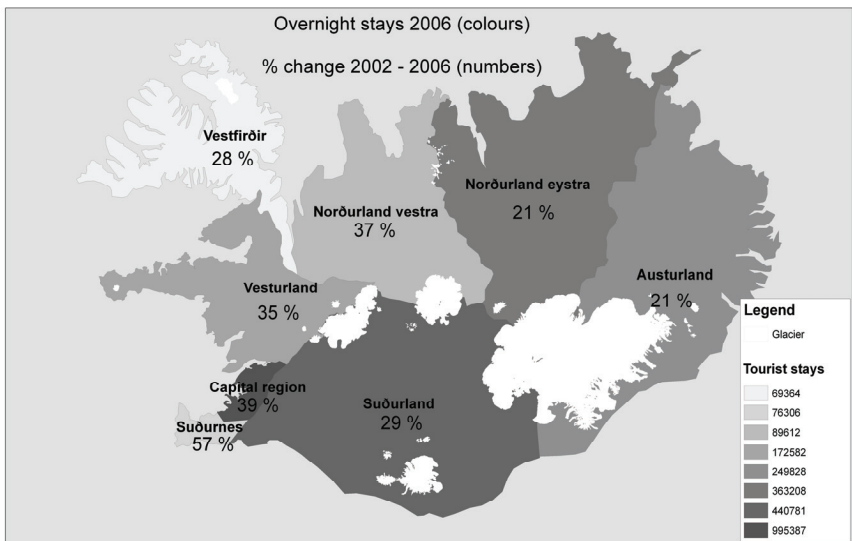


Umhverfisstjórnun – tæki til sjálfbærrar ferðaþjónustu?

Rannveig Ólafsdóttir

Ferðaþjónustan verður stöðugt mikilvægari atvinnugrein hér á landi, eins og reyndar á veraldarvísu. Árið 2004 aflaði ferðaþjónustan 12% gjaldeyristekna þjóðarinnar og reiknaðist til 5% af landsframleiðslu (Ferðamálaráð Íslands, 2005). Erlendum ferðamönnum sem sækja Ísland heim hefur að sama skapi fjölgað ár frá ári og voru í lok árs 2006 tæplega 400.000. Síðastliðinn áratug hefur fjölgunin numið um 10% árlega ef frá eru talin árin 2001 og 2002 er hægði á straumi ferðamanna í kjölfar árásanna 11. september í Bandaríkjunum (Ferðamálastofa, 2007). Samkvæmt tölum frá Hagstofu Íslands (2007) var heildarfjöldi gistinátta á landinu árið 2006 tæplega 2,5 milljónir, sem er 40% aukning frá árinu 2002. Dreifing gistinátta eftir landssvæðum sýnir að flestir ferðamenn dvelja á Höfuðborgarsvæðinu og næst flestir á Suðurlandi og Norðurlandi eystra (mynd 1) en í þeim kjördæmum eru okkar vinsælustu ferðamannastaðir, þ.e. Gullfoss, Geysir og Mývatn, sem að öllum líkindum stýra vali ferðamanna á dvalarstað. Aukning gistinátta frá árinu 2002 er hlutfallslega mest á Suðurnesjum eða 57% (mynd 1).

Samfara auknum umsvifum ferðaþjónustunnar hefur aukinn ágangur stöðugt fleiri ferðamanna á viðkvæma náttúru landsins ásamt vaxandi umhverfisvitund almennings leitt til aukinna krafna um hvort tveggja skipulag og stjórnun í ferðaþjónustu. Í þeim tilgangi að bæta frammistöðu sína og styrkja ímynd ferðaþjónustunnar í umhverfismálum hafa Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) hvatt aðildarfyrirtæki sín til að koma sér upp umhverfisstjórnunarkerfi. Mörg fyrirtæki í ferðaþjónustu hafa sýnt áhuga á að taka upp slík kerfi, en hægt hefur gengið. Með umhverfisstjórnunarkerfi er stuðlað að markvissum aðgerðum í umhverfismálum þar sem tekist er á við þau áhrif sem starfsemi fyrirtækisins hefur á umhverfið og leitað leiða til að draga úr skaðsemi hennar.



Mynd 1. Dreifing gistinátta eftir landssvæðum. Prósentur sýna hlutfallslega aukningu gistinátta frá 2002-2006.

Flestum umhverfisstjórnunarkerfum fylgja ákveðnir umhverfisstaðlar sem fyrirtæki þurfa að uppfylla ásamt vistvænum vottunum sem staðfesta að viðkomandi fyrirtæki eða þjónusta standist þær kröfur sem gerðar eru á sviði umhverfismála. Þegar fyrirtæki tekur upp umhverfisstjórnun snýst það ekki einungis um umhverfismál, heldur tekur það ferli einnig til þátta eins og siðferðis, sanngjarnra viðskiptahátta og félagslegrar ábyrgðar. Þannig má líta á vistvæna vottun í ferðaþjónustu sem ákveðið stýritæki sem miðar að sjálfbærri þróun.

Erlend ferðaþjónustufyrirtæki eru víðast hvar komin lengra á veg í umhverfisstjórnun en íslensk ferðaþjónusta. Þeim ferðamönnum fjölgar jafnframt stöðugt sem velja vottaða þjónustu fram yfir aðra. Hér á landi hafa fáar rannsóknir verið gerðar er beina sjónum að umhverfisstjórnun íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja, sem og stöðu þeirra mála hér á landi. Þær sem gerðar hafa verið (sjá t.d. Anne Maria Sparf, 2005a) sýna fram á að aðstæður íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja til að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi séu oft á tíðum lítt ákjósanlegar. Á Íslandi myndu flest fyrirtæki starfandi í ferðaþjónustu flokkast sem mjög lítil eða lítil (*micro or small enterprises*) sé miðað við staðla Evrópusambandsins þar sem miðað er við fjölda

starfsmanna og veltu fyrirtækja. Smæðin gæti hugsanlega útskýrt minni áhuga íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja til að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi.

Til að þróa og byggja upp árangursríkt umhverfisstjórnunarkerfi sem henta íslenskri ferðaþjónustu og umhverfi er mikilvægt að þekkja viðhorf þeirra sem byggja afkomu sína á ferðaþjónustu til umhverfismála og umhverfisstjórnunar, og ekki síður þeirra sem kaupa þjónustuna. Meginmarkmið eftirfarandi verkefnis er að rannsaka viðhorf og þekkingu ferðaþjónustuaðila og ferðamanna til umhverfisstjórnunar og vistvænnar vottunar í ferðaþjónustu, og þannig byggja upp mikilvægan grunn þekkingar til frekari rannsókna, þróunar og ráðgjafar í uppbyggingu sjálfbærrar ferðaþjónustu hér á landi. Settar eru fram eftirfarandi lykilspurningar:

- Hver eru viðhorf rekstraraðila í ferðaþjónustu annars vegar og ferðamanna hins vegar til umhverfisstjórnunar og vistvænnar vottunar íslenskrar ferðaþjónustu?
- Hver eru viðhorf ferðaþjónustuaðila til sameiginlegrar uppbyggingar og stjórnunar ferðaþjónustu a) á svæðinu sunnan Vatnajökuls og b) á öllum aðliggjandi svæðum fyrirhugaðs Vatnajökulsþjóðgarðs?
- Hvaða væntingar hafa ferðamenn til aðgengis, uppbyggingar og þjónustu í og við friðlýst svæði?
- Er umhverfisstjórnun leið til aukinnar sjálfbærni í íslenskri ferðaþjónustu, eða eru aðrar leiðir líklegri til betri árangurs?

Til að svara þessum spurningum, ásamt því að geta betur áttað okkur á því hvaða leiðir best sé að fara við uppbyggingu sjálfbærrar ferðaþjónustu til framtíðar hér á landi, var send út viðhorfsskönnun til allra ferðaþjónustuaðila í Sveitarfélaginu Hornafirði og í Skaftárhreppi í maí 2007. Þessi sveitarfélög voru valin þar sem mikil uppbygging hefur átt sér stað innan ferðaþjónustu svæðanna sem að miklu leyti má rekja til væntinga vegna fyrirhugaðrar stofnunar Vatnajökulsþjóðgarðs. Viðhorfsskönnuninni var fylgt eftir með viðtölum á vettvangi síðastliðið sumar. Jafnframt var gerð viðhorfsskönnun sem lögð var fyrir ferðamenn á Kirkjubæjarklaustri, í Skaftafelli og á Höfn.

Verkefnið er samvinnuverkefni Háskóla Íslands, Ferðamálaseturs Íslands og verkfræðistofunnar Línuhönnunar hf. Háskóli Íslands í samvinnu við Ferðamálasetur Íslands hefur síðastliðin ár byggt upp öflugan grunn rannsókna á sviði ferðamennsku og umhverfis, einkum á þolmörkum ferðamennsku ásamt umhverfisskipulagi og -stjórnun ferðaþjónustu.

Línuhönnun hf hefur í gegnum tíðina byggt upp víðtæka þekkingu í umhverfisstjórnun fyrirtækja og verið í fararbroddi í ráðgjöf um gæða- og umhverfisstjórnun fyrirtækja. Þá tengist verkefnið einnig fjölþjóðlegu verkefni á sviði þróunar sjálfbærrar ferðaþjónustu á Norðurlóðum sem styrkt er af Norðurlóðaáætlun Evrópusambandsins. Verkefnið nefnist NEST (Northern Environment of Sustainable Tourism) og er samvinnuverkefni á milli Íslands, Finnlands, Svíþjóðar og Skotlands. Meginmarkmið NEST er að nýta til framþróunar þau tækifæri sem felast í búsetu nálægt þjóðgörðum og öðrum verndarsvæðum með því að efla og stjórna ferðamennsku sem samræmist skilyrðum um sjálfbæra þróun til framtíðar.

Úrvinnslu gagna er ekki lokið. Tilgangur þessarar greinar er því fyrst og fremst að kynna verkefnið og fyrstu niðurstöður þess. Niðurstöður verkefnisins munu verða nýttar til áframhaldandi rannsókna á skipulagi og stjórnun sjálfbærrar ferðamennsku hér á landi.

Umhverfisstjórnun og sjálfbærni

Sjálfbær ferðamennska - orðagljáfur eða raunhæf markmið?

Meginþættir sérstöðu og ímyndar Íslands sem áfangastaðar ferðafólks, sem dregin er upp í skýrslu framtíðarnefndar samgönguráðherra frá árinu 2003 (samgönguráðuneytið, 2003) eru náttúra, menning og fagmennska. Nefndin leggur jafnframt áherslu á að sjálfbær þróun og umhverfisvæn ferðamennska séu forsendur þess að þessi sérstaða og ímynd landsins haldist óspillt og öryggi ferðamannsins sé tryggt.

Sjálfbær þróun er hugmyndafræði sem hefur þróast í alþjóðlegri umræðu um umhverfismál á vettvangi Sameinuðu þjóðanna. Hugtakið sjálfbær þróun hefur nú velkst í umræðunni í yfir tuttugu ár, en það sló fyrst í gegn með útkomu skýrslu Brundtland-nefndarinnar árið 1987. Í henni er að finna þá skilgreiningu sem algengast er að notuð sé, þ.e. „*Sjálfbær þróun er sú þróun, sem gerir okkur kleift að mæta þörfum okkar án þess að stefna í voða möguleikum komandi kynslóða til að mæta sínum þörfum*“ (WCED 1987). Samkvæmt þessari skilgreiningu felur sjálfbær þróun í sér að ekki sé einungis tekið mið af umhverfisþáttum í ákvarðanatöku, heldur krefst hún samþættingar vistfræðilegra, efnahagslegra og félagslegra þátta í ákvarðanatöku. Aðgerðir til að tryggja ábyrga nýtingu lands og verndun náttúruauðlinda er þannig órjúfanlegur hluti náttúruverndar. Þessi skilgreining hefur verið gagnrýnd fyrir að vera opin í báða enda og hefur þ.a.l. verið útfærð að ólíkum

hagsmunum alls kyns aðila. Hvað sem öllum skilgreiningum líður, er boðskapur sjálfbærrar þróunar skýr og verður samfara síaukinni og skefjalausti neysluhyggju vesturlanda stöðugt brýnni.

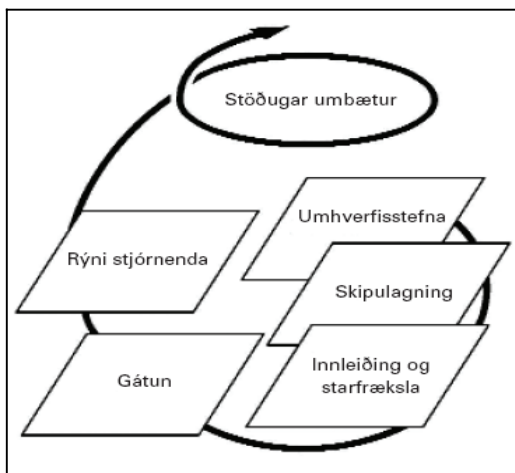
Sjálfbær ferðamennska hefur verið skilgreind sem hver sú þróun eða aðgerð í ferðamennsku sem tekur tillit til umhverfisins, tryggir verndun náttúrulegra og menningarlegra auðlinda til langs tíma, stuðlar að jafnræði og er félagslega og efnahagslega ásættanleg (Swarbrooke, 1999). Hugtakið verður til upp úr 1990, en áður höfðu spröttið upp fjöldi hugtaka á borð við græn, mjúk, ábyrg, visthæf og umhverfisvæn ferðamennska sem andsvar við fjöldaferðamennsku sem upp úr 1970 hafði gert það að verkum að margir vinsælir ferðamannastaðir voru farnir að láta verulega á sjá. Í upphafi var lítið svo á að ef áhugi væri á að þróa sjálfbæra ferðamennsku væri útilokað að stunda fjöldaferðamennsku af neinu tagi. Nú er hins vegar lítið svo á að unnt sé að þróa allar tegundir ferðamennsku á sjálfbæran hátt sé skipulagning og stjórnun lögð til grundvallar (Clarke, 1997; Swarbrooke, 1999).

Umhverfisstjórnun

Aukin umhverfisvitund almennings gerir sífellt auknar kröfur um bætta ímynd fyrirtækja í umhverfismálum. Umhverfisstjórnun er kerfisbundin aðferð til að hafa gát á umhverfismálum á öllum sviðum viðskipta. Slík stjórnun gerir fyrirtækjum kleift að taka skipulega á umhverfismálum sínum og gera þau að eðlilegum hluta starfsemi sinnar og meginstefnu. Markmiðið er ekki einungis að uppfylla ákvæði reglugerða um umhverfismál og halda fjárhagslegri áhættu vegna skaðabótaskyldu og tilkostnaðar í lágmarki, heldur einnig að bæta stöðugt frammistöðu fyrirtækisins í umhverfismálum og skapa því á þann hátt bætta ímynd út á við og ekki síst forskot á samkeppni (Iðntæknistofnun, 1998). Umhverfismál hafa þannig í auknum mæli haft veruleg áhrif á fyrirtæki, stofnanir og aðrar skipulagsheildir, sem leitt hefur til þess að fyrirtæki um allan heim eru farin að setja umhverfismál á oddinn.

Til að ná fram sem bestum árangri er nú almennt stuðst við ákveðin umhverfisstjórnunarkerfi. Umhverfisstjórnunarkerfi samanstendur af stjórnskipulagi, áætlanagerðum, ábyrgðarskiptingu, starfsháttum, verklagsreglum, ferlum og aðföngum sem vinna að því að koma á umhverfisstjórnun og viðhalda henni. (Iðntæknistofnun, 1998). Þekktustu umhverfisstjórnunarkerfin eru ISO 14001 staðallinn og EMAS (Eco Management and Audit Scheme) umhverfisstjórnunarkerfi Evrópusambandsins. ISO 14001 staðallinn er sérhæfður staðall um umhverfisstjórnun settur fram árið 1996 af Alþjóðlegu staðlasamtökunum ISO. Markmið staðalsins er að fá fyrirtæki og stofnanir til að bæta stjórnun

og í gegnum betri stjórnun að bæta frammistöðu sína í umhverfismálum. Samkvæmt ISO 14001 staðlinum er umhverfisstjórnunarkerfi skilgreint sem sá hluti heildarstjórnunarkerfis sem nær yfir stjórnskipulag, áætlanagerð, ábyrgðarskiptingu, starfshætti, verklagsreglur, ferli og aðföng sem nauðsynleg eru til að þróa, koma á, framfylgja, rýna og viðhalda umhverfismálastefnunni (cf. Iðntæknistofnun, 1998; Ragnhildur H. Jónsdóttir, 2004; Stefán Gíslason, 2005; Staðlaráð Íslands, 2007). Fylgt er ákveðnu vinnuferli til að ná fram markmiðum staðalsins um stöðugar umbætur (mynd 2).



Mynd 2. Líkan að umhverfisstjórnunarkerfi samkvæmt ISO 14001 staðlinum
Heimild: Staðlaráð Íslands, 2007.

EMAS umhverfisstjórnunarkerfið var sett fram af Evrópusamabandinu árið 1993 og byggist á reglugerð sambandsins nr. 1836/93 m.s.br. (EC 761/2001). Markmið EMAS er að betrubæta stöðu fyrirtækja í umhverfismálum með því að verðlauna þau fyrirtæki sem sýna meira en lágmarksviðleitni í umhverfismálum. Fyrirtæki sem uppfylla ákvæði reglugerðanna ásamt því að hafa umhverfisstjórnunarkerfi sem stenst kröfur ISO 14001 staðalsins geta fengið svonefnda EMAS skráningu (cf. Stefán Gíslason, 2005; Staðlaráð Íslands, 2007).

Umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu

Innan ISO samtakanna vinnur nefnd, ISO/TC 228, að þróun alþjóðlegra umhverfisstaðla fyrir ferðaþjónustu. Hægt hefur gengið vegna þess hve

margbreytilegt og víðfemt svið ferðaþjónustan nær yfir. Lengst á veg komnir eru staðlar fyrir köfunar- og heilsuferðamennsku (ISO, 2007; Peter O'Reilly, munnl. uppl.). Anne Maria Sparf (2005a; 2005b) rannsakaði hvers konar umhverfisstjórnunarkerfi hentaði best ferðaþjónustufyrirtækjum á Norðurlöndunum út frá þarfagreiningu fyrirtækjanna. Niðurstöður hennar sýna að hentugast sé fyrir lítil fyrirtæki að taka upp kerfi sem taka tillit til sérstakra þarfa fyrirtækjanna.

Til að tryggja neytendum að vörur og þjónusta standist lágmarks umhverfisstaðla eru til mýmörg vottunarkerfi eða svokölluð umhverfismerki. Í íslensku ferðaþjónustu hafa einkum þrjú umhverfismerki verið notuð, þau eru Green Globe 21, Svanurinn og Bláfáninn.

Green Globe 21 er alþjóðleg umhverfisvottun í ferðaþjónustu grundvölluð á Staðardagskrá 21 og hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar. Til að öðlast vottun Green Globe 21 (GG21) þurfa fyrirtæki að koma sér upp umhverfisstjórnunarkerfi sem grundvallast á ISO 14001. Til að fá fullgilda vottun GG21 þurfa þátttakendur að fara í gegnum þrjú stig. Fyrst verða fyrirtæki hlutdeildarfélagar (GG21 Affiliate) sem felur í sér að kynnast notkunarmöguleikum GG21. Síðan þurfa fyrirtæki að ná viðmiðum staðalsins (GG21 Benchmarked). Síðasta stigið felur í sér vottun GG21 (GG21 Certified). Green Globe 21 hefur þá sérstöðu meðal umhverfismerkja að ná einnig yfir samfélög (Hólaskóli 2007; Stefán Gíslason, 2005). Ferðaþjónustufyrirtæki sem fengið hafa vottun Green Globe 21 hér á landi eru Skrifstofa Ferðaþjónustu bænda, Hótel Hellnar á Snæfellsnesi og Hótel Anna undir Eyjafjöllum. Fyrirtæki sem hafa náð viðmiðum Green Globe 21 eru Íshestar og Reykjavík Whale Watching. Þá hafa sveitarfélögin á Snæfellsnesi, þ.e. Eyja- og Miklaholtshreppur, Grundarfjarðarbær, Helgafellssveit, Snæfellsbær, Stykkishólmsbær ásamt þjóðgarðinum á Snæfellsnesi, undir slagorðinu sjálfbært Snæfellsnes, og sveitarfélagið Álftanes jafnframt náð viðmiðum Green Globe 21 fyrir samfélög (Hólaskóli, 2007).

Norræna umhverfismerkið *Svanurinn* er sameiginlegt umhverfismerki Norðurlandanna sem komið var á fót fyrir tilstuðlan Norrænu ráðherranefndarinnar árið 1989. Stofnaðilar voru Noregur, Svíþjóð og Finnland. Ísland bættist við árið 1991 og Danmörk árið 1997. Svanurinn byggist á viðmiðunarkröfum sem taka til margra þátta á lífsferli vöru og/eða þjónustu, bæði hvað varðar notagildi og umhverfisáhrif. Innan ferðaþjónustunnar eru það aðeins gístistaðir sem fengið geta vottunina. Tvö ferðaþjónustufyrirtæki hér á landi hafa fengið vottun Svansmerkisins, það eru

Hótel Eldhestar og Farfuglaheimilið í Reykjavík (Stefán Gíslason, 2005; Environice, 2007).

Bláfáninn er sérhæft umhverfismerki fyrir umhverfisstjórnun í smábátahöfnum og á baðströndum. Bláfáninn var tekinn í notkun í Evrópu árið 1987 en var gerður alþjóðlegur árið 2001. Tilgangur hans er að stuðla að verndun umhverfis baðstranda og hafna, og tryggja að umhverfis- og öryggismál og séu í hávegum höfð hjá handhöfum fánans. Fáninn er veittur til eins árs í senn og verða reglurnar strangari með ári hverju. Um 3000 baðstrendur og smábátahafnir dreifðar um allan heim fá heimild til að draga bláfánann að húni á ári hverju. Byrjað var að undirbúa Bláfánaverkefni hér á landi haustið 2000. Frá árinu 2003 hafa alls fimm fyrirtæki hlotið bláfánann hér á landi. Þau eru Bláa Lónið, Ylströndin í Nauthólsvík, smábátahafnirnar í Stykkishólmi og á Borgarfirði Eystri og nú síðast fékk Hvalaskoðun Reykjavíkur afhentar Bláfánaveifur fyrir skip sín (Stefán Gíslason, 2005; Landvernd, 2007).

Aðferðir

Stuðst var við hvort tveggja eigindlegar og meginlegar rannsóknaaðferðir. Í fyrri hluta rannsóknarinnar, sem sneri að ferðaþjónustuaðilum, var sendur út spurningalisti til allra skráðra ferðaþjónustuaðila í Sveitarfélaginu Hornafirði og Skaftárhreppi, alls 47 talsins. Tuttugu og þrjú ferðaþjónustuaðilar sendu inn útfylltan spurningalista eða tæp 50%. Svarendur voru á aldrinum 27 til 81 árs. Hlutfall var tilölulega jafnt milli kynja, 52% konur og 48% karlar. Spurningalistinn sem var notaður var „semi-structured“, þ.e. sambland opinna og staðlaðra spurninga. Þessi aðferð er sérlega gagnleg þegar fjöldi spyrjenda er lítil. Spurningalistinn var þannig samansettur að oftast en einu sinni var spurt um sama fyrirbæri. Þetta gaf möguleika á að bera saman mismunandi svör við svipuðum spurningum (t.d. Mikkelsen, 1995; Bryman, 2004). Spurningalistinn samanstendur af 17 spurningum, sem skipta má í þrjú þemu. Það fyrsta tekur til viðhorfa og þekkingar ferðaþjónustuaðila til umhverfisstjórnunar og vottunarkerfa. Annað þemað beinir sjónum að hvatningu og aðgengi ferðaþjónustuaðila að upplýsingum til að taka upp umhverfisstjórnun. Það þriðja og síðasta tekur til viðhorfa til sameiginlegrar uppbyggingar og stjórnunar ferðaþjónustu á annars vegar svæðinu sunnan Vatnajökuls og hins vegar á öllum aðliggjandi svæðum fyrirhugaðs Vatnajökulsþjóðgarðs.

Spurningalistanum var fylgt eftir með hálfopnum viðtölum. Á þann hátt fengu viðmælendur svigrúm til að koma sínum sjónarmiðum á framfæri og spyrjendur að spinna viðtalið áfram eftir því sem við átti og tækifæri gafst. Unnið var áfram með ofangreind þemu, en í viðtölunum var sjónum meira beint að umhverfisvitund viðmælanda og viðhorfi þeirra til sjálfbærrar ferðaþjónustu. Valdír voru 16 aðilar þannig að fulltrúar væru frá sem flestum tegundum ferðaþjónustu sem svæðin bjóða upp á, þ.e. gistiheimilum, hótelum, afþreyingu og þjóðgarðinum Skaftafelli, en hann nær nú til beggja sveitarfélaganna.

Í síðari hluta rannsóknarinnar, sem sneri að ferðamönnum, var spurningalisti lagður fyrir ferðamenn á Kirkjubæjarklaustri, í Skaftafelli og á Höfn. Dvalist var viku á hverjum stað. Alls söfnuðust svör frá 202 ferðamönnum. Íslendingar voru 24% svarenda en erlendir ferðamenn 76%. Hlutfall kynja var svo til jafnt. Meðalaldur kvenna var 38 ár og meðalaldur karla var 43 ár. Í þessum hluta rannsóknarinnar var stuðst við staðlaðan spurningalista, en svarendum gefinn kostur á athugasemdum. Anna Dóra Sæþórsdóttir og Gunnþóra Ólafsdóttir (2003) benda á að megindlegar rannsóknnaðferðir þar sem eingöngu er stuðst við staðlaðar spurningar hafa verið gagnrýndar fyrir það að hvorki sé gert ráð fyrir að kafað sé undir yfirborðið til að fá fram hvað búi að baki svörunum, né sé gert ráð fyrir persónubundnum upplifunum svarenda. Anna Dóra og Gunnþóra benda hins vegar jafnframt á að staðlaðir spurningarlistar séu viðurkennd aðferð og fljótleg leið til að fá fram grunnupplýsingar, samanber markmið þessarar rannsóknar að fá fram upplýsingar um viðhorf og almenna þekkingu ferðamanna til umhverfisstjórnunar og vistvænnar vottunar í íslenskri ferðaþjónustu. Hér skiptir því magn meira máli en gæði. Spurningalistinn sem lagður var fyrir ferðamenn samanstendur af 15 spurningum, sem skiptast upp í þrjú þemu. Eins og í fyrri hluta rannsóknarinnar beinist það fyrsta að viðhorfum og þekkingu ferðamanna til umhverfisstjórnunar og vottunarkerfa. Annað þemað tekur til þekkingar ferðamanna á þjóðgörðum hér á landi og væntinga þeirra til Vatnajökulsþjóðgarðs. Þriðja og síðasta þemað beinir sjónum að viðhorfi til aðgengis, uppbyggingar og þjónustu fyrir ferðamenn, bæði innan og utan þjóðgarða.

Niðurstöður

Úrvinnsla gagna er langt komin. Stefnit er að því að henni ljúki nú á haustmánuðum. Hér verður því einungis greint frá fyrstu niðurstöðum spurningalistanna.

Viðhorf og þekking rekstraraðila til umhverfisstjórnunar og vottunarkerfa

Spurt var hvað hugtökin umhverfisstjórnun og vistvæn vottun standi fyrir í hugum þátttakenda. Flestir svarenda þekkja hugtakið umhverfisstjórnun. Tveir nefna að þeir hafi aldrei heyrt á það minnst. Í hugum allflestra stendur umhverfisstjórnun fyrir aðgerðir og stjórnun á nýtingu umhverfis. Meiri hluti svarenda tengja hugtakið þó við náttúrulegt umhverfi og náttúruvernd. Einn tengir umhverfisstjórnun við „stjórnun sem kemur ofan frá“. Vistvæna vottun tengja flestir svarenda við úttekt á frammistöðu í umhverfismálum og vottun sem sýni að ákveðnum stöðlum sé framfylgt. Margir tengja hugtakið hins vegar beint við lífræna ræktun og náttúruvernd.

Norræna svansmerkið er það umhverfismerki sem svarendur þekkja best til (13), þá Green Globe 21 (11) og Bláfánann (6). Alls 40% svarenda segjast ekki þekkja til neinna umhverfismerkja eða umhverfisstaðla. Þátttakendur voru spurðir hvort þeir þekktu til einhvers reksturs í sveitarfélaginu sem hefði vistvæna vottun. Af þeim sem tóku afstöðu svöruðu 30% þeirri spurningu játandi og 22% neitandi. Svo til allir svarendur (87%) telja stjórnun umhverfismála skipta máli í sínum rekstri. Þeir telja að almenn virðing fyrir umhverfinu sé rekstri þeirra í hag og að góð stjórnun umhverfismála sé líkleg til að bæta ímynd svæðisins, sem skili sér í fleiri og ánægðari ferðamönnum.

Mikill meiri hluti svarenda (83%) hefur áhuga á að þróa sitt fyrirtæki í átt að vistvænni rekstri. Áhugasömum voru gefnir sex staðlaðir valmöguleikar á því á hvern hátt sú þróun gæti mögulega orðið, þ.e. með því að spara orku, flokka sorp, auka vistvæn innkaup, minnka úrgang, auka náttúruvernd og auka menntun starfsfólks. Þeir voru jafnframt beðnir að tilgreina hvern þessara þátta þeir teldu mikilvægastan. Flestir svarendur nefna mikilvægast að minnka úrgang. Flokka sorp og auka vistvæn innkaup stendur mönnum einnig nærri. Aukin menntun starfsfólks telja margir jafnframt mikilvægan þátt. Einn nefnir að menntun sé upphafið og allt annað komi á eftir því. Þrátt fyrir mikinn áhuga þátttakenda á þróun vistvænni reksturs hafa færri (65%) áhuga á að vinna að vistvænni vottun með beinum hætti.

Hvatning og aðgengi upplýsinga til að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi

Meiri hluti svarenda (60%) telur sig hvorki finna fyrir þrýstingi né hvatningu til að taka upp umhverfisstjórnun að einhverju tagi. Af þeim sem skynja þrýsting og/eða hvatningu telja flestir þá hvatningu koma frá ferðamönnum en ekki yfirvöldum. Flestir nefna auk þess að Ferðþjónusta bænda hvetji markvisst til aukinnar umhverfisstjórnunar. Um aðgengi upplýsinga um vistvæna vottun, umhverfisstjórnun og umhverfisstjórnunarstaðla telur mikill minni hluti (26%) hann góðan. Aðrir telja að upplýsingar séu ekki aðgengilegar, eða hafa ekki kynnt sér málið. Alls 74% svarenda lýstu yfir áhuga á að sækja námskeið um umhverfisstjórnun í ferðþjónustu væri það í boði í héraði.

Viðhorf til sameiginlegrar uppbyggingar og stjórnunar ferðþjónustu

Varðandi uppbyggingu og stjórnun ferðþjónustu í og umhverfis væntanlegs Vatnajökulsþjóðgarðs voru þátttakendur spurðir hvort þeir vildu sjá sveitarfélögin sem standa að Vatnajökulsþjóðgarði vinna að sameiginlegri uppbyggingu ferðþjónustu á svæðinu og markaðssetningu þess sem einnar heildar. Sama spurning var borin upp varðandi samvinnu sveitarfélaganna sunnan Vatnajökuls, þ.e. Skaftárhreppur og Sveitarfélagið Hornafjörður. Menn voru jafnframt spurðir um skoðun á því annars vegar að Vatnajökulsþjóðgarður þróaði sitt eigið umhverfismerki og hins vegar að svæðið sunnan Vatnajökuls þróaði sameiginlegt umhverfismerki.

Tæplega helmingur svarenda (44%) myndi vilja sjá sveitafélögin sem standa að Vatnajökulsþjóðgarði vinna að sameiginlegri uppbyggingu. Kosti slíkrar uppbyggingar telja þeir felast í minni yfirstjórn, færri nefndum og vinnulegri hagræðingu. Einn nefnir að með stofnun þjóðgarðsins verði svæðið sjálfkrafa heild í augum ferðamanna og því væri eðlilegt að markaðssetja svæðið sem eina heild. Gallar á slíkri uppbyggingu telja menn hins vegar vera að tengsl svæðanna séu ekki nógu sterk. Einn nefnir að verið sé „*að búa til allt of stórt apparat, það fer allt að togast á og erfitt að koma sér saman um blutina*“. Á hinn bóginn telja tæp 90% svarenda ávinning af því að Skaftárhreppur og Sveitafélagið Hornafjörður ynnu að sameiginlegri uppbyggingu í ferðþjónustu þar sem á svæðinu séu áþekkir hagsmunir. Varðandi sérhannað umhverfismerki lýsa margir því sem mjög jákvæðu tæki til að byggja upp og sameina svæðin sem standa að Vatnajökulsþjóðgarði.

Aðrir telja að skynsamlegra að taka upp þekkt, virt og viðurkennd umhverfismerki. Flestir þátttakendur telja að tilkoma Vatnajökulsþjóðgarðs muni breyta ímynd svæðisins sem hann mun ná til. Ímynd svæðisins verði jákvæðari, ímynd hreinleika og náttúruverndar, að þjóðgarður muni draga fleira fólk á svæðið, tækifæri að selja vöru og þjónustu muni aukast, og að svæðið sunnan Vatnajökuls verði sýnilegra þegar það verði orðið staðsett í jaðri stærsta þjóðgarðs í Evrópu.

Viðhorf og þekking ferðamanna til umhverfisstjórnunar og vottunarkerfa

Meiri hluti (61%) þeirra ferðamanna sem þátt tóku í spurningakönnuninni metur skilning sinn á umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu góðan eða í meðallagi. Þátttakendur voru beðnir að skrifa niður þau umhverfismerki sem komu upp í hugann í fljótu bragði. Aðeins 34% listuðu upp eitt eða fleiri merki. Af upptöldum merkjum þekkja flestir Svansmerkið. Þeir svarendur sem nefndu Svaninn eru Danir, Svíar og Íslendingar. Samkvæmt þessari úttekt er Green Globe 21 merkið töluvert minna þekkt, en það lendir það í 10. sæti af alls 51 merki sem listuð voru upp.

Þátttakendur voru spurðir hvort gæðavottun og/eða umhverfsvottun myndi hafa áhrif á val þeirra á gistingu, veitingastað, leiðsögn og þjóðgarði. Meiri hluti svarenda (63-72%) telur svo vera. Eftirtektarvert er að mest áhrif hefði slík vottun á val svarenda hvað varðar þjóðgarða (72%). Þegar menn voru hins vegar spurðir hvort þeir myndu heimsækja svæðið sunnan Vatnajökuls oftari væri svæðið í heild sinni umhverfsvottað töldu aðeins 7% svarenda að þeir myndu gera svo. Af þeim sem svöruðu játandi eru flestir Frakkar. Þjóðverjar og Íslendingar eru flestir af þeim sem svara neitandi. Varðandi það hvort ásættanlegt sé að vara og þjónusta með umhverfis- og/eða gæðavottun sé dýrari en vara sem er ekki með vottun telja 73% svarenda svo vera. Af þeim eru flestir tilbúnir að borga allt að 10% meira fyrir vöruna.

Þekking og væntingar ferðamanna til íslenskra þjóðgarða

Til að athuga mikilvægi friðlýstra svæða og þjóðgarða fyrir ferðamennsku hér á landi, þ.e. hvort að ferðamenn t.d. skipuleggi ferðir sínar m.t.t. þeirra, hvort þeir hafi ákveðnar væntingar til aðstöðu og þjónustu og geri kröfur til umhverfisstjórnunar á slíkum svæðum, var ákveðið að athuga hversu vel ferðamenn þekkja til þjóðgarða hér á landi. Í þessu samhengi voru þátttakendur spurðir að því hversu marga þjóðgarða þeir hefðu heimsótt hér á landi. Af þeim sem svöruðu höfðu 25% heimsótt tvo þjóðgarða að þeim

fjórum sem hér eru. Áhugavert er að 6% svarenda höfðu heimsótt fimm eða fleiri! Íslendingar voru auk þess spurðir beint hversu margir þjóðgarðar væru hér á landi og gefnir valmöguleikarnir 2, 4, 8 og 16. 30% svöruðu rétt. Alls 17% þátttakenda þekktu til Vatnajökulsþjóðgarðs, af þeim voru flestir Íslendingar.

Viðhorf til aðgengis, uppbyggingar og þjónustu

Um mikilvægi aðgengis fyrir alla töldu alls 40% þátttakenda það mikilvægt að gott aðgengi sé til staðar fyrir hjólastóla og/eða barnavagna í þjóðgarði. Tæp 20% töldu það ekki mikilvægt. 61% svarenda telja ástand göngustíga á könnunarsvæðinu 'gott' eða 'mjög gott', en ekki var spurt út í nákvæma staðsetningu göngustíganna. Þátttakendur voru að síðustu spurðir hversu ánægðir þeir væru með gistingu, veitingar, söfn og menninga- og þjónustumiðstöðvar. Tæpur helmingur hafði ekki nýtt sér þessa þjónustu. Þeir sem tóku afstöðu gáfu hverjum þessara þátta meðaleikunn átta, af skala 0-10.

Umræður og ályktanir

Vaxtarmöguleikar ferðaþjónustu hér á landi eru miklir. Ef fer sem horfir mun yfir ein milljón erlendra ferðamanna koma hingað eftir um áratug, að ótöldum þúsundum Íslendinga sem ferðast um eigið land á ári hverju. Samfara aukinni vakningu á áhrifum ferðamennsku á náttúrlegt og félagslegt umhverfi hefur áhugi á sjálfbærri ferðamennsku aukist. Þjóðgarðar skapa sérstök tækifæri til þróunar og stýringar sjálfbærrar ferðamennsku. Náttúrlegar og menningarlegar auðlindir svæðanna eru aðdráttarafli ferðamanna og þ.a.l. sá grunnur sem ferðaþjónustan byggir afkomu sína á (Rannveig Ólafsdóttir og Inga Jónsdóttir, 2005). Aukin þekking á viðhorfum ferðaþjónustuaðila og ferðamanna til umhverfisstjórnunar og nýtingu náttúruauðlinda, er líkleg til að opna skipulagsyfirvöldum og rekstraraðilum nýja sýn á sviði uppbyggingar á skipulagi og stýringu sjálfbærrar ferðaþjónustu. Uppbygging þekkingargrunns á þessu sviði er jafnframt nauðsynleg til frekari rannsókna og þróunar sjálfbærrar ferðaþjónustu.

Fyrstu niðurstöður þessarar rannsóknar gefa til kynna að rekstraraðilar kannast allflestir við orðið umhverfisstjórnun, án þess þó að þekkja nákvæmlega fyrir hvað það stendur. Það vekur til dæmis athygli að 40% svarenda þekkja ekki til neinna umhverfismerkjara eða umhverfisstaðla. Þekkingarleysi ásamt skorti á upplýsingum getur mögulega útskýrt lítinn áhuga meðal rekstraraðila á að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi. Sama

ósamræmis gætir einnig hjá ferðamönnum, en langflestir þeirra meta þekkingu sína á umhverfisstjórnun góða, en hafa síðan mjög takmarkaða þekkingu á umhverfismerkjum og vottunarkerfum. Þrátt fyrir takmarkaðan áhuga á að taka upp umhverfisstjórnarkerfi, er augljóst að öllum rekstraraðilum finnst mjög mikilvægt að standa vel að rekstri og hlúa að umhverfinu. Það er hins vegar hugsunin um “einhvern þriðja aðila”, sem mörgum þóknast ekki, því vilja menn ekki formlega vottun. Meðal ferðamanna kemur fram að margir myndu velja umhverfissvottaða þjónustu fram yfir aðra þjónustu og eru jafnvel tilbúnir að borga meira fyrir hana. Það vekur hins vegar athygli að einungis 7% ferðamanna telja að vottun hefði áhrif á tíðni heimsóknna þeirra á svæðið sunnan Vatnajökuls. Þetta bendir til þess að það eru ekki margir enn sem komið er sem átta sig á fyrir hvað samfélagsvottun stendur.

Samvinna meðal rekstraraðila á svæðunum sem standa að Vatnajökulsþjóðgarði virðist eiga langt í land. Slík samvinna hefur þó gefist mjög vel á jaðarsvæðum erlendis, samanber svæðin sem standa að heimsminjasvæðinu *The High Coast* í norður Svíþjóð. Langflestir ferðaþjónustuaðilanna eru jákvæðir í garð væntanlegs Vatnajökulsþjóðgarðs og telja að tilkoma hans muni breyta ímynd svæðisins sem hann mun ná til. Menn sjá fyrir sér ímynd hreinleika og náttúruverndar, og að slík jákvæð ímynd muni draga fleira fólk inn á svæðið og skapa tækifæri að selja aukna vöru og þjónustu. Það er því vel við hæfi að enda þessar línur á spurningunni: Hvernig er skynsamlegast að byggja upp og varðveita þá ímynd?

Heimildir

- Anna Dóra Sæþórsdóttir og Gunnþóra Ólafsdóttir. (2003). Ferðamenn í Firðlöndum. Mat á félagslegum þolmörkum og samanburður á viðhorfum ferðamanna að Fjallabaki og á Lónsöræfum. Umhverfisstofnun, Reykjavík.
- Anne Maria Sparf. (2005a). Comparing environmental performance – Environmental benchmarking for SMEs in the Nordic tourism industry. Meistararitgerð við HÍ.
- Anne Maria Sparf. (2005b). Environmental management solutions for small and medium-sized enterprises in the tourism sector. *Landabréfið*, 21(1), 39-46
- Bryman, A. (2004). *Social Research Methods*, 2nd ed. Oxford: Oxford University Press

- Clarke, J. (1997). A framework of approaches to sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 5, 224-233
- Environice. (2007). Heimasiða Environice. Sótt 9. september 2007 af: <http://www.environice.is>.
- Ferðamálaráð Íslands. (2005). *Ferðaþjónusta á Íslandi í tölum*. Sótt 7. september 2007 af: <http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/Ferðaþjónusta%20á%20Íslandi%20í%20tölum.pdf>
- Ferðamálastofa. (2007). Erlendir gestir um Leifsstöð 2002-2007. Sótt 7. september 2007 af: http://www.ferdamalastofa.is/-displayer.asp?cat_id=503
- Hagstofa Íslands. (2007). Ferðamál, samgöngur og upplýsingatekni: Gisting Sótt 7. september 2007 af: <http://www.hagstofa.is/Hagtolur/Ferdamal,-samgongur-og-upplysing/Gisting>
- Hólaskóli. (2007). Sótt 7. september 2007 af: <http://www.holar.is/-greenglobe21/>
- Iðntæknistofnun. (1998). *Ábyrgð og árangur. Fræðsluefni um umhverfisstjórnunarkerfi*. Iðntæknistofnun og Landsnefnd Alþjóða verslunarráðsins, Reykjavík.
- ISO. (2007). Sótt 7. september 2007 af: <http://www.iso.org>
- Landvernd. (2007). *Bláfaninn*. Sótt 7. september 2007 af: <http://www.landvernd.is/blafaninn/>
- Mikkelsen, B. (1995). *Methods for Development Work and Research: A Guide for Practitioners*. London: Sage.
- Ragnhildur Helga Jónsdóttir. (2004). Umhverfisstjórnun, umhverfismerki og íslensk fyrirtæki. *Landabréfið*, 20(1), 23-36
- Rannveig Ólafsdóttir og Inga Jónsdóttir, 2005: NEST/Tourism@Vatnajökull. Þróun sjálfbærrar ferðaþjónustu á Suðausturlandi, verkefnisáætlun. Háskólasetrið á Hornafirði, Höfn.
- Samgönguráðuneytið. (2003). *Íslensk ferðaþjónusta: Framtíðarsýn*. Reykjavík: Samgönguráðuneytið.
- Staðalaráð Íslands. (2007). Sótt 7. september 2007 af: <http://www.stadlar.is>
- Stefán Gíslason. (2005). *Hreinn ávinningur. Hvaða valkostir eru í boði í umhverfissvottun á Íslandi?* Kynningarit um umhverfissvottanir, gefið út í tengslum við ráðstefnuna „Hreinn ávinningur – Hvað er að græða á umhverfisstarfi fyrirtækja?“. Samtök Atvinnulífsins, Umhverfisfræðsluráð, Alþýðusamband Íslands, og Samtök iðnaðarins. Reykjavík.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable tourism management*. Cambridge: CABI Publishing.
- WCED (World Commission on Environment and Development). (1987). *Our common Future*. Oxford: Oxford University Press.