

Efnisyfirlit:

| | | |
|------|---|----|
| 1 | Ferðamálaráð | 2 |
| 2 | Almennt um starfið á árinu 2002 | 2 |
| 2.1 | Helstu breytingar | 2 |
| 2.2 | Nýtt skipurit samþykkt | 2 |
| 2.3 | Skrifstofa Ferðamálaráðs Íslands í New York | 3 |
| 2.4 | Skrifstofa Ferðamálaráðs Íslands í Frankfurt | 3 |
| 2.5 | Bretlandsmarkaður | 3 |
| 3 | Markaðsstarf erlendis | 3 |
| 3.1 | Aukin framlög skiluðu árangri | 3 |
| 3.2 | Markaðsráð ferðaþjónustunnar | 4 |
| 3.3 | Íslandsbæklingur | 4 |
| 3.4 | Myndbönd | 4 |
| 3.5 | Veggspjöld | 4 |
| 3.6 | Ljósmyndir | 4 |
| 3.7 | Ferðasýningar erlendis | 4 |
| 3.8 | Móttaka fjölmiðla- og sölufélks erlendis frá | 4 |
| 3.9 | Netkynning | 4 |
| 4 | Markaðsstarf innanlands | 4 |
| 4.1 | „Ísland sækjum það heim“ - sumar | 4 |
| 4.2 | „Ísland sækjum það heim“ - vetur | 5 |
| 5 | Erlent samstarf | 5 |
| 5.1 | Ferðamálaráð Norðurlanda | 5 |
| 5.2 | Ferðamálaráð Evrópu | 5 |
| 6 | Ferðasýningar og -kaupstefnur | 5 |
| 6.1 | Vestnorden | 5 |
| 6.2 | Ferðatorg 2002 | 6 |
| 6.3 | Nordic Overseas Workshop | 6 |
| 7 | Rannsóknir – kannanir - skýrslur | 6 |
| 7.1 | Þolmörk ferðamannastaða | 6 |
| 7.2 | Könnun meðal erlendra ferðamanna | 6 |
| 7.3 | Tölfræðibæklingur | 6 |
| 7.4 | „Auðlindin Ísland – ferðaþjónustusvæði“ | 7 |
| 8 | Fundir - ráðstefnur – námskeið | 7 |
| 8.1 | Ferðamálaráðstefnan 2002 | 7 |
| 8.2 | Málþing um umhverfismál | 8 |
| 8.3 | Fundaröð með FSÍ | 8 |
| 8.4 | Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva | 8 |
| 9 | Gagnagrunnur og Handbókin Ísland | 8 |
| 10 | Vefmál | 8 |
| 10.1 | Landkynningarvefir | 8 |
| 10.2 | Svörun fyrirspurna | 9 |
| 10.3 | Samskiptavefur | 9 |
| 11 | Flokkun gististaða | 9 |
| 12 | Umhverfismál | 9 |
| 12.1 | Úrbætur á fjölsóttum ferðamannastöðum | 9 |
| 12.2 | Styrkir til úrbóta í umhverfismálum | 9 |
| 13 | Upplýsingamiðstöðvar fyrir ferðamenn | 10 |
| 14 | Ráðstefnuskrifstofa Íslands | 11 |

1 Ferðamálaráð

Ferðamálaráð hélt 8 fundi á árinu 2002. Að jafnaði eru fundir haldnir á skrifstofu Ferðamálaráðs í Gimli en undantekning var gerð þann 16. september þegar ráðið hélt fund sinn á Hótel Ísafirði.

Samkvæmt lögum síta 7 fulltrúar í Ferðamálaráði, 2 skipaðir af samgönguráðherra, 2 af Samtökum ferðaþjónustunnar, 2 af Sambandi íslenskra sveitarfélaga og 1 frá Ferðamálasamtökum Íslands, samkvæmt tilnefningu. Ein breyting varð á samsetningu ráðsins á árinu. Einar Kr. Guðfinnsson tók í mars við sem formaður af Tómasi Inga Olrich. Í árslok sátu eftirtaldir í ráðinu:

Aðalmenn:

Einar Kr. Guðfinnsson, formaður, skipaður af samgönguráðherra
Ísólfur Gylfi Pálmason, varaformaður, skipaður af samgönguráðherra
Helgi Pétursson, tilnefndur af Sambandi íslenskra sveitarfélaga
Kristján Þór Júlíusson, tilnefndur af Sambandi íslenskra sveitarfélaga
Steinn Lárusson, tilnefndur af Samtökum ferðaþjónustunnar
Hrönn Greipsdóttir, tilnefnd af Samtökum ferðaþjónustunnar
Pétur Rafnsson, tilnefndur af Ferðamálasamtökum Íslands

Varamenn:

Hildur Jónsdóttir, varamaður formanns, skipuð af samgönguráðherra
Skjöldur Orri Skjaldarson, varamaður varaformanns, skipaður af samgönguráðherra
Sigrún Magnúsdóttir, tilnefnd af Sambandi íslenskra sveitarfélaga
Þórunn Gestsdóttir, tilnefnd af Sambandi íslenskra sveitarfélaga
Anna Sverrisdóttir, tilnefnd af Samtökum ferðaþjónustunnar
Halldór Bjarnason, tilnefndur af Samtökum ferðaþjónustunnar
Jóhannes Sigmundsson, tilnefndur af Ferðamálasamtökum Íslands

2 Almenn um starfið á árinu 2002

2.1 Helstu breytingar

Þann 15. maí varð sú breyting að starfsemi þeirrar skrifstofu sem Ferðamálaráð hafði rekið í París undangengin tvö ár færðist til skrifstofunnar í Frankfurt. Þar var jafnframt ráðinn franskur starfsmaður til að sinna frönskumælandi hluta Evrópu. Breytingin var í samræmi við samþykkt Ferðamálaráðs frá því haustið 2001 þar sem gert var ráð fyrir að erlend starfsemi á næstu misserum yrði byggð upp á þremur megin skrifstofum, auk starfseminnar á Íslandi. Skrifstofan í New York sinnir þannig N.-Ameríku og skrifstofan í Frankfurt sinnir meginlandi Evrópu. Loks var ákveðið að opna skrifstofu í Kaupmannahöfn til að sinna Norðurlöndunum. Áætlanir gera ráð fyrir að skrifstofan í Kaupmannahöfn verði opnuð í nóvember á þessu ári en nákvæm tímasetning ræðst af því hvenær húsnæði skrifstofunnar verður tilbúið. Þar verða einnig skrifstofur ferðamálaráða Færeyja og Grænlands. Í undirbúningi er að löndin þrjú stofni sameiginlegt fyrirtæki til að sinna upplýsingagjöf, dreifingu á bæklingum og fleiru sem hagkvæmt er talið, hliðstætt Scandinavian Tourism Inc. sem ferðamálaráð Norðurlandanna reka saman í New York. Ferðamálaráð hvers lands um sig munu samt reka eigin skrifstofu í húsinu.

Starfsemin á skrifstofum Ferðamálaráðs innanlands var með líku sniði á árinu 2002 og verið hefur. Starfsmenn á aðalskrifstofunni í Reykjavík voru 8 talsins og 5 á skrifstofunni á Akureyri. Frá ársbyrjun 2002 hefur markaðsstarfi fyrir Bretland verið sinnt frá skrifstofu Ferðamálaráðs í Reykjavík en þá rann út samningur við Flugleiðir í London um að sinna markaðsmálum fyrir hönd Ferðamálaráðs. Það sem m.a. gerir þetta fyrirkomulag mögulegt eru hinar góðu samgöngur við Bretland. Þangað er flogið 15 sinnum í viku yfir sumartímann og 11 sinnum í viku á veturna. Ekki verður annað séð en að reynslan af þessu sé góð.

2.2 Nýtt skipurit samþykkt

Á fundi Ferðamálaráðs um miðjan desember 2002 var samþykkt að skipta starfsemi ráðsins formlega upp í þrjú svið. Með því er leitast við að gera verkefni ráðsins skilvirkari og línur á milli mismunandi málaflokka stofnunarinnar skýrari. Segja má að hér sé verið að festa á blað í aðalatriðum það verklag sem unnið hefur verið eftir í stofnuninni en með samþykki ráðsins var það formlega staðfest. Þannig hefur verið rennt styrkari stöðum undir núverandi starfsemi Ferðamálaráðs, auknar áherslur lagðar á meginmálaflokka og búið í haginn fyrir nýja.

Markaðssvið

Landkynningar- og markaðsmál eru styrkt með stofnun á nýju markaðssviði. Öll markaðsmál, jafnt innlend sem erlend, munu heyra undir sviðið, þ.á.m. kynningarskrifstofur Ferðamálaráðs í New York, Frankfurt og fyrirhuguð skrifstofa í Kaupmannahöfn. Á fundi Ferðamálaráðs 21. febrúar 2003 var samþykkt að ráða Ársæl Harðarson forstöðumann sviðsins.

Upplýsinga- og þróunarsvið

Núverandi starfsemi á Akureyri fær nafnið upplýsinga- og þróunarsvið. Meðal verkefna eru upplýsingamál, gerð gagnagrunns, umhverfismál, fræðslumál, vefþróun og -viðhald, rannsóknir, flokkun gististaða o.fl. Forstöðumaður er Elías Bj. Gíslason.

Rekstrar- og stjórnsýslusvið

Þriðja sviðið er síðan rekstrar- og stjórnsýslusvið og þar er Magnús Oddsson ferðamálastjóri jafnframt forstöðumaður. Undir sviðið heyra m.a. rekstur og fjármál, skipulag og áætlanagerð, lögbundin stjórnsýsluverkefni, umsjón með samningagerð, kannanir, leyfismál, fjölþjóðlegt samstarf o.fl.

2.3 Skrifstofa Ferðamálaráðs Íslands í New York

Sem fyrr voru tveir starfsmenn á skrifstofu Ferðamálaráðs Íslands í New York. Samvinna er höfð við frændur okkar á hinum Norðurlöndunum og er skrifstofa Íslands rekin sem sjálfstæð eining innan ferðamálaráða Norðurlandanna.

Í framhaldi af áráðinni á New York 11. september 2001 urðu verulegar breytingar á ferðamynstri almennings í Bandaríkjunum og samdráttur í nánast öllum þáttum ferðaþjónustunnar. Við þetta bættist að þegar leið fram á árið 2002 versnaði efnahagur landsins enn frekar af ýmsum ástæðum. Starfsemi skrifstofu Ferðamálaráðs Íslands í New York á árinu 2002 markaðist að verulegu leyti af þessum staðreyndum. Ljóst er að Íslandi gekk betur en flestum öðrum löndum halda hlut sínum í ferðalögum Bandaríkjamanna. Það má fyrst og fremst þakka snörpum viðbrögðum Íslenskra stjórnvalda sem lögðu fram verulegar fjárhæðir til markaðsaðgerða.

Af sérstökum verkefnum má nefna að skrifstofan vann að verkefninu "Iceland Naturally", sameiginlegu markaðsátaki fyrirtækja og ferðaþjónustuaðila til að auka spurn eftir íslenskum afurðum í Norður-Ameríku.

2.4 Skrifstofa Ferðamálaráðs Íslands í Frankfurt

Fjórir starfsmenn unnu á skrifstofu Ferðamálaráðs Íslands í Frankfurt í árslok og eru þeir í rúmlega þremur stöðugildum. Sem fyrr segir jukust umsvifin á árinu þegar starfsemi Parísarskrifstofu bættist við.

Þýski ferðamarkaðurinn var í góðu jafnvægi á árinu 2002 og aukning varð hjá nánast öllum söluaðilum Íslandsferða. Markaðsaðgerðum skrifstofunnar má í grófum dráttum skipta í þrennt, þ.e. sýningahald, Internetið og það sem kalla má beinar markaðsaðgerðir, svo sem auglýsingar og samskipti við fjölmiðla. Heldur hefur verið dregið úr þátttöku í sýningum en auknir fjármunir settir í hina tvo þættina. Hlutverk Internetsins hefur farið vaxandi og var ný vefsíða opnuð á árinu. Einnig hefur orðið veruleg aukning í samskiptum við blaðamenn sem fara til Íslands fyrir milligöngu skrifstofunnar. Þá má nefna að skrifstofan hefur tekið þátt í auglýsingaherferðum í samvinnu við fleiri aðila, svo sem Flugleiðir. Samvinna er við Ráðstefnuskrifstofu Íslands um markvissa kynningu á hvata- og ráðstefnuferðum og þá má ekki gleyma beinu flugi þýska flugfélagsins LTU til Egilsstaða en Ferðamálaráð lagði lóð sitt á vogarskálina við undirbúning þess.

2.5 Bretlandsmarkaður

Sem fyrr segir hefur markaðsstarfi fyrir Bretland verið sinnt frá skrifstofu Ferðamálaráðs í Reykjavík frá ársbyrjun 2002. Starfið hefur m.a. falist í að heimsækja stærstu ferðaskrifstofurnar sem selja ferðir til Íslands en nauðsynlegt er að efla og tryggja þau viðskiptasambönd sem fyrir eru og leita nýrra. Þá liggur talsverð vinna í samskiptum við blaðamenn og aðstoð við þá. Mikill Íslandsáhugi er í Bretlandi hjá fólki á öllum aldri og tíðar flugferðir gera þennan markað afar mikilvægan fyrir íslenska ferðaþjónustu. Flestar bresku ferðaskrifstofurnar sem selja Íslandsferðir eru með lengri ferðir yfir sumartímann og selja einnig stuttar ferðir. Borgarferðirnar eru í gangi allt árið og því eru Bretar mjög duglegir við að koma til Íslands utan háannatímans, sem eykur enn á mikilvægi Bretlandsmarkaðar.

3 Markaðsstarf erlendis

3.1 Aukin framlög skiluðu árangri

Í kjölfar hryðjuverkanna í Bandaríkjunum haustið 2001 óttuðust menn mjög afleiðingarnar fyrir ferðaþjónustu í heiminum. Íslensk stjórnvöld tóku strax á málinu og við afgreiðslu fjárlaga var samgönguráðuneytinu úthlutað 150 milljónum króna sem verja átti til þess að draga úr yfirvofandi samdrætti í ferðaþjónustunni. Með þessu fjórfölduðu stjórnvöld það fjármagn sem áætlað var til markaðsmála af hálfu hins opinbera á árinu 2002 þannig að í stað áætlaðra 50 milljóna króna varð upphæðin 200 milljónir króna. Ákveðið var að verja stærstum hluta fjárens á erlendum vettvangi strax í upphafi ársins 2002 en jafnframt að verja 45 milljónum til sérstakra kynningarverkefna innanlands. Ferðaþjónustufyrirtækin brugðust einnig skjótt við og fullyrða má að þessi snörpu viðbrögð stjórnvalda og aðila í greininni hafi skipt sköpum í að verja þá stöðu sem íslensk ferðaþjónusta hafði fyrir 11. september.

3.2 Markaðsráð ferðapjónustunnar

Sem fyrr var yfirstjórn markaðsstarfs erlendis í höndum Markaðsráðs ferðapjónustunnar sem samgönguráðuneytið fyrir hönd hins opinbera, Samtök ferðapjónustunnar og Reykjavíkurborg stóðu að í sameiningu. Markaðsráðið hefur undanfarin ár lagt megináherslu á að auka kynningu og markaðssetningu á Íslandi sem spennandi áfangastað utan háannar, þ.e. vetur, vor og haust og var tekið mið af því í öllum kynningum og auglýsingaherferðum sem skipulagðar voru á árinu 2002. Hér á eftir verða helstu verkefni tíunduð.

3.3 Íslandsbæklingur

Hinn árlegi Íslandsbæklingur Ferðamálaráðs er mikilvægur liður í markaðssetningu Íslands sem ferðamannalands og fór bæklingurinn fyrir árið 2003 í dreifingu í nóvember 2002. Íslandsbæklingurinn er myndskreyttur landkynningarbæklingur og var sem fyrr gefinn út á 10 tungumálum, þ.e. ensku, dönsku, sænsku, norsku, finnsku, hollensku, ítölsku og spænsku, auk sérútgáfu fyrir Þýskumælandi lönd, Frakkland og Norður-Ameríku. Upplag bæklingins er 350 þúsund eintök. Skrifstofur FMR erlendis, sem og ferðaheildsalar í viðkomandi löndum, annast dreifingu bæklingins, auk þess sem hann er kynntur á ferðasýningum víðsvegar um heim og sendur til Íslenskra sendiráða og ræðismanna. Leitað er eftir þátttöku ferðapjónustuaðila í kostnaði við gerð bæklingins og aftast í honum er að finna upplýsingasíður þar sem þeim gefst kostur á að fá birtar upplýsingar um fyrirtæki sitt gegn gjaldi. Nú var það skref stigið að gerð var vefútgáfa af Norður-Ameríku bæklingnum og er hann því öllum aðgengilegur á Internetinu. Þá voru gefnir í fyrsta sinn út litlir kynningarbæklingar á rússnesku og japönsku.

3.4 Myndbönd

Haldið var áfram að dreifa á öllum helstu mörkuðum tveimur kynningarmyndböndum um Ísland. Annars vegar var um að ræða almennt kynningarmyndband um land og þjóð á skandinavísku, þýsku, ensku, spænsku, ítölsku og frönsku auk sérstakrar enskrar útgáfu fyrir Bandaríkjamarkað. Hins vegar var sérstakt myndband um hvataferðir, ráðstefnuhald og fundi.

3.5 Veggspjöld

Prentaðar voru 5 útgáfur af veggspjöldum (plakötum) ásamt texta á dönsku, ensku og þýsku. Spjöldunum er dreift til erlendra aðila skv. óskum.

3.6 Ljósmyndir

Erlendum aðilum hefur gefist kostur á að nálgast ljósmyndir frá Íslandi sér að kostnaðarlausu. M.a. er hægt að nálgast slíkar myndir á landkynningarvef Ferðamálaráðs www.icetourist.is. Gefinn var út nýr myndadiskur (CD-Rom) með ljósmyndum og er þeim aðilum sem ekki hafa aðstöðu til að nálgast myndir á vefnum lánaður slíkur diskur í takmarkaðan tíma.

3.7 Ferðasýningar erlendis

Dregið var úr þátttöku í ferðasýningum vegna minnkandi áhuga innlendra ferðapjónustufyrirtækja. Á árinu 2002 var einungis tekið þátt í 3 hefðbundnum sýningum: International Tourism - Börse (ITB) í Berlín (mars), Swedish International Travel & Tourism Fair (TUR) í Gautaborg (mars) og World Travel Market (WTM) í London (nóvember). Íslenskum ferðapjónustuaðilum býðst að fá aðstöðu í bás ráðsins gegn föstu gjaldi. Rúm er fyrir 10-15 fyrirtæki á hverri sýningu. Ferðamálaráð 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 Ferðamálaráðs á þessum sýningum standa nú einnig opnir erlendum fyrirtækjum er koma að sölu Íslandsferða. Auk þessara sýninga tók ráðið í maí þátt í Nordisk Overseas Workshop í Osló, í samstarfi við önnur ferðamálaráð á Norðurlöndum. Fulltrúar Ferðamálaráðs taka einnig þátt í fjölda annarra svæðisbundinna sýninga, t.a.m. í Þýskalandi og Frakklandi.

3.8 Móttaka fjölmiðla- og sölufólks erlendis frá

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.

3.9 Netkynning

Mikil áhersla er lögð á að viðhalda upplýsingum og endurnýja vefi Ferðamálaráðs með reglubundnum hætti (sjá nánar síðar).

4 Markaðsstarf innanlands

4.1 „Ísland sækjum það heim“ - sumar

Auglýsingaherferðinni „Ísland sækjum það heim!“ var formlega ýtt úr vör á sýningunni Ferðatorg 2002 í Smáralind í síðari hluta apríl. Markmið herferðarinnar var að efla ferðalög landsmanna innanlands og

hvetja þá til þess að nýta sér í auknum mæli þá fjölbreyttu möguleika sem íslensk ferðaþjónusta hefur upp á að bjóða. Herferðin var liður í áttakinu sem efnt var til eftir hryðjuverkin í Bandaríkjunum haustið 2001 en af því 150 milljóna króna viðbótarfjármagni sem stjórnvöld settu til markaðsaðgerða í ferðaþjónustunni var ákveðið verja 45 milljónum til sérstakra kynningarverkefna innanlands. Þar af var tæplega 30 milljónum varið til auglýsingaherferðarinnar „Ísland sækjum það heim“. Í herferðinni var lögð áhersla á upplifun þeirra sem ferðast um Ísland og þeir hvattir til að snerta, smakka, anda að sér, hlusta, skoða og kynna. Auglýst var jöfnum höndum í útvarpi, sjónvarpi, dagblöðum og víðar auk þess sem umhverfisgrafík og fleiri birtingarform voru notuð.

Liður í áttakinu var samstarf sem samið var um við Ríkisútvarpið, Olúfélagið ESSO og Íslandspóst. Framlag samstarfsaðilanna þriggja má meta til um 20 milljóna króna. Samstarf RÚV og „Ísland - sækjum það heim“ fólst í gerð ferðaþáttarins „Hvernig sem viðrar“, sem sýndur var vikulega fram eftir sumri og hlaut mjög góðar viðtökur sem staðfestar voru í fjölmiðlakönnun Gallup. Þáttur ESSO og Íslandspósts tengdist sérstökum póstkortaleik sem efnt var til undir formerkjum átaksins.

4.2 „Ísland sækjum það heim“ - vetur

Ofangreind herferð miðaðist við sumarmánuðina en ákveðið var að halda áttakinu áfram og verja tíu milljónum króna til verkefnisins á tímabilinu 1. september 2002 til 5. maí 2003. Um miðjan ágúst var auglýst eftir fyrirtækjum sem hefðu áhuga á að leggja fram fé á móti Ferðamálaráði og auglýsa þjónustu sína á framangreindu tímabili. Skilyrði var að viðkomandi fyrirtæki væri starfandi í ferðaþjónustugeiranum og reiðubúið að auglýsa í fjölmiðlum sem ná til allra landsmanna. Fjármuninum var skipt í 16 hluta, fjóra að fjárhæð ein milljón króna og tólf að fjárhæð 500.000 krónur. Lágmarksframlag þeirra sem vildu taka þátt var jafnhá upphæð í hverjum hluta. Alls sóttust tuttugu og þrjár aðilar eftir samstarfi við Ferðamálaráð. Niu af þessum aðilum sóttu um framlag upp á kr. 500 þúsund og var ákveðið var að ganga til samstarfs við sex. Fjórtán óskuðu eftir samstarfi upp á kr. 1 milljón og ákveðið var að ganga til samstarfs við þrettán. Ekki þótti forsvaranlegt að gera upp á milli verkefna þessara þrettán aðila og var því ákveðið að Ferðamálaráð skyldi ganga til samstarfs við þá alla en þó á þeim forsendum að framlag Ferðamálaráðs yrði lækkað í kr. 538 þúsund.

5 Erlent samstarf

5.1 Ferðamálaráð Norðurlanda

Aðalfundur Ferðamálaráðs Norðurlanda var haldinn í Reykjavík dagana 5.-6. september 2002. Tókst fundurinn vel í alla staði og skilaði góðri niðurstöðu. Farið var yfir hefðbundin mál þar sem hvert land byrjaði á því að gera grein fyrir þróuninni hjá sér, helstu breytingum, nýjungum o.s.frv. Að því loknu var farið yfir ýmis sameiginleg mál, svo sem afstöðu til mála innan Ferðamálaráðs Evrópu en þar koma Norðurlöndin gjarnan fram sameiginlega og mynda ákveðna heild.

Meginefni fundarins var síðan framhald á hinu mikilvæga samstarfi sem Ísland, Danmörk, Svíþjóð, Noregur og Finnland hafa með sér í kynningarmálum í Bandaríkjunum en þar reka þau saman fyrirtækið Scandinavian Tourism Inc. til að sinna sameiginlegum markaðsmálum og fleiri þáttum sem löndin hafa talið hagkvæmt að leysa í sameiningu. Fyrir fundinn voru komnir ákveðnir breistir í þetta samstarf en á fundinum þróuðust mál hins vegar á þann veg að ákveðið var að halda samstarfinu áfram með öll löndin 5 innanborðs. Jafnframt var ákveðið að gera ákveðnar breytingar til hagræðingar í rekstri.

5.2 Ferðamálaráð Evrópu

Ferðamálaráð Íslands hefur í áratugi verið aðili að Ferðamálaráði Evrópu (European Travel Commission - ETC). Innan þessara 50 ára gömlu samtaka eru nú 33 ferðamálaráð jafnmargra þjóða. Ferðamálastjóri, Magnús Oddsson, hefur sl. fjögur ár setið í framkvæmdastjórn Ferðamálaráðs Evrópu. Sl. þrjú ár hefur Einar Gústavsson, forstöðumaður skrifstofu Ferðamálaráðs Íslands í Bandaríkjunum, verið formaður bandarísku deildar ETC og situr einnig sem slíkur í framkvæmdastjórn samtakanna. Þannig sitja nú í reynd tveir fulltrúar Íslands í framkvæmdastjórn Ferðamálaráðs Evrópu.

6 Ferðasýningar og -kaupstefnur

6.1 Vestnorden

Vestnorden ferðakaupstefnan var að þessu sinni haldin á Akureyri. Samið var við Ferðaskrifstofuna Nonna um undirbúning og framkvæmd. Sjálf kaupstefnan stóð yfir dagana 10.-12. september en dagana fyrir og eftir hana var boðið upp á skoðunarferðir fyrir ferðaheildsala, bæði um Ísland og einnig til Grænlands og Færeyja. Þátttaka var mjög góð en ferðaþjónustuaðilar frá Íslandi, Grænlandi og Færeyjum, sem kynntu þjónustu sína og vöru, voru um 150 talsins og kaupendur eða ferðaheildsalar litlu færri. Þeir komu sem fyrr frá fjölmörgum löndum og voru sumir langt að komnir. Má þar til að mynda nefna aðila frá Ástralíu, Kanada, Bandaríkjunum og Rússlandi.

6.2 Ferðatorg 2002

Um miðjan apríl var sýningin Ferðatorg 2002 haldin í Smáralind. Að henni stóðu Ferðamálasamtök Íslands með stuðningi Ferðamálaráðs. Þar var stefnt saman landshlutasamtökum innan Ferðamálsamtakanna og einnig ferðapjónustuaðilum, í þeim tilgangi að kynna Íslendingum þá kosti sem ferðalag um eigið land býður uppá.

6.3 Nordic Overseas Workshop

Haustið 2002 hófst af krafti undirbúningur fyrir ferðakaupstefnuna Nordic Overseas Workshop (NOW) sem haldin verður í Reykjavík 12.-13. maí 2003. NOW er samstarfsverkefni norrænu ferðamálaráðanna og flugfélaganna Flugleiða og SAS. Tilgangurinn er að leiða saman ferðapjónustuaðila (suppliers) á Norðurlöndum og ferðaskipuleggjendur (buyers) frá fjarlægum mörkuðum í Norður- og Suður-Ameríku, Asíu og Eyjaálfu. Markmiðið er þannig að stuðla að auknum ferðamannastraumi frá fjarlægum heimshornum til Norðurlandanna. Á undanförunum NOW-kaupstefnum hefur fjöldi kaupenda verið á bilinu 80-120. Til kaupstefnunnar er aðeins boðið viðurkenndum kaupendum frá sterkustu mörkuðunum og mest er lagt upp úr aðilum frá eftirtöldum ríkjum: Bandaríkjunum, Kanada, Japan, Taiwan, Kína, Suður-Kóreu, Singapore og Ástralíu.

Fyrsta NOW-kaupstefnan var haldin í Danmörku 1999, árið eftir í Svíþjóð, árið 2000 í Finnlandi og sl. vor í Osló. Næsta vor lýkur umferðinni síðan á Íslandi. Kaupstefnan verður haldin á hinu nýja ráðstefnuhótelinu Nordica Hotel. Ferðamálaráð Íslands hefur með höndum framkvæmd NOW í vor en undirbúningur er í höndum Ráðstefna og funda ehf. í Kópavogi.

7 Rannsóknir – kannanir - skýrslur

7.1 Þolmörk ferðamannastaða

Nú er vel á veg komið að vinna úr niðurstöðum rannsókna sem Ferðamálaráð í samstarfi við Háskóla Íslands og Háskólann á Akureyri lét gera á þolmörkum ferðamennsku fimm vinsælla ferðamannastaða. Staðirnir eru þjóðgarðurinn í Skaftafelli, Lönsöræfi, Landmannalaugar, Mývatnssveit og þjóðgarðurinn í Jökulsárgljúfrum. Verkefnið er styrkt af Rannis.

Þolmörk ferðamennsku eru skilgreind sem sá hámarksfjöldi ferðamanna sem getur ferðast um tiltekið svæði án þess að það leiði af sér óviðunandi hnignun á umhverfinu eða upplifun ferðamanna og íbúa svæðisins. Áherslur þolmarkarannsókna miða þó ekki að því að finna eina rétta tölu um æskilegan fjölda ferðamanna á ferðamannastað heldur ákvarða mörk ásættanlegra og óásættanlegra breytinga sem verða á ferðamannastað vegna ferðamennsku.

Búið er að vinna úr niðurstöðum fyrir þjóðgarðinn í Skaftafelli og voru þær gefnar út í skýrslu sl. vor. Rannsóknarskýrsla fyrir Lönsöræfi er á lokastigi og hinar munu fylgja í kjölfarið. Í samræmi við samþykkt Ferðamálaráðs varð sú breyting um síðustu áramót að starfsmaður Ferðamálaráðs sem unnið hafði að rannsóknunum færðist til Ferðamálasæturis Íslands við Háskólann á Akureyri og heldur áfram að vinna við þolmarkarannsóknirnar þar. Loks má geta þess að lokaverkefni nemenda við Háskóla Íslands, sem byggir á gögnum sem safnað var í tengslum við þolmarkarannsóknirnar, hlaut á árinu Archimedesarverðlaunin, ein af vísindaverðlaunum ESB.

7.2 Könnun meðal erlendra ferðamanna

Ferðamálaráð hefur til fjölda ára gert kannanir meðal erlendra gesta en þessar kannanir eru afar fróðlegar og nauðsynlegar í markaðsstarfi íslenskrar ferðapjónustu. Kannanirnar nýtast öllum sem þurfa á upplýsingum að halda um sibreytilegan markað ferðamanna á Íslandi. Með þeim er fyrst og fremst leitast við að öðlast heildarsýn yfir þá ferðamarkaði sem skila fólki til landins, hvað dregur fólk til Íslands, eftir hverju sækjast erlendir ferðamenn, hver er ferðahegðun þeirra, hve miklu eyða þeir og hver eru viðhorf þeirra.

Nýjasta könnunin nær yfir tímabilið september 2001-ágúst 2002 og voru niðurstöður hennar kynntar í nóvember. Hún náði til 5.000 svarenda en eins og áður var um að ræða brottfararkönnun í Leifsstöð og á Seyðisfirði. Margt athyglisvert kom fram í niðurstöðum könnunarinnar. Meðal annars má sjá að veraldarvefurinn heldur áfram að vaxa sem upplýsingamiðill, ákvarðanaferlið að Íslandsferð virðist vera að styttest, hlutfallsleg fjölgun er á ráðstefnugestum yfir sumartímann og langflestir telja staðhæfingar í tengslum við hreinleika og sérstöðu íslenskrar náttúru lýsa landinu best. Þeirrar nýbreytni gæti að nú má greina eftir landshlutum hvaða afþreyingu, ferðamáta og gístmáta svarendur nýta sér.

Niðurstöður kannanna hafa undanfarin ár verið gefnar út á geisladiski sem síðan hefur verið seldur. Að þessu sinni var tekin ákvörðun um að gera niðurstöðurnar öllum aðgengilegar á Internetinu og var sett upp sér vefsíða í þessum tilgangi sem farið er inn á í gegnum samskiptavef Ferðamálaráðs, www.ferdamalarad.is.

7.3 Tölfræðibæklingur

Tölfræðibæklingurinn „Tourism in Iceland in figures“ kom út á árinu. Í honum eru teknar saman með myndrænum hætti ýmsar staðreyndir um íslenska ferðapjónustu og er bæklingurinn að stórum hluta byggður á könnun Ferðamálaráðs meðal erlendra ferðamanna. Meðal efnis í bæklingnum má nefna:

- Helstu útflutningsgreinar
- Gjaldeyriskjör
- Komur erlendra ferðamanna 1992-2002
- Ferðamenn eftir þjóðerni
- Árstíðabundnar breytingar komufarþega frá helstu markaðssvæðum
- Gistirými eftir landshlutum
- Nýting á gistirými
- Kyn, aldur, starf og tekjur komufarþega
- Hvaðan fær viðkomandi hugmyndina að koma til Íslands?
- Hvað laðar fólk til landsins?
- Hvaðan fá ferðamennirnir upplýsingar um landið?
- Hvar dvelur ferðamaðurinn á meðan hann er hér á landi?
- Hvaða afþreyingu stundar fólk á meðan á dvöl stendur?

Fyrir árið 2003 var tekin ákvörðun um að gefa tölfraeðibæklinginn út bæði á íslensku og ensku og kom hann út í febrúar 2003. Auk prentaðrar útgáfu má nálgast vefútgáfu af bæklingnum á samskiptavef Ferðamálaráðs.

7.4 „Auðlindin Ísland – ferðaþjónustusvæði“

Á árinu kom út skýrslan „Auðlindin Ísland – ferðaþjónustusvæði“ þar sem tekið er á þróun og framtíð einstakra landsvæða í ferðaþjónustu á Íslandi. Upphaf málsins má rekja til aðalfundar Samtaka ferðaþjónustunnar í apríl 2001. Þar setti ráðherra ferðamála, Sturla Böðvarsson, fram þá hugmynd að nauðsynlegt væri að kortleggja auðlindina Ísland, meta svæðisbundið helstu vaxtarmöguleika í ferðaþjónustu og móta framtíðarsýn sem hafa mætti hliðsjón af við uppbyggingu starfsgreinarinnar á komandi árum. Skrifstofu Ferðamálaráðs var síðan falin umsá málsins. Valtýr Sigurbjarnarson, landfræðingur, var ráðinn til að annast verkefnið og sá að mestu um úrvinnslu þeirra upplýsinga sem aflað var og gerð skýrslunnar. Elías Bj. Gíslason, forstöðumaður skrifstofu Ferðamálaráðs á Akureyri, skipulagði þá fundi sem haldnir voru og hafði umsjón með verkinu. Til að tryggja framgang þess var ákveðið að skoða stöðuna og leggja fram tillögur um aðgerðir til að efla ferðaþjónustu á tilteknum svæðum. Með það að markmiði að fá fram sem fjölbreyttust sjónarmið héldu þeir félagar 31 fund með heimamönnum og forsvarsmönnum ferðaþjónustufyrirtækja um allt land og voru niðurstöður þeirra fundanna notaðar til stuðnings við gerð skýrslunnar.

Í skýrslunni eru markaðssvæði skilgreind með tilliti til ferðaþjónustu. Síðan er sérstaða hvers svæðis dregin fram og helstu möguleikar hvers og eins tíundaðir. Í þriðja lagi eru þeir þættir skilgreindir, sem líklegastir eru til að laða ferðamenn hingað til lands á komandi árum og loks eru gerðar tillögur um skilgreind verkefni til uppbyggingar í ferðaþjónustu.

Drög að skýrslunni voru meginumfjöllunarefni árlegrar ferðamálaráðstefnu Ferðamálaráðs Íslands í október, eins og síðar verður komið að. Á ráðstefnunni komu fram ýmsar þarfar ábendingar um efni skýrslunnar, enda var einmitt tilgangurinn að skapa umræður til frekari úrvinnslu og fá fram sem fjölbreyttust sjónarmið. Skýrslan var síðan unnin áfram með hliðsjón af þeim ábendingum er bærust á ráðstefnunni og í kjölfar hennar og síðan afhent ráðherra. Hún er aðgengileg í heild sinni inn á samskiptavef Ferðamálaráðs www.ferdamalarad.is, undir liðnum Útgáfa>Kannanir/skýrslur.

8 Fundir - ráðstefnur – námskeið

8.1 Ferðamálaráðstefnan 2002

Árleg ferðamálaráðstefna Ferðamálaráðs Íslands, sú 32. í röðinni, var haldin á Hótel Stykkishólmi dagana 17. og 18. október. Þátttaka var með því mesta sem verið hefur en 162 þátttakendur voru skráðir. Að venju var á ráðstefnunni tekið fyrir eitt meginviðfangsefni og að þessu sinni var það áðurnefnd skýrsla um þróun og framtíð einstakra landsvæða í ferðaþjónustu á Íslandi, "Auðlindin Ísland - ferðaþjónustusvæði". Líflegar og gagnlegar umræður sköpuðust, bæði um skýrsluna og önnur mál, en á ráðstefnunni voru bornar fram ályktanir um bæði tjaldsvæði og hvalveiðar.

Ofangreind skýrsla var ekki eina umfjöllunarefni ferðamálaráðstefnunnar því einnig var farið yfir stöðu og framtíð upplýsingamiðstöðva á Íslandi. Undanfarin ár hefur á vegum Ferðamálaráðs verið unnið markvisst að uppbyggingu og samræmingu á starfsemi upplýsingamiðstöðva fyrir ferðamenn, með góðum árangri, og var farið yfir þá vinnu.

Samkvæmt venju voru umhverfisverðlaun Ferðamálaráðs afhent á ráðstefnunni. Þau hafa verið afhent árlega frá árinu 1995 og eru hugsuð sem hvatning til þeirra sem stunda umhverfisvæna ferðamennsku. Verðlaunin komu að þessu sinni í hlut hópferðafyrirtækisins Guðmundur Tyrfinngsson ehf.

Fréttabréf Ferðamálaráðs, Ferðafréttir, kom út í tengslum við ferðamálaráðstefnuna og var dreift þar. Í því var farið yfir helstu verkefni sem í gangi eru hjá Ferðamálaráði, stöðuna á stærstu markaðssvæðum Íslands o.fl. Einnig var í fréttabréfinu rætt við bæði samgönguráðherra og formann Ferðamálaráðs.

8.2 Málþing um umhverfismál

Í tengslum við ferðamálaráðstefnuna í Stykkishólmi stóð Ferðamálaráð fyrir málþingi um umhverfismál. Meginviðfangsefni málþingsins var sjálfbær þróun í ferðaþjónustu og mikilvægi vottunar á þessu sviði. Markmiðið með málþinginu var fyrst og fremst að ræða um, kynna og vekja athygli á því hve mikilvæg vottun þriðja aðila er fyrir umhverfisvæna ferðaþjónustu og að sett séu heildarmarkmið á því sviði fyrir tiltekin svæði og jafnvel landið allt. Í viðfangsefni málþingsins fólst meðal annars sú áhersla að umhverfisstefna sé einskis virði nema til komi öflugt og virkt eftirlit sem leiðir til vottunar á því að tiltekin ferðaþjónusta, fyrirtæki eða áfangastaðir standist strangar kröfur sem gera verður til umhverfisvænnar ferðaþjónustu. Meðal fyrirlesara var Reg Easy, framkvæmdastjóri vottunarsviðs Green Globe 21.

8.3 Fundaröð með FSÍ

Í lok sumars hófst fundaröð sem Ferðamálaráð og Ferðamálasamtök Íslands (FSÍ) efndu til í sameiningu. Fundað verður með heimamönnum um allt land og áætlað að ljúka yfirferðinni seinnipart vetrar 2003. Fundirnir eru hugsaðir bæði til að veita heimamönnum upplýsingar og ekki síður til að hlusta á viðhorf þeirra. Til fundanna hafa m.a. verið boðaðar stjórnir ferðamálasamtakanna á hverju svæði, ferða- og atvinnumálafulltrúar, sveitarstjórnarmenn og rekstraraðilar í greininni. Fundirnir hafa undantekningarlaust verið vel sóttir og líflegar umræður skapast. Á þeim hefur verið komið inn á alla helstu þætti sem snúa að málaflöknum, svo sem markaðsmál innanlands og utan, rekstrarumhverfi greinarinnar, samgöngur, fjármögnun, gæði og öryggi, þróun upplýsingamiðstöðva, verkefni og verksvið Ferðamálaráðs o.fl.

8.4 Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Undanfarin ár hefur Ferðamálaráð Íslands staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva og svo var einnig á árinu 2002. 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 miðvikudaginn 5. júní og var þátttakendafjöldinn um 30 manns.

9 Gagnagrunnur og Handbókin Ísland

Á undanförunum árum hefur á vegum Ferðamálaráðs Íslands 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 Ferðamálaráðs, www.icetourist.is undir "Gulu síðurnar". Undir lok ársins 2001 hófst vinna við að skipta um forritið sem gagnagrunnurinn byggir á og reyndist það verk bæði flóknara og tafsamara en ráð var fyrir gert. Nýi gagnagrunnurinn gefur hins vegar mun meiri möguleika en sá eldri, sérstaklega þegar kemur að uppflettingu og leit í honum á Internetinu.

Handbók Ferðamálaráðs, Ísland, byggir á gagnagrunninum og er því viðamikil rit. Útgáfa bókarinnar hófst árið 1987 og var hún þá unnin á Upplýsingamiðstöð Ferðamála í Reykjavík. Frá árinu 1994 hefur bókin verið unnin á skrifstofu Ferðamálaráðs á Akureyri, þar sem einnig er haldið utan um gagnagrunninn. Handbókin er gefin út á ensku og íslensku og mun framvegis koma út einu sinni á ári, undir lok ársins. Vegna áðurnefndra breytinga á gagnagrunninum dróst útkoma á handbókinni 2002 nokkuð en bókin fyrir árið 2003 kom út á eðlilegum tíma, í lok ársins 2002. Um er að ræða mikilvægt uppflettirit fyrir alla þá sem starfa að skipulagningu og upplýsingagjöf í ferðaþjónustu. Bókin er seld í áskrift.

10 Vefmál

10.1 Landkynningarvefir

Ljóst er að vægi Internetsins er stöðugt að aukast þegar kemur að upplýsingagjöf til ferðafólks. Í nýjustu könnun Ferðamálaráðs meðal erlendra ferðamanna kom m.a. í ljós að milli 40 og 50% gesta höfðu leitað sér upplýsinga um Ísland á Netinu sem var hæsta hlutfallið af þeim þáttum sem mældir voru.

Samhliða breytingu á gagnagrunninum var ráðist í að endurnýja landkynningarvef Ferðamálaráðs, www.icetourist.is. Nýr og endurbættur vefur var opnaður í apríl og hefur hlotið góðar viðtökur, sem sést m.a. af því að umferð um vefinn hefur farið stigvaxandi. Að jafnaði fær vefurinn heimsóknir frá gestum ríflega 70 þjóðlanda í hverjum mánuði og þeir eru samtals að skoða um 200.000 síður á vefnum. Þetta er nærri þreföldun miðað við sama tíma í fyrra. Vefurinn er á 6 tungumálum og það sem gefur honum algera sérstöðu umfram aðra vefi sem kynna Ísland er sá viðamikli gagnagrunnur sem tengdur er við hann. Þarna geta notendur Internetsins leitað að þeirri tegund þjónustu sem þeir

óska um allt land. Stöðugt er unnið að endurbótum á framsetningu þessara upplýsinga þannig að þær nýtist ferðamönnum sem best.

Skrifstofur Ferðamálaráðs í New York og Frankfurt halda báðar úti sér vefsíðum sem sérstaklega eru hannaðar með markaðssvæði viðkomandi landa í huga. Skrifstofan í Frankfurt opnaði nýjan vef fyrir Þýskalandsmarkað í apríl og sér vefur á frönsku fór í loftið seinna á árinu. Þá hefur skrifstofan í New York nýlega endurnýjað sinn vef.

10.2 Svörun fyrirspurna

Mikilvægur þáttur í því að halda úti vefsíðum er svörun fyrirspurna og verulega hefur færst í vöxt að fólk nýti sér þennan möguleika til að fá upplýsingar. Fyrirspurnir sem koma af landkynningarsíðunni www.icetourist.is og af síðu skrifstofu Ferðamálaráðs í New York www.visiticeland.com koma á eitt og sama netfangið og er svarað á skrifstofu Ferðamálaráðs á Akureyri. Á árinu 2002 voru þessar fyrirspurnir tæplega 6.400 talsins. Af þeim fengu tæplega 2.600 fyrirspyrjendur senda landkynningarbæklinga í framhaldi af fyrirspurnum sínum. Í meirihluta tilfella er hægt að sjá frá hvaða landi tölvupóstsendingarnar koma og er þannig hægt að greina fyrirspurnir til Ferðamálaráðs Íslands frá um 100 þjóðlöndum á árinu 2002. Í upphafi árs 2002 var svörun fyrirspurna flutt á skrifstofu Ferðamálaráðs á Akureyri.

10.3 Samskiptavefur

Áfram var haldið að þróa samskiptavef Ferðamálaráðs sem er í slóðinni www.ferdamalarad.is. Á vefnum er að finna ýmsan fróðleik varðandi íslenska ferðaþjónustu og starfsemi Ferðamálaráðs, s.s. tölfraði, fræðslurit, lagaumhverfi, markaðsmál, útgáfumál Ferðamálaráðs og umræðusvæði ásamt ýmsu öðru. Fréttapáttur vefsins var eflur á árinu 2002 og er vefurinn uppfærður daglega og jafnvel oft á dag. Á virkum dögum heimsækja að jafnaði 120-150 manns vefinn til að leita sér upplýsinga.

11 Flokkun gististaða

Eins og margoft hefur komið fram þá hófst flokkun gististaða á Íslandi árið 2000. Flokkun á gististöðum var eitt af þeim markmiðum sem sett var fram í aðgerðaráætlun um gæða- og upplýsingamál sem út kom í lok árs 1997 í framhaldi af stefnumótun í ferðaþjónustu sem unnin var fyrir Samgönguráðuneytið það ár. Krafan um að gististaðir yrðu flokkaðir hafði verið lengi í umræðunni og voru það einkum talsmenn ferðaskrifstofa sem töluðu um kosti þess að gististaðir yrðu teknir út og flokkaðir. Þegar lagt var af stað árið 2000 gerðu áætlanir ráð fyrir að um 80-100 gististaðir yrðu flokkaðir. Því miður hefur ekki tekist sem skyldi að sannfæra rekstaráðila gististaða um ágæti þess að láta flokka staði sína. Á síðasta ári voru 53 gististaðir flokkaðir en í handbók Ferðamálaráðs eru skráðir 397 gististaðir, sem þýðir að um 14% gististaða eru flokkaðir. Þess ber þó að geta að um 44% allra herbergja eru flokkuð sem aftur segir okkur að það eru einkum stærri gististaðir sem eru flokkaðir. Flokkunarkerfið sem notast er við er upprunnið frá dönsku hótél- og veitingahúsasamtökunum (HORESTA). Í gildandi samningi milli Ferðamálaráðs og HORESTA er ákvæði um að fulltrúi frá HORESTA komi árlega til Íslands til eftirlits. Fulltrúi HORESTA dvaldi á Íslandi dagana 25.-28. júní sl. Að þessu sinni voru gististaðir á Norður- og Vesturlandi heimsóttir, alls sjö talsins, og var fulltrúi HORESTA ánægður með hvernig til hefur tekist með úttekt á flokkuðum stöðum.

12 Umhverfismál

12.1 Úrbætur á fjölsóttum ferðamannastöðum

Á síðustu árum hefur sífellt meira fé verið varið til úrbóta í umhverfismálum á fjölsóttum ferðamannastöðum. Þetta er vissulega jákvæð þróun enda er ljóst að verkefni eru ærin. Á árinu 2002 var unnið að úrbótum við Barnafoss, Surtshelli, Dritvík og Djúpalónssand, Grábrók, Goðafoss, Hengifoss, Lakasvæðið, Skógafoss, Gjána í Þjórsárdal og Gullfoss. Áætlaður kostnaður við þessar framkvæmdir er 55 milljónir króna. Sem sjá má hefur verið unnið að úrbótum um land allt. Að auki er nú unnið að því að koma upp bekkjum á nokkrum stöðum þar sem framkvæmdum er lokið. Þá er áhugi fyrir því að efna til samstarfs við Umhverfisstofnun um aðgerðir til að koma umferð hestamanna um hálendið í skikkjanlegra horf en nú er með því að merkja ákveðnar leiðir, koma upp hestagerðum á nokkrum stöðum o.s.frv.

12.2 Styrkir til úrbóta í umhverfismálum

Styrkir hafa einnig verið veittir til einstaklinga, félagsamtaka, sveitarfélaga, áhugamannahópa og fleiri sem vinna að úrbótum á aðgengi ferðamanna um landið jafnframt því að stuðla að náttúruvernd. Á árinu 2002 hafði Ferðamálaráð tæpar 6 milljónir króna til úthlutunar. Styrkirir eru veittir einu sinni á ári og að þessu sinni voru veittir styrkir til úrbóta í umhverfismálum á Suðurlandi, Reykjanesi, Vesturlandi og Vestfjörðum. Samkvæmt venju voru umsóknir margfalt hærri en það fjármagn sem var til skiptanna en heildarupphæð styrkbeiðna hljóðaði upp á ríflega 103 milljónir króna. Af þessum 103 milljónum voru a.m.k. 85 til 90 milljónir sem féllu að þeim viðmiðunarreglum sem farið er eftir við úthlutun styrkja og því

fengu margir neikvætt svar frá Ferðamálaráði þó svo að verkefni þeirra væru áhugaverð og þörf. Því er ljóst að mörg verkefni bíða úrlausnar. Alls hlutu 29 aðilar styrki á árinu 2002. Fullyrða má að því fé sem varið er til styrkja sé vel varið þar sem styrkþegar leggja fram á móti bæði fé og vinnu.

Eftirtaldir fengu styrki á árinu 2002:

| Umsækjandi | Verkefni | Styrkur |
|---|---|-------------|
| Akraneskaupstaður | Tjaldsvæði - friðland við Innstavogsnes | 250.000 kr. |
| Atvinnuþróunarfélag Vestfjarða | Merking gönguleiða | 500.000 kr. |
| Árnesingafélagið | Áshildarmýri | 150.000 kr. |
| Biskupstungnahreppur | Faxastígur | 200.000 kr. |
| Dalabyggð | Sagnaslóð Laxdælu | 150.000 kr. |
| Dalabyggð | Timburstígur fyrir hjólastóla við Eiríksstaði | 250.000 kr. |
| Ferðafélag Íslands | Göngustígar og merkingar í Þórsmörk | 200.000 kr. |
| Ferðamálafulltrúi Suðurnesja | Slysavarnir á Reykjanesi | 100.000 kr. |
| Ferðamálafulltrúi Suðurnesja | Gróðurvernd við Valahnjúk | 100.000 kr. |
| Ferðamálafulltrúi Vestmannaeyjab. | Útsýnispallur á Stórhöfða | 250.000 kr. |
| Ferðamálasamtök Suðurnesja | Salernisaðstaða á Reykjanesi | 300.000 kr. |
| Ferðapjónustan Grunnavík | Uppsetning hreinlætisaðstöðu | 175.000 kr. |
| Ferðapjónustan Húsafelli | Kvíar Bæjargil | 200.000 kr. |
| Félagsheimilið Þjórsárver | Þjónustuhús | 150.000 kr. |
| Félagsheimilið Þjórsárver | Hestarétt | 50.000 kr. |
| Framfaraf. Snæfellsness, Hellisands- og Rífsdeild | Göngustígagerð | 150.000 kr. |
| Framfarafélag Snæfellsness, sunnandeild | Merking ferðamannastaða undir jökli | 100.000 kr. |
| Geir Waage vegna Reykhóltsstaðar | Stígagerð og áningarstaður Reykholti | 275.000 kr. |
| Hrunamannahreppur | Merking og lagfæring gönguleiða | 100.000 kr. |
| Ingólfur Kjartansson | Göngubrú á Hlíðarhúsaá | 250.000 kr. |
| Markaðs- og atvinnuáskrifstofa Reykjanesb. | Gróðurvernd á gönguleiðasvæðum | 125.000 kr. |
| Már Sigurðsson Haukadal | Umhverfi rannsóknahúss, hreinlætisaðstaða | 300.000 kr. |
| Mávaberg ehf | Salernisaðstaða á Hornströndum | 175.000 kr. |
| Rangárvallahreppur | Hekluvegur eystri - fræðsla | 100.000 kr. |
| Rangárvallahreppur | Gönguleið Hella - Ægissíðufoss | 250.000 kr. |
| Reykhólahreppur | Salernisaðstaða við Bjarkarlund | 200.000 kr. |
| Skaftárhreppur | Blágil við Lakaveg | 300.000 kr. |
| Umhverfis- og útivistarfélag Hafnarfjarðar | Merking gönguleiða, skiltagerð, vörður og fl. | 250.000 kr. |
| Vestur-Eyjafallahreppur | Seljalandsfoss og Paradísarhellir | 300.000 kr. |

13 Upplýsingamiðstöðvar fyrir ferðamenn

Frá árinu 2000 hefur á vegum Ferðamálaráðs verið unnið markvisst að uppbyggingu og samræmingu á starfsemi upplýsingamiðstöðva fyrir ferðamenn. Á fjárlögum fyrir það ár veitti Alþingi fjármuni til upplýsingagjafar og Ferðamálaráð Íslands setti af stað þróunarverkefni í því sambandi. Þróunarverkefni þetta á að taka 4 ár og hefur verið unnið að því samkvæmt verkefnaáætlun, sem felur í sér þá þætti sem nauðsynlegir eru til að koma á heilsteypu kerfi upplýsingamiðlunar á landinu.

Mikilvægir þættir í ferlinu eru m.a. stöðumat upplýsingastöðva, flokkun stöðvanna, þróun samstarfs og fjármögnunar, gæðakröfur og síðast en ekki síst starfs- og rekstrarskyldur sem einnig eru hluti af gæðum. Flokkunin hefur þegar verið samþykkt af Ferðamálaráði Íslands en þar er upplýsingamiðstöðvunum skipt í landshluta- og landamærastöðvar, svæðamiðstöðvar og upplýsingaathvörf.

Höfuðáhersla hefur verið lögð á þróun 7 landshlutamiðstöðva enda eru þær höfuðstöðvar hvers svæðis en þær og upplýsingamiðstöðin í Leifsstöð eru þær einu sem ríkið tekur þátt í að reka með heimamönnum frá ári til árs. Í þessum samningum er kveðið á um ýmis atriði er lúta að rekstri

miðstöðvanna og þær verða að uppfylla. Má þar nefna kröfur um ákveðinn opnunartíma allt árið, menntun og þekkingu starfsfólks, útlit og innra skipulag o.fl.

Upplýsingamiðstöðvar ferðamanna á landinu öllu eru á bilinu 40-45 og eru þær flestar reknar af sveitarfélögum. Starf Ferðamálaráðs síðustu misserin hefur einkum snúið að því að búa til eitt heildarkerfi fyrir þessar miðstöðvar með landshlutamiðstöðvarnar sem nokkurs konar grunneiningar. Verkefnið hefur verið þróað á Suðurlandi þar sem landshlutamiðstöðin er í Hveragerði. Fjármögnun þessa líkans felst í því að samtök sveitarfélaga á Suðurlandi eða fyrirtæki í eigu þeirra koma að fjármögnun, ríkið kemur að henni og ekki síst sveitarfélagið, þar sem upplýsingamiðstöðin er staðsett. Fjármagn frá fyrirtækjunum kemur síðan í gegn um ýmis verkefni sem eru á borði miðstöðvarinnar og nýtast fyrirtækjunum og svæðinu í heild.

Handbók, gæðamat og gæðakröfur eru í vinnslu en í þeim felst m.a. ný handbók fyrir forstöðumenn og stafsfolk stöðvanna, kröfur til landshlutamiðstöðva um opnunartíma allt árið, starfs- og rekstrarskyldur, menntun og aldur starfsmanna auk margra annarra þátta sem lúta að gæðum, nútíma upplýsingatækni og þjónustu. Ýmsar aðrar aðrar almennar kröfur verða gerðar til upplýsingamiðstöðva sem vilja fá úttekt og vottun sem slíkar til þess að geta merkt sig sem upplýsingamiðstöðvar. Í dag getur hver sem er sett á stofn upplýsingamiðstöð eftir sínu eigin höfði, án nokkurs eftirlits né krafna af hálfu hins opinbera.

Flóknir og erfiðir þættir þessa verkefnis eru m.a. samskipti við sveitarstjórnir, áhugi þeirra á verkefninu og skilningur á eðli og ástæðu þátttöku þeirra í fjármögnun upplýsingamiðstöðva. Þetta er þó mjög misjafnt á milli svæða og frá einum tíma til annars. Sveitarfélögum verður ekki þröngvað til að taka þátt í rekstrinum en flest þeirra hafa þegar áttað sig á, að þau verða að hafa aðkomu að verkefninu, ef þau vilja að ferðaþjónustan á þeirra svæði dafni í samkeppni við aðra landshluta.

14 Ráðstefnuskrifstofa Íslands

Ráðstefnuskrifstofa Íslands (RSI) var sem fyrr vistuð á skrifstofu Ferðamálaráðs í Reykjavík.