



## Viðbrögð ferðapjónustunnar við stóráföllum Orðspor og öryggi

Mat á stöðu mála og eftirfylgni við skýrsluna Eldgos á Suðurlandi frá 2010  
Desember 2013

13191

S:\2013\13191\vaskyrsla\13191\_vaskyrsla\_ferdamalastofa\_231213.docx

Desember 2013

Nr. útg.	Dagsetning	Unnið	Yfirfarið	Samþykkt
1. útgáfa	23.12.2013	HS	HMÁ/SGT	HS

**Forsíðumynd:** Jóhannes Gunnar Skúlason, Eldgos í Eyjafjallajökli 2010.

## Efnisyfirlit

<b>1</b>	<b>Inngangur</b>	<b>3</b>
1.1	Frá ferðamálastjóra	3
1.2	Rýni VSÓ Ráðgjafar	3
<b>2</b>	<b>Rýni á skýrslunni „Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers?“</b>	<b>5</b>
2.1	Verkefni í farvegi	5
2.1.1	<i>Upplýsingagjöf og viðvörðun um farsíma til fólks á hættusvæðum</i>	5
2.1.2	<i>Öryggi fólks við fólksflutninga á hættu- og neyðartímum</i>	6
2.1.3	<i>Sjóflutningar vörubirgða og fólks milli svæða eða til og frá landinu</i>	6
2.1.4	<i>Heilbrigðisþjónusta</i>	7
<b>3</b>	<b>Rýni á fundargerðum viðbragðsteymis stjórnvalda vegna eldgosa 2010</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Tillögur að verkefnum til að bæta viðbrögð við áföllum</b>	<b>9</b>
4.1	Áætlun um viðbrögð í ferðamálum á hættu- og neyðartímum	9
4.2	Fjölmiðlateymi stjórnvalda á hættu- og neyðartímum	10
4.2.1	<i>Upplýsingagjöf til ferðamanna á hættusvæðum</i>	11
4.2.2	<i>Upplýsingagjöf til ferðapjónustuaðila</i>	11
4.2.3	<i>Upplýsingagjöf til erlendra söluaðila</i>	11
4.2.4	<i>Upplýsingagjöf til fjölmiðla</i>	11
4.3	Miðlun upplýsinga og tengsl aðila í ferðapjónustu á hættu- og neyðartímum	13
4.4	Þjálfun landvarða og skálavarða sem starfa á hálendi og í óbyggðum	13
4.5	Kortlagning helstu þjarga ferðapjónustunnar	14
4.5.1	<i>Skilgreining á hlutverki upplýsingamiðstöðva ferðamála og gestastofa þjóðgarða</i>	14
4.6	Sálrænn stuðningur og áfallahjálp	15
<b>5</b>	<b>Samantekt</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>Fylgiskjöl</b>	<b>17</b>
6.1	Fylgiskjal I - Viðbragðsteymi stjórnvalda eftir eldgos - verkefni Ferðamálastofu	17
6.2	Fylgiskjal II – Eldgos á Suðurlandi - undanfari hvers? Orðspor og öryggi	20

## 1 Inngangur

### 1.1 Frá ferðamálastjóra

Ísland er enn í móttun. Þessi staðreynd er móttandi þáttur í því sem dregur ferðamenn af mestum krafti til landsins, þ.e. ásýnd landsins, hrjúft yfirbragð, móttunarferli náttúruafllanna og sýnileg átök elds og ísa. Eldgos verða, sum “ferðamannavæn”, en önnur ekki og á undanföllum árum hafa orðið þeir atburðir, sem samhliða mikilli fjölgun ferðamanna minna á nauðsyn þess að við höfum til staðar viðbragðsáætlanir sem ætlað er að hlúa að þeim sem skyndilega finna sig í óþekktum aðstæðum fjarri heimahögum.

Þann 19. apríl 2010, á fundi viðbragðsteymis stjórnvalda sem stofnað var í kjölfar eldgoss í Eyjafjallajökli 14. apríl 2010, var Ferðamálastofu falið að skoða „worst case scenarios“, þ.e. áhrif náttúruhamfara á aðstæður innan ferðaþjónustunnar og ferðamenn sjálfa, sem og mögulegar mótvægisáðgerðir sem miðist við að lágmarka neikvæð áhrif þeirra. Kallaður var saman 5-6 manna hópur úr viðbragðsteyminu ásamt fulltrúa frá Nýsköpunarmiðstöð Íslands til að undirbúa verkefnið. Hófst vinnan á því að kallað var til fjölmenns samráðsfunda hagsmunaaðila í ferðaþjónustu.

Unnin var skýrslan *Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers? Orðspor og öryggi* fyrir Ferðamálastofu með aðstoð Netspors og Nýsköpunarmiðstöðvar Íslands. Samstarfsaðilar Ferðamálastofu við vinnuna voru samgönguráðuneytið (nú innanríkisráðuneytið), Vegagerðin, Útflutningsráð (nú Íslandsstofa), Siglingastofnun, Orkustofnun, Fjárfestingarstofnun (nú fjárfestingarsvið Íslandsstofu), Eimskip, Samtök verslunar og þjónustu, Samtök ferðaþjónustunnar (SAF), Höfuðborgarstofa, Hilton Reykjavík Nordica og almannavarnadeild ríkislögreglustjóra.

Metin voru hugsanleg áhrif náttúruhamfaranna á ferðaþjónustu. Unnið var út frá fjórum sviðsmyndum m.a. miðað við fjölda ferðamanna, stærð eldgoss. Síðan var gerð SVÓT greining innan hvernar sviðsmyndar. Útbúin voru gróf drög að viðbragðsáætlun fyrir ferðaþjónustuna til að mæta hugsanlegum áföllum og/eða tækifærum af völdum hamfaranna.

Öryggismál innan íslenskrar ferðaþjónustu skipta veigamiklu máli, enda mikilvægt að gestir okkar upplifi landið sem öruggan áfangastað, þrátt fyrir mikilvæga og á tíðum hráslagalega móttöku náttúruafllanna. Sívaxandi fjöldi ferðamanna kallar á að allir sem að málum koma séu meðvitaðir um hvernig megi auka öryggi ferðamanna í hvaða aðstæðum sem er. Þeirri vinnu sem hér er gerð grein fyrir var ætlað að horfa til ýtrustu aðstæðna, kortleggja þau verkefni sem klára þarf í þeim eignum og hnykkja þannig á þeirri vinnu sem hófst á árinu 2010.

### 1.2 Rýni VSÓ Ráðgjafar

Ferðamálastofa setti af stað vinnu við rýni á skýrslunni *Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers? Orðspor og öryggi* á vordögum 2013 og var Herdís Sigurjónsdóttir hjá VSÓ Ráðgjöf fengin til verksins. Vinnan hófst í apríl 2013.

Markmiðið með verkinu var að:

- Meta stöðu þeirra áðgerða sem lagðar voru til í fyrrnefndri skýrslu og móta tillögur um áframhaldandi innleiðingu þeirra.

Auk skýrslunnar voru að frumkvæði VSÓ Ráðgjafar rýndar fundagerðir Viðbragðsteymis stjórnvalda sem stofnað var eftir eldgos 2010. Tekin voru saman þau verkefni Ferðamálastofu sem tilgreind voru og staða þeirra metin.

Frá því að eldgosin á Fimmvörðuhálsi og í Eyjafjallajökli urðu árið 2010 hefur ýmislegt gerst í tengslum við öryggismál í ferðaþjónustu sem Ferðamálastofa hefur komið að. Má nefna *Öryggi á ferðamannastöðum – Stefna til 2015*, frá 2011 og *VAKANN*, kerfi sem búið er að setja upp og ætlað er að efla gæði, öryggi og umhverfisvitund í ferðaþjónustu

með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð. Þessi gögn voru höfð til hliðsjónar, en ekki verður fjallað um þau sérstaklega.

Á verktíma var fyrirkomulag ferðamála á hættu- og neyðartímum skoðað og samráð haft við fjölmarga samstarfsaðila Ferðamálastofu s.s. starfsmenn almannavarnadeildar ríkislögreglustjóra og Slysavarnafélagsins Landsbjargar. Einnig var rætt við fulltrúa Umhverfisstofnunar og fleiri aðila vegna menntunar landvarða þar sem þeir gegna mikilvægu hlutverki í viðbrögðum á neyðartímum. Til að auðvelda þeim lesendum sem ekki þekkja kerfi almannavarna og einstaka verkefni að átta sig betur á stöðu mála var bætt við viðbótarupplýsingum á nokkrum stöðum í samantektinni.

Í skýrslu og fundargerðum sést að á liðnum árum hafa almannavarnir komið að víðtæku samstarfi við aðila ferðaþjónustunnar s.s. vegna eldgosu á Suðurlandi. Var þá m.a. stofnað fjölmiðlateymi til að samræma upplýsingagjöf og bregðast við ágangi fjölmiðla. Ein af tillögnum í drögum að stefnu stjórnvalda í almannavarna og öryggismálum, frá maí 2013, er að útbúa upplýsingavef til að koma upplýsingum til almennings með skipulögðum hætti þannig að nýst gæti Ferðamálastofu og öðrum viðbragðsaðilum í ferðámálum.

Vinnu lauk í desember 2013 með þessari samantekt sem kynnt verður ráðherra ferðamála, iðnaðar- og viðskiptaráðherra, ásamt þeim tillögum sem hér eru birtar. Markmiðið er að tryggja skjót og vönduð viðbrögð, samræma verkferla, auka öryggi ferðamanna og þeirra aðila er starfa í ferðaþjónustu, ásamt því að nýta fjármagn betur. Verkefnin eru talin geta bætt stjórnskipulag ferðamála á hættu- og neyðartímum og byggja m.a. á þeirri mikilvægu reynslu sem fengist hefur frá eldgosinu í Eyjafjallajökli 2010 til að ráðast í nauðsynlegar úrbætur og samhæfa viðbrögð.

Í framhaldi af þessari vinnu þarf að funda með þeim aðilum sem tóku þátt í gerð skýrslunnar *Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers? Orðspor og öryggi frá 2010* sem eru auk Ferðamálastofu; Nýsköpunarmiðstöð, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, innanríkisráðuneytið, Vegagerðin, Íslandsstofa, Siglingastofnun, Orkustofnun, Eimskip, Samtök verslunar og þjónustu, Samtök ferðaþjónustunnar, Höfuðborgarstofa, Hilton Reykjavík Nordica og almannavarnadeild ríkislögreglustjóra.

**2 Rýni á skýrslunni „Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers?“**

Í skýrslunni *Eldgos á Suðurland – Undanfari hvers? Orðspor og öryggi* kemur fram að með gerð hennar hafi ætlunin verið að meta hugsanleg áhrif eldgosanna 2010 á ferðaþjónustu. Í henni eru sett fram gróf drög að viðbragðsáætlun fyrir ferðaþjónustuna til að mæta hugsanlegum áföllum og/eða tækifærum.

Tekin voru saman verkefni sem tilgreind voru í skýrslunni og þau listuð upp í töflu 2.1. Um er að ræða öll verkefni, en ekki eingöngu þau sem Ferðamálastofu var ætlað að bera ábyrgð á.

**Tafla 2.1: Verkefni tilgreind í skýrslu**

Nr.	Verkefni
1	Almannatengsl ferðaþjónustu á neyðartímum - Upplýsingagjöf til ferðamanna og leiðrétting á rangfærslum um stöðu mála.
2	Almannatengsl ferðaþjónustu á neyðartímum - Upplýsingagjöf til ferðaþjónustuaðila til að þeir geti brugðist við og upplýst ferðamenn.
3	Almannatengsl ferðaþjónustu á neyðartímum - Upplýsingagjöf til fjölmiðla hér heima og erlendis og leiðrétting á rangfærslum um stöðu mála.
4	Fjarskipti ferðaþjónustuaðila - Tryggja fjarskiptabúnað og varaafli í skálum.
5	Þjálfun landvarða - Tryggja upplýsingagjöf til þeirra svo þeir, í samvinnu við hálendisvakt, geti veitt upplýsingar til ferðamanna.
6	Kortlagning helstu bjarga ferðaþjónustunnar s.s. gistirýmis og afþreyingarmöguleika á hverju svæði.
7	Sálrænn stuðningur og áfallahjálpar fyrir ferðamenn og ferðaþjónustuaðila.
8	Skilgreining á hlutverki upplýsingamiðstöðva fyrir ferðamenn á hættu- og neyðartímum.
9	Upplýsingagjöf með farsíma til fólks á hættusvæðum.
10	Öryggi fólks við fólksflutninga á hættu- og neyðartímum.
11	Kanna möguleika á sjóflutningum vörubirgða, fólks og búpenings á milli svæða eða til og frá landinu á hættu- og neyðartímum.
12	Tryggja sjúkrarými ef hamfarir yrðu á háannatíma.

**2.1 Verkefni í farvegi**

Við rýni skýrslunnar *Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers? Orðspor og öryggi* kom í ljós að verkefni 9, 10, 11 og 12 voru þegar komin til framkvæmda eða á ábyrgð annarra og því var ekki lögð frekari áhersla á þau í þessari skýrslu.

**2.1.1 Upplýsingagjöf og viðvörðun um farsíma til fólks á hættusvæðum**

**Verkefni:** Möguleikar á að senda neyðarskilaboð með skjótum hætti um yfirvofandi hættu með SMS í farsíma íbúa og ferðamanna á hættusvæðum.

Tilvísun: Liður 9 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Neyðarlínan og almannavarnir.

**112 viðvörðunarkerfið**

Á miðju ári 2012 var tekið í notkun viðvörðunarkerfi sem getur sent neyðarskilaboð (SMS) í farsíma vegna hættu. Kerfið var þróað til notkunar fyrir almannavarnir hér á landi og virkar með þeim hætti að hægt er að senda boð um yfirvofandi hættu í farsíma til íbúa og ferðamanna á fyrirfram ákveðnum svæðum. Eftir að landsvæði hefur verið valið getur Neyðarlínan kallað fram alla farsíma, erlenda og innlenda, sem eru innan þjónustusvæðis

símafyrirtækjanna á því svæði sem hefur verið valið og sent neyðarskilaboð með upplýsingum um aðsteðjandi hættu og leiðbeiningum þar að lútandi í þá farsíma sem koma fram í kerfinu. Til að byrja með verða neyðarboðin send á íslensku og ensku frá Neyðarlínunni frá númerinu 1-1-2 og aðeins þegar nauðsyn krefur.

### 112 Iceland snjallsímaforritið

Valitor gaf íslensku þjóðinni 112 Iceland snjallsímaforritið (appið) og tóku 112, Slysavarnafélagið Landsbjörg og almannavarnadeild ríkislögreglustjóra þátt í vinnunni. Snjallsímaforritið eykur verulega öryggi ferðamanna utan alfaraleiða þar sem annarsvegar er hægt að kalla á aðstoð ef um slys eða óhapp er að ræða og hinsvegar er hægt skilja eftir „slóð“ sem nýtist ef óttast er um afdrif viðkomandi og leit þarf að fara fram. Ekki er þörf á gagnasambandi til að nota forritið, hefðbundið GSM samband dugar. Forritið leysir ekki af hólmi önnur öryggistæki eins og neyðarsenda og talstöðvar. Það er fyrst og fremst viðbót sem nýtist þeim sem nota snjallsíma. Að skilja eftir ferðaáætlun er enn í fullu gildi.

### Safetravel.is

Vefsíðan safetravel.is er rekin af Slysavarnafélaginu Landsbjörg og er hluti af stærra verkefni sem einfaldlega kallast Safetravel. Þar taka höndum saman opinberar stofnanir, einstaklingar og fyrirtæki sem hafa það að markmiði að bæta forvarnir og minnka slys í ferðamennsku og ferðapjónustu hér á landi. Ferðamálastofa hefur komið að verkefninu frá upphafi.

Verkefnið nýtur stuðnings fjölda fyrirtækja en er stýrt frá skrifstofu Slysavarnafélagsins Landsbjargar enda er innan raða félagsins fjöldi einstaklinga með yfirgripsmikla þekkingu á landinu og ferðalögum við ýmsar aðstæður.

## 2.1.2 Öryggi fólks við fólksflutninga á hættu- og neyðartímum

**Verkefni:** Að tryggja öryggi fólks við flutning frá hættusvæðum og á milli samgöngumiðstöðva á hættu- og neyðartímum.

Tilvísun: Liður 10 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Almannavarnir.

**Framkvæmd:** Er nú þegar hluti af viðbrögðum almannavarna.

**Þátttakendur:** Almannavarnir, Vegagerðin og Hálendisvakt björgunarsveita.

## 2.1.3 Sjóflutningar vörubirgða og fólks milli svæða eða til og frá landinu

**Verkefni:** Að hafa möguleika á sjóflutningum vörubirgða, fólks og búpenings á milli svæða eða til og frá landinu á hættu- og neyðartímum.

Tilvísun: Liður 11 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Almannavarnir.

**Framkvæmd:** Er nú þegar hluti af viðbrögðum almannavarna.

**Þátttakendur:** Almannavarnir, Samgöngustofa (Siglingastofnun) og flutningsaðilar.

#### 2.1.4 **Heilbrigðisþjónusta**

**Verkefni:** Að tryggja sjúkrarámi og heilbrigðisþjónustu á háannatíma ferðapjónustunnar.

Tilvísun: Liður 12 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Heilbrigðisyfirvöld.

**Framkvæmd:** Er nú þegar hluti af viðbrögðum almannavarna.

**Þátttakendur:** Heilbrigðisyfirvöld og almannavarnir.

### 3 Rýni á fundargerðum viðbragðsteymis stjórnvalda vegna eldgos 2010

Viðbragðsteymi stjórnvalda var stofnað eftir eldgos á Suðurlandi árið 2010. Teymið var sett á fót að undirlagi þáverandi iðnaðarráðherra og skipað fjölmörgum aðilum sem málið varðaði, bæði frá atvinnugreininni sjálfri og viðhlítandi opinberum stofnunum.

Haldnir voru átta fundir, sá fyrsti þann 16. apríl 2010 og sá síðasti þann 14. maí sama ár. Tveir fulltrúar frá Ferðamálastofu tóku þátt í starfi viðbragðsteymisins, þau Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgbórsson.

Verkefni Ferðamálastofu hafa verið greind og eru talin upp í töflu 3.1.

**Tafla 3.1: Verkefni tilgreind í fundargerðum**

Nr.	Verkefni
1	Tillögur um aukinn kraft í notkun samfélagslegra miðla. Ferðamálastofa (FMS) tók þátt í að senda öllum þeim erlendu fréttamönnum sem voru á skrá boð um að gerast meðlimir í hópum (s.s. á Facebook).
2	Útflutningsráð (nú Íslandsstofa) hafði forgöngu um að ráða almannatengslafyrirtæki til ráðgjafar og aðstoðar vegna umfjöllunar erlendra fjölmiðla. Utanríkisráðherra og iðnaðarráðherra ásamt Ferðamálastofu funduðu um málið.
3	FMS hafði forgöngu um gerð langtímaáætlunar um kynningarmál.
4	FMS hafði forgöngu um að skoða „worst case scenarios“ í samvinnu við iðnaðarráðuneytið og Nýsköpunarmiðstöð. Gefin var út skýrslan <i>Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers? Orðspor og öryggi</i> .
5	FMS og Útflutningsráð (nú Íslandsstofa) gerðu fréttatilkynningar um stöðu mála sem almannavarnir samþykktu fyrir útsendingu.
6	FMS kom að markaðsátaki stjórnvalda í ferðaþjónustu (Inspired by Iceland) sem unnið var með samsvarandi mótframlagi frá greininni. Verkstjórn samræmdi heildarplan frá Útflutningsráði (nú Íslandsstofa), FMS og auglýsingastofunum.
7	FMS kom að blaðamannaferðum á eldgosasvæðið sem farnar voru til að skoða aðstæður.
8	FMS kom að fundum með sveitarstjórnnum á eldgosasvæðinu.
9	FMS og SAF stóðu fyrir fundi á Suðurlandi með ferðaþjónustuaðilum um upplýsinga- og öryggismál. Fundir haldnir í samvinnu við almannavarnadeild ríkislögreglustjóra og lögreglustjóra í umdæminu.
10	FMS tilnefndi tengilið við ferðaþjónustuaðila á gossvæðinu m.a. til að bæta upplýsingagjöf til þeirra um stöðu mála.
11	FMS fór ásamt öðrum fulltrúum viðbragðsteymis á eldgosasvæðið til að hitta m.a. fulltrúa ferðaþjónustufyrirtækja á svæðinu.

Flest verkefni Ferðamálastofu lutu að markaðs- og kynningarmálum og upplýsingagjöf og samstarfi við ferðaþjónustuaðila. Í viðauka I má sjá samantekt verkefna starfsmanna Ferðamálastofu sem fram komu í fundargerðum viðbragðsteymis stjórnvalda og ferðaþjónustuaðila.

#### 4 Tillögur að verkefnum til að bæta viðbrögð við áföllum

Hér eru settar fram tillögur að verkefnum sem ætlað er að bæta viðbrögð stjórnvalda og ferðaþjónustuaðila ef til áfalla kemur á borð við eldgosin 2010. Tillögurnar voru unnar á grundvelli tillagna sem fram komu í skýrslunni *Eldgos á Suðurlandi – Undanfari hvers? Orðspor og öryggi*, reynslu viðbragðsteymis stjórnvalda vegna eldgosa 2010 og reynslu liðinna ára.

Gerð er tillaga um ábyrgð á framkvæmd hvers verkefnis, sem þarf þó ekki að endurspegla lagalega ábyrgð. Jafnframt er gerð tillaga að samstarfsaðilum, en sá vinnuhópur gæti breyst á vinnslutíma verkefna. Í einhverjum tilfellum er bætt við viðbótarupplýsingum til útskýringar um stöðu mála fyrir þá sem lesa skýrsluna. Þessi tillaga er sett fram með fyrirvara um að áður en endanleg áætlun er samþykkt þarf að funda með hagsmuna- og ábyrgðaraðilum, kynna þessa skýrslu og marka sameiginlegt áframhaldandi verkferli.

##### 4.1 Áætlun um viðbrögð í ferðamálum á hættu- og neyðartímum

**Verkefni:** Að útbúin verði samræmd áætlun stjórnvalda og ferðaþjónustuaðila um viðbrögð á hættu- og neyðartímum.

Tilvísun: Reynsla vinnu viðbragðsteymis stjórnvalda

**Ábyrgð á framkvæmd verkefnis:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið.

Viðbragðsáætlun unnin í samráði við forsætisráðuneyti og innanríkisráðuneyti til að tengja við viðbragðsáætlun stjórnarráðsins í almannavarna- og öryggismálum sem unnið er að.

**Framkvæmd:**

- ▶ Formfesta viðbragðsteymi stjórnvalda og hagsmunaaðila ferðaþjónustunnar sem virkjað var í kjölfar eldgoss í Eyjafjallajökli 2010.
- ▶ Áhættugreining og kerfisbundið mat á ógn sem ferðaþjónustu stafar af áföllum á borð við náttúruhamfarir.
- ▶ Mótun viðbragðsáætlunar vegna ferðaþjónustu á hættu- og neyðartímum sem tekur m.a. til atriða sem fram koma í áhættugreiningu og gátlistum um viðbrögð hlutaðeigandi aðila á landsvísu.
- ▶ Gerð aðgerðaáætlunar stjórnvalda vegna viðbragða aðila ferðamála á hættu- og neyðartímum.
- ▶ Innleiðing viðbragðsáætlunar.

**Mögulegir þátttakendur:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, innanríkisráðuneytið, forsætisráðuneytið, utanríkisráðuneytið, almannavarnadeild ríkislögreglustjóra, Ferðamálastofa, Íslandsstofa, ferðaþjónustuaðilar, SAF, Samband íslenskra sveitarfélaga, Slysavarnafélagið Landsbjörg.

##### Viðbótarupplýsingar um skipulag almannavarna

Á hættu- og neyðartímum gegna almannavarnir mikilvægu samhæfingarhlutverki og samræma viðbrögð fjölmargra ólíkra aðila eftir eðli þeirra atburða sem verið er að fást við. Almennavarnir snúast um það skipulag og stjórnerfi sem er virkjað er og skilgreint nánar í lögum nr. 82/2008 um almannavarnir.

## 4.2 Fjölmiðlateymi stjórnvalda á hættu- og neyðartímum

**Verkefni:** Að tryggja samræmd viðbrögð og upplýsingagjöf, að réttar upplýsingar séu veittar með skipulögðum hætti til hlutaðeigandi aðila og að rangfærslur í fjölmiðlaflutningi séu leiðréttar á hættu- og neyðartímum.

Tilvísun: Reynsla vinnu viðbragðsteymis stjórnvalda

**Ábyrgð á framkvæmd verkefnis:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið og utanríkisráðuneytið.

**Framkvæmd:**

- ▶ Formfesta samstarf fjölmiðlateymis stjórnvalda (sem starfaði í tengslum við samhæfingarstöð almanna- og ferðamála í viðbrögðum v/eldgosa).
- ▶ Útbúa verkferla um upplýsingagjöf á hættu- og neyðartímum.
- ▶ Stjórnvöld útbúi upplýsingasiðu til að tryggja að til staðar sé og virk samræmd upplýsingasiða þar sem settar eru nýjustu upplýsingar um stöðu mála og þær gerðar aðgengilegar þeim sem þurfa upplýsingar á hættu- og neyðartímum. Allir hlutaðeigandi aðilar geta vísað á netsíðuna beint með hlekk á eigin netsíðum.

**Mögulegir þátttakendur:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, innanríkisráðuneytið, forsætisráðuneytið, utanríkisráðuneytið, Íslandsstofa, almannavarnadeild ríkislögreglustjóra, RÚV og aðrir fjölmiðlar, Ferðamálastofa, ferðaþjónustuaðilar, SAF, Samband íslenskra sveitarfélaga, Slysavarnafélagið Landsbjörg.

Hægt væri að vinna að verkferlum varðandi upplýsingagjöf til ólíkra aðila í sérstökum vinnuhópum sbr. undirliðir.



#### 4.2.1 **Upplýsingagjöf til ferðamanna á hættusvæðum**

Tilvísun: Liður 1 í töflu 2.1

**Ábyrgð á framkvæmd verkefnis:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið og Ferðamálastofa.

**Verkefni:**

- ▶ Kanna möguleika til fjarskiptatengingar/fjarskipta (talstöðvar og fjarskiptasamband) á helstu hættusvæðum og gera eftir þörfum tillögu að úrbótum.
- ▶ Yfirfara tengiliðalista Ferðamálastofu og dreifa í skála, Upplýsingamiðstöðvar, gestastofur, gististaði og aðra staði sem talið er að þurfi að koma upplýsingum til ferðamanna.

**Mögulegir þátttakendur:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, Ferðamálastofa, Íslandsstofa, ferðafélög og almannavarnir (almannavarnadeild ríkislögreglustjóra og almannavarnanefndir á hverju svæði), Slysavarnafélagið Landsbjörg (Hálendisvakt björgunarsveita, [www.safetravel.is](http://www.safetravel.is)).

#### 4.2.2 **Upplýsingagjöf til ferðaþjónustuaðila**

Tilvísun: Liður 2 í töflu 2.1

**Ábyrgð á framkvæmd verkefnis:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið og Ferðamálastofa.

**Verkefni:** Að móta ferla til að tryggja skjóta upplýsingagjöf á hættu- og neyðartímum til þeirra sem starfa við ferðaþjónustu s.s. landvarða eða skálavarða sem vinna á eða í nágrenni hamfarasvæða og Hálendisvaktar björgunarsveitanna sem gæti veitt upplýsingar til landvarða eða aðstoðað við upplýsingaveitu.

**Framkvæmd:**

- ▶ Að útbúa verkferla um upplýsingagjöf ferðaþjónustuaðila á hættu- og neyðartímum.
- ▶ Að leita leiðar til að ferðaþjónustuaðilar geti nálgast nýjustu upplýsingar á hverjum tíma.

**Mögulegir þátttakendur:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, Ferðamálastofa, almannavarnadeild ríkislögreglustjóra, fjölmiðlar, Umhverfisstofnun (landverðir), Slysavarnafélagið Landsbjörg (Hálendisvakt björgunarsveita), ferðaþjónustuaðilar.

#### 4.2.3 **Upplýsingagjöf til erlendra söluaðila**

Tilvísun: Reynsla vinnu viðbragðsteymis stjórnvalda.

**Ábyrgð á framkvæmd verkefnis:** Utanríkisráðuneytið og Íslandsstofa.

**Verkefni:** Að koma upp ferlum til að tryggja upplýsingagjöf til erlendra söluaðila á hættu- og neyðartímum. Huga að ímyndarmálum.

**Mögulegir þátttakendur:** Utanríkisráðuneytið, Íslandsstofa, forsætisráðuneytið, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, Ferðamálastofa, ferðaþjónustuaðilar og SAF.

#### 4.2.4 **Upplýsingagjöf til fjölmiðla**

Tilvísun: Liður 3. í töflu 2.1.

**Ábyrgð á framkvæmd verkefnis:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið.

**Verkefni:** Að koma upp ferlum til að tryggja upplýsingagjöf til fjölmiðla á hættu- og neyðartímum. Huga að ímyndarmálum og upplýsingargjöf til ferðamanna

---

**Mögulegir þátttakendur:** Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, innanríkisráðuneytið, forsætisráðuneytið, utanríkisráðuneytið, Íslandsstofa, almannavarnadeild ríkislögreglustjóra, RÚV og aðrir fjölmiðlar, Ferðamálastofa, Samband íslenskra sveitarfélaga.

#### 4.3 Miðlum upplýsinga og tengsl aðila í ferðapjónustu á hættu- og neyðartímum

**Verkefni:** Að tryggja skjóta og örugga miðlum upplýsinga meðal aðila í ferðapjónustu á hættu- og neyðartímum

Tilvísun: Liður 2 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Innanríkisráðuneytið.

**Framkvæmd:**

- ▶ Kanna fjarskiptamöguleika (talstöðvar og fjarskiptasamband) í ferðamannaskálum á helstu hættusvæðum.
- ▶ Móta verkferla um fjarskipti innan ferðapjónustu á hættu- og neyðartímum.
- ▶ Útbúa tengiliðalista til að dreifa í skála og aðra staði.

**Mögulegir þátttakendur:** Innanríkisráðuneytið, almannavarnir (almannavarnadeild ríkislögreglustjóra og almannavarnanefndir á hverju svæði), atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, ferðafélög og Slysavarnafélagið Landsbjörg, Umhverfisstofnun, Neyðarlínan og Ferðamálastofa.

**Viðbótarupplýsingar um bjargir almannavarna**

Í tengslum við gerð áhættumats almannavarna kortlögðu almannavarnir þær bjargir, s.s. varaafstöðvar<sup>1</sup> sem hægt er að virkja í hverju lögregluumdæmi ef hættu- eða neyðarástand skapast. Neyðarlínan vistar bjargagrunn almannavarna<sup>2</sup>.

#### 4.4 Þjálfun landvarða og skálavarða sem starfa á hálendi og í óbyggðum

**Verkefni:** Að samræma fræðslu til allra sem starfa við landvörslu á hálendinu s.s. landverði og skálaverði til að tryggja að þeir hafi þekkingu til að geta brugðist rétt við og leiðbeint ferðamönnum á hættu- og neyðartímum.

**Ábyrgð:** Umhverfisstofnun (þjóðgarðar) er ábyrg fyrir námskeiðum landvarða skv. námsskrá.

Tilvísun: Liður 5 í töflu 2.1

**Tillaga að framkvæmd:**

- ▶ Bæta við aukinni fræðslu um neyðarviðbrögð á hættu- og neyðartímum við landvarðanámskeið. Skoða hvort auka þarf við fræðslu í fyrstu hjálp og bæta við kennslu í sálrænum stuðningi til þeirra sem starfa á hálendi og í óbyggðum.
- ▶ Útbúa samræmdan gátlista landvarða og skálavarða um viðbrögð á neyðartímum.
- ▶ Útbúa sniðmát að tengiliðalista með helstu númerum samstarfsaðila á hættu- og neyðartímum (mætti vista hjá 112). Með þeim er tryggt að tengslaupplýsingar séu fyrir hendi t.d. í hálendisskálum og öðrum lykilstöðum sem skilgreindir eru af vinnuhópnum.

**Mögulegir þátttakendur:** Umhverfisstofnun (Hólaskóli, Hvanneyri vegna landvarðanáms í þeim skólum), þjóðgarðar, almannavarnadeild ríkislögreglustjóra, Slysavarnafélagið Landsbjörg, Rauði kross Íslands, Útivist og Ferðafélag Íslands.

**Viðbótarupplýsingar um landverði**

Landverðir starfa á friðuðum svæðum og í þjóðgördum. Þeir fá m.a. kennslu og þjálfun í öryggismálum á ferðamannasvæðum og þurfa að þekkja til helstu viðbragðsaðila sem koma að málum og ferla sem fara af stað ef vá ber að höndum.

<sup>1</sup> Áhættumat almannavarna frá 2011.

<sup>2</sup> Fá nánari upplýsingar hjá Garðari 112.

#### 4.5 Kortlagning helstu bjarga ferðaþjónustunnar

**Verkefni:** Kortlagning þjónustu fyrir ferðamenn sem komast ekki leiðar sinnar á hættu- og neyðartímum og skilgreining hlutverks upplýsingamiðstöðva ferðamála og gestastofa þjóðgarða í framkvæmd.

Mikilvægt er að viðhafa skjót og samræmd viðbrögð ef landsvæði lokast eða röskun verður á samgöngum sem leiðir af sér að ferðamenn verði að dvelja lengur á svæðum en áætlað var. Útvega þarf gistirými og afþreyingu til að bjóða þeim ferðamönnum sem eru á svæðinu.

Tilvísun: Liður 6 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Ferðamálastofa.

**Framkvæmd:**

- ▶ Tryggja þarf viðhald og uppfærslu á gagnagrunni Ferðamálastofu um gistingu, afþreyingu og upplýsingagjöf sem ferðamönnum býðst sem hægt væri að nota, utan hættusvæðis.
- ▶ Skrá staði þar sem ferðamenn geta komist í netsamband eða haft aðgang að tölvu og /eða öðrum fjarfundabúnaði.

**Mögulegir þátttakendur:** Ferðamálastofa, upplýsingamiðstöðvar ferðamála, gestastofur þjóðgarða og fulltrúar ferðaþjónustuaðila.

**Viðbótarupplýsingar um gagnagrunn Ferðamálastofu**

Í gagnagrunni Ferðamálastofu eru rúmlega 3.200 fyrirtæki innan ferðaþjónustunnar sem er skipt upp eftir starfsemi og staðsetningu á landinu. Eru fyrirtæki flokkuð eftir tegundum ferðaþjónustu sem og póstnúmerum þannig að auðvelt er að senda upplýsingar á afmörkuð svæði sem og landið allt.

##### 4.5.1 Skilgreining á hlutverki upplýsingamiðstöðva ferðamála og gestastofa þjóðgarða

**Verkefni:** Skilgreina hlutverk upplýsingamiðstöðva ferðamála og gestastofa þjóðgarða.

Tilvísun: Liður 8 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Ferðamálastofa.

**Framkvæmd:**

- ▶ Taka saman tengiliðalista upplýsingamiðstöðva ferðamála og gestastofa þjóðgarða á hverju svæði vegna þjónustu og upplýsingagjafar til ferðamanna á hættu- og neyðartímum.
- ▶ Móta hlutverk upplýsingamiðstöðva ferðamála og gestastofa þjóðgarða á hættu og neyðartímum.

**Mögulegir þátttakendur:** Ferðamálastofa, upplýsingamiðstöðvar ferðamála og gestastofur þjóðgarða, markaðsstofur landshlutanna og almannavarnadeild ríkislögreglustjóra.

**Viðbótarupplýsingar um þjónustumiðstöðvar**

Ferðamálastofa hefur þegar skilgreint ákveðnar upplýsingamiðstöðvar sem Landshluta-, og svæðismiðstöðvar (í dag er listi yfir þær aðgengilegur á heimasíðu stofnunarinnar).

#### 4.6 Sálrænn stuðningur og áfallahjálpar

**Verkefni:** Að tryggja aðgang að áfallaþjónustu fyrir ferðamenn og ferðaþjónustuaðila.

Tilvísun: Liður 7 í töflu 2.1

**Ábyrgð:** Ferðaþjónustuaðilar bera ábyrgð á áfallahjálpar ferðamanna sem eru á þeirra vegum.

**Framkvæmd:**

- ▶ Ferðamálastofa geri samkomulag við Rauða kross Íslands um aðgang að þjónustu á sviði áfallahjálpar ef ferðaþjónustuaðilar þurfa á henni að halda fyrir ferðamenn sína og starfsmenn.
- ▶ Ferðaþjónustuaðilar verði hvattir til til að þjálfa starfsfólk sitt í sálrænum stuðningi til að bæta viðbrögð á hættu- og neyðartímum.

**Mögulegir þátttakendur:** Ferðaþjónustuaðilar, Ferðamálastofa, almannavarnadeild ríkislögreglustjóra, Rauði kross Íslands.

#### Viðbótarupplýsingar um skipulag áfallahjálpar

Áfallahjálpar í hópslysum og þegar almannavarnaástand ríkir fellur undir skipulag almannavarna skv. lögum nr. 82/2008 um almannavarnir. Áfallahjálpar er sálfélagslegur stuðningur veittur af fagaðilum og öðrum. Áfallahjálpar felur í sér sálræna skyndihjálpar og sérhæfðan stuðnings<sup>3</sup>. Samráðshópur áfallahjálpar í lögregluumdæmi tekur til starfa þegar vá er yfirvofandi eða hefur orðið og vinnur að samhæfingu áfallahjálpar í umdæminu. Búið er að skilgreina teymi um allt land í samvinnu heilbrigðisyfirvalda, félagsþjónustu sveitarfélaga, kirkju og Rauða krossins.

<sup>3</sup> Skipulag áfallahjálpar á Íslandi. Almannavarnadeild ríkislögreglustjórans.  
[http://almannavarnir.is/upload/files/skipulag\\_%C3%A1fallahj%C3%A1p\\_okt\\_2010.pdf](http://almannavarnir.is/upload/files/skipulag_%C3%A1fallahj%C3%A1p_okt_2010.pdf)

## 5 Samantekt

Líkt og fram kemur í samantektinni hefur margt verið gert til að bæta öryggi ferðamanna á frá því að eldgosíð var í Eyjafjallajökli 2010. Eftir að hafa farið yfir viðbrögð eftir eldgos og kannað ferla og úrvinnslu er ljóst að mikilvæg skref hafi verið stigin í samhæfingu viðbragða s.s. með starfi viðbragðsteymis stjórnvalda, ferðaþjónustuaðila, fjölmiðlateymis og öflugri markaðssetningu sem fram fór á sama tíma og aðilar voru að takast á við afleiðingar eldgossins í Eyjafjallajökli.

Því verður aldrei svarað hvort viðbrögð hefðu orðið með öðrum hætti ef þegar hefðu verið til viðbragðsáætlanir til að vinna eftir, en mikilvægt er að nýta þá dýrmætu reynslu sem stjórnvöld og ferðaþjónustuaðilar hlutu þegar tekist var á við stór sem smá verkefni tengd viðbrögðum eftir eldgosin 2010. Með því að festa verklag og ferla í sessi er hægt að draga úr neikvæðum afleiðingum og bæta viðbrögð ef takast þarf á við álíka atburði á komandi árum.

## 6 Fylgiskjöl

### 6.1 Fylgiskjal I - Viðbragðsteymi stjórnvalda eftir eldgos - verkefni Ferðamálastofu

#### **Fundur 16. apríl 2010**

Frá Ferðamálastofu: Jón Gunnar Borgþórsson.

Verkefni:

- ▶ *Viðbragðsteymið tók til starfa og fór yfir málið og alvarleika þess fyrir ferðaþjónustuna.*

#### **Fundur 17. apríl 2010 – samráðsfundur með hagsmunaaðilum í ferðaþjónustu**

Frá Ferðamálastofu: Jón Gunnar Borgþórsson.

Verkefni:

- ▶ *9. Liður: Tillögur um aukinn kraft í notkun samfélagslegra miðla (SvK/RVK og JGB/FMS) – senda öllum þeim erlendum fréttamönnum sem við höfum á skrá boð um að gerast meðlimir í hópum (s.s. facebook) (UG í samráði við SvK og JGB).*

#### **Fundur 19. apríl 2010**

Frá Ferðamálastofu: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgþórsson.

Verkefni:

- ▶ *Útflutningsráð (nú Íslandsstofa) hefur forgöngu um að ráða almannatengslafyrirtæki til ráðgjafar og aðstoðar vegna umfjöllunar erlendra fjölmiðla. Utanríkisráðherra, iðnaðarráðherra og Ferðamálastofa koma á fund í dag um málið. Upplýst um lyktir á miðvikudag (sem er 21. apríl 2010).*
- ▶ *Ferðamálastofa hefur forgöngu um gerð langtímaáætlunar um kynningarmál ástand því að skoða „worst case scenarios“. Kallar saman 5-6 manna hóp úr viðbragðsteyminu (samgönguráðuneytið komið inn) kemur að þeirri vinnu ásamt Nýsköpunarmiðstöð. Upplýst um stöðuna á miðvikudag (sem er 21. apríl 2010).*
- ▶ *Ferðamálastofa og Útflutningsráð geri fréttatilkynninu í dag sem almannavarnir votta áður en send út.*

#### **Fundur 21. apríl 2010**

Frá Ferðamálastofu: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgþórsson

Verkefni:

- ▶ *2. liður.*

*Viðbragðsáætlun. Ólöf Ýrr kynnti vinnu starfshóps um viðbragðsáætlun en hópurinn mun ljúka vinnunni í næstu viku. Hópurinn mun stækka og taka inn fleiri ferðaþjónustuaðila.*

#### **Fundur 26. apríl 2010**

Frá Ferðamálastofu: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgþórsson

Verkefni:

*Vinna föstudagsins v. aðgerðaráætlunar:*

- ▶ *Ferðamálastjóri fór yfir verklag.*
- ▶ *Mönnum var skipt í 4 hópa og unnið út frá fjórum sviðsmyndum, m.a.m.v - Fjöldi ferðamanna, -Lítið eða stórt gos, gerð SVÓT-greining - verið er að vinna úr niðurstöðum.*
- ▶ *Það þarf að mynda hóp sem hefur yfirsýn um hvernig þarf að bregðast við við svipaðar aðstæður.*

### **Fundur 28. apríl 2010**

Frá Ferðamálastofu: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgþórsson.

#### **Markaðsátak**

- ▶ *Ríkisstjórnin ætlar að verja allt að 350 milljónum til markaðsátaks í ferðaþjónustu með samsvarandi mótfamlagi frá greininni. Þetta mun verða heildarherferð með Ísland í forgrunni en ekki stakir aðilar.*
- ▶ *Stefnt er á að hafa markaðsplanið klárt um helgina.*
- ▶ *Fyrirtæki verða að fá upplýsingar um hvernig þessu markaðsátaki er varið (ekki króna á móti krónu).*
- ▶ *Icelandair hefur áhuga á að koma inn í þetta átak.*
- ▶ *Stærstu aðilarnir funda um fjármálahliðina. Minni hópurinn setur saman áætlun og kynnir fyrir stærri hópnum.*
- ▶ *Jón Ásbergsson framkvæmdastjóri Útflutningsráðs segir að Útflutningsráð hafi heimild til að leggja 30 milljónir í málið.*

### **Fundur 7. maí 2010**

Frá Ferðamálastofu: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgþórsson

#### **Upphaf átaksins**

- ▶ *Ákvarðanir um framleiðslu kynningarefnis annars vegar og birtingar hins vegar verða algjörlega aðskildar.*
- ▶ *Verklag:*
  - > *Senda ákveðnar hugmyndir til auglýsingastofa en faglegar ákvarðanir eru teknar á þessum vettvangi.*
  - > *Við samþykkið að gerast samstarfsaðilar til að geta látið frá okkur peninga.*
  - > *Ólöf: Setja x upphæð í samstarfsverkefni, illa við að fyrstur kemur fyrstur fær þegar kemur að opinberu fé.*
  - > *Verið að ræða hvort þurfi að auglýsa verkið, til að fá samstarfsaðila til að vinna með, og hvernig er best að auglýsa.*
  - > *Helga H.: Góðar hugmyndir staflast inn, hvað á að gera við þær?*
  - > *Verkefnastjórnin leiði vinnuna. Jón Gunnar metur þetta, talar við íslensku aðilana og sýr út verkefni sem eru ekki markaðstengd.*
  - > *Forsendum starfsins og hvernig peningum á að vera dælt út. Hvernig hugmyndir séu metnar. Spurningin að gera tillögur um það*

#### **Blaðamannaferðir**

- ▶ *Jón Gunnar: Starfsfólk FMS er komið inn í þessa vinnu. Kostnaðurinn á eftir að verða meiri vegna nálægðar við high season. Strax farið að safnast í sarpinn.*
- ▶ *Ólöf Ýrr: Efna til ferðar austur í næstu viku til að skoða aðstæður. Samræma fund í Rangárþingi eystra við þessa ferð. Sveinn hefur verið í tengslum við Vegagerðina vegna gerðar brúar yfir Markaflljót yfir í Húsadal. Er í biðstöðu.*

#### **Söluaðilar erlendis**

- ▶ *Ef þeir eru tilbúnir að standa með okkur er það dýrmætt. Spurning hvort það sé nógur kraftur í þessum lið eða þarf meiri - Árni Gunnarss. Jón Gunnar tekur undir að þetta þurfi e.t.v. að ígrunda betur m.t.t. mögulegs árangurs.*

### **Fundur 10. maí 2010**

Frá Ferðamálastofu: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgþórsson

*Upplýsingafundur greinar verður fyrir austan með FMS og SAF.*

- ▶ *Fundur með Ferðamálastofu og SAF 19. maí um upplýsinga og öryggismál (Almannavarnir), halda þarf þennan fund fyrr en seinna.*
- ▶ *KJ: Setja á laggirnar með FMS fund um öryggis og uppl.mál? FMS taki að sér að gera áætlun um að draga að ferðamenn austur og viðbúnað vegna þeirra. Ath. Almannavarnir og lögreglustjóra.*

*Mat á viðbrögðum:*

- ▶ *Ekki til nein viðbragðsáætlun með ferðaþjónustunni bara til með flugfélögum.*
- ▶ *KJ: Setja saman hóp til að meta viðbrögð erlendra aðila og setja saman viðbragðsáætlun og skýrslu.*

*Landkynningarátak – staða:*

- ▶ *Verkstjórn hefur unnið við að samræma heildarplan frá Útflutningsráði, Ferðamálastofu og auglýsingastofunum.*
- ▶ *Kortleggja þarf birtingarsvæðin betur. Áhorfsmæling í upphafi og í lokin.*

### **Fundur 14. maí 2010**

Frá Ferðamálastofu: Trúlega Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Jón Gunnar Borgþórsson. Í fundargerð er ritað, fulltrúar viðbragðsteymi.

2) *Upphaf markaðsátaks:*

- ▶ *Vinna við verk- og kostnaðaráætlun er á lokastigi. Dagsetning upphafs hefur ekki verið ákveðin.*

3) *Vettvangsferð:*

- ▶ *Ákveðið að fara á gosstöðvarnar og hitta m.a. fulltrúa ferðaþjónustufyrirtækja 18. maí. Lagt verður af stað frá BSÍ klukkan 09:00. Rætt um það hverjum verði boðið til ferðarinnar en engar ákvarðanir teknar. Einar Karl mun kanna hvort iðnaðarráðuneytið geti kostað rútuferð fyrir viðbragðsteymi.*

---

**6.2 Fylgiskjal II – Eldgos á Suðurlandi - undanfari hvers? Orðspor og öryggi**

Vá – Öryggi og orðspor

# Eldgos á Suðurlandi

## Undanfari hvers?

Unnið fyrir  
**Ferðamálastofu**



Nýsköpunarmiðstöð  
Íslands



**NETSPOR**  
rekstur & ráðgjöf ●●●●●●



Mynd á forsíðu: **Oddur Sigurðsson** jarðfræðingur



## Efnisyfirlit

Inngangur .....	4
Sviðsmyndirnar .....	5
Niðurstöður .....	7
Viðauki .....	10
Sviðsmýndir – um aðferðina.....	10
Þátttakendur.....	13
Um skýrsluhöfunda .....	14

Vinnan fólst í mótun og framkvæmd verkefna í anda sviðsmyndagerðar (e. scenarios) um hugsanlega atburðarrás við framvindu eldgossins í Eyjafjallajökli og áhrif náttúruhamfaranna á ferðaþjónustuna.

Fjórir hópar unnu að sviðsmyndalýsingu á grundvelli ólíkra forsenda og aðgerða til að mæta hugsanlegum áföllum og/eða tækifærum.

Við vinnslu verkefnisins var lögð áhersla á að það ætti ekki að fjalla um mál er snerta almanniheill þar sem það væri hlutverk Almannavarna ríkisins.

Öryggi og orðspor eru lykilorð til að styrkja enn frekar ferðaþjónustuna í náinni framtíð.

## Inngangur

Að beiðni Ólafar Ýrar Atladóttur ferðamálastjóra var farið í þá vinnu að móta og framkvæma verkefni í anda sviðsmyndagerðar (e. scenarios) um hugsanlega atburðarrás við framvindu eldgossins í Eyjafjallajökli og áhrif náttúruhamfaranna á ferðaþjónustuna. Á fyrsta fundi verkefnisins þann 21. apríl var verkefnið og helstu óvissuþættir skilgreindir. Ákveðið var að verkefnið yrði skilgreint sem hér segir:

- Draga fram hugsanlega atburðarrás vegna framvindu náttúruhamfaranna og áhrif þeirra á ferðaþjónustuna.
- Gera gróf drög að viðbragðsáætlun fyrir ferðaþjónustuaðila til að mæta hugsanlegum áföllum og/eða tækifærum.

Á öðrum degi sumars var haldið fjögurra tíma verkstæði fyrir sviðsmyndir með alls 20 fag – og hagsmunaaðilum (sjá nafnalista í viðauka). Þessi skýrsla er afrakstur þessarar verkstæðisvinnu en áður hafði helstu niðurstöðum verið komið á framfæri til ferðamálastjóra 26. apríl í formi minnisblaðs.

Í upphafi sviðmyndaverkstæðisins var sýnt myndbandið „*Katla og Kötluvá*“ eftir Ara Trausta Guðmundsson af vef Almannavarna ríkisins og í kjölfar þess fjallaði Ágúst Gunnar Gylfason frá Almannavörnum stuttlega um vá vegna eldgosa almennt. Því næst var þátttakendum skipt í fjóra hópa til að vinna að sviðsmyndalýsingu á grundvelli ólíkra forsenda og aðgerða til að mæta hugsanlegum áföllum og/eða tækifærum.

Við vinnslu verkefnisins var lögð áhersla á að það ætti ekki að fjalla um mál er snerta almanniheill þar sem það væri hlutverk Almannavarna ríkisins, heldur eingöngu áhrif náttúruhamfara á ferðaþjónustuna, enda ber titill skýrslunnar það með sér, *Eldgos á Suðurlandi. Undanfari hvers? Orðspor og öryggi*.

Það er mat skýrsluhöfunda að þessi tvö orð, öryggi og orðspor séu lykilorð til að styrkja enn frekar ferðaþjónustuna í náinni framtíð. Koma þarf á framfæri að hér sé gætt fyllsta öryggis þrátt fyrir hamfarir og að öll þjónusta sé til staðar til að mæta hugsanlegum afleiðingum þeirra.

Leiðbeinendur verkefnisins voru þeir Karl Friðriksson frá Nýsköpunarmiðstöð Íslands og Sævar Kristinsson frá Netspor en auk þeirra tók Eiríkur Ingólfsson þátt í undirbúningi verkefnisins. Við undirbúning og framkvæmd verkefnisins var notuð skemmri skírni af annars heilsteyptri aðferðafræði um sviðsmyndir. Til að mynda hefði verið æskilegra að gera nákvæmari umhverfisgreiningu en gert var þannig að mat og forgangsröðun óvissuþátta hefði verið byggt á traustari grunni svo eitthvað sé nefnt. Vonandi gefst tækifæri að vinna slíkt verkefni í náinni framtíð.

„Að vænta þess óvænta er til marks um nútímalega vitsmuni.“

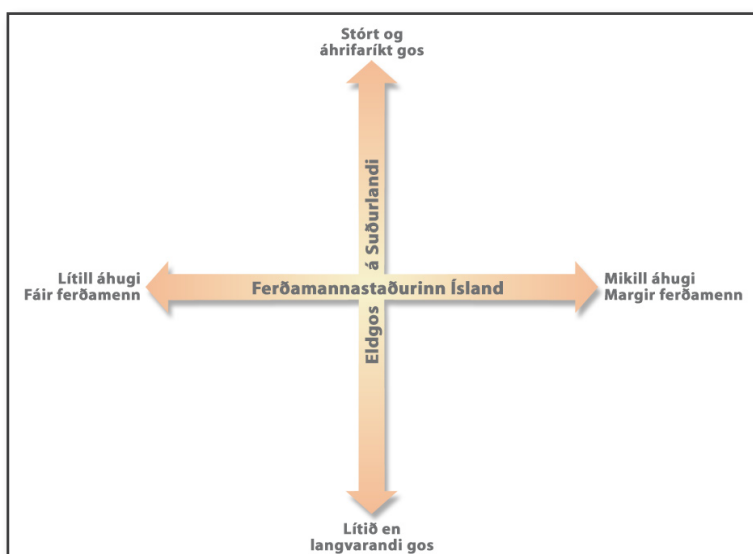
Oscar Wilde

## Sviðsmyndirnar

Á grundvelli óvissuþátta sem ræddir voru á fundinum 21. apríl og vanga-veltna í kjölfar fundarins um helstu áhrifaþætti eldgoss á Suðurlandi var ákveðið að vinna sviðsmyndirnar með hliðsjón af aðstæðum sem lýsa mætti með eftirfarandi fjórum sviðsmyndum:

- Stórt áhrifaríkt gos / Lítil áhugi á ferðum til Íslands, fáir ferðamenn á landinu
- Stórt áhrifaríkt gos / Mikill áhugi á ferðum til Íslands, margir ferðamenn á landinu
- Lítið en langvarandi gos / Lítil áhugi á ferðum til Íslands, fáir ferðamenn á landinu
- Lítið en langvarandi gos / Mikill áhugi á ferðum til Íslands, margir ferðamenn á landinu

Myndin útskýrir þetta betur en þátttakendum í sviðmyndaverkstæðinu var síðan skipt upp í framangreinda hópa og fjölluðu þeir um lýsingar fyrir hverja sviðmynd eins og hlutirnir gætu litið út á háannatíma ferðþjónustunnar. Á grundvelli þessa fjölluðu hóparnir um hugsanlegar afleiðingar og aðgerðir, bæði nauðsynlegar og æskilegar fyrir hverja sviðsmynd.



Sviðsmyndirnar og forsendur þeirra.

Það sem lagt var fyrir hópana að fjalla um var meðal annars afleiðingar náttúruhamfaranna á eftirfarandi þætti:

- Samgöngur innanlands sem og til og frá landi
- Upplýsingagjöf (eðli / hvernig, innanlands/erlendis)
- Gisting
- Afþreying
- Þarfir eins og fjarskipti, starfsaðstaða fyrir ferðamenn, aðgangur að tölvum o.fl.

Lagt var fyrir hópana að fjalla um afleiðingar náttúruhamfara með hliðsjón af mismunandi forsendum.

*Í hópavinnunni voru settar inn breyttar forsendur með hliðsjón af því að atburðirnir yrðu að vetri eða að hafís væri um allt land.*

*Neðri hluti lóðrétta áss myndarinnar á bls. 5 lýsir áhrifum tiltölulega lítilla eldgosa sem sum hver standa þó lengi og eru oft nefnd „túristagos“.*

*Lárétti ás myndarinnar á að draga fram mismunandi forsendur eftir umfangi ferðapjónustu hér á landi á hverjum tíma.*

Í hópavinnunni voru síðan settar inn breyttar forsendur með hliðsjón af því að atburðirnir yrðu að vetri eða að hafís væri um allt land. Eldgosið í Eyjafjallajökli er ekki stórt gos að mati jarðfræðinga en áhrifaríkt vegna öskudreifingar og áhrifa hennar á samgöngur. Þess vegna myndi eldgosið í Eyjafjallajökli vera ofarlega á lóðrétta ásnunum. Við verðum hins vegar jafnframt að hafa í huga að mun stærri og áhrifameiri gos hafa orðið hér á landi. Af nógu er að taka en til að nefna einhver má nefna Heklugosið árið 1104 sem olli miklu tjóni þegar gjóska féll á allt Norðvesturland og lagði Þjórsárdal í eyði. Einnig má nefna gosið í Örfæfajökli árið 1362 sem stóð frá vori fram á haust. Gjóska féll aðallega austsuðaustur frá Skeiðarárjökli að Lóni og var mjög þykk, en það gos flokkast með stærstu gjóskugosum í heimi. Örfæfagosið hið síðara var einnig áhrifaríkt en mun minna og var á árunum 1727 til 1728.

Neðri hluti lóðrétta ássins fjallar um áhrif áhrifaminni gosa sem standa samt oft lengi, oft nefnd „túristagos“. Hér er auðvitað um vana að ræða sem getur haft alvarlegar afleiðingar á afmörkuðu svæði en getur samt sem áður verið áhugaverður viðburður fyrir ferðamenn. Hér gildir ekki síður að öryggi og orðspor fari saman. Sem dæmi um slík gos má nefna Heklugosin sem hafa orðið eftir 1970 og Surtseyjagosið 1963 til 1967 svo eitthvað sé nefnt.

Lárétti ássinn á að draga fram mismunandi forsendur eftir umfangi ferðapjónustunnar hér á landi á hverjum tíma. Við höfum til að mynda verið það lánsöm að verulegur áhugi hefur verið á landi og þjóð meðal ferðamanna og fjöldi þeirra vaxið verulega síðari ár. Ef við gætum ekki að orðspori okkar og tryggjum öryggis tilfinningu ferðamannsins, þá gætum við þurft að horfast í augu við lítinn áhuga á Íslandsferðum og að fáir ferðamenn komi til landsins.



*Myndin sýnir hluta þátttakenda í verkefninu en sviðmyndaverkstæðið var haldið í húsakynnum Nýsköpunarmiðstöðvar Íslands.*

## Niðurstöður

Fjallað er fyrst um þær aðgerðir sem talið er nauðsynlegt að grípa til í öllum tilvikum. Síðan er fjallað um aðgerðir sem nauðsynlegt og æskilegt er að grípa til við verulegar hamfarir gagnvart almennu öryggi og til að koma til móts við þarfir ferðamanna og ferðapjónustunnar.

## Grundvallaratriði

### Samstarf Almanna- og ferðapjónustuaðila

Tryggja þarf formlega og skjótvirka miðlun upplýsinga milli Almanna- og ferðapjónustuaðila í ferðapjónustu, eins og Ferðamálastofu þegar náttúruhamfarir eiga sér stað. Slíkt formlegt samstarf auðveldar ferðapjónustuaðilum að gefa rétta upplýsingar og minnkar áreiti á starfsmenn Almanna- og ferðapjónustuaðila á erfiðum tímum. Þarna þarf að koma meðal annars fram;

- Hvers eðlis vörn er og hvaða svæði er skilgreint sem áhættusvæði.
- Hver viðbrögð almanna- og ferðapjónustuaðila séu með hliðsjón af þeirri starfsemi sem á sér stað á svæðinu.
- Skilgreina ábyrgðarsvið þeirra aðila sem að verkefninu þurfa að koma.

### Miðlun upplýsinga

Í öllum tilvikum þarf að bæta upplýsingamiðlun til ferðamanna á meðan á hamförunum stendur ásamt upplýsingum um við hverju megi búast á viðkomandi svæðum og hvernig eigi að bregðast við. Til dæmis mætti setja upp skilti við inngang hættusvæða og samræma upplýsingar á netmiðlum er tengjast ferðapjónustunni almennt eða svæðisbundið.

Upplýsingamiðlunin þarf að vera á mörgum tungumálum, alla vega á íslensku, ensku, frönsku, þýsku og spænsku. Sem dæmi um úrræði var nefnt eftirfarandi í verkstæðisvinnunni um sviðsmyndir:

- Upplýsingar um vörn og viðbrögð við henni í formi bæklinga í bíla-leigubílum, hjá gististöðum og hjá öðrum þjónustuaðilum.
- Aðgengileg heimasíða með nýjustu fréttum og nauðsynlegum upplýsingum ásamt upplýsingum um réttindi ferðamanna.
- Stöðugt uppfærðar vefsíður um flug og samgöngukosti bæði innanlands og til útlanda.
- Miðlun upplýsinga með sms skilaboðum og tölvupóstum í samvinnu við ferðapjónustuaðila.
- Notkun samfélagsvefja við miðlun upplýsinga eins og Facebook, Twitter, Youtube o.fl.
- Upplýsinganúmer með talvél þar sem nýjustu upplýsingar væru lesnar inn á hverjum tíma.

*Tryggja þarf formlega og skjótvirka miðlun upplýsinga milli Almanna- og ferðapjónustuaðila í ferðapjónustu, eins og Ferðamálastofu, þegar náttúruhamfarir eiga sér stað.*

*Í öllum tilvikum þarf að bæta upplýsingamiðlun til ferðamanna á meðan á hamförunum stendur ásamt upplýsingum um við hverju megi búast á viðkomandi svæðum og hvernig eigi að bregðast við.*

*Upplýsingamiðlunin þarf að vera á mörgum tungumálum.*

*Tryggja þarf að réttar upplýsingar berist réttum aðilum á réttum tíma.*

*Nauðsynlegt er að upplýsa starfandi landverði um viðbrögð ef hamfarir eiga sér stað.*

*Tryggja þarf að fjarskipti séu til staðar á helstu hættusvæðum og að búnaður virki undir álagi.*

*Ef áhrifaríkt stórgos á sér stað eða sambærilegar náttúruhamfarir þá þarf að liggja fyrir kortlagning og áætlun á nokkrum megin þáttum.*

*Ákveða þarf hver miðstöð upplýsinga (félagsmiðstöðva) skuli vera á helstu þéttbýlissvæðum landsins.*

## **Almennatengsl**

Tryggja þarf að réttar upplýsingar berist réttum aðilum á réttum tíma. Mikilvægt er að fréttamiðlar, bæði hérlendis sem og erlendis, fái réttar upplýsingar til að vinna með og að rangar upplýsingar séu leiðréttar sem fyrst. Þarna er um sameiginlegt verkefni stjórnvalda, ferðamálaaðila og Almannavarna ríkisins að ræða. Mikilvægt er að formfesta þetta samstarf þannig að það standist til frambúðar.

## **Landverðir**

Yfir háannatíma ferðapjónustunnar eru starfandi landverðir um allt land. Nauðsynlegt er að upplýsa þessa aðila um viðbrögð ef hamfarir eiga sér stað, bæði á viðkomandi svæði og nærliggjandi svæðum þar sem þær geta haft áhrif á ferðamenn. Í þessu sambandi má einnig nefna hálendisvaktir björgunarsveitanna en þær geta leikið lykilhlutverk í þessu sambandi.

## **Fjarskipti**

Tryggja þarf að fjarskipti séu til staðar á helstu hættusvæðum og að búnaður virki undir álagi, ss. vegna mikillar gjösku. Varaafstöðvar þurfa að vera til staðar og starfhæfar.

## **Það sem þarf að gera**

Ef áhrifaríkt stórgos á sér stað eða sambærilegar náttúruhamfarir þá þarf að liggja fyrir kortlagning og áætlun á eftirfarandi þáttum:

- Gistirými um land allt og annað rými sem hægt væri að nota í neyð eins og félagsmiðstöðvar, skólar og opinberar byggingar. Dýnur?
- Fjarvinnsluaðstaða (starfsaðstaða) þar sem tilgreindur er tölvu- og annar fjarfundabúnaður fyrir ferðamenn til að vinna á ef röskun á samgöngum séu þess eðlis að þeir þurfi að dvelja hér mun lengur en áætlað var.
- Afþrengingarmöguleikar fyrir ferðamenn sem ekki komast til síns heima þannig að upplifun þeirra sé jákvæð þrátt fyrir hættu og röskun. Þarna þarf að huga að nýtingu annarra svæða sem ekki eru skilgreind hættusvæði, til að mynda svæði þar sem eldgos eiga sér ekki stað eins og Vestfirðir og Norðurland vestra.
- Mögulega áfallapjónusta og þjónusta við eldra fólk og ferðamenn með börn.

Ákveða þarf miðstöð upplýsinga (félagsmiðstöðva) á helstu þéttbýlissvæðum landsins og þá ekki síst fyrir höfuðborgarsvæðið þar sem flestir ferðamenn eru á hverjum tíma. Reykjavíkur- og Keflavíkurflugvöllur leika þarna lykilhlutverki ásamt starfsstöð Höfuðborgarstofu í tengslum við hótél. Hins vegar er lögð áhersla á að stærra rými sé skilgreint sem miðstöð upplýsinga undir stjórn Ferðamálastofu, þar sem hægt væri að varpa upp nauðsynlegum upplýsingum um framvindu mála og samgöngur og þjónustu.

*Nauðsynlegt er að huga frekar að auknu öryggi og þjónustu við innlenda sem erlenda ferðamenn á mögulegum hamfarasvæðum.*



**Myndasýrpa frá sviðsmyndaverkstæðinu.**

*Á miðjumyndinni er Ágúst Gunnar Gylfason frá Almannavörðunum að veita einum hópnnum upplýsingar en framlag hans kom að góðum notum.*

## Huga þarf að

Meðal atriða sem nauðsynlegt er að huga frekar að til að auka öryggi og þjónustu við innlenda sem erlenda ferðamenn væru eftirfarandi atriði:

- Ástand fjallvega milli svæða til að flytja fólk frá hættusvæðum og svo milli samgöngumiðstöðva.
- Koma á samvinnu fjarskiptaaðila þannig að hægt sé að senda samræmd skilaboð í öll símtæki á tilteknum hættusvæðum.
- Móta þarf hugmyndir að sjóflutningum ef flug liggur niðri til lengri tíma. Annars vegar þarf að huga að sjóflutningum vörubirgða svo sem matvæla og eldsneytis en einnig til að koma fólki til og frá landinu. Þarna þarf að hafa í huga að mikil vá getur átt sér stað á hafísári.

## Tækifæri

Í sérhverri stöðu er tækifæri. Mikilvægt er að ferðmenn sem koma til landsins séu meðvitaðir um það frábæra starf sem unnið er hér á landi á sviði almannavarna. Öll sú umgjörð er til fyrirmyndar þó svo bæta megi hana eins og fram kemur hér að framan. Einnig er mikilvægt fyrir ferðaþjónustuna að nýta sér þau tækifæri sem skapast þegar um „túristagos“ er að ræða. Tækifærin liggja í örygginu, fagmennskunni og upplýsingamiðluninni. Þannig á ferðamaðurinn að hafa öryggistilfinningu í landi óvæntra viðburða.

## Hið óvænta gerist!

Eins og fram hefur komið þá er ekki fjallað hér um almannaheill, það að segja rýmingaráætlanir á hættusvæðum og viðbúnað með hliðsjón af því. Þar koma inn Almannavarnir ríkisins. Hins vegar má vera ljóst að sú staða gæti komið upp að á háannatíma ferðaþjónustunnar yrði stórvirkt gos sem gæti teppt flugsamgöngur og orðið einhverjum til tjóns. Á sama tíma gæti annars konar hætta steðjað að, t.d. skemmtiferðaskip lent í vandræðum þannig að sjúkrarými þurfi að vera til staðar í landi. Heilbrigðismálayfirvöld í tengslum við Almannavarnir og Ferðamálastofu þyrftu að huga að úrræðum í slíkri stöðu.

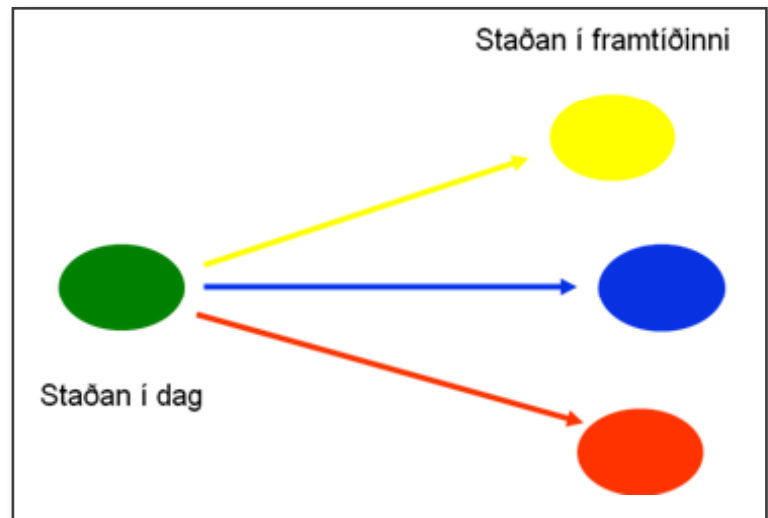
## Viðauki

### Sviðsmyndir – um aðferðina

#### Hvað eru sviðsmyndir?

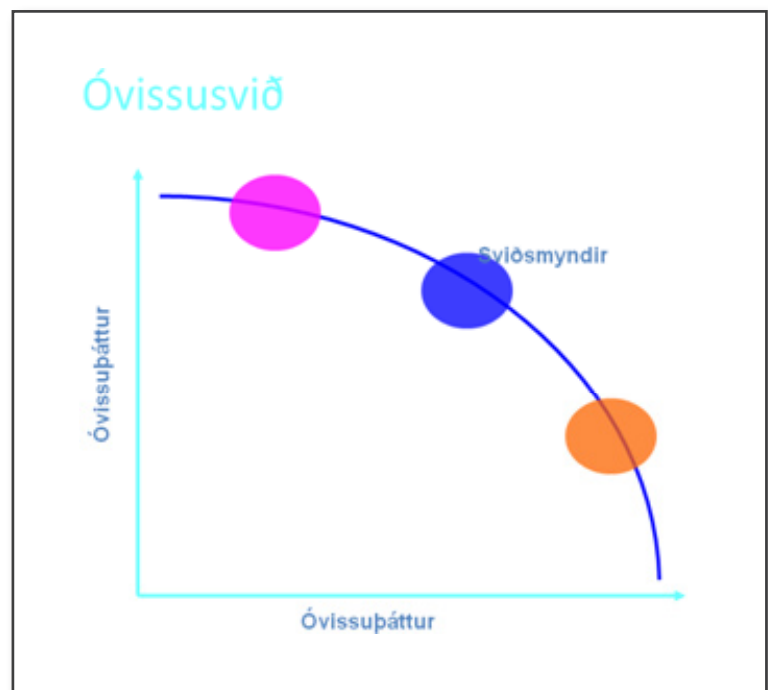
Sviðsmyndahugtakið er nokkuð þekkt og er gjarnan notað til að lýsa valkostum um framtíðarþróun. Sviðsmyndaheitið hefur verið notað yfir mjög ólíka hluti, allt frá mismunandi útkomum úr reiknilíkani til mismunandi framtíðarsýna í bókarformi. Algeng notkun er að tala um svokölluð „best case scenario“ og „worst case scenario“ og oft er svo valinn eins konar gullinn meðalvegur (stundum líka kallað „base line scenario“) sem menn „trúa á“ sem líklegasta framtíðarþróun.

*Sviðsmyndahugtakið er gjarnan notað til að lýsa valkostum um framtíðarþróun.*



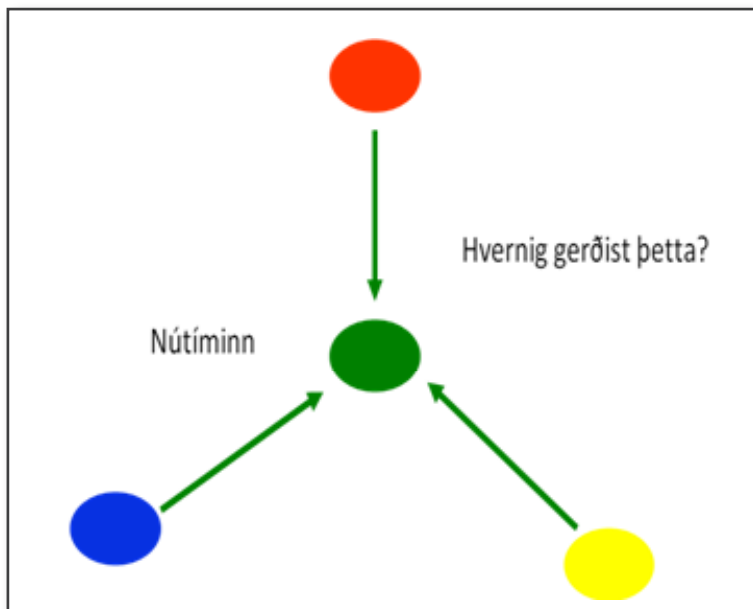
*Sviðsmyndir eru eins konar huglæg landakort sem byggjast gjarnan á því sem við vitum, vonum og trúum.*

Þessar myndir eða huglæg landakort byggjast gjarnan á því sem við vitum, vonum og trúum. Við gerum sjaldan ráð fyrir hinu óvænta og byggjum gjarnan á þekktum stærðum og útreikningi á þróun undanfarinna mánaða eða ára.



Sviðsmyndaáðferðin byggir á því að ekki sé hægt að segja fyrir um framtíðina með mikilli vissu. Þess í stað byggir áðferðin á því að finna mikilvægustu óvissuþættina í starfs- og rekstrarumhverfi skipulagseininga og skoða hvernig framtíðin gæti litið út ef nokkrir þessara þátta þróast samtímis í mismunandi áttir.

Sviðsmyndaáðferðin byggir á því að ekki sé hægt að segja fyrir um framtíðina með mikilli vissu. Í stað þess að reikna líkur á því að flugvélum sé flogið inn í skýjakljúfa eða olía finnist á hafsbotni byggist áðferðin á því að finna mikilvægustu óvissuþættina í starfs- eða rekstrarumhverfi skipulagseiningar (félags, fyrirtækis, stofnunar, sveitarfélags, landshluta, atvinnugreinar, klasa o.s.frv.) og skoða hvernig framtíðin gæti litið út ef nokkrir þessara þátta þróast samtímis í mjög mismunandi áttir.



Síðan eru búnaar til nokkrar ólíkar lýsingar á hugsanlegu framtíðarástandi og loks skoðað hvaða atburðarás gæti leitt til þessarar þróunar. Þessar lýsingar köllum við sviðsmyndir.

Með því að búa til hugsanlega atburðarás er sýnt hvernig þróunin í hverri sviðsmynd getur orðið og þannig varpað ljósi á það hvaða ákvarðanir þarf að taka í náinni framtíð og hvaða afleiðingar þær geti haft.

### Notkun sviðsmynda og hlutverk þeirra

Í stuttu máli má segja að sviðsmyndirnar séu nokkrar ólíkar frásagnir af hugsanlegri framtíð og hvaða þróun gæti leitt til slíkrar framtíðar. Sviðsmyndirnar eru eins konar líkan af hugsanlegri þróun (samkeppnis- eða starfs-)umhverfisins sem nota má við gerð viðbragðsáætlana til að móta framtíðarsýn og stefnu.

Það má líkja þessu við að við skoðum framtíðina í gegnum mismunandi gleraugu. Gleraugun hjálpa okkur að koma auga á hluti sem við sjáum ekki „með berum augum“. Mikilvægt er að átta sig á þessu hjálpartæki og nota það til að rýna inn í framtíðina en ekki einblína um of á sjálf gleraugun eða sviðsmyndina. Það sem skiptir máli er ekki fyrst og fremst af hverju hlutirnir gerast, heldur hvernig við erum undirbúin til að bregðast við þeim. Ef við höfum t.d. búið okkur undir jarðskjálfta getum við líka brugðist við eldgosi eða snjóflóði með svipuðum aðgerðum.

Í stuttu máli má segja að sviðsmyndirnar séu nokkrar ólíkar frásagnir af hugsanlegri framtíð og hvaða þróun gæti leitt til slíkrar framtíðar.

*Sviðsmyndir henta vel til að ná fram sameiginlegum skilningi ólíkra aðila á framtíðinni og gefur þeim sameiginlegt „huglægt landakort“.*

*Sviðsmyndirnar eru góður bakgrunnur fyrir mat á stefnu og stefnumótandi ákvörðunum.*

*Sviðsmyndaaðferðin hefur lengi verið notuð við gerð viðbragðsáætlana.*

Sviðsmyndir henta vel til að ná fram sameiginlegum skilningi ólíkra aðila á framtíðinni og gefur þeim sameiginlegt „huglægt landakort“. Gegnum skapandi vinnuferli verður til ný þekking og nýjar hugmyndir sem auðvelt er að miðla til stærri hóps gegnum myndrænar lýsingar sviðsmyndanna.

Sviðsmyndirnar eru góður bakgrunnur fyrir mat á stefnu og stefnumótandi ákvörðunum. Hægt er að skoða hugsanlegar afleiðingar miðað við margar breytilegar forsendur. Einnig er hægt að bera saman hvaða áhrif ólíkir valkostir hafa við mismunandi framtíðarástand. Þannig má sjá hvaða stefna er best fallin til að mæta óvissri framtíð og hvaða ákvarðanir fela í sér mesta áhættu ef þróunin verður með öðrum hætti en menn „veðja á“.

### **Viðbragðsáætlun**

Sviðsmyndaaðferðin hefur lengi verið notuð við gerð viðbragðsáætlana. Það eru gjarnan opinberir aðilar á borð við almannavarnir, slökkvilið og lögreglu, sem nota aðferðina við að kanna og kortleggja hvaða atburðir eða atburðarás getur valdið stórum hamförum eða slysum. Þá greina menn gjarnan hvaða þættir geti valdið mestum skaða á tilteknu landsvæði eða kerfi og svo er gerð greining á því hvaða þættir geti valdið slíkri þróun eða komið henni af stað. Síðan er skoðað hvaða afleiðingar atburðurinn getur haft og gjarnan hugsanleg þróun í einhvern tíma. Þannig er búin til sviðsmynd fyrir helstu hugsanlegu ógnanir við öryggi almennings.

Viðbragðsáætlunin er gott dæmi um notkun sviðsmyndaaðferðarinnar við stefnumótun því að þegar búíð er að greina helstu áhættuvalda er hægt að skoða hvernig draga megj úr líkum á því að óæskilegur atburður gerist, t.d. með því að nota varúðarreglur og setja upp viðvörunarbúnað. Jafnframt er skoðað hvernig draga megj úr óæskilegum afleiðingum, t.d. með ýmiss konar varabirgðum og búnaði.

Með því að búa til sviðsmynd af atburðunum geta þessir aðilar séð fyrir sér aðstæður og hugsanlega atburðarás áður en hún verður og þannig undirbúið sig andlega undir áfallið og æft sig í að bregðast við þessum nýju aðstæðum.

Enn einn lærdóm má draga af viðbragðsáætlunum en hann er sá að oft geta varnaraðgerðir, viðvörunarbúnaður og varabúnaður nýst við margs konar áföll. Það er þess vegna ekki alltaf nauðsynlegt að sjá fyrir sér alla hugsanlega atburði sem gætu einhvern tíma gerst. Ef maður hefur búíð sig undir rafmagnsleysi, með því að kaupa vararafstöð, getur maður mætt afleiðingunum að mestu óháð því hvað veldur rafmagnsleysinu.

## Pátttakendur

<b>Nafn:</b>	<b>Stofnun, félag, fyrirtæki:</b>	<b>Netfang:</b>
<b>Karl Friðriksson</b>	Nýsköpunarmiðstöð Íslands	karlf@nmi.is
<b>Ilias K. Moustacas</b>	Flugfélag Íslands	iliasm@flugfelag.is
<b>Rúnar Guðjónsson</b>	Samgönguráðuneytið	runar.gudjonsson@sam.stjr.is.
<b>Nicolai Jónasson</b>	Vegagerðin	nj@vegagerdin.is
<b>Björn Ólafsson</b>	Vegagerðin	bol@vegagerdin.is
<b>Þorleifur Þór Jónsson</b>	Útflutningsráð	thorleifur@icetrade.is
<b>Gísli Viggósson</b>	Siglingastofnun	gisli@siglingastofnun.is
<b>Signý Sigurðardóttir</b>	Samtök verslunar og þjónustu	signy@snth.is
<b>Lárus Ólafsson</b>	Orkustofnun	larus.olafsson@os.is
<b>Þórður H. Hilmarsson</b>	Fjárfestingarstofnun	thordur@invest.is
<b>Eyþór H. Ólafsson</b>	Eimskip	eho@eimskip.is
<b>Erna Hauksdóttir</b>	SAF	erna@saf.is
<b>Gunnar V. Sveinsson</b>	SAF	gunnar.valur@saf.is
<b>Ólöf Ýrr Atladóttir</b>	Ferðamálastofa	olof@icetourist.is
<b>Oddný Þ. Óladóttir</b>	Ferðamálastofa	oddney@icetourist.is
<b>Drífa Magnúsdóttir</b>	Höfuðborgarstofa	drifa@visitreykjavik.is
<b>Ingólfur Haraldsson</b>	Hilton Reykjavík Nordica	ingo@icehotels.is
<b>Sævar Kristinsson</b>	Netspor	sk@netspor.is
<b>Þorsteinn Ingi Sigfússon</b>	Nýsköpunarmiðstöð Íslands	this@nmi.is
<b>Rósa Signý Gísladóttir</b>	Nýsköpunarmiðstöð Íslands	rosasigny@nmi.is
<b>Kjartan Due Nielsen</b>	Nýsköpunarmiðstöð Íslands	kjartan@nmi.is
<b>Tinna Jóhannsdóttir</b>	Nýsköpunarmiðstöð Íslands	tinna@nmi.is
<b>Ágúst Gunnar Gylfason</b>	Almannavarnir	agust@rls.is
<b>Sigríður Friðriksdóttir</b>	Jarðfræðingur	sis@simennt.is

## Um skýrsluhöfunda

Vinna við þetta verkefni var unnin til stuðnings íslenski ferðaþjónustu. Hvorki höfundar eða aðrir þátttakendur fengu greitt fyrir framlag sitt.

### Karl Friðriksson

Karl Friðriksson er framkvæmdastjóri Mannauðs- og markaðssviðs Nýsköpunarmiðstöðvar Íslands og aðjúnkt við Háskólann í Reykjavík. Hann er hagfræðingur frá University of London. Karl hefur víðtæka reynslu á sviði stjórnunar og markaðsmála og sérstaklega liða er lúta að vöruþróun og útflutningi. Hann hefur starfað sem ráðgjafi á sviði stjórnunar og rekstrar fyrirtækja með áherslu á skipulagningu nýsköpunar, stefnumótunar og samstarfs fyrirtækja. Hann hefur haldið fjölmarga fyrirlestra bæði erlendis og hérlendis um nýsköpun og rekstur fyrirtækja. Meðal rita sem hann er höfundur að eru rit á sviði stefnumótunar, samfélagsstefnu fyrirtækja og hagnýtra viðmiða og rit um gerð markaðsáætlana og klasa. Karl er einnig höfundur bókarinnar „Vöruþróun – Frá hugmynd að árangri“ sem gefin var út árið 2004 og meðhöfundur bókanna „Framtíðin – frá óvissu til árangurs. Notkun Sviðsmynda (e. Scenarios) við stefnumótun“ sem kom út í desember árið 2007 og bókarinnar „Stjórnun vöruþróunar. Aferðir til árangurs“ sem kom út árið 2009.

### Sævar Kristinsson

Sævar Kristinsson er framkvæmdastjóri Netspors. Hann er menntaður viðskiptafræðingur frá Háskóla Íslands og með MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík. Hann hefur víðtæka reynslu sem stjórnandi fyrirtækja og ráðgjafi, einkum á sviði stefnumótunar, verkefnastjórnunar, klasafræða, markaðsmála og sviðsmyndavinnu. Sævar hefur unnið við rekstrarráðgjöf hjá fjölmörgum fyrirtækjum, stofnunum og sveitarfélögum um land allt. Hann hefur sérþekkingu á samvinnu og samstarfi fyrirtækja í tengslum við klasa. Sævar hefur komið að kennslu á háskólastigi og haldið fjölda fyrirlestra á sviði stjórnunar, reksturs og markaðsmála. Meðal rita sem hann er höfundur að eru rit um gerð markaðsáætlana og klasa auk þess að vera meðhöfundur að bókinni „Framtíðin – frá óvissu til árangurs. Notkun Sviðsmynda (e. Scenarios) við stefnumótun“ sem kom út í desember árið 2007.

### Eiríkur Ingólfsson

Eiríkur Ingólfsson er búsettur í Noregi og starfar þar sem verkefnastjóri og ráðgjafi í sviðsmynda- og stefnumótunarverkefnum hjá PTL AS. Hann er menntaður viðskiptafræðingur frá Háskóla Íslands og hefur lokið meistarágráðu frá Handelshøyskolen BI - Executive School í Osló, með sérstaka áherslu á stefnumótun og sviðsmyndir (scenarios, foresight and strategy). Eiríkur hefur fjölbreytta starfsreynslu frá einkafyrirtækjum og opinberum aðilum, bæði á Íslandi og í Noregi. Hann hefur verið búsettur í Noregi síðastliðin 13 ár og m.a. starfað við atvinnuþróunarmál hjá Þrándheimsborg og verið framkvæmdastjóri stúdentagarðanna í Þránd-



heimi. Hann hefur haldið fjölda námskeiða og fyrirlestra og er, ásamt Karli Friðrikssyni og Sævari Kristinssyni, höfundur fyrstu íslensku bókarinnar um sviðsmyndir, „Framtíðin – frá óvissu til árangurs. Notkun Sviðsmynda (e.Scenarios) við stefnumótun“ sem kom út í desember 2007.

