Against Normalisation: Subverting Norms of Ability and Disability. *Science as Culture*. Volym 9. s. 201f

⁷⁹ Ibid.

⁸⁰ Giddens, Anthony (1999). *Modernitet och självidentitet. Självet och samhället i den moderna epoken*. Göteborg, Daidalos. s.101ff

⁸¹ Ibid.

⁸² Mlekov, K. & Widell, G. (2003). s. 64ff



Figur 3.3 *Kulturen som ett träd med rötter*⁸³

Mlekov och Widell menar att dessa rötter (människors föreställningar) ofta inte syns explicit, utan befinner sig under ytan, men är ändå av stor betydelse. Rötterna ger liv åt grenarna och löven, ingenting kan överleva om det inte är förankrat med rötterna.⁸⁴ Darcy och Daruwalla menar att på den mest grundläggande nivån kan föreställningar eller personliga attityder beskrivas som egen övertygelse och individuella åsikter medan offentliga åsikter kan beskrivas som formellt rådande övertygelser påverkade av landets ledning, kulturella instanser och historisk bakgrund. Media spelar även en signifikant roll i frågan om att formera människors attityder och att stereotypifiera funktionshinder och frågor relaterade till det.⁸⁵ Föreställningar, attityder eller åsikter kan således leda till en särskiljande och exkluderande praktik.

En särskiljande praktik går inte att fullt ut att likställa med en exkluderande praktik men det är något som ofta sker samtida och det ena utesluter inte det andra. En särskiljande tillämpning är något utbrett och väletablerat i vårt samhälle. Många organisationer av exempelvis religiös, politisk, etnisk eller könsbaserad karaktär bygger sin existens på särskiljandets logik i betydelsen att etablera en distans som gränsar till misstro mot medlemmar i konkurrerande organisationer eller nätverk. Denna särskiljande logik bygger på att utesluta vissa människor för att kunna bygga ett mellanmäskligt förtroende till andra, skriver Kumlin och Rothstein.⁸⁶ Exkludering och särskiljande av människor med

⁸³ Ibid. s. 64

⁸⁴ Ibid.

⁸⁵ Darcy, Simon & Daruwalla, Pheroza (2005). Personal and societal attitudes to disability, *Annals of Tourism Research*, volym 32 nummer 3. s. 552

⁸⁶ Kumlin, Staffan & Rothstein, Bo (2003). Staten och det sociala kapitalet. I Pierre, Jon & Rothstein, Bo (red.). *Välfärdsstat i otakt. Om politikens oväntade, oavsiktliga och oönskade effekter*. Malmö, Liber AB. s. 152f

funktionsnedsättning är inte ett resultat av funktionsnedsättningen, menar Darcy och Daruwalla, utan är en följd utav en miljö utformad på ett försvårande sätt och rådande negativt inställda samhälleliga attityder.⁸⁷ Genom att, medvetet eller omedvetet, exkludera människor på ett sådant sätt att de inte kan tillgodose sig den produkt eller tjänst som erbjuds ges de inte möjlighet att vara den lönsamma kund han eller hon annars kunnat vara. Risker med att särskilja eller exkludera människor är att genom att upphöja främlingsskapet hos de människor som inte passar in i normen till något allmängiltigt och göra det till en livsstil snarare än ett undantag försvinner främlingen som en utanförstående och avvikande social figur. Om utanförskapet är grundat på att personen ses som annorlunda så kan faktiskt dennes utanförskap försvinna så snart alla människors särdrag erkänns.⁸⁸ Att vara ovan vid att möta människor som är annorlunda än oss själva leder ofta till en bristande kompetens för det beskriver Mlekov och Widell och menar att det är ett faktum att vi kategoriserar och stereotypifierar människor utefter myter och fördomar. Att det görs beror bland annat på att vilja kunna hantera verkligheten och därmed förenklar människor tankestrukturen, vilket gör att en risk uppstår om att kategorisera människor som om de vore objekt.⁸⁹ Myter och fördomar kan dock stå i klar motsägelse till verkliga intryck eller kunskap. Oavsett om en stereotypifiering är negativ eller positiv i sin innebörd definieras den som ”/.../en överdriven tro associerad med en kategori. Dess funktion är att rättfärdiga (rationalisera) vårt beteende i relation till en kategori.”⁹⁰ Stereotyper eller kategorier som diskursiva konstruktioner utsätts mer sällan för ifrågasättande och därigenom rättfärdigas åsikter och attityder som kan verka diskriminerande.

Exkludering kan ibland ta sig form av diskriminering. Diskriminering är vidare en form av rasism och i dagens samhälle anses det politiskt korrekt att distansera sig från rasism.⁹¹ Det betyder inte att den inte existerar, bara att den har kommit i ny skepnad. Den direkta diskrimineringen har allt oftare ersatts med indirekt och mer subtil diskriminering. Exkludering av olikheter eller utanförskap kan vara passiv eller aktiv. Aktiv exkludering innebär att de som uppfattas som avvikande diskrimineras på grund av vad som tidigare

⁸⁷ Darcy, S. & Daruwalla, P. (2005). s. 553

⁸⁸ Månsson, Niclas (2005). *Negativ socialization. Främlingskapet i Zygmunt Baumans författarskap*. Uppsala, Uppsala University Library. s. 33

⁸⁹ Mlekov, K. & Widell, G. (2003). s. 73-82

⁹⁰ Ibid. s. 76

⁹¹ Kersten, Astrid (2000). Diversity Management. Dialogue, dialectic and diversion. *Journal of organizational change management*. Volym 13, nr 3. s. 246

beskrevs som primära faktorer; ålder, kön, funktionshinder et cetera. Denna typ är relativt lätt att spåra eftersom människor som utför exkluderingen visar detta öppet. Den passiva exkluderingen är svårare att upptäcka då den ofta är omedveten, oavsiktlig och mer subtil. Även om det sker omedvetet blir effekten den samma.⁹² Darcy och Daruwalla menar att människor ibland upplever en känsla av obehag när de möter individer med funktionshinder och att de tenderar att undvika detta genom att antingen reducera sina interaktioner med andra eller undviker situationer med människor med funktionshinder. En persons attityder är en reflektion av deras kunskap, eller okunskap. De attityder och åsikter människor har, har ofta mycket lite att göra med funktionshinder i sig. Oftare är de grundade i vår historia, myter, stereotypifieringar et cetera. Det kan vara positiva eller negativa åsikter, till exempel att människor med funktionshinder är osjälviska, modiga, hjälplösa, deprimerade eller speciella.⁹³ De problem som ibland förknippas med mångfald beror inte på faktiska skillnader utan på de skillnader vi tror existerar, de fördomar och myter som förekommer om en viss grupp människor.⁹⁴ Genom kunskap och att lära känna människor med funktionshinder kan denna kategorisering och därigenom exkludering försvinna. Gustavsson menar att efterhand som man lär känna människor från många sidor passar de inte längre in i på förhand definierade kategorier. Klassificera människor är mycket lättare med de vi inte känner menar han.⁹⁵ Att skapa ett samhälle där människor interagerar minskar således oönskade klyftor människor emellan.

Gustavsson resonerar även kring hur ett samhälle betraktar människor med funktionshinder präglas av utformningen av lagen.⁹⁶ I dag finns det i Sverige en rad lagar som berör människor med funktionshinder. Det finns emellertid relativt få regler och lagar som kräver generell tillgänglighet. På många områden saknas helt riktlinjer eller lagstiftning om tillgänglighet och användbarhet.⁹⁷ En bidragande faktor till att detta särskiljande inte är renodlat är att de relationer människor har med, vad Kumlin och Rothstein kallar, offentliga välfärdinstitutioner påverkar människors åsikter och beteenden. Dessa offentliga institutioner har höga krav på sig om likabehandling, exempelvis via grundlagen som talar om allas likhet och opartiskhet, vilket påverkar människor i motsatt riktning i förhållande

⁹² Mlekov, K. & Widell, G. (2003). s. 135

⁹³ Darcy, S. & Daruwalla, P. (2005). s. 551

⁹⁴ Kandola, R. & Fullerton, J. (1996). s. 10-11, 16ff; Mlekov, K. & Widell, G. (2003). s. 19

⁹⁵ Gustavsson, A. (2000). I Tideman, M. (red.). s. 251

⁹⁶ Ibid. s. 221

⁹⁷ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). s. 14

till särskiljande. Grundlagen är författad på ett sådant sätt att all form av diskriminering, partiskhet, nepotism, godtycke och favorisering är förbjuden.⁹⁸ Mänskliga rättigheter har kommit alltmer i fokus de senaste åren men grundlagen innehåller dock ännu inget förbud direkt riktat mot diskriminering av människor med funktionshinder.⁹⁹ Lagen om diskriminering av personer med funktionshinder har till ändamål att motverka diskriminering i arbetslivet. Detta är, enligt Göransson och Karlsson, problematiken med svenska lagar; att det inte finns någon lag som enhetligt talar om bemötande av människor med funktionshinder då de nyttjar samhällets olika utbud eller interagerar med näringsidkare. Diskrimineringslagarna innefattar visserligen skydd mot diskriminering på grund av funktionshinder men den talar endast om förbud om att diskriminera i generella termer och främst om arbetsliv i fråga om rekrytering, lönesättning, arbetsdelning, arbetsledning et cetera.¹⁰⁰ Nationella mål för handikappolitiken är att skapa en samhällsgemenskap med mångfald som grund, människor med funktionshinder i alla åldrar ska kunna vara fullt delaktiga i samhällslivet och jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionshinder. Det är ett gemensamt ansvar att bygga ett Sverige där individer med funktionshinder har samma möjligheter som andra medborgare.¹⁰¹ Det existerar således en diskrepans mellan gällande lagar och uppställda mål i förhållande till människor med funktionshinder och tillgänglighet.

Forskning visar på att det är lättare att förändra samhälleliga offentliga attityder än människors personliga attityder.¹⁰² Mlekov och Widell ställer sig frågan huruvida det är möjligt att utveckla kompetens för att hantera mångfalden. De menar att det är omöjligt att lära sig alla Umgängesregler och sedan tillämpa dem och ändå fortsätta att vara sig själv eftersom människor måste, både i sin professionella roll som sin privata roll, kunna upprätthålla integritet och egen identitet. De resonerar som så att genom att lära sig giltiga ”tumregler” i frågan som ökar kompetensen, så ökar möjligheten att möta olika människor och utveckla en ömsesidig, någorlunda öppen dialog. Det innebär att möta varandra utanför

⁹⁸ Kumlin, S. & Rothstein, B. (2003). I Pierre, J. & Rothstein, B. (red.). s. 152ff

⁹⁹ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). s. 16

¹⁰⁰ Göransson, Håkan & Karlsson, Anders (2002). *Diskrimineringslagarna. En praktisk kommentar*. Stockholm, Nordstedts Juridik AB. s. 66f, 129

¹⁰¹ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). s. 4ff

¹⁰² Darcy, S. & Daruwalla, P. (2005). s. 549

invanda stereotypifieringar, bortom fördomar och inlärd rutiner.¹⁰³ Det innebär egentligen ”bara” att människor ska lära sig tänka utanför inlärd socialt skapade ramar.

3.3 Att leva med funktionshinder

Synen på att människor, lagenligt och moraliskt, ska ha lika rättigheter är förhållandevis ny. I många hundra år har det talats om människors rätt men om vi ser på Sverige under 1700-talet så har lika rättigheter självklart utgått ifrån att denna rätt gäller arbetsföra, vita, vuxna män. År 1874 infördes i fattigvårdslagen att de fattiga människorna hade rätt till hjälp. Äldre människors rätt till hjälp, rätt till ett eget liv och rätt till en egen bostad infördes inte förrän år 1913. Tanken om att människor med funktionshinder skulle ha samma rätt hade ännu svårare att vinna gehör. De första rättigheterna, bland annat rösträtt, för denna grupp människor kom inte förrän efter andra världskriget och utvecklingen har sedan gått långsamt beskriver Olsson och Qvarsell.¹⁰⁴ Jämställdhet handlar om att alla människor ska ha frihet att förverkliga sina drömmar, utveckla sina personliga ambitioner, intressen och talanger. Detta är något som endast kan ske om alla medges samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter.¹⁰⁵ Då människor med funktionshinder inte har erbjudits lika rättigheter som andra har de under långa tider varit beroende av sin omgivning för att klara sig. Detta bidrar till att underminera människors självständighet och har till stor del grundats i att samhällets struktur har varit uppbyggd på ett sådant sätt att den långt ifrån gynnat människor med funktionshinder. Historien spelar en stor roll och dessa personer, beroende på funktionshinder, har historiskt sett setts som objekt för omhändertagande och benämns invalider, vanföra, sinnesslöa, idioter et cetera.¹⁰⁶ Genom att utforma miljön och öka kunskapen kan dessa personer få gå från objekt till subjekt i sina egna liv menar Ekensteen. Förutsättningarna att leva mer självständigt står i direkt förhållande till välfärden. Människor med funktionshinder uttrycker en önskan om att legitimera sin egen existens och menar att leva med funktionshinder medför ett utanförskap.¹⁰⁷ För att uppnå förändring krävs aktivt agerande och en målsättning om att förändring ska ske både inom, utom och mellan verksamheter.

¹⁰³ Mlekov, K. & Widell, G. (2003). s. 162

¹⁰⁴ Olsson, Ingrid & Qvarsell, Roger (2000). De handikappade i historien. I Tideman, M. (red.). s. 28f

¹⁰⁵ Attefall, S. (2005). s. 8

¹⁰⁶ Frykman, J. & Löfgren, O. (1979).

¹⁰⁷ Ekensteen, Vilhelm (2000). Från objekt till subjekt i sitt eget liv. I Tideman, M. (red.). s. 105ff; Östman, L. (2000). I Tideman, M. (red.). s. 186

Andelen människor med funktionshinder i Sverige är cirka 20 procent av den totala befolkningen, det vill säga drygt 1 800 000 människor varav drygt en miljon är mellan 16 och 64 år.¹⁰⁸ Därmed kan gruppen människor med funktionshinder inte ses som en minoritet eller som något som finns i gruppen innefattandes äldre människor. Funktionshinder förknippas ofta med människor som har synliga funktionshinder men det är lätt att glömma människor med mer dolda funktionshinder.¹⁰⁹ Då det kan vara lätt att förbise vissa funktionshinder kan det få som följd att personen i fråga inte får erforderlig hjälp. Som exempel kan nämnas att det är lätt att se en rullstol eller käpp och därigenom inse att personen möjligen behöver hjälp men även en person med ett mer omärkbart rörelsehinder, exempelvis dåligt hjärta, reumatism eller whiplashskada, kan höra till gruppen med rörelsehinder.¹¹⁰ Likt övriga populationen innefattar gruppen med funktionshinder en mångfald av människor med olika grad av svårigheter och behov av exempelvis anpassad miljö och service.¹¹¹ Inom kategorier av funktionshinder kan inte människor antas ha samma behov och vissa kategorier löper större risk att glömmas bort än andra kategorier i fråga om att tillgänglighetsanpassa miljö och service. Personer med nedsatt syn är ofta en grupp som glöms bort när offentliga miljöer byggs om för att göras mer tillgängliga. För en person som ser mycket dåligt eller inte ser alls kan det vara avgörande på vilket sätt exempelvis skyltning och ljussignaler utformas huruvida personen klarar sig själv eller behöver assistans. Taktila skyltar med upphöjda bokstäver som gör det möjligt att ”läsa” med fingrarna eller att ljussignalerna vid övergångsställe kompletteras med ljudkälla kan leda till att en person med nedsatt eller ingen syn kan röra sig utomhus själv, exempelvis till och från sin arbetsplats.¹¹² Olika miljöers och offentliga lokalers utformning visar ofta på gällande norm, exempelvis att den är utformad för individer med viss rörlighet, viss längd, visst kön et cetera.

Förutom att den fysiska miljöns utformning eller människors okunskap kan bidra till att människor med funktionshinder inte kan nyttja servicekedjans utbud av produkter, service och tjänster har fördomar och myter fortfarande starka inslag i synen på funktionshinder

¹⁰⁸ Statistiska centralbyrån (2004). s. 16f

¹⁰⁹ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). s. 6f

¹¹⁰ Vägverket (2003). s. 6

¹¹¹ Westcott, Jacqueline (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxembourg, European Commission, Publications Office. s. 6

¹¹² Vägverket (2003). s. 8

och därmed inverkan på existerande hinder. En fördom, bland många andra, är att det är mest äldre människor som har funktionshinder. Detta är en fördom som inte överensstämmer med verkligheten, än mindre stämmer den i dag än förr i tiden eftersom kvinnor och mäns hälsa har förbättrats avsevärt under de senaste decennierna. Det är bland annat en följd utav generellt förbättrade levnadsförhållanden och förbättrad läkarvård. Även om det allmänna hälsotillståndet idag ofta är gott exempelvis hos de yngre pensionärerna kvarstår dock det faktum att funktionshinder av olika slag, främst rörelsehinder och nedsatt hörsel, kraftigt ökar med åldern.¹¹³ Detta innebär dock inte att människor inte vill ta del av samhällets utbud av service och tjänster. Tvärtom innebär detta generellt förbättrade hälsotillstånd hos populationen och förbättrad läkarvård i kombination med en utveckling av hjälpmedel för människor med funktionshinder gör att en stor del av gruppen är högst rörliga och kan antas vilja och kunna ta del av servicekedjans utbud. Det finns dock stora brister i bemötandet av personer med funktionshinder och de värderingar som råder i samhället. Socialdepartementet menar i denna fråga att bemötandet inte är en angelägenhet för enbart personer med funktionshinder själva utan är en politisk fråga som angår alla.¹¹⁴ I vissa fall verkar gruppen med olika funktionshinder vara bortglömd. Dessutom är det kanske mer korrekt att tala om grupp i plural för att inte begå misstaget om att det är en heterogen grupp människor det berör.

Begreppen ”funktionshinder” och ”handikapp” används ofta på ett oklart och förvirrande sätt. Schematiskt går det att säga att ett funktionshinder är någonting en person har, ett handikapp blir det först i relation till omgivningen. Ett funktionshinder blir inte ett handikapp förrän individen möter brister i en miljö eller verksamhet och Socialdepartementet menar att handikapp kan elimineras genom att samhället förändras.¹¹⁵

I detta kapitel redogjordes för, vad jag anser vara, en unik begreppsapparat bestående av teorier gällande servicemötets utmärkande drag, olika aspekter av tillgänglighet och att leva och fungera i samhället för människor med funktionshinder. Samtliga resonemang är väsentliga i analysen och nyttjandet av beskrivna analysmodell.

¹¹³ ValfärdsBulletinen, nr 1 (1999). http://www.scb.se/Grupp/Allmant/_dokument/A05ST9901_07.pdf, access 2006-04-05. s. 1-3

¹¹⁴ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). s. 15, 18

¹¹⁵ Ibid. s. 4-18

4. Presentation och analys av empiriskt material

4.1 Problem med tjänsteleverans?

Gap 3 i modell 3.2 innefattas av faktorer om att personalen inte arbetar i enlighet med verksamhetens specifikationer eftersom de inte instämmer med innehållet i dem, otillräcklig intern marknadsföring eller att teknik och system inte främjar detta arbete et cetera.¹¹⁶ I den inhämtade empirin finner jag något motstridiga resonemang i frågan. Samtliga personer som intervjuats i syfte att representera serviceverksamheter inom kommunen har gett uttryck för att de inte upplever några större svårigheter att leverera service och tjänster till kunder. Vid dessa intervjuer uppger samtliga att de arbetar för att alla människor ska kunna komma in i lokalerna och att de ska känna sig välkomna. De säger sig inte kunna se att vissa kundkategorier skulle vara misskrediterade i förhållande till verksamhetens utbud på grund av materiella eller immateriella barriärer.



Gap 3

Vad gäller fysiska hinder har de velat visa på hur väl anpassad den fysiska miljön är för människor med funktionshinder och menat att det ur den aspekten inte föreligger några problem med att leverera tjänster till kunder. I den fysiska miljön anser jag mig ha observerat att det existerar brister som bidrar till försvårande av tjänsteleverans till kunder med funktionshinder. Bland annat har hinder av tillgängligheten berott på smala dörrar, avsaknad av tydlig skyltning, kullersten, reklamskyltar och även trappsteg¹¹⁷ som gör det antingen omöjligt för vissa kunder att komma in eller så hänvisas de till någon bakdörr för att kunna komma in i byggnaden. Inte någonstans i de offentliga lokalerna har jag funnit så kallade taktila skyltar, det vill säga skyltar som är anpassade till människor med någon form av synskada. Dessa faktorer utgör alla fysiska hinder för personer med funktionshinder att interagera i ett servicemöte och således ta del av verksamhetens tjänster. Turistchef Rita Aatola Olsson är en av de intervjuade som menar att det finns ett stort intresse i serviceverksamheter inom kommunen att tillgänglighetsanpassa miljön och bekräftar att Ängelholm tidigare var intresserade av att bli Sveriges första tillgänglighetsdestination. Något som senare frågeformulären som fyllts i av serviceverksamheter, men även de serviceverksamheter som valde att aldrig fylla i något

¹¹⁶ Grönroos, C. (2002). s. 118

¹¹⁷ Se figur 4.1

formulär, tvärtom visar på att mycket få har intresse för. Jag ställer mig här frågan om det är så att beslutsfattare, i frågan om att bli Sveriges första tillgänglighetsdestination, har gjort antaganden utan att samverka med och integrera de som det berör, det vill säga serviceverksamheterna själva. Jag anser att det empiriska materialet visar på att en stor del fysiska barriärer existerar på grund ett ointresse gällande tillgänglighet i förhållande till människor med funktionshinder. Det kan vara så att ointresset snarare är ett uttryck för att människor är omedvetna om att det finns behov som inte tillgodoses hos vissa reella och presumtiva kunder. Om inte arbetet mot ökad tillgänglighet internt i verksamheter anses vara av vikt visar sig detta utåt via personalen.

Aatola Olsson menar att det inte kommer att vara några svårigheter att uppnå målen om avlägsnande av enkelt avhjälpna hinder till 2010 som är uppsatta i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken. Aatola Olsson berättar hur även turistbyråns så kallade enkelt avhjälpna hinder nu avlägsnas:

.../till och med turistbyrån kommer nu att få en ramp så att rullstolsburna kan komma in. Ja, inte på framsidan. Det skulle förstöra ett sådant här gammalt hus. På baksidan kommer det att komma en ramp.

Detta är ett synsätt som anses vara ”klassiskt”, enligt bland andra handikappsorganisationerna och människor med rörelsehinder, vilka menar att det är precis så de ofta upplever det; att lokaler är utformade på ett sådant sätt att de antingen inte kan ta del av serviceutbudet alls eller att de inte kan agera självständigt vid konsumtionen av service. Ofta upplever människor att leva med funktionshinder är att, som förre socialministern Engqvist uttrycker det, ”vara hänvisad till ingången genom lagret”¹¹⁸.

Ängelholms bibliotekschef Johan Brinck uttalade tidigt under intervjun, i likhet med andra intervjuade, att lokalen de är verksamma i är tillgängliga för alla människor och innefattas inte av några större brister. Han resonerar vidare att det möjligen finns en del hinder som han först inte kommit att tänka på. Han säger att det kan vara svårt för människor med vissa funktionshinder att orientera sig och nämner att det för en blind person kan vara svårt eftersom det saknas både taktila skyltar, hjälpande instrument och vad han benämner som ”talande hissar”. Brinck säger ”Ja, vi har punktmarkeringar i hissen, det har vi faktiskt. Men hur man hittar till hissen om man är blind, det vet jag inte riktigt”. Jag upplever att

¹¹⁸ Engqvist, L., www.dhr.se, access 2006-05-14

Brinck resonerar likt övriga representanter för verksamheter jag intervjuat, det vill säga att tillgänglighet är frågor de tidigare inte reflekterat särskilt över och att de upplever det som svårt eller omständligt att tillgänglighetsanpassa lokalen. Detta bekräftas även av Ingrid Buch, ombudsman på DHR och hon menar att det grundas i brist på kunskap. Aatola Olsson är dock även av åsikten att det finns gränser för hur tillgänglig en miljö kan utformas. ”Ja, det går ju inte att få det hundra procentigt tillgängligt. Det går ju inte. Det kommer ju alltid att finnas några som har hinder som vi, som vi...” säger hon. Här menar Grönroos att åsikten, om att det är omöjligt att utveckla och erbjuda tjänster med 100 procent kvalitet, inte är ovanlig. Han drar här paralleller med att flyga flygplan och resonerar kring hur det skulle ha varit om flygbranschen skulle ha varit av åsikten att det inte går att lyckas med flygningen var gång.¹¹⁹ Resultatet av att vara av åsikten om att det finns gränser för hur långt tillgänglighet kan utvecklas anser jag kan verka begränsande i sig och blir på så vis en självuppfyllande profetia.

I likhet med Williams et al. förvånades jag av att information med relevant innehåll för människor med olika funktionshinder, inte bara var bristfällig, utan ofta inte existerade överhuvudtaget. Den information gällande verksamheten och dess utbud som fanns att tillgå fanns oftast endast i två former, utöver sådan information som gavs muntligt. Det var i form av broschyr eller liknande vilken då endast fanns att erhålla i ett utförande och den andra formen var information tillgänglig på hemsida på Internet. Denna information var även den utformad på ett generellt sätt och inte med tanke på att det kan finnas kunder i behov av information om tillgänglighet eller skriven med ett lättare språk. Westcott menar att frånvaro av relevant information kan leda till missförstånd och besvikelse som kan förstöra en upplevelse för ett helt sällskap.¹²⁰ De representanter för verksamheter jag intervjuat visar dock alla på en vilja om att skapa en hög tillgänglighet och att ett gott servicemöte ska uppstå. De säger på flera sätt att de gör så mycket de kan för att erbjuda kunderna den service de är i behov av men visar också på att det ofta saknas kunskap om vad som efterfrågas. Brinck menar att olika former av undersökningar för att ta reda på kunders åsikter om tillgänglighet och dylikt ofta är mycket kostbara och därmed för dyra för verksamheten. De får helt enkelt lita till vad kunder säger direkt till dem uppger han. Därmed anser jag att en brist uppstår eftersom de i verksamheten aldrig får reda på vad

¹¹⁹ Grönroos, C. (2002). s. 111-112

¹²⁰ Westcott, J. (2004). s. 5

orsaken är till att vissa människor väljer att inte nyttja verksamhetens utbud, det vill säga de exkluderades åsikter. Att nyttja undersökningar i att ta reda på brister skulle kunna hjälpa till att fylla problemet i gap 3 om att utforma specifikationer vilka de anställda kan arbeta i enlighet med samtidigt som de kan leverera tjänster med hög kvalitet. Undersökningar skulle även kunna fylla, vad jag benämner som, Gap X i att ta reda på vad det är i verksamheter som bidrar till att exkludera vissa potentiella kunder.

Socialdepartementet menar att även då mänskliga rättigheter de senaste åren har kommit alltmer i fokus saknas dock ännu förbud i grundlagen gällande diskriminering av människor med funktionshinder.¹²¹ Detta gäller såväl för såkallade aktiva som passiva diskrimineringsformer. Inte någon av de intervjuade representanterna för serviceverksamheter menar att det skulle finnas attityder som gör att det finns tecken på en exkluderande praktik. Frågan är därmed om det inte existerar åsikter och föreställningar som verkar särskiljande eller uteslutande eller om det är så att informanterna inte vill stå för detta. Kanske är det så att de är ovetande om att det existerar en exkluderande praktik. Darcy och Daruwalla menar att det visst existerar negativa attityder i samhället men att människor ofta agerar politiskt korrekt i frågorna.¹²² Vid frågeformulärsundersökningen visade en betydande andel av verksamheterna på ett explicit ointresse i frågor gällande kunder med någon form av funktionshinder. Flera menade på att det var frågor som deras verksamhet inte var engagerade i och att det inte fanns möjlighet att göra detta, främst på grund av tidsbrist. Att inte ha tid att tillgänglighetsanpassa anser jag visa på attityder som bidrar till en exkluderande praktik. Däremot anser jag inte att det empiriska materialet visar på medvetna generella negativa attityder gentemot människor grundade i att de har någon form av funktionshinder. Därmed menar jag att försiktighet måste vidtas i frågan om att avgöra vad det är som bidrar till att vissa människor exkluderas. Utgångspunkten kan inte vara att människor antas vara ”onda” i sitt förhållningssätt gentemot andra människor.

Lars, en rullstolsburen 54-årig man, säger vid intervju att han anser att det finns en exkluderande praktik som direkt drabbar honom. Däremot menar han på att det inte beror på att människor är negativt inställda till honom som person för att han har sitt funktionshinder. Han menar att det beror på en generell okunskap vilket visar sig i allt ifrån

¹²¹ Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). s. 16

¹²² Darcy, S. & Daruwalla, P. (2005). s. 553

att det inom Ängelholms kommuns verksamheter inte finns någon toalett som är fullständigt handikappanpassad¹²³ till att människor talar över hans huvud och istället talar till hans assistenter i frågor som gäller honom. Lars menar att det krävs av människor med funktionshinder att de kontinuerligt tar för sig och ställer krav för att uppleva något som påminner om samma typ av servicemöte som människor utan funktionshinder erhåller i kontakt med serviceverksamheter. Även Kerstin, boende i Ängelholm, som är relativt nöjd med Ängelholms serviceutbuds tillgänglighet menar att det kräver att personen aktivt får be om hjälp, exempelvis för att komma in i en affär som har trappsteg istället för ramp.¹²⁴ Åsikten som existerar inom vissa verksamheter om att det är tidsmässigt krävande att tillgänglighetsanpassa menar Lars bero på att människor saknar kunskap om hur lätt det är, och vilka små medel det kräver, att tillgänglighetsanpassa.¹²⁵



Figur 4.1 Fotografierna visar Storgatan, en ordinär och representativ gata, i Ängelholms centrum. Här går att se kullersten, trappsteg, skyltar, blomkrukor et cetera som förhindrar tillgängligheten för människor med vissa former av funktionshinder, främst synnedsättning och rörelsehinder. Fotograferat 2006-05-13

¹²³ Han menar att det enligt uppsatta lagar finns två toaletter som *nästan* uppfyller lagen om handikappanpassning i Ängelholm. Dessa finns på Hemköp och Allergilokalen i Ängelholm. För övrigt har han inte lyckats finna någon vilket han menar begränsar honom på flera sätt. Som exempel nämner Lars att han vid utekväll på pub med vänner relativt tidigt måste åka hem på grund av otillgängliga toaletter.

¹²⁴ Se exempel på hinder i figur 4.1

¹²⁵ Se exempel på hur en verksamhet har eliminerat ett hinder i figur 4.2



Figur 4.2 Fotografiet ovan visar exempel på hur en verksamhet i Ängelholm enkelt har byggt bort problemet med trappsteg. Fotograferat 2006-05-13

Jag anser att det via intervjuer, frågeformulär och observationer inom det geografiskt avgränsade området går att utläsa att det existerar problem med tjänsteleverans. Genom avsaknad av specifikationer för verksamheten som är i enlighet med anställdas åsikter och vad som verkar vara otillräcklig intern marknadsföring et cetera är vissa delar av servicesektorn otillgänglig för människor med funktionshinder och innefattandes av en exkluderande praktik.

4.2 Problem med marknadskommunikation?

I figur 3.2 illustreras gap 4 mellan extern marknadskommunikation och tjänsteleverans till kunder. Detta problem kan uppkomma genom diskrepans mellan planering av extern kommunikation och den reella verksamheten, att marknadskommunikationen följer verksamhetens specifikationer medan inte verksamheten i övrigt gör det eller att det kommuniceras löften till marknaden än vad verksamheten kan leva upp till et cetera.¹²⁶

Gap 4

¹²⁶ Grönroos, C. (2002). s. 119f

Vid analys av uppfattningar inom verksamheter om att leverera service och tjänster till kunder så ger de intryck av att de snarare agerar utefter intuition än specifikationer. I vissa fall existerar inte några specifikationer för önskvärt förfarande och i andra fall finns specifikationer men används inte aktivt. Ohlsson vid flygmuseet menar att de är en ideell organisation och därmed arbetar de inte på det sättet. En fråga om det i så fall skapas, och går att utläsa, kontinuitet vid servicemöten uppstår därför menar jag.

Brinck menar att det ofta är svårt att leva upp till de mål som sätts upp eftersom det inte är något som de som är anställda inom verksamheten har kontroll över utan sätts upp av kulturnämnden. Ofta är mål också ganska generellt utformade och då är det inte alltid lätt att riktigt veta hur målet ska uppnås menar han. Brinck bläddrar vid intervjun i en broschyr med uppsatta mål och säger att ”Målen är att utveckla såväl kultur som biblioteks-informationsverksamheten för alla kommuninvånare. Det betyder bokstavligen *alla* då. Att ehh, sådana här delmål alltså.” Jag anser att han visar ganska tydligt på att inte vara väl insatt i verksamhetsmålen och uppsatta specifikationer och därmed är det möjligt att verksamheten inte till fullo arbetar i enlighet med dem. Dessutom kan här utläsas att verksamheten, via målen, möjligen kommunicerar löften utåt som de inte kan leva upp till. Att vara insatt och införstådd med en verksamhets mål kan dock skilja sig åt mellan privata, offentliga och ideella organisationer. Detta bland annat på grund av om verksamhetens mål sätts upp externt ”uppifrån” eller internt inom en relativt platt organisation och vilket engagemang som finns inom verksamheten i fråga om att uppnå uppsatta mål. Persson och Westrup menar att även om det finns väl utformade specifikationer så är det nästintill omöjligt att fastställa tjänsteverksamhetens utformning i förväg eftersom servicemöte och relationer konstrueras i samspel mellan aktörer. De anser att eftersom individer är unika måste personalen i mötet utgå från personens specifika behov och situation.¹²⁷ Jag anser att om specifikationer ska ställas upp inom verksamheter så är det erforderligt att de personer i verksamheten som interagerar med kunder i servicemötet på olika sätt introduceras och engageras i arbetet mot uppställda mål. I annat fall kan det lätt uppstå diskrepans mellan den interna planläggningen och vad som sedan kommuniceras externt.

¹²⁷ Persson, Jan E & Westrup, Ulrika (2005). När människor arbetar med människor – Lärdomar från sociala tjänsteverksamheter. I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 107

Ingrid Buch, ombudsman vid DHR, menar att det är vanligt att verksamheter utlovar service som de sedan inte kan leva upp till men menar även att det ofta fungerar väl och att det finns viss kunskap och medvetenhet inom serviceverksamheter. ”Ja, det finns det ju. Den servicen finns ju även på Kullaflygs hemsida. Att man bara kryssar för om man har behov av att bli lyft ombord. Så den servicen finns ju.” berättar hon men menar att det ibland kan vara ett större problem med människors attityder. Buch beskriver människors attityder i förhållande till personer med funktionshinder på följande sätt:

Men det är ju det jag menar, att om det blir en allmän inställning, alltså det som jag tycker saknas i vår kultur här uppe i Norden, det är ju själva inställningen, själva attityden. Det är som att handikappade är en speciell grupp. Jag menar det finns väl inget homogent i det annat än att alla har någon form av funktionshinder av något slag. Annars finns det inte självklart gemensamt. Man sätter äldre i ett fack och handikappade i ett fack och så är det något man inte vill bry sig så mycket om, förrän man själv är där. Och det... jag tycker det är en väldig skillnad på inställningen om man jämför med andra platser. Till exempel med Barcelona där jag har varit flera gånger.

Genom att väga samman kommentarer från representanter från servicekedjan som säger att verksamheter ska vara och är tillgängliga för alla människor med Kerstins, 75 år och boende i Ängelholm, och Lars, 54 år och även han boende i Ängelholm, åsikter om att så är inte fallet urskiljs tendenser om att verksamheter i vissa fall saknar möjlighet att skapa önskvärt servicemöte med kunder med funktionshinder och därigenom minskas tillgängligheten. Åsikten om att det är brist på kunskap som leder till att verksamheter utlovar mer än de kan hålla visar sig i intervjuerna med boende i Ängelholm men även Buch, som själv är rullstolsburen, bekräftar att det är så och menar att det har hon egna erfarenheter av men att det visar sig tydligt även i de kontakter hon har med DHR:s medlemmar. Hon berättar om ett samtal hon haft med en upprörd man i telefon:

Jag sa till honom att om han bara visste hur många konferenser jag varit på, även färdtjänstkonferenser eller tillgänglig kollektivtrafikkonferenser, där dagen avslutas med ’Ja, så avslutar vi dagen med en utflykt till sjöss med någon...’. Alltså man bara sitter där ’ja ha?’. Och så går man fram och frågar ’Ja, bussen som går ner till båten då. Kommer jag på den?’. ’Nej, nej, det kan jag inte tänka mig men du har väl färdtjänst?’ säger de då./---/De säger ofta till mig ’Ja, men du kan väl gå några steg själv?’. Alltså det blir så jävla fänigt, allting blir så fänigt.

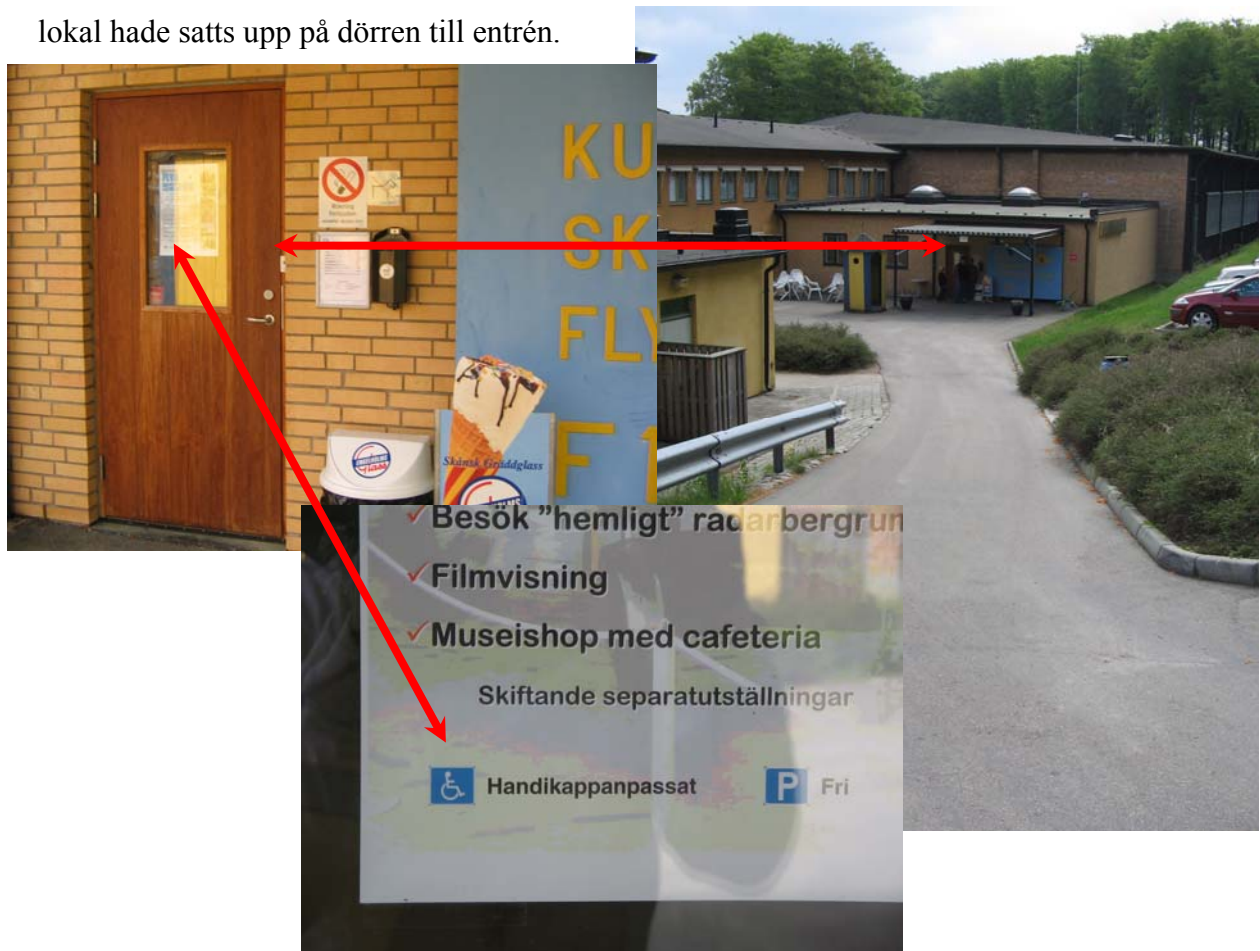
Ytterligare en svårighet för verksamheter i att leverera vad som utlovas kan bero på olika tolkning av det budskap som ges. Meddelanden kan få olika innebörd beroende på vad personen i fråga har för behov. Här visar mina undersökningar exempelvis att begreppet tillgänglighet har olika betydelser för olika människor. Brinck, som antagligen är influerad av vad intervjun handlar om, säger först att tillgänglighet är något som handlar om att människor med funktionshinder ska kunna nyttja serviceutbudet men säger vidare att det

kan handla om gott om personal och bra öppettider. Människors olika tolkning om vad tillgänglighet innebär visade sig även i den genomförda frågeformulärsundersökningen riktad till besökande och boende inom området. Där svarade människor att tillgänglighet är; allemansrätten, lätt att komma åt, enkelt, okomplicerat, att man kan få låna det, inom räckhåll för rätt pris, service, kunna få det man önskar, att det går att få tag på, lätt att parkera, bekvämt, möjlighet för alla att delta i alla samhällets aktiviteter, lokal-tillgänglighet, bankomat, toalett, aktiviteter, resor med till exempel buss och tåg et cetera. Jag anser att otydlig information och otydliga definitioner bidrar till svårighet att leverera vad som utlovas.

I frågeformulärsundersökningen är det ett större antal människor med funktionshinder som uppger att de avstått från att ta del av tjänsteverksamhetens utbud på grund av avsaknad av viss service än vad det är människor som inte har funktionshinder. Detta anser jag visa på att det finns behov hos människor som inte tillgodoses gällande utformning av visst serviceutbud. Det är ett större antal personer som inte har funktionshinder som säger sig vara beredd att betala mer för utökad service än vad det är människor med funktionshinder som kan tänka sig detta. Orsaken till detta varierar men till största del uppger människor med funktionshinder att de inte vill betala mer antingen på grund av att de inte anser det rättvist eller att de inte skulle ha råd att betala för extra service. I min undersökning visar det sig att personer med funktionshinder har något lägre inkomst än människor utan funktionshinder. Detta behöver dock inte betyda mer än att en del av de med funktionshinder i min undersökning har uppnått pensionsålder och människor har generellt en något lägre inkomst då. Jag anser även att det kan finnas risker för verksamheter att enbart för vissa tjänster ta ut extra avgift för förbättrad eller annorlunda service. En risk kan vara att människor ofta ställer hur mycket de betalar i relation till vad de får och även en mindre extra avgift, som syns för kunden, kan resultera i uppfattningen om att verksamheten kommunicerar att kunden kan få avsevärt högre service. Om kunden inte erhåller vad den förväntat sig upplevs därigenom även kvaliteten som dålig.

Ek resonerar om huruvida en fysisk omgivning bidrar till att skapa förväntningar hos människor och förutsättningar för vad som uppfattas som ett bra servicemöte. Ek menar att funktionella kvaliteter såsom en fysisk eller rumslig kontext många gånger har en

avgörande roll för individens upplevelse.¹²⁸ I intervjuerna med boende inom undersökningsområdet, och i frågeformulären ifyllda av boende och besökande i Ängelholms kommun, går det att utläsa att den fysiska omgivningen som upplevs som otillgänglig hade i större grad accepterats om inte förväntningar hade funnits och byggts på genom verksamhetens budskap. Detta går i enlighet med Grönroos resonemang om att bra kvalitet beror alltid på de förväntningar kunderna har och menar att förväntningar som skapas hos kunden får aldrig skilja sig åt från den reella kvalitetsnivån.¹²⁹ Verksamheterna bidrar på olika sätt till att skapa förväntningar hos människor och om det sedan är otillgängligt blir kunden missnöjd. Även brist på normer om korrekt tillvägagångssätt att informera om en verksamhets tillgänglighet har visat sig leda till godtyckligt förfarande. Som exempel kan nämnas att Ulf Ohlsson, marknadsförings- och kommunikationsansvarig vid Ängelholms flygvapenmuseum, berättade att en affisch innefattandes märkning om handikappanpassad lokal hade satts upp på dörren till entrén.



Figur 4.3 Fotografierna visar, det något paradoxala med, en relativt brant nedförslutning till flygvapenmuseets entré och den märkning på entrédörren om att lokalen är handikappanpassad. Denna märkning är något verksamheten själva fattat beslut om att använda då verksamheten lokaler inte inspekterats av extern myndighet. Fotograferat 2006-05-13

¹²⁸ Ek, R. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 202ff

¹²⁹ Grönroos, C. (2002). s. 113

Detta var ett inte beslut grundat i att någon extern organisation besiktigt verksamheten och godkänt dess utformning för tillgänglighetsmärkning, utan baserat på att personerna inom verksamheten är av åsikten att lokalen de befinner sig i är tillgänglig för personer med rörelsehinder.¹³⁰ Detta anser jag visa på hur människor agerar då det inte finns tydliga riktlinjer för önskvärt förfaringssätt och att gällande lagar inte följs upp av ansvariga myndigheter. Men visar även på hur förväntningar skapas kan innefatta en risk om att inte kunna leverera service och tjänster med den kvalitet som kommunicerats externt.

Jag anser att det insamlade empiriska materialet visar på att människor med funktionshinder i vissa fall blir besvikna då de löften som verksamheter, medvetet och omedvetet, kommunicerar leder till förväntningar som inte alltid infrias. Jag tycker mig kunna utläsa att detta sker oftare för människor med vissa funktionshinder än vad det gör för andra eftersom att verksamheter tenderar att utgå ifrån att kunder passar in i gällande norm och att dessa kunder har liknande möjligheter och behov.

4.3 Problem med den upplevda tjänstekvaliteten?

I figur 3.2 illustreras Gap 5 i övre halvan av modellen vilken omfattar kundens perspektiv av servicemötet. Denna lucka finns mellan kundens upplevda service och kundens förväntade service och uppkommer på grund av negativt bekräftad kvalitet, dåligt rykte, negativa effekter på företagets image et cetera. Detta kan även ses omvänt och kan därmed leda till förhöjd kvalitet.¹³¹



Gap 5

Vid intervju med Lars som är boende i Ängelholm och med Buch från handikappsorganisationen DHR, vilka båda är rullstolsburna, fanns tydliga indikationer på att det ofta finns en diskrepans mellan förväntad och upplevd service för människor med funktionshinder. Jag anser att denna diskrepans ibland kan vara större för människor med funktionshinder än för andra människor då serviceverksamhetens utbud tenderar att utgå från att alla reella och presumtiva kunder är relativt lika. Normanns resonemang, vilket Corvellec ifrågasätter,¹³² om att människa och tjänst är delar i samma system blir här

¹³⁰ Se figur 4.3

¹³¹ Ibid. s. 120

¹³² Se denna uppsats s. 21f

problematiskt då det finns tendenser om att människan blir en del som måste anpassas för att passa in i systemet. Buch uppger att en omfattande byråkrati ibland kan skapa missnöje med tjänstekvaliteten. Som exempel på detta talar hon om transport och kollektivtrafik. Hon menar att transportörer oftare ser till att det ska vara mer bekvämt för dem än för resenären. När hon reser med flyg, bland annat Kullaflyg, menar hon att det finns regler som säger att hon måste checka in sin rullstol lång tid innan flyget lyfter vilket leder till att hon inte kan göra det hon uppfattar att andra människor gör då de uppehåller sig på en flygplats, det vill säga shoppa, fika, gå på toaletten et cetera. Likaså har hon varit med om resonemang som hon uppfattat som märkliga när det handlar om busslinjer inom kollektivtrafiken. Buch beskriver:

Du vet när man anpassar bussar. 'Kan de inte åka när det inte är så mycket folk' och då undrar man; vilka dom då? Alltså de handikappade? Ska de till samma ställe vid samma tid då också då eller? Man tänker inte på att det också är folk som jobbar och har barn på dagis och så vidare.

Frågeformulärsundersökningens svar stödjer Buchs synpunkter där ett flertal uppger att de upplever kollektivtrafiken problematisk. Flera personer beskriver där åsikten om att Ängelholms kollektivtrafik i och utanför stan skulle kunna förbättras betydligt och att det uppstår en besvikelse när det krävs att transportera sig för att komma till specifik tjänsteverksamhet men som blir omöjlig att besöka på grund av bristande kollektivtrafik. Vid intervju menar Aatola Olsson att kollektivtrafiken i Ängelholm fungerar mycket bra och att bussarna är av ett nyare slag och är därmed tillgängliga. Varken Kerstin eller Lars, båda boende i Ängelholm, upplever kollektivtrafiken som ett problem. Båda uppger att det fungerar mycket bra. Kerstin påpekar att det finns en teknik i bussarna som gör att chaufförerna kan luta dessa och det blir då ganska lätt att stiga av bussen med sin rollator. Lars berättar om att bussarna är försedda med ramper vilket gör det enkelt för honom som rullstolsburen att komma på och av bussen. Aatola Olsson menar även att vägbeläggningen på exempelvis torg och affärsstråk är av sådant slag att i princip alla människor kan komma fram. "Rena struntpratet" säger Lars om den saken och menar att här kommer människors kunskapsbrist på området fram igen. Återigen visar empirin på att uppfattningen om vad som är god tjänstekvalitet och god tillgänglighet grundas i den enskilda individens behov.

Ek menar att en fysisk omgivning bidrar till att skapa förväntningar hos kunder och förutsättningar för ett fullgott servicemöte. Den av människan utformade fysiska

omgivningen påverkar således kunden genom att skapa förväntningar, den anställde genom att verka motivationsskapande men också den process som servicemötet utgör då inblandade individers interaktion påverkas menar han.¹³³ I frågeformulären framhålls faktorer om att möjligheten att nyttja serviceutbud upplevs som sämre än förväntat är exempelvis svårigheter att komma in i lokaler eller en generell brist på anpassade faciliteter för människor med funktionshinder. ”Samhällsplanerare verkar glömma bort de funktionshindrade” skriver någon i frågeformulären. Lars anser att frågan om tillgängliga miljöer tidigt ska läggas in i utbildningar för exempelvis stadsarkitekter och trädgårdsarkitekter. Han anser att om det även hade gått att certifiera tillgänglighetskonsulter så hade lagen om enkelt åtgärdade hinder följts mycket bättre.

I undersökningen går det att utläsa att kunskapsbristen som orsak till negativa servicemöten, eller som bidrar till att servicemöten aldrig uppstår, är av generell karaktär och att det inte går att ha fullständig åsikt om hur bemötande eller fysisk miljö utformas på bästa sätt om inte det finns reell erfarenhet om problemen. Kerstin, som har varit frisk större delen av sitt liv, och inte heller idag ser sig som en person med funktionshinder trots att hon idag nyttjar rollator, har svårt att se några större brister i serviceverksamheter inom kommunen. Hon säger att de hinder hon kan tänka sig uppvägs av att människor är väldigt trevliga och hjälpsamma, att de både visar respekt och lyssnar på henne. När hon funderar över hur offentliga lokaler är utformade så säger hon

Jag kan ju komma in med lite hjälp. Då är det värre med barnvagnar eftersom det är trångt i vissa affärer och att dörrarna är smala./---/För oss med rollator kan det ibland bli absurt. Som med små trappsteg. Där kan man ju lösa det utan större kostnader, till exempel en lös ramp eller kanske bara två skenor.

Flera, exempelvis Buch och Lars men även boende eller besökande som svarat på frågeformulären, nämner även de problemet med trappor och att de blir utestängda från verksamheter på grund av detta. Buch uppger att det är som mest irriterande när det endast handlar om ett eller två trappsteg. Lars menar att trånga utrymmen och branta ramper för honom som har rullstol, vilken är eldriven, är ett mindre problem än för personer med funktionshinder personer som har rollator. Han påpekar då att han inte menar de pensionärer som ofta använder rollatorn mer som säkerhet och stöd. Lars säger att de som är beroende av sin rollator innebär att de har större svängradie, ofta inte kan backa och saknar ofta den styrka som krävs för att lyfta rollatorn.

¹³³ Ek, R. (2005). I Corvellec, H. & Lindquist, H. (red.). s. 202ff

Om det fanns information som riktades till människor med funktionshinder går det att anta att servicemöten hade förbättrats eftersom diskrepansen mellan förväntad och upplevd service därigenom kan antas minska. I frågeformulären riktade till verksamheter uppger inte någon verksamhet att de har information utvecklad med tanke på människor med funktionshinder. Detta gäller såväl den information som finns om verksamheten på Internet som i pappersform eller dylikt. Däremot uppger nästan två tredjedelar att de verksamheter som deltagit i undersökningen att de aktivt har agerat mot att bli mer tillgängliga i fråga om fysiska förändringar. Som exempel nämner de ramp, ökad dörrbredd, lägre hyllor, rökfritt et cetera. Tidigare beskrevs att människor uppfattar vad tillgänglighet är mycket olika. De uppgav allt ifrån allemansrätten till lokaltillgänglighet och möjlighet för alla att delta i alla samhällets aktiviteter som beskrivning av tillgänglighet. Även i frågeformulären riktade till serviceverksamheter existerar vitt skilda uppfattningar om vad tillgänglighet är. Exempelvis uppger flera verksamheter annonser med vägbeskrivning och utökade öppettider som förbättrad tillgänglighet. Kerstin menar att tillgänglighet för henne innebär att kunna nyttja utbud och göra allt hon önskar utan att det medför så mycket bekymmer eller att hon ska behöva be om så mycket hjälp. Lars säger att ett problem är att om en person inte vet vad tillgänglighet är så kan denne inte heller tolka gällande lagstiftning. Han menar att det inte räcker att kommunen informerar för att öka kunskapen om vad tillgänglighet är utan påpekar att det krävs att kommunen har någon kompetent person som informerar och påtalar den stora skillnaden det gör. Dessutom menar han att det är okunskap som leder till uppfattningen om att det är besvärligt och dyrt att tillgänglighetsanpassa. Lars säger

De upplever det som omfattande men det är så jäkla enkelt om man bara vet hur man ska göra. Om man gör det rätt och använder huvudet så är det rätt så enkelt./---/Det är alltid brist på erfarenhet och kompetens det handlar om.

Då jag utvärderar informanternas resonemang anser jag att de vittnar om vitt skilda åsikter om tillgänglighet och dess innebörd. Detta anser jag visa på att satsningar på att skapa en gemensam uppfattning av innebörden av tillgänglighetsanpassning måste ske innan mer påtagliga satsningar på ökad tillgänglighet genomförs. Möjligt är att genom att informera berörda verksamheter om tillgänglighet, och på så sätt öka kunskapen i frågan, så kan det bidra till att vissa immateriella barriärer minskas eller elimineras.

I intervju med Brinck vid Ängelholms bibliotek så säger han att svårigheten att leva upp till förväntningar är bristen på riktlinjer och att det finns så många olika handikapporganisationer och andra organisationer som har åsikter om tillgänglighet men de samverkar inte. Det gör att det finns för många olika åsikter om vad rätt förfaringsätt är. Brick uppger att detta är orsaken till att det är svårt att veta hur man bäst agerar och efterfrågar tydliga instruktioner för att kartlägga och planera och för att kunna arbeta för en ökad tillgänglighet. Brinck uttalar sig om att det är svårt att ha en fullkomlig tjänstekvalitet. Det är av vikt att verksamheterna inte antar att det är omöjligt. Enligt Grönroos är inställningen verksamheter har i förhållande till tjänstekvalitet avgörande för vilken kvalitet verksamhetens tjänster faktiskt har. Han menar att det kan krävas omfattande arbete och långsiktiga insatser för att uppnå högsta kvalitet men att det inte är omöjligt.¹³⁴

Jag anser att genom fältstudier kunna visa på att det inom servicesektorn finns problem i att leverera tjänster till reella och presumtiva kunder med funktionshinder. Det är inte ovanligt att erhållen service skiljer sig från förväntad service. I fråga om särskiljande och exkluderande praktik anser jag den exkluderande praktiken vara det största problemet. Detta då det sällan utförs undersökningar riktade till de människor som exkluderas för att kunna eliminera detta gap.

4.4 Problem med exkluderande barriärer?

Gap X illustreras inte i modell 3.2. Denna lucka är orsaken till att en person aldrig går från att vara utomstående till att bli en kund för verksamheten. Alla människor som av Gap X hindras att delta i verksamhetens tjänsteverans återfinns därmed utanför gapmodellens ramar. Gap X kan sägas röra sådant som hindrar individer att interagera med verksamheten, hinder av materiell och immateriell karaktär som leder till att människor antingen väljer bort eller inte har möjlighet att tillgodogöra sig de produkter och tjänster som verksamheten tillhandahåller.



Bideke menar att omfattande delar av samhället utestänger människor med funktionshinder och har därigenom blivit otillgängliga för ett antal individer.¹³⁵ Samtliga utförda fältstudier

¹³⁴ Grönroos, C. (2002). s. 111-112

¹³⁵ Bideke, Maria, www.likarattigheter.nu, access 2006-04-10

har visat indikationer på att det finns såväl materiella som immateriella barriärer som verkar exkluderande på ett sådant sätt att det finns människor som inte kan nyttja, åtminstone delar av, vissa serviceverksamheters utbud. Lars och Buch uttalar sig om att det finns verksamheter vars utbud av olika skäl är otillgängligt för dem på grund av att de är personer med funktionshinder och därför uppstår aldrig något servicemöte. De har uppgivit fysiska barriärer i form av att det finns trappsteg, för smala dörrar, avsaknad av handikappanpassade toaletter och taktila skyltar et cetera. Detta är något som observationerna även visar på. Eks beskrivning av att verksamheters fysiska utformning för ut ett budskap till människor visar sig tydligt här då en möjlighet som ter sig trolig är att det existerar att antal människor som finner verksamhetens utbud intressant (eller som skulle kunna finna verksamhetens utbud intressant) men som inte har ett fritt val att ta del av det på grund av exempelvis otillgänglighet. Att vissa individer inte väljer att vara verksamheternas kunder beror därmed inte alltid på människors fria val. Även Aatola Olsson och Brinck har gjort uttalanden som stödjer analysresultatet om att miljöer och offentliga byggnader inte är tillgängliga för alla människor och dessutom att det finns attityder och föreställningar som gör att bland annat materiella barriärer består. Aatola Olssons uttalande om att det finns gränser för hur tillgänglig en miljö kan utformas och Brick som efter ett tags resonering kommer fram till att det finns hinder som de inom verksamheten varit omedvetna om är exempel på sådana attityder och föreställningar som verkar begränsande och bevarande av hinder. Moser menar att det i verksamheter finns ett antal premisser som människor måste uppfylla för att få inkluderas. Hon menar att det är villkor som skapar ojämlikhet och exkludering.¹³⁶ Detta är något som går att utläsa i det empiriska materialet, exempelvis då det via fältstudierna framkommit uppgifter som stödjer att det existerar olika former av attityder som bidrar till att servicen eller tjänstens utbud är utformad enligt en viss sorts kund, oftast en kund som har full rörlighet, full syn, viss längd et cetera. Även frågeformulären stödjer resonemanget om exkluderande praktik då ett flertal uppger att de undviker vissa serviceverksamheters utbud på grund av avsaknad av viss service.

Gap X är ett problem som är svåråtkomligt. Detta då verksamheter aldrig med säkerhet får reda på att de uteslutna människorna finns om inte ingående utredningar för den totala populationen eller för populationen inom ett specifikt geografiskt område genomförs.

¹³⁶ Moser, Ingunn (2000). s. 201f

Brinck uttalade sig om att sådana undersökningar är mycket kostsamma och jag ifrågasätter huruvida någon kan avgöra om en undersökning är kostsam om inte undersökningar genomförs i fråga om hur många människor det är som exkluderas och hur verksamheten skulle kunna agera annorlunda för att göra det möjligt för dessa individer att bli verksamhetens kunder. Lars uttalar sig om att det inte skulle innebära några större svårigheter att konkret beräkna och fastställa vad verksamheter tjänar på att tillgänglighetsanpassa. Månsson menar att den exkludering som grundats på att personen ses som annorlunda kan försvinna så snart människors olikheter erkänns.¹³⁷ Ett tillvägagångssätt att tillgänglighetsanpassa som kan antas innebära låga kostnader är att informera och öka kunskapsnivån i frågan hos människor. På så sätt skulle ett antal immateriella, och kanske materiella, barriärer elimineras.

Jag anser att undersökningens intervjuer, frågeformulär och observationer har identifierat ett problem som inte ursprungligen innefattas i den analysmodell jag nyttjat, det vill säga människorna som upplever att de är exkluderade och således inte nyttjar delar av samhällets serviceutbud.

¹³⁷ Månsson, Niclas (2005). s. 33

5. Konklusion

5.1 Innefattas servicesektorn av en exkluderande praktik?

(O)tillgängligt för människor med funktionshinder

Detta avsnitts rubrik är densamma som titeln på uppsatsen. Avsikten är att så koncist som möjligt besvara uppsatsens frågeställning. De slutsatser jag kommit fram till genom att analysera genomförda intervjuer, frågeformulärsundersökningar och observationer och ställa det i relation till relevanta teorier är för mig något överraskande. Jag försökte vara öppen för alla tänkbara utfall av undersökningen men hade ändå förväntat mig att slutsatserna skulle innefatta att det fanns implicita och explicita negativa attityder gentemot människor med vissa funktionshinder. Jag trodde nog också att jag skulle kunna utläsa att det fanns funktionshinder som uppfattades som mer ”rätt” och ”fel” i fråga om vilka människor verksamheter ville ha som sina kunder. Slutsatserna visar snarare på att det existerar materiella (exempelvis trappsteg, trösklar, otydlig färgsättning, avsaknad av taktil skyltning och relevant information) och immateriella barriärer (främst attityder och föreställningar) som är grundade i okunskap, att människor är generellt omedvetna om de behov som inte tillgodoses, brist på reflektion och även att exkluderingspraktiken osynliggörs.

Jag har redovisat för att:

... genom avsaknad av verksamhets-specifikationer som är i enlighet med anställdas åsikter och vad som verkar vara otillräcklig intern marknadsföring är vissa delar av servicesektorn otillgänglig för människor med funktionshinder.

... människor med funktionshinder upplever en diskrepans mellan de löften som verksamheter, medvetet och omedvetet, kommunicerar och den service som sedan erhålls eftersom verksamheter tenderar anta att dess kunder har liknande möjligheter och behov.

... det existerar särskiljande och exkluderande praktiker och att jag uppfattar den exkluderande praktiken vara det mest svåråtkomliga problemet bland annat eftersom det sällan utförs undersökningar riktade till de människor som exkluderas.

... det existerar ett problem som inte ursprungligen innefattas i den analysmodell jag nyttjat, det vill säga att modellen exkluderar de redan exkluderade människorna.

Jag anser därmed att jag med stöd av empiri och teori till stor del kunnat besvara frågorna *Hur påverkar aktörer i serviceverksamheter inkludering och exkludering av kunder?* och *Vad finns det för materiella och immateriella barriärer som påverkar tillgänglighet för faktiska och presumtiva kunder med funktionshinder?*.

5.1.2 Teoretiskt bidrag och förslag till fortsatt forskning

Jag anser att denna uppsats har bidragit till att tydliggöra att det även inom forskningsområdet för Service Management implicit existerar en norm för hur servicemöten och individerna som interagerar är och bör vara. Denna uppsats visar på att filosofin kring hur ett servicemöte är inte fungerar fullt ut då det kommer till människor som inte passar in i gällande norm, exempelvis människor med funktionshinder.

Under den arbetsprocess vilken denna uppsats skapats i upplever jag flera aspekter som intressanta som kan verka som förslag till fortsatt forskning. Ett exempel är att undersöka hur olika människor interagerar med människor i förhållande till mångfaldsfrågor. Detta bland annat på grund av den kunskapslucka jag upplever existerar om att servicemöte ofta framställs vara grundade i jämlika mellanmänskliga relationer och sällan framhålls det motsatta förhållandet. Ett annat är att mer konkret söka svar på vad det är för åsikter som styr servicemötet med människor med funktionshinder och utarbeta strategi mot dessa. Min åsikt är att framtida forskning skulle ytterligare kunna styrka mina resultat.

5.2 Reflekterande slutord

Arbetsprocessen för denna uppsats har till stor del omfattats av att göra någon form av avgränsning. Vad som påverkar människors föreställningar och åsikter och vad det existerar för mer materiella hinder i förhållande till människor med funktionshinder är inget distinkt avgränsat område i sig. Medveten om denna svårighet har jag avsett att så tydligt som möjligt beskriva hur undersökningen har genomförts.

Allra först i den här uppsatsen fanns förre socialministern Lars Engqvists ord att läsa:

Handikappolitik handlar om allas rätt att vara medborgare. Att kunna vara delaktig, att få komma in genom samma dörr som andra, att inte vara hänvisad till ingången genom lagret, att kunna välja hur många gånger jag vill träffa min älskade utan att vara styrd av hur många färdtjänstresor som tillåts för min fritid eller att jag ska våga ta bussen".¹³⁸

Jag har i denna uppsats avsett att söka svar på hur det är med den saken i realiteten, om alla människor erbjuds att vara delaktiga i samhällets utbud på lika villkor och om det är rimligt att sträva efter ett hundra procentigt rättvist samhälle. Servicemöten och tjänsteleverans utgår ofta från att människor har en fri vilja, är i position att göra fria val och möjlighet att fysiskt kunna agera i miljöer utan restriktioner. Jag upplever att denna uppsats visar att människor i den frågan ofta har en kunskapsbrist och naiv förståelse inför andra människors skilda behov, främst i förhållande till personer med vissa funktionshinder. Då strukturell exkludering är reproducerande praktiker i detta fall innefattandes av bland annat avsaknad av förståelse för människors olikheter visat sig grundas i bland annat brist på kunskap, brist på reflektion och även att exkluderingspraktiken av olika skäl osynliggörs har betydelse är det av vikt att påtala att inte enbart information löser alla problem. Det är av vikt att påtala att aktivt arbeta för att identifiera problemen och dess lösningar är enda sättet att lyfta fram och därigenom minimera och eliminera problemen med bristande tillgänglighet. Jag upplever att jag till viss del kunnat besvara gällande frågeställning men att det kvarstår en del obesvarade problem i relation till frågorna. Dessa tror jag går att söka svar på genom fortsatt forskning på området.

Innefattas servicesektorn av en exkluderande praktik?

Ja, dessvärre.

¹³⁸ Socialminister Lars Engqvists ord i riksdagen när beslut om den nationella handlingsplanen togs år 2000, www.dhr.se, access 2006-05-14

6. Källförteckning

6.1 Tryckta källor

6.1.1 Litteratur

Cederholm Andersson, Erika & Gyimóthy, Szilvia (2005). Tjänstens triad – Från ömsesidig harmoni till dialektisk spänning i tjänstemöten. Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Malmö, Liber AB

Corvellec, Hervé (2005). Mot en respektens etik för servicemötet. Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Malmö, Liber AB

Ek, Richard (2005). Mot ett kritiskt perspektiv på servicelandskap – Behovet av *Critical Service Management Studies* (CSMS). Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Malmö, Liber AB

Ekensteen, Vilhelm (2000). Från objekt till subjekt i sitt eget liv. Tideman, Magnus (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund, Studentlitteratur

Eksell, Jörgen (2005). Teorier om servicemötet – En historisk beskrivning. Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Malmö, Liber AB

Eldh, Christer (2005). Intimitet och teknik i servicemötet. Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Malmö, Liber AB

Eriksson, Lars Torsten & Weidersheim-Paul, Finn (1999). *Att utreda, forska och rapportera*. Malmö, Liber AB

Frykman, Jonas & Löfgren, Orvar (1979). *Den kultiverade människan*. Lund, Liber läromedel

Giddens, Anthony (1999). *Modernitet och självidentitet. Självet och samhället i den moderna epoken*. Göteborg, Daidalos

Grönroos, Christian (2002). *Service Management och Marknadsföring – En CRM ansats*. Kristianstad, Liber AB

Gustavsson, Anders (2000) Utvecklingsstörning i dagens och gårdagens samhälle – får integreringsgenerationen plats i välfärdssamhället. Tideman, Magnus (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund, Studentlitteratur

Göransson, Håkan & Karlsson, Anders (2002). *Diskrimineringslagarna. En praktisk kommentar*. Nordstedts Juridik AB, Stockholm

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund, Studentlitteratur

Kandola, Rajvinder & Fullerton, Johanna (1996). *Diversity in Action. Managing the Mosaic*. Wimbledon, Chartered Institute Of Personnel & Development

Kumlin, Staffan & Rothstein, Bo (2003). Staten och det sociala kapitalet. Pierre, Jon & Rothstein, Bo (red.). *Välfärdsstat i otakt. Om politikens oväntade, oavsiktliga och oönskade effekter*. Malmö, Liber AB

- Laqueur, Thomas (1994). *Om könets uppkomst. Hur kroppen blev kvinnlig och manlig*. Stockholm/Stehag, Brutus Österlings Bokförlag Symposion
- Mlekov, Katarina & Widell, Gill (2003). *Hur möter vi mångfalden på arbetsplatsen?*. Lund, Studentlitteratur
- Normann, Richard (2000). *Service Management: ledning och strategi i tjänsteproduktionen*. Malmö, Liber AB
- Olsson, Ingrid & Qvarsell, Roger (2000). De handikappade i historien. Tideman, Magnus (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund, Studentlitteratur
- Patel, Runa & Tebelius, Ulla (red.) (1987). *Grundbok i forskningsmetodik*. Lund, Studentlitteratur
- Persson, Jan E & Westrup, Ulrika (2005). När människor arbetar med människor – Lärdomar från sociala tjänsteverksamheter. Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Malmö, Liber AB
- de los Reyes, Paulina & Wingborg, Mats (2002). *Vardagsdiskriminering och rasism i Sverige. En kunskapsöversikt*. Norrköping, Integrationsverket
- Thomsson, Heléne (2002). *Reflexiva intervjuer*. Lund, Studentlitteratur
- Vägverket (2003). *Funktionshinder, Handikapp, Miljö*. Malmö, Holmbergs AB
- Wahl, Anna, Holgersson, Charlotte & Höök, Pia (1998). *Ironi & sexualitet. Om ledarskap och kön*. Stockholm, Carlssons Bokförlag
- Westcott, Jacqueline (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxembourg, European Commission, Publications Office
- Östman, Lars (2000). Handikapperspektiv på etik. Tideman, Magnus (red.). *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund, Studentlitteratur

6.1.2 Webbdokument

- Attefall, Stefan (2005 juni). *Makt att forma samhället och sitt eget liv – nya mål i jämställdhetspolitiken*. Motion till riksdagen. Tillgänglig: <www.riksdagen.se/Webbnav/index.aspx?nid=410&typ=mot&rm=2005/06&bet=A3>, (Läst 2006-04-25)
- Bideke, Maria vid Byrån För Lika Rättigheter. Tillgänglig: <www.likarattigheter.nu/mrdiskrimineringsgrunderna.html>, (Läst 2006-04-10)
- De Handikappades Riksförbund. Tillgänglig: <www.dhr.se>, (Läst 2006-05-14)
- Föreningen Tilgængelighed for Alle. Tillgänglig: <www.godadgang.dk>, (Läst 2006-04-11)
- Independent Living Institute. Tillgänglig: <www.independentliving.org/ho/>, (Läst 2006-03-18)

Nationella handlingsplanen för handikappolitiken. Tillgänglig:
<www.sweden.gov.se/sb/d/3107>, (Läst 2006-04-10)

Statistiska centralbyrån (2006). *Befolkningsstatistik*. Tillgänglig:
<www.scb.se/templates/tableOrChart___159261.asp>, (Läst 2006-04-10)

Statistiska centralbyrån (2004). *Funktionshindrades situation på arbetsmarknaden*. Tillgänglig:
<www.scb.se/statistik/_publikationer/AA9999_2004K04_BR_AM78ST0503.pdf>.
(Läst 2006-04-05)

Statistiska centralbyrån (2006). *Inkomststatistik*. Tillgänglig:
<www.ssd.scb.se/databaser/makro/Visavar.asp?yp=tansss&xu=C9233001&huvudtabell=ForvInkomsterA&deltabell=K1&deltabellnamn=Taxerad+och+beskattningsbar+f%F6rv%E4rvsinkomst+samnt+antal+inkomsttagare%2C+fysiska+personer%2C+efter+kommun%2E+Taxerings%E5r&omradekod=OE&omradetext=Offentlig+ekonomi&preskat=O&innehall=AntBeskForvInkA&starttid=1992&stopptid=2005&Prodid=OE0701&fromSok=Sok&Fromwhere=S&lang=1&langdb=1>,
(Läst 2006-04-10)

Statistiska centralbyrån (2005). *Kommunalekonomisk utjämning*. Tillgänglig:
<www.scb.se/Statistik/OE/OE0110/2005A04/OE0110_2005A04_SM_OE26SM0501.pdf>,
(Läst 2006-04-05)

Statistiska centralbyrån, *Landareal*. Tillgänglig:
<www.ssd.scb.se/databaser/makro/Visavar.asp?yp=tansss&xu=C9233001&huvudtabell=Areal&deltabell=K1&deltabellnamn=Land%2D+och+vattenareal+per+den+1+januari+efter+kommun+och+arealtyp%2E+%C5r&omradekod=MI&omradetext=Milj%F6&preskat=O&innehall=Areal&starttid=2000&stopptid=2006&Prodid=MI0802&fromSok=Sok&Fromwhere=S&lang=1&langdb=1>,
(Läst 2006-04-10)

The Universal Declaration of Human Rights. Tillgänglig:
<www.unhchr.ch/udhr/index.htm>, (Läst 2006-04-10)

VälfärdsBulletinen, nr 1 (1999). Tillgänglig:
<www.scb.se/Grupp/Allmant/_dokument/A05ST9901_07.pdf>, (Läst 2006-04-05)

6.1.3 Artiklar i tidskrift

Darcy, Simon & Daruwalla, Pheroza (2005). Personal and societal attitudes to disability, *Annals of Tourism Research*. Volym 32 nummer 3, sidor 549-570

Kersten, Astrid (2000). Diversity Management. Dialogue, dialectict and diversion. *Journal of organizational change management*. Volym 13, nummer 3, sidor 235-248

Moser, Ingunn (2000). Against Normalisation: Subverting Norms of Ability and Disability. *Science as Culture*. Volym 9 nummer 2, sidor 201-204

Williams, Russell, Rattray, Rulzion & Grimes, Anthony (2006). Meeting the On-line Needs of Disabled Tourists: an Assessment of UK-based Hotel Websites. *International Journal of Tourism Research*. Volym 8, sidor 59-73

6.1.4 Officiellt tryck

European Commission (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities

Månsson, Niclas (2005). *Negativ socialization. Främlingskapet i Zygmunt Baumans författarskap*. Uppsala, Uppsala University Library

Neumann, Peter (2004). *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. A publication of the Federal Ministry of Economic and Labour (BMWA), Berlin

Regeringskansliet, Socialdepartementet (2000). *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. Västerås, Svensk Information

6.2 Muntliga källor

6.2.1 Intervjuer

Bibliotekschef vid Ängelholms bibliotek
Johan Brinck, intervjudatum 2006-03-28

Ombudsman vid De Handikappades Riksförbund
Ingrid Buch, intervjudatum 2006-04-03

Turistbyråchef vid Ängelholms Turistbyrå
Rita Aatola Olsson, intervjudatum 2006-04-06

Marknadsförings- och kommunikationsansvarig vid Ängelholms flygvapenmuseum
Ulf Ohlsson, intervjudatum 2006-04-10

Kerstin, kvinna, 75 år, boende i Ängelholm,
intervjudatum 2006-05-04

Lars, man, 54 år, boende i Ängelholm,
intervjudatum 2006-05-04

6.2.2 Möte

Lilian Müller vid Turism för alla, 2006-02-14

Bilaga 1; Intervjuguide – aktör inom servicekedjan

- Bakgrund om företaget.
- Vilken bransch anser ni att ni verkar inom?
- Varför är ni lokaliserade i Ängelholm?
- Ser ni det som en lönsam bransch?
- Mål/vision?
- Vad vill ni leverera?

Kunder

- Vilka är era kunder?
- Vem och hur är er idealkund?
- Hur arbetar ni för att få lojala kunder?
- Hur skulle du beskriva interaktionen mellan kund och anställd?
- Hur går ni tillväga för att få reda på kundens förväntningar?
- Upplever ni att ni kan möta/uppfylla kunders önskemål? Varför?/Varför inte?
- Har ni någon kunduppföljning? Kunddatabas?
- Sker det någon utvärdering av hur kunder upplevt ert företag?

Marknadsföring

- Hur ser er externa marknadsföring ut?
- Vilka medier nyttjar ni?
- Hur utformar ni den?
- Vad är det ni vill förmedla genom den?

Service och Tjänster

- Vad är service för er?
- Hur levererar ni service?
- Har ni någon policy gällande service och kundbemötande?
- Anpassar ni servicen utefter kunders behov/önskemål? I så fall, hur?
- Ser ni några behov hos kunderna som inte tillgodoses idag?

Tillgänglighet/Miljön

- Vad är tillgänglighet för er?
- Vilka faktorer har ni tagit i beaktning vid utformandet av lokalen och miljön?
- Finns det några problem gällande er tillgänglighet som ni har åtgärdat/håller på och åtgärdar/planerar att åtgärda?
- Vad hindrar eventuellt insatserna?
- Finns det några kundgrupper som du tror har svårt att nyttja utbudet i er verksamhet?
- Finns det något, i förhållande till tillgänglighet, som ni önskar var annorlunda inom företaget?
- På vad sätt skulle ni kunna förbättra er tillgänglighet?
- Tror ni att öka tillgänglighet för er skulle innebära en kostnad eller förtjänst? Hur?
- Ser ni några konkurrensfördelar med tillgänglighet?

Avslutning

- Kan jag höra av mig om jag har fler frågor?
- Tacka för deltagande

Bilaga 2; Intervjuguide – handikapporganisation

- Bakgrund om företaget.
- Mål/vision?
- Vad är ert huvudsakliga syfte?

Klientel

- Vilka är de människor ni arbetar för?
- Hur gör ni för att nå ut till de människor ni önskar?
- Har de människor ni arbetar för någon aktiv del i er verksamhet?
- Hur skulle du beskriva interaktionen mellan klientel och anställda inom företaget?
- Hur går ni tillväga för att få reda på vilka frågor människor anser viktiga?
- Upplever ni att ni når framgång i att uppfylla kunders önskemål? Varför?/Varför inte?
- Sker det någon utvärdering av hur människor upplever ert företag och det arbete ni utför?
- Ser ni några behov hos kunderna som inte tillgodoses idag?

Marknadsföring

- Hur ser er externa marknadsföring ut?
- Vilka medier nyttjar ni?
- Hur utformar ni den?
- Vad är det ni vill förmedla genom den?

Lagen

- Hur skulle du beskriva nationella handlingsplanen för handikappolitiken där det bland annat talas om ökad tillgänglighet år 2010?
- Tror du att det målet är rimligt?
- Hur upplever ni att nationella handlingsplanen för handikappolitiken tolkats av marknadens olika aktörer?

Tillgänglighet/Miljön

- Vad är tillgänglighet för er?
- Vilka faktorer anser ni ska tas i beaktande vid utformande av lokaler och omgivning?
- Upplever ni att de problem som finns gällande tillgänglighet aktivt åtgärdas/planerar att åtgärdas?
- Vad hindrar eventuellt insatserna?
- Vilka kundgrupper upplever ni är de som oftast har svårt att nyttja utbudet olika verksamheter?
- På vad sätt skulle företag generellt kunna agera för att förbättra sin tillgänglighet?
- Hur tror ni att ökad tillgänglighet i företag skulle innebära kostnad eller förtjänst?
- Tror ni att företag ser förändring i syfte att uppnå ökad tillgänglighet som en kostnad eller förtjänst?
- Vilka skulle konkurrensfördelarna med tillgänglighet kunna vara?

Avslutning

- Kan jag höra av mig om jag har fler frågor?
- Tacka för deltagande

Bilaga 3; Intervjuguide – boende och kund

- Relevant bakgrund om informanten; ålder, sysselsättning, civilstånd, funktionshinder et cetera.

Upplevelse av Ängelholm och dess utbud

- Relation till Ängelholm.
- Vilka är de viktigaste faktorerna för att bo i/besöka Ängelholm?
- Hur upplever du Ängelholm som helhet?
- Hur upplever du dess utbud av shopping, boende, restauranger, kultur och sport?
- Vad nyttjar du mest?
- Vad skulle få dig att inte bo i/besöka Ängelholm?

Frekvens/Lojalitet

- Tar du regelbundet del av Ängelholms utbud? Varför/varför inte?
- Hur ofta befinner du dig i kommunen?
- Besöker du ofta samma ställe? Varför/varför inte?
- Vad skulle kunna få dig att fortsätta att gå till samma ställe?
- Vad skulle kunna få dig att sluta att gå till en viss aktör?

Förväntningar på service

- Hur förväntar du dig att bli bemött?
- Upplever du att du blir bemött så som du förväntar dig?
- Varför/varför inte?
- Tar företagen reda på vilka förväntningar du har som kund?
- Har du några behov/önskemål som inte tillgodoses av verksamheterna idag?

Tillgänglighet

- Finns det något hos vissa aktörer som försvårar eller omöjliggör ett besök?
- Upplever du att du har tillgång till allt det utbud du önskar?
- Finns det något gällande tillgänglighet du önskar var annorlunda?
- Hur önskar du att personalen på respektive ställe ska interagera med dig/bemöta dig?
- Hur upplever du service och kundbemötande vid dina besök?
- Upplever du att företag har tagit utformandet av lokalen och miljön i beaktande?
- Finns det något, i förhållande till tillgänglighet, du önskar var annorlunda?
- På vad sätt skulle de kunna förbättra sin tillgänglighet?
- Tror du att öka tillgängligheten skulle innebära en kostnad eller förtjänst för företaget? Hur?
- Skulle du kunna tänka dig att betala extra för ökad tillgänglighet? I så fall, vad för ”ökad tillgänglighet”?

Avslutning

- Kan jag höra av mig om jag har fler frågor?
- Tacka för deltagande

Bilaga 4; Frågeformulär – aktör i servicekedjan

Önskar du att den verksamhet du representerar ska anonymiseras vid bearbetning av detta frågeformulär?

Ja Nej Företaget heter _____

Inom vilken kategori hör den verksamhet du representerar hemma?

Resebyrå
Inkvartering
Restaurang
Shopping
Kultur
Sport
Annat Nämligen; _____

Hur många anställda är ni inom verksamheten? Vi är _____

Har denna verksamhet agerat på något sätt för att bli mer tillgängliga?

Nej
Ja Vi har; _____

(Exempelvis speciella broschyrer, ökad dörrbredd, ramp, rökfritt)

Har ni någon information för verksamheten som är speciellt utformad för människor med funktionshinder?

Nej
Ja Gällande; _____

Har företaget någon hemsida?

Nej
Ja http:// _____

Var god vänd

Om ni svarat ja på föregående fråga, har ni på hemsidan någon speciell information för människor med funktionshinder?

Nej Eftersom; _____

Ja Gällande; _____

Har ni erbjudanden som riktas speciellt till personer med funktionshinder?

Nej Därför att; _____

Ja I form av; _____

Hur marknadsför ni er?

Genom; _____

Till vem marknadsför ni er?

Huvudsakligen till; _____

Finns det något i er marknadsföring som medvetet är utformad för att visa på tillgänglighet?

Nej Därför att; _____

Ja I form av; _____

Vad är funktionshinder enligt dig?

Vad innebär ordet tillgängligt anser du?

Finns det några tankar gällande tillgänglighet du skulle vilja dela med dig av?

Tack för din medverkan!

Bilaga 5; Frågeformulär – boende eller besökande

Kön: Kvinna Man

Ålder: 0-17 18-34 35-44 45-54 55-64 65 eller äldre

Antal i familjen: _____ stycken

Sysselsättning:

Arbetar

Studerar

Pensionär

Annat Nämligen; _____

Genomsnittlig inkomst för hushållet, efter skatt: _____

Har du något funktionshinder (exempelvis rörelsehinder, astma, synskada, dyslexi)?

Nej

Ja, temporärt funktionshinder _____

Ja, permanent funktionshinder _____

Hur ofta per år reser du? Jag reser _____

Syftet med resan är oftast; _____

Hur lång semester per år har du? Jag har _____

Vad för typ av semester föredrar du? Kryssa i så många alternativ som passar in på dig.

Utomlands Inrikes Jag vill vara aktiv Jag vill kunna ta det lugnt

Hög standard på boendet Utbud av restauranger är viktigt Bra shopping

Bra kulturutbud Möjlighet till utflykter i området

Val av transport till och från resmålet

Egen bil Hyrd bil Gående Lokaltrafik Annat; _____

När på året föredrar du att resa? Det är bäst att resa _____

Var god vänd

Är du beredd att betala extra för underlättad tillgänglighet att faciliteter och service?

Nej Därför att: _____

Ja Eftersom: _____

Är du beroende av hjälp, i form av assistent eller viss utrustning, när du reser?

Nej

Ja Jag behöver hjälp av _____

Har det hänt att du valt att inte göra en resa på grund av avsaknad av viss utrustning eller service?

Nej

Ja _____

Varifrån får du oftast information om din resa?

Vänner Kataloger Resebyråer

Internet Tidningar Annat _____

Finns det information du tycker är svår att få tag i?

Nej

Ja Gällande; _____

Vad är funktionshinder enligt dig?

Vad innebär ordet tillgängligt anser du?

Finns det några tankar gällande tillgänglighet du skulle vilja dela med dig av?

Tack för din medverkan!

7. Register

Attityder s. 31
Bekvämlighetsurval s. 17
Customer Relationship Management s. 22
Diskriminering s. 4, 33
Diskrimineringslag s. 34
Exkluderande praktik s. 8
Funktionshinder s. 9
Funktionshindrad s. 10
Föreställningar s. 31
Gapmodell s. 24
Generaliserbarhet s. 20
Handikapp s. 6, 38
Handikappolitik s. 58
Information s. 9, 28
Intern konsistens s. 19
Kategorisering s. 30
Klassificering s. 30
Kvalitativ s. 13
Marknadskommunikation s. 26
Nationella handlingsplanen för handikappolitiken s. 3, 6
Reflexivt förhållningssätt s. 16
Relation s. 23
Reliabilitet s. 20
Sanningens ögonblick s. 21
Service relationships s. 21
Servicekedjan s. 7
Snöbollsurval s. 14
Stereotyper s. 30
Särskiljande praktik s. 8
Tillgänglighet s. 8
Tjänstekvalitet s. 27
Tjänsteleverans s. 26
Treenighet s. 24
Validitet s. 19