



# FÆRGEGUIDER

Evaluering af forsøgsordning

## RESUME

I sommeren 2016 viser tre unge studerende vejen for områdets gæster i rollen som færgeguider mellem Fynshav og Bøjden. Her stod de til rådighed for turister og rejsende med informationer om turistattraktioner og oplevelser. Efter udsagn fra de deltagende parter, er der ønske om, at der arbejdes videre med en ny ordning i 2017. Evalueringen viser oplægget og de erfaringerne, der er høstet i forsøgsprojektet.

## Evaluering

I sommeren 2016 blev tre unge rekrutteret som færgeguider til et pilot-projekt for at stå til rådighed for turister og rejsende. I stærkt grønne uniformer, var deres job i fem uger henover sommeren, at videregive information om turistattraktioner og andet fra Sønderborg Kommune. De tre unge var studerende og alle lokale, henholdsvis Peter Müller Nielson, Sønderborg, Johanne Andersen, Svenstrup og Mads Meier, Sønderborg (nu København).

Projektet blev finansieret ved hjælp af en bevilling fra Landdistriktsudvalget i Sønderborg Kommune på 73.000 kr. til uddannelse, løn, materialer m.m. Det var turistafdelingen i kommunen, der stod for uddannelse og koordinering af vagter. Ungekoordinatoren formidlere kontakten til de unge med stillingsopslag og deltog i ansættelsessamtalerne.

Projektet evalueres her med henblik på en eventuel gentagelse næste sommer (2017), dog i givet fald med en ny finansiering. Samtidig er det oplagt, at projektet videreføres som et samarbejde på tværs af Sønderborg Kommune og Fåborg Midtfn Kommune, idet projektet har været til gavn for begge kommuner. Der er åbent for, at flere sydfynske kommuner deltager.



## Uddannelse af guiderne

Færgeguidernes oplæring bestod af et 2-dages kursus med ekskursion til blandt andet Cathrinesminde, Kegnæs, Mommark, Nørreskoven, Universe, Dybbøl Mølle og Historiecenter Dybbøl, foruden slottene i Augustenborg, Nordborg, Gråsten og Sønderborg.

Kurset tog udgangspunkt i et uddannelsesforløb, der tidligere var blevet afholdt for en anden målgruppe i foråret 2016. Omdrejningspunktet var da "Det Gode Værtskab" (v. Marianne Hvid). Kurset indeholdt en række forskellige elementer, herunder kommunikation, klagehåndtering og service. Foruden de to dages kursus, var der inkluderet et par timers introduktion og vejledning ombord på Færgen.

Kurset og især ekskursionerne bliver af alle tre guider evalueret som noget særdeles positivt. Dog nævnes det, at man med fordel - i et evt. nyt forløb – kunne have mere fokus på turistvejledning end decideret værtskab.

## Landsbylaugets kontaktperson

Landsbylaugets kontaktperson var Bruno Clausen og i evalueringen betegnes samarbejdet som velfungerende. I fremtiden kan kontakten dog med fordel styrkes, så personen kunne være en del af den daglige kontakt med opsamling på dagens aktiviteter. I evalueringerne lægges der endvidere vægt på vigtigheden af, at kontaktpersonen er nem at tilkalde ved f.eks. mangel på materialer (brochurer) eller lignende.

## Lokale nyheders omtale af projektet

Projektets omtale i de lokale nyheder i Sønderborg-området var særdeles positiv og var medvirkende til, at flere passagerer havde hørt om projektet forud for rejsen. De lokale nyheders omtale skal derfor langt fra undervurderes, og kan i et evt. fremtidigt projekt tilskyndes på begge sider af vandet, evt. i form af en pressemeddelelse koordineret i samarbejde med både Sønderborg, Fåborg Midtfyn Kommuner samt øvrige partnere.

## Danske færger

Tilbage meldingen fra Danske færger har ligeledes været positiv og projektet ses meget gerne fortsat herfra. Helt fra begyndelsen har Danske Færger været særdeles samarbejdsvillige. Det er diskuteret, om man i forbindelse med et fremtidigt projekt kunne arbejde med events eller lignende ombord. Dette er Danske Færger åbne overfor og ser en klar potentiel værdi i.

Danske Færger har endvidere været så begejstrede for projektets forløb i 2016, at de selv vil forsøge at stable et lignende 'projekt' på benene på Langelandsfærgen, idet de synes, det er en ovenud god service for passagererne.

## Forløbet af sommerens arbejde

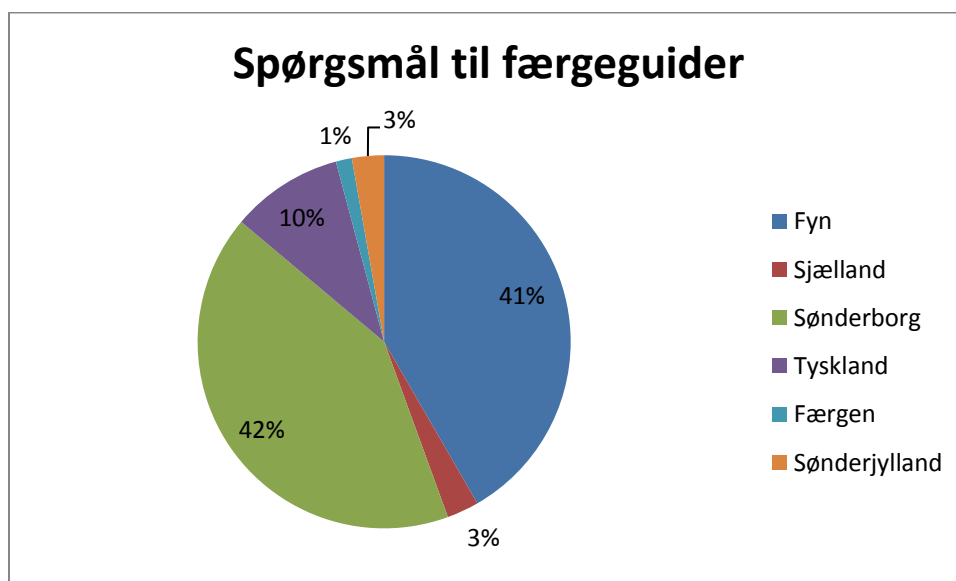
I alt blev der lagt 315,5 guide-timer i projektet, fordelt over 5 uger med nogenlunde samme fordeling: 10 timer om dagen fordelt på to guider, med 6 timer til den ene guide og 4 timer til den anden. Arbejdstidsrummet var fra kl. 10.00-16.00 og som udgangspunkt med dobbelt bemanning fra 11.00-15.00.

Generelt blev der taget brochurer på hver eneste overfart, både fra Fyn mod Als og fra Als mod Fyn, uanset om der var interaktion med guiderne. Følgende brochurer var særligt populære:

- *Destination Sønderjylland*
- *Øhavskort*
- *Attraktioner på Fyn*
- *Gråsten*
- *Camping Guides*

Interaktion mellem guider og passagerer, i forhold til passagerernes herkomst, fordeler sig ligeligt mellem Sønderborg og Fyn (figur 1).

Guiderne havde hver omkring 75 interaktioner med passagererne gennem hele perioden (kun medtaget relevante spørgsmål). Som det fremgår af diagrammet var spørgsmålene rettet mod Faaborg-Midtfyn og Sønderborg Kommune ligeligt fordelt. Tiden blev primært brugt på at besvare spørgsmål af turismekarakter, hvilket er et fint incitament til at fortsætte ordningen og desuden lade Faaborg-Midtfyn Kommune indgå i samarbejdet samt øvrige sydfynske kommuner.



Figur 1

## Stillingsopslaget

Stillingsopslaget havde været synligt på sonderborg.dk, ofir.dk og var desuden annonceret på Facebook, hvor det var blevet delt af lokale.

Generelt var der stor tilfredshed med de ansatte, dog kan det overvejes, om guidernes rolle eksempelvis skal udvides til at være mere opsøgende. Ligeledes bør der udvælges guider med en baggrund og alder, som underbygger målet om at øge tilknytningen i forhold til fremtidig interesse for bosætning i kommunen.

## Overordnet evaluering af selve projektet

Guiderne blev udelukkende positivt mødt. Tilbagemeldingerne var entydigt, at de hævdede det samlede serviceniveau og skabte glæde og lokalt nærvær for passagererne. Aktivitetsniveauet fulgte antallet af passagerer. På overgange med mange passagerer var der høj interaktion.

I evalueringen lægges der vægt på flere forhold, og et antal forslag til forbedringer er kommet. Dels bør tidsrummet for guidernes tilstedeværelse være kl. 10.00 – 15.00 på den lille færge hele juli

En anden interessant iagttagelse var turisternes herkomst. De var ikke kun af tysk eller dansk nationalitet, som man måske kunne forvente, men derimod i høj grad også fra Norge, USA og andre lande end Tyskland og Danmark. Det skal der naturligvis være fokus på en anden gang

En tredje ting der nævnes, er Guidernes visuelle fremtoning. Guiderne var klædt i letgenkendelige uniformer og havde computer med internet til rådighed således at de let kunne hjælpe med svar på alle tænkelige spørgsmål. I fremtiden vil det være en fordel, at supplere uniformen med et personligt navneskilt, da dette gør det nemmere for gæsterne ved henvende sig til guiden, men også at føre en længere samtale med guiden. Det skal føles endnu mere naturligt at henvende sig, og turisterne skal få fornemmelse af, at guiderne står 100% til rådighed for alle tænkelige spørgsmål.

Det fungerede fint med en stand og en fast plads, men i fremtiden skal denne gøres endnu mere genkendelig evt. med en udvidelse af de let-genkendelige grønne farver med en evt. visuel identitet på både Sønderborg-området og Fåborg Midtfyn-området (deltagende kommuner).

Den store efterspørgsel efter brochurer giver incitament til at supplere beholdningen og evt. udarbejde nye. Det kunne f.eks. være reklamer fra forskellige lokale foreninger, cykelruter og virksomheder. Efterspørgslen blev så stor, at der ikke altid var nok.

Guidernes tilstedeværelse blev opfattet som en meget stor hjælp. På nogle overfarter blev projektet annonceret i højtaleren ved overfartens begyndelse og dette medførte en mærkbar stigning i antallet af henvendelser. Dette ønskes derfor standard på samtlige overfarter.

Andre ideer der nævnes er, at man måske kunne lave salgsfremstød for større begivenheder (eksempelvis slottet og Universe). Man kunne lave et "Ø-pas", et stempel eller et kort, der giver adgang til flere attraktioner måske.

## Afslutning

Samlet set evalueres projektet således særdeles positivt fra flere sider, og projektet kan med fordel gentages sommeren 2017 med en ny finansiering. Samtidig er det oplagt at projektet videreføres som et samarbejde på tværs af Sønderborg Kommune og Fåborg Midtfyn Kommune.

Evalueringen sendes til projektets deltagende parter.

På vegne af samarbejdspartnerne:

### Landsbylauget i Hundsløv, Almsted, Notmark / Notmark Lokalforening

Bruno Clausen, Telefon: 7447 3311 og 2941 4662, [chasse@mail.dk](mailto:chasse@mail.dk)

### Danske Færger

Johny Hansen, Mail: [joha@faergen.dk](mailto:joha@faergen.dk)

### Sønderborg Kommune

Sekretariat for landdistrikter  
Connie M. Skovbjerg  
Landdistriktskoordinator, Mobil: 28 89 80 21,  
Mail: [cskb@sonderborg.dk](mailto:cskb@sonderborg.dk)

Erhverv & Turisme  
Michael Sørensen  
Turismekonsulent, Mobil: 20 36 42 91,  
Mail: [mcsr@sonderborg.dk](mailto:mcsr@sonderborg.dk)

Land, By og Kultur  
Lykke Stine Farre  
Ungekoordinator, Mobil: 27 90 45 52, Mail: [lyfa@sonderborg.dk](mailto:lyfa@sonderborg.dk)

