

PM

Nina Ekstrand
Biträdande generalkommissarie

Guiderappport – Sverige i Expo 2010

Som i alla utställningssammanhang behövdes till den svenska utställningen i Expo 2010 guider som kunde berätta om utställningen, hjälpa besökare till rätta m.m. Den initiala beräkningen av hur många guider som skulle behövas landade på cirka 30. I takt med att det blev tydligt vilka positioner som skulle finnas i utställningen och vilka konsekvenser för skiftgången som de långa öppettiderna skulle få, blev det tydligt att behovet av guider var avsevärt större än vad den första beräkningen hade visat. Snarare skulle ungeför dubbelt så många guider behövas, cirka 60 stycken.

För att skapa ett väl sammansatt team och ytterligare betona vikten av en dialog mellan Sverige och Kina ville kommittén rekrytera både svenskar och kineser till att arbeta som guider i utställningen.

Rekryteringen av guiderna

Sommaren 2009 förbereddes rekryteringen av guiderna i samarbete med en rekryteringskonsult. Uppdraget till rekryteringskonsulten hade föregåtts av en urvalsprocess där offerter hade begärts in från olika företag. Den konsult som valdes hade Shanghai som bas för sin verksamhet.

Rekryteringsprocessen delades in i fem faser:

1. utveckling av kandidatprofil och arbetsvillkor
2. byggande och publicering av en databas där kandidater kunde registrera sina ansökningar
3. information till relevanta rekryteringsbaser i Sverige och Kina om rekryteringen av guider
4. insamling av ansökningar, utvärdering och urval av kandidater
5. utbildning av guider.

De guider som rekryterades under hösten 2009 valdes utifrån sin förmåga att kunna mandarin samt vara stresståliga, utåtriktade och ansvarsfulla. Snittåldern var 24 år. 60 procent rekryterades från Sverige och 40 procent från Kina. 60 procent var kvinnor, 40 procent var män. Det var viktigt att de kinesiska guiderna som rekryterades hade kunskap om eller ett påtagligt intresse för Sverige och de nordiska länderna. Guiderna som rekryterades hade antingen pågående eller avslutade universitetsstudier.

För spridning av information om rekryteringen användes kommitténs och Regeringskansliets webbsidor samt rekryteringskonsultens nätverk i Shanghai. Totalt togs emot över 700 ansökningar, vilket var betydligt fler än förväntat.

Rekryteringskonsulten genomförde en första gallring av ansökningarna. Därefter träffade kommittén under fem rekryteringsdagar cirka 100 utvalda kandidater, både i Stockholm och i Shanghai. Vid detta tillfälle bedömdes kandidaternas individuella presentationer, grupppresentationer, förmåga att samarbeta samt kunskap i kinesiska. De olika momenten betygsattes av 10 – 15 personer. Urvalsarbetet resulterade i att totalt femtiofem guider rekryterades i december 2009. Guidernas anställningsperiod var den 6 april – den 6 november 2010.

Sponsor guider

I tillägg till de guider som rekryterades av kommittén erbjöds även medfinansierarna att ha guider på plats i utställningen för att förstärka sina budskap och få en mer permanent närvaro i paviljongen. ABB, Absolut, Ericsson, IKEA, Invest Sweden och Volvo nappade på detta erbjudande och tillhandahöll totalt ett tiotal s.k. sponsor guider till den svenska utställningen. En del av samarbetspartnerna ville att samma personal skulle arbeta som sponsor guider under hela Expoperioden, medan andra partner valde att dela upp guidearbetet mellan olika personer som arbetade i paviljongen under kortare perioder. De sponsor guider som var med redan från början deltog i guideutbildningen i april tillsammans med övriga guider.

Utbildningen

I januari 2009 hölls den första utbildningen för guiderna. Den genomfördes under två dagar i Stockholm för de guider som var bosatta i Sverige respektive i två dagar i Shanghai för den personal som bodde i Kina. Fokus vid detta tillfälle var att ge en bred bild av Sverige, hur Sverige främjas utomlands samt att berätta om det praktiska arbetet i paviljongen. Medfinansierande företag deltog för att lyfta fram vikten av det svenska deltagandet som en handelsfrämjande insats. Gruppdynamikövningar genomfördes för att guiderna bättre skulle lära känna varandra.

Under april månad genomfördes den andra delen av utbildningen. Då låg ytterligare fokus på budskapen kring det svenska deltagandet i Expo 2010, träning av manuskriptet till utställningen, besök hos partnerföretag, utbildning i protokollära frågor inför högnivåbesök samt på den uppförandekod som guiderna förväntades följa. Olika praktiska övningar genomfördes också samt även en hälsokontroll (godkänd hälsokontroll var en förutsättning för anställningen). Därtill provade guiderna ut kläder och skor som de skulle arbeta i och deltog i en Första Hjälpen-utbildning m.m.

Arbetet i paviljongen

Efter avslutad utbildning arbetade guiderna i paviljongen mellan den 1 maj och 31 oktober. Guiderna hade 40 timmars arbetsvecka i ett rullande schema med antingen morgon- eller eftermiddagspass. Paviljongens öppettider var 9.30 – 22.30.

För att öka guidernas stimulans i arbetet erbjöds en möjlighet till dem som var intresserade att även göra andra typer av arbetsuppgifter. Dessa alternativa tjänster var bl.a.

- Konferensavdelningsansvarig (*VIP Section Manager*)
- Konferensavdelningspersonal (*VIP Section Officer*)
- Guidningsansvarig (*VIP Guiding Officer*)
- Guidningsassistent (*VIP Guiding Assistant*)
- Tekniksupport i konferensavdelningen (*AV Support*)
- Utvärderingsassistent (*Evaluation Support*)
- Logistikstöd (*Logistics Assistant*)
- Programassistent (*Program Assistant*)
- Presstöd (*Press Guide*)

I tillägg till detta valdes ett antal guider ut till att vara gruppleddare (*Team Leaders*). Dessa noterade guidernas närvaro, justerade guidernas dagliga scheman, koordinerade underhållet och bevakningen i utställningen. Gruppleddarna spelade en viktig roll för den dagliga driften av utställningen och kommunikationen med guiderna. Kommunikationen med guiderna sköttes också via intranätet som hade en särskild del för kommunikationen med personalen. Guiderna uppmuntrades också att ta egna initiativ för att vidareutveckla sina arbeten.

Ett utbyte av guider med den norska paviljongen gjordes under tre veckor i september 2010. Detta skapade omväxling i det dagliga arbetet och var ett tillfälle för framförallt de kinesiska guiderna att lära sig mer om de övriga nordiska länderna. Tillsammans med de nordiska länderna arrangerades också en rad olika aktiviteter, bl.a. en femkamp som uppskattades både publikt och internt.

De flesta guiderna arbetade under hela Expoperioden, med undantag för ett fåtal som slutade tidigare för att fortsätta eller avsluta sin utbildning eller återgå till sitt vanliga arbete.

Avslutningen

Guidernas arbete avslutades cirka en vecka att Expo 2010 hade stängt. De sista dagarna, då utställningen var stängd, arbetade guiderna med nedpackning av kontorsutrustning, AV-teknik, delar av utställningsföremålen m.m. Att delta i avvecklingsarbetet upplevdes av många guider som positivt genom att de då fick möjlighet att på ett lugnt sätt avsluta sin tid som guide.