

FERÐA  
MÁLA  
STOFA  
ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD



ÁRSSKÝRSLA  
2012

# EFNISYFIRLIT

	Ávarp ferðamálastjóra	3			
<b>1</b>	<b>Almennt um starfið á árinu 2012</b>	<b>4</b>	<b>6.</b>	<b>Markaðsmál og vörubrúun</b>	<b>18</b>
1.1.	Hlutverk Ferðamálastofu	4	6.1.	Almennt	18
1.2.	Stefna Ferðamálastofu 2011-2013	4	6.2.	Ísland er með'etta	18
1.3.	Starfsfólk	4	6.3.	Markaðsstarf út um land	18
1.4.	Breytingar á skipan Stjórnarráðsins	6	6.4.	Samtök um sögutengda ferðaþjónustu	18
1.5.	Erlent samstarf	6	6.5.	Krásir - Matur úr héraði	18
	North Atlantic Tourism Association – NATA	6	<b>7.</b>	<b>Rannsóknir og kannanir</b>	<b>19</b>
	Ferðamálaráð Evrópu	6	7.1.	Fjöldi ferðamanna	19
<b>2.</b>	<b>Stjórnsýsla og lögfræði</b>	<b>8</b>	7.2.	Ferðamenn um Keflavíkurflugvöll	19
2.1.	Leyfisveitingar Ferðamálastofu	8	7.3.	Ferðalög Íslendinga innanlands 2011	20
2.2.	Leyfismál og svört atvinnustarfsemi	8	7.4.	Könnun meðal erlendra ferðamanna	20
2.3.	Eftirlit Ferðamálastofu	8	7.5.	Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðaþjónustu	21
2.4.	Endurskoðun á lögunum um skipan ferðamála	9		Upplifun erlendra ferðamanna á nokkrum	
2.5.	Leiðbeinandi reglur um öryggismál kynntar	9		vinsælum ferðamannastöðum	21
<b>3.</b>	<b>Umhverfismál</b>	<b>11</b>	<b>8.</b>	<b>Skýrslur og útgefið efni</b>	<b>24</b>
3.1.	Verkefni í umhverfismálum	11		Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu	24
3.2.	Framkvæmdasjóður ferðamannastaða	11		Leiðbeiningarit fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva	24
	Um Framkvæmdasjóðinn	11		Ársskýrsla Ferðamálastofu 2011	24
	Fjármögnun	11		Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir	24
	Umsóknir um styrki	11		Handbókin "Ísland"	25
	Ráðist í brýn verkefni	11		Til athugunar fyrir þá sem hyggja á rekstur	
3.3.	Styrkir Ferðamálastofu	12		í ferðaþjónustu	25
3.4.	Umhverfisverðlaun	12		Nýtt merki og útlit á kynningarefni	
3.5.	EDEN-verkefnið	12		Ferðamálastofu	25
3.6.	Uppbygging og framtíðarsýn	13	<b>9.</b>	<b>Fundur, ráðstefnur og námskeið</b>	<b>26</b>
<b>4.</b>	<b>Gæðamál</b>	<b>14</b>	9.1.	Ferðamálaþing 2012	26
4.1.	Gæða- og og umhverfiskerfið VAKINN	14	9.2.	Málþing um markaðssetningu innanlands	26
	Uppbygging VAKANS	14	9.3.	Tækifæri í hjólaferðamennsku	26
	Kostir VAKANS	14	9.4.	Ráðstefna um tölfræði í ferðaþjónustu	26
	Almennt um starfið 2012	14	9.5.	Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva	26
4.2.	Flokkun gististaða	15		Ársreikningur Ferðamálastofu 2012	30
4.3.	Flokkun tjaldsvæða	15			
<b>5.</b>	<b>Upplýsinga- og vefmál</b>	<b>16</b>			
5.1.	Gagnagrunnur og Handbókin Ísland	16			
5.2.	www.ferdalag.is	16			
5.3.	Aðrir landkynningarvefir	17			
5.4.	www.ferdamalastofa.is	17			

Útgefandi: Ferðamálastofa  
Ábyrgðarmaður: Ólöf Ýrr Atladóttir  
Umsjón: Halldór Arinbjarnarson  
Hönnun og umbrot: Stíll Prentun: Stéll  
Myndir: Ragnar Th. Sigurðsson, Ferðamálastofa o.fl.

## ÁVARP FERÐAMÁLASTJÓRA

### Ólöf Ýrr Atladóttir



Vöxtur íslenskrar ferðabjónustu á undanförunum misserum hefur verið lyginni líkastur. Fjölgun ferðamanna var umtalsvert meiri hér á landi árið 2012 en í samanburðarlöndum, eða 18,9 miðað við 4% meðaltalsfjölgun í öðrum Evrópulöndum, svo dæmi sé tekið. Á sama tíma bendir allt til þess að ferðabjónustunni sé að takast að snúa við þeirri þróun í átt að aukinni

árstíðasveiflu sem varð staðreynd eftir að hin alþjóðlega efnahagsskreppt fóru að bíta í okkar helstu markaðslöndum. Þannig varð fjölgun ferðamanna á síðasta ársfjórðungi 2012 umtalsvert meiri en meðaltalsfjölgunin á árinu, eða um 30%.

Eins og margrætt er, þá má líkast til tengja þennan aukna áhuga á Íslandi sem áfangastað við ýmsa samverkandi þætti; m.a. hrun gjaldmiðilsins sem í einu vefangi gerði Ísland að mun hagkvæmari áfangastað en áður var, eldgosin í Eyjafjallajökli 2010 og Grímsvötnum 2011, sem vöktu mikla athygli á kvikunni sem gerir Ísland að þessum einstaka áfangastað, og síðast en ekki síst sameiginleg verkefni hins opinbera og atvinnugreinarinnar á sviði markaðssetningar, sem fylgdu athyglinni eftir og breyttu áhuga ferðamanna í athafnir.

Ferðabjónusta skipaði sér á árinu í annað sæti þeirra atvinnugreina sem mestar gjaldyristekjur skapa og bendir allt til þess að hún fari í fyrsta sæti árið 2013, skv. upplýsingum frá Hagstofu Íslands. Umtalsverður fjöldi starfa hefur skapast, mörg auðvitað árstíðabundin, en engu að síður er ferðabjónusta að verða æ margbreytilegri vettvangur framtíðarstarfa um allt land.

Þessi hraði vöxtur skapar aukin verkefni á sviði uppbyggingar og þróunar og kallar á að leitað verði lausna á þeim fjölþætta vanda sem hann getur skapað. Leiða má líkum að því að við hefðum öll þurft að huga meira að uppbyggingu ferðabjónustunnar til lengri tíma lítið um leið og verkefnum á sviði markaðssetningar var rutt af stað. Sú umræða sem hefur vaxið að þunga á undanförunum mánuðum er af hinu góða og sýnir að nú er lag að byggja undir atvinnugrein sem getur skipt verulegu máli um ókomin ár.

Tryggja þarf fjármögnun til uppbyggingar og viðhalds á náttúrulegum áfangastöðum til frambúðar. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða hefur skipt sköpum frá því til hans var stofnað, en nauðsynlegt er að umgjörð hans taki mið af raunverulegum þörfum ferðabjónustunnar hverju sinni.

Taka þarf á svartri atvinnustarfsemi innan ferðabjónustunnar til að tryggja jafna samkeppnisstöðu sem og það að atvinnugreinin skili því til þjóðarinnar sem hún hefur burði til. Á sama tíma þarf að tryggja að skattkerfið verði sem réttlátast, mismuni ekki geirinn innan atvinnugreinarinnar og að öllum breytingum sé gefinn

tími til þess að ferðabjónustuaðilar geti lagað sig að breyttum aðstæðum.

Hlúa þarf að nýsköpun og þróun innan atvinnugreinarinnar um allt land, búa að sprotastarfsemi og styðja við faglega uppbyggingu. Áherslan þarf að vera á gæðastarfsemi sem hefur sjálfbærni og umhverfissvitund að leiðarljósi og þar sem virðing er borin fyrir náttúru landsins og menningu þjóðarinnar í nútíð sem fortíð. Áframhaldandi uppbygging gæða- og umhverfiskerfisins VAKANS er mikilvægur hlekkur í þessari vinnu. Á sama tíma þarf einnig að tryggja rannsóknir og gagnaöflun sem varpa skýrri mynd á stöðu atvinnugreinarinnar hverju sinni, væntingar og langanir okkar vænlegustu markhópa, álag af atvinnugreininni á umhverfi og samfélag og þarf greinarinnar sjálfrar. Ferðamálastofa mun standa fyrir endurskoðun þarfagreiningar á rannsóknum fyrir ferðabjónustuna á árinu 2013, en sú þarfagreining mun vonandi varpa ljósi á þarfir atvinnugreinarinnar í þessum efnunum. Vonandi munu stjórnvöld í framhaldinu bregðast vel við óskum um að stutt verði við þessa nauðsynlegu stoð fyrir framtíðaruppbyggingu.

Ferðamálastofa stóð fyrir öflugri starfsemi árið 2012 eins og fyrri ár. Hæst ber kannski VAKANN og umsvif Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða, en að auki voru margvísleg verkefni á sviði gagnaöflunar, markaðssetningar gagnvart heimamarkaðnum, þjónusta við landshlutana, auk umsvifa vegna leyfisveitinga og eftirlits, sem verða æ mikilvægari þáttur í starfsemi stofnunarinnar. Á því sviði aukast mjög kröfur um að öryggisþátturinn fái auknið vægi í leyfisveitingum og er vonandi að takist að koma þeim þætti í betri farveg, bæði hvað varðar öryggismál ferðabjónustufyrirtækja og öryggismál á ferðamannastöðum.

Ferðamálastofa stóð fyrir því árið 2010 að mörkuð væri stefna í öryggismálum ferðamannastaða á Íslandi. Þá stefnu þarf að endurskoða og fá vilyrði stjórnvalda til að fylgja þeirri endurskoðun eftir með tímasettri og fjármagnaðri aðgerðaáætlun. Sú áætlun gæti átt samhljóm með nauðsynlegri stefnumörkun í skipulagsmálum ferðabjónustunnar almennt á landsvísi.

Með vexti atvinnugreinarinnar eykst eftirspurn eftir fagmenntuðu starfsfólki á öllum sviðum hennar. Tímabært er að yfirvöld menntamála kortleggi stöðu menntunar í atvinnugreininni, kanni hvernig þessum málum er háttað í samkeppnislöndum okkar og móti stefnu til framtíðar, bæði fyrir formlega menntun, sem og óformlega valkosti og endurmenntunarkosti. Æskilegt væri að þar væri kannað með hvaða hætti tryggja megi aukinn samhljóm milli hagnýtrar menntunar og fræðilegrar.

Ferðamálastofa mun á árinu 2013 líta yfir farinn veg, skoða árangur af stefnumótun okkar sjálfra árin 2011-2013 og móta nýja stefnu á þeim grunni. Samstarfsfólk má vera stolt af verkum sínum á undanförunum árum og ég er sannfærð um að framtíðin ber í skauti sér spennandi ný verkefni til stuðnings þessari öflugri atvinnugrein.

# 1. ALMENNT UM STARFIÐ Á ÁRINU 2011

## 1.1. Hlutverk Ferðamálastofu

Ferðamálastofa hefur þrjúþætt skilgreint verkefni í lögum nr. 73/2005 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 ferðamálastofu, samræming umhverfis- og fræðslumála, miðlun upplýsinga, svæðisbundin þróun og alþjóðlegt samstarf.
- Markaðs- og kynningarmál ferðaþjónustu, í samræmi við ákvörðun ráðherra hverju sinni.

## 1.2. Stefna Ferðamálastofu 2011-2013

Stefna Ferðamálastofu var samþykkt og tók gildi í apríl 2011. Byggt var á grunni stefnumótunarvinnu frá árunum 2009 og 2010 sem endurskoðuð var með hliðsjón af nýjum áherslum í starfsemi stofunnar. Markmiðið með vinnu stefnunnar var að:

- Móta framtíðarsýn fyrir starfsemi Ferðamálastofu byggða á greiningu á núverandi stöðu og forgangsröðun verkefna
- Skilgreina í samvinnu við starfsmenn og stjórnendur það skipulag sem þarf til þess að framtíðarsýn og markmið Ferðamálastofu nái fram að ganga
- Veita starfsmönnum Ferðamálastofu tækifæri til að efla færni sína í að skilgreina, skipuleggja og innleiða breytingar
- Sjá til þess að sem ríkust sátt og skilningur ríki um vinnslu verkefnisins, við öflun gagna, mat á sjónarmiðum hagsmunaaðila, mótun og framkvæmd tillagna.
- Í greinargerð með stefnunni koma m.a. fram eftirfarandi þættir:
  - Áherslur stofnunarinnar eru skilgreindar til næstu 2ja-3ja ára
  - Lagt er mat á starfsemi, samstarf og boðleiðir innan stofnunarinnar
  - Markmið og verkefni eru skilgreind og tímasett.
  - Jafnframt voru samþykkt sérstök starfsmannastefna, eineltis-stefna og jafnréttisjónarmið Ferðamálastofu. Stefnan verður endurskoðuð á árinu 2013.

## 1.3. Starfsfólk

Líkt og undanfarin sumur tók Ferðamálastofa þátt í átaki Velferðarráðuneytisins og Vinnuárástofnunar um sumarstörf sem eru opin öllum námsmönnum, sem eru á milli anna eða skólastiga, og þeim sem eru á atvinnuleysisstrá. Störfin voru hluti af tímabundnu átaksverkefni á vegum ráðuneyta og undirstofnana þeirra. Hjá Ferðamálastofu var um að ræða fimm störf sem tengdust leyfismálum, VAKANUM, gagnagrunni Ferðamálastofu og umhverfismálum.

Í árslok störfuðu 13 starfsmenn hjá Ferðamálastofu.

Að auki voru nokkrir starfsmenn í tímabundnum verkefnum eða störfuðu hluta af árinu en það voru: Anna María Þórhallsdóttir, Atli Sigþórsson, Ásdís Eyrún Sigurgeirsdóttir, Elvar Jónsson, Harpa María Wenger, Jakobína Elva Káradóttir og Jón Ágúst Þorsteinsson.



Alda Þrastardóttir  
verkefnastjóri  
Reykjavík



Áslaug Briem  
verkefnastjóri gæðamála  
Reykjavík



Elias Bj. Gíslason  
forstöðumaður  
Akureyri



Elín Svava Ingvarsdóttir  
verkefnastjóri  
Akureyri



Halldór Arinbjarnarson  
upplýsingastjóri  
Akureyri



Helena Þ. Karlsdóttir  
lögfræðingur  
Akureyri



Hulda Jónsdóttir  
verkefnastjóri  
Akureyri



Katrín Gylfadóttir  
verkefnastjóri  
Reykjavík



Oddný Þóra Óladóttir  
rannsóknastjóri  
Reykjavík



Ólóf Ýrr Atladóttir  
ferðamálastjóri  
Reykjavík



Sigrún Hlín Sigurðardóttir  
þróunarstjóri markaðsmála  
Reykjavík



Sveinn R. Traustason  
umhverfisstjóri  
Reykjavík



Sólrún Anna Jónsdóttir  
rekstrarstjóri  
Reykjavík





## 1.4. Breytingar á skipan Stjórnarráðsins

Í byrjun september tóku gildi breytingar á skipan ráðuneyta í Stjórnarráði Íslands. Ferðamálastofa heyrði frá þeim tíma undir nýtt atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneyti sem til varð með sameiningu iðnaðarráðuneytis, efnahags- og viðskiptarráðuneytis og landbúnaðar- og sjávarútvegsráðuneytis.



## 1.5. Erlent samstarf

### North Atlantic Tourist Association – NATA

Ferðamálasamstarf Íslands, Færeyja og Grænlands hefur staðið um árabíl og var ný skipan þess ákveðin í lok árs 2006 með stofnun NATA - North Atlantic Tourism Association. Megináherslan í NATA samstarfinu snýr að eflingu ferðapjónustu í löndunum þremur. Nýr samningur um NATA-samstarfið var undirritaður í árslok 2010 og tók gildi 1. janúar 2011.

Í þessum nýja samningi eru mörkuð sex meginvið starfseminnar: þróun opinbers regluverks á sviði ferðamála í löndunum þremur; markaðssetning vestnorrænnar ferðapjónustu innan landanna þriggja, en hluta af samningsfénu er ætlað að styrkja ferðir m.a. skólahópa á milli landanna til að auka samstarf skóla og bæta þekkingu á löndunum hjá ungu fólki; samstarf á sviði umhverfis- og gæðamála sem og uppbygging fagþekkingar; sameiginleg markaðssetning; úthlutun styrkfjár; og áframhaldandi styrking og þróun Vestnorden Travel Mart.

Á árinu var ýmissa leiða leitað til að efla starf NATA og gera það markvissara. Starfsmaður var ráðinn í hlutastarf sem hefur aðsetur í Færeyjum. Unnið var að nýjum og öflugum vef, sem opnaður var á árinu og fara allar umsóknir nú þar í gegn á rafrænum eyðublöðum.

Þrír Íslendingar sátu í stjórn NATA árið 2012 fyrir hönd Íslands. Fulltrúar Íslands í stjórninni voru: Áslaug Alfreðsdóttir, Sigríður Ólöf Kristjánsdóttir og Ólöf Ýrr Atladóttir, sem tók við stjórnarformennsku í upphafi árs 2011 og gegndi henni til ársloka 2012.

### Ferðamálaráð Evrópu

Ferðamálastofa hefur í áratugi verið aðili að Ferðamálaráði Evrópu (European Travel Commission - ETC) fyrir Íslands hönd. ETC var stofnað árið 1948 og innan samtakanna eru nú 33 ferðamálaráð jafnmargra þjóða.

Helstu hlutverk ETC:

- Markaðssetja Evrópu á fjærmörkuðum, einkum Bandaríkjunum, Kanada, Brasilíu og Kína
- Markaðsrannsóknir og gagnaöflun
- Efla tengsl og faglegt samstarf aðildarlandanna
- Samstarf við önnur samtök og stofnanir, svo sem Evrópuráðið, Alþjóða ferðamálaráðið (UNWTO) o.fl

Á árinu sótti ferðamálastjóri almennan aðildarfund ETC og rannsóknastjóri sótti árlega ráðstefnu rannsóknahóps ETC (ETC Market Intelligence Group - MIG). Þá vann upplýsingastjóri sem fyrr með markaðsdeild ETC að þróun [visiteurope.com](http://visiteurope.com)-vefsins og sá um efni frá Íslandi í mánaðarlegt fréttabréf.





## 2. STJÓRNSÝSLA OG LÖGFRÆÐI

### 2.1. Leyfisveitingar Ferðamálastofu

Útgáfa leyfa og skráning á starfsemi eru á meðal verkefna Ferðamálastofu lögum samkvæmt. Sækja ber um leyfi til Ferðamálastofu vegna starfsemi ferðaskrifstofa, ferðaskipuleggjenda og skráningar fyrir starfsemi bókonarþjónustu og upplýsingamiðstöðva, en það fyrirkomulag var tekið upp við gildistöku nýrra laga um skipan ferðamála í ársbyrjun 2006. Fyrsta skírteinið var gefið út 6. febrúar það ár og í júlí 2012 náðist sá áfangi að 500 ferðaskipuleggjendaleyfið var afhent. Í árslok 2012 voru ferðaskrifstofur 176 talsins og ferðaskipuleggjendur 536. Í meðfylgjandi töflu má sjá þróun í fjölda útgefinna leyfa.

Yfirlit yfir útgefin leyfi	2011	2012
<b>Ferðaskrifstofuleyfi í árslok</b>	138	167
Ný leyfi útgefin á árinu	12	30
<b>Ferðaskipuleggjendaleyfi í árslok</b>	430	536
Ný leyfi útgefin á árinu	97	105
<b>Upplýsingamiðst./bókonarþjón. í árslok</b>	105	129
Ný leyfi útgefin á árinu	34	28

Tafla 1

### 2.2. Leyfismál og svört atvinnu-starfsemi

Eins og víða hefur komið fram er svört atvinnustarfsemi í ferðaþjónustu áhyggjuefni og nauðsynlegt er að stöðugt eftirlit sé með leyfisskyldri starfsemi. Þeir sem ekki hafa tilskilin leyfi stunda ólöglega starfsemi. Mikilvægt er að neytendur séu meðvitaðir um hvaða ferðaþjónustuaðilar hafi tilskilin leyfi og beini viðskiptum sínum til þeirra. Leyfisveiting er ákveðinn gæðastimpill og staðfesting á því að viðkomandi sé með lögbundið leyfi. Leyfi eru því ákveðin meðmæli með starfsemi, veita aðhald og með því eru ákveðnir hagsmunir neytenda verndaðir.

Í Ferðamálaáætlun 2011-2012 kemur fram að upplýsingar um leyfisskylda aðila eru í sumum tilfellum ekki aðgengilegar og telja margir umhverfi leyfisveitinga flókið og ómarkvisst. Meðal aðgerða sem kveðið er á um er heildstæð skráning og yfirlit leyfa. Markmiðið er að öll leyfi sem þarf til reksturs fyrirtækja í ferðaþjónustu verði skráð, sýnileg og aðgengileg á einum stað. Þar verði hægt að ganga bæði að upplýsingum um hvaða leyfi þarf til reksturs og einnig hverjir eru með leyfi. Lagt er til að settur verði upp gagnagrunnur þar sem leyfisveitendur hafa samstarf um að skrá veitt leyfi og einnig hægt að sækja um starfsleyfi vegna

ferðaþjónustu. Þótt ekki sé líklegt að slíkur grunnur einn og sér dugi til að uppræta svarta atvinnustarfsemi væri engu að síður æskilegt að koma honum á koppinn.

### 2.3. Eftirlit Ferðamálastofu

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

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



## 2.4. Endurskoðun á lögum um skipan ferðamála

Þar sem mikill vöxtur hefur verið í ferðaþjónustunni frá því að núverandi lög voru sett árið 2005 og fjöldi leyfa hefur margfaldast er mikilvægt að styrkja grunngerð og innviði ferðaþjónustunnar sem m.a. lýtur að löggjöf, leyfis-, gæða- og öryggismálum. Í ljósi reynslunnar er mikilvægt að gera breytingar á lögum um skipan ferðamála til samræmis við breyttar og auknar kröfur samfélagsins.

Frumvarp til breytinga á lögum um skipan ferðamála var lagt fram á síðasta kjörtímabili og var vísað til atvinnuveganefndar eftir fyrstu umræðu. Ekki náðist að ljúka afgreiðslu þess fyrir þinglok en talsverðar athugasemdir bárust frá ýmsum aðilum innan ferðaþjónustunnar. Breytingartillögur frumvarpsins eru einkum tvenns konar, annars vegar eru lagðar til breytingar sem snúa að stjórnýslu ferðamála og hins vegar eru lagðar til breytingar sem lúta að öryggi ferðafólks og eftirliti með þeim sem bjóða fram ferðir, en aðkallandi er orðið að gera auknar öryggiskröfur til þeirra aðila sem bjóða upp á ferðir. Þannig eru í frumvarpinu ákvæði sem kveða á um skyldur ferðaskipuleggjenda og ferðaskrifstofa að útbúa öryggisáætlun þar sem fram kemur mat á áhættu þeirra ferða sem boðnar eru til sölu, lýsing á því hvernig viðkomandi aðili hyggist bregðast við beri vá að höndum í ferðinni og verklagsreglur við framkvæmd ferða. Samhliða framan-

greindum breytingatillögum var talið nauðsynlegt að auka eftirlit með þeim sem starfa í ferðaþjónustu og enn fremur er lagt til að leyfi samkvæmt lögum verði tímabundin til fimm ára í senn en ekki ótímabundin líkt og nú er.

Ef breytingar á lögum ná fram að ganga hvað varðar öryggisáætlanir mun eftirlit stofnunarinnar með leyfisskyldum aðilum aukast til muna. Ferðamálastofa hefur lagt til að eftirlitin verða sinnt í tengslum við samsvarandi starfsemi VAKANS, hins nýja gæða- og umhverfiskerfis ferðaþjónustunnar, sem Ferðamálastofa hefur umsjón með.

## 2.5. Leiðbeinandi reglur um öryggismál kynntar

Samhliða vinnu við nýtt frumvarp var unnið að gerð reglugerðar um öryggismál. Starfshóp skipuðu fulltrúar frá Ferðamálastofu, Samtökum ferðaþjónustunnar, Landsbjörg og Félagi leiðsögmanna. Á meðan frumvarpið biður afgreiðslu Alþingis ákvað Ferðamálastofa að birta leiðbeinandi reglur um öryggismál sem byggðar eru á grunni reglugerðarinnar. Tilgangurinn er að kynna þær auknu kröfur sem væntanlegar verða gerðar, nýta tímann þar til bindandi reglugerð verður sett til að fá athugasemdir frá greininni og sníða af þá hnökra sem upp kunna að koma. Reglurnar voru kynntar í apríl 2013 og voru fyrirtæki hvött til að tileinka sér þær sem fyrst.







## 3. UMHVERFISMÁL

### 3.1. Verkefni í umhverfismálum

Umhverfismál eru samkvæmt lögum um skipan ferðamála eitt af verkefnum Ferðamálastofu. Tvö af fjórum meginmarkmiðum Ferðamálaáætlunar 2011-2020 lúta að umhverfismálum, en þar segir m.a. að íslensk náttúra sé auðlind ferðaþjónustunnar og mikilvægt sé að byggja upp, vernda og viðhalda ferðamannastöðum um allt land. Þá segir að uppbygging innviða ferðaþjónustunnar miði að því að vernda náttúru Íslands og ferðamálaáætlun stefni að því að innleiða hugarfar sjálfbærni og ábyrgðar á náttúru og menningu landsins.

Ferðamálastofa sinnir fjölþættum verkefnum á sviði umhverfismála sem byggja á stefnu og markmiðum Ferðamálastofu og Ferðamálaáætlunar. Má þar til dæmis nefna:

- Umsjón með Framkvæmdasjóði ferðamannastaða.
- Úthlutun styrkja til úrbóta í umhverfismálum.
- Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu.
- Fræðslustarf, svo sem útgáfu leiðbeininga- og fræðslurita.
- EDEN – European Destinations of Excellence.
- Samstarfs- og þróunarverkefni.
- VAKANN – gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar.
- Ráðgjöf.

### 3.2. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða

#### Um Framkvæmdasjóðinn

Framkvæmdasjóður ferðamannastaða tók til starfa 8. ágúst 2011 en sjóðurinn er í vörslu Ferðamálastofu sem annast rekstur hans, þ.m.t. framkvæmd úthlutana úr sjóðnum, uppgjör, bókhald og gerð ársreikninga. Í stjórn sjóðsins eru fjórir fulltrúar skipaðir af iðnaðarráðherra til tveggja ára í senn. Samkvæmt lögum um Framkvæmdasjóð ferðamannastaða er markmið og hlutverk sjóðsins að stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun ferðamannastaða í opinberrri eigu eða umsjón um land allt. Þá skal með fjármagni úr sjóðnum leitast við að tryggja öryggi ferðamanna og vernda náttúru landsins. Einnig er sjóðnum ætlað að fjölga viðkomustöðum ferðafólks til að draga úr álagi á fjölsóttu ferðamannastaði.

Fjármagni úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða skal varið til:

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

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

#### Fjármögnun

Tekjur Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða eru 3/5 hlutar gistináttaskatts, en 2/5 hlutar gjaldsins renna til Umhverfis- og auðlindaráðuneytisins, sem ráðstafar sínum hluta til þjóðgarða og friðlýstra svæða. Í fjárlagafrumvarpi 2013 er gert ráð fyrir að gistináttaskatturinn skili 126 milljónum króna. Jafnframt er gert ráð fyrir því í fjárfestingaáætlun ríkisstjórnarinnar að næstu þrjú árin (2013-2015) verði að auki árlega varið 500 milljónum króna í gegnum Framkvæmdasjóð ferðamannastaða til uppbyggingar ferðamannastaða og 250 milljónum króna til innviða friðlýstra svæða.

#### Umsóknir um styrki

Auglýst var eftir umsóknum um styrki úr sjóðnum í fyrsta sinn í október 2011. Alls bárust 124 umsóknir og nam heildarupphæð styrkumsókna tæpum 455 milljónum króna. Úthlutun fór fram í febrúar 2012 þar sem úthlutað var styrkjum til 30 verkefna að upphæð 69 milljónir króna. Verkefni sem hlutu styrki voru fjölbreytt. Þriðjungur styrkþega fékk þá upphæð sem hann sótti um en aðrir fengu styrk til ákveðinna verkþátta og voru styrkupphæðirnar á bilinu 250 þúsund til 5 milljóna króna. Í júní 2012 var auglýst eftir styrkjum fyrir næstu úthlutun og fór úthlutun fram í ársbyrjun 2013. Þá fengu 44 verkefni styrk að heildarupphæð 150 milljónir króna. Lista yfir styrkþega má nálgast á [ferdamalastofa.is](http://ferdamalastofa.is).

#### Ráðist í brýn verkefni

Í aðdraganda að stofnun sjóðsins setti Ferðamálastofa saman forgangslista yfir þá ferðamannastaði þar sem brýnast þótti að fara í uppbyggingu, viðhald og verndun náttúrunnar fyrir ágangi ferðamanna. Listi Ferðamálastofu byggði m.a. á rauðlista Umhverfisstofnunar, tillögum forstöðumanna Markaðsstofa landshlutanna, Samtaka ferðaþjónustunnar, Ferðamálasamtaka Íslands og reynslu starfsmanna Ferðamálastofu. Listinn kom sér vel við yfirferð umsókna enda fengu margir staðir á forgangslista hæstu styrki úr Framkvæmdasjóði ferðamannastaða við þær úthlutanir sjóðsins sem fram hafa farið.

### 3.3. Styrkir Ferðamálastofu

Ferðamálastofa hefur úthlutað styrkjum vegna úrbóta á ferðamannastöðum árlega frá árinu 1995. Á þessum tíma hefur Ferðamálastofa varið yfir 700 milljónum króna til fjölbreyttra framkvæmda á um 300 stöðum á landinu, hin síðari ár eingöngu í formi styrkja en áður kom stofnunin sjálf að sumum stærri framkvæmdum. Sívaxandi áhersla hefur verið lögð á skipulag og hönnun ferðamannastaða, öryggismál og aðgengi fyrir alla.

Í febrúar var auglýst eftir umsóknum um styrki til smærri verkefna til úrbóta í umhverfismálum á ferðamannastöðum. Í auglýsingu kom fram að áhersla væri á verkefni er tengjast uppbyggingu og vörubrúun göngu- og hjólaleiða, bættu aðgengi og öryggi ferðamanna og söguferðamennsku. Hámarksupphæð hvers styrks var 800 þúsund krónur og var hann ætlaður fyrir efniskostnaði og/ eða hönnun. Alls bárust 75 styrkumsóknir að heildarupphæð 49 milljónir króna. Til úthlutunar voru átta milljónir króna og fengu 24 verkefni styrk.

Í september var auglýst eftir umsóknum um sérstaka styrki til skipulags og hönnunar áfangastaða fyrir ferðamenn, sem lið í þeirri viðleitni stofnunarinnar að styðja við heildstæða uppbyggingu ferðamannastaða. Áður hafði hluta af árlegri styrkuppþæð „til úrbóta á ferðamannastöðum“ verið varið í þennan mikilvæga þátt. Þessum fjármunum var jafnframt ætlað að nýtast þeim sem ekki geta sótt um í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða vegna þeirrar umgjörðar sem sjóðnum er sköpuð í lögum. Í auglýsingu um styrkina var lögð áhersla á heildaryfirbragð áfangastaðar þar sem staðarvitund og vistvæn nálgun eru sett í öndvegi. Í nóvember var úthlutað fimm styrkjum, samtals að upphæð 10 milljónir króna. Áætlað er að styrkir sem þessir verði aftur í boði á árinu 2013.

### 3.4. Umhverfisverðlaun

Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu voru veitt í 18. sinn þann 23. september og komu þau að þessu sinni í hlut Grand hótél Reykjavík. Ólöf Ýrr Atladóttir afhenti verðlaunin við athöfn á Ferðamálaþingi 2012 í Hörpunni. Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu hafa verið veitt frá árinu 1995 til ferðapjónustufyrirtækja eða einstaklinga í ferðapjónustu sem þótt hafa skara framúr á sviði umhverfismála. Verðlaunin eru hugsuð sem hvatning og áminning til þeirra sem stunda ferðapjónustu um að huga vel að umhverfinu í allri starfsemi sinni.

### 3.5. EDEN-verkefnið

Ferðamálastofa er fyrir Íslands hönd aðili að Evrópska EDEN-verkefninu, sem stendur fyrir „European Destination of Excellence“. Markmið verkefnisins er að vekja athygli á gæðum, fjölbreytileika og sameiginlegum einkennum evrópskra áfangastaða og kynna til sögunnar nýja, lítt þekktu, áfangastaði vítt og breitt um Evrópu þar sem áhersla er lögð á ferðapjónustu í anda sjálfbærni.

Fá árinu 2007 hefur fimm sinnum verið haldin samkeppni um gæða áfangastaði í Evrópu og er nýtt þema á hverju ári. Einn staður er valinn frá hverju þátttökulandi og hefur Ísland verið með í tvö síðustu skiptin, 2010 og 2011. Þema ársins 2010 var „Sjálfbær ferðapjónusta tengd vatni“ (Sustainable Aquatic Tourism). Nokkrar áhugaverðar tillögur bárust en dómnafnd valdi Vestfirði og Vatnavini Vestfjarða EDEN sem fulltrúa fyrir hönd Íslands. Árið 2011 var þemað „Ferðapjónusta og endurnýjun svæða“ (Tourism and Regeneration of Physical Sites) og var Stykkishólmsbær fulltrúi Íslands.



Afhending umhverfisverðlauna, talið frá vinstri: Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri; Ólafur Torfason, Salvör Brandsdóttir og Ingólfur K. Einarsson, öll frá Grand hótél, og Sveinn Rúnar Traustason, umhverfisstjóri Ferðamálastofu.





Annar tilgangur EDEN-verkefnisins er að mynda tengslanet þeirra staða sem öðlast útnefningu. Þannig geti staðir aukið samvinnu sína á milli, skipst á upplýsingum, deilt góðum ráðum o.s.frv., öllum til hagsbóta. Á árinu var tekin ákvörðun um að stækka tengslanetið enn frekar og bjóða stöðum sem orðið hafa í 2. sæti samkeppni viðkomandi lands þátttöku. Þar með bættust við tveir nýir íslenskir EDEN-staðir. Þetta eru Húsavík, sem varð í 2. sæti árið 2010 og Borgarfjörður eystri, sem varð í 2. sæti 2011.

Í byrjun árs 2013 var auglýst eftir þátttakendum í samkeppni þess árs en þema ársins 2013 er „Aðgengilegir ferðamanna-staðir“. Verðlaunaafhendingin og sýning með kynningu á öllum verðlaunaáfangastöðunum fer fram í Brussel haustið 2013.

Þá var einnig opnuð ný Facebook-síða fyrir verkefnið. Þar verður hægt að fylgjast með því sem er á döfinni og nálgast helstu upplýsingar og skiptast á skoðunum. Slóðin er <http://www.facebook.com/edenislandi>.

### 3.6. Uppbygging og framtíðarsýn

Lengi hefur verið talað um að það sem standi uppbyggingu ferðamannastaða hvað mest fyrir þrífum sé vöntun á heildstæðri stefnumörkun og skipulagi sem hægt er að vinna markvisst eftir, sem og nauðsynlegum rannsóknum og greiningum til að byggja skipulag og stefnumörkun á.

Ferðamálastofa hefur á síðustu árum brugðist við þessu með ýmsu móti og hefur sumt verið nefnt hér að framan. Þannig hefur verið sérstök áhersla á skipulagsmál og hönnun í styrkveitingum frá 2009, ýmis rannsóknaverkefni hafa verið styrkt, vinna við kortlagningu auðlinda ferðapjónustunnar hefur verið sett af stað, gefin hafa verið út leiðbeiningarrit, málþing haldin og útbúinn listi yfir helstu staði á landinu sem ferðamenn venja komur sínar á og þeir flokkaðir eftir verkefnum og mikilvægi. Mjög víða er verk að vinna og má t.d. nefna að athuganir Ferðamálastofu hafa sýnt að örfáir ferðamannastaðir hafa deiliskipulag, hönnun tekur almennt ekki á heildarmynd staða og ástandi margra staða er ábótavant. Meðal verkefna næstu ára er því að marka stefnu til framtíðar fyrir fjölsóttustu ferðamannasvæðin og horfa þar til lengri tíma. Víða þarf að bæta innviði, ásýnd og umhverfisleg gæði ferðamannastaða, og tryggja öryggi og jákvæða upplifun ferðamanna eins vel og kostur er. Öryggismálin eru raunar vaxandi áhersluþáttur og þarf í því sambandi að horfa sérstaklega til þeirra ferðamanna sem ekki ferðast akandi. Uppbygging nýrra segla sem tekið geti álagið af fjölförnustu ferðamannastöðunum er heldur ekki ný umræða en þarf stöðugt að halda vakandi.



## 4. GÆÐAMÁL



### 4.1. Gæða- og umhverfiskerfið VAKINN

Í lok febrúar náðist merkur áfangi í sögu íslenskrar ferðaþjónustu þegar gæða- og umhverfiskerfið VAKINN var tekið í notkun. Þróuð hafa verið gæðaviðmið fyrir allar greinar ferðaþjónustu á Íslandi en í fjölmörg ár hefur verið rætt um nauðsyn á slíku kerfi. Markmiðið með VAKANUM er að auka gæði og öryggi í ferðaþjónustu á Íslandi með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðaþjónustufyrirtækja. Þannig er kerfið fyrst og fremst verkfæri til að aðstoða þátttakendur við að auka gæði og öryggi. Þetta er gert með hjálpargögnum og leiðsögn. Ferðaþjónustuaðilar eru ekki skyldugir að taka þátt í VAKANUM en styrkleikar kerfisins eiga einmitt að felast í því að kostir þess séu öllum augljósir.

VAKINN er afsprengi þróunarverkefnis sem iðnaðarráðuneytið fól Ferðamálastofu og Nýsköpunarmiðstöð Íslands að vinna að hausti 2008. Verkefnið er unnið í náinni samvinnu við Samtök ferðaþjónustunnar og Ferðamálasamtök Íslands og þannig hefur skapast breið samstaða innan greinarinnar um þennan mikilvæga málaflokk. Þá lögðu fjölmörg ferðaþjónustufyrirtæki lóð sitt á vogarskálina í undirbúningsferlinu. Byggt er á kerfi frá Nýja-Sjálandi er kallast Qualmark og þykir hafa heppnast afar vel fyrir ferðaþjónustuna þar í landi.

#### Uppbygging VAKANS

##### Gæðakerfið skiptist í tvo flokka:

- Stjórnuflokkun fyrir gististaði (frá einni og upp í fimm stjórnur) innan 4-6 undirflokka. Þessi hluti kerfisins mun verða að fullu virkur á árinu 2014.
- Ferðaþjónusta, önnur en gisting. 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 flokkun eða ekki.

Að auki er hægt að sækja um að vera þátttakandi í umhverfiskerfi VAKANS, en þar eru lagðir til grundvallar átta höfuðflokkar: stefnumótun og starfshættir, innkaup og auðlindir, orka, úrgangur, náttúruvernd, samfélag, birgjar og markaður og að síðustu upplýsingar til viðskiptavina. Í framhaldi af úttektinni er þjónustuaðilunum raðað í þrjú flokka, gull, silfur og brons. Umhverfislíti VAKANS var unninn í nánu samstarfi við Stefán Gíslason umhverfisstjórnunarfræðing sem hefur áralanga reynslu á þessu sviði bæði hér á landi og erlendis.

#### Kostir VAKANS

En af hverju eru gæða- og umhverfismál svona mikilvæg fyrir íslenska ferðaþjónustu og hvaða hag hafa ferðaþjónustufyrirtæki af því að taka þátt? Nokkuð augljós ástæða er samkeppnisþjónarmið, þ.e. Ísland á sem ferðamannaland í harðri samkeppni við mörg önnur lönd. Það er síður en svo sjálfgefið að ferðamenn leggi leið sína hingað til lands því valkostirnir eru svo sannarlega

marginir. VAKINN er þannig markaðstæki, bæði fyrir Ísland sem áfangastað og hvert það fyrirtæki sem tekur þátt.

En af hverju að tengja umhverfismál við gæðamálín? Kannanir meðal ferðamanna hafa árum saman fært okkur heim sanninn um að meginaðráttarafl Íslands er hin stórfenglega náttúra. Hún er gulleggið okkar sem við þurfum að varðveita og skila áfram ósködduðu til komandi kynslóða. Fyrirtæki innan VAKANS veita samfélagslegri ábyrgð meiri athygli og hafa sjálfbærni að leiðarljósi í allri stefnumótun.

Áhersla hefur verið lögð á að hafa kerfið eins einfalt og kostur er og sníða það þannig að það henti öllum. Þá hefur þátttökugjaldi einnig verið stillt í hóf, en það ræðst af umfangi rekstrar viðkomandi fyrirtækis.

Þá er vert að geta þess að mikil áhersla hefur verið lögð á að safna saman og vinna leiðbeiningarrit og hjálpargögn fyrir þá aðila sem tengjast VAKANUM, s.s. leiðbeiningar og dæmi um gerð öryggisáætlana og rit um mismunandi menningarheima.



- Vefur VAKANS opnaður, bæði á íslensku og ensku
- Kynningarfundir haldnir um allt land
- Kynningarherferð fyrir innlandan markað
- Fjarnámskeið sem Nýsköpunarmiðstöð Íslands sér um
- VAKINN kynntur á ferðakaupstefnum og fundum

Í byrjun júlí var því fagnað að fyrstu íslensku fyrirtækin höfðu lokið innleiðingu á VAKANUM. Fyrirtækin eru öll umsvifamikil á sviði íslenskrar ferðaþjónustu en þau eru: Elding hvalaskoðun, Bílaleiga Akureyrar – Höldur, Ferðaskrifstofan Atlantik og Iceland Excursions Allrahanda. Fleiri fyrirtæki bættust við eftir því sem leið á árið. Í árslok 2012 höfðu tæplega 50 fyrirtæki sótt um þátttöku í VAKANUM, af þeim höfðu átta fyrirtæki lokið ferlinu og gerst fullgildir þátttakendur í VAKANUM. Önnur voru í úttektarferli og nokkur þeirra á lokasprettinum. Ljóst er að talsverðan tíma mun taka að kerfið verði komið í almenna notkun innan greinarinnar. Hins vegar er alger samstaða meðal ferðamálayfirvalda og hagsmunasamtaka í greininni að standa þétt að baki VAKANUM

Þannig að innan nokkurra ára verði merkið orðið þekkt og notkun þess almenn.

Á árinu átti sér einnig stað undirbúningsvinna við viðmið fyrir gistihlutann, en alls verða flokkarnir sex talsins. Eins og fram kom hér að framan verður þessi hluti kerfisins kominn að fullu í notkun á árinu 2014. Þar með verður VAKINN í raun orðinn fullskapaður.



Frá afhendingu viðurkenninga til fyrstu fyrirtækja sem fengu VAKANN. Talið frá vinstri: Steingrímur Birgisson, Bílaleiga Akureyrar – Höldur; Ólafía Sveinsdóttir, Ferðaskrifstofan Atlantik; Rannveig Grétarsdóttir, Elding hvalaskoðun; Rúnar Garðarsson, Iceland Excursions Allrahanda, og Ólöf Ýr Atladóttir ferðamálastjóri.

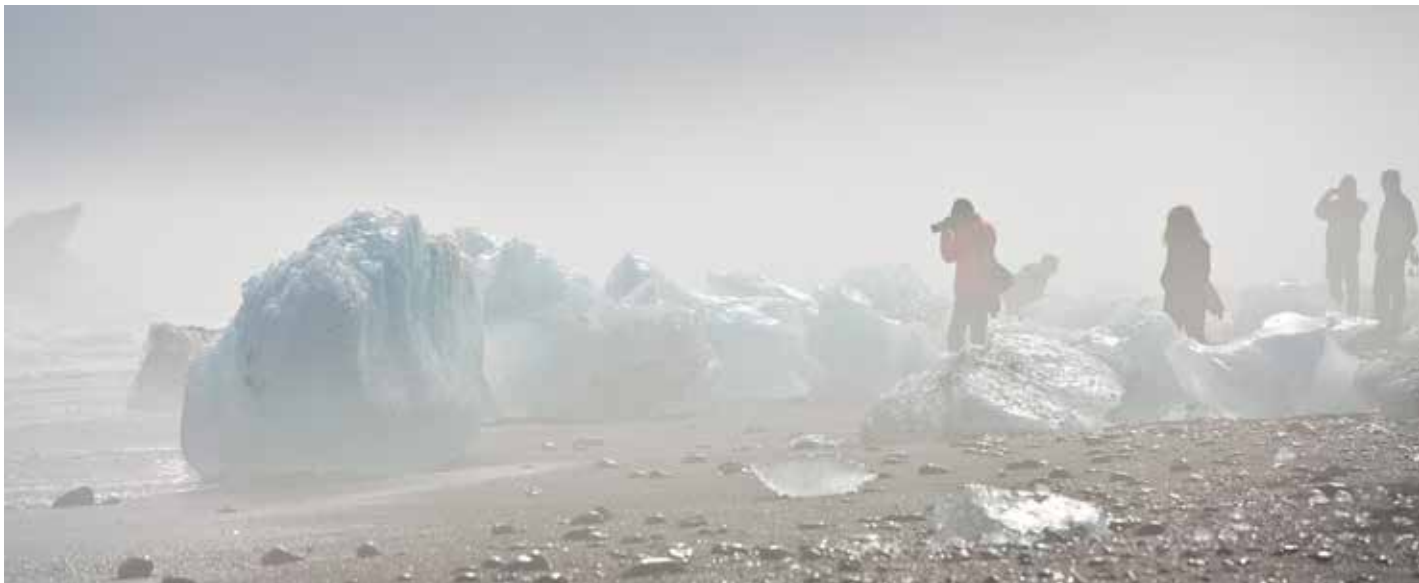
#### 4.2. Flokkun gististaða

Flokkun gististaða með stjórnugjöf 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 2012 var 51 gististaður þátttakandi í flokkunarkerfinu þar sem flestir af stærri gististöðunum á landinu eru flokkaðir. Þegar gistihluti nýja gæða- og umhverfiskerfisins VAKANS verður tekinn í notkun árið 2014 mun hann taka við núverandi hótefllokkunarkerfi.



#### 4.3. 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 reglum er gengið út frá flokkun tjaldsvæða með stjórnugjöf frá einni upp í fimm stjórnur. 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 stjórnugjöf þess gerir ráð fyrir. Í árslok var tæpur helmingur þeirra 147 tjaldsvæða sem skráð eru í gagnagrunn Ferðamálastofu þátttakendur í flokkuninni. Gistihluti nýja gæða- og umhverfiskerfisins VAKANS mun taka við núverandi flokkunarkerfi tjaldsvæða, þegar hann verður tekinn í notkun árið 2014.





## 5. UPPLÝSINGA- OG VEFMÁL

### 5.1. Gagnagrunnur og Handbókin Ísland

Ferðamálastofa heldur utan um langviðamesta gagnagrunn sem til er með upplýsingum um íslenska ferðaþjónustuaðila og þjónustu fyrir ferðafólk. Í grunninum eru nú upplýsingar um hátt í þrjú þúsund ferðaþjónustuaðila um allt land, ásamt ýmsum hagnýtum upplýsingum fyrir ferðafólk, bæði á ensku og íslensku. Í ársbyrjun 2013 voru skráningar í grunninn rúmlega 3.900 talsins í sex flokkum. Einstök fyriræki geta verið skráð í fleiri en einn flokk þannig að fjöldi aðila er rúmlega 3.000 talsins, fjölgaði um tæplega 200 á milli ára.

Samstarf er við markaðsstofur landshlutanna um skráningu og viðhald upplýsinga. Til að mynda halda þær utan um skráningu á áhugaverðum stöðum um allt land. Þar eru nú skráðir yfir 700 staðir. Grunnurinn er öllum aðgengilegur á landkynningarvefnum [www.visiticeland.com](http://www.visiticeland.com), á [www.ferdalag.is](http://www.ferdalag.is) og á vefjum markaðsstofa landshlutanna. Allir aðilar eru hnitsettir og við vef-

ina er tengdur kortagrunnur frá Loftmyndum. Þá er grunnurinn gefinn út í handbók einu sinni á ári.

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

Skráningar í gagnagrunn	2010	2011	2012
Almennar upplýsingar	615	801	925
Samgöngur	146	158	195
Gisting	740	812	940
Afbreyting	618	745	840
Listir og menning	293	339	350
Matur og drykkur	561	604	670
<b>Samtals:</b>	<b>2.973</b>	<b>3.459</b>	<b>3920</b>

Tafla 2



## 5.2. [www.ferdalag.is](http://www.ferdalag.is)

Upplýsinga- og markaðsvefur Ferðamálastofu fyrir Íslendinga á ferð um eigið land er [www.ferdalag.is](http://www.ferdalag.is). Hann er í sama útliti og með sömu virkni og [www.visiticeland.com](http://www.visiticeland.com) sem nú er vistaður hjá Íslandsstofu. Við hönnun og smíði vefsins var haft að markmiði að safna saman á einn stað sem mestum upplýsingum sem nýst geta Íslendingum við skipulagningu ferðalaga um eigið land. Þar er meðal annars að finna ýmsar upplýsingar um staðhætti og náttúrufar, skipt eftir landssvæðum, fjallað er um akstur og umferð, útivist, gönguferðir, náttúruverndarsvæði o.fl. Þá er áður nefndur þjónustugrunnur Ferðamálastofu með öllum ferðapjónustuaðilum á landinu tengdur við vefinn, sem og grunnar landshlutanna með upplýsingum um áhugaverða staði. Vinna við endurnýjun vefsins hófst á árinu í samvinnu við Íslandsstofu.

## 5.3. Aðrir landkyrningarvefir

Ferðamálastofa sér einnig um hluta Íslands á Evrópugáttinni svonefndu eða [www.visiteurope.com](http://www.visiteurope.com). Verkefninu er stýrt af Ferðamálaráði Evrópu þar sem Ferðamálastofa á aðild fyrir Íslands hönd. Vefurinn er einkum hugsaður fyrir fjærmarkaði og ber hvert land ábyrgð á að koma upplýsingum inn á sinn hluta vefsins.



## 5.4. [www.ferdamalastofa.is](http://www.ferdamalastofa.is)

Áfram var haldið að þróa vef Ferðamálastofu, [www.ferdamalastofa.is](http://www.ferdamalastofa.is), með það að markmiði að veita greininni og öðrum sem vefurinn á að nýtast sem besta þjónustu. Á vefnum er að finna margháttaðan fróðleik um íslenska ferðapjónustu og starfsemi Ferðamálastofu, svo sem tölfræði, fræðslurit og aðrar útgáfur, lagaumhverfi og leyfismál, umhverfismál, gæðamál og markaðsmál innanlands. Áfram var kappkostað að halda fréttabætti vefsins öflugum og að koma á framfæri öllu því sem er á döfinni hjá atvinnugreininni, svo sem fundum, ráðstefnum, námskeiðum o.fl. Vinna við endurgerð vefsins hófst á árinu og var ný útgáfa hans opnuð í mars 2013.





## 6. MARKAÐSMÁL OG VÖRUPRÓUN

### 6.1. Almennt

Fram til ársins 2010 var aðkoma hins opinbera að markaðsmálum ferðapjónustunnar í gegnum Ferðamálastofu en með breytingu á lögum og stofnun Íslandsstofu sumarið 2010 var henni falin umsjón á sviði markaðssetningar ferðapjónustu erlendis. Markmiðið var samþætting allrar kynningar á landinu út á við. Ferðamálastofa hefur áfram umsjón með markaðssetningu á ferðapjónustu innanlands.

Þessi breyting á fyrirkomulagi hefur kallað á aukna samvinnu þeirra aðila sem koma að markaðssetningu, en auk Ferðamálastofu og Íslandsstofu má þar nefna markaðsstofur landshlutanna og fleiri landshlutabundin samtök, klasaverkefni um einstaka geira ferðapjónustunnar, sbr. heilsuferðapjónustu og fleiri. Eins og fram kemur í Ferðamálaáætlun 2011-2020 er mikilvægt að markaðsstarf í ferðapjónustu taki mið af áfangastöðum og vörum í ferðapjónustu um allt land og taki tillit til þolmarka svæða. Hér þarf því í raun að koma til mjög viðtækt samstarf.

Fagråd ferðamála var stofnað um leið og Íslandsstofa og er því ætlað að vera markaðssókn Íslandsstofu til ráðgjafar. Fulltrúar SAF, flugfélaganna, markaðsstofanna, ráðuneytis og Reykjavíkurborgar ásamt Ferðamálastofu eiga sæti í ráðinu. Fundir er haldnir reglulega. Fulltrúi Ferðamálastofu í fagráðinu er Sigrún Hlín Sigurðardóttir.



Frá undirritun samnings um markaðsverkefnið Ísland er með'etta.

### 6.2. Ísland er með'etta

Á árinu var undirritað samkomulag um sameiginlegt markaðsátak sem hvetja á Íslendinga til ferðalaga innanlands, allt árið. Aðilar að samkomulaginu eru Ferðamálastofa, markaðsstofur allra landshluta og Ferðapjónusta bænda. Nokkur fyrirtæki lögðu því einnig lið með framlögum og vörustyrkjum. Verkefnið er til þriggja ára og er ætlað að skila betri nýtingu fjármuna og markvissari markaðssetningu. Átakið fékk nafnið Ísland er með'etta!

Samkvæmt könnunum Ferðamálastofu ferðast um eða yfir 90% landsmanna innanlands og um 45% Íslendinga verja 14 dögum eða meira til ferðalaga innanlands á hverju ári en um 55% færri en 14 dögum. Takmarkið með átakinu er að fjölga þeim sem ferðast 14 daga eða fleiri innanlands frá 45% í 55% á þriggja ára

tímabili. Skilaboðin eru einföld, í þeim felst að innanlands sé að finna flest af því sem margir sæki út fyrir landsteinana.

Vefurinn [www.islandmedetta.is](http://www.islandmedetta.is) fór í loftið þann 11. júlí. Farið var í tveggja vikna áttak en síðan ákveðið að doka við með frekari kynningu á meðan ferlar væru fínþússaðir. Markaðsátak hófst svo að nýju í september 2012 en þá var kynntur sérstakur myndaleikur sem hvatti almenning til að deila efni á vefinn. Hlaut hann afar góðar viðtökur.

### 6.3. Markaðsstarf út um land

Hið opinbera hefur verið fjármunum til þrenns konar samninga við sveitarfélög og ferðamálasamtök; vegna markaðsstofa, upplýsingamiðstöðva og ferðamálasamtaka landshlutanna. Kallað hefur verið eftir einföldun á þessu fyrirkomulagi sem jafnframt mætti verða til að efla starfsemina út um land. Sem lið í þessari endurskipulagningu var samningi Ferðamálastofu við Ferðamála-samtök Íslands sagt upp árið 2012, með samþykki beggja aðila, en þess í stað gerðir samningar við einstök landshlutasamtök um sama fjármagn. Áfram verður haldið að leita leiða til einföldunar og eflingar þessarar starfsemi í átt til þess sem fjallað er um í Ferðamálaáætlun þar sem lagt er til að gerður verði einn samningur þar sem markmið, verkefni og væntanlegur árangur væru skýrt skilgreind. Þannig mætti skilgreina landshlutamiðstöðvar (má kalla einu nafni markaðsstofur ferðamála) sem hluta af stoðkerfi ferðapjónustunnar og skilgreina hlutverk, faglegt starf, yfirstjórn og hlutverk á sviði stefnumótunar og markaðssetningar svæða innan lands sem utan.

### 6.4. Samtök um sögutengda ferðapjónustu

Í ársbyrjun 2011 gerðu iðnaðarráðuneytið og Samtök um sögutengda ferðapjónustu með sér samstarfssamning til eins árs um stuðning við starf samtakanna. Auk fjárframlags fá samtökin aðgang að sérfræðingi hjá Ferðamálastofu til að starfa með að því að ná markmiðum samstarfsins.

### 6.5. Krásir - Matur úr héraði

Á árinu var líkt og undanfarin ár auglýst eftir styrkjum í verkefnið Krásir – Matur úr héraði. Um er að ræða þróunarverkefni í svæðisbundinni matargerð þar sem boðið er upp á faglegan og fjárhagslegan stuðning við þróun og sölu matvæla og matartengdra upplifana fyrir ferðamenn. Verkefnið er samstarfsverkefni Nýsköpunarmiðstöðvar Íslands og Ferðamálastofu. Ekki er veittur styrkur til fjárfestinga og geta styrkir að hámarki numið 50% af heildarkostnaði verkefnisins.

## 7. RANNSÓKNIR OG KANNANIR

### 7.1. Fjöldi ferðamanna

Erlendir ferðamenn voru um 673 þúsund árið 2012 og er um að ræða 18,9% fjölgun frá 2011 en þá voru erlendir ferðamenn um 565 þúsund talsins. Langflestir komu með flugi um Keflavíkurflugvöll eða 96,2%, 1,9% með Norrænu um Seyðisfjörð og 1,9% með flugi um Reykjavíkur-, Akureyrar- eða Egilsstaðaflugvöll. Vert er að taka fram að tölur fyrir aðra staði en Keflavíkurflugvöll byggja ekki á talningum heldur mati út frá sölu- og farþegatölum.

Þar fyrir utan eru farþegar með skemmtiferðaskipum en frá árinu 2000 hefur farþegum til landsins með skemmtiferðaskipum fjölgað verulega, úr um 26 þús. árið 2000 í um 95 þús. farþega árið 2012. Fjölgunin hefur verið að jafnaði 12,4% milli ára.

#### Ferðamenn um Keflavíkurflugvöll

Um 647 þúsund ferðamenn komu til Íslands um Keflavíkurflugvöll árið 2012 eða um 187 þúsund fleiri en árið 2010. Fjöldamet voru slegin í öllum mánuðum ársins 2012. Fjölgun milli ára fór yfir 20% sex mánuði ársins en hlutfallslega var hún mest milli ára í september (25,4%), mars (26,5%), desember (33,7%) og nóvember (60,9%).

Um 47% ferðamanna á árinu 2012 komu yfir sumarmánuðina þrjá (júní-ágúst), aðeins lægra hlutfall en 2010 og 2011. Tæplega þriðjungur kom að vori (apríl-mai) eða hausti (sept.-okt.) og nærri fjórðungur að vetri til (jan.-mars/nóv.-des.).

Ferðamenn eftir komustöðum				Breyting milli ára (%)	
	2010	2011	2012	10/11	11/12
Keflavíkurflugvöllur	459.252	540.824	646.921	17,8	19,6
Seyðisfjörður	15.336	12.505	12.780	-19,3	2,2
Aðrir flugvellir	14.034	12.282	13.072	19,6	6,4
<b>Samtals</b>	<b>488.622</b>	<b>565.611</b>	<b>672.773</b>	<b>16,6</b>	<b>18,9</b>

Tafla 3

Farþegar með Norrænu				Breyting milli ára (%)	
	2010	2011	2012	10/11	11/12
Norðurlönd	4.867	3.352	3.550	-31,1	5,9
Evrópa	8.8687	7.8508	7.967	-11,2	1,5
Annað	1.764	1.303	1.26	-26,1	-3,1
<b>Samtals</b>	<b>15.499</b>	<b>12.505</b>	<b>12.780</b>	<b>-19,3</b>	<b>2,2</b>

Tafla 4

Eftir þjóðernum				Breyting milli ára (%)	
	2010	2011	2012	10/11	11/12
Bandaríkin	51.166	77.561	95.026	51,6	22,5
Bretland	60.326	67.608	94.599	12,1	39,9
Danmörk	38.139	40.705	40.906	6,7	0,5
Finnland	11.012	12.031	13.684	9,3	13,7
Frakkland	29.255	35.957	41.570	22,9	15,6
Holland	17.281	19.997	21.305	15,7	6,5
Ítalía	9.692	12.346	13.841	27,4	12,1
Japan	5.580	6.902	10.343	23,7	49,9
Kanada	13.447	17.929	18.760	33,3	4,6
Kína	5.194	8.784	14.036	69,1	59,8
Noregur	35.662	41.802	51.534	17,2	23,3
Spánn	12.237	13.971	15.278	14,2	9,4
Sviss	9.163	10.155	12.838	10,8	26,4
Svíþjóð	27.944	32.835	35.601	17,5	8,4
Þýskaland	54.377	56.815	65.179	4,5	14,7
Annað	78.777	85.426	102.421	8,4	19,9
<b>Samtals</b>	<b>459.252</b>	<b>540.824</b>	<b>646.921</b>	<b>17,8</b>	<b>19,6</b>

Tafla 5

Erlendir ferðamenn eftir árstíðum						
	2010		2011		2012	
	Fjöldi	%	Fjöldi	%	Fjöldi	%
Vor	51.385	11,2	69.545	12,9	82.902	12,8
Sumar	227.414	49,5	265.204	49,0	301.725	46,6
Haust	74.932	16,3	90.412	16,7	109.666	17,0
Vetur	105.521	22,9	115.663	21,3	152.628	23,5
<b>Samtals</b>	<b>459.252</b>	<b>100</b>	<b>540.824</b>	<b>100</b>	<b>646.921</b>	<b>100</b>

Tafla 6

Um 62% Mið- og S-Evrópubúa komu að sumri til árið 2012, um 48% N-Ameríkana og þeirra sem flokkast undir „annað“, um 40% Norðurlandabúa og um 23% Breta. Um 37% Norðurlandabúa komu að vori eða hausti, um 30% Breta og svipað hlutfall N-Ameríkana. Tæplega helmingur Breta kom að vetri til, um fimmtungur Norðurlandabúa, N-Ameríkana og þeirra sem flokkast undir „annað“.

Markaðir eftir árstíðum 2012									
	Vor		Sumar		Haust		Vetur		Samtals
	Fjöldi	%	Fjöldi	%	Fjöldi	%	Fjöldi	%	Fjöldi
Norðurlönd	23.154	16,3	57.831	40,8	29.538	20,8	31.202	22,0	141.725
Bretland	12.789	13,5	22.168	23,4	15.771	16,7	43.871	46,4	94.599
Mið-/S-Evr.	17.265	10,2	105.856	62,3	23.528	13,8	23.362	13,7	170.011
N-Ameríka	14.959	13,1	54.441	47,8	19.922	17,5	24.464	21,5	113.786
Annað	14.735	11,6	61.429	48,4	20.907	16,5	29.729	23,4	126.800
<b>Samtals</b>	<b>82.902</b>	<b>12,8</b>	<b>301.725</b>	<b>46,6</b>	<b>109.666</b>	<b>17,0</b>	<b>152.628</b>	<b>23,6</b>	<b>646.921</b>

Tafla 7

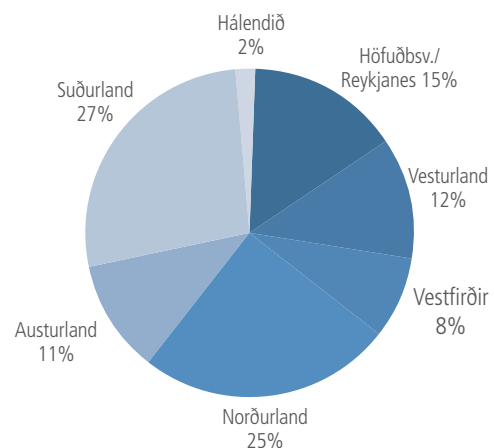
## 7.2. Ferðalög Íslendinga innanlands 2011

Ferðamálastofa fékk MMR til að gera könnun um ferðalög Íslendinga á árinu 2012 og ferðaáform þeirra á árinu 2013. Var þetta fjórða árið í röð sem Ferðamálastofa gerir könnun sem þessa. Niðurstöður gáfu til kynna að álíka margir hefðu verið á faralds-fæti innanlands og utan á árinu 2012 og árið áður. Færri fóru hins vegar í dagsferðir innanlands. Langflestir höfðu áform um ferðalög á árinu 2013 og voru þau fjölbreytt að vanda.

Um níu af hverjum tíu svarenda ferðuðust innanlands á árinu 2012 og fóru þeir að jafnaði 6,8 ferðir þar sem dvalið var a.m.k. eina nótt. Þetta er svipað hlutfall og fyrri kannanir Ferðamálastofu hafa sýnt. 66,8% fóru í dagsferðir innanlands á árinu og fóru þeir að jafnaði átta ferðir. Um er ræða nokkuð lægra hlutfall en árið 2011 en þá sögðust 74,8% hafa farið í dagsferðir. 63,3% svarenda ferðuðust utanlands og fóru þeir að jafnaði tvær ferðir. Utanlandsferðir landans virðast því vera að ná sér á strik eftir samdrátt í kjölfar efnahagshrunsins en árið 2009 fóru 44,3% utan. Nánar má fræðast um könnunina á vef Ferðamálastofu.

### Gistinætur eftir landshlutum (%)

Niðurstöður um dvalarlengd eftir landshlutum gefa til kynna að helmingi gistinotta hafi verið eytt á Suðurlandi og Norðurlandi.



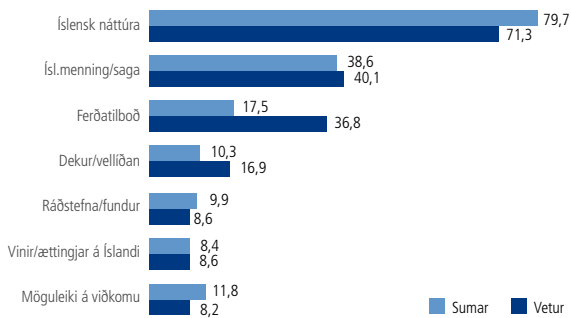
### 7.3. Könnun meðal erlendra ferðamanna

Ferðamálastofa fékk MMR til að framkvæma netkönnun meðal erlendra ferðamanna á tímabilinu júní 2011 til maí 2012 sem byggði á netföngum sem safnað var í Leifsstöð og á Seyðisfirði. Um var að ræða framhald af netkönnun sem framkvæmd var sumarið 2011. Endanlegt úrtak var 8.690 manns og náðist 52,2% svarhlutfall. Við úrvinnslu var ferðaárinu skipt í tvö tímabil; sumar (júní-ágúst) og vetur (sept.-maí). Niðurstöður voru keyrðar eftir níu bakgrunnsbreytum; kyni, aldri, starfi, tekjum, þjóðerni, mörkuðum, tegund ferðar, tilgangi ferðar og fararmáta til landsins.

Með könnuninni var aflað upplýsinga um erlenda ferðamenn á Íslandi, aðdragandann að Íslandsferðinni, ferðahegðun þeirra á Íslandi, eyðsluhætti og viðhorf þeirra til ýmissa þátta íslenskrar ferðabjónustu. Könnunin í heild er aðgengileg á vef Ferðamálastofu.

#### Áhrifþættir á ákvörðun að ferðast til Íslands (%)

Meirihluti sumar og vetrarsvarenda sagði að náttúran hefði haft áhrif á ákvörðun um að ferðast til Íslands. Margir nefndu menningu og sögu. Hagstætt ferðatillit var nefnt af mörgum ferðamönnum að vetri til. Aðrir þættir komu hins vegar langt á eftir.



### 7.4. Kortlagning auðlinda íslenskrar ferðabjónustu

Á árinu lauk vinnu við fyrsta hluta verkefnis um kortlagningu auðlinda íslenskrar ferðabjónustu á landsvísi. Rannsóknamiðstöð ferðamála var framkvæmdaraðili verkefnisins, en þessi fyrsti verkþáttur er unninn með fulltingi sveitarfélaganna Ásahrepps, Mýrdalshrepps, Rangárþinga Ytra og Eystra og Skaftárhrepps. Verkefnið miðar að því að kortleggja, með aðstoð landfræðilegra upplýsingakerfa, auðlindir ferðabjónustu og helstu innviði svæða í samstarfi við heimafólk og greina þannig með myndrænum hætti tækifæri í þróun ferðavöru og hvar auðlindir ferðabjónustunnar liggja til framtíðar. Vonir standa til að niðurstöður úr þessu verkefni megi m.a. nýta sem grundvöll fyrir heildarstefnumörkun og skipulagningu ferðamennsku á ákveðnum ferðasvæðum og/eða landshlutum.

### 7.5. Upplifun erlendra ferðamanna á nokkrum vinsælum ferðamanna-stöðum

Sumarið 2012 lét Ferðamálastofa taka saman upplýsingar um upplifun erlendra ferðamanna á nokkrum vinsælum ferðamanna-stöðum á landinu. Upplýsingarnar voru teknar saman af fyrirtækinu Rannsóknir og ráðgjöf ferðabjónustunnar (RRF). Staðirnir sem um ræðir eru Landmannalaugar, Þingvellir, Geysir, Skógafoss, Reykjanesviti og Þjóðgarðurinn Snæfellsjökull. Í heild má að segja að upplifun gesta af þessum stöðum hafi verið jákvæð þótt nokkur munur sé á milli þeirra. Gestir voru spurðir í Leifsstöð í ágúst og september sem hluti af stærri könnun (Dear Visitors) sem RRF hefur gert reglulega. Spurt var um heildarupplifun ferðamanna af áður nefndum sex stöðum og þeir beðnir um að gefa henni einkunn á bilinu 1-10. Alls fengust 648 gild svör við könnuninni á þessu tveggja mánaða tímabili, þar af 403 svör í ágúst og 245 svör í september. Gestir í september gáfu stöðunum í öllum tilvikum heldur hærri einkunn upplifunar en gestir í ágúst og konur almennt heldur hærri einkunn en karlar.











## 8. SKÝRSLUR OG ÚTGEFIÐ EFNI

### Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu

Tölfræðibæklingur Ferðamálastofu, „Ferðapjónusta á Íslandi í tölum“, kom út í apríl. 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 ferðapjónustu, fjölda erlendra ferðamanna og ferðahegðun þeirra. Helstu heimildir eru talningar Ferðamálastofu í Leifsstöð, kannanir sem Ferðamálastofa hefur látið vinna meðal Íslendinga og erlendra ferðamanna, ferðapjónustureikningur Hagstofu Íslands og gistináttatalningar Hagstofu Íslands, auk talna frá Austfari um fjölda ferðamanna með Norrænu, frá ISAVIA um fjölda ferðamanna um aðra flugvelli en Keflavíkflugvöll og tölur frá Faxaflóahöfnun um fjölda farþega með skemmtiferðaskipum.



### Leiðbeiningarrit fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Ferðamálastofa gaf á árinu út ritið „Upplýsingamiðstöðvar - Leiðbeiningarrit fyrir starfsfólk“. Um var að ræða 12. útgáfu í endurbættri mynd. Ritinu er ætlað að gera þeim sem reka upplýsingamiðstöðvar og starfsfólki þeirra auðveldara að skipuleggja starfið og bæta á ýmsa lund. Þótt aðstæður á hverjum stað séu mismunandi þá er áriðandi að allar upplýsingamiðstöðvar starfi eftir sömu grundvallarreglum. Það gerir þær trúverðugri og eykur tiltrú ferðamannsins og hagsmunaaðilanna á þeim.

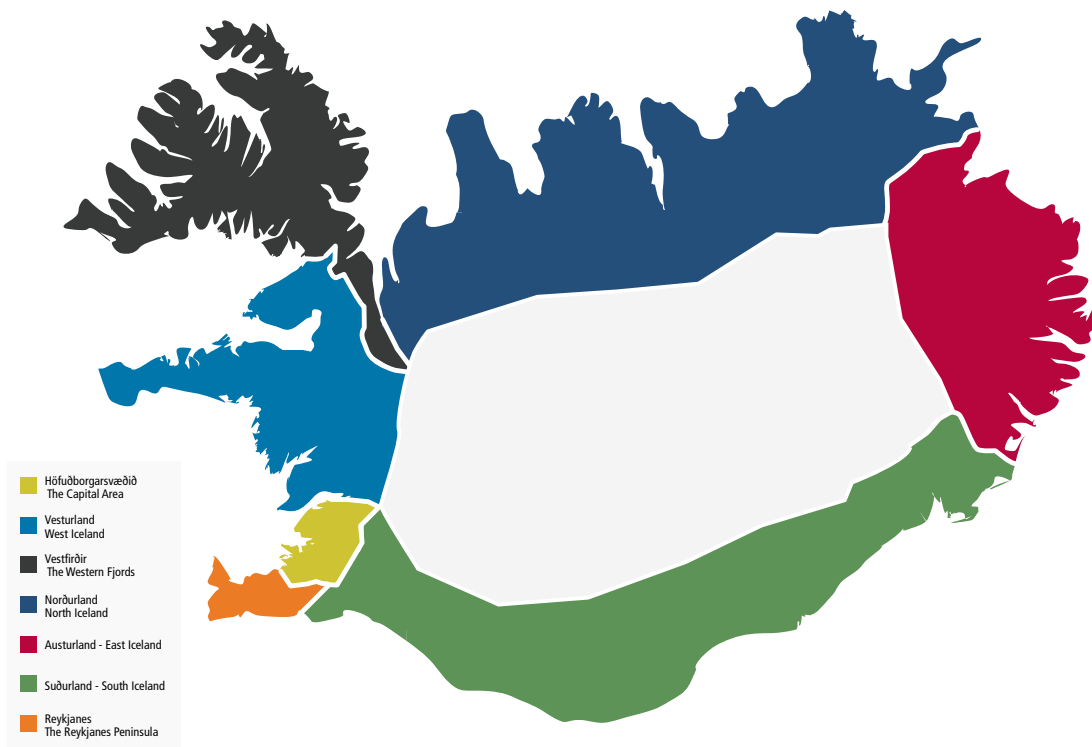


### Ársskýrsla Ferðamálastofu 2011

Ársskýrsla Ferðamálastofu fyrir árið 2010 kom út í apríl og er aðgengileg á vef stofnunarinnar, ferdamalastofa.is. Í henni er farið yfir þau fjölbreyttu verkefni sem Ferðamálastofa sinnti á árinu.

### Rafrænt fréttabréf - Ferðafréttir

Rúmlega 1.300 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, ferdamalastofa.is, og aðrar upplýsingar sem stofnunin þarf að miðla.



### Handbókin „Ísland“

Handbókin „Ísland“, byggir á gagnagrunni Ferðamálastofu um alla ferðaþjónustuaðila 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 ferðaþjónustu.

### Til athugunar fyrir þá sem hyggja á rekstur í ferðaþjónustu

Ferðamálastofa tók á árinu saman lítið rit með ýmsum gagnlegum upplýsingum fyrir þá sem hyggja á rekstur í ferðaþjónustu. Þar er farið yfir þætti er lúta að leyfismálum, hvernig hægt er að koma sér á framfæri og fjallað um stuðningsumhverfi ferðaþjónustunnar. Tilgangurinn er að hjálpa fólki fyrstu skrefin og auðvelda því að leita sér upplýsinga.

### Nýtt merki og útlit á kynningarefni Ferðamálastofu

Í byrjun árs tók Ferðamálastofa í notkun nýtt merki fyrir stofnunina og jafnframt endurnýjað útlit á öllu kynningarefni sínu. Það er Porthönnun sem á heiðurinn af hinu nýja útliti. Unnið var út frá traustum grunni því nýtt merki og útlit byggir áfram á hinu sígilda merki Ferðamálastofu sem upphaflega var hannað á Auglýsingastofu Gísla B. Björnssonar um 1975.



Dæmi um auglýsingastand með hinu nýja útliti.

## 9. FUNDIR, RÁÐSTEFNUR OG NÁMSKEIÐ

### 9.1. Ferðamálaping 2012

„Hugsaðu þér stað!“ var yfirskrift ferðamálapings 2012 sem Ferðamálastofa efndi til föstudaginn 23. nóvember. Þingið var haldið í Hörpu og sóttu það um 200 manns auk fjölmargra sem fylgdust með beinni útsendingu á netinu.

Þingið var að þessu sinni helgað mikilvægi heildarsýnar við uppbyggingu áfangastaða. Það hófst með ávarpi ráðherra ferðamála, Steingríms J. Sigfússonar, og í lokin voru umhverfisverðlaun Ferðamálastofu afhent. Erindi frá þinginu eru aðgengileg á vef Ferðamálastofu.



Steingrímur J. Sigfússon, ráðherra ferðamála, flytur ávarp á Ferðamálapingi 2012.

### 9.2. Málþing um markaðssetningu innanlands

Í febrúar gekkst Ferðamálastofa fyrir málþingi á Grand hótél í Reykjavík undir yfirskriftinni Ísland allt árið, fyrir Íslendinga líka? Á málþinginu var sjónum beint að mikilvægi innlendra ferðamanna fyrir ferðaþjónustna og efnahagslíf þjóðarinnar. Um 120 manns sóttu málþingið og að auki fylgdust um 40 manns með í gegnum fjarfund. Erindi frá málþinginu eru aðgengileg á vef Ferðamálastofu.

### 9.3. Tækifæri í hjólaferðamennsku

Ferðamálastofa var meðal aðila sem stóðu að málþingi í febrúar þar sem fjallað var um tækifærin sem fólgin eru í hjólaferðamennsku, hver staðan væri á Íslandi og hvað við þurfum að gera til að geta nýtt þessi tækifæri. Málþingið var liður í verkefninu „Hjólaleiðir á Íslandi“, sem er samstarfsverkefni fjölmargra aðila um að skilgreina landsnet hjólaleiða á Íslandi og fleira því tengt. Meðal fyrirlesara voru tveir erlendir gestir með sérþekkingu á málaflöknum.

Einnig kom Ferðamálastofa að ráðstefnunni „Hjólum til framtíðar 2012 - rannsóknir og reynsla“ sem haldin var í september. Áherslan var á það sem efst var á baugi í heimi hjólavísindanna og reynslu þeirra sem hafa eftt hjólreiðar í nærumhverfi sínu.

Meðal erlendra fyrirlesara voru vísindamenn frá Bretlandi og Finnlandi. Einnig voru innlendar hjólatengdar rannsóknarmiðurstöður og rannsóknir kynntar auk þess sem farið var yfir reynslu einstaklinga, fyrirtækja og sveitarfélaga af efingu hjólreiða.

### 9.4. Ráðstefna um tölfraeði í ferðaþjónustu

Alþjóðleg ráðstefna um tölfraeði í ferðaþjónustu (Global Forum on Tourism Statistics) var haldin í fyrsta sinn á Íslandi í nóvember. Ráðstefnan er haldin annað hvert ár af EUROSTAT (Hagstofu Evrópusambandsins) og ferðamálanefnd OECD. Samstarfsaðilar hér á landi voru ráðuneyti ferðamála (atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið), Hagstofa Íslands, Ferðamálastofa og Rannsóknarmiðstöð ferðamála.

### 9.5. Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

Allt frá árinu 1993 hefur Ferðamálastofa staðið fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva og svo var einnig á árinu 2012. 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 5. júní í Hörpu, í samvinnu við Upplýsingamiðstöð ferðamanna í Reykjavík.



Frá námskeiði fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva 2012.













## ÁRSREIKNINGUR FERÐAMÁLASTOFU 2012

### Rekstrarreikningur 2012

	2012	2011
<b>Tekjur:</b>		
Markaðar tekjur	5.349.500	4.050.870
Sértekjur	41.829.930	25.495.108
	<u>47.179.430</u>	<u>29.545.978</u>
<b>Gjöld:</b>		
Launagjöld	103.924.945	96.726.166
Fundir og ferðir	11.341.605	11.541.980
Rekstrarvörur	3.741.612	3.607.767
Aðkeypt þjónusta	90.047.564	54.596.793
Húsnæðiskostnaður	10.190.591	10.407.080
Annar kostnaður	-	57.993
Eignakaup	955.760	1.283.649
Tilfærslur	113.309.979	162.659.346
Erlent markaðsstarf	128.300.000	126.000.000
	<u>461.812.056</u>	<u>466.880.774</u>
Framlag ríkissjóðs	458.100.000	441.600.000
Tekjuafgangur	<u>43.467.374</u>	<u>3.043.575</u>

Efnahagsreikningur 2012

	2012	2011
<b>Eignir:</b>		
Fastafjármunir	540.720	490.720
Veltufjármunir		
Inneign hjá ríkissjóði	87.841.337	59.063.325
Skammtímakröfur	81.117.432	90.009.680
Handbært fé	12.602.911	4.815.501
<b>Veltufjármunir samtals</b>	<b>182.102.400</b>	<b>154.379.226</b>
<b>Eignir samtals:</b>	<b>182.102.400</b>	<b>154.379.226</b>
<b>Skuldir og eigið fé:</b>		
Eigið fé		
Staða í ársbyrjun	31.300.740	28.257.165
Hagnaður/tap ársins	43.467.374	3.043.575
<b>Eigið fé í árslok</b>	<b>74.768.114</b>	<b>31.300.740</b>
Skammtímaskuldir	107.334.286	123.078.486
<b>Skuldir og eigið fé samtals</b>	<b>182.102.400</b>	<b>154.379.226</b>



## Sjóðsstreymi 2012

	2012	2011
<b>Rekstrarhreyfingar:</b>		
Hagnaður/tap ársins	43.467.374	3.043.575
Breytingar skammtímakrafna	8.892.248	(12.032.573)
Breytingar skammtímaskulda	(15.744.200)	22.339.489
<b>Handbært fé frá rekstri</b>	<b>36.615.422</b>	<b>13.350.491</b>
Fjárfestingahreyfingar	(50.000)	-
<b>Fjármögnunarhreyfingar:</b>		
Fjármögnunarhreyfingar		
Framlag ríkissjóðs	(458.100.000)	(441.600.000)
Greitt úr ríkissjóði	429.321.988	418.313.543
Hreyfingar samtals	(28.778.012)	23.286.547
<b>Breytingar á handbæru fé</b>	<b>7.787.410</b>	<b>(9.936.056)</b>
Handbært fé í ársbyrjun	4.815.501	14.751.557
Handbært fé, hreyfingar	7.787.410	(9.936.0556)
Handbært fé í árslok	<b>12.602.911</b>	<b>4.815.501</b>

