



Ferðamálastofa - Stefna 2017-2020

Framtíðarsýn, hlutverk og gildi

Meginmarkmið, leiðir og mælikvarðar



© Ferðamálastofa, desember 2016

Útgefandi: Ferðamálastofa

Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri

Sími: 535-5500 Tölvupóstur: upplýsingar@ferdamalastofa.is

Titill: Ferðamálastofa - Stefna 2017-2020

-Framtíðarsýn, hlutverk og gildi

-Meginmarkmið, leiðir og mælikvarðar

Forsíðumynd: ©Ragnar Th. Sigurðsson.

Kápa: Porthönnun

Inngangur

Ferðamálastofa réðist í að móta stefnu stofnunarinnar fyrir árin 2017-2020 á haustdögum 2016. Við það verkefni var nýtt sú vinna sem unnin hefur verið hjá Ferðamálastofu með reglulegu millibili allt frá árinu 2008 um stefnumótun og stjórnskipulag, framtíðarsýn, markmið og leiðir.

Við stefnumótunarvinnuna kom einnig að góðu gagni sú vinna um stefnumótun málaflokka sem unnin hefur verið á vegum atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis við innleiðingu laga um opinber fjármál.

Sérstök áhersla hefur verið lögð á að greina núverandi stöðu Ferðamálastofu, leggja mat á markmið, leiðir, mælikvarða og árangurvísu, með hliðsjón af breytingum í umhverfi ferðamála, vaxandi ferðamannafjölda o.s.frv.

Í þeirri áherslustefnu sem hér birtist er gerð grein fyrir eftirfarandi efnisatriðum:

- Framtíðarsýn, hlutverk og gildi Ferðamálastofu.
- Meginmarkmið, leiðir og mælikvarðar í starfseminni er varða:
 - Skipulags-, umhverfis- og öryggismál á ferðamannastöðum
 - Gæða- og umhverfismál ferðapjónustufyrirtækja
 - Svæðisbundna þróun
 - Leyfisveitingar og eftirlit
 - Alþjóðlegt samstarf
 - Gagnaöflun og rannsóknir
 - Miðlun upplýsinga og gagna.

Framtíðarsýn Ferðamálastofu

Að tryggja og vinna að faglegri umgjörð um ferðaþjónustu á Íslandi þannig að ferðamenn og landsmenn allir hafi jákvæða upplifun af ört vaxandi atvinnugrein.

Meginmarkmið

Skipulags-, umhverfis- og öryggismál á ferðamannastöðum

Ferðamálastofa stuðlar að uppbyggingu innviða ferðaþjónustunnar með sjálfbæra þróun, gæði og heildarskipulag að leiðarljósi og tekur virkan þátt í að bæta öryggi ferðamanna og aðgengi, samhliða því að tryggja vernd náttúrunnar.

Gæða- og umhverfismál ferðaþjónustufyrirtækja

Ferðamálastofa stuðlar að auknum gæðum, öryggi og umhverfisvitund í íslenskrri ferðaþjónustu með sjálfbæra þróun að leiðarljósi. Viðurkennd gæða- og umhverfisviðmið Vakans eru notuð við uppbyggingu ferðaþjónustu.

Svæðisbundin þróun

Íslensk ferðaþjónusta verði heilsárs atvinnugrein um land allt þar sem landssvæði eru sterkar heildir með sameiginlega sýn og skýra forgangsriðun verkefna á sviði ferðaþjónustu á grunni sjálfbærrar þróunar, nýsköpunar og fagmennsku.

Leyfisveitingar og eftirlit

Ferðamálastofa beitir sér fyrir einföldun og aukinni skilvirkni á sviði leyfisveitinga og regluverks í ferðaþjónustu. Ferðamálastofa sinnir skilvirku eftirliti og stuðlar að jafnræði og heilbrigðri samkeppni á milli ferðaþjónustufyrirtækja, innlendra sem erlendra.

Alþjóðlegt samstarf

Ferðamálastofa kemur fram sem öflugur málsvari Íslands á vettvangi ferðamála og ferðaþjónustu á alþjóðavísu í þeim verkefnum sem falla að verkefnum Ferðamálastofu.

Gagnaöflun og rannsóknir

Ferðamálastofa sinnir gagnaöflun og rannsóknnum í ferðaþjónustu og stuðlar að því að niðurstöður séu nýttar við ákvarðanatöku í greininni, með skýrri framsetningu niðurstaðna og markvissri upplýsingagjöf.

Miðlun upplýsinga og gagna

Ferðamálastofa er þekkt og viðurkennd sem megin gagnaveita íslenskrar ferðaþjónustu og setur gögn fram á skýran og notendavænan hátt.

Hlutverk

Ferðamálastofa er stjórnsýslustofnun sem fer með framkvæmd ferðamála samkvæmt lögum, sinnir lögbundnu eftirliti og daglegri stjórnsýslu á því sviði sem lögin ná til og stuðlar að þróun ferðamála sem atvinnugreinar.

Við vinnum að og fylgjum eftir stefnumörkun í málaflokknum og komum með afgerandi hætti að framkvæmd markaðrar ferðamálastefnu, samræmingu umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, skipulags- umhverfis- og öryggismálum á ferðamannastöðum, svæðisbundinni þróun og alþjóðlegu samstarfi.

Við stuðlum að samstarfi ólíkra aðila í ferðaþjónustu og veitum þjónustu til aðila innan ferðaþjónustunnar á sviði gæða- og umhverfismála, sem og landshlutabundinnar starfsemi á sviði ferðamála.

Gildi

Starfsemi okkar, menning og vinnubrögð markast af þremur gildum:

Fagmennska

Við beitum fagþekkingu okkar í þágu samfélagsins, með vönduðum vinnubrögðum, skýrum verkferlum, skilvirkri sérfræðiaðstoð og þjónustu á grundvelli traustra gagna.

Samvinna

Við leggjum metnað okkar í margháttuð samvinnuverkefni með jákvæðni að leiðarljósi, góðu aðgengi samstarfsaðila að starfsfólki, virku samtali og lausnamiðaðri sýn.

Jákvæðni

Við erum jákvæð í störfum okkar með opnu viðmóti, brosi, hlustun og vilja til lausna.

Skipulags-, umhverfis- og öryggismál á ferðamannastöðum

Ferðamálastofa byggir umhverfisstefnu sína á sjálfbærri og ábyrgri ferðamennsku og þeirri forsendu að náttúra Íslands sé auðlind sem ferðaþjónustan byggir á til framtíðar. Þátttaka Ferðamálastofu í uppbyggingu og skipulagi tekur mið af þeirri stefnu.

Meginmarkmið

- ❑ Ferðamálastofa stuðlar að uppbyggingu innviða ferðaþjónustunnar með sjálfbæra þróun, gæði og heildarskipulag að leiðarljósi og tekur virkan þátt í að bæta öryggi ferðamanna og aðgengi, samhliða því að tryggja vernd náttúrunnar.

Leiðir

- a. Aukinn kraftur verður lagður í störf Ferðamálastofu á sviði hönnunar og skipulags ferðamannastaða.

Mælikvarðar:

Í lok júní 2017 hafa Ferðamálastofa og Skipulagsstofnun skilgreint tækifæri til samstarfs og undirritað yfirlýsingu þar sem verkefni eru skilgreind.

Í lok september 2017 er lokið hádegisfundaröð um faglega þætti uppbyggingar ferðamannastaða (styðja við c-lið).

Í lok júní 2018 er tilbúið námskeið ætlað sveitarfélögum og öðrum hagsmunaaðilum um faglega uppbyggingu ferðamannastaða (mögulega í samvinnu við Skipulagsstofnun og aðrar fagstofnanir).

Í lok júní 2019 hefur námskeið um faglega uppbyggingu ferðamannastaða verið haldið í öllum landshlutum.

- b. Unnið verði áfram að leiðbeiningum, öryggis- og gæðaviðmiðum um merkingar og skilti, uppbyggingu og viðhald stíga, stikun, tröppugerð o.s.frv.

Mælikvarðar:

Í lok júní 2017 hefur leiðbeiningarhefti um gerð göngustíga verið gefið út.

Í lok október 2017 er uppfærslu skiltahandbókar í samvinnu við Umhverfisstofnun lokið.

- c. Ferðamálastofa eykur faglegt starf í öryggis-, aðgengis- og náttúruverndarmálum.

Mælikvarðar:

Í lok janúar 2018 liggur skilgreining á ráðgefandi hlutverki Ferðamálastofu fyrir.

Fyrir lok apríl 2018 standi Ferðamálastofa fyrir málþingi eða ráðstefnu um öryggismál á ferðamannastöðum þar sem stofnunum og aðilum sem málið varðar er stefnt saman.

Gæða- og umhverfismál ferðaþjónustufyrirtækja

Gæði, fagmennska og umhverfisvitund eru nauðsynleg íslenskri ferðaþjónustu svo hún megi dafna og eflast til framtíðar. Markviss fræðsla og þjálfun er undirstaða gæðastarfs.

Ferðamálastofa rekur Vakann, opinbert gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar. Ferðamálastofa vinnur náið með öllum hagsmunaaðilum til að Ísland verði þekkt sem gæðaáfangastaður þar sem fagmennska, umhverfismál og öryggi eru í fyrirrúmi.

Meginmarkmið

- ❑ Ferðamálastofa stuðlar að auknum gæðum, öryggi og umhverfisvitund í íslenskri ferðaþjónustu með sjálfbæra þróun að leiðarljósi. Viðurkennd gæða- og umhverfisviðmið Vakans eru notuð við uppbyggingu ferðaþjónustu.

Leiðir

- Ferðamálastofa eflir þá tiltrú og traust sem Vakinn nýtur og stuðlar að því að kerfið þróist í takt við þarfir greinarinnar þannig að þátttaka í Vakanum sé eftirsóknarverð og mikils virði. Þörf fyrir ný gæðaviðmið er metin reglulega og ný viðmið tekin upp til að þjóna sem best hagsmunum greinarinnar.

Mælikv arðar:

Í lok mars 2017 er endurskoðun viðmiða fyrir ferðaþjónustu aðra en gistingu lokið.

Í árslok 2017 er endurskoðun gistiviðmiða lokið.

Í byrjun árs 2017 eru til sértæk viðmið fyrir íshellaferðir og þyrluferðir.

Í árslok 2018 nýtur Vakinn viðurkenningar Global Sustainable Tourism Council.

- Ferðamálastofa stuðlar að því að samræmi sé á milli gæða- og umhverfisviðmiða Vakans og þeirrar fræðslu/þjálfunar sem ferðaþjónustuaðilum stendur til boða með samstarfi við helstu fræðsluaðila.

Mælikv arðar:

Í árslok 2017 hafa samstarfsaðilar verið valdir á grunni greiningar á samstarfsmöguleikum við fræðsluaðila.

Í lok maí 2018 liggja fyrir samstarfssamningar við valda fræðsluaðila.

- Íslenskir ferðaþjónustuaðilar hafa aðgang að margvíslegu fræðsluefni og fá handleiðslu og ráðgjöf á sviði gæða- öryggis- og umhverfismála í gegnum þátttöku í Vakanum.

Mælikv arðar:

Í lok júní 2019 er lokið uppfærslu á vef Vakans, endurskoðun fræðsluefnis og enskum hluta vefsins.

Í árslok 2020 hefur umferð á vef Vakans aukist um 100% frá árslokum 2016.

Til ársloka 2020 fjölga þátttakendum í Vakanum á hverju ári um 40%.

- d. Markaðs- og kynningarstarf Vakans verður öflugt og markvisst innanlands sem utan til að tryggja sýnileika og virði þátttökunnar.

Mælikvarðar:

Í árslok 2020 vita 50% erlendra ferðamanna, 70% innlendra ferðamanna og 90% ferðapjónustuaðila um Vakann, skv. viðhorfskönnunum.

Svæðisbundin þróun

Ferðamálastofa styður við svæðisbundna þróun ferðaþjónustu í gegnum skilgreind verkefni um land allt, þar sem áhersla er lögð á stuðning, samræmingu, stefnumótun og sjálfbæra þróun. Unnið er í nánu samstarfi við hagaðila á öllum sviðum, bæði opinbera og einkaaðila.

Markmið

- ❑ Íslensk ferðaþjónusta verði heilsárs atvinnugrein um land allt þar sem landssvæði eru sterkar heildir með sameiginlega sýn og skýra forgangsröðun verkefna á sviði ferðaþjónustu á grunni sjálfbærrar þróunar, nýsköpunar og fagmennsku.

Leiðir

- a. Unnar verði stefnumarkandi stjórnunaráætlanir (DMP) um allt land þar sem m.a. er tekið á dreifingu ferðamanna í tíma og rúmi, stýringu í hverjum landshluta og svæðisbundin stoðkerfi ferðaþjónustunnar eflid.

Mælikvarðar:

Í lok júní 2017 er DMP-áætlanagerð hafin um allt landið.

Í árslok 2019 er DMP-áætlanagerð lokið um allt land.

Í árslok 2020 eru DMP-áætlanir komnar til framkvæmdar um allt land.

- b. Endurskoðun á opinberri upplýsingaveitu til ferðamanna. Samræming og fagmennska eflid með áherslu á öryggismál.

Mælikvarðar:

Í árslok 2018 eru allar tillögur úr greiningar- og samræmingarvinnu um innihald og framsetningu öryggisupplýsinga til ferðamanna komnar í framkvæmd.

Í árslok 2018 eru niðurstöður þarfagreiningar vegna stafrænna lausna komnar í framkvæmd og opinber efnisveita, útlit og auðkenni á þessu sviði samræmt.

Í lok janúar 2019 er nýtt kerfi upplýsingaveitu til ferðamanna tekið til starfa.

- c. Ferðamálastofa styður við og leitast við að efla ferðaþjónustuna og stoðkerfi hennar um landið með víðtækum og faglegum stuðningi.

Mælikvarðar:

Í lok febrúar 2017 liggja fyrir endurskoðaðir samningar við markaðsstofur landshlutanna.

Í árslok 2018 liggur fyrir tillaga að einföldun stoðkerfis ferðaþjónustunnar á grundvelli greiningar.

Leyfisveitingar og eftirlit

Til að tryggja sem best gæði og öryggi í íslenski ferðaþjónustu skulu ferðaþjónustufyrirtæki fara að lögum og reglum í allri sinni starfsemi, bæði hvað varðar innri og ytri rekstur. Skýr og einfaldur lagarammi er mikilvægur.

Náin samvinna aðila sem koma að leyfis- og skráningarskyldri starfsemi innan ferðaþjónustunnar er lykilatriði til að þjóna sem best hagsmunum greinarinnar. Það skilar sér í meiri fagmennsku innan greinarinnar og til þeirra gesta sem hingað koma.

Markmið

- Ferðamálastofa beitir sér fyrir einföldun og aukinni skilvirkni á sviði leyfisveitinga og regluverks í ferðaþjónustu.
- Ferðamálastofa sinnir skilvirku eftirliti og eftirfylgni og stuðlar þannig að jafnræði og heilbrigðri samkeppni á milli ferðaþjónustufyrirtækja.

Leiðir

- a. Eftirlit og eftirfylgni Ferðamálastofu verði aukið gagnvart leyfishöfum sem og leyfislausum en leyfisskyldum aðilum. Ferðamálastofa hafi skilvirkari og áhrifaríkari úrræði til að beita viðurlögum vegna leyfislausrar starfsemi eða þegar ferðaþjónustuaðilar gerast brotlegir við lög sem Ferðamálastofa ber að framfylgja.

Mælikvarðar:

Í ársbyrjun 2017 er reglulegt frumkvæðiseftirlit með leyfislausum aðilum stóreflt.

Í árslok 2017 er öllum ábendingum sinnt jafnóðum og þær berast, í samræmi við málshraðareglu stjórnsýslulaga.

Í árslok 2018 hefur verið settur upp möguleiki fyrir nafnlausar ábendingar um leyfislausa starfsemi á vef Ferðamálastofu.

Í lok apríl ár hvert hafi allar ferðaskrifstofur skilað inn gögnum vegna árlegrar endurskoðunar á fjárhæð trygginga vegna sölu alferða.

- b. Ferðamálastofa hafi umsjá með einni leyfisgátt fyrir leyfismál í ferðaþjónustu, sem einfaldar umhverfið og gerir leyfisveitingaferlið skilvirkara.

Mælikvarðar:

Í lok maí 2017 liggja fyrir tillögur að breytingum á lögum og regluverki, m.a. um endurskoðun og einföldun leyfisskilgreininga.

Í árslok 2018 er ein leyfisgátt fyrir leyfi í ferðaþjónustu.

Í árslok 2018 eru fyrir hendi í þjónustugátt Ferðamálastofu endurskoðaðir skilmálar fyrir leyfisumsókn, gerð samninga og gjaldskrá, auk þess sem umsóknarferli Vakans og Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða er þar að finna.

- c. Kannað verður hvort grundvöllur er fyrir eftirliti með komum erlendra ferðaaðila með hópa til Íslands, kannað er hvað önnur lönd eru að gera í þessu sambandi.

Mælikvarðar:

Í lok ágúst 2018 eru erlendar ferðaskrifstofur sem koma til Íslands með hópa skráðar (með fyrirvara um heimildir skv. EES-reglum).

Alþjóðlegt samstarf

Íslenskri ferðaþjónustu er nauðsynlegt að fylgjast með þróun og hræringum í greininni á alþjóðavísu. Ferðamálastofa býr yfir langri reynslu af samstarfi m.a. á vettvangi vestnorrænu ríkjanna (NATA) og þátttöku í starfi Ferðamálaráðs Evrópu (ETC). Ferðamálastofa og VisitScotland hafa átt samstarf um árabil og hefur það verið formgert með tvíhliða samningi. Ennfremur á Ferðamálastofa aðild að norrænu samstarfi og hefur auk þessa tekið þátt í ýmsum verkefnum á vegum Evrópusamstarfs. Á grunni reynslunnar verður alþjóðlegu samstarfi viðhaldið með gagnkvæma miðlun þekkingar og bestu aðferða að leiðarljósi. Mikilvægt er að alþjóðlegt samstarf styðji við og efli önnur verkefni Ferðamálastofu.

Meginmarkmið

- ❑ Ferðamálastofa kemur fram sem öflugur málsvari Íslands á vettvangi ferðamála og ferðaþjónustu á alþjóðavísu í þeim verkefnum sem falla að verkefnum Ferðamálastofu.

Leiðir

- a. Við val á verkefnum á alþjóðavettvangi verði tekið mið af hversu hagnýt þau eru ferðaþjónustu á Íslandi og starfi Ferðamálastofu, áður en gengið er frá skuldbindingum vegna alþjóðlegrar verkefna verði fjármagn og vinnuframlag vegna verkefnanna tryggt.

Mælikvarðar:

Í árslok 2017 hefur Ferðamálastofa skilgreint þau skilyrði (samlegðaráhrif) sem alþjóðleg samstarfsverkefni þurfa að uppfylla.

Í byrjun mars 2018 liggur fyrir matsblað á grundvelli framangreindrar vinnu.

- b. Opinberu samstarfi sem Ferðamálastofa er þegar þátttakandi í, þ.e. NATA, ETC og samstarf við VisitScotland verði viðhaldið ásamt því að gengið verði til fleiri tvíhliða samninga við opinber ferðamálayfirvöld landa sem Ísland á samleið með á sviði ferðamála, samningar miði að því að efla gagnkvæma miðlun þekkingar og bestu aðferða.

Mælikvarðar:

Fyrir byrjun júní 2017 hefur hvert svið Ferðamálastofu greint hvaða verkefni eiga samstarfsfleti við VisitScotland.

Í árslok 2017 liggur fyrir áætlun um samstarf/samtal á grunni framangreindra verkefna.

Í árslok 2017 liggur fyrir áætlun um hvaða efni frá ETC Ferðamálastofa miðlar og með hvaða hætti.

Í árslok 2020 hefur Ferðamálastofa gert a.m.k. einn tvíhliða samning sambærilegan þeim sem gerður var við VisitScotland.

- c. Leitað verði leiða til að efla samstarf Íslands við Alþjóðaferðamálastofnunina, UNWTO, og skoða mögulega þátttöku annað hvort að fullu eða í einstökum verkefnum á vegum samtakanna.

Mælikvarðar:

Í byrjun mars 2017 liggur fyrir áætlun um hvernig Ferðamálastofa tekur þátt í ári UNWTO um sjálfbærra ferðaþjónustu.

Í árslok 2018 liggur fyrir greining á samstarfsmöguleikum íslenskra ferðamálayfirvalda við UNWTO og tillaga Ferðamálastofu til stjórnvalda um samstarf.

Gagnaöflun og rannsóknir

Eitt af hlutverkum Ferðamálastofu er að vinna að gagnaöflun og stuðla að rannsóknum í ferðapjónustu á Íslandi. Verkefni skilgreind í þessum flokki varða bæði talnagögn og landfræðilegar upplýsingar eru til þess fallin að auka þekkingu um ferðamenn og atvinnugreinina, bæta gæði, auka arðsemi, huga að þolmörkum og styrkja innviði greinarinnar.

Meginmarkmið

- ❑ Ferðamálastofa sinnir gagnaöflun og rannsóknum í ferðapjónustu og stuðlar að því að niðurstöður séu nýttar við ákvarðanatöku í greininni, með skýrri framsetningu niðurstaðna og markvissri upplýsingagjöf.

Leiðir

- a. Upplýsingar um ferðamenn og atvinnugreinina, sem bæta gæði, auka arðsemi, huga að þolmörkum og styrkja innviði greinarinnar eru útgangspunkturinn við gagnaöflun og rannsóknir í ferðapjónustu.

Mælikvarðar:

Í maí 2017 liggur fyrir skýr verkáætlun um gagnaöflun og rannsóknir á vegum Ferðamálastofu sem unnið verður eftir til ársins 2020.

Í árslok 2018 liggja fyrir nýjar niðurstöður úr þarfagreiningu um talnagögn og rannsóknir í íslenskri ferðapjónustu.

- b. Framsetning niðurstaðna er samræmd og upplýsingagjöf markviss.

Mælikvarðar:

Í árslok 2017 er samræmd framsetning á niðurstöðum tölulegra gagna unnin á vegum Ferðamálastofu.

Frá miðjum júní 2017 birtast mánaðarlega niðurstöður úr landamærarannsókn á vef Ferðamálastofu og er miðlað til hagsmunaðila með m.a. fréttatilkynningum og umfjöllun í fréttabréfi Ferðamálastofu.

- c. Skýr verkáætlun, samræming og aukin kynning leiði til þess að gögn Ferðamálastofu verði nýtt og vísað til þeirra í opinberri áætlanagerð, s.s. stefnumörkun stjórnvalda, samgönguáætlun, Landsáætlun, Rammaáætlun, Landsskipulagsstefnu, aðalskipulagi sveitarfélaga, umræðum á Alþingi o.s.frv.

Mælikvarðar:

Í árslok 2020 eru gögn og rannsóknir sem varða ferðapjónustu á Íslandi nýtt með skipulegum hætti og vísað til þeirra í allri opinberri áætlanagerð á landsvísu.

Miðlun upplýsinga og gagna

Ferðamálastofa safnar saman margvíslegum gögnum s.s. talnagögnum um ferðamenn og atvinnugreinina, landfræðilegum (kortatengdum) gögnum og gagnasafni um útgefið efni tengt ferðapjónustu. Mikilvægt er að þessu gögn séu til reiðu fyrir þá hagsmunaaðila sem að atvinnugreininni koma, svo sem ferðapjónustuaðila, stjórnásluna, nemendur, greiningaraðila, ráðgjafa og fjölmiðla.

Markmið

- ❑ Ferðamálastofa er þekkt og viðurkennd sem megingagnaveita íslenskrar ferðapjónustu og setur gögn fram á skýran og notendavænan hátt.

Leiðir

- a. Ferðamálastofa stuðlar að hagnýtri notkun upplýsinga til uppbyggingar og markaðssetningar í ferðapjónustu

Mælikvarðar:

Í febrúar 2017 liggur fyrir áætlun um kynningarátak á verkefnum og gögnum Ferðamálastofu.

Í árslok 2017 er búið að leita eftir samstarfi við aðra aðila sem búa yfir ferðapjónustutengdum gögnum um vistun og miðlun niðurstaðna, s.s. Hagstofuna, háskóla og rannsóknastofnanir.

- b. Framsetning niðurstaðna er markviss og skýr og miðar við að gögn nýtist sem best og á sem einfaldastan hátt.

Mælikvarðar:

Á árinu 2017 er búið að móta leiðir til að koma niðurstöðum alþjóðlegra samstarfsverkefna á framfæri við hagaðila.

- c. Ferðamálastofa endurskoðar og bætir upplýsingagjöf til greinarinnar á vef sínum með gagnsæi að leiðarljósi.

Mælikvarðar:

Í fjárhagsáætlun Ferðamálastofu fyrir 2017 er gert ráð fyrir rekstri og þróun upplýsingaveitu og verkefnum henni tengdri í verkefnum stofnunarinnar.

Í byrjun árs 2018 er samræmd framsetning og miðlun á vef Ferðamálastofu, svo sem á kortum, myndritum og gagnatöflum, byggð á reglulegum vefmælingum og niðurstöðum úr notendakönnun á vef Ferðamálastofu.

Frá 1. september 2017 eru gerðar reglulegar vefkannanir á viðhorfi notenda til upplýsinga á vef Ferðamálastofu.



Geirsgata 9 | 101 Reykjavík | Sími 535 5500
Hafnarstræti 91 | 600 Akureyri | Sími 535-5500

upplýsingar@ferdamalastofa.is
www.ferdamalastofa.is

