



*Hvað felst í góðu
aðgengi að
ferðamannastöðum*

Umfjöllun um skilgreiningar á góðu aðgengi

Höfundur

Bjarni H. Þorsteinsson

Lokaritgerð til BA gráðu í ferðamálafræði við

Háskólann á Hólum

Vor 2013

Staðfesting lokaritgerðar til BA gráðu í ferðamálafræði

BA ritgerðin : Hvað felst í góðu aðgengi að ferðamannastað.

eftir : Bjarna H Þorsteinsson kt.200670-3969

hefur verið metin fullnægjandi samkvæmt reglum og kröfum Háskólans á Hólum.

Hólum, _____

Umsjónarmaður lokaverkefna

Leiðbeinandi

Skóli:	Hólaskóli – Háskólinn á Hólum
Deild:	Ferðamáladeild
Fag:	Ferðamálafræði
Heiti verkefnis:	Hvað felst í góðu aðgengi að ferðamannastöðum. Umfjöllun um skilgreiningar á góðu aðgengi
Verktími:	18/3 2013 – 26/4 2013
Nemandi:	Bjarni H. Þorsteinsson
Leiðbeinandi:	Berglind Víktorsdóttir
Upplag:	2
Blaðsíðufjöldi:	45
Fjöldi viðauka:	1
Staður og dagsetning:	Skólabraut 31. Akranesi 26/4 2013
Úgáfu- og notkunarréttur:	Hólar, opinn

Abstract

The paper focuses on what is good access to tourist attractions and what factors lie behind the definition of reasonable access.

In order to approach the subject, four factors were selected, which the author of this essay felt that would explain the definition of the subject in the essay.

The factors in question are barriers, design, controls and experience with respect to the terms on good access to destinations in the minds of people.

Five individuals were selected to participate in a qualitative study on the subject. They all answered emails being sent to them which included the research question on the thesis.

A Case study was conducted on two well-known tourist attractions.

Results from these two studies were examined and compared with the theoretical subject of the thesis.

The conclusion of the essay was that certain standards need to be fulfilled in terms with the different needs of guests. It turned out that good access can be a subjective assessment based on the individual tourist and many variable subjective and tangible factors.

It was also revealed that protection considerations and infrastructure in harmony with the environment is important to resolve the issues of accessibility.

Keywords: accessibility, barriers, design, control, experience.

Útdráttur

Ritgerðin fjallar um hvað felst í góðu aðgengi að ferðamannastöðum og hvaða þættir liggja meðal annars að baki skilgreiningunni á góðu aðgengi.

Til þess að nálgast viðfangsefnið voru fjórir þættir valdir sem höfundur þessarar ritgerðar taldi að varpa myndu sýn á skilgreiningu viðfangsefnis ritgerðarinnar.

Þættirnir sem um ræðir eru hindrun, hönnun, stýring og upplifun með tilliti til þess sem horft er á varðandi gott aðgengi að ferðamannastöðum í hugum fólks.

Valdir voru fimm einstaklingar til þátttöku í eigindlegri rannsókn um viðfangsefnið. Þau svöruðu öll tölvupósti sem sendur var til þeirra og innihélt rannsóknarspurningu ritgerðarinnar.

Framkvæmd var tilviksrannsókn á tveimur velþekktum ferðamannastöðum.

Niðurstöður úr þessum tveimur rannsóknum voru skoðaðar og bornar saman við fræðilegt efni ritgerðarinnar.

Niðurstaða ritgerðarinnar var að uppfylla þarf ákveðin viðmið um aðgengi með tilliti til mismunandi þarfa gesta. Í ljós kom að gott aðgengi getur verið huglægt mat ferðamannsins sem byggir á mörgum og misjöfnum þáttum sem geta bæði verið huglægir og áþreifanlegir. Einnig kom í ljós að verndunarsjónarmið og uppbygging í sátt við umhverfið skiptir miklu máli við úrlausnir á málum sem snerta aðgengi.

Lykilorð: aðgengi, hindranir, hönnun, stýring, upplifun.

Efnisyfirlit

Myndaskrá.....	7
Töfluskrá	7
Inngangur	8
1. Fræðileg umfjöllun.....	9
1.1. Mikilvægi góðs aðgengis að ferðamannastöðum	10
1.2. Hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum	11
1.3. Hönnun aðgengis á ferðamannastöðum.....	13
1.4. Hvaða tilgangi þjónar stýring aðgengis að ferðamannastöðum?.....	14
1.5. Upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi ferðamannastaða.....	16
Samantekt	18
2. Rannsókn.....	20
2.1. Tilviksrannsókn	20
2.2. Yellowstone þjóðgarðurinn í Bandaríkjunum	21
2.3. Geysissvæðið í Haukadal.....	23
2.4. Greining og samanburður hverasvæðanna	24
2.5. Rannsóknarspurning og þátttakendur	26
2.6. Rannsóknaraðferð.....	27
2.7. Úrvinnsluáðferð á svörum þátttakenda í rannsókn	28
Samantekt	28
3. Niðurstöður.....	29
3.1. Hindranir.....	29
3.2. Hönnun	31
3.3. Stýring	32
3.4. Upplifun.....	34
Samantekt	35
4. Umræður.....	37
4.1. Takmarkanir verkefnis.....	39
4.2. Tillögur um rannsóknir	40
Lokaorð	41
Heimildaskrá	42
Munnlegar heimildir.....	44
Fylgiskjöl.....	45

Myndaskrá

Mynd 1. Old Faithful í Yellowstone	21
Sótt 20. apríl 2013 af http://www.zizaike.com/attractions/334654.html	
Mynd 2. Strokkur í Haukadal	23
Sótt 20. apríl 2013 af http://www.mountainsoftravelphotos.com/Iceland/2006-07%20Iceland/Golden%20Circle%20Landmannalaugar/slides/Iceland%2004%2004%20Geysir%20Strokkur%20Geysir.html	

Töfluskrá

Tafla 1: Hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum.....	24
Tafla 2: Hönnun aðgengis á ferðamannastöðum.....	25
Tafla 3: Hvaða tilgangi þjónar stýring aðgengis að ferðamannastöðum.....	25
Tafla 4: Upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi ferðamannastaða.....	25
Tafla 5: Þátttakendur í rannsókn	27

Inngangur

Markmið ritgerðar minnar er að draga fram og varpa ljósi á hvað felst í góðu aðgengi að ferðamannastöðum. Til þess að nálgast svar við þessari spurningu ætla ég að skoða hugtakið útfrá sjónarmiðum um hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum, hönnun aðgengis á ferðamannastöðum, hvaða tilgangi stýring á aðgengi að ferðamannastöðum þjónar og upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi ferðamannastaða.

Hugmyndin að baki efnisvali ritgerðarinnar er tvíþætt. Annars vegar hefur mikið verið rætt og ritað á Íslandi undanfarin ár um aðgengi að ferðamannastöðum hérlendis. Þetta efni hefur oft verið til umræðu í tengslum við nám mitt á Hólum. Hin ástæða efnisvals míns er að ég hef ferðast mikið með fjölskyldu minni um Ísland í frítíma mínum. Ég og fjölskylda mín höfum fengið að upplifa aðgengi að ferðamannastöðum landsins með tilliti til þarfa barnafólks, þar sem við eigum þrjú börn en einnig með tilliti þarfa fólks með fötlun. Bróðir konunnar minnar sem oft ferðaðist með okkur var að hluta til bundinn við hjólastól. Einnig hefur umfjöllunarefni þessarar ritgerðar verið mér hugleikið vinnu minnar vegna. Ástæðan er að ég er faglærður leiðsögumaður ferðafólks á Íslandi og hef margoft fengið að upplifa sýn ferðamanna á aðgengi þeirra staða sem við höfum heimsótt á ferðum okkar um Ísland.

Í ritgerðinni mun ég skýra markmið og tilgang með ritgerðinni og leggja fram rannsóknarspurningu. Síðan verður fræðileg umfjöllun um hugtökin sem fram koma. Tvö þekkt hverasvæði, Geysissvæðið í Haukadal og hverasvæðin í Yellowstone þjóðgarðinum í Bandaríkjunum verða skoðuð útfrá hugtökunum. Rannsóknarspurning verður lögð fyrir valda einstaklinga sem tengjast ferðaþjónustu á einn eða annan hátt. Í kjölfar þess verða niðurstöður teknar saman. Í lokin mun ég svo ræða hvernig nýta mætti niðurstöður við það að skilgreina viðmið fyrir gott aðgengi að ferðamannastöðum.

1. Fræðileg umfjöllun

Þegar fjallað er um aðgengi ferðamanna að hinum ýmsu stöðum eins og náttúruperlum og byggingum sem þeir heimsækja á ferðum sínum getur verið misjafnt til hvaða þátta horft er varðandi aðgengi. Skoðum fyrst hvað fellst í skilgreiningunni aðgengileg ferðaþjónusta (accessible tourism). Á heimasíðu Evrópusambandsins kemur fram eftirfarandi skilgreining á þessu hugtaki „Accessible tourism is about making it easy for all people to enjoy tourism experiences“ (European Commission). Þessi skilgreining er að mínu mati skýr og hnitmiðuð og dregur fram kjarna málsins varðandi það hvað aðgengileg ferðaþjónusta stendur fyrir. Þetta er samt ekki svo einfalt, það er ýmislegt sem þarf að skoða og íhuga þegar aðgengileg ferðaþjónusta er mótuð og hvernig hún er skilgreind. Ekki síst þegar kemur að skilgreiningunni um það hvað felst í góðu aðgengi ferðamannastaða.

Hvað er það þá sem þarf að hafa í huga í þessum efnum? Það eru margir þættir, hér á eftir ætla ég að skoða nánar nokkra þeirra. Fyrst langar mig þó að benda á auglýsingu sem birtist í Fréttablaðinu í febrúar á þessu ári. Í auglýsingunni sem var á vegum Ferðamálastofu voru meðal annars eftirfarandi sex spurningar.

1. **VEIST ÞÚ UM AÐGENGILEGAN ÁFANGASTAÐ?**
2. **ERT ÞÚ MEÐ AÐGENGILEGAN ÁFANGASTAÐ?**
3. **HVER VERÐUR GÆÐAÁFANGASTAÐUR ÍSLANS 2013?**
4. **VEIST ÞÚ UM GÓÐAN ÁFANGASTAÐ?**
5. **ER ALLT TIL STAÐAR Á STAÐNUM ÞÍNUM?**
6. **SKARAR ÞINN STAÐUR FRAM ÚR?** (Ferðamálastofa, 2013)

Þessi auglýsing gekk út á það að auglýst var eftir umsóknum vegna sjöundu evrópsku EDEN-samkeppninnar um gæðaáfangastaði í Evrópu (Ferðamálastofa, 2013). EDEN skammstöfunin stendur fyrir European Destinations of Excellence. Fram kom í auglýsingunni að yfirskrift ársins 2013 hjá þeim væri „Aðgengilegir áfangastaðir“ (Ferðamálastofa, 2013).

Eftir að hafa lesið fyrir sögn auglýsingarinnar lék mér forvitni á að vita hvað þeir legðu til grundvallar skilgreiningunni aðgengilegir ferðamannastaðir. Í auglýsingunni kom fram að megináherslurnar væru á gæðaþjónustu og góða innviði með tilliti til þarfa fólks með skerta færni en jafnframt voru sjálfbærnessjónarmið mikilvæg þegar kæmi að vali á gæðaáfangastað.

Síðan var einnig málsgrein í auglýsingunni þar sem sagði orðrétt „Einnig skulu verkefni miða að því að auka aðgengi fyrir alla innan áfangastaðarins um leið og hugsunin er að vernda, draga fram og kynna félagsleg, menningarleg, umhverfisleg og söguleg sérkenni þess svæðis sem um ræðir“ (Ferðamálastofa, 2013).

Ástæðan fyrir því að ég dreg auglýsingu inn í fræðilega kaflann minn hér er að fyrst þessi auglýsing er birt að undirlagi Evrópusambandsins (European Commission) og Ferðamálastofu, þar sem einkennismerki þessara aðila eru neðst í auglýsingunni, gefi hún okkur hugmyndir. Hugmyndir um til hvers þessir aðilar horfa þegar kemur að vali á gæðaáfangastað. Samkvæmt henni horfa þeir til þátta eins og aðgengi fyrir alla, vernda og kynna félagsleg, menningarleg, umhverfisleg og söguleg sérkenni.

1.1. Mikilvægi góðs aðgengis að ferðamannastöðum

Eins og fram hefur komið þá er gott aðgengi að ferðamannastöðum mikilvægt. Það felur þó í sér mörg og mismunandi sjónarhorn og áherslur þeirra sem að þessum málum koma.

Ef við skoðum til dæmis UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) sem hefur með höndum yfirumsjón með Heimsminjaskrá (World Heritage Sites) og þeim stöðum sem á hana komast. Hjá UNESCO er aðgengi staðanna mikilvægt þannig að sem flestir fái notið. Þetta getur þó skapað vandamál þar sem skráning staða í Heimsminjaskrána hefur oft í för með sér að staðurinn verður sýnilegri og verður meira áberandi og eftirsóknarverður fyrir ferðamenn heim að sækja. Það getur orsakað mikla ásókn í staði sem eru kannski viðkvæmir fyrir fjöldaferðamennsku. Á hitt ber þó að líta að þetta getur líka verið jákvætt þar sem ferðamenn skila oft á tíðum tekjum til viðkomandi svæða sem hægt er þá að nýta til verndunar eða uppbyggingar þeirra. Aðgengi snýst um jafnvægi milli þessara þátta þar sem hafa verður í huga að það er til lítils að vernda staði svo komandi kynslóðir fái notið þeirra ef það hefur í för með sér skerðingu á aðgengi og umgengni núverandi kynslóða (Smith, 2009, bls. 219).

Dæmi um hvernig hagsmunaaðilar ákveðinna svæða líta til góðs aðgengis ferðamanna er að finna í grein sem birtist í Bændablaðinu. Þar kemur fram að hópferðafyrirtæki sem þjónustar ferðamenn sem leið eiga í Þórsmörk hafi ákveðið í samráði við ferðaþjónustuaðila í Þórsmörk að lengja áætlun rútuferða þangað. Þetta er gert til að koma til móts við aukna eftirspurn ferðamanna eftir ferðum inn í Þórsmörk á vorin og haustin. Það sem felst í lengingu

áætlunarferðanna er að nú hefjast reglubundnar ferðir í byrjun maí og standa til loka október. Þetta þýðir lengingu um einn og hálfan mánuð í hvorn enda á áætluninni frá því sem áður var. Fyrir utan að svara aukinni eftirspurn er yfirskrift þessarar ákvörðunar að auðvelda ferðamönnum aðgengi að Þórsmörk. Bætt aðgengi kemur til með að hafa mjög jákvæð áhrif á rekstur þeirra aðila sem þjónusta ferðamenn með ferðir til og frá svæðinu og þeirra sem reka hverskonar þjónustu fyrir ferðamenn inni í Þórsmörk. Þetta kemur líka til með að auka öryggi þeirra ferðamanna sem ætla á svæðið í því formi að aukin tíðni ætti að henta fleirum og þá gætu þeir sem annars hefðu farið á sínum eigin bílum tekið rútu og sloppið þar með að fara yfir jökulárnar á bílum sínum (Bændablaðið, 2013, bls. 17).

Með tilliti til efnisinnihalds málsgreinarinnar hér á undan vil ég benda á að í lið 1.4. í þessari ritgerð er að finna sýn á aðgengismál Þórsmörkur þar sem fram kemur annað sjónarhorn á aðgengi svæðisins.

Ég ætla nú að taka fyrir fjögur atriði sem lúta að aðgengi ferðamannastaða og skoða hvaða sýn fræðin hafa á þessa þætti.

1.2. Hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum

Það getur verið ýmislegt sem hindrar eða hamlar aðgengi að ferðamannastöðum, s.s. skortur á aðgengi fyrir hjólastóla, vöntun á upplýsingum, rúkkun aðgangseyris og aðrir þættir sem verða þess valdandi að ákveðnir hópar eða einstaklingar upplifa hindrun í aðgengi staðarins. „Þegar aðgengi hreyfihamlaðra er tryggt batna aðstæður flestra annarra einnig, t.d. fólks með barnavagna... (Jón Ólafur Ólafsson, o.fl., 2002, bls. 101).

Á heimasíðu Blindrafélagsins er bent á þætti sem hafa verði í huga varðandi aðgengi blindra og sjónskertra einstaklinga. Eitt af því er flokkur með yfirskriftinni hindranir, vegatálmur og slysaöldur. Þar er komið inn á að gönguleiðir hvort heldur sem er innan- eða utandyra skuli vera án hindrana eins og t.d. skilta og auglýsingaspjalda. Við háar veggbrúnir eða brattar brekkur skulu vera hlið eða grindverk. Mikilvægt að skilti sem höfð eru á staurum séu það há að ekki sé hætta á að fólk gangi undir þau og reki höfuðið í (Vala Jóna Garðarsdóttir).

Hindrun getur hins vegar verið af allt öðrum toga. Eins og vegna náttúruverndarsjónarmiða, þá kannski tímabundin vegna varptíma fugla eða álíka. Þá er yfirleitt verið að tala um tímabundna hindrun í aðgengi þannig að ekki er þörf á sértækum úrbótum. Sem dæmi var

lokað fyrir aðgengi ferðamanna að Dyrhólaey árið 2012 frá 5. maí til 12. maí vegna fuglaverndunarsjónarmiða (Umhverfisstofnun).

Á heimasíðu ENAT (European Network for Accessible Tourism) sem er verkefni sem stofnað var til árið 2006 af níu samtökum frá sex ríkjum innan Evrópusambandsins kemur eftirfarandi yfirlýsing fram varðandi þeirra starfsemi. Verkefni ENAT er að gera evrópska ferðamannastaði, vörur og þjónustu aðgengilega öllum ferðamönnum og að kynna aðgengilega ferðaþjónustu um allan heim (ENAT). Á heimasíðu þeirra er síðan náin útlistun á þeirra stefnu og vinnuaðferðum. Það sem ég hjó hinsvegar eftir hjá þeim varðandi aðgengi er að þeir hafa það sem þeir kalla „ENAT Code of Good Conduct“ þetta er listi yfir hluti sem þurfa að vera í lagi hjá þeim aðilum sem sækjast eftir að bjóða aðgengilega ferðaþjónustu og uppfylla þar með þau skilyrði sem þarf til að komast á listann hjá þeim. Á listanum eru átta málaflokkar. Ég ætla ekki að fara í hvern og einn hér en ætla að grípa niður í lið númer þrjú á listanum. Það er liður með yfirskriftinni „Removing and preventing access barriers“. Þar er tekið fram að eins og yfirskriftin ber með sér að fjarlægja verði eða koma í veg fyrir hvers kyns hindranir, og nánar tiltekið að þar sé um að ræða lagfæringar, úrbætur eða annað á innviðum, vörum, þjónustu eða upplýsingum. Þannig að aðgengi fyrir alla verði inntakið í útkomunni (ENAT).

Þetta er ekki ósvipað að mörgu leyti því sem fyrirtækið Aðgengi ehf vinnur að. Aðgengi ehf sem var stofnað árið 2005 starfar við það að aðstoða einstaklinga og fyrirtæki í því að vinna tillögur um úrbætur og gera úttektir á aðgengi ferðamanna að stöðum á Íslandi. Verkefnið þeirra Gott aðgengi/Access Iceland býður upp á að fólk getur nýtt sér leitarvél þeirra þegar kemur að skipulagningu ferðar um Ísland með það fyrir augum að finna út hvar er að finna staði sem uppfylla þarf þeirra varðandi aðgengi (Aðgengi ehf, Access Iceland, 2005). „Að hafa möguleika á að leita sér upplýsinga um aðgengi áður en lagt er af stað í ferðalag getur skipt sköpum um hvort farið verði af stað eða ekki...“ (Aðgengi ehf, Ferðamálastofa.is, 2011).

Út frá þeim upplýsingum sem fram koma hér að ofan má ljóst vera að til eru úrræði um aðstoð eða tilsögn fyrir aðila í ferðaþjónustu sem vilja ganga úr skugga um hvort þeirra staður uppfylli þá staðla sem þarf til að teljast aðgengilegur ferðamannastaður. Setning af heimasíðu Aðgengi ehf lýsir að mínu mati vel því sem sóst er eftir með því að ryðja hindrunum í aðgengi úr vegi en þar segir „Aðgengi fyrir alla alltaf allsstaðar“ (Aðgengi ehf, Access Iceland, 2005).

1.3. Hönnun aðgengis á ferðamannastöðum

Þegar farið er út í hönnun á aðgengi að ferðamannastöðum er mikilvægt að taka mið af því sem staðurinn á að þjónusta. Við hönnun á ferðamannastöðum sem eiga að draga til sín ferðamenn verður að hafa í huga að uppbygging staðarins taki mið af þeirri stoðþjónustu sem nauðsynleg er til að staðurinn gangi. Sé það ekki gert getur það komið fram í lélegri nýtingu á því sem staðurinn býður upp á. Eða þá á hinn veginn að staðurinn ráði ekki við að þjónusta þann fjölda ferðamanna sem sækir staðinn (Timothy & Boyd, 2003, bls. 282).

Fólk verður fyrir áhrifum með einum eða öðrum hætti af því umhverfi sem það býr í. Það hvetur fólk til þátttöku í daglegu lífi og störfum ef umhverfi þess er vel hannað. Að sama skapi getur hönnun gert umhverfi fólks óaðgengilegt og komið þar með í veg fyrir fulla þátttöku þess í hinu daglega lífi. Það sem getur valdið skertri færni hjá fólki í þessu sambandi eru þættir eins og aldur, meiðsli, ýta barnavagni, að vera barnshafandi og bera þungar töskur. Oft byggist hönnun umhverfis á líkamsburðum og stærð meðalmanns. En það falla ekki allir undir þá skilgreiningu og það sem einum finnst augljóst getur vafist fyrir öðrum. Þannig getur umhverfi sem er hannað fyrir hina getumeiri orsakað vanmátt og frelsisskerðingu hjá öðrum. Á þennan hátt getur umhverfið og hönnun þess valdið fötlun (Jón Ólafur Ólafsson, o.fl., 2002, bls. 69).

Í námi mínu á Hólum tók ég áfanga sem hét Hátíðir og Viðburðir. Áfanginn snérist um skipulagningu viðburða meðal annarra hluta. Við gerð þessarar ritgerðar hefur mér oft verið hugsað til þess efnis sem við lærðum í áfanganum. Fjallað var um hluti sem hafa verður í huga þegar leitað er að heppilegum stað fyrir viðburð sem halda á. Tekið var fram að í þeirri forvinnu sem á sér stað þegar viðburður er skipulagður eru ákveðin lykilatriði sem hafa verður í huga strax í upphafi því þau geta haft úrslitaáhrif á hvernig til tekst með viðburðinn. Þarna er meðal annars fjallað um aðgengi, þar með talið hvernig aðstaðan er til að koma búnaði, þjónustupáttum, starfsfólki og gestum til og frá svæðinu og einnig aðgengi vegna þessara þátta innan svæðisins. Sérstaklega var bent á mikilvægi þess að tilvonandi gestir eigi greiða leið að svæðinu með þeim ferðamáta sem þeir eru vanir. Einnig er minnst á mikilvægi góðs aðgengis með tilliti til öryggismála ef eitthvað kæmi upp á (Shone & Parry, 2010, bls. 129).

Hönnun aðgengis snýst ekki bara um að vega og meta aðgengi og úrbætur á þeim svæðum sem til skoðunar eru. Áskorunin felst í því að reyna að sjá út hvar tækifærin liggja og öðlast skilning á því hvernig virkja megi og ná til þess hóps sem hugsanlega kæmi á svæðin ef

ákveðnir þættir væru skoðaðir. Þetta eru þættir eins og lélegt aðgengi eða skortur á fræðilegum undirbúningi sem verða þess valdandi að fólk kemur ekki á svæðin (Timothy & Boyd, 2003, bls. 282). Ég vil taka það fram að í tilvitnuninni hér á undan var verið að fjalla um heimsóknir fólks á menningarminjastaði í bókinni en mér finnst inntakið eiga erindi við hönnun á aðgengi ferðamannastaða almennt.

Í tilvitnuninni í málsgreininni hér á undan var tæpt á því að viss áskorun fælist í því að öðlast skilning á ferðahegðun ákveðins markhóps með það fyrir augum að ná til hans. Þetta finnst mér tilvalið tækifæri til að vekja athygli á sjónarhorni sem mér finnst stundum vanta inn í umræðuna þegar kemur að hönnun á aðgengi og hvað teljist gott aðgengi. Í bók sinni *Cultures and Organizations* kemur Geert Hofstede (1994, bls. 3) inn á athyglisverðan punkt. Undir fyrirsögninni „Different minds but common problems“ segir að heimurinn sé fullur af samskiptum milli manna, hópa og þjóða sem hugsa, líða og haga sér á ólíkan hátt. Á sama tíma er þetta fólk og þessir hópar eða þjóðir að glíma við áþekk vandamál sem krefjast samvinnu milli þeirra til að lausn finnist. Þegar kemur að hönnun aðgengis á ferðamannastöðum mætast oft margir aðilar með misjafna sýn og ólíka hagsmuni að leiðarljósi. Til þess að hægt sé að hanna gott aðgengi þurfa þessir einstaklingar og hagsmunahópar að vinna saman. Sú samvinna er mikilvæg í öllu hönnunarferli og ræður oft úrslitum um hvernig til tekst með aðgengi ferðamanna.

Eftirfarandi setning finnst mér lýsa vel því sem leitast ætti við varðandi hönnun á aðgengi „Ef aðgengi allra er sett sem markmið við hönnun og skipulag er hægt að tryggja ákjósanlegt umhverfi“ (Jón Ólafur Ólafsson, o.fl., 2002, bls. 102).

1.4. Hvaða tilgangi þjónar stýring aðgengis að ferðamannastöðum?

Stýring aðgengis að ferðamannastöðum og á svæðunum sjálfum getur þjónað mismunandi tilgangi. Hún getur verið vegna verndunarsjónarmiða, öryggissjónarmiða eða hagkvæmnissjónarmiða svo dæmi séu tekin. Verndunarsjónarmið geta verið eins og að fjöldi þeirra sem heimsækja ákveðin stað má ekki fara yfir þolmörk svæðisins, annars getur hröð hnignun átt sér stað á svæðinu. Til að öryggi gesta sé tryggt getur verið nauðsynlegt að stýra flæði fólks um svæðin. Margvíslegar hættur eins og sjóðandi hverir, þverhnýpi eða sprungur geta verið á stöðum og nauðsynlegt að lágmarka hættu þess að einhver slasi sig með því að stýra því hvar fólk fer um. Hagkvæmnissjónarmið geta líka ráðið för. Of margir ferðamenn í einu á ákveðnum stað getur orsakað neikvæða upplifun þeirra. Ef ástandið er svona að

staðaldri spyrst það út fyrr eða síðar og það getur haft neikvæð áhrif á aðsókn viðkomandi svæðis.

Tökum sem dæmi Stonehenge í Bretlandi sem margir kannast við. Þar var ákveðið að reisa girðingu árið 1978 sem átti að varna því að fólk væri sífellt að snerta og strjúka steinana. Þessi sífella snerting var farin að hafa áhrif á þá og valda sjáanlegum skemmdum að mati yfirvalda þar. Fólk mátti ekki fara inn fyrir þessa girðingu sem var í formi kaðals sem strekktur var milli járnstanga en gat samt sem áður komist í mikið návígi við steinana til skoðunar. Þessi framkvæmd hefur verið gagnrýnd af sumum og því haldið fram að fólk ætti að fá betra aðgengi að steinunum með ákveðnum takmörkunum þó (Timothy & Boyd, 2003, bls. 126).

Ekki eru allir alltaf á eitt sáttir um sjónarmið stýringa á aðgengi. Í skýrslu Umhverfisstofnunar um ástand friðlýstra svæða kemur fram að Dyrhólaey sé í eðli sínu viðkvæmt svæði með tilliti til átroðnings ferðamanna sem þar er. Bent er á að innviðir svæðisins t.d. göngustígar, beri ekki þann fjölda ferðamanna sem þangað kemur. Sem dæmi komu 49000. ferðamenn á tímabilinu júní til ágúst 2009. Næstum engin stýring er á ferðamönnum um svæðið og talið er nauðsynlegt að reynt verði að ná utan um og stýra umferðinni um svæðið. Þar spila líka inn í öryggissjónarmið, þar sem öryggi ferðamanna er ábótavant við núverandi aðstæður. Þættir eins og brattir hamraveggir eru viðsjárverðir ferðamönnum ef óvarlega er farið. Ósætti hefur hins vegar ríkt milli hagsmunaaðila á svæðinu þannig að ekki hefur náðst samkomulag um viðunandi úrlausn á málefnum svæðisins (Umhverfisstofnun, 2010).

Stýring á aðgengi getur birst í misjöfnum myndum. Fram kemur í bókinni *Issues in Cultural Tourism Studies* (Smith, 2009, bls. 217) að á mörgum áfangastöðum ferðamanna sé stunduð valin markaðssetning (selective marketing) til þess að uppbygging staðanna fari ekki úr böndunum og sé í takt við það sem staðurinn þolir. Þetta hefur til að mynda reynst nauðsynlegt fyrir marga sögulega staði í Evrópu. Fram kemur einnig að með þessu mætti líka stýra því hverskonar ferðamenn reynt væri að laða að stöðunum. Það gæti þó reynst erfitt því ekki fara alltaf saman hagsmunir þess sem vernda á og íbúa eða sveitarfélaga þeirra staða sem um ræðir. Fram kemur í bókinni að þeir ferðamenn sem eyða mestu eru ekki endilega þeir sem sýna mesta nærgætni við sögulegar minjar ólíkt því sem á við um marga bakpokaferðalanga sem virðast vera meðvitaðir um mikilvægi varlegrar umgengni um staðina með tilliti til verndunar þess sem þar er að sjá. Bakpokaferðalangar eyða hinsvegar oft litlu

þar sem þeir fara um og skilja þar af leiðandi ekki eins mikið eftir til samfélagsins og hinir fyrrnefndu (Smith, 2009, bls. 217).

Þegar stýring á aðgengi er skipulögð fyrir ákveðna staði eða svæði er mikilvægt að gleyma ekki því fólki sem lifir og býr á þessum stöðum eða svæðum. Þeirra aðgengi verður að vera tryggt. Ein leið væri að hafa tvöfalt kerfi þegar kemur að greiðslu aðgangseyris að stöðum. Hægt væri að rukka heimamenn minna en aðkomuferðamenn, eða hafa ókeypis fyrir heimamenn. Hægt væri að hafa mismunandi aðgangstíma fyrir heimamenn og aðkomuferðamenn að stöðunum þótt það sé kannski ekki æskilegt með tilliti til samskipta þessara tveggja hópa. Ríkistjórnir gætu líka stýrt aðgengi með takmörkunum á vegabréfsáritunum til staðanna (Smith, 2009, bls. 217).

Stýring á aðgengi ferðamanna að stöðum eða löndum glímir þó við efnahagslega þætti líka. Tökum dæmi. Landið Bhutan var með takmarkanir á aðgengi ferðamanna að landinu en rýmkaði þær takmarkanir til að fá fleiri ferðamenn inn í landið sem þýddi aftur að meiri erlendur gjaldeyrir kom inn í landið (Page, 2007, bls. 448). Þarna má segja að efnahagslegar ástæður hafi ráðið stýringu fleiri ferðamanna til landsins í formi rýmkana á takmörkunum á komum ferðamanna.

1.5. Upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi ferðamannastaða

Það hvernig fólk upplifir hluti eins og aðgengi að ferðamannastöðum er örugglega jafn misjafnt eins og mennirnir eru margir. Upplifun á aðgengi er að mínu mati huglægt mat, byggt á þeirri lífssýn sem fólk hefur. Inn í það fléttast síðan líkamlegt atgervi fólks. Huglægt mat byggir á þörfum einstaklingsins þannig að sem dæmi ef einstaklingur er bundinn í hjólastól þá miðast hluti matsins við aðgengi það sem til staðar er fyrir hjólastóla.

Spænsku þrepin í Róm á Ítalíu er einn vinsælasti og fjölsóttasti ferðamannastaður borgarinnar. Á álagstímum þar er svo mikill mannfjöldi samankominn á staðnum að ekki er hægt að ganga upp eða sjá þrepin þegar staðið er neðan við þau. Þetta hefur áhrif á upplifun fólks af þessum fræga stað (Timothy & Boyd, 2003, bls. 157). Í þessu tilfelli er upplifun fólks á aðgengi að staðnum næsta örugglega á þann veg að það sé ekki ásættanlegt. Hins vegar þætti sumum kannski ekkert athugavert við þessar aðstæður.

Dæmið hér á undan bendir á hvenær þolmörkum ferðamennsku er náð. Lýsing á hvenær þolmörkum ferðamennsku er náð er eftirfarandi „Hámarksfjöldi ferðamanna sem getur ferðast um svæði án þess að leiða af sér óásættanlega hnignun á umhverfinu, hafa neikvæð áhrif á samfélagið eða upplifun ferðamanna skerðist“ (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2011). Þarna kemur Anna Dóra Sæþórsdóttir meðal annars inn á hnignun í umhverfinu. Til að tvinna saman hvernig of aðgengilegur ferðamannastaður getur orðið valdur að hnignun á náttúru staðarins að mati fólks skulum við skoða þennan þátt aðeins betur.

Í framhaldi af því sem fram kom í málsgreininni hér á undan væri forvitnilegt að spyrja sig að því hvort ferðamannastaður geti orðið of aðgengilegur? Svarið er já, ferðamannastaður getur orðið of aðgengilegur að mati fólks. Í fyrstu hljómar þetta kannski furðulega þegar maður hefur fylgst með þjóðfélagsumræðunni undanfarið þar sem töluvert hefur verið bent á ófullnægjandi aðgengi að hinum ýmsu stöðum á landinu með tilliti til hversu vaxandi atvinnugrein ferðaþjónusta er í augnablikinu. Þegar ég fór að kafa ofan í hvernig ferðamannastaður gæti orðið of aðgengilegur var um auðugan garð að gresja. Það sem virðist vera sameiginlegt með stöðum sem verða of aðgengilegir er að heimamenn eru ekki sáttir. Birtingarmyndirnar eru margvíslegar en oft virðist sem ágreiningur verði milli hagsmunaaðila varðandi of gott aðgengi. Þetta einskorðast þó ekki bara við heimamenn, við ákveðnar aðstæður getur gott aðgengi sem gerir ferðamannastað of aðgengilegan líka gert ferðamanninn ósáttan. Dæmi um þetta kom fram hér á undan varðandi Spönsku þreppin.

Til að skýra mál mitt frekar langar mig að taka fyrir náttúruverlu sem flestir Íslendingar kannast við og margir eiga minningar tengdar þessum stað. Staðurinn sem um ræðir er Þórsmörk sem hefur lengi verið aðdráttarafli innlendra jafnt sem erlendra ferðamanna. Ég ætla ekki að fara að tíunda hér hvað það er við staðinn sem dregur fólk þangað að því undanskildu að ég ætla að fjalla um aðgengið að Þórsmörk. Því það er einmitt aðgengið eða hversu óaðgengilegt svæðið er sem heillað hefur marga í gegnum tíðina, sjá tilvitnun í blaðagrein hér neðar.

Til að komast þangað þarf að fara um slæma vegi og yfir óbrúaðar ár sem reynst geta hættulegar yfirferðar. Þetta eru ár sem geta á örskotsstundu breyst í vatnsfall sem er gjörsamlega ófært og stórhættulegt yfirferðar þótt fólk sé á velbúnum jeppum. Þessar ár hafa í gegnum tíðina orðið valdar að slysum og mikilli eyðileggingu farartækja sem ekki hafa

komist yfir heldur fest sig á leiðinni, fyllst af vatni og leðju og fólk hefur þurft að skilja eftir í ánum og sækja síðar með tilheyrandi kostnaði.

Í nýlegri grein sem birtist á Vísí undir yfirskriftinni „Illvirki inni í Þórsmörk“ fjallar Árni Alfreðsson um sína skoðun á aðgengismálum Þórsmörkur. Í grein sinni fjallar hann um það hvernig svo virðist sem hagsmunaaðilar fyrir góðu aðgengi að Þórsmörk beiti þrýstingi á Vegagerð ríkisins fyrir bættu aðgengi að svæðinu. Bæting aðgengis í þessu tilfalli felst í uppbyggingu vegarins og lagningu ræsis í Hvanná sem er ein af þeim ám sem hindra það að allir bílar komist inn í Þórsmörk og gera svæðið ekki of aðgengilegt þó vinsælt sé. Þeir hagsmunaaðilar sem hann tiltekur í greininni eru fyrirtæki og félög sem þjónusta ferðamenn í og á leið í Þórsmörk. Hann tiltekur að þrátt fyrir það hversu óaðgengilegt svæðið sé megi þar sjá ljót merki vegna ágangs ferðamanna bæði innlendra sem erlendra. Síðan spyr hann hvort virkilega sé þörf á ótakmörkuðu aðgengi að svæðinu og þeim aukna átroðningi sem því mundi fylgja (Árni Alfreðsson, 2012).

Þessi grein um Þórsmörk finnst mér endurspegla vel hvernig mismunandi hagsmunahópar sjá fyrir sér framkvæmdir sem stuðla eiga að bættu aðgengi. Í þessu tilfalli yrði staðurinn of aðgengilegur fyrir ferðamenn að mati Árna og hann upplifir það sem neikvæða þróun og færir rök fyrir máli sínu en bendir jafnframt á ástæður sem hann telur vera drifkraft þeirra hagsmunaaðila sem vilja gera áfangastaðinn aðgengilegri fyrir ferðafólk. Það sem hann telur vera drifkraftinn hjá þeim hagsmunaaðilum sem um ræðir sé fégræðgi í nafni ferðaþjónustu (Árni Alfreðsson, 2012).

Samantekt

Í þessum kafla var leitast við að skilgreina hvað felst í góðu aðgengi að ferðamannastöðum. Til að nálgast viðfangsefnið var sett fram efni sem kemur með einum eða öðrum þætti inn á það fræðasvið sem liggur að baki skilgreiningunni.

Komið var inn á mikilvægi góðs aðgengis en jafnframt bent á að ekki eru allir á eitt sáttir um hvort eða hvernig eigi að bæta aðgengi að ferðamannastöðum.

Til þess að skoða betur hvaða sýn fræðin hafa á þessi mál var fjallað um fjóra þætti sem hafa áhrif á aðgengi fólks að ferðamannastöðum með tilliti til fræðilegs efnis.

Þessir þættir voru

- Hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum
- Hönnun aðgengis á ferðamannastöðum
- Hvaða tilgangi þjónar stýring aðgengis að ferðamannastöðum?
- Upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi ferðamannastaða

Farið var í hvern lið fyrir sig og dregin fram fræðileg sýn á þessi mál.

Fræðilega kaflanum er þá lokið. Í næsta kafla tek ég fyrir rannsókn og umfjöllun um tvo þekkta ferðamannastaði.

2. Rannsókn

Rannsóknarspurningin mín er: Hvað felst í góðu aðgengi að ferðamannastöðum á Íslandi í dag ef tekið er tillit til þátta eins og hindrana, hönnunar, stýringar og upplifunar? Takmarkið er að nálgast skilgreiningu á hugtakinu „gott aðgengi“.

Til að svara rannsóknarspurningunni var ákveðið að leggja hana fyrir fimm einstaklinga sem allir eiga það sameiginlegt að tengjast ferðaþjónustu á Íslandi á einn eða annan hátt. Nánar verður fjallað um rannsóknaraðferð og framkvæmd rannsóknarinnar hér neðar. Einnig var framkvæmd tilviksrannsókn (case study) á tveim velþekktum ferðamannastöðum til þess að útvíkka enn frekar það sjónarhorn sem leitast er við að draga fram með efnistöfum þessarar ritgerðar.

2.1. Tilviksrannsókn

Markmið tilviksrannsókna (case study) er að benda á sjónarhorn og vekja upp spurningar sem leitt geta til nýrra rannsókna (Colorado State University).

Ég mun nú taka fyrir og gera tilviksrannsókn (case study) á tveimur velþekktum hverasvæðum. Þetta eru Geysissvæðið í Haukadal og hverasvæðið í Yellowstone þjóðgarðinum í Bandaríkjunum.

Svæðin verða skoðuð útfra rannsóknarspurningunni til að sjá hvar þau eru stödd varðandi þá fræðilegu afstöðu sem fram kemur í ritgerðinni þar um. Er aðgengi ferðamanna að þessum svæðum til fyrirmyndar varðandi þá þætti sem til skoðunar eru í ritgerðinni eða leynast þar víti til varnaðar.

Ég ákvað að taka fyrir tvö velþekkt hverasvæði til að afmarka mig innan ramma ferðaþjónustunnar. Hverasvæði spila stórt hlutverk í ferðaþjónustu á Íslandi og framtíðaruppbygging ferðaþjónustu á Íslandi byggir að mínu mati á hvernig við vinnum með hluti sem lúta að aðgengi þessara svæða í framtíðinni. Ég tel að ef okkur tekst að marka okkur stefnu varðandi aðgengismál á hverasvæðum þá mætti hugsanlega heimfæra þær lausnir yfir á aðra náttúrulega ferðamannastaði.

2.2. Yellowstone þjóðgarðurinn í Bandaríkjunum

Yellowstone þjóðgarðurinn á rætur að rekja aftur til ársins 1872. Þá ákvað þing landsins að eyrnamerkja 2,2 milljónir ekra lands undir þjóðgarð sem heita ætti Yellowstone National Park. Þetta var gert í kjölfar þess að 1871 skipaði alríkistjórnin mann, Dr. Ferdinand V. Hayden til að gera könnun á landinu. Þegar leiðangur hans snéri aftur með myndir og niðurstöður vísindalegra rannsókna sem þeir höfðu gert í ferð sinni, varð fólki ljóst að umrætt svæði var sérstakur staður sem ætti sér enga hliðstæðu. Nafn garðsins er tilkomið vegna kísilgulra steina sem eru neðan fossa á stað sem heitir Yellowstone Grand Canyon en samskonar steina er að finna víða í þjóðgarðinum (The Yellowstone Traveler).



Mynd 1. Old Faithful í Yellowstone

Yellowstone er skipt í fimm svæði eða lönd. Þau heita Mammoth Country, Geyser Country, Lake Country, Canyon Country og Roosevelt Country. Hverasvæði eru áberandi í Mammoth Country og Geyser Country en einnig er hvergi að finna í Lake Country. Þekktustu goshverir þjóðgarðsins er að finna í Geyser Country. Þetta eru Steamboat og Old Faithful. Frægasti goshver í Yellowstone er Old Faithful en Steamboat er ekki síður frægur, hann er hæsti goshver veraldar og er þá miðað við hæð vatnssúlunnar sem rís upp úr honum við gos (The Yellowstone Traveler).

Yellowstone þjóðgarðurinn er skilgreindur sem óbyggðir þar sem er að finna mikið af einstökum náttúrufyrirbrigðum en hafa verði í huga að þar leynast margar hættur fyrir ferðamenn. Tekið er fram að öryggi þeirra sem þangað koma sé á engan hátt tryggt. Á svæðinu eru í gildi ströng lög og reglur sem hafa það að markmiði að vernda ferðafólk sem þangað kemur og einnig náttúru og lífríki svæðisins. Lögum og reglum sem í gildi eru innan garðsins er stranglega fylgt eftir af landvörðum svæðisins. Þeir eru nokkurskonar lögregla innan garðsins. Ef ferðafólk brýtur lög svæðisins hafa landverðirnir heimild til að beita fólk sektum.

Meðal þeirra atriða sem ólögleg eru má nefna

- Utanvegaakstur, hvort heldur er á bílum eða reiðhjólum
- Lausaganga gæludýra
- Henda rusli á víðavangi
- Synda í hverum
- Fjarlægja eða safna steinum, plöntum eða öðru sem er á svæðinu

Hverasvæðin í Þjóðgarðinum eru á meðal sjaldgæfari náttúrufyrirbrigða í veröldinni. Stígar og allar sem eru á svæðunum eru gerðir til þess að vernda viðkvæmar jarðmyndanir á svæðunum en einnig til að koma í veg fyrir að ferðamenn slasi sig þegar hverirnir eru skoðaðir. Ferðamönnum er óheimilt að fara út fyrir merkta stíga og palla. Gæludýr er bönnuð á hverasvæðunum. Bannað er að synda eða baða sig í hverunum nema annað sé tiltekið og þá er það alfarið á eigin ábyrgð sem fólk gerir slíkt. Áhersla er lögð á bann við umgengni sem felur í sér skemmdir eða fjarlægingu á hvers konar gróðri eða dýralífi og höfðað er til fólks um að hjálpa til við að vernda svæðið fyrir komandi kynslóðir (The Yellowstone Traveler).

2.3. Geysissvæðið í Haukadal

Árið 1294 gengu miklir jarðskjálftar yfir Suðurland sem orsökuðu miklar breytingar á Hverasvæðinu í Haukadal. Elstu sagnir sem til eru um svæðið eru frá þeim tíma. Svæðið sem í daglegu tali er kallað Geysissvæðið er eina svæðið í Evrópu þar sem er að finna goshveri. Nafnið er tilkomið vegna nafns stærsta og öflugasta goshversins á svæðinu sem heitir Geysir. Þótt hann sé að mestu hættur að gjósa er annar goshver, Strokkur



Mynd 2. Strokkur í Haukadal

sem gýs að meðaltali á átta mínútna fresti. Fyrir utan goshveri er að finna á svæðinu vatnshveri, gufuhveri og leirhveri. Annað sem vekur eftirtekt á svæðinu eru fallegar hveraútfellingar. Hverahrúðrið brotnar auðveldlega vegna þess hversu viðkvæmt það er og þótt það myndist aftur er mikilvægt að láta það í friði (Dr. Helgi Torfason).

Geysissvæðið er sem stendur á rauða listanum hjá Umhverfisstofnun. Þetta er listi yfir svæði á Íslandi sem eru í hættu gagnvart átroðningi ferðamanna. Við uppbyggingu listans er notuð SVÓT aðferðarfræði en hún byggir á að greindir eru styrkleikar, veikleikar, ógnanir og tækifæri viðkomandi svæða. Styrkleikar; þá er átt við verndargildi viðkomandi svæðis. Veikleikar; þá er horft til þess hvaða þættir gætu valdið því að verndargildi skerðist. Ógnanir; þá er átt við aðsteðjandi ógnir svæðisins. Tækifæri; þá er átt við hvernig bregðast megi við aðsteðjandi ógn á svæðinu. Umhverfisstofnun tók þennan lista saman að beiðni umhverfisráðuneytisins. Svæðin sem eru á rauða listanum eru skilgreind þannig að þau séu undir miklu álagi og brýnt sé að bregðast strax við með tilliti til verndunar (Umhverfisstofnun, 2010).

Skoðum nú hvað SVÓT greiningin tiltekur um Geysissvæðið sem gerir það að verkum að það lendir á rauða listanum.

Styrkleikar: Þar kemur fram að sérstakar umgengnisreglur séu í gildi, en svæðið sé ekki friðlýst. Svæðið sé mjög sérstakt og laði að mikinn fjölda ferðamanna (Umhverfisstofnun, 2010).

Veikleikar: Mjög viðkvæmt vistkerfi. Mikil hættu á skemmdum á svæðinu vegna þess hversu viðkvæmt það er. Lítið svæði, ekki mikið svigrúm til að dreifa ferðamönnum sem þangað koma um svæðið (Umhverfisstofnun, 2010).

Ógnanir: Fjölsóttur staður. Dreifð eignaraðild á svæðinu. Ekki samstaða um framkvæmdir. Ekki friðlýst. Töluvert jarðvegsrof. Slæm aðkoma og umgengni, rusl. Skilti, stígar og girðingar í slæmu ástandi. Engin stýring á fólki um stóran hluta svæðisins. Vörður hlaðnar á svæðinu. Peningum og rusli hent í hverina. Öryggismál á svæðinu í ólestri (Umhverfisstofnun, 2010).

Tækifæri: Verndaráætlun fyrir svæðið. Ráðning landvarðar. Framtíðarsýn og skipulag vantar. Friðlýsa svæðið. Lagfæra göngustíga eða byggja palla. Gerð varanlegrar girðingar um svæðið til verndunar gróðurs (Umhverfisstofnun, 2010).

2.4. Greining og samanburður hverasvæðanna

Skoðum nú lauslega greiningu á svæðunum út frá upplýsingunum hér að ofan með tilliti til áherslupunkta rannsóknarspurningar minnar. Í töflunum hér á eftir tek ég fyrir atriði sem ég taldi áhugaverð um hvorn stað fyrir sig með tilliti til ástands svæðanna út frá fyrirsögn töflunnar og fylgi á eftir með ábendingu um hugsanleg áhrif eða afleiðingar þess.

Hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum

Tafla 1: Hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum

	Ástand á svæði	Áhrif og/eða afleiðingar
Yellowstone	Ströng lög og reglur í gildi innan þjóðgarðsins, gæludýr bönnuð á hverasvæðum sem dæmi.	Hentar kannski ekki öllum að hafa svona ströng lög varðandi umgengni.
Geysissvæðið	Slæm aðkoma, stígar í slæmu ástandi.	Erfitt aðgengi hjólastóla og barnavagna sem dæmi.

Hönnun aðgengis á ferðamannastöðum**Tafla 2: Hönnun aðgengis á ferðamannastöðum**

	Ástand á svæði	Áhrif og/eða afleiðingar
Yellowstone	Stígar og pallar á svæðinu.	Auðveldar til muna aðgengi og stuðlar um leið að verndun náttúru svæðisins.
Geysissvæðið	Skilti, stígar og girðingar í slæmu ástandi	Þyrfti að lagfæra göngustíga og byggja palla.

Hvaða tilgangi þjónar stýring aðgengis að ferðamannastöðum**Tafla 3: Hvaða tilgangi þjónar stýring aðgengis að ferðamannastöðum**

	Ástand á svæði	Áhrif og/eða afleiðingar
Yellowstone	Mikil stýring í gangi.	Markmið að vernda svæðið og tryggja öryggi gesta.
Geysissvæðið	Engin stýring á fólki um stóran hluta svæðisins.	Slæmt fyrir viðkvæma náttúru svæðisins ásamt því að öryggi gesta er ekki tryggt.

Upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi ferðamannastaða**Tafla 4: Upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi ferðamannastaða**

	Ástand á svæði	Áhrif og/eða afleiðingar
Yellowstone	Ferðamenn verða að halda sig innan merktra stíga og palla.	Getur valdið vonbrigðum hjá gestum að komast ekki nógu nærri til að upplifa. Getur líka verið jákvætt þar sem stígar og pallar auðvelda aðgengi að því sem skoða á.
Geysissvæðið	Sérstakt svæði en lítið.	Sérstakt að koma á svæðið en dreifing gesta um svæðið lítil þannig að mikill fjöldi gesta getur haft neikvæð áhrif á upplifun fólks af svæðinu.

Svæðin eiga sér bæði langa sögu og merkilega. Þau eiga margt sameiginlegt sem viðkemur náttúrufrýrbrigðum eins og leir- og goshverum ásamt einstökum hveraútfellingum. Þegar kemur að samanburði á ástandi því sem ríkir á svæðunum með tilliti til þeirra þátta sem til skoðunar voru hér að ofan má segja að mjög halli á Geysissvæðið. Meðan strangar reglur gilda í Yellowstone sem eiga flestar að halda utan um umgengisreglur gesta og verndun þess sem staðurinn hefur upp á að bjóða er þessu allt öðruvísi farið á Geysissvæðinu. Ég ætla ekki að tína fram alla þá neikvæðu hluti sem fram koma hér að ofan um ástandið á Geysissvæðinu heldur bara hnykkja á því að það er ekki út af engu sem svæðið er á svokölluðum rauðum lista umhverfisstofnunar (Umhverfisstofnun, 2010).

Þessi lauslegi samanburður á ákveðnum þáttum hér að ofan er á engan hátt tæmandi um viðfangsefnið. Þarna inn voru dregin dæmi af handahófi úr upplýsingatexta þeim sem fram kom um hvort svæði fyrir sig.

2.5. Rannsóknarspurning og þátttakendur

Byrjað var á að móta rannsóknarspurningu sem hafði fimm undirliggjandi áherslupunkta. Valin var sú leið að hafa eina rannsóknarspurningu þar sem ég vildi reyna að kalla fram sýn og áherslur á sameiginlega þætti. Ástæða þess að ég kaus að hafa fimm undirliggjandi áherslupunkta var að þannig vildi ég stýra spurningunni til þátttakenda með það að markmiði að ná þeim inn á fræðasvið útgangspunkta ritgerðar minnar. Þátttakendur hafa ólíkan bakgrunn en tengjast samt öll íslenskri ferðapjónustu á einn eða annan hátt.

Rannsóknarspurningin sem send var í skjali til þátttakenda (sjá viðauka) er svohljóðandi:

Hvað er gott aðgengi að ferðamannastað á Íslandi í dag? Ef tekið er tillit til þátta eins og

- Hönnunar
- Upplifunar
- Stýringar
- Hindrana
- Eða annarra hluta sem þú telur skipta máli í þessum efnum

Þegar skjalið var klárt var lagst yfir hverja ætti að hafa samband við. Ég ákvað strax í upphafi að ég vildi hafa fimm þátttakendur. Þessir fimm ættu að vera fulltrúar ólíkra sviða en þó með

tengsl við ferðaþjónustuna á Íslandi eins og áður hefur komið fram. Eftirfarandi einstaklingar voru valdir til þátttöku

Tafla 5: Þátttakendur í rannsókn

Harpa Ingólfssdóttir	Gott aðgengi ehf
Jón Gunnar Benjamínsson	Iceland Unlimited
Jón Heiðar Jónsson	Formaður ferlinefndar Öryrkjabandalags Íslands
Magnús Oddsson	fyrirv. Ferðamálastjóri
Stefán Helgi Valsson	MA-ferðamálafræðingur. Reykjavík Bike Tours og Reykjavík Segway Tours

Hringt var í þátttakendur, erindið útskýrt og farið fram á að fá að senda því tölvupóst með rannsóknarspurningu sem það mundi svara með tölvupósti innan ákveðins frests. Jafnframt var fengið leyfi hjá hverjum og einum til að nýta svör þeirra við vinnslu ritgerðarinnar og sem heimildir ef við ætti.

2.6. Rannsóknaraðferð

Valið var að nota aðferðarfræði eigindlegra rannsókna þar sem hún hentar vel til að gefa þátttakendum tækifæri á að koma með sína upplifun og sýn á það málefni sem spurt er um. Skoðum næst hvað felst í eigindlegri rannsókn.

Eigindleg rannsókn felur í sér að lögð er áhersla á að einstaklingurinn sé virkur túlkandi á veruleikanum. Með því að afla gagna um aðstæður og reynslu fólks og sjá hvaða merkingu það leggur í þessa þætti, er hægt að skýra athafnir þess. Öflun gagna um það hvernig fólk túlkar umhverfi sitt og aðstæður er það sem eigindlegar rannsóknir beinast að. Það sem sóst er eftir með þessari aðferð varðandi spurningar og svör þátttakenda er að fá fram persónulega reynslu eða upplifun þeirra sem taka þátt (Jón Gunnar Bernburg, 2005).

Í eigindlegri rannsókn eru þátttakendur yfirleitt valdir með ákveðnum formerkjum. Fólk er þá valið til þátttöku ú frá þekkingu, stöðu og reynslu sinni. Þannig getur valið stuðlað að því að hægt sé að skoða gaumgæfilega rannsóknarkenningu þá sem til skoðunar er (Long, 2010, bls. 42).

Rannsakendur sem nota aðferðir eigindlegra rannsókna vinna yfirleitt með fáa þátttakendur. Þess vegna er trúverðugleiki og sannfæring þátttakenda það sem gefur niðurstöðum slíkrar rannsóknar vægi frekar heldur en sá fjöldi sem tekur þátt (Long, 2010, bls. 43).

Mesta áskorunin sem felst í notkun á rannsóknaraðferð eigindlegra rannsókna er að það er engin ein ákveðin leið eða stöðluð viðmið sem hægt er að nota við greiningu þeirra gagna sem aflað er (Collis & Hussey, 2003, bls. 253).

2.7. Úrvinnsluáðferð á svörum þátttakenda í rannsókn

Verkferlið sem ég notaði við úrvinnslu á svörum þátttakenda var að ég las svörin með hliðsjón af því fræðilega efni sem ég hef í ritgerðinni. Síðan tók ég fyrir sama lið hjá öllum þátttakendum og vann framsetningu á því efni og setti inn í ritgerðina. Þannig tók ég lið fyrir lið alla undirliði rannsóknarspurningarinnar og setti efnið jafnóðum inn í ritgerðina. Þegar því var lokið gerði ég samantekt yfir kafla tvö í ritgerðinni sem sjá má hér í næsta lið.

Samantekt

Þessi kafli samanstendur af efni um rannsóknir sem gerðar voru til að ná fram dýpri skilningi á merkingu þess hvað gott aðgengi að ferðamannastöðum er.

Þessu næst var því lýst hvernig tveir ferðamannastaðir voru valdir með það fyrir augum að gera á þeim tilviksrannsókn.

Tilviksrannsókn var framkvæmd og niðurstöður dregnar saman.

Fjallað er um aðdraganda og framkvæmd eigindlegrar rannsóknar sem gerð var meðal valinna einstaklinga á því hvaða sýn og merkingu þeir legðu í viðfangsefnið.

Aðferðarfræðinni að baki eigindlegrar rannsóknar var lýst ásamt markmiði því sem stendur að baki tilviksrannsóknnum.

Farið var yfir hvernig unnið var úr svörum þátttakenda í eigindlegri rannsókn.

Rannsóknarkafalanum er þá lokið. Í næsta kafla ætlum við að skoða niðurstöður þeirra rannsókna sem lýst var í þessum kafla ásamt því að nýta niðurstöður tilviksrannsóknar þessa kafla, til að komast að niðurstöðu varðandi svar við rannsóknarspurningu ritgerðarinnar.

3. Niðurstöður

Skoðum nú sýn þátttakenda í rannsókninni á rannsóknarspurninguna. Til upprifjunar þá var rannsóknarspurningin orðuð á eftirfarandi hátt: Hvað er gott aðgengi að ferðamannastað á Íslandi í dag? Þegar tekið er tillit til þátta eins og hindrana, hönnunar, stýringar, upplifunar eða annarra hluta sem þú telur skipta máli í þessum efnum.

Ég ætla að taka hvern lið fyrir sig þannig að uppsetning verði til samræmis við lið 2.4. hér á undan þar sem fram fór lausleg greining og samanburður á hverasvæðunum á Geysi í Haukadale og sambærilegum svæðum í Yellowstone þjóðgarðinum í Bandaríkjunum með tilliti til rannsóknarspurningar.

3.1. Hindranir

Varðandi hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum var bent á þætti eins og náttúrulegar hindranir. Þar kom fram að „Sumar hindranir eru einfaldlega of miklar af náttúrunnar hendi, til að hægt sé að komast yfir þær og bjóða upp á gott aðgengi að þeim“ (Jón Gunnar Benjamínsson, tölvupóstur, 15. apríl 2013). Náttúrulegar hindranir í þessu samhengi er aðgengi að Þríhnjúkagíg. Fram kom að uppi væru hugmyndir um að bora göng í gegnum gíginn til að bæta aðgengi að honum. En að jafnframt væri hugsanlegt að finna betri úrlausnir til að ryðja náttúrulegum hindrunum úr vegi heldur en það að bora göng. Eins og að bæta aðgengi að toppi gígsins og hafa lyftuna sem þar fer niður í gíginn breiðari þannig að hjólastólaaðgengi væri fyrir hendi (Jón Gunnar Benjamínsson, tölvupóstur, 15. apríl 2013).

Önnur birtingarmynd á náttúrulegum hindrunum sem fram kom var varðandi Gróttu á Seltjarnarnesi. Gróttu er lokuð í maí vegna fuglavarpsins sem þar er (Magnús Oddsson, tölvupóstur, 17. apríl 2013).

Ef hindranir eru til staðar er ekki hægt að tala um gott aðgengi nema að í boði sé hjáleid sem þarf að vera boðleg „Hjáleidin þarf þá að vera auðveld og sjálfsögð en ekki neyðarlegt úrræði sem almenningur gæti ekki sætt sig við að nota“ (Harpa Ingólfssdóttir, tölvupóstur, 14. apríl 2013).

Töluvert af hindrunum er til staðar fyrir hreyfihamlaða einstaklinga varðandi gott aðgengi að ferðamannastöðum og náttúruperlum á Íslandi. Þetta getur átt við bæði byggingar og

manngerða aðstöðu á þessum stöðum og svæðum (Jón Heiðar Jónsson, tölvupóstur, 17. apríl 2013).

Bent var á að fróðlegt yrði að sjá hvernig aðgangstilraun Bláa lónsins mundi virka. Sú áætlun felst í því að skrá alla fyrirfram og rukka fólk sem kemur þó það fari ekki ofan í lónið (Stefán Helgi Valsson, tölvupóstur, 20. apríl 2013).

Eftirfarandi kom einnig fram „Hindranir eru óákjósanlegar en geta verið réttlætanlegar til að vernda viðkvæm svæði“ (Stefán Helgi Valsson, tölvupóstur, 20. apríl 2013).

Þættirnir sem fram koma hér varðandi hindranir í aðgengi eru annars vegar náttúrulegar og hins vegar manngerðar hindranir.

Í fræðilega kaflanum lið 1.2. kom fram að eitt af verkefnum ENAT (European Network for Accessible Tourism) væri að gera evrópska ferðamannastaði aðgengilega öllum ferðamönnum og fjarlægja verði eða koma í veg fyrir hvers kyns hindranir (ENAT). Einnig var bent á að fyrirtækið Aðgengi ehf vinni að því að aðstoða einstaklinga og fyrirtæki í því að vinna tillögur um úrbætur og gera úttektir á aðgengi ferðamanna að stöðum á Íslandi (Aðgengi ehf, Access Iceland, 2005). Þarna má sjá hvernig áherslur stofnunar og fyrirtækis sem vinna að aðgengismálum endurspeglar að hluta sýn þátttakenda í rannsókn á hvernig hlutirnir ættu að vera varðandi aðgengi. Hins vegar eru líka aðrar hindranir eins og varðandi fuglavarpið í Gróttu sem hafa allt aðra nálgun heldur en önnur aðgengismál. Þar er ekki verið að tala um úrlausnir svo fólk komist á svæðið meðan varptíminn stendur yfir. Þar ráða náttúruverndarsjónarmið því að tímabundin hindrun er á aðgengi eins og kom fram varðandi lokun á aðgengi að Dyrhólaey (Umhverfisstofnun). Náttúruverndarsjónarmið endurspeglar líka í svari sem benti á að hindranir gætu verið réttlætanlegar til verndunar viðkvæmra svæða.

Í lið 2.4. í ritgerðinni þar sem fjallað var um Geysissvæðið og Yellowstone þjóðgarðinn með tilliti til hindrana kom fram að stígamál væru í slæmu ástandi á Geysissvæðinu. Í þessu sambandi vil ég benda á mynd 2 þar sem sjá má hvernig fólk gengur á hverahrúðrinu umhverfis goshverinn Strokk í Haukadal.

Í Yellowstone eru ströng lög og reglur í gildi innan þjóðgarðsins sem banna gæludýr á hverasvæðum sem dæmi. Hentar kannski ekki öllum að hafa svona ströng lög varðandi umgengi og kannski má segja hindrandi fyrir suma.

Þegar kemur að hindrunum í aðgengi þarf að vega og meta hvert tilfelli fyrir sig með tilliti til viðunandi lausnar á aðgengismálum. Mestu skiptir þó að útkoman verði ásættanleg fyrir bæði þann sem nýtir aðgengið og það sem vernda á með tilliti til þeirra takmarkana sem settar eru.

3.2. Hönnun

Fram kom varðandi hönnun húsa og mannvirkja að lítið mál væri að hanna gott aðgengi fyrir alla ef hönnunin miðaðist við það strax frá upphafi (Jón Heiðar Jónsson, tölvupóstur, 17. apríl 2013).

Hönnun þarf að vera einföld, auðveld í nýtingu og falla vel að umhverfinu. Hafa þarf hjólastólaaðgengi í huga varðandi hönnunina ásamt þáttum eins og hæð og þyngd þeirra sem aðgengið nýta (Jón Gunnar Benjamínsson, tölvupóstur, 15. apríl 2013).

Lausnir í aðgengismálum varðandi hönnun sem miða að þörfum fatlaðs fólks þarf að hugsa sem hluta af hönnun mannvirkis. Ekki er æskilegt að þurfa að byggja utan á eða setja eitthvað upp svo fatlað fólk geti notið þess sem staðurinn býður upp á. Hönnun verður að miðast við mismunandi skerðingar. Taka verður tillit til blindra, sjónskertra og heyrnarskertra til jafns við þá sem nota hjólastóla. „Hægt er að tala um gott aðgengi þegar mannvirki og umhverfi þeirra eru hönnuð eftir reglum algildrar hönnunar (Universal Design)“ (Harpa Ingólfssdóttir, tölvupóstur, 14. apríl 2013).

Manngerði hlutinn þarf að vera slitsterkur, virka bæði sumar og vetur, vera öruggur með tilliti til slysa. Hann þarf að falla vel að umhverfi sínu. „Sem sagt, gera sem minnst en þó þannig að það sannarlega virki“ (Stefán Helgi Valsson, tölvupóstur, 20. apríl 2013).

Það sem tiltekið er hér varðandi hönnun beinist í þá átt að mikilvægt sé að hafa þarfir sem flestra í huga þegar aðgengi er skipulagt. Ekki sé æskilegt að úrlausna sé leitað eftir á varðandi aðgengismál fatlaðs fólks svo dæmi sé tekið. Í lið 1.3. í fræðilega kaflanum er bent á mikilvægi þessa að taka mið af því sem staðurinn á að þjónusta með tilliti til hönnunar á aðgengi. Uppbygging staðarins verði að taka mið af þeirri stoðþjónustu sem þarf að vera til staðar til að staðurinn gangi (Timothy & Boyd, 2003, bls. 282).

Hönnun getur gert umhverfið óaðgengilegt. Hún getur byggst á líkamsburðum og stærð meðalmanns en það falla ekki allir undir þá skilgreiningu. Þannig getur umhverfið og hönnun þess valdið fötlun (Jón Ólafur Ólafsson, o.fl., 2002, bls. 69).

Ákveðin áskorun fellst í því að sjá út hvar tækifærin til að ná til ákveðins hóps liggja. Þetta er þá hópur sem hugsanlega kæmi á svæðin ef vissir þættir væru skoðaðir. Einn af þeim þáttum sem ráða úrslitum í þessum efnum er aðgengi. Lélegt aðgengi yrði þá þess valdandi að þessi hópur kæmi ekki á svæðið (Timothy & Boyd, 2003, bls. 282).

Í lið 2.4. hér framar í ritgerðinni kemur fram að stígar og pallar séu til staðar á hverasvæðinu í Yellowstone þjóðgarðinum. Það ætti að þýða betra aðgengi. Á Geysissvæðinu eru hins vegar stígar sagðir í slæmu ástandi og lagfæringa þörf. Það getur þá varla talist gott aðgengi.

Við hönnun á aðgengi þarf að horfa til margra þátta. Mikilvægi þess að viðunandi aðgengi sé til staðar fyrir ólíka markhópa er mikilvægt. Í lið 1.3. kemur fram að þegar viðburður er skipulagður og leitað er eftir stað til að halda hann á er sérstaklega mikilvægt að tilvonandi gestir eigi greiða leið að svæðinu með þeim ferðamáta sem þeir eru vanir (Shone & Parry, 2010, bls. 129).

3.3. Stýring

Efnahagur fólks getur orðið þess valdandi að stýring í formi rukkunar aðgangseyris að stöðum valdi neikvæðri upplifun á aðgengi staðarins (Magnús Oddsson, tölvupóstur, 17. apríl 2013).

Stýring með tilliti til ferðamanna getur verið jákvæð á þann hátt að fólki er þá beint í ákveðna átt, á ákveðinn stað eftir ákveðinni leið. Með þessu fyrirkomulagi ætti að vera auðveldara að hanna og viðhalda mannvirkinu sem notað er (Harpa Ingólfssdóttir, tölvupóstur, 14. apríl 2013).

Á þeim stöðum þar sem fjöldi ferðamanna er kominn að þolmörkum getur stýring verið nauðsynleg til að koma í veg fyrir skemmdir vegna ágangs. „Til dæmis við Geysi (löngu búið að skemma hverahrúðrið),... (Stefán Helgi Valsson, tölvupóstur, 20. apríl 2013).

Fram kemur hér að stýring geti haft áhrif á upplifun fólks á aðgengi. Þar geti efnahagslegur þáttur eins og greiðsla aðgangseyris að stöðum haft áhrif. Einnig kemur fram að stýring geti auðveldað hönnun og viðhald á þjónustumannvirkjum. Bent er á að mikilvægt geti verið að beita stýringu til að koma í veg fyrir skemmdir á ferðamannastöðum.

Í lið 1.4. eru reifaðar hugmyndir um greiðslu aðgangseyris að stöðum. Þar segir að hægt væri að rukka heimamenn á viðkomandi stöðum um lægri upphæð heldur en aðkomuferðamenn eða hafa ókeypis fyrir heimamenn (Smith, 2009, bls. 217). Þarna er eitt birtingarform efnahagslegar stýringar komið að mínu mati. Mismunun í formi aðgangseyris eftir því hver á í hlut.

Fram kom varðandi Stonehenge í Bretlandi í lið 1.4. að ákveðið hefði verið að reisa girðingu til að koma í veg fyrir að fólk væri sífellt að snerta og strjúka steinana. Ástæðan var að þetta athæfi var farið að valda sjáanlegum skemmdum á þeim (Timothy & Boyd, 2003, bls. 126). Birtingarform þessarar stýringar eru verndunarsjónarmið að mínu mati. Það samræmist vel því sem fram kom í einu svari hér á undan þar sem bent var á nauðsyn stýringar til verndunar fjölsótttra svæða sem væru að nálgast þolmörk sín í heimsóknum gesta.

Liður 2.4. tiltekur að mikil stýring sé í gangi í Þjóðgarðinum í Yellowstone. Ástæðan er verndun svæðis og að tryggja öryggi gesta. Þarna eru rökin að baki stýringu skilgreind og höfðað til almennrar skynsemi. Staðan á Geysissvæðinu er aftur skilgreind á þann hátt að engin stýring sé á gestum um stóran hluta svæðisins. Það sé slæmt fyrir viðkvæma náttúru þess og með því sé öryggi gesta ekki tryggt. Þarna má segja að treyst sé á almenna skynsemi gesta til að passa upp á eigið öryggi og viðkvæm náttúra líði fyrir vöntun á stýringu.

Stýring á aðgengi að ferðamannastöðum getur haft ýmis birtingarform. Misjafnar ástæður geta legið þar að baki. Tökum dæmi, í lið 1.4. kemur fram að til þess að uppbygging staðar sé í takt við það sem hann þolir er stundum notuð valin markaðssetning (selective marketing) (Smith, 2009, bls. 217).

3.4. Upplifun

Fram kom að gott aðgengi geti oft verið huglægt. Jákvæð upplifun á góðu aðgengi í huga eins ferðamanns þarf ekki að vera sú sama hjá öðrum. Þetta væri oft spurning um væntingar og upplifun (Magnús Oddson, tölvupóstur, 17. apríl 2013).

Mikilvægi þess að geta nýtt sér þá aðstöðu sem ferðamannastaður býður uppá og aðgengi að þessum þáttum til að upplifunin verði jákvæð (Jón Heiðar Jónsson, tölvupóstur, 17. apríl 2013).

Umhverfið upplifir hvert og eitt okkar á eigin forsendum. Óháð því hvort einhver skerðing er til staðar. Það sem getur hindrað fólk í því að upplifa eitthvað er að komast ekki á staðinn (Harpa Ingólfssdóttir, tölvupóstur, 14. apríl 2013).

Mikilvægi merkinga ferðamannasvæða þannig að fatlaðir einstaklingar upplifi það strax að svæðið bjóði upp á aðgengi sem henti þeim. Að sjá hið alþjóðlega hjólastólamerki þegar komið er inn á svæði er traustvekjandi (Jón Gunnar Benjamínsson, tölvupóstur, 15. apríl 2013).

Manngerði hlutinn má ekki skyggja á það sem verið er að skoða. „Þetta má hugsa út frá sjónarhorni ljósmyndara sem vill taka landslagsmynd af ósnortinni/lítið snortinni náttúru“ (Stefán Helgi Valsson, tölvupóstur, 20. apríl 2013).

Í lið 2.4. kemur fram að ferðamenn sem heimsækja þjóðgarðinn í Yellowstone verði að halda sig á merktum gönguleiðum. Upplifun fólks vegna þessa getur verið bæði jákvæð og neikvæð. Á Geysissvæðinu getur fjöldi gesta á svæðinu valdið neikvæðri upplifun hjá einhverjum þar sem svæðið er ekki það stórt og oft margt um manninn. Vegna þess hversu sérstakt svæðið er getur líka verið að fólk verði fyrir svo mikilli jákvæðri upplifun að það spáir ekki í fjöldann.

Upplifun manna á góðu aðgengi er misjöfn. Í lið 1.5. kemur fram sjónarhorn hvernig upplifun einstaklings getur orðið neikvæð ef ferðamannastaður verður of aðgengilegur. Þar eru sett fram sjónarmið varðandi það hversu aðgengilegur ferðamannastaðurinn Þórsmörk á að vera með tilliti til upplifunar þess sem þangað fer (Árni Alfredsson, 2012).

Fjölðaferðamennska getur líka haft áhrif á upplifun fólks af þeim stöðum eða svæðum sem það heimsækir. Tiltekið er í lið 1.5. að sá mikli fjöldi ferðamanna sem samankominn er á álagstímum við Spænsku þrepin í Róm á Ítalíu geti haft áhrif á upplifun fólks af staðnum (Timothy & Boyd, 2003, bls. 157).

Þegar kemur að upplifun ferðamanna af þeim stöðum sem heimsóttir eru má segja að það sé samspil margra þátta sem mótar upplifunina. Þetta eru þættir sem byggja á þörfum, vonum og væntingum fólks svo dæmi sé tekið.

Samantekt

Í þessum kafla voru svör þátttakenda í rannsókninni tekin saman og sett fram með sama sniði og gert var í tilviksrannsókninni sem framkvæmd var í liðum 2.2 og 2.3. Þar sem Geysissvæðið í Haukadal og hverasvæðin í Yellowstone voru skoðuð.

Svör þátttakenda voru borin saman við efni hins fræðilega hluta ritgerðarinnar sem fram kom í kafla 1. Einnig voru þau borin saman við niðurstöður tilviksrannsóknarinnar í lið 2.4.

Niðurstöður í svörum þátttakenda í rannsókn minni benda til þess að gott aðgengi byggist á væntingum fólks til þeirra þátta sem það horfir til og þar af leiðandi huglægu persónulegu mati hvers og eins á því hvað sé gott aðgengi. Þetta mat mótast af upplifun og reynslu þess af heimsóknum á ferðamannastaði og menntun þeirra og vinnu tengda þessum þáttum.

Fram kom að hönnun á aðgengi fyrir alla er mikilvægur þáttur sem þarf að hafa í huga frá upphafi þegar skipulagning á aðgengi er annars vegar.

Tilteknir voru nokkrir mismunandi þættir þegar kom að upplifun, hindrunum og stýringu ferðamanna um svæðin. Þetta voru atriði eins og mikilvægi aðgengis fyrir hreyfihamlaða, náttúrulegar stýringar sem orsakast af tímabundnum lokana svæða vegna fuglavarps sem dæmi. Mikilvægi viðunandi lausna fyrir hjólastólanotendur varðandi aðgengi til samræmis við aðra sem ekki eru bundnir við hjólastól. Einnig var bent á að nauðsyn þess að mannvirki falli vel að umhverfinu.

Niðurstöðukaflanum er þá lokið. Næst skoðum við umræður og vangaveltur mínar um umfjöllunarefni ritgerðarinnar í ljósi þess efnis sem fram hefur komið.

Einnig verður fjallað um takmarkanir þær sem ég sé varðandi þetta verkefni og bent verður á möguleika til frekari rannsókna í tengslum við þetta verkefni.

4. Umræður

Hvað er gott aðgengi að ferðamannastað á Íslandi í dag. Þetta er spurning sem ekkert eitt svar er til við. Skilgreiningar fólks á góðu aðgengi eru margar og misjafnar. Þegar ég ákvað að leggja þessa spurningu fyrir nokkra einstaklinga sem hluta af rannsókn minni kaus ég að styðja við hana með því að hafa vissa undirþætti. Þetta gerði ég til að stýra þátttakendum í þá átt að þeir hugsuðu svör sín út frá sömu forsendum. Ég hefði getað sleppt að hafa þessa undirþætti og látið þátttakendur svara því sem kom upp í huga þeirra við rannsóknarspurninguna sjálfa. Með stýringunni náði ég hinsvegar fram þeirra sýn á þá áhersluþætti varðandi aðgengi sem til grundvallar liggja í fræðilegri skoðun og umfjöllun minni út frá rannsóknarspurningunni í þessari ritgerð.

Það sem kom í ljós við vinnu mína á efni tengdu ferðamannastöðunum tveim styrkti þá afstöðu mína sem ég hafði fyrir gagnvart aðgengi ferðamanna að þessum svæðum.

Afstaða mín gagnvart svæðunum var á þann veg að Geysissvæðið væri í slæmum málum varðandi flesta þætti sem snúa að góðu aðgengi. Þessi skoðun mín byggðist á persónulegri reynslu minni af heimsóknum á staðinn sem leiðsögumaður erlendra ferðamanna.

Afstaða mín gagnvart hverasvæðinu í Þjóðgarðinum Yellowstone í Bandaríkjunum var hins vegar mun jákvæðari. Ég hafði gert mér þá mynd að þar væri töluvert lagt í þætti sem snúa að góðu aðgengi ferðamanna. Þessa sýn byggði ég á afspurn minni af staðnum frá fólki sem hafði komið þangað og sagt mér frá sínum upplifunum og einnig því sem ég hef lesið mér til um svæðið.

Geysissvæðið í Haukadal er verulega illa á vegi statt varðandi gott aðgengi. Þar er að finna marga misbrestir þegar kemur að aðgengismálum. Þessi náttúruperla þar sem er að finna einn frægasta goshver veraldar liggur undir skemmdum. Upptalning á því sem ekki er í lagi á svæðinu er sorglega löng að mínu mati.

Rannsóknarspurning mín með þeim áhersluþáttum sem ég notaði sem útgangspunkta við skoðun á Geysissvæðinu leiddi eftirfarandi í ljós. Hvort sem um er að ræða verndun þess út frá náttúruverndarsjónarmiðum, aðkomu að því, stíga innan þess, skilti með upplýsingum, stýringu ferðamanna um það og í framhaldi af því dreifingu ferðamanna um svæðið þá er

ekkert af þessu í viðunandi horfi útfrá sjónarmiðum Umhverfisstofnunar sem unnið hefur SVÓT greiningu um svæðið. Geysissvæðið er á rauðum lista stofnunarinnar rétt eins og það var árið 2010 þegar farið var yfir þessi mál. Skilgreining þess að svæði lendi á þessum lista er að þau séu í bráðri hættu með að verða fyrir óafturkræfum skemmdum þannig að bregðast þurfi hratt við til að koma í veg fyrir það (Umhverfisstofnun, 2010).

Hverasvæðin í Yellowstone þjóðgarðinum í Bandaríkjunum eru mun betur á vegi stödd varðandi aðgengismál. Þar eru í gildi ströng lög sem lúta að aðgengi. Útlistað er hvað má og hvað ekki þannig að gestir eiga að vita að hverju þeir ganga varðandi flest það sem snýr að aðgengi þeirra við heimsókn á staðinn. Einnig er tilgreint að brot á reglum varði sekt og að landverðir svæðisins séu nokkurskonar lögregla á staðnum. Mikið er lagt upp úr að benda fólki á að stíga og pallamál séu í góðu horfi. Á mynd 1 sem sýnir stíga og palla við Old Faithful goshverinn má sjá dæmi um útfærslu á stígum og pöllum á svæðinu. Mikil stýring er í gangi á því bæði til verndunar og einnig til að tryggja öryggi ferðamanna.

Þegar horft er til niðurstaðna úr rannsóknarkafnanum, frá bæði samanburði hverasvæðanna og afstöðu fólks í svörum við rannsóknarspurningu má greina sameiginlegan hljóm varðandi það hvað telst gott aðgengi. Þar skín í gegn að mikilvægt er að hið manngerða umhverfi sem stuðlar að góðu aðgengi staðanna sé hannað þannig að sem flestir fái notið þess sem staðurinn hefur upp á að bjóða. Þarna er til dæmis verið að horfa til þátta eins og útfærslu gönguleiða, hvernig stígar og allar eru útfærðir, merkinga sem tiltaka þjónustu í boði ásamt öðrum upplýsingum.

Fram kom að stýringar sem uppi eru á svæðunum til að beina fólki eftir ákveðnum leiðum geta auðveldað hönnun og viðhald þeirra mannvirkja sem reist eru. Stýring er mikil í Yellowstone eins og fram kom þannig að þar mætti líka hugsa sér að viðhald mannvirkja sé auðveldara.

Í góðu aðgengi felst að fólk gerir sér viðmið í huga sínum um þessa skilgreiningu eða hugtak. Til þess að skilja þessi viðmið verður að kafa ofan í bakgrunn afstöðu hvers og eins. Línur eru lagðar með lögum og reglugerðum um aðgengi og ótrúlegum fjölda skilgreininga um hvað er gott og hvað er slæmt þegar kemur að því hvað felist í góðu aðgengi. Fólk vegur og metur þessa opinberu þætti, tekur með inn í myndina sína skoðun útfrá menntun sinni, starfi sínu eða persónulegum upplifunum og aðstæðum. Þegar fólk er búið að móta sér afstöðu til

málefnisins með þessum hætti vinnur það út frá þeirri sannfæringu. Kannski mátar fólk sína skoðun við málefnið reglulega með því að fylgjast með umræðu og þróun í þessum efnun. Tekur eflaust til sín efnivið úr þjóðfélagssumræðu og framförum sem eiga sér stað varðandi þessa þætti. En á endanum er það spurningin um það hvernig þeir þættir sem fólk þarf á að halda og sú sýn sem fólk gerir sér varðandi gott aðgengi sem ráða því hvort aðgengi ferðamannastaða telst gott eða ekki í hugum fólks.

Það verður aldrei hægt að uppfylla öll viðmið hjá fólki varðandi þessa þætti. Hins vegar er hægt að vinna í þeim þáttum aðgengis sem fólk notar þegar það vegur og metur afstöðu sína til góðs aðgengis. Þetta eru þættir eins og hindranir í aðgengi að ferðamannastöðum, hönnun aðgengis á ferðamannastöðum, hvaða tilgangi stýring aðgengis á ferðamannastöðum þjóni og upplifun ferðamanna og heimamanna á aðgengi að ferðamannastöðum.

Þetta eru þættirnir sem ég valdi að styðjast við í vinnslu þessarar ritgerðar. Þeir eru að sjálfsögðu ekki tæmandi listi yfir þætti og viðmið sem ráða för í þessum efnun. Ég valdi þá af handahófi til að rannsaka og kanna aðkomu þeirra að þessum málefnum en það er ekkert sem segir að þeir séu mikilvægari en aðrir þættir við skoðun á skilgreiningunni hvað felst í góðu aðgengi ferðamannastaða.

Tilgangur ritgerðarinnar var að auka við það efni sem þegar er til og fjallar um hvað felst í góðu aðgengi að ferðamannastöðum. Ég vildi ná fram nálgun sem útvíkkar enn frekar sýn og skilning fólks á hversu margslungið og vandmeðfarið það getur verið að mæta kröfum um gott aðgengi að ferðamannastöðum. Með þessu vildi ég líka benda á hversu misjöfn sýn fólks getur verið á hugtakið gott aðgengi og hvað í því felst.

4.1. Takmarkanir verkefnis

Það sem takmarkar mest þetta verkefni að mínu mati er hversu vítt hugtakið aðgengi er. Um leið og ég fór af stað í heimildaöflun varð mér ljóst að þótt til séu ótal skilgreiningar á aðgengi, hvernig það eigi að vera og hvernig það eigi ekki að vera þá er þetta hugtak huglægt að stórum hluta og verður ekki krufið til mergjar í ritgerð af þeirri stærðargráðu sem hér er.

Þegar ég segi huglægt þá á ég við að það fer eftir hverjum og einum hvernig gott aðgengi að ferðamannastað ætti að vera. Það sem einn ferðamaður telur ásættanlegt getur annar talið óásættanlegt. Að baki þeirrar afstöðu geta síðan legið mjög mismunandi ástæður eins og

persónuleg reynsla eða upplifun. Nú eða þeim fræðilega bakgrunni sem fólk hefur varðandi þessi málefni.

4.2. Tillögur um rannsóknir

Það væri að mínu mati mjög áhugavert að gera rannsókn á því hvaða ferli á sér stað í huga fólks í aðdraganda þess að ferðamannastaður verður of aðgengilegur og hvernig þróun á sér stað hjá fólki í framhaldinu. Inn í það væri hægt að flétta hvaða þættir það væru nákvæmlega sem skilgreindu staðinn sem of aðgengilegan.

Hvort samhengi sé á milli þess að staður sé of aðgengilegur og þess að staður fer að hnigna varðandi upplifun og ásókn ferðamanna í hann væri líka forvitnilegt að skoða. Hvort heimamenn upplifi svipað ferli og ferðamennirnir. Í kafla 1.4. í þessari ritgerð (bls. 16) er fjallað um blaðagrein sem hefur fyrirsögnina „Illvirki inni í Þórsmörk“ (Árni Alfreðsson, 2012). Þar er fjallað um hvernig gera eigi Þórsmörk of aðgengilega að mati greinarhöfundar. Hann sér það sem mjög neikvæða þróun. Ef við horfum í þetta mætti spyrja, er hnignun kannski óhjákvæmilegur fylgifiskur þeirra ferðamannastaða sem verða of aðgengilegir? Er það þá hnignun í hugum fólks útfrá því hversu aðgengilegur staðurinn er eða vegna sjáanlegra skemmda á umhverfi hans vegna ágangs gesta?

Lokaorð

Eftir að hafa farið í gegnum upplýsingaöflun fyrir þessa ritgerð áttáði ég mig enn betur á því hversu erfitt það væri ef skilgreina ætti ferðþjónustu innan ákveðins ramma. Velja henni hillu ef þannig mætti að orði komast. Ég hef yfir tuttugu ára starfsreynslu í ferðþjónustu en ég upplifi mig samt oft á tíðum sem byrjanda þegar kemur að skilgreiningu þessarar atvinnugreinar.

Stundum hef ég staðið mig að því að vera komin með ákveðna afstöðu til ákveðins málefnis sem snertir greinina. Þetta hefur þá byggst á mínu persónulega huglæga mati sem mótað er af margvíslegu efni sem ég hef aflað mér um þetta tiltekna málefni. Síðan kollvarpast þessi afstaða mín með tilkomu nýrrar vitneskju eða nýrrar nálgunar. Þetta er kannski bara rökrétt myndu sumir segja, ekki bara í ferðþjónustu heldur hinum ýmsu málefnum almennt þegar kemur að almennri þróun og hvernig hlutirnir breytast. Ég get alveg samþykkt það.

En það sem ég er að benda á er að ég tel það einn mikilvægasta þáttinn í framþróun og uppgangi ferðþjónustunnar að fólk skilgreini sig gagnvart atvinnugreininni og þeim þáttum sem hún stjórnast af. En haldi sér jafnframt eftir sem áður sífellt á tánum varðandi hina ólíklegustu þætti sem persónuleg sýn hvers og eins mótast af og snýr að ferðamannastaðnum og þeirri þjónustu sem til staðar þarf að vera fyrir ferðamanninn. Með því móti tel ég að ábyrg og góð uppbygging geti haldið áfram innan íslenskrar ferðþjónustu um ókomin ár.

Heimildaskrá

- Aðgengi ehf. (2005). Sótt 7. Apríl 2013 frá Access Iceland: <http://www.gottadgengi.is/um-okkur/>
- Aðgengi ehf. (Nóvember 2011). Sótt 3. Apríl 2013 frá Ferðamálastofa.is: http://www.ferdamalastofa.is/static/files/upload/files/Skyrsla_Adgengi_2011.pdf
- Anna Dóra Sæþórsdóttir. (12. Mars 2011). *Hefur þolmörkum verið náð á vinsælum ferðamannastöðum*. Sótt 13. Apríl 2013 frá Umhverfissráðuneyti: http://www.umhverfisraduneyti.is/media/_umhverfisthing/CAnnaDoraSaethorsdottir.pps
- Árni Alfreðsson. (28. Nóvember 2012). Sótt 9. Apríl 2013 frá Visir.is: <http://www.visir.is/illvirki-inni-i-thorsmork/article/2012711289997>
- Bændablaðið. (Apríl 2013). Bættar samgöngur og lengri áætlunarferðir í Þórsörk. *Bændablaðið*, 17.
- Collis, J., & Hussey, R. (2003). *Business Research*. New York: Palgrave Macmillan.
- Colorado State University. (án dags.). Sótt 18. Apríl 2013 frá Writing@CSU: <http://writing.colostate.edu/guides/page.cfm?pageid=1286>
- Dr. Helgi Torfason. (án dags.). Sótt 11. Apríl 2013 frá Hótel Geysir: <http://www.hotelgeysir.is/?c=webpage&id=102&lid=98&option=links>
- ENAT. (án dags.). Sótt 1. Apríl 2013 frá ENAT: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct#Read_ENAT_Code_text
- European Commission. (án dags.). Sótt 1. Apríl 2013 frá European Commission: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index_en.htm
- Ferðamálastofa. (2013). Veist þú um aðgengilegan áfangastað. *Fréttablaðið*, 15.
- Hofstede, G. (1994). *Cultures and Organizations*. London: HarperCollinsBusiness.
- Jón Gunnar Bernburg. (21. Nóvember 2005). *Hvernig útskýrir maður aðferðafræði félagsvísinda?* Sótt 13. Apríl 2013 frá Vísindavefurinn: <http://visindavefur.is/svar.php?id=5420/>
- Jón Ólafur Ólafsson, Sigurður Einarsson, Anne Grethe Hansen, Björk Pálsdóttir, Brand, C., Ólöf Ríkarðsdóttir, & Þorgeir Jónsson. (2002). *Aðgengi fyrir alla*. Samstarfsnefnd um handbók um aðgengi;Rannsóknarstofnun byggingaiðnaðarins;
- Long, J. (2010). *Researching Leisure, Sport and Tourism*. London: SAGE Publications Ltd.
- Page, S. J. (2007). *Tourism Management Managing for Change*. Oxford: Elsevier Ltd.

Shone, A., & Parry, B. (2010). *Successful Event Management*. Andover: Cengage Learning EMEA.

Smith, M. K. (2009). *Issues in Cultural Tourism Studies*. London: Routledge.

The Yellowstone Traveler. (án dags.). Sótt 12. Apríl 2013 frá The Yellowstone Traveler:

<http://www.yellowstoneparktraveler.com/intro/regulations.shtml>

The Yellowstone Traveler. (án dags.). Sótt 12. Apríl 2013 frá The Yellowstone Traveler:

<http://www.yellowstoneparktraveler.com/intro/history.shtml>

The Yellowstone Traveler. (án dags.). Sótt 12. Apríl 2013 frá The Yellowstone Traveler:

<http://www.yellowstoneparktraveler.com/intro/sights.shtml>

Timothy, D. J., & Boyd, S. W. (2003). *Heritage tourism*. Harlow: Pearson Education Limited.

Umhverfisstofnun. (án dags.). Sótt 20. Apríl 2013 frá Umhverfisstofnun:

<http://www.ust.is/einstaklingar/frettir/frett/2012/05/05/Dyrholaey/>

Umhverfisstofnun. (2010). Sótt 11. Apríl 2013 frá Umhverfisstofnun:

http://ust.is/library/Skrar/Einstaklingar/Nattura/Skyrslur/astand_fridlystra_svaeda_skyrsla_umhverfisstofnunar_nov_2010.pdf

Vala Jóna Garðarsdóttir. (án dags.). Sótt 24. Apríl 2013 frá Blindrafélagið:

<http://www.blind.is/verkefni/adgengismal/nr/1277>

Munnlegar heimildir

Harpa Ingólfssdóttir, tölvupóstur, 14. apríl 2013.

Jón Gunnar Benjamínsson, tölvupóstur, 15. apríl 2013.

Jón Heiðar Jónsson, tölvupóstur, 17. apríl 2013.

Magnús Oddsson, tölvupóstur, 17. apríl 2013.

Stefán Helgi Valsson, tölvupóstur, 20. apríl 2013

Fylgiskjöl

Hvað er **gott aðgengi** að ferðamannastað á Íslandi í dag? Ef tekið er tillit til þátta eins og

- Hönnunar
- Upplifunar
- Stýringar
- Hindrana
- Eða annarra hluta sem þú telur skipta máli í þessum efnum

Svar: