



ACTION AUSTURLAND

DESTINATION MANAGEMENT PLAN
AUSTURLAND 2018 -2021



AUSTURLAND



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD



AUSTURLAND



Gakktu í bæinn!

Ferðaþjónusta er ein af framtíðarstöðum undir öflugt samfélag á Austurlandi. Eins og fram kemur í sóknaráætlun Austurlands 2015-2020 þá er „Austurland, land tækifærunna“. Með góðu samspili ferðaþjónustu við aðra drifkrafta í samfélaginu er hægt að efla lífsgæði íbúa og þannig auka möguleika Austurlands enn frekar á að laða til sín fólk og fyrirtæki.

„Gakktu í bæinn“ er gömul kveðja sem vísar til þess að bjóða fólk velkomið og gera vel við gesti sem ber að garði. Íslensk gestrisni eins og hún hefur þróast um árhrundruðin er hluti af þeim menningarverðmætum auk íslenskrar náttúru sem gestir okkar sækjast eftir að upplifa. Til að efla þátt ferðaþjónustunnar í atvinnulífinu sem og standa vörð um náttúruna og okkar menningar- og samfélagsverðmæti þarf að vinna skipulega og vinna saman.

Verkefnið Áfangastaðurinn Austurland hófst árið 2014 að frumkvæði Ferðamálasamtaka Austurlands. Verkefnið var strax í upphafi hýst hjá Austurbrú sem hefur leitt það í samstarfi við ýmsa hagaðila á Austurlandi undir handleiðslu Daniels Byström, áfangastaðahönnuðar frá Svíþjóð. Þeir sem að verkefninu komu á fyrstu stigum gerðu sér grein fyrir mikilvægi þess að læra af reynslu annarra, skoða hvað vel er gert og stefna að því að gera

enn betur. Markmiðið hefur ekki verið að hanna Austurland sem áfangastað fyrir gesti. Markmiðið hefur verið að draga saman hvað Austurland er í hjörtum okkar, íbúana á svæðinu og vinna út frá því sýn á Austurland sem áfangastað fyrir íbúa og gesti.

Að verkefninu hafa undanfarin ár komið stór hópur fólks, sveitarfélaga, fyrirtækja og stofnana á Austurlandi sem og á landsvísu. Allir hafa lagt sitt lóð á vogarskálarnar í ferlinu fram að þessu og verðmæt samstaða hefur þróast um verkefnið. En það er ekki allt dans á rósum því Austurland stendur frammi fyrir ýmsum áskorunum varðandi þróun ferðaþjónustunnar. Við erum langt í burtu frá megin innkomugátt ferðamanna til landsins og Ísland er hlutfallslega dýr áfangastaður auk þess sem skortur á samgöngubótum hefta flæði ferðamanna um landið. Undirstaða ferðaþjónustu á Austurlandi eru fjölskyldufyrirtæki sem eiga mikið inni í nýtingu á fjárfestingu og innviðum. Atvinnugreinin er mjög árstíðarbundin í landshlutanum og nýting meira að segja um hásumar mætti vera mun betri. Fjárfesting í greininni er ekki eins mikil á Austurlandi og þar sem ferðaþjónustan er hvað sterkust sem gerir það að verkum að það hallar enn frekar á í tengslum við dreifingu ferðamanna.



Áfangastaðaáætlun er ein leið til að greina, skipuleggja og hvetja til framkvæmda nauðsynlegra úrbóta og standa þannig vörð um þau verðmæti sem liggja til grundvallar áhuga erlendra gesta að sækja okkur heim sem og að sækja fram til hagsbóta fyrir samfélagið á Austurlandi.

Það er von mín að með þessari áfangastaðasamantekt sem og þeirri aðgerðaáætlun sem henni fylgir standi hagaðilar saman um forgangsröðun verkefna þannig að flöskuhálsur fækki í uppbyggingu Austurlands fyrir komandi kynslóðir heimamanna og ferðamanna.

Jóna Árný Þórðardóttir
Framkvæmdastjóri Austurbrúar

Aðgerðaáætlun

Hvers vegna DMP/áfangastaðaáætlun?

Ferðaþjónusta skilar Íslandi meiri útflutningstekjum en aðrar atvinnugreinar. Við stöndum frammi fyrir stórkostlegum tækifærum til að þróa áfangastaðinn okkar, að nýta auðlindir okkar tengdar ferðaþjónustu og stuðla að frekari ferðaþjónustu á svæðinu.

Á sama tíma þurfum við að gera það á réttan hátt. Ferðaþjónusta hefur áhrif á umhverfi okkar og samfélög. Við þurfum að stýra áfangastaðnum Austurlandi til að auka hin jákvæðu áhrif á landsvæðið og lágmarka neikvæð áhrif.

Það er trú okkar að við áætlanagerð fyrir áfangastaðinn þurfi að bjóða öllum á Austurlandi að borðinu. Margir eru þátttakendur í þróun á áfangastaðnum Austurlandi, þar sem við bjóðum öllum hagsmunaaðilum að taka til hendinni saman. Við erum öll hluti af okkar áfangastað.

Þessi áfangastaðaáætlun – DMP, eykur skilning okkar á forsendum þróunar, hvar við stöndum og hvernig okkur gengur. Þetta er nokkur konar viðskiptaáætlun áfangastaðar okkar. Þetta varðar einnig leið okkar til að gripa til aðgerða.

Áfangastaðaáætlunin hjálpar okkar að laða að þá gerð ferðaþjónustu sem við viljum. Hún hjálpar okkur að hafa stjórn á því að aðgerðir okkar til að þróa Austurland sem áfangastað leiði til jákvæðrar þróunar.

Hér á Austurlandi höfum við tekið mörg framfaraskref til að bæta áfangastaðinn okkar. Með þessari áfangastaðaáætlun er mikilvægt þúsl komið á sinn stað. Nú höfum við öll þau tæki sem nauðsynleg eru til að gripa virkilega til framkvæmda og ná þeim markmiðum sem við höfum sett okkur tengdum áfangastaðnum.

Áfram Austurland!



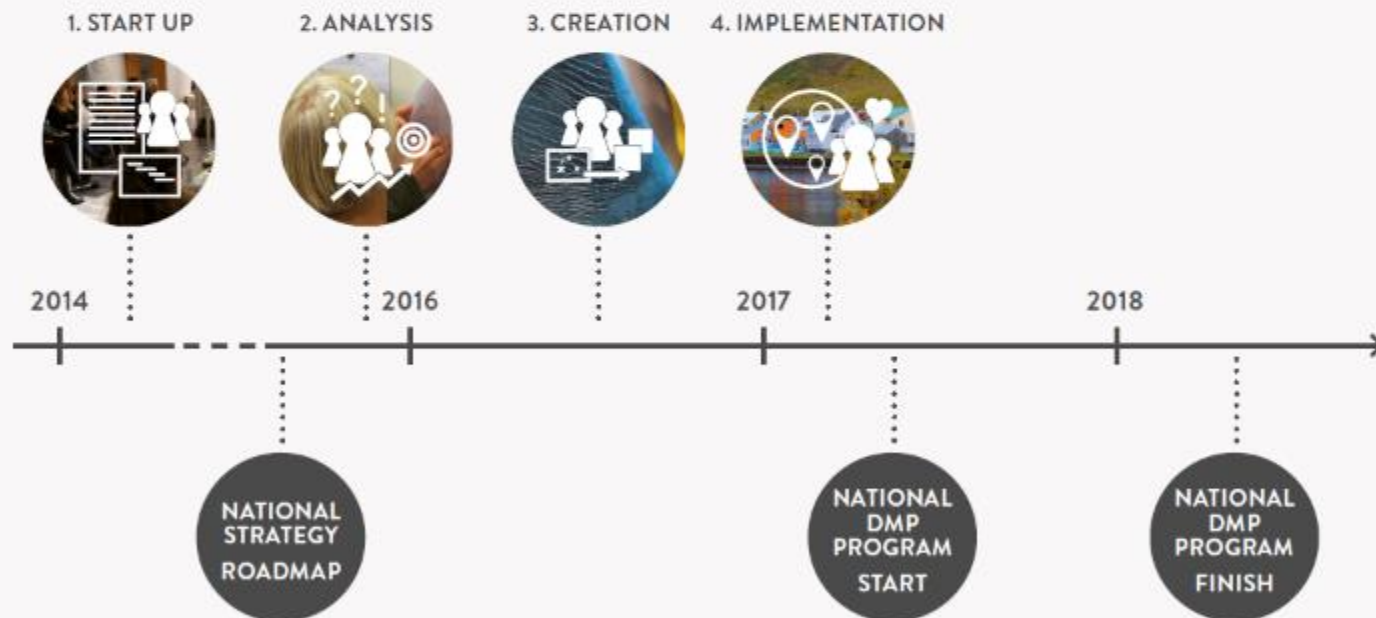
Áfangastaðurinn Austurland

Since 2014, we have in Austurland completed an exhaustive process of analysing, developing and managing our destination. Within this process, it has also been a central priority to establish a function for Destination Management, and to prepare a DMP for Austurland.

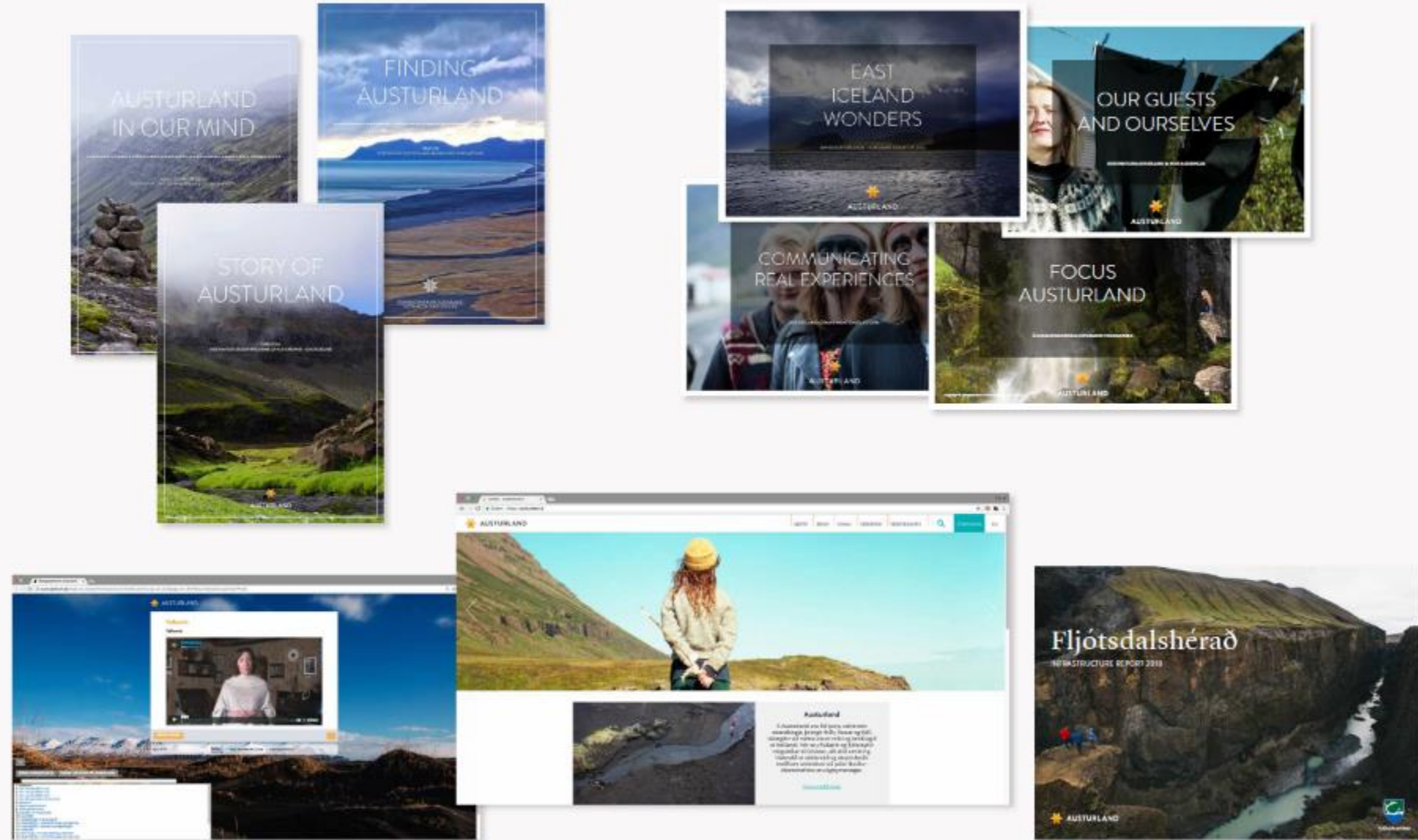
Áfangastaðurinn Austurland emerged from the local and regional needs with a strong conviction that Destination Development should be an involving process, and work in synergy with regional development.

Áfangastaðurinn Austurland has been integrated into *Sóknaráætlun Austurlands 2015-2019 (SSA - Regional Strategy for Austurland 2015-2019)*, and based in the national strategy *Vegvisir í ferðaþjónustu (Road Map for Tourism in Iceland 2015-2020)* and the national DMP program.

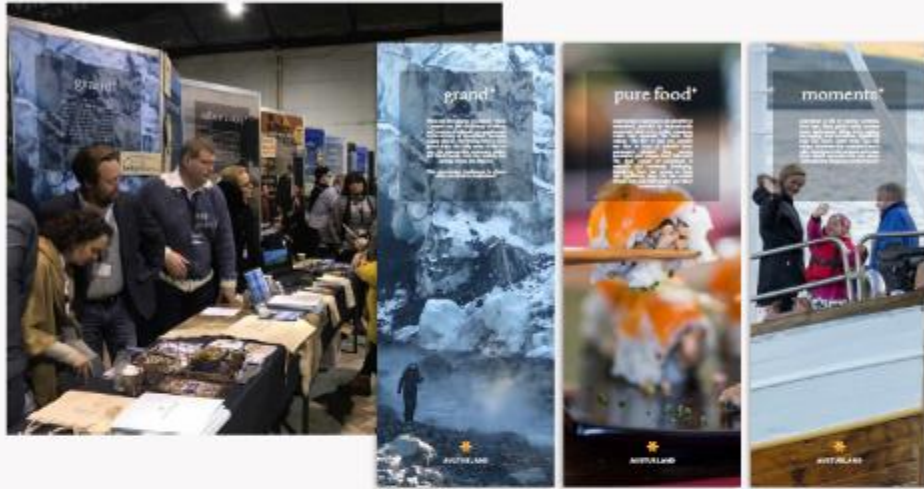
ÁFANGASTAÐURINN AUSTURLAND INITIATIVE



EXAMPLES FROM ÁFANGASTAÐURINN AUSTURLAND



EXAMPLES FROM ÁFANGASTAÐURINN AUSTURLAND



Sýn

Við höfum þá sýn fyrir árin 2018-2021 að þróa sterkan áfangastað þar sem ferðapjónusta dafnar árið um kring.

Við þurfum að byggja upp skipulag í kringum áfangastaðinn Austurland. Okkar markmið er að fagmennska í hæsta gæðaflokki einkenni öll okkar störf. Þetta hefur jafnframt í för með sér að við þurfum að vinna nánar með staðbundnum, svæðisbundnum og landsbundnum innviðum þar sem við óskum einnig eftir frekari aðild/þátttöku í áfangastaðnum okkar. Við þurfum líka að vera klár og afkastamikil í öllu sem við gerum.

Til að auka fagmennsku þurfum við að koma á fót og tryggja rekstur DMO (Destination Management Organization). Markmið okkar er að eftir þrjú ár að DMO-stuðull Austurlands verði orðinn sterkur.

Við verðum betur í stakk búin til að styðja fyrirtæki í ferðamennsku á svæðinu, fylgjast með framþróun og setja ný stefnumótandi markmið í þróun áfangastaðarins.

STEFNUMÓTANDI MARKMIÐ

Með áherslu á hámarksviðmið hyggjumst við ná stefnumótandi markmiðum okkar.

SAMSTARF ÞVERT Á SVÆÐI

Aukið samstarf á milli svæða, sveitarfélaga og fyrirtækja. Einnig aukið samstarf þvert á atvinnuvegi.

HUGA AÐ RÓTUM OKKAR

Þróun á grunni gilda okkar og sjálfbærni til framtíðar.

ALLAR ÁRSTÍÐIR

Þróa Austurland sem heilsársáfangastað með sjálfbærni að leiðarljósi.

INNVIÐIR, UPPLÝSINGAR OG AÐSTAÐA VIÐ ÞJÓÐVEGINN

Framþróun með áherslu á gæði og tengsl við gildi svæðisins.

SAMGÖNGUR OG AÐGENGI

Þróun fjölbreyttra ferðaleiðangra og bætt aðgengi að völdum stöðum.

TEKJUMYNDUN OG GÓÐ UPPLIFUN

Betrumbæta og þróa upplifun og auka þar með virði hennar.

FRAMFYLGJA LOFORÐUM VÖRUMERKISINS TIL HINS ÝTRASTA

Þróun í sterkum tengslum við gildi okkar.



SAMSTARF
ÞVERT Á SVÆÐI



HUGA AÐ
RÓTUM OKKAR



ALLAR
ÁRSTÍÐIR



INNVIÐIR, UPPLÝSINGAR
OG AÐSTAÐA VIÐ
ÞJÓÐVEGINN



SAMGÖNGUR
OG AÐGENGI



TEKJUMYNDUN
OG GÓÐ
UPPLIFUN



FRAMFYLGJA
LOFORÐUM VÖRUMERKISIN
TIL HINS ÝTRASTA



YFIRMARKMIÐ

Innan hvers yfirmarkmiðs höfum við skilgreint sértækar aðgerðir. Þeim fylgja mælanleg markmið sem tengjast ábyrgðarþáttum.

AÐ KOMA AUSTURLANDI Á KORTIÐ SEM STERKUM ÁFANGASTAÐ

Árangursmiðuð og framsækinn stjórnun áfangastaðarins.

AÐ STYÐJA VIÐ KLASANA OKKAR

Tengjast og þróa klasana okkar og tengslanet.

STUÐLA AÐ HÆFNI

Samtal við greinina, vera móttækileg og styðja við.

SKIPULAGNING STAÐA OG SAMFÉLAGS

Ávallt taka mið af Austurlandi* í öllum skipulagsverkefnum.

DMP Aðgerðaáætlun

DMP aðferðin er dynamísk og byggir á langtímasýn og ætti alltaf að vera lifandi og breytileg. Hún þarfnast reglulegs eftirlits og skýrslugerðar varðandi aðgerðir og hana þarf að endurskoða og endurnýja með reglulegu millibili.

Eftirfarandi aðgerðaáætlun er hönnuð til að styðja hámarksviðmið þau sem voru sett fyrir tímabilið 2018-2021. Hún mun hjálpar okkur að ná stefnumótandi markmiðum.

Aðgerðirnar hafa verið þróaðar út frá SMART-aðferðafræðinni.
(Markmið séu nákvæm, mælanleg, framkvæmanleg, raunhæf og tímasett.)

Að styrkja tengsl á milli fjárfesta og samstarfsaðila á svæðinu er mikilvægt fyrir þróun sterks áfangastaðar.

Tími sem áætlað er að fari í hvert verk er áætlaður vinnutími allra sem að verkefninu koma í hvern verkþátt. Mikilvægt er að fram komi að vinnutími byggir á grófri áætlun sem líklegt er að taki breytingum.

FORGANGSMÁL 1 : AÐ GERA AUSTURLAND AÐ ÁKJÓSANLEGUM ÁFANGASTAÐ

ADGERÐ	VERKADILI	VERK	MÆLANLEGIR ÁFANGAR	ÁÆTLAÐUR VERKTÍMI	VINNUTÍMI
Formleg stofnun DMO fyrir Austurland	Austurbrú SSA - Samband Sveitarfélaga á Austurlandi Sveitarfélögin Ferðamálastofa	Formlegur samningur	Undirritaður samningur	Október 2018	80 klst
		Kostunaráætlun	Tillaga	Október 2018	80 klst
		Skipulag starfsemi	Ábyrgðarmaður (Kontaktaðili)	Október 2018	40 klst
		Reglulegir fundir	<u>Verkefnisteymi:</u> Vikulega <u>Sveitarfélög:</u> 10 sinnum á ári <u>Stýrihópur:</u> Tvisvar á ári <u>Klasar & aðrir hagsmuna-aðilar:</u> Eftir þörfum	Reglulega	Fundir í öðru en verkefnastjórn haldnir á mismunandi stöðum til að spara kostnað.
Árangursmat forgangsmarkmiða	Austurbrú Austurland DMO Sveitarfélög Ferðaþjónustuaðilar	Söfnun tölfraeðiupplýsinga samkvæmt verkferlum	Upplifun gesta Fjöldi gesta Efnahagsleg áhrif gesta	Árlega að hausti	40 klst Austurbrú þróar verkamma Sveitarfélög safna gögnum og bera ábyrgð á þeim
		Að gera ársskýrslu	Árleg skýrsla	Gefin út í árslok	120 klst Austurbrú tekur tölfraeðigögn frá ferðaþjónustu, sveitarfélögum og öðrum aðilum
		Kynning ársskýrslu	Útgáfa og fjömlíðla-kynning	Janúar árlega	30 klst

FORGANGSMÁL 1 : AÐ GERA AUSTURLAND AÐ ÁKJÓSANLEGUM ÁFANGASTAÐ

ADGERÐ	VERKADILI	VERK	MÆLANLEGIR ÁFANGAR	ÁÆTLAÐUR VERKTÍMI	VINNUTÍMI
Stuðningur við vörupróun og frumkvöðlastarf	Austurbrú Austurland DMO Nýsköpunarmiðstöð Íslenski ferðaklasinn Íslandsstofa	Skipulagning vinnusmiðja	Stór smiðja, árlega	Haust	120 klst
		Fræðsla og verkfæri	Námskeið tvisvar á ári með utanaðkomandi sérfræðingum Samstarf við Íslenska Ferðaklasann og Íslandsstofu til að fá sérfræðinga til Austurlands í tengslum við stærri fundi í Reykjavík	Í nóvember og mars	40 klst í stjórnun
		Þróun og uppfærsla verkferla	Stöðugt í framkvæmd á milli námskeiða á aðgerðalista	Stöðugt	50 klst
Frásagnir af Austurlandi	Austurbrú Austurland DMO Íslandsstofa Sveitarfélög	Árleg áætlun um frásagnir og fundur	Markaðsáætlun gerð á hverju ári með verkefnateymi og Íslandsstofu til að kynna samstarfsaðilum.	Haust	120 klst
		Frásagnaframleiðsla	Teymisvinna í efni frá fundum	Viðvarandi	80 klst
		Dreifing frásagna	Tengsl við dreifileiðir	Viðvarandi	30 klst
		Útgáfa Austurland Lifestyle Magazine og á netinu	Árlegt tímarit tengt ákveðnu efni eða stað / og á netinu	Viðvarandi	80 hours 300.000 isk

FORGANGSMÁL 1 : AÐ GERA AUSTURLAND AÐ ÁKJÓSANLEGUM ÁFANGASTAÐ

ADGERÐ	VERKADILI	VERK	MÆLANLEGIR ÁFANGAR	ÁÆTLAÐUR VERKTÍMI	VINNUTÍMI
Miðla viðburðum	Austurland DMO	Kalla eftir viðburðum og birta í viðburðadagatali sem bæði er birt á ensku og íslensku	Einu sinni í viku	Viðvarandi	10-20 tímar/mánuði
Skipt yfir í stafræna markaðssetningu til að styðja við umtal á netinu	Austurland DMO Sveitarfélög Fyrirtæki Ferðamálastofa Íslenski Ferðaklasinn	Að styrkja og mæla internetkynningu	Kynning á samskiptamiðlum mæld	Stöðugt í gangi	100 klst.
Mat á þróun og tækifæra á svæðinu	Austurland DMO Nyskopunarmiðstöð Íslandsstofa Sveitarfélög	Kortlagning vörubrúnar eftir þróunarstigi. (Tilbúin vara, hugmynd, tilbúin undir vörubrún.)	Söfnun ganga um hugmyndir og fullþróaðar vörur. Söfnun hugmynda og tengslamyndun á milli frumkvöðla.	Stöðugt í gangi	300 klst.

FORGANGSMÁL 2 : STUÐNINGUR VIÐ KLASA

ADGERÐ	VERKADILI	VERK	MÆLANLEGIR ÁFANGAR	ÁÆTLADUR VERKTÍMI	VINNUTÍMI
Styðja við klasa og tengslanet	Austurland DMO Klasar Tengslanet Samstarfsaðilar Íslenski Ferðaklasinn	Skipuleggja fundi fyrir klasa og tengslanet tengt áherslusviðum okkar, taka fundarpunkta, hlusta og ráðleggja varðandi framkvæmd verkefna	Fundi amk tvisvar á ári tengt klösum og tengslaneti innan hvers af okkar fjórum áherslusviðum	Viðvarandi	50 klst
Hvatning til staðbundinna klasa til að fókusera á svæði á Austurlandi	Austurland DMO, Íslenski Ferðaklasinn	Stuðningur við styrkumsóknir og vörupróun	Gögn frá Austurlandi á einum stað og aðgengi að sérfræðiaðstoð	Stöðugt í gangi	80 klst
		Framkvæmd stefnuyfirlýsingar	Stefnuyfirlýsing staðfest með klösum með fromlegum fundi.	Stöðugt í gangi	50 klst

FORGANGSMÁL 3 : AUKNING SAMKEPPNISHÆFNI

ADGERÐ	VERKADILI	VERK	MÆLANLEGIR ÁFANGAR	ÁÆTLADUR VERKTÍMI	VINNUTÍMI
Fjölgun fyrirtækja sem nýta gæðakerfi. m.a. Vakann.	Austurland DMO Ferðamálastofa Fræðslumiðstöð Atvinnulífsins	Að styðja fyrirtæki í að uppfylla skilyrði fyrir Vakann eða gæðavottun.	Fleiri fyrirtæki sem nýta sér gæðakerfi eða vottanir.	Stöðugt í gangi	120 klst
Rafræn gátt með námsefni, verkfærum og stöðlum til stuðnings við gæðastjórnun	Austurland DMO Ferðamálastofa Nyskopunarmiðstöð Íslandsstofa Fræðslumiðstöð Atvinnulífsins	Aðlaga og uppfæra stöðefni á Austurland.is eftir þörfum.	Árleg notanda-könnun	Stöðugt í gangi	200 klst
Endurmat á hæfniskröfum og hæfni starfsfólks í ferðamennsku aukin	Austurbrú Austurland DMO Samband Íslenskra Sveitarfélaga Fræðslumiðstöð Atvinnulífsins	Greining tölfraeði um hæfni starfsfólks skv. upplýsingum frá fyrirtækjum.	Minnst 80% meðlima Áfangastaðar taki þátt í þjónustu-þjálfun.	Nóvember	80 klst
Hvatning til fyrirtækja að nota viðurkennd hæfniviðmið	Austurbrú Austurland DMO Íslenski Ferðaklasinn	Hvatning til fyrirtækja að setja sér markmið í ábyrgri ferðþjónustu.	Fjöldi fyrirtækja sem setja sér markmið.	Ársfjórðungslega	40 klst

FORGANGSATRIÐI 4 : SKIPULAG BYGGÐAR OG SAMFÉLAGS

ADGERÐ	VERKADILI	VERK	MÆLANLEGIR ÁFANGAR	ÁÆTLADUR VERKTÍMI	VINNUTÍMI
Áfangastaðaáætlun fyrir hvert sveitarfélagi í samræmi við DMP	Sveitarfélög Austurland DMO	Fundir á milli sveitarfélaga um áframhaldandi verkefni til að tryggja að þau séu í samræmi við DMP	Að öll sveitarfélögin verði komin með áætlun í ferðamennsku árið 2021.	Fyrir 2021	Sveitarfélög eru mislangt komin svo kostnaður er breytilegur.
Að hvetja til hönnunar og arkitektúrs þegar verið er að byggja upp nýja áfangastaði	Austurland DMO Sveitarfélög	Til dæmis: Hönnunarsamkeppni meðal arkitekta eða ráðning menntaðra hönnuða.	Í samræmi við stefnuyfirlýsingar DMP framtíðarsýnar.	Stöðugt í gangi	Breytilegt
Koma á stöðlun í skiltahönnun	Austurland DMO Sveitarfélög	Vinna með skipulags- og byggingar-aðilum í sveitarfélögum, að skiltagerð.	Tvö skiltaverkefni á ári.	Stöðugt í gangi	Breytilegt
		Rannsókn á því hvar þróun skilta er stöð.	Vinna með hverju sveitarfélagi fyrir sig eftir því hversu mikið skiltaverkefnið þarf að koma að hverju verkefni fyrir sig.	Lokið haust 2019	160 klst
		Núverandi skilta áætlun fyrir félagi í Austurland DMO	Vinna með félögum að því hvar þarf að setja upp skilti. (Gönguleiðir ofl.)	Stöðugt í gangi	50 klst

FORGANGSATRÍÐI 4 : SKIPULAG BYGGÐAR OG SAMFÉLAGS

ADGERÐ	VERKADILI	VERK	MÆLANLEGIR ÁFANGAR	ÁÆTLADUR VERKTÍMI	VINNUTÍMI
Að skoða umhverfið	Sveitarfélög á Austurlandi Austurland DMO Íbúar Skipulagsaðilar	Notkun á umbóta- göngum sem aðferð til að forngangsraða því sem gera þarf í umhverfinu.	Að koma umbótagöngum af stað og halda þeirri aðferð gangandi með í það minnsta tveimur sveitarfélögum á ári.	Stöðugt í gangi	Austurland DMO útvegar aðferðafræði og aðgerðaramma. Tímar eru breytilegir.
Að tryggja gæði og öryggi gönguleiða	Sveitarfélög Ferðafélög Austurland DMO	Vinna að merkingum kortlagðra gönguleiða	Meta þarf gönguleiðir árlega í tengslum við markaðssetningu. Eitt svæði í einu.	Apríl	Breytilegt
Mat á aðkomu	Sveitarfélög Austurland DMO	Mat á hversu mikilli umferð úr skemmtiferðaskipum hægt er að taka við á svæðinu.			

ACTION AUSTURLAND

Destination Management Plan

Austurland 2018-2021

PROJECT MANAGERS:

Maria Hjálmarsdóttir / Daniel Byström

CONTACT:

maria@austurbru.is / daniel@designnation.se

Copyright © 2018

Áfangastaðurinn Austurland / Destination Austurland

All rights reserved



AUSTURLAND

Kynning á áfangastaðaáætlunum

- Ávarp og setning fundar – Skarphéðinn Berg Steinarsson, ferðamálastjóri
- Verkefnisstjórar kynna áfangastaðaáætlanir
 - [Áfangastaðaáætlun Vesturlands](#) – Margrét Björk Björnsdóttir
 - [Áfangastaðaáætlun Austurlands](#) – María Hjálmarsdóttir
 - [Áfangastaðaáætlun Norðurlands](#) – Björn. H. Reynisson
- Kaffihlé
 - [Áfangastaðaáætlun Höfuðborgarsvæðis](#) – Ágúst Elvar Bjarnason
 - [Áfangastaðaáætlun Reykjaness](#) – Þuríður H. Aradóttir Braun
 - [Áfangastaðaáætlun Suðurlands](#) – Anna Valgerður Sigurðardóttir og Laufey Guðmundsdóttir
 - [Áfangastaðaáætlun Vestfjarða](#) – Magnea Garðarsdóttir
- [Snertifletir Landsáætlunar um innviði við áfangastaðaáætlanir](#) – Dagný Arnarsdóttir, sérfræðingur hjá umhverfis- og auðlindaráðuneyti
- [Hvernig munu áfangastaðaáætlanir nýtast](#) – Aldís Hafsteindóttir, bæjarstjóri Hveragerðisbæjar og formaður Sambands íslenskra sveitarfélaga