

# **Nationell kvalitetssäkring av naturguider**

Ett diskussionsunderlag inför  
Centrum för naturväglednings workshop  
3 december 2009

Centrum för naturvägledning, CNV

Kompetensresurs, utvecklingsnav och mötesplats  
för alla som förmedlar kunskap om och väcker känsla för naturen och kulturlandskapet.

# Innehållsförteckning

Inledning .....	4
Syfte och metod .....	4
Disposition .....	4
Bakgrund.....	4
<b>Turismen växer snabbt</b> .....	4
<b>Ökande behov av naturguider</b> .....	5
<b>Vad är en naturguide?</b> .....	5
<b>Att ta betalt för naturupplevelser</b> .....	6
<b>Northern Environment for Sustainable Tourism (NEST)</b> .....	6
<b>CNV:s uppdrag om kvalitetssäkring</b> .....	7
Kvalitetssäkring av naturguider – hur, vad och vem? .....	8
Behovet av kvalitetssäkring.....	8
<b>Status och professionalisering</b> .....	8
<b>Nätverk och erfarenhetsutbyte</b> .....	9
<b>Utbildningar</b> .....	9
<b>Hållbart nyttjande av skyddade områden</b> .....	9
<b>Finansiering</b> .....	9
Kvalitetssäkringens form.....	11
<b>Kvalitetssäkringssystemets delar</b> .....	11
<b>Utbildning</b> .....	11
<b>Prov/certifiering</b> .....	12
<b>Gemensam logga</b> .....	13
<b>Uppföljning</b> .....	13
<b>Ackreditering av certifierare</b> .....	13
<b>Erkännande och acceptans</b> .....	13
Naturguidens kompetens .....	14
<b>Antagningskrav</b> .....	14
<b>Kompetenskrav i certifieringen</b> .....	15
<b>Ämneskompetens i certifieringen</b> .....	16
<b>Guidekompetens i certifieringen</b> .....	18
Den kvalitetssäkrades titel .....	22
Kvalitetssäkringens attraktivitet.....	24
Värd för kvalitetssäkringssystemet .....	26
Systemets finansiering .....	28
Bilaga 1. Beskrivning av andra kvalitetssäkringssystem av naturguider.....	29
Sverige.....	29
<b>SveGuide</b> .....	29
<b>Laponiaguider</b> .....	30
<b>Fjälledarnormen</b> .....	30
<b>Svenska bergsguideorganisationen</b> .....	30
<b>Fiskeguider</b> .....	31
<b>Närnaturguiderna och Storstockholms naturguider</b> .....	31
<b>Svensk standard om utbildning för turistguider</b> .....	32
Andra länder .....	32
<b>Finland</b> .....	32
<b>Norge</b> .....	33
<b>Danmark</b> .....	33
<b>Italien</b> .....	34

<b>Tyskland</b> .....	34
<b>Storbritannien</b> .....	35
<b>Australien</b> .....	35
<b>Nya Zeeland</b> .....	36
<b>USA</b> .....	36
<b>Kanada</b> .....	37
Bilaga 2. Frågorna i enkäten.....	38
Bilaga 3. Respondenterna.....	39
Referenser.....	41
Litteratur.....	41
Personlig kontakt.....	41
Internet.....	41

# Inledning

## Syfte och metod

Syftet med denna rapport är att presentera arbetet med att utreda organisation, former och behov av resurser för en nationell kvalitetssäkring av naturguider i Sverige. Arbetet har utförts av Centrum för naturvägledning (CNV) under 2008 och 2009 och bygger dels på studier av publicerat material och dels på personliga kontakter. En viktig grund för arbetet har varit en rapport om nationell certifiering av naturguider som togs fram 2005-2007 på initiativ av Länsstyrelsen i Västernorrland inom ramen för ett Interreg IIIB-projekt: *Northern Environment for Sustainable Tourism* (NEST)<sup>1</sup>. En lista på övrigt skriftligt material återfinns i denna rapportens referenslista.

Ett stort antal aktörer har kontaktat eller kontaktats av CNV via telefon eller e-post i utredningsarbetet. Ett hundratal aktörer som kunde tänkas ha intresse av att bidra till utredningsarbetet har under perioden maj-september 2009 fått en enkät med frågor om ett nationellt kvalitetssäkringssystem för naturguider. Svar från 43 aktörer (respondenter) har inkommit, antingen i form av en helt ifylld enkät eller i form av svar på enstaka frågor. På närnaturguideträffen på Valla folkhögskola 2009-06-24 höll CNV i en workshop där cirka 30 deltagare på träffen fördelade i grupper fick svara på samtliga enkätfrågor - varje grupp på den workshopen räknas här som en aktör. Kontakter med aktörer i andra länder har tagits för att ta del av erfarenheter från andra länders kvalitetssäkringssystem, med utgångspunkt från frågorna i enkäten. Frågorna i enkäten samt en sammanställning av svaren finns i denna rapport. Frågorna finns även i bilaga 2. En lista på respondenterna finns i bilaga 3.

## Disposition

I rapporten diskuteras nationell kvalitetssäkring av naturguider. Avsnitten är ordnade efter de frågor som har ställts i enkäten. Exempel på andra svenska och internationella kvalitetssäkringssystem för naturguider finns i bilaga 1.

## Bakgrund

### Turismen växer snabbt

”Turism ger större exportintäkter än både stålindustri och bilar. Och potentialen är fortfarande stor, hävdar branschen som ska göra Sverige till ett av världens mest attraktiva turistmål.” Så skriver tidningen Fokus i april 2009 i ett reportage om ”den nya basnäringen”: turism.<sup>2</sup>

Globalt sett är turism redan världens största näringsgren<sup>3</sup>. I Sverige har intäkterna från inhemska turister fördubblats under de senaste tio åren och intäkterna från utländska besökare har trefaldigats under samma tid. Omsättningen har ökat med 53 % sedan år 2000<sup>4</sup>. Varje år under 2000-talet har turistnäringen slagit rekord och 2008 blev ett rekordår för antal utländska gästnätter – 7,5 miljoner. Med ett exportvärde på 88 miljarder kr – som utländska besökare spenderar i Sverige – är turism idag större än exporten av såväl järn och stål (77,3 miljarder

---

<sup>1</sup> Se nedan för mer information om NEST.

<sup>2</sup> Fokus, 2009

<sup>3</sup> NEST, 2007

<sup>4</sup> Tillväxtverket, 2009

kr) som personbilar (69,7 miljarder kr). Sysselsättningen ökar snabbare inom turismen än i de traditionella basnäringarna<sup>5</sup>. År 2008 var 158 936 personer sysselsatta (helårsverken) inom svensk turism och turismen utgjorde 2,86 % av Sveriges totala BNP 2008<sup>6</sup>.

### **Ökande behov av naturguider**

Alla prognoser visar på fortsatt ökning av turismens exportvärde. De turistiska ”råvaror” vi har i Sverige är främst vår natur och kultur. Guiden spelar en viktig roll i turistens möte med dessa. Guiden har dock en ganska undanskymd roll inom svensk turism och guidebranschen är outvecklad och oorganiserad. Både den ökande volymen och de höjda förväntningarna på bemötande och personliga upplevelser ställer nya krav inom naturturismen. Även utveckling av hållbar turism och det nya miljömedvetandet innebär nya utmaningar. Det finns ett behov av guider som på ett professionellt sätt kan förmedla kunskap om och väcka intresse för naturens värden och för en hållbar livsstil. Inrättandet av världsarv såsom Laponia och Höga Kusten, det ökade avsättandet av naturreservat och ekoparker samt en allt större efterfrågan av naturturism och ekoturism har ökat behovet av naturguider. Även behovet av en hållbar landsbygdsutveckling genom utveckling och förvaltning av natur- och kulturturism kopplad till skyddade områden har allt att vinna på en satsning på natur- och kulturguider.<sup>7</sup>

Arbetsmarknaden för naturguider och andra naturturismföretag består idag främst av fåmansföretag som bedriver guidning eller turistisk verksamhet under delar av året, men spås av många öka. Det har konstaterats att kompetenta guider är en av nyckelfaktorerna hos framgångsrika destinationer och företag både i Sverige och i andra länder med liknande förutsättningar. Det finns ett ömsesidigt beroende mellan framgångsrika turistdestinationer och kompetenta guider, oavsett om de är kommersiella eller ideella. Turismföretag bygger ofta en stor del av sin verksamhet runt guider, och guiderna behöver arbetsgivare för att kunna utöva guidning och vidareutvecklas i sin yrkesroll.<sup>8</sup>

Det ökade behovet av naturguider omfattar inte bara turismsektorn. Från flera håll pekar man på nyttan av att vistas i naturen. Både nyttan för individens hälsa men även för att öka förståelsen för relationen mellan natur och samhälle. Genom en förbättrad kontakt med naturen anses vi människor kunna bidra mer till det hållbara samhället. I takt med att vi svenskar blir mer utpräglade stadsbor och får allt mindre kontakt med naturen i vår vardag ökar behovet av naturvägledning.

### **Vad är en naturguide?**

Det behövs alltså fler och bättre naturguider. Med vad är egentligen en naturguide? I Sverige finns det många tolkningar av begreppet. Det finns dock ingen enhetlig nationell tolkning – alla som utbildar naturguider eller bedriver naturguideverksamhet lägger sin egen betydelse i begreppet. Naturguider med olika bakgrund och varierande kompetens verkar idag på olika villkor och i skilda miljöer. Vissa arbetar som egna företagare och har guidningen som del av verksamheten. I andra fall är guidningen kopplad till skötsel- och tillsynsverksamhet i skyddade områden. För personal som arbetar vid naturum ingår i varierande grad att göra guidade turer. Många naturguider verkar ideellt genom exempelvis Naturskyddsföreningen,

---

<sup>5</sup> Fokus, 2009

<sup>6</sup> Tillväxtverket, 2009

<sup>7</sup> NEST, 2007

<sup>8</sup> NEST, 2007

Sveriges ornitologiska förening och Friluftsrådet. En stor del av naturguidningarna kan klassas som hobbyverksamhet, även om de sker mot betalning.<sup>9</sup>

En konsekvens av den stora spridningen i naturguidernas verksamhet är att deras yrkesmässiga status ofta är låg. Det är nästan omöjligt för en uppdragsgivare eller kund att veta vilken kunskap och erfarenhet en person som kallar sig naturguide besitter. Kompetensnivån är mycket varierad liksom utbildningarna för kompetensförsörjning och kompetensutveckling av guider.<sup>10</sup> I en studie av Turistdelegationen från 2005 kring guideutbildningar i Sverige blev slutsatsen att det centrala begreppet guidekunskap också saknar en gemensam definition. En enhetlig struktur i utbildningssystemet för guider och auktorisering av guider saknas.<sup>11</sup> Även Tillväxtverkets rapport från 2009 om turismutbildningar visar på bristerna i struktur i utbildningssystemet och man efterfrågar dialog mellan näring och utbildningssektorn för ökad samsyn.<sup>12</sup>

### **Att ta betalt för naturupplevelser**

Det upplevs ofta som svårt att ta betalt för guidning i natur. NEST-rapporten lyfter frågan om anledningen är att vi svenskar är bortskämda med gratisarrangemang genom ideella organisationer, som Friluftsrådet, Svenska turistföreningen, Naturskyddsföreningen med flera, och den långa traditionen av gratis friluftsliv. För de som har guidning som en del av en yrkesverksamhet är det knappast kommersiellt motiverat att försöka ta ”vanliga turister” på en allmän guidning i naturen. Gränsen för vad folk är beredda att betala för två timmars guidning har bedömts ligga på 40–50 kronor (exempel från Östergötland). Däremot går det att ta betalt för specifika upplevelser som björnskådning eller till guidning något särskilt geografiskt mål som kräver en vägvisare. European Tourism Research Institute (ETOUR) har gjort en studie som bland annat belyser besökarens betalningsvilja beträffande guidning i Fulufjällets nationalpark. På en fråga om intresset att delta i en tre timmar lång guidad tur om områdets historia, kultur och natur var 60 % intresserade, varav en mindre del endast vill delta om det var gratis. Det genomsnittliga priset för vad man var beredd att betala låg på 56 kronor per person. Förutsättning för frågan var att man hade ett bestämt geografiskt mål för turen, nämligen vattenfallet Njupesjär.<sup>13</sup>

### **Northern Environment for Sustainable Tourism (NEST)**

2005 beställde Länsstyrelsen i Västernorrland 2005 inom ramen för ett Interreg IIIB-projekt; *Northern Environment for Sustainable Tourism* (NEST) en förstudie om naturguidning och guidecertifiering. Förstudien liksom Turistdelegationens studie om guideutbildningar pekade på den stora variationen i guideutbildningar och avsaknaden av en sammanhållande kvalitetssäkring av guider. Genom förstudien ville Länsstyrelsen i Västernorrland undersöka om det fanns ett behov av ett regionalt eller nationellt kvalitetsmärkningssystem för guider inom kunskapsområdet natur och kultur samt föreslå hur ett sådant system skulle kunna se ut.

Under ett nationellt seminarium i Nordingrå i Västernorrlands län 2005 diskuterade representanter från företag, organisationer, institutioner och myndigheter inom naturturism,

---

<sup>9</sup> NEST, 2007

<sup>10</sup> NEST, 2007

<sup>11</sup> Turistdelegationen, 2005

<sup>12</sup> Tillväxtverket, 2009

<sup>13</sup> NEST, 2007

naturskydd och naturvård behovet av en sammanhållen kompetensbedömning och kvalitetsmärkning för personer som guidar inom natur och kultur i Sverige. Deltagarna enades om att det finns ett behov av ett certifieringssystem av naturguider i Sverige och att ett förslag till ett sådant skulle tas fram. Tre kunskapsnivåer inom guideyrket identifierades. Dessa var generell kunskap för guidning, baskunskaper för naturguider och specialkunskaper. Seminariets slutsats var att ett certifieringssystem måste innefatta alla tre delarna.

En arbetsgrupp vars uppdrag skulle genomföras inom projektet NEST Höga Kusten utsågs vid mötet. Syftet var att ta fram ett underlag för en högre och jämnare kvalitet på naturguider i Sverige samt att höja statusen för begreppet naturguide till yrkesnivå genom validering och certifiering av natur- och kulturguider. Arbetet skulle utmynna i ett förslag på ett certifieringssystem för naturguider samt bildandet av en nationell organisation som kunde stå som avsändare och eventuellt utförare av certifieringen.

Resultatet från denna arbetsgrupps arbete under 2005-2007 presenterades i en rapport, nedan kallad NEST-rapporten. I rapporten föreslår arbetsgruppen, som en möjlig fortsättning på arbetet, att CNV som central aktör inom området "tar över stafettpippen" och bjuder in lämpliga aktörer för fortsatt arbete.<sup>14</sup>

### **CNV:s uppdrag om kvalitetssäkring**

Centrum för naturvägledning inrättades genom en överenskommelse mellan Naturvårdsverket och Sveriges lantbruksuniversitet (SLU) 2007 och har varit bemannat sedan mars 2008. I den överenskommelse mellan Naturvårdsverket och SLU som ligger till grund för CNV:s verksamhet står det att CNV ska "stödja kvalitetssäkring av guideverksamhet". I CNV:s verksamhetsplaner för både 2008 och 2009 beskrivs CNV:s långsiktiga mål för att stödja kvalitetssäkring av guideverksamhet som: "CNV har ett fastställt nationellt ansvar för samordning av aktuella system för kvalitetssäkring av naturvägledare/naturvägledning. CNV har internationell överblick över metoder och system för kvalitetssäkring."

CNV hade 2008 ett möte med representanter från NEST-rapportens arbetsgrupp. Mötet var vägledande för CNV:s fortsatta arbete med kvalitetssäkring av guideverksamhet. Enligt verksamhetsplanen för 2009 ska CNV utreda förutsättningar för nationell kvalitetssäkring av guider, och i samarbete med andra aktörer utreda organisation, former och behov av resurser för kvalitetssäkring (genom till exempel certifiering) av naturguider i Sverige samt genomföra ett möte med intressenter. Vid mötet ska ett förslag på system och analys av möjligheterna att förverkliga det presenteras.

---

<sup>14</sup> NEST, 2007

## Kvalitetssäkring av naturguider – hur, vad och vem?

Frågorna i enkäten har behandlat behovet av kvalitetssäkring, dess form, innehåll och finansiering samt vem som skulle kunna fungera som värd för systemet. Även frågor om hur den kvalitetssäkrade ska benämnas (titel) samt hur systemet kan göras attraktivt för guider, arbetsgivare och kunder har funnits med. I det följande avsnittet behandlas de inkomna svaren. Jämförelser görs även med andra kvalitetssäkringssystem i Sverige och utomlands.

### **Behovet av kvalitetssäkring**

Det finns en tydlig efterfrågan på en nationell kvalitetssäkring av naturguider. Många respondenter hänvisar till ett ökande behov av naturguider som följd av ökande turism med större fokus på personliga upplevelser och kunskapsförmedling. Det finns dock tveksamheter från flera respondenter som är viktiga att ta med sig i den fortsatta diskussionen.

Frågan om behov av en nationell kvalitetssäkring ställdes i enkäten på följande sätt: *Behov. Behövs en nationell kvalitetssäkring av naturguider?*

### **Status och professionalisering**

Flera respondenter från alla verksamhetsområden menar att en nationell kvalitetssäkring för naturguider skulle kunna höja guidernas status. Osäkerheten kring innebörden i begreppet naturguide leder till att det idag är svårt att genom andra medel höja statusen. En respondent med omfattande översikt över kommersiell naturturism menar att: ”Om det finns fler naturguider med hög kvalitet som kan leva på naturguidning kan det göra branschen mer känd och naturguidning blir en yrkesprofil. Ett nationellt kvalitetssäkringssystem behövs för att höja statusen på guideverksamheten”. Många kvalitetssäkringssystem har startats utifrån behovet av ökad professionalism och högre standard i turistindustrin. Nya Zeelands nationella certifieringssystem initierades för att kvalitetssäkra de inhemska guiderna och ta marknadsandelar från utländska guider som arbetar i landet. Ett par respondenter som är guider är dock oroliga för att ett svenskt nationellt kvalitetssäkringssystem skulle kunna gynna guiderna mer än deras kunder, vilket motiverar behovet av en dialog i branschen.

Genom att visa upp en erkänd kvalitetssäkring skulle guiden kunna ta mer betalt för sin guidning och öka tryggheten för kunden. Det skulle även kunna underlätta för guiden att få anställning. Marknadsföring av guidetjänster skulle också underlättas genom att kvalitetssäkringen blir ett nationellt varumärke. Enligt NEST-rapporten finns det forskning som stöder hållningen att ett certifieringssystem är nödvändigt för att kvalitetssäkra och professionalisera guideyrket.<sup>15</sup>

Några ideella guider, uttrycker i enkätsvaren oro över att en nationell kvalitetssäkring kan exkludera många. En viktig fråga att ta ställning till är därmed vilken nivå som systemet ska läggas på. Nivån på kompetenskraven behöver motsvara den som kan uppfylla systemets syfte. Och vilket är då detta syfte enligt respondenterna? Å ena sidan är en kvalitetssäkring som godkänner alla naturguider inte meningsfull, då man i så fall inte kan särskilja de som håller hög kvalitet från dem som inte gör det. Å andra sidan får det inte vara ett oöverstigligt hinder att kvalitetssäkra sig, det skulle leda till ett dåligt utnyttjat system som av den anledningen skulle bli kraftlöst.

---

<sup>15</sup> NEST, 2007



Ett par respondenter från olika verksamhetsområden är oroliga över att mångfalden bland naturguider kan hämmas av en nationell kvalitetssäkring. Det gäller att hitta kompetenskrav som kan höja kvaliteten på naturguidningen i Sverige utan att hämma mångfalden av guider.

### **Nätverk och erfarenhetsutbyte**

Att samla naturguider under ett kvalitetssäkringssystem underlättar för guiderna att skapa sig en gemensam identitet samt kan ge möjlighet för guider att träffas för kunskapsutbyte och samverkan. Erfarenhetsutbyte guiderna emellan var en viktig grund för bildandet av Italiens guideorganisation och de utvecklade ganska snart en nationell certifiering. Den gemensamma identiteten skulle enligt respondenterna kunna symboliseras av en logga och så sker ofta i guidenätverk.

### **Utbildningar**

Utbildningar av naturguider skulle gynnas av en nationell kvalitetssäkring. Dels genom att det skulle löna sig att utbilda sig för att nå upp till kvalitetssäkringsnivån och dels genom att det skulle bli lättare för utbildarna att planera utbildningarna i linje med den. En nationell kvalitetssäkring av naturguider skulle dessutom kunna underlätta antagning till mer specialiserade kvalitetssäkringar av naturguider, till exempel inom fjällområdet, då guiden fått en grundläggande merit. Det är av den anledningen viktigt att representation från specialinriktningar inom guideområdet är delaktiga i arbetet med den nationella kvalitetssäkringen. Behovet av samordning mellan olika nivåer på utbildningar inom turism betonas av Tillväxtverket<sup>16</sup>.

### **Hållbart nyttjande av skyddade områden**

Hållbar landsbygdsutveckling genom förvaltning av natur- och kulturturism kopplad till skyddade områden kan vinna på en satsning på natur- och kulturguider. En kvalitetssäkring kan förebygga konflikter i skyddade naturområden och främja ett hållbart nyttjande av naturresurserna. Nationellt kvalitetssäkrade naturguider skulle med större sannolikhet ges möjlighet att guida i skyddade områden. På liknande sätt får de certifierade Laponiaguiderna guida i världsarvet Laponia. Tas inget samlat grepp kring kompetensen hos naturguider så kan man riskera förbud för guideaktiviteter i vissa skyddade områden. Naturvårdsverket arbetar med att ta fram nationella riktlinjer för hållbar turism i skyddade områden<sup>17</sup>. I Australien har den regionala guidecertifieringen Savannah Guides startats med syftet att erbjuda turister tillgång till naturområden på ett sätt som samtidigt skyddar regionens natur- och kulturtillgångar.

### **Finansiering**

Arbetet med att bygga upp och driva ett nationellt kvalitetssäkringssystem för naturguider kommer att kosta tid och pengar. En respondent ifrågasätter om det är värt de resurser som kommer att krävas. Det finns farhågor hos ett par respondenter från olika verksamhetsområden om att ett nationellt kvalitetssäkringssystem kommer att bli för styrt av myndigheter, speciellt om det är finansierat av staten. Det finns även oro över att en statligt finansierad kvalitetssäkring kan snedvrider konkurrensen på guidemarknaden, då alla inte kommer att vilja eller ha möjlighet att kvalitetssäkra sig. Erfarenheter från Danmark visar

---

<sup>16</sup> Tillväxtverket, 2009

<sup>17</sup> Naturvårdsverket, 2004

dock på att ett omfattande statligt finansierat kvalitetssäkringssystem inte behöver konkurrera ut övrig guideverksamhet utan att det istället kan gynna den.

### **Nationellt – regionalt – lokalt?**

Vilken geografisk nivå ska kvalitetssäkringssystemet kopplas till? För att underlätta kopplingar till internationella certifieringar är det en fördel med ett nationellt system med en given svensk part att samarbeta med. En respondent som är naturturismföretagare anser att det vore bättre med regionala eller lokala kvalitetssäkringssystem än ett nationellt, då det kan vara svårt att efterfråga en kompetens som är giltig i hela landet samt att det är viktigt att guiden kan den lokala platsen. De flesta respondenter tycks dock mena att det är viktigt för en guide att ha kompetens för att kunna guida på en viss plats, men att det samtidigt borde finnas en minsta gemensam nämnare för naturguiders kompetens i Sverige, till exempel vad avser säkerhet och grundläggande pedagogik.

## **Kvalitetssäkringens form**

Det finns olika sätt att utforma en nationell kvalitetssäkring av naturguider. Antagningskrav, utbildning och prov kan kombineras på olika sätt för att uppnå systemets syfte. Certifiering kan men behöver inte vara en del.

Frågan om kvalitetssäkringens form ställdes i enkäten på följande sätt: *Form för kvalitetssäkring. Bör kvalitetssäkringen bestå av att man genomgår en speciell utbildning eller att man genomgår olika prov oberoende av utbildning?*

## **Kvalitetssäkringssystemets delar**

Ett kvalitetssäkringssystem kan enligt respondenterna och de internationella exempel som beskrivs i bilaga 1 utformas på flera sätt. Olika system har beroende på certifieringsorganisation, målgrupp med mera utvecklats egna normer och modeller för validering och bedömning. Det är viktigt att beakta alla delar i ett kvalitetssäkringssystem för att det ska bli så bra som möjligt: kompetenskrav, utbildning, prov/certifiering, ackreditering, erkännande och acceptans.

Att kvalitetssäkringssystemet bör vara tydligt och öppet för många typer av naturguider är några åsikter som kommit fram i arbetet med utredningen. Det har även betonats att det är viktigt att ha en tydlig relation till redan existerande kvalitetssäkringssystem, som Fjälledarnormen, Naturen bästa och SveGuide. Australien är ett gott exempel på hur man integrerat certifieringsystem genom ett nära samarbete mellan GOA:s certifiering av Tour Guides och EcoGuide Australias certifieringsprogram.

## **Utbildning**

Flera respondenter förespråkar en grundläggande utbildning som är kvalitetssäkrad och utvecklad i samarbete med deltagare från naturguidebranschen och som kan hållas av flera olika lärosäten. En gemensam utbildning för alla naturguider som vill kvalitetssäkras skulle sedan kunna kompletteras av olika specialinriktningar utifrån guidens behov.

Ett kvalitetssäkringssystem med en utbildningsdel innebär troligen att guiderna träffas. Då kan en gemensam identitet skapas bland guiderna och de får möjlighet till erfarenhetsutbyte och kan skapa kontakter och nätverk. Detta är aspekter som lyfts fram som viktiga i den danska naturvägledarutbildningen och där är utbildningsmomentet en betydande del av kvalitetssäkringssystemet. Ett liknande upplägg har den nationella utbildningen Nature and Landscape Ward i Tyskland.

Utbildning kan vara en del av ett kvalitetssäkringssystem men behöver inte vara det. Om utbildningen är en del av kvalitetssäkringen kan den ansvariga organisationen ha större kontroll över innehållet än om guiden har gått motsvarande utbildning på annat håll eller är självlärd. Utbildarna och utbildningarna behöver då kvalitetssäkras och utbildningarna måste innehålla gemensamma element. För den erfarna guiden kan utbildningen vara en möjlighet att fördjupa sig och lära sig mer samt att få en bekräftelse på sin kompetens. En längre utbildning kan dock vara begränsande för många guider, i de fall de behöver resa långt och lägga mycket tid på utbildningen. Flera respondenter uttrycker oro över att behöva gå en flerårig utbildning för att kunna bli kvalitetssäkrad eller att man inte kan kvalitetssäkras för att man inte har rätt utbildning sedan tidigare. Ett alternativ till en längre utbildning skulle kunna vara en kortare utbildning på ett par dagar vid ett eller två tillfällen som kompletteras med

prover. Med en kortare intensiv utbildning uppstår inte samma problem gällande tid och kostnader som med en längre utbildning.

### **Prov/certifiering**

Den kompetens som inte kvalitetssäkras genom utbildning måste bedömas genom prover. En majoritet av respondenterna förespråkar prov som betydande moment inom kvalitetssäkringen. Kompletterande utbildningar för dem som inte klarar proven efterfrågas av några. Italien har ett obligatoriskt prov som en betydande del av sitt certifieringssystem.

Möjligheten att bli bedömd av andra guider i kvalitetssäkringen efterfrågas av några respondenter, till exempel i form av lärlingssystem, som deltagare på annans guidning eller genom feedback på guidning av annan guide. Om man har erfarna guider i bedömggruppen skulle önskan om att guider ska bedöma guider delvis kunna tillgodoses.

Både teoretiska och praktiska prov är vanligt förekommande i andra kvalitetssäkringssystem för naturguider. Dels kan man visa hur man guidar och dels hur man har tänkt kring ämnet, planering säkerhet med mera. Såväl teoretiska som praktiska prov efterfrågas av respondenterna. Det teoretiska provet kan vara både skriftligt och muntligt.

Det praktiska provet bör syfta till att eftersträva en genuin guidesituation och skulle, enligt NEST-rapporten, kunna ha följande två moment:

1. Guiden genomför en guidning med eget planerat förutbestämt tema och upplägg. Denna uppgift ska bland annat visa guidens förmåga att förbereda sig, att genomföra en guidning, att visa gott värdskap och andra förmågor som är förknippade med guidekompetens. Att kunna visa på att man kan planera en guidning är vanligt förekommande i andra certifieringssystem, till exempel hos GOA i Australien.
2. Guiden genomför en spontan guidning efter att ha tilldelats ett ämne på plats. Denna övning har till syfte att bedöma guidens förmåga att vara flexibel, tillämpa sina kunskaper i nya situationer, improvisera och visa att han/hon kan arbeta efter någon annans instruktioner

För att underlätta för guiderna att certifiera sig, föreslår NEST-rapporten, att de prov som inte kan göras på distans hålls på olika platser runt om i landet. Kriterier för bedömningen, formen för bedömningsprocessen samt den eventuella litteratur som ligger till grund för proven bör vara lättillgängliga för intresserade naturguider. Respondenterna efterfrågar ett öppet och lättförståeligt system.

NEST-rapporten föreslår att bedömningskriterierna inte bör vara för detaljerade då detaljerade kriterier kan bli svåra att ta fram och få rättvisa för en nationell kvalitetssäkring. För att bedömningskriterierna ska ha god och erkänd nivå bör de revideras regelbundet och ett lämpligt intervall kan vara tre till fem år, enligt NEST-rapporten.

Flera respondenter uttrycker att ett branschråd bör ha stort inflytande över kvalitetssäkringens former och innehåll. Oavsett vilken aktör eller vilka aktörer som är värd för kvalitetssäkringssystemet så bör det föras en löpande diskussion med guider, deras arbetsgivare och kunder gällande kvalitetssäkringens former och innehåll. Representanter för

relevanta aktörer kan samlas i en styrgrupp. Ett nära samarbete mellan turismnäringen och turismutbildarna rekommenderas av Tillväxtverket<sup>18</sup>.

### **Gemensam logga**

Att kvalitetssäkrade guider bör få rätten att bära en gemensam logga eller liknande är något som lyfts fram av ett par respondenter. I Danmark är den utbildade naturvägledarnas logga en välkänd symbol för det samarbete som sker naturvägledarna emellan.

### **Uppföljning**

Fem respondenter och NEST-rapporten tycker att guiderna bör genomgå någon sorts kontroll ett lämpligt tidsintervall efter certifiering. Kontrollen kan till exempel innebära att guiden måste visa att han/hon har fortbildat sig sedan certifieringen, att man kan visa upp en loggbok med guidningar eller genomföra ytterligare en provguidning. I de flesta av de kvalitetssäkringssystem som CNV har tittat på ingår någon form av uppföljning. I Italien har man till exempel uppföljande kurser om 1-3 dagar vartannat år. Både NAI, Certified Nature and Landscape Guide-utbildningen i Tyskland och Bergsguideutbildningen kräver fortbildning för att få behålla sin certifiering. I Danmark har man inte obligatorisk uppföljning men erbjuder fortbildningskurser till dem som genomgått naturvägledarutbildningen.

### **Ackreditering av certifierare**

Ett nationellt kvalitetssäkringssystem skulle också kunna innefatta en ackreditering av certifierarna, det vill säga en certifiering av bedömarna. Även här måste normer och standarder sättas upp för bedömarna och eventuellt någon form av certifieringsprocess för sökande. I befintliga system väljs ofta bedömare utifrån sin formella kompetens utan att någon ytterligare test görs, till exempel erkända utövare från branschen, erkända utbildare och så vidare. Ackrediteringen tycks ha stor betydelse för certifieringsprocessens erkännande och förtroende. Vid varje certifieringstillfälle skulle det, enligt NEST-rapporten, kunna finnas minst tre bedömare som representerar följande kategorier:

- Branschrepresentant – erkända yrkesverksamma guider eller guideföretag
- Ämnesrepresentant – från akademi eller utbildning av guider
- Organisationsrepresentant – från den organisation/myndighet som organiserar certifieringen

### **Erkännande och acceptans**

Ett mål med processen är att kvalitetssäkringssystemet erkänns inom branschen men även hos kunderna, vilket betonas av ett par respondenter. NEST-rapporten beskriver det som att graden av acceptans och erkännande är avhängigt trovärdighet och anseende hos certifierarna. Framstående organisationer eller myndigheter på regional, nationell eller internationell nivå har lättare att uppnå ett erkännande. Erkännande av kvalitetssäkringssystemet medför inte automatiskt att det är accepterat i praktiken. Både guider och kunder måste övertygas om nyttan av certifieringssystemet, vilket innebär att båda måste informeras och utbildas om systemet och dess fördelar. NEST-rapporten anser att ett framgångsrikt certifieringsprogram behöver innehålla flera faktorer som kan motivera naturguider att certifiera sig, då det måste löna sig att certifiera sig.

---

<sup>18</sup> Tillväxtverket, 2009

## **Naturguidens kompetens**

Vilken kompetens ska man kräva av en kvalitetssäkrad naturguide? Kompetensen kan säkras genom antagningskrav, utbildning eller prov. Vad svarar respondenterna på detta och hur ser det ut i andra länder?

Frågor om de kompetenskrav som ska ställas på naturguider i kvalitetssäkringen ställdes i enkäten på följande sätt:

1. *Antagningskrav för att få delta i kvalitetssäkring. Bör det krävas en redan genomförd utbildning till exempel i biologi eller en viss typ av anställning för att få vara med i kvalitetssäkringsprocessen?*
2. *Kompetensinnehåll i kvalitetssäkring. Vad är det viktigt att den kvalitetssäkrade har för kompetens? Det gäller alla relevanta områden, som till exempel ämnesmässigt, säkerhetsmässigt, pedagogiskt.*

Det uttrycks önsknings från några respondenter om att så många naturguider som möjligt ska ha möjlighet att delta i kvalitetssäkringen. En viktig fråga att ta ställning till är vilken nivå som systemet ska ligga på. Vilken kompetens som egentligen ska säkras är också en central fråga för kvalitetssäkringssystemet. Nivån på de kompetenskrav som ställs på naturguiden ska förstås matcha systemets syfte. Vilka guider ska systemet vara öppet för? Ska man i praktiken behöva jobba professionellt som guide för att kunna certificera sig? Ska man kunna certificeras direkt efter en utbildning eller ska man ha mångårig erfarenhet? Hur djupa ämneskunskaper är rimliga – ska man behöva en högskoleexamen inom ämnet man guidar om? Floran av naturguidningar är rik i Sverige – vilken är den minsta gemensamma nämnaren för den kompetens som en naturguide bör besitta?

Å ena sidan är en kvalitetssäkring som godkänner alla naturguider inte meningsfull, då man i så fall inte har särskilt de som håller hög kvalitet från dem som inte gör det. Å andra sidan borde det inte vara så svårt för naturguider att kvalitetssäkra sig att nästan ingen klarar av det, då det skulle leda till ett i princip outnyttjat system. Om det är ett nationellt kvalitetssäkringssystem för naturguider som ska tas fram gäller det att hitta kompetenskrav som kan ses vara gemensamma för alla naturguider i Sverige utan att ta med så många eller så höga kompetenskrav så att det hämmar mångfalden av guider.

### **Antagningskrav**

För att kvalitetssäkringssystemet ska bli komplett bör moment som inte ingår i utbildning eller prov men ändå anses nödvändiga finnas med som antagningskrav. En möjlig prioritering är att de krav som anses vara viktigast bör finnas med i utbildningsmomentet eller provet, för att de ska kunna bedömas noggrant. Antagningskrav medför att kvalitetssäkringen inte hamnar på en grundnivå utan kan utgå från en högre nivå. Utbildning och prov kan då fokusera på det som anses prioriterat att bedöma och utbilda inom. En sådan prioritering görs i flera kvalitetssäkringssystem CNV har granskat. NAI:s certifieringar inom interpretation<sup>19</sup> är exempel på det då de har höga antagningskrav gällande kompetens i ämnen som interpretationen ska bygga på, som till exempel naturvetenskapliga ämnen, medan utbildningen och proven i kvalitetssäkringen har fokus på interpretation.

---

<sup>19</sup> I rapporten har vi valt att använda de engelska orden *interpretation och interpreter*, då det inte finns några ord på svenska för dessa som är allmänt accepterade. Inom interpretation ryms både natur- och kulturguidning. Hultman har i flera sammanhang föreslagit ordet *tolka* som en svensk översättning, i till exempel Hultman, 1985.

Flera respondenter, från alla verksamhetsområden, anser att det inte bör finnas antagningskrav för att få delta i kvalitetssäkringen, då de tycker att guiden ska bedömas oavsett tidigare utbildning eller vägar till uppnådd kompetens. Några respondenter betonar att förkunskaper i form av högskoleexamen inte bör krävas. Argument som lyfts fram mot att ha antagningskrav är att det skulle utesluta många duktiga, erfarna och motiverade guider med passion för naturen samt att alla ska ha möjlighet att kunna bli kvalitetssäkrade.

De respondenter som anser att antagningskrav ska finnas tycker att förkunskaperna ska vara inom exempelvis dessa områden: ledarskap, första hjälpen, körkort, f-skattsedel, guideerfarenhet, intresse för att lära ut och ha kontakt med människor, redan befintlig anställning samt bra fysik och hälsa. Sakkunskaper inom något huvudområde efterfrågas av ett par respondenter som förkunskapskrav och skulle då verifieras genom till exempel genomförd tidigare utbildning inom naturvetenskap eller pedagogik.

Med antagningskrav på flera års erfarenhet av arbete inom området, till exempel natur- eller kulturlandskap, skulle kvalitetssäkringen fungera som en fortbildning för de personer som redan har stor kompetens inom något relevant ämnesområde. NAI har som antagningskrav till sina professionella certifieringar att man antingen har fyra års erfarenhet eller en universitetsexamen i ett relaterat område till det man vill certifiera sig som. Även i Australien har man höga antagningskrav, men de verkar vara mindre formaliserade än de hos NAI. Bergsguideutbildningen har höga erfarenhetskrav på den ansökande guiden gällande klättring och skidåkning. I Australien och till Bergsguideutbildningen finns exempel på krav på genomgången första hjälpen-utbildning.

### **Kompetenskrav i certifieringen**

Den bedömningsprocess som sker efter att guiden har klarat av antagningskraven kallar vi här för certifiering. Texten nedan om kompetenskrav i certifieringen utgår framförallt från NEST-rapportens presentation av den kompetens som en guide bör ha, kompletterat med respondenternas åsikter samt erfarenheter från andra kvalitetssäkringssystem för guider. NEST-rapporten har identifierat två huvudkompetenser som karakteriserar kvaliteten på en guide: *ämneskompetens* och *guidekompetens*. Med dessa två huvudkompetenser som grund rekommenderar NEST-rapporten att bedömningen innehåller både en teoretisk/skriftlig del och en praktisk del där både ämnes- och guidekompetensen bedöms.

Att guiden bör kunna anpassa sig till den aktuella situationen efterfrågas av flera respondenter. Kunskaper anpassade för den plats man ska guida på och det ämne som guidningen berör nämns av flera respondenter. En grund i bred kunskap om natur- och kulturlandskap med en spetskompetens inom något område tycker många respondenter är viktigt.

I NAI:s certifieringar är interpretation huvudfokus och även de australiensiska systemen fokuserar enbart på guidekunskaperna. I den danska naturvägledarutbildningen ligger tyngdpunkten på förmedling och teknik, men även hälsa, livskvalitet, natur- och kulturvård, samt hur man involverar allmänheten i naturvägledningen ingår. På Island ingår förutom kommunikation och interpretation även naturskydd, ekologi, geologi och landskap. Även i Finland ingår naturkännedom och miljökunskap, vid sidan om säkerhet, service och kommunikation, i yrkesexamen för vildmarksguider. I Italien har man liknande

kompetenskrav som NEST-rapporten föreslår, det vill säga en bred ämneskompetens och guidekompetens.

### Ämneskompetens i certifieringen

Till grund för all guidning ligger en ämneskompetens som kommuniceras till gästerna med hjälp av guidekompetensen. Många respondenter betonar vikten av att guiden ska ha kunskaper inom naturen och kulturlandskapet.

NEST-rapporten har delat in ämneskompetensen i följande områden:

- *Ekologi och organismkunskap.* Att kunna känna igen och redogöra för de flesta organismer och naturfenomen som påträffas under en guidning samt ha grundlig kunskap om Sveriges natur. Detta område har flera respondenter betonat är viktigt och ingen har sagt att det saknar betydelse. Kunskaper inom detta område ingår i nästan alla de undersökta kvalitetssäkringssystemen. Syftet med examinationen inom det området kan vara att guiden ska
  - kunna identifiera, presentera och interpretera<sup>20</sup> de organismer som karakteriserar olika miljöer i svensk natur.
  - kunna presentera och interpretera de grundläggande ekologiska samband som karakteriserar olika miljöer i svensk natur
- *Naturgeografi och geologi.* Naturguiden bör kunna interpretera och beskriva de krafter som har format landskapet. Detta område har endast ett par respondenter specifikt nämnt som viktigt, men det ingår i utbildning enligt SS-EN 15565:2008<sup>21</sup> och Italiens certifieringssystem. Syfte med examinationen inom detta område kan vara att guiden ska
  - kunna identifiera, presentera och interpretera de landskapsformer som karakteriserar olika miljöer i svensk natur.
  - kunna presentera och interpretera de grundläggande geologiska processer som karakteriserar olika miljöer i svensk natur.
- *Väder och klimat.* En naturguide bör vara bekant med och kunna interpretera alla de vädersituationer som kan inträffa inom Sverige och agera utifrån informationen om nuvarande och kommande vädersituation. Detta område har ingen respondent specifikt nämnt som betydelsefullt. I SS-EN 15565:2008<sup>22</sup>, Fjälledarnormen och Italiens certifieringssystem betonas väder och klimat. Syfte med examinationen inom detta område kan vara att guiden ska
  - kunna identifiera, presentera och interpretera de väder och klimatfenomen som kan påträffas olika miljöer i svensk natur.

---

<sup>20</sup> I rapporten har vi valt att använda de engelska orden *interpretation* och *interpreter*, då det inte finns några ord på svenska för dessa som är allmänt accepterade. Inom interpretation ryms både natur- och kulturguidning. Hultman har i flera sammanhang föreslagit ordet *tolka* som en svensk översättning, i till exempel Hultman, 1985.

<sup>21</sup> *Turistservice – krav på tillhandahållande av yrkesmässiga tränings- och kvalificeringsprogram för turistguider.* SIS, 2008

<sup>22</sup> *Turistservice – krav på tillhandahållande av yrkesmässiga tränings- och kvalificeringsprogram för turistguider.* SIS, 2008



- kunna inhämta väderprognoser och omsätta informationen till konsekvenser för de planerade guideaktiviteterna.
  - kunna redogöra för och interpretiera klimatförhållanden i Sverige och dess betydelse för natur och människor.
- *Miljökunskap och naturskydd.* En naturguide bör förstå, kunna interpretiera och presentera de mänskliga processer som påverkar svenska naturtyper och deras konsekvenser. Guiden ska känna till lagar och förordningar som reglerar hans/hennes verksamhet i naturen samt kunna skapa ett intresse och engagemang för miljöfrågor och hållbar samhällsutveckling. Kunskaper om miljö och naturskydd ingår i de flesta kvalitetssäkringssystem som CNV har granskat.

Detta är ett område där ett par respondenter har kommit med åsikter. En respondent betonar att enligt Miljöbalken (Kap, §§ 2 och 3) ska den som bedriver verksamhet i naturen, till exempel i form av naturguidning ”skaffa sig den kunskap som behövs”, det vill säga ordentlig kunskap om allemansrätten och dess förutsättningar samt ha ingående kunskap om de lagar och förordningar som reglerar guidens verksamhet. Allemansrätten är den grundläggande förutsättningen för guideverksamheten, om den inte sker på den egna marken. Men även då man guidar på egen mark gäller regler som man måste känna till.

Syfte med examinationen kan vara att guiden ska:

- kunna identifiera, presentera och interpretiera den miljöpåverkan som mänsklig aktivitet medfört i olika miljöer i svensk natur.
  - ha kännedom om möjligheter och begränsningar samt rättsliga föreskrifter för turism i oskyddad och skyddad natur.
- *Naturen för avkoppling och hälsa och upplevelser.* En naturguide bör ha förståelse för och kunskaper om hur naturen kan leda till avkoppling och ro och därmed både fysisk och psykisk hälsa. Naturguiden bör känna till metoder för att använda naturen som upplevelserum för avkoppling, hälsa och upplevelser. Detta är ett område där ingen av respondenterna har kommit med åsikter. Syfte med examinationen kan vara att guiden ska:
- kunna leda människor till avkopplande och rogivande upplevelser i naturen.
  - kunna förmedla naturupplevelser som ökar människors förståelse för hur naturen påverkar människans välbefinnande och hälsa.
- *Kulturgeografi och kulturlandskapet.* Då det på de flesta ställen går att finna spår av hur människan har präglat landskapet kan en naturguidning inte frikopplas från det kulturella sammanhanget. Det är vid all natur- och kulturguidning viktigt att klargöra samspelet mellan natur och kultur och hur de har format varandra. Några respondenter nämner att de gärna ser att kulturhistoria eller kulturgeografi ingår i kompetenskraven för den kvalitetssäkrade guiden. Detta område ingår i SveGuides grundutbildning till

lokalguide, SS-EN 15565:2008<sup>23</sup> och i Bergsguideutbildningen. Syfte med examinationen inom detta område kan vara att guiden ska:

- Kunna identifiera, presentera och interpretera de kulturyttringar som återfinns i landskapet i svensk natur.
- Kunna presentera och interpretera de grundläggande kulturhistoriska förlopp och processer som karakteriserar olika miljöer i svensk natur.

### **Guidekompetens i certifieringen**

Guidekompetens är enligt NEST-rapporten förmågan att skapa förutsättningar för gästen att få en minnesvärd upplevelse i naturen. Många guideegenskaper är del av personligheten medan andra är professionella verktyg för att kunna leverera kvalitativa upplevelser. Både de personliga egenskaperna och de professionella verktygen är viktiga och kan övas upp via utbildning och praktisk erfarenhet. Båda bör därför, enligt NEST-rapporten, ingå i en bedömning av guidekompetensen. Nedanstående fyra kompetensområden föreslås i NEST-rapporten:

- o *Kommunikationsförmåga.* NEST-rapporten skriver att en duktig guide har förmåga att och kunskap om hur man ger gästen en kvalitativ upplevelse. I kommunikation ligger ett intresse för gästen och dennes behov samt upplevelser och förståelsen av att varje gäst är unik och har olika behov och förväntningar. Ett viktigt verktyg för guiden är det sätt man uttrycker sig på och vad man säger, med andra ord retorik och språklig färdighet. I detta ligger även guidens personliga utstrålning och uppträdande, klädsel och kroppsspråk, placering, interaktion med gästerna, det vill säga guidens scenframställan. I kommunikationsförmågan ligger även förmågan att välja kommunikationsform. Hit hör guidepedagogik, det vill säga hur informationen presenteras, med olika metoder såsom utomhuspedagogik och storytelling. En professionell naturguide bör besitta en verktygslåda med olika pedagogiska metoder att kunna presentera sitt program och skapa goda naturupplevelser och kunna anpassa rätt verktyg efter olika gäster och deras behov och förväntningar.

Detta är ett område där många respondenter har haft åsikter. En möjlig orsak till att det kan ha inkommit många kommentarer till detta ämnesområde är att pedagogik uppgavs som ett exempel i frågan som ställdes till olika respondenter. De pedagogiska kunskaperna värderas högt av en majoritet av respondenterna. Man vill att guiden ska kunna guida intresseväckande, förmedla ett sammanhang, involvera deltagarna, engagera och få deltagarna att använda alla sinnen. Språkkunskaper efterfrågas av många respondenter. Kommunikationsförmåga ingår i alla studerade kvalitetssäkringssystem.

Det föreslås i NEST-rapporten att guiden ska:

- kunna kommunicera det budskap, den känsla, den information och den interpretation guideprogrammet syftar till.
- kunna kommunicera sina syften och mål med guidningen med fokus på gästens personliga upplevelse.
- kunna kommunicera genom att aktivt och målmedvetet använda sitt språk, retorik, kroppsspråk, klädsel, placering och interaktion med gästen.

---

<sup>23</sup> *Turistservice – krav på tillhandahållande av yrkesmässiga tränings- och kvalificeringsprogram för turistguider.* SIS, 2008

- på ett personligt, intresseväckande och underhållande sätt kunna använda olika kommunikationsmetoder såsom information, interpretation, storytelling och sceniska framställningsformer.
- *Logistik, organisation och planering.* I NEST-rapporten står det att i detta ligger förmåga till logistisk planering, organisation och ledning av gruppen och planeringsförmåga av förutsedda och oförutsedda händelser under programmet. Guidens förberedelse liksom förmåga att leverera utlovade upplevelser och följa uppsatta tidsramar är centrala för gästens upplevelse. I förberedelserna ingår även att guiden ska ha rekognoserat vägval och alternativa vägval vid oförutsedda händelser, ha identifierat intressanta värden inom området, ha planerat hur dessa ska presenteras, förstå miljökonsekvenserna av gruppens närvaro i miljön och ha kunskap om den utrustning, teknik och hjälpmedel som används under guidningen. Vidare ligger i planeringen att kunna anpassa guideprogrammet till olika gästgrupper och till olika fysisk kapacitet hos gästerna. Hur logistisk information hanteras och presenteras är viktigt, till exempel möjlighet till toaletter, tidsramar, vägval, vad som händer vid borttappade gäster. Vidare måste guiden känna till de regelverk och lagar som berör guidens verksamhet. Ett par respondenter har kommenterat detta område genom att efterfråga organisatorisk förmåga och företagskunskap. Detta område ingår i yrkesexamen för vildmarks- och naturguide i Finland, SveGuides grundutbildning till lokalguide samt i GOA:s certifieringsprogram i Australien.

Syfte med examinationen kan vara att guiden ska:

- kunna planera och leda guidad verksamhet i Sveriges alla naturmiljöer.
- visa på att guiden genom professionella förberedelser har full kontroll på guideprogrammet och att han eller hon kan hantera eventuella oförutsedda händelser som uppkommer under guidningen.
- känna till de lagar och förordningar som styr guideverksamheten.
- *Säkerhetsmanagement.* Enligt NEST-rapporten är upplevelsen av säkerhet och trygghet genom hela guideprogrammet avgörande för gästens totalupplevelse. Gästen ska ha tillit till guidens kompetens att leda gruppen, lösa problem och ta hand om gästen vid eventuella tillbud. Inga aktiviteter får genomföras som allvarligt äventyrar gästernas liv och hälsa. Vid enklare skogs- och kulturlandskapsguidningar kan de reella riskerna verka små, men olycksrisk finns alltid närvarande vid gruppaktiviteter utomhus och måste därmed förberedas för, minimeras och eventuella konsekvenser minimeras. Gästens förtroende för guiden framkommer redan i hur guiden informerar och hanterar risksituationer, till exempel vid bäckövergångar och branter. Ännu mer avgörande för gästens helhetsupplevelse är guidens agerande vid tillbud och olyckor. En grundläggande nivå är utbildning inom förstahjälpen och hjärt-lungräddning och kompetens att tolka och åtgärda vanligt förekommande allmänna sjukdomstillstånd såsom epilepsi, diabetes och andra sjukdomar. Guiden bör oavsett situation kunna agera lugnt och förtroendeingivande gentemot både den skadade och övriga gäster. Guiden ska alltid ha en räddnings- och evakueringsplan vid vistelse med grupp inom mer svårtillgängliga platser, det vill säga hur man larmar, vem man larmar och varifrån eventuell ambulans- eller helikoptertransport kan ske. Guiden bör även känna till hjälporganisationer såsom fjällräddning, sjöräddning och polis. I säkerhetsmanagement ingår att guiden försäkras sig om korrekt vägval, har nödvändiga orienteringshjälpmedel, har alternativa vägval och

förberedda evakueringsvägar ut ur ett område. Guiden ska även kunna bedöma vädersituationen för att avgöra gruppens säkerhet.

Detta är ett område som en majoritet av respondenterna tycker är viktigt att en guide ska kunna. Liksom pedagogisk förmåga är säkerhet ett av de ord som nämndes som exempel på kompetens i frågan som ställdes till respondenterna. Förutom säkerhetskunnande på olika nivåer efterfrågas kunskaper om Produktsäkerhetslagen och rutiner för systematiskt säkerhetsarbete. Fjälledarnormen innehåller flera moment inom säkerhet som skulle kunna användas här. Säkerhet ingår i flertalet granskade kvalitetssäkringssystem.

Syfte med examinationen kan vara att guiden ska:

- kunna göra korrekta bedömningar av upplevda och reella risker för olika aktiviteter och vägval inom guideprogrammet.
  - kunna göra skade- och tillståndsbedömningar samt vidta korrekta åtgärder vid olycksfall inklusive korrekt omhändertagande.
  - känna till de ansvarsfrågor som gäller vid första hjälpen.
  - kunna leda förflyttning effektivt och under säkra former till ett mål i okänd terräng.
  - kunna bruka vanligt förekommande sambandsmedel.
- *Ledarskap, värdskap och service.* I all guidning utövar guiden ett ledarskap, enligt NEST-rapporten. Eftersom allt gott ledarskap bygger på förtroende till ledaren bygger professionell guidning på ett förtroendebyggnad. Grunderna till detta är dels guidens ämnes- och guidekompetens, samt guidens personliga förmåga och agerande vid problemlösning. Ett gott ledarskap innebär därmed god kompetens i gruppdynamik och gruppsykologi. I detta ingår dels förmågan att förstå sina egna värderingar, attityder, uppträdande och känslor, och dels förmågan att interpretera, förstå, respektera, lyssna till, visa intresse för och bedöma andra personer. I en god ledare ligger även förmågan till stresshantering, att oavsett situation kunna bibehålla ett professionellt lugn för att systematiskt kunna lösa problem. I detta ligger även förmågan till konflikthantering, dels mellan gäster men även mellan gäst och guide. En central del av gästens helhetsupplevelse är det värdskap som guiden bjuder på. Ett gott värdskap innebär att gästen känner sig sedd, uppskattad och värdefull och inbjuden att dela upplevelsen med guiden. I ett gott värdskap är guiden en personlig värd som bjuder in och därmed tjänar sina gäster. En grund för gott värdskap och därmed god service och ledarskap som guide ligger förmågan att bedöma både gruppens och den enskilde gästens kulturella tillhörighet.

En majoritet av alla respondenter tycker att detta är ett område som en guide bör ha kompetens inom. Det som efterfrågas är ledarskapskunskaper, social kompetens, värdskap, gruppdynamik, förmåga att reflektera över sitt ledarskap och förmågan att anpassa sig efter sina deltagare.

Syfte med examinationen kan vara att guiden ska:

- tillämpa ett situationsanpassat ledarskap som främjar en trivsamt stämning under aktiviteten.

- visa på förmåga att bedöma gruppens möjligheter att klara av aktiviteten utifrån rådande förhållanden.
  - visa på förmåga att ge deltagaren en fysiskt och psykiskt positiv upplevelse genom aktiviteten och ett gott värdskap.
  - kunna genomföra ett arrangemang på ett sätt som inte stör andra människor eller natur och kulturmiljöer mer än obetydligt.
- *Övriga områden.* Ett par respondenter efterfrågar kompetens hos naturguider inom områdena eldning utomhus, matlagning, skoterkörning, utrustning och hygien utomhus. I ett nationellt kvalitetssäkringssystem för naturguider gäller det att hitta kompetenskrav som kan vara relevanta för alla naturguider i Sverige utan att ta med så många eller så höga kompetenskrav så att det hämmar mångfalden av guider. Om kunskaper inom områden som eldning utomhus, matlagning, skoterkörning, utrustning och hygien utomhus bör innehas av alla naturguider i Sverige borde de ingå i kvalitetssäkringssystemet – annars inte. Utöver ett nationellt kvalitetssäkringssystem för naturguider kommer det säkerligen att finnas behov av specialinriktade kvalitetssäkringar till exempel inom fjäll, kajak och klättring och där skulle specialkompetenser som inte kan ingå i den nationella kvalitetssäkringen kunna inkluderas.

## **Den kvalitetssäkrades titel**

Hur den kvalitetssäkrade personen benämns är viktigt för att kommunicera innehållet i kvalitetssäkringen.

Frågan om den kvalitetssäkrades titel ställdes i enkäten på följande sätt: *”Titel” och omfattning på kvalitetssäkring. Ska kvalitetssäkringen omfatta naturguidning eller ska den även omfatta naturvägledning, vilket är ett mer omfattande område (se CNV:s hemsida för definition på naturvägledning). Vad ingår i begreppet natur? Natur och kultur ses ofta som två aspekter av samma landskap. Omfattningen på kvalitetssäkringen har betydelse för vilken ”titel” den kvalitetssäkrade ska kunna använda.*

I NEST-rapporten konstaterar man efter en omfattande begreppsanalys att det finns flera begrepp som berör följande koncept: att vägleda gäster till nya kunskaper, insikter och attityder kring vårt natur- och kulturarv. Inom turism har begreppen guide och naturguide blivit väletablerade medan upplevelseguide är ett relativt nytt begrepp. Inom resursförvaltning och verksamhet kring naturum, information, skyltning med mera har naturvägledning etablerat sig allt starkare. Inom skolvärlden används begrepp som utomhuspedagogik och miljöpedagogik. Inom ideella föreningar används oftast begreppen ledare och instruktör för personer som leder grupper ut i naturen. Internationellt sprider sig begreppen interpretation och interpreter<sup>24</sup> från de anglosaxiska länderna.

Interpretation översätts på svenska oftast till naturvägledning. Begreppet interpretation används inte specifikt om natur, utan används lika mycket om kulturmiljöer, stadsmiljöer och historiska miljöer. Nordiska ministerrådet definierade 1990 begreppet naturvägledning på följande sätt: *”kommunikation, information och andra pedagogiska aktiviteter som underlättar för människor att uppleva och utveckla sin känsla för och kunskap om naturen. Syftet med naturvägledning är att öka förståelsen för de ekologiska och kulturella sambanden och för människans roll i naturen, som ett medel för förvaltning och hållbart nyttjande.”* Naturguidning kan vara en del av det bredare begreppet naturvägledning. Naturvägledning inbegriper förutom naturguidning även förmedling via texter, naturstigar och interaktiva metoder.

Titeln på den kvalitetssäkrade personen bör spegla det som bedöms i kvalitetssäkringen. Hos NAI bedöms interpretation i olika former och den certifierade personer benämns interpreter. I Australiens certifieringsprogram hos GOA och Ecoguide Australia ligger fokus på guidekompetens och inte så mycket på ämneskompetens och där tituleras den certifierade guiden för Tour Guide respektive Certified EcoGuide.

Naturguide är den titel som en majoritet av respondenterna förespråkar. Även om begreppet guide är mångtydigt idag är det accepterat av både verksamma guider, guidebeställare och kunder. I Italien används Nature and Walking leaders och de har en liknande kompetensprofil som NEST-rapporten föreslår för en certifierad naturguide. Naturguide är ett begrepp som är lätt att förstå i andra länder, vilket kan vara en fördel i marknadsföringssyfte. Tydlighet och bredd kring titeln på den kvalitetssäkrade efterfrågas av flera respondenter. Flera tycker att titeln på den kvalitetssäkrade ska vara naturvägledare, då det är bättre med ett brett begrepp

---

<sup>24</sup> I rapporten har vi valt att använda de engelska orden *interpretation* och *interpreter*, då det inte finns några ord på svenska för dessa som är allmänt accepterade. Inom interpretation ryms både natur- och kulturguidning. Hultman har i flera sammanhang föreslagit ordet *tolka* som en svensk översättning, i till exempel Hultman, 1985.

som kan möjliggöra specialisering. Undertitlar efterfrågas av några respondenter, för att förklara antingen vilket specialområde som guiden har eller vad som ingår i begreppet naturguide. Det kan vara betydelsefullt att på något sätt kommunicera att begreppet guide uppdateras till att inkludera de nya kraven på en modern guide - att inte enbart kunna visa och informera, utan även vägleda till nya insikter, attityder och beteenden med hjälp av engagerande upplevelser.

Då naturvägledning är ett bredare begrepp än naturguide kan en kvalitetssäkring av naturvägledare blir ett alltför omfattande arbete att få igång initialt. Detta påpekar också ett par respondenter. Genom att fokusera på naturguide kan en nationell kvalitetssäkring lättare realiseras än om man ska sikta på en kvalitetssäkring av naturvägledning i stort.

En majoritet av respondenterna är för att kulturlandskapet ska ingå i kvalitetssäkringen på något sätt. Det vanligaste argumentet som lyfts fram är att det är svårt att separera natur och kultur och att det är viktigt att guiden ser sammanhanget. Att svensk natur till största delen är ett kulturlandskap, lyfts också fram av flera respondenter. Att använda ordet landskap i titeln skulle kunna vara en lösning, då landskapet är ett resultat av både natur och kultur. I två tyska certifieringar ingår ordet landskap i titeln hos den certifierade, till exempel Zertifizierte(r) Natur- und Landschaftsführer(in), som på engelska benämns Certified Nature and Landscape Guide.

NEST-rapporten sammanfattar diskussionen om titeln naturguide så här: ”Vi förespråkar användandet av begreppet naturguide med argumenten att i princip all guidning som bedrivs i Sverige idag sker i naturen, undantaget inomhusguidningar och ev. stadsvandringar och vissa bussguidningar. Vare sig man fokuserar på stenåldersboplatser och fågelberg eller klosterruiner eller topturer befinner sig guiden och dennes gäster i naturen. Vår kultur är så sammankopplad med naturen att det är svårt, för att inte säga omöjligt, att helt skilja den från naturen. Därför ter det sig mindre viktigt att fokusera på vilken typ av formulering man bör använda sig av för att skilja de olika typerna åt, utan snarare försöka förena olika former av samma företeelse för att stärka dess status.”

När det gäller val av namn för kvalitetssäkringen så konstaterar NEST-rapporten att begreppet certifiering är ett starkt bevis för kvalitetskontroll, eftersom ett certifikat alltid kan dras in eller vara tidsbegränsat. I NEST-rapporten jämför man bland annat med begreppet auktorisering och konstaterar att certifiering är det internationellt mest använda begreppet för kvalitetskontroll inom turism.

## **Kvalitetssäkringens attraktivitet**

Med attraktivitet menas här att det nationella kvalitetssäkringssystemet efterfrågas av guider, guidernas arbetsgivare och arbetsgivarnas kunder. Det är av stor betydelse att systemet är efterfrågat för att kunna fungera långsiktigt.

Frågan om kvalitetssäkringens attraktivitet ställdes i enkäten på följande sätt:

*Kvalitetssäkringens attraktivitet. Hur får man guider att vilja kvalitetssäkra sig? Hur får man guidernas kunder och potentiella arbetsgivare att efterfråga kvalitetssäkringen?*

Ett viktigt mål med ett kvalitetssäkringssystem, enligt NEST-rapporten och en majoritet av respondenterna, är att systemet får ett erkännande både inom branschen och bland kunderna. Enligt NEST-rapporten nås acceptans och erkännande bland annat på basis av trovärdigheten och anseendet hos certifierarna, det vill säga de som bedömer guiderna. För att en nationell kvalitetssäkring av naturguider i Sverige ska få ett brett erkännande är det enligt NEST-rapporten betydelsefullt att viktiga aktörer inom turismbranschen ställer sig bakom det föreslagna certifieringssystemet. Både naturguiderna, deras kunder och arbetsgivare måste känna att de har nytta av systemet vilket innebär att systemet är konstruerat i enlighet med deras behov och önskningsar samt att de sedan i någon form informeras och utbildas om systemet. Detta är faktorer som många respondenter också lyfter fram.

Delar av kvalitetssäkringssystem som är uppenbart lönsamma för guiderna är enligt respondenterna till exempel förhöjd kompetens, en titel, ett nätverk, fortbildningsmöjligheter, hjälp med marknadsföring genom att ingå i ett varumärke, lättare få anställning, samt möjligheten att ta mer betalt för guideuppdrag. I Italien lockar man även med försäkringsmöjligheter, rabatter på utrustning, en branschtidning samt demokratiskt inflytande i certifieringsorganisationen. I Australien ger certifieringen konkurrensfördelar genom att guiden får vara med i det nationella registret över certifierade guider. Tillgänglighet till skyddade områden som annars inte är tillgängliga för guideverksamhet kan vara ytterligare en komponent i attraktiviteten för guiden. Om man vill arbeta som bergsguide krävs det i många länder att man är certifierad och en liknande utveckling skulle man kunna se framöver i Sverige gällande naturguidning i skyddade områden.

För att kunna utveckla systemet i enlighet med de föränderliga krav som ställs från guider, guiders arbetsgivare och guiders kunder är det viktigt att frågor som berör systemets attraktivitet diskuteras och beslutas av en styrgrupp, med till exempel branschrepresentation. Att branschen är involverade i större delen av kvalitetssäkringssystemet lyfts fram av ett par respondenter.

Systemet behöver vara enkelt, tydligt och robust för att vara attraktivt för alla parter. Kriterierna som ställs på guiderna behöver vara tydliga. Det behöver även vara en tydlig förtroendegivande och trovärdig avsändare och värd till systemet. Detta är faktorer som ett par respondenter har efterfrågat. Ett par respondenter påpekar även att en viktig del i systemets attraktivitet är att det är nationellt. Tydliga kopplingar till internationella kvalitetssäkringar kan också öka attraktiviteten.

En central aktör i Storbritannien vill belysa att för att kunna utveckla ett attraktivt kvalitetssäkringssystem behöver man uppmärksamma kompetenta guider samt få arbetsgivare att värdera sina kompetenta guider. De certifierade guiderna är systemets bästa marknadsföring, enligt ett par respondenter. Därför behöver kriterierna vara högt ställda så att



guiderna har hög kvalitet. En hel del respondenter lyfter fram att en medveten målgruppsanpassad marknadsföring av kvalitetssäkringen kan ge goda förutsättningar för systemets attraktivitet.

## Värd för kvalitetssäkringssystemet

Med värd menas här den eller de aktörer som äger, sköter och utvecklar kvalitetssäkringssystemet.

Frågan om värd för kvalitetssäkringssystemet ställdes i enkäten på följande sätt: *Värd för kvalitetssäkringssystemet. Vem ska hålla i den nationella kvalitetssäkringen? NEST:s förslag är: 1) en statlig myndighet står som central ägare till certifieringssystemet, till exempel genom Centrum för Naturvägledning; 2) en ny organisation skapas för att äga systemet och sköta valideringen; 3) en redan befintlig ideell organisation, exempelvis SveGuide eller Ekoturismföreningen, ansvarar för valideringsarbetet.*

Många respondenter anser att en värd för ett nationellt kvalitetssäkringssystem ska inge förtroende, ha status, närhet till branschen samt kunna och vilja bygga upp och hålla igång systemet långsiktigt. Flera respondenter föredrar en statlig värd, med argumenten att det behövs statliga pengar. Att en statlig institution som värd inte skulle vara jävig, kunde stå för kontinuitet och relativt god ekonomi är andra argument som lyfts fram. Att den svenska staten är mer tillförlitlig och verkar mer seriös än ickestatliga aktörer nämns av en central aktör i Tyskland. Flera respondenter föreslår att CNV ska ha en aktiv roll i värdskapet, gärna tillsammans med andra. NEST-rapporten menar ”att en ren myndighetsorganisation varken rekommenderas av forskning och inte heller är valigt förekommande.”

Många respondenter tycker att det ska vara branschen eller andra berörda organisationer, gärna i sammanslutning, som ska stå som värd för systemet. Ett argument som lyfts fram här är att myndigheter inte ska äga denna typ av projekt. En central tysk aktör menar att ickestatliga aktörer generellt sett är mer flexibla än staten. Ett annat argument från en respondent är att en befintlig organisation som branschen redan arbetar mot, som till exempel SveGuide eller Ekoturismföreningen, skulle kunna engagera fler redan verksamma i turistföretag. NEST-rapporten har som ett av sina förslag på värdskap att en befintlig organisation blir värd och ger som exempel SveGuide och Ekoturismföreningen. Man menar att i dessa föreningar finns det redan en färdig struktur och man skulle spara mycket resurser av att nyttja en befintlig organisation. I de flesta kvalitetssäkringssystem i andra länder som CNV har undersökt är en intresseorganisation den aktiva parten i kvalitetssäkringen, detta gäller till exempel NAI i USA, GOA i Australien samt ATTTO i Nya Zeeland.

Ett gemensamt värdskap mellan statliga och branschaktörer kan vara en lösning, så fungerar det i Italien och Danmark. Enligt NEST-rapporten är den vanligaste modellen internationellt sett att man bildar en ny värdorganisation som i många fall är uppbackad av en statlig myndighet för att ge organisationen erkännande och acceptans.

Att bygga upp en ny organisation för värdskapet kan ta mycket tid och resurser, detta är en farhåga som lyfts fram av en respondent. Svenska Bergsguideorganisationen bildades dock med syftet att vara värd för bergsguidecertifieringen. Ekoturismföreningen och deras kvalitetsmärkning Naturens bästa bildades för att hålla i kvalitetssäkring av naturguider och tillvarata de certifierade guidernas intresse. NEST-rapporten menar att Ekoturismföreningen och Naturens bästa har ökat sin trovärdighet genom att samarbeta med andra stora organisationer som är med som avsändare av märkningssystemet. NEST-rapporten lyfter också upp argument mot att bilda en ny organisation: 1) varför har det inte redan bildats en organisation om det finns ett behov av att samlar kvalitetssäkrade naturguider och hålla i

kvalitetssäkringen; 2) det kan bli svårt att få alla relevanta aktörer att enas i processen att bilda en organisation och att starta upp ett kvalitetssäkringssystem samt att processen kan bli komplicerad om inte någon tar på sig en ledande roll.

Oavsett vilken aktör som är värd föreslås av flera respondenter att det bör bildas en styrgrupp som har stort inflytande på kvalitetssäkringssystemet. Styrgruppen kan i så fall omfatta både myndigheter, utbildare och naturturismsektorn. CNV planerar att avsätta 40 % av en tjänst under 2010 och 2011 för det arbetet, vilket garanterar att det finns arbetstid för att arbeta med certifieringen.

## **Systemets finansiering**

Det är viktigt med ett långsiktigt perspektiv på finansieringen av ett kvalitetssäkringssystem. Inledningsvis kommer stöd att behövas både till uppbyggnad och till den fortlöpande verksamheten. Tills systemet har uppnått en viss status och attraktivitet kommer marknadsföring att krävas.

Frågan om kvalitetssäkringssystemets finansiering ställdes i enkäten på följande sätt:  
*Finansiering. Det kommer att dels krävas finansiellt stöd för start av kvalitetssäkringen och dels en finansiering av den fortlöpande verksamheten. Hur ska detta finansieras?*

En statlig medfinansiering föreslås av flera responster för uppstarten. Ett argument är att staten är en stark och trygg medfinansiär vilket är viktigt just i uppstartsfasen. Aktörer inom den statliga sektorn som föreslås är Naturvårdsverket, CNV och Tillväxtverket. CNV planerar enligt ovan att satsa ca 40 % av en heltidstjänst till arbetet med att initiera ett nationellt kvalitetssäkringssystem. Argument mot en statlig finansiering har lyfts fram av ett par respondenter och handlar om att systemet skulle kunna bli för styrt av staten. Det tas även upp att det finns risk för snedvriden konkurrens bland guider på marknaden med en statligt delfinansierad kvalitetssäkring, vilket i sin tur motsägs av erfarenheter i Danmark.

I det löpande arbetet föreslås av respondenterna en blandning av finansiering från certifieringsavgifter och aktörer som har intresse i kvalitetssäkringen: till exempel länsstyrelser, Naturvårdsverket, Boverket, Sveaskog, Jordbruksverket, CNV, Friluftsrådet, Tillväxtverket, turismnäringsen, branschorganisationer och utbildare. Flera respondenter tycker att projektstöd från EU/Jordbruksverket är en bra idé för finansiering.

Många respondenter tycker att certifieringsavgifter helt eller delvis ska finansiera det löpande arbetet med systemet. Certifieringar genom NAI i USA, i Italien och Australien samt den svenska/europeiska Bergsguideutbildningen finansieras helt genom certifierings- och medlemsavgifter. Medlemsavgifter från dem som är certifierade föreslås av ett par respondenter kunna bidra till finansieringen, men en fråga som då uppkommer är i vilken organisation guiden ska vara medlem – ska det vara ett medlemskap i den organisation som är värd för kvalitetssäkringssystemet? Innan systemet har uppnått tillräcklig attraktivitet kommer det förmodligen vara få som är villiga att betala en certifieringsavgift som kan finansiera kostnaden för arbetet med certifieringen, vilket betonar betydelsen av resurser för marknadsföring initialt. Det Nya Zeeländska certifieringssystemet finansieras både av guiderna och av staten.

Sponsring från olika företag inom friluftsför- och naturbranschen skulle vara både ett sätt att göra kvalitetssäkringen attraktiv för naturguider men även för att delfinansiera olika delar av kvalitetssäkringen. Bergsguideutbildningen tar som jämförelse emot sponsring av olika friluftsföretag.

## Bilaga 1. Beskrivning av andra kvalitetssäkringssystem av naturguider

Vad det innebär att vara naturguide varierar en hel del runt om i världen. I vissa länder gör man exempelvis skillnad på att vara guide eller interpret. I många länder kan i princip vem som helst kalla sig guide och man har inte vidare specificerat vad det innebär. Denna variation avspeglar sig även i förekomsten av kvalitetssäkringssystem. Runt om i världen finns det kvalitetssäkringssystem som är mycket genomarbetade och väl fungerande. Varje lands kultur, geografi, turistisk historia och påverkar utformningen av systemen. Om landet har någon typ av allemansrätt, såsom Sverige och Norge, verkar det minska efterfrågan på naturguider och därmed förekomsten av kvalitetssäkringssystem. Om landet helt saknar allemansrätt verkar det ses mer som en självklarhet att man ska ha med sig en guide om man ska ut i naturen och det finns därmed en efterfrågan på ett kvalitetssäkringssystem. För att ge en överblick presenteras här kort några olika kvalitetssäkringssystem för naturguider, bland annat med utgångspunkt i NEST-rapporten.

Ytterligare beskrivningar av kvalitetssäkringssystem för naturguider finns i NEST-rapporten samt i rapporten *Naturvägledning i Sverige – en översikt*<sup>25</sup>. Båda dessa rapporter finns på CNV:s hemsida.

### Sverige

#### SveGuide

Sveriges Guideförbund (SveGuide) är ett landsförbund för professionella turistguider som organiserar och marknadsför cirka 1000 auktoriserade guider<sup>26</sup> fördelade på ett 20-tal lokala och regionala guideföreningar. SveGuide verkar för att skapa en utbildning och auktorisation likvärdig över hela landet. Dessutom verkar de för fortlöpande kompetensutveckling av guiderna. SveGuide både utbildar och certifierar sina guider. SveGuide har tagit fram rekommendationer för utbildning och auktorisation för lokalguider, regionguider, reseledare och objektsguider<sup>27</sup>. Man eftersträvar att utbildningen ska motsvara kraven i SS-EN 15565:2008<sup>28</sup>. I antagningskraven till grundutbildning krävs det att guiden är minst 20 år, har minst gymnasiekompetens och har goda språkkunskaper.

Grundutbildningen till lokalguide omfattar följande rubriker: Ortens historia och geografi, samhällsstruktur, industri och näringsliv, natur/miljö, kultur, politisk styrning, religion, allmän baskunskap (hur fungerar Sverige), rese- och turismindustrin, presentation, arbeta i buss samt ekonomi och företagande. SveGuides medlemsföreningar ansvarar inom sitt område för att examination och förnyelse av auktorisation genomförs i samarbete med lokal eller regional guidenämnd och turistorganisation. Examinationen utförs av en guidenämnd som omfattar minst fyra personer bestående av representanter från lokal/regional turismnäring, utbildningsanordnare, SveGuide eller annan förening och i förekommande fall språkcensurer. Examinationsförfarandet har följande delar: 1) teoretiskt prov med faktakunskaper och flervalsfrågor; 2) korta skriftliga redovisningar av något speciellt objekt, byggnad, känd person eller liknande; 3) språkprov - muntlig presentation.<sup>29</sup>

<sup>25</sup> Centrum för naturvägledning, 2009

<sup>26</sup> Agneta Skoglund, Sveriges guideförbund (SveGuide)

<sup>27</sup> *Riktlinjer för utbildning och auktorisation*. Sverige guideförbund, 2008.

<sup>28</sup> *Turistservice – krav på tillhandahållande av yrkesmässiga tränings- och kvalificeringsprogram för turistguider*. Svensk standard SS-EN 15565:2008. SIS, 2008

<sup>29</sup> NEST, 2007.

## Laponiaguiden

Utbildning och certifiering av laponiaguiden utgör en stor del av ekoturismens utveckling i världsarvet Lapponia. Man har haft en guideutbildning. Målet för utbildningen och certifieringen var att laponiaguiden ska kunna arbeta med professionella guidningar och arrangörsuppdrag i världsarvet. Antagningskrav på utbildningen var: Allmän kunskap om Lapponia; känsla för service och kvalitet; minst 20 år gammal; bedrivit eller kommer att bedriva kommersiell turismverksamhet i eller i anslutning till Lapponia<sup>30</sup>. Laponiaguiden anses behöva kunskap om biologi, geologi, kultur, renskötsel, guideteknik och gruppdynamik. En certifieringspanel bestående av representanter för olika myndigheter och organisationer som bevakar de olika kompetensområden som har legat till grund för utbildningen. Dessa är regelverk- och förvaltningskompetens, pedagogik- och Lapponiakompetens, samisk kompetens samt ekoturismkompetens<sup>31</sup>. Certifieringen gick till så att varje sökande genomgick ett certifieringssamtal om 20 minuter med bedömargruppen samt utförde ett skriftligt prov i form av en hemtentamen.<sup>32</sup>

## Fjälledarnormen

Fjällsäkerhetsrådet, som består av representanter från 18 myndigheter och organisationer med stor samlad kunskap och erfarenhet om fjäll och fjällsäkerhet, har tagit fram en frivillig norm för utbildning och examination av fjälledare. Syftet är att kvalitetssäkra utbildningar inom fjällverksamhet. Syftet med normen är att fastställa en nationellt lägsta kompetensnivå för dem som i kommersiella sammanhang ska leda andra människor i fjällmiljö. Målsättningen för den enskilde fjälledaren är att professionellt och säkert handleda människor i svensk fjällmiljö.

Utbildningen och examinationen till fjälledare består av en huvuddel och en kompletterande vinterdel. Normen innehåller 16 utbildnings- och examinationsmoment, varav 3 moment hör till vinterdelen. Minst 26 utbildningsdagar ingår i normen, varav 6 dagar hör till vinterdelen. Normen kräver dessutom 60 dagar loggbokförd personlig färdighetsträning i fjällterräng med minst 20 övernattningar. För att godkännas enligt normen ska ledaren med godkänt resultat ha genomfört minst 10 dagars handledd och loggbokförd ledarpraktik med externa deltagare.<sup>33</sup> Utbildnings- och examinationsmomenten genomförs av lokal utbildningsanordnare med hjälp av kvalificerad utbildare/lärare. Samverkan med Fjällsäkerhetsrådet ska ske fortlöpande under utbildning/examination. I utbildningen ingår det ledarskap och kunskapsvägledning; fysisk prestationsförmåga; första hjälpen; orientering och förflyttning; strömmande vatten; utrustning; väder; snö- och lavinkunskap; iskunskap; bivack och nödbivack; fjällräddning; sambandstjänst; helikoptersamverkan; naturvård; samt rättsliga aspekter.<sup>34</sup> I normen ingår inte vistelse på glaciär och i fallriskmiljö<sup>35</sup>.

## Svenska bergsguideorganisationen

Svenska bergsguideorganisationen (SBO) utbildar och certifierar bergsguiden i Sverige. Svenska bergsguiden som genomgått SBO:s utbildning och examination uppfyller den

---

<sup>30</sup> NEST, 2007

<sup>31</sup> Centrum för naturvägledning, 2009

<sup>32</sup> NEST, 2007.

<sup>33</sup> Fjällsäkerhetsrådet. <http://www.fjallsaker.nu>

<sup>34</sup> NEST, 2007.

<sup>35</sup> Fjällsäkerhetsrådet. <http://www.fjallsaker.nu>

internationella bergsguideunionens UIAGM / IVBV / IFMGA och den Europeiska guidekommissionens krav och erkännande för godkänd bergsguideutbildning och erhållande av professionell status som aspirantguide och bergsguide. Antagningskraven är följande: medlemskap i SBO; minst 22 år; friskintyg; minst fem års klätter- och skiderfarenhet; Röda Korsets första hjälpen-kurs och hjärt-lungräddning eller motsvarande; Svenska klätterförbundets klippklätterinstruktörsexamen med godkänt resultat; intresse att dela med sig av kunskap; entusiasm; ansvarskännande. Den sökande måste även presentera förteckningar över skidturer och klättrade turer på olika underlag och med varierande svårighetsgrad, samt instruktörserfarenheter.

Utbildningen är på minst 113 dagar under tre år, varav 73 dagar är i grupp och 40 dagar är individuell praktik. Efter 50 dagars utbildning kan man certifieras som aspirantguide, sedan måste man praktisera minst ett år innan man kan certifieras och få licens som bergsguide. Licensen måste förnyas varje år och för att förnya den måste man fortbilda sig ett visst antal dagar inom en 5-årsperiod. Utbildningen består av dels en allmän utbildning och dels en specialiserad utbildning. Den allmänna utbildningen innehåller: sociala och professionella aspekter på yrket samt lagstiftning (juridik); fysiologi, anatomi, biomekanik och nutrition; sjukvård och första hjälpen samt hjärt-lungräddning i bergen; kartläsning och navigering; meteorologi, glaciologi, snö- och laviner; undervisningsförmåga, ledarskap, gruppdynamik; utrustning och material; kulturmiljö, fjällkunskap, historia, tradition; bergsmiljön. Den specialiserade utbildningen innehåller klättring och skidåkning med fokus på säkerhet, räddning, teknik och undervisningsförmåga samt handhavande av deltagare.<sup>36</sup>

### **Fiskeguider**

Fiskeguider utbildas av ForshagaAkademin. Ett tjugotal gymnasiala fiskeguider utbildas varje år och lika många utbildas via en KY-utbildning årligen. Den flesta fisketurismföretagare/fiskeguider har valt yrket genom personligt intresse. Det finns ingen nationell kvalitetssäkring inom fiskeområdet<sup>37</sup>.

### **Närnaturguiderna och Storstockholms naturguider**

År 2004 startade Naturskyddsföreningen, Studieförbundet och Sveriges ornitologiska förening det nationella projektet *Närnaturguiderna*. Inspirationen kom bland annat från en verksamhet som Naturskyddsföreningen i Stockholms län hade påbörjat 2003, kallad Storstockholms naturguider. Stockholmsguiderna är utbildade biologer eller biogeovetare och auktoriserade av Stockholm Visitors Board. Storstockholms Naturguider tar fram guidehandledningar och erbjuder guidningar i Stockholms närnatur varje helg året runt i bred samverkan med andra aktörer samt ansvarar för en utflyktsguide på Internet till länets natur. Guideverksamheten i Stockholm samarbetade med och var experimentverkstad för det nationella projektet Närnaturguiderna. Projektet som pågick 2004-2007 syftade till att utveckla de tre organisationernas ledare till att bli ännu bättre på att genomföra naturguidningar. Bortåt 400 personer deltog i utbildningar, varav cirka 90 gick hela vägen till att bli Närnaturguider. Numera är Närnaturguiderna en etablerad verksamhet på riksnivå och i vissa regioner. I juni fanns totalt 163 guider finns på deras hemsida och 479 personer har gått de nu totalt 46 utbildningar som ordnats<sup>38</sup>. För att vara med på en kurs inom Närnaturguiderna krävs det att man har grundläggande kunskaper om djur, natur och ekologiska samband. I

<sup>36</sup> Johan Arnegård, Svenska bergsguideorganisationen samt <http://www.sbo.mountainguide.se> 2009-11-26.

<sup>37</sup> PeO Söderkvist, Sveriges fisketurismföretagare

<sup>38</sup> Centrum för naturvägledning, 2009

kurserna utbildar man inom pedagogiken och ledarskapet ”som en guide behöver för att göra en guidning till ett äventyr och angenäm upplevelse.” Artkunskapen samt kunskapen om gruppen och gruppdynamiken anses vara mycket viktig<sup>39</sup>.

### **Svensk standard om utbildning för turistguider**

SS-EN 15565:2008 är svensk standard med namnet *Turistservice – krav på tillhandahållande av yrkesmässiga tränings- och kvalificeringsprogram för turistguider*. Standarden är framtagen av CEN, som är en standardiseringsorganisation inom EFTA (European Free Trade Association). Det är obligatoriskt för Sverige att införa den som en svensk standard, vilket har gjorts av SIS. Det finns dock inget krav i Sverige att använda standarden vid utbildning av turistguider<sup>40</sup>. Turistguide definieras i standarden som en person som guidar besökare på valfritt språk och interpreterar det kulturella och naturliga arvet på en plats. Guiden bedöms normalt sett inneha en platsspecifik kvalifikation vanligtvis utställd och/eller godkänt av en relevant myndighet.

Det finns i standarden uppsatta kompetens- och utbildningskrav på guiden. Utbildningen för guiden ska innehålla följande ämnen: teori (världshistoria och –kultur; rättsliga och politiska system i EU; religiösa och filosofiska rörelser; konst- och arkitekturhistoria; konst och litteratur; världsgeografi och -geologi; professionell etik); guideteknik och -kunskap (presentations- och kommunikationsteknik; grupphantering; guidning för personer med speciella behov); business-kunskap och –erfarenhet; platsspecifik kunskap om mänsklig historia, miljön (geografi, geologi, ekosystem, flora, fauna, ekologi, miljöpåverkan, väder och klimat), kultur, ekonomi, samhället; arbetsförhållanden. Man lägger stor vikt på praktiska moment i utbildningen. Det ska ingå både demonstrationsturer och fältbesök till alla betydande besöksmål i området som kvalitetssäkringen involverar. Utbildningen ska omfatta minst 600 timmar<sup>41</sup>.

## **Andra länder**

### **Finland**

I Finland har Utbildningsstyrelsen fastställt grunder för utbildning och examination av vildmarks- och naturguider. Yrkesexaminationen är fristående från utbildningsanordnare, men de måste inrikta sina utbildningar och läroplaner efter den fastställda examinationens innehåll och omfattning. Examinationen kan ske fristående från utbildning. Examinationen bedömer yrkesmässiga och arbetsrelaterade färdigheter efter fastställda krav på yrkesskicklighet och bedömningskriterier. Bedömningens tyngdpunkt ligger på det praktiska arbetet och arbetsmetoderna. Yrkesproven genomförs i realistiska miljöer och bedömningarna grundar sig på iakttagelser, intervjuer, frågor och dokumenterad erfarenhet samt självbedömning och gruppbedömning. Examinationen innehåller följande moment:

- Kundbetjäning och interaktionsfärdighet
- Vildmarksfärdigheter och säkerhet
- Naturkännedom och miljökunskap
- Yrkesutövning och företagsamhet<sup>42</sup>

<sup>39</sup> Naturskyddsföreningen <http://www.narnaturguide.se> 2009-11-26

<sup>40</sup> Kerstin Söderberg, SIS

<sup>41</sup> *Turistservice – krav på tillhandahållande av yrkesmässiga tränings- och kvalificeringsprogram för turistguider*. Svensk standard SS-EN 15565:2008. SIS, 2008

<sup>42</sup> NEST, 2007.



För varje guide som avlägger ett yrkesprov upprättas en individuell plan utifrån grunderna i yrkesexamen. Material från yrkesproven insamlas och bedöms kvalitativt vid ett bedömningsmöte där representanter för arbetsgivare, arbetstagare eller självständig yrkesutövare samt lärare närvarar<sup>43</sup>.

I Kvarkens världsarvsområde utbildas och certifieras så kallade världsarvs guider. Guiderna är antingen knutna till naturum, museer, driver egna verksamheter eller önskar komma igång med sådan verksamhet<sup>44</sup>.

## Norge

Norges guideförbund (NGF) har tagit fram liknande föreskrifter för utbildning och certifiering av lokalguider som SveGuide har. Det är lokala guideföreningar eller enskilda destinationer som i samverkan med NGF utbildar och certifierar guider. Utbildningen omfattar en generell del om 100 timmar och en lokal och regional del om 50 timmar. Upplägg och innehåll överensstämmer i stort med SveGuide. Examinationen sker genom skriftligt, praktiskt och muntligt prov. En examenskommission utarbetar examensuppgifterna. Proven värderas av två personer, en examinator och en sensor som kan vara NGF:s representant eller extern fackperson. Avklarad prov leder till ett auktoriserad guidebevis<sup>45</sup>.

Statens naturoppsyn har beställt utredningen Naturveiledning i Norge där en plan för satsning på norsk naturvägledning med fokus på utbildning och anställning av naturvägledare, delvis enligt den danska modellen, presenteras. I utredningen föreslås att en certifieringsorganisation skapas. Certifiering ska kunna ske efter genomgången vidareutbildning som fokuserar på pedagogik och förmedling<sup>46</sup>.

## Danmark

I Danmark har man genom naturvägledarutbildningen (Naturvejlederuddannelsen) sedan mitten av 1980-talet utbildat naturvägledare. Utbildningen hålls av centret Skov & Landskab vid Köpenhamns universitet. Den leder inte till någon uttalad certifiering men personer som genomgått utbildningen får benämna sig naturvägledare och bära logotypen. Ett krav för att antas till utbildningen är att deltagaren har ett etablerat anställningsförhållande där naturvägledning är en betydande del av arbetet. Tanken bakom detta är att satsningen ska gagna både den enskilde och den organisation som personen är anställd hos. De flesta som går utbildningen har en naturvetenskaplig utbildning som biolog, geolog eller liknande. Naturvägledarutbildningen är en fortbildning som löper över två år och omfattar fem kursperioder om mellan tre och tio dagar, däremellan får deltagarna uppgifter som ska genomföras på den egna arbetsplatsen. Tyngdpunkten i utbildningen ligger på förmedling och pedagogik. 24 naturvägledare utbildas åt gången. Idag har cirka 400 personer genomgått utbildningen<sup>47</sup>. Det finns ingen obligatorisk uppföljning efter utbildningen men naturvägledarna erbjuds fortbildningar<sup>48</sup>.

---

<sup>43</sup> Benjamin Donner, NIL Finland

<sup>44</sup> Centrum för naturvägledning, 2009

<sup>45</sup> NEST, 2007.

<sup>46</sup> Naturitas AS, 2008

<sup>47</sup> Centrum för naturvägledning, 2009

<sup>48</sup> Dorrit Hansen, Naturvejlederforeningen, Danmark

Naturvägledarutbildningen ska vidareutveckla naturvägledarnas kompetens till: 1) att genomföra ett arrangemang där man förmedlar saklig och relevant kunskap samtidigt som man stöttar och stimulerar deltagarnas lärande. Deltagaren ska ges möjligheter att öka upplevelsen, förståelsen och engagemang i situationer som är kopplade till natur och miljö; 2) självständigt och tillsammans med andra välja ut och beskriva arbetets mål, innehåll och form; 3) kritiskt kunna granska och värdera de val som görs inför och under turen, detta inom de utgångspunkter som ges i form av deltagarnas förutsättningar och vad arrangemanget ska handla om; 4) att genom egna erfarenheter från olika arrangemang med deltagarnas lärande, olika experiment och samarbete med kollegor utveckla nya former och metoder för att göra bra arrangemang och möta nya behov.<sup>49</sup>

## Italien

The Italian Association for Professional Nature and Walking Guides (AIGAE) är värd för en certifiering där staten är delaktig. AIGAE har regionala kontor med egna regler, certifieringen skiljer sig lite i form och innehåll mellan dessa. Antagningskravet till certifieringen är utbildning på minst gymnasienivå. I certifieringen kontrolleras att guiden har kompetens inom följande områden: ekologi och organismkunskap, naturgeografi och geologi, historia, antropologi, konst och arkeologi, turismkunskap med ekoturismfokus, miljöundervisning/naturvägledning, första hjälpen, navigation och kartläsning, meteorologi, gruppkommunikation och ledarskap, visa skyddade områden, visa naturlandskap, visa museum/kulturhistoriska platser. Avklarad certifiering ger titeln Nature and Walking leaders<sup>50</sup>.

## Tyskland

I Tyskland finns det tre, för denna översikt, relevanta utbildningar som man söka till från hela landet. På statligt initiativ finns en 60 timmars utbildning för att bli Certified Nature and Landscape Guide<sup>51</sup>. Den tyska vandringsorganisationen Deutscher Wanderverband har krav på att deras guider ska ha genomgått denna utbildning. Utbildningen består av tre olika delar och en av delarna handlar om didaktik och interpretation. Efter tre år måste man visa att man fortfarande kan det man är utbildad för, genom att visa upp vilka fortbildningar man gått efter certifieringen och om man fått bedömning av andra guider. Bedömning från andra guider måste man ha erhållit senast efter två år från certifieringen. För att få behålla certifikatet behöver man betala 50 euro per år.

I Tyskland kan man gå en kurs för att bli Certified Heritage Interpreter. Kursen är baserad på det europeiska Leonardoprojektet TOPAS. Kurserna är 90 timmar långa och innehåller både personlig och ickepersonlig interpretation samt interpretativ<sup>52</sup> planering. Kursen handlar enbart om pedagogik och inte om faktakunskap, den innehåller tre delmoment: 1) personlig interpretation (kostymerad interpretation ingår); 2) skyltar, stigar och liknande; 3) hur planerar man interpretation för ett område med guider, skyltar, stigar med mera. Mellan kurstillfällena ska man göra hemuppgifter genom att planera en interpretativ guidning och en utställning. Efter godkänt teoretiskt och praktiskt prov får man ett certifikat.

---

49 NEST, 2007

<sup>50</sup> Stefano Spinetti, AIGAE, Italien

<sup>51</sup> På tyska benämns utbildningen *Zertifizierte(r) Natur- und Landschaftsführer(in)*

<sup>52</sup> I rapporten har vi valt att använda de engelska orden *interpretation* och *interpreter*, då det inte finns några ord på svenska för dessa som är allmänt accepterade. Inom interpretation ryms både natur- och kulturguidning. Hultman har i flera sammanhang föreslagit ordet *tolka* som en svensk översättning, i till exempel Hultman, 1985.

Nature and Landscape Ward är en nationell utbildning i Tyskland på 640 timmar. Ett antagningskrav är att man måste ha ett yrke innan, som till exempel skogsvaktare eller naturvårdare. I utbildningen ingår 210 timmar om förmedling, interpretation och kommunikation.

Utbildningar i Tyskland administreras ofta på delstatsnivå. Delstaten Schleswig Holstein har 140 utbildade naturvägledare. Utbildningen påminner om naturvägledarutbildningen i Danmark. Det sker dock mer kontroller och prov i denna utbildning än den i Danmark. Alla som har gått utbildningen är kommersiella guider<sup>53</sup>.

### **Storbritannien**

I Storbritannien har man inget nationellt kvalitetssäkringssystem för naturguider. Association of Heritage Interpretation (AHI) arbetar med att utveckla ett nationellt kvalitetssäkringssystem för interpreters. AHI hämtar inspiration från det USA-baserade NAI i sitt arbete med kvalitetssäkring<sup>54</sup>.

Det finns ett nationellt utbildningssystem för turistguider i Storbritannien som heter Blue Badge. Guiderna tränas inom sitt ämnesområde samt säkerhet och arbetar framförallt i städer och i bebyggda miljöer. Guiderna antas, utbildas och examineras av utbildningsanordnaren. Institute of Tourist Guiding hjälper till med examinationen. I London tar utbildningen cirka 18 månader. Institute of Tourist Guiding ansvarar för att varje utbildad guide har samma kärna kunskap om Storbritannien kombinerat med fördjupad lokal kunskap. Guiderna utbildas i att inhämta, välja och presentera kunskap. De brittiska utbildarna tränar även guider i flera andra länder<sup>55</sup>.

### **Australien**

Australien har två parallella certifieringsprogram som leder till samma certifiering, då kriterierna för dessa båda är harmoniserade. Branschorganisationen Guiding Organisations Australia (GOA) certifierar guider med tidigare erfarenhet av eller utbildning inom guidning inom National Tour Guide Accreditation Program. Det riktar sig till alla typer av natur-, kultur- och museiguider. Antagningskraven är förutom genomförd första hjälpen-utbildning antingen 200 dagars erfarenhet av guidearbete samt positiva referenser eller ett utbildningscertifikat i turism/guidning utfärdat av en godkänd organisation. Man behöver även acceptera Australian Tour Guides uppförandekod och regler. Certifieringen består av bedömning av en guidningssituation samt planeringen av denna. Det som bedöms är ledarskap, värdskap och service, guideteknik, kommunikationsförmåga, etiska och lagliga hänsyn, säkerhetsmanagement, logistik- organisatorisk och planeringsförmåga, konflikthantering samt uppföljning. Certifikatet förnyas årligen efter bevisad professionell utveckling. Certifieringen är turismfokuserad och systemet finansieras genom avgifter från dem som vill certifieras.<sup>56</sup>

Det andra certifieringsprogrammet heter The EcoGuide Australia Certification Program och innehas av organisationen Ecotourism Australia. Programmet sköts och är utvecklat av

---

<sup>53</sup> Thorsten Ludwig, Bildungswerk interpretation, Tyskland

<sup>54</sup> Susan Cross, Association of Heritage Interpretation, Storbritannien

<sup>55</sup> Blue Badge. <http://www.blue-badge-guides.com> 2009-11-26

<sup>56</sup> Guiding Organisations Australia, 2006

turismbranschen tillsammans med andra berörda intressenter som till exempel naturskyddsmyndigheter, utbildare inom turism och natur, delägare av större turistanläggningar. Syftet är att certifiera de bästa guiderna som arbetar med natur och ekoturism. För att man ska kunna söka till Ecoguide Australia ställs två specifika krav där minst ett av dem måste uppfyllas: 1) Guiden ska ha minst 12 månaders (1600 timmar) relevant arbetslivserfarenhet som turguide eller 2) Guiden ska ha någon av de nationellt erkända guidecertifikaten som Certification III Tourism, Certification IV in tourism, alternativt likvärdig ekoturismbaserad kvalifikation. Därtill ska guiden även ha minst tre månaders (450 timmar) erfarenhet som guide<sup>57</sup>.

I Australien finns även ett nätverk för professionella turguidar inom natur- och kulturturism. Guiderna verkar i den norra tropiska Savannahregionen. Dessa Savannah Guides är kopplade till det icke-vinstdrivande företaget Savannah Guides Ltd vars syfte är att erbjuda turister tillgång till naturområden på ett sätt som skyddar regionens natur och kulturtillgångar. Organisationen verkar för hög standard inom interpretation och allmän utbildning, träning och ledarskap samt natur- och kulturesursförvaltning. Man lägger stor vikt vid antagningen av guider till nätverket. Nyantagna ska ha grundläggande kommunikationsfärdigheter, kunskaper i guideteknik och ett starkt engagemang för nätverkets grundfilosofi. Utbildningen sker vid Savannah Guide Schools som bygger på natur- och kulturinterpretation och stöd, mentorskap och utvärdering av kolleger som leder till en ackreditering till Savannah Guide. Certifieringen sker genom en grupp guider som utför bedömning och godkännande där några har en nationell standardcertifiering för arbetsplatsutbildning och bedömning.<sup>58</sup>

## **Nya Zeeland**

På Nya Zeeland finns ett arbetsplatsbaserat system för certifiering, där guiden som vill certifieras som Tour Leader jobbar på en arbetsplats registrerad hos certifieringsorganisationen Aviation, Tourism, Travel Training Organisation (ATTTO). Under cirka två år samlar guiderna poäng som godkänns av ATTTO. Poäng erhålls genom moment som klaras av på arbetsplatsen samt genom tester. Obligatoriska moment som bedöms är: första hjälpen; säkerhetsmanagement; ledarskap; värdskap och service; guideteknik; planering och utvärdering av interpretation; turismadministration; presentation av Nya Zeeland som resmål. Valbara moment som bedöms: Förbereda och genomföra en interpretationsplan; förbereda och leverera vägledning under en aktivitet; ta emot feedback; kunskap om olika regioner i Nya Zeeland; kunskap om besökare med speciella behov; marknadsföring av turistaktiviteter. För närvarande förekommer inga kontroller av certifieringen, men diskussioner om att införa det pågår. Certifieringen är turismfokuserad och systemet finansieras genom avgifter från dem som vill certifieras och av staten<sup>59</sup>.

## **USA**

National Association for Interpretation (NAI) med bas i USA erbjuder flera utbildningar som leder fram till certifiering inom interpretation i flera kategorier och nivåer. Certified Heritage Interpreter, Certified Interpretive Trainer, Certified Interpretive Manager och Certified Interpretive Planner räknas till den professionella nivån och kräver förkunskaper motsvarande fyra års college-examen eller motsvarande arbetslivserfarenhet inom området. Certified Interpretive Guide är för så kallade entry-level interpreters, det vill säga säsongsmässiga eller

---

<sup>57</sup> NEST, 2007.

<sup>58</sup> NEST, 2007.

<sup>59</sup> Claudia Duffy, ProGuides New Zealand

mer tillfälliga guider Certified Interpretive Host ges för personal som underhållsarbetare, biljettkontrollanter, presentbutiksanställda och så vidare. Denna tvådagarskurs ger dessa anställda verktyg för att bli informella interpreters – varje möte med besökare är en interpretativ möjlighet och alla ses ha en viktig roll att spela i arbetet med att stödja sin organisations uppdrag<sup>60</sup>.

Antagningskraven till de kategorier som inte är på professionell nivå är endast att ansökanden ska ha fyllt 16 år. Antagningskraven på den professionella nivån är att ansökanden ska ha uppfyllt något av följande krav:

- examen med minst 21 poängtimmar relaterat till naturvetenskap/kulturvetenskap/historia, kommunikation, eller performing arts samt 5000 timmars erfarenhet inom den kategori som certifieringen behandlar
- genomförd bachelor-examen i science, business, eller arts med minst 40 poängtimmar relaterat till naturvetenskap/kulturvetenskap/historia, kommunikation eller performing arts
- genomfört minst 64 poängtimmar från ett college eller universitet med minst 24 av de timmarna i science, business, historia, arts, eller humanities och 5000 timmars erfarenhet i den kategori som certifieringen behandlar
- 4 års (8000 timmar) erfarenhet inom den kategori som certifieringen behandlar.

Utbildningarna på professionell nivå kan göras helt på distans men det erbjuds även en femdagars kurs, där man klarar av en del av det som ska göras på certifieringen. Certifieringen genomförs genom att sökande skickar in följande material för bedömning: 1) examination bestående av 50 flervalsfrågor, baserat på rekommenderad litteratur; 2) examination bestående av uppsats där man svarar på fyra av valbara sex frågor; 3) bevis på kompetens, beroende på vilken kategori man vill certifiera sig inom, men det kan vara i form av videofilm av en utförd personlig interpretation och material som skapats för en icke-personlig interpretation i form av till exempel broschyr, poster, bok, utställning, film eller skyltning. Insänt material bedöms av en Certification Review Board, bestående av redan certifierade interpreters. Man betalar mellan \$600 och \$700 för att få genomgå någon av de professionella certifieringarna. För att bli återcertifierad, vilket krävs varje fjärde år om man vill behålla sitt certifikat, behöver man förutom att visa att man har fortbildat sig även betala mellan \$35 och \$85.<sup>61</sup>

## **Kanada**

En av de mest kända guideutbildningarna i Kanada är Canada Adventure Diploma från Thompson River University i British Columbia. Enligt arrangörerna är The Adventure Diploma ”världens mest kända guideutbildning”. Det är en tvåårig universitetsutbildning med fokus på olika typer av upplevelsearrangemang inom friluftsliv och äventyr. Under utbildningen läggs fokus på praktisk erfarenhet och möjligheter att testa olika aktiviteter. 40 % är teori och 60 % av undervisningen sker i fält. Hela skolan arbetar med turismutbildning av något slag, man har exempelvis utbildningar till äventyrsguide och magisterexamen i turism. Förutom diplommet får deltagarna industricertifikat för en rad olika äventyrssporter som till exempel ski guide, rock guide, sea kayaking guide, river rafting licence, canoe instructor<sup>62</sup>.

---

<sup>60</sup> Centrum för naturvägledning, 2009

<sup>61</sup> National Association for Interpretation, 2009

<sup>62</sup> NEST, 2007

## Bilaga 2. Frågorna i enkäten

Ett hundratal aktörer som kunde tänkas ha intresse av att bidra till utredningsbetet har under perioden maj-september 2009 fått en enkät med frågor om ett nationellt kvalitetssäkringssystem för naturguider. Genom telefon- eller e-postkontakt med ytterligare aktörer har samtliga nedanstående eller vissa av frågorna ställts. Svar från 43 aktörer (respondenter) har inkommit. Följande frågor har ställts:

- *Behov.* Behövs en nationell kvalitetssäkring av naturguider?
- *Form för kvalitetssäkring.* Bör kvalitetssäkringen bestå av att man genomgår en speciell utbildning eller att man genomgår olika prov oberoende av utbildning?
- *Antagningskrav för att få delta i kvalitetssäkring.* Bör det krävas en redan genomförd utbildning t ex i biologi eller en viss typ av anställning för att få vara med i kvalitetssäkringsprocessen?
- *Kompetensinnehåll i kvalitetssäkring.* Vad är det viktigt att den kvalitetssäkrade har för kompetens? Det gäller alla relevanta områden, som t ex ämnesmässigt, säkerhetsmässigt, pedagogiskt.
- *"Titel" och omfattning på kvalitetssäkring.* Ska kvalitetssäkringen omfatta naturguidning eller ska den även omfatta naturvägledning, vilket är ett mer omfattande område (se CNV:s hemsida för definition på naturvägledning). Vad ingår i begreppet natur? Natur och kultur ses ofta som två aspekter av samma landskap. Omfattningen på kvalitetssäkringen har betydelse för vilken "titel" den kvalitetssäkrade ska kunna använda.
- *Kvalitetssäkringens attraktivitet.* Hur får man guider att vilja kvalitetssäkra sig? Hur får man guidernas kunder och potentiella arbetsgivare att efterfråga kvalitetssäkringen?
- *Värd för kvalitetssäkringssystemet.* Vem ska hålla i den nationella kvalitetssäkringen? NEST:s förslag är: 1) en statlig myndighet står som central ägare till certifieringssystemet, t ex genom Centrum för Naturvägledning; 2) en ny organisation skapas för att äga systemet och sköta valideringen; 3) en redan befintlig ideell organisation, exempelvis SveGuide eller Ekoturismföreningen, ansvarar för valideringsarbetet.
- *Finansiering.* Det kommer att dels krävas finansiellt stöd för start av kvalitetssäkringen och dels en finansiering av den fortlöpande verksamheten. Hur ska detta finansieras?

## Bilaga 3. Respondenterna

Här presenteras de aktörer (respondenter) som har svarat på hela enkäten eller enskilda frågor i den. Här presenteras även personer i andra länder som har svarat på frågor liknande de i enkäten rörande kvalitetssäkringssystem i sitt land.

Agne Säterberg	AGMA Forntid & Äventyr AB
Agneta Florin	Tillväxtverket
Agneta Skoglund	Sveriges guideförbund (SveGuide)
Anders Berg	MSB-myndigheten
Bengt Gustafsson	Svenska turistföreningen (STF)
Bernt Wennström	Laponia
Björn Bylander	
Bo Hansson	Sveriges FisketurismFöretagare (SeFF)
B-O Johansson	Guide B-O
Dan Jonasson	Ekoturismföreningen
Elisabet Hesseborn	Statens fastighetverk
Ellen Hultman	Naturum Omberg
Eva Kätting	Nationellt Centrum för Utomhuspedagogik
Fanny Bergström	Västsvenska Turistrådet
Greger Hörnberg & Ludmilla Janeck	Umeå universitet
Hannibal Thorsen	Malungs folkhögskola
Hans-Erik Forsell	Region Västerbotten
Henrik Waldenström	STR Strömma
Ingemar Ahlström	
Jan Stenström	Försvarsmakten
Jesper Taube	Naturvårdsverket
Johan Arnegård	Svenska bergsguideorganisationen (SBO)
Johan Sandzén	
Karolina Vessby & Jan Lundqvist	Upplandsstiftelsen
Kerstin Jönsson	Konsumentverket
Kicki Eriksson	Campus Åre
Lundkvist Maria	Länsstyrelsen i Västernorrland
Marit Norin	Älvdalens Utbildningscentrum
Mats Andersson	Hushållningssällskapet
Per-Arne Olsson	Eriksberg Vilt & Natur AB
Stina Lindblad	Naturskoleföreningen
Susanne Sahlin & Per D Sander	NEST
Tomas Bergenfeldt	
Torbjörn Lingöy	Jämshögs folkhögskola

Torgny Håstad	Svenska turistföreningen (STF)
Ulrika Karlsson	Hållands folkhögskola
Ulrika Larsson	Länsstyrelsen i Östergötlands län
Wivan Mellberg	SveGuide
Åsa Ohlin & Håkan Jonsson	Gränslösa guider / Storumans folkhögskola

Cirka 30 deltagare på Närnaturguidesträffen på Valla folkhögskola 2009-06-24 uppdelade i 8 grupper under en workshop. Varje grupp räknas här som en aktör.

Bejamin Donner	NIL Finland
Claudia Duffy	ProGuides, Nya Zeeland
Stefano Spinetti	AIGAE, Italien
Susan Cross	Association for Heritage Interpretation, Storbritannien
Thorsten Ludwig	Bildungswerk interpretation, Tyskland



## Referenser

### Litteratur

Centrum för naturvägledning. 2009. Naturvägledning i Sverige – en översikt. Rapport nr 5/2009. Institutionen för stad och land. SLU

Fokus. 2009. *Den nya basnäringen*. Artikel publicerat 10 april 2009

Guiding Organisations Australia. 2006. *National Tour Guide Accreditation Programme Australia*.

Hultman, S-G. 1985. *Tolkning – en sovande jätte. Vidgad information om natur- och kulturlandskapet i Uppsala län*. Sveriges lantbruksuniversitet, Avd för landskapsvård, rapport 35.

National Association for Interpretation. 2009. *Certification Program – Handbook and Study Guide*.

Naturitas AS. 2008. *Naturveledning i Norge*. Utredning for Statens naturoppsyn.

Naturvårdsverket. 2004. *Värna, vårda, visa*. Ett Program för bättre förvaltning och nyttjande av naturskyddade områden 2005-2015. Rapport 5410

NEST. 2007. *Förslag till nationell certifiering av naturguider*.

SIS. 2008. *Turistservice – krav på tillhandahållande av yrkesmässiga tränings- och kvalificeringsprogram för turistguider*. Svensk standard SS-EN 15565:2008.

Sverige guideförbund. 2008. *Riktlinjer för utbildning och auktorisation*.

Tillväxtverket. 2009. *Årsbokslut för svensk turism och turistnäring 2008*.

Turistdelegationen. 2005. *Guideutbildningar i Sverige 2004*.

### Personlig kontakt

Hansen, D. Naturvejlederforeningen. Samtal 2009-04-17

Söderberg, K, SIS. Telefonsamtal 2009-10-02

### Internet

Blue Badge. <http://www.blue-badge-guides.com> 2009-11-26

Fjällsäkerhetsrådet. <http://www.fjallsaker.nu> 2009-11-27. *Fjällsäkerhetsrådets grundläggande norm för utbildning och examination till fjälledare*. Naturvårdsverket

Naturskyddsföreningen. <http://www.narnaturguide.se> 2009-11-26

Svenska bergsguideorganisationen. <http://www.sbo.mountainguide.se> 2009-11-26