

Påverka förutsättningarna för naturguidebranschen

Centrum för naturvägledning har tagit fram ett förslag på hur ett nationellt certifieringssystem för naturguider kan organiseras och utvecklas. Välkommen med dina synpunkter!

Naturguider, utbildare, myndigheter med flera efterfrågar ett nationellt certifieringssystem för personer som guider i naturen och kulturlandskapet (nedan kallas de *naturguider*). Det visar det omfattande utredningsarbete som Centrum för naturvägledning har utfört. Det frivilliga nationella certifieringssystem som föreslås här kan för naturguider leda till:

- förbättrad lönsamhet
- att man genom prov kan synliggöra sin guide- och ämneskompetens och på så sätt lättare kan kommunicera sin kompetens för kunder/arbetsgivare/uppdragsgivare
- att man blir del av en nationell yrkeskår av naturguider och därmed får en högre status som naturguide
- att man i samband med certifieringsprocessen kan utbyta erfarenheter med andra guider

Vi som presenterar detta förslag är Centrum för naturvägledning (CNV, www.cnv.nu). CNV har i utredningsarbetet som ligger bakom förslaget samlat synpunkter och frågor som vi diskuterar i bilaga 2. Parallellt med utskicket av detta förslag skickar CNV även ut en remiss med liknande innehåll till utvalda remissinstanser.

Sammanfattat kan man beskriva det föreslagna certifieringssystemet så här: En ideell organisation ansvarar för certifieringssystemet och beslutar om de regler som ska gälla, till exempel vilka krav som ska ställas på naturguider i certifieringen och vad det ska kosta att certifieras. Först efter remisstiden beslutas vilken organisation som ska ansvara för certifieringssystemet. Organisationen ska ha en nära relation till de aktörer som berörs av certifieringssystemet: naturguider, naturguiders kunder/arbetsgivare/uppdragsgivare, branschorganisationer, utbildare och myndigheter/staten. Organisationen ska anlita en oberoende certifieringsorganisation som utför certifieringen.

CNV planerar att söka projektstöd från Jordbruksverket för finansiering av certifieringssystemets tre första år. Certifieringsavgiften föreslås sedan stå för en stor del av finansieringen.

I förslaget finns exempel på hur antagningskrav, provens utformning och kompetenskrav skulle kunna utformas. Det är saker som ägaren av certifieringssystemet föreslås besluta om. Exemplet finns med i förslaget för att skapa en tydligare bild av hur certifieringssystemet skulle kunna utformas.

Kom gärna med synpunkter på förslaget så att certifieringssystemet utformas på ett sätt som du tror är bäst för alla berörda parter. Du är välkommen att kommentera vad du vill i förslaget men vi har nedan tagit fram frågor som du gärna får fokusera på:

- Behövs ett nationellt certifieringssystem för naturguider?
- Ska den regelgivande organisationen vara en ideell organisation med bred förankring inom naturguidebranschen?

- Ska den regelgäande organisationen ha de befogenheter som föreslås i förslaget?
- Ska certifieringsorganisationen ha de uppgifter som föreslås i förslaget?
- Ska antagningsprocessen kring certifieringen struktureras på ett annat sätt?
- Bör certifieringsprocessen utformas på ett annat sätt än med prov och utbildningshelger?
- Bör budgetplaneringen ändras på något sätt?
- Känns tidsplanen för uppbyggnad av certifieringssystemet realistisk?

Du är mycket välkommen med dina synpunkter – stora som små. Svara senast 2010-11-30 till per.sonnvik@sol.slu.se eller ring Per på 018-67 24 44.

Vänliga hälsningar

CNV genom Per Sonnvik

Förslag för synpunkter Centrum för naturvägledning

Ett förslag på ett nationellt certifieringssystem för naturguider

Du kan genom att komma med synpunkter på detta förslag senast 2010-11-30 påverka hur de som guidar i naturen och kulturlandskapet framöver ska kunna certifiera sig. Många av guiderna, de som guiderna arbetar för och berörda myndigheter efterfrågar en nationell certifiering av naturguider. Guider vill ofta ha en certifiering för att kunna få fler uppdrag och få mer betalt för dem. I förslaget presenteras hur man kan organisera och utveckla ett nationellt certifieringssystem.

Bakgrund

Centrum för naturvägledning (CNV) har i uppdrag att stödja kvalitetssäkring av guideverksamhet. Genom egna och andras undersökningar har CNV undersökt vilken modell av kvalitetssäkring som efterfrågas för personer som guidar i naturen och kulturlandskapet (nedan kallas de *naturguider*). CNV har konstaterat att den modell som efterfrågas mest är ett nationellt certifieringssystem baserat på prov. En av de viktigaste anledningarna är att de naturguider som vill satsa på sin guidning ska kunna synliggöra sin kompetens genom en certifiering och på så sätt få fler och bättre betalda uppdrag. Arbetsmarknaden för naturguider växer inom flera områden. Ett område är turismen, som idag ger större exportintäkter än både stålindustri och bilar. Alla prognoser visar på fortsatt ökning av turismens exportvärde. Naturguider spelar en viktig roll i turistens möte med Sveriges natur och kulturmiljöer och det har konstaterats att kompetenta guider är en nyckelfaktor för framgångsrika turistdestinationer. Natur- och kulturturism ses dessutom av många som en viktig kraft för landsbygdsutvecklingen.

Även inom naturvården efterfrågas kompetenta naturguider och då framförallt för guidning i skyddade områden. Detta för att besökare ska få ökad möjlighet att uppleva och reflektera över naturvärdena samt förstå naturvistelsens förutsättningar. Även de som utbildar naturguider skulle vilja ha ett nationellt certifieringssystem. En nationell definition av begreppet naturguide skulle göra det lättare att planera innehållet i utbildningarna. Inom kulturmiljöområdet ser man idag alltmer behovet av kompetenta guider för visning av kulturvården och förmedling av platsens sammanhang. Naturguider får även en allt större roll när det gäller att få svenskarna, som blir alltmer utpräglade stadsbor, att komma i kontakt med naturen, för att förbättra sin hälsa och för att kunna bidra till det hållbara samhället.

Trots det ökande behovet av naturguider är guidebranschen både ”outvecklad och oorganiserad”, enligt Northern Environment for Sustainable Tourism (NEST) rapport *Förslag till nationell certifiering av naturguider* (sidan 6). Detta samtidigt som förväntningarna och kraven på bemötande, upplevelser och miljöanpassning blir allt högre. I Sverige finns det ingen enhetlig definition av begreppet naturguide och Turistdelegationen lyfte 2005 i rapporten *Guideutbildningar i Sverige 2004* fram att det centrala begreppet guidekunskap saknar en gemensam definition. I rapporten *Turismutbildningar 2008* betonade även Tillväxtverket behovet av en ökad samsyn kring kompetensen hos naturguider.

Naturguiders verksamhet skiljer sig mycket åt och en konsekvens av det och av bristen på en gemensam yrkesroll är att deras yrkesstatus ofta är låg. Det är nästan omöjligt för en uppdragsgivare att veta vilken kunskap en person som kallar sig naturguide har och kompetensnivån är mycket varierad. Svensk turism AB skriver 2010 i *Nationell strategi* –

hållbar tillväxt för företag och destinationer i svensk besöksnäring att det inom besöksnäringen generellt sett finns en låg kompetens i branschkunskap och att näringen behöver öka sin professionalism med fokus på bland annat kompetensfrågor. Den utländska marknaden för svensk naturturism efterfrågar ofta garantier för kompetens när de köper tjänster av svenska företag. Naturguider upplever det idag som svårt att ta rimligt betalt för sin guidning, vilket leder till att det är svårt att leva på naturguidning. I rapporten *Guideutbildningar i Sverige 2004* skriver Turistdelegationen att det behövs ett enhetligt system för auktorisation av guider, bland annat efter att Naturens bästa och Äventyrsresor betonat behovet av ett certifieringssystem för naturguider. En nationell kvalitetssäkring av naturguider, till exempel i form av en certifiering, anses av många aktörer kunna leda till förbättrade möjligheter att försörja sig som naturguide.

Centrum för naturvägledning (CNV) har tagit fram ett förslag på ett nationellt certifieringssystem för naturguider. CNV finns sedan 2008 vid SLU i Uppsala. CNV ska verka som kompetensresurs, mötesplats och utvecklingsnod för alla som förmedlar kunskap om och väcker känsla för natur. CNV:s styrgrupp består av representanter från Nationellt centrum för miljö- och utomhuspedagogik, Naturvårdsverket, Ekoturismföreningen, Naturhistoriska riksmuseet, SLU, Länsstyrelserna Västerbotten och Östergötland, Naturskoleföreningen, Svenskt friluftsliv och Göteborgs stad. I överenskommelsen mellan Naturvårdsverket och SLU, som ligger till grund för CNV:s verksamhet, står det att CNV ska "stödja kvalitetssäkring av guideverksamhet". Frågan om kvalitetssäkring av naturguider diskuterades redan 2008 vid CNV:s invigning och framtidsspaning. Även i CNV:s arbete med att göra en översikt över naturvägledning i Sverige diskuterades denna fråga i telefonintervjuer och enkäter.

Under 2009 har CNV, i samarbete med andra aktörer, utrett förutsättningar för nationell kvalitetssäkring av naturguider. Ett bakgrundsmaterial till CNV:s utredningsarbete var rapporten *Förslag till nationell certifiering av naturguider* som togs fram av Interreg IIIb-projektet Northern Environment for Sustainable Tourism (NEST). Rapporten presenterade ett förslag på en nationell certifiering av naturguider baserat på bland annat 32 externa kontakter och 78 enkätsvar. Av dem som har svarat på enkäten guidar en tredjedel kommersiellt, en tredjedel guidar ideellt och en tredjedel guidar inte alls. I rapporten (sidan 67) föreslår NEST, som en möjlig fortsättning på sitt arbete, att CNV som central aktör inom området "tar över stafettpippen" och bjuder in lämpliga aktörer för fortsatt arbete.

CNV gjorde i sitt utredningsarbete ett e-postutskick med en enkät till 100 personer där det kom in 43 svar. I utredningsarbetet ingår även telefonintervjuer, internationella kontakter och litteraturstudier. Frågor som har ställts i utredningsarbetet är: Finns det ett behov av en nationell kvalitetssäkring för naturguider. Hur ska den utformas? Vad ska naturguiden ha för kompetens? Hur gör man ett kvalitetssäkringssystem attraktivt? Vem ska vara värd för det och hur ska systemet finansieras? Den 3 december 2009 höll CNV i en workshop där utredningen presenterades och diskuterades. Ett diskussionsunderlag, baserat på CNV:s utredningsarbete 2009, skickades ut till deltagarna innan workshopen. På workshopen deltog 41 personer med god geografisk och organisatorisk spridning.

Under våren 2010 har CNV, utifrån workshopens resultat, arbetat vidare med att ta fram ett brett förankrat förslag på ett nationellt certifieringssystem för naturguider och hur det ska kunna organiseras och utvecklas. Förslaget går nu ut till olika aktörer för att CNV ska få in synpunkter inför det fortsatta arbetet.

I Bilaga 1 finns en presentation av resultatet från CNV:s utredning och workshop. Bilaga 2 innehåller bemötande på frågor som CNV har stött på under utredningsarbetets gång. I Bilaga 3 finns en analys av styrkor, svagheter, möjligheter och hinder med förslaget om ett nationellt certifieringssystem av naturguider.

CNV:s förslag på ett nationellt certifieringssystem av naturguider

Efter en omfattande utredning där vi i en bred process har haft kontakt med ett stort antal aktörer drar CNV slutsatsen att ett nationellt certifieringssystem kan utformas på nedanstående sätt. En av de viktigaste punkterna i förslaget är att det bör vara en ideell organisation som ska äga certifieringssystemet, utforma reglerna och kompetenskrav för naturguiderna. Vi kallar denna organisation för den regeläggande organisationen. När man utformar certifieringssystem är det praxis att försöka bygga upp det så att så alla berörda aktörer kan känna tillit till systemet. Av den anledningen utformar man ofta ett system så att den organisation som bedömer personerna som vill bli certifierade inte är samma organisation som utformar reglerna. För att garantera en oberoende bedömning av naturguiderna föreslås i detta förslag att certifieringssystemet organiseras med en regeläggande organisation och en separat certifieringsorganisation. Den svenska standarden SS-EN ISO/IEC 17024 *Bedömning av överensstämmelse – Allmänna krav på organ som certifierar personer* har använts i arbetet med att ta fram förslaget.

Nedan följer CNV:s förslag på hur certifieringssystemet ska utformas. Vänligen observera att informationen som finns i textrutorna nedan endast är till för att skapa en tydligare bild av hur ett certifieringssystem skulle kunna se ut. Det är inte innehållet i textrutorna som vi i första hand önskar synpunkter på i detta förslag. Det vi i första hand önskar synpunkter på är den övergripande utformningen av certifieringssystemet. Den regeläggande organisationen föreslås slutgiltigt ta ställning till systemets innehåll och regler.

Den regeläggande organisationen

Den regeläggande organisationen föreslås besluta om reglerna för certifieringssystemet, inklusive de kriterier som ställs på de naturguider som ska certifieras. I organisationen ska det föras en löpande diskussion om certifieringens form och innehåll. Organisationens ska ha en nära relation till de aktörer som berörs av certifieringssystemet: naturguider, naturguiders kunder/arbetsgivare/uppdragsgivare, branschorganisationer, utbildare och myndigheter/staten. Dessa aktörer ska också representeras i organisationen. CNV föreslår att den regeläggande organisationen är en ideell organisation som har en nationell fokus som inbegriper naturvägledning. Efter att tiden för att komma med synpunkter på förslaget är över kommer CNV att fråga en lämplig ideell organisation om den har möjlighet att ta på sig uppgiften.

Textruta 1: Exempel på regeläggande organisation

Exempel på regeläggande organisation, utifrån CNV:s utredning:

Den regeläggande organisationen skulle kunna vara Ekoturismföreningen. Alternativt skulle organisationen kunna vara den ideella organisationen Svenska naturvägledarföreningen, som hösten 2010 diskuteras av intressenter. Den kan, om den bildas, komma att fungera som en nationell medlemsorganisation för landets naturvägledare och föra naturvägledarnas talan i olika frågor.

Certifieringsorganisationen

En certifieringsorganisation föreslås bedöma och certifiera naturguiderna utifrån de regler som beslutas. Certifieringsorganisationen föreslås alltså vara en annan än den regeläggande organisationen. Certifieringsorganisationen bör inge förtroende, ha tillräcklig kompetens och ha definierade procedurer för sitt arbete. Organisationen ska vara oberoende och opartisk i relation till de naturguider som ska certifieras och ska inte erbjuda utbildning eller liknande förberedelser inför certifieringen. Certifieringsorganisationen ska definiera de metoder, och den regelbundna utvärderingen av metoderna, som ska användas för att bedöma naturguider i certifieringen. De kriterier som ska användas av organisationen tillhandahålls av den regeläggande organisationen. Certifieringsorganisationen kan anlita andra aktörer men får inte delegera certifieringsbeslutet till dessa aktörer. I certifieringsprocessen ska kompetenskrav för de personer som ska involveras i certifieringsprocessen definieras. Certifieringsorganisationen föreslås kunna tillhandahålla:

- en detaljerad beskrivning av certifieringsprocessen
- information om den ansökande naturguidens rättigheter
- information om de krav som ställs på en certifierad naturguide.

Den regeläggande organisationen föreslås besluta om vilken organisation som anlitas som certifieringsorganisation och tar fram certifieringsregler i samråd med certifieringsorganisationen. Det finns flera organisationer i Sverige som utför personcertifieringar, exempelvis SP Sitac, Det norske veritas certification AB och Swedcert.

Kontrollerande organisation

För att än mer öka systemets trovärdighet kan man anlita en tredje kontrollerande organisation, som auktoriserar certifieringsorganisationen samt kontrollerar certifieringssystemet. Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll (Swedac) är Sveriges nationella ackrediteringsorgan och skulle kunna vara en kontrollerande organisation i certifieringssystemet. CNV föreslår inte att någon kontrollorganisation ingår initialt men att frågan tas upp igen efter fem år. Anledningen är främst kostnadsskäl samt att det är möjligt att ansluta en kontrollorganisation i ett senare skede av systemets utveckling.

Ansökan om att få bli certifierad

En ansökan om att få bli certifierad ska naturguiden skicka till certifieringsorganisationen och ska innehålla information som visar om naturguiden uppfyller antagningskraven. I samband med ansökan bör även certifieringsavgiften betalas.

Textruta 2: Exempel på antagningskrav

Exempel på antagningskrav, utifrån CNV:s utredning:

Antagningskraven skulle kunna bestå av följande

- 50 dagars dokumenterad erfarenhet av naturguidning, exempelvis 50 dagars guidning på naturum eller 50 guideuppdrag i eget guideföretag.
- Intyg på första hjälpen-utbildning, genomförd tidigast ett år innan ansökningstillfället

CNV föreslår att det är den regeläggande organisationen som ska besluta om detta.

Certifieringsorganisationen föreslås granska ansökan och avgöra om den ansökande naturguiden uppfyller antagningskraven. Certifieringsorganisationen meddelar den sökande om han eller hon är antagen till certifieringsprocessen och skickar ett välkomstpaket med information om processen.

När naturguiden är antagen till certifieringsprocessen har han eller hon förslagvis ett år på sig att genomföra de obligatoriska momenten i certifieringen.

Textruta 3: Exempel på obligatoriska moment i certifieringen

Exempel på obligatoriska moment i certifieringen, utifrån CNV:s utredning:

- Teoriprov kommer till guiden med välkomstpaketet. Ifyllt teoriprov (svar på frågor samt kortare uppsats) skickas in till certifieringsorganisationen för bedömning. Först efter godkänt teoriprov får man delta på utbildningshelgerna.
- En utbildning uppdelat på två helger med reflekterande övningar mellan helgträffarna. Den regelgäande organisationen håller i utbildningshelgerna.
- Praktiskt prov. Bedöms av certifieringsorganisationen.

Den regelgäande organisationen föreslås besluta om obligatoriska moment.

Utbildningshelger

CNV föreslår att det som obligatoriskt moment i certifiering bör ingå deltagande på två utbildningshelger. Fördelarna med att ha utbildningshelger är att det på helgerna kan skapas en grupp känsla bland naturguiderna, naturguiderna kan lära sig av varandra samt att under helgerna finns tillfälle att bedöma naturguiderna praktiskt med hjälp av prov. Det är den regelgäande organisationen som föreslås besluta om det ska ingå utbildningshelger i certifieringen samt dess innehåll.

Textruta 4: Exempel på utformning av utbildningshelger

Exempel på utformning av utbildningshelger, utifrån CNV:s utredning:

För att bli certifierad måste den sökande delta vid två utbildningshelger. Första helgen håller den regelgäande organisationen i en utbildning om certifieringssystemet, naturguidens roll idag samt krav som ställs på naturguider i branschen. Under helgen guidar naturguiderna varandra. Grupp känsla och en gemensam identitet byggs genom detta.

Mellan de två utbildningshelgerna utför naturguiderna reflektionsövningar om sin verksamhet som guide. Vid den andra utbildningshelgen presenteras resultat från reflektionsövningarna samt att de praktiska proven utförs. Resultatet från de praktiska proven bedöms av certifieringsorganisationen.

Den regelgäande organisationen föreslås besluta om eventuella utbildningshelger.

Certifieringsproven

Certifieringsorganisationen föreslås bedöma naturguidens kompetens både teoretiskt och praktiskt. Proven ska utföras så att alla krav bedöms objektivt och systematiskt, med tillräckligt dokumenterade bevis på kompetensen hos den sökande naturguiden.

Textruta 5: Exempel på utformning av certifieringsprov

Exempel på utformning av certifieringsprov, utifrån CNV:s utredning:

Det teoretiska provet skulle kunna utföras på distans. För att hjälpa till med bedömningen vid det praktiska provet behövs en bedömningsgrupp. Gruppen behöver bestå av personer med kompetens inom alla de kompetensområden som ska bedömas. Det praktiska provet kan vara indelat i två delar. Den ena delen har ett förutbestämt tema, för att påvisa kompetens i planering av en guidning. Den andra delen har ett tema som naturguiden får vid provtillfället, för att visa sin förmåga att vara flexibel, tillämpa sina kunskaper i nya situationer och improvisera.

Om naturguiden inte klarar proven blir han eller hon informerad om lämpliga utbildningar. Naturguiden är välkommen att ansöka vid ytterligare tillfälle om att få bli certifierad.

Den regelgäande organisationen föreslås besluta om utformning av certifieringsprov.

Kompetenskrav

De kompetenskrav som proven ska baseras på fastställs av den regelgäande organisationen och processen bakom det föreslås inbegripa omfattande kontakter med berörda parter.

Textruta 6: Exempel på områden för kompetenskrav

Exempel på områden för kompetenskrav, utifrån CNV:s utredning:

Ämneskompetens

- Ekologi- och organismkunskap
- Naturgeografi och geologi
- Kulturgeografi och kulturlandskapet
- Väder och klimat
- Miljökunskap och naturskydd
- Naturen för avkoppling och hälsa och upplevelser

Guidekompetens

- Kommunikationsförmåga
- Logistik- organisatorisk och planeringsförmåga
- Säkerhetsmanagement
- Ledarskap, värdskap och service

Indelningen av områden för kompetenskrav är baserad på NEST:s rapport.

Den regelgäande organisationen föreslås besluta om kompetenskrav.

Efter certifieringen

Den certifierade naturguiden föreslås erhålla både en titel och hjälp med marknadsföring. Titel bör motsvara de testade kompetenskraven. CNV föreslår att det är den regelgäande organisationen som ska besluta om den certifierade naturguidens titel och det marknadsföringsstöd som den certifierade naturguiden ska få.

Textruta 7: Exempel på den certifierade naturguidens titel och marknadsföringsstöd

Exempel på den certifierade naturguidens titel och marknadsföringsstöd, utifrån CNV:s utredning:

Certifikatet ges till guiden i form av ett diplom och han eller hon får titulera sig *Certifierad naturguide – i Sveriges natur och kulturlandskap*. Naturguiden får en CD med digitala mallar med logotyp, för användning i tryckmaterial och på Internet. Det finns regler för hur certifikatet och logotypen får användas. Om den certifierade naturguiden inte uppfyller reglerna kan certifikatet återkallas.

Naturguiden får utrymme för en egen profilsida på den regelälgande organisationens webbplats. Naturguiden får även hjälp med att beskriva sin verksamhet på webbplatsen och att få översättning av texter till engelska.

Naturguiden kommer att ingå i certifieringssystemets listning av certifierade naturguider samt marknadsföring.

Den regelälgande organisationen föreslås besluta om titel och former för marknadsföring.

Det är vanligt i certifieringssystem med en uppföljande kontroll av guiders kompetens några år efter certifieringen. I förslaget kallar vi det för omcertifiering. Omcertifiering stärker förtroendet för certifieringssystemet genom att det ställs krav på guiderna att upprätthålla sin kompetens. CNV föreslår att den regelälgande organisationen ska utforma krav för omcertifiering.

Textruta 8: Exempel på krav för omcertifiering

Exempel på krav för omcertifiering, utifrån CNV:s utredning:

Efter 1 år som certifierad naturguide ska naturguiden för att förbli certifierad uppvisa:

- loggbok med minst tre utförda guidningar sedan certifieringstillfället
- plan för sin fortbildning

Efter 5 år som certifierad naturguide ska naturguiden för att förbli certifierad uppvisa:

- loggbok med 15 utförda guidningar sedan certifieringstillfället
- plan för sin fortbildning
- hur man har följt sin fortbildningsplan
- dokumenterad bedömning av sin guidning utförd av andra naturguider
- intyg på första hjälpen-utbildning, genomförd tidigast två år innan omcertifieringen

samt genomgå ett praktiskt prov.

Den regelälgande organisationen föreslås besluta om krav för omcertifiering.

Förhållande till andra kvalitetssäkringar

Det finns flera kvalitetssäkringssystem för guider och naturguider i Sverige, men inget nationellt certifieringssystem för naturguider. Det är av stor betydelse att ett nationellt certifieringssystem för naturguider har en tydlig relation till befintliga kvalitetssäkringar. Om man som naturguide redan har genomgått en viss kvalitetssäkring kan det finnas möjlighet att

tillgodoräkna sig hela eller delar av kvalitetssäkringen i det nationella certifieringssystemet. Vad man kan tillgodoräkna sig beror på utformning och kompetenskrav i det nationella certifieringssystemet. Några av de kvalitetssäkringar som kan komma att bli aktuella för certifieringssystemet att relatera till är: Närnaturguider, Storstockholms naturguider, Bergsguider, Laponiaguider, Naturens bästa, SveGuides auktoriserade guider samt guider utbildade enligt Fjälledarnormen.

Även internationellt finns det kvalitetssäkringar som ett nationellt certifieringssystem för naturguider kan ha en relation till. Den USA-baserade National Association for Interpretation (NAI) håller i certifieringar inom interpretation för personer över hela världen och det kan vara aktuellt för det nationella certifieringssystemet att ha en relation till NAI:s system. Det finns även en svensk standard om utbildning av turistguider SS-EN 1556:2008, som är framtagen av CEN (standardiseringsorganisationen för EU, Kroatien och EFTA). I standarden finns uppsatta kompetenskrav på naturguider och det kan finnas skäl att anpassa ett svenskt certifieringssystem till kvalitetssäkringssystem för guider inom Europa.

Beräknat antal naturguider som certifieras per år

Tabellen nedan visar antalet naturguider som beräknas certifieras varje år. Antal naturguider som väljer att certifiera sig beräknas öka allteftersom kännedomen om och statusen hos certifieringssystemet ökar.

Tabell 1: Antal naturguider som beräknas certifieras

	2012	2013	2014	2015
<i>Certifierade</i>	70	80	100	100
<i>Totalt</i>	70	150	250	350

Uppbyggnad av certifieringssystemet

CNV planerar att efter 2010-11-30 söka projektstöd från Jordbruksverket för uppbyggnad av certifieringssystemet. Projektperioden för projektstödet beräknas vara 2011-04-01 till 2013-12-31. Projektorganisation utgörs av CNV.

Efter 2010-11-30 slut kommer CNV att diskutera med en lämplig ideell organisation om den kan fungera som regelälgande organisation. Efter att det är beslutat vilken organisation som är den regelälgande organisationen, beslutar den om:

- vilken organisation som ska anlitas som certifieringsorganisation
- hur certifieringsregler tas fram, i samråd med en certifieringsorganisation

Kostnadsbudget

Under projektperioden beräknas ett projektstöd på 3,6 miljoner kr från Jordbruksverket stå för den huvudsakliga finansieringen. Extern finansiering från till exempel branschorganisationer beräknas till stor del finansiera certifieringssystemet efter projektperioden.

Både under och efter projektperioden beräknas certifieringsorganisationen behöva ta ut en certifieringsavgift på 5 000 kr för varje naturguide som antas till certifieringssystemet. Under projektperioden betalar naturguiden och den regelälgande organisationen hälften av den

summan var till certifieringsorganisationen. Efter projektperioden betalar naturguiden hela certifieringsavgiften. Efter till exempel fem år från certifieringstillfället förslår CNV att han eller hon ska genomgå en omcertifiering, som beräknas kosta 2 000 kr för naturguiden.

Under projektperioden och tiden efter det avsätter CNV arbetstid motsvarande 40 % av en heltid för arbetet med certifieringssystemet. Under projektperioden planerar CNV dessutom att med hjälp av projektstödet finansiera en projektanställning på 80 % av heltid för att bygga upp och administrera certifieringssystemet.

Det är viktigt för certifieringssystemet med kompetenta bedömningspersoner för proven. En viktig post i budgeten, som under projektperioden finansieras med projektstöd, är därför reseersättning, traktamente och arvode för certifieringstillfällen till bedömningspersoner från olika kompetensområden. Detta ingår i budgetposten *Personalkostnader, OH*.

För att certifieringssystemet ska bli så självgående som möjligt efter projektperioden är det viktigt att systemet synliggörs redan under projektperioden. Av den anledningen är budgetposterna som behandlar utveckling och drift av en ändamålsenlig webbplats (*Personalkostnader, OH* samt *Investeringar i informationsmaterial*) betydande. Framtagande av grafisk profil, logotyp, broschyr, märke och diplom ingår i budgetposten *Investeringar i informationsmaterial*.

Tabell 2: Budget

	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Kostnader (tkr)</i>					
Personalkostnader, OH	708	1182	1205	565	573
Investeringar i informationsmaterial	134	-	-	-	-
Annonser, utskick	51	31	31	31	31
Lokaler	72	129	132	65	64
Framtagande av certifieringsregler	10				
Subventionering av certifieringsavgifter	175	200	250	-	-
<i>Intäkter (tkr)</i>					
Projektstöd	953	1272	1342	-	-
Övrig extern finansiering	-	-	-	376	375
CNV:s kostnader för löner och lokaler	197	269	277	284	293

Utvärdering

Certifieringssystemet kommer att utvärderas löpande. CNV föreslår att certifieringssystemet utvärderas två gånger till och med år 2015.

Textruta 9: Exempel på utformning av utvärdering av certifieringssystemet

Exempel på utformning av utvärdering av certifieringssystemet, utifrån CNV:s utredning:

2012-12-31 ska certifieringssystemet ha utvärderats för att undersöka:

- om systemet har uppfyllt de uppsatta målen
- om rätt målgrupp/er har nåtts
- om certifieringsprocessen bör ändras på något sätt
- om certifieringssystemet bör omstruktureras på något sätt

2015-09-30 ska det ha utförts ytterligare en utvärdering av certifieringssystemet för att undersöka:

- om systemet har uppfyllt de uppsatta målen
- om rätt målgrupp har nåtts
- om certifieringsprocessen bör ändras på något sätt
- om certifieringssystemet borde omstruktureras på något sätt.

Den regelgäande organisationen föreslås besluta om former för utvärdering.

Tidsplanering

Nedan finns en översikt över föreslagen tidsplanering för uppbyggnad av certifieringssystemet.

Tabell 3: Tidsplan

<i>Aktivitet</i>	<i>Datum</i>
Projektperioden startar	2011-04-01
Den regelgäande organisationen anlitar certifieringsorganisation	2011-06-01
Den regelgäande organisationen och certifieringsorganisationen har tagit fram certifieringsregler	2011-10-01
Inviqning av certifieringssystemet, med omfattande marknadsföring	2011-11-10
Naturguider kan börja ansöka om att bli certifierade	2011-11-14
Första certifieringstillfället	2012-02-01
Utvärdering 1 av certifieringssystemet klar	2012-12-31
Projektperioden är slut	2013-12-31
Utvärdering 2 av certifieringssystemet klar	2015-09-30

Bilaga 1: Resultatet från CNV:s utredning och workshop

En summering av resultatet från CNV:s utredning och workshop presenteras nedan:

Behov

En klar majoritet av de kontaktade personerna i utredningsarbetet samt workshopdeltagarna upplever att det finns ett tydligt behov av en nationell kvalitetssäkring av naturguider. Om vi delar upp respondenterna i utredningsarbetet i tre olika grupper (naturguider, utbildningsanordnare och myndigheter) för att se vilka som tycker vad, så kan vi se följande:

Naturguider:

19 av 21 naturguider är positiva till en nationell kvalitetssäkring av naturguider. Flera naturguider tycker att det behövs en nationell kvalitetssäkring för att förtydliga kompetensen nationellt bland naturguiderna samt höja statusen och skapa en yrkesprofil. Då det förekommer allt fler naturguidningar är det viktigt med ett konkurrensmedel guider emellan. En förtydligad kompetens borde leda till en ökad betalningsvilja hos kunder, då det fungerar som ett nationellt varumärke. En ekoturismföretagare ser det som betydelsefullt med ett certifieringssystem: ”Som arbetsgivare är det naturligtvis fantastiskt bra att kunna välja att anställa certifierade guider”. Det uttrycks av naturguiderna att det är viktigt att branschen är med och utformar kvalitetssäkringssystemet så att relevant kompetens efterfrågas och att kvalitetssäkringssystemet inte blir för byråkratiskt och dyrt. Det finns farhågor från ett par aktörer om att ett nationellt kvalitetssäkringssystem kan vara begränsande för mångfalden bland naturguiderna, men samtidigt efterfrågas från flera naturguider ett förtydligande om vilka som har hög kompetens. En naturguideaktör vill dessutom ha tydligare regler om vilka guider som får bedriva verksamhet i olika naturområden.

Utbildningsanordnare:

Alla åtta utom en utbildningsanordnare är positiva till en nationell kvalitetssäkring av naturguider. En tycker att ”kvaliteten på innehållet vid alla typer av guidningar ökar med en nationell kvalitetssäkring av naturguider samtidigt som det ger guideyrket högre status”. Andra utbildare har liknande åsikter. Ett problem enligt utbildningsanordnare är att idag kan alla kalla sig naturguide i Sverige vilket gör att man inte ser värdet i guideprodukten. Ytterligare åsikter är att naturguider behöver få en tydligare yrkesroll och en nationell kvalitetssäkring ger en högre status för guiderna. Det ställs allt högre krav på guiders kompetens. Internationellt sett är det självklart att en guide har en kvalitetssäkrad kompetens, vilket leder till att betalningsvilligheten hos kunden ökar. En nationell kvalitetssäkring kan öka efterfrågan på guider, då yrket uppmärksammas. Det betonas från en utbildare att kvalitetssäkringssystemet borde utvecklas utifrån efterfrågan hos branschen. Den utbildningsanordnare som är negativ till en nationell kvalitetssäkring anser att mångfalden bland guiderna riskerar att hämmas och att det idag redan finns tillräckliga krav på guiders kompetens genom gällande lagar.

Myndigheter:

Samtliga fjorton myndigheter är positiva till en nationell kvalitetssäkring av naturguider. En länsstyrelse tycker att det är ”jättebra om det blir en nationell kvalitetssäkring av naturguider. Detta ger legitimitet såväl som trygghet för organisationer som anlitar dessa naturguider i framtiden. Det är viktigt att säkerställa kunskapen”. Det ställs allt högre krav på naturguiders kompetens och då behövs det en

kvalitetssäkring. En nationell kvalitetssäkring ger utbildare stöd vid planering av utbildning, då den kan fungera som en utbildningsnorm. Tydliga kompetenskrav på naturguider gör dessutom att det lönar sig att utbilda sig till guide. Det behövs tydligare former för att skapa en seriös och kvalitativ marknad för naturguider, vilket idag finns för stadsguider. En nationell kvalitetssäkring för naturguider skapar tydlighet mellan kund och naturguide och betalningsvilligheten ökar hos kunden. Det blir även tydligare för myndigheter vilka naturguider som kan få guida i naturområden med restriktioner.

NEST:s rapport har använts i CNV:s utredningsarbete och den kommer fram till att det finns ett stort behov av en nationell certifiering av naturguider. Man menar att man behöver samla branschen runt ett tydligt begrepp och nationella kriterier och ge möjlighet för dem som vill och kan försörja sig på företagande med naturguidning som affärsområde. En studie som man refererar till visar att ett certifieringssystem är nödvändigt för att kvalitetssäkra och professionalisera guideyrket. NEST:s rapport visar att organisationer som verkar för att utveckla kommersiell turism efterfrågar en guidecertifiering. Rapporten menar även att en hållbar landsbygdsutveckling genom tillväxt och förvaltning av natur- och kulturturism kopplad till skyddade områden kan gynnas av en satsning på natur- och kulturguider.

I utredningsarbetet har CNV tagit del av erfarenheter från ett flertal länder. Förslaget bygger på erfarenheter från olika länder och har anpassats till de svenska förutsättningarna och behoven. Länder som vi har lärt oss från är till exempel USA och Danmark, där man har byggt upp en professionell yrkeskår av kvalitetssäkrade guider och naturvägledare. I Nya Zeeland initierades det nationella certifieringssystemet för att kvalitetssäkra de inhemska guiderna så att de skulle kunna konkurrera på en internationell marknad. Den framgångsrika italienska guidecertifieringen kom till då guiderna såg att det fanns ett behov av att påvisa sin kompetens och kunna marknadsföra sig bättre. Guideorganisationen GOA i Australien ville öka professionalism bland guiderna och initierade därför ett certifieringssystem. Gemensamt för dessa länder är att man har lyckats att professionalisera och utöka naturguidernas verksamhet. Då vi i vårt utredningsarbete har sett att den svenska naturguidebranschen vill ha en mer professionaliserad naturguidekår har vi i förslaget tagit lärdom av de internationella exemplen.

Form

Utredningsarbetet visade att det både finns aktörer som talar för kvalitetssäkring genom utbildning och kvalitetssäkring i form av prov (ej kopplat till utbildning). En majoritet efterfrågar dock kvalitetssäkring i form av prov. NEST:s rapport föreslår en nationell kvalitetssäkring i form av prov, efter att bland annat 86 % av deras enkätsvar efterfrågade en certifiering av naturguider. En blandning av praktiska och teoretiska prov efterfrågas på de flesta håll. På CNV:s workshop fick deltagarna ta ställning till fyra tänkbara scenarier för kvalitetssäkringsarbetet:

1. Att man tar fram en nationell certifiering i form av prov för naturguider, som fungerar som en kvalitetssäkring genom att naturguiderna testas.
2. Att man tar fram en längre nationell utbildning för naturguider, som fungerar som en kvalitetssäkring i sig genom att alla naturguider som kvalitetssäkras genomgår samma utbildning.
3. Att man tar fram en nationell utbildningsnorm, som genom att den sätter minimikrav på naturguideutbildningar fungerar som en kvalitetssäkring
4. Att man inte tar fram någon nationell kvalitetssäkring utan istället stöttar regionala och lokala kvalitetssäkringsinitiativ.

En majoritet av deltagarna kom fram till att en kvalitetssäkring i form av prov vore det lämpligaste. Flera deltagare lyfte behovet av att kvalitetssäkrade naturguider bör vara utbildade. En nationell kvalitetssäkring i form av prov (certifiering) leder indirekt fram till en utbildningsnorm för naturguider. På workshopen föreslogs även att kvalitetssäkringen skulle kunna ske i olika steg.

Kompetens

Antagningskrav i form av en längre utbildning efterfrågas varken i utredningsarbetet eller av workshopdeltagarna. Däremot föreslås antagningskrav i form av erfarenhetskrav som naturguide. NEST:s rapport förslag på kompetenskrav på naturguider överensstämmer med de efterfrågade kompetenskraven som har kommit fram i utredningsarbetet och på workshopen. Workshopen kom även fram till att det är viktigt att naturguiden har god kompetens både inom lokal-/specialkunskap och inom nationell-/allmänskunskap.

Titel

Utredningsarbetet kom fram till att begreppet Certifierad naturguide är en lämplig titel på den kvalitetssäkrade naturguiden. På workshopen lyftes förslaget Certifierad naturguide fram från flera håll. Behovet av att i titeln synliggöra kulturmiljö-/kulturlandskapsdelen i naturguidens kompetens diskuterades.

Attraktivitet

Resultatet från både utredningsarbetet och workshopen betonar behovet av en genomtänkt organisering av certifieringssystemet för dess trovärdighet. En nära dialog med berörda aktörer, som naturguider och naturguiders uppdragsgivare samt utbildare, gällande systemets utformning betonas också. Det stora behovet av att marknadsföra systemet så att det ska bli attraktivt att ansluta sig till lyfts även fram.

Värd

På workshopen föreslogs att CNV i samråd med branschen bör vara värd för systemet. I utredningsarbetet lyfts det fram att värden bör ha god kontakt både med branschen och med staten samt att värden bör uppfattas som trovärdig i bedömningen av naturguiderna. I NEST:s enkätstudie önskar ungefär lika många av respondenterna en ideell förening som en central myndighet som värd för en certifiering.

Finansiering

På workshopen lyftes statligt uppstartsstöd och bidrag fram som förslag på finansiering för uppbyggnadsfasen. Certifieringsavgifter och medlemsavgifter kan användas för löpande kostnader. Utredningsarbetet resulterade i ett liknande förslag med stöd för uppbyggnad från statligt håll samt avgifter för löpande kostnader. Bidrag från olika intressenter, till exempel i form av sponsring, föreslogs av aktörer både under utredningsarbetet och på workshopen.

Bilaga 2: Svar på frågor

I CNV:s utredningsarbete har några ideella guider uttryckt oro över att en nationell kvalitetssäkring skulle kunna exkludera många guider. Det som främst avgör möjligheterna för naturguider att delta i certifieringssystemet är nivån som sätts i antagningskrav, kompetenskraven och certifieringsavgift. Det är frågor som den regelägande organisationen förslås besluta om. Då certifieringssystemet föreslås vara både självfinansierande på sikt och av hög kvalitet kommer en certifieringsavgift behöva tas ut för deltagande i certifieringssystemet. I förslaget ligger den avgiften på 2 500 kr under projektperioden, då projektstödet förslås stå för ytterligare 2 500 kr, samt på 5 000 kr efter projektperioden. Efter fem år krävs, enligt förslaget, en omcertifiering som beräknas kosta 2 000 kr. De naturguider som upplever att de vill synliggöra sin kompetens genom att certifiera sig, i till exempel marknadsföringssyfte, och betala certifieringsavgiften är välkomna att ansöka om plats i certifieringssystemet. De naturguider som inte känner att de behöver marknadsföringshjälp genom en certifiering, för att de till exempel redan har tillräckligt med uppdrag och eller för att de enbart guidar ideellt, behöver givetvis inte certifiera sig. Certifieringssystemet är inte tänkt förhindra andra kvalitetssäkringssystem för naturguider.

Ett par personer från olika verksamhetsområden har uttryckt oro över att mångfalden bland naturguider skulle kunna hämmas av en nationell kvalitetssäkring. Den regelägande organisationen bör sträva efter att ta fram kompetenskrav på guiderna som höjer kvaliteten på naturguidningen utan att hämma mångfalden.

En del respondenter i CNV:s utredningsarbete betonar att det är viktigt att systemet blir tillräckligt tydligt. En stor del av budgeten i förslaget har lagts på information för att ge möjlighet att kommunicera med alla berörda parter om certifieringssystemet. Systemets innehåll behöver vara tydligt både för naturguiden och för naturguidens uppdragsgivare. Naturguiden behöver veta om systemet passar honom/henne och uppdragsgivaren behöver veta om han/hon ska efterfråga certifierade naturguider.

Flera respondenter har uttryckt en oro över att behöva avsätta tid för en längre utbildning för att kunna bli kvalitetssäkrad. I förslaget förslås certifieringssystemet inte kopplas till någon utbildning men vi anser att det är betydelsefullt både för guiderna och för den regelägande organisationen att guiderna träffar varandra och den regelägande organisationen. Av den anledningen har vi valt att inkludera en kort utbildningsdel baserad på två obligatoriska utbildningshelger i systemet.

En stor branschnärvaro i certifieringssystemet har efterfrågats under CNV:s utredningsarbete. I förslaget är den regelägande organisationen en ideell branschorganisation som kommer att inkludera berörda aktörer i sitt arbete med certifieringssystemet: naturguider, naturguiders kunder/arbetsgivare/uppdragsgivare, branschorganisationer, utbildare och myndigheter/staten

Ett viktigt mål med ett kvalitetssäkringssystem, enligt NEST:s rapport och en majoritet av respondenterna i CNV:s enkätstudie, är att systemet får ett erkännande inom branschen och bland kunderna. Enligt NEST:s rapport nås acceptans och erkännande bland annat genom att man anlitar trovärdiga personer som bedömer guiderna. För att kunna motivera kompetenta bedömningspersoner är det i förslagets budget avsatt en stor summa till reseersättning, traktamente och arvode för certifieringstillfällen till bedömningspersoner från olika kompetensområden.

För att certifieringssystemet ska få ett brett erkännande är det enligt NEST betydelsefullt att viktiga aktörer inom branschen ställer sig bakom certifieringsförslaget. Både naturguiderna, deras kunder/arbetsgivare/uppdragsgivare måste känna att de har nytta av systemet. CNV har i utredningsarbetet försökt att nå så många aktörer som möjligt och anpassa det föreslagna certifieringssystemet efter de inkomna synpunkterna.

Flera respondenter anser att det är viktigt att certifieringssystemet är utformat utifrån det som guidernas uppdragsgivare efterfrågar. CNV har i utredningsarbetet direkt och indirekt via NEST:s rapport tagit del av naturguiders arbetsgivares åsikter. NEST har undersökt vad kunden/gästen vill ha och i NEST:s enkätstudien anlitar 54 % av respondenterna naturguider i sin verksamhet. 16 % av respondenterna i CNV:s enkätstudie är troliga uppdragsgivare åt naturguider.

Ett par respondenter i CNV:s enkätstudie efterfrågar en kvalitetssäkring/certifiering i flera steg eller moduler. I detta förslag har CNV valt att presentera ett förslag på ett certifieringssystem baserat på ett steg men ett sådant system förhindrar inte att man utvecklar det till flera steg längre fram. CNV anser att det borde vara lättare initialt att få till stånd ett system som är baserat på ett steg än ett system med flera steg.

CNV har under arbetet med frågan om kvalitetssäkring av naturguider försökt nå så många aktörer som möjligt för att ta del av deras erfarenheter och synpunkter. NEST:s rapport, som CNV:s utredningsarbete till stor del baseras på, gjorde ett e-postbaserat enkätutskick till 127 personer och fick svar från 78 personer. CNV gjorde ett e-postutskick till 100 personer samt telefonintervjuade ytterligare personer och fick svar från 43 personer. 41 personer deltog på CNV:s workshop om kvalitetssäkring. Frågan om kvalitetssäkring av naturguider har även diskuterats på CNV:s Open space 2008 samt i intervjuer med naturvägledare i arbetet med att göra en översikt över naturvägledning i Sverige. CNV kommer aldrig att kunna fråga alla och vid ett tillfälle måste CNV utifrån den inkomna informationen dra slutsatser om hur ett nationellt certifieringssystem skulle kunna utformas för att utforma ett förslag. CNV har nu gjort ett förslag och valt att skicka ut förslaget för synpunkter så att berörda aktörer ska kunna ta ställning till ett konkret förslag.

Bilaga 3: SWOT-analys

Nedan finns en analys av styrkor, svagheter, möjligheter och hinder med förslaget om ett nationellt certifieringssystem av naturguider.

Tabell 4: SWOT-analys av förslaget om ett nationellt certifieringssystem av naturguider

Styrkor <ul style="list-style-type: none">- Det finns en stor efterfrågan från flera håll- CNV har avsatt resurser för arbetet- CNV har gjort omfattande utredning<ul style="list-style-type: none">o bred processo många aktörer kontaktadeo internationella erfarenheter	Svagheter <ul style="list-style-type: none">- Budgeten baseras till stor del på en ansökan till Jordbruksverket- Det har varit svårt att få synpunkter från en del aktörer.
Hinder <ul style="list-style-type: none">- Det är svårt att avgöra den exakta efterfrågan på certifiering	Möjligheter <ul style="list-style-type: none">- Att kunna bygga upp ett brett förankrat certifieringssystem som är långsiktigt självgående där de direkta effekterna blir en stärkt naturguidebransch.- Fler personer som kan leva på naturguidning.- Stärkt naturturismbransch- Lättare med planering för dem som utbildar naturguider.- Utskicket av förslaget fångar in ytterligare synpunkter.