

Vi lyssnar med våra ögon

En studie om museers tillgänglighet för döva besökare

Av: Maria-Eleni Nanaj, Tracy Mduma, Nargiz Gadirli

Handledare: Dennis Zalamans

Södertörns Högskola | Institutionen för Naturvetenskap, miljö och teknik

Kandidatuppsats 15 Hp

Turismvetenskap C | VT23



Förord

Vi vill framföra ett stort tack till alla som bidragit och stöttat oss igenom denna resa till vår slutliga destination. Vi vill framförallt rikta ett väldigt stort tack till vår handledare Dennis Zalamans som har funnits där för oss och hjälpt oss genom hela denna process och som motiverat oss att inte ge upp. Vi vill också tacka varandra i gruppen för det fina samarbetet och motivationen till varandra. Sist men inte minst vill vi ge ett stort tack till våra opponenter som har bidragit med den hjälpsamma feedback vi fått.

Tack!

Innehållsförteckning

1.Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering	2
1.3 Syfte	4
1.4 Frågeställning	4
1.5 Avgränsningar	4
1.6 Uppsatsdisposition	4
2.Metod	5
2.1 Flermetodsforskning	5
2.1.1 Tillvägagångssätt	5
2.1.2 Kvalitativ metod	6
2.1.3 Kvantitativ metod	6
2.1.4 Urval	7
2.2 Kvalitativa intervjuer	7
2.2.1 Intervju som datainsamlingsmetod	8
2.3 Observationer	8
2.4 Enkäter	8
2.5 Fallstudier	9
2.6 Primär och Sekundära datainsamling	9
2.7 Forskningsetik	9
2.8 Analys metod	10
2.8.1 Reliabilitet och validitet	10
2.8.2 Metodreflektion	10
2.9 Val av museer	11
3.Teori	12
3.1 Definition av museum och museets funktion	12
3.1.1 Definition av museum	12
3.1.2 Museets Funktioner	12
3.2 Definitioner av dövhetsrelaterade aspekter	13
3.2.1 Definitioner av dövhet, teckenspråk, tvåspråkighet, international sign, acceptans av teckenspråk, kommunikationsproblem och turism med funktionshinder	13
3.3 Funktionshinderperspektiv	16
3.4 Gränsbyggande - "vi och de"	18
3.5 Etnocentrism	19
3.6 Fördomar	22
3.7 Universal Design (universell utformning)	23
4.Tidigare studier	26
4.1 Tillgänglighet (funktionsnedsättning)	31
4.2 Tekniska innovationer	32
5.Empiri	35
5.1 Fallbeskrivning av museer utifrån hemsidaundersökning	35
5.2 Intervjuer	38

5.3 Fysiska observationer	42
5.4 Nät observationer	44
5.4 .1 Historiska museet	44
5.4 .2 Nationalmuseet	45
5.5 Enkät	45
6.Analys	47
6.1 Användning av olika typer av åtgärder för döva och hörselskadade	47
7.Slutsats	50
8. Förslag på vidare forskning	52
Referenser	56
Bilagor	67

Förkortningar: EC - European Commission

HRF - Hörselskadades Riksförbund

ICOM - International Council of Museums

IS - International Sign

SOU - Statens offentliga utredningar

STS - Svenskt Teckenspråk

SDR - Sveriges Dövas Riksförbund

UDHR - Universal Declaration of Human Rights

UNWTO - United Nations World Tourism Organization

WHO - World Health Organization

Abstract

The purpose of this study is to investigate deaf museum visitors' experiences of museum services in the field of accessibility. We investigated what services museums (within Stockholm) offer for their deaf visitors. The research concentrated on creating a better understanding of deaf individuals, as well as investigating the causes of their problems and finding solutions to the problem. This study has applied a research design with multiple methods. This means that both qualitative and quantitative methods have been used. Seven interviews were conducted (physically, email and via Zoom). Some deaf teachers working at the university were interviewed. A few museum managers and staff have been interviewed to get information about the services the museums offer. In addition, with the help of an anonymous survey (on Google Form) that is sent via social media to various deaf associations, we have learned about their problems. The results of the survey were created using Excel XLSX. In order to get a better picture of the deaf's problems, five museums in Stockholm were observed. The importance of technical tools to make the museum more accessible is also included in the research. In light of the results obtained in this study, it can be said that studies should be extended to make the museums more accessible by acting more hospitable without being ethnocentric, so that the deaf individuals who visit the museums in Stockholm have a more memorable experience.

Keyword

Museums, deaf visitors, accessible tourism

Sammanfattning

Syftet med denna studie är att undersöka döva museibesökarens upplevelser av museiservice inom tillgänglighetsrådet. Vi undersökte vilka tjänster museer (inom Stockholm) erbjuder för sina döva besökare. Forskningen koncentrerades på att skapa en bättre förståelse för döva individer, samt att undersöka orsakerna till deras problem och hitta lösningar på problemet. Denna studie har tillämpat en forskningsdesign med flera metoder. Detta innebär att både de kvalitativa och kvantitativa metoderna har använts. Sju intervjuer genomfördes (fysiskt, e-post och via Zoom). Några döva lärare som arbetar vid universitetet intervjuades. Ett fåtal museichefer och personal har intervjuats för att få information om de tjänster museerna erbjuder. Dessutom har vi med hjälp av en anonym enkätundersökning (på Google Form) som skickas via sociala medier till olika dövföreningar fått veta om deras problem. Resultaten av undersökningen skapades med hjälp av Excel XLSX. För att få en bättre bild av deras problem observeras fem museer i Stockholm. Vikten av tekniska verktyg för att göra museet mer tillgängligt ingår också i forskningen. Mot bakgrund av de resultat som erhållits i denna studie kan man säga att studierna bör utökas för att göra museerna mer tillgängliga genom att agera mer gästvänliga utan att vara etnocentriska, så att de döva individer som besöker museerna i Stockholm får en mer minnesvärd upplevelse.

Nyckelord

Museer, döva besökare, tillgänglig turism

1. Inledning

I detta inledande kapitel ges en introduktion till uppsatsens bakgrund och om ett antal definitioner och begrepp som hörselskadade/döva personer, teckenspråk, museer osv. för att ge läsaren bättre förståelse av fenomenet. Därefter kommer problemdiskussionen. Vi presenterar även vårt syfte, frågeställningar och avgränsningar

1.1 Bakgrund

Museer är värdefulla för samhällets kulturella identitet och förändras beroende på den sociala strukturen. Museer bidrar inte bara till att skapa en känsla av gemenskap, de är också viktiga för samhällsutvecklingen och för den kollektiva historieskrivningen (Svanberg 2016 s.11). Med utvecklingen av turismen ökar också efterfrågan på museer. I en region där museer används effektivt, marknadsförs väl och blir ett varumärke ökar antalet turister och ekonomiska inkomster och alternativa besöksnäringssamfund skapas. Av denna anledning i många länder ökar investeringarna i kulturarvsturism och de syftar till att föra in ännu fler besökare till museer genom att göra museer lämpliga för alla typer av besökare. Eftersom inhemska och utländska museibesökare är en viktig inkomstkälla för landet. Vi kan förstå hur värdefulla museer är för turisminkomsten, utifrån antalet besökare (Kulturfakta 2020 s.5). Idag fortsätter museerna sina ansträngningar för att locka besöksgrupper med olika behov till museer. För dessa grupper finns ett antal tillämpningar som ger lika möjligheter för varje museibesökare när det gäller museernas *funktionshinderperspektiv* (Rights of Tourist with Disabilities in the European Union Framework, 2007. s.35). Men detta inkluderar fortfarande inte alla typer av besökare med olika behov. Till exempel finns det väldigt få förändringar på museer för döva individer vars modersmål är teckenspråk. I Sverige är svenska teckenspråk modersmålet för 30 tusen människor (Institutionen för språk och folkminnen, 2021) och därmed är det en av museers funktionshindrade målgrupper. Det är väldigt få museer som har personal eller reseledare som kan teckenspråket för att betjäna de döva/hörselskadade besökarna, alltså för att öka antalet besökare från olika grupper. Museer kan ofta tycka att det är kostsamt att anställa extra personal. Men det finns dock andra positiva förändringar på museer. Museerna har de senaste åren dragit nytta av teknikutvecklingen. T.ex. museer startade virtuella turer, som blev mer populärt särskilt under pandemin perioden.

Detta problem skapar naturligtvis en barriär mellan besökare med funktionsnedsättningar och de produkter de vill använda, på ett sätt en barriär mellan hörande och döva besökare. Men avancerade tekniska verktyg som inte är dyra har kraften att sänka ner denna barriär. Av denna anledning kommer denna studie att diskutera olika uppfinningar eller applikationer som är gjorda för döva/hörselskadade besökare. Särskilt i kommunikationssammanhang (Luft, 2000) är dessa applikationer där hinder avlägsnas viktiga för att göra det möjligt för

alla medlemmar i samhället att fortsätta sina liv under lika villkor, ge lika möjligheter för alla människor och göra det möjligt för döva individer att besöka museer oproblematiskt.

1.2 Problemformulering

Bakgrunden visar på att det finns en tendens inom museisektorn, och samhället i övrigt, att betrakta människor med funktionsnedsättning som en grupp som man då och då gör en insats för (Carl Älfvåg & Mikael Wahlden, 2010 s.119). Människor med detta tillstånd behöver antingen extra hjälp eller möter vissa svårigheter under sitt besök. Denna studie fokuserar på döva besökares svårigheter. På vilka sätt har de svårigheter, hur kan situationen förbättras, vilka hjälpmedel är bättre och lämpliga? Genom att använda en enkät kunde vi, författarna av denna studie få en uppfattning om de svårigheter som finns för döva personer inom turismområdet och vilka förändringar de önskar ska ske. Denna studie undersöker även hur smarta verktyg kan användas på museer.

Teknologin utvecklas varje dag, även inom kultur- och turismsektorn. Men denna utveckling går väldigt långsamt för funktionshindrade besökare. Med nya tekniska verktyg börjar museer att digitaliseras, nya 3D-skärmar, men viktigast av allt är att kommunikationen mellan besökare där museer behöver förstärkas.

Personer med funktionsnedsättningar anser att det viktigaste steget mot tillgänglighet är enkel tillgång till information och enkel kommunikation (Kolodziejczak, 2019). Döva individer är mindre benägna att delta i turistaktiviteter på grund av bristen på guider/personal som kan teckenspråk (Wright, 1989). Även om de besöker något museum så kan det hända att döva besökare inte lämnar museet med goda minnen, på grund av etnocentrism, "vi och dem" diskrimineringen eller på grund av fördomar som finns om döva. Museet uppträder i det här fallet inte tillräckligt gästvänligt och det skadar automatiskt bilden av museet. Och som Wright betonar, om museer inte lockar sig till människor med olika behov betyder att den misslyckas att fylla sin funktion. Härifrån ser vi också att museet inte följer begreppet universell utformning.

Skriftspråk (med långa texter) används på informationstavlor på museer vilket kan bli svårt och tröttsamt att läsa för individer som har teckenspråk som förstaspråk. Vilket kan då minska besöket på museet eftersom det är en tillräcklig anledning att inte vilja besöka ett museum. En av våra enkätfrågor var om hur ofta de besöker museer. Enligt alla svar vi fick vi veta att det var väldigt sällan. Några respondenter betonade att en teckenspråksguide borde vara med för ett bättre och informativt museibesök. Bristen på information om döva gör också att döva känner sig stressade bland hörande (Hauser, 2012). Om det blir en kulturkrock mellan döva och hörande beror det på bristen på information om döva inom samhället (Carlsson och Peterssons 2007). Ju mer vi ser/lär oss om teckenspråket samt dövhet och lär känna varandras kultur, desto mindre avstånd kommer mellan oss. En av anledningarna till att vi valde detta ämne är för att uppmärksamma denna klyfta som finns i vårt samhälle. Den grundläggande skillnaden mellan hörande och döva individer liknar skillnaden mellan människor från olika kulturer som talar olika språk (Boréus, 2007). Därför kan denna klyfta inom turism, precis som på andra ställen, ändras med några få handgrepp utan att kräva mycket ansträngning, och en ny massa/målgrupp kan lätt lockas till turismen/museer.

Det blir ett problem när besökare lämnar museet inte särskilt nöjda, som hen spenderar tid och pengar på. Dessutom ska det inte glömmas att folk i alla åldrar, gamla som unga, kommer till museerna. Det kan vara svårt att läsa långa skrivna texter även för hörande barn och äldre och samma problem blir dubbelt så svårt för äldre och hörselskadade barn, eller även om man har lässvårigheter. Och detta väcker den viktiga frågan som behöver diskuteras: *Finns det tillräckliga uppfinningar eller lösningar för döva individer som gör det enkelt att få information på museer?* Eller huvud taget inom turismsektorn. En av de viktigaste uppgifterna för museer är att kunna ta emot alla typer av besökare. På sistone har vissa museer börjat öka medvetenheten om denna fråga. Att öka medvetenheten om funktionsnedsättning kommer säkerligen att gynna utvecklingen av turismen (Devile & Kastenholz, 2018). Det kan dock vara svårt för personalen att få teckenspråksutbildning i efterhand och det kan bli kostsamt för museet att ha en guide som kan teckenspråket.

I vår intervju med Historiska museets enhetschef berörde vi frågan om utbildning av personalen och som svar fick vi veta att: *"Det kostar att ta fram audioguider, att utbilda personal och att anpassa miljöer för olika funktionsvariationer"*.

Naturligtvis föredrar döva individer, museipersonal som kan teckenspråk, eftersom det finns en direkt kommunikation och självklart kan man ställa fler frågor och lära sig mer i direkt kommunikation. Men det är också märkligt att det kan kosta mer pengar. Även några av respondenter från enkäten nämnde att det inte finns många teckenspråkstolkare och utbildningsplatser, och att många av dem är stängda för att det inte finns några investeringar åt de, och att personer som får utbildning inom det området tenderar till andra sektorer (på grund av låg lön osv.). Här är hans svar:

"Vi behöver utökad pott från staten så att vi får flera tolkar inom våra regioner i Sverige. Det är ofta problem hos beställare som missar att boka tolk inom till exempel sjukvården. Många unga barn får inga tolkar på sina fritidsaktiviteter på grund av prioritering i ordning med hur man i första hand väljer tolkar till vilka uppdrag. Som sagt behöver vi mer pengar från staten. Sedan är det ett stort problem i arbetslivet där exkluderar döva och hörselskadade från arbetsmarknaden på grund av att arbetsgivaren inte alltid gärna bekostar tolkkostnader. Sedan är det oroväckande med tolk yrkets framtid. Flera tolkar slutar och byter till andra jobb pga. undermåliga grundlönen i vissa regioner. Över 100 har bytt och slutat under de senaste åren. Tolkutbildningen försvinner på olika ställen i Sverige. Idag finns det bara två utbildningssäten i Leksand och Örebro, och även på Stockholms universitet. Det medför stora risker att det blir en massa brist på tolkar i framtiden om inget görs åt situationen"

Denna studie kommer att belysa problem och utmaningar mellan döva och turismsektorn, med fokus på museibesök. Studien kommer förhoppningsvis att kunna bidra med ökad kunskap om hur kommunikationen mellan döva besökare och museer kan förbättras. Denna kunskap kommer med stor sannolikhet även att kunna tillämpas på flera andra områden såsom exempelvis flygplatser, hotell, resmål med mera.

1.3 Syfte

Uppsatssyftet är att undersöka om det finns någon service för döva personer på Stockholms museer samt i vilken omfattning och med vilka hjälpmedel

1.4 Frågeställning

- Vilken typ av service erbjuder museer döva besökare?
- Vilken typ av hjälpmedel använder museer för att underlätta besöket för sina döva besökare?
- I vilken omfattning använder museer hjälpmedel för att underlätta för döva besökare?

1.5 Avgränsningar

En geografisk avgränsning har genomförts och det har gjorts en studie om att undersöka serviser som svenska museer erbjuder för sina döva besökare. Några museer som besöktes valdes från Stockholmsregionen eftersom de ligger geografiskt nära. Vi valde inte bara kommunala museer, utan även statliga och privatägda museer för att göra observationer, tanken bakom det var att få bredare information om museer.

1.6 Uppsatsdisposition

Denna uppsatsdisposition är upplagd med en enkel innehållsförteckning som det går att klicka på för att komma till det kapitel som ska läsas. I denna uppsats så finns det 6 stycken kapitel som anses viktiga för att denna undersökning ska ske. Dessa kapitel är 1, Inledning där det presenteras vad studiens syfte är och en inledande blick på varför den valts, vad som anses vara problem. 2, Metod där val av metod tas upp och beskrivs, här beskrivs även varför just dessa metoder har använts. 3, Teori kapitlet där det uppges vilka teorier som tycktes varit tillämpliga för att göra denna studie 4, Empiri där den insamlade datan som samlats in presenteras 5, Analys där så analyseras hela denna studie tillsammans med all den data material som lyckats samlas ihop. 6, Slutsats här diskuteras alla de slutgiltiga slutsatser som dragits efter att denna studie genomförts. Här presenteras alla deras tankar samt vad som kunde gått annorlunda. Sedan så finns det även punkterna källor och bilagor men dessa är inte numrerade med resten av kapitlen.

2. Metod

I detta kapitel kommer författarna att ta upp vilka metoder som ansågs mest lämpliga för denna studie. Det kommer även att diskuteras varför just dessa metoder valdes.

2.1 Flermetodsforskning

Denna studie har tillämpat flermetodsforsknings design. Det innebär att både den kvalitativa och den kvantitativa metoden har använts. Trots att det finns skillnader i båda metoderna, har metoderna några gemensamma element som går att integrera med varandra (Bryman, 2016, s.760). Bryman uppger att flermetodsforskning utgår ifrån två typer av beslut: prioriteringsbeslut och sekvensbeslut. Prioriteringsbeslut handlar om hur stor andel av datainsamlingen utgörs av kvalitativa respektive kvantitativa metoder samt om båda metoderna har samma vikt. Sekvensbeslut handlar om vilken metod som har använts först och vilken har använts sist. Sekvensbeslutet lägger vikt på vilken metod som företräde framför den andra eller om metoderna har använts parallellt med varandra (Bryman, 2016, s.761). I denna studie har den kvalitativa metoden använts först och i större utsträckning än den kvantitativa metoden.

Inom flermetodsforskning förekommer idéer om triangulering, kompensation och fullständighet. Triangulering innebär att den ena forskningsmetodens resultat dubbelkontrolleras med den andra metodens resultat (Bryman, 2016, s. 767). I det här fallet sammanställs resultatet från intervjuer, observationer och enkäter med varandra för att få en fullständig bild av den insamlade datan. Kompensation innebär att båda forskningsmetoderna används för att kompensera för varandras svagheter (Bryman, 2016, s.769). Fullständighet innebär att både den kvalitativa och den kvantitativa metoden kan lämna luckor som kan uppfyllas av den andra metoden. Därför kan båda metoderna användas, för att uppfylla varandras brister som leder till att resultatet blir fullständigt (Bryman, 2016, s. 770).

2.1.1 Tillvägagångssätt

I denna studie så har både kvalitativa och kvantitativa metoder använts för att genomföra undersökningen. Tidigare studier och kurslitteratur har bidragit till att bygga den teoretiska grunden för studien. En av författarna har tidigare studerat teckenspråk vid Stockholms universitet och har haft J.M. som sin professor. Författaren innehar en tidigare kontakt med J.M. som är en döv professor i teckenspråk på högskolan. Tanken var att genomföra semi strukturerade kvalitativa intervjuer med en döv professor i Stockholms område, en representant från Stockholms Hörselskadades Riksförbund, en representant från Sveriges Dövas Riksförbund, en representant från Moderna museet och

Manillaskolan-specialpedagogiska skolmyndigheten som tar emot elever som är döva eller har hörselnedsättning från förskoleklass till årskurs 10. Ett mejl har skickats till alla enheter som skulle intervjuas. Ytterligare har respondenter blivit kontaktade via mejl för en bokning av intervju på plats, digitalt eller via mejl. Poängen var att ge respondenterna en frihet att själv välja vilken tid och datum som passar bäst för deras intervju. Intervjuerna genomfördes via personliga möten på plats och via programmet Zoom samt genom mejlkorrespondens. Möten på plats och via Zoom spelades in efter godkännandet av respondenterna. Detta bidrog till att ge mer tid att fokusera på respondenterna samt innehållet på intervjun. Detta underlättade transkriberingen av materialet senare. Parallellt har observationer genomförts på fyra stycken museer. Tillgänglighetsanpassning för döva museibesökare var det som författarna har undersökt. Observationens syfte var även att observera om museer använder sig av nya teknologiska lösningar, om teckenspråkstolk erbjuds samt hur väl visuellt innehåll i form av text kan ersätta ljudet som de döva inte kan höra.

Google Formulär användes för vår enkätundersökning. Enkäten har förberetts genom att bestämma frågor som skulle bidra till att besvara studiens frågeställningar. Efter att antalet enkätfrågor, själva enkätfrågorna, svarsalternativ och grafiskt innehåll har förberetts, testades enkäten genom en kort pilotstudie. Detta hade ett kontrollsyfte om enkäten fungerar som den skulle. Enkäter skickades till föreningar som tidigare hade kontaktats via Instagram och Facebook. Totalt har 51 enheter svarat på enkäten.

2.1.2 Kvalitativ metod

I denna uppsats används en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer samt observationer. En sådan forskning med kvalitativ metod lägger en stor fokus kring att analysera låg strukturerad data. Utveckling av begreppsmässiga strukturer, till exempel i form av en teori, är viktigt för denna metod. En kvalitativ studie innebär att det fokuseras mer på den insamlade datan än på själva statistiken (Alvehus, 2019, s. 20).

Den kvalitativa aspekten som forskarna använde sig av i undersökningen är en fallstudie. För att samla in empirin så använder forskarna sig av sekundär- och primärdata, tidigare forskning samt nätsidor som är relevanta till forskarnas undersökning används som sekundärdata, observationer och semistrukturerade intervjuer används som primärdata. (Alvehus,2019)

2.1.3 Kvantitativ metod

Inom denna uppsats används en kvantitativ metod i form av enkäter. Den kvantitativa metoden i denna studie har en survey design. Den huvudaspekt som den kvantitativa forskningen berör är att pröva tidigare teorier vilket innebär att denna metod har en deduktiv ansats (Bryman, 2016, s. 199). Denna forskningsmetod går ut på att samla in och bearbeta den kvantitativa datan. Det innebär dock inte att metoden är bunden till endast siffror, trots att metoden är statistisk (Bryman, 2016, s. 200). Begrepp inom teorier utgör byggstenar för den kvantitativa forskningen. Dessa begrepp måste vara mätbara för att forskningen ska

kunna genomföras. Mätningen är för att beskriva variabler och samband mellan variablerna. Det är dock viktigt att måttet inte ska påverkas av tidpunkten eller den personen som utför mätningen. Med detta menas att mätningen ska kunna generera konsekventa resultat (Bryman, 2016, s. 202-203). Generalisering är centralt för den kvantitativa forskningsmetoden. Generalisering innebär att resultatet är överförligt till större population och det är en viktig skillnad från den kvalitativa forskningsmetoden där generalisering är inte nödvändigt visst centralt (Bryman, 2016, s. 216).

2.1.4 Urval

Urvalet i denna intervju var döva personer (teckenspråkiga individer) som har teckenspråk som sitt modersmål samt teckenspråkstolkar och museipersonaler. Dessa personer har då kontaktats via museer och olika organisationer samt föreningar för döva personer. Det har mailats till ett antal föreningar och organisationer men när det kom till svarsfrekvensen så var det sju personer som intervjuades. En enkät genomfördes också och lades upp på en Facebookgrupp för döva, samt skickades enkäten till ett av de dövas förening Instagram-konto. Där lyckades en hel del svar komma in.

2.2 Kvalitativa intervjuer

För att få en bild av museets framtida planer och genomförande så att döva och hörselskadade medborgare eller turister som besöker museerna känner sig välkomna och inte utanför hade vi sju stycken kvalitativa intervjuer med två stycken museipersonal på plats samt fyra intervjuer skedde via mejl och en intervju via zoom. I den kvalitativa intervjun användes det en låg grad av standardisering och den skraddarsydd intervjun efter museipersonalen som ska ta ställning till rangordningen och eventuella följdfrågor (Trost, 2010, s. 19). I denna studie så användes det semistrukturerade intervjuer då det i förväg gjordes en så kallad intervjuguide där de följer ett visst tema för att få fram den typ av information som behövs och trots denna guide så kan det även uppkomma följdfrågor. Denna typ av intervju gör att samtalet kan utvecklas på egen hand med hjälp av intervjuguiden och de följdfrågor som kommer upp däremot så måste frågorna ha en koppling till intervju ämnet så att de ska kunna vara till hjälp (Hallin & Helin, 2018, s 43). Intervjuerna varade ca 20-40 minuter och bands in på telefon och transkriberades sedan. Intervjun hölls på en plats som museipersonalen tyckte var passande. Andra intervjuer skedde även via e-post. Samma frågor som ställdes på fysiska intervjun ställdes även på mejl-intervjun fast utan följdfrågor. Mejl Frågorna kan anses vara mer åt det strukturerade hållet då det innehöll bara ett par bestämda frågor som ej kunde utvecklas med följdfrågor, denna typ av intervju gav ganska korta och ytliga svar och därför försökte författarna hålla sig till muntliga intervjuer. Denna typ av metod kan ta bort en stor del av poängen med intervjuerna och det är i detta fall det interaktiva elementet (Alvehus, 2019, s. 87).

2.2.1 Intervju som datainsamlingsmetod

En annan metod som används i denna studie för att samla in data är en semistrukturerad intervju. En semistrukturerad intervju innebär att intervjuaren följer en intervjumanual som innehåller några frågor som hon/han ställer till intervjupersonen. Utöver det kan även uppföljningsfrågor om samma ämne ställas till intervjupersonen, i syfte att vägleda respondenterna att ge relevanta svar för att stärka forskningens validitet. Det användes även strukturerade intervjuer i form av mejl för att kunna kommunicera med personer som ej haft möjlighet till att ses. Där skrevs det ner ett antal frågor som sedan mejlades till intervjupersonen (Alvehus, 2019, s87).

2.3 Observationer

Författarna har valt att även använda sig av fem stycken observationer som metod, vilket innebär att det har valts att besöka ett antal olika museer och observera vad som erbjuds för de hörselskadade besökarna. Observation innebär att undersöka vardagliga situationer så naturligt som möjligt. Detta påstås vara en ganska svår uppgift, eftersom det leder till observations effekter, vilket kan vara ett problem i sådana metoder. Denna effekt gör att du som betraktare påverkar miljön på något sätt. Det finns två typer av observation, öppen observation och dold observation. Öppen/ offentlig observation betyder att den är öppen, och betraktaren/betraktarna känner till att en observation pågår. Att dölja observationen innebär att ingen vet att observationen sker. De observationer som användes var dolda observationer eftersom vi gjorde observationer utan att någon visste att observationer gjordes då vi gick runt i olika museer utan att någon visste om det (Alvehus, 2019, s.97-98). Det som valts att observera är vilka åtgärder som finns på plats, om det finns tolk samt vilken typ av teknologi de använder och ifall det finns någon tanke om hur den teknologin kan vara till hands för dem döva också. Hur är det med skyltar och informationstavlor i museet? Är texterna skrivna på ett lätt språk eller inte? Vilka språkalternativ erbjuder museer sina besökare på informationstavlorna/skyltar? Ifall de har ljudeffekter om det finns något liknande fas för döva som till exempel något synligt som passar till ljudeffekten (t.ex. fågelkvitter kanske kan vara lite bilder här och där på fåglar för liknande effekt).

2.4 Enkäter

Enkäter har använts i denna studie för datainsamling. Enkäter liknar strukturerade intervjuer men det finns även skillnader mellan dessa två. Den största skillnaden är att det inte finns någon intervjuare inblandad i datainsamlingen, därmed finns det ingen intervjuareffekt (Bryman, 2016, s. 286). Deltagande personer i enkäten kallas för respondenter. Respondenterna måste själv läsa och besvara frågorna (ibid.). Andra viktiga skillnader mellan enkäter och strukturerade intervjuer är färre öppna frågor i enkäter, enklare och tydligare utformning av frågor och mindre antal frågor (ibid.). I denna studie genomfördes en online survey undersökning. Online survey undersökning tillbringar flera fördelar såsom bättre respons i samband med öppna frågor, snabbare respons, enkel administrering, obegränsad

geografisk täckning och bättre precision. Nackdelarna med denna metod är låg svarsfrekvens och begränsning av populationen till online population vilket gör att personer utan internet anslutning utesluts från studien (Bryman, 2016, s. 303).

Efter att vi förberett enkäten började vi skicka den genom att nå olika föreningar via olika kanaler (som e-post och konton på sociala medier) och med ett preliminärt brev (ett brev där vi förklarade vilka vi är och varför vi förberedde denna enkät). Två av de fyra föreningar, en från deras Instagram-konto (Härnösands Dövas Förening) och den andra från deras Facebook-konto (Sveriges Dövas Riksförbund), svarade positivt på oss och sa att de skulle hjälpa oss så gott de kan. Frågorna i undersökningen är följande:

Totalt finns det tolv frågor i vår enkät. När vi förberedde våra frågor var vi noga med att inte ha personliga frågor som skulle kunna orsaka högre utfall. Med hjälp av denna enkät så kom det totalt 51 responser.

2.5 Fallstudier

I undersökningen så har forskarna valt att använda sig av en fallstudie på olika museer i Stockholm som helhet. Syftet med en fallstudie är att undersöka och avgränsa ett system för att senare ta fram fallets specifika förutsättningar vilket i sin tur resulterar till att ett svar hittas på det som undersöks (Alvehus, 2019). Det är svårt att definiera fallstudier som begrepp generellt, fallstudier används i olika typer av forskning och vad som anses som ett fall kan variera beroende på vilka fält som man väljer att forska inom.

2.6 Primär och Sekundära datainsamling

Både primär och sekundär datainsamling förekom i studien. Den primära datainsamlingen har gjorts i form av intervjuer med döva personer samt organisationer och även museer och sedan har det även genomförts observationer på de olika museerna. Då valde författarna att besöka museerna och observera vilka åtgärder som finns på dessa museer. Den sekundära datainsamlingen gjordes med hjälp av artiklar och material som hittades på nätet som tycktes vara lämpliga för denna studie. Primärdata är det empiriska materialet som samlats in för specifikt denna studie medan sekundärdata innebär empiriskt material som någon annan samlat in för en annan undersökning men som även kan användas i denna studie som görs (Alvehus, 2019, s. 36).

2.7 Forskningsetik

I den här studien har författarna tagit hänsyn till etiska aspekter. Respondenternas personliga uppgifter har inte uppgetts i den här studien för att säkerställa att respondenternas identitet förblir anonym. Studien har inte influerats av någon av de deltagande parterna och författarna har förhållit sig oberoende till studiens respondenter. Observationerna i studien har endast fokuserat på det undersökta forskningsområdet och har inte kränkt någons integritet.

Författarna har haft objektivitet i fokus under hela studiens gång för att studien inte ska påverkas av egna åsikter. Därför anser författarna att studien inte bryter mot några etiska aspekter.

2.8 Analys metod

I denna studie används en komparativ metod för att analysera materialet. Det analyserade materialet i form av intervjuer, observationer och enkäter kopplas till tidigare studier och teorier. Genom vissa kriterier måste det insamlade materialet analyseras efter insamling. Under denna process handlar det om att kunna sälla ut vilka material som är relevant för studien. För att kunna genomföra detta måste materialet noggrant läsas flera gånger. Eftersom allt material inte kan vara med och ta plats i den empiriska delen av studien, måste det i nästa skede utföras en reducering av materialet. Under reducerings processen av materialet kommer delar som är mest intressanta och relevanta för studien att väljas över andra. Därefter kommer sista steget där det valda materialet argumenteras, reflekteras och pratas om i studien i förhållande till studiens syfte och frågeställningar (Alvehus, 2019, s.114-115). Syftet med detta är att skapa förståelse kring museers strategi och vision samt vilka serviser de har för döva individer. Detta är så att det ska gå att se ifall museer tänker noggrant kring hur de ska hantera utveckling av åtgärder för döva individer inom museets alla ramar.

2.8.1 Reliabilitet och validitet

I denna studie så har det gjorts en studie där målet är att reliabiliteten och validiteten ska vara så hög som möjligt. Mason (1996) nämner nämligen att reliabilitet, validitet och även generaliserbarhet är olika typer av mått på en kvalitativ studie. Det finns en del olika begrepp som har olika innebörd. *Extern reliabilitet* innebär måttet på reliabiliteten för att se om en studie kan upprepas och få samma resultat. Sedan finns det *Intern reliabilitet*, det innebär att ett forskarteam ska bestämma om hur de ska analysera det som de hör och ser. Sedan finns det även *Intern validitet* som innebär att det ska finnas en bra överensstämmelse mellan den insamlade datan och de teoretiska idéerna. Det är en styrka i kvalitativa studier eftersom författarens närvaro gör att det är enkelt att säkerställa att forskarens observationer stämmer överens med teori. *Extern validitet* handlar om vilken utsträckning resultat kan generaliseras till andra populationer och situationer (Bryman, 2016, s. 465-466).

2.8.2 Metodreflektion

Metoderna som användes i studien var ett bra urval av metoder. Det skulle dock kunna vara bättre om det gjordes fler intervjuer med både hörselskadade samt personal till olika dövas föreningar samt ett antal museipersonaler. Detta var dock inget som det gick att påverka mycket mer eftersom svarsfrekvensen var relativt låg. Majoriteten av personerna som kontaktades inte. De som inte har svarat har kontaktats två gånger för att öka risken för

svaret. Författarna har även tagit sig till olika föreningar för att försöka få svar men detta var svårt på grund av kommunikationsbrister och därför hänvisades tillbaka till mejl men fortfarande utan svar. Denna metods styrka har dock varit påverkan från intervjuaren vilket kunde bidra med att vägleda intervjun som resulterade med mer utförliga svar. Observationerna som utfördes var däremot hjälpsamma och med hjälp av de lyckade intervjuerna så har det lyckats att komma en hel del information och svar på dessa frågor. Den kvantitativa metoden i form av enkäter har haft ett komplementärt syfte. Med hjälp av enkäter kunde bristerna av de kvalitativa metoderna reduceras. Enkäternas svaghet var ingen möjlighet till återkoppling. Därför var det viktigt att formulera enkätens frågor på sådant sätt som ger utförliga och konkreta svar. Flermetodsforskning gör även att generaliseringsgraden är högre än om studien skulle vara av ren kvalitativ karaktär.

2.9 Val av museer

För denna studie så har det valts ett antal museer som har besökts och observerats. Dessa museer valdes för att det är några av de mest eftertraktade museer som finns i Stockholm och därför så gjordes undersökningarna där för att det är med stor sannolikhet att även döva besökare kommer dit. Valet som genomfördes var även att besöka både statliga museer men också privata museer. Sedan började det även mejlas runt till olika hörselskadade organisationer samt till museipersonal angående intervjuer.

Det har valts ut fyra olika kända museer från Stockholm med många årliga besökare för att observera. Två av dem är Nordiska museet och Moderna museet, centrala museer. Ett annat museum är Medeltidsmuseum som är ett kommunalt och ett privat museum som är Fotografiska museet (Museer, 2017) . Museidagarna i allmänhet desamma för alla museer i genomsnitt, något annorlunda än dessa privata museer som drivs mer som ett företag. Till skillnad från statliga och kommunala museer har privata museer sponsorer och sköts som ett företag (Svartström, 2017).

3. Teori

I detta kapitel kommer det att uppges vilka teorier som det utgick ifrån. Det kommer att tas upp de olika teorierna och sedan sammankoppla dem med studien och därefter med hjälp av teorierna så ska uppsatsens syfte förstärkas.

3.1 Definition av museum och museets funktion

3.1.1 Definition av museum

Sverige (se **Bild 1 i Bilagor**) har lyckats komma in bland de 20 bästa bland länderna med flest museer. Idag fortsätter museisektorn att utvecklas och förändras genom att försöka hålla jämna steg med de ökande kraven på dagens marknad. Men vad är ett museum, varför finns de? "Museum" kommer från det grekiska mouseion, museernas tempel (International Council of Museum - ICOM, 2010: 56). Det finns olika typer av museer. T.ex. inom museum kategorier finns det Centrala museer, Statliga museer; Kommunala museer osv. (Se **Bild 2 i Bilagor**)

International Council of Museums (ICOM) definierar ett museum som "en institution som kontinuerligt förvaltas till samhällets bästa för att bevara, granska, utvärdera och särskilt ställa ut för att främja allmänhetens uppskattning och utbildning en helhet bestående av inslag av kulturellt värde" (ICOM, 2007). Museer förmedlar också kultur och vetenskap till människor från alla samhällsskikt (Widen s.47). Museer är offentliga eller privata konst-, vetenskaps- och kulturinstitutioner som sammanställer, bevarar, skapar samlingar och ställer ut konstnärliga, historiska, vetenskapliga och kulturella produkter från tidigare åldrar, perioder och civilisationer. På sätt och vis är museer, som är kollektiva nyttigheter, institutioner som skyddar och utvecklar samhällets kulturarv på samhällets vägnar. Och det är ett konkret dokument över människors kulturella existens. Termen museum definieras som *en institution som tjänar samhället och dess utveckling, förvärvar, bevarar, forskar, kommunicerar och visar upp det "abstrakta" och "påtagliga" mänskliga arvet och dess miljö i syfte att utbildning, arbete och underhållning* (ICOM, 2007). Sammanfattningsvis uppfattas museet mestadels som en plats förberedd för att utvärdera och definiera kulturdata och för att visa kulturens värde, när allt detta görs är det nödvändigt att ta hänsyn till samhällets förändrade krav (Giebelhavsen 2006 s. 40-42).

3.1.2 Museets Funktioner

Enligt ovan anses: skydd, forskning och kommunikation som museets grundläggande funktioner/ändamål. Inom museets syften så finns det att utbilda sina besökare på ett intressant sätt och hjälpa sina besökare att utvärdera sin tid på bästa sätt. (Harrison 2005,

s.38-40). Men museer, liksom andra institutioner, måste anpassa sig till alla människors behov, både fysiskt och psykiskt, eftersom det inte finns en enskild typ av besökare. Philip Wright (1989) konstaterade i sin artikel "*The Quality of Visitor's Experiences in Art Museums*" att begreppet "typisk besökare" inte kan definieras. Han understryker att inte alla besökare är på samma nivå av uppfattning och att museet måste tilltala individer som vill lära sig och uppleva olika information i olika hastigheter, i sammanhanget hela samhället. Av den anledningen konstaterar han att ett museum som betonar social och kulturell interaktion med allmänheten inte kan fylla sin funktion om det inte lockar till sig människor från alla samhällsskikt. Ett museum ska bidra till samhället och dess utveckling genom att främja kunskap och kulturupplevelser (Regeringskansliet, 2019).

3.2 Definitioner av dövhetsrelaterade aspekter

3.2.1 Definitioner av dövhet, teckenspråk, tvåspråkighet, international sign, acceptans av teckenspråk, kommunikationsproblem och turism med funktionshinder

Dövhet: I medicinska termer innebär dövhet en förlust av hörsel på ett eller båda öronen (Sveriges Dövas Riksförbund - SDR, 2022). Dövhet, som hörselnedsättning, kan vara medfödd eller kan uppstå senare i livet. Omkring 200 döva eller gravt döva barn föds varje år (SDR, u.å.). Ett sjuttioital av dessa barn behöver utbildning från dövskolor (där teckenspråket är dominerande). Det finns 466 miljoner döva över hela världen och denna andel förväntas öka till 900 miljoner år 2050 (World Health Organization - WHO 2018, s.1). Med döv avses en person som använder teckenspråk som sitt förstaspråk, vilket då innebär att svenska får platsen som deras andraspråk (SOU 1998:66).

Individer vars "modersmål" och förstaspråk är teckenspråk utvecklar dövas identitet på ett socialt och kulturellt sätt. Att vara döv innebär mer än att inte höra. Det är också en kulturell och social identitet (Roos 2004). Den som använder teckenspråket (oavsett om de använder någon hörapparat eller inte) som sitt främsta kommunikationsmedel kallar sig ofta döv, oberoende av hur mycket personen hör. Många döva ser sig som en del av en språklig minoritetsgrupp (Habilitering & Hälsa: Dövhet, 9 Maj 2023).

Teckenspråk har funnits i alla tider, så länge det har funnits döva människor. Det finns inte bara ett teckenspråk i världen utan varje land har sitt eget teckenspråk. Idag använder mer än 72 miljoner människor teckenspråket (Brown, 2022). Denna minoritetsgrupp är för stor för att ignoreras. I Sverige är svenska teckenspråk modersmålet för 30 tusen människor (Institutet För Språk och Folkminnen, 2021). Det svenska teckenspråket, såväl som teckenspråk i andra länder, är ett visuellt-gestueellt språk med egna grammatiska regler men som saknar skrift. De språkliga symbolerna bildas av ett eller flera tecken som utförs med en eller båda händer i rörelser (Nationalencyklopedin, 1998). Precis som hörande personer behöver talspråket, behöver döva personer teckenspråk av samma skäl (SOU 2006:54).

Acceptansen av teckenspråk har inte en lång historia. Många döva minns med fasa hur de förbjöds använda teckenspråk och tvingades tala och läsa på läppar i skolan för att bli normaliserade i samhället (Svenska Dagbladet. 21 maj 2023). På 1920-talet förbjöds teckenspråk i dövskolorna och de tvingades använda talspråket. Men döva fick dock ständigt kämpa för sina rättigheter (Göransson och Westholm, 1995). Och år 1981 godkände riksdagen svenskt teckenspråk (Svenskt teckenspråk - STS) som dövas modersmål och då kunde döva börja använda teckenspråk igen i sina skolor.

Svenskt teckenspråk är ännu inte registrerat som minoritetsspråk, men 2009 trädde språklagen i kraft och det har status som minoritetsspråk. Denna lag slår fast att samhället har ett särskilt ansvar att skydda och främja det svenska teckenspråket (SFS nr 2009:600). Men ansträngningarna pågår fortfarande i Sverige för att åtminstone bli accepterat som ett minoritetsspråk. Kanske på så sätt kan fördomar som finns för döva att förändras och bli mer respekterade och få ett liknande förhållningssätt åtminstone som andra minoritetsspråk. Vilket också kan skapa bättre medvetenhet. För det finns väldigt lite information om döva inom alla samhällsområden och mer forskning behövs (Högberg, 2015).

När vi intervjuade Nordens första döva professor i teckenspråk ställde vi en fråga om fördelar med acceptansen av teckenspråk som minoritetsspråk och fick svar att: *”Svenskt teckenspråk räknades inte till de nationella minoritetsspråken då de inte anses uppfylla ett av de kriterier som är satta från Europarådets konvention för skydd av nationella minoriteter (1999). Men tycker att det är bra att nämna svenskt teckenspråk som minoritetsspråk oavsett.”* Hen tillade också att hen själv ser sig som en språklig och kulturell minoritet

Tvåspråkiga döva skiljer sig från hörande tvåspråkiga (SOU 2006:54). Dövas första språk är teckenspråket, så deras andra språk blir svenska språket. Döva skriver på ett språk de aldrig har hört. Det är till exempel mycket möjligt för ett dövt barn att ha problem med att lära sig svenska (Wennergren, 2002). Därför kan en negativ inställning till läsning visas. Denna negativitet kan minska barnets nyfikenhet och minska deras vilja att läsa (Lindahl, 2003). Många tror att lärandet kan bli lättare när texterna från svenskan översätts till svenska teckenspråket (Roos 2004, s.12, Svartholm 1990). Dessutom ska det inte glömmas att det även finns döva invandrare i Sverige. Deras hemlands teckenspråk är deras första språk, och deras andra språk är det talade språket från deras hemland. När döva invandrare kommer till ett annat land blir nya landets talspråk deras tredje språk. Det är inte svårt att föreställa sig hur svårt det skulle vara att läsa en text på ett tredje språk som du aldrig har hört.

Kommunikationsproblem: Varje individ har rätt till en fungerande vardag. Ingen ska behöva leva med ständiga hinder som begränsar individens liv. En grupp människor som är i behov av tolk varje dag är döva/dövblinda personer. Teckenspråk är det enda språket i Sverige där du som döv/dövblind alltid har rätt att få tolk. Men ett stort problem i dag är att döva människor som är beroende av teckenspråkstolk inte får samma rättigheter och möjligheter som andra individer (Hannah, 2017). Det finns tyvärr inte tillräckligt med teckenspråkstolk utan det är snarare brist på dem. I vår studie utarbetade vi en enkät för att undersöka om döva individers åsikter i detta ämne och ta reda på deras svårigheter och önskemål. Vi ställde även en fråga om detta, frågan som lyder: Det råder brist på

teckenspråkstolk i landet. Hur har det varit för dig, är det lätt eller svårt att hitta en teckenspråkstolk? Eller känner du någon som har haft problem med det? Enkäten gjordes anonymt och många svarade att det är svårt att få tolk speciellt för fritiden.

International Sign:

Internationellt teckenspråk som kan betraktas som ett "lingua franca". Det finns ett internationellt kommunikationssystem, ofta kallat "International Sign" (IS). Det används regelbundet på internationella konferenser och på möten med deltagare som inte har ett gemensamt teckenspråk. Detta hjälpspråk används också som ett lingua franca i spontana samtal bland teckenspråksanvändare från olika länder. Det har inte någon fastställd grammatik eller vokabulär, och består till stor del av gester som bara har en betydelse i det specifika sammanhanget. Tecknaren använder ordförråd från sitt eget modersmål (European Centre for Modern Languages, 2023). Vi ställde också några frågor om international sign i vår enkät. T.ex. om döva individer skulle vilja ha STS, IS eller båda, på museer som språkval. Och de flesta svarade att STS i Sverige, men IS blir bra utomlands.

Turism med funktionshinder, kan beskrivas som som en turistverksamhet skapad för personer med funktionsnedsättning. Det definieras som helheten av oberoende och lika universellt utformade turismprodukter, tjänster och miljöer som ger människor tillgång till rörlighet, syn, hörsel och mentala aspekter (United Nations World Tourism Organization - UNWTO, 2013). Det kan också definieras som en process som gör det möjligt för funktionshindrade att uppleva universella turismprodukter på ett jämställt och värdigt sätt utan att vara beroende av miljön (Darcy och Dickson, 2009).

Det huvudsakliga dokumentet som är juridiskt bindande för länder på internationell nivå när det gäller att skydda rättigheterna för personer med funktionsnedsättning är Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning trädde i kraft 2009 i Sverige. Det innebär att Sverige har åtagit sig att uppfylla konventionen och dess bestämmelser i sin helhet (FN:s Konvention Om Rättigheter För Personer Med Funktionsnedsättning, 2023).

Människor har olika funktionsmöjligheter och alla människor har behov av att ingå i ett meningsfullt sammanhang. Därför bör en tillgänglig miljö och verksamhet vara planerad så att den är begriplig, hanterbar och meningsfull oavsett utgångsläget. De tillgängliga lösningarna är ofta också de demokratiska och bör därför vara de mest attraktiva alternativen (Alla ombord!¹: det salutogena museet. En filosofi för tillgänglighet, Carina Ostenfeldt, 2010 s.14)

När vi undersökte tillgängligheten för museerna i Stockholm i vår studie var det tyvärr inte många museer som erbjöd besökarna många alternativ inom det området. Däremot stötte vi

¹ Magasin för projektet Alla ombord! – det salutogena museet, det genomfördes 2008–2010 med stöd av Allmänna arvsfonden. Det var ett samarbete mellan Statens maritima museer, Rörelsehindrade Barn och Ungdomar (RBU) i Stockholms län, Rädda Barnen, HANDISAM, Astrid Lindgrens Barnsjukhus vid Karolinska Universitetssjukhuset och Specialpedagogiska skolmyndigheten. Under 2009 fick projektet även ett bidrag från Kronprinsessan Victorias fond.

på ett projekt som heter Alla ombord, som finns på ett av Sveriges mest kända museer, Vasamuseet. Och i vårt möte med museets biträdande chef för publik- och pedagogikenheten, fick vi också intressanta detaljer om det projektet. Det salutogena museet bygger på konceptet, en filosofi för tillgänglighet. Projektet vilar på fyra ben: pedagogiskt utvecklingsarbete, tillgänglighet, mötet mellan kultur och rehabilitering samt verksamhetsutveckling (Alla ombord. Kulturell Intensivvård. Carina Ostenfeldt, 2010 s.6). Det finns ett pedagogiskt rum i museet som är utformat för att vara lika för alla. Eftersom tillgängligheten handlar ju inte bara om att kunna komma in i lokalerna, utan om att känna en närhet att få ta del av museet på samma villkor som andra. Att inkludera alla utan att göra särlösningar.

3.3 Funktionshinderperspektiv

Enligt Michael Olivers² (1990:22) definition är funktionshinder just de nackdelar och aktivitetsbegränsningar som orsakas av det samhälle vi lever i och som tar lite eller ingen hänsyn till människor med fysiska funktionsnedsättningar, vilket exkluderar dem från vanliga sociala aktiviteter. Funktionshinder ses som en produkt av samhället.

Denna exkludering har enligt Oliver (1990) sina rötter i maktförhållanden som präglar det ekonomiska livet, men kulturella och ideologiska föreställningar bidrog till att vidmakthålla ojämlikhet, förtryck och diskriminering. I grunden var det de materiella förhållanden som den kapitalistiska samhällsutvecklingen skapade som bidrog till att människor med funktionsnedsättning exkluderades från lönearbete, utbildning och sociala relation; funktionshinder blir således något som skapas i ett samspel mellan produktionssätt och centrala dominerande kulturella värderingar (Oliver 1990:58).

För att personer med funktionshinder skall kunna vara delaktiga i samhällslivet och få sina rättigheter tillgodosedda krävs att välfärdsstaten möjliggör detta via resursfördelning jämlikhets/ojämlikhet diskursen (Lindqvist & Sauer, s.22).

I stället för att fokusera på individens tillkortakommanden, riktar man blicken mot omgivningen och olika samhälleliga barriärer. Sådana barriärer hänger vanligtvis också samman med och legitimeras med hänvisning till materiella och ekonomiska maktförhållanden samt med hänvisning till det som är dominerande kulturella värderingar i varje given tidsepok. Egenskapen (kan vara blinda, döva osv.) som skiljer ut gruppen från det som anses vara det normala i allmänhet, egenskapen som individen är bärare av och att denna egenskap gör att individen avviker från det som anses som normalt i vår kultur. Detta är den individuella eller medicinska modellen för funktionshinder. Personer med kulturellt accepterade sjukdomar och funktionsnedsättningar och mycket hamnar i beroendeställning. Deras problem blir medikaliserade och de blir föremål för diverse professioners bedömningar, med risk för att de själva inte kan göra sin röst hörd (Lindqvist & Sauer, s.16).

² Michael Oliver var en brittisk sociolog, författare och aktivist för funktionshinder. Han var den första professorn i handikappstudier i världen och en viktig förespråkare för den sociala modellen för funktionshinder.

Kulturella förutsättningar kan å ena sidan tänkas utgöra en källa till förtryck i den meningen att personer med funktionsnedsättning påtvingas omgivningens normer om vad som är normalt, å andra sidan kan sådana föreställningar utgöra ett avstätt till frigörelse, en möjlighet att visa upp sig själv och den egna gruppen på ett autentiskt, självständigt och stolt sätt (Lindqvist & Sauer, s.13).

I enlighet med funktionshinderperspektiv eller demokratiskt perspektiv bör staten vidta åtgärder för att döva ska kunna dra lika nytta av museer. Hörapparater, videoapplikationer, virtuella turer, teckenspråkstolkar, olika projekt om tillgänglighet tillhandahålls av museer i vissa länder. Men ibland har dessa projekt en kort livslängd vilket kan bero på pengar. Museer, institutioner som har kulturellt värde och utbildar samhället genom att ha roligt, ska ha samma standard för alla individer i samhället. Det finns forskare från Storbritannien, Israel och USA som har hittat empiriska bevis om att museer i allmänhet ligger efter när det gäller att tillhandahålla tjänster för personer med funktionsnedsättning. Till exempel, i undersökningarna som utfördes på museer i Israel, konstaterades det att funktionshindrade personer utsattes för diskriminering när de försökte kommunicera med personalen (Devile & Kastenholz, 2018).

En vanlig erfarenhet bland funktionshindrade är upplevelsen av isolering, utanförskap. Det är en ständig kamp mot negativa attityder och fördomar (Lindqvist & Sauer, s.13). Som teckenspråks professorn sa i intervjun det består fördomarna mot döva fortfarande: *"Det var värre förr: Men det finns dock fördomar och okunskap"* (2023.06.07).

I svaren från enkätundersökningen tyckte många av dem att individer som kan höra har fördomar om döva.

Acceptansen av det svenska teckenspråket som ett av flera språk i stället för den audiologiska eller ideologiska definitionen av dövhet minskar avståndet mellan döva och hörande (Fredäng, s.90).

Hur teckenspråkig kultur skapas, vidmakthålls och utvecklas är starkt relaterat till samhällets syn på och erkännandet av teckenspråkighet som förutsättning för kulturskapande processer (Fredäng, s.91). Även om dövas erfarenheter inte i början av 2000-talet längre är stigmatiserade på samma sätt som i mitten av 1900-talet så kommer dövulturen och teckenspråket sannolikt alltid att relateras till "hörandekulturen" och även leva i skuggan av den. Det hörande samhället har ständigt haft svårt att acceptera och förstå att ett levande språk kan baseras på visuell-gestuell tecken vilket får konsekvenser för teckenspråkets legitimitet (Fredäng, s.94).

Alla inkluderas i en resa och upplevelsen av gemensamma aktiviteter kan väcka viljan att dela med sig av sina erfarenheter, att få berätta, att få fråga, samt att få känna tillhörighet i samvaron. Därför är språket, kommunikationen och frågorna kanske de främsta redskapen för utforskandet i lärandemiljön (Petri Partanen, s.53).

I projektet Alla ombord markeras det att teckenspråk är just ett språk bland andra och inte ett hjälpmedel. Därför utbildades tre personer, som själv är döva, till teckenpedagoger så att museet kan erbjuda både pedagogiska besök för hörselskadade barn och unga samt guide

visningar på teckenspråk. En av Vasas guider säger att efter att hon guidade en grupp från en folkhögskola så deras lärare att han har besökt Vasamuseet 20-30 gånger men att det var första gången han förstod vad Vasa var för något. Och varför var det så? Jo, för att han fick allt berättat på sitt eget språk, på teckenspråk. Att få lyssna till sitt förstaspråk är viktigt eftersom förståelsen blir lättare säger guiderna (Inga-Lill Hagberg Desbois s.80-81).

3.4 Gränsbyggande - "vi och de"

När vi besöker en plats och hittar en bit av oss själva på den platsen då känner vi lite tillhörighet till den platsen. T.ex. när en polsk resenär hittar en informationsbroschyr på polska på ett museum i Stockholm eller när en synskadade besökare hittar information i punktskrift på informationspanelen i museet. Precis som en besökare som har STS som sitt modersmål hittar någon som talar sitt eget språk på museet eller en informationsvideo som är framtagen på teckenspråk. I det här fallet minskar känslan av alienation. Och "vi" blir en av "dem". Men egentligen vad menas med "vi" och "de"?

Att vidmakthålla gränser mellan den egna gruppen och andra grupper är inte bara typiskt för alla kulturer och etniska grupper, utan borde vara lika gammalt som människan själv.

Redan tidigt i livet får vi lära oss att hellre umgås med vissa grupper och att undvika andra. Alla har vi fått höra förmaningar som "ta inte emot pengar av främlingar" eller "om du umgås med dom riskerar du att bli likadan!" Genom sådana på ytan oskyldiga påpekanden identifierar vi oss - ofta omedvetet - med en del grupper, medan vi motidentifierar oss med andra. Vi socialiseras därmed att föredra vissa människor framför andra (Eriksen, 2005, s. 9). Kulturella och etniska grupper fungerar likt sociala vattendelare eftersom de definierar en gräns mellan den egna gruppen och alla andra grupper samt som en följd av detta, mellan medlemmar och icke-medlemmar. Med Shamis(1995) liknelse kan etnisk identitet ses som ett "omvänt kylskåp": den förenar och splittrar samt skapar värme inåt men för att göra det måste den samtidigt skapa kyla utåt. En dylik gränsdragning mellan "vi-gruppen" och "de-grupper" antas förekomma i världens alla kulturer (Brewer & Campbell 1976; Gudykunst & Kim 2003).

Hos gruppmedlemmarna uttrycker den sig som en upplevelse av att vara en "vi" relation till "dem", alltså i en vi-känsla (Stier, 2015, s. 87-90). Genom att omedvetet betrakta de-gruppen utifrån deras förmodade annorlundaskap, synliggörs den egna gruppidentiteten. De-grupperna krävs helt enkelt för att vi ska bli ett "vi"; gränsen mellan oss och de ger gruppen ett ansikte utåt (Svedberg 2016).

Personerna i de-gruppen per automatik förutsätts tänka och bete sig annorlunda än vi, medan de i vi-gruppen förväntas bete sig och tänka som vi (Tajfel, 1969; Gudykunst & Kim, 2003). Till detta kommer att vi tenderar att överskatta homogeniteten, både inom de-gruppen och inom vi-gruppen; vi tror alltså att individerna i respektive grupp är mer lika varandra än vad de egentligen är.

En annan följd av tillskrivningen blir att vi känner en större säkerhet i att förklara, förstå och förutsäga motiv och handlingar hos vi-gruppen än hos de-gruppen (Gudykunst & Kim, 2003).

Detta är skälet till att kontakterna med vi-grupperna framkallar mindre obehag än de med de-grupperna (Stephan & Stephan, 1985). Vanligtvis är vi också mer välvilligt inställda till vi-gruppen än andra grupper.

I det här fallet att denna vi-de-känsla behöver minimeras så att alla besökare känner sig lika som alla andra. Och få gå hem med glada minnen från sitt besök.

Varje roligt berättelse som kan skapas om destinationen ger mening åt turisternas upplevelser och förvandlas till en fin upplevelse. Att ta hänsyn till funktionshindrade besökares behov och önskemål och skapa en miljö där de enkelt kan anpassa sig utan att bli separerade hjälper dem att få en fin upplevelse. En positiv upplevelse ger också mening till människors besök.

Till exempel, om den funktionshindrade besökare kommer in på ett resmål (ett museum) genom samma dörr som alla andra använder, ser information panelerna i hans synhåll, eller en synskadade besökare kan enkelt gå runt i museet själv (I vår intervju med chefen för Vasamuseet, sa han att för besökare med nedsatt syn, har museet lagt ljus i trapphandtaget och till musei trappan, eftersom en gång en synskadad medborgare [Vasamuseet är vanligtvis lite mörkare jämfört med andra museer], föll trappan ner för att det var för mörkt och museet lät installera dessa lampor som en feedback av händelsen), eller en döv besökare enkelt kan komma åt den information de vill ha utan att behöva någon annans hjälp, är såna saker som hjälper att skapa minnesvärda upplevelser. Som ett exempel på detta kan vi läsa Therese³'s upplevelsen från museet.

“Jag får gå in bakvägen när jag går på museum med min klass. Det är inte kul, det känns väldigt fel.

Jag vill gå in samma väg som alla andra, är det för mycket att begära?

När min klass går på museum så måste jag använda en annan ingång, och ibland behöver jag ringa på en klocka och vänta på att någon öppnar. Det är inte kul för det kan ju spöregna och då måste jag stå ute och vänta och bli blöt. Jag blir även separerad från klassen och då vet jag inte var de är någonstans. Ibland kan det kännas att klassen blir sur på mig för att det kan ta lång tid.

Handikappanpassning kan bli ett hinder istället för att underlätta. Jag vill inte ha speciallösningar för mig och andra med funktionsnedsättningar utan det ska vara lika för alla. Jag vill gå in samma väg som alla andra och vill även kunna se allt på museet, nu kan texter sitta högt upp och räcken som är i ögonhöjd för någon som sitter i rullstol skymmer sikten. Jag stöter på de här problemen nästan varje gång jag går på museum. Ibland är det bara problemen jag kommer ihåg från mina museibesök. Det är väl inte det museet vill att jag ska komma ihåg mest?” (Inga-Lill Hagberg Desbois, s.24).

Även här bevittnar vi hur viktiga de negativa och positiva upplevelser vi har på platser vi åker till på fritiden i underhållnings- eller lärandesyfte är.

³ Alla ombord projektet hade en grupp barn som kallades expertgruppen, gruppen anställdes för att få fram sina åsikter och kom med förslag om hur det pedagogiska rummet bör utformas och inredas (Inga-Lill Hagberg Desbois, s.8)

3.5 Ethnocentrism

I de exempel vi har gett tidigare har vi konstaterat att döva individer ser sig själva mer som en minoritet. Kulturell eller språklig minoritet. Eftersom turismsektorn har en mångkulturell struktur behöver personalen eller turister vara eller jobba tillsammans med människor från olika kulturer, och det orsakar individuella skillnader. Alla tjänster inom turismsektorn behöver **kulturell intelligens** för att motverka denna skillnad. För att ett företag/sector ska bli mer framgångsrika behöver de hålla sig borta från ett etnocentriskt beteende (Eftersom människor med en hög nivå av kulturell intelligens inte förväntas uppvisa etnocentriska beteenden), vilket uttrycks som uppfattningen att deras egna idéer och värderingar är överlägsna andra kulturer.

Vi har ett sätt att särskilja oss själva från andra samt "vi-gruppen" från olika "de-grupper" (Allport 1979, s. 17-18; Triandis, 1994; Gudykunst & Kim, 2003). En central roll i särskiljandet spelar etnocentrism, som är en attityd av mer generell karaktär. Ethnocentrism kan beskrivas som en kulturell skevhet som fungerar sammanhållande för etniska och kulturella grupper. Ordet etnocentrism går att härleda från grekiskans *ethnos*, "nation", och *kentron*, "centrum". Begreppet etnocentrism användes för första gången av Sumner (1940) och avsåg då ett oreflekterat tankesätt där den egna nationen ses som världens centrum. Numera ges det dock en vidare innebörd och avser människors benägenhet att identifiera sig med sin "vi-grupp", exempelvis sin kultur eller etnicitet, och använda denna som en utgångspunkt och måttstock när andra grupper värderas. Följden blir en skevhet i bilderna av såväl den egna som andra gruppens särart och värde. Ethnocentrismen gör att vi betraktar vårt eget (både vårt personliga och egna gruppens) sätt att tänka och handla som mer "naturligt", "rätt" eller "bättre" (Stier 2019 s. 169). Ethnocentrismen bidrar - liksom stereotyper, attityder och fördomar - till en upplevelse av inre ordning, då den säger oss vilka personer och grupper som är "goda" respektive "onda", "bra" respektive "dåliga" (Douglas, 1966). Den påverkar hur vi varseblir, tolkar, förklarar och värderar människor, kulturer, händelser, företeelser eller beteenden. Ethnocentrismen är att betrakta som ett i det närmaste oundvikligt brytningsfel i de linser genom vilka andra kulturer bedöms och värderas. Ethnocentriska tanketendenser är som regel varken medvetna, avsiktliga eller ett resultat av noggrant övervägande, utan snarare konsekvenser av vår socialisation (Gudykunst & Kim, 2003). I socialisationsprocessen internaliseras en etnocentrisk världsbild. Genom föräldrar, media, böcker och skolan överförs etnocentriskt synsätt (a.a., 170).

När individer interagerar med någon från sin egen kultur använder de några intuitiva sociala idéer för att kommunicera effektivt. Hur vi behandlar andra händer på grund den kunskap vi har skaffat oss eller lärt oss, ibland utan att ens inse det. Men när människor möter en ny kultur kan information och idéer från deras förflutna vilseleda dem eller så kan denna information ofta vara ofullständig (Dyne, Ang, & Livermore, 2010). När vi interagerar med människor från olika kulturer förändras människors uppfattnings- och beteendestrukturer. När etnocentrismen når en viss nivå blir det ett hinder för kommunikation med människor från andra kulturer. Detta beror också på okunskap (Triandis, 2006). Och tyvärr är det många som inte vet så mycket om personer med funktionsnedsättning eller om deras svårigheter. Till

exempel, ofta har folk fördomar om döva, om att teckenspråk för döva är bara ett alternativ och inte ett språk, men de tänker eller vet inte att teckenspråk har lika värde/nödvändigt för döva individer precis som talspråkets värde för hörande.

Etnocentrism gör att människor ser sin egen grupp som centrum för allt (Chen, 2010). Den främsta orsaken till att etnocentrismen har bildats är att människor har svårt att objektivt värdera sin egen kultur. Människor med etnocentriska åsikter har en låg nivå av ömsesidig förståelse och tolerans. Vilket är det sista man kan önska inom turismområdet. Etnocentrism gör interkulturell kommunikation dysfunktionell (Chen, 2010). När interkulturell kommunikations känslighet och mångkulturalism ökar, då hjälper det att minska etnocentrismen (Dong, Day & Collaco, 2008).

Det antas att en individ som anser sin egen kultur överlägsen andra kulturer och positionerar andra kulturer enligt sina egna värderingar beter sig etnocentriskt. Det antas att en individ som beter sig på detta sätt kommer att ha svårt att förstå och anpassa sig till sina värderingar och beteenden samtidigt som han interagerar med andra kulturer. Det antas dock att benägenheten att bete sig etnocentriskt kommer att minska i takt med att nivån på kognitiv intelligens, vilket innebär förmågan att ha kunskap om olika kulturers liv, språk, religiösa övertygelser och värderingar, ökar. Eftersom individen har kunskap om motkulturen förväntas det att han inte kommer att uppleva kulturchock och bete sig på rätt sätt för situationen (Barbuto Jr., Beenen och Tran, 2015)

Som deltagarna i undersökningen konstaterade, "de som hör kan inte kommunicera med oss", "de är rädda för att kommunicera", "det finns alltid ett kommunikationsproblem mellan oss" och en av anledningarna till detta är etnocentrism. Eftersom döva (all typ av funktionsnedsättning fysisk eller psykisk) individer räknas inte med i normen.

Eftersom etnocentrism accepteras som en av de negativa egenskaperna som behöver förändras, antas det kunna elimineras med den positiva egenskapen: kulturell intelligens workshops eller utbildning. Under utvecklingen av kulturell intelligens förväntas man gå från ett etnocentriskt förhållningssätt till ett etnorelativistiskt förhållningssätt. När den relevanta litteraturen undersöks har det konstaterats att kulturell intelligens har en effekt på tendensen att bete sig etnocentriskt (Young, Haffejee, & Corsun 2017).

Eftersom personer med etnocentriskt tänkande kommer att utvärdera människor från andra kulturer med sina egna sanningar, kommer kulturell intelligens att hjälpa skapa rätt kommunikation, såsom empati, förstå kundens önskemål genom att sätta sig i kundens plats eller vidta försiktighetsåtgärder.

Kulturell intelligens är en färdighet som kan utvecklas även senare i livet, därför kan turismtjänster förväntas att fokusera på effektiviteten i utbildningsinsatser för sina anställda för att öka kulturell intelligens och minska etnocentrism. På så sätt ger turismsektorn, som är en del av tjänstesektorn, en oförglömlig upplevelse för sina kunder och besökare. Och med det beteendet påverkar de även turisternas service uppfattning positivt.

3.6 Fördomar

Precis som att alla människor av hävd är etnocentriska, bär de på olika typer av fördomar. Fördomar handlar om att "döma någon före" att dra slutsatser innan, utan grund i faktisk erfarenhet, men möjligtvis i rykten eller myter. Allport (1979, s. 9) skiljer mellan fördomar och felaktiga bedömningar. Förutfattade meningar blir bara fördomar om de inte revideras när personen i fråga erhåller insikter, kunskaper eller erfarenheter som för de flesta torde föranleda ett förkastande eller en omdefinition av uppfattningen. Fördomen inrymmer alltså som regel en föreställning eller övertygelse om riktigheten i fördomen. Jämfört med andra typer av missuppfattningar eller dåligt grundade ståndpunkter är fördomarna relativt beständiga och ges ofta en negativ känsloladdning.

Fördomar kan definieras som negativa attityder gentemot en socialt definierad grupp av människor eller gentemot enskilda personer därför att de är medlemmar av dessa grupper (Stephan & Stephan, 1985, s. 346-347; Eagly & Chaiken, 1993, s. 104). Fördomar om andra grupper är ofta ogrundade och utgår från individens mer eller mindre medvetna jämförelser med sin egen grupp (Rogers & Steinfatt, 1999, s. 55). Allport (1979), å sin sida, beskriver fördomar som ett starkt ogillande som har sin grund i en rigid och överdriven - kort sagt - felaktig generalisering. Men vem avgör vad som är en felaktig och fördomsfull uppfattning? Den (i våra ögon) fördomsfulla kommer troligtvis att hävda en tillräcklig grund för sitt uttalande eller agerande. Alla försök att tala om grupper eller kulturer i allmänna termer blir ju dessutom, i någon mån, övergeneraliseringar, då vi saknar kunskap om varje persons unika individualitet. Detta faktum gör alla uppfattningar om en given kultur mer eller mindre bristfälliga.

I den klassiska boken *The Authoritarian Personality* (1950) menar Adorno m.fl. att fördomsfullhet är kopplat till personlighetsdrag och uppväxt. Ett nära släktskap mellan stereotyper, fördomar, främlingsfientlighet och diskriminering föreligger också.

Turismen förbereder miljön för interkulturella interaktionsprocesser.

Med hjälp av turismen kan man även lära och undersöka människors (från olika kulturell bakgrund) attityder till varandra. Turismverksamheten bidrar till att olika kulturer lära känna varandra, till att umgås med varandra, till att få slut på fördomar och på så sätt säkerställa världsfred.

Innan vi åker till en destination kan vi ha fördomar om platsen och för att den här negativa känslan ska försvinna behöver vi få positiva intryck av denna destination. Till exempel i den undersökning (enkät samt intervjuer) vi gjorde, sa de flesta av deltagarna att de inte besöker museer ofta. De uppgav att de skulle besöka om det fanns en person som kunde teckenspråk. Vi frågade även om de kan enkelt få information (det kan vara genom en person som kan teckenspråket eller genom en applikation, som en surfplatta) om en artefakt som finns i museum, mer än 75% svarade nej. När man besöker ett museum så vill man också lära sig något. Som vi nämnde förut: en döv lärare hade besökt Vasa museet mer än 20 gånger men han för första gången förstod vad Vasa var något för att han fick allt berättat på sitt eget språk, på teckenspråk. Men teckenspråksguiden brukar inte alltid finnas där. Faktum är att en

deltagare (från enkäten) ville besöka Vasa eftersom hen visste att Vasamuseet hade en egen teckenspråks guide, men det blev inte som hen önskade sig. *"Jag vill se Vasa museum i fjol och bad dem fixa tolk som de har "egen" tolk där vid behov, men det fanns inte någon som kunde ställa upp. Besviknen. Jag tycker det ska finnas teckenspråkstolkad QR filmer."* Med QR-filmer menade hen: istället för information skyltar eller informationsbroschyrer, vilket finns på olika språk, så ska det finnas QR-filmer på teckenspråk. Härifrån kan vi dra slutsatsen att vi har förstått att personalen inte alltid är närvarande. Och om vi tar hänsyn till människors önskemål kommer tekniken att vara mer användbar i det här fallet. Eftersom teknik inte är som personal, det vill säga att den alltid kommer att finnas på samma plats. I en av våra enkätfrågor frågade vi om besöksfrekvensen på museer skulle förändras positivt om museerna inkluderade teckenspråkiga individer i sin målgrupp och mer än 75 procent svarade ja. Detta är en för hög siffra för att ignorera. Som vi nämnde tidigare, döva individer tycker att det finns fördomar mot dem: "Hörande tror att döva faktiskt hör", "de är rädda för att prata med oss eftersom vi inte kan höra" - några av svaren från enkäten. För att övervinna sådana fördomar måste människor, särskilt turismsektorns medarbetare, vara mer medvetna om det. Faktum är att turismen hjälper till att eliminera människors fördomar. När vi åker till ett land med negativt rykte från media, efter att vi har sett gästfrihet, tolerans, förståelse och kärlek från folket i det landet, kan alla våra negativa fördomar förändras. Därför har turismen stor inverkan på att utrota fördomar. Fördomar mot personer/besökare med funktionsnedsättning kan förändras genom att turismsektorn/tjänstesektorn blir mer medvetna, empatiska och öppna för förändring.

3.7 Universal Design (universell utformning)

När museer byggs/skapas, faller ett stort ansvar på designteamet och därmed på själva musei designen. Förväntningen från dem är att skapa ett museum som kan fylla så många funktioner som möjligt. Det gäller alla utrymmen i museet, från receptionen till utställningslokalerna, multihallarna, från verkstäderna till laboratorierna, från restaurangerna till försäljning enheterna. Detta tillvägagångssätt syftar till att skapa miljöer utifrån besökarnas upplevelse vilket sammanförs med hjälp av designerns/arkitekter. Vid denna tidpunkt, i skapandet av utrymmen, måste museet ses inte som en statisk struktur, utan som en livsviktig upplevelse plats (ICOM 2010, s. 21-25). Därför behövs kreativa designers som sammanför olika element för att göra musei utrymmen användbara för alla. I museets sammanhang är det också nödvändigt att inkludera ljud, subpotentialer, dofter, samt beskrivande texter. Därför bör fokuset ligga på att skapa en helhetsupplevelse i museet (Greenberg 2005, s. 206-207). För att uppnå denna harmoni är det nödvändigt att ta hänsyn till besökarnas önskemål. Om museer väljer döva som deras målgrupp kan projektet Universal Designs mål och principerna vara lämpliga för att skapa en ny design, en ny upplevelse för sina döva besökare. Men vad är "Universal Design"?

Universell utformning syftar till att skapa byggnader/platser som kommer att möta de rumsliga, sociala och individuella behoven hos alla användargrupper och att underlätta säker tillgänglighet för alla. Fysiska funktionsnedsättningar hos individer kan variera beroende på deras ålder, en pågående sjukdom, permanent eller tillfällig funktionsnedsättning (Goldsmith, 1997). Därför är tillgängligheten viktig inte bara för personer med funktionsnedsättning, utan även för personer med begränsad rörelsefrihet som de med tillfälliga funktionsnedsättningar, äldre, gravida eller barn (Finkelstein, 1980). Designers bör inte bara ta hänsyn till den genomsnittliga gruppen människor när de designar. Det är designerns plikt att utveckla design som tilltalar alla delar av samhället utan diskriminering.

Universell utformning antar idén om att ta hänsyn till användarens skillnader, förstå användare upplevelserna och öka kontakten mellan designern och användaren i den arkitektoniska designprocessen. Den har en humanistisk designfilosofi. Det som gör funktionshindrade individer till funktionshindrade är vår oförmåga att tillhandahålla en miljö, utbildning och service anpassad för deras förutsättningar är universal design grundfilosofi. Huvudsyftet är inte att få människor att passa platsen, utan att få platsen att passa människorna (Universal Design and Sustainability in Accessibility, 2013). Det säkerställs att alla drar nytta av alla produkter och platser lika utan att bli marginaliserade, uteslutna eller diskriminerade.

Ronald Mace, som var först med att introducera termen universell utformning. Mace (f. 1940) drabbades av polio vid nio års ålder vilket fick honom att använda rullstol resten av sitt liv. Och så började Mace lägga märke till alla hinder som människor med funktionshinder möter dagligen. Medan han studerade arkitektur vid North Carolina State University (NCSU), fick hans rullstol inte plats genom många dörrar och var tvungen att bäras upp och ner för trappor. Efter examen startade han projektet Universal Design (1985) och det första stället han började implementera sitt projekt var NCSU (Center for Disability Rights, u.å.). Universell utformnings skapare, den amerikanska arkitekten Ron Mace, beskriver den på så sätt: Design av produkter och miljöer som kan användas av alla människor i största möjliga utsträckning utan behov av anpassning eller speciell design. Det gör att det blir mycket mer effektivt och kostnadseffektivt att designa byggnader och produkter som alla kan använda, snarare än att ständigt förnya produkter för att anpassa dem till människor med olika förmågor (Steinfeld & Maisel, 2012: 28). Så länge flexibilitet är ett av nyckelorden i marknadsförings industri och framväxande teknologier kan svara mot behoven hos människor i alla åldrar och förmågor, måste den vanliga designvärlden i allt högre grad anamma universell utformning, om de inte vill ligga efter alla (Ability Magazine, 2006).

Men Dick Duncan, (projektledare vid North Carolina State Universitys Center for Universal Design), säger att många länder fortfarande inte har anammat universell utformning konceptet. Han fortsätter dock sina ord med att enligt marknaden missar de som inte accepterar det uppenbara. *“Their attitude problems, conservatism and lack of imagination impede them or they don't yet see the market forces trending that way.”* Duncan påpekar också att universell utformning eliminerar distinktionerna mellan funktionshindrade och friska (Field,2006).

I slutet av 1900-talet började världen se väldigt annorlunda ut än för 100 år sedan. Demografiska, ekonomiska och sociala förändringar har drivit oss att bli mer anpassningsbara till individuella skillnader under 2000-talet, som vi borde vara. Universell utformning ger också en plan för maximalt deltagande av alla människor tillsammans. 1997 utvecklade en arbetsgrupp vid North Carolina State University de 7 principerna för universell utformning (Universal captions, u.å.). Låt oss ta en titt på dessa sju principer.

Principle 1: Equitable Use

Principle 2: Flexibility in Use

Principle 3: Simple and Intuitive Use

Principle 4: Perceptible Information

Principle 5: Tolerance for Error

Principle 6: Low Physical Effort

Principle 7: Size and Space for Approach and Use (**Se Bild 3 i Bilagor**)

Om vi tar en titt på de allmänna punkterna:

Den första principen är likvärdighet vid användning; Det innefattar att designen är lämplig för användning av individer med olika kompetenser. Samtidigt betonar den frågor som att individen inte känner sig separerad och utestängd som användare, designen är i en stil som ger lika villkor för olika användare. Till exempel, istället för att utforma separata entréer i byggnader för funktionshindrade, kan huvudingången utformas så att den är användbar för alla individer med eller utan funktionsnedsättning. Syftet är att tillhandahålla samma eller liknande användning för varje användare som undviker diskriminerande tillvägagångssätt.

Tredje principen enkel och begriplig användning innebär att designen är lätt att förstå utan att kräva kunskap, språkkunskaper eller fokuseringsförmåga och kan användas av individer med olika förståelsenivåer, olika uppmärksamhets nivåer utan att känna sig annorlunda.

Den sjätte principen låg fysisk styrka understryker att designen ska kräva låg fysisk, ge effektiv och bekväm användning och inte orsaka trötthet. Med hjälp av designen ska individen inte behöva någon annans hjälp.

Lämpligt utrymme och storlek för tillvägagångssätt och användning, vilket är den sista principen; I denna princip betonas att människor kan dra nytta av produkten eller platsen utan svårighet, även om de har olika förutsättningar. Till exempel är det nödvändigt att nå en produkt stående, men också med en rullstol, med samma ansträngning (Mace, 1991).

Alla principer är faktiskt relaterade till varandra. Alla principer betonar vikten av jämlikhet, tillgänglighet och användaren. Sammanfattningsvis är användaren, designen, jämlikheten och medvetenheten som är viktigt i universell utformning. Enligt universell utformning är det först nödvändigt att förstå alla användare. Att sätta sig själv i användarens skor kommer att hjälpa designern. Integrera individer både fysiskt och socialt med en enda design utgör huvudidén för UD.

4. Tidigare studier

Kommunikation - tillgänglighet på museum för döva individer

Constantinou⁴ et al. (2016) beskriver hur ett nytt projekt kan förbättra museiupplevelse för individer med hörselnedsättning genom att använda interaktiv skärmt teknik. Projektet var en applikation som pilot testades på Pattachion Municipal Museum på Cypern. Den interaktiva skärm applikationen innebar implementering och testning av ett verktyg med syfte att främja kulturarv och informationsutbyte. Med hjälp av teknologin gav detta individer med hörselnedsättning möjlighet till en helhet sammanhängande museums upplevelse jämförbar med individerna utan hörselnedsättning vid ett museibesök. En anpassad applikation utformad för personer med hörselnedsättning i syfte att förbättra deras upplevelse resulterade i en hög nivå av användartillfredsställelse och användbarhet enligt individer med hörselnedsättning (ibid.)

Martins⁵ (2016) undersöker hur museer kan förbättra sin programverksamhet för att nå döva besökare och besökare med hörselnedsättning. På Calouste Gulbenkian Museum i Lissabon genomfördes en studie av en guidetur riktad till döva och hörselskadade besökare. Guideturen genomfördes med teckenspråkstolkning och muntlig översättning. Författaren undersöker språkliga, identitets- och inkluderingsfrågor. Resultaten tyder på att teckenspråk är avgörande för döva och hörselskadade besökare eftersom deras engagemang stärks när guiderna själva är döva, vilket skapar ett gemenskap med guiden och publiken. Således förbättras döva och hörselskadade besökares upplevelse av museer när dessa kan främja inkludering av döva besökare samt besökare med hörselnedsättning genom att använda guider som själva är döva (ibid.).

Enligt Martins (2016) är det lättare för en döv individ att identifiera sig med en annan döv än med en hörande, även om de kommer från samma nation. Detta beror på att de delar gemensamma erfarenheter, ett visuellt gestalt språk och kampen för samma rättigheter. Detta synsätt på dövhet är således inte endast kopplat till språk utan också till identitet och kultur. Det är avgörande att urskilja två perspektiv: det medicinska och det socialantropologiska, där det muntliga respektive teckenspråkets roll är avgörande och speglar döv identitet. Det är

⁴ Vaso Constantinou är forskare vid Cyprus Interaction Lab, vid Cyprus University of Technology. Hon är intresserad av design, utveckling och användning av teknologier och verktyg som stödjer, hjälper och ger tillgång till människor, inklusive de med funktionshinder i riktning mot social integration.

⁵ Patrícia Roque Martins är museolog. Hon är också forskningsassistent vid Instituto de História da Arte vid New University of Lisbon, där hon utvecklar projektet "Dis-ability narratives: how to (not) explore the otherness in museums and exhibitions?" Där vill hon bygga upp en insikt för att förbättra kulturella fantasier kring funktionshindrade, med grundandet av FCT - Foundation for Science and Technology. Tidigare var hon en integrerad medlem vid CITCEM – Transdisciplinary Research Center "Culture, Space and Memory" vid universitetet i Porto, där hon utvecklade projektet "The Representation of Disability in the Museum's Collections of the General Directorate for Cultural Heritage (DGPC) : diskurs, identitet och samhörighet", med individuellt postdoktoralt stipendium från FCT.

denna vision som ger ett nytt perspektiv och stödjer begreppet medborgarskap i dövsamhället. Därför stöder användningen av teckenspråk på museer en synsätt ("diskurs") som bryter mot den medicinska synen på funktionsnedsättning i dess patologiska betydelse, dvs. som ett handikapp eller sjukdom tillstånd för att istället lyfta fram ett mångkulturellt perspektiv, och en bild av att vara döv som medlem i en språklig och kulturell minoritet (ibid.).

Martins (2016) argumenterar för att museets tillgänglighet för döva besökare kan förbättras genom att anställa fler döva personalmedlemmar och tolkar. Författaren menar att detta skulle öka antalet döva besökare eftersom de skulle känna sig mer välkomna att mötas av anställda som delar deras bakgrund. Fler döva museiarbetare kan enligt Martins (2016) ha en positiv inverkan på hur alla museiarbetare, även de som inte är döva, uppfattar dövhet genom att arbeta nära döva kollegor. Detta utgör enligt författaren ett lovande sätt att förbättra museumupplevelsen för döva besökare eftersom det kan tjäna som en förebild genom att demonstrera värdet av tvåspråkiga miljöer i en mångfaldig värld och bevisa dess betydelse för museumindustrin.

Detta kommer att spela en viktig roll för att förändra attityder bland museer anställda genom att öka förståelsen för funktionshinder på museer och för andra kulturella institutioner, enligt författaren. Det tvåspråkiga perspektivet på museum kan tjäna som ett bra exempel för andra institutioner att börja främja tvåspråkighet och dövkultur, menar författaren. Dessutom kommer museer att bidra till att utveckla ny kompetens inom området för dövkultur och att föra döva in i hörandes kultur genom att sammanföra döva och hörande personer i samma utrymme, enligt författaren. Genom att skapa tvåspråkiga miljöer där både tal- och teckenspråk används kan museer hjälpa till att sprida insikten om betydelsen av teckenspråk för den döva kulturella minoriteten samt bidra till att stärka identiteten hos det döva samhället.

Författaren menar att genom att uppmärksamma och ta tillvara på teckenspråk och dövkultur kan museer spela en viktig roll för att främja de dövas rättigheter och stärka deras identitet som en egen kulturell grupp.

Goss⁶ (2015) identifierar tre kategorier av döva eller hörselskadade besöksgrupper: "Talat-fokuserat", "Samtidigt språk" och "ASL-fokuserat". Även om skriftliga resurser stödjer grupper med fokus på tal och teckenspråkiga resurser stödjer grupper med fokus på ASL, kräver grupper som använder både ASL och engelska ytterligare stöd, enligt författaren. För att museer bättre ska kunna förbereda sig för och engagera besökare som är döva eller hörselskadade bör de undvika att sammanblanda hörselnedsättning med ASL-användning och istället inse den breda variationen av flerspråkiga och kommunikationsbehov inom denna mångfald publik, hävdar Goss (2015).

⁶ Juli Goss är chef för datastrategi vid Crystal Bridges museum of American art

Marty (2008) undersökte hur digitala resurser presenteras och används på museers webbplatser. Resultaten tyder på att många av museernas online-besökare förväntar sig en interaktiv upplevelse när de besöker webbplatserna. När digitala museiresurser utvecklas menar Marty att det är viktigt att museianställda får en fördjupad förståelse för hur ny informationsteknologi har förändrat besökarnas sätt att närma sig museer och deras utbud (s. same). Studiens slutsatser bidrar till ökad förståelse för museiforskare och yrkesverksamma angående relationen mellan museer och besökare i den digitala tidsåldern. Resultaten kan användas för att utbilda museianställda i att utforma webbplatser som uppmuntrar till interaktivitet och därmed främjar ett positivt förhållande mellan institutionen och dess publik. Marty (2008) undersökte hur museers digitala resurser används och integreras av besökare på nätet. Resultaten tyder på att dessa besökare aktivt tar del av museernas onlineresurser och har tydliga åsikter om digitala museers roll. Besökarna var dessutom intresserade av att bygga relationer där museers webbplatser och informationsmaterial hade en framträdande plats i deras vardag (s. same).

Undersökningen belyser vikten av ett besökarcentrerat förhållningssätt vid interaktion med såväl online- som fysiska besökare, enligt Marty (2008). Baserat på resultaten menar författaren att museer kan erbjuda informationsresurser som är unikt utformade för olika besökargrupperns behov, attityder och förväntningar. Genom detta kan digitala museer bli en naturlig del av vissa besökares vardag, enligt slutsatserna.

Studien bidrar med insikter om hur museers publik tar till sig och integrerar digitala resurser i vardagen, samt implikationer detta kan få för utformningen av informationsmaterial på museernas webbplatser.

Tekniska innovationer på museum för döva individer

Enligt Hong et al. (2005) står museer inför utmaningen att utveckla sig till fullfjädrade digitala institutioner. Författarna framhåller vikten av digitala arkiv och användarvänliga gränssnitt för tillgång till information samlingarna. Därutöver bör museer erbjuda olika former av online-kurser, spel och virtuella utställningar. Museernas huvuduppgifter - insamling, förvaring, forskning, utställningar, utbildning och underhållning - kräver en digital omställning bortom det digitala bibliotek konceptet, menar Hong et al. Genom att integrera interaktiva underhållningsmoduler kan museer nå en bredare publik.

Tidigare innebar geografiska och logistiska begränsningar av fysiska museer vissa tillgänglighetsproblem, särskilt för besökare på avlägsna orter (Hong et al., 2005). Författarna argumenterar för att genom digitalisering kan museer överbrygga dessa hinder och nå ut med sina samlingar och verksamheten till en större och mer spridd publik. Studien lyfter fram viktiga aspekter kring museers pågående digitaliseringsprocess.

Författaren argumenterar för att detta öppnar upp helt nya sätt för museisamlingar att tillgängliggöras och användas i syften som utbildning, underhållning och ekonomisk nytta, oavsett besökarens geografiska placering. Tack vare digitaliseringens möjliggörande av sökbar och tillgänglig publik visning av föremålen på nätet, expanderar museernas roll som arenor för lärande och kunskapsspridning betydligt.

Studien lyfter fram potentialen i digitaliseringen att revolutionera distributions- och användar medier för museisamlingar. Slutsatsen dras att teknikutvecklingen inom webb och multimedia radikalt förändrat förutsättningarna för hur museer kan tillgodogöra sig och sprida sina samlingar till en global publik.

Digitaliseringen av fysiska museer möjliggör universell tillgång till mediesamlingar för både forskare och allmänheten. När museer övergår till online-plattformar har de potential att avsevärt öka publikens räckvidd och medvetenhet om sina samlingar. Genom att göra föremål och utställningar tillgängliga virtuellt kan institutioner dela kulturellt arv med ett globalt samhälle av besökare online. Övergången till digitala plattformar främjar inkludering genom att ta bort geografiska barriärer för vetenskaplig forskning. Bredare spridning av kuraterade verk via digitala museer kan också bidra till att popularisera mindre kända samlingar och fördjupa allmänhetens förståelse för museernas uppdrag. Sammanfattningsvis erbjuder övergången till virtuella samlingar möjligheter att engagera nya publikgrupper och demokratisera tillgång till medier över gränser.

I sin studie från 2005 tar Hong et al. upp viktiga aspekter vid utformningen av digitala museer. De menar att ett digitalt museum måste vara mer attraktivt, intressant, tillgängligt och visuellt stimulerande för att lättare fånga användarens uppmärksamhet. Eftersom besökarens förväntningar på förståelse, upptäckt och interaktion är en del av deras tillfredsställelse med museets innehåll, bör detta presenteras med höga estetiska kvaliteter i digitala museer.

Enligt Hong et al. (2005) är genomförandet av ett digitalt museum ett enormt arbete som involverar integration av olika medier, metadata, teknologier och konstnärliga multimediedesigner. Besökarens syn och nöjdhet med museets attribut kan innefatta förståelse, utforskande och interaktion, varför innehållet i digitala museer måste presenteras på ett visuellt tilltalande sätt. För att effektivt fånga användarens uppmärksamhet krävs att den digitala miljön är lättillgänglig och engagerande intellektuellt. Att bygga ett framgångsrikt digitalt museum handlar om att sammanföra olika medieformer, information, tekniker och gestaltning på ett stimulerande sätt som uppfyller förväntningar på förståelse, upptäckarlust och delaktighet.

Samhörighet på museum för döva individer

I sin studie från 2016 behandlar Martins tvåspråkighetsteorin inom dövas och hörselskadades språkutveckling. Enligt teorin utgör teckenspråket det primära modersmålet för döva och hörselskadade individer, medan det talade språket i det land de bor i fungerar som deras andraspråk. Individerna lär sig det talade språket i syfte att integreras socialt i samhället, efter att de redan förvärvat teckenspråket som sitt primära kommunikationssätt. Martins resonemang bygger på att teckenspråket erövrats tidigare än det talade språket och därför intar rollen som modersmål, medan det talade språket i landet sekundärt lärs in för att underlätta social interaktion. Genom att tillämpa tvåspråkighetsteorin analyserar författaren dövas och hörselskadades språk förvärv ur ett sociolingvistiskt perspektiv.

Martins (2016) diskuterar förvärvet av talat språk hos döva och hörselskadade. Till skillnad från hörande individer förvärvs inte det talade språket naturligt hos döva, eftersom teckenspråket utgör modersmålet. Detta påverkar användningen av teckenspråk i museisammanhang, där information ofta kommuniceras skriftligt. Vid läsning måste döva omorganisera sitt tankesystem från teckenspråk till det talade språket (Martins, 2016). Martins belyser att det talade språkets förvärv skiljer sig åt hos döva jämfört med hörande, vilket sätter särskilda krav på kommunikation och anpassningar i samhället. Studien bidrar med insikter om tvåspråkighetens komplexitet hos döva och behovet av att beakta deras modersmål i kommunikationssituationer.

Martins (2016) diskuterar utmaningar med införandet av det talade språket hos döva. Med detta följer en ny kod och logik som kräver nya strategier anpassade till den dövas psykologiska förmåga. Teckenspråket speglar dövas identitet och valet mellan detta och det talade språket är grundläggande för diskussioner kring identitet, vilket också har politiska implikationer. Valet av teckenspråk representerar mångfald medan det talade språket står för likhet. Det är därför enklare för en döv att identifiera sig med en annan döv än med en hörande person (Martins, 2016). Studien belyser utmaningar med införandet av det talade språket hos döva samt betydelsen av teckenspråket för deras identitet och deltagande i samhället.

Goss et al. (2015) påpekar att nuvarande diskussioner om flerspråkigt engagemang på museer ofta fokuserar på talade språk. Dövhet och användare av teckenspråk, såsom amerikanskt teckenspråk (ASL), hamnar istället inom området funktionsnedsättningar. Utifrån relevant litteratur och data från Museum of Science i Boston definierar författarna döva och hörselskadade som en heterogen publik med varierande språk- och kommunikationsbehov. Det framhålls att museer för närvarande endast tillgodoser en del av dessa behov. Potentialen att bättre stödja samtliga besökare som är döva eller hörselskadade diskuteras (Goss et al., 2015). Studien belyser brister i dagens engagemang kring flerspråkighet på museer ur ett tillgänglighetsperspektiv.

Hong et al. (2005) diskuterar digitaliseringens långsiktiga mål för museer. Enligt författarna syftar digitaliseringen till att bygga ett integrerat digitalt museum med användarvänliga gränssnitt för informationsåtkomst. Museer ska enligt UK Museum Organisation (1998) göra det möjligt för alla slags människor att utforska samlingar för inspiration, lärande och njutning. Museer samlar in, skyddar och gör tillgängliga artefakter och exemplar för att sprida betydelsen av kulturarvet och spela en viktig roll i utvecklingen av mänskliga kulturer (Hong et al., 2005). Digitaliseringen innebär virtuella utställningar, onlinekurser och interaktiva spel för att möjliggöra detta på ett spännande sätt enligt författarna.

Doering⁷ (1999) konstaterar att beroende på tid och plats uppvisar museer många attityder till sina besökare. Enligt Doering (1999) kan skillnaden mellan dessa attityder grupperas under tre grundläggande modeller för hur museer ser på sina besökare, som hon nämner de: Strangers, Guests, Clients. Museerna visar en utveckling från främling till gäst, och från gäst till kund (Doering, 1999). Dessa tre exemplariska attityder finns än idag. Vilket förhållningssätt som används påverkar i grunden hur museet tolkar och utför sina funktioner. Om besökarna uppfattas som främlingar; Museets främsta ansvar är att lyfta fram museets "samlings". Museerna har i detta läge lagt ner en betydande mängd resurser på underhållet av sina samlingar och har accepterat "ansvar för föremål" som den viktigaste skyldigheten. I museet håller säkerhets- och samlings hanteringssystem jämna steg med den tekniska utvecklingen. Om besökare uppfattas som gäster; Museet känner ett ansvar gentemot sina besökare. Förutom känslan av mission vill museet "göra gott" för sina besökare. Dessa "bra saker" uttrycks ofta som "pedagogiska" aktiviteter och institutionellt definierade mål. Museer ägnar stor uppmärksamhet åt de funktioner de är värd för. Restauranger, butiker, teatrar har lagts till på lämpligt sätt för värdbetendet. I vissa fall har museer byggts om helt för att ytterligare tillhandahålla dessa faciliteter. Slutligen, om besökaren uppfattas som en kund; Museets huvudsakliga skyldighet är att ta ansvar gentemot besökaren/ kunden. Museet strävar inte längre efter att påtvinga den besöksupplevelse som det anser vara lämpligast. Tvärtom accepterar institutionen att den är skyldig att förstå och möta besökarnas behov och förväntningar (ibid.). Detta perspektiv orsakar uppfattningen av museer som en tjänstesektor. Enligt Doering (1999), om museer ska kunna stå till svars inför sina besökare, måste åtminstone museer inkludera olika typer av utrymmen som tydligt är utformade för att öka möjligheterna till dessa upplevelser. Dessa platser bör uppmuntra direkt objektupplevelse, presentera lärande som en förstklassig upplevelse, stimulera fantasin och förbättra interaktionen mellan besökarna. Det är känt att besökaren har egenskaper som skiljer sig åt med hans fysiska och mentala struktur, förkunskaper och erfarenheter. Av denna anledning är det viktigt att museer strävar efter att hitta lösningar för att erbjuda fysiska och mentala tillgångsmöjligheter för varje mångfaldig besökare. Museer med sina utställningsplatser, informations- och kommunikationsteknik, verksamhetsområden och program bör utformas med ett helhetsgrepp, i strävan att vara miljöer som ger tillgång till människor från alla delar av samhället (Doering, 1999).

4.1 Tillgänglighet (funktionsnedsättning)

De flesta museer ska ha tillgängligheten och åtgärder som ska vara anpassade för personer med funktionsnedsättningar men de flesta museer har oftast bara tillgängligheten för rullstolar. Nästan knappt hälften av museerna i Stockholm har någon typ av serviser för döva personer (Region Stockholm, 2023).

Ett av de få museer som faktiskt har en del åtgärder för personer med hörselskada är Historiska museet. De har åtgärder som till exempel hörselslinga men även en visning för

⁷ Zahava Doering, Senior samhällsvetare på Thinc Design, New York. Erfaren samhällsvetare med en 30-årig historia av arbete på museer och andra kulturinstitutioner.

hörselskadade, denna anpassade visning måste bokas men den finns tillgänglig. De har även en rundtur digitalt på teckenspråk. Sedan så finns det även en digital teckentolkad visning där man kan se utställningar samtidigt som man får en teckentolkad video bredvid (Historiska museet, u.å.b).

Enligt Museilag 7 § Utställningar och annan publik verksamhet vid ett museum ska den vara tillgänglig för alla och anpassad till användarnas olika förutsättningar. Så ska museer vara tillgängliga för alla så länge museet är statligt, regionalt eller kommunalt alternativt Andra museer vars styrelse eller motsvarande styrande ledning mer än hälften av ledamöterna är utsedda av stat, stad eller region (Regeringskansliet, 2019)

Martins (2016) tar även upp *Två SpråkTeorin*: Som innebär att teckenspråket är modersmålet för de döva och hörselskadade individerna och det muntliga språket vid de befintliga landet som individerna bor är deras andra språk.

Martins (2016) tar även upp att döva besökare blev mer intresserade av att museet har en döv guide tur för de döva besökarna då det blir en inkludering och samhörighet som skapas mellan besökarna och guiden samt verksamheten.

I artikeln "Engaging the d/Deaf Audience in Museums: A Case Study at the Calouste Gulbenkian Museum" så tar författaren upp att genom att skapa tvåspråkiga miljöer inser museer betydelsen av teckenspråk för denna kulturella minoritet och framför allt kommer att bidra till att utveckla identiteten för döv samfundet.

Genom att döva individer arbetar tillsammans med hörande individer bidrar det till att ett tvåspråkigt utrymme skapas. Detta kommer att spela en viktig roll för att förändra attityder hos museets arbetare genom att öka deras förståelse om funktionshinder på museet för andra kulturinstitutioner. Detta tvåspråkiga perspektiv i museet kan vara ett utmärkt exempel för andra institutioner att börja främja tvåspråkighet inom dövulturen. Dessutom kommer museer att bidra till utvecklingen av ny kompetens inom området för dövulturen, samt föra döva till hörande kultur genom att sätta samman döva och hörande personer i samma utrymme.

4.2 Tekniska innovationer

Teknik har en mängd olika betydelser, såsom kunskap organiserad inom ramen för att tillägna sig kunskap till samhället och nå ett mål, och den uppsättning verktyg som används för att uppnå målet. Tekniken är människans metoder att tillfredsställa sina önskningar och behov genom att tillverka och använda fysiska föremål. "Tekniska objekt är kopplade till mänskliga behov." (Skola för bildning, SOU 1992:94). Konceptet Industry⁸ 4.0 har fört med sig digitalisering och har blivit en integrerad del av mänskligt liv idag. Speciellt i områden där

⁸ Industri 4.0 eller fjärde industriella revolutionen är en samlande term för en rad teknologier och koncept inom automation, processindustriell it och tillverkningssteknologier.

mänsklig interaktion är intensiv har digitaliseringen börjat växa snabbt. Naturligtvis är tjänstesektorn en av de mest drabbade sektorerna (Kim, 2019). Att utveckla tekniken gör det nödvändigt för människor och miljö att anpassa sig till den. Digitala verktyg och applikationer används inom många sektorer, särskilt inom turism. Dessa applikationer används ofta av människor för att lättare och snabbare komma åt en produkt eller tjänst (Ström, 2014).

Så vilka fördelar kan museet tjäna på att använda tekniska produkter? Användningen av teknik i museet syftar till att ge publiken mångfald genom att skapa intressepunkter som tilltalar olika målgrupper i museet. Det ökar tillgängligheten för museet och låter det gå utanför sina fysiska gränser. Teknologiska produkter används på museer för att skapa publikmångfald genom att skapa intressecentra som tilltalar olika målgrupper. Utifrån dessa synsätt sammanfattar Bollo (2011:32-34) museernas syften med att använda teknik på följande sätt:

1. Utveckla och diversifiera traditionella kommunikationsmodeller
2. Intensivera besöksupplevelsen
3. Förbättra besökarens förmåga att tala och lyssna
4. Att stärka delaktigheten, dela innehåll och idéer i museet
5. Underlätta tillgången till samlingen

Som tidigare nämnt så har historiska museet använt sig av teknologin till att ha digitala rundvandringar samt digitala visningar både syntolkade men även teckentolkade visningar. Dessa visningar förklarar om de olika utställningarna i form av rundvisningar med tolkad guide digitalt samt lite mer fördjupade videor på utställningar (Historiska museet, u.å.c).

Som vi ser så har även Nationalmuseet korta filmvisningar på teckenspråk om själva museet och deras samlingar. Där hittar man filmvisningar om museet och samlingarna, om bilder, arkiv och konstbibliotek, om museets skolverksamhet och om myndigheten Nationalmuseum (Nationalmuseum, u.å.).

Medeltidsmuseet är också ett av de museer som har teckentolkade visningar digitalt. De har rundvandringar och fördjupningar kring deras utställningar inspelade och teckentolkade (Stockholms stad, 2021).

Constantinou et al. (2016) förklarar hur ett nytt projekt kan förbättra museums upplevelser för individer med hörselnedsättningar med hjälp av en interaktiv skärmteknologi. Med hjälp av teknologin bidrar detta till att individer med hörselnedsättningar kan få en helhetsupplevelse på samma sätt som en individ som inte har hörselnedsättningar när de besöker museum. Constantinou et al. (2016) tar upp hur stor positiv påverkan teknisk innovation har för museum och hur det kan förbättra döva individers museum upplevelse.

Med hjälp av teknologin så kan döva besökare förstå all information utan behov av stöd från en fysisk teckenspråkstolk. Enligt artikeln så visade resultatet i Pattichion Municipal Museum på Cypern på en hög nivå av användartillfredsställelse och användbarheten ifrån individer med hörselnedsättningar när de använde sig av applikationen (Constantinou et al., 2016).

Marty (2008) tar upp hur viktigt det är med tekniska innovationer inom museum industrin. I den här artikeln så presenteras det i detalj om användningen av digitala museers resurser på museets hemsidor. Marty (2008) menar att det är viktigt att studera användningen av digitala museums resurser då forskare kan ta fram strategier som stödjer att de förändrade information behövs hos alla som använder museernas resurser. Marty (2008) menar att utifrån resultatet på den här undersökningen kan museer erbjuda informationsresurser som är unikt utformade för alla de olika besökarnas behov, attityder och förväntningar hos online besökare som gör digitala museer till en del av deras vardag.

Resultatet som presenteras i den här artikeln indikerar att många av museibesökare på nätet har tydliga förväntningar på interaktionen som sker mellan museerna och webbplatserna.

Enligt författaren i den här artikeln så kan museum genom studeranden samt forskning av digitala museiresurser erbjuda tekniska och digitala innovationer inom informationsresurser som är unikt utformade för till exempel en döv individs behov.

I dagsläget så är det viktigt med tekniska innovationer i museum, Hong et al. (2005) tar upp att museer måste övergå till att bli ett digitalt koncept. Enligt Hong et al. (2005) spelar museum en viktig roll i utvecklingen av den mänskliga kulturen. Tidigare, på grund av geografiska och vissa åtkomstbegränsningar för människor på utspridda platser så har det varit svårt för individer att besöka museum. Tack vare utvecklingen av webben och multimediateknik, kan museisamlingar nu vara digitaliserade och spridas med hjälp av avancerad media- och nätverksteknik. Dessa digitala musei föremål kan nu vara inom räckhåll för en större publik (ibid.).

5. Empiri

I detta kapitel så kommer det att tas upp de olika intervjuer och observationer som genomfördes. Så som intervjuerna med museipersonal, döva besökare samt guider och även de observationerna som genomfördes i de olika museerna.

5.1 Fallbeskrivning av museer utifrån hemsidaundersökning

Dessa museer valdes av författarna för att tillgängligheten var enkel och dessa museer är välkända bland turister i Stockholm (Tripadvisor, u.å.). För varje museum kommer det att presenteras en kort beskrivning nedanför.



Vasamuseet



Vasamuseet är ett museum på Djurgården i Stockholm, som inhyser det fascinerande regalskeppet Vasa från 1600-talet. Museet är idag ett av Skandinaviens mest besökta museum, med över en miljon besökare årligen, och Vasamuseet har vid flera tillfällen rankats som ett av de bästa museerna i världen (Hotels, u.å.). Först 1981 tog regeringen beslut om att bygga ett regelrätt museum. En nordisk arkitekttävling avgjorde museets unika form, med en fasad i korsgående träpaneler och höga master som visar Vasaskeppets ursprungliga höjd. Skeppet flyttades 1988 och 1990 öppnade Vasamuseet dörrarna. Byggnaden skapades av arkitekterna Marianne Dahlbäck och Göran Månsson som kammade hem arkitekttävlingen om museet, som uppfördes under 1980-talet och slog upp dörrarna för allmänheten under sommaren 1990. För invigningen stod nuvarande kungen Carl XVI Gustaf. Idag är man en del av Statens maritima museer tillsammans med Marinmuseum och Sjöhistoriska Museet (Stockholm.com, u.å.). Regalskeppet Vasa är ett av världens bäst bevarade 1600-talsskepp och består till 98 % av originaldelar och är utsmyckat med hundratals skulpturer. Skeppet, som sjönk på sin jungfruseglats i Stockholm 1628, bärgades 333 år senare och har under åren noggrant restaurerats till nästintill ursprungligt skick. I museet finns tolv utställningar, med mer än 40 000 föremål, som bland annat visar livet ombord på skeppet, hur man byggde skepp på 1600-talet, kvinnorna kring Vasa och hur bärgningen gick till. Ett annat sätt att få lära sig mer om skeppet är att se filmen om Vasa som visas en gång i timmen varje dag. Filmen på 17 minuter finns på 13 olika språk och berättar om bland annat 1600-talet, skeppet, kungen, livet ombord, förlisningen, bärgningen med mera. Varje dag anordnas också visningar av skeppet på flera språk (Hotels, u.å.). 2009 vann Vasamuseet priset TRIP Global Award och efter det valde utländska resebyråer Vasa till Sveriges bästa upplevelse. Vasamuseet har även vunnit S:t Julianpriset i kategorin ”Tillgänglig information och

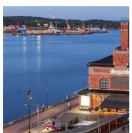
kommunikation” 2012 för sitt arbete med information och kommunikation. Några exempel på hur Vasamuseet - en del av Statens maritima museer - arbetar med sin tillgänglighet är att museets hemsida går att läsa på över 35 språk, att det finns en lättläst och en talande webb och att det har tagits fram särskilda Blissymboler som är viktiga för att förstå Vasa. På museet går det att boka visning på teckenspråk och det tillhandahålls även guider på punktskrift på flera språk. I undervisningen arbetar Vasamuseet kompletterande och strukturerat med Skype för att nå barn som har svårt att själva komma till museet. Vasamuseets pedagoger arbetar med barn och ungdomar med olika typer av funktionsnedsättningar och använder sig i sin undervisning av det så kallade salutogena perspektivet – en metod och grundidé där man utgår från det som fungerar. För ett par år sedan byggde Vasamuseet också ett särskilt pedagogiskt rum - Alla ombord! - utformat för att fungera för alla barn (Vasamuseet, u.å.).



Nordiska museet



Nordiska museet grundades 1872 av Artur Hazelius (var en svensk filolog, folklivsforskare). Den nuvarande byggnaden, ritad av Isak Gustaf Clason, slog upp portarna för gäster 1907 efter en 19-årig byggtid. Byggnaden är inspirerad av Frederiksborgs slott i Danmark. 1880 bytte museet namn från Skandinavisk-etnografiska samlingen till Nordiska museet och blev samtidigt en stiftelse (Nordiska Museet, u.å.). Till skillnad från flera andra centralmuseer är Nordiska museet inte en myndighet utan en stiftelse. Det medför vissa speciella förutsättningar. En stiftelse lyder inte under regeringen, som därför inte kan bestämma vad museet ska göra. En stiftelse har också större ekonomisk frihet än en myndighet. Till exempel äger Nordiska museet merparten av de fastigheter där verksamheten bedrivs (Statskontoret) Idag är Nordiska museet Sveriges största kulturhistoriska museum. I samlingen finns cirka 1,5 miljoner föremål (ibid). Nordiska museet berättar om kultur och traditioner i Norden från 1500-talet och framåt. Under 2022 så hade Nordiska 241541 besökare (Sveriges Museers besöksrapport för sommaren 2022)



Fotografiska Stockholm



Fotografiska grundades 2008 av bröderna Jan och Per Broman (svensk fotograf, företagare och kulturentreprenörer), men ägs nu av olika aktieägare. Den största aktieägaren är den tyska investeraren Yoram Roth. Bröderna Broman lämnade museet tio år senare 2020. Museet leds istället av Elin Frenberg som tidigare varit VD på Swedish Fashion Council (Mitt i Stockholm, 2021). Vi nämnde att Fotografiska är ett privat museum. Vi kan förstå det bättre med Per Bromans egna ord "Vi är tvungna att gå med vinst eftersom vi är helt

privatfinansierade. Vi får inga bidrag från staten, men det betyder också mindre regler och direktiv" (Hufvudstadsbladet, 2012). Museet ligger på Stora Tullhuset i Stadsgården. Även känt som Kungliga tullhuset, ritades det av arkitekten Ferdinand Boberg och blev färdigt 1910 (Stockholms stad, u.å.). Fotografiska har en av Europas största butiker för fotoböcker, affischer och posters. Museets mål är enkelt: att genom fotografiets kraft föra människor samman, öka medvetenheten och skapa positiv påverkan, "To inspire a more conscious world" (News Cision/Fotografiska, u.å.)

Fotografiska har blivit mycket populärt sedan den öppnades och har lyckats få sitt namn skrivet bland de mest besökta museerna i Sverige. 500 000 besökare kommer till museet årligen (Stockholms Visitors Board, u.å.)



Moderna Museet Stockholm



Beläget på Skeppsholmen öppnades Moderna Museet den 9 maj 1998 av kung Carl XVI Gustaf. Den ritades 1990 av den spanske arkitekten Rafael Moneo, som vann en arkitektur- och design tävling. Det är staden som äger museet: Museet är en statlig förvaltningsmyndighet under Kulturdepartementet. Moderna museets byggnad förvaltas av Statens fastighetsverk (Statens Fastighetsverk).

Moderna Museet är ett museum för svensk, nordisk och internationell modern konst. Museet samlar konst (såsom målningar, skulpturer, videokonst, konstfilmer och fotografier) från år 1900 till idag av både svenska och utländska konstnärer. Det finns även konstverk utanför museet på skulpturparken (Moderna Museet, 2021).

Under sommaren 2022 fick museet 129425 besökare (Sveriges Museer, 2022)



Medeltidsmuseet



Medan det skulle byggas ett garage till riksdagshuset i slutet av 1970-talet grävde de fram många fynd från det medeltida Stockholm. Tre av de största var delar av den stadsmur som Gustav Vasa lät bygga på 1530-talet, en kyrkogård som tillhörde det medeltida Helgeandshuset och delar av en "hemlig" gång som gick från Slottet till hovstallet på Helgeandsholmen. Länsstyrelsen beslöt att dessa fornlämningar skulle bevaras som fasta fornlämningar. Naturligtvis byggdes ett museum istället för denna garageplan. Museet, som tillhör kommunen, invigdes 1986. Förutom Stockholms framväxt kan besökare lära sig om hur medeltida folk levde, bodde, hur de byggde sina hus, allt om deras vardagliga liv (

Stockholms stad, 2014). Det är viktigt att notera att museet ska flyttas till en annan lokal i Börshuset. Anledningen till detta är att riksdagsförvaltningen som då äger huvuddelen av lokalerna behöver sina lokaler under Norrbron där museet befinner sig för tillfället till annat. Museet kommer att fortsätta ha sina digitala visningar, rundvandringar i gamla stan, föreläsningar och skolbesök under denna period som museet flyttar. När museet kommer att öppna igen är än så länge inte sagt (Stockholms stad, 2023).

5.2 Intervjuer

Intervju med Vasamuseets biträdande chef för Publik- och pedagogikenheten (P1)

En intervju genomfördes med biträdande chefen för publik- och pedagogikenheten på Vasamuseet. Denna person benämns i studien som P1 (Person 1). Genom myndigheten är Vasamuseet ålagd som myndighet att motsvara tillgänglighetsfrågor precis som alla andra myndigheter till alla medborgare på lika villkor. Enligt P1 är det Vasamuseets ambition att följa dessa lag och jobba mot att uppfylla alla krav inom lagen.

P1 uppger att Vasamuseets hemsida har en kommunikationsavdelning som arbetar för att hitta olika sätt för att kunna nå ut till olika människor. På Vasamuseets hemsida finns tillgängligheten att kunna få informativa filmer och berättelser om museet, skeppet, olika verk samt utställningar på teckenspråk. På så sätt kan gäster förbereda sitt besök med hjälp av filmerna.

P1 informerar att museet började med teckenspråksfilmer runt 6-7 år tillbaka och dessa filmer finns även tillgängliga på Youtube.

P1 berättar att Vasamuseet erbjuder visningar på 5 olika språk året runt, dessa språk är svenska, engelska, tyska, spanska, franska, italienska samt teckenspråk. Besökare kan beställa guider som visar turer på svenska teckenspråk samt internationellt teckenspråk. Dessa går att beställa utan någon extra kostnad. Detta gäller även individer som har ledsagare då de besöker museet kostnadsfritt.

P1 nämner att den bästa teckenspråksguiden som Vasamuseet har anställd är själv döv och har jobbat för museet under 10 år.

P1 upplyser att för 10-11 år skapades projektet Alla ombord och under däck i Vasa museet i samarbete med en rad andra organisationer som Rädda barnet och Astrid Lindgrens barnsjukhus. Under däck och Alla Ombord är det två olika rum som stimulerar besökarens alla sinnen och ger dem en museiupplevelse. Rummen hålls endast öppna tillsammans med någon av museets pedagoger, både för förbokade skolgrupper och i helgverksamheten för familjer. Enligt P1 har projektet Alla ombord och under däck bidragit till att museet ser tillgänglighet på ett annat sätt och tar mer hänsyn till individer med funktionsnedsättningar.

Projektet har gett inspiration och hjälper verksamheten att tänka på ett nytt innovativt sätt.

Intervju med en döv professor i teckenspråk på en högskola i Stockholms område (P2)

En mejlintervju med en teckenspråks professor genomfördes enligt intervjumallen som tillämpades i studien. Professorn benämns i studien som P2. P2 anser att döva ser sig som en språklig och kulturell minoritet i många delar av världen. P2 nämner inga konkreta fördelar med att acceptera svensk teckenspråk som minoritetsspråk. P2 påpekar att det svenska teckenspråket inte uppfyller kraven som ställs av Europarådets konvention för skydd av nationella minoriteter (1999) enligt lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk som även kallas för minoritetslagen. P2 uppger att det svenska teckenspråket inte kan räknas av rättsliga grunder som ett minoritetsspråk utan klassas som ett likställt språk. Trots detta uppger P2 att det skulle vara fördelaktigt att nämna det svenska teckenspråket som minoritetsspråk oavsett.

P2 ser utveckling i förmedling av information om dövkultur/historia och teckenspråk i det svenska samhället men uppger att det alltid finns behov av att förmedla information om dessa i olika kanaler. Bristande information om dessa kan enligt P2 kompenseras av en kort och grundläggande information om dövas kultur och historia som ska talas om i skolan. P2 anser även att lite om svenskt teckenspråk borde läras om i skolan. P2 nämner dessutom dövas museum som ett medel att förmedla mer information om döva och dövas kultur till elever. P2 tycker att det finns en del fördomar och okunskap om döva men det är bättre än förut.

P2 berättar att mobiltelefon är det tekniska verktyget som P2 använder sig mest av i vardagen. Mobiltelefonen nämns som ett tekniskt verktyg för alla slags lösningar som hjälper i vardagen, speciellt i kommunikation genom ett flertal kommunikationsappar. Appar som översätter talad svenska till skriven svenska är ett smidigt tekniskt verktyg som kan göra dövas vardag enklare enligt P2. Dessa appar fungerar dock inte på ett effektivt sätt i en rörlig miljö enligt P2 och de behöver förbättras genom den tekniska utvecklingen. P2 anser att det är långt kvar tills appar med AI som översätter talad svenska till svenskt teckenspråk utvecklas men det är självklart möjligt i framtiden. P2 föredrar människor som översätter talad svenska till det svenska teckenspråket istället för att förlita sig på appar i dagens läge.

P2 tycker att det finns flera problem som döva upplever inom turistområdet. Information om ändrade avgångar, speciellt angående tåg, ges ofta endast genom tal. Om man inte har tillgång till någon app kan det vara besvärligt och problematiskt för en döv person om sådan information förmedlas endast genom högtalare. P2 uppger att som döv, missar man en del information om vad som händer runt, om föreställningar, vid museum och stora evenemang såsom Medeltidsveckan eller Astrid Lindgrens värld.

P2 uppger att det alltid förekommer kommunikationsproblem inom turistområdet mellan en döv person och personalen. Enligt P2 är kommunikationen alltid bristfällig. Detta skulle kunna förbättras genom att personalen får kunskap om teckenspråk, kommunikationslösningar och bemötande.

Zoomintervju med Historiska museets Tf. Enhetschef, Enheten för lärande och Innehåll (P3)

En mejlintervju genomfördes med Historiska museets enhetschef för lärande. Denna person benämns i studien som P3. P3 uppger att Historiska museet tillhör en statlig myndighet och därför är museets målgrupp hela landet. Utöver den målgruppen har Historiska museet

prioriterade målgrupper. Döva och funktionshindrade tillhör dock inte de extra prioriterade målgrupperna. Trots detta arbetar museet med tillgängligheten. P3 uppger att både fysiska och digitala visningar anpassas efter behov och pedagogerna på museet genomgår fortbildningar om tillgängligt lärande. Det pågår även arbete om digitala lösningar för förbättrad tillgänglighet.

P3 uppger om att Historiska museet är en statlig museum och omfattas därmed av åiterrapporteringskravet gällande tillgängligheten. Därför tas det hänsyn till de funktionshindrade i alla av Historiska museets produktioner. P3 berättar att museet har en checklista för tillgänglighet som museet arbetar efter.

P3 uppger att det kostar att utbilda personalen om tillgänglighetsanpassning, ta fram audioguider och anpassa miljön för funktionshindrade. P3 anser dock att det är lönsamt för verksamheten på längden att investera i sådana lösningar. P3 belyser att det är viktigt för sådana typer av verksamhet att framstå som inkluderande där alla känner sig välkomna trots olika slags funktionshinder.

P3 berättar att Historiska museet arbetar själv mycket med nya idéer och projekt. De stiftar inga lagar som berör museivärlden men de utgår ifrån de som stiftas av politiker. P3 uppger att alla statligt ägda museer gör på det viset men privatägda museer är mer självständiga i sina beslut och omfattas inte av museilagen i samma utsträckning. Bland privata museer är det främst ägarnas och anställdas beslut som påverkar verksamhetens utformning. Bland de statligt ägda är staten den primära faktorn som ligger bakom verksamhetens utformning enligt P3.

P3 uppger att Historiska museet genomför två besökarundersökningar dagligen som utvärderas därefter var tredje månad. Detta görs för att för att ta fram nya erbjudanden. Det framgår inte tydligt i P3:s uttalande i vilken grad undersökningar och utvärderingar berör döva besökare.

P3 uppger att arbetet med tillgänglighetsanpassning är ett arbete som ständigt pågår på Historiska museet. Checklistor och punktinsatser är avgörande för museets tillgänglighetsarbete. Historiska museet har även för avsikt att göra om museets webbplats där tillgänglighetsanpassning ska vara en väldigt viktig grund.

Intervju med Museipersonal 1 (P4)

Intervjun med museipersonal nummer 1 genomfördes på plats vid Nordiska museet där även den första observationen ägde rum. I studien benämns denna enhet som P4. På plats följdes ett manuskript men även en del följdfrågor. Med hjälp av denna intervju så fick författarna en bra bild på vilka åtgärder som tas och varför dessa åtgärder tas. P4 nämner att tidigare togs det mer åtgärder men i dagens läge så är det inte lika efterfrågat. P4 uppger att det har bildats föreningar och organisationer där bland annat döva samlas och åker runt till bland annat museer med en egen tolk. Detta resulterar enligt P4 att efterfrågan på tillgänglighetsåtgärder som verksamheten erbjuder har minskat. P4 berättar att samma information som en guide förmedlar finns i dagens läge på text bredvid utställningen. Därför är det inte heller lika efterfrågat som förr. P4 uppger även att bland annat barn som besöker museer oftast har cochleaimplantat som är ett implantat som är inplanterat vid huvudet så att de kan höra.

Ett cochleaimplantat består av två delar, en inre och en yttre. Den inre delen opereras in i huvudet under huden och från den så leds det en elektrod med ett antal kontakter som kopplas i hörselsnäckan medans den yttre delen är den som tar emot ljudet och omvandlar det till signaler som då skickas genom mottagarens hud. Ett sådant implantat ersätter hörselsinnet och leder signaler direkt till hörselnerven så att döva och gravt hörselskadade kan höra ljud och tal (Akademiska sjukhuset, u.å.).

P4 uppger att Nordiska museet erbjuder andra åtgärder för olika slags funktionsnedsättningar annat än hörselskador i större grad. P4 uppger att Nordiska museet har belönats för tillgänglighetsarbetet men inget pris har tilldelats för arbete för hörselskadade.

Mejlintervju med döv teckenspråks och dövblindtolk från Guide Stockholm samt arbetar vid Institutionen för lingvistik som amanuens i teckenspråk (P5)

En mejlintervju genomfördes med en teckenspråkstolk inom internationellt, amerikanskt och svenskt teckenspråk. Denna enhet benämns i studien som P5. P5 uppger att verksamheten hen arbetar på, Guide Stockholm, är en viktig aktör för dövas guidning på museer inom Stockholms område. P5 berättar att i Stockholms område erbjuder Vasamuseet och Nationalmuseet sina egna teckenspråkstolkare. För övriga museer kan en teckenspråkstolk anlitas av museibesökare.

Teckenspråkstolkare och teckenspråkiga guider förorsakar inte extra kostnader enligt P5. P5 berättar att kostnaden för en vanlig tolk eller guide är densamma som för en teckenspråkig sådan. Kostnaden är större för en person men för en grupp personer fördelas kostnaden mellan alla i gruppen. Därmed är det attraktivt att hyra in en teckenspråkig tolk eller guide till en grupp av några döva personer.

P5 uppger att pandemin slog hårt mot teckenspråkiga tolkar men marknaden för dem håller på att bli bättre. P5 belyser att marknadsföring av teckenspråkiga guider och tolkar skulle kunna bidra till större kännedom av sådana. Det skulle därmed öka användningen av guider och tolkar bland hörselskadade.

Mejlintervju med personal på världskulturmuseerna (Etnografiska museet, Medelhavsmuseet och Världskulturmuseet) (P6)

En mejlintervju genomfördes med en personal på världskulturmuseerna, gruppen där Etnografiska museet, Medelhavsmuseet och Världskulturmuseet ingår. Denna enhet benämns i studien som P6. P6 berättar att museipersonalen inte informeras om besökarna är döva såvida besöken inte bokas av föreningar eller skolor för hörselskadade. P6 påpekar att världskulturmuseerna är tillgänglighetsanpassade för vissa typer av funktionsnedsättningar men inte för hörselnedsättningar. P6 uppger att världskulturmuseerna inte har några tekniska lösningar som underlättar för hörselskadade besökare förutom hörslina i hörsalen. P6 säger att ledningen och chefer för avdelningarna Innehåll och lärande samt Publika möten bestämmer om vilka tekniska verktyg implementeras på världskulturmuseerna.

P6 berättar att det inte finns någon teckenspråks guide eller personal på världskulturmuseerna. P6 uppger dock om att statliga museer ska vara tillgängliga för alla enligt museilagen. Därmed är det inget frivilligt att anpassa museums verksamhet för

funktionsnedsatta utan det är en lagstadgad plikt. P6 uppger att världskulturmuseerna har ingen speciell avdelning som ansvarar för tillgänglighetsfrågor.

P6 uppger att världskulturmuseerna började arbeta med tillgänglighetsfrågor inklusive åtgärder för hörselskadade besökarnas museiupplevelse i början av 1990-talet. P6 nämner att museipersonalen på världskulturmuseerna har tidigare genomgått kurser och hållit konferenser om funktionsnedsättningar inklusive hörselnedsättningar.

P6 berättar att världskulturmuseerna tar upp tillgänglighetsarbete i sin årsplanering. Däremot prioriteras inte alltid tillgänglighetsarbetet på grund av ekonomiska och personalresurser.

P6 uppger att världskulturmuseerna bedriver inte någon marknadsföring med målgrupp hörselnedsatta. P6 berättar dock att sådan marknadsföring skulle troligtvis skulle öka antalet hörselskadade besökare.

Mejlintervju med hörselskadad person (P7)

En mejlintervju genomfördes med en person med en hörselskada. Denna enhet benämns i studien som P7. P7 uppger att hen inte har så grov hörselskada och därför använder hen sig inte av teckenspråk. P7 berättar att det skulle vara mer lockande om det fanns mer marknadsföring för de individer med olika typer av hörselskada. P7 har inte besökt museer med egen vilja på ett tag eftersom detta inte är hens intresse. P7 påpekar dock att det skulle vara mer lockande med lite mer marknadsföring för de hörselskadade.

P7 nämner att hen själv och även med stor sannolikhet, andra hörselskadade kan känna sig begränsade att besöka ett museum. Detta har sina grunder i funktionsnedsättningen. P7 uppger dock att det oftast finns lösningar som stödjer hörselskadade på museer.

5.3 Fysiska observationer

Observation 1 av Nordiska museet

Denna observation genomfördes i Nordiska museet vid Djurgården. Det var en dold observation då författarna gick runt och observerade utan att några andra besökare var medvetna om det. På denna observation märktes det att museet hade texter vid alla deras utställningar så att de skulle kunna läsa vad det är för föremål. De hade även ett på digitala informationsfilmer lite här och där men de var också undertecknade så att de som ej kan höra kan läsa vilket är underlättande för besökare som ej kan höra. Även tidsvalvet besöktes som "Är en prisbelönt interaktiv upplevelse som gestaltar drygt 150 år av historia och barns vardagsliv genom scenografi, digitala stationer och verkliga föremål och berättelser" (Nordiska museet, u.å.). Detta var undertecknat och fanns tillgängligt på både svenska och engelska. En sak som lades märke till och tyckte det var positivt var att när det kom speciella ljudeffekter så dök det upp även olika ljuseffekter på rummet som skulle kunna göra en hörselskadads besök lite roligare. Detta museum hade inga guidningsrundor utan hade audioguidning istället. Den kan de antingen ladda ner på sin mobiltelefon eller så kan de låna en guidemaskin vid museet.

Observation 2 av Fotografiska

Ett av Sveriges mest kända privata museer, Fotografiska museet, tar emot hundratusentals besökare om året (SVT, 2019). Så, är detta intressanta museum som besöks av många anpassat till alla typer av besökare? Därför bestämdes det för att genomföras en observation där för att ta reda på det. Museet kan nås till fots från Slussens tunnelbana. Vid ingången välkomnar museets butik besökarna och sedan mottagandet av museet. Enligt de uppgifter vi fått från receptionisten fanns det ingen som kunde teckenspråk på museet. Musik/Melodi och enorma skrifter (på svenska och engelska) på väggen välkomnade oss (**Se Bild 4 som finns i Bilagor**). Informativa texter bredvid verken, var skriven på samma sätt; långa texter med små bokstäver. Endast ett fåtal verk hade konstnärens namn och verket kortfattat på sig. Det fanns även videoverk (ca 4 stycken) i utställningen. Men bara ett av dessa verk hade undertexter, och det var bara på engelska. Det är värt att understryka att en av observatörerna observerade museet två gånger. Första gången hade observatören hörlurar på sig för att inte kunna höra något från utställningen (där var tanken att det skulle vara det bästa sättet att känna empati med en individ som inte kan höra och vi bestämde). I det här fallet tog videokonstverk sin plats bland de obegripliga konstverken, följt av långa informativa texter. Det mest begripliga verket var konstverken med kort information.

Observation 3 av Moderna Museet

Denna observation genomfördes i Moderna museet och var en dold observation då författarna gick runt och observerade utan att några andra besökare var medvetna om det. Som de tidigare observationerna på de olika museerna så märkte det att museet hade texter vid alla deras utställningar så att det gick att läsa vad det var för föremål. Vid likt de tidigare museerna som de hade besökt under deras observationer så fanns det digitala informationsfilmer lite här och där som var undertecknade så att det kan underlätta för besökare som ej kan höra. Texterna på informations filmerna samt de olika föremålen fanns tillgängliga på svenska och engelska. Personal frågades om Moderna museet erbjuder guidade rundturer med teckenspråkstolk för döva individer. Personalen berättade att museet erbjuder guidade rundturer men dessvärre inte med tolk. Däremot så är det möjligt att få guidade rundturer med teckenspråkstolk om gästen, eller t.ex. En skola med döva barn tar med sig sin egen tolk till museet. Personalen berättade även att efterfrågan inte är tillräckligt stor när det kommer till teckenspråkstolk då behovet inte finns. Nuförtiden tar individen vid behov med sin egen teckenspråkstolk till museet om det behövs. Under observationen märktes det att museet hade audioguidning där besökarna kan antingen ladda ner på sina mobiltelefoner eller även låna en guidemaskin vid museet.

Observation 4 av Medeltidsmuseet

Det valdes även att besöka medeltidsmuseet för att observera vilka åtgärder som fanns tillgängliga där. När personalen blev kontaktad på plats och frågades om det fanns någon tolk så blev svaret att det inte fanns någon tolk tillgänglig och att personer behövde höra av sig i

förtid och kolla om det fanns någon tolk tillgänglig för datumet som besöket ska ske. Väl inne på plats så fanns det även här som på tidigare museer vid varje utställning, däremot så var texterna väldigt små och svåra att läsa. En sak som fastnade var att det fanns tekniska verktyg som visade och förklarade lite mer kring vissa utställningar, alltså så är surfplattan ingen ny innovation för museerna. Museet hade inte bara utställningar som bild men även som små byggnader “ slott” som gick att gå in i samt röra. Detta är något som gör besöket mer intressant för både döva och personer som kan höra. Det fanns även lite ljud effekter som inte är något som döva kan uppleva, däremot fanns det en hel del fysiska föremål som till exempel träd i kartong, insekts tapeter m.m. som skulle kunna ge ungefär liknande effekt som ljudet.

Observation 5 av Vasamuseet

Denna observation genomfördes i Vasamuseet i samband med intervjun med museets biträdande chef för Publik- och pedagogik enheten (P1). Observationen var inte dold och utfördes i början samt efter att intervjun var slutförd. Museet entrén var stor och rymlig med butiker med vasa tematiserade produkter och broschyrer i 13 olika språk. Författarna observerar att Vasamuseets lokaler är mörka med dämpade ljus. P1 informerar till författarna att för någon med synnedsättning är det svårt att se och incidenterna har hänt där besökare med synnedsättning har ramlat på trappsteg på grund av att de inte kan se. Vasa skeppet ligger i mitten av lokalen och det finns tre olika planer där besökare kan observera skeppet från olika höjder samt synvinklar. Som de tidigare observationerna på de olika museerna så märkte författarna att museet hade texter på svenska och engelska vid alla deras utställningar så att det gick att läsa vad det var för föremål. Författarna observerar att det finns olika språk tolk på plats som genomförde visningar. Det blev sedan bekräftat av P1 att Vasamuseet erbjuder visningar i 5 olika språk året runt och dessa språk är svenska, tyska, franska, spanska, italienska samt svenska och internationella teckenspråk. Under observationen så fanns det digitala informationsfilmer lite här och där som var undertecknade så att det kan underlätta för besökare som ej kan höra. Författarna observerade att det fanns miniatyrkonst ifrån skeppet som besökare fick möjlighet att röra och känna på likt projektet do touch the art.

5.4 Nät observationer

5.4 .1 Historiska museet

En nät observation genomfördes på Historiska museets webbsida. Detta innebär att ingen fysisk observation har genomförts. Historiska museet (u.å.a) har ett antal åtgärder för personer med hörselskada. Bland annat så har de Hörslinga som många andra museer däremot så har detta museum även en helt egen visning som är anpassad för hörselskadade. Samt så har de en digitalt guidad visning och den finns även tillgänglig med teckenspråk vilket är till stor hjälp för hörselskadade. Denna åtgärd gör att hörselskadade har samma val som personer med fungerande hörsel. Att kunna stanna hemma och kolla runt på deras

digitala visning istället för att behöva besöka. Och sist så har de även en digital rundtur som finns med teckenspråk som då går igenom de olika utställningarna (ibid.).

5.4 .2 Nationalmuseet

Ett museum som inte besöktes var Nationalmuseet men via nätet så hittades det lite information om att det var ännu ett museum som hade väldigt bra åtgärder för detta museum. Detta museum har åtgärder för personer som talar teckenspråk i form av korta videofilmer på teckenspråk. Det finns korta informationsvideor om museet och om deras samlingar, om deras bilder, arkiv samt konstabliotek, om museets skolverksamhet och om själva myndigheten Nationalmuseum. Nationalmuseum erbjuder även teckenspråkstolkade guideturer för sina döva besökare på teckenspråk (Nationalmuseum, u.å.).

5.5 Enkät

Det empiriska materialet samlades även in i form av enkäter. Enkäten skickades till Härnösands Dövas Förening och Stockholms Dövas Förening. Totalt svarade 51 personer. Enheter i allmänhet som besvarade enkäten benämns som "Döva" i det här avsnittet. Procentenhet som anges i löpande texten eller i parentes avser procentuellt antal av svar av de totalt 51 svaren som har fåtts i enkätundersökningen.

De flesta av Döva reser ofta på semester (38%). 30% av Döva uppger att det beror på hur ofta de reser, (25%) av Döva uppger att de reser sällan på semester. 3% av Döva uppger att de aldrig reser på semester och 4% uppger att de hade rest ofta förut men nu reser inte.

62% av Döva uppger att de spenderar semester både utomlands och i Sverige, 28% av Döva uppger att de spenderar semester endast i Sverige och 10% uppger att de spenderar semester endast utomlands.

Döva uppger att det vanligaste problemet på semester är kommunikation. Det kan vara brist på teckenspråkstolkar, brist på information i form av teckenspråk eller text, okunskap om hörselnedsättning eller osäkerhet att kommunicera med döva.

Döva uttrycker sig ensidigt att det är svårt med att få tillgång till en teckenspråkstolk. Döva uppger att man måste boka en teckenspråkstolk mycket i förväg och därmed kan inga spontana museibesök eller fritidsaktiviteter som kräver en teckenspråkstolk förekomma. Ett annat vanligt problem som Döva påpekar är inställda tolkar, ofta med kort varsel. Enstaka döva uppger att de inte har problem med att boka tolk men de samtidigt påpekar att deras andra döva vänner stöter på problemet i en stor utsträckning.

De flesta döva (71%) uppger att de aldrig möter på teckenspråkskunnig personal på turistställen. 20% av döva uppger att de sällan gör det och endast 1% uppger att de ofta gör det. Vissa av Döva beställer själv egna teckenspråkstolkar.

Döva berättar att turistanläggningar inklusive museer kan förbättras främst genom att förbättra kommunikationen mellan anläggningar samt personalen och döva. Döva berättar att det borde finnas någon teckenspråkskunnig personal, Dövas bemötande av personal borde vara bättre, personalen borde anstränga sig mer för att kommunicera med Döva, personalen borde kunna ha något papper och penna eller någon app för att kommunicera med Döva om

ingen teckenspråkskunnig personal finns på plats. Döva uppger även att de skulle vilja ha tillgång till videomaterial med teckenspråk i större utsträckning, alternativt någon form av transkribering. Trots större användning av tekniska verktyg som hjälpmedel i form av exempelvis surfplattor så finns det inte teckenspråk tillgänglig i de flesta fall. 77% av Döva uppger att de vill ha teckenspråk tillgängligt som ett användarspråk på sådana tekniska verktyg som surfplattor.

42% av Döva anser att det inte finns tillräckligt med marknadsföring riktat mot döva individer inom turistbranschen. 32% av Döva har inte lagt märke till det. Endast 6% av Döva uppger att det finns tillräckligt med marknadsföring riktat mot döva individer inom turistbranschen. 20% av Döva uppger att det finns positiva innovationer.

Döva uppger i allmänheten att de föredrar museer där det finns mycket grafiskt innehåll och där guidningar på teckenspråk finns eller tekniska lösningar med hjälp av teckenspråk appliceras. Sådana uppges vara mest omtyckta av Döva.

Majoriteten av Döva (75%) uppger att de har problem med att enkelt få information om artefakt på museum. (17%) av Döva upplever att de ibland har problem med att få information om artefakt på museum. Endast 8% av Döva uppger att de får information om artefakt på museum på ett enkelt sätt.

De flesta Döva (75% - Ja; 10% - Förmodligen ja) uppger att de skulle vara mer benägna att besöka museum om museer ägnade mer uppmärksamhet åt sina döva besökare. (10%) av Döva uppger att de skulle kanske skulle vara mer benägna och endast enstaka Döva uppger att de inte skulle vara det.

6. Analys

I detta kapitel analyseras studiens empiri och kopplas till teorier och tidigare studier.

6.1 Användning av olika typer av åtgärder för döva och hörselskadade

Syftet med denna studie var att avslöja de möjliga effekterna av etnocentrism, fördomar mot personer med funktionsnedsättning på den hörselskadade besökarens upplevelse. Som Doering (1999) sa, om besökare behandlas mer som gäster än kunder kan du "sälja fler produkter", och bli ett mer attraktivt och praktiskt alternativ som passar för dem också. Och om de går därifrån med positiva minnen så finns det en stor chans att de återkommer igen eller berättar om sina positiva upplevelser till andra. På så sätt kommer dessa turisttjänster att ligga några steg före dina konkurrenter.

Såsom i studien av Devile och Kastenholz (2018) visar den insamlade empirin att många museer inte vidtar många åtgärder för döva och hörselskadade. P4 uppger att Nordiska museet inte alls har många åtgärder för individer med hörselnedsättning. Detta motiveras av minskande efterfrågan på sådana åtgärder och större användning av eget beställda teckenspråkstolkare av museibesökare samt hjälpmedel som döva använder sig av själva. Svår tillgänglighet på teckenspråkstolkare bekräftar P5. P5 uppger att endast Vasamuseet erbjuder egna teckenspråkstolkare i Stockholms område. P6 berättar att Etnografiska museet, Medelhavsmuseet och Världskulturmuseet erbjuder endast hörslinga i hörsalar på sina museer. Utöver hörslingan erbjuds inga hjälpmedel eller åtgärder som förbättrar tillgängligheten för döva museibesökare på Etnografiska museet, Medelhavsmuseet och Världskulturmuseet. Martins (2016) betonar vikten av teckenspråks tillgänglighet på museum och beskriver det som något avgörande. Teckenspråket stärker de dövas känslan av gemenskap med museum och förbättrar generellt museiupplevelser just för de döva. De alla undersökta museerna i studien förutom Vasamuseet och Nationalmuseum (I detta museum och vissa andra andra museers hemsida finns det bara ett fåtal informationsfilmer på teckenspråket, men det finns en teckenspråksguide i Vasamuseet) och Vasamuseet visar på bristfälliga åtgärder för döva museibesökare i form av teckenspråkiga åtgärder. Guidade tolk teckenspråks turer erbjuds endast på museerna om besökarna tar med sin egen tolk utanför verksamheten förutom i Vasamuseets fall. Det är dock viktigt att betona att besöket måste förbokas i förväg om en döv besökare vill säkerställa att en teckenspråkskunnig personal ska finnas tillgänglig.

Många museer uppger att det finns transkribering och text som möjliggör att få information om utställningar för de döva. Martins (2016) påpekar dock att teckenspråk är inget hjälpmedel utan ett språk. Detta kan göra att hörselskadade som använder sig av teckenspråk som deras modersmål inte får information i modersmålet utan i andra språk i skriftlig form.

Goss et al. (2015) berättar att museer ofta ser teckenspråk som ett hjälpmedel för funktionsnedsatta och inte ett eget språk vilket kan reflekteras i det insamlade empiriska resultatet i studien.

P2 uppger att kommunikation mellan en döv person och personalen är alltid bristfällig. Enkätundersökningen i studien bekräftar detta då kommunikationen mellan döva och personalen uppges som det vanligaste problemet på museer och andra turistdestinationer. P3 och P6 berättar att museer arbetar med tillgänglighet men ofta prioriteras inte tillgänglighetsarbetet på grund av ekonomiska och personalresurser. Region Stockholm (2023) uppger att de flesta museer jobbar med tillgänglighet men endast för rullstolar och sällan för personer med hörselnedsättning. Detta stämmer med det empiriska resultatet i studien eftersom många av museerna i studien har bristfälliga eller inga åtgärder för hörselskadade museibesökare.

Enligt Hong et al. (2005) måste museer digitaliseras för att bli mer tillgängliga för funktionsnedsatta. Observationerna som genomfördes i studien visar att de flesta museer jobbar med någon typ av digitala lösningar. Museet som sticker ut mest bland alla andra undersökta museerna är Vasamuseet och Historiska museet som erbjuder digitala visningar på teckenspråk som kan göras hemifrån. Martins (2016) tar upp att döva individers museiupplevelse förbättras när museer kan relatera till döva och hörselskadade publik. Dessutom är teckenspråk kritiskt för döva besökare då deras engagemang stärks då det är deras modersmål. Andra museer använder sig av skärmar eller surfplattor som en digital lösning för sina utställningar. Martins (2016) betonar även att samhörighet och inkludering kan skapas mellan döva besökare och en guide som talar teckenspråk, vilket gör att Vasamuseet kan skapa en inkluderande miljö för deras döva museibesökare. Varför sådana tekniska lösningar appliceras i de undersökta museer kan motiveras utifrån Bollos (2011) syften till varför museer använder sig av teknik. Traditionella kommunikationsmodeller utvecklas och diversifieras. Genom digitala visningar på teckenspråk samt skärmar och surfplattor diversifieras kommunikationsmodellen mellan en döv och museet. Detta gör att kommunikationsmodellen är mer utvecklad än om inga tekniska lösningar hade tillämpats. För en döv person intensifieras besöksupplevelser eftersom upplevelsen görs till en mer interaktiv där kommunikationen mellan museets verksamhet och en döv är mer tillgänglighetsanpassad och mer lyckat. Skärmar kan förbättra en döv persons förmåga att förstå informationen som finns på museer. Genom utvecklade och diversifierade kommunikationsmodeller med användning av teknik kan en döv person delta i museibesök på ett mer delaktigt sätt. Tekniken kan allmänt underlätta tillgången till samlingen för en döv person, speciellt genom att minska eller eliminera bristerna på kommunikationen mellan verksamheten och en döv person. Enkätundersökningen i den här studien visar att tekniska lösningar är något som i en stor grad efterfrågas av döva museibesökare. Enligt döva är det ett bra sätt att åtgärda ett av de största problemen, nämligen kommunikationsproblem, som en döv besökare bemöter på turistdestinationer inklusive museer.

Höckert (2018) menar att samhället har ett juridiskt ansvar gentemot varandra. Därför måste alla inkluderas i museets tillgänglighetsarbete. Även om det finns lagstadgade krav om att "utställningar och annan publik verksamhet vid ett museum ska vara tillgänglig för alla och anpassad till användarnas olika förutsättningar" (Regeringskansliet, 2019)

En viktig aspekt av fördomar i denna studie är språk. Enligt Lindqvist och Sauer (2011, s.93) kan språksvårigheter mellan en turist och personalen orsaka kommunikationsproblem och sämre bemötande av personalen. Om ett gemensamt språk inte förmedlas kan inte gruppidentitet skapas. Detta bekräftas av resultatet av enkätundersökningen. Därmed betyder det att döva som inte bemöts av personal som talar teckenspråk kan inte skapa gruppidentitet med anläggningen och får sämre bemötande. I de flesta fall förmedlas information om utställningar och visade föremål på museer i form av texter på svenska och engelska. Döva uppger att majoriteten av dem (75%) skulle vara mer benägna att besöka museer om de ägnade sig mer åt tillgänglighetsanpassning för döva.

7.Slutsats

I detta kapitel presenteras slutsatser från den här studien.

Den insamlade datan i form av intervjuer, observationer och enkäter hjälper till att få svar på frågeställningar som studien berör, som presenteras i det inledande avsnittet *Frågeställning*. Vilken typ av service erbjuder museer döva besökare?

Vilken typ av hjälpmedel använder museer för att underlätta för döva besökare?

I vilken omfattning använder museer hjälpmedel för att underlätta för döva besökare?

Alla museer använder sig av tekniska lösningar som förbättrar tillgängligheten för sina döva besökare. Enstaka museer, nämligen Vasamuseet och Historiska museet, använder sig av digitala visningar tillgängliga på teckenspråk. Just teckenspråket uppges som den största svårigheten bland döva museibesökare. Bland alla undersökta museerna, erbjuder endast Vasamuseet som har sina egna teckenspråkskunniga guider. Vissa museer har endast hörslingan som en åtgärd för förbättrad tillgänglighet för sina döva besökare. Tekniska lösningar i form av skärmar och surfplattor är ofta förekommande bland alla museer. Teckenspråk är dock en bristande faktor bland alla undersökta museers skärmar och surfplattor. Tillgängliga språk på dessa är oftast svenska och engelska men ibland endast ett av dessa två språk. Uppvisade videor i museer är oftast transkriberade men teckenspråk förekommer inte som tolkning. Transkribering förekommer i de allra flesta fall. Däremot är transkribering oftast antingen på svenska eller engelska. Vasamuseet sticker ut genom att erbjuda ett pedagogiskt rum anpassat till olika slags funktionsnedsättningar inklusive hörselnedsättningar.

Teckenspråk kan bli mer tillgängligt för döva museibesökare. Detta skulle förbättra tillgängligheten bland individer som har svenskt teckenspråk som deras första språk. Teckenspråk i form av tolkar, guider men även som ett språk tillgängligt på surfplattor, skärmar eller på uppvisade videor skulle göra det mer tillgänglighetsanpassat för döva individer som har svenskt teckenspråk som sitt modersmål. Kommunikationsproblem mellan en döv museibesökare och museets verksamhet pekas ut som det primära problemet på museer enligt studiens insamlade data. Just dessa åtgärder skulle kunna minimera eller lösa problemet. Förutom teckenspråkiga åtgärder kan även transkribering av videor och allmänt mer grafiskt innehåll bidra till en bättre tillgänglighetsanpassad upplevelse för döva museibesökare.

Genom att införa mer teckenspråks tillgänglighet på museum så kan de undersökta museerna stärka känslan av gemenskapen för döva samt förbättra deras museiupplevelse. Detta kan genomföras genom att museerna anställer fler teckenspråks talande personal och guider, helst personal samt guider som själv är döva. Detta skapar en inkluderande samhörighet mellan döva besökare och museipersonal. Genom att införa sådana åtgärder så kan de undersökta museerna skapa en inkluderande miljö för deras döva museibesökare. Detta kan bidra till att dessa museer kommer att ligga några steg före sina konkurrenter. De undersökta museerna kan på så sätt locka fler döva besökare då de blir ett mer attraktivt alternativ där döva besökarna går ifrån museerna med en positiv upplevelse. Även att digitalisera dessa museer

bidrar till att de blir mer tillgängliga samt attraktiva för funktionsnedsatta besökare. Med hjälp av teknik utvecklar och diversifierar kommunikationsmodeller kan det bidra till att döva besökare kan delta i museibesök på ett mer delaktigt sätt. Tekniken kan allmänt underlätta tillgången till samlingen för en döv person, speciellt genom att minska eller eliminera bristerna på kommunikationen mellan verksamheten och en döv person.

Alla dessa kriterier inom tillgänglighet är uppnåeliga bland de undersökta museerna men dessvärre så prioriteras inte tillgänglighetsarbetet på grund av ekonomiska och personella resurser.

8. Förslag på vidare forskning

I detta kapitel presenteras förslag på vidare forskning inom studiens forskningsområde.

Vårt förslag: Ny målgrupp för museer (med hjälp av surfplattor)

Som det står i svensk museilag ska museer vara lämpliga för alla.

7 § Utställningar och annan publik verksamhet vid ett museum ska vara tillgänglig för alla och anpassad till användarnas olika förutsättningar (Regeringskansliet, 2019).

Men hur sant är detta, är det så i verkligheten? Från våra egna observationer såg vi att museerna tyvärr inte var lämpliga för alla. Som sagt, det finns 466 miljoner döva över hela världen, detta antal förväntas öka till 900 miljoner år 2050 och 72 miljoner av dem använder teckenspråket som deras första språk (Brown, 2022). Denna minoritetsgrupp är för stor för att ignoreras. I Sverige är svenska teckenspråk modersmålet för 30 tusen människor (Institutionen för språk och folkminnen, 2021).

Men det verkar vara möjligt att locka många nya besökare till museer genom att välja teckenspråkiga individer som målgrupp. Resultaten vi fått från enkätsvaren visar också att teckenspråkiga användare är mycket positiva till att besöka museer om det inte hade funnits kommunikationsproblem. Detta gäller inte bara på museer utan i hela turismområdet. Det som gör funktionshindrade individer till funktionshindrade är det oförmåga att tillhandahålla en miljö, utbildning och service anpassad för deras förutsättningar. När demokratiska lösningar och möjligheter som kan minska funktionsnedsättningen för individen tillhandahålls kommer den individen att ha en önskan att socialisera mer. Eftersom han kommer att kunna använda vilken produkt som helst som alla andra, utan att känna sig utestängd. Om det inte finns någon etnocentrism, om det inte finns någon diskriminering som "normala" och "andra", kan man föra många människor till turismen och därmed till samhället. För detta är det nödvändigt att alltid vara öppen för innovationer. Detta är ett steg som måste tas för jämställdhet och medmännisklighetens namn. Vi måste vara öppna för innovationer, men hur ska vi använda dessa innovationer på museer? I vår forskning förberedde vi nya förslag genom att hämta inspiration från de förändringar samt innovationer som gjordes i andra länder.

Om museer väljer döva som deras målgrupp kan projektet universell utformnings målet och principerna vara lämpliga för att skapa en ny design, en ny upplevelse för sina döva besökare. Genom vår forskning har vi insett att rättvis/jämligt användbarheten (dvs. användningen av musei design för människor med olika befogenheter) av museer är en inaktiv jämlik användbarhet. Museets design bör innehålla ett brett utbud av alternativ (flexibilitet i användningen) för individer med olika behov och funktionsnedsättningar. Designen bör göras attraktiv för alla möjliga användare genom att ge alternativ i användningsmetoder. Det måste vara enkelt oavsett användarens språkförmåga eller koncentrationsnivå. Användarnas förväntningar måste uppfyllas, mångfald i läskunnighet och språkkunskaper bör möjliggöras. Designen ska kunna förmedla informationen effektivt, oavsett användarens förmåga, informationstavlorna och skyltarna i museet ska vara lämpliga för alla. Läsbarheten och

förståeligheten av informationen som ska ges kan maximeras genom att använda olika verktyg. En mängd olika tekniker eller anordningar som lätt kan användas av personer med begränsningar bör tillhandahållas.

Med hjälp av universell utformning vägledande hoppas vi att denna studie och vårt förslag kan hjälpa även lite att belysa denna ostuderad fråga. Först och främst, vill vi återkomma till de svårigheter som de döva/teckenspråk användare har. Det finns knappt någon teckenspråk kunnande personal, inom museer. Det är brist på teckenspråk tolkar över hela Sverige. Men med många nya tekniska uppfinningar ska ingen längre känna sig utanför. Det ska inte glömmas att detta är också vår humanitära och medborgerliga plikt. Vi ville bidra till denna fråga genom att uppmärksamma denna fråga och rikta in oss på teckenspråk användare individer och genom att skapa en idé för dem så att de skulle känna sig mer bekväma och välkomna i alla miljöer, det kan även bidra till att orsaka mindre svårigheter för kommande generationer. Som det nämndes i bakgrunden, acceptansen av teckenspråk har inte en lång historia. Kort sagt, döva individers kamp för sina rättigheter fortfarande fortsätter. Men hur kan man föra teckenspråksanvändare till museerna? Kanske genom att lära ut de mest grundläggande teckenspråks kunskaperna till personalen. Plussidan med detta är att personalen kan betjäna fler människor genom att kunna extra språk. Minus delen är att det finns få språkkurser inom det området och att det kan ta en viss tid att lära sig ett helt nytt språk. Därför är den mest rimliga, logiska och kostnadseffektiva lösningen att lägga teckenspråket som alternativt språkval till V-tabletter (Surfplattor).

Visionect - V-Tablets (Bild 5 se i Bilagor)

Generellt sett skulle det gemensamma problemet för alla museer vara: Hur lockar vi fler besökare till vårt museum? Hur kan vi bli mer attraktiva för våra besökare? Visionects grundare, Matej Zalar, har hittat svaret på dessa frågor. Han säger att museer behöver lösa två av deras huvudproblem. Visionects idé är att ge en bättre interaktiv upplevelse och svara på besökarnas olika behov. Brist på interaktion är förmodligen den vanligaste nackdelen som museer har. Eftersom informationsskyltarna i de flesta museer ofta är tvåspråkiga, vilket tillåter mycket få, begränsade besök interaktioner. Det finns ett sätt att ta itu med dessa nackdelar genom att implementera en webbaserad digital information plattor på museer som engagerar besökare och möter deras olika behov. Sådana tekniska verktyg ger besökarna en mängd information, även i frånvaro av museipersonal. Med en knapptryckning på skärmen kan den webbanslutna surfplattan ge en mängd mer information, med hjälp av museernas egna resurser och till och med till olika hemsidor. Det viktigaste är att appen har möjlighet att visa information på flera språk, vilket avsevärt förenklar museibesöket för internationella besökare. Museer brukar inte ha personal som kan alla språk, inklusive teckenspråk (detta är något vi har sett i vår egen erfarenhet). Och lägger vi till teckenspråk här (på information surfplattor) skulle det vara en stor bekvämlighet, en utveckling och ett stort steg för döva individer. Om museet implementerar en sådan applikation kan de enkelt marknadsföra sig själva på internet, eftersom just nu så finns det inte många platser som erbjuder en liknande tjänst till sina besökare. I det här fallet kommer just detta museets namn att sticka ut på alla sökmotorer, vilket är en bonus för museet. Med hjälp av sådana surfplattor kan en

teckenspråksanvändare enkelt besöka museet från början till slut utan brist på kunskap och utan hjälp av någon. Detta inkluderar skolgrupper, små barn och äldre som använder teckenspråket. På så sätt till viss del tar museet bort känslan av att vara utestängd och människor som besöker museet ska lämna museet med positiva känslor/minne, och kanske säga positiva saker om museet till sina nära och kära (vilket blir då word of mouth marketing). Information Plattor, som innehåller många språk, inklusive teckenspråk, verkar vara en bra lösning för många. Det är också möjligt att använda vanliga webbstatistik tjänster för att veta hur ofta besökare använder denna surfplatta. Eftersom V-Tablets applikation är helt webbaserad (utvecklad med standard HTML5, CSS och JavaScript-teknologier). Det förorenar inte museets utrymme med mycket ljus, vilket bevarar museernas atmosfär. De är pålitliga, robusta, damm- och vattentåliga, vilket innebär att de enkelt kan hantera daglig användning utan mycket underhåll. Det är enkelt att uppgradera eller byta ut innehållet på surfplattan. Användningen av webbt teknologier (HTML5, CSS, JavaScript) gör vidareutvecklingen enkel och billig.

På så sätt löses många problem på museet med minimal förändring. Surfplattor är användarvänliga eftersom de är ett välbekant, allmänt förekommande tekniskt verktyg. Detta betyder att besökarna inte kommer att tveka att använda den (samma sak sågs i experimentet som genomfördes av denna institution, som förväntat folk var inte rädda för att använda den). Museet kan bli väldigt intressanta, speciellt för unga som är teknikkunniga och har sådana verktyg hemma.

Den framgångsrika implementeringen av Visionects V-Tabletter har visat oss hur ett museum kan förvandlas till en modern och interaktiv institution. Därmed skapades en trevlig och inbjudande lärmiljö för varje besökare. Om vi nu granskar Ron Maces universell utformning kommer vi att se hur väl V-tablets passar för museer. Först och främst är surfplattor inte verktygen som är gjorda bara för döva. Det Mace betonar är att när vissa ändringar görs åt till exempel för döva individer, bör det göras utan att marginalisera dem, precis som Mace har i sina principer. Återigen ser vi att V-Tabletter överensstämmer med Maces princip. Han säger att skapa en förändring genom att tillägga olika alternativ på saker som redan finns. Att erbjuda/tillägga teckenspråk som språkval kan göra att teckenspråk användare känner sig som en del av samhället. Surfplattor är inte särskilt dyra, de är lätt förändringsbara precis som arkitekten Mace nämner i sina principer (Visionect, 2014). I det här fallet verkar surfplattor vara en lösning som kan ta bort många hinder och bidra till ett bättre och mer demokratiskt samhälle.

Det finns ett tillgänglighetsproblem inte bara på museer utan även i tjänster inom ramen för turismsektorn i allmänhet. När vi började forska detta ämne kom vi tyvärr inte över så mycket information, vilket kan vara en indikation på att detta ämne har ignorerats. Därför är det ett område som behöver förändras. Möjligheter bör skapas för personer med alla typer av funktionshinder att de ska fortsätta leva sina liv "helt bekvämt". På platser där folk spenderar sin fritid, vill koppla av och lära sig nya saker eller utvärdera sin semester, saker som är normala för de flesta av publiken borde vara normala för funktionsnedsatta individer också. Det får inte glömmas att detta är en mänsklig rättighet. Vi har kommit till slutsatsen att turistplatser inte ska vara fördomsfulla, utan ha en mer kulturell intelligens, vara mer

gästvänliga och vara mer empatiska för att ge en oförglömlig stund för sina gäster. Dessa framsteg är nödvändiga inte bara för turismen utan också för en mer demokratisk värld. Vi hoppas att det görs fler studier i framtiden och rekommendationer inom förbättring av tillgängligheten.

Referenser

- Ability Magazine (u.å). “Universal Design — Nc State Leads The Way”.
<https://abilitymagazine.com/universal-design-nc-state-leads-the-way/> [Hämtad 21 maj 2023]
- Adorno, T.W., Frenkel-Brunswik, E., Levinson, D. & Sanford, N.. (1950). *The Authoritarian Personality*. Berkeley: University of California
- Akademiska sjukhuset, (u.å.), “Cochleaimplantat”.
<https://www.akademiska.se/for-patient-och-besokare/ditt-besok/undersokning/cochleaimplantat/> [Hämtad 21 maj 2023]
- Al Fakir, P. (2012). "Stockholms Museet som fångar ögonblicket".
<https://web.archive.org/web/20150215125556/http://hbl.fi/kultur/2012-04-02/stockholmsmuseet-som-fangar-ogonblicket> [Hämtad 22 maj 2023]
- Allport, G. (1979). *The nature of prejudice*. 25:e uppl.. Reading: Addison-Wesley
- Alvehus, J. (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod : en handbok*. 2:a uppl.. Stockholm: Liber.
- Andersson, M. (2021). “Chefläkaren om kritiken: ‘Det är självklart något vi måste åtgärda’”
[Chefläkaren om kritiken: ”Det är självklart något vi måste åtgärda” | SVT Nyheter](#) [Hämtad 22 maj 2023]
- Andersson, M. (2021), “Teckenspråkets historia – förklarad på 60 sekunder”
<https://www.svt.se/nyheter/nyhetstecken/teckensprakets-historia-forklarad-pa-60-sekunder> [Hämtad 22 maj 2023]
- Barbuto, J. E., Beenen G. & Tran, H. (2015). “The role of core self-evaluation, ethnocentrism, and cultural intelligence in study abroad success”. *The International Journal of Management Education*, 13(3), s. 268-277.
- Brewer, M. & Campell, D. (1976). *Ethnocentrism and Intergroup attitudes*. New York
- Boréus, K. (2007). “Discursive discrimination against the ‘deaf-mute’/‘deaf’ and the importance of categorization in 20th century Sweden”. *Disability & Society* 22(6), s. 609-623.
- Bollo, A. (2011). “Museums and the challenge of new digital World”. In *Proceedings of the Kenneth Hudson Seminar*(Ed. The European Museum Academy), s. 30-35.

Brown, T. (2022). "Sign Language"
[Sign Language](#) [Hämtad 22 maj 2023]

Carlsson, S. & Petersson, E. (2007). *Osynliga nyhetsoffer eller som du och jag: Framställningen av personer med funktionsnedsättning*. Kalmar:Högskolan i Kalmar.
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1315/FULLTEXT01.pdf> [Hämtad 22 maj 2023]

Center for Disability Right (u.å.) "Ronald Mace and His Impact on Universal Design"
[Ronald Mace and His Impact on Universal Design](#) [Hämtad 22 maj 2023]

Chen, G.M. (2010). "The impact of intercultural sensitivity on ethnocentrism and intercultural communication apprehension". *Intercultural Communication Studies*, 19(1), s. 1-9.

Claesson, S. (2022). "Stor brist på teckentolkare".
[Stor brist på teckenspråkstolkare | Magasin K](#) [Hämtad 22 maj 2023]

Constantinou, V., Loizides, F., & Ioannou, A. (2016). "A personal tour of cultural heritage for deaf museum visitors". In *Digital Heritage. Progress in Cultural Heritage: Documentation, Preservation, and Protection: 6th International Conference, EuroMed 2016, Nicosia, Cyprus, October 31–November 5, 2016, Proceedings, Part II 6*, s.. 214-221 Springer International Publishing.
https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Loizides/publication/309561140_A_Personal_Tour_of_Cultural_Heritage_for_Deaf_Museum_Visitors/links/5a9db84e0f7e9bc35fcfc58c/A-Personal-Tour-of-Cultural-Heritage-for-Deaf-Museum-Visitors.pdf [Hämtad 19 september 2023]

Collins Dictionary (u.å.). "Definition of 'museum'".
www.collinsdictionary.com/dictionary/english/museum [Hämtad 2 augusti 2023].

Desvallées, A. & Mairesse, F. (2010). *Key Concepts of Museology*. Armand Collin.

Devile, E. & Kastenholz, E. (2018). "Accessible tourism experience: The voice of people with visual disabilities". *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), s. 265-285.

Doering, Z.D. (1999). "Strangers, Guests, or Clients? Visitor Experiences in Museums," *Curator* (New York, N.Y.), 42(2), s. 74–87.

Eagly, A. & Chaiken, S. (1993) *The psychology of attitudes*. Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich.

- Dong, Q., Day, D. K. & Collaco, C. M. (2008). Overcoming ethnocentrism through developing intercultural communication sensitivity and multiculturalism. *Human Communication*, 11(1), 27-38
- Douglas, M. (1966). *Purity and Danger: An Analysis of Concepts of Pollution and Taboo*. London
- Van Dyne, L., Ang, S., & Livermore, D. (2010). "Cultural intelligence: A pathway for leading in a rapidly globalizing world". *Leading across differences*, 4(2), s. 131-138.
- Eikelenboom, M., Wattel, R. & De Vet, M. (2019) "Listening with Your Eyes: An Accessible Museum for Deaf and Hard-of-Hearing Visitors," *The international journal of the inclusive museum*, 12(3), s. 51–64.
- European Centre for Modern Languages ECML (u.å.). "Vanliga frågor om teckenspråk". <https://edl.ecml.at/Facts/FAQsonsignlanguage/tabid/2741/language/sv-SE/Default.aspx> [Hämtad 02 augusti 2023]
- Field, S. (2006). "Universal Design — Nc State Leads The Way". Ability Magazine. [Universal Design — Nc State Leads The Way - ABILITY Magazine](#) [Hämtad 22 maj 2023]
- Finkelstein, V. (1980). *Attitudes and Disabled People: Issues for Discussion*. New York: World Rehabilitation Fund.
- Fotografiska (u.å.). "Inspiring a more conscious world". <https://www.fotografiska.com/vision/> [Hämtad 22 maj 2023]
- Fredäng, P. (2007). *Funktionshinder, kultur och samhälle / teckenspråkighetens kulturella former*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Giebelhausen, M. (2006). *The architecture is the museum. New museum theory and practice*. Blackwell publishing.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. Brent.(2006). *Tourism, Principles, Practice, Philosophies*.
- Goss, J. et al. (2015) "Understanding the Multilingualism and Communication of Museum Visitors who are d/Deaf or Hard of Hearing," *Museums & social issues*, 10(1), s.. 52–65. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1179/1559689314Z.00000000032> [Hämtad 22 maj 2023]
- Gmelch, G. (1997). "Crossing Cultures: Student Travel and Personal Development". *International Journal of Intercultural Relations*, 21 (4), s. 475-490.

Gudykunst, W. & Kim, Y. (2003). *Communicating with Strangers. An approach to intercultural communication*. 4:e uppl. New York.

Goldsmith, S. (1997). *Designing for the disabled: The new paradigm*. Oxford: Architectural Press.

Göransson, S. & Westholm, G. (1995). *Nästan allt om döva*. Stockholm: Univ.

Göteborgs Stad, (u.å.) "Dövas Historia"

<https://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/teckenspraksforum/om-dova-och-teckensprak/dovas-historia> [Hämtad 22 maj 2023]

Hagberg Desbois, I-L. (2010). *Mix av kulturhardcore för hjärnan. Alla ombord! En filosofi för tillgänglighet Det salutogena museet*. Stockholm: Vasamuseet.

Hallin, A. & Helin, J. (2018) *Intervjuer*. 1:a uppl. Lund: Studentlitteratur.

Hannah, R. (2017). "Bristen på teckenspråkstolkar".

[Bristen på teckenspråkstolkar Skriftlig fråga 2017/18:163 Robert Hannah \(L\) - Riksdagen](#) [Hämtad 22 maj 2023]

Harrison, J. D. (2005). "Ideas of museums in the 1990s." *Heritage, museums and galleries. An introductory reader*. Red. Corsane, G. London & New York: Routledge Taylor & Francis group.

Hauser, P. (2012) "Är det skillnad mellan dövas och hörandes hjärnor?"

<https://urplay.se/program/172054-ur-samtiden-den-dova-hjarnans-hemlighet-ar-det-skillnad-mellan-dovas-och-horandes-hjarnor> [Hämtad 21 maj 2023]

Historiska museet (u.å.a). "Besökare med hörselskada".

<https://historiska.se/tillganglighet/besokare-med-horselskada/> [Hämtad 22 maj 2023]

Historiska museet (u.å.b). "Tillgänglighet".

<https://historiska.se/tillganglighet/> [Hämtad 22 maj 2023]

Historiska museet (u.å.c). "Vikinagrarnas värld"

<https://historiska.se/utställningar/vikingarnasvarld/> [Hämtad 22 maj 2023]

Hong, J.-S. et al. (2005) "Toward an integrated digital museum system – the Chi Nan experiences". *International journal on digital libraries*, 5(3), s.. 231–251.

<https://www.proquest.com/docview/612914037?accoun=13936> Hämtad 21 maj 2023]

Hotels (u.å.). “Vasamuseet i Stockholm”.

<https://sv.hotels.com/go/sverige/vasamuseet-stockholm> [Hämtad 20 augusti 2023]

Shami, S. (1995). “Ethnicity and Nationalism: Anthropological Perspectives,” *American Anthropologist*, 97(2), s. 359–361.

Hyltén-Cavallius, C. & Svanberg, F. (2016). *Älskade museum: svenska kulturhistoriska museer som kulturproducenter och samhällsbyggare*. Lund: Nordic Academic Press.

Härstedt, A. (2019) “Kris i tolkverksamheten – begär ytterligare miljoner”.

<https://www.bohuslaningen.se/nyheter/vastsverige/kris-i-tolkverksamheten-begar-ytterligare-miljoner.056d7d8f-2e0f-491a-974b-0bdcab68ae2c> [Hämtad 22 maj 2023]

Högberg, S. (2015). *Om lärarskapets moraliska dimension: ett perspektiv och en studie av lärarstuderandes nätbaserade seminarieramtal*. Örebro: Högskolan

Hörselskadades riksförbund, (2017), “Hörselskadade i siffror”.

https://hrf.se/app/uploads/2016/06/Hsk_i_siffror_nov2017_webb.pdf [Hämtad 22 maj 2023]

Hudson, S. & Brent J.R., R. (2009). “Branding a Memorable Destination Experience. The Case of ‘Brand Canada’”. *International Journal of Tourism Research*, 11 (2), s. 217-228.

ICOM (2007). “Conference proceedings of the 21st ICOM General Conference, Vienna, Austria, 2007 “.

<https://icom.museum/en/ressource/conference-proceedings-of-the-21st-icom-general-conference-vienna-austria-2007/> [Hämtad: 22 maj 2023]

ICOM (2020) “2020 – Museums for Equality: Diversity and Inclusion”

[2020 - Museums for Equality: Diversity and Inclusion](#) [Hämtad 22 maj 2023]

Ingwall, M. (2018). “Fotografiska berättar sin historia i ny kampanj av Eriksberg”.

<https://news.cision.com/se/fotografiska/r/fotografiska-berattar-sin-historia-i-ny-kampanj-av-eriksberg.c2659411> [Hämtad 22 maj 2023]

Institutet För Språk och Folkminnen (2021). “Hur många använder svenskt teckenspråk?”.

<https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/vanliga-fragor-och-svar/fragor-och-svar/hur-manga-anvander-svenskt-teckensprak> [Hämtad 22 maj 2023]

Institution för språk och folkminnen (2023). “Om det svenska teckenspråket”.

<https://www.isof.se/lar-dig-mer/kunskapsbanker/lar-dig-mer-om-svenskt-teckensprak/om-det-svenska-teckenspraket> [Hämtad 22 maj 2023]

Karlqvist, C. (2021). “Stor brist på teckenspråkstolkare - ‘Har tappat förtroendet’”
[Stor brist på teckenspråkstolkare – ”Har tappat förtroendet”](#) [Hämtad 22 maj 2023]

Khalil, M.E., Mohamed, N.A. & Morghany, E.A. (2021). “Towards inclusion and diversity in the light of Universal Design: three administrative buildings in Aswan city as case studies,”
Journal of Engineering and Applied Science, 68(1), s. 1–28.

Kim, M. J. & Hall, C. M. (2019). “A hedonic motivation model in virtual reality tourism: Comparing visitors and non-visitors”. *International Journal of Information Management*, 46, pp. 236-249

Larsen, S. (2007). “Aspects of a Psychology of the Tourist Experience” *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 7(1), s. 7-18.

Lindahl, B. (2003): *Läsfällor och skrivhinder*.

Lindqvist, R. & Sauer, L. (2007). *Funktionshinder, kultur och samhälle*. Lund: Studentlitteratur AB.

Luft, P. (2000). “Communication barriers for deaf employees: Needs assessment and problem-solving strategies”, *Work (Reading, Mass.)* 14(1), s.51-59.

Mace, R., L., Hardie, G., J. & Place, J., P., (1991). *Accessible Environments: Toward Universal Design. Design Intervention: Toward a More Humane Architecture*. New York: Von Nostrand Reinhold.

Malmcrona, V. (2021). “Älskat och kritiserat – nu gör Fotografiska comeback”.
<https://www.mitti.se/nyheter/alskat-och-kritiserat--nu-gor-fotografiska-comeback-6.27.10045.b7c3bb93ec> [Hämtad 22 maj 2023]

Martins, P.R. (2016). “Engaging the d/Deaf Audience in Museums: A Case Study at the Calouste Gulbenkian Museum,” *Journal of museum education*, 41(3), s. 202–209.
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10598650.2016.1193316?needAccess=true>
[Hämtad 21 maj 2023]

Martinsson, N. (2007) “Teckna eller inte – det är frågan”.
<https://www.svd.se/a/ff6a87b1-32b2-388f-819d-86087ef6de3c/teckna-eller-inte-det-ar-fragan>
[Hämtad 22 maj 2023]

Marty, P.F. (2008) “Museum websites and museum visitors: digital museum resources and their use”. *Museum management and curatorship*, 23(1), s.. 81–99.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09647770701865410> [Hämtad 21 maj 2023]

Moderna museet (2023). “Ett museum för framtiden”.

<https://www.modernamuseet.se/stockholm/sv/om-museet/> [Hämtad 22 maj 2023]

Moderna Museet, (2021), “Kortfattat om Moderna Museet och några av våra konstverk”

https://www.modernamuseet.se/stockholm/wp-content/uploads/sites/3/2015/11/mm_lattlast_2021_final_tillganglighetsanpassad.pdf [Hämtad 20 maj 2023]

Myndigheten för kulturanalys (2018) “Museer 2017”. *Kulturfakta* 2018(1).

<https://kulturanalys.se/wp-content/uploads/2020/09/museer-2017-webb.pdf> [Hämtad 22 maj 2023]

Myndigheten för kulturanalys (2020). “Museer 2019”. *Kulturfakta* 2020(2).

https://kulturanalys.se/wp-content/uploads/2020/09/museer2019_webb.pdf [Hämtad 22 maj 2023]

Nationalmuseum (u.å.). “Nationalmuseum på teckenspråk”.

<https://www.nationalmuseum.se/bes%C3%B6k-museet/tillg%C3%A4nglighet> [Hämtad 22 maj 2023]

Nationalencyklopedin (1998). *Nationalencyklopedin*.

Nordiska Museet, (u.å.). “Gör dig redo för en resa i tiden”.

<https://www.nordiskamuseet.se/tidsvalvet> [Hämtad 21 maj 2023]

Nordiska Museet (u.å.). “Hur det hela började”.

<https://www.nordiskamuseet.se/kunskapsomraden/om-nordiska-museet> [Hämtad 22 maj 2023]

Nordiska Museet (u.å.) “Korta fakta om museets historia och museibyggnaden”.

<https://www.nordiskamuseet.se/artiklar/korta-fakta-om-museets-historia-och-museibyggnade> [Hämtad 22 maj 2023]

Norström, P. (u.å.). “PP fil utdrag om vad teknik är”.

http://www.nynashamnsnatorskola.se/pdfHtmLarare/Per_Nordstrom_vadarteknik.pdf [Hämtad 22 maj 2023]

Odebratt, G. (2010) *Vad är en person?. Alla ombord! En filosofi för tillgänglighet. Det salutogena museet*. Stockholm: Vasamuseet.

Oliver, M. (1990). *The Politics of Disablement*. London: Macmillan.

Ostenfeldt, C. (2010). *Kulturell Intensivvård. Alla ombord! En filosofi för tillgänglighet. Det salutogena museet*. Stockholm: Vasamuseet

Regeringskansliet (2019). "Museilag".
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/museilag-2017563_sfs-2017-563 [Hämtad 22 maj 2023]

Region Stockholm (2023). "Tillgängliga museer och upplevelser i Stockholm".
<https://www.funktionshinderguiden.se/barn/fritid-kultur-och-motion-for-barn-med-funktionsnedsattning/tillgangliga-museer-och-sevardheter-i-stockholm/> [Hämtad :22 maj 2023]

Rentzhog, S. (u.å.). "Mot nya medier - strategi och målbild". Nordiska museet.
<http://nyamedier.blogg.nordiskamuseet.se/files/2011/03/Nordiska-museets-strategi.pdf>
[Hämtad 22 maj 2023]

European Network for Accessible Tourism (2007). "Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework". Athens.
https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf [Hämtad 21 september 2023]

Roos, C. (2004). *Skriftspråkande döva barn en studie om skriftspråkligt lärande i förskola och skola*. Göteborg : Acta Universitatis Gothoburgensis.

Rogers, E. & Steinfatt, T. (1999). *Intercultural Communication*. Long Grove: Waveland Press.

Partanen, P. (2010). *Ett skepp för alla. Alla ombord! En filosofi för tillgänglighet. Det salutogena museet*. Stockholm: Vasamuseet.

Pizam, A. (2010). "Creating Memorable Experiences". *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), s. 343.

Pearce, P. L. & Foster, F. (2007). "A University of Travel: Backpacker Learning". *Tourism Management*, 28(5), s.1285-1298.

Statens Fastighetsverk (u.å.), "Moderna museet"
<https://www.sfv.se/vara-fastigheter/sok/sverige/stockholms-lan/museer/moderna-museet/>
[Hämtad 21 maj 2023]

Statens kulturråd (u.å.). *Museer för alla?: museers och konsthallars tillgänglighet för personer med funktionshinder*. Stockholm

Statskontoret, (2014). "Nordiska museet – ett centralmuseum i stiftelseform. En analys enligt myndighetsanalysmodellen".

<https://www.statskontoret.se/publicerat/publikationer/publikationer-2014/nordiska-museet--et-t-centralmuseum-i-stiftelseform.-en-analys-enligt-myndighetsanalysmodellen/> [Hämtad 22 maj 2023]

Stephan, C. & Stephan, W. (1985) *Two Social Psychologies. An Integrative Approach*. Chicago.

Stier, J. (2015). "Etnisk identitet". I: Darvishpour, M & Westin, C. (red.) *Migration och etnicitet. Perspektiv på mångkulturellt Sverige*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur.

Stockholms stad (2014) "Medeltidsmuseet historia".
<https://medeltidsmuseet.stockholm/om-oss/medeltidsmuseets-historia/> [Hämtad 22 maj 2023]

Stockholms stad (2023). "Medeltidsmuseet flyttar".
<https://medeltidsmuseet.stockholm/om-oss/medeltidsmuseet-flyttar/> [Hämtad 19 september]

Stockholms Stad (u.å.). "Stockholmskällan".
<https://stockholmskallan.stockholm.se/post/19395> [Hämtad 22 maj 2023]

Stockholm.com (u.å.). "Vasamuseet".
<https://www.stockholm.com/sv/visa/ac1601> [Hämtad 21 september 2023]

SOU 2006:54. *Teckenspråk och teckenspråkiga. Översyn av teckenspråkets ställning*

Stier, J (2019) *Kulturmöten - En introduktion till interkulturella studier*. Studentlitteratur

Ström, R., Vendel, M. & Bredican, J. (2014). "Mobil marknadsföring: En litteraturöversikt om dess värde för konsumenter och återförsäljare", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(6), s. 1001-1012.

Sumner, W. G. (1940). *Folkways*. Boston

Svartholm, K. (1990). *Dövas två språk. Språklära svenska för döva*. Stockholm: Skolöverstyrelsen.

Svartström, A. (2017) "De driver museer som företag – museiboom i Stockholm på privat initiativ" <https://www.hbl.fi/artikel/504ff701-6bcf-4994-9805-8fe803e285f3> [Hämtad 22 maj 2023]

Svedberg, L. (2016) *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Sveriges Museer (2022). "9 av 10 besökare tillbaka på museerna i sommar".
<https://via.tt.se/pressmeddelande/9-av-10-besokare-tillbaka-pa-museerna-i-sommar?publisherId=3235475&releaseId=3329685> [Hämtad 22 maj 2023]

Sveriges museer (u.å.). "Museilagen".
<https://sverigemuseer.se/snabba-fakta-om-museer/museilagen/> [Hämtad: 22 maj 2023]

Sveriges museer (2015). "Nytt projekt ska locka fler teckenspråkiga döva och hörselskadade att besöka museer".
<https://sverigemuseer.se/nyheter/nytt-projekt-ska-locka-fler-teckensprakiga-dova-och-horsel-skadade-att-besoka-museer/> [Hämtad 22 maj 2023]

Sveriges Riksdag (1998). "sou 1998 66 d1"
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/sou-1998-66-d1_GMB366d1 [Hämtad 20 maj 2023]

Synskadades riksförbund (2016). "Kontraster".
<https://www.srf.nu/leva-med-synnedstanning/att-ha-en-synnedstanning/att-lasa/tydlig-tryckt-text/kontraster/> [Hämtad 22 maj 2023]

Tajfel, H. (1969). "Social and cultural factors in perception". I: Lindzey, G. & Aronson, A (red.) *The handbook of Social Psychology*.

Triandis, H. C. (1994). *Culture and Social Behavior*. New York: Mc Gray-Hill.

Triandis, H.C. (2006). "Cultural intelligence in organisations". *Group & Organisations Management*, 31(1), s. 20-26.

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4., uppl. Lund: Studentlitteratur.

Universal caption (u.å.). "What is universal design?".
<https://universalcaptions.com.au/what-is-universal-design/> [Hämtad 22 maj 2023]

Utbildningsdepartementet (1992). *Skola för bildning*. Stockholm: Allmänna förlaget.
<https://filedn.com/ljdBas5OJsrLJOq6KhtBYC4/forarbeten/sou/1992/sou-1992-94.pdf>
[Hämtad 22 maj 2023]

Vasamuseet (u.å.). "Vasamuseet bäst i information och kommunikation".
<https://www.vasamuseet.se/om-vasamuseet/pressrum/vasamuseet-bast-i-information-och-kommunikation>

Visionect, (2014). "Digital signage: How Visionect transformed a museum into an interactive learning environment"

<https://www.visionect.com/blog/digital-signage-how-visionect-transformed-a-museum-into-a-n-interactive-learning-environment/> [Hämtad 22 maj 2023]

Vetenskapsrådet (2011). "God forskningssed". *Vetenskapsrådets rapportserie* 2011(1) Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wennerberg, J. (2002): *Dövas läsning - en forskningsöversikt*.

Wickens, E. (2002). "The Sacred and Profane: A Tourist Typology". *Annals of Tourism Reserach*, 29, 834-851.

World Health Organization (WHO) (2018). "Addressing the rising prevalence of hearing loss"

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/260336/9789241550260-eng.pdf> [Hämtad 21 september 2023]

Wright, P. (1989). *The quality of visitors experiences in art museums. P.vergo, The new museology*. London: London Reaktion Book.

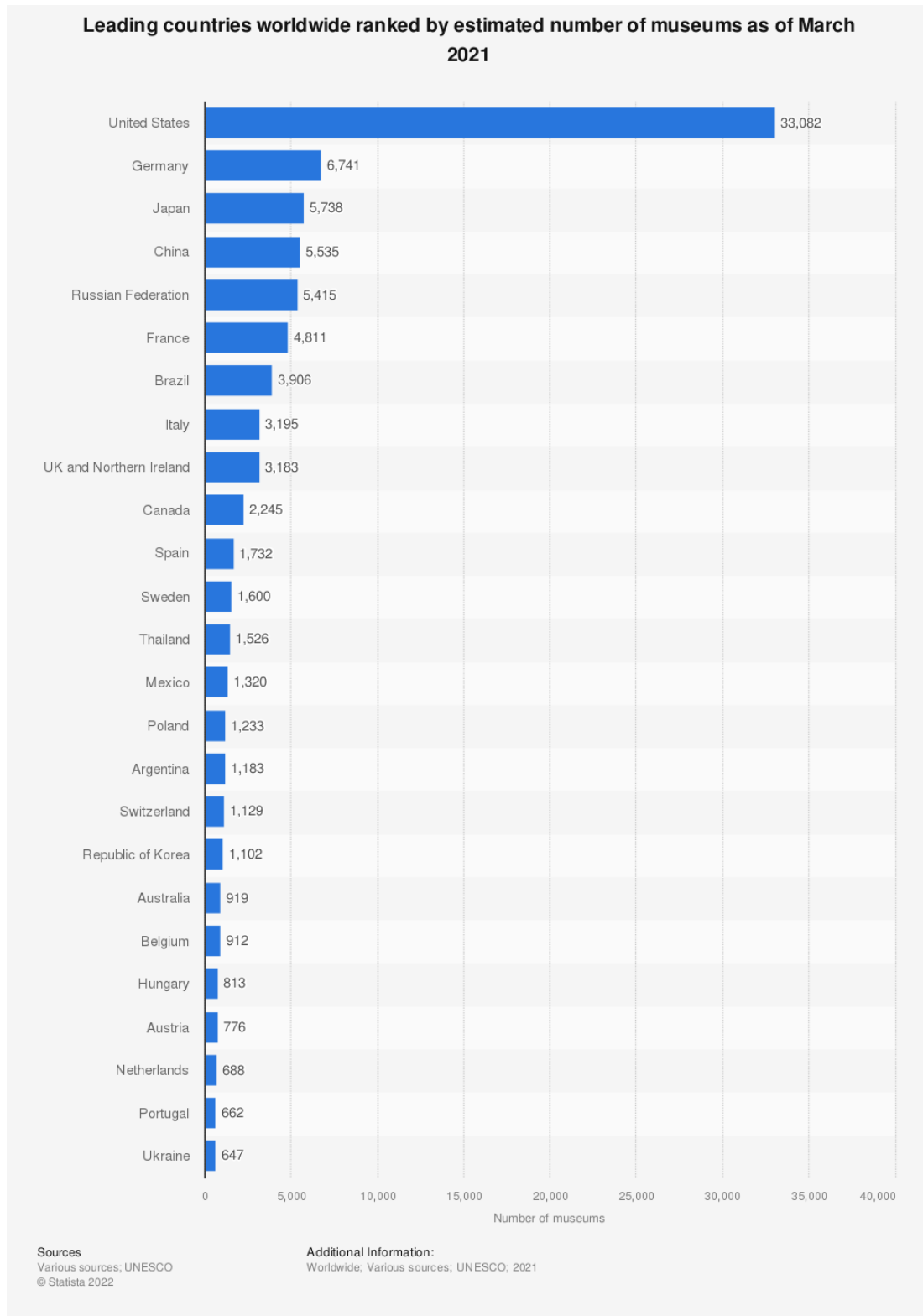
Young, C. A., Haffejee, B. & Corsun, D.L. (2017). "The relationship between ethnocentrism and cultural intelligence". *International Journal of Intercultural Relations*, 58, s. 31–41

Älfvåg, C. & Wahlden, M. (2010). *Det finns inga särskilda behov. Alla ombord! En filosofi för tillgänglighet. Det salutogena museet*. Stockholm: Vasamuseet

Bilagor

Bilder

Bilaga 1



(Bild 1 hämtat från: Statista.com, 17.04.23)

Bilaga 2

Museikategorier

1. **Centrala museer**

Museimyndigheter och stiftelsemuseer vilka är utpekade av riksdagen som ett centralt riksintresse. Förutom att samla, vårda, visa och utveckla verksamheten inom specialområden, ska de även bedriva forskning, samarbeta med regionala och lokala museer och bistå dem med service, rådgivning, vandringsutställningar och depositioner samt också upprätthålla internationella kontakter.

2. **Övriga statliga museer**

Statligt förvaltade museer som inte räknas som centrala museer. Hit räknas till exempel verksmuseer och universitetsmuseer.

3. **Regionala museer**

Kategorin består huvudsakligen av läns museerna.

4. **Kommunala museer**

5. **Övriga museer som omfattas av museilagen**

Museer där stat, kommun eller region har utsett mer än hälften av ledamöterna i styrelsen eller motsvarande ledningsorgan (1§, punkt 4 i museilagen). Avser ej museer inom ovanstående kategorier.

6. **Andra museer**

Museer där ingen offentlig instans har något huvudmannaskap, men kan fortfarande ha offentliga bidrag eller anslag.

7. **Museer med mindre än en årsarbetskraft**

Saknar anställd personal eller har färre anställda än en årsarbetskraft, oavsett huvudman.

8. **Botaniska trädgårdar och arboretum**

Anläggning där växter eller träd odlas för vetenskapliga studier och visning för allmänheten.

9. **Museer som aldrig svarat på frågan om årsarbetskrafter**

Har aldrig givit ett svar på frågan om årsarbetskrafter; de flesta i kategorin har troligtvis mindre än en årsarbetskraft.

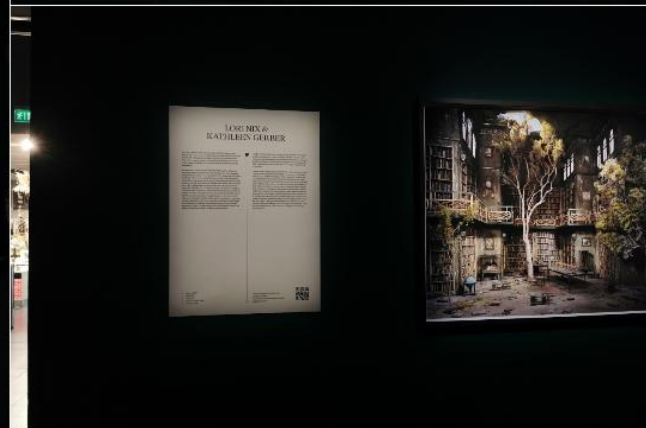
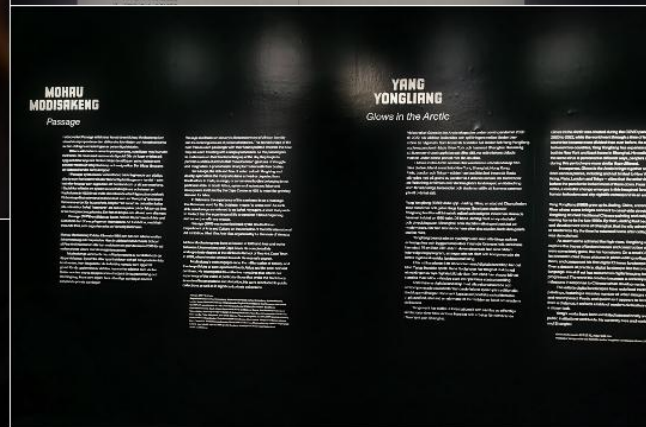
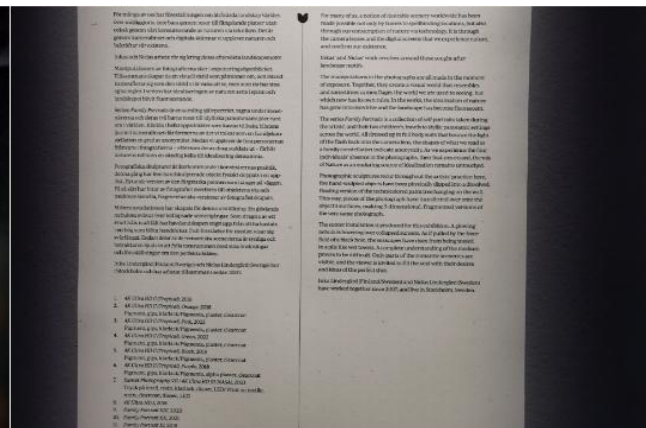
(Bild 2 hämtad från Myndigheten för kulturanalys: Museer 2019, Kulturfakta 2020:2, 17.04.23)

Bilaga 3

1: Equitable Use	<ul style="list-style-type: none">• The design should not ignore, or classify any person with special needs.• It provides the same means of entry which is used effectively for all users.
2: Flexibility in Use	<ul style="list-style-type: none">• The design should accommodate variety of personal preferences and abilities• The position of a countertop is visible to the seated or standing user
3: Simple and Intuitive Use	<ul style="list-style-type: none">• The design owes to be user-friendly irrespective of the individual experience, language skills or the current degree of concentration.• Providing washroom lavatory taps which are designed in a way that makes their technique of functioning easily visible and comparatively simple
4: Perceptible Information	<ul style="list-style-type: none">• The design provides the essential knowledge adequately to the user, irrespective of the surrounding circumstances or the person's sensual abilities.• Use variety of methods (pictorial, verbal, tactile) for supplying the necessary information.
5: Tolerance for Error	<ul style="list-style-type: none">• The design minimizes hazards and the unfavorable costs of unintentional or unintended events.• Using proximity alerts in a set of sensual modes next to the top of the staircase.
6: Low Physical Effort	<ul style="list-style-type: none">• The design allows using it easily and with less effort.• Providing a soft travel surface with minimum slope onwards to the path of travel leading to the doorway.
7: Size and Space for Approach and Use	<ul style="list-style-type: none">• The design provides proper size and space without regard to the individual's body size, posture, or mobility.• Providing a space for knee below a washroom lavatory allowing the person in sitting position to use it properly

(Bild 3 hämtad från North Carolina State University, T. C. for U. D. (1997). The center for Universal Design . Universal Design principles. In the Principles of Universal Design (pp. 1-4) 2023.05.20)

Bilaga 4 (Bild 4 är tagen av en av eleverna)



Bilaga 5 (Bild 5 hämtad från Visionect.com)

På grund av saknad behörighet har bilagan tagits bort

Bilaga 6 - Mejlintervju med Döv Teckenspråks och dövblindtolk. Språk: IS (Internationell tecken), ASL (Amerikansk teckenspråk) och nordiska Språk (Svenska Teckenspråk) från Guide Stockholm samt arbetar vid Institutionen för lingvistik som amanuens i teckenspråk (P5 i kapitel 5)

Vilka målgrupper har ni?

- Döva, hörselskadade, dövblinda och teckenspråkiga, där samtliga har gemensamt språk det är teckenspråk.

Vet du hur många år har det funnits en teckenspråksguidetjänst i Stockholm? Och hur många reseledare finns det i totalt?

- Det har funnits Stockholmsguide sedan 2002, som en av är jag tillsammans med ytterligare en till sen har Vasamuseet sin egen döv guide där, liksom nationalmuseet sedan några år. Som Stockholm guide kan vi guida på de flesta ställen men mest populärt är Gamla Stan som till ex. vi utför på flera olika teckenspråk också inte bara svenskt. Det finns Svenskt teckenspråk, Amerikansk teckenspråk och viss av nordiska teckenspråk och dessutom Internationella tecken.

Är deras antal för få jämfört med andra reseledare?

- Behovet kan bli större om man får tillräckligt förfrågan. Kunskap hos andra guider inom FSAG är ganska lågt. Eftersom de använder teckenspråkstolk. Att ha guide via teckenspråkstolk är inte samma sak och får inte liknande känslan.

Skapar teckenspråkig personal extra kostnader? Alltså till skillnad från andra guider?

- Det kostar likande för hörande och döva, så det är inga extra kostnader. Men om enskild döv vill beställa så kostar det men det är grupp eller flera så det blir billigare då man fördelar på alla. Det finns nästan inga skillnader, det är FSAG regler som gäller.

Hur ofta får man bokning för teckenspråksguider?

- Under pandemin var det inga men det har kommit tillbaka nu, det är inte lika många än, men det ökar, det handlar om att marknadsföra igen så det blir bättre sen.

Bilaga 7 Intervju med Nordens första döva professor i teckenspråk vid Institutionen för lingvistik vid Stockholms universitet (P2 i kapitel 5)

I många delar av världen döva ser sig som en språklig och kulturell minoritet. Tycker du också det?- *Ja!*

Vad tycker du, vilka fördelar finns med att acceptera teckenspråk som minoritetsspråk?

- Det beror på definitionen. Svenskt teckenspråk räknades inte till de nationella minoritetsspråken då de inte anses uppfylla ett av de kriterier som är satta från Europarådets konvention för skydd av nationella minoriteter (1999). Lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk (minoritetslagen) har gällt i Sverige sedan januari 2010, särskilt om förvaltningsområden och rätten att använda minoritetsspråk hos förvaltningsmyndigheter och domstolar samt bestämmelser om vissa skyldigheter inom förskoleverksamhet och äldreomsorg. Svenskt teckenspråk räknas inte som minoritetsspråk utan är likställd. Tycker att det är bra att nämna svenskt teckenspråk som minoritetsspråk oavsett.

Tycker du att det finns tillräckligt med information om dövkultur/historia och teckenspråk i det svenska samhället?

- Det är mer information än tidigare. Men det är alltid ett behov att informera på olika kanaler.

Om det saknas information om detta ämne, hur anser du att det kan kompenseras? Till exempel genom att ge information om dövas kultur och historia i skolan, eller genom att ge grundläggande teckenspråksundervisning i skolan?

- En kort och grundläggande information om dövas kultur och historia samt lite om svenskt teckenspråk ska finnas i skolan. Det finns en plan att bygga upp ett "dövas museum" i Leksand. Där skulle skolelever få en annorlunda upplevelse.

Tror du att det finns några fördomar mot döva? I allmänhet, har du någonsin mött svårigheter på grund av såna fördomar eller av någon annan anledning?

- Det var värre förr. Det finns dock en del fördomar eller okunskap.

Idag har den snabba utvecklingen av teknik gjort många saker lättare i våra liv. Vilka tekniska verktyg använder du för att göra ditt dagliga liv enklare (för kommunikation eller något annat).

- Ja, det gör det. Mobiltelefon är den mest använd för alla slags lösningar - whatsapps, messenger, texttelefon, videotelefont, skrivna meddelande istället för penna och papper, taligenkänning från talad svenska till skriven svenska (inte alltid perfekt).

Om du kunde uppfinna något för att göra livet för döva lättare, vad tror du att det skulle vara? Inom området kommunikation, turism eller dagligt liv. Till exempel det kan vara appar som översätter från svenska till svenskt teckenspråk (Det kan vara allt möjligt).

- App som översätter talad svenska till skriven svenska fungerar hyggligt (men inte i grupp eller ute). Det är långt kvar att få svenskt teckenspråk med i AI men det är ingen omöjlighet. Föredrar mänskliga guider/informanter.

Vilket är det vanligaste problemet du stöter på inom turismområdet?

- Ändrad information eller olycka vid t.ex. tågstationen om man inte råkar ha mobiltelefon och kollar trafikinformation. Man missar en del information om vad som händer runt, föreställningar vid museum och stora evenemang som medeltidsveckan eller Astrid Lindgrens värld.

Kommunikation är förmodligen det mest problematiska området. Vad tycker du behövs mest inom området kommunikation på flygplatser, flygplan eller hotell? Till exempel personal som kan teckenspråk eller tekniska verktyg med svenskt teckenspråk?

- Kommunikation är alltid bristfällig. Personalen behöver få kunskap om teckenspråk, olika kommunikationslösningar och bemötande.

Bilaga 8 Zoomintervju med Historiska museets personal (P3 i kapitel 5)

Generellt sett, har Historiska museet en målgrupp? (Unga, barn, utländska besökare? eller funktionshindrade besökare? Etc.)

- Historiska museet tillhör myndigheten Statens Historiska museer och målgruppen är därmed hela landet. Utöver det har vi prioriterade målgrupper. Just nu reviderar vi vår strategi och kommer att landa i följande prioriteringar: Barn och unga, skola, människor från Mälardalsområdet och nationella och internationella turister.

Hur ser tillgängligheten ut på Historiska museet? Vilka typer av tjänster har ni för besökare med funktionsnedsättningar?

- Vi erbjuder anpassade visningar både fysiska och digitala efter behov. Pedagogerna på museet genomgår också fortbildningar gällande tillgängligt lärande och myndighetens digitaliseringsgrupp arbetar också med tillgänglighet.

Museiregler säger att museer ska passa alla (7 § Utställningar och annan publik verksamhet vid ett museum ska vara tillgänglig för alla och anpassad till användarnas olika förutsättningar.) men mesta museer har tyvärr inte sådana tjänster. Hur skapades "rundtur i museet på teckenspråk" idén?

- Vi som statlig myndighet har återrapporteringskrav till regeringen när det gäller tillgänglighet. Därför är detta något som vi tänker in i alla våra produktioner. Vi har en checklista för tillgänglighet som vi exempelvis arbetar efter.

Har museer något speciellt förfarande för att implementera sådana nya idéer? Endast ett fåtal museer har tjänster för besökare med olika slags behov och inte de flesta av museerna, beror det på att denna procedur är svår eller dyr att tillämpa?

- Det beror på hur man ser det. Det kostar att ta fram audioguider, att utbilda personal och att anpassa miljöer för olika funktionsvariationer men vår erfarenhet är att det gynnar alla och att det blir bättre verksamhet. I längden så lönar det sig att ha en inkluderande verksamhet där alla känner sig välkomna och självklara.

Finns det en särskild personal på varje museum som sysslar med implementering av nya idéer/projekt på museer, eller skapar museilagar nya regler och alla museer tillämpar dem samtidigt?

- Det ser olika ut på olika museer. Hos oss är det många som arbetar med nya idéer och projekt. Vi stiftar inte lagar, det gör politikerna och sedan implementerar vi dessa. Men det gäller bara statliga museer. Många museer är privata och då är det ägarna som bestämmer sådant tillsammans med anställda.

Det är mycket intressant att veta vad besökare tycker om de tjänster som förbereds för dem. Vilken typ av feedback får ni om tillgängligheten som finns på Historiska museet?

- Vi gör två besökarundersökningar varje dag som utvärderas vart tredje månad och som används när vi tar fram nya erbjudanden.

Vilka framtidsplaner har Historiska museet inom tillgänglighetsområdet?

- Tillgänglighetsarbetet är ett arbete på hela tiden pågår hos oss. Vi arbetar som sagt med checklistor och vi gör punktinsatser varje år. Det här året arbetar vi exempelvis med att öka kunskapen om NPF hos våra pedagoger samt att implementera det vi lär oss i våra visningar. Under kommande år kommer vi också att göra om museets hemsida och där är tillgänglighet en väldigt viktig.

Bilaga 9 mejlintervju med museipersonal

Brukar ni få besök från hörselskadade?

- Ja, ibland från föreningar och skolor för hörselskadade som vill ha visning. När det gäller besökare som kommer på egen hand är det svårt att veta men såklart finns hörselskadade bland dem också

I allmänhet, kan man säga att (museets namn) är lämpligt för personer med funktionsnedsättningar?

- När det gäller rörelsehinder: Ja. För hörsel- och synskadade: Nej. För intellektuella funktionsvariationer: Nej

Vilken typ av applikationer har ni för att underlätta ert museum, särskilt för hörselskadade medborgare

- För närvarande inga förutom hörselslinga i hörsalen

T.ex. finns det teckenspråks guide eller personal på museet?

- Nej

Låt oss säga att det finns applikationer (på teckenspråk) som kommer att underlätta museiinformation för döva individer, vem bestämmer i allmänhet för att köpa/ha sådana teknologiska verktyg (applikationer) på museer?

- Ledningsgrupp, chefer för avdelningarna Innehåll och lärande samt Publika möten

Måste museer vara lämpliga för alla medborgare, finns det ett sådan lag i museilagarna eller är det en humanitär plikt?

- Statliga museer ska vara tillgängliga för alla enligt museilagen

Har ni någon form av avdelning på museet som specifikt arbetar för att förbättra upplevelsen för individer med funktionsnedsättningar och hörselskadade?

- Nej, ansvaret ligger inom avdelningarna Innehåll och lärande samt Publika möten

När började ni arbeta med att förbättra upplevelsen för döva och teckenspråkstalande individer i er verksamhet?

- Inte säker men åtminstone i början av 1990-talet

Hur jobbade ni med funktionsnedsättning aspekten och hur såg det ut tidigare för döva individer när informationen på teckenspråks inte fanns tillgängligt på museet ?

- Kurser och konferenser på temat museer och tillgänglighet generellt

Vad har ni för framtidsplaner för att kunna förbättra museum upplevelsen för individer med funktionsnedsättningar och hörselskadade?

-Det finns ständigt med i våra årsplaneringar men prioriteras inte alltid framförallt pga ekonomiska och personalresurser

Har ni någon form ut av marknadsföring som riktar sig till individer med funktionsnedsättningar, specifikt döva individer

-Inte för närvarande

Om ni skulle rikta er marknadsföring mer åt döva individer, tror ni att ni skulle börja få mer gäster med funktionsnedsättningar som hörselskada? Skulle det kunna bidra till mer anställningar för individer med teckenspråkskompetens ?

- Det är troligt

Bilaga 10 Intervju med person med en hörselskadad

Hur gammal är du?

-Jag är 26 år.

Är du medfödd hörselskadad eller kom det senare i livet?

-Jag och min tvillingbror föddes med hörselskada.

Vilken grad av hörselskada har du?

-Jag är tyvärr osäker på den frågan, men jag har en mild hörselnedsättning.

Om ja, Hur har det varit att växa upp med det? Var det någon specifik del som var en extra utmaning med din funktionsnedsättning?

-Något som man förstår mer idag är hur man missade en del viktig information i skolan som man kan behöva ta igen senare. Man hade kanske klarat mer i de olika ämnena om man var duktig på att använda de hjälpmedel man hade eller om man hade en större förståelse om att det är krävande att lyssna som hörselskadad.

Finns det något specifikt museum som du älskar eller har älskat att besöka? Nu alternativt som barn?

-Jag har tyvärr inte besökt många museer. Det kanske har varit 1 eller 2, troligen genom skolan. Museum är inget jag oftast väljer själv att besöka då jag har andra intressen.

När besökte du ett museum senast?

-Jag tror att senast var under skoltiden när vi besökte ett tekniskt museum i Stockholm. I allmänhet, hur ofta besöker du museerna?

-Som tidigare nämnt, jag har nog besökt 1–2 st i mitt liv och har inte större intresse för att besöka museum.

Låt oss säga att du är intresserad av en artefakt på museet, kan du enkelt få information om den artefakten, det kan vara genom en person som kan teckenspråket eller en applikation.

-Vad jag har märkt så har det funnits en del text om artefakterna. Som hörselskadad sen födseln så dras man inte till den som informerar utan försöker se eventuell text eller annat som kan ge tydlig information som jag kan få till mig.

Vad tycker du, hur kan museer/utställningar förbättras eller bli mer intressanta för hörselskadade personer?

-Det bästa man kan göra är att anpassa turer till de som kommer och är hörselskadade. Att använda hörselslinga är det mest optimala för att den hörselskadade ska ha en chans att få höra det som sägs under en turvisning på ett museum. Men också att komplettera med text är viktigt både för den hörselskadade men även för hörande att kunna gå tillbaka till informationen. Att koppla vissa ljud effekter till slinga kan också ge även hörselskadade den upplevelse effekten som många hörande brukar få ta del utav.

På senaste tiden har surfplattor använts väldigt mycket på museer. På surfplattor kan besökare välja det språket de vill, anser du att det är nödvändigt att ha teckenspråket bland dessa språkval?

-Absolut, om det kan erbjudas flera språk så är det viktigt att kunna erbjuda liknande till teckenspråk. Men det är också viktigt att som funktionshindrad meddela sin ankomst tidigare så att museum kan få chansen att införskaffa resurser som krävs för att kunna erbjuda en bra upplevelse för alla.

Känner du dig begränsad när det kommer till att besöka museum på grund ut av din funktionsnedsättning ? (Tex måste du kolla upp om det finns teckenspråks guide eller applikationer (på teckenspråk) som kommer att underlätta upplevelsen samt informationen för döva individer)

-Eftersom att jag inte har sådan grav hörselnedsättning och inte besöker museum så ofta så ser jag inte det problemet. Men självklart har det varit tillfällen på andra ställen där man undviker vissa saker på grund av sin hörsel. Men det är sällan det inte finns lösningar för det, i alla fall i min situation.

Vad för kompetens nivå skulle du betygsätta generellt dem teckenspråks guider eller applikationer (på teckenspråk) som du har använt dig av under dina besök på museum?

-Jag tecknar tyvärr inte så kan inte svara på den frågan.

Hur skulle du betygsätta upplevelsen på dessa besök ? Tex, hur är kompetensnivån på dem teckenspråkiga guiderna när det kommer till språket, gör dem sig ordentligt förstådd för en döv individ ?

-Jag tecknar tyvärr inte så kan inte svara på den frågan.

Vilka aspekter anser du att ett museum ska ha för att kunna bidra till ett framgångsrikt museum upplevelse för en individ med hörselskada och funktionsnedsättningar?

Känner du att det finns tillräckligt mycket marknadsföring riktad mot döva individer?

-Om man marknadsföra de lösningar som ett museum åtgärdat eller de resurser som museet infört så kan man därefter skapa en trygghet hos sina besökare att trots sitt funktionshinder så kommer det kunna bli en bra upplevelse och det tror jag är A och O för en framgångsrik relation till sina kunder.

Tror du att du skulle vilja besöka museum oftare om museum marknadsför sig mer samt bättre till döva individer?, tror du att fler döva individer skulle vilja besöka museum oftare om marknadsföringen till dem var tydligare och starkare ?

-Det tror jag absolut skulle kunna locka fler gäster. Om de redan innan besöket känner en trygghet för att kunna få en bra upplevelse så väcker det mindre frågetecken på att få ut det mesta av upplevelsen för de pengar man spenderat.

Bilaga 11 Intervju med museipersonal

Hej tack för att du kunde bidra på denna intervju

-Hej det var så lite så

Vi följer dataskyddsförordningen GDPR får vi ditt samtycke att spela in dig?

-Ja absolut

Så vår första fråga är brukar ni få besök från hörselskadade?

-Det får vi säkert, det är ingen vi märker då de går runt som alla andra besökare möjligtvis med egen tolk men alla utställningar har sina egna texter så det är inte så jätte jätte stort behov av det.

I allmänhet, kan man säga att (museets namn) är lämpligt för personer med funktionsnedsättningar?

-Ja det skulle jag nog säga. Vi har hörslinga samt text vid våra utställningar, ledarhundar får följa med in personer som behöver ha dem med samt så har vi även kontrastmarkeringar.

Vilken typ av applikationer har ni för att underlätta ert museum, särskilt för hörselskadade medborgare? T.ex. finns det teckenspråks guide eller personal på museet?

-Vi har ej egen tecken språks guide längre vi hade det förut men det är inte så efterfrågat längre vi har bara hörslinga i salarna. däremot har vi texter på alla utställningarna samt på alla digitala filmer.

Du nämnde att ni hade det förut men inte längre, varför det?

-Det är inte lika efterfrågat längre nu tar folk oftast med sig egen tolk samt så har teknologin utvecklats en del, idag får vi ofta besök av till exempel barn med sådant implantat på huvudet så att de kan höra. sedan så kan de hörselskadade personerna läsa så de går att läsa vid varje utställning så det är inte så stort hinder för att de inte ska kunna besöka ett museum utan guide.

Låt oss säga att det finns applikationer (på teckenspråk) som kommer att underlätta museiinformation för döva individer, vem bestämmer i allmänhet för att köpa/ha sådana teknologiska verktyg (applikationer) på museer?

-Vi har personal som tar hand om sådana frågor och och bestämmer sådant

Måste museer vara lämpliga för alla medborgare, finns det ett sådan lag i museilagarna eller är det en humanitär plikt?

-Ja det finns lag på att museum ska vara anpassat och tillgängligt för alla

Har ni någon form ut av avdelning på museet som specifikt arbetar för att förbättra upplevelsen för individer med funktionsnedsättningar och hörselskadade?

-Nja inte riktigt, vet att vi hade det förut nu är jag lite osäker

När började ni arbeta med att förbättra upplevelsen för döva och teckenspråkstalande individer i er verksamhet?

-Ett par år sen var det iallafall, har inte det exakta årtalet i huvudet tyvärr.

Hur jobbade ni med funktionsnedsättning aspekten och hur såg det ut tidigare för döva individer när informationen på teckenspråks inte fanns tillgängligt på museet ?

-Teckenspråks guide har funnits tillgänglig både via museet och privat.

Vad har ni för framtidsplaner för att kunna förbättra museum upplevelsen för individer med funktionsnedsättningar och hörselskadade?

-Vi jobbar ständigt med att utvecklas på alla plan däremot har vi inga specifika framtidsplaner för individer med funktionsnedsättningar just nu.

Har ni någon form ut av marknadsföring som riktar sig till individer med funktionsnedsättningar, specifikt döva individer

-Nej

Om ni skulle rikta er marknadsföring mer åt döva individer, tror ni att ni skulle börja få mer gäster med funktionsnedsättningar som hörselskada? Skulle det kunna bidra till mer anställningar för individer med teckenspråkskompetens ?

-Det skulle det säkert göra men som jag nämnde tidigare så har de flesta museum text vid deras utställningar så det skulle kanske inte ha sådan stor påverkan då både text och utställning är något man ser och påverkar inte hörselns funktion på sådant sett att det ska påverka en hörselskadad persons val. Men det skulle absolut kunna vara mer lockande.

Okej det var nog allt, tack för ditt medverkande.

Bilaga 12

Intervjufrågor Mall:

Frågor till den som jobbar på museet:

- Brukar ni få besök från hörselskadade
- I allmänhet, kan man säga att (museets namn) är lämpligt för personer med funktionsnedsättningar?
- Vilken typ av applikationer har ni för att underlätta ert museum, särskilt för hörselskadade medborgare? T.ex finns det teckenspråks guide eller personal på museet?
- Låt oss säga att det finns applikationer (på teckenspråk) som kommer att underlätta museiinformation för döva individer, vem bestämmer i allmänhet för att köpa/ha sådana teknologiska verktyg (applikationer) på museer?
- Måste museer vara lämpliga för alla medborgare, finns det ett sådan lag i museilagarna eller är det en humanitär plikt?
- Har ni någon form ut av avdelning på museet som specifikt arbetar för att förbättra upplevelsen för individer med funktionsnedsättningar och hörselskadade?
- När började ni arbeta med att förbättra upplevelsen för döva och teckenspråkstalande individer i er verksamhet?
- Hur jobbade ni med funktionsnedsättning aspekten och hur såg det ut tidigare för döva individer när informationen på teckenspråks inte fanns tillgängligt på museet ?
- Vad har ni för framtidsplaner för att kunna förbättra museum upplevelsen för individer med funktionsnedsättningar och hörselskadade?
- Har ni någon form ut av marknadsföring som riktar sig till individer med funktionsnedsättningar, specifikt döva individer
- Om ni skulle rikta er marknadsföring mer åt döva individer, tror ni att ni skulle börja få mer gäster med funktionsnedsättningar som hörselskada? Skulle det kunna bidra till mer anställningar för individer med teckenspråkskompetens ?

Frågor för den hörselskadade

- Hur gammal är du?
- Är du medfödd hörselskadad eller kom det senare i livet?
- Vilken grad av hörselskada har du?
- Om ja, Hur har det varit att växa upp med det? var det någon specifik del som var en extra utmaning med din funktionsnedsättning?
- Finns det något specifikt museum som du älskar eller har älskat att besöka? Nu alternativt som barn?
- När besökte du ett museum senast?
- I allmänhet, hur ofta besöker du museerna?
- Låt oss säga att du är intresserad av en artefakt på museet, kan du enkelt få information om den artefakten, det kan vara genom en person som kan teckenspråket eller en applikation.
- Vad tycker du, hur kan museer/utställningar förbättras eller bli mer intressanta för hörselskadade personer?
- På senaste tiden har surfplattor använts väldigt mycket på museer. På surfplattor kan besökare välja det språket de vill, anser du att det är nödvändigt att ha teckenspråket bland dessa språkval?
- Känner du dig begränsad när det kommer till att besöka museum på grund ut av din funktionsnedsättning ? (Tex måste du kolla upp om det finns teckenspråks guide eller applikationer (på teckenspråk) som kommer att underlätta upplevelsen samt informationen för döva individer)
- Vad för kompetens nivå skulle du betygsätta generellt dem teckenspråks guider eller applikationer (på teckenspråk) som du har använt dig av under dina besök på museum?
- Hur skulle du betygsätta upplevelsen på dessa besök ? Tex, hur är kompetensnivån på dem teckenspråkiga guiderna när det kommer till språket, gör dem sig ordentligt förstådd för en döv individ ?
- Vilka aspekter anser du att ett museum ska ha för att kunna bidra till ett framgångsrikt museum upplevelse för en individ med hörselskada och funktionsnedsättningar?
- Känner du att det finns tillräckligt mycket marknadsföring riktad mot döva individer?

- Tror du att du skulle vilja besöka museum oftare om museum marknadsför sig mer samt bättre till döva individer?, tror du att fler döva individer skulle vilja besöka museum oftare om marknadsföringen till dem var tydligare och starkare ?

Bilaga 13

Frågor för Vasamuseets biträdande chef för Publik- och pedagogikenheten

Har Vasamuseet en målgrupp? (Unga, barn, utländska besökare? eller funktionshindrade besökare? Etc.)

Hur ser tillgängligheten ut på Vasamuseet? Vilka typer av tjänster har ni för besökare med funktionsnedsättningar?

Museiregler säger att museer ska passa alla (7 § Utställningar och annan publik verksamhet vid ett museum ska vara tillgänglig för alla och anpassad till användarnas olika förutsättningar.) men mesta museer har tyvärr inte sådana tjänster. Hur skapades denna idé, alltså projektet "Alla Ombord"?

Har museer något speciellt förfarande för att implementera sådana nya idéer? Endast ett fåtal museer har tjänster för besökare med olika slags behov och inte de flesta av museerna, beror det på att denna procedur är svår eller dyr att tillämpa?

Finns det en särskild personal på varje museum som sysslar med implementering av nya idéer/projekter på museer, eller skapar museilagar nya regler och alla museer tillämpar dem samtidigt?

Det är mycket intressant att veta vad besökare tycker om de tjänster som förbereds för dem. Vilken typ av feedback får ni om tillgängligheten som finns på Vasamuseet? Hur ofta får ni bokningar på teckendpråksguiden?

Vilka framtidsplaner har Vasamuseet inom tillgänglighetsområdet?

På många museer utomlands genomför de projekt som kallas "Do Touch The Art Work" för sina synskadade besökare. De förbereder miniatyrer av verken som redan finns i museet och presenterar dem för besökarna att röra vid dem. Bredvid dessa miniatyrer finns det även information om verket i punktskrift

Är det möjligt att genomföra ett sådant projekt i Vasamuseet?

Bilaga 14 enkät resultat

Totalt svarade 51 personer på vår enkät. Vi skickade enkäten vidare till Härnösands Dövas Förening och Stockholms Dövas Förening via Instagram och Facebook. Här är en sammanfattning av svaren. Svaren med flest svar visas i procent.

