



Útgefandi: Ferðamálastofa  
Ábyrgðarmaður: Ólóf Ýrr Atladóttir  
Umsjón: Halldór Arinbjarnarson  
Hönnun og umbrot: Stíll Prentun: Stell  
Myndir: Ragnar Th. Sigurðsson, Ferðamálastofa o.fl.

## EFNISYFIRLIT

	Ávarp ferðamálastjóra	4			
<b>1</b>	<b>Almennt um starfið á árinu 2013</b>	<b>6</b>	<b>5.</b>	<b>Upplýsinga- og vefmál</b>	<b>16</b>
1.1.	Hlutverk Ferðamálastofu	6	5.1.	www.ferdamalastofa.is	16
1.2.	Stefna Ferðamálastofu 2014-2015	6	5.2.	Gagnagrunnur um ferðaþjónustuaðila	16
1.3.	Starfsfólk	6	5.3.	www.ferdalag.is	16
1.4.	Erlent samstarf	7	<b>6.</b>	<b>Markaðsmál og vörubrún</b>	<b>17</b>
	North Atlantic Tourism Association – NATA	7	6.1.	Ísland er með'etta	17
	Ferðamálaráð Evrópu	7	6.2.	Markaðsstarf út um land	17
	EDEN-verkefnið	7	<b>7.</b>	<b>Rannsóknir og kannanir</b>	<b>18</b>
<b>2</b>	<b>Stjórnsýsla og lögfræði</b>	<b>8</b>	7.1.	Fjöldi ferðamanna	18
2.1.	Leyfisveitingar Ferðamálastofu	8		Ferðamenn um Keflavíkurlflugvöll	18
2.2.	Leyfismál og svört atvinnustarfsemi	8	7.2.	Ferðalög Íslendinga innanlands 2013	20
2.3.	Eftirlit Ferðamálastofu	8	7.3.	Könnun meðal erlendra ferðamanna	20
2.4.	Endurskoðun regluverks	9	7.4.	Þörfin fyrir rannsóknir í íslenskri ferðaþjónustu	20
	Leiðbeinandi reglur um öryggismál kynntar	9	7.5.	Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu	20
	Endurskoðun á lögum um bílaleigur	9	7.6.	Samið um þolmarkarannsóknir	21
	Endurskoðun á lögum um veitinga-, gisti- og skemmtistaði	9	<b>8.</b>	<b>Skýrslur og útgefið efni</b>	<b>24</b>
	Endurskoðun ákvæða um tryggingar ferðaskrifstofa vegna sölu alferða	10		Skýrsla um stöðu ferðaþjónustunnar	24
	Endurskoðun regluverks í ferðaþjónustu	10		Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu	24
<b>3.</b>	<b>Umhverfismál</b>	<b>12</b>		Öryggisáætlanir í ferðaþjónustu	24
3.1.	Verkefni í umhverfismálum	12		Fjármögnun uppbyggingar og viðhalds ferðamannastaða - Yfirlit yfir gjaldtökuleiðir	24
3.2.	Framkvæmdasjóður ferðamannastaða	12		Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva	24
	Um Framkvæmdasjóðinn	12		Ársskýrsla Ferðamálastofu 2012	24
	Fjármögnun	12		Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir	24
	Umsóknir og úthlutun styrkja	12		Handbókin „Ísland“	25
	Ráðist í brýn verkefni	13		Til athugunar fyrir þá sem hyggja á rekstur í ferðaþjónustu	25
3.3.	Umhverfisverðlaun	13		Tónlistarhátíðir á Íslandi	25
3.4.	Hjólaleiðir á Íslandi	13		Viðbrögð ferðaþjónustunnar við stóráföllum - Orðspor og öryggi	25
3.5.	Umsagnir um lagafumvörp og matskýrslur	13	<b>9.</b>	<b>Fundir, ráðstefnur og námskeið</b>	<b>26</b>
<b>4.</b>	<b>Gæða- og umhverfiskerfið VAKINN</b>	<b>14</b>	9.1.	Ferðamálaþing 2013	26
4.1.	Uppbygging VAKANS	14	9.2.	Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva	26
	Skiptist í tvo flokka	14	9.3.	Námskeið fyrir umsækjendur í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða	26
4.2.	Starfið 2013	13	10.	Rekstur Ferðamálastofu á árinu 2013	30
	Staðan í árslok	14			
4.3.	Flokkun gististaða og tjaldsvæða	15			

# ÁVARP FERÐAMÁLASTJÓRA

*Ólöf Ýrr Atladóttir*



Ferðabjónustan hefur að líkindum aldrei fengið meiri athygli en á árinu 2013. Mikil fjölgun ferðamanna á undanförunum misserum hefur meðal annars átt þátt í að aukinn skilningur virðist ríkja á mikilvægi atvinnugreinarinnar fyrir þjóðarbúið, en samhliða hafa ýmsar áleitnar spurningar vaknað eða a.m.k. orðið meira áberandi. Ferðabjónustan er sannarlega ein okkar allra mikilvægustu atvinnugreina og á árinu 2013 var hún sú sem mest gjalddeyrir aflaði. Til þess að þróun hennar verði í sátt við land og þjóð, atvinnusköpun sjálfbær og í takt við kröfur um áhugaverð og vel launuð störf, þarf að vanda til verka. Gildir þá einu hvort litið er til áherslna í markaðssetningu landsins eða uppbyggingar og þróunar innan atvinnugreinarinnar sjálfrar.

Með auknum umsvifum greinarinnar hefur verkefnum Ferðamálastofu fjölgað og þau vaxið að umfangi. Stofnunin gegnir lykilhlutverki á þeim sviðum sem snúa að innri uppbyggingu og ytri umgjörð ferðabjónustunnar og vann á síðasta ári áfram að því að festa í sessi fjögur kjarnaverksvið sem lúta að þessu hlutverki:

- **Leyfisveitingar og eftirlit:**

Nýr ráðherra ferðamála hefur lagt áherslu á að endurskoða regluverk ferðabjónustunnar, bæði hvað varðar flækjustigið sem blasir við þeim sem vilja hasla sér völl innan greinarinnar, en einnig vegna aukinna krafna frá atvinnugreininni sjálfri um skýrari umgjörð og meiri áherslu á öryggi, gæði og fagmennsku starfandi aðila í greininni. Á árinu 2013 var stofnunni falið að setja af stað vinnu við heildstæða úttekt á regluverki ferðabjónustunnar með áður nefnd markmið að leiðarljósi. Árið 2014 verður þessari vinnu skilað og unnið áfram að þeim mikilvægu verkefnum sem leiða af úttektinni.

- **Gæða- og umhverfismál fyrirtækja í ferðabjónustu:**

VAKINN, gæða- og umhverfiskerfi ferðabjónustunnar hóf starfsemi 2012 og hélt uppbygging þess áfram af fullum krafti á árinu. Stóra verkefnið á árinu 2014 mun felast í því að opnað verður fyrir þátttöku gistiadila.

- **Umhverfi, uppbygging og skipulag:**

Varla hefur það farið framhjá nokkrum áhugamanni um íslenska ferðabjónustu, að liðið ár einkenndist af vaxandi umræðu um hin fjölmörgu verkefni sem blasa við á sviði uppbyggingar og viðhalds vinsælla ferðamannastaða og mögulegar leiðir til fjármögnunar á þessum verkefnum til framtíðar. Slík umræða er ekki ný af nálinni og hefur raunar staðið yfir áratugum saman. Á þeim tíma hefur vissulega verið ráðist í mikilvæg verkefni, ekki síst fyrir tilstilli stuðnings frá Ferðamálastofu og þeim sjóðum sem hún hefur haft umsjón með. Mikil fjölgun ferðamanna á liðnum árum, án samsvarandi áherslu á uppbyggingu innviða ferðabjónustunnar, hefur m.a. leitt til þess að erfitt hefur reynst að tryggja að uppbygging og viðhald ferðamannastaða haldi í við fjölgun gesta.

Mikil umræða fór af stað snemmsumars 2013 um brýna þörf fyrir sértækar tekjur sem nýtist til að fjármagna uppbyggingu og

viðhald ferðamannastaða. Áhugi var á því hjá stjórnvöldum að bregðast hratt við en á hinn bóginn ljóst að gjaldtökuáform, af hvaða toga sem þau eru, varða hagsmuni margra enda er ferðaþjónusta orðin fjölmenn og kröftug atvinnugrein sem vegur sífellt þyngra í þjóðarþróunum. Forsenda sáttar um niðurstöðu og endanlega ákvarðanatöku er að greinargóðar upplýsingar liggi fyrir. Því var það að undirrituð lagði til við atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið að Ferðamálastofu yrði falið að láta taka saman greinargerð um mögulegar leiðir til að fjármagna uppbyggingu og viðhald ferðamannastaða. Var samið við ráðgjafafyrirtækið Alta um að vinna verkið, og í júlí var vandaðri skýrslu skilað til ráðherra ferðamála. Þar eru mismunandi leiðir reifaðar og mat lagt á mögulegar útfærslur. Sem kunnugt er tók ríkisstjórnin ákvörðun um að koma skuli á einhverskonar aðgangspassa (náttúrupassa) að ferðamannastöðum sem seldur verði og ágóðinn látinn renna til uppbyggingar og viðhalds ferðamannastaða. Þróun slíks passa er talsvert flókið verkefni sem krefst aðkomu fjölmargra aðila, mikils samstarfsvilja og þolinmæði til að tryggja að til grundvallar útfærslunni liggi vönduð undirbúningsvinna.

Ferðamálastofa hefur með höndum rekstur Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða, en sérskipuð stjórn ber ábyrgð á tillagnagerð til ráðherra um úthlutunir. Á árinu var talsvert á sjötta hundrað milljóna króna úthlutað úr sjóðnum sem nýtast til góðra verka víða um land.

Forverkefni um kortlagningu auðlinda ferðaþjónustunnar var lokið á árinu í fimm sveitarfélögum sem umlykja Mýrdalsjökul og stefnt er að því að þessari kortlagningu ljúki á landsvisu á komandi misserum. Um er að ræða metnaðarfullt verkefni sem mun verða hagsmunaaðilum mikilsvert tól í höndum til skipulagsvinnu, stefnumótunar og vöruþróunar innan ferðaþjónustunnar.

#### · Öflun grunnagna um fjölda ferðamanna og ferðahegðun:

Ferðamálastofa sinnir talningu ferðamanna á Keflavíkurflugvelli og hefur jafnframt staðið fyrir könnunum meðal erlendra ferðamanna, þar sem kannaðar eru væntingar þeirra, sem og upplifun þegar til landsins er komið. Á árinu 2013 var mörkuð sú stefna að þessar kannanir yrðu framkvæmdar með reglubundnum hætti á ársgrundvelli, þannig að hægt væri að bera saman ferðahegðun gesta á mismunandi tímum árs.

Árið 2013 stóð Ferðamálastofa einnig fyrir þarfagreiningu um rannsóknir í þágu ferðaþjónustunnar. Í kjölfarið hafa umræður um eftirfylgni við skýrsluna hafist á vegum atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis. Meðal þeirra verkefna sem helst var kallað eftir voru þolmarkarannsóknir. Í árslok samdi Ferðamálastofa um slíkar rannsóknir fyrir átta ferðamannastaði á Suður- og Vesturlandi og þeim tengjast einnig fleiri rannsóknir um umhverfisáhrif af ferðamennsku.

Ferðamálastofa hélt Ferðamálaþing í október 2013 í samvinnu

við Skipulagsstofnun. Þingið tókst afar vel og eins og ævinlega þegar nýr kunningssskapur þróast hafa þessar tvær stofnanir fundið að þær eru oft að vinna á svipuðum slóðum. Við horfum spennt til frekara samstarfs, en vert er að geta þess að ferðamálastjóri situr í faghópi um miðhálandi Íslands vegna vinnu að Landskipulagsstefnu. Ferðamálastofa er afar ánægð með að eiga gott samstarf við þær fjölmörgu stofnanir sem snerta ferðaþjónustuna með einum eða öðrum hætti enda getur frekari þétting samstarfs skilað góðum árangri fyrir þróun atvinnugreinarinnar á næstu árum. Mikilvægt er t.d. að á næstu misserum verði aðkoma hins opinbera vandlega greind og endurmótuð með hliðsjón af auknu mikilvægi atvinnugreinarinnar, ekki síst m.t.t. fyrirkomulags stuðnings við einstaka landshluta.

Ferðamálastofa hefur í öllu starfi sínu lagt áherslu á að gæði, sjálfbærni og fagmennska þurfi að vera leiðarljós okkar inn í framtíðina og einnig haldið á lofti mikilvægi þess að gengið verði um auðlindir ferðaþjónustunnar, náttúru, menningu og samfélag með langtímahagsmuni og sjálfbærni að leiðarljósi. Fyrir öllu er nú að ná jafnvægi í vexti og viðgangi, þ.e. að fjölgun ferðamanna og uppbygging haldist í hendur og að við komum í veg fyrir neikvæðar afleiðingar vaxandi ferðamannastraums; að ferðaþjónustan verði ein kjölfesta Íslendinga í sjálfbærri atvinnusköpun um land allt; og að við höldum áfram að vekja athygli fyrir gestrisni, fagmennsku og einstaka upplifun okkar gesta. Til þess verðum við að ná að halda tryggilega um taumana og stjórna vextinum, í stað þess að láta stjórnast af honum.

Ólöf Ýrr Atladóttir, ferðamálastjóri.

# 1. ALMENNT UM STARFIÐ Á ÁRINU 2013

## 1.1. Hlutverk Ferðamálastofu

Ferðamálastofa hefur þrjú þætt skilgreint verksvið í lögum nr. 73/2005 um skipan ferðamála:

- Útgáfa leyfa, skráning á starfsemi og eftirlit með að skilyrðum fyrir þeim sé fullnægt.
- Þróunar-, gæða- og skipulagsmál ferðaþjónustu, þ.e. framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu, samræming umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun og alþjóðlegt samstarf.
- Markaðs- og kynningarmál ferðaþjónustu, í samræmi við ákvörðun ráðherra hverju sinni.

## 1.2. Stefna Ferðamálastofu 2014-2015

Vinna við stefnumótun og mótun stjórnskipulags fyrir Ferðamálastofu fór að mestu leyti fram á árinu 2009. Stefnan hefur síðan verið tekin tvívegis upp til endurskoðunar og innleiðingar með hliðsjón af nýjum áherslum í starfsemi stofunnar.

Á haustdögum 2013 var fjögurra manna teymi starfsmanna Ferðamálastofu falið að yfirfara stefnuna og meta árangurinn af þeim verkefnum sem skilgreind höfðu verið innan hennar. Í kjölfarið var ákveðið að framlengja stefnuna til tveggja ára en endurnýja markmið og leiðir eftir þörfum. Að þeirri vinnu kom allt starfsfólk Ferðamálastofu. Stefnan var yfirfarin á sameiginlegum fundi starfsmanna 18. desember 2013 og samþykkt eftir yfirllestur og uppsetningu.

Markmiðið með vinnu stefunnar var að:

- Móta framtíðarsýn fyrir starfsemi Ferðamálastofu byggða á greiningu á núverandi stöðu og forgangsröðun verkefna
- Skilgreina í samvinnu við starfsmenn og stjórnendur það skipulag sem þarf til þess að framtíðarsýn og markmið Ferðamálastofu nái fram að ganga
- Veita starfsmönnum Ferðamálastofu tækifæri til að efla færni sína í að skilgreina, skipuleggja og innleiða breytingar
- Sjá til þess að sem ríkust sátt og skilningur ríki um vinnslu verkefnisins, við öflun gagna, mat á sjónarmiðum hagsmunaaðila, mótun og framkvæmd tillagna.

Í greinargerð með stefnunni koma m.a. fram eftirfarandi þættir:

- Áherslur stofnunarinnar eru skilgreindar til næstu 2-3 ára
- Lagt er mat á starfsemi, samstarf og boðleiðir innan stofnunarinnar
- Markmið og verkefni eru skilgreind og tímasett.

## 1.3. Starfsfólk

Í árslok störfuðu 12 starfsmenn hjá Ferðamálastofu:

Að auki voru tveir starfsmenn í tímabundnum verkefnum eða störfuðu hluta af árinu en það voru: Hulda Jónsdóttir og Sveinn Rúnar Traustason. Sumarið 2013 var einnig hjá Ferðamálastofu starfsnemi frá Bandaríkjunum, Yue Wu, sem vann að samanburðarverkefni tengdu leyfis- og menntunarmálum ferðaþjónustunnar.



Alda Þrastardóttir  
verkefnastjóri  
Reykjavík



Áslaug Briem  
verkefnastjóri gæðamála  
Reykjavík



Björn Jóhannsson  
umhverfisstjóri  
Reykjavík



Elías Bj. Gíslason  
forstöðumaður  
Akureyri



Elín Svava Ingvardsdóttir  
verkefnastjóri  
Akureyri



Halldór Arinbjarnarson  
upplýsingastjóri  
Akureyri



Helena Þ. Karlsdóttir  
lögfræðingur  
Akureyri



Katrín Gyfladóttir  
verkefnastjóri  
Reykjavík



Oddný Þóra Óladóttir  
rannsóknastjóri  
Reykjavík



Ólöf Ýr Atladóttir  
ferðamálastjóri  
Reykjavík



Sigrún Hlín Sigurðardóttir  
þróunarstjóri markaðsmála  
Reykjavík



Sólrún Anna Jónsdóttir  
rekrutarstjóri  
Reykjavík

## 1.4. Erlent samstarf

### North Atlantic Tourism Association – NATA

Ferðamálasamstarf Íslands, Færeyja og Grænlands hefur staðið um árabíl og fer fram á vettvangi NATA - North Atlantic Tourism Association. Megináherslan í NATA samstarfinu snýr að eflingu ferðaþjónustu í löndunum þremur. Nýr samningur um NATA-samstarfið var undirritaður í árslok 2010 og tók gildi 1. janúar 2011. Í samningnum eru mörkuð sex meginvið starfseminnar: þróun opinbers regluverks á sviði ferðamála í löndunum þremur; markaðssetning vestnorrænnar ferðaþjónustu innan landanna þriggja, en hluta af samningsfénu er ætlað að styrkja ferðir m.a. skólahópa á milli landanna til að auka samstarf skóla og bæta þekkingu á löndunum hjá ungu fólki; samstarf á sviði umhverfis- og gæðamála, sem og uppbyggingu fagþekkingar; sameiginleg markaðssetning; úthlutun styrkfjár; og áframhaldandi styrking og þróun Vestnorden Travel Mart.

Tveir Íslendingar sitja í stjórn NATA, auk tveggja fulltrúa frá hvoru hinna landanna. Fulltrúar Íslands eru: Ólöf Yr Atladóttir og Inga Hlín Pálsdóttir.



### Ferðamálaráð Evrópu

Ferðamálastofa hefur í áratugi verið aðili að Ferðamálaráði Evrópu (European Travel Commission - ETC) fyrir Íslands hönd. ETC var stofnað árið 1948 og innan samtakanna eru nú 33 ferðamálaráð jafnmargra þjóða.

Helstu hlutverk ETC:

- Markaðssetja Evrópu á fjærmörkuðum, einkum Bandaríkjunum, Kanada, Brasilíu og Kína
- Markaðsrannsóknir og gagnaöflun
- Efla tengsl og faglegt samstarf aðildarlandanna
- Samstarf við önnur samtök og stofnanir, svo sem Evrópuráðið, Alþjóða ferðamálaráðið (UNWTO) o.fl.

Á árinu sótti ferðamálastjóri almennan aðildarfund ETC og rannsóknastjóri sótti árlega ráðstefnu rannsóknahóps ETC (ETC Market Intelligence Group -MIG). Þá vann upplýsingastjóri sem fyrr með markaðsdeild ETC að þróun [visiteurope.com](http://visiteurope.com)-vefsins og sá um efni frá Íslandi í mánaðarlegt fréttabréf.



### EDEN-verkefnið

Ferðamálastofa er fyrir Íslands hönd aðili að evrópska EDEN-verkefninu, sem stendur fyrir „European Destination of Excellence“. Markmið verkefnisins er að vekja athygli á gæðum, fjölbreytileika og sameiginlegum einkennum evrópskra áfangastaða og kynna til sögunnar nýja, lítt þekkt, áfangastaði vítt og breitt um Evrópu þar sem áhersla er lögð á ferðaþjónustu í anda sjálfbærni. Frá árinu 2007 hefur sex sinnum verið haldin samkeppni um gæða áfangastaði í Evrópu og er nýtt þema á hverju ári. Einn staður er valinn frá hverju þátttökulandi og hefur Ísland tveigis verið með. Ekki var valinn staður frá Íslandi á árinu 2013 en þema ársins var „Aðgengilegir ferðamannastaðir“.

Annað markmið EDEN-verkefnisins er að mynda tengslanet þeirra staða sem öðlast útnefningu. Þannig geti staðir aukið samvinnu sín á milli, skipst á upplýsingum, deilt góðum ráðum o.s.frv.

## 2. STJÓRNSÝSLA OG LÖGFRÆÐI

### 2.1. Leyfisveitingar Ferðamálastofu

Útgáfa leyfa og skráning á starfsemi eru á meðal verkefna Ferðamálastofu lögum samkvæmt. Sækja ber um leyfi til Ferðamálastofu vegna starfsemi ferðaskrifstofa, ferðaskipuleggjenda og skráningar fyrir starfsemi bókunarþjónustu og upplýsingamiðstöðva, en það fyrirkomulag var tekið upp við gildistöku nýrra laga um skipan ferðamála í ársbyrjun 2006. Á árinu 2013 náðist sá áfangi að 600 ferðaskipuleggjendaleyfið var afhent en aldrei hafa verið gefin út jafn mörg leyfi á einu ári, eða 123 talsins. Í árslok 2013 voru ferðaskrifstofur 179 talsins og ferðaskipuleggjendur 601.

Í meðfylgjandi töflu má sjá þróun í fjölda útgefinna leyfa.

Yfirlit yfir útgefin leyfi	2013	2012
Ferðaskrifstofuleyfi	31	30
Ferðaskipuleggjendaleyfi	123	100
Upplýsingamiðstöðvar/bókunarþjónustur	40	27

Tafla 1

### 2.2. Leyfismál og svört atvinnustarfsemi

Eins og víða hefur komið fram þá er svört atvinnustarfsemi í ferðabjónustu áhyggjuefni og nauðsynlegt er að stöðugt eftirlit sé með leyfislyldri starfsemi. Þeir sem ekki hafa tilskilin leyfi stunda ólöglega starfsemi. Mikilvægt er að neytendur séu meðvitaðir um hvaða ferðabjónustuaðilar hafi tilskilin leyfi og beini viðskiptum sínum til þeirra. Leyfisveiting er ákveðinn gæðastimpill og staðfesting á því að viðkomandi sé með lögbundið leyfi. Leyfi eru því ákveðin meðmæli með starfsemi, veita aðhald og með því eru ákveðnir hagsmunir neytenda verndaðir.

Í Ferðamálaáætlun kemur fram að upplýsingar um leyfislylda aðila eru í sumum tilfellum ekki aðgengilegar og telja margir umhverfi leyfisveitinga flókið og ómarkvisst. Meðal aðgerða sem kveðið er á um er heildstæð skráning og yfirlit leyfa. Markmiðið er að öll leyfi sem þarf til reksturs fyrirtækja í ferðabjónustu verði skráð, sýnileg og aðgengileg á einum stað. Þar verði hægt að ganga bæði að upplýsingum um hvaða leyfi þarf til reksturs og einnig hverjir eru með leyfi. Lagt er til að settur verði upp gagnagrunnur þar sem leyfisveitendur hafa samstarf um að skrá veitt leyfi og einnig hægt að sækja um starfsleyfi vegna ferðabjónustu. Þótt ekki sé líklegt að slíkur grunnur einn og sér dugi til að uppræta svartu atvinnustarfsemi væri engu að síður æskilegt að koma honum á fót.

### 2.3. Eftirlit Ferðamálastofu

Ferðamálastofa birtir skrá yfir leyfis- og skráningarskylda aðila á heimasíðu sinni, þ.e. yfir þau leyfi sem stofnunin sjálf gefur út, sem og tilkynningar um brotfall leyfa. Með þessu er aðgengi almennings að upplýsingum bætt. Ferðamálastofa hefur eftirlit með leyfis- og skráningarskyldum aðilum og að skilyrðum fyrir leyfum og skráningu sé fullnægt. Enn fremur hefur stofnunin eftirlit með ólöglegri starfsemi og að myndræn auðkenni séu ekki misnotuð en á leyfislyldum aðilum hvílir sú skylda að birta myndrænt auðkenni Ferðamálastofu á vefsíðum sínum og í auglýsingum. Skráningarskyldir aðilar hafa heimild til að nota auðkennin. Síðastliðin tvö ár hefur verið farið í sérstakt átak á vegum Ferðamálastofu í eftirliti með leyfislausum ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum.

Ef starfsemi ferðaskrifstofu eða ferðaskipuleggjanda er rekin án tilskilins leyfis getur Ferðamálastofa beitt þvingunarúrræðum. Stofnunin getur óskað atbeina lögreglustjóra sem ber, án fyrirvara eða viðvörðunar, að stöðva starfsemi þ.á m. með lokun starfsstöðva og heimasíðu. Það veldur sektum að reka starfsemi án leyfis eða skráningar nema þingri refsing liggji við samkvæmt öðrum lögum.





## 2.4. Endurskoðun regluverks

### Leiðbeinandi reglur um öryggismál kynntar

Frumvarp til breytinga á lögnum um skipan ferðamála var lagt fram á síðasta kjörtímabili. Samhliða vinnu við nýtt frumvarp var unnið að gerð reglugerðar um öryggismál. Starfshóp skipuðu fulltrúar frá Ferðamálastofu, Samtökum ferðaþjónustunnar, Landsbjörg og Félagi leiðsögumanna. Ekki reyndist unnt að gefa út reglugerðina þar sem ekki náðist að samþykka frumvarpið fyrir lok kjörtímabilsins. Ferðamálastofa ákvað því að setja leiðbeinandi reglur um öryggismál sem byggðar eru á grunni reglugerðarinnar. Tilgangurinn var að kynna þær auknu kröfur sem væntanlegar eru, nýta tímann þar til bindandi reglugerð verður sett og til að fá athugasemdir frá greininni og sníða af þá hnökra sem upp kunna að koma. Reglurnar voru kynntar í apríl 2013 og voru fyrirtæki hvött til að tileinka sér þær sem fyrst.

### Endurskoðun á lögum um bílaleigur

Með forsetaúrskurði 25. apríl 2013 fluttust málefni bílaleiga til atvinnu- og nýsköpunarráðuneytisins. Síðastliðin ár hefur ferðamönnum fjölgað gríðarlega og samhliða hefur ferðaþjónustuaðilum sem bjóða upp á ökutæki til leigu fjölgað verulega. Umræðan um skort á eftirliti með bílaleigum hefur verið hávær auk umræðu um öryggismál í tengslum við leigu ökutækja. Einnig er algengara að mögulegt sé að leigja ýmis önnur skráningarskyld ökutæki, s.s. fjórhjól, vélsleða o.fl. Nauðsyn þótti því að taka til endurskoðunar regluverk og starfsumhverfi bílaleiga.

Á haustmánuðum 2012 skipaði ráðherra ferðamála verkefnahóp til að endurskoða lögin um bílaleigur. Frumvarpið var lagt fyrir Alþingi á vormánuðum 2013 og tekur það til allra skráningarskyldra ökutækja sem leigð eru út í atvinnuskyni og án öku-manns. Markmið laganna er að styrkja lagamma um starfsemi ökutækjaleiga, skerpa á réttindum og skyldum leigusala og leigutaka, skýra betur starfsumhverfi ökutækjaleiga og auka heimildir stjórnvalda til eftirlits og úrræða ef brotið er gegn ákvæðum laganna. Í starfshópi ráðherra áttu sæti auk fulltrúa ráðuneytisins, sem leiddi vinnuna, fulltrúi Samgöngustofu, Ferðamálastofu og bílaleigufndar SAF.

### Endurskoðun á lögum um veitinga-, gisti- og skemmtistaði

Með forsetaúrskurði 25. apríl 2013 fluttust málefni veitinga-, gisti- og skemmtistaða til atvinnu- og nýsköpunarráðuneytisins. Á haustmánuðum 2013 ákvað ráðherra iðnaðar- og viðskiptamála að fara í heildstæða endurskoðun á lögum um veitinga-, gisti- og skemmtistaði. Skipaður var starfshópur sem í sitja, auk fulltrúa ráðuneytisins, sem leiðir vinnuna, fulltrúar frá Ferðamálastofu, Samtökum ferðaþjónustunnar, innanríkisráðuneytinu og Sambandi íslenskra sveitarfélaga. Hlutverk starfshópsins er að fara yfir framkvæmd laganna, mögulega ágalla og atriði sem telja má þörf á að skýra nánar auk þess að skoða leiðir svo gera megi rekstrarumhverfi smærri aðila í veitinga- og gististaðarekstri hagstæðara. Vinna starfshópsins mun að mestu fara fram á árinu 2014.



## Endurskoðun ákvæða um tryggingar ferðaskrifstofa vegna sölu alferða

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðherra fól Ferðamálastofu að taka upp viðræður við Samtök ferðaþjónustunnar, SAF, um hvernig tryggingamálum ferðaskrifstofa sé háttað í öðrum löndum og leita leiða til að koma til móts við áhyggjur samtakanna, með eða án lagabreytinga.

Samkvæmt erindi samtakanna til ráðuneytisins töldu þau nauðsynlegt að fara þyrfti í heildarendurskoðun á alferðartryggingarmálunum með hagsmuni allra hlutaðeigandi að leiðarljósi, þ.e. neytenda, fyrirtækja og ríkisins. Einnig töldu samtökin nauðsynlegt að greina betur hvernig þessum málum væri háttað í öðrum löndum bæði hvað varðar þá sem eru með stopula veltu og jafna veltu.

Í kjölfarið óskaði Ferðamálastofa eftir samvinnu við SAF við úrvinnslu verkefnisins og var Gunnar Valur Sveinsson tilnefndur af hálfu samtakanna. Fulltrúi Ferðamálastofu er Helena Þ. Karlsdóttir. Upphaflega var farið ofan í kjöllinn á núverandi fyrirkomulagi, vandamálin greind og skoðuð var framkvæmd tryggingamála í Svíþjóð, Danmörku og að nokkru leyti í Noregi.

Skýrslu ásamt tillögum til úrbóta verður skilað til ráðherra í byrjun sumars 2014.

## Endurskoðun regluverks í ferðaþjónustu

Samkvæmt aðgerðaráætlun ríkisstjórnarinnar er stefnt að því að koma á einfaldara og skilvirkara regluverki fyrir atvinnulífið. Ferðaþjónustan varð fyrir valinu sem fyrsta verkefni. Í kjölfarið fól ráðherra ferðamála Ferðamálastofu að taka til skoðunar starfsumhverfi Ferðaþjónustunnar með einföldun þess í huga eins og kostur er, hvort sem það er með endurskoðun á lögum og reglum, leyfisveitingum, skipulagi og verkefnum í kringum þau eða annarri umgjörð um starfsemi ferðaþjónustunnar.

Verkefnið er unnið í nánunni samstarfi við forsætisráðuneytið sem hefur yfirumsjón með að koma á einfaldara og skilvirkara regluverki fyrir atvinnulífið samkvæmt aðgerðaráætlun ríkisstjórnarinnar. Meðal þess sem lögð er áhersla á er að hafa skuli samráð við hagsmunaaðila og þeim gefinn kostur á að koma með ábendingar um möguleika á einföldun og aukinni skilvirkni.

Í kjölfarið ákvað Ferðamálastofa að setja á fót stýrihóp verkefnisins og var LC Ráðgjöf ehf. fengið til að leiða það. Í stýrihópnum sitja; Elías B. Gíslason og Helena Þ. Karlsdóttir frá Ferðamálastofu, Páll Þórhallsson frá forsætisráðuneytinu, Daníel Reynisson frá Samgöngustofu, Gunnar Valur Sveinsson frá Samtökum ferðaþjónustunnar, Ásbjörn Björgvinsson frá Ferðamálasamtökum Íslands, Guðfinna S. Bjarnadóttir og Vilhjálmur Kristjánsson frá LC Ráðgjöf. Formaður stýrihópsins er Helena Þ. Karlsdóttir.

Hlutverk stýrihópsins er að skoða starfsumhverfi ferðaþjónustunnar með einföldun þess í huga. Í því felst að greina og gera úttekt á starfsumhverfinu, skoða hvað er óþarflega flókið, íþyngjandi og til þess fallið að skapa pírting. Einnig er stýrihópnum ætlað að einfalda regluverk ferðaþjónustunnar og auka skilvirkni fyrir greinina. Í því sambandi hefur verið skoðað hvaða kvaðir eru lagðar á ferðaþjónustuaðila, hverjar eru mest íþyngjandi og hvar er hægt að einfalda. Stýrihópurinn mun skila af sér skýrslu og tillögum til ráðherra í maí 2014.



## 3. UMHVERFISMÁL

### 3.1. Verkefni í umhverfismálum

Umhverfismál eru samkvæmt lögum um skipulag ferðamála eitt af verkefnum Ferðamálastofu. Tvö af fjórum meginmarkmiðum Ferðamálaáætlunar 2011-2020 lúta að umhverfismálum, en þar segir m.a. að íslensk náttúra sé auðlind ferðaþjónustunnar og mikilvægt sé að byggja upp, vernda og viðhalda ferðamannastöðum um allt land. Þá segir að uppbygging innviða ferðaþjónustunnar miði að því að vernda náttúru Íslands og ferðamálaáætlun stefni að því að innleiða hugarfar sjálfbærni og ábyrgðar á náttúru og menningu landsins.

Ferðamálastofa sinnir fjölþættum verkefnum á sviði umhverfismála sem byggja á stefnu og markmiðum Ferðamálastofu og Ferðamálaáætlunar. Má þar til dæmis nefna:

- Umsjón með Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.
- Úthlutun styrkja til úrbóta í umhverfismálum.
- Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu.
- Fræðslustarf, svo sem útgáfu leiðbeiningar- og fræðslurita.
- Samstarfs- og þróunarverkefni.
- Umsagnir um lagafrumvörp og matsskýrslur.



Á kortinu má sjá hvar styrkjum var úthlutað á árinu 2013.

### 3.2. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða

#### Um Framkvæmdasjóðinn

Framkvæmdasjóður ferðamannastaða tók til starfa 8. ágúst 2011 en sjóðurinn er í vörslu Ferðamálastofu sem annast rekstur hans, þ.m.t. framkvæmd úthlutana úr sjóðnum, uppgjör, bókhald og gerð ársreikninga. Í stjórn sjóðsins eru 4 fulltrúar skipaðir af iðnaðarráðherra til 2 ára í senn. Samkvæmt lögum um Framkvæmdasjóð ferðamannastaða er markmið og hlutverk sjóðsins að stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun ferðamannastaða í opinberri eigu eða umsjón um land allt. Þá skal með fjármagni úr sjóðnum leitast við að tryggja öryggi ferðamanna og vernda náttúru landsins. Einnig er sjóðnum ætlað að fjölga viðkomustöðum ferðafólks til að draga úr álagi á fjölsóttu ferðamannastaði.

Fjármagni úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða skal varið til:

- Uppbyggingar, viðhalds og verndunar mannvirkja og náttúru á ferðamannastöðum sem eru í eigu opinberra aðila eða á náttúruverndarsvæðum.
- Framkvæmda sem varða öryggi ferðamanna og verndun náttúru á ferðamannastöðum í eigu opinberra aðila jafnt sem einkaaðila. Framkvæmdasjóði ferðamannastaða er heimilt að fjármagna undirbúnings- og hönnunarvinnu sem er nauðsynleg vegna framkvæmda en sjóðnum er ekki heimilt að bera rekstrarkostnað.

Á árinu var mikil vinna lögð í að móta starfsreglur sjóðsins, sem lagðar skulu fyrir ráðherra, en því miður náðist ekki að ljúka því fyrir árslok. Þá voru verklagsreglur Ferðamálastofu vegna rekstrar sjóðsins einnig settar.

#### Fjármögnun

Tekjur Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða er 3/5 hlutar gisti-náttagjalds en 2/5 hlutar gjaldsins renna til umhverfis- og auðlindaráðuneytisins, sem ráðstafar sínum hluta til þjóðgarða og friðlýstra svæða. Jafnframt ákvað ríkisstjórnin að verja aukalega 500 milljónum króna í gegnum Framkvæmdasjóð ferðamannastaða á árinu 2013 til uppbyggingar ferðamannastaða og 250 milljónum króna til innviða friðlýstra svæða.

#### Umsóknir og úthlutun styrkja

Þrívægis var úthlutað úr sjóðnum á árinu 2013, alls tæpum 576 milljónum króna til 124 verkefna um allt land. Fyrst var úthlutað úr sjóðnum í janúar og þá fengu 44 verkefni styrk samtals að upphæð 150 milljónir kr. Í mars var sérstök úthlutun til þjóðgarða og þá veittir fimm styrkir samtals að upphæð 147 milljónir króna. Síðasta úthlutun ársins var í apríl þegar tæpum 279 milljónum króna var úthlutað til 75 verkefna.

Listu yfir styrkþega má nálgast á [ferdamalastofa.is](http://ferdamalastofa.is).

### Ráðist í brýn verkefni

Í aðdraganda að stofnun sjóðsins setti Ferðamálastofa saman forgangslista yfir þá ferðamannastaði þar sem brýnast þótti að fara í uppbyggingu, viðhald og verndun náttúrunnar fyrir ágangi ferðamanna. Listi Ferðamálastofu byggði m.a. á rauðlista Umhverfisstofnunar, tillögum forstöðumanna Markaðsstofa landshlutanna, Samtaka ferðaþjónustunnar, Ferðamálasamtaka Íslands og reynslu starfsmanna Ferðamálastofu. Listinn kom sér vel við yfirferð umsókna enda fengu margir staða á forgangslista hæstu styrkina úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða við þær úthlutanir sjóðsins sem búnar eru.

### 3.3. Umhverfisverðlaun

Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu fyrir árið 2013 voru veitt í 19. sinn þann 27. mars 2014 í tengslum við málþing Ferðamálastofu um sjálfbærni í ferðaþjónustu. Verðlaunin komu að þessu sinni í hlut Bílaleigu Akureyrar - Hölds. Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu hafa verið veitt frá árinu 1995 til ferðaþjónustufyrirtækja eða einstaklinga í ferðaþjónustu sem þótt hafa skara framúr á sviði umhverfismála. Verðlaunin eru hugsuð sem hvatning og áminning til þeirra sem stunda ferðaþjónustu um að huga vel að umhverfinu í allri starfsemi sinni.

### 3.4. Hjólaleiðir á Íslandi

Ferðamálastofa hefur á undanföllum árum komið að verkefni um hjólaleiðir á Íslandi, í samvinnu við Landssamtök hjólréiðamanna og fleiri aðila. Sérstaklega hefur verið horft til þess að koma Íslandi inn í svokallað EuroVelo verkefni, sem heldur utan um meginkerfi reiðhjólaleiða í Evrópu og er ætlað að stuðla að sjálfbærri ferðamennsku. Efla verkfræðistofa hefur einnig komið að málinu og styrkti á árinu tvo nemendur til að vinna verkefni um EuroVelo á Íslandi, þau Evu Dís Þórðardóttur úr Háskólanum í Reykjavík og Gísli Rafn Guðmundsson, nemandi í Háskólanum í Lundi. Hlaut verkefnið Nýsköpunarverðlaun forseta Íslands. Ferðamálastofa tók að sér að fóstara EuroVelo-verkefnið fyrir Íslands hönd og var send inn formleg umsókn til Evrópusamtakanna um að koma hjólaleið á Íslandi inn á þetta samevrópska kort.

### 3.5. Umsagnir um lagafumvörp og matskýrslur

Ferðamálastofa er reglulega beðin um að skrifa umsagnir um ýmis opinber gögn. 2013 voru m.a. ritaðar umsagnir um ný náttúruverndarlög og svo aftur um brottfall þeirra, rammaáætlun um virkjunarkosti í Þjórsá, matsáætlun vegna Kröflulínu og virkjanir á veituleið Blönduvirkjunar. Forsendur umsagna Ferðamálastofu eru:

Ferðamálastofa byggir umhverfisstefnu sína á sjálfbærri og ábyrgri ferðamennsku. Náttúra Íslands er sú auðlind sem ferðaþjónustan á Íslandi byggir á til framtíðar. Í kynningu og ímyndarsköpun hefur ferðaþjónustan á Íslandi lagt áherslu á hreinleika og lítt snortna náttúru landsins en skv. könnunum er náttúra Íslands helsta forsenda heimsóknar um 80% erlendra ferðamanna til Íslands. Styrkur Íslands sem ferðamannalands felst því einkum í sérstakri og lítt raskaðri náttúru landsins. Náttúra Íslands er varan sem íslensk ferðaþjónusta er að selja og ákaflega mikilvægt að henni sé ekki spillt. Þegar farið er af stað með áætlanir og framkvæmdir á ferðamannastöðum er mikilvægt að þær séu byggðar á vandaðri greiningu og rannsóknunum og unnar af varkæmi og virðingu fyrir viðkvæmri náttúru Íslands og sögu.



Frá afhendingu umhverfisverðlauna Ferðamálastofu. Talið frá vinstri: Elías Bj. Gíslason, settur ferðamálastjóri; Steingrímur Birgisson og Bergþór Karlsson frá Bílaleigu Akureyrar; Ragnheiður Elín Árnadóttir, ráðherra ferðamála; Jón Gestur Ólafsson, Bílaleigu Akureyrar og Björn Jóhannsson, umhverfisstjóri Ferðamálastofu.

## 4. GÆÐA- OG UMHVERFISKERFIÐ VAKINN

### 4.1. Uppbygging VAKANS

Árið 2013 var fyrsta heila starfsár VAKANS, gæða- og umhverfiskerfis ferðabjónustunnar. Þróuð hafa verið gæðaviðmið fyrir allar greinar ferðabjónustu á Íslandi en í fjölmörg ár hefur verið rætt um nauðsyn á slíku kerfi.

Markmiðið með VAKANUM er að auka gæði og öryggi í ferðabjónustu á Íslandi með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðabjónustufyrirtækja. Þannig er kerfið fyrst og fremst verkfæri til að aðstoða þátttakendur við að auka gæði og öryggi. Þetta er gert með hjálpargögnum og leiðsögn. Ferðabjónustuaðilar eru ekki skyldugir að taka þátt í VAKANUM en styrkleikar kerfisins eiga einmitt að felast í því að kostir þess séu öllum augljósir.

VAKINN er afsprengi þróunarverkefnis sem iðnaðarráðuneytið fól Ferðamálastofu og Nýsköpunarmiðstöð Íslands að vinna að haustið 2008. Verkefnið er unnið í náninni samvinnu við Samtök ferðabjónustunnar og Ferðamálasamtök Íslands og þannig hefur skapast breið samstaða innan greinarinnar um þennan mikilvæga málaflokk. Þá lögðu fjölmörg ferðabjónustufyrirtæki lóð sitt á vogarskálina í undirbúningsferlinu. Byggt er á kerfi frá Nýja-Sjálandi er kallast Qualmark og þykir hafa heppnast afar vel fyrir ferðabjónustuna þar á landi.

#### Skiptist í tvo flokka

Gæðakerfið skiptist í tvo flokka;

- Stjörnuflokkun fyrir gististaði (frá einni og upp í fimm stjörnur) innan 4-6 undirflokka. Þessi hluti kerfisins mun verða að fullu virkur á árinu 2014.
- Ferðabjónusta, önnur en gisting. Þessi úttekt byggist á tvenns konar viðmiðum, annars vegar almennum viðmiðum og hins vegar sértækum viðmiðum fyrir hvern og einn undirflokk sem eru nú 24 talsins. Hér er ekki um stjörnuflokkun að ræða; annað hvort uppfylla fyrirtæki skilyrði um flokkun eða ekki.
- Að auki er hægt að sækja um að vera þátttakandi í umhverfiskerfi VAKANS, en þar eru lagðir til grundvallar átta höfuðflokkar: stefnumótun og starfshættir, innkaup og auðlindir, orka, úrgangur, náttúruvernd, samfélag, birgjar og markaður og að síðustu upplýsingar til viðskiptavina. Í framhaldi af úttektinni er þjónustuaðilunum raðað í 3 flokka, gull, silfur og brons. Umhverfishluti VAKANS var unninn í nánú samstarfi við Stefán Gíslason umhverfisstjórnunarfræðing sem hefur áralanga reynslu á þessu sviði bæði hér á landi og erlendis.

Áhersla hefur verið lögð á að hafa kerfið eins einfalt og kostur er og sniða það þannig að það henti öllum. Þá hefur þátttökugjaldi einnig verið stillt í hóf, en það ræðst af umfangi rekstrar viðkomandi fyrirtækis.

Þá er vert að geta þess að mikil áhersla hefur verið lögð á að safna saman og vinna leiðbeiningarrit og hjálpargögn fyrir þá aðila sem tengjast VAKANUM, s.s. leiðbeiningar og dæmi um gerð öryggisáætlana og rit um mismunandi menningarheima.

### 4.2. Starfið 2013

Mikil vinna hefur verið lögð í viðmiðin sem fylgja VAKANUM og aðlögun þeirra fyrir íslenskar aðstæður. Hefur öll sú vinna verið unnin í náninni samvinnu við atvinnugreinina. Á árinu 2013 liggur að baki mikil vinna við gistiviðmiðin, sem og endurskoðun viðmiðanna sem tengjast ferðabjónustu annarri en gistingu. Á þeim voru gerðar talsvert miklar endurbætur og tóku ný viðmið gildi í byrjun mars 2014.

Nýsköpunarmiðstöð Íslands stóð á árinu fyrir námskeiðum í samstarfi við VAKANN sem beindust að fyrirtækjum sem hyggja á þátttöku. Námskeiðin voru þrennskonar og fóru öll fram með fjarfundi:

- Almenn innleiðing VAKANS
- Gerð öryggisáætlana
- Umhverfiskerfið



Samtals hafa á milli 70 og 80 aðilar sótt námskeiðin, sem byrjuðu haustið 2012.

Á árinu var einnig farið í talsverða kynningarvinnu fyrir erlenda ferðamenn. Í apríl hófust þannig sýningar á kynningarmyndbandi í öllum flugvélum Icelandair. Auglýsingin er í kynningunni um Ísland sem er spiluð fyrir farþega Icelandair fyrir hverja brottför. Með þessu móti náði kynningin til á þriðju milljón farþega og stór hluti þeirra hyggur á ferðalög um Ísland. Einnig voru settar upp auglýsingar fyrir VAKANN í Flugstöð Leifs Eiríkssonar.

Jafnframt var tekið þátt í nokkrum ferðasýningum, innan lands og utan, þar sem VAKINN var kynntur, m.a. Vestnorden. Í samvinnu við Íslandsstofu var farið í heimsókn til sjö evrópskra borga og VAKINN kynntur fyrir erlendum ferðaskrifstofum og blaðamönnum. Þar fyrir utan má nefna greinaskrif í blöð og tímarit sem tengjast ferðamálum.

### Staðan í árslok

Alls hafa 18 ferðþjónustufyrirtæki lokið umsóknarferlinu og eru orðin þátttakendur í VAKANUM. Í umsóknarferli eru 44 fyrirtæki, mislangt komin.



Hér má sjá hvernig VAKINN er auglýstur í Flugstöð Leifs Eiríkssonar.

### 4.3. Flokkun gististaða og tjaldsvæða

Flokkun gististaða með stjörnuvjöf hófst árið 2000 og hefur frá upphafi verið í umsjón Ferðamálastofu. Flokkaðir gististaðir eru heimsóttir og skoðaðir af starfsmanni Ferðamálastofu einu sinni á ári. Í árslok 2012 var 51 gististaður þátttakandi í flokkunarkerfinu þar sem flestir af stærri gististöðunum á landinu eru flokkaðir. Ferðamálastofa hefur einnig umsjón með flokkun tjaldsvæða og í árslok var tæpur helmingur þeirra tjaldsvæða sem skráð eru í gagnagrunn Ferðamálastofu þátttakendur í flokkuninni. Gistihluti gæða- og umhverfiskerfisins VAKANS mun taka við af núverandi flokkunarkerfi gististaða og tjaldsvæða, þegar hann verður tekinn í notkun á árinu 2014.



## 5. UPPLÝSINGA- OG VEFMÁL

### 5.1. [www.ferdamalastofa.is](http://www.ferdamalastofa.is)

Í mars fór í loftið ný útgáfa af vef Ferðamálastofu, ferdamalastofa.is. Með endurgerð hans var markmiðið að veita atvinnugreininni, og öðrum sem vefurinn á að nýttast, enn betri þjónustu en áður. Samið var við Stefnu hugbúnaðarhús um endurgerð vefsins, hönnun og tæknilega útfærslu. Hönnunin tekur mið af nýjustu kröfum sem gerðar eru til vefsvæða, svo sem aðgengismálum og gagnvirkri tengingu við samfélagsvefi. Þá er vefurinn skalanlegur (e. responsive) sem merkir að hann aðlagast sjálfkrafa skjástærð vefnotenda í hvert sinn, svo sem farsíma eða spjaldtölvu.



### 5.2. Gagnagrunnur um ferðaþjónustuaðila

Ferðamálastofa heldur utan um langviðamesta gagnagrunn sem til er með upplýsingum um íslenska ferðaþjónustuaðila og þjónustu fyrir ferðafólk. Í grunninum eru nú upplýsingar um hátt í þrjú þúsund ferðaþjónustuaðila um allt land, ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Í ársbyrjun 2013 voru skráningar í grunninn rúmlega 4.350 talsins í sex flokkum. Einstök fyriræki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 3.280 talsins, fjölgaði um 280 á milli ára.

Samstarf er við markaðsstofur landshlutanna um skráningu og viðhald upplýsinga. Til að mynda halda þær utan um skráningu á áhugaverðum stöðum um allt land. Þar eru nú skráðir yfir 700 staðir. Grunnurinn er öllum aðgengilegur á landkynningarvefnum, [www.visiticeland.com](http://www.visiticeland.com), á [www.ferdalag.is](http://www.ferdalag.is) og á vefjum markaðsstofa landshlutanna. Allir aðilar eru hnitsettir og við vefina er tengdur kortagrunnur frá Loftmyndum.

Mikil áhersla er lögð á að í grunninn sé enginn skráður nema hafa tilskilin leyfi til reksturs í ferðaþjónustu. Þar sem leyfismál í ferðaþjónustu eru á hendi nokkurra aðila er veruleg vinna því samfara að kalla eftir og uppfæra þær upplýsingar.

### 5.3. [www.ferdalag.is](http://www.ferdalag.is)

Upplýsinga- og markaðsvefur Ferðamálastofu fyrir Íslendinga á ferð um eigið land er [www.ferdalag.is](http://www.ferdalag.is). Hann er í sama útliti og með sömu virkni og [www.visiticeland.com](http://www.visiticeland.com) sem er í umsjón Íslandsstofu. Við hönnun og smíði vefsins var haft að markmiði að safna saman á einn stað sem mestum upplýsingum sem nýst geta Íslendingum við skipulagningu ferðalaga um eigið land. Þá er áður nefndur þjónustugrunnur Ferðamálastofu með öllum ferðaþjónustuaðilum á landinu tengdur við vefinn, sem og grunnur landshlutanna með upplýsingum um áhugaverða staði. Vinna við endurnýjun vefsins stóð yfir á árinu í samvinnu við Íslandsstofu.

Skráningar í gagnagrunn	2011	2012	2013
Almennar upplýsingar	801	925	1.060
Samgöngur	158	195	270
Gisting	812	940	980
Afþreying	745	840	920
Listir og menning	339	350	360
Matur og drykkur	604	670	760
<b>Samtals:</b>	<b>3.459</b>	<b>3920</b>	<b>4.350</b>

Tafla 2



## 6. MARKAÐSMÁL OG VÖRUPRÓUN

### 6.1. Ísland er með'etta

Á árinu var fram haldið þátttöku í sameiginlegu átaki markaðsstofa landshlutanna sem ætlað er að hvetja Íslendinga til ferðalaga innanlands allt árið. Aðilar að áttakinu eru markaðsstofur allra landshluta, Ferðamálastofa og Ferðaþjónusta bænda. Nokkur fyrirtæki lögðu því einnig lið með framlögum og vörustyrkjum. Verkefnið er til þriggja ára og er ætlað að skila betri nýtingu fjármuna og markvissari markaðssetningu. Átakið gengur undir nafninu Ísland er með'etta!

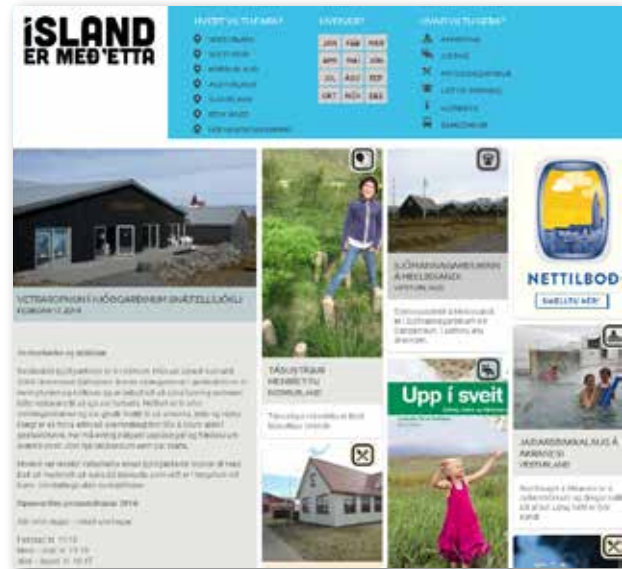
Samkvæmt könnunum Ferðamálastofu ferðast um eða yfir 90% landsmanna innanlands og um 45% Íslendinga verja 14 dögum eða meira til ferðalaga innanlands á hverju ári en um 55% færri en 14 daga. Takmarkið með áttakinu er að fjölga þeim sem ferðast 14 daga eða fleiri innanlands frá 45% í 55% á þriggja ára tímabili. Skilaboðin eru einföld, í þeim felst að innanlands sé að finna flest af því sem margir sækja út fyrir landsteinana.

Vefurinn [www.islandmedetta.is](http://www.islandmedetta.is) er hjartað í verkefninu. Vefurinn fékk andlitslyftingu á árinu, leitarvélin gerð virkari og eins aðgengi ferðaþjóna að skráningu upplýsinga. Farið var í nokkra leiki á Facebook undir heitinu Draumastaðurinn þinn til að auka umferð inn á síðuna og tókst það þökkalega vel.

Í tengslum við Menningarnótt í Reykjavík var farið í kynningarverkefni sem að komu allar markaðsstofur landshlutanna. Voru þær með kynningar á sínum svæðum ásamt mat úr héraði og skemmtikröftum úr héraði. Dagskráin fór fram hjá Around Iceland á Laugavegi 18, þar sem skapaðist mikil stemmning og var góð umferð gesta allan daginn.

### 6.2. Markaðsstarf út um land

Hið opinbera hefur varið fjármunum til þrenns konar samninga við sveitarfélög og ferðamálasamtök; vegna markaðsstofa, upplýsingamiðstöðva og ferðamálasamtaka landshlutanna. Kallað hefur verið eftir einföldun á þessu fyrirkomulagi sem jafnframt mætti verða til að efla starfsemina út um land. Sem lið í þessari endurskipulagningu var samningi Ferðamálastofu við Ferðamálasamtök Íslands sagt upp árið 2012, með samþykki beggja aðila, en þess í stað voru á árinu 2013 gerðir samningar við einstök landshlutasamtök um sama fjármagn. Áfram verður haldið að leita leiða til einföldunar og eflingar þessarar starfsemi í átt til þess sem fjallað er um í Ferðamálaáætlun. Þar er lagt til að gerður verði einn samningur þar sem markmið, verksvið og væntanlegur árangur væru skýrt skilgreind.



## 7. RANNSÓKNIR OG KANNANIR

### 7.1. Fjöldi ferðamanna

Erlendir ferðamenn voru um 807 þúsund árið 2013 og er um að ræða 20% fjölgun frá 2012 en þá voru erlendir ferðamenn um 672 þúsund talsins. Langflestir komu með flugi um Keflavíkurlugvöll eða 96,7%, 2% með Norrænu um Seyðisfjörð og 1,3% með flugi um Reykjavíkurlugvöll eða Akureyrarflugvöll. Vert er að taka fram að tölur fyrir aðra staði en Keflavíkurlugvöll byggja ekki á talningum heldur mati út frá sölu- og farþegatölum.

Þar fyrir utan eru farþegar með skemmtiferðaskipum en frá árinu 2000 hefur farþegum til landsins með skemmtiferðaskipum fjölgað verulega, úr um 26 þús. árið 2000 í um 92 þús. farþega árið 2013.

Ferðamenn eftir komustöðum	Breyting milli ára (%)				
	2011	2012	2013	11/12	12/13
Keflavíkurlugvöllur	540.824	646.921	781.016	19,6	20,7
Seyðisfjörður	12.505	12.780	16.637	2,2	30,2
Aðrir flugvellir	12.282	13.072	9.696	6,4	-25,8
<b>Samtals</b>	<b>565.611</b>	<b>672.773</b>	<b>807.349</b>	<b>18,9</b>	<b>20,0</b>

Tafla 3

	2013		2012	
	Fjöldi	%	Fjöldi	%
Vetur (jan.-mars/nóv.-des.)	210.276	26,9	152.628	23,6
Vor (apríl-mai)	99.413	12,7	82.902	12,8
Sumar (júní-ágúst)	345.212	44,2	301.725	46,6
Haut (sept.-okt.)	126.115	16,1	109.666	17,0
<b>Samtals</b>	<b>781.016</b>	<b>100</b>	<b>646.921</b>	<b>100</b>

Tafla 4

### Ferðamenn um Keflavíkurlugvöll

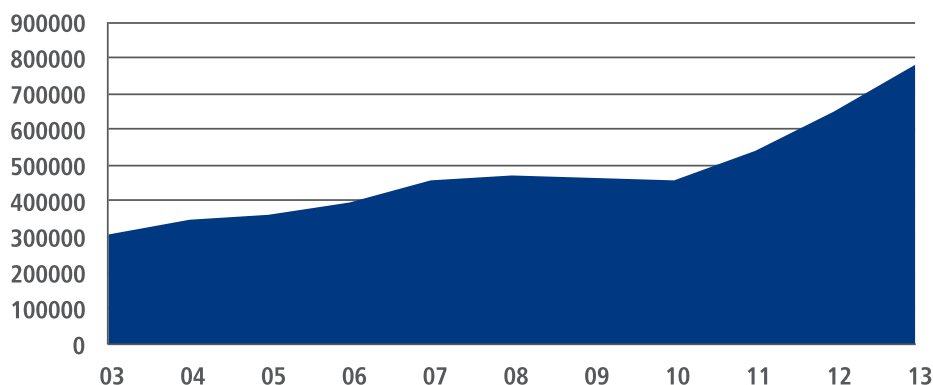
Ferðamálastofa hefur frá því á árinu 2002 annast talningu á ferðamönnum sem fara um Flugstöð Leifs Eiríkssonar og ná þær eins og fram kemur hér að framan til um 96% þeirra erlendu ferðamanna sem heimsækja landið. Í þessum talningum er hægt að greina ferðamenn sérstaklega eftir 17 þjóðernum og skipta eftir markaðssvæðum.

Um 781 þúsund erlendir ferðamenn fóru um Keflavíkurlugvöll á árinu 2013. Um er að ræða 20,7% fjölgun frá 2012 þegar erlendir ferðamenn voru 647 þúsund. Tæplega þrjú fjórðu ferðamanna árið 2013 voru af tíu þjóðernum. Bretar og Bandaríkjamenn voru langfjölmennastir en þar á eftir komu ferðamenn frá Þýskalandi, Noregi, Frakklandi, Danmörku, Svíþjóð, Kanada, Hollandi og Kína. Af einstaka þjóðernum fjölgaði Bretum, Bandaríkjamönnum og Þjóðverjum mest árið 2013. Þannig komu 42.500 fleiri Bretar árið 2013 en árið 2012, 24.700 fleiri N-Ameríkanar og 10.600 fleiri Þjóðverjar.

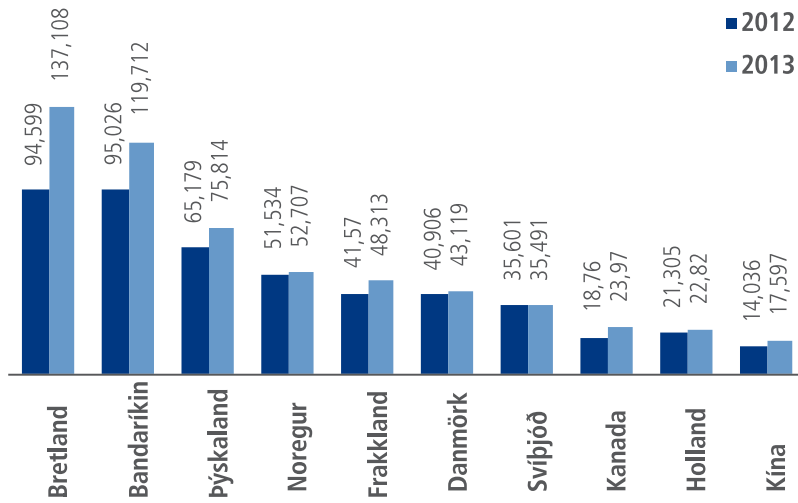
Fjöldamet voru slegin í öllum mánuðum ársins 2013. Í febrúar, mars og desember fór fjölgun ferðamanna yfir 40% í samanburði við sömu mánuði árið 2012.

Sé litið á skiptingu ferðamanna eftir árstíðum má sjá að hlutfall ferðamanna utan háannar, þ.e. sumarmánaðanna þriggja, fer úr rúmum 53% árið 2012 í tæp 56% í fyrra. Sérstaklega er ánægjulegt að sjá fjölgun gesta yfir vetrartímann en tæplega 27% gesta komu á þeim árstíma. Nánari skiptingu má sjá í töflu 4.

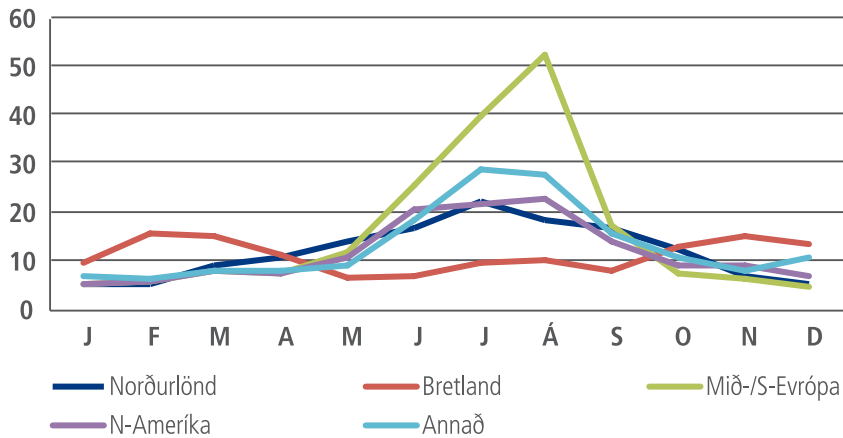
### Fjöldi ferðamanna 2003-14



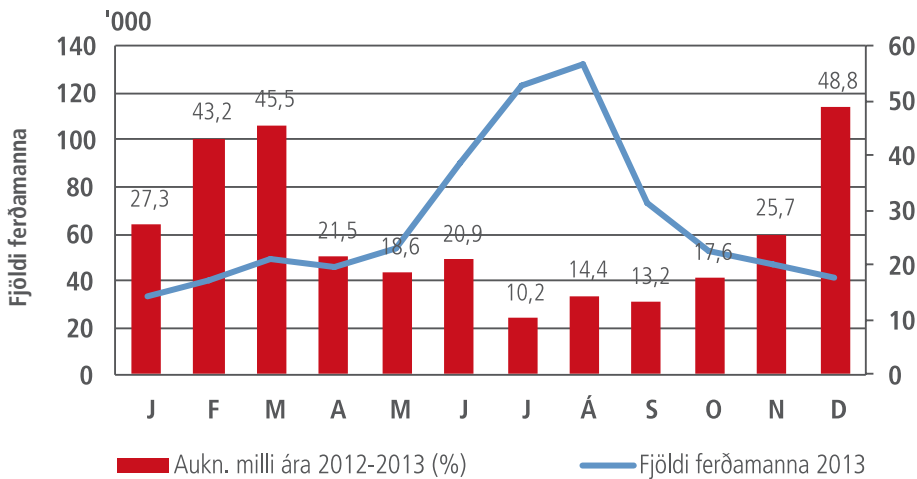
## Tíu fjölmennustu þjóðernin



## Brottfarir eftir mörkuðum ('000)



## Fjöldi og aukning ferðamanna milli ára



## 7.2. Ferðalög Íslendinga innanlands 2013

Ferðamálastofa fékk MMR til að gera könnun um ferðalög Íslendinga á árinu 2013 og ferðaáform þeirra á árinu 2014. Þetta er fimmta árið í röð sem Ferðamálastofa gerir könnun sem þessa. Af fjölmörgum áhugaverðum niðurstöðum má nefna að þó svo álíka margir hafi verið á faraldsfæti innanlands árið 2013 og 2012, eða níu af hverju tíu svarendum, fóru þeir færri ferðir eða um 5,7 talsins árið 2013 í samanburði við 6,8 ferðir árið 2012. Þetta hefur þó ekki haft áhrif á meðaldvalarlengd á ferðalögum sem er svipuð milli ára eða um 15 nætur.

Spurningalistinn var að mestu leyti sá sami og á fyrra ári en að þessu sinni voru svarendur í fyrsta sinn beðnir um að taka afstöðu til fimm fullyrðinga um áhrif ferðabjónustu og erlendra ferðamanna á náttúru og samfélag eins og sjá má af gröfum hér til hliðar. Flestir (65%) eru á því að erlendir ferðamenn hafi aukið áhuga Íslendinga á íslenskrri náttúru en eru jafnframt á því (63%) að álag ferðamanna á íslenska náttúru sé of mikið. Að mati 59% svarenda hefur ferðabjónusta skapað eftirsóknarverð störf í þeirra heimabyggð og 58% eru á því að ferðamenn hafi aukið áhuga Íslendinga á eigin menningu. 42% töldu hins vegar að ferðabjónusta hefði leitt til fjölbreyttari bjónustu sem þeir hefðu nýtt sér.

## 7.3. Könnun meðal erlendra ferðamanna

Á árinu var samið við fyrirtækið Maskínu um framkvæmd könnunar meðal erlendra ferðamanna en Ferðamálastofa hefur staðið fyrir könnunum sem þessum um árabíl. Með könnuninum er m.a. aflað upplýsinga um aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun erlendra ferðamanna á Íslandi, eyðsluhætti og viðhorf

þeirra til ýmissa þátta íslenskrar ferðabjónustu. Gagnaöflun hófst í Flugstöð Leifs Eiríkssonar í byrjun október 2013 og verður gögnum safnað með reglubundnum hætti til ágústloka 2014. Reiknað er með að niðurstöður fyrir könnunartímabilið október - maí liggja fyrir í ágúst 2014 og fyrir könnunartímabilið júní - ágúst í nóvember 2014.

## 7.4. Þörfin fyrir rannsóknir í íslenskrri ferðabjónustu

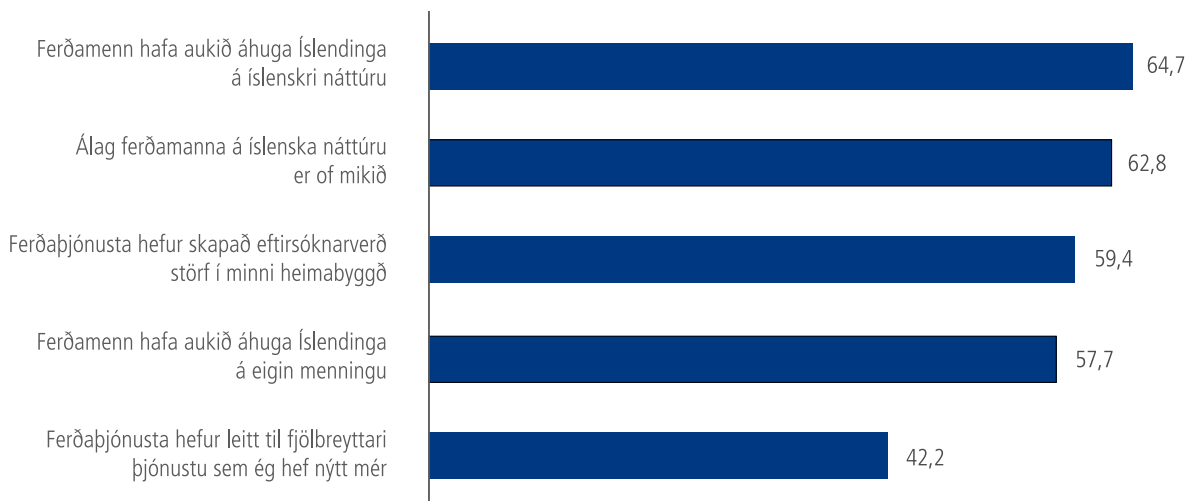
Í októberbyrjun voru kynntar niðurstöður vinnu Ferðamálastofu um greiningu á þörfinni fyrir rannsóknir í íslenskrri ferðabjónustu. Var farin sú leið að vinna út frá hugmyndum hagsmunaaðilanna sjálfra, en þær voru greindar á fjölsóttum vinnufundi, þar sem rannsóknabörfin var rædd út frá átta efnisþáttum. Verkefnum var síðan forgangsraðað á vinnufundi með nokkrum völdum hagsmunaaðilum. Það kom síðan í hlut starfsmanns Ferðamálastofu og ráðgjafa frá KPMG að útfæra og kostnaðargreina hvert og eitt rannsóknarefni.

Í skýrslu sem gefin var út með niðurstöðum vinnunnar er verkefnum raðað eftir mikilvægi og þau kostnaðargreind. Í forgang voru sett 11 verkefni sem sérstaklega er tekið á í skýrslunni en alls eru í henni tilgreind 38 verkefni.

## 7.5. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðabjónustu

Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðabjónustu er meðal aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020. Ákveðið var að byrja á fimm sveitarfélögum á Suðurlandi: Rangárfingji Ytra, Rangárfingji Eystra, Mýrdalshreppi, Skaftárhreppi og Ásahreppi og nýta reynsluna af því til að skipuleggja verkefnið fyrir landið

### Mat á áhrifum ferðabjónustu og ferðamanna (%) sem voru sammála fullyrðingunum



í heild. Ferðamálastofa fjármagnar og stýrir verkefninu og var samið við Rannsóknamiðstöð ferðamála um framkvæmdina og Landmælingar Íslands fengnar til samstarfs með faglega ráðgjöf, þróun vefsjár o.fl. Verkefnið miðar að því að kortleggja, með aðstoð landfræðilegra upplýsingakerfa, auðlindir ferðaþjónustu og helstu innviði svæða í samstarfi við heimafólk og greina þannig með myndrænum hætti tækifæri í þróun ferðavöru og hvar auðlindir ferðaþjónustunnar liggja til framtíðar. Mikil reynsla hefur þegar fengist af verkefninu sem nýtt verður fyrir næstu skref en á árinu 2014 er fyrirhugað að bjóða út framhald verkefnisins sem þá tekur til landsins í heild.

### 7.6. Samið um þolmarkarannsóknir

Ferðamálastofa samdi í árslok við Háskóla Íslands um framkvæmd þolmarkarannsóknna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi. Úrvinnsla gagna og lokaskýrsla verður tilbúin í árslok 2015. Staðirnir sem um ræðir eru:

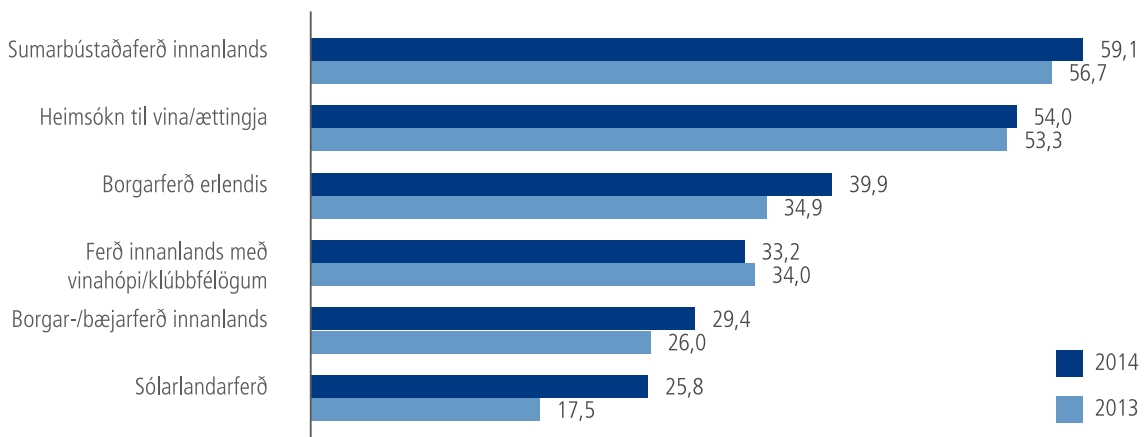
- Geysir
- Þingvellir
- Sólheimajökull
- Jökulsárlón
- Djúpalónssandur
- Hraunfossar
- Seltún við Krísuvík
- Húsadalur í Þórmörk

Samningunum tengjast einnig fjórar aðrar rannsóknir um áhrif ferðamennsku sem samið var við Háskóla Íslands (Land- og ferðamálafræðistofu) um að framkvæma. Þessar rannsóknir eru:

- Þolmarkarannsókn um áhrif göngu-, hjóla-, og hestaferðamennsku á gróður og jarðveg
- Þróun á umhverfisskipulagi fyrir sjálfbæra ferðamennsku í Snæfellsnesþjóðgarði og Vatnajökulsþjóðgarði
- Öflun gagna um slóða í Friðlandi að fjallabaki
- Umhverfisáhrif ferðamennsku á gönguleiðum



### Ferðaáform Íslendinga 2014







## 8. SKÝRSLUR OG ÚTGEFIÐ EFNI

### Skýrsla um stöðu ferðabjónustunnar

Steingrímur J. Sigfússon, ráðherra ferðamála, kynnti á fundi ríkisstjórnarinnar í byrjun febrúar skýrslu sem Ferðamálastofa vann að beiðni ráðuneytisins um stöðu ferðabjónustunnar. Þetta er fyrsta skýrslan af þessu tagi og henni ætlað að gefa sannverðuga mynd af stöðu greinarinnar við áramót 2012/2013. Ferðamálastofa vann skýrsluna og aflaði upplýsinga hjá m.a. Hagstofunni, Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Samtökum ferðabjónustunnar, Íslandsstofu og Rannsóknamiðstöð ferðamála. Auk sögulegs yfirlits er í skýrslunni komið inn á þróun greinarinnar í efnahagslífi landsins, gæða- og umhverfismál, rannsóknir, nýsköpun, stoðkerfi greinarinnar og markaðsstarf á innlendum og erlendum vettvangi.

### Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu

Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu, „Ferðabjónusta á Íslandi í tölum“, kom út í apríl. Bæklingurinn er gefinn út á rafrænu formi sem PDF-skjal, bæði á íslensku og ensku. Í honum eru teknar saman og settar fram í myndrænu formi ýmsar tölulegar staðreyndir um íslenska ferðabjónustu, fjölda erlendra ferðamanna og ferðahegðun þeirra. Helstu heimildir eru tölningar Ferðamálastofu í Leifsstöð, kannanir sem Ferðamálastofa hefur látið vinna meðal Íslendinga og erlendra ferðamanna, ferðabjónustureikningur Hagstofu Íslands og gistináttatalningar Hagstofu Íslands, auk talna frá Austfari um fjölda ferðamanna með Norrænu, frá ISAVIA um fjölda ferðamanna um aðra flugvelli en Keflavíkurflugvöll og tölur frá Faxaflóahöfnum um fjölda farþega með skemmtiferðaskipum.

### Öryggisáætlanir í ferðabjónustu

Ferðamálastofa og VAKINN gáfu á árinu út 3. útgáfu af ritinu Öryggisáætlanir í ferðabjónustu. Í nýju útgáfunni, sem var unnin í samvinnu við sérfræðinga hjá Eflu verkfræðstofu, eru þær breytingar helstar að kaflinn sem fjallar um áhættustjórnun og gerð áhættumats hefur breyst umtalsvert og er nú byggður á alþjóðlega staðlinum ISO 31.000 um áhættustjórnun. Nýtt og betra eyðublað er nú til fyrir áhættumat (áhættuskra og aðgerðir) og einnig hefur eyðublað fyrir atvikaskráningu verið endurbætt.

### Fjármögnun uppbyggingar og viðhalds ferðamanna- staða - Yfirlit yfir gjaldtökuleiðir

Um mánaðamótin júlí-ágúst var kynnt samantekt sem ráðgjafa- fyrirtækið Alta vann að beiðni Ferðamálastofu. Markmið vinnunnar var að varpa ljósi á hvernig afla mætti tekna til að fjármagna uppbyggingu og viðhald ferðamannastaða. Í skýrslunni er megin- áherslan lögð á yfirlit yfir leiðir sem farnar eru í öðrum löndum til að finna fordæmi og hliðstæður sem styðjast mætti við og síðan að setja þessar leiðir í íslenskt samhengi.

### Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Ferðamálastofa gaf á árinu út ritið „Upplýsingamiðstöðvar - Leiðbeiningar fyrir starfsfólk“. Um var að ræða 13. útgáfu í endurbættri mynd. Ritinu er ætlað að gera þeim sem reka upplýsingamiðstöðvar og starfsfólki þeirra auðveldara að skipuleggja starfið og bæta á ýmsa lund. Þótt aðstæður á hverjum stað séu mismunandi þá er áriðandi að allar upplýsingamiðstöðvar starfi eftir sömu grundvallarreglum. Það gerir þær trúverðugri og eykur tiltrú ferðamannsins og hagsmunaaðilanna á þeim.

### Ársskýrsla Ferðamálastofu 2012

Ársskýrsla Ferðamálastofu fyrir árið 2012 kom út í apríl og er aðgengileg á vef stofnunarinnar, ferdamalastofa.is. Í henni er farið yfir þau fjölbreyttu verkefni sem Ferðamálastofa sinnti á árinu.

### Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir

Rúmlega 1.300 áskrifendur eru að rafrænu fréttabréfi Ferðamálastofu sem sent er út með reglubundnum hætti. Í því eru teknar saman þær fréttir sem birtast á vef stofnunarinnar ferdamalastofa.is og aðrar upplýsingar sem stofnunin þarf að miðla.





### Handbókin „Ísland“

Handbókin „Ísland“ byggir á gagnagrunni Ferðamálastofu um alla ferðaþjónustuaðila á Íslandi. Hún er gefin út í PDF-formi á geisladiski. Handbókin er gefin út á ensku og íslensku og kemur út einu sinni á ári. Ákvörðun hefur verið tekin um að hætta útgáfu bókarinnar þar sem efni hennar er allt aðgengilegt á vefnum.

### Til athugunar fyrir þá sem hyggja á rekstur í ferðaþjónustu

Ferðamálastofa tók á árinu saman lítið rit með ýmsum gagnlegum upplýsingum fyrir þá sem hyggja á rekstur í ferðaþjónustu. Þar er farið yfir þætti er lúta að leyfismálum, hvernig hægt er að koma sér á framfæri og fjallað um stuðningsumhverfi ferðaþjónustunnar. Tilgangurinn er að hjálpa fólki fyrstu skrefin og auðvelda því að leita sér upplýsinga.

### Tónlistarhátíðir á Íslandi

Í september kom skýrsla þar sem úttekt er gerð á íslenskum tónlistarhátíðum og möguleikum þeirra til frekari þróunar. Skýrslan byggir á niðurstöðum úttektar sem unnin var í samstarfi ÚTÓN og Ferðamálastofu.

### Viðbrögð ferðaþjónustunnar við stóráföllum - Orðspor og öryggi

Ferðamálastofa gaf í árslok út skýrslu sem nefnist Viðbrögð ferðaþjónustunnar við stóráföllum - Orðspor og öryggi. Um er að ræða mat á stöðu mála og eftirfylgni við skýrsluna Eldgos á Suðurlandi sem kom út árið 2010, í kjölfar eldgossins í Eyjafjallajökli.



## 9. FUNDIR, RÁÐSTEFNUR OG NÁMSKEIÐ

### 9.1. Ferðamálaþing 2013

Metþátttaka var á Ferðamálaþingi 2013 sem haldið var á Hótel Selfossi 2. október. Um 330 manns sátu þingið og hlýddu á þá fróðlegu fyrirlestra sem fluttir voru. Yfirskrift þingsins var Ísland – alveg milljón! -Skipulag, fyrirhyggja og framtíðarsýn í íslenski ferðabjónustu. Að þessu sinni var undirbúningur og framkvæmd ferðamálaþings samstarfsverkefni Ferðamálastofu og Skipulagsstofnunar. Fyrirlesarar voru bæði erlendir og innlendir og komu úr ýmsum greinum. Flutt voru á annan tug fróðlegra erinda en glærukyningar fyrirlesara má nálgast á vef Ferðamálastofu undir liðnum Tölur og útgáfur/Fundir og ráðstefnur.

### 9.2. Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Allt frá árinu 1993 hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva og svo var einnig á árinu 2013. Lögð er áhersla á að fá sem flest starfsfólk upplýsinga-

miðstöðva á námskeiðið og er mikilvægt að a.m.k. nýtt starfsfólk sitji það. Þýðingarmikið er að skapa tengsl á milli stöðva auk þess sem yfirbragð stöðvanna verður líkara innbyrðis ef sem flestir starfsmenn hafa setið námskeið. Námskeiðið í ár var haldið 12. júní og sent út í gegnum fjarfundabúnað á eftirtalda staði á landinu: Akureyri, Borgarnes, Ísafjörð, Þórshöfn, Egilsstaði, Höfn í Hornafirði og Selfoss.

### 9.3. Námskeið fyrir umsækjendur í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða

Í október voru haldin námskeið fyrir væntanlega umsækjendur í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða. Markmið þeirra var að leiðbeina umsækjendum í gegnum umsóknarferlið og svara spurningum sem upp kynnu að koma. Námskeiðin voru haldin bæði í Reykjavík og Akureyri en auk þess send út á Internetinu. Þá eru upptökur frá þeim aðgengilegar á vef Ferðamálastofu.



Ragnheiður Elín Árnadóttir, ráðherra ferðamála, ávarpar ferðamálaþing 2013.







## 10. REKSTUR FERÐAMÁLASTOFU Á ÁRINU 2013

### Rekstrarreikningur 2013

	2013	2012
<b>Tekjur:</b>		
Markaðar tekjur	6.918.900	5.349.500
Sértekjur	15.799.030	41.829.930
	<u>22.719.943</u>	<u>47.181.442</u>
<b>Gjöld:</b>		
Launagjöld	105.549.885	103.924.945
Fundir og ferðir	12.847.700	11.341.605
Rekstrarvörur	3.848.930	3.741.612
Aðkeypt þjónusta	61.250.010	90.047.564
Húsnæðiskostnaður	11.579.243	10.190.591
Eignakaup	1.231.622	955.760
Tilfærslur	207.809.836	113.309.979
Erlent markaðsstarf	130.000.000	128.300.000
	<u>534.117.226</u>	<u>461.812.056</u>
Framlag ríkissjóðs	<u>461.200.000</u>	<u>458.100.000</u>

## Efnahagsreikningur 2013

	2013	2012
<b>Eignir:</b>		
Fastafjármunir	540.720	540.720
Veltufjármunir		
Inneign hjá ríkissjóði	105.465.036	87.841.337
Skammtímakröfur	97.865.434	81.117.432
Handbært fé	3.601.887	12.602.911
<b>Eignir samtals:</b>	<b>207.473.077</b>	<b>182.102.400</b>
<b>Skuldir og eigið fé:</b>		
Staða í ársbyrjun	74.768.114	31.300.740
Hagnaður/tap ársins	(50.199.296)	43.467.374
Höfuðstóll í árslok	24.568.818	74.768.114
Skammtímaskuldir	182.904.259	107.334.286
<b>Skuldir og eigið fé samtals</b>	<b>207.473.077</b>	<b>182.102.400</b>

## Sjóðsstreymi 2013

	2013	2012
<b>Rekstrarhreyfingar:</b>		
Hagnaður/tap ársins	(50.199.296)	43.467.374
Breytingar skammtímakrafna	(16.748.002)	8.892.248
Breytingar skammtímaskulda	75.569.973	(15.744.200)
<b>Handbært fé frá rekstri</b>	<b>8.622.675</b>	<b>36.615.422</b>
<b>Fjármögnunarhreyfingar:</b>		
Framlag ríkissjóðs	(461.200.000)	(458.100.000)
Greitt úr ríkissjóði	443.576.301	429.321.988
Hreyfingar samtals	<b>(17.623.699)</b>	<b>(28.778.012)</b>
<b>Breytingar á handbæru fé</b>	<b>(9.001.024)</b>	<b>7.787.410</b>
Handbært fé í ársbyrjun	12.602.911	4.815.501
Handbært fé, hreyfingar	(9.001.024)	7.787.410
<b>Handbært fé í árslok</b>	<b>3.601.887</b>	<b>12.602.911</b>



