



Norges miljø- og  
biovitenskapelige  
universitet

**Masteroppgave 2023 30 stp**

Fakultetet for miljøvitenskap og naturforvaltning

## **Naturguidens rolle og ansvar knyttet til sikkerhetsstyring i naturbasert reiseliv**

The nature guide's role and responsibilities related  
to safety management in nature-based tourism

**Silje Marie Klevengen**

Master i naturbasert reiseliv

## Forord

Denne oppgaven har vært den avsluttende delen på en 2-årig mastergrad i Naturbasert Reiseliv ved Fakultetet for miljøvitenskap og naturforvaltning, på Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU). Arbeidet med denne masteroppgaven har på mange måter vært en svært utfordrende og krevende prosess, men jeg har også lært utrolig mye.

Jeg vil rette en stor takk til mine veiledere Hilde Nikoline Hambro Dybsand og Stian Stensland for all hjelpen jeg har fått til denne masteroppgaven. Tusen takk for all tiden dere har viet til meg i forbindelse med oppgaven, og ikke minst takk for inspirasjon og støttende ord. Videre vil jeg rette en stor takk til alle informantene som har satt av tid til å snakke med meg og dele åpenhertig av egne tanker, opplevelser og erfaringer. Takk for engasjementet og hyggelige intervjuer.

Sist, men ikke minst, må jeg rette en stor takk til min bedre halvdel! Tusen takk for all din tålmodighet, hjelp og støtte i en utfordrende periode med denne masteroppgaven!

Oslo, 12. Oktober 2023

Silje Marie Klevengen

## Sammendrag

Formålet med denne oppgaven er å undersøke hvordan naturguider i Norge forstår sitt eget ansvar og sin rolle knyttet til sikkerhetsstyring i naturbasert reiseliv, og få bedre innsikt i sikkerhetsstyringssituasjonen og praksisen i denne delen av det naturbaserte reiselivet. Det tas i oppgaven utgangspunkt i følgende problemstilling:

*Hva er norske naturguiders oppfatning av sin egen rolle og sitt eget ansvar knyttet til sikkerhetsstyringen i sitt arbeid som guider?*

For å undersøke og belyse denne problemstillingen ble det benyttet en kvalitativ forskningsmetode med bruk av semistrukturerte dybdeintervjuer. Det ble totalt gjennomført dybdeintervju med fem forskjellige naturguider i Norge. Funnene fra dybdeintervjuene diskuteres i lys av teori knyttet til guidens roller, normer og Norm Activation Theory.

Resultatene viser at naturguider opplever at sin egen rolle og ansvar knyttet til sikkerhetsstyring i hovedsak relaterer seg til gjennomføringen av turen og ledelse. Videre benytter naturguidene i stor grad en erfaringsbasert tilnærming til sikkerhetsstyringen. Guidenes erfaringsbaserte kompetanse har derfor en spesielt sentral plass i vurderings- og beslutningsprosessene. Rutiner fra arbeidsgiver danner et grunnlag og stabilitet, men for å håndtere den iboende usikkerheten og risikoen i reiselivsproduktene er en stor grad av fleksibilitet nødvendig og i denne sammenheng er guidens handlingskompetanse svært relevant. Ledelse av ulike turistgrupper og mennesker med ulike forutsetninger og behov ses som en spesielt viktig og utfordrende del av sikkerhetsstyringen. Det anses derfor som viktig at guiden evner å danne kjennskap og forståelse til turistenes forutsetninger og bakgrunn, for å lede turistgrupper sammensatt av mennesker med svært ulike behov og ønsker.

Resultatene gir også innsyn i naturguidenes normer og hvilken posisjon normene har i naturguides sikkerhetsstyring. Naturguidene som ble intervjuet i denne oppgaven har en aktivert personlig norm knyttet til ivaretagelse av sikkerheten, og handler i samsvar med denne normen. Resultatene viser også hvordan naturguidens normer kan påvirkes av bedriftens og kollegaers normer og praksis. Dette er et nyttig perspektiv for fremtidig arbeid med utvikling og kvalitetssikring av sikkerhetsstyringssystemet i det naturbaserte reiselivet i Norge.

## Abstract

The purpose of this assignment is to examine how nature guides in Norway perceive their own responsibility and role in relation to safety management in nature-based tourism and to gain a better understanding of the safety management situation and practices in this part of the nature-based tourism industry. The assignment is based on the following research question:

*What is Norwegian nature guides perception of their own role and responsibility related to safety management in their work as guides?*

To investigate and illuminate this research question a qualitative research method was used and semi-structured in-depth interviews was conducted. In total, in-depth interviews were conducted with five different nature guides in Norway. The findings from the in-depth interviews in this assignment are discussed in light of theory related to the roles of guides, norms, and Norm Activation Theory.

The results indicate that, in the context of safety management, nature guides primarily associate their roles and responsibilities with tour execution and leadership. Furthermore, the nature guides largely employ an experiential approach to safety management. The guide's experiential competence thus holds a particularly central place in the assessment and decision-making processes. Employer procedures provide a foundation and stability, but to handle the inherent uncertainty and risk in tourism products, a high degree of flexibility is necessary. In this context, the guide's practical competence is highly relevant. Leading various tourist groups and individuals with diverse backgrounds and needs are seen as a particularly important and challenging aspect of safety management. Therefore, it is considered important for the guide to develop knowledge and understanding of tourists' backgrounds to lead tourist groups composed of individuals with very different needs and desires.

The results also provide insight into the norms of nature guides and the position these norms hold in nature guides' safety management. The nature guides interviewed in this study have an activated personal norm related to safety preservation and act in accordance with this norm. The results also demonstrate how the norms of nature guides can be influenced by the norms and practices of the company and colleagues. This is a valuable perspective for future work on the development and quality assurance of the safety management system in nature-based tourism in Norway.

# Innholdsfortegnelse

Forord.....	i
Sammendrag .....	ii
Abstract.....	iii
1. Innledning.....	1
1.1. Problemstilling og forskningsspørsmål.....	2
2. Bakgrunn - Naturbasert reiseliv, guiding og sikkerhet i Norge.....	3
2.1. Formelle krav til sikkerhetsstyring i reiselivet.....	5
3. Teori.....	8
3.1. Reiseliv og naturbasert reiseliv .....	8
3.2. Sikkerhetsstyring.....	9
3.3. Naturguiden.....	12
3.3.1. Naturguiden og sikkerhetsstyring .....	17
3.4. Normer .....	21
3.4.1. Norm Activation Theory.....	22
4. Datainnsamlingsmetode.....	24
4.1. Valg av metode.....	24
4.2. Dybdeintervju og intervjuguide .....	25
4.2.1. Utvalg og representasjon.....	27
4.2.2. Presentasjon av informanter.....	28
4.3. Bearbeiding av data.....	29
4.3.1. Transkribering.....	29
4.3.2. Analyse .....	30
4.4. Forskningskvalitet .....	32
4.4.1. Validitet og reliabilitet .....	32

4.4.2.	Etiske avveininger.....	33
5.	Resultater .....	35
5.1.	Dagens praksis.....	36
5.1.1.	Gjestene - Informasjon om og til gjestene .....	36
5.1.2.	Å gi gjestene innsikt i vurderingene (Transparent guiding) .....	37
5.1.3.	Overskudd .....	38
5.1.4.	Forebygge og være i forkant.....	39
5.1.5.	Rutiner og erfaringsbasert sikkerhetsstyring .....	40
5.1.6.	Faktorer som må ligge til rette for god sikkerhetsstyring .....	41
5.2.	Sikkerhetsstyring – Er det en utfordring? .....	42
5.2.1.	Erfaring .....	42
5.2.2.	Balansere ulike hensyn .....	43
5.2.3.	Gjesters ulike forutsetninger skaper utfordringer .....	44
5.3.	Ansvarsfordeling .....	45
5.3.1.	Guidens ansvarsområder .....	45
5.3.2.	Bedriftens ansvarsområder.....	47
5.3.3.	Har turistene/gjestene et ansvar? .....	49
5.4.	Personlige og sosiale normer.....	50
5.4.1.	En guide skal kontinuerlig jobbe med kompetansebygging .....	50
5.4.2.	En guide skal føle et stort ansvar for sikkerheten .....	51
5.4.3.	En guide skal være ærlig om og kritiske til egne avgjørelser og kompetanse...52	
5.4.4.	Utveksling av informasjon, erfaringer og kompetanse .....	53
5.5.	Formelle lover og forskrifter .....	54
5.5.1.	Lover og regler.....	54
5.5.2.	Rutiner fra arbeidsgiver .....	55
6.	Diskusjon.....	57
7.	Konklusjon.....	65

7.1. Praktiske implikasjoner av funnene .....	66
7.2. Forslag til videre forskning .....	67
Litteraturliste.....	69
1. Vedlegg.....	76
1.1. Vedlegg 1 – Intervjuguide.....	76
1.2. Vedlegg 2 – Informasjonsskriv .....	80
1.3. Vedlegg 3 – SIKT godkjenning .....	83

## Figurer

Figur 1: Balanserer stabilitet og fleksibilitet gjennom håndtering av usikkerhet - Basert på Grote (2012) sin figur. ....	11
Figur 2: Den moderne turistguidens roller og opphav - Basert på Cohen (1985) sin tolkning, samt Vold (2015) tolkning av samme tabell. ....	14
Figur 3: Guiderollens fire sfærer - Basert på Pereira og Mykletun (2012) sin fremstilling. ...	15
Figur 4: Hoveddimensjonene av guidens roller - Basert på Weiler og Black (2015) sin fremstilling.....	16
Figur 5: Transparent guiding - Basert på Løvoll og Einang (2022) sin visualisering. ....	19

# 1. Innledning

Reiseliv har etablert seg som en stadig voksende og betydningsfull sektor i norsk økonomi, og er en av verdens hurtigst voksende næringer (Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017; UNWTO, u.å) . Det forventes at norsk reiseliv også vil oppleve en betydelig vekst i årene som kommer.

En viktig del av det norske reiselivsproduktet er basert på landets vakre og villedige natur, og reiselivsnæringen i Norge benytter i stor grad naturen som utgangspunkt for sine produkter (NOU 2023: 10, 2023; Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017). Den økende etterspørselen etter naturbaserte aktiviteter kan imidlertid medføre utfordringer knyttet til ivaretagelse av sikkerheten og bærekraften i norske naturområder (ibid). I takt med økningen av antall turister har man også observert en økning i antall ulykker og redningsaksjoner, noe som legger press på både nasjonale og lokale ressurser (Halvorsen & Klausen, 2019; Mauren, 2018; Røde Kors, 2017; Svendsen, 2015). På sikt kan disse utfordringene, hvis ikke håndtert riktig, føre til en svekkelse av kvaliteten på det norske reiselivsproduktet (Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017). Derfor er det avgjørende at reiselivsnæringen og myndighetene samarbeider for å sikre en bærekraftig og trygg utvikling av norsk turismenæring. Veksten i reiselivet utfordrer evnen til å ivareta sikkerheten til turistene, og kan gi behov for sterkere styring av ferdsel og flere sikkerhetstiltak (ibid).

For å sikre en bærekraftig og lønnsom utvikling av reiselivet har det blitt påpekt at kunnskap og kompetanse er avgjørende, og at det er behov for kunnskapsheving i hele reiselivsnæringen (Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017; Nærings- og handelsdepartementet, 2012). I denne sammenheng har guidens kompetanse og rolle blitt utpekt som relevant (Nærings- og fiskeridepartementet, 2023). Turisters økende interesse for å oppleve norsk natur har generelt ført til en økning i kommersielle naturbaserte reiselivsprodukter samt en økende etterspørsel for guidede turer (Klima- og miljødepartementet, 2016). Den økende etterspørselen etter guidede opplevelsesbaserte aktiviteter i naturen viser naturguidens relevans og posisjon i fremtidens reiseliv. Guidens kompetanse er sentral for å fremme gode opplevelser og ivareta sikkerheten til turistene. Sikkerhetskompetanse og lokalkunnskap er to av de viktigste faktorene som motiverer turister til å betale for guidede opplevelser (Andersen & Rolland, 2016). Naturguider har dermed et stort ansvar for å tilby gode og trygge guidetjenester.



Utviklingen har ført til en debatt om guiders kompetanse, og det har blitt foreslått og ønsket en formalisering gjennom nasjonal standardisering og sertifiseringer (Hoff-Olsen, 2020; Horgen et al., 2016; Vold, 2015). Slike forslag er fremmet av en rekke ulike aktører, som forvaltende myndigheter, utdanningsinstitusjoner og reiselivsnæringens egne organisasjoner (ibid). Regjeringen har i 2023 satt i gang arbeidet med å utvikle en nasjonal godkjenningsordning for lokal- og region guider, turledere og fjellførere i samarbeid med friluftorganisasjoner (Nærings- og fiskeridepartementet, 2023).

### 1.1. Problemstilling og forskningsspørsmål

Formålet med oppgaven er å analysere naturguiders opplevelse og forståelse knyttet til egen praksis, eget ansvar og egen rolle i arbeidet med sikkerhetsstyring. I oppgaven ønsker jeg å kaste lys over naturguidens opplevelser av praksis, ansvar og utfordringer knyttet til sikkerhetsstyring, samt få innsikt i normer knyttet til naturguidens arbeid med sikkerhetsstyring og hvilken påvirkning disse har. Ved å belyse disse aspektene, ønsker jeg i oppgaven å bidra til en økt forståelse av naturguiders rolle i å tilby trygge og berikende naturopplevelser i det naturbaserte reiselivet i Norge. For å undersøke dette tar oppgaven utgangspunkt i følgende problemstilling:

***Hva er norske naturguiders oppfatning av sin egen rolle og sitt eget ansvar knyttet til sikkerhetsstyringen i sitt arbeid som guider?***

For å undersøke denne problemstillingen tok jeg utgangspunkt i følgende forskningsspørsmål:

- 1) Hvordan arbeider naturguider med sikkerhetsstyring i dag?
- 2) Anser naturguider sikkerhetsstyringen i naturbasert reiseliv som en utfordring?
- 3) Hvordan forstår guiden ansvarsfordelingen mellom arbeidsgivere/bedrifter, naturguider, og turistene?
- 4) Hvilke personlige og/eller sosiale normer har naturguidene, og hvordan påvirker disse ansvarsforståelsen deres?
- 5) Hvordan opplever naturguider formelle lover og forskrifter knyttet til sikkerhet i opplevelsesbasert reiseliv og guiding, og hvilken rolle har lovene i naturguidens praksis?

## 2. Bakgrunn - Naturbasert reiseliv, guiding og sikkerhet i Norge

Reiselivsnæringen er ifølge Nærings- og Fiskeridepartementet (2017) en av verdens hurtigst voksende næringer, og i Norge har det vært en sterk økning i antall turister de siste årene. I 2020 utgjorde reiselivsnæringen en vesentlig andel av sysselsettingen og verdiskapingen i norsk fastlandsøkonomi, med henholdsvis 7,1 prosent og 4,2 prosent (Nærings- og fiskeridepartementet, 2021). Selv om pandemien medførte en markant, forventes norsk reiseliv å oppleve en betydelig vekst også i årene som kommer. NHO Reiseliv (u.å) anslår at den samlede omsetningen for reiselivsnæringen vil utgjøre 300 milliarder kroner i 2030, en økning på 45 prosent sammenlignet med 2019. Videre forventes det en sterk økning i eksportinntektene som følge av økningen i antall norske og utenlandske turister til Norge (NHO Reiseliv, u.å).

En viktig forutsetning for mange reiselivsbedrifter i Norge er interessen for friluftsliv og natur, både blant nordmenn og utenlandske turister, og reiselivsnæringen i Norge benytter i stor grad naturen som utgangspunkt for sine produkter (Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017). Naturbasert reiseliv har internasjonalt blitt beskrevet som et av de raskest voksende segmentene innen reiselivsnæringen (Klima- og miljødepartementet, 2016). Omfanget av det naturbaserte reiselivet, og økningen i etterspørsel og tilbud knyttet til opplevelser og guiding, er stor også i Norge (ibid). Reiselivstrender antyder at etterspørselen etter opplevelser og aktiviteter vil fortsette å øke i årene som kommer (ibid).

Den økende etterspørselen etter naturbasert reiseliv og aktiviteter kan imidlertid medføre utfordringer knyttet til ivaretagelse av sikkerheten og bærekraften i norske naturområder (Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017). På sikt kan dette, hvis ikke håndtert riktig, føre til en svekkelse av kvaliteten på det norske reiselivsproduktet (ibid). I takt med økningen av antall turister har man også observert en økning i antall ulykker og redningsaksjoner knyttet til reiselivet. Dette fenomenet legger press på både nasjonale og lokale ressurser. Årlig har Røde Kors meldt om et betydelig og ikke-bærekraftig press på de lokale frivillige (Mauren, 2018; Røde Kors, 2017; Svendsen, 2015), og i 2019 uttrykte Hovedredningssentralen stor bekymring knyttet til uvitende turister i norsk fjellheim som følge av økende antall redningsaksjoner (Halvorsen & Klausen, 2019). Derfor er det avgjørende at reiselivsnæringen og myndighetene samarbeider for å sikre en bærekraftig og trygg utvikling av norsk turismenæring.

I rapporten «Naturbaserte reiselivsbedrifter i Norge. Statusoversikt, resultater og metode fra en nasjonal spørreundersøkelse» ble det i 2018 anslått at det var 2000-3500 naturbaserte reiselivsbedrifter i Norge (Stensland et al., 2018). Naturbaserte reiselivsbedrifter er gjerne små og sesongbaserte, og naturbasert reiseliv utgjør gjerne bare en del av bedriftens totale aktivitet (Stensland et al., 2014). Disse bedriftene er viktige for det totale tilbudet av aktiviteter i reiselivet og utviklinga av norsk reiseliv, men bedriftene er imidlertid vanskelig å kartlegge og inngår ikke i offisiell norsk reiselivsstatistikk (ibid).

Tilbudet av aktiviteter og opplevelser som norske naturbaserte reiselivsbedrifter tilbyr er stor og variert (Stensland et al., 2014; Stensland et al., 2018). I følge Stensland et al. (2018) er fiske, i en eller annen form, det vanligste produktet norske naturbaserte reiselivsbedrifter tilbyr (68%), etterfulgt av vandring (inkl. fotturer/toppturer) (48%). Det tilbys også aktiviteter og opplevelser innenfor arrangementer/evener, jakt, båtsightseeing/fjordcruiser/havrafting, sykling på vei, naturfoto, fuglekikking, nordlysturer, kano på ferskvann, trugeturer og overnatting knyttet direkte til naturopplevelsen (ibid).

Mange av disse aktivitetene og opplevelsene gjennomføres gjerne ved bruk av en guide. I takt med veksten i reiselivet generelt, har også arbeidsmarkedet for guider økt (Vold, 2015). Denne veksten, i tillegg til næringens behov for økt kompetanse, har gjort at det har vokst frem en rekke aktører og institusjoner som tilbyr kurs og utdanninger (ibid). En rekke utdanningsinstitusjoner tilbyr utdanninger innenfor naturguiding, slik som for eksempel kursene/utdanningene «Arctic Nature Guide» (UIT Norges arktiske universitet, u.å-a), «Arktisk friluftsliv og naturguiding» (UIT Norges arktiske universitet, u.å-b), «Friluftsliv og naturguide» (Høgskulen i Volda, u.å), «Yrkesutdanning som Tindevegleder» (Nortind, u.å). Det tilbys også opplæringer/utdanninger som ikke er direkte rettet mot det kommersielle reiselivet. Eksempelvis tilbyr Den norske turistforening (DNT) et stor utvalg av egne turlederkurs og en instruktørutdanning (Den norske turistforening, u.å).

Selv om det finnes et godt utvalg av kurs og utdanninger innenfor guiding i Norge, er det på nåværende tidspunkt ingen offentlige krav til utdanning eller sertifisering av guider. Utover kravene som stilles til reiselivaktører generelt, i henhold til en gjeldende reguleringer som Produktkontrollloven (2020) og Internkontrollforskriften (2017), er ikke kravene som stilles til guider ytterligere spesifisert gjennom reguleringer. For å sikre kvaliteten på guidede tjenester, og at naturguider har tilstrekkelig kompetanse, har imidlertid regjeringen i 2023 satt

i gang arbeidet med å utvikle en «nasjonal godkjenningsordning for guider (Nærings- og fiskeridepartementet, 2023).

## 2.1. Formelle krav til sikkerhetsstyring i reiselivet

Når bedrifter eller organisasjoner tilbyr naturopplevelser, har de et ansvar for å sikre at aktivitetene utføres trygt og i henhold til gjeldende reguleringer. Denne oppgaven vil undersøke naturguiders oppfatning av deres rolle og ansvar i forbindelse med sikkerhetsstyring under guidede naturopplevelser i det naturbaserte reiselivet. Det anses av den grunn som hensiktsmessig å presentere de relevante lovverkene og forskriftene som gjelder for guider og bedrifter i naturbasert reiseliv.

Relatert til det naturbaserte reiselivet i Norge er det spesielt fire lovverk som er relevante: Internkontrollforskriften (2017), Produktkontrollloven (2020), Arbeidsmiljøloven (2005) og Friluftsløven (1957) (Røkenes & Andersen, 2019). I denne oppgaven anses imidlertid ikke Friluftsløven (1957) og Arbeidsmiljøloven (2005) å ha direkte relevans, ref. oppgavens forskningsspørsmål, og derfor vil disse to lovverkene ikke bli diskutert i detalj.

I henhold til Internkontrollforskriften (2017) er alle bedrifter i Norge pålagt å gjennomføre internkontroll. Internkontroll er en regulert kvalitetssikring som skal sikre at virksomheter og deres arbeidstakere følger lover og forskrifter knyttet til HMS (helse, miljø og sikkerhet) (Internkontrollforskriften, 2017). Forskriften definerer internkontroll som "systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetenes aktiviteter planlegges, organiseres, utføres, sikres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen" (Internkontrollforskriften, 2017,§3). Internkontrollforskriften omhandler også arbeidstakernes deltakelse i internkontrollarbeidet. Bedriften må sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter i HMS, og at de medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes. Det er imidlertid ikke nødvendig å dokumentere denne deltakelsen (Internkontrollforskriften, 2017,§4 & §5).

Reiselivsnæringen og guidede opplevelser er også regulert av Produktkontrollloven (2020). Produktkontrollloven har som formål å blant annet «forebygge at produkter og forbrukertjenester medfører helseskade, herunder sørge for at forbrukerprodukter og forbrukertjenester er sikre, [...]» (Produktkontrollloven, 2020,§1). Loven stiller krav til blant annet risikovurdering, aktsomhet og informasjon. Spesielt relevant i denne sammenheng er

lovens aktsomhetskrav til forbrukertjenester som presiserer at «Den som eier eller leder virksomhet som tilbyr forbrukertjenester, eller utfører arbeid i slik virksomhet, skal vise aktsomhet og treffe rimelige tiltak for å forebygge at forbrukertjenesten medfører helseskade. [...]» (Produktkontrollloven, 2020,§3-2). Den som tilbyr guidede opplevelser, har altså et ansvar for å fremskaffe og inneha nødvendig kunnskap for å iverksette og gjøre nødvendige forebyggende tiltak for å unngå helseskade. Videre har også tilbyderen en opplysningsplikt ovenfor mottakerne av forbrukertjenestene, i denne sammenheng gjerne turistene (Produktkontrollloven, 2020,§3-5). Dette innebærer at tilbyder må informere deltakerne i aktiviteten/opplevelsen om farene aktiviteten innebærer, slik at mottaker av tjenesten selv kan vurdere sikkerheten og eventuelt sikre seg mot fare (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2007). Informasjonen skal være lett tilgjengelig og tilpasset mottakers behov (ibid).

Mange guidede opplevelser og aktiviteter kan karakteriseres som risikofylte forbrukertjenester, da de kjennetegnes av at ett eller flere elementer i tjenestetilbudet innebærer høy grad av risiko (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2007). Eksempler på slike tjenester kan være rafting eller brevandring. Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (2007) presiserer at slike forbrukertjenester “[...] må leveres med høy grad av kompetanse hos leverandør, da kundenes kompetanse og ferdigheter er sterkt varierende”.

Kundene søker etter spenning og mestring i trygge og kontrollerte omgivelser, og forventer at leverandørene har omfattende kunnskap om de tjenestene som blir tilbudt. Det er derfor av stor betydning at leverandørene vurderer både egne og målgruppens forutsetninger og begrensninger, og at de har en god forståelse av risikobildet knyttet til tjenestene som tilbys (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2007). For å sikre at tjenestene blir utført med et akseptabelt risikonivå for målgruppen, må leverandørene ha god kjennskap til risikobildet og ha på plass systemer som sikrer dette (ibid).

Regjeringen uttrykker at leverandørenes ansvar for å levere trygge guidede opplevelser og aktiviteter er et ansvar som blant annet kan utøves ved bruk av naturguider som har nødvendig faglig kompetanse (Klima- og miljødepartementet, 2016).

I tillegg til overnevnte lovverk er det også viktig at bedrifter vurderer og har kjennskap til hvilke andre lover og forskrifter som eventuelt er relevante for deres virksomhet. I tillegg til Internkontrollforskriften og Produktkontrollloven, som er redegjort for tidligere i delkapittelet,

finnes det også forskrifter som regulerer spesifikke forbrukertjenester. Relatert til naturbasert reiseliv har vi egne forskrifter for «grenene» rafting og sportsdykking; Forskrift om sikkerheten ved rafting (1995) og Forskrift om tryggleiken ved sportsdykking (1995); (Horgen & Christoffersen, 2019). Slike forskrifter er gjerne utarbeidet i sammenheng med forbrukertjenester som innebærer spesielt risikopotensial og krever stor kompetanse. Disse forskriftene utdyper det generelle lovverket gjennomgått ovenfor med hensyn krav til utstyr og opplæring (Horgen & Christoffersen, 2019). I Forskrift om sikkerheten ved rafting (1995) er det for eksempel forskriftsfestet at bedrifter som er underlagt denne må ta kompetente guider; «Den som er ansvarlig for virksomheten plikter å ha systemer for å dokumentere at det ikke benyttes annet personell/guider enn de som har nødvendig kompetanse, slik at rafting ikke medfører helseskade for deltakerne» (Forskrift om sikkerheten ved rafting, 1995, §10). Hva som anses som nødvendig kompetanse legger imidlertid ikke forskriftene noen detaljerte føringer for, dette må tilbyderer selv vurdere (Horgen & Christoffersen, 2019).

For å oppsummere, reguleringene i Internkontrollforskriften (2017) og Produktkontrollloven (2020) innebærer at alle bedrifter må ha et system på plass for å ivareta helse og sikkerhet for ansatte, kunder og andre som kan bli påvirket av virksomheten (Røkenes & Andersen, 2020). Røkenes og Andersen (2020) forklarer at dette innebærer at bedriftene må etablere målsettinger for sitt sikkerhetsarbeid, identifisere risiko og gjennomføre risikoanalyser for å utvikle og iverksette tiltak som kan forhindre helseskader og negative miljøeffekter. Dette betyr at bedriftene helt konkret må utarbeide egne rutiner, regler, planer og tiltak for å redusere risikoen til et nivå som anses som akseptabelt (ibid). Det er også viktig at bedriftene har klare planer for å håndtere uønskede hendelser, samt dokumentere og følge opp disse hendelsene (Røkenes & Andersen, 2019).

## 3. Teori

### 3.1. Reiseliv og naturbasert reiseliv

Reiseliv er et stort og vidtrekkende begrep. Ifølge The World Tourism Organization (UNWTO) (u.å) refererer turisme til aktiviteten til besøkende. De besøkende/kundene og deres aktivitet er altså sentral i definisjonen av hva som er reiseliv (Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017). Reiselivsnæringen kan defineres som «næringer som produserer reiselivsprodukter og som trolig ikke ville eksistert uten etterspørselen fra turister» (NOU 2023: 10, 2023), mer konkret «alle typer bedrifter som leverer tjenester til mennesker på reise» (NHO Reiseliv, u.å). Det finnes en stor bredde i bedrifter som inngår i reiselivsnæringen, felles for alle er imidlertid at de tilbyr tjenester til mennesker på reise og salg til denne målgruppen utgjør en betydelig del andel av produksjonen (Nærings- og Fiskeridepartementet, 2017). Reiselivsnæringen deles gjerne inn i fem bransjer: overnatting, servering, transport, formidling og opplevelser (NHO Reiseliv, u.å; NOU 2023: 10, 2023).

I denne oppgaven er det den delen av reiselivet som fokuserer på naturopplevelser og aktiviteter som er spesielt sentral – det naturbaserte reiselivet. Naturbasert reiseliv kjennetegnes av aktiviteter i naturen, men utover dette finnes det et bredt utvalg av måter å definere begrepet. Mehmetoglu (2007) definerer begrepet naturbasert turisme som “Opplevelser/aktiviteter som er direkte avhengige av naturen”. Denne definisjonen sier noe om bredden i naturbasert reiseliv, men er svært vid og lite spesifikk. Mer spesifikt kan man definere naturbasert reiseliv som:

*«Naturbasert reiseliv omfatter menneskers aktiviteter når de besøker naturområder utenfor sine vanlige omgivelser.» (Fredman et al., 2009; Stensland et al., 2018)*

Dette omhandler aktiviteter som friluftslivsaktiviteter, for eksempel fot- eller sykkelturner, jakt, fiske, men også aktiviteter slik som utendørs matlaging eller å nyte naturens ro (Fredman et al., 2009). At det må skje utenfor «vanlige omgivelser» innebærer videre en avgrensning til dagsturer minst 10 mil fra hjemstedet hvor oppholdet ikke varer lengre en ett år (ibid). Denne definisjonen anses som tilstrekkelig spesifikk og avgrenset for rekkevidden av denne oppgaven, og er den definisjonen det tas utgangspunkt i når det henvises til naturbasert reiseliv.

### 3.2. Sikkerhetsstyring

Sikkerhetsstyring er en viktig faktor innen naturbasert reiseliv for å sikre at aktiviteter som tilbys til reisende og besøkende er trygge og at et forsvarlig sikkerhetsnivå opprettholdes. Dette delkapittelet vil redegjøre for begrepet sikkerhetsstyring og hva det innebærer.

Begrepene risiko, sikkerhet, samt risikostyring og sikkerhetsstyring brukes i dagligtale gjerne om hverandre, og det anses derfor som hensiktsmessig å redegjøre kort for innholdet i disse.

Risiko handler om det som kan skje i fremtiden (Aven et al., 2017; Digdir, u.å). I dagligtale relateres risiko gjerne til «den fare som uønskede hendelser representerer for mennesker, miljø og økonomiske verdier» (Aven, 2006, s. 8). I standarden for risikostyring, ISO-31000 (2018), defineres risiko som virkningen av usikkerhet på organisasjonens mål (ISO, 2018). I følge Aven (2006) defineres risiko normalt som kombinasjonen av mulige konsekvenser og tilhørende sannsynligheter. Sikkerhet, på den annen side, handler om «evnen til å unngå skader og tap som følge av uønskede hendelser» (Aven, 2006, s. 12). Dette omhandler forebyggende tiltak. Sammenligner vi de to begrepene ser vi at begrepet risiko begrenser seg til hendelser og konsekvenser i fremtiden (Aven et al., 2017), noe ikke begrepet sikkerhet er begrenset til.

Begrepene risikostyring og sikkerhetsstyring benyttes ofte om hverandre. Begrepene er ikke helt sammenfallende og benyttes ofte innenfor ulike sektorer og felt, men i praksis brukes de likevel til å beskrive de samme fenomenene, og derfor har tilsvarende betydning (Aven, 2006; Grote, 2012; Harms-Ringdahl, 2004). Som følge av at begrepet sikkerhet ikke er begrenset til fremtiden, vil begrepet sikkerhetsstyring benyttes i dette forskningsprosjektet. Sikkerhetsstyring kan defineres som «alle systematiske tiltak som iverksettes for å oppnå og opprettholde et sikkerhetsnivå i overenstemmelse med de mål og krav som er satt» (Aven, 2006).

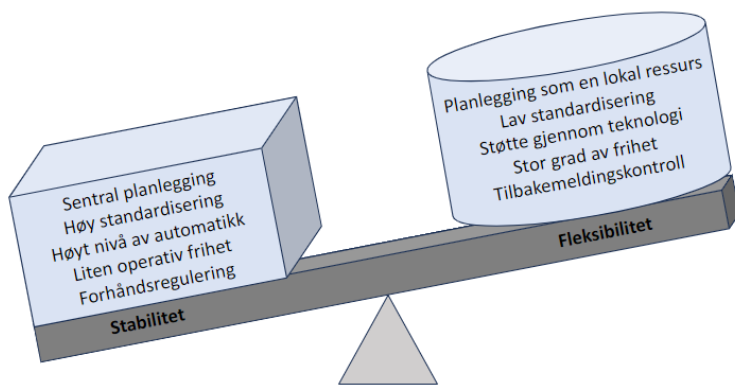
Grote (2012) beskriver tre grunnegenskaper ved organisasjoner og deres miljøer som er direkte relatert til hvordan sikkerhet kan og bør styres; 1) Hvilken type sikkerhet som skal styres, 2) Den generelle tilnærmingen til å kontrollere usikkerhet og 3) Reguleringsregimet som kontrollerer sikkerheten. Disse tre faktorene påvirker hvordan sikkerhetsstyringssystemet bør bli designet, brukt og vurdert (Grote, 2012).

Når vi snakker om sikkerhetsstyring må det avklares hvilken type sikkerhet som skal styres. Relatert til dette må det gjøres et grunnleggende skille mellom prosess-sikkerhet og personlig



sikkerhet (Grote, 2012; Hopkins, 2009). Ved prosess-sikkerhet snakker vi om de risikoene og usikkerheten som skal håndteres som er direkte knyttet til organisasjonene primære arbeidsoppgave, slik som å guide gjester i yrket som guide. Potensielle skader oppstår her som følge av feil utførelse av prosesser knyttet til denne oppgaven, som for eksempel at en gjest faller ned i en bresprekk og skader seg under en guidet tur som følge av svikt i sikkerhetsrutinen. Ved personlig sikkerhet derimot gjelder mulige skader alltid de menneskelige operatørene og er ikke nødvendigvis direkte knyttet til den primære arbeidsoppgaven. For en guide kan dette for eksempel gjelde hendelser som fall, å bli truffet av fallende stein, frostskafer eller hypotermi. Prosess- og personsikkerheten kan, avhengig av den primære arbeidsoppgaven, være tett relatert eller ikke (Grote, 2012). For å heve overordnet sikkerhetsnivå i en organisasjon kreves det ifølge Grote (2012) at man er oppmerksom på både prosess- og personlig sikkerhet. Generelt må man alltid avklare hvilken type sikkerhet som er i fokus for de bestemte sikkerhetsstyringstiltak, og hvordan dette kan påvirke sikkerheten og hvordan dens effekter vurderes (ibid). Når vi snakker om sikkerhetsstyring innenfor naturbasert reiseliv retter oppmerksomheten seg i veldig stor grad mot deltakerne, da disse utsettes for mest risiko (Røkenes & Andersen, 2019). Dermed blir avgjørelsen om hvilken sikkerhet som skal styres avgjørende, ettersom det i stor grad handler om deltakernes sikkerhet. I det naturbaserte reiselivet rammer som oftest skader gjestene (Røkenes & Andersen, 2020).

Den generelle tilnærmingen til å kontrollere usikkerhet er viktig for sikkerhetsstyringen. Når vi snakker om usikkerhet, vil det si de situasjoner hvor det er utilstrekkelig eller tvetydig informasjon tilgjengelig for beslutningstakingen. I følge Grote (2012) kan usikkerhet håndteres på to ulike måter; 1) Ved å minimere usikkerhet, eller gjennom 2) fleksibilitet (se figur 1). Usikkerhet kan minimeres gjennom høye nivåer av standardisering, planlegging, automatisering, og spesialisering. På den andre siden kan man håndtere usikkerhet ved å vektlegge behovet for fleksibilitet og for eksempel gi handlingsalternativer istedenfor høy grad av standardisering.



Figur 1: Balanserer stabilitet og fleksibilitet gjennom håndtering av usikkerhet - Basert på Grote (2012) sin figur.

Som følge av at nivået av usikkerhet som bedrifter står ovenfor kan variere over tid eller i ulike deler av virksomheten kan det være et behov for å balansere stabilitet og fleksibilitet, heller enn å velge det ene eller det andre. Hvilken tilnærming til å kontrollere usikkerhet som er riktig kan dermed variere. Stabilitet kan anses som spesielt relevant ved lav feiltoleranse, behov for sporbarhet i beslutninger og prosesser eller lavt kvalifikasjonsnivå hos personellet, mens fleksibilitet kan være spesielt viktig for eksempel når usikkerheten er forårsaket av raske eksterne endringer og variasjoner og forstyrrelser i arbeidsprosesser. Den dominerende tilnærmingen til håndtering av usikkerhet i bedriften må tas til følge når man designer, iverksetter og evaluerer sikkerhetsstyringssystemet. I det naturbaserte reiselivet er usikkerheten en naturlig del av opplevelsesproduksjonen (Røkenes & Andersen, 2019), noe som gir spesielle utfordringer når det kommer til kontroll av usikkerhet. Risikoen kan og bør ikke elimineres, og risikoaksept blir derfor et sentralt tema når det gjelder å vurdere hvilken grad av usikkerhet som må aksepteres. Bedrifter og guider må balansere og regulere risiko og usikkerhet i henhold til målet med turen (Røkenes & Andersen, 2019).

Reguleringsregimet som kontrollerer sikkerheten, handler om hvordan sikkerhet skal håndteres og reguleres innenfor en organisasjon. Her skiller det mellom ekstern regulering og selvregulering (Grote, 2012). De fleste bedrifter er underlagt en viss grad av ekstern regulering, men i hvilken grad varierer avhengig av bedriftens natur og område (ibid). Et eksternt reguleringsregime kan inkludere forskrifter og standarder som fastsetter kravene for sikkerhet og beskriver hvordan de skal følges, samt tilsyn og inspeksjoner fra eksterne organer som sørger for at kravene overholdes. Ved et reguleringsregime som i større grad baserer seg på selvregulering gis bedriftene friheten og ansvaret til å selv bestemme hvordan driften skal håndteres innenfor bredt redefinerte sikkerhetsfunksjoner og mål (ibid). Da må

bedriften i stor grad selv vurdere hvilken type sikkerhetsstyring som passer best og være mer proaktive med å følge opp egne sikkerhetsprestasjon (ibid). Det naturbaserte reiselivet og deres virke er i hovedsak regulert gjennom Internkontrollforskriften (2017) og Produktkontrolloven (2020). Lovverket setter rammene for hvordan reiselivsbedrifter og guider i Norge kan utøve sitt virke. Utover dette åpner og forutsetter lovgivningen for stor grad av selvregulering fra aktørene. De formelle kravene til sikkerhetsstyringen i naturbasert reiseliv redegjøres ytterligere i delkapittel 3.

Det er noen spesielle utfordringer knyttet til sikkerhetsstyringen i det naturbaserte reiselivet, som følge av kjerneelementene i næringen. Naturen er uforutsigbar, og ved mange aktiviteter i det naturbaserte reiselivet i Norge er risiko en iboende egenskap som aksepteres (Nature of the Sport) (Røkenes & Andersen, 2020). Røkenes og Andersen (2020) fremhever i sin forskning at samspillet mellom mennesker og natur i det naturbaserte reiselivet er komplisert, og derfor utfordrer bruken av tradisjonelle, regelstyrte sikkerhetsstyringssystemer.

Tradisjonelle sikkerhetsstyringssystemer bygger i stor grad på erfaringer fra uønskede hendelser og basert på denne erfaringen lages det regler for å unngå tilsvarende hendelser i fremtiden (ibid). Relatert til naturbaserte aktiviteter er dette komplisert, da det grunnet de iboende egenskapene kan være vanskelig å utvikle sikkerhetsmanualer og rutiner som kan dekke det brede spekteret av situasjoner som guider kan møte (ibid). Et for regelstyrt sikkerhetsregime kan i verste fall føre til at guider tar feil beslutninger fordi de i for stor grad prøver å etterleve de etablerte prosedyrene og rutinene og derfor går glipp av viktig informasjon (ibid). Derfor må det også være rom for fleksibilitet og skjønn når det gjelder å tilpasse seg uforutsette situasjoner (ibid). En viktig faktor i sikkerhetsstyringen i det naturbaserte reiselivet er derfor at bedrift og ansatte har handlingskompetanse.

Handlingskompetanse handler om i å inneha kunnskap og kompetanse om hvordan å løse ulike risikofylte utfordringer og evnen til å iverksette løsningene (ibid).

### 3.3. Naturguiden

Da denne oppgaven undersøker og fokuserer på naturguiden, anses det som viktig å skape en grunnleggende forståelse for hva en naturguide er og arbeidet som vedkommende gjør. I dette kapittelet redegjøres det for begrepet naturguide, samt tidligere litteratur og forskning relatert til naturguidens virke som er relevant i denne sammenheng.

Naturguiden er operatør i de naturbaserte reiselivsaktivitetene. Felles for alle naturguider er at de jobber i en kommersiell næring, og har betalende turister som målgruppe (Andersen & Rolland, 2016). Naturguider kan ha ulike arbeidsområder, og avhengig av disse kan også kompetansen og erfaringen som kreves for å utøve yrket variere. En naturguide som guider skiturer i bratt og skredutsatt terreng, vil for eksempel måtte inneha annen kompetanse og erfaring enn en naturguide som guider båtturer. Andersen og Rolland (2016) har i et forsøk på å klargjøre begrepet naturguide foreslått følgende definisjon;

*«Naturguiden har sitt virke som profesjonell leder og vert for kommersielle turistgrupper i naturen. Naturguiden skal legge til rette for trygge, lærerike og naturvennlige opplevelser. Et av hovedformålene er å inspirere turistene til reflekterte holdninger til og bruk av naturen».* (Andersen & Rolland, 2016, s. 175)

Naturguidens virke består av en kompleksitet av roller og kompetanse for å skape og oppnå gode og trygge naturopplevelser for turistene. Naturguiden kan inneha flere roller, og litteraturen fremhever flere ulike aspekter ved det å være naturguide. Historisk har naturguiden i hovedsak blitt karakterisert som rollen som veiviser, og guidene var ofte lokale med god kjennskap til området, men uten formell utdanning på feltet (Cohen, 1985). Dagens guider beskrives gjerne med et større spekter av roller enn kun veiviser (Andersen & Rolland, 2016), men et svært viktig moment i naturguidens jobb er fortsatt knyttet til ledelse og sikkerhet i naturen.

I teoretiske rammeverk knyttet til guiden og dens roller blir ofte Erik Cohens artikkel "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role" (1985) referert til. Cohen var en av de første som definerte guiden og dens kompetanser, og hans teorier legger grunnlaget for mye av den nyere forskningen på feltet. Ifølge Cohen (1985) har den moderne turistguiden oppstått fra to forskjellige roller: Stifinneren og mentoren. Med utgangspunkt i Cohens forståelse har naturguiden både et lederansvar og et ansvar for å bidra til turistenes læring og refleksjon relatert til livsførsel og opptreden (Andersen & Rolland, 2016).

Ifølge Cohen kan guidens mangfoldige roller deles inn i to sfærer; lederskapssfæren og formidlingssfæren (Cohen, 1985). Begge disse sfærene har videre både et innover- og et utover-vendt aspekt ved at begge har roller knyttet til aspekter innenfor eller utenfor den guidede gruppen. Dette resulterer i at det ifølge Cohen (1985) eksisterer fire sentrale komponenter av guiderollen; *logistikk, det sosiale, mellommann og formidling* (se figur 2) (Vold, 2015). Rollene innenfor lederskapssfæren (logistikk og det sosiale) er i stor grad

knyttet til lederskap, sikkerhet og styring av den guidede turen/gruppen. Guiden skal lede turistgruppen i det aktuelle området, håndtere gruppen og ta vare på deres sikkerhet (Cohen, 1985). Rollene knyttet til formidlings sfæren (mellommann og formidlingsrollene) relaterer seg til guidens arbeid med å forbedre opplevelsen for gruppemedlemmene, gjennom formidling. Guiden har en rolle i å hjelpe turistene med å forstå nyanser av kulturen de besøker, samt å tilrettelegge for kunnskap, toleranse og kulturutveksling (ibid).

	Ytre rettet	Indre rettet
Lederskap (Stifinneren)	(1) Logistikk	(2) Det sosiale
Formidling (Mentor)	(3) Mellommann	(4) Formidling

Figur 2: Den moderne turistguidens roller og opphav - Basert på Cohen (1985) sin tolkning, samt Vold (2015) tolkning av samme tabell.

Grunnlaget for dagens forståelse av guiden og dens roller er i stor grad formet av Cohens arbeid med å utvikle et rammeverk, og senere forskning innenfor feltet har i stor grad tatt Cohens arbeid som utgangspunkt og bygget videre på dette. Senere teori på området har også innarbeidet og anerkjent at guiderollen har et natur- og miljøaspekt (Andersen & Rolland, 2016; Pereira & Mykletun, 2012; Rokenes et al., 2015; Weiler & Davis, 1993). Cohens rammeverk ble senere videreutviklet av Weiler og Davis (1993) som tilla guiden en tredje sfære; Ressursforvaltning. Weiler og Davis (1993) anerkjente og innarbeidet at guiden har en rolle i å formidle og motivere turistene til natur- og kulturvennlig ferdsel. Fokuset er her vertssamfunnets, miljøet og naturens behov og påvirkning. Ifølge dem spiller guiden en viktig rolle i å motivere og håndtere turistenes adferd for å minimere den negative påvirkningen på miljøet og vertssamfunnet (motivator rolle) (Weiler & Davis, 1993). Videre har guiden også i sitt arbeid og interaksjon med turistene en rolle i å fremme forståelse, verdsettelse og bevaring av miljøet og kulturen (Miljøfortolker) (ibid).

I en studie gjennomført av Pereira og Mykletun (2012) ble guiderollens ulike komponenter i arbeid med bærekraftig turisme undersøkt. Deres arbeid bygget på de tidligere arbeide fra

Cohen (1985) og Weiler og Davis (1993) på dette feltet, men de inkluderte i tillegg nok en ny dimensjon av guiderollen; den økonomiske (Pereira & Mykletun, 2012). De trakk frem at guidens rolle strekker seg lengre enn det tidligere arbeid har illustrert og også inkluderer å fremme sosiale og økonomiske resultater for destinasjonen. Gjennom sitt bidrag til å promotere og utvikle det lokale næringslivet kan guiden bidra til en økonomisk utvikling, og dermed også et aspekt av reiselivets bærekraftighet (ibid).

Basert på innsikt fra Cohen (1985), Weiler og Davis (1993) samt Pereira og Mykletun (2012) illustrerer den skjematiske presentasjonen at guiderollen dermed har fire sfærer; lederskap, formidling, ressursforvalter, økonomi (se figur 3) (Pereira & Mykletun, 2012).

SFÆRER	YTRE RETTET	INDRE RETTET
<b>LEDERSKAP SFÆRE (STIFINNEREN)</b>	Logistikk: Gir turisten retning, tilgang til stedet og sikkerhet	Det sosiale: Styrer grupper, håndterer spenninger og holder gruppens moral oppe gjennom humor og animasjon.
<b>FORMIDLING SFÆRE (MENTOR)</b>	Mellommann: Formidler og legger til rette for samhandling mellom turister, turister og verter, besøkte steder og institusjoner	Formidling: Formidler informasjon og oversetter det ukjente på en måte som gir mening, gir utdanning og meningsfull tolkning.
<b>RESSURSFORVALTER SFÆRE</b>	Motivator: Bidrar til miljøbevisst atferd mens man er på stedet.	Miljøfortolker: Bidrar til langvarig kunnskaps- og holdningsendring.
<b>ØKONOMI SFÆRE</b>	Promotør: Fremme lokale bedrifter og bistå lokalbefolkningen med produktutvikling og salg.	Filantropi-koordinator: Å skape filantropiske muligheter for de besøkende.

Figur 3: Guiderollens fire sfærer - Basert på Pereira og Mykletun (2012) sin fremstilling.

Weiler og Black (2015) undersøkte i boken *Tour Guiding Research - Insights, Issues and Implications* guidens roller gjennom en gjennomgang og undersøkelse av tidligere publisert forskning på området. Som et resultat av sitt arbeid presenterte de et nytt rammeverk knyttet til guides roller som de mente oppsummerte og forenklet tidligere forskning på området. Resultatet av deres arbeid viste at de følgende 3 sfærene samlet sett fanger opp hoveddimensjonene av guidens roller; *Turledelse, opplevelsesforvaltning og destinasjons/ressursforvaltning* (se figur 4) (Weiler & Black, 2015).

### De tre hoved-sfærene av naturguiding og rollene til en moderne guide.

Sfære 1: Turledelse	Instrumentelle/logistikk roller som fokuserer på å organisere og lede gruppen.
Sfære 2: Opplevelsesforvaltning	Formidlings roller som fokuserer på å legge til rette for individuelle engasjement og læring.
Sfære 3: Destinasjon/ressursstyring:	Tolkings- og mentorroller med fokus på bærekraft for vertsområder, samfunn og reisemål.

Figur 4: Hoveddimensjonene av guidens roller - Basert på Weiler og Black (2015) sin fremstilling.

Mye av litteraturen relatert til guidens roller tar utgangspunkt i Cohens arbeider og videreutvikler dette, men ikke alle. Hansen og Mossberg (2016) har undersøkt hvordan en guide kan legge til rette for forbrukerfordypning i naturopplevelser og ekstraordinære opplevelser. De hevder at guiden kan legge til rette for forbrukerfordypning (consumer immersion) i opplevelseslandskapet ved å utføre en "guide pluss"-rolle (ibid). Guidens grunnleggende roller er å etablere og opprettholde en tematisert og sikker ramme under slike opplevelser. Opprettelsen av en beskyttende ramme der turister kan "gi slipp" er en forutsetning for fordypning (ibid). Fordypning (consumer immersion) refererer til et dypt og grundig mentalt og emosjonelt engasjement eller innlevelse i en spesifikk opplevelse eller aktivitet (ibid). Guider utfører sine grunnleggende roller når de viser faglige ferdigheter, handler som effektive turledere og kommunikatorer, ivareta sikkerhet og kan håndtere kundeforhold (ibid). Guider som utfører sin grunnleggende rolle, kan etablere tilstrekkelige forutsetninger for forbrukerfordypning. Imidlertid går "guide pluss"-rollen utover dette nivået og fokuserer på den individuelle turistens meningsdannelse (ibid). Sentralt for "guide pluss"-rollen er en guides evne som formidler, sosial megler og instruktør (ibid). Gjennom "guide pluss"-prestasjon kan guiden øke turistenes deltakelse og fremkalle fordypning, og dermed gjøre en vanlig opplevelse til en ekstraordinær opplevelse (ibid). Å fokusere på hvordan guiden kan legge til rette for ekstraordinære opplevelser kan derfor tilby et nytt perspektiv på guidens rolle – guidens rolle er ikke bare for å tilfredsstille kunden, men også for å legge til rette for fordypning, som er nøkkelen til å skape ekstraordinære opplevelser (ibid).

### 3.3.1. Naturguiden og sikkerhetsstyring

Som redegjort for i forrige kapittel innebærer naturguidens virke en kompleksitet av roller og kompetanse for å skape gode og sikre naturopplevelser for en turistgruppe. I det følgende vil vi gå mer grundig inn på naturguidens rolle innen ledelse og sikkerhetsstyring.

Røkenes og Andersen (2019) har, i sitt arbeid med å utvikle et risikostyringssystem for naturbasert reiseliv, definert hva som er relevant kompetanse hos bedrifter og ansatte. Dette knytter seg til tre hovedkategorier:

#### **1) Generell guide- og turlederkompetanse**

Dette innebærer ifølge forfatterne handlingskompetanse, relasjonell kompetanse og planleggings- og lederkompetanse.

#### **2) Sikkerhetskompetanse**

Dette knytter seg til kunnskap relatert til det førstehjelp, redning, helse, miljø og sikkerhet (HMS).

#### **3) Aktivitetskompetanse**

Altså de relevante ferdigheter i den aktiviteten som er kjernen i produktet. Dette kan eksempelvis være ferdighet innen aktiviteter som ski, padling, klatring, osv.

Røkenes og Andersen (2019) henviser i sitt arbeid til kompetanse som er viktig relatert til sikkerhetsstyringen for både bedriften og ansatte generelt, ikke for naturguiden spesielt. Det kan imidlertid argumenteres for at disse hovedkategoriene også er særs relevant når vi snakker om naturguiden spesielt, da guidene har det operasjonelle sikkerhetsansvaret for turistgrupper under guidede turer.

Ledelse og sikkerhet i naturen er et viktig moment i naturguidens virke. En viktig årsak til at mange turister benytter seg av guidetjenester er fordi de ønsker hjelp til å trygt kunne gjennomføre en ønsket tur/aktivitet eller for å frikoble seg fra ansvar (Andersen & Rolland, 2016; Rokenes et al., 2015; Røkenes & Andersen, 2020). Mange turister har ikke nødvendigvis den kompetansen som kreves for å kunne ferdes i krevende norsk natur på egenhånd, eller ønsker ikke å selv bruke tid på å planlegge turen (Andersen & Rolland, 2016). For å ferdes i og oppleve den norske naturen er de dermed avhengig av en naturguide som kan sørge for sikker ferdsel og ledelse i naturen. Noen turister har også en forventning om at naturguiden eller bedriften gjør risikofylte opplevelser ufarlige (Rokenes et al., 2015; Røkenes & Andersen, 2020). Følgelig er altså naturguidens rolle knyttet til ledelse og sikkerhetsstyring i naturen en svært viktig del av guidens virke. Imidlertid kan dette aspektet

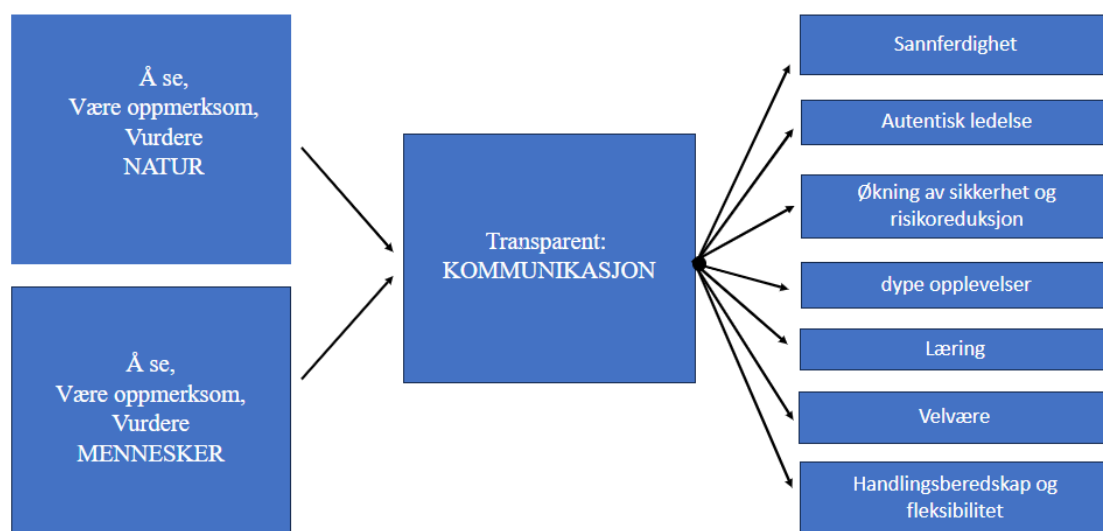


også sies å være en utfordrende del av arbeidet. Naturguider jobber med natur og mennesker, noe som må kunne sies å kunne være to av de mer dynamiske og uforutsigbare elementene som finnes. For å kunne gjennomføre en trygg tur er derfor naturguiders kompetanse og erfaring knyttet til sikkerhetsstyring svært viktig. Hva som er ansett som nødvendig og tilstrekkelig kompetanse for naturguiden er dog ikke definert i lovverket, og er naturlig noe tilbyderen selv må vurdere i hvert enkelt tilfelle avhengig av turens/aktivitetens art (Horgen & Christoffersen, 2019).

Litteraturen fremhever at naturguidens evne til å lede en gruppe mennesker med forskjellige mål og forutsetninger for turen er av sikkerhetsmessig betydning (Andersen & Rolland, 2016; Røkenes & Mathisen, 2017). Etablering av god gruppedynamikk er av stor betydning for sikkerheten, og det kan være nødvendig flere ganger i løpet av en dag for å sikre struktur, effektivitet og trygghet (Andersen & Rolland, 2016). En naturguide må forstå gruppeprosesser og kunne få en gruppe på tur til å fungere sammen (ibid). I denne sammenheng anses gruppestørrelse som relevant, hvorav mindre grupper er å foretrekke (ibid). Røkenes og Andersen (2020) trekker frem at relatert til sikkerhetsstyring i reiselivet er det å «bygge et system rundt heterogene kunder med ulike behov» en av utfordringene. Naturguiders kompetanse knyttet til gruppeledelse og håndtering av denne problematikken må derfor anses som svært relevant. At turistene har ulike forutsetninger og innstilling til risiko kan bli et sikkerhetsproblem hvis det ikke blir håndtert riktig, som følge av at det kan oppstå gruppepress om å gjøre ting som ikke alle i gruppen har forutsetninger til å gjennomføre (ibid). Utfordringene knyttet til heterogene grupper kan forsterkes av at mange turister lyver eller overdriver om egne ferdighet og form (ibid). Vold (2015) trekker i sin doktoravhandling «Venner på tur - naturguiding som relasjonell kunnskap» frem at guiders relasjonelle kompetanse er av stor betydning for kvaliteten på guidingen. Han trekker frem at guidene før turen og under det første møtet med turistene gjør et «kartleggingsarbeid», for å skape seg en forståelse av turistene (ibid). På bakgrunn av guidens erfaring med turister tolker hen de ulike turistenes oppførsel og væremåte og plasserer turistene i henhold til definerte karaktertyper (ibid). Denne kartleggingen er viktig for hvordan den guidede turen organiseres og gjennomføres av guiden, og turens gjennomførelse justeres basert på «kartleggingsarbeidet» (ibid). Det at turistgrupper gjerne er heterogene, altså at turistene har ulike personligheter, erfaringer og motiv for å kjøpe en naturopplevelse, gjør også at guider og reiselivsbedrifter må reflektere over og tilpasse sikkerhetsnivået til gruppen og individene,

noe som betyr at risiko må reguleres og håndteres underveis på den guidede turen (Røkenes & Andersen, 2020; Røkenes & Mathisen, 2017).

Transparent guiding er en lederteknikk som trekkes frem i litteratur knyttet til naturguiden i Norge. Transparent guiding er en lederstil som kan bidra positivt til sikkerhetsstyring, naturopplevelser, læring og gruppesamhold. Løvoll og Einang (2022) trekker frem at transparent guiding er et ledelsesprinsipp og en arbeidsmetode som har overføringsverdi til lederskaps- og risikohåndteringssituasjoner. Transparent guiding handler om å dele informasjon med gjestene, slik at de forstår hva som skjer og hvorfor (Wilken, 2017). Ofte knytter dette seg til beslutningstaking. Gjennom åpenhet kan guiden gi gjestene innsikt i vurderinger og beslutninger ved dialog som kan skape engasjement og forståelse (ibid). Siden guiding i naturen inkluderer sikkerhetsstyring og gode vurderinger av natur og mennesker, er guidens evne til å kommunisere og dele relatert til disse vurderingene en forutsetning for sikker og vellykket guiding, ifølge Løvoll og Einang (2022) (Se figur 5). Når naturguiden deler disse vurderingene er det større sannsynlighet for at en fleksibel tankegang utvikles i gruppen når endringer er nødvendig eller ønsket (Løvoll & Einang, 2022). Gjennom åpenhet og involvering av gruppen kan man styrke både individuell bevissthet knyttet til sikkerhet og læringsprosessen (Andersen & Rolland, 2018)



Figur 5: Transparent guiding - Basert på Løvoll og Einang (2022) sin visualisering.

Guidene har det operasjonelle sikkerhetsansvaret underveis på en guidet tur, og som følge av dette er det svært viktig at de evner å fortløpende vurdere situasjoner og endringer, samt handle rett i situasjonen som oppstår (Røkenes & Andersen, 2019). I denne sammenheng

trekker litteraturen frem guidens handlingskompetanse som relevant. Handlingskompetanse refererer til guidens «kunnskap om ulike måter å analysere risikofylte utfordringer og evne til å iverksette relevante løsninger» (Røkenes & Andersen, 2019). I praksis betyr dette at guiden klarer å handle riktig når normalprosedyrene ikke er tilstrekkelig (ibid).

Handlingskompetanse bygges opp gjennom erfaringer fra en rekke ulike situasjoner. Erfaring er av den grunn et viktig stikkord i denne sammenheng. Guiden vil kontinuerlig analysere risiko og konsekvenser knyttet til situasjonen, og basert på dette velge det handlingsalternativet som anses som best i den spesifikke situasjonen.

I litteraturen knyttet til naturguider trekkes det også frem at fysisk og psykisk overskudd til å ivareta verkets varierte og sammensatte oppgaver er sentralt (Andersen & Rolland, 2016). For å evne å skape opplevelser og læring, samtidig som sikkerheten ivaretas, kreves det at naturguider har overskudd (ibid). Av den grunn kreves det at naturguider er godt forberedt og har de nødvendige ferdigheter for turen/aktiviteten (Andersen & Rolland, 2016; Horgen, 2010; Horgen & Christoffersen, 2019)

Sikkerhetsstyringen er også sterkt knyttet sammen med, og høyst relevant, når det kommer til opplevelsesproduksjonen (Andersen & Rolland, 2016). God sikkerhetsstyring og turistenes følelse av trygghet er vesentlig for at turistene skal kunne fokusere på og skape naturopplevelser (ibid). Dette fremhever i stor grad hvilken stor rolle sikkerhetsstyring har i virket som naturguide. Risiko er videre også et element i opplevelsesproduksjon i naturbasert reiseliv, noe som anses som en utfordring relatert til sikkerhetsstyringen (Røkenes & Andersen, 2020). I guidens arbeid med sikkerhetsstyring er dermed balansen mellom risiko, sikkerhet og opplevelsesproduksjon relevant. Guider må ikke bare håndtere den generelle sikkerhetsstyringen, men samtidig håndtere og støtte turister med ulike forutsetninger til å overkomme opplevd risiko for å skape opplevelser og mestring. I så måte må guiden, i tillegg å håndtere turistenes oppfatninger av risiko og trygghet både på individ- og gruppenivå, også håndtere den overordnede sikkerhetsstyringen (Røkenes & Mathisen, 2017).

### 3.4. Normer

Normer kan beskrives som regler og forventninger for atferd. Normene kan enten være formelle eller uformelle.

Formelle normer refererer til skrevne regler som definerer akseptabel eller uakseptabel atferd (Bugge, 2019). De formelle normene gjelder for alle medlemmene av det gitte sosiale miljøet eller samfunnet (Haraldsen et al., 2018). Formelle normer kan være lovgivning, forskrifter, standarder og retningslinjer som er etablert av myndigheter, organisasjoner eller institusjoner for å regulere atferd og handlinger i en bestemt sammenheng. Disse normene er gjerne juridisk bindende, og det er ofte formelle sanksjoner for å bryte dem (Haraldsen et al., 2018). Straffen for å bryte formelle normer kan for eksempel være bøter eller fengsel (ibid).

Formelle normer som er relevante for reiselivet og naturguider er for eksempel Internkontrollforskriften (2017) og Produktkontrollen (2020). Formelle normer som er uttrykt i lovverket forklares i avsnitt 2.1 i denne oppgaven, og vil derfor ikke utdypes ytterligere her. Formelle normer kan også være regler som er definert av organisasjoner eller institusjoner. Rutiner og retningslinjer fra arbeidsgiver anses som formelle normer. Dette skyldes at de er nedskrevet og eksplisitte formelle regler som er pålagt av en autoritet eller organisasjon, og som ansatte forventes å følge. Disse normene kan for eksempel omfatte sikkerhetsprosedyrer og krav til dokumentasjon og rapportering. Selv om disse normene ikke nødvendigvis er knyttet til juridiske sanksjoner hvis de brytes så har arbeidsgivere gjerne interne virkemidler for å håndheve dem, som for eksempel advarsler eller oppsigelser.

Uformelle normer er uskrevne regler som styrer folks handlinger i spesifikke sosiale sammenhenger (Haraldsen et al., 2018; Heberlein, 2012; Manfredi, 2008). Uformelle normer læres gjennom sosialisering (Haraldsen et al., 2018). Eksempler på uformelle normer kan være regler for bordskikk eller ferdsel i fjellet (fjellvettreglene). Dersom en uformell norm brytes vil det ikke føre til formelle negative sanksjoner, slik som bøter og fengsel, men de vil gjerne føre til straff i form av sosiale sanksjoner (Haraldsen et al., 2018). Slike sanksjoner kan være stygge blikk, utestengelse fra den sosiale sammenhengen eller tilsnakk fra medmennesker. Dersom man følger normene, kan man også oppleve å få positive sanksjoner gjennom ros og oppmuntring (ibid). Kunnskap om uformelle normer gir innsikt i de sosiale og personlige faktorene som kan påvirke individuell atferd (Heywood & Aas, 1999). Forskning på uformelle normer er derfor av relevans innenfor områder som sikkerhet,

friluftsliv og naturbasert reiseliv, fordi mange av problemstillingene som oppstår i disse sammenhengene er forårsaket av menneskelig atferd (ibid).

Innen normteori går det et hovedskille mellom to kategorier av normer; personlige normer (også kalt moralske normer) og sosiale normer (også kalt subjektive normer). Personlige normer betegner de forventningene en person har til egen handling i en spesifikk situasjon (Schwartz, 1977). Dersom man handler mot sine personlige normer kan det resultere i en følelse av skyld, skam og svekket selvrespekt (Lindbeck, 1997). Personlige normer kan samsvare med sosiale normer eller avvike fra de sosiale normene.

Sosiale normer er uformelle regler i en gruppe som styrer adferden til gruppemedlemmene (Heywood, 2011). Det er altså en felles forståelse innad i gruppen knyttet til hva som er akseptable handlinger/adferd (Heywood, 2011; Nyborg et al., 2016). Brudd på sosiale normer kan ha konsekvenser, i form av sanksjoner tilknyttet normen som straffer feil oppførsel eller belønner adferd som er i samsvar med normen (Heywood, 2011; Lindbeck, 1997). Slike sanksjoner kan være tilbakemeldinger fra andre (positive eller negative) i form av ansiktsuttrykk, kroppsspråk eller verbale uttrykk, eller interne sanksjoner hvor personen selv kan føle på skyld/uskyld som følge av at hen følger eller bryter normen. Sanksjonene tilknyttet adferd som bryter eller samsvarer med normen kan føre til en følelse av ubehag eller komfort hos personen det gjelder noe som på sikt påvirker selvfølelsen og selvbildet (Lindbeck, 1997; Stensland & Aas, 2014). Dette bidrar til å gjøre adferden selvforsterkende (Heywood, 2011; Nyborg et al., 2016).

#### 3.4.1. Norm Activation Theory

I denne studien er det er valgt å benytte Norm Activation Theory (NAT) som en teoretisk tilnærming. Denne teorien har vist seg å være relevant i forklaringen av altruistisk og prososial atferd (Gao, Huang og Zhang, 2017). Teorien har blitt brukt til å forklare under hvilke forhold normer påvirker atferd, og la opprinnelig vekt på at det er en persons tro knyttet til hva som er moralsk riktig som forårsaker altruistisk hjelpeatferd (Stensland & Aas, 2014). NAT ble først presentert av Schwartz (1977) som argumenterte for at man ikke nødvendigvis handler i samsvar med en personlig norm med mindre den har blitt aktivert (Schwartz, 1977; Stensland & Aas, 2014).

Norm Activation Theory (NAT) forsøker å forklare hvordan individuell atferd kan påvirkes av personlige normer og bevissthet om konsekvenser. Modellen består av fire variabler: 1) bevissthet om konsekvenser, 2) ansvarsfølelse, 3) personlig norm og 4) atferd (Schwartz, 1977). Ifølge NAT vil individer som er klar over de negative konsekvensene av en bestemt atferd, og som tar ansvar for disse konsekvensene, aktivere en tilsvarende personlig norm (Schwartz, 1977). Denne personlige normen vil deretter generere en atferd som samsvarer med normen (Gao et al., 2017; Schwartz, 1977). NAT går altså ut på at personlige normer først aktiveres når man forstår konsekvensene av noe og legger ansvaret på seg selv. Først når den personlige normen er aktivert kan det føre til atferd i samsvar med normen.

Ifølge NAT påvirker bevissthet om konsekvenser og ansvarsfølelse personlige normer. Bevissthet om konsekvenser knytter seg til at personens oppfatning av effekten og konsekvensene av egen handling. Personen må altså forstå at det er konsekvenser av den gitte handlingen, og hva disse er (De Groot & Steg, 2009). Ansvarsfølelse handler om at personen føler et ansvar for konsekvensene av det gitte problemet (De Groot & Steg, 2009) eller troen/fornektelsen av at hen kan bidra til løsningen av dette problemet (Gao et al., 2017).

Ansvarsfølelsen har en positiv effekt på personens personlige normer (Gao et al., 2017). Overbevisning om at ens personlige innsats direkte kan påvirke eller bidra til å gjøre en forskjell er en viktig faktor, og vil være avgjørende for å skape en følelse av personlig forpliktelse og dannelse av en personlig norm (Harland et al., 2007). Når en personlig norm er aktivert kan dette føre til atferd i samsvar med normen, fordi man føler en forpliktelse knyttet til adferden (Gao et al., 2017; Schultz et al., 2005).

Norm Activation Theory er relevant for å forstå guides ansvarsfølelse og rolle knyttet til sikkerhetsstyring i naturbasert reiseliv, fordi modellen fokuserer på hvordan individer utvikler personlige normer og samsvarende atferd. Relatert til guider i naturbasert reiseliv kan denne teorien være relevant for å belyse hva som påvirker deres ansvarsfølelse og motivasjon for å ivareta sikkerheten, og hvordan disse normene påvirker deres atferd.

## 4. Datainnsamlingsmetode

For å undersøke og svare på oppgavens forskningsspørsmål er det tatt en rekke metodiske valg. Det vil i dette kapitlet bli redegjort for disse valgene. Først blir valget av metode begrunnet og hvordan metoden ble brukt presentert. Videre redegjøres det for forarbeidet til og gjennomføringen av datainnsamlingen, samt prosessen med analyse og tolkning av dataene. Avslutningsvis drøftes forskningens kvalitet og etiske avveininger.

Innledningsvis ønsker jeg også å redegjøre for min egen bakgrunn og posisjon, ettersom min kjennskap til naturguiding mest sannsynlig har påvirket min forståelse av feltet, og min tilgang til relevante informanter. Grunnen til at jeg i utgangspunktet fant dette forskningstemaet interessant var min tidligere utdanning. Jeg har tidligere studert Bachelor i «Arktisk friluftsliv» som inkluderer årstudiet «Arctic Nature Guide». Denne utdannelsen er bakgrunnen for min interesse, kompetanse og førforståelse på feltet. Jeg har noe innsikt i feltet som følge av min utdanningsbakgrunn, men det ses også som viktig å fremheve at jeg ikke selv har jobbet som naturguide. Jeg har altså fått utdanning og trening til å jobbe som naturguide, men har ikke praktisk erfaring i yrket i form av arbeidserfaring som guide. Min bakgrunn har imidlertid medført at jeg har tilgang til og kjennskap til aktuelle informanter gjennom mitt nettverk, og kunne nyttiggjort dette nettverket i rekruttering av informanter.

### 4.1. Valg av metode

Metoden som blir anvendt i denne studien er kvalitative dybdeintervjuer. For å undersøke problemstillingen kan man i utgangspunktet benytte to ulike tilnæringsmetoder: den kvalitative metode eller den kvantitative metode. Begge metodene er godt egnet til å skape en bedre forståelse av hvordan enkeltmennesker, grupper eller institusjoner handler og samhandler i samfunnet (Holme & Solvang, 1996). Kvantitativ metode egner seg gjerne på områder som kan tallfestes og måles, og hvor det letes etter generelle sammenhenger (Tjora, 2013). Kvalitativ metode derimot er mer rettet mot å beskrive og forstå opplevelser, erfaringer, følelser, synspunkter og oppfatninger (ibid).

I denne studien er det fokus på verdier, praksis og individuell forståelse av feltet. Dette er noe som ikke kan kvantifiseres, tallfestes eller måles og derfor falt valget på kvalitativ metode for å undersøke problemstillingen. Et kvalitativt intervju gir et innenfra perspektiv, hvor forståelse vektlegges snarere enn forklaring (Tjora, 2017). Dette gjør metoden godt egnet for

å undersøke et meningsinnhold i sosiale fenomener slik det oppleves for intervjupersonene selv (ibid). Kvantitativ metode kunne muliggjort undersøkelse av et større utvalg, noe som hadde resultert i en større mengde datamateriale og dermed et mer generaliserende resultat. I denne studien var det derimot viktigere å oppnå en dypere innsikt i naturguidens univers i form av tanker, erfaringer og praksis. Ved å tilnærme seg forskningsspørsmålet gjennom kvalitative forskningsintervju har man større fleksibilitet og nærhet til informantene, noe som muliggjør en dypere innsikt og forståelse i naturguidens verden og problemstillingen (Olsson & Sørensen, 2003). Kvalitative intervju var derfor det opplagte valget for å undersøke og få en dypere forståelse av forskningsspørsmålet som undersøkes.

Avslutningsvis, anses det hensiktsmessig å kort si noe om forskningens vitenskapsteoretiske tilnærming. Denne studien basere seg på en hermeneutisk tilnæringsmåte. Med denne tilnæringsmåten prøver man gjennom fortolkning å forstå og forklare menneskers erfaringer og situasjoner ved hjelp av spørsmålene hva, hvor, hvordan og hvorfor (Olsson & Sørensen, 2003). Ved hjelp av den hermeneutiske spiral, hvor man veksler mellom helhet og del (kontekst og fenomen), vokser det frem en stadig dypere forståelse (ibid). I praksis brukes den hermeneutiske spiral til fortolkningen ved at intervjuet først leses som en helhet. Deretter leses visse temaer eller utsagn for å prøve å forstå betydningen av disse, før man igjen vender tilbake til helheten for å få en mer reflektert helhetstolkning. Denne prosessen gjentas helt til man har oppnådd en god forståelse av helheten.

#### 4.2. Dybdeintervju og intervjuguide

I denne studien har det blitt brukt kvalitative intervjuer til innsamling av data. Metoden åpner for å undersøke og utforske ulike informanters perspektiv og erfaringer knyttet til temaet (Kvale & Brinkmann, 2015) og på den måten få innsikt i hvordan den enkelte informant forstår og forholder seg til sitt eget ansvar og sin egen rolle knyttet til sikkerhetsstyring i naturbasert reiseliv. Gjennomføringen av dybdeintervjuer kan gjøres med ulik grad av standardisering og strukturering, noe som igjen påvirker intervjuerens innvirkning på intervjuet og informants mulighet til å tolke spørsmålene fritt (Olsson & Sørensen, 2003). Datainnsamlingsprosessen har foregått ved bruk av semistrukturerte dybdeintervjuer, hvor den enkelte informant har fått muligheten til å uttrykke seg relativt fritt innenfor gitte rammer. Gjennom semi-strukturerte intervjuer, med stor grad av åpne spørsmål, fikk informantene mulighet til å utdype sine tanker og meninger knyttet til temaet. Samtlige



intervjuer ble gjennomført med de samme temaene og hovedspørsmålene, men rekkefølgen på enkeltspørsmål og oppfølgingsspørsmål varierte noe ut ifra situasjonen og informantens svar. På den måten kunne informantene komme inn på momenter som ikke var planlagt på forhånd, men som informanten tenkte var relevant for forskningen (Postholm, 2010; Tjora, 2017). Denne fremgangsmåten legger til rette for at intervjuene kunne foregå mer som en naturlig samtale og minske sjansen for at samtalen preges av en skjematisk og formell utspørring.

På den andre siden kan man ved å tillatte og legge til rette for fleksibilitet i intervjusituasjonen også åpne for at intervjuet kan føres bort fra problemstillingen. I slike tilfeller var det viktig at jeg sørget for å føre samtalen inn på de relevante temaene igjen. Likevel må man være oppmerksom på at man i slike tilfeller også kan ha mistet informasjon i prosessen.

De semistrukturerte dybdeintervjuene ble gjennomført med bakgrunn i en intervjuguide som ble utarbeidet i forkant av intervjuene (se vedlegg 1). Denne var strukturert rundt hovedspørsmål og temaer som intervjuet skulle omhandle, samt mulige oppfølgingsspørsmål som kunne bli aktuelle. Intervjuguiden sørget for at alle intervjuene undersøke det samme og sikret innhenting av de nødvendige dataene. Den var ikke ment å skulle følges slavisk, men fungerte som en huskeliste som styrte gangen i intervjuet.

Intervjuguiden ble utformet med utgangspunkt i at intervjuene hadde en innledende-, hoved- og avsluttendefase. Innledningsvis besto intervjuguiden av introduksjonsspørsmål som skulle starte samtalen, skape trygghet, gi informanten en forståelse av formålet med intervjuet og belyse informantens bakgrunn. Hoveddelen var bygget opp rundt forskningsspørsmålene og spørsmål som belyste disse. Basert på forskningsspørsmålene tok denne delen for seg følgende temaer: Praksis, utfordringer knyttet til sikkerhetsstyring, Ansvarsfordeling og ansvarsforståelsens påvirkning av personlige og sosiale normer.

Intervjuene ble gjennomført ved bruk av det digitale kommunikasjonsverktøyet Zoom. Dette formatet ble ansett som ideelt da informantene befant seg over store deler av Norge. Ved bruk av et slikt kommunikasjonsverktøy var det mulig å ha et utvalg av informanter som befant seg, og jobbet, ulike steder i Norge, uten å måtte bruke mye tid og ressurser på å reise rundt i Norge for å gjennomføre intervjuene. Gjennomføring av fysiske intervjuer med informanter ville begrenset utvalgets geografiske tilhørighet grunnet undersøkelsesens tids- og

ressursbegrensninger. Som følge av dette ble bruk av kommunikasjonsverktøy for gjennomføring av intervjuene ansett som ideelt for denne studien.

Intervjuene ble innledet med informasjon om studien og informantenes rettigheter knytte til behandlingen av datamaterialet som ble innhentet. Samtykkeerklæringen ble gjennomgått med informantene og samtykke innhentet og dokumentert med lydopptak.

Samtykkeerklæringen ble tilsendt informantene i god tid før intervjuet, slik at informantene allerede før intervjuet kunne gjøre seg kjent med sine rettigheter, hva studien ville omhandle og problemstilling studien ville belyse.

Intervjuene ble tatt opp på lyd- og videoopptak for å sikre at informantenes uttalelser ble tatt vare på. Dette ses som viktig for å øke sikkerheten for at informantenes uttalelser ble gjengitt korrekt i den ferdige oppgaven (Dalen, 2004). Gjennom bruk av opptak ble informantenes ordbruk, tonefall, kroppsspråk, pauser og lignende automatisk registrert. Dette muliggjorde at jeg gjentatte ganger kunne gå tilbake å høre intervjuet i etterkant dersom noe var uklart, noe som trolig førte til en mer korrekt gjengivelse av informantenes uttalelser (Kvale & Brinkmann, 2009). Dette gjorde også at jeg under intervjuene fullt ut kunne konsentrere meg om det informantene fortalte og føre en samtale med god flyt (Tjora, 2017).

#### 4.2.1. Utvalg og representasjon

At utvalget av informanter var hensiktsmessig til problemstillingen, og at utvalget var representativt for forskningsområdet som prosjektet skulle undersøke var svært viktig (Olsson & Sörensen, 2003). Dette forskningsprosjektet skulle undersøke naturguiders oppfatning av sin egen rolle og sitt eget ansvar knyttet til sikkerhetsstyring under guidede naturopplevelser. Utvalget av informanter ble derfor gjort blant naturguidere i Norge. Ved valg av informanter er hovedregelen for utvalg i kvalitative intervjustudier at informantene skal kunne uttale seg reflektert om det aktuelle temaet (Tjora, 2017).

For å sikre at informantene hadde nødvendig erfaring til å kunne uttale seg reflektert om temaet ble det satt et krav om minimum tre års erfaring som guide. At guider har minst tre års erfaring på området sikrer selvfølgelig ikke alene at informanten kan uttale seg reflektert, men det sikrer i hvert fall at informanten har grunnleggende bakgrunns erfaring på området, som kan danne grunnlag for refleksjoner.

Som følge av at forskningsprosjektet undersøkte guidens erfaring og forståelse relatert til temaet risiko og sikkerhetsstyring ble det sett på som viktig at informantene videre hadde guideerfaring knyttet til arbeid hvor det naturlig var en viss grad av risiko og usikkerhet i bildet, slik at sikkerhetsstyring var en del av deres arbeidshverdag. Det ble derfor satt som krav at naturguiden hadde guideerfaring fra aktiviteter og/eller områder hvor sikkerhetsstyring var et fokus og en del av arbeidshverdagen.

Ettersom undersøkelsens formål er å dykke ned i problemstillingen, er det passende å velge et begrenset antall intervjupersoner til utvalget. Det var i dette forskningsprosjektet i utgangspunktet ønskelig å intervju 5-8 informanter. Dette antallet informanter ble sett på som tilstrekkelig for å besvare oppgavens forskningsspørsmål og samtidig sikre at datamengden som skulle bearbeides og analyseres ville være overkommelig og oversiktlig, med tanke på undersøkelsens tidsaspekt og omfang. Et stort antall informanter ville gjort analysen og fortolkningen av resultatene overfladiske, og det kvalitative intervjuet som metode ville dermed mistet sin fordel. Det ble totalt gjennomført dybdeintervjuer med fem natur guider. Et utvalg kan betraktes som tilstrekkelig stor når studier av flere informanter ikke ses å gi ytterligere forståelse av forskningsspørsmålet (Thagaard, 2018). Etter at fem intervjuer var gjennomført så man at intervjuene ikke lengre medførte ytterligere forståelse av forskningsspørsmålet, og det ble derfor vurdert at det var innsamlet et fyldig nok materiale til å kunne besvare forskningsspørsmålet.

#### 4.2.2. Presentasjon av informanter

I denne forskningsoppgaven er det gjennomført kvalitative dybdeintervju med fem informanter. Disse er utvalgt etter kriteriene redegjort for tidligere i oppgaven. Informantene ble rekruttert gjennom to ulike tilnærminger. I første omgang ble informanter rekruttert gjennom at det ble publisert innlegg i relevante Facebook-grupper, samt gjennom e-poster til reiselivsbedrifter, hvor det ble informert om forskningsprosjektet og oppfordret interesserte natur guider til å ta kontakt. Dette resulterte i et par informanter, men ikke tilstrekkelig mange. I andre omgang ble derfor informanter rekruttert gjennom å ta direkte kontakt med aktuelle informanter. Det ble da tatt kontakt med aktuelle informanter som jeg fant gjennom Norsk Naturguide forbund og aktuelle grupper på Facebook. Noen av informantene ble funnet gjennom Facebook-grupper og nettverk som jeg har tilgang til som følge av min bakgrunn, som forklares i begynnelsen av metodekapittelet.

De utvalgte informantene er følgende:

**Informant A:**

Denne informanten har fire års erfaring som naturguide. Hen har en bachelor i friluftsliv, med årsenhet i naturguiding. Informanten har erfaring med å guide fotturer, skiturer, kajakk og kanoturer, mountainbike-turer, klatreturer, hundeslede-turer, breturer og båtturer.

Informanten har guideerfaring både fra Norge, Svalbard og andre land.

**Informant B:**

Denne informanten har ni års erfaring som naturguide. Hen har en bachelor i friluftsliv, med årsenhet i naturguiding. Informanten har erfaring med å guide fotturer og skiturer.

**Informant C:**

Har 10 års erfaring som guide. Hen har en bachelor i friluftsliv, med årsenhet i naturguiding.

Informanten har erfaring med å guide Via Ferrata, kajakkurer, fotturer og breturer.

**Informant D:**

Har tre års erfaring som guide. Hen har en bachelor i friluftsliv, med årsenhet i naturguiding.

Informanten har erfaring med å guide fotturer, Via Ferrata, kajakkurer og båtturer.

**Informant E:**

Har 12 års erfaring som guide. Hen har en bachelor i friluftsliv, med årsenhet i naturguiding.

Informanten har erfaring med å guide skiturer, fotturer og nordlyslis-turer.

### 4.3. Bearbeiding av data

#### 4.3.1. Transkribering

Etter datainnsamlingen satt jeg igjen med lydopptak på 60-90 minutter per intervju. Disse ble transkribert til skriftlig form. Formålet med å transkribere var å gjøre materialet mer oversiktlig og bedre egent for analyse (Kvale & Brinkmann, 2009). I prosessen med transkribering ble det gjort en del valg om hvordan materialet skulle oversettes fra tale- til skriftspråk (ibid). Det måtte gjøres valgt knyttet til hvilke dimensjoner i den muntlige samtalen, slik som pauser og følelsesuttrykk, som skulle være med i den skriftlige transkripsjonen (ibid). En viktig presisering i denne sammenheng er at man ved

transkribering alltid vil miste nyanser fra intervjuet, eksempelvis nyanser i informantens stemme, men målet er å bevare mest mulig av det som opprinnelig skjedde (Dalland, 2017). For å sikre informantenes anonymitet ble det besluttet at alle intervjuene ble transkribert på bokmål. Dette ble gjort slik at eventuelle dialekter eller spesiell ordbruk ikke skulle kunne identifisere informanter (Tjora, 2017). Det var likevel viktig å være observant på og vurdere om informantene eventuelt benyttet spesielle dialektord med særegen betydning som kunne være betydningsfullt å inkludere i den transkribert teksten (ibid). Videre ble det gjort et valg om at transkriberingen ble gjort i en formell skrivestil i motsetning til ordrett transkribering hvor for eksempel alle gjentakelser og tilleggsord ble gjengitt. Ord som «da», «øh» og «liksom» ble derfor ikke inkludert i transkriberingen dersom ordene kun var brukt som muntlige tilleggsord og ikke bidro til innholdet i setningen.

#### 4.3.2. Analyse

For å kunne bearbeide og forstå det innsamlede datamaterialet må det analyseres og tolkes. Analyse er en prosess hvor det innsamlede datamaterialet struktureres på en slik måte at det frembringer mønstre i det (Repstad, 2007). Analyse gjør datamaterialet videre lettere å fortolke. Fortolkning er en begrunnet vurdering av datamaterialet i sammenheng med forskningsprosjektets problemstilling og innebærer å sette de innsamlede dataene i en teoretisk sammenheng (ibid). Under analysen av datamaterialet ble det tatt utgangspunkt i den transkribert teksten.

I dette forskningsprosjektet er tematisk analyse benyttet til å analysere dataene. Tematisk analyse er en metode for å identifisere, analysere og rapportere mønstre (temaer) innen data (Braun & Clarke, 2006). Ved bruk av denne metoden søkes det gjennom et datasett for å finne gjentatte mønstre av betydning av forskningsspørsmålet (ibid). Denne metoden gir gjennom sin teoretiske frihet et fleksibelt og nyttig forskningsverktøy som potensielt kan gi en rik og detaljert, men samtidig kompleks, redegjørelse for data (ibid). En tematisk analyse kan ifølge Braun og Clarke (2006) gjennomføres i seks faser. I det følgende vil det redegjøres for analyseprosessen basert på dette.

I fase én av analysene er det viktig å bli kjent med dataene, gjennom å lese alle dataene på en aktiv måte og lete etter mønstre (Braun & Clarke, 2006). I forskningsprosjekter slik som dette hvor man jobber med verbal data fra intervjuet og hvor transkribering utføres, kan

transkriberingsprosessen anses som en del av arbeidet med å bli kjent med dataene (ibid). Etter transkriberingen ble alle dataene lest igjennom på nytt på let etter mønstre og ideer om hva som var interessant med dataene. I fase to av analysen ble det produsert initielle koder fra dataene. Kodene identifiserte informasjon eller egenskaper som ansås som relevant for forskeren. Hele datamaterialet ble gjennomgått systematisk for identifikasjon av gjentatte mønstre (temaer) (ibid). Dataene ble kodet gjennom å knytte stikkord på den analyserte teksten som indikerte mulige mønstre. I tredje fase ble de forskjellige kodene og tilhørende datautdrag sortert i potensielle temaer (ibid). Som hjelpemiddel for å sortere kodene i temaer ble det benyttet tabeller for visuell fremstilling. Den skjematisk oversikten hadde koloner med ulike temaer og rekker for de ulike informantene. Temaene fulgte av forskningsspørsmålene og intervjuguiden. Et eksempel på tema var «guidens forståelse av ansvarsfordeling». Alle uttalelser fra informantene som angikk dette temaet ble da plassert under det aktuelle temaet i skjemaet. Den skjematisk tabellen kunne leses to veier: loddrett og vannrett. Ved å lese den loddrett vistes alle informantenes uttalelser innenfor det spesifikke temaet. Dersom man leste tabellen vannrett, vistes en oversikt over den enkelte informants relevante uttalelser. Den skjematisk tabellen ga også en oversikt over tyngden av de ulike svarene og om enkelte uttalelser ses som spesielt viktig for informantene. Dersom en type uttalelse gikk igjen hos flere av informantene hadde dette større tyngde en enkeltstående uttalelser (Dalland, 2017). Hvor ofte en type uttalelse forekom ble i skjemaet tydeliggjort gjennom fargekoding. Uttalelser som ble gjentatt av alle informantene ble farget røde, uttalelser som ble gjentatt av flere enn en informant (men ikke alle) ble farget gule. Uttalelser som bare var representert av enkelte informanter ble ikke markert med farge.

Fase 4 innebar en gjennomgang og forbedring av temaene identifisert i forrige fase. Det er viktig at man gjennomgår de kodede datautdragene innenfor hvert tema, og vurdere om de danner et sammenhengende mønster, samt vurdere om temaene 'fungerer' i forhold til datasettet (Braun & Clarke, 2006). I fase 5 ble temaene som skulle benyttes for analyse definert og navngitt, og dataene analysert innenfor dem. Dette handler om å identifisere "essensen" av hva hvert tema handler om (samt temaene generelt), og avgjøre hvilken del av dataene hvert tema fanger (ibid). I denne sammenheng var det nødvendig å vurdere temaene i seg selv og hvert tema i forhold til de andre (ibid). Det ble også identifisert hvorvidt et tema inneholdt eventuelle under-temaer, noe flere av temaene gjorde. Først når disse fem fasene av analyse var gjennomgått kunne den endelige analysen og utarbeidelsen av rapporten starte (fase 6).

## 4.4. Forskningskvalitet

### 4.4.1. Validitet og reliabilitet

For å kunne si noe om kvaliteten på forskningsprosjektet må det gjøres en vurdering av reliabiliteten (pålitelighet) og validiteten (gyldighet).

Reliabilitet i forskning refererer til hvorvidt forskningsresultatene som presenteres er pålitelige og kan stoles på som gyldige representasjoner av virkeligheten (Dalland, 2017). Dette inkluderer ikke bare om det har vært unøyaktigheter i datainnsamlingen og analysen, men også hvordan forskerens bakgrunn, forforståelse og holdninger kan ha påvirket hele forskningsprosessen (Dalland, 2017; Tjora, 2017).

Innen kvalitativ forskning kan reliabilitet være spesielt utfordrende, da all data går gjennom forskeren, og forskerens bakgrunn, holdninger og forforståelse kan påvirke både datainnsamlingen og tolkningen av resultatene (Dalland, 2017). Dette kan skape usikkerhet rundt hvorvidt resultatene representerer en objektiv virkelighet eller er påvirket av forskerens subjektive tolkning. Det er derfor viktig å være bevisst på egen rolle som intervjuer for å unngå å påvirke deltakerne i en bestemt retning (Tjora, 2017), samt være bevisst på hvordan egen bakgrunn, holdninger og forståelse kan påvirke analysen og fortolkningen av dataene. Det er viktig å være bevisst på disse faktorene og å ta hensyn til dem i forskningsprosessen for å sikre at resultatene er så pålitelige som mulig. I sum viser dette hvor viktig det er å ha et bevisst forhold til reliabilitet når man driver med forskning, spesielt innen kvalitativ forskning. Det kan være utfordrende å sikre pålitelighet, men bevissthet rundt forskerens rolle og mulige påvirkninger, kan bidra til å øke påliteligheten i forskningsresultatene. Innledningsvis i metodekapittelet redegjøres det for min tidligere bakgrunn og posisjon i feltet, slik at dette er kjent for leseren. Det vil derfor ikke redegjøres ytterligere for dette her.

En annen viktig faktor for forskningskvaliteten er validitet. Validitet handler om hvorvidt metoden som brukes og den innsamlede dataen er egnet til å undersøke og besvare problemstillingen. Dette betyr at forskeren må være sikker på at metoden som brukes, er egnet for å undersøke det forskningsprosjektet handler om, og at dataene som samles inn, faktisk svarer på forskningsspørsmålene (Kvale & Brinkmann, 2009; Tjora, 2017).

Valideringen av forskningsprosessen er derfor en kontinuerlig og integrert del av hele forskningsprosessen, og forskeren må være bevisst på både metodene som brukes og dataene

som samles inn. Kvale og Brinkmann (2009) understreker at valideringen bør gjennomsyre hele forskningsprosessen, fra valg av problemstilling til tolkning av resultatene. Tjora (2017) peker på at validering er en dynamisk og gjentakende prosess, der forskeren kontinuerlig vurderer og justerer metoden og datainnsamlingen for å sikre at de er egnet for å besvare problemstillingen. På denne måten kan forskeren, i den grad det er mulig, sikre at forskningsprosjektet er pålitelig og gir valide resultater. Begrunnelsen for valg av metode og fremgangsmåte relatert til innsamling og analyse av forskningsdataene ses på som godt redegjort for tidligere i denne oppgaven og gjentas derfor ikke her. Jeg har gjennom hele prosessen vært bevisst på viktigheten av å stille åpne spørsmål, unngå leddende spørsmål og være bevisst på egne antakelser og fordommer, slik at man evner å fange opp de faktiske oppfatningene og erfaringene til informantene. Hvilke grep som er gjort for å sikre validiteten i datainnsamlingen er det grundigere redegjorde for tidligere i oppgaven og det henvises derfor til dette.

#### 4.4.2. Etiske avveininger

I forskningsprosjekter slik som dette, hvor det håndteres personopplysninger, må visse regler og etiske retningslinjer følges. Når man behandler personopplysninger som direkte kan knyttes til personer skal de håndteres og oppbevares konfidensielt. Av personvern hensyn er man ved gjennomføring av forskningsprosjekter i Norge nødt til å søke om godkjenning om gjennomføring av prosjektet til Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør (Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, u.å). Dette forskningsprosjektet behandlet personopplysninger gjennom å kontakte og intervju informanter og personvernregelverket var derfor sentralt. Det ble derfor søkt om godkjenning hos Sikt, hvor prosjektet videre ble bekreftet godkjent 17.02.2023. Når et prosjekt er godkjent av Sikt, betyr det at Sikt har godkjent at forskningens planlagte fremgangsmetode og behandling av personopplysninger er i tråd med personvernregelverket. Etter at søknaden om å gjennomføre prosjektet var godkjent ble det sendt ut forespørsler til aktuelle informanter om å bidra til forskningsprosjektet. Alle aktuelle informanter fikk tilsendt informasjonsskriv hvor de fikk utfyllende opplysninger om hva deltakelse i prosjektet innebar, hvordan innhentet informasjon/personopplysninger ble behandlet, samt hvilke rettigheter de hadde.

I kvalitative studier kan det oppstå utfordringer når det gjelder å balansere behovet for kunnskap med de etiske hensynene som må tas i betraktning (Kvale & Brinkmann, 2015).



Dette kan være krevende som følge av balansen mellom å undersøke sakens kjerne på samme tid som man opptrer respektfullt ovenfor informantene og ikke stiller for inntrengende eller krenkende spørsmål (ibid). Temaet i dette forskningsprosjektet kan oppleves som sensitivt, og det er alltid en risiko for at dette kan påvirke informantene. For øyeblikket er det stor oppmerksomhet rundt sikkerhetssituasjonen i reiselivet generelt og kvaliteten på guidetjenestene i Norge. Som tidligere nevnt har Regjeringen initiert arbeidet med å etablere en nasjonal godkjenningsordning for guider for å sikre kvaliteten på guidede tjenester og sikre at guidene i Norge har tilstrekkelig kompetanse (Nærings- og fiskeridepartementet, 2023). Fokuset på kvalitet i reiselivet og guidetjenester kan føre til at det legges et press på naturguidene, og det kan være ønskelig å presentere reiselivet og guideyrket på en positiv måte. Som en konsekvens av dette er det relevant å vurdere muligheten for at informantene kan være tilbøyelige til å pynte på sannheten når de blir spurt om guiders praksis knyttet til sikkerhetsstyring eller sikkerhetssituasjonen i reiselivet generelt, på grunn av konsekvensene for omdømmet. Det er imidlertid min klare oppfatning at dette ikke har vært tilfellet i dette forskningsprosjektet. Jeg har gjort mitt ytterste for å gjennomføre intervjuene på en objektiv og nøytral måte, gjennom å stille åpne spørsmål og ikke gi uttrykk for egne tanker, for å unngå å påvirke deltakernes svar.

## 5. Resultater

I dette kapittelet gis det en sammenfatning av de viktigste funnene fra intervjuene med naturguidene. Funnene fremstilles tematisk, basert på forskningsspørsmålene og den tematiske inndelingen fra intervjuene. De sorteres etter følgende temaer: *Praksis relatert til sikkerhetsstyring*, *Utfordringer knyttet til sikkerhetsstyring*, *Ansvarsfordeling*, *Personlige og sosiale normer*, *Formelle lover og forskrifter*. Resultatene presenteres kvalitativt med bruk av informantsitat.

Temaet *Praksis relatert til sikkerhetsstyring* omhandler naturguiders praksis knyttet til sikkerhet og risiko. Hvordan de jobber med sikkerhetsstyring før og under en guidet tur og hva de anser som viktig i denne sammenheng. Dette temaet er ment å belyse forskningsspørsmålet “Hvordan arbeider naturguider med sikkerhetsstyring i dag?”.

Temaet *Utfordringer knyttet til sikkerhetsstyring* omhandler hvilke utfordringer naturguider opplever knyttet til sitt arbeid med sikkerhetsstyring og hvordan disse utfordringene håndteres. Dette temaet er ment å belyse forskningsspørsmålet “Anser naturguider sikkerhetsstyringen i naturbasert reiseliv som en utfordring?”.

Temaet *Ansvarsfordeling* omhandler naturguiders syn på ansvarsfordelingen mellom bedriften/arbeidsgiver, naturguiden og turister knyttet til sikkerhetsstyring. Hva er bedriftens ansvar og hva er naturguidens ansvar? Har turister noe ansvar i denne sammenheng? Dette temaet er ment å belyse forskningsspørsmålet “Hvordan forstår guiden ansvarsfordelingen mellom arbeidsgivere/bedrifter, naturguider, og turistene?”.

Temaet *Personlige og sosiale normer* omhandler hvilke personlige normer naturguidene har knyttet til sikkerhet i sitt arbeid og hvilke sosiale normer som påvirker guidene og deres arbeid med sikkerhetsstyringen. Dette temaet er ment å belyse forskningsspørsmålet “Hvilke personlige og/eller sosiale normer har naturguidene, og hvordan påvirker disse ansvarsforståelsen deres?”.

Temaet *Formelle lover og forskrifter* omhandler hvilket forhold naturguidene har til formelle lover og forskrifter på området og hvilken innflytelse disse eventuelt har i naturguidens daglige arbeid med sikkerhetsstyring. Dette temaet er ment å belyse forskningsspørsmålet “Hvordan opplever naturguider formelle lover og forskrifter knyttet til sikkerhet i opplevelsesbasert reiseliv og guiding, og hvilken rolle har lovene i naturguidens praksis?”.

## 5.1. Dagens praksis

### 5.1.1. Gjestene - Informasjon om og til gjestene

Flere av informantene la vekt på gjestene som en betydningsfull faktor i sikkerhetsstyringen under en guidet tur. Informant D uttrykte for eksempel at; *“Som guide så vil man jo alltid prøve å senke risikoen for at noe skjer så mye som mulig. Det kan gjøres på mange ulike måter, men det gjelder ofte å se an gjestene og hvordan de er”*. Gjestene, sammen med guidens evne til å håndtere dem, blir fremhevet som sentrale faktorer i denne sammenheng.

Informant D fremhever at informasjon om gjestene og kjennskap til deres forutsetninger for turen er med på å legge grunnlaget for hvordan hen som guide planlegger turen, slik at risikoen for skader og ulykker minimeres, og forteller at:

*“Noen gjester er for eksempel veldig nervøse og trenger mye støtte gjennom turen. For eksempel kan høydeskrekk være veldig aktuelt. [...] Da tar jeg gjerne disse gjestene rett etter meg, slik at jeg lett kan hjelpe dem. På den måten kan man få de til å føle seg mer trygge, noe som kan redusere risikoen for at noe skjer. For hvis de blir veldig redde og får panikk så er det mye større risiko for at de for eksempel faller”*.

(D).

Dette eksemplet illustrerer hvordan informant D anser det som viktig å tilpasse turen til gjestenes individuelle behov for å sikre deres sikkerhet og velvære.

Innhenting av bakgrunnsinformasjon om gjestene er et aspekt som flere av informantene (Informant A, C, D og E) fremhever ved spørsmål om hvordan de jobber med sikkerhetsstyring i praksis. Det å ha tilgang til, eller innhente, informasjon om gjestenes fysiske form, forutsetninger for turen, og helsetilstand anses å være av stor betydning for å kunne tilrettelegge for gjestenes sikkerhet og håndteringen av potensielle hendelser på en forsvarlig måte. Ifølge informant A blir informasjonen om gjestene enten samlet inn før den guidede turen eller løpende innhentet etter turens start. *“Det er ikke alltid vi har tilgang til interinformasjon om gjestene på forhånd av turene”* påpeker informant A. Dette avhenger ofte av varigheten og karakteren til den guidede turen. Informant E forteller at *“Når vi starter turen så evaluerer man folk litt sånn fortløpende. Ser litt på hvordan folk ter og beveger seg, og snakker med gjestene. Da får man et inntrykk av hvem man har med å gjøre”*. Gjennom denne tilnærmingen danner guidene seg altså en bedre forståelse av gjestene og deres behov i takt med turens progresjon.

Informant A fremhever også betydningen av å ha kjennskap til gjestenes kompetanse og erfaringer, da disse faktorene kan være av nytte i tilfelle en hendelse skulle oppstå. *“For eksempel har vi en gjennomgang av gruppen og hva de jobber med. Det er fint å vite dersom noen er politi, sykepleier, lege, osv. Da vet man at man har ekstra hjelp og ressurser om noe skulle skje.”* forteller informant A. Dette indikerer at gjestene kan fungere som supplerende ressurser i håndteringen av en potensiell hendelse, og det er derfor relevant å ha innsikt i deres faglige kompetanse og erfaringsbakgrunn.

### 5.1.2. Å gi gjestene innsikt i vurderingene (Transparent guiding)

Flere av informantene understøtter betydningen av å opprettholde en åpen dialog med gjestene angående planene, vurderingene og beslutningsgrunnlaget under en guidet tur. Informant A forteller at:

*“I forhold til sikkerhet på turen så er det mye som handler om transparent-guiding – hvor vi forklarer hva som skal skje. Det kan kanskje virke som at det å forklare programmet for dagen, hva som skal skje, hvor langt man skal gå, osv. ikke har så mye med sikkerhet å gjøre. Imidlertid har veldig mye å si for gjesten og tryggheten at man får forventningsavklart med dem”* (A).

Informant B forteller om at hen løpende deler informasjon om vurdering og beslutninger med gjestene, slik at gjestene er innforstått med bakgrunnen for beslutninger og er forberedt på hva som kommer til å skje videre. Både informant B og D fremhever at det å dele informasjon om vurderinger og beslutningsgrunnlag med gjestene underveis bidrar til at gjestene respekterer og etterfølger de gitte instruksene. Informant B poengterer at *“Dersom gjestene ikke forstår bakgrunnen for avgjørelsen så forklare jeg det dypere. Slik at gjestene ikke tenker at guiden bare ønsker å snu og komme seg hjem, men innser at det faktisk er en god grunn til avgjørelsen”*. Også informant D forteller om at hen ser det som viktig å spille med åpne kort og begrunne beslutningene som tas;

*“[...] man prøver å slippe gjestene innpå tankegangen er når det er relevant. Det gjør det lettere å for deg selv som guide også. Man må kunne begrunne avgjørelsene, eller så kan man ikke forvente at voksne folk skal høre på deg. Jeg kan jo ikke stoppe et voksent menneske fra å gjøre noe, det eneste jeg kan gjøre er å prøve å begrunne best mulig hvorfor det ikke er ønskelig”* (D).

### 5.1.3. Overskudd

Flere av informantene forteller om en nær sammenheng mellom guidens overskudd og sikkerheten på turen. At man som guide har overskudd til å håndtere de hendelser som skulle oppstå identifiseres som en viktig faktor i sikkerhetsstyringen, i henhold til uttalelser fra informant A, B og C. Informant A forteller at *“Du må være sprek og godt forberedt som guide, slik at du har ekstra overskudd dersom noe skulle skje”*.

Informant C forteller om en gang hen møtte på dårlig vær på tur og hvordan manglende overskudd resulterte i svært dårlig håndtering av situasjonen;

*“Jeg hadde en gang en tur der jeg ikke hadde overskudd og møtte på dårlig vær, og det gikk ikke bra. Jeg hadde gjennomført turen mange ganger, men på grunn av manglende overskuddet så ble vurderingene jeg gjorde i situasjonen dårligere enn det de burde vært. Når jeg ser tilbake igjen så burde jeg sagt at “denne dagen eller turen her har jeg ikke overskudd til”. Det er viktig å kjenne seg selv så godt at man vet om man har overskudd til å takle det man møter, og å være real nok med seg selv til å si ifra til bedriften dersom man ikke har tilstrekkelig overskudd” (C).*

Dette illustrerer viktigheten av selvrefleksjon og å kunne vurdere ens egen kapasitet og begrensninger. Informanten fremhever viktigheten av å være ærlig med seg selv og arbeidsgiver dersom man føler at man ikke har tilstrekkelig overskudd til å utføre en tur på forsvarlig vis. At guiden har overskudd referer til guidens kapasitet og handler, ifølge informantene, om å være i en posisjon hvor man er kapabel til og forberedt på å håndtere alle de utfordringer og situasjoner som kan oppstå under turen. Informant C trekker frem forberedelser som spesielt relevant i denne sammenheng.

*“Hvis vi for eksempel skal krysse en utløpsone for skred, så er det viktig at jeg vet at vi skal gjøre denne krysningen. Man har gjort forberedelser! Jeg må vite at krysningen skal gjøres, helst unngå den kanskje, og hvis noe skjer så må jeg ha et overskudd til å håndtere det, så langt det er mulig” (C).*

Informant B vektlegger også hvordan guidens overskudd og utstråling er viktig for gjestenes opplevelse av trygghet. *“Hvis det er fint vær, men guiden er passiv, så smitter det over på gjestene. På samme måte, hvis du går i en snøstorm og smiler, tøyser og tar bilder, så smitter det over på gjestene. Guiden oppleves som sikker og trygg som følge av overskuddet”*

Samlet sett understreker informantene betydningen av guidens fysiske og mentale overskudd som viktig for guidens evne til å håndtere hendelser som skulle oppstå, og derav også svært viktig sikkerhetsstyringen og gjestenes trygghet.

#### 5.1.4. Forebygge og være i forkant

Informantene fremhever betydningen av å være proaktive og forebygge som en sentral del av deres tilnærming til sikkerhetsstyringen. Dette perspektivet inkluderer grundige forberedelser før turen. Informant C trekker frem viktigheten av å samle inn mest mulig informasjon på forhånd; *“Det å være helt forberedt er ikke alltid mulig, men å gjøre tiltak for å hente ut mest mulig informasjon før man begynner er viktig. Da tenker jeg på informasjon om gjestene, landskapet man er i, vær og vind, osv.”* (C). Det er også viktig å tenke på hva man kan gjøre i tilfelle en nødsituasjon når uhellet er ute, hvilke handlingsalternativer man har og hvilke lokale ressurser som er tilgjengelige i en slik situasjon, sier informant E. En del av å være i forkant og forebygge knytter seg også til guidens mentalt forberedelser ifølge informant D. *“Videre så er det jo å tenke og meditere. Sitte og tenke gjennom hva som kan oppstå. [..]. For eksempel når man legger seg kvelden før tur, tenker på hva som kan skje og hvordan det best kan løses”* (D).

Et annet aspekt av dette knytter seg til å være proaktiv underveis på turen. At man som guide er kjent med potensielle utfordringer og hendelser som kan oppstå og tar nødvendige forholdsregler. Informant B forteller om sin praksis med å stoppe gruppen før kritiske partier på turen;

*“Vi har en guidet-tur som avsluttes med en brå nedoverbakke, og hvor gjestene etter å allerede ha gått 20km ofte er mentalt og fysisk slitne og ufokuserte. Da stopper jeg ofte gruppe før partiet hvor jeg vet at de må ha litt mer fokus og gir informasjonen før vi fortsetter og de får ta litt mat og drikke. Jeg legger til rette så de ikke stresser med å holde følge med andre nedover, men går i sitt eget tempo. Slik får jeg fjernet uryddig stress som øker sjansen for at gjester kan skade seg”* (B).

Ved å være proaktiv og gjøre nødvendige tiltak forebygger informant B og reduserer sjansen for uhell.

### 5.1.5. Rutiner og erfaringsbasert sikkerhetsstyring

Resultatene fremhever at både arbeidsgivers rutiner/retningslinjer og guidenes egen erfaringskompetanse er vesentlige faktorer i guidens arbeid med sikkerhetsstyring og grunnlaget for vurderingene som gjøres underveis på en tur. *“Når man tar avgjørelser/vurderinger så er det er en kombinasjon av egne vurderinger og rutiner fra bedriften”* forteller informant C).

Arbeidsgivers retningslinjer og rutiner fungerer som et erfaringsgrunnlag og veiledning som guidene bruker til å navigere gjennom ulike situasjoner. *“Arbeidsgiver har laget turen og har god kjennskap til turen, så det er viktig å høre på dem. Men samtidig så kommer man inn med erfaring selv også, og i situasjonen så er det hovedsakelig egen magesfølelse og vurdering som fører til en avgjørelse”* forteller informant D. Ifølge informant E handler rutiner *“[...] like mye om at man på en måte skal skape et refleksjonsgrunnlag imellom de involverte partene”*. Resultatene viser at arbeidsgivers rutiner i hovedsak fungerer og tolkes som et erfarings- og refleksjonsgrunnlag som utveksles mellom bedrift og guider. I så måte ses rutinene mer på som erfaringsutveksling mellom partene og en støtte i avgjørelser, heller enn strenge regler som følges slavisk.

Videre utgjør guidenes erfaringsbaserte kompetanse en sentral del av vurderings- og beslutningsgrunnlaget i guidenes arbeid med sikkerhetsstyring, ifølge informantens svar. Ved spørsmål om hvordan guidene jobber med sikkerhetsstyring i sitt arbeid, forteller samtlige informanter om at egen erfaring og kompetanse har en sentral plass i vurderings- og beslutningsprosessene. *“Erfaringen og tryggheten er viktig. Personlig så faller jeg også mye tilbake på den trening jeg har fra min tidligere utdanning og erfaring”* forteller informant A. De har i hovedsak en erfaringsbasert tilnærming til sikkerhetsstyringen og ved å bruke sin erfaringsbaserte kompetanse gjennomfører de risikoanalyser intuitivt. Informant B forteller at *“Rutinene fra bedriften er et grunnlag, men når turen starter så er det våre egenvurderinger som påvirker”* (B).

Informant C fremhever at rutiner og sjekklister er bra til sitt formål, men at guidens erfaringskompetanse er svært betydningsfull ved vurderinger og beslutninger i felt;

*“Jeg legger den erfaringsbaserte tilnærmingen mye til grunn for vurderinger. Altså at man gjennom disse årene og utdanningene henter erfaringsbasert kunnskap, både egne og andres, og legger det til grunn for vurderingene man tar i felt. Man bygger opp en grunnbase, en “best practice”. Jeg bruker ikke den industrielle varianten med*

*sjekklister. Jeg har selvfølgelig sjekklister på utstyr, men ikke på situasjoner. Hvordan jeg jobber baserer seg på den erfaringsbaserte metoden. Det er jo den evinnelige erfaringen. Den kommer godt med.” (C).*

Dette støttes også av informant E som understreker at guidens egen erfaringskompetanse er avgjørende; “[..] Hvis mine egne erfaringer ikke var tilstrekkelig for å hjelpe meg ut av en situasjon, så ville ikke gode internrutiner fra arbeidsgiver hjulpet meg” (E).

Samlet sett viser resultatene at samspillet mellom arbeidsgivers rutiner/retningslinjer og guidens erfaringsbaserte kompetanse er fundamentalt for sikkerhetsstyringen. Denne kombinasjonen muliggjør fleksible og informerte vurderinger og beslutninger underveis på turen, og gir guidene det nødvendige handlingsrommet til å tilpasse seg ulike situasjoner.

#### 5.1.6. Faktorer som må ligge til rette for god sikkerhetsstyring

Det fremkommer av resultatene at det er flere faktorer guidene mener bør være på plass for å støtte guidenes arbeid med sikkerhetsstyring.

For det første fremhever samtlige informanter viktigheten av å ha nødvendig utstyr for å forebygge og håndtere potensielle situasjoner. *“Det er viktig at du har utstyret du trenger. Det går på at man må ha utstyr som kan redde deg ut av situasjoner som kan oppstå”* forteller informant D. Informant A forteller at de i bedriften hen jobber har satte rutiner for hva som er standard utstyr som skal med på en skitur.

Flere informanter (A, D og E) trekker videre frem viktigheten av at guiden er kjent med og trent i korrekt bruk av utstyret. I denne sammenheng trekkes viktigheten av å trene frem; *“Når jeg nå skal tilbake å guide Via ferrata i sommer så vil jeg gjerne få med meg noen å jobbe litt med tau og trene litt på redning igjen, før jeg begynner å guide”* (D). Tekniske ferdigheter er ifølge informanten ferskvare og må vedlikeholdes for å være effektive, derfor vektlegges også viktigheten av trening og ferdighetessoppdatering. Informant A forteller om hvordan aktiviteten og erfaringene fra egne turer på fritiden også er viktig i arbeidet som guide; *“Når jeg har noen fridager så sover jeg gjerne i telt når det er dårlig vær, slik at man får trent på å sette opp telt i dårlig vær, navigere med kart og kompass og holde generelt kompetansen vedlike”*. Erfaring og kompetanse med utstyret gir guidene selvtilliten og evnen til å håndtere situasjoner på en effektiv måte.



Gruppestørrelsen blir også fremhevet som viktig i forbindelse med sikkerhetsstyringen av flere informanter. Informant D forteller at *“Det er flere faktorer som bør være på plass for å kunne håndtere sikkerheten på best mulig måte. For det første så må gruppe-størrelsen være bra”*. Gruppestørrelsen kan ses på som viktig fra et sikkerhetsmessig perspektiv for å legge til rette for at guiden kan ha kontroll og evner ivareta samtlige deltakere dersom noe skjer.

Informant D forteller at:

*“Det kan ikke være en for stor gruppe. For hvis man har 15-10 gjester alene så har man [...] ikke sjanse til å følge med på alle gjestene og ha kontroll. Så grunnestørrelse er essensielt. Jeg vil si at 4-6 gjester per guide er den optimale gruppestørrelsen. Da har man tid til å følge med på hver enkelt gjest og sjekke gjestenes forutsetninger for turen” (D).*

Gruppestørrelsen er altså viktig i et sikkerhetsperspektiv, men hva som anses som en god gruppestørrelse varierer ifølge informant E. Det kan påvirkes både av turen/aktivitetens natur og turistenes kompetanse/erfaring. Det er dog vanskelig å operere med for mange variabler. I lys av denne variasjonen blir derfor retningslinjer/rutiner for gruppestørrelse viktige for å sikre en standard som kan anvendes for å opprettholde en trygg opplevelse.

Sammenfattende viser resultatene at faktorer som nødvendig utstyr, grundig kjennskap til utstyret, trening og erfaring, samt gruppestørrelse, er viktige faktorer som må være på plass for å tilrettelegge for sikkerhetsstyringen under en guidet tur. Disse faktorene fungerer i samspill med guidenes erfaring og kompetanse for å bidra til en trygg og velorganisert opplevelse for deltakerne.

## 5.2. Sikkerhetsstyring – Er det en utfordring?

### 5.2.1. Erfaring

Hvorvidt guidene opplever arbeidet med sikkerhetsstyring som utfordrende og hvilke aspekter de eventuelt opplever som utfordrende, varierer mellom informantene.

Informant A og B fremhever at arbeidet med sikkerhetsstyring kan være utfordrende, men at opplevelsen av utfordringene kan endre seg over tid og med økende erfaring i yrket. Begge informantene beskriver at ansvaret for sikkerhetsstyringen i starten av karrieren kunne kjennes betydelig, men at økende erfaring i yrket og kompetanse gradvis gjør det lettere.

Informant A beskriver starten av karrieren som en fase hvor *“det er et stort ansvar å ha på seg”*, men at dette gradvis overtar over tid når erfaring bygges.

Informant A påpeker at med økende erfaring i yrket har vedkommende utviklet en større grad av tillitt til sin egen rolle som guide, noe som fører til en opplevelse av at arbeidet med sikkerhetsstyring gradvis blir mindre utfordrende. *“Jo mer erfaring jeg har fått, jo mer kan jeg slappe av. Jeg hviler mer i min rolle som guide, vet hvilke ferdigheter og kompetanse jeg har, fått mer tiltro til meg selv og blitt mer komfortabel i rollen”* reflekterer informant A.

Begge informantene fremhever at med økende erfaring har sikkerhetsstyringen gradvis utviklet et mer automatisk preg. Informant A forteller følgende *“Med mer erfaring så går vurderingene kanskje mer på automatikk. Om det er bra eller dårlig vet jeg ikke, det er kanskje ikke det beste, men jeg tror nesten det er uunngåelig når man har gjort samme turen mange ganger”*. Ved gjentatte gjennomføringer at samme turen blir man mer kjent med de største faremomentene og mer oppmerksom på disse. Dette fører til at vurderingene i større grad blir automatiserte ifølge informant A. Informant B supplerer dette og forteller at *“Nå gjøres det mer på automatikk, jeg trenger ikke konstant vurdere situasjonene på samme måte. Med der erfaring som guide, med turen og område, så går fra en mer rutinebasert vurdering til å basere seg mer på egen erfaring”* (B). Ved en økende erfaring som guide blir det altså en naturlig respons å ta i bruk mer automatiserte vurderinger, ifølge informantenes uttalelser.

### 5.2.2. Balansere ulike hensyn

Det å balansere sikkerhetshensynet med de mange ulike aspektene ved en guidet tur kan være en utfordrende oppgave ifølge flere informanter. Informant D beskriver det som slitsom og samtidig viktig; *“Det kan være slitsomt å kontinuerlig måtte vurdere sikkerheten, men jeg synes det er en viktig del av jobben! Jeg ville følt at det var flaut hvis jeg hadde droppet å tenke sikkerhet. Da dropper jeg heller historiefortelling. Sikkerhet kommer alltid først”*.

Resultatene viser at flere informanter opplever det som utfordrende å balansere arbeidet med sikkerhetsstyring med andre hensyn som opplevelseskvalitet, tidsrammer og økonomi.

Informant C forteller at

*“Jeg synes det er utfordrende å balansere sikkerhets-hensynet med andre hensyn. Vi skal jo helst være superhelter. Det er jo et press som ligger der, og som kanskje ikke er helt forstått blant organisatorer. Men sikkerheten går først og trumfer alle andre*

*hensyn uansett. Også er det opp til en selv å prøve å legge til rette for at man likevel ikke mister noe annet” (C).*

Informant D trekker frem at selv om det kan være utfordrende å balansere ulike hensyn, så kan man prøve å løse dette ved å forene de ulike hensynene; *“Noen ganger kan man forene sikkerhets- og opplevelseskvalitet-fokuset. Hvis det er mange redde gjester som gjør at fokuset må være mer på sikkerheten og berolige og hjelpe gjestene, så kan man bruke historiefortelling til å distrahere og trygge gjestene”.*

På den andre siden har informant B en annen tilnærming til denne problemstillingen. Hen uttrykker at hen ikke finner det utfordrende å balansere sikkerhetshensynet med andre hensyn. Informant B forteller at *“Jeg synes ikke det er utfordrende å balansere sikkerhetshensynet med andre hensyn. Når jeg tar en vurdering, så tviler jeg ikke på den vurderingen. Jeg tenker at dersom du er i tvil, så er du egentlig ikke i tvil.” (B).*

### 5.2.3. Gjesters ulike forutsetninger skaper utfordringer

Flere av informantene fremhever hvordan turistenes varierte og til tider ukjente forutsetninger kan skape utfordringer for deres arbeid med sikkerhetsstyringen. *“Jeg føler at de gangene det er litt utfordrende så kommer det gjerne som et resultat av faktorer knyttet til turistene”* forteller informant D. Som guide må håndtere at turistgruppen er sammensatt at turister som muligens har svært forskjellige forutsetninger, noe som kan skape et stort spekter av motstridende hensyn og behov. Informant B illustrerer hvordan dette kan by på utfordringer fra et sikkerhetsperspektiv:

*“Når du har en gruppe med gjester sammensatt med folk fra alt Egypt til USA, eller fra en 100kg tung mann til en maratonløper, osv, så kan for eksempel kroppstemperaturen til gjestene være utfordrende på vinteren. Det er nok den vanskeligste tingen å klare å balansere. Fordi den 100kg tunge mannen er for eksempel ikke treig nok til at du må si at personen ikke kan være med, mens maratonløperen blir ikke varm i samme tempo fordi det ikke er anstrengende for han overhode. Så det at gjestene er så forskjellig er en vanskelig balansegang og kan være utfordrende med tanke på sikkerheten!”.*

### 5.3. Ansvarsfordeling

Dette delkapittelet presenterer resultatene knyttet til hvordan guidene oppfatter fordelingen av ansvar mellom dem selv, arbeidsgiver og turistene.

For det første fremkommer det klart gjennom resultatene at samtlige informanter fremhever at ansvarsfordelingen mellom guider og bedrift til en viss grad sammenfaller. *“Det er jo en overlapp i ansvar her mellom guide og bedrift”*, sier informant C. Informant A fremhever at ansvarsavgrensningene ikke alltid *“er så tydelig oppdelt, fordi ansvarsområdene ofte krysser hverandre. Selvefølgelig er det noen punkter som er naturguidens ansvar og noen punkter som er bedriftens ansvar, men det er også mange punkter hvor ansvaret går inn i hverandre”*. Dette fører til at sikkerhetsstyringen generelt, og visse områder spesielt, *“i noe grad et delt ansvar mellom guide og bedrift”* (D).

Selv om det eksisterer en viss grad av overlapping i ansvarsområdene til de ulike aktørene, så identifiserer resultatene også at informantene trekker frem noen ulike hovedområder for ansvar. De følgende avsnittene vil oppsummere disse funnene.

#### 5.3.1. Guidens ansvarsområder

##### 5.3.1.1. *Ansvarlig for sikker gjennomføring*

Resultatene viser for det første at guidens ansvar knyttet til sikkerhetsstyring i hovedsak knytter seg til gjennomføringen av de guidede turene. *“Ute på turen er det du som guide som har ansvaret for sikkerheten”* (D). Det går et skille ved den guidede-turens start, og *“når turene begynner så er det guiden(e) som hovedansvaret ene og alene”* forteller informant B. Dette er noe samtlige informanter gir uttrykk for. Informant E fremhever at ansvaret for sikkerhetsstyringen naturlig tilfaller naturguiden også som følge av at bedriften ikke har innsikt i hva som foregår når turen har startet; *“Turene foregår jo på steder hvor bedriften/sjefen ikke ser hva som skjer, de har kun innsikt i det som skjer før og etter turen. Det er et skille der. Det å utøve sikkerheten i praksis vil alltid ligge på guiden”*.

I praksis er det guidens sitt ansvar å *“gjøre de sikkerhetsvurderinger som må gjøres der og da underveis på turen dersom noe skulle oppstå”* (A) og *“Ute i felt så er det guiden som legger siste hånd på verket”* (C). Informant A utdyper dette ytterligere;

*“Det er selvefølgelig naturguidens rolle å ta vare på sikkerheten og følge rutiner/instrukser gitt av bedriften. Det er guidens ansvar å ta vare på sikkerheten og*

*se de risikoer som kan skje ute i felt. Man kan si at, hvis bedriften legger an plan A for turen, med det den innebærer av sikkerhetsstyring, så kan man si at guiden må kunne kjøre etter plan A, men guiden må også vite hva man gjør på Plan B, C og D” (A).*

#### *5.3.1.2. Være innforstått med føringene/rutinene fra bedriften*

Resultatene viser også at flere informanter mener at guiden har et ansvar for å “være innforstått med de føringene som er lagt av bedriften” (C). Informant A forteller at “*Det er selvfølgelig naturguidens ansvar å ta vare på sikkerheten i samsvar med de rutiner som gitt av bedriften*” (A). I denne sammenheng fremhever informant D at guiden må ha “*tenkt igjennom hva som kan være sikkerhetsrisikoer på en tur og se dette oppimot for eksempel en internkontroll som bedriften har, og sjekke om det gir mening*”.

#### *5.3.1.3. Si ifra hvis noe ikke er i orden*

Resultatene viser at flere informanter, informant A, C og D, fremhever i en eller annen kontekst at guiden har et ansvar for å heve stemmen og si ifra dersom hen opplever avvik knyttet til sikkerhetsmessige forhold. Dette kan være avvik knyttet til opplæring, HMS eller utstyr, slik som nevnt av informantene.

Informant D fremhever at guiden har et ansvar for å si ifra dersom opplæring ikke er gitt eller er gitt på en mangelfull måte. “*Hvis man ikke er godt nok forberedt, for eksempel blir kastet ut i en tur uten å ha gjort turen før eller fått opplæring, så må man være bestemt og modig nok til å si at man ikke vil gjennomføre turen uten opplæring*” (D). Informant D trekker frem at hen mener at dersom man som guide ikke sier ifra når man opplever mangler knyttet til sikkerhetsstyringen, opplæringen, osv. så er man fullt så ansvarlig som bedriften dersom noe skjer. “*Det er dårlig av bedriften å be deg ha en tur uten opplæring, men hvis du da gjennomfører den turen så er du på en måte like skyldig! [..] Det er like mye ditt ansvar å be om riktig opplæring!*” forteller informant D.

Informant C fremhever at guiden er ansvarlig for å ansvarliggjøre bedriften og be om at nødvendige HMS-dokumentasjon og rutiner foreligger, samt å vurdere disse. Informant D trekker også frem viktigheten av at man som guide selv vurderer de HMS-vurderinger og rutiner fremlagt av bedriften, og stiller det spørrende til innholdet om nødvendig.

*“Du har et ansvar for å ha tenkt igjennom hva som kan være sikkerhetsrisikoer på en tur og se dette oppimot for eksempel en internkontroll som bedriften har. Man må sjekke om det gir mening eller om noe må endres, og eventuelt stille litt spørsmål rundt det. Det er et ansvar du har. (D)*

Informant A trekker også frem at guiden har et ansvar for å si ifra dersom det er mangler ved utstyret eller bedriften ikke har nødvendig utstyr.

### 5.3.2. Bedriftens ansvarsområder

Resultatene viser at bedriftens ansvar, ifølge informantene, i hovedsak knytter seg til to temaer;

- 1) HMS og rutiner,
- 2) Legge til rette for guidens arbeid.

#### 5.3.2.1. *HMS, rutiner*

Bedriften sitt hovedansvar er ifølge informant A, B, C og D knyttet til HMS-arbeid og utarbeiding av rutiner. *“Organisatorens ansvar er jo å påse at all dokumentasjonen som skal forelegges er på plass” (C)*. Informant B utdyper at *“Bedriften sitt ansvar er å utforme turer, utarbeide rutiner og HMS-planer” (B)*. For informant A innebærer dette at;

*“Bedriften har et HMS-ansvar og skal gjøre en risikovurdering av turene og sørge for at turene er sikre. De må ha rutiner for hvordan ting skal gjøres for å unngå ulykker og rutiner for hvis det skjer noe. Også er det selvfølgelig også bedriftens ansvar å lage turer som er sikre. Bedriften har et ansvar for å lage en risikovurdering av turene, og ha rutiner som de ting som kan være en fare. Lage en HMS-plan” (A)*.

#### 5.3.2.2. *Legge til rette for guidenes arbeid*

Videre viser resultatene at bedriften har et ansvar for å støtte guidene i deres arbeid og legge til rette for at guidene kan gjøre en god jobb. Ifølge informant B skal bedriften *“være en stor støtte for guiden i arbeidet, og nesten uansett beslutning guiden gjør så skal bedriften støtte guiden” (B)*.

Både informant D og E viser til at bedriftene har et stort ansvar i å tilrettelegge for at guidene kan utøve et best mulig arbeid. Ifølge informant E innebærer dette å gjøre forholdene rundt guiden gode og stabile. Informant E trekker blant annet frem fast ansettelse som et forhold som kan påvirke guidens arbeidsforhold; *“Hvis man har innleide guider så må det tas med i vurderingen av hvilken kompetanse som kreves. Innleide guider har ikke opparbeidet seg internkompetansen bedriften har. Guiden kan være veldig kompetent, men har ikke samme ferske know-how-kompetanse som bedriften og fastansatte”* (E). Informanten viser også til at bedriftene har et ansvar for å følge opp guidene og være oppdatert om forhold i guidens liv som kan påvirke arbeidet. *“Du bør kanskje ikke sende en guide på en komplisert tur hvis han mistet moren nettopp. Det bør hvert fall være en diskusjon. Så bedriften må ha en viss oversikt, ha en slags innarbeidet rutine for kontinuerlig dialog med guidene”* forteller informant A.

Informant B og D poengterer at bedriftene har et ansvar knyttet til opplæring av guidene. *“Det er bedriftens ansvar å gi guiden god nok opplæring, slik at guiden kan gjennomføre turen på en god måte og føler seg trygg i den rollen”* sier informant B. Informant D viser også til at bedriften har et ansvar for å sikre at guidene har tilstrekkelig kompetanse og opplæring: *“Bedriften er ansvarlig for at rutinene er innarbeidet og for opplæring. Arbeidsgiver må vite at den personen som er guiden til enhver tid har fått den opplæringen som behøves og har tilstrekkelig kompetanse!”*.

Informant A fremhever viktigheten av å ha nødvendig og fungerende utstyr og viser til at bedriften også har et ansvar for *“å ha utstyr som er i orden, tilgjengelig og oppdatert”*.

Oppsummert viser resultatene at informantene anser det som bedriftenes ansvar å støtte guidene i deres arbeid og legge til rett for at guidene kan gjøre en god jobb. Bedriften skal legge til rette ved å gjennomføre nødvendig opplæring, ha nødvendig og fungerende utstyr, ha gode arbeidsforhold, samt ha en kontinuerlig dialog med guidene om andre forhold som påvirker guidens arbeid.

### 5.3.3. Har turistene/gjestene et ansvar?

Alle informantene fremhever at turistene/gjestene i noe grad har et ansvar.

Informant E fremhever at turistene/gjestene i veldig stor grad utøver de samme tingene som guiden underveis på en tur, og som følge av dette er *“det å ansvarliggjøre turistene, til et visst nivå, noe du nesten må!”*. Informant E forteller at

*“Du kan aldri beskytte turistene helt! Det er mennesker med delvis fri vilje, så det må man ta til etterretning. Det må være et adekvat nivå på ansvarliggjøringen. Det å fortelle gjestene at de må bruke dine spor eller å ikke gå rett under kampesteinen som står og velter, det er jo en ansvarliggjøring. Men man kan ikke som guide beskytte seg mot at noen hopper fra Preikestolen.”*(E).

Informant D sier i denne sammenheng at gjestene/turistene ikke har noe ansvar for sikkerhetsstyringen direkte, men at de likevel i noe grad må kunne ansvarliggjøres knyttet til sin personlige sikkerhet. *“Gjestene har ikke noe ansvar for sikkerheten i seg selv, men likevel så har alle på en måte litt ansvar for sin egen sikkerhet. Det er jo voksne folk vi tar med på tur”* sier informant D.

Samtlige informanter fremhever at turistene/gjestene har et ansvar knyttet til å være ærlige med guide/bedriften og spørre dersom det er noe de ikke forstår. *“De har ansvar for å si ifra. Det er deres ansvar å for eksempel svare ærlig på våre spørsmål om sykehistorie, slik at vi har den informasjonen vi trenger. Jeg tenker man godt kan legge det ansvaret på deltakerne”* (A). Informant B sier at gjestene har et ansvar for å ikke *“tilbakeholder informasjon guiden trenger om for eksempel helsetilstand, skader, osv. Fordi hvis en guide ikke er klar over at gjesten har slike problemer så kan det bli et større problem senere. Gjестene må svare ærlig på spørsmål og følge instruksjer”*.

Det er også viktig at turistene/gjestene sier ifra dersom det er noe si ikke forstår. Dette er et ansvar flere informanter trekker frem. Informant E eksemplifiserer hvorfor dette er et område hvor gjestene/turistene bør kunne ansvarliggjøres; *“Hvis man skal guide en tur som innebærer bruk av stegjern og spør gjestene “har alle har brukt stegjern før?” Hvis gjestene svarer ja på det og lyver, er det da din skyld? Man får beskyttet seg mot alt”* (E).

Informant D mener også at gjestene/turistene har et ansvar knyttet til å være ærlige med seg selv. *“Jeg vil si at gjester har litt ansvar knyttet til å gå litt inn i seg selv og reflektere over om de faktisk er skikket til den aktuelle turen”* sier informant D.



Informantene trekker frem at turistene/gjestene har et ansvar knyttet til å følge de instruksjoner de får av guiden og bedriften. På dette punktet er alle informantene samstemte om turistenes/gjestenes ansvar.

#### 5.4. Personlige og sosiale normer

##### 5.4.1. En guide skal kontinuerlig jobbe med kompetansebygging

Resultatene viser at flere av informantene fremhever en forventning til seg selv knyttet til å kompetanseheving og utvikling. *“Jeg har forventninger til meg selv knyttet til at jeg jobber med å bygge meg opp en større og større erfaring. Slik at mine risikovurderinger og arbeid med sikkerhet kan bli bedre og bedre.”* forteller informant B. Denne forventningen til eget arbeid støttes også av informant A, C og D. Informant A fremhever i denne sammenheng at hen anser det som viktig at guider *“ikke bare være fornøyd med det som er og det man kan, men hele tiden prøve å utvikle seg i rollen som naturguide for å gjøre turene bedre og sikrere”*.

Informant A uttrykker at hen jobber aktiv med kompetansebygging ved å reise ut på tur selv *“Jeg reiser ut på tur selv, får mer erfaring, holder mine ferdigheter vedlike, får trent, oppdaterer kompetansen og ferdighetene mine. For eksempel ved å ta oppdaterte førstehjelpskurs, snakke med andre guider og lære av hverandre”*. I sammenheng med å heve egen kompetanse forteller også informant C at det er viktig å *“Bruke situasjoner som oppstår og tenke over hvorfor situasjonen oppsto og hvilke tiltak jeg kan iverksette neste gang for å unngå situasjonen eller gjøre det bedre”*. Dette sørger ifølge informant C til at man hele tiden har en løpende utvikling og vurdering av seg selv og egen kompetanse. Videre er det *“viktig å søke råd, være åpen og bruke hverandre”* (C).

Informant A trekker frem turistene/gjestene som et viktig hensyn til hvorfor man skal jobbe kontinuerlig med å heve egen kompetanse; *“Gjestene betaler veldig mye penger og har kanskje spart opp til denne turen som er deres livs reise, og det må man huske. Jeg ønsker å strekke meg så langt som mulig for å lære noe nytt, bli bedre og gjøre ting mer sikkert”*.

#### 5.4.2. En guide skal føle et stort ansvar for sikkerheten

Samtlige informanter trekker frem at de føler et ansvar for at sikkerheten er ivaretatt på en guidet tur der de er guide. *“Ja, jeg føler et ansvar for at sikkerheten er ivaretatt på en guidet tur med meg”* (B). Informant D trekker frem at dette ansvaret er en viktig stressfaktor som man som guide burde føle på *“Hvis det er et press og en forventning vi skal ha på oss så er det hvert fall det, at sikkerheten skal være ivaretatt. Jeg tenker at det er en viktig stressfaktor”* (D).

Det fremheves også at det å føle et ansvar for at sikkerheten er ivaretatt ses som en viktig verdi og norm i yrket som naturguide generelt, ikke bare for dem personlig. Informant A forteller at:

*“Jeg tror at dersom man ikke føler noe ansvar så er man ganske umenneskelig. Da burde du hvert fall ikke jobbe som naturguide! Du må gi nok av deg selv hver gang og hvis du ikke kan gjøre det så er ikke dette jobben for deg. Som guide har du ansvaret for andres liv. I bunn og grunn er det jo faktisk folks liv du har ansvar for, og hvis du ikke er forberedt på eller klar for å ta det ansvaret så bør du ikke jobbe som naturguide.”* (A).

Informant B fremhever at dette ansvaret er et stressmoment som bør være en naturlig og selvfølgelig del av deg og ditt arbeid som guide. *“Hvis man ikke stresser over sikkerheten så tenker jeg at det er noe galt, for du har ansvar for gjestene dine. Du er ansatt for å gjøre en jobb og alle jobber har forskjellige stressfaktorer, som guide er sikkerhet hovedmomentet”* (D). Informant D går så langt som å kalle det skamfullt å ikke føle et ansvar for og evne å ta vare på sikkerheten.

Informant E trekker frem at hens ansvarsfølelse for sikkerhetsstyringen ikke nødvendigvis bare knytter seg til hens rolle som guide, men at det er et ansvar hen føler naturlig som følge av hvem hen er og hens personlige verdier. Dette er ikke noe som kun knytter seg til hens rolle som guide, men utgjør en integrert del av hens overordnede holdninger og verdier.

Noen av informantene trekker frem at selv om de generelt føler et stort ansvar for sikkerhetsstyringen og mener det er viktig i guideyrket generelt, og ville følt på ansvaret dersom det skjedde en ulykke, så er det dog omstendigheter som kan gjøre at de ikke anser ansvaret som guidens. Informant B trekker frem at hens ansvarsfølelse og den generelle ansvarliggjøringen av guiden må tas i betraktning hvorvidt guiden kunne gjort noe med

situasjonen. *“Hvis jeg gir en instruks og de følger den, også det skjer en ulykke, da ville jeg følt meg ansvarlig. Men om de ikke følger instruks, også skader de seg, så er det på en måte ikke jeg kan gjøre!”* forteller informant B. Også informant D fremhever at guiden er ansvarlig for sikkerheten, men ikke kan ansvarliggjøres dersom omstendighetene ikke var kontrollerbare.

Informant A trekker frem at hens følelse av ansvar og den generelle ansvarliggjøringen av guiden ifølge hen påvirkes av bedriftens arbeid med sikkerhetsstyring. Informanten forteller at dersom bedriften ikke selv tar ansvar for sikkerhetsstyringen og grunnlaget for guiden ikke er tilstrekkelig så påvirker dette hens følelse av ansvar. Informant A forteller at:

*“I tidligere bedrifter jeg har jobbet så har jeg absolutt ikke følt et ansvar for at sikkerheten er ivaretatt. I en bedrift jeg jobbet var vi ute å seilet med en motorbåt, og det eneste gjestene fikk av utstyr var en scooterdress, altså ikke en flytedress, men en scooterdress, og en sånn redningsvest. Du seiler der i et vann som er utrolig kaldt og farlig, og det er ingen hjelp dersom noe skulle skje. Du kan sikkert overleve i det vannet der i en 10 minutter, hvis du er heldig. Og heller ikke SOS-radioen fungerte, noe som er helt galskap.”* (A).

I dette tilfellet tok ikke bedriften sikkerhetsstyringen på alvor, ifølge informanten, og som guide hadde hen ikke et grunnlag for å kunne gjennomføre turene på en sikker måte. Som følge av dette så informanten heller ikke på sikkerheten som sitt ansvar. I dette tilfellet løste informanten dette ved å først si ifra til bedriften hva som var dårlig og hvilke tiltak som måtte gjøres, og videre si opp jobben når bedriften ikke gjorde tiltak.

#### 5.4.3. En guide skal være ærlig om og kritiske til egne avgjørelser og kompetanse

Informant B og C trekker frem viktigheten av at guider er ærlig om, og kritiske til, egne avgjørelser og kompetanse. *“Det er jo alltid sånn at man sitter og tenker på om man burde gjort noe annerledes”* forteller informant B.

Informant D forteller om en forventning til seg selv og andre guider knyttet til å være ærlig med seg selv og kritisk til eget arbeid. *“Man må være ærlig med seg selv! Dersom man føler at man ikke har kontroll eller ikke er forberedt så må man være ærlig. Det er en sikkerhetsmekanisme! Også må man være kritisk til seg selv i form av selvvurdering”* forteller informant C. Ifølge informant B og C er dette viktig normer i yrket som guide.

#### 5.4.4. Utteksling av informasjon, erfaringer og kompetanse

Samtlige informanter trekker frem at det er en kultur for å utveksle informasjon, erfaringer og kompetanse mellom guider. *“Jeg føler det mer og mer utvikler seg en kultur for å være åpen om egne feil og erfaringer og lære av hverandre. Og det samholdet er veldig viktig”* forteller informant C. For informant C ses dette på som naturlig og viktig da mye av guidens arbeid baserer seg på erfaringsbasert kompetanse. *“Man skal selvfølgelig se at man kan ha noe å lære av andre guider, ikke tro man er ferdig utlært [..]”* forteller informant D, som anser dette som en viktig for erfaringsutveksling mellom guidene. For informant A ses det som viktig for å skape en felles grunnmur for yrkesutøvelsen; *“Vi prøver å gi samme opplæring og videreføre erfaringer og holdninger til de som ikke har det, slik at man får en mer felles bakgrunn, praksis og holdninger.”* (A).

Et vesentlig aspekt av erfaringsutvekslingen knytter seg ifølge informanten til å ha en dialog om hendelser som oppstår og observasjoner som er gjort. *“Man snakker om turene man har hatt, gir informasjon om været, om det er noe folk på være oppmerksom på, osv. Hvis det er noen guider som har dypere kunnskap om dette, så deler man den kunnskapen”* forteller informant B. Ifølge informant A prater de innad i bedriften om turene de har hatt og deler eventuelle observasjoner kontinuerlig; *“Vi prater om turene og om ting som vi har observert at potensielt kan utgjøre en risiko for gjestene og være skadelig. Det er jo en pågående kommunikasjon som heletiden skjer”* (A).

Det trekkes frem av informantene at denne erfaringsutvekslingen også knytter seg til eventuelle situasjoner og ulykker som oppstår underveis på turene. Informant D beskriver at det, i de bedriftene hen har jobbet, er en stor åpenhet knyttet til å si ifra hvis man føler seg usikker om noe og dele og forteller dersom det skjer noe på en tur. *“Hvis det skjer en ulykke så snakker om det. Vi ser ikke ned på en guide som har hatt en ulykke på tur! Det kunne likegodt vært meg, så det er læring for oss alle hvis vi snakker om det”* (D). Informant C forteller om en situasjon hvor hen gjennomførte en tur hen ikke burde gjennomført og hvor det oppsto en situasjon som ikke ble håndtert bra; *“Etter denne turen så ble det delte og drøftet med andre guider i bedriften.”* (C).

De fleste informantene beskriver en erfaringsutveksling som i hovedsak foregår i etterkant av en tur eller situasjon. Informanten D beskriver dog at denne erfaringsutvekslingen også kan foregå underveis på turene gjennom å søke råd fra hverandre. *“Jeg føler at det er helt naturlig at man skal kunne ringe arbeidsgiver eller en annen guide å diskutere en situasjon.*

*Jeg mener det skal bære veldig lav terskel for å ringe og spørre eller drøfte ting.*” forteller informant D.

Informant A og E forteller at kunnskapsutvekslingene i hovedsak foregår internt i bedriftene, og ikke i så stor grad på tvers av bedrifter og regioner. Informant E trekker også frem at kunnskapsutvekslingen i hovedsak foregår uformelt og ikke er satt i et system; *“Jeg tror det foregår uformelt, men ikke er satt i system. Kanskje har noen bedrifter et system, men det er fortsatt uformelt. Det er nok ikke noe sånn at man møtes den 12. hver måned og diskuterer forrige ukes hendelser”*. Hvordan eller i hvilken grad en utveksling av kunnskap og erfaringer finner sted mellom guider og bedrifter, synes å være underlagt en viss grad av tilfeldighet.

## 5.5. Formelle lover og forskrifter

### 5.5.1. Lover og regler

Resultatene viser at informantene i liten grad har et forhold til de formelle lover og regler i reiselivet, og da disse i svært liten grad påvirker guidenes arbeid i praksis. Ved spørsmål relater til dette nevner informant C *“Produktkontrolloven”* og *“Internkontrollforskriften”* som er styrende, men kan ikke utbrodere ytterligere om relevansen av lovverkene. Informant B forteller at:

*“Det er ingen tvil om at lovverket legger føringer for hvordan det skal jobbes med sikkerhet. Men når det ikke er noe særlig lovverk for hver spesifikk tur, for eksempel ikke står spesifikt for Via-Ferrata turer i lovverket, så tror jeg du veldig lett kan komme deg unna med å gjøre feil. Så det legger føringer, fordi hvis det skjer noe så må du har ting i orden, men det er ikke slik at det legger alt for mange føringer heller. Det åpner jo litt for tolkning, og der kan også føre til at noen tolker lovverket litt enkelt av og til”*. (B)

Videre forteller informant D imidlertid at *“Nå har ikke jeg lest så mye på lovverket siden jeg studerte. Det kan hende jeg av og til stoler litt blindt på at bedriftene jeg jobber for, om de er oppdatert på lovverket”*. Denne uttalelsen gir inntrykk av at informanten imidlertid ikke i stor grad har et forhold til lovverket eller at det påvirker hens hverdagslige virke betydelig.

Informant A forteller at *“Disse HMS-planene er ikke noe jeg er godt kjent med og bruker til daglig, men jeg har lest dem. Jeg husker ikke når jeg leste dem sist. Det er kanskje også mitt ansvar å få lest de igjen”*. Utover dette nevner imidlertid ikke informanten at formelle regler og lovverk påvirker hans daglige arbeid i noe grad. Informanten forteller dog at *“Jeg kan ikke si det med sikkerhet, men jeg tror bedriften som jeg jobber ved nå holder seg innenfor de lover som det er per nå. Jeg er ikke sikker, men jeg vil tro det. Det vil jeg håpe!”*. Uttalelsene gir inntrykk av at informanten i liten grad har kunnskap om aktuelt lovverk.

Heller ikke informant B føler at lovverket er noe hen må forholde seg til. Informanten nevner imidlertid at hans praktiske virke påvirkes av lokale regler og avtaler med grunneier.

*“Grunneieren av området vi benytter har noen regler vi må følge, så vi forholder vi oss mye til deres regler og ønsker for bruk av området. Det er kanskje de reglene man kjenner mest på tur, heller enn andre lover og regler”* forteller informant B.

For å oppsummere viser resultatene at formelle lover og regler knyttet til sikkerhetsstyring i reiselivet er noe informantene i liten grad har kunnskap om eller et forhold til, og det har begrenset betydning i guidenes hverdagslige praksis.

### 5.5.2. Rutiner fra arbeidsgiver

Det kommer frem av resultatene at det varierer fra arbeidsgiver til arbeidsgiver hvorvidt det er utarbeidet rutiner som guidene er kjent med og benytter i deres daglige virke. Informant C forteller at *“Bortsett fra lovverket så varierer det fra bedrift til bedrift hva man har av interne retningslinjer og styringer. Noen har det, og andre kan bli mye bedre”*. Dette støttes av informant E som sier at *“Noen bedrifter er veldig gode på det med rutiner og opplæring, mens i andre bedrifter så er de mer slepphendte på det. Det varierer litt”*. Informant C fremhever i denne sammenheng dog at det har vært en positiv endring i reiselivet på dette området; *“Det er jo en vei å gå her, men det har vært en veldig positiv utvikling de siste 10 årene iblant de bedriftene jeg kjenner til. Det er mer fokus på sikkerhet, styringer og rutiner!”*. Selv om det i noe grad varierer hvor flinke bedriftene er på dette området fremkommer det av resultatet at mange bedrifter har godt fungerende rutiner på plass. Informant D forteller at *“Hos de bedriftene jeg har jobbet, så har jeg opplevd at det har vært satte rutiner og har vært veldig profesjonelt og ordentlig”*.

Informant B forteller om rutiner fra arbeidsgiver som er fungerende og benyttes i guidenes hverdagslige virke; *“Alle guidene har kjennskap til og følger rutinene. Og de kan til enhver tid lese disse dokumentene. Samt være med på å oppgradere og videreutvikle dokumentene, om det skulle vært ønskelig”*. Informant B beskriver at rutinene er noe guidene har et forhold til, benytter i det hverdagslige virket og kontinuerlig er med på å utvikle;

*“Når man har møter så blir det jo tatt opp dersom man føler at noe bør gjøres annerledes, så på en måte så er man med det kontinuerlige arbeidet med internkontrollene/rutinene. Jeg vil si at dersom sjefen er flink så er alle guider med på å kontinuerlig oppdatere rutiner og praksis” (B).*

Informant A forteller om en arbeidsgiver hvor rutiner ikke er formalisert og nedskrevet, og et ønske fra guidene om at dette gjøres; *“Vi har rutiner, men ikke nedskrevet. Det burde vi hatt og er noe vi har etterlyst, men daglig leder tar ikke riktig sitt ansvar her, føler vi. Vi har spurt flere ganger om dette, men vi kommer ikke i mål med det dessverre”*. Utarbeidingen av rutiner er dermed noe som foregår uformelt og muntlig gjennom en kontinuerlig dialog mellom guidene og guide-lederen, men er ikke formalisert og nedskrevet.

## 6. Diskusjon

I dette kapittelet blir resultatene diskutert og sett opp imot problemstillingen.

Problemstillingen er *“Hva er norske naturguiders oppfatning av sin egen rolle og sitt eget ansvar knyttet til sikkerhetsstyringen i sitt arbeid som guider?”*.

Resultatene gir innsikt i guidenes opplevelse av ansvarsfordelingen knyttet til sikkerhetsstyring på en guidet tur. Informantene opplever at det ikke nødvendigvis er helt tydelig hvem som har ansvar for hva, da ansvaret for sikkerhetsstyringen oppleves å være dels overlappende mellom guiden og bedriften. Guidene opplever imidlertid at bedriften, som eier og tilbyder av guidede tjenester, har et overordnet ansvar for sikkerheten. Guidenes opplevelse er på dette området samsvarer med gjeldende lover og forskrifter (Internkontrollforskriften, 2017; Produktkontrolloven, 2020). Guidene opplever videre at deres ansvar i hovedsak begrenser seg til sikker gjennomføring av en tur. Det går et skille ved gjennomføring av den guidede turen, og *“når turene begynner så er det guiden(e) som har hovedansvaret ene og alene”* forteller informant B. I henhold til lovverket på området er det bedriften som har ansvaret for en sikker gjennomføring av produktene, men dette ansvaret utøves gjerne ved bruk av kompetente guider (Klima- og miljødepartementet, 2016). Dette pålegger naturlig naturguidene et ansvar for sikker gjennomføring av de guidede turene, i samsvar med informantenes opplevelse. I praksis er det guidens ansvar å *“gjøre de sikkerhetsvurderinger som må gjøres de og da underveis på turen dersom noe skulle oppstå”* (A). Informantene fremhever også guidens ansvar for å være innforstått med føringene/rutinene fra bedriften.

Når informantene beskriver sitt arbeid med sikkerhetsstyringen, knytter dette seg i hovedsak til elementer relatert til gjennomføringen av turen, guidens rolle innen turledelse (Cohen, 1985; Weiler & Black, 2015) og naturguidens generelle guide- og turlederkompetanse (Røkenes & Andersen, 2019). Resultatene fremhever at naturguidene i veldig stor grad benytter en erfaringsbasert tilnærming til sikkerhetsstyringen. Både arbeidsgivers rutiner/retningslinjer og guidenes egen erfaringskompetanse er vesentlige faktorer i guidens arbeid med sikkerhetsstyring og grunnlaget for vurderingene som gjøres underveis på en tur. Imidlertid har guidens erfaringsbaserte kompetanse en spesielt sentral plass i vurderings- og beslutningsprosessene i guidenes arbeid med sikkerhetsstyring, ifølge informantens svar. *“[...] Hvis mine egne erfaringer ikke var tilstrekkelig for å hjelpe meg ut av en situasjon, så ville ikke gode internrutiner fra arbeidsgiver hjulpet meg”* forteller informant E, noe som



undertrekker viktigheten av guidens erfaring. Grunnet den uforutsigbare naturen og den iboende risikofaktoren i mange naturbaserte reiselivsprodukter, er det utfordrende med tradisjonelle, regelstyrte sikkerhetsstyringssystemer (Røkenes & Andersen, 2020). Et sikkerhetssystem som i for stor grad er regelstyrt kan i verste fall føre til feil beslutninger (ibid). Derfor må det også være rom for fleksibilitet og skjønn når det gjelder å tilpasse seg uforutsette situasjoner (ibid). I følge Grote (2012) kan man håndtere usikkerheten knyttet til sikkerhetsstyring i reiselivet på to ulike måter – ved å minimere usikkerheten eller gjennom fleksibilitet. Usikkerheten kan da minimeres gjennom høye nivåer av standardisering, planlegging, og spesialisering (stabilitet), eller ved å vektlegge behovet for fleksibilitet og for eksempel gi handlingsalternativer (ibid). Hvilken tilnærming som er riktig, kan variere i ulike deler av virksomheten eller over tid (ibid). Resultatene viser at guidens arbeid med sikkerhetsstyring krever at begge disse tilnærmingene benyttes og balanseres. Rutiner og retningslinjer fra arbeidsgiver, samt planlegging, danner grunnlaget og stabilitet, men for å håndtere den iboende usikkerheten og risikoen i reiselivsproduktene er også en stor grad av fleksibilitet nødvendig. Dette støtter tidligere forskning som viser at raske eksterne endringer, variasjoner og forstyrrelser i arbeidsprosessene gjør fleksibilitet viktig i guidens arbeid med sikkerhetsstyring (Grote, 2012). Gjennom å bruke sin erfaringsbaserte kompetanse gjennomfører naturguiden risikoanalyser intuitivt. Samlet sett viser resultatene at samspillet mellom arbeidsgivers rutiner/retningslinjer og guidens erfaringsbaserte kompetanse er fundamentalt for guidens arbeid med sikkerhetsstyringen. Denne kombinasjonen muliggjør fleksible og informerte vurderinger og beslutninger underveis på turen, og gir guidene det nødvendige handlingsrommet til å tilpasse seg ulike situasjoner. Tidligere forskning viser imidlertid at en grunnleggende forutsetning for dette er at guiden evner å fortløpende vurdere situasjoner og endringer, samt handle rett i situasjonen som oppstår (Røkenes & Andersen, 2019).

Resultatene viser også at de opplevde utfordringene knyttet til sikkerhetsstyringen i stor grad påvirkes av og minker etter hvert som erfaring og kompetanse bygges. Flere av informantene fremhever at arbeidet med sikkerhetsstyring kan være utfordrende, men at opplevelsen av utfordringene kan endre seg over tid og med økende erfaring i yrket. Mer erfaring fører til en tillit til egne ferdigheter, kompetanse og vurderinger/avgjørelser, samt at det fører til en automatisering av sikkerhetsvurderingene. I starten av karrieren oppleves sikkerhetsstyringen altså som mer utfordrende som følge av lavere erfaring/kompetanse kombinert med det naturbaserte reiselivets iboende behov for fleksibilitet og lite standardiserte tilnærming til

sikkerhetsstyringen. Dette støttes av tidligere forskning som viser at når tilnærmingen til usikkerhet preges av fleksibilitet blir behovet for et kvalifisert personell spesielt viktig (Grote, 2012). I denne sammenheng blir guidens handlingskompetanse svært relevant. Guidene må klare å handle riktig når normalprosedyrene ikke er tilstrekkelig (Røkenes & Andersen, 2019). Handlingskompetanse gjør at guidene evner å kontinuerlig analysere risiko og konsekvenser knyttet til situasjonen, og basert på dette velge det handlingsalternativet som anses som best i den spesifikke situasjonen. Etter hvert som guidens erfaring øker og hen i større grad utvikler handlingskompetanse evner hen også i større grad å håndtere og mestre fleksibiliteten som kreves. Dette gjør arbeidet med sikkerhetsstyringen mindre utfordrende. En viktig faktor i guidenes arbeid med sikkerhetsstyring handler også om å forebygge og være i forkant. Informantene fremhever betydningen av å være proaktive og forebygge som en sentral del av deres tilnærming til sikkerhetsstyringen. Dette perspektivet inkluderer grundige forberedelser før turen, å ha med viktig utstyr, samt å være proaktiv underveis på turen.

Videre fremheves en nær sammenheng mellom guidens overskudd og sikkerheten på turen. At man som guide har et adekvat overskudd til å håndtere de hendelser som skulle oppstå anses som en viktig faktor i sikkerhetsstyringen, ifølge flere av informantene. Ifølge tidligere forskning innebærer dette både fysisk og psykisk overskudd, samt at guiden er godt forberedt og har nødvendig kompetanse og utstyr. (Andersen & Rolland, 2016; Horgen, 2010; Horgen & Christoffersen, 2019). At guiden har “overskudd” referer til guidens kapasitet og handler, ifølge informantene, om å være i en posisjon hvor man er kapabel til og forberedt på å håndtere alle de utfordringer og situasjoner som kan oppstå underveis på turen. Tidligere forskning viser at guidenes fysiske og mentale overskudd anses som viktig for guidens evne til å håndtere hendelser som skulle oppstå, og derav også svært viktig sikkerhetsstyringen og gjestenes trygghet (Andersen & Rolland, 2016).

Ledelse er et viktig moment i guidens arbeid med sikkerhetsstyring og virke generelt (Andersen & Rolland, 2016; Røkenes & Andersen, 2019; Røkenes & Mathisen, 2017). Resultatene viser at turistene og turistgruppen anses som en viktig faktor i guidens arbeid med sikkerhetsstyring. Dette må nok ses i sammenheng med at oppmerksomheten knyttet til sikkerhet i reiselivet i stor grad retter seg mot turistene, da det er de som utsettes for mest risiko og oftest rammes av skader (Røkenes & Andersen, 2019, 2020). Resultatene viser også at turistenes varierte og til tider ukjente forutsetninger oppleves som en utfordring i informantenes arbeid med sikkerhetsstyringen. Som guide må man håndtere at turistgruppen

er sammensatt av personer som har svært forskjellige forutsetninger, noe som kan skape et stort spekter av motstridende hensyn, behov og interesser. Dette støttes av tidligere forskning som viser at guidens arbeid med og evne til å håndtere turistene er utfordrende og av sikkerhetsmessig betydning (Andersen & Rolland, 2016; Røkenes & Mathisen, 2017). Informasjon om gjestene og kjennskap til deres forutsetninger for turen er med på å legge grunnlaget for hvordan en guidet tur gjennomføres for å minimere risikoen for skader og ulykker. I denne sammenheng er det viktig at guiden danner kjennskap og forståelse til turistenes forutsetninger og bakgrunn. Resultatene viser at dette gjøres gjennom å innhente informasjon før turen og også gjennom å løpende innhente informasjon om turistene underveis på turen. Tidligere forskning viser at det ved en del guidede turer innhentes informasjon om turistenes ferdighet og fysisk form, men det er vanskelig å få presise og pålitelige svar (Røkenes & Andersen, 2020). Oppfattelse av egen form og ferdighet er subjektivt, og man kan ha egeninteresse av å ikke være helt ærlig (Røkenes & Andersen, 2019). Informantene trekker frem at turistene har et ansvar for å være ærlig om egen bakgrunn og forutsetninger samt å følge instruksjoner fra naturguiden/bedriften. Dersom gjestene lyver eller overdriver om egne ferdigheter, form og forutsetninger kan dette skape et sikkerhetsproblem, som følge av at det forsterker utfordringene knyttet til heterogene grupper (Røkenes & Andersen, 2020). Dersom turistene ikke følger guidens instruksjoner kan hen selv anses å være ansvarlig for utfallet av handlingen (Røkenes & Andersen, 2019).

Guidene innhenter videre informasjon om turistene underveis på turen. I starten av en guidet tur “evaluerer man folk litt sånn fortløpende, [...] og får et inntrykk av hvem man har med å gjøre” (E). Gjennom denne tilnærmingen danner guidene seg altså en bedre forståelse av gjestene og deres behov i takt med turens progresjon. Informantens beskrivelse av å evaluere og tolke turistene oppførsel og væremåte samsvarer også med litteraturen. Vold (2015) trekker i sin doktoravhandling «Venner på tur - naturguiding som relasjonell kunnskap» frem at guidene før turen og under det første møtet med turistene gjør et «kartleggingarbeid», for å skape seg en forståelse av turistene. På bakgrunn av guidens erfaring med turister tolker hen de ulike turistenes oppførsel og væremåte og plasserer turistene i henhold til definerte karaktertyper (ibid). Denne kartleggingen er viktig for hvordan den guidede turen organiseres og gjennomføres av guiden, og turens gjennomføring justeres basert på «kartleggingarbeid» (ibid).

I relasjon til turistene og sikkerhetsstyringen viser resultatene også at gruppestørrelsen er viktig i guidens arbeid med gjennomføring av turen/aktiviteten. Gruppestørrelsen anses som

viktig i et sikkerhetsperspektiv. Dette støtter Røkenes og Andersen (2020), som trekker frem at relatert til sikkerhetsstyring i reiselivet er det å «bygge et system rundt heterogene kunder med ulike behov» en av utfordringene. Hva som er optimal gruppestørrelse kan dog variere og avhenger av en rekke faktorer, men generelt er mindre grupper å foretrekke (Andersen & Rolland, 2016). Uavhengig av gruppestørrelse er turistgruppene i større eller mindre grad heterogene, noe som kan være utfordrende ifølge informantene. Derfor er naturguidens evne til å lede en gruppe mennesker med forskjellige mål og forutsetninger for turen av sikkerhetsmessig betydning (Andersen & Rolland, 2016; Røkenes & Mathisen, 2017). Dette innebærer at guiden må evne å etablere god gruppedynamikk, for å sikre struktur, effektivitet og trygghet på den guidede turen (Andersen & Rolland, 2016). Naturguidens forståelse av gruppeprosesser og evne til å få en gruppe på tur til å fungere sammen er sentralt i denne sammenheng (ibid).

Resultatene viser at det anses som viktig i arbeidet med sikkerhetsstyring at turistene gis innsikt i vurderinger og avgjørelser. Flere av informantene understøtter betydningen av å opprettholde en åpen dialog med gjestene om planene, vurderingene og beslutningsgrunnlaget under en guidet tur, slik at gjestene er innforstått med bakgrunnen for beslutninger og er forberedt på hva som kommer til å skje videre. Dette kan også bidra til at gjestene respekterer og etterfølger de gitte instruksene. Disse beskrivelsene kan kobles til ledelsesprinsippet og metoden som i litteraturen gjerne henvises til som «transparent guiding» (Løvoll & Einang, 2022; Wilken, 2017). Transparent guiding er en sentral faktor i ledelsen av turistgrupper, gjennomføringen av guidede turer/aktiviteter og sikkerhetsstyringen. Ifølge Løvoll og Einang (2022) er guidens evne til å kommunisere og dele relatert til disse vurderingene en forutsetning for sikker og vellykket guiding. Av den grunn er transparent guiding svært relevant i guidens arbeid med sikkerhetsstyring. Gjennom bruken av transparent guiding styrker man individuell bevissthet knyttet til sikkerhet og læringsprosessen, samt utvikler en fleksibel tankegang i turistgruppen som kan bli viktig ved endringer (Andersen & Rolland, 2018; Løvoll & Einang, 2022)

For mange aktiviteter i det naturbaserte reiselivet i Norge er risiko en iboende egenskap som må aksepteres, noe som gjør at sikkerhetsstyringen og -systemene må akseptere risiko for å kunne selge produktene (Røkenes & Andersen, 2020). Det å balansere sikkerhetshensynet med de mange ulike aspektene ved en guidet tur kan være en utfordrende oppgave.

Resultatene viser at flere informanter opplever det som utfordrende å balansere arbeidet med sikkerhetsstyring med andre hensyn som opplevelseskvalitet, tidsrammer og økonomi. I

tidligere forskning trekkes disse ulike formene for krysspress frem som et mulig sikkerhetsproblem i naturbaserte reiselivsprodukter (Røkenes & Andersen, 2019). Guidene kan oppleve et press fra kunder om å gjennomføre aktiviteter på tross av at guidens mener det er farlig eller oppleve et press som tvinger dem til å godta utilfredsstillende forhold/avgjørelser som følge av bedriftsøkonomiske hensyn (Houge Mackenzie & Kerr, 2013; Røkenes et al., 2015; Røkenes & Andersen, 2019, 2020). Dette krysspresset er det viktig at man er oppmerksom på og håndterer for å forebygge at det blir et sikkerhetsproblem. Knyttet til krysspress skapt av arbeidsgiver/arbeidsforholdene og andre sikkerhetsmessige forhold fremhever informantene at guiden har et ansvar for å heve stemmen og si ifra dersom hen opplever avvik og problemer. Dette kan være avvik knyttet til opplæring, HMS eller utstyr, slik som nevnt av informantene. Informantene trekker også frem at de anser det som bedriftens/arbeidsgivers ansvar å støtte guidene i deres arbeid og legge til rett for at guidene kan gjøre en god jobb. Bedriften skal legge til rette ved å gjennomføre nødvendig opplæring, ha nødvendig og fungerende utstyr, ha gode arbeidsforhold, samt ha en kontinuerlig dialog med guidene om andre forhold som påvirker guidens arbeid.

Informantenes svar relatert til formelle lover og regler knyttet til sikkerhetsstyring i reiselivet antyder at dette er noe guidene i liten grad har inngående kjennskap eller forhold til, og at lovene og reglene har begrenset betydning i guidenes hverdagslige praksis. Informantene svar viser også at det varierer hvorvidt det hos reiselivsbedriftene er utarbeidet og formalisert formelle rutiner som guidene er godt kjent med og benytter i sitt daglige virke. Funnene antydning er svært interessante og muligens noe bekymringsverdige sett i lys av styringsregimet i det naturbaserte reiselivet. Den generelle tilnærmingen til å kontrollere sikkerheten og usikkerhet i reiselivet er i stor grad basert på selvregulering og fleksibilitet. Tidligere forskning viser at i fleksible og tilpasningsdyktige arbeidsprosesser hvor det gis en stor grad av handlingsrom til individuelle personer, noe som er typisk for tilnærmingen hvor usikkerhet skal håndteres (fleksibilitet), er felles normer og antakelser avgjørende for koordinering og integrasjon (Grote, 2012; Weick, 1987). Funnene antyder at dette er noe manglende i naturbaserte reiselivsbedrifter.

Felles normer og antakelser må anses som avgjørende for koordinering og integrasjon i naturbaserte reiselivsbedrifter, grunnet reguleringsregime og sikkerhetssystem basert på stor grad av fleksibilitet og lite standardisering (Grote, 2012; Weick, 1987). Resultatene viser at flere av informantene uttrykker at en guide kontinuerlig skal jobbe med kompetansebygging. Dette anses ikke bare som en forventning, men også et ansvar. Guidens kompetanse anses å i

stor grad påvirke turistenes opplevelse og sikkerhet, og som følge av dette anses det som guidens ansvar å jobbe med kompetanseheving. Ifølge tidligere forskning kan den personlige normen videre føre til adferd i samsvar med normen (Gao et al., 2017; Schwartz, 1977), eksempelvis ved at guiden jobber aktiv med kompetansebygging gjennom å oppsøke erfaring, holde vedlike eller utvikle ferdighet, ta kurs, snakke med og lære av andre guider, osv.

Resultatene tydeliggjør en personlig norm knyttet til å være ærlig om og kritisk til egne avgjørelser og kompetanse. Videre viser resultatene at det mellom naturguider i økende grad utvikler seg en sosial norm knyttet til å utveksle og dele informasjon, erfaringer og kompetanse. Resultatene viser at denne normen kommer til uttrykk i samsvarende adferd, gjennom at ulykker/situasjoner tas opp å drøftes mellom guidene. Kunnskapsutvekslingen foregår i hovedsak uformelt internt i bedriftene. Hvorvidt eller i hvilken grad normen etterleves påvirkes dermed av interne forhold i de ulike bedriftene.

Resultatene viser også at samtlige informanter uttrykker at man som naturguide har og skal føle et stort ansvar for sikkerheten. Resultatene viser at dette ikke bare er en personlig norm, men også anses som en sosial norm. Dette anses som en felles forståelse for hva som er akseptable adferd/holdninger knyttet til dette blant guider, slik som kjennetegnet av sosiale normer (Heywood, 2011; Nyborg et al., 2016). Å føle ansvar for sikkerheten anses som grunnleggende for å jobbe som naturguide, og brudd på denne normen kan føre til interne sanksjoner i form av at skamfølelse. Ifølge Norm Activation Theory er det å være bevisst konsekvensene og føle et personlig ansvar viktig for å kunne aktivere personlige normer – som igjen kan aktivere handling (Gao et al., 2017; Schwartz, 1977). Informantene i denne oppgaven føler til en viss grad et personlig ansvar for sikkerheten under guidede turer. Første steg for å aktivere personlige normer er å være bevisst konsekvensene (Schwartz, 1977). Resultatene viser at guidene er bevist at deres arbeid med sikkerhetsstyring er avgjørende for turistenes sikkerhet og opplevelse, og at mangler på dette området i verstefall kan føre til ulykker og tap av menneskeliv. Guidene anser sikkerhetsstyringen som en hjørnestein i jobben, og alt tyder på at det er utviklet en personlig norm knyttet ivaretagelsen av sikkerhet. Den personlige normen kommer til uttrykk også gjennom konkret adferd. Guidene jobber aktivt med sikkerhet på sine turer/aktiviteter og søker aktivt utvikling på området.

Resultatene antyder at naturguidene fra denne undersøkelsen til en viss grad føler et personlig ansvar for sikkerheten under guidede turer, men samtidig viser til at bedriftene de jobber for har et ansvar og påvirkningskraft. Naturguidens arbeid avhenger og påvirkes i stor grad av

bedriften/arbeidsgiver og praksis og sosiale normer innad i bedriften og lokalområdet. Resultatene viser at dette kan påvirke naturguidens personlige norm, noe som støttes at litteratur på området. Overbevisning om at ens personlige innsats direkte kan påvirke eller bidra til å gjøre en forskjell er en viktig og muligens avgjørende faktor for å skape en følelse av personlig forpliktelse og dannelse av personlig norm (Harland et al., 2007). Informant A forteller for eksempel om en gang hvor bedriften han jobbet for ikke tok sikkerheten på alvor og hvor forholdene ikke lå til rette for hans sikkerhetsarbeid, dette førte videre til at informanten heller ikke så på sikkerheten som sitt ansvar. Ifølge Norm activation theory har manglende ansvarsfølelse eller overbevisning om at personlig innsats kan bidra til å gjøre en forskjell en negativ effekt på naturguidens personlige normer og derav også adferd (Gao et al., 2017; Harland et al., 2007). Resultatene tydeliggjør at naturguidens personlige normer og adferd knyttet til sikkerhetsstyring på denne måten kan påvirkes av bedriften, kollegaer og andre relevante aktører.

Naturbaserte reiselivsbedrifters ansvar for å levere trygge guidede opplevelser og aktiviteter er et ansvar som blant annet kan utøves ved bruk av naturguider (Klima- og miljødepartementet, 2016). Guidens ansvarsfølelse for sikkerheten og kompetanse, både den generelle guide- og turlederkompetansen, sikkerhetskompetansen og aktivitetskompetansen, er svært viktige faktorer for guidens evne til å ivareta sikkerheten på en god måte (Røkenes & Andersen, 2019). Av denne grunn må nevnte normer og deres aktivering anses som en viktig faktor knyttet til naturguidens sikkerhetsarbeid generelt.

## 7. Konklusjon

Denne oppgaven bidrar til litteraturen om naturbasert reiseliv og guiding i naturen, gjennom å gi økt innsikt i hvordan naturguider opplever og forstår ansvaret knyttet til sikkerhet under guidede turer. Gjennom å utforske flere aspekter ved naturguidens praksis og opplevelse av arbeidet med sikkerhetsstyring bidrar den til en bredere og mer helhetlig forståelse av naturguides perspektiver og praksis, noe som kan være nyttig for å forbedre sikkerhetsstandarder og den generelle kvaliteten på guidede naturopplevelser i Norge.

Resultatene viser at guiden opplever at ansvarsfordelingen mellom guidene og bedriften ikke nødvendigvis er helt tydelig oppdelt, men at bedriften anses å ha det overordnede ansvaret for sikkerhetsstyringen, mens naturguidene i hovedsak har ansvar for sikkerheten ved gjennomføringen av turene/aktivitetene. Guidenes opplevelse av ansvarsfordelingen er altså i samsvar med reguleringene på området.

Guidens arbeid med sikkerhetsstyring, knytter seg i hovedsak til elementer relatert til gjennomføringen av turen, guidens rolle innen turledelse og naturguidens generelle guide- og turlederkompetanse. Resultatene viser at naturguidene i stor grad benytter en erfaringsbasert tilnærming til sikkerhetsstyringen. Rutiner og retningslinjer fra arbeidsgiver danner et grunnlag og gir stabilitet, men for å håndtere den iboende usikkerheten og risikoen i reiselivsproduktene er også en stor grad av fleksibilitet nødvendig. Raske eksterne endringer, variasjoner og forstyrrelser i arbeidsprosessene gjør fleksibilitet viktig i guidens arbeid med sikkerhetsstyring. Guidens erfaringsbaserte handlingskompetanse har derfor en spesielt sentral plass i vurderings- og beslutningsprosessene. Når tilnærmingen til usikkerhet preges av fleksibilitet blir behovet for kvalifisert personell viktig, slik at man handler riktig når normalprosedyrene ikke er tilstrekkelig. Resultatene viser at arbeidet med sikkerhetsstyring oppleves som utfordrende av denne grunn, men at de opplevde utfordringene imidlertid påvirkes av og minker etter hvert som erfaring og kompetanse bygges. Økende erfaring gjør at man i større grad mestrer fleksibiliteten som kreves.

Ledelse er et viktig moment i guidens arbeid med sikkerhetsstyring. Turistene er spesielt utsatt for risiko og skader, og guidens arbeid med og evne til å håndtere turistene er en utfordrende men viktig sikkerhetsmessig faktor. Det anses som viktig at guiden danner kjennskap og forståelse til turistenes forutsetninger og bakgrunn. Dette gjøres gjerne gjennom et «kartleggingsarbeid» av turistene, som videre danner grunnlaget for hvordan den guidede turen organiseres og gjennomføres. I relasjon til turistene og sikkerhetsstyringen viser



resultatene også at gruppestørrelsen og sammensetningen anses som viktig. Det å bygge et system rundt heterogene kunder med ulike behov er svært utfordrende, og naturguidens evne til å lede en gruppe mennesker med forskjellige mål og forutsetninger for turen er derfor av sikkerhetsmessig betydning. I denne sammenheng fremmes transparent guiding som et nyttig og mye brukt ledelsesprinsipp.

I fleksible og tilpasningsdyktige arbeidsprosesser hvor det gis en stor grad av handlingsrom til individuelle personer er felles normer og antakelser avgjørende for koordinering og integrasjon. Funnene antyder at dette muligens er noe manglende i enkelte reiselivsbedrifter. Resultatene viser at informantene i liten grad har inngående kjennskap eller forhold til de formelle lover og regler som er styrende for næringen. Det varierer også hvorvidt det hos reiselivsbedriftene er utarbeidet og formalisert formelle rutiner som guidene er godt kjent med og benytter i sitt daglige virke. Informantene uttrykker derimot flere personlig og/eller sosiale normer som er relevante til naturguidens virke. Slik om at en guide skal jobbe aktivt med kompetansebygging, være ærlig og kritisk om egne avgjørelser og kompetanse, føle et stort ansvar for sikkerheten og dele informasjon og erfaringer med andre guider. Det er videre tydelig at guides personlige normer kan påvirkes av hvorvidt man tenker at ens egen innsats kan påvirke eller bidra til å gjøre en forskjell. Ifølge Norm Activation Theory har guidens manglende ansvarsfølelse eller overbevisning om at personlig innsats kan bidra til å gjøre en forskjell en negativ effekt på naturguidens personlige normer og derav også adferd. Naturguidens virke er i stor grad påvirket av bedriften/arbeidsgiver og praksis og sosiale normer innad i bedriften og lokalområdet, da dette setter rammene for guidens arbeid. Resultatene tydeliggjør derav at naturguidens personlige normer og adferd knyttet til sikkerhetsstyring på denne måten kan påvirkes av bedriften, kollegaer og andre relevante aktører.

### 7.1. Praktiske implikasjoner av funnene

Det er per i dag ingen kvalitetssikring av guiders kompetanse og erfaring i Norge. Imidlertid er det i 2023 satt i gang et arbeid med å utvikle en nasjonal godkjenningsordning for guider i Norge (Nærings- og fiskeridepartementet, 2023). Funnene i dette forskningsprosjektet kan være nyttig i fremtidig arbeid relatert til dette. Funnene viser at i arbeidet med sikkerhetsstyring er guiders erfaringsbaserte handlingskompetanse samt lederkompetanse svært sentral, og at utfordringene knyttet til sikkerhetsstyringen minker i takt med økende

erfaring. Guidens erfaring er altså spesielt sentralt i arbeidet med sikkerhetsstyring og for å mestre utfordringene. Dette er et funn/perspektiv som i tilknytning til utviklingen av reiselivet og sertifisering av guider anses svært relevant og bør hensyntas når det utvikles sertifiseringsordninger. En sertifiseringsordning bør presisere hvor mye og hvilken erfaring man ønsker at guidene skal ha, og hvordan erfaringen skal bygges. Spørsmålet er bare hvordan dette kan løses og sikres på best mulig måte.

I 2020 ble det i Sverige rullet ut en ny nasjonal sertifiseringsordning for naturguider (Naturturismföretagen, u.å). For å kunne få denne sertifiseringen må svenske guider møte en rekke krav relatert til kompetanse, ferdigheter og erfaring, samt bestå en praktisk eksamen (ibid). Om erfaring sier kravene for sertifiseringen mer spesifikt at guiden må ha guidet mye og være helt trygg i rollen som guide (ibid). Utover dette stilles det imidlertid ikke mer spesifikke krav til for eksempel antall år erfaring guiden må ha. Dette er et eksempel på hvordan man kan formulere krav om erfaring i en sertifiseringsordning. Funnene i dette forskningsprosjektet antyder at det bør stilles krav til praktisk erfaring i yrket, men utover dette er det ikke grunnlag for å si noe om hvordan et slikt krav bør se ut/hva det bør innebære.

## 7.2. Forslag til videre forskning

Den generelle tilnærmingen til å kontrollere sikkerheten og usikkerhet er i reiselivet i stor grad basert på selvregulering og fleksibilitet. Da er felles normer og antakelser avgjørende for koordinering og integrasjon. Funnene antyder at de intervjuede informantene til dels mangler innsikt i og et forhold til de formelle lover og regler som regulerer det naturbaserte reiselivet, samt at det at formalisert og innarbeidede rutiner i bedriftene ikke nødvendigvis er en selvfølge. Dette kan være et tegn på at felles normer og antakelser til dels er mangelfullt i naturbaserte reiselivsbedrifter. Hvorvidt disse funne stemmer eller om disse funnene er tilfeldig og skyldes andre faktorer kan derimot ikke hevdes sikkert. Funnene kan heller ikke generaliseres eller ses som representative på generell basis i dette forskningsprosjektet. Det hadde imidlertid vært interessant å undersøke i hvilken grad guider og bedrifter har en felles grunnmur av normer og antakelser som styrer sikkerhetsarbeidet. Dersom dette mangler, kan det i verstefall påvirke sikkerheten og være en sikkerhetsutfordring. I videre forskning bør dette undersøkes ytterligere.

I dette forskningsprosjektet er all data samlet inn gjennom kvalitative dybdeintervjuer. Det begrensede antallet informanter kan på ingen måte resultere i et generaliserende resultat. Som

konsekvens av metodevalget kan forskningsprosjektet kun si noe om de enkelttilfellene som undersøkes i den aktuelle konteksten, og gi et dybdeinnblikk og en dypere forståelse av hver enkelt informants univers og opplevelse av temaet. Dette kan være nyttig for å forstå naturguiders syn om sikkerhetsstyring. Det kunne imidlertid vært interessant å gjennomføre videre forskningsprosjekter på dette området hvor det benyttes andre forskningsmetoder. Dette kunne for eksempel vært interessant å sett på temaet ved bruk av kvantitativ spørreundersøkelse med et større utvalg informanter, som gir mulighet for en større mengde datamateriale og dermed et mer generaliserende resultat. I dette forskningsprosjektet er funnene basert på hva guidene selv forteller. Dette innebærer at en får innsikt i hva guidene selv sier at de gjør (subjektivt), uten at det er gjort objektive observasjoner på om dette faktisk stemmer i praksis. Fremtidige forskningsprosjekter basert på, for eksempel, deltakende observasjoner kunne vært interessant for å få ytterligere innsikt.

## Litteraturliste

- Andersen, S. & Rolland, C. G. (2016). Naturguiding – profesjonalisering eller kommersialisering av frilufskompetanse? I A. Horgen, T. Lundhaug, L. Magnussen & K. Østrem (Red.), *Ute! : Friluftsliv -pedagogiske, historiske og sosiologiske perspektiver*. Fagbokforlaget.
- Andersen, S. & Rolland, C. G. (2018). Educated in friluftsliv - working in tourism: A study exploring principles of friluftsliv in nature guiding. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 18(4), 362-376.  
<https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1522727>
- Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2005-06-17-62). Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-62>
- Aven, T. (2006). *Pålitelighets- og risikoanalyse* (4. utg. utg.). Universitetsforl.
- Aven, T., Røed, W., Wiencke, H. S. & Vetlesen, E. (2017). *Risikoanalyse : prinsipper og metoder, med anvendelser* (2. utg. utg.). Universitetsforl.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bugge, H. C. (2019). *Lærebok i miljøforvaltningsrett* (5. utg.). Universitetsforlaget.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0160-7383\(85\)90037-4](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0160-7383(85)90037-4)
- Dalen, M. (2004). *Intervju som forskningsmetode : en kvalitativ tilnærming*. Universitetsforl.
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg.). Gyldendal akademisk.
- De Groot, J. I. M. & Steg, L. (2009). Morality and Prosocial Behavior: The Role of Awareness, Responsibility, and Norms in the Norm Activation Model. *The Journal of Social Psychology*, 149(4), 425-449. <https://doi.org/10.3200/SOCP.149.4.425-449>
- Den norske turistforening. (u.å). *Kurs og utdanning*. Hentet 02.10.2023 fra <https://www.dnt.no/kurs/>
- Digdir. (u.å). *Om risiko og risikovurdering*. Hentet 24. August fra [https://www.digdir.no/informasjonsikkerhet/om-risiko-og-risikovurdering/3048#1\\_hva\\_er\\_risiko](https://www.digdir.no/informasjonsikkerhet/om-risiko-og-risikovurdering/3048#1_hva_er_risiko)

- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2007). *Temaveiledning i risikoanalyse for risikofylte forbrukertjenester*. <https://www.dsb.no/lover/produkter-og-forbrukertjenester/veiledning-til-forskrift/temaveiledning-i-risikoanalyse/>
- Forskrift om sikkerheten ved rafting. (1995). *Forskrift om sikkerheten ved rafting*, (FOR-1994-09-19-994). Justis- og beredskapsdepartementet. <https://lovdata.no/forskrift/1994-09-19-994>
- Forskrift om tryggleiken ved sportsdykking. (1995). *Forskrift om tryggleiken ved sportsdykking*, (FOR-1994-11-10-1134). Justis- og beredskapsdepartementet. <https://lovdata.no/forskrift/1994-11-10-1134>
- Friluftsløven. (1957). *Lov om friluftslivet* (LOV-1957-06-28-16). Klima- og miljødepartementet. <https://lovdata.no/pro/NL/lov/1957-06-28-16>
- Gao, J., Huang, Z. & Zhang, C. (2017). Tourists' perceptions of responsibility: an application of norm-activation theory. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(2), 276-291. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1202954>
- Grote, G. (2012). Safety management in different high-risk domains – All the same? *Safety science*, 50(10), 1983-1992. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2011.07.017>
- Halvorsen, T. & Klausen, M. (2019, 7. Juli). Går hardt ut mot uvitende turister i norske fjell. *Dagbladet*. <https://www.dagbladet.no/nyheter/gar-hardt-ut-mot-uvitende-turister-i-norske-fjell/71367818>
- Hansen, A. H. & Mossberg, L. (2016). Tour guides' performance and tourists' immersion: facilitating consumer immersion by performing a guide plus role. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(3), 259-278. <https://doi.org/10.1080/15022250.2016.1162347>
- Haraldsen, M., Ryssevik, J., Strand, O. & Wold, M. M. (2018). *Fokus Samfunnsfag - forenklet*. Aschehoug.
- Harland, P., Staats, H. & Wilke, H. A. M. (2007). Situational and Personality Factors as Direct or Personal Norm Mediated Predictors of Pro-environmental Behavior: Questions Derived From Norm-activation Theory. *Basic and Applied Social Psychology*, 29(4), 323-334. <https://doi.org/10.1080/01973530701665058>
- Harms-Ringdahl, L. (2004). Relationships between accident investigations, risk analysis, and safety management. *J Hazard Mater*, 111(1), 13-19. <https://doi.org/10.1016/j.jhazmat.2004.02.003>
- Heberlein, T. A. (2012). *Navigating Environmental Attitudes*. Oxford: Oxford University Press.

- Heywood, J. L. (2011). Institutional Norms and Evaluative Standards for Parks and Recreation Resources Research, Planning, and Management. *Leisure Sciences*, 33(5), 441-449. <https://doi.org/10.1080/01490400.2011.606781>
- Heywood, J. L. & Aas, Ø. (1999). Social Norms and Encounter Preferences for Cross Country Skiing With Dogs in Norway. *Leisure Sciences*, 21(2), 133-144. <https://doi.org/10.1080/014904099273192>
- Hoff-Olsen, M. (2020). *Friluftslivsutdannedes møte med arbeidslivet og deres erfaringer av utdanningens relevans* [Norges idrettshøgskole]. Oslo.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1996). *Metodevalg og metodebruk* (3. utg.). TANO.
- Hopkins, A. (2009). Thinking About Process Safety Indicators. *Safety science*, 47. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2007.12.006>
- Horgen, A. (2010). *Friluftslivsveiledning vinterstid*. Høyskoleforlaget.
- Horgen, A. (2019). *Sikkerhet og risiko i norsk friluftsliv og naturbasert reiseliv — en kulturhistorisk studie* [Universitetet i Sørøst-Norge]. Bø.
- Horgen, A. & Christoffersen, F. (2019). Helse, miljø og sikkerhet i profesjonsrettet friluftsliv og naturbasert reiseliv. I L. Hallandvik & J. Høyem (Red.), *Friluftslivspedagogikk* (s. 138-165). Cappelen Damm akademisk.
- Horgen, A., Lundhaug, T., Østrem, K., Fasting, M. L., Magnussen, L. I. & Forum for friluftslivsfag i høyere, u. (2016). *Ute! : friluftsliv : pedagogiske, historiske og sosiologiske perspektiver*. Fagbokforl.
- Houge Mackenzie, S. & Kerr, J. H. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experiences. *Tourism Management*, 36, 3-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.10.018>
- Høgskulen i Volda. (u.å). *Friluftsliv og naturguide*. Hentet 02.10.23 fra <https://www.hivolda.no/studietilbod/friluftsliv-og-naturguide/haust>
- Internkontrollforskriften. (2017). *Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter* (FOR-1996-12-06-1127). Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127/%C2%A71#%C2%A71>
- ISO. (2018). *ISO 31000:2018. Risk management - Guidelines*. <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:en>
- Klima- og miljødepartementet. (2016). *Friluftsliv — Natur som kilde til helse og livskvalitet* (Meld. St. 18 (2015–2016)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-18-20152016/id2479100/?ch=1>

- Kunnskapssektorens tjenesteleverandør. (u.å). *Meldeskjema for personopplysninger i forskning*. Hentet 10.05.2023 fra <https://sikt.no/fylle-ut-meldeskjema-personopplysninger>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Lindbeck, A. (1997). Incentives and Social Norms in Household Behavior. *The American Economic Review*, 87(2), 370-377. <http://www.jstor.org/stable/2950948>
- Løvøll, H. S. & Einang, O. (2022). Transparent guiding: contributions to theory of nature guide practice. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 22(2), 95-110. <https://doi.org/10.1080/15022250.2021.1955738>
- Manfredo, M. J. (2008). *Who cares about wildlife? : social science concepts for exploring human-wildlife relationships and conservation issues*. Springer-Verlag New York.
- Mauren, A. (2018, 5. Januar). Flere drar til fjells og til sjøs: Det øker presset på dem som må berge oss hvis det skulle skje et uhell. *Aftenposten*. <https://www.aftenposten.no/norge/i/J1EoP6/flere-drar-til-fjells-og-til-sjoes-det-oeker-preset-paa-dem-som-maa-berge-oss-hvis-det-skulle-skje-et-uhell>
- Mehmetoglu, M. (2007). *Naturbasert turisme*. Fagbokforlaget.
- Naturturismföretagen. (u.å). *Certifierad naturguide*. Hentet 26.09.2023 fra <https://www.naturturismforetagen.se/natur-och-ekoturism/certifierad-naturguide/>
- NHO Reiseliv. (u.å). *Tall og fakta om reiselivsnæringen*. NHO Reiseliv. <https://www.nhoreiseliv.no/tall-og-fakta/tall-og-fakta-om-norsk-reiseliv/#lonnsomhet>
- Nortind. (u.å). *Yrkesutdanning som Tindevegleder*. Hentet 02.10.2023 fra <https://www.nortind.no/no/yrkesutdanning/info-om-utdanning>
- NOU 2023: 10. (2023). *Leve og oppleve - Reisemål for en bærekraftig fremtid*. Nærings- og fiskeridepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2023-10/id2968657/?ch=1>
- Nyborg, K., Anderies, J. M., Dannenberg, A., Lindahl, T., Schill, C., Schlüter, M., Adger, W. N., Arrow, K. J., Barrett, S., Carpenter, S., Chapin, F. S., Crépin, A.-S., Daily, G., Ehrlich, P., Folke, C., Jager, W., Kautsky, N., Levin, S. A., Madsen, O. J., Polasky, S., Scheffer, M., Walker, B., Weber, E. U., Wilen, J., Xepapadeas, A. & de Zeeuw, A. (2016). Social norms as solutions. *Science*, 354(6308), 42-43. <https://doi.org/doi:10.1126/science.aaf8317>

- Nærings- og Fiskeridepartementet. (2017). *Opplev Norge – unikt og eventyrlig* (Meld. St. 19 (2016-2017)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-19-20162017/id2543824/sec5?q=#kap5-2>
- Nærings- og fiskeridepartementet. (2021, 4. Oktober). *Reiselivsnæringen i Norge*. <https://www.regjeringen.no/no/tema/naringsliv/reiseliv/om-reiselivsnaringen/id2677135/>
- Nærings- og fiskeridepartementet. (2023, 24. Januar). *Regjeringen satser på reiselivet med disse fem tiltakene*. Nærings- og fiskeridepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/regjeringen-satser-pa-reiselivet-med-disse-fem-tiltakene/id2960249/>
- Nærings- og handelsdepartementet. (2012). *Destinasjon Norge: Nasjonal strategi for reiselivsnæringen*. [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/nhd/vedlegg/rapporter\\_2012/reiselivsstrategien\\_april2012.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/nhd/vedlegg/rapporter_2012/reiselivsstrategien_april2012.pdf)
- Nærings- og Fiskeridepartementet. (2017). *Opplev Norge – unikt og eventyrlig* (Meld. St. 19 (2016-2017)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-19-20162017/id2543824/sec5?q=#kap5-2>
- Olsson, H. & Sörensen, S. (2003). *Forskningsprosessen : kvalitative og kvantitative perspektiver*. Gyldendal akademisk.
- Pereira, E. M. & Mykletun, R. J. (2012). Guides as Contributors to Sustainable Tourism? A Case Study from the Amazon. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 74-94. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15022250.2012.663558>
- Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode : en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Produktkontrollloven. (2020). *Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester* (LOV-1976-06-11-79). Justis- og beredskapsdepartementet. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=Produktkontrollloven>
- Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse : kvalitative metoder i samfunnsfag* (4. utg.). Universitetsforlaget.
- Rokenes, A., Schumann, S. & Rose, J. (2015). The Art of Guiding in Nature-Based Adventure Tourism - How Guides Can Create Client Value and Positive Experiences on Mountain Bike and Backcountry Ski Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 15(S1), 62-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15022250.2015.1061733>



- Røde Kors. (2017, 3. Februar). *Etterlyser forpliktende grep for å møte turiststrømmen*.  
<https://www.rodekors.no/aktuelt/etterlyser-forpliktende-grep-for-a-mote-turiststrommen/>
- Røkenes, A. & Andersen, S. (2019). Risikostyring og HMS i naturbasert reiseliv – en håndbok. *Septentrio Reports*. <https://doi.org/10.7557/7.4629>
- Røkenes, A. & Andersen, S. (2020). Risikostyring i naturbasert reiseliv. *Praktisk økonomi & finans*, 36(2), 153-163. <https://doi.org/https://doi.org/10.18261/issn.1504-2871-2020-02-08>
- Røkenes, A. & Mathisen, L. (2017). Roles of adventure guides in balancing perceptions of risk and safety. I Y.-S. Lee, N. K. Prebensen & D. B. Weaver (Red.), *Arctic tourism experiences : production, consumption and sustainability* (s. 19-27). CABI.  
<https://doi.org/10.1079/9781780648620.0019>
- Schultz, P. W., Gouveia, V. V., Cameron, L. D., Tankha, G., Schmuck, P. & Franěk, M. (2005). Values and their Relationship to Environmental Concern and Conservation Behavior. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 36(4), 457-475.  
<https://doi.org/10.1177/0022022105275962>
- Schwartz, S. H. (1977). Normative Influences on Altruism. I L. Berkowitz (Red.), *Advances in Experimental Social Psychology* (s. 221-279). Academic Press.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60358-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60358-5)
- Stensland, S., Fossgard, K., Apon, J. C., Baardsen, S., Fredman, P., Grubben, I., Haukeland, J. V. & Røren, A. M. E. (2014). *Naturbaserte reiselivsbedrifter i Norge : frekvens- og metoderapport*. Norwegian University of Life Sciences, Ås.  
<https://nmbu.brage.unit.no/nmbu-xmlui/handle/11250/2647411>
- Stensland, S., Fossgard, K., Hansen, B. B., Fredman, P., Morken, I.-B., Thyrrstrup, G. & Haukeland, J. V. (2018). Naturbaserte reiselivsbedrifter i Norge: statusoversikt, resultater og metode fra en nasjonal spørreundersøkelse.
- Stensland, S. & Aas, Ø. (2014). The role of social norms and informal sanctions in catch-and-release angling. *Fisheries Management and Ecology*, 21(4), 288-298.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/fme.12078>
- Svensden, R. H. (2015, 13. Oktober). Røde Kors-leder: Nå må noe gjøres! *NRK*.  
<https://www.nrk.no/vestland/rode-kors-leder--na-ma-noe-gjores--1.12600580>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse : en innføring i kvalitative metoder* (5. utgave. utg.). Fagbokforlaget.

- The World Tourism Organization (UNWTO). (u.å). *Glossary of tourism terms* Hentet 10/10/23 fra <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Tjora, A. (2013). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (2. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Gyldendal Akademisk.
- UIT Norges arktiske universitet. (u.å-a). *Arctic Nature Guide - one year programme*. Hentet 02.10.2023 fra [https://uit.no/utdanning/program/345066/arctic\\_nature\\_guide -  
\\_one\\_year\\_programme](https://uit.no/utdanning/program/345066/arctic_nature_guide_-_one_year_programme)
- UIT Norges arktiske universitet. (u.å-b). *Arktisk friluftsliv og naturguiding - bachelor*. Hentet 02.10.2023 fra [https://uit.no/utdanning/program/345108/arktisk\\_friluftsliv\\_og\\_naturguiding -  
\\_bachelor](https://uit.no/utdanning/program/345108/arktisk_friluftsliv_og_naturguiding_-_bachelor)
- UNWTO. (u.å). *Tourism in the 2030 agenda*. Hentet 08/10/23 fra <https://www.unwto.org/tourism-in-2030-agenda>
- Vold, T. (2015). *Venner på tur: naturguiding som relasjonell kunnskap* [Norges idrettshøgskole]. Oslo.
- Weick, K. E. (1987). Organizational Culture as a Source of High Reliability. *California Management Review*, 29(2), 112-127. <https://doi.org/10.2307/41165243>
- Weiler, B. & Black, R. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Channel View Publications.
- Weiler, B. & Davis, D. (1993). An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leader. *Tourism Management*, 14(2), 91-98. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0261-5177\(93\)90041-I](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0261-5177(93)90041-I)
- Wilken, R. K. (2017). *A study on nature guides understanding of- and experience with transparent nature guiding* [Masteroppgave, UiT Norges arktiske universitet]. <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/11165/thesis.pdf?sequence=2>

# 1. Vedlegg

## 1.1. Vedlegg 1 – Intervjuguide

### **Tema 1: Innledende:**

- Kort informasjon og prosjektet og intervjuet. Infoskriv gjennomgås for å sikre at informanten har forstått innholdet. Spørsmål til prosjektet fra informanten?
- Samtykke innhentes.
- Fortell litt om deg, og din erfaring som naturguide.
  - Hva er din erfaring som guide? Hvor lenge har du jobbet som guide? Hvordan naturopplevelser/aktiviteter har du guidet?
  - Har du noe utdanning/kursing knyttet til guiding?
- Hva legger du i begrepene sikkerhet og risiko, og sikkerhetsstyring?

### **Tema 2: Praksis**

- Hvordan jobber du med sikkerhet i praksis på turene du guider?
- Opplever du at du må ta mange vurderinger og avgjørelser knyttet til sikkerhet underveis i en guidet-tur?
- Hva baserer du vurderinger og avgjørelser på? (Hvordan kommer du frem til beslutningene? )
  - Er det noen andre elementer som påvirker beslutningene dine på en guidet tur? (som for eksempel deltakernes forventninger og ønsker)
- Hva er viktig for at du skal kunne håndtere sikkerheten på en god måte? Hva tenker du er viktige faktorer/kompetanse? (Handlingskompetanse?)
- Hva tenker du er akseptabel risiko på en tur med deltakere? Hva påvirker dette?
- Jobber du for å videreutvikle din kunnskap og kompetanse på området for å forbedre sikkerheten? Og i så fall hvordan?
- Hvilke forventninger knyttet til sikkerhetsstyringen opplever du at turistene har når de er med på en guidet naturopplevelse?
- Har du en dialog med turistene om risiko/sikkerhetsstyringen på turen?
  - Hva og hvordan forteller du evt gjestene om dette?

- Tar du høyde for gjestens bakgrunn og tidligere erfaring når det snakkes om dette?
- Opplever du at gjestene ønsker å ha en dialog om dette? Evt hva opplever du at de ønsker å vite?
- Har du/dere eventuelt en formell avtale med gjestene på aktiviteter knyttet til hvem som har ansvaret for sikkerheten? (for eksempel avtaler hvor kunder må skrive under på at de er med på egen risiko)

### **Tema 3: Utfordring knyttet til sikkerhetsstyring.**

- Tenker du at deltakernes sikkerhet under en guidet naturopplevelse er en utfordring? Hvorfor/hvorfor ikke? Hva er utfordrende?
- Opplever du det som utfordrende og løpende måtte vurdere situasjonen og endringer knyttet til sikkerheten? Hvordan? Hvorfor?
- Hvordan balanserer du krav til sikkerhet med andre hensyn, for eksempel tidskrav, opplevelsen eller deltakernes forventinger?
- Har du selv vært i en situasjon hvor sikkerhetsstyringen på en på guidet-tur har vært utfordrende eller hvor en ulykke har skjedd? Hva var utfordrende? Hvorfor? Hvordan håndterte du det?

### **Tema 4: Ansvarsfordeling**

- Hvem tenker du har ansvaret for sikkerheten under en guidet-tur?
- Hva knyttet til sikkerhet anser du som ditt ansvar?
- Hva anser du som arbeidsgivers ansvar?
- Er ansvarsfordelingen mellom guiden og arbeidsgiver tydelig?
- Tenker du at turistene/deltakerne selv har noe ansvar knyttet til sikkerheten? Hva? Hvorfor?

### **Tema 5: Ansvarsforståelsens påvirkning av personlig og sosiale normer:**

#### Formelle regler og Sosiale normer:

- Kan du fortelle om hvordan du opplever kulturen eller standarden for sikkerhetsstyring er i reiselivet?
- Kan du fortelle om hvordan andre evt påvirker eller legger føringer for din måte å jobbe (med sikkerhetsstyring) på?

- Hvilke forventninger opplever du til deg i din rolle?
- Har du som naturguide noen formelle regler knyttet til sikkerhet/risiko som styrer ditt arbeid?
  - Har arbeidsgivere tydelige formelle regler og rutiner knyttet til sikkerhet under guidede turer?
  - Lovgivning?
  - Tenker du at det trengs tydeligere regler og rutiner knyttet til sikkerhet i reiselivet, eller opplever du det som bra allerede?
- Tenker du at det finnes uskrevne/uformelle regler knyttet til sikkerhetsstyring i reiselivet?
  - Eksempler.
  - Påvirker disse deg når du tar vurderinger/avgjørelser knyttet til sikkerhet/risiko?
- Finnes det uformelle regler eller normer blant naturguider knyttet til sikkerhet/sikkerhetsstyring i naturen?
  - Eksempler.
  - Påvirkes ansvarsfølelsen din av hva andre naturguider forventer av deg?
- Har din beslutning knyttet til sikkerhet noen gang være styrt helt/delvis av bekymring knyttet til hva andre guider (eller arbeidsgiver) hadde tenkt om din beslutning?
  - Hvis du har opplevd en ulykke under en guidet-tur: Var du redd for hva andre guider ville tenke om deg som følge av ulykken?

Personlige normer:

- Hvilke forventninger har du til deg selv og din rolle knyttet til sikkerhetsstyringen?
- Føler du et ansvar for at sikkerheten er ivaretatt på guidede-turer med deg?
  - Dersom ikke ivaretatt: Føler du at du har ansvar for å få turen kansellert/avsluttet, eller sørge for at tiltak iverksettes?
- Når du tar avgjørelser knyttet til sikkerhet i naturen på turene dine, påvirkes de mest av rutiner og regler, eller av hva du selv synes er rett og galt?

- Har du noen gang avviket fra prosedyrer og regler knyttet til sikkerhetsstyringen?
  - Hvorfor?
- Har du noen gang vært i en situasjon hvor du har vært tvunget til å handle på en annen måte enn det du selv tenkte/følte var riktig? Hvorfor/hvordan?
- Dersom det skjer en ulykke på en guidet-tur ville du følt deg ansvarlig for dette? Hvorfor/hvorfor ikke?

**Tema 5: Avrunding:**

- Er det noe jeg ikke har spurt om, som du mener bør belyses?
- Har du noen spørsmål til prosjektet?
- Er det noe du vil tilføye eller fjerne fra dette intervjuet?

## 1.2. Vedlegg 2 – Informasjonsskriv

### Ønsker du å delta i forskningsprosjektet «Naturguiders rolle og ansvar knyttet til sikkerhetsstyring under guidede naturopplevelser»?

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke norske naturguiders oppfatning av sin egen rolle og sitt eget ansvar knyttet til sikkerhetsstyring under guidede naturopplevelser. I dette skrivet gis informasjon om formålene for prosjektet og hva deltakelsen vil innebære.

#### ***Formål***

I forbindelse med min masterstudie i Naturbasert reiseliv ved NMBU, Norges miljø- og biovitenskapelige universitet ønsker jeg å undersøke norske naturguiders oppfatning av sin egen rolle og sitt eget ansvar knyttet til sikkerhetsstyring under guidede naturopplevelser. Formålet med oppgaven er å oppnå kunnskap og større forståelse av naturguiders arbeid med sikkerhets og risiko og deres opplevelse av egen rolle og ansvar på dette område.

#### ***Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?***

Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU) er ansvarlig for prosjektet

#### ***Hva innebærer det å delta?***

Deltakelse i studien innebærer å anonymt dine erfaringer og tanker rundt mitt tema og problemstilling gjennom et intervju. Jeg ønsker å komme i kontakt med deg som jobber som naturguide og som gjennom et intervju med meg ønsker å dele dine tanker og erfaringer knyttet til sikkerhetsstyring under guidede naturopplevelser. Intervjuets varighet er ca 30-60 minutter, avhengig av informantens deltagelse. Intervjuet som helhet tas opp som lydfil og skal transkriberes. Presisering: Deltakelsen er anonym og det er kun erfaringer, refleksjoner og tanker som kan ende opp i oppgaven. Opplysninger som kan identifisere deg vil ikke fremgå noe sted i den ferdige oppgaven.

#### ***Det er frivillig å delta***

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke sitt samtykke uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil bli slettet ved prosjektslutt. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### ***Hva skjer med informasjonen om deg?***

Informasjonen vil bare bli brukt til formålet beskrevet ovenfor i dette skrivet. Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun meg som masterstudent og prosjektansvarlig som vil ha tilgang til datamaterialet. Navnet og kontaktopplysningene dine vil vi erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data, lagret på atskilte enheter. Lydopptak og transkribering vil bli slettet ved prosjektslutt. Prosjektet skal etter planen avsluttes 15.05.2023. Studiet er meldt til Personvernombudet for forskning, SIKT – Kunnskapssektorens tenesteleverandør. Hvis du lurer på noe angående dette kan du kontakte dem på telefon: 73 98 40 40.

### ***Dine rettigheter***

Hvis du kan identifiserer i datamaterialet har du forbeholdt deg retten til:

- Innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert
- Få rette personopplysninger
- Få slettet personopplysninger
- Få utlevert en kopi av personopplysningene
- Å sende en klage til personvernombudet eller datatilsynet om behandlingen av personopplysningene.

### ***Har du spørsmål/Ønsker å vite mer?***

Hvis du har spørsmål knyttet til forskningsoppgaven eller ønsker benytte deg av dine rettigheter ta kontakt med:

- Silje Marie Klevengen (student). E- post: [silje-m-k@hotmail.com](mailto:silje-m-k@hotmail.com). Tlf: 99265164
- Hilde Nikoline Hambro Dybsand (veileder) . E-post: [hilde.nikoline.hambro.dybsand@nmbu.no](mailto:hilde.nikoline.hambro.dybsand@nmbu.no)



Med vennlig hilsen

Silje Marie Klevengen, Prosjektansvarlig/masterstudent V/ NMBU

---

***Samtykkeerklæring***

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Naturguiders rolle og ansvar knytte til sikkerhetsstyring under guidede naturopplevelser». Jeg samtykker til å delta i et intervju.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet den 15.05.2023.

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## 1.3. Vedlegg 3 – SIKT godkjenning

09.05.2023, 11:17

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



[Meldeskjema](#) / [En kvalitativ undersøkelse av naturguides forståelse av ansvar knyttet ti...](#) / Vurdering

# Vurdering av behandling av personopplysninger

**Referansenummer**  
243576

**Vurderingstype**  
Automatisk

**Dato**  
17.02.2023

### Prosjektittel

En kvalitativ undersøkelse av naturguides forståelse av ansvar knyttet til sikkerhet og risiko i naturbasert reiseliv

### Behandlingsansvarlig institusjon

Norges miljø- og biovitenskapelige universitet – NMBU / Fakultet for miljøvitenskap og naturforvaltning

### Prosjektansvarlig

Hilde Nikoline Hambro Dybsand

### Student

Silje Marie Klevengen

### Prosjektperiode

16.02.2023 - 01.08.2023

### Kategorier personopplysninger

Alminnelige

### Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 01.08.2023.

[Meldeskjema](#)

### Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
  - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
  - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
  - Fagforeningsmedlemskap
  - Genetiske data
  - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
  - Helseopplysninger
  - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

### Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet

<https://meldeskjema.sikt.no/63ebe144-4731-43ff-8d7b-b77e99ada233/vurdering>

1/2



**Norges miljø- og biovitenskapelige universitet**  
Noregs miljø- og biovitenskapelige universitet  
Norwegian University of Life Sciences

Postboks 5003  
NO-1432 Ås  
Norway