



VIRÐI ALÞJÓÐLEGRA UMHVERFISVOTTANA Í FERÐAÞJÓNUSTU Á ÍSLANDI

Elsa Gunnarsdóttir

Ritgerð til
meistaraprófs (MPM)

Máí 2012

VIRÐI ALÞJÓÐLEGRA UMHVERFISVOTTANA Í FERÐAÞJÓNUSTU Á ÍSLANDI

1 INNGANGUR

Ferðaþjónusta á Íslandi er háð umhverfinu og náttúru landsins. Náttúran er ein helsta auðlind landsins og felur í sér sterkt aðdráttarafl fyrir þá erlendu ferðamenn sem vilja heimsækja Ísland. Samkvæmt könnun sem gerð var meðal erlendra ferðamanna á Íslandi sumarið 2011 töldu 56% að það hefði mjög mikil/frekar mikil áhrif á val þeirra á ferðaþjónustufyrirtæki ef það væri með viðurkennda gæðavottun (Ferðamálastofa, 2012). Í dag eru aðeins um 10 ferðaþjónustufyrirtæki á Íslandi með alþjóðlega umhverfisvottun og eru þessi 10 fyrirtæki í mismunandi starfsgreinum innan ferðaþjónustunnar og af ólíkri stærð. Því vakna óneitanlega spurningar um hvers vegna ekki fleiri fyrirtæki hafi sóst eftir umhverfisvottun á sinni starfssemi. Er virði í því að taka upp umhverfisvottun? Skortir mögulega þrýsting frá yfirvöldum á ferðaþjónustuaðila? Vantar einhvern frekari hvata fyrir fyrirtækin? Svo virðist sem lítill þrýstingur sé á fyrirtækin að taka þetta skref þrátt fyrir að umhverfismálefni og umhverfisvottanir hafi verið í umræðunni í ferðaþjónustu um langt skeið. Umhverfisstjórnun skiptir ferðaþjónustu miklu máli upp á að verða sjálfbær atvinnugrein, hún tryggir stöðugar úrbætur í umhverfismálum, jákvæða þróun og góð áhrif á samfélagið í heild sinni.

Þegar Hótel Hellnar, lítið hótél á Snæfellsnesi, hlaut Green Globe (í dag Earth Check) umhverfisvottun árið 2002 var það fyrsta ferðaþjónustufyrirtækið á Íslandi til að fá alþjóðlega vottun. Á svipuðum tíma fékk annað lítið hótél út á landi, Hótel Eldhestar, umhverfisvottun Svansins. Hópbílar, meðalstórt rútufyrirtæki á þessum tíma, var eitt af fyrstu fyrirtækjum á Íslandi til að hljóta umhverfisvottun samkvæmt ISO14001 árið 2004. Það er athyglisvert að bæði lítil fyrirtæki og í jafn ólíkri starfsemi séu fyrst fyrirtækja innan ferðaþjónustunnar til að hljóta þessar vottanir, sérstaklega í ljósi þeirrar umræðu að alþjóðlegar vottanir taki mikinn tíma, séu kostnaðarsamar og að þeir staðlar og ferlar sem í þeim felast henti ekki íslenskum ferðaþjónustufyrirtækjum.

2 FRÆÐILEG UMFJÖLLUN

Viðfangsefni þessarar rannsóknar er að skoða hvort það sé þess virði fyrir fyrirtæki í ferðaþjónustu á Íslandi að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi í sinni starfsemi og fá alþjóðlega umhverfisvottun. Umhverfisstjórnun hefur jákvæð áhrif á rekstur fyrirtækja en flest fyrirtæki sem innleitt hafa ISO14001 umhverfisstjórnunarkerfi á Íslandi geta sýnt fram á að svo sé, hvort heldur sem það er umhverfis-, fjárhags- eða samfélagsleg. Kostnaðurinn við innleiðingu kerfa af þessu tagi skilar sér til baka á nokkrum árum auk þess sem þau stuðla að aukinni samkeppnishæfni fyrirtækjanna (Ásdís Rögnvaldsdóttir, 2007).

Þegar talað er um að fyrirtæki sé með umhverfisvottun er í raun átt við að það hafi tekið upp virkt umhverfisstjórnunarkerfi og starfi samkvæmt því. Þannig er mikilvægt áður en lengra er haldið að skilgreina nánar nokkur hugtök er varða umhverfisvottanir, umhverfismál og ferðaþjónustu. Einnig er gerð grein fyrir þeim þremur alþjóðlegu umhverfisvottunum sem eru í notkun í ferðaþjónustu á Íslandi og þær bornar saman. Þær vottanir sem um ræðir eru ÍST EN ISO 14001, Earth Check og Svanurinn. Bláfáninn er einnig umhverfisvottun sem notast er við hér á landi en ekki var talin ástæða til að skoða þá vottun hér þar sem hún er einkum hugsuð fyrir baðstrendur og smábátahafnir á meðan hinar þrjár nýtast fleiri geirum ferðaþjónustunnar.

Þessir þrjú staðlar eru allir reknir af óháðum og sjálfstæðum aðilum sem taka fyrirtækin reglulega út og meta hvort kröfur staðalsins séu uppfylltar. Það getur hins vegar valdið rugling að staðlarnir votta ekki allir sömu þætti í starfsemi fyrirtækjanna og setja ekki fram sömu kröfur um umhverfislega frammistöðu og því getur samanburður verið erfiður.

2.1 Lykilhugtök

Vert er að skoða nánari skilgreiningar á lykilhugtökum er varða umhverfisvottanir, umhverfismál og ferðaþjónustu.

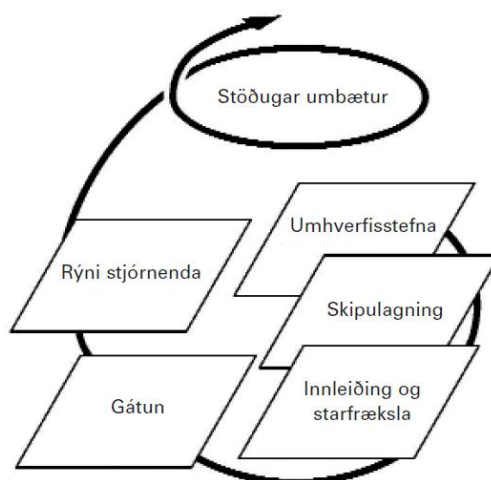
Staðardagskrá 21 (e. Local Agenda 21) er alþjóðleg ályktun sem samþykkt var á Heimsráðstefnu Sameinuðu þjóðanna um umhverfi og þróun árið 1992. Þar er lögð áhersla á að þjóðir heims vinni markvisst að því að ná markmiðum um sjálfbæra þróun á 21. öldinni. Sem ályktun er hún ekki bindandi fyrir þjóðir heims og felur ekki í sér lagalegar kvaðir heldur ber þeim aðilum sem ályktunin nær til pólitísk og siðferðileg skylda til að fylgja henni eftir (*Staðardagskrá, e.d.*).

Í hugtakinu *sjálfbær ferðaþjónusta* felst að reynt er að hafa sem minnst áhrif á umhverfið og samfélagið í heild meðal annars með því að aðstoða við að skapa framtíðaratvinnumöguleika fyrir fólkið í samfélaginu. Markmiðið með henni er þannig að tryggja þróun sem hefur jákvæð áhrif á samfélagið, ferðaþjónustufyrirtækin og ferðamennina sjálfa (*Sustainable tourism, e.d.*).

Með *umhverfisstjórnun* er átt við að fyrirtæki standi kerfisbundið að aðgerðum til að greina, hafa stjórn á og lágmarka óæskileg áhrif starfsemi sinnar á umhverfið. Umhverfisstjórnunarkerfi er það stjórnskipulag sem fyrirtæki skilgreinir og kemur sér upp í þessum tilgangi. Umhverfisstjórnunarkerfi er hluti af heildarstjórnunarkerfi fyrirtækis og hjálpar þeim að bæta frammistöðu sína í umhverfismálum og sýna fram á skuldbindingu sína gagnvart þessum málaflokki (*Vottun hf., e.d.; Staðlaráð Íslands, 1996*).

2.2 Umhverfisvottanir

Af þeim þremur umhverfisstöðlum sem hér er fjallað um er *ÍST EN ISO 14001* líklega sá útbreiddasti í heiminum. Þennan staðal er hægt að nota í öllum greinum atvinnulífsins, fyrir fyrirtæki af hvaða stærðargráðu sem er, auk þess sem hægt er að laga hann að mismunandi landfræðilegum, menningarlegum og félagslegum aðstæðum. Staðallinn veitir fyrirtækjum skilvirkt umhverfisstjórnunarkerfi sem hægt er að flétta inni og fella að öðrum stjórnunarkerfum fyrirtækisins. Staðallinn setur ekki fram neinar kröfur um frammistöðu í umhverfismálum, aðrar en að fyrirtækið skuli fylgja lögum og reglum sem og þeim kröfum sem fyrirtækið sjálf setur fram í umhverfisstefnu sinni. Þannig geta ólík fyrirtæki í ólíkri starfsemi staðið ólíkt að umhverfismálum en samt öll uppfyllt kröfur staðalsins. Við innleiðingu á staðlinum er stuðst við aðferðafræðina „Plan-Do-Check-Act“ (PDCA) eða Skipuleggja – Gera – Gáta – Aðhafast, að viðbættu fimmta skrefinu sem er Stöðugar umbætur. Farið er skipulega í gegnum öll fimm skrefin áður en hringrásin hefst á ný, sjá Mynd 1 (*Staðlaráð Íslands, e.d.*).



Mynd 1 - Líkan að umhverfisstjórnunarkerfi samkvæmt ISO14001 (*Staðlaráð Íslands, e.d.*).

Óháðir aðila sjá um úttekt á sex mánaða fresti og er beinn kostnaður við slíkar úttektir og vottanir er háður stærð fyrirtækis, fjölbreytni starfseminnar og hversu dreifð hún er. Fyrir þá aðila í ferðaþjónustu sem eru með vottunina er kostnaðurinn í kringum 500.000 á ári (Pálmar Sigurðsson munnleg heimild, 3. apríl 2012; Vottun hf., e.d.).

Earth Check staðallinn (áður Green Globe fram til ársins 2010) er eitt af fáum alþjóðlegum vottunarkerfum í heiminum sem er hugsað sérstaklega fyrir ferðaþjónustufyrirtæki þó einnig sé hægt að nota hann fyrir ferðaáfangastaði og samfélög. Staðallinn hentar öllum stærðum fyrirtækja í ferðaþjónustu en þau fyrirtæki sem komin eru með þessa vottun hafa hvort tveggja komið sér upp stöðlum og viðmiðum í umhverfismálum og vilja stuðla að sjálfbærri þróun. Fyrirtæki geta valið um tvær leiðir til að fá vottun, annars vegar „Earth Check Assessed“ en þá skila fyrirtækin inn skýrslum á veraldarvefnum og eru ekki tekin út af þriðja aðila og hins vegar geta fyrirtæki fengið fulla vottun, eða „Earth Check Certification“, en þá er fyrirtækið tekið út af þriðja aðila sem mætir á staðinn og fer yfir starfsemina. Sú úttekt fer fram annað hvert ár („onsite visit“) en hin árin skila fyrirtækin inn gögnum á veraldarvefnum („offsite visit“).

Þegar fyrirtæki ákveða að taka þátt í Earth Check er fyrsta skrefið að skuldbinda sig til þátttöku með því að setja fram sjálfbærni- og umhverfisstefnu. Í framhaldinu eru gerðar mælingar á starfseminni og þeim þáttum sem hafa áhrif á umhverfið. Mælingarnar eru skráðar inn í þar til gert kerfi hjá Earth Check þannig að hægt er að sjá hvort verið er að uppfylla lágmarkskröfur og hvernig fyrirtækið stendur sig miðað við önnur fyrirtæki sem einnig eru með Earth Check vottun („best practice“). Því næst er gerð aðgerðaáætlun um hvernig ná skuli viðmiðum Earth Check og þeim markmiðum sem fyrirtækið hefur sett sér í umhverfismálum. Úttekt fer því næst fram af óháðum þriðja aðila sem staðfestir hvort skilyrðum sé fullnægt og í lokin er fylgst með árangrinum, áskorunum og öðru er við kemur ferlinu og það metið til að hefja ferlið uppá nýtt og setja ný markmið.

Þegar fyrirtæki hefur skráð inn mælingarnar sínar í upphafi ferilsins og séð hvernig það stendur miðað við önnur Earth Check fyrirtæki fær það Bronsmerki Earth Check. Eftir að það hefur verið tekið út í fyrsta skiptið af óháðum aðila fær það Silfurmerki, þegar það hefur staðist úttektir í fimm ár í röð fær það Gullmerki og eftir tíu ár fær það Platínúmerki. Mynd 2 hér að neðan sýnir Earth Check vottunarstimpilinn (Earth Check, e.d.; Environice.is – Earth Check, e.d.).

Beinn kostnaður skiptist í þrennt, það er árgjald um 460.000kr., „offsite“ vottun um 250.000kr. og „onsite“ vottun 290.000kr. (EarthCheck, e.d.).



Mynd 2 - Staðfesting á Earth Check vottun



Mynd 3 - Staðfesting á Svansvottun

Svanurinn er opinbert norrænt umhverfismerki Norrænu ráðherranefndarinnar. Merkið tryggir að þær vörur og þjónusta sem bera merkið uppfylla strangar kröfur um lágmrörkun umhverfisáhrifa á umhverfið og heilsuna. Þær kröfur og viðmið sem varan/þjónustan þarf að uppfylla eru mismunandi eftir því í hvaða flokk varan/þjónustan fellur og eru um 70 mismunandi flokkar sem geta fengið merkið. Viðmiðin eru endurskoðuð á þriggja til fjögurra ára fresti sem stuðlar að stöðugum endurbótum á viðmiðunum sjálfum sem og framsetningu þeirra. Sækja þarf um endurvottun þegar ný viðmið taka gildi. Í ferðaþjónustu tekur Svanurinn til hótela og gistiheimila sem verða að standast ákveðnar lágmarkskröfur er varða rafmagns-, vatns- og efnanotkun sem og úrgangslösun.

Ferlið fyrir Svansmerkingu felur í sér fjögur skref. Fyrst er sótt um aðild að umhverfismerki Svansins, því næst vinnur fyrirtækið í því að uppfylla þau viðmið sem við eiga og endurskoða innri ferli sín. Þá er varan/þjónustan tekin út af óháðum vottunaraðila og ef fyrirtæki uppfyllir öll viðmiðin fæst leyfi til notkunar merkisins þar til ný viðmið eru gefin út. Auk þess þurfa fyrirtæki að skila inn ársskýrslu um eigin frammistöðu á liðnu ári ásamt markmiðum fyrir það næsta. Mynd 3 hér að ofan sýnir hvernig Svansmerkið fyrir hótél lítur út. Beinn kostnaður við Svansmerkið skiptist í umsóknargjald og árgjald. Umsóknargjald nemur 300.000 kr. fyrir stór fyrirtæki en 150.000 kr. fyrir lítil fyrirtæki (10 starfsmenn eða færri). Árgjaldið fyrir vottaða þjónustu er háð ársveltu þjónustunna og er 0,15%, þó aldrei lægra en 50.000 kr. Við endurnýjun viðmiðanna þarf að greiða endurnýjunargjald (umsóknargjald), 150.000 kr. fyrir stór fyrirtæki og 75.000 kr. fyrir lítil fyrirtæki (Umhverfisstofnun, e.d.).

	ISO14001	Earth Check	Svanurinn
Stutt lýsing:	Umhverfisstjórnunarkerfi fyrir allar tegundir af fyrirtækjum um allan heim sem setja sín eigin markmið, engin krafa er um lágmarksframmistöðu, lögum skal þó ávallt fylgt. Ýmsar verklagsreglur um ferla.	Umhverfisstjórnunarkerfi fyrir samfélög og ferðaþjónustufyrirtæki; gerðar eru lágmarkskröfur um frammistöðu í umhverfismálum.	Norrænt umhverfismerki; lágmarks viðmiðunarkröfur sem viðkoma öllu lífsferli vöru/þjónustu sem þarf að standast.
Fyrir hverja:	Alla	Ferðaþjónustu og samfélög	Vöru og þjónustu
Beinn kostnaður:	Rúmlega 500þús á ári	Um 700þús á ári	Lágmark 150þús á ári auk hlutfalls af veltu af vöru/þjónustu
Úttektir:	6 mánaða fresti	Árlega - onsite og offsite til skiptis	Ársskýrsla send inn árlega, ný viðmið á 3-4 ára fresti.
Kostir:	Stöðugar úrbætur, sparnaður í öllum þáttum reksturs, þekkt alþjóðlega	Alþjóðlegt og sérsníðið að ferðaþjónustu, stöðugar umbætur í umhverfisstarfi;	Strangar og skýrar kröfur um gæði og umhverfisþætti, mjög þekkt á norðurlöndunum.
Gallar:	Ekki krafa um lágmarksframmistöðu, talið viðamikilið og kostnaðarsamt fyrir lítil fyrirtæki.	Takmörkuð útbreiðsla, einskorðað við ferðaþjónustu og samfélög.	Takmarkað við norðurlöndin, ný viðmið á 3-4 ára fresti, eingöngu fyrir gistingu innan ferðaþjónustunnar.
Greinar innan ferðaþjónustu með vottun:	Rútur og bílaleigur	Ferðaskrifstofa, afþreying, gisting	Gisting

Mynd 4 - Samanburður á stöðlum þrem

2.3 Staðan í dag

Hvað lagarammann snertir þá er skipulag ferðamála í höndum Ferðamálastofu og felur það í sér að halda utan um umhverfismál er snerta ferðaþjónustu en yfirstjórn ferðamála er í höndum iðnaðarráðherra (Ferðamál – Verkefni – Iðnaðarráðuneyti, e.d.). Hlutverk Ferðamálastofu felur einnig í sér að fara með gæða- og skipulagsmál ferðaþjónustu, það er framkvæma markaða ferðamálastefnu, samræma umhverfis- og fræðslumál, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun ferðamála og alþjóðlegt samstarf. Að öðru leyti er ekki minnst á umhverfis-, gæða og öryggisstjórnun í ferðaþjónustu í lögunum (Rannveig Ólafsdóttir, Kristín R. Kristjánsdóttir, Helga J. Bjarnadóttir og Árni Bragason, 2009).

Í umhverfis- og sjálfbærnistefnu Ferðamálastofu segir „að vinna skuli að vottun íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja, áfangastaða, samfélaga og einstakra ferðaþjónustuverkefna samkvæmt bestu þekktu stöðlum í anda sjálfbærrar þróunar á hverjum tíma, sjálfstætt og með öðrum“ (Ferðamálastofa, e.d.). Hins vegar er ekki gefið upp hverjir þessir bestu þekktu staðlar eru. Í þessu samhengi er áhugavert að geta þess að í riti sem Stefán Gíslason, umhverfisstjórnunarfræðingur, tók saman árið 2000 fyrir Samtök Ferðaþjónustunnar (SAF), er lögð áhersla á mikilvægi umhverfisvottunar fyrir áfangastaðinn í heild, fremur en vottun einstakra eininga innan ferðaþjónustunnar á hverju svæði. Auk þess mælir hann engan veginn með þróun á sér íslensku merki á þessu sviði þar sem nú þegar sé fjöldi vottunarkerfa í gangi í heiminum og því myndi slíkt eingöngu auka þann rugling sem þegar er til staðar (Stefán Gíslason fyrirlestur, 2005).

Á ráðstefnu sem haldin var á vegum Ferðamálaráðs Íslands og Samgönguráðuneytisins í maí 2005 ræddi Stefán einnig mikilvægi þess að fá óháða vottun til að tryggja trúverðugleikann og sagði að hver ferðaþjónustuaðili yrði að velja þá vottun sem hentar viðkomandi grein. Á sömu ráðstefnu ræddi Hr. Eugenio Yunis, yfirmaður Sjálfbærrar þróunar í ferðamálum hjá World Tourism Organization (WTO) í erindu sínu „Sjálfbærni í ferðaþjónustu og hlutverk vottunar“ um hversu mikilvægt það er að gera kröfur til æðstu stjórnvalda um að stuðla að æskilegu umhverfi fyrir fyrirtæki út frá sjónarhorni sjálfbærrar þróunar. Hann lagði ennfremur áherslu á mikilvægi þess að skapa rétta umgjörð fyrir umhverfisvæna ferðaþjónustu og að greinin sé viðurkennd sem sjálfbær atvinnugrein af stjórnvöldum. Því er mikilvægt að réttur rammi sé skapaður og má þá nefna viðmið og vottunarkerfi sem hægt er að taka upp í gegnum óháða aðila (E. Yunis, fyrirlestur 2005).

Í könnun meðal erlendra ferðamanna, sem gefin var út af Ferðamálastofu (2012), frá sumrinu 2011 er áberandi hvað náttúra landsins fær mikið vægi. Náttúra Íslands og landið sjálft hafði mest með ákvörðun um áfangastað að gera hjá um 60% svarenda. Náttúrutengd afþreying var ofarlega í valinu þegar spurt var um val á afþreyingu innan ferðaþjónustunnar og töldu 56% að það hefði mjög mikil eða frekar mikli áhrif á val þeirra á ferðaþjónustufyrirtæki hvort það hefði viðurkennda gæðavottun.

Í þessu samhengi er vert að líta á rannsókn sem birt var árið 2009 og fjallar um umhverfisvitund í ferðaþjónustu á svæðinu í kringum Vatnajökulsþjóðgarð. Rannsókninni var skipt í tvennt, annars vegar er talað við ferðaþjónustuaðila á svæðinu og hins vegar var gerð könnun á meðal ferðamanna sem ferðuðust um svæðið. Í ljós kom að náttúran og sérstakt landslag Íslands var helsta aðráttarafl ferðamanna til landsins og flestir þeirra þekktu umhverfismerki Svansins. Um 70% töldu að gæða- og umhverfisvottun hefði áhrif á val þeirra á gistingu, veitingastað, leiðsögn og þjóðgarði og voru tilbúnir að borga meira fyrir slíka þjónustu.

Ferðaþjónustuaðilar á svæðinu voru flestir sammála um að stjórnun umhverfismála skipti máli í rekstri þeirra, auk þess sem flestir höfðu áhuga á að þróa sitt fyrirtæki í átt að vistvænni rekstri með því til dæmis að minnka úrgang og flokka sorp. Hins vegar talaði aðeins einn aðili í rannsókninni um að auka menntun starfsfólks sem hljóti að vera upphafið þegar kemur að stjórnun umhverfismála. Flestir voru sammála því að lítinn sem engan þrýsting er að finna þegar kemur að umhverfismálum nema þá helst frá ferðamönnum sjálfum. Margir finna þó fyrir hvatningu frá Ferðaþjónustu Bænda til aukinnar umhverfisstjórnunar. Ferðaþjónustuaðilar voru sammála um að aðgengi að upplýsingum um málefnið væri ekki gott en flestir höfðu áhuga á að sækja námskeið í umhverfisstjórnun. Þegar rætt var um umhverfis-, gæða- og öryggisstaðla almennt töldu flestir að það vantaði sveigjanleika í staðlana sem tækju á staðbundnum aðstæðum, staðlarnir væru erlendir og tækju því ekki tillit til íslenskra aðstæðna. Flestir töldu þó að umhverfisstjórnun hefði ekki áhrif á val gesta á ferðaþjónustuaðilum.

Í erlendri rannsókn Mihalic árið 2000 er bent á að með aukinni umhverfisstjórnun í ferðaþjónustu verða fyrirtæki samkeppnishæfari en hins vegar skortir markvissa leiðsögn í umhverfisstjórnun hér á landi. Það er langtíma samfelld verkefni að koma á sjálfbærri ferðaþjónustu sem krefst stöðugar vöktunar þannig að grípa megi til aðgerða ef á þarf að halda. Skammtímahugsjónir um efnahagslegan gróða hafa allt of lengi ráðið ferðinni hér á landi og er umhverfisvitund Íslendinga mjög takmörkuð og minni en í Evrópu. Íslensk náttúra er eitt helsta aðráttarafl landsins og með notkun umhverfisstjórnunarkerfa er hægt að stuðla að markvissum aðgerðum í umhverfismálum (Rannveig Ólafsdóttir, o. fl., 2009).

Árið 2007 kom út rannsókn þar sem skoðaðir voru kostir og gallar þess að innleiða ISO14001 umhverfisstjórnunarkerfi. Þar kemur fram að kostir við innleiðingu á umhverfisstjórnunarkerfi eru fleiri en gallarnir, en gallarnir reynast þó minni fyrirtækjum erfiðir og er kostnaðurinn við innleiðingu á umhverfisstjórnunarkerfi einnig lengur að skila sér til baka til minni fyrirtækja. Einnig kemur fram að mörg fyrirtæki reyni að vinna eftir umhverfisstjórnunarkerfi án þess að fá vottun en það hefur sýnt sig að slíkt verður aldrei jafn áhrifaríkt og hjá fyrirtækjum með vottun. Mjög brýnt er að Ísland dragist ekki aftur úr þegar kemur að þróun umhverfismála og að fyrirtæki og stofnanir í opinberri eigu séu fyrirmyndir við innleiðingu á umhverfisstjórnunarkerfi. Ekki væri verra ef til væru

einhverjar hvetjandi aðgerðir á vegum yfirvalda til að fleiri komi sér upp slíkum kerfum, af því hlýst ekki eingöngu fjárhagslegur ávinningur heldur einnig betri ímynd gagnvart almenningi og samfélaginu í heild. Reynsluna sem orðin er til hjá þeim fyrirtækjum sem nú þegar eru með ISO14001 vottun þarf að nýta til að hjálpa þeim sem hafa áhuga á að fara sömu leið og finna þarf hvata fyrir fyrirtæki, stór sem smá, til að leggja út í þann kostnað og vinnu sem umhverfisstjórnunarkerfi felur í sér (Ásdís E. Rögnvaldsdóttir, 2007).

2.4 Fyrirtæki á Íslandi með alþjóðlegar umhverfsvottanir

Tvö fyrirtæki í ferðaþjónustu eru með umhverfsvottun samkvæmt ISO14001 staðlinum, Hópbílar hf og Bílaleiga Akureyrar.

Hópbílar hf. fengu sína vottun árið 2004, voru einnig eitt af fyrstu fyrirtækjunum á Íslandi til þess að fá umhverfsvottun ISO og eru því brautryðjendur hér á landi. Fyrirtækið er því komið með góða reynslu af notkun staðalsins og er sífellt að reyna að bæta sig í umhverfismálum. Hópbílar hafa fengið töluverða athygli út á umhverfisstefnu sína og hafa fengið viðurkenningar eins og fyrirtækjaviðurkenningu umhverfisráðuneytisins árið 2003, viðurkenningu frá Fegrunarnefnd Hafnarfjarðar 2005 og umhverfisverðlaun Ferðamálastofu árið 2006 (Hópbílar hf., e.d.).

Bílaleiga Akureyrar (Höldur) fékk vottun ISO14001 árið 2010 og á sama tíma fékk fyrirtækið einnig gæðavottun ISO (9001). ISO14001 vottunin nær til starfsemi fyrirtækisins í höfuðstöðvum þess í Reykjavík, og starfsstöðvanna á Reykjavíkflugvelli og í Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Unnið er að því þessa stundina að fá vottun fyrir starfstöð fyrirtækisins á Akureyri (Bílaleiga Akureyrar e.d.).

Fjögur fyrirtæki í ferðaþjónustu á Íslandi eru með umhverfsvottun Earth Check, en starfsemi þeirra er eigi að síður ólík. Um er að ræða hótél, ferðaskrifstofu og tvö afþreyingarfyrirtæki sem bjóða uppá mismunandi afþreyingu, það er hvalaskoðun og hestaferðir.

Hótél Hellnar á Snæfellsnesi ruddi brautina og fékk vottun Earth Check (þá Green Globe) árið 2002 og hefur haldið henni síðan. Fyrirtækið hlaut auk þess umhverfisverðlaun Ferðamálaráðs árið 2000 og aftur árið 2004 (Hotel Hellnar, e.d.). Ferðaþjónusta bænda hefur verið með vottun frá árinu 2006 en fyrirtækið stefnir á að vera í fararbroddi í sjálfbærri ferðaþjónustu á Íslandi og vill leggja sitt af mörkum til að draga úr neikvæðum áhrifum ferðaþjónustu á umhverfið. Fyrirtækið fékk umhverfisverðlaun Ferðamálastofu árið 2004 (Ferðaþjónusta bænda, e.d.). Íshestar eru leiðandi fyrirtæki í hestaferðum á Íslandi og leggur mikla áherslu á gæði og öryggi. Umhverfismál og sjálfbær ferðamennska hefur mikið vægi í þeirra starfsemi og er fyrirtækið með Earth Check vottun. Íshestar hlutu einnig umhverfisverðlaun Ferðamálaráðs árið 2001 (Íshestar, e.d.). Elding Hvalaskoðun er stærsta fyrirtæki sinnar tegundar á Íslandi og leggur það áherslu á sjálfbæra þróun og virka umhverfisstefnu. Fyrirtækið er og hefur verið með Earth Check vottun frá árinu 2008. Einnig bera öll skip fyrirtækisins Bláfánaveifuna sem er yfirlýsing þess efnis að fyrirtækið stundi vistvæna starfshætti og hlaut fyrirtækið umhverfisverðlaun Ferðamálastofu árið 2008 (Bláfáninn, e.d.; Elding hvalaskoðun, e.d.).

Fimm hótél og gistiheimili eru með umhverfsvottun Svansins. Fyrst ber að nefna Farfugla á Íslandi en tvö farfuglaheimili eru með Svansvottun. Farfuglaheimilið í Laugardal hefur verið með vottun frá árinu 2004 og Farfuglaheimilið við Vesturgötu frá opnun sinni árið 2010. Fyrirtækið hefur verið í fararbroddi í umhverfismálum á Íslandi og hefur lagt sitt af mörkum til að efla umhverfisvitund meðal erlendra ferðamanna. Farfuglar halda einnig úti sínu eigin gæða- og umhverfiskerfi fyrir öll sín heimili. Heimilin þurfa að uppfylla lágmarkskröfur til að fá að starfa undir merkjum Farfugla. Farfuglar hlutu umhverfisverðlaun Ferðamálaráðs árið 2003 og umhverfisverðlaun Reykjavíkurborgar árið 2002 (Hostelling International Iceland, e.d.). Hótél Eldhestar var fyrsti gististaðurinn á Íslandi til að hljóta umhverfsvottun Svansins þegar það opnaði árið 2002. Hótelið er staðsett rétt austan við Hveragerði og var öll hönnun og skipulag við hótelið unnið samkvæmt leiðbeiningum Svansins. Markmiðið var að skapa umhverfi

hreinleika og fegurðar. Hótelíð missti Svansvottun á tímabili en hlaut hana aftur árið 2011, auk þess hefur hótelíð hlotið umhverfisverðlaun Ferðamálastofu árið 2011 (Hotel Eldhestar, e.d.). Hótel Rauðaskriða í Mývatnssveit hlaut Svansvottun árið 2011 og Grand Hótel Reykjavík er nýjasti félaginn sem hlaut Svansvottun í mars 2012 (Umhverfisstofnun, e.d.). Til glöggvunar og samanburðar á stöðlunum má líta á Mynd 4 hérna að neðan.

2.5 Vakinn

Í febrúar síðastliðnum var sett á laggirnar nýtt flokkunarkerfi fyrir ferðaþjónustu á Íslandi sem nefnist Vakinn. Kerfið hefur verið í undirbúningi um þó nokkurt skeið og hafa fjölmargir aðilar innan ferðaþjónustunnar tekið þátt í þeirri vinnu. Vakinn byggir á Ný-Sjálensku gæða- og umhverfiskerfi sem heitir Qualmark og skiptist í tvennt, það er gæðakerfi og umhverfiskerfi en alþjóðlegar vottanir taka yfirleitt aðeins á öðrum hvorum þættinum í einu. Þegar fyrirtæki ákveða að taka þátt í Vakanum byrja þau á að skrá sig í gæðakerfið en þátttaka í umhverfiskerfinu er valkvæð, það er að segja ekki er hægt að taka eingöngu þátt í umhverfiskerfinu án þess að taka þátt í gæðakerfinu líka.

Sem flokkunarkerfi er Vakinn ekki í samkeppni við önnur alþjóðleg vottunarkerfi heldur hugsað sem byrjunarstig og aðstoð við þá sem vilja standa sig betur í umhverfismálum og stefna mögulega á alþjóðlega umhverfisvottun í framtíðinni. Notast er við viðmið til að meta hvar fyrirtæki eru stödd með tilliti til umhverfismála og í tengingu við samfélagið. Þau fyrirtæki sem nú þegar eru með ISO14001, Earth Check eða Svaninn fá gullmerki Vakans að því tilskyldu að þau uppfylli ákveðnar kröfur um samfélagslega ábyrgð.

Það er Ferðamálastofa Íslands sem heldur utan um allar umsóknir, viðmið og úttektir á Vakanum en eftir að umsókn hefur verið skilað inn og öllum tilskildum gögnum komið til Ferðamálastofu er fyrirtækið tekið út og hlýtur í kjölfarið brons, silfur eða gull merki Vakans allt eftir því hversu mörg viðmið fyrirtækið uppfyllir. Í upphafi er greitt umsóknargjald, 35.000 kr., en eftir það árgjald sem er tengt veltu fyrirtækis, frá 45.000 til 150.000 kr. á ári (Vakinn, e.d.).

3 RANNSÓKNARAÐFERÐ

3.1 Lýsing á verkefni og markmið

Verkefnið rannsakar hvort virði felist í því að fyrirtæki í ferðaþjónustu á Íslandi taki upp alþjóðlegt umhverfisstjórnunarkerfi og hvort það skili ávinningi í hagkvæmari og skilvirkari rekstri og fyrir samfélagið í heild. Einnig er kannað hvort og þá hvernig yfirvöld gætu stutt við bakið á þeim fyrirtækjum sem hygga á vottun af þessu tagi.

3.2 Viðtalskönnun

Haft var samband við forsvarsmenn nokkurra þeirra fyrirtækja í íslenskri ferðaþjónustu sem hafa verið með umhverfisvottun í lengri tíma en eitt ár. Annars vegar var tekið viðtal við fimm fyrirtæki og hins vegar var sendur spurningalisti á tölvutæku formi á eitt fyrirtæki. Spurningarnar voru fáar en opnar og hægt er að sjá þær í viðauka 1. Hvert viðtal tók um klukkutíma og fóru þau fram á tímabilinu 2. til 25. apríl 2012 á skrifstofum umræddra fyrirtækja. Öll viðtöl voru hljóðrituð með samþykki viðmælenda og vélrituð eftir á fyrir úrvinnslu. Auk þess var haft samband við viðmælendur á ný þegar aðstæður þóttu til.

Til að auka virði rannsóknarinnar var einnig haft samband við tvö fyrirtæki sem staðið hafa framarlega í umhverfismálum og eru þekkt fyrir það í ferðaþjónustu á Íslandi án þess að vera með alþjóðlega umhverfisvottun. Ennfremur var tekið viðtal við Hauk Þór Haraldsson, gæðastjóra hjá Almennu Verkfræðistofunni. Almenna Verkfræðistofan sér um

óháðar úttektir fyrir Earth Check á Íslandi, auk þess sem fyrirtækið sjálft er með ISO14001 umhverfisvottun.

Helstu kostir þessarar aðferðar er að hægt var að spyrja viðmælendur nánar út í svörin ef höfundur þótti þau ekki nógu skýr eða hafði áhuga á að vita meira. Allir viðmælendur höfðu mjög mikinn áhuga á viðfangsefninu og margt til málanna að leggja sem afhjúpar ókosti aðferðarinnar, að auðvelt er að fara út af leið og ræða viðfangsefnið í víðara samhengi en það leiddi til þess að viðtölin voru mögulega lengri en þurfti. Annar ókostur við að spyrja opinna spurninga er að viðmælendum svara með eigin orðum þannig að erfitt getur verið að bera svörin saman.

3.3 Úrvinnsla

Spurningarnar voru búnar til af greinarhöfundu með aðstoð frá vinum og vandmönnum. Við úrvinnslu voru svörin frá öllum viðmælendum flokkuð fyrir hverja spurningu og dregin saman í eins stutta málsgrein og þörf var á. Vitnað var beint í viðmælendur á nokkrum stöðum til að leggja áherslu á niðurstöðu spurningarinnar.

Þeir aðilar sem haft var samband við og ekki eru með alþjóðlega umhverfisvottun voru spurðir út í það hvers vegna þeir hefðu ekki stigið það skref og hvort að slíkt standi til eða hafi einhvern tímann staðið til. Annars vegar var um mjög stutt viðtal að ræða og hins vegar samskipti með tölvupósti.

Frekari upplýsingar um viðmælendur er að sjá í viðauka 2.

4 NIÐURSTÖÐUR

4.1 Tilgangur og hvati fyrir umhverfisvottun og ástæður fyrir vali á vottun.

Öll þau fyrirtæki sem haft var samband við og hafa verið með alþjóðlega umhverfisvottun í lengri tíma en eitt ár, lengst 8 ár, höfðu svipaða sögu að segja með tilganginn og hvatann fyrir því að fara í vottað umhverfisstjórnunarkerfi. Hvatinn kom innan frá, frá stjórnendum, eigendum og starfsmönnum fyrirtækjanna sjálfra en ekki vegna utanað komandi þrýstings. Eitt fyrirtæki bendir þó á að það hafi vakið þau til ennfrekari umhugsunar þegar viðskiptavinur spurði hvað hann ætti að gera við ónýtar rafhlöður.

Ástæður sem lágu að baki valinu á hverri vottun fyrir sig voru nokkuð ólíkar þar sem þessar vottanir eru með mismunandi áherslur. Þeir tveir sem eru með ISO vottun völdu hana þar sem hún er bundin í lög og reglur en einnig skipti þá máli að vottunin væri þekkt alþjóðlega og hefði virði í samræmi við það. Elding hvalaskoðun valdi Earth Check (þá Green Globe) aðallega vegna ráðlegginga frá sérfræðingum sem talað hafði verið við og var sú vottun talin henta þeirra starfssemi best á þessum tíma. Ferðaþjónusta Bænda valdi Earth Check því þau töldu að það hentaði vel þeirra félögum, að sjá ferlið í skrefum (affiliate, benchmarked, certified), kerfið henti allri tegund ferðaþjónustu og komin voru á góð sambönd við aðila hjá Green Globe í gegnum félagsmenn Ferðaþjónustu Bænda. Farfuglar völdu Svaninn á sínum tíma fyrir Farfuglaheimilið í Laugardal þar sem það var talið henta starfseminni best auk þess sem kostnaðurinn við vottunina skipti máli. Farfuglaheimilið á Vesturgötu tók síðan einnig upp Svaninn þegar það var opnað einfaldlega vegna þeirrar reynslu og þekkingar sem komin var innan félagsins.

Hótel Eldhestar sker sig örlítið úr meðal þeirra sem fengið hafa vottun. Þegar hótelið opnaði árið 2002 hafði það verið hannað með kröfur Svansins í huga og var hótelið fyrst gististaða á Íslandi til að fá Svansmerki. Hins vegar gerðist það eitt árið að hótelið ákvað að uppfylla ekki öll þau skilyrði sem Umhverfisstofnun (vottunaraðili fyrir Svaninn á Íslandi) setur til endurnýjunar á Svansmerkinu og missti það fyrir vikið. Ástæðan fyrir þessu var að mótmæla aðgerðaleyfi Umhverfisstofnunar á þessum tíma þar sem engin markaðssetning átti sér stað á Svaninum og var Hótel Eldhestar ósátt við það. Árið 2002, þegar hótelið fékk fyrst Svaninn, voru það fjögur fyrirtæki sem fengu Svansmerkið á sama tíma. Núna, árið 2011, þegar Hótel Eldhestar sótti aftur um að fá merkið voru

fyrirtækin orðin 17 og hefur átt sér stað mikið og öflugt markaðsstarf í tengslum við Svaninn. Því ákváðu Hótel Eldhestar að sækja aftur um Svansvottun. Upphafleg ástæða þess að hótelið ákvað að velja Svaninn fremur en aðrar umhverfisvottanir var að Svanurinn var talin strangt og marktækt umhverfismerki, auk þess sem forsendur og kröfur voru skýrar og auðvelt að fylgja ferlinu.

4.2 Árangur vottunarinnar.

Stjórnendur fyrirtækjanna eru misánægð með árangurinn en allir þó sammála um að vottunin sé að skila þeim árangri sem sóst var eftir í upphafi, það er hvernig allir ferlar og utanumhald, og ekki eingöngu er varðar umhverfismál heldur allt fyrirtækið, hefur orðið betra með því að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi. Ekki er hægt að innleiða umhverfisstjórnunarkerfi nema taka tillit til gæðakerfis í leiðinni og eru flest fyrirtækin einnig með virkt gæðakerfi eða eru að vinna í því að taka það upp. Flestir töluðu um að ekki hafi verið hugsað út í fjárhagslegan ávinning, heldur aðallega þann umhverfis- og ímyndarlega ávinning sem umhverfisstjórnun skilar. Árangurinn sýnir sig ekki eingöngu út á við heldur einnig inn á við eins og kom til dæmis berlega í ljós í starfsmannaviðtölum sem Bílaleiga Akureyrar hélt í kjölfar þess að skrifstofa þess í Reykjavík fékk vottunina. Flest allir starfsmenn höfðu mikinn áhuga á að fræðast meira og taka þátt í ferlinu og voru duglegir að koma með ábendingar um hvað mætti gera enn betur.

„Já árangurinn hefur skilað sér og mun meira en ætlast var til í upphafi! Sáum ekki fyrir okkur að þetta yrði að altæku gæðastjórnunarkerfi“ (Sigríður Ólafsdóttir, munnleg heimild 12. apríl 2012).

Allir voru sammála um að ekki væri hægt að merkja aukna eftirspurn er tengist vottuninni beint og hugsaði enginn um það sérstaklega að hækka verð á sinni þjónustu eftir að hafa fengið vottun. Enginn hafði hugsað út í að nota vottunina sem tækifæri til markaðssetningar á fyrirtækinu en flestir hafa nú séð sér hag í því og er það aðeins að byrja að skila sér, þá sérstaklega til erlendra ferðaskrifstofa. Þær veita vottunum meiri áhuga og spyrja meira út í umhverfis-, gæða- og öryggismál fyrirtækjanna heldur en íslenskar ferðaskrifstofur. Einn benti þó á að mögulega þyrfti að hækka verð á veitingum þar sem lífrænar matvörur eru dýrari en aðrar.

Ferðapjónusta Bænda sker sig úr þegar kemur að árangri vottunarinnar. Ferðaskrifstofa Ferðapjónustu Bænda er þjónustuaðili fyrir alla viðkomandi félagar og var markmiðið í upphafi vottunarferilsins að fá alla félagar til að vera vottaðar innan tveggja til þriggja ára. Það tókst ekki, þrátt fyrir að félagar hafi sýnt verkefninu mikinn áhuga og viljað taka þátt. Tvær meginástæður liggja að baki þessu, í fyrsta lagi kom í ljós að félagar þurftu töluvert meiri handleiðslu þegar kom að innslætti upplýsinga um starfsseminna inni kerfið hjá Green Globe, og í öðru lagi urðu breytingar á starfssemi Green Globe á þessum tíma (2007 til 2008) þegar Green Globe varð að Earth Check. Með þessum breytingum jukust kröfurnar á félagar í Earth Check, kostnaðurinn jókst og þar með var ekki lengur réttlætanlegt að litlir ferðapjónustu bændur tækju þátt í verkefninu með tilheyrandi kostnaði án þess að hægt væri að lofa þeim meiri viðskiptum.

4.3 Skil á kostnaði við vottunarferlið til fyrirtækis.

Þar sem mislangt er liðið frá því að fyrirtækin fengu vottun og vottanirnar eru mis dýrar voru misjöfn svör við því hvort að kostnaðurinn við vottunarferlið væri búin að skila sér. Aðilar sem nýlega eru komnir með vottun töldu erfitt að leggja mat á þennan lið:

„Samkvæmt formúlunni ætti þetta að vera búið að skila sér tilbaka á 7-9 árum. Við erum hins vegar sannfærð um ávinninginn og eru margir hlutir að koma í ljós hjá okkur núna sem ekki voru í lagi hjá okkur eingöngu út af vöktuninni“ (Jón Gestur Ólafsson, munnlega heimild 4. apríl 2012).

Þeir sem hafa verið lengur með vottun og eru komnir með meiri reynslu voru sammála um að svo væri, jafnvel margfalt. Þrátt fyrir að vottuninni fylgi beinn kostnaður þá er umhverfisstjórnarkerfið orðið hluti af fyrirtækjunum og þeirra menningu, því er ekki hægt að horfa á þetta sem auka kostnað. Fjárhagslegur ávinningur er augljós þegar kemur að sparnaði og hagræðingum í rekstri.

4.4 Breytingar á vöruframboði og kröfur viðskiptavina um gæða- og umhverfsvottanir.

Enginn taldi sig hafa þurft að breyta vöruframboði sínu í kjölfar vottunar nema þá helst að breyta innkaupastefnu sinni. Velja vörur fyrir sína starfsemi sem uppfylla kröfur hvers umhverfisstjórnunarstaðals og leita eftir umhverfisvænustu fáanlegu vörunni hverju sinni, hvort sem um er að ræða olíur og hreinsiefni fyrir bílaleigur og rútur, eða sturtuhausu og bolla fyrir gistiheimili og hótél.

Þegar kom að því að svara hvort Íslendingar og útlendingar (í báðum tilvikum er átt við einstaklinga, ferðaskrifstofur eða aðra ferðaþjónustu aðila) líti umhverfsvottanir og umhverfismál mismunandi augum voru flestir sammála því að Íslendingar horfi mest á hvað varan/þjónustan kosti en útlendingar í hvort tveggja, verð og umhverfismál. Í upphafi, þegar umhverfsvottanir voru að ryðja sér til rúms hér á landi, spáði hinn almenni neytandi lítið í þessi mál og skipti verðið þá lang mestu máli. Útlendingar, þá aðallega erlendar ferðaskrifstofur, voru mun fyrri til að taka við sér og gera kröfur til sinna þjónustuaðila um umhverfis- og gæðastefnur og staðla. Sumar erlendar ferðaskrifstofur gera beinlínis kröfur til sinna birgja um að þeir séu með umhverfsvottun eða að minnsta kosti virka umhverfisstefnu. Það er þó aðeins mismunandi eftir löndum og eru til dæmis Bretar, Norðurlandabúar og Norður-Evrópubúar meira vakandi fyrir þessum málum heldur en fólk frá öðrum heimshlutum.

Allir voru hins vegar sammála um að Íslendingar séu aðeins að vakna til vitundar og farnir að horfa meira á þessi atriði.

„Ég hefði viljað sjá meiri breytingu á þessu en þetta er allt á hraða skjaldbökkunar, það gerist ekkert hratt í þessum málum“ (Berglind Víktorsdóttir, munnleg heimild 25. apríl 2012).

Þónokkrar ferðaskrifstofur, innlendar sem og erlendar, eru farnar að hafa gæða- og umhverfismál í huga þegar velja skal birgja og fer þeim fjölgandi með árunum. Þeir sem vitað er að hafi áhuga á þessum málum sækja frekar í aðila sem eru með vottanir. Ísland er lítið land, í ferðaþjónustunni þekkja allir alla og þeir sem eiga samleið starfa meira saman.

4.5 Virði umhverfsvottunar.

Allir voru spurðir að því hvert þeir töldu virði umhverfsvottunarinnar vera. Flestir svöruðu spurningunni með tilliti til fjárhags, samfélags, samkeppni og tíma. Umhverfisstjórnunarkerfi fær stjórnendur og starfsmenn til að hugsa öðruvísi og spá frekar í gæðin heldur en verðið.

„Umhverfisstjórnun gerir stjórnendur meðvitaðri um reksturinn og hvetur til stöðugra umbóta. Ef stjórnendur eru ekki sannfærðir sjálfir og fá ekki starfsfólkið með sér í þessa vinnu þá er alveg eins hægt að sleppa þessu“ (Pálmar Sigurðsson, munnleg heimild 2. apríl 2012).

Öllum vottunum fylgir beinn kostnaður auk vinnutíma mannauðsins en allir voru sammála um að vottunin skilar meiri fjárhagslegum sparnaði fyrir fyrirtækið heldur en sem nemur kostnaðinum. Sparnaðurinn fælist til að mynda í meðvitaðri innkaupum, allri

notkun á hráefnum, meiri meðvitund á vatns- og rafmagnsnotkun sem allt leiðir til betri samkeppnisstöðu á markaði í verðum og ekki síður í betri gæðum. Stærsti fjárhagslegi sparnaðurinn hjá aðilum eins og Hópbílum og Bílaleigu Akureyrar er vöktun á eldsneyti og öllum þeim eignum sem fyrirtækin nota á verkstæðum sínum og þvottastöðvum.

Samfélagslega telja allir að ímynd þeirra fyrirtækis sé betri út á við. Fyrirtækin kusu hins vegar ekki að fara út í umhverfisvottanir í upphafi vegna þrýstings utanaðkomandi aðila heldur fyrst og fremst fyrir sjálfa sig. Virði vottunarinnar felst ekki síst í betri eigin líðan vitandi það að verið sé að leggja sig fram og skila áhrifum starfseminnar hagkvæmar út í umhverfið. Þjálfun og fræðsla til starfsmanna skiptir því gríðarlegu máli bæði til að ná þeim markmiðum sem fyrirtækin setja sér og svo einnig til að vera fyrirmyndir í samfélaginu í heild sinni.

Kerfið og ferlarnir veita festu í starfi fyrirtækjanna, enda snýst þetta allt um agaðari vinnubrögð allra í fyrirtækinu. Með umhverfisvottun er hægt að sýna fram á með staðfestingu þriðja aðila að fyrirtækið sé að standast þau viðmið og kröfur sem vottanirnar setja og hefur þetta gert fyrirtækin, sem dæmi, samkeppnishæfari í útboðum á sinni þjónustu.

4.6 Viðhald vottunarinnar.

Að viðhalda umhverfisvottun og umhverfisstjórnunarkerfi er stanslaus vinna. Úttektirnar eru mismunandi eftir því hvaða vottun á í hlut en allar gera kröfu um að skilað séu inn gögnum á hverju ári um frammistöðuna, jafnvel tvisvar á ári, auk þess eru öll fyrirtækin tekin út með vettvangskonun óháðs aðila. Þetta er gert mis oft og fer eftir hvaða vottun á í hlut. Allir skila inn ársskýrslum með upplýsingum um ávinning ársins auk markmiða fyrir komandi ár og aðgerðaáætlun sem lýsir hvernig nýjum markmiðum skal ná. Þetta hefur gengið vel hjá öllum viðmælendum að undanskildum Hótel Eldhestum sem vísitandi ákváðu að skila ekki inn öllum æskilegum gögnum á sínum tíma, eins og fram hefur komið, og misstu því sína vottun um tíma. Allir hafa þó átt í nokkrum erfiðleikum með þær kröfur sem vottanirnar gera til vatnsnotkunar og erfitt hefur verið að standast þær þar sem mest öll kynding á Íslandi er með heitu vatni og ekki er tekið tillit til þess í stöðlunum.

„Það er mikilvægt að vera stöðugt á tánum og sífellt að tryggja framgang kerfisins, fylgjast með að unnið sé samkvæmt verklagsreglunum og tryggja að við náum okkar umhverfismarkmiðum“ (Pálmar Sigurðsson, munnleg heimild 2. apríl 2012).

Fræðsla og þjálfun starfsfólks er lykillinn að góðu viðhaldi kerfisins, breyttri hugsun og viðhorfi. Ferlar og verklag þarf að vera vel skilgreint og aðgengilegt fyrir þá sem vinna þurfa eftir þeim. Kerfið þarf að vera hluti af rekstri fyrirtækisins og starfseminni og má alls ekki vera of viðamikilið eða of mikil skriffinnaska þannig að starfsfólkinu finnist það vera kvöð.

Hins vegar kom einnig fram í viðtölunum að ekki eru allir sáttir við það hvernig opinberir aðilar og önnur fyrirtæki eru að standa sig í umhverfismálum. Oft gengur viðhald kerfisins út á samstarf við aðra aðila til dæmis varðandi losun úrgangs og virðast það ekki alltaf vera góðum farvegi. Misjafnt er hvernig sveitarfélög losa sig við og urða þann úrgang sem til fellur en það hefur sem dæmi valdið Farfuglum erfiðleikum þegar gestirnir þurfa að flokka ruslið sitt misjafnlega eftir því í hvaða sveitafélagi þeir eru staddir hverju sinni.

4.7 Aukning umhverfisvitundar og gæðastarfs innan ferðaþjónustu á Íslandi og Vakinn, nýtt gæða- og umhverfisflokkunarkerfi

Allir voru sammála um að aukin vakning væri í umhverfis- gæða- og öryggismálum í ferðaþjónustu á Íslandi í dag. Þessi umræða fer sífellt batnandi og fær fyrirtækin til að horfa í eigin barm og skoða sína starfsemi. Ferðaþjónustu fyrirtækin fara sífellt stækkandi

og hafa því meira svigrúm, tíma og peninga til að sinna umhverfismálum af krafti og fara jafnvel út í innleiðingar á umhverfisstjórnunarkerfi en þetta er breyting frá því sem var þegar flest fyrirtæki voru lítil fjölskyldufyrirtæki með fáa starfsmenn og litla veltu. Aðalatriðið er að fyrirtækin finni hjá sér þörf og vilja til að sinna umhverfismálum enn frekar og vinna sig áfram eftir efni og aðstæðum hverju sinni. Hægt er að nýta mun betur að opinberir aðilar og stór fyrirtæki séu góðar fyrirmyndir á Íslandi þannig að þessir aðilar þrýsti á minni fyrirtæki til að huga að umhverfismálum. Þetta væri hægt að gera til dæmis með fordæmi og að þessir stóru aðilar geri kröfur á sína birgja um að uppfylla staðla.

Þegar spurt var um álit á Vakanum voru aðspurðir misspenntir fyrir því kerfi. Flestir voru þó sammála um að þetta væri löngu tímabært kerfi og vonuðust til að sjá það sem sameiningartákn ferðapjónustu á Íslandi og að það myndi að einhverju leyti skilja þá góðu frá hinum sem ekki eru að standa sig. Kerfið mun vonandi hjálpa fyrirtækjum að gera vel í umhverfismálum, stefna í rétta átt og vinna markvisst saman í að bæta gæði ferðapjónustu á Íslandi. Vakinn er hins vegar flokkunarkerfi, en ekki vottunarkerfi, sem tengir þó saman gæða- og umhverfismál. Þetta þótti sumum ókostur að því leyti að ekki eru gerðar nógu miklar kröfur til fyrirtækjanna um að uppfylla ákveðin skilyrði í umhverfismálum, engin töluleg viðmið eru til staðar og þar sem um er að ræða flokkunarkerfi þá er ekki vottað að fyrirtækin séu að uppfylla viðmiðin. Vakinn er einnig óþekkt merki sem mun fyrst um sinn allavega ekki hjálpa til á markaðslegum forsendum þar sem að enginn, nema þá helst aðilar í ferðapjónustu á Íslandi, þekkja merkið.

„Frábært ef einhverjir sjá ljósið í framhaldi af Vakanum og fari í alþjóðlega vottun“ (Berglind Viktorsdóttir, munnleg heimild 25. apríl 2012).

„Þetta er rétt skref en frumkvæðið verður samt að koma frá fyrirtækjunum sjálfum, það á ekki að þurfa að mata fólk heldur verður það að vilja þetta sjálft“ (María Björk Gunnarsdóttir, munnleg heimild 10. apríl 2012).

Rætt var um hvort að stjórnvöld ættu að verðlauna þau fyrirtæki sem eru með umhverfisvottanir, til dæmis með einhverskonar ívilnunum. Sumir tóku undir að svo mætti vera en aðrir voru ekki sammála og fannst að umhverfismál og umhverfisvottun ættu að vera sjálfsagður hlutur í starfsemi hvers fyrirtækis og því ætti einmitt alls ekki að verðlauna neitt sérstaklega fyrir það að hafa þessa hluti á hreinu.

Í framhaldi af þessum umræðum nefndu nokkrir að það væri gaman að sjá þá aðila sem eru með vottanir vinna meira saman, deila reynslu og þess háttar. Hægt væri að vinna saman að því að dreifa boðskapnum og fá fleiri aðila til að fá alþjóðlegar vottanir. Þannig yrðu vottanirnar þekktari í samfélaginu og fyrirtækin myndu styrkja hvert annað í þessari vinnu. Hver og einn verður þó að byggja upp sitt eigið kerfi á sínum eigin forsendum en með góðri leiðsögn og aðstoð verður ferlið allt mun auðveldara.

4.8 Aðrir óvottaðir aðilar

Guðmundur Tyrfingsson er hópferðafyrirtæki sem var stofnað árið 1969. Fyrirtækið hefur frá upphafi lagt mikla áherslu á umhverfis- og öryggismál í sinni starfssemi og rekur um 50 rútur í dag (Guðmundur Tyrfingsson ehf., e.d.). Þegar spurt var hvort fyrirtækið hafi hugleitt að innleiða ISO14001 umhverfisstjórnunarkerfi var svarið nei. Að þeirra mati er ferlið mjög dýrt og skilar ekki nægilega miklu miðað við þann kostnað. Þau hins vegar reyni að bæta sig í umhverfismálum á hverju ári og fylgjast með nýjungum í umhverfismálum sem og öðru er viðkemur starfseminni.

Íslenskir Fjallaleiðsögumenn eru göngu- og afþreyingarfyrirtæki sem var stofnað árið 1997. Fyrirtækið hefur verið áberandi í umhverfismálum í ferðapjónustu á Íslandi og var til dæmis fyrsta fyrirtækið sem notaðist við almenningssamgöngur í lengri ferðum sínum. Í samtali við framkvæmdastjóra fyrirtækisins kom fram að lögð hefur verið mikil áhersla að hafa áhrif á umhverfismál í ferðapjónustu í heild sinni, það er meira út á við heldur en inn á við í fyrirtækinu. Starfsmenn fyrirtækisins hafa verið virkir aðilar í umræðum um verndun náttúru landsins, rammaáætlanir, virkjanir áfram og þess háttar. Að fá

umhverfisvottun hefur því ekki verið aðaláhersluatriði þótt það hafi verið skoðað og þá hvaða vottun hentaði starfsseminni. Þar sem fyrirtækið er bæði ferðaskrifstofa og framkvæmdaaðili ferða var leitað að vottun sem gæti vottað fyrirtækið í heild sinni og hefur það reynst erfitt. Í kringum 2007-2008 var fyrirtækið komið af stað með Green Globe vottun en í kjölfar breytinganna hjá Green Globe/Earth Check datt það ferli upp fyrir. Eftir það var byrjað að ræða um Vakann hérna á Íslandi og því ákváðu forsvarsmenn Fjallaleiðsögumanna að bíða eftir innleiðingu hans. Fyrirtækið á enn langt í land með að komast þangað sem það vill vera, það er að vera umhverfisvænt úti gegn, hafa skýrar reglur, aðferðir og mælanlegan árangur og viðmið.

5 UMRÆÐUR OG LOKAORÐ

Upphaflegur hvati og tilgangur viðmælenda rannsóknarinnar með að fara út í umhverfisstjórnunarkerfi kemur innan úr fyrirtækjunum sjálfum, það er frá eigendum, stjórnendum og starfsfólki. Þetta sýnir að til að ná raunverulegum árangri verður hvatinnt að koma innan frá, allir í fyrirtækinu verða að taka þátt í kerfinu sem verður hluti af fyrirtækinu. Öðruvísi er þetta ekki hægt. Þó að viðmælendur séu ekki allir fullkomlega sáttir við árangur vottunarinnar þá eru fleiri sem telja árangurinn meiri en upphaflega var áætlað.

Sú staðreynd að svo fá fyrirtæki í ferðaþjónustu eru með vottað umhverfisstjórnunarkerfi styður þá tilgátu að Ísland sé komið stutt á veg í umhverfismálum. Íslensk yfirvöld gera lítið til að hvetja fyrirtæki til að fara út í umhverfisvottanir og huga meira að umhverfismálefnum. Einhverjum viðmælendum í rannsókninni finnst einmitt vanta hvata frá yfirvöldum, en aðrir vildu meina að hvatinnt þyrfti að koma innan frá, það er frá stjórnendum og eigendum fyrirtækjanna sjálfra, til að verulegur árangur náist. Með tilkomu Vakans hafa yfirvöld stigið lítið skref í átt að hvatanum, það er að umbuna þeim fyrirtækjum sem taka þátt en Vakinn á þó eftir að sanna sig. Fleiri dæmi um mögulega hvata frá stjórnvöldum gæti verið í formi skattaávilnana, frá opinberum stofnun sem fyrirmyndir í umhverfismálum (að þær sjálfar séu með vottanir) eða frá stórum fyrirtækjum í samfélaginu sem eru með vottanir og krefjast þess að þeirra birgjar séu einnig vottaðir.

Niðurstöður þessarar rannsóknar bendir til þess að heilmikið virði sé fólgið í því að taka upp vottað umhverfisstjórnunarkerfi. Bent er á hvernig umhverfisstjórnunarkerfið hefur hjálpað til við alla gæðastjórnun innan fyrirtækjanna og þó að ekki sé hægt að tengja aukningu á viðskiptum við vottunin þá er ávinningurinn og virði vottunarinnar svo mikið meiri, hvort sem um ræðir fjárhags-, umhverfis-, samfélags- eða ímyndarlega.

Miðað við hversu fjölbreytt og misstór þau fyrirtæki eru sem rannsökuð voru má álykta að öll fyrirtæki í ferðaþjónustu geta tekið upp alþjóðlegt umhverfisstjórnunarkerfi. Til að umhverfisvottunin sé trúverðug skiptir máli að hún sé viðurkennd alþjóðlega (Stefán Gíslason, fyrirlestur 2005). Hvaða umhverfisstjórnunarkerfi verður fyrir valinu verða fyrirtækin sjálf að ákveða en kostirnir eru ávallt fleiri en gallarnir (Ásdís E. Rögnvaldsdóttir, 2007). Þó að ferlið geti tekið langan tíma og rekist verði á einhverjar hindranir á leiðinni verður að halda áfram, þetta er stöðugt verkefni. Vakinn getur verið góður byrjunarreitur og sérlegt hjálpartæki til þess að fara af stað, setja markmið og útbúa stefnu í umhverfismálum sem leiðir vonandi til alþjóðlegrar umhverfisvottunar. Einnig er hægt að nýta þann reynslubanka sem orðinn er til hjá þeim fyrirtækjum sem komin eru með alþjóðlega vottun því öll eru þau boðin og búin til að aðstoða.

Um 10 ferðaþjónustufyrirtæki á Íslandi eru með þrjár alþjóðlegar umhverfisvottanir, ISO14001, Earth Check og Svaninn. Þessar þrjár vottanir þjóna svipuðum tilgangi en þó með aðeins mismunandi áherslum og henta því mismunandi fyrirtækjum.

Svanurinn er mjög þekktur á Norðurlöndunum, N-Evrópu og á Bretlandi. Sem umhverfismerki í ferðaþjónustu hentar hann best gististöðum þar sem hann er með sérstök viðmið eingöngu fyrir gististaði (Umhverfisstofnun, e.d.). Miðað við niðurstöður viðstalskönnunarinnar ætti Svanurinn að henta öllum stærðum gististaða, allt frá stórum hótélum á höfuðborgarsvæðinu til lítilla gististaða á landsbyggðinni. Ekkert ætti að standa í vegi fyrir því að hvaða gististaður sem er á landinu taki þátt í Svaninum nema

þá helst tími og kostnaður en þegar fyrirtækin sjá hver ávinningurinn getur orðið við innleiðinguna ætti ekkert að standi í vegi fyrir því.

Earth Check er umhverfisstjórnunarkerfi sem er sérstaklega hannað fyrir ferðaþjónustu og því ætti hvaða fyrirtæki sem er innan greinarinnar að geta tekið upp Earth Check (EarthCheck, e.d.). Þar sem reynsla er nú þegar til staðar fyrir Earth Check hjá ferðaskrifstofu, afþreyingarfyrirtækjum og gististöðum hér á Íslandi er hiklaust hægt að mæla með að önnur fyrirtæki í sömu greinum innan ferðaþjónustunnar feti sömu braut og taki upp umhverfisstjórnunarkerfi Earth Check. Hins vegar er ráðlagt að smærri gististaðir taki frekar upp Svaninn þar sem að beinn kostnaður við hann er töluvert minni heldur en við Earth Check. Stærri gististaðir ættu hins vegar að geta valið á milli Earth Check og Svansins, hvort sem þau telja hentugara.

ISO14001 er eflaust umfangsmesta og tímafrekasta umhverfisstjórnunarkerfið af þeim þremur sem hér er fjallað um. Kosturinn við ISO er að vottunin er bundin í lög og reglur og er það útbreiddasta og þekktasta í heiminum af þessum þremur (Staðlaráð Íslands, e.d.). Í dag eru farþegaflutningafyrirtæki í ferðaþjónustunni með ISO vottun og miðað við hversu ánægðir þeir tveir viðmælendur þessarar rannsóknar eru með ISO er hægt að mæla með notkun hans fyrir önnur fyrirtæki í svipuðum rekstri. Gaman er að geta þess að á sama tíma og þessi rannsókn var unnin bættist eitt rútuþjónunarkerfi við í hóp ISO14001 vottaðra á Íslandi.

Svo virðist að þau fyrirtæki í ferðaþjónustu á Íslandi sem ekki eru með vottun telji að vottunin sé ekki að skila til baka þeim kostnaði sem til fellur vegna vottunarkerfisins. Niðurstöður þessarar rannsóknar benda til annars. Heilmikill ávinningur er í alþjóðlegum umhverfisvottunum, viðskiptavinir eru farnir að gera meiri kröfur er lúta að gæða- og umhverfismálum og krefjast þess jafnvel að þeirra birgjar séu umhverfisvottaðir. Vakinn er gott skref í rétt átt en til að skapa trúverðugleika og halda samkeppnishæfni ferðaþjónustu á Íslandi samanborið við önnur lönd verður að taka upp alþjóðlegt umhverfisvottunarkerfi.

6 ÞAKKIR

Höfundur vill þakka öllum viðmælendum sem rætt var við í tengslum við rannsóknina fyrir sýndan áhuga, samstarf og velvelja. Einnig fær leiðbeinandi verkefnisins Hlynur Stefánsson, lektor, þakkir fyrir ábendingar. Sérstakar þakkir fær Guðrún Jóhannsdóttir fyrir yfirlestur og innblástur og fjölskyldunni vil ég þakka fyrir skilyrðislaust umburðarlyndi og mikla aðstoð, án þeirra hefði þetta ekki tekist í tíma.

7 HEIMILDASKRÁ

Ásdís E. Rögnvaldsdóttir. (2007). *Umhverfisstjórnun fyrirtækja á Íslandi, kostir og gallar við innleiðingu umhverfisstjórnunarkerfis, hvati eða tregða til innleiðingar*. BS Verkefni: Háskólinn á Akureyri, umhverfisfræðibraut.

Bílaleiga Akureyrar (e.d.). Sótt 1. apríl 2012 af <http://www.holdur.is/>

Bláfáninn. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://landvernd.is/blafaninn/flokkar.asp?flokkur=1043>

EarthCheck. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://www.earthcheck.org/>

Elding hvalaskoðun. (e.d.). Sótt 22. apríl 22 2012 af <http://elding.is/>

Environice.is - Earth Check. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af http://www.environice.is/default.asp?sid_id=44158&tId=1&Tre_Rod=001|004|005|&qsr

Ferðamál - Verkefni - Iðnaðarráðuneyti. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://www.idnadarraduneyti.is/malaflokkar/ferdamal/>

Ferðamálastofa. (2012). *Könnun meðal erlendra ferðamanna á Íslandi sumarið 2011*. Reykjavík: Markaðs- og miðlarannsóknir ehf.

Ferðamálastofa. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://ferdamalastofa.is/Home.mvc>

Ferðapjónusta bænda. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://www.sveit.is/>

Guðmundur Tyrfingsson ehf. (e.d.). Sótt 23. apríl 2012 af <http://www.gtyrfingsson.is/>

Hostelling International Iceland. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://www.hostel.is/>

Hotel Eldhestar. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://eldhestar.is/>

Hotel Hellnar. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://www.hellnar.is/environment.aspx>

Hópbílar hf. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://hopbilar.is/>

Íshestar. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://is.ishestar.is/>

Rannveig Ólafsdóttir, Kristín R. Kristjánsdóttir, Helga J. Bjarnadóttir og Árni Bragason. (2009). *Umhverfisvitund og umhverfisstjórnun í ferðapjónustu. Viðhorf ferðapjónustuaðila og ferðamanna til umhverfisstjórnunar og vistvænar vottunar í og við Vatnajökulsþjóðgarð*. Akureyri: Rannsóknarmiðstöð ferðamála.

Staðardagskrá 21. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://visindavefur.hi.is/svar.asp?id=3580>.

Staðlaráð Íslands (e.d.). *Efni úr ISO 14001_2004_87516774.pdf*. Sótt 22. apríl 2012 af http://www.stadlar.is/files/Efni%20%C3%BAr%20ISO%2014001_2004_87516774.pdf

Staðlaráð Íslands. (1996). *ISO14001: 1996. Umhverfisstjórnunarkerfi - forskrift ásamt leiðbeiningum um notkun*. Reykjavík: Staðlaráð Íslands.

Stefán Gíslason. (2000). *Vistvæn vottun: Yfirlit yfir núverandi kerfi og tillögur um stefnu*. UMÍS ehf.

Sustainable tourism. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af http://en.wikipedia.org/wiki/Sustainable_tourism

Umhverfisstofnun. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://ust.is/atvinnulif/svanurinn/>

VAKINN - Gæða- og umhverfiskerfi ferðapjónustunnar. (e.d.). Sótt 23. apríl 2012 af <http://www.vakinn.is/>

Vottun hf. (e.d.). Sótt 22. apríl 2012 af <http://vottunhf.is/>

VIÐAUKAR

Viðauki 1 – Spurningar:

- Hver var tilgangurinn með að fara úti umhverfisvottun, hver var hvatinn og hvers vegna var þessi vottun valin?
- Hefur vottunin skilað þeim árangri sem til var ætlast í upphafi? Hefur t.d. eftirspurn aukist, var mögulegt að hækka verð á þjónustunni í framhaldinu?
- Telur þú að kostnaðurinn við vottunarferlið hafi/sé búið að skila sér til fyrirtækisins fjárhagslega?
- Þurfti fyrirtækið að breyta vöruframboði sínu kjölfar vottunar? Hvernig þá?
- Hvers virði er umhverfisvottunin? (fjárhagslega, samfélagslega, tímalega, sparnaðarlega...)
- Hvernig hefur gengið að viðhalda vottuninni?
- Hvernig sérðu fyrir þér að hægt sé að auka umhverfisvitund og gæðastarf innan þinnar greinar og ferðaþjónustu almennt á Íslandi?

Viðaki 2 – Viðmælendur:

Bandalag Íslenskra Farfugla. Viðtal tekið við Ástu Kristínu Þorsteinsdóttir, gæðastjóra, og Sigríði Ólafsdóttir, rekstrarstjóra Farfuglaheimilisins í Reykjavík, 12. apríl 2012.

Bílaleiga Akureyrar hf. Viðtal tekið við Jón Gest Ólafsson, gæða,-umhverfis-og öryggisstjóra, 4. apríl 2012.

Elding Hvalaskoðun. Viðtal tekið við Rannveigu Grétarsdóttir, framkvæmdastjóra, og Maríu Björk Gunnarsdóttir, markaðsstjóra, 10. apríl 2012.

Guðmundur Tyrfinnsson. Tölvupóstsamskipti við Sigríði Benediktsdóttir, 23. apríl 2012.

Hótel Eldhestar. Tölvupóstsamskipti við Fríðu Rut Stefánsdóttir, 27. apríl 2012.

Ferðaþjónusta Bænda. Viðtal tekið við Berglindi Viktorsdóttir, gæðastjóra, 25. apríl 2012.

Hópbílar hf. Viðtal tekið við Pálmar Sigurðsson, skrifstofu- og starfsmannastjóra, 2. apríl 2012.

Íslenskir Fjallaleiðsögumenn. Viðtal tekið við Elínu Sigurðardóttir, framkvæmdastjóra, 25. apríl 2012.

Viðtal tekið við Hauk Þór Haraldsson, gæðastjóra hjá Almennu Verkfræðistofunni og óháðan úttektaraðila fyrir Earth Check á Íslandi, 25. apríl 2012.