

EFNISYFIRLIT

	Ávarp ferðamálastjóra	3			
1.	Almennt um starfið á árinu 2008	4	6.	Rannsóknir - kannanir - skýrslur - kynningarrit	19
1.1.	Ferðamálastofa til iðnaðarráðuneytisins	4	6.1.	Talningar ferðamanna eftir þjóðerni	19
1.2.	Ólöf Ýrr Atladóttir ráðin ferðamálastjóri	4	6.2.	Gæðakönnun meðal erlendra ferðamanna	21
1.3.	Hlutverk Ferðamálastofu	4	6.3.	Rannsókn á viðhorfi til Íslands	23
1.4.	Skrifstofur - Starfsfólk	5	6.4.	Rafrænt fréttabréf	23
2.	Fjárhagsleg umsvif	6	6.5.	Kynningarrit	23
2.1.	Rekstrarforsendur	6	7.	Fundir - ráðstefnur - námskeið	23
2.2.	Fjárframlög	6	7.1.	Kynningarfundir á vormánuðum	23
2.3.	Rekstur Ferðamálastofu á árinu 2008	6	7.2.	Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva	23
3.	Leyfismál	7	7.3.	Kynnisferð til vesturstrandar Noregs	24
4.	Markaðsstarf	8	7.4.	Ferðamálaþing	24
4.1.	Móttaka erlendra fjölmiðla og sölufólks	8	7.5.	Þátttaka í námskeiðum Útflutningsráðs	25
4.2.	Íslandsbæklingur	8	8.	Vefmál, gagnagrunnur og Handbókin Ísland	25
4.3.	Ferðasýningar erlendis	9	8.1.	Gagnagrunnur	25
4.4.	Vestnorden 2008	10	8.2.	Handbókin Ísland	25
4.5.	Upphaf samvinnu við markaðsstofur	10	8.3.	Landkynningarvefir	26
4.6.	Kynningarfundir á erlendum mörkuðum	10	8.4.	Svörun fyrirspurna	27
4.7.	Markaðsátak á haustmánuðum	11	8.5.	Samskiptavefur	28
4.8.	Vefsíður og margmiðlunarefni	11	9.	Umhverfismál	28
4.9.	Iceland Naturally	11	9.1.	Almennt	28
4.10.	Ráðstefnuskrifstofa Íslands	12	9.2.	Styrkir	28
4.11.	Önnur samstarfsverkefni	13	9.3.	Umhverfisverðlaun	29
	Cruise Iceland	13	10.	Gæða- og þróunarverkefni	30
	Golf Iceland	13	10.1.	Flokkun gististaða	30
4.12.	Skrifstofur erlendis	14	10.2.	Flokkun tjaldsvæða	31
	New York	14	10.3.	Mótvægisáðgerðir til eflingar ferðaþjónustu	31
	Frankfurt	14	10.4.	Umsjón og eftirlit með styrkveitingum	31
	Kaupmannahöfn	16	10.5.	Þróunarverkefni í ferðaþjónustu	31
	Bretlandsmarkaður	17	11.	Stefnumótun Ferðamálastofu	32
5.	Erlent samstarf	19			
5.1.	North Atlantic Tourist Association - NATA	19			
5.2.	Ferðamálaráð Evrópu	19			

ÁVARP FERÐAMÁLASTJÓRA

Ólöf Ýrr Atladóttir



Viðburðaríku ári í sögu Ferðamálastofu er lokið. Nýr stjórnandi tók við stofunni og nýtt ráðuneyti við málaflokknum. Þessu fylgdu ný verkefni og nýjar kröfur til stofnunar og starfsfólks. Ferðaþjónustan naut áhuga framtakssams ráðherra, sem sett hefur mark sitt á málaflokkinn og ýtt úr vör margháttaðum breytingum á yfirbragði stuðnings hins opinbera við atvinnugreinina. Ekki síst var mér persónuleg lífsreynsla í því fólgin að koma mér fyrir á nýjum starfsvettvangi á tíma áður óþekkra hræringa. Um þróun mála í íslensku samfélagi þegar leið á síðasta ár þarf ekki að fjölyrða.

Starfsfólk Ferðamálastofu mætti þeim áskorunum sem allar þessar hræringar hafa haft í för með sér með reisu og dugnaði. Auk nýrra verkefna sem stofunni voru falin, lögðum við upp í breytingaferli og endurskoðun á stefnu stofunnar og framtíðarsýn, í því skyni að geta betur mætt nýjum kröfum í nýju umhverfi. Ekki síður var lögð áhersla á aukið samstarf Ferðamálastofu og annarra stofnana sem tengjast atvinnuuppbyggingu, kynningarstarfi og markaðssetningu íslensks atvinnulífs. Þau skref sem stigin voru á þeim vettvangi hafa verið farsæl og er ástæða til að gleðjast yfir þeim tengslum sem komist hafa á og þeirri samlegð sem aukið samstarf hefur þegar leitt af sér. Það er ljóst að breytingarferlið heldur áfram. Stofnun og starfsfólk mun halda áfram að taka þátt við móttöku nýrra áherslna og taka virkan þátt í þeirri endurskoðun hins opinbera umhverfis sem þarf að verða til að takast á við nýjar aðstæður.

Við lifum á tímum breytinga, tímum erfiðleika í þjóðarbúinu og á tímum þar sem ekki er laust við að við séum sem þjóð stundum ögn skömmustuleg. En það eiga þeir sem tengjast íslenskrí ferðaþjónustu ekki að vera. Ferðaþjónustan sýndi síðastliðið haust hversu mikilvægur hluti efnahagslífsins hún er og skilningur hefur vaxið á mikilvægi ferðaþjónustunnar fyrir atvinnulífið. Hennar tími er kominn. Starfsfólk Ferðamálastofu er stolt af því að gegna þjónustuhlutverki við þess atvinnugrein og mun mæta viðfangsefnum næstu ára með starfsgleði, fagmennsku og kappsemi að leiðarljósi.

Ég átti þess kost að ferðast mikið um landið á síðasta ári, kynnast nýmörðu eljusömu fólki og reyna á eigin skinni þá fjölskrúðugu flóru tækifæra til afþreyingar og upplifana sem biða þeirra sem ferðast um Ísland. Á ferðum mínum fylltist ég hvað eftir annað stolti af því að geta boðið gestum upp á að kynnast okkar einstæða landi með liðsinni ferðaþjónustuaðila. Ég upplifði landið mitt á nýjan hátt með því að nýta mér þau tækifæri til upplifunar sem fyrirtæki í ferðaþjónustu hafa þróað.

Næstu ár verður horft til ferðaþjónustunnar með miklum væntingum. Ferðamálastofa mun áfram sinna verkum sínum af alúð og hefur þegar lagt af stað í ný verkefni á öllum starfssviðum sínum. Ég hlakka til samskipta og samstarfs við ferðaþjónustuaðila á komandi árum og er þess fullviss að framtíðin er þeirra.

Ólöf Ýrr Atladóttir.

1. ALMENNT UM STARFIÐ Á ÁRINU 2008

1.1. Ferðamálastofa til iðnaðar-ráðuneytisins

Í ársbyrjun 2008 komu til framkvæmda ákvæði laga um breytingar á lögum um stjórnarráðið, sem Alþingi samþykkti sumarið 2007. Málafni ferðapjónustunnar voru meðal þeirra málaflokka sem fluttust til innan stjórnkerfisins, frá samgönguráðuneyti til iðnaðarráðuneytis. Þar með varð Ferðamálastofa ein af undirstofnunum iðnaðarráðuneytisins og iðnaðarráðherra ráðherra ferðamála.

1.2. Ólöf Ýrr Atladóttir ráðin ferðamálastjóri

Ólöf Ýrr Atladóttir var í ársbyrjun ráðin ferðamálastjóri. Er hún fjórði einstaklingurinn sem gegnir starfi ferðamálastjóra og tók við af Magnúsi Oddssyni. Ólöf Ýrr hefur að baki fjölbreytt nám í stjórnsýslu- og þróunarmálum, náttúruvísindum og íslensku í Háskóla Íslands og University of East Anglia. Ólöf Ýrr hefur góða þekkingu á alþjóðamálum og hefur lagt sérstaka áherslu á breytingastjórnun. Hún hefur reynslu á sviði ferðapjónustu úr landvörslu og fararstjórn og var einnig forstöðumaður Kviku, fræðagarðs við Mývatn.



Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri í kynnisferð á Austurlandi í sumar. Hér með þeim Skúla Birni Gunnarssyni og Steinunni Kristjánsdóttur að kynna sér uppgröft við Skriðuklaustur.

1.3. Hlutverk Ferðamálastofu

Ferðamálastofa gegnir veigamiklu hlutverki fyrir íslenska ferðapjónustu. Ferðamálastofa hefur þrjúþætt skilgreint verkswið í lögum um skipan ferðamála:

- Útgáfa leyfa, skráning á starfsemi og eftirlit með að skilyrðum fyrir þeim sé fullnæg.
- Þróunar-, gæða- og skipulagsmál ferðapjónustu, þ.e. framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu, samræming umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun og alþjóðlegt samstarf.
- Markaðs- og kynningarmál ferðapjónustu, í samræmi við ákvörðun ráðherra hverju sinni.

Þegar Alþingi samþykkti árið 2005 þingsályktunartillögu um ferðamálaáætlun, sem nær til ársins 2015, má segja að settur hafi verið nokkurs konar vegvísir að öllu starfi Ferðamálastofu. Í áætluninni er lögð áhersla á mikilvægi náttúru Íslands, menningu, byggðafestu og fagmennsku í þróun ferðamála. Tryggja ber samkeppnishæfni ferðapjónustunnar sem stuðli að hámarksafrakstri í greininni og unnið verði að því að álag vegna ferðapjónustu verði jafnað á landið og íbúa þess. Síðast en ekki síst er lögð áhersla á að ímynd Íslands sem ferðamannastaðar verði byggð upp og varin svo sem kostur er.

Allt starf Ferðamálastofu byggist á þessum lykilþáttum sem koma við sögu í öllu daglegu starfi stofnunarinnar.

Breytingar á lögum um skipan ferðamála tóku gildi í árslok 2007. Áhersla var lögð á að skerpa á því úrræði sem hægt er að grípa til ef leyfis- og skráningarskyld starfsemi er stunduð án leyfis. Þá má nefna breytingar sem lúta að því að afmarka betur starfsemi sem fellur undir ferðaskipuleggjendur og að kveða á um skyldu til notkunar á auðkenni Ferðamálastofu.

1.4. Skrifstofur - Starfsfólk

Líkt og verið hefur var starfsemi Ferðamálastofu á fimm stöðum á árinu. Í Reykjavík er aðalskrifstofa og einnig hafa verið reknar skrifstofur á Akureyri, í New York, Frankfurt og Kaupmannahöfn. Stafsemin skiptist í þrjú svið auk stoðdeildar.

Stjórnsýslu- og gæðasvið:

Undir stjórnsýslu- og gæðasviði heyrja m.a. lögbundin stjórnsýsluverkefni, umsjón með samningagerð, lög og reglugerðir, leyfismál, gæðamál, meðhöndlun kvartana og álit.

Upplýsinga- og þróunarsvið:

Undir upplýsinga- og þróunarsviði heyrja m.a. upplýsingamál, gerð gagnagrunns, umhverfismál, fræðslumál, rannsóknir, tölfræði / kannanir, ráðgjöf, þróunarmál og flokkun gististaða.

Markaðssvið:

Undir markaðssviði heyrja m.a. markaðsáætlanir, ferðasýningar, kynningarefni, markaðsaðgerðir og framkvæmd á samningi um Ráðstefnuskrifstofu Íslands. Undir sviðið heyrja einnig skrifstofur Ferðamálastofu erlendis. Þær eru í New York, Frankfurt og Kaupmannahöfn.

Stoðdeild starfar fyrir öll svið. Undir hana falla m.a. rekstur, fjármál, skipulag og áætlanagerð, fjölþjóðlegt samstarf, símsvörur, skjalavarsla og vefþróun og -viðhald.

Nokkrar breytingar urðu á starfslíði á árinu. Áður er getið að nýr ferðamálastjóri kom til starfa. Sigrún Hlín Sigurðardóttir var ráðin forstöðumaður markaðssviðs en hún gegndi áður starfi markaðsfulltrúa fyrir Bretlandsmarkað. Í það starf var ráðin Sigríður Gróa Þórarinsdóttir. Í starf umhverfisfulltrúa var ráðinn Sveinn Rúnar Traustason, Helena Þ. Karlsdóttir var ráðin lögfræðingur og Ólafur Aðalgeirsson var ráðinn í nýtt starf rekstrarstjóra. Frjósemi hjá starfsfólki var einnig í góðu meðallagi þannig að um áramót voru 7 starfsmenn í fæðingarorlofi. Fjórir starfsmenn voru ráðnir tímabundið í þeirra stað og til viðbótar bættu aðrir starfsmenn tímabundið á sig verkefnum.

Í árslok störfuðu 24 starfsmenn hjá Ferðamálastofu í 21 stöðugildi og skiptust þeir þannig á milli sviða og deilda.

Nafn:		Svið:	Starfsstöð:
Alda Þrastardóttir	verkefnastjóri	Upplýsinga- og þróunarsvið	Akureyri
Dagný Fjöla Elvarsdóttir, (í fæðingarorlofi Katrínar Gylladóttur)	verkefnastjóri	Stoðdeild	Reykjavík
Davíð Jóhannsson	forstöðumaður markaðsmála Mið-Evrópa	Markaðssvið	Frankfurt
Einar Gústavsson	forstöðumaður markaðsmála N.-Amerika	Markaðssvið	New York
Elias Bj. Gíslason	forstöðumaður upplýsinga- og þróunarsviðs	Upplýsinga- og þróunarsvið	Akureyri
Florence Favie, (í fæðingarorlofi Karine Delti Beck)	markaðsfulltrúi	Markaðssvið	Frankfurt
Halldór Arinbjarnarson	verkefnastjóri vefmála	Stoðdeild	Akureyri
Helena Þ. Karlsdóttir	lögfræðingur	Stjórnsýslu- og gæðasvið	Akureyri
Lisbeth Jensen	forstöðumaður markaðsmála Norðurlönd	Markaðssvið	Kaupmannahöfn
Nina Becker	verkefnastjóri	Markaðssvið	Frankfurt
Oddný Þóra Óladóttir	verkefnastjóri	Upplýsinga- og þróunarsvið	Reykjavík
Ólafur Aðalgeirsson	rekstrarstjóri	Stoðdeild	Akureyri
Ólöf Ýrr Atladóttir	ferðamálastjóri		Reykjavík
Þéttur Rafnsson	verkefnastjóri	Stjórnsýslu- og gæðasvið	Reykjavík
Rannveig Guðmundsdóttir, (í fæðingarorlofi Elínar S. Ingvarsd.)	verkefnastjóri	Upplýsinga- og þróunarsvið	Akureyri
Sigríður Gróa Þórarinsdóttir	markaðsfulltrúi	Markaðssvið	Reykjavík
Sigrún Hlín Sigurðardóttir	forstöðumaður markaðssviðs	Markaðssvið	Reykjavík
Sunna Þórðardóttir, (í fæðingarorlofi Önnu Valdimarsdóttur)	verkefnastjóri RSI	Markaðssvið	Reykjavík
Sveinn R. Traustason	umhverfisfulltrúi	Upplýsinga- og þróunarsvið	Akureyri
Ulrika Petersson	markaðsfulltrúi	Markaðssvið	Kaupmannahöfn

2. FJÁRHAGSLEG UMSVIF

2.1. Rekstrarforsendur

Flutningi Ferðamálastofu úr samgönguráðuneyti yfir til iðnaðaráðuneytis í ársbyrjun 2008 fylgdu nýjar áherslur og margþætt endurskoðun á rekstrartilhögun stofnunarinnar. Mikil áhersla var lögð á að Ferðamálastofa hefði skýra rekstrarsýn og að reksturinn stýrðist af góðri áætlunargerð og samningum vegna þeirra verkefna sem stofnunin bærir ábyrgð á. Til stofnunarinnar var á haustmánuðum ráðið í nýja stöðu rekstrarstjóra og honum gert, í samvinnu við ferðamálastjóra, að koma rekstri Ferðamálastofu í það form sem ráðuneyti og reglur um góða stjórnsýslu kalla eftir og sinna auknum verkefnum í tengslum við umsýslu fjármuna, svo sem vegna styrkveitinga o.fl.

2.2. Fjárframlög

Fjárveitingar Alþingis til reksturs og verkefna Ferðamálastofu námu 390,8 milljónum króna samkvæmt fjárlögum 2008. Til reksturs og verkefna á Íslandi voru áætlaðar 226,1 milljónir og til reksturs landkynningarskrifstofa erlendis 164,7 milljónir.

Jafnframt var Ferðamálastofu falin umsjón með ráðstöfun fjárveitinga á vegum iðnaðaráðuneytis, alls 158,5 milljónir sem ráðstafað skyldi með eftirfarandi hætti:
Til markaðsverkefna í Norður-Ameríku: 48,5 milljónir.
Til markaðsverkefna í Evrópu: 30 milljónir.
Til uppbyggingar ferðaþjónustu á svæðum sem verða fyrir aflasamdrætti: 80 milljónir.

Á fjárukalögum 2008 námu fjárveitingar til Ferðamálastofu alls 188,9 milljónum, þar af 50 milljónir vegna varnarátaks í ferðaþjónustu, þ.e. markaðssetningarverkefnis, sem Ferðamálastofa hafði umsjón með á haustmánuðum, en auk þess 80 milljónir sem ætlaðar eru til markaðs- og kynningarmála í ferðaþjónustu 2009. 58,8 milljónir komu til vegna gengisuppfærslu á rekstrarframlagi ríkissjóðs til erlendra landkynningarskrifstofa sem og til gengisuppfærslu á framlögum vegna markaðsverkefna í Norður Ameríku og Evrópu.

Námu því fjárhagsleg heildarumsvif Ferðamálastofu á árinu 2008 vegna eigin starfsemi og þeirra verkefna sem stofnuninni var falið að hafa umsjón með alls 738,2 milljónum (sjá töflu 1).

Fjárhagsleg umsvif Ferðamálastofu 2008 í mill. kr.	
Fjárveitingar til rekstrar og verkefna	390,8
Rekstur á Íslandi	226,1
Landkynningarskrifstofur	164,7
Fjárveitingar iðnaðaráðuneytis	158,5
Markaðsverkefni N.-Ameríku	48,5
Markaðsverkefni Evrópu	30
Uppbygging v. aflasamdráttar	80
Sérstakt markaðsverkefni á haustmánuðum	50
Markaðs- og kynningarmál v. 2009	80
Gengisuppfærsla	58,9
SAMTALS:	738,2

2.3. Rekstur Ferðamálastofu á árinu 2008

Í samræmi við ofangreindar heimildir fóru ríflega 150 milljónir til reksturs og verkefna á Íslandi, auk þess sem um 57 milljónir fóru til reksturs og verkefna Ferðamálasamtaka Íslands og upplýsingamiðstöðva. Einnig veitti Ferðamálastofa um 60 milljónum til uppbyggingar á ferðamannastöðum og 50 milljónum til varnarátaks í ferðaþjónustu. Alls runnu um 98 milljónir beint til markaðsverkefna í Norður Ameríku og Evrópu og 20 milljónir til NATA-samstarfs.
Þrátt fyrir ákveðin áföll í rekstri, sem einkum komu til vegna veikingar krónunnar, og áhrifa hennar á rekstur skrifstofa Ferðamálastofu erlendis, var rekstur stofnunarinnar innan fjárlagaramma árið 2008.

3. LEYFISMÁL

Útgáfa starfsleyfa og skráning starfsemi er meðal verkefna Ferðamálastofu samkvæmt lögum. Í ört vaxandi atvinnugrein er mikilvægt að staðið sé faglega að leyfisveitingum og auknar kröfur eru liður í að auka gæði íslenskrar ferðaþjónustu. Öll starfsemi og þjónusta ferðaskrifstofa og ferðaskipulagningar er leyfisskyld en öll starfsemi bókonarþjónustu og upplýsingamiðstöðva er skráningarskyld.

Með því að næstum öll ferðatengd þjónusta í atvinnuskyni sé leyfisskyld eru hagsmundir neytenda verndaðir enn frekar og þeir meðvitaðri um virði þess að ferðaþjónustuaðilar hafi tilskilin leyfi og hvetja til aukins eftirlits neytenda.

Upplýsingar og eftirlit

Ferðamálastofa birtir skrá yfir leyfis- og skráningarskylda aðila á heimasíðu sinni sem og tilkynningar um brottfall leyfa. Með þessu er aðgengi almennings að upplýsingum gert betra.
Ferðamálastofa hefur eftirlit með rekstri ferðaskrifstofa og með 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.

Þvingunarræði

Ef starfsemi er rekin án tilskilins leyfis eða skráningar getur Ferðamálastofa beitt þvingunarræðum. Ferðamálastofa getur óskað atbeina lögreglustjóra sem ber án fyrirvara eða aðvörunar að stöðva starfsemi, þ.á m. með lokun starfsstöðva og heimasíðu. Það veldur sektum að reka starfsemi án leyfis eða skráningar nema þyngri refsing liggji við samkvæmt öðrum lögum. Til slíks hefur þó ekki komið.

Tryggingar

Leyfisskyldir aðilar sem selja alferðir, þ.e.a.s. ferðaskrifstofur, eru skyldugir til að hafa tryggingu komi til rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots. Tryggingin er ekki starfsábyrgðartrygging heldur er henni ætlað að tryggja að viðskiptavinur geti lokið alferð í samræmi við upphaflega áætlun, heimflutning viðskiptavina úr alferð og endurgreiðslu fjár sem viðskiptavinur hefur þegar greitt vegna alferðar sem enn er ófarin. Einnig er beint fjárhagslegt tjón af alferð greitt af tryggingarfé ferðaskrifstofa en ekki tjón sem rekja má til hugsanlegra óþæginda eða miska. Fjárhæð trygginga er ákvörðuð út frá veltu ferðaskrifstofa. Ferðamálastofa tekur ákvörðun um fjárhæð tryggingar að fenginni umsögn löggilts endurskoðanda.

Niðurfelling leyfis

Leyfi til reksturs ferðaskipuleggjanda og ferðaskrifstofu fellur niður ef leyfishafi eða forsvarsmáður leyfishafa er úrskurðaður gjaldþrota, er sviptur fjárræði eða ef trygging sú sem ferðaskrifstofu er skylt að setja fellur niður eða fullnægir ekki laga-skilyrðum.

Ferðamálastofa getur fellt úr gildi leyfi ef leyfishafi eða forsvarsmáður uppfyllir ekki lengur skilyrði leyfisveitinga, ef leyfishafi eða forsvarsmáður verður uppvis að misnotkun á leyfi eða myndrænu auðkenni Ferðamálastofu eða brýtur á annan hátt gegn ákvæðum laga nr. 73/2005 um skipulag ferðamála.

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

Engar kærur bárust frá ferðaskrifstofum, ferðaskipuleggjendum eða upplýsingamiðstöðvum / bókonarmiðstöðvum á árinu. Ein kvörtun barst vegna ferðaskrifstofu. Í framhaldinu var leyfi hennar fellt niður og varð hún gjaldþrota. Engar beiðnir voru sendar til lögreglustjóra um lokun starfsemi.

Yfirlit um útgefin leyfi	
Ferðaskrifstofuleyfi í árslok 2008	112
Ný leyfi útgefin á árinu 2008	13
Ferðaskipuleggjendaleyfi í árslok 2008	130
Ný leyfi útgefin á árinu 2008	34
Upplýsingamiðst/bókonarmist. í árslok 2008	40
Ný leyfi útgefin á árinu 2008	7



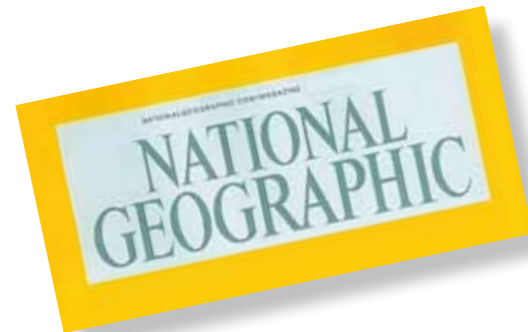
4. MARKAÐSSTARF

4.1. Móttaka erlendra fjölmiðla og sölufólks

Fjölmiðlaheimsóknir og annað almannatengslastarf er meðal mikilvægustu verkefna í markaðsstarfi Ferðamálastofu. Slíkt starf skilar sér iðulega í veglegri umfjöllun í viðkomandi fjölmiðlum, kynninu sem með þessum hætti verður margfalt ódýrari en samvarandi auglýsingapláss hefði kostað. Rík áhersla er lögð á að velja af kostgæfni þá miðla sem gengið er til samstarfs við í þessum efnum. Umfjöllun um Ísland í erlendum fjölmiðlum hefur stóraukist og er lögð mikil áhersla á að greiða leið fjölmiðlafólks sem best. Einnig er lögð áhersla á að greiða götu sölufólks hjá erlendum ferðaskrifstofum. Nánari grein er gerð fyrir þessum þætti í umfjöllun um einstaka markaði hér á eftir. Alls komu um 700 blaðamenn til landsins fyrir forgöngu eða með aðstoð Ferðamálastofu á árinu 2008.

4.2. Íslandsbæklingur

Íslandsbæklingur Ferðamálastofu, sem gefinn er út árlega, er mikilvægur liður í markaðssetningu Íslands sem ferðamannalands og fór bæklingurinn fyrir árið 2008 í dreifingu í nóvember 2007. Íslandsbæklingurinn er myndskreyttur landkynningarbæklingur og var sem fyrr gefinn út á 10 tungumálum, þ.e. ensku, dönsku, sænsku, norsku, finnsku, þýsku, frönsku, hollensku, ítölsku og spænsku, auk sérútgáfu fyrir Norður-Ameríku. Þá hefur hluti bæklingins einnig verið þýddur á kínversku. Leitað er eftir þátttöku aðila í ferðaþjónustu í kostnaði við gerð bæklingins og dreifingu og aftast í honum er að finna upplýsingasiður þar sem þeim gefst kostur á að fá birtar upplýsingar um fyrirtæki sitt gegn gjaldi. Upplag bæklingins er 400 þúsund eintök og er honum dreift á ferðasýningum víðsvegar um heim, í markpósti á valin póstnúmer og gegnum dreifingarfyrirtæki á helstu mörkuðum. Þá fara nokkur þúsund eintök til neytenda í gegnum visiticeland.com vefinn en þar hefur verið hægt að panta eintak og fá sent í pósti um alllangt skeið, ásamt því að hlaða bæklingnum niður í rafrænni útgáfu. Bæklingurinn liggur einnig frammi í sendiráðum Íslands, hjá ræðismönnum og hjá ferðaskrifstofum sem selja Ísland.



Sem dæmi um verðmæta umfjöllun á árinu má nefna 28 síðna grein í hinu heimsþekktu tímariti National Geographic í mars.



Frá World Travel Market í London 2008.

4.3. Ferðasýningar erlendis

Á árinu 2008 var líkt og undanfarin ár tekið þátt í þremur stórum ferðasýningum: International Tourism - Börse (ITB) í Berlín (mars), Swedish International Travel & Tourism Fair (TUR) í Gautaborg (mars) og World Travel Market (WTM) í London (nóvember). eru þessar stærstu ferðasýningar mikilvægur vettvangur fyrir ferðaþjónustuna til að koma vöru og þjónustu sinni á framfæri og til að halda á lofti almennri kynningu á Íslandi. Íslenskum ferðaþjónustuaðilum býðst að fá aðstoðu í bás Ferðamálastofu gegn föstu gjaldi. Rúm er fyrir 10-15 fyrirtæki á hverri sýningu. Ferðamálastofa sér um að útbúa básana og skapa mönnum aðstöðu til að hitta viðskiptavinum sína en síðan er undir hverjum og einum komið að nýta tækifærið sem best. Sýningarstandar Ferðamálastofu á sumum þessum sýningum standa einnig opnir erlendum fyrirtækjum er koma að sölu Íslandsferða. Fulltrúar Ferðamálastofu taka einnig þátt í fjölda annarra svæðisbundinna sýninga á öllum markaðssvæðum, eins og nánar er gerð grein fyrir í umfjöllun um skrifstofur erlendis. Þá hefur Ferðamálastofa einnig tekið þátt í China International Travel Mart (CITM) sem er stærsta ferðakaupstefna í Asíu og er haldin á hverju ári til skiptis í Shanghai og Kunming (Yunnan) í Kína. CITM var haldin í Shanghai á árinu 2008. Icelandair og Ferðamálastofa skiptu með sér kostnaði við þátttöku en Icelandair og íslenska sendiráðið sáu um að manna básinn.





Frá Vestnorden 2008.

4.4. Vestnorden 2008

Ísland, Grænland og Færeyjar hafa staðið að Vestnorden ferðakaupstefnunni í á þriðja áratug. Ferðamálasamtök Norður-Atlantshafsins (NATA), sem stofnuð voru af löndunum þremur í ársbyrjun 2007 og tóku þá m.a. við starfsemi Vestnorræna ferðamálaráðsins, standa fyrir Vestnorden ferðakaupstefnunni sem haldin er til skiptis í löndunum þremur, þar af annað hvert ár á Íslandi. Að þessu sinni fór kaupstefnan fram í Vodafone-höllinni að Hlíðarenda 16.-17. september og voru skráðir þátttakendur um 560 talsins. Þar af voru ríflega 200 ferðaheildsalar frá alls 28 löndum víðsvegar um heiminn og komu sumir um langan veg, t.d. frá Ástralíu, Filippseyjum og Japan. Var þetta svipaður þátttakendafjöldi og á síðustu kaupstefnu hér á landi haustið 2006. Á Vestnorden hitta þeir ferðapjónustuaðila frá vestnorrænu löndunum þremur á stuttum fyrirfram bókunum vinnufundum, kynna sér hvað er í boði og eiga viðskipti. Sérstakar svæða- og landshlutakynningar voru nýlunda að þessu sinni. Sjálf kaupstefnan tókst með ágætum en gagnrýni kom fram á nokkra bætti varðandi ytri umgjörð sem mikilvægt er að taka tillit til og læra af.

4.5. Upphaf samvinnu við markaðsstofur

Á haustmánuðum boðaði Ferðamálastofa til samráðsfundar með markaðsstofunum um landið. Tilgangurinn var meðal annars að fara yfir markaðsátak á vetrarmánuðum (sjá síðar) og leggja grunn að auknu samstarfi Ferðamálastofu og markaðsstofanna. Vilji Ferðamálastofu stendur til þess að efla samstarf við markaðsstofur landshlutanna, meðal annars með því að hittast oftar á fundum sem þessum.

Kynningarrit á fjórum tungumálum var gefið út í tengslum við fundaðerðina.

4.6. Kynningarfundir á erlendum mörkuðum

Að frumkvæði Ferðamálastofu var í nóvember ráðist í röð kynningarfunda á nokkrum helstu mörkuðum íslenskrar ferðapjónustu í Evrópu. Um var að ræða samstarf við Útflutningsráð, Höfuðborgarstofu, Samtök ferðapjónustunnar og utanríkisráðuneytið. Griðarlegur styrkur var fólgin í því að þessir aðilar tóku höndum saman í samræmdu átaki við að kynna málstað Íslands erlendis. Hvatinn að ferðinni var að kynna málstað Íslands í kjölfar efnahagskreppunnar og leggja áherslu á að staða ferðapjónustunnar hér á landi væri sterk. Fundað var í Stokkhólmi, París, Kaupmannahöfn, Frankfurt og endað í Osló. Tveir fundir voru á hverjum stað, bæði með söluaðilum Íslandsferða og blaðamönnum. Í tengslum við fundina var gefið út kynningarrit á fjórum tungumálum.



4.7. Markaðsátak á haustmánuðum

Össur Skarphéðinsson iðnaðarráðgjafi tilkynnti í september um 50 milljóna króna fjárveitingu í sérstakt átak til að markaðssetja Ísland erlendis sem áhugaverðan áfangastað á haust- og vetrarmánuðum. Um var að ræða viðbrögð við samdrætti vegna efnahagskreppunnar. Ferðamálastofa hafði umsjón með markaðsátakinu. Valið var að nota stærstan hluta fjármagnsins í herferðir í vef- og prentmiðlum á þeim fjórum markaðssvæðum sem þjónað er með flugi á heilsársgrunni, þ.e. í Bandaríkjunum, Bretlandi, Norðurlöndunum og ákveðnum mörkuðum í Evrópu, í samstarfi með íslensku flugfélögum tveimur sem þjóna landinu allt árið um kring. Hluti fjármagnsins var nýttur til að fylgja áttakinu eftir og taldi Ferðamálastofa að það fé yrði best nýtt í blaðamannaheimsóknir og kynningarmót íslenskrar ferðapjónustu og erlendra birgja. Var m.a. leitað eftir samstarfi við markaðsstofur landshlutanna í þeim efnum.



4.8. Vefsíður og margmiðlunarefni

Ferðamálastofa heldur úti upplýsinga- og landkynningarvefjum fyrir innlandan og erlendan markað. Í auknum mæli eru vefsíður tæki til markaðssetningar á ferðamannalandinu Íslandi og vefuppbygging og –viðhald því vaxandi og æ mikilvægara verkefni Ferðamálastofu. Landkynningarvefur Ferðamálastofu fyrir erlenda markaði er á slóðinni www.visiticeland.com. Sérvefur fyrir Bandaríkjamarkað er á slóðinni www.icelandtouristboard.com og fyrir innlandan markað www.ferdalag.is. Sjá nánar um vefmál síðar.

Ferðamálastofa stendur einnig að gerð kynningarmyndbands og margmiðlunarefnis um Ísland, sem birt er víðsvegar um heim. Einnig hefur verið unnið kynningarmyndband um möguleika til ráðstefnuhalds og hvataferða á Íslandi.



4.9. Iceland Naturally

Á árinu var unnið að framhaldi samningsins um „Iceland Naturally“ verkefnið í Bandaríkjunum. Að baki því standa ríkisstjórn Íslands og íslensk fyrirtæki. Til verkefnisins var upphaflega stofnað á Bandaríkjamarkaði á haustmánuðum 1999 í þeim tilgangi að efla mynd Íslands meðal bandarískra neytenda. Verkefnið var síðar útvíkkað til Evrópu. Þar rann það út á árinu 2008 og var tekin ákvörðun um að framlengja það ekki að sinni. Ýmis markaðsverkefni voru á árinu unnið í samvinnu Ferðamálastofu og Iceland Naturally, eins og nánar er gerð gein fyrir í umfjöllun um einstaka markaði.

4.10. Ráðstefnuskrifstofa Íslands

Hlutverk Ráðstefnuskrifstofunnar er að markaðssetja Ísland á alþjóðamarkaði sem ákjósanlegan áfangastað til ráðstefnuhalds og hvataferða. Að baki skrifstofunni standa Ferðamálastofa, Reykjavíkurborg, Flugleiðir, flest leiðandi hótél á sviði ráðstefnuhalds og hvataferða auk annarra fyrirtækja, s.s. afþreyingarfyrirtækja, veitingahúsa og fleiri sem eiga hagsmuna að gæta af ráðstefnuhaldi og móttöku hvataferða. Frá því haustið 1997 hefur starfsemi Ráðstefnuskrifstofu Íslands verið hýst hjá Ferðamálastofu sem jafnframt hefur séð um rekstur hennar samkvæmt samkomulagi við stjórn skrifstofunnar.



ICELAND CONVENTION & INCENTIVE BUREAU

Móttaka gesta

Experience Iceland fór fram í áttunda sinn dagana 29. febrúar til 3. mars. Tuttugu og átta kaupendur frá Mið-Evrópu tóku þátt að þessu sinni og var almenn ánægja með verkefnið. Tekin var sú ákvörðun að fella verkefnið niður árið 2009 þar sem fyrirsjáanlegt þótti að erfitt yrði að fá aðildarfélaga til að taka þátt í ljósi efnahagsástandansins. Ákveðið var að verkefnastjórn skyldi nota árið 2009 til að koma með hugmyndir að nýju verkefni fyrir árið 2010. Blaðamenn frá Conference & Meetings World, Conference and Incentive Travel, Tagungs Wirtschaft og Conference News komu hingað til lands til að fjalla um það sem Ísland hefur upp á að bjóða varðandi ráðstefnuhald og hvataferðir. Í framhaldi af komu þeirra birtust greinar um Ísland. Auk þess var umfjöllun um Ísland í sérútgáfu belgíska tímaritsins Headquarters. CIM birti einnig grein um Ísland í nóvemberútgáfu sinni. Alls birtust 11 auglýsingar á árinu í fjórum tímum.

Sýningar og kynningar

Á árinu 2008 tók RSÍ þátt í tveimur sýningum; IMEX í Frankfurt í apríl og EIBTM í Barcelona í desember. Góð aðsókn var að sýningunum og tókust þær að flestu leyti vel þótt nokkur atriði þurfi að finnússa. Í verkefnaáætlun fyrir næsta ár kemur fram að RSÍ mun taka þátt í þessum sýningum árið 2009.

Þá tók RSÍ þátt í Iceland On the Edge menningarverkefninu sem haldið var í BOZAR í Brüssel í apríl. Viðburður RSÍ var haldinn í tengslum við opnun á arkitektasýningu á Tónlistar- og Ráðstefnuhúsinu.

RSÍ og Iceland Naturally verkefnið stóðu fyrir kynningu í sendiráðsbústaðnum í London þann 18. nóvember. Sex aðildarfélagar tóku þátt í verkefninu.

Kynningargögn og heimasíða

Bæklingur RSÍ var lagaður að breyttri samsetningu aðildarfélaga og endurprentaður í 1000 eintökum. Kynningarmyndbandið var fjölfaldað eftir þörfum en aðildarfélagar RSÍ nýta sér það í töluverðu magni í eigin markaðsstarfi. Verið er að leggja lokahönd á nýtt kynningarmyndband.

Breytt var um útlit á heimasíðu RSÍ og hún uppfærð að útliti „Iceland Get The Idea“ verkefnisins og í takt við þær breytingar sem urðu á aðildarfélögum RSÍ. Aðsóknin á heimasíðuna var svipuð og á síðasta ári en ætlunin er að leggja meiri áherslu á fréttakynningar á síðunni á árinu 2009.

Aðstoð við gestgjafa

RSÍ aðstoðaði gestgjafa og íslensk fyrirtæki og fólst sú aðstoð að mestu í að útvega kynningarefni, s.s. kynningarmyndbönd og bæklinga sem og að koma með hugmyndir að fundaraðstöðu og afþreyingu á meðan á fundi/ráðstefnu stendur hérlendis.

Iceland Get The Idea

Á árinu var farið í frekari þróunavinnu í tengslum við „Get The Idea“ verkefnið og grunnstoðir þess styrktar með þarfir aðildarfélaga í huga. Verkefninu er ætlað er að efla ímynd Íslands á ráðstefnu- og hvataferðamarkaðinum. RSÍ hefur nú meginumsjón með verkefninu og mun leggja meiri áherslu á Ísland sem áfangastað. Verkefnið ber nú heitið „Iceland Get The Idea.“

Öflun tölfræði og upplýsinga

Erfiðlega gekk að fá aðildarfélaga til þess að skila inn gögnum og er þetta vandamál sem erfitt er að finna lausn á. Afleiðingar þess eru m.a. þær að yfirsýn um ráðstefnuhald á Íslandi er afar lítil.

Aðildarfélagar

Í lok ársins 2008 var heildarfjöldi aðildarfélaga Ráðstefnuskrifstofa Íslands 28. Árið 2008 bættust fimm nýir aðildarfélagar í hópinn en einn aðildarfélagi hætti.

4.11. Önnur samstarfsverkefni

Cruise Iceland

Cruise Iceland er samvinnuverkefni þeirra hagsmunaaðila sem njóta göðs af komu skemmtiferðaskipa til landsins. Hér er um að ræða einn af mörgum vaxtarbroddum í ferðaþjónustunni og hefur með samstilltu átaki tekist að fjölga jafnt og þétt heim-sóknum skemmtiferðaskipa með tilheyrandi fjölgun ferðamanna. Ferðamálastofa hefur frá upphafi séð um málefni Cruise Iceland samkvæmt samningi við stjórn verkefnisins. Meðal helstu verkefna var þátttaka á fagsýningum í Miami og Feneyjum, viðhald vefsíðu og svörun fyrirspurna. Þá var á árinu, í samvinnu við Ferðamálastofu og Útflutningsráð, unnið að undirbúningi námskeiða á stöðum sem taka á móti skemmtiferðaskipum og eru meðlimir í Cruise Iceland samtökunum. Var gert samkomulag um að Útflutningsráð standi fyrir fræðslu og ráðgjöf á þessum stöðum. Tilgangur vinnunnar er að skoða möguleika á hverjum stað fyrir sig og vinna saman að því hvernig hægt er að byggja upp aukna þjónustu fyrir farþega skemmtiferðaskipa og áhafnar-meðlimi sem ekki eru að fara í skipulagðar ferðir. Námskeiðin, sem eru röð vinnufunda, hófust í janúar 2009.



Skemmtiferðaskip siglir inn Eyjafjörð.

Golf Iceland

Í febrúar var Ferðamálastofa meðal stofnaðila samtakanna Golf Iceland. Samtökin eru hugsuð á hliðstæðan hátt og Cruise Iceland, það er að kynna þennan sérhæfða þátt ferðaþjónustunnar sem golfið er og stuðla að fjölgun erlendra kyllinga sem leggja leið sína hingað til lands. Meðal stofnenda samtakanna voru flestir golfklúbbar landsins sem reka 18 holu velli, auk nokkurra fyrirtækja úr ferðaþjónustunni. Opnaður var vefur samtakanna og undirbúningur markaðsstarfs hafinn.



4.12. Skrifstofur erlendis

New York

Einn starfsmaður starfaði við markaðsskrifstofu Ferðamálastofu Íslands í Norður-Ameríku á árinu. Auk þess notar skrifstofan utanaðkomandi verktaka fyrir ýmis verkefni í markaðs-, fjölmiðla-, bókhalds- og vefmálum. Hagræðing og samvinna er einnig höfð við frændur okkar á hinum Norðurlöndunum og er skrifstofa Íslands rekin sem sjálfstæð eining innan ferðamálaráða Norðurlandanna í New York.

Fjöldi ferðamanna

Nokkur fækkun var á komum ferðamanna frá Norður-Ameríku á árinu. Flug í milli Íslands og Baltimore var hætt í byrjun ársins og raskaði það getu okkar til að auka ferðamannastrauminn til Íslands á árinu. Á móti kemur að flug var hafið á milli Toronto og Íslands og eru mjög góðar vonir tengdar því enda er Ísland vinsælt í Kanada og einnig gáfu markaðsaðgerðir fyrirpart ársins góðan árangur þar. Meðal annars var haldið gríðarlega vel heppnað kynningarátak eða Íslandshátíð, „Taste of Iceland“, sem vakti mikla athygli og fékk umfjöllun í öllum stærstu fjölmiðlum í Kanada.

Þjóðerni	2007	2008	Mism.	%
Bandaríkin	51.909	40.491	-11.418	-22,0%
Kanada	6.296	10.568	4.272	67,9%
Samtals:	58.205	51.059	-7.146	-12,3%

Landkynningarefni

Allt kynningarefni er sérhannað fyrir N.-Ameríkumarkað, þ.e. 42 síðna bæklingur í 100.000 eintaka upplagi og DVD kynningarmynd sem einnig er framleidd og dreift í 100.000 eintökum. Skrifstofan rekur öflugan sérhannaðan vef, icelandtouristboard.com, sem hart nær ein milljón manna heimsóttu á árinu. Þar er meðal annars bæði hægt að panta Íslandsbæklinginn eða hlaða honum niður. Skrifstofan hefur yfir að ráða afar öflugum gagnabanka með tugþúsundum netfanga og gefur mánaðarlega úr fréttabréfið „Dateline Iceland“ sem sent er út á þennan lista.



Meðal kynningarverkefna á árinu var Íslandskynning í tengslum við frumsýningu stórmyndarinnar The Bucket List.

Markaðsaðstæður

Atburðarrásin síðari hluta árs og sú breyting á verðlagi sem hún hafði í för með sér kölluðu á að brugðist yrði við nýjum markaðsaðstæðum og auknum áhuga á Íslandi almennt, en ekki síður miklum fréttaplutningi af nýjum aðstæðum á Íslandi. Áhersla var þannig lögð á endurnýjaða framsetningu kynningar á íslenskri ferðaþjónustu um leið og miðað var við að viðhalda mynd landsins sem öruggs og áhugaverðs hágaðaafangastaðar.

Iceland Naturally

Samstarfsverkefnið Iceland Naturally, sem rekið er af skrifstofunni í samvinnu við viðskiptaþjónustu utanríkisráðuneytisins, hefur vaxið og dafnað á undanföllum árum og eru nú 13 fyrirtæki sem mikilla hagsmuna eiga að gæta á Ameríkumarkaði orðin þátttakendur í verkefninu auk íslenska ríkisins. Markmið verkefnisins er í stuttu máli að auka eftirspurn eftir íslenskum afurðum og örva ferðamannastraum til landsins frá Norður-Ameríku. Fyrirtækin hafa nú óskað eftir við íslenska ríkið að framlengja samningnum til næstu fimm ára.

Markaðshorfur

Erfitt er að geta sér til um framgang mála á árinu 2009 og virðast allar ytri aðstæður óvissari en venja er til. Þetta getur þó breyst án mikils fyrirvara svo erfitt er að spá í spilin. En eitt er víst, að grundvallarstaða okkar á þessum markaði er traust. Sýna markaðsrannsóknir að mikil hugarfarsbreyting til hins betra hefur orðið gagnvart Íslandi á markaðnum á síðastliðnum 10 árum og öll fjölmiðlaathygli er í sögulegu hámarki.

Frankfurt

Aðalmarkaðssvæði skrifstofunnar, Mið- og Suður-Evrópa, telur 280 milljónir íbúa og 5 tungumál. Þegar leikar stóðu hæst yfir sumartímamann voru 7 flugfélög að fljúga frá 18 flugvöllum í 7 löndum svæðisins til Íslands. Með forstöðumanni voru 3,6 stöður mannaðar mest allt árið.

Fjöldi ferðamanna

Ánægjulegt er að farþegatölur allra landa svæðisins, utan Ítalíu hreyfðust upp á við á árinu. Í því sambandi er einnig áhugavert að stærsti hluti aukningarinnar á heilsársörkuðunum þremur, þ.e. Frakklandi, Hollandi og Þýskalandi, er tilkomin utan hins eiginlega háannatíma sumarsins.

Þjóðerni	2007	2008	Mism.	%
Frakkland	22.671	26.161	3.490	15,4%
Holland	14.405	18.756	4.351	30,2%
Ítalía	10.475	10.113	-362	-3,5%
Spánn	9.455	10.438	983	10,4%
Swiss	6.911	7.134	223	3,2%
Þýskaland	40.556	45.111	4.555	11,2%
Samtals:	104.473	117.713	13.240	12,7%



Ánægðir vinningshafar í „Elch & Weg“ komnir til Íslands.

Landkynningarefni

Afgreiðsla hinna ýmsu fyrirspurna og umsjón með útsendingum á kynningarefni til einstaklinga og söluaðila var fyrirferðarmikill hluti hins daglega starfs. Markvisst hefur verið unnið að því að sjálfvirknivæða bæklingadreifingu til almennings þar sem pantað er í gegnum netið og bæklingar sendir beint frá birgðastöð í hverju landi, þ.e. Þýskalandi, Frakklandi, Hollandi, Ítalíu og Spáni.

Fjölmiðlaferðir og almannatengsl

Stærsta landkynningarverkefni á meginlandinu til þessa í loftið í janúar. Þetta var útvarpsherferðina „Elch & Weg“ með SWR3 útvarpsstöðinni í S.-Þýskalandi. Hér er um að ræða afar eftirsóknarvert samstarfsverkefni þar sem birtingarverðmæti er margfalt í hlutfalli við útlagðan kostnað. Sem dæmi má nefna að útvarpsstöðin vakti athygli á herferðinni með á fimmta þúsund útauglýsingum (city light poster + billboard) í um 100 borgum á útsendingarsvæði sínu. Aðstandendur útvarpsstöðvarinnar voru ánægðir með útkomuna og töldu áhugann á Íslandi hafa endurspeglast í óvenju mörgum símtölum í getraunaleiknum og mikilli umferð á netsíður tengdar herferðinni. Til lengri tíma opnaði verkefnið fleiri möguleika í formi boðs sem gestaland á ferðasýningar og frekari útvarpsherferðir hjá öðrum stöðvum á öðrum svæðum. Verkefnið var unnið í samstarfi við Iceland Naturally.

Í kjölfarið fylgdu tvær svipaðar en öllu minni herferðir með Radio Regenbogen (DE Rhein Neckar svæði) og Bayern3 (DE) sem einnig voru mjög vel heppnaðar. Sú fjórða sem gengið var frá á árinu fór í loftið í janúar/febrúar 2009 með HR3 (DE Hessen). Fleiri minni útvarpsverkefni voru í gangi á árinu í Þýskalandi og einnig í Frakklandi og Hollandi.

Skrifstofan starfaði með almannatengslaskrifstofum í Þýskalandi og Frakklandi og sáu þær um dagleg samskipti við blaðamenn auk þess að senda út reglulega fréttatilkynningar. Skipulagðar voru tvær blaðamannaferðir frá Frakklandi og sex frá Þýskalandi, þar af tvær í tengslum við ferðasýningar sem Ísland var í sviðsljósinu á. Auk þess var fjöldi fjölmiðlamanna frá öllu svæðinu veitt aðstoð í einu eða öðru formi í skrifum þeirra um Ísland, með eða án ferðar. Þær ferðatengdu blaðgreinar sem birst hafa um Ísland á árinu í Þýskalandi má ætla að séu í kringum 7 milljónir evra í birtingarverðmæti.



Dæmi um auglýsingu í tengslum við útvarpsherferðina „Elch & Weg“.

Sýningar og viðburðir

Á árinu hélt skrifstofan utan um þátttöku Íslands og íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja á sex ferðakaupstefnum í fimm löndum (Þýskalandi, Hollandi, Spáni, Ítalíu og Frakklandi) auk sex neytendasýninga í Þýskalandi sem tekið var þátt í, í samstarfi við Þýska söluaðila Íslandsferða. Þar ber sérstaklega að nefna sýninguna Horizont í Karlsruhe í nóvember þar sem Ísland var gestaland. Þar var bryddað upp á þeirri skemmtilegu nýjung að fulltrúar nokkurra landshluta voru með í básnum og kynntu sitt svæði. Þá var í fyrsta sinn tekið þátt í neytendasýningu í Brüssel „Vakantiesaloon“ í byrjun febrúar og var þessi þátttaka ekki síst ákveðin vegna Íslandskynningarinnar í Bozar menningararmiðstöðinni í sömu borg sem hófst skömmu síðar. Þess utan aðstoðaði starfsfólk skrifstofunnar Ráðstefnuskrifstofu Íslands á tveimur sýningum.

Sem fyrr greinir var stór Íslandskynning í Bozar menningararmiðstöðinni í Brüssel sem stóð frá lokum febrúar fram í byrjun júní. Aðkoma Ferðamálastofu að verkefninu var einkum í formi skipulagningar á tveimur blaðamannaferðum frá Belgíu í aðdraganda og enda kynningarinnar. Á þessum tíma voru haldnir tveir ferðatengdir viðburðir með aðkomu Ferðamálastofu, annars vegar kynning á vegum Ráðstefnuskrifstofu Íslands og aðildarfélaga og hins vegar Íslandskvöld fyrir sölufolk.



Frá ITB-ferðasýningunni í Berlín sem er ein hin stærsta í heimi.

Fræðsla fyrir sölufolk og almenning

Skrifstofan í Frankfurt tók á árinu þátt í fjölmörgum kynningum fyrir sölufolk ferðaskrifstofa og almenning. Í hinu fyrrnefnda bar hæst kynningar með þýskum söluáðilum undir lok ársins sem beindust að starfsmönnum þýskra ferðaskrifstofa en alls hlýddu 900 manns á þessar kynningar. Að auki hefur skrifstofan verið í samstafi við ferðaheildsala og ljósmyndara/kvikmyndagerðarmenn sem halda kynningarkvöld í þýskumælandi löndum með myndum frá Íslandi. Slíkar kynningar eru jafnan vel sóttar. Fyrripart ársins hófst upplýsingaferð fyrir hollenska ferða-

skrifstofustarfsmenn á netinu í samstarfi við fagttímaritið Travelution, sem hafði stuttu áður gefið út sérít um Ísland í samvinnu við Ferðamálastofu í Frankfurt. Skrifstofan skipulagði engar eigin ferðir á árinu en kom að ferðum fyrir sölufolk til Íslands frá nærri öllum mörkuðum svæðisins í samvinnu við íslenska og erlenda samstarfsaðila.

Markaðshorfur

Ísland fékk mikla umfjöllun í kjölfar fjármálakreppunnar á haustmánuðum. Í þessu sambandi reyndi á starfsfólk skrifstofunnar að setja hlutina í samhengi fyrir fólk, jafnt almenning sem fjölmiðla, til að fyrirbyggja ýmsar ranghugmyndir, ekki síst um verðlagsþróun. Það verður þó að segjast eins og er að þessi mikla athygli beindi einnig augum fjölda fólks að Íslandi sem ferðamannalandi og þar erum við sem fyrr að bjóða upp á sömu góðu vöruna. Hins vegar á eftir að koma í ljós hvernig ástandið á mörkuðunum í Evrópu hefur áhrif á ferðalög fólks.

Kaupmannahöfn

Sem fyrr var í mörg horn að líta á skrifstofu Ferðamálastofu í Kaupmannahöfn. Starfsmenn voru tveir en um mitt ár fór forstöðumaður í barneignarleyfi og á meðan var aukinn stuðningur veittur frá aðalskrifstofunni í Reykjavík.

Fjöldi ferðamanna

Til samans eru Norðurlöndin stærsta markaðssvæði íslenskrar ferðaþjónustu og átti Ísland þar ágætu gengi að fagna á árinu. Frá svæðinu komu ríflega 119 þúsund gestir sem er nánast sami fjöldi og 2007. Sé litið á einstök lönd þá fjölgaði Finnnum nokkuð, eða um 9%, Danir og Norðmenn voru álíka margir og árið áður en Svíum fækkaði lítillega. Í ljósi minna sætaframboðs verður þessi niðurstaða að teljast vel ásættanleg.

Þjóðerni	2007	2008	Mism.	%
Danmörk	41.392	41.012	-380	-0,9%
Finnland	9.875	10.792	917	9,3%
Noregur	34.779	35.121	342	1,0%
Svíþjóð	33.356	32.255	-1.101	-3,3%
Samtals:	119.402	119.180	-222	-0,2%

Landkynningarefni

Megnið af árinu var Íslandsbæklingnum og öðru kynningarefni dreift frá skrifstofunni til allra markaðssvæða. Flestar pantanir frá einstaklingum koma í gegnum vefinn visiticeland.com og fór verulegur tími í að annast þennan þátt. Á síðari hluta ársins var samið við verktaka um að sjá um að afgreiða pantanir og dreifa Íslandsbæklingnum, bæði til einstaklinga og ferðaskrifstofa. Fólst í því veruleg vinnuhagræðing og hægt að nýta tímann betur í önnur verkefni.

Rafrænt fréttabréf var gefið út með reglulegum hætti. Var samið við almannatengslafyrirtækið Press To Go að annast útgáfuna og sent út á netfangalista.

Fjölmiðlaferðir og almannatengsl

Fjölmiðlaferðir sem skrifstofan hafði forgöngu um eða studdi voru sem fyrr af ýmsum toga. Bæði var um að ræða ferðir sem tengdust sérstöku þema, svo sem golfi, og almennar ferðir, bæði tengt prentmiðlum og ljósvakamiðlum. Um var að ræða fjölmiðla frá öllum löndum markaðssvæðisins, samtals tíu ferðir á árinu. Þá má til viðbótar nefna aðkomu að sænskri sjónvarpsmynd sem fjallar um möguleika til veiðimennsku á Íslandi, Gentelmannna Fiske TV. Í ágúst var tekið þátt í getraunaleik í sænska sjónvarpinu sem skilaði mikilli umfjöllun um Ísland. Um svipað leyti var einnig getraunaleikur á heimasíðu Vildmarksliv sem einnig skilaði góðum árangri.

Sýningar og viðburðir

TUR í Gautaborg er stærsta ferðasýning á Norðurlöndum og hefur Ísland tekið þátt til margra ára. Meðþátttaka var að þessu sinni en 14 fyrirtæki voru á íslenska sýningarsvæðinu sem Ferðamálastofa hafði sem fyrr umsjón með að skipuleggja. Þá var Icelandair á sér bás við hliðina. Sýningin gekk með miklum ágætum. Meðal nýjunga var viðburður fyrir fjölmiðlafólk þar sem Ísland var kynnt með ýmsum hætti.

Tekið var þátt í sýningum í öllum löndum. Auk TUR, sem haldin er í mars, var í Svíþjóð tekið þátt í Travel í janúar og Senior fair í september. Í Noregi var tekið þátt í Møtebørsen og Reiseliv. Í Danmörku voru það sýningarnar Ferie, Ferie for alle og Kursuslex. Síðast en ekki síst er það Matka í Helsinki sem hefur komið afar vel út undanfarin ár.

Þá má heldur ekki gleyma Midatlantísku ferðakaupstefnu Icelandair í Reykjavík og loks Vestnorden, sem einnig var á Íslandi þetta árið. Af öðru markaðsstarfi má t.d. nefna workshop í Osló í maí sem haldið var í samvinnu við Icelandair og annað workshop tengt heilsuferðamennsku sem haldið var í Kaupmannahöfn í október. Einnig voru ýmis verkefni unnin í samvinnu við Iceland Express.

Fræðsla fyrir sölufolk

Áfram var lögð áhersla á að styrkja sem mest tengslin við lykilmenn í hverju landi á markaðssvæðinu með heimsóknnum og kynningum, ásamt því að efla samstarf við ferðaþjónustuaðila og leita allra leiða til að hafa Ísland sem sýnilegast. Má í þessu sambandi nefna fund með ferðaskrifstofum í Finnlandi í maí og svipaðan fund í Malmö í júlí.

Markaðshorfur

Sem fyrr má reikna með að Norðurlöndin verði stærsti erlendi markaður Íslands í ferðaþjónustu á árinu 2009. Í sumar verða íslensku flugfélögin tvö með a.m.k. níu áfangastaði í leiðakerfi sínu og þar af bætast tveir nýir við, Álaborg og Stavanger. Líkt og á öðrum mörkuðum á eftir að koma að fulli í ljós hver áhrif efnahagskreppan hefur á ferðalög fólks almennt en fyrstu merki virðast benda til þess að bókanir séu a.m.k. að skila sér talsvert seinna en verið hefur.

Bretlandsmarkaður

Sem fyrr var markaðsstarfi fyrir Bretlandsmarkað sinn frá aðalskrifstofu Ferðamálastofu í Reykjavík af sérstökum starfsmanni. Þetta fyrirkomulag hefur gefið góða raun frá því að það var tekið upp í ársbyrjun 2002.

Fjöldi ferðamanna

Ferðamönnum frá Bretlandi fækkaði um 4,7% á árinu 2008 miðað við árið á undan, sem var metár. Þetta er engu að síður annað stærsta árið í komum Bretla hingað til lands. Þá eru Bretar sem fyrr fjölmennastir þeirra gesta sem hingað koma utan háannatíma og í því ljósi afar mikilvægir fyrir ferðaþjónustuna.

Þjóðerni	2007	2008	Mism.	%
Bretland	73.391	69.936	-3.455	-4,7

Landkynningarefni:

Póstdreifingarfyritæki sér um alla dreifingu í Bretlandi fyrir Ferðamálastofu. Það sér um daglegar pantanir sem koma annað hvort af sérstökum bæklingasímssvara eða gegnum *visiticeland.com*. Þá dreifa þeir efni til ferðaheildsala og ferðaskrifstofa og einnig ýmissa sérhópa sem eru að hugsa um Íslandsferð. Síðast en ekki síst er farið í sérstakar pósterferðir eins oft og efni standa til og þá eru valin póstnúmer notuð.

Upplýsingavefur um íslenskan mat og veitingahús var opnaður seint á árinu. Slóðin er icelandgourmetguide.com. Efnisöflun hafði staðið yfir í tvö ár en síðan fékkst styrkur frá Iceland Naturally til að leggja í vefsíðugerðina.



Fjölmiðlaferðir og almannatengsl

Mikil áhersla var lögð á blaðamannaferðir á árinu, bæði einstaklingsferðir og hópa. Saltmarsh PR, sem sinnir almannatengslum fyrir Ferðamálastofu á Bretlandsmarkaði, gerir árlega lista yfir þá miðla sem eru eftirsóknarverðir að fá til landsins og vandar val miðla í hvívetna. Reynt var að hafa „þemu“ í hópferðunum, s.s. sælkerferð þar sem veitingahúsaflórunni voru gerð góð skil, veliðunarferðir og Reykjavík með áherslu á mat og hönnun. Einnig tónlistarferðir, svo sem í tenglum við Aldrei fór ég suður og Iceland Airwaves. Meirihluti blaðamanna fór einnig út á land ásamt því að sækja höfuðborgina heim.

Einstaklingar sem hingað komu voru að skrifa um norðurljósin, hvalaskoðun, afþreyingarmöguleika, réttir, Vatnajökulspjóðgarð, hönnun, tísku, mat og Ísland fyrir fjölskyldur, svo eitthvað sé nefnt. Sérstaklega ánægjulegt var að fá bæði London Paper og London Lite hingað en þetta eru fríblöð sem dreift er á götunni í London um það leyti sem fólk er að fara heim með lestunum. Fjölmargir aðilar komu að þessum verkefnum með Ferðamálastofu og má þar nefna Icelandair, Iceland Express, ferðaskrifstofur í Bretlandi og markaðsstofur landshlutanna, auk hótela, veitingahúsa og fleiri birgja. Er öllum þessum aðilum færðar þakkir fyrir mikinn og góðan vilja til að aðstoða. Channel 5 tók upp „adventure“ skot fyrir 7. þátt í The Rough Guide þættinum. Þetta verkefni var unnið með Icelandair og Discover the World. Annar þáttur, „Gimme A Break“, sem er mjög vinsæll þáttur, var líka tekinn upp hér fyrir CBBC.

Þegar tekið er saman virði umfjöllunar í breskum miðlum fyrir árið 2008 þá nemur það samtals 1,3 milljónum punda.

Sýningar og viðburðir

Vel tókst til með framkvæmd á World Travel Market og íslensku fyrirtækin fundu fyrir miklum áhuga á ferðum til landsins. Sem fyrr sá Ferðamálastofa um undirbúning og skipulagningu fyrir Íslands hönd en 16 íslensk fyrirtæki auk Ferðamálastofu voru meðal þátttakenda. Líkt og fyrr ári var sýningarsvæðið sett upp í samstarfi við frændur okkar á Norðurlöndunum.

Af öðrum sýningum má nefna Destinations, Manchester Travel Show, the Adventure show og fleiri neytendasýningar þar sem bæklingum var dreift. Nordic - Workshop var haldið í London dagana 16.-17. júní í samstarfi Norðurlandanna. Níu íslensk fyrirtæki tóku þátt.

Þann 22. október var opnuð sýning í húskynnum Black Tomato ferðaskrifstofunnar í London og stóð hún í tvo mánuði. Sýnd var íslensk list og hönnun. Í opunarboðinu var m.a. boðið uppá



Annað árið í röð fékk Ferðamálastofa viðurkenningu BMI publications í Bretlandi sem það ferðamálaráð á Norðurlöndunum og Eyrstasaltsríkjunum sem veitir söluaðilum bestu þjónustuna. Hér er Sigríður Gróa Þórarinsdóttir, markaðsfulltrúi Ferðamálastofu á Bretlandsmarkaði, með viðurkenninguna.

skyr og harðfisk ásamt íslenskum drykkjum og sælgæti. Þá lágu frammi kynningarbæklingar um ferðaþjónustu á Íslandi.

Í lok nóvember studdi Ferðamálastofa sýningu í Newcastle um listir, menningu og ferðaþjónustu. Ýmsir hönnuðir, bæði búsettir í Bretlandi og á Íslandi, mættu með verk sín sem öll voru til sölu. Ferðamálastofa og Listahátið dreifðu efni. Þessi viðburður vakti verðskuldaða athygli í fjölmiðlum á svæðinu. Sendiráð Íslands í Lundúnum átti frumkvæðið að þessari uppkomu en sambærileg dagskrá var í Liverpool árið 2007. Þá studdi Ferðamálastofa ásamt Iceland Naturally við viðburð sem haldinn var í Sendiráðsbústað Íslands í London í lok nóvember fyrir skipuleggjendur ráðstefnu- og hvataferða.

Fræðsla fyrir sölufólk

Ferðamálastofa tók þátt í kynningardegi fyrir sölufólk með Thomas Cook ferðaskrifstofunni þar sem hún kynnti dagskrá sína fyrir sölufólki. Þá voru ferðaskrifstofur heimsóttar reglulega til að halda góðum tengslum, kanna vöruna sem þær bjóða og athuga með fleti á ýmsum samskiptum og aðstoð. Ferðaskrifstofur í Bretlandi koma iðulega að blaðamannaferðum til Íslands.

Iceland informer er kennslu- og þjálfunarfæfur sem unninn var af Ferðamálastofu og settur upp árið 2007. Efnið skiptist í fjóra kafla og er ætlunin að bæta við það eftir þörfum þar til kaflarnir verða tíu. Þeir sem koma til með að ljúka prófi í þessum tíu köflum munu fá viðurkenningu sem Iceland Specialist. Farið var í sérstaka

hvatningarskráningu haustið 2008 og voru húðvörur frá Bláa lóninu í verðlaun. Ætlunin er að halda aðra svona hvatningu á vordögum 2009.

Markaðshorfur:

Nokkuð hefur verið dregið úr sætaframboði á milli Íslands og Bretlands en vonir standa til að það muni aukast aftur á árinu.

5. ERLENT SAMSTARF

5.1. North Atlantic Tourist Association - NATA

Samstarfi Íslands, Grænlands og Færeyja á sviði ferðamála var fundinn nýr farvegur í ársbyrjun 2007 með nýjum samningi þar um. Heitir samstarfið nú North Atlantic Tourist Association, skammstafað NATA. Með því var sameinað undir einn hatt Vestnorræna ferðamálaráðið, sem starfað hafði í rúm 20 ár, svo og tvíhliða ferðamálasamningarnir SAMIK og FITUR, sem verið höfðu í gildi frá 1995 við Grænland og Færeyjar.

Markmið samningsins er að auka skilvirki í samstarfi aðila er sinna ferðamálum í Færeyjum, á Grænlandi og á Íslandi með því að styrkja, samhæfa og tryggja framboð samvinnuverkefna aðildarlandanna á þeim sviðum ferðamála þar sem þau eiga einkum sameiginlega hagsmuna að gæta. Níu manna stjórn stýrir

Almennt má segja að mikill Íslandsáhugi er í Bretlandi, sem síst hefur minnkað, og gefur góðar vonir um framhaldið. Á árinu mun flug hefjast að nýju á milli Íslands og Gatwick flugvallar sem eykur möguleika á markaðssetningu á Suður-Englandi. Efnahagskreppan hefur komið hart niður á Bretum þannig að búast má viðsamdrætti í ferðalögum þeirra af þeim sökum.



þessu nýja verkefni, 3 frá hverju landi. Fyrir Íslands hönd sátu í stjórninni Magnús Oddsson, fyrrverandi ferðamálastjóri, Áslaug Alfredsdóttir, hóteltjóri á Ísafirði, og Gunnar Sigurðsson, bæjarfulltrúi á Akranesi.

5.2. Ferðamálaráð Evrópu

Ferðamálastofa hefur í áratugi verið aðili að Ferðamálaráði Evrópu (European Travel Commission - ETC). Innan þessara rúmlega 50 ára gömlu samtaka eru nú 39 ferðamálaráð jafnmargra þjóða. Magnús Oddsson, fyrrverandi ferðamálastjóri, átti sæti í framkvæmdastjórn samtakanna á árinu, en Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri sat almennan aðildarlandafund í október fyrir Íslands hönd.

6. RANNSÓKNIR – KANNANIR – SKÝRSLUR – KYNNINGARRIT

6.1. Talningar ferðamanna eftir þjóðerni

Ferðamálastofa hóf brottfaratalningar í Leifstöð í febrúar 2002 og hafa þær verið í gangi síðan. Alls fóru 502 þúsund erlendir gestir frá landinu á árinu 2008 en 2007 voru þeir 485 þúsund talsins. Fjölgunin var um 17 þúsund eða 3,5%. Langflestir eða um 94,1% fóru um Leifstöð, 2,9% um Reykjavík-, Akureyrar- eða Egilsstaðaflugvöll og 2,9% með Norrænu um Seyðisfjörð. Þetta er í fyrsta sinn sem erlendir gestir fara yfir hálfa milljón á einu ári og því viss tímamót. Farþegar skemmtiferðaskipa eru ekki inni í þessum tölum og koma því til viðbótar. Þeir voru um 60 þúsund talsins á árinu 2008.

Erlendir gestir 2008	
Keflavíkurlugvöllur	472.300
Seyðisfjörður	14.600
Reykjavíkurlugvöllur	12.100
Akureyrarflugvöllur	2.000
Egilsstaðaflugvöllur	1.000
Samtals:	502.000



Frá sýningu Black Tomato.

Talning í Leifsstöð

Samkvæmt talningum Ferðamálastofu í Leifsstöð fóru 472.500 erlendir gestir frá landinu um flugvöllinn á árinu 2008, sem er fjölgun um 13.500 gesti eða 2,9% frá árinu áður. Allar brottfarir erlendra gesta um Leifsstöð eru inni í þessum talningum, þ.m.t. brottfarir erlends vinnuafli.

Þjóðerni	2007	2008	Mism.	%
Bandaríkin	51.909	40.491	-11.418	-22,0
Kanada	6.296	10.568	4.272	67,9
Bretland	73.391	69.936	-3.455	-4,7
Danmörk	41.392	41.012	-380	-0,9
Noregur	34.779	35.121	342	1,0
Svíþjóð	33.356	32.255	-1.101	-3,3
Finnland	9.875	10.792	917	9,3
Þýskaland	40.556	45.111	4.555	11,2
Holland	14.405	18.756	4.351	30,2
Frakkland	22.671	26.161	3.490	15,4
Sviss	6.911	7.134	223	3,2
Spánn	9.455	10.438	983	10,4
Ítalía	10.475	10.113	-362	-3,5
Japan	6.096	6.716	620	10,2
Annað	97.432	107.931	10.499	10,8
Alls	458.999	472.535	13.536	2,9

Í talningum Ferðamálastofu í Leifsstöð má sjá skiptingu ferðamanna eftir þjóðerni og er fróðlegt að bera hana saman við fyrra ár. Í töflunum hér að neðan má annars vegar sjá skiptinguna eftir þjóðerni gesta og hins vegar eftir mánuðum, samanborið við árið 2007. Inni á vef Ferðamálastofu, undir liðnum „Talnaefni“, má nálgast niðurstöður úr talningum Ferðamálastofu.

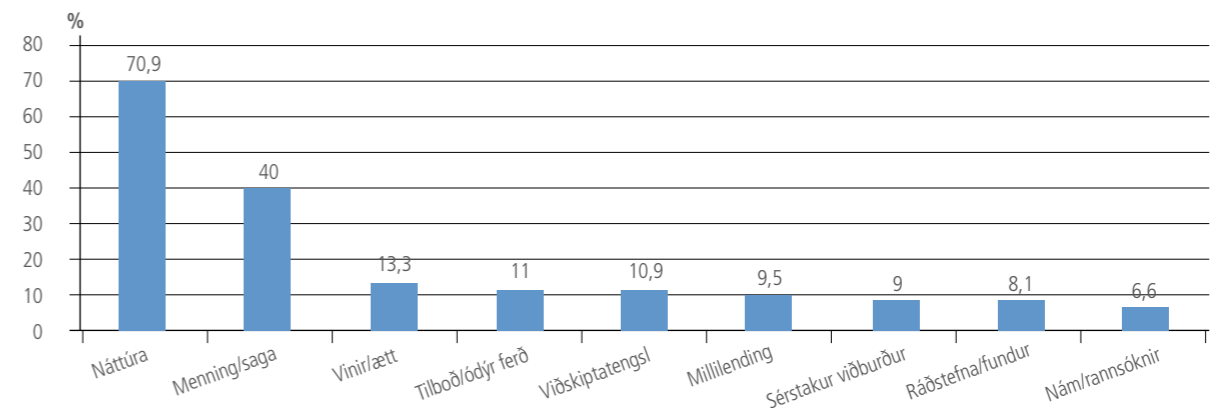
Mánuðir	2007	2008	Mism.	%
Janúar	18.810	20.289	1.479	7,9
Febrúar	17.647	20.312	2.665	15,1
Mars	23.700	25.619	1.919	8,1
Apríl	27.664	26.085	-1.579	-5,7
Mai	34.256	36.024	1.768	5,2
Júní	55.727	55.978	251	0,5
Júlí	80.761	81.267	506	0,6
Ágúst	81.271	83.967	2.696	3,3
September	39.065	43.907	4.842	12,4
Október	34.175	32.826	-1.349	-3,9
Nóvember	23.109	24.376	1.267	5,5
Desember	22.814	21.885	-929	-4,1
Alls	458.999	472.535	13.536	2,9

6.2. Gæðakönnun meðal erlendra ferðamanna

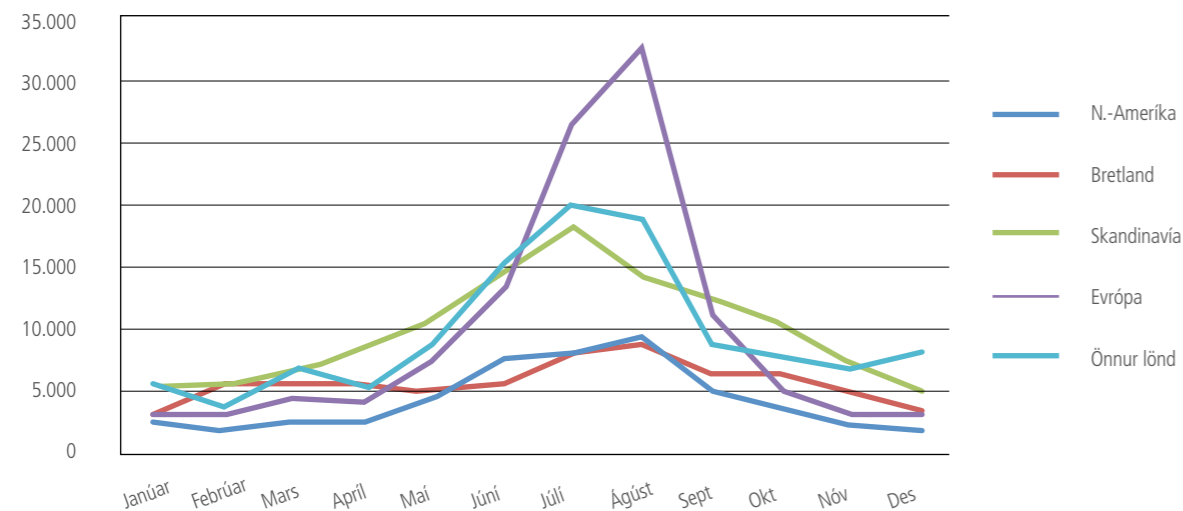
Á árinu var lokið úrvinnslu og birtar niðurstöður könnunar sem Ferðamálastofa lét gera á viðhorfi erlendra gesta til gæðamála í íslenski ferðapjónustu. Um var að ræða fyrstu rafrænu könnun Ferðamálastofu meðal erlendra gesta og var hún unnin í framhaldi af sambærilegri viðhorfskönnun meðal Íslendinga sem gerð var á árinu 2006. Meginmarkmið var að mæla viðhorf erlendra gesta til gæða á nokkrum grunnþáttum íslenskrar ferðapjónustu. Um var að ræða netkönnun sem framkvæmd var á tímabilinu september til desember 2007. Netföngum var safnað meðal gesta á brottfararsvæði flugstöðvar Leifs Eiríkssonar með skipulögðum hætti á tímabilinu 27. júlí til 24. október. Úrtakið var 3.208 manns og var svarhlutfallið 57,2%. Framkvæmd og úrvinnsla var í höndum Capacent Gallup.

Efnisþættir könnunarinnar voru níu talsins: Ferðir til og frá Íslandi, kaupferlið, veitinga- og skyndibitastaðir, gisting, afþreying, samgöngur, upplýsingagjöf, ferðamannastaðir og vegakerfið. Auk þess var spurt um bakgrunn svarenda, þætti sem höfðu áhrif á ákvörðun um Íslandsferð, hvar ferðin var keypt, tilgang og tegund ferðar, dvalarlengd, hvaða staðir voru heimsóttir og væntingar. Hlutfallslega fleiri erlendir karlar (58%) en konur (42%) heimsóttu landið. Meðalaldur var í kringum 41 ár, og var ríflega helmingur með tekjur yfir meðallagi. Dvalarlengd gesta var að jafnaði 8,6 nætur. Tveir þriðju gesta voru á eigin vegum, fimmtungur í pakkaferð, en einn af hverjum tíu var bæði á eigin vegum og pakkaferð. Tæplega helmingur keypti ferðina á netinu, ríflega þriðjungur á ferðaskrifstofu, 8% hjá flugfélagi og 7% annars staðar. Náttúran var aðalaðráttarafl landsins en sjö af hverjum tíu sögðu hana hafa haft áhrif á ákvörðun um Íslandsferð.

Hvað hafði áhrif á ákvörðun um að ferðast til Íslands?



Dreifing ferðamanna yfir árið eftir markaðssvæðum

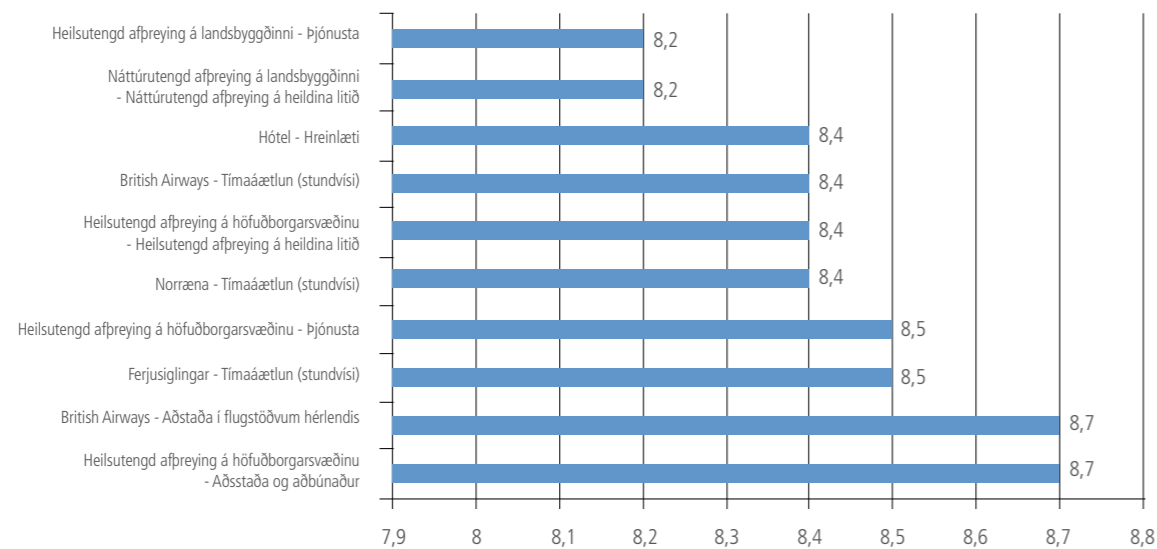


Þó svo margt bendi til að ferðaþjónusta megi huga að bættum gæðamálum þá leiðir könnunin í ljós að langflestir eða 81% aðspurðra gáfu ferðinni ágætis einkunn (8-10), 17% gáfu sæmlega einkunn (5-7) og 2% falleinkunn (0-4). Ferðaþjónustuþættir sem voru lagðir til grundvallar í könnunin fengu að jafnaði 7,3 í

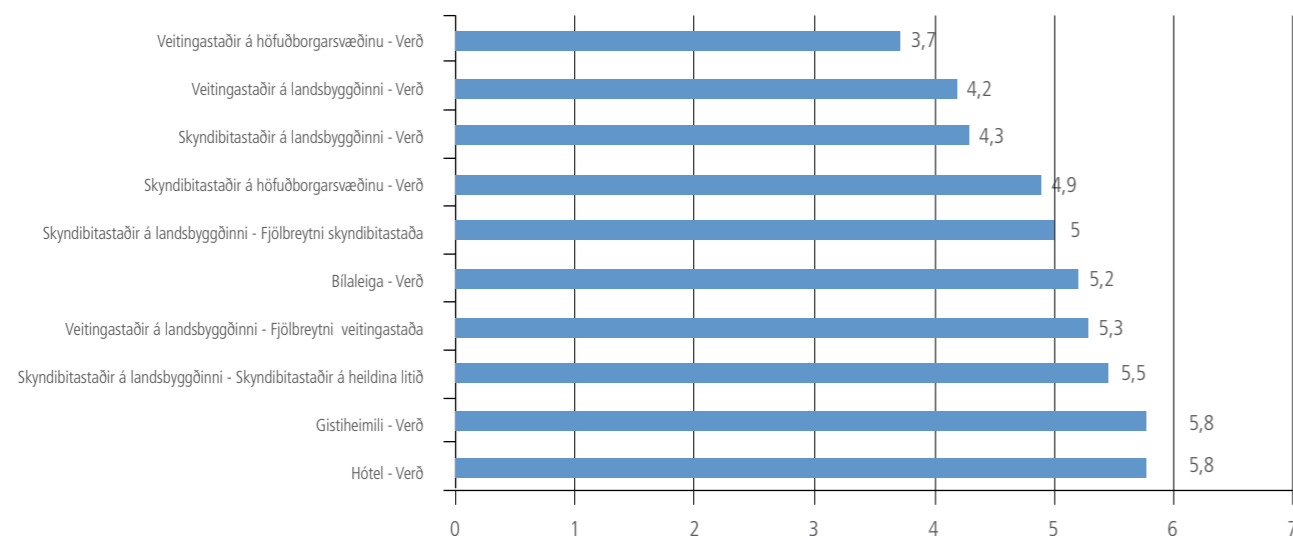
einkunn. Af 132 þáttum voru 78 þættir með einkunn yfir meðaltali og 53 undir meðaltali.

Heildarniðurstöður könnunarinnar eru aðgengilegar á vef Ferðamálastofu, www.ferdamalastofa.is

Tíu hæstu einkunnir



Tíu lægstu einkunnir



6.3. Rannsókn á viðhorfum til Íslands

Útflutningsráð Íslands og Ferðamálastofa sömdu undir árslok við ParX Viðskiptaráðgjöf IBM um að rannsaka viðhorf meðal almennings til Íslands í þremur löndum: Bretlandi, Þýskalandi og Danmörku en löndin eru meðal stærstu viðskiptamarkaða Íslands. Markmið rannsóknarinnar er að byggja upp hagnýt viðmið sem nýtast við mat og uppbyggingu á ímynd landsins. Í því samhengi verður viðhorf almennings til lands og þjóðar metið sem og viðhorf til íslenskrar vöru, þjónustu og til landsins sem áfangastaðar fyrir ferðamenn.

6.4. Rafrænt fréttabréf

Um 700 áskrifendur eru að rafrænu fréttabréfi Ferðamálastofu sem sent er út með reglubundnum hætti. Í því eru teknar saman þær fréttir sem birtast á vef stofnunarinnar, ferdamalastofa.is.

Áður er getið um þau rafrænu fréttabréf sem skrifstofur erlendis senda út.

6.5. Kynningarrit

„Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva“ kom út í endurskoðaðri útgáfu í maí. Um var að ræða 8. útgáfu. „Ferðamálastofa – hlutverk og starfsemi“ nefnist kynningarrit sem Ferðamálastofa gaf fyrst út árið 2006. Það var endurútgæfið vorið 2008. Eins og nafnið ber með sér er í ritinu farið yfir helstu verkefni stofnunarinnar.

7. FUNDIR - RÁÐSTEFNUR – NÁMSKEIÐ

7.1. Kynningarfundir á vormánuðum

Í maí gekkst Ferðamálastofa fyrir kynningarfundum á starfsemi stofnunarinnar. Yfirskrift fundanna var „Hvað gerir Ferðamálastofa fyrir þig“ og voru sjö staðir heimsóttir í þessari lotu, þ.e. Selfoss, Borgarnes, Egilsstaðir, Höfn, Akureyri, Varmahlíð og Ísafjörður. Farið var yfir starfsemi Ferðamálastofu og þjónustu stofnunarinnar við ferðaþjónustuaðila, en auk þess voru kynnt þróunarverkefni á sviði menningartengdrar ferðaþjónustu, sem Ferðamálastofa og IMPRA á Nýsköpunarmiðstöð Íslands voru að hleypa af stokkunum.

7.2. Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Undanfarin ár hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva og svo var einnig á árinu 2008. Lögð er áhersla á að fá sem flest starfsfólk upplýsingamiðstöðva á námskeiðið og er mikilvægt að a.m.k. nýtt starfsfólk sitji það. Þýðingarmikið er að skapa tengsl á milli stöðva auk þess sem yfirbragð stöðvanna verður líkara innbyrðis ef sem flestir starfsmenn hafa setið námskeið. Námskeiðið í ár var haldið mánudaginn 10. júní á Hótel Loftleiðum.



Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri á kynningarfundi á Höfn.



Gestir á ferðamálaþingi 2008.

7.3. Kynnisferð til vesturstrandar Noregs

Í júní var að forgöngu Ferðamálastofu skipulögð kynnisferð til vesturstrandar Noregs. Tilgangurinn var að fræðast um hvernig Norðmenn nýta strandmenningu sína og sögu til atvinnuuppbyggingar og byggðaþróunar. Ferðin var sérstaklega ætluð fólki í ferðaþjónustu, sveitastjórnarfólki og öðrum sem bein afskipti og ávinning hafa af ferðaþjónustu og byggðaþróun. Ferðin hófst í Molde, ferðast var á milli staða á vesturtröndinni og endað í Bergen þaðan sem flogið var heim. Á hverjum stað sögðu sérfróðir heimamenn frá uppbyggingu ferðaþjónustu á sínu svæði.

7.4. Ferðamálaþing

Vel á fjórða hundrað þátttakendur sóttu ferðamálaþing Iðnaðar- ráðuneytisins og Ferðamálastofu sem haldið var á Grand Hótel Reykjavík 20. nóvember. Yfirskriftin var Óflug ferðaþjónusta – allra hagar, tækifæri í ferðaþjónustu á umbrotatímum. Þingið hófst með ávarpi ferðamálaráðherra Össurar Skarphéðinssonar, en inngangserindið flutti Ian Neale, forstjóri bresku ferðaskrifstofunnar Regent Travel, sem er stór aðili í sölu Íslandsferða. Þar fjallaði hann um hvernig hægt sé að markaðssetja landið á þeim óróatímum sem nú ríkjja eða „Selling Iceland to travelers in turbulent times.“ Aðrir fyrirlesarar voru Þór Sigfússon, formaður

Samtaka atvinnulífsins; Helgi Már Björgvinsson, framkvæmdastjóri sölu- og markaðssviðs Icelandair; Ólöf Ýr Atladóttir, ferðamálastjóri; Sigrún Björk Jakobsdóttir, bæjarstjóri Akureyrar, og Páll Ásgeir Ásgeirsson, blaðamaður. Að erindum loknum voru pallborðsumræður sem Svanhildur Konráðsdóttir, formaður ferðamálaráðs, stýrði og loks voru umhverfisverðlaun Ferðamálastofu afhent í 14. sinn.



Gestir hlýða á ávarp Össurar Skarphéðinssonar, ráðherra ferðamála.

7.5. Þátttaka í námskeiðum Útflutningsráðs

Á undanförunum árum hefur Útflutningsráð staðið fyrir námskeiðum fyrir ferðaþjónustuaðila sem nefnast Hagvöxtur á heimaslóð (HH). Námskeiðin hafa mælst afar vel fyrir og skilað góðum árangri. Á árinu fór Ferðamálastofa að koma að námskeiðunum. Meðal annars var starfsemi stofnunarinnar kynnt á námskeiðunum og starfsmenn tóku þátt í að meta þau verkefni sem þar voru unnin.



Þátttakendur á HH-námskeiði á Djúpuvík.

8. VEFMÁL, GAGNAGRUNNUR OG HANDBÓKIN ÍSLAND

8.1. Gagnagrunnur

Á undanförunum árum hefur á vegum Ferðamálastofu verið byggður upp viðamikill gagnagrunnur. Í honum eru nú upplýsingar um vel á annað þúsund ferðaþjónustuaðila um allt land, ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Má fullyrða að um er að ræða heildstæðasta gagnagrunninn um íslenska ferðaþjónustu sem til er í dag og er hann alltaf að stækka. Í grunninum er m.a. að finna ítarlegar upplýsingar um gistingu, skipulagðar ferðir af öllu tagi, samgöngur, hvers kyns afþreyingu, viðburðadagatal og ýmsar fleiri hagnýtar upplýsingar. Skráning í grunninn er ferðaþjónustuaðilum að kostnaðarlausu og hann er öllum aðgengilegur á landkynningarvef Ferðamálastofu, www.visiticeland.com. Í árslok voru skráningar í grunninn tæplega 1.900 talsins í fimm flokkum, eins og sést í meðfylgjandi töflu. Einstök fyriræki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 1.300 talsins.

Skráningar í gagnagrunn	
Almennar upplýsingar	398
Samgöngur	73
Gisting	687
Afþreying	497
Listir og menning	227
Samtals:	1882

8.2. Handbókin Ísland

Handbók Ferðamálastofu, „Ísland“, byggir á gagnagrunninum. Hún er gefin út á ensku og íslensku og kemur út einu sinni á ári, í ársbyrjun. Um er að ræða mikilvægt uppflettirit fyrir alla þá sem starfa að skipulagningu og upplýsingagjöf í ferðaþjónustu. Bókin er seld í áskrift.

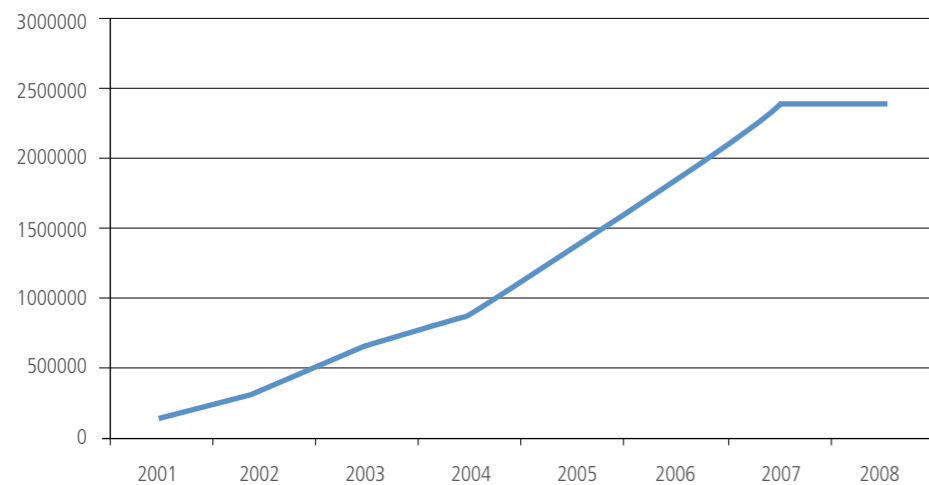
8.3. Landkyrningarvefir

Á árinu var sem fyrr haldið áfram þróun landkyrningarvefsins www.visiticeland.com. Vefurinn er á níu erlendum tungumálum, þ.e. ensku, dönsku, þýsku, frönsku, spænsku, norsku, sænsku, hollensku og ítölsku. Íslenski hlutinn er síðan ferdalag.is. Við hönnun vefjanna var haft að markmiði að safna saman á einn stað sem mestu af þeim upplýsingum sem nýst gætu bæði Íslendingum og ferðamönnum erlendis frá við skipulagningu ferðalaga um landið. Grundvallarþáttur vefjanna er sá viðamikli gagnagrunnur sem sagt var frá hér að ofan. Við gagnagrunninn hefur verið tengd öflug leitarvél sem ætti að gagnast fólki vel við að skipuleggja ferð sína um landið. Með því að nota hana getur fólk fundið upplýsingar um þá tegund þjónustu sem það sækist eftir, í þeim landshluta þangað sem ferðinni er heitið.

Til marks um mikla aukningu í notkun vefjanna þá hefur heimsóknunum á visiticeland.com fjölgað um hátt í 1.000% á tiltölulega fáum árum. Heimsóknir voru tæplega 2,4 milljónir á árinu 2008, sem er svipað og 2007. Þróunina í fjölgun heimsókna má sjá nánar á meðfylgjandi mynd.



Fjöldi heimsókna á visiticeland.com



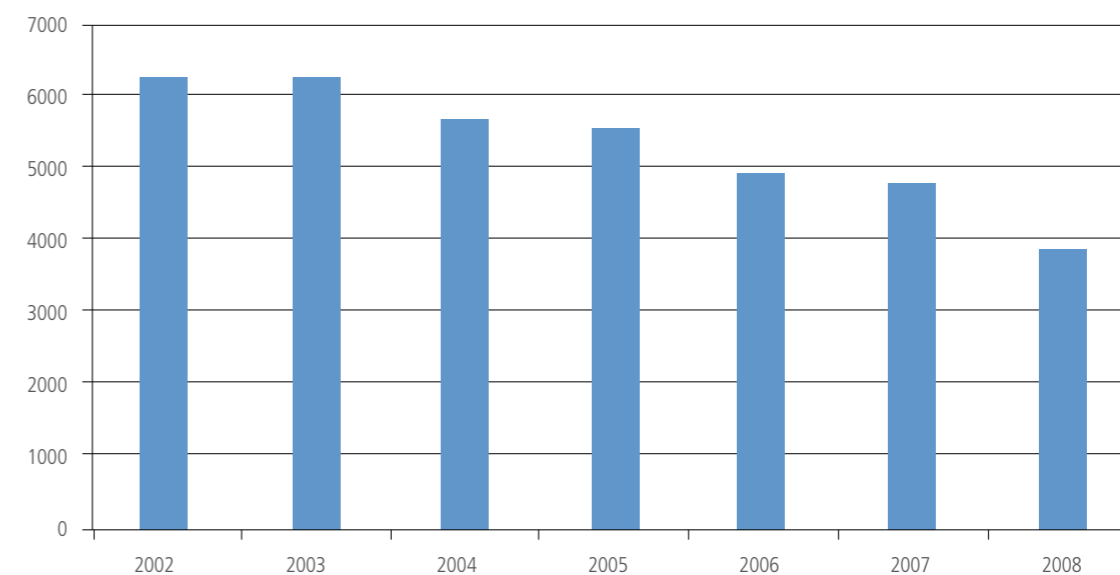
Ljóst er að einn vefur, þótt yfirgripsmikill sé, getur aldrei miðlað öllum þeim upplýsingum sem fólk sækist eftir. Því er einnig markmiðið með vefnum að hafa á einum stað tengingar við landslutavefi með ferðaupplýsingum og aðra vefi sem gott er að hafa tiltæka þegar ferðalög um Ísland eru annars vegar. Skrifstofa Ferðamálastofu í New York heldur úti sérvefsíðu sem sérstaklega er hönnuð með markaðssvæði N.-Ameríku í huga. Hana heimsóttu hartnær milljón manns á árinu.

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

8.4. Svörun fyrirspurna

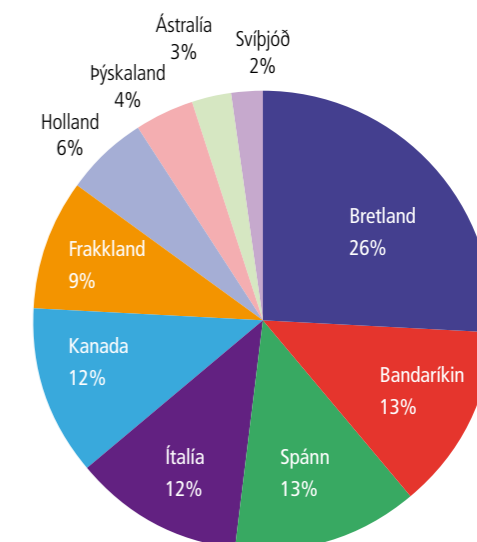
Mikilvægur þáttur í því að halda úti vefsíðum er svörun fyrirspurna og tæplega 4.000 fyrirspurnir bárust á árinu. Fyrirspurnum sem berast í gegnum vefinn hefur hins vegar fækkað með árunum, þrátt fyrir verulega aukna netumferð, eins og myndritið hér að neðan sýnir. Bendir það til þess að vefurinn sinni æ betur því upplýsingahlutverki sem honum er ætlað.

Fjöldi fyrirspurna með tölvupósti



Hvaðan komu flestar fyrirspurnir?

Í meirihluta tilfella er hægt að sjá frá hvaða landi tölvupóst-sendingarnar koma og er þannig hægt að greina fyrirspurnir til Ferðamálastofu frá um 100 þjóðlöndum á árinu 2008. Vart þarf að koma á óvart að flestar fyrirspurnir eru að koma frá stærstu markaðssvæðum Íslands, þ.e. Bretlandi, Bandaríkjunum, ríkjum Mið-Evrópu og Skandinavíu. Þá er fróðlegt að sjá hversu víða að fyrirspurnir koma og má í því sambandi nefna fjarlæg ríki eins og Ermarsundseyjar, Bermuda, Tjetjeníu, Uganda, Usbekistan og Zimbabve, svo nokkur dæmi séu tekin. Á myndritinu hér til hliðar má sjá hvaðan flestar fyrirspurnir koma. Þessu til viðbótar eru þær fyrirspurnir sem koma beint til skrifstofa erlendis.



8.5. Samskiptavefur

Áfram var haldið að þróa samskiptavef Ferðamálastofu sem er á síðinni www.ferdamalastofa.is. Á vefnum er að finna ýmsan fróðleik um íslenska ferðaþjónustu og starfsemi Ferðamálastofu, s.s. tölfraði, fræðslurit, lagaumhverfi, markaðsmál, útgáfumál og leyfismál ásamt ýmsu öðru. Fréttapáttur vefsins hefur verið að eflast og er vefurinn uppfærður oft á dag. Daglegar heimsóknir á vefinn eru á bilinu 700-1.200.



9. UMHVERFISMÁL

9.1. Almenn

Umhverfismál eru samkvæmt lögum um skipulag ferðamála eitt af verkefnum Ferðamálastofu. Stofnunin sinnir fjölbættri starfsemi á þessu sviði og má þar til dæmis nefna:

- Úthlutun styrkja til þeirra sem vinna að úrbótum í umhverfismálum á ferðamannastöðum
- Fræðslustarf, svo sem útgáfu leiðbeininga- og fræðslurita
- Ráðgjöf
- Einstök tímabundin verkefni

9.2. Styrkir

Auglýst var eftir styrkjum til úrbóta á ferðamannastöðum í árslok 2007. Alls bárust 152 umsóknir og hlutu 60 verkefni styrk að þessu sinni. Til úthlutunar voru um 54 milljónir króna sem skiptast í þrjú flokka. Umsóknir hljóðuðu upp á samtals tæplega 400 milljónir króna þannig að mörgum verðugum verkefnum varð að hafna. Til viðmunar við úthlutun styrkja var stuðst við þær meginhugmyndir að framkvæmdin stuðli að náttúruvernd, vinni að uppbyggingu atvinnugreinarinnar og skekki ekki samkeppnisstöðu milli einstakra aðila. Auk ofangreindra atriða varðandi forgangsröðun var lögð sérstök áhersla á bætt aðgengi fyrir alla að náttúrulegum áningarstöðum.

Minni verkefni

Í flokknum minni verkefni gátu styrkir að hámarki numið 500 þúsund krónum. Alls bárust 66 umsóknir en 34 aðilar fengu styrk, samtals að upphæð 10.600.000 krónur.

Stærri verkefni á fjölsóttum ferðamannastöðum

Í flokkinn stærri verkefni á fjölsóttum ferðamannastöðum bárust 35 umsóknir og hlutu 15 verkefni styrk, samtals að upphæð 25.850.000 krónur.

Uppbygging á nýjum svæðum

Í þriðja flokkinn, uppbygging á nýjum svæðum, bárust 48 umsóknir. Úthlutað var 17.700.000 krónum sem skiptast á 11 verkefni.

Í töflunni hér að neðan hafa styrkir verið flokkaðir niður eftir eðli verkefna. Athugið að hvert verkefni getur fallið í fleiri en einn flokk.

	Fjöldi styrkja	Upphæð
Stíggar	55	24.650.000
Skilti	17	6.500.000
Salerni	15	16.000.000
Aðgengi	15	15.250.000
Merkingar	12	3.250.000
Fuglaskoðun	11	5.450.000
Böð	4	1.000.000
Hús	4	2.000.000
Göngubrú	2	1.200.000
Leiksvæði	2	850.000
Lendingarbætur	2	500.000
Rampur	2	1.500.000
Vítar	2	500.000
Prílur	2	500.000
Rotþró	2	1.400.000
Vatnslögn	2	500.000
Afmörkun	1	250.000
Hreinsun	1	250.000
Húsbílar	1	250.000
Bætt aðkoma	1	200.000
Efni	1	750.000
Tjaldsvæði	1	100.000

9.3. Umhverfisverðlaun

Ferðamálastofa hefur árlega síðan 1995 veitt umhverfisverðlaun til ferðaþjónustufyrirtækja eða einstaklinga í ferðaþjónustu sem þótt hafa skara framúr á sviði umhverfismála. Umhverfisverðlaunin eru hugsuð sem hvatning og áminning til þeirra sem stunda ferðaþjónustu um að huga vel að umhverfinu í allri skipulagningu og starfrækslu þjónustunnar. Umhverfisverðlaunin voru afhent í 14. sinn á ferðamálaþinginu í nóvember. Þau komu að þessu sinni í hlut Hvalaskoðunar Reykjavíkur ehf./Eldingu fyrir markvissa stefnu og fyrir að hafa sett sér það markmið að vinna að stöðugum úrbótum í umhverfismálum.

Fyrirtækið Hvalaskoðun Reykjavík ehf. / Elding varð til við sameiningu hvalaskoðunarfyrirtækjanna Hafsulunnar hvalaskoðun ehf. og Eldingar hvalaskoðun ehf. Sameinað fyrirtæki er stærsta

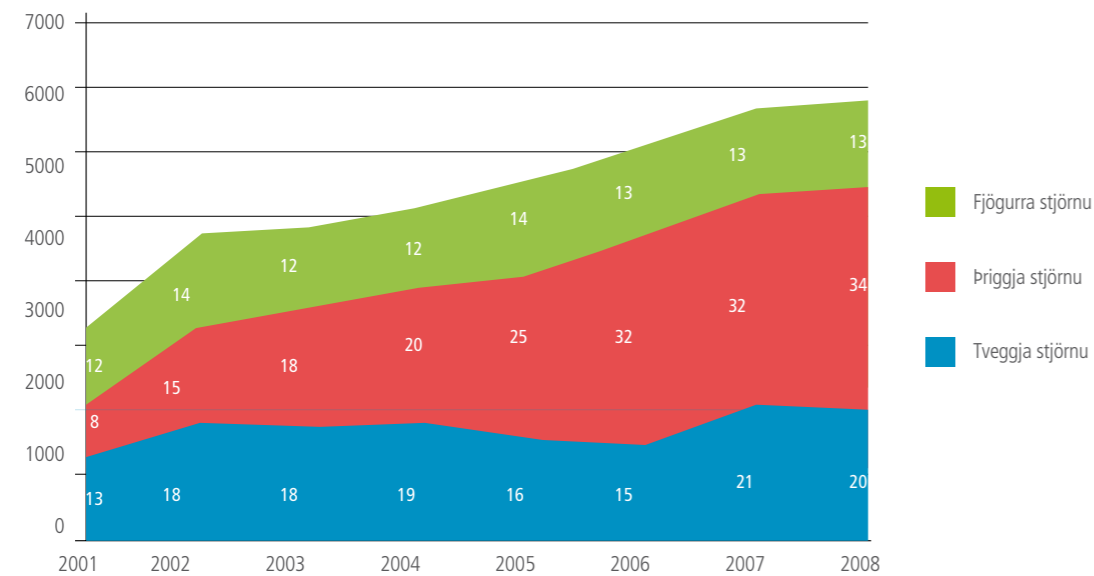
hvalaskoðunarfyrirtæki landsins með 42 starfsmenn og fjóra báta sem gerðir eru út frá Reykjavíkurhöfn. Hvalaskoðun býður upp á marga valkosti til afþreyingar á Faxaflóasvæðinu, s.s. hvala- og fuglaskoðun, eyjaferðir og sjóstangveiði. Að auki býðst gestum að heimsækja fræðslu- og upplýsingasetur fyrirtækisins sem staðsett er í gömlu loðnuskipi nálægt skrifstofu fyrirtækisins við Ægisgarð. Eigendur og starfsmenn Hvalaskoðunar Reykjavíkur hafa unnið að því með markvissum hætti í nokkur ár að bæta sig í umhverfismálum. Árið 2006 fengu bátar fyrirtækisins hið alþjóðlega umhverfismerki Bláfánann. Árið 2007 gekk fyrirtækið í samstarf við Íslenska Nýorku og tók þátt í vetnisverkefninu SMART-H2. Í lok október 2008 hlaut fyrirtækið síðan fulla umhverfisvottun hjá Green Globe 21, eftir að hafa unnið að því markmiði í tvö ár. Hvalaskoðun Reykjavík ehf. er með fyrstu hvalaskoðunarfyrirtækjum heimsins til að öðlast slíka vottun. Fyrirtækið ætlar þó ekki að láta staðar numið í umhverfismálum með þessu heldur muni það halda við vottuninni og bæta umhverfisstörf sín frá ári til árs.



Frá afhendingu umhverfisverðlauna. Talið frá vinstri: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri; Grétar Sveinsson, Rannveig Grétarsdóttir og Vignir Sigursveinsson, öll frá Hvalaskoðun Reykjavík - Elding, Össur Skarphéðinsson iðnaðarráðgjafi og Sveinn Rúnar Traustason, umhverfisfulltrúi Ferðamálastofu.

10. GÆÐA- OG PRÓUNARVERKEFNI

Flokkaðir gististaðir 2001-2008



10.1. Flokkun gististaða

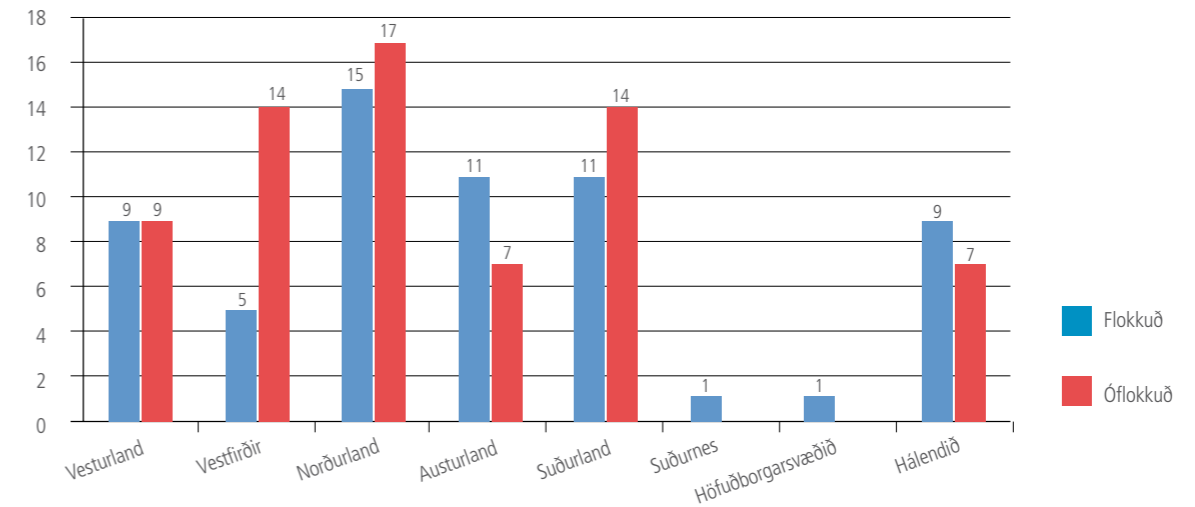
Samstaða er um að flokkun gististaða á Íslandi með stjörnuþjöf sé nauðsynlegur þáttur í uppbyggingu ferðaþjónustu hérlendis, ekki einvörðungu fyrir aðila í gistiþjónustu heldur fyrir alla ferðaþjónustuna. Flokkunin hófst árið 2000 og hefur frá upphafi verið í umsjón Ferðamálastofu. Auk Íslendinga og Dana hafa Grænland, Færeyjar, Svíþjóð, Eistland, Lettland og Litháen tekið upp samskonar flokkunarkerfi og hafa þau með sér samstökin Nordic-Baltic Classification. Flokkaðir gististaðir eru heimsóttir og skoðaðir af starfsmanni Ferðamálastofu einu sinni á ári. Ferðamálastofa gaf á árinu út endurskoðuð viðmið fyrir flokkunina. Er þetta þriðja útgáfa frá því að flokkun gististaða hófst hér.

Í árslok 2008 voru 67 gististaðir þátttakendur í flokkunarkerfinu og lætur nærri að það sé um 40% af gistirými þar sem flestir af stærri gististöðunum eru flokkaðir. Gististöðum í flokkunarkerfinu hefur fjölgað jafnt og þétt og voru 67 talsins í árslok 2008. Þróunina má sjá í meðfylgjandi myndriti.

10.2. Flokkun tjaldsvæða

Ferðamálastofa hefur umsjón með verkefni um flokkun tjaldsvæða. Tilgangurinn er að auðvelda ferðalöngum að átta sig á þeirri þjónustu sem í boði er á viðkomandi stað og vera rekstraraðilum stuðningur við uppbyggingu tjaldsvæðis. Í reglunum er gengið út frá flokkun tjaldsvæða með stjörnuþjöf frá einni upp í fimm stjörnur. Ekki er gert ráð fyrir að tjaldsvæði beri sérstakan kostnað af þátttöku í flokkuninni heldur er framkvæmdin hugsuð með þeim hætti að rekstraraðilar tjaldsvæðis ákveði í hvaða flokki þeir vilji vera, setji flokkunarviðmið upp á áberandi stað á tjaldsvæðinu og síðan sé það gesta að ganga eftir því að svæðið standist þær kröfur sem stjörnuþjöf þess gerir ráð fyrir. Rekstraraðilum tjaldsvæða er í sjálfsvald sett hvort þeir taka þátt í flokkuninni en gera má ráð fyrir að þegar fram í sækir leitist gestir frekar við að gista á tjaldsvæðum þar sem þeir vita að hverju þeir ganga. Í árslok var tæpur helmingur þeirra tjaldsvæða sem skráður er í gagnagrunn Ferðamálastofu þátttakendur í flokkuninni, eða 62 af 130.

Tjaldsvæði eftir landshlutum



10.3. Mótvægisáðgerðir til eflingar ferðaþjónustu

Ríkisstjórnin ákvað í ársbyrjun að veita alls 160 milljónum króna til eflingar ferðaþjónustu á þeim svæðum sem urðu fyrir aflsamdrætti vegna skerðingar á veiðiheimildum. Auglýst var eftir umsóknum um stuðning við verkefni til atvinnusköpunar í ferðaþjónustu á ofangreindum svæðum. Umsækjendur gátu verið sveitarfélög, einstaklingar og fyrirtæki og er hámarksstyrkur til hvers verkefnis 8 milljónir kr. Alls bárust 303 umsóknir og hlutu 77 verkefni styrk. Hæstu styrkina hlutu Sögugarður í Grundarfirði og Félag áhugamanna um víkingaverkefni á slóðum Gísla Súrssonar á Þingeyri, sex milljónir hvort verkefni. Við mat á umsóknum var m.a. tekið tillit til hlutfalls starfa í veiðum og vinnslu á viðkomandi svæði, fjölda tonna sem skerðast, gæða og mögulegs árangurs verkefna auk fjölda starfa sem þeim er ætlað að skapa. Iðnaðarráðuneytið fól Ferðamálastofu að gera samninga við styrkþega um framvindu og árangursmat verkefnanna. Verkefnið verði unnið á árunum 2008-2009 og verður styrkurinn greiddur í tvennu lagi, helmingur hvort ár.

10.4. Umsjón og eftirlit með styrkveitingum

Iðnaðarráðuneytið fól Ferðamálastofu á árinu umsjón og eftirlit vegna styrkveitinga frá fjárlaganefnd Alþingis. Styrkþegar þurfa meðal annars að skila Ferðamálastofu framvinduskýrslu vegna verkefna sinna. Voru útbúin eyðublöð í þessum tilgangi og þau sett á vef Ferðamálastofu. Allir styrkþegar skiluðu inn framvinduskýrslum og fengu í framhaldinu seinni helming styrksins greiddan. Var Ferðamálastofu falið að sinna þessu verkefni áfram árið 2009.

10.5. Þróunarverkefni í ferðaþjónustu

Í febrúar greindi Össur Skarphéðinsson iðnaðarráðherra frá því að hann hefði ákveðið að ráðstafa 100 milljónum króna af fé Byggðaaætlunar 2007 – 2009 til þriggja þróunarverkefna í ferðaþjónustu. Auglýst var eftir hópum fyrirtækja og einstaklinga í ferðaþjónustu til að taka þátt í þróunarverkefnum á skilgreindum svæðum. Verkefnið snéru að þremur sviðum; í fyrsta lagi þróun í menningartengdri ferðaþjónustu, sem fékk nafnið Gáttir; í öðru lagi að matartengdri ferðaþjónustu, sem fékk nafnið Krásir og þriðja lagi að gæða- og umhverfismálum. Ferðamálastofu var falin umsjón með þróunarverkefnunum í samvinnu við IMPRU á Nýsköpunarmiðstöð Íslands.

Gáttir:

Verkefninu er ætlað að fjölga arðbærum vörum/þjónustu í menningartengdri ferðaþjónustu á landsbyggðinni, auka þekkingu á sérkennum einstakra svæða og möguleikum á þróun vara og/eða þjónustu því tengt. Þátttaka í verkefninu er opin fyrirtækjum og hópum fyrirtækja og einstaklinga sem óska eftir að vinna saman. Verkefnið var kynnt stuttlega á kynningarfundum um starfsemi Ferðamálastofu sem haldnir voru í maí og í júní var svo eftir til vinnufunda á sjö stöðum um landið til að gefa ítarlegar upplýsingar um tilgang verkefnis og skilgreina eftir hverju er verið að leita. Einnig var farið yfir möguleg ferli vöruþróunarverkefna á borð við þau sem gætu orðið til í tengslum við þetta verkefni. Alls barst 51 umsókn en sjö verkefni sem innihéldu sextán umsóknir fengu forverkefnisstyrk upp á 1 milljón krónur. Af þeim voru þrjú valin til að halda áfram í 18 mánaða vöruþróunarverkefni sem hófst í ársbyrjun 2009. Þetta eru verkefni Sturlungar í Skagafirði, Gagn og gaman á Vesturlandi og Við sjávarsíðuna – áfangastaðurinn Snæfellsnes. Allt eru þetta svokölluð klasaverkefni með 9 til 24 þátttakendum hvert.

Krásir:

Í desember var auglýst eftir umsóknum um þátttöku í verkefninu Krásir, fræðslu- og þróunarverkefni í svæðisbundinni matargerð. Í

verkefnunum verður boðið upp á fræðslu auk faglegs og fjárhagslegs stuðnings við þróun og sölu matvæla. Tilgangur verkefnisins er að styrkja þróun í svæðisbundinni matargerð og efla ferðaþjónustu með því að framleiða og selja matvörur sem byggja á hráefni, sögu og þekkingu á ákveðnum svæðum. Ennfremur er markmiðið að auka samstarf milli fyrirtækja í ferðaþjónustu og lítilla fyrirtækja sem framleiða matvörur og auðvelda þeim sameiginlega markaðssetningu á svæðinu. Matvörunar þurfa að vera ákveðin nýjung, en hafa um leið sterka skírskotun til viðkomandi svæða eða menningar. Verkefni þurfa einnig að vera í sterkum tengslum við ferðaþjónustu, t.d. með sölu beint til ferðamanna, á sveitahótelum, gististöðum eða í veitingahúsum á landsbyggðinni. Í lok árs var umsóknarfrestur ekki útrunninn.

Gæða- og umhverfismál:

Verkefni í gæða- og umhverfismálum fer af stað á fyrri hluta ársins 2009. Samið var við ALTA ráðgjafastofu um að meta stöðu þessara mála hér á landi og safni upplýsingum frá nokkrum öðrum löndum til viðmiðunar, þ.e. Noregi, Danmörku, Skotlandi, Sviss og Nýja-Sjálandi. Stefnt er á að þessi hluti verkefnisins klárast í apríl 2009.

11. STEFNUMÓTUN FERÐAMÁLASTOFU

Á haustmánuðum hófst umfangsmikið stefnumótunarferli hjá Ferðamálastofu og var það unnið í samvinnu við ParX viðskiptaráðgjöf. Meginmarkmiðið var að marka stefnu stofnunarinnar með hliðsjón af nýjum kröfum um starfshætti innan stjórnsýslunnar, um aukna samvinnu og betri nýtingu fjármuna hjá hinu opinbera og um skýra framtíðarsýn fyrir hina margvíslegu þætti starfseminnar. Fyrsta áfanga lauk í byrjun febrúar 2009. Samfara verða talsverðar breytingar á skipulagi starfseminnar, sérstaklega hvað varðar markaðsmál. Ferðamálastofa fer samkvæmt lögum með framkvæmd ferðamála og er í því sambandi ætlað víðtækt stuðnings- og þjónustuhlutverk. Framtíðarsýn stofunnar tekur mið af þessu; Ferðamálastofa stefnir að því að vera frumkvæðis- og samræmingaraðili opinberrar þjónustu við íslenska ferðaþjónustu og stefnumarkandi í markaðsstarfi fyrir greinina. Ennfremur felst í framtíðarsýninni að Ferðamálastofa stuðli að því að styrkja og viðhalda ímynd Íslands og að ferðaþjónustan verði virt og þekkt sem ein af helstu atvinnugreinum landsins. Starfsemi Ferðamálastofu snýst í miklu mæli um samstarf og samskipti við aðila innan ferðaþjónustunnar. Er sérstaklega tekið

á þeim þætti og hlutverki Ferðamálastofu í samræmingu og heildarsýn opinberrar þjónustu við greinina.

Breytingar á markaðsmálum

Víðtækustu breytingarnar verði á fyrirkomulagi markaðsmála, með það fyrir augum að nýta betur þá fjármuni sem til ráðstöfunar eru fyrir markaðssetningu landsins. Í stað þess að reka sérstakar skrifstofur erlendis verður tekið upp aukið samstarf við aðra aðila sem vinna að kynningarmálum Íslands. Ferðamálastofa var á árinu í samræðum við Útflutningsráð og utanríkisráðuneyti um markvissa samvinnu við framkvæmd verkefna á sviði markaðssetningar íslenskrar ferðaþjónustu. Sú vinna heldur áfram á árinu 2009 og standa vonir til að samvinnan skili sér í miklum samlegðaráhrifum og styrkingu á framkvæmd verkefna, ekki síst þar sem Ferðamálastofa hefur hingað til ekki átt fulltrúa á vettvangi. Er ofangreind vinna í samræmi við þær áherslur og stefnu sem ráðherra ferðamála, Össur Skarphéðinsson, boðaði á árinu og finna má í þeim skýrslum sem unnar voru á árinu um þessi mál, bæði á vegum forsætisráðuneytisins og iðnaðarráðuneytisins.