



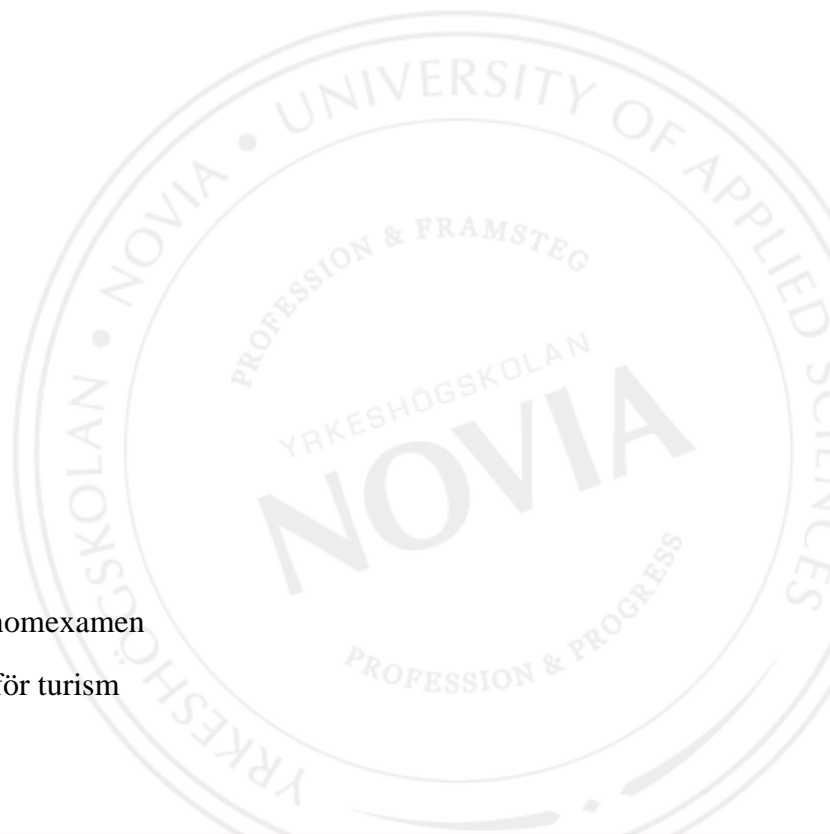
Presentation av guidningstjänster för Kastelholms slott på Åland

Niko Micklin

Examensarbete för restonomexamen

Utbildningsprogrammet för turism

Åbo 2011



EXAMENSARBETE

Författare: Niko Micklin

Utbildningsprogram och ort: Up för turism, Åbo

Handledare: Anna-Karin Abrahamsson

Titel: Presentation av guidningstjänster för Kastelholms slott på Åland

Datum: 21.4.2011

Sidantal: 34

Bilagor: 2

Sammanfattning:

Kastelholms slott är en av Ålands populäraste sevärdheter. Kastelholms slott nämns första gången år 1388 i de historiska källorna. Slottet har successivt byggts ut mellan 1300-talet och 1600-talet. Slottsruinen har restaurerats i flera omgångar och sedan gjorts tillgänglig för besökare, som nu kan ta sig runt i slottet för att ta del av de olika tidsperiodernas historia. Kastelholms slott är beläget i Sunds kommun, ca 23 km från Mariehamn.

Syftet med examensarbetet är att presentera tre alternativa guidningsmetoder för Kastelholms slott, för att sedan utse den lämpligaste metoden. Guidningsmetoder som behandlas i examensarbetet är audioguidningar, mobila guidningar och tidsresor/storytelling/tematisering. Presentationen av guidningsmetoderna baserar sig på litteraturstudier. Valet av den lämpligaste guidningsmetoden för Kastelholms slott stöder sig på de litterära studierna och informativa intervjuer utförda med professionella personer inom området för guidningar.

Examensarbetet visar på att samtliga guidningsmetoder har både för- och nackdelar för att användas i Kastelholms slott. Mobila guidningar visade sig enligt skribenten vara den guidningsmetod som kunde erbjuda mest för besökarna. Som stöd till de nuvarande fysiska guidningarna var audioguidningar det lämpligaste alternativet enligt examensarbete

Språk: Svenska

Nyckelord: Examensarbete, guidningar, audioguidningar, mobila guidningar, tidsresor, storytelling, tematisering

Förvaras: Examensarbetet finns tillgängligt i webbiblioteket Theseus.fi

BACHELOR'S THESIS

Author: Niko Micklin

Degree Programme: Degree Programme in Tourism

Supervisor: Anna-Karin Abrahamsson

Title: Presentation of guiding services for Kastelholm castle at the Åland Islands

Date: 21.4.2011 **Number of pages:** 34 **Appendices:** 2

Summary:

Kastelholm Castle is one of Åland Islands' most popular tourism attractions. Kastelholm Castle is mentioned the first time in year 1388 in historical sources. The castle has successively been expanded from the 14th century to the 17th century. The castle ruin has been restored several times and then made available for visitors, who nowadays can walk around inside the castle and experience the history of different times. Kastelholm Castle is located in the municipality of Sund, about 23 kilometers from Mariehamn.

The purpose of this study is to present three alternatives for guided methods for Kastelholm Castle and then to appoint the most suitable method for the castle. Guided tour methods processed in the degree work are Audio guides, Mobile guides and Time travel / Storytelling / Thematisation. The presentation of guided tour methods is based on literature studies. The selection of the most appropriate method for guided tours to the castle is based on literature studies and informative interviews conducted with professionals in the field of guided tours methods.

Research shows that all three guided tour methods had both advantages and disadvantages for use in Kastelholm Castle. Mobile guides turned out to be according to the author the method that could offer most for the visitors. Audio guides were the most suitable method to support the current guided tours, according to the Thesis.

Language: Swedish

Key Words: Thesis, guided tours, audio guides, mobile guides, time travel, Thematisation, Storytelling

Filed at: The examination work is available at the electronic library Theseus.fi

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och avgränsningar	1
1.2	Metod och uppdragsgivare	1
2	Kastelholms slott.....	2
2.1	Guidningarna på slottet	3
2.2	Skribentens koppling till Kastelholms slott.....	4
3	Guidningar	4
4	Guidningsalternativ.....	5
4.1	Audioguidningar	6
4.1.1	Fördelar med audioguidningar	8
4.1.2	Problem med audioguidningar.....	8
4.2	Mobila guidningar	9
4.2.1	Fördelar med mobila guidningar.....	10
4.2.2	Problem med mobila guidningar.....	12
4.3	Storytelling, tidsresor och tematisering.....	12
4.3.1	Fördelar med storytelling, tidsresor och tematisering.....	13
4.3.2	Problem med storytelling, tidsresor och tematisering.....	14
5	Forskningsmetoder	14
5.1	Metodval	15
5.2	Utförandet av intervjuerna.....	16
5.3	Intervjuguiden och intervjufrågorna.....	17
6	Resultatredovisning	18
7	Analys av resultatet.....	24
7.1	Audioguidningar	24
7.2	Mobila guidningar	26
7.3	Storytelling/tidsresor och tematiseringar	28
7.4	Förslag på guidningsmetod till Kastelholms slott	29
8	Sammanfattning.....	30
	Källförteckning	32
	Bilagor	

1 Inledning

Guidningar är inte ett nytt fenomen. Människan har ett intresse av att lära sig och upptäcka nya saker. För att kunna få en bättre förståelse för platser människan besöker behövs en kunnig person som kan visa och berätta om platsen. Första formen av guidningar uppkom redan ca 500-1000 f.Kr. Guidningarna har sedan dess utvecklats och blivit allt mer mångsidiga. Den kraftiga utvecklingen inom teknologin under det senaste decenniet har även haft inflytande på guidningsmetoderna. Före teknologins utveckling var guidningarna endast i form av text eller berättelser. Många av dagens guidningsmetoder använder sig delvis eller totalt av teknologi. Med hjälp av teknologin är det under guidningarna möjligt för besökarna att få ta del av t.ex. bilder, filmer, musik, kartor m.m. Detta ger turisterna en bättre förståelse för platsen de besöker. Eftersom populära turistdestinationer som t.ex. Åland har mycket att erbjuda sina turister i form av museer, sevärdheter och aktiviteter är det viktigt för attraktionerna att kunna erbjuda en god service åt sina besökare för att bibehålla sin attraktivitet som besöksmål. Det finns flera olika guidningsmetoder, vissa av dem är väldigt lätta och billiga att förverkliga och andra dyrare och mera avancerade.

1.1 Syfte och avgränsningar

Det finns en större efterfrågan på guidningar på Kastelholms slott än det är möjligt att erbjuda för tillfället och de nuvarande guidningarna är en beställningstjänst som inte kan bokas från Kastelholms slott. Detta betyder alltså att slottet inte kan erbjuda guidningar åt besökare som inte bokat i förväg, utan som frågar efter en guidning först på plats.

Syftet med detta examensarbete är att presentera tre alternativa guidningsmetoder som skulle kunna fungera som tilläggsguidning till de nuvarande guidningarna eller ersätta dem.

1.2 Metod och uppdragsgivare

Uppdragsgivaren till detta examensarbete är Ålands Museibyrå. Kontaktpersonen hos Ålands Museibyrå är Silvana Fagerholm-Sjöblom, verksamhetsledare för Kastelholms slott. Som verksamhetsledare ansvarar hon bland annat för marknadsföring av Kastelholms slott, verksamhetens innehåll och anställningen av slottsvärdar. Genom litteraturstudier och studier av andra källor skall examensarbetet presentera tre guidningsmetoder som lämpar sig för Kastelholms slott och diskutera fördelar och problem med metoderna. Dessa

förslag skall sedan utvärderas med hjälp av tre kvalitativa intervjuer som är gjorda med professionella personer inom området för guidningar, se närmare kapitel 5.2. Intervjuerna följer en intervjuguide (bilaga 1 & 2), vilken är baserad på litteraturen som används vid presentationen av guidningsalternativen. Intervjuernas huvudsyfte är att utvärdera de litterära källorna och besvara frågor som inte tas upp i de litterära källorna, som t.ex. problem med den historiska miljön vid de olika guidningsmetoderna. Intervjuerna bandas in och transkriberas för att sedan kunna bearbetas för presentation av resultaten. Därefter analyseras resultaten och de sammanställs med den litterära fakten för att ge en trovärdig och heltäckande uppfattning om de tre guidningsmetoderna. Utgående från denna sammanställning skall examensarbetet sedan föreslå en guidningsmetod som kan tänkas vara den lämpligaste för Kastelholms slott.

2 Kastelholms slott

Kastelholms slott är Ålands enda medeltida borg. Exakt när slottet är uppbyggt är osäkert, men första gången Kastelholms slott nämns i de historiska källorna är år 1388 och då som "Kastelholmshus". Mellan 1300-talet och 1600-talet byggdes slottet successivt större. Slottet har brunnit flera gånger under sin historia och efter den sista branden år 1745 lät man slottet förfalla. På 1890-talet påbörjades restaureringen av Kastelholms slott och den slutfördes år 2001 (Museibyrån, 2007). Under denna tid gjordes slottet tillgängligt för besökare. Till en början fungerade slottet som Ålands kulturhistoriska museum mellan 1933-1966. Då var det inte möjligt att besöka hela slottet utan endast några utvalda rum, där Ålands kulturhistoriska museum presenterade sina utställningar. År 1933 öppnades Kastelholm slott för besökare (Fagerholm-Sjöblom, personlig kommunikation 18.4.2011). Vid restaureringen användes om möjligt traditionell byggnadsteknik och traditionella material, man ville även bibehålla ruinkarakteren och åskådliggöra de olika stilar som användes vid de ursprungliga ombyggnaderna av Kastelholms slott.

Slottet har under historien besökts av flera historiskt kända personer. Till de mest kända hör Erik XIV, Gustav Vasas äldsta barn. Han satt fängslad på Kastelholms slott ca tre månader år 1571. Gustav Vasa har besökt slottet flera gånger och hans andra son hertig Johan har också besökt slottet vid flera tillfällen. Gustav Vasa intresserade sig personligen för Kastelholms slott och år 1537 blev Kastelholms slott ett kungligt jaktstolt, som var direkt underställt kronan. (Museibyrån, 2007).

Slottet har under historien tillhört Sverige, Finland och Ryssland, men sedan 1996 tillhör Kastelholms slott Ålands landskapsregering och upprätthålls av Ålands museibyrå, som handhar åtta bemannade museer på Åland. Ålands museibyrå har en egen avdelning för Kastelholms slott och de andra närliggande attraktionerna som ligger ca 500 meter från slottet. Sommartid är det cirka 3-7 säsongsanställda på Kastelholms slott. År 2010 besöktes slottet av ca 35 000 besökare, varav ca 17 % var deltagare i en grupp (Fagerholm-Sjöblom, personlig kommunikation 18.4.2011) .

Kastelholms slott är öppet för besökare dagligen 2 maj - 18 september kl. 10-17 och under juli månad kl. 10-18 (Museibyrån, 2011a). Kastelholms slott är beläget i Sunds kommun ca 23 km från Mariehamn, dit de flesta turister på Åland anländer. Ca 10 km längre bort från Mariehamn ligger Bomarsund, som är en rysk militärfästning från 1800-talet (Museibyrån, 2011b). Bomarsund är också en stor turistattraktion på Åland. Många turister väljer att besöka båda sevärdheterna. Nära Kastelholms slott ligger även fängelsemuseet Vita Björn och friluftsmuseet Jan Karlsgården. För områdets besökare finns också Jan Karlsgårdens värdshus med möjligheter till förtäring. På området finns även Grindstugan, som är turistinformation och souvenirbutik. Området är egentligen en helhet som har mycket att erbjuda turisterna. Många av de anställda arbetar på flera attraktioner på området, vilket ger dem en bra helhetsuppfattning om området.

2.1 Guidningarna på slottet

Guidningarna på Kastelholms slott sköts av Ålands guider som under lågsäsong beställs av kunden själv från Ålands guider. Det är inte möjligt att beställa guidningarna från Kastelholms slott. Under högsäsong beställer Kastelholms slott tre till fyra guidningar om dagen från Ålands guider (Museibyrån, 2011c). Dessa ingår sedan i inträdet för besökarna, förutsatt att besökarna kommer i lämplig tid till guidningen eller är villiga att vänta tills nästa guidning. Guidningarna går på finska, svenska eller engelska. Det går högst två guidningar på samma språk under en dag. För besökarna, som inte i förväg är medvetna om guidningarna, kan det vara svårt att stanna och vänta på nästa guidning, eftersom de går relativt sällan. De flesta turister har en tidtabell de måste hålla sig till, men det är förstås tillåtet att gå runt i slottet utan en guidad tur. Vid ingången kan turisterna köpa en broschyr, som kortfattat berättar slottets historia. Broschyren innehåller också en guidad rundtur i text och bild med karta. Inne på slottet finns det även slottsvärdar. Vårdarna guidar inte men kan svara på de vanligaste frågorna och ofta även mer avancerade frågor. Inne på

slottet finns det också skyltar som berättar om slottets historia och om föremålen. Slottsvärdarna behövs också på slottet för att koordinera guiderna, eftersom det kan pågå upp till fem guidningar samtidigt inne på området. Det är svårt för guiderna att veta när de kan förflytta sig till nästa punkt utan slottsvärdarnas hjälp.

2.2 Skribentens koppling till Kastelholms slott

Under sommaren 2010 arbetade skribenten som värd och försäljare på Kastelholms slott, fängelsemuseet Vita björn, friluftsmuseet Jan Karlsgården och souvenirbutiken/turistinformationen Grindstugan. Under augusti månad 2010 arbetade skribenten också som programassistent. Arbetet innebar att assistera verksamhetsledaren i det operativa arbetet på området. Som programassistent vikarierade skribenten också delvis verksamhetsledaren under dennas semester. På Kastelholms slott arbetade skribenten som slottsvärd. Till värdens uppgifter hör övervakning av den allmänna ordningen, försäljning, kundservice, barnverksamhet och guidning vid behov. Genom arbetet har skribenten fått en god förståelse för verksamheten. Värdarna på området fick en bra uppfattning om guidningarna genom att själva delta i de guideade rundturerna med syftet att lära sig om slottets historia. Under hela sommaren koordinerade slottsvärdarna med guiderna och diskuterade med dem före och efter guidningarna. Under dagarna som slottsvärd var skribenten ständigt omgiven av guidningarna och hade gott om tid att observera och lära sig av dem. Det är Ålands guider som har rättigheterna att guida på Kastelholms slott, men skribenten guideade också själv vid speciella tillfällen. När Ålands landsskapsregering bjuder vissa grupper på guidning i slottet är det verksamhetsledaren eller ibland en utvald slottsvärd som genomför guidningen och t.ex. när de åländska grundskolorna besöker slottet är det en av de anställda på området som guidar dem, oftast verksamhetsledaren.

3 Guidningar

I detta kapitel behandlas guidningar och guider i allmänhet; vad är en guide och olika typer av fysiska guider, vilka krav det finns på guidningarna och guiden, viktiga egenskaper och viktigt kunnande hos guiden. Kapitlet skall ge läsaren en förståelse för fysiska guidningar, guidningsverksamheten och det som förväntas av guiden. Det finns många olika typer av guidningar och guider. Det finns t.ex. lokala guider som guidar i en bestämd region som Åbo eller Åland och sedan finns det guider för specifika attraktioner, som t.ex. Åbo slott. För att få arbeta som guide krävs på de flesta attraktioner och destinationer att personen har

avlagt både ett teoretisk och ett praktiskt prov samt fått ett certifikat på sina kunskaper. På Åland är det Ålands guider som är certifierade guider och som ansvarar för guidningsverksamheten och utbildandet av nya guider, även om de flesta attraktioner har rätt till sina egna guider. Guide definieras i Nationalencyklopedin (2011) enligt följande:

”En person som demonstrerar sevärdheter för besökare. Ofta är guiden lokal eller inhemsk till skillnad från reseledaren som brukar komma från besöksgruppens hemland. I utvecklade turistländer är guidens utbildning och insatser reglerade i lag. Ej utbildade eller auktoriserade guider är oftast förbjudna att förevisa större sevärdheter.”

Organisationerna har allt mer börjat satsa på egna guider som kan stimulera intresset och öka kunskapen hos deras besökare. Guiden kan vara en ämnesspecialist, t.ex. en arkeolog som kan svara på även de allra svåraste frågorna och föra en diskussion om dem, men guiden skall även kunna anpassa sin kunskap efter besökarna. Denna typ av guider kallas för dialogguider. Många attraktioner använder sig även av säsongsanställda guider. Dessa utbildas för att kunna återge historien om den specifika attraktionen där denne är anställd. (Erlandsson, 2005, 27-28).

En bra guide behöver ha kunskap om sevärdheter, kultur, näringsliv, infrastruktur, geografi, historia, restauranger och allt annat som kan vara intressant för besökaren. Guiden behöver också kunna förmedla informationen på ett tilltalande och lämpligt sätt beroende på gruppen. Guiden behöver vara tydlig i sitt berättande och lyhörd vid frågor. Det är också viktigt för guiden att kunna anpassa sig till gruppen och tillfredsställa besökarnas behov så bra som möjligt. Guiden skall även kunna underhålla sina besökare, han eller hon skall mångsidigt kunna liva upp sina berättelser och rundvandringar. Det är viktigt att kunna variera sig eftersom alla turister upplever olika saker som underhållande, t.ex. tycker vissa om sånger, när andra däremot gillar att höra om kändisar som besökt platsen. Guiden behöver också kunna vara flexibel och ta snabba beslut när det behövs (Erlandsson, 2005, 27-28). Exempel på detta på Kastelholms slott är när guiden blir tvungen att vänta på en grupp framför dem och inte kan fortsätta vidare med sin grupp till nästa rum, då behöver guiden kunna improvisera och anpassa sin guidning till det nya tidschemat.

4 Guidningsalternativ

Det är museernas uppgift att erbjuda besökarna historiska presentationer på ett begripligt och intressant sätt. Genom att vara intressanta och underhållande platser lyckas museerna locka stora mängder besökare. Men det är även nödvändigt att följa ett akademiskt och

källkritiskt synsätt, museerna skall vara sakliga men underhållande samtidigt (Björkman & Näse, 2009, 9).

Skribenten har med hjälp av internet studerat utbudet av guidningar på olika museer och mestadels på liknande historiska platser som Kastelholms slott både i Sverige och i Finland. Den vanligaste formen av guidningar som skribenten stötte på var fysiska guidningar, men även olika sorters temaguidningar erbjöds på flera ställen. På några ställen erbjöds guidningar via mobiltelefonen, t.ex. Raseborgs slottsruin, och på några ställen audioguidningar, t.ex. Åbo slott. Skribenten har studerat bland andra Västergötlands museum (Västergötlands museum, 2011), Ekenäs slott i Linköping (Ekenäs slott 2011), Åbo slott (Åbo slott, 2011), Gripsholms slott (royalcourt, 2011) och Raseborgs slott (Raseborgs slott, 2011). Efter att ha studerat utbudet av guidningar på liknande historiska platser som Kastelholms slott och läst in sig på de olika guidningstyperna som erbjöds på platserna har skribenten valt att fördjupa sig i audioguidningar, mobila guidningar och tidsresor/storytelling/tematiseringar. Audioguidningar för att det är ett enkelt och förmånligt sätt att skapa guidningar. Mobila guidningar för att det är en modern guidningsmetod som har goda utvecklingsmöjligheter och är mest anpassningsbar. Storytelling/tidsresor för att det är en väldigt underhållande och effektiv metod som fortfarande är traditionell och utförs av anställda och är en form av tematisering som aktivt används av andra slott. Genom dessa tre guidningsmetoder anser sig skribenten ge en bra och heltäckande beskrivning om guidningar.

4.1 Audioguidningar

I kommande kapitel kommer skribenten först att presentera allmänt om varje guidningsmetod för att ge läsaren en bättre förståelse för metoden och sedan ta upp för- och nackdelar med metoden, genom att redogöra för guidningsmetodens styrkor och svagheter. Först presenteras audioguidningar som utförs med hjälp av allt från en kassettspelare till en bärbar dator (Ristolainen, 2007, 12). Olika sorters audioguidningar har förekommit på museer sedan 1970-talet (Summanen 2005, 2.3.4.2), och har sedan länge varit vanliga i museer världen om (Ristolainen, 2007, 11). Från början var audioguidningarna i form av bandspelare som var stora och tunga och innehöll relativt lite information, ofta bar besökarna bandspelaren i en tillhörande väska under tiden man gick en bestämd rutt (Chou, 2004). Sedan började museerna använda sig av cd-spelare som hade ungefär samma problem som bandspelare men var lite modernare (Ristolainen, 2007, 11). Skribenten har

också besökt museer där besökaren i ingången till museet fick ett par hörlurar som personerna sedan kunde plugga in i stationerna på museet, i dem spelades några minuter långa berättelser. Det var inte möjligt att stoppa berättelsen och hade inte besökaren före lyssnat igenom hela berättelsen blev nästa lyssnare tvungen att lyssna igenom resten av berättelsen, före denne kunde starta om den.

Det här kapitlet koncentrerar sig på audioguidningar med hjälp av en mp3-spelare. Ett annat alternativ är att använda sig av cd-spelare, men cd-spelare är ålderdomliga och klumpiga jämfört med mp3-spelarna. Cd-spelarna är inte heller längre billigare än mp3-spelarna och kan t.o.m. vara svåra att få tag i. Mp3-spelarna har blivit väldigt populära eftersom de är små till storleken, lätta att ha med sig, är relativt hållbara och tillgängligheten av låtar och media till dem är stor (vertaa.fi, 2011,b). Mp3 står för MPEG Audio Layer-3, som är en ljudkomprimeringsstandard. Detta format minskar på storleken av ljudfilen, vilket betyder att det ryms tio stycken mp3-låtar på samma utrymme som en låt från en cd-skiva. Kvaliteten på mp3 är fortfarande likvärdig med cd-skivan. Även de billigaste mp3-spelarna rymmer mer än 16 timmar ljud, vilket betyder att man kan ha flera olika guidningar på en och samma mp3-spelare. Audiofilerna överförs med hjälp av en kabel från datorn till mp3-spelaren. Mp3-spelarna drivs antingen av ett inbyggt batteri eller av externa batterier (AA eller AAA). Ett inbyggt batteri är miljövänligare och billigare i längden, de externa batterierna kan däremot bytas snabbt och mp3-spelaren är användningsklar direkt (Mp3shop, 2011). Jag kommer senare att behandla tjänster och guidningar via mobiltelefoner, vilka även kan användas som audioguidar.

Problem som tidigare förekommit med audioguidar är att de har varit tunga och svåra att bära med sig (Ristolainen 2007, 12). Eftersom tekniken har utvecklats kraftigt inom de senaste tio åren är det inte längre storleken som är ett problem med audioguidar, t.o.m. de billigaste mp3-spelarna idag är väldigt små. Idag (2011) kan man köpa en välfungerande och liten mp3-spelare för mindre än 50 € (vertaa.fi 2011, a&b), sedan behöver mp3-spelaren ett par hörlurar. Det finns flera alternativ att välja mellan bland hörlurarna. Det finns knapphörlurar som är personliga och inte bör användas av flera än en användare av hygiensskäl. Sedan finns det en stor variation av hörlurar man har på huvudet. Det beror mycket på hur bra ljudkvalitet museet vill erbjuda lyssnaren och om audioguiden innehåller musik som kan önskas vara av högre kvalitet eller om det räcker med ett par hörlurar som kan erbjuda bra kvalitet på prat (vertaa.fi 2011, c). På Åland används audioguidningar bland annat av museifartyget Pommern (Rosenström, 2008, 87), som är ett av de populäraste besöksmålen för turister på Åland.

4.1.1 Fördelar med audioguidningar

Den nya teknologin har gett nya möjligheter för audioguidningarna. I många fall är det möjligt för besökarna att ladda ner guidningarna i förväg till sina egna mp3-spelare från internet (Ristolainen, 2007, 12). Detta ger besökarna möjlighet att bekanta sig med rundturen redan i förväg och de kan därför uppleva mer under själva besöket. Besökaren kan också i sin egen takt bekanta sig med utställningen och spendera mera tid vid områden som är speciellt intressanta och lyssna om de delar denne inte uppfattade allt om första gången. (Ristolainen, 2007, 12). Det är även möjligt att skapa olika versioner av guidningarna som är anpassade för olika besöksgrupper, t.ex. barn och vuxna. Även vid inköp av flera mp3-spelare och med arbetet för skapandet av audioguidningen är detta en relativt billig metod jämfört med t.ex. vanliga guider. Det är också väldigt lätt att använda mp3-spelare, den kräver inte någon teknisk erfarenhet och kan användas av alla. Om audioguidningen delas ut på museets hemsida kan besökarna använda sig av sina egna mp3-spelare eller telefoner som har en mp3-spelare.

4.1.2 Problem med audioguidningar

Även om audioguidningar är enkla att förverkliga och användarvänliga är de inte problemfria. Utlånandet av terminaler är tidskrävande för personalen (Summanen, 2005, 3.3.2.1). Alla besökare är nödvändigtvis inte vana med att använda en mp3-spelare och behöver därför personalens hjälp. Men som tidigare nämnts finns det varianter av mp3-spelare som är väldigt användarvänliga och passar även för otekniska användare. Mp3-spelarna kommer också högst antagligen att slitas och gå sönder med tiden, men eftersom de är relativt billiga idag ser jag inte detta som ett hinder. Tyvärr börjar audioguidningar via mp3-spelare bli lite omoderna, eftersom flera museer redan har övergått till digitala guidningar med t.ex. mobiltelefoner, vilka erbjuder guidningar med bilder, ljudfiler, filmklipp och spel m.m. (Summanen, 2005, 2.3). Audioguidningar via t.ex. en mp3-spelare kan göra det svårt för gruppen att tillsammans uppleva museet och att diskutera det man ser och hör. T.ex. vill många familjer spendera tid tillsammans och upptäcka museet tillsammans. Audioguidningar är inte heller optimala för större grupper eftersom gruppen inte nödvändigtvis hålls ihop och medlemmarna kan bli färdiga med guidningen vid olika tidpunkter, eftersom det är möjligt för personerna att gå i sin egen takt och lyssna om delar av guidningen. Vid guidningar med t.ex. skolgrupper fungerar guiderna också som ledare och övervakar gruppen och ser till att ingen utsätts för faror och att gruppen hålls ihop (Ristolainen 2007, 17). På Kastelholms slott finns det flera områden där det finns en

skaderisk om besökarna inte är uppmärksamma och lyder reglerna. Personer som lyssnar på en audioguidning kan vara svåra att få kontakt med om en nödsituation, t.ex. en brand eller om en person vistas på ett otillåtet område, skulle uppstå. Det blir också svårare för slottsvärdarna att informera besökarna i olika situationer, t.ex. vid låga dörröppningar.

4.2 Mobila guidningar

Mobiltelefonen är redan en stor del av vår vardag och många använder sina telefoner till mycket annat än att ringa. För många människor är mobiltelefonen ett multiverktyg som innehåller kamera, videokamera, mp3-spelare, kalender, röstinspelare, navigator, kalkylator, väckarklocka m.m. (vertaa.fi, 2011c). Detta gör telefonerna till ett viktigt verktyg i vår vardag. Men mobiltelefon teknologin är på väg att ännu kraftigare ingå i våra liv, t.ex. i Japan finns det redan 30 000 affärer som använder sig av mobilteknologin som möjliggör betalning med hjälp av telefonen. Det finns matbutiker, biografier, tåg, bussar och barer som använder sig av detta betalningsalternativ (dagensps.se, 2006). Även i Finland kan man redan handla en del med mobiltelefonen, t.ex. är det möjligt att betala sin bussbiljett på alla Åbos stadsbussar med hjälp av telefonen. Biografen Finnkino i Åbo har godisautomater där man kan betala med telefonen och på flera restauranger i Åbo är det möjligt att betala sin lunch med mobiltelefonen.

Turism och teknologi går hand i hand och kommer att utvecklas tillsammans (Carlsson & Walden, 2010, 45). Mobiltelefonernas förmåga att navigera, tidsmedvetenhet och personlighet kommer att göra dem optimala för turismtjänster. Mobiltelefonen kan användas som en förlängning av internet, med fördelen att den går att använda överallt (Summanen, 2005, 2.2.1). Mobiltelefonen kan erbjuda sin användare ljud, text, bild, film och spel vid användning av olika tjänster. Det betyder alltså att besökaren t.ex. är uppkopplad till internet via sin telefon och kan titta på historiska filmklipp och bilder om hur det har sett ut på platsen förr i tiden. Det kan t.ex. vara en guidad film där en guide berättar om platsen och föremålen. Det är också möjligt att skapa datagjorda filmer och bilder som visar hur platsen har sett ut för hundratals år sedan. Det finns också spel som är populära, speciellt hos de yngre besökarna. Spelen kan t.ex. vara i form av frågesport eller att hitta föremål och svar till frågor om platsen. Möjligheterna inom mobila guidningar är väldigt breda eftersom de nya telefonerna stöder så många olika funktioner. Det finns flera olika sätt inom mobilteknologi som kan positionera användaren (Summanen, 2005, 2.2.1). Det gör mobiltjänster ypperliga för guidade turer, eftersom mobilen kan känna av var

användaren befinner sig och informera honom under tiden han rör sig mot t.ex. nya sevärdheter.

Mobiltelefonerna har verkligen breda utvecklingsmöjligheter eftersom man kan använda sig av både ljud, bild, film, text och spel. Man kan också skapa väldigt enkla varianter av mobila guidningar som baserar sig på t.ex. endast ljud såsom på historiska museet i Stockholm. Förenklat fungerar det så att besökaren får ett RFID-kort vid informationen som berättar för ljudsystemet var besökaren befinner sig. När besökaren kommer till en station ringer hans telefon och han kan lyssna på en kort förklaring om platsen och föremålen (Summanen, 2005, 3.3.2.2). Bluetoothtekniken är ett annat sätt att överföra information till och från mobiltelefonen. Bluetooth är en väldigt vanlig, säker och enkel metod för dataöverföring som används av många enheter såsom datorer, mobiltelefoner och annan hemelektronik. Styrkorna med bluetoothtekniken är dess robusthet, låg strömförbrukning, låga kostnader och dess tillgänglighet. De vanliga mobiltelefonernas bluetooth har en räckvidd på ca 10 meter, men det finns också bluetoothenheter med betydligt längre räckvidd, upp till 100 meter. Med bluetoothtekniken är det även möjligt att skicka bilder, filmklipp och ljud till den mobila enheten (Bluetooth, 2011). Det finns också så kallade uppringsguider som t.ex. används på vissa ställen i Sverige. På platsen informeras besökaren om ett guidningsnummer dit denne kan ringa och få en kort guidning på några minuter om platsen (Summanen, 2005, 3.1.1). Detta skulle t.ex. kunna vara ett alternativ under vintersäsongen på Kastelholms slott då slottet inte är öppet för allmänheten och besökarna får nöja sig med att se på slottet från utsidan.

4.2.1 Fördelar med mobila guidningar

Såsom med audioguider i form av mp-3spelare är en av fördelarna med mobiltelefoner att besökaren kan röra sig i sin egen takt. Besökaren kan också vid de flesta tjänsterna välja extra information om ämnen som intresserar honom mera (Summanen, 2005, 3.4.4.1). Eftersom mobiltelefoner är en växande trend som allmänheten kommer att bli mer van att använda sig av, kommer inte museerna att behöva marknadsföra tjänsten lika mycket utan kunderna kommer automatiskt att leta efter den. Vid den närliggande turistattraktionen Bomarsund har det tidigare planerats en sådan tjänst (Carlsson & Walden, 2010, 44). Via mobiltjänster är det möjligt att visa bilder och beskrivningar som en fysisk guide har svårt att förklara för besökarna t.ex. om förstörda eller delvis förstörda historiska byggnader (Carlsson & Walden, 2010, 47). Mobila guidningar kan ge en beskrivande och mångsidig upplevelse åt besökarna även om besöksmålet i sig inte mera är

det (Carlsson & Walden, 2010, 47). Eftersom mobila guidningar inte enbart behöver basera sig på ljud är det lättare för hela familjen att delta i guidningen och uppleva historierna tillsammans. T.ex. kan man genom ett mobilt spel aktivera hela familjen att upptäcka och lära sig tillsammans (Summanen, 2005, 2.3.4.1). Många mobiltjänster erbjuder även möjligheten för kunderna att använda sig av dem före och efter besöket (Ristolainen, 2007, 3). Som med audioguidningar gör detta det lättare för besökaren att upptäcka mer under besöket i museet. Fördelar med den mobila teknologin är att den kan erbjuda mer, som t.ex. bilder och video för besökarna på förhand. Med hjälp av detta kan besökarna få en ännu bättre uppfattning om platsen de skall besöka. Även efter besöket kan personerna visa sina bekanta hemma vad de har upplevt och sett. Vissa museer lånar även ut nya modeller av mobiltelefoner som är tillämpade för mobila guider (Ristolainen, 2007, 3). Utlånandet är dock dyrt men med dagens utveckling inom mobiltelefon-tekniken börjar de flesta ha tillräckligt avancerade telefoner för att hantera mobila tjänster

En guide skall anpassa sin guidning till varje grupp och person han guidar för att lyfta fram de historier som passar och intresserar just denna grupp eller person (Erlandsson, 2005, 30). Det är svårt att göra det vid de allmänna guidningarna på slottet eftersom grupperna består av enskilda turister med olika egna intresseområden. På guidningarna är det ofta även barn och ungdomar med vilka kan ha svårt att förstå och koncentrera sig på historiska fakta. Ofta berättar guiderna historier och berättelser som är gjorda för att ge en vanlig turist en grunduppfattning om platsens historia. Men de flesta turister har ändå intressen i specifika ämnen och kategorier, guiden kan självklart svara på frågor men kan omöjligt anpassa sig till alla intressen. Inom mobila guider är det fullt möjligt att skapa olika kategorier och djupare information till dem, så att man täcker de flesta besökarnas intresseområden (Carlsson & Walden, 2010, 48). Mobiltjänsterna kan också erbjuda övrig information om sevärdheten såsom öppettider, transportmöjligheter och närliggande sevärdheter (Ristolainen, 2007, 9). Mobiltelefonerna kan alltså återge en stor del av den informationen som vanligtvis ges i pappersformat, genom detta är mobiltelefonerna ett lite miljövänligare alternativ (Ristolainen, 2007, 18).

Mobila guidningar är väldigt anpassningsbara och kan göras väldigt avancerade eller väldigt enkla. GPS-system kan t.ex. användas för att skapa avancerade guidningar med bild, ljud, film, video t.ex. i museer och parker (Ristolainen, 2007, 9). Väldigt enkla guidningar kan skapas med hjälp av t.ex. RFID-system eller endast som en audioguidning via mp3-spelaren. Eftersom telefon-teknologin utvecklas hela tiden kommer det att vara

möjligt att anpassa och utveckla tjänsterna i framtiden så att de ständigt är moderna och använder sig av den nyaste teknologin.

4.2.2 Problem med mobila guidningar

Problem som kan uppkomma om telefonen använder sig av andra källor än ljud är att mobilens format och kvalitet kan påverka upplevelsen av bilder och filmklipp. Mobiltelefonernas skärmar har blivit större med tiden, men skärmarna är fortfarande små och begränsade. Detta kan göra att användandet av olika tjänster och program kan upplevas lite obekvämt och att upplevelsen av filmer och bilder inte blir optimal. Det kan ytterligare försvåras av t.ex. solljus eller andra starka ljuskällor som försämrar telefonskärmens synlighet (Ristolainen, 2007, 18). Besökarna fokuserar också lätt på skärmen för mycket och missar de verkliga sevärdheterna (Summanen, 2005, 3.4.5). Det är inte heller lätt att skapa välfungerande mobiltjänster. Det är dyrt att anställa ett team för att utveckla en tjänst och tidskrävande att få den att fungera väl (Carlsson & Walden, 2010, 46).

4.3 Storytelling, tidsresor och tematisering

Storytelling är olika former av berättande och berättelser som kan användas som en form av guidning, vanlig t.ex. inom stadsvandringar. I berättelserna får besökarna sedan följa en historia t.ex. om en pojke som levde i staden och under berättelsen om pojken presenteras stadens sevärdheter och historiskt viktiga platser. Men storytelling används mycket inom marknadsföring i företag och används på flera sätt inom turism, inte endast som en form av guidning. I examensarbetet används tidsresor och storytelling som ord för upplevelser där besökarna guidas genom olika teman och berättelser som om de skulle delta i de historiska händelserna. I en tidsresa är oftast även besökarna utklädda och medverkar som en del av historien. Tematiseringar är också ett vanligt sätt att verkställa guidningar och kan göras i olika grader. Dessa kan göras väldigt lika tidsresor. Den stora skillnaden är oftast att besökarna inte har egna roller i historien utan mera bara är åskådare av guidningen som liknar ett skådespel. Vanliga guidningar med en guide har börjat ifrågasättas eftersom de baserar sig på envägskommunikation som inte är optimal för den aktuella museipedagogikens mål:

”Att kommunicera med publiken och att hjälpa besökarna uppleva museet och upptäcka det intressanta i historierna” (Björkman & Näse, 2009, 12).

Turisterna har börjat leta efter mer än bara attraktioner som stenmonument och historiska byggnader, dagens turister vill ha levande kultur (Dicks, 2003, 44). Besökarna vill lära sig genom att uppleva och göra hellre än att bara lyssna och se (Dicks, 2003, 45). I Norden har tidsresor blivit allt populärare under det senaste decenniet. (Sahlström, 2008, 125). Historier har alltid fascinerat människor och människorna har genom tiderna samlats för att höra på dem (Mossberg & Johansen, 2007, 7). Det har också blivit en global trend inom upplevelseturismen att bygga hela eller delar av sin verksamhet runt en historia eller berättelse (Mossberg, 2008, 196). Berättelserna eller personerna berättelser baserar sig på behöver inte vara verkliga för att locka till sig turister. I Sverige har verksamheterna som baserar sig på Joe Farelli, Arn och kapten Klassen blivit populära även om alla dessa är fiktiva personer (Magma, 2011, 2). Men eftersom Kastelholms slott har en verklig historia och är ett museum som presenterar åländsk historia är det enligt skribenten nödvändigt att verksamheten använder sig av riktiga historiska personer som det finns gott om t.ex. Erik XIV och Gustav Vasa med flera. Men däremot behöver inte alla birollspersoner ha funnits i verkligheten, huvudsaken är att dessa är tidsenliga och lämpar sig för slottets miljö och historia. En bra och välberättad historia kan berättas om och om igen. Historier är ett bra sätt att nå fram till unga som gamla, utbildade som outbildade, till intresserade och ointresserade. En välberättad historia har en förmåga att få de flesta att lyssna, den kan fånga en lyssnare på så många olika sätt. (Mossberg & Johansen, 2007, 7). Upplevelser förklaras i Mossbergs artikel som ett personligt fenomen som besökaren själv är med och skapar (Magma, 2011, 3). Genom tidsresor kan man också skapa en bättre helhetsbild av historien och göra den mera lättförstådd (Björkman & Näse, 2009, 9). Ett sätt att göra storytelling är att besökarna går runt med skådespelare, vilka är tidsenligt klädda och deltar i de skådespel och historier som skådespelarna utför på området runt attraktionen. Genom detta engageras besökaren i guidningen och blir en del av händelserna. (Mossberg & Johansen, 2007, 39).

4.3.1 Fördelar med storytelling, tidsresor och tematisering

En av de stora fördelarna med storytelling är att det engagerar besökaren att delta i guidningen på flera sätt och stimulerar flera sinnen samtidigt som t.ex. hörseln, synen och luktsinnet. Detta ger besökaren en starkare upplevelse, en upplevelse utöver de vanliga museibesöken. Emotionella värden har en stor betydelse för hur mycket deltagaren kommer att prata om besöket. Detta leder till att word-of-mouth fenomenet kan bli betydligt kraftigare vid sevärdheter med storytelling, människor vill gärna berätta vad de

har upplevt, speciellt om det är något extra som kan fånga intresset hos åhörarna. Om historien är tillräckligt speciell och bra framförd finns det en stor möjlighet att den även uppmärksammas av media (Magma, 2011, 3). Genom storytelling kan man också skapa en bättre helhetsbild av historien (Björkman & Näse 2009, 9). Många anser också att genom att turisterna upplever en historia lär de sig med hjälp av alla sina sinnen, inte bara genom synen och hörseln som är de vanligaste. Genom att aktivera flera sinnen hos lyssnaren orkar hon följa med bättre en längre tid (Björkman & Näse, 2009, 11). Genom att observera besökarna under guidningarna och när skribenten själv guidade eller följde med guidningarna kunde skribenten märka att besökarna kunde tröttna och bli frustrerade mot slutet av visningen.

4.3.2 Problem med storytelling, tidsresor och tematisering

Ett av problemen med storytelling är att besökarna inte kan välja att inte använda sig av tjänsten. Om guiden går runt med besökarna och berättar en historia, där meningen är att göra en tidsresa bakåt i tiden och uppleva t.ex. 1500-talets Kastelholms slott, kommer besökarna som väljer att inte gå på den guidade turen att störa dem som deltar och göra det svårare för dem att leva sig tillbaka i tiden. Den guidade turen kommer även att störa människorna som bara vill gå runt i lugn och ro. Visserligen är situationen likadan med de nuvarande guidade turerna, men eftersom besökarna på nuvarande turer bara behöver lyssna och se är det inte lika störande om besökare som inte deltar i den guidade turen går igenom rummet. Om det däremot berättas en historia eller spelas en teater där besökarna är deltagare och skall leva sig tillbaka i tiden, kommer faktorer från den riktiga världen lätt att förstöra upplevelsen. Vid storytelling kan det också vara svårt att lyfta fram saker om specifika ämnen som t.ex. arkitektur och byggnadshistoria, metoden är lämpligast för att återge historiska händelser och samhällsförhållanden (Björkman & Näse 2009, 9). Tidsresor är ofta specificerade och behandlar endast en händelse eller en historia åt gången. Det är t.ex. svårt att presentera historia från flera olika århundraden under en tidsresa eftersom miljön och den tidsenliga klädseln i sådana fall borde ändras.

5 Forskningsmetoder

I detta kapitel kommer skribenten att gå igenom olika metoder forskare kan använda sig av i undersökningar. Därefter presenteras metoden som skribenten valt att använda sig av i examensarbetet och varför denna metod enligt skribenten var lämpligast för arbetet. Vid

undersökningar talar man oftast om kvalitativ eller kvantitativ inriktning. Skillnaden i metoderna är hur forskaren väljer att samla in, bearbeta och analysera informationen. Kvalitativ inriktad forskning baserar sig på verbala analysmetoder ofta i form av en intervju. Kvantitativ inriktad forskning däremot baserar sig på statistiska analysmetoder ofta i form av enkäter. (Patel & Davidson, 1994, 12). Intervju och enkäter är båda tekniker som använder sig av frågor, metoderna har alltså mycket gemensamt (Patel & Davidson, 1994, 60). Enkätundersökningar skickas ofta ut via posten eller delas ut på en aktuell plats. Enkätundersökningar kan också göras under ledning, då är forskaren med och vid behov förtydligar enkäten (Patel & Davidson, 1994, 60). I den kvantitativa forskningen är forskaren objektiv och har lite kontakt eller ingen kontakt alls med respondenterna, forskningen är strukturerad och frågeställningarna har formulerats i förväg. Oftast deltar ett stort antal respondenter i undersökningen. Man bygger ofta sambandet mellan forskningen och teorin på en hypotesprövning. Resultaten av kvantitativa undersökningar blir generella och variablerna entydiga, valida och reliabla, det vill säga att resultaten blir allmänna, men variablerna entydiga, relevanta och tillförlitliga. I den kvalitativa forskningen är forskaren subjektiv och har mycket kontakt med respondenterna, undersökningen är flexibel och frågorna kan fördjupas under intervjun. Oftast utförs intervjuer med ett mindre antal respondenter och ett större antal variabler. Resultaten av den kvalitativa undersökningen går på djupet och gäller bestämda omständigheter, tidpunkter, platser och miljöer (Olsson & Sörensen, 2008, 13; Patel & Davidson, 1994, 85). Intervjuer är oftast personliga och forskaren träffar intervjupersonerna, men det är även möjligt att göra intervjuer via telefonen (Patel & Davidson, 1994, 60). Det är undersökningens syfte som styr valet mellan kvantitativ och kvalitativ undersökning (Olsson & Sörensen, 2008, 37). Det är också vanligt att kombinera enkäter och intervjuer i undersökningar (Patel & Davidson, 1994, 60).

5.1 Metodval

Skribenten har valt att använda sig av kvalitativ forskningsmetod i form av intervjuer. Eftersom kvalitativa forskningsresultat går in på djupet och kan vara specifika angående miljöer, omständigheter och tidpunkter (Olsson & Sörensen, 2008, 13). Detta var väldigt önskvärt för examensarbetet eftersom det behandlar en specifik plats. Intervjuer ger även forskaren konkreta och beskrivande exempel på saker som bör uppmärksammas (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 136). Kvalitativa intervjuer ger också möjligheten att välja sin målgrupp väldigt noga. Detta är väsentligt för examensarbetet eftersom målet är att intervjua

professionella inom området för att få en djupare förståelse för guidningar och guidningsmetoder. Intervjuer brukar klassificeras som standardiserade eller ostandardiserade. I en standardiserad intervju ställs exakt samma frågor till alla intervjuade. I en ostandardiserad intervju anpassas frågorna under intervjuens gång. Intervjuerna kan också klassificeras enligt hur strukturerade de är. Intervjuer som har en hög grad av strukturering har fasta svarsalternativ och intervjuer med låg grad av strukturering har öppna frågor (Patel & Davidson, 1994, 60-61). Skribenten har valt att göra en standardiserad intervju med en låg grad av strukturering. Detta för att lyckas komma på djupet i specifika ämnen som audioguidningar, mobila guidningar och storytelling/tidsresor/tematiseringar. Skribenten använder sig av en intervjuguide för att kunna ställa samma grundfrågor till alla intervjuade. Samtidigt är skribenten beredd på att ställa följdfrågor som inte finns i intervjuguiden, för att få en djupare förståelse för ämnet. Eftersom syftet inte är att jämföra intervjupersonernas svar, utan att få en bättre förståelse för de olika guidningsmetoderna och den historiska omgivningens påverkan på dessa metoder, anser skribenten att han kan ställa följdfrågor utanför intervjuguiden, ifall ett oväntat ämne som kan vara relevant för undersökningen kommer på tal.

5.2 Utförandet av intervjuerna

Skribenten har utfört tre informativa intervjuer med professionella inom guidningar. Intervjuerna är gjorda på respondenternas arbetsplatser, men på avskilda platser som var folktomma och ingen annan än skribenten och respondenten var närvarande. Det minimerade störande moment och gav respondenten möjligheten att svara ärligt. Första intervjun genomfördes med Silvana Fagerholm-Sjöblom, verksamhetsledare för Kastelholms slott. Intervjun gjordes på Ålands museum 15.3.2011 kl. 10.00–11.00. Andra intervjun gjordes på Åbo slott med Hilikka Kauppinen, guidningsansvarig på Åbo slott, 22.3.2011 kl. 8.30 – 9.30. Den sista intervjun är gjord med museielektorn Janna Jokela på Aboa Vetus & Ars Nova 24.3.2011 kl. 12.15 – 13.00. De två första intervjuerna tog ca en timme var och den tredje intervjun tog ca 40 minuter. Intervjuerna bandades in med hjälp av en mobiltelefon som gav ett tydligt och klart ljud för bearbetning av intervjuerna. Eftersom intervjuerna var gjorda med professionella inom området för guidningarna och gick grundligt in i ämnet anser skribenten att tre intervjuer var tillräckligt många för att ge examensarbetet bra trovärdighet.

Efter insamlandet av material lyssnade skribenten igenom intervjuerna flera gånger för att sedan transkribera dem. Sedan läste skribenten igenom transkriberingarna flera gånger och delade in svaren enligt kategorierna och frågorna i intervjuguiden (bilaga 1 & 2). När svaren var kategoriserade arbetade skribenten med materialet för att få en djupare förståelse för respondenternas svar. Eftersom det var informativa intervjuer som utfördes var respondenternas svar oftast tydliga och enkla att tolka.

5.3 Intervjuguiden och intervjufrågorna

Intervjuguiden baserar sig på litteraturstudier och examensarbetets teoridel. Syftet med intervjufrågorna är att ge en djupare förståelse för de guidningstekniker som tas upp i examensarbets teoridel och redogöra för faktorer som inte tas upp i litteraturen, såsom den historiska miljöns påverkan i guidningarna och framtiden inom guidningarna. Intervjuguiden (bilaga 1 & 2) består av åtta frågor. Vissa av frågorna har också följdfrågor vars syfte är att fungera som stöd ifall respondenten har svårt att komma vidare i ämnet. Frågorna är indelade i följande kategorier: inledning, allmänt om guidningar, de specifika guidningsmetoderna, platsspecifika frågor och framtiden inom guidningar.

Första frågan i intervjuguiden skall inledas neutralt och det är vanligt att första frågan behandlar bakgrundsvariabler (Patel & Davidson, 1994, 64). Intervjuguidens första fråga som ingår i kategorin inledning lyder: - **Berätta om dina erfarenheter av guidningar och guidningsmetoder?** Syftet med denna fråga är att få en förståelse för respondentens erfarenheter av guidningar och leda respondenten in i ämnet om guidningar. Sedan kommer kategorin allmänt om guidningar som innehåller frågorna: - **Vad upplever du att är viktigt inom guidningar?** - **Tycker du personligen att någon guidningsmetod är bättre än de andra, varför i så fall eller varför inte?** Dessa frågor går inte ännu in i ämnet om de guidningsmetoder som undersöks i examensarbetet, men tar upp faktorer som är viktiga även inom de guidningsmetoder som behandlas i examensarbetet. Sedan kommer vi in på de första egentliga frågorna i kategorin de specifika guidningsmetoderna som innehåller frågorna: - **Vad anser du om audioguidningar?** - **Vad anser du om mobila guidningar?** - **Vad anser du om storytelling/tidsresor/tematisering?** Alla frågorna har också följdfrågor för att föra intervjun vidare i ämnet om det behövs. Eftersom undersökningen inte undersöker ett specifikt antagande om de behandlade guidningsmetoderna utan letar efter för- och nackdelar, är inte frågorna specificerade utan ofta väldigt allmänna och öppna. Till näst sist ställs de platsspecifika frågorna: - **Är du**

bekant med guidningsmetoder på historiska platser, som t.ex. slott, ruiner och fästningar? -Anser du att det finns fördelar eller specifika problem med guidningar på sådana platser? – Annat som du anser är viktigt att uppmärksamma angående platsen där guidningarna utförs? Dessa frågor undersöker den speciella miljöns inverkan på guidningarna. Detta är något som inte tas upp i den litteratur som används i examensarbetet, men den historiska miljön på Kastelholms slott kan ha en inverkan på guidningsmetodernas funktionalitet och lämplighet för slottet. Till sist behandlas frågor om framtiden inom guidningarna: – **Hur tror du att framtiden inom guidningar ser ut? – Hur viktigt är det för attraktioner att följa med i tiden och vara moderna i sina guidningsmetoder?** Litteraturen behandlar en del om vart teknologin är på väg och om hur audioguidar och mobila guider kommer att utvecklas, men inte om åt vilket håll museernas utveckling är på väg. Syftet med denna kategori är att få en förståelse för vart framtiden för museernas användande av olika guidningsmetoder är på väg, för att kunna avgöra vilken av de behandlade guidningsmetoderna som är lämpligast långsiktigt för Kastelholms slott. Egentligen skall den sista frågan vara neutral och ge respondenten möjlighet att ännu tillägga sina åsikter till intervjun (Patel & Davidson, 1994, 64). Men jag fortsatte att föra en diskussion med samtliga respondenter efter sista frågan, oftast tillade de intervjuade ännu information efter sista frågan. Intervjuguiden finns som bilaga 1 & 2 i slutet av examensarbetet.

6 Resultatredovisning

Skribenten kommer att redogöra för resultaten enligt kategorierna i intervjuguiden; inledning, allmänt om guidningar, de specifika guidningsmetoderna, platsspecifika frågor och framtiden inom guidningar. I kategorin ”de specifika guidningsmetoderna” kommer skribenten att behandla frågorna skilt eftersom de egentligen kan ses som egna kategorier som behandlar audioguidningar, mobila guidningar och storytelling/tidsresor/tematisering. Skribenten har valt att inte nämna vilken respondent som har sagt vad, eftersom respondenterna är likvärdiga i undersökningen och alla professionella inom området för guidningar. Vid de tillfällen där det är relevant för läsaren att veta vilken plats som behandlas i examensarbetet har skribenten valt att skriva ut platsens namn.

Inledning

Respondenterna arbetar som verksamhetsledare på Kastelholms slott, museilektor på Aboa Vetus & Ars Nova och ansvarig för guidningar på Åbo slott. Både respondenten på

Kastelholms slott och på Aboa Vetus & Ars Nova hade kommit i kontakt med guidningarna genom att först arbeta som arkeolog på platsen. Respondenten på Åbo slott har arbetat där i närmare tio år och varit ansvarig för guidningarna under de fem senaste åren. Respondenternas erfarenheter av guidningar och guidningsmetoder utöver deras nuvarande arbetsplats och situation är i form av besök till olika museer och historiska platser. Verksamhetsledaren på Kastelholms slott har även varit på flera studiebesök där syftet har varit att studera olika sorters guidningsmetoder som skulle kunna lämpa sig för Kastelholms slott.

Allmänt om guidningar

En av respondenterna påpekar att det är ungefär en tredjedel av besökarna hos dem som är intresserade av en fysisk guidning. Resten väljer att besöka museet på egen hand, eventuellt lånar/köper de ett informationshäfte om museet. Respondenten säger också att det viktigaste för guiden är att inneha väldigt mycket information, mycket mer än man berättar. Respondenten säger också att det som guiden berättar måste vara historiskt korrekta fakta. Tidvis besöks museerna av personer med väldigt stor kunskap om vissa områden inom museet, t.ex. arkeologer, och dessa personer kan därför ställa väldigt avancerade frågor. Guiden behöver inte veta allt men skall kunna hänvisa till vidare information för dem som är intresserade.

”Siellä porukassa voi olla sellaisia ihmisiä jotka on lukenut aiheesta ja joilla on pohjatietoa.”

”Niitä mutuja ei siellä oppaalla saisi olla, sen pitäisi olla oikeaa luettua tietoa tai tutkittua tietoa. Oppaan ei tarvitse tietää kaikkea, mutta sen pitää osata ohjata tiedon lähteelle.”

Alla respondenter säger att det är viktigt för guiden att vara tydlig och kunna fånga åhörarnas intresse. Vad som är tydligt och förståeligt för gruppen skiljer sig från grupp till grupp och egentligen från person till person. Guiden behöver kunna skapa en relation med gruppen och förstå deras intressen och behov.

”Det viktigaste, det allra viktigaste är nog egentligen att guiden är en person som kan fånga intresset hos gruppen. Det måste vara en person med trevligt sätt och förstås kunna ta folk på olika sätt.”

”Opas ei voi puhua täältä ylhäältä sitä asiaa, koska sitten tulee semmoinen mieli niille asiakkaille että heitä pidetään tyhmänä.”

”Ihan semmonen että se on selkeä se opastus, että se asiakas ymmärtää mitä kerrotaan, että tieto menee perille sisällön kannaltakin, että se ei ole liian monimutkasta. ... Että se opas ei pelkästään vaan lue niitä tekstejä sieltä asiakkaalle ääneen vaan kertoo myös jotain ylimääräistä että se asiakaskin saa siitä jotain, että kannatti ottaa se opas.”

En respondent lyfter också fram språkkunskapernas betydelse hos guiden. Respondenten påpekar att det ofta kan bli blandade grupper, där alla besökare nödvändigtvis inte kan det språket guidningen är på flytande. Guidningen skall förstås ändå ske huvudsakligen på det bestämda språket, men guiden skall gärna kunna svara på frågor efter guidningen på andra språk och under guidningens gång förtydliga vissa saker på andra språk.

”Språkkunskaper är förstås viktigt om man har en blandad grupp som man ofta hamnar ut för ... att de är både finsk- och svensktalande och kanske t.o.m. med någon engelsktalande.”

De specifika guidningsmetoderna

Audioguidningar

Respondenterna säger att audioguidningar är en kostnadsfråga, men de ser positivt på guidningsmetoden. Två av respondenterna säger att audioguidningar skulle hjälpa dem mycket med de utländska turisterna som behöver guidningar på språk utöver svenska, finska och engelska. En av respondenterna säger också att det finns en efterfrågan på audioguidningar. Speciellt många utländska turister har efterfrågat audioguidningar, eftersom dessa är vanliga i Centraleuropa. Audioguidningar skulle också ge möjligheten att lägga upp olika temaguidningar, så att besökare själva skulle kunna välja vilken som intresserar dem mest. En respondent säger också att audioguidningar kan vara till stor hjälp under lågsäsongen, men tror ändå att det skulle finnas en efterfrågan för fysiska guidningar under högsäsongen. Respondenten säger också att om audioguidningar skulle delas ut på museets hemsida skulle besökarna kunna bekanta sig med platsens historia även när museet är stängt.

”Ulkomaalaiset halua nimen omaan noita Iplodeja hirveästi. Sitä on jo kysyt meiltä vaikka kuinka kauvan sitten.”

”Det skulle vara helt fantastiskt vad det skulle underlätta för oss under lågsäsong, under högsäsong tror jag ändå att folk skulle stå där och fråga efter en riktig guidning.”

En av respondenterna påpekar att det kan vara dyrt och krävande med audioguidningar ifall museets utställningar varierar mycket, eftersom guidningen då måste skrivas om. Denne påpekar att det är vanligt att utställningar byter efter några månader.

”Kun pitäs joka näyttelyyn aina tehdä uusi, se tulee yllättävän kalliiksi ja vie yllättävän paljon aikaa.”

Mobila guidningar

Två av respondenterna är bekanta med någon form av mobila guidningar, men säger att museerna de arbetar för har haft så dålig hörbarhet att de inte har försökt att använda sig av denna guidningsmetod i museerna. Dessa respondenter har även provat på olika sorters mobila guidningar. Den tidigare varianten av mobila guidningar, där mobilen fungerar som audiokälla, kändes lite klumpig och respondenten tror inte att besökare skulle vara villiga att betala för tjänsten.

”Meillä ei ole matkapuhelimia opastuksissa. Minä olen kokeillut valokuva museossa ,tiedän kyllä systeemin mutta meillä ei ole ikinä kokeiltu. Alhaalla ei ole kenttää, voisi muuten olla ihan mahdollinen.”

”Men tidigare var det så dålig hörbarhet. Nu har vi fått förbättringar dom har lagt in nån slinga så att det skall vara hörbarhet i hela slottet.”

Storytelling/tidsresor/ tematiseringar

Respondenterna anser att tematisering av guidningar är roliga och uppskattade av besökarna. Två av respondenterna säger också att de har fått mycket förfrågningar om upplivade och tematiserade guidningar. Den guidningsansvariga för Åbo slott berättar att de använder sig väldigt mycket av tematiseringar och att de försöker liva upp guidningarna. Hon påpekar flera gånger att detta har varit väldigt populärt och de har fått mycket beröm av besökarna. Även enkla metoder av upplivande av guidningar, som att de anställda klär sig tidsenligt, har varit populära.

”Me ollaan hirveän paljon saatu palautetta just näistä vaatteista, että monet tulee sanomaan että on niin mukava tulla kun teillä on noi vaateet.”

”Oppaat on pukeutuneet oppaanvaateisiin ja minullakin on aina eri rooleja ja eri vaateita. Se kiinnosta vielä sitten ihmisiä kun kierros on mennyt, niin joku tulee kysymään "hei nuosun vaateet.”

Men ingen av respondenterna använder sig för tillfället av tidsresor där även kunden klär ut sig och blir en del av historien. En av respondenterna har haft mycket kontakt med Kalmar läns museum, där levande historia är ett stort koncept. Respondenten påpekar att detta kräver enorma resurser och anställda som verkligen är intresserade av det.

”...Där har de jobbat upp det här med levande historia till ett jättestort koncept, de far ju runt hela världen och föreläser, visar och berättar. Vi har märkt och förstått att det fordrar jättemycket resurser och människor som brinner för det.”

En av respondenterna påpekar också att tidsresor även i mindre format, där besökarna inte deltar i historien, kräver duktiga anställda, mer eller mindre skådespelare som verkligen kan hålla fast i rollen. En av respondenterna säger att lite annorlunda tematiseringar som t.ex. skräckguidningar är väldigt populära, men påpekar också att alla guidningar som skiljer sig från det vanliga ofta kräver extra arrangemang. Skräckguidningar, som sker på kvällstid, kräver t.ex. även att det finns personal som vaktmästare på plats efter sin vanliga arbetstid.

”siinä on sekin että sitten täällä täytyy olla vahtimestari. Siihen tarvitaan sitä henkilökuntaa ja jos se on sillä tavalla että se maksetaan tuohon lippukassalle niin sitten pitää olla lippukassan hoitaja, että siinä on ne omat ongelmat.”

Platsspecifika frågor

Två av respondenterna lyfter fram att det finns väldigt mycket information att göra guidningar om, eftersom platserna har flera hundra års historia bakom sig. Det är möjligt att prata om historia och historiska personer från flera olika århundraden.

”No hyvä puoli on se että tässä on paljon materiaalia, tässä 700 vuotisessa historiassa, sieltä voi ammentaa.”

Men samtidigt påpekar en av respondenterna att det kan vara väldigt svårt att se helheten eftersom samma plats kan visa historia från flera olika århundraden. Det är inte heller möjligt att berätta allt om platsen och ibland kan det vara svårt att välja vad som skall berättas, vilken historia som intresserar mest och är lämpligast för den guidegruppen.

”Siitä on välillä vaikea kertoa ja nähdä kokonaisuus, ja mistä siinä lähtä kertoon, että kaikkea ei voi kertoa. Sillä lailla kauhean hankala mutta sillä tavalla monipuolinen että siellä pystyy kertoa keskiajasta, 1600-luvusta, 1700-luvusta, 1800-luvusta, tai vaikka 1900-luvusta jos halua.”

En av respondenterna säger att det kan vara svårt att guida i vissa rum när det ekar och att alla som är i rummet inte deltar i guidningen. De övriga besökarna som inte deltar i guidningen kan då störa när de pratar och rör sig runt i rummet. Speciellt den typiska finska besökaren kan vara lite försiktig och hålla sig långt borta från guiden. Detta kan göra det väldigt ansträngande för guiden att höras och gör att de övriga besökarna lättare stör den pågående guidningen. Om inte gruppen hålls ihop utan sprider ut sig i rummet

händer det lättare att andra besökare kommer mellan guiden och de personer som deltar i guidningen.

”Mutta sitten kun se perus suomalainen lätkähtää pitkin seiiniä. vaikka kuinka sanot että tulkaa vähän lähemmäs että kuulette.”

Två av respondenterna säger att det är en ansträngande miljö för guiden att arbeta i, det kan t.ex. vara kallt och dragigt och det kan finnas damm som är ansträngande för guidens röst. En av respondenterna påpekar också att om man vill använda sig av elektroniska hjälpmedel, som kan behövas vid audioguidningar och mobila guidningar t.ex. ljudstationer, kan det inte borraras hur som helst i de historiska byggnaderna.

Framtiden inom guidningar

Alla respondenterna talar positivt om den fysiska guiden och två stycken har svårt att tro att det är någon annan metod som helt skulle kunna ersätta den fysiska guiden. De tror att en elektronisk guide inte kan göra guidningen på ett lika intressant sätt som en fysisk guide.

”Ihmiset tarvitsee sitä face to face kontaktia ja onhan se että jos joku on hyvä kertoja kyllä sitä mielummin kuuntelee kun semmoista joka tulee mekaanisesti. ”

”...Elävä ihminen on aina elävä, eikä tule pelkästään nauhalta, enkä minä usko että sitä oikeaa opasta korvaa mikään. Ainakaan yhtähyvin.”

Men en av respondenterna påpekar också att det finns audioguidningar som är väldigt välgjorda och intressanta.

”Historiska museet i Stockholm deras audioguider, dom har ju läst in dem väldigt skickligt och så där med bra röst, det är säkert skådespelare som har gjort det.”

En av respondenterna säger att det är möjligt att de yngre besökarna inte har samma behov av den fysiska guiden eftersom de redan är så vana med teknologin och är även vana med att ta upp information från digitala källor.

”Förut har jag alltid sagt det finns ingenting som slår en personlig guidning, men det kan nog hända att det i alla fall är på väg bort från det.. När man tänker på den yngre generationen, dom är så vana med sina telefoner och mp3-spelare. Det kanske blir så att man går ifrån den fysiska guiden.”

En av respondenterna lyfter också fram betydelsen av att vara modern som museum. Denne påpekar att de moderna museerna också är de attraktivaste museerna och har ett växande besökarantal.

”Även om museer i sig står för någonting evigt och bevarar den historiska tiden, det verkar nog som att de museer där besökarsiffrorna ökar är de moderna och hänger med i tiden.”

7 Analys av resultatet

I stycket nedan kommer skribenten att analysera resultaten och koppla ihop dessa med den litterära faktan för att ge en trovärdig och heltäckande uppfattning om de tre guidningsmetodernas styrkor och svagheter för Kastelholms slott på Åland. Därefter föreslår skribenten en guidningsmetod som kan tänkas vara den lämpligaste för Kastelholms slott.

Intervjuerna visar att respondenterna har varit mest i kontakt med fysiska guidningar, men att de även är bekanta med andra guidningsmetoder. Som både Erlandsson (2005) och respondenterna säger är det väldigt viktigt att guiden har ordentlig kunskap om den plats han eller hon guidar. Erlandsson (2005) säger även att guiden behöver kunna en hel del annan information utöver den han eller hon berättar under den guideade turer på platsen. Guiden skall kunna informera besökarna om matställen, öppettider, butiker m.m. Både i teorin och i intervjuerna syns behovet av att guiden även skall kunna underhålla besökarna. Vad människor upplever som roligt eller underhållande kan variera väldigt mycket, därför är det viktigt att guiden kan anpassa sig till gruppen och lyckas skapa en gemenskap med besökarna (Erlandsson, 2005, 27-28).

7.1 Audioguidningar

Audioguiderna har utvecklats mycket under åren. Mp3-spelare visar sig vara en vanlig variant att verkställa audioguidningar. Som teorin och respondenterna påpekar är en av fördelarna med audioguidningar att de kan innehålla flera olika guidningar samtidigt, som t.ex. olika slag av temaguidningar och på flera olika språk (Mp3shop, 2011). Respondenterna påpekar att det för den fysiska guiden ibland kan vara svårt att välja vad han eller hon skall berätta. Vid audioguidningar med mp3-spelaren kan museet erbjuda besökaren själv möjligheten att välja vilken version han eller hon vill lyssna på, även om de vanliga mp3-spelarna enligt skribentens erfarenheter inte på ett användarvänligt sätt kan innehålla hur

många valmöjligheter som helst. Besökaren måste också hålla sig till den versionen av guidningen han eller hon valde i början. Respondenterna var positiva till guidningsmetoden, men trodde inte att den helt skulle kunna ersätta fysiska guidningar.

Som teorin också säger finns det många fördelar med mp3-spelarna, t.ex. att de rymmer mycket information. De är enkla att använda och eftersom ljudet kommer via ett par hörlurar har inte audioguidar problem med hörbarheten i rummen som respondenten påpekar att fysiska guider kan ha i vissa rum. Har besökarna egna mp3-spelare är det möjligt för dem att bekanta sig med guidningen i förväg och efteråt, förutsatt att guidningen delas ut på museets hemsidor (Mp3shop, 2011). Som respondenterna säger är det då även möjligt att bekanta sig med historien när museet inte är tillgängligt för allmänheten, t.ex. under vinterperioden då Kastelholms slott är stängt men det ändå är möjligt för besökarna att beundra slottet utifrån. Audioguidningar är inte starka på den sociala nivån, som det i teoridelen tas upp är det svårt att kommunicera med andra under den guidade turen. De intervjuade säger också att det inte går att skapa en relation med en mp3-spelare eftersom det inte går att kommunicera med den. Därför kan inte audioguidningar erbjuda samma känsla som en fysisk guide. Även om man kan göra dem intressanta och roliga, som en respondent säger, kommer audioguidningar via mp3-spelare att ha svårt att tävla med den kvalitet på guidningar en bra fysisk guide kan erbjuda besökarna.

Men eftersom en mp3-spelare är en såpass billig och enkel metod anser skribenten att den erbjuder mycket för dess pris. Som det i intervjuerna kommer fram är audioguidning en utmärkt metod som tillägg till de fysiska guidningarna och kan fungera som ett enormt stöd under lågsäsongen då antalet guidningar är färre. Audioguidningar är även användbara för utländska turister både under hög- och lågsäsong, eftersom det är lätt att erbjuda guidningar på mer ovanliga språk med hjälp av dem. Som en av respondenterna säger kan det vara problematiskt och dyrt med audioguidningar på museerna där utställningarna byts ofta, men eftersom Kastelholms slott endast erbjuder ett fåtal utställningar ser inte skribenten detta som ett problem. Det är möjligt att skapa en bra och heltäckande guidning utan att ta med utställningarna i den. Museet kan sedan informera i audioguidningen att besökarna själva får studera utställningen före de fortsätter vidare. Det går även att dela in guidningen i flera ljudfiler på mp3-spelaren, så att om man vill ta med utställningarna i audioguidningen behöver museipersonalen endast göra om utställningsdelen av guidningen när utställningarna byts ut.

Skribenten tror inte att audioguidning är optimal som huvudguidningsalternativ till Kastelholms slott eftersom den inte kan svara på frågor utan bara berätta det som är inspelat. Den är inte heller optimal för grupper eller familjer eftersom skribenten utgår ifrån att de flesta grupper eller familjer ändå vill uppleva social närvaro samtidigt som de upptäcker slottet. Även om enstaka audioguidningar är billiga för vad de erbjuder, men mp3-spelarna blir relativt dyra om det skall finnas för alla personer som besöker Kastelholms slott samtidigt under högsäsongen. Det kan vara upp till flera hundra personer inne på slottet samtidigt. Men som ett alternativ under lågsäsongen och för utländska turister är audioguidningar enligt skribenten ett utmärkt alternativ. Detta eftersom dessa är enkla att använda, prisvärda och kan erbjuda guidningar på flera språk och kan innehålla flera sorters guidningar samtidigt. Många har också egna mp3-spelare och det leder till att museet inte behöver införskaffa så många egna mp3-spelare, utan endast skapa de guide rundturerna.

7.2 Mobila guidningar

Enligt respondenterna kan mottagningen för mobiltelefoner i museerna vara ett problem. Detta har man dock på Kastelholms slott ordnat genom att sätta in en förstärkare i slottet. Men slottet är stort och hörbarheten bör kontrolleras i hela slottet före planerandet av mobila guidningar, som använder sig av telefonnätet som informationskälla. Använder museet sig av andra metoder som RFID eller Bluetooth för att föra över information till telefonen kommer inte mobiltelefonens dåliga mottagningsförmåga av telefonnätet att påverka dataöverföringen genom RFID eller Bluetooth. Däremot kräver både RFID och bluetooth att det läggs upp sändare för dem inne i slottet och som respondenterna säger är det inte tillåtet att lägga upp dessa sändare var som helst i en historisk byggnad som Kastelholms slott. Respondenterna nämner också en av de tidigare varianterna av mobila guidningar där besökaren ringer upp ett guidningsnummer med sin telefon. De tror inte att besökarna är villiga att betala för den tjänsten och anser systemet var lite klumpigt i längden. Utöver detta har inte respondenterna åsikter eller så mycket erfarenheter av mobila guidningar.

Som det i teoridelen lyfts fram utökas mobiltelefonens användningsområden (Dagensps.se 2011). Detta leder till att människor blir alltmer vana att använda mobiltelefonerna. De kommer också att utvecklas mera och anpassas ännu mera till andra användningsområden än att bara ringa och skicka textmeddelanden. Som skribenten tidigare påpekat är telefonen redan nu ett viktigt verktyg för många i deras vardag (vertaa.fi, 2011c). Som Carlsson &

Walden (2010) säger utvecklas turismen tillsammans med teknologin. Skribenten tolkar detta som att även turismen kommer att börja använda sig mer av mobiltefonteknologin, därför kan det vara av intresse för Kastelholms slott att i framtiden utveckla en mobiltefontjänst för sina besökare. Många mobiltelefoner har också en inbyggd mp3-spelare, vilket betyder att mobiltelefonerna automatiskt kan fungera som audioguidar. Detta förutsatt att guidningen delas ut till besökarna på museets hemsida eller vid ingången till Kastelholms slott.

Mobila guidningar kan erbjuda besökare mycket av det som en fysisk guide kan, om inte mera. Genom att använda sig av internet, mobiltelefonens eget minne (förutsätter att informationen har laddats ner tidigare) eller något annat sätt av dataöverföring kan telefonen erbjuda besökaren nästan obegränsat med information. Som Carlsson & Walden (2010) säger kan telefonen även erbjuda bilder, filmer, ljud och spel m.m. Om den mobila guiden använder internet som datakälla är en av de stora fördelarna att besökaren både före och efter besöket kan använda sig av tjänsten och bekanta sig mera med Kastelholms slott och även då visa vänner och bekanta bilder och information om Kastelholms slott via tjänsten. Detta betyder också att personer med rörelsehinder, som har svårt att ta sig runt i alla Kastelholms slotts trappor, kan bekanta sig med de otillgängliga platserna via mobiltelefonen.

Som skribenten nämnde i det föregående kapitlet kan det vara svårt för den fysiska guiden att veta vad som intresserar besökarna av all den historia som finns att berätta om Kastelholms slott. Såsom med audioguidningar kan besökaren själv välja vad han är intresserad av vid mobila guidningar. Detta kan göras mera fritt vid mobila guidningar än vid audioguidningar, eftersom mobila guidningar kan erbjuda varierande information i form av multimedia och använder sig guidningen av internet som datakälla finns det inga begränsningar för mängden information museet kan lägga in i tjänsten. Genom detta ger museet besökaren möjligheten att bekanta sig med historia som är intressant för just honom eller henne. Informationen är mera användarvänlig via mobiltelefonens skärm. Detta även om telefonskärmens synlighet försämras av solljus eller andra starka ljuskällor (Ristolainen, 2007, 18). Eftersom mycket av informationen förmedlas via mobiltelefonens skärm är det också möjligt för flera personer att följa med samtidigt. Som det tidigare nämnts i examensarbetet är mobiltelefoner ett viktigt verktyg i många vardag och har en ständigt växande marknad inom olika tjänster, därför anser skribenten mobiltelefonerna vara moderna i samhället och kan därför anses som en modern guidningsmetod och som en av respondenterna påpekar är det moderna museerna som har växande besökarantal. Med

dessa egenskaper kan mobila guidningar konkurrera med den fysiska guiden. Idag är inte alla telefoner ännu tillräckligt utvecklade för att kunna hantera alla mobila tjänster, men med tanke på dagens utveckling inom telefonteknologin anser skribenten att inom den närmaste framtiden kommer de flesta människor att ha tillräckligt avancerade telefoner för att kunna hantera de flesta mobiltjänsterna.

7.3 Storytelling/tidsresor och tematiseringar

Mossberg (2008) säger att berättelser och upplivande av historia fascinerar människor, vilket respondenterna också lyfter fram i intervjuerna. Det har varit väldigt populärt och uppskattat när museianställda har klätt ut sig och ordnat guide turer där besökarna fått träffa personer från historien. Att klä ut sig i tidsenliga kläder är en enkel metod för att liva upp guidningar och detta har varit väldigt uppskattat av besökarna säger respondenterna. Enligt Dicks (2008) vill turisterna ha levande historia och hellre aktivera sig under guidningen än att bara lyssna. Som Mossberg (2008) säger blir upplevelsen för turisterna kraftigare vid upplivade guidningar och människorna kan ta in mera information genom flera sinnen vilket gör att besökaren får en större förståelse för platsen och dess historia. Som Björkman & Näse (2009) förklarar ger det också en bättre förståelse för helheten och sammanhanget. Respondenterna anser att besökarna har ett behov av social kontakt och att de hellre lyssnar på fysiska guider än något som är digitalt. Men som respondenterna också säger finns det väldigt mycket information att ta upp vid historiska platser som Kastelholms slott. Genom en tidsresa skulle det då bara vara möjligt att presentera en liten del av all historia, eftersom tidsresor är mer specifika än t.ex. vanliga guidningar och oftast behandlar en viss händelse eller en berättelse åt gången och har svårt att hoppa fram och tillbaka i tiden som fysiska guider på Kastelholms slott ofta kan göra. Som respondenten påpekar finns det problem med upplivandet av guidningar eftersom besökare som inte är på den guide turen också vistas i samma utrymmen. Eftersom yttre faktorer har negativ påverkan på tidsresor och tematiseringar kan de andra besökarna förstöra upplevelsen för dem som deltar tidsresan. Därför anser skribenten att storytelling/tidsresor eller tematisering i lite större skala inte är optimal som huvudform av guidningar för Kastelholms slott.

Dock skulle tematiseringar kunna fungera som tillägg till t.ex. vanliga guidningar. Men som respondenterna säger kan skapandet av tidsresor vara väldigt dyrt och ansträngande och det kräver anställda som verkligen brinner för detta. Även i mindre skala, i form av tematisering där anställda berättar en historia utklädda i tidsenliga kläder och skådespelare

i form av museianställda som spelar historiska personer, kräver detta extra arrangemang; det skall finnas kläder, personal m.m. och utförs detta under speciella omständigheter t.ex. efter att museet har stängt, skall det finnas ännu mera extra anställda såsom vaktmästare och kassör. Respondenten säger också att anställda även skall kunna framföra skådespel och hålla sig till rollen. Detta gör det svårare att hitta sommaranställda och kan leda till högre lönekostnader. Detta gör tidsresor problematiska för mindre museer som Kastelholms slott. Men som respondenterna lyfter fram är en enkel metod för att förstärka upplevelsen för besökarna att de anställda klär sig i tidsenliga kläder, detta görs redan delvis på Kastelholms slott.

7.4 Förslag på guidningsmetod till Kastelholms slott

Skribenten vill uppmärksamma att han i examensarbetet inte har undersökt de fysiska guidningarnas för- och nackdelar. Skribenten kan därför inte påstå att någon av de behandlade guidningsmetoderna i examensarbetet skulle vara ett bättre alternativ än de nuvarande fysiska guidningarna. Detta kapitel presenterar endast den lämpligaste av de behandlade guidningsmetoderna och presenterar dess för- och nackdelar för Kastelholms slott.

Alla tre guidningsmetoder har sina starka och svaga sidor. Ingen av dem är tyvärr enligt skribenten optimal på alla sätt, utan behöver stöd av varandra eller fysiska guidningar för att kunna tillfredsställa alla besökares behov. Storytelling/tidsresor eller tematiseringar är t.ex. speciellt bra för barn och ungdomar, som annars kan ha svårt att uppfatta historiska fakta, eftersom den ger en bra förståelse för sammanhanget och helheten. Audioguidningar är däremot enkla att förverkliga på flera språk och lämpar sig därför utmärkt för utländska turister för vilka det annars kan vara svårt att erbjuda guidningar på deras eget språk.

Enligt skribenten är det dock mobila guidningar som erbjuder helheten på bästa sätt, eftersom det via dem är möjligt att skapa lekfulla spel som lär och aktiverar barn och ungdomar i historien samtidigt som de spelar spelet. Mobila guider kan också lätt skapas på flera språk eftersom de delvis kan basera sig på ljudfiler såsom audioguiderna och i övrigt på texter, bilder, filmer och spel som också alla går att skapa på flera språk. Sedan kan mobila guider innehålla stora mängder information och det är möjligt för besökarna själva att välja vad de vill se och höra information om.

En stor fördel med mobila guidningar är också att mobiltelefoner redan används så mycket i samhället, människorna blir allt mer vana att använda sig av telefoner i deras vardagliga sysslor. Detta betyder att folk är vana att använda liknande tjänster, vilket betyder att museet inte behöver marknadsföra tjänsten lika kraftigt och människorna vet hur den fungerar. Men mobila guider har inte bara fördelar, att skapa en heltäckande mobilguidning kan vara väldigt kostsamt och tidskrävande. Mobiltelefonens skärm är också begränsad i storlek och kan inte erbjuda informationen i optimal kvalitet, skärmens synlighet kan ännu försämrats t.ex. av solljus. Detta gör att upplevelsen inte nödvändigtvis blir den bästa för besökaren och kan då enligt skribenten inte alltid bli prisvärd i förhållande till kostnaderna det kräver att verkställa en mobil guidning.

Som stöd till de nuvarande fysiska guidningarna på Kastelholms slott anser skribenten att audioguidningar skulle vara det bästa alternativet. Dessa är billiga att verkställa och erbjuder mycket för sin kostnad. Som tidigare nämnts är det möjligt att erbjuda guidningar på flera språk, flera olika temaguidningar i en audioguide som fungerar i en mp3-spelare. Audioguidar är också lätta att använda och erbjuder användaren en viss valfrihet.

8 Sammanfattning

I detta examensarbete har skribenten gjort en presentation av tre olika guidningsmetoder för Kastelholms slott på Åland. Kastelholms slott är Ålands enda medeltida borg. Slottet nämns första gången år 1388 i de historiska källorna. Sedan dess har slottet successivt byggts större. Större delen av Kastelholms slott förstördes år 1745 av en eldsvåda, restaureringen av slottet började på 1890-talet och höll på ända till år 2001.

Detta examensarbete skall ge läsaren en god inblick i följande guidningsmetoder: audioguidningar, mobila guidningar och storytelling/tidresor/tematiseringar för att sedan utse den allra lämpligaste metoden för Kastelholms slott. Presentationen av guidningsmetoderna är baserad på litteraturstudier och valet av den lämpligaste metoden för Kastelholms slott baserar sig på litteraturstudier tillsammans med de tre intervjuerna utförda med professionella inom området för guidningar.

Alla tre metoderna har sina för- och nackdelar. Audioguidningar är billiga och enkla att verkställa och erbjuder enligt skribenten mycket för sin kostnad. Men audioguiderna är begränsade i sina möjligheter att erbjuda information åt besökaren. Mobila guidningar i sin tur har bättre möjligheter att erbjuda information åt sina användare, eftersom det via dem

är möjligt att visa media som bilder, film, ljud och spel m.m. Eftersom dessa har tillgång till internet och andra dataöverföringsmetoder är inte mängden information med mobila guidningar begränsad. Men däremot är mobila guidningar dyra att verkställa och är fortfarande begränsade av mobiltelefonens skärm. Tidsresor/tematiseringar verkar vara en populär metod med stor efterfrågan. Denna metod är också ett av de sätten som förmedlar informationen tydligast för besökare. Men tidsresor kräver ett stort arrangemang från museets sida och guidningar genom tidsresor och tematiseringar blir oftast specifika och beskriver bäst enstaka ämnen eller historier.

Skribenten slutsats i examensarbetet är att mobila guidningar är det bästa alternativet som huvudguidning på Kastelholms slott, men behöver nödvändigtvis inte vara prisvärd. Som tilläggsguidning till de nuvarande fysiska guidningarna anser skribenten att audioguidningar lämpar sig bäst.

Källförteckning

Björkman, J. & Näse, L. (2009). *Sagalund lever: inspiration till livslångt lärande*. Kimitoön: Sagalunds museistiftelse

Bluetooth SIG (2011) *Bluetooth Basics*
<http://www.bluetooth.com/Pages/Basics.aspx> (Hämtad 9.4.2011)

Carlsson, C. & Walden, P. (2010) Supporting Tourists at Bomarsund Fortress with a Mobile Value Service. *Journal of Information Technology: Theory and Application*. 11:1, 43-56

Chou, L & Lee, C m.fl. (2004) *A Tour Guide System for Mobile Learning in Museums*
<http://www.computer.org/plugins/dl/pdf/proceedings/wmte/2004/1989/00/19890195.pdf>
 (Hämtad 28.2.2011)

Dagens PS (2006) *Betala med mobilen – en succé*
<http://www.dagensps.se/artiklar/import/2006/5/29/8983/index.xml> (Hämtad 4.4.2011)

Dicks, B. (2003) *Culture on Display: The production of contemporary visitability*. England: Open University Press

Ekenässlott (2011) <http://www.ekenasslott.se> (hämtad 22.11.2010)

Erlandsson, E.(2005) *Guide och Reseledare*. Malmö: liber

Hirsjärvi, S & Hurme, H. (2001) *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistonpaino

Mossberg, L & Johansen, E.N. (2007). *Storytelling: Marknadsföring i upplevelseindustrin*. Lund: Studentlitteratur

Mossberg, L.(2008) *Extraordinary Experience through Storytelling*. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*.8:3, 195-210

Mossberg, L.(2007) *Extraordinära upplevelser genom storytelling*. Magma.
<http://www.econa.no/?nid=182507> (hämtad 29.1.2011)

Mp3shop (2011) *Mp3 spelare –guide*
<http://www.mp3shop.se/pages.php?page=mp3guiden> (Hämtad 4.4.2011)

Museibyran (2007) *Kastelholms slott*. Broschyr

Museibyran (2011a) *Kastelholms slott: historia*.
http://www.museum.ax/museum/kastelholm_las_mera.pbs (hämtad: 20.1.2011)

Museibyran (2011b) *Bomarsund: historik*.
<http://www.bomarsund.ax/bomarsund/historik.pbs> (hämtad: 20.1.2011)

Museibyrån (2011c) *Kastelholms slott: Guidningar.*
 (<http://www.ls.aland.fi/museum/kastelholm.pbs> (hämtad: 20.1.2011))

Nationalencyklopedin(2011) *guide*
<http://www.ne.se/lang/guide/187671> (hämtad 1.4.2011)

Olsson, H & Sörensen, S. (2008) *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv.* Stockholm: Liber

Patel, R & Davidson, B. (1994) *Forskningsmetodikens grunder; att planera, genomföra och rapportera en undersökning.* Lund: Studentlitteratur

Raseborg(2011) Raseborgs Slottsruiner
<http://www.raseborg.org/raseborg/slott/sve> (hämtad 25.11.2010)

Ristolainen, K.(2007) Matkailu- ja kulttuurikohteiden mobiilipalvelut: Soveltuvuus itäsuomalaisiin kulttuurihistoriallisiin kohteisiin. Julkaisia: Joensuun yliopisto, matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos

Rosenström, M. (2008). Tjardoft till salu -Det maritima kulturarvet I yurismens tjänst. Ingår i: Lindqvist, Y (red). *Tradition och turism på Åland: Att använda kulturarvet.* Helsingfors: Svenska litteratursällskapet I Finland

Royalcourt (2011) *Kungliga slotten*
<http://www.royalcourt.se/kungligaslotten> (hämtad 23.11.2010)

Turun museokeskus(2011) *Turun Linna*
<http://www.turku.fi/Public/Default.aspx?nodeid=4537> (hämtad 23.11.2010)

Sahlström, M. (2008). Upplevelseturister I eget vardagsrum. Ingår i: Lindqvist, Y (red). *Tradition och turism på Åland: Att använda kulturarvet.* Helsingfors: Svenska litteratursällskapet I Finland

Summanen, H. (2005) *Guider I Mobiltelefon.* Statens historiska museum:
http://www.nordichandscape.net/reports/nordic_handscape_sverige.pdf (hämtad: 1.2.2011)

Vertaa.fi (2011a) *mp3-soittimet*
http://www.vertaa.fi/mp3_soittimet (hämtad: 3.4.2011)

Vertaa.fi (2011b) *yleistä mp3-soittimista*
http://www.vertaa.fi/info/product_mp3_soittimet_yleinen (hämtad: 3.4.2011)

Vertaa.fi (2011c) *yleistä matkapuhelimista*
http://www.vertaa.fi/info/product_matkapuhelimet_yleinen (hämtad: 14.4.2011)

Västergotlandsmuseum(2011) <http://www.vastergotlandsmuseum.se> (hämtad 22.11.2010)

Muntliga källor:

Fagerholm-Sjöblom, S. Verksamhetsledare på Kastelholms slott. Personlig kommunikation 18.4.2011.

Intervjuguide

Inledning

- Berätta om dina erfarenheter av guidningar och guidningsmetoder?

Allmänt om guidningar

- Vad upplever du att är viktigt inom guidningar?
- Tycker du personligen att någon guidningsmetod är bättre än de andra?

De specifika guidningsmetoderna

Vad anser du om audioguidningar?

- Fördelar och nackdelar?
- Egna erfarenheter?
- Hur påverkas guidningsmetoden av platsen/miljön där den används?

Vad anser du om mobila guidningar?

- Fördelar och nackdelar?
- Egna erfarenheter?
- Hur påverkas guidningsmetoden av platsen/miljön där den används?

Vad anser du om storytelling/tidsresor/tematiseringar?

- Fördelar och nackdelar?
- Egna erfarenheter?
- Hur påverkas guidningsmetoden av platsen/miljön där den används?

Platsspecifika frågor

Är du bekant med guidningsmetoder på historiska platser, som t.ex. slott, ruiner och fästningar?

- Anser du att det finns fördelar eller specifika problem med guidningar på sådana platser?
- Har du konkreta exempel?
- Annat som du anser är viktigt att uppmärksamma angående platsen där guidningarna utförs?

Framtiden inom guidningar

- Hur tror du att framtiden inom guidningar ser ut?
- Hur viktigt är det för attraktioner att följa med i tiden och vara moderna i sina guidningsmetoder?

Haastatteluopas

Johdanto

-Kerro opastus ja opastusmenetelmä kokemuksistasi?

Yleistä opastuksista

-Mikä mielestäsi on tärkeää opastuksissa?

-Onko sinun mielestäsi joku opastusmenetelmä parimpi kuin muut opastusmenetelmät?

Määrätyt opastusmenetelmät

Mitä mieltä olette ääniopastuksista?

- Hyvät ja huonot puolet
- Omia kokemuksia?
- Miten ympäristö vaikuttaa opastusmenetelmään?

Mitä mieltä olette matkapuhelinopastuksista?

- Hyvät ja huonot puolet
- Omia kokemuksia?
- Miten ympäristö vaikuttaa opastusmenetelmään?

Mitä mieltä olette aikamatkoista?

- Hyvät ja huonot puolet
- Omia kokemuksia?
- Miten ympäristö vaikuttaa opastusmenetelmään?

Ympäristöä koskevia kysymyksiä

Oletko perehtinyt opastusmenetelmiin historiallisissa ympäristössä, esim. Linnoissa, linnoituksissa tai rauniolla.

- Onko mielestäsi etuja tai määrättyjä ongelmia opastuksien kanssa tämmöisessä ympäristössä?
- konkreettisia esimerkkejä?
- Muuta joka on mielestäsi tärkeää huomioda koskien ympäristöä missä opastukset suoritetaan?

Opastuksien tulevaisuus

- Miltä opastuksien tulevaisuus näyttää?
- Kuinka tärkeää on että nähtävyydet seuraavat aikaansa ja ovat moderneja opastusmenetelmissään?