

HOTELLBRANSCHENS BEMÖTANDE AV GÄSTER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

En studie med fokus på hotellsektorn i Östersund och Åre

Evelina Holmberg
Felicia Johnson

Kurs: TR064G - Självständigt arbete
Huvudområde: Turismvetenskap
Högskolepoäng: 15hp
Termin/år: VT 2019
Handledare: Robert Pettersson
Examinator: Maria Lexhagen
Utbildningsprogram: Turism och Destinationsutveckling

Tack

Framtagandet av denna studie har varit fantastiskt givande och vi har många att tacka för deras engagemang och entusiasm vilket gjort uppsatsen till vad den är idag.

Tack till de hotellverksamheter i Östersund och Åre som deltagit i intervjuer och visat ett genomgående intresse för studien. Tack till deltagande parasportatleter vars målmedvetenhet och idrottsliga prestationer är inspirerande och vars svar i intervjuerna varit av stor vikt. Tack till Parasport Sverige för det framåtsträvande och betydelsefulla arbete ni bedriver och för att ni tidigt såg potentialen i denna uppsats.

Slutligen skulle vi vilja tacka vår handledare Robert Pettersson vars kompetens, hängivenhet och nerlagda energi varit oerhört värdefull för oss.

Evelina Holmberg

Felicia Johnson

Abstract

There is a growing perception regarding the fact that parasport events have the ability to eventuate in a gratitude of positive societal effects, for example integration of minority groups. However, the planning and implementation of parasport events entails a number of challenges within the local enterprise at the host destination. This study is an assignment requested by Parasport Sweden and will hold a pervading focus on the *World Para Snow Sports Championship (WPSSC) in 2023* which will take place in Östersund and Åre. The study consists of an experience-based knowledge inventory which focuses on customer relations towards guests with disabilities within the regional hotel industry. Based on the SERVQUAL model, a comparative study has been developed through interviews with the local hotel industry, as well as with parasport athletes, to help identify differences between the hotel sector and parasport athlete's perception of guests with disabilities needs and expectations when staying at hotels. These differences result in several key factors which influences customer service towards this specific target group. The key factors will serve as a tool which will be used by Parasport Sweden to help form an educational plan with the objective to improve the welcoming of guests with disabilities among the local hotel sector for the upcoming parasport events. The study also presents recommendations of future actions to reduce these differences and to enhance the relationship between producer and consumer.

Key words: Disabilities, hotel industry, SERVQUAL, customer relations, parasport, event

Sammanfattning

Det råder en växande uppfattning om att parasportevenemang kan resultera i flertalet positiva sociala effekter i samhället, exempelvis integrering av minoritetsgrupper. Planeringen och genomförandet av parasportevenemang medför dock en rad utmaningar och ställer krav på det lokala näringslivet på värddestinationen. Framtagandet av denna studie sker på uppdrag av Parasport Sverige med fokus på *World Para Snow Sports Championship (WPSSC) 2023* som går av stapeln i Östersund och Åre. Undersökningen utgörs av en erfarenhetsbaserad kunskapsinventering om kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning inom den regionala hotellsektorn. Med SERVQUAL-modellen som utgångspunkt har en komparativ studie genomförts bestående av intervjuer med den lokala hotellsektorn samt parasportatleter för att identifiera skillnader mellan hotellverksamheter och parasportsatleters uppfattning av gäster med funktionsnedsättningar behov och förväntningar vid hotellvistelser. Dessa skillnader har resulterat i ett antal nyckelfaktorer som kan påverka service till målgruppen. Nyckelfaktorerna ska utgöra underlag för ett utbildningspaket som kommer att utformas av Parasport Sverige med syfte att utveckla välkommandet av gäster med funktionsnedsättning bland den regional hotellsektorn inför kommande parasportevenemang. Rekommendationer för framtida arbete för att minska dessa skillnader och stärka relationer mellan producent och konsument anges.

Nyckelord: Funktionsnedsättning, hotellsektor, SERVQUAL, kundbemötande, parasport, evenemang

Innehållsförteckning

1.0 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering och syfte	3
1.3 Frågeställningar	3
1.4 Disposition	4
2.0 Teoretisk referensram	5
2.1 Hotellsektorn	5
2.1.1 Kundnöjdhet inom hotellsektorn	5
2.2 Attityder	5
2.3 Kundbemötande	6
2.3.1 Servicekvalitet	6
2.3.2 SERVQUAL-modellen	7
2.4 Att överkomma fördomar gentemot minoritetsgrupper	8
2.4.1 Lärande genom samhällsengagemang	8
2.5 Funktionsnedsättning	9
2.5.1 Funktionsnedsättning i relation till turism och service	10
2.5.2 Tillgänglig turism	10
2.6 Parasportevenemang	11
3.0 Metod	12
3.1 Vetenskaplig huvudinriktning	12
3.2 Val av metod	12
3.3 Urval	12
3.4 Risker och svagheter	13
3.5 Etiska överväganden	13
3.6 Datainsamling	14
3.7 Metoddiskussion	15
4.0 Empiri	16
4.1 Skillnader mellan gäster med funktionsnedsättning och hotellverksamheter	16
4.1.1 Kundbemötande	16
4.1.2 Behov och förväntningar	17
4.2 Utvecklat kundbemötande	19
5.0 Analys	21
5.1 Rekommendationer	25
6.0 Diskussion	26
7.0 Referenslista	29

1.0 Inledning

1.1 Bakgrund

Hammel et. al (2008) samt Hergenrather och Rhodes (2007) menar att individer med funktionsnedsättning historiskt utsatts för fördomar, marginalisering och diskriminering. För att motverka detta och lyckas med integrering av denna minoritetsgrupp krävs ökad förståelse för målgruppen bland allmänheten, vilket skulle kunna resultera i förbättrade attityder samhällsgrupper emellan.

Ur ett socialt perspektiv kan parasportevenemang resultera i många positiva effekter i samhället, däribland just integrering av minoritetsgrupper. Vidare kan evenemangen även leda till varaktiga infrastrukturella förbättringar för lokalbefolkningen som lever med funktionsnedsättning på värddestinationen (McGillivray, McPherson och Misener, 2017). Misener (2015) uttrycker att arrangörer av parasportevenemang anser att denna typ av evenemang ökar kunskap och medvetenhet om funktionsnedsättningar samt inger ökade möjligheter för socialt deltagande i samhällslivet bland målgruppen.

Många kommuner använder strävan efter ökad inkludering av individer med funktionsnedsättning som incitament för arrangerandet av parasportevenemang, men det behövs välplanerade initiativ för att lyckas med denna inkludering (Smith, 2013). Positiva attityder samt en ökad förståelse för gäster med funktionsnedsättning bland mottagande personal inom serviceverksamheter är av stor vikt för ett gott kundbemötande av målgruppen (Blichfeldt och Nicolaisen, 2010).

Per Eby, besöksnäringstrateg på Östersund kommun, förklarar att Östersund och Åre är framstående evenemangsarrangörer inom vintersport. Destinationerna arrangerande exempelvis alpina VM 2019 och skidskytte VM 2019, och kommer vidare att stå som värdar för en rad parasportevenemang de kommande åren. Östersunds Kommun i samarbete med Åre Kommun kommer bland annat att arrangera *World Para Snow Sport Championships (WPSSC) 2023* som utgörs av flertalet världsmästerskap inom vinterparasporter (Eby, 2019).

Då hotellsektorn är avgörande för en destinations popularitet (Attila, 2016) och kundnöjdhet bland hotellets gäster främjar lojalitet och återkommande besök (Cardozo, 1965; Fornell, 1992; Halstead och Page, 1992; Mattila och O'Neil, 2003) är det av stor vikt för Östersund och Åre att säkerställa god servicekvalitet inom denna sektor inför det kommande evenemanget. Genom att tillgodose personal inom den lokala hotellsektorn med verktyg som ökar deras medvetenhet om gäster med funktionsnedsättnings behov och förväntningar kan kundbemötandet av målgruppen förbättras (Navarro, Garzón och Roig-Tierno, 2015).

Inför de Olympiska Spelen (OS) och Paralympics i Sydney år 2000 startades en kommitté där 15 av 25 medlemmar levde med funktionsnedsättning. Kommitténs syfte var att uppmärksamma erfarenheter rörande tillgänglighet och medlemmarna med funktionsnedsättnings återkoppling var av betydande vikt för att förstå hur exempelvis anläggningar kopplade till evenemanget kunde optimeras (Darcy, 2001). Problem som kommittén identifierade var bland annat att anläggningscheferna hade bristande kunskap om hur faciliteterna kunde anpassas för den aktuella målgruppen. De anställda vid anläggningarna var även osäkra på hur de skulle bemöta och assistera individer med funktionsnedsättningar på bästa sätt. Detta påvisar vikten av att samla och sprida erfarenheter om kundbemötande och behov utifrån målgruppens perspektiv för att personal inom serviceindustrin ska kunna leverera bästa möjliga välkomnande vid parasportevenemang (Darcy, 2001).

1.2 Problemformulering och syfte

Eby (2019) menar att Östersund och Åre är framstående evenemangsarrangörer inom vintersport vars ambition är att fortsätta utvecklas inom området. I samband med WPSSC 2023 finns goda möjligheter till detta, men för att arrangera framgångsrika evenemang krävs förberedande arbete. Planeringen och genomförandet av WPSSC 2023 medför såväl utmaningar som möjligheter och ställer krav på regionens näringsliv (Eby, 2019). Karin Riddar, operativ chef hos Parasport Sverige menar att organisationen har identifierat tendenser av bristande kunskap om individer med funktionsnedsättning som målgrupp hos servicekedjan i Östersund och Åre (Riddar, 2019). Denna studie skrivs på uppdrag av Parasport Sverige och avser att genomföra en erfarenhetsbaserad kunskapsinventering om kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning inom den lokala hotellsektorn i Östersund och Åre.

Uppsatsen syftar till att utveckla kundbemötandet av gäster med funktionsnedsättning inom hotellsektorn i Östersund och Åre inför WPSSC 2023. Genom att skapa en förståelse för såväl personal inom hotellsektorns, som parasportatleters, syn på behov och förväntningar vid hotellvistelser strävar studien efter att identifiera faktorer som kan bidra till att stärka regionens välkomnande av gäster med funktionsnedsättning i framtiden. Identifieringen av dessa faktorer kommer sedan att utgöra underlag för Parasport Sveriges förberedande arbete med utbildning bland lokala aktörer för att utveckla kundbemötandet av målgruppen inför WPSSC 2023.

Studien är lokalt fokuserad men berör ett ämne som även kan komma att vara av betydelse för utveckling och planering av kundbemötande för andra framtida arrangörer av parasportevenemang i ett globalt perspektiv. Genom att belysa minoritetsgruppers förutsättningar i samhället kan fördomar, stereotyper och diskriminerande synsätt som till viss del råder i dagsläget kring individer med funktionsnedsättning identifieras och motverkas (Hammel et. al, 2008; Hergenrather och Rhodes, 2007).

1.3 Frågeställningar

- Vilka eventuella skillnader finns mellan hotellverksamheter och parasportsatleters uppfattning av gäster med funktionsnedsättnings behov och förväntningar vid hotellvistelser?
- Hur kan hotellsektorn arbeta för att minska dessa eventuella skillnader och utveckla kundbemötandet inför WPSSC 2023?

1.4 Disposition

För att möjliggöra en tydligare uppfattning av studiens fokusområden presenteras här efter ett teoretiskt kapitel med utgångspunkt i tidigare vetenskaplig forskning som bedrivits inom relevanta ämnen för denna uppsats. Kapitlet illustrerar och förklarar även SERVQUAL-modellen, vilken dels ligger till grund för uppsatsens första frågeställning, men även kommer att användas senare i analysen av det empiriska materialet.

Vidare följer ett kapitel gällande studiens metod vilken legat till grund för insamling av relevant material kopplat till frågeställningarna för vidare bearbetning i analys och diskussion. Här redovisas exempelvis vetenskaplig huvudinriktning och val av metod, men även ytterligare aspekter såsom urval, risker och svagheter samt etiska överväganden. Kapitlet innehåller även en förklaring av datainsamlingens tillvägagångssätt och en avslutande metoddiskussion.

Därefter presenteras studiens empiriska kapitel innehållande datamaterialet som samlats in. Empirin håller en tematisk struktur med utgångspunkt i studiens frågeställningar. Kapitlet består av en kombination av löpande text och citat samt en tabell för att förtydliga datainsamlingens resultat.

Analysen som följer är strukturerad i enlighet med SERVQUAL-modellen och kopplar samman datainsamlingen med tidigare vetenskapliga studier. Här presenteras de eventuella skillnader som frågeställningarna eftersöker och kapitlet avslutas med sammanfattande rekommendationer för vidare utveckling av kundbemötande.

Uppsatsens avslutande diskussion knyter samman samtliga kapitel till de båda frågeställningarna. Här presenteras egna reflektioner kring resultatets relevans och konsekvenser i förhållande till en rad olika aspekter. Vidare ges även förslag på framtida forskning.

2.0 Teoretisk referensram

2.1 Hotellsektorn

Då Attila (2016) menar att hotellsektorn är en av de viktigaste industrierna på en turistdestination och är avgörande för att skapa konkurrenskraft riktas uppsatsen mot den lokala hotellsektorn i Östersund och Åre. Vidare lyfter Attila (2016) att destinationer inte skulle ha någon upprätthållande attraktionskraft utan hotell då turister enbart skulle passera för dagsbesök vilket i sin tur skulle resultera i lägre lönsamhet och färre jobbopportuniteter i det lokala samhället på destinationer.

2.1.1 Kundnöjdhet inom hotellsektorn

Nöjda gäster leder till ökad lönsamhet inom hotellsektorn och resulterar även i en lojalitet som främjar återkommande besök (Cardozo, 1965; Fornell, 1992; Halstead och Page, 1992; Mattila och O'Neil, 2003). Kundnöjdhet har visats vara påverkansbart av faktorer som kultur, social klass, personligt inflytande och andra individuella attribut (exempelvis motivation, kunskap, attityd, livsstil, personlighet och demografi) (Engel, Blackwell och Miniard, 1990). Tidigare forskning tar upp materiella och immateriella dimensioner inom reception, hushållning och restaurang som påverkansfaktorer av kundnöjdhet. Det kundbemötande som levereras av exempelvis receptionister är en av de mest avgörande faktorerna för gästernas nöjdhet (Gundersen, Heide och Olsson, 1996). För att skapa konkurrenskraft bör hotell prioritera att säkerställa förstklassig service (Choi och Chu, 1999). Att kundens förväntan på service varierar beroende på kulturella aspekter bör alltid tas i åtanke vid utveckling av service (Armstrong et. al, 1997).

Navarro, Garzón och Roig-Tierno, (2015) menar att serviceverksamheter bör se personal i bemötande roll som verkställande resurser, vilka har möjlighet att skapa ett engagemang och mervärde för gästerna som sträcker sig bortom de traditionella förväntningar gästerna har på servicesektorn. En undersökning gällande gäster med funktionsnedsättnings upplevelse av bemötande före, under och efter en hotellvistelse visade att information och kommunikation *före* och *under* gästens vistelse var av betydande vikt för gästens upplevelse av kundbemötande. Studien lyfte även att utbildning för personal specifikt riktat mot kundbemötande av målgruppen ökar de anställdas medvetenhet om gästernas behov före ankomst, vilket i sin tur medför möjlighet att motverka problematiska situationer vid gästens besök. Studien menade att serviceverksamheter bör öka de anställdas utbildningsnivå för att förbättra samverkan mellan gäster och personal vilket kan leda till ett gott kundbemötande och en hög servicekvalitet (Navarro, Garzón och Roig-Tierno, 2015).

2.2 Attityder

Lawson, Cruz och Knollman (2017) menar att attityder mellan individer och grupper i det offentliga rummet kan avgöra om människor agerar inkluderande eller exkluderande gentemot varandra. Då parasportevenemang syftar till att fungera

inkluderande blir positiva attityder vid bemötandet av gäster med funktionsnedsättning otroligt betydelsefullt. Minoritetsgruppen funktionsnedsatta har länge utsatts för negativa attityder, diskriminering och fördomar vilket har begränsat deras inkludering i samhället och istället verkat marginaliserade vilket resulterat i omfattande sociala barriärer för målgruppen (Lawson, Cruz och Knollman, 2017).

Forskning har visat att negativa sociala attityder kan hindra individer med funktionsnedsättningars deltagande i det vardagliga samhällslivet och brist på kunskap och förståelse om funktionsnedsättningar kan resultera i stereotyper, stärkta fördomar och annan form av diskriminering (Werner et. al, 2012). Denna särbehandling kan leda till limiterade möjligheter för individer med funktionsnedsättning att uppnå livsmål, tillträda högre utbildning, följa önskade karriärsinriktningar och anställningar. Detta innebär att förbättrade attityder mot individer med funktionsnedsättning är nödvändiga för att uppnå ett fullt integrerat samhälle (Lawson, Cruz och Knollman, 2017).

2.3 Kundbemötande

Wagenheim och Reurink (1991) anser att kundbemötande baseras på god *kundservice* vilket är en funktion som syftar till att möta kundens förväntningar. För att skapa en uppfattning om hur organisationer ska kunna möta kundens förväntan bör en identifiering och förståelse för kundens behov prioriteras (Wagenheim och Reurink, 1991). Denna aspekt blir otroligt viktigt vid kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning och det är av hög vikt att se till de individuella behoven bland målgruppen i ett konsumentperspektiv (Blichfeldt och Nicolaisen, 2010).

En kartläggning av kundens behov resulterar i en förståelse som ämnar till att tillfredsställa kundens förväntningar. Utefter förståelsen för kundernas behov är det sedan upp till ledningen i organisationer att implementera verktyg för att kunna leverera den support och service som är nödvändig för att möta gästernas behov. Trots att varje kund är unik finns gemensamma mönster i efterfrågan av konkret information, kommunikation, problemlösning, respons och pålitlighet hos organisationer. Det är därav arbetsledningens ansvar att tillhandahålla redskap, däribland interna utbildningar, för de anställda för att kunna möta denna efterfråga (Wagenheim och Reurink, 1991).

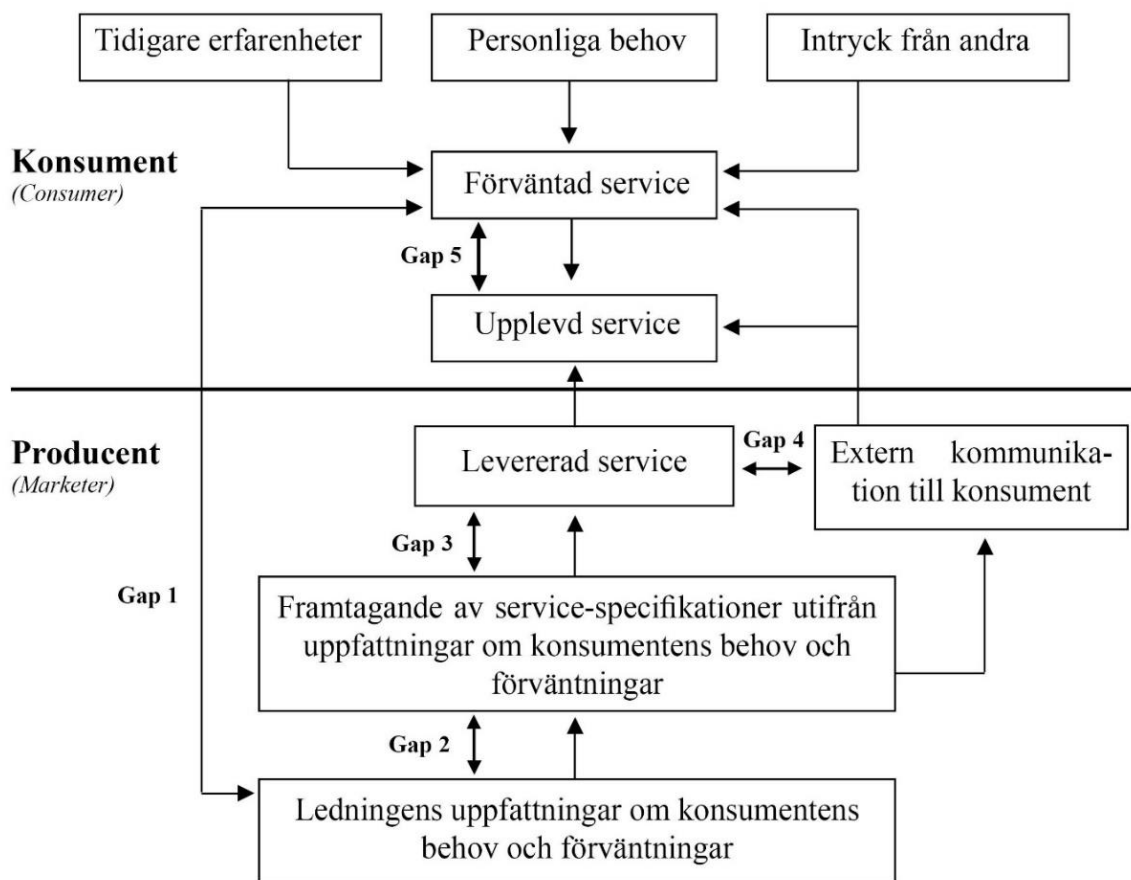
2.3.1 Servicekvalitet

Lee et. al (2016) menar att ett gott bemötande av atleterna är viktigt vid arrangerandet av parasportevenemang, det blir därav viktigt att säkerställa hög servicekvalitet bland näringslivet i värdsamhället tidigt i planeringsprocessen. En modell vilken fungerar som verktyg för att mäta kvalitet inom den globala serviceindustrin är *SERVQUAL* (se figur 1) vilken även kan appliceras på värdsamhällen vid parasportevenemang. Denna modell utformades av Parasuraman,

Zeithaml och Berry (1985) och tillämpas på verksamheter inom spridda branscher vars gemensamma mål är att leverera förstklassig kundnöjdhet (Lee et. al, 2016).

2.3.2 SERVQUAL-modellen

Modellen fokuserar på kundens bedömning av servicekvalitet vilken grundas i en jämförelse mellan förväntat och upplevt värde. Skillnaden mellan förväntningar och verkligt utfall resulterar i gap i processen av att leverera service och det är dessa gap som utgör grunden till verktyget *SERVQUAL* (se figur 1) (Lee et. al, 2016).



Figur 1, *SERVQUAL*-modellen, översatt till svenska från Parasuraman, Zeithaml och Berry (1985)

Gap nummer 1 utgörs av skillnaden mellan kundens förväntan och ledningsgruppens uppfattning av kundens förväntan. *Gap nummer 2* handlar om skillnaden mellan ledningsgruppens uppfattning av kundens förväntan och specifikationer och riktlinjer för servicekvaliteten. *Gap nummer 3* utgörs av skillnaden mellan service-specifikationer och den service som faktiskt levereras till kunden. *Gap nummer 4* är skillnaden mellan servicen som levereras och den externa kommunikationen från producent till potentiell konsument. Slutligen belyser *gap*

nummer 5 skillnaden mellan kundens förväntan av servicen och deras uppfattning av utfallet av servicen (Lee et. al, 2016).

Luo och Qu (2016) menar att servicekvalitet är komplext att definiera, mäta och förvalta då det baseras på mjuka värden som inte går att ta på. Dedeoglu och Demirer (2015) konstaterade att majoriteten av de litterära studier som genomförts om hotellsektorn syftar till att enbart belysa kundernas erfarenhet av servicekvalitet. Övriga intressenters såsom personal och arbetsledningens uppfattning om ämnet har i tidigare studier ej uppmärksammats eller rentav ignoreras (Lee et. al, 2016).

2.4 Att överkomma fördomar gentemot minoritetsgrupper

Allport (1954) tog fram *kontakthypotesen* vilken påvisar att personlig kontakt med andra individer i ett jämställt forum kan hjälpa till att minska diskriminering och förbättra interaktionen mellan majoritets- och minoritetsgrupper. Grundläggande för teorin är tanken om att när gruppmedlemmar från olika samhällsgrupper får möjlighet att kommunicera med varandra, utvecklas en ömsesidig förståelse vilken reducerar föreliggande fördomar och stereotyper. Vidare föreslås det att den personliga kontakten bör kombineras med information för att stärka den erfarenhetsbaserade kunskap som blir resultatet av processen. Krahe och Altwasser (2006) fann även att engagemang i samarbetsidrotter tillsammans med individer med funktionsnedsättning i samband med kunskapsbyggande information om funktionsnedsättningar minskade negativa attityder mot minoritetsgruppen.

En liknande studie har gjorts bland hotell- och turismstudenter samt turismpersonal inom en stor organisation. Efter deltagande i en informationsutbildning rörande funktionsnedsättningar och genom personlig kontakt med individer som lever med funktionsnedsättning, visade båda grupperna på förändringar i attityder gentemot målgruppen (Daruwalla och Darcy, 2005). Richards et. al (2010) menar att en stor del av personalen inom serviceindustrin sällan eller aldrig har integrerat med individer med någon form av funktionsnedsättning, varken deras yrkesroll eller privatliv, något som forskarna menar bekräftar behovet av utbildning om målgruppen.

2.4.1 Lärande genom samhällsengagemang

Kursen *lärande genom samhällsengagemang* har återfunnits vid flertalet amerikanska lärosäten för högre utbildning och definieras följande:

”a course-based, credit-bearing education experience in which student (a) participate in an organized service activity that meets identified community needs and (b) reflect on the service activity in such a way as to gain further understanding of course content, a broader appreciation of the discipline, and an enhanced sense of personal values and civic responsibility” (Bringle, Hatcher och McIntosh, 2006, p. 12)

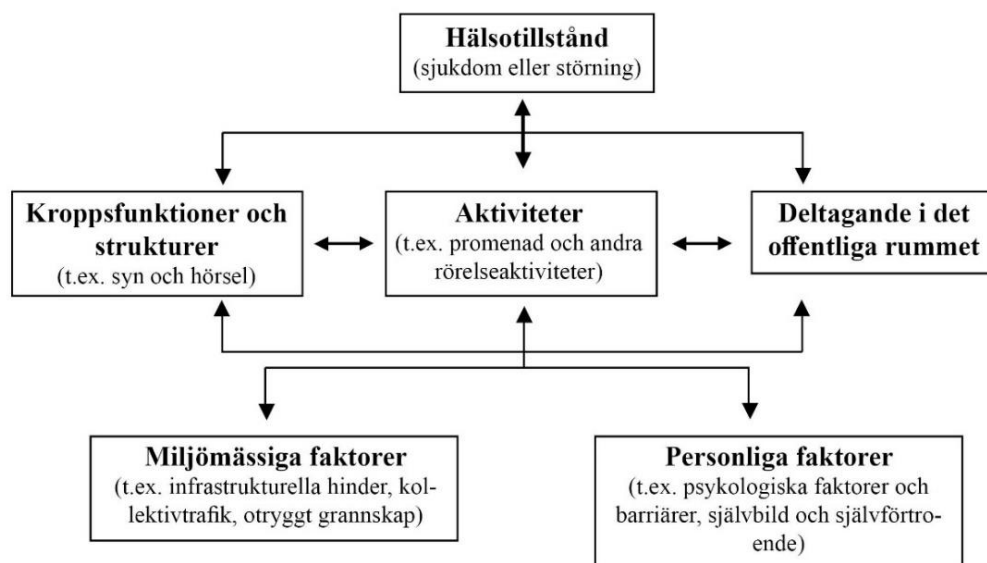
Kursen innehåller alltså en blandning av studier om funktionsnedsättningar och personlig kontakt med individer som lever med funktionsnedsättning med syfte att förbättra attityder i samhället. Positiva resultat av lärande genom samhällsengagemang sammankopplas med den betydelsefulla kombinationen av anskaffandet av kunskap, samhällsengagemang och kritisk reflektion kring dessa erfarenheter (Eyler, 2002).

2.5 Funktionsnedsättning

Begreppet *funktionsnedsättning* refererar till nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. *Funktionshinder* syftar den begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en persons relation till dess omgivning. Funktionshinder är alltså inte något som en individ *har*, det är den *omgivande miljön* som är funktionshindrande (Parasport Sverige, 2016).

Enbart i Europa finns det över 37 miljoner människor med fysisk funktionsnedsättning (Blichfeldt och Nicolaisen, 2010). Mellan 5 % och 20 % av världens totala befolkning lever med någon form av funktionsnedsättning där siffrans spann beror på definition av funktionsnedsättning, datainsamling m.m. (Yau, Mckercher och Packer, 2004).

The International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF), är ett ramverk som utvecklats av *World Health Organisation* (se figur 2). Detta ramverk beskriver funktionsnedsättning i förhållande till tre sammanlänkade nivåer; *kroppens nivå* som ser till mentala, fysiska och emotionella funktioner. *Individens nivå*, vilken berör aktivering och deltagande och slutligen *samhällsnivå* som lyfter deltagande i samhället och sociala roller (Clarke et. al, 2011).



Figur 2, *The International Classification of Functioning, Disability and Health*, figuren är översatt till svenska.

Tidigare forskning inom ämnet funktionsnedsättning har riktats mot medicinska, funktionella och sociala aspekter. Ur ett medicinskt perspektiv har forskare fokuserat på identifiering av medicinska diagnoser. Forskare som tittat på funktionsnedsättning ur ett funktionellt perspektiv har fokuserat på de flerdimensionella aspekterna inom ICF, alltså fysiska, psykiska och miljömässiga faktorer (se figur 2). Ur ett socialt perspektiv fokuserar tidigare vetenskapliga studier på miljömässiga, ekonomiska och politiska barriärer för inkludering av målgruppen med den underliggande förklaringen att funktionshinder är en social konstruktion. Med detta menas att de attityder som finns i samhället är den huvudsakliga bristande faktorn, snarare än fysiska och psykiska barriärer hos individer som lever med funktionsnedsättning (McDermott och Turk, 2011).

2.5.1 Funktionsnedsättning i relation till turism och service

Yau, Mckercher och Packer (2004) menar att turister med funktionsnedsättning tillsammans med familj och vänner utgör ett omfattande kundsegment som, trots god potential för aktivt deltagande inom turism, ofta ignoreras. För att kunna förbättra tillgängligheten inom turismsektorn för individer med funktionsnedsättning krävs förståelse för denna grupp som konsumenter samt en uppfattning om deras konsumentbeteende av turistiska produkter och upplevelser (Blichfeldt och Nicolaisen, 2010).

Befintlig litteratur menar att individer med funktionsnedsättning konstant möts av hinder när de ska resa och Smith (1987) identifierade tre huvudsakliga barriärer för målgruppen med ändamål att skapa en djupare förståelse. Dessa är *miljömässiga barriärer* relaterade till omgivningen och dess utformning, *interaktiva barriärer* så som kommunikationssvårigheter samt *inneboende barriärer* hos individen själv, vilken ofta är den mest avgörande. Att känna en brist på kompetens och självständighet i fritidsaktiviteter kan leda till en känsla av hjälplöshet, vilket i sin tur kan resultera i minskat intresse att utföra aktiviteten hos individen (Yau, Mckercher och Packer, 2004).

2.5.2 Tillgänglig turism

Buhalis och Darcy (2011) definierar begreppet *tillgänglig turism* som en form av turism vilken involverar samarbetsprocesser mellan verksamheter som gör det möjligt för individer med specifika behov som berör rörlighet, syn, hörsel och kognitiva aspekter att självständigt kunna ta del av universellt utformade turismprodukter, tjänster och miljöer. Buhalis och Darcy (2011) understryker även vikten av interaktion mellan verksamheter för att förbättra en destinations tillgänglighet och inkludering med ett grundläggande mål som de kallar "*turism för alla*". Vanligt förekommande är att verksamheter samexisterar, men en avsaknad av interaktion mellan parterna kan vara påtaglig, något som kan komma att förhindra den gemensamma turismutvecklingen på en destination (Buhalis och Darcy, 2011).

Yau, Mckercher och Packer (2004) påstår att många åtgärder globalt sett vidtagits de senaste 20 åren för att reducera *fysiska* barriärer, men att deltagandet i turism för individer med funktionsnedsättning är fortsatt lågt. Transport, boende och attraktioner är idag till stor del tillgängliga och anpassade för alla individer men efterfrågan av exempelvis hotell bland denna målgrupp är, trots detta, väldigt begränsad (Yau, Mckercher och Packer, 2004). Tidigare forskning tenderar att generalisera individer med funktionsnedsättning till en homogen grupp med liknande behov, förutsättningar och barriärer att övervinna (Figueiredo, Eusebio och Kastenholz, 2012). Darcy och Buhalis (2011) uppmärksammar dock att en generalisering av målgruppen är problematisk då det råder en stor mångfald av variationer och grader av individuella funktionsnedsättningar. Med stöd i tidigare forskning krävs alltså en förståelse för individer med funktionsnedsättning som unika besökare för ett ökad turismflöde bland målgruppen (Yau, Mckercher och Packer, 2004; Blichfeldt och Nicolaisen, 2010).

2.6 Parasportevenemang

Parasport utövas av atleter med fysisk eller intellektuell funktionsnedsättning (Vanlandewijck och Thompson, 2011) och Paralympics anses idag vara världens näst största mutlisportevenemanget efter de Olympiska sommarspelen (Weed et. al, 2012; Le Clair, 2013). Misener (2015) menar att parasportevenemang anses ha en unik möjlighet att skapa infrastrukturella och sociala fördelar för värdsamhället och dess invånare, såsom anpassning av urbana ytor samt ökad inkludering av målgruppen i samhället.

Det finns en rad befintlig och tillgänglig information om planeringsprocessen för evenemang riktade mot atleter med funktionsnedsättning. Depauw och Gavron (2005) lyfter element som rör själva evenemangshantering och listar strukturella drag som bör tas i beräkning under planeringsprocessen. De nämner fokuspunkter som fysisk tillgänglighet, transport, samt omhändertagande av såväl atleter som åskådare. Vad som dock inte benämns är informationsspridning i det lokala samhället. Misener (2015) identifierade även en brist av litterära studier genomförda med fokus på förståelse för de samhälleliga följderna av parasportevenemang, något som resulterat i ineffektiv samhällsutveckling. Genom att arbeta för en generell förståelse för målgruppen bland värdsamhället skulle denna klyfta kunna minska. Om bemötande personal inom alla delar av servicesektorn inkluderas i planeringsprocessen kan de tillhandahålla underlag för att leverera ett tillfredsställande kundbemötande vid evenemangen (Misener, 2015).

3.0 Metod

3.1 Vetenskaplig huvudinriktning

Vår forskningsstrategi har haft en kvalitativ inriktning i enlighet med hermeneutiken (Bryman, 2012). Syftet med denna forskningsstrategi är att nå ökad förståelse för individers erfarenheter och upplevelser, vilken kan resultera i tolkande och fylliga beskrivningar i relation till aktuell kontext (Sohlberg och Sohlberg, 2013). Genom undersökningen har vi tittat närmare på förståelsen mellan anställda och privatpersoner, samt kartlagt hur dessa individer uppfattar varandra i mötet under hotellvistelser.

Studien har syftat till att dels samla in data rörande parasportatleters personliga erfarenheter av kundbemötande inom hotellsektorn, men även upplevt utvecklingsbehov för bemötande av gäster med funktionsnedsättning bland personal vid lokala hotell i Östersund och Åre. Forskningsdesignen har vidare haft en komparativ karaktär och har jämfört två perspektiv (gäst och personal) inom ett fokusämne (kundbemötande). För att besvara forskningsfrågorna har kvalitativa, semistrukturerade intervjuer använts som datainsamlingsmetod.

3.2 Val av metod

Semistrukturerade intervjuer inger möjlighet att ha ett primärt fokusområde kopplat till problemformuleringen samtidigt som frågorna är öppna för modifiering under intervjuernas gång. Det kvalitativa angreppssättet öppnar upp för personliga reflektioner från respondenterna och ger den intervjuade friheten att berätta sin egen historia. (Bryman, 2012).

Genom intervjuer med parasportatleter i deras roll som hotellgäster, samt med hotellpersonal som kan ha bemött gäster med funktionsnedsättning, har båda parter perspektiv på kundbemötande lyfts. Det komparativa förhållningssättet har givit oss möjlighet att utforska hur atleternas erfarenheter av hotellvistelser överensstämmer med hotellpersonalens uttalanden, något som har ökat datainsamlingens validitet. En tematisk analys med fokus på likheter och skillnader mellan de två parternas uppfattning av service har hjälpt undersökningen att identifiera eventuella gap och mönster i kundbemötandet. Dessa skillnader och mönster har utgjort teman som varit direkt kopplade till det aktuella ämnet och fungerat som grundstenar i empirin där de bidragit till att tydliggöra datainsamlingens resultat.

3.3 Urval

Ett målinriktat urval av intervjupersoner inger möjlighet att säkerställa undersökningens reliabilitet (Bryman, 2012). Denna uppsats har strävat efter att undersöka följande två urvalsgrupper: (1) parasportatleter samt (2) hotellpersonal i kundbemötande roll. Det komparativa förhållningssättet har syftat till att lyfta de två urvalsgruppernas olika perspektiv på kundbemötande och hur dessa står i relation till varandra. Genom att intervjua atleter som lever med

funktionsnedsättning har en förståelse för dess erfarenheter av tidigare bemötande vid hotellvistelser uppmärksammas. Vid intervjuerna med hotellen har personalens erfarenheter av att bemöta gäster med olika typer av funktionsnedsättning samt eventuella utmaningar som kan ha upplevts vid kundbemötandet belysts.

3.4 Risker och svagheter

De risker vi har uppmärksammat med forskningsmetoden semistrukturerade intervjuer är bland annat tillförlitligheten i intervjupersonernas svar och utformningen av studiens intervjufrågor. I ett ursprungligt stadie trodde vi att intervjufrågorna skulle kunna upplevas som obekväma då ämnet funktionsnedsättningar potentiellt kan anses som tabubelagt. Detta är något som skulle kunna ha påverkat respondenternas svar och tillit till undersökningen. Vidare skulle respondenten kunnat ha svarat utefter "förväntningar", av exempelvis samhällsnormer och arbetsgivare, istället för sina egna reflektioner. För att undvika intervjufrågor som har saknat relevans för att besvara studiens frågeställningar genomfördes pilotintervjuer för att testa frågornas kvalitet.

3.5 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2017) rekommenderar forskare att under forskningsprocesser ta hänsyn till etiska krav på undersökningens inriktning, genomförande och bemötande av personer som medverkar i studien. Vid intervjuer måste deltagarna vara väl medvetna om undersökningens syfte och deltagandet i studien ska alltid vara frivilligt. Anonymitet och konfidentialitet bör säkerställas för att inte göra intrång på personers privatliv och de uppgifter som samlas in får endast användas för det specifika forskningsändamålet (Vetenskapsrådet, 2017).

Denna undersökning har studerat bemötande av individer med funktionsnedsättning vilket vi tror skulle kunna ha uppfattats som ett känsligt samtalsämne för vissa deltagare. Då ämnet skulle kunna göra intervjupersonen obekväma, vare sig denne själv lever med funktionsnedsättning eller inte, togs detta i åtanke vid formuleringen av neutrala intervjufrågor. För att främja tillit och sannhetsenliga svar har vi som forskare haft i åtanke att vårt uppträdande under intervjuerna måste vara värderingsfritt. I intervjuerna med parasportatleterna har vi medvetet tagit upp frågan om vilken funktionsnedsättning de lever med i slutet av intervjun. Detta för att låta det värderingsfria angreppssättet genomsyra intervjuerna då fokus har lagts på atleterna som hotellgäster och inte utgått ifrån deras funktionsnedsättning.

En ytterligare etisk aspekt som har uppmärksammas i denna studie är att undersökningen har utförts på uppdrag av en organisation. Detta är något som vi forskare har tagit i beaktning under hela undersökningsprocessen för att hålla studien opartisk i såväl datainsamling som tolkning av resultat.

3.6 Datainsamling

För att erhålla den information som är nödvändig för att besvara uppsatsens frågeställningar har SERVQUAL-modellen använts vid utformningen av intervjufrågorna till de två urvalsgrupperna. Tolkningar kring innebörden av de olika gap som modellen illustrerar samt de olika perspektiv som urvalsgrupperna representerar har legat till grund för intervjufrågorna. Pilotintervjuer med en tidigare parasportatlet samt två personer som arbetar inom hotellsektorn har genomförts för att säkerställa intervjufrågornas kvalitet samt undersöka dess relevans i förhållande till frågeställningarna. Utifrån den återkoppling som respondenterna vid pilotintervjuerna givit samt diskussioner kring det insamlade materialet finjusterades intervjufrågorna. Pilotintervjuerna genomfördes personligen, via Skype samt över telefon och spelades in med godkännande från respondenterna.

Efter en första kontakt via telefon och mail genomfördes sju intervjuer med personal från sex olika hotell i Östersund samt fyra intervjuer med personal från fyra olika hotell i Åre. Hotellintervjuerna genomfördes huvudsakligen med receptionister, men även med hotellägare samt hotell- och receptionschefer. Samtliga intervjuer genomfördes personligen på respektive hotell med en bred representation av varierande ålder och yrkeserfarenhet inom hotellsektorn.

Parasport Sverige förmedlade kontaktuppgifter till parasportatleter med vilka den första kontakten skedde över telefon. Nio intervjuer med parasportatleter med ett brett spektrum av ålder, kön och funktionsnedsättning genomfördes därefter. Detta gav en nyanserad bild av de tillfrågade atleternas olika förutsättningar vilket ökar studiens validitet och reliabilitet. Sex av intervjuerna med parasportatleterna genomfördes via telefon och tre via Skype.

Samtliga intervjuer med hotellpersonal och atleter spelades in med godkännande från respondenterna. Genom att spela in varje intervju säkerställdes att all information gick att återfinna och därav minskade risken att viktiga detaljer gick förlorade. I denna undersökning informerades samtliga intervjupersoner om studiens syfte samt hur datan vidare skulle bearbetas och användas innan genomförandet av intervjuerna. Detta gav de tillfrågade möjlighet till ställningstagande om deras medverkan i undersökningen.

För att underlätta analysen av det insamlade materialet togs en mall för respektive svarsgrupp fram där svaren sammanfattades och nyckelord identifierades. Mallen innefattade även uppmärksammade sinnesstämningar under intervjuerna, dock upplevde vi att detta i praktiken sedan var problematiskt att identifiera. För att analysera respondenternas svar utformades även en tabell för vardera svarsgrupp. I tabellen ställdes nyckelorden från svaren på varje fråga relation till varandra för att enkelt kunna utläsa mönster och skillnader i respondenternas svar.

3.7 Metoddiskussion

Målsättningen för intervjuerna med den lokala hotellsektorn var att intervjua sammantaget tio hotell med en jämn fördelning mellan Östersund och Åre, alltså fem intervjuer på vardera ort. I praktiken blev utfallet sju intervjuer med hotellpersonal i Östersund och fyra intervjuer med hotellpersonal i Åre. Dock upplevde vi att det insamlade materialet gav ett gott underlag för analysen och att den ojämna fördelningen mellan orterna inte har påverkat studiens validitet.

Trots efterfrågan av intervjuer med personal i direkt kundbemötande roll, valde vissa hotell att representanter från ledningsgruppen skulle intervjuas. Detta tror vi kan ha resulterat i att svaren till viss del har varit vinklade utifrån ledningens perspektiv som inte alltid upplevdes som kritiskt reflekterande. Denna faktor är något som vi tog beaktning vid analysen av datamaterialet.

Under det förberedande arbetet med intervjuerna antog vi att det berörda ämnet till viss del skulle kunna göra respondenterna obekväma. Detta antagande motbevisades dock i samtliga intervjuer då respondenterna från båda svarsgrupperna genomgående var avslappnade och positiva till diskussioner som berör kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning.

Vi anser att semistrukturerade intervjuer har varit en metod som givit studien validitet och reliabilitet. Intervjufrågorna gav oss möjlighet till ett kontinuerligt fokus på studiens frågeställningar samtidigt som de gav oss frihet att ställa följdfrågor till intervjupersonerna för att få en mer ingående förståelse för deras individuella upplevelser av kundbemötande.

4.0 Empiri

Datamaterialet till studien har samlats in genom intervjuer med parasportatleter samt den lokala hotellsektorn i Östersund och Åre. Ålder, kön och funktionsnedsättning bland de tillfrågade atleterna har en stor spridning likväl som vilken idrott de är aktiva inom och hur många nätter de spenderar på hotell varje år. Inom hotellsektorn har vi fått möta såväl hotellchefer som receptionister och storlek på hotell samt individuell erfarenhet av kundbemötande av målgruppen har varierat. Hälften av de tillfrågade hotellen uppger att de bemöter gäster med funktionsnedsättning regelbundet medans övriga menar att de sällan har bemött gäster från den aktuella målgruppen på arbetsplatsen.

Nedan redovisas en sammanställning av det insamlade datamaterialet vilket vi strukturerat tematiskt med hänsyn tagen till våra frågeställningar. Empirin består av såväl löpande text vilken baseras på nyckelord från svaren, som citat och en kompletterande tabell, detta för att skapa en tydlig bild av det som framkommit i intervjuerna. En nyanserad bild mellan de två svarsgrupperna kommer att redovisas kontinuerligt.

4.1 Skillnader mellan gäster med funktionsnedsättning och hotellverksamheter

De teman vi funnit användbara för att besvara vår första frågeställning är *kundbemötande* samt *behov och förväntningar*.

4.1.1 Kundbemötande

Generellt sett svarar majoriteten av parasportatleterna att de är nöjda med kundbemötandet vid hotellvistelser och att personalen ofta är trevliga och tillmötesgående. Hotellen menar att ett gott kundbemötande handlar om att vara lyhörd, arbeta individanpassat samt att erbjuda ett personligt bemötande mot alla gäster. Dessa faktorer är något som även atleterna tar upp i frågan om kundbemötandets innebörd.

“Ett gott kundbemötande.. det är inte en service vi pratar om utan enligt mig är det ett värdskap man levererar, en del av dig själv. Att du ska kunna bjuda på dig själv och se människan du pratar med som människa och inte bara som något du jobbar med. Då blir det mycket mer äkta [...] man kan lära sig ramarna men det är egentligen ditt egna engagemang som gör hur gästen uppfattar det”

- Hotellpersonal

Vidare menar atleterna även att det är av stor vikt att personalen arbetar lösningsorienterat på ett kreativt och flexibelt sätt. En atlet nämner att det är viktigt att personalen inte fastnar i ramarna om hur service “bör” levereras utan tillåter sig själva att tänka utanför boxen för att tillgodose gästernas behov.

“Om man hamnar på ett hotell där det bor många funktionsnedsatta för tillfället kanske det är svårt att få tag på en duschstol. Då får inte personalen fastna i att det måste vara på ett visst sätt, jag kan lika gärna använda en utemöbel som duschstol, det gäller att vara lite kreativ”

- Parasportatlet

En ytterligare punkt som flera atleter lyfter är vikten av att personalen vågar ställa frågor om gäster med funktionsnedsättnings individuella behov av extra service för att undvika att gästen själv ska behöva be om hjälp och känna sig krävande. Flera hotell menar i sin tur att de gärna inväntar frågan från gästerna.

“Hellre att alltid få frågan om hjälp och att ha en möjlighet att tacka ja eller nej”

- Parasportatlet

En kritisk faktor som båda svarsgrupper upplever som stundtals problematisk är kommunikation och informationsspridning. Båda parter anser det viktigt att den bemötande personalen är medveten om hotellens anpassning. Hotellen uttrycker det att det ibland kan vara svårt att säkerställa att all nödvändig information mottagits av gästen.

Samtliga respondenter från båda svarsgrupperna har under datainsamlingen lyft betydelsen av att gäster med funktionsnedsättning ska bemötas som vilken gäst som helst. Atleterna menar dock att personalen inte får vara rädd för att se till de funktionsnedsattas individuella förutsättningar och att tillmötesgå dessa på bästa sätt.

“I Sverige är folk så rädda att göra fel att dom inte gör något istället”

- Parasportatlet

4.1.2 Behov och förväntningar

De behov och förväntningar på hotellvistelser som atleterna lyfter varierar beroende på såväl deras individuella fysiska förutsättningar som personliga preferenser av service på hotell. Vid val av hotell ser atleterna i första hand till pris och geografiskt läge snarare än fysisk anpassning. Hotellens primära uppfattning om gäster med funktionsnedsättnings behov och förväntningar är dock att faciliteterna ska vara fysiskt anpassade och tillgängliga. Flertalet hotell nämner att trots vilja att tillgänglighetsanpassa faciliteterna står fastighetsägarna som beslutande part vilket kan försvåra processen om dessa inte ser fysisk anpassning som en prioritering.

Flertalet av respondenterna från hotellen menar att de upplever att gäster med funktionsnedsättning har låga förväntningar inför hotellvistelser och att de har förståelse för bristande kapacitet för att tillmötesgå deras behov. Atleterna nämner dock aldrig att de har låga förväntningar utan snarare att de ofta hamnar i problematiska situationer vid hotellvistelser vilket resulterat i att de tar i beräkning

att deras behov inte alltid kan bemötas. Att få det som önskas utan besvär är något som efterfrågas återkommande bland de svarande atleterna.

“Ibland när jag frågar om tillgång till duschstol blir jag bemött med “Nej vi har bara en duschstol och den har vi redan lämnat ut” och då får jag välja mellan att sitta på golvet eller ta en tygstol som står i rummet och förstöra den”

- Parasportatlet

I frågan om behov och förväntningar återkommer vikten av alla gästers likabehandling, oberoende av fysiska förutsättningar, från båda svarsgruppers perspektiv. Båda parter ser känslan av självständighet hos gästerna som viktig för en god helhetsupplevelse av hotellvistelser. Trots att atleterna vill bemötas som övriga gäster påpekar flertalet att personalen dock måste uppmärksamma deras specifika behov samt våga att ta initiativ för att bemöta dessa.

“Även fast man ska behandla alla lika kanske vissa har ett större behov av en viss typ av service”

- Parasportatlet

Tabellen nedan visas de nyckelord som identifierats bland svarsgrupperna kopplat till temana ”Kundbemötande” och ”Behov och förväntningar”.

TEMA	HOTELL	ATLETER
Kundbemötande	<ul style="list-style-type: none"> • Lyhörd • Personligt och individanpassat bemötande • Kommunikation • Vetskap om hotellets anpassning 	<ul style="list-style-type: none"> • Lyhörd • Lösningsorienterat • Tillmötesgående • Flexibelt • Kreativ problemlösning • Informationsspridning • Uppmärksammande • “Våga fråga”
Behov och förväntningar	<ul style="list-style-type: none"> • Fysisk tillgänglighet • Låga förväntningar • Självständighet • Kommunikation • Ingen särbehandling 	<ul style="list-style-type: none"> • Pris • Geografiskt läge • Fysisk tillgänglighet • Initiativ från personal • Kommunikation, • “Våga fråga” • Oproblematiskt vistelse

4.2 Utvecklat kundbemötande

Med utgångspunkt i studiens andra frågeställning och för att belysa sätt att förbättra kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning handlar nedanstående kapitel om utvecklingsmöjligheter bland regionala hotellverksamheter i Östersund och Åre inför WPSSC 2023. Vid intervjuerna har båda svarsgrupper fått ge förslag på råd och verktyg som kan vara användbara för ett gott kundbemötande mot målgruppen.

Hotellpersonalen lyfter att de önskar en generell insikt i vad olika funktionsnedsättningar innebär och att Parasport Sverige gärna får tillhandahålla hotellen denna information. Hotellen uttrycker även att de vill kunna förbereda personalstyrkan inför välkommandet av atleterna vid det kommande evenemanget och efterfrågar tydlig information gällande varierande funktionsnedsättningar bland ankommande gäster vid WPSSC 2023.

“Eftersom det kan skilja sig så mycket mellan olika typer av funktionsnedsättningar krävs det att man är flexibel och kan leverera olika typer av lösningar. Många gånger får vi inte information på förhand om vilken typ av funktionsnedsättning det rör sig om eller vilka typ av hjälpmedel gästen kan behöva, om det är några extra serviceutövanden man kanske vill ha hjälp med. Ofta når inte informationen fram till oss på förhand så att vi kan förbereda oss. Då får man lösa det när gästen kommer in genom dörren och det kan vara utmanande ibland”

- Hotellpersonal

Vidare efterfrågar ett hotell en hotellgrupp vilken skulle inkludera alla hotell på destinationen för att information om kundbemötande av målgruppen med säkerhet ska nå fram till hela den lokala hotellsektorn inför och under det kommande evenemanget. Ytterligare önskemål om såväl interna som externa workshops framkom under intervjuerna.

”Information! Vad bör vi tänka på? Vad bör vi ha med oss? Det hade varit intressant om det fanns en hotellgrupp som jobbade med det här inför eventen där alla hotell kan ta del av denna information.”

- Hotellpersonal

Atleterna ser gärna att hotellpersonalen är pålästa och förberedda. Det rör sig om allt ifrån kunskap om mått och dimensioner på rum och andra faciliteter, till övrig information som rör det kommande evenemanget, exempelvis vilka lokala restauranger som är fysiskt anpassade, vart arenor ligger och hur många bussar/taxibilar som kan ta emot rullstolar.

“Man märker ganska snabbt ifall personalen har koll eller om det är ett hotell som inte har en susning om vad funktionsnedsättningar innebär. Det är ju ändå hotellen som ansvarar för vad personalen lär sig”

- Parasportatlet

Tre av tio tillfrågade hotell har, eller arbetar med att ta fram, ett internt styrdokument för personalen med fokus på kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning. Av de hotell som inte ser detta som en prioritering menar många att den bakomliggande anledningen är att då alla gäster ses som jämlika, krävs inga specifikationer i kundbemötande mot just denna målgrupp.

Ett tips som framkommer från atleternas sida gentemot hotellen är att alltid vara ärlig och transparent i sin marknadsföring. Flertalet atleter nämner situationer där de vid bokning blivit lovade anpassade rum och faciliteter vilket vid incheckning visats vara missvisande löften. En atlet berättar om en situation där hen, och lagkamraten hen skulle bo med, hade blivit lovade ett anpassat rum som visade sig ha begränsade mått för tillgång till toalett och sovrum.

“Då åkte vi ner till receptionen och sa att “Det går inte, jag kommer inte in på toaletten” och då tog det kanske 3 timmar, så kom dom upp, tog bort dörren, satte dit ett draperi och så tyckte dom att “nu blev det bra”.. Jag är inte jättekämbervän med att gå på toaletten när min rumskamrat sitter ett draperi bort”

- Parasportatlet

Flertalet atleter lyfter vikten av återhämtning i samband med parasportevenemang. För att kunna prestera i idrottssammanhang önskar atleterna att allting som rör boendet ska fungera smidigt för att möjliggöra maximerad återhämtning.

“Vid parasportsammanhang vill jag ha ett boende som är så friktionsfritt som möjligt. Jag är i väldigt stort behov av återhämtning när jag behöver återhämtning, och är då boendet väldigt bökit och det inte fungerar i antingen rummen eller med saker runt omkring, då blir det mycket jobbigare och det går inte riktigt att prestera när vi har tävling”

- Parasportatlet

För gäster med synnedsättning blir flertalet andra parametrar viktiga för att de ska få en positiv hotellupplevelse. I dessa situationer blir tydlig muntlig information avgörande då gästerna inte har möjlighet till att ta del av kompletterande skriftlig information. Det är även viktigt att personalen alltid gör sig tillkänna så att gästerna vet vem de kan fråga om hjälp. Vidare efterfrågas ledstråk, bra belysning, punktskrift på dörrar och talande hissar.

“Det är väldigt bra med talande hissar så att man vet vilken våning man går av på, annars blir det som en stor chansning. Jag brukar inte våga åka hiss själv om det inte finns tal, för då vet jag faktiskt inte vart jag hamnar”

- Parasportatlet

5.0 Analys

Syftet med denna uppsats är att ta fram underlag för att utveckla kundbemötandet av gäster med funktionsnedsättning bland den lokala hotellsektorn i Östersund och Åre inför WPSSC 2023. Genom studiens datainsamling har vi gjort en erfarenhetsbaserad kunskapsinventering inom den regionala hotellsektorn för att undersöka nulägespositioneringen inom det aktuella området. Vidare har intervjuer med parasportatleter genomförts för att fånga båda parter perspektiv gällande kundbemötande av målgruppen vid hotellvistelser vilket resulterat i en nyanserad identifikation av utvecklingsmöjligheter för kundbemötandet inför det kommande evenemanget.

Skillnader och mönster mellan hotellverksamheter och parasportatleters uppfattning av gäster med funktionsnedsättnings behov och förväntningar vid hotellvistelser har identifierats och med utgångspunkt i SERVQUAL-modellen (Se figur 1) kommer dessa att tydliggöras. Målsättningen är att detta ska konkretisera hur hotellsektorn kan arbeta för att minska skillnaderna och upprätthålla de positiva mönster som påvisats svarsgrupperna emellan.

Gap 1 - skillnaden mellan kundens förväntan och ledningsgruppens uppfattning av kundens förväntan

Utifrån datainsamlingen framkom ett tydligt mönster gällande alla respondenters förväntan om lika bemötande av alla gäster, oberoende av fysisk eller intellektuell kapacitet. Det går dock att utläsa en skillnad mellan svarsgrupperna rörande uppfattningen om att det, trots jämlikt bemötande, bör riktas uppmärksamhet på gäster med funktionsnedsättnings individuella behov. Blichfeldt och Nicolaisen (2010) hävdar att det är viktigt att se till de individuella behoven bland denna målgrupp i ett konsumentperspektiv och atleterna lyfte i intervjuerna att personalen i detta avseende inte får vara återhållsamma med att ställa frågor om eventuellt behov av extra assistans. En svarande atlet tror att svenskar generellt är rädda för att göra fel och därav blir passiva istället. Att flertalet tillfrågad hotellpersonal menar att de gärna väntar på att frågan om eventuell hjälp ska komma ifrån gästen själv belyser denna skillnad i förväntningar.

Lawson, Cruz och Knollman (2017) anser att rådande fördomar i samhället fungerar marginaliserande och resulterar i sociala barriärer. Flertalet tillfrågade från den regionala hotellsektorn anser att gäster med funktionsnedsättning inte har lika höga

förväntningar som övriga gäster. Atleterna i sin tur nämner aldrig låga förväntningar utan snarare att de, av erfarenhet, är vana vid att problematiska situationer uppstår i samband med hotellvistelser och därav generellt räknar med detta. En skillnad mellan parternas uppfattning av förväntningar av service vid hotellvistelser finns alltså i detta avseende och en potentiell koppling till hotellpersonalen underliggande fördomar kan tänkas vara grunden till denna skillnad.

Vidare går en skillnad att identifiera i frågan om uppfattningen gällande vad som påverkar gäster med funktionsnedsättnings val av hotell. Medan hotellen uppfattar valet som primärt beroende av förväntan på fysisk anpassning och tillgänglighet är detta sällan högsta prioritet för atleterna som snarare främst ser till pris och geografisk placering av hotellet.

Det går huruvida att tyda ett mönster av båda parter bedömning av tillgänglighet som en viktig faktor för gästernas självständighet vid hotellvistelser. Detta går att återkoppla till vad Yau, Mckercher och Packer (2004) lyfter gällande att den fysiska tillgängligheten ökar gäster med funktionsnedsättnings självständighet vid resande, vilket i sin tur reducerar de miljömässiga barriärer som kan resultera i en känsla av hjälplöshet hos gästerna och därmed minskat intresse till turism.

Gap 2 - skillnaden mellan ledningsgruppens uppfattning av kundens förväntan och specifikationer och riktlinjer för servicekvaliteten

Tidigare forskning visar att en förståelse för individer med funktionsnedsättning som individuella turister är viktig för gott kundbemötande (Yau, Mckercher och Packer, 2004; Blichfeldt och Nicolaisen, 2010). Det blir därav viktigt att ledningsgruppen tar alla skilda behov och förväntningar i beaktning inkluderande de variationer av förväntningar som kan förekomma individer emellan beroende på typ och grad av funktionsnedsättning.

Vid intervjuerna med hotellen framkom det att ledningsgruppen på vissa hotell inte vill göra skillnad i kundbemötandet av gäster med funktionsnedsättning och övriga gäster. Detta speglas i avsaknaden av service-specifikationer med fokus på målgruppen bland dessa hotell vilka skulle kunna vara behjälpliga för att personalen ska kunna erbjuda service av god kvalitet för gäster med funktionsnedsättning.

Wagenheim och Reurink (1991) menar är det ledningsgruppens ansvar att tillhandahålla sin personal verktyg, däribland interna utbildningar, för att kunna möta efterfrågan av hög servicekvalitet. Utifrån de tillfrågade hotellen i vår studie ser vi dock en brist av sådana verktyg bland de regionala hotellverksamheterna.

Gap 3 - skillnaden mellan service-specifikationer och den service som faktiskt levereras till kunden

Med hänsyn tagen till att enbart fåtalet av de tillfrågade hotellen faktiskt har service-specifikationer framtagna med fokus på den berörda målgruppen i nuläget kan detta tänkas påverka utfallet av den levererade servicen i praktiken. Bristen på specifikationer resulterar i att det därav är svårt att identifiera en tydlig skillnad mellan dessa och den levererade servicen till gästerna.

Det går dock att finna ett erfarenhetsbaserat mönster gällande prioritering av service-specifikationer utifrån hur ofta hotellen i praktiken bemöter gäster med funktionsnedsättning. Bland de hotell som ofta tar emot gäster från den aktuella målgruppen har flertalet tagit fram styrdokument som ska stärka personalens kunskap om bemötandet av gäster med funktionsnedsättningar. Allports (1954) kontakthypotes föreslår en kombination av personlig kontakt och information för att reducera fördomar och stärka den erfarenhetsbaserade kunskapen som resulterar i en ömsesidig förståelse. Om de hotell som har betydande erfarenhet av kundbemötandet av gäster med funktionsnedsättning även kompletterar detta med information om dess innebörd samt behov och förväntningar kan alltså den service som faktiskt levereras till gästerna med stor sannolikhet utvecklas ytterligare.

Enligt Navarro, Garzón och Roig-Tierno (2015) bör serviceverksamheter se personalen i bemötande roll som verkställande resurser som kan skapa mervärde för gästerna. En av de tillfrågade atleterna lyfter att det är upp till hotellen att lära personalen hur kundbemötande av samtliga tänkbara gäster bör utformas i praktiken. Lyckas hotellen med detta finns goda möjligheter för att skapa mervärde för gästerna och att överträffa förväntningarna som exempelvis gäster med funktionsnedsättning har på servicen vid hotellbesök (Navarro, Garzón och Roig-Tierno, 2015).

Gap 4 - skillnaden mellan servicen som levereras och den externa kommunikationen

Navarro, Garzón och Roig-Tierno (2015) lyfter en studie som belyser vikten av kommunikation och informationsspridning mellan hotellpersonal och gäst både före och under hotellvistelser för en positiv upplevelse av kundbemötandet. Detta är något som bekräftas i intervjuerna med såväl hotellpersonal som med atleterna där båda parter efterfrågar en tydlig kommunikation och dialog före och under hotellvistelsen. Beroende på vilken typ av funktionsnedsättning gästen har kan informationsspridningen och kommunikationen behöva se ut på olika sätt. Till exempel uppmärksammar atleter med synnedsättning att en mer ingående muntlig information är avgörande då de inte kan ta del av kompletterande skriftlig

information. Det är även viktigt att personalen alltid gör sig tillkänna i hotellets offentliga utrymmen så att synnedsatta gäster vet vem de kan efterfråga hjälp av.

Hotellen bör alltid vara sanningsenliga i sin externa kommunikation för att undvika situationer där utlovad service inte kan uppfyllas i praktiken. Atleterna ser hellre att hotellen är ärliga och transparenta i sin marknadsföring än att skapa förhoppningar som inte går att leva upp till.

För att kunna leverera god service bör den externa kommunikationen vara dubbelriktad enligt vissa av de tillfrågade hotellen. De uttrycker att det är lättare att förbereda sin personal inför kommande besök ifall de erhåller tydligt underlag från framtida gäster gällande individens eventuella specifika behov av exempelvis extra service och tillgång till hjälpmedel. Förslagsvis bör personalen och ledningen då vara uppmärksamma på att efterfråga information vid bokning såväl över telefon som via internet.

Gap 5 - skillnaden mellan kundens förväntan av servicen och deras uppfattning av utfallet av servicen

Generellt sett upplever atleterna att personalen är trevlig och tillmötesgående, något som de även förväntar sig av personal i kundbemötande roll vid hotellvistelser. Atleterna lyfter även förväntningar om att all service vid hotellvistelser ska fungera smidigt. Dock har de svarande atleterna ofta upplevt problematiska situationer på hotell vilket gjort att de tar i beräkning att deras behov inte alltid kan bemötas. Atleterna ser gärna att hotellen innehar tillräckligt med exempelvis duschstolar för att tillfredsställa alla eventuella gästers behov, samt att hissar och framkomlighet till faciliteter såsom toaletter fungerar smidigt. Att dessa behov inte alltid tillgodoses resulterar i en tydlig skillnad mellan målgruppens förväntan av service och deras uppfattning av utfallet av den faktiska servicen.

En ytterligare skillnad mellan gästens förväntan och upplevt utfall är att de tillfrågade atleterna gärna ser att personalen tar initiativ och är lyhörd för eventuella behov av extra assistans, vilket de sällan upplever som förekommande i praktiken. För att gäster med funktionsnedsättning ska kunna nå ökad självständighet och röra sig obehindrat i hotellens faciliteter behöver de erbjudas förutsättningar för detta. En sådan kan vara personalens uppmärksammande av eventuella hjälpmedel som stärker gästens känsla av att vara oberoende under hotellvistelsen. Detta exempel går att knyta an till McDermott och Turk (2011) påstående om att funktionshinder är en social konstruktion där attityder i samhället är den bristande faktorn för individer med funktionsnedsättning möjlighet till självständighet i samhället.

5.1 Rekommendationer

För att återkoppla till studiens andra frågeställning som berör hur hotell kan utveckla kundbemötandet av gäster med funktionsnedsättning inför WPSSC 2023 har en tabell utformats. Detta för att samla, konkretisera och delge tips som framkommit under samtliga intervjuer med båda svarsgrupper rörande hur hotellverksamheter kan utveckla sitt kundbemötande av målgruppen.

Tips för ett utvecklat kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning

- Våga fråga gästerna om eventuellt behov av extra assistans
- Var extra tydlig med informationsspridning och anpassa denna efter typ av funktionsnedsättning
- Var alltid ärlig och transparent i den externa kommunikationen och marknadsföringen
- Utgå aldrig ifrån att gäster med funktionsnedsättning har lägre förväntningar under hotellvistelser än övriga gäster
- Utforma service-specifikationer med fokus på den aktuella målgruppen och erbjud interna utbildningar för att tillgodose personalen med verktyg för ett förbättrat kundbemötande
- Efterfråga specifik information om gästernas eventuella behov av extra assistans på förhand för att kunna förbereda personalstyrkan inför kommande besök

6.0 Diskussion

Misener (2015) nämner vikten av ett välplanerat förberedande arbete inför parasportevenemang för att uppnå inkludering i samhället av individer med funktionsnedsättning. Inför WPSSC 2023 har Östersund och Åre god chans att bidra till samhällelig integrering på värddestinationerna om detta tas i beaktning. Att redan nu möta det lokala näringslivet med målsättningen att öka förståelse och engagemang kring målgruppens behov och förväntningar på service ser vi som ett gott initiativ. Den del av parasportevenemangs planeringsprocess som vanligtvis saknas är just informationsspridning i lokalsamhället på värddestinationen och detta är något som vi anser är av stor vikt.

Buhalis och Darcy (2011) lyfter att många verksamheter ofta samexisterar men att de inte interagerar med varandra vilket de rekommenderar. Vi tror därav att det är viktigt att fånga hela servicekedjan i det förberedande arbetet inför det kommande evenemanget. Ett regionalt samarbete och en god kommunikation mellan sektorer som exempelvis restaurang, transport och hotell kommer att vara betydande för att kunna leverera en positiv helhetsupplevelse under WPSSC 2023. Trots att vår studie är lokalt fokuserat och avgränsad till hotellsektorn ser vi möjligheter till att studien kan bidra till en ökad nationell förståelse bland ytterligare serviceverksamheter inom näringslivet.

Lyckas regionala serviceverksamheter, däribland hotellsektorn, med att möta kommande gäster med funktionsnedsättnings behov finns goda möjligheter till att främja lojalitet bland målgruppen. Detta kan skapa ett vidare intresse av att återbesöka Östersund och Åre efter avslutat evenemang. Destinationerna har nu en möjlighet att profilera sig som tillgängliga turistmål vilket i sin tur kan bidra till regionala turistiska intäkter i ett långsiktigt perspektiv. Vår studie har till följd av ett begränsat tidsspektrum avgränsats till att genomföra en erfarenhetsbaserad kunskapsinventering inom enbart hotellsektorn i Östersund och Åre. Vi ser dock vikten av att möta hela den lokala servicekedjan framöver men uppfattar vår studie som en god start till vidare arbete mot övrigt näringsliv.

Likt det förberedande arbetet inför OS i Sydney år 2000 skulle vi vilja påpeka värdet av att fånga den aktuella målgruppens perspektiv på servicekvalitet i planeringsprocessen inför WPSSC 2023. Individer som lever med funktionsnedsättning har direkt erfarenhet av vilka krav som kan komma att ställas på servicekedjan i Östersund och Åre för att de ankommande atleterna ska få en bra helhetsupplevelse av evenemanget.

Resultatet bekräftar att det råder skillnader mellan respondentgrupperna i uppfattningen om gäster med funktionsnedsättnings förväntningar och behov vid hotellvistelser. Att belysa dessa skillnader och aktivt arbeta för en ökad kännedom tror vi på sikt kan bidra till minskade fördomar mot målgruppen. Uppnås en genuin förståelse för alla individer, trots skilda behov och förutsättningar, tror vi att detta

kan resultera i en ökad självständighet hos individer med funktionsnedsättningar. Detta skulle vidare kunna minska den marginalisering som funktionsnedsatta historiskt utsatts för och öka målgruppens möjligheter för socialt deltagande i samhällslivet.

Vissa av de intervjuer som vi genomfört med hotellsektorn har resulterat i mindre utförliga svar och till viss del ett tunt underlag för vidare arbete med resultatet. Vi har dock valt att tolka detta som en följd av brist på erfarenhet och kunskap snarare än engagemang då ett intresse för utvecklat kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning uppmärksammats vid samtliga intervjuer. Vidare är de parasportatleter som deltagit i vår studie vana resenärer som spenderar flertalet veckor på hotell årligen. Dessa ger troligtvis inte en generell bild av alla individer med funktionsnedsättnings resmönster men bidragandet av atleternas uppfattning om kundbemötande vid hotellvistelser kan förhoppningsvis leda till positiva hotellupplevelser för hela målgruppen.

Forskare har konstaterat att tidigare litterära studier med fokus på hotellsektorn främst belyser kunders erfarenhet av servicekvalitet (Dedeoglu och Demirer, 2015). Lee et. al (2016) påvisar att personal och arbetsledningens uppfattning om ämnet inte tidigare uppmärksammats i vetenskapliga studier. Vi har under vår studie ämnat till fånga såväl kundernas som personalens erfarenhet av förväntningar gällande kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning. Att lyfta personalens position, vilka är de som arbetar med direkt kundbemötande, anser vi är av stor vikt för vidareutveckling av service samt för att skapa positiva helhetsupplevelser på destinationer.

Till följd av uppsatsens begränsade tidsåtgång har vi avgränsat datainsamlingen av parasportatleters perspektiv till de som tillhör den svenska truppen. Vidare forskning skulle med fördel kunna inkludera de olika kulturella aspekter som kan påverka uppfattningen och förväntningarna av kundbemötande beroende på nationalitet. WPSSC 2023 kommer att välkomna atleter från hela världen vilket gör det intressant att belysa kulturella skillnader i förhållande till berört ämne. Vi tror att det även skulle vara fördelaktigt för det lokala näringslivet att få en insikt i hur kommunikationen med gäster med funktionsnedsättning som talar ett främmande språk bör utformas för att nödvändig information inte ska gå förlorad vid eventuella kommunikationssvårigheter.

Vi vill lyfta att arbetet med framtagandet av en studie vilken berör individer med funktionsnedsättningar har varit otroligt givande, roligt och ögonöppnande för oss som författare. Den glädje och hoppfullhet som är kopplad till målgruppen är något som vi önskar att fler ska få ta del av och vi ser fram emot att följa utvecklingen av kundbemötandet av gäster med funktionsnedsättning i regionen framöver. Inställningen hos deltagarna i samtliga intervjuer med båda svarsgrupper har varit

förvånansvärt positiv och framåtsträvande vilket vi ser som lovande för framtida belysning av ämnet.

Sammanfattningsvis tror vi att ett aktivt arbete för att öka förståelse och kunskap om minoritetsgruppen funktionsnedsatta i samhället är av stor vikt för att på sikt kunna uppnå faktisk inkludering. Kommande parasportevenemang i Östersund och Åre ser vi som en ypperlig utgångspunkt för informationsspridning inom den regionala servicekedjan vilket i sin tur skulle kunna bidra till ökad nationell insikt i ämnet. Om näringslivet samarbetar i utvecklingen av kundbemötande av gäster med funktionsnedsättning kan detta således generera såväl turistiska intäkter som betydande positiva samhällsliga effekter och ökad självständighet hos målgruppen.

7.0 Referenslista

Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge, MA: Addison-Wesley.

Armstrong, R.W., Mok, C., Go, F.M., Chan, A. (1997). The importance of cross-cultural expectations in the measurement of service quality perceptions in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 16(2), ss. 181–190.

Attila, A. (2016). The Impact of the Hotel Industry on the Competitiveness of Tourism Destinations in Hungary. *Journal of Competitiveness*, 8(4), ss.85-104.

Blichfeldt, B., Nicolaisen, J. (2010). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), ss.79-102.

Bringle, R. G., Hatcher, J. A., McIntosh, R. E. (2006). Analyzing Morton's typology of service paradigms and integrity. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 13(1), ss. 5–15.

Bryman, A. (2012). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Uppl. 2:3. Malmö: Liber.

Buhalis, D., Darcy, S. (2011). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Bristol: Channel View Publications.

Cardozo, R.N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, ss. 244–249.

Choi, T.Y., Chu, R.K.S. (1999). Consumer perceptions of the quality of services in three hotel categories in Hong Kong. *Journal of Vacation Marketing*, 5(2), ss. 176–189.

Darcy, S. (2001). The Games for Everyone? Planning for Disability and Access at the Sydney 2000 Paralympic & Olympic Games. *Disability Studies Quarterly*, 21(4).

Daruwalla, P., Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32(3), ss. 549–570.

Dedeoğlu, B.B., Demirer, H. (2015) Differences in service quality perceptions of stakeholders in the hotel industry. *Int J Contemp Hosp Manag* 27(1), ss. 130–146.

DePauw, K., Gavron, S. (2005). *Disability sport*. Uppl. 2. Champaign, IL: Human Kinetics.

Engel, J.F., Blackwell, R.D., Miniard, P.W. (1990). *Consumer behaviour*. London: The Dryden Press.

Eyler, J. (2002). Reflection: Linking service and learning - Linking students and communities. *Journal of Social Issues*, 58, ss. 517–534.

Figueiredo, E., Eusébio, C., Kastenholz, E. (2012). How diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), ss. 531-550.

Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), ss. 6–21.

Gundersen, M.G., Heide, M., Olsson, U.H. (1996). Hotel guest satisfaction among business travelers: What are the important factors? *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37(2), ss. 72–81.

Halstead, D., Page, T.J., Jr. (1992). The effects of satisfaction and complaining behavior on consumers repurchase behavior. *Journal of Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, ss. 1–11.

Hammel, J., Magasi, S., Heinemann, A., Whiteneck, G., Bogner, J., Rodriguez, E. (2008). What does participation mean? An insider perspective from people with disabilities. *Disability and Rehabilitation*, 30, ss. 1445–1460.

Hergenrather, K., Rhodes, S. (2007). Exploring undergraduate student attitudes toward persons with disabilities: Application of the disability social relationship scale. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50, ss. 66–75.

Karin Riddar, Operativ chef, Parasport Sverige, personlig kommunikation, 30 januari 2019.

Krahé, B., Altwasser, C. (2006). Changing negative attitudes toward persons with physical disabilities: An experimental intervention. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 16, ss. 59–69.

Lawson, J., Cruz, R., Knollman, G. (2017). Increasing positive attitudes toward individuals with disabilities through community service learning. *Research in Developmental Disabilities*, 69, ss. 1-7.

Luo, Z., Qu, H. (2016) Guest-defined hotel service quality and its impacts on guest loyalty. *J Qual Assur Hosp Tour*, 17(3):3.

Le Clair, J.M. (2013). *Disability in the global sport arena: a sporting chance*. London: Routledge.

Lee, Y., Wang, Y., Chien, C., Wu, C., Lu, S., Tsai, S., Dong, W. (2016). Applying revised gap analysis model in measuring hotel service quality. *SpringerPlus*, 5(1).

Mattila, A.S., O'Neill, J.W. (2003). Relationships between hotel room pricing, occupancy and guest satisfaction: A longitudinal case of mid-scale hotel in the United States. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(3), ss. 328–341.

McDermott, S., Turk, M. (2011). The myth and reality of disability prevalence: measuring disability for research and service. *Disability and Health Journal*, 4(1), ss. 1-5.

McGillivray, D., McPherson, G., Misener, L. (2017). Major sporting events and geographies of disability. *Urban Geography*, 39(3), ss. 329-344.

Misener, L. (2015). Leveraging parasport events for community participation: development of a theoretical framework. *European Sport Management Quarterly*, 15(1), ss. 132-153.

Navarro, S., Garzón, D., Roig-Tierno, N. (2015). Co-creation in hotel–disable customer interactions. *Journal of Business Research*, 68(7), ss. 1630–1634.

Parasport (2016). *Parasport: En introduktion till olika funktionsnedsättningar och klassning inom parasport*. Stockholm: Parasport.

<http://www.parasport.nu/globalassets/svenska-parasportforbundet-och-sveriges-paralympiska-komite-svenska-parasportforbundet/dokument/utbildningsmaterial-och-forskning/parasport---en-introduktion-till-olika-funktionsnedsattningar-och-klassning-inom-parasport.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future Research. *J Mark* 49(4), ss. 41–50.

Per Eby, Besöksnäringstrateg, Östersunds Kommun, personlig kommunikation, 24 februari 2019.

Richards, V., Pritchard, A., Morgan, N. (2010). (Re) envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), ss. 1097–1116.

Smith, A. (2013). Leveraging sport mega-events: New model or convenient justification? *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 6(1), ss. 15–30.

Smith, R. (1987). Leisure of a tourist with a Disability: Barriers to travel. *Annals of Tourism Research*, 14, ss. 376-389.

Sohlberg, P., Sohlberg, B-M. (2013) *Kunskapens former: Vetenskapsteori och forskningsmetod*. Uppl. 3. Stockholm: Liber

Vanlandewijck, Y.C., Thompson, W.R. (2011). *Handbook of sports medicine and science, the paralympic athlete*. Chichester, West Sussex, UK: John Wiley & Sons.

Yau, M., McKercher, B., Packer, T. (2004). Traveling with a disability. *Annals of Tourism Research*, 31(4), ss. 946-960.

Vetenskapsrådet. (2017). God forskningssed. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wagenheim, G., Reurink, J. (1991). Customer Service in Public Administration. *Public Administration Review*, 51(3).

Werner, S., Corrigan, P., Ditchman, N., Sokol, K. (2012). Stigma and intellectual disability: A review of related measures and future directions. *Research in Developmental Disabilities*, 33, ss. 748–765.

Weed, M., Coren, E., Fiore, J., Wellard, I., Mansfield, L., Chatziefstathiou, D., Dowse, S. (2012). Developing a physical activity legacy from the London 2012 Olympic and Paralympic Games: a policy-led systematic review. *Perspectives in Public Health*, 132(2), ss. 75–80.