



# Umhverfisvitund og umhverfisstjórnun

## í ferðaþjónustu

Viðhorf ferðaþjónustuaðila og ferðamanna  
til umhverfisstjórnunar og vistvænnar vottunar  
í og við Vatnajökulspjóðgarð

Rannveig Ólafsdóttir, Kristín Rut Kristjánsdóttir,  
Helga Jóhanna Bjarnadóttir og Árni Bragason

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2009

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurslóð, IS-600 Akureyri  
Sími: (+354) 460-8930  
Fax: (+354) 460-8919  
Rafpóstur: edward@unak.is  
Veffang: www.rmfi.is

Titill: Umhverfisvitund og umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu.  
Viðhorf ferðaþjónustuaðila og ferðamanna til umhverfisstjórnunar og  
vistvænar vottunar í og við Vatnajökulsþjóðgarð  
Höfundar: Rannveig Ólafsdóttir, Kristín Rut Kristjánsdóttir, Helga Jóhanna Bjarnadóttir  
og Árni Bragason

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála  
Prentun: Stell ([www.stell.is](http://www.stell.is))

Númer: RMF-S-02-2009  
ISBN: 978-9979-834-73-1

Forsíðumynd er frá Lónsöræfum. Ljósmynd: RÓ

Skýrslan er prentuð á 90 gr. Clairfontane pappír

Öll réttindi áskilin. Skýrslu þessa má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild, án skriflegs leyfis útgefanda.

# **Umhverfisvitund og umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu**

Viðhorf ferðaþjónustuaðila og ferðamanna til umhverfisstjórnunar og  
vistvænnar vottunar í og við Vatnajökulspjóðgarð



## FORMÁLI

Umhverfisstjórnun verður stöðugt mikilvægari úti í hinum stóra heimi, og sjálfsagt eru þeir margir sem telja löngu tímabært að mannskepnan fari að umgangast móður jörð með sjálfbærni að leiðarljósi. Hlutverk umhverfisstjórnunar í ferðaþjónustu hefur að sama skapi farið vaxandi samfara auknum alþjóðlegum markmiðum um sjálfbæra ferðamennsku. Aukin umhverfisvitund ferðamanna hefur jafnframt stuðlað að auknum kröfum um bætta ímynd fyrirtækja í umhverfismálum. Síðastliðinn áratug hefur íslensk ferðaþjónusta vaxið mjög hratt samhliða vaxandi eftirspurn. Það er margt sem gefur tilefni til að ætla að vöxtur ferðaþjónustunnar aukist enn hraðar á allra næstu árum, þar sem nú er treyst á ferðamennsku sem eina af undirstöðum fjárhagslegrar endurreisnar þjóðfélagsins.

Stærsti segull Íslands sem ferðamannalands er íslensk náttúra. Til að vernda og viðhalda þessum segli er mikilvægt að íslensk ferðaþjónusta sé í takti við alþjóðleg markmið um sjálfbæra ferðamennsku. Þetta mikilvægi er undirstrikað í Ferðamálaáætlun 2006-2013 þar sem lögð er áhersla á að sem flestir ferðaþjónustuaðilar stefni að óháðri vottun á umhverfislegri frammistöðu. En, hver er staða íslenskrar ferðaþjónustu þegar kemur að umhverfismálum? Eftirspurn á háönn er víðast hvar enn meiri en framboð, og því hefur lítið reynt á samkeppni sem slíka en samkeppni er oftar en ekki forsenda þess að fyrirtæki ákveða að taka upp formlega umhverfisstjórnun. Til að byggja upp árangursríkt umhverfisstjórnunarkerfi sem hentar íslenskrar ferðaþjónustu og umhverfi, er fyrsta skrefið að þekkja viðhorf þeirra sem byggja afkomu sína á ferðaþjónustu til umhverfismála og umhverfisstjórnunar, sem og þeirra sem kaupa þjónustuna. Öflun slíkrar þekkingar er meginviðfangsefni þessa verkefnis. Viðhorfskönnun var gerð meðal ferðaþjónustuaðila og ferðamanna í sveitarfélögum sunnan Vatnajökuls sumarið 2007, þ.e. ári áður en Vatnajökulspóðgarður var formlega stofnaður. Niðurstöður könnunarinnar hafa áður verið kynnar að hluta, en birtast hér í heild. Þekking á viðhorfum ferðaþjónustunnar sem og ferðamanna er nauðsynlegur grunnur til frekari rannsókna, þróunar og ráðgjafar í uppbyggingu sjálfbærrar ferðaþjónustu hér á landi. Íslensk ferðaþjónusta hefur alla burði til að verða samkeppnishæf á alþjóðamörkuðum til framtíðar.

*Reykjavík, í byrjun hörpu 2009*

*Rannveig Ólafsdóttir*

## **ÞAKKARORÐ**

Verkefnið var styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna, Aðstoðarmannasjóði Háskóla Íslands, Verkfræðistofunni EFLU (áður Línuhönnun) og Norðurslóðaáætlun Evrópusambandsins. Eru þessum aðilum færðar okkar bestu þakkir. Við viljum jafnframt þakka öllum ferðaþjónustuaðilum í Skaftárhreppi og Sveitarfélaginu Hornafirði sem þátt tóku í þessari rannsókn ásamt öllum þeim ferðamönnum sem þátt tóku. Án þeirra hefði þetta verkefni ekki getað orðið.

# EFNISYFIRLIT

<b>FORMÁLI</b> .....	<b>III</b>
<b>ÞAKKARORÐ</b> .....	<b>IV</b>
<b>EFNISYFIRLIT</b> .....	<b>V</b>
<b>MYNDASKRÁ</b> .....	<b>VI</b>
<b>1 INNGANGUR</b> .....	<b>1</b>
<b>2 RANNSÓKNARSVÆÐIÐ</b> .....	<b>5</b>
<b>3 FERÐAÞJÓNUSTA OG UMHVERFISSTJÓRNUN</b> .....	<b>9</b>
3.1 HUGTÖK OG SKILGREININGAR .....	9
3.2 UMHVERFISSTJÓRNUNARKERFI .....	11
3.3 UMHVERFISSTJÓRNUN Í FERÐAÞJÓNUSTU .....	12
3.4 UMHVERFISSTJÓRNUN, GÆÐASTJÓRNUN OG ÖRYGGISSTJÓRNUN.....	14
<b>4 AÐFERÐIR</b> .....	<b>17</b>
<b>5 NIÐURSTÖÐUR</b> .....	<b>21</b>
5.1 VIÐHORF FERÐAÞJÓNUSTUAÐILA .....	21
5.2 VIÐHORF FERÐAMANNA .....	39
<b>6 UMRÆÐUR OG ÁLYKTANIR</b> .....	<b>45</b>
6.1 VIÐHORF OG ÞEKING TIL UMHVERFISSTJÓRNUNAR.....	45
6.2 TENGL UMHVERFISVITUNDAR OG UMHVERFISSTJÓRNUNAR.....	46
6.3 SJÁLFBÆR FERÐAMENNSKA OG ÍMYND VATNAJÖKULSÞJÓÐGARÐS .....	47
6.4 STAÐA ÍSLENSKRAR FERÐAÞJÓNUSTU MEÐ TILLITI TIL UMHVERFISSTJÓRNUNAR.....	49
<b>HEIMILDIR</b> .....	<b>53</b>
<b>VIÐAUKAR</b> .....	<b>57</b>
VIÐAUKI 1: SPURNINGALISTI LAGÐUR FYRIR FERÐAÞJÓNUSTUAÐILA.....	59
VIÐAUKI 2: VIÐTALSRAMMI .....	67
VIÐAUKI 3: SPURNINGALISTI LAGÐUR FYRIR FERÐAMENN.....	71
VIÐAUKI 4: ATHUGASEMDIR FERÐAMANNA .....	74

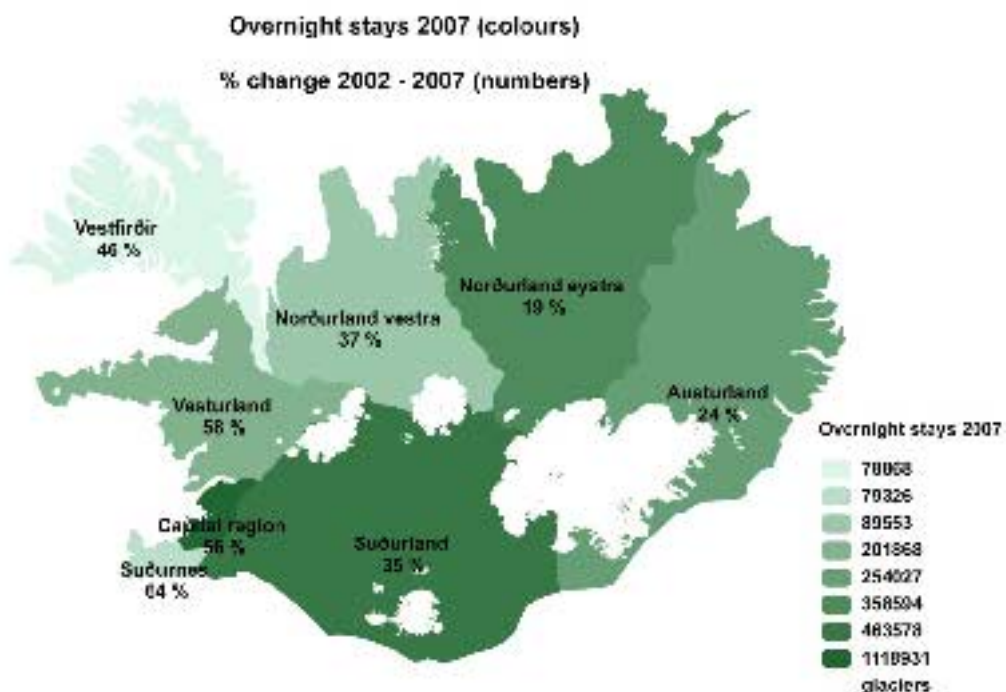
## MYNDASKRÁ

Mynd 1.1. Dreifing gistinátta eftir landssvæðum	1
Mynd 2.1. Landfræðileg afmörkun Skaftárhrepps og Sveitarfélagsins Hornafjarðar	5
Mynd 2.2. Mörk Vatnajökulshljóðgarðs við stofnun hans í júní 2008	7
Mynd 3.1. Samvirkni hagsmunaaðila í ferðaþjónustu	9
Mynd 3.2. Líkan að umhverfisstjórnunarkerfi skv. ISO14001 staðlinum	12
Mynd 4.3. Uppruni ferðamanna sem þátt tóku í rannsókninni	19
Mynd 5.1. Þekktustu umhverfismerkin meðal rekstraraðila í ferðaþjónustu	22
Mynd 5.2. Áhersluþættir að mati rekstraraðila að vistvænni rekstri	23
Mynd 5.3. Áhugi þátttakenda á þróun að vistvænni rekstri að vinna að vistvænni vottun	23
Mynd 5.4. Áhersluþættir sérhannaðs umhverfismerkis fyrir Vatnajökulshljóðgarð	25
Mynd 5.5. Áhrifaþættir á ákvörðun ferðamanna að heimsækja Ísland og Ríki Vatnajökuls	39
Mynd 5.6. Þekktustu umhverfismerki meðal ferðamanna	40
Mynd 5.7. Áhrif umhverfis- og/eða gæðavottana á val ferðamanna á seldri þjónustu	41
Mynd 5.8. Ásættanleg hækkun verðs fyrir vottaða vöru og/eða þjónustu að mati ferðamanna	41
Mynd 5.9. Ánægja ferðamanna með mismunandi þjónustu	43
Mynd 6.1. Lífsferill ferðamannastaða	51
Mynd 6.2. Lífsferill sjálfbærra ferðamannastaða	51



# 1 INNGANGUR

Samfara ört vaxandi fjölda ferðamanna hér á landi hafa umsvif íslenskrar ferðaþjónustu aukist jafnt og þétt og atvinnugreinin hefur að sama skapi orðið stöðugt mikilvægari fyrir íslenskt þjóðarbú. Árið 2007 aflaði ferðaþjónustan 18,8% gjaldeyrstekna þjóðarinnar, samkvæmt útreikningum Hagstofu Íslands (2008a), aðeins sjávarútvegur og áliðnaðurinn vógu þar þyngra. Heildarfjöldi erlendra ferðamanna sem sótti Ísland heim árið 2007 var 485.000 samkvæmt tölum frá Ferðamálastofu (2008) sem er 15% aukning frá árinu á undan, en árleg meðaltalsaukning síðastliðinn áratug er tæp 10% (Ferðamálastofa, 2008). Samkvæmt tölum frá Hagstofu Íslands (2008a) var heildarfjöldi gistinguáttu á landinu árið 2007 rúmlega 2,6 milljónir, sem er 42% aukning frá árinu 2002. Dreifing gistinguáttu eftir landssvæðum sýnir að flestir ferðamenn dvelja á Höfuðborgarsvæðinu og næst flestir á Suðurlandi og Norðurlandi eystra (mynd 1.1) en á þeim svæðum eru okkar vinsælustu ferðamannastaðir, þ.e. Gullfoss, Geysir og Mývatn, sem að öllum líkindum stýra vali ferðamanna á dvalarstað. Aukning gistinguáttu frá árinu 2002 er að meðaltali um 40% en hlutfallslega mest er aukningin á Suðurnesjum eða 64%.



Mynd 1.1. Dreifing gistinguáttu eftir landssvæðum. Prósentur sýna hlutfallslega aukningu gistinguáttu frá 2002 til 2007 (Rannveig Ólafsdóttir & Micael Runnström, 2009).

Íslensk náttúra hefur verið meginmáttarstoð ferðaþjónustunnar, og er það enn samkvæmt viðamikilli könnun Ferðamálaráðs Íslands 2004-2005 þar sem um 80% allra ferðamanna sem hingað komu sögðu náttúruna hafa verið meginhvati að ferð þeirra til landsins (Ferðamálaráð Íslands, 2005). 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. Umhverfisstjórnun er í flestum tilfellum byggð á vottun þar sem starfsemi eða vara er tekin út með tilliti til ákveðins staðals eða forskriftar. Þessir staðlar eða forskriftir geta verið af ýmsu tagi, bæði stjórnkerfislegir staðlar eða beinar kröfur um ákveðið verklag, ferli eða efnisinnihald svo dæmi sé tekið.

Erlend ferðaþjónustufyrirtæki eru víðast hvar komin lengra á veg í umhverfisstjórnun en íslensk ferðaþjónusta. Samhliða fjölgar þeim ferðamönnum 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 Anne Maria Sparf, 2005a) sýna fram á að aðstæður íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja til að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi eru oft á tíðum lítt ákjósanlegar. Á Íslandi myndu flest fyrirtæki starfandi í ferðaþjónustu flokkast sem mjög lítil eða lítil (e. *micro or small enterprises*) sé miðað við staðla Evrópusambandsins þar sem tekið er mið af fjölda starfsmanna og veltu fyrirtækja. Smæðin gæti hugsanlega útskýrt minni áhuga og getu íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja til að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi.

Til að þróa og byggja upp 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 lykilsurningar:

- 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 Vatnajökulshjóðgarðs?
- 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 viðhorfskönnun til allra ferðaþjónustuaðila í Sveitarfélaginu Hornafirði og í Skaftárhreppi í maí 2007. Þessi sveitarfélög voru valin þar sem mikil uppbygging hafði átt sér stað innan ferðaþjónustu svæðanna sem að miklu leyti má rekja til væntinga sem uppi voru til Vatnajökulshjóðgarðs. Viðhorfskönnuninni var fylgt eftir með viðtölum á vettvangi sumarið 2007. Jafnframt var gerð viðhorfskönnun sem lögð var fyrir ferðamenn á Kirkjubæjarklaustri, í Skaftafelli og á Höfn. Báðar kannanir sem og lista yfir viðmælendur má finna í viðaukum 1, 2 og 3.

Verkefnið er samvinnuverkefni Háskóla Íslands, Rannsóknamiðstöðvar ferðamála og verkfræðistofunnar Eflu hf. Háskóli Íslands hefur í gegnum Rannsóknamiðstöð ferðamála byggt upp öflugan grunn rannsókna á sviði ferðamennsku og umhverfis, einkum á þolmörkum ferðamennsku ásamt umhverfisskipulagi og -stjórnun ferðaþjónustu. Efla hf hefur í gegnum tíðina byggt upp víðtæka þekkingu í umhverfisstjórnun fyrirtækja og verið í fararbroddi í ráðgjöf um gæða-, umhverfis- og öryggisstjórnun fyrirtækja. Þá tengdist verkefnið einnig fjölþjóðlegu verkefni á sviði þróunar sjálfbærrar ferðaþjónustu á Norðurlóðum sem styrkt var af Norðurlóðaáætlun Evrópusambandsins. Verkefnið nefnist NEST (e. *Northern Environment of Sustainable Tourism*) og var 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.

Verkefninu var hrundið af stað vorið 2007 fyrir tilstilli styrks frá Nýsköpunarsjóð námsmanna, en hefur auk hans verið styrkt af Aðstoðarmannasjóði Háskóla Íslands og Norðurslóðaáætlun Evrópusambandsins í gegnum NEST verkefnið. Verkefnisstjórn var í höndum Rannveigar Ólafsdóttur f.h. Rannsóknamiðstöðvar ferðamála og Háskóla Íslands, Helgu Jóhönnu Bjarnadóttur og Árna Bragasonar f.h. Eflu hf. og Þorvarðar Árnasonar f.h. Háskólafræðisins á Hornafirði. Kristín Rut Kristjánsdóttir nemandi í ferðamálafræðum við Háskóla Íslands starfaði við verkefnið sumarið 2007. Eflu hf. ásamt Háskóla Ísland lögðu til starfsaðstöðu fyrir Kristínu Rut.

## 2 RANNSÓKNARSVÆÐIÐ

Rannsóknin tekur til sveitarfélaganna Skaftárhrepps og Sveitarfélagsins Hornafjarðar (mynd 2.1). Stuðst er við landfræðilega afmörkun þessara tveggja sveitarfélaga og náði könnunin til allra ferðaþjónustuaðila sem starfa innan þeirra. Sveitarfélagið Skaftárhreppur var stofnað árið 1990 eftir sameiningu fimm hreppa í Vestur-Skaftafellssýslu, það er Hörgslandshrepps, Kirkjubæjarhrepps, Leiðvallahrepps, Skaftártunguhrepps og Álftavershrepps (Skaftárhreppur, 2002). Síðastliðinn áratug hefur íbúum Skaftárhrepps fækkað um 25%, en í lok árs 2007 var íbúafjöldi sveitarfélagsins 471, þar af bjuggu 114



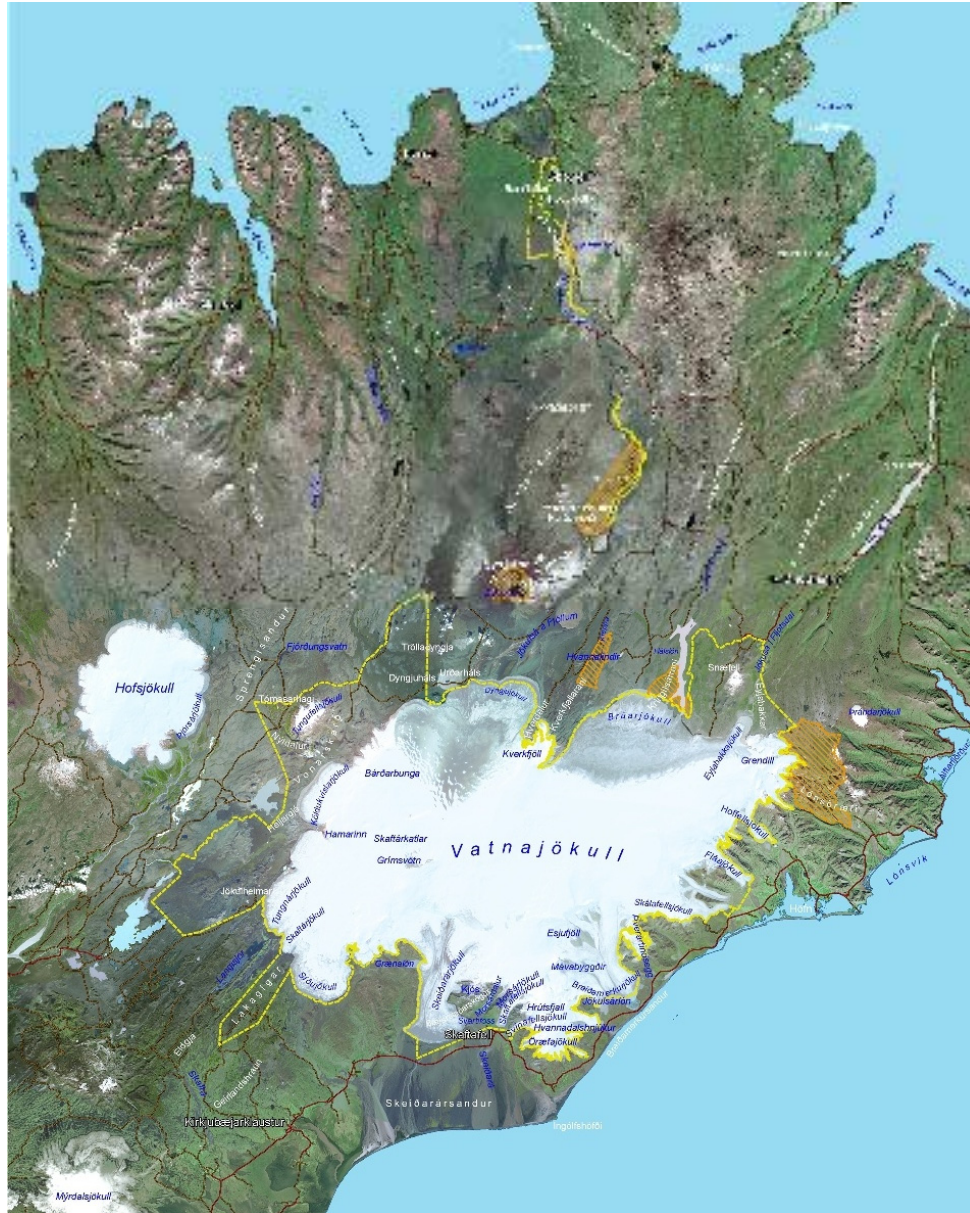
Mynd 2.1. Landfræðileg afmörkun Skaftárhrepps (vestar) og Sveitarfélagsins Hornafjarðar (austar) (Samgönguráðuneytið 2008).

á Kirkjubæjarklaustri eina þéttbýliskjarnanum á svæðinu (Hagstofa Íslands, 2008b). Aðalatvinnuvegir sveitarfélagsins eru landbúnaður og fiskeldi en ferðaþjónusta fer stöðugt vaxandi (Skaftárhreppur, 2007). Skaftárhreppur er þátttakandi í Staðardagskrá 21 sem byggir á hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar. Skaftárhreppur vinnur jafnframt að samfélagsvottun Green Globe 21 (GG21) fyrir sveitarfélagið í heild sinni, ásamt Mýrdalshreppi og Rangárþingi eystra. Þessi sveitarfélög hafa í dag myndað með sér Byggðasamlag um verkefnið. Upphaflega voru sveitarfélögin fimm sem unnu sameiginlega að samfélagsvottun GG21, en Rangárþing ytra dró sig út árið 2007 og Ásahreppur árið 2008 (Ólafía Jakobsdóttir, munnl. uppl. 20.05.09). Nokkur ferðaþjónustufyrirtæki innan Skaftárhrepps eru einnig að vinna að vottun GG21. Sveitarfélagið Hornafjörður varð til árið 1998 við sameiningu Borgarhafnarhrepps, Hofshrepps, Bæjarhrepps og Hornafjarðarbæjar og nær nú yfir alla Austur-Skaftafellssýslu (Hornafjörður, 1998). Íbúafjöldi hins nýja sveitarfélags var árið 1998 alls 2449 manns. Síðan þá hefur íbúum fækkað um 15% og voru 2120 í lok árs 2007, þar af bjuggu 1666 á Höfn stærsta þéttbýliskjarna svæðisins (Hagstofa Íslands, 2008b). Aðalatvinnuvegur er sjávarútvegur og landbúnaður en vaxtarbroddurinn í atvinnulífinu í dag er ferðaþjónusta. Sveitarfélagið Hornafjörður hefur eins og Skaftárhreppur tileinkað sér hugmyndafræði

Staðardagskrár 21 með gerð yfirgripsmikillar umhverfisáætlunar. Sveitarfélagið vinnur hins vegar ekki að samfélagvottun GG21 (Hjalti Þór Vignisson, munnl. uppl. 23.05.09).

Einn elsti þjóðgarður landsins er innan rannsóknasvæðisins, Skaftafellsþjóðgarður sem stofnaður var í september árið 1967, en hann tilheyrir nú Vatnajökulsþjóðgarði. Í júní 1984 var Skafatfellsþjóðgarður stækkaður úr 500 km<sup>2</sup> í 1600 km<sup>2</sup>, og í október 2004 var þjóðgarðurinn stækkaður enn frekar eða í 4807 km<sup>2</sup> (Lög um náttúruvernd nr. 44/1999; Reglugerð um Skaftafellsþjóðgarð nr. 879/2004), og náði þá þannig til beggja sveitarfélaganna. Segja má að þessi síðari stækkun Skaftafellsþjóðgarðs hafi verið fyrsta skrefið í stofnun Vatnajökulsþjóðgarðs. Undirbúningur að stofnun Vatnajökulsþjóðgarðs hófst þegar í nóvember 1999 með skipan starfshóps, og var skýrsla hans kynnt á Alþingi vorið 2000. Í upphafi var gert ráð fyrir því að þjóðgarðurinn næði einungis yfir jökulísinn ásamt því svæði sem heyrði undir Skaftafellsþjóðgarð. Eftir vinnu tveggja undirbúningsnefnda var hins vegar ákveðið að Lakagígar yrðu hluti af Vatnajökulþjóðgarði og jafnframt að svæðið norðan Vatnajökuls ásamt þjóðgarðinum í Jökulsárgljúfrum skyldi verða hluti þjóðgarðsins. Í nóvember 2005 skipaði umhverfisráðuneytið ráðgjafarnefnd um stofnun Vatnajökulsþjóðgarðs og skilaði nefndin af sér viðmikilli skýrslu í nóvember árið eftir (Umhverfisráðuneytið, 2006). Lög um Vatnajökulþjóðgarð (nr. 60/2007) voru í framhaldinu samþykkt frá Alþingi 28. mars 2007 og Vatnajökulþjóðgarður var formlega stofnaður 7. júní 2008. Í núverandi mynd nær Vatnajökulþjóðgarður til alls þjóðgarðsins í Skaftafelli svo og þjóðgarðsins í Jökulsárgljúfrum auk nánast alls Vatnajökuls og helstu áhrifasvæða hans, að vestan, norðan, austan og sunnan. Meðal þess eru Tungnafellsjökull, Vonarskarð, Hágönguhraun og Veiðivatnahraun, vestan Vatnajökuls og Vesturöræfi, Snæfell, Eyjabakkar og hluti Hrauna, norðan Vatnajökuls. Sunnan Vatnajökuls eru það Heinabergssvæðið í landi Skálafells og Flatey á Mýrum. Þjóðgarðurinn nær yfir alls átta sveitarfélög og er heildarflatarmál hans um 13.600 km<sup>2</sup>, sem samsvarar um 13% af flatarmáli landsins (mynd 2.2). Vatnajökulþjóðgarður er þar með stærsti þjóðgarður Evrópu.





Mynd 2.2. Mörk Vatnajökulsþjóðgarðs við stofnun hans í júní 2008  
[\(http://vatnajokulsthjodgardur.is/\)](http://vatnajokulsthjodgardur.is/)

Skaftafellsþjóðgarður hefur frá upphafi verið mikið aðdráttarafl fyrir ferðamenn. Væntingar heimamanna til Vatnajökulsþjóðgarðs tengjast þannig flestar aukinni ferðamennsku á svæðinu (Karl Benediktsson o.fl., 2003). Í tengslum við störf ráðgjafarnefndar umhverfisráðuneytisins að stofnun Vatnajökulsþjóðgarðs vann Rögnvaldur Guðmundsson (2006) greinargerð um mat á áhrifum Vatnajökulsþjóðgarðs á ferðaþjónustu og þjóðarþjú. Samkvæmt þeim forsendum sem hann gefur sér telur hann að þjóðgarðurinn geti fjölgað ferðamönnum til Íslands um allt að 5-7% árið 2012 umfram það sem annars hefði orðið, eða um 30-42 þúsund manns, og gistinóttum um 300-400 þúsund.

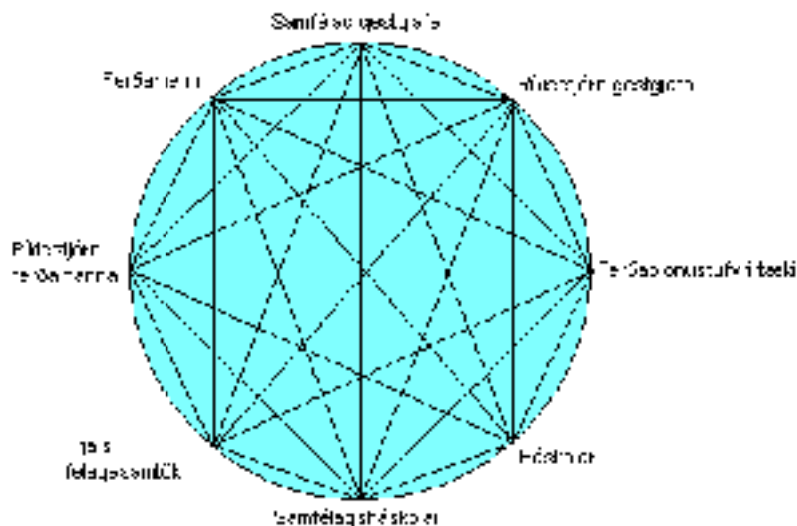
Samkvæmt þessum niðurstöðum telur hann að þjóðgarðurinn muni skila þremur til fjórum milljörðum króna í viðbótar gjaldeyristekjur árið 2012 (á virði ársins 2006), um 70% af því væri vegna útgjalda ferðamanna innanlands en um 30% vegna fargjalda.



### 3 FERÐAÞJÓNUSTA OG UMHVERFISSTJÓRNUN

#### 3.1 Hugtök og skilgreiningar

Hagsmunaaðilar ferðaþjónustu eru allir þeir sem starfa við ferðaþjónustu, nýta sér hana og/eða koma óbeint að henni. Til þeirra teljast: ferðamenn, samfélag gestgjafa, yfirvöld, ferðaþjónustufyrirtæki, frjáls félagasamtök og háskólar ásamt mennta- og fræðasetrum (Weaver og Oppermann, 2000). Til að geta greint áhrif og árekstra í ferðaþjónustu benda Weaver og Oppermann (2000) á mikilvægi þess að þekkja samvirkni hagsmunaaðila á tilteknu svæði (mynd 3.1).



Mynd 3.1. Samvirkni hagsmunaaðila í ferðaþjónustu samkvæmt Weaver & Oppermann (2000)

*Ferðaþjónustuaðilar* hafa verið skilgreindir sem framleiðendur innan kerfisins sem umlykja ferðamanninn á svæðinu sem hann ferðast um (Weaver og Oppermann, 2000). Viðhorf ferðaþjónustuaðila til umhverfisins eru mjög mismunandi eftir eðli og gerð fyrirtækisins sem og ráðandi þáttum á borð við hversu mikil tengsl eru við ferðamannastaðinn, hvaðan stjórnunin fer fram, hvar sérhæfingin liggur og því fjármagni og valdi sem ferðaþjónustuaðilar hafa á milli handanna (Cooper o.fl., 1998).

*Sjálfbær ferðamennska* byggir á hugmyndafræði *sjálfbærrar þróunar*. Sú hugmyndafræði hefur þróast í alþjóðlegri umræðu um umhverfismál á vettvangi Sameinuðu þjóðanna. Hugtakið sjálfbær þróun hefur 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 umhverfispáttum 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. Sjálfbær ferðamennska hefur verið skilgreind sem hver sú þróun eða aðgerð í ferðamennsku sem tekur tillit til umhverfisins, tryggir verndun náttúrlegra og menningarlegra auðlinda til langs tíma, stuðlar að jafnræði og er félagslega og efnahagslega ásættanleg (Swarbrooke, 1999). Í meginatriðum felur sjálfbær ferðamennska í sér þróun ferðamennsku á þann hátt að jafnræði gætir í nýtingu náttúrlegra og menningarlegra auðlinda á milli kynslóða. Sjálfbær ferðamennska þarf að taka tillit til náttúrlegs, félagslegs og efnahagslegs umhverfis ferðamannastaðar með langtímasjónarmið í fyrirrúmi svo að komandi kynslóðir hagsmunaaðila ferðaþjónustunnar geti mætt þörfum og löngunum sínum. Að nota hugtökin sjálfbærni og ferðamennska saman vísar til þess að sjálfbærni kemur athöfnum ferðamanna við og áhrifum þess á hagsmunaaðila ferðaþjónustunnar.

*Umhverfisvitund* (e. *environmental consciousness*) er samkvæmt Þorvarði Árnasyni (2004) heildarheiti yfir þekkingu, viðhorf og atferli manna sem varða umhverfismál. Niðurstöður hans eru að umhverfisvitund Íslendinga hefur aukist töluvert frá árinu 1993. Þær sýna enn fremur að þekking Íslendinga á hugtakinu sjálfbær þróun er ekki mikil (Þorvarður Árnason, 2004).

*Umhverfisstjórnun* (e. *environmental management*) er aðferð til að hafa gát á umhverfismálum á öllum sviðum reksturs. Hugtakið vísar til samskipta fólks og umhverfis. Segja má að umhverfisstjórnun sé í raun fagleg svörun rekstraraðila fyrirtækja og stofnana við auknum kröfum viðskiptavina um sýnilegri umhverfisvitund hjá þeim sem þeir kaupa þjónustu af (t.d. Swarbrooke, 1999; Cooper o.fl., 1998; Iðntæknistofnun, 1998).

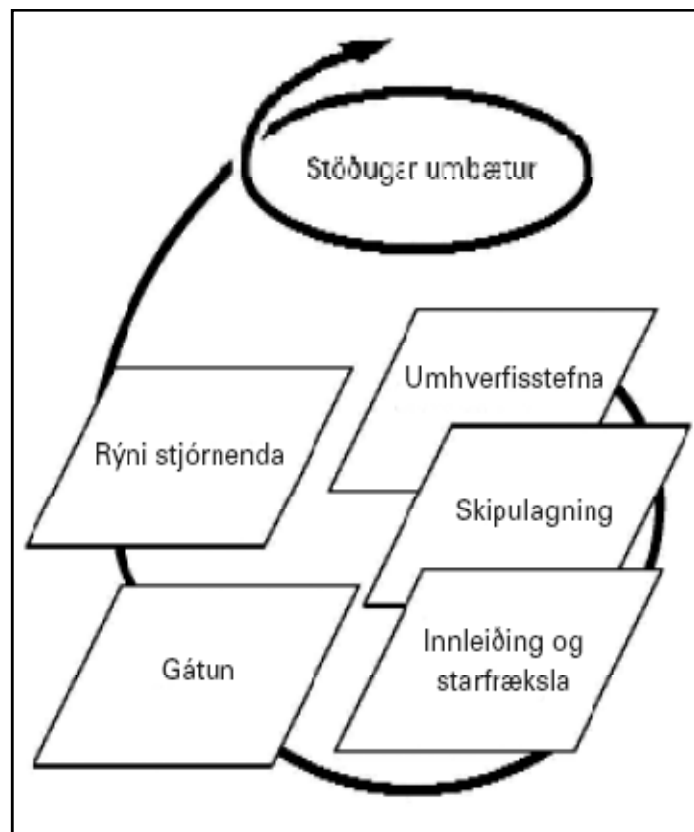
Umhverfisstjórnun getur þannig náð til hvers kyns viðleitni fyrirtækja eða stofnana til úrlausna sem bæta áhrif reksturs þeirra á umhverfið með því að fylgja ákveðinni umhverfisstefnu sem fyrirtækið setur sér. Umhverfisstjórnun getur falið í sér ýmsar aðferðir sem sameinast í kerfi sem unnið er eftir og er þá talað um *umhverfisstjórnunarkerfi* (e. *Environmental Management Systems (EMS)*) fyrirtækja og stofnana.

### **3.2 Umhverfisstjórnunarkerfi**

Með aukinni umhverfisvitund almennings og auknum kröfum um bætta ímynd fyrirtækja í umhverfismálum, hafa umhverfismál stöðugt meiri 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. Þessi umhverfisstjórnunarkerfi samanstanda 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 (e. *Eco Management and Audit Scheme*) umhverfisstjórnunarkerfi Evrópusambandsins. ISO 14001 staðallinn er sérhæfður staðall um umhverfisstjórnun settur fram árið 1996 af Alþjóðlegu staðlasamtökunum ISO og endurskoðaður árið 2004. 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 (t.d. Iðntæknistofnun, 1998; Helga J. Bjarnadóttir, 1999). Fylgt er ákveðnu vinnuferli til að ná fram markmiðum staðalsins um stöðugar umbætur (mynd 3.2). Fyrirtæki sem uppfylla kröfur staðalsins geta fengið vottun eftir úttekt óháðrar faggiltrar vottunarstofu. Í dag er eitt íslenskt ferðaþjónustufyrirtæki með vottun samkvæmt alþjóðlega ISO 14001 staðlinum, það eru Hópbílar hf. sem fengu fyrst vottun árið 2004. Umhverfisstjórnun samkvæmt ISO 14001 er í dag þekktasta og útbreiddasta umhverfisstjórnunarkerfi á heimsvísu. EMAS umhverfisstjórnunarkerfið var sett fram af

Evrópusamabandinu árið 1993 og byggist á reglugerð sambandsins nr. 1836/93 m.s.br. (Reglugerð (EB) nr. 761/2001). Markmið EMAS er að betrubæta stöðu fyrirtækja í umhverfismálum með því að verðlauna þau fyrirtæki sem sýna meira en lágmarksviðleitni í umhverfismálum (Helga J. Bjarnadóttir, 1999). Hér á landi var fyrst gefin út reglugerð varðandi EMAS árið 1996, en núgildandi reglugerð er frá árinu 2005 (nr. 990/2005 m.s.br.) og varðar frjálsa þátttöku fyrirtækja og stofnana í kerfinu. Fyrirtæki sem uppfylla ákvæði reglugerðarinnar geta fengið svonefnda EMAS skráningu hjá Umhverfisstofnun í kjölfar úttektar óháðrar faggildrar umhverfissannprófunarstofu. Ekkert fyrirtæki á Íslandi hefur enn hlotið EMAS skráningu.



Mynd 3.2. Líkan að umhverfisstjórnunarkerfi samkvæmt ISO 14001 staðlinum (Staðlaráð Íslands, 2007).

### 3.3 Umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu

Innan ISO samtakanna vinnur nefnd, ISO/TC 228, að þróun alþjóðlegra umhverfistaðla 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 (Peter O'Reilly, munnl. uppl.; ISO, 2007). 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.

Ef fyrirtæki, vörur og/eða þjónusta standast þær umhverfiskröfur sem settar eru fram í hinum ýmsu vottunarkerfum, má viðkomandi fyrirtæki, vara og/eða þjónusta bera umhverfismerki vottunarkerfisins. Í íslenskri ferðaþjónustu hafa einkum þrjú umhverfismerki verið notuð, þau eru Green Globe 21, Svanurinn og Bláfáninn.

*Green Globe 21* er umhverfisvottun fyrir 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 í grunninn er byggt á ISO 14001. Vottun GG21 krefst þó ekki eins ítarlegrar úttektar og ISO 14001 sem gerir kröfu um óháðra vottunaraðila til að taka út staðalinn, en úttekt GG21 er gerð af aðilum frá vottunarmerkinu sjálfu. Til að fá fullgilda vottun GG21 þurfa þátttakendur að fara í gegnum þrjú stig. Fyrst verða fyrirtæki hlutdeildarfélagar (e. *GG21 Affiliate*) sem felur í sér að kynnast notkunarmöguleikum GG21. Síðan þurfa fyrirtæki að ná viðmiðum staðalsins (e. *GG21 Benchmarked*). Síðasta stigið felur í sér vottun GG21 (e. *GG21 Certified*). Eins og bæði ISO 14001 og EMAS þá vottar GG21 einnig samfélög. Ferðaþjónustufyrirtæki sem fengið hafa vottun GG21 hér á landi eru Hótel Hellnar á Snæfellsnesi, Hótel Anna undir Eyjafjöllum, Ferðaþjónustan Hjallar í Kjós, Heydalur í Mjóafirði, Gauksmýri í Húnaþingi vestra, Brunnhóll á Mýrum, Geirland á Síðu, Skrifstofa Ferðaþjónustu bænda og Elding Whale Watching Reykjavík (Ferðaþjónusta bænda, 2009). 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 náð viðmiðum Green Globe 21 fyrir samfélög (Hólaskóli, 2007).

Norræna umhverfismerkið *Svanurinn* er sameiginlegt umhverfismerki Norðurlandanna sem komið var á fót fyrir tilstuðlan Norrænu ráðherra nefndarinnar 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 vistferli vöru og/eða þjónustu, bæði hvað varðar notagildi og umhverfisáhrif. Innan ferðaþjónustunnar eru það aðeins gististaðir sem fengið geta vottunina. Tvö ferðaþjónustufyrirtæki hér á landi hafa fengið vottun Svansmerkisins, þau eru Hótel Eldhestar og Farfuglaheimilið í Reykjavík (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 (Landvernd, 2008).

### **3.4 Umhverfisstjórnun, gæðastjórnun og öryggisstjórnun**

Oftar en ekki metur fólk gæði, öryggi og umhverfisvænan rekstur að jöfnum verðleikum (Gunn, 2002). Þess vegna ætti að fara vel á því fyrir fyrirtæki að vinna samsíða að stjórnun gæða, umhverfismála og öryggis. Gæðastjórnun byggir á því að fyrirtæki tryggi eiginleika vöru eða þjónustu sem mætir væntingum viðskiptavinarins með hámarksárangri. ISO 9000 gæðastjórnunarstaðlarnir eru útbreiddustu staðlar sem alþjóðlegu staðlasamtökin ISO hafa gefið út. Fjöldi vottaðra fyrirtækja í heiminum er orðinn hátt í 800 þúsund. Hér á landi hafa um þrjátíu fyrirtæki fengið gæðakerfi sín vottuð samkvæmt ISO 9001 staðlinum (Staðlaráð Íslands, 2009). Þessi tala er mjög lág á miðað við önnur lönd í Evrópu, og líklegt má teljast að breyting verði þar á samfara aukinni samkeppni fyrirtækja ásamt aukinni umhverfisvitund almennings. Alls tíu íslensk fyrirtæki hafa nú fengið vottun samkvæmt umhverfisstaðlinum ISO 14001, þ.e. Actavis, Alcan, Almenna verkfræðistofan, Árvakur, Efla hf., Hagvagnar hf, Hópbílar hf., Landsvirkjun, Orkuveita Reykjavíkur og

Toyota. Fjöldmörg fyrirtæki eru enn fremur að vinna að svokallaðri OHSAS 18001 vottun fyrir öryggi og vinnuvernd og hafa Orkuveita Reykjavíkur og Alcan þegar fengið slíka vottun. OHSAS eru breskir staðlar, sambærilegir ISO stöðlunum, og er markmið þeirra að stuðla að bættum árangri gagnvart öryggis-, heilsu- og vinnuumhverfismálum, málefni sem skipta ferðaþjónustu miklu máli. ISO samtökin hafa enn ekki gefið út alþjóðlegan staðal er tekur fyrir öryggi og vinnuvernd, en stöðug þróun er hins vegar í gangi á stöðlum er varða gæði, öryggi og umhverfismál. Ragnhildur H. Jónsdóttir (2004) bendir á að hjá ISO sé þróunin sú að umhverfisstaðlarnir og gæðastaðlarnir samræmist meira og meira. Árið 2002 kom út sameiginlegur rýnisstaðall fyrir gæðastjórnun og umhverfisstjórnun hjá ISO. Það styrkir stoðir þess að meiri kröfur eru til fyrirtækja að taka upp alhliða gæðastjórnunarkerfi sem felur í sér umhverfisstjórnun. Með því móti eru fyrirtæki að skapa sér trúverðugleika um að starfssemin sé sjálfbær hvað varðar efnahag, náttúrleg umhverfis og félagsleg gildi, eru þannig áherslur víðtækari en hámarks hagnaður (María Erlendsdóttir, 2000).

Í 4 gr. laga um skipan ferðamála (nr. 73/2005 m.s.br.) kemur fram að gæða- og skipulagsmál ferðaþjónustu, þ.e. framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu, samræming umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun og alþjóðlegt samstarf, séu meðal verkefna Ferðamálastofu. Að öðru leyti er í lögnum ekki minnst á umhverfis-, gæða og öryggisstjórnun í ferðaþjónustu.





## 4 AÐFERÐIR

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 hálf staðlaður (e. *semi-structured*), þ.e. sambland opinna og staðlaðra spurninga. Þessi aðferð er sérlega gagnleg þegar fjöldi spyrjenda er lítil. Spurningalistinn var þannig samansettur að oftar 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 er 17 spurningar, 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 Vatnajökulshjóðgarðs.

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 viðmælenda og viðhorfi þeirra til sjálfbærrar ferðaþjónustu. Valdir voru fimmtán aðilar þannig að fulltrúar væru frá sem flestum tegundum ferðaþjónustu sem svæðin hafa upp á að bjóða, þ.e. gistiheimilum, hótélum, afþreyingu og Skaftafellshjóðgarði.

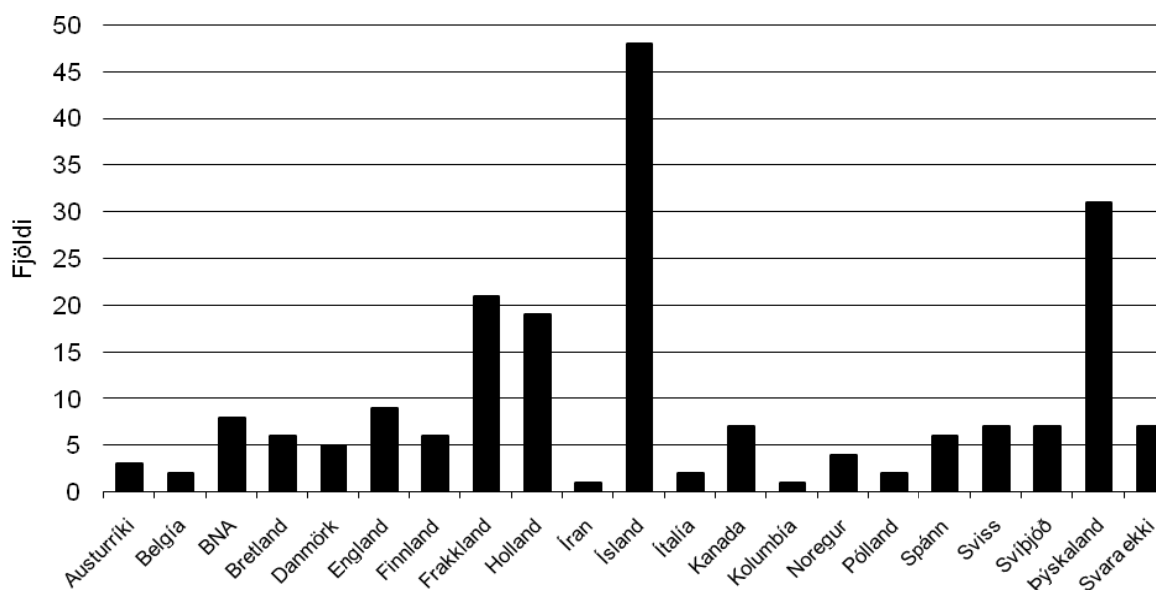
Viðmælendur voru eftirfarandi (í stafrófsröð):

1. Björg Erlingsdóttir, forstöðumaður menningarmiðstöðvar Hornafjarðar
2. Eva Björk Harðardóttir, Hótel Laka, Efri-Vík í Landbroti, Ferðaþjónusta bænda Skaftárhreppi
3. Erla Ívarsdóttir og Gísli Kjartansson, Geirlandi á Síðu, Ferðaþjónusta bænda Skaftárhreppi

4. Gísli Vilhjálmsson, hóteleigandi Hótel Höfn, Hornafirði.
5. Guðbrandur Jóhannesson, Vatnajökull Travel, Hornafirði
6. Hafdís S. Roysdóttir, sérfræðingur Skaftafellsþjóðgarðs (nú Vatnajökulsþjóðgarðs) í Skaftafelli
7. Helga Davids, sérfræðingur Skaftafellsþjóðgarðs (nú Vatnajökulsþjóðgarðs) á Höfn í Hornafirði
8. Jóhanna Jónsdóttir, Hunkubökkum á Síðu, Ferðapjónusta bænda Skaftárhreppi
9. Karl Ragnarsson, hóteltjóri Hótel Klaustri, Skaftárhreppi
10. Ólafur Sigurðsson og Pálína Þorsteinsdóttir, ferðapjónustunni Svínafelli í Örfum, Hornafirði
11. Ólafía Jakobsdóttir, verkefnisstjóri Kirkjubæjarstofu og Green Globe verkefnisins í Skaftárhreppi
12. Ragnar Johnsen, Ferðapjónustunni Hörgslandi I, Skaftárhreppi
13. Sigurður Bjarnason, Örfæferðum, Hofsnesi í Örfum, Hornafirði
14. Þóra V. Jónsdóttir og Þorsteinn Sigfússon, Skálafelli I í Suðursveit, Ferðapjónusta bænda Hornafirði
15. Þorbjörg Arnórsdóttir, Þórbergssetur og Ferðapjónusta bænda Hala í Suðursveit, Hornafirði

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. Spurningalistarnir voru lagðir fyrir gesti á tjaldstæðum, gistiheimilum, hótelum og upplýsingamiðstöðvum ferðamála. Fyrir utan tjaldstæðin á Kirkjubæjarklaustri, Skaftafelli og á Höfn, voru listarnir lagðir fyrir gesti á Hótel Geirlandi, Hótel Laka, Hótel Skaftafelli, ferðapjónustunni á Hunkubökkum, gistiheimilinu Hvammi, á farfuglaheimilinu Nýjabæ, þjónustumiðstöðinni í Skaftafelli, Þórbergssetri á Hala, og á Jöklasýningunni á Höfn. Þessir staðir voru valdir með tilliti til aðgengis og fjölda ferðamanna og til að endurspeglar mismunandi hópa ferðamanna. Úrvinnsla gagna fór fram í forritinu SPSS. Frekari úrvinnsla fólst í tölfræðilegri greiningu svara, krossprófunum og greiningu athugasemda þátttakenda.

Alls söfnuðust svör frá 202 ferðamönnum. Íslendingar voru 24% svarenda en erlendir ferðamenn 76% (mynd 4.1). 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 meginlegar rannsóknaaðferðir 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 svörum, 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.



Mynd 4.1. Uppruni ferðamanna sem þátt tóku í síðari hluta rannsóknarinnar (n=202)



## 5 NIÐURSTÖÐUR

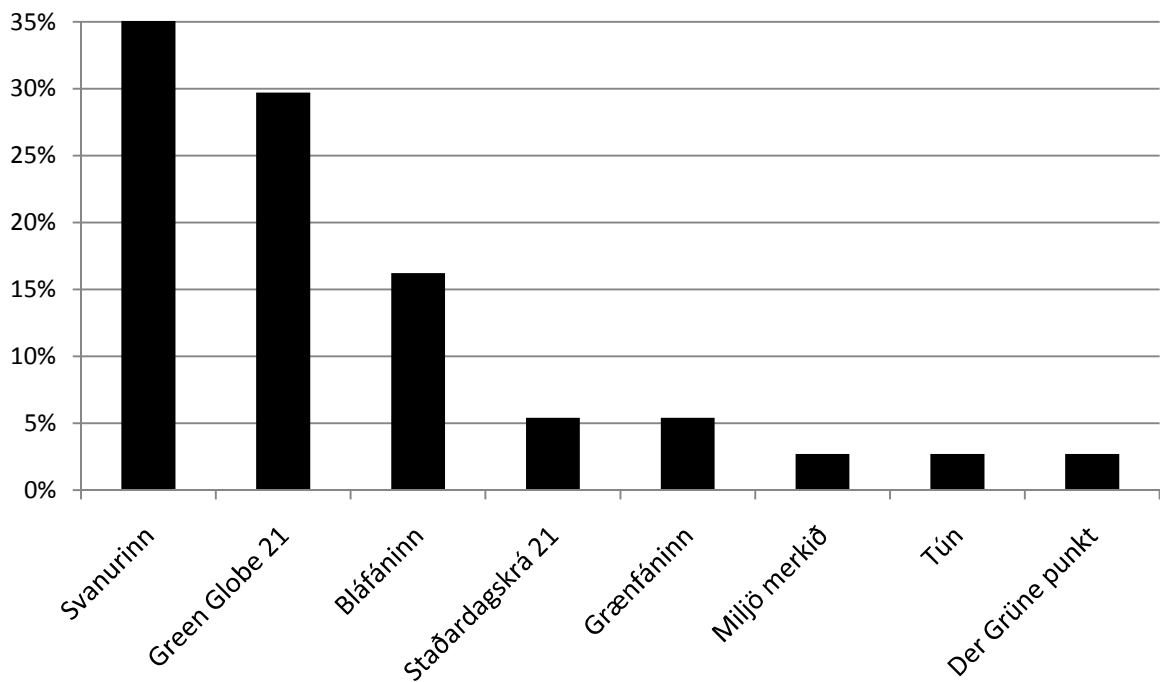
### 5.1 Viðhorf ferðaþjónustuaðila

#### 5.1.1 Útsendir spurningalistar

##### *Viðhorf og þekking rekstraraðila til umhverfisstjórnunar og umhverfisevntunar*

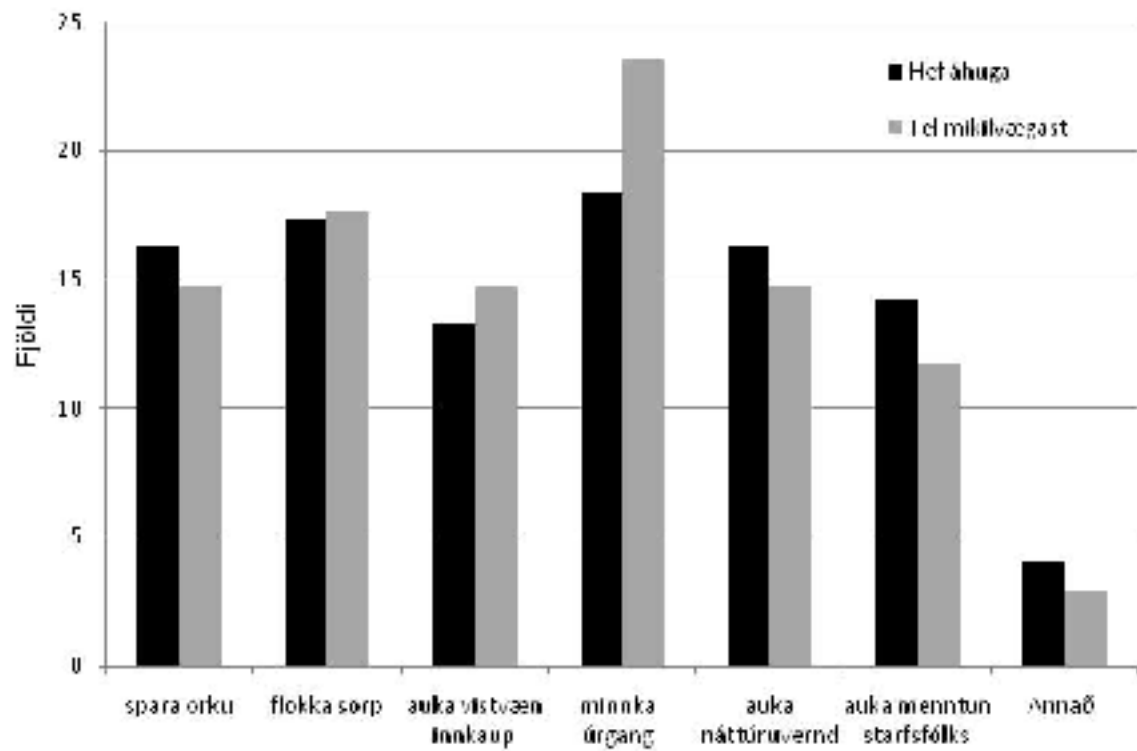
Spurt var hvað hugtökin umhverfisstjórnun og vistvæn vottun standi fyrir í hugum þátttakenda. Flestir svarenda þekkja hugtakið umhverfisstjórnun, einungis tveir nefna að þeir hafi aldrei heyrt á það minnst. Í hugum allflestra stendur umhverfisstjórnun fyrir aðgerðir og stjórnun á nýtingu umhverfis. Meirihluti svarenda tengir 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 flestir svarendur (13) þekkja best til, þá Green Globe 21 (11) og Bláfánann (6). Alls 40% svarenda segjast ekki þekkja til neinna umhverfismerkja eða umhverfisstaðla (mynd 5.1). 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. Einn nefndi að stjórnun umhverfismála væri sérstaklega mikilvæg hjá fyrirtækjum í ferðaþjónustu þar sem „við erum jú að auglýsa okkur sem hreint land“.

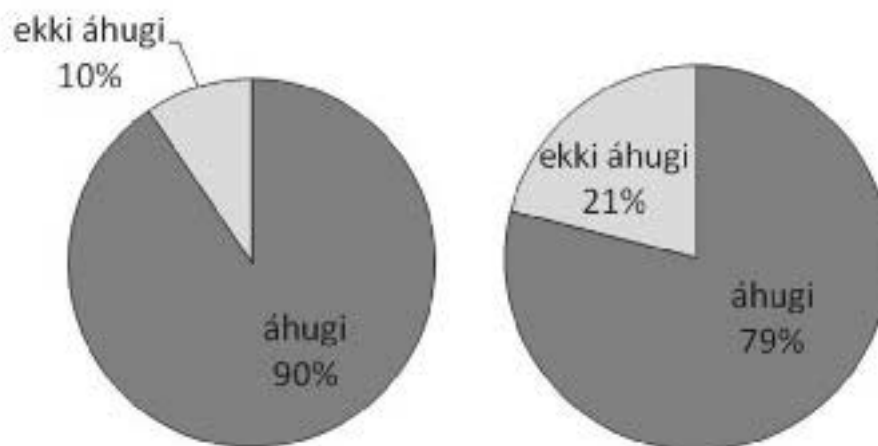


Mynd 5.1. Þekktustu umhverfismerkin meðal rekstraaðila í ferðaþjónustu

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 (mynd 5.2). Þeir voru jafnframt beðnir að tilgreina hvern þessara þátta þeir teldu mikilvægastan. Flestir svarendur nefna mikilvægast að minnka úrgang. Flokka sorp telja margir einnig mjög mikilvægan þátt (mynd 5.2). Aukin menntun starfsfólks fékk minna vægi. Einn svarenda er þó á þeirri skoðun að menntun hljóti að vera upphafið og allt annað komi á eftir því. Mikill meirihluti (90%) þátttakenda hefur áhuga á að þróa starfsemi sína í átt að vistvænni rekstri, og litlu færri (79%) hafa jafnframt áhuga á að vinna að vistvænni vottun með beinum hætti (mynd 5.3).



Mynd 5.2. Áhersluþættir að mati rekstraraðila að vistvænni rekstri



Mynd 5.3. Áhugi þátttakenda á annars vegar þróun að vistvænni rekstri (til vinstri) og hins vegar að því að vinna að vistvænni vottun (til hægri)

### ***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 af einhverju tagi. Af þeim sem skynja þrýsting og/eða hvatningu telja flestir þá hvatningu koma fremur frá ferðamönnum en yfirvöldum. Flestir nefna auk þess að Ferðapjónusta bænda hvetji markvisst til aukinnar umhverfisstjórnunar. Um aðgengi upplýsinga um vistvæna vottun, umhverfisstjórnun og umhverfisstjórnunarstaðla telur minni hluti svarenda (26%) það vera gott. 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 ferðapjónustu væri það í boði í héraði.

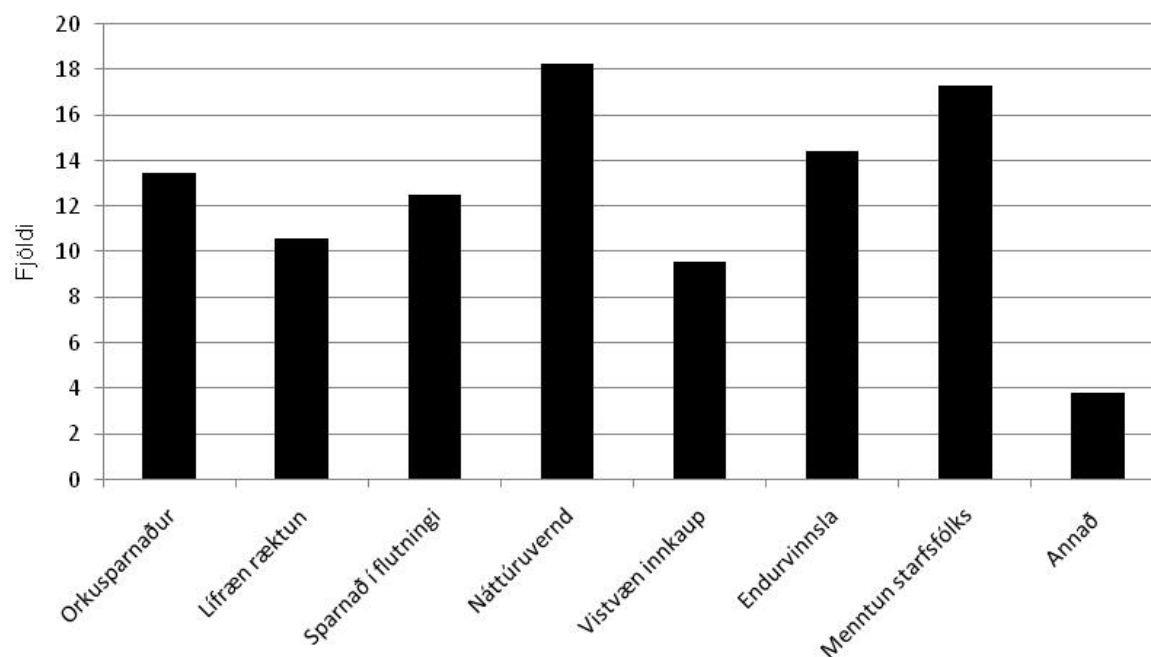
### ***Viðhorf til sameiginlegrar uppbyggingar og stjórnunar ferðapjónustu***

Varðandi uppbyggingu og stjórnun ferðapjónustu í og umhverfis nýstofnaðan Vatnajökulspjódgarð voru þátttakendur spurðir hvort þeir vildu sjá sveitarfélögin sem standa að Vatnajökulspjódgarði vinna að sameiginlegri uppbyggingu ferðapjónustu á svæðinu og markaðssetningu þess sem einnar heildar. Sama spurning var borin upp varðandi samvinnu sveitarfélaganna sunnan Vatnajökuls, þ.e. Skaftárhrepps og Sveitarfélagsins Hornafjörður. Jafnframt var spurt um skoðun á því annars vegar að Vatnajökulspjódgarður þróaði sitt eigið umhverfismerki og hins vegar að svæðið sunnan Vatnajökuls þróaði eigið umhverfismerki.

Tæplega helmingur svarenda (44%) myndi vilja sjá sveitarfélögin sem standa að Vatnajökulspjódgarði vinna að sameiginlegri uppbyggingu. Kosti slíkrar uppbyggingar telja svarendur 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 markaðsetja svæðið sem eina heild. Gallar á slíkri uppbyggingu telja margir 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 hlutina*“. Á hinn bóginn telja tæp 90% svarenda ávinning af því að Skaftárhreppur og Sveitafélagið Hornafjörður ynnu að sameiginlegri uppbyggingu í ferðapjónustu þar sem á svæðinu séu áþekkir hagsmunir. Varðandi sérhannað umhverfismerki fyrir Vatnajökulspjódgarð lýsa margir því sem mjög jákvæðu tæki til að byggja upp og sameina svæðin sem standa að Vatnajökulspjódgarði. Flestir voru á þeirri skoðun að slíkt merki



ætti helst að standa fyrir náttúruvernd og faglært starfsfólk (mynd 5.4). Aðrir telja hins vegar skynsamlegra að taka upp þekkt, virt og viðurkennd umhverfismerki.



Mynd 5.4. Áhersluþættir sérhannaðs umhverfismerkis fyrir Vatnajökulþjóðgarð að mati ferðapjónustuaðila

Þátttakendur eru flestir mjög meðvitaðir um hvað þeir vilja sjá gerast í skipulagsmálum þjóðgarðsins, en margir hafa áhyggjur af því hvernig að málum verði staðið. Einn nefnir til dæmis:

Mér finnst vanta umræðu um raunveruleikann í kring um Vatnajökulþjóðgarð og umræðu á meðal venjulegs fólks – ekki bara í nefndum og ráðum. Það er altalað að menn óttast að geta ekki fengið að vera áfram sinn eiginn herra – þurfa að lúta skilyrðum. Hvað með öryggismál jökulsins. Hverjir eiga að sjá um þau allt árið um kring? Er veitt fjármagn til að vinna á stöðunum – ekki bara skrifstofustörf?

Langflestir þátttakendur telja að tilkoma Vatnajökulþjóðgarðs muni breyta ímynd svæðisins sem hann nær 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.

## 5.1.2 Viðtalskönnun

### *Umhverfisvitund og skynjun sjálfbærrar ferðamennsku*

Allir viðmælendur eru á þeirri skoðun að síðastliðinn áratug hafi þróun ferðamennsku í Skaftárhreppi og í Sveitarfélaginu Hornafirði einkennst af mjög hraðri uppbyggingu. Á sama tíma hafa orðið miklar breytingar á ferðamennsku hér á landi sem endurspeglast í fækkun hópferðamanna og fjölgun ferðamanna sem kjósa að skipuleggja sína ferð sjálfir. Breyttu mynstri í ferðamennsku fylgir breyttar væntingar ferðamanna bæði hvað varðar þjónustu og framboð afþreyingar. Til móts við hraða uppbyggingu á gistimöguleikum og veitingasölu á rannsóknasvæðinu telur Karl Ragnarsson hótelsstjóri á hótél Klaustri hafa vantað þróun á afþreyingamöguleikum. Skaftafellsþjóðgarður er fjölmennasti viðkomustaður ferðamanna á svæðinu öllu og hefur verið svo lengi. Hafdís Roysdóttir, sérfræðingur Vatnajökulsþjóðgarðs í Skaftafelli, merkir auknar væntingar til gæða og þjónustu frá stöðugt fleiri ferðamönnum en ekki síður frá ferðaþjónustunni á svæðinu. Allir viðmælendur binda miklar vonir við framtíð ferðaþjónustu á svæðinu, ekki síst eftir tilkomu Vatnajökulsþjóðgarðs. Björg Erlingsdóttir, forstöðumaður menningarmiðstöðvar Hornafjarðar segir þjóðgarðinn vera mikilvæga viðbót við aðdráttarafl svæðisins. Hún telur að þjóðgarðurinn muni verða stoð fyrir ýmsan iðnað á svæðinu, eins og t.d. matvælaíðnað, og á þann hátt styrkja ferðaþjónustuna.

Viðmælendur voru spurðir hvernig þeir skynjuðu umhverfisvitund í sveitafélögunum og áhuga íbúa á því að haga sínum störfum á umhverfisvænan og sjálfbæran hátt. Flestir viðmælendur tengja umhverfisvitund við það sem þeir hafa kynnst í sínu nágrenni. Hafdís telur að umhverfisvitund mótist af umhverfi og líferni hvers og eins. Hún segir þá tilhneigingu að spara og fara vel með oft hafa stjórnað vanabundnum störfum þó svo að þörfin sé ekki endilega lengur til staðar.

... ég held að þeir [Kvískerjabræður] hafa bara alltaf verið umhverfisverndarsinnar áður en það orð varð til. Því þeir hafa alltaf lágmarkað allt rusl, ... vanda sig við að nýta náttúruna, þeir tína ber og tína fjallagrös og eru umhverfisvænir í innkaupum og nýta bara allt vel, vatn og rafmagn ... það hefur einhvern veginn bara búið með þeim. ... nú veit maður ekki hvernig menn í gegnum tíðina hafa farið með svona olíur og spilliefni og því um líkt, veit ekki hversu meðvitaðir þeir voru um grunnvatn, en samt held ég að fólk hafi þurft að hugsa um það því að menn þurftu sjálfir að sjá sér

fyrir vatnsbólum. Menn hafa þurft að hugsa um það bara af eigin hagsmunum að menga ekki vatnsbólin. ... Ég veit svo sem ekki hvernig fólk er almennt meðvitað um umhverfisvernd ef það þarf ekki að hugsa um það.

Gísli Vilhjálmsson á Hótel Höfn tekur í sama streng og segir bændur yfirleitt hafa sitt lag á því að passa upp á sitt umhverfi, margir séu í áttakinu ‘Græðum landið’ og aðrir séu í skógrækt. Hann telur bændur vera bestu landvörslumennina því þeir þekki sitt land og hvernig best sé að nýta það og verja það. Eva Björk Harðardóttir á Hótel Laka telur á hinn bóginn að umhverfisvitund tengist lífsviðurværi hvers og eins og bendir á að mismunandi viðhorf ríki til mismunandi landnýtingar og að landnýting til lanbúnaðar sé þannig ekki alltaf ferðaþjónustunni í hag:

... bændurnir bara ryðja hólana og búa til tún, ... og girða og hefla niður fullt af hólum, því þá eru þeir bara að nýta náttúruna til viðurværis, og það er alveg samþykkt. En svo þurfum við [ferðaþjónustan] líka að reyna að nýta náttúruna til þess að lifa af ...

Allir viðmælendur eru á þeirri skoðun að náttúruan sé meginaðráttarafl að Íslandsheimsókn sinna gesta, og telja svo vera um flesta ferðamenn er sæki landið heim. Erla Ívarsdóttir á Geirlandi segir mikla auðlind liggja í upplifun ferðamanna á íslenskrí náttúru. Hún telur markaðsetningu íslenskrar náttúru vera alltof einhæfa og að í hana vanti m.a. alla upplifun:

... þessi upplifun að vera úti á landsbyggðinni í kyrrðinni á veturna, að geta upplifað staði eins og Jökulsárlón og Skaftafell, ... gestir eru að segja við mig óhikað, „af hverju er maður ekki látinn vita af þessu? Manni er bara sagt frá Gullfossi og Geysi“. ... Hvað er verið að kynna fyrir fólkinu, að keyra á Jökulsárlón og til baka sama dag? ... Af hverju er það að missa? Ég spyr, hvað er gert fyrir þetta fólk? ... Hvaða upplifun er þetta af Íslandi? Mér finnst þetta neikvætt.

Í markaðssetningu íslenskrar náttúru er mikið gert út á hið hreina og óspillta. Í ljósi þeirrar staðreyndar sögðu margir að ferðaþjónustuaðilar ættu að leggja sig fram um að vera mjög meðvitaðir um umhverfi sitt. Viðmælendum þótti hins vegar erfitt að alhæfa um umhverfisvitund þeirra ferðamanna er hingað koma. Hafdís segist í starfi sínu í þjóðgarðinum hafa mikið velt fyrir sér umhverfisvitund ferðamanna:

... þetta er annað sumarið sem ég er að reyna að vera með safnhaug [í Þjóðgarðinum], en það bara gengur eiginlega alls ekki. Það er verið að setja í hann batterí, gosdósir, plastpoka, bleyjur og alls konar rusl sem á ekki heima í safnhaug. ... Ég veit ekki hverjir það eru sem gera þetta helst, hvort þetta séu Íslendingar sem eru kannski minna meðvitaðir, eða hvort þetta eru útlendingar ... En það hefur ollið mér gríðarlegum vonbrigðum að það skuli ekki vera meiri meðvitund með svoleiðis, því ég hélt það væri einhvern veginn orðið svo ríkt í huga fólks að flokka.

Hugtakið sjálfbær ferðamennska hefur mismunandi merkingu í huga viðmælenda. Ólafía Jakobsdóttir verkefnisstjóri Kirkjubæjarstofu bendir á að þótt flestir starfi með sjálfbæra þróun að leiðarljósi, að þá þurfi það ekki að þýða að fólk sé meðvitað um það undir því nafni. Flestir viðmælendur tengja orðið sjálfbærni við það að vera sjálfum sér nógur í aðföngum og rekstri. „Við hér í sveitinni reynum að vera sjálfum okkur nóg með sem flest og það kalla ég sjálfbæra ferðamennsku“. Nokkrir tengja sjálfbærni við sjálfsþurftarbúskap, það að nýta til hlítar það sem ræktað er heima fyrir og aðeins að sækja út fyrir það sem nauðsynlega þarf til. Þannig telur Björg sjálfbæra ferðamennsku vera „einhvers konar samhljóm við náttúruna og umhverfið“, það er ferðamennsku sem byggir á því sem svæðið hefur upp á að bjóða þannig að gesturinn upplifi að hann sé að koma inn í „...okkar heim, ég sé það fyrir mér sem sjálfbæra ferðamennsku að við séum ekki að búa til svona tilbúinn heim og að þetta sjálfbæra felist í okkar menningu“. Ragnar Johnsen á Hörgslandi tengir hins vegar sjálfbærni við efnahagslega afkomu ferðaþjónustunnar: „Ef þú ert sjálfbær í markaðssetningu og rekstri þá er þetta þannig að þú selur það sem fólk vill, þá er þetta ekkert erfitt, en ef þú ætlar að búa til kúnna þá held ég að það gangi ekki“. Hann telur ferðaþjónustuna geta verið sjálfbæra atvinnugrein með því að ný stöðugildi séu búin til með fjármagni sem verður til í greininni. Hann telur jafnframt að aukin gæði muni skila auknum hagnaði og fleiri störfum og þannig aukinni efnahagslegri sjálfbærni.

Hvað varðar áhrif og álag ferðamanna á viðkvæmar náttúruperlur og náttúru landsins almennt eru margir á þeirri skoðun að gera verði ráð fyrir því að þar sem ferðamenn eru til staðar hljóti að verða eitthvert álag. Gísli Kjartansson á Geirlandi bendir í þessu sambandi á að ummerki um ferðir manna á landi sé ekki nýtilkomið fyrirbæri:

... við getum reyndar aldrei stjórnað ferðafólki þannig að við sjáum aldrei neitt á landinu. Einhvers staðar munu alltaf myndast götur, ... ef þú ferð aftur í tímann, það þarf ekki annað, þá getur þú lesið hérna hestagötturnar hvar þeir fóru, þú sérð það alveg greinilega ... það munu alltaf myndast einhverjir ákveðnir stígar og ákveðnir slóðar og þá er spurning að halda [ferðamönnum] á þessum stígum, ef þú vilt ekki láta sjást neitt eftir ferðamanninn. Þá er það svo sáralítið sem hvert svæði ber ... þarna er fólk að fara og það er greinilegt af því þarna er eitthvað áhugavert, en þá verður að bæta þann stíg þannig að umferðin geti farið bara áfram en sé ekki að tvístrast í allar áttir, en þá kemur alltaf þessi spurning hver á að borga? Hver á að framkvæma og hver á að borga?

Á þeim stöðum þar sem álag ferðmanna er mikið töldu sumir unnt að stýra álagi með gjaldtöku og á þann hátt stýra fjölda ferðamanna. „...við eigum bara ekki að vera feimin við að láta borga okkur smá pening ... þetta er einhver feimni hérna á Íslandi með að það megi ekki taka gjald ...“.

Þegar rætt var um umhverfisvitund, umhverfisvænan rekstur og sjálfbæra ferðamennsku barst talið oftast en ekki að Skaftafellsþjóðgarði og hinum nýja Vatnajökulsþjóðgarði ásamt aðgengi ferðamanna að þessum þjóðgörðum.

[Það eru] sterkar raddir í sveitarfélaginu um að það eigi enginn að komast þangað inn eftir [á Lakasvæðið], mjög sterkar raddir. Að það verði engin breyting, ekkert aðgengi fyrir ferðamanninn, að þetta eigi að vera ósnortin náttúra af því þetta eigi að vera þjóðgarður. En þá spyr maður sig, þjóðgarður fyrir hvern? ... Þjóðgarður á að vera aðgengilegur fyrir alla, annars finnst mér það ekki vera þjóðgarður, mér finnst það svona missa marks.

Verður þetta bara einhver garður sem verður settur á einhverja skrá erlendis, eða verður þetta þjóðgarður? Við erum engu nær með það ... ef við ætlum að hafa þjóðgarð, á hann að vera minnisvarði eða á hann að vera þjóðgarður, garður fyrir þjóðina og aðrar þjóðir? Þá þurfum við vegakerfi, þá þurfum við salerni, þá þurfum við öryggiskerfi, neyðaraðstoð og við þurfum að selja og þjónusta fólkið sem vill koma þarna inn ... .

Ólafía telur að umhverfisvitund ferðaþjónustuaðila í Skaftárhreppi tengist að miklu leyti nálægðinni við Skaftafellsþjóðgarð. Hún bendir jafnframt á að miklar væntingar séu bundnar við það að á Kirkjubæjarklaustri verði ein af fjórum starfsstöðvum Vatnajökulsþjóðgarðs. Þá bendir Ólafía enn fremur á að Skaftárhreppur eigi sér sögu sem

umhverfisvænt sveitarfélag. Tengist það m.a. virkni sveitarfélagsins í grunnvinnu Staðardagskrár 21 og að í framhaldinu hafi verið ákveðið að vinna að Green Globe vottun.

### ***Viðhorf til umhverfisstjórnunar, vistvænna vottana og annarra staðla í ferðapjónustu***

Í hugum flestra viðmælenda er umhverfisstjórnun það að hafa áhrif á eða stjórna þáttum á borð við flokkun sorps, nýtingu náttúruvænna efna og góða vinnuaðstöðu fyrir starfsfólk. Nokkrir telja umhverfisstjórnun vera stjórnun á nýtingu lands og álagi á það, og að þannig fari hagsmunir náttúru og ferðamanna saman, s.s. með uppbyggingu upplýsingamiðlunar á svæðinu, góðrar aðstöðu, góðrar salernisaðstöðu og stjórnunar ferðamanna inn á svæðinu. Þannig telur Eva að umhverfisstjórnun felist ekki aðeins í því að skoða hvað landið þolir og að dreifa álaginu, heldur miklu fremur í því að undirbúa land fyrir álag í stað þess að vera alltaf að laga orðnar skemmdir. Ólafur Sigurðsson á Svínafelli telur umhverfisstjórnun hins vegar vera „stjórn á þeim þáttum í umhverfinu sem þú þarft á að halda og mögulega getur stjórnað”. Hann álitur slíka stjórnun best gerða með þekkingu heimamanna. Sem dæmi tekur hann stígagerð:

Hér erum við náttúrlega með gríðarlega falleg fjöll og það væri gaman að gera hér stíga ... það er [hins vegar] ákveðin ábyrgð. Gerir þú stíg þá ert þú ábyrgur fyrir því að hann sé fær, nema þú tilkynnir það við upphaf stígs á svo og svo mörgum tungumálum að þú sért á eigin vegum á þessum stíg.

Stígagerð telur Ólafur þó ekki vera mögulega með einstaklingframtaki einu saman þar sem gerð stíga og skilta sé mjög dýr. Þá bendir hann á að ábyrgð á viðhaldi stígs lendi á þeim sem gera stíginn. Ólafur telur hins vegar að veiting styrkja til að gera stíga annars staðar en í þjóðgörðum og á friðlýstum svæðum yrði til að dreifa álagi í þjóðgörðunum. Í stígagerð má þannig að mati Ólafs finna ákveðna tengingu umhverfisstjórnunar, sjálfbærrar ferðamennsku og öryggi ferðamanna. Hafdís segir ákveðna umhverfisstjórnun felast í stígagerð í þjóðgörðum. Þannig sé unnt með stígagerð að beina umferð frá viðkvæmum svæðum. Hvað varðar álag á land og stjórnun á dreifingu álags bendir Hafdís enn fremur á að hafa megi áhrif á álag með því að beita ákveðinni stjórnun um hvaða svæði séu sett í kynningu, t.d. í ferðabæklingum:

... það að setja eitthvað í ferðabækling, það er gríðarlega ábyrgð sem felst í því, þannig er maður að beina fólki á ákveðna staði... þannig að ef að við sem erum að vinna á stöðunum og þekkjum þá, ef að við hefðum meira að segja um hvað verður sett í ferðabæklinga, þá væri það kostur.

Hafdís telur ákveðna togstreitu vera í hlutverkum starfsmanna þjóðgarðsins hvað varðar þeirra hlutverk að vernda hvort tveggja umhverfið og ferðamanninn og hún tekur sem dæmi:

... þegar að menn eru að brjóta reglur vísvitandi, eins og fyrir fáeinum árum síðan þá voru Ítalir sem keyrðu bílnum sínum ofan í jökulker hérna upp við Háöldu, friðlýst svæði, og þeir komust ekki upp, þeir þurftu að fá hjálp til að koma bílnum upp. Ég held að þeir hafi ekki verið kærðir, en manni finnst sko að þegar menn eru staðnir svona að verki ... vera svo gróflega brotið á náttúrunni. En við verðum náttúrlega hálf máttlaust afl í þessu tilliti.

Í þessu samhengi telur Hafdís mikla þörf vera á auknu eftirliti í þjóðgördum almennt:

Menn eru orðnir svo tímalausir svo þeir eru að reyna að komast yfir sem mest á sem skemmstum tíma, þannig að maður veit það að fólk er að keyra þar sem það má ekki keyra, ... og auðvitað er það æskilegra ef við ætlum að hafa einhverja stjórn á þessu þá verðum við að hafa meira eftirlit.

Umhverfisstofnun er ekki með ákveðna stefnu eða staðla í öryggismálum að sögn Hafdísar, en hún álitur að stofnunin hafi væntingar til þess að slík stefna verði gerð fyrir Vatnajökulsþjóðgarð. Allir viðmælendur hafa ákveðnar væntingar til þess að staðið verði betur að öryggismálum sem og umhverfis- og gæðamálum í Vatnajökulsþjóðgarði. Ragnar álitur öryggisstaðla á Íslandi yfirleitt vera mjög stranga og ætti að vera auðvelt að tryggja öryggi ferðamanna ef farið væri eftir öryggisstöðlunum. Flestir viðmælendur eru sammála um að strangir staðlar tryggja betra öryggi og gæði í þjónustunni um leið. Þrátt fyrir þessa skoðun þykir mörgum nauðsynlegt að staðlarnir taki meira tillit til aðstæðna á hverjum stað. Þannig benda Ólafur og Pálína á Svínafelli á að óraunhæft sé að gera sömu kröfur til sundlaugarinnar á Svínafelli og stærstu sundlauga í Reykjavík:

[Hér] eru nákvæmlega sömu reglugerðir og í Reykjavík ... það eru sömu kröfur og hæfniskröfur og allt saman, ... auðvitað er það ekki alveg réttlátt að vera með alveg sömu kröfurnar og ekki [alltaf] hægt, eins og t.d. við tókum hérna sundpróf ... einn parturinn af sundprófinu er að kafa á 3m dýpi en þessi laug er 1m, og svo áttum við að synda 600m, jú, þetta hafðist nú en kannski ekki svo mikil

þörf fyrir það, það er fljótlegra að hoppa út í miðja laug heldur en að stinga sér til sunds.

Hafðís leggur áherslu á að öryggi ferðamannsins er eitt af grunnþörfum hans. Landverðir Skaftafellspjódgarðs eru samkvæmt Hafðísi að sinna flestum þeim þörfum ferðamanna sem þangað koma um leið og þeir þjóna mikilvægu hlutverki sem upplýsingaveita um leiðir í garðinum, færð á vegum og um veðurfar og ástand göngustíga. Það sé hins vegar leiðsögn sem tryggi best öryggi gestanna og er starfsemi íslenskra Fjallaleiðsögumanna innan þjóðgarðsins mjög jákvæð í því sambandi. Guðbrandur Jóhannesson hjá Vatnajökull Travel tekur í sama streng og segir að aukin leiðsögn og öryggisgæsla á Vatnajökli sé nauðsynleg ef jökullinn eigi að standa undir nafni sem þjóðgarður. Hann segir að ferðamenn komi til að upplifa jökulinn og „umferð á jökli, hún getur aldrei orðið frjáls ... það fer enginn venjulegur túristi þar frjáls um og enginn fær að fara einn á sleða eða án leiðsögumanns“.

Hvað varðar umhverfis-, öryggis- og gæðastaðla almennt í ferðaþjónustu voru uppi ýmsar skoðanir. Flestir viðmælendur voru á þeirri skoðun að í flesta staðla vanti ákveðinn sveigjanleika sem tekur til greina staðbundnar aðstæður. Ólafur telur aðalvandamálið við staðla vera það að þeir séu samdir í Reykjavík fyrir fyrirtæki sem eru á landsbyggðinni, og að ekki sé gert ráð fyrir staðhættum. Ólafur tekur sem dæmi að tjaldstaðið á Svínafelli uppfylli að mestu leyti þær kröfur sem Ferðamálastofa geri til tjaldstaða: „...við erum með þetta allt saman, nema þetta fyrsta þ.e. við erum ekki með næturvörð um helgar þegar við teljum okkur ekki hafa þörf á því, sem gerir það að verkum að fáum við ekki þriðju stjórnuna“. Hins vegar er á Svínafelli inniaðstaða fyrir tjaldgesti fyrir allt að 80 manns, sem Ólafur segir gesti vera mjög ánægða með, en það sé ekki hluti af stöðlum Ferðamálastofu og því fáist engin auka viðurkenning fyrir það. Ragnar bendir að sama skapi á að margir staðlar séu útlenskir og taka ekki tillit til séríslenskra aðstæðna. Hann telur ábyrgðina hvað varðar öryggis-, umhverfis- og gæðamál eigi að liggja hjá ferðaþjónustuaðilanum sjálfum og vera sýnileg ferðamanninum: „Við sem erum að selja vöruna, við eigum að reyna að bjóða sem besta vöru og svo eiga hinir að velja, svoleiðis á þetta að vera“. Gagnsæi í rekstri telur hann þannig vera bestu gæðavottunina.



Hótel Klaustur er hluti Icelandair hótel keðjunnar sem samkvæmt heimasíðu sinni ([www.icelandairhotels.is](http://www.icelandairhotels.is)) er með þá meginstefnu að vera leiðandi keðja gæða-hótela á Íslandi. Karl Ragnarsson hótelstjóri rekur hótelið sjálfstætt en er með sérstakt viðskiptasérleyfi sem leyfir því að nota sölukerfi Icelandair hótela gegn uppfyllingu gæðastaðla keðjunnar. Karl telur líklegt að meira muni fara fyrir umhverfisviðmiðum í þeim stöðlum á næstu árum vegna aukins þrýstings bæði gesta og hótelrekenda.

Sveitarfélagið Skaftárhreppur vinnur að því að taka upp Green Globe 21 samfélagsvottunina. Ólafía Jakobsdóttir verkefnisstjóri Kirkjubæjarstofu og Green Globe verkefnisins segir að flestir ferðaþjónustuaðilar hafi miklað það fyrir sér í byrjun að vinna að þessari vottun, en í dag telur hún að flestir séu jákvæðir til hennar. Þeir viðmælendur í Skaftárhreppi sem eru þátttakendur í verkefninu segja flestir það ekki vera flókið að fylgja viðmiðum þess eftir þegar þau eru komið inn í daglega starfsemi. Flestir þeirra eru samt sem áður ekki sammála öllum þeim viðmiðum sem vottunin felur í sér og nefna þá sérstaklega það að spara vatnið. Ólafía tekur undir það að vatnssparnaður sé helsta fyrirstaðan hjá fólki sem vinni að vottun, það telji Ísland ekki þurfa á takmörkunum hvað varðar vatn og orku að halda: „við eigum nóg orku, við eigum nóg vatn, við erum góð eins og við erum“. Flestir viðmælendur eru sammála um að aðlaga þurfi vottunina að íslenskum aðstæðum og beina sjónum að atriðum sem skipta máli hér á landi. Ólafía tekur undir þessi sjónarmið og telur að vottunarkerfið komi að öllum líkindum til með að þróast í þá átt ef tekið verður tillit til fyrirspurna og athugasemda frá höfuðstöðvum GG21 á Íslandi.

Eva telur alla stjórnun vera nauðsynlega, ekki bara til þess að ná ákveðnum viðmiðum, samanber Green Globe, heldur einnig til að ná samræmi á milli reksturs fyrirtækisins og ímynd þess út á við. Með því starfi sem vottunum fylgja, segir Hafdís að verið sé að beina fólki á þær brautir að taka tillit til umhverfisins í sinni þjónustu, sem að hennar mati er mjög jákvætt. Hún telur að vinna að vottun hafi jafnframt áhrif á ánægju viðskiptavina sem verða fyrir vikið meðvitaðri um umhverfi sitt. Björg tekur í sama streng og nefnir að vistvænar vottanir og umhverfismerki segi fyrst og fremst til um innra aðhald fyrirtækja:

... sérstaklega hjá þjónustuaðilum á svona svæði, þar sem við erum að státa okkur af náttúrunni, að þeir keppist við að ná sér í vottun og staðla því [að slík vinna] segir mikið til um það hugarfar sem ríkir á ákveðnum stað, en heldur þeim líka á tánum með að halda ákveðnum standard.

Töluverð kynning átti sér stað um Green Globe 21 bæði í Skaftárhreppi og á Hornafirði mánuðina fyrir viðtölin, voru viðmælendur því spurðir hvort þeir hefðu kynnt sér aðrar vistvænar vottanir til samanburðar. Flestir segjast ekki þekkja neitt annað umhverfisstjórnunarkerfi að innviðum. Viðmælendur voru þannig ekki spurðir að því beint hvaða merki þeir þekktu, en þau merki sem nefnd voru með nafni voru auk Green Globe, Bláfáninn, ISO staðlarnir og Svanurinn. Ólafía, verkefnisstjóri Green Globe verkefnisins, þekkir hins vegar þessi mál vel og segir hún að val á merki fari mikið eftir starfsemi fyrirtækjanna. Í vottunum fyrir heilt samfélag er ekki um margt að velja því hafi Green Globe orðið fyrir valinu hjá Skaftárhreppi. Jóhanna Jónsdóttir á Hunkubökkum er ein af þeim sem er að vinna að Green Globe vottun. Hún er ekki mjög bjartsýn á að hún klári ferlið og fái vottun. Hún telur að í raun hafi ekki orðið mikil breyting í starfsemi eftir að hún hóf að vinna að vottuninni: „... þetta er bara það sem ég er að gera alla daga, ég byrja ekki á að gera þessa hluti af því það heitir Green Globe, ég er ekki að breyta neinu”. Hún telur að það skipti ekki máli hvaða umhverfismerki ferðapjónusta er með þar sem skilaboðin séu þau sömu.

... ef þetta er bara að hafa eitthvað merki á okkur, af hverju getum við ekki bara skapað okkur okkar sérstöðu ... Svo er bara líka spurning hvort að fólk setji ekki bara upp sína eigin umhverfisstefnu. Hérna á þessum bæ erum við að gera þetta, án þess að það þurfi að vera einhver vottun ... Ef við erum öll að gera okkar besta? Af hverju getur það þá ekki bara verið Green Hunkubakkar?

Að sama skapi hvað varðar þá hugmynd að búinn verði til sérstakur staðall fyrir sveitarfélagið eða íslenska ferðapjónustu í heild sinni spyr Jóhanna:

Ísland er náttúrlega bara þekkt sem hrein náttúra ... og við eigum bara að nýta okkur það, ég hugsa að við séum mikið betur þekkt en eitthvað Green Globe. - Af hverju ekki að nota það?

Skiptar skoðanir eru hins vegar á því hjá viðmælendum hvort grundvöllur sé fyrir því að á Íslandi verði tekin upp séríslensk vottun í ferðaþjónustu. Eva telur Ísland vera allt of lítið til að hægt sé að nota íslenska umhverfisvottun sem gæðastimpil.

### ***Hvatning og þrýstingur til umhverfisstjórnunar***

Viðmælendur voru spurðir hvort, og þá hvernig, þeir finni fyrir þrýstingi og/eða hvatningu til að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi. Björg er á þeirri skoðun að ferðaþjónustuaðilar eigi líkt og aðrir íbúar samfélagsins að vera meðvitaðir um umhverfi sitt, en þá þurfi yfirstjórn sveitarfélagsins að vera í sama takt og sýna fordæmi. Hvatningu til upptöku umhverfisstjórnunar í ferðaþjónustu telur hún að hljóti að koma frá öðrum samkeppnisaðilum: „Ég held nú að þegar þetta er orðið þannig að þú sérð að keppinauturinn þinn er kominn með Svaninn blaktandi við hún að þá farir þú að spá í því hvort að þú getir ekki líka fengið svona svan“. Hún er á þeirri skoðun að ferðamálasamtök eigi að vera sterkustu aðilarnir í því að hvetja ferðaþjónustuna til umhverfisstjórnar, en telur jafnframt mikilvægt að þar séu óháðir aðilar að störfum sem ekki hefur alltaf verið raunin að hennar áliti.

Margir viðmælenda segjast reyna að vinna með umhverfinu að eigin frumkvæði óháð þrýstingi eða hvatningu frá sveitarfélaginu. Sem dæmi nefndu nokkrir sorpmálin, sem oft á tíðum reynast sveitarfélögum erfið þar sem erfitt sé að fá fólk til þess að flokka sorp, en auðvelt sé hins vegar fyrir ferðaþjónustuaðilana sjálfa að grafa holu fyrir lífrænan úrgang. Það sögðust nokkrir viðmælenda gera nú þegar. Hvað varðar staðla og vottanir telur Ragnar að frumkvæðið verði að koma frá ferðaþjónustuaðilanum sjálfum. Aðrir benda hins vegar á að skortur á fjármagni þverri mátt einstaklingsframfarsins þegar kemur að slíkum framkvæmdum sem vinna að vottunarferli sé. Sem dæmi um þetta nefnir Ólafur að í gegnum starf sitt við að urða rusla úr Skaftafellsþjóðgarði hafi hann fengið þá hugmynd að nýta orkuna sem varð til við slíka urðun. Það tók hins vegar um tíu ár áður en hann fékk styrk frá sveitarfélaginu til að festa kaup á ofni til að brenna sorp þannig að hann gæti nýtt orkuna til að hita upp sundlaug: „ég náttúrulega fór með þetta í kerfið ... umhverfisráðuneytið, og það fannst öllum þetta mjög sniðugt en það vildi enginn gera neitt í málinu, svo að það endaði með því að við fengum sveitarfélagið hérna til þess að gera það“. Náttúruverndarráð, sem þá fór með yfirstjórn þjóðgarðsins, sýndi heldur ekki áhuga í

verki á að styrkja þessa hugmynd. Ólafur segir það ekki auðvelt fyrir einstakling að reka sundlaug sem ferðapjónustufyrirtæki, að þær borgi sig hreinlega ekki í rekstri. Sundlaugar séu aftur á móti augljóslega aðdráttarafl fyrir gesti og því telur hann að sveitarfélögin eigi að reka þær. Í dag standa Ólafur og Pálína frammi fyrir því að loka hvort tveggja sundlauginni og brennsluofninum á næstu árum ef sveitafélagið kemur ekki til móts við þau í rekstri sundlaugarinnar. Þau leggja áherslu á að þetta sé ekki síður spurning um hvort sveitarfélagið vilji stuðla að umhverfisvænum rekstri.

Þrýstingur til umhverfisstjórnunar í rekstri telja viðmælendur að komi fyrst og fremst frá erlendum ferðamönnum. Þeir segja að ferðamenn sem eru vanir að sjá umhverfismerki víða erlendis eigi það til að spyrja hvernig þessum málum sé háttað hér á landi. Í þessu felist því einna beinast þrýstingur og hvatning til að hugleiða þessi mál. Ólafía telur þó sveitastjórnirnar einnig hafa mikilvægu hlutverki að gegna við að veita hvatningu og vera fyrirmynd í þessum málum. Viðmælendur voru spurðir hvort þeir hafi orðið varir við að ferðamenn séu meðvitaðir um að fyrirtæki séu að vinna að vistvænni vottun og hvort þeir haldi að það hafi haft áhrif á val gesta. Langflestir viðmælendur telja umhverfisstjórnun ekki hafa áhrif á val gesta.

Hvað varðar upptöku umhverfisstjórnunar eru áhrif ferðaskrifstofa mun meiri heldur en einstakra ferðamanna að mati flestra viðmælenda. Margir nefndu að ferðaskrifstofur eigi það til að spyrja hvort fyrirtæki þeirra hafi einhverja umhverfisvottun, en setji það samt sem áður ekki sem skilyrði fyrir viðskiptum. Jóhanna segist hins vegar aldrei hafa fundið fyrir neinum þrýstingi frá ferðaskrifstofum: „Nei! Þær eru bara fegnar að fá laust herbergi“. Flestir viðmælendur lögðu áherslu á að ferðamenn spyrji yfirleitt ekki um umhverfisvottanir þegar bókað er hjá þeim.

Ólafía telur hvatningu frá sveitastjórn ásamt frumkvæði starfsfólks sveitarfélagsins skipta mestu máli ef verkefni á borð við Green Globe eigi að fá hljómgrunn meðal íbúa. Skaftárhreppur lagði áherslu á að kynna Green Globe verkefnið áður en ákvörðun um það var tekin, bæði með opnum kynningafundum fyrir alla íbúa og einnig var leitað eftir viðhorfi fyrirtækja á svæðinu. Allir viðmælendur í Skaftárhreppi voru á einu máli um að Green Globe 21 verkefnið hafi verið vel kynnt í sveitarfélaginu. Eva telur þá hvatningu

sem felist í Green Globe verkefni sveitarfélagsins jákvæða fyrir ferðaþjónustu á svæðinu og að vottunarferlið hafi jákvæð áhrif á ímynd svæðisins sem þjóðgarðs.

Björg telur það hins vegar ekki eiga að vera hlutverk sveitarstjórna að beita þrýstingi á ferðaþjónustuaðila í málum umhverfisstjórnunar. Hún álitur það líklegra til árangurs að sveitarfélögin fari á undan með góðu fordæmi og hafi þannig áhrif á fyrirtæki innan sveitarfélagsins, en álitur að sjálf ákvörðunin verði að koma frá fyrirtækjunum sjálfum. Jóhanna tekur undir með Björgu, en telur jafnframt að sveitarfélagið eigi að opna möguleikana fyrir fólki, koma umræðunni af stað og veita ráðgjöf og aðstoð þar sem hana þarf. Jóhanna telur sig helst finna fyrir hvatningu frá Ferðaþjónustu bænda og frá sveitarfélaginu þar sem báðir aðilar eru að vinna í Green Globe vottunarferlinu. GG21 vottunin er samkvæmt Ólafíu sú útbreiddasta hér á landi og því sé þrýstingur á að gæta samræmis í íslenski ferðaþjónustu. Hvatninguna segir hún fyrst og fremst felast í því að fá fólk til að vera samstíga. Með aukinni reynslu myndast einnig betri stuðningur fyrir þá sem vinna að vottuninni .

Að sögn Hafðísar Roysdóttur taka starfsmenn Skaftafellsþjóðgarðs einnig þátt í Green Globe verkefni Skaftárhrepps, og á það jafnt við um þá starfsmenn þjóðgarðsins (nú Vatnajökulsþjóðgarðs) sem aðsetur hafa í Sveitarfélaginu Hornafirði. Hafðís telur þetta mikla hvatningu á sviði umhverfismála hvað varðar framtíð þjóðgarðsins: „Þjóðgarðurinn á að vera til fyrirmyndar í öllu þessu, en er það alls ekki á þessum sviðum“. Á heimasíðu Umhverfisstofnunar ([www.ust.is](http://www.ust.is)) kemur fram að stofnunin sé aðili að samstarfi þjóðgarða í Evrópu (e. *Europarc federation*). Eitt af markmiðum Europarc samtakanna er að efla sjálfbæra ferðamennsku í friðlöndum. Til að ná því markmiði hafa samtökin þróað vistvæna vottun undir heitinu *Europarc-Charterpart* sem veitt er að uppfylltum ákveðnum skilyrðum um sjálfbæra ferðamennsku. Í lok árs 2008 uppfylltu alls 61 þjóðgarðar þau skilyrði ([www.european-charter.org](http://www.european-charter.org)). Einungis þrjár viðmælendur könnuðust við vottun Europarc, þ.e. starfsmenn þjóðgarðsins og verkefnastjóri Kirkjubæjarstofu. Hafðís segir aðild að samtökum eins og Europarc veita mikinn hvata til starfsmanna þjóðgarðanna:

... Maður lærir bara svo mikið af öðrum þjóðum, þjóðir sem hafa haft þjóðgarða lengur en við eru komnar lengra í að hugsa vissa hluti, og svo kannski erum við að brydda upp á einhverju nýju sem aðrir hafa ekki hugsað út í, og maður lærir af öðrum og það hefst ekki nema í gegnum svona samskipti ... en þá er það alltaf líka hinn handleggurinn að það eru ekki til peningar, þó að það sé gagnlegt og gaman og upplífandi, þá er það bara ekki til ...

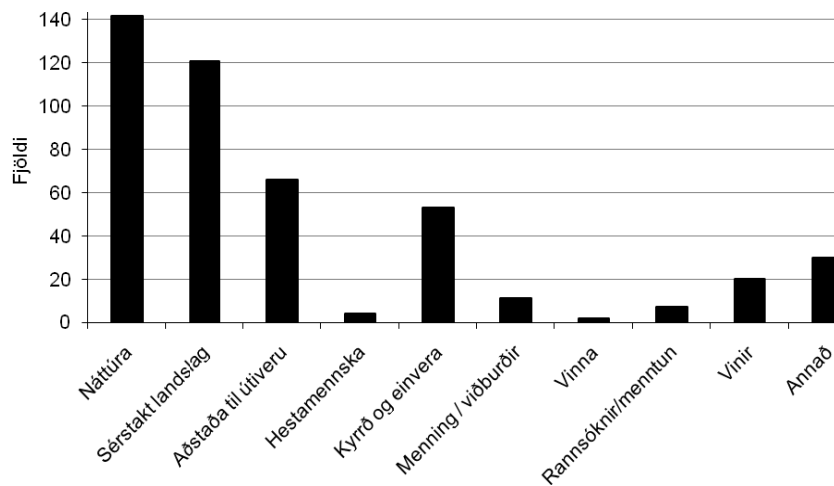
Helga Davids sérfræðingur Vatnajökulsþjóðgarðs á Höfn tekur undir með Hafdísí og segir aðild þjóðgarðsins að samtökunum jákvæða og hvetjandi fyrir starfsfólk þjóðgarðsins. Ólafía er á þeirri skoðun að Europarc vottun ásamt auknum fjárlögum til þátttöku í slíkri vottun er eitt af því sem yfirvöld Vatnajökulsþjóðgarðs ættu að skoða.

## 5.2 Viðhorf ferðamanna

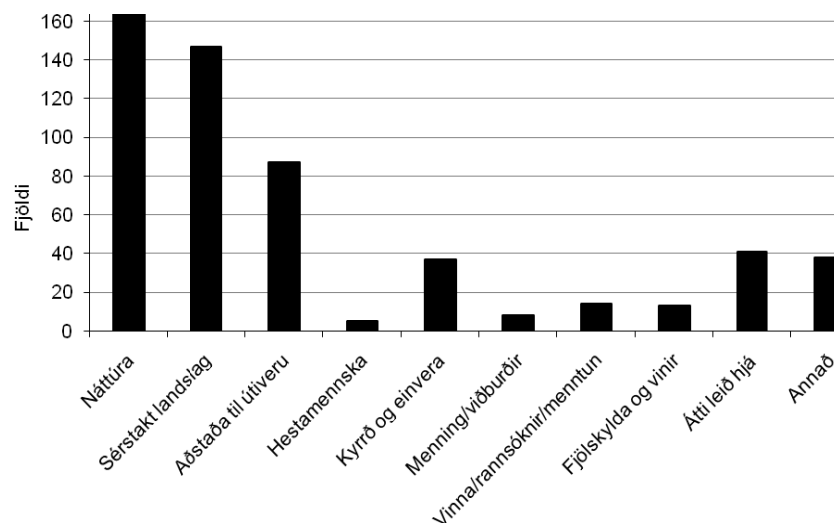
### *Aðdráttarafl Íslands sem ferðamannastaðar*

Í upphafi spurningakönnunarinnar sem lögð var fyrir ferðamenn voru þátttakendur beðnir um að merkja við þau atriði sem dró þá til Íslands sem áfangastaðar (á við erlenda þátttakendur) og/eða til ríkis Vatnajökuls. Langflestir svarenda merkja við *náttúran* (93%) og *sérstakt landslag* (79%) sem þá þætti sem höfðu hvað mest áhrif á ákvörðun þeirra að ferðast til Íslands. *Aðstaða til útiveru og kyrrð og einvera* eru einnig þættir sem vega þungt í ákvörðun ferðamanna (mynd 5.5a).

a



b

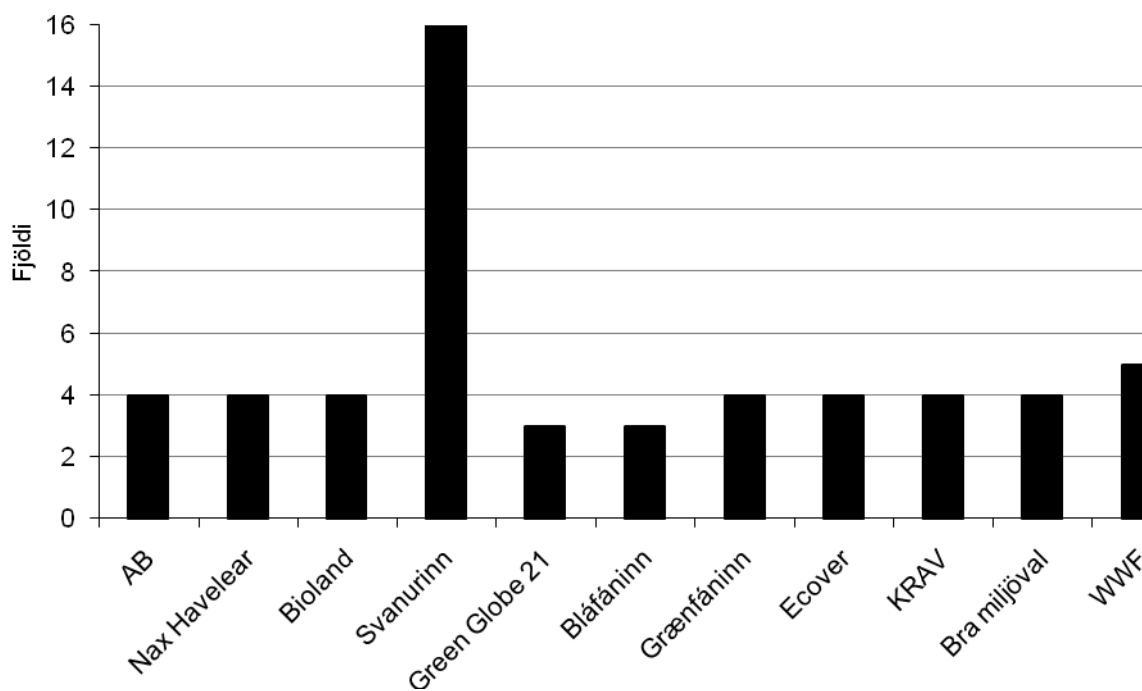


Mynd 5.5. Áhrifaþættir á ákvörðun ferðamanna að heimsækja a) Ísland og b) í ríki Vatnajökuls

Af þeim sem svöruðu hvað helst drægi þá til svæðisins sunnan Vatnajökuls nefndu flestir sömu þætti, þó merktu fleiri við kostinn *átti leið hjá* (mynd 5.5b). Töluverð líkindi eru á milli þess hvað dregur fólk til Íslands og hvað dregur fólk á svæðið í ríki Vatnajökuls.

### ***Viðhorf og þekking ferðamanna til umhverfisstjórnunar og umhverfsvottunar***

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. Einungis 34% listuðu upp eitt eða fleiri merki, þar af þekktu langflestir Svansmerkið. Þeir svarendur sem nefndu Svaninn eru Danir, Svíar og Íslendingar. Samkvæmt þessari rannsókn er Green Globe 21 merkið töluvert minna þekkt meðal ferðamanna, en það lendir í tíunda sæti af alls 51 merki sem þátttakendur listuðu upp (mynd 5.6).

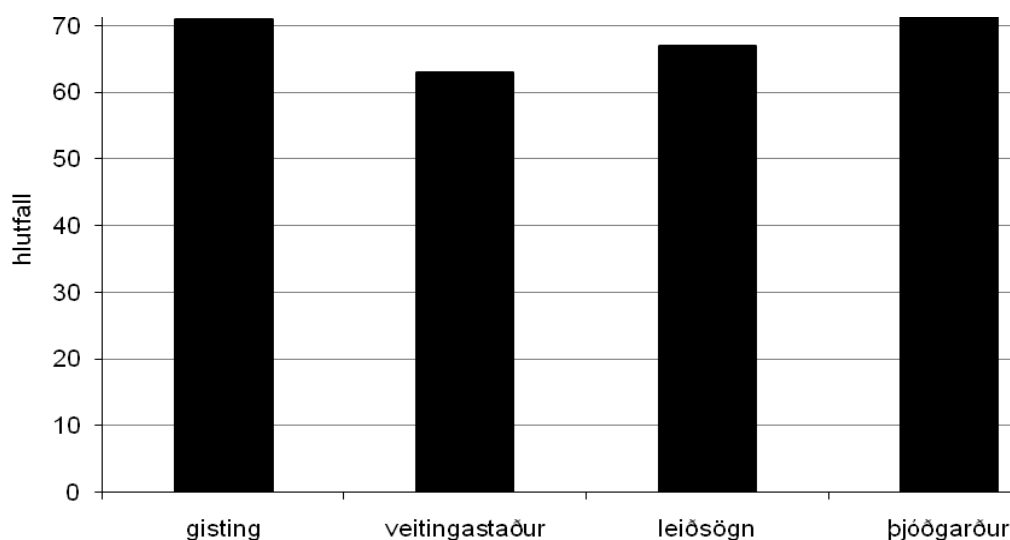


Mynd 5.6. Þekktustu umhverfismerki meðal ferðamanna

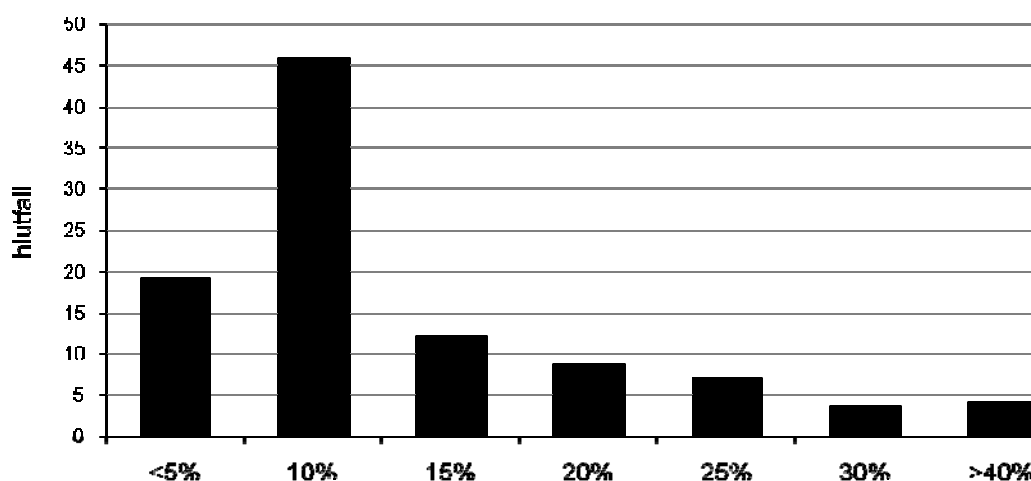
Þátttakendur voru spurðir hvort gæðavottun og/eða umhverfisvottun myndi hafa áhrif á val þeirra á gistingu, veitingastað, leiðsögn og þjóðgarði. Meirihluti svarenda (63-72%) telur svo vera. Eftirtektarvert er að mest áhrif hefði slík vottun á val svarenda hvað varðar



þjóðgarða (72%) (mynd 5.7). Þegar ferðamenn voru hins vegar spurðir hvort þeir myndu heimsækja svæðið sunnan Vatnajökuls oftari væri svæðið í heild sinni umhverfisvottað töldu einungis 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 (mynd 5.8).



Mynd 5.7. Áhrif umhverfis- og/eða gæðavottana á val ferðamanna á seldri þjónustu



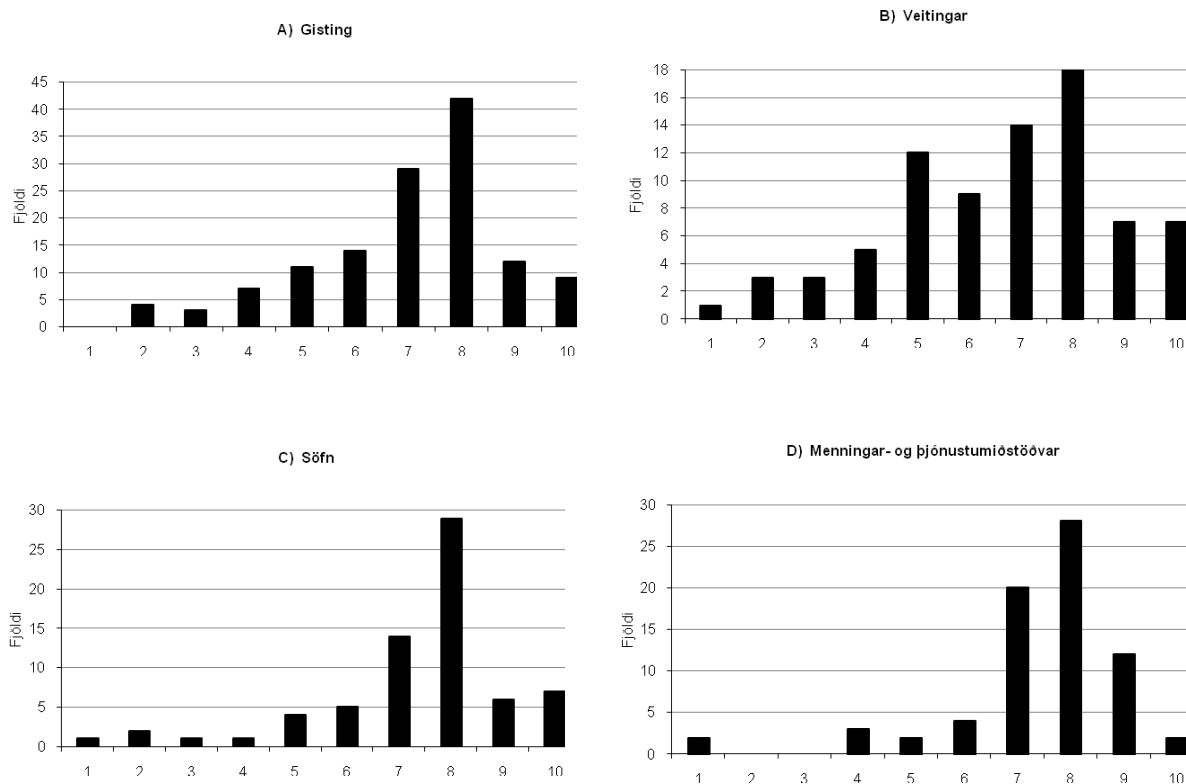
Mynd 5.8. Ásættanleg hækkun verðs fyrir vottaða vöru og/eða þjónustu að mati ferðamanna

Þátttakendur voru beðnir um að lista upp þau atriði sem þeir telja að leggja beri áherslu á í umhverfisstjórnun á Íslandi. Tæpur helmingur þátttakanda listaði ítarlega upp sín áhersluatriði (sjá viðauka IV). Langflestir koma inn á náttúruvernd af einhverju tagi, betri merkingar og bættar upplýsingar um áhugaverða staði, lagningu stíga, og mikilvægi þess að halda náttúrunni hreinni. Í því sambandi bentu nokkrir á að setja mætti upp fleiri klósett sem og ruslatunnur á vinsælustu ferðamannastöðunum. Flokkun sorps, betri frágangur úrgangs, endurvinnsla, og umhverfismenntun starfsfólks eru einnig þættir sem margir nefna. Áherslur eru svipaðar hjá Íslendingum og útlendingum, þó nefna margir Íslendingar gróðursetningu trjáa, sem enginn útlendingur nefnir. Nokkrir útlendingar leggja enn fremur áherslu á staðbundnar afurðir.

### ***Þekking og væntingar ferðamanna til íslenskra þjóðgarða og umhverfisstefnu þeirra***

Til að athuga mikilvægi friðlýstra svæða og þjóðgarða fyrir ferðamennsku hér á landi var ákveðið að athuga i) hversu vel ferðamenn þekkja til þjóðgarða hér á landi, ii) hvort að ferðamenn skipuleggi ferðir sínar að einhverju leyti með tilliti til þeirra, iii) hvort þeir hafi ákveðnar væntingar til aðstöðu og þjónustu og iv) hvort þeir geri meiri kröfur til umhverfisstjórnunar á slíkum svæðum. Þátttakendur voru í þessu samhengi spurðir að því hversu marga þjóðgarða þeir hefðu heimsótt hér á landi. Af þeim sem svöruðu höfðu 25% heimsótt tvo þjóðgarða af þeim fjórum sem hér eru. Áhugavert er að 6% svarenda höfðu heimsótt fimm eða fleiri! Íslendingar voru auk þess spurðir hversu margir þjóðgarðar væru hér á landi og gefnir valmöguleikarnir 2, 4, 8 og 16. Þriðjungur svaraði rétt. Almennt eru ferðamenn ekki að skipuleggja ferðalög sín með tilliti til íslenskra þjóðgarða. Alls 17% þátttakanda þekktu til Vatnajökulþjóðgarðs, af þeim voru flestir Íslendingar. Íslenskir ferðamenn voru enn fremur spurðir hvort þeir hefðu ákveðnar væntingar til hans. Sautján (49%) svöruðu nei en átján (51%) já. Af þeim sem hafa væntingar til Vatnajökulþjóðgarðs nefndu margir það mikilvægt að þjóðgarðurinn verði öllum opin og að náttúru svæðisins verði ekki raskað. Aðrir nefndu skipulagningu sem grundvallar atriði.

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. Rúmlega 60% svarenda telja ástand göngustíga á könnunarsvæðinu *gott* eða *mjög gott*, en ekki var spurt nánar út í staðsetningu göngustíganna. Þátttakendur voru að síðustu spurðir hversu ánægðir þeir væru með a) gistingu, b) veitingar, c) söfn og d) menninga- og þjónustumiðstöðvar. Tæpur helmingur hafði ekki nýtt sér þessa þjónustu. Á skalanum 1-10 gáfu þeir sem tóku afstöðu hverjum þessara þátta meðaleinkunnina átta (myndir 5.9 a-d).



Mynd 5.9. Ánægja ferðamanna með a) gistingu, b) veitingar, c) söfn og d) menningar- og þjónustumiðstöðvar.



## 6 UMRÆÐUR OG ÁLYKTANIR

### 6.1 Viðhorf og þekking til umhverfisstjórnunar

Það er almennt viðhorf bæði ferðaþjónustuaðila og ferðamanna að hugtakið *vistvænn* eða *vistvænt* standi fyrir eitthvað jákvætt. Þegar fólk hugsar sig hins vegar betur um þá eru fáir sem þekkja fyrir hvað hugtakið stendur nákvæmlega. Rekstraraðilar kannast allflestir við orðið umhverfisstjórnun án þess þó að vita nákvæmlega fyrir hvað það stendur, yfir 40% svarenda þekkja til dæmis ekki til neinna umhverfistaðla eða umhverfismerkja. Sama ósamræmis gætir hjá ferðamönnum, langflestir þeirra meta þekkingu sína á umhverfisstjórnun góða, en hafa á hinn bóginn takmarkaða þekkingu á umhverfismerkjum og vottunarkerfum. Flestir tengja hugtakið umhverfisstjórnun við náttúrlegt umhverfi og náttúruvernd og hugtakið vistvæn vottun við lífræna ræktun.

Öllum rekstraraðilum finnst mjög mikilvægt að standa vel að rekstri og hlúa að umhverfinu en hafa minni áhuga á að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi. Það er einkum hugsunin um „einhvern þriðja aðila“ sem mörgum þóknast ekki við hugmyndina um að taka upp formlega vottun. Sunnan Vatnajökuls hafa hins vegar nokkrir ferðaþjónustuaðilar þegar hafið vinnuferli að Green Globe vottun. Margir þeirra eru efins hvort þeir klári ferlið til enda og fái vottun. Fyrir því eru einkum þættir sem snúa að því að spara vatn og rafmagn sem mörgum finnst ekki eiga við um íslenskar aðstæður. Niðurstöður rannsóknar á kostum og göllum við innleiðingu umhverfisstjórnunarkerfis hér á landi (þ.e. Ásdís E. Rögnvaldsdóttir, 2007) sýna hins vegar að kostirnir eru fleiri en gallarnir, en jafnframt að gallarnir reynast minni fyrirtækjum erfiðari og að kostnaðurinn er lengur að skila sér tilbaka. Ferðaþjónustufyrirtæki hér á landi flokkast langflest sem lítil eða meðalstór fyrirtæki sem getur að einhverju leyti útskýrt viðhorf þeirra til innleiðingu umhverfisstjórnunar.

Meðal ferðamanna kemur fram að margir myndu velja umhverfisvottaða þjónustu fram yfir aðra þjónustu og eru tilbúnir að borga meira fyrir slíka þjónustu. Það vekur hins vegar athygli að einungis 7% ferðamanna telja að samfélagsvottun fyrir Skaftárhrepp og/eða Sveitarfélagið Hornafjörð myndi hafa áhrif á tíðni heimsókna þeirra til þessara sveitarfélaga. Þetta bendir til þess að það séu ekki margir sem átta sig á fyrir hvað

samfélagsvottun stendur. Þau umhverfismerki sem ferðamenn þekkja hvað best til má í flestum tilfellum tengja við uppruna þeirra. Svansmerkið er þannig vel þekkt meðal Norðurlandabúa, en er jafnframt það merki sem flestir svarenda, bæði rekstraraðilar og ferðamenn, þekkja best til. Eftirtektarvert er að Green Globe merkið er mun minna þekkt meðal okkar erlendu gesta, sem bendir til þess að vottun GG21 er enn sem komið er ekki mjög þekkt í Evrópu og Norður Ameríku þaðan sem flestir okkar ferðamenn koma. Þrýstingur til að taka upp umhverfisstjórnun í rekstri kemur fyrst og fremst frá erlendum ferðamönnum. Langflestir rekstraraðilar telja að viðurkennd umhverfisstjórnun hafi samt sem áður ekki áhrif á val meiri hluta þeirra gesta sem heimsækja svæðið. Erlendar rannsóknir (t.d. Mihalic, 2000) sýna hins vegar að samkeppnishæfni ferðaþjónustufyrirtækja sem og áfangastaða eykst samfara aukinni umhverfisstjórnun, en jafnframt að umhverfisstjórnun skiptir minna máli á nýjum „ósnortnum“ áfangastöðum. Vatnajökulsþjóðgarð má vafalítið flokka sem nýjan ósnortinn áfangastað í heimsflóru áfangastaða ferðamanna.

## **6.2 Tengsl umhverfisvitundar og umhverfisstjórnunar**

Umhverfisvitund er samkvæmt Þorvarði Árnasyni (2004) heildarheiti yfir lífsgildi, þekkingu, viðhorf og atferli sem varða umhverfismál í tilteknu samfélagi. Í ferðamennsku birtast tengsl umhverfisvitunar og umhverfisstjórnunar einna helst í auknum áherslum á sjálfbærni, bæði í rekstri og í kröfum ferðamanna. Hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar hefur verið grunnur íslenskrar umhverfisverndarstefnu í hátt í tvo áratugi, en samkvæmt þeirri hugmyndafræði er almenningi ætlað mjög stórt hlutverk í umhverfismálum (Þorvarður Árnason, 2004). Niðurstöður Þorvarðar Árnasonar (2004) á umhverfisvitund Íslendinga sýna samt sem áður að Íslendingar hafa mjög takmarkaða þekkingu á sjálfbærri þróun sem og að umhverfisvitund sé almennt minni hér á landi en í Evrópu.

Niðurstöður þessarar könnunar sýna að flestir tengja hugtakið umhverfisvitund við þekkingu á sínu nánasta umhverfi, og hugtakið sjálfbærni við það að vera sjálfum sér nógur í aðföngum og rekstri. Skilningur fólks á umhverfisvænum starfsháttum virðist þannig að miklu leyti tengjast lífsviðurværi hvers og eins á ákveðnum tíma. Þetta bendir til þess að umhverfisvitund okkar Íslendinga byggist enn að verulegu leyti á gagnsemi náttúrunnar og mannhverfum sjónarmiðum.

### 6.3 Sjálfbær ferðamennska og ímynd Vatnajökulsþjóðgarðs

Ferðaþjónustuaðilar sunnan Vatnajökuls eru lang flestir jákvæðir í garð Vatnajökulsþjóðgarðs og telja að með tilkomu hans muni ímynd svæðisins sem hann nær til breytast. Fólk sér fyrir sér ímynd hreinleika og náttúruverndar, og að slík ímynd muni draga fleira fólk inn á svæðið og skapa tækifæri á að selja aukna vöru og þjónustu. Þetta viðhorf undirstrikar mikilvægi sjálfbærrar ferðamennsku á svæðinu. Það er grundvallarforsenda í uppbyggingu sjálfbærrar ferðamennsku að taka tillit til náttúrlegs, félagslegs og efnahagslegs umhverfis ferðamannastaðar með langtímasjónarmið í fyrirrúmi. Sjálfbær ferðamennska felur þannig í sér þróun ferðamennsku á þann hátt að jafnræði gæti í nýtingu náttúrlegra og menningarlegra auðlinda á milli kynslóða. Að nota hugtökin sjálfbærni og ferðamennska saman vísar til þess að sjálfbærni kemur athöfnum ferðamanna við og áhrifum þess á hagsmunaaðila ferðaþjónustunnar.

Yfirmarkmið umhverfisstefnu SAF frá árinu 2005 er að Ísland verði þekkt fyrir sjálfbæra ferðaþjónustu (SAF, 2009). Þrátt fyrir margvíslega viðleitni til að þróa sjálfbæra ferðaþjónustu á Íslandi benda niðurstöður þessarar rannsóknar til þess að enn virðist töluvert skorta á markvissa leiðsögn í þeim málum. Það að hugtakið sjálfbær ferðaþjónusta hlaut ekki lögformlega skilgreiningu hér á landi fyrr en árið 2008, það er í 4. gr. reglugerðar nr. 608/2008 um Vatnajökulsþjóðgarð ítrekar þessa staðreynd. Í reglugerðinni er sjálfbær ferðaþjónusta skilgreind sem ferðaþjónusta sem „*mætir þörfum ferðamanna og heimamanna en stuðlar um leið að verndun og auknum markaðstækifærum til framtíðar. Þetta felur í sér að auðlindum er stjórnað með þeim hætti að efnahagslegum, félagslegum og fagurfræðilegum þörfum er fullnægt, á sama tíma og viðhaldið er menningu, nauðsynlegum vistfræðilegum ferlum, líffræðilegri fjölbreytni og nauðsynlegum lífsskilyrðum*“. Þessi skilgreining í reglugerðinni er í raun bein þýðing á skilgreiningu sem Alþjóða ferðamálasamtökin (World Tourism Organisation, UNWTO) settu fram í kringum aldamótaárið 2000. Árið 2004 kynntu samtökin hins vegar nýja og talsvert ítarlegri skilgreiningu þar sem lögð er höfuðáhersla á að sjálfbær ferðaþjónusta skuli:

- 1) Nýta umhverfisauðlindir sem gegna lykilhlutverki í þróun ferðaþjónustu á sem bestan og hagkvæmastan hátt en viðhalda jafnframt nauðsynlegum vistfræðilegum ferlum og aðstoða við verndun náttúruarfs og líffræðilegrar fjölbreytni.

- 2) Virða félags- og menningarlegan upprunaleika samfélaga í heimabyggðum, vernda menningararf þeirra, bæði byggingararf og samtímamenningu, og hefðbundin lífsgildi, og stuðla að skilningi og umburðarlyndi á milli ólíkra menningarhópa.
- 3) Tryggja lífvænlega, langtíma efnahagslega starfsemi sem veitir öllum hagsmunaaðilum félagslegan og hagrænan ávinning er dreifist á milli þeirra á sanngjarnan hátt, þ.m.t. hvað varðar stöðugleika í möguleikum til atvinnuþátttöku og tekjuöflunar innan samfélags gestgjafanna og sem lið í því að sporna við fátækt.

Í þessari nýju skilgreiningu UNWTO er enn fremur tekið fram að „þróun sjálfbærrar ferðaþjónustu krefst upplýstrar þátttöku allra þeirra hagsmunaaðila sem hlut eiga að máli, auk sterkrar pólitískrar forystu til að tryggja víðtæka þátttöku og samráðsmyndun. Að koma sjálfbærri ferðaþjónustu á fót er langtíma, samfelld ferli sem krefst stöðugar vöktunar á áhrifum þannig að grípa megir til aðgerða til að stöðva eða bæta það sem aflaga hefur farið þegar nauðsyn krefur“ (UNWTO, 2009). Virk umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu er eina raunhæfa leiðin til að ná þessu markmiði.

Alltof lengi hafa skammtímahugsjónir um efnahagslegan gróða ráðið ferðinni hér á landi. Rannsóknir sýna (t.d. Buultjens o.fl., 2005; Tisdell, 1999) að þar sem stjórnunarskipulag til framtíðar a hefur skort, hefur aukning ferðamennsku leitt til hnignunar náttúruauðlinda og í kjölfarið minnkandi efnahagslegas ávinnings. Buultjens o.fl. (2005) leggja áherslu á að við gerð stjórnskipulags ferðamennsku á friðslýstum svæðum verði að setja verndun náttúrlegra gilda fram yfir alla aðra notkun svæðisins. Ímynd friðlýstra svæða er samofin hugmyndum alþjóðlegra markmiða um verndun lífræðilegs fjölbreytileika (Spiteri og Nepal, 2008). Senes og Toccolini (1998) benda á hinn bóginn á þá staðreynd að meginhlutverk friðlýstra svæða, þ.e. náttúruvernd og nýting náttúruauðlinda fyrir ferðamennsku, hafa iðulega verið uppspretta sundurleitni og togstreitu fremur en samleitni. Síðastliðna tvo áratugi hafa stjórnendur friðlýstra svæða viðurkennt að það er svo til ómögulegt að ná markmiðum um náttúruvernd án þess að taka tillit til þarfa og hagsmuna heimamanna um nýtingu svæðisins (Spiteri og Nepal, 2008). Þannig er það grundvallaratriði að heimamenn séu með í allri uppbyggingu á skipulagi og stjórnun Vatnajökulsþjóðgarðs.



Ef Vatnajökulsþjóðgarður á að virka sem segull á ferðamenn þarf að byggja upp skýra ímynd hans sem eftirsóknarverðs áfangastaðar. Það verður best gert með sameiginlegri markaðsetningu svæðisins sem einnar heildar. Slík samvinna meðal rekstraraðila sem og meðal sveitarfélaganna sem standa að Vatnajökulsþjóðgarði virðist þó enn eiga langt í land. Margar ástæður geta legið þar að baki eins og til dæmis að ferðaþjónusta hér á landi er mjög ung atvinnugrein, hún er jafnframt mjög árstíðabundin og þar af leiðandi oftast stunduð sem hliðargrein við aðra atvinnu, vegalengdir eru miklar á milli aðila sem standa að ferðaþjónustu í og við Vatnajökulsþjóðgarð og lítil hefð er enn sem komið er á virkri samvinnu á vettvangi ferðaþjónustunnar. Slík samvinna hefur þó gefist mjög vel erlendis, samanber sveitarfélögin sem standa að heimsminjasvæðinu *The High Coast* í norður Svíþjóð (sjá t.d. [www.highcoast.net](http://www.highcoast.net)) þar sem áhersla hefur verið lögð á sameiginlega markaðsetningu og skipulag svæðisins sem og samvinnu allra hagsmunaaðila.

#### **6.4 Staða íslenskrar ferðaþjónustu með tilliti til umhverfisstjórnunar**

Síðastliðinn áratug hefur þróun ferðaþjónustu í Skaftárhreppi og í Sveitarfélaginu Hornafirði einkennst af mjög hraðri uppbyggingu. Á sama tíma hafa orðið miklar breytingar á ferðamennsku hér á landi sem endurspeglast í fækkun hópferðamanna og fjölgun ferðamanna sem kjósa að skipuleggja sína ferð sjálfir. Breyttu mynstri í ferðamennsku fylgir breyttar væntingar ferðamanna bæði hvað varðar þjónustu og framboð afþreyingar. Meginaðdráttarafl Íslands sem ferðamannastaðar er eftir sem áður íslensk náttúra, en niðurstöður þessarar rannsóknar sýna að yfir 90% erlendra ferðamanna sem þátt tóku í könnuninni segja náttúruna vera grundvallarforsendu að ákvörðun þeirra á að ferðast til Íslands. Þetta er í samræmi við könnun Ferðamálastofu (2005) sem sýnir að flestir erlendir ferðamenn sem koma til Íslands koma vegna náttúru landsins bæði að sumri og vetri. Náttúran er og hefur verið sú auðlind sem ferðaþjónustan byggir afkomu sína á (Samgönguráðuneytið, 2005). Því verður að sýna aðgát þegar kemur að nýtingu náttúru, ekki síst í þjóðgarði eins og Vatnajökulsþjóðgarði þar sem væntingar um hreinleika og náttúruvernd eru meiri en á öðrum svæðum eins og hér hefur komið fram.

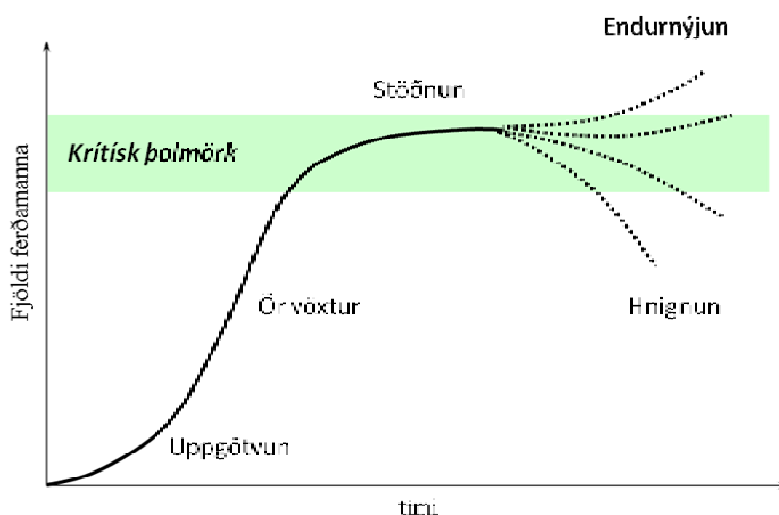
Nýlegar rannsóknir hér á landi (þ.e. Rannveig Ólafsdóttir og Kristín Rut Kristjánsdóttir, 2008; Rannveig Ólafsdóttir og Eva Sif Jóhannsdóttir, 2009) sýna að ferðaþjónustuaðilar

eru flestir á þeirri skoðun að efla eigi innviði á vinsælum ferðamannastöðum til að þeir geti tekið við fleiri ferðamönnum. Með auknum innviðum er vissulega unnt að hækka þolmörk svæðis og á þann hátt getur svæði tekið við fleiri ferðamönnum án þess að skaða náttúruauðlindina sem ferðamenn koma til að njóta. Hins vegar, verður að hafa í huga að með aukinni uppbyggingu innviða breytist ásýnd landsins sem leitt getur til þess að í kjölfarið breytist markhópur svæðisins (sjá t.d. Anna Dóra Sæþórsdóttir o.fl., 2009). Þannig er brýnt að horfa á hvern einstakan áfangastað sem hluta af stærra svæðisbundnu samhengi. Í þessu samhengi er mikilvægt að hagsmunaaðilar Vatnajökulsþjóðgarðs geri sér grein fyrir hvernig ferðamenn þeir vilja fá inn á svæðið og að markaðsaðgerðir verði í samræmi við þá ímynd sem þeir vilja að svæðið uppfylli. Það er ekki síður mikilvægt að hagsmunaaðilar svæðisins vinni saman að mótun heildarstefnu ferðamennsku til framtíðar á öllu svæðinu og sammælist um hvernig ferðamennsku þeir vilja sjá þróast á hverju svæði fyrir sig, þar sem mjög erfitt getur verið að snúa þróun ferðamannastaða við bæði hvað varðar afturhvarf til náttúru og ekki síður hvað varðar breytta ímynd svæðis.

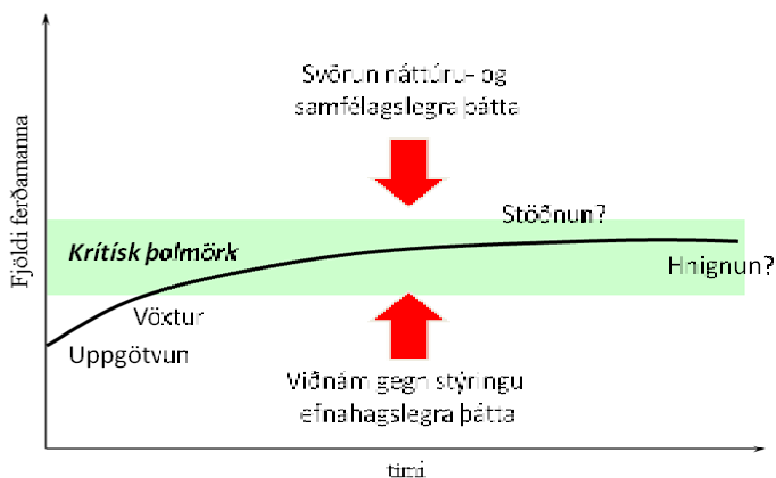
Til að halda í aðdráttarafl Íslands sem ákvörðunarstað náttúruunnenda finnst ferðamönnum mikilvægast að lögð verði áhersla á stjórnun aðgengis að náttúruþerlum hálendisins. Jafnframt myndu þeir vilja sjá hér aukna uppbyggingu stíga og hreinlætisaðstöðu á þeim stöðum sem ferðamönnum er beint á, ásamt aukinni fræðslu um áhugaverða staði. Það er eftirtektarvert hversu margir nefna aukna fræðslu, en margt bendir til þess að fræðsla auki virðingu ferðamanna fyrir bæði náttúru og samfélagi og er á þann hátt mjög öflugt stjórnunartæki.

Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) leggja áherslu á mikilvægi skýrrar og gagnsæjar umhverfisstefnu til að efla íslenska ferðaþjónustu á sjálfbæran hátt (SAF, 2009). Niðurstöður þessarar rannsóknar gefa til kynna að standa verður mun betur að kynningu og fræðslu um umhverfisstjórnun fyrir íslenska ferðaþjónustu. Þekkingarleysi ásamt skorti á upplýsingum getur mögulega útskýrt lítinn áhuga meðal rekstraraðila á að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi. Það að atvinnugreinin er ung og eftirspurn er enn miklu meiri en framboðið vegur þó að öllum líkindum mun þyngra. Svæðið er enn fremur ungur ferðamannastaður og nýtt og forvitnilegt fyrir ferðamenn. Ferðamenn sem sækja svæðið heim eru ánægðir með heimsókn sína og þá þjónustu sem þar er að fá. Margt bendir til

Þess að Ísland sé í dag áfangastaður sem sé á stigi „örs vaxtar“ samkvæmt hinu klassíska líkani Butlers (1980) um lífsferil ferðamannastaða (mynd 6.1), en Butler komst að þeirri niðurstöðu að ferðamannastaðir þróast í takt við ferðamenskuna, frá því að vera uppgötvaðir af ferðmönnum sem sækja í upplifun friðar og fábrotinna innviða, í að verða vinsælir með tilheyrandi uppbyggingu innviða til að svara aukinni eftirspurn, og enda margir sem fjöldaferðamenskustaðir með hnignandi eftirspurn (Butler, 1980). Við uppbyggingu sjálfbærrar ferðaþjónustu er hins vegar reynt að hafa jafnvægi á milli efnahagslegra, samfélagslegra og umhverfislegra þátta með því að koma í veg fyrir að efnahagslegi þátturinn stýri þróuninni og bregðast við samfélagslegum og umhverfislegum þáttum sem upp koma (mynd 6.2).



Mynd 6.1. Lífsferill ferðamannastaða samkvæmt Butler (1980).



Mynd 6.2. Lífsferill sjálfbærra ferðamannastaða samkvæmt Fennel (2003). (Þýðing höfunda).

Umhverfisstjórnun skiptir máli hvað varðar lífslíkur ferðamannastaða. Umhverfsvottanir skipta ekki síður máli í vali ferðamanna á vöru og þjónustu (Kozak og Nield, 2004). Mikilvægi vottana er líkleg til að aukast þegar eftirspurn hningar og samkeppni eykst. Það verður hins vegar að vera unnt að treysta þeim vottunum sem bornar eru á borð fyrir ferðamenn. Font (2001) telur að nú þegar séu of mörg vottunarkerfi í gangi fyrir ferðamennsku með mismunandi áherslum, mismunandi faglegum kröfum og ruglandi skilaboðum. Aukin þekking á viðhorfum ferðaþjónustuaðila og ferðamanna til umhverfisstjórnunar og nýtingu náttúruauðlinda er mikilvæg til að opna skipulagsyfirvöldum og rekstraraðilum víðari sýn á sviði uppbyggingar á skipulagi og stýringu sjálfbærrar ferðaþjónustu í nýstofnuðum Vatnajökulþjóðgarði. Uppbygging þekkingargrunns á þessu sviði er jafnframt nauðsynleg til frekari ráðgjafar, rannsókna og þróunar sjálfbærrar ferðaþjónustu hér á landi.

## HEIMILDIR

- Anna Dóra Sæþórsdóttir, Rannveig Ólafsdóttir og Rögnvaldur Ólafsson, 2009: Hálendi Íslands, auðlind útivistar og ferðamennsku. Rannsóknir sem undirstaða skipulags. *Náttúrufræðingurinn*, 78(1-2), 33-46.
- 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 í Umhverfis- og auðlindafræði við Háskóla Íslands.
- Anne Maria Sparf (2005b). Environmental management solutions for small and medium-sized enterprises in the tourism sector. *Landabréfið*, 21(1), 39-46
- Ásdís E. Rögnvaldsdóttir (2007). *Umhverfisstjórnun fyrirtækja á Íslandi, kostir og gallar við innleiðingu umhverfisstjórnunarkerfis, hvati eða tregða til innleiðingar*. B.Sc. ritgerð í umhverfisfræðibraut Háskólans á Akureyri
- Bryman, A. (2004). *Social Research Methods*, 2<sup>nd</sup> ed. Oxford, Oxford University Press
- Buultjens, J., Ratnayake, I., Gnanapala, A. og Aslam, M. (2005). Tourism and its implications for management in Ruhuna National Park (Yala), Sri Lanka. *Tourism Management*, 26, 733-742
- Butler, R. (1980). The Concept of a Tourist Area Evolution. *Canadian Geographer*, 24, 5-12.
- Cooper, C., Gilbert, D., Fletcher, J., Wanhill, S., og Shepherd, R. (1998). *Tourism Principles and Practice*. 2. útg., Harlow, Pearson Education Limited.
- Environice (2007). *Norræni svanurinn*. <http://www.environice.is/>. Skoðað 100807.
- Fennel, D. (2003). *Ecotourism: an introduction*. New York, Routledge.
- Ferðapjónusta bænda (2009). <http://old.farmholidays.is/>. Skoðað 230509.
- Ferðamálaráð Íslands (2005). Könnun meðal erlendra ferðamanna veturinn 2004-2005. <http://www.ferdamalastofa.is/>. Skoðað 011108.
- Ferðamálastofa (2008). Heildarfjöldi erlendra gesta 1949-2007. <http://www.ferdamalastofa.is/>. Skoðað 011108.
- Font, X. (2001). Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects. *Tourism Management*, 23, 197-205.
- Gunn, C.A. (2002). *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases*. New York/London, Routledge.

- Hagstofa Íslands (2008a). Ferðaþjónusta. <http://www.hagstofa.is/Hagtolar/Ferdamal,-samgongur-og-upplýsing/Ferdathjonusta>. Skoðað 011108.
- Hagstofa Íslands (2008b). Mannfjöldi. <http://www.hagstofa.is/Hagtolar/Mannfjoldi>. Skoðað 021108.
- Helga J. Bjarnadóttir (1999). Umhverfismál atvinnulífsins. Í: Karl Friðriksson (ritstj.) *Í mörg horna að líta – handbók atvinnulífsins*. Reykjavík, Iðntæknistofnun, bls. 135-147.
- Hornafjörður (1998). *Adalskipulag 1998 – 2018*. <http://hornafjordur.is/stjornsysla/-upplýsingar/Adalskipulag/>. Skoðað 200607.
- Hólaskóli (2007). Green Globe. <http://www.holar.is/greenglobe21/>. Skoðað 060607.
- Iðntæknistofnun (1998). *Ábyrgð og árangur. Fræðsluefni um umhverfisstjórnunarkerfi*. , Reykjavík, Iðntæknistofnun og Landsnefnd Alþjóða verslunarráðsins.
- ISO (International Organization for Standardization) (2007). *TC228: Tourism and related services*. <http://www.iso.org/>. Skoðað 160607.
- Karl Benediktsson, Edda Ruth Hlín Waage og Steingerður Hreinsdóttir (2003). *Þjóðgarðstal - Viðhorfa heimanna til stofnunar Vatnajökulspjóðgarðs*. Höfn í Hornafirði, Háskólasetrið á Hornafirði: Rit Háskólasetursins í Hornafirði nr. 1
- Kozak, M. og Nield, K. (2004). The role of quality and eco-labelling systems in destination benchmarking. *Journal of Sustainable Tourism*, 12(2), 138-148.
- Landvernd (2008). *Bláfáninn*. <http://www.landvernd.is/blafaninn/>. Skoðað 021108.
- Lög um náttúruvernd nr. 44/1999.
- Lög um skipan ferðamála nr. 73/2005.
- Lög um Vatnajökulspjóðgarð nr. 60/2007.
- María Erlendsdóttir (2000). *Environmental Management in the Tourism Industry*. BA ritgerð í Tourism Management. Queen Margaret University College, Edinburgh, Skotlandi.
- Mihalic, T. (2000). Environmental management of a tourist destination. A factor of tourism competitiveness. *Tourism Management*, 21, 65-78.
- Mikkelsen, B. (1995). *Methods for Development Work and Research: A Guide for Practitioners*. London, Sage.
- Ragnhildur H. Jónsdóttir (2004). Umhverfisstjórnun, umhverfismerki og íslensk fyrirtæki. *Landabréfið*, 20(1), 23-36
- Rannveig Ólafsdóttir og Micael Runnström (2009). A GIS Approach to Evaluating Ecological Sensitivity for Tourism Development in Fragile Environments. A case study from SE Iceland. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1), 22-38.

- Rannveig Ólafsdóttir og Eva Sif Jóhannsdóttir, 2009: *Mat á áhrifum Kröfluvirkjunar II á ferðaþjónustu og útivist*. Akureyri, Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Rannveig Ólafsdóttir og Kristín Rut Kristjánsdóttir, 2008: *Áhrif uppistöðulóns og virkjunar við Hagavatn á ferðamennsku og útivist*. Akureyri, Ferðamálaásetur Íslands.
- Reglugerð nr. 608/2008 um Vatnajökulsþjóðgarð.
- Reglugerð nr. 990/2005 um frjálsa þátttöku fyrirtækja og stofnana í umhverfisstjórnunarkerfi bandalagsins (EMAS)
- Reglugerð nr. 879/2004 um Skaftafellsþjóðgarð.
- Reglugerð (EB) nr. 761/2001 um að heimila frjálsa aðild fyrirtækja/stofnana að umhverfisstjórnunarkerfi bandalagsins.
- Rögnvaldur Guðmundsson (2006). *Vatnajökulsþjóðgarður – áhrif á ferðaþjónustu. Samantekt unnin fyrir Umhverfissráðuneytið*. Í: Umhverfissráðuneytið (2006). *Vatnajökulsþjóðgarður. Skýrsla ráðgjafanefndar umhverfissráðuneytisins*. Reykjavík, Umhverfissráðuneytið.
- SAF (Samtök ferðaþjónustunnar) (2009). <http://www.saf.is/is/umhverfismal/>. Skoðað 080309.
- Samgönguráðuneytið (2005). *Ferðamálaáætlun 2006-2015*. Reykjavík, Samgönguráðuneytið.
- Samgönguráðuneytið (2008). Sveitafélögin í landinu. <http://www.samgonguraduneyti.is/-malaflokkar/sveitastjornarmal/landakort/>. Skoðað 011108.
- Senes, G. og Toccolini, A. (1998). Sustainable land use planning in protected rural areas in Italy. *Landscape and Urban Planning*, 41, 107-117.
- Skaftárhreppur (2002). *Aðalskipulag 2002 – 2014*. Kópavogur, Landmótun.
- Skaftárhreppur (2007). *Skaftárhreppur og Kirkjubæjarklaustur*. <http://www.klaustur.is/>. Skoðað 200607.
- Spiteri, A. og Nepal, S.K. (2008). Evaluating local benefits from conservation in nepal's Annapurna conservation area. *Environmental Management*, 42, 391-401.
- Staðlaráð Íslands (2007). *Líkan að umhverfisstjórnunarkerfi*. <http://www.stadlar.is/iso-14000/likan-ad-umhverfisstjonunarkerfi/>. Skoðað 110207.
- Staðlaráð Íslands (2009). ISO 9000 á Íslandi. <http://www.stadlar.is/>. Skoðað 200509.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable tourism management*. Cambridge, CABI Publishing.
- Tisdell, C. (1999). *Biodiversity, conservation and sustainable development: Principles and practices with Asian examples*. Cheltenham, Edward Elgar.
- Umhverfissráðuneytið (2006). *Vatnajökulsþjóðgarður. Skýrsla ráðgjafanefndar umhverfissráðuneytisins*. Reykjavík, Umhverfissráðuneytið.

UNWTO (World Tourism Organization) (2009). Sustainable development of tourism. <http://www.unwto.org/sdt/mission/en/mission.php>. Skoðað 080509.

WCED (World Commission on Environment and Development) (1987). *Our common Future*. Oxford, Oxford University Press.

Weaver, D. og Opperman, M. (2000). *Tourism Management*. Brisbane, John Wiley & Sons.

Þorvarður Árnason, 2004. Umhverfisvitund Íslendinga. *Landabréfið*, 20(1), 3-24.



## **VIÐAUKAR**



**VIÐAUKI 1: SPURNINGALISTI LAGÐUR FYRIR  
FERÐÞJÓNUSTUADILA**



dags \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

## **Ferðamennska í ríki Vatnajökuls**

- Viðhorfskönnun til vistvænnar vottunar í íslenskri ferðaþjónustu -

1) Hvað stendur hugtakið umhverfisstjórnun fyrir í þínum huga?

---

---

---

---

---

2) Hvað stendur hugtakið vistvæn vottun fyrir í þínum huga?

---

---

---

---

---

3) Hvaða umhverfismerkja, umhverfisstjórnunarstaðla og/eða vistvænnar vottunar þekkir þú til?

---

---

---

---

---



Línuhönnun  
verkfræðistofa

dags \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

4) Er einhver rekstur í þínu sveitarfélagi með vistvæna vottun, umhverfismerki eða umhverfisstjórnunarstaðla?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Athugasemdir*

---

---

5) Telur þú stjórnun umhverfismála skipta máli í þínum rekstri?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Ef já:*

Hvernig telur þú hana skipta máli?

---

---

---

*Athugasemdir*

---

---

6) Hefur þú áhuga á að þróa þitt fyrirtæki í átt að vistvænni rekstri?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Ef já:*

- með því að spara orku
- með því að flokka sorp
- með því að auka vistvæn innkaup
- með því að minnka úrgang (sorp, frárennsli)
- með því að auka náttúruvernd
- með því að auka menntun þeirra sem vinna hjá mér
- annað



Línuhönnun  
verkfræðistofa

dags \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

Hvern ofangreindra þátta telur þú mikilvægastan?

---

---

*Athugasemdir*

---

---

7) Skynjar þú þrýsting og/eða hvatningu til að þitt fyrirtæki taki upp umhverfisstjórnun að einhverju tagi?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Ef já:*

- frá yfirvöldum
- frá almenningi
- frá ferðamönnum
- frá öðrum ferðaþjónustuaðilum
- annað

*Athugasemdir*

---

---

8) Hefur þú áhuga á að vinna að vistvænni vottun?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Athugasemdir*

---

---



Línuhönnun  
verkfræðistofa

dags \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

9) Eru upplýsingar um vistvæna vottun, umhverfisstjórnun og umhverfisstjórnunarstaðla aðgengilegar að þínu mati?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Athugasemdir*

---

---

10) Myndir þú sækja námskeið um umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu, væri það í boði?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Ef já:*

Hvernig námskeið myndir þú helst sækja?

- ½-1 dags námskeið í héraði
- ½-1 dags námskeið í Reykjavík
- lengra námskeið í héraði
- lengra námskeið í Reykjavík

Hvaða árstíma telur þú vera hentugastan fyrir slíkt námskeið? \_\_\_\_\_

*Athugasemdir*

---

---

11) Hver er þín skoðun á því að:

a) Vatnajökulsþjóðgarður þróaði sitt eigið umhverfismerki?

---

---

b) svæðið í ríki Vatnajökuls þróaði sitt eigið umhverfismerki?

---

---



Línuhönnun  
verkfræðistofa

dags \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

*Athugasemdir*

---

---

12) Ef til væri sérhannaður umhverfisstjórnunarstaðall fyrir Vatnajökulspjóðgarð og/eða svæðið í ríki Vatnajökuls, hvað myndir þú vilja sjá hann taka yfir?

- rafmagnssparnað
- lífræna ræktun
- sparnað í flutningi
- náttúruvernd
- vistvæn innkaup
- endurvinnslu
- menntun starfsfólks
- annað

*Athugasemdir*

---

---

13) Hvaða aðili telur þú að eigi að vera eftirlitsaðili vistvænnar vottunar á svæðinu í ríki Vatnajökuls?

- Vatnajökulspjóðgarður
- Sveitarfélögin
- Einhver annar aðili. Hver?

*Athugasemdir*

---

---

14) Telur þú ávinning í því að sveitarfélögin Skaftárhreppur og Hornafjörður vinni saman í uppbyggingu ferðaþjónustu?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Athugasemdir*

---

---





15) Telur þú að Vatnajökulsþjóðgarður muni breyta ímynd svæðisins sem hann nær til m.t.t. ferðamennsku?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Ef já:* Hvernig?

---

---

*Athugasemdir*

---

---

16) Hvernig finnst þér núverandi stjórnskipulag Vatnajökulsþjóðgarðs vera m.t.t. uppbyggingu og eflingu sjálfbærrar ferðaþjónustu?

- Gott
- Slæmt
- Veit ekki

*Athugasemdir*

---

---

17) Myndir þú vilja að sveitarfélögin sem standa að Vatnajökulsþjóðgarði ynnu að sameiginlegri uppbyggingu ferðaþjónustu á svæðinu og markaðsetningu þess sem einnar heildar?

- Já
- Nei
- Veit ekki

*Ef já:* Hvernig?

---

---

Hverja telur þú vera annars vegar kosti og hins vegar galla á slíkri sameiginlegri markaðssetningu sveitarfélaganna?

---

---



## **VIÐAUKI 2: VIÐTALSRAMMI**

## Viðtalsrammi

Viðmælandi:

Staður:

Dagsetning:

Viltu byrja á því að lýsa starfsemi þinni?

Hvernig er verklag skilgreint hjá þeim sem starfa með þér?

Hefur þú áhuga á umhverfismálum?

Hvaða áhrif telur þú að þín starfsemi hafi á þitt samfélag?

Hvaða áhrif telur þú að þín starfsemi hafi á umhverfið?

Hvað stendur sjálfbær ferðamennska fyrir í þínum huga?

Hvað stendur hugtakið umhverfisstjórnun fyrir í þínum huga?

Hvað stendur vistvæn vottun fyrir í þínum huga?

Hvernig skynjar þú umhverfisvitund / áhuga á umhverfismálum í þinni sveit?

Hvaða samband telur þú að sé á milli notkunar umhverfisstjórnunarkerfa í þinni starfsemi og sjálfbærrar ferðamennsku á suðausturlandi?

Hvernig skynjar þú hvatningu/þrýsting til að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi?

Frá hverjum helst?

- frá sveitarstjórn?

- frá öðrum sem starfa í ferðaþjónustu?

- frá ferðamönnum?

- frá starfsfólki þínu?

- frá almenningi?

- frá ferðamálasamtökum eða ferðamálayfirvöldum?

Skynjar þú fyrirstöðu fyrir því eða einhver vandamál við það að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi?

- frá hverjum?

Hver er þín sýn á ferðaþjónustu í heild sinni á Íslandi?

Hvað finnst þér ábótavant?

Hvað finnst þér vel gert?

Finnst þér það hjálpa að nýtast við einhvers konar umhverfisstjórnunarkerfi eða gæðastjórnunarkerfi?

Hvað finnst þér um rannsóknir / verkefni sem eru í gangi á sviði sjálfbærrar ferðaþjónustu (á þínu svæði)?

Hvernig finnst þér það eiga erindi við þína starfssemi?

Hver er áhrifamesta leiðin fyrir ferðaþjónustuaðila sem það vilja að stuðla að sjálfbærri ferðamennsku?

Hverjir eiga hagsmuna að gæta í ferðaþjónustu í ríki Vatnajökuls?

Hverjir hafa eitthvað að segja í þróun ferðaþjónustu í ríki Vatnajökuls?

Telur þú að stærð og einkennum samfélagsins í Skaftárhreppi / í ríki Vatnajökuls hafi áhrif á þróun ferðaþjónustu?

Hvernig skynjar þú áhuga á umhverfisstjórnunarkerfum hjá ferðaþjónustuaðilum í ríki Vatnajökuls? En hjá sveitarstjórn?

Hvaða upplifun/reynslu hefur þú af notkun umhverfismerkja/staðla í sveitinni?

Hefur þú myndað þér skoðun á ákveðnum stöðlum eða umhverfismerkjum?

Hver finnst þér vera megintilgangur umhverfismerkja í ferðaþjónustu?

Hvað finnst þér um Green Globe 21 vottunina?

Hvað finnst þér um þátttöku sveitastjórnarinnar í skaftárhreppi í Green Globe 21 (og ákvörðun hornafjarðar að vera ekki með)?

Telur þú að þessi vottun komi til með að hafa einhverjar breytingar í för með sér fyrir ferðamennsku í sveitinni?

Hvernig skynjar þú áhuga fyrir slíkri vottun í sveitafélögunum?

Hvernig hafa ólíkir möguleikar í vottun verið kynntir í ferðaþjónustu í sveitarfélögunum?

Hver reynslan af því að taka þátt í Europarc samtökunum fyrir stjórnun þjóðgarðarins?

Er munur á umhverfisstjórnun þjóðgarðarins í samanburði við aðra þjóðgarða héraendis?

Hvers vegna á Europarc starfsemin við hér á landi?



### **VIÐAUKI 3: SPURNINGALISTI LAGÐUR FYRIR FERÐAMENN**

**Velkomin í ríki Vatnajökuls!**

Ágæti viðtakandi, sveitafélögin Skaftárhreppur og Hornafjörður, ásamt Skaftafellsþjóðgarði og fyrirtækjum og stofnunum suðaustan og sunnan Vatnajökuls eru að leita leiða til að bæta gæði ferðapjónustunnar **í ríki Vatnajökuls**. Einn liður í þeirri vinnu er að kanna viðhorf þeirra sem ferðast um svæðið og taka tillit til óska þeirra í áframhaldandi þróun og uppbyggingu sjálfbærrar ferðapjónustu á svæðinu. Með það í huga var þessi könnun sett saman og þitt svar er því ómetanlegt. Þessi könnun er gerð á vegum Háskóla Íslands í samvinnu við sveitarfélögin í ríki Vatnajökuls. Könnunin er jafnframt hluti NEST (Northern Environment of Sustainable Tourism) verkefnisins sem styrkt er af Norðurslóðaáætlun Evrópusambandsins.

\* \* \*

**1. Hvaða þrjú þættir höfðu áhrif á ákvörðun þína að ferðast hingað í ríki Vatnajökuls?**

- |                                              |                                                      |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Náttúra             | <input type="checkbox"/> Menning og/eða viðburðir    |
| <input type="checkbox"/> Sérstakt landslag   | <input type="checkbox"/> Fjölskylda og/eða vinir     |
| <input type="checkbox"/> Aðstaða til útiveru | <input type="checkbox"/> Vinna og/eða rannsóknir     |
| <input type="checkbox"/> Hestamennska        | <input type="checkbox"/> Átti leið hjá               |
| <input type="checkbox"/> Kyrrð og einsemd    | <input type="checkbox"/> Eitthvað annað, hvað? _____ |

**2. Hvernig metur þú skilnig þinn á umhverfisstjórnun í ferðapjónustu?**

- Engan       Lítinn       Í meðallagi       Góðan       Mjög góðan

**3. Skrifaðu niður þau umhverfismerki/umhverfsvottunarkerfi sem koma upp í hugann í fljótu bragði:**

- 1 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_  
4 \_\_\_\_\_  
5 \_\_\_\_\_

**4. Myndi gæðavottun og/eða umhverfsvottun hafa áhrif á val þitt á:**

- |              |                             |                              |
|--------------|-----------------------------|------------------------------|
| Gistingu     | <input type="checkbox"/> Já | <input type="checkbox"/> Nei |
| Veitingastað | <input type="checkbox"/> Já | <input type="checkbox"/> Nei |
| Leiðsögn     | <input type="checkbox"/> Já | <input type="checkbox"/> Nei |
| Þjóðgarði    | <input type="checkbox"/> Já | <input type="checkbox"/> Nei |

**5. Telur þú það vera ásættanlegt að vara og þjónusta með gæða- og/eða umhverfsvottun sé dýrari en vara og þjónusta sem ekki er vottuð?**

- Nei       Já. En verðið má í mesta lagi vera \_\_\_\_\_% hærra en verð vöru/þjónustu sem ekki er vottuð

**6. Myndir þú heimsækja ríki Vatnajökuls oftár ef svæðið væri umhverfsvottað?**

- Já       Nei       Veit ekki

**7. Hvað myndir þú leggja áherslu á í umhverfisstjórnun í ferðapjónustu á Íslandi?**


---



---



---



---

**8. Hversu marga þjóðgarða hefur þú heimsótt hér á landi? \_\_\_\_\_****9. Þekkir þú til Vatnajökulsþjóðgarðs?       Já       Nei**

**Ef já:** Hefur þú ákveðnar væntingar til hans?  Já       Nei      **Ef já:** Hverjar?



## 10. Hversu margir þjóðgarðar eru á Íslandi?

- 2       4       8       16       Veit ekki

## 11. Hversu mikilvægt finnst þér að gott aðgengi sé fyrir hjólastóla og/eða barnavagna að áhugaverðum stöðum í þjóðgördum?

- Mjög mikilvægt       mikilvægt       Veit ekki       Ekki mikilvægt       Alls ekki mikilvægt

## 12. Hvað finnst þér um göngustíga og ástand þeirra í ríki Vatnajökuls?

- Mjög gott       Gott       Í meðallagi       slæmt       Mjög slæmt

## 13. Hvað finnst þér um stjórnun ferðaþjónustu á Íslandi almennt?

- Mjög gott       Gott       Í meðallagi       slæmt       Mjög slæmt

## 14. Hversu ánægð/ur ert þú með eftirfarandi þjónustu hér í ríki Vatnajökuls?

Vinsamlegast gefðu eftirfarandi einkunn á bilinu 1 (slæmt) – 10 (frábært).

Þjónusta	Einkunn 1-10	Þjónusta ekki nýtt
Gisting		
Veitingar		
Söfn		
Menningar/þjónusta miðstöðvar		

## 15. Hefur þú einhverjar fleiri athugasemdir og/eða ráðleggingar varðandi umhverfisstjórnun í íslenskri ferðaþjónustu?

---



---



---



---

## Upplýsingar um svaranda:

Kyn  kk  kvk      Fæðingarár: \_\_\_\_\_

## Hvaða menntunartígi hefur þú lokið?

- Skyldunám/grunnskóli       Stúdentpróf eða sambærilegt       Menntun á háskólastigi

## Á hvaða bili eru mánaðarlegar tekjur þínar?

- Undir 100.000 kr.       100.000 – 200.000 kr.       200.000 – 300.000 kr.  
 300.000 – 400.000 kr.       400.000 – 500.000        
 Yfir 500.000 kr.

## Hvernig ferðast þú?

- Í bíl       Í rútu       Á hjóli

## Hvernig gistir þú?

- Á Hóтели       Hjá Ferðaþjónustu bænda       Á tjaldstæði       Í heimahúsi

Hefur þú heimsótt í ríki Vatnajökuls áður?       Já       Nei

Takk kærlega fyrir hjálpina! 😊

## Welcome to the realm of Vatnajökull!

Dear visitor, the municipalities of Skaftárhreppur and Hornafjörður together with Vatnajökull national park and the enterprises and associations of the southern Vatnajökull region are seeking ways to improve tourism services in *the realm of Vatnajökull*, i.e. the region located south and southeast of the Vatnajökull ice cap. We want to develop services in the area by listening to our visitors and paying attention their wishes. This survey is planned to gather this feedback. Your feedback is invaluable to reach our aim. The survey is carried out by the University of Iceland in collaboration with the local municipalities. It is a part of the NEST (Northern Environment of Sustainable Tourism) project supported by the EU INTERREG IIIB Northern Periphery Programme.

\* \* \*

**1. What were the three factors that affected your decision to travel to Iceland?**

- |                                             |                                                      |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nature             | <input type="checkbox"/> Cultural activities         |
| <input type="checkbox"/> Scenic beauty      | <input type="checkbox"/> Business                    |
| <input type="checkbox"/> Hiking             | <input type="checkbox"/> Education/researches        |
| <input type="checkbox"/> Horse riding       | <input type="checkbox"/> Friends                     |
| <input type="checkbox"/> Peace and solitude | <input type="checkbox"/> Something else, what? _____ |

**2. What were the three factors that affected your decision to travel to the realm of Vatnajökull?**

- |                                             |                                                      |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nature             | <input type="checkbox"/> Cultural activities         |
| <input type="checkbox"/> Scenic beauty      | <input type="checkbox"/> Local culture               |
| <input type="checkbox"/> Hiking             | <input type="checkbox"/> Education/researches        |
| <input type="checkbox"/> Horse riding       | <input type="checkbox"/> Just passing by             |
| <input type="checkbox"/> Peace and solitude | <input type="checkbox"/> Something else, what? _____ |

**3. How do you rate your understanding of environmental management in the tourism industry?**

- None     A little     Average     Good     Exceptional

**4. Briefly list up to five eco-labels you are familiar with:**

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_
- 4 \_\_\_\_\_
- 5 \_\_\_\_\_

**5. Would a quality-label or an eco-label affect your choice of:**

- |               |                              |                             |
|---------------|------------------------------|-----------------------------|
| Accommodation | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> No |
| Restaurant    | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> No |
| Guide         | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> No |
| National park | <input type="checkbox"/> Yes | <input type="checkbox"/> No |

**6. Is it acceptable that a product or service that has a quality- and/or an ecolabel costs more than a product or service that doesn't have one?**

- No                       Yes, the price can be max. \_\_\_\_\_% more than the price of the regular product/service.

**7. Would you visit the realm of Vatnajökull more often if the area had an ecolabel?**

- Yes                       No                       I don't know

**8. What would you emphasize in environmental management as regards tourism here in Iceland?**

---



---



---

9. How many national parks have you visited during your stay here in Iceland? \_\_\_\_\_

10. Are you familiar with Vatnajökull national park?  Yes  No

11. How many national parks are here in Iceland?  
 2  4  8  16  I don't know

12. How important do you find a good access for a wheelchair and/or a baby carriage to the sightseeing places in national parks?  
 Highly important  Important  I don't know  Unimportant  Highly unimportant

13. What is your opinion about hiking trails and their condition within Icelandic national parks?  
 Very good  Good  Average  Bad  Very bad

14. What is your opinion about Icelandic tourism management in general?  
 Very good  Good  Average  Bad  Very bad

15. How satisfied are you with the following services of the Vatnajökull resort?  
 Please, evaluate the service and/or landscape with scale 1 (bad) – 10 (excellent).

Service	Grade 1-10	Service not familiar
Accommodation		
Restaurants		
Museums		
Heritage centres		

16. Is there anything else you would like to comment on with respect to environmental management in the Icelandic tourism industry?

---



---



---



---

*Information about the respondent:*

Sex  Male  Female Year of birth \_\_\_\_\_

Your country? \_\_\_\_\_

Your education?  
 Primary school  Secondary school  Academic levels

Your monthly income liable to taxation in euros (your personal gross income)?  
 Under 1000 €  1000-2000 €  2000-3000 €  
 3000- 4000 €  4000-5000 €  Over 5000 €

How do you travel?  
 By car  By bus  By bike

Are you staying in  
 Hotel  Farmer accommodation  Camping ground

Have you visited the realm of Vatnajökull resort before?  Yes  No

**THANK YOU FOR YOUR HELP! ☺**



## VIÐAUKI 4: ATHUGASEMDIR FERÐAMANNA

Þátttakendur voru beðnir um að lista upp þau atriði sem þeir myndu leggja áherslu á í umhverfisstjórnun á Íslandi. Tæpur helmingur þátttakenda listaði ítarlega upp sín áhersluatriði:

### ***Hvað myndir þú leggja áherslu á í umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu á Íslandi?***

*Vernda náttúruna og varðveita. Merkja vel áhugaverða staði og leiðbeiningar f. innlenda jafnt sem erlenda ferðamenn.*

*Umhverfisvernd, endurvinnsla, skýrar umgengnisreglur*

*Hafa jafnvægi á notkun efna til að vernda dýralíf og plöntulíf. Planta trjám.*

*Planta trjám*

*don't know*

*Gæði í matvælum. endurvinnsla og flokkun.*

*Planta trjám!*

*Ceaning tourism areas. Information on environmental activities. Waste/garbage procedures in tourism locations.*

*Educational campaign to tourism people to preserve nature.*

*1) staðbundin aðföng t.d. matvæli 2) flokkun og endurvinnsla á úrgangi, 3) aðgengi fyrir alla.*

*The quality of tourism instead of the quantity. I mean for me the attractiveness of Iceland depends on there not being many tourists(like me).*

*Only attract tourists that respect the environment.*

*It's nice nature*

*Fresh air, clean water, lack of pollution, little traffic, peace and quiet.*

*Keep it like it is. Keep it clean. There are no entrance fees, that's ok.*

*Clean, free of litter. Regards to birdlife and animal life. Good car tracks for access and at the same time respecting wild/animal life.*

*Betri merkingar, betri/meiri upplýsingar, göngustígar.*

*I don't know, we arrived 3 days ago.*

*Myndi frekar leggja áherslu á sögu og landfræðileg - jarðfræðileg kennileiti í nærsamfélagi staðar.*

*It's already good organized. Don't try to emphasize tourism too much, Iceland people is more important.*

*Umhverfisöfgar eru óásættanlegir. Göngumenn, vélhjólamenn, hestamenn eiga að eiga jafnan rétt á að njóta landsins, hafa slóða opna fyrir bíla, vélhjól, ekki loka landinu þannig að aðeins útvaldir geti notið.*

*að það séu gerðir stígar að flottu stöðunum sem annars bara jeppar geta heimsótt.*

*More toilets and showers with warm water on camping grounds especially in the north and west.*

*Recycle bins. Discourage bottled drinking water.*

*Áhersla á að ferðamenn gangi um af bæði tilliti við aðra ferðamenn og náttúru - að fylgt sé eftir að ekki sé gengið illa um.*

*Preservation of geological and natural/botanical environments.*

*Need mor flight-seeing. especially by helicopter.*

*Better control of off-road vehicles, they ruin the landscape. Better education of tourists. Protection of nature.*

*I would not like to say, not being from Iceland*

*Gönguleiðir og ruslatunnur*

*Afmörkuð svæði sem fólk má ganga og keyra á og ruslatunnur.*

*Less 4x4 and jeep everywhere, even in the most desert landscape. A scale of prices if you are a foot, motorbike, car or bus-traveller*

*I would be happy if some pists (hiking trails) were in better condition, but not ...(skil ekki). More fresh food, f.ex. fish, less fast food! some more possibilities for training.*

*No fast-foodin Iceland. More campings with draining of toilettes (motorhomes etc.).*

*Líta á sjónmengun eins og hverja aðra mengun. Hvernig er gengið frá rusli/úrgangi. Verndun og friðun á svæðinu og halda þeim í upprunanlegu horfi. Tryggja að það sé hægt að auka fjölda ferðamanna á þess að skemma landssvæði.*

*Not burn garbage. No whale hunting.*

*More awareness on climate change effects!*

*Visitor centres in national parks, maps for free, hiking paths in good condition, signs along the path + seperate garbage.*

*Information about plants/birdlife. Campsites.*

*guidelines and their controlling*

Little human influence, let nature take it's course.  
 Heilbrigði, snyrtileiki, gæði. Landið á að vera tært.  
 I'm quite impressed by the way it's handled, good facilities for camps, unfortunately a bit less in the south of Iceland.  
 A bit disturbing is the sight of old, crashed or trashed cars and bits lying around in the fields or on farms.

*Góðar merkingar*  
 Eftirlit með aðgangi ferðamanna að áhugaverðum stöðum  
 More quick and frequent public transport  
 Improve transports so that one could reach more places  
 Do not built more roads in the highland, steer the tourism  
 There should be more garbage disposal places  
 Guidance about waste management for hikers.  
 We don't like hotels that don't fit in their environment (Islandia Hotel Núpár). We don't think that building dams for aluminum industry is a good idea (Kárahnjúkar).  
 Everything has a price. I really feel that icelandic nature and beauty is a way to get money for icelanders. I feel uncomfortable with this idea.  
 Public transport lines and long term limitation on private use of 4x4 vehicles off-road and in sensitive areas.  
 Keep air travel to the minimum, improve use of non fossil fuels for buses, cars etc. Keep footpaths good repair.  
 Sorting of garbage  
 More facilities in camping (hot showers, food, etc.). More campings.  
 Stýringu umferðar/umgangs svo að ekki sjái á svæðum  
 Vernd m.a. m.t.t. aðgengis, umgegni ofl. Upplýsingar til almennings.  
 Better facilities  
 No more wooden easy paths, people come here to enjoy real nature.  
 It's good that paths, fences etc. are built for information and knowledge, but in some cases they spoil the impression of being in the real nature.  
 Nothing because if you do, tourism will increase and have willd suffer.  
 I think it is important to educate the tourist and the staf in environmental management.

*Hreinleika og aðgengi*  
 Hreint og óspillt land og góð hreinlætisaðstaða  
 Not have lots + lots of half empty buses/coaches driving the same routes - amalgamate transport services.  
 Sustainable tourism  
 Do not allow 4x4 cars access to sightseeing places: allow access only for walker, bicycles, bus..  
 Touristic activities should not spoil this wonderful land. I fully understand the closure of some sites to preserve the area.  
 The place is very nice and I think that the information is very good but I don't no why the persons don't often speak english.

*Snyrtilegt, sanngjörn verð, góð þjónusta, aðgengi*  
 Að aðstaða sé snyrtileg, sanngjarnt verð  
 Tell the people to switch of their motor of their cars while they are standing.  
 Too many huge cars (also icelanders themselves) shich they do not switch off at gas stations, supermarkets etc. It's great that so many stunning places are not tourismized. But you should make shure people are aware that they should just see and not always touch it, walk on it..

*Sjónmengun, aðgengi*  
 To stay on the way while hiking, not picking flowers and stones, respect the nature.  
 That water is clean everywhere. That cars are not allowed to make so much pollution in the air, That you can have ecological food.  
 Vi har haft en flot ferie og er meget tilfredte  
 more signs explaining the natural areas.

*Signage*  
 More transport options for cyclists. A bike lane/path or a shoulder on the hugways and in City's busy traffic areas such as freeways. Also recycling for tin cans, jars, papers and cartboard. These were not available at the campsites we visited.  
 A heightened emphasis and catering to bicycles and other no-fossil fuel-burning vehicles. Littering is a problem and general litter clean-up is definately necessary. Tourists respect and appreciate icelandic nature, but many locals just throw garbage out windows of cars.  
 The quality and conditions of the natural landscape  
 Offer local food of good quality, seperate rubbish (collect), no international chain of food (KFC etc.)  
 Continue using geothermal sources, perhaps more ecological transportation.  
 Since nature in Iceland is vulnerable, it is very important to continue on even improve nature  
 Continue as you are doing now. Do not biuld large hotels.  
 Gera áhugaverða staði aðgengilega með stígum, kortum og ef þarf þá leiðsögn. Gera aðstöður á tjaldstæðum snyrtilegas.s. wc, þvottaaðstöðu og slikt án þess að hún sé 'fancy' - falli sem mest inn í náttúruna - allt sem gert er geri það! Ef náttúran skapar ferðamönnum hættu á að gripa inni eins og hægt er!

*Do not leave cars or agricultural equipment in the out-back  
i think that the ??? here is very good, specially ??? other contries.  
If I want to wash myself not under a shower, some more privacy/shelter  
a) develop cycling routes, for cycling very narrow path is ok, seperated from high velocity traffic. b) less grasing (?)  
pressure on slopes, lower income for wool/meat will be compensated by more beautiful + less eroded slopes.  
The FÍ huts of Þórsmörk and Landmannalaugar were good, for us the beauty of a soft, the tranquility, the atmosphere  
of the huts/camping sites and skilled wardens are decision for our choise, not a label. Also the nature was well  
managed without being a national park.  
Hreinleika, meiri skilti á 2 tungumálum. Merkja betur allt saman. Styrkja staði útá landi til að hægt sé að hafa betri  
þjónustu og eða annað.  
Preserving resources, preserving natural environment  
ósnortin náttúra, merktar gönguleiðir  
Stýring gesta á mismunandi svæði eftir gerð ferðamanna  
Try to be aware that 4x4 safari's do a lot of damage to nature (CO2!). Same is true for boat trips in the glacier  
lagoon*

### ***Almennar athugasemdir varðandi umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu á Íslandi***

*garbageboxes at the parking areas  
Planta trjám.  
Do not get to many tourists - keep it quite. Do something about the prices, accomodation, food, drinks are too high!!!  
To publicise more activities regarding environmental  
A few tourist Infos have been unable to answer basic questions due to the lack of knowledge from the employee.  
Mætti frekar leggja áherslu á sögu staðarins heldur en umhverfisvottun.  
Passa öfgarnar, gera gott svo öllum líki, ekki bara gönguhrólfí.  
Já, vinna fyrir alla, t.d. ekki ekki bara hestamenn, það þurfa fleiri stiga. :)  
Hafa áhugaverða staði aðgengilega fyrir alla, allar jarðfr. eða sögustöðir á ensku og fleiri tungumálum til skýringar.  
Hér er mikil saga.  
From what I've seen, Iceland is very progressive in this area. However, as numbers of tourists increase, so do  
challanges. A system of more education, plus more conservation officers and wardens may be necessary to enforce  
good behaviour tourists.  
It looks excellent  
Not too many tourists, they often distroy the nature. Keep Iceland so it is now!  
Þekki málin ekki nægilega!  
Fleiri staði til að losa ferðaklósett, hef séð fólk losa í náttúrunni við Skaftafell vegna þess að það vantaði aðstöðu.  
Suggestion: Tables of environmental explanations near the refugees and camping sites(plants, volcanic, history).  
Trash service in every inhabited refugee for foot trekkers. More developed selective trash = aluminum, glass, paper,  
plastic in the camp  
We love Iceland  
No, for now it's prefect what I saw.  
Icelandic people's big cars are very contrary to environmental management and sustainable development. Especially  
in Reykjavík... Shiny, polished 4xwheel drives just as a status symbol, that's a pity!  
Nice with well marked trails so that you don't get lost in the fog. Showers too expensive- price does not correspond  
quality (Skaftafell). Nice that you don't charge seeing waterfalls etc.  
Do not build everything everywhere. Preserve your landscape.  
The government should require all lodging and restaurants to comply with environmental protection standards. A  
small tax could be added to all bills.  
Göngustígar: Signs not very good, there should be more of them with distance to go and the total distance of the route  
information. Maps should have the distances of the routes and the altitvots marked with numbers (color coding is not  
clear enough).  
Good to preserve the wild life. I hope we can stop global warming and preserve glaciers  
Inform the tourists how to take care of their rubbish when they check-in.  
Better public transport, the existing one is only for tourists and is ridigulously expensive. This leads to that people  
hira cars instead.  
Ég er ekki viss um hvað hugtakið umhverfisstjórnun þýðir svo ég get ekki svarað þessu vel.  
Tourists should be able to wash themselves at least one time a day! It's a shame that a lot of camping grounds haven't  
got any showers!  
It si good that there are so many organized tours so the tourist don't go on their own, and it is a good oppurtinity to  
educate them on environmental management  
Gera upplýsingamiðstöðvar mjög aðgengilegar og upplýsingar til staðar.  
Appears to be very well done  
Skipuleggja svæði vel. Snyrtilæg klósett og aðstaða til að þvo bolla og þess háttar. Þjónustulípur starfsfólk og hlýtt*

viðmót.

*We would appreciate more service stations (drinking water, chemical toilet, waste water, garbage) for camping cars.*

*More service stations for camping cars (chemical toilet, waste water)*

*God hjælp þa turistinformation.*

*It seems like tourism is catering to wealthy individual travellers. The bus schedule is not very often and the focus seems to be on car rental travel. Traffic could be cut down by having more busses running and cycle lanes.*

*Damage done by polluting vehicles and by making sights overly accessible is doing damage to the environment of Iceland. Everyone drives big, gas burning trucks. The ambiou boats, the gigantic trucks... doing much damage to Iceland. Not very many buses (not tour groups). Everything is catering to the wealthy individual traveller (tours, car rental).*

*The areas have all been well maintained are clean - very nice.*

*Very important because nature is fragile here in places*

*a) make for the whole country one standard for eco-tourism as the environment is vulnerable to tourism. b) explain people more that Iceland is an Intensive Climate Experiencing Land and need good preparation even when you travel with a 4wheel drive, and get stuck. Everybody should build in days extra for waiting for better weather conditions to hike. More foot bridges for tresspassing glacierriver*

*Tourism management in Vatnajökull is very good. Shop not enough for hikers (basic food) for tentarea (?) no good facolololacs (?) for dish/cloth washing (far away, only cold water). It is good to have in mind that hikers have other needs on a camping ground then day tourists which come by cars and buses- a good night rest is an imperative for a successfull hike.*

*Styrkja meira staði útá landi, auglýsa betur.*

*More costumer orientation*

*Fleiri upplýsingar fyrir íslendinga, hvað er í boði, hvað er á staðnum, hver er saga hans, hvað gerist hvar.*

*Hafa skýrar merkt hvað/hvað er bannað, t.d. að taka steina. Áhersla á hve náttúran er viðkvæm á Íslandi-norðlæg legu.*

*Please stop hunting whales. Iceland must recognise it belongs to ao world community and has a responsibility to protect species. Iceland can make much more money from whale watching.*

*Don't get overrun by tourists! The nature and beauty is too valuable!*





**RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ  
FERÐAMÁLA**

Mái 2009