

HVAÐ ER AÐ FRÉTTA?

Frumniðurstöður funda með starfsfólki í upplýsingaveitu



GRÓF LÝSING VERKEFNIS

- **Öryggispunktar**

- Til öryggispunkta teljast allir staðir með snertifleti við ferðamenn þar sem tækifæri er til að koma öryggisupplýsingum á framfæri. Eðli öryggispunkta er afar misjafnt þ.e. allt frá bensínstöðvum og sundlaugum til vinsælla ferðamannastaða og einangraðra fjallaskála.

- **Samræming og miðlun öryggisupplýsinga**

- Ferðamálastofa telur mikilvægt að horft sé bæði til opinbers efnis og einnig skoðað hvaða möguleikar eru á að tengja opinbert efni við veitur eins og vefsíður ferðaþjónustuaðila

GRÓF LÝSING VERKEFNIS

- **Öryggismiðstöðvar**
- **Fræðsluefni og fræðsluferlar**
 - Auk þeirrar greiningar sem hópurinn tiltekur í sinni áætlun telur Ferðamálastofa mikilvægt að litið sé til annarra landa og skoðað hvað vel er gert þar. Sérstaklega mætti skoða hvort fordæmi séu fyrir því að ferðaþjónustan og öryggis- og viðbragðsaðilar vinni saman og þá hvernig. Ferðamálastofa telur einnig mjög brýnt á þessum fyrstu stigum að markaðir séu þeir ferlar sem vinna á eftir í framtíðinni, þá sérstaklega hvað varðar innri samskipti og miðlun fræðsluefnis og öryggisupplýsinga.
 - Greina þyrfti hvaða upplýsingum er nauðsynlegt að koma fram við hverja og afar mikilvægt í þessu sambandi að skoða vel fræðslu- og miðlun öryggisupplýsinga innan ferðaþjónustunnar sjálfrar.

FUNDIRNIR

- Suðurland – 3 fundir
- Norðurland – 3 fundir
- Austurland – 4 fundir
- Vesturland – 1 fundur
- Alls um 50 þátttakendur
- Fundað næsta haust á Vestfjörðum, í Reykjavík og á Reykjanesi
- Einn fundur með nokkrum fyrirtækjum úr ferðaþjónustu

FYRIRKOMULAG FUNDA

- Fimm spurningar sem lagðar voru fram og svarað í sameiningu
- Farið yfir staði á hverju svæði þar sem sérstaklega þarf að fjalla um öryggismál og tillögur lagðar fram
- Spurningarnar voru:
 - Hvaða upplýsingum um öryggismál miðlið þið til ykkar viðskiptavina?
 - Hvaða aðferðir/miðla notið þið við þessa miðlun þ.e. vefsíður, vouchera, samtal og þess háttar?
 - Í hinum fullkomna heimi, hvernig upplýsingar munduð þið vilja fá til ykkar, á hvaða máta og hvernig munduð þið vilja miðla þeim áfram ?
 - Hvernig upplýsingar/fræðslu viljið þið sjá á ferðamannastöðunum ? -
 - Hvernig upplýsingar/fræðslu viljið þið sjá til ykkar sem starfsmenn í upplýsingaveitu

NIÐURSTÖÐUR

- Að stærstu leyti voru allir landshlutir, öll svæði að kljást við það sama
- Flestir upplifa sem eyland þ.e ekki hluti af neinu neti eða heild
- Sterkt kom fram að fólk ver miklum tíma í að leiðrétta rangar upplýsingar sem gefnar eru af öðrum
- Flestir eru að nýta þau hjálpartæki sem eru til s.s. Safetravel skjái, Safetravel vefsíðu, Safetravel vikupóst, Road.is, vedur.is og fleira

NIÐURSTÖÐUR

- Atriði tengd vegakerfi skapa vandamál sem starfsfólk í upplýsingaveitu þarf að reyna að leysa úr aftur og aftur
 - Merkingar, lokanir, þjónusta á vegum
- GPS tæki vísa ansi oft rangar leiðir – shortest distance vandamál?
- Nýta fleiri til að miðla réttum upplýsingum þ.e bæta á póstlista og „inn í kerfið“ s.s matvöruverslanir, bensínstöðvar o.fl.
- Akstur yfir ár
- Veðurspár ekki nógur góðar fyrir ferðamenn, kunna ekki að lesa vedur.is

NIÐURSTÖÐUR

- Fræðsla til starfsmanna þarf að vera á fleiri vegu. Ekki bara fyrirlestur Aukin upplýsingagjöf heldur líka myndbönd, prentað form o.fl.
- Upplýsingakerfi í útvörp og GPS tæki
- Miklu fleiri landverðir, gagnvirk fræðsla á ferðamannastöðum um öryggismál
- Merkingar á vöðum á hálendi
- Leiðréttar markaðssetningu og staðreyndir sem eru komnar fram um hvað má og hvað ekki
- Fleiri vefmyndavélar Vegagerðar t.d á hálendisvegum, við vöð og við Hafnarfjall

NIÐURSTÖÐUR

- Góð skilti við innganga að hálendi sem útskýra aðstæður mjög vel
- Aukin fræðsla hjá bílaleigum og bensínstöðvum
- Tilfinning fólks sú að við séum búin að missa stjórn á „crowdinu“ vegna samfélagsmiðla
 - Mikilvægt að kenna fólki rétta ferðahegðun
- Útskot, útskot og fleiri útskot en þó með skipulögðum hætti
- Miðlægur grunnur/bakendi starfsfólks í upplýsingaveitu