



Ársskýrsla 2014



© Ferðamálastofa, apríl 2015

Útgefandi: Ferðamálastofa
Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri
Sími: 535-5500 Tölvupóstur: upplysingar@ferdamalastofa.is

Ábyrgðarmaður: Ólöf Ýrr Atladóttir

Umsjón: Halldór Arinbjarnarson

Kápa: Porthönnun

Prentun: Stell

Forsíðumynd: Ragnar Th. Sigurðsson

Myndir: Ragnar Th. Sigurðsson, Ferðamálastofa o.fl.

Efnisyfirlit:

Ávarp ferðamálastjóra	3
1 Almenn um starfið á árinu 2014	6
1.1. Hlutverk Ferðamálastofu	6
1.2. Skrifstofa á Akureyri í 20 ár	6
1.3. Starfsfólk	6
1.4. Nýtt skjalakerfi	7
1.5. Erlent samstarf	7
2. Stjórnsýsla og lögfræði	9
2.1. Leyfisveitingar Ferðamálastofu	9
2.2. Eftirlit Ferðamálastofu	9
2.3. Endurskoðun regluverks	9
2.4. Stefnumótun og framtíðarsýn í íslenskrari ferðaþjónustu	10
3. Umhverfismál	11
3.1. Verkefni í umhverfismálum	11
3.2. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða	11
3.3. Umhverfisverðlaun	12
3.4. Hjólaleiðir á Íslandi - Eurovelo	12
3.5. Umsagnir um lagafumvörp og matsskýrslur	13
4. Gæða- og umhverfiskerfið Vakinn	14
4.1. Uppbygging Vakans	14
4.2. Endurskoðuð viðmið	14
4.3. Gistiviðmiðin bætast við	14
4.4. Námskeið fyrir væntanlega þátttakendur	15
4.5. Markaðs og kynningarmál Vakans	15
5. Upplýsinga- og vefmál	16
5.1. www.ferdamalastofa.is	16
5.2. Gagnagrunnur um ferðaþjónustuaðila	16
5.3. www.ferdalag.is	16
5.4. Svörun fyrirspurna	17
6. Markaðsmál og vöruþróun	18
6.1. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu	18

6.2.	„Í ferðahug“ fyrir Íslendinga.....	18
6.3.	Markaðsstarf út um land.....	19
7.	Rannsóknir og kannanir	20
7.1.	Fjöldi ferðamanna	20
7.2.	Ferðalög Íslendinga innanlands 2013.....	22
7.3.	Könnun meðal erlendra ferðamanna.....	22
7.4.	Greining menntunar.....	22
7.5.	Viðhorf Íslendinga til ferðamanna og ferðaþjónustu.....	23
7.6.	Þolmarkarannsóknir	23
7.7.	Rannsóknamiðstöð ferðamála	23
7.8.	Staða ferðamálaáætlunar	24
8.	Fundir, ráðstefnur og námskeið	25
8.1.	Sjálfbærni sem sóknarfæri	25
8.2.	Ferðamálaþing 2014	25
8.3.	Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingagjöf.....	25
8.4.	Ársfundur ETC-Market Intelligence Group	25
8.5.	Námskeið fyrir umsækjendur í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða	26
8.6.	Greining menntunar í ferðaþjónustu	26
9.	Skýrslur og útgefið efni	27
10.	Rekstur Ferðamálastofu á árinu 2014.....	31

Ávarp ferðamálastjóra

Ferðamálastofa var stofnuð með lögum nr. 73/2005 um skipan ferðamála. Skilgreint hlutverk hennar er víðfeðmt eins og gildir raunar um margar smáar stofnanir hins opinbera á Íslandi. Raunar má þó segja að lögin séu jafnframt barn síns tíma og taki mið af þeim aðstæðum sem ríktu í starfsumhverfi ferðapjónustunnar á þeim tíma sem þau voru skrifuð. Staðreyndin er sú að ekki eingöngu hafa hugmyndir manna um aðkomu ríkisins að atvinnugreininni gjörbreytst frá tilkomu laganna, heldur hefur atvinnugreinin og aðstæður hennar allar tekið þvílíkum stakkaskiptum að engan veginn hefði verið hægt að sjá það fyrir um miðjan síðasta áratug.



Efnahagslegt mikilvægi atvinnugreinarinnar hefur aldrei verið meira. Á síðasta ári áætla Hagstofan að ferðapjónustan hafi skilað 308 milljarða kr. gjaldeyristekjum í þjóðarbúið. Gestir okkar voru rétt tæp milljón samkvæmt talningum Ferðamálastofu, ferðapjónustutengdum störfum hefur fjölgað um 5.900 frá því herrans ári 2008 og á sama tíma hefur hlutdeild ferðapjónustunnar í útflutningstekjum þjóðarinnar vaxið úr um 19% í rúmlega 28%, samkvæmt útreikningum Hagstofunnar.

Samfélagsleg áhrif ferðapjónustunnar eru ekki minni. Ferðamenn skapa líf í sveit, borg og bæjum, starfsgrundvöll allskyns menningartengdrar starfsemi og auka framboð á hvers kyns afþreyingu sem okkur sjálfum stendur líka til boða. Ferðapjónustan skapar störf um allt land og er mikilvægur liður í vexti og viðgangi þeirrar fjölbreytni og þess valfræslis sem við viljum búa við þegar kemur að því hvernig og við hvað við festum okkar rætur. Á sama tíma vekja ferðamenn og ferðapjónustutengd verkefni athygli á því sérstæða og markverða í samfélagi okkar og náttúrufari og auka okkur stolt yfir sjálfum okkur og því umhverfi sem við hrærumst í.

Auðlindir ferðapjónustunnar felast þannig ekki síst í gagnkvæmni hennar við íbúa þessa lands, þeim almannagæðum sem við höfum öll aðgang að og þeim samskiptum sem við eigum í við gesti okkar.

Það má þó ekki gleymast að ferðapjónustan er eins og aðrar atvinnugreinar að því leyti að vexti hennar fylgja áskoranir, og að hún getur eins og aðrar atvinnugreinar verið ósjálfbær og gengið um of á auðlindir sínar. Nærtækt er að benda á umgengni við fögur og sérstæð svæði í náttúru landsins og þann vanda sem við getum ratað í þegar við reynum að stýra fjármögnun framkvæmda og aðgengi ferðafólks að þessum svæðum. Á sama hátt getum við misst sjónar á umgengninni við aðrar auðlindir, menningu okkar, þjónustuna sem við veitum – og okkur sjálf, sem erum kannski sú mikilvægasta. Markaðssetning ferðapjónustunnar gagnvart væntanlegum gestum byggir á þessum auðlindum, nýtingu þeirra og viðhorfum okkar sjálfra. Á tímum ofursamskipta skiptir orðsporið okkar öllu. Ferðapjónustan kemst ekki upp með neinn moðreyk í skilaboðum sínum, þau verða að vera sönn og skapa væntingar sem standast þegar á hólminn er komið.

Við mótun stefnu og eftirfylgni þarf að huga að öllum þessum þáttum. Þar sem ferðapjónustan nær að segja má yfir öll svið mannglegra athafna, þarf við stefnumótun að huga að víðtækum verkefnasviðum, bæði þeim sem eru á forræði hins opinbera sem og þeim sem snúa að starfsemi og

viðfangsefnum fyrirtækjanna sjálfra. Ferðaþjónustan er atvinnugrein, þar sem skilningur og traust þarf að ríkja milli aðila, virðing fyrir verkefnum og ábyrgðasviðum á alla kanta og löngun til að komast að sameiginlegri niðurstöðu sem leiði til hagsældar, fyrir okkur í dag og næstu kynslóðir.

Sú ferðamálaáætlun sem nú er í gildi var samþykkt sem þingsályktun árið 2011 og hefur gildistíma til 2020. Þetta er þriðja stefnan sem mótuð er og það er til marks um hraða þróun atvinnugreinarinnar að nauðsynlegt hefur reynst að endurskoða stefnur á u.þ.b. fimm ára fresti hingað til eða þegar helmingur gildistímans er liðinn. Svo er og nú, en á haustdögum 2014 var hafist handa við að móta nýja framtíðarsýn og stefnu fyrir ferðaþjónustuna í samstarfi hins opinbera og atvinnugreinarinnar, fimm árum eftir að þingsályktunin um Ferðamálaáætlun 2011-2020 tók gildi.

Sem upptaktinn að þeirri vinnu tók Ferðamálastofa að sér að yfirfara stöðu þeirra aðgerða sem skilgreindar höfðu verið innan gildandi ferðamálaáætlunar. Það er skemmst frá því að segja að flest verkefnanna voru í farvegi eða þeim lokið, sem var afar ánægjuleg niðurstaða og renndi stoðum undir nauðsyn þess að ráðast í þá vinnu sem síðar hófst.

Ferðamálastofa er fagstofnun atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins á sviði ferðamála. Meðal hlutverka hennar er að framkvæma markaða ferðamálastefnu og fara með þróunar-, gæða- og skipulagsmál ferðaþjónustunnar. Stofnunin og starfsfólk hennar taka hlutverk sitt alvarlega og hafa unnið ötullega að verkefnum sem ætlað er að styðja við sjálfbæra, faglega og jákvæða þróun atvinnugreinarinnar til framtíðar. Stofnunin á í margháttuðu og öflugum samstarfi við þá fjölmörgu aðila sem að ferðaþjónustunni koma með einum eða öðrum hætti og hefur þannig náð góðu samstarfi við sérfræðinga á margvíslegum sviðum. Verkefni stofnunarinnar eru þannig ekki unnin í einangrun heldur með það að leiðarljósi að tryggt verði að besta þekkingin liggja til grundvallar áætlanagerð og verkefnamótun.

Margvísleg spennandi verkefni bíða ferðaþjónustunnar, Ferðamálastofu og annarra sem að atvinnugreininni koma á næstu misserum. Meðal þeirra eru:

- Mikið verk er óunnið í skipulagsmálum á öllum stigum, stefnumörkun og langtímaáætlanagerð. Ríki og sveitarfélög þurfa að gera sér í ríkara mæli grein fyrir mikilvægi þess að tekið sé tillit til ferðaþjónustunnar í skipulagsvinnu, bæði í byggð og utan byggðar.
- Áríðandi er að samþætting hinna margvíslegu opinberu áætlana sem koma við sögu ferðaþjónustunnar verði aukin.
- Skapa þarf einfalt, skýrt og gegnsætt regluverk um ferðaþjónustuna, þar sem nauðsynlegar kröfur eru gerðar til þroskaðrar atvinnugreinar – og tryggja að fyrirtæki fái nauðsynlega þjónustu við að uppfylla öll aðgangsskilyrði með réttum hætti.
- Löngu tímabært er að staðfest verði og fjármögnuð langtímastefna í rannsóknum fyrir ferðaþjónustuna, þar sem byggt er m.a. á þarfagreiningu Ferðamálastofu frá árinu 2013 og tryggt að rannsóknir fyrir þessa atvinnugrein falli undir sömu forsendur og aðrar hagnýtar rannsóknir, bæði hvað varðar fjárveitingar, en ekki síður hvað varðar samkeppnisumhverfi og gæðakröfur.
- Fundin verði leið fjármögnunar á uppbyggingu ferðamannastaða, leið sem sem víðtækust sátt er um og er í senn einföld, stöðug og skilvirk .
- Haldið verði áfram vinnu við svæðisbundna þróun og að skilgreina sérstöðu svæða um allt land.

- Vinna þarf heildstæða menntastefnu og framtíðarsýn í menntunarmálum fyrir atvinnugreinina, líkt og fram kom í úttekt Ferðamálastofu á árinu.
- Ferðaðjónustufyrirtæki taki höndum saman um að senda þau skýru skilaboð til væntanlegra viðskiptavina að á Íslandi sé boðið upp á gæðaferðaðjónustu, sem stenst kröfur gesta og uppfyllir þær væntingar til upplifunar sem þeir gera sér. Til þess þarf að huga að gæðamálum með öflugri hætti en nú er gert. Til framtíðar er mikilvægt að hlúð sé að vaxtarsprotum í ferðaðjónustunni; fyrirtækjum sem vilja bjóða upp á gæði í vörum og þjónustu og fyrirtækjum sem setja það í öndvegi að hlúa að umhverfis sínu og nærsamfélagi. VAKINN, gæða- og umhverfiskerfi ferðaðjónustunnar er okkar sterkasta tæki í þeirri vinnu.
- Stjórnvöld þurfa að eiga í lifandi samræðum við íbúa landsins og tryggja að ferðaðjónustan vaxi og dafni til framtíðar í samhengi við samfélag og umhverfi.

Margir munu þurfa að leggja hönd á plóg svo vel gangi með sáningu og uppskeran verði góð. Ferðamálastofa hefur mótað áherslusvið sín til næstu framtíðar, en þau varða:

- Stjórnsýslu, regluverk og þjónustu við þá sem eru að hefja rekstur á sviði ferðaðjónustu
- Gæðamál
- Umhverfis- og skipulagsmál ferðaðjónustunnar
- Öflun grunnagagna og miðlun rannsóknarniðurstæðna
- Svæðisbundin þróun ferðaðjónustunnar

Leiðarstef þeirrar stefnumótunarvinnu sem nú fer fram sýnir að þessar áherslur og verkefni Ferðamálastofu tengd þeim eru talin mikilvæg meðal þeirra sem að málum koma.

Við hlökkum til að vinna áfram í þágu ferðaðjónustunnar og í samstarfi við sem allra flesta.

Ólöf Ýrr Atladóttir

1 Almennt um starfið á árinu 2014

1.1. Hlutverk Ferðamálastofu

Ferðamálastofa hefur þrjúþætt 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. Skrifstofa á Akureyri í 20 ár

Í apríl voru 20 ár liðin frá því að starfsstöðvum Ferðamálastofu var fjölgað og skrifstofa opnuð á Akureyri. Þá var Akureyrarskrifstofan einnig flutt um set á árinu þegar nokkrar stoðstofnanir atvinnulífsins tóku höndum saman og fluttu undir eitt þak í Hafnarstræti 91.

1.3. Starfsfólk

Í árslok störfuðu 12 starfsmenn hjá Ferðamálastofu:

Nafn:		Starfsstöð:
Alda Þrastardóttir	Verkefnastjóri	Reykjavík
Áslaug Briem	Verkefnastjóri gæðamála	Reykjavík
Björn Jóhannsson	Umhverfisstjóri	Reykjavík
Elías Bj. Gíslason	Forstöðumaður	Akureyri
Elín Svava Ingvarsdóttir	Verkefnastjóri	Akureyri
Halldór Arinbjarnarson	Upplýsingastjóri	Akureyri
Helena Þ. Karlsdóttir	Lögfræðingur	Akureyri
Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir	Sérfræðingur	Reykjavík
Katrín Gylfadóttir	Verkefnastjóri	Reykjavík
Oddný Þóra Óladóttir	Rannsóknastjóri	Reykjavík
Ólöf Ýrr Atladóttir	Ferðamálastjóri	Reykjavík
Sólrún Anna Jónsdóttir	Rekstrarstjóri	Reykjavík

Að auki voru tveir starfsmenn í tímabundnum verkefnum eða störfuðu hluta af árinu en það voru Kristbjörg Auður Eiðsdóttir og Sigrún Hlín Sigurðardóttir, sem starfað hafði hjá Ferðamálastofu frá árinu 1995 og átti því langan og farsælan starfsferil að baki.

1.4. Nýtt skjalakerfi

Á árinu var hafinn undirbúningur að innleiðingu á nýju skjalakerfi fyrir stofnunina. Að lokinni skoðun var ákveðið að semja við fyrirtækið OneSystems, en það sérhæfir sig í hönnun skjala- og málalausna fyrir Microsoft-umhverfið og eru lausnir þess þegar í notkun hjá fjölmörgum aðilum héraðs. Með nýju skjalakerfi verður mun auðveldara en áður að halda utan um þau mál sem eru í gangi á hverjum tíma ásamt því að halda fullu öryggi á einstökum skjölum. Innleiðing kerfisins verður lokið á fyrri hluta árs 2015.

1.5. Erlent samstarf

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 vef ETC er aðgengi að ýmsum gögnum sem hægt er að nýta sér, meðal annars ársfjórðungslegum skýrslum um þróun og horfur í greininni. Þá eru þar fjölmargar skýrslur og rannsóknaniðurstöður sem hægt er að kaupa aðgang að.

Á árinu sótti ferðamálastjóri almennan aðildarfund ETC og þá var árleg ráðstefna rannsóknahóps ETC (ETC Market Intelligence Group -MIG) haldin í Reykjavík (sjá undir liðnum Fundir og ráðstefnur).

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 löndum þremur. Tvisvar á ári er auglýst eftir styrkumsóknum vegna samstarfsverkefna og í samræmi við það sem samningur landanna kveður á um er hægt að sækja um styrki til tvennskonar verkefna. Annars vegar verkefna í ferðaþjónustu og hins vegar ferðastyrki, t.d. vegna skólahópa, íþróttahópa eða menningarverkefna.

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

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 auk þess að 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 gæðaáfangastaði í Evrópu og er nýtt þema á

hverju ári. Einn staður er valinn frá hverju þáttökulandi og hefur Ísland tvívegis 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.

ETHIT-Menntun í ferðaþjónustu

Ferðamálastofa er meðal þátttakenda í samevrópsku verkefni sem styrkt er af Leonardo menntaáætlun ESB og nefnist Europe Thinks in Tourism, skammstafað ETHIT . Þátttakendur eru átta talsins frá sjö löndum og er meginmarkmiðið að nýta hugmyndafræði og kosti samfélagsmiðlunar til að öðlast betri skilning á og bæta þekkingaröflun innan ferðaþjónustu í Evrópu, eða þróa samskiptavef (social network) fyrir fólk tengt ferðaþjónustu í Evrópu. Nýtt verður þekking frá verkefni sem unnið var á Spáni og það útvíkkað fyrir Evrópu. Markhópar eru fólk sem starfar í ferðaþjónustu og nemendur í öllum ferðaþjónustutengdum greinum. Á árinu var meðal annars unnin könnun í öllum þáttökulöndum þar sem reynt var að greina þörfina fyrir þekkingarnet af þessu tagi. Verkefninu verður fram haldið á árinu 2015.



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 skráningu fyrir starfsemi bókunarþjónustu og upplýsingamiðstöðva. Á árinu 2014 var áframhaldandi vöxtur í útgáfu leyfa. Aldrei hafa verið gefin út jafn mörg leyfi á einu ári, eða 166 talsins. Í árslok 2014 voru ferðaskrifstofur 227 talsins og ferðaskipuleggjendur 713.

Í meðfylgjandi töflu má sjá þróun í fjölda útgefinna leyfa.

Fjöldi útgefinna leyfa	2014	2013
Ferðaskrifstofuleyfi	48	31
Ferðaskipuleggjendaleyfi	118	123
Upplýsingamiðstöðvar/Bókunarþjónustur	41	40

2.2. 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 leyfisskyldum aðilum hvílir sú skylda að birta myndrænt auðkenni Ferðamálastofu á vefsíðum sínum og í auglýsingum. Skráningarskyldir aðilar hafa heimild til að nota auðkennin.

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

2.3. Endurskoðun regluverks

Iðnaðar- og viðskiptaráðherra fól Ferðamálastofu að taka til skoðunar starfsumhverfi ferðaþjónustunnar með einföldun þess í huga eins og kostur væri, hvort heldur með endurskoðun á lögum og reglum, leyfisveitingum, skipulagi og verkferlum í kringum þau eða annarri umgjörð um starfsemi ferðaþjónustunnar. Verkefnið var unnið í nánu samstarfi við forsætisráðuneytið sem hafði yfirumsjón með að koma á einfaldara og skilvirkara regluverki fyrir atvinnulífið samkvæmt aðgerðaráætlun ríkisstjórnarinnar. Áhersla var lögð á samráð við hagsmunaaðila og að þeim væri 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. fengin til að leiða þá vinnu. Í stýrihópnum sátu; Ásbjörn Björgvinsson frá Ferðamálasamtökum Íslands, Daníel Reynisson frá Samgöngustofu, Elías Gíslason frá Ferðamálastofu, Gunnar Valur Sveinsson frá SAF, Helena Þ. Karlsdóttir frá Ferðamálastofu, Páll Þórhallsson frá forsætisráðuneytinu og Guðfinna S. Bjarnadóttir og Vilhjálmur Kristjánsson frá LC ráðgjöf. Formaður stýrihópsins var Helena Þ. Karlsdóttir, lögfræðingur Ferðamálastofu.

Hlutverk stýrihópsins var að skoða starfsumhverfi ferðapjónustunnar með einföldun þess í huga. Í því fólst að greina og gera úttekt á starfsumhverfinu, skoða hvað væri óþarflega flókið, íþyngjandi og til þess fallið að skapa þirring. Einnig var stýrihópnum ætlað að einfalda regluverk ferðapjónustunnar og auka skilvirkni fyrir greinina. Í því sambandi var skoðað hvaða kvaðir eru lagðar á ferðapjónustuaðila, hverjar væru mest íþyngjandi og hvar væri hægt að einfalda.

Stýrihópurinn skilaði skýrslu og tillögum til ráðherra í maí 2014 og er hún aðgengileg í gagnabanka um útgefið efni á vef Ferðamálastofu.

2.4. Stefnumótun og framtíðarsýn í íslenskri ferðapjónustu

Iðnaðar- og viðskiptaráðherra setti í gang í október 2014 vinnu við mótun stefnu og framtíðarsýnar fyrir ferðapjónustu á Íslandi í öflugum samstarfi stjórnvalda, Samtaka ferðapjónustunnar (SAF) og annarra hagsmunaaðila. Markmiðið er að byggja góðan grunn fyrir íslenska ferðapjónustu og stuðla að samkeppnishæfni hennar á alþjóðlegum vettvangi til lengri tíma.

Stýrihópur um verkefnið starfar undir formennsku Ragnheiðar Elínar Árnadóttur, iðnaðar- og viðskiptaráðherra, en þar eiga einnig sæti Ólöf Ýrr Atladóttir, ferðamálastjóri, Grímur Sæmundsen, formaður SAF og Helga Árnadóttir, framkvæmdastjóri SAF.

Samhliða hefur starfandi verkefnahópur haldið utan um verkefnið en LC ráðgjöf ehf. sér um verkefnisstjórn. Í verkefnahópnum voru; Brynhildur Pálmarsdóttir, frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, Helena Þ. Karlsdóttir, frá Ferðamálastofu, Helga Haraldsdóttir, frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, Þorgeir Pálsson, fulltrúi SAF, Vilborg Helga Júlíusdóttir, fulltrúi SAF, Guðfinna S. Bjarnadóttir og Vilhjálmur Kristjánsson frá LC ráðgjöf. Formaður verkefnahópsins var Helga Haraldsdóttir.

Verkefni hópsins er að gera drög að stefnumótun og framtíðarsýn til langs tíma og aðgerðaráætlun til skamms tíma og leggja fyrir stýrihópinn. Verkefnahópnum er ekki ætlað að fara í grunngreiningu á ferðapjónustunni og skila enn einni skýrslunni heldur kortleggja og skilgreina stöðu og skipulag ferðapjónustunnar, afla gagna sem fyrirbyggjandi eru, rýna hagtölur, skýrslur og kannanir, sem eru fjölmargar, hlusta á hagaðila og skoða bestu leiðir erlendis. Verkefnahópurinn setti upp heimasíðuna www.ferdamalastefna.is fyrir upplýsingar um verkefnið og þar gefst fólki kostur á að koma með sjónarmið og almennar ábendingar og athugasemdir við stefnumótunarvinnuna. Áætluð skil eru í byrjun júní 2015.

3. Umhverfismál

3.1. Verkefni í umhverfismálum

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.
- Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu.
- Fræðslustarf, svo sem útgáfa leiðbeiningar- og fræðslurita.
- Samstarfs- og þróunarverkefni.
- Umsagnir um lagafrumvörp og matsskýrslur.

3.2. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða

Um Framkvæmdasjóðinn

Framkvæmdasjóður ferðamannastaða tók til starfa á árinu 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 tveggja 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.

Fjármögnun

Tekjur Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða er 3/5 hlutar gistináttgjalds en 2/5 hlutar gjaldsins renna til umhverfis- og auðlindaráðuneytisins, sem ráðstafar sínum hluta til þjóðgarða og friðlýstra svæða. Í lok maí undirritaði svo iðnaðar- og viðskiptaráðherra sérstaka reglugerð um úthlutun styrkja úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða til uppbyggingar og verndaraðgerða á ferðamannastöðum sumarið 2014, skv. ákvörðun ríkisstjórnarinnar. Styrkirir voru til verkefna sem talin voru brýn vegna verndunar eða öryggissjónarmiða og þyldu ekki bið og var um rúmlega 380 milljónir króna að ræða.

Umsóknir og úthlutun styrkja

Tvívégis var úthlutað úr sjóðnum á árinu 2014. Fyrst var auglýst eftir umsóknum í janúar og bárust alls 136 umsóknir. Heildarupphæð styrkumsókna var voru rúmar 848 milljónir króna en heildarkostnaður við verkefni var áætlaður 1,9 milljarðar króna. Tilkynnt var um úthlutun í apríl og fengu 50 verkefni styrk fyrir samtals rúmar 244 milljónir króna. Sem fyrr voru verkefni fjölbreytt og dreifðust víða um land.

Í tengslum við áðurnefnda ákvörðun ríkisstjórnarinnar í lok maí var úthlutað styrkjum að upphæð samtals rúmlega 380 milljónir króna sem dreifðust til 88 verkefna um allt land, sem eins og fyrr segir voru talin voru sérlega brýn vegna verndunar eða öryggissjónarmiða. Um var að ræða framkvæmdir á gönguleiðum/göngustígum sem liggja undir skemmdum, framkvæmdir vegna öryggismála o.fl. Áður en til þessa kom hafði stjórn sjóðsins haft frumkvæði að því að afla upplýsinga um staði þar sem brýnt væri að ráðast í aðgerðir. Aflað var upplýsinga frá öllum sveitarfélögum landsins, Umhverfisstofnun, Þjóðgörðum og Landgræðslu ríkisins.

Árið 2014 var þriðja heila starfsár sjóðsins. Frá því að styrkjum var fyrst úthlutað úr sjóðnum í febrúar 2012 og til ársloka 2014 hefur verið úthlutað 342 styrkjum samtals að upphæð rúmlega 1.450 milljónir króna, á verðlagi hvers árs. Ljóst er fjölmörg spennandi verkefni víða um land hafa orðið að veruleika fyrir tilstuðlan þess fjármagns sem sjóðurinn hefur úthlutað og þótt ljóst sé að enn sé víða þörf á úrbótum dylst engum sá árangur sem þegar hefur náðst.

3.3. Umhverfisverðlaun

Icelandair Hótel Reykjavík Natura fékk umhverfisverðlaun Ferðamálastofu fyrir árið 2014 þegar verðlaunin voru veitt í 20. sinn. Ragnheiður Elín Árnadóttir, ráðherra ferðamála, afhenti verðlaunin í lok fjölsóttis Ferðamálpings í Hörpu í október. Icelandair Hótel Reykjavík Natura fékk umhverfisstjórnunarkerfi sitt vottað skv. staðlinum ISO 14001 árið 2012, fyrst hótela á Íslandi. Þá er starf hótelsins í þágu umhverfis og samfélags mjög vel skipulagt, einkar vel hefur verið staðið að kynningu og mörg verkefni eru frumleg og framsýn.



Frá afhendingu umhverfisverðlaunanna. Ragnheiður Elín Árnadóttir, ráðherra ferðamála; Brynhildur Guðmundsdóttir og Katelijne Beerten frá Reykjavík Natura; Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Björn Jóhannsson, umhverfisstjóri Ferðamálastofu.

3.4. Hjólaleiðir á Íslandi - Eurovelo

Ferðamálastofa hefur á undanförunum árum komið að verkefni um hjólaleiðir á Íslandi, í samvinnu við Landsamtök hjólreiðamanna 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. Ferðamálastofa tók að sér að fóstta EuroVelo-verkefnið fyrir Íslands hönd og var send inn formleg umsókn til Evrópusamtakanna um að koma hjólaleið á Íslandi inn á þetta samevrópska kort. Umsóknin hlaut samþykki þannig að hjólaleiðin Seyðisfjörður-Keflavíkurflugvöllur mun í framtíðinni verða verði hluti af evrópska hjólreiðaleiðakerfinu.

3.5. Umsagnir um lagafumvörp og matsskýrslur

Ferðamálastofa er reglulega beðin um að skrifa umsagnir um ýmis opinber gögn. Á árinu 2014 voru m.a ritaðar umsagnir um:

- Frumvarp um náttúrupassa
- Frumvarp til laga um landsáætlun til uppbyggingar innviða fyrir ferðamenn í þágu náttúruverndar
- Ísgöngin í Langjökli og Svifbraut í Esju
- Rannsóknaboranir í Eldvörpum
- Deiliskipulag á Látabjargi



4. Gæða- og umhverfiskerfið Vakinn

4.1. Uppbygging Vakans

Árið 2014 var annað starfsár Vakans, gæða- og umhverfiskerfis ferðapjónustunnar. Markmiðið með Vakanum er að efla gæði, öryggi og umhverfisvitund í ferðapjónustu á Íslandi með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðapjónustufyrirtækja. Þannig er kerfið fyrst og fremst verkfæri til að aðstoða þátttakendur við að auka gæði og öryggi. Þetta er gert með hjálpargögnum, ráðgjöf og árlegum úttektum. Ferðapjónustuaðilar eru ekki skyldugir að taka þátt í Vakanum en styrkleikar kerfisins eiga einmitt að felast í því að kostir þess séu öllum augljósir.

Ferðamálastofa leiðir verkefnið sem unnið er í góðri samvinnu við Samtök ferðapjónustunnar, Ferðamálasamtök Íslands og Nýsköpunarmiðstöð. Þannig hefur skapast breið samstaða innan greinarinnar um þennan mikilvæga málaflokk. Þá lögðu fjölmörg ferðapjónustufyrirtæki lóð á vogarskálarnar í undirbúningsferlinu. Vakinn byggir á á kerfi frá Nýja-Sjálandi er kallast Qualmark og þykir hafa heppnast afar vel fyrir ferðapjónustuna þar í landi.

Skiptist í tvo flokka

Gæðakerfið skiptist í tvo flokka;

- Stjórnuflokkun fyrir gististaði (frá einni og upp í fimm stjórnur) innan 6 undirflokka.
- Ferðapjónusta, 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 stjórnuflokkun að ræða, annað hvort uppfylla fyrirtæki skilyrði um flokkun eða ekki.

Að auki er hægt að sækja um að vera þátttakandi í umhverfiskerfi Vakans þar sem þátttakendur geta fengið brons, silfur eða gullmerki byggt á úttekt þar sem skoðaðir eru átta höfuðflokkar.

Áhersla hefur verið lögð á að hafa kerfið eins einfalt og kostur er og sníða 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 sem nýst geta ferðapjónustuaðilum, s.s. leiðbeiningar og dæmi um gerð öryggisáætlauna og rit um mismunandi menningarheima.

4.2. Endurskoðuð viðmið

Endurskoðuð viðmið Vakans fyrir ferðapjónustu aðra en gistingu tóku gildi 1. janúar 2014. Endurskoðunin fól fyrst og fremst í sér orðalagsbreytingar sem gerðar voru í þeim tilgangi að skýra viðmiðin enn frekar og samræma þau. Þá tóku einnig nokkur ný viðmið gildi, bæði almenn viðmið og sértæk viðmið, auk þess sem viðmið fyrir umhverfiskerfi Vakans voru uppfærð lítillega.

4.3. Gistiviðmiðin bætast við

Á árinu voru fyrstu gæðaviðmið í gistihluta Vakans tilbúin og þar með var fellt úr gildi stjórnuflokkunarkerfi það sem hóf göngu sína hér á landi árið 2000 og Ferðamálastofa sá um frá upphafi. Fyrst komu gæðaviðmið fyrir hótél og síðar á árinu bættust við gæðaviðmið fyrir gistiheimili og heimagistingu þannig að í árslok gátu allir þeir sem reka slíka gististaði sótt um í Vakanum. Hótélviðmiðin byggja á viðmiðum Hotelstars (sjá hotelstars.eu) en í dag starfa alls 15 Evrópulönd eftir þessum sömu viðmiðum og fleiri eiga eftir að bætast í hópinn á næstu misserum.

Flokkun gistaða á Íslandi með stjörnujöf hefur sannað sig sem nauðsynlegur og mjög mikilvægur þáttur í uppbyggingu gæðaferðaþjónustu hérlandis, ekki eingöngu fyrir aðila í gistiþjónustu heldur alla ferðaþjónustuna og þar með áfangastaðinn Ísland í heild. Um allan heim eru ferðamenn vanir stjörnujöf til viðmiðunar og fylgja mjög oft vitnisburði gæðakerfa og flokkana sem birtast í niðurstöðum leitarvéla.

4.4. Námskeið fyrir væntanlega þátttakendur

Nýsköpunarmiðstöð Íslands stóð á árinu fyrir námskeiðum í samstarfi við Ferðamálastofu fyrir fyrirtæki sem hyggja á þátttöku í Vakanum. Námskeiðin voru þrennskonar og fóru öll fram með fjarfundi:

- Almenn innleiðing Vakans
- Gerð öryggisáætlana
- Umhverfiskerfið

Á annað hundrað aðilar hafa sótt námskeiðin, frá haustinu 2012.

Í lok árs var hafinn undirbúningur að innleiðingarnámskeiðum og fræðslu fyrir verðandi þátttakendur í Vakanum vítt og breytt um landið í samstarfi við ferðamálasamtök landshlutanna.

4.5. Markaðs og kynningarmál Vakans

Á árinu var farið í talsverða kynningarvinnu fyrir erlenda og innlenda ferðamenn eins og á árinu áður. Í apríl hófust aftur sýningar á kynningarmyndbandi í öllum flugvélum Icelandair. Auglýsingin er í kynningunni um Ísland sem er spiluð fyrir farþega fyrir hverja brottför. Með þessu móti náði kynningin til á þriðju milljón farþega og stór hluti þeirra hyggur á ferðalög um Ísland. Einnig var auglýsing fyrir Vakann í Flugstöð Leifs Eiríkssonar.

Jafnframt var tekið þátt í ferðasýningum, innanlands og utan, þar sem Vakinn var kynntur, m.a. Mannamót, Hittumst og Vestnorden. Þar fyrir utan má nefna auglýsingar í innlendum ferðablöðum og tímaritum, greinaskrif, erindi og kynningarfundir vítt og breytt um land.



5. Upplýsinga- og vefmál

5.1. www.ferdamalastofa.is

Á árinu var sem fyrr haldið áfram að þróa vefinn ferdamalastofa.is sem megin samskiptavettvang og andlit stofnunarinnar út á við. Frétta- og viðburðapáttur vefsins var mikið nýttur líkt og verið hefur. Mikil ásókn er í efni tengt tölfræði og niðurstöðum kannana, sem og allt sem snýr að leyfismálum.

5.2. Gagnagrunnur um ferðapjónustuaðila

Ferðamálastofa heldur utan um lang viðamesta gagnagrunn sem til er með upplýsingum um íslenska ferðapjónustuaðila og þjónustu fyrir ferðafólk. Í grunninum eru nú upplýsingar um á fjórða þúsund ferðapjónustuaðila um allt land, ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Í árslok 2014 voru skráningar í grunninn rúmlega 4.700 talsins í sex flokkum. Einstök fyriræki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 3.450 talsins, fjölgaði um 180 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, á www.ferdalag.is og á vefjum markaðsstofa landshlutanna. Allir aðilar eru hnitsettir og við vefina er tengdur kortagrunnur.

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

Skráningar í gagnagrunn	2012	2013	2014
Almennar upplýsingar	925	1.060	1.254
Samgöngur	195	270	280
Gisting	940	980	1007
Afbreyting	840	920	1043
Listir og menning	350	360	372
Matur og drykkur	670	760	785
Samtals:	3920	4.350	4.741

5.3. www.ferdalag.is

Upplýsinga- og markaðsvefur Ferðamálastofu fyrir Íslendinga á ferð um eigið land www.ferdalag.is var opnaður í nýjum búningi á árinu. Hann er í sama útliti og með sömu virkni og www.visiticeland.com sem er í umsjón Íslandsstofu. Tæknivinna, útlitshönnun og virkni var unnin af Skapalón. 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 ferðapjónustuaðilum á landinu tengdur við vefinn, sem og grunnar landshlutanna með upplýsingum um áhugaverða staði.

5.4. Svörun fyrirspurna

Svörun fyrirspurna er ríkur þáttur í starfsemi stofnunarinnar. Henni berast tugir fyrirspurna á viku, bæði skriflega og munnlega, sem leyst er úr eftir bestu getu. Helstu fyrirspyrjendur eru opinberar stofnanir og ráðuneyti, fyrirtæki úr atvinnugreininni, námsfólk og fjölmiðlar.



6. Markaðsmál og vörubrúun

6.1. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðapjónustu

Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðapjónustu er meðal aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020. Verkefnið miðar að því að kortleggja, með aðstoð landfræðilegra upplýsingakerfa, auðlindir ferðapjónustu og helstu innviði svæða í samstarfi við heimafólk og greina þannig með myndrænum hætti tækifæri í þróun ferðavöru og hvar auðlindir ferðapjónustunnar liggja til framtíðar. Forverkefni var unnið í átta sveitarfélögum á Suðurlandi og á grunni þess var ákveðið að útfæra verkefnið fyrir landið í heild. Samdi Ferðamálastofa við Alta ehf. um að vinna verkið á grundvelli útboðs sem efnt var til í samvinnu við Ríkiskaup.

Um er að ræða viðamikið og metnaðarfullt verkefni sem nýtast mun þeim sem að íslenski ferðapjónustu koma, bæði opinberum stofnunum sem og einkaaðilum. Lokaafurð verkefnisins er gagnagrunnur sem nýst getur hagsmunaaðilum við þróun og uppbyggingu í greininni.

Til að grunnurinn verði skilvirkur og gagnsemi hans sem mest er nauðsynlegt að þær upplýsingar sem í hann eru skráðar séu réttar. Því var leitað til sveitarfélaga og annarra hagsmunaaðila um tilnefningu samráðsfulltrúa til að koma að skráningunni. Hlutverk þeirra var að fara yfir skráningu staða í hverju sveitarfélagi/ landssvæði fyrir sig og meta þá m.a. út frá aðgengi og aðdráttarafli.

Meginverkefnið var að kortleggja staði þar sem upplifa má staðbundna og sérstaka eiginleika í náttúruferjum eða menningu. Í gögnum um hvern stað kemur fram í hvaða flokka upplifanir á staðnum falla (fjörur, fossar, gil og gljúfur, hellar, jarðminjar, o.s.frv.), hversu mikið aðdráttarafli staðurinn hefur auk upplýsinga um aðgengi aðstöðu o.fl. Þegar margir staðir innan sama svæðis eru skoðaðir saman geta komið fram áhugaverðar vísbendingar um sérkenni svæðisins sem hugsanlega má nýta og/eða ástæða er til að vernda.

Alta skilaði verkinu af sér í ársbyrjun 2015 og verður í framhaldinu unnið áfram að hugmyndum um miðlun og nýtingu ganganna. Verður í því sambandi meðal annars skoðuð tenging við önnur gagnasöfn sem geta stutt við verkefnið.

6.2. „Í ferðahug“ fyrir Íslendinga

„Í ferðahug“ nefndust stutt myndbönd með Ebbu Guðnýju Guðmundsdóttur, matreiðslu- og sjónvarpskonu, sem framleidd voru fyrir Ferðamálastofu og markaðsstofur landshlutanna. Tilgangurinn var að hvetja Íslendinga til að ferðast um landið sitt, skoða, upplifa og njóta. Einnig var þeim ætlað að minna á ábyrga ferðamennsku og góða umgengni. Samhliða var fólki boðið að taka þátt í skemmtilegum leik með því að deila myndum sínum á Instagram með viðeigandi millumerki (hashtag) fyrir hvert myndband. Birtust myndirnar eftir staðsetningum á myndakorti af Íslandi á vefnum ferdalag.is. Reglulega voru valdar áhugaverðar myndir og eigendur þeirra unnu verðlaun sem tengdust ferðalögum innanlands.



6.3. Markaðsstarf út um land

Í lok árs gafst ferðamálasamtökum landshlutanna kostur á að sækja um verkefnastyrk í átaksverkefni tengt gæða- og öryggismálum með því markmiði að styðja við og veita handleiðslu þeim fyrirtækjum sem áhuga hafa á að sækja um í gæða- og öryggiskerfið Vakann. Verkefnið var skipulagt í öllum landshlutum og að því koma fjölmargir aðilar s.s. símenntunarmiðstöðvar, markaðsstofur, ferðamálasamtök, atvinnuþróunarfélög o.fl. Áætlað er að verkefninu ljúki á vormánuðum 2015.

7. Rannsóknir og kannanir

7.1. Fjöldi ferðamanna

Fjöldi ferðamanna um Keflavíkurlugvöll, Seyðisfjörð og aðra flugvelli var um 997 þúsund árið 2014 en um var að ræða 190 þúsund fleiri ferðamenn en árið 2013. Aukningin milli ára nam 23,6%. Ferðamenn á ársgrunni nálguðust því eina milljón en gera þarf ráð fyrir vissum frávikum vegna aðferðafræðinnar sem beitt er.

Skipting ferðamanna eftir inkomustöðum:

	2013	2014	Breyting milli ára	
			Fjöldi	%
Keflavíkurlugvöllur	781.016	969.181	188.165	24,1
Seyðisfjörður	16.637	18.115	1.478	8,9
Aðrir flugvellir	9.696	10.260	564	5,8
Samtals	807.349	997.556	190.207	23,6

Þar fyrir utan eru farþegar með skemmtiferðaskipum en 104.816 farþegar komu til Reykjavíkur með 91 skipi árið 2014, samkvæmt tölum Faxaflóahafna. Voru farþegar 13,4% fleiri en á árinu 2013 þegar þeir voru um 92 þúsund talsins. Um 96% skemmtiferðaskipa til landsins hafa viðkomu í Reykjavík.

Ferðamenn um Keflavíkurlugvöll

Ferðamálastofa hefur frá því á árinu 2002 annast talningar á ferðamönnum sem fara um Flugstöð Leifs Eiríkssonar og náðu þær til um 97% þeirra erlendu ferðamanna sem heimsóttu landið á árinu. Í þessum talningum er, auk Íslendinga, hægt að greina ferðamenn sérstaklega eftir 17 þjóðernum og skipta eftir markaðssvæðum.

Tæplega þrjú fjórðu (73,3%) ferðamanna sem fóru um Keflavíkurlugvöll árið 2014 voru af tíu þjóðernum. Bretar og Bandaríkjamenn voru fjölmennastir eða um þriðjungur allra ferðamanna en þar á eftir komu ferðamenn frá Þýskalandi, Frakklandi, Noregi, Danmörku, Svíþjóð, Kanada, Hollandi og Kína.

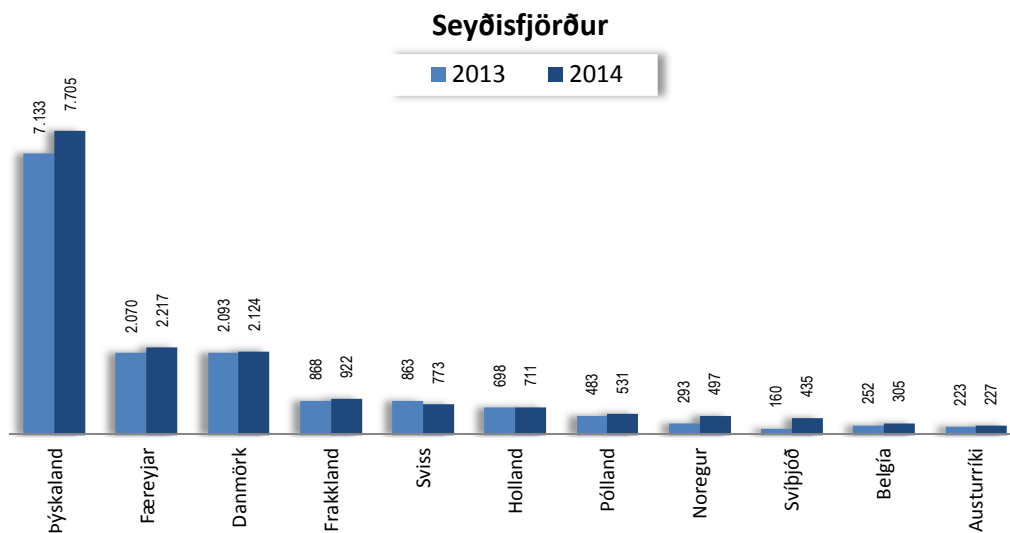
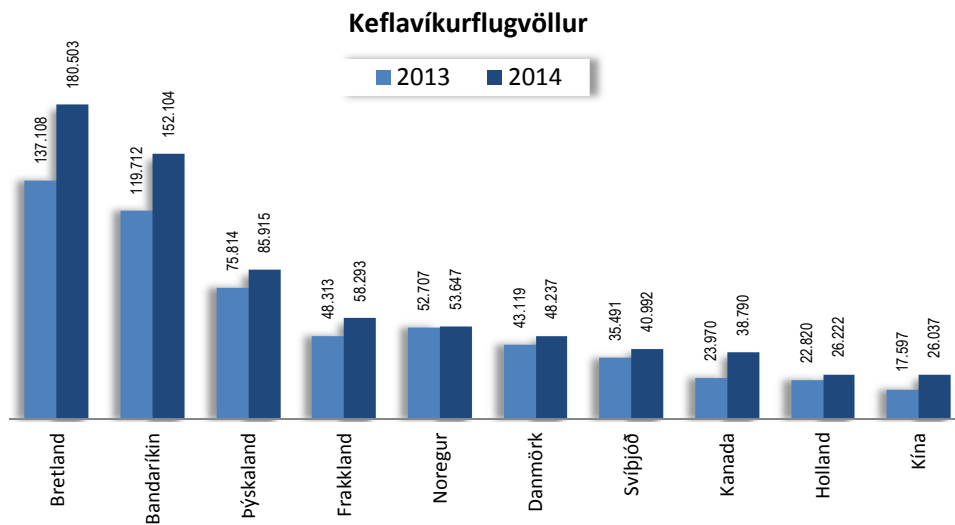
Af einstaka þjóðernum fjölgaði Bretum, Bandaríkjamönnum, Kanadamönnum og Þjóðverjum mest árið 2014. Þannig komu 43.400 fleiri Bretar árið 2014 en árið 2013, 32.400 fleiri Bandaríkjamenn, 14.800 fleiri Kanadamenn og 10.100 fleiri Þjóðverjar. Fjöldamet voru slegin í öllum mánuðum ársins 2013.

Sé litið á skiptingu ferðamanna eftir árstíðum má sjá að hlutfall ferðamanna utan háannar, þ.e. sumarmánaðanna þriggja, fer úr 44,2% árið 2013 í 42,2% árið 2014. Sérstaklega er ánægjulegt að sjá fjölgun gesta yfir vetrartímann en 28,9% gesta komu á þeim árstíma. Nánari skiptingu má sjá í meðfylgjandi töflu.

Skipting ferðamanna eftir árstíðum:

	2013		2014	
	Fjöldi	%	Fjöldi	%
Vetur (jan.-mars/nóv.-des.)	210.276	26,9	279.798	28,9
Vor (apríl- maí)	99.413	12,7	125.938	13
Sumar (júní-ágúst)	345.212	44,2	408.640	42,2
Haust (sept.-okt.)	126.115	16,1	154.805	16
Samtals	781.016	100	969.181	100

Fjölmennustu þjóðerni 2013 og 2014:



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. Var þetta er fimmta árið í röð sem Ferðamálastofa gerir könnun sem þessa. 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 ferðaþjónustu og erlendra ferðamanna á náttúru og samfélag. Flestir (65%) eru á því að erlendir ferðamenn hafi aukið áhuga Íslendinga á íslensku náttúru en eru jafnframt á því (63%) að álag ferðamanna á íslenska náttúru sé of mikið. Að mati 59% svarenda hefur ferðaþjónusta 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 ferðaþjónusta hefði leitt til fjölbreyttari þjónustu sem þeir hefðu nýtt sér.

7.3. Könnun meðal erlendra ferðamanna

Á árinu 2013 var samið við fyrirtækið Maskínu um framkvæmd könnunar meðal erlendra ferðamanna en Ferðamálastofa hefur staðið fyrir könnunum sem þessum um árabíl. Með könnunum er m.a. aflað upplýsinga um aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun erlendra ferðamanna á Íslandi, eyðsluhætti og viðhorf þeirra til ýmissa þátta íslenskrar ferðaþjónustu. Gagnaöflun hófst í Flugstöð Leifs Eiríkssonar í byrjun október 2013 og var gögnum safnað með reglubundnum hætti til ágústloka 2014.

Niðurstöður fyrir vetrargesti, eða könnunartímabilið október - maí voru kynntar í september. Meðal ánægjulegustu niðurstöðna var að gestir voru líkt og áður einkar sáttir við heimsóknina. Íslandsferðin stóðst þannig væntingar 95,4% svarenda sem er álíka hlutfall og í síðustu vetrarkönnun en þá var hlutfallið 95,0%. Tæp 84% töldu líklegt að þau myndu ferðast aftur til Íslands. Dvalarlengdin var að jafnaði um 6,1 nótt, samanborið við 6,6 nætur í síðustu vetrarkönnun. Flestir, eða rúm 50% gesta, gistu hins vegar 3-4 nætur. Fjölmargir þættir ollu því að Ísland varð fyrir valinu þó svo náttúran, menningin eða sagan og gott ferðatilboð hafi oftast verið nefnd. Er þetta í samræmi við það sem fyrri kannanir hafa sýnt. Nokkru fleiri nefndu þó náttúruna en í síðustu vetrarkönnun, eða 77,7% nú en voru 72,3% áður.

Sumargestir voru einnig afar sáttir við heimsókn sína en Íslandsferðin stóðst væntingar 95,6% svarenda, sem er nánast sama hlutfall og kom fram í sumarkönnun en þá var hlutfallið 96%. Rúmlega 83% svarenda töldu líklegt að þeir myndu ferðast aftur til Íslands. Langflestir voru hér í fríi (86,9%) og var dvalarlengdin að jafnaði um 10 nætur, samanborið við 10,2 nætur í síðustu sumarkönnun. Flestir, eða nærri helmingur ferðamanna, gisti hins vegar á bilinu 3-7 nætur. Áhugavert er að sjá að hver ferðamaður er að gista að jafnaði álíka margar nætur og fyrir þremur árum þannig að mikil fjölgun ferðamanna hefur ekki haft áhrif í þá átt að fleiri séu að koma til styttri dvalar.

7.4. Greining menntunar

Í nóvember voru kynntar niðurstöður greiningar sem KPMG vann að beiðni Ferðamálastofu á framboði og fyrirkomulagi menntunar tengdri ferðaþjónustu og þörfum greinarinnar þar að lútandi. Víða var leitað fanga við vinnuna og meðal annars haft samband við tæplega 30 mismunandi aðila innan ferðaþjónustunnar og fræðslustofnanna.

Flestir viðmælendur KPMG voru sammála um að framboð menntunar væri sundurleitt og að samráð milli fræðsluaðila ásamt ut anumhaldi um málefni menntunar í ferðaþjónustu skorti. Lagt var til að

stofnað yrði fræðsluráð sem hefði yfirsýn yfir málefni menntunar í ferðaþjónustu þar sem ættu sæti fulltrúar stjórnvalda og hagsmunaaðila innan greinarinnar.

7.5. Viðhorf Íslendinga til ferðamanna og ferðaþjónustu

Niðurstöður úr könnun um viðhorf Íslendinga til ferðamanna og ferðaþjónustu voru kynntar í desember. Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands framkvæmdi könnunina fyrir Ferðamálastofu en hún er liður í rannsóknarverkefni um samfélagsleg þolmörk sem Ferðamálastofa stendur að í samstarfi við Rannsóknamiðstöð ferðamála og Háskólann á Hólum. Spurningalistinn sem könnunin byggði á samanstóð af 39 spurningum um viðhorf til ferðaþjónustu og ferðamanna.

7.6. Polmarkarannsóknir

Ferðamálastofa samdi í árslok 2013 við Háskóla Íslands um framkvæmd þolmarkarannsókna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi. Gagnaöflun fór fram á árinu 2014 og einnig hófst úrvinnsla gagna en lokaskýrsla verður tilbúin í árslok 2015. Staðirnir sem um ræðir eru: Geysir, Þingvellir, Sólheimajökull, Jökulsárlón, Djúpalónssandur, Hraunfossar, Seltún við Krísuvík og Húsadalur í Þórsmörk.

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

- Polmarkarannsókn 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

7.7. Rannsóknamiðstöð ferðamála

Rannsóknamiðstöð ferðamála er starfrækt af Háskóla Íslands, Háskólanum á Akureyri, Háskólanum að Hólum, Samtökum ferðaþjónustunnar og Ferðamálastofu.

Markmið Rannsóknamiðstöðvar ferðamála eru:

- að efla og bæta rannsóknir í ferðamálum á Íslandi
- að stuðla að samvinnu háskólanna sem að miðstöðinni standa á sviði ferðamála
- efla samstarf og samtal við atvinnugreinina og aðra hagsmunaaðila
- að stuðla að samstarfi innlendra og erlendra rannsækenda á sviði ferðamála
- að gefa út fræðirit og kynna niðurstöður rannsókna í ferðamálafræðum
- að gangast fyrir ráðstefnum og fyrirlestrum í ferðamálafræðum

Oddný þóra Óladóttir rannsóknastjóri er fulltrúi Ferðamálastofu í stjórn Rannsóknamiðstöðvar ferðamála. Sjá nánar á www.rmfi.is



7.8. Staða ferðamálaáætlunar

Ferðamálastofa vann á árinu úttekt ástöðu aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020. Ferðamálaáætlun 2011-2020 leysti af hólmi fyrri stefnu Alþingis í ferðamálum eftir að hún var samþykkt í júní 2011. Þá höfðu orðið miklar breytingar í ferðapjónustunni síðan fyrri stefna var unnin.

Í tengslum við ferðamálaáætlunina var samþykkt aðgerðaáætlun í þrettán liðum sem felldir voru undir formerki þeirra fjögurra meginstoða sem ferðamálaáætlun byggir á. Þ.e.:

- Innviðir og grunngerð (3 aðgerðir)
- Kannanir – rannsóknir-spár (3 aðgerðir)
- Vöruþróun – nýsköpun (2 aðgerðir)
- Markaðsmál (5 aðgerðir)

Í samantekt Ferðamálastofu er farið yfir hverja þessara aðgerða og hver staða þeirra er. Úttektin leiddi í ljós að að flest verkefna voru í farvegi eða þeim lokið, eftir því sem fjárveitingar höfðu gefið svigrúm til. Má segja að það hafi verið ánægjuleg niðurstaða og rennt stöðum undir nauðsyn þess að ráðast í þá vinnu við stefnumörkun og framtíðarsýn sem hófst á árinu að undirlagi ráðherra ferðamála.

8. Fundir, ráðstefnur og námskeið

8.1. Sjálfbærni sem sóknarfæri

Fimmtudaginn 27. mars stóð Ferðamálastofa fyrir málþingi um sjálfbærni á Hótel Reykjavík Natura. Yfirskriftin var "Sjálfbærni sem sóknarfæri? Ávinningur - Hindranir - Tækifæri". Fyrirlesarar voru bæði innlendir og erlendir, allir hafa þeir látið sjálfbærni til sín taka með einum eða öðrum hætti. Efni frá málþinginu er aðgengilegt á vef Ferðamálastofu.

8.2. Ferðamálaþing 2014

Ferðamálaþingið 2014 var haldið í Hörpu 29. október. Fullbókað var á þingið og var því einnig varpað út beint á Internetinu. Megináherslan þetta árið var á gæðamálin og þau tímamót að hálf öld var á árinu liðin frá stofnun Ferðamálaráðs Íslands. Yfirskriftin var: „Með fagmennsku fram í fingurgóma“. Fyrirlesarar voru bæði íslenskir og komu erlendis frá. Meðal annars má nefna Lee McDonald og Colin Houston frá Visit Scotland, sem fjölluðu um reynslu og starf Skota að gæðamálum ferðarþjónustunnar. Upptökur og erindi frá þinginu má nálgast á vef Ferðamálastofu.



*Ragnheiður Elín Árnadóttir,
ráðherra ferðamála,
ávarpar Ferðamálaþing
2014.*

8.3. Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingagjöf

Allt frá árinu 1993 hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva. Nú var ákveðið að víkka námskeiðið út og höfða einnig til allra þeirra sem starfa við móttöku og upplýsingagjöf til ferðamanna, hvort sem er á gististöðum, sundlaugum, söfnum, bensinstöðvum o.s.frv. Gaf það góða raun en metþátttaka var á námskeiðinu, um 140 manns, sem sent var út til 12 staða á landinu. Efni frá námskeiðinu er aðgengilegt á vef Ferðamálastofu, bæði glærur fyrirlesara og upptaka frá námskeiðinu.

8.4. Ársfundur ETC-Market Intelligence Group

Árlegur fundur rannsóknahóps Ferðamálaráðs Evrópu (ETC-Market Intelligence Group) var haldinn í Reykjavík í mars. Ferðamálastofa sá um skipulagningu fundarins í samvinnu við ETC. Fundinn sóttu sérfræðingar frá 16 Evrópulöndum, auk nokkurra boðsgesta og alþjóðlegra fyrirlesara.

Rannsóknahópurinn á yfir 30 ára sögu og innan hans starfa margir helstu sérfræðingar á sviði rannsókna og gagnaöflunar í ferðaþjónustu í Evrópu. Á fundinum í Reykjavík var farið yfir nýjustu rannsóknir og stefnur og strauma í ferðaþjónustu, ásamt því sem rannsakendur frá mismunandi Evrópulöndum deildu niðurstöðum sínum og skiptust á skoðunum. Þá var einnig lagður grunnur að því hvaða, eða hvers konar rannsóknum ætti að stefna að á næstu misserum.



*Frá fundi ETC-
Market Intelligence
Group í Reykjavík*

8.5. 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 er upptökur frá þeim aðgengilegar á vef Ferðamálastofu.

8.6. Greining menntunar í ferðaþjónustu

Fimmtudaginn 13. nóvember gekkst Ferðamálastofa fyrir morgunverðarfundi á Grand Hótel Reykjavík. Þar voru kynntar niðurstöður greiningar sem KPMG vann að beiðni Ferðamálastofu á framboði og fyrirkomulagi menntunar tengdri ferðaþjónustu og þörfum greinarinnar þar að lútandi. Einnig voru á fundinum flutt nokkur stutt erindi sem tengjast menntun í ferðaþjónustu og verkefnum sem eru í gangi hér á landi.

9. Skýrslur og útgefið efni

Allt útgefið efni Ferðamálastofu er að finna í gagnabanka um útgefið efni á vef stofnunarinnar. Í gagnabankann er einnig leitast við að skrá skýrslur og annað útgefið efni tengt ferðaþjónustu, sem út kemur hérlendis og er öllum opið án endurgjalds. Slóðin er www.ferdamalastofa.is/gagnabanki

Yfirlit um útgefið efni 2014

Viðbrögð ferðaþjónustunnar við stóráföllum - Orðspor og öryggi	
Útgefið	Janúar
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/vidbrogd-ferdathjonustunnar-vid-storafollum-ordspor-og-oryggi
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/oryggismal/vidbrogd-ferdathjonustunnar-vid-storafollum-ordspor-og-oryggi
Lýsing	Um er að ræða mat á stöðu mála og eftirfylgni við skýrsluna Eldgos á Suðurlandi sem kom út árið 2010, í kjölfar eldgossins í Eyjafallajökli.

Ferðalög Íslendinga á árinu 2013 og ferðaáform þeirra á árinu 2014	
Útgefið	Mars
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/konnun-um-ferdalog-og-ferdahegdu-islendinga
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/ferdavenjur/ferdalog-islendinga-2013
Lýsing	Niðurstöður úr könnun um ferðalög Íslendinga á árinu 2013 og ferðaáform þeirra á árinu 2014, sem Ferðamálastofa fékk MMR til að gera í janúar 2014. Er þetta fimmta árið í röð sem könnun Ferðamálastofu um ferðahegðun landsmanna er gerð með sambærilegum hætti.

Viðhorf ferðamanna á miðhálandi Íslands (útgáfuár er 2013 en kynnt í mars 2014)	
Útgefið	Mars
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/vidhorf-ferdamanna-a-midhalendi-islands
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/vidhorf-ferdamanna-a-midhalendi-islands
Lýsing	Niðurstöður kannana á viðhorfi ferðamanna á miðhálandi Íslands. Um er að ræða hluta af verkefninu „Áætlun um ferðamennsku á miðhálandi Íslands“. Markmið heildarverkefnisins er að afla gagna sem notuð yrðu í stefnumótun fyrir ferðamennsku á miðhálandinu og byggir á sjálfbærri nýtingu þess.

Ferðaþjónusta í tölum 2013	
Útgefið	Apríl
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/ferdathjonusta-i-tolum-2013-komin-ut
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/ferdtjonusta-i-tolum
Lýsing	Árleg útgáfa þar sem teknar eru saman og settar fram í myndrænu formi ýmsar tölulegar staðreyndir um íslenska ferðaþjónustu, fjölda erlendra ferðamanna og ferðahegðun þeirra.

Ársskýrsla Ferðamálastofu 2013	
Útgefið	Apríl
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/arsskyrsla-ferdamalastofu-2013
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/arsskyrslur
Lýsing	Ársskýrsla Ferðamálastofu fyrir árið 2013 kom út í apríl. Í henni er farið yfir þau fjölbreyttu verkefni sem Ferðamálastofa sinnti á árinu.

Einföldun starfsumhverfis og regluverks í ferðaþjónustu á Íslandi	
Útgefið	Maí
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/skyrsla-um-einfoldun-starfsumhverfis-og-regluverks-i-ferdathjonustu
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/log-og-reglugerdir/einfoldun-starfsumhverfis-og-regluverks-i-ferdathjonustu-a-islandi
Lýsing	Niðurstöður stýrihóps sem Ferðamálastofa setti á fót skoða starfsumhverfi ferðaþjónustunnar með það að markmiði að auðvelda og einfalda umhverfið eins og kostur er, hvort sem það er með einföldun á leyfisferlum, skipulagi og verkferlum í kringum þau eða annarri umgjörð um starfsemi ferðaþjónustunnar.

Upplýsingamiðstöðvar – leiðbeiningarit fyrir starfsfólk	
Útgefið	Júní
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/leidbeiningarit-fyrir-starfsfolk-upplysingamidstodva-2
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/fraedslurit/upplysingamidstodvar
Lýsing	Um var að ræða 14. 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.

Staða ferðamálaáætlunar 2011-2020	
Útgefið	Júlí
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/stada-ferdamalaaaetlunar-2011-2020
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/stefnumotun-og-skipulag/stada-ferdamalaaaetlunar-2011-2020
Lýsing	Ferðamálastofa vann að beiðni Ragnheiðar Elínar Árnadóttur, ráðherra ferðamála, samantekt um stöðu aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020.

Íslenskir þjóðstígar – stefnumótun um gönguleiðir	
Útgefið	September
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/islenskir-thjodstigar-stefnumotun-um-gonguleidir-a-islandi
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/stefnumotun-og-skipulag/islenskir-thjodstigar-stefnumotun-um-gonguleidir-a-islandi
Lýsing	Verkefni unnið af EFLU verkfræðistofu í samvinnu við Ferðamálastofu og Nýsköpunarsjóð námsmanna. Viðfangsefni var að móta stefnu fyrir íslenskt þjóðstígakerfi (e. National Footpaths) en innan þess yrðu vinsælustu gönguleiðir landsins.

Könnun meðal erlendra ferðamanna á Íslandi veturinn 2013-2014	
Útgefið	September
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/islandsferdin-uppfyllir-vaentingar-vevtrargesta
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/ferdavenjur/konnun-medal-erlendra-ferdamanna-a-islandi-vevurinn-2011-13
Lýsing	Niðurstöður úr könnun, sem Maskína sá um að framkvæma fyrir Ferðamálastofu, meðal erlendra ferðamanna sem heimsóttu landið veturinn 2013-2014. Með könnuninni var aflað upplýsinga um erlenda ferðamenn á Íslandi, aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun þeirra á Íslandi, eyðsluhætti og viðhorf þeirra til ýmissa þátta íslenskrar ferðaþjónustu. Könnunin var unnin með sambærilegum hætti og síðasta könnun, sem framkvæmd var á tímabilinu september 2011 til maí 2012.

Greining á framboði og fyrirkomulagi menntunar í ferðaþjónustu	
Útgefið	Nóvember
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/skapa-tharf-heildarsyn-i-menntunarmalum-ferdathjonustunnar-1
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/menntun-og-rannsoknir/greining-menntunar-i-ferdathjonustu-betur-vinnur-vit-en-strit-eda-hvad
Lýsing	Niðurstöður greiningar sem KPMG vann að beiðni Ferðamálastofu á framboði og fyrirkomulagi menntunar tengdri ferðaþjónustu og þörfum greinarinnar þar að lútandi.

Viðhorf Íslendinga til ferðaþjónustu	
Útgefið	Desember
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/vidhorf-islendinga-til-ferdamanna-og-ferdathjonustu
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/stefnumotun-og-skipulag/vidhorf-islendinga-til-ferdathjonustu
Lýsing	Niðurstöður úr könnun um viðhorf Íslendinga til ferðamanna og ferðaþjónustu. Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands framkvæmdi könnunina fyrir Ferðamálastofu en hún er liður í rannsóknarverkefni um samfélagsleg þörmörk sem Ferðamálastofa stendur að í samstarfi við Rannsóknamiðstöð ferðamála og Háskólann á Hólum.

Könnun meðal erlendra ferðamanna sumarið 2014	
Útgefið	Desember
Frétt	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/nidurstodur-ur-ferdavenjukonnun-sumargesta
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/ferdavenjur/konnun-medal-erlendra-ferdamanna-a-islandi-sumarid-2014
Lýsing	Niðurstöður úr könnun, sem Maskína sá um að framkvæma fyrir Ferðamálastofu, meðal erlendra ferðamanna sem heimsóttu landið sumarið 2014. Með könnuninni var aflað upplýsinga um erlenda ferðamenn á Íslandi, aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun þeirra á Íslandi, eyðsluhætti og viðhorf þeirra til ýmissa þátta íslenskrar ferðaþjónustu. Könnunin var unnin með sambærilegum hætti og síðasta könnun, sem framkvæmd var sumarið 2011.

Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir	
Útgefið	Viku- til hálfsmánaðarlega
Lýsing	Rúmlega 1.300 áskrifendur eru að rafrænu fréttabréfi Ferðamálastofu sem sent er út viku- til hálfsmánaðarlega. Í því eru teknar saman þær fréttir sem birtast á vef stofnunarinnar og aðrar upplýsingar sem stofnunin þarf að miðla.

Upptökur og erindi frá fundum	
Efni	Upptökur og erindi frá fundum og ráðstefnum sem Ferðamálastofa stóð fyrir á árinu er hægt að nálgast á vef stofnunarinnar.
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fundir-og-radstefnur

Útgefið efni í tengslum við VAKANN	
Efni	Ný og endurskoðuð viðmið fyrir ferðaþjónustu aðra en gistingu sem og sértæk viðmið
Slóð	http://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/vidmid
Efni	Viðmið fyrir hótél
Slóð	http://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/gisting/vidmid
Efni	Leiðbeiningarrit um gerð öryggisáætlana fyrir gististaði
Slóð	http://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/gisting/hjalgargogn



10. Rekstur Ferðamálastofu á árinu 2014

Ársreikningur 2014

Lykilstærðir ársreiknings Ferðamálastofu 2014 eru:

Rekstrarreikningur	2014	2013
Tekjur samtals.....	16.135.120	22.717.930
Gjöld samtals.....	474.905.303	534.117.226
Framlag úr ríkissjóði.....	456.300.000	461.200.000
Hagnaður/tap ársins.....	-2.470.183	-50.199.296
Efnahagsreikningur		
Eignir		
Fastafjármunir.....	540.720	540.720
Veltufjármunir.....	177.920.535	206.932.357
Eignir samtals.....	178.461.255	207.473.077
Skuldir og eigið fé		
Skuldir samtals.....	156.362.620	182.904.259
Eigið fé í árslok.....	22.098.635	24.568.818
Skuldir og eigið fé samtals.....	178.461.255	207.473.077
Greiðslustaða við ríkissjóð.....	66.767.526	105.465.036

FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Apríl 2015