

Hög & jämn nivå i sikte

Idag är guider inte ett yrke. Det gör att standarden varierar kraftigt. Nu introducerar Visita en auktorisation. Tanken är att en gemensam standard i hela landet ska gynna såväl guiderna och näringen som turisterna.

Text: MAUD LINDHOLM
Foto: LINDA DYBECK

Stämningen inne i bussen är spänd. I den främre halvan sitter 15 guider med manuskort i högsta hugg och varierad erfarenhet. I den bakre sitter en utvald grupp representanter ur besöksnäringsen. Den här tisdagen ska gänget där bak bedöma de främre deltagarnas kunskaper. Det samlade omdömet skickas sedan till Visitas guideauktorisationsnämnd, som avgör om guiderna ska få den auktorisering som de söker, eller inte.

– Hej allesammans!

Dagens första person har lyft mikrofonen och småpratandet bland oss andra tystnar. Vi hälsas välkomna och får veta vilken sträcka som väntar.

– Nu ska jag sätta mig ner och ta på mig bältet, och ➔

Bussen är fullastad med guider som ska visa vad de går för. Uppgiften ingår även att instruera chauffören om rätt rutt.



Varje guide väljer själv vad passagerarna ska få höra.



Tiiu Valmet, yrkesbedömare.



Turen kring Siljan är lång, och det är inte bara fakta guiden ska kunna.



Bedömaren Malin Ahlsén Gahns, Visit Dalarna, noterar plus och minus.

det kan ni också göra. Vi får se om bältena fungerar. ”Vi får hoppas det!” säger min chaufför Göran.

Ett förlösande skratt hörs bland passagerarna när vi håller på att missa den första avfarten – den som leder in på den vackra vägen, snarare än den snabba. Lite av nervositeten pyser ut med skrattet.

Idag kan vem som helst få kalla sig guide och sälja sina turer. Att vara guide är inte ett yrke i Sverige. Kvaliteten varierar därför.

– Bakgrunden till arbetet med auktoriseringen är att Sveriges guideförbund (SveGuide) kom till oss och ville ha hjälp att flytta fram guidernas position.

Det berättar Attilio Jaconelli, som är metodutvecklare på Visita och den som tagit fram verktyget som används i valideringen av guider-nas kunskap. Det finns flera skäl till att Visita har valt att ta sig an uppgiften.

– Jag tror dels att tillgänglighet på guider blir bättre, att de kommer att bli lättare att hitta. Dels ger en auktorisation en kvalitetssäkring.

Men det viktigaste med arbetet är att skapa förutsättningar för utbildnings-anordnarna att skapa riktlinjer för en läroplan för de framtida guiderna.

PÅ BUSSEN SITTER bedömarna med förtryckta papper i knät. De noterar hur de tycker att guiderna levererar inom en handfull områden. Till att börja med, hur presenterar guiden sig? Tar hon ögonkontakt? Hur är det med mikrofontekniken och går det för fort fram? Finns en pedagogisk förmåga och lyckas han behålla gruppens uppmärksamhet?

Sex kompetensområden har brutits ner till 46 mätbara mål.

– Som ni ser har en del av dörrenna på kyrkstallarna förstörats, med en extra bräda upptill. Det beror på att i takt med att tiderna blev bättre så blev hästarna större.

Det berättar guide nummer två, som nu har fattat mikrofonen. Det skrapar illa i högtalarna och en bedömare avbryter för att leta rätt på ett



Attilio Jaconelli, metodutvecklare

puffskydd. Det får gå bra med en fingervante.

Dagens tur ska gå hela Siljan runt och guiderna kallas fram, en i taget, för att under 20 minuter och på den aktuella sträckan axla rollen som bussens guide. Exakt vilken sträcka de ska ansvara för har de inte fått veta i förväg utan de har alla fått plugga in hela rundturen. Vad de väljer att berätta liksom hur ansvarar de själva för.

– Som guide ska man inte behöva kunna allt, man ska få ha sina specialiteter. Men vad man kan ska man tydligt beskriva i sin presentation på den sajt där man kan bli bokad.

Det säger Tiiu Valmet, som är en av de som bedömer dagens guider. Hon hör till en grupp personer som i februari utbildades till yrkesbedömare enligt Visitas kriterier. Nu har hon förbundit sig att bedöma guider vid minst två tillfällen årligen.

– Vi har utbildat 17 yrkesbedömare, som finns spridda från Umeå till Malmö, berättar Attilio Jaconelli. Det gäller både valideringsmetodik och det praktiska upplägget.

En styrgrupp har jobbat fram de kriterier som dessa yrkesbedömare ska bedömma. Vad krävs för att fungera väl som guide, vad ska du besitta för kunskap och färdigheter? I styrgruppen deltog ett antal aktörer med auktoritet inom branschen, bland annat representanter för SveGuide. Attilio Jaconelli betonar vikten av att kompetenta personer är med för att skapa legitimitet och trovärdighet åt auktorisationen.

Tillvägagångssättet och metoden har vissa likheter med det verktyg som Attilio Jaconelli var med och arbetade fram för kockar och servis, som sedan användes i Snabbspåret för kockar. Även bland de yrkesgrupperna finns kunniga personer som inte har papper på vad de kan.

PÅ BUSSEN DENNA dag finns några deltagare som arbetat som guider i många år och vill få sina kunskaper validerade. Andra har aldrig guidat en enda tur tidigare, utan kommer direkt från en guideutbildning som Dalarnas guide- och kulturförening hållit i. Kursen har pågått sedan i januari och det här är

BADGE SOM BEVIS

> - Vi sätter Sveriges guider på kartan!

Det säger Birgitta Ekesand, ordförande för det ideella förbundet SveGuide, som omfattar cirka 650 medlemmar och 14 föreningar och är medlem i Visita sedan 2013.

För att en guide ska kunna bli auktoriserad krävs att hen eller den förening den sökande tillhör är medlem i SveGuide. På så sätt hoppas Sveguide kunna säkra kvaliteten och höja guistedatusen.

– Vi har inget yrkesskydd men välutbildade guider hos oss och vi vill att de ska synas och att företag, turister och turistbyråer ska bli medvetna om att det finns auktoriserade guider att tillgå och att de ska vara ett självklart förstahandsval, säger Birgitta Ekesand.

Alla föreningens medlemmar samlas i en databas hos Visita. Ambitionen på sikt är en plattform som ska vara sökbar för alla intresserade.



studenternas examination.

Första delen i bedömningen sker till fots, bussturen runt Siljan är en andra del. Om antalet deltagare är tillräckligt litet är tanken att båda bedömningarna ska ske vid samma tillfälle.

– Hörs jag där bak i bussen?

En ny röst tar ton. Den här guiden har samlat på sig berättelser om tre magiska träd i trakten. Just den här sträckan råkar utsikten vara rätt enahanda, med främst skog utanför fönstren, så ämnet kunde inte passa bättre. Historierna är dessutom spännande och framförs stabilt.

– Det stora arbetet med all validering är detta med kriterierna och kompetensmålen, det är själva ryggraden, säger Attilio Jaconelli. Vad validerar vi mot? Jag älskar begreppet anställningsbarhet – eller uppdragsbarhet i detta fall, eftersom guider inte är anställda. Om du inte fungerar i den här uppgiften så spelar ju utbildningen ingen roll.

Yrkesbedömaren Tiiu Valmet har själv arbetat som guide i 25 år. Hon är glad över den nya auktoriseringen, eftersom den innebär att samma verktyg används över hela landet och att det ger en likartad bedömning så att nivån på guiderna både höjs och blir jämn.

– Vem som helst som vill kan guida en grupp och ta betalt utan att vara skicklig. För ett bussbolag eller en resebyrå där resenärerna betalat för resan, är det viktigt att guiderna är på en viss nivå. Så jag tror att själva branschen har mest att vinna på den här förbättringen.

– Nu kommer vi snart till Siljansnäs. Det är ju trevligt med en plats där man förstår varför platsen heter som den gör!

Guiden får oss att skratta ofta – och lyssna uppmärksam. Skämt blandas med allvar och kopplar tydligt till det vi ser utanför bussen. Det handlar om vargar och körsbärsoppor och Selma Lagerlöfs Jerusalemler, och historiskt varvas med nutid.

– Här grep byborna in när de asylboende skulle tvingas flytta. Och alla som ville fick stanna. De kallar det Siljansnäsmodellen.

DEN HÄR HELT nya auktoriseringen av guider har redan fått uppmärksamhet. Göteborgs universitet har uttryckt intresse om ett eventuellt samarbete. Och Naturguiderna i Sverige, där flera föreningar ingår, vill diskutera en auktorisering specifikt för naturguider, som bland annat kräver ett mer omfattande säkerhetstänk än annan guidning. – Vi vill samarbeta så brett som möjligt, inte minst med skolorna, säger Attilio Jaconelli. Det är bara bra om de implementerar kompetensmålen redan i sin kursplan. På det sättet har vi störst chans att påverka kvaliteten på landets guider.

Bussen har parkerat och dagens grupp skingrar sig. Men bedömar-nas arbete är inte riktigt slut än. De sätter sig inne på en restaurang för att sammanställa sina noteringar, utom hörhåll från kanske ännu lite blossande öron. <

SÅ TYCKER VI



Johanna Nyström

Har senast jobbat som guide på Carl Larsson-gården och dessförrinnan flera år utomlands för reseföretagen Albatross och Apollo.

”Jag ville ha den här auktoriseringen för att det ser bättre ut, proffsigare. Men det kommer inte påverka hur jag arbetar. Det var roligt att guida idag, men jag fick vänta

hela dan och var allra sist ut! Nu startar jag eget och lägger upp min bild på guideföreningens hemsida – och hoppas bli anlitad.”



Susanne Säbb Danielsson

Driver en vintagebutik och ett bageri, men skadade axeln och tvingades sluta baka. Elev på guide-utbildningen och har aldrig tidigare guidat.

”När jag skadade mig sa någon att ’mun har du ju!’. Jag har alltid pratat med mina kunder och varit en ambassadör för bygden. Idag på bussen ville jag prata mer! Jag tror på upplevelsen som besöksmål – och snäckor i all ära, men inget väger upp en inlevelsefull guide! Auktoriseringen är en trygghet när man går ut och presenterar sig.”