



EFNISYFIRLIT

Ávarp ferðamálastjóra	3	7.4.	Ferðasýningar erlendis	15	
1	Almennt um starfið á árinu 2010	4	ITB í Berlín	15	
1.1.	Hlutverk Ferðamálastofu	4	Finnland, Rússland, Indland	15	
1.2.	Breytingar á starfsemi	4	Routes Europe	15	
1.3.	Starfsfólk	5	Expo 2010 í Kína	15	
1.4.	Erlent samstarf	6	Vestnorden 2010	16	
	North Atlantic Tourist Association – NATA	6	Menningarnótt	16	
	Ferðamálaráð Evrópu	6	7.7.	Ráðstefnuskrifstofa Íslands	16
1.5.	Eldgosið í Eyjafjallajökli	6	Lesendaferð í samvinnu við CAT Publications	17	
2.	Stjórnsýsla og lögfræði	6	IMEX í Frankfurt	17	
2.1.	Upplýsingar og eftirlit	6	EIBTM í Barcelona	17	
2.2.	Þvingunarræði	7	Víðaukablöð og auglýsingar	17	
2.3.	Tryggingar	7	Norrænt samstarf	17	
2.4.	Niðurfelling leyfis	7	Verðlaun ICCA	17	
2.5.	Endurskoðun laga	7	7.8.	Cruise Iceland	17
2.6.	Yfirlit yfir útgefin leyfi	7	8.	Rannsóknir, kannanir og útgefið efni	18
3.	Umhverfismál	8	8.1.	Fjöldi ferðamanna	18
3.1.	Almennt	8	8.2.	Ferðalög Íslendinga innanlands 2010	19
3.2.	Styrkir	8	8.3.	Könnun meðal erlendra ferðamanna	20
3.3.	Umhverfisverðlaun	8	8.4.	Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu	21
3.4.	EDEN-verkefnið	9	8.5.	Samantekt um ferðamenn á Íslandi	21
3.5.	Samstarfs- og þróunarverkefni á umhverfissviði	9	8.6.	Handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum	22
4.	Gæða- og umhverfiskerfið VAKINN	10	8.7.	Vá, öryggi og orðspor	22
5.	Gæðaflokkun gistingar	11	8.8.	Ársskýrsla Ferðamálastofu 2009	22
5.1.	Flokkun gististaða	11	8.9.	Íslandsbæklingur	22
5.2.	Flokkun tjaldsvæða	11	8.10.	Handbókin “Ísland”	22
6.	Upplýsinga- og vefmál	12	9.	Fundir, ráðstefnur og námskeið	24
6.1.	Gagnagrunnur og Handbókin Ísland	12	9.1.	Ferðamálaþing 2010	24
6.2.	Visiticeland.com og ferdalag.is	12	9.2.	Málþing um gæða- og umhverfismál í ferðaþjónustu	24
	Kortagrunnur og tenging við vefi landshlutanna	12	9.3.	Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva	24
	www.ferdalag.is	12	10.	Samtök um heilsuferðaþjónustu	25
6.3.	Aðrir landkynningarvefir	13	10.1.	Ísland of Health	25
6.4.	Svörun fyrirspurna	13	10.2.	Gæða- og markaðsmál	25
6.5.	Samskiptavefur	13	10.3.	Hvatningarverðlaun iðnaðarráðherra	25
6.6.	Rafrænt fréttabréf	13	10.4.	Næstu skref - Stefnumótun til ársins 2021	26
7.	Markaðsmál	14	11.	Framkvæmdasjóður ferðamannastaða /Gistinátta- og farþegagjald	27
7.1.	Breytingar á markaðssviði	14	12.	Stefnumótun í ferðaþjónustu	28
7.2.	Inspired by Iceland	14	13.	Rekstur Ferðamálastofu á árinu 2010	29
7.3.	Móttaka erlendra fjölmiðla og sölufólks	14		Ársreikningur Ferðamálastofu 2010	30

ÁVARP FERÐAMÁLASTJÓRA

Ólöf Ýrr Atladóttir



Viðburðarríku og átakamiklu ári fyrir íslenska ferðabjónustu er lokið. Í byrjun þess var mikil bjartsýni ríkjandi um væntanlegt ferðasumar; fregnir bárust af afar góðri bókunarstöðu hjá stórum fyrirtækjum og allt útlit var fyrir að ferðaárið 2010 myndi jafnvel verða hið stærsta frá upphafi. Í þessu samhengi örlaði á áhyggjuröddum þeirra sem fylgst höfðu með ágangi á vinsælum ferðamannastöðum metsumarið 2009. Umræðan um nauðsyn þess að snúa vörn í sókn í þessum efnum, með því m.a. að ná markmiðum um jafnari dreifingu ferðamanna í tíma og rúmi, jókst að þunga, en árið 2009 markaði því miður ákveðið bakslag í þeim efnum; ferðamönnum fækkaði flesta mánuði utan háannar, samkvæmt talningum Ferðamálastofu.

Gosið í Eyjafjallajökli setti alvarlegt strík í reikninginn. Sameiginlegt markaðsátak stjórnvalda og hagsmunaaðila í ferðabjónustu, Inspired by Iceland, gerði sitt til að snúa þeirri þróun við og fleiri jákvæð áhrif þess átaks eiga að líkindum eftir að koma fram á næstu árum. Þarna var ráðist í heildstætt kynningarátak í virkri samvinnu hins opinbera og einkageirans, þar sem kynningarmiðlar voru nýttir á nýstárlegan hátt og með heildarsýn að leiðarljósi. Þessi reyning mun m.a. nýtast vel í því átaki sem Samtök ferðabjónustunnar ýttu úr vör í lok ársins, þar sem hið opinbera og einkageirinn ætla að taka höndum saman í heildstæðu og samþættu verkefni sem lýtur að því að sækja fram í ferðabjónustunni utan háannar og jafna hina erfiðu árstíðasveiflu. Ferðamálastofa tekur þátt í þessu verkefni af fullum krafti.

Afrakstur ferðabjónustunnar á Íslandi árið 2010 var vel ásættanlegur þegar litið er til þeirra atburða sem áttu sér stað á árinu. Jákvæðar fréttir erlendra fjölmiðla í lok ársins, þar sem Ísland var sett í öndvegi áfangastaða næsta árs, eru meðal þess sem vekur vonir um að árið 2011 verði gjöfult. En fleiri ferðamenn kalla á aukna uppbyggingu – og í ljósi þess að helsta auðlind ferðabjónustunnar er sameign okkar í íslenski náttúru, þurfum við nú að taka höndum saman um að byggja upp ferðabjónustu sem vaxið getur til framtíðar í sátt við umhverfið. Ferðabjónustufyrirtæki eiga hagsmuni af því að hér þróist sjálfbær gæðaferðabjónusta, þar sem þau skilaboð eru send út að almenningur og rekstraraðilar beri virðingu fyrir umhverfi sínu og sérstæðri náttúru landsins. Tryggja þarf öryggi ferðamanna, bæði á vinsælum ferðamannastöðum og með því að skilgreina ramma fyrir ferðabjónustuverkefni að starfa eftir. Gera þarf kröfur til fyrirtækja um gæði vöru og bjónustu. Hér er sérstaklega horft til þeirra tækifæra sem skapast til uppbyggingar með tilkomu Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða, sem vonandi tekur til starfa í allra nánustu framtíð. Ekki síður mun gæða- og umhverfiskerfi ferðabjónustunnar, VAKINN, skipta verulegu máli til að tryggja jöfn gæði og fagmennsku hjá íslenskum ferðabjónustufyrirtækjum og stuðla þannig að því að væntingar ferðamanna á Íslandi um upplifun, viðmót og bjónustu séu uppfylltar.

Ferðabjónustan skapar störf um allt land. Við þurfum að vinna að því að auka arðsemi þeirra starfa og tryggja að um sem flest heilsársstörf verði að ræða. Ferðabjónustan er mikilvægur liður í byggðafestu og tryggir íbúum víða um land bjónustu sem ekki væri til staðar ef ferðamanna nyti ekki við. Ferðabjónustan þarfnast nýsköpunar, sem byggir á þekkingu, en upplýsingar sem Ferðamálastofa tók saman á árinu fyrir ráðuneyti ferðamála gefa til kynna að hlutur atvinnugreinarinnar í rannsóknar- og nýsköpunarsjóðum sé um 0,5%. Sérkennileg stærð þegar hún er borin saman við 17-20% hlut ferðabjónustunnar í öflugum gjaldeyristekna.

Með tilkomu Íslandsstofu og samningsgerðar við hana um markaðssetningu ferðabjónustunnar erlendis opnust tækifæri fyrir Ferðamálastofu að einhenda sér í fjölmörg verkefni sem vinna þarf – og þegar hefur verið hafist handa við. Ferðamálastofa hleypti í samvinnu við hagsmunaaðila og aðra aðila stöðkerfisins af stökkunum fjölmörgum verkefnum sem miða að því að styrkja ferðabjónustuna til framtíðar, eins og sjá má af efni þessarar ársskýrslu. Ferðamálastofa þakkar fyrir samvinnuna á liðnum árum og hlakkar til að halda áfram að þróa bjónustu sína á sviði ferðamála.

Ólöf Ýrr Atladóttir
ferðamálastjóri

Útgefandi: Ferðamálastofa.

Myndir: Ragnar Th. Sigurðsson, Ferðamálastofa og fleiri.

Umsjón: Halldór Arinbjarnarson.

Hönnun og umbrot: Stíll. Prentun: Stell.

1. ALMENNT UM STARFIÐ Á ÁRINU 2010

1.1. Hlutverk Ferðamálastofu

Ferðamálastofa hefur þrjúþætt skilgreint verkefni í lögum um skipan ferðamála:

- Útgáfa leyfa, skráning á starfsemi og eftirlit með að skilyrðum fyrir þeim sé fullnægt.
- Þróunar-, gæða- og skipulagsmál ferðaþjónustu, þ.e. framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu, samræming umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun og alþjóðlegt samstarf.
- Markaðs- og kynningarmál ferðaþjónustu, í samræmi við ákvörðun ráðherra hverju sinni.

Allt starf Ferðamálastofu byggir á þremur stöðum greinarinnar, þ.e. náttúru, menningu og fagmennsku. Þessir lykilþættir koma við sögu í öllu daglegu starfi stofnunarinnar og á þeim er tekið í ferðamálaáætlun sem Alþingi samþykkti með þingsályktunartillögu árið 2005. Með henni má segja að settur hafi verið nokkurs konar vegvísir að öllu starfi Ferðamálastofu. Eins og fjallað er um hér í skýrslunni var á árinu bæði unnið að breytingum á lögum um skipan ferðamála og nýrri ferðamálaáætlun, sem nú liggur fyrir Alþingi. Með þessum nýju vegvísingum öðlast Ferðamálastofa nýtt hlutverk í takti við breytingar sem orðið hafa og verður betur í stakk búin til að takast á við þau mörgu spennandi verkefni sem biða.

1.2. Breytingar á starfsemi

Í lok sumars tók Íslandsstofa formlega til starfa og þangað fluttist hluti af verkefnum Ferðamálastofu, þ.e. sá hluti er lýtur að því að laða erlenda ferðamenn til landsins. Til Íslandsstofu fluttust 5 starfsmenn af markaðs sviði Ferðamálastofu. Áhersla var lögð á að breytingin og yfirfærsla verkefna mætti ganga sem best fyrir sig þannig að ekkert rof yrði á þeirri mikilvægu starfsemi sem erlenda markaðsstarfið er. Lögðust þar allir á eitt, jafnt hjá Ferðamálastofu sem Íslandsstofu. Samstarf og samþætting á starfsemi milli þessara aðila hefur gengið með miklum ágætum.

Þótt vissulega hafi verið sárt fyrir Ferðamálastofu að sjá á bak frábæru starfsfólki, hafa með þessari breytingu skapast ný tækifæri fyrir Ferðamálastofu og aukið svigrúm til að sinna málum er lúta að innviðum ferðaþjónustunnar. Framundan eru því spennandi tímar og verkefni eru ærin. Eins og fram kemur hér í skýrslunni var á árinu hleypt af stokkunum eða hafinn undirbúningur að fjölmörgum verkefnum. Ferðamálastofa kappkostar í hvert sinn að leita samstarfs við hagsmunaaðila og aðra sem sérþekkingu hafa á hverju sviði. Þannig er með samvinnu skapaður suðupottur hugmynda með það að markmiði að úr verði heildstæð verkefni með langtímasýn að leiðarljósi.

Samhliða hefur átt sér stað vinna innanhúss hjá Ferðamálastofu er lýtur að stefnumótun í samræmi við breytt hlutverk. Stefna stofnunarinnar hefur verið endurskoðuð og unnið að breytingum á skipuriti og uppbyggingu. Mun þeirri vinnu verða lokið á árinu 2011.

1.3. Starfsfólk

Í árslok störfuðu 13 starfsmenn hjá Ferðamálastofu:



Alda Þrastardóttir
verkefnastjóri
Þróunarsvið
Reykjavík



Anna Valdimarsdóttir
verkefnastjóri RSI
Markaðs svið
Reykjavík



Elias Bj. Gíslason
forstöðumaður þróunarsviðs
Þróunarsvið
Akureyri



Elín Svava Ingvarsdóttir
verkefnastjóri
Þróunarsvið
Akureyri



Halldór Arinbjarnarson
upplýsingastjóri
Þróunarsvið
Akureyri



Helena Þ. Karlsdóttir
lögfræðingur
Þjónustusvið
Akureyri



Jón Ágúst Þorsteinsson
rekstrarstjóri
Þjónustusvið
Reykjavík



Katrín Gyfiadóttir
verkefnastjóri
Þjónustusvið
Reykjavík



Oddný Þóra Óladóttir
rannsóknastjóri
Þjónustusvið
Reykjavík



Ólöf Ýrr Atladóttir
ferðamálastjóri
Reykjavík



Rannveig Guðmundsdóttir
verkefnastjóri
Þróunarsvið
Akureyri



Sigrún Hlín Sigurðardóttir
þróunastjóri markaðsmála
Þjónustusvið
Reykjavík



Sveinn R. Traustason
umhverfisstjóri
Þróunarsvið
Akureyri



1.4. Erlent samstarf

North Atlantic Tourist Association – NATA

Ferðamálasamstarf Íslands, Færeyja og Grænlands hefur staðið um árábil og var ný skipan þess ákveðin í lok árs 2006 með stofnun NATA - North Atlantic Tourism Association. Starfsemi NATA hefur annars vegar snúist um Vestnorden ferðakaupstefnuna og hins vegar styrkveitingar. Í lok desember 2010 var undirritaður nýr samningur. Megináherslan í samningnum er sem fyrr á eflingu ferðabjónustu í löndunum þremur en stefnubreyting er fólgin í því að styrkja skuli fremur ferðalög á milli landanna þriggja en að kynna þau úti í heimi sem eina heild. Þess vegna er hluta af samningsfénu ætlað að styrkja ferðir skólahópa á milli landanna til að auka samstarf skóla og bæta þekkingu á löndunum hjá ungu fólki. Tilgangurinn er einnig að styrkja samgöngur á milli landanna, ferðabjónustu utan sumartímans og að skólasamstarfið nái til sem flestra svæða í löndunum. Gert er ráð fyrir að 25% af samningsfénu nýtist til að styrkja skólasamstarf eða annað samstarf sem eflir innbyrðis kynni landanna þriggja.

Í samstarfinu er lögð áhersla á að fjölga kaupendum og alþjóðlegum fjölmiðlum á Vestnorden ferðakaupstefnunni sem löndin skiptast á að halda.

Þrír Íslendingar sitja á stjórn ferðamálasamstarfs Íslands, Grænlands og Færeyja auk tveggja fulltrúa frá hvoru hinna landanna. Fulltrúar Íslands eru: Áslaug Alfreðsdóttir, Helga Haraldsdóttir og Ólöf Yr Atladóttir, sem tók við stjórnarformennsku í upphafi árs 2011.

Ferðamálaráð Evrópu

Ferðamálastofa hefur í áratugi verið aðili að Ferðamálaráði Evrópu (European Travel Commission - ETC). Innan þessara rúmlega 50 ára gömlu samtaka eru nú 39 ferðamálaráð jafnmargra þjóða. Á árinu sótti ferðamálastjóri almennan aðildarfund ETC sem haldinn var á Möltu samhliða evrópsku ferðamálaráðstefnunni ETF.

2. STJÓRNSÝSLA OG LÖGFRÆÐI

Útgáfa leyfa og skráning á starfsemi eru á meðal verkefna Ferðamálastofu lögum samkvæmt. Í ört vaxandi atvinnugrein er mikilvægt að ferðabjónustunni sé mótaður ákveðinn rammi og að staðið sé faglega að leyfisveitingum. Öll starfsemi og þjónusta ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjenda er leyfis skyld en öll starfsemi bókonarþjónustu og upplýsingamiðstöðva er skráningarskyld.

Þeir sem ekki hafa tilskilin leyfi stunda ólöglega starfsemi. Mikilvægt er að neytendur séu meðvitaðir um hvaða ferðabjónustuaðilar hafa tilskilin leyfi og beini viðskiptum sínum til þeirra. Leyfisveiting er ákveðinn gæðastimpill fyrir viðkomandi aðila og staðfesting á því að viðkomandi sé með lögbundið leyfi. Leyfi er því ákveðin meðmæli með starfseminni, veitir aðhald og með því eru ákveðnir hagsmunir neytenda verndaðir.

1.5. Eldgosið í Eyjafjallajökli

Þann 14. apríl hófst eldgos í Eyjafjallajökli sem hafði eins og alkunna er viðtæk áhrif á samgöngur til landsins og íslenska ferðabjónustu. Ekki síst gerði það erfitt fyrir hversu umfjöllun erlendra fjölmiðla var æsingakennd í upphafi gossins og gaf ranga mynd af hinni raunverulegu stöðu sem hér var. Ferðamálastofa tók höndum saman með ýmsum öðrum aðilum til að koma málum í betri farveg. Meðal annars var komið á fót samráðshópi stjórnvalda og hagsmunaaðila í ferðabjónustu til að tryggja að frá Íslandi færu réttar og yfirvegaðar upplýsingar um stöðu mála. Í hópnum áttu sæti fulltrúar iðnaðar- og utanríkisráðuneytisins, Almannafræðinganna, Ferðamálastofu, Ferðamálaráðs, Útflutningsráðs, Reykjavíkurborgar og Samtaka ferðabjónustunnar, auk fulltrúa Icelandair og Iceland Express.

Útbúnaður voru sameiginlegar fréttatilkynningar á ensku sem allir aðilar miðluðu áfram gegnum dreifileiðir sínar og vefsíður og samfélagsmiðlar voru nýttir eins og kostur var. Vísað var meðal annars á helstu upplýsingasiður sem fólk þarf á að halda í tilfellum sem þessu, svo sem upplýsingasiður flugfélaganna vegna gossins, Almannafræðinganna og Veðurstofunnar. Sett var upp miðstöð fyrir erlenda fréttamenn í stjórnstöð Almannafræðinganna og ýmislegt fleira gert til að miðla réttum upplýsingum.

Síðast en ekki síst var tekin ákvörðun um að ráðast í mikið markaðsáttak sem fékk nafnið Inspired by Iceland og gerð er grein fyrir undir umfjöllun um markaðsmál.

2.1. Upplýsingar og eftirlit

Ferðamálastofa birtir skrá yfir leyfis- og skráningarskylda aðila á heimasíðu sinni sem og tilkynningar um brotfall leyfa. Með þessu er aðgengi almennings að upplýsingum gert auðveldara. Ferðamálastofa hefur eftirlit með leyfis- og skráningarskyldum aðilum og því 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 leyfis skyldum aðilum hvílir sú skylda að birta myndrænt auðkenni Ferðamálastofu á vefsíðum sínum og í auglýsingum. Skráningarskyldir aðilar hafa heimild til að nota auðkennin.

2.2. Þvingunarúrræði

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

2.3. Tryggingar

Ferðaskrifstofum ber skylda til að hafa tryggingu komi til rekstrarstöðvunar eða gjaldþrots. Tryggingin er ekki starfsábyrgðartrygging heldur er henni ætlað að tryggja að viðskiptavinur geti lokið alferð í samræmi við upphaflega áætlun, heimflutning viðskiptavina úr alferð og endurgreiðslu fjár sem viðskiptavinur hefur þegar greitt vegna alferðar sem enn er ófarin. Einungis er beint fjárhagslegt tjón af alferð greitt af tryggingarfé ferðaskrifstofa en ekki tjón sem rekja má til hugsanlegra óþæginda eða miska. Fjárhæð trygginga er ákvörðuð út frá tryggingarskyldri veltu ferðaskrifstofa. Ferðamálastofa tekur ákvörðun um fjárhæð tryggingar og er heimilt að leita umsagnar löggilts endurskoðanda.

Öllum umsækjendum um leyfis skylda starfsemi ber skylda til að hafa ábyrgðartryggingu, sem ætlað er að tryggja viðskiptavini leyfishafa á meðan á ferð stendur verði þeir fyrir líkamstjóni eða tjón verði á munum í eigu þeirra.

2.4. Niðurfelling leyfis

Leyfi til reksturs ferðaskipuleggjanda og ferðaskrifstofu fellur niður ef leyfishafi eða forsvarsmaður leyfishafa er úrskurðaður gjaldþrota, er sviptur fjárhæði eða ef trygging sú sem ferðaskrifstofu er skylt að setja fellur niður eða fullnægir ekki lagaskilyrðum.

Ferðamálastofa getur felt úr gildi leyfi ef leyfishafi eða forsvarsmaður uppfyllir ekki lengur skilyrði leyfisveitinga, ef leyfishafi eða forsvarsmaður verður uppvís að misnotkun á leyfi eða myndrænu auðkenni Ferðamálastofu eða brýtur á annan hátt gegn ákvæðum laga nr. 73/2005 um skipulag ferðamála.

Ef ferðaskrifstofa skilar ekki ársreikningum eða öðrum nauðsynlegum gögnum vegna mats á tryggingarfjárhæð eða hún sinnir ekki ákvörðun Ferðamálastofu um hækkun tryggingarfjárhæðar innan mánaðar frá því að ákvörðun um hækkun er tilkynnt er Ferðamálastofu heimilt að fella niður leyfi. Fjöl margar ábendingar bárust um starfsemi leyfislausra ferðaskipuleggjenda. Við ábendingum var brugðist og flestir hafa nú sótt um leyfi eða eru í umsóknarferli.

Nokkrar kvartanir bárust vegna þjónustu ferðabjónustuaðila og var þeim svarað eða þær framsendar á þar til bætt yfirvald.

2.5. Endurskoðun laga

Nefnd á vegum iðnaðarráðuneytisins vann að endurskoðun á lögum nr. 73/2005 um skipan ferðamála. Í nefndinni áttu sæti fulltrúi Ferðamálastofu, iðnaðarráðuneytisins, Samtaka ferðabjónustunnar, Neytendasamtakanna og sjálfstætt starfandi endurskoðandi. Formaður nefndarinnar var Helena Karlsdóttir, lögfræðingur Ferðamálastofu. Segja má að starf nefndarinnar hafi skipst í tvennt. Í mars 2010 skilaði nefndin af sér fumvarpi sem varðaði tímabundna undanþágu varðandi mat á tryggingarfjárhæðum ferðaskrifstofa, ábyrgðartryggingu vegna líkamstjóns og tjóns á munum í eigu viðskiptavina og heimild ráðherra til setningar reglugerðar um leyfisveitingar, framkvæmd þeirra, og eftirlit með leyfishöfum, þ.á m. um öryggismál. Frumvarpið, aðeins breytt, varð að lögum vorið 2010. Í kjölfarið hóf nefndin vinnu við heildarendurskoðun laganna með áherslu á leyfisveitingar og öryggis- og gæðamál. Nefndin lauk vinnunni með framlagningu frumvarps í mars 2011. Þar sem leyfisveitingum hefur fjölgað mikið var talin þörf á að endurskoða lög og bæta úr þeim annmörkum sem upp hafa komið við framkvæmd leyfisveitinga. Með frumvarpinu er einnig leitast við að setja skýrari ramma um leyfisveitingarnar og auka jafnframt kröfur til leyfishafa um öryggi, gæði og fagmennsku gagnvart ferðamönnum. Þess er vænst að frumvarpið verði að lögum á árinu 2011.

2.6. Yfirlit yfir útgefin leyfi

Í meðfylgjandi töflu má sjá þróun í fjölda útgefinna leyfa.

Yfirlit yfir útgefin leyfi	2009	2010
Ferðaskrifstofuleyfi í árslok	109	128
Ný leyfi útgefin á árinu	11	21
Ferðaskipuleggjendaleyfi í árslok	224	330
Ný leyfi útgefin á árinu	96	105
Upplýsingamiðst./bókonarþjón. í árslok	54	67
Nýskráningar á árinu	14	13

Tafla 1

3. UMHVERFISMÁL

3.1. Almennt

Umhverfismál eru samkvæmt lögum um skipulag ferðamála eitt af verkefnum Ferðamálastofu. Stofnunin sinnir fjölþættri starfsemi á þessu sviði og má þar til dæmis nefna:

- Úthlutun styrkja til þeirra sem vinna að úrbótum í umhverfismálum á ferðamannastöðum
- Fræðslustarf, svo sem útgáfa leiðbeiningar- og fræðslurita
- Ráðgjöf
- Einstök tímabundin verkefni

3.2. Styrkir

Ferðamálastofu bárust 260 umsóknir vegna úrbóta á ferðamannastöðum fyrir árið 2010, um 18% fjölgun frá 2009 sem þá var metár. Tilkynnt var um úthlutun í lok febrúar. Heildarupphæð sem sótt var um var um 510 milljónir króna en til úthlutunar að þessu sinni voru 48 milljónir króna, eða 9,4%. Alls hlutu 89 verkefni styrk. Lægstu styrkir námu 70 þúsund krónum en þrjá hæstu styrkina, 3 milljónir hvert verkefni, fengu Sveitarfélagið Skagafjörður vegna snyrtinga fyrir fatlaða við Byggðasafn Skagfirðinga í Glaumbæ, Ríki Vatnajökuls við Hornafjörð vegna þróunarverkefnis um vistvæna áningarstaði og Borgarbyggð vegna deiliskipulags og tröppugerðar við Grábrók.

Frá árinu 1994 hefur Ferðamálastofa styrkt og/eða komið að framkvæmdum við meira en 700 verkefni til úrbóta á ferðamannastöðum um allt land. Hægt er að finna samantekt yfir þau á vefsíðu Ferðamálastofu, www.ferdamalastofa.is, undir liðnum „Umhverfismál“.

3.3. Umhverfisverðlaun

Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu voru veitt í 16. sinn í þann 16. desember og komu þau að þessu sinni í hlut farfuglaheimilanna í Reykjavík fyrir markvissa umhverfisstefnu og sjálfbæran rekstur. Umhverfisverðlaunin hafa verið veitt frá árinu 1995 því fyrirtæki sem þykir hafa staðið sig best í umhverfismálum það árið innan ferðapjónustunnar. Fram kom m.a. í rökum dómnefndar að farfuglaheimilin í Reykjavík séu einu umhverfisstofnuðu gististaðirnir á höfuðborgarsvæðinu og líklega á landinu öllu ásamt Hótel Hellnum en bæði farfuglaheimilin eru vottuð af Svaninum, opinberu umhverfismerki Norðurlandanna. Svansvottun gerir mjög strangar kröfur til þeirra sem hana hljóta og árið 2010 voru farfuglaheimilin í Reykjavík einu gististaðirnir hér á landi sem fengið hafa slíka vottun. Katrín Júlíusdóttir, ráðherra ferðamála, afhenti verðlaunin við athöfn á Grand Hótel Reykjavík.

3.4. EDEN-verkefnið



Ferðamálastofa sótti um og fékk aðild, fyrir Íslands hönd, 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 og kynna til sögunnar nýja, lítt þekkt áfangastaði vítt og breitt um Evrópu þar sem áhersla er lögð á ferðapjónustu í anda sjálfbærni.

Árlega er haldin samkeppni um gæðaáfangastaði í Evrópu og þema ársins 2010 var sjálfbær ferðapjónusta tengd vatni (Sustainable Aquatic Tourism). Auglýst var eftir umsóknum frá stöðum sem uppfylltu þau skilyrði sem sett voru. Einn áfangastaður var valinn frá hverju þátttökuríki í Evrópu og hlutu verðlaunahafar titillinn „2010 EDEN Destination for Sustainable Aquatic Tourism“.

Nokkrar áhugaverðar tillögur bárust sem farið var yfir af dómnefnd. Útnefningin kom að þessu sinni í hlut áfangastaðarins Vestfjarða og verkefnisins Vatnavinir Vestfjarða. Verðlaunaa afhendingin og sýning með kynningu á öllum verðlaunaaáfangastöðunum fór fram í Brussel í nóvember. Allir EDEN verðlaunahafar fá töluverða umfjöllun og kynningu í fjölmiðlum í Evrópu í tengslum við verðlaunaa afhendinguna og á vefsíðum og í kynningarritum EDEN verkefnisins eftir það. EDEN verðlaunin eru bæði viðurkenning á gæðum viðkomandi áfangastaðar og geta haft töluverða þýðingu fyrir markaðssetningu.

Sem fyrr segir er sérstakt þema fyrir hvert ár og með því að hafa þau breytileg er leitast við að gefa sem flestum gerðum af stöðum og ferðapjónustu kost á þátttöku. Þema ársins 2011 er „ferðapjónusta og endurnýjun svæða“. Auglýsti Ferðamálastofa eftir þátttakendum frá Íslandi í mars 2011.

3.5. Samstarfs- og þróunarverkefni á umhverfissviði

Nokkur mikilvæg samstarfsverkefni voru unnin eða fóru af stað á árinu og eiga það öll sammerkt að hafa langtíamarkmið að leiðarljósi í anda sjálfbærrar ferðapjónustu.

Handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum, sem vinnu lauk við í árslok, var samstarfsverkefni Ferðamálastofu, Umhverfisstofnunar, Vatnajökulsþjóðgarðs og Þjóðgarðsins á Þingvöllum en unnin af teymi arkitekta, verkfræðinga og grafískra hönnuða undir stjórn Guðrúnar Ingvarsdóttur arkitekts. Nánari grein er gerð fyrir henni hér í skýrslunni undir „Skýrslur og útgæfið efni“.

Vinna hófst við gerð **handbókar um stígagerð** í samstarfi sömu aðila undir stjórn Chas Goemans frá Sjálfbæðaliðum Umhverfisstofnunar. Þeirri vinnu var frestað um stund vegna annríkis í kjölfar eldgosa en er nú komin á skrið á ný með auknu liðsinni frá Nýsköpunarmiðstöð og dr. Rannveigu Ólafsdóttur, dósents í ferðamálafræði við Háskóla Íslands. Markmið verkefnisins er að draga saman vísindalega, fagurfræðilega



Verðlaunin afhent í Brussel. Frá vinstri: Sveinn Rúnar Traustason, umhverfisstjóri Ferðamálastofu, Vigdís Esradóttir, Hótel Laugarhóli í Bjarnarfirði, Antonio Tajani, varaformaður iðnaðar- og nýsköpunarráðs Evrópusambandsins, og Sigurður Atlason, formaður Ferðamálasamtaka Vestfjarða.

og tæknilega þekkingu á stígagerð með vísun í góð dæmi úr verkefnum héraðs sem erlendis og gera það aðgengilegt þeim sem vinna við stígagerð á Íslandi.

Áætlun um ferðamennsku á hálendi Íslands er rannsóknarverkefni undir stjórn Önnu Dóru Sæþórsdóttur dósents og dr. Rögnvaldar Ólafsonar við Háskóla Íslands. Verkefnið byggir á hugmyndafræði um þörmörk ferðamennsku og er unnið í framhaldi af vinnu faghóps 2 í Rammaáætlun um vernd og nýtingu náttúrusvæða. Markmiðið er að setja fram áætlun um nýtingu miðhálandisins til fjölbreytlegar útivistar og ferðamennsku án þess að gengið sé á auðlindina, en er jafnframt liður í undirbúningi að gerð landsskipulagsstefnu fyrir miðhálandi Íslands.

Stefnumótun í öryggismálum á ferðamannastöðum er samvinnuverkefni Ferðamálastofu, Slysavarnarfélasins Landsbjargar og Umhverfisstofnunar. Verkefnið gengur út á að skilgreina ábyrgð og finna leiðir til að bæta öryggi ferðamanna á náttúruverndarsvæðum og öðrum ferðamannastöðum. Markmið verkefnisins er að Ísland verði þekkt sem öruggt ferðamannaland. Stefnunorkunin verður m.a. lögð til grundvallar við forgangsroðun aðgerða og gerð öryggisáætlana.

Fleiri verkefni má nefna sem undirbúningur hófst að á árinu en fara munu af stað á árinu 2011. Má þar nefna samræmda svæðisbundna kortlagningu á auðlindum ferðapjónustu í samvinnu við Rannsóknamiðstöð ferðamála, sameiginlega kortavefsja fyrir göngu-, hjóla- og reiðleiðir í samvinnu við UMFÍ, Landssamband hestamannafélaga og fleiri aðila og leiðbeiningarrit um uppbyggingu vandaðra ferðamannastaða í samvinnu við Hönnunarmiðstöð og Framkvæmdasýslu ríkisins.



Frá afhendingu verðlaunanna. Ólaf Yrr Atladóttir ferðamálastjóri, Stefán Haraldsson, stjórnarformaður Farfugla, Katrín Júlíusdóttir, ráðherra ferðamála, Ásta Kristín Þorsteinsdóttir, verkefnisstjóri hjá Farfuglum, og Sveinn Rúnar Traustason, umhverfisstjóri Ferðamálastofu.

4. GÆÐA- OG UMHVERFISKERFIÐ VAKINN



Á árinu var fram haldið vinnu við uppbyggingu heildstæðra gæða- og umhverfisviðmiða fyrir íslenska ferðabjónustu. Verkefnið er afsprengi eins þriggja þróunarverkefna sem iðnaðarráðuneytið fól Ferðamálastofu og Nýsköpunarmiðstöð Íslands að vinna að. Hin tvö verkefni eru Gáttir, vöruþróunarverkefni á sviði menningartengdrar ferðabjónustu og Krásir, fræðslu- og þróunarverkefni í svæðisbundinni matargerð.

Gæða- og umhverfisverkefnið er unnið í náinni samvinnu við Samtök ferðabjónustunnar og Ferðamálasamtök Íslands enda mikilvægt að breið samstaða skapist um þennan málaflökk. Ákveðið var að byggja á kerfi því sem unnið er eftir á Nýja-Sjálandi og kallast Qualmark. Meginmarkmið kerfisins er að auka og efla gæði í ferðabjónustu á Íslandi með handleiðslu og byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðabjónustufyrirtækja hér á landi.

Gæðakerfið skiptist í tvo flokka;

- Stjórnuflokkun fyrir gististaði (frá einni upp í fimm stjörnur) innan 5-7 undirflokka.
- Önnur þjónusta sem tengist ferðamanninum. Þessi úttekt byggist á tvenns konar viðmiðum, annars vegar almennum viðmiðum og hins vegar sértækum viðmiðum fyrir hvern og einn undirflokk sem verða vel á þriðja tuginn. Hér er ekki um stjórnuflokkun að ræða; annað hvort uppfylla fyrirtæki skilyrði um vottun eða ekki.

Umhverfiskerfið byggir á sjö höfuðflokkum sem eru: stefnumótun og starfshættir, innkaup og auðlindir, orka, úrgangur, náttúruvernd, samfélag og að síðustu birgjar og markaður. Í framhaldi af úttektinni er þjónustuaðilunum raðað í þrjú flokka, gull, silfur og brons.

Vinnan á árinu fólst m.a. í að ná samkomulagi við Qualmark um notkun á kerfinu og náðust samningar í mars 2010. Þá kom fyrstum framkvæmdastjóri Qualmark, Geoff Penrose, til Íslands í lok apríl til að skoða íslenskar aðstæður. Í kjölfar þeirrar heimsóknar fékk Ferðamálastofa viðmiðin og fylgigögn afhent. Í byrjun september komu fyrstu viðmiðin úr þýðingu og hófst þá vinna við staðfæringu og prófun, en áætlað er að kerfið verði komið að fullu í notkun árið 2012. Á meðan á heimsókn Geoff Penrose stóð var efnt til fjölmenns málþings um gæða- og umhverfismál í ferðabjónustu.

Auglýst var eftir tillögum að nafni fyrir nýja kerfið og efnt til lokaðrar samkeppni um merki. Niðurstaðan var að kerfið fékk nafnið VAKINN.

5. GÆÐAFLOKKUN GISTINGAR

5.1. Flokkun gististaða

Flokkun gististaða með stjörnuþjóf hófst árið 2000 og hefur frá upphafi verið í umsjón Ferðamálastofu. Flokkaðir gististaðir eru heimsóttir og skoðaðir af starfsmanni Ferðamálastofu einu sinni á ári. Í árslok 2010 voru 52 gististaðir þátttakendur í flokkunarkerfinu og lætur nærri að það sé um 35-40% af gistirými þar sem flestir af stærri gististöðunum eru flokkaðir. Ísland er í samstarfi með Dönun, Svium, Færeyingum, Grænlandingum og Eystrasaltsríkjunum um flokkun gististaða og styðjast löndin við sameiginleg flokkunarviðmið. Samstarfs- vettvangurinn ber nafnið Nordic Baltic Classification Board (NBCB). Ekki er einfalt mál að sameina alla Evrópu hvað þetta varðar því nokkur kerfi eru í gangi og jafnvel mörg innan sama lands. Talsverð hreyfing hefur verið á þessum málum innan Evrópu undanfarin misseri og er vilji til að koma á sameiginlegum viðmiðum fyrir Evrópu. Hagsmunasamtök hótela og veitingastaða í Evrópu (HOTREC) samþykktu árið 2009 viðmiðunarreglur í 21 lið um hvað flokkunarviðmið þyrftu til að bera til að geta talist marktæk. Þá hafa sjö lönd innan HOTREC, þar á meðal Þýskaland og Svíþjóð, sameinast um ný flokkunarviðmið Hotelstars Union. Líklegt má telja að þetta nýja kerfi verði ráðandi í Evrópu þegar fram líða stundir og hefur verið ákveðið að NBCB kerfið, sem m.a. er notað hér á landi, komi til með að taka mið af þessu nýja kerfi innan fárra ára.

5.2. Flokkun tjaldsvæða

Ferðamálastofa hefur umsjón með flokkun tjaldsvæða. Tilgangurinn er að auðvelda ferðalöngum að átta sig á þeirri þjónustu sem í boði er á viðkomandi stað og vera rekstraraðilum stuðningur við uppbyggingu tjaldsvæðis. Í reglunum er gengið út frá flokkun tjaldsvæða með stjörnuþjóf frá einni upp í fimm stjörnur. Ekki er gert ráð fyrir að tjaldsvæði beri sérstakan kostnað af þátttöku í flokkuninni heldur er framkvæmdin hugsuð með þeim hætti að rekstraraðilar tjaldsvæðis ákveði í hvaða flokki þeir vilji vera, setji flokkunarviðmið upp á áberandi stað á tjaldsvæðinu og síðan sé það gesta að ganga eftir því að svæðið standist þær kröfur sem stjörnuþjóf þess gerir ráð fyrir. Rekstraraðilum tjaldsvæða er í sjálfsvöld sett hvort þeir taka þátt í flokkuninni en gera má ráð fyrir að þegar fram í sækir leitist gestir frekar við að gista á tjaldsvæðum þar sem þeir vita að hverju þeir ganga. Í árslok var tæpur helmingur þeirra 147 tjaldsvæða sem skráður er í gagnagrunn Ferðamálastofu þátttakendur í flokkuninni.



6. UPPLÝSINGA- OG VEFMÁL

6.1. Gagnagrunnur og Handbókin Ísland

Á undanförmum árum hefur á vegum Ferðamálastofu verið byggður upp viðamikill gagnagrunnur. Í honum eru nú upplýsingar um vel á annað þúsund ferðabjónustuaðila um allt land, ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Má fullyrða að um er að ræða heildstæðasta gagnagrunninn um íslenska ferðabjónustu sem til er í dag og er hann alltaf að stækka. Í grunninum er m.a. að finna ítarlegar upplýsingar um gistingu, skipulagðar ferðir af öllu tagi, samgöngur, hvers kyns afþreyingu, viðburðadagatal og ýmsar fleiri hagnýtar upplýsingar. Skráning í grunninn er ferðabjónustuaðilum að kostnaðarlausu og hann er öllum aðgengilegur á landkynningarvef Ferðamálastofu, www.visiticeland.com, á www.ferdalag.is og á vefjum markaðsstofa landshlutanna.

Í árslok voru skráningar í grunninn rúmlega 3.000 talsins í fimm flokkum og jókst hann talsvert að umfangi á árinu, eins og sjá má í meðfylgjandi töflu. Bæði er um að ræða fjölgun ferðabjónustufyrirtækja í flokkum sem fyrir voru í grunninum og einnig var bætt við nýjum flokkum. Einstök fyriræki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 2.300 talsins.

Skráningar í gagnagrunn	2009	2010
Almennar upplýsingar	503	615
Samgöngur	94	146
Gisting	712	740
Afþreying	542	618
Listir og menning	251	293
Matur og drykkur		561
Samtals:	2.102	2.973

Tafla 2

6.2. Visiticeland.com og ferdalag.is

Á árinu var opnuð ný útgáfa af landkynningarvefnum www.visiticeland.com og jafnframt íslenska hluta hans, www.ferdalag.is. Vefurinn hefur verið í loftinu frá árinu 1996, er einn fjölsóttasti ferðavefur landsins og gegnir veigamiklu hlutverki í kynningu og markaðssetningu ferðamannalandsins Íslands. Vefnum er bæði ætlað markaðslegt hlutverk, þ.e. að laða fólk til landsins, og jafnframt að vera ferðalöngum hagnýtur upplýsingabrunnur um hvaðeina er lýtur að ferðalagi þeirra hérlendis. Vefurinn er á níu erlendum tungumálum, auk íslensku, og það eitt gefur honum verulega sérstöðu. Markaðssetning með notkun á svokölluðum samfélagsvefjum, Facebook og blog, hefur einnig verið að aukast og á www.visiticeland.com er tengibraut inn á þessa nýju miðla. Umsjón með vefnum mun, líkt og annað er lýtur að markaðsstarfi erlendis, flytjast til Íslandsstofu.



Kortagrunnur og tenging við vefi landshlutanna

Stærsta breytingin við uppfærslu vefsins var innleiðing á gagnvirkum kortagrunni með loftmyndum þar sem sjá má staðsetningu hvers bjónustuaðila. Þetta gerbreytti í raun notkunar- og upplýsingagildi vefsins. En annað afar mikilvægt atriði tengt endurnýjuninni var að verkefnið var unnið í samstarfi við markaðsstofur landshlutanna, Vesturland, Vestfirði, Norðurland, Austurland, Suðurland og Suðurnes. Hefur hver um sig opnað nýja vefi í sama útliti og með sambærilegri virkni. Allir vefirnir nota gagnagrunn Ferðamálastofu um ferðabjónustuaðila. Grunnurinn er uppfærður á einum stað og þannig tryggt að allar breytingar og uppfærslur skila sér samstundis til allra. Hver markaðsstofa um sig sér svo um grunna með áhugaverðum stöðum og bæjarfélögum, sem einnig eru tengdir við kortagrunninn. Með þessum móti hefur í fyrsta sinn orðið til samræmt net öflugra landkynningarvefja fyrir allt landið.

www.ferdalag.is

Upplýsinga- og markaðsvefur Ferðamálastofu fyrir Íslendinga á ferð um eigið land er www.ferdalag.is. Hann er í sama útliti og með sömu virkni og www.visiticeland.com. Við hönnun og smíði vefsins var haft að markmiði að safna saman á einn stað sem mestu af þeim upplýsingum sem nýst gætu Íslendingum við skipulagningu ferðalaga um eigið land. Þar er meðal annars að finna ýmsar upplýsingar um staðhætti og náttúruvar, skipt eftir landssvæðum, fjallað er um akstur og umferð, útivist, göngufærðir, náttúruverndarsvæði o.fl. Þá er áður nefndur bjónustugrunnur Ferðamálastofu með öllum ferðabjónustuaðilum á landinu tengdur við vefinn, sem og grunnar landshlutanna með upplýsingum um áhugaverða staði.

6.3. Aðrir landkynningarvefir

Ferðamálastofa sér einnig um hluta Íslands á Evrópugáttinni svonefndu eða www.visiteroupe.com. Verkefninu er stýrt af Ferðamálaráði Evrópu þar sem Ísland á aðild. Vefurinn er einkum hugsaður fyrir fjærmarkaði, þ.e. Ameríku, Asíu, Afríku og Eyjaálfu, og ber hvert land ábyrgð á að koma upplýsingum inn á sinn hluta vefsins.

Á árinu setti Ferðamálastofa af stað markaðsverkefni á samfélagsmiðlum sem ber nafnið „Iceland Wants to Be Your Friend“. Samið var við fyrirtækið Takk, takk um hönnun þess og stjórnun. Með því voru samfélagsmiðlar, einkum Facebook, Twitter og blog, notaðir með nýstárlegum hætti. Átakið fékk afar góð viðbrögð og vakti verðskuldaða athygli. Átakið var valin besta markaðsherferðin á síðastliðnu ári við afhendingu íslensku vefverðlaunanna í febrúar 2011.

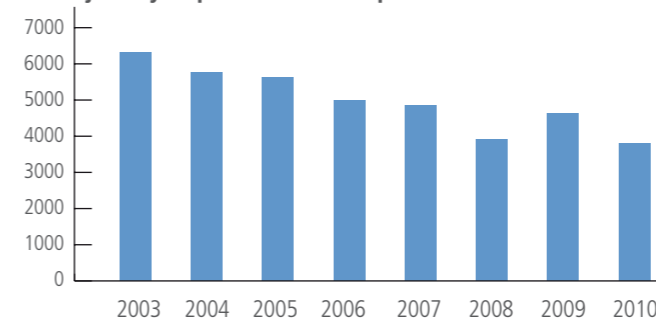


6.4. Svörun fyrirspurna

Tæplega 3.800 fyrirspurnir bárust á árinu í gegnum landkynningarvefinn www.visiticeland.com.

Þróun undanfarinna ára hefur í heildina verið sú að fyrirspurnum sem berast í gegnum vefinn hefur farið fækkandi þrátt fyrir verulega aukna netumferð, eins og myndritið hér að neðan sýnir. Bendir það til þess að landkynningarvefurinn sinni æ betur því upplýsingahlutverki sem honum er ætlað.

Fjöldi fyrirspurna með tölvupósti



Í meirihluta tilfella er hægt að sjá frá hvaða landi tölvupóstsendingarnar koma og er þannig hægt að greina fyrirspurnir til Ferðamálastofu frá um 100 þjóðlöndum á árinu 2010. Vart þarf að koma á óvart að flestar fyrirspurnir eru að koma frá stærstu markaðssvæðum Íslands, þótt Kanada skeri sig reyndar nokkuð úr á árinu 2010. Þá er fróðlegt að sjá hversu víða að fyrirspurnir koma og má í því sambandi nefna fjarlæg ríki eins og Ermarsundseyjar, Bermuda, Tjetjeníu, Uganda, Usbekistan og Zimbabve, svo nokkur dæmi séu tekin. Á myndritinu hér til hliðar má sjá hvaðan flestar fyrirspurnir eru að koma.

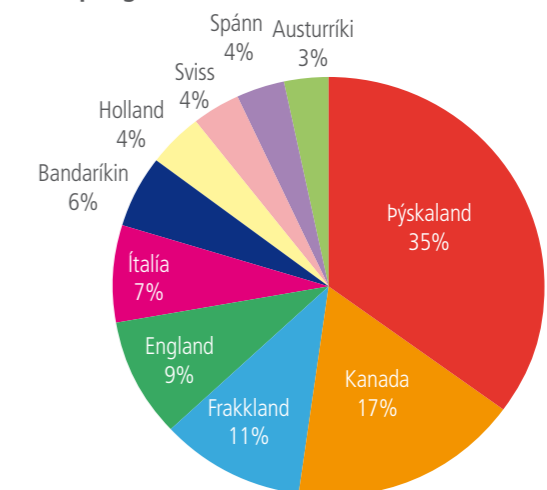
6.5. Samskiptavefur

Áfram var haldið að þróu samskiptavef Ferðamálastofu sem er á slóðinni www.ferdamalastofa.is. Á vefnum er að finna ýmsan fróðleik um íslenska ferðabjónustu og starfsemi Ferðamálastofu, s.s. tölfraði, fræðslurit, lagaumhverfi, umhverfismál, útgáfumál og leyfismál ásamt ýmsu öðru. Þá er kappkostað að hafa þar tengingar á aðra vefi og upplýsingabrunna er varða íslenska ferðabjónustu. Fréttabréttur vefsins hefur verið að eflast og er vefurinn uppfærður oft á dag. Daglegar heimsóknir á vefinn eru á bilinu 700-1.200.

6.6. Rafrænt fréttabréf

Rúmlega 1.200 áskrifendur eru að rafrænu fréttabréfi Ferðamálastofu sem sent er út með reglubundnum hætti. Í því eru teknar saman þær fréttir sem birtast á vef stofnunarinnar, www.ferdamalastofa.is, og aðrar upplýsingar sem stofnunin þarf að miðla.

Hvaðan koma rafrænar fyrirspurnir? – skipting eftir löndum



7. MARKAÐSMÁL

7.1. Breytingar á markaðssviði

Viðtækustu breytingarnar á starfsemi Ferðamálastofu á árinu urðu á fyrirkomulagi markaðsmála. Þann 1. júlí tók Íslandsstofa til starfa og þangað fluttist erlent markaðsstarf Ferðamálastofu. Fimm starfsmenn af markaðssviði Ferðamálastofu fluttust til Íslandsstofu við þessar breytingar. Hér á eftir verður gerð grein fyrir þeim þáttum í erlenda markaðsstarfinu sem komu til á fyrri hluta ársins, eða á meðan starfsemin var rekin innan vébanda Ferðamálastofu.



7.2. Inspired by Iceland

Gosið í Eyjafjallajökli setti alvarlegt strik í reikninginn fyrir íslenska ferðaþjónustu, líkt og rakið var hér fram á skýrslunni. Það hófst á viðkvæmum tíma þegar bókanir voru sem óðast að berast og varð til þess að þær stöðvuðust. Við það bættist erfið fjölmiðlaumfjöllun sem á köflum gaf mjög ýkta og ranga mynd af raunverulegu ástandi. Til að bregðast við kom í áðurnefndum samráðshópi stjórnvalda og hagsmunadila fram hugmynd um að ráðast í snarpt markaðsáttak sem fékk nafnið Inspired by Iceland. Ríkisstjórnin samþykkti að leggja allt að 350 milljónir króna í verkefnið gegn jöfnu framlagi frá aðilum í ferðaþjónustu, sveitarfélögum og öðrum sem hefðu hag af ferðaþjónustunni. Skrifað var undir samning um verkefnið á Ferðamálaþingi sem Ferðamálastofa og iðnaðarráðuneytið gengust fyrir í byrjun maí. Framlög annarra samningsaðila voru eftirfarandi: Icelandair 125 milljónir, Reykjavíkurborg 100 milljónir, Iceland Express 50 milljónir, Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) 43 milljónir, Útflutningsráð 30 milljónir og markaðsstofur landshlutanna 2 milljónir króna.



Þarna var ráðist í heildstætt kynningarátak í virkri samvinnu hins opinbera og einkageirans, þar sem kynningarmiðlar voru nýttir á nýstárlegan hátt og með heildarsýn að leiðarljósi. Átaksverkefnið sýndi hvernig aðilar geta tekið höndum saman til að bregðast við bráðavanda og víst að reynslan sem þarna varð til mun nýtast í framtíðinni við viðlíka aðstæður.

Átakið byggði á því að allir sem hefðu taugar til Íslands fengju tækifæri til að leggja lóð sitt á vogarskálina, bæði Íslendingar og þeir sem hefðu heimsótt landið eða dreyndi um að sækja það heim. Með því að nota þau samskiptanet sem fólk hafði komið sér upp og hvetja til þess að fólk nýtti þau til að koma skilaboðum um Ísland á framfæri tókst að snúa vörn í sókn. Þannig tókst að nýta á jákvæðan hátt þá athygli sem Ísland hafði fengið í tengslum við gosið. Þungi átaksins var í maí og júní en sökum þess hversu vel gekk var ákveðið að framlengja það út árið.

7.3. Móttaka erlendra fjölmiðla og sölufólks

Fjölmiðlaheimsóknir og annað almannatengslastarf hefur í gegnum árin verið meðal mikilvægustu verkefna í markaðsstarfi Ferðamálastofu. Slíkt starf skilar sér iðulega í veglegri umfjöllun í viðkomandi fjölmiðlum, kynningu sem með þessum hætti verður margfalt ódýrari en samsvarandi auglýsingapláss hefði kostað. Engin breyting varð á þessari áherslu á árinu 2010. Sem fyrr var kappkostað að velja af kostgæfni þá miðla sem gengið var til samstarfs við í þessum efnum. Í tengslum við Inspired by Iceland átakið var sérstaklega gert í því að fá erlenda fjölmiðla til landsins. Í heildina komu rúm 300 manns frá fjölmiðlum til landsins á vegum Ferðamálastofu.

7.4. Ferðasýningar erlendis

ITB í Berlín

ITB í Berlín er stærsta ferðakaupstefna á alþjóðlegum vettvangi. Hún var samkvæmt venju haldin í mars og var Ísland þátttakandi í 41. sinn. Stórar ferðasýningar á borð við ITB eru mikilvægur vettvangur fyrir ferðaþjónustuna til að koma vöru og þjónustu sinni á framfæri og til að halda á lofti almennri kynningu á Íslandi. Á árinu kynntu um 11 þúsund sýndendur frá 187 löndum starfsemi sína fyrir um 180 þúsund gestum, þar af 110 þúsund faggestum. Af því má sjá að samkeppnin er einnig mikil um athygli kaupenda. Að þessu sinni sóttu 20 íslensk fyrirtæki kaupstefnuna til að kynna starfsemi sína á kynningarbas Ferðamálastofu, en auk þess kynntu Icelandair og systurfyrirtæki þess starfsemi sína. Íslensku sýndurnir voru almennt ánægðir með undirtektir.

Finnland, Rússland, Indland

Í janúar tók stofnunin þátt í ferðakaupstefnu í Moskvu í Rússlandi. Var það í beinum tengslum við þátttöku í ferðasýningunni MATKA sem haldin var í Helsinki í Finnlandi á þessum tíma. Á kaupstefnuna var boðið fulltrúum ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjanda auk fjölmiðla. Mikil ánægja var með hvernig til tókst. Rússland var ekki eini fjærmarkaðurinn sem heimsóttur var í janúar því einnig var tekið þátt í SATTE ferðasýningunni á Indlandi. Hún er talin sú stærsta sem haldin er á Indlandi fyrir fagaðila. Þátttakan var í samvinnu við utanríkisráðuneytið, Útflutningsráð og aðila í ferðaþjónustu.

Routes Europe

Í maí tóku fulltrúar ISAVIA ohf. og Ferðamálastofu þátt í Routes Europe sem þetta árið var haldin í Toulouse í Frakklandi. Á Routes Europe hittast forsvarsmenn flugvalla og flugfélaga í Evrópu fyrst og fremst til að ræða möguleika á nýjum flugleiðum auk þess að fara yfir árangur á núverandi flugleiðum. Fulltrúar frá Keflavíkflugvelli hafa sótt Routes ráðstefnur undanfarin ár en þetta var í fyrsta skipti sem fulltrúi frá Ferðamálastofu var með í för. Óhætt er að fullyrða að mikill áhugi hafi verið á því sem er að gerast á Íslandi, bæði á mögulegum nýjum flugleiðum til landsins sem og eldgosinu í Eyjafjallajökli.

Expo 2010 í Kína

Katrín Júlíusdóttir iðnaðarráðherra leiddi viðskiptasendinefnd 15 íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja, Höfuðborgarstofu, Ferðamálastofu og Útflutningsráðs á EXPO 2010 í Kína um miðjan júní. Á þjóðhátíðardaginn, 17. júní, var haldinn blaðamannafundur og kynning á Íslandi í norrænu menningarmiðstöðinni í Shanghai, Nordic Lighthouse. Þar áttu vel á annan tug kínverskra fyrirtækja árangursríka fundi með íslenskum ferðaþjónustuaðilum. Fulltrúum þeirra var því næst boðið að heimsækja íslenska skálann á EXPO 2010 og upplifa stórfenglega íslenska náttúru í fjórvið.



Frá ITB í Berlín 2010.



Frá MATKA ferðasýningunni sem haldin er í Finnlandi.



Líf og fjör í Íslandstjaldinu á Menningarnótt en á myndinni er vinna í fullum gangi við gjörninginn „Ísafold“. Um var að ræða sjö metra langt landslagsmálverk unnið af 7 listamönnum viðsvegar af landinu, auk þess sem gestir og gangandi gátu lagt sitt af mörkum við verkið.

7.5. Vestnorden 2010

Um 550 íslensk fyrirtæki tóku þátt í 25. Vestnorden ferðakaupstefnunni sem haldin var á Akureyri í september í umsjón Íslands. Ísland, Grænland og Færeyjar hafa staðið að Vestnorden ferðakaupstefnunni frá upphafi en hún er nú haldin á vegum Ferðamálasamtaka Norður-Atlantshafsins (NATA), sem stofnuð voru af löndunum þremur í ársbyrjun 2007. Kaupstefnan er haldin til skiptis í löndunum þremur, þar af annað hvert ár á Íslandi. Kynningar á aðildarlöndum kaupstefnunnar og móttökur fóru fram í nýju og glæsilegu menningarhúsi Akureyringa, Hofi, en kaupstefnan sjálf fór fram í lþróttahöllinni. Upphaflega var áætlað að kaupstefnan færi öll fram í Hofi en þar sem seljendum fjölgaði verulega er leið að lokum skráningarfrests, reyndist nauðsynlegt að flytja kaupstefnuna sjálfa í stærra húsnæði. Vestnorden er einstakt tækifæri fyrir seljendur ferðapjónustu þessara landa til að komast í tæri við mögulega kaupendur, byggja upp viðskiptasambönd og selja þjónustu sína. Hún er einnig mikilvægt tækifæri fyrir Vestnorrænu löndin að samþætta þjónustu sína og efla samvinnu sín á milli, í samvinnu þessara landa felast mikil ferðapjónustutækifæri.

Ferðaheildsalarnir eða kaupendurnir voru frá tæplega 100 fyrirtækjum, alls 125 talsins og komu frá 25 löndum, Ástralíu, Bretlandi, Thailandi, Bandaríkjunum, Norðurlöndunum og meginlandi Evrópu. Þá komu einnig til kaupstefnunnar blaðamenn og boðsgestir. Vestnorden 2011 verður haldin í Færeyjum dagana 13.-14. september á næsta ári.

7.6. Menningarnótt

Ferðamálastofa og markaðsstofur landshlutanna tóku nú sam-eiginlega þátt í Menningarnótt í Reykjavík í fyrsta sinn og það af miklum krafti. Íslandstjaldið, sem staðsett var á planinu við Ferðamálastofu, var einn af meginpunktum hátíðarinnar og þar fór setning Menningarnætur þar fram. Í Íslandstjaldinu kynntu markaðsstofur landshlutanna haust- og vetrardagskrána á sínu svæði, buðu upp á fjölbreytta skemmtidagskrá og sýndu ýmislegt áhugavert eins og handverk og listmuni, ullarfatnað, ljósmyndir, matvæli og snjóbyssu, svo nokkuð sé nefnt.



ICELAND CONVENTION
& INCENTIVE BUREAU

7.7. Ráðstefnuskrifstofa Íslands

Starfsemi Ráðstefnuskrifstofu Íslands komst í eðlilegra horf á árinu eftir erfiðleika undanfarinna ára. Meiri stöðugleiki komst á fjárhaginn og einnig var kappkostað að stýra umfangi starfseminnar með það að markmiði að halda áfram að byggja upp eigið fé og leggja sterkari grunn undir starfsemi skrifstofunnar. Hér að neðan er gerð sértök grein fyrir stærri viðburðum ársins en

að öðru leyti fór starf Ráðstefnuskrifstofunnar í upplýsingaöflun, svörum fyrirspurna og aðstoð við innlenda gestgjafa sem og aðildarfélaga vegna ýmissa málefna.

Lesendaferð í samvinnu við CAT Publications

Meðal verkefna ársins var lesendaferð í samvinnu við CAT Publications í Bretlandi þar sem boðið var til landsins formönnum félagasamtaka sem vinna með einum eða öðrum hætti að orku og orkunýtingu í viðum skilningi. Gestirnir kynntu sér meðal annars hvað Ísland hefur upp á að bjóða varðandi afþreyingu fyrir ráðstefnugesti, starfsemi Hörpu sem og aðra þætti. Gestirnir urðu reyndar margir strandaglópar í kjölfar gossins í Eyjafjallajökli en úr því rættist.

IMEX í Frankfurt

Að venju sótti Ráðstefnuskrifstofan IMEX sýninguna í Frankfurt sem fór fram dagana 25.-27. maí og tóku 11 aðildarfélagar þátt. Sýningin gekk vel og var greinilegt að eldgosíð í Eyjafjallajökli hafði kveikt í fólki. Í tengslum við Inspired by Iceland verkefnið var áherslan lögð á að koma upplýsingum um stöðu mála til gesta. Dreift var efni um ástandið, gestum voru gefnir hraunmolar, Ari Trausti Guðmundsson jarðfræðingur kom á básinn og talaði við blaðamenn og öðru kynningarefni í tengslum við Inspired by Iceland var dreift á sýningunni.



Frá IMEX 2010.

EIBTM í Barcelona

EIBTM í Barcelona fór fram dagana 30. nóvember til 2. desember. Tóku 16 aðildarfélagar þátt í sýningunni og var það meðþátttaka. Sýningin gekk vel. Múlakaffi lagði til veitingar á básnum sem vöktu mikla lukku og drógu enn fleiri gesti að. Í tengslum við Inspired by Iceland var farið í töluverða markaðssetningu fyrir sýninguna. Keyptur var borði inn á „hosted buyer“ hluta heimasíðu sýningarinnar sem og heilsíðuauglýsingar í „Daily News“, blaði sem dreift var til kaupenda á meðan á sýningu stóð.

Viðaukablöð og auglýsingar

Mikil vinna fór í undirbúning á viðaukablöðum sem keypt voru með styrk frá Inspired by Iceland verkefninu. Viðaukunum var dreift með eftirfarandi tímaritum: M&C í Bandaríkjunum, M&I (CAT Publication) í Bretlandi og CIM Magazine í Þýskalandi. Einnig voru keyptar auglýsingar í Meetings International sem dreift er á Norðurlöndunum.

Norrænt samstarf

Ráðstefnuskrifstofan tók á árinu þátt í fundum ICCA Scandinavian chapter. Meðal annars var samþykkt að Norðurlöndin myndu að vinna að því að finna leiðir til að verða fyrsta sjálfbæra svæðið fyrir fundi og ráðstefnur (the first sustainable meeting region in the world).

Verðlaun ICCA

Ráðstefnuskrifstofan og Inspired by Iceland verkefnið báru í október sigur úr bytjum í úrslitum markaðsverðlauna ICCA-samtakanna, stærstu alþjóðlegu samtaka aðila á ráðstefnu- og hvataferðamarkaðinum. Verðlaunin voru afhent í Hyderabad á Indlandi. Verðlaunin tengjast Inspired by Iceland verkefninu og hvernig aðildarfélagar RSÍ brugðust við þeim vanda sem eldgosíð í Eyjafjallajökli skapaði. Þetta var því í raun viðurkenning á góðu starfi aðildarfélaga RSÍ og fagmennsku þeirra sem tryggði að höggið var minna en upphaflega stefndi í, sem og hvernig Inspired by Iceland verkefnið studdi við allar gerðir ferðamennsku til landsins.

7.8. Cruise Iceland

Cruise Iceland er samvinnuverkefni þeirra hagsmunaaðila sem njóta góðs af komu skemmtiferðaskipa til landsins. Ferðamálastofa hefur frá upphafi séð um málefni Cruise Iceland samkvæmt samningi við stjórn verkefnisins. Meðal helstu verkefna er skipulagning og þátttaka á fagsýningum í Miami og í Evrópu, viðhald vefsíðu, svörum fyrirspurna og skipulagning blaðamannaferða. Stjórn Cruise Iceland tók á árinu ákvörðun um að færa vistun verkefnisins til Íslandsstofu.



Anna Valdimarsdóttir, framkvæmdastjóri Ráðstefnuskrifstofu Íslands (í miðri), veitti ICCA verðlauninum viðtöku.

8. RANNSÓKNIR, KANNANIR OG ÚTGEFIÐ EFNI

8.1. Fjöldi ferðamanna

Erlendir ferðamenn sem komu til landsins árið 2010 voru tæplega 495 þúsund og er um að ræða 0,2% fjölgun frá 2009 en þá voru erlendir gestir 494 þúsund talsins.

Langflestir erlendra gesta eða 93% fóru um Keflavíkurlugvöll, 4% um Reykjavíkurlugvöll, Akureyrar- eða Egilsstaðaflugvöll og 3% með Norrænu um Seyðisfjörð. Þar fyrir utan eru farþegar með skemmtiferðaskipum en tæplega 74 þúsund erlendir gestir komu til landsins með skemmtiferðaskipum árið 2010, 2% fleiri en á árinu 2009 þegar þeir voru tæplega 72 þúsund talsins.

Erlendir ferðamenn eftir komustöðum			Breyting milli ára	
	2009	2010	Fjöldi	(%)
Keflavíkurlugvöllur	464.536	459.252	-5.284	-1,1
Seyðisfjörður	13.866	15.336	1.470	10,6
Aðrir flugvellir	15.539	20.181	4.642	29,9
Samtals	493.941	494.769	828	0,2

Heimild: Ferðamálastofa, Austfar og Isavia.

Tafla 3

Brottfarartalningar á Keflavíkurlugvelli

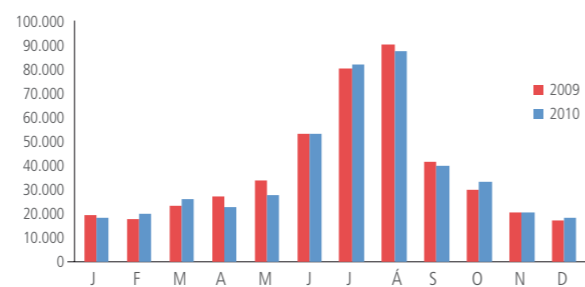
Samkvæmt brottfarartalningum Ferðamálastofu í Leifsstöð fóru 459.252 erlendir gestir frá landinu um flugstöðina á árinu 2010, sem er fækkun um 5.300 gesti frá árinu áður eða 1,1% milli ára. Erlendum gestum fjölgaði milli ára í febrúarmánuði, mars, júlí, október og desember, svipaður fjöldi kom í júní og nóvember árið

2010 og árið áður en erlendum gestum fækkaði hins vegar milli ára í janúarmánuði, apríl, maí, ágúst og september. Allar brottfarir erlendra gesta um Leifsstöð eru inni í þessum talningum, þ.m.t. brottfarir útflendinga sem störfuðu á landinu.

Ferðamenn um Leifsstöð 2009-2010 eftir þjóðernum	Breyting milli ára (%)			
	2009	2010	08/09	09/10
Bandaríkin	43.909	51.166	8,4	16,5
Bretland	61.619	60.326	-12,0	-2,1
Danmörk	40.270	38.139	-1,8	-5,3
Finnland	11.566	11.012	7,1	-4,8
Frakkland	28.818	29.255	10,2	1,5
Holland	19.262	17.281	2,7	-10,3
Ítalía	12.645	9.692	25,0	-23,4
Japan	7.048	5.580	4,7	-20,8
Kanada	11.063	13.447	4,7	21,5
Noregur	36.485	35.662	3,9	-2,3
Spánn	13.771	12.237	31,9	-11,1
Svíss	8.646	9.163	21,2	6,0
Svíþjóð	31.421	27.944	-2,6	-11,1
Þýskaland	51.879	54.377	15,0	4,8
Annað	86.134	83.971	-20,2	-2,5
Samtals	464.536	459.252	-1,7	-1,1

Brottfarir um Leifsstöð eftir markaðssvæðum	Breyting milli ára			
	2009	2010	08/09	(%)
Norðurlönd	119.742	112.757	0,5	-5,8
Bretland	61.619	60.326	-12,0	-2,1
Mið-/S-Evrópa	135.021	132.005	14,7	-2,2
Norður Ameríka	54.972	64.613	7,7	17,5
Annað	93.182	89.551	-18,8	-3,9
Samtals	464.536	459.252	-1,7	-1,1

Erlendir ferðamenn til Íslands um Leifsstöð



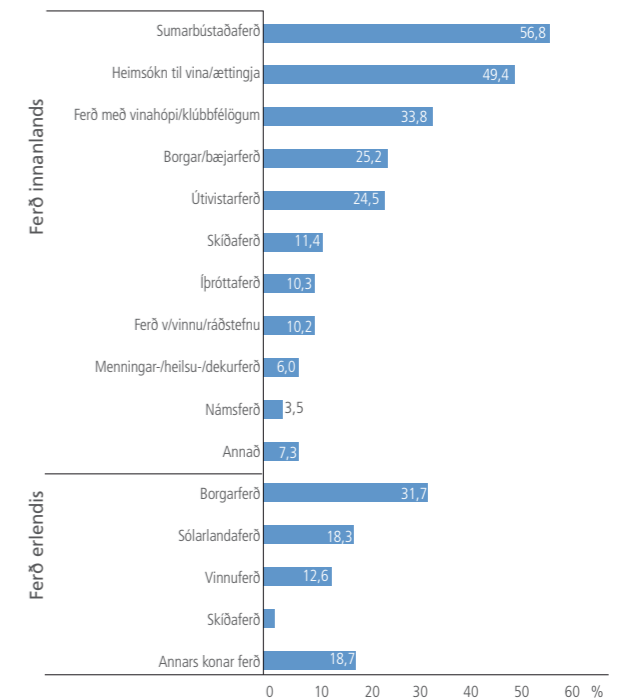
8.2. Ferðalög Íslendinga innanlands 2010

Könnun sem Markaðs- og miðlarannsóknir (MMR) unnu fyrir Ferðamálastofu um ferðalög Íslendinga innanlands gefur til kynna að níu Íslendingar af hverjum tíu hafi ferðast innanlands á árinu 2010. Júlí var langvinsælasti mánuðurinn til ferðalaga en fast á eftir fylgdu ferðalög í ágúst, maí og júní.

Meðal helstu niðurstaðna voru að Íslendingar gistu að jafnaði 14,9 nætur á ferðalögum innanlands árið 2010 og nýttu þeir sér ódýra tegund gistingar í miklum mæli á ferðalögum s.s. gistingu hjá vinum og ættingjum, tjald, fellihýsi og húsbíl eða orlofshús eða íbúð í eigu félagsamtaka. Einungis fimmtungur gisti á hóteli, gistiheimili eða sambærilegri gistingu. Sund og jarðbóð voru sú afþreying sem flestir landsmenn greiddu fyrir á ferðalögum árið 2010, en margir borguðu sig jafnframt inn á söfn eða sýningar, fyrir veiði, leikhús eða tónleika, golf eða bátsferð. Um og innan við 5% nýttu sér skoðunarferð með leiðsögumanni, hestaferð, hvalaskoðun, dekur og heilsurækt, flúðasiglingu/kajakferð, vélsleða-, snjósleða- eða hjólaferð.

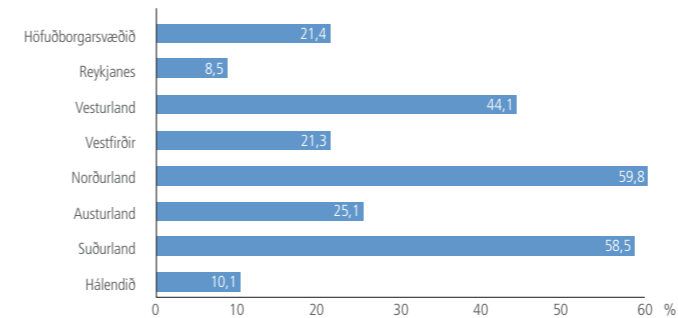
Í könnuninni var enn fremur spurt um það hvaða landshlutar voru heimsóttir á ferðalögum innanlands og í því samhengi var spurt um nokkra valda staði eða svæði innan hvers landshluta auk þess sem spurt var um ferðaáform á árinu 2011. Nánar má fræðast um könnunina á vef Ferðamálastofu.

Hverskonar ferðalög eru fyrirhuguð 2011?



Hvaða landshlutar heimsóttir?

(á ferðalögum sem vörðu eina nótt eða lengur)

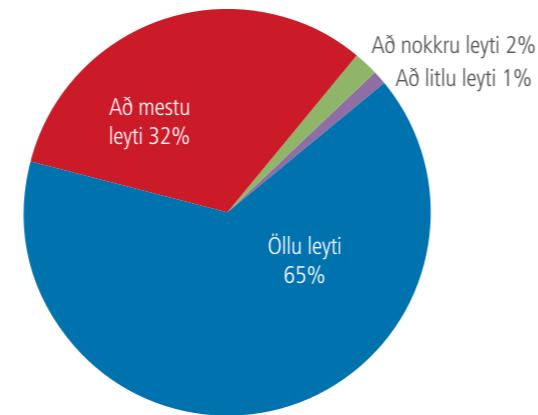


8.3. Könnun meðal erlendra ferðamanna

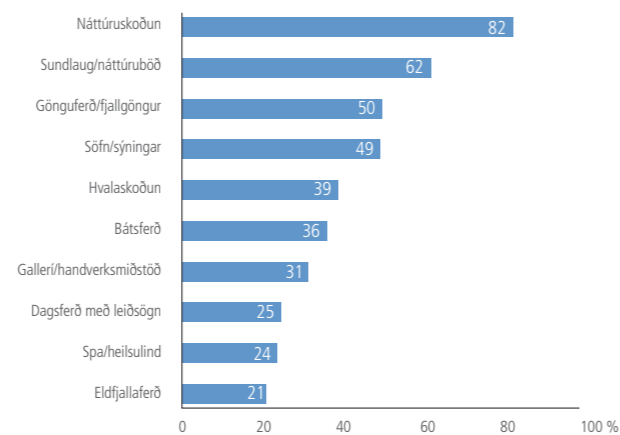
Ferðamálastofa fékk Rannsóknir og ráðgjöf ferðabjónustunnar (RRF) til að leggja nokkrar spurningar fyrir erlenda gesti sem sóttu landið heim sumarið 2010. Tilgangurinn með þessum spurningum var m.a. að skoða samsetningu ferðamanna á Íslandi sumarið 2010, hvað dró þá til landsins, hvaða afþreyingu þeir nýttu og hver upplifun þeirra var á Íslandi en spurningarnar eru liður í almennri gagnasöfnun Ferðamálastofu um ferðamenn á Íslandi.

Niðurstöðurnar sýndu meðal annars að langflestir gestir sem hingað komu voru ánægðir með Íslandsferðina en 97% töldu að hún hefði uppfyllt væntingar að mestu eða öllu leyti. Eins og í fyrri könnunum nefndu flestir svarenda (62%) náttúruna og landið þegar spurt var um hvaðan hugmynd að Íslandsferð kom. Margir nefndu einnig vini og ættingja eða 28%. Mikill meirihluti sagði náttúruna (82%) hafa haft áhrif á ákvörðun um Íslandsferð 2010 en þriðjungur nefndi íslenska menningu eða sögu. Í könnuninni voru gestir einnig spurðir út í áhrif gossins í Eyjafjallajökli á ferðaáform þeirra, hvað var minnisstæðast úr Íslandsferðinni og fleira. Nánar má fræðast um könnunina á vef Ferðamálastofu.

Uppfyllti Íslandsferðin væntingar?



Hvaða afþreying var nýtt? (%)



8.4. Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu

Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu, Ferðabjónusta á Íslandi í tölum, kom út í febrúar. Bæklingurinn er gefinn út á rafrænu formi sem PDF-skjal, bæði á íslensku og ensku. Í honum eru teknar saman og settar fram í myndrænu formi ýmsar tölulegar staðreyndir um íslenska ferðabjónustu, fjölda erlendra ferðamanna og ferðahegðun þeirra. Helstu heimildir eru ferðabjónustureikningur Hagstofu Íslands, talningar Ferðamálastofu í Leifsstöð, kannanir sem Ferðamálastofa hefur látið vinna meðal íslenskra og erlendra ferðamanna og gistinátatalningar Hagstofu Íslands auk talna frá Austfari um fjölda ferðamanna með Norrænu, frá Isavia um fjölda ferðamanna um aðra flugvelli en Keflavíkurflugvöll og tölur frá Faxaflóahöfnum um fjölda farþega með skemmtiferðaskipum.

8.5. Samantekt um ferðamenn á Íslandi

Rannsóknir og ráðgjöf ferðabjónustunnar (RRF) vann á árinu samantekt fyrir Ferðamálastofu um ferðamenn á Íslandi frá september 2008 til ágúst 2009 og samanburð við árið á undan. Í greinargerðinni er stuðst við könnun sem RRF framkvæmdi meðal erlendra brottfarargesta í Leifsstöð og á Seyðisfirði. Könnunin gengur undir heitinu Dear Visitors og hefur verið framkvæmd frá árinu 1996 og stöðugt allt árið frá janúar 2004.

Markmiðið með samantektinni er að nýta upplýsingar úr könnunum til að fá gleggri upplýsingar um samsetningu erlendra ferðamanna sem til Íslands komu á þessu tímabili. Upplýsingar sem þessar geta til að mynda gagnast vel við að meta þörf fyrir kynningar og markaðsaðgerðir gagnvart mismundandi markhópum ferðamanna, s.s. eftir búsetu (lönd, markaðssvæði) eða mismunandi aldurshópum. Niðurstöður eru aðgengilegar á vef Ferðamálastofu undir „Útgefið efni“.





8.6. Handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum

Á árinu var haldið áfram vinnu við handbók um merkingar á ferðamannastöðum og friðlöndum og kom hún út í ársbyrjun 2011. Um ákveðin tímamót er að ræða þar sem með henni er í fyrsta sinn sett fram heildstætt kerfi fyrir samræmdar merkingar á þessum stöðum, sem mun er fram í sækir verða til mikils hagæðis fyrir bæði ferðamenn og þá aðila sem standa að framkvæmdum. Handbókin er samstarfsverkefni Vatnajökulsþjóðgarðs, Umhverfisstofnunar, Ferðamálastofu og Þingvallabjörggarðs. Handbókin þjónar sem hönnunarstaðall fyrir aðildarstofnanirnar. Í handbókinni er meðal annars að finna leiðbeiningar um notkun táknmynda og texta, ásamt framleiðslu og uppsetningu skilta. Handbókinni fylgja táknmyndir og framleiðsluteikningar í rafrænu formi sem hægt er að hlaða niður beint af vefjum þeirra aðila sem koma að útgáfunni, án endurgjalds.

8.7. Vá, öryggi og orðspor

Nýsköpunarmiðstöð Íslands og Netspor réðust í apríl að beiðni ferðamálastjóra í þá vinnu að móta og framkvæma verkefni í anda sviðsmyndagerðar (scenarios) um hugsanlega atburðarrás við framvindu eldgossins í Eyjafjallajökli og áhrif náttúruhamfaranna á ferðabjónustuna.

Ákveðið var að verkefnið yrði skilgreint sem hér segir:

- Draga fram hugsanlega atburðarrás vegna framvindu náttúruhamfaranna og áhrif þeirra á ferðabjónustuna.
- Gera gróf drög að viðbragðsáætlun fyrir ferðabjónustuaðila til að mæta hugsanlegum áföllum og/eða tækifærum.

Haldinn var fjögurra tíma vinnufundur fyrir sviðsmyndir með alls 20 fag- og hagsmunaaðilum. Afraктurinn var skýrsla með nafninu „Vá, öryggi og orðspor – Eldgos á Suðurlandi, undanfari hvers?“

Mat skýrsluhöfunda er að orðin öryggi og orðspor séu lykilorð til að styrkja enn frekar ferðabjónustuna í náninni framtíð. Koma þurfi á framfæri að hér sé gætt fyllsta öryggis þrátt fyrir hamfarir og að öll þjónusta sé til staðar til að mæta hugsanlegum afleiðingum þeirra. Skýrsluna unnu Karl Friðriksson, Sævar Kristinsson og Eiríkur Ingólfsson. Skýrslan var kynnt á Ferðamálaþingi í byrjun maí og er aðgengileg á vef Ferðamálastofu undir „Útgefið efni“, en á árinu 2011 verður henni fylgt eftir með mótun aðgerðaáætlunar.

8.8. Ársskýrsla Ferðamálastofu 2009

Ársskýrsla Ferðamálastofu fyrir árið 2009 kom út í apríllok og er aðgengileg á vef stofnunarinnar, ferðamalastofa.is. Í henni er farið yfir þau fjölbreytilega verkefni sem Ferðamálastofa sinnti á árinu.

8.9. Íslandsbæklingur

Hinn árlegi Íslandsbæklingur kom út á árinu í síðasta sinn á vegum Ferðamálastofu. Bæklingurinn fyrir árið 2011 fór í dreifingu í nóvember 2010. Íslandsbæklingurinn er myndskreyttur landkynningarbæklingur og var sem fyrr gefinn út á 10 tungumálum, þ.e. ensku, dönsku, sænsku, norsku, finnsku, þýsku, frönsku, hollensku, ítölsku og spænsku, auk sérútgáfu fyrir Norður-Ameríku. Upplag bæklingins var 300 þúsund eintök og verður honum dreift á ferðasýningum víðsvegar um heim, í markpósti og gegnum dreifingarfyritæki á helstu mörkuðum. Þá fara nokkur þúsund eintök til neytenda í gegnum visiticeland.com vefinn en þar hefur verið hægt að panta eintak og fá sent í pósti um all langt skeið, ásamt því að hlaða bæklingnum niður í rafrænni útgáfu.

8.10. Handbókin „Ísland“

Handbókin „Ísland“, byggir á gagnagrunni Ferðamálastofu um alla ferðabjónustuaðila á Íslandi. Hún er gefin út í Pdf-formi á geisladiski. Handbókin er gefin út á ensku og íslensku og kemur út einu sinni á ári. Um er að ræða mikilvægt uppflettirit fyrir alla þá sem starfa að skipulagningu og upplýsingagjöf í ferðabjónustu. Bókin er einnig seld í áskrift.



9. FUNDIR, RÁÐSTEFNUR OG NÁMSKEIÐ



Þallborðsumræður á ferðamálaþingi. Helgi Már Björgvinsson, framkvæmdastjóri sölu- og markaðssviðs Icelandair, Ólöf Ýr Atladóttir ferðamálastjóri, Katrín Júlíusdóttir, ráðherra ferðamála, Sigurður Valur Sigurðsson, sölu- og markaðsstjóri Iceland Express, og Erna Hauksdóttir, framkvæmdastjóri SAF.

9.1. Ferðamálaþing 2010

Þann 4. maí gekkst Ferðamálastofa í samvinnu við iðnaðar- ráðuneytið fyrir ferðamálaþingi á Hilton Reykjavík Nordica. Ákveðið var að breyta áður ákveðinni dagskrá þingsins og helga það þeim atburðum sem þá hafði borið hæst, það er eldgosinu í Eyjafjallajökli og áhrifum þess á ferðaþjónustuna. Yfirskriftin var: Íslensk náttúra – afl ferðaþjónustunnar og áskorun. Samstaða og baráttuhugur einkennði þingið, sem var fjölsótt. Flutt voru fróðleg erindi sem öll má nálgast á vef Ferðamálastofu. Þá var á þinginu skrifað undir risavaxið markaðsátak í samvinnu ríkis og ferðaþjónustunnar, vegna áhrifa eldgossins í Eyjafjallajökli. Átakið fékk seinna nafnið „Inspired by Iceland“ og vakti verðskuldaða athygli, eins og rakið er á öðrum stað í skýrslunni.

9.2. Málþing um gæða- og umhverfismál í ferðaþjónustu

Þann 12. maí héldu Ferðamálastofa, Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Samtök ferðaþjónustunnar og Ferðamálasamtök Íslands málþing um gæða- og umhverfismál í ferðaþjónustu á Grandhótel í Reykjavík. Flutt voru fjögur erindi og á meðal fyrirlesara var Geoff Penrose, ráðgjafi og fyrrverandi framkvæmdastjóri Qualmark á Nýja-Sjálandi. Að loknum framsögum sögðu nokkrir ábyrgir rekstraraðilar í ferðaþjónustunni reynslusögur af þátttöku sinni í gæða- og umhverfisverkefnum. Að erindunum loknum fór fram afhending EDEN (European Destination of Excellence) verðlaunanna fyrir árið 2010.



Frá málþingi um gæða- og umhverfismál í ferðaþjónustu.

9.3. Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Undanfarin ár hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva og svo var einnig á árinu 2010. Lögð er áhersla á að fá sem flest starfsfólk upplýsingamiðstöðva á námskeiðið og er mikilvægt að a.m.k. nýtt starfsfólk sitji það. Þýðingarmikið er að skapa tengsl á milli stöðva auk þess sem yfirbragð stöðvanna verður líkara innbyrðis ef sem flestir starfsmenn hafa setið námskeið. Námskeiðið í ár var haldið 8. júní á Hótel Loftleiðum, í samvinnu við Upplýsingamiðstöð ferðamanna í Reykjavík.

10. SAMTÖK UM HEILSUFERÐAÞJÓNUSTU

Samtök um heilsuferðaþjónustu voru formlega stofnuð 28. janúar 2010. Þá hafði farið fram talsverð undirbúningsvinna sem Ferðamálastofa tók þátt í. Stofnaðilar voru 37 fyrirtæki. Á stofnfundinum var kjörin 15 manna stjórn og 5 manna framkvæmdastjórn valin úr þeim hópi. Verkefnið er vistað hjá Ferðamálastofu sem leggur því til starfsmann sem nemur hálfu stöðugildi.



10.1. Ísland of Health

Samtökin settu sér ákveðin markmið fyrir árið 2010. Meðal þeirra var að útbúa vörumerki og opna heimasíðu. Hvort tveggja var kynnt á fundi í nóvember 2009. Vörumerkið er „Island of Health“ og vefurinn www.islandofhealth.is og hafa bæði fengið góð viðbrögð.

10.2. Gæða- og markaðsmál

Tveir faghópar störfuðu á árinu á vegum samtakanna, annars vegar við gæðamál og hins vegar markaðsmál. Verið er gera átak í gæðamálum ferðaþjónustunnar í heild eins og fram hefur komið og telur stjórn heilsusamtakanna mikilvægt að vera virk í þeirri vinnu á næstu misserum. Nú þegar er búið að setja saman gæðasáttmála samtaka um heilsuferðaþjónustu en sáttmálinn á að sýna vilja og ákveðni til að ganga markvisst fram á sviði gæðamála. Samtökin munu gera kröfu um að meðlimir undirriti sáttmálann og hafi hann að leiðarljósi í starfsemi sinni.



Aðstandendur verkefnanna tveggja með Katrínu Júlíusdóttur iðnaðar- ráðherra. Dagný Pétursdóttir frá Bláa Lóninu og Einar Einarsson frá Hreyfistjórn ehf.

10.3. Hvatningarverðlaun iðnaðarráðherra

Ráðuneyti ferðamála hefur stutt verkefnið dyggilega og hefur tryggt verkefninu brautargengi með því að veita fé til þess næstu þriju árin og jafnframt falið Ferðamálastofu að halda utan um vinnuna. Til að tryggja áframhaldandi þróun á sviði heilsuferðaþjónustu á Íslandi ákvað iðnaðarráðherra að veita tvenn verðlaun til fyrirtækja sem skara fram úr á þessu sviði. Alls bárust 22 umsóknir – margar mjög áhugaverðar en ekki allar nægilega vel útfærðar.

Þeir sem urðu fyrir valinu að þessu sinni voru: Bláa Lónið, fyrir nýja „intensive“ meðferð við psoriasis, og Hreyfistjórnun ehf. og Breiðu bókun, fyrir verkefnið „Why not treat your back pain in spectacular surroundings“. Bæði verkefni fengu háa einkunn fyrir nýnæmi.



10.4. Næstu skref - Stefnumótun til ársins 2021

Stjórn samtakanna ákvað á árinu að fara í stefnu- og aðgerðamótun til framtíðar. Tveir aðilar úr stjórn, starfsmaður samtakanna og Sævar Kristinsson, ráðgjafi hjá Netspori, hafa unnið verkefnið.

Ljóst er að samtökin koma til með að verða tvískipt, annars vegar sá hluti sem snýr að lækningaferðaþjónustunni og svo velliðanarþátturinn. Búið er að kalla fulltrúa lækningaferðaþjónustu og ráðuneyta til fundar með stjórn samtakanna, til að meta stöðuna og næstu aðgerðir.

Stefnumótun samtakanna til ársins 2021 var kynnt á aðalfundi þann 22. mars 2011. Framtíðarsýn samtakanna (til ársins 2021) er að öflug heilsuferðaþjónusta verði ein af meginstöðum ferðaþjónustu á Íslandi og að erlendir jafnt sem innlendir gestir njóti sérstöðu landsins á sviði heilsuferðaþjónustu. Framtíðarsýnin byggir á fagmennsku þeirra sem í greininni starfa og góðri aðstöðu fyrir gesti, en ekki hvað síst byggir hún á umhverfissvænni orku og einstakri náttúru landsins.

Fjögur meginstefnumálin ásamt markmiðum eru:

Rannsóknir og þekking skapi Íslandi trúverðugleika á sviði heilsuferðaþjónustu.

- Farið verði út í markvisst samstarf við háskóla og opinbera aðila með rannsóknir fyrir greinina að leiðarljósi.
- Greining talnagagna um heilsuferðaþjónustu verði markviss og auki þannig skilvirkni í allri ákvarðanatöku.
- Byggð verði upp markaðsleg þekking innan greinarinnar, byggð á rannsóknum

Aukið vöruframboð í heilsuferðaþjónustu byggji á gæðum og þekkingu á nýsköpun og vörubrúun. Þannig verði til fleiri stöðir sem styrki greinina sem heild.

- Byggð verði upp fagþekking í vörubrúun í heilsuferðaþjónustu.
- Stuðlað verði að fjölbreyttara framboði af heilsufæði um land allt sem byggji sem mest á íslensku hráefni. Hverju stefnumáli fylgja síðan leiðir að tilgreindum markmiðum.

Heilsuferðaþjónusta á Íslandi byggist upp með gæði að leiðarljósi.

- Allir þátttökuaðilar Samtaka heilsuferðaþjónustu vinni eftir gæðasáttmála samtakanna á næstu árum.

Heilsulandið Ísland verði þekkt sem einstakur áfangastaður í heilsuferðaþjónustu og einn af mættarstólpum (seglum) ferðaþjónustu landsins.

- Bæði velliðanar- (e. Wellness) og lækningaferða þjónusta (e. Medical) verði þekkt og viðurkennd meðal landsmanna, jafnt sem hjá skilgreindum markhópum erlendis.
- Ferðamenn sem sækja Ísland heim vegna heilsuferðaþjónustu verði árið 2021 orðnir 100 þúsund.
- Átak verði gert í að styrkja þekkingu innan greinarinnar og efla ímynd hennar innanlands.

Hverju stefnumáli fylgja síðan leiðir að tilgreindum markmiðum.

11. FRAMKVÆMDASJÓÐUR FERÐAMANNASTAÐA/ GISTINÁTTA- OG FARÞEGAGJALD

Fyrir Alþingi liggja nú tvö frumvörp sem snerta verulega ferðaþjónustuna og starfsemi Ferðamálastofu. Frumvörpin tvö tengjast og voru samin samhliða en þetta er annars vegar frumvarp um framkvæmdasjóð ferðamannastaða og hins vegar frumvarp til laga um gistináttgjald og farþegagjald, en hluta þess verður varið til að fjármagna framkvæmdasjóðinn.

Með lögum um farþegagjald og gistináttgjald er áætlað er að afla tekna til að stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun fjölsótttra ferðamannastaða, friðlýstra svæða og þjóðgarða. Tekjum af gjaldinu verður útteilt á fjárlögum að 3/5 hlutum til Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða og 2/5 hlutum til ráðstöfunar fyrir þjóðgarða og friðlýst svæði. Áætlaðar tekjur af gjaldinu eru 400 milljónir króna á ári.

Tilgangurinn með stofnun framkvæmdasjóðs ferðamannastaða er að stórbæta aðstöðu á helstu ferðamannastöðum landsins en þeir eru margir farnir að láta verulega á sjá. Þá er ætlunin að tryggja betur öryggi ferðamanna, t.d. með varúðarmerkingum, handriðum, stígum, pöllum og öryggisgirðingum. Framkvæmdasjóður

ferðamannastaða verður lykilmagnunaraðili framkvæmda á ferðamannastöðum og með sjóðnum munu aukast möguleikar á að byggja upp nýja áfangastaði og dreifa þannig ferðamönnum betur um landið, í samræmi við stefnumörkun í ferðamálum. Meðal mikilvægra atriða má nefna að gert er ráð fyrir að veita megi fé í hönnunar- og skipulagsmál.

Frumvarpið gerir ráð fyrir að varsla sjóðsins og framkvæmd úthlutana verði verkefni Ferðamálastofu. Slíkt fellur vel að starfsemi stofnunarinnar sem hefur um árabíl haft umhverfismál meðal lögbundinna verkefna sinna og annast styrkveitingar á þessu sviði. Með tilkomu sjóðsins mun vægi stofnunarinnar aukast í samræmingu umhverfis- og fræðslumála og umsjón með uppbyggingu og þróun ferðamannasvæða. Sú upphæð sem sjóðurinn hefið til ráðstöfunar árlega, miðað við 60% hluta af farþegagjaldi og gistináttgjaldi, eru 240 milljónir króna.



12. STEFNUMÓTUN Í FERÐAÞJÓNUSTU

Stefnumótun í ferðamálum á Íslandi var síðast unnin á árunum 2004-2005 og gildi fyrir árin 2006-2015 og er því enn í gildi. Í ljósi breyttrar stöðu taldi iðnaðarráðherra mikilvægt að endurskoða stefnuna á árinu 2010. Hún var síðast endurskoðuð árið 2007. Stýrihópur var skipaður í apríl 2010 og lauk hann störfum í september sama ár. Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri var formaður stýrihópsins og með henni Svanhildur Konráðsdóttir, formaður Ferðamálaráðs, Erna Hauksdóttir, framkvæmdastjóri SAF, og Helga Haraldsdóttir, skrifstofustjóri í iðnaðarráðuneytinu. Starfsmaður stýrihópsins var Sigríður Ó. Kristjánsdóttir, verkefnisstjóri hjá Nýsköpunarmiðstöð Íslands. Viðtækt samráð var haft við hagsmunaaðila við vinnslu verkefnisins. Upplýsinga var aflað með tvennum hætti. Annars vegar með því að rýna í fyrirbyggjandi gögn og skýrslur og hins vegar með viðtölum við hagsmunaaðila í ferðaþjónustu, stoðkerfi ferðaþjónustunnar og greinum sem tengjast ferðaþjónustu á einn eða annan hátt. Þá var opnuð vefsíða vegna verkefnisins. Tengill er á síðuna af forsiðu vefs Ferðamálastofu en inn á henni má meðal annars kynna sér þingsályktunartillöguna.

Meginmarkmið áætlunarinnar eru:

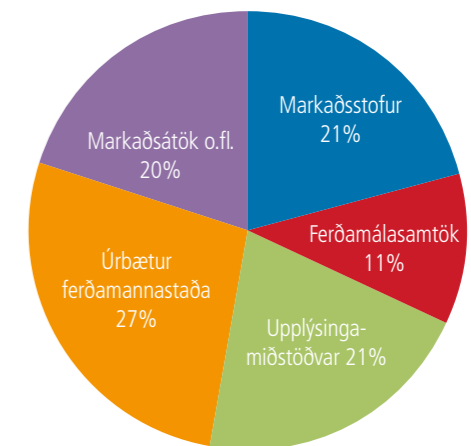
- Að viðhalda sérstöðu Íslands með markvissri og öflugri uppbyggingu áfangastaða.
- Að auka gæði, fagmennsku og umhverfisvitund ferðaþjónustunnar.
- Að stuðla að aukinni arðsemi og virðingu atvinnugreinarinnar.
- Að lengja ferðamannatímabilið, minnka árstíðasveiflu og stuðla að betri dreifingu ferðamanna um landið.

Ákvörðun um næstu skref er nú í höndum Alþingis en ferðamálaráðherra mælti fyrir þingsályktunartillögu um áætlunina í febrúar 2011.

13. REKSTUR FERÐAMÁLASTOFU Á ÁRINU 2010

Fjárveitingar til Ferðamálastofu námu 464,7 milljónum króna á árinu 2010. Skiptist upphæðin á tvö fjárlagaviðföng, Ferðamálastofa 255,2 milljónir króna og Markaðs- og kynningarmál erlendis 209,5 milljónir króna. Rekstrarútgjöld námu 560,1 milljón króna en tekjur voru 85,9 milljónir króna. Að teknu tilliti til fjárveitinga og tekna varð því 9,5 milljóna króna halli af rekstri. Eigið fé stofnunarinnar er því jákvætt um 28,3 milljónir króna.

Stærstu einstöku útgjaldaliðir ársins voru tilfærslur upp á 177,5 milljónir króna (32% af heildarútgjöldum) og launakostnaður 138,8 milljónir króna (25% af heildarútgjöldum). Stærsti hluti styrkja og tilfærslna fer til ýmissa ferðamála innanlands, eins og meðfylgjandi myndrit sýnir. Auk þessa hafði Ferðamálastofa umsjón með tveimur fjárlagaviðföngum iðnaðarráðuneytisins, Markaðssetningu Íslands í Norður-Ameríku, 82 milljónir króna, og Markaðssókn í íslenskrri ferðaþjónustu, 85 milljónir króna.



ÁRSREIKNINGUR FERÐAMÁLASTOFU 2010

Rekstrarreikningur 2010

	2010*	2009
Tekjur:		
Markaðar tekjur	4.925.000	3.030.500
Sértekjur	80.990.758	86.113.735
	<u>85.915.758</u>	<u>89.144.235</u>
Gjöld:		
Launagjöld	138.846.838	164.488.142
Fundir, námskeið og annar kostnaður	12.771.439	33.899.660
Ferða- og dvalarkostnaður innanlands	8.288.145	15.059.052
Ferða- og dvalarkostnaður erlendis	17.835.186	14.989.913
Skrifstofu- og rekstrarkostnaður	14.975.128	13.695.589
Erlend starfsemi og sérfræðisþjónusta	104.498.302	61.827.978
Tölvu- og kerfisfræðisþjónusta	10.685.528	10.301.261
Prentun, útgáfa og auglýsingar	48.530.118	64.242.380
Húsnæðiskostnaður	23.695.108	25.719.723
Bífræðiskostnaður	70.677	386.401
Eignakaup	734.102	7.403.229
Tilfærslur	177.496.994	390.405.533
	<u>558.427.565</u>	<u>802.418.861</u>
Tekjuhali fyrir fjármagnsliði	(472.511.807)	(713.274.626)
Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)	(1.703.184)	(2.269.129)
Tekjuhali fyrir ríkisframlag	(474.214.991)	(715.543.755)
Framlag ríkissjóðs	464.700.000	586.403.000
Tekjuhali/tekjuafgangur	<u>(9.514.991)</u>	<u>(129.140.755)</u>

Efnahagsreikningur 2010

Eignir:	2010*	2009
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir	490.720	490.720
	<u>490.720</u>	<u>490.720</u>
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur	113.753.885	117.986.806
Handbært fé	14.751.557	6.905.793
	<u>128.505.442</u>	<u>124.892.599</u>
Eignir alls:	<u>128.996.162</u>	<u>125.383.319</u>
Skuldir og eigið fé:		
Eigið fé	37.772.156	166.912.911
Tekjuhali	(9.514.991)	(129.140.755)
	<u>28.257.165</u>	<u>37.772.156</u>
Skammtímaskuldir		
Aðrar skammtímaskuldir	100.738.997	87.611.163
	<u>100.738.997</u>	<u>87.611.163</u>
Skuldir og eigið fé alls:	<u>128.996.162</u>	<u>125.383.319</u>

* óendurskoðaður ársreikningur

Sjóðsstreymi 2010

	2010*	2009
Rekstrarhreyfingar:		
Hagnaður/tap ársins	(9.514.991)	(129.140.755)
Veltufé frá rekstri	<u>(9.514.991)</u>	<u>(129.140.755)</u>
Breytingar á rekstrartengdum eignum og skuldum:		
Skammtímakröfur, (hækkun)/lækkun	(11.862.254)	(14.481.870)
Skammtímaskuldir, (lækkun)/hækkun	13.127.834	13.869.176
	<u>1.265.580</u>	<u>(612.694)</u>
Handbært fé frá rekstri	<u>(8.249.411)</u>	<u>(129.753.449)</u>
Fjármögnunarhreyfingar:		
Framlag ríkissjóðs	(464.700.000)	(586.403.000)
Greitt úr ríkissjóði	480.795.175	689.375.937
Fjármögnunarhreyfingar	16.095.175	102.972.937
Handbært fé í ársbyrjun	6.905.793	33.686.305
Handbært fé, hreyfingar	7.845.764	(26.780.512)
Handbært fé í árslok	<u>14.751.557</u>	<u>6.905.793</u>

* óendurskoðaður ársreikningur



Ferðamálastofa
Icelandic Tourist Board

FERÐAMÁLASTOFA | WWW.FERDAMALASTOFA.IS | WWW.FERDALAG.IS