STEFNUMÓT

STEFNUMÓTUN Í FERÐAÞJÓNUSTU REYKJAVÍKURBORGAR

ÁFANGASKÝRSLA
JANÚAR 1999

Atvinnu- og ferðamálastofa Reykjavíkurborgar

Á haustmánuðum 1998 skipaði Atvinnu- og ferðamálanefnd Reykjavíkurborgar nefnd til að annast endurskoðun á stefnumótun í ferðaþjónustu fyrir Reykjavíkurborg. Í nefndinni áttu sæti: Helgi Pétursson, borgarfulltrúi, Guðlaugur Þór Þórðarson, borgarfulltrúi, Þórólfur Árnason, forstjóri og Anna Margrét Guðjónsdóttir, ferðamálafulltrúi Reykjavíkurborgar. Fljótlega var ákveðið að kalla saman vinnuhóp til að fara kerfisbundið yfir stefnuna, vega og meta árangur og koma fram með nýjar hugmyndir og leiðir. Í þeim hópi voru: Árni Einarsson, verslunarstjóri, Einar Örn Benediktsson, fjölmiðlafræðingur, Hafdís Hafliðadóttir, Borgarskipulagi, Steinþór Einarsson, Íþrótta- og tómstundaráði og Vilborg Guðnadóttir, forstöðumaður Upplýsingamiðstöðvar ferðamála. Með hópnum störfuðu Sævar Kristinsson, ráðgjafi, Iðntæknistofnun og Anna Margrét Guðjónsdóttir.

Hefti þetta er áfangaskýrsla um framvindu verkefnisins og tillögur um áframhaldandi úrvinnslu. Eins og sjá má við yfirlestur hefur gott starf verið unnið og umtalsverður árangur náðst á ýmsum sviðum. Margir hafa lagt hönd á plóginn, enda lögð á það áhersla í upphaflegri stefnu að um væri að ræða sameiginlegt verkefni þeirra sem starfa að ferðaþjónustu í borginni og borgaryfirvalda. Í kaflanum um yfirlit yfir verkefni eru talin upp þau verkefni, sem skv. bestu vitneskju, hefur verið hrint í framkvæmd. Líklegt má telja að sá listi sé ekki tæmandi og eru allar ábendingar þar að lútandi vel þegnar. Þegar skoðað er mat á árangri ber að hafa í huga að um er að ræða sameiginlega niðurstöðu þeirra einstaklinga sem í vinnuhópnum voru. Eflaust eru um það skiptar skoðanir hver árangurinn er til þessa og á stundum við hvað skal miðað.

Einna mestur árangur, sem þó ekki verður lögð mælistika á, er sú hugarfarsbreyting sem orðið hefur á tímabilinu til ferðaþjónustu í borginni. Á það bæði við um starfsmenn borgarstofnanna og þeirra sem markaðssetja Ísland erlendis. Borgarstofanir leggja nú meira af mörkum til ferðaþjónustu en áður og þeir sem annast landkynningu innanlands og erlendis beina nú athyglinni frekar að borginni. Þó hugarfarsbreyting verði ekki mæld má mæla afleiðingar hennar; árið 1998 komu t.d. í fyrsta sinn fleiri ferðamenn utan háannar en á háönn og nýtur borgin umfram önnur svæði á landinu.

Í upphaflegri stefnu var lítið minnst á Internetið sem miðil til landkynningar enda á þeim tíma kostur sem var tiltölulega lítt þekktur. Gríðarlegar breytingar hafa hinsvegar orðið í þeim efnum, eins og allir vita, og er tekið tillit til þess nú. Það dæmi er aðeins eitt af mörgum sem sýnir hversu örar breytingar og mörg tækifæri eru innan ferðaþjónustunnar.

Það skal áréttað að í Stefnumóti 2002 er, eins og nafnið bendir til, sett fram stefna fram til ársins 2002 þannig að þess er ekki að vænta að náðst hafi 100% árangur enn sem komið er. Enda er það e.t.v. óraunhæft í markmiðasetningu sem þessari.

Eitt er ljóst - samkeppnisstaða Reykjavíkurborgar sem ferðamannastaðar er sterk:

- Fyrirtæki og stofnanir innan borgarinnar eru betur búin en áður til að mæta þörfum ferðamanna.
- Reykjavík hefur fengið fjölþætta kynningu erlendis sem vakið hefur áhuga á borginni.
- Umhverfisvænir og sérstakir ferðamannastaðir sem byggja á virkri þátttöku ferðamanna eru í sókn. Reykjavík nýtur þess.

Það er því samdóma álit nefndarinnar að borgarstjórn Reykjavíkur beiti sér af fullum krafti til að nýta þau sóknarfæri sem fyrir hendi eru.

Yfirlit yfir verkefni, mat á árangri, nýjar tillögur

Kynning, sala, markaðssetning

Stefna:
Ímynd Reykjavíkurborgar verði styrkt með áhugavekjandi, áreiðanlegum og aðgengilegum upplýsingum á tilteknum markaðssvæðum.

Markmið:
Meginþungi kynningarstarfs borgarinnar beinist að fyrirfram ákveðnum og forgangsröðuðum markaðssvæðum.
Kynningarstarf miði að því að laða til borgarinnar ferðamenn utan háannar.
Kynningarefni endurspegli þá ímynd sem Reykjavík byggir á.
Aðilar í ferðaþjónustu samhæfi krafta sína í markaðssetningu og áhersla verði lögð á að fjármagn nýtist sem best.

Leiðir:
Kynningarstarf beinist að áfangastöðum Flugleiða og annarra flugfélaga sem fljúga til Íslands og vari a.m.k. 3 ár í senn.
Borgaryfirvöld og hagsmunaaðilar sameinist um kynningarstarf og fjármögnun þess.
Móta áætlun um markaðskannanir sem byggja skal á við val á markaðssvæðum og mat á árangri.

Fyrstu aðgerðir:
Borgaryfirvöld og hagsmunaaðilar sameinist um að leita leiða til að efla kynningar- og markaðsstarf á árinu 1997, sem laði að nýja aðila og fjármagn.
Ferðamálafulltrúi tryggi að upplýsingar frá borgaryfirvöldum og borgarstofnunum séu aðgengilegar ferðamönnum.

Úrvinnsla:

- Slagorð "Reykjavík – next door to nature" útfært. Notað á allt kynningarefni sem Reykjavíkurborg gefur út (bæklinga, auglýsingar, heimasíðu). Aðrir hvattir til að nota og hafa t.d. Flugleiðir og ferðaskrifstofur þeirra tekið efnið í notkun, ýmsar ferðaskrifstofur, Upplýsingamiðstöð ferðamála o.fl.
- Kallað eftir hugmyndum frá Flugleiðum og ferðaskrifstofum að markaðsverkefnum fyrir Reykjavík. Unnið að útfærslu í samvinnu við viðkomandi aðila.
- Útlit á kynningarefni samræmt. Borgarstofnanir hvattar til að laga útlit á erlendu kynningarefni að því. ÍTR þegar unnið í samræmi við þetta og umhverfisráð að undirbúa.
- Upplýsingakafli Reykjavíkurkorts efldur. Notaður víðar s.s. í nýjum bæklingi og á heimasíðu. Upplýsingar að hluta til notaðar í "Gular síður" í bæklingi Ferðamálaráðs Íslands.
- Ferðavefur. Unnið að frágangi ferðavefs borgarinnar (á ensku). Grunnur unninn og fyrirtækjum og stofnunum gefinn kostur á að tengjast vefnum.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	Árangur:
1. Kynningarstarfi beint að ákveðnum forgangsröðuðum svæðum	25%
2. Kynningarstarf miði að að laða ferðamenn utan háannar	40%
3. Kynningarefni endurspegli þá ímynd sem Rvk. byggir á	45%
4. Aðilar samhæfi krafta sína í markaðssetningu ...	25%
5. Reglubundnar markaðs- og viðhorfskannanir	20%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

1. Sótt áfram á fyrirfram ákveðin markaðssvæði.
   - Markaðskannanir/rannsóknir á völdum svæðum erlendis (á valda hópa) (ná til hópa sem ekki hafa ákveðið að koma til landsins).

2. Aukið samstarf (borgaryfirvöld, borgarstofnanir, einkaaðilar).
   - Samhæfa krafta aðila í markaðssetningu t.d. með aðild að markaðsráði ferðaþjónustunnar.

3. Auka fjölbreytni í kynningarmiðlum.
   - Nýta miðla eins og Internet (stöðug uppfærsla), geisladiska, sjónvarp, blöð, bæklinga o.fl.

Borgarstofnanir

Stefna:
Reykjavík verði hreinasta höfuðborg Evrópu, menningarborg og heilsársáfangastaður með stórbrotna náttúru á næsta leiti.

Markmið:
Stofnanir borgarinnar taki höndum saman um að gera Reykjavík að hreinustu höfuðborg Evrópu.
Borgarstofnanir og borgaryfirvöld aðlagi starfsemi (störf) sína að þörfum ferðamanna.
Aukið verði hlutfall ferðamanna utan háannatíma.

Leiðir:
Stofnunum borgarinnar verði kynnt þau viðmið sem þarf til að verða ein hreinasta höfuðborg Evrópu.
Menningarstarf og söfn verði efld og borgarstofnanir sameinist um að koma upp kynningarmiðstöð náttúrulegra orkugjafa.

Fyrstu aðgerðir:
Borgaryfirvöld og stofnanir hennar hefjist handa um undirbúning að kynningarmiðstöð náttúrulegra orkugjafa.
Atvinnu- & ferðamálastofa Reykjavíkurborgar styðji borgarstofnanir við þróun ferðaþjónustu.

Sameiginleg úrvinnsluverkefni borgarstofnana:

- Myndaður hefur verið formlegur hópur markaðsfólks borgarstofnana, MarkUpp, sem hefur það að markmiði að samhæfa og bæta markaðsaðgerðir borgarstofnana.
- MarkUpp hópurinn vann sameiginlega að útgáfu bæklingsins “Reykjavík- next door to nature” með slagorðið að leiðarljósi. Bæklingnum hefur verið dreift til íslenskra og erlendra ferðaskrifstofa, ferðaþjónustuaðila, sendiráða á Íslandi og erlendis, blaðamanna og víðar. Hópurinn hefur ákveðið að stefna að útgáfu bæklings sem þessa árlega.
- Borgarstofnanir (ÍTR, SVR og öll söfn) taka virkan þátt í námskeiðum fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu bæði með því að kynna starfsemi sína og með því að senda starfsfólk á námskeiðin.
- Nokkrar borgarstofnanir (AFR, SVR, ÍTR og Bílastæðasjóður) koma nú að útgáfu Reykjavíkurkorts.

Hér á eftir er að finna markmið einstakra stofnana og úrvinnslu þeirra (skv. upplýsingum markaðsstjóra stofnananna):

Hitaveita Reykjavíkur:

1. Hitaveita Reykjavíkur leggi til tækniþekkingu og fjármagn fyrir sínum hluta að kynningarmiðstöð náttúrulegra orkugjafa.
2. Hitaveita Reykjavíkur endurskoði aðgengi fatlaðra í húsnæði sínu.
3. Þær deildir Hitaveitu Reykjavíkur, sem með einhverju móti tengjast ferðaþjónustu, vinni að því að þjálfa og mennta starfsfólk. Athuga hvort ekki þyrfti að tengja þetta öllu fyrirtækinu.
4. Hitaveita Reykjavíkur skilgreini hlutverk sitt m.t.t. ferðaþjónustu í samvinnu við eiganda.
5. Hitaveita Reykjavíkur taki þátt í með öllum ráðum að gera Reykjavíkurborg að hreinustu höfuðborg Evrópu.
6. Hitaveita Reykjavíkur stuðli að betri tengingu milli ferðaþjónustu og atvinnulífs, t.d. með skoðunarferðum að Nesjavöllum.
7. Hitaveita Reykjavíkur skilgreini þjónustu sína gagnvart ferðamönnum með tilliti til heilsárs-ferðaþjónustu.

Úrvinnsla:

- HR hefur sett upp kynningarmiðstöð um heita vatnið í Perlunni.
- Aðgengi fatlaðra hefur verið endurskoðað.
- Enginn starfsmaður HR hefur farið á námskeið varðandi ferðaþjónustu.
- Endurskoðun alls kynningarefnis hefur farið fram.
- Ekki hefur verið unnið að því að skilgreina hlutverk HR í ferðaþjónustu.
- Með umgengni sinni við framkvæmdir og mannvirki tekur HR þátt í að gera Reykjavík að hreinustu höfuðborg Evrópu.
- HR stuðlar að skoðunarferðum til Nesjavalla með því að gera aðgang að virkjuninni. Gestamóttaka opin alla daga vikunnar 1. júní – 31. ágúst. Auk þess er gefinn kostur á að panta skoðun með leiðsögn sex daga vikunnar yfir vetrartímann.
- HR hefur ekki skilgreint þjónustu sína gagnvart ferðamönnum með tilliti til heilsárs ferðaþjónustu. Hins vegar er það óskrifuð stefna að greiða fyrir móttöku ferðamanna eins og hægt er.

Reykjavíkurhöfn:

1. Reykjavíkurhöfn verði leiðandi í því að kynna Norður-Atlantshafið sem skemmtisiglingasvæði ("cruise svæði"), þ.e. Atlantshafseyjarnar Grænland, Ísland og Færeyjar.
2. Efla samtökin "Cruise Reykjavik", sem eiga stöðugt að vinna að því að kynna Reykjavík sem góðan viðkomustað, þar sem öll þjónusta er fyrir hendi.
3. Samstarf við aðrar hafnir á Íslandi er mikilvægt og einnig nágrannalöndin.
4. Stöðugar endurbætur á hafnarmannvirkjum til þess að geta tekið á móti stöðugt stærri skipum.

Úrvinnsla:

- Reykjavíkurhöfn hefur forystu meðal þriggja landa (Ísland, Færeyjar, Grænland) um kynningar- og markaðsmál fyrir svæðið. Samskipti og aðgerðir eru stöðugt í gangi.
- Markaðsstjóri Reykjavíkurhafnar verkefnisstjóri í "In the Wake of the Vikings" – markaðsverkefni 7 hafna í tengslum við aldamót.
- Unnið er að því að styrkja samtökin Cruise Reykjavík (umboðsmenn, Reykjavíkurhöfn, ferðamálafulltrúi) en samkeppni innan hópsins tefur nokkur fyrir. Hugmyndir að nokkrum verkefnum (sbr. hér að neðan) hafa orðið til á fundum hópsins.
- Samstarf við aðrar hafnir á Íslandi gengur vel og stækkar stöðugt.
- Unnið hefur verið að endurbótum á miðbakka m.a. settur upp nýr landgangur og fjárfest í nýjum lausum landgöngum. Símamál löguð á Miðbakka og Korngarði.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd ákvað að ráða starfsmann til að annast upplýsingmiðlun til farþega á skemmtiferðaskipum. Unnið í samvinnu við Reykjavíkurhöfn.

- SVR hefur annast akstur Safnarútunnar. Auk þess stóð SVR, s.l. sumar, fyrir áætlunarferðum milli Sundahafnar og miðborgar í tengslum við komur skemmtiferðaskipa.
- Ferðaþjónusta í tengslum við Reykjavíkurhöfn fékk mikið vægi á ráðstefnu sem hafnaryfirvöld stóðu fyrir í tengslum við 60 ára afmæli hafnarinnar haustið ´97. Í stefnumótun sömu aðila er tekið á málum hafnarinnar (skv. markaðsstj. má rekja þetta tvennt til S2002).
- Kynningarefni Reykjavíkurhafnar (Hafnarhandbókin) hefur tekið breyingum. Á næsta ári verður gefinn út sérstakur bæklingur vegna skemmtiferðaskipa þar sem m.a. er að finna handhægar upplýsingar um höfnina auk almennra ferðamannaupplýsinga um borgina. Flestir umboðsmenn taka þátt í kostnaði með því að auglýsa.

Borgarskipulag Reykjavíkur:
1. Borgarskipulag taki þátt í að ákveða staðsetningu og umhverfi á sögusafni.
2. Borgarskipulag taki þátt í gerð margvíslegra korta, s.s. álfakorta.
3. Borgarskipulag verði ráðgefandi um staðsetningu og fagurfræðileg atriði við uppbyggingu kynningarmiðstöðvar náttúrulegra orkugjafa.
4. Borgarskipulag bjóði upp á kynningu og skoðunarferðir, þar sem gerð er grein fyrir skipulags- og byggingalistasögu Reykjavíkur.
5. Innra skipulag Reykjavíkur verði aðlagað fjölgun ferðamanna. Hér kemur skipulags- og umferðarnefnd inn í, þar sem þar eru teknar ákvarðanir um t.d. staðsetningar á þjónustustofnunum og umferðarkerfi borgarinnar.

Árbæjarsafn:
1. Safnið hafi frumkvæði að því er varðar kynningu á sögu Reykjavíkur.
2. Bæta markaðssetningu með því að ráða markaðsfulltrúa til safnsins.
3. Símenntun leiðsögumanna Árbæjarsafns með tilliti til ferðamanna.
4. Gera vandaða sýningu um sögu Reykjavíkur með ferðamenn í huga.
5. Bæta merkingar á sýningum á erlendum tungumálum.
6. Auka opnunartíma á veturna.
7. Standa að kynningu á byggingarlist.
8. Standa að kynningarferðum á söguslóðir
9. Bæta aðgengi fatlaðra um sýningarsvæðið.

Úrvinnsla:
- Verið er að undirbúa stóra sögusýningu þar sem sögu Reykjavíkur frá landnámi til vorra daga sem verður gerð skil. Sýningin verður opnuð árið 2000 og í tengslum við hana verður ýmislegt gert til að vekja athygli á sögu borgarinnar og margar leiðir notaðar til að koma efninu á framfæri.
- Ekki ráðinn sérstakur markaðsfulltrúi en starf deildarstjóra sýninga- og fræðsludeildar endurskilgreint þannig að hann ber einnig ábyrgð á kynningar- og markaðsmálum.
- Miklar kröfur gerðar til leiðsögumanna og rík áhersla lögð á tungumálakunnáttu við ráðningu þeirra. Allir leiðsögumenn fara á tveggja daga námskeið (í maí ár hvert). Eldri borgarar fengnir til að kenna leiðsögumönnum handverk o.fl.
- Leiðsögubók safnsins gefin út á ensku og þýsku – árið 1999 einnig á dönsku og frönsku. Forgangsverkefni næsta fjárhagsárs er að bæta merkingar á íslensku og erlendum tungumálum.
- Húsadeild Árbæjarsafns hefur staðið fyrir kynningu á byggingalist í samvinnu við Kjarvalsstaði. Síðast í tengslum við Listahátíð 1998.
- Árbæjarsafn hefur staðið fyrir gönguferðum um Elliðárdal undanfarin sumur. Sérfræðingar safnsins hafa einnig staðið fyrir sögugöngum annarsstaðar og í undirbúningi er að fjölga þeim.
- Sérstaða Árbæjarsafns gerir fötluðum erfitt með að fara um allt safnið nema með aðstoð. Í miðasölu er hægt að fá lánaðan hjólastól og einnig er fötluðum heimilt að keyra inn á safnsvæðið. Til að koma til móts við þarfir blindra og alla aðra gesti safnsins er stefnt að því að leggja meira upp úr lykt á sýningum og hafa til sýnis muni sem heimilt er að snerta.

Í undirbúningi er að kaupa lausar skábrautir til að fólk í hjólastól eigi auðveldara með að komast inn í húsin.

Kjarvalsstaðir / Safn Ásmundar Sveinssonar:

1. Bæta merkingar á sýningum og gæta þess að þær séu á ensku og íslensku.
2. Bjóða upp á leiðsögn um sýningar safnsins fyrir ferðamenn.
3. Bæta og auka markaðssetningu safnanna.
4. Aðlaga bóka- og kortaútgáfu sem og aðra framleiðslu safnsins að þörfum erlendra sem innlendra ferðamanna, svo og vöruúrval safnverslunar.
5. Merkja söfnin betur að utanverðu.
6. Aðlaga sýningar yfir ferðamannatímann að væntingum ferðamanna, t.d. með því að gæta þess að ávallt sé hægt að sjá gott úrval af verkum Kjarvals yfir ferðamannatímann.
7. Opnunartími safnanna verði lagaður að þörfum ferðamanna.
8. Bæta bækling safnsins.
9. Stuðla að því að bæði söfnin verði hluti af skoðunarferð um Reykjavík hjá sem flestum ferðaskrifstofum.
10. Tryggja að upplýsingar um sýningar safnsins og sú þjónusta sem það hefur upp á að bjóða komist til þeirra aðila sem miðla þeim til erlendra ferðamanna.

Úrvinnsla:

- Sýningar eru nú ávallt merktar á íslensku og ensku.
- Boðið er upp á leiðsögn fyrir hópa erlendra ferðamanna. Þarf að kynna ferðaskrifstofum betur. Til athugunar er að hefja fasta leiðsögn, einu sinni í viku, sumarið 1999.
- Stöðugt er unnið að því að þróa og bæta markaðssetningu safnanna.
- Öll útgáfa safnsins er á tveimur tungumálum og verður ekki gengið lengra í þeim efnum að svo stöddu. Vöruúrval safnverslana mótast af því efni sem safnið sendir frá sér og af þeim sýningum sem eru í söfnunum.
- Ekki hefur verið unnið að því að merkja söfnin betur að utanverðu.
- Sýningar, einkum þó sumarsýningar, eru lagaðar að þörfum ferðamanna.
- Þarfir ferðamanna varðandi afgreiðslutíma hafa ekki verið kannaðar og þ.a.l. hefur hann ekki verið lagaður að þörfum þeirra.
- Bæklingur safnsins hefur verið endurskoðaður.
- Ásmundarsafn er hluti af föstum skoðunarferðum um Reykjavík, bæði söfnin eru hluti af Safnarútunni.

Strætisvagnar Reykjavíkur:

1. SVR aðlagi merkingar (á skipti- og biðstöðvum) að þörfum ferðamanna.
2. Bæta þekkingu samstarfsaðila (t.d. hvað varðar safnarútu).
3. SVR efli samvinnu við aðila í ferðaþjónustu.
4. Upplýsingagjöf verði bætt.
5. Þekking/tungumálakunnátta starfsfólks verði bætt.

Úrvinnsla:

- Þátttaka í Map of Reykjavík.
- Bæklingur um þjónustu SVR á þremur tungumálum.
- Áframhaldandi þjónusta við skemmtiferðaskip.
- Bætt tengsl við hótel og gistiheimili í þeim tilgangi að auðvelda þeim að gefa upplýsingar.
- Upplýsingar á Interneti á ensku. Þannig geta t.d. hótel prentað út leiðakort fyrir ákveðna leið.
- Sérstaða leiða, sem ætla má að henti ferðamönnum, dregin fram (t.d. leið 110 sem þjónar Árbæjarsafni, leið 5 sem þjónar tjaldstæði, miðborg, mörgum hótelum ásamt innanlandsflugi).

Bílastæðasjóður:

1. Bílastæðasjóður noti alþjóðlega staðla við merkingar á bílastæðahúsum.
2. Almenningssalerni í bílastæðahúsum verði kynnt ferðamönnum.

3. Bæta upplýsingar til útgáfu- og kynningaraðila.
4. Stuðlað verði að nægu framboði hentugra bílastæða.

Úrvinnsla:

- Bílastæði og almenningssalerni merkt á Map of Reykjavík.

Vatnsveita Reykjavíkur:

1. Vatnsveita Reykjavíkur vinni að því að mennta og þjálfa starfsfólk til að kynna stofnunina, sögu hennar, umfang og tilgang fyrir gestum.
2. Vatnsveita Reykjavíkur taki þátt í því með öllum ráðum að gera Reykjavík að hreinustu höfuðborg Evrópu.
3. Vatnsveita Reykjavíkur endurskoði og taki tillit til aðgengis fatlaðra á athafnasvæði sínu.
4. Vatnsveita Reykjavíkur stuðli að betri tengingu milli atvinnulífs og ferðaþjónustu með skoðunarferðum um athafnasvæði Vatnsveitunnar, um Heiðmörk og Gvendarbrunna.
5. Vatnsveita Reykjavíkur skilgreini þjónustu sína gagnvart ferðamönnum.

Úrvinnsla:

- Unnið að því að bæta aðgengi fatlaðra – verður væntanlega tilbúið sumarið 1999.
- Kynningarstarf bætt – opnuð heimasíða (vatn.is) og gefið út fréttabréf.
- Aukning í móttöku hópa, innlendra og erlendra.

Menningarmiðstöðin Gerðuberg:

1. Hlutverk menningarmiðstöðvarinnar verði skoðað með tilliti til ferðaþjónustu.
2. Merkingar verði bættar innanhúss og utan.
3. Útgáfa kynningarefnis verði bætt, bæði á íslensku og a.m.k. einu erlendu tungumáli.
4. Lögð verði áhersla á að kynna þá aðstöðu sem fyrir hendi er í Gerðubergi fyrir ráðstefnur, fundi og námskeið. Í kynningu verði lögð áhersla á nálægð Gerðubergs við útivistarsvæði borgarinnar.
5. Unnið verði að því að bæta umhverfi hússins með tilliti til fatlaðra og með bættri tengingu við útivistarsvæðið í Elliðaárdal.
6. Opnunartími verði skoðaður með tilliti til ferðamanna. Einnig verði athugað hvort einstakir menningarviðburðir á vegum hússins þurfi að vera sérstaklega lagaðir að þörfum ferðamanna.
7. Tryggt verði að upplýsingar um menningarviðburði og aðra starfsemi hússins komist til þeirra aðila sem miðla þeim til erlendra ferðamanna.

Úrvinnsla:

- Aukin áhersla hefur verið á að markaðssetja Gerðuberg fyrir ferðamenn og þá sérstaklega hvað varðar funda- og ráðstefnuhald. Verið koma upp heimasíðu þar sem Gerðuberg er kynnt og er gert ráð fyrir að hún verði opnuð í byrjun árs 1999. Auk þess er alhliða kynning á starfsemi Gerðubergs á margmiðlunardisknum Iceland Complete (íslenska,enska, þýska). Á síðasta ári var einnig ráðinn menningarfulltrúi í Gerðuberg sem hefur það sem eitt að meginmarkmiðum sínum að auka tengsl menningarmiðstöðvarinnar við útlönd og hefur það þegar skilað árangri.
- Merkingar innanhúss hafa verið bættar. Búið að hanna nýjar merkingar utanhúss.
- Útgáfa hefur verið bætt upp að vissu marki. Fréttabréf Gerðubergs er orðið mun ítarlegra og stærra en það var, kynningarmappa um Gerðuberg hefur verið hönnuð og kynning á Gerðubergi á margmiðlunardisknum Iceland Complete. Enn liggur þó fyrir að láta hanna kynningarbækling almenns eðlis sem væri bæði á íslensku, ensku og norðurlandamáli.
- Unnið að úrbótum fyrir fatlaða sem og betri tengingu við Elliðaárdal.
- Unnið að því að þróa hugmynd sem höfðar til ferðamanna sk. C-C (Country in the City). Ekki hefur verið athugað sérstaklega hvort einstakir menningarviðburðir á vegum hússins höfði til ferðamanna en hins vegar eru oft viðburðir sem geta höfðað til þeirra s.s. brúðuleikhússýningar á erlendum tungumálum, myndlistasýningar og tónleikar.
- Upplýsingar um starfsemi og menningarviðburði fara til þeirra aðila sem miðla þeim til erlendra ferðamann t.d. til Upplýsingarmiðstöðvar ferðamála, What´s on in Reykjavík, Ferðamálaráðs Íslands, fjölmiðla, hótela og fl.

Íþrótta- og tómstundaráð Reykjavíkurborgar:
1. Gera starfsmenn hæfari varðandi móttöku og þjónustu við ferðamenn.
2. Útgáfa kynningarefnis verði betur aðlöguð ferðamönnum.
3. Efla kynningu og þjónustu á þeim starfsstöðum sem hvað mest sinna þjónustu við ferðamenn, s.s. tjaldstæðum, sundstöðum og Fjölskyldu- og húsdýragarði.
4. Taka þátt í sameiginlegum kynningum og uppákomum með öðrum stofnunum borgarinnar, svo og félögum, samtökum og fyrirtækjum sem tengjast ferðaþjónustu.
5. Efla samstarf við vinabæi og höfuðborgir á Norðurlöndunum.
6. Taka þátt í og efla tengsl og samskipti ungs fólks, s.s. Eurodesk, Ungt fólk í Evrópu o.fl.
7. Efla tengsl við faghópa erlendis sem starfa við frístundir og ferðamál.

Úrvinnsla:
- Mikið átak hefur verið í gangi varðandi fræðslu fyrir starfsfólk sundstaða og verður því haldið áfram.
- Bæklingar gefnir út fyrir sundstaði og börn (útlit í samræmi erlent kynningarefni AFR). ÍTR í samvinnu við AFR gaf út bækling um afþreyingu fyrir börn. Unnið að útgáfu kynningarefnis um skíðasvæðin. Auk þess er upplýsingum um starfsemi ÍTR víða komið á Netið og verður áfram unnið að því (t.d. Iceland Complete).
- Samstarf við vinabæi hefur aukist og aldrei verið meira en á þessu ári.
- Ekki verið unnið að því að bæta tengsl við faghópa erlendis sem starfa við frístundir og ferðamál.
- ÍTR hefur ákveðið að opna námskeið sín erlendum/innlendum ferðabörnum.
- Bæklingurinn "Sport Pleasures" unninn í samvinnu AFR og ÍTR.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur**
1. Borgaryfirvöld og stofnanir hefjist handa um undirbúning að kynningarmiðstöð náttúrulegra orkugjafa	20%
2. Borgarstofnanir taki höndum saman um að gera Rvk. að hreinustu höfuðb...	10%
3. Borgarstofnanir og borgaryfirvöld lagi aðlagi starfsemi sína að ferðaþjónustu	50%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:
1. Auka áherslu á náttúrulega orkugjafa.
   - Tengja saman stofnanir s.s. nýtt orkufyrirtæki við safn náttúrulegra orkugjafa.

2. Útbúa skilgreiningu á hvað felst í "Hreinasta höfuðborg Evrópu".
   - Fá MarkUpp hóp sem tengilið við skilgreiningu og framkvæmd "hreinustu höfuðborg".

3. Borgarstofnanir taki virkan þátt í mótun ferðaþjónustunnar.
   - Stofnanir borgarinnar verði þátttakendur í markaðsráði ferðaþjónustunnar.
   - Halda við kynningarefni s.s. bæklingum, neti, margmiðlunardiskum o.fl.. Nýta efni borgarstofnana í kynningarefni. Samræma efni stofnananna.

4. Nota menningu og skipulag sem aðdráttarafl í ferðaþjónustu.
   - Verkefni borgarstofnana í tengslum við menningarborgarárið verði nýtt í þágu ferðaþjónustu.

Verslun og viðskipti

Markmið:
Kynna vöruúrval og vöruverð með verðsamanburði.
Íslensk hönnun og vöruþróun verði efld.
Markvisst verði staðið að þjálfun og fræðslu starfsfólks í verslun.

Leiðir:
Endurgreiðslukerfi VSK verði eflt.
Komið verði á fót íslenskri hönnunarmiðstöð, þar sem kynnt verði íslenskt handverk og iðnhönnun.
Afgreiðslutími verslana verði samræmdur og lengdur að sumarlagi.
Starfsfólk hafi tungumálakunnáttu.
Gefa út leiðbeiningar um bætta ásýnd verslana.

Fyrstu aðgerðir:
Borgaryfirvöld, í samvinnu við Kaupmannasamtök Íslands, hafi frumkvæði að því að þróa og koma á sérhæfðri fræðslu um þjónustu verslana við erlenda ferðamenn.
Samtökin Íslensk verslun og borgaryfirvöld, auk hagsmunaaðila, vinni að kynningu Reykjavíkur sem verslunarborgar.

Úrvinnsla:

- Atvinnu- og ferðamálanefnd hefur í samvinnu við Kaupmannasamtök Íslands, Flugleiðir, Kringluna, miðborgarsamtökin og Tax Free á Íslandi unnið því að kynna Reykjavík sem verslunarborg (einkum í Bandaríkjunum). Veturinn 1997-1998 voru skipulagðar sérstakar verslunarferðir til Reykjavíkur en það verkefni tókst ekki sem skildi. Árangur má þó mæla í því að aukin áhersla er á að kynna verslun í borginni í almennum kynningarbæklingum.
- Ofangreindir aðilar stóðu að verðsamanburði á merkjavöru í Reykjavík vs. New York, Dublin, Kaupmannahöfn. Niðurstöður yfirleitt hagstæðar og notaðar í kynningu.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir stofnun Íslenska handverkshússins í Reykjavik sem mun kynna og selja vandað íslenskt handverk.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir gerð kynningarmyndbands um nytjalist fyrir ferðamenn. Myndbandið sýnt m.a. á hótelrásinni.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir tvö listagallerí til að kynna vöru sína erlendum ferðamönnum.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir stofnun íslensks fatahönnunargalleris.
- Auglýsing Reykjavíkurborgar á forsíðu "Europe Tax free shopping" bækling sem dreift er innanlands og utan.
- Endurgreiðslukerfið mun öflugra.
- Verslun kynnt á námskeiðum fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu. Verslunarfólk hvatt til að sækja námskeiðin.
- Njarðarskjöldurinn, hvatningarverðlaun verslunarinnar, afhent árlega af Atvinnu- og ferðamálanefnd og Íslenskri verslun.
- Afgreiðslutími verslana í miðborg Reykjavíkur rýmkaður.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. Endurgreiðslukerfi VSK eflt	60%
2. Komið verði á fót hönnunarmiðstöð.....	5%
3. Afgreiðslutími verslana verði:	
a. samræmdur	0%
b. lengdur	25%
4. Tungumálakunnátta starfsfólks bætt	20%
5. Gefa út leiðbeiningar um bætta ásýnd verslana	0%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

1. Vekja aukna athygli á lista- og hönnunarverslunum.
   - Nýta m.a kynningarefni borgarinnar

2. Halda áfram með námskeið fyrir starfsfólk og bæta þau.
   - Bæta tengsl menntunar mismunandi aðila sem koma að ferðaþjónustu.
   - Styðja við gerð sérhæfðra námskeiða fyrir ferðaþjónstuna.

3. Auðvelda samgöngur milli verslunarsvæða.
   - Samstarf við SVR (sérstakar ferðir milli verslunarsvæða, merktir vagnar).
   - Merkja strætisvagnana, bæta tungumálakunnáttu bílstjóra.

4. Kynna kosti þess að versla í Reykjavík.
   - Hvetja áfram til lengingar og samræmingar afgreiðslutíma verslana (t.d. einn lengri opnunardag í viku á sumrin).
   - Kaupmenn komi meira inn í kynningu á borginni.

Menning/"andinn"

Stefna:
Reykjavík verði borg sköpunar og frumkrafta í listum.

Markmið:
Menningarviðburðum, jafnt stórum sem smáum, verði komið stöðugt á framfæri.
Hlúð verði að hvers konar smærri menningaratburðum.
Menningararfur Reykjavíkur verði sýnilegur.
Stórviðburðir, s.s. "Reykjavík, menningarborg árið 2000" og Kristnitökuhátíð, verði nýttir til kynningar.

Leiðir:
Listviðburðir og uppákomur verði kynntar með skipulögðum hætti.
Menningarkynningar erlendis verði nýttar til markaðssetningar Reykjavíkur.
Upplýsingum um menningarstofnanir og sögustaði verði komið á framfæri.
Styrkja "Menningarnótt í Reykjavík" um miðjan ágúst ár hvert og fleiri slíka viðburði.

Fyrstu aðgerðir:
Upplýsingamiðstöð menningarmála til kynningar á menningarviðburðum í Reykjavík verði hluti af kynningarmiðstöð um Reykjavík.
Borgaryfirvöld hafi forgöngu um að merkja sérstaklega sögulegar minjar og merkisstaði, bæði í miðborginni og við göngustígakerfi.

Úrvinnsla:

- Ferðamálafulltrúi vinnur í náinni samvinnu við Reykjavík menningarborg Evrópu árið 2000 (á m.a. sæti í samráðsnefnd). Verkefnið notað sem "tæki" til kynningar t.d. oftast með logo borgarinnar. Einnig samvinna við Kristnihátíðarnefnd. Þessir þrír aðilar hafa t.d. skipulagt móttöku erlendra blaðamanna(hópa).
- Samvinna ferðamálastjóra menningarborga Evrópu árið 2000. Sameiginleg verkefni s.s. útgáfustarf, þátttaka í ferðakaupstefnum, blaðamannafundir í tengslum við ferðakaupstefnur, kynningar innan borganna o.fl.
- Menningarnótt (skipulögð að frumkvæði ferðamálayfirvalda í Rvk) mikilvægur atburður.
- Safnarútan, sameiginlegt verkefni AFR og SVR. Bæklingur (eina kynningarefnið um söfn og menningarstofnanir í Rvk) gefinn út í tengslum við rútuna undir umsjón AFR.
- Upplýsingar um viðburði þ.m.t. menningarviðburði uppfærðar vikulega á ferðasíðu Rvk.

- Sérstakur menningarkafli á vefsíðu.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkti "Seminar on Art" sumarið 1997 og sumarháskóla H.Í. árið 1998.
- Allar menningarstofnanir kynntar á námskeiði fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu.
- Gefnir út nýir bæklingar s.k. þemabæklingar (Artistic Treasures, Historical Treasures) í umsjá AFR.
- Unnið að verkefni í samvinnu við biskupsstofu og Kristnihátíðarnefnd að skipulagningu ferða á trúarlegum nótum til Íslands.
- Ýmsir styrkir Atvinnu- og ferðamálanefndar (sbr. hér að ofan) til listamanna við koma vöru sinni á framfæri.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir gerð myndar "Jólin koma" barnamynd sem gerist í Reykjavík og sýnd á erlendum sjónvarpsstöðvum.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir gerð handbókar um menningartengda ferðaþjónstu.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerð:	**Árangur:**
1. Menningarviðburðum stöðugt komið á framfæri	25%
2. Hlúð að smærri menningarviðburðum	-
3. Menningararfur Reykjavíkur verði sýnilegur	10%
4. Stórviðburðir s.s. M2000 o.fl. nýttir til kynningar	35%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

1. Koma menningarviðburðum, jafnt stórum sem smáum, á framfæri.
   - Auðvelda aðgengi að menningarviðburðum með sameiginlegri miðasölu.
   - "Viðburðapóstur í miðborginni" – einn mótttökustaður upplýsinga um viðburði.
   - Koma á fót stöðu menningarfulltrúa Reykjavíkurborgar til samræmingar.
   - reykjavik.is (ferðasíður) verði kynningarmiðstöð menningarviðburða.

2. Fjölga og festa í sessi mánaðarlega viðburði.
   - Dæmi um viðburði t.d. "Fashion Week" í nóvember, menningarnótt í ágúst, jazzhátíð í september o.s.fv..

3. Gera Reykjavík að vettvangi stórviðburða.
   - Kynna aðstöðu og möguleika (infrastructure) til stórviðburða.

4. Efla Gestakort Reykjavíkur.

Veitingar, gisting, næturlíf

Stefna:
Tryggð verði fjölbreytt, örugg og skemmtileg þjónusta allt árið.

Markmið:
Rekstrarskilyrði veitinga- og gististaða í borginni verði a.m.k. jafn góð og í samkeppnislöndum.
Öryggis- og umhverfismál á veitinga- og gististöðum verði skv. ítrustu kröfum.
Gisti- og veitingastaðir hafi á sér umhverfisvæna mynd.
Miðborg Reykjavíkur bjóði upp á spennandi næturlíf.

Leiðir:
Komið verði á gæðamati á gististöðum.
Verð á bjór og léttum vínum lækki verulega, áfengisgjald verði lækkað.
Reglur um afgreiðslutíma veitingastaða bjóði upp á meiri fjölbreytni.

Fyrstu aðgerðir:
Stjórnvöld, í samvinnu við Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur og hagsmunaaðila vinni sameiginlega að þróun gæðaflokkunarkerfis fyrir gististaði.
Stjórnvöld verði hvött til að bæta rekstrarskilyrði.
Borgaryfirvöld kanni með hvaða hætti þau geti nýtt sér veitingastaði í stað mötuneyta.

Úrvinnsla:

- Með nýjum áfengislögum var vínhúsaeftirlitsgjaldið og skemmtanaskatturinn lögð niður.
- Helgidagalöggjöf náði fram að ganga.
- Mismunun í nætursölu veitinga mun væntanlega aflögð með staðfestingu breytingar á lögreglusamþykkt Reykjavíkurborgar.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerð:	**Árangur:**
1. Stjórnvöld, í samvinnu viðHeilbrigðiseftirlit	20%
2. Stjórnvöld verði hvött til að bæta rekstrarskilyrði	10%
3. Borgaryfirvöld kanni með hvað hætti þau geti nýtt veitingastaði ...	0%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

1. Hvatt verði til gæðaflokkunar.
    - Borgaryfirvöld komi að málinu ásamt hagsmunaaðilum.

2. Skapaðar forsendur til að bregðast við "spontant" hugmyndum um næturlíf í borginni.
    - Borgaryfirvöld taki jákvætt í slíkar hugmyndir.

3. Meiri áhersla á kynningu veitingahúsa í borginni og íslenskrar matarmenningar.
    - Veitingamenn taki aukna þátt í kynningu á borginni.

4. Aukið frelsi verði í afgreiðslutíma veitingahúsa til að styðja ferðaþjónustu í borginni.
    - Kynntir verði möguleikar sem felast í lengri opnunartíma í upphafi nýrrar aldar.

Afþreying

Stefna:
Reykjavík bjóði upp á fjölbreytta afþreyingu með áherslu á sögu og náttúru.

Markmið:
Fjölbreyttar skipulagðar ferðir um Reykjavík og nágrenni standi til boða.
Almenn afþreying standi til boða allan daginn - allan ársins hring.
Kynntir verði möguleikar til náttúrulegrar afþreyingar, s.s. hestaferðir, hellaskoðun, siglingar, álfaskoðun o.fl.

Leiðir:
Opnunartímar safna verði lengdir allt árið.
Bætt kynning á almennri afþreyingu í borginni fyrir ferðamenn, s.s. á Fjölskyldu- og húsdýragarðinum.
Yfirvöld leyfi nýjum og óhefðbundnum afþreyingarmöguleikum að þróast.
Reiðhöllin og aðstaða í Víðidal verði nýtt til ferðaþjónustu.
Fjölbreyttir möguleikar Reykjavíkurhafnar, s.s. bátsferðir, stangveiði, fugla- og hvalaskoðun verði kynntir.

Fyrstu aðgerðir:
Borgaryfirvöld, ÍTR og Fákur leiti leiða til að efla aðstöðu í Víðidal.
Reykjavíkurhöfn hafi frumkvæði að markvissri kynningu þjónustu sinnar og hagsmunaaðila.

Úrvinnsla:

- Gefnir út fjórir þemabæklingar með hugmyndum um afþreyingu.
- Gefinn út sérstakur bæklingur með hugmyndum um afþreyingu fyrir börn.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir fýsileikakönnun á Vættabyggð í Esju.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir fýsileikakönnun á nútímasafni í Reykjavík.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Siglingamiðstöð (miðstöð afþreyingar tengdri sjó) í Reykjavík.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir gerð kynningarefnis vegna Rally Reykjavík.
- Þrír aðilar bjóða upp á skoðunarferðir um Reykjavík (var einn 1996).
- Leiðsöguskóli Íslands skipuleggur sérhæft nám í leiðsögn um Reykjavík (tæplega 50 manns skráðir). Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir námskeiðið.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir menningarnótt.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Góugleði – Icelandic Beer and Food Festival.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir rekstur Safnarútu.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Náttúrufræðistofnun til fýsileikakönnunar á uppsetningu hvalasýningar árið 2000.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir stofnun Siglingamiðstöðvar við Reykjavíkurhöfn.
- Þrír aðilar bjóða upp á sk. "Reykjavíkurferð" (var einn árið 1996).

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. Opnunartími safna verði lengdur allt árið	25%
2. Bætt kynning á almennri afþreyingu ...	50%
3. Yfirvöld leyfi óhefðbundinni afþreyingu að þróast	10%
4. Reiðhöllin og aðstaða í Víðidal verði nýtt í ferðaþjónstu	30%
5. Fjölbreyttir möguleikar Reykjavíkurhafnar...	10%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

1. Stefna að mánaðarlegum "stórviðburðum allan ársins hring".
   - Hvetja til nýrrar "afþreyingar" utan háannar (t.d. Þorrablót, grænmetisuppskeruhátíðir, lambakjöts "karnival" o.fl.).
2. Lengja sérstaklega opnunartíma safna á háönn og kringum jól og áramót.
   - Koma á samstarfsvettvangi safna m.a. til að samræma opnunartíma og sýningaskipti.
3. Nýta hafnaraðstöðu til frekari afþreyingar.
   - Nota hafnardaginn, sjómannadaginn, Viðeyjarheimsóknir o.fl. í tengslum við höfnina.
4. Kynningarefni um þjóðfræðilegt efni sé til m.a. um álfa og huldufólk.
   - Nýtt verði kort og merkingar um álfabyggðir í Reykjavík.
5. Afþreying og atvinnulíf (opna möguleika til að kynna ferðaþjónstu).
   - Athuga með aðkomu sjávarútvegs, gróðurræktenda o.fl..

Samgöngur:

Stefna:
Ferðamönnum verði gert auðveldara að komast á milli áfangastaða.

Markmið:
Byggð verði upp öflug samgöngumiðstöð við Reykjavíkurflugvöll.
Upplýsingar um samgöngukerfi verði aðgengilegar sem víðast í borginni.
Aðgengi hópferða- og leigubíla að ferðamannastöðum verði bætt.

Leiðir:
Leiðakerfi SVR, flugs, BSÍ og leigubíla verði tengt í einni öflugri samgöngumiðstöð.
Merkingar verði bættar, bæði á íslensku og erlendum tungumálum.
Borgaryfirvöld endurskoði umhverfi ferðamannastaða m.t.t. aðgengis.

Fyrstu aðgerðir:
Borgaryfirvöld hafi frumkvæði í að láta gera forkönnun á hagkvæmni samgöngumiðstöðvar sem reist verði eigi síðar en árið 2002. Unnið verði í samvinnu við ríki, SVR, leigubílstjóra, flugfélög og Kynnisferðir.

Ferðamálafulltrúi, í samvinnu við Gatnamálastjórann í Reykjavík, Vegagerðina, leiðsögumenn og samtök bílaleiga geri áætlun um bættar merkingar í borginni.

Ferðamálafulltrúi, í samvinnu við Borgarskipulag, leiðsögumenn og hópferðabílstjóra, geri úttekt á aðgengi og síðan áætlun um bætt aðgengi að ferðamannastöðum.

Úrvinnsla:

- AFR í samvinnu við Borgarskipulag hefur unnið að undirbúningi á uppsetningu skilta og vegvísa í borginni. Gert er ráð fyrir að fyrstu skiltin verði sett upp vorið 1999.
- Gefinn út bæklingur um aðgegni fatlaðra að ferðamannastöðum (AFR í samvinnu við samtök fatlaðra á höfðuðborgarsvæðinu).
- Ferðamálafulltrúi hefur haldið námskeið á vegum Frama (félags leigubifreiðastjóra) í tengslum við leyfisveitingar leigubifreiðastjóra.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	Árangur:
1. Byggð verði upp öflug samgöngumiðstöð við Reykjavíkurflugvöll	0%
2. Merkingar verði bættar bæði á íslensku og erlendum tungumálum	15%
3. Aðkoma hópferðabíla að ferðamannastöðum verði bætt	30%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

1. Öflug samgöngumiðstöð verði byggð upp við Reykjavíkurflugvöll.
   - Borgaryfirvöld hafi frumkvæði í að láta gera könnun á hagkvæmni samgöngumiðstöðvar í borginni.

2. SVR verði nýtt betur í þágu ferðaþjónstunnar.
   - Samvinna við SVR um mótun ferðamanna-leiðakerfis.
   - Strætisvagn milli verslanamiðstöðva og ferðamannastaða.
   - SVR- tímatafla á ensku.

3. Áfram verði unnið að bættum merkingum bæði á íslensku og erlendum tungumálum.
   - Ferðamálafulltrúi í samvinnu við Borgarskipulag, Gatnamálastjóra, leiðsögumenn o.fl. geri áætlun um bættar merkingar í borginni.

- Setja upp vegpósta/upplýsingaskilti. Bæta merkingar á stofnunum og fyrirtækjum (einkum þeim sem ferðamenn sækja).

4. Menntun og þjónustuvitund bílstjóra verði aukin.
    - Bílstjórar verði virkir þátttakendur á námskeiðum f. starfsfólk í ferðaþjónustu.

5. Auka samstarf Borgarskipulags og ferðaþjónustu t.d. vegna kortaútgáfu á ensku og íslensku.

Íþróttir, hollusta og heilsa:

Stefna:
Möguleikar á virkri þátttöku ferðamanna til íþrótta og útivistar verði mikilvægur þáttur í kynningu Reykjavíkurborgar.

Markmið:
Skipulögðum möguleikum til útivistar verði komið á framfæri.
Ferðamenn hafi aðgang að íþróttaaðstöðu á ýmsum tímum sólarhrings, s.s. golfi og sundi.
Hlúð verði að alþjóðlegum, árlegum íþróttaviðburðum.

Leiðir:
Náttúruleg útivist í Reykjavík verði kortlögð, þ.á.m. Nesjavallasvæðið.
Íþróttafélögin í Reykjavík kynni og opni aðgengi fyrir ferðamenn.
Sundlaugar verði kynntar sem "Thermo-pools" eða með hliðstæðum nöfnum á erlendum tungum.

Fyrstu aðgerðir:
Ferðamálafulltrúi og ferðaskrifstofur komi kerfisbundið upplýsingum um möguleika á útivist og íþróttum í Reykjavík á framfæri.
Myndaður verði vinnuhópur fulltrúa íþróttahreyfinga og Reykjavíkurborgar til að hvetja til alþjóðlegra íþróttaviðburða í borginni.

Úrvinnsla:

- Reykjavíkurborg orðinn aðili að Evrópusamtökum heilsustaða – ýmsar leiðir opnast til að kynna íþóttir, hollustu og heilsu í borginni.
- Gefinn út bæklingur "Sport Pleasures in Reykjavík".
- Hugtakið "Thermo-pools" komið inn í kynningu á sundlaugum m.a. nýjum bæklingi ÍTR um sundlaugar sem heitir "Thermo-swimmingpools" í Reykjavík.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir ÍT ferðir til að markaðssetja íþóttaferðir til Reykjavikur.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. Kortleggja útivistarsvæði	90%
2. Auka aðgengi ferðamanna að aðstöðu íþróttafélaganna.	0%
3. Auglýsa sundlaugar sem *"Thermopools"* fyrir erl. ferðamenn	70%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

1. Leggja áherslu á að kynna Reykjavík sem heilsuborg.
    - Í kynningarefni borgarinnar verði lögð áhersla á Reykjavík heilsuborg.
    - Halda áfram að kynna möguleika "Thermopools". Auglýsa mætti t.d. Árbæjarlaug sem "skemmtigarð" eða "Thermo-park".
    - Miðnæturopnun einnar sundlaugar.

2. Hlúa þarf að og auka fjölda árlegra, alþjóðlegra íþróttaviðburða í borginni samhliða innlendum. Hugmyndir um að koma t.d. upp hefð fyrir unglingamótum eða kvennamótum.
   - Hugmyndir um "hjólarallý" eða hjóladag. Einnig þríþraut og fjölíþróttir sem nýlundu í íþróttaviðburðum borgarinnar. Koma þarf saman hagsmunaaðilum; ÍTR, Atvinnu- og ferðamálastofu, ÍFA o.f.l.

4. Tengja saman íþróttir og listir sbr. listsýninguna "Strandlengjuna".

Umhverfismál

Stefna:
Reykjavík verði þekkt sem hin vistvæna og vistlega höfuðborg Norðursins.

Markmið:
Notaðar verði vistvænar úrlausnir í samgöngu- og sorpmálum.
Endurvinnsla verði sjálfsagður hluti af daglegu lífi í borginni.
Reykjavík og nágrenni verði vettvangur fræðslu í umhverfismálum.
Ásýnd borgarinnar verði snyrtileg og smekkleg.

Leiðir:
Kerfisbundinni flokkun sorps á upphafsstað verði komið á.
Vitund borgarbúa í umhverfismálum verði styrkt með fræðslu og kynningu.
Náttúrukostir Reykjavíkur og nágrennis verði nýttir við kynningu.
Hönnun umhverfismerkinga og auglýsingaskilta verði samræmd.

Fyrstu aðgerðir:
Umhverfisráð Reykjavíkur beiti sér fyrir fræðslu til fyrirtækja og einstaklinga um umhverfisvernd.
Borgaryfirvöld, í samvinnu við Samband veitinga- og gistihúsa, komi á vottunarkerfi fyrir veitinga- og gististaði.
Tengja útnefningu á "fegurstu götu Reykjavíkur" við ferðaþjónustu: "Ræktaðu garðinn þinn".
Borgaryfirvöld og Þróunarfélag Reykjavíkur komi með tillögur um bætta ásýnd miðborgarinnar.
Sérstakt hreinsunarátak verði gert í miðborg Reykjavíkur.

Úrvinnsla:
- Komin fram umhverfisstefna Reykjavíkurborgar, ráðinn umhverfisfulltrúi til að fylgja málum eftir.
- Settar fram tillögur um bætta ásýnd miðborgarinnar.
- Ákveðið að gera hreinsunarátak í tilefni menningarborgarársins.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. Kerfisbundin flokkun sorps á upphafsstað (fernur/flöskur/pappír)	20%
2. Vitund borgarbúa í umhverfismálum verði styrkt með fræðslu ...	20%
3. Náttúrukostir borgarinnar og nágrennis verði nýttir við kynningu	40%
4. Hönnun umhverfismerkinga og auglýsingaskilta verði samræmd	10%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:
1. Hvetja til umhverfisvænnar innkaupastefnu borgarinnar -
   - Heilbrigðis- og umhverfisnefnd/Innkaupastofnun.

2. Efla þarf kynningu í umhverfismálum, mikið efni er til sem þarf að komast á rétta staði.
   - Ferðamálafulltrúi, heilbrigðis- og umhverfisnefnd/Upplýsingamiðstöð ferðamála.
   - Kynningar á umhverfismálum fyrir borgarstofnanir.

- Tengja fræðslu við skólakerfið – endurmenntun kennara.

3. Nota umhverfismál við markaðssetningu Reykjavíkurborgar.
   - Kynningarefni um umhverfismál verði þýdd á erlend tungumál.
   - Setja á Internetið – ferðamála- og umhverfisfulltrúi.
   - Samræma og samhæfa upplýsingaefni Reykjavíkurborgar.

4. Skilgreina/finna mælanleika á "vistvænustu höfuðborg norðursins" og móta leiðir til að ná markmiði.
   - MarkUpp hópur vinni að skilgreiningu.

Skólar, námskeið, ráðstefnur

Stefna:
Reykjavík verði þekkt sem borg fræðslu og upplifunar.

Markmið:
Vísinda- og menntastofnunum verði markvisst hjálpað við að koma sérþekkingu sinni á framfæri.
Aukin verði skipulögð fræðsla fyrir ferðamenn á öllum aldri.
Ný ímynd Reykjavíkur verði nýtt til að laða að ráðstefnur og fundi.

Leiðir:
Auka samstarf vísinda- og menntastofnana við söluaðila í ferðaþjónustu.
Byggt verði sameiginlegt tónlistar- og ráðstefnuhús.
Sérhæfð sumarnámskeið verði efld.
Skólar vinni að því að fá námseiningar héðan metnar í skólum erlendis.
Þeir sem tengjast alþjóðlegu starfi fái aðstoð við skipulagningu og öflun ráðstefna.

Fyrstu aðgerðir:
Ferðamálafulltrúi, í samvinnu við Endurmenntunarstofnun Háskólans og aðrar menntastofnanir, þrói frumgerð að námskeiðahaldi fyrir ferðamenn. Leitað verði til Nýsköpunarsjóðs námsmanna og Kríunnar. Vinna hefst sumarið 1997.
Starfsemi Ráðstefnuskrifstofu Íslands verði efld.

Úrvinnsla:
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Sumarskóla H.Í. vegna markaðssetningar.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Rannsóknarþjónustu H.Í. og Kríuna vegar útgáfu á kynningarefni um samstarf fræðslurannsókna og ferðaþjónustu.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. Ferðamálafulltrúi, í samvinnu við Endurmenntunarstofnun ...	30%
2. Starfsemi Ráðstefnuskrifstofu Íslands verði efld	15%
3. Byggt verði sameiginlegt tónlistar og ráðstefnuhús	20%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:
1. Hefja sem fyrst kynningu á væntanlegu ráðstefnu-og tónlistarhúsi auk annars ráðstefnu- og fundarrýmis.
   - Kynna fyrir félagasamtökum og tengiliðum erlendra skólafélaga þá möguleika sem Reykjavík býður upp á (t.d. MarkUpp hópur).

2. Auka þarf áherslu á námskeiðahald fyrir menningarborgarárið. Tengja með því móti menntun/fræðslu og menningu.
    - Kynna fyrir fulltrúum menntastofnana (stjórnendum, nemendafélögum o.fl.) þá aðstöðu/möguleika sem Reykjavík býður upp á fyrir smærri og stærri fundi/ráðstefnur.

3. Efla þarf tengsl mennta/vísinda og ferðaþjónustunnar.
    - Skipuleggja námskeið/fyrirlestra fyrir erlenda ferðamenn (AFR, Nýsköpunarsjóður námsmanna).
    - Kynna möguleika á móttöku erlendra skólahópa í borginni. Athuga sam-norræna styrki og styrki frá Evrópubandalaginu (Hitt húsið).

Samfélagsþjónusta

Stefna:
Reykjavík verði þekkt sem öruggur áfangastaður og upplýsingar um þjónustu verði aðgengilegar og réttar.

Markmið:
Allir ferðamenn, þ.m.t. fatlaðir, aldraðir og fjölskyldufólk, geti notið þjónustu í borginni.
Grunnþörfum íbúa og ferðamanna verði mætt við skipulag og uppbyggingu.
Upplýsingum um gæði samfélagsþjónustunnar (s.s. fjarskipta- og heilbrigðisþjónustu) verði komið á framfæri með skipulögðum hætti.

Leiðir:
Borgaryfirvöld beiti sér fyrir og hafi forgöngu um að tryggja aðgengi allra að þjónustustöðum í borginni.
Boðið verði upp á fræðslu um samfélagsþjónustu fyrir starfsfólk í þjónustugreinum.
Einn aðili í borginni taki á móti og haldi utan um upplýsingar um samfélagsþjónustu í borginni.

Fyrstu aðgerðir:
Atvinnu- & ferðamálastofa Reykjavíkurborgar vinni með FÍF, SVG, leigubílstjórum, Hótel- og matvælaskólanum, Samtökum fatlaðra o.fl. að fræðslu um samfélagsþjónustu.
Ferðamálafulltrúi og ferlinefndir vinni að því að hvetja veitinga- og gistihús og forráðamenn á helstu viðkomustöðum ferðamanna til að bæta aðgengi og þjónustu við fatlaða.
Upplýsingum um samfélagsþjónustu verði safnað saman á Upplýsingamiðstöð ferðamála.

Úrvinnsla:
- Upplýsingakafli í Reykjavíkurkorti endurbættur. Einnig birtur í bæklingi borgarinnar. Allar nauðsynlegar upplýsingar þar að finna. Upplýsingamiðstöð ferðamála hefur umsjón með þessum upplýsingum.
- Gefinn út bæklingur um aðgengi fatlaðara að ferðamannstöðum (Atvinnu- og ferðamálanefnd og samtök fatlaðra). Hvatning fyrir staði til að bæta aðgengi sitt.
- Námskeið fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. AFR vinni með FÍF, SVG, leigubílstjórum ...	40%
2. Ferðamálafulltrúi og ferlinefndir hvetji veitinga- og gistihús	30%
3. Upplýsingum um samfélagsþj. verði safnað saman á Upplýsingamiðstöð	80%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:
1. Námskeið fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu verði fastur liður og eflt frá því sem nú er.
    - AFR leiti samstarfs við fyrirtæki og stofnanir um þróun námskeiða fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu.

2. Kynna enn frekar góðan “infrastructure” – örugga borg og góða tungumálakunnáttu.
   - Lögð verði rík áhersla á “infrastructure” í kynningarefni borgarinnar.

Atvinnulíf

Stefna:
Kynnt verði íslenskt atvinnulíf og framleiðsla.

Markmið:
Ferðamenn fái tækifæri til að kynnast gæðum og fjölbreytni íslenskrar framleiðslu.
Vistvænt umhverfi verði sýnt.

Leiðir:
Reykvísk útgerð og vinnsla sameinist um að kynna veiðar, vinnslu og vörur.
Ferðamenn kynnist hvers kyns nýtingu á náttúrulegum orkugjöfum.

Fyrstu aðgerðir:
Borgaryfirvöld hafi forgöngu um skipan nefndar stjórnenda reykvískra framleiðslufyrirtækja, sem undirbúi kynningu á atvinnulífinu fyrir ferðamenn í Reykjavík. Í nefndinni sitji m.a. fulltrúar ferðaþjónustu, Útflutningsráðs, Samtaka iðnaðarins og Reykjavíkurhafnar.
Leitað verði stuðnings Aflvaka hf. og Nýsköpunarsjóðs um framkvæmd.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. Reykvísk útgerð og vinnsla sameinist um að kynna veiðar, vinnslu ..	0%
2. Ferðamenn kynnist hvers kyns nýtingu á náttúrulegum orkugjöfum	10%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:
Standi óbreytt frá skýrslu.

Nýsköpun

Stefna:
Reykjavík verði þekkt sem borg upplifunar.

Markmið:
Lögð verði áhersla á uppbyggingu afþreyingar þar sem ferðamenn eru virkir þátttakendur.
Stuðlað verði að því að öll fjölskyldan geti ferðast saman jafnt sumar sem vetur.

Leiðir:
Sýningar, hátíðir og ýmiss konar afþreying verði efld.
Vetrarfrí verði komið á í skólum og á vinnustöðum.

Fyrstu aðgerðir:
Reykjavíkurborg hvetji til nýsköpunar í ferðaþjónustu með árlegri samkeppni og styrkjum.
Frumlegustu nýjungar á hverju ári verði verðlaunaðar.

Úrvinnsla:

- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Menningarnótt í miðborginni.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Jazzhátíð í Reykjavík.
- Atvinnu- og ferðamálanefnd styrkir Gougleði í Reykjavík.
- Sjá einnig kaflann um afþreyingu.

Mat á úrvinnslu:

Aðgerðir:	**Árangur:**
1. Sýningar, hátíðir og ýmiss konar afþreying verði efld	15%
2. Vetrarfríi verði komið á í skólum og vinnustöðum	0%

Tillögur að nýjum leiðum/aðgerðum:

Standi óbreytt frá síðustu skýrslu.

Mat á árangri[1)]

Heildarfj. gistinátta á höfuðb.sv [2)]	1996	1997	Aukning %
Háönn (maí - ágúst)	265000	277500	4,7
Lágönn (september - apríl)	242000	261000	7,9
Gistinætur alls á höfuðborgarsvæðinu	507000	538500	6,2
Fjöldi ársverka í ferðaþjónustu [3)]	1751	1790	2,2
Tekjur af ferðamönnum í Rvk (mia)[4)]			
erlendir ferðamenn	10.170.000.000	11.020.000.000	8,4
innlendir ferðamenn	1.380.000.000	1.550.000.000	12,3
Tekjur alls	11.550.000.000	12.570.000.000	8,8

1) Sbr. Stefnumót 2002 (bls. 5):
- Fjöldi gistinátta utan háannatíma aukist um 10% á ári, úr 242.000 árið 1996 í 390.000 árið 2002, og fjöldi gistinátta á háannatíma aukist um 6% á ári, úr 265.000 árið 1996 í 354.000 árið 2002.
- Fram til ársins 2002 fjölgi ársverkum í ferðaþjónustu á höfuðborgarsvæðinu um 4% á ári, úr 1751 árið 1996 í 2.130 árið 2002.*
- Fram til ársins 2002 aukist tekjur og arðsemi fyrirtækja og aðila á höfuðborgarsvæðinu um 10% á ári, úr 11,5 milljörðum árið 1996 í 18,6 milljarða árið 2002.*

*Við Útgáfu Stefnumóta 2002 (júní 1997) var stuðst við nýjustu upplýsingar Þjóðhagssstofnunar. Stofnunin sendi frá sér leiðréttar tölur síðar sama ár og eru þær birtar hér. Þetta ber að hafa í huga þegar borin er saman frumútgáfa S2002 og þessi endurskoðun.

2) Skv. Gistiskýrslum Hagstofu Íslands.

3) Skv. upplýsingum Þjóðhagsstofnunar voru áætluð ársverk í ferðaþjónustu árið 1997 alls 4.785 á landinu öllu. Áætlaður fjöldi ársverka 1997 í ferðaþjónustu á höfuðborgarsvæðinu miðast við hlutdeild höfuðborgarsvæðisins í heildarfjölda gistinátta (innlendir og erlendir ferðamenn) skv. Gistiskýrslum Hagstofu Íslands (37,4%).

4) Skv. Ársskýrslu Ferðamálaráðs Íslands 1997 voru tekjur af erlendum ferðamönnum árið 1997 alls 22,3 milljarðar (fargjaldatekjur og ferðakostnaður á Íslandi). Á Þjóðhagsstofnun hefur verið gerð tilraun til að skipta heildarumsvifum ferðaþjónustunnar hér innanlands niður á hópa ferðamanna og skv. þeim vísbendingum má gera ráð fyrir að um 58% umsvifanna megi rekja til erlendra ferðamanna en um 42% til innlendra ferðamanna. Áætlaðar tekjur ferðaþjónustunnar á höfuðborgarsvæðinu miðast við hlutdeild höfuðborgarsvæðisins í heildarfjölda gistinátta (erlendir ferðamenn = 49,4 og innlendir ferðamenn = 17,3%). Vitað er að stór hluti innlendra ferðamanna í höfuðborgarsvæðinu dvelur ekki á skráðum gististöðum og er því nauðsynlegt að gera samanburðarhæfar kannanir um eyðslu innlendra ferðamanna.