



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Vöxtur íslenskrar ferðapjónustu – séríslenskt fyrirbrigði sem kallar á séríslenskar lausnir, eða angi af alþjóðlegri þróun?

Ólöf Ýrr Atladóttir

ferðamálastjóri

08.11.2016





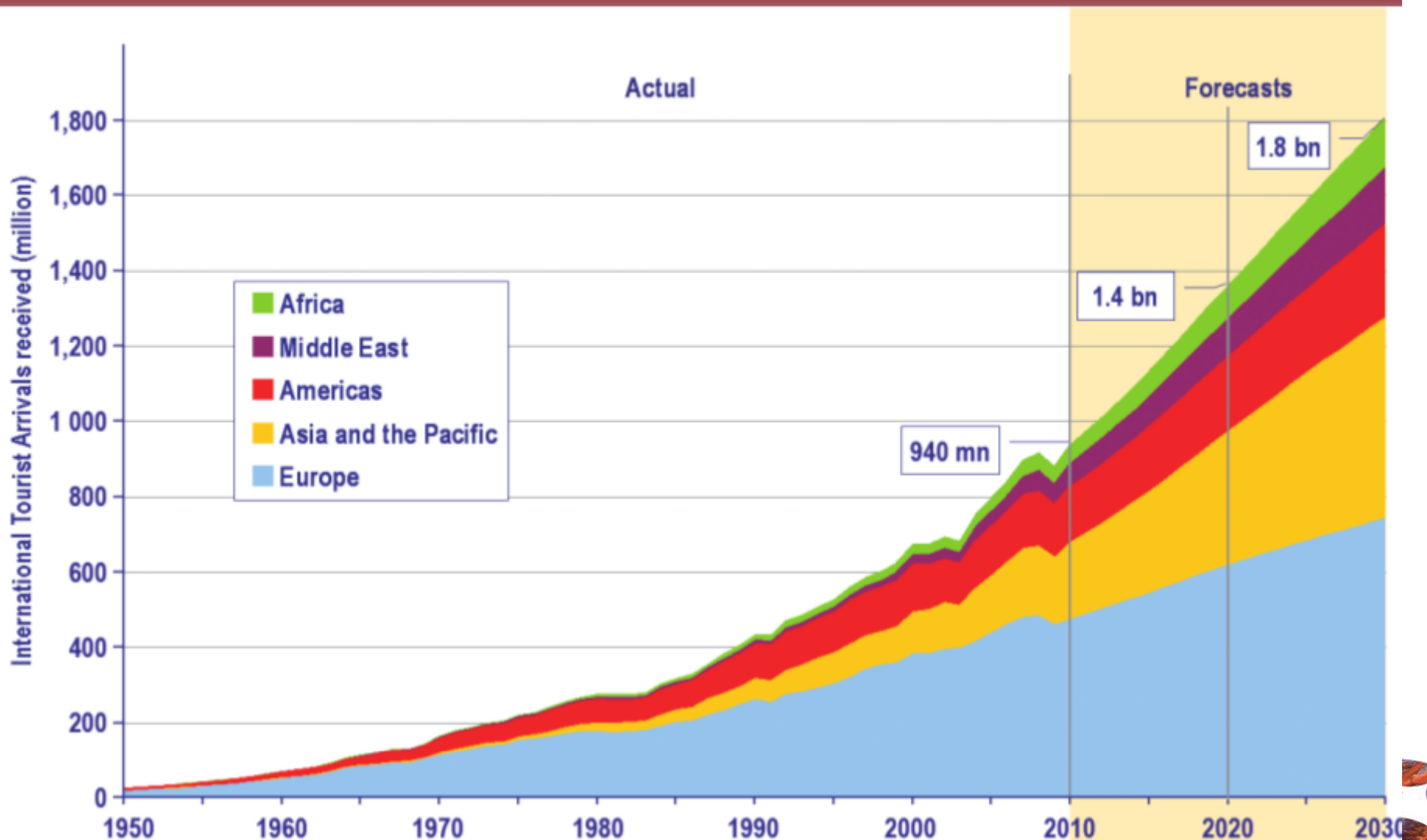
FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Akstur á undarlegum vegi?

ÞRÓUN ÍSLENSKRAR FERÐAÞJÓNUSTU

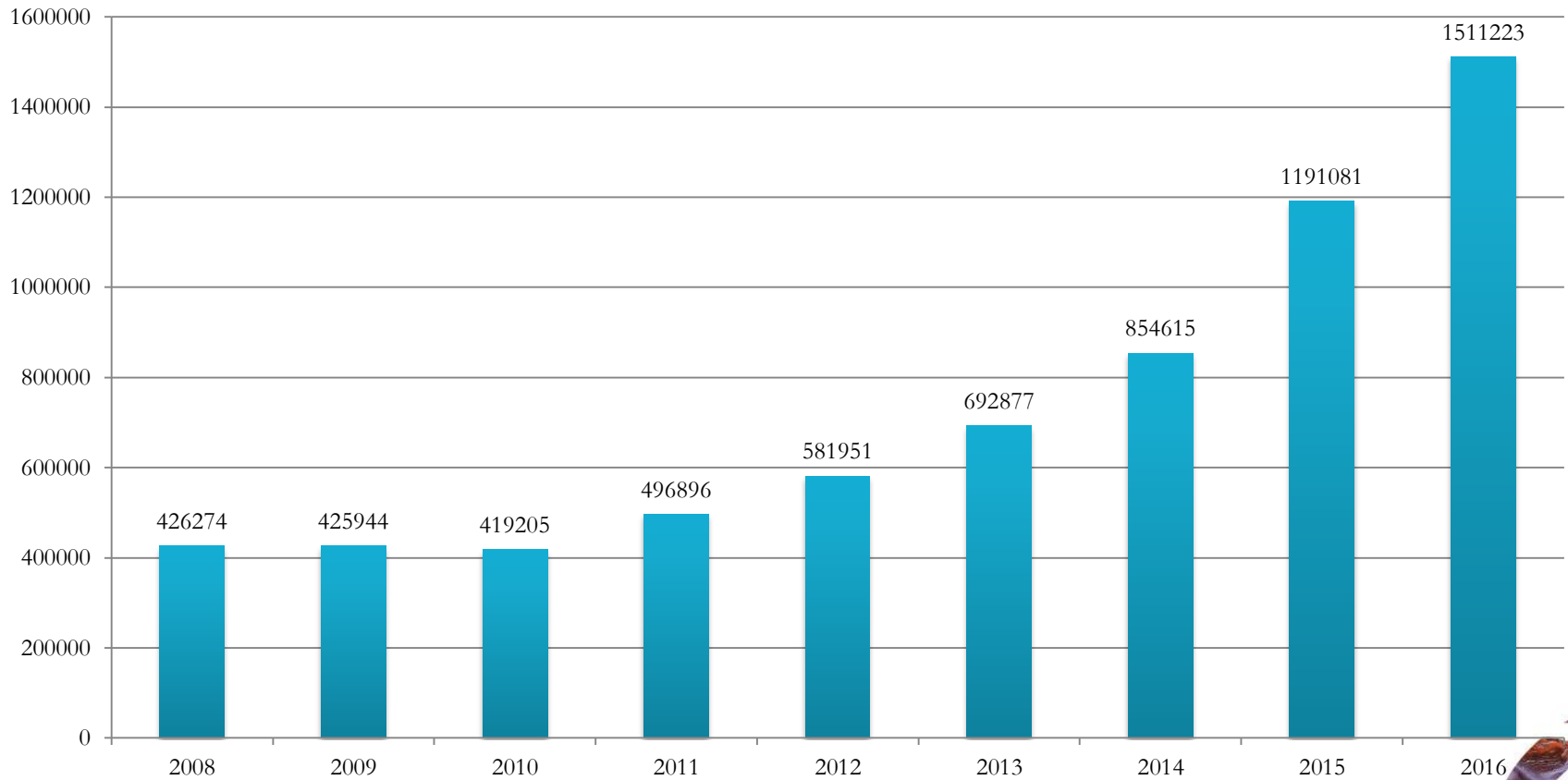


UNWTO Tourism Towards 2030: Actual trend and forecast 1950-2030

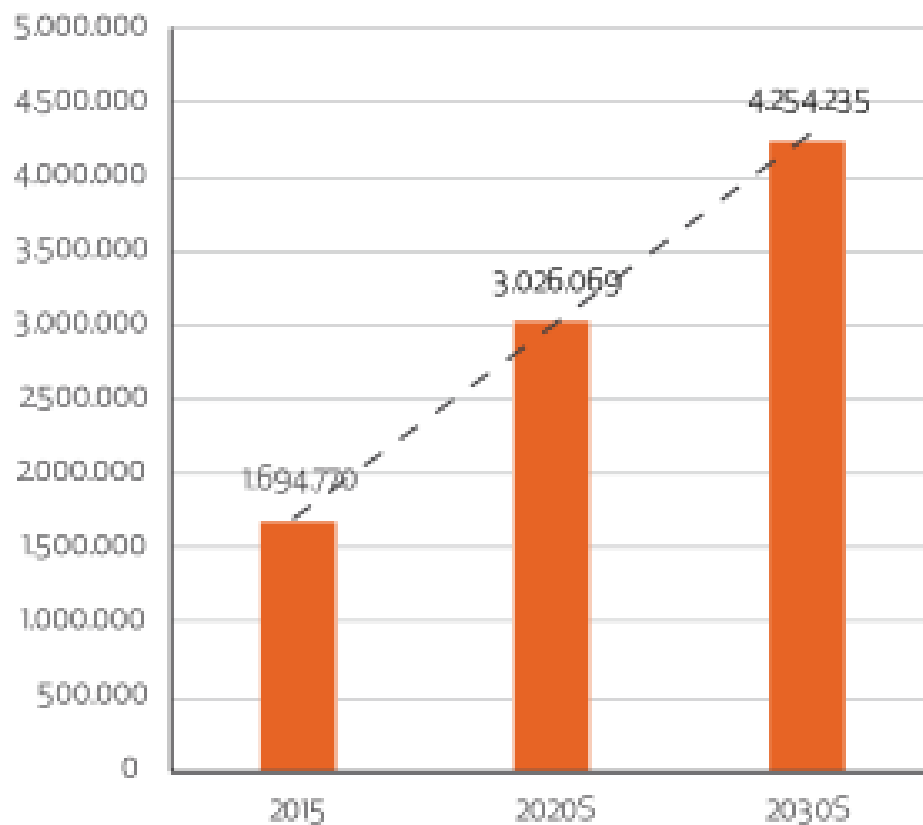


Fjöldun ferðamanna

Fjöldi erlendra ferðamanna jan-okt



Farþegaspá ISAVIA

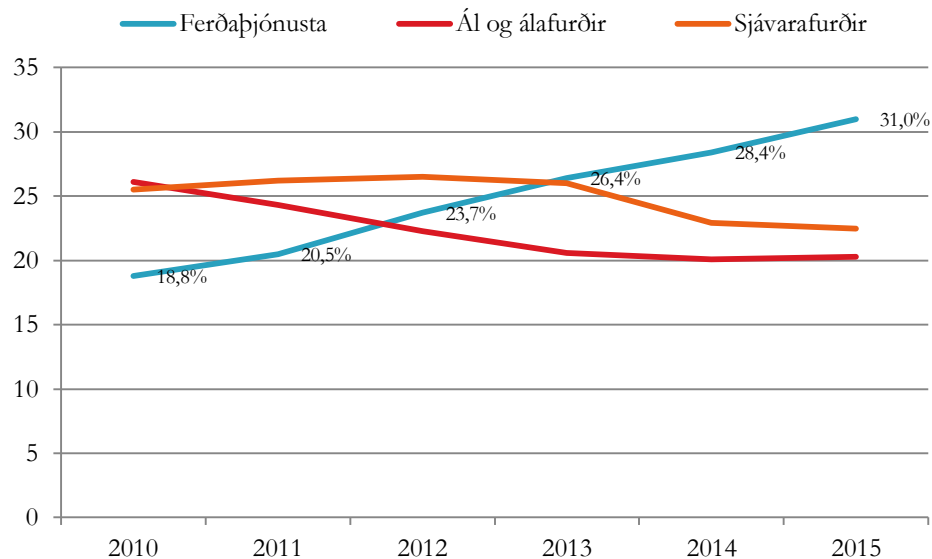


Komufarþegar til KEF



Efnahagslegt vægi ferðapjónustu á Íslandi

ÚTFLUTNINGUR VÖRU OG ÞJÓNUSTU



**% af
VLF**

**Ríflega 8%
árið 2015**

**Yfir 10% í
ár?**

Þróun starfa

Um 27.600
launþegar í ágúst
2016

Útgefin ferðaskrifstofu- og ferðaskipuleggjendaleyfi

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Höfuðborgarsvæði	65	46	64	92	98	95
Suðurnes	3	7	5	10	8	3
Vesturland	1	5	1	3	8	3
Vestfirðir	8	8	6	3	7	1
Norðurland	18	13	22	19	24	12
Austurland	0	8	4	4	3	3
Suðurland	11	20	23	11	14	30
Samtals	106	107	125	142	162	147

Launþegum í
ferðapjónustu
fjölgaði um 3400
milli árána '14 og '15

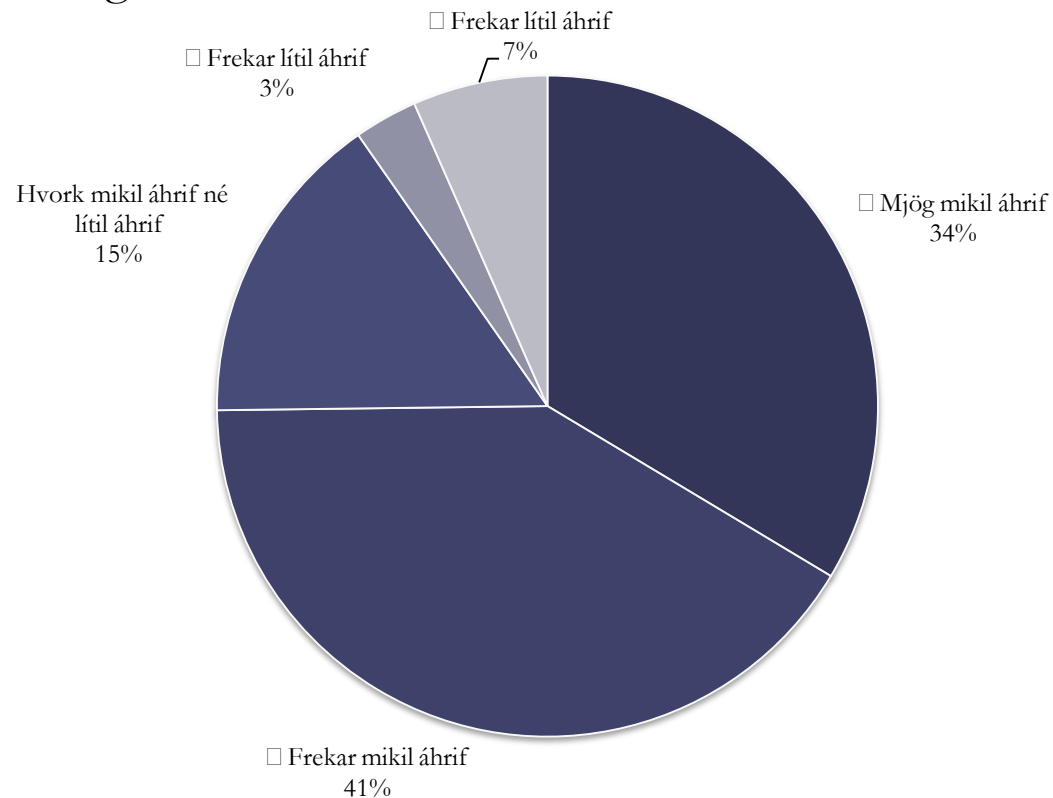
37,6%

Fjölgun starfa í
ferðapjónustu-
tengdum
greinum frá
2010
(6% fjölgun á
vinnumarkaði í heild)



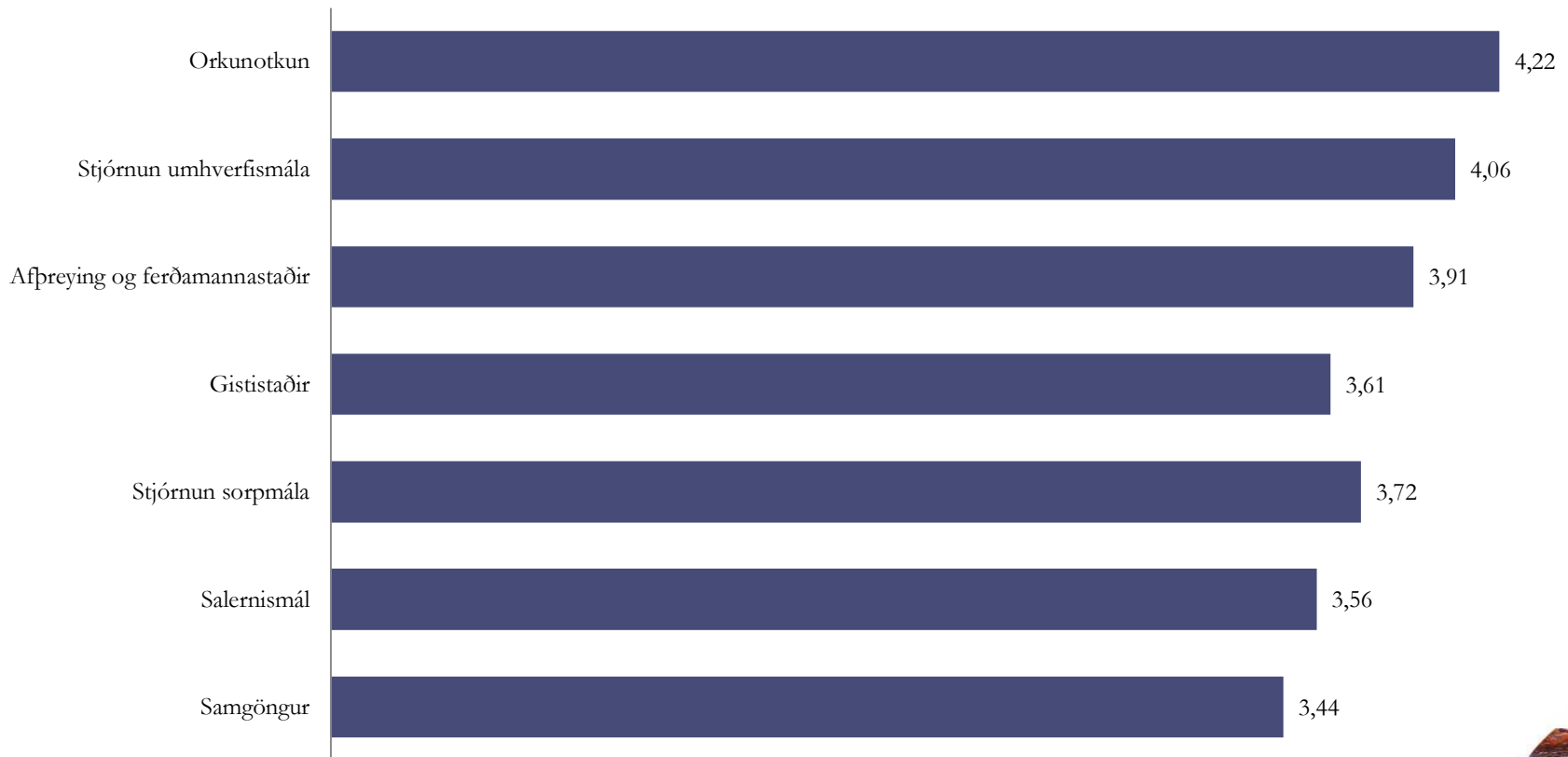
Gæðavitund og umhverfissýn ferðamanna

- Hvaða áhrif hefur það á val þitt á ferðaþjónustufyrirtæki að það hafi fengið gæðaviðurkenningu?



Gæðavitund og umhverfissýn ferðamanna

Hvernig upplifðir þú starfshætti varðandi eftifarandi?





FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

ÁBYRG FERÐAÞJÓNUSTA



Sérstaða ferðapjónustunnar



Margþætt tengsl og beinskeytt

- Á náttúrulegt umhverfi
- Á daglegt líf
- Gagnkvæmari samskipti
 - Neytandinn í beinum samskiptum við “vöruna”
 - Við erum varan (stundum – en stundum neytandinn!)
 - Gagnkvæm mannleg samskipti og upplifun
- Tilfinningaleg tengsl íbúa
 - Við náttúru
 - Við menningu

Ábyrg vs. sjálfbær ferðapjónusta

- Sjálfbær ferðapjónusta:
 - “...hvers konar þróun eða starfsemi í ferðapjónustu sem ber virðingu fyrir umhverfinu, tryggir verndun náttúrulegra og menningarlegra auðlinda til langs tíma og er ásættanleg og réttlát frá félagslegu og efnahagslegu sjónarmiði”
- En hver skilgreinir virðingu, verndun og hvað það er sem er ásættanlegt og réttlátt?
- Og hver ber ábyrgð á að framfylgja þessu?

Ábyrg vs. sjálfbær ferðapjónusta

- Ekkert okkar getur tekið að sér ábyrgð á athöfnum allra – en við getum öll tekið ábyrgð á eigin athöfnum.
- Ábyrg ferðapjónusta felur þannig í sér að takast á hendur ábyrgð gagnvart því að okkar rekstur og okkar athafnir séu til þess fallnar að leiða til sjálfbærni í ferðapjónustu.



Ábyrgð

- Felur í sér viðbrögð
- Kallar á aðgerðir og athafnir
- Viðurkennir að ef breytinga er þörf er það vegna þess að eitthvað ástand megi bæta – viðurkenning á raunverulegri stöðu mála.



Áskorunin felst í að.....

- Tryggja að efnahagslegur ávinningur dreifist með réttlátum hætti til þeirra sem að ferðapjónustunni koma.
- Ná að spyrja líka: “Hvaða áhrif viljum við að ferðapjónustan hafi á samfélag okkar og umhverfi?”
- Sjá til þess að okkur auðnist að stýra ferðapjónustunni frekar en að láta stjórnast af henni.



Ábyrgð okkar er hnattræn

- Tilgangslaust að tala um ábyrga eða sjálfbæra ferðapjónustu ef umræðan er ekki sett í samhengi við:
 - Loftslagsbreytingar
 - Vatnsbúskap (erlendis)
 - Gróður- og jarðvegseyðingu (hér á landi)
 - Mannréttindi
- Þessi atriði munu að öllum líkindum hafa meiri áhrif á velferð komandi kynslóða en ferðapjónustan ...



Hverjir bera ábyrgðina?

- Ferðapjónustuaðilar
- Ríkisvaldið
- Sveitarfélög
- Íbúar
- Ferðamenn



Það er ekki hægt að útvista eigin ábyrgð

Auðlindir ferðapjónustunnar

- Umhverfi:
 - Náttúran
 - Innviðir samfélagsins
 - Innviðir atvinnugreinarinnar
- Samfélag:
 - Menningin
 - Þjónustan innan atvinnugreinarinnar
 - Fólkið (gestrisnin)



Upplifun og viðmót

Viðmót íbúa

- Skipulag
- Framkoma
 - Ferðamanna
 - Atvinnugreinar
- Athafnir
 - Hins opinbera (almannagæði)

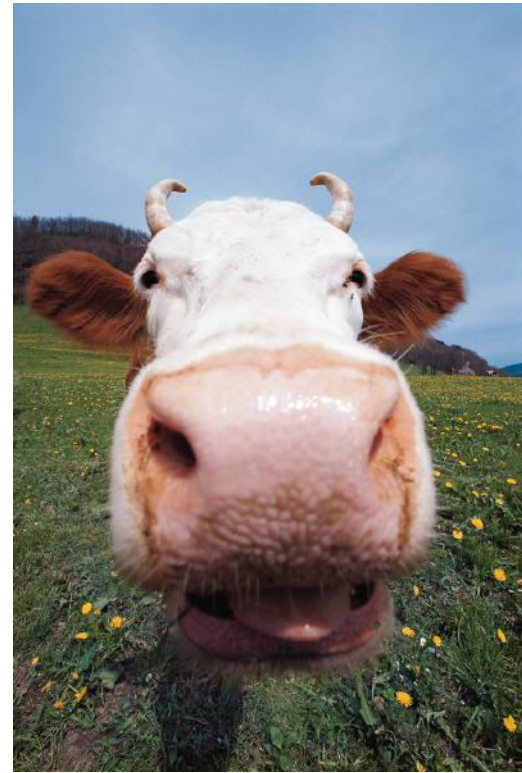
Upplifun ferðamanna

- Skipulag
- Innviðir
- Rekstur
 - Fyrirtækja
 - Almennagæða
- Athafnir
 - Íbúa
 - Atvinnugreinar



Íbúar

- Markaðssetning vöru til neytenda:
 - Markaðurinn kannaður
 - Varan þróuð
 - Markaðir unnir
 - Vörunni er sjálfri alveg sama hvernig hún er seld.
 - Neytendur ráða ferðinni – hafna vörunni eða meðtaka



Íbúar



- Markaðssetning ferðapjónustu:
 - Vara til neytenda
 - Neytendur til vörunnar
 - Markaðssetning vörunnar til vörunnar sjálfrar
- Fólk er að heimsækja fólk, ekki bara fyrirbrigði, ef vel er að gert (þannig að fólkið verði ekki fyrirbrigði)
- Afstaða íbúa skiptir öllu máli fyrir upplifun ferðamanna
- “Vörupróunin” þarf að vera á forsendum íbúa, vegna þess að þeir eiga í daglegum samskiptum við neytendur

Þetta hefur sýnt sig:

Feneyjar –
skemmtiferðaskip,
árstíðasveifla,
dreifing

Barcelona –
Partíferðamenn
með
lágfargjaldaflug-
félögum

Berlín –
endalaus
partý og
leiguverð

Amsterdam –
truflanir á
daglegu lífi og
þrengt að
menningarlífi
íbúa

New York -
Airbnb

Ferðamenn

- Neytendurnir, en hafa líka bein áhrif á upplifun annarra ferðamanna!
- Bera orðstír áfram
 - Ánægja þeirra er lífsnauðsynleg á tímum samfélagsmiðla...
- “Glöggt er gests augað”
 - Geta haft veruleg áhrif á mótun staða og yfirbragð



Dreifing ábyrgðar: hver ber ábyrgð á hverju?

	<i>Náttúra</i>	<i>Innviðir</i>	<i>Viðmót íbúa</i>	<i>Upplifun ferðamanna</i>
<i>Ferðapjónustuaðilar</i>				
<i>Ríkisvald</i>				
<i>Sveitarfélög</i>				
<i>Íbúar</i>				
<i>Ferðamenn</i>				

Dreifing ábyrgðar: hver ber ábyrgð á hverju?

	<i>Náttúra</i>	<i>Innviðir</i>	<i>Viðmót íbúa</i>	<i>Upplifun ferðamanna</i>
<i>Ferðapjónustuaðilar</i>	x	x	x	x
<i>Ríkisvald</i>	x	x	x	x
<i>Sveitarfélög</i>	x	x	x	x
<i>Íbúar</i>	x	x	x	x
<i>Ferðamenn</i>	x	x	x	x



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

**OG ER EITTHVAÐ VERIÐ AÐ
GERA?**



Náttúra

Jákvætt

- Talsverðar framkvæmdir á síðustu árum, miklum fjármunum veitt
- Vaxandi áhugi fyrirtækja á ábyrgð gagnvart náttúrunni

Neikvætt

- Vantar enn heildarsýn og að hið opinbera gangi í eigin takti
- Enn vantar að skýra rekstrarforsendur hins opinbera á þeim svæðum sem það sér um
- Ábyrgð fyrirtækja þarf að skerpa og skýra



Innviðir

Jákvætt

- Leiðandi fyrirtæki hafa rutt veginn á sviði gæða- og umhverfisviðmiða
- Aukinn áhugi aðila hjá hinu opinbera um að sinna ferðapjónustu
- Fleiri ferðapjónustaðilar hasla sér völl með skýr rekstrarsjónarmið og ábyrga sýn á rekstur

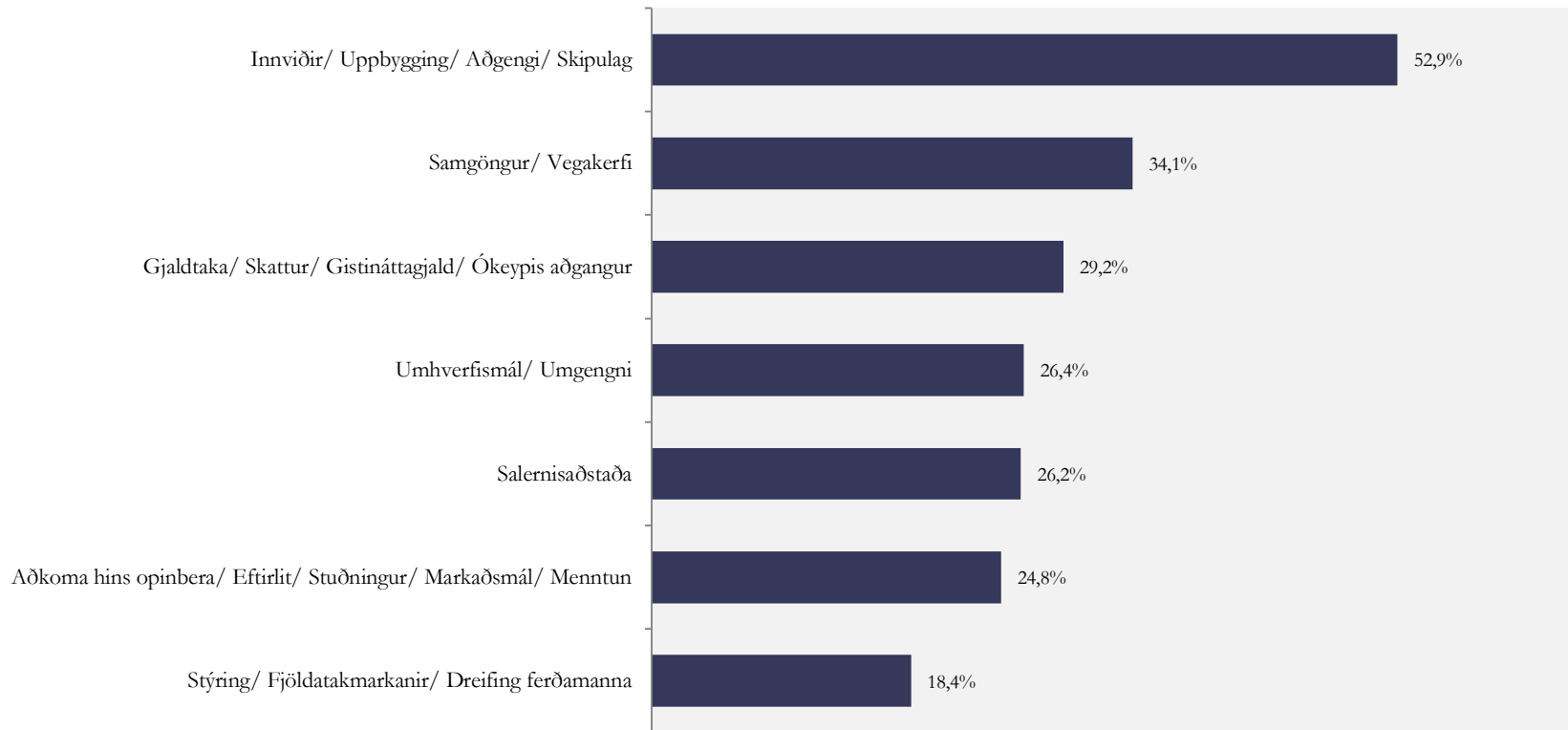
Neikvætt

- Mikið skortir á að ferðapjónustan sé samþætt í áætlanagerð hins opinbera á sviði rekstrar og framkvæmda
- Skortir á umræðu um vistspor rekstrar
- Ör fjölgun fyrirtækja kemur niður á gæðum og fagmennsku
- Mikill vöxtur opnar leið fyrir óábyrga rekstraraðila



Hvað brennur á fólki?

HVAÐ Á HIÐ OPINBERA AÐ LEGGJA ÁHERSLU Á TIL AÐ STUÐLA AÐ UPPBYGGINGU ÍSLENSKRAR FERÐAÞJÓNUSTU?



Viðmót íbúa

Jákvætt

- Íbúar eru meðvitaðir um mikilvægi ferðaþjónustunnar fyrir efnahag og samfélagsþróun (þ.m.t. þjónustustig)
- Íbúar eru almennt afar jákvæðir gagnvart gestum og vilja upplifun þeirra sem besta

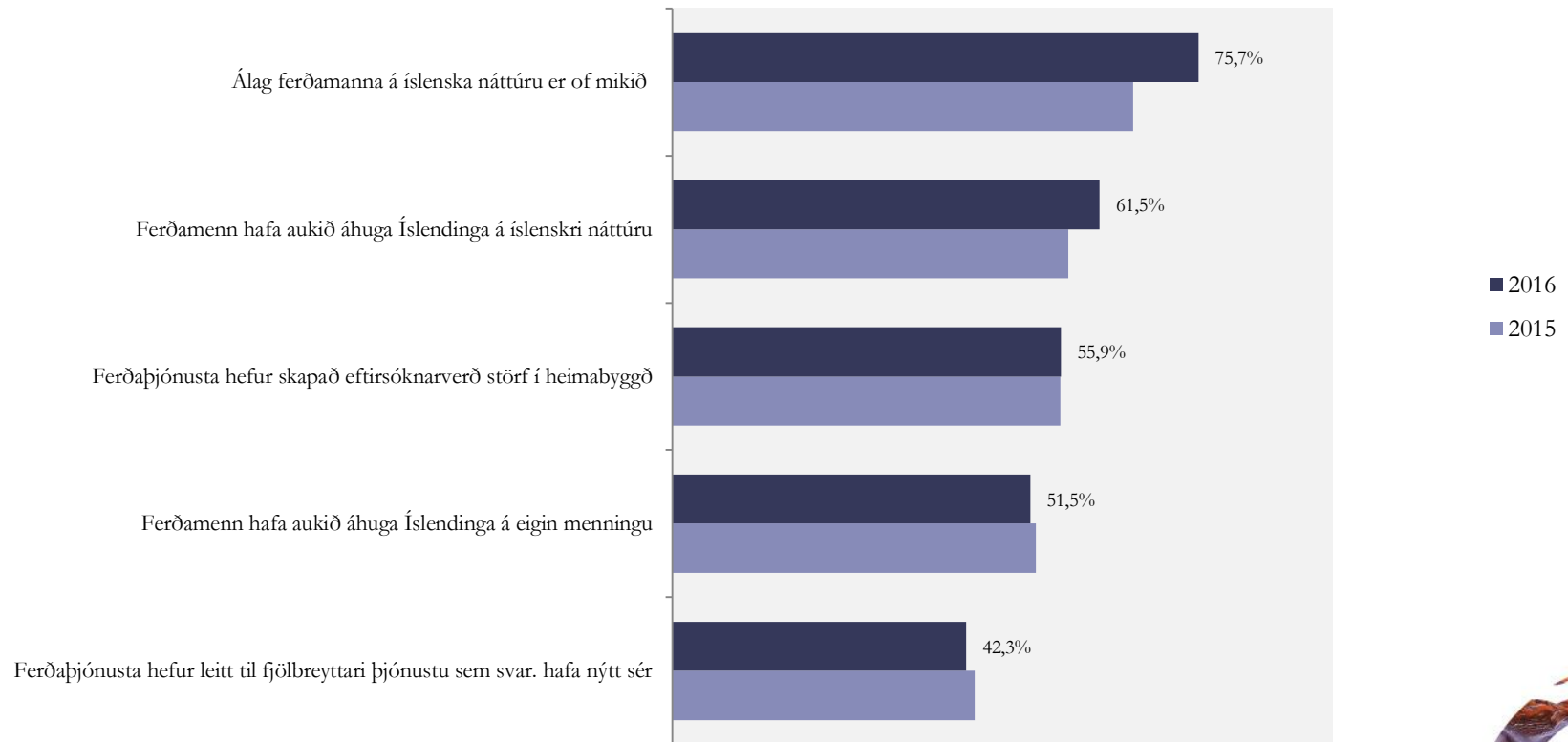
Neikvætt

- Ber meira á núningi íbúa og atvinnugreinar
- Þreyta íbúa farin að birtast í ýmsum myndum
- Íbúar gagnrýnni á athafnir hins opinbera



Viðhorf Íslendinga

MAT Á ÁHRIFUM FERÐAÞJÓNUSTU OG FERÐAMANNA - þeir (%) sem voru sammála fullyrðingum



Upplifun ferðamanna

Jákvætt

- Langstærstur hluti ferðamanna fer ánægður heim
 - Væntingaskor
 - NPS skor
- Íslensk markaðssetning hefur á margan hátt tekið mið af ríkjandi aðstæðum innanlands

Neikvætt

- Fleiri ferðamenn nefna fjölda ferðamanna
- Vaxandi gæðavitund setur kröfur á þjónustuaðila sem erfitt er að uppfylla
- Öryggisþátturinn vaxandi áhyggjuefni



Ferðapjónustan núna

- Samfélagsbreyting
 - Samfélagið samanstendur ekki lengur af íbúum, heldur íbúum og tímabundnum íbúum – ferðamönnum – hverju sinni.
 - Hvor hópur með sínar þarfir
 - Áætlanagerð, skipulag og rekstur hins opinbera þarf að taka mið af þessum nýja veruleika.



Ferðapjónustan núna

- Ábyrg ferðapjónusta kallar á að allir ábyrgðaraðilar komi saman og tryggi
 - Að heildarupplifun ferðamanna sé í samræmi við væntingarnar sem þeim eru gerðar.
 - Að heildarupplifun íbúa sé að verið sé að vinna að málum í samræmi við þær væntingar sem þeir gera sér.
 - Heildstæð nálgun stjórnvalda

Ábyrg ferðapjónusta: Í hverju felst ábyrgðin?

	<i>Náttúra</i>	<i>Innviðir</i>	<i>Viðmót íbúa</i>	<i>Upplifun ferðamanna</i>
<i>Ferðapjónustuaðilar</i>	Umgengni	Fagmennska/Uppbygging/Gæði	Kurteisi/Virðing/Samskipi/Skipulag	Fagmennska/Þekking
<i>Ríkisvald</i>	Uppbygging/rekstur/skipulag	Fagmennska/Upbygging/Gæði	Rekstur/Fjármögnun/Samtal	Skipulag/Fagmennska
<i>Sveitarfélög</i>	Skipulag/rekstur/upbygging	Fagmennska/Uppbygging/Gæði	Rekstur/Fjármögnun/Samtal	Skipulag/Fagmennska
<i>Íbúar</i>	Umgengni/Væntumþykja	Viðhorf/Skoðanir	Jákvæðni/Samtal/Viðhorf	Jákvæðni/Gestrisni/Sjálfsvirðing
<i>Ferðamenn</i>	Umgengni/Virðing	Gagnrýn upplifun/Samskipi	Kurteisi/Virðing/Samtal	Jákvæðni/Gagnrýn neysla/Virðing

Við stýrum ekki veðrinu
– en getum stýrt okkur sjálfum



Takk fyrir!

