

Institutionen för service management  
och tjänstvetenskap

**Examensarbete för kandidatexamen**

# **Malmö, en stad för alla? Även turister?**

**En fallstudie om social hållbarhet i förhållande till ökad turism**

*Linnéa Berglund*

*Sofia Westergren*

Antal ord: 13 233

**Gruppenr: 108**

Handledare:

Richard EK

Examensarbete

VT 2019

## **Först och främst...**

... vill vi rikta ett stort tack till Sara Brynskog, Ann Nyström, John Visser, Peter Svanberg, Ola Fagerström, David Östberg samt Claes Sandvig, som ställde upp på intervju, utan er hade vår uppsats inte varit möjlig. Vi uppskattar ert engagemang och den tid som lades ner för att hjälpa oss genomföra vår uppsats.

Detta examensarbete har skrivits under vårterminen 2019 vid institutionen för Service Management inriktning turism vid Lunds universitet. Vi vill även tacka vår handledare Richard Ek för hans handledning i arbetsprocessen, samt för hans intressanta infallsvinklar.

Tack!

---

*Linnéa Berglund*

---

*Sofia Westergren*

Lund 28 maj 2019

# Sammanfattning

**Titel:** Malmö, En stad för alla? Även turister?

**Nivå:** Kandidatuppsats i Service Management, VT 2019

**Institution:** Institutionen för Service Management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg.

**Författare:** Linnéa Berglund & Sofia Westergren

**Handledare:** Richard Ek

**Problemområde:** Hållbar turism har ett tydligt fokus på den miljömässiga hållbarheten, vilket har bidragit till att den sociala hållbarheten har blivit bortprioriterad. Det finns olika tolkningar av social hållbarhet vilket medför svårigheter för aktörers engagemang inom besöksnäringen. Detta tyder på att en större förståelse för social hållbarhet behövs.

**Syfte:** Vårt syfte handlar om att bidra till ökad förståelse för social hållbarhet, eftersom vi anser att en tydlig gemensam definition saknas. Vidare anser vi att forskning saknas kring effekterna av ett kombinerat arbete och jämfördelat fokus på de olika delarna inom hållbarhet, eftersom det hitintills primärt har fokuserats på den miljömässiga hållbarheten.

**Frågeställning:** *Hur uppfattar olika aktörer social hållbarhet inom besöksnäringen?*

*Hur engagerar sig aktörerna i social hållbarhet i förhållande till den ökade turismen?*

**Metod:** För att svara på vår frågeställning har vi använt en kvalitativ metod. Med hjälp av semistrukturerade kvalitativa intervjuer samt kvalitativa innehållsanalysen har vi samlat in vårt empiriska material. En iterativ metod har tillämpats där både empiri och teori har använts i syfte att få en mer djupgående analys.

**Teorier:** För att besvara vår frågeställning och syfte har vi använt oss av begreppen *hållbar utveckling* och *dimensionerna av hållbarhet*, där vi lägger mer vikt på *den sociala hållbarhetsdimensionen*. Därefter använder vi oss av *turismkapacitet* med fokus på *den sociala bärigheten* samt *destinationslivscykeln*.

**Slutsatser:** Vi kom fram till att social hållbarhet tolkas olika av aktörer inom besöksnäringen, vilket försvårar engagemanget inom social hållbarhet. Gällande arbete med social hållbarhet i relation till ökade turismen kommer turismkapaciteten, däribland den sociala bärigheten samt destinationslivscykeln, spela en viktig roll i destinationens utveckling. Vidare kunde vi konstatera att i och med den ökade turismen anser många aktörer att social hållbarhet blir mer aktuellt och kommer framöver väcka mer uppmärksamhet.

**Nyckelord:** Hållbarhet, social hållbarhet, ökad turism, turismkapacitet, destinationslivscykeln och effekter

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
1.1 Problembakgrund & Problemdiskussion.....	5
1.2 Syfte & Frågeställning .....	9
1.3 Disposition .....	9
<b>2. Metod</b> .....	<b>10</b>
2.1. Forskningsansats .....	10
2.2. Forskningsmetod .....	11
2.2.1. Kvalitativa intervjuer .....	11
2.2.2. Kvalitativa innehållsanalyser.....	12
2.2.3. Tabell över insamlad empiri .....	13
2.3. Etiska principer .....	14
2.4. Metodologiska reflektioner .....	15
<b>3. Teori</b> .....	<b>16</b>
3.1 Hållbar utveckling .....	16
3.2 Dimensioner av hållbarhet .....	17
3.2.1 Den sociala hållbarhetsdimensionen .....	19
3.2.2 Sammanvävning av hållbarhetsdimensionerna .....	21
3.3 Social bärighet inom turismkapaciteten .....	22
3.4 Destinationslivscykel .....	24
3.4.1 Destinationslivscykelns faser .....	26
<b>Malmö - ett stenkast från kontinenten.....</b>	<b>29</b>
<b>4. Analys</b> .....	<b>30</b>
4.1 Delade meningar om hållbarhet .....	30
4.1.1 Vad är social hållbarhet? .....	32
4.2 Vad händer när turismen knackar på?.....	36
4.3 Turismens baksida.....	41
4.3.1 Spänningar mellan dimensionerna .....	42
<b>5. Diskussion</b> .....	<b>45</b>
5.1 Slutsatser .....	45
5.1.1 Hur uppfattar olika aktörer social hållbarhet inom besöksnäringen?. .....	45
5.1.2 Hur engagerar sig aktörerna i social hållbarhet i förhållande till ökad turism? .....	46
5.2 Slutdiskussion .....	47
<b>6. Referenslista</b> .....	<b>49</b>
<b>Bilagor</b> .....	<b>52</b>
Bilaga 1: Intervjuguide.....	52

# 1. Inledning

## 1.1 Problembakgrund & Problemdiskussion

*" Tourism is not a recent phenomenon. [...] the historical roots of tourism can be traced back almost to the origins of civilisation" (Page, 2013, s.35)*

Turistindustrin är en stor och växande sektor över hela världen (Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s. 22; Zolfani, Sedaghat, Maknoon & Zavadskas, 2014, s.1), men turism är ett komplext begrepp eftersom det är mycket brett. Däremot kan turism konceptualiseras som en form av mänsklig rörlighet (Hall, Muller & Saarinen, 2009, s.9–16) och ses som en kraftfull och överväldigande kraft som fortsätter att växa oupphörligt (Page, 2013, s.3). Genom globala politiska och ekonomiska omorganiseringar har turismens expansion ökat både i rumslig bemärkelse och turistmarknadens storlek. Turismens växande internationella betydelse och effekter är ett väsentligt inslag i det moderna konsumtionssamhället (Page, 2013, s.1,3; Buckley, 2012, s.529–532).

Turistsektorn har vuxit snabbare än världsekonomin som helhet samtidigt som sektorn har visat stor motståndskraft mot oförutsägbara händelser (Page, 2013, s.28–31). Turistbranschen har identifierats som en av de branscher som har potential att bidra positivt till en bättre välmående planet (Berry & Ladkin, 1997, s.434). Det beskrivs även som en nyckelsektor för sysselsättning och inkomstgenerering, förbättrad försörjning och övergripande utveckling (Dupeyras & MacCallum, 2013, s.6, refererad i Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s.22; Weaver, 2006, s.2). Den positiva beskrivning av turism kan emellertid maskera de utmaningar som påverkar sektorn, gällande aspekter kopplade till turismens tillväxt, vilka är miljöproblem, sociala frågor och ekonomiska läckage (Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s.22–23). Intensifieringen av turistaktiviteter påverkar allt fler platser och det råder därmed inget tvivel längre om potentialen inom turistsektor har som kan verkställa grundläggande ekonomiska, miljömässiga och sociokulturella förändringar (Weaver, 2006, s.xi). Därmed bör turismen utvecklas på ett etiskt sätt så att exploatering inte blir dess kännetecken (Page, 2013, s.21).

De negativa effekterna som kommer med turism har blivit en stor angelägenhet som måste hanteras snabbt (Zolfani et al., 2014, s.1). Därför har begreppet hållbar turism etablerats och är ett viktigt forskningsområde inom turistnäringen (Sörensson, 2017, s.917), med potential att bli

ett konkret uttryck för hållbar turismutveckling (Berry & Ladkin, 1997, s.435). Sedan 1980-talet har konceptet hållbar turism varit ett snabbt växande område inom turismforskning (Buckley, 2012, s.528; Zolfani et al., 2014, s.3; Weaver, 2006, s.9; Swarbrooke, 1999, s.10). Hållbar turism bygger på en tillämpning av grundläggande principer av hållbar utveckling (Hall, Gössling & Scott, 2015, s.490; Weaver, 2006, s.9–10; Erol, 2012, s.346) och har uppstått i syfte att minska de negativa effekterna av turism (Sharpley, 2003, refererad i Zolfani et al., 2014, s.1). Paradigmet för begreppet utvecklas fortfarande (Weaver, 2006, s.1) och för turismforskning kan begreppet anses vara en av de stora framgångshistorierna för kunskapsöverföring (Hall, 2011, refererad i Hall et al., 2015, s.2). Dock är intresset för hållbar turism störst i de länder där det finns ett stort intresse för hållbar utveckling i allmänhet (Swarbrooke, 1999, s.21). Hållbar turism är inriktad på långsiktig hållbarhet (Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s.23) och omfattar ekonomisk, social och miljömässig turistutveckling vars syfte är att kontinuerligt förbättra turisternas erfarenheter (Zolfani et al., 2014, s.2).

Begreppet hållbar turism kan definieras som turism som kan utvecklas och underhållas i ett område i syfte att det förblir livskraftigt under obestämd tid, och som vidare inte försämrar eller förändrar miljön utan gynnar utvecklingen av andra aktiviteter och processer (Butler, 1999, s.11–12; Erol, 2012, s.346–347; Zolfani et al. 2014, s.3). Det kan även definieras som alla typer av turism som är förenliga med eller bidrar till en hållbar utveckling, vilket kräver både en hållbar tillväxt av turismens bidrag till ekonomin och samhället, samtidigt som användning av resurser och miljö sker på ett hållbart sätt (Liu, 2013, refererad i Zolfani et al., 2014, s.6). Det innebär också minimalisering av negativa effekter och maximering av positiva effekter för att bevara resurser och behålla långsiktig lönsamhet (Weaver, 2006, s.10).

Syftet med hållbar turism är att skapa en balans mellan att skydda miljön, upprätthålla kulturell integritet och social rättvisa, gynna ekonomiska fördelar samt tillgodose behoven hos lokalbefolkningen både på kort och lång sikt (Mitchell & Hall, 2005; Swarbrooke & Horner, 2004, refererad i Zolfani et al., 2014, s.2). Uppnåendet av hållbar turism kan äventyras om det finns en överdimension på ekonomisk strävan samt okunnighet om bevarandet av sociala och kulturella identiteter bland stadens invånare (Zhang, Fan, Tse, & King, 2017, s.61–62). Fortsättningsvis, för att försöka dra nytta av lokalbefolkningen bör hållbar turism minimera eventuella skadliga effekter på samhällets kultur och miljö. Dock menar Swarbrooke (1999, s.41) att hållbar turism kanske är en omöjlig dröm och den bästa lösningen är att utveckla hållbara former av turism, då turism i sig inte är hållbart.

Hållbar turism bör ingå i den allmänna definitionen av turism eftersom det beskrivs som en absolut nödvändighet i moderna tider (Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s.31). Men hållbarhet är ett begrepp vars användning och tillämpning i sig är en tvistefråga, medan begreppet hållbar utveckling är mångtydigt och mångdimensionellt (Hall et al., 2015, s.16). Hållbarhet kräver modifieringar av det mänskliga samhället för att minska dess effekter (Buckley, 2012, s.529), samtidigt som utvecklingen av konsumtion kräver stabilitet mellan miljömässiga och mänskliga krav. Således har begreppet lett till en rad riktlinjer, strategier och mål som anses vara nödvändiga för att upprätta människans liv (Erol, 2012, s.346). Klyftan mellan användningen av begreppen hållbarhet och hållbar turism och dess tillämpning i verkligheten lägger fokus på möjligheterna att uppnå balans mellan ekonomiska, sociala och miljömässiga mål (Hall et al., 2015, s.16). Dock beskrivs turistbranschen som långsamma på att uppskatta marknadsföringskraftens användning av begreppet hållbar utveckling har.

Studier har visat att turismens sociala effekter har fått ökad uppmärksamhet på grund av de negativa effekterna på samhällsutvecklingen till följd av ökade turistflöden (Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s.23). Under 1960-talet sågs turism utifrån ett optimistiskt perspektiv eftersom det kännetecknades av den ekonomiska utvecklingen i form av sysselsättning, investeringar, inkomstgenerering och skatteintäkter. Tills nyligen var turismens positiva ekonomiska effekter det primära fokuset, vilket medförde att mindre vikt har lagts på miljömässiga och sociala effekter (Hall et al., 2015, s.36). Detsamma menar Buckley (2012, s.528) att forskare inom turism har först för nästan fyra decennier sedan uppmärksammat de sociala och miljömässiga effekter som turismen medför. Oron över de negativa effekterna med turism har uppmärksamats som en viktig fråga först under 1970- och 1980-tal (Hall et al., 2015, s.36). Det finns en växande global oro för den miljömässiga hållbarheten, gällande utnyttjande av jordens miljö och resurser för ekonomisk maximering där turistsektorn inkluderas (Page, 2013, s.3–4).

Debatten om hållbarhet har gått från den miljömässiga aspekten till sociala och ekonomiska, och därmed har social hållbarhet uppstått som ett tema i sig hävdar Turkington & Sangster (2006, s. 184, refererad i Dempsey, Bramley, Power & Brown, 2011, s.297). Trots det betraktas social hållbarhet som ett immateriellt begrepp som är svårt att definiera (Murphy, 2012, s.15; Dempsey et al., 2011; Erol, 2012, s.347) där Thin (2002, refererad i Murphy, 2012, s.15) benämner social hållbarhet som den mest undvikande delen av hållbarhet. Att uppnå social hållbarhet innebär att det görs viktiga åtgärder som kommer att bidra till lokala samhällen

genom att balansera och övervaka turismens sociala effekter, särskilt på platsens livskvalitet, fördelning av fördelar, livsstödssystem och kulturellt bevarande. Den sociala aspekten har dock inte fått samma behandling som de ekonomiska och miljömässiga aspekterna, samtidigt som det finns olika tolkningar om vilka sociala frågor som ska behandlas (Murphy, 2012, s.15). Olika studier har identifierat turismens effekter, men relativt få har betonat de sociala aspekterna (Zhang et al., 2017, s.61–62). Därmed tyder detta på att en större förståelse för social hållbarhet är önskvärd, vilket även är nödvändigt för att utveckla kopplingen mellan den sociala och miljömässiga pelaren inom hållbarhet (Dobson, 2003; Littig & Griessler, 2005; Gough et al., 2008, refererad i Murphy, 2012, s.15; Swarbrooke, 1999).

På grund av snabbt växande antal turister och ökad medvetenhet om påverkan på invånarnas inställning till turismen har begreppet social hållbarhet fått mer uppmärksamhet från forskningen världen över (Zhang et al., 2017, s.61–62). Turism kan i vissa fall leda till konflikter mellan lokalbefolkning och besökare. Därmed blir invånarnas inställning avgörande för om intressenter kommer att bidra med stöd eller motsättning till turismen (Page, 2013, s.313). Således har beslutsfattare och turistorganisationer utmanats av behovet att balansera turismens sociala och ekonomiska effekter. Många destinationer har dock upplevt olika negativa effekter på samhället och lokalbefolkningen gällande turistutvecklingen. Däribland inkluderas förlust av traditionell kultur, ökad brottslighet och överbeläggning (Zhang et al., 2017, s.61–62).

Tidigare forskning har hitintills tenderat att lägga fokus på de miljömässiga effekterna i debatten kring hållbar turism vilket har gett mindre utrymme för social hållbarhet. En orsak till detta som har diskuterats är att turismens sociala effekter utgör en långsam process som inträder på ett stillsamt och ordinärt sätt då effekterna är immateriella och nästintill osynliga. Dess konsekvenser har dock liten eller ingen möjlighet att kringgås och blir däremot oftast permanenta (Swarbrooke, 1999, s.69). Det saknas forskning kring utvecklingen av mätverktyg som kan utvärdera social hållbarhet (Zhang et al., 2017, s.62). Därmed kan ytterligare en anledning till att social hållbarhet hamnar i skymundan kopplas till att begreppet är mångtydigt. Dess innebörd anses vara diffust och gör därmed aktörers engagemang svårt (Dempsey et al., 2011)



## **1.2 Syfte & Frågeställning**

Som bakgrund till detta syftar vår forskning till att bidra med ökad förståelse för social hållbarhet då det saknas en tydlig gemensam definition, vilket försvårar besöksnäringens aktörers arbete gentemot social hållbarhet. Eftersom forskningen hitintills primärt har fokuserats på den miljömässiga hållbarheten, finns det behov av forskning kring effekterna av ett kombinerat arbete och jämnfördelat fokus på de olika delarna inom hållbarhet. Genom en fallstudie undersöker vi tolkningar av social hållbarhet i relation till ökad turism.

Därmed mynnar vårt syfte ut i följande två frågeställningar:

- Hur uppfattar olika aktörer social hållbarhet inom besöksnäringen?
- Hur engagerar sig aktörerna i social hållbarhet i förhållande till den ökade turismen?

## **1.3 Disposition**

Uppsatsens inledning förklarar vad vår studie är ämnat att behandla. Här presenteras även hur vi har gått tillväga och hur vi valt att strukturera vårt arbete. Metodavsnittet beskriver följande hur det empiriska materialet har samlats in. Nästkommande kapitel, teorikapitlet, redogör för tidigare forskning som anses vara relevant för vår frågeställning och följande arbete. Den avhandlade delen analyserar det empiriska materialet i förhållande till den teori som tidigare har presenterats. I diskussionen visar vi på de analytiska slutsatser som gjorts i analysen kopplade till studiens syfte och frågeställningar för att sedan avslutningsvis diskutera slutsatsernas relevans för framtida forskning.

## 2. Metod

I följande kapitel redogör vi vår forskningsansats och forskningsmetod där vi presenterar våra val av metoder för insamling av empiriskt material. Forskningsmetoderna som valdes var kvalitativa intervjuer i form av semistrukturerade intervjuer samt kvalitativa innehållsanalyser där en tabell klargör den insamlade empirin. Ytterligare går vi in på ämnen som etik och metodologiska reflektioner om begränsningar gällande insamlingen av materialet.

### 2.1. Forskningsansats

Denna uppsats bygger på en kvalitativ forskningsstrategi då vi undersökt hur olika aktörer i Malmö, både privat och offentliga, uppfattar och förhåller sig till social hållbarhet samtidigt som turismen ökat i staden. Kvalitativ forskning beskrivs som ett fokus på hur individer uppfattar och tolkar sin sociala verklighet, vilket i detta fall är aktörers tolkningar av social hållbarhet (Bryman, 2011, s.340–341). Det handlar även om att bidra till en mer generell förståelse av ett fenomen där tolkningen av detta säger något om vikten till andra som är intresserade av fenomenet (Alvehus, 2013, s.22). Vi tenderar att tillämpa ett induktivt synsätt gällande relationen mellan teori och empiri, där vikten läggs på generering av teorier (Bryman, 2011, s.340). Däremot upptäckte vi under processens gång att vi behövde tillämpa en iterativ strategi, som är en strategi om bearbetningsprocess som pendlar mellan empiri och teori, som forskare använder då det behövs mer information att samla in (Bryman, 2011, s.28).

Genom att undersöka hur olika aktörer i Malmö tolkar social hållbarhet och därefter engagerar sig med ämnet utifrån sin tolkning av det, kommer vi tillämpa ett tolkande synsätt, som bygger på förståelse och tolkning (Bryman, 2011, s.32). Begreppet tolkning är centralt för kvalitativ forskning och handlar om att se något som någonting (Alvehus, 2013, s.22–23). Fortsättningsvis, finns det två olika fokus inom tolkningsperspektivet, vilka är antingen förklaring av mänskligt beteende eller förståelse av människors beteende (Bryman, 2011, s.32), där vi kommer fokusera på det senare. Att inta ett tolkande synsätt menar Bryman (2011, s. 35) att samhällsforskare inte enbart kommer förstå hur en social grupp tolkar sin omgivning, utan även sätta in de tolkningarna i en samhällsvetenskaplig referensram.

## **2.2. Forskningsmetod**

Utgångspunkten med vår studie är att undersöka hur olika aktörer förhåller sig till begreppet social hållbarhet. Därmed valdes kvalitativa intervjuer samt kvalitativa innehållsanalyser som mest lämpliga insamlingsmetoder då det passar vår frågeställning som handlar om förståelse för olika aktörers perspektiv på social hållbarhet. Vårt empiriska material utgår från vår fallstudie i Malmö vid olika tillfällen mellan 11/4 till 2/5. Malmö valdes som undersökningsfält för vår forskning då staden under de senaste åren har fått ökat turistflöde.

Vår studie har baserats på ett strategiskt urval, vilket innebär att vi har valt ut individer och dokument med direkt hänvisning till frågeställningen (Alvehus, 2013, s.67). Därmed valde vi ut olika aktörer i Malmö som vi kontaktade, med direkt eller indirekt verksamhet inom turistbranschen, som ansågs kunna vara givande för vår forskning. Under vår urvalsprocess upptäckte vi att alla aktörer som kontaktades inte hade möjlighet att ställa upp på en intervju. De aktörer vi tillslut intervjuade var individer som var verksamma inom både offentliga och privata organisationer inom besöksnäringen.

### **2.2.1. Kvalitativa intervjuer**

Med utgångspunkt i vårt syfte och frågeställning valde vi att göra kvalitativa intervjuer för att få förståelse för olika aktörers tolkningar av social hållbarhet. Den kvalitativa forskningsintervjun syftar till att söka förståelse för världen utifrån intervjupersonens synvinkel, där kunskap produceras genom social interaktion mellan intervjuare och intervjupersonen (Kvale & Brinkmann, 2015, s.17&85). Därmed föll valet på semistrukturerade intervjuer, även kallat djupintervjuer, som ger intervjupersonen stor frihet att utforma sina svar själv. Vidare, beskrivs den kvalitativa intervjuprocessen som flexibel och med ett fokus på hur intervjupersonen uppfattar och tolkar frågor och skeenden (Bryman, 2011, s.415). Kort sagt, är en semistrukturerad intervju ett samtal som har en struktur och ett syfte, där forskaren introducerar ämnet för intervjupersonen för att sedan kritiskt följa upp svaren på frågorna (Kvale & Brinkmann, 2015, s.19).

Intervjuerna genomfördes utifrån valda teman relaterade till våra forskningsfrågor och med hjälp av en utformad intervjuguide (se bilaga 1). Våra valda teman var, hållbarhet, social hållbarhet, effekter samt ökad turism. Intervjuguiden anpassades till varje enskild intervjuperson, genom att läsa på om enskilda individen och verksamheten i förhand. Dessutom

mejlades intervjuguiden ut till respektive intervjuperson i förväg, då detta skulle innebära bättre förståelse för intervjupersonen samt ge insikt i vårt ämne. Efter intervjuerna med de olika aktörerna i Malmö lyssnade vi igenom vårt inspelade material för att sedan påbörja processen med att transkribera. Bearbetningen av det empiriska materialet gjordes efter principen: sortera, reducera och argumentera, vilket går ut på att vi tematiserar materialet utifrån kategorier (Alvehus, 2013, s.41&110–111; Rennstam & Wästerfors, 2015). Sorteringen har skett systematiskt och i syfte att besvara vår frågeställning och därefter har delar av empirin komprimerats (ibid.). Reducering innebär att begränsa materialet i flera bemärkelser både bland kategorier och inom kategorier medan argumentationen handlar om att hävda något (Rennstam & Wästerfors, 2015, s.103&137)

De privata aktörerna är: John Visser, delägare i restaurangerna Mando Steakhouse och Bouchon. Mando Steakhouse är en etablerad restaurang sedan år 1966 medan Bouchon är en fransk bistro som öppnade upp för tre år sedan, och kommer att benämnas vidare som Bouchon. Peter Svanberg som driver glassrestaurangen Köld som specialiserar sig på spännande smaker med både gräddglass och vegansk glass, kommer härnäst att benämnas som Köld. Ola Fagerström som driver hotellet Ohboy, ett hus med både lägenheter och hotellrum vars mål är att hitta långsiktiga lösningar för ett samhälle med hög mobilitet, kommer i fortsättningen att benämnas som Ohboy.

De offentliga aktörerna är: David Östberg, projektledare för Malmöfestivalen, en återkommande festival i augusti varje år som drivs av Malmö stad, som kommer benämnas som Malmöfestivalen. Ann Nyström, destinationschef på Malmö Turism som är en del av Malmö stad. Deras övergripande uppdrag är att locka fler besökare, evenemang och möten till Malmö, och kommer fortsättningsvis benämnas som Malmö Turism. Claes Sandvig är Regionchef på Visita Södra som är en bransch- och arbetsgivarorganisation för den svenska besöksnäringen, och kommer att benämnas som Visita. Sara Brynskog, kommunikationschef på Tourism in Skåne vars verksamhetsidé är att på ett hållbart sätt öka antalet besökare till Skåne genom utvecklings- och marknadsföringsinsatser, och kommer benämnas som TiS.

### **2.2.2. Kvalitativa innehållsanalyser**

En kvalitativ innehållsanalys innebär ett sökande efter bakomliggande teman i det material som analyseras (Bryman, 2011, s.505). Denna metod valdes för att komplettera de semistrukturerade

intervjuernas svar i syfte att få en djupare förståelse kring aktörernas tolkningar. Totalt gjordes fyra dokumentanalyser som var av Malmö Turisms destinationens varumärke och riktlinjer vilken kommer benämnas som MT Riktlinjer, Malmö Turisms hållbarhetspolicy som benämnas som MT Hållbarhetspolicy, Tourism in Skånes strategiska handlingsplan för hållbarhet som benämns som TiS Handlingsplan och slutligen Tourism in Skånes Års- och hållbarhetsrapport 2018 enligt GRI Sustainability Reporting Standards vilken kommer benämnas som TiS Hållbarhetsrapport. Baserat på vår frågeställning utfördes dokumentanalyserna i syfte att hitta indikationer som anknyts till våra teman: hållbarhet, social hållbarhet, ökad turism och effekter.

### 2.2.3. Tabell över insamlad empiri

Respondent	Typ av datainsamling	När & Längd	Plats
Malmöfestivalen	Semistrukturerad Intervju	11/04/18 1 h	Café <u>Nostra</u>
Köld	Semistrukturerad Intervju	15/04/18 1 h 30 min	Cafét Broder Jakobs Stenugnsbageri
Visita	Semistrukturerad Intervju	15/04/18 1 h	Visita Södras Kontor
<u>TiS</u>	Semistrukturerad Intervju	17/04/18 1 h	Tourism in Skånes Kontor
Bouchon	Semistrukturerad Intervju	25/04/18 1h 15 min	Restaurangen Bouchon
Malmö Turism	Semistrukturerad Intervju	25/04/18 1 h	Malmö Turisms kontor

Ohboy	Semistrukturerad Intervju	02/05/18 1 h	Hotellet Ohboy
MT Riktlinjer	Dokumentanalys	Hämtad 06/05/18 41 sidor	
<u>TiS</u> Handlingsplan	Dokumentanalys	Hämtad 07/05/18 26 sidor	
<u>TiS</u> Hållbarhetsrapport	Dokumentanalys	Hämtad 07/05/18 31 sidor	
MT Hållbarhetspolicy	Dokumentanalys	Hämtad 25/04/18 1 sida	

Efter att ha analyserat dokumenten samt genomfört intervjuerna har vi skapat oss en aktuell och grundläggande bild av våra respondenters tolkningar av social hållbarhet i förhållande till den ökade turismen.

### 2.3. Etiska principer

Kvalitativ intervjuforskning genomsyras av etiska frågor och att intervjua kräver en fin balansgång mellan vårt forskningsintresse av att komma åt värdefull kunskap om social hållbarhet och etisk respekt för intervjupersonens integritet (Kvale & Brinkmann, 2015, s.33). De grundläggande etiska frågorna för intervjupersonerna berör frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet för intervjupersoner. Vidare, finns det fyra etiska principer gällande svensk forskning, vilka är: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Bryman, 2011, s.131–132). Gällande den första principen, informationskravet, informerades vi varje intervjuperson om vårt forskningssyfte och att deras deltagande var frivilligt. Innan varje intervju startade, frågade vi om samtycke för att spela in intervjun till hänsyn för samtyckeskravet. Enligt konfidentialitetskravet behandlade vi

intervjupersonernas uppgifter med största möjliga konfidentialitet. Slutligen, enligt nyttjandekravet användes det insamlade materialet enbart till forskningssyfte (ibid.).

Den kunskap som produceras i kvalitativa intervjuer är beroende av den sociala relationen mellan intervjuare och intervjuperson, samt bygger även på intervjuarens förmåga att skapa en trygg och säker miljö för intervjupersonen (Kvale & Brinkmann, 2015, s.33). Därmed tillät vi varje enskild intervjuperson välja plats för intervju, vilket resulterade i de flesta fall vara på aktörernas kontor.

## **2.4. Metodologiska reflektioner**

Innebörden att ha varit två personer som intervjuade upplevdes inte ha genererat någon negativ effekt på intervjukvaliteten, utan detta gav diskussionen flera infallsvinklar och ökad förståelse. Vi hörde av oss till totalt 33 potentiella intervjupersoner men fick svar från ungefär hälften varav tio ville ställa upp. Men på grund av tidsbrist och misskommunikation blev det ett bortfall på tre intervjupersoner. Då de flesta intervjuerna genomfördes under arbetstid upplevdes det ibland att intervjuerna var begränsade, men genom att vi förberedde intervjupersonerna på intervjuns potentiella tid upplevdes majoriteten av intervjuerna inte vara tidsbegränsade. Att vi har en marginell majoritet av offentliga aktörer varav tre av dem har ett tätt samarbete med varandra kan i sin tur ha påverkat vår tolkning av det empiriska materialet. Dessutom uppstod oväntade händelser under flera intervjutillfällen som orsakade störande ljudnivå, i form av telefonsamtal och oväsen i bakgrunden. Dessa oväntade händelser upplevde vi däremot inte ha någon väsentlig påverkan på intervjukvaliteten.

### 3. Teori

I följande kapitel redovisar teorierna vi anser är relevanta utifrån vår frågeställning och därmed utgår ifrån i analyskapitlet. Inledningsvis kommer begreppet *hållbar utveckling* presenteras och därefter *dimensioner av hållbarhet* med djupdykning på *social hållbarhet*. Därefter presenteras *turismkapaciteten* i förhållande till den *sociala bärigheten* för att avslutningsvis gå in på *destinationslivscykeln*.

#### 3.1 Hållbar utveckling

Begreppet hållbar utveckling är numera en integrerad del av turismen och konceptet har en lång historia (Hall et al., 2015, s.1). Införandet av begreppet hållbar utveckling inom turismnäringen skulle kunna beskrivas som den enda faktor med potential att förändra turismens natur mer än någon annan (Butler, 1999, s.8), med potential att bidra till exempelvis skapande av arbetstillfällen. Genom ökad medvetenhet om ohållbara miljömässiga förstörelser och 1980-talets tillbakadragande från sociala problem, i form av fattigdom och svält, utvecklades konceptet hållbar utveckling (Carley & Kirk, 1998; WCED, 1987, s. Xi, refererad i Dempsey et al., 2011, s.289).

Begreppet har sitt ursprung i relationskonflikter mellan befolkning och dess miljö (Erol, 2012, s.346) och omfattar alla delar som utgör en komplett turistfarenhet (Zolfani et al., 2014, s.1–2). Det är ett globalt framvuxet idékomplex som syftar till att förena ekonomisk tillväxt, ekologisk balans och rättvisa (Olsson, 2005, s.7). Hållbar utveckling beskrivs som processorienterad och är förknippad med åtgärder som bidrar till förbättringar i förhållande till de som är involverade i utvecklingen (Zolfani et al., 2014, s.2,4). Definitionen av begreppet benämns som utveckling som möter dagens behov utan att äventyra framtida generationers kapacitet för att möta sina egna behov (Butler, 1999, s.9; Zolfani et al., 2014, s.3; Weaver, 2006, s.9–10; Berry & Ladkin, 1997, s.434; Swarbrooke, 1999, s.3; Hall et al., 2015, s.2, 490–491). Begreppet refererar till värden som generellt ses som mycket angelägna och rentav avgörande för mänsklighetens framtid (Olsson, 2005, s.14).

Trots att begreppet hållbar utveckling blev allmänt känt i början av 1990-talet uppmärksammades det först efter att det fanns svårigheter med definitionen (Hall et al., 2015, s.492). Begreppet är mångtydigt och mångdimensionellt, och till följd av de olika tolkningarna



av begreppet har varje individ kunnat hävda att deras användning av frasen är mest lämplig. Den breda tolkning av konceptet (Dempsey et al., 2011, s.289) bidrar till att det finns en klyfta mellan användning av begreppet hållbarhet och tillämpningen i verkligheten och det väcker frågor om möjligheterna att uppnå balans mellan ekonomiska, sociala och miljömässiga mål vilket medfört olika tolkningar av hållbar utveckling (Hall et al., 2015, s.16). Utmaningen med hållbar utveckling är att den spänner sig över samhällsnivåer från global till lokal nivå (Olsson, 2005, s.7,14).

Men för närvarande är framsteg mot hållbarhet en stenig väg fylld med flera definitioner, indikatorer, intressenter och principer (Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s.23). Butler (1999, s.9,13) menar att större uppmärksamhet måste ägnas åt problemet med hur man konceptualiserar hållbar utveckling i syfte att göra det tillämpligt i lämpliga situationer för turismen. Därmed är frågan huruvida konceptet är detsamma när det tillämpas på den mänskliga och sociala världen som när det gäller miljöområdet, och om hållbarhet kan uppnås inom samma parametrar i varje situation. Samtidigt anses turistbranschen ha varit långsamma på att uppskatta marknadsföringskraften genom användning av begreppet hållbar utveckling. Dock har turistorganisationer i många fall tagit till sig begreppet i namn men inte i drift (ibid.).

### **3.2 Dimensioner av hållbarhet**

I sin moderna form framkom hållbarhetsbegreppet förmodligen till allmänhetens uppmärksamhet genom publiceringen av världsbesparingsstrategin 1980 (Hall et al., 2015, s.491). Begreppet definieras som att uppnå en balans mellan de hållbara miljömässiga, ekonomiska och sociala pelarna (Hall et al., 2015, s.491; Murphy, 2012, s.15; Dempsey et al., 2011; Olsson, 2005, s.14). Det finns tre dimensioner av hållbarhet vilka är ekonomisk, miljömässig och social hållbarhet (Zolfani et al., 2014; Hall et al., 2015; Sörensson, 2017, s.917; Dempsey et al., 2011, s.289; Erol, 2012, s.347; Zhang et al., 2017, s.62; Murphy, 2012, s.18; Swarbrooke, 1999, s.47) som är sammanlänkade på ett komplicerat sätt (Erol, 2012, s.347). Dessa tre dimensioner bör tas i beaktande vid planering av turistdestinationer eftersom turism är en signifikant faktor för resursanvändning. (Hall et al, 2015, s. 43, 56). Men oavsett vilken riktning en destination har inom hållbarhet kommer arbetet beröra fördelningen av resurser inom de respektive dimensionerna (Campbell, 1996).

#### **Den ekonomiska hållbarheten**

Den första dimensionen av hållbarhet, ekonomisk hållbarhet, utgår från produktion, disruption, konsumtion och innovation på en destination för att uppnå ekonomisk överlevnad (Campbell, 1996, s.297–298). Samtidigt bidrar turismen till stor mängd av den offentliga sektorns infrastruktur. Men i debatten om hållbar turism ges den ekonomiska dimensionen ofta relativt liten uppmärksamhet jämfört med den miljömässiga dimensionen (Swarbrooke, 1999, s.59). Genom nya industrier och marknader blir en destination mer konkurrenskraftig och dess ekonomiska hållbarhet blir starkare (Hall et al, 2015, s.493). Däremot är de ekonomiska effekterna från turismen komplexa (Swarbrooke, 1999, s.59–62), eftersom turismen ställer höga krav på resurser såsom ömtåliga naturresurser och industrin utnyttjar även immateriella resurser som exempelvis kulturarv. Dock finns det skäl till att den offentliga sektorn engagerar sig i turismen då det bidrar till samhället i stort, vilket omfattar fler arbetstillfällen, inkomst till lokalsamhället, genererar skatteintäkter, stimulerar utvecklingen och diversifierar lokala ekonomier (ibid.)

### **Den miljömässiga hållbarheten**

Den andra dimensionen av hållbarhet, den miljömässiga hållbarheten, innebär att en destination genererar ett hållbart ekologiskt avtryck på miljön. Inom turismnäringen försöker man förbruka resurser med måtta och kontrollera sina avfall för att utgöra miljömässigt hållbara destinationer (Campbell, 1996, s.298). Omfattningen av konceptet för miljön består av den naturliga miljön, vilda djur, den uppfödda miljön, den byggda miljön och naturresurserna. Turismen använder sig av en rad naturresurser, och i många fall kan en destinations kärnattraktion vara naturresurser (Swarbrooke, 1999, s.49–50). Effekter av turismen är sammanhängande och ingår i turismens bredare roll inom global miljöförändring (Hall et al, 2015, s.493). Omvandlingen av vår jords marker och natur står turistindustrin bland annat som skyldiga för, vilket bidrar till en djupgående inverkan på globala ekosystem och samverkar med flera andra komponenter i de globala miljöförändringar som pågår (ibid.). Generellt sätt är det svårt att inte dra slutsatsen att turismen i allmänhet har en negativ inverkan på den naturliga miljön (Swarbrooke, 1999, s.51).

Turism och miljö är oskiljaktigt kopplade och beroende av varandra. Om turismen fortsätter att växa, måste vi hitta sätt att förbättra förhållandet mellan de två och göra det mer hållbart (Swarbrooke, 1999, s.54). På många platser runt om i världen har det visat sig att turismen kan vara en fiende för den naturliga miljön. Samtidigt som turismen kan vara till nytta för den naturliga miljön genom att förespråka miljöskydd. Men utan ekonomiskt initiativ för bevarande

av miljön, skulle många offentliga verksamheter troligen bidra till mindre uppmärksamhet åt skyddet av den naturliga miljön (Swarbrooke, 1999, s.51).

### **3.2.1 Den sociala hållbarhetsdimensionen**

Den tredje dimensionen av hållbarhet, social hållbarhet, innebär en fördelning av resurser, tjänster och möjligheter (Campbell, 1996, s.298). Men betydelsen och tillhörande mål för den sociala pelaren är vaga (Murphy, 2012, s.15; Dempsey et al., 2011). Social hållbarhet benämns som den mest begreppsmässigt undvikande pelaren inom hållbar utveckling (Murphy, 2012, s.15) och att definiera begreppet har orsakat en teoretisk debatt (Dempsey et al., 2011, s.290). Social hållbarhet har fått större uppmärksamhet över hela världen som en följd av snabbt ökat antal turister och ökad medvetenhet om dess påverkan hos invånarna på destinationen (Zhang et al., 2017, s.61). Gemensamt för turistförfattare (Bahaire & White, 1999; Cottrell, Von Der Duim, Ankersmid & Kelder, 2004, refererad i Erol, 2012, s.347) är att den sociala hållbarheten generellt definieras som ett begrepp som syftar på att upprätthålla stabiliteten för sociala och kulturella system där det ingår att minimera risken för konflikt på grund av efterfrågan av turister.

Social hållbarhet är varken absolut eller konstant och måste därför betraktas som ett dynamiskt koncept som förändras över tid på en plats (Dempsey et al., 2011, s.292). Det kan också definieras som respekt för mänskliga rättigheter och lika möjligheter för alla i samhället. Det kräver en rättvis fördelning av förmåner, med fokus på att minska fattigdomen, och med tonvikt på lokala samhällen, genom att upprätthålla och stärka livsstödssystem, erkänna och respektera olika kulturer och undvika någon form av utnyttjande (Hall et al., 2015, s.27). Det är ett begrepp med ett vidsträckt mångdimensionellt koncept (Dempsey et al., 2011, s.290).

Vanligtvis refererar social hållbarhet till den normativa idén att utvecklingen av ett samhälle ska uppfylla specifika kriterier för hållbarhet (Erol, 2012, s.347). Murphy (2012, s.18) menar att identifiera en social pelare innebär vissa utmaningar, då det finns olika betydelser knutna till begreppet. Samtidigt som det kan bli problematiskt att identifiera rent sociala frågor eftersom de tre pelarna inom hållbar utveckling överlappar varandra (ibid.). Vidare, menar Thin (2002, refererad i Murphy, 2012, s.18) att överlappningen blir särskilt uttalad med avseende på de ekonomiska och sociala pelarna. Dessutom beror turismens framtid till stor del på motstridiga sociala och ekonomiska tryck, och för att kunna förbättra de sociala effekterna inom

turistnäringen krävs både innovation och adoption som kritiska åtgärder (Buckley,2012, s.534–535).

Sociala effekter kan sammanfattas som människors påverkan, som syftar till de effekter som värdsamhället upplever som ett resultat av de direkta och indirekta relationerna med turister. Sociala effekter är högt beroende av lokala förhållanden, därmed är turismens sociala inverkan svår att särskilja från de bredare processerna av global ekonomisk, politisk och social förändring (Hall et al., 2015, s.53). Konflikter mellan destinationens lokalbefolkning och besökare kan bli en konsekvens av social ohållbarhet (Campbell, 1996, s. 298). Vidare, måste vi överväga turismen i förhållande till mänskliga rättigheter och social rättvisa (Hall et al., 2015, s.105).

Sociala och miljömässiga effekter kan delas in i fem kategorier: befolkning, fred, välstånd, föroreningar och skydd, (Buckley, 2012, s.529–530) varav befolkning, fred och välstånd blir intressant i förhållande till social hållbarhet. Befolkning, bidrar ökad befolkningstillväxt genom att turismen ökar och dess effekter, och på lokal nivå kan turismen generera ekonomisk tillväxt och befolkningsförändring (Getz, 1986; Ghali, 1976; Gill & Williams, 1994; Smith, 1977, refererad i Buckley, 2012, s.530). Medan fred syftar till komponenter såsom krig och terrorism som påverkar turismen negativt på kortsikt samtidigt som turism kan bidra till fred genom förbättrad tvärkulturell förståelse (Buckley, 2012, s.530). Vilket Weaver (2006, s.6) beskriver som en social fördel med turism, där tvärkulturell förståelse leder till fred i världen genom social interaktion mellan turist och medborgare. Kopplingen mellan turism, välstånd och hållbarhet är komplex, där välståndet förbättrar hållbarheten om den endast utnyttjas av befintliga sociala institutioner (Buckley, 2012, s.531–534). Men trots att företag inom turistsektorn tar fram nya tillvägagångssätt behövs lagstiftning för förbättrad social hållbarhet (ibid.).

### ***Uppdelningar inom social hållbarhet***

Det finns två breda underliggande begrepp inom social hållbarhet, vilka är social rättvisa och hållbara samhällen. Begreppet social rättvisa grundar sig på social rättvisa, rättvisa vid fördelning av resurser och jämställdhet. Denna definition av social rättvisa speglar definitionerna av hållbar utveckling som fokuserar på att tillgodose nuvarande och kommande generationers behov i syfte att upprätta till jämlikheter (Dempsey et al., 2011, s.292). Hållbara samhällen är ämnade för att skapa en inställning för mänsklig aktivitet och interaktion på

långsikt som är rättvis, inkluderande och hållbar inom alla tre dimensionerna (Dempsey et al., 2011, s.290). Swarbrooke (1999, s.69) sammanfattar den sociala dimensionen genom fyra kategorier: rättvisa, lika möjligheter, etik och lika partner. Där rättvisa garanterar att alla intressenter inom turistbranschen behandlas rättvist. Lika möjligheter avser både anställda och de som är involverade inom turistnäringen samt de personer som vill vara turister. Medan etik, handlar om att turistnäringen är ärlig gentemot turister och etiska i sin hantering av dess leverantörer samtidigt som destinationsutvecklingen görs på ett etiskt vis gentemot både lokalbefolkning och turister. Lika partner betyder att turister behandlas som likvärdiga partner och inte som underlägsna (ibid.).

Murphy (2012, s.20) presenterar fyra kategorier vilka är rättvisa, medvetenhet om hållbarhet, deltagande och social sammanhållning. Rättvisa syftar till välfärd och förmåner, och med rättvis omfördelning menas att alla medborgare har lika möjligheter att överleva och uppfylla sina utvecklingspotentialer. Med medvetenhet om hållbarhet menas de sammanhängande politiska målen som syftar till att öka allmänhetens medvetenhet kring frågor om hållbarhet i mål att uppmuntra alternativ och hållbara konsumtionsmönster. Deltagande hänvisar inom politiken till målet att inkludera så många sociala grupper som möjligt i beslutsprocesserna, vilket gynnar både medborgare och stat. Begreppet social sammanhållning kan definieras på olika sätt, men kopplas generellt sätt till att främja välbefinnande, minimera sociala stridigheter, minska brottslighet, främja tillit, bekämpa självmord, mobbning och antisocialt beteende (Murphy, 2012, s.23–25). Det kan dock vara problematiskt att definiera exakt vilka individer som utgör lokalsamhället, och att utgå från ett geografiskt område speglar inte verkligheten. Därmed påverkas den sociala sammanhållningen, då vad som utgör lokala samhällets komplexitet kan bero på faktorer såsom säsonsboende och utländska fastighetsägare (Weaver, 2006, s.135).

### **3.2.2 Sammanvävning av hållbarhetsdimensionerna**

Det finns tydliga kopplingar mellan de tre dimensionerna av hållbarhet. Genom balans mellan dimensionerna beskrivs de miljömässiga effekterna som negativa, de ekonomiska effekterna som positiva och de sociala effekterna beskrivs som en kombination av positiva och negativa generellt sätt. Men hållbar turism handlar om att maximera de positiva effekterna med turism och minimera dess negativa effekter (Swarbrooke, 1999, 83).

Konflikter kan uppstå mellan de tre dimensionerna av den ekonomiska tillväxten, beskyddandet av miljön och social rättvisa på en destination. Tre konflikter som frekvent uppstår mellan de tre hållbarhetsdimensionerna benämns som fastighetskonflikten, resurskonflikten och utvecklingskonflikten (Campbell, 1996, s. 298–300). Fastighetskonflikten sker mellan destinationens ekonomiska tillväxt och dess sociala rättvisa som definierar gränsen mellan privat intresse och vad som anses vara bäst för samhället. Resurskonflikter sker mellan den ekonomiska hållbarheten och den miljömässiga hållbarheten. Grunden till konflikten ligger i den naturliga resursens konceptuella natur som människan inte kan påverka och som kan ta slut. Konflikter som skapas mellan dessa två dimensioner handlar därmed om resursernas ekonomiska nytta i industrisamhället och deras ekologiska användbarhet i den naturliga miljön. (ibid.). Utvecklingskonflikten beskrivs ibland som den mest utmanande bland hållbarhetsfrågor och uppstår mellan social hållbarhet och miljömässig hållbarhet eftersom det berör frågan om hur man ökar socialt kapital och samtidigt skyddar miljön. På global nivå kan insatser för att skydda miljön leda till långsammare ekonomisk tillväxt i många länder, vilket förvärrar ojämlikheten mellan rika och fattiga länder (Campbell, 1996, s.299). Det har inte funnits någon självklar väg i att nå en balanserad användning av naturresurser som gynnar upprätthållning av natur- eller ekologiskt kapital (Hall et al, 2015, s.30).

### **3.3 Social bärighet inom turismkapaciteten**

Inom besöksnäringen diskuteras turismkapaciteten av en destination, i form av dess förmåga att hantera antalet besökare. Begreppet turismkapacitet bygger på uppfattningen att turismen inte kan växa kontinuerligt i en viss region utan att orsaka o-omvändbar skada på det lokala samhället (Coccosis & Mexa, 2004; refererad i Jurade, Damian, & Fernandez-Morales, 2013, s.2). Liknande har WTO (refererad i Navarro Jurado, Tejada Tejada, Almeida García, Cabello González, Cortés Macías, Delgado Peña, Fernández Gutiérrez, Gutiérrez Fernández, Luque Gallego, Málvarez García, Marcenaro Gutiérrez, Navas Concha, Ruiz de la Rúa, Ruiz Sinoga & Solís Becerra, 2012, s.1338) definierat turismkapaciteten som det maximala antalet personer som kan besöka destination, utan att orsaka förstörelse av fysiska, ekonomiska eller sociokulturella medel och en oacceptabel minskning av kvaliteten på besökarnas tillfredsställelse.

Sex olika dimensioner av turismkapacitet har definierats, vilka är fysisk, miljömässig, ekonomisk, infrastruktur, sociokulturella och perceptuell (Swarbrook, 1999, s.29, 261–262). Mer specifikt beskriver bland annat O'Reilly (1986, s.254) två dimensioner av kapacitet för en

destination, den sociokulturella och den perceptuella som båda ryms inom den sociala bärkraften. Den sociala bärkraften inom turismkapacitet täcker både toleransnivån hos lokalbefolkningen på destinationen samt kvaliteten på upplevelsen bland besökare (Saveriades, 2000, s.149). Den sociala bärkraften kan definieras som den högsta möjliga användningsnivån som kan absorberas av en destination utan att samhället tar skada eller innan destinationens attraktion går förlorat för turisterna (ibid.). Saveriades (2000) beskriver liksom O'Reilly (1986) de två dimensionerna inom social bärkraft mer specifikt i form av två tankeskolor. Den första tankeskolan är synonym med den sociokulturella kapaciteten (Swarbrooke, 1999, s.262) där fokus läggs på destinationens lokalbefolkning (O'Reilly, 1986) och på antalet turister som önskas och som kan absorberas på en plats. Martin och Uysal (1999, s.329) beskriver liknande hur den sociokulturella kapacitet överskrids när de lokala invånarna i ett område inte längre vill ha turister eftersom de förstör miljön, skadar den lokala kulturen eller tränger dem ur lokala aktiviteter. Därmed innebär sociokulturell kapacitet volymen av besökare som kan tillgodoses innan lokalbefolkningens samhälle och kultur blir permanent påverkad av turismens inverkan (Swarbrooke, 1999, s.225, 262).

Den andra tankeskolan är synonym med den perceptuella kapaciteten, som utgår ifrån besökarnas perspektiv (O'Reilly, 1986). Risken som den perceptuella kapaciteten medför är att turister uppfattar vissa kapaciteter på en destination som överskridna och därmed väljer alternativa destinationer att besöka (Saveriades, 2000, s.149). Kapaciteten kan vidare beskrivas som antalet personer som ett område eller plats kan absorbera innan kvaliteten på upplevelsen för turisten påverkas negativt (Swarbrooke, 1999, s.225, 262). O'Reilly (1986) menar även att den andra tankeskolan kan bli mer benägen att bli sårbar i takt med ökad turism och kommersialisering av en destination.

Samspelet mellan destinationen med dess invånare och turisterna resulterar i turismens ekonomiska, fysiska och sociala effekter (O'Reilly, 1986, s. 256). Buckley (2006, s. 73) beskriver sociala bärande förmågor som oupplösligt förknippade med frågor om kulturförändring, samhällsdynamik och uppdelning, och individuella psykologier och uppfattningar. Vidare menar Saveriades (ibid.) att sociala gränsvärden därmed kan vara de svåraste att utvärdera, i jämförelse till miljö och ekonomi, då sociala gränsvärden grundas och bygger på värderingsbedömningar. I planering för utveckling av turismexpansion måste områden kontrolleras för att ha möjlighet att absorbera turister och nya anläggningar och

aktiviteter (O'Reilly, 1986, s. 255). Med andra ord måste potentiella turistdestinationer kontrollera sin turismkapacitet (ibid.).

Runt om i världen bland olika turistdestinationer verkar det finnas en samsyn om att turismens roll är väsentlig för inkomstutvecklingen. Paradoxalt nog brukar turismen samtidigt hållas ansvarig för en ökad levnadskostnad och markvärde, förändringar i tull- och socialtjänst och för spridning av sjukdomar (Saveriades, 2000, s.152). Turismen accepteras och mottas positivt där de upplever en nettovinst av turismen, men tvärtom där de upplever en nettoförlust (Buckley, 2006, s.73). Om man kan avgöra hur många turister ett område kan ta emot innan volymen av besökare börjar orsaka problem, är chansen större att man klarar av hanteringen av turismen så att detta antalet aldrig överskrids (Swarbrook, 1999, s.261). Problem som kan uppstå till följd av okontrollerad utveckling av turism, kan således motverkas med hjälp av turismkapacitet (Buckley, 2006) som ett operativt verktyg för att uppnå hållbarhet (Jurade et al., 2013, s.16). Buckley (2006, s.74) poängterar vikten av förståelsen för konsekvenserna av en växande okontrollerad turism, då de drabbar både miljön, samhället och ekonomin för destinationen samtidigt som det i sin tur kan avskräcka turisterna som följd. Destinationer måste beakta alla tre hållbarhetsdimensioner vid uppskattning av turismkapaciteten, då de påverkar varandra direkt och indirekt (Brown, 1998, s.112). Turismkapaciteten är därmed användbar som en förvaltningsprocess för att säkerställa att destinationsutvecklingen utförs inom ramen för destinationens kapacitet, där den både maximeras och säkerställer destinationens långsiktiga hållbarhet (Saveriades, 2000, s.151).

### **3.4 Destinationslivscykel**

Begreppet turismkapacitet kan bäst förstås genom destinationslivscykeln och förståelse för konceptet om destinationslivscykel, och kopplingen till turismkapacitet är viktig för dem som upprättar politiken inom turism. Genom beslutande av positionering inom destinationslivscykeln och utnyttjande av optimal turismkapacitet kan framtiden för ett destinationsområde styras (Martin & Uysal, 1999, s.330). Kopplingarna mellan destinationslivscykeln och turismkapacitet är många, och beror på flera olika faktorer både externa och interna såsom transportkostnader, politisk stabilitet och säkerhet, trender, miljömässiga förändringar samt sociala- och kulturella förändringar (Buckley, 2006, s.74). En destinations turismkapacitet belyser antagandet att någon gång i framtiden kommer tröskelvärdet nås och därefter kommer destinationen bli mindre önskvärd. När antalet turister



går över tröskelvärdet på en destination kommer turisterna att förstöra vad de kommit för att se (Walter, 1982, refererad i Martin & Uysal, 1999, s.327–328). Turistområdena är dynamiska eftersom de ständigt utvecklas och förändras över tiden (Butler, 1980, s.5). Många destinationer passerar genom en liknande och kanske cyklisk evolutionär process (Buckley, 2006, s.74). Till sist kommer ökningen av besökarnas antal att minska eftersom nivåerna av turismkapaciteten kommer att uppnås (Butler, 1980, s.6).

Den mest förenklade inställningen till idén om livscykel myntade Christaller (1963, refererad i Martin & Uysal, 1999, s.328; Butler, 1980, s.5) som följer en relativt konsekvent utvecklingsprocess mellan upptäckt, tillväxt och minskning (Martin & Uysal, 1999, s.328; Butler, 1980, s.5). Därefter utvecklade Butler (1980, s.6–9) ett mer komplicerat tillvägagångssätt som benämns som destinationslivscykeln vars utvecklingsprocess omfattar sex faser genom vilka destinationer passerar. Dessa faser är utforskningsfasen, deltagandefasen, utvecklingsfasen, befästningsfasen, mognadsfasen, fasen för nedgång eller förnyelse (Butler, 1980, s.6–9; Martin & Uysal, 1999, s. 328; Swarbrooke, 1999, s.256–260). Destinationslivscykeln kan definieras som ett system med resurser som krävs för att producera en turistprodukt eller leverera en turisttjänst (Hall et al., 2015, s.209). Destinationslivscykel är dock sällan en prydlig kurva utan påverkas ofta av faktorer som i stor utsträckning ligger utanför destinationsutvecklarens kontroll. Konceptet har fått stort inflytande och har tydligt stora konsekvenser för hållbar turism (Swarbrooke, 1999, s.256, 259).

Destinationslivscykeln har tydligt stora konsekvenser för hållbar turism särskilt eftersom modellen föreslår att varje steg i cykeln har konsekvenser för antalet turister och typer, nivån av kontakten mellan lokalbefolkningen och besökare, graden av förändring i destinationen samt vem har kontroll över den lokala turistnäringen (Swarbrooke, 1999, s.256). Destinationens och lokalbefolkningens attityd gentemot turister tenderar att förändras med tiden (Saveriades, 2000, s.149). När det gäller hållbarhet är en av de ökande trenderna att destinationslivscykeln blir allt kortare på grund av turistens önskan att ständigt hitta nya platser att besöka samt konkurrens och expansionen av nya destinationer (Swarbrooke, 1999, s.258–259). Turistindustrin är komplex och kombinationen av turismprodukter och deras direkta och indirekta miljöpåverkan kan även beskrivas som livscykelmiljöeffekten (Hall et al., 2015, s.210–215).

### 3.4.1 Destinationslivscykelns faser

Destinationslivscykeln kan fungera som ett verktyg för destinationsutveckling eftersom en destination naturligt går igenom olika faser i sin utveckling kan destinationsutvecklare med destinationslivscykeln hantera destinationens olika faser (Butler, 1980, s.5–6). Den första fasen, *utforskningsfasen*, kännetecknas av ett litet antal turister, vilket skulle betyda att den fysiska och social miljön är oförändrad av turismen. Vid denna fas finns det inte några specifika faciliteter anpassade till besökare och således är användningen av lokala faciliteter och kontakten med lokalbefolkningen är hög, vilket kan vara attraktivt för besökare (Butler, 1980, s.6–7). Planering är nödvändig vid denna fasen (Martin & Uysal, 1999, s.331). Därefter kommer *deltagandefasen*, vilket betyder att antalet besökare till destinationen har ökat och en del av lokalbefolkningen börjar erbjuda faciliteter till besökare. Därmed kan en turistsäsong uppstå, och kontakten mellan besökare och lokalbefolkningen är fortfarande hög vilket kan bli ekonomiskt gynnsamt. Det kan förekomma viss marknadsföring för att attrahera turister och därmed kan ett grundläggande första marknadsområde inom turism definieras. Dessutom kan det finnas en turistorganisation samtidigt som det kommer efterfrågas förbättringar inom transport och andra faciliteter för besökare (Butler, 1980, s.7–8).

Under nästa fas, *utvecklingsfasen*, kommer marknadsområdet inom turism vara väldefinierat och lokalt engagemang och kontroll av utvecklingen kommer att minska. Tidigare faciliteter kommer att vara ersatta med större och förbättrade faciliteter och anpassade efter invånarna. Attraktioner kommer att utvecklas och marknadsföras, samtidigt som förändringar i områdets fysiska utseende kommer genomföras vilket kan få blandade reaktioner hos lokalbefolkning. Det kommer vara nödvändigt med regionalt och nationellt engagemang eftersom antalet turister kommer i perioder vara lika mycket som eller överstiga den permanenta lokalbefolkningen. Typen av turister kommer även att ha förändrats vilket den bredare marknaden medfört (Butler, 1980, s.8). I och med förändringar som sker i syfte av ökad turismen finns det ett behov för att reglera dessa förändringar. I och med att lokalbefolkningen sannolikt har en positiv inställning till turismen kommer de vara mottagliga för utbildningsprogram inom servicebranschen (Martin & Uysal, 1999, s.331).

Därefter kommer *befästningsfasen*, vilket innebär att ökningstakten av antalet besökare kommer att minska även om det totala antalet fortfarande ökar. Numera kommer en stor del av områdets ekonomi vara knutet till turismen och marknadsföringen omfattar strategier för att förlänga besökarsäsongen samt marknadsområdet. Det stora antalet besökare och de

möjligheter som erbjuds till dem kan väcka visst motstånd och missnöje bland lokalbefolkningen. När destinationen går in i *mognadsfasen* kommer det maximala kapacitetsnivåerna att nås eller överskridits. Destinationen kommer vid denna fas vara starkt beroende av upprepade besök (Butler, 1980, s.8). Mognadsfasen blir därmed kopplad till en destinations turismkapacitet. Det uppstår vid denna fasen sociala, ekonomiska och miljömässiga problem vilket kan kopplas till turismen (Swarbrooke, 1999, s.258; Butler, 1980, s.8). Destinationen kommer i den här fasen ha en väletablerad image men den kommer inte längre vara trendig. De naturliga och äkta kulturattraktionerna kommer troligtvis ersättas av importerade artificiella faciliteter. Typen av turister tenderar att förändras till den organiserade massturismen (Butler, 1980, s.8–9). Vid denna fas är den politiska formuleringen kritisk, och den bör innehålla åtgärder för att behålla oförändrat tillstånd och förhindra nedgång. Eftersom lokalbefolkningen börjar känna sig ointresserade av och eventuellt ge motstånd till turismen bör ansvariga för turismen göra dem medvetna om dess fördelar (Martin & Uysal, 1999, s.331–332).

Efter mognadsfasen kan destinationen gå in i *nedgångsfasen* då destinationen utgör ett hot mot hållbarheten eftersom det leder till minskad inkomst och mindre sysselsättning, underutnyttjad infrastruktur och underanvända eller till och med förlorade byggnader samt demoralisering av lokalbefolkningen (Swarbrooke, 1999, s.258). Numera kan destinationen inte kunna konkurrera med nyare attraktioner vilket därmed kommer betyda att marknaden kommer avta både rumsligt och numeriskt. Turistanläggningar ersätts vanligtvis av faciliteter som inte är turismrelaterade eller så försvinner de eftersom destinationen går ut ur turismen och blir mindre attraktivt för turister. Sannolikt kommer det lokala engagemanget att öka eftersom priserna på marknaden sjunker. Till slut kan destinationen bli en verklig turistslum eller förlorar sin turistfunktion helt. För att hantera destinationens nedgång och försöka förhindra det har destinationsutvecklare en väsentlig roll (Butler, 1980, s. 9).

Däremot varnas det för användningen av destinationslivscykeln, då förändringar som gjorts vid nedgångsfasen kan orsaka ekonomiska och sociala problem. Vid denna fasen kommer formuleringar av policys vara nödvändigt för att hantera beslutet om huruvida det är önskvärt att återställa eller förnygra destinationen i syfte att göra det mer attraktivt för turismen. Men om en policy är etablerad tidigt inom destinationslivscykeln är det möjligt att en destination kan undvika att nå nedgångsfasen, vilket motsätter de vanliga idéerna om att en destination når nedgång någon gång över tiden (Martin & Uysal, 1999, s.330–332). Därmed måste

användningen av destinationslivscykeln göras på ett meningsfullt sätt som inte är förhastat, då de minskar risken att felbedöma vilken fas destinationen befinner sig i. Därmed kan destinationen gå in i *förnyelsefasen* istället för nedgång, men då kommer destinationen säkert behöva en fullständig förändring av de attraktioner som turismen livnära sig på. Destinationslivscykeln, i förhållande till hållbar turism, visar att det är nödvändigt att ständigt förnya destinationer, helst innan destinationen når nedgångsfasen (Swarbrooke, 1999, s.258–259).

Efter att ha redogjort våra teorier är dessa relevanta för att förstå sambandet mellan social hållbarhet och ökad turism i relation till turismkapacitet och destinationslivscykeln. Begreppet turismkapacitet kan förklaras genom förståelse för destinationslivscykeln där kopplingen emellan dem är aktuella för att arbeta med de tre olika hållbarhetsdimensionerna, och främst social hållbarhet.

## **Malmö - ett stenkast från kontinenten**

Malmö är Sveriges tredje största tätort med över 300 000 invånare (Wikipedia, 2019). Malmö var till en början en industristad men efter industrins nedgång under 1970–1980-talet flyttade många från staden. Sedan 1990-talets ekonomiska kris har industristaden ersatts av högre utbildning, modernt boende och flertalet små och medelstora företag (Malmö stad, 2016).

Staden är en av de städer i Sverige som växer snabbast, där befolkningen ökar genom både invandring och inflyttning från övriga Sverige (Malmö Stad, 2016). Malmö kännetecknas för sina gröna parker och sandstränder i kombination med rik kultur, historia och modern konst (Tripadvisor, 2019). Staden har en kombination av småstadens avslappnade närhet samt storstadens kulturella och sociala mångfald (Malmö Turism, 2019). Malmö beskrivs vara en jobbskapare och en tillväxtbransch med stor potential, med redan mycket positiv utveckling i stadens besökssiffror. Förra året hade Malmö över tre miljoner besökare (Tillväxtverket & SCB, 2019), vilket är en ökning med 3,6% och bland utländska turister är det en ökning med 9,8% (Öresundsinstitutet, 2019). Nybyggda hotell och ökad kapacitet ställer högre krav på stadens utbud och attraktionskraft.

## 4. Analys

I följande kapitel kommer vår insamlade empiri att analyseras och kopplas samman till vår teoridel. Analysen är uppdelad i tre huvudområden, vilka är tolkningar av hållbarhet, ökad turism samt turismens effekter. Först presenteras tolkningar av hållbarhet, som djupdyker i aktörers tolkningar av social hållbarhet vilket jämförs med definitioner av begreppet. Därefter diskuteras ökad turism utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna och hur det förhåller sig till turismkapacitet samt destinationslivscykeln. Slutligen kommer den ökade turismens effekter diskuteras utifrån konflikter som kan uppstå.

### 4.1 Delade meningar om hållbarhet

Med flera olika definitioner har begreppet hållbarhet blivit en tvistefråga gällande dess användning och tillämpning (Mtapuri & Giampiccoli, 2019, s.23; Hall et al., 2015, s.16). Eftersom det finns en klyfta mellan teori och praktik (Hall et al., 2015, s.16) tolkar aktörer begreppet olika vilket bidrar till att deras hållbarhetsarbete skiljer sig åt. Aktören Visita definierar hållbarhet som bestående av tre delar, den sociala-, ekonomiska samt miljömässiga delen. Detta kan liknas med den generella definitionen av hållbarhet om att uppnå balans mellan de tre hållbarhetsdimensionerna (Hall et al., 2015; Olsson, 2005). Hållbarhet anses vara en överlevnadsfråga som inte längre går att ifrågasätta menar Visita. Likheter går att identifiera i Kölds definition:

*“Hållbarhet är ju många saker. Jag vill bygga ett hållbart företag som ska vara här om några år. Vår målsättning är inte det här... att vi kör igång det här och bygger upp något stort och så cashar vi in och drar vidare, utan jag vill att det här företag ska leva kvar och då kan man fokusera på det man göra.” (Köld)*

Detta kan tydas på långsiktig hållbarhet i syfte att hans företag ska fortsätta vara verksamma i framtiden. Även Bouchon menar att hållbarhet sträcker sig över många aspekter, och menar...

*“Man kan diskutera många grejer, för en person är hållbarhet ett långvarigt förhållande. För något år sedan ville jag använda något annat ord [...] varaktighet var det jag tänkte på” (Bouchon)*

Varaktighet kan liknas med stabilitet och oföränderlighet, vilket kan ses som beskrivningar på begreppet hållbarhet. Samtidigt refererar Malmöfestivalen till hållbarhet som

“Hållbarhet över tid” och poängterar att det är mycket som ryms inom begreppet och beskriver det som...

*“Men hållbarhet är ju precis som det låter som. Ordet är ju hållbart över tid för mig, det är min personliga åsikt, sen är det mycket som ryms inom hållbarhet. Det är ekonomisk hållbarhet, det är miljö, och tänket – hållbarhetstänk med att kunna leva på sikt. Ett evenemang poppar upp och försvinner. Men det lämnar spår efter sig och i miljö och i eftervärlden på ett eller annat sätt.” (Malmöfestivalen)*

Detta kan liknas med Malmö Turisms beskrivning av hållbarhet som en integrerad och central roll i destinationsutvecklingen (MT Hållbarhetspolicy). Både Malmö Turism och TiS eftersträvar att göra skillnad och bidra till en miljömässig, ekonomisk och socialt hållbar destination. Hållbarhet benämns som en central fråga för båda aktörerna då hållbarhet anses genomsyra all verksamhet (TiS; Malmö Turism; TiS Handlingsplan). TiSs mål är att Skåne ska bli Sveriges mest hållbara destination. Där deras arbete handlar om att identifiera och analysera förutsättningar, problemområden och möjligheter utifrån de olika hållbarhetsdimensionerna (TiS Handlingsplan). Deras hållbarhetsstrategi handlar om att stötta och engagera destinationer och kommuner i deras hållbarhetsarbete samt inspirera och vägleda besökare till ett hållbart resande (TiS Hållbarhetsrapport). Alla dimensioner inom begreppet hållbarhet måste tas i beaktande ifall regionen ska bli Sveriges mest hållbara destination, men i förhållande till klyftan mellan teori och praktik tenderar fokuset på dimensionerna inte vara jämlikt. Till exempel uppmärksammar Ohboy mer den miljömässiga aspekten av hållbarhet, och menar

*“Ja, för mig själv så är det väl att man gör så lite avtryck som möjligt, när man lever. Ja, nu cyklar jag, och så går jag till jobbet. Jag har bil men den använder jag i stort sett aldrig, utan jag cyklar. [...] Och sen hela huset är, ju som sagt då, nyproducerat så det är ju mycket miljötank i det med bergvärme som är lite unikt i Malmö, och med solfångare så att ja ...[...] det är viktigt [...] det är väl bara så att det är hållbarhet som vi måste jobba med, för att det ska fungera eftersom vi bara blir fler och fler människor och det tar på naturen. Det finns ju en gräns som förmodligen är redan nådd, så då är det ju hållbarhet som gäller.”*  
(Ohboy)

Detta speglar teorier om att den miljömässiga dimensionen vanligtvis sätts i fokus (Hall et al., 2015, s.16). Vilket stämmer överens med att den sociala hållbarhetsdimensionen tenderar att bortprioriteras eftersom den miljömässiga- och ekonomiska dimensionerna dominerar debatten om hållbarhet.

### 4.1.1 Vad är social hållbarhet?

Definitionerna av social hållbarhet varierar och kan innebära svårigheter för aktörer att identifiera vad social hållbarhet är. TiS menar att social hållbarhet är tätt sammanvävda med de andra hållbarhetsdimensionerna. Liknande benämns sammanlänkningen mellan de tre hållbarhetsdimensionerna som komplex (Erol, 2012, s.347). TiS tolkar social hållbarhet som...

*“Det är svårt att säga. Alltså det blir en social hållbarhet om vi får till det som vi strävar efter att Skåne är en blomstrande region året runt och det ger arbetstillfällen. Alltså det är en social hållbarhets aspekt i hela det paket också utan att gå in i detaljer och avtal. [...] Om man kopplar det till besöksnäringen, tänker jag lite arbetsförhållanden, hur man förhåller sig till de som bor runt omkring. Så att det inte blir så att besöksnäringen bara är till för dem som kommer utifrån, utan att man på något sätt känner att man är en del av det, att det blir en sorts växelverkan på det. Att man ser det som positivt för invånarna, att man inte känner “åhh nu kommer det massa turister och de bara höjer priserna”, så kan det ju också vara.” (TiS)*

Alltså kan social hållbarhet beskrivas som relationen till invånarna genom att TiS får dem att känna sig delaktiga i samhället. Detta tyder på en koppling till deltagande eftersom TiS inkluderar invånarnas tankar i sin utvecklingsprocess av regionen. I TiS hållbarhetsrapport beskrivs social hållbarhet som nöjda besökare vilket åstadkoms genom att erbjuda en säker och tillfredsställande upplevelse till besökare, vilket speglar ett arbete utifrån både kapaciteterna inom den sociala bärigheten, där både turister och invånare sätts i fokus.

Köld definierar social hållbarhet...

*“Jag tänker mer på att man är en del i samhället. Att man är så att säga, man ska vara en schysst arbetsplats. Att man ska inse att man är en del i någon slags kedja, nätverk utav företag. Jag brukar säga så här “att man ska uppföra sig ordentligt” [...] Vi har ett uttryck på engelska, som jag inte riktigt vet hur man ska översätta... inman vi startade började vi med en affärsplan, inman vi hade gjort en enda kula nästan. Då har vi ett antal regler, vi ska stå för spännande saker, vi ska alternativ, vi satsar på premiumsegmentet, vi ska etablera oss själva som the good guys. Jag vet inte riktigt hur man översätter det, utan vi ska uppföra oss ordentligt” (Köld)*

En del av samhället kan således kopplas till identifikationen med ett samhälle och känslan av tillhörighet. Denna definition av social hållbarhet kan kopplas till teorin om hållbara samhällen



då det omfattar en känsla av gemenskap i en säker miljö, social kontakt och invånare som känner sig knutna till var de bor (Dempsey et al., 2011). En säker miljö inkluderar säkra jobb och goda arbetsförutsättningar, vilket grundar sig på rättvisa samt social rättvisa, där alla intressenter behandlas rättvist och fördelningen av resurser är rättvis (Dempsey et al., 2011; Swarbrooke, 1999; Murphy, 2012). Medan Malmö Turism definierar social hållbarhet som ett kretslopp i staden, där det finns arbetstillfällen för alla. Genom deras arbete att locka besökare till Malmö bidrar de med att skapa arbetstillfällen. Denna definition av social hållbarhet kan liknas med social sammanhållning som bland annat handlar om att främja välbefinnande och minimera sociala stridigheter (Murphy, 2012).

Köld menar att en del av social hållbarhet handlar om att utgå från fackliga avtal som kan ses som ett medel för att minimera sociala stridigheter och anser....

*“Min personal har jag ändå försökt anställa på schyssta villkor. Vi kollar liksom vad betalar man nu i café- och restaurangbranschen, vi kollar fackliga avtal, så försöker vi pröjsa extra på helgen och allt sånt där. Så vi vill bli sedda som en schysst arbetsgivare.”*  
(Köld)

På liknande sätt benämner Ohboy social hållbarhet som att ens anställda har inflytande över sitt arbete, trygga avtal, utbildning och hälsa, men också att anställda har möjlighet att utvecklas. Vidare associerar aktören social hållbarhet med trygg anställning samt rätt utbildning och att dess leverantörer har korrekt avtal med sina anställda. Bouchon beskriver social hållbarhet som personligt engagemang samt att följa lagstiftning i form av kollektivavtal och poängterar att utnyttjande av arbetskraft är motsatsen till social hållbarhet. Inom många branscher, inte minst inom restaurangbranschen och serviceyrket, har socialt utnyttjande varit vanligt förekommande och omdiskuterat, vilket kan bidra till att många privata aktörer inom besöksnäringen och servicebranschen ser social hållbarhet som synonymt med icke socialt utnyttjande. Social hållbarhet för Visita betyder ...

*“Det vill säga att det ska vara schysst att jobba i den här branschen, och det har ju att göra med kollektivavtal. Som jag sa då innan så är våra medlemmar förpliktigade att följa kollektivavtalet och i kollektivavtalet så finns det ju en massa bra saker för arbetstagaren som arbetsgivaren betalar för. [...] Så det är den sociala hållbarheten som är en viktig hörnpelare.”* (Visita)

Dessa tolkningar som benämner fackliga avtal kan ses som en form av etik, då turistnäringens leverantörer behandlas etiskt. Det kan även liknas med en form av rättvisa, där intressenter behandlas rättvist utifrån dessa kollektivavtal (Swarbrooke, 1999).

Något som även kan liknas med social rättvisa är Malmöfestivalen definition:

*“Amen för mig är social hållbarhet, att ha ett efterleve för världen liksom. Socialt att det inte ska finnas ... man ska inte bränna resurser liksom och så vidare. Och tänka på den sociala aspekten längre fram. Så är det för mig. Och det är väl också så för festivalen, Malmöfestivalen är en gratisfestival, du behöver inte ha en viss ekonomisk nivå för att kunna delta eller vara besökare. Det tycker jag också bygger på ett socialt samhälle på sikt. Att man låter folk nyttja och ta del av kulturen, åtta dagar helt gratis. Man kan få stå och kolla på en konsert helt gratis som man annars hade fått stå på någon konsert där man har betalat 15 000 spänn för en biljett, det tänker jag är social hållbarhet på lång sikt, att man bygger ett samhälle [...] På kort sikt är det väl lite samma sak där, att man bygger en intern stolthet för staden skulle jag säga.” (Malmöfestivalen)*

Genom att Malmöfestivalen är gratis har Malmöns invånare möjlighet ta del av nöjeskultur, vilket är ett sätt att bygga ett socialt samhälle på långsikt. Detta kan liknas med social rättvisa, då ekonomiska barriärer inte blir ett hinder underlättar det för en rättvis fördelning av resurser (Dempsey et al., 2011). Malmöfestivalens kortsiktiga arbete är att bygga upp intern stolthet, och på långsikt innebär det att engagera samhället genom att visa upp det goda i Malmö. Med detta skapas en positiv känsla till staden samtidigt som individer identifierar sig och känner stolthet för staden, vilket kan kopplas till deltagande (Murphy, 2012) då alla sociala grupper inkluderas. Samtidigt som det kan kopplas till hållbara samhällen, eftersom festivalens arbete kan liknas som rättvis och inkluderande (Dempsey et al., 2011). Köld eftersträva att stadsdelen Möllan ska uppfattas som ett trevligt område och beskriver stadsdelen i positiv benämning som *“the edgy part of Malmö”*. Därmed kan detta hänvisas till hållbara samhällen, då det speglar säkerhetsfrågor som ger en positiv känsla av identifiering av stolthet till området. Vidare syftar begreppet till den sociala interaktionen mellan medlemmarna som finns i samhället (Dempsey et al., 2011, s.293–294). Aktören försöker även vara en del av MittMöllan, som beskrivs som *“ett litet community”* där de hjälper varandra (Köld). Detta kan liknas med hållbarheten i samhället som handlar om lokalsamhällets förmåga att upprätthålla och reproducera sig (Dempsey et al., 2011, s.293).

Något som både Malmö Turism och TiS försöker lyfta fram är Yalla trappan som drivs av en ideell förening i Rosengård. Yalla trappan beskrivs som ett arbetsintegrerande socialt företag och kvinnokooperativ, som väver in alla hållbarhetsdimensioner. Deras målsättning är att skapa arbetstillfällen och ökad ekonomisk självständighet för utlandsfödda kvinnor som står långt ifrån arbetsmarknaden (Yalla Trappan, 2019). Att lyfta fram organisationer som arbetar med hållbarhet betyder att de delar andras berättelser i marknadsföringssyfte. Arbetet handlar om att sprida Malmös identitet och kultur genom turisternas och befolkningens berättelser med hjälp av exempel på hållbara organisationer såsom Yalla trappan (Malmö Turism). Detta kan knytas till medvetenhet om hållbarhet där deras arbete syftar till att öka allmänhetens medvetenhet för att uppmuntra alternativ och hållbara konsumtionsmönster (Dempsey et al., 2011).

Malmö Turism har inte noterat någon form av uppror från lokalbefolkningen, utan upplever att invånarna har en positiv inställning till turismen i Malmö. Detta kan därmed kopplas till rättvisa där alla intressenter inom turismen behandlas rättvist. Det kan även kopplas till lika partner, eftersom inget uppror ägt rum speglar det att turister och invånare behandlas som likvärdiga partner (Swarbrooke, 1999). På grund av att konsekvenserna utav de sociala effekterna inte går att tyda förens sent i utvecklingen, kan det nuvarande uteblivandet av lokalbefolkningens missnöje inte vara ett bevis för att det inte existerar. Sociala effekter är immateriella och sannolikt oundvikliga och förblir därmed vanligtvis permanenta (Swarbrooke, 1999, s.69).

Bouchon menar att "den här mind-setten är viktigt" gällande förbättringar kring social hållbarhet. Där arbetet med social hållbarhet grundar sig på ärliga och gemensamma värderingar som handlar mycket om transparens och kunskap, vilket gör det lättare att diskutera förbättringar. De arbetar kontinuerligt med att informera och engagera alla sina medarbetare, vilket kan liknas med målet av deltagande som handlar om att inkludera så många grupper som möjligt (Murphy, 2012). CSR, Corporate Social Responsibility, kan tillämpas som en form av hållbarhetsstrategi i den privata sektorn (Buckley, 2012, s.532). I och med Kölds storlek har de exempelvis inga planer för implementering av CSR i nuläget, men i takt med att företaget växer kommer det att tillämpas i framtiden.

Malmöfestivalen menar att de har socialt ansvar i kommunen och därmed har det tydliga riktlinjer att förhålla sig till, men det finns ingen specifik handbok gällande social hållbarhet. Medan Malmö Turism anser att hela Malmö stads övergripande mål blir riktlinjer till hur de ska förhålla sig till hållbarhetsfrågor. Aktören anser dock inte att det saknas riktlinjer, utan de

riktlinjer som finns idag anses vara tillräckliga (Malmö Turism). TiS har en indirekt påverkan på besöksnäringen när det gäller hållbarhetsarbetet och kan exempelvis inte påverka anställningsförhållanden, men däremot kan de förmedla kunskap och inspiration. Gällande egna riktlinjer beskrivs tydliga policys för hur hållbarhetsarbetet ska bedrivas (TiS). De har även tagit fram en hållbarhetsstrategi och rapporterar årligen sitt hållbarhetsarbete enligt Global Reporting Initiativ (TiS; TiS Hållbarhetsrapport).

## **4.2 Vad händer när turismen knackar på?**

Malmö har under de senaste åren fått en ökad turism vilket har inneburit att besöksnäringen utgör en större inkomstkälla för staden. Ohboy och Bouchon har noterat en ökning av nyetableringar och konkurrenter inom de båda branscherna vilket är ett tecken på en högre efterfrågan som är synonymt med ökad turism. Ett annat tecken på ökad efterfrågan är att Köld har börjat få besök av olika typer av sociala medieprofiler som både ställer frågor samt ger förslag på nya smaker. Instämmande, beskriver Visita att Sverige har blivit ett populärt besöksmål och TiS bekräftar att turismen stiger markant i Skåne med en ökning på 55% sedan 2013, vilket beskrivs som högre tillväxt än i övriga storstadsregioner. Samtidigt som de beskrivs sträva efter att “på ett hållbart sätt öka antalet besökare till Skåne genom både utvecklings- och marknadsföringsinsatser” (TiS Hållbarhetsrapport).

En möjlighet med ökad turism kan tydas utifrån destinationslivscykel och den ökande turism innebär möjligheter för Malmös aktörer, såsom att staden beskrivs som alltmer mångkulturell vilket “*skapar en häftig dynamik*” enligt Ohboy. Möjligheter finns även i ökat intresse för staden, vilket stimulerar till nya företag och innovationer som är avgörande för att destinationen ska undvika nedgångsfasen (Martin & Uysal, 1999; Swarbrooke, 1999). Ohboy syftar till hur den ökade turismen har bidragit till fler samarbeten, såsom samarbetet med Malmö Turism där hotellrum hyrdes ut till influencers i syfte att sprida en positiv bild av hållbara Malmö (Ohboy; TiS Hållbarhetsrapport).

Med den ökande tillströmningen av besökare kan det också medföra utmaningar, och framförallt vid en oförutsedd tillströmning kan negativa aspekter uppstå. Ohboy menar att Malmö är hotelltätt med stark konkurrens, vilket innebär svårigheter med att attrahera gäster. En utmaning som TiS arbetar med är den digitala transformationen, som har stor inverkan på besökarnas beteende genom hela resecykeln, från inspiration och bokning till beteende under

och efter resan. Malmöfestivalen benämner en utmaning om att uppnå gemensamma riktlinjer i relation till den ökade turismen. Ett annat problem som Malmö Turism beskriver är avsaknaden av direktkontakt med besökare och då finns det risk för missbedömningar kring riktlinjer till besöksnäringen. Likaså kan aktören inte tvinga besöksnäringen att ta del av deras informationsmöten kring hållbar turism, vilket kan försvåra möjligheten med att nå ut och motivera med hållbarhetsfrågor.

I samband med den ökade turismen kan negativa effekter uppstå som ett resultat av okontrollerad turism med begränsad kapacitet (O'Reilly, 1986). Destinationer riskerar att överskrida sina turismkapaciteter vilket innebär en o-omvändbar skada (Jurade et al., 2013). TiS poängterar att fenomenet överturism är ett resultat av okontrollerad turism vilket de hävdar inte råder i Malmö, men tendenser för överbelastning har visats på fåtal platser i Skåne under korta perioder såsom Kåseberga under sommarmånaderna. Då destinationslivscykelns faser tenderar att bli allt kortare eller försvinna helt, på grund av att turister vill hitta nya destinationer samtidigt som konkurrensen och expansionen av nya destinationer ökar (Swarbrooke, 1999). Turister är även transparenta och ombytliga i och med att de följer trender och därför är utvecklingen av deras resmönster en utmaning för turismaktörer, eftersom de måste anpassa sitt arbete. Här kan turismkapaciteten vara ett användbart verktyg för att säkerställa att utvecklingen av turismen utförs inom ramen för destinations kapacitet, för att förhindra överturism. Däremot är förståelse för nuvarande och framtida invånares välmående ytterligare en viktig aspekt att beakta i denna processen (Buckley, 2006).

Visita påpekar att turismen ökar och besöksnäringen kommer troligen att fortsätta växa, vilket bevisar att Malmö har utvecklats från utforskningsfasen. Argument intygar att Malmö befinner sig i deltagandefasen i form av att antalet besökare ökat, destinationsutvecklare är etablerade såsom Malmö Turism och TiS samtidigt som staden marknadsförs (Butler, 1980). Genom att tillgängligheten för resor ökar driver detta destinationen framåt i destinationslivcykelprocessen. TiS menar att digitaliseringen kan tänkas påskynda Malmös utveckling vilket styrker att Malmö kan befinna sig i nästa fas, utvecklingsfasen. Det stärks av att attraktioner marknadsförs i diverse kanaler (MT Riktlinjer) samtidigt som tidigare faciliteter har förbättrats efter boende på platsen. Utifrån våra aktörer kan det tydas som att lokalbefolkningen är positivt inställda gentemot turismen och således mottagliga för utbildningsprogram inom servicebranschen. För att Malmö ska förbereda sig gällande utvecklingen till mognadsfasen krävs det ett långsiktigt tänk för att undvika stagnation (Martin & Uysal, 1999, s.331–332). I syfte att uppnå

förnyelsefasen istället för nedgångsfasen, måste verksamheter i Malmö vara nytänkande och innovationsdrivande. Ökad turism har konstaterats stimulera uppkomsten av nya innovationer, men kräver också en varsam framväxt. Men det kommer krävas försiktig utveckling och välplanerade åtgärder för att undvika ekonomiska bakslag som innovationer kan medföra om de är förhastade. Den perceptuella kapaciteten i förnyelsefasen bör även beaktas för att tillfredsställa turisternas behov och efterfrågan, och innovationerna måste leva upp till deras krav. Utmaningen blir inom destinationslivscykeln att erhålla en kontrollerad och hållbar turism som är i fas med destinationens turismkapacitet. Den sociokulturella kapaciteten bör beaktas gällande utvecklingen av destinationen och aktörers dagliga arbete i syfte att bidra till ett hållbart samhälle. Under detta arbete måste en representativ bild av Malmö visas upp så att den delas gemensamt.

Malmö måste identifiera sociokulturella och perceptuella kapaciteter och uppskatta gränserna för att säkerställa en hållbar destination. I samband med ökad turism utmanas den sociala bärigheten i Malmö, genom bland annat den sociokulturella kapaciteten. I takt med att destinationen utvecklas mer kan Malmö riskera att bli ett lågprisresmål när mognadsfasen uppnås. För att en region inte ska locka hit för många besökare i förhållande till deras turismkapacitet, som är synonymt med överturism, bör invånarnas inställning till stadens kapacitet beaktas vid destinationsutveckling, då risken är att lokalbefolkningen tröttnar på turisterna och inte vill ta emot fler, vilket är relevant för den sociokulturella kapaciteten. Gällande risken att Skåne kan stå inför ett oväntat påslag med snabbt ökande turism kommenterar TiS det såhär:

*“Jo finns den risken, de är många sådana aspekter som du säger som extremväder som gör att man inte vill åka till södra Europa, då blir plötsligt vi attraktiva resmål. Här blir det ju varmare, vår krona gör det billigt att åka hit, och där vill man ju inte hamna i att vi blir ett lågprisresmål som drar till sig massturismen. Den ideala besökaren för oss är de som är väldigt medvetna och pålästa [...] Vi vill ju inte ha massa stora resorts längst kusterna, eller nån global jätte som drar in alla pengarna och lokalbefolkningen får ingen glädje av det.” (TiS).*

Det gäller att förhindra att det uppstår okontrollerad turism och att destinationsutvecklingen är måna om invånarnas delaktighet i utvecklingsprocessen på så sätt får de ta del av förmåner som turismen medför. Turismkapacitet kan användas för att finna en kritisk tröskelgräns att förhålla sig till (O'Reilly, 1986, s.258). TiS menar att det gäller att gå varsamt fram kring utveckling av

regionen och därför förespråkas att växa i lagom takt för att motverka klyftor mellan invånare och turister. Hitintills menar Malmö Turism att de inte sett tendenser till uppror bland lokalbefolkningen. Dock så har klagomål inkommit gällande evenemang såsom Malmöfestivalen kring för hög ljudnivå, vilket kan ses som ett exempel på att den sociokulturella kapaciteten har tendenser till att överskridas.

Den andra kapaciteten inom social bärighet som kan överskridas är den perceptuella kapaciteten, som utgår ifrån turisternas synvinkel (Swarbrooke, 1999). Turister kan till exempel uppleva att ett turistmål blir för dyrt och förlorar invånarnas bild av destinationen, vilket tyder på att destinationen fallerar i sin attraktionskraft. Malmöfestivalen betonar därmed vikten av att skynda långsamt gällande utvecklingsarbetet kring hållbarheten. Vidare betonar Malmöfestivalen att evenemang skapar en stark besöksdestination men festivalens primära fokus är inte att attrahera fler turister utan att tillfredsställa Malmös befolkning. Utvecklingen av en destination bör alltså inte enbart utgå ifrån turisternas behov utan utgå från invånarnas, där argument finns kopplade till utvecklingsfasen där destinationens faciliteter förbättras i syfte för att tillfredsställa lokalbefolkningen och locka turism (Butler, 1980, s.8).

Den ökade turismen i Malmö kan ses utifrån hållbarhetsdimensionerna beroende på hur dimensionerna överskrids eller underskrids (Zolfani et al., 2014). Det måste finnas en balans mellan hållbarhetsdimensionerna utifrån turisternas, destinationens och dess befolknings behov beaktas (O'Reilly 1986; Zacarias et al, 2011). Malmö Turism poängterar vikten av att inse riskerna med ökad turism framförallt i samförstånd med Malmös befolkning men även i god tid. Den miljömässiga hållbarhetsdimensionen har överskridit på ett antal populära turistdestinationer. TiS menar

*“att olika omvärldsfaktorer, såsom klimatförändringar, kan ha både positiv och negativ inverkan på turismen i Skåne framöver. Extremare väder på andra destinationer kan öka besökarna till Skåne. Men även här har vi utmaningar kring till exempel stranderosion som kan få negativa följder för turismen.” (TiS)*

Ramverket verkar vara tydligare för miljömässiga förbättringar är tydligare att tillämpa jämfört med sociala, vilket kan kopplas till Ohboys miljömässiga fokus. Aktörerna Bouchon och TiS är överens om att den ekonomiska hållbarhetsdimensionen kan utgöra en dragningskraft för besökare på grund av svag valuta, vilket medför att fler har möjlighet att besöka Malmö. Utifrån den sociala hållbarhetsdimensionen kan utvecklingen av servicebranschen bidra till fler

arbetstillfällena. Instämmande, kommenterar Visita att genom ökad turism genereras mer kapital till näringslivet som bidrar till fler arbetstillfällena och mer skatteintäkter.

Ett jämnt fördelat fokus bör finnas på alla de tre hållbarhetsdimensionerna (Brown, 1998, s. 112), men denna beskrivning är en förenkling av verkligheten eftersom det innefattar kompromisser i praktiken. Köld berättar dock att i takt med ökad turism kommer fokus förändras kring hållbarhetsdimensionerna och benämner det som

*“... för jag tror att dem som kommer till Sverige, förväntar sig nog lite mer än om man åker till något annat land, alltså att vi har kommit lite längre, både när det gäller social rättvisa och ekologi. Att vi är moderna så man förväntar sig nog att det ska vara check på det här. Man har en förväntan på något sätt att här är det schyssta företaget, här uppför man sig, här slänger man inte sopor till höger och vänster. Det finns nog en sån förväntan på Sverige som helhet, inte specifikt Malmö utan Sverige som helhet.” (Köld)*

Vilket stämmer överens med att Swarbrooke (1999, s.21) påstår att de skandinaviska länderna har visat ett större intresse för hållbar utveckling och hållbar turism. Detta intresse för hållbar turism kan speglas i att TiS utför utbildningsinsatser kring hållbarhet som de tror kommer vara användbara i fortsättningsvis. Mottagandet av utbildningsinsatserna kommer sannolikt uppskattas om Malmö befinner sig i utvecklingsfasen, då det finns en positiv inställning till turismen bland invånare och aktörer (Martin & Uysal, 1999, s.331). För att upprätta en mer hållbar destination hävdar Malmöfestivalen att i framtiden kommer social hållbarhet vara ännu mer aktuellt.

För att kunna kombinera hållbarhetsdimensioner krävs det samarbeten mellan organisationerna på destinations, såväl privata och offentliga, för att Malmö ska kunna vara en hållbar destination. Strategier gällande samarbeten och gemensamma riktlinjer måste tillämpas för att Malmö ska kunna utvecklas på ett hållbart sätt i förhållande till sin turismkapacitet. Hanteringen av den ökade turismen diskuteras redan i styrelsen för Tourism in Skåne där respondenten för Malmö Turism ingår, och enligt Malmö Turism diskuteras denna frågan även i övriga Sverige samt Europa i konferenssammanhang. TiS menar att de vill undvika överbelastning och förlänga de korta och intensiva besöksmånaderna, vilket kan kopplas till befästningsfasen inom destinationslivscykeln och dess strategier om att förlänga besökarsäsongen. Dessa strategier handlar om att representera Skåne i varje årstid i sin marknadsföring (TiS). Till detta belyser TiS Handlingsplan vikten av samarbeten utifrån hållbarhetsdimensionerna och menar att



*“På en hållbar destination arbetar alla tillsammans för att minimera de negativa effekterna av turismen - i såväl samhället som i naturen, och maximera turismens positiva effekter på lokal ekonomi, natur, kulturhistoriska miljöer och livskvalitén för såväl värdar som besökare” (TiS Handlingsplan)*

Alltså kan samarbeten gynna arbetet med hållbar turism som handlar om att maximera de positiva effekterna som turismen medför och minimera de negativa effekterna.

### **4.3 Turismens baksida**

Samspelet mellan destinationens invånare och besökare resulterar i turismens ekonomiska, fysiska och sociala effekter (O'Reilly, 1986). De sociala effekterna av turism är minst lika stora som de fysiska effekterna (Butler, 2007, s.14) men de är högt beroende av lokala förhållanden. Positiva effekter är att Malmö beskrivs som en mer dynamisk och levande stad (Ohboy). Malmö Turism beskriver att det inte upplevt några oväntade effekter i och med den ökade turismen, vilket kan antyda på att Malmös turismkapacitet inte har överskridits än. Detta kan spegla sig i Malmös mångkultur där en förbättrad tvärkulturell förståelse genom social interaktion mellan besökare och invånare, vilket kan kopplas till fred (Malmö Turism). Men dessa effekter kan finnas sig genom teknik eller politik vilket kan generera vinster inom hållbar turism.

Turismen genererar ekonomisk tillväxt enligt Buckleys (2012) teori om befolkning, där både Malmö Turism och Visita menar att den ökade turismen genererar mer kapital som bidrar till investeringar för hållbara innovationer. Dock finns det risk för att innovationer och anpassningar i syftet för att förbättra sociala effekter inom turismsektorn kan få motsatt effekt. Utvecklingen av dessa innovationer och anpassning bör ta hänsyn till mänskliga rättigheter och social rättvisa. Samtidigt bör invånarna låtas delta i destinationens utvecklingsprocess för att den socio-kulturella bärigheten inte ska överskridas. Trots att aktörer inom besöksnäringen framför strategier och tillvägagångssätt behövs lagstiftning för att förbättrad social hållbarhet (Buckley, 2012, s.534).

Destinationslivscykelns föreslår att varje stadie innebär konsekvenser för antalet turister, nivån av kontakt mellan lokalbefolkningen och besökare, graden av förändring i destinationen samt vem som har kontroll över den lokala turistnäringen (Swarbrooke, 1999, s.256). Därmed kan utvecklingen av destinationen tänkas ha konsekvenser för aktörers arbete med social hållbarhet.

Aktörer inom besöksnäringen bör vara försiktiga i sin långsiktiga planering kring hur de ska gå vidare efter mognadsfasen för att undgå nedgångsfas. Många förändringar som tidigare har gjorts bland destinationer i ett sådant läge har orsakat allvarliga ekonomiska och sociala problem eftersom de varit ogenomtänkta och forcerade (Martin & Uysal, 1999, s.330–332). Faktorer såsom förändrat resmönster och digitalisering bidrar till att både förkorta destinationslivscykelprocessen samtidigt som fasen kan försvinna och hoppas över. Därför bör destinationsutvecklare förhålla sig till flera olika faser samtidigt då kurvan förändras. Samtidigt som det är viktigt att ha en långsam och genomtänkt innovationsprocess i syfte att uppnå en stabil kurva mot förnyelsefasen. Utöver detta bör lokalbefolkningens behov och krav finnas i åtanke vid planering av destinationen för att undvika sociala effekter i form av konflikter uppstår.

### 4.3.1 Spänningar mellan dimensionerna

Svårigheten att kombinera fokuset på alla de tre hållbarhetsdimensionerna kan leda till att konflikter uppstår. Många nyetablerade aktörer måste till en början fokusera på ekonomisk hållbarhet, och Köld menar att:

*“Vi har ett uttryck internt: den fattiga har inte så mycket val, den fattiga får ta det som bjuds. Och just där är vi nu. Men det är sant, först ekonomi och överleva, och sen så har vi en plan att [...] Och dem ... jag hade ett möte med dem för ett par veckor sen och då nämnde jag just det här med att vårt stapplande steg in i det här med ekologi och sånt, och så sa han också det är nog det som är nästa steg, kabang, nu har vi kommit till den här nivån då kan vi göra det här.” (Köld)*

Samtidigt betonas den sociala aspekten av hållbarhet som enklast att tillämpa då det handlar om uppförande och värderingar som inte kräver några ekonomiska investeringar. Bouchon instämmer med att i begynnelsen råder det brist på tid, personal och kapital, speciellt för småföretagare, vilket kräver ett dominerande fokus på den ekonomiska hållbarheten. Olika aktörers fokus kan kopplas till en livscykel, där fokuset på hållbarhet kommer utvecklas och skilja sig i de olika stadierna under sin livstid.

TiS menar även att den ekonomiska hållbarheten prioriteras till en början men som alltid är aktuell under företagets livstid, vilket kan betraktas som en prioritet bland de tre hållbarhetsdimensionerna. Detta poängteras genom:

*“Den ekonomiska är väl på något vis det vi alltid har jobbat med innan man ens börja prata hållbarhet och de tre dimensionerna. Men sen hänger de ju ihop, och vi propagerar mycket för det här med att ta itu med de andra frågorna och har schyssta arbetsvillkor och jobbar med minskade utsläpp, vad de nu än är stort och smått, så är det större chans att ni får en ekonomisk hållbarhet också. Dels för att kunderna efterfrågar det och det oftast långsiktigt är smartare att göra även om det känns tungt initialt. De som är lyckosamma har ju ett holistiskt tänk kring sitt företagande och tänker inte snabba vinster för då brukar det inte gå så bra så länge.” (TiS)*

Visita instämmer med teorin i att ett fokus på alla tre dimensioner är nyckeln till att företag ska bli framgångsrika och konkurrenskraftiga. TiS berättar även att generellt är det den miljömässiga hållbarheten vilken är enklare att prioritera med tanke på medias debatt om minskade utsläpp vilket är tungt vägande inom besöksnäringen. Liknande beskriver Malmö Turism hur den miljömässiga dimensionen av hållbarhet är enklast att vidta konkreta åtgärder till i syfte att maximera dess syfte och menar ...

*“Dem enklaste grejerna är ju miljö, och bort med plast, engångsartiklar och giveaways och sånt. Det hade man ju gjort först. Och det är ju rätt, det är ju det enklaste för dem flesta [...] För vår verksamhet tyckte vi från början att det var svårt med det sociala. Dem andra är ganska självklara och lite enklare. Och vi letar som jag sa fortfarande efter fler bra exempel, liksom [...] vi tycker ju alltså att det är lika viktigt, och kanske på ett sätt viktigare, eftersom det är det jobbet inte har kommit så långt, generellt. Och då kan man ju säga att det är lite så hos oss också. Vi kan ju inte själva göra så mycket åt det, i vår roll. Men vi är väldigt observanta på att liksom leta efter goda exempel, och så fort vi hittar goda exempel så gör vi allt för att belysa dem, och lyfta fram dem. Men det är ju liksom hela tiden på vår radar” (Malmö Turism)*

Därmed poängteras att samhället generellt inte har kommit tillräckligt långt gällande konkreta riktlinjer inom social hållbarhet. Eftersom begreppet tenderar att upplevas som diffust försvårar detta utvecklingen med riktlinjer, vilket gör att fokus på de två andra hållbarhetsdimensionerna dominerar. Som en följd av att det finns brist på riktlinjer och mindre fokus läggs på den sociala aspekten kan konflikter uppstå. Kännetecknen på att en destination inte är socialt hållbar är när det finns konflikter mellan invånare och besökare (Campbell, 1996, s. 298). Till frågan om Malmöfestivalen märkt om det uppstått konflikter i relation till kombinationen av hållbarhetsdimensionerna menar aktören:

*“Svår fråga så här, inget som jag har reflekterat över [paus] ... Nej, det är väl mera såhär, internt i sådant fall eller kommunikativt är det väl lättare att kommunicera ut det än de andra.” (Malmöfestivalen)*

En konflikt som kan förekomma mellan ekonomiska- och sociala dimensionen är den så kallade fastighetskonflikten (Campbell, 1996, s.198). Enligt majoriteten av aktörerna har detta inte infunnit sig i Malmö, men åtgärder diskuteras för att förebygga potentiella konflikter. Vilket kan bli relevant om Malmö överskrider sin sociokulturella kapacitet där invånarnas behov inte beaktas.

Den andra konflikten, resurskonflikter syftar till när ekonomiska- och miljömässiga prioriteringar sätts mot varandra (Campbell, 1996, s.199). Vilket kan tydas i exemplet när Köld berättar om svårigheter i prioriteringar av produkturval eftersom ett ekonomiskt hållbart alternativ kanske inte är synonymt med företagets etiska och miljömässiga värderingar. Genom sitt uttryck *“ekologiskt i största mån”* kan företaget undgå flera olika resurskonflikter och genom att företaget växer och blir större kommer Köld ha fler valmöjligheter vilket minimerar risken för resurskonflikter. Utvecklingskonflikten som utgår ifrån motsättningar mellan social hållbarhet och miljömässig hållbarhet (Campbell, 1996, s.300), har Malmöfestivalen upplevt då den miljömässiga hållbarheten har fått stå i centrum hitintills eftersom den har varit enklare att kommunicera ut.

## **5. Diskussion**

I följande diskussion kommer våra slutsatser presenteras med utgångspunkt i vårt syfte och frågeställningar; Hur tolkar aktörer inom besöksnäringen social hållbarhet? och Hur engagerar de sig till social hållbarhet i förhållande till ökad turism? Våra slutsatser kommer grunda sig på uppsatsens två frågeställningar och kommer även utvecklas med egna reflektioner i form av en slutdiskussion. Syftet med vårt arbete var att bidra till en mer djupdykande forskning kring förståelsen av social hållbarhet eftersom en konkret definition av begreppet saknas, vilket i sin tur försvårar arbetet med social hållbarhet. Vidare var syftet att ta reda på effekterna av att ha ett jämt fördelat fokus på de tre hållbarhetsdimensionerna i relation till ökade turistströmningar, då det hitintills primärt har varit på den miljömässigt hållbara dimensionen.

### **5.1 Slutsatser**

Utifrån analysen kan följande tydas i relation till vårt syfte, att skillnader finns bland privata aktörers och offentliga aktörers tolkning av social hållbarhet inom besöksnäringen. Engagemang inom ämnet saknas även på grund av brist på konkreta riktlinjer bland aktörerna. Då engagemanget är lågt inom social hållbarhet har dess effekter inte hunnit visa sig bland nyetablerade turistdestinationer.

#### **5.1.1 Hur uppfattar olika aktörer social hållbarhet inom besöksnäringen?**

Social hållbarhet har fått allt mer uppmärksamhet som ett resultat av ökade turister och ökad medvetenhet om hållbarhet. Trots detta har det visat sig att tolkningarna varierar, vilket speglar begreppet mångtydighet. Begreppet har tolkats som att man är en del av samhället och därmed bidra till att uppnå ett hållbart samhälle med rättvisa och deltagande i fokus. Rättvisa utgör ett ramverk för attityder och uppförande som har varit synonymt bland tolkningarna för social hållbarhet. En annan tolkning av social hållbarhet speglade social sammanhållning, som innebär en gemensam möjlighet för arbetstillfällena. Tolkningar kan även kopplas till upprätthållning av stabila sociala system med ett långsiktigt arbete som genererar ett efterleve för destinationen. Andra tolkningar av social hållbarhet handlar om personligt engagemang och förhållningssätt till invånarna på destinationen, där invånarnas delaktighet i utvecklingen sätts i fokus vilket ökar den sociokulturella kapaciteten inom den sociala bärigheten (Swarbrooke, 1999; O'Reilly, 1986).

Gemensamt för privata aktörer var tolkningar om att kollektivavtalet sågs som synonymt med social hållbarhet. Faktorer som trygga avtal, utbildning, hälsa och anställdas möjlighet till inflytande ansågs vara viktiga delar av social hållbarhet. En majoritet av de offentliga aktörerna tolkade innebörden av social hållbarhet som att bidra till en positiv känsla i staden, där det kortsiktiga arbetet går ut på att bygga upp intern stolthet och långsiktigt engagera lokalbefolkningen i destinationsutvecklingen. De poängterar vikten i att lyfta både invånares och turisternas berättelser om staden. Följande kan det konstateras att tolkningarna bygger på en gemensam grund om humana värdering kring invånare och besökares välmående. Till följd av konceptets vidsträckta mångdimension (Dempsey et al., 2011) finns det inte en konkret definition som är gemensam.

### **5.1.2 Hur engagerar sig aktörerna i social hållbarhet i förhållande till ökad turism?**

Indikationer visar att det finns en övergripande saknad på konkreta riktlinjer kring social hållbarhet, framförallt bland de privata aktörerna. De tenderar att sätta upp egna riktlinjer utifrån värderingar, vilket speglar de privata aktörernas tolkningar av social hållbarhet. Därmed skulle man kunna dra en slutsats om att denna syn på social hållbarhet är på individnivå. I jämförelse med de offentliga aktörerna som utgår från kommunala övergripande mål samt offentliga värderingar om socialt ansvar. Dessa riktlinjer följs därmed i syfte att öka allmänhetens medvetenhet och uppmuntra till hållbara alternativ och konsumtionsmönster, vilket kopplas till en mer kollektiv syn på social hållbarhet. Genom att lyfta fram socialt hållbara initiativ och en positiv bild av staden visar offentliga aktörer sitt sociala engagemang, vilket medför att invånarna kan identifiera sig med staden samt känna stolthet till den. Ytterligare exempel på de offentliga aktörernas engagemang ter sig i form av spridning av kunskap om hållbar turism genom utbildningsinsatser och informationsmöten. Vidare arbetar destinationsutvecklare med att sprida ut turismen både geografiskt och tidsmässigt, samtidigt som de analyserar besökarens och invånarens krav.

Samarbeten mellan offentliga och privata aktörer inom besöksnäringen effektiviserar arbetet och förstärker deras engagemang inom social hållbarhet. Samarbeten kan förenkla och säkerställa att turismkapaciteten inte överskrids, vilket gynnar både invånare och besökare. Det

kan konstateras att Malmös aktörer är medvetna om att det krävs fortsatt engagemang gällande social hållbarhet, vilket blir mer aktuellt i relation till den ökade turismen. De delade meningarna som råder kring social hållbarhet kan förhindra och försvåra uppbyggnaden av gemensamma riktlinjer i strävan mot en social hållbar destination. Å andra sidan finns det potential att turismen kan öka på ett socialt hållbart sätt i Malmö eftersom turismkapaciteten är intakt och förebyggande arbete pågår i syfte att undvika turismens negativa effekter. Vår empiri bekräftar problematiken vi har kunnat identifiera kring frågan om hållbara destinationer.

## **5.2 Slutdiskussion**

Slutsatser som kan dras utifrån frågeställningarna är att en allmän ökad förståelse för social hållbarhet bör finnas innan ett konkret arbete inom ämnet kan påbörjas. Likt destinationens turismkapacitet samt destinationslivscykeln, är begreppet social hållbarhet varken absolut eller konstant och måste ses som ett dynamiskt koncept som förändras över tid och plats. Tillväxten av turism medför både möjligheter och utmaningar för aktörer inom besöksnäringen, som kan ses utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna, ekonomisk, miljömässig och social. Samtidigt kan möjligheterna och utmaningarna förändras beroende på turismkapacitet och vilken fas destinationen befinner sig i inom destinationslivscykeln.

Teoretiker anser att aktörer i sitt hållbarhetsarbete bör lägga ett jämt fokus på de tre hållbarhetsdimensioner i syfte att bedriva hållbar turism på en destination. Men tillämpningen av dessa kan bli problematiskt för aktörer, då majoriteten menar att fokus på den ekonomiska hållbarheten kommer naturligt samt den miljömässiga hållbarheten är konkret vilket gör den mer attraktiv som riktlinje. För att bedriva hållbar turism anser vi att samarbeten spelar en avgörande roll för fortsatt utveckling i förhållande till destinationslivscykeln och turismkapaciteten. Samarbete i form av gemensamma riktlinjer kring hur destinationens aktörer, både privata och offentliga, ska arbeta med hållbarhetsfrågorna kommer vara avgörande för att undvika stagnation i destinationens utveckling. En tillväxt av turismen på en destination innebär att tidigare fokus och strategier kan ifrågasättas och behöva förändras, eftersom nya förutsättningar uppstår inom destinationslivscykel samt ökning av turismkapacitet.

Problematiken med social hållbarhet är att det finns ett behov för mer forskning kring dess betydelse samt utveckling av riktlinjer. Samtidigt som den ökade turismen ställer högre krav på

hållbarhet inom alla dimensioner, blir det särskilt avgörande att utveckla konceptet social hållbarhet i syfte att tillfredsställa både besökare och invånare. Men att upprätta en hållbar destination handlar även om att förhålla sig till destinationslivscykeln samt kontrollera turismkapaciteten. De främsta teoretikerna inom ämnet som forskat om turismkapacitet och destinationslivscykeln verkade under 1980-tal samt 1990-tal, vilket kan antyda att forskningen behöver utvecklas för att tillämpas på moderna samhällen. Det finns även behov för vidare forskning gällande samspelet mellan destinationens invånare och besökare vilket kan medföra ekonomiska, fysiska och sociala effekter. Beroende på hur dessa effekter kombineras kan det uppstå olika konflikter och för att förebygga dessa konflikter krävs mer forskning. Eftersom de sociala effekterna utgörs av en långsam process kan de vara svåra att lägga märke till i tid, och därmed finns det ett behov av mer djupgående forskning för att öka förståelsen om överskridning av sociokulturella och perceptuella kapaciteter. Därmed efterfrågar vi mer djupgående forskning om riktlinjer för social hållbarhet i relation till ökade turistströmmar och turismkapacitet, och vilka effekter detta kan medföra.



## 6. Referenslista

### Böcker:

- Alvehus, Johan. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Stockholm: Liber AB
- Brown, F. (1998). *Tourism Reassessed – Blight or blessing?* Oxford: Butterworth Heinemann
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2:a uppl.). Stockholm: Liber AB
- Hall, M., Gössling, S. & Scott, D. (red.). (2015). *The Routledge Handbook of Tourism and Sustainability*. Abingdon: Routledge (elektronisk resurs). ISBN: 9780203072332
- Hall, M., Muller, D. K. & Saarinen, J. (2009). *Nordic Tourism – Issues and cases*. Bristol: Channel View Publications
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3:3 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB
- Olsson, J. (red.). (2005). *Hållbar utveckling underifrån: lokala politiska processer och etiska vägval*. Nora: Bokförlaget Nya Doxa.
- Page, J. S. (2013). *Tourism management: an introduction* (4:e uppl.). London: Routledge.
- Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie - om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur AB
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Wallingford: CABI.
- Weaver, D. (2006). *Sustainable tourism; theory and practice*. Amsterdam: Elsevier.

### Artiklar:

- Berry, S. & Ladkin, A. (1997). Sustainable tourism: A regional perspective. *Tourism Management*, 18(7), s. 433–440. Doi: 10.1016/S0261-5177(97)00053-8
- Buckley, R. (2006). Life Cycles and Carrying Capacities in Tourism. *Tourism Recreation Research*, 31(2), s.73–74. Doi: 10.1080/02508281.2006.11081264
- Buckley, R. (2012). Sustainable tourism: Research and reality. *Annals of Tourism Research*, 39(2), s. 528–546. Doi: 10.1016/j.annals.2012.02.003
- Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism Geographies*, 1(1), s.7-25. Doi: 10.1080/14616689908721291
- Butler, R.W. (1980) The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *The Canadian Geographer*, 24(1), s. 5-12. Doi: 10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x

- Campbell, S. (1996). Green cities, growing cities, just cities?: Urban planning and the contradictions of sustainable development. *Journal of the American Planning Association*, 62(3), s.296-312. Doi: <https://doi.org/10.1080/01944369608975696>
- Dempsey, N., Bramley, G., Power, S. & Brown, C. (2011). The social dimension of sustainable development: Defining urban social sustainability. *Sustainable Development*, 19(5), s. 289–300. Doi: 10.1002/sd.417
- Erol, D. (2012). Protecting Social and Cultural Identity in Sustainable Tourism: The Case of Gökçeada, Turkey, i Kenneth F. Hyde, Chris Ryan, Arch G. Woodside (red.). Field Guide to Case Study Research in Tourism, Hospitality and Leisure (*Advances in Culture, Tourism and Hospitality Research*, 6) Emerald Group Publishing Limited, s.345 - 368. Doi: [https://doi.org/10.1108/S1871-3173\(2012\)0000006022](https://doi.org/10.1108/S1871-3173(2012)0000006022)
- Jurade, E. N., Damian, I. M., & Fernandez-Morales, A. (2013). Carrying capacity model applied in coastal destinations. *Annals of Tourism Research*, (43), s.1–19. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2013.03.005>
- Martin, B. S. & Uysal, M. (1990). An examination of the relationship between carrying capacity and the tourism lifecycle: management and policy implications. *Journal of Environmental Management*, 31(4), s. 327-333. Doi:10.1016/S0301-4797(05)80061-1
- Mtapuri, O. & Giampiccoli, A. (2019). Tourism, community-based tourism and ecotourism: a definitional problematic. *South African Geographical Journal*, 101(1), s. 22–35. Doi: 10.1080/03736245.2018.1522598
- Murphy, K. (2012). The social pillar of sustainable development: a literature review and framework for policy analysis. *Sustainability: Science, Practice and Policy*, 8(1:3), s. 15–29. Doi: 10.1080/15487733.2012.11908081
- Navarro Jurado, E., Tejada Tejada, M., Almeida García, F., Cabello González, J., Cortés Macías R., Delgado Peña, J., Fernández Gutiérrez, F., Gutiérrez Fernández, Luque Gallego, M., Málvarez García, G., Marcenaro Gutiérrez, O., Navas Concha, F., Ruiz de la Rúa, F., Ruiz Sinoga, J. & Solís Becerra, F. (2012). Carrying capacity assessment for tourist destinations. Methodology for the creation of synthetic indicators applied in a coastal area. *Tourism Management*, 33(6), s.1337–1346. Doi: 10.1016/j.tourman.2011.12.017
- O'Reilly, A. M. (1986). Tourism carrying Capacity: Concept and issues. *Tourism Management*, 7(4), 254-258. *Annals of Tourism Research*, 43. s.1-19. Doi: <https://doi.org/10.1177/004728758702500441>

- Saveriades, A. (2000). Establishing the social tourism carrying capacity for the tourist resorts of the east coast of the Republic of Cyprus. *Tourism Management*, 21(2), s. 147-156. Doi:10.1016/S0261-5177(99)00044-8
- Sörensson, A. (2017). Sustainability Information from Swedish Tourism Companies – What, Where and for Whom?. *Vysoká škola ekonomická v Praze*, s. 916–928
- Zhang, H. Q., Fan, D. X. F., Tse, T. S. M. & King, B. (2017). Creating a scale for assessing socially sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(1), s. 61–78, Doi: 10.1080/09669582.2016.117304
- Zolfani, S. H., Sedaghat, M., Maknoon, R. & Zavadskas, E. K. (2014). Sustainable tourism: a comprehensive literature review on frameworks and applications. *Economic Research*, 28(1), s.1–30. Doi: <https://doi.org/10.1080/1331677X.2014.995895>

### **Internetkällor:**

- Malmö Turism (2019). Tillsammans gör vi Malmö till en av Europas mest besöksvärda destinationer. Hämtad 2019-05-25, från <http://www.malmotown.com/destinationsbolaget/>
- Tillväxtverket & SCB (2019). Gästnätter totalt för samtliga anläggningstyper, antal efter region och år. Hämtad 2019-05-25, från <http://api.scb.se/OV0104/v1/doris/sv/ssd/START/NV/NV1701/NV1701A/NV1701T6Ar>
- Öresundsinstitutet (2019, 12 februari). FAKTA: Turismen i Öresundsregionen. Hämtad 2019-05-25, från <https://www.oresundsinstitutet.org/fakta-turismen-i-oresundsregionen/>
- Malmö. (2019, 27 maj). I *Wikipedia*. Hämtad 2019-05-25, från <https://sv.wikipedia.org/wiki/Malm%C3%B6>
- Malmö Stad. (2016, 8 april). Stadens historia. Hämtad 2019-05-25, från <https://malmo.se/Uppleva-och-gora/Arkitektur-och-kulturarv/Kulturarv-Malmo/P-S/Stadens-historia.html>
- Tripadvisor (2019). Malmö, Sverige. Hämtad 2019-05-25, från [https://www.tripadvisor.se/Tourism-g189839-Malmo\\_Skane\\_County-Vacations.html](https://www.tripadvisor.se/Tourism-g189839-Malmo_Skane_County-Vacations.html)
- Yalla trappan (2019). Om Yalla trappan. Hämtad 2019-05-25, från <https://www.yallatrappan.com/om/>

# Bilagor

## Bilaga 1: Intervjuguide

### Etik

- Är det okej att vi spelar in intervjun för att underlätta vårt arbete?
- Är det okej att vi använder ditt namn när vi refererar till intervjun i vår uppsats?

### Bakgrund

- Ålder?
- Beskriv organisationen /verksamheten
- Hur länge har ni funnits?
- Vilken roll har du i verksamheten? Befattning?
- Hur länge har du arbetat inom branschen?
- Vad är era största utmaningar inom branschen?
- Vad är era största möjligheter inom branschen?

### Hållbarhet

- Vad innebär hållbarhet för dig?
- Hur ser du på hållbarhet?
- Är hållbarhet viktigt för dig och din verksamhet?
- Hur ser du på Ekonomisk hållbarhet?
  - Hur arbetar ni med ekonomisk hållbarhet?
    - Kan du ge exempel?
    - Ex. Investeringar? Ekonomiska mål? Fördelning av resurser?
    - Hur ser utmaningarna ut inom den ekonomiska hållbarheten?
    - Hur ser förbättring möjligheterna ut inom den ekonomiska hållbarheten?
    - Möjligheter?
- Hur ser du på miljömässig hållbarhet?
  - Hur arbetar ni med det? Vad gör ni?
  - Exempel?
  - Transporter? Matavfall? Sopsortering?
  - Utmaningar? /förbättringsmöjligheter?
  - Möjligheter?

### Social hållbarhet

- Vad innebär social hållbarhet för dig?
- Hur definierar du social hållbarhet?
- Skulle du påstå att social hållbarhet skiljer sig åt från ekonomisk- och miljömässig hållbarhet?
- Hur förhåller sig er verksamhet till social hållbarhet?
- Hur engagerar ni er i social hållbarhet?
- Skapar ert engagemang fördelar för Malmö?
- Har ni riktlinjer att följa?
- På vilket sätt märks dessa riktlinjer i ert dagliga arbete?

- Saknas det några riktlinjer?
- Får ni någon form av stöd gällande ert hållbarhetsarbete (social hållbarhet)?
  - Specifikt socialt ansvar
  - Certifieringar
- Hur arbetar ni med CSR? /alt. Arbetar ni med någon annan liknande modell?

### **Konflikter mellan de tre hållbarhetsdimensionerna**

- Vilken dimension har ni störst fokus på?
  - Hur fungerar det?
- Hur arbetar ni med att kombinera hållbarhetsdimensionerna?
- Har ni ändrat fokus sedan ni startade upp organisationen / företaget tills nu? Och i så fall varför?
- Har ni märkt av andras förändringar gällande sitt arbete med att kombinera de tre hållbarhetsdimensionerna?

### **Ökad turism**

#### ***Bakgrundsfakta:***

*Tillväxtverkets statistik över gästnätterna 2018 visar att Skåne är den region med störst tillväxt av storstadsregionerna. Hela 5,1% ökade gästnätterna i Skåne. Skåne har nu passerat 6 miljoner kommersiella gästnätter på ett år, och av dessa är 1,6 miljoner från utlandet*

- Märker ni av ökningen av antalet besökare?
- Hur påverkar det er organisation / företag?
- På vilket sätt?
- Upplever du att den ökade turismen har effekter på Malmös kultur?
- Hur märks det i sådana fall?
- Varför tror du det är så?
- Tror du att ert fokus och arbete kring hållbarhet kommer behöva förändras i takt med ökad turism i framtiden?
- Hur stor roll anser du att social hållbarhet kommer spela i framtiden för er verksamhet?
- ... för Malmö generellt?
- Utmaningar och möjligheter för framtiden

### **Avslutande del**

- Något du vill tillägga i diskussionen om social hållbarhet?
- Vill du ha återkoppling i form av transkribering och / eller slutgiltig uppsats?