



# Þróunarverkefni um endurskoðun á upplýsingaveitu til ferðamanna - Áfangaskýrsla I -



© Ferðamálastofa, nóvember 2016

Unnið af Ferðamálastofu fyrir atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið

Útgefandi: Ferðamálastofa

Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri

Sími: 535-5500 Tölvupóstur: [upplýsingar@ferdamalastofa.is](mailto:upplýsingar@ferdamalastofa.is)

Titill: Þróunarverkefni um endurskoðun á upplýsingaveitu til ferðamanna

Höfundur: Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir

Forsíðumynd: ©Ragnar Th. Sigurðsson.

Kápa: Porthönnun

## Efnisyfirlit

Inngangur .....	2
<b>1. Forsaga og forsendur .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Víðtækt samstarf hagaðila um allt land.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Nýtt kennimerki opinberrar upplýsingaveitu .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Nýtt kerfi upplýsingaveitu uppbygging og skilgreining eininga .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Ferðamálastofa .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Kjarnaveitur .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1 Sérhæfing kjarnaveitna .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Svæðisveitur.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Öryggismiðstöðvar og öryggispunktar .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Upplýsingaveita á landamærum .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Kostnaðargreining.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Nokkrar lykiltölur og staðreyndir úr kostnaðargreiningu .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Framtíðarskipulag upplýsingaveitu – næstu skref.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1. Verkefnið 2017 - II. áfangi .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1. Til áréttingar .....</b>	<b>14</b>

## Inngangur

Ferðamálastofa hefur undanfarin ár barist ötullega fyrir því að auknu fjármagni sé varið til eflingar og samræmingar upplýsingaveitu til ferðamanna en tillögur þess efnis hafa því miður ekki hlotið hljómgrunn hjá fjárveitingavaldinu. Það er bjargföst trú stofnunarinnar að vönduð og samræmd upplýsingagjöf undir opinberu kennimerki, sé eitt öflugasta verkfæri stjórnvalda til að stuðla að öryggi ferðamanna, ábyrgari hegðun þeirra og auknu aðdráttarafli svæða um allt land. Verkfæri sem hægt er að beita strax til að bregðast við þeim vanda sem við blasir og skapa svigrúm á meðan að aðrir innviðir ferðaþjónustunnar eru styrktir til lengri tíma.

Í Vegvísi í ferðaþjónustu (2015) það að „...auka öryggi ferðamanna og forvarnir m.a. með samræmdri upplýsingagjöf og merkingum um allt land.“ tilgreint sem eitt af forgangsverkefnum hins opinbera. Ferðamálastofa telur það mikið fagnaðarefni og vonast til að þessi stefnumótun verði til þess að auknu fjármagni verði varið í málaflökkinn. Til marks um mikilvægi málaflökksins ráðstafaði Ferðamálastofa 10 milljónum króna af verkefnafé sínu árin 2015 og 2016 (alls 20 milljónum) til fyrsta áfanga sértaks þróunarverkefnis um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna. Markmiðið var að gera tillögu að nýju, samræmdu og faglegu skipulagi málaflökksins um land allt. Í eftirfarandi skýrslu er að finna hluta af niðurstöðum þessa fyrsta áfanga auk þess sem tillögur eru gerðar að öðrum áfanga verkefnisins sem snýr m.a. að skipulagi og framkvæmd forgangsverkefna á sviði kjarnaveitna (2.2) og nýrri umgjörð um svæðisveitur (2.3). Þegar ljóst var að atvinnu- og nýsköpunarráðuneyti sæi sér ekki fært að styðja við verkefnið á þessu stigi ákvað Ferðamálastofa að setja um 50 milljónir af sínu verkefnafé árið 2016 til að hrinda af stað öðrum áfanga þess. Varð það m.a. mögulegt þegar ljóst varð að verkefni um stefnumarkandi stjórnunaráætlanir (áætlanagerðin sjálf) myndi frestast um eitt ár.

Minnt er á að skv. lögum um skipan ferðamála, nr. 73/2005, fer Ferðamálastofa með miðlun upplýsinga og svæðisbundna þróun, en ör fjölgun ferðamanna gerir það brýnt að aukinn kraftur verði sett í verkefni á þessum sviðum.

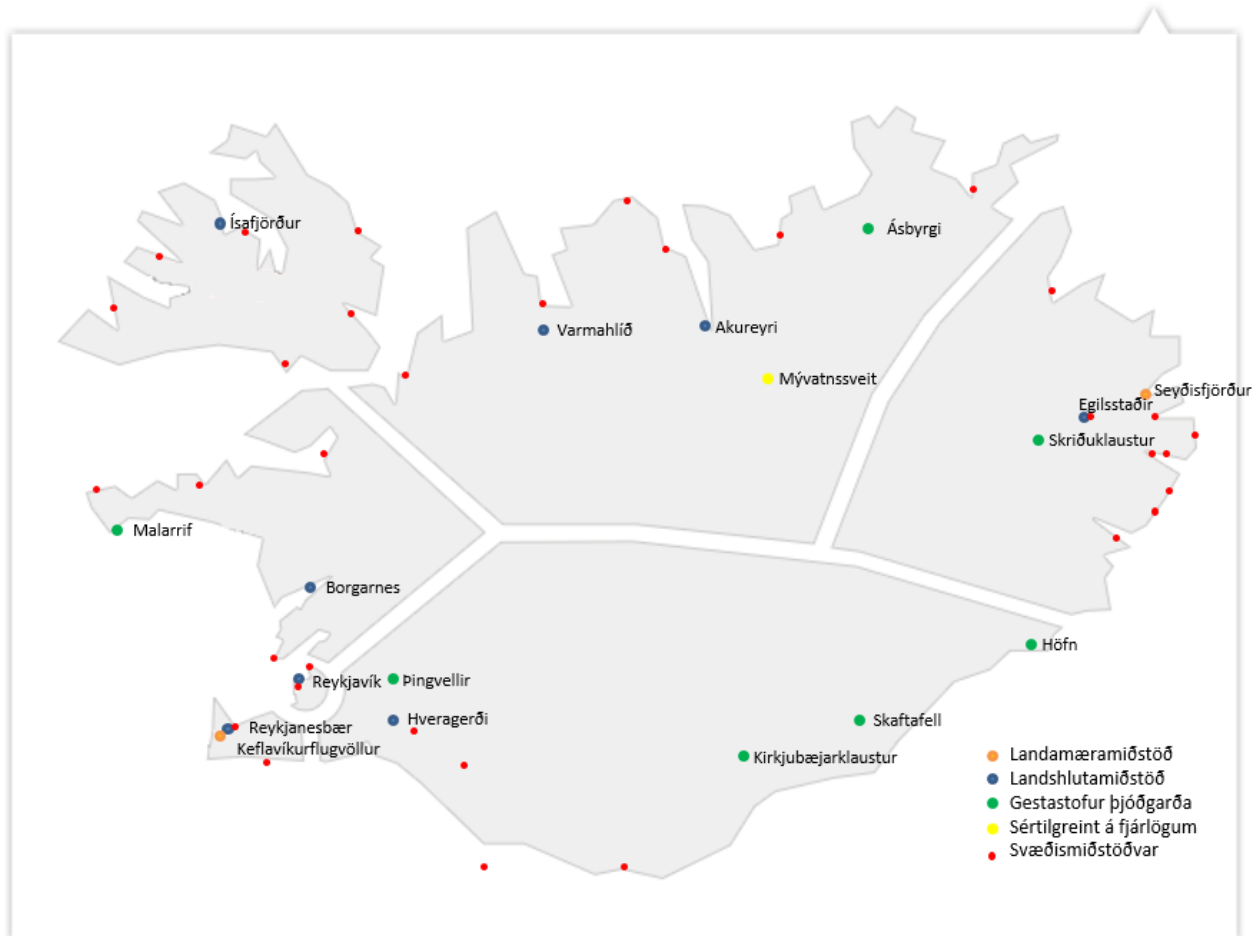
Hér á eftir fara niðurstöður fyrsta áfanga verkefnisins ásamt því að farið er yfir verkefni í öðrum áfanga sem uninn verður árið 2017. Í fyrsta kafla er farið stuttlega yfir markmið þess og samstarfsaðila. Í öðrum kafla er tillaga að því hvernig nýtt kerfi upplýsingaveitu verður uppbyggt og einingar innan þess skilgreindar. Í þriðja kafla er fjallað um kostnaðargreiningu sem gerð var á núverandi kerfi upplýsingaveitu og fjórði kaflinn inniheldur upplýsingar um næstu verkþætti sem framkvæmdir verða í öðrum áfanga verkefnisins árið 2017.

Það er von Ferðamálastofu og allra þeirra aðila sem að verkefninu koma um land allt, að stjórnvöld sjái mikilvægi þess að málaflökkurinn sé eflur og þessari ítarlegu greiningarvinnu hagsmunaaðila verði fylgt eftir. Eins og áður sagði er fagleg upplýsingaveita eitt mikilvægasta, hagnýtasta og ódýrasta verkfærið sem völ er á til að stuðla að öryggi ferðamanna, ábyrgari hegðun þeirra og betri dreifingu. Þessu verkfæri er hægt að beita strax. Undirbúningsvinnan hefur þegar verið unnin, víðtæk sátt er um niðurstöðurnar og verkfærið tilbúið til notkunar og frekari þróunar.

## 1. Forsaga og forsendur

Núverandi kerfi opinberrar upplýsingaveitu er byggt upp af svæðismiðstöðvum, landshlutamiðstöðvum og landamæramiðstöðvum. Fjármögnum og rekstrarfyrirkomulag eininganna er misjafnt, samskiptaferlar ólíkir og samræming innra starfs lítil sem engin. Kort 1 sýnir dreifingu miðstöðva um landið en upplýsingar um fjármögnun hvorrar einingar er að finna í Viðauka II.

### Kort 1



- ✓ Svæðismiðstöðvar eru reknar að fullu af sveitarfélögum og oft í tengslum við aðra starfsemi s.s. söfn, sundlaugar eða menningarhús. Sjá nánar um rekstrarfyrirkomulag hvorrar svæðismiðstöðvar í viðauka II.
- ✓ Landshlutamiðstöðvar eru reknar af sveitarfélögum, samtökum sveitarfélaga eða markaðsstofum með sérstökum rekstrarsamningum við Ferðamálastofu. Styrkur Ferðamálastofu dugir þó ekki fyrir nema hluta rekstrarkostnaðar. Sjá nánar um rekstrarfyrirkomulag hvorrar landshlutamiðstöðvar í viðauka II.



- ✓ Tvær landamæramiðstöðvar eru studdar af Ferðamálastofu. Það eru landamæramiðstöðin á Seyðisfirði annars vegar og á Keflavíkurflugvelli hins vegar. Þær eru afar ólíkar í eðli sínu og rekstrarfyrirkomulag þeirra ólíkt. Sjá nánar um rekstrarfyrirkomulag hvorrar landamæramiðstöðvar í vðauka II.
- ✓ Gestastofur þjóðgarða eru fjármagnaðar af ríkinu.
- ✓ Upplýsingamiðstöðin við Mývatn er eina upplýsingamiðstöðin utan þjóðgarða sem fær markað framlag á fjárlögum.

## 1.1 Þróunarverkefni um endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna

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

Markmið verkefnisins voru eftirfarandi:

- Tryggja að bestu og nákvæmstu upplýsingar varðandi öryggi ferðamanna séu þeim aðgengilegar allt árið um kring um allt land.
- Tryggja gæðastarf upplýsingaveitu á landsvísu.
- 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 árangurríkastan hátt.

## 1.2. Víðtækt samstarf hagaðila um allt land

Endurskoðun upplýsingaveitu til ferðamanna var unnin á breiðum grunni og að henni komu fjölmargir tengdir aðilar s.s. Ferðamálastofa, Umhverfisstofnun, Þjóðminjasafn, Vatnajökulsþjóðgarður, Slysavarnafélagið Landsbjörg/ Safetravel, markaðsstofur landshlutanna, upplýsingamiðstöðvar landshlutanna ýmis atvinnuþróunarfélög, ferðamálasamtök og ferðamálafélög auk fjölmargra fulltrúa einkaaðila og opinberra aðila sem sóttu umræðufundi verkefnisins og/eða komu að tillögugerð þeirra 7 vinnuhópa landshlutanna sem þessi skýrsla byggir á\*.

Að baki eftirfarandi niðurstöðum liggur víðtækt samstarf hagsmunaaðila á landsvísu sem að lokinni markvissri greiningarvinnu á sínum svæðum settu fram tillögur að því hvernig upplýsingaveitu til ferðamanna yrði best hagað innan svæða og á milli þeirra.

\*Vegna sérstöðu höfuðborgarsvæðisins var talið skynsamlegt að gefa meiri tíma til fullvinnslu hugmynda um framtíðarlausnir. Sérstakur vinnuhópur mun skila niðurstöðum þar að lútandi fyrir árslok 2016.

### 1.3. Nýtt kennimerki opinberrar upplýsingaveitu

Samkvæmt núgildandi lögum (73/2005) eru upplýsingamiðstöðvar ferðamanna skráningarskyld starfsemi (óháð leyfum). Hver sem er getur skráð upplýsingamiðstöð uppfylli hann skilyrði laga þ.e. annars vegar að veita hlutlausa upplýsingagjöf og hins vegar að halda rekstri upplýsingamiðstöðvar aðskildum frá annarri starfsemi í bókhaldi. Engar reglur eru um notkun i-skiltanna svokölluðu og getur því hver sem er sett slíkt skilti upp án skilyrða.

Þann 18/8 2016 eru 152 skráðar upplýsingamiðstöðvar á Íslandi. Ætla má að um 50 þeirra séu reknar af opinberum aðilum og einhvers konar gæðaeftirlit haft með starfi þeirra (s.s. þjálfun starfsfólks). Aðrar eru reknar af einkaaðilum s.s. ferðaskrifstofum og bókunarþjónustum. Ferðamálastofa hefur lítið bolmagn til að fylgja því eftir hvort starfsemi viðkomandi aðila sé samkvæmt ofangreindum lögum en starfsemin getur verið einungis á veraldarvefnum, á afgreiðslustöðum eða hvoru tveggja.

Af framangreindu er ljóst að meðan ekki koma til breytingar á lögum um rekstur upplýsingaveitu /upplýsingamiðstöðva og notkun i-merkisins er nauðsynlegt að opinber upplýsingarveita sem lýtur ákveðnum gæðastöðlum sér merkt með sérstöku kennimerki (lauðkenni) og þannig greind frá annarri upplýsingaveitu. Það gerir ferðamanninum auðveldara um vik að leita sér góðra og réttra upplýsinga frá traustum aðilum og eykur um leið öryggi hans til muna. Ætlunin er að auðkenna allar opinberar upplýsingaveitur og allt opinbert upplýsingaefni á þeirra vegum með viðkomandi kennimerki.

## 2. Nýtt kerfi upplýsingaveitu uppbygging og skilgreining eininga

Hér á eftir er fjallað um uppbyggingu nýs kerfis upplýsingaveitu til ferðamanna þar sem einingar innan þess eru skilgreindar. Fyrst fara stuttar skilgreiningar á hverri einingu en ítarlegar er fjallað um þær í köflum 2.1 – 2.4.

*Ferðamálastofa (2.1)* er ríkisstofnun sem ber ábyrgð á samræmingu og faglegum stuðningi við upplýsingaveitu til ferðamanna á landsvísu.

*Kjarnaveitur (2.2)* bera ábyrgð á samræmingu gæða- og fræðslustarfs í á hverju svæði s.s. svæðisveitna og óbeinna upplýsingaveitna en gegna einnig sérhæfðu hlutverki á landsvísu

*Svæðisveitur (2.3)* eru opinberar mannaðar upplýsingaveitur á afmarkaðri svæðum sem veita upplýsingar um sitt nærumhverfi og aðliggjandi svæði.

*Öryggismiðstöðvar (2.4)* eru svæðisveitur sem taldar eru gegna sérstöku öryggishlutverk vegna staðsetningar sinnar.

*Óbeinar upplýsingaveitur* eru staðir s.s. sundlaugar, tjaldsvæði, bensínstöðvar, gististaðir o.fl. þar sem ekki er rekin eiginleg upplýsingamiðstöð en samskipti við ferðamenn eru mikil.

*Öryggisþingar* eru mannaðar eða ómannaðar upplýsingaveitur á áfangastöðum ferðamanna þar sem hætta getur skapast og nauðsynlegt er að ferðamenn geti gengið að öryggisupplýsingum vísu.

*Upplýsingaveita á landamærum* er við þær gáttir þar sem ferðamenn koma inn í landið s.s. á flugvöllum, við ferjuhafnir og í móttökuhöfnum skemmtiferðaskipa. Hlutverk þeirra fer eftir eðli þeirra og staðsetningu.

### 2.1 Ferðamálastofa

Ferðamálastofa ber ábyrgð á samræmingu og faglegum stuðningi við upplýsingaveitu til ferðamanna á landsvísu. Í því felst m.a.

- Samræming fræðslu- og gæðastarfs upplýsingaveitu á landsvísu, samráð og samningagerð.
- Stuðningur við starf kjarnaveitna um landið.
- Gerð samræmds upplýsinga- og fræðsluefnis fyrir starfsfólk upplýsingaveitna í samvinnu við kjarnaveitur og aðra hagaðila. (Sjá skilgreiningu á kjarnaveitum í 2.2)
- Þróun tæknilausna í samvinnu kjarnaveitur og aðra hagaðila.
- Náið samstarf við aðrar opinberar stofnanir o.fl. sem koma aðveitingu upplýsinga til ferðamanna s.s. Umhverfisstofnun, Vatnajökulsþjóðgarð, Þingvallabjóðgarð, Samgöngustofu, Safetravel o.fl.



## 2.2 Kjarnaveitur

Landinu er skipt í sjö verkefnasvæði þar sem svæðaskipting markaðsstofa landshlutanna liggur til grundvallar (Höfuðborgarsvæði, Reykjanes, Vesturland, Vestfirðir, Norðurland, Austurland og Suðurland). Ferðamálastofa heldur utan um samstarfsvetfang um verkefni kjarnaveitan og aðstoðar þær eftir fremsta megni.

Árið 2017 verður notað til að vinna skilgreind forgangsverkefni á sviði kjarnaveitna undir sérhæfingar-sviðunum fjórum um; *Öryggismál, Vefmál og stafræna upplýsingaveitu, Gæða-, umhverfis- og fræðslumál og Merkingar og auðkenni* (2.2.1). Þau forgangsverkefni hafa verið skilgreind og verða, samkvæmt tillögum vinnuhópanna, unnin af markaðsstofum landshlutanna og Safetravel í samstarfi við Ferðamálastofu. Tilgangur forgangsverkefnanna er að ná utan um starf opinberrar upplýsingaveitu á landsvísu og byggja undir hana traustan grunn með áherslu á samræmingu, aukin gæði, öryggismál og faglegan stuðning.

Árið 2018, eða að forgangsverkefnum loknum felst hlutverk kjarnaveitna að mestu í samræmingu og innri uppbyggingu upplýsingaveitu innan hvers verkefnasvæðis. Að auki sjá kjarnaveitur um að innleiða ferla og vinna áfram að áherslum undangenginna forgangsverkefna á sínu verkefnasvæði og hafa samskipti sín á milli og við aðra hagaðila um frekari framþróun þeirra verkefna. Að auki mun Safetravel sinna verkefnum kjarnaveitna á sviði öryggismála um allt land

### 2.2.1 Sérhæfing kjarnaveitna

Eins og áður sagði er hlutverk kjarnaveitna tvíþætt, þ.e. að vera samræmingaraðilar og tengiliðir upplýsingaveitu á hverju verkefnasvæði við ýmsa hagaðila og hinsvegar að sinna ákveðnu sérhæfingar-sviði, en þau eru fjögur talsins. Hér á eftir er fjallað ítarlega um sérhæfingarsvið kjarnaveitna.

#### I) Öryggismál

Ábyrgðaraðilar: Safetravel, kjarnaveitur og Ferðamálastofa.

Samvinna við: Kjarnaveitur, öryggis- og viðbragðsaðila, lögreglu, Vegagerð, Veðurstofu, Almannavarnir Umhverfisstofnun, Þjóðgarða, jarðvanga og aðra hagaðila málaflokksins..

Markmið: Að uppfærðar/réttar upplýsingar um öryggismál ferðamanna séu þeim aðgengilegar á lykilstöðum um land allt, sem og á vefnum allt árið um kring.

Helstu verkefni:

- Greining á staðsetningu öryggispunkta (mannaðra og ómannaðra) þar sem koma þarf á framfæri öryggisupplýsingum. Samskipti aðila s.s. Umhverfisstofnunar, jarðvanga, Þjóðgarða o.s.frv.
- Samræming skilaboða varðandi öryggismál á prenti, skiltum og vefsíðum opinberra aðila.
- Tillögur að útfærslu hugmynda um öryggismiðstöðvar (miðstöðvar sem þurfa að bregðast við ef hættuástand skapast t.d. vegna veðurs eða annarrar náttúruvár).
- Tillögur um hvers konar upplýsingum þarf að koma á framfæri hvar.

- Tillögur að fræðsluefni s.s. fræðslumyndböndum, námskeiðum og öðru í samvinnu við viðkomandi kjarnaveitu/r, Ferðamálastofu og Íslandsstofu sem og aðra hagaðila.

Kjarnaveitur á sviði öryggismála skila tillögum að forgangsröðun verkefna árið 2017 ásamt kostnaðar- og verkáætlunum vegna þeirra verkefna til Ferðamálastofu fyrir 25. nóvember 2016. Eftir það skila kjarnaveitur verkefnaáætlun auk kostnaðar- og verkáætlana fyrir hvert verkefni árlega til Ferðamálastofu.

## II) Vefmál og stafræn upplýsingaveita

Ábyrgðaraðilar: Kjarnaveitur og Ferðamálastofa.

Samvinna við: Fjölbreyttan hóp hagaðila s.s. sveitarfélög, markaðsstofur og Safetravel.

Markmið: Að samræma vefmál upplýsingaveitu um land allt eins og framast er kostur.

Helstu verkefni:

- Fylgja eftir/taka við vinnu hóps um samræmingu vefsíðna.
- Tillögugerð varðandi stafræna upplýsingaveitu (kaldar stöðvar s.s. standar og skilti) um allt land.
- Leita lausna þar sem netsamband er lítið eða ekkert.
- Greining á því hvers konar stafrænar lausnir ferðamenn nýta sér.
- Tillögur að frekari samræmingu s.s. útlit, viðmót o.fl.

Kjarnaveitur á sviði vefmála og stafrænnar upplýsingaveitu skila tillögum að forgangsröðun verkefna árið 2017 ásamt kostnaðar- og verkáætlunum þeirra verkefna til Ferðamálastofu fyrir 25. nóvember 2016. Eftir það skila kjarnaveitur verkefnaáætlun auk kostnaðar- og verkáætlana fyrir hvert verkefni árlega til Ferðamálastofu.

## III) Gæða-, umhverfis- og fræðslumál

Ábyrgðaraðilar: Kjarnaveitur og Ferðamálastofa

Samvinna við: Aðrar kjarnaveitur, símenntunarmiðstöðvar, Umhverfisstofnun, þjóðgarða o.fl.

Markmið: Að vinna markvisst að auknum gæðum í starfsemi upplýsingaveitna t.d. í gegnum skipulagða fræðslu- og endurmenntun starfsmanna og skýra/sjáanlega stefnu í umhverfismálum.

Helstu verkefni:

- Gerð sameiginlegs fræðsluefnis fyrir starfsfólk í upplýsingaveitum (t.d. vefefni, vefpróf o.s.frv.) og undirbúningur sameiginlegra námskeiða.
- Aðstoð við skipulagningu svæðisnámskeiða.
- Eftirfylgni við þátttöku svæðismiðstöðva í Vakanum.
- Fagleg ráðgjöf til Vakans varðandi breytingu/endurskoðun viðmiða fyrir upplýsingaveitur.
- Tillögur að því hvernig upplýsingaveitur geta stuðlað að betri umgengni og aukinni umhverfisvitund gesta og heimamanna, framkvæmd og eftirfylgni.

Kjarnaveitur á sviði gæða-, umhverfis- og fræðslumála skila tillögum að forgangsröðun verkefna árið 2017 ásamt kostnaðar- og verkáætlunum þeirra verkefna til Ferðamálastofu fyrir 25. nóvember 2016. Eftir það skila kjarnaveitur verkefnaáætlun auk kostnaðar- og verkáætlana fyrir hvert verkefni árlega til Ferðamálastofu.

#### IV) Merkingar og auðkenni

Ábyrgðaraðilar: Kjarnaveitur, Ferðamálastofa og Íslandsstofa.

Markmið: Að vinna markvisst að samræmdu opinberu útliti/samræmdum opinberum merkingum á upplýsingaveitum um land allt, hvort sem um ræðir upplýsingamiðstöðvar, skilti, vefsíður, bæklinga eða annað.

Samvinna við: Aðrar kjarnaveitur og ýmsa hagaðila.

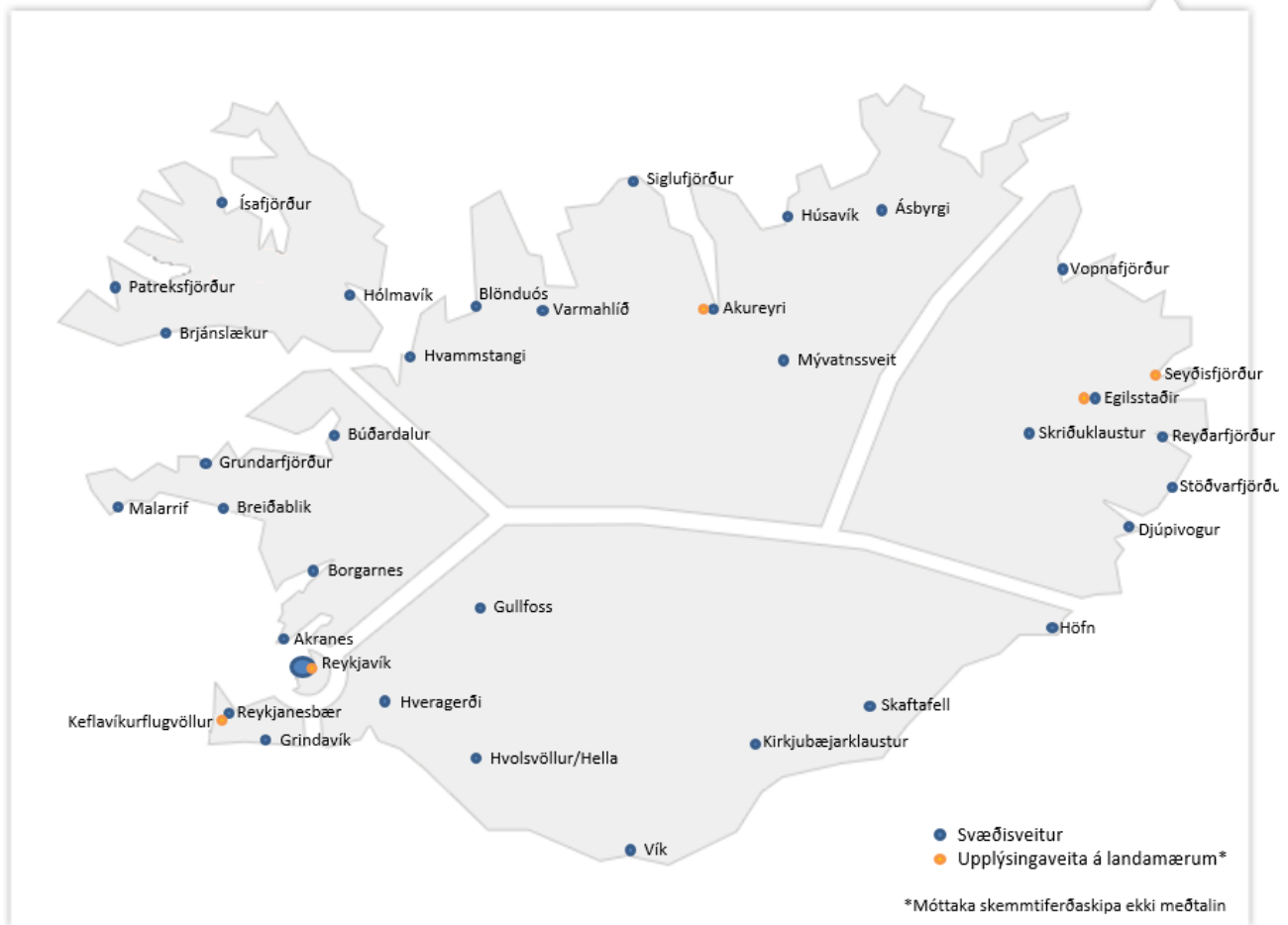
- Vinna með Ferðamálastofu að hönnun nýs kennimerkis fyrir opinberar upplýsingaveitur.
- Umsjón með gerð sniðmáta sem byggja á sameiginlegu kennimerki fyrir ýmsar tegundir opinberra upplýsingaveitna s.s. skilti, bæklinga, vefsíður, afgreiðslur mannaðra upplýsingaveitna, klæðnað starfsfólks o.fl.
- Búa til notkunarreglur fyrir sniðmátin.
- Halda utan um hverjir nýta sniðmátin, hvar og hvernig.
- Vinna ásamt öðrum kjarnaveitum og Ferðamálastofu að „branding“ á kennimerki opinberrar upplýsingaveitu og hvernig nýta eigi upplýsingaveitur á ferð um landið.

Kjarnaveitur á sviði merkinga og auðkenna skila tillögum að forgangsröðun verkefna árið 2017 ásamt kostnaðar- og verkáætlunum þeirra verkefna til Ferðamálastofu fyrir 25. nóvember 2016. Eftir það skila kjarnaveitur verkefnaáætlun auk kostnaðar- og verkáætlana fyrir hvert verkefni árlega til Ferðamálastofu.

#### 2.3 Svæðisveitur

Svæðisveitur eru samkvæmt skilgreiningu opinberar, mannaðar upplýsingaveitur á skilgreindum svæðum s.s. innan einstaka sveitarfélaga, þjóðgarða og verndarsvæða. Hlutverk þeirra er að veita upplýsingar um sitt nærumhverfi og aðliggjandi svæði. Leitast skal við að starfsemi svæðisveitna sé rekin samhliða og/eða styðji við aðra starfsemi á svæðinu. Svæðisveitur fá faglegan stuðning frá kjarnaveitum. Sú tillaga um staðsetningu svæðisveitna sem hér liggur fyrir byggir á greiningu vinnuhópa á svæðunum sjálfum sem unnin var á vormánuðum 2016 (sjá Kort 2). Samkvæmt því eru svæðisveitur utan höfuðborgarsvæðisins alls 35 talsins. Vegna sérstöðu höfuðborgarsvæðisins þurfti að leggjast í mun ítarlegri greiningarvinnu á því og er niðurstaðna úr henni að vænta í desember 2016. Greiningarvinna allra vinnuhópanna verður tekin upp og endurskoðuð í tengslum við gerð stefnumarkandi stjórnunaráætlana/DMP í einstökum landssvæðum.

## Kort 2



### 2.4 Öryggismiðstöðvar og öryggispunktar

Öryggismiðstöðvar eru svæðisveitur sem taldar eru gegna sérstöku öryggishlutverki vegna staðsetningar sinnar t.d. við upphaf fjallveg og öðrum vegum þar sem hættulegar aðstæður geta skapast í vondum veðrum eða þegar aðra náttúruvá ber að höndum. Um öryggismiðstöðvar gildir að:

- Þær eru skilgreindar út frá markvissri greiningarvinnu innan svæða og er sú greining lögð fyrir öryggis- og viðbragðsaðila, þær geta verið fleiri en ein í hverjum landshluta.
- Veita upplýsingar tengdar öryggi ferðamanna allt árið um kring.
- Hafa svigrúm til aukins opnunartíma á tímum náttúruvá eða þegar að annað hættuástand skapast.
- Vinna í nánú samstarfi við öryggis- og viðbragðsaðila s.s. lögreglu, almannavarnir og björgunar-sveitir.

Öryggispunktar eru upplýsingaveitir (mannaðar/ómannaðar s.s. landverðir, skálaverðir, afgreiðslufólk á þjónustustöðum, upplýsingaveggir/skilti o.s.frv) t.d. í þjóðgörðum sem og á öðrum áfangastöðum

ferðamanna þar sem hætta getur skapast. Öryggispunktur er ekki eiginleg upplýsingamiðstöð heldur staður (eða aðili) þar sem ferðamaðurinn getur gengið að öryggisupplýsingum vísam á fyrirfram skilgreindum tímum árs. Við vinnslu verkefnisins kom í ljós að mun ítarlegri greiningarvinnu þarf á þessum hluta verkefnisins til að fá niðurstöður sem hægt er að vinna eftir. Til að árangur náist þarf markvissa vinnu og samtal á öllum svæðum og samræmingu aðgerða upplýsingaveitna, öryggis- og viðbragðsaðila, Umhverfisstofnunar, þjóðgarða o.fl. hagaðila. Lagt er til að þetta verði forgangsverkefni kjarnaveitna um öryggismál (sjá 2.2.1).

## 2.5 Upplýsingaveita á landamærum

Upplýsingaveita á landamærum er afar mikilvæg allstaðar þar sem ferðamenn koma inn til landsins þ.e. við ferjuhafnir, á flugvöllum og í móttökuhöfnum skemmtiferðaskipa, en þar eru ómetanleg tækifæri til að koma nauðsynlegum upplýsingum til skila. Upplýsingagjöf á landamærum getur verið afar ólík í eðli sínu og haft mismunandi tilgang. Eftir því sem gáttum inn í landið fjölgar, fjölgar um leið þeim stöðum þar sem slíkar upplýsingar þarf að veita. Mikilvægt er að greina sérstaklega þær þarfir sem upplýsingaveitur á landamærum þurfa að uppfylla á hverjum stað, auk þess sem samræma þarf verklag og ásýnd um allt land. Ferðamálastofa mun árið 2017 vinna slíka greiningu í samvinnu við hagaðila, s.s. kjarnaveitur, áætlað er að niðurstöður hennar liggi fyrir haustið 2017. Hvað umgjörð um rekstur og styrki vegna upplýsingaveitna á landamærum gildir sama verklag og skýrt er í kafla 4.1.

### 3. Kostnaðargreining

Við gerð kostnaðargreiningar kallaði Ferðamálastofa eftir gögnum frá öllum opinberum aðilum sem koma að fjármögnun upplýsingaveitu um landið og er þetta er í fyrsta skipti sem tilraun hefur verið gerð til að greina kostnað við upplýsingaveitu til ferðamanna sérstaklega. Niðurstaðan var að heildarkostnaður við upplýsingaveitu til ferðamanna í núverandi mynd eru **ríflega 520 milljónir króna á ári**. Þó hvorki sé um hárnákvæmar né endanlegar niðurstöðutölur að ræða gefa þær góða vísbendingu um stöðu mála. Nánari niðurstöður kostnaðargreiningarinnar er að finna í viðauka I.

Kostnaðargreiningin tekur til eftirfarandi:

- Rekstrarkostnaðar allra svæðismiðstöðva, landamæramiðstöðva og landshlutamiðstöðva.
- Áætlaðs hlutfalls af rekstrarkostnaði gestastofa innan þjóðgarða og verndaðra svæða.\*
- Kostnaðar við áætlað hlutfall af starfi landvarða við upplýsingagjöf innan þjóðgarða og verndarsvæða. \*/\*\*
- Greiningar á skiptingu kostnaðar á milli fjármögnunaraðila eftir landssvæðum.

Ítrekað skal að ekki er um eiginlegar niðurstöðutölur að ræða en þær gefa samt sem áður ágæta mynd af því hvernig málum er háttað.

#### 3.1. Nokkrar lykiltölur og staðreyndir úr kostnaðargreiningu

Heildarkostnaður við upplýsingaveitu á landsvísu eru ríflega 520 milljónir króna.\*\*

Kostnaður við upplýsingaveitur utan þjóðgarða og verndarsvæða er um 305 milljónir króna. Þar af greiða sveitarfélögin ríflega 208 milljónir eða ríflega 68%.

Á fjárlögum eru markaðar 3,5 milljónir beint í málaflokkinn (0,67% af heildar fjárbörf), þær renna annars vegar til Mývatnsstofu og hins vegar til Gömlubúðar á Höfn (gestastofu Vatnajökulsþjóðgarðs).

Ferðamálastofa hefur sett um 27,5 milljónir (5,2% af heildar fjárbörf) af sínu rekstrarfé í málaflokkinn síðustu ár, ekki hefur verið mögulegt að hækka þá upphæð sökum árlegrar niðurskurðarkröfu á stofnunina. Ferðamálastofa telur ljóst af niðurstöðum þessa verkefnis að gera þarf mun betur.

Hluttur ríkisins í fjármögnun upplýsingaveitu til ferðamanna utan þjóðgarða og verndarsvæða er því 10,2%.

Kostnaður við upplýsingaveitu innan þjóðgarða og verndarsvæða eru ríflega 216 milljónir króna nú og fjármagnar ríkið þann hluta að fullu.\*\* Þeir sem að upplýsingaveitunni standa og að verkefninu komu, eru sammála um að mun meira fjármagn þurfi til að geta sinnt málaflokknum sem skyldi svo öryggi ferðamanna sé alltaf í fyrirrúmi.

\*Tekið skal fram að kostnaður við upplýsingaveitu er ekki greindur sérstaklega í bókhaldi og því þurftu forstöðumenn að áætla hlutfall. \*\* Í tölunum er ekki kostnaður við áætlað hlutfall af kostnaði við störf landvarða innan Vatnajökulsþjóðgarðs.



## 4. Framtíðarskipulag upplýsingaveitu – næstu skref

Eins og greint er frá hér að ofan er gert er ráð fyrir að nýtt kerfi upplýsingaveitu byggist upp á sterkum svæðisveitum auk upplýsingagjafar á landamærum. Svæðisveitur séu reknar samhliða og/eða til stuðnings annarri starfsemi á svæðinu, í samvinnu við sveitarfélög og/eða einkaaðila. Staðsetning svæðisveitna er ákveðin í héraði og hafa þær faglegan stuðning af kjarnaveitum sem hafa umsjón með samræmingu á starfi þeirra og eflingu gæða og fagmennsku, bæði innan svæða og um landið í heild. Með því er hægt að vinna markvisst að auknu öryggi ferðamanna, betri stýringu þeirra um landið og aukinni vitundarvakningu um æskilega umgengni þeirra um landið, bæði gagnvart heimamönnum og náttúru.

### 4.1. Verkefnið 2017 - II. áfangi

Árið 2017 munu fjárveitingar til upplýsingaveitu miða við það kerfi sem nú er í gildi, þ.e. til landshluta- og landamæramiðstöðva. Ferðamálastofa mun árið 2017 sem fyrri ár, leggja mikla áherslu á að sækja aukið fjármagn til fjárveitingarvaldsins til að þétta net upplýsingaveitu til ferðamanna, tryggja lengri opnun og þar með stuðla að auknu öryggi um allt land allt árið um kring. Þar sem enn ríkir óvissa vegna fjárlagagerðar 2017 getur Ferðamálastofa ekki tiltekið einstaka upphæðir, en búist er við að framlög verði í það minnsta óbreytt og vonandi aukin.

Líkt og skýrt var í kafla 2.2 verður árið 2017 notað til að vinna skilgreind forgangsverkefni á sviði kjarnaveitna undir sérhæfingarsviðunum fjórum um Öryggismál, Vefmál og stafræna upplýsingaveitu, Gæða-, umhverfis- og fræðslumál og Merkingar og auðkenni (2.2.1). Þau forgangsverkefni eru þegar skilgreind og verða, samkvæmt tillögum vinnuhópanna, unnin af markaðsstofum landshlutanna og Safetravel í samstarfi við Ferðamálastofu. Tilgangur forgangsverkefnanna er að ná utan um starf opinberrar upplýsingaveitu á landsvísu og byggja undir hana traustan grunn með áherslu á samræmingu, aukin gæði, öryggismál og faglegan stuðning. Ferðamálastofa greiðir fyrir vinnu markaðsstofanna í þessum verkþætti.

Hvað fjármögnun svæðisveitna varðar bindur Ferðamálastofa vonir við að niðurstaða fáist í skiptingu tekna af ferðaþjónustu á milli ríkis og sveitarfélaga á næsta ári (2017). Þegar sú niðurstaða liggur fyrir er kominn grundvöllur til þess að skoða sérstaklega rekstrartilhögun hvorrar svæðisveitu. Að framangreindu gefnu vonast Ferðamálastofa til að geta lokið kostnaðargreiningu og tillögum að fjármögnun svæðisveitna í samstarfi við viðkomandi rekstraraðila seinnihluta árs 2017, auk þess sem að nýtt kerfi upplýsingaveitu taki til starfa að fullu árið 2018. Ferðamálastofa telur ekki rétt að velta upp fyrirfram ákveðnum upphæðum, nauðsynlegt er að tillögugerðin taki mið af þeirri greiningarvinnu sem framundan er.

Árið 2017 mun Ferðamálastofa enn fremur vinna greiningu á mismunandi þörf fyrir upplýsingaveitu við landamæri í samvinnu við hagaðila, s.s. kjarnaveitur.

Í janúar 2019 er gert ráð fyrir að samræmingu opinberrar upplýsingaveitu um land allt sé lokið og við taki viðhald og eftirfylgni þeirra verkferla sem innleiddir hafa verið á verkefnatímanum. Um leið má gera ráð

fyrir að kostnaður við kjarnaveitur lækki og verksvið þeirra breytist, sérstaklega með tilkomu DMP verkefna úti um landið (viðauki I).

Sjá tímalínu annars áfanga í viðauka III.

#### 4.1. Til áréttingar

Ferðamálastofa leggur mikla áherslu á endurskoðun og eflingu upplýsingaveitu til ferðamanna um landið og hefur í því sambandi sent nokkrar beiðni til Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins um aukna fjármögnun í málaflokkinn, en því miður án árangurs.

Árið 2016 sá ráðuneytið sér ekki fært að verða við beiðni stofnunarinnar um 26 milljón króna viðbótarframlag til að tryggja heils dags vetraropnum á völdum upplýsingamiðstöðvum um landið og þar með stuðla að frekari öryggi ferðamanna utan háannar. Til að tryggja opnum tók Ferðamálastofa því 26 milljónir af eigin verkefnafé, enda telur stofnunin það brýnt öryggismál að ferðamenn hafi aðgang að traustum upplýsingum um allt land allt árið um kring.

Ferðamálastofa sendi árið 2016 einnig inn beiðni til ráðuneytisins um stuðning við þetta tiltekna þróunarverkefni en þeirri beiðni var synjað.

Ferðamálastofa sendi bráðabirgðaniðurstöður þessarar skýrslu/þessa verkefnis til ráðuneytisins á vormánuðum 2016 með ítrekun um mikilvægi þess að málaflokkurinn fái stuðning. Ekki er að sjá í áætlunum fyrir 2017 að við því verði orðið, en þó skal tekið fram að enn eru fjárlög ársins ófrágengin og því mögulega von til þess að úr rætist.

Ferðamálastofa ítrekar þá trú sína að vönduð og samræmd upplýsingagjöf undir opinberu kennimerki, sé eitt öflugasta verkfæri sem stjórnvöld eiga vöð á til að stuðla að öryggi ferðamanna, ábyrgari hegðun og aukinni dreifingu þeirra um landið. Verkfæri sem hægt er að beita strax til að bregðast við þeim vanda sem við blasir og skapa svigrúm á meðan að aðrir innviðir ferðaþjónustunnar eru styrktir til lengri tíma.

Undirbúningsvinnan hefur þegar verið unnin, víðtæk sátt er um niðurstöðurnar og verkfærið tilbúið til notkunar og frekari þróunar.

Hagsmunaaðilar ferðaþjónustu um allt land standa að baki verkefninu og við vinnu að því hafa aðilar innan svæða komist að niðurstöðum og málamiðlunum sem sumar eru einsdæmi innan greinarinnar. Ferðamálastofa getur því ekki ítrekað nægilega mikilvægi þess að þessari vinnu sé fylgt eftir með auknum fjárveitingum í málaflokkinn. Það er mikilvægt ekki bara vegna verkefnisins sjálfs heldur ekki síður fyrir brautargengi annarra mikilvægra verkefna Vegvísis út um landið.

Í viðauka IV er að finna athugasemdir vinnuhópa landshlutanna við fyrstu drögum að skýrslu þessari sem send var út í ágúst 2016. Reynt var að taka mið af þeim öllum í þessari lokaútgáfu.

# Viðauki I

## Destination Management Plan (DMP) – Stefnumótandi stjórnunaráætlun áfangastaðar

**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 stefnuyfirlýsing 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, þjónustupáttum o.s.frv.

Dæmi um atriði sem reifuð eru í slíkri áætlun væru t.d.:

- Kortlagning þjónustu á svæðinu (gistiþláss, veitingar, afþreying, almenningsalerni).
- Skipulagning á upplýsingaveitu til ferðamanna.
- Forgangsröðun í uppbyggingu áfangastaða (Hvaða svæði byggjast upp fyrst? Á hvaða hátt? Hvernig umferð er leyfð? O.s.frv).
- Áætlun um þann fjölda sem hver og einn áfangastaður innan svæðis getur tekið á hverjum tíma (hvenær er uppselt á svæðið).
- Áætlun um uppbyggingu grunngerðar og stýringu umferðar um svæðið til að lágmarka hættu á því að þolmörkum sé náð (vegakerfi, merkingar, stígagerð, salerni).
- Áætlun um tekjuöflun, gjaldtöku á svæðinu. (Bílastæðagjöld? Aðgangeyrir? Hvar er rukkað og hvar ekki?)
- Áætlanir á sviði gæða-, umhverfis- og öryggismála.
- Hvað má og hvað má ekki? (Hvar má tjalda? Hvar má leggja? Hvar má keyra? Hvar má aðeins fara um með leiðsögn? O.s.frv)

Fyrstu skref:

- Kortlagning í landshlutum: hvaða vinna hefur verið unnin? Hvert er eðlilegt að stefna fyrst? Hvaða gögn liggja fyrir?
- Skilgreining á hagsmunaaðilum og lykilþáttakendum
- Fræðsla, þjálfun, innleiðing þekkingar og vinnubragða.

## **Viðauki II**

### **Kostnaðargreining opinberra upplýsingaveitu til ferðamanna**

Um er að ræða eiginlegan rekstarkostnað þar sem bókhald er aðskilið og áætlað hlutfall kostnaðar þar sem um samrekstur er að ræða, eða þar sem upplýsingaveita er ekki aðskilin annarri öðrum starfssviðum í bókhaldi.

Fremst er samantektarskjal yfir allt landið en á eftir fara greiningar eftir landshlutum.

Upplýsingum var safnað í upphafi árs 2016.

## KOSTNADARGREINING UPPLYSINGAVEITU Á LANDSVÍSU - HEILDARTAFLA

Kostnaður				Skipting kostnaðar												
Landshluti	Heildar- kostnaður	Heildar- kostnaður utan P&V	%	P&V	%	Sveitar- félög	%	Ríki / Ferðamála- stofa	Ríki / Annað	Ríki utan P&V	%	Ríki með P&V	%	Önnur fjármögnun	%	%
Höfuðborgarsvæði	52.007.718	52.007.718	100%	0	0%	28.610.272	N/A	4.488.000		4.488.000	9%	4.488.000	9%	18.909.446	36%	36%
Reykjanes	43.695.000	43.695.000	100%	0	0%	31.820.000	N/A	4.225.000		4.225.000	10%	4.225.000	10%	7.650.000	18%	18%
Vesturland	58.417.517	39.759.317	68%	18.658.200	32%	37.129.317	64%	2.630.000		2.630.000	7%	21.288.200	36%	0	0%	0%
Vestfirðir	44.492.994	29.262.394	66%	15.230.600	34%	26.195.394	N/A	2.917.000		2.917.000	10%	18.147.600	41%	150.000	0%	1%
Norðurland vestra	33.923.037	33.923.037	100%	0	0%	21.293.037	N/A	2.630.000		2.630.000	8%	2.630.000	8%	10.000.000	29%	29%
Norðurland eystra	74.180.400	50.016.000	67%	24.164.400	33%	23.690.000	32%	3.700.000	2.000.000	5.700.000	11%	29.864.400	40%	20.665.000	28%	41%
Austurland	32.718.797	20.718.797	63%	12.000.000	37%	13.363.072	41%	4.225.000		4.225.000	20%	16.225.000	50%	3.130.725	10%	15%
Sudurland	180.992.328	34.894.728	19%	146.097.600	81%	26.182.185	14%	2.630.000	1.595.000	4.225.000	12%	150.322.600	83%	4.487.543	2%	13%
<b>Samtals</b>	<b>520.427.791</b>	<b>304.276.991</b>	<b>58%</b>	<b>216.150.800</b>	<b>42%</b>	<b>208.283.277</b>	<b>40%</b>	<b>27.445.000</b>	<b>3.595.000</b>	<b>31.040.000</b>	<b>10%</b>	<b>247.190.800</b>	<b>47%</b>	<b>64.992.714</b>	<b>12%</b>	<b>21%</b>

Heildarkostn. m/ P&V	Alls	520.427.791
P&V	216.150.800	42%
Ferðamálastofa	27.445.000	5%
Ríki annað	3.595.000	1%
Sveitarfélög	208.283.277	40%
Aðrir	64.992.714	12%

% Hlutfall af heildarkostnaði P&V meðtaldir  
% Hlutfall af heildarkostnaði utan P&V  
% Þjóðgarðar og verndarsvæði

Heildarkostn. án P&V	Alls	304.276.991
Ferðamálastofa	27.445.000	9%
Ríki annað	3.595.000	1%
Sveitarfélög	208.283.277	68%
Aðrir	64.992.714	21%

## HÖFUDBORGARSVÆÐIÐ

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélaga	Ferðamála-stofa	Ríki vegna p&V	Ríki annað	Önnur fjármögnun	Opið	Athugasemdir
Reykjavík	47.507.718	24.110.272	4.488.000			18.909.446	Opið allt árið	Geysishús
Hafnarfjörður	3.800.000	3.800.000					Opið allt árið	Upplýsingaver Hfb.
Mosfellsbær	700.000	700.000					Opið allt árið	Mótaka Hótel Ásláks
	<b>52.007.718</b>	<b>28.610.272</b>	<b>4.488.000</b>			<b>18.909.446</b>		

Samtals:		<b>52.007.718</b>
Hlutur Ferðamálastofu	8,6%	4.488.000
Ríki vegna þjóðgarða	0,0%	0
Ríki annað	0,0%	0
Hlutur sveitarfélaga	55,0%	28.610.272
Önnur fjármögnun s.s. sala	36,4%	18.909.446

<b>Heild utan p&amp;V</b>		<b>52.007.718</b>
---------------------------	--	-------------------



## REYKJANES

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélaga	Ferðamála- stofa	Ríki vegna p&V	Ríki annað	Önnur fjármögnun	Opnar	Athugasemdir
Reykjanesbær- landshlutamiðstöð	28.250.000	25.620.000	2.630.000				Allt árið	Rekin í gestastofu Reykjanesjarðvangs í Duus húsi
Grindavík-Kvíkan	6.200.000	6.200.000					Allt árið	
Leifstöð	9.245.000		1.595.000			7.650.000	Allt árið	Íslenska ríkið eini hluthafinn svo í raun má segja að ríkið fjármagni þetta að fullu með hagnaði af flugstöðinni.
	<b>43.695.000</b>	<b>31.820.000</b>	<b>4.225.000</b>			<b>7.650.000</b>		

Samtals:		<b>43.695.000</b>
Hlutur Ferðamálstofu	9,7%	4.225.000
Ríki vegna þjóðgarða	0,0%	0
Ríki annað	0,0%	0
Hlutur sveitarfélaga	72,8%	31.820.000
Önnur fjármögnun s.s. sala	17,5%	7.650.000

Heild utan p&V		<b>43.695.000</b>
----------------	--	-------------------

## VESTURLAND

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélaga	Ferðamála- stofa	Ríki vegna p&v	Ríki annað	Aðrir	Opið	Athugasemdir
Akranes	6.904.695	6.904.695						
Borgarnes-landshlutamiddstöð	7.181.066	4.551.066	2.630.000				Allt árið	Kjarninn
Grundarfjarðarbær	4.295.490	4.295.490					Allt árið	Bókasafn
Dalabyggð	8.990.000	8.990.000					vor/sumar/haust	Lefsbúð - Búðardal
Snæfellsbær	5.200.000	5.200.000					Allt árið	Áttahagastofa Ólafsvík
Sykkishólmur	7.188.066	7.188.066						Lokaði 2015
Þjóðgarðurinn Snæfellsjökull	18.658.200			18.658.200			Allt árið	Hellnar
	<b>58.417.517</b>	<b>37.129.317</b>	<b>2.630.000</b>	<b>18.658.200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

Samtals:		<b>58.417.517</b>
Hlutur Ferðamálastofu	4,5%	2.630.000
Ríki vegna þjóðgarða	31,9%	18.658.200
Ríki annað	0,0%	0
Hlutur sveitarfélaga	63,6%	37.129.317
Önnur fjármögnun s.s. sala	0,0%	0

<b>Heild utan p&amp;v</b>		<b>39.759.317</b>
---------------------------	--	-------------------

## VESTFIRDIR

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélaga	Ferðamála-stofa	Ríki vegna Þ&F	Ríki annað	Önnur fjármögnun	Ríki annað	Opíð	Athugasemdir
Árneshreppur	112.810	112.810							
Súðavíkurreppur	1.300.000	1.300.000						14-18 virka daga á veturnum og alla daga á sumrin.	Kaupfélagshusið
Strandabyggð	5.451.184	5.301.184				150.000		Opin allt árið	Rekin í Galdrasetrinu -tölur fyrir 2016
Reykhlóahreppur	2.218.000	2.218.000						Opin á sumrin	Sýning á Reykhólum
Vesturbyggð	1.600.000	1.600.000							Hnjótur
Ísafjarðarbær - landshlutamiðstöð	18.580.400	15.663.400	2.917.000					Opin allt árið	
Vatnsfjörður/Dynjandi	8.375.400			8.375.400					
Hornstrandarfriðland	6.855.200			6.855.200					
	<b>44.492.994</b>	<b>26.195.394</b>	<b>2.917.000</b>	<b>15.230.600</b>	<b>0</b>	<b>150.000</b>	<b>0</b>		

Samtals:		44.492.994
Hlutur Ferðamálastofu	6,6%	2.917.000
Ríki vegna Þ&F	34,2%	15.230.600
Ríki annað	0,0%	0
Hlutur sveitarfélaga	58,9%	26.195.394
Önnur fjármögnun s.s. sala	0,3%	150.000

<b>Heild utan Þ&amp;V</b>	<b>29.262.394</b>
---------------------------	-------------------

## NORÐURLAND VESTRA

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélags	Ferðamála- stofa	Ríki vegna p&V	Ríki anna ö	Önnur fjármögnun	Opnar allt árið	Athugasemdir
Húnaþing vestra	8.000.000	2.000.000				6.000.000	Opin allt árið	Rekin í móttöku Selaseturs Íslands á Hvammstanga.
Skagafjörður og Akrahreppur (Varmahlö)	8.923.037	2.293.037	2.630.000			4.000.000	Opin allt árið	
Skagafjörður (Sauðárkrúkur)	17.000.000	17.000.000					Opin á sumrin	
	<b>33.923.037</b>	<b>21.293.037</b>	<b>2.630.000</b>			<b>10.000.000</b>		

<b>Samtals:</b>		<b>33.923.037</b>						
Hlutur Ferðamálastofu	7,8%	2.630.000						
Ríki vegna p&F	0,0%	0						
Ríki annað	0,0%	0						
Hlutur sveitarfélaga	62,8%	21.293.037						
Önnur fjármögnun s.s. sala	29,5%	10.000.000						

**Heild utan p&V** **33.923.037**

## NORÐURLAND EYSTRÁ

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélags	Ferðamála- stofa	Ríki vegna p&v	Ríki annað	Önnur fjármögnun	Opið	Athugasemdir
Fjallabyggð	2.624.000	2.624.000					Opnar allt árið á opnunartíma safnanna.	Bókasöfn á Siglufirði og Ólafsfirði.
Húsavík	4.300.000	1.800.000				2.500.000		Óvíst núna
Langanesbyggð	3.000.000	3.000.000						Íþróttahús
Akureyri (HOF)	21.254.000	12.828.000	3.661.000			4.765.000	Opin allt árið	Hof
Dalvíkurbyggð	1.638.000	1.638.000						Bjarg
Mývatn	17.200.000	1.800.000			2.000.000	13.400.000		Samrekstur
Verrndarsvæði Mývatns og Laxár	12.164.400			12.164.400				
Gjúfrastofa í Ásbyrgi	12.000.000			12.000.000				
	<b>74.180.400</b>	<b>23.690.000</b>	<b>3.661.000</b>	<b>24.164.400</b>	<b>2.000.000</b>	<b>20.665.000</b>		

<b>Samtals:</b>		<b>74.180.400</b>						
Hlutur Ferðamálastofu	4,9%	3.661.000						
Ríki vegna p&F	32,6%	24.164.400						
Ríki annað	2,7%	2.000.000						
Hlutur sveitarfélaga	31,9%	23.690.000						
Önnur fjármögnun s.s. sala	27,9%	20.665.000						
<b>Heild utan p&amp;v</b>						<b>50.016.000</b>		

## AUSTURLAND

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélags	Ferðamála- stofa	Ríki vegna p&V	Önnur fjármögnun	Opnar hluta úr ári	Opnar allt árið	Athugasemdir
Vopnafjarðarhreppur	1.121.686	1.121.686						Kaupvangshús
Egilsstaðir - Landshlutarmiðstöð	5.760.725		2.630.000		3.130.725			Útvistað til rekstraraðila handverksverslunar
Fjarðabyggð í öllum bæjum	2.500.000	2.500.000				Reyðarfjörður Fáskrúðsfjörður Mjólfjörður	Norðfjörður Eskifjörður Stöðvarfjörður	Starfsfólk á öllum stöðum auk upplýsingastands (-i-paðs). Móttökustöð vegna skemmtiferðaskipa á Eskifirði.
Djúpavogshreppur ferðamálafulltrúi	2.450.000	2.450.000				Upplýsingamið- stöð í Sætni	Fyrirspurnum svarað allt árið.	
Fjöttsdalsþérad - Egilsstaðastofa	3.800.000	3.800.000					Tjaldstræð á Egilsstöðum	Tilgangur Egilsstaðastofu er að styrkja og efla upplýsingagjöf um Fjöttsdalsþérad.
Seyðisfjarðar- kaupsstaður	5.086.386	3.491.386	1.595.000			Landamaera- miðstöð	Seyðisfjarðar- höfn	Móttaka farþega Norrænu
Snæfellstofa á Skrúdklaustri	12.000.000			12.000.000				
	<b>32.718.797</b>	<b>13.363.072</b>	<b>4.225.000</b>	<b>12.000.000</b>	<b>3.130.725</b>			
<b>Samtals:</b>		<b>32.718.797</b>						
Hlutur Ferðamálastofu	12,9%	4.225.000						
Ríki vegna p&F	36,7%	12.000.000						
Ríki annað	0	0						
Hlutur sveitarfélaga	40,8%	13.363.072						
Önnur fjármögnun s.s. sala	9,6%	3.130.725						
<b>Heild utan p&amp;V</b>		<b>20.718.797</b>						



## SUDURLAND

Staðsetning	Alls	Hlutur sveitarfélaga	Ferðamála- stofa	Ríki vegna p&V	Ríki annað	Aðrir	Opið	Athugasemdir
Hveragerði	12.087.185	9.057.185	2.630.000			400.000	Opin allt árið	Samreksstur með móttöku skjálftasafns
Mýrdalshreppur	4.000.000	4.000.000					Opin hálf árið	Í Kötlusetri
Árborg	13.587.543	9.500.000				4.087.543		Útvistrað til einkaaðila
Rangárþing eystra	3.625.000	3.625.000						Í Sögusetri
Gamlaúð á Höfn	17.595.000			16.000.000	1.595.000			Hluti af Vatnaölkulspjóðgarði
Skattafellsstofa	26.000.000			26.000.000				Hluti af Vatnaölkulspjóðgarði
Skattarstofa	12.000.000			12.000.000				Hluti af Vatnaölkulspjóðgarði
Surtseyjarfríðland	10.500.000			10.500.000				Í umsjón UST
Fríðland að Fjallabaki	8.395.600			8.395.600				Í umsjón UST
Gullfoss/Geysir/Hveravellir	9.202.000			9.202.000				Í umsjón UST
Þingvallabljóðgarður	64.000.000			64.000.000				
	<b>180.992.328</b>	<b>26.182.185</b>	<b>2.630.000</b>	<b>146.097.600</b>	<b>1.595.000</b>	<b>4.487.543</b>		

Samtals:		180.992.328
Hlutur Ferðamálastofu	1,5%	2.630.000
Ríki vegna p&V	80,7%	146.097.600
Ríki annað	0,9%	1.595.000
Hlutur sveitarfélaga	14,5%	26.182.185
Hlutur annarra	2,5%	4.487.543

<b>Heild utan p&amp;V</b>		<b>34.894.728</b>
---------------------------	--	-------------------

## VATNAJÖKULSPIÓÐGARDUR\*

\*ATH! Líka inni í landshlutatólum – áætlað starfshlutfall landvarða við upplýsingaveitu ekki innfalið.

	Hluttur þjóðgarðs	Ríki/Ferðamálastofa	Opnunartími
<b>Skattafellstofa í Skattafelli</b>	26.000.000		Allt árið
<b>Gamlabúð á Höfn í Hornafirði</b>	16.000.000	1.595.000	Allt árið
<b>Snæfellsstofa á Skriðuklaustri</b>	12.000.000		Alla daga í 5 mánuði; maí til og með sept og 2 daga í viku apr-okt
<b>Gjúfrastofa í Ásbýrgi</b>	12.000.000		Þar er opið alla daga í 6 mánuði; frá miðjum apríl fram í miðjan október
<b>Skattárstofa á Kirkiubæjarklaustri</b>	12.000.000		Þar er opið í 6 ½ mánuði; frá byrjun apríl fram í miðjan október
	<b>78.000.000</b>	<b>1.595.000</b>	

<b>Samtals:</b>			<b>79.595.000</b>
Hluttur þjóðgarðs/ríkis		98,0%	78.000.000
Hluttur sveitarfélaga		0,0%	0
Hluttur Ferðamálastofu		2,0%	1.595.000

## UMHVERFISSTOFNUN\*


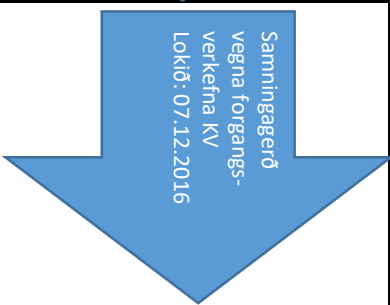
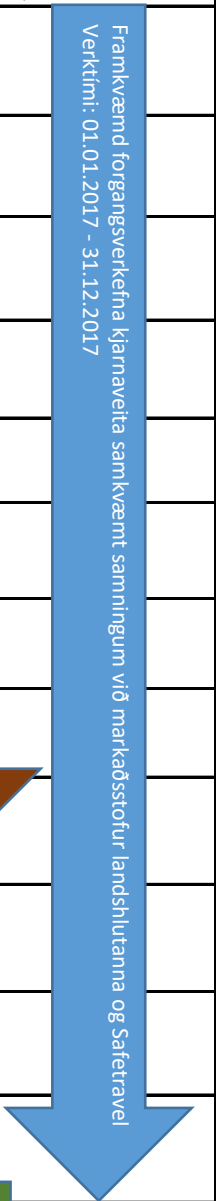
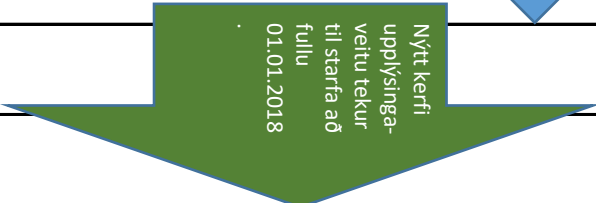
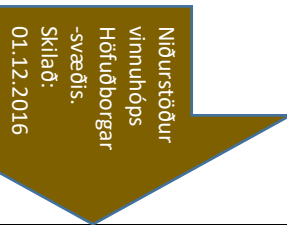
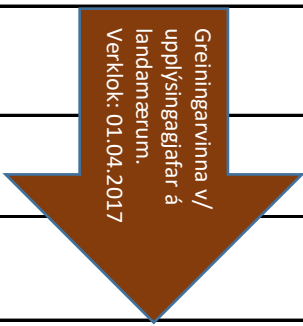
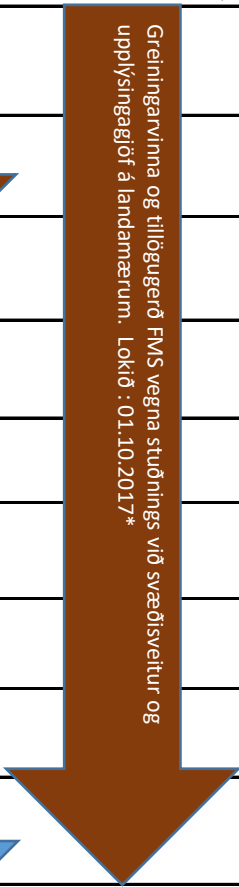
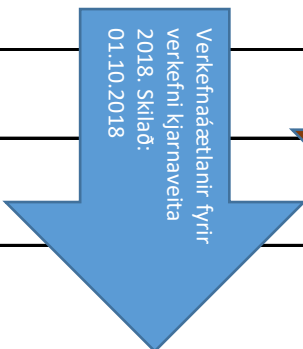
\*ATH! Líka inni í landshlutatölum

Staðsetning	Hluttur þjóðgarðs	Ríki/Ferðamálastofa	Opunartími
Þjóðgarðurinn Snæfellsjökull	18.658.200		Opíð 11 mánuði á ári
Verndarsvæði Mývatns og Laxár	12.164.400	2.000.000	Upplýsingar veittar allt árið
Surtseyjarfríðland	10.500.000		Upplýsingar veittar allt árið
Hornstrandarfríðland	6.855.200		Opíð 8 mánuði á ári (upplýsingamiðstöð í Edinborgarhúsi)
Vatnsfjörður/Dynjandi	8.375.400		Upplýsingar veittar allt árið
Fríðland að Fjallabaki	8.395.600		Upplýsingar veittar allt árið
Geysir/Gullfoss/Hveravellir	9.202.000		Upplýsingar veittar allt árið
	<b>74.150.800</b>	<b>2.000.000</b>	

Samtals:			
Hluttur þjóðgarðs/ríkis		100,0%	76.150.800
Hluttur sveitarfélaga		0,0%	0
Hluttur Ferðamálastofu		0,0%	0

# Viðauki III

## Tímalína verkefnis um upplýsingaveitu til ferðamanna 20116-2018

Nóvember	Desember	Janúar	Febrúar	Mars	Apríl	Maj	Júní	Júlí	Ágúst	Septem.	Október	Nóvem.	Desem.	Janúar>	
2016	2016	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2018	
 <p>Verkefna- áætlanir forgangsver kefna KV Skilað: 25.11.2016</p>		 <p>Samningagerð vegna forgangs- verkefna KV Lokið: 07.12.2016</p>		 <p>Frankvæmd forgangsverkefna klarnaveita samkvæmt samningum við markaðsstofur landshlutanna og Safetravel Verktími: 01.01.2017 - 31.12.2017</p>										 <p>Nýtt kerfi upplýsinga- veitu tekur til starfa að fullu 01.01.2018</p>	
 <p>Niðurstöður vinnuhóps Höfuðborgar -svæðis. Skilað: 01.12.2016</p>		 <p>Greiningarvinnna v/ upplýsingagjafar á landamærum. Verklök: 01.04.2017</p>		 <p>Greiningarvinnna og tillögugerð FMS vegna stuðnings við svæðisveitur og upplýsingagiöf á landamærum. Lokið : 01.10.2017*</p>										 <p>Verkefnaáætlanir fyrir verkefni klarnaveita 2018. Skilað: 01.10.2018</p>	

\* Með fyrirvara um niðurstöðu um tekjuskiptingu ríkis og sveitarfélaga af ferðajónustutekjum

Viðauki IV  
Athugasemdir

Egilsstaðir 26. ágúst 2016

Athugasemdir Austurbrúar vegna skýrslunnar<sup>1</sup>:

„*Þróunarverkefni um endurskoðun á upplýsingaveitu til ferðamanna – drög*“

Austurbrú vill fyrst og fremst lýsa yfir mikilli ánægju með að þessi endurskoðun skuli hafa verið unnin. Óhætt er að segja að þessi málaflökkur hafi verið í lausu lofti og undirfjármagnaður, skort hefur samræmingu á milli landshluta og mikilvægi starfs upplýsingamiðstöðva hefur verið stórlega vanmetin. Með margföldun ferðamanna á síðastliðnum árum hafa viðkvæmir innviðir gefið eftir og fjármagn hefur verið skorið niður fyrir sársaukamörk.

Að fjalla um mikilvægi þessa verkefnis er kannski óþarfi, en þó verður vikið hér aðeins að því. Austurbrú hefur haft umsjá með verkefninu *Landshlutamiðstöð Austurlands* frá upphafi og tók við því verkefni frá Markaðsstofu Austurlands þegar hún rann inn í Austurbrú. Verkefnið að reka landshlutamiðstöð er þjónustustarf og mikilvægi þess að þjálfað starfsfólk og heimamenn eigi í beinum samræðum við ferðamenn sem eru hingað komnir til að njóta landsins og skoða sig um verður ekki metið til fjár. Mikilvægasta verkefni ferðaþjónustu í dag er að tryggja upplýsingar og fræða ferðamenn, ekki síis með öryggi þeirra og verndun landsins í huga.

Austurbrú tekur því undir öll þau sjónarmið sem að baki eru umræddri endurskoðun.

Athugasemdir varðandi einstök efnistöð skýrslunnar

**Kjarnaveitur.** Sú uppstilling á kjarnaveitu og verkefnum hennar sem fram kemur í skýrslunni gefur ekki rétta mynd af þörfinni. Hentugra væri ef framsetning væri á þann máta að fjallað væri um það almenna starf sem kjarnaveitur þurfa að sinna á ári hverju og tilgreina fjármagnið í framhaldi. Því næst mætti tiltaka önnur verkefni sem kjarnaveiturnar þurfa að fara í samhliða daglegum rekstri. Þar ber að nefna verkefni er varða öryggismál, gæða- umhverfis- og fræðslumál, vefmál og stafræna upplýsingaveita, merkingar og auðkenni.

Umrædd verkefni þarf að vinna samhliða á landsvísu eru öll gríðarlega mikilvæg og kalla á aðkomu landshlutanna til framtíðar.

Það er mat Austurbrúar að fjármagn í þennan málaflökk sé stórlega vanmetið í skýrslunni, tvöfalda þarf fé til að tryggja að lágmarki einn heilsársstarfsmann í hverri kjarnaveitu.

---

<sup>1</sup> Sent til Austurbrúar í tölvupósti þriðjudaginn 23. ágúst 2016.



**Svæðisveitur.** Við teljum að fjármagn til svæðisveita sé stórlega vanmetið. Brýnt er að tryggja umtalsvert hærra fé til starfseminnar enda er lagt til að heilsársopnun verði á vel flestum stöðum.

**Landamæramiðstöðvar.** Austurbrú gerir alvarlegar athugasemdir við bæði lýsingu á landamæramiðstöð, starf og fjármagni til þeirra.

Á Íslandi eru tvær landamæramiðstöðvar. Þær eru í eðli sínu mjög ólíkar og er það skýlaus krafa að eftirleiðis verði landamæramiðstöðin á Keflavíkurflugvelli og landamæramiðstöðin á Seyðisfirði aðgreindar með öllu. Skilgreina þarf hvora stöð um sig með þarfagreiningu, starfslýsingu og fjármögnun í samræmi við starf og starfsemi.

Mikilvægt er að átta sig á mismunandi aðstæðum ferðamanna sem koma í gegnum Leifsstöð og þeirra sem koma keyrandi á sínum bílum með Norrænu, fara beint yfir eina af hæstu heiðum landsins (Fjarðarheiði 620 hæð yfir sjávarmáli) og út á þjóðvegina.

Á Seyðisfirði er starfrækt landamæramiðstöð sem tekur á móti tugum þúsunda ferðamanna. Miðstöðin hefur verið rekin að mestu af Seyðisfjarðarkaupstað árum saman og lítið fjármagn komið frá ríkinu. Þar er eftirspurn eftir þjónustu gríðarlega mikil og þurft hefur að lengja opnunartíma að vori og hausti þar sem fjöldi ferðamanna á þeim árstíma er stöðugt að aukast.

Óhætt er að segja að þótt bæði kjarnaveitur og svæðisveitur í landshlutanum þurfi meira fé, þá er þörfin fyrir starf landamæramiðstöðavara á Seyðisfirði ótvíræð. Það er með öllu óhæft að leggja ekki fram betri skilgreiningu á starfsemi hennar og áætlun um fjármagn í samræmi við það.

Austurbrú áskilur sér rétt á frekari athugasemdum áður en skýrslunni verður skilað til ráðuneytis ferðamála. Að óbreyttu, getur Austurbrú ekki samþykkt skýrsluna.

Fyrir hönd verkefnahópsins á Austurlandi, og Austurbrúar



Jónína Brynjólfsson  
**AUSTURBRÚ**

Verkefnastjóri, Austurbrú ses.





Borgarnes 9 september 2016

**Athugasemdir Vesturlandsstofu vegna endurskoðunar á upplýsingarveitu.**

„Próunarverkefni um endurskoðun á upplýsingarveitu til ferðamanna –drög”  
Markaðsstofa Vesturlands fagnar því að endurskoðun á upplýsingarveitu hafi farið fram. Það er orðið tímabært að samræma og bæta þá upplýsingargjöf sem fyrir hendi er. Litlar breytingar hafa verið á fjárveitingum þó svo ferðamannastraumur aukist jafnt og þétt. Mikilvægt er að bæta starf upplýsingarmiðstöðva á landsvísu.

Vesturlandsstofa rekur landshlutamiðstöð í Borgarnesi eins og staðan er í dag. Og fær til þess fjármagn frá ferðamálastofu og sveitarfélögum. Undan farinn tvo ár hefur komist á jafnvægi í rekstri Vesturlandsstofu eftir að samtök sveitarfélaga á Vesturlandi komu að rekstri hennar.

**Athugasemdir:**

**Kjarnaveitur.** Tryggja verður fjárveitingar til kjarnaveita til framtíðar og því heppilegra að lista betur upp rekstrarfé og verkefnafé. Auka þarf fé í þennan flokk til að tryggja að markmiðum kjarnaveitu verði náð.

**Svæðisveitur.** Þegar farið er yfir kortið þar sem svæðisveitur eru upplistaðar vantar upplýsingargjöf sunnanverðu Vesturlandi. Því leggjum við til að Akranes verði bætt við sem svæðisveitu.

Með því að leggja niður landshlutamiðstöð flækist staða Vesturlandsstofu við rekstur upplýsingarmiðstöðvar í Borgarnesi. Líklegast mun Vesturlandsstofa hætta þeim rekstri og bjóða Borgarbyggð þann rekstur. Fjárveitingar til svæðisveita eru stórlega vanmetnar. Hætta er á að þetta muni ekki bæta þjónustu við ferðamenn og því á þvert á markmið þessa verkefnis.

Vesturlandsstofa kallar eftir því að fá niðurstöður í þessa vinnu sem fyrst því eins og staðan er í dag þá er samnings staða landshlutamiðstöðvarinar í uplausn.

Fyrirhönd Vesturlandsstofu  
Kristján Guðmundsson  
Forstöðumaður Vesturlandsstofu.



Ferðamálastofa  
B.t. Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir

## **Endurskoðuð upplýsingaveita til ferðamanna – athugasemdir við drög að lokaskýrslu**

### **Vestfirðir**

Álit vinnuhóps um drög að lokaskýrslu.

Það var álit vinnuhóps á Vestfjörðum að til að fjármagna kjarnaveitu þyrfi um 15 milljónir, var það hugsað sem bæði rekstrar- og verkefnafé. Samkvæmt skýrslu Ferðamálastofu er áætlað að í málaflökkinn fari 50 milljónir og skiptist sú upphæð milli kjarnaveitanna, þetta er því um 6,25 mkr á hverja kjarnaveitu. Það er ljóst að Markaðsstofa Vestfjarða mun ekki geta tekið að sér verkefni kjarnarveitu meðan það er enn undirfjármagnað.

Það var einnig álit vinnuhóps á Vestfjörðum að kostnaður vegna svæðisveita væri í grunninn 15 milljónir, en til lækkunar á því kæmu hugsanleg samlegðaráhrif. Í drögum Ferðamálastofu er aftur á móti gert ráð fyrir því að hver svæðisveita fái einungis um 1,7 mkr. Ólíklegt þykir að sveitarfélögin á Vestfjörðum séu aflögufær til að taka á sinn þann aukakostnað sem þetta nýja kerfi kallar á, sérstaklega meðan þeim er ekki tryggður hlutir í því fjármagni sem skapast vegna aukins ferðamannafjölda.

Í kafla 3.1. er talað um að ríkið fjármagni að öllu leiti upplýsingaveitu innan verndarsvæða. Sveitarfélög sjá um rekstur fólkvanga sem eru friðlýst svæði, einnig gerir Umhverfisstofnun samninga við sveitarfélög um umsjón og rekstur nokkurra verndarsvæða, t.d. í Djúpvogi, Hafnafirði, Garðabæ og Reykjavík og sjá sveitarfélögin að mestu um upplýsingaveitu á þeim verndarsvæðum.

Hugmyndirnar sem settar eru fram í lokaskýrslunni eru mjög góðar og myndu bæta upplýsingagjöf til ferðamanna sem og auka öryggir þeirra. Það er þó ljóst að stoðkerfið í héraði og sveitarfélögin á svæðinu geta ekki borið kostnað vegna þessa nýja kerfis.

Fyrir hönd vinnuhóps á Vestfjörðum

Díana Jóhannsdóttir, hópstjóri



**Markaðsstofa Suðurlands**

Selfossi 8. september 2016

**Efni: Athugasemdir Markaðsstofu Suðurlands vegna skýrslunnar**

*„Þróunarverkefni um endurskoðun á upplýsingaveitu til ferðamanna – drög“*

Við viljum byrja á því að fagna þessari vinnu þar sem stórlega hefur vantað uppá fjármagn og samræmingu á upplýsingagjöf til ferðamanna á landinu öllu. Því hefur mikilvægi þessa málaflokks hingað til verið stórlega vanmetinn.

Varðandi efnistöð skýrslunnar viljum við koma eftirfarandi athugasemdum á framfæri:

Nokkuð óljóst er hvert eiginlegt áætlað fjármagn, hlutverk, skipting verkefna sem og samræming milli mismunandi aðila og landshluta er í skýrslunni. Þannig teljum við sem dæmi að skipta þyrfti upp undirbúningsvinnu og rekstrarfé kjarnaveita með skýrari hætti.

Til að geta tekið efnislega afstöðu til skýrslunnar óskum við eftir:


- Betri útlistun á því hvernig kerfið kemur til með að virka, innan landshluta og sem heild
- Skipting fjármagns og verkefna milli aðila, bæði í kjarnaveitu og svæðisveitna
- Áhrif (ef einhver) á núverandi fjármagn og verkefni innan landshlutans

Þá viljum við ítreka vegna stöðu okkar landshluta sérstaklega að við á Suðurlandi erum í sérstakri aðstöðu í samanburði við aðra landshluta vegna þess gífurlega fjölda ferðamanna sem fara í gegnum okkar upplýsingamiðstöðvar. Því setjum við spurningamerki við þá tillögu skýrslunnar að svæðisveitur á Suðurlandi séu „reknar samhliða og styðji við aðra starfsemi á svæðinu.“ Fram kom í okkar skýrslu að á mörgum stöðum yrði það erfitt í framkvæmd að reka upplýsingaveitu samhliða annarri starfsemi og þyrfti þá að velja þá starfsemi vel.

Þá viljum við ítreka að passa þarf að svæðis- og öryggismiðstöðvar verði ekki hliðarverkefni á þeim stöðum þar sem samreka á upplýsingaveitu með öðru.

Fyrir hönd Markaðsstofu Suðurlands

  
Dagný H. Jóhannsdóttir  
Framkvæmdastjóri

  
Ragnhildur Sveinbjarnardóttir  
Verkefnastjóri

## Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir

**Frá:** arnheidur@nordurland.is  
**Til:** Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir  
**CC:**  
**BCC:**  
**Efni:** Norðurland: Athugasemdir við drög  
**Viðhengi:**  
**Málsnúmer:** 1509197

**Sent:** 9.9.2016 16:09:32

Blessuð

Markaðsstofa Norðurlands tekur undir þær athugasemdir sem hafa komið frá Markaðsstofu Suðurlands. Svo er hér aðeins til viðbótar frá okkur.

- Svæðisveitur þurfa að vera á Húsavík og á Siglufirði mv forsendur þessara niðurstöðu vegna þess að ekki er gert ráð fyrir að öryggismiðstöðvar hefji starfsemi strax
- Er gert ráð fyrir að 55 mkr séu til viðbótar við það fjármagn sem Ferðamálastofa setur nú þegar í rekstur upplýsingamiðstöðva?
- Hefur Ferðamálastofa/ríkið eitthvað um skipulagið að segja í raun því sveitarfélögin reka kerfið (aðeins rúmlega 5% framlag Ferðamálastofu). Verða menn í sveitarfélögunum tilbúnir til að gera þær breytingar sem hér er talað um þ.e. aukin verkefni, aukin mönnun og stærra hlutverk án þess að verulegar fjárhæðir komi strax inn í þennan fjársvelta málaflökk.
- Skil Kjarnaveita á kostnaðaráætlun eru verulega óraunhæf, þ.e. 15. nóvember 2016 eiga Kjarnaveitur sem ekki eru til í dag að skila áætlunum. Á þessum tíma er ólíklegt að búið verði að manna Kjarnaveitur.
- Fjármögnun sem áætluð er í Kjarnaveitur dugar fyrir hlutastarfi en engu verkefnafé. Það verður því að skýra betur hlutverk Ferðamálastofu sem hlýtur að þurfa að greiða fyrir þau verkefni sem unnin verða eða hafa tillögur að leiðum til fjármögnunar. Einnig spurning hvort forgangsraða eigi verkefnum Kjarnaveita í samræmi við fjárveitingar.

Bestu kveðjur/Best regards

Arnheiður Jóhannsdóttir

Framkvæmdastjóri / Managing Director

Markaðsstofa Norðurlands / Visit North Iceland

Hafnarstræti 91, 600 Akureyri

Sími/Tel: 354 462 3300 / Direct: 354 462 3307

Gsm/Mobile: 354 864 6786

#northiceland

[www.nordurland.is](http://www.nordurland.is) / [www.northiceland.is](http://www.northiceland.is)

[www.facebook.com/NorthIceland](https://www.facebook.com/NorthIceland)

[www.youtube.com/NorthIceland](https://www.youtube.com/NorthIceland)

**Mannamót 19. janúar 2017 í Reykjavík - taktu daginn frá!**

**[Visit Mannamót Tourism Workshop in Reykjavík January 19th 2017!](#)**



logo  
tansparen  
t

Athugasemdir vegna endurskoðun upplýsingaveitu – vinnuhópur Reykjanes  
Óformlegir punktar sem koma upp í umræðu um skýrsluna.

- Mikilvægt að skilgreina betur hvað sé átt við með kjarnaveitum, landsmærastöðvum, svæðisstöðvum ofl.
- ef ætti að flokka landamærastöðvar þá væri flugstöðin ekki til þess fallin að sinna því hlutverki heldur ætti að vera jafnvel köld stöð og sinna helst því að koma fólki á næsta áfangastað, t.d. landamærastöð sem staðsett væri m.v. núverandi stöðu, í Duus húsum. Bara það að upplýsingaveita sé staðsett í flugstöð jafngildi ekki sjálfkrafa skilgreiningu á landamærastöð enda bjóði aðstæður ekki uppá þá starfsemi.
- skoða þarf kostnaðarhliðina. Eins og málin eru hjá okkur þá er Reykjanesbær að leggja stæðstan hluta fjármagns í upplýsingamiðstöðina, ef Markaðsstofan ætti að taka yfir hvert ætti hlutverk Rnb að vera? það þyrfti að endurskoða algerlega og fjármagna uppá nýtt myndir ég halda. Þó svo sveitarfélög séu að leggja töluvert fjármagn í upplýsingamiðstöðvar í dag þá þarf að skoða það með tilliti til þeirra breitinga sem lagðar eru til. Sveitarfélög eru líklega ekki tilbúin að færa það fjármagn yfir á aðrar stöðvar.
- Og eins með Markaðsstofurnar, þær starfa á mismunandi grundvelli, væru þær almennt í stakk búnar til að taka við þessu verkefni? ef samræmis á að gæta þarf að skilgreina ekki bara þeirra hlutverk heldur þeirra starfsemi.
- Á bls 3 er talað um að styrkur ferðamálastofu dugi ekki nema fyrir 25-50% af rekstrarkostnaði. Hvernig reiknast það?
- Í kafla 2 bls 5 er farið yfir skilgreiningar á upplýsingaveitum. Vantar skilgreiningar á óformlegum upplýsingamiðstöðum sem okkar hópur ræddi þó töluvert um. Mikilvægi þess að greina þessa staði og telja þá til þess sem skilgreinist sem hluti af „netinu“ undir kjarnaveitu. Við ræddum t.d. mikið um mikilvægi þess að greina þá staði sem ferðamenn leyta til umfram hefðbundar upplýsingamiðstöðvar eins og t.d. sundlaugar (oft við tjaldsvæði) og bensinstöðvar o.sfr.) sem óformlegt tengslanet. Þetta gæti talist til sérhæfingar kjarnaveita t.d. þar sem kjarnaveitur eru bestar til þess fallnar að kortleggja sitt svæði.
- 2.2.2. Fjármögnun. Nú þegar er ríkið að leggja til rúmar 30 m.kr á ári og gert er ráð fyrir að sú fjárhæð hækki um 20mkr. Í kaflanum er talað um að með þessu m50mkr muni dekkja kostnað bæði rekstrar- og verkefnafé. Skv. Viðauka II er kostnaður við rekstur þeirra eininga sem skilgreindar eru sem landshlutamiðstöðvar í dag er um 93.113.377kr á ári. Þetta er fyrir utan ÞogV, Reykjavík (höfðuborgarsvæðið) og norðurland vestra. Og þá má spurja hvor þessi fjárhæð egi að koma í stað fjármagns frá t.d. sveitafélögum þegar veiturnar verði settar undir markaðsstofur, í dag eru flest ef ekki öll sveitafélög að leggja fé í markaðsstofur og mörg hver í upplýsingamiðstöðvar að auki.

Þessa kostnaðargreiningu þarf að skoða eitthvað. Eða í öllu falli að útskýra betur.

- Kort 2 – og kafli 2.5  
Bara talað um Seyðisfj og Leifsstöð, Ekki Rvík flugvöll, Akureyri og Egilsstaði. Falla allir undir þá skilgreiningu sem gefin er upp fyrir landamærastöðvar. Tengja þarf betur saman landamærastöðvar og „next stop info“-a.k.a. kjarnaveitur.

## Um sögn: Þróunarverkefni um endurskoðun á upplýsingaveitu til ferðamanna

Í skýrslu um endurskoðun á upplýsingaveitu til ferðamanna er sett fram heildstæð og kraftmikil tillaga um endurskilgreiningu á hlutverki og uppbyggingu á nýju kerfi upplýsingaveitu til ferðamanna um land allt með það að markmiði að stuðla að öryggi ferðamanna, ábyrgari hegðun og jafnari umferð ferðamanna um landið.

Höfuðborgarstofa vill koma á framfæri eftirfarandi ábendingum varðandi tillöguna:

Mikilvægt er að fram komi að Upplýsingamiðstöð ferðamanna - UMFR er ekki einungis landshlutamiðstöð eins og kemur fram í kafla 1. heldur ber henni formlega samkvæmt samningi við Ferðamálastofu að þjóna landsbyggðinni allri, sem einkonar landsmiðstöð. Hún gegnir einnig hlutverki landamæramiðstöðvar þó hún sé ekki formlega skilgreind sem slík. Flest öll skemmtiferðaskip sem koma til Reykjavíkur hafa viðkomu í Reykjavík. Til viðbótar þjónar Reykjavíkurlflugvöllur einnig sem alþjóðaflugvöllur þ.e. fyrir flug til Grænlands og Færeyja auk þess að vera varaflugvöllur fyrir Keflavíkurlflugvöll.

Sérhæfing kjarnaveita er metnaðarfullt verkefni. Sett er spurningarmerki við þá upphæð sem ætlað er til fjármögnunar á þróun kjarnaveita og sérhæfðum verkefnum þeirra. Gert er ráð fyrir alls 100 milljónum yfir tveggja ára tímabil sem felur í sér bæði rekstrarkostnað- og verkefnafé til kjarnaveitanna. Miðað við þau metnaðarfullu og á sama tíma brýnu verkefni sem útlistuð eru í skýrslunni þykir áætlunin heldur rýr.

Skoða þarf vel með hvaða hætti framkvæma á þann verkefnahluta er snýr að merkingum, auðkenningu og samræmdu útliti. Nýverið hafa sveitarfélögin á Höfuðborgarsvæðinu markað sig sameiginlega undir merkjum Reykjavík loves en allt útlit og viðmót vörumerkisins er byggt á ítarlegum rannsóknum á upplifun ferðamanna á svæðinu. Á sama tíma tekur sú mörkun mið af annari stærri mörkun á áfangastaðnum Íslandi þ.e. Inspired by Iceland. Mikilvægt er að rými sé fyrir landshlutana til að vinna að dýnamískri mörkun sem einkennir þeirra svæði á sama tíma og leitað er leiða til að auðkenna opinberar upplýsingamiðstöðvar og opinbert efni á samræmdan máta.

Höfuðborgarstofa fer fram á að fá að endurreikna kostnað við rekstur UMFR eins og hann er settur fram í fylgiskjali skýrslunnar þannig að útreikningar séu sambærilegir við aðrar upplýsingamiðstöðvar og endurspegli daglega starfsemi. Akureyrarstofa og fleiri tilgreina heildarkostnað við útreikninga á rekstrarkostnaði sínum þ.m.t. þann kostnað er snýr að sölu og bókun ferða. Höfuðborgarstofa fer fram á að fá að endurreikna heildarkostnað við rekstur UMFR með sambærilegum hætti enda er upplýsingamiðlun sambætt við bókun og sölu í þjónustu miðstöðvarinnar þó kostnaður við það síðarnefnda sé sundurgreindur í bókhaldi, og falli á herðar samstarfsaðilans ITA. Heildarkostnaður við rekstur UMFR er **85.000.000 kr.** Til viðbótar er mikilvægt að í lykiltölum og kostnaðargreiningu í kafla 3.1. sé tilgreint að þar falli ekki undir sá kostnaður sem Safe Travel ber þegar í dag sem upplýsingaveita öryggismála. Spurningin er hvort svo ætti þó ekki að vera.

Höfuðborgarstofa fagnar því að komin sé fram áætlun sem ætlað er að tryggja fræðslu til upplýsingafulltrúa en fjárfesting í hæfni starfsmanna er gríðarlega mikilvæg svo tryggja megi áreiðanleika upplýsinga, óhæði, gæði og þar með jákvæða upplifun ferðamanna. Starf upplýsingafulltrúa er viðamikil starf sem ekki er hlaupið í.

Beðið er um að eftirfarandi verði lagfært: Að orðið „Slysavarnarfélagið“ verði sett fyrir framan Landsbjörg á bls. 4 í kafla 1.2; Að Veðurstofu verði bætt við samstarfsaðila í verkefni I á bls. 6 í kafla 2.2.1.; Að í kafla 2.4., síðasta punkti, verði orðið „björgunarsveitir“ tekið út og í staðin sett Safe Travel.

Virðingarfyllst.

Áshildur Bragadóttir

Forstöðumaður Höfuðborgarstofu

Karen María Jónsdóttir

Deildarstjóri upplýsingamiðstöðvar ferðamanna

