Skýrsla

atvinnuvega- og nýsköpunarráðherra um stöðu ferðaþjónustunnar

(Lögð fyrir Alþingi á 141. löggjafarþingi 2012–2013.)

Inngangur

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðherra leggur hér fram skýrslu um stöðu ferðaþjónustunnar. Um er að ræða fyrstu skýrslu þessa efnis sem lögð er fyrir Alþingi og vonast er til að hún gefi sem fyllsta mynd af stöðu greinarinnar.

Að beiðni ráðuneytisins vann Ferðamálastofa skýrsluna og aflaði upplýsinga hjá m.a. Hagstofunni, Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Samtökum ferðaþjónustunnar, Íslandsstofu og Rannsóknarmiðstöð ferðamála.

Skýrslan skiptist í átta meginkafla. Í fyrstu þremur köflunum er farið stuttlega yfir sögu ferðaþjónustunnar með hliðsjón af aðkomu hins opinbera að henni, fjallað er um þátt greinarinnar í efnahagslífi landsins og um gildandi ferðamálaáætlun 2011-2020, með vísan í fyrri ferðamálaáætlanir. Þá koma fjórir kaflar sem taka mið af þeim fjórum meginstoðum sem gildandi ferðamálaáætlun byggir á, þ.e.:

- Innviðir og grunngerð
- Kannanir – rannsóknir – spár
- Vöruþróun – nýsköpun
- Markaðsmál

Hverjum kafla lýkur með umfjöllun um stöðu þeirra aðgerða sem kveðið er á um í ferðamálaáætlun. Í lokin er kafli með samantekt og niðurstöðum.

Sögulegt ágrip

Ferðaþjónusta hefur vaxið hratt síðustu áratugina á Íslandi sem og í öðrum löndum. Allt bendir til að svo verði áfram og hefur hún víðast haldið hlut sínum og gott betur síðustu misserin, þrátt fyrir kreppu á öðrum sviðum efnahagslífsins. Þetta má meðal annars ráða af tölum frá Alþjóðaferðamálaráðinu (e. World Tourism Organization-UNWTO) sem sýna mikla aukningu í ferðalögum á milli landa á heimsvísu á milli 2010 og 2011 og um 5% aukningu á árinu 2012.[1] Sama má sjá í tölum frá Evrópska ferðamálaráðinu ETC, sem gefur ársfjórðungslega út skýrslu um þróun og horfur í ferðamálum álfunnar. [2]

Þótt ferðaþjónusta eigi sér víða lengri sögu sem atvinnugrein en hérlendis má almennt segja að eftir síðari heimsstyrjöld hafi vegur hennar vaxið hratt á heimsvísu. Þar hafa einkum verið nefndir áhrifaþættir á borð við auknar ráðstöfunartekjur og meiri frítíma almennings og

[1] Heimild: UNWTO World Tourism Barometer, October 2012.

[2] Heimild: European Tourism in 2012: Trends & Prospects, Quarterly Report (Q3/2012)

gríðarlegar endurbætur í samgöngum. En fólk ferðast ekki eingöngu í frítíma sínum heldur eru viðskiptaferðir umtalsverður þáttur ferðaþjónustu. Þá hefur aukin menntun og almennt meiri vitund um staði víðs vegar í heiminum verið nefnt sem þættir er hvetji til ferðalaga.

Í Sögu ferðaþjónustunnar eftir Birnu G. Bjarnleifsdóttur (2006) kemur fram að samkvæmt upplýsingum frá Orðabók Háskólans sé elsta dæmið um notkun orðsins „ferðamaður“ í íslensku máli frá árinu 1821. Notkun á orðinu „ferðaþjónusta“ á sér hins vegar mun skemmri sögu þótt það hafi öðlast almenna viðurkenningu sem heiti atvinnugreinarinnar. Gestrisni hefur löngum verið talin Íslendingum til tekna en lengst af var þó engin sérstök aðstaða fyrir ferðafólk, hvorki til að kaupa mat né að gista. Fyrsti gististaðurinn hérlendis er jafnan talinn vera Hótel Skandinavía sem hóf starfsemi í Reykjavík árið 1855. Vart er þó hægt að segja að saga gististaða á landinu teljist samfelld fyrr en nær dregur aldamótunum 1900.

Talsvert áður virðast hins vegar yfirvöld í landinu hafa haft vilja til að bæta hag þeirra er þurftu að dvelja fjarri heimilum sínum og segir Klemens Jónsson landritari frá því í Reykjavíkursögu sinni að 7. september 1785 hafi stiftamtmaður ritað stjórninni og farið þess á leit að fé yrði veitt til byggingar gisti- og veitingahúss í Reykjavík. Var röksemd fyrir beiðninni m.a. sú að nauðsynlegt væri að piltar í Hólavallaskóla, sem þá var í byggingu, gætu fengið keyptan mat á greiðasölustað. Er spurning hvort hér sé ekki að finna fyrstu opinberu afskiptin af ferðamálum hérlendis. Af þessum ráðagerðum varð þó ekki en árið eftir, 1786, fær maddama Angel leyfi yfirvalda til veitingareksturs í Reykjavík og er það jafnan talið fyrsta veitingahúsið hérlendis.

Ef stiklað er á stóru í aðkomu hins opinbera að ferðaþjónustunni má staldra við eftirtalin ártöl:

1936 - Ferðaskrifstofa ríkisins stofnuð:

Ferðaskrifstofa ríkisins var ferðaskrifstofa í eigu íslenska ríkisins sem var stofnuð í miðri heimskreppu, árið 1936, með einkaleyfi til reksturs ferðaskrifstofu fyrir erlenda ferðamenn á Íslandi. Einkaleyfið var þó meira í orði en á borði því í raun gátu aðrar ferðaskrifstofur einnig starfað, auglýst starfsemi sína erlendis og tekið á móti erlendum ferðamönnum. Ferðaskrifstofan átti m.a. að kynna Ísland sem ferðamannaland á erlendum vettvangi, annast móttöku erlendra ferðamanna, veita hverskonar upplýsingar um ferðalög, hafa eftirlit með verðlagi þjónustunnar og einnig með gæðamálum hjá hótelum og veitingahúsum. Ferðaskrifstofan var fjármögnuð með sérstökum skatti á selda farmiða sérleyfishafa áætlunarbifreiða. Hún var lögð niður árið 1939 en eftir síðari heimsstyrjöld var ákveðið að endurreisa hana, m.a. til að sjá um landkynningu, upplýsingagjöf til erlendra ferðamanna og orlofsferðir stéttarfélaga. Fljótlega varð Ferðaskrifstofa ríkisins líka áberandi í hótel- og gistihúsarekstri víða um land.

Einkaleyfi Ferðaskrifstofu ríkisins var fellt niður árið 1964 um leið og Ferðamálaráð var stofnað en hún var áfram áberandi í íslenskri ferðaþjónustu sem ríkisstofnun og var m.a. ætlað víðtækt hlutverk á sviði landkynningar og upplýsingamála. Þegar lögum um ferðamál var breytt árið 1976 breyttist Ferðaskrifstofa ríkisins úr ríkisstofnun í ferðaskrifstofu í eigu ríkisins en verkefnin sem sneru að landkynningu, upplýsingagjöf o.fl. færðust til skrifstofu Ferðamálaráðs. Árið 1988 var Ferðaskrifstofu ríkisins breytt í hlutafélag og 2/3 hlutanna seldir starfsmönnum undir heiti Ferðaskrifstofu Íslands. Árið 1992 var Ferðaskrifstofa Íslands að fullu einkavædd sem hluti af starfi einkavæðingarnefndar og hlutur ríkisins seldur.

1964 - Fyrstu lögin um ferðamál

Ferðamálaráð var sett á laggirnar með lögum um ferðamál nr. 29/1964. Samkvæmt þeim skipaði samgöngumálaráðherra níu menn í Ferðamálaráð til þriggja ára í senn. Ráðherra skipaði formann án tilnefningar en aðrir voru tilnefndir af helstu hagsmunaaðilum í greininni, Eimskipafélagi Íslands, Félagi sérleyfishafa, Ferðafélagi Íslands, Flugfélagi Íslands, Loftleiðum, Ferðaskrifstofu ríkisins, Sambandi veitinga- og gistihúsaeigenda og Samtökum íslenzkra ferðaskrifstofa. Hlutverk ráðsins var að „vera Alþingi og ríkisstjórn ráðgefandi um allt það, er að ferðamálum í landinu lýtur. Skal ráðið bera fram tillögur um þær framkvæmdir og umbætur, sem það telur nauðsynlegar hverju sinni.“ Einnig skyldi ráðið gera áætlanir og tillögur um skipan gistihúsamála í landinu.

Hlutverk ráðsins var þannig fyrst og fremst ráðgefandi en einnig var ráðinu falin umsjón með Ferðamálasjóði, sem var stofnsettur með þessum sömu lögum. Hlutverk hans var „að stuðla að byggingu gisti- og veitingahúsa í landinu og bæta þannig skilyrði til að veita innlendu og erlendu ferðafólki sem beztar móttökur og aðbúð“.

Ferðaskrifstofa ríkisins var í lögunum skilgreind sem ríkisstofnun með víðtækt hlutverk, m.a. á sviði landkynningar og upplýsingamála, eins og fyrr er sagt.

1976 - Ný lög um ferðamál

Með lögum um ferðamál nr. 60/1976 var Ferðamálaráði Íslands falið að vinna að ákveðnum verkefnum og í reynd umsjón með ferðaþjónustu á Íslandi undir yfirstjórn samgönguráðuneytis. Verkefnin voru þessi:

a) Skipulagning og áætlanagerð um íslensk ferðamál.
b) Landkynning.
c) Þátttaka í fjölþjóðlegu samstarfi um ferðamál.
d) Aðstoð við einstök ferðamálafélög og starfsemi þeirra.
e) Skipulagning náms og þjálfunar fyrir leiðsögumenn skv. sérstakri reglugerð þar að lútandi.
f) Forganga um hvers konar þjónustu- og upplýsingastarfsemi fyrir ferðamenn.
g) Samstarf við náttúruverndarráð, og aðra hlutaðeigandi aðila, um að umhverfi, náttúru- og menningarverðmæti spillist ekki af starfsemi þeirri, sem lög þessi taka til.
h) Frumkvæði um fegrun umhverfis og snyrtilega umgengni á viðkomu- og dvalarstöðum ferðafólks.
i) Könnun á réttmæti kvartana um misbresti á þjónustu við ferðamenn.
j) Undirbúningur og stjórn almennra ráðstefna um ferðamál, sem haldnar skulu eigi sjaldnar en annað hvort ár.
k) Önnur þau verkefni sem Ferðamálaráði eru falin með lögum þessum eða á annan hátt.
l) Í lögunum er einnig kveðið á um skipun ferðamálastjóra „sem annast daglega stjórn Ferðamálaráðs, samkvæmt því sem ráðið ákveður,“ eins og segir í lögunum.

2006 - Ferðamálaráð verður Ferðamálastofa

Verulegar breytingar urðu á starfsemi Ferðamálaráðs með nýjum lögum í ársbyrjun 2006. Fram að því var skipað Ferðamálaráð jafnframt stjórn stofnunarinnar en með nýjum lögum var skilið þar á milli. Nafni stofnunarinnar var breytt í Ferðamálastofa, hún færð beint undir samgönguráðherra og henni fengin stjórnsýsluleg verkefni. Þannig færðust leyfismál ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjenda frá ráðuneytinu til Ferðamálastofu. Jafnframt var Ferðamálastofu með nýju lögunum falið nýtt verkefni sem sneri að framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu. Þingsályktun um framkvæmd þessarar áætlunar var samþykkt á vorþingi 2005. Í ferðamálaáætlun 2006-2015 voru fjölmörg verkefni sem miðuðu að uppbyggingu ferðaþjónustunnar og var Ferðamálastofu falin umsjón og framkvæmd þeirra.

Við flutning málaflokksins frá samgönguráðuneyti um áramót 2007-2008 færðist Ferðamálastofa undir iðnaðarráðuneytið, sem síðan í september 2012 varð hluti af nýju atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneyti.

2010 - Íslandsstofa tekur til starfa

Íslandsstofa tók til starfa 1. júlí 2010 en lög um hana voru samþykkt í apríl sama ár. Í Íslandsstofu sameinaðist starfsemi Útflutningsráðs, Fjárfestingarstofu og sá hluti af starfsemi Ferðamálastofu er laut að erlendu markaðsstarfi. Í framhaldinu (2011) gerði iðnaðarráðuneytið (nú atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið) samning við Íslandsstofu til fimm ára um markaðsstarf erlendis.

Þáttur ferðaþjónustu í efnahagslífi Íslands

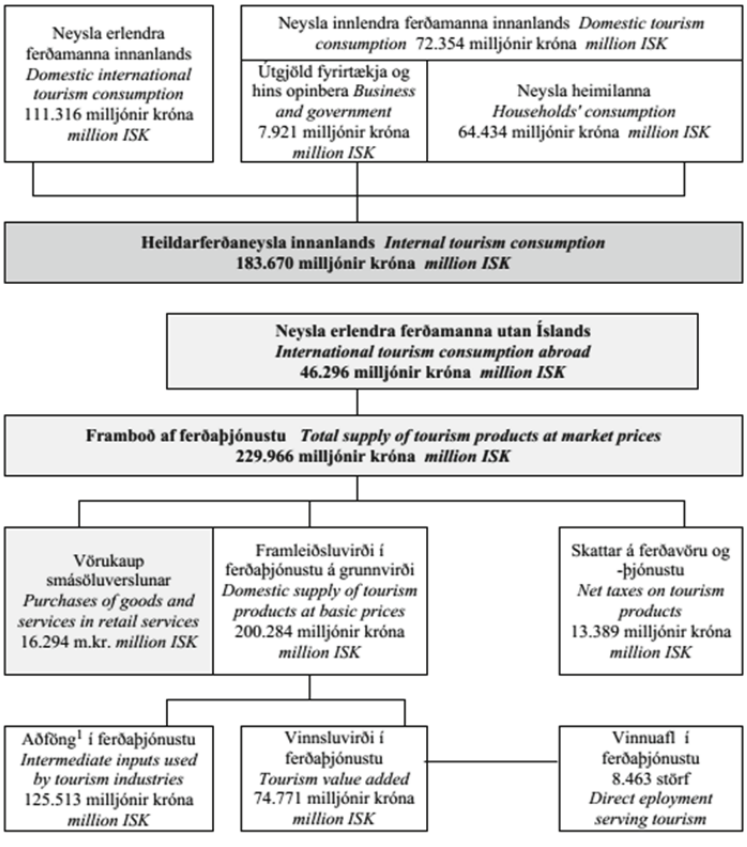
Hagtölur í íslenskri ferðaþjónustu

Öfugt við hinar lykilútflutningsgreinar landsins, sjávarútveg og álframleiðslu, er ekki með öllu einfalt að ná utan um ferðaþjónustugreinina sem heild. Til þess er hún of samofin mörgum öðrum atvinnugreinum. Hagstofan hefur þrívegis, fyrir tilstuðlan ráðuneytis ferðamála, gefið út hliðarreikning eða Tourism Satellite Accounts (TSA) fyrir ferðaþjónustu á Íslandi. Þar er birt heildstætt yfirlit yfir ferðaþjónustu og jafnframt áætlun um þróun ferðaþjónustunnar innanlands eitt til tvö ár fram í tímann. Þar má finna ýmsar hagtölur s.s. hlut ferðaþjónustu í landsframleiðslu, neyslu erlendra ferðamanna innanlands, neyslu Íslendinga innanlands og utan, framleiðsluvirði ferðaþjónustunnar, skatta á ferðaþjónustu og störf í ferðaþjónustu. Síðustu ferðaþjónustureikningar komu út í desember 2011 og tölulegar upplýsingar í þeim eru fæstar nýrri en frá 2009.

Hafnar eru viðræður atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis um hagtölugerð Hagstofunnar fyrir atvinnulífið í heild og gert ráð fyrir áframhaldandi gerð ferðaþjónustureikninga.

Á Mynd 1 eru helstu hagtölur í ferðaþjónustu úr nýjustu ferðaþjónustureikningum settar í samhengi:

Mynd 1. Kaup og framleiðsla á ferðaþjónustu 2009
Figure 1. Consumption and supply of tourism products 2009



Hlutur ferðaþjónustu í landsframleiðslu

Vöxtur landsframleiðslunnar frá 2000 til 2009 var að meðaltali 2,8% á sama tíma og umfang ferðaþjónustunnar óx að meðaltali um 4,6% á tímabilinu. Hlutdeild ferðaþjónustunnar í landsframleiðslu jókst þannig úr 5,1% árið 2000 í 5,9% árið 2009. Á þensluárunum 2005 til 2008 lækkaði hlutfallið hinsvegar og var á bilinu 4,4% til 4,8%, en tók síðan stökk á milli áranna 2008 og 2009. Landsframleiðsla frá framleiðsluhlið dróst saman um 7,9% árið 2009 en ferðaþjónusta nokkru minna (6,8%) sem skýrir þetta 1,3% hærra hlutfall greinarinnar í vergri landsframleiðslu árið 2009. Hærra hlutfall ferðaþjónustu í landsframleiðslu má einkum rekja til erlendra ferðamanna hér á landi en útgjöld þeirra hækkuðu úr tæpum 94 milljörðum á árinu 2008 í 113 milljarða 2009 eða um tæp 19% á verðlagi hvers árs.

Hlutur ferðaþjónustu í gjaldeyristekjum

Frá 2008 til 2010 hækkuðu útflutningstekjur af ferðaþjónustu úr tæpum 94 milljörðum króna í 117,6 milljarða, sé miðað við heildarneyslu erlendra ferðamanna innanlands. Sem hlutfall af heildarútflutningstekjum eru þetta um 14%. Að viðbættum umsvifum íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja erlendis, voru gjaldeyristekjur ferðaþjónustunnar samtals 160,8 milljarðar króna árið 2010, eða 19% af útflutningi vöru og þjónustu samtals.[3]

[3] Heimild: Hagstofa Íslands, útflutningur vöru og þjónustu eftir atvinnugreinum 1990-2010.

Þess má geta að samanburður á þessum þáttum mörg ár aftur í tímann er nokkrum annmörkum háður vegna breytinga sem gerðar hafa verið á öflun og úrvinnslu gagna.

Skattar á ferðaþjónustu

Samkvæmt nýjustu ferðaþjónustureikningum námu vöru- og þjónustuskattar 13,4 milljörðum króna af ferðaþjónustu árið 2009, eða 7,8% af heildarsköttum á vöru og þjónustu. Þetta er nánast sama hlutfall og árið 2004 þegar skattarnir námu 10,6 milljörðum króna eða 7,6% af heildarsköttum á vöru og þjónustu. Þess má geta að á tímabilinu (árið 2007) var virðisaukaskattur á gisti- og veitingahús lækkaður úr 14% í 7%.

Hagstofan tekur fram að við samantekt á sköttum á ferðaþjónustugreinar hefur áherslan verið lögð á virðisaukaskatt ferðaþjónustugreina og flugvallargjald á flugfarþega. Vörugjöld eða tollar sem falla á ferðaþjónustugreinar líkt og aðrar greinar eru ekki teknir með.

Í töflu 1 má sjá samanburð á virðisaukaskatti á Norðurlöndunum í tengslum við ferðamennsku.

Tafla 1:

	Danmörk	Svíþjóð	Noregur	Ísland
Vsk. á hótel %	25	12	8	7
Almennur vsk %	25	25	25	25,5
Vsk. á matvæli %	25	12	15	7
Vsk. á hópf.bifr. %	25	6	8	0*
Vsk. á ferðaskrifst. %	25	25	25	0*
Hlutdeild ferðaþjónustu í vsk.	3,3	3,0	3,3	5,9
Skattur á fyrirtæki	25	26,3	28	20

*Undanþegið

Störf í ferðaþjónustu

Samkvæmt ferðaþjónustureikningum Hagstofunnar voru 8.500 störf í ferðaþjónustu árið 2009 eða 5,2% af heildarfjölda starfa á landinu. Hefur þetta hlutfall verið áþekkt frá árinu 2003 þegar það var 5,1%. Fjöldi starfa í einkennandi ferðaþjónustugreinum, gisti- og veitingaþjónustu, farþegaflutningum og ferðaskrifstofustörfum, var 5.350 talsins árið 2009 og fjöldi í tengdum greinum, s.s. smásölu, afþreyingu, menningu, tómstundum, verslun og þjónustu tengdri farþegaflutningum, 3.200 talsins.

Miðað við mikla aukningu í umsvifum frá 2009, þ.e. því ári sem ferðaþjónustureikningar ná til, má gera ráð fyrir talsverðri fjölgun starfa í greininni. Til viðmiðunar má hér skoða skiptingu starfa eftir atvinnugreinum, eins og þau eru flokkuð hjá Hagstofunni. Hér er ferðaþjónustan ekki sérstaklega tilgreind en til viðmiðunar má skoða þann flokk sem tengist ferðaþjónustu með beinum hætti, þ.e. hótel- og veitingahúsarekstur. Hér má sjá þróunina frá 2008-2011, bæði sem hlutfall af heild og eiginlegan fjölda starfandi fólks. Þetta má sjá í töflu 2.

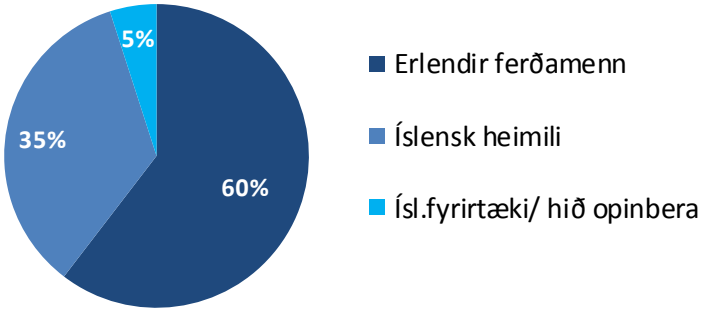
Tafla 2:

	2008		**2009**		**2010**		**2011**	
	Fjöldi	%	Fjöldi	%	Fjöldi	%	Fjöldi	%
Hótel- og veitingahúsa-rekstur	6.400	3,6	7.700	4,6	7.900	4,8	8.800	5,2

Kaup á ferðaþjónustu innanlands 2009

Heildarferðaneysla innanlands á árinu 2009 var tæpir 184 milljarðar kr. Útgjöld erlendra ferðamanna voru 111 milljarðar kr. eða 60,6% af ferðaneyslu innanlands. Útgjöld Íslendinga voru um 72 milljarðar kr. eða 39,4% af ferðaneyslu, þar af mældust útgjöld íslenskra heimila rúmir 64 milljarðar kr. eða 35% af heildarferðaneyslu. Ef fargjaldatekjum íslensku flugfélaganna vegna starfsemi þeirra utan Íslands er bætt við hækka gjaldeyristekjur af erlendum ferðamönnum úr 111 milljörðum í 158 milljarða kr. Þetta má sjá á mynd 2.

Mynd 2 – Kaup á ferðaþjónustu innanlands:



Ferðaneysla erlendra ferðamanna

Útgjöld erlendra ferðamanna voru áætluð um 133 milljarðar króna á árinu 2011 eða um 13% hærri en árið 2010, en sem fyrr segir hafa ekki birst nýrri tölur úr ferðaþjónustureikningum en þær sem vitnað er í hér og birtar voru 2011. Þetta má sjá í töflu 3.

Tafla 3:

	Ferðaneysla milljarðar kr.[1]	Meðalút-gjöld á mann	Meðalút-gjöld á dag[2]	Meðalútgjöld á dagsferðamann
2010	117.660	237.807	33.852	12.410
2011	132.688	234.593	33.394	

[1]Á verðlagi hvers árs, flugfargjöld meðtalin.
[2] Meðaldvalarlengd miðuð við 7,0 nætur.

Þjónustujöfnuður 2012

Sem fyrr segir tekur tíma að vinna úr ýmsum þjóðhagsstærðum. Ein leið til að fylgjast með framlagi ferðaþjónustu til þjóðarbúsins á þessu ári og breytingu frá fyrra ári er að skoða tölur um þjónustujöfnuð, sem gefnar eru út ársfjórðungslega. Á fyrstu þremur ársfjórðungum 2012 var afgangur af þjónustujöfnuði vegna ferðalaga 16,4 milljarðar króna og af samgöngum 57 milljarðar króna. Samanlagt er hér um að ræða afgang upp á 73,4 milljarða fyrstu níu mánuði ársins en á sama tímabili 2011 var hann 58,2 milljarðar. Þýðir þetta m.ö.o.

að ferðamennska og aðrir flutningar hafi skilað 15,2 milljörðum króna meira gjaldeyrisinnflæði en á sama tímabili 2011.

Fjöldi erlendra ferðamanna á Íslandi 2000-2012

Talning á ferðamönnum

Talning á fjölda ferðamanna hefur lengi verið einn af þeim mælikvörðum sem notaðir eru til að fylgjast með gengi ferðaþjónustunnar. Meðalvöxtur í komu erlendra ferðamanna hingað til lands frá árinu 2005 hefur verið rúm 7% á sama tíma og fjölgun ferðamanna í heiminum hefur verið að meðaltali um 3,5% og 2,2% í Evrópu samkvæmt Alþjóðaferðamálaráðinu (e. World Tourism Organization). Ísland hefur þannig notið talsvert meiri vaxtar en almennt gerist.

Útlendingaeftirlitið annaðist talningu á erlendum gestum og Íslendingum til og frá landinu frá árinu 1949 til ársloka 2000 og náðu þær yfir gesti með millilandaflugi og skipum. Talningunni var hætt í árslok 2000 vegna aðildar Íslands að Schengen. Engin talning fór því fram árið 2001 en um miðjan febrúar 2002 hóf Ferðamálaráð (nú Ferðamálastofa) talningu að nýju í Leifsstöð. Áætlað er að hún nái yfir um 96% erlendra gesta sem koma til landsins, en 4% koma um aðra flugvelli, með Norrænu og öðrum skipum, eins og nánar kemur fram hér að neðan.

Eins og margoft hefur verið bent á er fjöldinn einn og sér fjarri því að vera algildur mælikvarði á gengi greinarinnar. Hann mælir t.d. ekki arðsemi greinarinnar, dreifingu ferðamanna um landið eða tekjur ríkisins af greininni. Hins vegar er hér um ákveðin grunngögn að ræða sem í raun eru forsenda þess að við getum stundað markvissa áætlanagerð og fylgst með því hvaðan gestir okkar koma og hvenær.

Fjöldi ferðamanna

Frá árinu 2000 hefur fjöldi ferðamanna til landsins meira en tvöfaldast. Erlendir ferðamenn voru um 300 þúsund árið 2000 en voru komnir í 673 þúsund árið 2012*. Árleg aukning hefur verið að jafnaði 6,3% milli ára frá árinu 2000.

Tafla 4:

	Fjöldi ferðamanna		Breyting milli ára	
2000	302.900			
2001	296.000		´00-´01	-2,3%
2002	277.900		´01-´02	-6,1%
2003	320.000		´02-´03	15,1%
2004	360.400		´03-´04	12,6%
2005	374.100		´04-´05	3,8%
2006	422.300		´05-´06	12,9%
2007	485.000		´06-´07	14,9%
2008	502.000		´07-´08	3,5%
2009	493.900		´08-´09	-1,6%
2010	488.600		´09-´10	-1,1%
2011	565.600		´10-´11	15,7%
2012	672.000		´11-´12	18,8%

*Tölur vantar fyrir aðra millilandaflugvelli en Keflavík 2012 en miðað er við álíka fjölda og árið 2011.

Það komu 646.920 erlendir ferðamenn til landsins í gegnum Keflavíkurflugvöll, 106.097 fleiri en árið 2011. Um er að ræða 19,6% aukningu milli ára. Aukning hefur verið frá öllum mörkuðum, 39,9% frá Bretlandi, 19,2% frá N-Ameríku, 13,9% frá Mið- og S-Evrópu, 11,3% frá Norðurlöndunum og 25,4% frá löndum sem eru flokkuð undir „Annað“.

Farþegar með skemmtiferðaskipum

Farþegar með skemmtiferðaskipum eru ekki inni í ofangreindum tölum en frá árinu 2000 hefur þeim fjölgað verulega, úr 27 þúsund farþegum árið 2000 í 92 þúsund árið 2012, að jafnaði um 9,3% á milli ára en um 46% á milli áranna 2011 og 2012. Þess ber að gæta að tölur um fjölda með skemmtiferðaskipum ná eingöngu til skemmtiferðaskipa til Reykjavíkur (eru um 95% af heild).

Hvernig ferðamenn sækja Ísland heim?

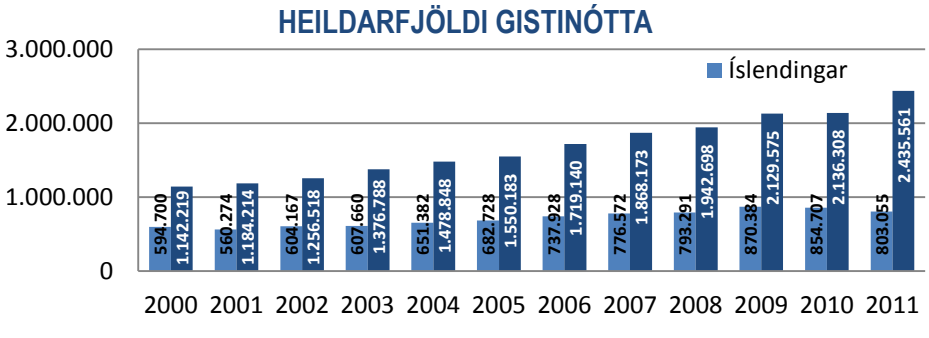
Talsvert hefur verið rætt um að gera þurfi meira í að laða efnameiri ferðamenn til landsins og markmiðið eigi fremur að vera meiri arðsemi en fjöldi. Í könnunum Ferðamálastofu má sjá ýmislegt um það hvers konar ferðamenn koma hingað. Þannig kemur í ljós í nýjustu könnun að tæplega helmingur svarenda, eða 47%, voru með há laun eða laun yfir meðallagi, rúm 39% með laun í meðallagi og tæp 14% með lág laun eða laun undir meðallagi. Tæp 80% komu á eigin vegum, 54% voru með maka eða einir og börn undir 16 ára voru aðeins með í 12% tilfella.

Sama könnun bendir til þess að ferðin til Íslands hafi í 96% tilfella uppfyllt væntingar ferðamanna að mestu eða öllu leyti og að ferðamenn telja í 80% tilfella mjög eða frekar líklegt að þeir komi hingað aftur. Svo hátt hlutfall styrkir rekstrargrundvöll íslenskrar ferðaþjónustu til lengri tíma litið enda mikilvægi þess að fá viðskiptavinina aftur og aftur alþekkt.

Gistinætur

Heildarfjöldi gistinátta á Íslandi var um 3,3 milljónir árið 2011 eða tæplega helmingi fleiri en árið 2000. Árleg aukning gistinátta hefur verið að jafnaði 5,9% milli ára frá árinu 2000. Gistinætur erlendra gesta voru um 2,4 milljónir og hefur aukning þeirra verið að jafnaði 7,2% milli ára frá árinu 2000, eða heldur meiri en fjölgun ferðamanna. Gistinætur Íslendinga voru um átta hundruð þúsund árið 2011 og hefur þeim fjölgað um 2,9% að jafnaði frá árinu 2000. Þetta má sjá á mynd 3.

Mynd 3 – Heildarfjöldi gistinátta



Árstíðasveifla í ferðaþjónustu og dreifing ferðamanna eftir landshlutum

Erlendir ferðamenn eftir árstíðum

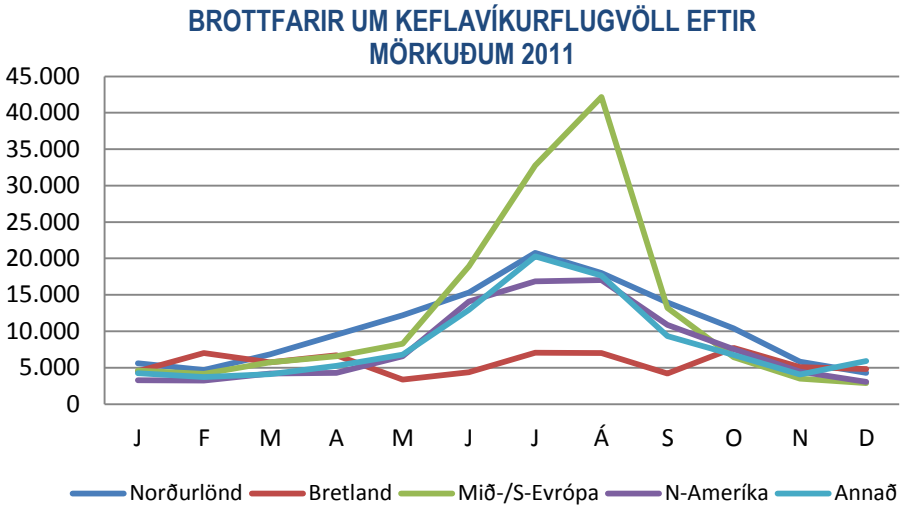
Tæplega helmingur ferðamanna á árinu 2011 kom yfir sumar-mánuðina þrjá (júní-ágúst) eða svipað hlutfall og verið hefur síðustu ár. Tæplega þriðjungur kom að vori (apríl-maí) eða hausti (september-október) og um og yfir fimmtungur að vetri til (janúar-mars/nóv.-desember). Á þessu ári stefnir í að hlutfall sumarsins verði heldur lægra en síðustu ár, miðað við að fjölgunin í desember verði álíka og fyrstu 11 mánuði ársins (20%). Þetta má sjá í töflu 4.

Tafla 4:

	2003	**2007**	**2011**	**2012**
Vor	13,2	13,5	12,9	12,9
Sumar	47,2	47,4	49,0	46,8
Vetur	16,7	16,0	16,7	17,0
Haust	22,8	23,1	21,4	23,3
	100%	100%	100%	100%

Fróðlegt er að skoða mismun á mörkuðum í þessu samhengi. Um 63% Mið- og S-Evrópubúa komu að sumri til árið 2011, um 50% Bandaríkjamanna og þeirra sem komu frá öðrum markaðssvæðum, um 42% Norðurlandabúa og um 27% Breta. Ríflega þriðjungur Norðurlandabúa kom að vori eða hausti, tæplega þriðjungur Breta og svipað hlutfall Bandaríkjamanna. Um 40% Breta komu að vetri til. Önnur markaðssvæði komu í litlum mæli yfir vetrarmánuðina, en áhersla hefur verið lögð á tímabilið utan háannar í markaðssetningu landsins sem áfangastaðar ferðamanna síðustu áratugina. Á mynd 4 má sjá brottfarir um Keflavíkurflugvöll eftir mörkuðum 2011.

Mynd 4 - Brottfarir um Keflavíkurflugvöll eftir mörkuðum 2011:



Gistinætur eftir árstíðum og landshlutum

Um 61,6% heildargistinátta voru að sumarlagi (júní-ágúst), 11,1% að vori (apríl-maí), 12,1% að hausti (sept-okt) og 15,2% að vetri (jan-mars og nóv-des).

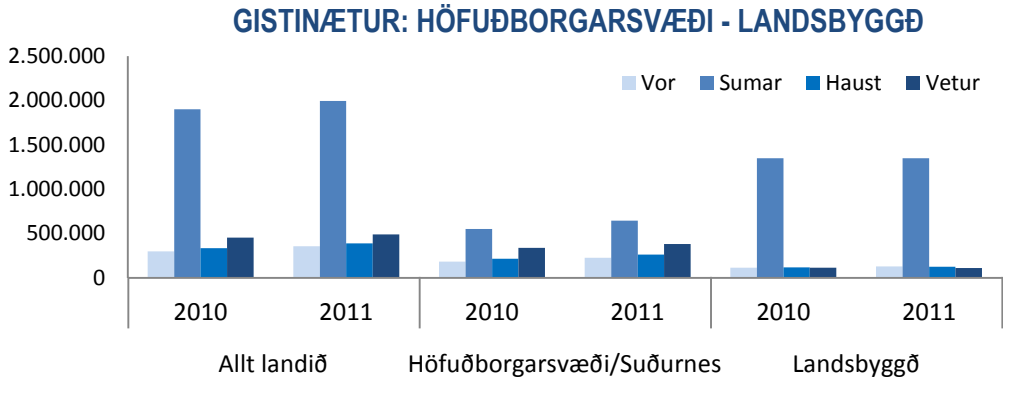
Í töflu 6 hér að neðan má sjá þróunina síðustu ár.

Tafla 6:

	Hlutfallsleg dreifing %		
	2003	**2007**	**2011**
Vor	10,3	11,2	11,1
Sumar	64,9	61,3	61,6
Vetur	11,1	11,9	12,1
Haust	13,7	15,5	15,2
	100%	100%	100%

Tæplega helmingur (46,9%) gistinátta var á höfuðborgarsvæðinu árið 2011, þar af voru tvær af hverjum fimm að sumarlagi, fjórðungur að vetri, 15,2% að vori og 17,8% að hausti. Um helmingi (53,1%) gistinátta var eytt utan höfuðborgarsvæðis og Suðurnesja, þar af voru tæplega 80% að sumri, 7,6% að vori, 6,4% að hausti og 6,4% að vetri. Af þessu má sjá hversu mikill munur er á suðvesturhorninu og landsbyggðinni varðandi dreifingu gistinátta eftir árstíðum.

Mynd 5 – Gistinætur á höfuðborgarsvæði og landsbyggð:



Árstíðasveiflan á Íslandi samanborið við önnur lönd

Fróðlegt er að skoða árstíðasveiflu í gistingu á Íslandi samanborið við önnur lönd. Árstíðasveiflan er ekki sú mesta sem þekkist í Evrópu en Ísland flokkast sannarlega með þeim löndum þar sem árstíðasveiflan er með því mesta.

Þegar samanburðarhæf gögn frá árinu 2009 eru skoðuð er betur hægt að átta sig á því hvernig Ísland er í samanburði við önnur lönd.

Í töflu 7 hér að neðan má sjá hvernig gistinætur skiptast hlutfallslega á mánuði yfir árið. Á Íslandi er hlutfallið hæst í júlí, 27,7%, og lægst í janúar og desember þegar það er 2,2%. Hlutfallið er því tæplega 13 sinnum hærra í júlí en í desember og janúar. Mestan mun hæsta og lægsta mánaðar er að finna í Króatíu, þar sem hlutfallið er rúmlega 35. Lægst er það í Finnlandi þar sem það er eingöngu 2,5. EU-27 er samsett hlutfall 27 ríkja Evrópusambandsins.

Þegar Norðurlönd eru borin saman, kemur í ljós að á Íslandi og í Danmörku er meiri árstíðasveifla en á öðrum Norðurlöndum. Árstíðasveiflan er nokkru meiri á Íslandi en í Danmörku.

Tafla 7:

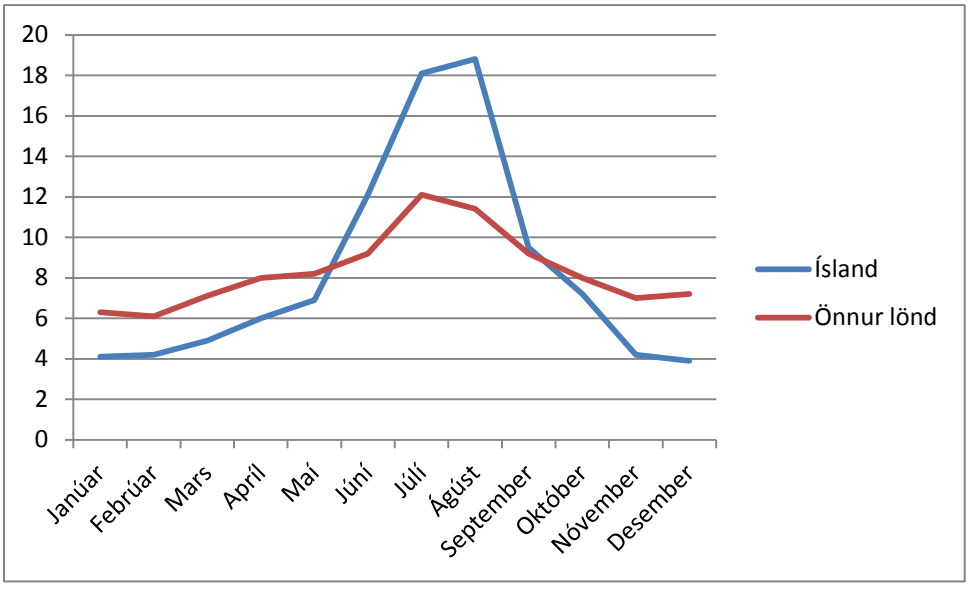
Mánuður	Ísland	EU-27	Danmörk	Finnland	Noregur	Svíþjóð	Króatía
Janúar	2,2	4,6	2,6	6,9	5,2	4,8	0,9
Febrúar	2,9	4,9	3,1	7,2	6	5,4	0,8
Mars	3,5	5,4	4,3	8	6,5	6	1,2
Apríl	4,1	6,8	7,5	7,2	5,9	5,9	3,6
Maí	6,3	8,7	10,4	6,6	7,7	8,3	7,3
Júní	15,0	10,2	11,1	10,9	12,6	10,8	14,2
Júlí	27,7	15,8	23,9	15,4	19,4	22,3	26,2
Ágúst	22,2	17,4	15	10,8	13,6	13,9	28,2
Sept.	6,6	9,7	8,1	7,6	7,4	6,8	12,2
Október	4,4	7,1	5,1	7	5,9	5,9	3,5
Nóvember	2,8	4,5	3,7	6,1	5,3	5,1	1
Desember	2,2	4,8	5,1	6,4	4,4	4,7	0,8
High/low Hlutfall	12,8	3,8	9,2	2,5	4,4	4,7	35,2

Einnig má skoða tölur yfir fjölda ferðamanna sem ferðast á milli landa. Alþjóðaferðamálaráðið heldur þeim saman fyrir 116 lönd um allan heim og af þeim má sjá að árstíðasveiflan á Íslandi er talsvert meiri en að meðaltali í öðrum þeim löndum sem mæld eru. Þetta má sjá á mynd 6 hér að neðan þar sem sýnt er hlutfall ferðamanna sem koma í hverjum mánuði ársins miðað við árið 2011.

Hefur árstíðasveiflan minnkað?

Jöfnun árstíðasveiflunnar hefur verið sérstakt áhersluatriði í opinberri markaðssetningu Íslands sem ferðamannalands síðustu áratugi. Í ljósi þess að ekki hefur orðið umtalsverð breyting á hlutfalli þeirra sem koma utan háannar er eðlilegt að spurt sé hvort sú markaðssetning hafi skilað árangri. Hér ber að líta til þess að þó svo að hlutfall gesta utan háannar hafi ekki hækkað svo miklu nemi þá hefur fjölgun ferðamanna á þessum tímum árs leitt til þess að hiklaust má kalla a.m.k. höfuðborgarsvæðið heilsársáfangastað. Hefur þetta t.d. skapað möguleika á að þróa afþreyingu, lengja opnunartíma safna og yfirleitt halda úti starfsemi allt árið sem ella hefði ekki verið mögulegt. Þá gefa tölur fyrir árið 2012 til kynna að hlutfall vetrargesta hafi hækkað en sumargesta lækkað. Þótt of snemmt sé að draga víðtækar ályktanir af tölum eins árs þá er hér engu að síður um ánægjulega breytingu að ræða sem vonandi verður framhald á.

Mynd 6 – Árstíðasveifla í komum ferðamanna



Rannsóknamiðstöð ferðamála tók haustið 2012 saman minnisblað um þróun árstíðasveiflu í gistingu þar sem svokallaður GINI-stuðull er notaður til að skoða dreifingu gistinátta yfir árið eftir mismunandi landsvæðum. Þetta er áhugaverð nálgun við að meta árangur í ferðaþjónustu en algengt er að nota GINI-stuðulinn til að meta jöfnuð tekna í samfélaginu.

Niðurstöðurnar sem fást með þessari greiningu sýna glögglega að eitthvað þokast í rétta átt við jöfnun árstíðasveiflunnar, en vandi íslenskrar ferðaþjónustu er engu að síður enn um sinn hin mikla árstíðasveifla gistinátta, sem sérstaklega einkennir svæði utan höfuðborgarsvæðisins.[4]

Afkoma og rekstur ferðaþjónustufyrirtækja

Skortur á arðsemi hefur löngum verið talið eitt af því sem háir íslenskri ferðaþjónustu. Vísbendingar eru um að þetta hafi lagast á árunum eftir hrun, samkvæmt því sem fram kemur í skýrslu um stöðu greinarinnar sem Landsbankinn gaf út í byrjun árs 2012.[5] Upplýsingar eru fengnar úr ársreikningum 317 fyrirtækja í ferðaþjónustu fyrir tímabilið 2005-2010. Heildarafkoma fyrirtækjanna í úrtakinu, áður en tekið er tillit til vaxtagreiðslna og vaxtatekna, skattgreiðslna og afskrifta (EBITDA), nam að meðaltali 13 milljónum króna árin 2009 og 2010 til samanburðar við 7,3 milljónir króna að meðaltali árin 2007 til 2008. Aukningin nemur því tæplega 80%. Bent er á í skýrslu Landsbankans að þar sem töluvert er af tiltölulega litlum fyrirtækjum í greininni en nokkur mjög stór þá getur þróun EBITDA hjá stóru fyrirtækjunum haft mikil áhrif á meðaltalið og gefið skakka mynd af rekstrarþróun hjá hinu hefðbundna fyrirtæki. Til að horfa framhjá áhrifum þessara stóru fyrirtækja er hægt að taka miðgildisþróunina, en miðgildi fæst með því að raða fyrirtækjunum í stærðarröð og taka það fyrirtæki sem er í miðju raðarinnar. Miðað við miðgildið var aukning í EBITDA milli annars vegar 2007 og 2008 og hins vegar 2009 og 2010 nokkuð minni eða 29%. Það gefur

[4] Heimild: Edward H. Huijbens, Rannsóknamiðstöð ferðamála, munnleg heimild.
[5] Heimild: Landsbankinn, Ferðaþjónusta á Íslandi. Þróun fjárfestingar og reksturs, janúar 2012.

vísbendingu um að hlutfallslegur vöxtur í EBITDA stóru fyrirtækjanna hafi verið nokkuð meiri á þessu tímabili en hjá hinu hefðbundna ferðaþjónustufyrirtæki.[6]

Veiking krónunnar hefur hér veruleg áhrif að mati Landsbankans en gengisfallið árið 2008 leiddi hinsvegar einnig til mikillar aukningar á skuldum margra ferðaþjónustufyrirtækja sem höfðu lán í erlendri mynt. Skuldir greinarinnar í heild jukust mikið frá lokum árs 2007 til loka árs 2008 en hafa aftur dregist saman um 21% milli áranna 2008 og 2010. Að hluta til má rekja þann samdrátt til þess að hluti erlendra lána var dæmdur ólöglegur og þau endurreiknuð af þeim sökum. Almennt skulda fyrirtæki í ferðaþjónustu ekki mikið, segir í skýrslu Landsbankans, en jafnframt er bent á að fjármagns- og fjárfestingarþörf sé mjög mismunandi eftir greinum innan ferðaþjónustunnar. Til dæmis munar miklu hvort byggja á hótel eða reka ferðaskrifstofu, svo dæmi sé tekið. Sama á raunar við um afkomu og skuldir ferðaþjónustufyrirtækja, þar skiptir máli á hvaða greinar er horft. Þannig var eiginfjárstaðan neikvæð um rúmlega 30% í flokkunum gisting og ferðaskipuleggjendur árið 2010 en jákvæð um 24% í flokkunum farþegaflutningar og ferðaskrifstofur.

Ferðamálaáætlun 2011-2020

Fyrri ferðamálaáætlanir

Árið 1996 kom út stefnumótun samgönguráðuneytisins í ferðamálum til ársins 2005. Segja má að hún hafi verið undanfari fyrstu ferðamálaáætlunarinnar, ferðamálaáætlun 2006-2015, sem lögð var fyrir Alþingi sem tillaga til þingsályktunar haustið 2004 og samþykkt í framhaldi af því. Grunngögn fyrir vinnu áætlunarinnar voru, auk samgönguáætlunar, m.a. skýrslur sem ráðherra hafði látið vinna árin á undan: Íslensk ferðaþjónusta-Framtíðarsýn, Auðlindin Ísland, Menningartengd ferðaþjónusta og Heilsutengd ferðaþjónusta. Samantekt þessarar vinnu var einn af þremur hlutum áætlunarinnar. Í öðru lagi voru sett fram markmið innan einstakra málaflokka og stefnumið mótuð fyrir framkvæmd þeirra og í þriðja lagi var síðan sjálf þingsályktunartillagan.

Ferðamálaáætlun 2011-2020

Ferðamálaáætlun 2011-2020 leysti af hólmi fyrri stefnu Alþingis í ferðamálum eftir að hún var samþykkt í júní 2011. Þá höfðu orðið miklar breytingar í ferðaþjónustunni síðan fyrri stefna var unnin. Ný lög um skipan ferðamála tóku gildi 1. janúar 2006 en með þeim fékk Ferðamálastofa stjórnsýsluhlutverk, málaflokkurinn fluttist í iðnaðarráðuneytið 1. janúar 2008 og jókst þá samspil greinarinnar við stofnanir og stoðkerfi þess ráðuneytis. Ferðaþjónustureikningar Hagstofunnar voru gefnir út í fyrsta sinn 10. október 2008 að frumkvæði ráðuneytisins og nýstofnuð Íslandsstofa tók við markaðshlutverki hins opinbera á erlendum vettvangi 1. júlí 2010.

Stýrihópur, sem skipaður var af ráðherra ferðamála, var í forsvari fyrir vinnu við ferðamálaáætlun. Að lokinni forvinnu var viðfangsefnum ferðamálastefnu skipt í fjóra meginhluta, innviði og grunngerð, rannsóknir, vöruþróun/nýsköpun og markaðsmál. Við gerð stefnunnar er byggt á því að horft verði á hvern hluta út frá þremur þáttum: stefnumótun, fjármögnun og framkvæmd en einnig að horft verði til þess hlutverks

[6] Heimild: Landsbankinn, Ferðaþjónusta á Íslandi. Þróun fjárfestingar og reksturs, janúar 2012.

opinberrar stefnumörkunar að móta atvinnugreininni ramma sem hvetti til vöruþróunar og sóknar í markaðsmálum en gerði jafnframt kröfur til þeirra sem í ferðaþjónustu starfa um gæði, fagmennsku og ábyrgð.

Fjögur meginmarkmið eru sett fram í ferðamálaáætlun 2011-2020:

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

Þessi markmið skulu hvíla á fjórum meginstoðum; innviðum og grunngerð; könnunum, rannsóknum og spám; vöruþróun, nýsköpun og markaðsmálum. Í tengslum við ferðamálaáætlun var samþykkt aðgerðaáætlun í þrettán liðum sem felldir voru undir formerki fyrrnefndra meginstoða.

Framgangur ferðamálaáætlunar 2011-2020

Eitt meginefni þessarar skýrslu er að fjalla um framgang Ferðamálaáætlunar 2011-2020. Hér á eftir fylgja því kaflar sem taka mið af þeim fjórum meginstoðum sem gildandi ferðamálaáætlun byggir á, þ.e.:

- Innviðir og grunngerð
- Kannanir – rannsóknir-spár
- Vöruþróun – nýsköpun
- Markaðsmál

Hverjum kafla lýkur með umfjöllun um stöðu þeirra aðgerða sem kveðið er á um í ferðamálaáætlun.

Innviðir og grunngerð

Stoðkerfi ferðaþjónustunnar

Ferðaþjónustan býr að allvíðtæku stoðkerfi, sem er kostað af hinu opinbera og að hluta til af greininni sjálfri. Síðustu misserin hefur ýmislegt verið gert til að einfalda og styrkja stoðkerfi ferðaþjónustunnar en án efa felast enn sóknarfæri í þessum efnum. Meðal þess sem gerst hefur síðustu árin og misserin má nefna flutning Ferðamálastofu til iðnaðarráðuneytis sem opnaði ný tækifæri á samspili við stoðstofnanir annarra atvinnugreina, aukinn styrkur markaðsstofa landshlutanna, stofnun Íslandsstofu, tilkoma Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða og aukin og nánari samvinna stofnana.

Á árinu 2010 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. Afrakstur þeirrar vinnu skilaði sér í opnun á nýjum og sameiginlegum vef fyrir ráðuneytið og undirstofnanir þess; Nýsköpunarmiðstöð Íslands,

Ferðamálastofu, Byggðastofnun og Orkustofnun. Upplýsingavefurinn heitir www.atvinnuvegurinn.is og er hugsaður sem leiðarvísir um þjónustu fyrrnefndra aðila þannig að einstaklingar og fyrirtæki geti á auðveldan hátt fundið þá þjónustu og upplýsingar sem leitað er eftir.

Rekstur markaðsstofa, upplýsingamiðstöðva og ferðamálasamtaka eru meðal samstarfsverkefna ríkisvalds, sveitarfélaga og fyrirtækja. Í Ferðamálaáætlun 2011-2020 kemur m.a. fram að skilgreina þurfi betur verkefni þessara aðila og gera skýra samstarfssamninga við þá þar sem samræmingar er gætt, fagleg yfirsýn og stuðningur í boði og jafnframt hugað að mögulegum samlegðaráhrifum. Mikilvægt er, eins og segir í ferðamálaáætlun, að öflugar einingar séu til staðar um allt land sem sinna verkefnum, svo sem markaðsmálum svæða, stuðningi við fyrirtæki, verkefnisstjórn átaksverkefna, klasasamstarfi, aðstoð við útgáfu og samræmingu bæklinga svo að eitthvað sé nefnt.

Um allt land hefur verið unnið að samþættingu hins svæðisbundna stoðkerfis. Lengst er sú vinna komin á Austurlandi þar sem stofnuð var sjálfseignarstofnun, Austurbrú, á grunni Þekkingarnets Austurlands, Þróunarfélags Austurlands, Markaðsstofu Austurlands og Menningarráðs Austurlands. Hún annast auk þess daglegan rekstur Sambands sveitarfélaga á Austurlandi. Stofnunin er í forsvari fyrir þróun atvinnulífs, samfélags, stjórnsýslu, háskólanáms, símenntunar, rannsókna og þekkingar- og menningarstarfs á Austurlandi. Unnið er að svipuðum hugmyndum víðar um land, m.a. á Vestfjörðum.

Meðal þess sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er að gerð verði könnun á meðal fyrirtækja í ferðaþjónustu til að kanna meðal annars notkun þeirra á stoðkerfi ferðaþjónustunnar og hvað megi betur fara. Í framhaldinu skipti stofnanir betur með sér verkum, auki samstarf og til verði formlegur samstarfsvettvangur þar sem upplýsingum um framvindu þróunarverkefna, nýsköpun, vöruþróun og markaðsmál sé miðlað með markvissum hætti.

Í viðauka 1 er yfirlit um stoðkerfi ferðaþjónustunnar.

Samgöngur

Samgöngur eru eins og gefur að skilja einn af grundvallarþáttum ferðaþjónustu og samgöngur til og frá landinu hafa sannarlega tekið stórstígum framförum síðustu áratugina. Jafnframt er ljóst að landsmenn njóta mjög góðs af því samgönguneti sem hér hefur byggst upp í tengslum við ferðamennsku með mun tíðari ferðum og fleiri áfangastöðum en annars væri.

Staðsetning landsins í miðju Atlantshafi, landslag þess og veðurfar er með þeim hætti að ferðamáti er nokkrum takmörkunum háður í samanburði við mörg önnur lönd. Einungis er hægt að komast til landsins með tvennum hætti, þ.e. með skipi eða flugvél. Fjölbreytileiki veðurfars hefur í gegnum tíðina haft afgerandi áhrif á ferðamöguleika til og frá landinu og innan þess. Eins og gjarnan við slíkar aðstæður, felast í þeim bæði ógnanir og tækifæri.

Flug til landsins

Keflavíkurflugvöllur er miðstöð samgangna til og frá landinu og um hann fara um 96% farþega sem hingað koma eða héðan fara. Leiðakerfi Icelandair hefur síðustu áratugi gegnt lykilhlutverki í uppbyggingu flugsamgangna og gerir enn, þótt flugfélögum hafi farið fjölgandi. Um fimm flugfélög hafa upp á síðkastið haldið uppi flugi hingað til lands allt árið en yfir sumartímann hafa þau verið talsvert á annan tuginn.

Ráðist hefur verið í verulegar framkvæmdir í Leifsstöð á undanförnum árum til að mæta fjölgun farþega, bæði með stækkun mannvirkja og einnig með margvíslegum hagræðingaraðgerðum í og við flugstöðina. Á síðasta sumri var m.a. sjálfsinnritunarstöðvum fjölgað verulega og ráðist í breytingar á afgreiðslu- og biðsvæðum farþega og

bifreiðastæðum. Hefur það aukið þægindi fyrir farþega og auðveldað flæði um flugstöðina. Starfinu verður haldið áfram eftir þörfum til þess að hámarka nýtingu flugstöðvarinnar og er fyrirhugað að taka ný biðsvæði farþega í notkun á næsta ári.

Margoft hefur verið bent á mikilvægi þess að bæta dreifingu erlendra ferðamanna um landið, ekki síst utan háannar, og í því sambandi er mjög horft til þess að fjölga innkomustöðum allt árið. Á síðustu árum hefur millilandaflug verið reynt um bæði Egilsstaði og Akureyri en ekki náð að festa sig í sessi. Um 20 ferðaþjónustuaðilar og 10 sveitarfélög á Norðurlandi standa nú að metnaðarfullu verkefni í formi klasasamstarfs með það að markmiði að koma á reglulegu millilandaflugi um Akureyrarflugvöll allt árið. Er verkefnið rekið undir nafninu Air 66N. Það hefur auk framlaga aðildarfélaga verið fjármagnað með ýmsum styrkjum, m.a. frá Atvinnuþróunarfélagi Eyjafjarðar, Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Norrænu nýsköpunarmiðstöðinni og Þróunarsjóði Landsbankans og atvinnu- og nýsköpunarráðuneytinu. Afrakstur verkefnisins á eftir að koma í ljós en fyrir liggur að Icelandair mun á sumri komanda bjóða upp á tengiflug til og frá Akureyri með viðkomu í Keflavík, sem þótti gefa góða raun sumarið 2012.

Siglingar til landsins

Ferjan Norræna hefur verið valkostur þeirra sem ferðast vilja til og frá landinu sjóleiðina og hafa þá jafnframt þann kost að taka með sér eigin ökutæki. Ferjan kemur til Seyðisfjarðar vikulega á tímabilinu apríl-október en engar ferðir eru hingað til lands yfir vetrartímann frá lokum október og fram í byrjun apríl. Ekki liggja enn fyrir tölur um farþegafjölda sumarið 2012 en þeim fækkaði talsvert á árinu 2011, úr 15.300 í 12.500. Hafa þeir ekki verið færri frá árinu 2007. Sem möguleg ástæða hefur verið nefnd aukin samkeppni við lággjaldaflugfélög.

Samgöngur innanlands

Flugsamgöngur:

Reykjavíkurflugvöllur er miðstöð innanlandsflugs, tengistöð landsbyggðar og höfuðborgar. Í því felst að auk áætlunarflugs eru farnar dagsferðir frá flugvellinum með ferðamenn og einnig gegnir hann mikilvægu hlutverki í millilandaflugi, þ.e. til Færeyja og Grænlands. Þá er hann varaflugvöllur fyrir millilandaflug til og frá Keflavík.

Samgöngur á landi:

Mikil fjölgun ferðafólks allt árið hefur valdið verulega auknu álagi á ýmsa innviði, þar með talið vegakerfi landsins. Brýnt er að halda áfram úrbótum á vegakerfinu en það er sá þáttur sem fær einna lakasta einkunn þeirra ferðamanna sem hingað koma að sumarlagi, samkvæmt könnunum Ferðamálastofu.[7] Tvö nýleg dæmi má nefna þar sem úrbætur í samgöngum hafa valdið sannkölluðum vatnaskilum í ferðaþjónustu viðkomandi staða. Annars vegar má nefna Siglufjörð, þar sem Héðinsfjarðargöng hafa margfaldað umferð ferðafólks og skapað grundvöll fyrir mjög blómlega uppbyggingu á vegum einkaaðila. Hins vegar má nefna Vestmannaeyjar þar sem tilkoma Landeyjahafnar hefur stytt ferðatíma á milli lands og Eyja ofan í u.þ.b. hálftíma og umferð ferðafólks hefur stóraukist með tilheyrandi jákvæðum áhrifum fyrir ferðaþjónustu.

Ein meginforsenda þess að hér á landi geti þróast ferðaþjónusta allt árið eru úrbætur í vetrarþjónustu þar sem sérstaklega er horft til fjölfarinna ferðamannastaða á landsbyggðinni. Í þessu samhengi má minna á að í *Íslandi 2020* er lagt til að unnar verði heildstæðar tillögur að breyttu skipulagi og aðferðafræði við stefnumótun og áætlanagerð innan stjórnsýslunnar,

[7] Heimild: Ferðamálastofa. Könnun meðal erlendra ferðamanna sumarið 2011.

en meðal þeirra áætlana sem nefndar eru í því samhengi eru ferðamálaáætlun og samgönguáætlun. Æskilegt væri að hefja vinnu að því að tryggja að áætlanagerð í samgöngumálum taki mið af þörfum ferðaþjónustunnar og þeim markmiðum, sem sett eru um uppbyggingu hennar til framtíðar.

Til að komast að sumum okkar helstu náttúruperlum, sem ferðafólk vill ekki síður geta skoðað að vetri en sumri, þarf að fara vegi sem almennur snjómokstur nær ekki til en því þarf nauðsynlega að breyta. Einnig þyrfti nauðsynlega betri og aðgengilegri upplýsingar á ensku um færð og veður á hverjum tíma.

Samgöngubætur á hálendisvegum eru sígilt úrlausnarefni og má segja að sá þáttur sé nokkuð vandmeðfarinn með tilliti til markaðssetningar og áhuga ferðafólks á því sem oft er kallað ósnortin víðerni. Hluti ferðamanna sækist eftir ævintýralegum akstri, óbrúuðum ám og ógreiðfærum vegum. Slíkir vegir stýra einnig að vissu leyti umferð og fjölda ferðafólks á tiltekin svæði. Hins vegar er einnig mikilvægt að hafa í huga að slíkir vegir þurfa einnig ákveðið viðhald og mega ekki vera þannig að þeir valdi skemmdum á ökutækjum, eins og nokkuð var til að mynda kvartað undan síðastliðið sumar. Með hagsmuni ferðaþjónustu í huga er nauðsynlegt að móta stefnu um hvaða vegir skuli uppbyggðir samkvæmt stöðlum, hvaða slóðar o.s.frv.

Á yfirstandandi ári hafa verið gerðar breytingar á fyrirkomulagi sérleyfa í almenningssamgöngum í kjölfar þess að umsýsla með málaflokknum færðist yfir til sveitarfélaganna, en Vegagerðin samdi við landshlutasamtök sveitarfélaga að taka við málaflokknum. Farin var sú leið að samtök sveitarfélaga á hverjum stað sömdu við Strætó bs. um að sinna akstrinum og með þessu móti hefur byggst upp samræmt leiðakerfi þar sem allar upplýsingar um ferðir og áætlanir verða aðgengilegar á einum stað. Út frá sjónarhóli þjónustu við almenning og ferðafólk er hér um afar mikla hagræðingu að ræða þar sem áður þurfti að sækja upplýsingar á nokkra staði. Ekki verður skilið við umfjöllun um samgöngur án þess að koma inn á vaxandi fjölda bílaleiga, en sífellt fleiri ferðamenn kjósa að ferðast um á eigin vegum. Nokkuð hefur borið á kvörtunum þess efnis að á markaði séu bílaleigur sem ekki standi sig hvað þjónustu varðar. Tæplega 130 aðilar höfðu leyfi frá Vegagerðinni til að reka bílaleigu í nóvember 2012. Skoða þyrfti hvort þörf sé á að skerpa á reglum um starfsleyfi bílaleiga og gera ríkari kröfur til þeirra.

Regluverk, leyfismál og eftirlit

Leyfismál og svört atvinnustarfsemi

Eins og víða hefur komið fram þá er svört atvinnustarfsemi í ferðaþjónustu áhyggjuefni og eftirlit með leyfisskyldri starfsemi er lítið og stundum erfitt í framkvæmd. Þeir sem ekki hafa tilskilin leyfi stunda ólöglega starfsemi. Mikilvægt er að neytendur séu meðvitaðir um hvaða ferðaþjónustuaðilar 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 starfseminni, veita aðhald og með því eru ákveðnir hagsmunir neytenda verndaðir.

Í Ferðamálaáætlun 2011-2012 kemur fram að upplýsingar um leyfisskylda aðila eru í sumum tilfellum ekki aðgengilegar og telja margir umhverfi leyfisveitinga flókið og ómarkvisst.

Nokkuð margir aðilar koma að leyfismálum í ferðaþjónustu og þeir helstu eru:

- Ferðamálastofa
  - Leyfi til ferðaskrifstofa, ferðaskipuleggjenda og skráning á starfsemi upplýsingamiðstöðva og bókanaþjónusta
- Lögregla/sýslumenn

    - Rekstrarleyfi (veitinga- og gistileyfi, áfengisveitingaleyfi og skemmtanaleyfi)
- Vegagerðin
    - Hópferðaleyfi, bílaleigur, sérútbúnir bílar, fjórhjól, vélsleðar o.fl.
- Heilbrigðisnefndir
    - Ýmis starfsleyfisskilyrði varðandi aðbúnað og öryggi, hestaleigur
- Siglingastofnun
    - Farþegaleyfi, starfsleyfi s.s. hvalaskoðun, sjóstangaveiði, flúðasiglingar, kajakferðir o.fl.
- Aðrar stofnanir
    - Sveitarfélög, byggingarnefndir o.fl.

Meðal aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er heildstæð skráning og yfirlit leyfa. Markmiðið er að öll leyfi sem þarf til reksturs fyrirtækja í ferðaþjónustu verði skráð, sýnileg og aðgengileg á einum stað. Þar verði hægt að ganga bæði að upplýsingum um hvaða leyfi þarf til reksturs og einnig hverjir eru með leyfi. Lagt er til að settur verði upp gagnagrunnur þar sem leyfisveitendur hafa samstarf um að skrá veitt leyfi og einnig verði hægt að sækja um starfsleyfi vegna ferðaþjónustu og fylgjast með framvindu umsókna. Þetta verkefni hefur ekki enn komist í framkvæmd.

Upplýsingar og eftirlit Ferðamálastofu

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

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

Átak í eftirliti

Síðastliðin tvö ár hefur verið farið í sérstakt átak á vegum Ferðamálastofu í eftirliti með leyfislausum ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum, m.a. í kjölfar ábendinga frá Samtökum ferðaþjónustunnar. Þótt stöðug fjölgun hafi verið í útgefnum leyfum var vitað að talsvert væri um leyfislausa aðila í rekstri og var markmið átaksins nú að ráða bót á því. Sérstakir starfsmenn voru ráðnir til Ferðamálastofu til að vinna að þessum málum. Haft var samband við fyrirtæki, óskað eftir upplýsingum um eðli starfseminnar og þeim síðan eftir atvikum leiðbeint um hvers konar leyfi þyrfti að sækja um.

Endurskoðun á lögum um skipan ferðamála

Þar sem mikill vöxtur hefur verið í ferðaþjónustunni frá því að núverandi lög voru sett árið 2005 og fjöldi leyfa hefur margfaldast er mikilvægt að styrkja grunngerð og innviði ferðaþjónustunnar sem m.a. lýtur að löggjöf, leyfis-, gæða- og öryggismálum. Í ljósi reynslunnar er mikilvægt að gera breytingar á lögunum um skipan ferðamála til samræmis við breyttar og auknar kröfur samfélagsins.

Fyrir Alþingi liggur frumvarp til breytinga á lögunum um skipan ferðamála nr. 73/2005. Frumvarpinu var vísað til atvinnuveganefndar eftir 1. umræðu og er það í vinnslu hjá nefndinni þegar þessi skýrsla er gerð í lok nóvember 2012, en talsverðar athugasemdir bárust frá ýmsum aðilum innan ferðaþjónustunnar.

Breytingartillögur frumvarpsins eru einkum tvenns konar, annars vegar eru lagðar til breytingar sem snúa að stjórnsýslu ferðamála og hins vegar eru lagðar til breytingar sem lúta að öryggi ferðafólks og eftirliti með þeim sem bjóða fram ferðir, en æskilegt er að gera auknar öryggiskröfur til þeirra aðila sem bjóða upp á ferðir. Þannig eru í frumvarpinu ákvæði sem kveða á um skyldur ferðaþjónustuaðila sem bjóða upp á ferðir að útbúa öryggisáætlun þar sem fram kemur mat á áhættu viðkomandi ferðar, lýsing á því hvernig viðkomandi aðili hyggist bregðast við beri vá að höndum í ferðinni og verklagsreglur við framkvæmd ferða. Samhliða framangreindum breytingatillögum var talið nauðsynlegt að auka eftirlit með þeim sem starfa í ferðaþjónustu og enn fremur er lagt til að leyfi samkvæmt lögunum verði tímabundin til fimm ára í senn en ekki ótímabundin líkt og nú er.

Nái breytingar á lögunum um skipan ferðamála nr. 73/2005 varðandi öryggisáætlanir fram að ganga mun eftirlit stofnunarinnar með leyfisskyldum aðilum aukast til muna.

Yfirlit um útgefin leyfi Ferðamálastofu

Í töflu 8 má sjá þróun í fjölda útgefinna leyfa hjá Ferðamálastofu frá árinu 2008 til dagsins í dag. Árið 2012 stefnir í metár hvað varðar fjölda útgefinna leyfa til ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa.

Tafla 8:

Yfirlit um útgefin leyfi	**2008**	**2012**
Ferðaskrifstofuleyfi	93	160
Ferðaskipuleggjendaleyfi	128	527
Upplýsingamiðst./bókunarmiðstöðvar	40	124

Gæðamál og fagmennska

Tvö af fjórum leiðarljósum ferðaþjónustunnar

Gæði og fagmennska hafa löngum verið aðilum í ferðaþjónustunni hugleikin. Rík áhersla er á þennan þátt í Ferðamálaáætlun 2011-2020, þar sem gæði og fagmennska eru tvö af þeim fjórum atriðum sem flestir nefndu þegar spurt var um þau gildi sem ferðaþjónustan ætti að hafa að leiðarljósi. Í sögulegu samhengi urðu ákveðin tímamót árið 1996 þegar samgönguráðuneytið gaf út fyrstu opinberu stefnumótunina í ferðaþjónustunni, eins og áður hefur komið fram. Í henni er sérstaklega fjallað um þennan þátt og í framhaldinu kom út árið 1997 framkvæmdaáætlun um gæða- og upplýsingamál. Þar var m.a. lagt til að komið verði á skilgreindri gæðaflokkun þeirrar þjónustu sem ferðafólki stæði til boða.

Hótelflokkun og flokkun tjaldsvæða

Árið 2000 var farið að flokka gististaði samkvæmt flokkunarkerfi HORESTA í Danmörku, en hagsmunasamtök í ferðaþjónustunni lögðu áherslu á að þetta kerfi yrði notað. Undirbúnings- og innleiðingarkostnaður var greiddur af ríkinu en eftir það hefur árgjöldum verið ætlað að standa undir kostnaði. Kerfið var valkvætt og eftir um þrjú ár voru um 70% af

gistirými hótela flokkað. Viðmiðin sem þetta kerfi byggir á hafa verið endurskoðuð í þrígang. Árið 2003 gaf Ferðamálastofa út viðmið til að flokka tjaldsvæði og hefur það verið við lýði síðan. Gæða- og umhverfiskerfið VAKINN, sem fjallað er um hér á eftir, mun leysa bæði þessi kerfi af hólmi.

VAKINN

Á árinu 2008 fól iðnaðarráðuneytið Ferðamálastofu og Nýsköpunarmiðstöð Íslands að gera tillögur að heildstæðu gæða- og umhverfiskerfi fyrir sem flesta þætti íslenskrar ferðaþjónustu þar sem rík áhersla væri einnig lögð á öryggismál. Utanaðkomandi aðili var fenginn til að bera saman nokkur kerfi innan ferðaþjónustunnar og koma með tillögu að kerfi sem hentað gæti íslenskri ferðaþjónustu. Niðurstaða þeirrar athugunar var að horfa til Nýja-Sjálands og kerfis sem þar hefur verið byggt upp frá árinu 1993 og er kallað Qualmark.

Í lok árs 2009 var skipaður stýrihópur með einum fulltrúa frá hverjum eftirtalinna aðila: Ferðamálastofu, Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Samtökum ferðaþjónustunnar og Ferðamálasamtökum Íslands. Hlutverk hans var að stýra innleiðingarferlinu en Ferðamálastofa hefur haft umsjón með verkefninu. Samið var um að viðmið nýsjálenska kerfisins Qualmark yrðu notuð sem grunnur að íslenska kerfinu sem fékk nafnið VAKINN.

Markmiðið með VAKANUM er að efla gæði, öryggi og umhverfisvitund í ferðaþjónustu á Íslandi með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðaþjónustufyrirtækja.

Gæðakerfi VAKANS skiptist í tvo flokka:

1. Stjörnuflokkun fyrir gististaði (frá einni og upp í fimm stjörnur) innan fimm undirflokka. Verið er að vinna þessi viðmið og verður þessi hluti VAKANS innleiddur árið 2013.
2. Ferðaþjónusta, önnur en gisting. Þessi hluti byggir á tvenns konar viðmiðum, annars vegar almennum viðmiðum sem eru um 116 talsins og hins vegar sértækum viðmiðum eftir því hvers konar þjónustu fyrirtækin eru að bjóða. Hér er ekki um stjörnuflokkun að ræða, heldur þurfa fyrirtækin að uppfylla tiltekið lágmark til að fá viðurkenningu VAKANS, en það er 70% af almennum viðmiðum og 100% af sértækum viðmiðum.

Víðtækt samráð hefur verið haft við aðila innan ferðaþjónustunnar við vinnslu og gerð viðmiðanna.

Umhverfishluti VAKANS er flokkunarkerfi en ekki vottunarkerfi eins og t.d. Norræni Svanurinn eða EarthCheck. Fyrirtæki sem eru með umhverfishluta VAKANS fá brons-, silfur- eða gullmerki eftir því hvaða árangri fyrirtækin hafa náð í umhverfismálum.

Mikil áhersla er lögð á handleiðslu og stuðning í VAKANUM og því hafa verið gerð hjálpar- og fræðslugögn s.s. gátlistar, áætlanir o.fl. Þá gerði fulltrúi frá Landsbjörg ítarlegar leiðbeiningar um gerð öryggisáætlana. Viðmið VAKANS verða endurskoðuð á um fjögurra ára fresti.

Staða VAKANS í dag

Ferðaþjónustuaðilar eru ekki skyldugir að taka þátt í VAKANUM. Styrkleikar kerfisins eiga einmitt að felast í því að kostir þess séu öllum augljósir. Þannig munu gestir þegar fram í sækir fara að þekkja merki VAKANS og haga viðskiptum sínum í samræmi við það. Athyglisvert er í þessu sambandi að skoða nýjustu könnun Ferðamálastofu meðal erlendra ferðamanna (sumarið 2011). Þar svöruðu rúmlega 56% því til að það hefði haft mjög eða frekar mikil áhrif á val viðkomandi á ferðaþjónustufyrirtæki að það hefði viðurkennda gæðaflokkun. Mikilvægast er þó að með þátttöku fá ferðaþjónustuaðilar í hendur tæki sem getur verið þeim verkfæri og leiðsögn í átt til betri þjónustu.

Næsti áfangi í þróun VAKANS er innleiðing gistihlutans, þ.e. stjörnuflokkun gististaða. Eins og fram kom hér að framan er unnið að viðmiðum fyrir gistinguna og verður þessi hluti kerfisins tekinn í notkun á árinu 2013. Þar með verður VAKINN í raun orðinn fullskapaður.

Í lok árs 2012 höfðu alls 65 fyrirtæki sótt um þátttöku í VAKANUM, af þeim höfðu fimm fyrirtæki lokið ferlinu og gerst fullgildir þátttakendur í VAKANUM.

Menntunarmál í ferðaþjónustu

Menntunarmálum í ferðaþjónustu eru sem slíkum ekki gerð sérstök skil í ferðamálaáætlun 2011-2020. Menntunin er hins vegar nátengd gæðamálum og fagmennskunni, sem eins og fyrr segir eru skilgreind sem tvö af fjórum leiðarljósum ferðamálaáætlunarinnar.

Framboð menntunar sem nýtist innan ferðaþjónustunnar hér á landi er nokkuð fjölþætt. Framreiðslu- og matreiðslunám á sér nokkuð langa hefð, sem og leiðsögunám. Einnig má hér telja flugnám, nám til aukinna ökuréttinda o.fl. Hinsvegar eru ekki mörg ár síðan farið var að kenna ferðamálafræði eða önnur sérhæfð fög innan ferðaþjónustunnar á háskólastigi. Þar er nú fjölbreytt námsframboð í boði, bæði á vegum Háskólans á Akureyri, Háskóla Íslands og Háskólans á Hólum. Námsframboð og áherslur skólanna eru misjafnar en á heildina litið er hérlendis í boði diplómanám, B.Sc. og mastersnám með áherslu á ýmis sérsvið.

Framboð til sí- og endurmenntunar sem og framboð á starfstengdum námskeiðum hefur aukist allverulega á undanförnum árum. Farsælt skref var stigið árið 2006 þegar IÐAN fræðslusetur ehf. varð til við samruna fjögurra fræðslumiðstöðva í iðnaði og ferðaþjónustu. Hlutverk IÐUNNAR er fyrst og fremst að bæta hæfni fyrirtækja og starfsmanna í bíl-, bygginga- og málmiðngreinum, prentiðnaði og matvæla- og veitingagreinum. Með stofnun IÐUNNAR skapaðist tækifæri til að þjóna þessum iðngreinum með miklu markvissari hætti en verið hafði. Þá hefur úthlutun styrkja til fyrirtækja og stofnana, sem taka nemendur í starfsþjálfun, virkað hvetjandi og eflt starfsnám, sem er hluti af starfsnámi á framhaldsskólastigi (vinnustaðanámssjóður). Markmiðið er að greiða fyrir því að starfsnámsnemendur geti lokið tilskilinni starfsþjálfun á vinnustað. Þetta hefur t.d. liðkað fyrir að nemendur komist á samning hjá meistara, sem stundum hefur reynst erfitt á landsbyggðinni þar sem fáir meistarar eru að störfum. Þá hafa mun fleiri verið að sækja í meistaranám eftir gagngera endurskoðun á náminu sem nú er orðið mun sveigjanlegra og hentar t.d. þeim sem höfðu lokið hluta þess en áttu eftir einstaka áfanga.

Opinber stefnumótun í menntunarmálum ferðaþjónustunnar liggur ekki fyrir og ekki heldur upplýsingar um hversu margir eða stór hluti starfsmanna í ferðaþjónustu hefur að baki menntun sem tengist greininni beint. Samtök ferðaþjónustunnar er sá aðili hérlendis sem helst hefur látið menntunarmál í ferðaþjónustu til sín taka. Samtökin standa árlega fyrir ráðstefnunni „Dagur menntunar í ferðaþjónustu“, veita starfsmenntaviðurkenningar og standa fyrir ýmsum lengri og styttri námskeiðum, bæði ein og í samstarfi við aðra. Jafnframt hafa samtökin unnið verulega stefnumótunarvinnu á þessu sviði og eru meðal eigenda IÐUNNAR sem fjallað var um hér að framan.

Að mati SAF er hlutfall ófaglærðra í greininni enn of hátt og tengja þarf betur saman nám faglærðra og ófaglærðra í kerfinu. Æskilegt væri að fá viðurkenningu á styttri námsbrautum og jafnframt auka og votta færni þeirra sem starfa í afþreyingargeiranum í greininni. Almennt séð þyrfti að efla enn frekar skilning hjá fyrirtækjum í ferðaþjónustu á mikilvægi fræðslu og símenntunar, einkum í smærri fyrirtækjum. Annað sem nefnt hefur verið að þarfnist úrbóta er að auka þurfi fjölbreytni í menntun leiðsögumanna, sérstaklega hvað varðar hættumeiri greinar.

Umhverfismál og uppbygging innan ferðaþjónustunnar

Mikilvægi öryggis, aðgengis og sjálfbærni

Öryggi:

Á haustdögum 2010 hafði ferðamálastjóri frumkvæði að því að setja á laggirnar vinnuhóp sem fékk það hlutverk að vinna drög að stefnumörkun um öryggismál á ferðamannastöðum og skilgreina ábyrgð og helstu þætti áhættustýringar. Í vinnuhópnum voru fulltrúar frá Ferðamálastofu, Slysavarnafélaginu Landsbjörg og Umhverfisstofnun. Vinnuhópurinn skilaði skýrslu í maí 2011 sem bar heitið „Öryggi á ferðamannastöðum – Stefna til 2015“. Með skýrslunni hefur skapast grundvöllur til skipulagðrar vinnu sem miðast að því að tryggja öryggi ferðamanna á ferðamannastöðum á Íslandi.

Í beinu framhaldi af skýrslunni hafa komið fram hugmyndir um gerð leiðbeiningarrits við gerð öryggisáætlana fyrir ferðamannastaði. Lagt hefur verið til að Ferðamálastofu verði falið að skilgreina næstu skref.

Ferðamálastofa og Framkvæmdasjóður ferðamannastaða hafa veitt fjölda styrkja til öryggismála á ferðamannastöðum. Má þar nefna uppsetningu handriða og útsýnispalla á hættulegum stöðum, gerð viðvörunarskilta, öryggisáætlana og fræðsluefnis. Ferðamálastofa hefur látið þýða á algengustu tungumál við hverju megi búast í íslenskri náttúru og gert þær upplýsingar aðgengilegar með ýmsu móti. Þá hafa atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið og Ferðamálastofa styrkt Slysavarnafélagið Landsbjörg og SafeTravel verkefnið og unnið í nánu samstarfi við Almannavarnir Ríkislögreglustjóra o.fl. að ýmsum verkefnum er tengjast öryggismálum ferðamanna.

Aðgengi:

Í tengslum við norrænt samstarf um aðgengismál á ferðamannastöðum hélt samgönguráðuneytið ráðstefnu um „Ferðaþjónusta fyrir alla” árið 2006. Í kjölfarið var hleypt af stokkunum samstarfsverkefni Ferðamálastofu, Öryrkjabandalags Íslands, Ferðaþjónustu bænda, Samtaka ferðaþjónustunnar og Ferðamálasamtaka Íslands um bætt aðgengi ferðafólks að áningar- og útivistarstöðum. Sérstaklega var hugsað til þess að bæta aðgengi hreyfihamlaðra. Út kom síðan skýrslan „Ferðaþjónusta fyrir alla – Flokkunarviðmið fyrir aðgengi að áningar- og útivistarsvæðum á Íslandi“ í maí 2007.

Í framhaldi af útgáfu skýrslunnar lagði Ferðamálastofa áherslu á aðgengi fyrir alla við styrkveitingar til umhverfismála og úrbóta á ferðamannastöðum. Ferðamálastofa veitti fjölda styrkja næstu árin og gerir enn. Má þar nefna bætt aðgengi að Haukadalsskógi og Þjórsárdalsskógi, bætt aðgengi að snyrtingum og útsýnisstöðum og úttektir á aðgengismálum á ferðamannastöðum. Árið 2010 fór Ferðamálastofa að setja það sem skilyrði í samningum að gott aðgengi allra væri tryggt. Árið 2011 veitti Ferðamálastofa fyrirtækinu Aðgengi ehf. styrk fyrir úttekt á aðgengismálum fyrir 20 vinsæla ferðamannastaði. Vonir standa til að innan skamms verði komin góð yfirsýn yfir helstu þætti sem huga þarf að til að Ísland geti orðið til fyrirmyndar í aðgengismálum fyrir ferðamenn.

Sjálfbærni:

Umhverfismál og sjálfbærni eru þættir sem almenn samstaða er um að þurfi að vera ráðandi við skipulag íslenskra ferðamála. Alþjóðaferðamálaráðið (e. World Tourism Organization-UNWTO) hefur skilgreint sjálfbæra ferðaþjónustu á þann veg að hún eigi að:

- Nýta umhverfisauðlindir sem gegna lykilhlutverki í þróun ferðaþjónustu á sem bestan og hagkvæmastan hátt en viðhalda jafnframt nauðsynlegum vistfræðilegum ferlum og aðstoða við verndun náttúruarfs og líffræðilegrar fjölbreytni;
- Virða félags- og menningarlegan upprunaleika samfélaga í heimabyggðum, vernda menningararf þeirra, bæði byggingararf og samtímamenningu, og hefðbundin lífsgildi, og stuðla að skilningi og umburðarlyndi á milli ólíkra menningarhópa;
- Tryggja lífvænlega, langtíma efnahagslega starfsemi sem veitir öllum hagsmunaaðilum félagslegan og hagrænan ávinning er dreifist á milli þeirra á sanngjarnan hátt, þ.m.t. hvað varðar stöðug tækifæri til atvinnuþáttöku

Þessir þættir hafa fengið aukið vægi í opinberri stefnumótun með þeim ferðamálaáætlunum sem samþykktar hafa verið og í gildandi ferðamálaáætlun er umhverfisvitund eitt þeirra fjögurra leiðarljósa sem áætlunin tekur til. Þar segir orðrétt: „Sjálfbærni, umhverfisvitund, umhverfismál, umhverfisstefna og ábyrg ferðaþjónusta eru hugtök sem komu fram í flestum viðtölum og telja viðmælendur mikilvægt að hafa umhverfisvitund og sjálfbærni að leiðarljósi við alla uppbyggingu og þróun í ferðaþjónustu.“

Í öllu ferli styrkveitinga Ferðamálastofu til umhverfismála, frá auglýsingum eftir umsóknum og gæðamati styrkja til undirritunar samninga, er lögð áhersla á verkefni sem eru í anda sjálfbærrar þróunar.

Í öðru lagi „European Destination of Excellence“, EDEN-verkefnið, sem Ísland á aðild að. Markmið verkefnisins er að vekja athygli á gæðum, fjölbreytileika og sameiginlegum einkennum evrópskra áfangastaða og kynna til sögunnar nýja, lítt þekkta, áfangastaði vítt og breitt um Evrópu þar sem áhersla er lögð á ferðaþjónustu í anda sjálfbærni.

Í þriðja lagi umhverfisverðlaun Ferðamálastofu sem hafa verið veitt frá árinu 1995. Til að hljóta umhverfisverðlaun Ferðamálastofu verða fyrirtæki að sýna fram á markvissa umhverfisstefnu og sjálfbæran rekstur.

Loks má nefna útgáfumál, svo sem leiðbeiningarritið „Góðir staðir“ sem fjallar um uppbyggingu vandaðra ferðamannastaða og er samstarfsverkefni Framkvæmdasýslu ríkisins, Ferðamálastofu og Hönnunarmiðstöðvar og „Vistvæn þjónustuhús“ sem er samstarfsverkefni Ferðamálastofu og Arkís arkitekta og felur m.a. í sér að hægt er að bjóða upp á teikningar fyrir gæða-þjónustuhús til notkunar á áfangastöðum ferðafólks.

Nýting gistináttaskatts

Í ársbyrjun 2012 tóku gildi lög um gistináttaskatt en markmið þeirra er að afla tekna til að stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun fjölsóttra ferðamannastaða, friðlýstra svæða og þjóðgarða. Jafnframt er markmið að afla tekna til þess að tryggja öryggi ferðamanna og vernda náttúru landsins. Gistináttaskatturinn er gjald sem lagt er á hverja selda gistináttaeiningu, en vert er að geta þess að skilgreining á gistináttaeiningu hefur verið nokkuð gagnrýnd vegna þess meinta ójafnræðis sem talið er að í henni felist.

Ráðstöfun skattsins er með þeim hætti að 3/5 hans renna til Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða og 2/5 til umhverfis- og auðlindaráðuneytisins, sem ráðstafar þeim hluta til þjóðgarða og friðlýstra svæða.

Samkvæmt fjárlagafrumvarpi 2013 á gistináttagjaldið að skila 115 milljónum. Jafnframt verður að auki árlega varið 500 milljónum króna af fjárfestingaráætlun ríkisstjórnarinnar til uppbyggingar ferðamannastaða (Framkvæmdasjóður ferðamannastaða) og 250 milljónum króna til innviða friðlýstra svæða (umhverfis- og auðlindaráðuneytið).

Framkvæmdasjóður ferðamannastaða

Lög um Framkvæmdasjóð ferðamannastaða tóku gildi í júní 2011. Atvinnuvega- og nýsköpunarráðherra skipar stjórn sjóðsins og er hann á ábyrgð hans. Formaður hans er skipaður án tilnefningar, tveir stjórnarmenn eftir tilnefningu Samtaka ferðaþjónustunnar og einn eftir tilnefningu Sambands ísl. sveitarfélaga. Sjóðurinn er í vörslu Ferðamálastofu sem annast rekstur hans, þ.m.t. framkvæmd úthlutana, uppgjör, bókhald og gerð ársreikninga. Markmið og hlutverk sjóðsins er 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 fjölsótta ferðamannastaði.

Framkvæmdasjóðurinn er fjármagnaður með 3/5 hluta gistináttaskatts, líkt og fram kemur hér að framan.

Í aðdraganda að stofnun sjóðsins setti Ferðamálastofa saman forgangslista yfir þá ferðamannastaði þar sem brýnast þótti að fara í uppbyggingu, viðhald og verndun náttúrunnar fyrir ágangi ferðamanna. Listinn byggði m.a. á rauðlista Umhverfisstofnunar, tillögum Markaðsstofa landshlutanna, Samtaka ferðaþjónustunnar og Ferðamálasamtaka Íslands. Margir forgangslistaðra hafa þegar fengið styrki úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.

Styrkir Ferðamálastofu til uppbyggingar

Ferðamálastofa hefur úthlutað styrkjum vegna úrbóta á ferðamannastöðum árlega frá árinu 1995. Á þessum tíma hefur Ferðamálastofa varið yfir 700 milljónum króna til fjölbreyttra framkvæmda á um 300 stöðum á landinu, hin síðari ár eingöngu í formi styrkja en áður kom stofnunin sjálf að sumum stærri framkvæmdum. Sívaxandi áhersla hefur verið lögð á skipulag og hönnun ferðamannastaða, öryggismál og aðgengi fyrir alla.

Uppbygging, framtíðarsýn

Umhverfismál og uppbygging ferðamannastaða eru samkvæmt lögum um skipan ferðamála eitt af verkefnum Ferðamálastofu. Tvö af fjórum meginmarkmiðum Ferðamálaáætlunar 2011-2020 lúta að umhverfismálum, en þar segir m.a: „Íslensk náttúra er auðlind ferðaþjónustunnar. Mikilvægt er að byggja upp, vernda og viðhalda ferðamannastöðum um allt land. 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.“

Lengi hefur verið talað um að það sem standi uppbyggingu ferðamannastaða hvað mest fyrir þrifum sé vöntun á heildstæðri stefnumörkun og skipulagi sem hægt er að vinna markvisst eftir, sem og nauðsynlegum rannsóknum og greiningum til að byggja skipulag og stefnumörkun á.

Stjórnvöld hafa á síðustu árum brugðist við þessu með ýmsu móti og hefur sumt verið nefnt hér að framan. Þannig hefur verið lögð sérstök áhersla á skipulagsmál og hönnun í styrkveitingum Ferðamálastofu frá 2009, ýmis rannsóknaverkefni hafa verið styrkt, vinna við kortlagningu auðlinda ferðaþjónustunnar hefur verið sett af stað, gerð hafa verið leiðbeiningarrit og málþing haldin.

Meðal verkefna næstu ára er því að marka stefnu til framtíðar fyrir fjölsóttustu ferðamannasvæðin og horfa þar til lengri tíma. Víða þarf að bæta innviði, ásýnd og umhverfisleg gæði ferðamannastaða og tryggja öryggi og jákvæða upplifun ferðamanna eins vel og kostur er. Öryggismálin eru vaxandi áhersluþáttur og þarf í því sambandi að horfa sérstaklega til þeirra ferðamanna sem ekki ferðast akandi. Uppbygging nýrra segla sem tekið

geta álagið af fjölförnustu ferðamannastöðunum er heldur ekki ný umræða en þarf stöðugt að halda vakandi.

Staða aðgerða úr Ferðamálaáætlun 2011-202

Í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er kveðið á um þrjár aðgerðir tengdar innviðum

a. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða

Aðgerðir:

- Stofnaður verði framkvæmdasjóður ferðamannastaða til að vernda og viðhalda ferðamannastöðum um allt land.
- Mótuð verði stefna fyrir framkvæmdasjóðinn sem byggð verði á þarfagreiningu á viðhaldi og uppbyggingu ferðamannastaða.
- Áherslur framkvæmdasjóðs taki mið af sérstöðu svæða.

Eins og fram hefur komið hefur Alþingi samþykkt lög um Framkvæmdasjóð ferðamannastaða (2011). Tekjur sjóðsins eru eins og fram hefur komið 3/5 hlutar gistináttagjalds en að auki hafa stjórnvöld tilkynnt um 500 milljóna króna árlegt framlag til sjóðsins næstu þrjú árin.

Í tengslum við árangursmat af aðgerðinni er kveðið á um að á árinu 2015 verði lokið framkvæmdum á fjölsóttustu ferðamannastöðum landsins. Einnig að upplifun ferðamanna á viðkomandi stöðum mælist í samræmi við væntingar. Í tengslum við þetta má geta þess að könnun á upplifun ferðamanna á sex vinsælum ferðamannastöðum var gerð sumarið 2012.

b. Heildstæð skráning og yfirlit leyfa

Aðgerðir:

Settur verði upp gagnagrunnur þar sem leyfisveitendur hafa samstarf um að skrá veitt leyfi og einnig verði hægt að sækja um starfsleyfi vegna ferðaþjónustu og fylgjast með framvindu umsókna.

Markmið þessarar aðgerðar er að öll leyfi sem þarf til reksturs fyrirtækja í ferðaþjónustu verði skráð, sýnileg og aðgengileg á einum stað. Tímaáætlun ferðamálaáætlunar gerði ráð fyrir að gagnagrunnur þessi yrði tilbúinn á árinu 2012 en verkið hefur ekki hafist.

c. Gæða- og umhverfiskerfi

Aðgerðir:

- Gæða- og umhverfiskerfi innleitt með námskeiðum og handleiðslu.
- Leyfisveitingar, gæða- og umhverfiskerfi og opinbert kynningarefni ferðaþjónustu tengist og umbuni fyrirtækjum sem eru aðilar að viðurkenndu gæða- og umhverfiskerfi með marktækum hætti.

Eins og rakið hefur verið hér að framan er innleiðing gæða- og umhverfiskerfisins VAKANS langt komin og gert ráð fyrir að síðasti hluti þess, stjörnuflokkun gistingar, verði kominn í notkun á árinu 2013. Staða þessarar aðgerðar er því í samræmi við það sem kveðið er á um í ferðamálaáætlun 2011-2020. Þó verður að telja ólíklegt að það markmið náist að 85% fyrirtækja í ferðaþjónustu hafi innleitt gæðakerfið í lok árs 2013.

Rannsóknir fyrir ferðaþjónustuna

Rannsóknaumhverfið

Ferðaþjónustan hefur vaxið umtalsvert á undanförnum árum og aflar greinin nú tæplega 20% gjaldeyristekna þjóðarinnar og tæplega 5% heildarársverka, eins og fram kom hér að framan. Mikil tækifæri eru í íslenskri ferðaþjónustu og er fyrirséð að sívaxandi fjöldi ferðamanna eigi eftir að njóta þeirra gæða sem land og þjóð bjóða upp á. Ferðaþjónustuna verður þó að byggja á vel ígrunduðum áætlunum, þar sem stuðst er við bestu rannsóknargögn hverju sinni. Á vef Ferðamálastofu er haldið til haga á einum stað niðurstöðum kannana, rannsókna og öðru slíku efni sem tengist greininni.

Það er ótvírætt að rannsóknir og nýsköpun eru grunnur að vexti og viðgangi atvinnugreina og grunnforsenda þess að þróun, framfarir og aukin verðmætasköpun eigi sér stað innan þeirra.

Þarfagreining 2006

Ráðuneytið fól Ferðamálastofu að gera þarfagreiningu um nauðsynlegar rannsóknir í ferðaþjónustu í samræmi við ferðamálaáætlun samgönguráðuneytisins (2006-2015). Hér á eftir er samantekt á þeim rannsóknarverkefnum sem sett voru í forgang og er þeim raðað eftir mikilvægi en þar sem hvert rannsóknarverkefni var margþætt var skörun oft og tíðum milli verkefna.

1) Ferðamarkaðurinn
   a) Kannanir meðal ferðamanna á Íslandi
   b) Ímynd og viðhorf til landsins á erlendum mörkuðum
   c) Þróun á ferðamörkuðum erlendis og innanlands
   d) Árangur af landkynningar- og markaðsstarfi
2) Þolmörk
   a) Þolmörk ferðamennsku á einstaka ferðamannastöðum
   b) Þolmörk ferðamennsku í einstaka landshlutum
   c) Þolmörk ferðamennsku á landsvísu
3) Starfsumhverfið
   a) Rekstrarumhverfi ferðaþjónustunnar
   b) Hlutverk hins opinbera í uppbyggingu/skipulagningu ferðaþjónustunnar
4) Hagræn áhrif ferðamennsku

Niðurstöður þessarar vinnu má nálgast á vef Ferðamálastofu.[8]

Rannsóknir síðustu ára

Brugðist hefur verið við niðurstöðum þarfagreiningarinnar með ýmsum hætti. Þannig hefur Ferðamálastofa staðið reglulega fyrir könnunum meðal erlendra og innlendra ferðamanna á Íslandi; ímynd Íslands á þremur erlendum mörkuðum var sérstaklega könnuð í þrígang 2008-2009 í samvinnuverkefnum Útflutningsráðs og Ferðamálastofu í kjölfar bankahruns og eldgosa, og þar lögð til grundvallar viðamikil könnum sem gerð var af

[8] http://www.ferdamalastofa.is/Research.mvc/Material/393

Ferðamálastofu 2007 um áhrif hvalveiða á ímynd Íslands; Ferðamálastofa fær sendar upplýsingar um stöðu ýmissa markaða gegnum samstarf sitt innan ETC og dreifir á vefsíðu sinni; ferðamannatalning, sem Ferðamálastofa sinnir m.a. með samningi við Keflavíkurflugvöll, gefur vísbendingu um gengi íslenskrar ferðaþjónustu, auk þess sem framkvæmdaaðilar hafa staðið fyrir ýmiskonar mati á árangri einstakra markaðsherferða.

Varðandi lið númer tvö í þarfagreiningunni hér að framan, eru þolmörk ferðamannastaða vaxandi rannsóknarsvið. Áætlun um ferðamennsku á miðhálendi Íslands byggir einkum og sér í lagi á þeirri aðferðafræði en auk þess hafa verið rannsökuð þolmörk á einstökum ferðamannastöðum og í bígerð er að halda þeirri vinnu áfram, ekki síst fyrir tilstilli þriggja ára fjárveitingar Alþingis til Rannsóknamiðstöðvar ferðamála (RMF). Þá hefur verið skilgreint verkefni í Rannís-umsókn sem Rannsóknamiðstöð ferðamála fylgir nú eftir með styrk til þriggja ára frá Icelandair.

Meðal aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er að þarfagreining rannsókna fyrir ferðaþjónustu verði endurskoðuð með aðkomu allra hagsmunaaðila. Mun Ferðamálastofa hefja þá vinnu á árinu 2013.

Fjármunir hins opinbera til rannsóknar- og þróunarstarfs í ferðaþjónustu

Í apríl 2012 var lögð fram á Alþingi fyrirspurn um hversu miklum fjármunum ríkið verji nú þegar til rannsóknar- og þróunarstarfs í ferðaþjónustu. Aflað var upplýsinga hjá opinberum aðilum sem sinna rannsóknar- og þróunarstarfi á sviði ferðaþjónustu. Fyrirkomulag upplýsingaöflunar byggir á svari iðnaðarráðherra við fyrirspurn sem lögð var fyrir Alþingi á 138. löggjafarþingi (þskj. 984 – 405. mál).

Samantektin er tvíþætt. Annars vegar er byggt á gögnum sem aflað var frá Ferðamálastofu, Hagstofu Íslands, Háskóla Íslands, Háskólanum á Hólum og Rannsóknamiðstöð ferðamála. Hins vegar er byggt á upplýsingum sem fengust um styrkveitingar úr sjóðum Rannís og upplýsingum frá Byggðastofnun um framlag Íslands til Norðurslóðaáætlunar Evrópusambandsins, Norræna Atlantssamstarfsins (NORA), auk nýsköpunarstyrkja úr byggðaáætlun.

Tafla 9 sýnir árleg framlög til rannsókna- og þróunarverkefna í ferðaþjónustu síðastliðin átta ár í millj. kr. á verðlagi hvers árs.

Tafla 9: Framlag til rannsókna- og þróunarverkefna í ferðaþjónustu 2005-2012 (þús. kr.), þ.m.t. styrkir og launakostnaður vegna vinnu við rannsóknir og þróunarverkefni.

	2005	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012***
Ferðamálastofa[1]	16.144	13.852	24.757	15.170	18.298	18.518	19.497	24.876
Hagstofa Íslands[2]		7.000				3.500	3.900	3.900
H.Í./Ferðamálafræði[3]	3.430	2.730	5.368	12.114	7.264	10.100	26.862	11.930
H.Í./Mannfræðistofnun[4]				4.200	4.440	4.440	500	
H.Í./Stofnun rannsóknasetra	6.000	6.000	12.000	21.500	21.500	13.600	10.681	
Háskólinn á Hólum	8.412	9.561	10.505	13.667	17.794	22.559	24.708	15.996
Rannsóknam.ferðamála[5, 6]	10.000	11.943	17.091	31.032	28.816	28.787	15.702	37.813
Samtals	**43.986**	**44.086**	**69.721**	**97.683**	**98.112**	**101.504**	**101.850**	**94.515**

*****Upplýsingar liggja ekki fyrir hjá stofnun rannsóknasetra 2012

[1]Á árinu 2007 komu 7 milljónir frá samgönguráðuneytinu til að framkvæma könnun á fimm markaðssvæðum um hugsanleg áhrif hvalveiða á ímynd Íslands og ferðaþjónustu. Auk þessa var framkvæmd umfangsmikil gæðakönnun meðal erlendra gesta á árinu 2007.

[2]Á árinu 2006 var framlag samgönguráðuneytisins 7 milljónir til að framkvæma rannsókn á ferðavenjum landsmanna og til að gera ferðaþjónustureikninga (e. Tourism Satellite Account). Framlag frá iðnaðarráðuneytinu á árunum 2010, 2011 og 2012 eru vegna ferðaþjónustureikninga.

[3] Á árinu 2011 veitti iðnaðarráðuneytið ferðamálafræðinni í H.Í. 12 milljón kr. styrk til verkefna um áætlun ferðamennsku á hálendi Íslands. Tveggja milljón króna styrkur verður veittur til sama verkefnis árið 2012. Á árinu 2011 veittu Landsnet, Landsvirkjun og Orkusalan ferðamálafræðinni sjö milljón króna styrk til rannsókna á áhrifum Hólmsárvirkjunar á ferðamennsku og á sama ári veitti Umhverfisstofnun 1.6 milljónir til rannsókna á þolmörkum ferðamennsku í Friðlandi að Fjallabaki.

[4] Styrkir úr rannsóknasjóði Rannís á árunum 2008, 2009 og 2010 í verkefnið „Ferðaþjónusta á jaðrinum; Tilurð og mótun ferðaþjónustu á Íslandi“. Árið 2011 var veittur styrkur til kynningar á verkefni.

[5] Rekstrarkostnaður meðtalinn (leiga o.þ.h.)

[6] Á árinu 2012 eru fjórar milljónir tilkomnar vegna framlags Ferðamálastofu til forverkefnis um landfræðilega kortlagningu tækifæra í ferðaþjónustu á landsvísu.

Tafla 10 sýnir framlög til rannsóknar- og þróunarverkefna á tímabilinu a) 2005-2009, b) 2010-2011. Að auki er getið um framlög til Þróunarsjóðs Landsbanka Íslands og iðnaðarráðuneytis (nú atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis) árið 2012. Upplýsingar um önnur framlög liggja ekki fyrir.

Tafla 10: Framlag til þróunarverkefna í ferðaþjónustu 2005-2012 (þús.kr.)

	2005-09	**2010-11**	**2012***
a) Norðurslóðaáætlun Evrópusambandsins (NPP)			
verkefnishluti Íslands um 2.287.419 € (gengi 160)	365.000		
verkefnishluti Íslands um 457.186 € (gengi 168)		77.000	
b) Norræna Atlantssamstarfið (NORA)			
verkefnishluti Íslands um 1.443.500 dkk (gengi 23)	33.200		
verkefnishluti Íslands um 609.500 dkk (gengi 23)		14.200	
c) Nýsköpunarstyrkir úr byggðaáætlun	100.000		
d) Styrkir til uppbyggingar í ferðaþjónustu á landsbyggðinni úr byggðaáætlun	10.500		
e) Sjóðir Rannís*			
Tækniþróunarsjóður Rannís	38.000	43.470	
Nýsköpunarsjóður námsmanna	210	2.840	
Rannsóknasjóður	8.640	4.900	
Verkefni með óbein tengsl við ferðaþjónustu		25.550	
f) Þróunarsjóður Landsbankans og iðnaðarráðuneytisins			70.000
Samtals	**555.550**	**167.960**	**70.000**

*Upplýsingar liggja ekki fyrir hjá Rannís og Byggðastofnun sem halda utan um a-, b-, c- og d-liði

Staða aðgerða úr Ferðamálaáætlun 2011-2020

Þrjár aðgerðir tengdar rannsóknum og könnunum eru tilgreindar í Ferðamálaáætlun 2011-2020.

a. Samþætting og stefnumörkun í öflun tölfræðilegra upplýsinga og rannsókna í ferðaþjónustu

Markmið þessarar aðgerðar er að auka skilvirkni, hagnýtingu, gæði og aðgengi að rannsóknum og hagtölum í ferðaþjónustu.

Aðgerðir:

- Þarfagreining rannsókna fyrir ferðaþjónustu verði endurskoðuð með aðkomu allra hagsmunaaðila.
- Rannsóknafé til hagnýtra rannsókna verði aukið og úthlutað með gegnsæjum hætti af Ferðamálastofu í samræmi við niðurstöður þarfagreiningar.
- Aðgengi fræðimanna að öðru rannsóknafé verði tryggt til samræmis við aðrar fræðigreinar og sjálfstæði rannsakenda þannig tryggt á sviði fræðilegra rannsókna.
- Markviss kynning á niðurstöðum rannsókna verði efld, bæði með kynningarfundum og útgáfustarfsemi.
- Markviss þekkingaryfirfærsla og niðurstöður rannsókna tengdar vöruþróun.

Segja má að hér sé um langtímaverkefni að ræða sem stöðugt þarf að vera í gangi en meðal þess sem gert hefur verið er áðurnefndur samanburður á rannsóknafé hins opinbera til ferðaþjónustu og annarra greina. Enn er þó mikið verk að vinna, ekki síst á sviði öflunar grunngagna, kynningar og þekkingaryfirfærslu.

Framlag til Rannsóknamiðstöðvar ferðamála hefur verið aukið, eins og fram hefur komið, sem skapar ýmis tækifæri. Þá mun Ferðamálastofa hefja þarfagreiningu rannsókna fyrir ferðaþjónustu á árinu 2013 og vinna að öðrum þeim aðgerðum sem hér er kveðið á um.

b. Gerð ferðaþjónustureikninga (Tourism Satellite Accounts)

Markmið þessarar aðgerðar er að fáanlegar séu upplýsingar um stöðu og þróun ferðaþjónustunnar.

Aðgerðir:

- Ferðaþjónustureikningar verði unnir árlega sem hluti þjóðhagsreikninga.
- Samanburður milli landa verði aukinn, en mikilvægt er fyrir atvinnugreinina ferðaþjónustu að hægt sé að bera þróun þar saman við þróun í öðrum löndum til að greina megi liðið og spá fyrir um þróun til framtíðar.

Hagstofan hefur þrívegis gefið út hliðarreikning eða Tourism Satellite Accounts (TSA) fyrir ferðaþjónustu á Íslandi, árið 2008, 2010 og 2011.

c. Samræmd úttekt og kortlagning á öllum landshlutum

Markmið þessarar aðgerðar er að til verði ítarlegar úttektir á auðlindum og innviðum ferðaþjónustu á hverju landsvæði sem kortlagðar verði í landfræðileg upplýsingakerfi (GIS).

Aðgerðir:

- Tryggt verði fjármagn til að allir landshlutar geti sótt um fé til að vinna úttekt á auðlindum og innviðum ferðaþjónustu sem kortlögð verði í samræmt landfræðilegt upplýsingakerfi. Landshlutar sameinist um gerð úttekta og svæði miðist t.d. við svæði markaðsstofa.
- Tryggt verði að fjármagni fylgi ráðgjöf til landshlutanna um framkvæmd úttektarinnar.

Þetta verkefni er komið af stað og samdi Ferðamálastofa við Rannsóknamiðstöð ferðamála um vinnslu fyrsta áfanga þess sem unninn var á árinu 2012. Byrjað var á fimm sveitarfélögum á Suðurlandi; Rangárþingi ytra, Rangárþingi eystra, Mýrdalshreppi, Skaftárhreppi og Ásahreppi. Til stendur að klára þessa vinnu á landsvísu.

Nýsköpun og vöruþróun innan ferðaþjónustunnar

Eins og rakið er í ferðamálaáætlun 2011-2020 þá er stuðningur hins opinbera við vöruþróun og nýsköpun í ferðaþjónustu í raun þríþættur:

1. Handleiðsla, ráðgjöf og sérfræðiþjónusta sem veitt er af starfsmönnum Nýsköpunarmiðstöðvar, atvinnuþróunarfélaganna og Ferðamálastofu út um landið.
2. Fræðsla og námskeið til ferðaþjónustufyrirtækja jafnt og fyrirtækja í öðrum greinum á vegum Nýsköpunarmiðstöðvar, Ferðamálastofu og Íslandsstofu.
3. Beinn fjárhagslegur stuðningur veittur til verkefna.

Þeir sem nýta stuðningskerfi atvinnulífsins í tengslum við ferðaþjónustu eru einkum:

- Einstaklingar: Nýta rekstrarráðgjöf, ráðgjöf við gerð viðskiptaáætlana, markaðsáætlana og uppbyggingu starfseminnar.
- Starfandi fyrirtæki: Nýta rekstrarráðgjöf og ráðgjöf sem tengist þróun innan fyrirtækjanna, markaðsmál o.fl.
- Hópar fyrirtækja: Ráðgjöf og stuðningur varðandi vöruþróun, klasa og kynningarmál.

Gróska á sviði afþreyingar

Óhætt er að segja að síðustu 10-15 árin hafi mikil gerjun verið í nýsköpun í ferðaþjónustu, ekki síst ef litið er til þessa grundvallarþáttar sem afþreyingin er. Af hálfu hins opinbera hefur sérstaklega verið horft til dreifingar ferðamanna um landið og í því sambandi bæði á þróun nýrra segla og svæðisbundna uppbyggingu.

Víða um land hefur byggst upp ný þjónusta og afþreying þar sem sérkenni staða, jafnt í náttúru og sögu, eru notuð til að skapa og auka upplifun ferðamannsins. Upplifun er í raun ákveðið lykilhugtak í ferðaþjónustu og talsvert hefur verið rætt og ritað um vaxandi þátt þess sem nefndur hefur verið upplifunarhagkerfið (e. Experience Economy) þar sem upplifun sé í raun meginuppspretta vaxtar innan þjónustugeirans. Allt kallar þetta á aukna þörf á nýsköpun og þróun. Sérstaklega þarf að halda vel á spilunum á jaðarsvæðum.

Ein aðferð til að skoða vöxt í afþreyingu er að skoða þróun skatttekna. Þannig hafa skatttekjur af afþreyingu vaxið mest allra greina í ferðaþjónustu á síðustu tíu árum, eða úr 73 milljónum árið 2000 í 377 milljónir 2009, mælt á verðlagi hvors árs um sig. Á sama tíma hafa skatttekjur af gistiþjónustu vaxið úr 805 í 1.091 milljón króna.

Vöruþróunarverkefni í ferðaþjónustu

Að frumkvæði iðnaðarráðuneytisins unnu Nýsköpunarmiðstöð og Ferðamálastofa á árunum 2008-2010 sameiginlega að vöruþróunarverkefnum á sviði menningartengdrar ferðaþjónustu og á sviði matartengdrar ferðaþjónustu. Á sviði menningartengdrar ferðaþjónustu er um að ræða verkefni sem hlotið hefur nafnið Gáttir og hefur verið unnið að verkefnum á þessu sviði í þremur klösum á Vesturlandi, Snæfellsnesi og í Skagafirði. Verkefnið Krásir – matur úr héraði hefur stutt við vöruþróun og sinnt fræðslu til þeirra sem eru að stíga sín fyrstu skref í þróun matvæla.

Verkefni í matarferðaþjónustu og á sviði menningartengdrar ferðaþjónustu hafa þegar skilað afurðum og þannig skapað grunn að frekari vöruþróun.

Gáttaverkefni á sviði menningartengdrar ferðaþjónustu eru gott dæmi um samstarf stofnana sem koma með faglega þekkingu og vinna saman með klösum á hverjum stað að skilgreindum markmiðum. Auk þessa hefur Nýsköpunarmiðstöð sinnt verkefnum tengdum faglegri uppbyggingu klasasamstarfs í ferðaþjónustu víða um land auk annarra þróunarverkefna sem studd hafa verið með styrkjum til vöruþróunar, frumkvöðlastuðningi og ráðgjafastyrkjum.

Ferðamálastofa hefur sinnt ráðgjöf til fyrirtækja og einstaklinga við uppbyggingu á ferðamannastöðum í tengslum við styrkveitingar til slíkra verkefna.

Þá veitti ríkisstjórnin alls 160 milljónum króna á árunum 2008 og 2009 til eflingar ferðaþjónustu á þeim svæðum sem urðu fyrir aflasamdrætti vegna skerðingar á veiðiheimildum. Verkefnin skiptust í tvo flokka, uppbyggingu móttökustaða fyrir skemmtiferðaskip og nýsköpun í ferðaþjónustu.

Fjármagn til nýsköpunar

Fjármagn til vöruþróunar og nýsköpunar kemur úr nokkuð mörgum sjóðum og má í því sambandi benda á Þróunarsjóð Landsbankans og atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis sem stofnaður var í tengslum við *Ísland allt árið*. Nokkur verkefni eru norræn eða studd af Norðurslóðaáætlun Evrópusambandsins auk verkefna sem studd eru af fjármunum úr byggðaáætlun, vaxtarsamningum, menningarsamningum og Átaki til atvinnusköpunar.

Eigi okkur að takast að tryggja upplifun vaxandi fjölda ferðafólks hingað til lands þarf stöðugt að leita leiða til að þjóna gestum okkar sem best og að þeim standi til boða afþreying við hæfi. Huga þarf að því enn frekar en orðið er að samþætta þjónustu stoðkerfisins í þessum efnum til að tryggja sem besta nýtingu fjármuna og starfsfólks.

Staða aðgerða úr Ferðamálaáætlun 2011-2020

Tvær aðgerðir tengdar rannsóknum og könnunum eru tilgreindar í Ferðamálaáætlun 2011-2020.

a. Fjármögnun klasaverkefna

Markmiðið er að fjölga vörum og áfangastöðum í ferðaþjónustu en til að ná markmiðum ferðamálaáætlunar um aukna áherslu á vöruþróun og nýsköpun, lengingu ferðamannatímabils og aukna dreifingu ferðamanna þarf aukna samvinnu milli aðila í ferðaþjónustu, rannsóknaraðila og annarra greina. Vöruþróunarsjóði klasaverkefna í ferðaþjónustu er ætlað að hvetja til samstarfs ferðaþjónustuaðila á fjölbreyttum sviðum og stuðla þannig að mikilvægri þekkingar- og tækniyfirfærslu.

Hugmyndin gengur út á að skilgreindur verði átakssjóður fyrir klasaverkefni í ferðaþjónustu sem hafi 100 milljónir króna til úthlutunar í styrki á ári. Áðurnefndur Þróunarsjóður Landsbankans og atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins starfar í þessum anda.

b. Markvisst og öflugt samstarf stofnana við vöruþróun og markaðssetningu

Markmið aðgerðarinnar er að ferðaþjónustan hafi ávallt aðgang að bestu fáanlegu ráðgjöf opinberra aðila. Eins og rakið er í kaflanum um stoðkerfi ferðaþjónustunnar annast nokkrar stofnanir faglegan stuðning við fyrirtæki í ferðaþjónustu og taka þátt í stefnumótandi verkefnum á því sviði út um landið. Í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er lagt til að gerð verði á árinu 2011 könnun á meðal fyrirtækja í ferðaþjónustu til að kanna meðal annars:

- hvaða stofnanir kerfisins eiga fyrirtæki í samskiptum við til að fá upplýsingar um stofnun, rekstur, nýsköpun, vöruþróun, markaðsmál og leyfi í ferðaþjónustu
- hvaða væntingar menn hafa til ráðgjafar og þjónustu varðandi stofnun fyrirtækja, rekstur, nýsköpun, vöruþróun og markaðsmál í ferðaþjónustu og hvernig stofnanir mæta þessum væntingum,
- hvað megi betur fara,
- hugmyndir fyrirtækja um ráðgjöf varðandi nýsköpun og markaðsmál.

Í framhaldinu skipti stofnanir með sér verkum og/eða auki samstarf sitt í ljósi niðurstaðna könnunarinnar. Gert er ráð fyrir að á árinu 2011 liggi fyrir hlutverk hverrar stofnunar gagnvart ferðaþjónustu og formlegur samstarfsvettvangur verði orðinn til.

Eins og rakið er hér framar í skýrslunni hefur ýmis vinna átt sér stað sem miðar í þessa átt, þótt vinnan sé ekki jafn langt komin og fram kemur í Ferðamálaáætlun. Ferðamálastofa mun á árinu 2013 gera þá könnun meðal fyrirtækja í ferðaþjónustu sem hér er getið um.

Markaðsmál

Fyrirkomulag markaðsmála ferðaþjónustunnar

Með breytingu á lögum og stofnun Íslandsstofu sumarið 2010 var Íslandsstofu falin umsjón á sviði markaðssetningar ferðaþjónustu erlendis. Markmiðið var samþætting allrar kynningar á landinu út á við. Gerði iðnaðarráðuneytið (nú atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið) samning við Íslandsstofu um málaflokkinn í byrjun árs 2011, sem fyrr er sagt. Hlutverk Íslandsstofu samkvæmt lögum nr. 38/2010 er eftirfarandi:

1. að vera samstarfsvettvangur fyrirtækja, hagsmunasamtaka, stofnana og stjórnvalda um stefnu og aðgerðir til þess að efla ímynd og orðspor Íslands,
2. að veita alhliða þjónustu og ráðgjöf í því skyni að greiða fyrir útflutningi á vöru og þjónustu,
3. að laða til landsins erlenda ferðamenn með samræmdu kynningar- og markaðsstarfi,
4. að laða erlenda fjárfestingu til Íslands, upplýsa erlenda fjárfesta um kosti Íslands og vera stjórnvöldum til ráðuneytis um fjárfestingarmál,
5. að styðja við kynningu á íslenskri menningu erlendis.

Í samstarfssamningi milli iðnaðarráðuneytisins og Íslandsstofu segir að markmið hans sé að laða til landsins erlenda ferðamenn með samræmdu kynningar- og markaðsstarfi í þágu íslenskrar ferðaþjónustu svo auka megi gjaldeyristekjur og efla hagvöxt og atvinnusköpun. Samningurinn er til fimm ára og er í honum lögð áhersla á að stuðla að aukinni arðsemi ferðaþjónustunnar í samræmi við ferðamálaáætlun, m.a. með því að lengja ferðamannatímabilið, minnka árstíðasveiflu og stuðla að betri dreifingu ferðamanna um landið. Í samningnum er sérstaklega getið um nokkrar leiðir til að ná þessum markmiðum og má þar nefna útgáfu upplýsingarefnis á erlendum tungumálum, starfrækslu landkynningarvefja, skipulagningu kynningarfunda og heimsókna erlendra fjölmiðlamanna og þátttöku í alþjóðlegum fagsýningum. Þá skal Íslandsstofa einnig stuðla að samstarfsverkefnum ferðaþjónustu og annarra útflutningsgreina í þágu landkynningar sbr.

Iceland Naturally samninginn, og markaðssetja tiltekin sértæk verkefni ferðaþjónustunnar s.s. heilsuferðaþjónustuverkefnið Heilsulandið Ísland.

Ferðamálastofa hefur áfram umsjón með markaðssetningu á ferðaþjónustu innanlands. Þessi breyting á fyrirkomulagi hefur kallað á aukna samvinnu þeirra aðila sem koma að markaðssetningu, en auk Ferðamálastofu og Íslandsstofu má þar nefna markaðsstofur landshlutanna o.fl. landshlutasamtök, klasaverkefni um einstaka þætti, sbr. heilsuferðaþjónustu og fleiri. Eins og fram kemur í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er mikilvægt að markaðsstarf í ferðaþjónustu taki mið af áfangastöðum og vörum í ferðaþjónustu um allt land og taki tillit til þolmarka svæða.

Markaðsstarf síðustu missera

Markaðssetning erlendis

Ísland allt árið er þriggja ára samstarfsverkefni undir forystu atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis sem leggur til allt að 300 milljónum króna á ári, gegn sambærilegu mótframlagi frá öðrum aðilum verkefnisins.

Tilgangur verkefnisins er að jafna árstíðasveiflu í komu ferðamanna og skapa þannig ný störf og auka arðsemi af greininni. Verkefnið mun byggja á þeirri fjárfestingu sem lögð hefur verið í markaðsátakið Inspired by Iceland og áfram verður unnið með það vörumerki. Það beinist fyrst og fremst að því að auglýsa og kynna Ísland sem áfangastað allt árið, en um leið verður leitast við að virkja almenning á Íslandi til þátttöku í verkefninu.

Íslandsstofa annast framkvæmd verkefnisins, sem er undir stjórn atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis, Icelandair, Reykjavíkurborgar, Samtaka ferðaþjónustunnar, ISAVIA, Landsbankans og Samtaka verslunar og þjónustu. Rúmlega 130 fyrirtæki eru þátttakendur í verkefninu.

Markmið verkefnisins

- Að styrkja ímynd Íslands sem áfangastað ferðamanna allt árið um kring.
- Að fjölga ferðamönnum utan háannar um 100.000 frá september 2011 til september 2014 eða um 12% á ári.
- Að auka verslun erlendra ferðamanna þannig að endurgreiðsla af VSK til ferðamanna utan háannar aukist úr 560 milljónum í 800 milljónir á tímabilinu.

Árangur verkefnisins

Ísland, allt árið hefur vakið mikla athygli á land og þjóð erlendis. Fjallað hefur verið um verkefnið í mörgum stærstu miðlum heims og hefur það verið verðlaunað fyrir árangur, framúrskarandi notkun samfélagsmiðla og bestu notkun almannatengsla svo eitthvað sé nefnt. Samhliða verkefninu hefur fjöldi ferðamanna til landsins verið í stöðugum vexti og þó eflaust sé ekki hægt að eigna verkefninu alla fjölgun ferðamanna á landinu, þá má sjá skýr merki um fylgni á milli fjölgunar ferðamanna og birtinga auglýsinga á vegum verkefnisins eftir mörkuðum sem og fleiri breytna sem benda til þess að verkefnið sé að skila árangri fyrir ferðaþjónustuna í landinu.

Heildarniðurstaða fyrir tímabilið september 2011 til maí 2012.

Ef horft er á heildarniðurstöðuna fyrir þetta tímabil út frá þeim markmiðum sem sett voru í upphafi verkefnisins þá má sjá að:

Markmið:
Að styrkja ímynd Íslands sem áfangastað ferðamanna allt árið um kring

- Í könnun MMR, sem gerð var í Bretlandi, Þýskalandi, Frakklandi og Danmörku í maí 2012 kom í ljós að 52,3% íbúa þessara landa höfðu jákvætt viðhorf til Íslands sem ferðamannastaðar að jafnaði. Horft til einstakra landa má sjá að hlutfall þeirra sem sögðust jákvæðir í garð Íslands var lægst í Bretlandi (42,1%), en hæst í Frakklandi (58,2%). Niðurstaðan nú er í heild jákvæðari fyrir Ísland en verið hefur á undanförnum árum.
- Um 28% svarenda í þessum löndum sögðu líklegt að þeir myndu heimsækja Ísland í framtíðinni. Hæst var hlutfallið í Danmörku, en 34,2% Dana sögðu líklegt að þeir myndu sækja Ísland heim í framtíðinni, samanborið við 30,8% Frakka, 26,5% Þjóðverja og 20,9% Breta.
- Í könnuninni var einnig spurt um áhuga fólks í þessum löndum að ferðast til Íslands yfir vetrarmánuðina (september til og með apríl). Niðurstaðan er í senn athyglisverð og ánægjuleg en 28,6% íbúa þessara landa sögðu að þeir gætu hugsað sér að ferðast til Íslands yfir vetrarmánuðina. Mikill munur var aftur á móti milli landa. Þannig voru 42,1% Þjóðverja sem sögðust geta hugsað sér að ferðast til Íslands á þessu tímabili, samanborið við 32,6% Breta, 23,0% Frakka og 16,7% Dana.

Að fjölga ferðamönnum utan háannar um 100.000 frá september 2011 til september 2014 eða um 12% á ári

- Ef borin eru saman tímabilin október 2010-apríl 2011 og sama tímabil fyrir 2011-2012 þá er aukning erlendra ferðamanna milli ára 16,79%. Ef skoðaðar eru tölur sérstaklega yfir komu ferðamanna frá þeim 4 mörkuðum sem haustátaki Ísland – allt árið var beint að, Amsterdam, London, París og Seattle, þá má sjá aukningu um 31% ef borin eru saman þessi sömu tímabil.

Að auka verslun erlendra ferðamanna þannig að endurgreiðsla af VSK til ferðamanna utan háannar aukist úr 560 milljónum í 800 milljónir á tímabilinu

- Sjá má af tölum frá TaxFree Worldwide ef borin eru saman tímabilin september 2010 – apríl 2011 á móti september 2011 til apríl 2012 að heildarsala til erlendra ferðamanna hefur aukist um 29%.

Markaðsstarf veturinn 2012-2013

Vetrarherferð *Ísland, allt árið* 2012-2013 hófst í ágúst 2012 á samfélagsmiðlum Inspired by Iceland. Herferðin gengur út á það að fá erlenda ferðamenn sem hafa komið til landsins, eru á landinu eða eru að koma til landsins, til að gefa öðrum innsýn í tilfinningu þeirra til landsins. Yfir tímabilið verða einnig ákveðin þemu í gangi s.s. vegna tónlistar (Iceland Airwaves), aðventunnar, jólanna og jólahefða, áramót í kringum mat og matarmenningu (Food & fun) ásamt hönnun (HönnunarMars).

Í byrjun september hófust útsendingar á fréttatilkynningum á erlendum mörkuðum ásamt því að birtingar hófust á áherslumörkuðum, sem eru Þýskaland, Danmörk, Noregur og Bandaríkin.

Þá má ekki gleyma hinu „hefðbundna“ markaðsstarfi. Þar má helst nefna vefsíðuna visiticeland.com en nú er unnið að endurnýjun hennar, stuðning við markaðsstofur landshlutanna vegna móttöku erlendra fjölmiðlamanna, þátttöku í ferðasýningum á öllum markaðssvæðum, vinnustofur og fundi á helstu markaðssvæðum og einnig nýjum mörkuðum, tengslamyndun við erlenda söluaðila, samvinnu við viðskiptafulltrúa í sendiráðum Íslands erlendis og fleira.

Markaðssetning innanlands

Á árinu 2012 hófu Ferðamálastofa, markaðsstofur landshlutanna og Ferðaþjónusta bænda ásamt fleiri aðilum þriggja ára átak þar sem markmiðið er að hvetja landsmenn til ferðalaga innanlands allt árið og einnig utan hefðbundins ferðamannatíma.

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

Markaðsstarf út um land

Ferðamálastofa hefur varið fjármunum til þrenns konar samninga við sveitarfélög og ferðamálasamtök; vegna markaðsstofa, upplýsingamiðstöðva og ferðamálasamtaka landshlutanna. Kallað hefur verið eftir einföldun á þessu fyrirkomulagi sem jafnframt mætti verða til að efla starfsemina út um land. Að ýmsu er að hyggja í þessu sambandi og mikilvægt að hvergi myndist rof í þjónustu. Liður í þessari endurskipulagningu var að segja upp samningi Ferðamálastofu við Ferðamálasamtök Íslands árið 2012, með samþykki beggja aðila, en þess í stað gerðir samningar við einstök landshlutasamtök um sama fjármagn. Áfram verður leitað leiða til að einfalda og efla þessa starfsemi eins og fjallað er um í Ferðamálaáætlun.

Mælikvarðar á árangur í markaðsmálum

Í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er vísað í skýrslu Ríkisendurskoðunar „Útflutningsaðstoð og landkynning“ frá 2009 þar sem segir meðal annars: „Fátítt er að aðilar málaflokksins meti árangur af starfsemi sinni og því er óljóst hve miklum árangri hún skilar í raun. Þeir upplifa ákveðinn huglægan árangur en hlutlægt mat á árangri er af skornum skammti. Þá hefur sýnt sig að þó það komi í ljós að árangur sé lítill er ekki endilega brugðist við því með markvissum hætti.“

Því er í ferðamálaáætlun kallað eftir að sett verði mælanleg markmið og mælikvarðar á árangur (vörður). Stefnt skuli að aukningu í ferðaútgjöldum innan lands samkvæmt ferðaþjónustureikningum, aukningu í gjaldeyristekjum af erlendum ferðamönnum, betri dreifingu gistinátta yfir árstíðir og landsvæði og fjölgun ársverka í ferðaþjónustu, þ.e. að mæla árangur í ferðaþjónustu eftir þeim alþjóðlegu mælikvörðum sem settir eru fram í ferðaþjónustureikningum (Tourism Satellite Accounts). Þetta verður ekki gerlegt nema framhald verði á útgáfu þessara reikninga hjá Hagstofunni.

Staða aðgerða úr Ferðamálaáætlun 2011-2020

Í Ferðamálaáætlun 2011-2020 eru tilgreindar fimm aðgerðir í markaðsmálum.

a. Fjármögnun kynningarmála erlendis

Alþingi tryggi fé á hverju ári enda verði lagt til grundvallar:

- Gerð verði á árinu 2011 kynningaráætlun/rammaáætlun Íslands til ársins 2015.
- Skilgreind verði sérstök kynningarverkefni sem fyrirtæki í ferðaþjónustu koma að fjármögnun á og fengin staðfesting á þátttöku þeirra í þeim.
- Áætlunin verði endurskoðuð árlega í ljósi árangurs og nauðsynjar á breyttum áherslum.
- Dreginn verði lærdómur af áhrifum eldgossins í Eyjafjallajökli 2010 og sett fram viðbragðsáætlun í kynningarmálum fyrir árslok 2011.

Eins og rakið var hér að framan er *Ísland, allt árið* nú í fullum gangi og vísbendingar um að það sé að skila tilætluðum árangri.

b. Markaðssetning íslenskrar ferðaþjónustu á innanlandsmarkaði

Markmiðið er að vekja og viðhalda áhuga Íslendinga á að ferðast innanlands allan ársins hring og meginhugmyndin að 30 milljónum króna verði varið árlega til þess með sérstökum átaksverkefnum í samvinnu við markaðsstofur, fyrirtæki og sveitarfélög.

Eins og fram hefur komið fór átakið Ísland er með'etta af stað á árinu 2012 og eru miklar vonir bundnar við árangur þess.

c. Samstarf um kynningarmál

Hér segir að til að ná fram markmiðum ferðamálaáætlunar um að lengja ferðamannatímabilið og minnka árstíðasveiflu þurfa stjórnvöld að tryggja samfellu í framlögum til kynningarstarfs. Lagt er til að á árinu 2011 liggi fyrir kortlagning á möguleikum heilsársferðaþjónustu á Íslandi en aðrar aðgerðir eru þær sömu og um er rætt í a-lið.

Varðandi stöðu þessa má aftur vísa til verkefnisins um *Ísland, allt árið* og þess samstarfs sem þar tókst með opinberum aðilum og einkaaðilum. Í fyrsta áfanga verkefnisins var meðal annars farið í viðamikla öflun gagna, bæði frá innlendum aðilum með könnunum og greiningarvinnu, og öflun samkeppnisviðmiða (e. benchmarking) þar sem Ísland var borið saman við nokkur önnur lönd. Niðurstöðurnar eru aðgengilegar í skýrslunum á vef Nýsköpunarmiðstöðvar, Íslandsstofu og Ferðamálastofu.

Þá má einnig í þessu sambandi benda á verkefni um kortlagningu auðlinda ferðaþjónustunnar sem farið er af stað og vonir standa til að hægt verði að yfirfæra á landið allt.

d. Samningar um markaðsstofur og upplýsingamiðstöðvar

Markmið þessarar aðgerðar er að efla kynningu og markaðssetningu svæða, að þeir fjármunir sem Ferðamálastofa hefur úr að spila nýtist svæðunum sem best og einnig að öflugt samstarf sé milli Ferðamálastofu og sveitarfélaga um miðlun upplýsinga og markaðssetningu innanlands. Þannig sé tryggt að á hverju svæði séu reknar öflugar einingar sem sinni þeim grunnþáttum sem nýtast ferðaþjónustunni sem heild til kynningar- og markaðsmála.

Lagt er til að gerður verði einn samningur á hverju svæði milli Ferðamálastofu, sveitarfélaga og ferðamálasamtaka landshluta um rekstur markaðsstofu og upplýsingamiðstöðva. Eins og fram kom hér að ofan hafa fyrstu skref í þessa átt verið stigin.

e. Skilgreining á sérstöðu Íslands

Sérstaða Íslands sem áfangastaðar fyrir ferðamenn kemur oft upp sem mikilvægt atriði í þróun á vöru, markaðssetningu og sölu á Íslandi sem áfangastað ferðamanna og í ímyndarskýrslu frá árinu 2008 eru settar fram skilgreiningar á sérstöðu Íslands í heild. Í viðtölum vegna stefnumótunar töldu margir að vernda þyrfti sérstöðu Íslands. Ekki er hægt að finna að sérstaða Íslands sem áfangastaðar fyrir ferðamenn hafi verið skilgreind.

Verkefnið hefur ekki enn farið af stað en Rannsóknarmiðstöð ferðamála hefur sótt um styrk til verkefnis á þessu sviði til Rannís og jafnframt hlotið þriggja ára styrk frá Icelandair.

Samantekt

- Hlutdeild ferðaþjónustunnar í landsframleiðslu jókst mikið milli áranna 2008 og 2009, úr 4,6% í 5,9% samkvæmt ferðaþjónustureikningum Hagstofunnar.

- Frá árinu 2008 hefur hlutfall ferðaþjónustu innanlands í heildarútflutningstekjum verið um 14%. Þegar umsvifum íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja utan Íslands er bætt við hækkar hlutfall ferðaþjónustu í rúm 19% af útfluttri vöru og þjónustu á sama tímabili.

- Samkvæmt ferðaþjónustureikningum Hagstofunnar voru 8.500 störf í ferðaþjónustu árið 2009 eða 5,2% af heildarfjölda starfa á landinu. Frá þeim tíma sýna tölur Hagstofunnar að störf í greinum sem tengjast ferðaþjónustu hafa aukið hlut sinn í störfum á vinnumarkaði.

- Heildarferðaneysla innanlands á árinu 2009 var tæpir 184 milljarðar kr. Útgjöld erlendra ferðamanna voru 111 milljarðar kr. eða 60,6% af ferðaneyslu innanlands.

- Ferðamennska og aðrir flutningar skiluðu 15,2 milljörðum króna meira af gjaldeyrisinnflæði á fyrstu þremur ársfjórðungum 2012 en á sama tímabili í fyrra.

- Árið 2012 fóru 647 þús. erlendir ferðamenn frá landinu um Leifsstöð. Um er að ræða 19,6% aukningu milli ára.

- Tölur fyrir árið 2012 gefa til kynna að hlutfall vetrargesta hafi hækkað en sumargesta lækkað.

- Gistinætur erlendra gesta voru um 2,4 milljónir árið 2011 og hefur aukning þeirra verið að jafnaði 7,2% milli ára frá árinu 2000, eða heldur meiri en fjölgun ferðamanna. Þetta bendir til þess að dvalarlengd erlendra gesta hafi aukist að meðaltali á þessu tímabili.

Brýn verkefni

- Þróun flugsamgangna er mikilvægur liður í að tryggja fjölgun ferðamanna og dreifingu um landið og á ársgrunni.

- Samþætting áætlana gangi eftir, sem lögð er til í *Ísland 2020* og þá sérstaklega hvað varðar ferðamálaáætlun og samgönguáætlun.

- Huga þarf að því að halda vinsælum ferðamannaleiðum opnum yfir vetrartímann.

- Koma þarf í veg fyrir hagsmunaárekstra á sviði almenningssamgangna. Jafnframt þarf að skoða starfsleyfi bílaleiga.

- Ljúka þarf innleiðingu VAKANS, gæða- og umhverfiskerfis ferðaþjónustunnar.

- Móta þarf stefnu í menntunarmálum ferðaþjónustunnar.
- Móta þarf framtíðarsýn í málefnum ferðamannastaða.
- Vega þarf og meta kosti við framtíðarfjármögnun uppbyggingar á ferðamannastöðum.
- Tryggja þarf gerð ferðaþjónustureikninga.
- Samþætta þarf þjónustu stoðkerfisins við sprotafyrirtæki í ferðaþjónustu.

Viðauki 1 – Stoðkerfi ferðaþjónustunnar

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið er ráðuneyti ferðamála á Íslandi og vinnur að vexti og nýsköpun í íslenskri ferðaþjónustu. Þá fer ráðuneytið með stefnumótun um hvernig hátta skuli samstarfi hins opinbera við einkaaðila á sviði ferðamála. Ráðuneytið ber einnig m.a. ábyrgð á gerð ferðamálaáætlunar sem nú gildir fyrir árin 2011 til 2020, gerð lagafrumvarpa, reglugerða og endurskoðun laga um ferðamál.

Ferðamálastofa

Ferðamálastofa heyrir undir atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið. Samkvæmt lögum um skipan ferðamála fer Ferðamálastofa með framkvæmd ferðamála. Helstu verkefni Ferðamálastofu eru:

- Útgáfa leyfa og skráning á starfsemi
- Rannsóknir og gagnaöflun
- Miðlun upplýsinga
- Markaðsmál innanlands
- Uppbygging, skipulag og umhverfismál
- Gæða- og öryggismál
- Fræðsla og stuðningur
- Þróunarmál

Ferðamálastofa er með tvær starfsstöðvar, í Reykjavík og á Akureyri. Stofnunin hefur samstarf við ýmsar aðrar stofnanir og aðila sem koma að ferðamálum, t.d. Nýsköpunarmiðstöð, Umhverfisstofnun, Skipulagsstofnun, markaðsstofur, atvinnuþróunarfélög, ferðamálasamtök, SAF og Íslandsstofu. Þá tekur stofnunin þátt í Ferðamálaráði Evrópu (ETC) og Ferðamálasamtökum Norður-Atlantshafsins (NATA).

Nýsköpunarmiðstöð Íslands

Nýsköpunarmiðstöð Íslands heyrir undir atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið. Hún hvetur til nýsköpunar og eflir framgang nýrra hugmynda í íslensku atvinnulífi með virkri þátttöku í rannsóknarverkefnum og stuðningi við frumkvöðla og fyrirtæki.

Kjarnastarfsemi Nýsköpunarmiðstöðvar skiptist í tvö svið:

a) Stuðningur við frumkvöðla og fyrirtæki: Öflug stuðningsþjónusta og þekkingarmiðlun fyrir frumkvöðla og sprotafyrirtæki.
b) Tæknirannsóknir og ráðgjöf: Hagnýtar rannsóknir og tækniráðgjöf á sviði bygginga og mannvirkja, framleiðslu, líf- og efnistækni, efnagreininga og orku.

Nýsköpunarmiðstöð er með starfsstöðvar á átta stöðum á landinu. Ferðaþjónustan hefur notið mjög góðs af starfsemi Nýsköpunarmiðstöðvar sem komið hefur að málefnum greinarinnar með margvíslegum hætti, bæði einstökum verkefnum víða um land og í heildarstefnumótun.

Ferðamálaráð

Ferðamálaráð er ráðgefandi fyrir atvinnuvega- og nýsköpunarráðherra. Í því sitja fulltrúar skipaðir af ráðherra, Samtökum íslenskra sveitarfélaga, Ferðamálasamtökum Íslands, Samtökum ferðaþjónustunnar og Íslandsstofu. Í frumvarpi til laga um skipan ferðamála sem

nú liggur fyrir Alþingi er gert ráð fyrir að í stað Ferðamálaráðs skipi ráðherra samráðsvettvang um ferðamál til fjögurra ára í senn. Þar skulu, auk formanns, eiga sæti tólf fulltrúar eftir tilnefningu eftirtalinna: Ferðamálastofu, Félags leiðsögumanna, Ferðamálasamtaka Íslands og markaðsstofa landshlutanna, Íslandsstofu, Rannsóknamiðstöðvar ferðamála, Sambands íslenskra sveitarfélaga, Samtaka ferðaþjónustunnar, Umhverfisstofnunar og Vegagerðarinnar. Hlutverk samráðsvettvangs um ferðamál er að vera ráðherra til ráðgjafar um stefnumótun og fagleg málefni auk þess að vera tengiliður hans við hagsmunaaðila.

Íslandsstofa

Hlutverk Íslandsstofu er að efla ímynd og orðspor Íslands, styrkja samkeppnisstöðu íslensks atvinnulífs á erlendum mörkuðum og laða erlenda ferðamenn og fjárfestingu til landsins. Jafnframt veitir Íslandsstofa fyrirtækjum faglega aðstoð við sölu á vörum, þjónustu og þekkingu erlendis og styður við kynningu á íslenskri menningu ytra. Íslandsstofa er fjármögnuð með hluta af tryggingagjaldi og af fjárlögum, auk tekna af veittri þjónustu o.fl.

Samtök ferðaþjónustunnar (SAF)

Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) voru stofnuð 11. nóvember 1998 og eru hagsmunasamtök ferðaþjónustufyrirtækja. Samtökin voru byggð á grunni Sambands veitinga- og gistihúsa og lögðu önnur hagsmunasamtök sem störfuðu innan ferðaþjónustunnar niður starfsemi sína á sama tíma. Meginhlutverk SAF er að gæta sameiginlegra hagsmuna félagsmanna sinna, vinna að því að fyrirtækin búi við starfsskilyrði sem gera þau samkeppnishæf á alþjóðamarkaði og vinna að vexti og viðgangi greinarinnar með öllum tiltækum ráðum, svo sem með því að halda úti fræðslustarfi. Innan SAF starfa sjö fagnefndir en þar að auki starfa þverfaglegar nefndir s.s. umhverfisnefnd, nethópur o.fl. nefndir sem sinna sérstökum verkefnum. SAF er aðili að Samtökum atvinnulífsins.

Ferðamálasamtök Íslands

Ferðamálasamtök Íslands eru samstarfsvettvangur átta landshlutasamtaka sem vinna að framgangi ferðamála hver á sínu svæði. Tilgangur þeirra er að skapa öflugan samstarfsvettvang innan ferðaþjónustunnar með það að markmiði að bæta þjónustu við ferðamenn og hámarka arðsemi í góðri sátt við náttúru og nærumhverfi. Samtökin eiga tvo fulltrúa í núverandi Ferðamálaráði.

Ferðamálasamtök landshlutanna

Ferðamálasamtök landshlutanna eru grasrótarfélög, átta talsins, og er fulltrúi frá hverju þeirra stjórnarmaður í Ferðamálasamtökum Íslands. Hlutverk samtakanna er að vinna að hagsmunamálum ferðaþjónustu innan síns svæðis, stuðla að aukinni þjónustustarfsemi við ferðamenn og skipuleggja samstarf aðila innan samtakanna. Þau hafa komið að stofnun markaðsstofa í sínum landshlutum og eiga þar fulltrúa í stjórn.

Markaðsstofur ferðamála

Markaðsstofur ferðamála eru sjö talsins, á Vesturlandi, Vestfjörðum, Norðurlandi, Austurlandi, Suðurnesjum, Suðurlandi og á höfuðborgarsvæðinu (Höfuðborgarstofa). Hlutverk þeirra er að samræma markaðs- og kynningarmál í ferðaþjónustu, sjá um útgáfumál, móttöku blaðamanna ásamt beinni markaðssetningu og vöruþróun í ferðaþjónustu. Markaðsskrifstofurnar starfa í samvinnu við fyrirtæki í greininni,

ferðamálasamtök, atvinnuþróunarfélög o.fl. Sums staðar eru markaðsstofurnar reknar í nánum tengslum við upplýsingamiðstöðvar.

Upplýsingamiðstöðvar ferðamanna

Upplýsingamiðstöðvar ferðamanna starfa um allt land. Aðalupplýsingamiðstöðvarnar (landshlutamiðstöðvar) eru níu talsins og styrktar af opinberu fé. Rekstrarform annarra upplýsingamiðstöðva er fjölbreytt. Sumar eru reknar af einkaaðilum, aðrar eru starfræktar af sveitarfélögum í nánu samstarfi við ferðamálasamtök og markaðsskrifstofur. Þær veita upplýsingar til ferðamanna sem komnir eru til landsins og halda utan um ýmsa skráningu á þjónustu hvers svæðis, dreifa bæklingum og sjá um heimasíður í samstarfi við markaðsstofur. Allir þeir sem ætla að reka upplýsingamiðstöð þurfa að skrá starfsemi sína hjá Ferðamálastofu.

Ferðamálafélög/ferðaþjónustuklasar

Ferðamálafélög eru grasrótarfélög sem mörg hver eru studd af sveitarfélögum. Flest þeirra vinna að framgangi ferðamála á sínu heimasvæði.

Ferðaþjónustuklasar eru hópar ólíkra fyrirtækja sem taka sig saman og kynna sig undir einu merki og ímynd. Þeir starfa að ýmsum verkefnum s.s matvælaklasar, safnaklasar, svæðisbundnir klasar s.s. „Ríki Vatnajökuls“ á Suðausturlandi og „All Senses group“ á Vesturlandi.

Sveitarfélög - Ferðamálafulltrúar

Ferðamálafulltrúar eru starfsmenn sveitarfélaga og vinna að ýmsum málum tengdum ferðamálum á sínu heimasvæði, oftast í tengslum við atvinnuráðgjöf eða atvinnuþróun. Misjafnt er eftir sveitarfélögum hvort stuðningur við ferðamál er sérstaklega skilgreint hlutverk hjá tilteknum starfsmanni. Í sumum stærri sveitarfélögum eru ferðamálin talsvert umfangsmikil. Sem dæmi má nefna Akureyrarstofu sem rekin er af Akureyrarbæ. Áður hefur verið minnst á Höfuðborgarstofu, sem jafnframt er ein af sjö markaðsstofum landshlutanna, en hún sinnir markaðsmálum ferðamála fyrir öll sveitarfélög höfuðborgarsvæðisins. Einstök sveitarfélög á höfuðborgarsvæðinu koma einnig að ferðamálum með ýmsum hætti.

Atvinnuþróunarfélög og atvinnuráðgjafar

Atvinnuþróunarfélög starfa í öllum landshlutum utan höfuðborgarinnar, átta alls. Atvinnuþróunarfélög sinna oft ferðamálum en mjög misjafnt er eftir landshlutum hve ferðaþjónusta er stór hluti starfseminnar. Ferðaþjónustufyrirtæki geta leitað til slíkra þróunarfélaga og ráðgjafa vegna sinna mála líkt og önnur fyrirtæki.

Ýmis samtök

Stofnuð hafa verið ýmis samtök og fyrirtæki um ýmis sérverkefni innan ferðaþjónustunnar svo sem:

- Cruise Iceland
- Golf Iceland
- Heilsulandið Ísland
- Samtök um söguferðaþjónustu
- Samtök um fuglaskoðun
- Ráðstefnuskrifstofa Íslands

Rekstrarform er með ýmsu móti en yfirleitt er um að ræða samstarf opinberra aðila og ferðaþjónustuaðila.

Háskólar og rannsóknastofnanir

Ferðamálafræði á háskólastigi er kennd í Háskólanum á Hólum og í Háskóla Íslands.

Háskóli Íslands, Háskólinn á Akureyri, Háskólinn á Hólum, SAF og Ferðamálastofa starfrækja sameiginlega Rannsóknamiðstöð ferðamála. Hún er miðstöð rannsókna, fræðslu og samstarfs í greinum sem tengjast ferðamálum.

Byggðastofnun

Hlutverk Byggðastofnunar er að vinna að eflingu byggðar og atvinnulífs á landsbyggðinni. Stofnunin undirbýr, skipuleggur og fjármagnar verkefni og veitir lán með það að markmiði að treysta byggð, efla atvinnu og stuðla að nýsköpun í atvinnulífi.

Rannís

Rannsóknamiðstöð Íslands, eða Rannís, veitir stuðning við rannsóknir, rannsóknatengt nám, tækniþróun og nýsköpun. Stofnunin er náinn samstarfsaðili Vísinda- og tækniráðs og hefur það hlutverk að veita faglega aðstoð og þjónustu við undirbúning og framkvæmd vísinda- og tæknistefnu ráðsins. Rannís aðstoðar vísinda- og tæknisamfélagið með rekstri samkeppnissjóða, aðstoð og kynningu á alþjóðlegum sóknarfærum og samstarfsmöguleikum auk þess að kynna áhrif rannsókna og nýsköpunar á þjóðarhag.

Viðauki 2 - Helstu talnagögn

Talning ferðamanna

Ferðamannatalning í Leifsstöð

Ferðamálastofa heldur úti brottfarartalningu á Keflavíkurflugvelli. Eftirfarandi þjóðerni auk Íslendinga eru talin: Bandaríkjamenn, Bretar, Danir, Finnar, Frakkar, Hollendingar, Ítalir, Japanir, Kanadamenn, Kínverjar, Norðmenn, Pólverjar, Rússar, Spánverjar, Svisslendingar, Svíar, Þjóðverjar. Önnur þjóðerni lenda undir „annað“.

Einnig er safnað upplýsingum frá öðrum komu-/brottfararstöðum; Seyðisfirði (Norræna ferjan/byggt á sölutölum) og Reykjavíkur-/Akureyrar- og Keflavíkurflugvelli (byggt á mati).

http://www.ferdamalastofa.is/Category.mvc/Display/503

Skemmtiferðaskipin

Hafnir landsins halda utan um fjölda skemmtiferðaskipa og farþegafjölda með þeim. Faxaflóahafnir birta reglubundið upplýsingar um fjölda skemmtiferðaskipa og fjölda farþega um Reykjavíkurhöfn á ársgrunni.

Gistináttatalning

Hagstofa Íslands hefur umsjón með gistináttatalningu í landinu, safnar upplýsingum um framboð á gistirými, nýtingu á gistirými, gistinætur einstakra þjóðerna eftir tegund gistirýmis og landshlutum. Niðurstöður eru birtar á vef Hagstofunnar og í árlegum gistináttaskýrslum.

http://www.hagstofa.is/Hagtolur/Ferdamal-samgongur-UT/Gisting

Ferðaþjónustureikningar

Hagstofan hefur þrívegis gefið út hliðarreikning eða Tourism Satellite Accounts (TSA) fyrir ferðaþjónustu á Íslandi. Þar er birt heildstætt yfirlit yfir ferðaþjónustu og jafnframt áætlun um þróun ferðaþjónustunnar innanlands eitt til tvö ár fram í tímann. Þar má finna ýmsar hagtölur, s.s. hlut ferðaþjónustu í landsframleiðslu, neyslu erlendra ferðamanna innanlands, neyslu Íslendinga innanlands og utan, framleiðsluvirði ferðaþjónustunnar, skatta á ferðaþjónustu og störf í ferðaþjónustu.

https://hagstofa.is/?PageID=421&itemid=f6fd551f-dad6-4c4c-aa73-91b7af3f182a
https://hagstofa.is/?PageID=421&itemid=0148b527-ae52-452a-8263-a273c92ec69d
https://hagstofa.is/?PageID=421&itemid=2589eb1b-e856-408f-8489-5deeb4b55c02

Kannanir meðal ferðamanna

Kannanir Ferðamálastofu um ferðahegðun og viðhorf ferðamanna

Ferðamálastofa hefur gert nokkrar kannanir meðal erlendra ferðamanna, nú síðast könnun sem spannaði tímabilið júní 2011 til maí 2012. Markmiðið með könnunum Ferðamálastofu er fyrst og fremst að afla vitneskju um ferðir erlendra ferðamanna til landsins, aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun erlendra ferðamanna á Íslandi, útgjöld og eyðsluhætti þeirra svo og viðhorf til ýmissa þátta íslenskrar ferðaþjónustu. Leitast var við að afla upplýsinga sem að gagni koma við ákvörðunartöku og uppbyggingu í greininni.

Ferðamálastofa safnar ennfremur upplýsingum um ferðalög Íslendinga um eigið land með því að gera reglubundnar kannanir. Frá árinu 2000 hefur stofnunin látið framkvæma sex kannanir um ferðalög Íslendinga um eigið land eða eftir því sem fjármagn leyfir. Þar er m.a. spurt um það hvort ferðast hafi verið innan- eða utanlands eða bæði á nýliðnu ári, hvaða landshlutar hafi verið heimsóttir og hvaða staðir/svæði hafi verið heimsótt, hve lengi hafi verið dvalið á ferðalögum, hvers konar gisting hafi verið nýtt og hvers konar afþreying og hvaða ferðamáti. Auk þess hefur verið spurt um hvatann að ferð, dagsferðir, ýmsar viðhorfsspurningar og ferðaáform fram í tímann.

http://www.ferdamalastofa.is/Category.mvc/Display/788

Kannanir Ferðamálastofu um viðhorf ferðamanna til gæðamála

Um tvær netkannanir er að ræða, meðal Íslendinga haustið 2006 og meðal erlendra ferðamanna á Íslandi haustið 2007. Meginmarkmiðið var að mæla viðhorf til gæða á nokkrum grunnþáttum íslenskrar ferðaþjónustu, byggja upp gagnagrunn sem nýta má til samanburðar í endurteknum könnunum og byggja ennfremur upp gagnagrunn sem sértækari rannsóknir geta tekið mið af.

http://www.ferdamalastofa.is/Category.mvc/Display/785

Kannanir Hagstofunnar um ferðavenjur

Hagstofan hefur þrívegis gert ferðavenjurannsókn meðal landsmanna, árið 1997, 2007-2008 og 2009-2011. Kannanir eru unnar út frá samræmdri aðferðafræði Hagstofu Evrópusambandsins (Eurostat). Um fáar spurningar er að ræða sem einkum snúa að því hvort menn hafi ferðast innanlands eða utan, í hvaða tilgangi, hvert þeir hafi ferðast, hve lengi þeir hafi dvalið, hvaða gistingu menn hafi nýtt á ferðalögum innanlands, hvaða ferðamáta og hvar þeir sem fóru utan bókuðu ferðina. Á vef Hagstofunnar kemur fram að niðurstöðurnar séu mikilvæg heimild við gerð hliðarreikninga fyrir ferðaþjónustu (e. Tourism Satellite Accounts).

https://hagstofa.is/?PageID=421&itemid=4a97911e-a2b3-4fe1-8e45-6724d5d95bde
https://hagstofa.is/?PageID=421&itemid=7acf5da5-cc7f-4bf8-a9a5-a77ca2be6462

Ímyndarrannsókn Ferðamálastofu og Útflutningsráðs

Ferðamálastofa og Útflutningsráð fengu ParX Viðskiptaráðgjöf IBM árið 2009 til að rannsaka viðhorf meðal almennings til Íslands í þremur löndum: Bretlandi, Danmörku og Þýskalandi. Markmið rannsóknarinnar var að byggja upp hagnýt viðmið sem nýtast við mat og uppbyggingu á ímynd landsins. Í því samhengi voru viðhorf almennings til lands og þjóðar metin sem og viðhorf til íslenskrar vöru, þjónustu og til landsins sem áfangastaðar fyrir ferðamenn. Fáar viðhorfsrannsóknir hafa verið gerðar um Ísland en samstarfsverkefnið *Iceland Naturally* hefur þó staðið fyrir slíkum rannsóknum í Bandaríkjunum og Evrópu. Þá lét Ferðamálastofa gera viðhorfsrannsókn til Íslands og hvalveiða í fimm löndum árið 2007. Þessar rannsóknir voru notaðar til viðmiðunar og samanburðar.

Viðhorfskannanir Íslandsstofu í samvinnu við Ferðamálastofu

Íslandsstofa í samvinnu við Ferðamálastofu fengu MMR til að framkvæma könnun í maí 2010 í þremur löndum, Danmörku, Bretlandi og Þýskalandi, til að meta viðhorf almennings til aðstæðna á Íslandi sem sköpuðust vegna eldgossins í Eyjafjallajökli og hver viðhorf almennings væru til Íslands sem áfangastaðar. Sama könnun var síðan endurtekin í ágústmánuði 2010.

Ísland allt árið

1. Ísland, allt árið. Tækifæri í heilsársferðaþjónustu. Niðurstöður netkönnunar (ágúst 2011)

Netkönnun gerð í júní 2011 en með henni var aflað upplýsinga um væntingar og viðhorf ferðaþjónustuaðila til ferðaþjónustu utan háannar og var hún liður í undirbúningi á stefnumótun og átaki til eflingar heilsársferðaþjónustu.

2. Samkeppnisfærni ferðaþjónustunnar á Íslandi (ágúst 2011)

Um er að ræða úttekt á stöðu ferðaþjónustunnar hér á landi í samanburði við stöðu ferðaþjónustu í 139 þjóðríkjum án tillits til há- og láganna.

3. Greiningarvinna fyrir stefnumótun með sérstaka áherslu á lágönn (sept 2011)

Þessi skýrsla fjallar um sérstöðu einstakra landsvæða, klasa og samstarf ferðaþjónustuaðila á viðkomandi klasa eða samstarf ferðaþjónustuaðila á viðkomandi svæðum og tölfræði frá Ferðamálastofu.

http://www.ferdamalastofa.is/Category.mvc/Display/772