

Skýrsla

ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra um árangur af störfum Stjórnstöðvar ferðamála.

Í samkomulagi ríkisstjórnar Íslands, Sambands íslenskra sveitarfélaga og Samtaka ferðaþjónustunnar um eflingu íslenskrar ferðaþjónustu til ársins 2020 sem undirritað var í október 2015 felst að sett verði á laggirnar Stjórnstöð ferðamála sem starfa skuli til ársloka 2020. Samkvæmt samkomulaginu skal formaður stjórnar Stjórnstöðvar ferðamála, sem jafnframt er ráðherra ferðamála, gera Alþingi árlega grein fyrir árangri af störfum hennar. Skýrsla þessi er lögð fram í þeim tilgangi.

Stjórnstöð ferðamála

Undirbúningur endurskoðunar á stefnu í ferðaþjónustu hófst árið 2014 og kom þá í ljós að undirstöður og áreiðanleg, samanburðarhæf gögn og mælikvarða vantaði. Ábyrgð var auk þess víða óljós, lagaumgjörð flókin og skipulag greinarinnar óskýrt. Þáverandi iðnaðar- og viðskiptaráðherra og Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) tóku því höndum saman og samþykktu að undirbúa stofnun Stjórnstöðvar ferðamála sem ætlað væri að starfa út árið 2020.

Árið 2015 var stofnaður stýrihópur sem vann að gerð *Vegvísis í ferðaþjónustu* sem markar starfsramma Stjórnstöðvar ferðamála þar sem lykiláherslur og forgangsmál íslenskrar ferðaþjónustu á árunum 2015–2020 eru skilgreind. Starfsramminn byggir á sjö áhersluþáttum, en þeir eru samhæfing, jákvæð upplifun ferðamanna, áreiðanleg gögn, náttúruvernd, hæfni og gæði, aukin arðsemi og dreifing ferðamanna. Í *Vegvísí í ferðaþjónustu* eru skilgreind forgangsmál í verkefnaáætlun 2016–2017 sem eru þau verkefni sem Stjórnstöð ferðamála hefur lagt megináherslu á og talið var brýnast að vinna að á fyrstu árum starfseminnar.

Eins og fram kemur í *Vegvísí í ferðaþjónustu* er tilgangur Stjórnstöðvar ferðamála „að styrkja þann grunn sem þarf að vera til staðar við mótun framtíðarstefnu í ferðaþjónustu sem hefur sjálfbærni að leiðarljósi og er í sátt við land og þjóð. Hlutverk Stjórnstöðvarinnar er að samhæfa aðgerðir og útfæra leiðir í samvinnu við stjórnsýslu, sveitarfélög, stoðkerfi greinarinnar vítt og breitt um landið, greinina sjálfa og aðra hagaðila.“

Starfsemin

Í stjórn Stjórnstöðvar ferðamála sitja ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra, fjármála- og efnahagsráðherra, samgöngu- og sveitarstjórnarráðherra og umhverfis- og auðlindaráðherra, auk fjögurra fulltrúa frá Samtökum ferðaþjónustunnar og tveggja fulltrúa Sambands íslenskra sveitarfélaga. Starfsemin er fjármögnuð af ríkissjóði og Samtökum ferðaþjónustunnar. Starfsmenn eru þrír, framkvæmdastjóri og tveir verkefnastjórar, en árið 2017 störfuðu tveir starfsmenn til viðbótar tímabundið hjá Stjórnstöðinni. Frá stofnun hefur Stjórnstöðin unnið að samtals 73 verkefnum og byggjast þau öll á áðurnefndum sjö áhersluþáttum. Gerð skýrslu um árangur og framgang verkefna Stjórnstöðvarinnar er tímabær, en auk þess sem að framan segir er jafnframt gert ráð fyrir því í *Vegvísí í ferðaþjónustu* „að

Alþingi verði árlega gerð grein fyrir stöðu verkefna ferðamála, ásamt áherslum og forgangsriðun til framtíðar.“

Verkefni/ár	2016	2017	2018
Fjöldi hvers árs	45	16	9

Mynd 1: Fjöldi verkefna á hverju starfsári Stjórnstöðvar ferðamála 2016-2018.

Áhersluþættir 2015-2020 samkvæmt *Vegvísi í ferðaþjónustu*

Hér verður gerð grein fyrir áhersluþáttunum sjö og helstu verkefnum sem Stjórnstöð ferðamála hefur unnið að í tengslum við þá frá árinu 2016. Nánari umfjöllun um helstu verkefni er að finna í viðauka.

1. Samhæfing

Með samhæfingu er átt við skilgreind verkefni sem meðal annars lúta að skilvirkari stjórnsýslu, endurskoðun laga og reglugerða, leyfisveitingum, áhættustýringu, fjármögnun aðgerða á vegum stjórnvalda og hagaðila, stefnumótun og starfsumhverfi greinarinnar.

Ferðaþjónustan tengist beint og óbeint fjölmörgum verkefnum hins opinbera. Nefna má löggæslu, öryggismál, heilbrigðismál, umhverfismál og samgöngur, auk fjármála hins opinbera og hagstjórn. Lögð hefur verið rík áhersla á að tengja saman ólíkar stofnanir, ráðuneyti og hagaðila við framkvæmd verkefna sem fram koma í *Vegvísi í ferðaþjónustu*.

Um leið hefur verið tekið tillit til ábyrgðar stjórnsýsluaðila og annarra þeirra sem taka þátt í verkefnum. Vel hefur tekist til við samhæfingu, en þar er um að ræða grundvallaratriði sem þarf enn frekari umfjöllun á komandi árum.

Segja má að sjálf tilvist Stjórnstöðvar ferðamála stuðli að aukinni samhæfingu og því eru flest ef ekki öll verkefni sem unnin hafa verið á hennar vegum ávöxtur þeirrar auknu samhæfingar. Af einstökum verkefnum sem unnið hefur verið að og falla undir áhersluþáttinn samhæfingu má m.a. nefna:

- ▶ Sviðsmyndir og áhættugreining í ferðaþjónustu til 2030.
- ▶ Stefnumótandi áfangastaðáætlanir (DMP) - 1. áfangi.
- ▶ Skilvirk stjórnsýsla – skýrsla.
- ▶ Þolmörk og sjálfbærnivísar.

2. Jákvæð upplifun ferðamanna

Með jákvæðri upplifun ferðamanna er vísað til aðgerða sem miða að því að uppbygging ferðaþjónustunnar byggist á gestrisni og góðri þjónustu við ferðamenn. Verkefnin varða upplýsingagjöf og samskipti við ferðamenn, auk öryggismála og hæfni starfsfólks í ferðaþjónustu. Þrátt fyrir að ánægja erlendra ferðamanna hérlandis mælist afar mikil er áframhaldandi vinna mikilvæg til að tryggja gæði þeirrar þjónustu sem veitt er. Þetta er grundvallarforsenda fyrir framþróun greinarinnar sem og verðmætasköpun og markmiðasetningu stjórnvalda og hagaðila.

Verkefni sem unnið hefur verið að og falla undir áhersluþáttinn jákvæð upplifun ferðamanna eru m.a.:

- ▶ Áhættustjórnun í ferðaþjónustu - mótun á aðferðafræði og hönnun sniðmáts.
- ▶ Salernismál - ástandsgreining, þarfagreining og tillögur um rekstrarform.
- ▶ Tillögur um brýn forgangsverkefni 2017 - öryggismál og samgöngur.

- Tímabundin salernisaðstaða á áningarstöðum Vegagerðarinnar 2017-2020.

3. Áreiðanleg gögn

Með áreiðanlegum gögnum er m.a. átt við rannsóknir og kannanir um málefni ferðaþjónustunnar sem nýtast við ákvarðanatöku ríkis og sveitarfélaga sem og fyrir atvinnugreinina sjálfa. Um er að ræða gagnaöflun sem unnin er á alþjóðlega samanburðarhæfan hátt og myndar samfellda tímalínu sem gefur yfirlit yfir þróun og samanburð við önnur lönd.

Eitt umfangsmesta verkefni áreiðanlegra gagna var að skapa vettvang þar sem hægt væri að birta á einum stað upplýsingar og niðurstöður kannana og talninga í ferðaþjónustu. Í því skyni var þróað og sett upp vefviðmót, Mælaborð ferðaþjónustunnar. Þar er að finna helstu upplýsingar um stöðu og framgang greinarinnar, s.s. um tekjur af ferðaþjónustu, fjölda ferðamanna, gistingu, viðhorf ferðamanna og heimamanna og niðurstöður úr landamærakönnun meðal erlendra ferðamanna. Mælaborðið er komið í umsjá Ferðamálastofu og er mikilvægt að fylgja eftir áframhaldandi þróun þess á næstu árum.

Verkefni sem unnið hefur verið að og falla undir áhersluþáttinn áreiðanleg gögn eru m.a.:

- Mælaborð ferðaþjónustunnar - ný vefsíða.
- Landamærakönnun - unnin í samstarfi við Ferðamálastofu og Hagstofuna.
- Ferðavenjukannanir meðal erlendra gesta á einstökum svæðum.
- Viðhorfskannanir.

4. Náttúruvernd

Með náttúruvernd er einkum vísað til verkefna sem miða að verndun náttúrunnar og álagsstýringu, m.a. með auknu samstarfi hagaðila og náttúruverndaryfirvalda. Einnig er átt við verkefni sem varða Framkvæmdasjóð ferðamannastaða (og endurskoðun hans), skipulagningu á áfangastöðum ferðamanna í hverjum landshluta og skilgreiningu á fyrirmyndaráfangastöðum.

Stýring álags á náttúru, ekki síður en uppbygging innviða, verður áfram forgangsmál næstu ár. Brýnt er að þróa aðferðir til að jafna álag á ferðamannastöðum og stuðla að sjálfbærri nýtingu landsvæða.

Náttúruvernd er ein mikilvægasta forsenda sjálfbærrar ferðaþjónustu enda sýna rannsóknir að ferðamenn koma einkum hingað vegna náttúru landsins.

Verkefni sem unnið hefur verið að og falla undir áhersluþáttinn náttúruvernd eru m.a.:

- Ástandsmat áfangastaða - unnið í samstarfi við Umhverfisstofnun.
- Sniðmát við uppbyggingu ferðamannastaða.
- Greining á líklegri fjárþörf við uppbyggingu ferðamannastaða 2017.
- Tillögur um breyttar starfsreglur Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða.

5. Hæfni og gæði

Gæðamál skipta sköpum í starfsemi ferðaþjónustufyrirtækja. Undir þennan lið falla aðgerðir til að samræma gæðastarf fyrirtækja, tryggja gegnsæi gæðamála, hæfni starfsmanna, fagmennsku, aðgengi að leiðbeiningum og fræðsluefni, auk stofnunar formlegra námsbrauta til að styðja við framþróun atvinnugreinarinnar.

Eitt af fyrstu verkefnum Stjórnstöðvar var undirbúningur og síðan stofnun Hæfnisets ferðaþjónustunnar, sem hefur m.a. það hlutverk að greina þörf á fræðslu, móta leiðir í fræðslustarfi, auka samvinnu um fræðslu og koma upplýsingum á framfæri til fræðsluaðila og fyrirtækja í ferðaþjónustu.

Verkefni sem unnið hefur verið að og falla undir áhersluþáttinn hæfni og gæði eru m.a.:

- ▶ Könnun á mannafla- og fræðsluþörf í ferðaþjónustu.
- ▶ Tillögur um fjárfestingu í hæfni og gæðum – skýrsla.
- ▶ Hæfnisetur ferðaþjónustunnar – undirbúningur og stofnun.

6. Aukin arðsemi

Mikill vöxtur í fjölda ferðamanna á undanförunum árum hefur haft í för með sér margvíslegar áskoranir fyrir íslenska ferðaþjónustu. Styrking íslensku krónunnar sem og almennar launahækkanir hafa haft veruleg áhrif á arðsemi í greininni. Þá hefur hinn mikli vöxtur leitt af sér verulega aukna þörf fyrir þjónustu og fjárfestingu í innviðum.

Stjórnstöð ferðamála hefur haft umsjón með verkefni sem snýr að markhópagreiningu og á að stuðla að skilvirkari nýtingu markaðsfjármuna, sem og að fá til landsins ferðamenn sem gefa vel af sér og falla sem best að því sem ferðaþjónustan býður upp á. Einnig er unnið að einföldun leyfisveitinga með því að setja á fót „leyfisgátt“ fyrir fyrirtæki í ferðaþjónustu. Þá verður unnið áfram að öflun áreiðanlegra gagna þannig að forsendur fyrir ákvarðanatöku séu alltaf sem bestar.

Verkefni sem unnið hefur verið að og falla undir áhersluþáttinn aukin arðsemi eru m.a.:

- ▶ Greining á beinum opinberum tekjum og gjöldum vegna ferðaþjónustu.
- ▶ Markhópagreining.
- ▶ Greining á framleiðni í ferðaþjónustu (verkefni í upphafsfasa).

7. Dreifing ferðamanna

Þessi áhersluþáttur miðar að því að tryggja að þróun ferðaþjónustu nái til allra landshluta. Það er mikilvægt í efnahagslegu og samfélagslegu tilliti að fjárhagslegur ávinningur af ferðaþjónustu dreifist um landið auk þess sem aukin dreifing ferðamanna stuðlar að jafnara álagi á náttúruna. Verkefnið varðar samgöngur í breiðum skilningi, stoðkerfi greinarinnar, leiðamerkingar, upplýsingagjöf og viðhald innviða.

Verkefni sem unnið hefur verið að og falla undir áhersluþáttinn dreifing ferðamanna eru m.a.:

- ▶ Talningar til að mæla dreifingu ferðamanna um landið.
- ▶ Gjaldtökuleiðir í ferðaþjónustu – skýrsla.
- ▶ Samanburður á tæknilausnum við gjaldtöku á bílastæðum.

Áhersluþættir 2018 til 2020	
Áhersluþáttur	Fj. verkefna
1. Samhæfð stýring ferðamála	14
2. Jákvæð upplifun ferðamanna	8
3. Áreiðanleg gögn	34
4. Náttúruvernd	5
5. Hæfni og gæði	4
6. Aukin arðsemi	3
7. Dreifing ferðamanna	5
Samtals	73

Mynd 2: Fjöldi verkefna eftir áhersluþáttum 2018-2020.

Forgangsmál í verkefnaáætlun 2016-2017

Í *Vegvísí í ferðaþjónustu* koma fram þau forgangsmál sem stjórnvöld og hagaðilar í ferðaþjónustu sammæltust um árið 2015 að leggja þyrfti áherslu á að framkvæma á árunum 2016-2017. Sá listi var ekki tæmandi og skyldi Stjórnstöð ferðamála meta verkefnin og endurskoða þau árlega. Forgangsmálum var ætlað styrkja grunnstarfsemi ferðaþjónustunnar og styðja við frekari mótun markmiða, verkefna og aðgerða sem mættu stuðla að frekari framgangi greinarinnar. Forgangsmálin eru átján og fellur hvert þeirra undir einn eða fleiri hinna sjö áherslupátta í starfsemi Stjórnstöðvarinnar.

Forgangsmálin

Nr	Verkefni	Nr	Verkefni
1	Að ná utan um öran vöxt í greininni með starfsemi Stjórnstöð ferðamála á grunni samhæfingu aðgerða og að forgangsmál verði framkvæmd.	10	Að „fyrirmyndarstaðir“ í ferðaþjónustu verði valdir, þeir kynntir sem slíkir bæði hér á landi og erlendis og verði þekktir. Hafist verði handa við val þeirra og hönnun árið 2016.
2	Að tryggja að áreiðanlegar, tímanlegar og alþjóðlega samanburðarhæfar mælingar gefi skýra mynd af stöðu greinarinnar á hverjum tíma.	12	Að ákveðið verði hvaða áfangastaðir ferðamanna í hverjum landshluta þarfnist aðgangsstýringar og stýra umferð um þá með umhverfisleg og félagsleg þolmörk og öryggi ferðamanna að leiðarljósi.
3	Að sett verði mælanleg markmið út frá áreiðanlegum gögnum og fylgja þeim eftir til að ná sem bestum árangri.	13	Að greindar verði þarfir fyrir heildstæðar úrbætur til að styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðaþjónustunnar og vinna að skilvirkum leiðum til úrbóta.
4	Að unnið verði að mörkun Íslands sem áfangastaðar, skilgreina markhópa og markaðssetja í samræmi við það.	14	Að áætlanir verði gerðar um mannafla- og þjálfunarpörf í ferðaþjónustu í öllum landshlutum.
5	Að útfærðar verði leiðir til að sveitarfélög hafi tekjur til að mæta kostnaði þeirra við uppbyggingu og rekstur áfangastaða ferðamanna sem lúta þeirra stjórn.	15	Að komið verði á skilvirkri áhættustjórnun sem byggist á stöðugu áhættumati skv. bestu fyrirmyndum erlendis frá.
6	Að tryggt verði að samgönguáætlun taki mið af þörfum ferðaþjónustu og spám um áframhaldandi fjölgun ferðamanna.	16	Að skrifstofa ferðamála í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu verði efl.
7	Að tryggt verði að viðhald og uppbygging innviða flugsins verði í takt við fjölgun ferðamanna til landsins.	17	Að unnið verði markvisst að leiðum til að fyrirbyggja svarta atvinnustarfsemi í greininni.
8	Að öryggi ferðamanna og forvarnir verði auknar m.a. með samræmdri upplýsingagjöf og merkingum um allt land.	18	Að regluverk í ferðaþjónustu verði einfaldað enn frekar ásamt því að innleiða eina gátt fyrir leyfisveitingar og gögn.
9	Að gerðar verði vandaðar áfangastaðaáætlanir (DMP) fyrir ferðaþjónustuna í hverjum landshluta.		

Mynd 3: Forgangsmál í verkefnaáætlun 2016-2017.

Niðurstaða og næstu skref

Stjórnstöð ferðamála er á vissan hátt einstakur vettvangur þar sem leitast er við að ná fram öflugum samstarfi atvinnugreinar og stjórnsýslu. Tilkoma hennar hefur skilað fjölda árangursríkra verkefna sem hugsanlega hefðu aldrei litið dagsins ljós að öðrum kosti. Einnig má vera ljóst að starfsemi Stjórnstöðvar hefur stuðlað að auknu samstarfi og samtali um málefni ferðaþjónustunnar innan stjórnkerfisins. Snertifletir íslenskrar ferðaþjónustu eru svo fjölbættir að slíkt samtal og samráð er nauðsynlegt til að atvinnugreinin geti þróast áfram sem burðarás í íslensku atvinnulífi. Þannig verður hægt að byggja upp og nýta með farsælum hætti þær auðlindir sem þjóðin á í íslenskri náttúru og menningu.

Framundan eru fjölmörg verkefni. Innan Stjórnstöðvar er hafin vinna við að greina sjálfbærnivísa og leggja mat á þolmörk þeirra (eða jafnvægisástand) og þar af leiðandi

þolmörk íslensks samfélags með tilliti til fjölda ferðamanna. Í verkefninu er unnið út frá þremur víddum sem eru efnahagslegir, samfélagslegir og umhverfislegir þættir. Stefnt er að því að skilgreiningu á sjálfbærnisunum ljúki haustið 2018 og í framhaldinu hefst vinna við að gildissetja þá og meta þolmörk þeirra. Samhliða verður farið í heildstæða stefnumótun fyrir atvinnugreinina þar sem bæði opinberar áherslur og hagsmunir og áherslur atvinnugreinarinnar verða settar í samhengi. Stefnt er að því að sú vinna hefjist á haustmánuðum 2018 og að niðurstöður liggi fyrir haustið 2019.

Samhliða verður unnið áfram að þeim fjölmörgu verkefnum sem fram koma í *Vegvísi í ferðaþjónustu*, þannig að sá trausti grunnur sem Stjórnstöð ferðamála var stofnuð til að leggja verði tilbúinn er starfstíma hennar lýkur árið 2020.

Viðauki

Yfirlit verkefna í tímaröð 2016-2018

Í þessum viðauka er að finna yfirlit verkefna í tímaröð auk ítarlegrar umfjöllunar um verkefni Stjórnstöðvar ferðamála frá árinu 2016 til apríl 2018. Verkefnin eru misumfangsmikil og eru sum þeirra þess eðlis að nauðsynlegt er að hluta þau niður í nokkur smærri verkefni. Yfirlitið er ekki tæmandi yfir öll þau verkefni sem unnin hafa verið, en ekki eru talin með þau verkefni sem teljast umfangsminni eða þau sem Stjórnstöðin hefur átt aðkomu að en eru á forræði annarra ábyrgðaraðila. Tímarammi verkefna getur verið allt frá nokkrum mánuðum til tveggja ára, allt eftir eðli þeirra og umfangi. Þess ber að geta að verkefni geta fallið undir fleiri en einn af áherslupáttum *Vegvísis í ferðaþjónustu*.

Janúar 2016

Heiti verkefnis: *Stýrihópur um áreiðanleg gögn*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Stýrihópurinn var skipaður í janúar 2016. Í honum voru helstu hagaðilar í ferðaþjónustu: Ferðamálastofa, Hagstofan, RMF og SAF ásamt Stjórnstöð ferðamála.

Hópnum var ætlað að setja fram áætlun um áreiðanleg gögn í ferðaþjónustu og var til viðmiðunar horft til gloppugreiningar (e. *gap analysis*) frá árinu 2013 sem unnin var af Ferðamálastofu og ráðgjafafyrirtækinu KPMG.

Í framhaldi voru stofnaðir vinnuhópar sem höfðu það hlutverk að skilgreina áherslupætti á sviði mælinga og rannsókna, þ.e. viðhorfskannanir og þolmarkagreiningar, auk hagvísu og talninga. Leitast var við að fá fram heildstæða yfirsýn yfir stöðu mála tengdum ferðaþjónustu. Horft var til Nýja-Sjálands sem fyrirmyndar um bestu viðmið (e. *benchmark*).

Eitt af verkefnum stýrihópsins var að koma með tillögur um ráðstöfun á 150 m.kr. sem atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið úthlutaði til rannsókna og mælinga í ferðaþjónustu vorið 2016 í framhaldi af samþykkt Alþingis á sérstakri fjárveitingu þar að lútandi.

Tíu verkefni voru samþykkt af stjórn Stjórnstöðvar ferðamála. Öll hófust á árinu 2016 og var niðurstöðum skilað á árunum 2017-2018. Mörg þeirra eru sífelluverkefni, sem þýðir að þau þarf að endurtaka reglulega til að hægt sé að greina þróun þeirra þátta sem verið er að mæla.

Allar kannanir sem mynda þróun yfir tíma birtast í Mælaborði ferðaþjónustunnar. Eitt af markmiðum áreiðanlegra gagna er að birting niðurstaðna verði sem næst rauntíma svo að upplýsingar nýtist stjórnvöldum og atvinnugreininni sem best við ákvarðanatöku.

Hverju og einu verkefni verða gerð nánari skil hér á eftir í tímaröð. Skýrslur og nánari upplýsingar um mörg verkefnanna eru á vefsíðu Stjórnstöðvarinnar, www.stjornstodin.is.

Febrúar 2016

Heiti verkefnis: *Salernismál – áfangaskýrslur*

Áherslupáttur: *Jákvæð upplifun ferðamanna*

Staða verkefnis: *Lokið*

Stjórnstöð ferðamála óskaði eftir ráðgjöf EFLU við greiningu á hve mikið skorti á salernisaðstöðu um landið, sem og á forgangsriðun og kostnaðarmati á uppbyggingu á slíkri aðstöðu.

Mismunandi staða skipulagsmála og eignarhald á ferðamannastöðum krefst ólíkra úrlausna. Þar af leiðandi var ekki talið raunhæft að leysa þennan vanda fyrir allt landið í einum áfanga. Vinna EFLU miðaði að því að hægt væri að byrja á þeim stöðum þar sem mikilvægast þótti að fjölga salernum.

Áhersla var lögð á þá staði þar sem skipulagsmál og eignarhald heimiluðu skjótar aðgerðir. Áfangaskýrslur verkefnisins voru þrjár:

1. Ástandsgreining.
2. Þarfagreining.
3. Rekstrarform.

Mars 2016

Heiti verkefnis: *Áfangastaðaaætlanir DMP (e. Destination Management Plan)*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Lokið*

Hér er um að ræða eitt þeirra forgangsverkefna sem skilgreind voru í *Vegvísi í ferðaþjónustu* en Ferðamálastofa og Stjórnstöð ferðamála unnu saman að undirbúningi og skipulagningu í upphafsfasa verkefnisins. Stjórnstöðin leiddi upphaf verkefnisins og tengdi saman hagaðila. Ferðamálastofa tók síðan yfir verkefnið og bar ábyrgð á framkvæmd þess í samvinnu við markaðsstofur landshlutanna, sem fóru með verkefnisstjórn áætlanagerðarinnar á viðkomandi svæðum.

Um er að ræða heildstætt ferli og þekkta aðferðafræði þar sem litið er til skipulags og samhæfingar í forgangsöröðun sem og þróunar og stýringar þeirra þátta sem hafa áhrif á upplifun ferðamanna á viðkomandi svæði/áfangastað. Einnig er horft til þarfa gesta, heimamanna, fyrirtækja og umhverfis. Áætlunin er sameiginleg stefnuýfirlýsing sem hefur það að markmiði að stýra uppbyggingu og þróun svæðis, skilgreina hlutverk hagaðila, tilgreina beinar aðgerðir sem hver og einn hagaðili ber ábyrgð á og hvaða bjargir/auðlindir þeir hyggjast nýta við þá vinnu.

Áætlunin tekur á skipulagi, þróun og markaðssetningu hvers svæðis. Auk þess eru skilgreindar leiðir sem fyrirhugað er að fara við stýringu á hinum ýmsu þáttum sem ráða þróun ferðaþjónustunnar innan svæðisins.

Mars 2016

Heiti verkefnis: *Könnun á mannafla- og fræðsluþörf í ferðaþjónustu*

Áherslupáttur: *Hæfni og gæði*

Staða verkefnis: *Lokið*

Í janúar 2016 tók til starfa verkefnahópur á vegum Stjórnstöðvarinnar sem var ætlað að greina þarfir fyrir heildstæðar úrbætur sem styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðaþjónustunnar.

Hluti af verkefninu var skoðanakönnun sem send var út rafrænt meðal fyrirtækja í ferðaþjónustu í lok mars 2016. Tilgangurinn var að meta mannafla- og fræðsluþörf fyrirtækja í ferðaþjónustu. Markaðsstofur fylgdu henni eftir til að fá sem besta svörum.

Helstu niðurstöður voru að um 22 þúsund manns myndu að jafnaði vinna í ferðaþjónustu á Íslandi árið 2016, eða ríflega 10% starfsmanna á íslenskum vinnumarkaði. Líklegt var talið að um 40% nýrra starfsmanna í ferðaþjónustu árin 2016 og 2017 kæmu frá öðrum löndum enda væri hér lítið atvinnuleysi.

Niðurstæða könnunarinnar var að fyrirtækin vildu helst auka hæfni í tengslum við þjónustulund og gestrisni, jákvætt viðmót, sjálfstæð vinnubrögð og samskiptahæfni. Mestur skortur var á starfsfólki í ræstingar/þrif, í gestamóttöku, eldhús og veitingasal, leiðsögumenn, sölu- og afgreiðslufólk og faglærða matreiðslumenn. Erfiðast reynist að manna störf í ræstingum/þrifum og í stöður faglærða matreiðslumanna.

Fyrirtækin óskuðu eftir að fræðsla fyrir starfsmenn færi fram á vinnustað þeirra með rafrænum námslotum. Þau vildu leggja áherslu á heildstæða fræðslu/þjálfun starfsmanna sinna og sjá þrepaskipt starfsnám.

Mars 2016

Heiti verkefnis: *Tillögur um bætt öryggi ferðamanna á árinu 2016*

Áherslupáttur: *Jákvæð upplifun ferðamanna*

Staða verkefnis: *Lokið*

Tillögur voru gerðar um brýnar aðgerðir til að bæta öryggi ferðamanna á árinu 2016. Að þeim unnu fulltrúar frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, þáverandi innanríkisráðuneyti, Umhverfisstofnun, Vatnajökulsþjóðgarði, Slysavarnafélaginu Landsbjörg, Ferðamálastofu, Samtökum ferðaþjónustunnar, lögreglunni, Samgöngustofu, Vegagerðinni, Rannsóknarnefnd samgönguslysa, Félagi leiðsögumanna og Stjórnstöð ferðamála.

Hlutverk vinnuhópsins var að leggja fram tillögur um brýnustu aðgerðir er vörðuðu öryggi ferðamanna.

Áhersluflokkar voru fjórir: Löggæsla, öryggi á ferðamannastöðum (landvarsla), öryggi á vegum og bætt upplýsingagjöf. Niðurstöður verkefnisins voru kynntar og samþykktar af stjórn Stjórnstöðvar 2. mars 2016.

Apríl 2016

Heiti verkefnis: *Vinnuhópar, talningar og mælingar í ferðaþjónustu*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Vinnuhópar hófu störf í apríl og unnu fram í lok maí 2016. Þeir hittust einu sinni í viku á þessu tímabili og var verkefnum forgangsraðað í eftirfarandi áhersluflokka: Hagvísar og talningar, viðhorfsskannir, markhópagreining/mörkun og þolmarkarannsóknir/ vöktunarverkefni.

Niðurstöður hópanna um forgang verkefna eftir áhersluflokkum voru kynntar fyrir stýrihópi áreiðanlegra gagna í júní 2016. Tillögur þeirra um áherslur í talningum og mælingum voru notaðar í áætlunina um áreiðanleg gögn. Verkefnin tíu sem stjórn Stjórnstöðvar ferðamála samþykkti vorið 2016 höfðu öll tilvísun í einhvern þeirra áhersluflokka sem nefndir voru að framan.

Maí 2016

Heiti verkefnis: *Samanburður á tæknilausnum við gjalddöku á bílastæðum*

Áherslupáttur: *Dreifing ferðamanna/Náttúruvernd*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefnið fólst í því að greina hvaða tæknilausnir stæðu til boða við innheimtu bílastæðagjalda á ferðamannastöðum. Til að einfalda samanburð voru lausnirnar flokkaðar í

þrennt: Stöðumæla og miðamæla, rafrænar lausnir með hliðbúnaði og rafrænar lausnir án hliðbúnaðar.

Júní 2016

Heiti verkefnis: *Sviðsmyndir og áhættugreining – framtíð ferðaþjónustu til 2030*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefnið var unnið í samstarfi við KPMG, en það er skilgreint sem forgangsmál í *Vegvísi í ferðaþjónustu* fyrir árin 2016-2017.

Tilgangur verkefnisins var að setja í samhengi orsakir og afleiðingar ákvarðana og aðgerða, auk þess að greina helstu áhættuþætti sem gætu staðið atvinnugreininni fyrir þrífum.

Unnið var út frá fjórum sviðsmyndum sem ætlað var að leiða fram umræður og möguleg svör við því hvert stefndi í íslenskri ferðaþjónustu. Einnig voru áhættuþættir skilgreindir og metnir og áhættuskor unnið.

Sviðsmynda- og áhættugreining í íslenskri ferðaþjónustu er afrakstur einstaklingsviðtala og hópastarfs með aðilum sem hafa viðtæka þekkingu, hver á sínu sviði.

Júní 2016

Heiti verkefnis: *Sniðmát við uppbyggingu ferðamannastaða*

Áherslupáttur: *Jákvæð upplifun ferðamanna/Náttúruvernd/Dreifing ferðamanna*

Staða verkefnis: *Lokið*

Markmiðið var að þróa aðferð sem hjálpar til við að meta hve mikla uppbyggingu þurfi á ferðamannastöðum. Tekið er tillit til aðsóknar, hvað valdi henni og krafna um aðstöðu og gæði.

Margir þættir eru hér ótaldir sem taka verður tillit til á hverjum stað. Með sniðmáti fæst mat á áætluðum kostnaði við uppbyggingu innviða og aðstöðu á ferðamannastöðum.

Aðferðina má nota til að taka saman umfang uppbyggingar, til dæmis á ákveðnu landsvæði eða yfir ákveðið tímabil og setja upp fyrsta ramma fjárfestingarþarfar sem síðar er nauðsynlegt að gera kostnaðaráætlanir fyrir.

Júlí 2016

Heiti verkefnis: *Gjaldtökuleiðir í ferðaþjónustu*

Áherslupáttur: *Dreifing ferðamanna*

Staða verkefnis: *Lokið*

Markmið verkefnisins var m.a. að kortleggja og taka saman á einum stað þær gjaldtökuleiðir sem hafa verið til umræðu á Íslandi eða þekkjast í löndum sem við berum okkur gjarnan saman við. Farið var yfir helstu kosti og galla gjaldtökuleiðanna og áhrif þeirra lauslega metin.

Júlí 2016

Heiti verkefnis: *Tillögur um fjárfestingu í hæfni og gæðum – skýrsla verkefnahóps*

Áherslupáttur: *Hæfni og gæði*

Staða verkefnis: *Lokið*

Í skýrslunni eru settar fram tillögur um hvernig megi auka hæfni og gæði í ferðaþjónustu. Þær byggjast meðal annars á niðurstöðum úr fyrirtækjakönnun Stjórnstöðvar ferðamála frá apríl 2016 og viðtölum við fulltrúa fyrirtækja í greininni, fundum með forsvarsmönnum fyrirtækja og fræðsluaðilum í ferðaþjónustu, auk funda með sérfræðingum.

Til viðbótar byggði starfshópurinn á ýmsum gögnum, meðal annars frá Samtökum ferðaþjónustunnar (SAF), Ferðamálastofu, Vinnumálastofnun, Hagstofu Íslands og greiningardeildum bankanna.

Kannaðar voru „bestu leiðir“, þ.e. leiðir til úrbóta í tengslum við hæfni og gæði í ferðaþjónustu sem reynst hafa vel erlendis. Sérstaklega var litið til Skotlands og Kanada sem fyrirmynda fyrir heildstæðar úrbætur og lausnir sem gætu nýst hér á landi til að auka hæfni í ferðaþjónustu. Einnig voru skoðuð sambærileg verkefni á Nýja-Sjálandi, Englandi og víðar.

Þrjár tillögur voru lagðar fram í skýrslunni „Fjárfestum í hæfni starfsmanna“:

1. Stofnun Hæfniseturs ferðaþjónustunnar - samstarfsverkefni leitt af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.
2. Starfsnám í ferðaþjónustu.
3. Samspil hæfni og arðsemi.

Júlí 2016

Heiti verkefnis: *Samningagerð og úthlutun vorið 2016*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Gerður var samningur við hvern framkvæmdaaðila vegna tíu rannsóknarverkefna eða kannana sem samþykkt voru af stjórn Stjórnstöðvar ferðamála vorið 2016.

Verkefnum var fylgt eftir með framvindufundum á fjögurra til sex vikna fresti. Framvinduskýrslum var skilað til staðfestingar á stöðu verkefna.

Verkefnum var skipt upp í verkhluta: Undirbúning, gagnaöflun, úrvinnslu og birtingu gagna. Greiðslur miðuðust við framvindu verkefna. Sex þessara verkefna mynda tímalínu og hafa verið unnin áfram undir umsjón Stjórnstöðvar ferðamála.

Ágúst 2016

Heiti verkefnis: *Áhættustjórnun í ferðaþjónustu*

Áherslupáttur: *Jákvæð upplifun ferðamanna*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefninu var ætlað að skapa yfirsýn yfir stöðu áhættustjórnunar á áfangastöðum. Verkefnið fólst einnig í því að útbúa aðferðafræði til áhættustjórnunar. Markmið verkefnisins var að betur yrði hugað að áhættustjórnun og þar með auknu öryggi ferðamanna á áfangastöðum.

Verkefnið var tvíþætt:

1. Ástandsmat: Úttekt á stöðu áhættustjórnunar í ferðaþjónustu með það í huga að auðvelda innleiðingu hennar sem víðast. Ná þarf yfirsýn yfir þá aðila sem eiga hlut að ferðaþjónustu og kanna hvort og hvernig þeir beita verkfærum áhættustjórnunar. Niðurstöðunni er ætlað að gefa mynd af því hvar unnið er í anda áhættustjórnunar og hvar úrbóta er þörf.
2. Öryggi ferðamanna: Til að draga úr líkum á slysum og óhöppum var mótuð aðferðafræði/líkan sem nota má á ferðamannastöðum og víðar til áhættustýringar. Niðurstaðan mun nýtast ábyrgðaraðilum áfangastaða og ferðaskipuleggjendum.

Líkanið fór í prófanir hjá Umhverfisstofnun sumarið 2017 samhliða prófunum á öðru líkani fyrir ástandsmat áfangastaða.

Verkefninu lauk í mars 2018 en fylgja þarf eftir innleiðingu þess.

September 2016

Heiti verkefnis: *Mæling - talningar til að mæla dreifingu ferðamanna um landið*

Áhersluþáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefnið hefur verið í umsjón Stjórnstöðvar ferðamála í á þriðja ár, en framkvæmdaraðilar eru dr. Rögnvaldur Ólafsson og Gyða Þórhallsdóttir.

Markmið verkefnisins var að meta fjölda ferðamanna á áfangastöðum út frá ákveðinni aðferðafræði með bílatalningum. Mælingarnar sýna fjölda ferðamanna á áfangastöðum og dreifingu þeirra um landið eftir árstímum.

Niðurstöður mælinga á áfangastöðum nýtast við skipulag innviða, uppbyggingu og stýringu áfangastaða og náttúruvernd. Einnig til að meta þörf fyrir landvörslu á hverjum áfangastað. Niðurstöður talninganna birtast í Mælaborði ferðaþjónustunnar.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

September 2016

Heiti verkefnis: *Könnun - gerð hitakorts með notkun farsímakerfa*

Áhersluþáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Markmið verkefnisins var að staðsetja ferðamenn með farsímagögnum. Niðurstaðan var hitakort sem sýnir hvar ferðamenn eru staðsettir í rauntíma. Hægt er að skoða svæðisbundna hreyfingu þeirra og greina t.d. næturstaðsetningu og hreyfingu yfir daginn. Verkefninu lauk í mars 2017.

Hitakortið er á heimasíðu Rannsóknarseturs verslunarinnar sem jafnframt vann verkefnið.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

September 2016

Heiti verkefnis: *Könnun - ferðavenjukönnun meðal erlendra gesta á einstökum svæðum*

Áhersluþáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Meginmarkmið verkefnisins var greining á ferðavenjum og útgjöldum erlendra ferðamanna á afmörkuðum svæðum landsins.

Könnunin hafði áður verið gerð á ellefu áfangastöðum og myndar tímalínu niðurstaðna fyrir staðina, þar sem hún hefur verið framkvæmd árlega frá sumrinu 2013.

Niðurstöður kannana sýna að ferðahegðun, dvalarlengd, ástæða heimsóknar og útgjaldamynstur erlendra gesta getur verið misjafnt eftir áfangastöðum. Slíkar upplýsingar eru mikilvægt innlegg við gerð áætlana sem og við markaðssetningu hvers áfangastaðar.

Áriðandi er að vakta valda staði með endurteknum könnunum þar sem breytingar á hegðun og upplifun ferðamanna milli ára eru mikilvægar vísbendingar um þróun áfangastaðarins og hvaða áhrif hún kann að hafa á hann.

Verkefnið hefur verið í umsjón Stjórnstöðvar ferðamála frá árinu 2016. Árið 2017 var framkvæmd könnunarinnar spjaldtölvuvædd sem flýttir mjög fyrir úrvinnslu niðurstaðna þannig að núna birtast niðurstöður tveimur til þremur mánuðum eftir framkvæmd en ekki 12 til 18 mánuðum eins og áður. Framkvæmd könnunarinnar er á ábyrgð RMF og niðurstöður eru birtar í Mælaborði ferðaþjónustunnar.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

September 2016

Heiti verkefnis: *Rannsókn - fjárhagsleg þolmörk sveitarfélaga*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Notuð var aðhvarfsgreining til að meta annars vegar fjárhagsleg þolmörk sveitarfélaga og hins vegar kostnað og tekjur þeirra af ferðaþjónustu.

Verkefnið var unnið af Háskólanum á Akureyri og Sambandi sveitarfélaga á Vesturlandi (SSV).

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

September 2016

Heiti verkefnis: *Rannsókn, markhópagreining*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Meginmarkmið verkefnisins var greining á markhópum á sjö markaðssvæðum. Þar voru einnig kannaðar viðhorfs- og vitundarmælingar á markhópunum.

Niðurstöður voru þær að þrír markhópar voru taldir ákjósanlegastir: Lífsglaði heimsborgarinn, sjálfstæði landkönnuðurinn og makindalegi menningarvitinn. Hóparnir eiga það meðal annars sameiginlegt að í þeim er fólk með góðar tekjur sem ferðast oft og leitar að nýjum upplifunum og áfangastöðum.

Framkvæmdaaðilar voru Íslandsstofa, RMF, Háskólinn á Akureyri og Háskólinn á Bifröst.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

September 2016

Heiti verkefnis: *Ástandsmat áfangastaða*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Meginmarkmiðið var að þróa aðferðafræði fyrir ástandsmat áfangastaða sem eru í umsjón Umhverfisstofnunar. Aðferðafræðin tekur við af „Rauða lista“ Umhverfisstofnunar þar sem náttúrulegt ástand áfangastaða er metið.

Umsjónarmenn svæða, skipulagsfulltrúar sveitarfélaga, rekstraraðilar á ferðamannastöðum eða aðrir aðilar safna árlega saman upplýsingum varðandi staðina og setja inn á tilgreint vefsvæði á stafrænu formi.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

September 2016

Heiti verkefnis: *Rannsókn, þróun sjálfbærnisvísa fyrir ferðamenn á friðlýstum svæðum*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Rannsóknin skiptist í tvo verkefnahluta. Í þeim fyrri var sjónum beint að þekkingu og skilningi ferðaþjónustunnar á sjálfbærri þróun. Í þeim síðari voru þróaðir sjálfbærnisvísar fyrir ferðamennsku á friðlýstum svæðum. Var Þjóðgarðurinn Snæfellsjökull valinn sem rannsóknarsvæði.

Niðurstöður benda til þess að staða sjálfbærrar þróunar innan íslenskrar ferðaþjónustu sé veik. Til að efla hana er mikilvægt að auka fræðslu og umræðu.

Að auki kom fram að Ísland á langt í land þegar kemur að sjálfbærri þróun í ferðamennsku þrátt fyrir að á hana hafi verið lögð mikil áhersla í stefnumótun stjórnvalda um langt árabil.

Niðurstöðurnar hafa nýst vel við önnur verkefni Stjórnstöðvar eins og „Þolmörk og sjálfbærnisvísar“.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

September 2016

Heiti verkefnis: *Áfangastaðaaætlanir DMP - Kynningarfundir*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Lokið*

Stjórnstöð ferðamála og Ferðamálastofa boðuðu til fjórtán kynningarfunda um gerð áfangastaðaaætlana (e. *Destination Management Plans - DMP*) um allt land.

Á fundunum kynntu fulltrúar Stjórnstöðvar og Ferðamálastofu aðferðafræði og tímalínu verkefnisins. Skoski ráðgjafinn Tom Buncle kynnti aðferðafræðina frekar og fór ítarlega yfir markmið og tilgang slíkra verkefna og hvernig þau nýtast fyrir framtíðarskipulag og þróun svæða.

September 2016

Heiti verkefnis: *Spurningalisti - viðhorfsskönnun heimamanna*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Unnið var að endurskoðun og yfirferð spurninga fyrir könnun sem upplýsti um viðhorf heimamanna til ferðaþjónustu og ferðamanna. Könnunin var unnin haustið 2017 og náði til alls landsins.

Október 2016

Heiti verkefnis: *Landamærakönnun*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Könnunin hófst í júní 2017. Niðurstöður eru birtar mánaðarlega í Mælaborði ferðaþjónustunnar.

Þær bæta mjög yfirsýn stjórnvalda og atvinnugreinarinnar og gefa vísbendingar um hvernig bæta megi gæði ferðaþjónustu á Íslandi og viðhalda þjóðhagslegum ábata af henni. Þær eru einnig samanburðarhæfar við erlend gögn og nýttast til að:

- áætla efnahagsleg áhrif af komu erlendra ferðamanna.
- kortleggja hvað erlendir ferðamenn gera á Íslandi (afþreying, gisting, flæði o.fl.).
- fá yfirlit yfir hvað ferðamönnum finnst um heimsóknina og hvað mætti bæta.

Könnunin var boðin út hjá Ríkiskaupum í október 2016 og var gengið að tilboði Epinion P/S, sem er danskt markaðsrannsóknarfyrtæki. Það sér um framkvæmd rannsóknarinnar en Ferðamálastofa og Hagstofa Íslands annast úrvinnslu og umsjón.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

Október 2016

Heiti verkefnis: *Kortlagning fyrirbyggjandi upplýsinga og framsetning gagna*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Markmið verkefnisins var að kortleggja fyrirbyggjandi upplýsingar í ferðaþjónustu sem var víða að finna. Jafnframt átti að huga að framsetningu gagna og sameiginlegri hýsingu fyrir allar upplýsingar er tilheyrðu ferðaþjónustu á Íslandi. Koma átti með tillögum um notendavæna framsetningu upplýsinga og kanna tæknilausnir. Til að afmarka verkefnið átti að styðjast við fyrirbyggjandi forgangsroðun og áhersluflokka sem stýrihópur hafði áður skilgreint í áreiðanlegum gögnum.

Gengið var til samninga við ráðgjafafyrirtækið Deloitte sem vann að verkefninu með Stjórnstöðinni.

Verkefnið var eitt af tíu verkefnum sem voru fjármögnuð af sérstakri fjárveitingu til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins árið 2016 til rannsókna og mælinga.

Janúar 2017

Heiti verkefnis: *Hæfnisetur ferðaþjónustunnar stofnað*

Áherslupáttur: *Hæfni og gæði*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefnahópur greindi þarfir fyrir heildstæðar úrbætur sem styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðaþjónustunnar, auk þess að vinna að skilvirkum leiðum til úrbóta. Hópurinn skilaði tillögum sem kynntar eru í skýrslunni *Hæfni og gæði í ferðaþjónustu - fjárfestum í hæfni starfsmanna*.

Fyrsta tillagan var að komið yrði á fót samráðsgrunni, setri fyrir nokkurs konar hringrás upplýsinga milli fyrirtækja og fræðsluaðila til að tryggja að fræðsla í greininni yrði í takt við þarfir greinarinnar hverju sinni. Til að sinna því verkefni var Hæfnisetur ferðaþjónustunnar sett á laggirnar og er það vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar stendur ekki fyrir námskeiðahaldi heldur snýst starfsemin um að greina fræðsluþarfir, móta leiðir til að koma á árangursríkri fræðslu, auka samvinnu um fræðslu, upplýsingagjöf til fyrirtækja og gerð verkfæra sem nýttast fyrirtækjum og fræðsluaðilum. Meðal annars er byggt á hæfnigreiningum starfa til að undirbúa fræðslu- og þjálfunarúræði.

Litið var til annarra landa svo sem Skotlands og Kanada, en þar hafa verið þróaðar lausnir til að auka gæði, framleiðni og arðsemi í ferðaþjónustu á grundvelli hæfni stjórnenda og starfsmanna.

Í Hæfnisetrinu verður lögð áhersla á samvinnu við ferðaþjónustuna, aðila vinnumarkaðarins, fræðsluaðila og stjórnvöld við að þróa leiðtogafræðslu, námslotur fyrir starfsmenn, þrepaskipt starfsnám og raunfærnimat í starfsgreinum ferðaþjónustunnar.

Janúar 2017

Heiti verkefnis: *Tillögur um brýn forgangsverkefni 2017 – öryggismál og samgöngur*

Áherslupáttur: *Jákvæð upplifun ferðamanna*

Staða verkefnis: *Lokið*

Meginmarkmið verkefnisins var að greina og leggja fram tillögur um brýn forgangsverkefni á árinu 2017 vegna áætlaðrar fjölgunar ferðamanna um 400 til 600 þúsund samanborið við fyrra ár.

Verkefninu var skipt í fjóra flokka: Öryggismál, samgöngumál, náttúruvernd og stjórnun. Ákveðið var að leggja áherslu á öryggis- og samgöngumál í þessum hluta verkefnisins. Miðað var við að tillögurnar væru raunhæfar og framkvæmanlegar á fyrri hluta árs 2017.

Á fyrstu stigum verkefnisins voru stofnaðir vinnuhópar skipaðir fulltrúum frá helstu hagaðilum, það er ráðuneytum (atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, fjármála- og efnahagsráðuneytinu og þáverandi innanríkisráðuneyti), Samtökum ferðaþjónustunnar, Ferðamálastofu, Samgöngustofu, Vegagerðinni, Umhverfisstofnun, lögreglunni, Landhelgisgæslu Íslands, Isavia og Slysavarnarfélaginu Landsbjörg.

Brýnustu forgangsverkefnin voru skilgreind og metin af hópunum og raðað eftir forgangi. Niðurstöður og tillögur vinnuhópa um brýn forgangsverkefni 2017 voru kynntar fyrir stjórn Stjórnstöðvar ferðamála og tóku viðeigandi aðilar í framhaldinu að vinna að fjármögnun þeirra og framkvæmd.

Janúar 2017

Heiti verkefnis: *Skilvirk stjórnsýsla ferðamála - skýrsla*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Lokið*

Meginmarkmið verkefnisins var að greina hlutverk helstu hagaðila íslenskrar stjórnsýslu á sviði ferðamála og meta leiðir til aukinnar skilvirkni og hagræðingar. Skýrslan var kynnt fyrir stjórn Stjórnstöðvar ferðamála í ágúst 2017 og vinna með ábendingar og tillögur sem þar komu fram, m.a. varðandi leyfisveitingagátt fyrir ferðaþjónustu sem verið er að innleiða, stendur yfir.

Mars 2017

Heiti verkefnis: *Viðhorf skönnun heimamanna til ferðamanna og ferðaþjónustu*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Meginmarkmiðið var að greina viðhorf heimamanna til ferðamanna og ferðaþjónustu. Hringt var í þátttakendur auk þess sem tekin voru viðtöl við heimamenn á ákveðnum stöðum. Niðurstöður könnunarinnar birtast í Mælaborði ferðaþjónustunnar.

Mái 2017

Heiti verkefnis: Greining á beinum opinberum tekjum og gjöldum vegna ferðaþjónustu

Áherslupáttur: Aukin arðsemi, áreiðanleg gögn

Staða verkefnis: Lokið

Framkvæmd var fjárhagsleg greining á beinum tekjum og kostnaði ríkis og sveitarfélaga af ferðaþjónustu. Greiningin var byggð á tölum ársins 2015 og gögnum sem hægt var að nálgast, annars vegar með fyrirspurnum til viðeigandi stofnana og fyrirtækja og hins vegar úr fyrirbyggjandi opinberum gögnum, þ.e. frá opinberum stofnunum, ráðuneytum og hagsmunasamtökum.

Júní 2017

Heiti verkefnis: Tímabundin salernisaðstaða á völdum áningarstöðum Vegagerðarinnar

Áherslupáttur: Jákvæð upplifun ferðamanna

Staða verkefnis: Lokið

Skortur er á salernisaðstöðu fyrir ferðamenn víða um land. Varanlegar lausnir kalla á skipulagsvinnu sveitarfélaga og eru dýrar og tímafrekar. Til að leysa úr brýnustu þörfinni til skamms tíma var sá möguleiki kannaður að nýta áningarstaði Vegagerðarinnar fyrir bráðabirgðasalerni sem hægt væri að setja upp og fjarlægja með skömmum fyrirvara.

Fyrir tilstuðlan Stjórnstöðvar ferðamála og með ákvörðun ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra um fjármögnun verkefnisins var Vegagerðinni falið að koma upp tímabundinni salernisaðstöðu á skilgreindum áningarstöðum hennar.

Gert var ráð fyrir að verkefnið stæði yfir frá 1. júní til 30. september 2017. Miðað var við staði sem hvað lengst voru frá þéttbýlisstöðum eða ferðamannastöðum þar sem salernisaðstaða er til staðar.

Árangur þessa verkefnis er ótvíræður. Samkvæmt umsögnum starfsmanna þjónustustöðva batnaði umgengni til muna og mörg dæmi eru um staði þar sem mun fleiri stoppuðu sumarið 2017 en áður hafði þekkt.

Viðhorf heimamanna og vegfarenda var jákvætt og haft á orði að salernin væru þrífaleg og umgengni góð. Umræða í þjóðfélaginu um skort á salernisaðstöðu hefur að mestu leyti lognast út af og má það eflaust að miklu leyti þakka því hversu vel verkefnið gekk.

Vegagerðin brást hratt og fagmannlega við og setti upp 34 þurrsalerni á 15 áningarstöðum við vegi víðsvegar um landið.

Niðurstöður eru þessar:

- Umgengni um áningarstaði hefur batnað.
- Aðstaðan dregur að ferðamenn sem getur boðið upp á stýringu á því hvert þeir sækja.
- Taka þarf ákvörðun um hvort sorpílátum verði komið fyrir við salernin.

Október 2017

Heiti verkefnis: Stefnumótun í ferðaþjónustu – tillögur um aðferðafræði og framkvæmd

Áherslupáttur: Samhæfing

Staða verkefnis: Lokið

Hagaðilar hafa kallað eftir skýrri stefnu í ferðaþjónustu. Markmið verkefnisins var að koma með tillögur að aðferðafræði og framkvæmd stefnumótunar í ferðaþjónustu. Verkefnið leggur

grunninn að stefnumótun ferðapjónustunnar sem fyrirhugað er að fari af stað í lok þessa árs. Fjallað var um eftirfarandi atriði í verkefninu:

- Verðmætasköpun í ferðapjónustu - lykiltölur.
- Ferðamálafestna - erlendar fyrirmyndir skoðaðar, meðal annars frá Nýja-Sjálandi og Skotlandi.
- Hagaðilagreining.
- Tímalína stefnumótunar í ferðapjónustu.
- Dæmi um afurðir stefnumótunar í ferðapjónustu.
- Tillaga að mótun stefnu: Áfangar og verkþættir.

Október 2017

Heiti verkefnis: *Mælaborð ferðapjónustunnar – ný vefsíða*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Lokið*

Mælaborð ferðapjónustunnar er ný vefsíða þar sem tölulegar upplýsingar um atvinnugreinina eru birtar með myndrænum hætti. Þetta er í fyrsta skipti sem þessar upplýsingar eru aðgengilegar á einum og sama stað. Upplýsingar í Mælaborðinu eru byggðar á gögnum frá opinberum stofnunum og rannsóknaraðilum. Tölurnar eru uppfærðar jafnharðan og ný gögn berast. Í flestum tilfellum er sýnd þróun síðastliðins áratugar fram til dagsins í dag. Þær upplýsingar sem birtar hafa verið eru aðeins hluti þess sem áformað er að sýna. Mælaborðið verður áfram í þróun og viðræður standa yfir við allmargar stofnanir um birtingu á fleiri gögnum sem varða ferðapjónustuna.

Markmiðið með Mælaborðinu er að mæta brýnni þörf fyrir aðgengilegar og áreiðanlegar upplýsingar á einum stað um vöxt og þróun atvinnugreinarinnar svo að auðvelda megi alla greiningu og ákvarðanir. Til viðbótar við þær upplýsingar sem birtast þar verður hægt að fá aðgang að undirliggjandi gögnum til frekari rannsókna.

Október 2017

Heiti verkefnis: *Þolmörk og sjálfbærnivísar, aðferðafræði og ráðgjöf.*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Í vinnslu*

Verkefnið felur í sér greiningu þolmarka Íslands með tilliti til aukins umfangs ferðapjónustu. Markmið verkefnisins er nánar tiltekið að meta þolmörk efnahags, náttúru og samfélags með tilliti til fjölda ferðamanna. Í fyrsta áfanga verkefnisins var leitað fyrirmynda og fengnir ráðgefandi aðilar til að leggja fram hugmyndir um aðferðafræði til vinnslu á slíku verkefni. Verkefnið er mikilvægur liður í mótun viðmiða til framtíðar við stýringu ferðamanna og álagsdreifingu og áhersla er lögð á þverfaglegt samstarf og samráð.

Fyrsti áfangi verkefnisins snýr að skilgreiningu á sjálfbærnivísunum og tengdum mælikvörðum sem nýttir verða til að meta þolmörk vegna álags af ferðapjónustu.

Seinni hluti verkefnisins felur í sér gildissetningu þeirra sjálfbærnivísa sem greindir hafa verið. Áætlað er að sá hluti verkefnisins hefjist seinni hluta ársins 2018.

Október 2017

Heiti verkefnis: *Leyfisveitingar og eftirlit í ferðaþjónustu – greiningarvinna*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefnið varðar einföldun regluverks í ferðaþjónustu. Í því ljósi var ákveðið að setja á fót vinnuhóp með fulltrúum Ferðamálastofu, sýslumanna og Hönnunarmiðstöðvar Íslands, auk fulltrúa Stjórnstöðvar ferðamála og SAF, til að fjalla um tækifæri til umbóta á sviði leyfisveitinga og eftirlits. Vinnuhópnum var gert að meta fyrirbyggjandi skýrslur og gögn um umbætur á sviði stjórnsýslu leyfisveitinga og eftirlits og draga fram áherslur á þeim grunni.

Hópurinn hélt alls fjórtán fundi og ræddi við fulltrúa frá Mannvirkjastofnun, Ríkisskattstjóra, Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu og Neytendastofu. Unnið er að uppsetningu rafrænnar gáttar fyrir leyfisveitingar í ferðaþjónustu þar sem ferlar hafa verið einfaldaðir og sjálfvirknivæddir til hagsbóta fyrir bæði leyfisveitendur og -umsækjendur.

Október 2017

Heiti verkefnis: *Samræming merkinga og upplýsingagjafar - greiningarvinna*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefnið snýr að öryggi ferðamanna og forvörnum á grunni samræmdrar upplýsingaveitu um allt land. Markmið þess er að draga fram stöðu merkinga og upplýsingamiðlunar á landsvísu með tilliti til öryggis-, þjónustu- og umhverfismála og greina tækifæri til umbóta í því samhengi.

Stofnaður var vinnuhópur með fulltrúum Vegagerðarinnar, Ferðamálastofu, Umhverfisstofnunar, Vatnajökulspjóðgarðs, Slysavarnafélagsins Landsbjargar og Sambands íslenskra sveitarfélaga, auk Stjórnstöðvar ferðamála.

Í ofangreindu ljósi mótaði vinnuhópurinn neðangreindar áherslur og tillögur:

- Mikilvægi stýringar á grunni merkinga og upplýsingamiðlunar.
- Að hlutverk og ábyrgð á merkingum og upplýsingagjöf á landsvísu séu skilgreind og samræmd, bæði hvað varðar einkaaðila og opinbera aðila.
- Að markmið um samræmdar merkingar og upplýsingagjöf komi fram í stefnumörkun stjórnvalda, þar með talið á grunni samgönguáætlunar og ferðamálaáætlunar, auk áfangastaðaáætlana landshluta (DMP).
- Að hugað sé að fjármögnun merkinga, upplýsingagjafar og upplýsingaveitu til lengri tíma.

Desember 2017

Heiti verkefnis: *Mælikvarðar í ferðaþjónustu*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn, jákvæð upplifun ferðamanna, aukin arðsemi, dreifing ferðamanna*

Staða verkefnis: *Í vinnslu*

Í *Vegvísi í ferðaþjónustu* eru tilgreindir níu mælikvarðar undir fjórum lykiláherslupáttum. Markmið verkefnisins er að mælikvarðarnir sem tilgreindir eru verði tiltækir þegar unnið er að stefnumótun fyrir ferðaþjónustu á Íslandi. Mælikvarðarnir verða birtir í Mælaborði ferðaþjónustunnar.

Janúar 2018

Heiti verkefnis: *Könnun starfsánægju í ferðaþjónustu*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Í vinnslu*

Undirbúningur að könnun sem mælir ánægju starfsmanna hófst í janúar 2018. Rætt var við helstu hagaðila, s.s. RMF, SAF, Hæfnisetur ferðaþjónustunnar og stéttarfélög. Stefnt er að því að könnunin verði unnin haustið 2018 og að niðurstöður liggi fyrir í árslok.

Könnunin verður fyrst um sinn eingöngu unnin á höfuðborgarsvæðinu og nær til hótela og veitingahúsa. Í framhaldinu mun hún ná til allra atvinnugreina í ferðaþjónustu og annarra landshluta.

Febrúar 2018

Heiti verkefnis: *Endurskoðun forgangsmála í Vegvísi 2018-2020*

Áherslupáttur: *Samhæfing*

Staða verkefnis: *Lokið*

Breiður hópur hagaðila var boðaður á fjórar vinnustofur þar sem var unnið að því að skilgreina og forgangsraða mikilvægustu verkefnum Stjórnstöðvar ferðamála til ársins 2020, en þá lýkur starfstíma hennar. Niðurstöður verkefnisins er að finna á vefsíðu Stjórnstöðvar ferðamála (www.stjornstodin.is).

Mars 2018

Heiti verkefnis: *Tímabundin salernisaðstaða á áningarstöðum Vegagerðarinnar*

Áherslupáttur: *Jákvæð upplifun ferðamanna, náttúruvernd*

Staða verkefnis: *Lokið*

Verkefnið er framhaldsverkefni frá árinu 2017 og felst í að koma upp tímabundinni salernisaðstöðu á tilteknum áningarstöðum Vegagerðarinnar og annast rekstur og þjónustu hennar í fjóra mánuði á yfirstandandi og næstu tveimur árum, sumrin 2018-2020. Verkið er boðið út og verktaki útvegar salerni og sér um að koma þeim fyrir á fyrirfram ákveðnum áningarstöðum Vegagerðarinnar í upphafi samningstímans.

Gert er ráð fyrir að tvær til fjórar salerniseiningar verði á hverjum stað og eitt sorpílát/grind fyrir ruslapoka. Verktaki mun sjá um ræstingu daglega. Áningarstaðirnir eru með alls 54 salernum. Verkefnið er fjármagnað af atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu til þriggja ára og unnið í samstarfi við Vegagerðina sem hefur umsjón með útboði og framkvæmd verkefnisins.

Mars 2018

Heiti verkefnis: *Könnun ráðstefnur, þing og viðburðir (MICE) - framboðshlið*

Áherslupáttur: *Áreiðanleg gögn*

Staða verkefnis: *Í vinnslu*

Þessi könnun var hluti af áætlun sem stýrihópur um áreiðanleg gögn samþykkti árið 2016. Könnunin snýr að framboðshlið ráðstefna og viðburða og safnar upplýsingum um MICE (e. *meeting, incentive, conference, event*) markaðinn og tekur saman tölulegar upplýsingar frá

ráðstefnuhöldurum. Birting verður ársfjórðungslega. Könnunin er í undirbúningi og er áætlað að hún fari af stað haustið 2018 og að fyrstu niðurstöður muni birtast fyrir lok ársins.

Apríl 2018

Heiti verkefnis: Könnun - ráðstefnur, þing og viðburðir (MICE) - eftirspurnarhlíð

Áherslupáttur: Áreiðanleg gögn

Staða verkefnis: Í vinnslu

Þessi könnun var hluti af áætlun sem stýrihópur um áreiðanleg gögn samþykkti árið 2016. Henni er ætlað að safna upplýsingum um MICE markaðinn með því að leggja netkönnun fyrir þá sem sækja þessa viðburði. Gögnin á að birta einu sinni á ári. Áætlað er að könnunin verði gerð haustið 2018 og að fyrstu niðurstöður muni birtast fyrir árslok.

Apríl 2018

Heiti verkefnis: Þölmörk og sjálfbærnivísar, vinnustofur

Áherslupáttur: Samhæfing

Staða verkefnis: Lokið

Verkefnið er hluti af 1. áfanga verkefnisins „Þölmörk og sjálfbærnivísar“ sem áður hefur verið vikið að, en það er mikilvægur liður í mótun viðmiða til framtíðar við stýringu ferðamanna og álagsdreifingu. Lögð verður áhersla á þverfaglegt samstarf og samráð.

Stofnaðir voru fjórir verkefnahópar sem unnu í sameiningu að greiningu á sjálfbærnivísunum. Hver verkefnahópur hittist fjórum sinnum á sex vikna tímabili. Í hópunum voru fulltrúar ráðuneyta, stofnana og samtaka sem fjölluðu um eftirfarandi viðfangsefni:

1. Efnahagslegt jafnvægi - þjóðhagslegt mikilvægi.
2. Efnahagslegt jafnvægi - innviðir og fjárfestingar.
3. Félagslegt jafnvægi.
4. Umhverfislegt jafnvægi.

Apríl 2018

Heiti verkefnis: Greining á framleiðni í ferðaþjónustu (verkefni í upphafsfasa)

Áherslupáttur: Aukin arðsemi, áreiðanleg gögn

Staða verkefnis: Lokið

Hlutfall Íslendinga sem vann í starfsgreinum tengdum ferðaþjónustu var um 6% árið 2008. Árið 2016 var hlutfallið orðið 12%. Spurningar hafa vaknað um gæði hagvaxtarins, hvort hann sé drifinn af framleiðniaukningu eða auknu vinnuframlagi. Sé horft til framtíðar mun framleiðni greinarinnar að öllum líkindum verða lykilþáttur í þróun (og vexti) launa og lífsgæða landsmanna, auk þess sem framleiðni er líkleg til að setja arðsemi greinarinnar mörk til lengri tíma litið.

Greiningu af þessu tagi er ætlað að auðvelda stjórnvöldum og hagaðilum í ferðaþjónustu að skilja afleiðingar frekari vaxtar greinarinnar og koma þeirri vitneskju til skila.

