



Ársskýrsla 2015



© Ferðamálastofa, júní 2016

Útgefandi: Ferðamálastofa
Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri
Sími: 535-5500 Tölvupóstur: upplysingar@ferdamalastofa.is

Ábyrgðarmaður: Ólöf Ýrr Atladóttir

Umsjón: Halldór Arinbjarnarson

Kápa: Porthönnun

Prentun: Stell

Forsíðumynd: Ragnar Th. Sigurðsson

Myndir: Ragnar Th. Sigurðsson, Ferðamálastofa o.fl.

EFNISYFIRLIT

Ávarp ferðamálastjóra.....	3
1 Almenn um starfið á árinu 2015.....	5
1.1. Verkefni Ferðamálastofu.....	5
1.2. Skipurit	6
1.3. Þjónustugátt.....	6
1.4. Rafræn skil á skjölum	6
1.5. Starfsfólk	7
2. Stjórnsýsla og lögfræði	8
2.1. Leyfisveitingar Ferðamálastofu	8
2.2. Eftirlit Ferðamálastofu	8
2.3. Aukin þjónusta við umsækjendur leyfa.....	8
2.4. Breyting á reglum um bókhald og reikningsskil ferðaskrifstofa.....	8
2.5. Endurskoðun á tryggingarkerfi ferðaskrifstofa	9
2.6. Önnur verkefni	9
3. Umhverfismál	10
3.1. Verkefni í umhverfismálum.....	10
3.2. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða.....	10
3.3. Umhverfisverðlaun.....	11
3.4. Umsagnir um lagafumvörp og matsskýrslur	12
4. Gæða- og umhverfiskerfið Vakinn	13
4.1. Starfsemi Vakans.....	13
4.2. Samningur við Félag ferðaþjónustubænda	14
4.3. Fyrsti stjórnuflokkaði gististaður Vakans	14
4.4. Námskeið fyrir væntanlega þátttakendur	14
5. Upplýsinga- og vefmál	15
5.1. www.ferdamalastofa.is	15
5.2. Gagnagrunnur um ferðaþjónustuaðila.....	15
5.3. www.ferdalag.is	15
6. Svæðisbundin þróun	16
6.1. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu	16
6.2. Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna	16

6.3.	Undirbúningur stefnumarkandi stjórnunaráætlana - Destination Management Plans	17
7.	Erlent samstarf.....	18
7.1.	Ferðamálaráð Evrópu.....	18
7.2.	North Atlantic Tourism Association – NATA	18
7.3.	EDEN-verkefnið	18
7.4.	ETHIT-Menntun í ferðaþjónustu	19
7.5.	ATTA - Adventure Travel Trade Association.....	19
8.	Rannsóknir og kannanir	20
8.1.	Fjöldi ferðamanna	20
8.2.	Ferðalög Íslendinga innanlands 2014.....	21
8.3.	Kannanir á gagnvirkum vef.....	22
8.4.	Könnun meðal erlendra ferðamanna.....	22
8.5.	Þolmarkarannsóknir	23
8.6.	Rannsóknamiðstöð ferðamála	23
9.	Fundir, ráðstefnur og námskeið.....	24
9.1.	Stikum af stað – ráðstefna um ferðagönguleiðir.....	24
9.2.	Vinnustofa um afþreyingarferðamennsku	24
9.3.	Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingagjöf.....	24
9.4.	Hjólum til framtíðar 2015 - Veljum, blöndum & njótum!	24
9.5.	Umhverfislæsi í kynningar- og upplýsingaefni	24
9.6.	Ferðamálaþing 2015	25
10.	Yfirlit um útgefið efni 2015.....	26

ÁVARP FERÐAMÁLASTJÓRA

Eins og fyrri ár einkenndist árið 2015 af miklum vexti í íslenskri ferðaþjónustu. Sama er hvar borið er niður, alls staðar sjást merki þess hvernig hlutur atvinnugreinarinnar í þjóðlífinu verður sífellt stærri og vægi hennar fyrir þjóðarbúið eykst.

Fjölgun ferðamanna síðustu ár er einn þeirra mælikvarða sem horfa má til en fjarri því sá eini sem taka þarf með í reikninginn. Skoðum nokkrar lykiltölur. Ef við horfum aftur til ársins 2010 þá hefur ferðamannafjöldi til landsins meira en tvöfaldast, gistinætur erlendra ferðamanna farið úr 2,1 milljón í 5,6 milljónir og hlutfall ferðaþjónustu í gjaldeyristekjum vaxið úr 18,8% í 31%. Þeim sem starfa í ferðaþjónustutengdum greinum hefur á þessum tíma fjölgað um 37,6% á meðan fjölda starfandi alls í landinu hefur fjölgað um rúmlega 6%. Þannig voru 21.600 manns starfandi í ferðaþjónustutengdum greinum á ársgrundvelli, samkvæmt nýjustu tölum. Nýting fjárfestinga hefur einnig batnað umtalsvert sem má t.d. sjá af því að frá árinu 2010 hefur nýting gistirýmis á hótélum landsins farið úr 37,5% í 64,5% á ársgrunni og upp undir 80% á höfuðborgarsvæðinu.



Líkt og víða hefur komið fram þá hefur hinn öri vöxtur vissulega reynt á þanþol atvinnugreinarinnar og starfsumhverfis hennar, enda má leiða líkur að því að slíkt myndi gilda um allar atvinnugreinar sem upplifðu viðlíkan vöxt eftirspurnar. Jákvæð áhrif þessarar þróunar mega þó ekki gleymast: aukin atvinna allt árið um kring, fjölbreyttara framboð þjónustu sem íbúar landsins geta nýtt sér, gjaldeyrisöflun og hagvöxtur; en þau eru farin að kallast á við þær áskoranir sem ör fjölgun ferðamanna hefur í för með sér. Þar vega þungt áhrif á náttúru landsins, álag á ýmsa innviði almannaþjónustunnar og upplifun íbúa af því að þrengt sé að þeirra daglega lífi. Einnig og ekki síður miklar eru áskoranir innan atvinnugreinarinnar sjálfar við að mæta væntingum og kröfum gesta okkar – hvernig skal tryggja framboð gistingar og afþreyingar, en ekki síður, hvernig skal tryggja gæði innan greinarinnar, fagmennsku starfsfólks og örugga upplifun viðskiptavina?

Ferðamálastofa hefur sett af stað ýmis verkefni sem ætlað er að styrkja grunnstoðir þess að hér þrífist ábyrg, fagleg ferðaþjónusta til framtíðar. Stofnunin hefur skilgreint fimm megin svið starfseminnar: leyfisveitingar og eftirlit; gæðamál og fagmennska innan atvinnugreinarinnar; umhverfismál, uppbygging og skipulagsmál; gögn og rannsóknir; og svæðisbundin þróun. Viðamikil starfsemi fer fram á þessum sviðum, enda hefur það ávallt verið happ Ferðamálastofu að til hennar hefur ráðist kraftmikið og metnaðarfullt starfsfólk sem hefur fagmennsku að leiðarljósi í öllum störfum sínum.

Megnið af árinu 2015 stóð yfir vinna að móttun nýrrar stefnu fyrir íslenska ferðaþjónustu. Stefnan var unnin í samvinnu hins opinbera og einkageirans með virkri þátttöku Ferðamálastofu. Þannig sat ferðamálastjóri í stýrihópi um stefnumóttunina, en í honum sátu auk hennar og ráðherra ferðamála, sem leiddi stýrihópinn, formaður og framkvæmdastjóri Samtaka ferðaþjónustunnar. Þá átti Ferðamálastofa fulltrúa í verkefnistjórn, auk þess sem annað starfsfólk stofnunarinnar kom með virkum hætti að vinnu vegna einstakra málaflokka.

Stefnan, Vegvísir í ferðaþjónustu, var birt í byrjun október og voru þar skilgreind mörg þörf verkefni fyrir vöxt og viðgang ferðaþjónustunnar á næstu árum. Stærstu tíðindin voru þó, að í stefnunni birtist með skýrum, formlegum hætti sá nauðsynlegi skilningur að ferðaþjónustan sé þess eðlis að viðgangur hennar og þróun kalli á víðtæka samvinnu og samþættingu á öllum sviðum: þvert á samfélagsgeira, atvinnugreinar, ráðuneyti og málaflokka hins opinbera.

Líkt og komið var inn á hér í upphafi er ferðabjónustan tryggilega búin að festa sig í sessi sem ein allra mikilvægasta atvinnugrein þjóðarinnar. Frá því að verið talin sjálfsprottin hliðarbúgrein, sem hvorki þurfi að rækta mikið, hlúa að né fjárfesta í, hefur það sýnt sig að ef vel á að vera þarf þessi atvinnugrein skýra, faglega og framsýna umgjörð ekki síður en aðrar.

En ferðabjónustan hefur þó í sumum efnum sérstöðu umfram aðrar atvinnugreinar: hún á í margþættara og flóknara gagnkvæmu sambandi við samfélagið sem hún starfar innan. Auk þess að nýta sér þá sameign þjóðarinnar sem felst í náttúrugæðum landsins, koma ferðamenn hingað til að hitta fyrir fólkið sjálf; menningu þess og daglegt líf, um leið og þeir nýta sér margvíslega þjónustu sem við heimafólk höfum til daglegs brúks.

Þróun ferðabjónustunnar til framtíðar kallar þess vegna á viðamiklar breytingar á því hvernig við rekum samfélagið okkar. Hún kallar á breytingar á samskiptum atvinnugreinarinnar við þá auðlind sem felst í Íslendingum sjálfum og ekki síst í viðmóti okkar gagnvart því hvernig sameiginleg verkefni okkar eru skipulögð. Þá almannabjónustu sem ferðabjónustan nýtir þarf að endurskipuleggja til þess að atvinnugreinin fái þrífist jafnframt því sem þarfir landsmanna eru uppfylltar.

Þannig þarf hið opinbera að endurskipuleggja fjármögnun verkefna sinna með þarfir ferðamanna og ferðabjónustunnar í huga og tryggja nauðsynlegt framkvæmda- og rekstrarfé. Jafnframt þarf að tryggja mönnun og starfsmannahald í ýmsum geirum til að ná markmiðum um örugga og eftirsóknarverða upplifun gesta okkar. Þetta á ekki síst við um þjóðgarða og friðuð svæði, sem og svæði í eigu og umsjón sveitarfélaga.

Við sem samfélag gerum einnig auknar kröfur um ábyrga hegðun fyrirtækja; að þau ræki samfélagslega ábyrgð sína, umgangist auðlindir með virðingu, og sinni gestgjafahlutverki sínu af fagmennsku. Þannig starfa enda langflest fyrirtæki innan ferðabjónustunnar.

Á undanförunum misserum er farið að bera á gagnrýni meðal Íslendinga á vöxt ferðabjónustunnar og hvert hún sé að stefna. Þrátt fyrir að því betur séu þetta ekki raddir meirihluta landsmanna ber okkur að hlusta á þær og meta með hvaða hætti við getum gert betur. Rannsóknir Ferðamálastofu sýna að sá pirringur sem þær eru lýsandi fyrir beinist ekki að gestum okkar, því að við viljum enn upp til hópa að gestir okkar njóti dvalarinnar og gleðjumst yfir því að fólk vilji koma í heimsókn. Gagnrýnin beinist frekar að atvinnugreininni og athöfnum hennar, sem og aðgerðum og aðgerðaleyzi opinberra aðila.

Þetta er ágætt; Íslendingar eru sem sé áfram gestrisnir og vilja gestum sínum vel, en hafa áhyggjur af því með hvaða hætti er verið að taka á móti þeim og hvernig búið er að áfangastaðnum. Í þessu felast verkefni sem hægt er að leysa með samstilltu átaki og vilja til verka og fjármögnunar.

Það versta sem gæti gerst er að Íslendingar missi þolinmæði gagnvart atvinnugreininni og að það fari að bitna á viðmóti gagnvart gestum okkar – það að vinda ofan af slíkum viðhorfsbreytingum er svo margfalt erfiðara. Og í þeim vandræðum megum við ekki lenda.


Ólöf Ýrr Atladóttir

1 ALMENNT UM STARFIÐ Á ÁRINU 2015

1.1. Verkefni Ferðamálastofu

Ferðamálastofa er fagstofnun ferðaþjónustunnar en fjölpætt eðli atvinnugreinarinnar kallar á margbreytilegt samstarf á öllum sviðum svo vel takist til. Markmið Ferðamálastofu eru að renna stoðum undir faglega atvinnusköpun og þróun atvinnugreinarinnar og færa henni tól í hendur sem rétt er að þróa og halda utan um á vegum hins opinbera.

Dagleg verkefni Ferðamálastofu snúa einkum að eftirfarandi þáttum:

Leyfisveitingar og eftirlit

- Alhliða þjónusta við umsóknarferli ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjenda
- Umsýsla leyfisveitinga
- Skráning upplýsingamiðstöðva og bókunarþjónusta
- Eftirlit

Vakinn – gæða og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar

- Sérhannað gæðakerfi fyrir íslenska ferðaþjónustu
- Öryggismál fyrirtæja

Umhverfi, uppbygging og skipulag

- Umsýsla með styrkveitingum til uppbyggingar á ferðamannastöðum
- Öryggi á ferðamannastöðum
- Mótun heildarsýnar og stefnu á landsvísu

Gögn og rannsóknir

- Fjöldi ferðamanna og ferðahegðun
- Landfræðileg gögn
- Stuðningur við rannsóknir

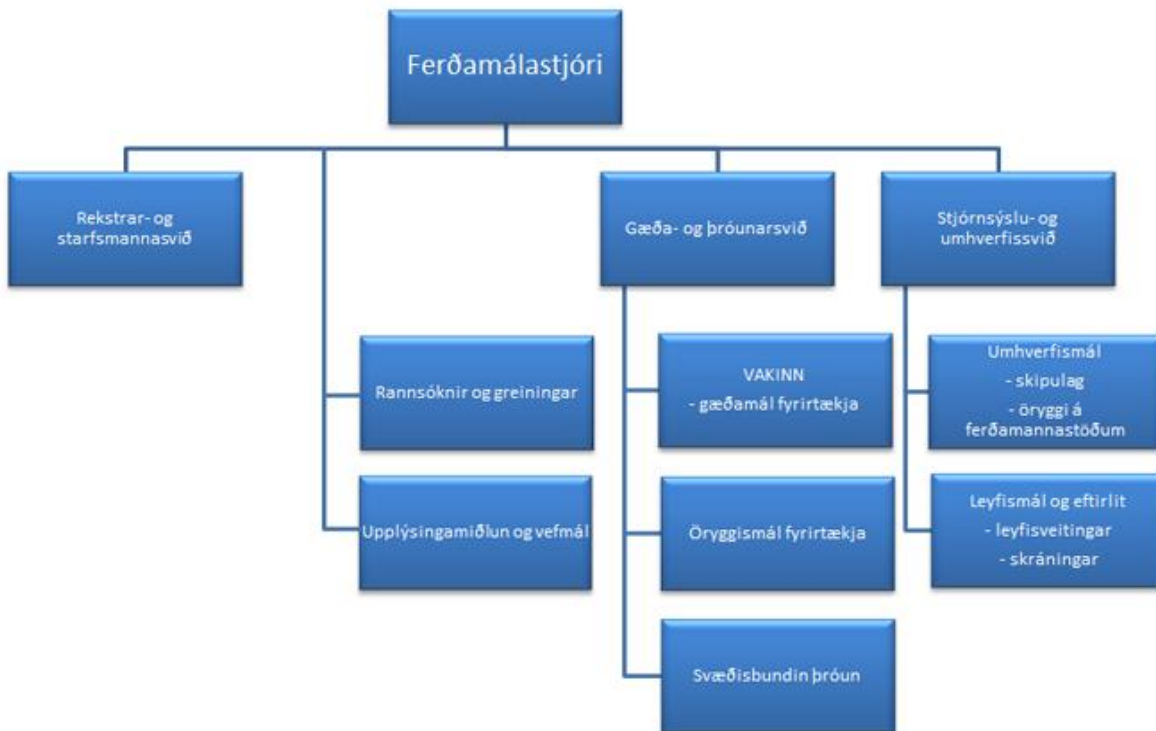
Svæðisbundin þróun

- Stuðningur við landshlutasamtök
- Kortlagning, skipulag, stefnumótun
- Heildstæð þróun aðdráttarafls og uppbygging áfangastaða

Almennt

- Eftirfylgni við og þátttaka í stefnumótun hins opinbera
- Þátttaka í stjórnnum, nefndum og fagráðum

1.2. Skipurit



1.3. Þjónustugátt

Í september var tekið stórt skref í rafrænni þjónustu Ferðamálastofu með opnun þjónustugáttar. Þar geta viðskiptavinir m.a. sótt um leyfi og styrki, sent inn ábendingar, fylgst með málum og komið skoðunum sínum á framfæri.

Þjónustugáttinni svipar að mörgu leyti til þjónustu heimabanka og byggir á One systems skjala- og málakerfi stofnunarinnar. Notendur skrá sig inn með Íslykli eða rafrænum skilríkjum og fá þá aðgang að sínu svæði.

Markmiðið er að bæta þjónustu við viðskiptavini Ferðamálastofu með meiri skilvirkni og styttri svartíma við innsendum erindum. Notendur fá betri yfirsýn þar sem þeir hafa aðgang að sínum málum hjá stofnuninni. Nú er þannig hægt að sækja um:

- Ferðaskrifstofuleyfi
- Ferðaskipuleggjendaleyfi
- Styrki í Framkvæmdasjóð ferðamannaáða

1.4. Rafræn skil á skjölum

Ferðamálastofa fékk á árinu heimild Þjóðskjalasafns Íslands til rafrænna skila á skjölum til safnsins og eru skjöl stofnunarinnar því ekki lengur vistuð á pappír. Áður hafði verið innleitt nýtt skjalakerfi fyrir Ferðamálastofu. Með nýju skjalakerfi er mun auðveldara en áður að halda utan um þau mál sem eru í gangi á hverjum tíma ásamt því að halda fullu öryggi á einstökum skjölum. Með góðri skjalastjórnun batnar þjónusta við viðskiptavini og komið er til móts við kröfur í opinberri stjórnsýslu.

1.5. Starfsfólk

Í árslok störfuðu 14 starfsmenn hjá Ferðamálastofu:

Nafn:		Starfsstöð:
Alda Þrastardóttir	Verkefnastjóri	Reykjavík
Áslaug Briem	Verkefnastjóri gæðamála	Reykjavík
Elías Bj. Gíslason	Forstöðumaður gæða- og þróunarsviðs	Akureyri
Elín Svava Ingvarsdóttir	Verkefnastjóri	Akureyri
Erla Sigurðardóttir	Sérfræðingur	Akureyri
Halldór Arinbjarnarson	Verkefnisstjóri	Akureyri
Helena Þ. Karlsdóttir	Forstöðumaður stjórnsýslu- og umhverfissviðs	Akureyri
Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir	Verkefnastjóri svæðisbundinnar þróunar	Reykjavík
Katrín Gyldfadóttir	Verkefnastjóri	Reykjavík
Kári Arnar Guðmundsson	Gagnagrunnsvinnsla	Akureyri
Oddný Þóra Óladóttir	Rannsóknastjóri	Reykjavík
Ólöf Ýrr Atladóttir	Ferðamálastjóri	Reykjavík
Sólrún Anna Jónsdóttir	Forstöðumaður rekstrar- og starfsmannasviðs	Reykjavík
Örn Þór Halldórsson	Umhverfisstjóri	Reykjavík

2. STJÓRNSÝSLA OG LÖGFRÆÐI

2.1. Leyfisveitingar Ferðamálastofu

Útgáfa leyfa og skráning á starfsemi eru á meðal verkefna Ferðamálastofu lögum samkvæmt. Sækja ber um leyfi til Ferðamálastofu vegna starfsemi ferðaskrifstofa, ferðaskipuleggjenda og skrá starfsemi bóknarþjónustu og upplýsingamiðstöðva.

Í fremri töflunni hér að neðan má sjá þróun í fjölda útgefina leyfa. Flest ferðaskrifstofu- og ferðaskipuleggjendaleyfi sem voru í gildi í árslok 2015 voru skrásett á höfuðborgarsvæðinu eða 58,5%. Utan höfuðborgarsvæðisins voru flest leyfin skráð á Norður- og Suðurlandi, eins og sést í aftari töflunni.

<i>Fjöldi útgefina leyfa</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>	<i>2013</i>	<i>Svæði</i>	<i>Fjöldi</i>
Ferðaskrifstofuleyfi	41	48	31	Höfuðb.svæði	677
Ferðaskipuleggjendaleyfi	108	118	123	Suðurnes	50
Upplýsingamiðstöðvar/Bóknarþjónustur	24	41	40	Vesturl./Vestfirðir	76
				Norðurland	158
				Austurland	37
				Suðurland	160
				Samtals	1.158

2.2. Eftirlit Ferðamálastofu

Ferðamálastofa birtir skrá yfir leyfis- og skráningarskylda aðila á heimasíðu sinni, þ.e. yfir þau leyfi sem stofnunin sjálf gefur út, sem og tilkynningar um brotfall leyfa. Með þessu er aðgengi almennings að upplýsingum bætt. Ferðamálastofa hefur eftirlit með leyfis- og skráningarskyldum aðilum og að skilyrðum fyrir leyfum og skráningu sé fullnægt. Enn fremur hefur stofnunin eftirlit með ólöglegri starfsemi og að myndræn auðkenni séu ekki misnotuð en á leyfisskyldum aðilum hvílir sú skylda að birta myndrænt auðkenni Ferðamálastofu á vefsíðum sínum og í auglýsingum. Skráningarskyldir aðilar hafa heimild til að nota auðkennin.

Ef starfsemi ferðaskrifstofu eða ferðaskipuleggjenda er rekin án tilskilins leyfis eða skráningar getur Ferðamálastofa beitt þvingunarúrræðum. Stofnunin getur óskað atbeina lögreglustjóra sem ber, án fyrirvara eða aðvörunar, að stöðva starfsemi þ.á.m. með lokun starfsstöðva og heimasíðu. Það veldur sektum að reka starfsemi án leyfis eða skráningar nema þyngrri refsing liggja við samkvæmt öðrum lögum.

2.3. Aukin þjónusta við umsækjendur leyfa

Ferðamálastofa getur nú boðið umsækjendum um ferðaskipuleggjenda- og ferðaskrifstofuleyfi meiri þjónustu sem einfaldar mjög ferlið fyrir umsækjendur. Auk þess að umsóknin sjálf er nú að fullu rafræn í gegnum þjónustugátt stofnunarinnar. Þá getur Ferðamálastofa séð um að afla flestra þeirra vottorða sem skila þarf með, sem sannarlega sparar umsækjendum sporin.

2.4. Breyting á reglum um bókhald og reikningsskil ferðaskrifstofa

Í desember tóku gildi breytingar sem atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið gerði á reglunum um bókhald og reikningsskil ferðaskrifstofa. Breytingarnar felast í því að felld varð úr gildi heimild ferðaskrifstofa til að draga áætlunarflug frá tekjum við sölu alferða við útreikning á tryggingarfjárhæð. Allt flug ber því að taka með í útreikning á tryggingarfjárhæð. Ástæða breytinganna er vegna aukinnar neytendaverndar og til samræmis við það sem tíðkast á hinum Norðurlöndunum.

2.5. Endurskoðun á tryggingarkerfi ferðaskrifstofa

Ferðamálastofa í samvinnu við Samtök Ferðapjónustunnar hafa um nokkurt skeið unnið að endurskoðun á fyrirkomulagi trygginga ferðaskrifstofa. Núverandi kerfi hefur verið all nokkuð gagnrýnt þar sem það hefur þótt íþyngjandi sérstaklega hvað varðar litlar ferðaskrifstofur og ferðaskrifstofur sem starfa aðeins hluta úr ári. Evrópusambandið hefur sett nýja tilskipun um alferðir og mun innleiðing hennar hefjast vorið 2016. Ljúka þarf innleiðingunni fyrir 1. júlí 2018. Samhliða innleiðingu tilskipunarinnar þarf að endurskoða löggin um alferðir og löggin um skipan ferðamála til samræmis við ákvæði tilskipunarinnar.

2.6 Önnur verkefni

Fjölbreytt önnur verkefni falla undir stjórnslu og lögfræði s.s. umsagnir um lagafrumvörp, þátttaka í endurskoðun laga, svörun fjölbreyttra fyrirspurna og álitaefna, meðhöndlun kvartana og þátttaka í ýmsum ráðum og nefndum. Einnig er öðrum sviðum stofnunarinnar veitt aðstoð varðandi lögfræðileg álitaefni sem upp kunna að koma.

3. UMHVERFISMÁL

3.1. Verkefni í umhverfismálum

Verkefni Ferðamálastofu á sviði umhverfismála byggja á stefnu og markmiðum Ferðamálastofu og Ferðamálaáætlunar. Má þar til dæmis nefna:

- Umsjón með Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.
- Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu.
- Fræðslustarf, svo sem útgáfa leiðbeiningar- og fræðslurita.
- Samstarfs- og þróunarverkefni.
- Umsagnir um lagafrumvörp, skipulagsmál og matsskýrslur .

Af þessum verkefnum er umsjón með Framkvæmdasjóði ferðamannastaða lang viðamest og tekur ásamt umsögnum megnið af því tíma sem í málflokkinn fer.

3.2. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða

Um Framkvæmdasjóðinn

Framkvæmdasjóður ferðamannastaða tók til starfa á árinu 2011 en sjóðurinn er í vörslu Ferðamálastofu sem annast rekstur hans, þ.m.t. framkvæmd úthlutana úr sjóðnum, uppgjör, bókhald og gerð ársreikninga. Í stjórn sjóðsins eru 4 fulltrúar skipaðir af iðnaðarráðherra til tveggja ára í senn. Samkvæmt lögum um Framkvæmdasjóð ferðamannastaða er markmið og hlutverk sjóðsins að stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun ferðamannastaða í opinberri eigu eða umsjón um land allt. Þá skal með fjármagni úr sjóðnum leitast við að tryggja öryggi ferðamanna og vernda náttúru landsins. Einnig er sjóðnum ætlað að fjölga viðkomustöðum ferðafólks til að draga úr álagi á fjölsóttu ferðamannastaði.

Fjármagni úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða skal varið til:

- Uppbyggingar, viðhalds og verndunar mannvirkja og náttúru á ferðamannastöðum sem eru í eigu opinberra aðila eða á náttúruverndarsvæðum.
- Framkvæmda sem varða öryggi ferðamanna og verndun náttúru á ferðamannastöðum í eigu opinberra aðila jafnt sem einkaaðila.

Framkvæmdasjóði ferðamannastaða er heimilt að fjármagna undirbúnings- og hönnunarvinnu sem er nauðsynleg vegna framkvæmda en sjóðnum er ekki heimilt að bera rekstrarkostnað.

Fjármögnun

Tekjur Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða er 3/5 hlutar gistináttgjalds en 2/5 hlutar gjaldsins renna til umhverfis- og auðlindaráðuneytisins sem ráðstafar sínum hluta til þjóðgarða og friðlýstra svæða. Auk þess hafa stjórnvöld undanfarin ár verið með sérstakar úthlutanir sem sjóðurinn hefur haft umsjón með.

Umsóknir og úthlutun styrkja

Tvívegis var úthlutað úr sjóðnum á árinu 2015. Fyrst var auglýst eftir umsóknum í september 2014 og bárust alls 103 umsóknir frá opinberum- og einkaaðilum sem hafa umsjón með ferðamannastöðum víðsvegar um landið. Heildarupphæð styrksúmsókna voru rúmar 831 milljónir króna en heildarkostnaður við verkefni er áætlaður um 2 milljarðar króna. Tilkynnt var um úthlutun í febrúar og fengu 50 verkefni styrk fyrir alls 175,7 milljónir króna. Sem fyrr eru verkefni fjölbreytt og dreifast víða um land. Hæstu styrkina, 12 milljónir króna, hlutu Vatnajökulsþjóðgarður vegna

salernisaðstöðu við Snæfellskála og Akraneskaupstaður vegna framkvæmda við Breiðina. Snæfellsbær fékk 10 milljóna króna styrk vegna aðgengis við Bjarnarfoss í Staðarsveit og 3 verkefni fengu styrki á bilinu 8-9,5 milljónir króna.

Í lok maí samþykkti ríkisstjórnin að verja þá um sumarið 850 milljónum króna til brýnna uppbyggingar- og verndaraðgerða á ferðamannastöðum sem eru í eigu eða umsjón ríkisins og um leið að Framkvæmdasjóður ferðamannaáða myndi annast umsjúna. Um var að ræða 104 verkefni á 51 stað á landinu, auk þess sem fé var varið til aukinnar landvörslu um allt land. Verkefnin voru af ýmsum toga en megináhersla var lögð á framkvæmdir vegna göngustíga, útsýnispalla, bílastæða og salernisaðstöðu. Kallað var eftir tillögum þeirra stofnana sem hafa umsjón með umræddum svæðum og í kjölfarið var verkefnum forgangsraðað í samræmi við faglegt mat á því hver þörfin væri.

Árið 2015 var fjórða heila starfsár sjóðsins. Frá fyrstu úthlutun úr sjóðnum í febrúar 2012 og til ársloka 2015 hafa alls 446 verkefni verið styrkt að upphæð rúmlega 2,3 milljarða króna á verðlagi hvers árs. Ljóst er að fjölmörg spennandi verkefni víða um land hafa orðið að veruleika fyrir tilstuðlan þess fjármagns sem sjóðurinn hefur úthlutað og þótt ljóst sé að enn sé víða þörf á úrbótum dylst engum sá árangur sem þegar hefur náðst.

3.3. Umhverfisverðlaun

Norðursigling á Húsavík hlaut Umhverfisverðlauna Ferðamálastofu 2015. Ráðherra ferðamála, Ragnheiður Elín Árnadóttir iðnaðar og viðskiptaráðherra, afhenti verðlaunin á Ferðamálaþingi í Hofi. Norðursigling var að þessu sinni tilnefnd vegna markmiða sinna og árangurs í að efla sjálfbæra ferðaþjónustu, en fyrirtækið hefur náð margvíslegum og eftirtektarverðum árangri í þeim efnun. Sérstaklega er horft til þess að undanfarið hefur fyrirtækið, ásamt teymi íslenskra og norrænna samstarfsaðila, þróað nýtt rafkerfi þar sem vindorka er notuð til þess að hlaða rafgeyma skipsins Opal.

Með þessari nýtingu á grænni orku er Norðursigling orðin fremst meðal jafningja í uppbyggingu sjálfbærrar hvalaskoðunar á Íslandi en fyrirtækið hefur sannarlega látið verkin tala í þeim efnun skapað sér sess meðal helstu frumkvöðla í vistvænum siglingum. Verkefninu, sem er einstakt á heimsvísu, er ætlað að nýtast öllum skipaflota fyrirtækisins en fyrirtækið hefur skapað sér mikla sérstöðu með áherslu sinni á nýtingu og verndun gamalla báta sem er til hreinnar fyrirmyndar, enda um mikil menningarverðmæti að ræða.



Frá afhendingu Umhverfisverðlauna Ferðamálastofu 2015. Frá vinstri: Örn Þór Halldórsson umhverfisstjóri Ferðamálastofu, Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri, Guðbjartur Ellert Jónsson, framkvæmdastjóri Norðursiglingar og Ragnheiður Elín Árnadóttir.

3.4. Umsagnir um lagafumvörp og matsskýrslur

Ferðamálastofa er reglulega beðin um að skrifa umsagnir um ýmis opinber gögn. Á árinu 2015 voru m.a ritaðar umsagnir um:

- Frumvarp til laga um leigu skráningarskyldra ökutækja
- Frumvarp til laga um náttúrupassa
- Frumvarp til laga um landsáætlun um uppbyggingu innviða fyrir ferðamenn til verndar náttúru og menningarsögulegum minjum
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum nr. 36/2011, um stjórn vatnamála, (gjaldtaka vegna vatnsþjónustu).
- Tillaga til þingsályktunar um mat á heildarhagsmunum vegna hvalveiða.
- Frumvarp til lag um breytingu á lögum um landmælingar og grunnkortagerð, nr. 103/2006, (landupplýsingagrunnur og gjaldfrelsi landupplýsinga).
- Tillaga til þingsályktunar um athugun á hagkvæmni lestarsamgangna.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald, nr. 85/2007, með síðari breytingum (heimagisting og flokkar veitingastaða).
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um þjóðlendur og ákvörðun marka eignarlanda, þjóðlendna og afrétta, nr. 58/1998
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um þjóðfána Íslendinga og ríkisskjaldarmerkið, nr. 34/1944 , (notkun fánans við markaðssetningu á vöru og þjónustu).
- Frumvarp til laga um byggðaáætlun og sóknaráætlanir.
- Tillaga til þingsályktunar um eflingu brothættra byggða og byggðafestu veiðiheimilda.
- Um eigendastefnu fyrir þjóðlendur
- Tillaga til þingsályktunar um þjóðgarð á miðhálandinu.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um náttúruvernd, nr. 60/2013, (varúðarregla, almannaréttur, sérstök vernd, framandi tegundir o.fl.).
- Tillaga til þingsályktunar um landsskipulagsstefnu 2015–2026

4. GÆÐA- OG UMHVERFISKERFIÐ VAKINN

4.1. Starfsemi Vakans

Árið 2015 var þriðja heila starfsár Vakans, gæða- og umhverfiskerfis ferðapjónustunnar. Markmið Vakans eru að efla gæði, öryggi og umhverfisvitund í ferðapjónustu á Íslandi með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðapjónustufyrirtækja. Þannig er kerfið fyrst og fremst verkfæri til að aðstoða þátttakendur við að auka gæði og öryggi. Þetta er gert með hjálpargögnum, ráðgjöf og árlegum úttektum. Ferðapjónustuaðilar eru ekki skyldugir að taka þátt í Vakanum en styrkleikar kerfisins eiga einmitt að felast í því að kostir þess séu öllum augljósir.

Vakinn er byggður á erlendri fyrirmynd að hluta. Ferðamálastofa leiðir verkefnið sem unnið er í góðri samvinnu við Samtök ferðapjónustunnar, Ferðamálasamtök Íslands og Nýsköpunarmiðstöð. Þannig hefur skapast breið samstaða innan greinarinnar um þennan mikilvæga málaflokk.

Árið 2015 sóttu starfsmenn Ferðamálastofu kollega sína í Skotlandi heim og sérstök áhersla var lögð á gæðamálin í þeirri heimsókn og á árinu styrktist enn frekar gott samstarf og samvinna á milli gæðateyma landana beggja.

Skiptist í tvo flokka

Gæðakerfið skiptist í tvo flokka;

- Stjórnuflokkun fyrir gistaðaði (frá einni og upp í fimm stjörnur) innan 6 undirflokka.
- Ferðapjónusta önnur en gisting.
Þessi úttekt byggist á tvenns konar gæðaviðmiðum, annars vegar almennum gæðaviðmiðum og hins vegar sértækum gæðaviðmiðum fyrir hvern og einn undirflokk sem eru nú 24 talsins. Hér er ekki um stjórnuflokkun að ræða, annað hvort uppfylla fyrirtæki skilyrði um flokkun eða ekki.

Að auki er hægt að sækja um að vera þátttakandi í umhverfiskerfi Vakans þar sem þátttakendur geta fengið brons, silfur eða gullmerki byggt á úttekt.

Áhersla hefur verið lögð á að hafa kerfið eins einfalt og kostur er og sníða það af þörfum sem flestra. Þá hefur þáttökugjaldi einnig verið stillt í hóf, en það ræðst af umfangi rekstrar viðkomandi fyrirtækis. Vert er að geta þess að mikil áhersla er á að safna saman og vinna leiðbeiningarrit og hjálpargögn sem nýst geta ferðapjónustuaðilum, s.s. leiðbeiningar og dæmi um gerð öryggisáætlana og rit um mismunandi menningarheima. Á árinu 2015 bættust m.a. við námskeiðslýsingar sem ætlaðar eru starfsmönnum veitinga- og gistaðaða.



4.2. Samningur við Félag ferðapjónustubænda

Í mars var skrifað undir samstarfssamning á milli Ferðamálastofu fyrir hönd Vakans og Félags ferðapjónustubænda (FFB) um að félagsmenn FFB verði flokkaðir samkvæmt gæða- og umhverfisviðmiðum Vakans. Jafnframt er kveðið á um að FFB leggi niður sitt eigið gæðakerfi. Samkvæmt samningnum er gert ráð fyrir að innan þriggja ára hafi a.m.k. 90% félagsmanna tekið upp Vakann en um 180 ferðapjónustuaðilar eru innan vébanda FFB.

Samningurinn er verulegur ávinningur fyrir Vakann enda Félag ferðapjónustubænda mjög öflugur félagsskapur þar sem gæða- og umhverfismál hafa verið í forgrunni til margra ára. Þannig var FFB fyrsti aðilinn hér á landi til að setja sér opinber gæðaviðmið árið 1991.

4.3. Fyrsti stjörnuflokkandi gististaður Vakans

Undir lok árs 2014 voru kynnt fyrstu gæðaviðmið í gistihluta Vakans og þar með gátu hótél, gistiheimili og aðilar með heimagistingu sótt um að gerast þátttakendur. Á árinu 2015 bættust við viðmið fyrir farfuglaheimili, og orlofshús/-íbúðir. Með tilkomu gistihluta Vakans tók hann við sem opinbert stjörnuflokkunarkerfi fyrir gististaði hérlendis. Fyrsti stjörnuflokkandi gististaðurinn innan Vakans lauk úttektarferli í febrúar en það var Hótel Rauðaskriða. Hótelviðmið Vakans eru byggður á samevrópskri fyrirmynd sem unnið er með í 16 löndum álfunnar. Gæðaviðmið fyrir tjaldsvæði verða kynnt árið 2016.

4.4. Námskeið fyrir væntanlega þátttakendur

Í febrúar og mars voru haldnir kynningarfundir og námskeið fyrir væntanlega þátttakendur vítt og breitt um landið. Samstarf var haft við símenntunaraðila á svæðunum. Námskeiðin skiptust í þrjár vinnulotur þar sem ferðapjónustuaðilar hittust, mynduðu starfshópa og unnu saman að umsókn sinni í Vakann undir handleiðslu ráðgjafa. Fengu fyrirtækin aðstoð við að vinna ýmis gögn s.s. öryggisáætlanir, áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað, símenntunaráætlun, grænt bókhald og önnur þau gögn sem eru til þess fallin að festa í sessi verklag sem gæðakerfi Vakans kallar eftir að sé til staðar í fyrirtækum.

5. UPPLÝSINGA- OG VEFMÁL

5.1. www.ferdamalastofa.is

Á árinu var sem fyrr haldið áfram að þróa vefinn ferdamalastofa.is sem megin samskiptavettvang og andlit stofnunarinnar út á við. Frétta- og viðburðabáttur vefsins var mikið nýttur líkt og verið hefur. Mikil ásókn er í efni tengt tölfræði og niðurstöðum kannana, sem og allt sem snýr að leyfismálum.

5.2. Gagnagrunnur um ferðaðjónustuaðila

Ferðamálastofa heldur utan um lang víðamesta gagnagrunn sem til er með upplýsingum um íslenska ferðaðjónustuaðila og þjónustu fyrir ferðafólk. Í grunninum eru nú upplýsingar um á fjórða þúsund ferðaðjónustuaðila um allt land ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Í árslok 2015 voru skráningar í grunninn rúmlega 5.300 talsins í sex flokkum. Einstök fyriræki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 3.700 talsins, fjölgaði um 250 á milli ára.

Samstarf er við markaðsstofur landshlutanna um skráningu og viðhald upplýsinga. Til að mynda halda þær utan um skráningu á áhugaverðum stöðum um allt land. Þar eru nú skráðir yfir 700 staðir. Grunnurinn er öllum aðgengilegur á landkynningarvefnum, www.visiticeland.com, á www.ferdalag.is og á vefjum markaðsstofa landshlutanna. Allir aðilar eru hnitsettir og við vefina er tengdur kortagrunnur.

Mikil áhersla er lögð á að í grunninn sé enginn skráður nema hafa tilskilin leyfi til reksturs í ferðaðjónustu. Þar sem leyfismál í ferðaðjónustu eru á hendi nokkurra aðila er veruleg vinna því samfara að kalla eftir og uppfæra þær upplýsingar.

<i>Skráningar í gagnagrunn</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
Almennar upplýsingar	1.060	1.260	1.440
Samgöngur	270	280	300
Gisting	980	1.000	1.100
Afþreying	920	1.050	1.170
Listir og menning	360	370	390
Matur og drykkur	760	790	900
Samtals:	4.350	4.750	5.300

5.3. www.ferdalag.is

Upplýsinga- og markaðsvefur Ferðamálastofu fyrir Íslendinga á ferð um eigið land www.ferdalag.is var opnaður í nýjum búningi á árinu. Hann er í sama útliti og með sömu virkni og www.visiticeland.com sem er í umsjón Íslandsstofu. Tæknivinna, útlitshönnun og virkni var unnin af Skapalón. Við hönnun og smíði vefsins var haft að markmiði að safna saman á einn stað sem mestum upplýsingum sem nýst geta Íslendingum við skipulagningu ferðalaga um eigið land. Þá er áður nefndur þjónustugrunnur Ferðamálastofu með öllum ferðaðjónustuaðilum á landinu tengdur við vefinn, sem og grunnar landshlutanna með upplýsingum um áhugaverða staði.

6. SVÆÐISBUNDIN ÞRÓUN

6.1. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu

Ferðamálastofa birti í júlí gögn sem söfnuðust í hinu viðamikla verkefni „Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu“ en það er meðal aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020. Um er að ræða metnaðarfullt verkefni sem nýttast mun bæði opinberum stofnunum sem og einkaaðilum við þróun og uppbyggingu íslenskrar ferðaþjónustu.

Verkefnið miðar að því að kortleggja með aðstoð landfræðilegra upplýsingakerfa, auðlindir ferðaþjónustu og helstu innviði svæða í samstarfi við heimafólk og greina þannig með myndrænum hætti hvar auðlindir ferðaþjónustunnar og tækifæri liggja til framtíðar. Alta ehf. vann verkið á grundvelli útboðs sem efnt var til í samvinnu við Ríkiskaup vorið 2014.

Meginmarkmið verkefnisins er að kortleggja staði þar sem upplifa má staðbundna og sérstaka eiginleika í náttúrufari eða menningu. Í gögnum um hvern stað kemur fram í hvaða flokka upplifanir á staðnum falla (fjörur, fossar, gil og gljúfur, o.s.frv.), mat á aðdráttarafli staðarins auk upplýsinga um aðgengi, aðstöðu o.fl. Skráningin gefur áhugaverðar vísbindingar um sérkenni svæða sem hugsanlega má nýta og/eða ástæða er til að vernda.

Til að tryggja gæði gagnanna voru sveitarfélög og aðrir hagsmunaaðilar út um landið beðnir um að tilnefna samráðsfulltrúa sem komu að skráningu, mati og yfirferð upplýsinga. Hlutverk fulltrúa var að meta skráða staði út frá aðgengi og aðdráttarafli, lagfæra staðsetningu, fara yfir skráðar upplýsingar um hvern stað og benda á staði sem ekki voru þegar skráðir. Komu um 350 manns um allt land að þessari vinnu sumarið 2014 og fá sérstakar þakkir fyrir framlag sitt.

Gögnin eru birt í vefsíðu en einnig er með einföldum hætti hægt að hlaða þeim niður. Birtingu upplýsinga um hluta staðanna var frestað, t.d. staða í þéttbýli og þeirra sem taldir eru viðkvæmir og þola illa ágang. Hliðarafurð verkefnisins er síðan vefsíða þar sem skoða má þá staði sem nefndir eru í Íslendingasögnum. Er það ekki síður áhugaverð kortlagning sem nýst getur í ferðaþjónustu.

Litið er á gagnagrunninn sem lifandi tæki sem getur haldið áfram að þróast og eflast á næstu misserum. Vakin er athygli á að þetta er ekki hefðbundinn ferðavefur heldur gagnagrunnur ætlaður fyrst og fremst til stefnumótunar og skipulagsvinnu innan ferðaþjónustu.

6.2. Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna

Í desember 2015 ýtti Ferðamálastofa úr vör þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna. Forsendur verkefnisins eru fyrst og fremst sú miklu og öra þróun er orðið hefur á íslenskri ferðaþjónustu síðustu misserin, þróun sem kallar á styrkingu stoðkerfis ferðaþjónustunnar út um landið, samþættari vinnubrögð hins opinbera, skipulagðari uppbyggingu innviða og aukin gæði og fagmennsku þar sem öryggi ferðamanna, upplifun ferðamanna og sjálfbær þróun ferðaþjónustunnar eru í fyrirrúmi.

Markmið verkefnisins eru eftirfarandi:

- Tryggja að bestu og nákvæmstu upplýsingar hvað varðar öryggi ferðamanna séu þeim alltaf aðgengilegar allt árið um kring um allt land.
- Tryggja gæðastarf upplýsingaveitu á landsvísi.

- Finna nýjar tæknilausnir sem nýta má til að styðja við opinbera upplýsingaveitu, bæði innan og utan eiginlegra upplýsingamiðstöðva.
- Nýta og styðja við það stoðkerfi gestastofa, safna og annarra opinberra eininga sem fyrir er um allt land.
- Nýta það fjármagn sem málaflokkurinn fær á sem hagkvæmastan en jafnframt árangurrikastan hátt.

Niðurstöður fyrsta verkhluta munu liggja fyrir sumarið 2016 og vonast Ferðamálastofa til að mið verði tekið af þeim þegar fjárhæðir til málaflokksins verða ákveðnar við fjárlagagerð 2017.

6.3. Undirbúningur stefnumarkandi stjórnunaráætlana - Destination Management Plans

Í Vegvísi eru stefnumarkandi stjórnunaráætlanir eða *Destination Management Plans* (DMP) nefndar sem eitt af forgangsverkefnum í styrkingu innviða íslenskrar ferðaþjónustu.

DMP er heildstætt ferli þar sem litið er til skipulags og samhæfingar í þróun og stýringu allra þeirra þátta sem geta haft áhrif á upplifun ferðamanna á viðkomandi svæði/áfangastað, þ.m.t. þarfir gesta, heimamanna, fyrirtækja og umhverfis. DMP er sameiginleg stefnuýfirlýsing sem hefur það að markmiði að stýra uppbyggingu og þróun svæðis yfir ákveðinn tíma, skilgreina hlutverk hagsmunaaðila, tiltaka beinar aðgerðir sem hver og einn hagsmunaaðila ber ábyrgð á og hvaða bjargir/auðlindir þeir hyggjast nýta við þá vinnu.

Mikilvægt er að hafa í huga að DMP inniheldur þannig áætlun um skipulag, þróun og markaðssetningu svæðis auk þess þess sem að skilgreindar eru þær leiðir sem fyrirhugað er að fara við stýringu á hinum ýmsu ferlum sem ráða þróun atvinnugreinarinnar innan svæðisins: uppbyggingu, efnahagslegu vægi, þjónustubáttum o.s.frv.

Verkefni um DMP er samstarfsverkefni Ferðamálastofu og Stjórnstöðvar ferðamála.

7. ERLENT SAMSTARF

7.1. Ferðamálaráð Evrópu

Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri var kjörin einn af þremur varaforsetum Ferðamálaráðs Evrópu (European Travel Commission - ETC) á aðalfundi samtakanna sem haldinn var í Lettlandi í apríl. Þetta er í fyrsta sinn sem aðili frá Íslandi gegnir þessu embætti. Ferðamálastofa hefur í áratugi verið aðili að ETC fyrir Íslands hönd en samtökin voru stofnuð árið 1948 og innan þeirra eru nú 33 ferðamálaráð jafnmargra þjóða.

Starfsemi ETC hefur verið í endurskoðun á undanförunum misserum, með virkri þátttöku ferðamálastjóra í þeirri vinnu. ETC mun áfram leggja áherslu á kjarnaverkefni sín á sviði gagnaöflunar og rannsókna í þágu ferðapjónustunnar sem og markaðssetningar Evrópu á fjarmörkuðum. Að undanförunu hafa hins vegar ný viðfangsefni bæst við í ljósi vaxandi fylgis þeirra sjónarmiða að nauðsynlegt sé að horfa til fleiri grunneiginleika ferðapjónustunnar til að styrkja vöxt hennar og viðgang til framtíðar.

Á árinu var m.a. samþykkt að halda áfram vinnu að því að opna fyrir aukaaðild aðila úr atvinnulífi og fræðasamfélagi. Auk þess hyggst ráðið styrkja samstarf og samskipti út á við en skilgreind hafa verið þrjú lykilsvið sem einkum verður unnið út frá í þessu skyni: sjálfbærni, vegabréfsáritanir og flugtengingar (connectivity). Hver þessara málaflokka verður á ábyrgð og undir stjórn eins varaforseta ETC og er svið sjálfbærni sá málaflokkur sem Ísland hefur umsjón með.

Á vef ETC er aðgengi að ýmsum gögnum sem hægt er að nýta sér, meðal annars ársfjórðungslegum skýrslum um þróun og horfur í greininni. Þá eru þar fjölmargar skýrslur og rannsóknaniðurstöður sem hægt er að kaupa aðgang að.

7.2. North Atlantic Tourism Association – NATA

Ferðamálasamstarf Íslands, Færeyja og Grænlands hefur staðið um árábil og fer fram á vettvangi NATA - North Atlantic Tourism Association. Megináherslan í NATA samstarfinu snýr að eflingu ferðapjónustu í löndum þremur. Tvisvar á ári er auglýst eftir styrkumsóknum vegna samstarfsverkefna og í samræmi við það sem samningur landanna kveður á um er hægt að sækja um styrki til tvennskonar verkefna. Annars vegar verkefna í ferðapjónustu og hins vegar ferðastyrki, t.d. vegna skólahópa, íþróttahópa eða menningarverkefna.

Tveir Íslendingar sitja í stjórn NATA, auk tveggja fulltrúa frá hvoru hinna landanna. Fulltrúar Íslands eru Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri og Inga Hlín Pálsdóttir frá Íslandsstofu.

7.3. EDEN-verkefnið

Ferðamálastofa er fyrir Íslands hönd aðili að evrópska EDEN-verkefninu sem stendur fyrir „European Destination of Excellence“. Markmið verkefnisins er að vekja athygli á gæðum, fjölbreytileika og sameiginlegum einkennum evrópskra áfangastaða auk þess að kynna til sögunnar nýja, lítt þekkt, áfangastaði vítt og breitt um Evrópu þar sem áhersla er lögð á ferðapjónustu í anda sjálfbærni. Frá árinu 2007 hefur sjö sinnum verið haldin samkeppni um gæðaáfangastaði í Evrópu og er nýtt þema á hverju ári. Einn staður er valinn frá hverju þátttökulandi og þema ársins 2015 var matartengd ferðapjónusta.

Sérstök valnefnd fór yfir þær umsóknir sem bárust frá íslenskum áfangastöðum og ákvað að útnefna Sveitarfélagið Skagafjörð sem gæðaáfangastað Íslands 2015 fyrir verkefnið Matarkistan Skagafjörður. Annað sætið hlaut Skaftárhreppur fyrir verkefnið Hvað er í matinn? Viðurkenningin var afhent í Brussel í desember síðast liðinn í tengslum við Ferðamáladag Evrópu og var Skagafjörður þar með sýningarbás til að kynna svæðið.

Allir EDEN verðlaunahafar fá töluverða umfjöllun og kynningu í fjölmiðlum í Evrópu í tengslum við verðlaunaafhendinguna og á vefsíðum og kynningarritum EDEN verkefnisins eftir það. En þar sem tilnefningu frá EDEN verkefninu fylgir ekki stuðningur í formi fjármagns, ákvað Ferðamálastofa einnig að veita hvatningarstyrk til Matarkistunnar Skagafjarðar að upphæð kr. 250.000 til undirbúnings á matartengdum ferðapakka um Skagafjörð.

Annað markmið EDEN-verkefnisins er að mynda tengslanet þeirra staða sem öðlast útnefningu. Þannig geti staðir aukið samvinnu sín á milli, skipst á upplýsingum, deilt góðum ráðum o.s.frv.



Laufey Skúladóttir frá Sveitarfélaginu Skagafirði og Laufey Haraldsdóttir frá Háskólanum á Hólum veittu EDEN-viðurkenningunni viðtöku.

7.4. ETHIT-Menntun í ferðapjónustu

Ferðamálastofa var meðal þátttakenda í samevrópsku verkefni sem styrkt er af Leonardo menntaáætlun ESB og nefnist Europe Thinks in Tourism, skammstafað ETHIT. Þátttakendur voru sjö talsins frá sjö löndum og var meginmarkmiðið að nýta hugmyndafræði og kosti samfélagsmiðlunar til að öðlast betri skilning á og bæta þekkingaröflun innan ferðapjónustu í Evrópu, eða þróa samskiptavef (social network) fyrir fólk tengt ferðapjónustu í Evrópu. Framgangur verkefnisins á árinu varð ekki sá sem að var stefnt, þar sem spænskur aðili sem leiddi verkefnið lenti í fjárhagsvandræðum og hætti starfsemi. Eftir stendur engu að síður reynsla og þekking sem nýst getur í fleiri verkefni.

7.5. ATTA - Adventure Travel Trade Association

Ferðamálastofa er þátttakandi í alþjóðlegu samstarfi aðila í afþreyingarferðapjónustu undir formerkjum ATTA. Að samstarfinu koma ferðamálayfirvöld, ferðamálasamtök, samstarfsklasar, sveitarfélög og fyrirtæki um allan heim. Eitt helsta markmið samtakanna er að vinna að fagmennsku, gæðum og sjálfbærri þróun ferðapjónustu í heiminum. Stór hluti af starfi samtakanna snýr að menntun og fræðslu í gegnum fræðsluhluta samtakanna sem ber nafnið AdventureEDU. Vorið 2015 var haldin vinnustofa í Reykjanesbæ á vegum Ferðamálastofu, NATA, AdventureEDU og Keilis. Nánar er fjallað um vinnustofuna í kafla 9 hér á eftir.

8. RANNSÓKNIR OG KANNANIR

8.1. Fjöldi ferðamanna

Fjöldi ferðamanna um Seyðisfjörð, Keflavíkurflugvöll og aðra flugvelli var um 1,3 milljónir árið 2015 en um er að ræða 291 þúsund fleiri ferðamenn en árið 2014. Aukningin milli ára nemur 29,2%. Gera þarf ráð fyrir vissum frávikum vegna aðferðafræðinnar sem beitt er.

Skipting ferðamanna eftir inkomustöðum:

	2014	2015	Breyting milli ára	
			Fjöldi	%
Keflavíkurflugvöllur	969.181	1.261.938	292.757	30,2%
Seyðisfjörður	18.115	18.540	425	2,3%
Aðrir flugvelli	10.260	8.662	-1.598	-15,6%
Samtals	997.556	1.289.140	291.584	29,2%

Þar fyrir utan eru farþegar með skemmtiferðaskipum en 100.141 farþegar komu til Reykjavíkur með 108 skipum árið 2015, 4,5% færri en á árinu 2014 þegar þeir voru 104.816 þúsund talsins. Um 96% skemmtiferðaskipa til landsins hafa viðkomu í Reykjavík.

Ferðamenn um Keflavíkurflugvöll

Ferðamálastofa hefur frá því á árinu 2002 annast talningar á ferðamönnum sem fara um Flugstöð Leifs Eiríkssonar og náðu þær til um 98% þeirra erlendu ferðamanna sem heimsóttu landið á árinu. Í þessum talningum er, auk Íslendinga, hægt að greina ferðamenn sérstaklega eftir 17 þjóðernum og skipta eftir markaðssvæðum.

Um 73% ferðamanna um Keflavíkurflugvöll árið 2015 voru af tíu þjóðernum. Bretar og Bandaríkjamenn voru fjölmennastir eða 38,3% af heildarfjölda ferðamanna en þar á eftir komu ferðamenn frá Þýskalandi (8,2%), Frakklandi (5,2%) og Noregi (4,1%).

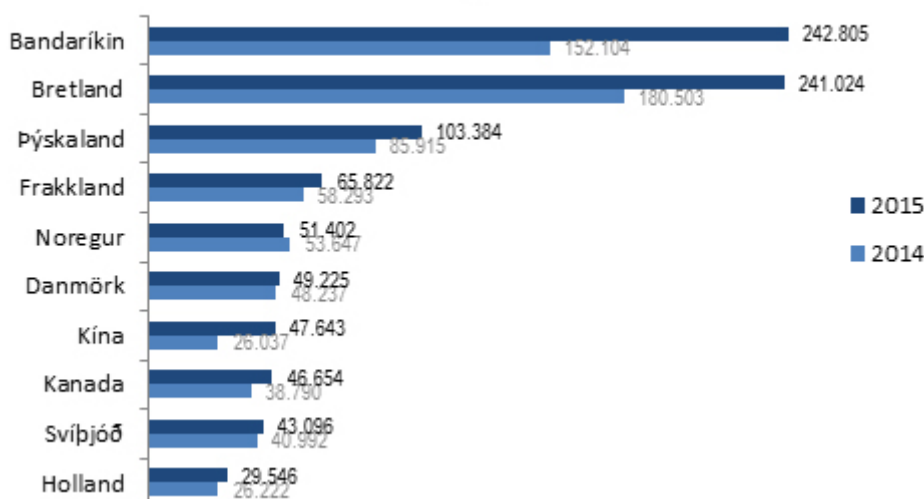
Af einstaka þjóðernum fjölgaði Bandaríkjamönnum, Bretum, Kínverjum og Þjóðverjum mest árið 2015. Þannig komu 90.781 fleiri Bandaríkjamenn en árið 2014, 60.521 fleiri Bretar, 21.606 fleiri Kínverjar og 17.469 fleiri Þjóðverjar.

Fjöldamet voru slegin í öllum mánuðum ársins 2015 á Keflavíkurflugvelli. Aukning milli ára fór yfir 30% átta mánuði ársins en hlutfallslega var hún mest milli ára í október (49,3%), september (39,4%) og maí (36,4%).

Skipting ferðamanna eftir árstíðum:

Sé litið til dreifingar ferðamanna eftir árstíðum má sjá að hlutfall ferðamanna utan háannar, þ.e. sumarmánuðina þriggja

Keflavíkurflugvöllur



hefur hækkað milli ára 2014-2015 en sú aukning hefur verið mest að Hlutfallsleg aukning utan háannar hefur hins vegar verið mest að hausti og vetri.

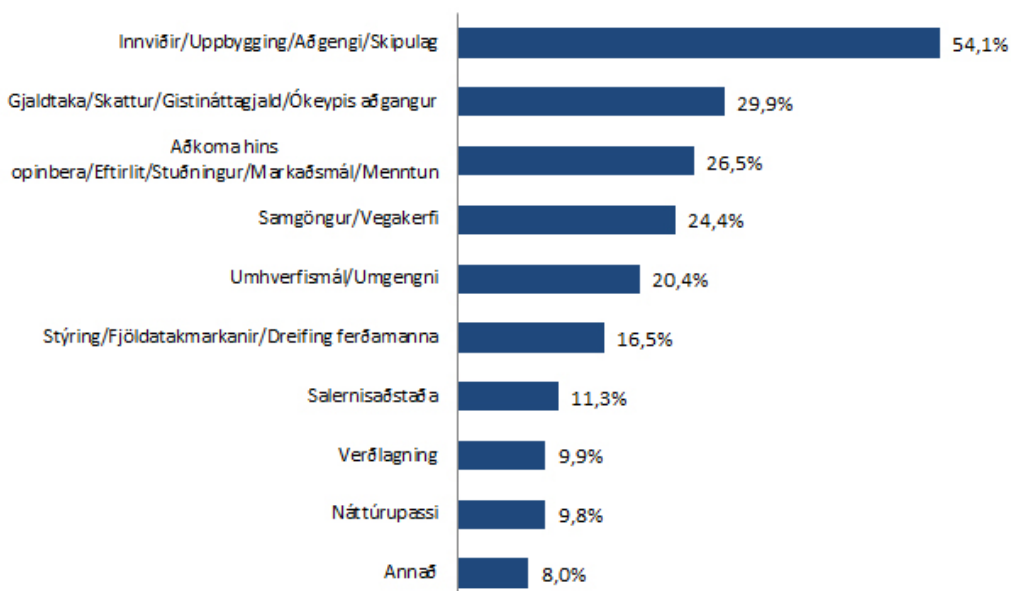
	Dreifing eftir árstíðum				Breyting milli ára (%)	
	2014		2015		2014-2015	
	Fjöldi	%	Fjöldi	%	Fjöldi	%
Vetur (jan.-mars/nóv.-des.)	279.798	28,9%	369.558	29,3%	89.760	32,1%
Vor (apríl-maí)	125.938	13,0%	162.631	12,9%	36.693	29,1%
Sumar (júni-ágúst)	408.640	42,4%	507.423	40,2%	98.783	24,2%
Haust (sept.-okt.)	154.805	16,0%	222.326	17,6%	67.521	43,6%
Samtals	969.181	100%	1.261.938	100%	292.757	30,2%

8.2. Ferðalög Íslendinga innanlands 2014

Í mars voru kynntar niðurstöður úr árlegri könnun um ferðalög Íslendinga á árinu 2014 og viðhorf þeirra til málefna ferðaþjónustunnar sem Ferðamálastofa fékk MMR til að framkvæma í janúar. Er þetta sjötta árið í röð sem könnun Ferðamálastofu um ferðahegðun landsmanna er gerð með sambærilegum hætti.

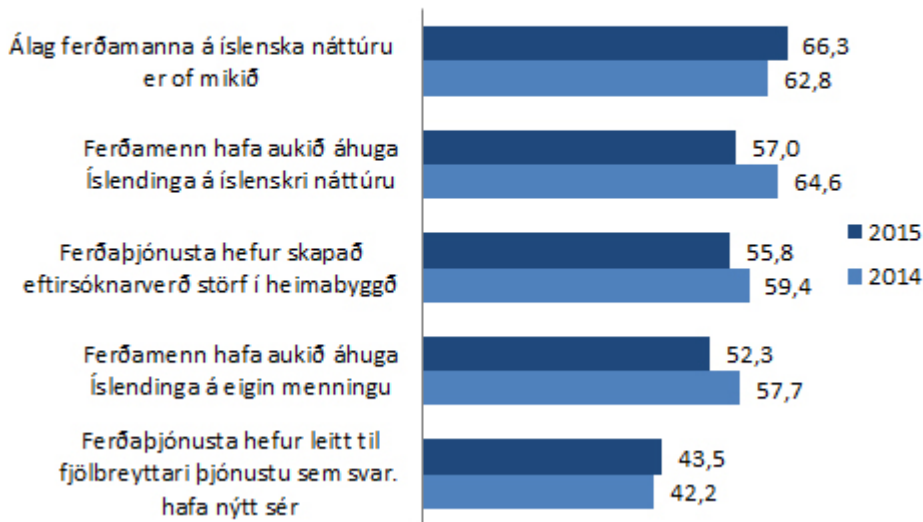
Þar sem málefni ferðaþjónustunnar hafa verið í brennidepli opinberrar umræðu síðustu misserin þótti áhugavert að kanna afstöðu landsmanna til þess hvað hið opinbera ætti að leggja áherslu á næstu fimm árin til að stuðla að uppbyggingu ferðaþjónustunnar. Um var að ræða opna spurningu og gátu svarendur nefnt allt að þrjú atriði en svörin voru greind eftir nokkrum efnisflokkum eins og sjá má af niðurstöðum hér að neðan.

Hvaða þrjú atriði á hið opinbera að leggja áherslu á næstu fimm árin til að stuðla að uppbyggingu íslenskrar ferðaþjónustu



Í könnuninni var endurtekin spurning frá fyrra ári þar sem ferðamenn voru beðnir um að taka afstöðu til nokkurra fullyrðinga um áhrif ferðapjónustu og erlendra ferðamanna á náttúru og samfélag. Sýndi það einnig áhugaverðar niðurstöður.

Mat á áhrifum ferðapjónustu og ferðamanna
-þeir (%) sem voru sammála fullyrðingum



Niðurstöður könnunarinnar gáfu annars sem fyrr til kynna hversu ferðaglaðir Íslendingar eru. Nærri níu af hverjum tíu svarendum ferðuðust innanlands árið 2014 en um er að ræða svipað hlutfall og niðurstöður fyrri kannana Ferðamálastofu sýna. Farnar voru að jafnaði 6,6 ferðir, ívið fleiri en árið 2013 en þá voru farnar 5,7 ferðir. Dvalið var að jafnaði 15,7 nætur á ferðalögum innanlands árið 2014 eða álíka margar og árið 2013.

Nánar má kynna sér niðurstöður könnunarinnar á vef Ferðamálastofu.

8.3. Kannanir á gagnvirkum vef

Stórt skref var stigið á árinu varðandi aðgengi að gögnum Ferðamálastofu með opnun á vefsvæði þar sem nálgast má á einum stað niðurstöður úr könnunum Ferðamálastofu meðal ferðamanna. Kannanir meðal erlendra ferðamanna ná allt aftur til ársins 1996 og taka bæði til sumar- og vetrargesta. Ferðavenjukannanir meðal Íslendinga ná 6 ár aftur í tímann, þ.e. til 2009.

Vefurinn byggir á ókeypiss hugbúnaði sem nefnist Tableau. Á honum er hægt að skoða og bera niðurstöður saman á ýmsa vegu með myndrænum hætti, bæði einstakar kannanir og milli kannana. Gögnin eru einnig hugsuð til frekari úrvinnslu fyrir notendur vefsins þar sem hægt er að hlaða gögnunum niður.

8.4. Könnun meðal erlendra ferðamanna

Hautsið 2015 hófst gangaöflun fyrir nýja viðhorfskönnun meðal erlendra ferðamanna. Var endurnýjaður samningur við Maskínu um að annast framkvæmd hennar og mun könnunin standa yfir til loka ágúst 2016.

8.5. Þolmarkarannsóknir

Í ársbyrjun 2014 ákvað Ferðamálastofa að ráðast í gerð rannsókna á þolmörkum ferðamennsku og ferðamanna ásamt því að láta framkvæma fleiri rannsóknir sem þeim tengjast. Samið var við nokkra rannsóknaraðila um framkvæmdina. Gagnaöflun fór fram á árinu 2014 og 2015, jafnframt því sem úrvinnsla gagna hófst. Lokaskýrslur voru kynntar á fyrri hluta árs 2016.

Fyrst má telja framkvæmd þolmarkarannsóknna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi. Verkefnið var annars vegar að rannsaka þolmörk ferðamanna á áfangastöðunum sem Anna Dóra Sæþórsdóttir, dósent við Háskóla Íslands annaðist og hins vegar að meta fjölda ferðamanna sem þangað koma. Sá verkþáttur var í umsjón dr. Rögnvaldar Ólafssonar. Áfangaskýrslur um bæði verkefni komu út á árinu. Staðirnir sem um ræðir eru: Geysir, Þingvellir, Sólheimajökull, Jökulsárlón, Djúpalónssandur, Hraunfossar, Seltún við Krísuvík og Húsadalur í Þórsmörk.

Annað verkefni snýr að rannsókn á félagslegum þolmörkum og viðhorfum heimafólks til ferðaþjónustu. Verkefnið var unnið af Rannsóknamiðstöð ferðamála og Háskólanum á Hólum. Einnig var gerð viðhorfskönnun sem unnin var af Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands. Á árinu 2015 kom út greining á þeirri könnun, unnin af Rannsóknamiðstöð ferðamála. Þá var gerð eiginleg rannsókn á félagslegum þolmörkum og viðhorfum heimafólks á fjórum stöðum á landinu.

Loks eru sjálfstæð rannsóknaverkefni um umhverfisáhrif ferðamanna og ferðamennsku sem unnin voru undir stjórn Rannveigar Ólafsdóttur, prófessors í ferðamálafræði við Háskóla Íslands. Skýrslur um tvö þeirra komu út á árinu.

8.6. Rannsóknamiðstöð ferðamála

Rannsóknamiðstöð ferðamála er starfrækt af Háskóla Íslands, Háskólanum á Akureyri, Háskólanum að Hólum, Samtökum ferðaþjónustunnar og Ferðamálastofu.

Markmið Rannsóknamiðstöðvar ferðamála eru:

- að efla og bæta rannsóknir í ferðamálum á Íslandi
- að stuðla að samvinnu háskólanna sem að miðstöðinni standa á sviði ferðamála
- efla samstarf og samtal við atvinnugreinina og aðra hagsmunaaðila
- að stuðla að samstarfi innlendra og erlendra rannsakenda á sviði ferðamála
- að gefa út fræðirit og kynna niðurstöður rannsókna í ferðamálafræðum
- að gangast fyrir ráðstefnum og fyrirlestrum í ferðamálafræðum

Oddný Þóra Óladóttir rannsóknastjóri er fulltrúi Ferðamálastofu í stjórn Rannsóknamiðstöðvar ferðamála. Sjá nánar á www.rmf.is

9. FUNDIR, RÁÐSTEFNUR OG NÁMSKEIÐ

9.1. Stikum af stað – ráðstefna um ferðagönguleiðir

Í mars stóð Ferðamálastofa, í samvinnu við Ferðafélag Íslands og Útivist, fyrir fjölsótttri ráðstefnu um ferðagönguleiðir undir yfirskriftinni "Stikum af stað".

Á ráðstefnunni var fjallað um framtíðarskipulag og þróun lengri gönguleiða. Meðal framsögumanna var Lukas Stadtherr frá Swiss Mobility en sú stofnun hefur það hlutverk að þróa landsnet ferðaleiða í Sviss. Verkefnið hófst 1993 og nú er í Sviss vel þróað net göngu-, hjóla-, línuskauta- og kanóleiða. Strax í kjölfarið kynnti Gísli Rafn Guðmundsson verkefnið *Þjóðstígar á Íslandi*, en segja má að með því verkefni sé stigið fyrsta skrefið á þeirri leið sem Sviss hefur farið í sínu ferðaleiðaskipulagi. Í verkefninu eru drög að þróun gönguleiðakerfis fyrir Ísland með því að leggja mat á 15 gönguleiðir á Íslandi og þróa gæðastaðal með skýrum viðmiðum.

Því næst komu sex styttri fyrirlestrar um uppbyggingu og framtíðarsýn fyrir langar gönguleiðir og tengda áfangastaði, þar sem meðal annars var fjallað um Laugavegin, Reykjavegin, Dalakofann og nágrenni, Pílagrímaleiðina og Hornstrandir. Þá fjallaði Einar Á. E. Sæmundsen fræðslu- og kynningarfulltrúi Þjóðgarðsins á Þingvöllum um Þjóðgarða og gönguleiðir á Nýja Sjálandi og þá staðla sem þar hafa verið settir um eftirlit og viðhald.

Upptökurnar er að finna á vef Ferðamálastofu www.ferdamalastofa.is undir liðnum Tölur og útgáfur / Fundir og ráðstefnur.

9.2. Vinnustofa um afþreyingarferðamennsku

Í apríl stóðu North Atlantic Tourism Association (NATA), Ferðamálastofa og Adventure Travel Trade Association (ATTA) ásamt Keili miðstöð fræða, vísinda og atvinnulífs fyrir tveggja daga vinnustofu um afþreyingarferðamennsku á Ásbrú. Voru vinnustofurnar haldnar í kjölfar ráðstefnu um afþreyingarferðamennsku í Keili.

Viðfangsefni vinnustofunnar voru annars vegar staða afþreyingarferðamennsku við Norður Atlantshaf, helstu ógnanir og tækifæri og hvernig greinin getur unnið betur saman að sameiginlegum markmiðum. Hins vegar voru gæða- og öryggismál í brennidepli þar sem m.a. var farið með þátttakendum í gerð öryggisáætlana.

9.3. Námskeið fyrir starfsfólk í upplýsingagjöf

Allt frá árinu 1993 hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva. Annað árið í röð var ákveðið að víkka námskeiðið út og höfða einnig til allra þeirra sem starfa við móttöku og upplýsingagjöf til ferðamanna, hvort sem er á gististöðum, sundlaugum, söfnum, bensinstöðvum o.s.frv. Gaf það góða raun en metþátttaka var á námskeiðinu, um 140 manns, sem sent var út til 12 staða á landinu. Efni frá námskeiðinu er aðgengilegt á vef Ferðamálastofu, bæði glærur fyrirlesara og upptaka frá námskeiðinu.

9.4. Hjólum til framtíðar 2015 - Veljum, blöndum & njótum!

Ferðamálastofa var meðal aðila sem stóðu að ráðstefnunni "Hjólum til framtíðar 2015 - Veljum, blöndum & njótum" sem fram fór í Smárabíó í Smáralind í september. Ráðstefnan er 5. ráðstefnan undir heitinu *Hjólum til framtíðar* og hefur ævinlega verið haldin á föstudeginum í evrópsku samgönguvíkunni.

9.5. Umhverfislæsi í kynningar- og upplýsingaefni

Í september var boðað til umræðufundar á milli ferðapjónustuaðila um umhverfislæsi í tengslum við kynningar- og upplýsingaefni fyrir erlenda markaði. Að fundinum stóðu Ferðamálastofa, Íslandsstofa og Samtök ferðapjónustunnar.

Yfirskriftin var *Hvað getum við gert til að efla umhverfislæsi í kynningar- og upplýsingaefni fyrir erlenda markaði?* Spurningar sem velt var upp voru m.a.:

- Hvað erum við að gera vel hvað getum við gert betur?
- Erum við að njóta, vernda og virða í kynningarefninu okkar?
- Hvaða skilaboð erum við að gefa umheiminum og hvaða skilaboð viljum við gefa?
- Getum við gert betur – saman?

9.6. Ferðamálaþing 2015

Um 250 manns sóttu árlegt Ferðamálaþing sem að þessu sinni var haldið í Menningarhúsinu Hofi á Akureyri þann 28. október. Ferðamálastofa hélt þingið en yfirskriftin í ár var *Stefnumótun svæða – Stjórnun og skipulag (e. Strategic Planning for Tourism)*.

Þingið hófst með ávarpi ráðherra ferðamála, Ragnheiðar Elínar Árnadóttur. Tveir erlendir fyrirlesarar héldu erindi á þinginu og hlutu góðar undirtektir. Frá Nýja-Sjálandi kom C. Michael Hall, sérfræðingur í stefnumótun og skipulagningu áfanagastaða og prófessor við University of Canterbury. Er hann almennt talinn einn virtasti fræðimaður á sviði ferðamálafræði í heiminum í dag. Frá Skotlandi kom Thomas Riddell Graham, einn af stjórnendum Visit Scotland, þar sem hann ber meðal annars ábyrgð á svæðisbundinni þróun, gæðamálum og upplýsingaveitu.

Innlendu fyrirlesararnir komu víða að, bæði frá opinberum stofnunum og einkafyrirtækjum. Markmiðað var að leiða fram sem flesta þætti sem hafa þarf í huga þegar stefnumótun svæða er annars vegar og beina sjónum að þeim tólum og tækjum sem sveitarfélög og aðrir skipulagsaðilar hafa úr að spila þegar stefnumörkun fyrir ferðaþjónustuna er annars vegar. Upptökur og erindi frá þinginu má nálgast á vef Ferðamálastofu.

10. YFIRLIT UM ÚTGEFIÐ EFNI 2015

Staða ferðaþjónustunnar í íslensku samfélagi	
Slóð	www.ferdamalastofa.is//is/um-ferdamalastofu/frettir/stada-ferdathjonustunnar-i-islensku-samfelagi
Lýsing	Í ársbyrjun 2015 birtust í Fréttablaðinu fjórar greinar eftir Ólöfu Ýrr Atladóttur ferðamálastjóra þar sem hún fór yfir stöðu ferðaþjónustunnar í íslensku samfélagi út frá hinum ýmsu sjónarhornum. Greinarnar birtast nú hér sem ein heild.

Þolmörk ferðamanna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi sumarið 2014	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/tholmork-ferdamanna-a-atta-vinsaelum-ferdamannastodum-a-sudur-og-vesturlandi-sumarid-2014
Lýsing	Í skýrslunni eru kynntar meginniðurstöður viðhorfskönnunar sem gerð var meðal ferðamanna á átta vinsælum náttúruskoðunarstöðum á Suður- og Vesturlandi sumarið 2014. Ferðamálastofa fjármagnaði rannsóknina sem stýrt var af dr. Önnu Dóru Sæþórsdóttur, dósent í ferðamálafræði við Háskóla Íslands.

Ferðalög Íslendinga 2014 og ferðaáform þeirra 2015	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/ferdavenjur/ferdalag-islendinga-2014-og-ferdaaform-theirra-2015
Lýsing	Niðurstöður úr könnun um ferðalög Íslendinga á árinu 2014 og viðhorf þeirra til málefna ferðaþjónustunnar sem Ferðamálastofa fékk MMR til að framkvæma í janúar síðastliðnum. Er þetta sjötta árið í röð sem könnun Ferðamálastofu um ferðahegðun landsmanna er gerð með sambærilegum hætti.

Viðhorf Íslendinga til ferðafólks og ferðaþjónustu - Greining könnunar meðal Íslendinga október 2014	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/vidhorf-islendinga-til-ferdafolks-og-ferdathjonustu-greining-konnunar-medal-islendinga-oktober-2014
Lýsing	Unnið af Rannsóknamiðstöð ferðamála fyrir Ferðamálastofu. Markmið rannsóknarinnar sneri að viðhorfum Íslendinga almennt til ferðaþjónustu og ferðafólks. Samhliða var spurt á hvaða braut áfangastaðurinn Ísland er þegar kemur að þróun greinarinnar og gestakoma hingað til lands. Byggt er á niðurstöðum könnunar um viðhorf Íslendinga til ferðafólks og ferðaþjónustu, sem Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands gerði fyrir Ferðamálastofu á haustdögum 2014.

Ársskýrsla Ferðamálastofu 2014	
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/arsskyrslur
Lýsing	Ársskýrsla Ferðamálastofu fyrir árið 2014. Í henni er farið yfir þau fjölbreyttu verkefni sem Ferðamálastofa sinni á árinu.

Ferðaþjónusta á Íslandi í tölum 2014	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/ferdathjonusta-a-landi-i-tolum-2014
Lýsing	Árlegt tölfræðirit Ferðamálastofu þar sem helstu tölulegar staðreyndir um íslenska ferðaþjónustu eru teknar saman og settar fram í myndrænu formi.

Aðgengi fatlaðs fólks að ferðamannastöðum	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/stefnumotun-og-skipulag/adgengi-fatlads-folks-ad-ferdamannastodum
Lýsing	Skýrsla sem Norm ráðgjöf vann fyrir Ferðamálastofu. Þar er sjónum beint að lagalegri umgjörð aðgengismála fatlaðs fólks að ferðamannastöðum en réttur til aðgengis til jafns við ófatlað fólk er eitt af megin áhersluatriðum samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks.

Kortlagning auðlinda ferðaþjónustunnar - Verkefnisskýrsla 2014-2015	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/stefnumotun-og-skipulag/kortlagning-audlinda-ferdathjonustunnar-verkefnisskyrsla-2014-2015
Lýsing	Ferðamálastofa birti í júlí 2015 gögn sem söfnuðust í hinu viðamikla verkefni „Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu“ en það er meðal aðgerða sem kveðið er á um í Ferðamálaáætlun 2011-2020. Um er að ræða metnaðarfullt verkefni sem nýtist við þróun og uppbyggingu íslenskrar ferðaþjónustu, bæði opinberum stofnunum sem og einkaaðilum. Hér er að vinna skýrslu um verkefnið fyrir árin 2014 og 2015.

Fjöldi ferðamanna á átta áfangastöðum á Suður- og Vesturlandi 2014 til 2015	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/fjoldi-ferdamanna-a-atta-afangastodum-a-sudur-og-vesturlandi-2014-til-2015
Lýsing	Í ársbyrjun 2014 samdi Ferðamálastofa við Háskóla Íslands um að rannsökuð yrðu þolmörk ferðamanna og fjöldi þeirra á fjölförnum áfangastöðunum á Suður- og Vesturlandi. Í þessari skýrslu sem er hluti af verkefninu eru niðurstöður um mat á fjölda ferðamanna settar fram. Jafn umfangsmikil talning á gestum á áfangastöðum ferðamanna hefur aldrei verið framkvæmd hér á landi.

Impact of recreational trampling in Iceland: a pilot study based on experimental plots from Þingvellir National Park and Fjallabak Nature Reserve	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/impact-of-recreational-trampling-in-iceland-a-pilot-study-based-on-experimental-plots-from-thingvellir-national-park-and-fjallabak-nature-reserve
Lýsing	Í skýrslunni eru kynntar niðurstöður rannsóknaverkefnis undir stjórn Rannveigar Ólafsdóttur, prófessors í ferðamálafræði við Háskóla Íslands, og eru meðal þeirra verkefna sem Ferðamálastofa ákvað að láta ráðast í á árinu 2014 í ljósi mikillar fjölgunar ferðafólks og álags sem af henni hefur skapast. Skýrslan er á ensku en með íslenskum útdrætti. Hún nefnist „Impact of recreational trampling in Iceland: a pilot study based on experimental plots from Þingvellir National Park and Fjallabak Nature Reserve“ eða „Áhrif gönguferðamennsku á gróður og jarðveg – athuganir og mælingar frá tilraunareitum.“

A systemic approach to assessing the environmental impacts of tourism and the attractiveness of tourist destinations	
Slóð	www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefid-efni/umfang-og-ahrif/a-systemic-approach-to-assessing-the-environmental-impacts-of-tourism-and-the-attractiveness-of-tourist-destinations
Lýsing	Hér eru kynntar niðurstöður rannsóknaverkefnis undir stjórn Rannveigar Ólafsdóttur, prófessors í ferðamálafræði við Háskóla Íslands, og eru meðal þeirra verkefna sem Ferðamálastofa ákvað á árinu 2014að láta ráðast í, með hliðsjón af mikilli fjölgun ferðafólks og álags sem af henni hefur skapast. Skýrslan nefnist „A systemic approach to assessing the environmental impacts of tourism and the attractiveness of tourist destinations“ eða „Áhrif innviða á þróun ferðamannastaða á hálendinu í ljósi kerfisgreiningar.“

Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir	
Útgefið	Viku- til hálfsmánaðarlega
Lýsing	Rúmlega 1.300 áskrifendur eru að rafrænu fréttabréfi Ferðamálastofu sem sent er út viku- til hálfsmánaðarlega. Í því eru teknar saman þær fréttir sem birtast á vef stofnunarinnar og aðrar upplýsingar sem stofnunin þarf að miðla.

Upptökur og erindi frá fundum	
Efni	Upptökur og erindi frá fundum og ráðstefnum sem Ferðamálastofa stóð fyrir á árinu er hægt að nálgast á vef stofnunarinnar.
Slóð	http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fundir-og-radstefnur

Allt útgefið efni Ferðamálastofu er að finna í gagnabanka um útgefið efni á vef stofnunarinnar. Í gagnabankann er einnig leitast við að skrá skýrslur og annað útgefið efni tengt ferðaþjónustu, sem út kemur hérlendis og er öllum opið án endurgjalds. Slóðin er www.ferdamalastofa.is/gagnabanki