

Södertörns högskola | Institutionen för naturvetenskap, miljö och teknik
Kandidatuppsats 15 hp Turismvetenskap C | Vårterminen 2016
Turismprogrammet

När fantasin om paradiset möter verkligheten

- *En studie om de sociokulturella effekter av turismen på
Mallorca*

*Av: Eda Andic & Kim Englund
Handledare: Saeid Abbasian*



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Abstract

The purpose of this thesis is to examine the socio-cultural impacts that tourists and locals in Mallorca are experiencing. We want to study the locals' and tourists' perceptions and impact they have on each other. Qualitative interviews have been conducted for this thesis, in which two different interview forms were used. One interview form was used to interview locals and another for tourists, and a total of 11 people were interviewed. The study is based on theories that includes socio-cultural impacts, cultural shock, Doxey's irridex model and codes of conduct.

The result of this study is that both locals and tourists had in general positive perceptions of the socio-cultural effects. The positive effects they experienced was cultural- and knowledge exchange, create networks with tourists from around the world and to have multicultural meetings. It was only locals who felt the negative socio-cultural effects of tourism, and these effects were that tourists litter the streets, drinks a lot of alcohol, creates high noise levels and that tourism affects the traditions and local language.

Keywords: Socio-cultural impacts, locals' perceptions, tourists' perceptions, cultural differences

Sammanfattning

Syftet med uppsatsen är att undersöka de sociokulturella effekter som turister och lokalbefolkningen i Mallorca upplever. Vi författare har valt att studera lokalbefolkningens och turisternas uppfattningar som de har av varandra. För denna uppsats har det genomförts kvalitativa intervjuer, där två olika intervjuformer använts. Den ena intervjuformen användes för att intervjua lokalborna och den andra för turister, där totalt 11 personer har intervjuats. Studien utgår från teorier som behandlar bland annat sociokulturella effekter, kulturchock, Doxey's irridex-modell och codes of conduct.

Resultatet av studien är att både lokalborna och turisterna i generella drag har positiva uppfattningar av turismens effekter på ön. De positiva effekter som de upplevde var kultur- och kunskapsutbyten, turismen underlättade att skapa ett nätverk med personer från hela världen samt en upplevelse av mångkulturella möten. Det är endast lokalborna som anser att det finns negativa effekter av turismen, vilket var att turister skräpar ner gator, överkonsumerar alkohol, är väldigt högljudda samt påverkar traditioner och det lokala språket.

Nyckelord: Sociokulturella effekter, lokalbefolkningens uppfattningar, turisternas uppfattningar, kulturella skillnader

Förord

Vi vill härmed tacka vår handledare Saeid Abbasian för sitt stöd under hela vårt arbete, vilket har hjälpt oss väldigt mycket i vår kandidat uppsats. Vi vill även tacka våra respondenter som har tagit sig tid och frivilligt ställt upp på intervjuer, utan deras hjälp hade vi inte kunnat genomföra denna studie. Ett stort tack även till våra opponenter som har hjälpt oss att se uppsatsen från ett annat perspektiv, och visat vad vi behövt förbättra, vilket hjälpt oss att utveckla vårt arbete.

Eda Andic och Kim Englund står som författare för denna uppsats. Ansvarsområden har fördelats genom arbetets gång, dock har vi hjälpt varandra och varit delaktiga i samtliga kapitel. Ansvarsfördelningen i uppsatsen ser i stora drag ut som följande:

Kapitel 1 - Eda Andic

Kapitel 2 - Kim Englund & Eda Andic

Kapitel 3 - Kim Englund

Kapitel 4 - Eda Andic

Kapitel 5 - Eda Andic & Kim Englund

Kapitel 6 - Eda Andic & Kim Englund

Kapitel 7 - Kim Englund & Eda Andic

Kapitel 8 - Kim Englund

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.1.1 Mallorca som resmål.....	2
1.1.2 Turismens påverkan.....	2
1.1.3 Val av ämnesområde.....	3
1.2 Problemformulering.....	3
1.3 Syfte.....	4
1.4 Frågeställningar.....	4
1.5 Avgränsningar.....	5
1.6 Definitioner.....	5
1.7 Disposition.....	5
2. Metod.....	7
2.1 Vetenskaplig teori.....	7
2.1.1 Ontologi.....	7
2.2 Kvalitativ och kvantitativ forskning.....	7
2.2.1 Reflektion till val av forskningsmetod.....	8
2.3 Kvalitativ intervju.....	8
2.3.1 Val av respondenter.....	9
2.3.2 Tillvägagångssätt och bearbetning av insamlad data.....	10
2.4 Analysmetod.....	11
2.5 Forskningsetik.....	11
2.6 Metodkritik.....	12
2.7 Tillförlitlighet.....	12
2.7.1 Tillförlitlighetens fyra delkriterier.....	13
2.8 God Forskningssed.....	14
2.9 Källkritik.....	15
3. Teori.....	16
3.1 Tidigare forskning 3.1.1 - Världens uppfattningar om sociokulturella effekter i Dawlish....	16
3.1.2 Invånarnas uppfattning om turismens påverkan på öarna Mallorca och Teneriffa.....	17
3.2 Lokalbornas attityder mot turismens effekter.....	18
3.3 Sociokulturella effekter.....	19
3.4 Relationen mellan lokalbefolkningen och turisterna.....	20
3.5 Carrying capacity inom turism.....	21

3.6 Codes of Conduct inom turism.....	22
3.7 Culture Shock	23
4. Empiri.....	25
4.1 Tabell över respondenternas allmänna bakgrund	25
4.2 Intervju med lokalbefolkningen	25
4.2.1 Turismens betydelse och lokalbefolkningens uppfattning om turismen i Mallorca	25
4.2.2 Lokalbefolkningens uppfattning av turismens effekter på kulturen	27
4.2.3 Lokalbornas uppfattning av turisternas beteenden och dess sociokulturella effekter	27
4.2.4 Lokalbefolkningens fördomar om turisterna och dess anledning.....	28
4.3 Intervju med turister	29
4.3.1 Turisternas uppfattningar innan resan och upplevelsen av Mallorca	29
4.3.2 Turisternas upplevelser om mallorkiner och den mallorkinska kulturen	29
4.3.3 Mallorkiner och mallorkinska kulturens påverkan på turister	30
5. Analys.....	31
5.1 Turismens betydelse och lokalbefolkningens uppfattning om turismen på Mallorca	31
5.1.1 Turismens ekonomiska och miljömässiga effekter på Mallorca	31
5.2 Turismens sociokulturella effekter	32
5.3 Codes of Conduct inom turismen	32
5.4 Lokalbefolkningens tolerans för turismen via Doxey's irridex modell.....	33
5.5 Turisternas kulturchock	33
6. Slutsats	35
6.1 Vad anser lokalbefolkningen på Mallorca om turismens betydelse för ön?.....	35
6.2 Vilka sociokulturella effekter upplever lokalbefolkningen av turismen och dess påverkan på mallorkinska kulturen?.....	35
6.3 Hur påverkar de sociokulturella effekterna turisternas semester i Mallorca?	35
6.4 Hur handskas turisterna med de kulturella skillnaderna?.....	36
7. Avslutande diskussion.....	37
8. Förslag till vidare forskning	39
9. Källförteckning.....	40
Bilagor.....	

1. Inledning

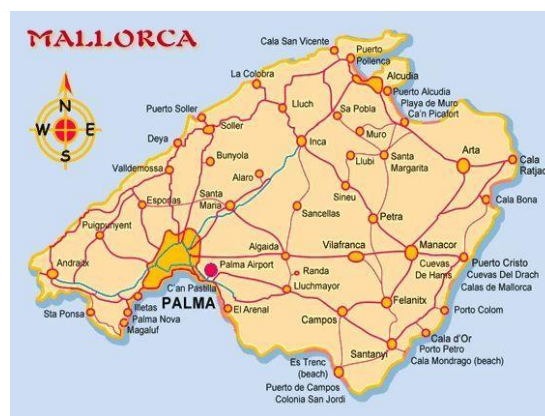
Här presenteras Mallorca som destination med en tillhörande problemformulering där det diskuteras kring hur turismen påverkar ön. I detta kapitel presenteras även syftet och frågeställningar som visar vad studien avser att behandla.

1.1 Bakgrund

Den spanska ögruppen Balearerna är ett av de mest populära turist resmålen i Spanien och en av de mest besökta sol- och bad destinationerna i Europa. Ön är belägen i Medelhavet utanför nordöstra delen av Spanien och öarna är lätta att nå från de flesta europeiska länderna. Regionen består av tre öar: Mallorca, Menorca och Ibiza, och de två små och orörda öarna Formentera och Cabrera (Garin-Munoz & Montero-Martin, 2007, s. 1224). Mallorca är den största av öarna som tillhör ögruppen Balearerna (Royle, 2009, s.227) som består av 3640 km² och har en befolkning på cirka 869.100 invånare (www.ne.se). Trots att turismen är en stor industri i dag, har turismens relation till språket fått för lite uppmärksamhet (Bruyèl-Olmedo & Juan-Garau, 2015, s. 598). De två officiella språken i Mallorca är katalanska och spanska, dock är katalanska det lokala språket som främst talas på ön. Den lokala dialekten av katalanska som talas på ön är mallorkinska, med ett inslag av lite olika varianter i de flesta byar (en.wikipedia.org).



Figur 1. Karta över Spanien
Källa: Rucool.marine.rutgers.edu



Figur 2. Karta över Mallorca
Källa: Resdagboken.se

Turismutvecklingen i Mallorca började mellan 1900- och 1930-talet vilket medförde byggnationer av hotell, landskapen började vårdas och vägar skapades till natursköna platser. Antalet turister ökade stabilt under andra halvan av 1900-talet, som dominerades av besökare från Storbritannien och Tyskland. Turismen har till stor del varit ansvarig för omvandlingen av ekonomin, samhället och miljön på Mallorca under 1920-talet (Essex, Kent & Newnham, 2004, s. 10). Det som lockade turister till Mallorca var det varma klimatet, den billiga levnadsstandarden och dess geografiska läge. Det var ett långt uppehåll för turismen mellan första och andra världskriget, men tog fart igen under 1950-talet varav den så kallade

massturismen föddes. Under 1950-talet hade Mallorca 98,000 turister medan året 1973 hade det ökat till 2,850,000 turister (www.bookingmallorca.co.uk, 2014), vilket visar den imponerande tillväxten och hur turismen expanderade fort på ön. Uppkomsten av massturismen ledde till en intensiv utveckling av badorter längst kusten på båda sidor om Palma de Mallorca (Magaluf, Palma Nova, Santa Ponças 'Arenal) och även runt de västra delarna av Alcudia och Pollença Bay. Walton (1996: 321) har beskrivit utvecklingen av turism bebyggelsen på Mallorca som "oplanerad och kaotisk". Upp till 70% av den bofasta befolkningen används nu inom turismrelaterade industrier (Bull, 1997: 138) vilket medfört att många andra sektorer, som exempelvis jordbruk och trädgårdsodling, har påverkats kraftigt av kraven från turistnäringen (Essex, Kent & Newnham 2004 s. 10).

1.1.1 Mallorca som resmål

Mallorca har många olika orter och resmål att besöka trots att det inte är en stor ö sett till yta. På ön finns det tre huvudsakliga landformer som har spelat stor roll för turismutvecklingen: kusten, bergen och slätterna. Mallorca har en kustlinje som är 555 km lång, där det finns 36 små holmar och två öar; Cabrera och Dragonera. Resurserna för sol och bad, vilket är grundvärden för massturismen (Walton, 2011, s. 15). För de flesta européer är Mallorca bland de mest föredragna destinationerna för semester, vilket även är synligt då ön välkomnar ungefär 9 miljoner turister årligen (www.spainforpleasure.com, 2013). Detta har lett till att turismen nu är den viktigaste inkomstkällan på Balearerna (www.spainforpleasure.com, 2013). Turistsäsongen i Mallorca är huvudsakligen mellan Maj- och Oktober månad där ön välkomnar 80% av det totala antalet turister under ett år. Högsäsongen är mellan Juni till September, och lågsäsongen från December till Januari. I Mallorca är de flesta turister från Tyskland (34%), England (30%) och på tredje plats kommer resten av Spanien (19%) (Bardolet & Sheldon, 2008, s. 905). Ön har genom åren varit en populär destination dit turister åker främst för att sola och bada, spela golf och gå på bergsvandringar (www.mallorcainfo.se).

Turismutvecklingen tog fart i de södra delarna med Magaluf och Palma Nova som tillhör kommunen Calviá, idag domineras dessa orter av ungdomar på grund av dess uteliv. Dessa orter är huvudsakligen "brittiska" orter då de flesta turister som reser dit kommer från Storbritannien. Många andra orter har också särskilda nationaliteter som dominerar i området, där exempelvis Peguara är förknippad med tyskar och Santa Ponga med irländare (Andrews, 2006, s. 221). Alcudia är en semesterort som föredras till mesta dels av barnfamiljer med barnvänlig miljö, samt hotell som anpassats för funktionshindrade (www.mallorcainfo.se). Mallorca har även natursköna områden så som Valldemossa, en by som är belägen i bergskedjan Tramuntana (mallorcaguide.se).

1.1.2 Turismens påverkan

Turismen är en av de främsta drivkrafterna för den ekonomiska tillväxten i flera länder världen över. Några av världens ledande ekonomier har sina höga inkomstnivåer att tacka turismnäringen för, medan andra mindre utvecklade länder förlitar sig på denna sektor för att

uppnå en högre nivå av ekonomisk utveckling. Turismen kan även skapa negativa effekter, som vanligtvis bidrar till negativa attityder bland den inhemska befolkningen. Under de senaste decennierna har det skett en växande insikt om behovet av att uppnå långsiktigt hållbar turism, där offentliga institutioner tvingas att ta initiativ vilket kommer att förena turismtillväxt med hållbar förvaltning av miljöresurser. Turismen har både negativa och positiva effekter på miljön, samhället och ekonomin på lokal, nationell och global nivå (Deyà & Tirado, 2011, s. 2568). Flera studier visar även att turismutvecklingen har både positiva och negativa effekter på lokalbefolkningen och deras kulturer (Dowling, Singh & Timothy, 2003, s. 55).

1.1.3 Val av ämnesområde

Vi har valt att undersöka just Mallorca och dess sociokulturella effekter eftersom en av skribenterna i denna studie har varit på utbytesstudier i Mallorca. Att bo på ön som svensk gör att man upplever de kulturella skillnaderna samt tydligare ser vad lokalborna gillar och inte gillar med turister. Skribenten upplevde att en del mallorkiner under vissa tillfällen störde sig på turister som exempelvis inte talade spanska vilket skapade kommunikationssvårigheter samt känslan av att turister har "tagit över" ön. Dessa är några exempel på vad skribenten har upplevt under lågsäsong vilket kan antas vara värre under högsäsong. Detta skapade nyfikenhet hos oss skribenter över hur turismen påverkar både turister och lokalbefolkningen, vilket var anledningen att vi valde Mallorca som studieområde.

Vi skribenter är medvetna om att det redan finns liknande tidigare forskning om det valda ämnesområdet. Ett exempel är vetenskapsartikeln "*Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Island Destinations: A Comparative Analysis*" som skrivits av författarna Diaz-Armas, Garau-Vadell & Gutierrez-Tano (2014). De har studerat invånarnas uppfattning av turismens påverkan på två spanska öar, Teneriffa och Mallorca. I den vetenskapliga artikeln har man använt kvantitativ forskningsmetod för att få fram invånarnas uppfattning av turismens påverkan. Vi skribenter anser kvantitativ forskning som otillräcklig metod för att kunna få en djup bild av sociokulturella effekter därför har vi valt kvalitativ forskning som sätter fokus på respondenternas tolkningar.

Turismen har senaste tiden förändrats i populära turistländer som Turkiet och Egypten på grund av terrorhoten och flyktingkatastrofen. Turister avråds att besöka dessa länder, därför förväntas det en ökning på 20% i antalet besökare i Spanien. Vi skribenter tror därför att omvärldsfaktorernas påverkan kommer att förvärra de befintliga problemen, som i sin tur troligtvis leder till att de negativa sociokulturella effekterna kan bli mer påtagliga. Vi tycker därför att ämnesområdet bör belysas så länge det finns förändringar inom turismen (www.dn.se).

1.2 Problemformulering

Turismen har en stor inverkan på den ekonomiska tillväxten och utvecklingen i en destination, men sådana förmåner uppnås inte utan konsekvenser. Utvecklingen av turismen medför olika

grader av påverkan på destinationens miljö och i synnerhet på lokalbefolkningen (Sharpley, 2014 s. 37). Turismen kan också ses som en nyckelfaktor för länder att kunna gå från att vara ett traditionellt samhälle till att ha ett modernare levnadssätt. Det är dock fortfarande oklart ifall turismen hjälper en destination mer än vad det skadar den (Soontayatron, 2013 s. 1228-1229). I själva verket står destinationer inför ett utvecklings dilemma, där de behöver överväga de fördelar som destinationen upplever av turismen och de negativa sociala- och miljömässiga konsekvenserna kring dess utveckling (Sharpley, 2014 s. 37).

Turism är i huvudsak ett socialt fenomen där förflyttning av människor och deras tillfälliga vistelse på destinationer skapar konsekvenser. Det handlar om att turister integrerar med lokalbor och får erfarenheter som kan påverka sin egen eller värd samhällets attityder, livsstilar och förväntningar. För en framgångsrik turismutveckling behövs ett balanserat och harmoniskt förhållande mellan turister och lokalbor (Sharpley, 2014 s. 38). Turismen är bara en av alla faktorer som skapar förändringar i en destinations traditioner och livsstil, där turismens unika natur även skapar en interaktion mellan turister och samhället vilket bidrar till ett kulturellt utbyte men också kulturell skada (Soontayatron, 2013, s. 1229).

Med forskningen som nämnts ovan vill vi i denna studie kartlägga konflikter och oro som kan uppstå mellan turister och lokalbefolkningen på Mallorca. Turismutvecklingen har en effekt på invånarnas sociokulturella egenskaper i en region. I en sociokulturell interaktion kan det finnas många faktorer som gör det svårt att samskapa med människor från olika kulturer. Några skillnader som kan skapa konflikter är: religion, traditioner, vanor, livsstil, klädstil, normer och värderingar samt attityd mot främlingar (Mathieson & Wall, 2006, s. 225). En sociokulturell effekt kan till exempel vara att det kan bli svårt att socialisera och kommunicera med andra människor om man talar olika språk då språket är det viktigaste kulturella hjälpmedlet, speciellt inom resandet. Det satsas allt mer på turismen i Mallorca genom att bland annat utveckla infrastrukturen, men vad krävs för att hålla en så bra interkulturell kommunikation som möjligt? Kan det vara möjligt att lokalbefolkningen är missnöjda med hur turismen har påverkat ön på grund av kulturkrocken som kan uppstå? Vad gör dessa parter för att samsas och komma överens för en vänligare och mer accepterad miljö? Vi kommer i denna uppsats undersöka dessa frågor och problemområden.

1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka de sociokulturella effekter av turismen som lokalbefolkningen och turister i Mallorca upplever.

1.4 Frågeställningar

De frågeställningar som vår studie bygger på är följande:

- Vad anser lokalbefolkningen på Mallorca om turismens betydelse för ön?
- Vilka sociokulturella effekter upplever lokalbefolkningen av turismen och dess påverkan på mallorkinska kulturen?
- Hur påverkar de sociokulturella effekterna turisternas semester i Mallorca?

- Hur handskas turisterna med de kulturella skillnaderna?

1.5 Avgränsningar

Studien ämnar att behandla både lokalbefolkningen och turister i Mallorca och dess sociokulturella påverkan på varandra. Från lokalbefolkningens perspektiv sätts det fokus på hur de upplever de sociokulturella effekterna i relation med turister. Från turisternas perspektiv studeras hur deras semester påverkas av relationen med lokalbefolkningen. Detta är intressant att studera eftersom Mallorca sedan länge är en stor turistdestination. Vi vill specifikt undersöka båda parter för att se om de är lika nöjda med turismen eller inte.

1.6 Definitioner

Sociokulturell effekt - Sociokulturella effekter är effekten som turister och turismindustrin har på värdsamhället, både direkt och indirekt. Dessa effekter kan förändra värd samhällets beteende och värdegrunder och därmed hota platsens identitet. Turismen kan även påverka bland annat samhällsuppbyggnaden, familj relationer och traditioner (www.unep.org).

Balconing - Detta är en aktivitet som innebär att hoppa ner från en balkong till en pool. Deltagarna klättrar oftast upp på byggnader och hoppar från en balkong till en annan eller kastar ner varandra i en pool. Detta är populärt bland turister i Spaniens öar Balearerna, Ibiza och Mallorca (en.wikipedia.org, 2015).

Kulturchock - Kulturchock är när en person känner sig förvirrad vid besök av ett annat land med en annan kultur än ens egen och som upplevs främmande (dictionary.cambridge.org).

1.7 Disposition

Kapitel 1 - *Inledning*. Inledningen går igenom allmän fakta om Mallorca och dess historia kring turismen samt anledningen till att Mallorca har valts som studieområde. Därefter kommer problemformuleringen där vi har inriktat oss på ett område att forska inom samt syfte, frågeställningar och de avgränsningar vi valt att förhålla oss till.

Kapitel 2 - *Metod*. Inom metoddelen så redogör vi för hur vi gått tillväga i denna studie med hjälp av våra metodval, tillvägagångssätt och val av insamlingsmetod av fakta. Metoddelen går även igenom de olika tankesätten vi har för faktan och respondenterna samt vissa begreppsdefinitioner vi anser är viktiga att förstå som läsare.

Kapitel 3 - *Teori*. Teorin går igenom den tidigare forskningen som sedan kommer jämföras med det empiriska materialet vi samlat in.

Kapitel 4 - *Empiri*. Denna delen innehåller det material vi har samlat in genom de intervjuer vi genomfört.

Kapitel 5 - *Analys*. I detta kapitel kommer vi jämföra det empiriska materialet med den tidigare forskningen i kapitel 3 samt den modell som valts för att hitta samband mellan dessa och därav komma fram till en slutsats.

Kapitel 6 - *Slutsats*. Detta är den slutsats som vi dragit av analysen som samtidigt besvarar de valda frågeställningarna.

Kapitel 7 - *Avslutande diskussion*. Detta kapitel kommer föra en diskussion om det studerade området och vad som kommit fram ur den.

Kapitel 8 - *Förslag till vidare forskning*. Detta är ett förslag på vidare forskning kring ämnet som vi författare tror behövs efter att ha avslutat denna studie.

2. Metod

Detta avsnitt börjar med en redogörelse för våra forskningsmetoder. Därefter presenteras metodval och hur vi har gått tillväga för att kunna samla in material till studien.

2.1 Vetenskaplig teori

2.1.1 Ontologi

Enligt Bryman innebär ontologi läran om existens och frågor om sociala tingens art eller natur. Författaren lyfter fram två olika ontologiska utgångspunkter, objektivism och konstruktivism. Den objektivistiska utgångspunkten är när människor möter sociala företeelser som ligger utanför vårt intellekt som vi inte kan påverka. Exempelvis har kulturer egna vanor och värderingar som ligger utanför människans intellekt och som vi inte riktigt kan påverka. Kulturer kan uppfattas som när människor har gemensamma värderingar och vanor. Människor har en vana att följa dessa vanor och värderingar för att känna samhörighet och betrakta sig som en del av kulturen. Inom kulturer följer människor dessa värderingar för att kunna vara delaktiga i kulturen. Den konstruktivistiska utgångspunkten är en motpol till objektivismen och syftar till att det är människor, alltså sociala aktörer, som skapar de sociala företeelserna. När det gäller kulturbegreppet kan man se den som en "blivande" verklighet som kan påverkas och rekonstrueras istället för att se det som en yttre verklighet (Bryman, 2011, s. 35-37).

I den här undersökningen har vi haft det konstruktivistiska synsättet som utgångspunkt. Detta eftersom vi har valt att genomföra en kvalitativ forskningsmetod där vi intervjuat respondenter för att få ta del av deras uppfattningar och erfarenheter.

2.2 Kvalitativ och kvantitativ forskning

Hartman har definierat kvalitativ metod som: "En undersökning som försöker förstå en individs/grupps livsvärld" (Hartman, 1998, s. 273). När man utgår från kvalitativ metod i en studie vill forskaren förstå hur och varför en företeelse är på ett specifikt sätt. Kvalitativ forskning innebär även att forskaren vill framhäva kvaliteten samt få en djupare bild av det område som undersöks istället för att använda kvantifierad data som används i kvantitativ forskningsmetod (Hartman, 1998, s. 239). Kvalitativ forskning kan ses som en tolkningsinriktad studie, det vill säga att forskaren sätter fokus på respondenternas egna tolkningar och uppfattningar av studieområdet (Bryman, 2011, s. 250). Kvalitativ metod är ett sätt där forskare kan använda sig av intervjuer med öppna svar, där respondenten kan svara hur hen vill. Det är även gynnsamt att vara på den fysiska platsen när man utför kvalitativa studier, samt att man håller en jag-och-du relation till det undersökta området (Holme & Solvang, 2012 s. 78).

Kvantitativ metod är en metod där man vill ha många undersökningspunkter, utan att gå alltför djupt i dessa punkter. Det är även systematiska och strukturerade intervjuer och

observationer som används inom denna metod och dessutom är man intresserad av majoriteter av forskningen. Inom denna metod vill man istället ha en jag-det relation till det område man undersöker (Holme & Solvang, 2012 s. 78). Skillnaden mellan dessa forskningsmetoder är att inom kvalitativ forskning har man fokus på ord och inom kvantitativ forskning är siffror det viktiga (Bryman, 2011, s. 340).

2.2.1 Reflektion till val av forskningsmetod

I denna studie har en kvalitativ forskningsmetod använts eftersom intervjuer med koncentrerad fakta har använts. Detta anser vi författare är den metod som bäst hjälper oss att belysa det område som vi valt att forska om. Kvalitativa intervjuer hjälper oss att förstå respondenterna mer på djupet där de får svara hur de önskar i intervjufrågorna. Detta ger oss även en djupgående bild och ökar vår förståelse för de sociala processer och sammanhang i Mallorca (Holme & Solvang, 2012 s. 79). Vi anser att kvantitativ forskningsmetod är irrelevant för vår studie och har därför uteslutit det helt. Detta för att med kvantitativ metod skulle vi inte ha möjlighet att studera respondenternas uppfattning och erfarenheter av sociokulturella effekter i Mallorca, istället hade vi fått fram kvantifierbar data som inte har någon grund för denna typ av studie.

2.3 Kvalitativ intervju

Syftet med kvalitativ intervju är att försöka förstå världen ur respondentens perspektiv och få dennes syn på ett fenomen (Kvale & Brinkmann 2009, s. 17). En kvalitativ intervju innebär att den är utformad som en vanlig konversation, vilket innebär att intervjuaren har så liten påverkan på svaren som möjligt. Syftet med dessa intervjuer är att skapa en bas för djupare förståelse i området frågan berör (Holme & Solvang, 2012, s. 99, 101). I den kvalitativa intervjun är det viktigt att inte använda standardiserade frågeformulär eftersom detta kan ha för stor styrning från intervjuarens sida. Därför bör respondenterna själva kunna styra utvecklingen av intervjun där deras åsikter blir ett resultat av respondenternas egna erfarenheter och uppfattningar (Holme & Solvang, 2012, s. 100-101). Vi har dock satt upp ramar för att kunna få svar på de frågor som vi ställt, eftersom det är viktigt att täcka de områden vi vill undersöka.

I vår undersökning har vi inte haft möjlighet till fysiska intervjuer i Mallorca, varav vi istället valde att utföra kvalitativa e-post intervjuer. Dessa intervjuer är genomförda i kombination av halvstrukturerade och öppet riktade intervjuer. I den öppet riktade intervjun beskriver respondenten fritt sitt sätt som hen uppfattat fenomenet och beskriver sammanhang som hen anser vara betydelsefull för beskrivningen av fenomenet. Respondenten beskriver sin bild av den sociala verkligheten där svaren från intervjun ger data som ökar förståelsen för människors erfarenheter (Lantz, 2007, s. 30). Halvstrukturerad intervju innebär livsvärldsintervju där syftet är att respondenten beskriver sin tolkning av fenomenet (Kvale & Brinkmann, 2014, s.19), dock är det varken ett öppet vardagssamtal eller ett slutet frågeformulär (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 45). I den halvstrukturerade intervjun söker man efter kunskap om studieområdet. Intervjufrågorna är i en bestämd följdordning som är

kombination av öppna och fasta svar. Respondenten ger sin syn på det som intervjuaren finner meningsfullt och antar att den sociala verkligheten existerar objektivt. De öppna svaren ger begränsad möjlighet till kvalitativ analys av fenomenets kvaliteter (Lantz, 2007, s. 33). I denna undersökning har vi använt oss av ett frågeformulär där respondenten själv kan välja i vilken ordning den vill svara på frågorna eftersom det är e-post intervjuer vi genomfört.

Vi har i vår studie delat upp intervjuerna i två delar, där vi anser att både lokalbefolkningen och turister bör intervjuas. Vi har därför formulerat två olika intervju frågeformulär där båda parter får svara på olika frågor, dock är frågorna sammanhängande och ställt på ett sätt där problemområdet studeras på båda parter. Vi anser att detta kommer att ge oss bästa möjliga resultat då båda parter är viktiga i vår studie och eftersom vi författare vill förbli opartiska. Frågorna vi avser att ställa handlar främst om respondentens kunskaper och attityder. Detta betyder att vi kommer ställa kunskapsfrågor, frågor om attityd samt frågor om respondentens demografi (dvs. ålder, kön och yrke) för att få en bra variation på olika typer av respondenter. Demografiska frågor används som tidigare nämnt för att ta reda på respondentens förhållning till samhället. Dessa frågor är dock oftast slutna och kommer i början av intervjun. Kunskapsfrågor används för att ta reda på fakta om vad hen vet om ett specifikt ämne, t.ex. Mallorcas sociokulturella effekter bland invånare och turister. Denna sortens frågor kan också användas för att få kunskap inom ett ämne som vi tidigare inte haft som respondenten har kunskap om. Ett exempel kan vara turisternas beteenden i affärer på Mallorca från respondentens synvinkel. Frågor om attityd kan användas för att få fram en individs åsikter inom ett område. Exempelvis så kan frågan lyda: "Varför tror du att Mallorcas invånare tar avstånd från turisterna?". Det man är ute efter med denna typen av frågor är hur respondenten ser på verkligheten och hur hen tror att den är sammankopplad. Attitydfrågor är oftast ställda som öppna frågor (Hartman, 1998, s. 235-236).

Intervju frågornas helhet finns att ta del av i kapitlet *Bilagor*.

2.3.1 Val av respondenter

Val av respondenter är en avgörande del i studien, då fel val av respondenter kan leda till att man inte svarar på syftet vilket i sin tur leder till att hela studien tappar sin mening. Urvalet har gjorts systematiskt utifrån vissa kriterier där vi valt ut undersökningspersoner som är relevanta för studiens syfte (Holme & Solvang, 2012, s. 101). Urvalet av respondenter är systematiskt med kriterier som är formulerade strategiskt och teoretiskt. I denna studie har vi valt att kombinera två kriterium. Ett av dessa kriterier är att man varierar på respondenternas kön, ålder samt arbete. Ett annat kriterium är att använda sig av intervjupersoner som vi antar kan ha goda kunskaper inom vår undersökningsområde (Holme & Solvang, 2012, s.104). Vi har valt respondenter med erfarenhet efter dessa egenskaper:

1. Lokalbor som har direktkontakt med turister genom respondentens yrke inom turismbranschen eller har erfarenhet om sociokulturella effekter i Mallorca.
2. Lokalbor som ofta är i direktkontakt med turister men som inte har någon speciell nytta på att turisterna finns.
3. Lokalbor som har någon annan form av kontakt med turisterna, exempelvis lokalbor som ser turister på gatorna.

För att kunna nå ut till personer med dessa kriterier kontaktade vi lokalbor från vår kontaktnät och gjorde även internetsökningar för att hitta fler lokalbor. Här nedan presenterar vi alla respondenter och varför i anser de som relevant till undersökningen.

Hernandez var en av vår kontaktnät i Mallorca som studerar turismprogrammet och är ledamot i erasmus styrelsen, i University of Balearic Islands. Valet av Hernandez är för att hon dagligen integreras med utbytesstudenter och turister, därför tror vi att hon har mycket att bidra med till denna studie. Beslutet att ha med en annan kontaktnät är Andrews, detta för att respondenten är lärare inom ämnet *interkulturella kommunikation* och har breda kunskaper inom sociokulturella effekter. När vår kontaktnät inte räckte till gjorde vi internetsökning och ordnade intervju med Font som är kanslist i Sveriges konsulat i Mallorca. Valet grundar sig i att vi tror att hon har stor kunskapsnivå om Mallorca i överlag och turismens betydelse för ön. Vi har även intervjuat Gomez som arbetar på ett företag som har till uppgift att främja turistnäringen på ön. Vi tror att Gomez är en relevant respondent som kan ha kunskap om både positiv och negativ påverkan turismen genererar för lokalborna. Miguel som är flygplatspersonal har en arbetsplats där han dagligen möter turister, vilket gör att han bör ha en del kunskaper om turister och deras beteenden. Vi har till sist valt Victoria som yrkesmässigt inte har något med turism att göra men som dock i sin fritid träffar många turister vilket gjorde att vi valde att ha med personen i fråga.

De turist respondenter vi intervjuat är personer som endast är från våra kontaktnät. Vi har valt att intervju personer från våra kontaktnät då det är enklare att nå ut till de och för att vi har förtroende på deras svar. När vi intervjuade turister har vi utgått från samma kriterier som vi använt för lokalbefolkningen med vissa annorlunda aspekter. Till skillnad från intervju med lokalbor har vi inte gjort urval efter personer som arbetar inom turismbranschen då vi inte finner det nödvändigt för intervju med turister. Vi strävar efter att ta reda på turisternas erfarenheter, vilka sociokulturella effekter de upplevde och hur det påverkade deras semester. Vi har därför valt att notera turisternas ursprungsländer, eftersom personer från olika länder kan reagera olika på situationer. Att undersöka vistelsetiden är en annan viktig kriterie för vår studie, då turister som exempelvis vistats längre tid på ön har förmodligen mer erfarenhet och upplevelser än turister som vistats på ön under en kortare tid. Detta anser vi som en viktig aspekt då turister med bredare erfarenhet har förmodligen mer utförliga svar än turister som varit på ön under en kortare period. Val av turister från olika länder och med olika vistelsetid på ön kommer att minimera risken att få samma svar. Turist respondenter kommer inte att presenteras på samma sätt som lokalborna, då alla våra turist respondenter har besökt Mallorca för semester och har på något sätt haft kontakt med lokalborna som exempelvis på hotellet, flygplatsen, restauranger eller gatan.

2.3.2 Tillvägagångssätt och bearbetning av insamlad data

Vi skribenter har inte haft tillfälle att utföra fysiska kvalitativa intervjuer i Mallorca, istället har vi valt att genomföra e-post intervjuer. Intervjuerna genomfördes med öppna svar, då vi anser denna metod som lämpligast eftersom vi vill ge respondenterna mycket tid vilket

förhoppningsvis kan bidra till djupare svar eftersom hen hinner reflektera över sina svar i lugn och ro. I början av varje e-post beskrev vi vad studien handlar om och definierade begreppet *sociokulturella effekter* för att minska risken för missförstånd samt för att respondenterna ska kunna förstå syftet med undersökningen. Intervjuerna har hållits under olika dagar då det inte var möjligt att komma i kontakt med alla respondenter under samma dag.

Vi skribenter strävar efter att respondenterna ska känna sig så trygga och avslappnade som möjligt, därför frågade vi respondenterna innan intervjun om vilket språk de känner sig mest bekväma i. Slutligen intervjuades lokalborna på spanska och turisternas på svenska och engelska. Vi har dock inte haft möjlighet till att översätta frågorna till andra språk som vi skribenter inte har kunskap om, vilket heller inte efterfrågades av respondenterna. De svar vi fått från respondenterna översatte vi till svenska och sedan gjorde vi en sammanställning av alla svar. När vi läste igenom svaren såg vi ibland liknande kommentarer från olika respondenter vilket visade på en mättnad inom frågan. Sedan mailade vi tillbaka till våra respondenter och tackade för att de ställde upp för undersökningen vi gör. Dessa personer kommer även att få möjligheten att läsa studien när den är klar och bekräfta att vi har uppfattat deras verklighet på det sätt som de ville förmedla.

2.4 Analysmetod

Denna studie omfattas av en fenomenologisk analysmetod. En fenomenologisk analys beskriver den gemensamma meningen av en grups erfarenheter av ett fenomen. Fenomenologi fokuserar på att beskriva det respondenterna har gemensamt (Creswell & Poth, 2017, sid. 75). Första steget inom detta begrepp är att hitta ett fenomen som ska undersökas, i detta fall har vi valt att undersöka sociokulturella effekter. Därefter undersöker man individer som har erfarenheter av det valda fenomenet genom att utföra intervjuer med de. Undersökarna samlar in data och skapar en beskrivning av individernas erfarenheter. Beskrivningen består av *Vad* de har upplevt och *Hur* de har upplevt fenomenet. I denna studie har vi utfört e-post intervjuer med lokalbor samt turister. I nästa steg granskar man den insamlade datan från intervjuerna och lyfter fram påståenden, meningar och citat samt utvecklar kategorier (Creswell & Poth, 2017, sid. 79). Vi har skapat två kategorier där vi delat upp lokalbefolkningen och turisterna, och under dessa kategorier har olika teman skapats. När vi fick in svaren från intervjuerna sökte vi mönster och sammankopplade dessa under samma teman. Sista steget är att redovisa respondenternas essens av deras erfarenheter (Creswell & Poth, 2017, sid. 80). I detta steg framhävde vi de viktigaste och drog slutsatser med hänsyn till teorierna.

2.5 Forskningsetik

När människor studeras så måste man ha etiska problem som kan inträffa i åtanke. Man bör respektera människor och de värderingar dessa kan ha. Vi har i vår studie lovat våra respondenter att intervjuens integritet skyddas, samtidigt som vi har tystnadsplikt. Därför har vi informerat respondenterna i de utskickade mailen att de kan välja att vara helt anonyma ifall de önskar. Vi har därmed frågat lov om att presentera deras riktiga namn om de väljer att inte vara anonyma. Det är även viktigt att respondenterna inte blir lurade på något sätt till att bidra

med sin kunskap. Det är också möjligt att respondenten inte vill lämna ut information om det inte hade varit för den forskningen som görs. Vi har därför lovat att endast använda informationen som vi får av respondenterna till undersökningen som de sedan kan läsa när uppsatsen är klar. Detta för att skapa förtroende hos respondenterna (Holme & Solvang, 2012, s. 32).

2.6 Metodkritik

Innan något blivit kunskap som är möjligt att motbevisas kallas det för hypoteser, antaganden och idéer. Det finns även möjlighet att pröva tankar som kan leda till ny vetenskaplig fakta (Eriksson & Hultman, 2014, s. 104). I denna studie var en av skribenterna i Mallorca och upplevde en del sociokulturella effekter på ön. Därför kan vi säga att skribenten hade antaganden om lokalbefolkningens och turisternas uppfattningar av varandra, vilket ledde till ett intressant ämne att studera. I och med att en av skribenterna redan upplevt turismens sociokulturella effekter i Mallorca och är medskapare av studien vet vi att det är svårt att vara fullständigt objektiv. Med denna avsikt har vi varit mer uppmärksamma och försökt i möjligaste mån att inte påverkas av andra faktorer och egna erfarenheter. Vi har därför formulerat frågorna på ett opartiskt sätt för att respondenten ska känna sig fri när de besvarar frågorna. Vi förmodar även att respondenterna känner sig bekväma med detta metodval och har uttalat sina erfarenheter fritt under intervjun.

Enligt Eriksson och Hultman (2014) finns många situationer där man kan få felaktig information vid en undersökning. För att ta reda på sanningshalten i en intervju bör man granska *intervjuareffekten* som innebär att det uppstår någon slags samspel mellan respondenten och intervjuaren som kan påverka resultatet på ett icke önskvärt sätt. En åtgärd som bör minskat risken att skapa någon slags samspel som kan påverka resultatet av studien var att vi genomförde e-post intervjuer och på så sätt inte skapade någon nära relation med respondenterna. Enligt Eriksson och Hultman (2014) bör man även granska *halo-effekten* som innebär att forskaren kan påverkas av andra faktorer än det man egentligen ska bedöma, som exempelvis respondentens titel. För att minimera denna effekt har vi fokuserat på respondenternas svar och inte något om deras titlar eller karaktärer. *Centraltendensen* är den sista aspekten man bör granska som innebär att respondenten undviker extremvärden i sina uttalanden. I denna aspekt kan det ha varit att våra lokala respondenter inte vill uttala något negativt om turismen eftersom det är till stor del deras inkomstkälla, trots det fick vi utförliga uttalanden om både positiv och negativ sociokulturell påverkan.

2.7 Tillförlitlighet

Guba och Lincoln (1994) menar att reliabilitet och validitetens kriterier går ut på att endast en absolut bild av verkligheten kan hittas. De menar dock att det finns fler än en bild av verkligheten och att de klassiska reliabilitet och validitets begreppen då inte funkar som tänkt (Bryman, 2011, s. 354). Guba och Lincoln (1994) anser att det krävs specifika termer inom kvalitativ forskning för att bedöma kvalitén istället för reliabilitet och validitet. Deras förslag på detta är *tillförlitlighet* och *äkthet* (Bryman, 2011, s. 352-353). Vi har dock valt att utesluta

äkthet då dess kriterier inte är aktuell för denna undersökning.

2.7.1 Tillförlitlighetens fyra delkriterier

Trovärdighet

Då det finns fler än en beskrivning av samma verklighet så är det trovärdigheten i beskrivningen av denna verklighet som avgör hur pass accepterad den blir av andra. För att skapa trovärdighet i ens resultat innebär att man utför den inom de regler som finns. Därefter ska resultatet rapporteras till de som lever i den verklighet som studeras för att bekräfta att ens bild av verkligheten är den som de ville förmedla (Bryman, 2011, s. 354). Vi har i denna undersökning intervjuat lokalbefolkningen och turister i Mallorca och fått fram att de har påverkats olika av turismen, vilket betyder att det finns fler än en beskrivning av sociala verkligheten i Mallorca. När undersökningen är klar ska vi skicka uppsatsen till respondenterna för att de ska kunna bekräfta ifall vi har uppfattat verkligheten de ville förmedla.

Överförbarhet

Kvalitativ forskning studerar oftast en liten grupp individer med någon form av gemensamhet, och kvalitativa resultat brukar oftast ha fokus på betydelsen/meningen av den sociala verkligheten som studeras samt det kontextuellt unika. Forskare som använder sig av kvalitativ forskning uppmanas att använda "thick descriptions", vilket är detaljerade beskrivningar av en kultur. Guba och Lincoln (1994) menar att detta förser individer med en databas, och med hjälp av den databasen kan man bedöma hur pass resultaten är överförbara till en annan miljö. Vi har undersökt lokalbor vars gemensamhet är att de har någon form av kontakt med turisterna, både de som har direkt kontakt med turister genom respondentens yrke och de som endast ser turister på gatorna. Med hjälp av våra intervjufrågor har vi fått detaljerade beskrivningar om de sociokulturella effekterna som finns på ön. Med detta anser vi att de som läser denna uppsats ska kunna applicera våra resultat på en annan miljö.

Pålitlighet

Pålitlighet är vad som motsvarar reliabiliteten för en kvantitativ forskare. Guba och Lincoln (1994) menar för att kunna bedöma en undersökning inom detta del kriterium behöver man ta ett granskande synsätt. Det granskande synsättet innebär att man skapar en fullständig redogörelse för vad man gjort inom alla faser inom ens forskningsprocess, såsom problemformulering, val av respondenter eller undersökningspersoner, fältanteckningar, analys data och intervjuutskrifter. Detta bidrar med att en individ med kunskap inom samma område kan granska forskningen under forskningens gång, alternativt när den närmar sig till slutgiltiga resultat och bedöma hur de procedurer som valts tillämpas och dess kvalitet. Vi har i undersökningens olika stadier tillåtit andra personer med kunskap inom samma område att granska forskningen för att försäkra dess kvalitet och hur väl dess procedurer har tillämpats. Detta har skett genom seminarier där en handledare har gått igenom forskningen under olika

stadier samt att andra studenter har granska samt opponerat på undersökningen.

Möjlighet att styrka och konfirmera

Denna del kriterium innebär att forskaren försöker säkerställa att dennes handlingar är i god tro, med insikten att det inte går att få en fullständig objektivitet i samhällelig forskning. Det ska vara känt att forskaren har försökt att hålla alla former av personliga värderingar utanför forskningen för att inte påverka slutresultatet (Bryman, 2011, s. 355). Vi har i största mån försökt att vara så objektiva som möjligt då vi är medvetna om att den mänskliga faktorn bidrar med att människan omedvetet kan ta beslut som kan påverka forskningens objektivitet negativt.

2.8 God Forskningssed

God forskningssed innebär att samhället ska kunna lita på forskaren och dennes forskning samt att forskaren har gjort sitt yttersta för att få fram bra resultat. Forskaren är förväntad att inte bli påverkad av omvärlden och endast visa den rena sanningen som forskningen resulterat i (Gustafsson, Hermerén, Petersson, 2005 s. 14). God forskningssed kan sammanfattas med åtta regler som behöver följas:

1. Forskaren talar endast sanning om sin forskning
2. Metoder och resultat redovisas i sin helhet
3. Bindningar och kommersiella intressen redovisas öppet
4. Studiens utgångspunkter skall medvetet granskas och redovisas
5. Man skall inte stjäla andras forskningsresultat
6. Forskningen ska hålla god ordning
7. Andra människor får inte komma till skada i samband med forskningen
8. Bedömningen av andras forskning skall vara rättvis (Gustafsson, Hermerén, Petersson, 2005, s. 8-9)

Dessa regler ses som uppenbara, men vikten man lägger på de olika reglerna kan vara olika beroende på vilken form av forskning som bedrivs. Det kan även förekomma att reglerna kan komma i konflikt med varandra (Gustafsson, Hermerén, Petersson, 2005, s. 9). Exempel på detta är att ifall en forskning som inte stöder ens egen refereras och möjligen skadar forskaren eller andra intressenter är inte relevant i detta sammanhang.

I vår studie har vi strävat efter att följa dessa riktlinjer så gott som möjligt. Vi har endast talat sanning om den information och det resultat vi fått fram och inte dolt någon form av information. Metoderna och resultaten har redovisats i den form som använts och kommersiella intressen har redovisats alternativt undvikits. Utgångspunkten för uppsatsen har granskats och redovisats. Ingen form av forskning har stulits från andra forskare. Vi har försökt hålla så god ordning som möjligt. Ingen person har kommit till skada i samband med uppsatsen och vår bedömning av andras forskning har varit rättvis. De regler som vi lagt tyngst vikt på är att vi endast talar sanning och att ingen person kommer till skada i samband med uppsatsen. Hade vi ansett att det fanns möjlighet att personer skulle komma till skada så

hade vi inte valt att ta med deras namn i uppsatsen, även om vi hade haft deras godkännande för det.

2.9 Källkritik

Enligt Ejvegård måste källornas tillförlitlighet övervägas av forskaren. Detta är viktigt även för tryckt material och intervjuer. I tryckta källor måste man bedöma ur saklighets synpunkt och objektivitets synpunkt. Uppslagsverk och doktorsavhandlingar är material som bör uppfylla vetenskapliga krav samt vara objektiva. Vid intervjuer utgår man efter samma kriterier då det finns risk att få felaktig information av respondenten (Ejvegård, 2009, s. 71).

En del av de internetkällor som använts har inte haft något datum då de var senast uppdaterade alternativt inte hade någon skriven skribent. Detta har lösts genom att jämföra faktan på hemsidorna med andra hemsidor för att se ifall de stämmer överens med varandra och på så sätt öka reliabiliteten.

3. Teori

I detta kapitel presenteras tidigare forskning vilket sedan kommer att jämföras med våra empiriska resultat. Det kommer även att ingå viktiga begreppsdefinitioner.

3.1 Tidigare forskning

3.1.1 - Vårdlandets uppfattningar om sociokulturella effekter i Dawlish

I artikeln "*Host Perceptions of Sociocultural Impacts*" behandlas sociokulturella effekter inom turismen. Författarna Brunt och Courtney (1999) menar att det har lagts stor vikt på forskning inom turisternas beteenden, motivation och begär samt dess relation till den påverkan som turister har på vårdlandets samhälle. På senare tid har det dock lagts mer fokus på lokalbefolkningens attityder, turister och turismutveckling (Brunt & Courtney, 1999, s. 494). Artikeln lyfter fram en genomförd studie av Krippendorf (1987:46-47) på invånarna i Florida där de klassificerade lokalbefolkningar i fyra olika typer:

1. Typ ett är lokalbor som ofta har direktkontakt med turister då de ofta är beroende av dessa, vilket också betyder att de välkomnar turister då de annars kanske skulle vara arbetslösa utan turismen.
2. Typ två är lokalbor som är bl.a. ägare av företag som ofta inte kommer i kontakt med turister, och för dessa personer så är turismen endast en bonus till deras vinstintresse.
3. Typ tre är lokalbor som ofta är i direktkontakt med turister men som inte tjänar så mycket på att de finns i området. Dessa ser både de positiva aspekterna av turismen men också de mer kritiska och negativa aspekterna.
4. Typ fyra är lokalbor som inte har någon form av kontakt med turisterna, men de kan se dem på exempelvis gatorna. Här finns det väldigt olika syn på turismen. Vissa kan tycka det är bra medan andra tycker det är värre, och de kan antingen vara intresserade av turismen eller bryr sig inte om den.

I denna artikel har författarna Brunt och Courtney (1999) studerat badorten Dawlish i Storbritannien. Sedan 1950-talet har turismindustrin haft stor betydelse för ekonomin på orten vilket gjort att författarna valt att undersöka lokalbefolkningens uppfattning om sociokulturella effekter som uppstår av turismen. Undersökningen är baserad på kvalitativ forskning med kvalitativa intervjuer. Författarna har valt att intervjua tre lokalbor ur Krippendorfs varje klassificeringar som tidigare nämnts (Brunt & Courtney, 1999, s. 498-499). Resultatet av studien visade att lokalbefolkningen i Dawlish anser både att turismen har positiva och negativa effekter. De största problemen enligt respondenterna var trafiken, nedskräpning och överbefolkning i staden. Studien visade också att respondenterna inte tyckte att turismen störde deras aktiviteter eller var en anledning till ökad vandalism. Det fanns även blandade meningar ifall turismen skapat bättre förutsättningar för utbildning, sjukvård och allmän socialtjänst i området (Brunt & Courtney, 1999, s. 503). Fyra huvudsakliga svar har framställts av denna studie. Den första är att turismen har påverkat stadens samhälle, och därav även invånarnas attityd till turismen. Denna attityd är även påverkad av hur länge en

individ har bott på platsen samt var individen är född . Det andra svaret är att det har skett en förändring på val av boendeform; från hotell till självhushåll, vilket har haft en stor betydelse för invånarnas syn på turismens konsekvenser. Förändringen har bidragit med en reducering i sociokulturella effekter på Dawlish's värdsamhälle. Anledningen till detta tros vara en reducering av arbetstillfällena och därav även en reducering på samhällets behov av ekonomisk vinst från turismen. Det tredje svaret visade att lokalbefolkningen i Dawlish i allmänhet inte ser på den kulturella påverkan som något speciellt. En anledning till detta kan vara för att lokalbefolkningen i Dawlish inte känner att kulturen där är stark, eller att turismutvecklingen inte har kommit så pass långt än. Författarna menar att även fast detta resultat finns här så kan turism fortfarande drastiskt påverka lokalbefolkningens livsstil liksom andra studier redan har visat (Pizam 1978) (Brunt & Courtney, 1999, s. 510-511). Denna artikel vill också påpeka att man bör ha förståelse för att lokalbefolkningen inte är en homogen grupp av individer, vilket är en stor svaghet för Doxey's (1975) Irridex modell (Brunt & Courtney, 1999, s. 498). Fjärde svaret visade att de sociokulturella effekter som turismen inneburit och noterats av respondenterna var liknande med de antaganden som gjorts från början (Brunt & Courtney, 1999, s. 511).

Vi skribenter anser att artikeln "*Host Perceptions of Sociocultural Impacts*" är lik den typ av undersökning vi vill framställa, därför har vi valt att ha med detta som tidigare forskningsansats. Vi valde att ha med denna artikel i studien på grund av dess undersökningsmetod och efter vilka kriterium de valt sina respondenter. Brunt och Courtney har dock klassificerat lokalborna i fyra olika kategorier, vilket vi i denna undersökning istället fokuserat endast på tre kategorier. Kategorin som vi har valt att utesluta är lokalbor som äger företag, vilket var svårt för oss att komma i kontakt med.

3.1.2 Invånarnas uppfattning om turismens påverkan på öarna Mallorca och Teneriffa

I artikeln "*Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Island Destinations: A Comparative Analysis*" har författarna Diaz-Armas, Garau-Vadell och Gutierrez-Tano (2014) studerat invånarnas uppfattning av turismens påverkan på två framgångsrika öar, Teneriffa och Mallorca. Författarna menar att det inte finns några studier som jämför två olika destinationers turism påverkan. Denna rapport har därför valt att jämföra Teneriffa med Mallorca för att se skillnaden på invånarnas syn på turismens påverkan. Författarna anser SET-teorin som den mest relevanta för invånarnas attityder mot turism och deras uppfattningar om turismens påverkan. Teorin förklarar och mäter invånarnas stöd för turismen i olika omständigheter, där det finns ett utbyte av resurser och värderingar. Enligt denna teori ska invånarna stötta turismutvecklingen när de ser en positiv balans i deras relationer med turister. Det kommer däremot att finnas grupper i ett samhälle som kommer att stötta turismen när de märker av en förmånlig utbyte för deras trivsel, medan andra som känner sig skadade kommer istället att vara emot en turismutveckling. Författarna menar att olika personer i ett samhälle kan påverkas olika av turismen. Detta kan bero på personens karaktär, om de arbetar inom turismindustrin eller inte, vilken typ av besökare det är, hur länge man har varit i destinationen och den sociala karaktären av destinationen.

Mallorca har 9.6 miljoner turister per år medan Teneriffa har motsvarande 5.4 miljoner per år, vilket innebär 12.1 turister per capita i Mallorca och 6.4 turister per capita i Teneriffa. Detta innebär att Mallorca nästan har dubbelt så mycket turister jämfört med Teneriffa, trots att Mallorca är en säsongsbaserad destination medan Teneriffa har turism året runt. Resultaten visar att invånarna generellt sett är positiva till turismen, där 80% av lokalborna anser turismen vara positiv för ön. Däremot anser endast cirka 60% av lokalborna att turismen är positiv för den personliga trevnaden. Många mallorkiner anser också att turismen medför ökad levnadskostnad och att anställningar blir ostabila, dock ökar samtidigt antalet anställningstillfällen och investeringar på destinationen. Majoriteten anser också att turismen bidrar med luftföroreningar och påverkar naturen på ett negativt sätt. I en jämförelse så anser mallorkiner att turismen har mindre positiva effekter i Mallorca än vad lokalbefolkningen på Teneriffa gör. Mallorkiner känner sig också mer malplacerade då de känner att de förlorar sin kultur och identitet tack vare turisterna. 24.5% av lokalbefolkningen på Mallorca tycker att turister beter sig dåligt, medan bara 8% anser samma sak på Teneriffa. Det som ansågs mest positivt med turismen var den ekonomiska sfären, medan de mest negativa effekterna var inom miljö sfären. Dessa resultat kan ha erhållits på grund av val av respondenter, att det finns en hög andel turister per lokalbor eller att turisternas dåliga uppföranden kan ha lett till en ökad negativ syn av turismen på Mallorca (Diaz-Armas, Garau-Vadell & Gutierrez-Tano, 2014).

En liknande studie har gjorts av Bardolet och Sheldon där de undersökt lokalbefolkningen i Balearerna och dess attityder mot turismen i artikeln "*Tourism in archipelagos Hawai'i and the Balearics*". I undersökningen har författarna kommit fram till att lokalbefolkningen är medvetna om turismens betydelse för ekonomin som har givit en högre levnadsstandard än i de flesta andra delar av Spanien och Europa. De turistiska kustorterna är belägna utanför städerna vilket gör interaktionen mellan lokalbor och turister svårare. Språket är också ett hinder för interaktionen. Vårdlandet är medvetna om turismens ekonomiska fördelar, men samtidigt är lokalborna missnöjda med höga priser, övermättnad av offentliga tjänster och trängsel i trafiken (Bardolet & Sheldon, 2008, s. 908-909).

3.2 Lokalbornas attityder mot turismens effekter

I artikeln "*Resident's perceptions of community tourism impacts*" visar författarna att det kan finnas konsekvenser i ett samhälle som uppstår på grund av turismutvecklingen som ofta är indelat i tre kategorier. Första kategorin är de ekonomiska effekterna som inkluderar skatteintäkter, ökade arbetsmöjligheter, extra inkomst, inflation och kommunernas skulder. Den andra kategorin är sociokulturella effekter som innebär exempelvis återkomsten av traditionellt hantverk och ceremonier, ökad interkulturell kommunikation och dess förståelse för varandra, ökad kriminalitet och förändringar i traditionella kulturer. Den tredje kategorin är ekologiska effekter vilket innebär exempelvis skydd av parker, djurliv, trängsel, luft, vatten, buller, vandalism och avfall (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005, s. 1057).

Denna vetenskapliga artikel sammanfattar alla tre kategorier som kan skapa konsekvenser för ett samhälle. Vi valde att ha med denna artikel då respondenterna även belyser ekonomiska

och miljömässiga effekterna på intervjun. Fokus ligger naturligtvis på sociokulturella effekter dock anser vi att det är nödvändigt att nämna miljömässiga och ekonomiska effekter som turismen har på Mallorca.

3.3 Sociokulturella effekter

Författarna menar att turismutvecklingen påverkar de sociokulturella egenskaperna på invånarna i en region. Några av dessa egenskaper är: religion, traditioner, vanor, livsstilar, klädstilar, normer, värderingar samt attityd mot främlingar. Hur stora dessa sociokulturella effekter är beror på ett antal olika egenskaper, och ju större skillnader det är desto större blir effekterna (Mathieson & Wall, 2006, s. 225). Om regionen följer en dålig planering och förvaltning förlorar man oftast den inhemska identiteten och den lokala kulturen (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005, s. 1058). Sociokulturella effekter kan vara både positiva och negativa (Mathieson & Wall, 2006, s. 226). Författarna menar att det finns en mängd negativa konsekvenser såsom minskning av traditioner, materialism, ökad kriminalitet, sociala konflikter och trängsel. I motsatt riktning så kan turismen resultera i förbättrade samhällstjänster, mer park-, fritids- och kulturella arrangemang samt uppmuntran till kulturella aktiviteter (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt & 2005, s. 1058). När ett samhälle blir utsatt för turism med främmande synsätt, klädstil och livsstil så kan värdsamhället börja se upp till deras sätt att leva. Detta kallas för demonstrations-effekten. Men som tidigare nämnt så kan en turist börja klä och bete sig annorlunda när de är utomlands vilket skapar en falsk bild av värdsamhället (Mathieson & Wall, 2006, s. 236).

Kulturella skillnader kan uppstå mellan olika länder men även inom samma land. Detta i sig kan vara en av anledningarna till att vissa reser till en destination. Men ibland kan dessa skillnader skapa oro och avsky istället för förståelse mellan kulturerna. Skillnaderna kan vara i hur man klär sig och framför allt beteenden. En turist kan också klä och bete sig annorlunda på en destination från hur denne normalt gör hemma. Detta kan resultera i utnyttjande av prostitution, vandalism eller spelande. Då turister är främlingar i det land de besöker så finns det risk att falla offer för rån och andra brott av lokalbefolkningen då lokalbor oftast är fattigare än turister som besöker destinationen (Archer & Cooper, 1998, s. 71).

Sociokulturella effekter är resultatet när lokalbor och turister möter varandra socialt. Dessa möten kan ske på tre olika sätt: när turisten köper något ur en affär på destinationen, när dem av en slump träffar varandra på t.ex. en strand eller ett café och när de möts med syftet till att prata och utbyta information. Viktigt att veta är att det inte behövs direktkontakt mellan dessa parter för att en effekt ska uppstå utan kan även ske genom att en lokalbo ser en turist göra något som inte anses socialt accepterat för dennes kultur, vilket kan bidra till negativa effekter (Mathieson & Wall, 2006, s. 223).

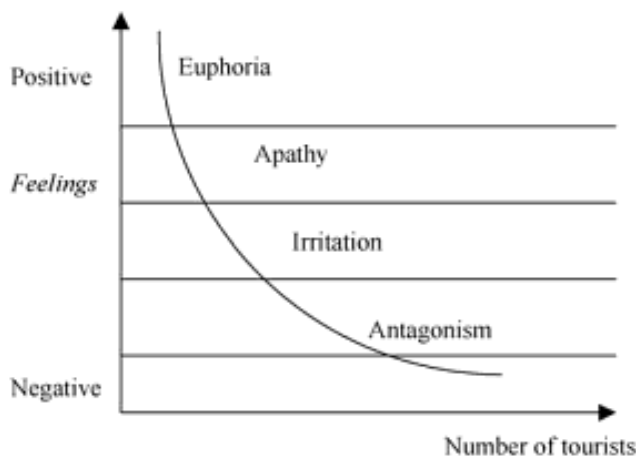
Vi har valt att ha med begreppet "sociokulturella effekter" som vetenskaplig teoretisk ansats eftersom detta är nyckelordet för problemområdet som undersöks. Termen behöver belysas då denna studie kommer att kartlägga sociokulturella effekter som kan uppstå mellan turister och lokalbefolkningen på Mallorca. Enligt Mathieson och Wall (2006) påverkar turismutvecklingen de sociokulturella egenskaperna hos invånarna i en region, ifall detta även

gäller Mallorca vill vi undersöka vilka beteenden turister har som gör det svårt för lokalborna att samspela med människor från andra kulturer. Forskarna i denna teoretiska ansats speglar frågor som kommer att undersökas i intervjuerna med respondenterna. Frågor som kommer att undersökas som även nämns av Mathieson och Wall (2006) är sociokulturella effekter som både är positiva och negativa. Kulturella skillnader och hur det påverkar båda parter kommer att undersökas, och som Archer & Cooper (1998) diskuterar kan dessa skillnader skapa oro och avsky istället för förståelse mellan kulturena.

3.4 Relationen mellan lokalbefolkningen och turisterna

När två kulturer integrerar och kommer i kontakt med varandra, uppstår utbyte av idéer och kunskaper. När interaktionen sker, kommer det leda till att individerna utvärderar varandras kulturer. Om utvärderingen är positiv kommer båda parter vilja fortsätta att ha en relation, om utvärderingen är negativ kommer båda parter dra sig tillbaka från relationen. Denna teori är främst fokuserad på beteenden och social ömsesidighet, och inte psykologiska motiv av individen. Ibland kan den ena parten bli dominerande vilket kan bero på den mängden av befolkningen och typ av kontakt man har med det samhället. Detta är något som är mer tydligt i mindre utvecklade regioner och inhemska samhällen där turister tenderar att ha högre utbildning och lön. Dessa olikheter kan användas på ett konstruktivt sätt för att utveckla samhället i en region (Beeton, 2006, s. 41).

Den ökade medvetenheten av turismens förmåga att skapa social stress och negativ attityd i ett samhälle presenteras i ett fåtal modeller som visar lokalbefolkningens och turisternas sociala relationer. Doxeys irridex modell är en av dem som identifierar den växande effekten av turismutvecklingen i ett socialt ömsesidigt förhållande. Modellen visar, med andra ord, förändring av lokalbefolkningens tolerans över tid i och med att turismen förändras. I det tidiga stadiet av utvecklingen, det så kallade *euphoria* stadiet, blir turister välkomnade med entusiasm av lokalbefolkningen. Turister i detta stadie uppskattar lokala sedvänjor och dess livsstil mer än i andra stadier. I nästa stadie som kallas *apathy* ökar antalet besökare, kontakten mellan turister och lokalbefolkningen blir mer formella samt så efterfrågar turister fler faciliteter som är byggda för dem. Turismen tas för givet, dock kan lokalbefolkningen vara mer intoleranta mot turismutvecklingen. I den tredje fasen som kallas för *annoyance* kan lokalbefolkningen känna att deras samhälle ändras och upplever att priserna på faciliteterna ökar. När denna utveckling fortsätter hamnar man på den sista fasen som kallas för "antagonism". I denna fas kan lokalbefolkningen bli fientliga mot turismen och uttrycka det offentligt eftersom de anser att det är turisterna som har utsatt destinationen för ekonomiska och sociala problem. I de två sista stadierna, *annoyance* och *antagonism*, menar Murphy att lokalbefolkningens identitet och livsstil påverkats av turismen vilket inte längre kan tolereras (Murphy, 1985, s. 124-125).



Figur 3. Doxey's irridex modell

Källa: Being-here.net

3.5 Carrying capacity inom turism

Begreppet carrying capacity (*bärförmåga*) anses vara ett begrepp som används i samband med hållbar turism, dock kan det beskrivas på olika sätt. Författarna Zelenka och Kacatl (2014) menar att bärförmågan handlar om hur flexibelt ett samhälle är i förhållande till yttre påverkan och dess förändring som den medför. Bärförmågan avgörs genom förhållandet mellan värden och kvaliteten av den givna påverkan samt acceptansen av den orsakade ändringen (Kacatl & Zelenka, 2014, s. 642). Bärförmåga kan också beskrivas genom att turismen inte kan växa för alltid på en och samma region utan att skapa problem och skada som inte går att förändra. Definitionen av bärförmåga enligt World Tourism Organization är:

“The maximum number of people that may visit a tourist destination at the same time without causing destruction of the physical, economic, or socio-cultural environment and an unacceptable decrease in the quality of the tourist satisfaction”

(Damian, Fernández-Morales, Jurado, 2013, s. 2).

Författarna av denna artikel har tittat på flera olika forskare och kommit fram till en slutsats som bland annat visar att bärförmåga:

- Förändras med tiden och är därmed ett dynamiskt koncept.
- Inte endast är antalet turister som anländer dagligen. Andra viktiga punkter är bl.a. distributionen av turister, vilka aktiviteter de gör, infrastrukturen på området som turismen kan nyttja samt turistens beteende.
- Är beroende av olika förhållanden som kan förändras. Ifall en förändring sker så behöver man åter igen undersöka ett områdes bärförmåga, då den kan ha förändrats till antingen det positiva eller negativa (Kacatl, Zelenka, 2014, s. 643).

Det är nödvändigt att känna till egenskaperna hos turismens efterfrågan, eftersom det är viktigt att studera turisternas beteenden och beslutsfattande på val av destination. Ett flertal

studier har identifierat olika faktorer som påverkar människor att besöka en destination och dessa faktorer kategoriseras som “pull” (externa krafter inom destinationen) och “push” faktorer (interna, psykologiska krafter). Dessa faktorer handlar om turisternas egenskaper, en destinations preferenser, nationalitet, attityder, hälsofrågor, säkerhet, tid, utgifter och reslängd. En plats image uppstår från turistens attityd och uppfattande av destinationen, då den senaste forskningen visar att plats image påverkar turistens beslut. Därför är det viktigt att studera turisternas uppfattning om destinationen. Flera studier visar faktorer som kan påverka carrying capacity och dessa är turisternas kön, utbildning och socioekonomiska status. Andra anledningar kan vara för att uppleva och resa till olika områden, resurser och insatser som genomförs, turistens psykologiska anpassning, turistens sociologiska egenskaper, lokalbefolkningens beteende mot turister, kunskap om destinationen, buller och socialt opassande beteenden (Damian, Fernández-Morales & Jurado, 2013, s. 3-4).

3.6 Codes of Conduct inom turism

En turists attityd, värderingar och beteende är skapade av deras egna kultur, omgivning och levnadssätt vilket kan leda till konflikt med värdlandets lokala seder. Dessa skillnader kan skapa konflikter, kommunikationsproblem, misstankar och missförstånd i värdlandet. Missförstånden skapas oftast av en individs arrogans och ignorans. Turister har även ofta bristande information om hur de påverkar olika kulturer och omgivningar. En del turister vill lära sig om värdlandets kultur, men saknar kunskapen om hur man ska bete sig. Codes of Conduct, eller uppförandekoder, är ett management redskap för att utbilda turister och påverka deras beteende för att på så vis reducera deras negativa påverkan på ett område (Cole, 2005, s. 443). Codes of Conduct beskrivs också som moraliskt inriktade normer som beskriver en individ eller grupps ansvariga eller etiska beteende (Holmes, Grimwood & King, 2016, s. 3). World Tourism Organization påstår att både turister och lokalbor behöver kunskap om varandras tendenser, smaker och bekymmer.

En stor mängd Codes of Conduct finns och är riktade mot olika grupper som bland annat: researrangörer, resebyråer, och värdsamhällen, dock är de flesta riktade mot turister. Dessa koder är frivilliga att följa men förstärks med hjälp av etisk skyldighet och grupstryck. Det finns två olika etiska ståndpunkter inom uppförandekoder: deontological och teleological. Den förstnämnda är baserad på att skilja på rätt och fel genom regler och skyldigheter, och den sistnämnda fokuserar på slutresultatet av en handling istället för handlingen i sig (Cole, 2005, s. 443-444).

Vi har valt att ha med Codes of Conduct då begreppet förklarar sociokulturella effekter ur turistens synvinkel och hur deras levnadssätt kan leda till missförstånd hos värdlandet. Cole (2005) nämner att uppförandekoder är frivilliga att följa men att det finns ett visst grupstryck och etisk skyldighet att följa koderna. Därför kommer vi att fokusera på om våra respondenter kände sig tvungna att anpassa sig till den mallorkinska kulturen, moraliska värderingar och livsstilen.

3.7 Culture Shock

Culture shock (kulturchock) är en mångsidig erfarenhet som resulterar från olika stressfaktorer i samband med kontakt med andra kulturer. Kulturchock kan sammanfattas som konsekvenser av ångest och ansträngning som uppstår av kontakt med en ny kultur samt känslan av förvirring i och med frånvarandet av bekant kultur och sociala regler. Det finns flera olika delar som påverkar den kulturchock människor känner som bland annat: tidigare erfarenhet med kulturen, hur stor skillnaden mellan ens egen och den andres kultur är, hur förberedd man är och en individs psykologiska drag (Winkelman, 1994, s. 121). Resultatet av kulturchock kan visa sig både psykologiskt och fysiologiskt. Det finns oftast fyra stadier av kulturchock, men vissa har ökat antalet stadier till t.ex. fem och åtta stycken. De fyra huvud faserna i denna artikel är:

- Smekmånad- eller turist stadiet
- Kriser- och kulturchock stadiet
- Justerings stadiet
- Anpassnings stadiet

Fas ett är när resans mål är smekmånad, mindre affärsresor eller semesterresor. Man är intresserad av den nya kulturen, har positiva förhoppningar och man ser skillnaderna mellan kulturerna som intressanta. Dessa resenärer upplever en väldigt liten kulturchock då deras upplevelser är väldigt begränsade. Fas två kan inträffa när som helst, även precis när man anlant till destinationen eller upp till en månad senare, där små problem eskalerar och blir större. I fas tre börjar man lära, acceptera och justera sig till den nya kulturen. Fas fyra är när man lärt sig att hantera de problem som kan uppstå och man kan hantera den nya kulturen. I fas två och tre så kan man hoppa tillbaka i stegen ifall de uppkommer nya problem som skapar fler kulturchockar, men fas fyra är ett permanent stadie.

Det finns flera orsaker till kulturchock. Stress är en av dem som skapas av att personen kommer till och exponeras för en ny omgivning, och den nya omgivningen kan även medföra känslan att man tappar greppet om sin egen identitet. För mycket information eller överbelastning av den kan bidra med kognitiv utmattning (Winkelman, 1994, s. 122-123).

Ett alternativ till de stadier för kulturchock är:

- Belastning då man behöver göra psykologiska justeringar
- Känsla av hjälplöshet och deprimerande känslor mot vänner, yrke, ägodelar och status
- Att man stöter bort/blir bortstött av den främmande kulturen
- Förvirring mot sina värderingar, känslor och identitet
- Känslan att man blir överraskad och känner ångest och ibland även avsky mot den främmande kulturen när man inser vilka skillnader som finns
- Känslan av hjälplöshet när man inte klarar av att vara i det främmande samhället (Winkelman, 1994 s. 149).

Vi har valt att ha med kulturchock som teoretisk ansats då begreppet beskriver om hur människor kan känna när de befinner sig i en annan kultur än deras egna. Detta relaterar vi med turisterna som reser till Mallorca och när de kommer i kontakt med den mallorkinska kulturen. Enligt Winkelman (1994) finns det flera faktorer som påverkar kulturchocken

turisterna upplever. Vi har därför frågat turisterna ifall de kände sig påverkade av den mallorkinska kulturen på något sätt och ifall det var som de hade förväntat sig, vilket visar på hur pass beredda de var på en eventuell kulturchock.

4. Empiri

Detta kapitel presenterar respondenternas svar till de frågor som blev ställda till dem i intervjun. Respondenternas, turisternas och lokalbefolkningens, intervju svar har delats upp i två delar för att underlätta läsningen.

4.1 Tabell över respondenternas allmänna bakgrund

Namn	Kön	Ålder	Yrke	Kategori	Vistelse på ön
Maria Hernández	Kvinna	22	Ny examinerad	Lokalbo	22 år
Roger Andrews	Man	64	Lärare	Lokalbo	33 år
Maria Font	Kvinna	X	Kanslist	Lokalbo	45 år
Toni Gómez	Man	36	Turism annonsör	Lokalbo	36 år
Carlos Victoria	Man	X	Personlig tränare	Lokalbo	20 år
Luis Miguel	Man	28	Flygplatspersonal	Lokalbo	28 år
Vanja Jovanovic	Kvinna	23	Student	Turist, Serbien	5 månader
Anton Eklind	Man	22	Student	Turist, Sverige	2 veckor
Vasilios Varfis	Man	46	X	Turist, Sverige	4 dagar
Verenna Knoll	Kvinna	28	Student	Turist, Tyskland	5 månader
Ingrid Jonsson	Kvinna	56	X	Turist, Sverige	1 vecka
Oscar Fernandez	Man	24	Turistinformatör	Turist, Sverige	5 månader

4.2 Intervju med lokalbefolkningen

4.2.1 Turismens betydelse och lokalbefolkningens uppfattning om turismen i Mallorca

Alla respondenter är enade om att det både finns positiv och negativ inverkan av turismen på ön. Turismen har en väldigt stor betydelse för Mallorca, då det är öns huvudnäring och försörjer nästan 50% av destinationens BNP (Font, intervju, 2016). Ekonomin på ön har blomstrat tack vare turismen och har även bidragit till välbefinnande. Turister spenderar sina pengar på ön vilket utvecklar mindre industrier och företag (Gomez, intervju, 2016). Andrews anser att ekonomin på ön skulle kollapsa utan turismen, då det finns för lite diversifiering (Andrews,

intervju, 2016). Victoria beskriver turismen som motorn i en bil. Han menar att man kan ha en vacker bil, men att den inte kommer att fungera utan en motor. Bilar, precis som turism, har dock även en negativ inverkan på en destination som exempelvis skador på naturen.

Turismen anses vara positiv på grund av att det genererat en ekonomisk tillväxt och ökat arbetsmöjligheterna (Andrews, Hernandez, Miguel, Victoria, intervju, 2016), då det ger många människor arbete och de inkomster som turismen genererar är hög (Font, intervju, 2016). Ekonomi tillväxten har även bidragit till en utveckling av infrastrukturen, specifikt flygförbindelser till ön, då antalet flygdestinationer har ökat (Andrews, Miguel, intervju, 2016). Dock leder turismen till att priserna stiger med cirka 20% under högsäsong juli-augusti, och på så sätt har Mallorkiner den dyraste vardagen i Spanien (Hernandez, intervju, 2016). Miguel anser att många företagsägare som är från Tyskland, England och Skandinavien utnyttjar ön, då dessa människor exempelvis startar företag under sommaren och stänger ner verksamheten under vintern när det inte är lönsamt och återvänder till sina länder (Miguel, intervju, 2016). Politiskt sett har turismen en negativt påverkan. De enorma skatteinkomster ön har tack vare turismen gör att politiker inte behöver göra ett bra jobb, eftersom människor kommer att ha nog med pengar ändå (Victoria, intervju, 2016).

Socialt har turismen en positiv inverkan då det skapas mångkulturella möten, ju fler turister som besöker desto mer kunskap genererar de till lokalborna. Respondenterna känner att båda parterna får nya kunskaper av varandra. Ju mer kulturellt utbyte ett samhälle har desto bättre blir det för samhället (Victoria, intervju, 2016). Dessutom hjälper turismen Mallorcas samhälle med att hålla kontakten med omvärlden, vilket leder till ett samhälle med ett öppet sinne (Hernandez, intervju, 2016). Turismen har även en viss negativ social inverkan, då turister inte alltid uppför sig korrekt och exempelvis för med sig höga ljudnivåer, dricker mycket och smutsar ner gatorna (Font, intervju, 2016).

Turismen anses enbart ha en negativ påverkan vad gäller miljön på grund av trycket på resurser som vatten och energi, överbeläggning av vägar och stränder, trycket på stadsutveckling och miljöproblem med sophämtning och havsföroreningar (Andrews, Font, intervju, 2016). Detta är kostsamt inte bara ekonomiskt utan även miljömässigt. Turismen, i de flesta av fallen, förstör ön. Med den yngre massturismen som exempelvis finns i Magaluf och Arenal för turister med sig höga ljudnivåer under nätter och smutsar ner stränder och gator (Andrews, Font, Hernandez, intervju, 2016). Dessa orter är endast uppbyggda för turister som idag är helt förstörda på grund av luftföroreningar och hotell som byggs nära stränder (Hernandez, intervju, 2016). Dessutom vet turister inte om att Mallorca inte har tillräckligt med vatten för turismen och dessa människor slösar bort vattnet genom att bygga hotell, golfbanor och vattenparker. Carlos (intervju, 2016) ser situationen något mer positivt än de andra respondenterna:

“There are many tourists that have a negative impact on the nature. But the money they are spending here also offers the opportunity to start programs for the regeneration of nature (sea life, etc.)...”

4.2.2 Lokalbefolkningens uppfattning av turismens effekter på kulturen

Alla våra intervjurespondenter enas om att turismen har en positiv inverkan på den mallorkinska kulturen. Mallorca är en ö som har ett interkulturellt samhälle, vilket har förändrat Mallorcas kultur nästan helt. Detta eftersom det finns tusentals utländska medborgare sedan 1970-talet, dock är lokalborna på ön är främst blandningar mellan mallorkiner och spanjorer (Victoria, intervju, 2016). Mallorca är en ö med många olika kulturer, varav det finns en hel del interkulturellt kunskapsutbyte (Hernandez, Gomez, Miguel, intervju, 2016). Gomez (intervju, 2016) förklarar turismens effekter på kulturen:

“It enriches us by putting us in contact with other cultures and the interest of the visitors in our culture can contribute to its maintenance and international awareness”.

Victoria (intervju, 2016) menar att ju fler utlänningar som turistar på ön desto mer kunskap får lokalbefolkningen vilket öppnar deras sinnen. Hernández menar något liknande och säger:

“In Spanish, there is a very typical saying that says: much knowledge is good for humans because it does not have a physical space”.

Respondenterna anser även att turismen har stor influens socialt, språkligt, traditionsmässigt samt på gastronomi och fester (Andrews, Font, intervju, 2016). Font (intervju, 2016) påpekar att turismen har en negativ påverkan, speciellt för traditioner och lokalt språk. Andrews anser att det är viktigt för lokalborna att bevara sin kulturella identitet, språk, festligheter, lokala livsmedel och seder (Andrews, intervju, 2016). Det finns dessutom utländska föreningar som arbetar mycket för att kunna bevara traditionerna och språket (Font, Victoria, intervju, 2016).

4.2.3 Lokalbornas uppfattning av turisternas beteenden och dess sociokulturella effekter

De flesta turister har respekt gentemot lokalbefolkningen och tar hänsyn till den mallorkinska kulturen, normerna och livsstilen (Andrews, Font, Gomez, Hernandez, intervju, 2016). Andra turister förstår inte pragmatiska och kulturella skillnader (Font, intervju, 2016). Det finns alla typer av turister; de som ”uppför sig” och de som “inte uppför sig”. De flesta är respektfulla inför traditioner och pragmatiken i Mallorca, dock finns det de som inte förstår de kulturella skillnaderna och känner inte till de normer som existerar (Font, intervju, 2016). Miguel (intervju, 2016) menar att det ändå inte uppstår för stora problem då många turister kommer från europeiska länder som har liknande kulturer (Miguel, intervju, 2016).

Font (intervju, 2016) anser att mallorkiner respekterar turister, så länge de uppför sig respektfullt. Victoria hävdar dock att det visas mer respekt av turister än lokalbor. Mallorkiner förstår också att det är viktigt att vara vänlig mot turister, både för öns ekonomi och sina egna personliga ekonomiska fördelar (Andrews, Font, intervju, 2016). I allmänhet njuter turister av den Mallorkinska livsstilen med fester, uteserveringar, restauranger och vin samt respekterar andras moraliska/religiösa värderingar (Andrews, intervju, 2016). I de flesta fall kommer turister till Mallorca för att upptäcka mer om dessa värden och typ av kultur (Hernandez,

intervju, 2016). Victoria (intervju, 2016) har en positiv bild av turister och beskriver sin upplevelse om turister på följande sätt:

“If you look at the squares of the old towns, there is always a positive atmosphere where tourists are. I like this atmosphere, it makes me aware of what a happy person I am living here!”.

Det finns också turister som bara vill ha sol, avkoppling på stranden och fester vilket gör att de bryr sig mindre om normer och kultur (Victoria, intervju, 2016). När lokalbefolkningen söker sig för avkoppling vill de gå till stranden och bara sola och vara ensamma. Mallorca hade olika platser för att slappna av innan ön blev så turistisk men i dagsläget är dessa platser numera fulla av turister som hittar platserna via internet (Hernandez, Miguel, intervju, 2016). Under högsäsong finns det en stor efterfrågan på tjänster, såsom sjukvård och busstransport, som gör att lokalbefolkningen blir ”lidande” och där köer och väntetid uppstår (Font, intervju, 2016). Font upplever ”balconing” där turister hoppar från balkong till balkong eller balkong ner till poolen i hotellet som ett stort problem och kan leda till seriösa skador. Hon upplever framförallt alkoholproblem hos turister som kan störa lokalborna. Gomez ger ett exempel från egen erfarenhet där han berättar att några alkoholpåverkade turister hade förstört hans bil, men medger samtidigt att även lokalborna gör sådant (Gomez, intervju, 2016).

4.2.4 Lokalbefolkningens fördomar om turisterna och dess anledning

Andrews anser att lokalborna har vissa fördomar mot turister som exempelvis att tyskar är punktliga, att briter dricker mycket alkohol och att ryssar är gnälliga (Andrews, intervju, 2016). Lokalborna inser dock att alla människor från samma land inte är likadana, därför dömer de inte turisterna utefter deras ursprung (Andrews, Miguel, intervju, 2016). Miguel (intervju, 2016) förklarar detta närmare:

“A group of tourists who wants to party in Magaluf and a family who wants to spend their time in Pollença are different kind of tourist in locals point of view...”.

Mycket av fördomarna beror på media, som tar upp händelser som ”balconing” och fulla turister. På sommaren är stränderna fyllda av turister och då måste mallorkiner dela med sig av deras ö och dess resurser (Font, intervju, 2016). Oftast är det äldre människor som har fördomar mot turister. Detta för att det är lättare för äldre människor som inte talar engelska eller tyska att ha fördomar. Ett exempel är att lokalborna tror att turister endast kommer till ön för att äta, bada i havet och dricka öl och betalar dessa aktiviteter och sedan återvänder till sina länder (Hernandez, intervju, 2016).

Enligt Victoria har mallorkiner fördomar som bygger på brist på kunskap eller utbildning. Med andra ord menar han att människor som inte försöker förstå andra, automatiskt får fördomar. Dock blir dessa fördomar färre varje år eftersom interkulturella utbytet växer för varje år (Victoria, intervju, 2016). Gomez och Victoria säger att det finns lokalbor som tycker

att turister är störande och en liten andel turister som betar sig väldigt illa, men överlag tycker de inte att turister betar sig värre än lokalbefolkningen själva (Gomez, Victoria, intervju, 2016).

4.3 Intervju med turister

4.3.1 Turisternas uppfattningar innan resan och upplevelsen av Mallorca

Vissa turisternas uppfattningar om Mallorca innan resan var densamma som vad de upplevde under resan (Eklind, Jonsson, Varfis, intervju, 2016). Detta beror på att dessa respondenter tidigare varit i Mallorca eller i andra delar av Spanien och upplevde därför liknande atmosfär (Eklind, Jonsson, intervju, 2016). Medan andra turisternas uppfattningar var annorlunda innan resan än vad de upplevde under resan. Dessa turister hade en mycket positiv upplevelse och var överraskade om vad Mallorca hade att erbjuda (Knoll, Jovanovic, intervju, 2016). Fernandez förklarar sin uppfattning och upplevelse på följande sätt:

“ Det var ungefär som jag tänkte mig. Den avslappnade kulturen tillsammans med det vackra och härliga vädret var exakt vad jag förväntade mig. Sedan visste jag att ön var anpassad för turister, men så mycket som det var, var jag nog inte beredd på. ”

Knoll säger att många tyskar endast vet om turistorten Arenal och fest områden som de ser på tyska kanaler. Det finns dock mer än de turistiska orter och fest områden menar Knoll (intervju, 2016) och beskriver sin upplevelse:

“I was surprised how beautiful it was, its culture and friendly people who welcome tourists”.

4.3.2 Turisternas upplevelser om mallorkiner och den mallorkinska kulturen

Alla våra respondenter säger att de har haft en bra upplevelse av den mallorkinska kulturen och mallorkiner i sig och anser att de är trevliga, gästvänliga och stressfria människor. Fernandez beskriver sin upplevelse med den mallorkinska kulturen på följande sätt:

“Den mallorkinska kulturen är avslappnad. De har den typiska spanska "mañana, mañana" mentaliteten vilket både har sina fördelar och nackdelar, som med allt annat. Att inte passa tider, men samtidigt försöka njuta av livet var en del av vardagen.”

Eklind tycker att mallorkiner kan kännas mer närgångna än svenskar, och att en kock exempelvis kan börja prata om maten och vinet med gästen medan en kock i Sverige antagligen inte hade gjort det (Eklind, intervju, 2016). Det kan dock vara svårt att skilja på mallorkiner och invånare som har bosatt sig i Mallorca från olika delar av Spanien och resten av världen. Därför kan det vara svårt att bedöma om endast hur mallorkiner är (Knoll, intervju, 2016). Enligt Knoll är skillnaden på dessa människor att mallorkiner inte är lika öppensinnade och föredrar att umgås med sitt folk och prata katalanska. Spanjorer är mer öppensinnade och tycker om när turister försöker prata spanska med dem. I Mallorca finns det även många olika nationaliteter och religioner där människor lever fredligt tillsammans (Knoll, intervju, 2016).

4.3.3 Mallorkiner och mallorkinska kulturens påverkan på turister

Våra respondenter har olika åsikter kring hur den mallorkinska kulturen påverkade dem under sin vistelse på ön, dock säger samtliga respondenter att de inte påverkades negativt utan snarare positivt och att det kom naturligt. Ingen av respondenterna upplevde någon situation där lokalbefolkningen skapade problem och negativ inverkan på dem. Spanjorer och latinamerikaner i allmänhet är väldigt rak på sak, vilket kan missuppfattas av en person från skandinavien. De kan upplevas väldigt aggressiva ibland, då de exempelvis väldigt ofta tutar i trafiken och skriker på varandra (Fernandez, intervju, 2016). Varfis berättar att kulturen påverkade honom på ett positivt sätt, då han tycker att Mallorca hade mycket att bjuda på så som god matkultur, fina landskap och historiska museér. Varfis anser också att bli påverkad av en annan kultur i sig är en anledning till att resa (Varfis, intervju, 2016). Fernandez (intervju, 2016) hade en liknande anledning, då han reste till Mallorca för att lära sig språket och kulturen. Fernandez (intervju, 2016) som har varit turist i Mallorca under en längre period än de andra respondenterna förklarar att han påverkades av sin omgivning när han var i Mallorca:

“Man blir lite som sin omgivning, att alla hela tiden är försenade leder till att man tillslut inte bryr sig om att komma i tid heller. Jag åt också mycket senare än vad jag är van vid att göra i Sverige, vilket var svårt att ändra från början”.

De flesta respondenter tycker att det finns ömsesidig respekt mellan lokalbefolkningen och turister. Dessa respondenter anser att mallorkiner är hjälpsamma och vänliga mot turister. (Jovanovic, intervju, 2016). Mallorca är en ö som är beroende av turister vilket medför att lokalborna måste ta hand om sina gäster (Fernandez, intervju, 2016). Knoll anser dock att det inte finns en ömsesidig respekt, då mallorkiner försöker anpassa sig efter turister vilket turister inte tänker på lika mycket. Fernandez beskriver i sin intervju att man ibland kunde märka att lokalbor hade tröttnat på turister. Att kunna katalanska underlättar kommunikationen med lokalborna eftersom det är öns lokala språk, då en del mallorkiner inte kan engelska (Knoll, intervju, 2016). Dock förväntar sig många turister att lokalborna ska kunna turisternas språk, därför blir lokalborna tvungna att lära sig andra språk för att kunna kommunicera med turister. I turistorterna som Magaluf och Arenal har turisterna mindre respekt där de skräpar ner och är högljudda, därför arbetar lokalborna väldigt hårt under högsäsongen inom turismbranschen. På grund av dessa beteenden och det hårda arbetet som lokalborna tvingas göra, vill de minska på fest turismen (Knoll, intervju, 2016).

5. Analys

I detta avsnitt kommer empirin och teorierna att jämföras, där likheter och olikheter kommer att analyseras.

5.1 Turismens betydelse och lokalbefolkningens uppfattning om turismen på Mallorca

I denna undersökning ser vi ett mönster i intervju svaren där alla lokalbor anser att turismen har genererat både positiva och negativa effekter till ön inom de sociala aspekterna.

Studieresultaten i artikeln "*Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Island Destinations: A Comparative Analysis*" som är skriven av författarna Diaz-Armas, Garau-Vadell och Gutierrez-Tano är väldigt lik svaren vi har fått från våra respondenter, specifikt inom de sociala aspekterna som denna studie fokuserar på. Författarna Diaz-Armas, Garau-Vadell och Gutierrez-Tano (2014) och våra respondenter samtycker att turister uppför sig dåligt och inte förstår de kulturella skillnaderna (Font & Victoria, intervju, 2016).

Respondenterna anser att turismen både har en positiv och negativ inverkan på samhället. Turismen för exempelvis med sig en negativ inverkan då turister inte uppför sig korrekt, skapar höga ljudnivåer och konsumerar mycket alkohol (Font, intervju, 2016). Turismens positiva sociala inverkan är att det finns ett kultur- och kunskapsutbyte mellan lokalbefolkningen och turisterna, vilket de är nöjda med och ser som en positiv utveckling för samhället i Mallorca (Hernandez & Victoria, intervju, 2016). Samtliga respondenter som inte var från Mallorca enades om att mallorkiner inte hade någon negativ påverkan på dem och ser lokalborna i allmänhet som trevliga och vänliga människor. Detta diskuteras även av Beeton (2006), där författaren förklarar att när två kulturer interagerar uppstår utbyte av idéer och kunskaper. Författaren menar att interaktionen och utbytet skapar en uppfattning av varandras kulturer som därmed bestämmer om individerna kommer att fortsätta med relationen eller inte. När två kulturer har interagerat och fått ett positivt resultat av utvärderingen av den andres kultur, kommer lokalbor och turister enligt Beeton (2006) fortsätta att ha en relation med varandra. Om man utgår ifrån denna teori kommer Mallorkiner och turister på ön att fortsätta ha en relation trots att lokalborna anser att turister ibland inte beter sig med hyfs.

5.1.1 Turismens ekonomiska och miljömässiga effekter på Mallorca

Utöver de sociokulturella effekterna så ser vi även ett mönster där lokalborna anser att turismen har genererat negativa och positiva ekonomiska effekter, och endast negativa miljömässiga effekter på Mallorca. Enligt respondenterna (Andrews, Font, Hernandez, Miguel, Victoria, intervju, 2016), samt författarna Andereck (2005) och Diaz-Armas, Garau-Vadell och Gutierrez-Tano (2014) är några av de positiva effekterna som turismen genererar är ekonomisk tillväxt, fler arbetsmöjligheter samt fler flygförbindelser. Några av de ekologiska effekterna som turismen påverkar negativt är luft- och havsföroreningar samt överbeläggning av vägar och stränder (Andrews, Font, Hernandez), vilket även tas upp av Diaz-Armas, Garau-Vadell och Gutierrez-Tano (2014) och Andereck (2005) i deras studieresultat. Respondenterna anser att det är den ekonomiska aspekten som genererar mest positiva effekter och den ekologiska aspekten som är den mest negativa konsekvensen av turismen i Mallorca, vilket även var resultatet av studien som gjordes i artikeln "*Residents' Perceptions*

of Tourism Impacts on Island Destinations: A Comparative Analysis” av författarna; Diaz-Armas, Garau-Vadell och Gutierrez-Tano.

5.2 Turismens sociokulturella effekter

Mathieson och Wall (2006) nämner i sin artikel att sociokulturella effekter som uppstår kan bero på skillnader i religion, traditioner, vanor, livsstil, klädstil, normer och värderingar. Författarna menar även att ju större dessa skillnader är, desto större blir effekterna. Enligt Miguel (intervju, 2016) kommer majoriteten av turisterna i Mallorca från europeiska länder som har liknande kulturer som Mallorca, vilket gör att man kan tolka det som att mallorkiner och turister inte upplever större sociokulturella effekter. Detta stämmer dock inte helt då våra respondenter anser att turister bland annat skräpar ner miljön, inte förstår kulturella skillnader och tror att det inte finns normer att följa (Andrews, Carlos, Font & Hernandez), trots att det alltså inte finns så stora kulturella skillnader. Dock påpekar Mathieson och Wall (2006) att turister inte alltid ger en rätt bild av sig själva då de har en tendens att bete sig annorlunda när de är utomlands vilket skapar en falsk bild av dem för värdssamhället. Detta innebär att turister i Mallorca även kan ha skapat en sådan bild av sig själva till lokalborna, då många respondenter tycker att turister som sagt inte tar hänsyn till kulturen, normer och miljön.

Samtliga respondenter anser att turismen generellt har en positiv inverkan på kulturen, dock anser vissa respondenter att det även finns en negativ inverkan. Font (intervju, 2016) och Diaz-Armas (2014) enas och anser att turismen har en viss negativ social inverkan, då turister inte alltid uppför sig korrekt. Font och Mathieson samt Wall (2006) håller med om att turismen också har en negativ påverkan för traditioner och lokalt språk, där författarna även lägger till att det kan bli en ökning av kriminalitet och minskning av traditioner. Med ökad turism kan den lokala kulturen försvinna, vilket i sin tur kan leda till att lokalborna ökar sitt missnöje kring turismen (Andereck, 2005 & Armas, 2014).

5.3 Codes of Conduct inom turismen

Författaren Cole (2005) säger att codes of conduct är konflikter som kan skapas av turister i värdlandet. Här menar Cole att konflikterna skapas på grund av att turister har sina egna levnadssätt och beteenden som deras egna kultur givit dem. Skillnader mellan värdlandet och turisterna kan även skapa kommunikationsproblem och missförstånd. Turister har oftast en bristande kunskap om hur de påverkar olika kulturer och omgivningar. En del turister vill lära sig om värdlandets kultur, men saknar kunskapen om hur man ska bete sig. Varfis och Fernandez (intervju, 2016) hävdar att de reser för att få kunskap och uppleva de kulturella skillnaderna, vilket visar att de uppfyller Coles påstående.

Respondenternas intervjusvar visar att lokalbor delvis anser att turister har respekt mot lokalbefolkningen och tar hänsyn till den mallorkinska kulturen, normerna och livsstilen (Andrews, Font, Gomez & Hernandez, intervju, 2016), men att det samtidigt finns turister som inte förstår de kulturella skillnaderna och klagar över dessa (Font, intervju, 2016). Font (intervju, 2016) säger att det finns turister som “uppför sig” och de som “inte uppför sig” då

de är på semester. Detta visar att det finns turister som möjligtvis har kunskap om mallorkinska kulturen och därför respekterar dessa, samtidigt som det finns turister som inte har kunskap om värdlandet därför inte vet hur de ska uppföra och bete sig. World Tourism Organization anser att både turister och lokalbefolkningen behöver kunskap om varandras tendenser, smaker och bekymmer (Cole, 2005, s. 443). Gomez (intervju, 2016) bekräftar WTOs uttryck med sin förklaring att lokalbefolkningen får kunskap när de kommer i kontakt med turister från andra kulturer och påstår att turisternas intresse för den mallorkinska kulturen kan bidra till dess fortsatta kontakt och internationella medvetenhet.

5.4 Lokalbefolkningens tolerans för turismen via Doxey's irridex modell

Doxey's irridex-modell mäter lokalbefolkningens tolerans mot turismen samt lokalbefolkningens och turisternas relationer med varandra. Vi har därför valt att använda modellen genom att analysera de svar vi fått från samtliga respondenter. Det första stadiet som heter *euphoria* kan ses från två olika perspektiv, lokalbefolkningens respektive turistens perspektiv. Samtliga turist respondenter har en mer positiv uppfattning där de anser att de blir välkomnade av lokalbefolkningen, vilket enligt modellen innebär att turisterna i Mallorca uppskattar lokala sedvänjor och dess livsstil. Däremot anser lokalbefolkningen att turismen har både en positiv och negativ inverkan på deras kultur och samhälle (Font, intervju, 2016). Detta bekräftar även Andrew, Hernandez och Font (intervju, 2016) som säger att den yngre mass turismen i Magaluf och Arenal förstör området, vilket tyder på att en del turister inte uppskattar den lokala livsstilen.

Vilket stadie mallorkinska samhället exakt ligger på är svårt att avgöra. Dock finns det vissa saker som styrker att Mallorca snarare ligger på andra stadiet *apathy* eller stadie tre *annoyance*, eftersom bland annat Hernandez (intervju, 2016) säger att priserna stiger med ca 20% under högsäsongen vilket ger ön en väldigt dyr vardag. Turistorterna är endast uppbyggda för turister och är helt förstörda på grund av hotell byggnationer samt vatten som slösas bort genom att bygga hotell, golfbanor och vattenparker (Hernandez, intervju, 2016). Font anser även att turismen ger en viss negativ social inverkan och ändrar deras samhälle med bland annat nedskräpning och den stora mängden alkohol som konsumeras. Hon nämner även att efterfrågan på sjukvård och kommunaltrafik blir så hög att lokalbefolkningen blir lidande. Eftersom lokalbefolkningen inte känner negativa effekter i form av fientlighet, kan vi utesluta att Mallorca hamnar i det sista stadiet *antagonism*. Dessutom tycker lokalbefolkningen inte att deras livsstil och identitet påverkats på den nivån att de inte tolererar turismen längre. Som vi tidigare nämnt så anser lokalborna att turismen har både positiva och negativa effekter på kulturen, ekonomin och miljön.

5.5 Turisternas kulturchock

Winkleman (1994) nämner att kulturchock är de konsekvenser av ångest och ansträngning som framkommer av kontakt med en annan kultur. Inom detta finns det några viktiga aspekter som påverkar kulturchock som människor känner, som även undersökts i denna studie, vilket är tidigare erfarenhet med kulturen och hur stor skillnaden mellan ens egen och den andres

kultur är. Tidigare erfarenhet är en av faktorerna som påverkar en möjlig kulturchock enligt Winkelman (1994), upplevde respondenterna Eklind och Jonsson (intervju, 2016) inte någon sorts av kulturchock då de hade erfarenhet av kulturen sedan tidigare. Enligt Miguel (intervju, 2016) är de flesta turister från europeiska länder därför påverkar det inte det deras kulturchock, dock kan det påverka turister som är från andra länder (Winkelman, 1994). Då en del av respondenternas uppfattning om Mallorca var densamma innan resan och under besöket (Eklind, Jonsson & Varfis, intervju, 2016), så tyder det på att de var förberedda på möjliga kulturskillnader (Winkelman, 1994). Turisterna ligger därmed närmast stadie ett (smekmånad- och turist stadiet) då man inte kan antyda någon form av direkt kulturchock, samtidigt som respondenterna såg skillnaderna mellan kulturerna som positiva och intressanta vilket stämmer överens med kriterierna för stadie ett (Winkelman, 1994).

6. Slutsats

I detta kapitel kommer vi att dra slutsatser av analysen och redovisa våra svar till de valda frågeställningarna i inledningen.

6.1 Vad anser lokalbefolkningen på Mallorca om turismens betydelse för ön?

I denna studie har respondenterna, både lokalborna och turisterna, i allmänhet en positiv upplevelse av turismen i Mallorca. Lokalbefolkningen anser att turismen har en stor ekonomisk betydelse för ön vilket ger fler arbetsmöjligheter samt förbättrar infrastrukturen och flyg förbindelserna. Tack vare den ekonomiska tillväxten har lokalborna mer tolerans för turismens negativa effekter. Lokalbefolkningen anser att turismen har en miljömässigt negativ påverkan på ön eftersom turisterna skräpar ner, det skapas en överbeläggning av vägar och stränder samt bidrar till havsföroreningar. Respondenterna anser att turismen både har en positiv och negativ inverkan när det gäller den sociala aspekten. Det positiva är att Mallorca blir en mer interkulturell ö där det uppstår mycket kunskapsutbyte, vilket leder till ett utvecklat och öppensinnat samhälle. Det negativa är när turister inte uppför sig korrekt och när de inte tar hänsyn till miljön eller värdlandets kultur och normer. På grund av dessa beteenden och det hårda arbetet som lokalborna får göra, vill man minska på fest turismen på ön.

6.2 Vilka sociokulturella effekter upplever lokalbefolkningen av turismen och dess påverkan på mallorkinska kulturen?

Respondenterna anser att turismen har bidragit till en positiv inverkan på den mallorkinska kulturen generellt sett. De menar att turismen berikar dem genom att de kommer i kontakt med turister och deras kultur som ofta skiljer sig från den mallorkinska. Det finns även en del negativa effekter på bland annat traditioner och språk, och det är möjligt att den lokala kulturen i Mallorca kan komma att försvinna i samband med den ökande turismen på ön. Många turister uppskattar den mallorkinska kulturen och dess normer, livsstil och lokalbor, dock finns det en del turister som inte gör detta vilket skapar problem. En del turister glömmer också bort att det finns normer och lagar när de är på semester.

6.3 Hur påverkar de sociokulturella effekterna turisternas semester i Mallorca?

Inga av våra respondenter känner att de sociokulturella skillnaderna har påverkat dem eller deras semester negativt. Respondenterna tycker att lokalborna är vänliga och välkomnar turister medan andra menar att mallorkiner inte är lika öppensinnade och föredrar att umgås med sitt eget folk och prata katalanska. Ibland kan språket bli ett hinder då en del mallorkiner inte kan engelska vilket försvårar kommunikationen. Vissa turister har en förväntning om att lokalbefolkningen ska kunna engelska eller turisternas egna språk, vilket tvingar lokalborna att lära sig andra språk för att kunna kommunicera med turister.

6.4 Hur handskas turisterna med de kulturella skillnaderna?

De turist respondenter vi intervjuat tycker att kulturen påverkade de till mesta dels på ett positivt sätt. Av den orsaken har turisterna inte behövt handskas med de kulturella skillnaderna på något speciellt sätt. Vi har även kommit fram till att turisterna reser till Mallorca för att uppleva den mallorkinska kulturen. Det framkommer att man bör kunna katalanska för att underlätta kommunikationen med lokalborna, dock finns det ingen respondent som säger att de kan språket.

7. Avslutande diskussion

Detta kapitel kommer att avhandla våra egna tankar kring studien som gjorts och diskutera om fenomenet som studerats.

I vårt empiriska material ser vi att lokalborna ger mer konkreta och utförliga svar än turister som vi har intervjuat. Detta tror vi beror på att turister är i destinationen under en begränsad tid där de inte möter och kommunicerar med lokalbor tillräckligt mycket för att kunna få en omfattande syn om dem. Vi tror att lokalborna har flera års erfarenhet av turister som besöker ön, vilket gör det möjligt för de att analysera och kritisera turisternas beteenden. Turisterna hade ett väldigt positivt synsätt vilket troligtvis beror på att de inte har haft tillräckligt med tid för att integrera med lokalborna. Det kan även bero på att de har vistats på turistorter som Magaluf där få mallorkiner bor, varav lokalborna endast vistas där för att arbeta inom turismbranschen. De respondenter som intervjuats kan med denna studie inte representera hela lokalbefolkningen i Mallorca eller alla turister som vistats på ön. Om vi dock förutsätter att hela lokalbefolkningen och alla turister antyder detsamma som våra respondenter så kan vi anta att turismutvecklingen är mer positiv än negativ. Utifrån vår tolkning av alla intervju svar vi fått beror lokalbefolkningens positiva syn kring turismen på det ekonomiska tillskottet, och att turister faktiskt bidrar med social utveckling till samhället. Vi tolkar även att den positiva attityden från båda parter beror på att det inte uppstår några större konflikter då de flesta turister kommer från Europa med liknande kulturer.

Kulturella skillnader kan skapa problem mellan värdland och turister. Då majoriteten av turisterna i Mallorca är från europeiska länder med liknande kulturer så minskas risken för dessa problem drastiskt. Problemet är dock att vissa turister glömmer bort att det finns normer och lagar även i andra samhällen. Detta eftersom turister har en tendens att bete sig annorlunda utomlands jämfört med i hemlandet. Dessa beteenden leder då till missförstånd mellan lokalbor och turister. Vi författare antar att dessa beteenden oftast framkommer i fest områden som exempelvis Magaluf, vilket kan ge lokalborna som arbetar där en felaktig bild av andra turister i de resterande delarna av ön. Detta eftersom att de som skapar problem oftast syns och hörs mer än de som respekterar normer och lagar, vilket därmed kan ge en felaktig bild av alla turister. Vi ser dock att våra respondenter kan skilja på turister som kan uppföra sig och de som inte kan, samt att dessa turister oftast befinner sig i turistorter likt Magaluf. Turister anser i sin tur att mallorkiner inte är lika öppensinnade eftersom de umgås med sitt eget folk och endast pratar katalanska. Detta kan bero på att lokalborna är mer disciplinerade och inte känner att de behöver bete sig annorlunda. Vi författare tror att lokalborna kommer att bli öppensinnade med tiden eftersom Mallorca blir en allt mer interkulturell ö, vilket lokalborna också antyder.

Om lokalborna ligger i andra stadiet *apathy* eller stadie tre *annoyance* på Irridex-modellen är svårt att avgöra. Vi författare anser dock att lokalborna ligger lite över stadie två och sakta men säkert börjar närma sig stadie tre. Anledningen till detta är att det fortfarande finns många positiva effekter av turismen på ön. Lokalborna anser exempelvis att turismen inte har en så pass stor inverkan på deras kultur att den förändras till den grad att de inte längre känner

igen den. Samtidigt finns det en del negativa aspekter som lokalborna märker av. Ett exempel är att priserna på ön stiger med ca 20% under högsäsongen. Vi författare anser dock inte att denna ökning av priserna på ön har kommit till det läge att priset är högre än vinsterna och fördelarna av turismen. Ifall turismen fortsätter att öka och fler företag bestämmer sig för att starta sina verksamheter på Mallorca så kommer priserna fortsätta att stiga. När turismen ökar behöver fler turister boende vilket i sin tur leder till miljöförstörelse. När turismen ökar påverkar det även den mallorkinska kulturen vilket försämrar lokalbornas uppfattning av turismen ytterligare. Dessa negativa effekter gör att vi författare tror att lokalborna närmar sig stadie tre på Irridex-modellen. Viktigt att tänka på är att de respondenter vi intervjuat är en väldigt liten del av Mallorcas befolkning vilket sänker trovärdigheten av resultatet, men det ger oss ändå en liten bild av hur det ser ut.

Vi rekommenderar att Mallorca arbetar med en hållbar turism planering för att den nuvarande acceptansen till turismen ska kunna behållas. Detta för att turismutvecklingen har ändrat mycket i värdländerna sedan turismbranschen expanderat, vilket tyder på att den nuvarande acceptansen inte kommer att vara långvarig om Mallorca inte arbetar med en hållbar turismplanering.

8. Förslag till vidare forskning

Detta avsnitt behandlar vårt förslag till en eventuell vidare forskning, där vi författare ger idéer om hur andra författare kan göra en fördjupad forskning kring studie ämnet.

Sociokulturella effekter anser vi författare är ett komplext och mycket intressant ämne att studera. Vi har hittat studier som jämför två olika öar och dess sociokulturella effekter, men vi har inte sett någon studie där man jämför en ö-destination med ett fastlands-destination. Det är viktigt att undersöka om det finns några skillnader mellan dessa samt ifall de behöver använda olika former av åtgärder för att handskas med turismens effekter. Vi har under arbetets gång lagt märke till att det finns en del forskning kring ämnet, dock inte djupare forskning om sociokulturella effekter i Mallorca.

Det vore intressant att fokusera mer på val av respondenter och studera deras mönster och uppfattningar. Med detta menar vi att man kan intervjua lokalbor som både arbetar och inte arbetar inom turismbranschen, för att se mönster och skillnader i deras uppfattningar. Man kan intervjua turister efter nationalitet och se om man kan se olika mönster i olika nationaliteters uppfattningar. Turister som inte kommer från Europa skulle också kunna vara värdefullt att studera om, då de har en kultur som oftast har större skillnader i förhållande till den mallorkinska kulturen. Vi har även i vår studie bland annat berört det dåliga uppförandet som turister har i samband med turistorten Magaluf. Med detta ser vi möjligheten för en vidare forskning att undersöka skillnader i turisternas beteenden på de olika orterna i Mallorca, eftersom varje ort skiljer sig gentemot varandra. Vidare skulle man kunna undersöka vad regeringen och turistföretagen gör för att minska de sociokulturella effekterna som uppstår i samband med turismen.

9. Källförteckning

Tryckta källor

Andereck, Kathleen L. Valentine, Karin M. Knopf, Richard C. Vogt, Christine A (2005) "Residents' perceptions of community tourism impacts". *Annals of Tourism Research*, Vol. 32, No. 4, s. 1056–1076.

Andrews, Hazel (2006) "Consuming pleasures: Package Tourists in Mallorca". Kapitel 11, s. 217-235, Storbritannien: John Moores University

Archer, Brian. Cooper, Chris (1998) *The positive and negative impacts of tourism* i Theobald, William F. (red.) *Global tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Bardolet, Esteban. Sheldon, J. Pauline (2008) "Tourism in archipelagos Hawai'i and the Balearics." *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, No. 4, s. 900-923

Beeton, Sue (2006) "Community Development Through Tourism". Australien: Landlinks Press

Brunt, Paul. Courtney, Paul (1999) "Host perceptions of sociocultural impacts". *Annals of Tourism Research*, Vol 26, issue 3, s. 493-515. Storbritannien: Elsevier Science Ltd

Bruyèl-Olmedo, Antonio. Juan-Garau, Maria (2015) "Minority languages in the linguistic landscape of tourism: the case of Catalan in Mallorca". *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, Vol. 36, No. 6, s. 598-619

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB

Cole, Stroma (2005) "Implementing and evaluating a code of conduct for visitors". *Tourism Management*, Vol. 28, No. 2, s. 443-451.

Creswell, John W. Poth, Cheryl N (2017) "Qualitative Inquiry Research Design". *Choosing Among Five Approaches*. Fourth Edition. USA: Sage Publications

Damian, M. Ionela. Fernández-Morales, Antonio. Jurado, N. Enrique (2013) "Carrying capacity model applied in coastal destinations". *Annals of Tourism Research*, Vol. 43, s. 1–19.

Deyà Tortella, Bartolomé. Tirado, Dolores (2011) "Hotel water consumption at a seasonal mass tourist destination. The case of the island of Mallorca". *Journal of Environmental Management*, Vol.92, No. 10, s. 2568-2579

Diaz-Armas, Ricardo. Garau-Vadell, Johan B. Gutierrez-Tano, Desiderio (2014) "Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Island Destinations: A Comparative Analysis".

International Journal of Tourism Research, Vol.16(6), s. 578-585

Dowling, R.K. Singh, S, Timothy, D.J (2003) *Tourism in Destination Communities*. England: CABI publishing

Eriksson, Lars Torsten, Hultman, Jens (2014) *Kritiskt Tänkande; Utan tvivel är man inte klok riktigt klok*. Upplaga 2. Stockholm: Liber AB

Ejvegård, Rolf (2009) *Vetenskaplig metod*. Upplaga 4, Lund: Studentlitteratur AB

Essex, Stephen. Kent, Martin. Newnham, Rewi (2004) "Tourism Development in Mallorca: Is Water Supply a Constraint?", *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 12, No. 1, s. 4-28

Garin-Munoz, Teresa. Montero-Martin, F. Luiz (2007) "Tourism in the Balearic Islands: A dynamic model for international demand using panel data", *Tourism Management*, Vol.28, s.1224-1235

Gustafsson, Bengt. Hermerén, Göran. Petersson, Bo (2005) *Vad är god forskningssed? Synpunkter, riktlinjer och exempel*. Karlskrona: Printfabriken. E-bok

Hartman, Jan (1998) *Vetenskapligt tänkande – Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur

Holme, Idar Magne. Solvang Krohn, Bernt (1997) *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Upplaga 2, Lund: Studentlitteratur

Holmes, Allison P. Grimwood, Bryan S.R. King, Lauren J (2016) "Creating an Indigenized visitor code of conduct: the development of Denesoline self-determination for sustainable tourism". *Journal of Sustainable Tourism*. s. 1-17.

Kacetl, Jaroslav. Zelenka, Josef (2014) "The concept of carrying capacity in tourism". *Amfiteatru Economic*, Vol.16 s. 641-654

Kvale, Steinar. Brinkmann, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Upplaga 3. Lund: Studentlitteratur.

Lantz, Annika (2007) *Intervjumetodik*. Upplaga 2. Polen: Studentlitteratur

Mathieson, Alister. Wall, Geoffrey (2006) *Tourism: Change, Impacts and Opportunities*. Upplaga 1. Malaysia: Pearson Educated Limited

Mumford, D.B (1998) "The measurement of culture shock". *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, Vol. 33, No. 4, s. 149-154

Murphy, E. Peter (1998) *Tourism and sustainable development* i Theobald, William F. (red.) Global tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann

Royle, Stephen A (2009) "Tourism Changes on a Mediterranean Island: Experiences from Mallorca", *Island Studies Journal*, Vol.4, No,2 s.225-240

Sharpley, Richard (2014) "Host perceptions of tourism: A review of the research Richard Sharpley". *Tourism Management*, Vol. 42, s. 37-49.

Soontayatron, Somruthai (2013) "Thais' Coping with Sociocultural Impacts of Tourism Development". *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Vol. 19, No. 10, s. 1228-1238

Walton, John K (2012) "Mallorca and tourism: History, economy and environment". *Aspects of tourism*, Vol.39 (2), s.1284-1286

Winkelman, Michael (1994) "Cultural Shock and Adaptation". *Journal of Counseling & Development*, Vol. 73, No. 2, s. 121-126.

Ödman, Per-Johan (2007) *Tolkning, förståelse, vetande - Hermeneutik i teori och praktik*. Upplaga 2, Stockholm: Nordstedts akademiska förlag

Elektroniska källor

Book Mallorca (2014, Februari 4) *The Tourism in Mallorca, History Development*
<http://bookingmallorca.co.uk/blog/tourism-mallorca-history-development/> (Hämtad 06-03-2016)

Cambridge Dictionary, *Culture Shock*
<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/culture-shock> (Hämtad 24-04-2016)

Destination Mallorca, *Orter och resmål*
<http://www.destinationmallorca.com/om-mallorca/orter-och-resmal/> (Hämtad 05-03-2016)

Holmgren, Mia (2016, Maj 17) Turistinvasion får Spanien att dra i nödbromsen, *Dagens Nyheter*
<http://www.dn.se/ekonomi/turistinvasion-far-spanien-att-dra-i-nodbromsen/> (Hämtad 20-02-2017)

Mallorca guide, *Valdemossa - Nordvästra Mallorca*
<http://mallorcaguide.se/omraden/nordvast/valldemossa/> (Hämtad 06-03-2016)

NE, Nationalencyklopedin, *Mallorca*.
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/mallorca> (Hämtad 08-03-2016)

Olsson, Karl. Mallorca info, *Mallorca - medelhavets solskensö* <http://www.mallorcainfo.se/> (Hämtad 02-03-2016)

Olsson, Karl. Mallorca info, *Mallorca - populär turistö i Medelhavet* <http://www.mallorcainfo.se/mallorca+f%C3%B6r+turister/> (Hämtad 08-03-2016)

Spain for pleasure (2013) *Some facts about Majorca* <http://www.spainforpleasure.com/2013/07/03/some-facts-about-majorca/> (Hämtad: 07-03-2016)

UNEP, United Nations Environment Programme, *Socio-Cultural Impacts* <http://www.unep.org/resourceefficiency/Business/SectoralActivities/Tourism/FactsandFigures/aboutTourism/ImpactsofTourism/Socio-CulturalImpacts/tabid/78780/Default.aspx> (Hämtad 19-04-2016)

Wikipedia, *Majorca* (2016) <https://en.wikipedia.org/wiki/Majorca> (Hämtad: 05-03-2016)

Wikipedia, *Balconing* (19 November 2015) <https://en.wikipedia.org/wiki/Balconing> (Hämtad: 15-05-16)

E-post källor

Lokalbor:

Andrews, 64 år, lärare på University of the Balearic Islands (2016-03-17)

Font, kanslist Sveriges konsultat i Palma de Mallorca (2016-03-15)

Hernandéz, 22 år, ny examinerad (2016-03-20)

Gomez, 36 år, Turism reklam annonsör (2016-04-02)

Miguel 28 år, Flyplatspersonal (2016-04-08)

Victoria, Personlig tränare (2016-03-27)

Turister:

Eklind, 22 år (2016-04-04)

Knoll, 28 år (2016-04-10)

Jonsson, 56 år (2016-03-05)

Jovanovic, 23 år (2016-03-21)

Varfis, 46 år (2016-03-29)

Fernandez, 24 år (2016-05-18)

Figurer

Figur 1. Rutgers, School of Environmental and Biological Sciences, *Off to Spain*
http://rucool.marine.rutgers.edu/atlantic/status_updates.html Karta Spanien (Hämtad 18-05-2016)

Figur 2. Resedagboken, *Karta över Mallorca*
<http://www.resdagboken.se/m/tomasochpernilla/mallorca-437821/fotoalbum/19093651/sort1>
(Hämtad 18-05-2016)

Figur 3. Irridex, *Host-guest relationship* <http://www.being-here.net/page/6793/2-1-host-guest-relationship> (Hämtad 23-05-2016)

Bilagor

Bilaga 1 - Intervjufrågor till lokalbefolkningen

Personlig bakgrund

Namn:

Ålder:

Kön:

1. Hur länge har du bott i Mallorca?
2. Vad jobbar du med?
3. Anser du att turismen har betydelse för Mallorca generellt?
4. Upplever du turismen som positiv eller negativ för Mallorca? På vilket sätt? Vänligen motivera!
5. Tycker du att turismen påverkar den mallorkinska kulturen? I så fall hur? Skulle du anse detta som positivt eller negativt för mallorkinerna?
6. Hur upplever DU turisterna på Mallorca, både på din arbetsplats och fritid?
7. Anser du att mallorkiner har fördomar på turister? I så fall, vad tror du detta beror på?
8. Tror du att det finns en ömsesidig respekt mellan mallorkiner och turister? Tar turister hänsyn till den mallorkinska kulturen och normen?
9. Upplever du eller vet att någon annan upplever vardagssituationer där turister skapar problem och en negativ sociokulturell effekt?

Bilaga 2 - Intervjufrågor till turister

Personlig information

Namn:

Ålder:

Kön:

1. Vart kommer du ifrån?
2. Vad var din anledning att besöka Mallorca? Hur lång vaar din vistelse i Mallorca?
3. Hur var din upplevelse i Mallorca i allmänhet? Var det som du förväntade dig eller var det annorlunda?
4. Hur upplever du mallorkiner och mallorkinska kulturen?
5. Har kulturen påverkat din vistelse på något sätt? Förklara hur?
6. Upplevde du någon situation där lokalbefolkningen skapade problem och negativ inverkan på dig?
7. Tycker du att det finns en ömsesidig respekt mellan mallorkiner och turister?
8. Kände du att du var tvungen att anpassa sig till mallorkinska kulturen, moraliska värderingar och livsstilen? Om ja, kan du ge några exempel vad du gjorde?