



ÁRSSKÝRSLA 2016



© Ferðamálastofa, júní 2017

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

Ábyrgðarmaður: Ólöf Ýrr Atladóttir

Umsjón: Halldór Arinbjarnarson

Hönnun kápu: Porthönnun

Forsíðumynd: Ragnar Th. Sigurðsson

EFNISYFIRLIT

Ávarp ferðamálastjóra	3
1. Almenn um starfið á árinu 2016	4
1.1. Verkefni Ferðamálastofu	4
1.2. Skipurit	5
1.3. Þjónustugátt	6
1.4. Starfsfólk	6
1.5. Stefna Ferðamálastofu 2017-2020	7
1.6. Græn skref í ríkisrekstri	7
2. Stjórnsýsla og lögfræði	8
2.1. Leyfisveitingar Ferðamálastofu	8
2.2. Eftirlit Ferðamálastofu.....	8
2.3. Breyting á reglum um bókhald og reikningskil ferðaskrifstofa.....	8
2.5. Ný tilskipun ESB um ferðapakka	9
2.6. Önnur verkefni	9
3. Umhverfismál.....	10
3.1. Verkefni í umhverfismálum	10
3.2. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða	10
3.3. Umhverfisverðlaun	11
3.4. Umsagnir	11
4. Vakinn	12
4.1. Starfsemi Vakans	12
4.2. Viðmið fyrir tjaldsvæði	13
4.3. Kynningarátak sumarið 2016.....	13
4.4. Námskeið fyrir þátttakendur í afþreyingarferðþjónustu	13
4.5. Fjöldi þátttakenda	13
5. Upplýsinga- og vefmál.....	14
5.1. www.ferdamalastofa.is	14
5.2. Gagnagrunnur um ferðþjónustuaðila	14
5.3. www.ferdalag.is.....	14
5.4. Landfræðileg gögn fyrir skipulags- og stefnumótunarvinnu.....	15
6. Svæðisbundin þróun	16
6.1. Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna.....	16
6.2. Áfangastaðaáætlanir – DMP.....	16
6.3. Mat og kortlagning viðkomustaða.....	17
7. Erlent samstarf.....	18
1	

7.1.	Ferðamálaráð Evrópu	18
7.2.	North Atlantic Tourism Association – NATA	18
7.3.	Samstarfssamningur Ferðamálastofu og VisitScotland	18
8.	Rannsóknir og kannanir	19
8.1.	Fjöldi ferðamanna	19
8.2.	Ferðalög Íslendinga innanlands 2015	19
8.3.	Könnun meðal erlendra ferðamanna	20
8.4.	Væntingavísir - Könnun meðal íslenskra ferðapjónustufyrirtækja	20
8.5.	Ferðamannapúls	21
8.6.	Landamærarannsókn boðin út	21
8.7.	Rannsóknamiðstöð ferðamála	21
9.	Fundir, ráðstefnur og námskeið	22
9.1.	Framadagar háskólanna	22
9.2.	Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu	22
9.3.	Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingagjöf	22
9.4.	Ráðstefna um þolmarkarannsóknir	22
9.5.	Hjólum til framtíðar 2016	23
9.6.	Áfangastaðaáætlanir (DMP)	23
9.7.	Forysta og stjórnun í sjálfbærri ferðapjónustu	23
9.8.	Ferðamálaþing 2016	23
9.9.	Erindi og kynningar	24
10.	Yfirlit um útgefið efni 2016	26

Ávarp ferðamálastjóra

Ef til vill verður í framtíðinni sagt að árið 2016 hafi markað tímamót hjá Íslendingum.

Hin mikla fjölgun ferðamanna hélt áfram á árinu og var jafnvel meiri en undanfarin ár. Innflæði gjaldeyristekna vegna ferðamanna jókst sem aldrei fyrr, störfum fjölgaði og krónan styrktist. Ferðaþjónustan er almennt viðurkennd sem helsti drifkraftur þess efnahagslega vaxtar sem einkennt hefur íslenskt samfélag á undanförunum árum, vaxtar sem allir Íslendingar hafa notið góðs af í kjölfar efnahagshrunsins fyrir tæpum áratug.

En samhliða þessum vexti verður æ ljósara, eins og Ferðamálastofa hefur bent á um nokkurra ára skeið, að uppgangi atvinnugreinarinnar fylgja ærin og margbreytileg verkefni sem þarf að sinna. Öll viljum við að atvinnugreinin dafni til langs tíma í sátt við umhverfi og samfélag. Til að svo megi verða þurfa fjölmargir aðilar að axla ábyrgð á þeim verkefnum sem að þeim snúa. Við megum ekki gleyma því að grunnforsendur þess að ferðaþjónustan hafi áfram jákvæð áhrif á tilveru okkar eru skilningur og aðlögun: skilningur ferðaþjónustuaðila á nauðsyn þess að sýna heimafólki, tilfinningum þeirra og nærumhverfi nærgætni og skilning; skilningur á því að sú gestrisni sem viðskiptavinir mæta er grundvallarauðlind þessarar atvinnugreinar; og skilningur okkar gestgjafanna á því andlega ríkidæmi sem getur verið í því fólgið að vera í samskiptum við gesti frá öðrum löndum. Ekki síður krefst uppgangur atvinnugreinarinnar skilnings á því að hún nýtir okkar viðkvæmu og takmörkuðu auðlindir með sambærilegum hætti og aðrar atvinnugreinar og að þeirri nýtingu þarf að setja ramma til að tryggja sjálfbærni.



Á sama tíma krefst uppgangur ferðaþjónustunnar aðlögunar: Við þurfum að laga okkur að þeirri staðreynd að við erum ekki lengur samfélag sem samanstendur eingöngu af íbúum með varanlegt heimilisfesti, heldur einnig tímabundnum íbúum, sem vilja og eiga að leggja til þeirra almannagæða sem þeir nýta í heimsókn sinni, íbúum sem við hin þurfum að gera ráð fyrir í hugmyndum okkar um það hvað gerir samfélag lifandi. Jafnframt er orðið áriðandi að hið opinbera, ríkisvald og sveitarfélög, aðlagi áætlanagerð sína að þessum nýja veruleika og tryggi þá starfsemi og þau verkefni sem þarf til þess að okkur geti öllum liðið vel saman. Ábyrgð okkar er sameiginleg en við verðum að skilgreina verkefni og ábyrgðaraðila til þess að framtíðin geti orðið björt.

Ferðamálastofa leitaðist á árinu við að festa í sessi þær grunnstoðir sem starfsemi hennar hvílir á, greina þarfir og horfa til framtíðar. Stofnunin hefur á undanförunum árum hrint af stað verkefnum sem öll lúta að því að tryggja tól og tæki til þess að hagsmunaaðilar megi þróa ábyrga og sjálfbæra ferðaþjónustu til framtíðar. Vakinn, gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar, eflidist á árinu og mun á árinu 2017 horfa fram á þátttakendur sem fylla á annað hundraðið. Umgjörð rekstrar Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða var skilgreind og fest í sessi í samræmi við góða stjórnsýsluhætti, öflun grunnagagna fyrir ferðaþjónustuna óx ásmegin með nýju samvinnuverkefni Ferðamálastofu og Hagstofunnar um viðhorfskannanir meðal erlendra ferðamanna, umgjörð umsýslu með leyfisveitingum var styrkt. Síðast en ekki síst var starfsemi Ferðamálastofu á sviði svæðisbundinnar þróunar eflid verulega, bæði með því að stofnunin veitti auknu fjármagni til landshluta vegna upplýsingaveitu til ferðamanna, en fyrst og fremst einkenndist árið af áherslu á stefnumarkandi áfangastaðaáætlanir landshlutanna, sem fóru af stað í góðri samvinnu Ferðamálastofu og Stjórnstöðvar ferðamála. Sú vinna mun halda áfram á næstu misserum og við bindum miklar vonir við að niðurstöðurnar geti varðað veginn til gæfuríkrar framtíðar ferðaþjónustu um allt land. Inn í vinnuna munu ýmis fyrri og viðvarandi verkefni Ferðamálastofu nýtast, enda eru stefnumarkandi áfangastaðaáætlanir lýsandi dæmi um þá heildstæðu vinnu að framgangi ferðaþjónustunnar sem stofnunin hefur talað fyrir um árabíl. Undir lok ársins festum við svo í sessi þau gildi sem við viljum starfa eftir og þær áherslur sem við viljum leggja með mótun nýrrar stefnu Ferðamálastofu til næstu þriggja ára.

Ef til vill verður í framtíðinni sagt að árið 2016 hafi markað tímamót hjá Íslendingum – verið árið sem við horfumst í augu við að við þurfum öll að leggjast á árarar saman til að hinir nýju tímar, tímar alþjóðlegra ferðalaga, verði samfélagi okkar til góðs. Það er von okkar hjá Ferðamálastofu að svo megi verða og sem fyrr munum við ekki láta okkar eftir liggja.

Ólöf Ýr Atladóttir

1. ALMENNT UM STARFIÐ Á ÁRINU 2016

1.1. Verkefni Ferðamálastofu

Ferðamálastofa er stjórnsýslustofnun sem fer með framkvæmd ferðamála samkvæmt lögum, sinnir lögbundnu eftirliti og daglegri stjórnsýslu á því sviði sem lögin ná til og stuðlar að þróun ferðamála sem atvinnugreinar.

Ferðamálastofa vinnur að og fylgir eftir stefnumörkun í málaflokknum og kemur með afgerandi hætti að framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu, samræmingu umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, skipulags- umhverfis- og öryggismálum á ferðamannastöðum, svæðisbundinni þróun og alþjóðlegu samstarfi.

Ferðamálastofa stuðlar að samstarfi ólíkra aðila í ferðaþjónustu og veitir þjónustu til aðila innan ferðaþjónustunnar á sviði gæða- og umhverfismála, sem og landshlutabundinnar starfsemi á sviði ferðamála.

Dagleg verkefni Ferðamálastofu snúa einkum að eftirfarandi þáttum:

Leyfisveitingar, eftirlit, umsagnir og stjórnsýsluerindi

- Leyfisveitingar til ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjenda
- Eftirlit með leyfis skyldri starfsemi
- Skráning upplýsingamiðstöðva og bókunarþjónusta
- Stjórnsýsluleg meðferð mála, umsagnir og álitserðir

Skipulags-, umhverfis- og öryggismál á ferðamannastöðum

- Umsýsla með styrkveitingum úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða
- Þátttaka í mótun heildarsýnar og stefnu á landsvísu
- Umsagnir vegna fyrirhugaðra framkvæmda
- Öryggi á ferðamannastöðum
- Ráðgjöf og leiðbeiningarit

Vakinn – gæða og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar

- Alhliða umsjón með rekstri Vakans
- Handleiðsla og stuðningur við fyrirtæki
- Gæða- og umhverfisúttektir
- Hjálpargögn, fræðsluefni og gátlistar
- Öryggismál fyrirtækja

Svæðisbundin þróun

- Stefnumarkandi áfangastaðaáætlanir (DMP)
- Stuðningur við opinbera upplýsingaveitu til ferðamanna
- Stuðningur og samvinna við stoðstofnanir og landshlutasamtök
- Stefnumótun, skipulagning og áætlanagerð fyrir ferðaþjónustuna

„...færir greininni í hendur gagnleg verkfæri sem sem stuðla að uppbyggingu og þróun vaxandi greinar.“

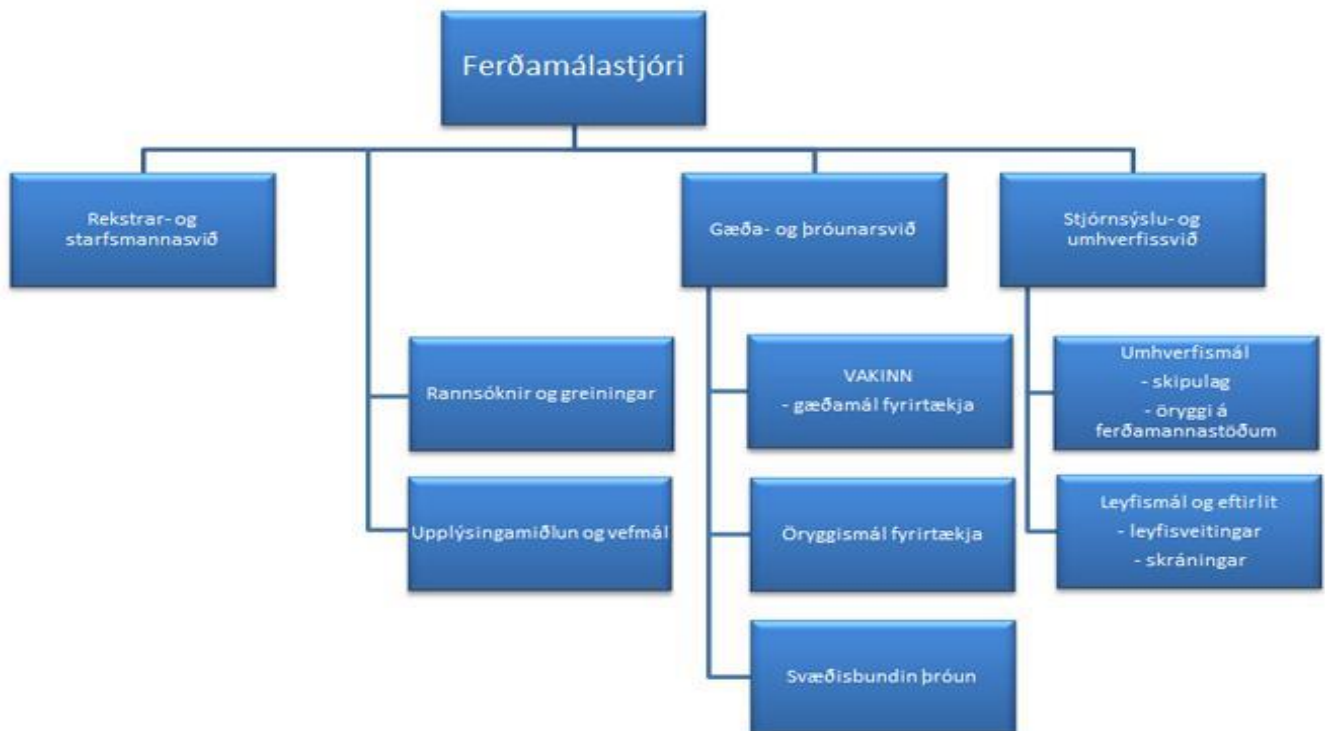
Gögn og rannsóknir

- Fjöldi ferðamanna
- Væntingar ferðamanna, upplifun og ferðahegðun
- Landfræðileg gögn fyrir skipulags- og stefnumótunarvinnu
- Væntingavísir – könnun meðal ferðabjónustufyrirtækja
- Polmarkarannsóknir, fjármögnun rannsókna á:
 - Polmörkum ferðamanna
 - Viðhorfum heimamanna
 - Umhverfisáhrifum ferðamennsku
- Stuðningur við rannsóknir
- Miðlun upplýsinga og gagna

Almennt

- Eftirfylgni við og þátttaka í stefnumótun hins opinbera
- Þátttaka í stjórnnum, nefndum og fagráðum
- Alþjóðlegt samstarf á sviði ferðamála

1.2. Skipurit



1.3. Þjónustugátt

Áfram var haldið að þróa rafrænna þjónustu Ferðamálastofu í gegnum þjónustugátt stofnunarinnar. Þar geta viðskiptavinir m.a. sótt um leyfi og styrki, sent inn ábendingar, fylgst með málum og komið skoðunum sínum á framfæri. Þjónustugáttinn svipar að mörgu leyti til þjónustu heimabanka og byggir á One systems skjala- og málakerfi stofnunarinnar. Notendur skrá sig inn með Íslykli eða rafrænum skilríkjum og fá þá aðgang að sínu svæði.

Markmiðið er að bæta þjónustu við viðskiptavinum Ferðamálastofu með meiri skilvirkni og styttri svartíma við innsendum erindum. Notendur fá betri yfirsýn þar sem þeir hafa aðgang að sínum málum hjá stofnuninni. Nú er þannig hægt að sækja um:

- Ferðaskrifstofuleyfi
- Ferðaskipuleggjendaleyfi
- Styrki í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða

Á árinu var einnig útbúin sérstök gátt fyrir stjórn Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða þar sem stjórnin getur skoðað og fylgst með framgangi mála. Þá var unnið að undirbúningi þess að færa umsóknir um þátttöku í Vakanum, gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar, inn í þjónustugáttina, sem einfalda mun ferla og bæta vinnulag.

„Markmiðið er að bæta þjónustu við viðskiptavinum með meiri skilvirkni og styttri svartíma.“

1.4. Starfsfólk

Í árslok störfuðu 16 starfsmenn hjá Ferðamálastofu:

Alda Þrastardóttir	Vakinn, gæða- og umhverfiskerfi
Áslaug Briem	Vakinn, gæða- og umhverfiskerfi
Elías Bj. Gíslason	Forstöðumaður gæða- og þróunarsviðs
Elín Svava Ingvarsdóttir	Leyfismál og skjalavarsla
Erla Sigurðardóttir	Vakinn, gæða- og umhverfiskerfi
Guðrún Dóra Brynjólfsdóttir	Framkvæmdasjóður ferðamannastaða
Halldór Arinbjarnarson	Upplýsingamiðlun og vefmál
Helena Þ. Karlsdóttir	Forstöðumaður stjórnsýslu- og umhverfissviðs
Hjörleifur Finnsson	Framkvæmdasjóður ferðamannastaða
Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir	Svæðisbundin þróun
Katrín Gylfadóttir	Skjalavarsla, bókhald og móttaka
Kári Arnar Guðmundsson	Gagnagrunnsvinnsla
Oddný Þóra Óladóttir	Rannsóknir og greiningar
Ólöf Ýrr Atladóttir	Ferðamálastjóri
Sólrun Anna Jónsdóttir	Forstöðumaður rekstrar- og starfsmannasviðs
Snorri Valsson	Vakinn, gæða- og umhverfiskerfi

1.5. Stefna Ferðamálastofu 2017-2020

Á haustdögum var stefna stofnunarinnar fyrir árin 2017-2020 endurskoðuð. Allt starfsfólk Ferðamálastofu kom að verkinu þar sem unnið var í verkefnahópum undir leiðsögn ráðgjafa frá Capacent. Við verkefnið var nýtt sú vinna sem unnin hefur verið hjá Ferðamálastofu með reglulegu millibili allt frá árinu 2008 um stefnumótun og stjórnskipulag, framtíðarsýn, markmið og leiðir. Einnig kom að góðu gagni vinna um stefnumótun málaflokka sem unnin hefur verið á vegum atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis við innleiðingu laga um opinber fjármál.

Sérstök áhersla var lögð á að greina stöðu stofnunarinnar, leggja mat á markmið, leiðir, mælikvarða og árangurvísu, með hliðsjón af breytingum í umhverfi ferðamála, vaxandi ferðamannafjölda o.s.frv.

Í þeirri áherslustefnu sem birtist í skjalinu er gerð grein fyrir eftirfarandi efnisatriðum:

- Framtíðarsýn, hlutverk og gildi Ferðamálastofu
- Meginmarkmiðum, leiðum og mælikvörðum í starfsemi er varða:
 - Skipulags-, umhverfis- og öryggismál á ferðamannastöðum
 - Gæða- og umhverfismál ferðaþjónustufyrirtækja
 - Svæðisbundna þróun
 - Leyfisveitingar og eftirlit
 - Alþjóðlegt samstarf
 - Gagnaöflun og rannsóknir
 - Miðlun upplýsinga og gagna

1.6. Græn skref í ríkisrekstri

Ferðamálastofu skráði sig á árinu til þátttöku í verkefninu Græn skref í ríkisrekstri. Græn skref í ríkisrekstri snúast um að efla vistvænan rekstur ríkisins með kerfisbundnum hætti og eru leið fyrir opinbera aðila til að vinna markvisst að umhverfismálum eftir skýrum gátlistum og fá viðurkenningu eftir hvert skref. Alls eru skrefin fimm talsins en aðgerðirnar skiptast í sex flokka. Þær miða einkum að venjulegri skrifstofustarfsemi og hafa jákvæð áhrif á umhverfið, bæta starfsumhverfi starfsmanna og draga úr rekstrarkostnaði.

„Áhersla var lögð á að greina stöðu stofnunarinnar, leggja mat á markmið, leiðir, mælikvarða og árangurvísu.“

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 skrá starfsemi bókonarþjónustu og upplýsingamiðstöðva.

Flest ferðaskrifstofu- og ferðaskipuleggjendaleyfi sem voru í gildi í árslok 2016 voru skrásett á höfuðborgarsvæðinu eða 58,29%. Utan höfuðborgarsvæðisins voru flest leyfin skráð á Norður- og Suðurlandi. Nánari skipting virkra leyfa í árslok 2016 eftir landshlutum var sem hér segir:

- Höfuðborgarsvæðið: 745
- Suðurnes: 50
- Vesturland/Vestfirðir: 106
- Norðurland: 165
- Austurland: 38
- Suðurland: 174
- **Samtals: 1278**

Í töflunni hér að neðan má sjá þróun í fjölda útgefna leyfa.

<i>Fjöldi útgefna leyfa</i>	2016	2015	2014
Ferðaskrifstofuleyfi	41	41	48
Ferðaskipuleggjendaleyfi	148	108	118
Upplýsingamiðstöðvar/Bókonarþjónustur	33	24	41

„Ferðamálastofa hefur eftirlit með leyfis- og skráningarskyldum aðilum og að skilyrðum fyrir leyfum og skráningu sé fullnægt.“

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 niðurfelld leyfi. 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. Breyting á reglum um bókhald og reikningskil ferðaskrifstofa

Í árslok 2015 tóku gildi breytingar sem atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið gerði á reglunum um bókhald og reikningskil ferðaskrifstofa. Breytingarnar felast í því að felld varð úr gildi heimild ferðaskrifstofa til að draga áætlunarflug frá tekjum við sölu alferða við útreikning á tryggingarfjárhæð. Allt flug ber því að taka með í útreikning á tryggingarfjárhæð. Breytingarnar eru til komnar vegna aukinnar neytendaverndar og til samræmis við það sem tíðkast á hinum Norðurlöndunum.

„...er ætlað að auka neytendavernd og koma til móts við kröfur neytenda.“

2.5. Ný tilskipun ESB um ferðapakka

Evrópusambandið hefur samþykkt nýja tilskipun um pakkaferðir og tengda ferðatilhögun. Henni er ætlað að auka neytendavernd og koma til móts við kröfur neytenda og víkka m.a. út gildissvið gildandi löggjafar. Nýmæli er að hún nær m.a. til þess sem kalla má tengda ferðatilhögun (Linked travel arrangement) og gagnkvæmrar viðurkenningar allra aðildarlanda EES og ESB á tryggingarkerfum hvers annars. Lögð er á það áhersla að tryggingar verði að vera nægjanlegar svo unnt sé að endurgreiða allar greiðslur sem inntar hafa verið af hendi í tengslum við pakkaferðir/alferðir. Ef flutningur farþega telst til pakkaferðar/alferðar þarf hann að felast í tryggingarfjárhæðinni. Einnig er fjárhagsleg vernd aukin þar sem neytendur geta átt rétt á bótum vegna vanefnda seljenda ferðaþjónustu og ríkari skyldur eru lagðar á seljendur um skilamála ferðar sem keypt er og upplýsingagjöf til neytenda.

Tengd ferðatilhögun (Linked travel arrangement) á við í þeim tilvikum þegar neytendur kaupa t.d. tvenns konar þjónustu af tveimur mismunandi ferðaþjónustuaðilum sem ekki telst vera ferðapakki en verður samt sem áður að líta á sem samkeppni við hefðbundna ferðapakka. Þá veitir seljandi þjónustu sem auðveldar neytanda að velja sérstaklega og greiða fyrir hvern ferðaþjónustubátt fyrir sig eða býður með beinni markaðssetningu fram a.m.k. eina viðbótarþjónustu frá öðrum seljanda í tengslum við kaup á ferðaþjónustu. Dæmi: Við kaup á flugmiða er neytandi leiddur inn á bókunarsíðu bílaleiga, hótela o.s.frv. Tengd ferðatilhögun (Linked travel arrangement) heyrir nú undir gildissvið tilskipunarinnar.

Hin nýja tilskipun tekur gildi í aðildarríkjunum þann 1. júlí 2018. Innanríkisráðuneytið hefur hafist handa við innleiðingu tilskipunarinnar en hún kallar á endurskoðun á lögum um alferðir nr. 84/1990 og lögum um skipan ferðamála nr. 73/2005 hvað tryggingarfyrirkomulagið varðar. Í innleiðingarhópnum eiga sæti fulltrúar frá innanríkisráðuneytinu, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, Ferðamálastofu og Neytendastofu. Gert er ráð fyrir að tilskipunin verði að fullu innleidd á Íslandi 1. júlí 2018.

2.6 Önnur verkefni

Fjölbreytt önnur verkefni falla undir stjórnslu og lögfræði s.s. umsagnir um lagafrumvörp, þátttaka í endurskoðun laga, svörun fjölbreyttra fyrirspurna og álitafna, meðhöndlun kvartana og þátttaka í ýmsum ráðum og nefndum. Einnig er ráðgjöf veitt innan stofnunarinnar varðandi lögfræðileg álitafni sem upp kunna að koma.

3. UMHVERFISMÁL

3.1. Verkefni í umhverfismálum

Verkefni Ferðamálastofu á sviði umhverfismála byggja á stefnu og markmiðum Ferðamálastofu og stefnumörkun stjórnvalda. Má þar til dæmis nefna:

- Umsjón með Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.
- Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu.
- Umsagnir um lagafrumvörp, skipulagsmál og matsskýrslur .

Af þessum verkefnum er umsjón með Framkvæmdasjóði ferðamannastaða viðamest.

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 ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra 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.

Fjármögnun

Tekjur Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða, samkvæmt lögum nr. 75/2011 er 3/5 hlutar gistináttaskatts en 2/5 hlutar skattsins renna til umhverfis- og auðlindaráðuneytisins sem ráðstafar sínum hluta til þjóðgarða og friðlýstra svæða. Auk þess hafa stjórnvöld undanfarin ár bætt fjármunum í sjóðinn og verið með sérstakar úthlutanir sem sjóðurinn hefur haft umsjón með.

Nýjar starfsreglur sjóðsins

Á árinu gaf ráðherra út nýja reglugerð um starfsreglur sjóðsins. Meginbreytingin var sú að mótframlag til svæða í eigu og umsjón ríkisins var fellt niður og mótframlag til svæða í eigu eða umsjón sveitarfélaga og einkaaðila lækkað úr 50% í 20%. Einnig var gerð breyting á útborgun styrkja.

Umsóknir og úthlutun styrkja

Vegna breyttra reglna um mótframlag, líkt og fram kemur hér að framan, var auglýst tvívegis eftir styrkjum úr sjóðnum vegna ársins 2016, fyrst í september 2015 og aftur í janúar 2016. Þær umsóknir sem bárust í kjölfar fyrri auglýsingar héldu gildi sínu og byggðist umfjöllun um þær grundvelli nýju reglnanna.

Tilkynnt var um úthlutun úr sjóðnum þann 23. mars. Alls voru veittir styrkir til 66 verkefna hringinn í kringum landið en að þessu sinni var sérstaklega horft til öryggismála og miða 37 verkefnanna að því að bæta öryggi á ferðamannastöðum. Alls námu styrkir til einstakra verkefna tæplega 596 m.kr. en að auki var 51. m.kr úthlutað sérstaklega af ráðherra til sérstaklega brýnna verkefna vegna öryggis á ferðamannastöðum að tillögu Stjórnstöðvar ferðamála. Hæstu einstöku styrkir eru 30 m.kr. og eru veittir fjórir slíkir; til verkefna við Dynjanda, Geysi, Skaftafell og Dettifoss. Á vef Ferðamálastofu má sjá lista yfir styrkþega. Sjá: www.ferdamalastofa.is/framkvaemdasjodur

Yfirferð vegna eldri styrkja

Ferðamálastofa vinnur nú að því að fara yfir eldri styrki með það að markmiði að tryggja betri nýtingu fjármuna, en í fyrrgreindri reglugerð voru sett ný ákvæði sem auðvelda Ferðamálastofu að stöðva

„...stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun ferðamannastaða í opinberri eigu eða umsjón um land allt.“

greiðslur eða afturkalla styrki ef framvinda verkefna er ófullnægjandi. Þá voru einnig sett ákvæði í reglugerðina um að stjórn sjóðsins geti ákveðið að gera ekki tillögu til ráðherra um að veita styrk til tiltekins verkefnis sem uppfyllir að öðru leyti skilyrði sjóðsins. Ástæðan getur verið sú að umsækjandi hafi ekki staðist kröfur sjóðsins við framkvæmd fyrri verkefna eða að stjórn sjóðsins meti það svo að umsækjandi muni ekki ná að nýta umbeðinn styrk vegna annarra verkefna sem hann er þegar með í vinnslu á grundvelli styrkja úr sjóðnum. Miða þessar breytingar að því að tryggja að ekki sé verið að úthluta fjármunum til framkvæmda nema það sé ljóst að styrkþegi geti hafist handa við framkvæmdir.

3.3. Umhverfisverðlaun

Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu hafa verið veitt árlega frá árinu 1995. Undanfarin ár hefur sá háttur verið að á að velja verðlaunahafa úr tilnefningum sem borist hafa Ferðamálastofu. Hafa ýmis fyrirtæki í ferðaþjónustu, sem skarað hafa fram úr í umhverfismálum í starfi sínu, hlotið verðlaunin. Í ár var breytt til og verðlaunin veitt fyrir verkefni en ekki til fyrirtækja. Nánar til tekið, verkefni sem hlotið hafa styrk úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða á tímabilinu 2014-2016 og eru til fyrirmyndar. Það þýðir að verkefninu sé lokið, reglum framkvæmdasjóðsins fylgt og það hafi verið í samræmi við umhverfistefnu Ferðamálastofu og áherslur Framkvæmdasjóðsins um sjálfbæra þróun og gæði hönnunar og skipulags.

Niðurstaðan varð sú að verðlaunin fyrir árið 2016 hlaut verkefnið Dyrfjöll – Stóruð, gönguparadís. Verkefnið var unnið í samstarfi tveggja sveitarfélaga, Borgarfjarðarhrepps og Fljótsdalshéraðs, og er dæmi um það hvernig samvinna getur leitt til góðra verka. Verkefnið felst í að bæta aðgengi að og styrkja göngusvæði Stóruðar og Dyrfjalla með stikun og lagfæringu göngustíga, merkinga, uppsetningu upplýsingaskilta og –korta og síðast enn ekki síst byggingu þjónustuhúss.

Þjónustuhúsið bætir ekki aðeins úr skorti á salernisaðstöðu heldur virkar það sem upphafsreitir eða gátt inn á svæði sem áður bjó ekki yfir skýrum upphafsstað eða útgangspunkti. Hönnun arkitektsins Rönning Anderssen er í senn frumleg og stílhrein og nýtir sér sérstöðu og svip Dyrfjalla. Verkefnið styrkir sjálfbæra ferðamennsku gönguferða á ferðamannasvæði sem þolir meiri nýtingu, eykur öryggi ferðamanna, eflir lýðheilsu, stuðlar að náttúruvernd og eykur staðarstolt heimamanna.

3.4. Umsagnir

Ferðamálastofa er reglulega beðin um að skrifa umsagnir um ýmis opinber gögn. Á árinu 2016 voru m.a ritaðar umsagnir um aðalskipulög, deiliskipulög, verndaráætlanir, matsskýrslur vegna umhverfismats og lagafrumvörp .

„Er dæmi um það hvernig samvinna getur leitt til góðra verka.“

4. VAKINN

4.1. Starfsemi Vakans

Árið 2016 var fjórða heila starfsár Vakans, gæða- og umhverfiskerfis ferðapjónustunnar. Markmið Vakans eru 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.

Vakinn er byggður á erlendri fyrirmynd að hluta. Ferðamálastofa leiðir verkefnið og sér um rekstur þess. Góð samvinna hefur verið frá upphafi við Samtök ferðapjónustunnar og Nýsköpunarmiðstöð og þannig hefur skapast breið samstaða innan greinarinnar um þennan mikilvæga málaflokk. Í lok árs 2016 voru þátttakendur í Vakanum orðnir 88.

Skiptist í tvo flokka

Gæðakerfið skiptist í tvo flokka;

- Stjórnuflokkun fyrir gistaða (frá einni og upp í fimm stjórnur) innan sex undirflokka.
- Ferðapjónusta önnur en gisting.
Viðurkenningin byggist á tvenns konar gæðaviðmiðum, annars vegar almennum gæðaviðmiðum og hins vegar sértækum gæðaviðmiðum 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.

Áhersla hefur verið lögð á að hafa kerfið eins einfalt og kostur er og sníða það að þörfum sem flestra. Þá hefur þáttökugjaldi einnig verið stillt í hof, en það ræðst af umfangi rekstrar viðkomandi fyrirtækis. Vert er að geta þess að mikil áhersla er á að koma á framfæri leiðbeiningarritum og hjálpargögnum sem nýst geta ferðapjónustuaðilum, s.s. leiðbeiningar og dæmi um gerð öryggisáætlana og rit um mismunandi menningarheima. Á árinu 2016 bættust m.a. við námskeiðslýsingar sem ætlaðar eru starfsmönnum veitinga- og gistaða.

„Áhersla hefur verið lögð á að hafa kerfið eins einfalt og kostur er og sníða það að þörfum sem flestra.“



4.2. Viðmið fyrir tjaldsvæði

Viðmið í Vakanum fyrir tjaldsvæði voru tilbúin í júní og samþykkt af stýrihópi Vakans. Um var að ræða sjöttu viðmiðin í gistihlutanum. Þetta var jafnframt ákveðinn lokaáfangi gæða- og umhverfiskerfisins því þar með eru öll viðmið sem lagt var upp með í upphafi tilbúin og orðin opinber.

4.3. Kynningarátak sumarið 2016

Á vordögum fór af stað kynningarátak fyrir Vakann sem miðaði að því að auka vitund um Vakann og hlutverk hans, bæði meðal almennings og ferðaðþjónustuaðila. Birtar voru auglýsingar í sjónvarps-, prent- og vefmiðlum og samfélagsmiðlar nýttir til að koma boðskapnum á framfæri. Meðal annars voru unnin kynningarmyndbönd þar sem þátttakendur í Vakanum miðluðu af reynslu sinni.

Forsendur átaksins voru að mikilvægt var talið að almenningur viti hvað Vakinn stendur fyrir, hvað felst í slíkri viðurkenningu og að merki Vakans verði í hugum almennings tengt við gæði, öryggi, fagmennsku og náttúruvernd. Samhliða aukinni vitund var einnig tilgangurinn að ferðaðþjónustuaðilar væru vel meðvitaðir um Vakann og sjái hag sinn í því að vera þátttakendur.

Kynningarátakið var unnið af auglýsingastofunni Árnasonum.

4.4. Námskeið fyrir þátttakendur í afþreyingarferðaðþjónustu

Um mitt ár var undirritaður samstarfssamningur milli Slysavarnafélagsins Landsbjargar, Ferðamálastofu og Samtaka ferðaðþjónustunnar um auknar forvarnir og öryggi í ferðaðþjónustu. Markmiðið með samningnum er að bæta námsframboð og þjálfun starfsmanna í afþreyingarferðaðþjónustu á Íslandi með hliðsjón af þeim kröfum sem gerðar eru í Vakanum. Í þessu samhengi var námsefni og heimasíða Björgunarskóla Slysavarnafélagsins Landsbjargar aðlagð betur að þörfum ferðaðþjónustunnar. Sérstakur rýnihópur sem samanstóð af fulltrúum fyrirtækja innan SAF ásamt fulltrúum frá Slysavarnafélaginu Landsbjörg og Ferðamálastofu unnu að endurskoðun þessara þátta. Tíu algengustu námskeiðin á vegum Björgunarskólans voru endurskoðuð sem sérstaklega eru ætluð ferðaðþjónustunni, m.a. með áherslu á forvarnir og öryggismál.

Þrír starfsmenntasjóðir; Starfsafl, Landsmennt og SVS styrktu vinnu við endurskoðun á námsefni og svæði Björgunarskólans á heimasíðu Slysavarnafélagsins Landsbjargar sem nú er orðið aðgengilegra fyrirtækjum í ferðaðþjónustu.

4.5. Fjöldi þátttakenda

Í árslok voru 78 fyrirtæki aðilar að Vakanum. Sum taka þátt í fleiri en einum þætti kerfisins og skiptust skráningar þannig:

- Ferðaðþjónusta önnur en gisting 59
- Veitingastaðir/kaffihús 11
- Hótel 10
- Gistiheimili 8
- Heimagisting 1

Í umhverfiskerfinu voru 55 þátttakendur, þar af 17 með gull, 3 með silfur og 35 brons. Um 70 fyrirtæki voru í úttektarferli í árslok.

„Mikilvægt var talið að almenningur viti hvað Vakinn stendur fyrir, hvað felst í slíkri viðurkenningu og að merki Vakans verði í hugum almennings tengt við gæði, öryggi, fagmennsku og náttúruvernd.“

5. UPPLÝSINGA- OG VEFMÁL

5.1. www.ferdamalastofa.is

Á árinu var sem fyrr haldið áfram að þróa vefinn ferdamalastofa.is sem meginsamskiptavettvang og andlit stofnunarinnar út á við. Frétta- og viðburðahlutinn á vefnum 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 ferðaþjónustuaðila

Ferðamálastofa heldur utan um viðamesta gagnagrunn sem til er með upplýsingum um íslenska ferðaþjónustuaðila og þjónustu fyrir ferðafólk. Í grunninum eru nú upplýsingar um á fjórða þúsund ferðaþjónustuaðila um allt land ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Í árslok 2017 voru skráningar í grunninn rúmlega 5.800 talsins í sex flokkum. Einstök fyrirtæki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 4.200 talsins, fjölgaði um 500 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. Þær 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 ferðaþjónustu. Þar sem leyfismál í ferðaþjónustu eru á hendi nokkurra aðila er veruleg vinna því samfara að kalla eftir og uppfæra þær upplýsingar.

„Mikil áhersla er lögð á að í grunninn sé enginn skráður nema hafa tilskilin leyfi til reksturs í ferðaþjónustu.“

<i>Skráningar í gagnagrunn</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
Almennar upplýsingar	1.260	1.440	1.550
Samgöngur	280	300	330
Gisting	1.000	1.100	1.300
Afþreying	1.050	1.170	1.260
Listir og menning	370	390	410
Matur og drykkur	790	900	980
Samtals:	4.750	5.300	5.830

5.3. www.ferdalag.is

Upplýsinga- og markaðsvefurinn www.ferdalag.is er hannaður með þarfir Íslendinga á ferð um eigið land í huga. Hann er í sama útliti og með sömu virkni og 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 grunnar landshlutanna með upplýsingum um áhugaverða staði.

5.4. Landfræðileg gögn fyrir skipulags- og stefnumótunarvinnu

Hjá Ferðamálastofu hafa á liðnum árum orðið til ýmis staðtengd gögn, sem stutt geta við skipulagningu, stefnumótun og vöruþróun í ferðamálum.

Í fyrsta lagi má nefna gögn sem söfnuðust í verkefninu „Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu“ þar sem með aðstoð heimafólks var metið mögulegt aðdráttarafli og fleiri þættir á áhugaverðum viðkomustöðum á þeirra svæði. Aukaafurð þess verkefnis var síðan gagnasafn um þá staði sem nefndir eru í Íslendingasögunum. Þá má nefna safn sem sýnir upptökustaði þekktra erlendra kvikmynda og sjónvarpsþátta héraendis og úthlutanir Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða frá upphafi. Loks er það þjónustugrunnur Ferðamálastofu með upplýsingum um ferðaþjónustuaðila um allt land.

Á árinu var unnið að því að gera gögnin sem aðgengilegust og í samvinnu við fyrirtækið Alta var þróuð aðferð sem vakti verðskuldaða athygli. Auk vefsjár er mögulegt að fá gögnin afhent og tengja þau inn í landupplýsingakerfi, aðrar vefsjár og önnur forrit t.d. Google Earth. Gögnunum er miðlað með Geoserver landupplýsingaþjóni sem býður upp á mjög fjölbreytta miðlun, bæði með kortaþjónustu (WMS) og fitjuþjónustu (WFS). Geoserver miðlar gögnum í samræmi við opna staðla sem Open Geospatial Consortium (OGC) hefur þróað. Þá voru gögnin á árinu skráð í Landupplýsingagátt Landmælinga Íslands, þar sem einnig er aðgengi að þeim.

„Auk vefsjár er mögulegt að fá gögnin afhent og tengja þau inn í landupplýsingakerfi, aðrar vefsjár og önnur forrit.“

6. SVÆÐISBUNDIN ÞRÓUN

„...sem kallar á styrkingu stoðkerfis ferðaþjónustunnar út um landið, samþættari vinnubrögð hins opinbera, skipulagðari uppbyggingu innviða og vaxandi áherslur á gæði og fagmennsku ...“

6.1. Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna

Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna var unnið áfram á árinu. Forsendur verkefnisins eru fyrst og fremst sú mikla og öra þróun er orðið hefur á íslenski ferðaþjónustu síðustu misserin, þróun sem kallar á styrkingu stoðkerfis ferðaþjónustunnar út um landið, samþættari vinnubrögð hins opinbera, skipulagðari uppbyggingu innviða og vaxandi áherslur á gæði og fagmennsku þar sem öryggi ferðamanna, upplifun ferðamanna og sjálfbær þróun ferðaþjónustunnar eru í fyrirrúmi.

Markmið verkefnisins eru eftirfarandi:

- Tryggja að bestu og nákvæmstu upplýsingarnar sem varða öryggi ferðamanna séu þeim alltaf aðgengilegar allt árið um kring um allt land.
- Tryggja gæðastarf upplýsingaveitu á landsvísi.
- Finna nýjar tæknilausnir sem nýta má til að styðja við opinbera upplýsingaveitu, bæði innan og utan eiginlegra upplýsingamiðstöðva.
- Nýta og styðja við það stoðkerfi gestastofa, safna og annarra opinberra eininga sem fyrir er um allt land.
- Nýta það fjármagn sem málaflökkurinn fær á sem hagkvæmastan en jafnframt árangurrikastan hátt.

Einn verkþáttur var að kostnaðargreina málaflökkurinn, en það hafði aldrei verið gert áður og reyndist talsvert flókið þar sem upplýsingaveita er oft rekin með annarri starfsemi sveitarfélaga og ríkis.

Í febrúar og mars voru haldnir 13 kynningar- og umræðufundir um land allt þar sem verkefnið var kynnt ásamt því að möguleikar og áskoranir hvers svæðis á sviði upplýsingaveitu voru ræddar. Í kjölfar fundanna voru sjö vinnuhópar starfandi út um landið sem skiluðu tillögum til Ferðamálastofu að nýju eða endurskoðuðu fyrirkomulagi upplýsingaveitu á hverju landsvæði.

Í lok árs 2016 gerði Ferðamálastofa samninga við Markaðsstofur landshlutanna og Safetravel um ákveðin forgangsverkefni sem byggja munu enn frekar undir faglegan grunn nýs kerfis. Samtals hljóðuðu samningarnir upp á um 50 milljónir króna. Vonir standa til að nýtt og endurbætt kerfi upplýsingaveitu sem áætlað er að taki til starfa í byrjun árs 2019, muni stuðla að markvissari og um leið faglegri upplýsingagjöf sem er óvefengjanlega mikilvægur hluti af öryggismálum ferðamanna, en einnig myndi slíkt verkfæri gagnast til að stýra betur straumi ferðamanna á milli svæða og innan svæða.

6.2. Áfangastaðaáætlanir – DMP

Ferðamálastofa vann á árinu af fullum krafti að undirbúningi svonefndra áfangastaðaáætlana, sem einnig voru nefndar stefnumarkandi stjórnunaráætlanir (e. Destination Management Plans) - DMP. Svæðisbundin þróun hefur verið eitt af áherslusviðum Ferðamálastofu undanfarin misseri og hefur þetta metnaðarfulla verkefni verið í undirbúningi hjá stofnuninni síðan í upphafi árs 2015. Þetta er eitt af þeim forgangsverkefnum, sem skilgreind voru í Vegvísi fyrir ferðaþjónustuna, sem gefinn var út í lok árs 2015, en Ferðamálastofa og Stjórnstöð ferðamála hafa átt samvinnu um utanumhald með verkefninu.

DMP er heildstætt ferli þar sem litið er til skipulags og samhæfingar í þróun og stýringu allra þeirra þátta sem geta haft áhrif á upplifun ferðamanna á viðkomandi svæði/áfangastað, þ.m.t. þarfir gesta, heimamanna, fyrirtækja og umhverfis. DMP er sameiginleg stefnuýfirlýsing sem hefur það að markmiði að stýra uppbyggingu og þróun svæðis yfir ákveðinn tíma, skilgreina hlutverk

hagsmunaaðila, tiltaka beinar aðgerðir sem hver og einn hagsmunaaðili ber ábyrgð á og hvaða bjargir/auðlindir þeir hyggjast nýta við þá vinnu. Áætlanirnar eru unnar á forsendum svæðanna og ferðaþjónustu innan þeirra.

Ákveðið var að fá utanaðkomandi ráðgjafa að að verkefninu og var samið við skoska sérfræðinginn Tom Buncle frá fyrirtækinu Yellow Railroad, en hann hefur mikla reynslu á þessu sviði. Í framhaldi af því var áætlun um framgang verkefnisins mótuð og tímalína sett upp. Á haustdögum var farinn hringur um landið og verkefnið kynnt á samtals 15 kynningarfundum.

Að loknum kynningarfundum var næsti verkþáttur myndun svæðisráða. Hlutverk svæðisráða var að taka ákvörðun um skiptingu svæða þ.e. hversu margar DMP áætlanir verða unnar á viðkomandi markaðsstofusvæði. Tilnefningar fulltrúa í svæðisráð voru byggðar á ítarlegri hagaðilagreiningu sem unnin var af markaðsstofu hvers landshluta í samvinnu við verkefnisstjóra frá Ferðamálastofu og Stjórnstöð ferðamála. Var sú vinna langt komin í árslok en áætlunargerðin sjálf fer/fór af stað á vormánuðum 2017.

Markaðsstofur landshlutanna eru helstu samstarfsaðilar Ferðamálastofu í verkefnum tengdum svæðisbundinni þróun. Stofurnar fara með umsjón og framkvæmd beggja ofantalinna verkefna á sínum svæðum í gegnum sérstaka samstarfssamninga við Ferðamálastofu.

6.3. Mat og kortlagning viðkomustaða

Ferðamálastofa gekk á árinu til samstarfs við öll sveitarfélög á landinu um framhald verkefnis sem gengið hefur undir nafninu „Kortlagning auðlinda ferðaþjónustunnar“ eða kortlagning viðkomustaða. Fyrsti áfangi þess var unninn á árinu 2014, þar sem með aðstoð heimafólks voru metnir um 5.000 staðir um allt land. Komu um 350 manns um allt land að þessari vinnu sumarið 2014.

Megintilgangurinn var að skráningin gæti nýst sveitarfélögum og öðrum þeim sem koma að skipulagsmálum ferðaþjónustunnar og gera þannig tilraun til að greina á kerfisbundinn hátt hvar auðlindir ferðaþjónustunnar og tækifæri liggja til framtíðar. Um er að ræða viðamikil og metnaðarfullt verkefni sem vonandi getur nýst við þróun og uppbyggingu íslenskrar ferðaþjónustu, bæði opinberum stofnunum og einkaaðilum, auk sveitarfélaganna.

Til að vinna verkefnið áfram taldi Ferðamálastofa vænlegast að leita eftir beinu samstarfi við hvert sveitarfélag þannig að tilnefndur væri af þess hálfu ábyrgur aðili til að fara yfir þau gögn sem eru til staðar, ásamt því að koma með tillögur að nýjum stöðum. Sjá nánar á www.ferdamalastofa.is/kortagogn.

DMP er heildstætt ferli þar sem litið er til skipulags og samhæfingar í þróun og stýringu allra þeirra þátta sem geta haft áhrif á upplifun ferðamanna á viðkomandi svæði / áfangastað, þ.m.t. þarfir gesta, heimamanna, fyrirtækja og umhverfis.“

7. ERLENT SAMSTARF

„Að undanförunu hafa hins vegar ný viðfangsefni bæst við í ljósi vaxandi fylgis þeirra sjónarmiða að nauðsynlegt sé að horfa til fleiri grunneiginleika ferðaþjónustunnar til að styrkja vöxt hennar og viðgang til framtíðar.“

7.1. Ferðamálaráð Evrópu

Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri er nú einn af þremur varaforsetum Ferðamálaráðs Evrópu (European Travel Commission - ETC). Ferðamálastofa hefur í áratugi verið aðili að ETC fyrir Íslands hönd en samtökin voru stofnuð árið 1948 og innan þeirra eru nú 33 ferðamálaráð jafnmargra þjóða.

Starfsemi ETC hefur verið í endurskoðun á undanförunum misserum, með virkri þátttöku ferðamálastjóra á þeirri vinnu. ETC mun áfram leggja áherslu á kjarnaverkefni sín á sviði gagnaöflunar og rannsókna í þágu ferðaþjónustunnar sem og markaðssetningar Evrópu á fjarmörkuðum. Að undanförunu hafa hins vegar ný viðfangsefni bæst við í ljósi vaxandi fylgis þeirra sjónarmiða að nauðsynlegt sé að horfa til fleiri grunneiginleika ferðaþjónustunnar til að styrkja vöxt hennar og viðgang til framtíðar.

Á vef ETC www.etc-corporate.org/ 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.

7.2. North Atlantic Tourism Association – NATA

Ferðamálasamstarf Íslands, Færeyja og Grænlands hefur staðið um árábil og fer fram á vettvangi NATA - North Atlantic Tourism Association – www.nata.is. 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. Ferðamálastjóri tók við formennsku um áramót 2016-2017, en hún var í höndum Færeyinga 2015-2016.

7.3. Samstarfssamningur Ferðamálastofu og VisitScotland

Ferðamálastofa og Ferðamálaráð Skotlands, VisitScotland, skrifuðu á árinu undir samstarfssamning um að deila þekkingu og upplýsingum varðandi ýmsa þætti í uppbyggingu ferðaþjónustu. Ferðamálastofa hefur á liðnum árum átt í góðu samstarfi við VisitScotland, m.a. í tengslum við uppbyggingu Vakans, en áhugi var hjá báðum aðilum að ganga frá því með formlegri hætti.

Í samningnum er sérstaklega horft til nokkurra sviða, þ.e.

- Gæðamála
- Rannsókna
- Upplýsingaveitu til ferðamanna
- Þróun og sjálfbærni í ferðaþjónustu
- Þjónustu við kvikmyndaiðnaðinn
- Stafrænar lausnir
- Regluverk

Ferðamálastofa er afar ánægð með að þetta skref skuli hafa verið stigið. Bæði hefur samvinnan við VisitScotland gefið góða raun nú þegar og þá er verulegur akkur fólgin í því að tengjast jafn öflugum og virtum aðila. Mörg lönd hafa einmitt horft til Skotlands sem ákveðinnar fyrirmyndar í þróun og uppbyggingu ferðaþjónustu og því viðurkenning fyrir Ísland að Skotar skuli leita eftir samstarfi hingað.

8. RANNSÓKNIR OG KANNANIR

8.1. Fjöldi ferðamanna

Heildarfjöldi erlendra ferðamanna var tæplega 1,8 milljón árið 2016 og er um að ræða 39% aukningu frá 2015 en þá voru erlendir ferðamenn tæplega 1,3 milljón talsins. Langflestir, eða 98,6% af heildarfjölda ferðamanna, komu með flugi um Keflavíkurlugvöll. Tæplega 20 þúsund komu með Norrænu um Seyðisfjörð eða 1,1% af heild og um 4.700 með flugi um Reykjavík-, Akureyrar-, og Egilsstaðaflugvelli eða tæp 0,3% af heild. Vert er að taka fram að tölur fyrir aðra staði en Keflavíkurlugvöll byggja ekki á talningum heldur mati út frá sölu- og farþegatölum.

Farþegar með skemmtiferðaskipum til Reykjavíkur voru 98.676 eða 1,5% færri en árið 2015. Áætlað er að um 96% af farþegum með skemmtiferðaskipum hafi viðkomu í Reykjavík.

	2015	2016	Breyting milli ára '15/'16
Keflavíkurlugvöllur	1.261.938	1.767.726	40,1%
Aðrir flugvellir	8.662	4.680	-46,0%
Seyðisfjörður – Norræna	18.540	19.795	6,8%
Samtals	1.289.140	1.792.201	39,0%

Farþegar með skemmtiferðaskipum til Reykjavíkur 100.141 98.676 -1,5%

Ferðamenn um Keflavíkurlugvöll

Ferðamálastofa hefur frá árinu 2002 haldið utan um talningar á ferðamönnum sem fara um Keflavíkurlugvöll þar sem hægt er að greina þá niður eftir 17 þjóðernum. Sé litið aftur til ársins 2010 þá hefur fjölgunin að jafnaði verið 25,4% á milli ára á tímabilinu 2010-2016 en aldrei meiri en á milli áranna 2015-2016. Veruleg fjölgun var í öllum mánuðum ársins. Hún var á bilinu 30-40% fimm mánuði ársins eða í maí, apríl, maí, júní og júlí. Fimm mánuði ársins fór hún síðan yfir 40% en hlutfallslega var hún mest síðla árs eða 76,1% í desember, 61,4% í nóvember og 59,7% í október.

Bandaríkjamenn voru fjölmennastir þeirra sem hingað komu eða 415.287 talsins. Þannig lætur nærri að einn af hverjum fjórum hafi verið Bandaríkjamaður, eða 23,5%. Bretar komu næstir en þeir voru 316.395 og þar á eftir komu Þjóðverjar, 132.789. Næstir komu Frakkar (85.221), Kanadamenn (83.144) og Kínverjar (66.781). Svíar, Norðmenn og Danir komu í næstu sætum þar á eftir, allir um og yfir 50 þúsund hver þjóð.

8.2. Ferðalög Íslendinga innanlands 2015

Í mars voru kynntar niðurstöður úr árlegri könnun um ferðalög Íslendinga á árinu 2015 og viðhorf þeirra til málefna ferðaþjónustunnar sem Ferðamálastofa fékk MMR til að framkvæma í janúar. Var þetta sjöunda árið í röð sem könnun Ferðamálastofu um ferðahegðun landsmanna var gerð með sambærilegum hætti.

Niðurstöðurnar gefa til kynna hvernig ferðalögum Íslendinga var háttað á árinu 2015 og hver ferðaáform þeirra voru á árinu 2016, auk þess sem þær endurspeglu viðhorf Íslendinga til nokkurra þátta í tengslum við ferðamennsku á Íslandi. Meðal þess sem könnunin varpar ljósi á er:

- Viðhorf Íslendinga til ferðaþjónustu og ferðamanna
- Hvort ferðast var innanlands 2016 og hversu oft
- Hvert var farið
- Hvar var gist

„Bandaríkjamenn voru fjölmennastir þeirra sem hingað komu eða 415.287 talsins. Þannig lætur nærri að einn af hverjum fjórum hafi verið Bandaríkjamaður, eða 23,5%“

- Hvaða afþreying var keypt
- Hvernig upplýsingaöflun var háttað
- Hvert var farið í dagsferðum
- Hvort og þá hvernig utanlandsferð var farið í
- Hver væru ferðaáformin á yfirstandandi ári

Niðurstöður má nálgast á skýrsluformi og á vefsvæði þar sem hægt er að skoða þær með ýmsum hætti myndrænt og með hliðsjón af fyrri könnunum. Nánar á: www.ferdamalastofa.is/kannanir

8.3. Könnun meðal erlendra ferðamanna

Haustið 2015 hófst gagnaöflun fyrir nýja viðhorfskönnun meðal erlendra ferðamanna. Var endurnýjaður samningur við Maskínu um að annast framkvæmd hennar og stóð könnunin standa yfir til loka ágúst 2016. Líkt og verið hefur er könnunin tvískipt, þ.e. í vetrargesti og sumargesti. Niðurstöður fyrir vetrargesti voru kynntar í september en fyrir sumargesti í ársbyrjun 2017.

Könnunin var unnin með sambærilegum hætti og síðasta könnun, sem framkvæmd var veturinn 2013-2014 og sumarið 2014. Með könnuninni var aflað upplýsinga um erlenda ferðamenn sem heimsóttu landið á tímabilinu, aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun þeirra á Íslandi, eyðsluhætti og viðhorf þeirra til ýmissa þátta íslenskrar ferðaþjónustu. Um var að ræða netkönnun þar sem netföngum var safnað með skipulögðum hætti í Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Úrtakið var 5.101 í vetrarkönnuninni og var svarhlutfallið 40,4%. Úrtakið í sumarkönnun var 4.710 og var svarhlutfallið 50,2%.

Niðurstöður úr könnuninni má nálgast í skýrsluformi á vef Ferðamálastofu. Heildarniðurstöður eru settar fram í gröfum þar sem sjá má samanburð við fyrri kannanir þar sem slíkt á við. Einstaka spurningar eru síðan greindar fyrir svör gesta eftir kyni, aldri, starfi, menntun, heimilistekjum, þjóðerni, búsetulandi, markaðssvæðum og tilgangi ferðar.

Niðurstöður úr könnunum Ferðamálastofu er einnig hægt að skoða með gagnvirkum hætti á sérstökum vefsvæðum. Um tvo vefi er að ræða, þ.e. ferðavenjur erlendra ferðamanna og ferðavenjur Íslendinga. Byggt er á ókeypiss hugbúnaði sem nefnist Tableau. Á vefjunum er hægt að skoða og bera niðurstöður saman á ýmsa vegu með myndrænum hætti, bæði einstakar kannanir og milli kannana. Gögnin eru einnig hugsuð til frekari úrvinnslu fyrir þar sem hægt er að hlaða gögnunum niður. Nánar á: www.ferdamalastofa.is/kannanir

8.4. Væntingavísir - Könnun meðal íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja

Í apríl voru kynntar niðurstöður úr viðhorfskönnun sem Ferðamálastofa fékk Gallup til að framkvæma í febrúar og mars meðal íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja. Markmiðið með könnuninni var að leggja mat á árangur íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja á árinu 2015 og horfurnar á árinu 2016. Verkefnið er liður í að koma á væntingavísi innan ferðaþjónustunnar.

Úrtakið var fengið úr gagnagrunni Ferðamálastofu. Spurningalistinn samanstóð af 25 spurningum auk nokkurra bakgrunnsspurninga um fyrirtækið. Í könnuninni var m.a. spurt um veltu fyrirtækisins á árinu 2015 í samanburði við árið 2014, hvort hún hefði verið meiri, svipuð eða minni eftir einstaka árstíðum sem og eftir því hvort í hlut ættu íslenskir viðskiptavinir eða erlendir ferðamenn. Niðurstöður endurspeglar svör einstakra fyrirtækja og eru þær greindar eftir tegund starfsemi, eftir því hversu lengi fyrirtækið hefur verið starfrækt, fjölda starfsmanna, hlutfalli erlendra ferðamanna af heildarviðskiptavinum, árlegri veltu, staðsetningu fyrirtækis og því hvort fyrirtæki hafi verið starfrækt hluta ársins eða allt árið.

„Könnunin var unnin með sambærilegum hætti og síðasta könnun, sem framkvæmd var veturinn 2013-2014 og sumarið 2014.“

8.5. Ferðamannapúls

Ferðamannapúlsinn er samstarfsverkefni Gallup, Isavia og Ferðamálastofu og sér Gallup um framkvæmdina. Markmiðið að skapa mælitæki til að fylgjast með þróun á heildaránægju ferðamanna. Ferðamannapúlsinn byggir á fimm spurningum sem allar vigta jafnt og mæla heildaránægju, gestrisni, hversu líklegir ferðamenn séu til að mæla með Íslandi sem áfangastað, uppfyllingu væntinga og hvort ferðin hafi verið peninganna virði.

Verkefnið fór af stað um mitt ár og byggir á að ná til ferðamanna sem fara í gegnum Flugstöð Leifs Eiríkssonar og skrá sig inn á þráðlaust net flugstöðvarinnar. Þannig er í raun ekki um eiginlegt úrtak að ræða líkt og í hefðbundnum könnunum og ber að skoða niðurstöður í því ljósi.

8.6. Landamærarannsókn boðin út

Ferðamálastofa og Hagstofa Íslands buðu í nóvember út framkvæmd landamærarannsóknar meðal farþega á leið úr landi. Rannsóknin verður framkvæmd með könnun á Keflavíkurflugvelli, sem fylgt er eftir með vefkönnun.

Með rannsókninni verður til áreiðanlegri tölfræði um fjölda, útgjöld, atferli og viðhorf ferðamanna. Gert er ráð fyrir að birta niðurstöður reglulega á vef Ferðamálastofu en örari niðurstöður gefa kost á að geta betur fylgst með breytingum á ferðamynstri og viðhorfum ferðamanna.

Verkefnið er unnið fyrir aukafjárveitingu sem fékkst af fjárlögum í rannsóknir í ferðapjónustu. Áætlað er að framkvæmd rannsóknarinnar hefjist á Keflavíkurflugvelli á vormánuðum 2017 og að fyrstu niðurstöður verði birtar um sumarið.

8.7. Rannsóknamiðstöð ferðamála

Rannsóknamiðstöð ferðamála er starfrækt af Háskóla Íslands, Háskólanum á Akureyri, Háskólanum að Hólum, Samtökum ferðapjónustunnar 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 rannsakenda 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

„Með rannsókninni verður til áreiðanlegri tölfræði um fjölda, útgjöld, atferli og viðhorf ferðamanna.“

9. FUNDIR, RÁÐSTEFNUR OG NÁMSKEIÐ

9.1. Framadagar háskólanna

Ferðamálastofa tók í febrúar þátt í Framadögum háskólanna, sem haldnir voru í Háskólanum í Reykjavík. Samvinna var við fleiri stofnanir ríkisins þar sem fjármálaráðuneytið hélt utan um þátttökuna. Framadagar er árlegur viðburður í háskólalífinu þar sem fyrirtæki og stofnanir kynna starfsemi sína fyrir háskólanemendum. Markmið Framadaga er að háskólanemar geti kynnt sér atvinnulífið og aukið þar með líkur á sumarvinnu, framtíðarstarfi eða verkefnavinnu fyrir fyrirtæki og stofnanir.

9.2. Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu

Í febrúar og mars voru haldnir 13 kynningar- og umræðufundir um land allt þar sem verkefnið var kynnt ásamt því að möguleikar og áskoranir hvers svæðis á sviði upplýsingaveitu voru ræddar.

9.3. Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingagjöf

Allt frá árinu 1993 hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva. Fyrir nokkrum árum 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, bensínstöðvum o.s.frv. Námskeiðið var að þessu sinni haldið hjá Endurmenntun Háskóla Íslands og einnig sent út í fjarfundi. Efni frá námskeiðinu er aðgengilegt á vef Ferðamálastofu.

9.4. Ráðstefna um þolmarkarannsóknir

Þann 25. maí hélt Ferðamálastofa ráðstefnu þar sem kynntar voru niðurstöður þolmarkarannsókna og tengdra verkefna sem stofnunin ákvað árið 2014 að láta ráðast í. Ástæður þess að Ferðamálastofa ákvað að ráðast í verkefni voru einkum þessar:

- Mikil fjölgun ferðamanna á undanförnum árum
- Áhyggjur af álagi á vinsæla og viðkvæma ferðamannastaði
- Vísbendingar um að mögulega væri farið að gæta óþreyju meðal þeirra sem saman skapa eina helstu auðlind ferðaþjónustunnar, samfélagið og þjóðina sjálfa
- Skort á grunnögnum á ákveðnum sviðum þolmarkarannsókna og þá von að með þessu framtaki gæti skapast tækifæri til að afla grunnþekkingar, treysta aðferðafræðilegan grunn rannsókna og opna möguleika til fleiri rannsóknarstarfa innan ferðamálafræða
- Von um að þessar rannsóknir, og vonandi kynning á þeim og umræða um þær niðurstöður sem af þeim hafa orðið, geti orðið til þess að auka almenna þekkingu og skilning á drifkröftum innan þróunar ferðaþjónustunnar og á þolmarkahugtakinu sjálfu.

Um var að ræða þrjár meginrannsóknir.

- **Átta vinsælir staðir**
Verkefni tengt átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi. Annars vegar var verkefnið að rannsaka þolmörk ferðamanna á áfangastöðunum og hins vegar að meta fjölda ferðamanna sem þangað koma.
- **Félagsleg áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu**
Rannsókn á félagslegum þolmörkum og viðhorfum heimafólks til ferðaþjónustu sem var unnin af Rannsóknamiðstöð ferðamála og Háskólanum á Hólum.
- **Umhverfisáhrif ferðamanna og ferðamennsku**
Verkefni voru undir stjórn Rannveigar Ólafsdóttur, prófessors í ferðamálafræði við Háskóla Íslands.

Niðurstöður rannsókna voru settar fram í nokkrum skýrslum sem allar má nálgast á einum stað á upplýsingasíðu um verkefnið á vef Ferðamálastofu. Sjá nánar: www.ferdamalastofa.is/tolmork

9.5. Hjólum til framtíðar 2016

Ferðamálastofa var meðal aðila sem stóðu að ráðstefnunni "Hjólum til framtíðar 2016" sem fram fór í Mosfellsbæ í september. Ráðstefnan var 6. ráðstefnan undir heitinu *Hjólum til framtíðar* og hefur ævinlega verið haldin á föstudeginum í evrópsku samgönguvíkunni.

9.6. Áfangastaðaáætlanir (DMP)

Í september og október var farinn hringur um landið og verkefni um áfangastaðaáætlanir (Destination Management Plans-DMP) kynnt á samtals 15 fundum. Á þeim var farið yfir verkþætti og tímalínu verkefnisins auk þess sem breski ráðgjafinn Tom Buncle kynnti eðli, markmið og tilgang slíkra verkefna og hvernig þau geta nýst inn í framtíðarskipulag og þróun svæða.

9.7. Forysta og stjórnun í sjálfbærri ferðaþjónustu

Í október stóð Ferðamálastofa, í samvinnu við Foundation for European Sustainable Tourism, Ferðamálaráð Evrópu og Markaðsstofu Norðurlands, fyrir alþjóðlegum viðburði á Akureyri sem á íslensku var nefndur Sumarskóli um forystu og stjórnun í sjálfbærri ferðaþjónustu. Um 90 manns sóttu viðburðinn en um var að ræða sambland af vinnufundum, fyrirlestrum og vettvangsferðum með þátttöku vitra erlendra og innlendra leiðbeinenda.

Sumarskólinn hefur verið haldinn í hinum ýmsu löndum Evrópu undanfarin ár. Fyrsti sumarskólinn var haldinn í Napólí á Ítalíu 2013, árið 2014 var skólinn í Seinäjoki í Finnlandi og þriðji skólinn var í Vitoria-Gasteiz á Spáni 2015. Sumarskólinn á Akureyri hafði sérstaka þýðingu sem upptaktur að alþjóðlegu ári sjálfbærrar ferðaþjónustu 2017 en Sameinuðu þjóðirnar og Alþjóða ferðamálaráðið (UNWTO) samþykktu í desember 2015 að tileinka árið 2017 sjálfbærri ferðaþjónustu í þágu þróunar.

9.8. Ferðamálaþing 2016

Um 300 manns sóttu árlegt Ferðamálaþing sem haldið var 30. nóvember í Hörpunni í Reykjavík. Yfirskriftin var "Ferðaþjónusta - afl breytinga". Líkt og áður var leitast við að taka á þeim úrlausnarefnum sem ferðaþjónustan stendur frammi fyrir á hverjum tíma og vart þarf að koma á óvart að ör fjölgun ferðamanna og áhrif hennar á íslenskt samfélag var talið bera hæst í umræðunni. Til að fjalla um þau mál voru kallaðir til bæði innendir og erlendir sérfræðingar.

Segja má að þingið hafi verið tvískipt en í síðari hluta þess steig á stökk sveitarstjórnarfolk víða að og fjallaði hvert um sig um staðhæfinguna. "Ferðaþjónustan er mikilvægt breytingaafli í mínu sveitarfélagi." Var afar að fróðlegt að heyra sjónarmiðin sem þar komu fram. Erindi frá þinginu má nálgast á vef Ferðamálastofu.

9.9. Erindi og kynningar

Starfsfólk Ferðamálastofu heldur á hverju ári fjölmörg erindi á ráðstefnum og fundum þar sem starfsemi Ferðamálastofu og eitt og annað er lýtur að ferðamálum almennt er kynnt. Hér að neðan er listi yfir helstu kynningar og erindi á árinu.

Janúar:

- Mid Atlantic: Kynning á Vakanum.
- Skotland: Fundur til undirbúnings samstarfsyfirlýsingu milli Visit Scotland og Ferðamálastofu.
- Finnland: Fundur í Helsinki vegna eflingar norræns samstarfs á sviði ferðamálastofa.

Febrúar:

- Iceland Tourism Investment Conference and Exhibition: Kynning á Vakanum.
- Endurskoðun upplýsingaveitu: 13 kynningar- og umræðufundir um land allt.

Mars

- Háskólinn á Hólum: Fyrirlestur um Vakann fyrir nemendur í ferðamálafræði.
- Vinnueftirlitið: Kynning á Vakanum fyrir starfsfólk.
- Startup Tourism: Kynning á Vakanum fyrir þátttakendur.
- Dalvík: Erindi ferðamálastjóra á ferðaðþjónusturáðstefnu.

Apríl

- Samtök símenntunarmiðstöðva KVASIR: Kynning á Vakanum og hugsanlegu samstarfi .
- Yukon, Kanada: Ferðamálastjóri hélt lykilerindi á árlegri ráðstefnu samtaka ferðaðþjónsutuaðila (TIA) í héraðinu.
- Grænir ferðamannastaðir: Erindi á ársfundi Umhverfisstofnunar.

Mái:

- Starfsfólk Skipulagsstofnunar: Kynning á verkefninu „Kortlagning auðlinda ferðaðþjónustunnar“.
- 20 ára afmæli Landmælinga Íslands: Erindi um ferðamennsku og kort.
- Forsvarsmenn fyrirtækja í Ríki Vatnajökuls: Fjarfræðsla um Vakann.
- Ferðamálastofa: Kynning á starfsemi Ferðamálastofu fyrir nemendur Kennesaw State University.
- Fundur hjá Vatns- og fráveitufélagi Íslands: Innviðir Ferðaðþjónustunnar - Nokkur vandamál í rekstri lítilla vatnsveitna.

Júní:

- Ferðamálastofa: Kynning á starfsemi Ferðamálastofu fyrir nemendur frá Boston University Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingaveitu til ferðamanna: Kynning á gagnagrunni, vakanum og mikilvægi upplýsingaveitu til ferðamanna
- Íslandsstofa: Fundur með hagsmunaaðilum vegna aðstöðu fyrir húsbíla/campera

Ágúst:

- Málstofa í HR: Kynning á Vakanum og leiða til til þess að minnka losun gróðurhúsalofttegunda.

September:

- Farskóli Safnamanna: Mikilvægi safna í upplýsingagjöf til ferðamanna
- Nemendur Hólaskóla: Kynning á starfsemi Ferðamálastofu.
- Öldungadeild Lögfræðingafélagsins: Vöxtur og verkefni ferðaþjónustunnar.
- Hiking Europe: Þátttaka í hringborði á ráðstefnu
- Fundur Umhverfisstofnunar: Kynning á starfi Ferðamálastofu á sviði umhverfismála.
- Félags og menningarmiðstöð Miðborgar: Þátttaka í málþingi - Íbúar hafa orðið.
- Akureyri og Norðurland: Alþjóðlegur sumarskóli um sjálfbæra ferðaþjónustu.

Október

- Áfangastaðaáætlanir –DMP: 14 fundir og kynningar um allt land (september og október).
- Markaðsstofa Norðurlands uppskeruhátíð: Árleg verðlaun og viðurkenningar.
- Háskóli Íslands: Kynning á Vakanum fyrir nemendur í námskeiðinu Ferðamennska og umhverfisstjórnun.
- Vestnorden: Kynning á Vakanum.
- Háskólinn á Hólum: Ávarp á ráðstefnu um menntun framtíðarleiðtoga í ferðaþjónustu.
- New York: Lykilerindi ferðamálastjóra á árlegri ráðstefnu Destination Think!
- Haustþing Sambands sveitarfélaga á Vesturlandi: Þátttaka í pallborði

Nóvember

- Landlæknir og Sóttvarnarstofnun Evrópusambandsins: Viðbrögð ferðaþjónustunnar við inflúensu heimsfaraldri.
- Borgarbyggð: Málþing um ferðaþjónustu - Áskoranir ferðaþjónustunnar.
- Fundur með þátttakendum í Vakanum: Staða Vakans og framtíðarsýn.
- Matvís: Kynning á Vakanum, fjarfundur.
- Ársfundur Umhverfisstofnunar, náttúruverndarnefnda sveitarfélaga og forstöðumanna náttúrustofa: Kynning á Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.
- Opinn fundur Leiðsögumannafélags Íslands: Kynning á Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.
- Háskólinn á Hólum: Yfirlitserindi um íslenska ferðaþjónustu.

Desember

- Ferðamálafélag Eyjafjarðarsveitar: Kynning og fræðsla um Vakann.
- Madrid: Þátttaka í “ETC Executive Crisis Workshop”, vinnustofu ETC og UNWTO .

10. YFIRLIT UM ÚTGEFIÐ EFNI 2016

Ferðalög Íslendinga 2015 og ferðaáform þeirra 2016	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/ferdavenjur/ferdalog-islendinga-2015-og-ferdaaform-theirra-2016
Lýsing	Niðurstöður úr könnun um ferðalög Íslendinga á árinu 2016 og viðhorf þeirra til málefna ferðaþjónustunnar sem Ferðamálastofa fékk MMR til að framkvæma í janúar 2016. Er þetta sjöunda árið í röð sem könnun Ferðamálastofu um ferðahegðun landsmanna er gerð með sambærilegum hætti.

Félagsleg áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/felagsleg-ahrif-ferdamennsku-og-ferdathjonustu
Lýsing	Í skýrslunni eru kynntar niðurstöður viðamikillar rannsóknar Ferðamáladeildar Háskólans á Hólum á félagslegum og menningarlegum þolmörkum ferðamennsku og ferðaþjónustu. Um er að ræða eitt þeirra verkefna sem Ferðamálastofa ákvað á árinu 2014 að láta ráðast í.

Könnun meðal íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/konnun-medal-islenskra-ferdathjonustufyrirtækja
Lýsing	Niðurstöður úr viðhorfskönnun sem Ferðamálastofa fékk Gallup til að framkvæma í febrúar og mars meðal íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja. Markmiðið með könnuninni var að leggja mat á árangur íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja á árinu 2015 og horfurnar á árinu 2016. Verkefnið er liður í að koma á væntingavísi innan ferðaþjónustunnar.

Þolmörk ferðamanna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/tholmork-ferdamanna-a-atta-vinsaelum-ferdamannastodum-a-sudur-og-vesturlandi
Lýsing	Í skýrslunni eru kynntar niðurstöður viðamikils rannsóknaverkefnis um þolmörk ferðamanna, nánar tiltekið viðhorfskönnunar sem gerð var meðal ferðamanna á átta vinsælum náttúruskoðunarstöðum á Suður- og Vesturlandi sumarið og haustið 2014 og veturinn 2015. Ferðamálastofa fjármagnaði verkefnið sem stýrt var af dr. Önnu Dóru Sæþórsdóttur, dósent í ferðamálafræði við Háskóla Íslands..

Ársskýrsla Ferðamálastofu 2015	
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/arsskyrslur
Lýsing	Ársskýrsla Ferðamálastofu fyrir árið 2015. Í henni er farið yfir þau fjölbreyttu verkefni sem Ferðamálastofa sinnti á árinu.

Ferðaþjónusta á Íslandi í tölum 2015	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/ferdathjonusta-a-islendi-i-tolum-2015
Lýsing	Árlegt tölfræðirit Ferðamálastofu þar sem helstu tölulegar staðreyndir um íslenska ferðaþjónustu eru teknar saman og settar fram í myndrænu formi.

Könnun meðal erlendra ferðamanna á Íslandi veturinn 2015/16	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/ferdavenjur/konnun-medal-erlendra-ferdamanna-veiturinn-201516
Lýsing	Könnun meðal erlendra ferðamanna sem Maskína sá um að framkvæma fyrir Ferðamálastofu. Í henni er að finna niðurstöður úr svörum þeirra gesta sem heimsóttu landið á tímabilinu október 2015 til maí 2016. Könnunin kemur í framhaldi af könnun sem gerð var fyrir sama tímabil fyrir tveimur árum.

Próunarverkefni um endurskoðun á upplýsingaveitu til ferðamanna, Áfangaskýrsla I	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/stefnumotun-og-skipulag/throunarverkefni-um-endurskodun-a-upplysingaveitu-til-ferdamanna-afangaskyrsla-i
Lýsing	Ferðamálastofa hefur undanfarin ár barist ötullega fyrir því að auknu fjármagni sé varið til eflingar og samræmingar upplýsingaveitu til ferðamanna en tillögur þess efnis hafa því miður ekki hlotið hljómgrunn hjá fjárveitingavaldinu. Það er bjargföst trú stofnunarinnar að vönduð og samræmd upplýsingagjöf undir opinberu kennimerki, sé eitt öflugasta verkfæri stjórnvalda til að stuðla að öryggi ferðamanna, ábyrgari hegðun þeirra og auknu aðdráttarafl svæða um allt land. Verkfæri sem hægt er að beita strax til að bregðast við þeim vanda sem við blasir og skapa svigrúm á meðan að aðrir innviðir ferðaþjónustunnar eru styrktir til lengri tíma. Skýrslan inniheldur niðurstöður fyrsta áfanga verkefnisins ásamt því að farið er yfir verkefni í öðrum áfanga sem unninn verður árið 2017.

Ferðamálastofa - Stefna 2017-2020	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/stefnumotun-og-skipulag/ferdamalastofa-stefna-2017-2020
Lýsing	Á haustdögum 2016 réðist Ferðamálastofa í að móta stefnu stofnunarinnar fyrir árin 2017-2020. Allt starfsfólk Ferðamálastofu kom að verkinu þar sem unnið var í verkefnahópum undir leiðsögn ráðgjafa frá Capacent. Við verkefnið var nýtt sú vinna sem unnin hefur verið hjá Ferðamálastofu með reglulegu millibili allt frá árinu 2008 um stefnumótun og stjórnskipulag, framtíðarsýn, markmið og leiðir. Einnig kom að góðu gagni vinna um stefnumótun málaflokka sem unnin hafði verið á vegum atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis við innleiðingu laga um opinber fjármál.

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

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

