



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD



ÁRSSKÝRSLA
2011



EFNISYFIRLIT

Ávarp ferðamálastjóra	3	7. Markaðsmál	16
1. Almenn um starfið á árinu 2011	4	7.1. Almenn	16
1.1. Hlutverk Ferðamálastofu	4	7.2. Vínalegasta viðmótið - gefðu bros	16
1.2. Stefna Ferðamálastofu 2011-2013	4	7.3. Taktu dýfu	16
1.3. Starfsfólk	4	7.4. Vestnorden 2011	18
Ferðamálaáætlun 2011-2020	6	8. Vöruþróun og nýsköpun	18
1.4. Erlent samstarf	6	8.1. Samtök um sögutengda ferðaþjónustu	18
North Atlantic Tourist Association – NATA	6	8.2. Samtök um heilsuferðaþjónustu	18
Ferðamálaráð Evrópu	6	Ísland of Health	18
1.5. Viðbragðsteymi ferðaþjónustunnar og stjórnvalda	7	Hvatningarverðlaun iðnaðarráðherra	18
1.6. Samþætting stoðkerfis	7	8.3. Spegillinn	19
2. Stjórnsýsla og lögfræði	8	9. Rannsóknir og kannanir	20
2.1. Upplýsingar og eftirlit	8	9.1. Fjöldi ferðamanna	20
2.2. Þvingunarráæði	8	9.2. Ferðalög Íslendinga innanlands 2011	21
2.3. Tryggingar	8	9.3. Könnun meðal erlendra ferðamanna	22
2.4. Niðurfelling leyfis	8	9.4. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu	22
2.5. Átak í eftirliti	8	10. Skýrslur og útgefið efni	24
2.6. Endurskoðun laga	9	Góðir staðir – Leiðbeiningarrit um uppbyggingu vandaðra ferðamannastaða	24
2.7. Yfirlit um útgefin leyfi	9	Handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum	24
3. Umhverfismál	10	Öryggi á ferðamannastöðum – Stefna til 2015	24
3.1. Stefna, markmið og leiðir	10	Stefnumót við náttúruna – Vístvæn þjónustuhús	24
3.2. Verkefni í umhverfismálum	10	Gott aðgengi	24
3.3. Styrkir	10	Ferðamannavegur á Snæfellsnesi	24
3.4. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða	10	Verkefnayfirlit styrkja frá Ferðamálastofu	24
3.5. Umhverfisverðlaun	10	Ísland allt árið – skýrslur fyrir markvissa stefnumótun í ferðaþjónustu	25
3.6. Fræðslustarf og samstarfs- og þróunarverkefni á umhverfissviði	11	Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu	25
Fræðslurit og aðrar útgáfur	11	Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk	
Landsnet ferðaleiða	11	upplýsingamiðstöðva	26
3.7. EDEN-verkefnið	12	Ársskýrsla Ferðamálastofu 2010	26
4. Gæða- og umhverfiskerfið VAKINN	13	Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir	26
5. Gæðaflokkun gistingar	14	Handbókin „Ísland“	26
5.1. Flokkun gististaða	14	Til athugunar fyrir þá sem hyggja á rekstur í ferðaþjónustu	26
5.2. Flokkun tjaldsvæða	14	11. Fundir, ráðstefnur og námskeið	27
6. Upplýsinga- og vefmál	15	11.1. Ferðamálaþing 2011	27
6.1. Gagnagrunnur og Handbókin Ísland	15	11.2. Uppbygging og skipulag ferðamannastaða	27
www.ferdalag.is	15	11.3. Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva	27
6.3. Aðrir landkynningarvefir	15	12. Rekstur Ferðamálastofu á árinu 2011	28
6.4. Samskiptavefur	15	Ársreikningur Ferðamálastofu 2011	30
6.5. Landsbjörg - safetravel.is	15		

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

ÁVARP FERÐAMÁLASTJÓRA

Ólöf Ýrr Atladóttir



Árið 2011 var að sönnu viðburðarríkt. Fyrst má nefna að náttúru-öflin byrstu sig með eftirminnilegum hætti eins og árið áður. Enn sýndi sig að sú áminning var þegar fram í sótti einkum til þess fallin í fyrsta lagi að vekja athygli á því sem skapar landinu sérstöðu umfram aðra áfangastaði ferðamanna og í öðru lagi beina sjónum að orsökum þess að landið okkar er eins viðkvæmt fyrir ágangi og raun ber vitni. Það er jú enn að verða til og þarf að láta hlúa að sér, rétt eins og vaxandi ungvíði.

Viðbragðsteymi ferðaþjónustunnar var strax kallað til þegar gos hófst og má með sanni segja að teymið hafi fengið reglulega þjálfun frá því að til þess var stofnað árið 2010. Þannig hafa atburðir undanfarinna ára orðið til þess með ýmsum hætti að þetta samstöðuna innan greinarinnar og auka skilning á því að sé litið til Íslands sem áfangastaðar eru allir sem starfa við ferðaþjónustu að stefna að sama markmiði, þrátt fyrir að heilbrigð samkeppni sé vissulega nauðsynleg þegar athygli ferðamanna á landi og þjóð hefur verið vakin.

Fleirir gestir sóttu landið heim en nokkru sinni fyrr, sem er gleðilegt. En aukinn áhugi ferðamanna á Íslandi leiðir ýmislegt af sér og kallar á samstillt viðbrögð ferðaþjónustuaðila og stöðkerfisins á mjög mörgum sviðum. Samstilltu markaðsátaki, sem hleypt var af stokkunum á haustdögum, er ætlað að vekja athygli á Íslandi sem heilsársafangastað. Góður árangur þess átaks kallar á þróun og nýsköpun innan greinarinnar, aukna áherslu á öryggis-, gæða- og umhverfismál meðal fyrirtækja og uppbyggingu og skipulag á ferðamannastöðum. Það má ekki gleyma því að aukinn áhugi á landinu utan háannar mun óhjákvæmilega leiða af sér aukinn áhuga á háönn einnig.

Ýmsum verkefnum hefur verið hleypt af stokkunum til að mæta þeim áskorunum sem vaxandi atvinnugrein stendur frammi fyrir. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða tók til starfa í september og er ætlað að styðja við metnaðarfull uppbyggingarverkefni á ferðamannastöðum. Sjóðurinn er vistaður hjá Ferðamálastofu og er ánægjulegt hvernig ýmis fyrri verkefni stofunnar, s.s. gerð leiðbeiningarrits um vandaða ferðamannastaði og gerð stefnu í öryggismálum á ferðamannastöðum, hafa gagnast sjóðnum í vinnu sinni. Á sama tíma er afar ánægjulegt að skynja þann vaxandi skilning á mikilvægi heildstæðrar uppbyggingar á ferðamannastöðum sem sjá má stað í allri umræðu um þessi mál og sem ekki síst var leiðarstef í áhugaverðri umræðu á Ferðamálaþingi á Ísafirði í október.

Eitt af stóru verkefnum ársins var áframhald á vinnu við innleiðingu VAKANS, gæða- og umhverfiskerfis ferðaþjónustunnar. VAKINN mun bæði verða leiðbeinandi fyrir metnaðarfull ferðaþjónustufyrirtæki og byggja stoðir undir skilaboð okkar um að hér þrífist hágæðaferðaþjónusta sem svarar kröfum viðskiptavina sinna á sviði gæða, fagmennsku og sjálfbærni. Miklar vonir eru bundnar við þetta tímamótaverkefni sem unnið er í náinni samvinnu við atvinnugreinina.

Unnið var að gerð frumvarps um breytingar á lögum um skipan ferðamála á árinu en miðlægt stef í þeirri vinnu var aukin krafa um öryggismál meðal ferðaþjónustufyrirtækja. Sú krafa kemur ekki síst frá fyrirtækjunum sjálfum, sem vilja senda skýr skilaboð um að Ísland sé öruggt land til heimsóknna og að hér starfi ábyrg fyrirtæki sem bera velferð viðskiptavina sinna fyrir brjósti. Ýmis verkefni á sviði vörubrúnar og nýsköpunar hafa verið sett af stað og þá einkum undir formerkjum ýmiskonar klasasamtarfs. Þar hefur ekki síst verið hægt að leita í smiðju Nýsköpunarmiðstöðvar Íslands. Ferðamálastofa og Nýsköpunarmiðstöð hafa aukið samstarf sitt í ýmsum þjónustuverkefnum fyrir ferðaþjónustuna með góðum árangri og má búast við framhaldi þar á. Íslandsstofa hefur einnig verið öflugur samstarfsaðili. Þessir tveir aðilar hafa bæði verið að efla sértæka starfsemi sína eins og hún er skilgreind í lögum, og einnig verið að byggja upp samstarf sem nær til ýmissa þátta ferðaþjónustunnar sem lenda á skörunarsviði þeirra.

Hvert ár gefur tækifæri til lærdóms og aukinnar reynslu. Ef draga á saman lærdóm ársins 2011 í eitt hugtak, teldi ég að hugtakið „samvinna“ ætti best við. Reynsla þessa árs sýnir okkur hversu mikilvægt er að við öll sem viljum veg ferðaþjónustunnar sem mestan drögum vagninn í sómu átt, stöðlum við og ræðum okkur til lausnar þegar mismunandi skoðanir eru uppi í stað þess að hlaupa hvert um annað þvert og flækja tauminn í erfiða bendu. Við hjá Ferðamálastofu erum tilbúin að mæta verkefnum framtíðarinnar með þennan lærdóm að leiðarljósi og hlökkum til að mæta nýjum áskorunum.

Ólöf Ýrr Atladóttir

1. ALMENNT UM STARFIÐ Á ÁRINU 2011

1.1. Hlutverk Ferðamálastofu

Ferðamálastofa hefur þrjúþætt skilgreint verkefni í lögum 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 ferðamálastofu, samræming umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun og alþjóðlegt samstarf.
- Markaðs- og kynningarmál ferðaþjónustu, í samræmi við ákvörðun ráðherra hverju sinni.

1.2. Stefna Ferðamálastofu 2011-2013

Vinna við stefnumótun og mótun nýs stjórnskipulags fyrir Ferðamálastofu fór að mestu leyti fram á árinu 2009. Stefnan var tekin upp á haustmánuðum 2010, til endurskoðunar og innleiðingar með hliðsjón af nýjum áherslum í starfsemi stofnunarinnar. Ný stefna var samþykkt og tók gildi í apríl 2011.

Markmið verkefnisins var að:

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

Í greinargerð um stefnuna koma m.a. fram eftirfarandi þættir:

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

Í stefnunni kemur fram að áherslur í starfi Ferðamálastofu á því tímabili sem um ræðir skuli vera:

- Verklag, stjórnun og starfsmannamál
- Rekstur og fjármögnun
- Samstarf og hagsmunaaðilar
- Rannsóknir og gagnaöflun
- Uppbygging, skipulag og umhverfismál
- Gæða- og öryggismál
- Atvinnuþróun og nýsköpun
- Markaðsmál innanlands

Stefnunni fylgja einnig starfsmannastefna, eineltisstefna, jafnréttissjónarmið og umhverfis- og sjálfbærnistefna. Hægt er að nálgast þessi skjöl á [vef stofnunarinnar](#).

1.3. Starfsfólk

Í árslok störfuðu 12 starfsmenn hjá Ferðamálastofu.

Að auki voru nokkrir starfsmenn í tímabundnum verkefnum eða störfuðu hluta af árinu en það voru: Eva Guðrún Þórsdóttir, Hólmfríður Haraldsdóttir, Íris Ósk Guðsteinsdóttir, Kristín Lilja Sigurðardóttir, Nanna Dröfn Björnsdóttir, Rannveig Guðmundsdóttir, Sigrún Davíðsdóttir, Sólveig Lilja Einarsdóttir og Valtýr Sigurbjarnarson.



Alda Þrastardóttir
verkefnastjóri
Reykjavík



Anna María Þórhallsdóttir
Verkefnastjóri
Akureyri



Elias Bj. Gíslason
forstöðumaður
Akureyri



Elín Svava Ingvarsdóttir
verkefnastjóri
Akureyri



Halldór Arinbjarnarson
upplýsingastjóri
Akureyri



Helena Þ. Karlsdóttir
lögfræðingur
Akureyri



Jón Ágúst Þorsteinsson
rekstrarstjóri
Reykjavík



Katrín Gylfadóttir
verkefnastjóri
Reykjavík



Oddný Þóra Óladóttir
rannsóknastjóri
Reykjavík



Ólóf Ýrr Atladóttir
ferðamálastjóri
Reykjavík



Sigrún Hlín Sigurðardóttir
þróunarstjóri markaðsmála
Reykjavík



Sveinn R. Traustason
umhverfisstjóri
Reykjavík

Ferðamálaáætlun 2011-2020

Alþingi samþykkti í júní tillögu til þingsályktunar um ferðamálaáætlun 2011–2020. Ný stefna í ferðamálum leysir af hólmi þingsályktun um ferðamál fyrir tímabilið 2006–2015 sem samþykkt var á vordögum 2005. Síðan sú ályktun var samþykkt hafa orðið miklar breytingar í ferðaþjónustunni.

Katrín Júlíusdóttir iðnaðarráðherra setti á laggirnar stýrihóp um nýja ferðamálastefnu í apríl 2010. Í honum áttu sæti Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri, sem var formaður; Helga Haraldsdóttir, skrifstofustjóri ferðamála í iðnaðarráðuneytinu; Erna Hauksdóttir, framkvæmdastjóri Samtaka ferðaþjónustunnar og Svanhildur Konráðsdóttir, formaður Ferðamálaráðs. Starfsmaður stýrihópsins var Sigríður Ó. Kristjánsdóttir. Hópurinn skilaði svo af sér skýrslu til ráðherra sem þingsályktunin byggir á.

Samkvæmt þingsályktuninni er iðnaðarráðherra falið að stefna að eftirfarandi meginmarkmiðum í ferðamálum á tímabilinu 2011–2020:

- Að auka arðsemi atvinnugreinarinnar.
- Að standa að markvissri uppbyggingu áfangastaða, öflugri vörubrúun og kynningarstarfi til að skapa tækifæri til að lengja ferðamannatímabilið um land allt, minnka árstíðasveiflu og stuðla að betri dreifingu ferðamanna um landið.
- Að auka gæði, fagmennsku, öryggi og umhverfisvitund ferðaþjónustunnar.
- Að skilgreina og viðhalda sérstöðu Íslands sem áfangastaðar ferðamanna, m.a. með öflugri greiningar- og rannsóknarstarfi.

Áætlunin er aðgengileg á [vef Ferðamálastofu](#).



1.4. Erlent samstarf

North Atlantic Tourist Association – NATA

Ferðamálasamstarf Íslands, Færeyja og Grænlands hefur staðið um árabíl og var ný skipan þess ákveðin í lok árs 2006 með stofnun NATA - North Atlantic Tourism Association. Megináherslan í NATA samstarfinu snýr að eflingu ferðaþjónustu í löndunum þremur. Nýr samningur um NATA-samstarfið var undirritaður í árslok 2010 og tók gildi 1. janúar 2011.

Í þessum nýja samningi eru mörkuð sex megin svið starfseminnar: þróun opinbers regluverks á sviði ferðamála í löndunum þremur; markaðssetning vestnorrænnar ferðaþjónustu innan landanna þriggja, en hluta af samningsfénu er ætlað að styrkja ferðir m.a. skólahópa á milli landanna til að auka samstarf skóla og bæta þekkingu á löndunum hjá ungu fólki; samstarf á sviði umhverfis- og gæðamála, sem og uppbyggingu fagþekkingar; sameiginleg markaðssetning; úthlutun styrkfjár; og áframhaldandi styrking og þróun Vestnorden Travel Mart.

Ísland tók við stjórnartaumunum í NATA í upphafi árs 2011 og í kjölfarið var blásið til stefnumótunarvinnu hjá stjórn NATA. Í þeirri vinnu voru mótaðar áherslurnar í starfi næstu ára.

Þrír Íslendingar sitja í stjórn ferðamálasamstarfs Íslands, Grænlands og Færeyja auk tveggja fulltrúa frá hvoru hinna landanna. Fulltrúar Íslands eru: Áslaug Alfreðsdóttir, Sigríður Ólöf Kristjánsdóttir og Ólöf Ýrr Atladóttir, sem tók við stjórnarformennsku í upphafi árs 2011.

Ferðamálaráð Evrópu

Ferðamálastofa hefur í áratugi verið aðili að Ferðamálaráði Evrópu (European Travel Commission - ETC) fyrir Íslands hönd. Innan þessara rúmlega 50 ára gömlu samtaka eru nú 39 ferðamálaráð jafnmargra þjóða. Á árinu sótti ferðamálastjóri almennan aðildarfund ETC og rannsóknastjóri sótti árlega ráðstefnu rannsóknahóps ETC (ETC Market Intelligence Group - MIG). Þá vann upplýsingastjóri sem fyrr með markaðsdeild ETC að þróun [visiteurope.com](#)-vefsins og sá um efni frá Íslandi í mánaðarlegt fréttabréf.

1.5. Viðbragðsteymi ferðaþjónustunnar og stjórnvalda

Á árinu urðu tvær meiriháttar náttúruhamfarir sem höfðu veruleg áhrif á ferðaþjónustu. Þann 21. maí hófst fjögurra daga eldgos í Grímsvötnum með miklu öskufalli. Hafði það gríðarleg áhrif á fólk og atvinnulíf á hluta Suðurlands. Aðfararnótt 9. júlí varð síðan hlaup í Mýrdalsjökli sem tók með sér brúna yfir Múlakvísl og rauf þannig hringveginn.

Í báðum þessum tilfellum var viðbragðsteymi ferðaþjónustunnar og stjórnvalda virkjað til að meta stöðuna og samræma aðgerðir. Í viðbragðsteyminu eru fulltrúar frá iðnaðarráðuneytinu, innanríkisráðuneytinu, utanríkisráðuneytinu, Vegagerðinni, Samtökum ferðaþjónustunnar, Almennavörnum, Ferðamálastofu, Íslandsstofu, Markaðsstofu Suðurlands, Landsbjörgu og fleiri. Áhersla var lögð á að samræma upplýsingagjöf, m.a. til ferðamanna sem ekki komust til síns heima, upplýsingar til farþega sem fastir voru erlendis, upplýsingagjöf til fjölmiðla og gerð gagna handa innlendum og erlendum ferðaþjónustuaðilum svo svara mætti fjölda fyrirspurna á samræmdan máta. Mikil áhersla var lögð á forystu og leiðsögn almanna á öllum stigum.



Starfsfólk á Ferðamálastofu í Reykjavík, ásamt starfsfólki úr iðnaðarráðuneytinu og fleiri stofnunum ráðuneytisins, fór á Kirkjubæjarklaustur til að aðstoða við hreinsunarstörf í kjölfar eldgossins í Grímsvötnum. Fólk skipti sér niður á gististaði á Klaustri og nágrenni og í lok dags í gær var staðan orðin allt önnur og betri. Á meðfylgjandi mynd er hluti af starfsfólki Ferðamálastofu ásamt Katrínu Júlíusdóttir iðnaðarráðherra og Helgu Haraldsdóttur, skrifstofustjóra ferðamála í ráðuneytinu, sem létu ekki sitt eftir liggja við hreinsunarstörfin. Talið frá vinstri: Jón Ágúst Þorsteinsson, Katrín Júlíusdóttir, Sigrún Davíðsdóttir, Katrín Gylfadóttir, Alda Þrastardóttir, Helga Haraldsdóttir og Oddný Þóra Óladóttir.

1.6. Samþætting stoðkerfis

Á árinu vann teymi á vegum iðnaðarráðuneytis og undirstofnana þess að kortlagningu þjónustu sinnar gagngert til að veita betri þjónustu og ná auknum árangri í ráðstöfun opinberra fjármuna. Aðfrakstur vinnunnar skilaði sér í opnun á nýjum og sameiginlegum vef fyrir ráðuneytið og undirstofnanir þess; Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Ferðamálastofu, Byggðastofnun og Orkustofnun. Þessi nýi upplýsingavefur heitir www.atvinnuvegurinn.is og er hugsaður sem leiðarvísir um þjónustuframboð fyrrnefndra aðila þannig að einstaklingar og fyrirtæki geti á auðveldan hátt fundið þá þjónustu og upplýsingar sem leitað er eftir.

2. STJÓRNSÝSLA OG LÖGFRÆÐI

Útgáfa leyfa og skráning á starfsemi eru á meðal verkefna Ferðamálastofu lögum samkvæmt. Í ört vaxandi atvinnugrein er mikilvægt að ferðapjónustunni sé mótaður ákveðinn rammi og að staðið sé faglega að leyfisveitingum. Öll starfsemi og þjónusta ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjenda er leyfisskyld en öll starfsemi bókonarþjónustu og upplýsingamiðstöðva er skráningar-skyld.

Þeir sem ekki hafa tilskilin leyfi stunda ólöglega starfsemi. Mikilvægt er að neytendur séu meðvitaðir um hvaða ferðapjónustuaðilar hafi tilskilin leyfi og beini viðskiptum sínum til þeirra. Leyfisveiting er ákveðinn gæðastimpill fyrir viðkomandi aðila og staðfesting á því að viðkomandi sé með lögbundið leyfi. Leyfi eru því ákveðin meðmæli með starfsemi, veita aðhald og þar með eru ákveðin hagsmunir neytenda verndaðir.

2.1. Upplýsingar og eftirlit

Ferðamálastofa birtir [skrá yfir leyfis- og skráningarskylda aðila](#) á heimasíðu sinni sem og tilkynningar um brotfall leyfa. Með þessu er aðgengi almennings að upplýsingum aukið.

Ferðamálastofa hefur eftirlit með leyfis- og skráningarskyldum aðilum og því 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.

2.2. Þvingunarúrræði

Ef starfsemi er rekin án tilskilinnna leyfa eða skráningar getur Ferðamálastofa beitt þvingunarúrræðum. Ferðamálastofa getur óskað atbeina lögreglustjóra sem ber án fyrirvara eða aðvörunar að stöðva starfsemi þ.á.m. með lokun starfsstöðva og heimasíðu. Sektir liggja við því að reka starfsemi án leyfis eða skráningar nema þyngri refsing liggji við samkvæmt öðrum lögum.

2.3. Tryggingar

Ferðaskrifstofum ber skylda til að hafa tryggingu komi til rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots. Tryggingin er ekki starfsábyrgðartrygging heldur er henni ætlað að tryggja að viðskiptavinur geti lokið alferð í samræmi við upphaflega áætlun, heimflutning viðskiptavina úr alferð og endurgreiðslu fjár sem viðskiptavinur hefur þegar greitt vegna alferðar sem enn er ófarin. Einungis er beint fjárhagslegt tjón af alferð greitt af tryggingarfé ferðaskrifstofa

en ekki tjón sem rekja má til hugsanlegra óþæginda eða miska. Fjárhæð trygginga er ákvörðuð út frá tryggingarskyldri veltu ferðaskrifstofa. Ferðamálastofa tekur ákvörðun um fjárhæð tryggingar og er heimilt að leita umsagnar löggilts endurskoðanda.

Öllum umsækjendum um leyfisskylda starfsemi ber skylda til að hafa ábyrgðartryggingu, sem ætlað er að tryggja viðskiptavinum leyfishafa á meðan á ferð stendur verði þeir fyrir líkamstjóni eða tjón verði á munum í eigu þeirra.

2.4. Niðurfelling leyfis

Leyfi til reksturs ferðaskipuleggjanda og ferðaskrifstofu fellur niður ef leyfishafi eða forsvarsmáður leyfishafa er úrskurðaður gjaldþrota, er sviptur fjárhæði eða ef trygging sú sem ferðaskrifstofu er skylt að setja fellur niður eða fullnægir ekki lagaskilyrðum. Ferðamálastofa getur fellt úr gildi leyfi ef leyfishafi eða forsvarsmáður uppfyllir ekki lengur skilyrði leyfisveitinga, ef leyfishafi eða forsvarsmáður verður uppvís að misnotkun á leyfi eða myndrænu auðkenni Ferðamálastofu eða brýtur á annan hátt gegn ákvæðum laga nr. 73/2005 um skipan ferðamála.

Ef ferðaskrifstofa skilar ekki ársreikningum eða öðrum nauðsynlegum gögnum vegna mats á tryggingarfjárhæð eða hún sinnir ekki ákvörðun Ferðamálastofu um hækkun tryggingarfjárhæðar innan mánaðar frá því að ákvörðun um hækkun er tilkynnt er Ferðamálastofu heimilt að fella niður leyfi.

Fjöldmargar ábendingar bárust um starfsemi leyfislausra ferðaskipuleggjenda. Við ábendingum var brugðist og flestir hafa nú sótt um leyfi eða eru í umsóknarferli.

Nokkrar kvartanir bárust vegna þjónustu ferðapjónustuaðila og var þeim svarað eða þær framsendar á þar til bær yfirvöld.

2.5. Átak í eftirliti

Á árinu var farið í sérstakt átak á vegum Ferðamálastofu í eftirliti með leyfislausum ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum. Þótt stöðug fjölgun hafi verið á útgefnum leyfum var vitað að talsvert væri um leyfislausa aðila í rekstri og m.a. staðfesti skoðun sem Samtök ferðapjónustunnar gerðu á árinu það. Sérstakur starfsmaður var ráðinn til verkefnisins sem vann með lögfræðingi Ferðamálastofu að þessum málum. Haft var samband við fyrirtæki, óskað eftir upplýsingum frá þeim um eðli starfseminnar og þeim síðan eftir atvikum leiðbeint um hvers konar leyfi þyrfti að sækja um.

2.6. Endurskoðun laga

Nefnd á vegum iðnaðarráðuneytisins vann á árinu að endurskoðun á lögum nr. 73/2005 um skipan ferðamála. Í nefndinni áttu sæti fulltrúi Ferðamálastofu, iðnaðarráðuneytisins, Samtaka ferðaþjónustuaðila, Neytendasamtakanna og sjálfstætt starfandi endurskoðandi. Formaður nefndarinnar var Helena Karlsdóttir, lögfræðingur Ferðamálastofu. Um var að ræða framhald vinnu frá árinu 2010 en þá skilaði nefndin af sér frumvarpi, sem varð að lögum vorið 2010. Varðaði það tímabundna undanþágu varðandi mat á tryggingarfjárhæðum ferðaskrifstofa, ábyrgðartryggingu vegna líkamstjóns og tjóns á munum í eigu viðskiptavina og heimild ráðherra til setningar reglugerðar um leyfisveitingar, framkvæmd þeirra, og eftirlit með leyfishöfum, þ.á.m. um öryggismál. Í kjölfarið hóf nefndin vinnu við heildarendurskoðun laganna með áherslu á leyfisveitingar og öryggis- og gæðamál. Nefndin lauk vinnunni með framlagningu frumvarps í mars 2011. Þar sem leyfisveitingum hefur fjölgað mikið var talin þörf á að endurskoða löggin og bæta úr þeim annmörkum sem upp hafa komið við eyfisveitingar. Með frumvarpinu er einnig leitast við að setja skýrari ramma um leyfisveitingarnar og auka jafnframt kröfur til leyfshafa um öryggi, gæði og fagmennsku gagnvart ferðamönnum. Á haustmánuðum 2011 fól iðnaðarráðuneytið Ferðamálastofu að vinna að gerð reglugerðar um framkvæmd leyfisveitinga með áherslu á öryggismál ferðaþjónustuaðila. Ferðamálastofa setti á fót vinnuhóp og fékk til liðs við sig fulltrúa frá SAF, Gunnar Val Sveinsson, og fulltrúa frá Landsbjörgu, Jónas Guðmundsson. Síðar bættist við fulltrúi félags leiðsögumanna og hefur Bryndís Kristjánsdóttir, leiðsögumaður, setið fundi vinnuhópsins. Gerð reglugerðarinnar er enn í vinnslu.

2.7. Yfirlit yfir útgefin leyfi

Í meðfylgjandi töflu má sjá þróun í fjölda útgefinna leyfa.

Yfirlit yfir útgefin leyfi	2010	2011
Ferðaskrifstofuleyfi í árslok	128	138
Ný leyfi útgefin á árinu	21	12
Ferðaskipuleggjendaleyfi í árslok	330	430
Ný leyfi útgefin á árinu	105	97
Upplýsingamiðst./bókunarþjón. í árslok	67	105
Nýskráningar á árinu	13	34

Tafla 1



3. UMHVERFISMÁL

3.1. Almennt

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

3.1. Stefna, markmið og leiðir

Í stefnu Ferðamálastofu um uppbyggingu, skipulag og umhverfismál segir m.a. „Ferðamálastofa byggir umhverfisstefnu sína á sjálfbærri og ábyrgri ferðamennsku enda er náttúra Íslands sú auðlind sem ferðaþjónustan á Íslandi byggir á til framtíðar. Mikilvægt er að byggja upp innviði sem geta tekið á móti vaxandi fjölda ferðamanna, tryggt öryggi þeirra eftir bestu getu og boðið upp á nauðsynlega þjónustu. Jafnframt þarf að gæta þess að allar áætlanir og framkvæmdir á ferðamannastöðum séu byggðar á vandaðri greiningu og rannsóknum og unnar af varkárni og virðingu fyrir viðkvæmri náttúru Íslands og sögu“. Nánar má fræðast um [stefnu Ferðamálastofu á vef stofnunarinnar](#).

3.2. Verkefni í umhverfismálum

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

- Úthlutun styrkja til úrbóta í umhverfismálum.
- Umsjón með Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.
- Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu.
- Fræðslustarf, svo sem útgáfa leiðbeininga- og fræðslurita.
- EDEN – European Destinations of Excellence.
- Samstarfs- og þróunarverkefni.
- VAKINN – gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar.
- Ráðgjöf.

3.3. Styrkir

Í febrúar var tilkynnt um úthlutun styrkja vegna úrbóta á ferðamannastöðum fyrir árið 2011. Styrkjum vegna úrbóta á ferðamannastöðum hefur verið úthlutað árlega frá 1995 og var þetta því 17. úthlutunin.

Á þessum tíma hefur Ferðamálastofa varið yfir 700 milljónum króna til framkvæmda á um 300 stöðum á landinu. Við styrkveitingar 2011 var sérstök áhersla lögð á öryggismál á ferðamannastöðum, verkefni þar sem heildrænt skipulag og langtímamarkmið voru höfð að leiðarljósi og aðgengi fyrir alla. Alls bárust 178 umsóknir að þessu sinni með styrkóskir fyrir um

330 milljónir króna, en 33 milljónir voru til úthlutunar. Eins og oft áður var erfitt að velja á milli góðra verkefna en svo fór að 28 verkefni fengu styrk.

[Lista yfir styrkþega má nálgast á *ferdamalastofa.is*.](#)

3.4. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða

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

Fjármagni úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða skal varið til:

- Uppbyggingar, viðhalds og verndunar mannvirkja og náttúru á ferðamannastöðum sem eru í eigu opinberra aðila eða á náttúruverndarsvæðum.
- Framkvæmda sem varða öryggi ferðagvæmna 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.

Auglýsti var eftir umsóknum um styrki úr sjóðnum fyrir árið 2012 í október 2011. Alls bárust 95 umsóknir og heildarupphæð sem farið var fram á í styrkveitingar um 331 milljón króna. Úthlutun fór fram í febrúar 2012 en um 50 milljónir króna voru til ráðstöfunar. [Listi yfir þá sem hlutu styrki er á vef Ferðamálastofu.](#)

3.5. Umhverfisverðlaun

Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu voru veitt í 17. sinn í þann 15. desember 2011 og komu þau að þessu sinni í hlut Hótel Eldhesta í Ólfusi fyrir markvissa umhverfisstefnu og sjálfbæran rekstur. Umhverfisverðlaunin hafa frá árinu 1995 verið veitt því ferðaþjónustufyrirtæki sem þykir hafa staðið sig best í umhverfismálum það árið. Fram kemur m.a. í rökum dómnefndar að Eldhestar hafa lengi verið í fremstu röð í umhverfismálum í íslenskri ferðaþjónustu. Hótel fyrirtækisins var fyrsti íslenski gististaðurinn sem fékk alþjóðlega umhverfisvottun en það var vottað með Norræna umhverfismerkinu Svaninum frá júlí 2002-2006 og svo aftur árið 2011.



Frá afhendingu umhverfisverðlauna Ferðamálastofu, talið frá vinstri: Jennifer Hemp, Fríða Stefánsdóttir og Hróðmar Bjarnason, frá Eldhestum tóku við verðlaununum.

3.6. Fræðslustarf og samstarfs- og þróunarverkefni á umhverfissviði

Fræðslurit og aðrar útgáfur

Eitt af hlutverkum Ferðamálastofu er að sinna fræðslustarfi svo sem útgáfu leiðbeiningar- og fræðslurita. Meðal verkefna á þessu sviði á árinu var útgáfa tveggja fræðslurita. Annars vegar *Góðir staðir – Leiðbeiningarrit um uppbyggingu vandaðra ferðamannastaða* og hins vegar *Handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum*. Nánar er greint frá þessum ritum í kaflanum um útgefið efni.

Nokkur mikilvæg samstarfsverkefni voru unnin eða fóru af stað á árinu og eiga það öll sammerkt að hafa að leiðarljósi langtíamarkmið í anda sjálfbærrar ferðaþjónustu. Skýrslur um eftirtalin verkefni komu út á árinu og má finna nánari upplýsingar um þau í kaflanum um útgefið efni, auk þess sem fræðast má nánar um þau á [vef Ferðamálastofu undir liðnum „Umhverfismál“](#).

- Öryggi á ferðamannastöðum – Stefna til 2015.
- Stefnumót við náttúruna – Vistvæn þjónustuhús.
- Gott aðgengi.
- Ferðamannavegur á Snæfellsnesi.
- Verkefnayfirlit styrkja frá Ferðamálastofu.

Landsnet ferðaleiða

Landsnet ferðaleiða (Iceland Mobility Network) er samstarfsverkefni nokkurra lykilstofnanna og félagasamtaka sem miðar að því að kortleggja og byggja upp netkerfi göngu-, hjóla- og reiðleiða um Ísland að svissneskri fyrirmynd. Leiðirnar sem skiptast í þjóðleiðir (national routes), héraðsleiðir (regional routes) og staðleiðir (local routes) eiga að tengjast með markvissum hætti við gististaði, áhugaverða staði, almenningsgöngur og aðra þjónustu á viðkomandi leiðum. Hugmyndin með þessu verkefni er m.a. að bjóða upp á fleiri gæða göngu-, hjóla- og reiðleiðir með fjölbreyttri upplifun fyrir ferðamenn. Einnig er leitast við að finna leiðir til að draga úr álagi á þeim leiðum þar sem það er mjög mikið í dag og beina ferðamönnum á staði þar sem álagið er minna og þölmörkin hærri og dreifa ferðamönnum um landið og þá sérstaklega utan háannar t.d. með því að bjóða upp á góðar göngu-, hjóla- og reiðleiðir á láglandi þar sem hægt er að ferðast nánast allt árið. Mikilvægt er að bæta merkingar á fjölförnum leiðum og gera þær eins öruggar til ferðalaga og kostur er án þess að draga úr upplifuninni. Verkefninu er einnig ætlað að styðja við skipulagsvinnu, vöruþróun og samstarf aðila sem bjóða upp á þjónustu á leiðunum.



3.7. EDEN-verkefnið

Ferðamálastofa er fyrir Íslands hönd aðili að Evrópska EDEN-verkefninu, sem stendur fyrir „European Destination of Excellence“. Markmið verkefnisins er að vekja athygli á gæðum, fjölbreytileika og sameiginlegum einkennum Evrópskra áfangastaða og kynna til sögunnar nýja, lítt þekkt, áfangastaði vítt og breitt um Evrópu þar sem áhersla er lögð á sjálfbæra ferðaþjónustu.

Árlega er haldin samkeppni um gæðaáfangastaði í Evrópu og þema ársins 2011 var „Ferðaþjónusta og endurnýjun svæða“ (Tourism and Regeneration of Physical Sites). Athyglinni er beint að svæðum sem gengið hafa í endurnýjun lífdaga og fengið nýtt hlutverk sem ferðamannastaðir, eftir að hafa áður gegnt einhverju öðru og alls óskýldu hlutverki. Auglýst var eftir umsóknum frá stöðum sem uppfylltu þau skilyrði sem sett voru. Einn áfangastaður var valinn frá hverju þáttökuríki í Evrópu og hlutu verðlaunahafar titilinn „2011 EDEN Destination for Regeneration of Physical Sites“.

Útnefningin kom að þessu sinni í hlut Stykkishólms fyrir varðveislu og endurnýjun menningarminja og metnaðarfulla stefnu í sjálfbærri þróun í ferðaþjónustu. Viðurkenninguna fær bæjarfélagið vegna markvissrar uppbyggingar gömlu húsanna í bænum sem gengið hafa í endurnýjun lífdaga og öðlast nýtt hlutverk í ferðaþjónustu, þar sem sjálfbærni- og umhverfishugsun er í forgrunni. Verðlaunaafhendingin og sýning með kynningu á öllum verðlaunaáfangastöðunum fór fram í Brussel í nóvember. Allir EDEN verðlaunahafar fá töluverða umfjöllun og kynningu í fjölmiðlum í Evrópu í tengslum við verðlaunaafhendinguna og á vefsíðum og kynningarritum EDEN verkefnisins eftir það. EDEN verðlaunin eru bæði viðurkenning á gæðum viðkomandi áfangastaðar og geta haft töluverða þýðingu fyrir markaðssetningu.



Verðlauninum veitt viðtaka í Brussel. Rósa Björk Halldórsdóttir, framkvæmdastjóri Markaðsstofu Vesturlands; Theódóra Matthíasdóttir, umhverfisfulltrúi Stykkishólmsbæjar; Gyða Steinsdóttir bæjarstjóri og Halldór Arinbjarnarson, upplýsingastjóri Ferðamálastofu.



4. GÆÐA- OG UMHVERFISKERFIÐ VAKINN

Á árinu var fram haldið vinnu við uppbyggingu heilstæðra gæða- og umhverfisviðmiða fyrir íslenska ferðþjónustu. Verkefnið er afsprengi eins þriggja þróunarverkefna sem iðnaðarráðuneytið fól Ferðamálastofu og Nýsköpunarmiðstöð Íslands að vinna að. Gæða- og umhverfiskerfið er þróað í náninni samvinnu við Samtök ferðþjónustunnar og Ferðamálasamtök Íslands, enda mikilvægt að breið samstaða skapist um þennan málaflokk. Ákveðið var að byggja á kerfi því sem unnið er eftir á Nýja Sjálandi en það kallast Qualmark. Markmið VAKANS er að efla gæði og öryggi í ferðþjónustu með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðþjónustufyrirtækja.

Gæðakerfið skiptist í tvo flokka;

- Ferðþjónusta, önnur en gisting.
- Stjórnuflokkun fyrir gististaði (frá einni og upp í fimm stjörnur) innan 4-6 undirflokka. Þessi hluti kerfisins mun verða virkur á árinu 2013.

Þessi úttekt byggist á tvenns konar viðmiðum, annars vegar almennum viðmiðum og hins vegar sérteknum viðmiðum fyrir hvern og einn undirflokk sem verða vel á þriðja tuginn. Hér er ekki um stjórnuflokkun að ræða; annað hvort uppfylla fyrirtæki skilyrði um flokkun eða ekki.

Umhverfiskerfið byggir á átta höfuðflokkum: Stefnumótun og starfshættir, innkaup og auðlindir, orka, úrgangur, náttúruvernd, samfélag, birgjar og markaður og að síðustu upplýsingar til viðskiptavina. Í framhaldi af úttektinni er þjónustuaðilunum ráðað í 3 flokka: gull, silfur og brons.

Vinnan á árinu fólst m.a. í að þýða, staðfæra og prófa viðmið, semja hjálpargögn, vinna að gerð gangagrunns og heimasíðu og fleira. Í desember var fyrsta hluta kerfisins formlega hleypt af stokkunum en þar var um að ræða umhverfisviðmiðin. Ástæða þess að umhverfisviðmiðin voru kynnt á undan öðrum hlutum kerfisins var sú að þættir í umhverfisluta þess gera ráð fyrir að fyrirtæki hafi stundað reglubundnar mælingar á tilteknum þáttum í 6-12 mánuði áður en úttekt á sér stað. Í lok febrúar 2012 var kerfinu síðan formlega ýtt úr vör.



Vefur VAKANS er vakinn.is og þar má fá allar upplýsingar um kerfið.

5. GÆÐAFLOKKUN GISTINGAR

5.1. Flokkun gististaða



Flokkun gististaða með stjörnuþjöf hófst árið 2000 og hefur frá upphafi verið í umsjón Ferðamálastofu. Flokkaðir gististaðir eru heimsóttir og skoðaðir af starfsmanni Ferðamálastofu einu sinni á ári. Í árslok 2011 var 51 gististaður þátttakandi í flokkunarkerfinu þar sem flestir af stærri gististöðunum á landinu eru flokkaðir. Ísland er í samstarfi með Dönum, Svíum, Færeyingum, Grænlandingum og Eystrasaltsríkjunum um flokkun gististaða og styðjast löndin við sameiginleg flokkunarviðmið. Samstarfsvettvangurinn ber nafnið Nordic Baltic Classification Board (NBCB).

Ekki er einfalt mál að sameina alla Evrópu hvað þetta varðar því nokkur kerfi eru í gangi og jafnvel mörg innan sama lands. Talsverð hreyfing hefur verið á þessum málum innan Evrópu undanfarin misseri og er vilji til að koma á sameiginlegum viðmiðum fyrir Evrópu. Hagsmunasamtök hótela og veitingastaða í Evrópu (HOTREC) samþykktu árið 2009 viðmiðunarreglur í 21 liði um hvað flokkunarviðmið þyrftu til að bera til að geta talist marktæk. Þá hafa 7 lönd innan HOTREC, þar á meðal Þýskaland og Svíþjóð, sameinast um ný flokkunarviðmið Hotelstars Union. Líklegt má telja að þetta nýja kerfi verði ráðandi í Evrópu þegar fram líða stundir og hefur verið ákveðið að NBCB kerfið, sem m.a. er notað hér á landi, komi til með að taka mið af þessu nýja kerfi innan fárra ára. Þegar gistihluti nýja gæða- og umhverfiskerfisins VAKANS verður tekinn í notkun árið 2013 mun hann taka við núverandi hótelflokkunarkerfi fyrir Ísland.

5.2. Flokkun tjaldsvæða

Ferðamálastofa hefur umsjón með flokkun tjaldsvæða. Tilgangurinn er að auðvelda ferðalöngum að átta sig á þeirri þjónustu sem í boði er á viðkomandi stað og styðja rekstraraðila við uppbyggingu tjaldsvæðis. Í reglunum er gengið út frá flokkun tjaldsvæða með stjörnuþjöf frá einni upp í fimm stjörnur. Ekki er gert ráð fyrir að tjaldsvæði beri sérstakan kostnað af þátttöku í flokkuninni heldur er framkvæmdin hugsuð með þeim hætti að rekstraraðilar tjaldsvæðis ákveði í hvaða flokki þeir vilji vera, setji flokkunarviðmið upp á áberandi stað á tjaldsvæðinu og síðan sé það gesta að ganga eftir því að svæðið standist þær kröfur sem stjörnuþjöf þess gerir ráð fyrir. Rekstraraðilum tjaldsvæða er í sjálfsvald sett hvort þeir taka þátt í flokkuninni en gera má ráð fyrir að þegar fram í sækir leitist gestir frekar við að gista á tjaldsvæðum þar sem þeir vita að hverju þeir ganga. Í árslok var tæpur helmingur þeirra 147 tjaldsvæða sem skráð eru í gagnagrunn Ferðamálastofu þátttakendur í flokkuninni. Gistihluti nýja gæða- og umhverfiskerfisins VAKANS mun hann taka við núverandi flokkunarkerfi tjaldsvæða, þegar hann verður tekinn í notkun árið 2013.



6. UPPLÝSINGA- OG VEFMÁL

6.1. Gagnagrunnur og Handbókin Ísland

Á undanförunum árum hefur á vegum Ferðamálastofu verið byggður upp viðamikill gagnagrunnur. Í honum eru nú upplýsingar um vel á þriðja þúsund ferðaþjónustuaðila um allt land, ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Má fullyrða að um er að ræða heildstæðasta gagnagrunninn um íslenska ferðaþjónustu sem til er í dag og er hann alltaf að stækka. Í grunninum er m.a. að finna ítarlegar upplýsingar um gistingu, skipulagðar ferðir af öllu tagi, samgöngur, hvers kyns afþreyingu og ýmsar fleiri hagnýtar upplýsingar. Skráning í grunninn er ferðaþjónustuaðilum að kostnaðarlausu og hann er öllum aðgengilegur á landkynningarvefnum, www.visiticeland.com, á www.ferdalag.is og á vefjum markaðsstofa landshlutanna. Í árslok voru skráningar í grunninn rúmlega 3.450 talsins í fimm flokkum og jókst hann talsvert að umfangi á árinu, eins og sjá má í meðfylgjandi töflu. Einstök fyriræki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 2.600 talsins, fjölgaði um rúmeiga 300 á milli ára, sem er eitt dæmið um vöxti í atvinnu-greininni hérlendis.

6.2. www.ferdalag.is

Upplýsinga- og markaðsvefur Ferðamálastofu fyrir Íslendinga á ferð um eigið land er www.ferdalag.is. Hann hefur sama útlit og með sömu virkni og www.visiticeland.com sem nú er vistaður hjá 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. Þar er meðal annars að finna ýmsar upplýsingar um staðhætti og náttúrufer, skipt eftir landssvæðum, fjallað er um akstur og umferð, útivist, gönguferðir, náttúruverndarsvæði o.fl. Þá er áður nefndur þjónustugrunnur Ferðamálastofu með öllum ferðaþjónustuaðilum á landinu tengdur við vefinn, sem og grunnar landshlutanna með upplýsingum um áhugaverða staði.



Skráningar í gagnagrunn	2010	2011
Almennar upplýsingar	615	801
Samgöngur	146	158
Gisting	740	812
Afþreying	618	745
Listir og menning	293	339
Matur og drykkur	561	604
Samtals:	2.973	3.459

Tafla 2

6.3. Aðrir landkynningarvefir

Ferðamálastofa sér einnig um hluta Íslands á Evrópugáttinni svonefndu eða www.visiteurope.com. Verkefninu er stýrt af Ferðamálaráði Evrópu, sem Ferðamálastofa á aðild að fyrir Íslands hönd. Vefurinn er einkum hugsaður fyrir fjærmarkaði, þ.e. Ameríku, Asíu, Afríku og Eyjaálfu, og ber hvert land ábyrgð á að koma upplýsingum inn á sinn hluta vefsins.



6.4. Samskiptavefur

Áfram var haldið að þróa samskiptavef Ferðamálastofu sem er á slóðinni www.ferdamalastofa.is. Á vefnum er að finna margháttaðan fróðleik um íslenska ferðaþjónustu og starfsemi Ferðamálastofu, s.s. tölfraði, fræðslurit, lagaumhverfi, umhverfismál, útgáfumál og leyfismál ásamt ýmsu öðru. Þá er kappkostað að hafa þar tengingar á aðra vefi og upplýsingabrunna er varða íslenska ferðaþjónustu. Fréttapáttur vefsins hefur verið að eflast og er vefurinn í stöðugri uppþærslu. Undirbúningur að endurgerð vefsins hófst undir lok ársins og verður ný útgáfa hans opnuð á árinu 2012.

6.5. Landsbjörg - safetravel.is

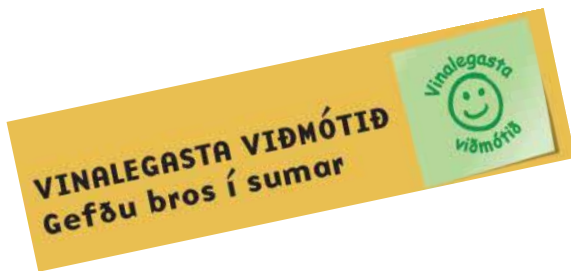
Ferðamálastofa og Slysavarnarfélagið Landsbjörg skrifuðu á árinu undir samstarfssamning vegna verkefnisins safetravel.is. Með honum tekur Ferðamálastofa að sér að styðja við verkefnið á árunum 2011 til 2013. Meginmarkmið samningsins er að tryggja viðgang og gæði ferðavefjarins safetravel.is og tryggja þar með aðgang íslenskra og erlendra ferðamanna að bestu mögulegu upplýsingum um ferðamennsku á Íslandi hverju sinni.

7. MARKAÐSMÁL

7.1. Almennt

Erlend markaðssetning er eins og fram kom í síðustu ársskýrslu í höndum Íslandsstofu og á árinu var meirihluti allrar landkynningar undir formerkjum Inspired by Iceland átaksins. Fjöldi erlendra fjölmiðlamanna sótti Ísland heim og átakið hefur vakið mikla athygli. Á árinu var tekin ákvörðun um að fara í 3ja ára átak „Ísland allt árið“, sem skal miðað að markaðssetningu landsins utan háannar með sérstaka áherslu á veturinn og vetrarafþreyingu. Átakið hófst á haustdögum 2011 og er ætlað að standa í 3 ár.

Fagræð ferðamála var stofnað um leið og Íslandsstofa og er því ætlað að vera markaðssókn Íslandsstofu til ráðgjafar. Fulltrúar SAF, flugfélaganna, markaðsstofanna, ráðuneytis og Reykjavíkurborgar ásamt Ferðamálastofu eiga sæti í ráðinu. Fundir eru haldnir reglulega. Fulltrúi Ferðamálastofu í fagræðinu er Sigrún Hlín Sigurðardóttir.



7.2. Vinalegasta viðmótið - gefðu bros

Ferðamálastofa, í samstarfi við Ferðamálasamtök Íslands, Ferðabjónustu bænda, Íslandsstofu, Samtök ferðabjónustunnar og Markaðsstofur landshlutanna, hrinti í byrjun sumars af stað sumarherferð sem bar yfirskriftina Vinalegasta viðmótið. Hugmyndin að baki herferðinni var að verðlauna það sem vel væri gert í þjónustu á ferðabjónustustöðum út um allt land og vekja sérstaka athygli á þeim stöðum með jákvæðum hætti. Markmiðið var einnig að herferðin væri hvatning til fólks í þjónustustörfum til að sýna jákvætt og vinalegt viðmót og leggja sig fram um að veita góða þjónustu í hvívetna.

Ferðamenn og aðrir viðskiptavinir gátu látið vita af góðri þjónustu eða vinalegu viðmóti með því að hringja í þáttinn Virka morgna á Rás 2 eða skrifa ábendingar á Facebook-síðu átaksins – en einnig var hægt að „verðlauna“ gott viðmót á stöðunum sjálfum með því að „gefa bros“. Sérstakir broslímiðar lágu frammi hjá fjölda þjónustuaðila og þá mátti líma á þar til gert veggspjald til að láta í ljósi ánægju sína með áþreifanlegum hætti.

7.3. Taktu dýfu

„Taktu dýfu“ var nafnið á ljósmyndasamkeppni sumarið 2012 á ferdalag.is og sundlaugar.is í samstarfi við Sony. Um var að ræða stutt átak á háönn í samvinnu við Rás 2, til að hvetja Íslendinga til „að taka dýfu“ hvar sem þeir voru staddir á landinu.

7.4. Vestnorden 2011

Vestnorden ferðakaupstefnan var haldin í Þórshöfn í Færeyjum 13.-15. september og var þetta sú 26. í röðinni. Ferðamálasamtök Norður-Atlantshafsins (NATA), sem er samstarfsvettvangur Íslands, Færeyja og Grænlands, standa að Vestnorden. Er kaupstefnan haldin til skiptis af löndunum þremur, þar af annað hvert ár á Íslandi. Að þessu sinni var framkvæmdin á hendi Færeyinga. Á Vestnorden koma saman ferðabjónustuaðilar á Íslandi, Grænlandi og Færeyjum og kaupendur ferðabjónustu, eða ferðaheildsalar, viðs vegar að úr heiminum. Formleg dagskrá Vestnorden hófst með ráðstefnu í Norræna húsinu þar sem meðal annars voru kynningar frá öllum löndunum. Eftir hádegi hófst hin eiginlega kaupstefna með fyrirframbókuðum fundum seljenda og kaupenda. Tæplega 120 fyrirtæki frá Íslandi, Færeyjum og Grænlandi voru skráð og kynntu vöru og þjónustu fyrir kaupendum. Íslensk fyrirtæki voru flest eins og jafnan áður eða um 70 talsins. Ferðaheildsalarnir eða kaupendurnir voru rúmlega 80 talsins og komu meðal annars frá Bandaríkjunum, Kanada, Ástralíu, Kína, Japan, Bretlandi, Norðurlöndunum og meginlandi Evrópu. Þá komu einnig til kaupstefnunnar blaðamenn og boðsgestir.



8. VÖRUÞRÓUN OG NÝSKÖPUN

8.1. Samtök um sögutengda ferðapjónustu

Í ársbyrjun gerðu iðnaðarráðuneytið og [Samtök um sögutengda ferðapjónustu](#) með sér samstarfssamning til eins árs um stuðning við starf samtakanna. Auk fjárframlags fá samtökin aðgang að sérfræðingi hjá Ferðamálastofu til að starfa með að því að ná markmiðum samstarfsins.

Samtök um sögutengda ferðapjónustu (SSF) voru stofnuð að Þingeyrum í Húnavatnssýslu í maí 2006. Í samtökunum eru nú nær 50 aðilar um allt land og voru þau stofnuð í kjölfar þátttöku sjö þeirra í Evrópuverkefningu Destination Viking - Sagalands (2003-2005). Helsta markmið samtakanna er að vera samvinnu- og samráðsvettvangur þeirra er stunda sögutengda ferðapjónustu á Íslandi. Auk þess er markmiðið að auka samvinnu í kynningarmálum, gæðamálum og stuðla að aukinni fagmennsku. Ákveðið var að samtökin skuli í fyrstu leggja áherslu á arfleifð íslenskra miðaldabókmennta, fyrstu aldir Íslandsbyggðar og miðaldamenningu, þ.e. tímabilið frá landnámi og fram að síðaskiptum árið 1550.

Samtökin urðu fimm ára á árinu og af því tilefni var hið árlega Söguslóðarþing 2011 haldið í samvinnu við Norræna húsið og stóð það yfir í tvo daga, 29. og 30. apríl. Fyrri daginn var málþing með fjölda áhugaverðra erinda og daginn eftir kynntu félagar í samtökunum sig og verkefni sín á fjölbreyttan máta.



8.2. Samtök um heilsuferðapjónustu

Samtök um heilsuferðapjónustu voru formlega stofnuð 28. janúar 2010. Samtökin njóta fjárstuðnings frá iðnaðarráðuneytinu á grunni samnings um eflingu heilsuferðapjónustu á Íslandi, en verkefnið er vistað hjá Ferðamálastofu sem leggur því til hálfstóðugildi.



Ísland of Health

Samtökin markaðssetja sig undir heitinu [Ísland of Health](#). Aðalfundur var haldinn 22. mars og þar var meðal annars kynnt stefnumótun fyrir samtökin til ársins 2021. Fjögur meginatriði eru á stefnuskrá samtakanna næstu 10 árin

- Rannsóknir og þekking: Að efla tengsl við háskóla og aðrar stofnanir, hvetja til rannsóknaverkefna.
- Nýsköpun og vöruþróun: Námskeiðahald t.d. í samstarfi við Nýsköpunarmiðstöð, vera vettvangur vöruþróunar, veita hvatningaverðlaun.
- Gæðamál: Gerð gæðasáttmála sem allir aðilar að samtökunum undirrita, vera virk í mótun á gæðakerfi Ferðamálastofu.
- Sölu- og markaðsmál: Heimasíða samtakanna verði eflid til muna, innra starf samtakanna verði styrkt ásamt því að styrkja grasrótina, hefja markvisst samstarf við Íslandsstofu og að styrkja innviði sölu- og markaðsstarfs.

Hvatningarverðlaun iðnaðarráðherra

Til að tryggja áframhaldandi þróun á sviði heilsuferðapjónustu á Íslandi ákvað iðnaðarráðherra annað árið í röð að veita hvatningarverðlaun til fyrirtækja sem skara fram úr á þessu sviði. Alls bárust 17 umsóknir en fyrir valinu varð verkefnið „Heilsa og trú“. Það felst í að bjóða heilsuferðir fyrir trúaða Bandaríkjamenn þar sem hver hluti verkefnisins er nátengdur heilbrigði og trú með sterkri tilvísun í íslenska náttúru og menningu. Um er að ræða 14 daga hreinsandi meðferð, kennslu á andlega sviðinu og leiðtogaþjálfun samhliða föstu.



8.3. Spegillinn

Í mars kynntu Íslandsstofa og Ferðamálastofa [markaðspróunarverkefnið Spegillinn](#), sem er sérstaklega ætlað fyrirtækjum í ferðaþjónustu. Samsvarandi verkefni hefur verið rekið í Finnlandi undanfarin ár með frábærum árangri. Um 10 fyrirtæki tóku þátt í verkefninu sem þótti takast mjög vel. Því lauk í ársbyrjun 2012 og var ákveðið að hafa framhald á.

Spegillinn gengur út á vinnufundi þar sem eitt af þátttökufyrirtækjum er í brennidepli á hverjum fundi. Fram fer opið og gagnrýnið mat á stöðu, stefnu, styrkleikum og veikleikum, framtíðarsýn, markmiðum og leiðum hjá viðkomandi fyrirtæki. Í framhaldinu eru unnar ábendingar og tillögur um úrbætur, tækifæri og leiðir til að bæta og auka arðsemi. Vinnan miðar að því að þessar tillögur og ábendingar geti orðið leiðarljós fyrir stjórnendur viðkomandi fyrirtækis við markaðspróun þess til framtíðar.

9. RANNSÓKNIR OG KANNANIR

9.1. Fjöldi ferðamanna

Heildarfjöldi erlendra ferðamanna árið 2011 var tæplega 566 þúsund og er um að ræða 15,8% aukningu frá 2010 en þá voru erlendir ferðamenn tæplega 489 þúsund talsins. Hafa ferðamenn aldrei verið fleiri á einu ári.

Langflestir erlendra ferðamanna eða 95,6% fóru um Keflavíkurflugvöll, 2,2% með Norrænu um Seyðisfjörð og 2,2% um Reykjavíkur-, Akureyrar- eða Egilsstaðaflugvöll. Vert er að taka fram að tölur fyrir aðra staði en Keflavíkurflugvöll byggja ekki á eiginlegum talningum heldur mati út frá sölu- og farþegatölum. Þar fyrir utan eru farþegar með skemmtiferðaskipum, en tæplega 63 þúsund farþegar komu til Reykjavíkur með 67 skipum árið 2011, 10,6% færri en á árinu 2010 þegar þeir voru um 70 þúsund talsins. Um 95% skemmtiferðaskipa sem koma til landsins hafa viðkomu í Reykjavík.

Brottfarartalningar á Keflavíkurflugvelli

Samkvæmt brottfarartalningum Ferðamálastofu í Leifsstöð fóru 540.824 erlendir gestir frá landinu um flugstöðina á árinu 2011, sem er 17,8% aukning frá árinu áður.

Fjöldamet voru slegin í öllum mánuðum ársins nema mars en þá kom álíka fjöldi og á árinu 2010. Framboð á flugsætum hefur aldrei verið meira en á árinu 2011 og sú gríðarlega mikla umfjöllun sem landið hefur fengið á erlendum vettvangi á undanförunum misserum virðist hafa skilað sér á jákvæðan hátt fyrir íslenska ferðabjónustu.

Ferðamenn um Leifsstöð 2010-2011 eftir þjóðernum				
	Breyting milli ára (%)			
	2010	2011	Fjöldi	%
Bandaríkin	51.166	77.561	26.395	51,6
Bretland	60.326	67.608	7.282	12,1
Danmörk	38.139	40.705	2.566	6,7
Finnland	11.012	12.031	1.019	9,3
Frakkland	29.255	35.957	6.702	22,9
Holland	17.281	19.997	2.716	15,7
Ítalía	9.692	12.346	2.654	27,4
Japan	5.580	6.902	1.322	23,7
Kanada	13.447	17.929	4.482	33,3
Kína	5.194	8.784	3.590	69,1
Noregur	35.662	41.802	6.140	17,2
Spánn	12.237	13.971	1.734	14,2
Sviss	9.163	10.155	992	10,8
Svíþjóð	27.944	32.835	4.891	17,5
Þýskaland	54.377	56.815	2.438	4,5
Annað	78.777	85.426	6.649	8,4
Samtals	459.252	540.824	81.572	17,8

Tafla 3

Ferðamenn um Leifsstöð 2010-2011 eftir mörkuðum				
	Breyting milli ára (10/11)			
	2010	2011	Fjöldi	%
Norðurlönd	112.757	127.373	14.616	13,0
Bretland	60.326	67.608	7.282	12,1
Mið-/S-Evrópa	132.005	149.241	17.236	13,1
Norður Ameríka	64.613	95.490	30.877	47,8
Annað	89.551	101.112	11.561	12,9
Samtals	459.252	540.824	81.572	17,8

Tafla 4

Erlendir ferðamenn eftir komustöðum				
	Breyting milli ára (10/11)			
	2010	2011	Fjöldi	(%)
Keflavíkurflugvöllur	459.252	540.824	81.572	17,8
Seyðisfjörður	15.336	12.505	-2.831	-18,5
Aðrir flugvellar	14.034	12.282	-1.752	-12,5
Samtals	488.622	565.611	76.989	15,7

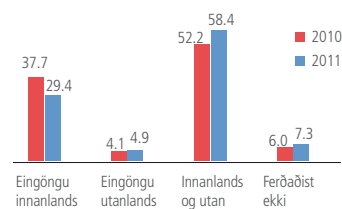
Tafla 5



9.2. Ferðalög Íslendinga innanlands 2011

Niðurstöður úr könnun sem Ferðamálastofa lét MMR gera þar sem spurt var um ferðalög Íslendinga á árinu 2011 og ferðaáform þeirra á árinu 2012 benda til að álíka margir hafi verið á faraldsfæti innanlands og áður en sjá má breytingu á heimsóknum til einstakra staða. Þá halda utanferðir áfram að færast í aukana. Tæplega níu af hverjum tíu Íslendingum ferðuðust innanlands á árinu 2011, sem er svipað og árin á undan. Tæplega tveir þriðju aðspurðra ferðuðust til útlanda, eða 63,3%, en var 56,3% í sambærilegri könnun fyrir árið 2010. Ekki er að greina miklar breytingar í ferðaáformum fólks fyrir árið 2012 en langflestir hafa ferðalög af einhverju tagi á stefnuskránni. Nánar má fræðast um könnunina á [vef Ferðamálastofu](#).

Ferðuðust Íslendingar árið 2011 (%)



9.3. Könnun meðal erlendra ferðamanna

Ferðamálastofa fékk MMR til að framkvæma könnun meðal erlendra ferðamanna sumarið 2011. Markmiðið með könnuninni var að afla upplýsinga um erlenda ferðamenn á landinu, aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun þeirra á landinu, eyðslu-hætti og viðhorf þeirra til ýmissa þátta íslenskrar ferðaþjónustu. Um var að ræða netkönnun en netföngum var safnað með skipulögðum hætti á brottfararsvæði flugstöðvar Leifs Eiríkssonar og Norrænu-ferjunnar á Seyðisfirði á tímabilinu 5. júlí-31. ágúst 2011.

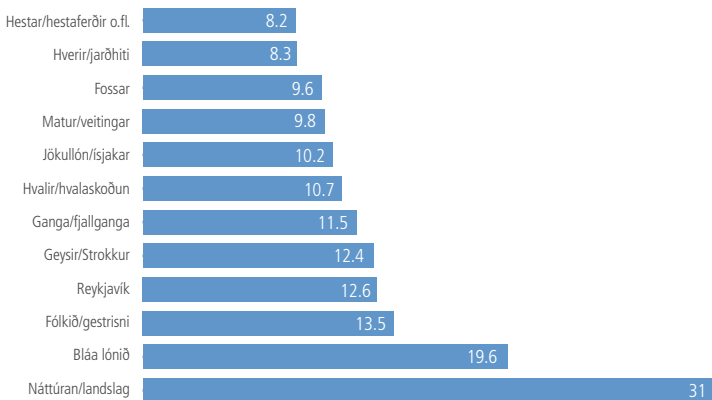
Eitt af því sem kom fram var að erlendir ferðamenn dvöldu að jafnaði 10,2 nætur á Íslandi sumarið 2011 og ferðuðust langflestir (79,6%) á eigin vegum. Tveir af hverjum þremur höfðu bókað ferðina innan fjögurra mánaða fyrir brottför og við ákvarðanatökuna höfðu langflestir (75,4%) aflað sér upplýsinga

um Ísland á netinu. Bílaleigubíll var sá samgöngumáti sem flestir (46,0%) nýttu til ferða sinna um landið en vegakerfið er einn af þeim þáttum sem margir ferðamenn töldu að mætti bæta. Ferðin stóðst væntingar flestra og töldu langflestir (79,1%) líklegt að þeir myndu ferðast til Íslands aftur í framtíðinni og það að sumri til. Könnunin í heild er aðgengileg á [vef Ferðamálastofu](#), en samsvarendi könnun hefur staðið yfir utan háannar 2011-2012 og er áætlað að niðurstöður úr henni birtist snemmsumars 2012.

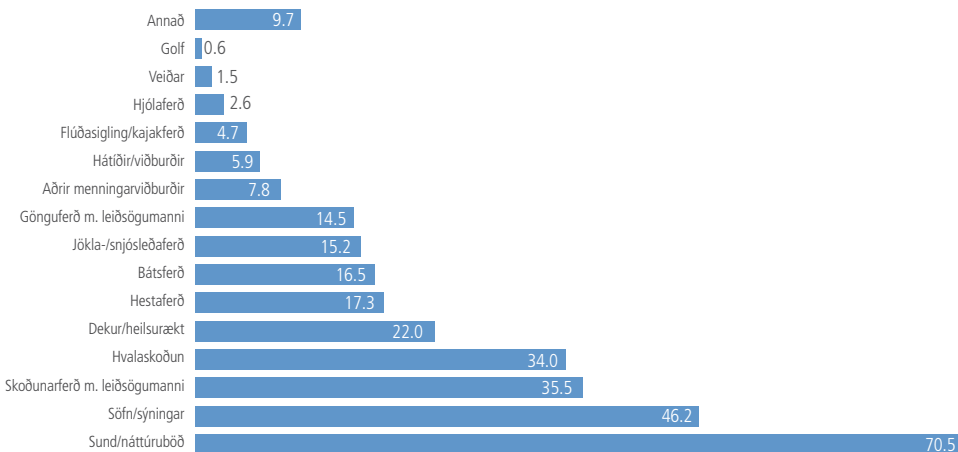
9.4. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu

Ferðamálastofa setti á árinu af stað vinnu við fyrsta hluta verkefnis um kortlagningu auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu á landsvísi. Rannsóknamiðstöð ferðamála er framkvæmdaraðili verkefnisins, en þessi fyrsti verkþáttur er unninn með fulltingi sveitarfélagana Ásahrepps, Mýrdalshrepps, Rangárþinga Ytra og Eystra og Skaftárhrepps. Verkefnið miðar að því að kortleggja, með aðstoð landfræðilegra upplýsingakerfa, auðlindir ferðaþjónustu og helstu innviði svæða í samstarfi við heimafólk og greina þannig með myndrænum hætti tækifæri í þróun ferðavöru og hvar auðlindir ferðaþjónustunnar liggja til framtíðar. Vonir standa til að niðurstöður úr þessu verkefni megi m.a. nýta sem grundvöll fyrir heildarstefnumörkun og skipulagningu ferðamennsku á ákveðnum ferðasvæðum og/eða landshlutum.

Hvað var minnisstæðast úr Íslandsferðinni?



Hvaða afþreyingu var greitt fyrir á Íslandi





10. SKÝRSLUR OG ÚTGEFIÐ EFNI



Góðir staðir – Leiðbeiningarrit um uppbyggingu vandaðra ferðamannastaða

Ferðamálastofa, Framkvæmdasýsla ríkisins og Hönnunarmiðstöð Íslands tóku höndum saman um gerð leiðbeiningarrits um uppbyggingu ferðamannastaða á Íslandi. Ritið dregur fram mikilvægi þess að vanda allan undirbúning og hönnun áður en lagt er í framkvæmdir. Ritinu er ætlað að hjálpa ferðapjónustuaðilum, forsvarsmönnum sveitarfélaga, félagasamtökum og öðrum framkvæmdaraðilum við skipulag og uppbyggingu áfangastaða ferðamanna. Því er þannig ætlað að byggja brú á milli sveitarfélaga og ríkis annars vegar og hönnuða og framkvæmdaaðila hins vegar. *Ritið er aðgengilegt á [vef Ferðamálastofu](#).*

Handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum

Í febrúar 2011 kom út handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum. Um ákveðin tímamót er að ræða þar sem með henni er í fyrsta sinn sett fram heildstætt kerfi fyrir samræmdar merkingar á þessum stöðum, sem mun er fram í sækir verða til mikils hagræðis fyrir bæði ferðamenn og þá aðila sem standa að framkvæmdum. Handbókin er samstarfsverkefni Vatnajökulspjöldgarðs, Umhverfisstofnunar, Ferðamálastofu og Þingvallapjöldgarðs. Handbókin þjónar sem hönnunarstaðall fyrir aðildarstofnanirnar en er jafnframt ætluð öllum þeim sem koma að mótun umhverfis ferðamanna á Íslandi. Handbókin er lifandi plagg og endurskoðuð reglulega. Hún er aðgengileg á [vef Ferðamálastofu](#).

Öryggi á ferðamannastöðum – Stefna til 2015

Á haustdögum 2010 setti ferðamálastjórn á lagginnar vinnuhóp, sem fékk það verkefni að fjalla um helstu þætti áhættustýringar og setja fram drög að stefnumörkun um öryggismál á ferðamannastöðum. Í vinnuhópnum sátu fulltrúar frá Ferðamálastofu, Slysavarnarfélaginu Landsbjörgu og Umhverfisstofnun. Eftir langt vinnu- og umsagnarferli skilaði vinnuhópurinn af sér skýrslu í maí 2011 sem ber heitið „*Öryggi á ferðamannastöðum – Stefna til 2015*“. Með skýrslunni hefur skapast grundvöllur til skipulagðrar vinnu að því að tryggja öryggi ferðamanna á ferðamannastöðum á Íslandi. Niðurstöður skýrslunnar eru lagðar til grundvallar við forgangsröðun aðgerða og eru m.a. stjórn Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða til leiðsagnar við störf sín.



Stefnumót við náttúruna – Vistvæn þjónustuhús

Stefnumót við náttúruna – Vistvæn þjónustuhús er samstarfsverkefni Ferðamálastofu og Arkís arkitekta sem gerðu með sér samkomulag um þróun á vistvænum þjónustukjörnum fyrir ferðamannastaði. Um er að ræða hönnun sem byggir á vistvænni hugsun og íslenskri byggingarhefð, sem er einfalt að laga að aðstæðum á hverjum stað, hefur hagnýtt notkunargildi og er á viðráðanlegu verði. Samstarfssamningur Ferðamálastofu og Arkís felur m.a. í sér teikningar og önnur hefðbundin hönnunargögn sem þarf til verksins s.s. arkitekta- og verkfræðiteikningar vegna burðarþols, pípu- og raflagna auk magnskráa fyrir viðkomandi verklíði.

Gott aðgengi

Ferðamálastofa veitti á árinu styrk fyrir úttekt á aðgengismálum fyrir 20 vinsæla ferðamannastaði og var verkefnið unnið af fyrirtækinu Aðgengi ehf. Skýrsla um niðurstöður kom út á árinu og er aðgengileg á [vef Ferðamálastofu](#). Verkefnið nær yfir úttektir, skráningu, vottanir og birtingu á aðgengisupplýsingum. Fyrirtækið Aðgengi ehf. notar Access Iceland aðgengismerkjakerfi til að meta aðstæður hverju sinni.

Ferðamannavegur á Snæfellsnesi

Ferðamálastofa hefur á síðustu misserum tekið þátt í verkefni tengdu hugmyndum um skilgreiningu og útfærslu ferðamannavega. Markmið verkefnisins var að prófa vinnuferil fyrir skipulagningu ferðamannavega sem er grundvöllur fyrir frekari útfærslur og hönnun áfangastaða á leiðinni (sbr. Nasjonale turistveger í Noregi) og síðan vöruþróun og markaðssetningu leiðarinnar sem ferðavöru. Áhersla er á að móta aðferð sem má beita víðar á landinu við leiðarval og skipulag á ferðamannavegum. Ákveðið var að vinna tilraunaverkefni á Snæfellsnesi og kom skýrsla um það út á árinu. Hún er aðgengileg á [vef Ferðamálastofu](#). Þátttakendur í verkefninu voru Ferðamálastofa, Snæfellsbær, Vegagerðin og VSÓ Ráðgjöf sem hélt utan um verkefnið.

Verkefnayfirlit styrkja frá Ferðamálastofu

Allt frá árinu 1995 hefur Ferðamálastofa veitt styrki til úrbóta í umhverfismálum á ferðamannastöðum og til uppbyggingar á nýjum svæðum fyrir ferðamenn. Á þeim tíma hefur rúmlega 700 milljónum króna verið varið til styrkja og framkvæmda á yfir 300 stöðum víðsvegar um landið og eru listar yfir alla styrkþega aðgengilegir á [vef Ferðamálastofu](#). Sumarið 2011 var ráðinn starfsmaður til að vinna verkefnayfirlit fyrir árin 2009 og 2010. Þar má má finna *yfarlegar upplýsingar um hvert verkefni* sem hlaut styrk fyrir þessi ár, hver framgangur þeirra hefur verið og eftir atvikum myndir og/eða teikningar.



Ísland allt árið – skýrslur fyrir markvissa stefnumótun í ferðaþjónustu

Með verkefninu „Ísland allt árið“ er verið að vinna að meginmarkmiðum ferðamála samkvæmt ferðamálaáætlun fyrir tímabilið 2011 til 2020, þ.e.a.s. að auka arðsemi greinarinnar með fjölgun ferðamanna þar sem sérstök áhersla er lögð á lágönn. „Ísland allt árið“ er unnið sem samstarfsverkefni Samtaka ferðaþjónustunnar, Ferðamálastofu, Icelandair, Iceland Express, Samtaka atvinnulífsins, Íslandsstofu, Byggsstofnunar, Markaðsstofu ferðamála á Norðurlandi, Menningar- og ferðamálasviðs Reykjavíkurborgar, Sambands íslenskra sveitarfélaga, Albýðusambands Íslands og Nýsköpunarmiðstöðvar Íslands.

Fyrsta áfanga verkefnisins, öflun gagna, lauk á árinu. Annars vegar var um að ræða öflun gagna frá innlendum aðilum og hins vegar öflun samkeppnisviðmiða (e. benchmarking). Niðurstöðurnar eru aðgengilegar í skýrslunum á [vef Ferðamálastofu](#).



Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu

Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu, „[Ferðaþjónusta á Íslandi í tölum](#)“, kom út í mars. Bæklingurinn er gefinn út [á rafrænu formi](#) sem PDF-skjal, bæði á íslensku og ensku. Í honum eru teknar saman og settar fram í myndrænu formi ýmsar tölulegar staðreyndir um íslenska ferðaþjónustu, fjölda erlendra ferðamanna og

ferðahegðun þeirra. Helstu heimildir eru talningar Ferðamálastofu í Leifsstöð, kannanir sem Ferðamálastofa hefur látið vinna meðal íslenskra og erlendra ferðamanna, ferðaþjónustureikningur Hagstofu Íslands og gistináttatalningar Hagstofu Íslands, auk talna frá Austfari um fjölda ferðamanna með Norrænu, frá ISAVIA um fjölda ferðamanna um aðra flugvelli en Keflavíkflugvöll og tölur frá Faxaflóahöfnum um fjölda farþega með skemmtiferðaskipum.



Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

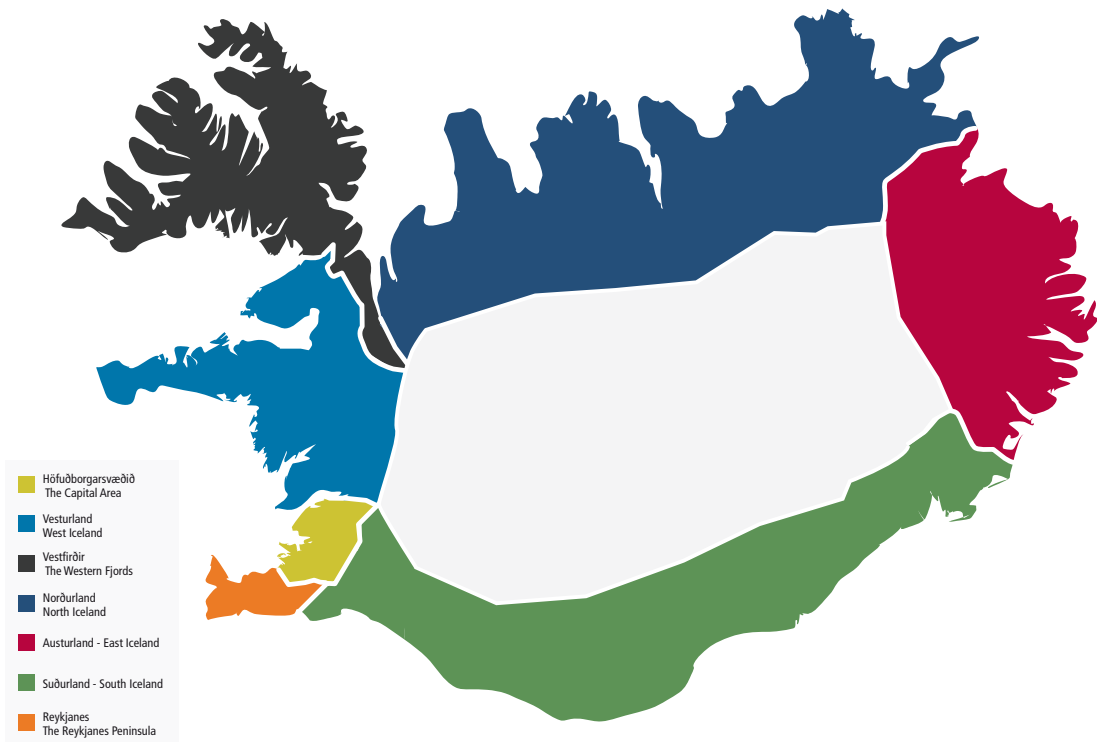
Ferðamálastofa gaf á árinu út ritið "Upplýsingamiðstöðvar - Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk". Um er að ræða 11. útgáfu í endurbættri mynd. Ritinu er ætlað að gera þeim sem reka upplýsingamiðstöðvar og starfsfólki þeirra auðveldara að skipuleggja starfið og bæta á ýmsa lund. Þótt aðstæður á hverjum stað séu mismunandi þá er áriðandi að allar upplýsingamiðstöðvar

starfi eftir sömu grundvallarreglum. Það gerir þær trúverðugri og eykur tiltrú ferðamannsins og hagsmunaaðilanna á þeim.

Hlutverk upplýsingamiðstöðva er að auka gæði þjónustu við innlenda og erlenda ferðamenn og veita þeim þær upplýsingar sem þeir þarfnast til að auðvelda sér ferðalagið. Upplýsingamiðstöðvar eru þannig afar mikilvægar fyrir uppbyggingu ferðaþjónustu um allan heim. Með betri upplýsingum er líklegra að ferðamaðurinn veiti sér eitthvað sem hann hefði annars farið á mis við og er því oft um beinan fjárhagslegan ávinning að ræða. Hlutverk upplýsingamiðstöðva er einnig að auðvelda hagsmunaaðilum í ferðaþjónustu að koma vöru sinni og þjónustu á framfæri. Þá gegna upplýsingamiðstöðvar mikilvægu hlutverki varðandi öryggi ferðamanna. Ritið í heild má nálgast á [vef Ferðamálastofu](#).

Ársskýrsla Ferðamálastofu 2010

Ársskýrsla Ferðamálastofu fyrir árið 2010 kom út í apríl og er aðgengileg á vef stofnunarinnar, [ferdamalastofa.is](#). Í henni er farið yfir þau fjölbreyttu verkefni sem Ferðamálastofa sinnti á árinu.



Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir

Rúmlega 1.200 áskrifendur eru að rafrænu fréttabréfi Ferðamálastofu sem sent er út með reglubundnum hætti. Í því eru teknar saman þær fréttir sem birtast á vef stofnunarinnar [ferdamalastofa.is](#) og aðrar upplýsingar sem stofnunin þarf að miðla.

Handbókin „Ísland“

Handbókin „Ísland“, byggir á gagnagrunni Ferðamálastofu um alla ferðaþjónustuaðila á Íslandi. Hún er gefin út í PDF-formi á geisladiski. Handbókin er gefin út á ensku og íslensku og kemur út einu sinni á ári. Um er að ræða mikilvægt uppflettirit fyrir alla þá sem starfa að skipulagningu og upplýsingagjöf í ferðaþjónustu.



Til athugasemja fyrir þá sem hyggja á rekstur í ferðaþjónustu

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

Tilgangurinn er að hjálpa fólki fyrstu skrefin og auðvelda því að leita sér upplýsinga. Ritið er aðgengilegt á [vef Ferðamálastofu](#).

11. FUNDIR, RÁÐSTEFNUR OG NÁMSKEIÐ

11.1. Ferðamálaþing 2011

Á annað hundrað manns tóku þátt í tveggja daga ferðamálaþingi á Ísafirði 5.-6. október. Iðnaðarráðuneytið og Ferðamálastofa gengust fyrir þinginu í samvinnu við Hönnunarmiðstöð, Arkitektafélag Íslands, Bygðasafn Vestfjarða, Nýsköpunarmiðstöð og Íslandsstofu. Yfirskrift þingsins var „Upplifðu“ en meginþema þess var áhersla á samspil ferðaþjónustu og skapandi greina.

Bakgrunnur fyrirlesara var fjölbreyttur og má þar nefna hönnuði, háskólafolk, ferðaþjónustuaðila og fleiri. Fjölmörg áhugaverð verkefni á ýmsum stigum voru kynnt og einnig haldnar málstofur með þátttöku ráðstefnugesta.

Þingið hófst með ávarpi Katrínar Júlíusdóttir ferðamálaráðherra og lauk með afhendingu hvatningarverðlauna ráðherra fyrir verkefni sem miða að samstarfi skapandi greina og ferðaþjónustu. Þrjú verkefni voru tilnefnd.

- Vatnavinir Vestfjarða
- Eyðibýli á Íslandi
- Fuglastígur á Norðausturlandi

Aðalverðlaunin, 1 milljón króna, komu í hlut Vatnavina Vestfjarða. Erindi og upptökur frá þinginu má finna á [vefjum Ferðamálastofu](#) og Nýsköpunarmiðstöðvar Íslands.



Starfsfólk Ferðamálastofu í Heydal á heimleið af Ferðamálaþingi 2011.

11.2. Uppbygging og skipulag ferðamannastaða

Ferðamálastofa boðaði til málþings fimmtudaginn 14. apríl á Grandhótelu. Til umræðu var uppbygging og skipulag ferðamannastaða. Meðal fyrirlesara var Audun Pettersen frá Innovasjon Norge og einnig hópur innlendra fyrirlesara með þekkingu á málaflokknum. Málþingið var fjölsótt og þótti vel heppnað. Það endaði á „heimskaffi“ þar sem unnið var í umræðuhópum. Niðurstöður þeirrar vinnu voru teknar saman og þær nýttar við gerð leiðbeiningarríts um uppbyggingu vandaðra ferðamannastaða, sem kom út á árinu. Málþingið var sent út á netinu og allt efni frá því er aðgengilegt á [vef Ferðamálastofu](#).

11.3. Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Allt frá árinu 1993 hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva og svo var einnig á árinu 2011. Lögð er áhersla á að fá sem flest starfsfólk upplýsingamiðstöðva á námskeiðið og er mikilvægt að a.m.k. nýtt starfsfólk sitji það. Þýðingarmikið er að skapa tengsl á milli stöðva auk þess sem yfirbragð stöðvanna verður líkara innbyrðis ef sem flestir starfsmenn hafa setið námskeið. Námskeiðið í ár var haldið 7. júní á Grand Hótel Reykjavík, í samvinnu við Upplýsingamiðstöð ferðamanna í Reykjavík.



Málþing um uppbyggingu og skipulag ferðamannastaða endaði á „heimskaffi“ þar sem unnið var í umræðuhópum.



12. REKSTUR FERÐAMÁLASTOFU Á ÁRINU 2011

Fjárveitingar til Ferðamálastofu námu 441,6 millj. kr. á árinu 2011. Rekstrarútgjöld námu 468,1 millj. kr. og rekstrartekjur 29,5 millj. kr. Því varð afgangur af rekstri 3,0 millj. kr. Rekstraráætlun fyrir árið 2011 gerði ráð fyrir 4,4 millj. kr. halla. Stærstu útgjaldaliðirnir eru tilfærslur 35%, erlent markaðsstarf 27% og laun og launatengd gjöld 21%.

Tilfærslur og styrkir fara að langstærstum hluta til ýmissa ferðamála innanlands. Stærstu einstöku styrkir fara til stuðnings markaðsstofum og upplýsingamiðstöðvum landshluta. Einnig voru veittir styrkir til úrbóta á fjölsóttum ferðamannastöðum,

markaðsátaka innanlands, til þróunar og nýsköpunar í ferðabjónustu o.fl.

Markvisst var unnið að hagræðingu í rekstri svo starfsemin gæti rúmast innan ramma fjárlaga. Ný og aukin verkefni kölluðu jafnframt á frekari forgangsröðun eldri verkefna í takti við breyttar áherslur.



ÁRSREIKNINGUR FERÐAMÁLASTOFU 2011

Rekstrarreikningur 2011

	2011	2010
Tekjur:		
Markaðar tekjur	4.050.870	4.925.000
Sértekjur	25.495.108	80.990.758
	<u>29.545.978</u>	<u>85.915.758</u>
Gjöld:		
Launagjöld	96.726.166	138.574.816
Fundir og ferðir	11.541.980	39.166.792
Rekstrarvörur	3.607.767	3.689.876
Aðkeypt þjónusta	54.596.793	144.563.654
Húsnæðiskostnaður	10.407.080	23.695.108
Annar kostnaður	57.993	70.677
Eignakaup	1.283.649	734.102
Tilfærslur	162.659.346	207.932.540
Erlent markaðsstarf	126.000.000	
	<u>466.880.774</u>	<u>558.427.565</u>
Fjármunatekjur (gjöld)	(1.221.629)	(1.703.184)
Tekjuhalli fyrir ríkisframlag	<u>(438.556.425)</u>	<u>(474.214.991)</u>
Framlag ríkissjóðs	441.600.000	464.700.000
Tekjuafgangur (halli):	<u>3.043.575</u>	<u>(9.514.991)</u>

Efnahagsreikningur 2011

	2011	2010
Eignir:		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir	490.720	490.720
	<u>490.720</u>	<u>490.720</u>
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur	149.073.005	113.753.885
Handbært fé	4.815.501	14.751.557
	<u>153.888.506</u>	<u>128.505.442</u>
Eignir alls:	<u>154.379.226</u>	<u>128.996.162</u>
Skuldir og eigið fé:		
Eigið fé	28.257.165	37.772.156
Tekjuafgangur	3.043.575	(9.514.991)
	<u>31.300.740</u>	<u>28.257.165</u>
Skammtímaskuldir		
Aðrar skammtímaskuldir	123.078.486	100.738.997
	<u>154.379.226</u>	<u>128.996.162</u>

Sjóðsstreymi 2011

	2011	2010
Rekstrarhreyfingar:		
Veltufé frá rekstri:		
Tekjuafgangur (halli)	3.043.575	(9.514.991)
Veltufé frá rekstri	3.043.575	(9.514.991)
Breytingar rekstrartengdra eigna og skulda:		
Skammtímakröfur, (hækkun)/lækkun	(12.032.573)	(11.862.254)
Skammtímaskuldir, (lækkun)/hækkun	22.339.489	13.127.834
	10.306.916	1.265.580
Handbært fé frá rekstri	13.350.491	(8.249.411)
Fjármögnunarhreyfingar:		
Framlag ríkissjóðs	(441.600.000)	(464.700.000)
Greitt úr ríkissjóði	418.313.453	480.795.175
Fjármögnunarhreyfingar samtals	(23.286.547)	16.095.175
Breytingar á handbæru fé	(9.936.056)	7.845.764
Handbært fé í ársbyrjun	14.751.557	6.905.793
Handbært fé, hreyfingar	(9.936.056)	7.845.764
Handbært fé í árslok	4.815.501	14.751.557

