



Rekstrar- og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva



Byggðastofnun



Félag ferðamálafulltrúa á Íslandi

September 2003

Rekstrar- og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva

Sigríður Elín Þórðardóttir, félagsfræðingur á þróunarsviði Byggðastofnunar og Guðbjörg Guðmundsdóttur ferðamálafulltrúi í Skagafirði.

Hrafnhildur Tryggvadóttir forstöðumaður Upplýsingamiðstöðvar Vesturlands og Jóhanna Gísladóttir forstöðumaður Markaðsskrifstofu Austurlands aðstoðuðu við gerð spurningalista (viðauki A)

Kortavinna: Guðbjörg Guðmundsdóttir og Áskell Heiðar Ásgeirsson (mynd 1 og mynd 17).

EFNISYFIRLIT

MYNDASKRÁ	2
TÖFLUSKRÁ	2
FORMÁLI	3
I. SAMANTEKT	4
II. BAKGRUNNUR	
2.1. Upplýsingamiðlun ferðapjónustu.....	6
2.2. Stöðumat á stefnumótun um upplýsingamiðstöðvar	9
2.3. Skilgreiningar á hugtökum.....	11
III. AÐFERÐ	
3.1. Þátttakendur.....	15
3.2. Mælitæki.....	16
3.3. Tölfræði	16
IV. NIÐURSTÖÐUR	
4.1. Rekstrarfjármagn og sértekjur.....	17
4.2. Starfsumhverfi	25
4.3. Markaðssetning og samstarf.....	36
V. UMRÆÐUR	42
HEIMILDASKRÁ	45
Viðauki A Spurningakönnun.....	47
Viðauki B Bréf til þátttakenda.....	58
Viðauki C Sýnishorn af samningi um rekstur upplýsingamiðstöðvar.....	59

MYNDASKRÁ

Mynd 1. Upplýsingamiðstöðvar á Íslandi	14
Mynd 2. Flokkun upplýsingamiðstöðva og fjöldi í hverjum flokki	17
Mynd 3. Heildarrekstrarkostnaður árið 2002	18
Mynd 4. Hlutfallsleg skipting rekstrarfjármagns	19
Mynd 5. Hlutfallsleg skipting rekstrarfjármagns	20
Mynd 6. Hlutfallsleg skipting rekstrarfjármagns	21
Mynd 7. Þjóðgarðar og gestastofur hlutfallsleg skipting rekstrarframlags	22
Mynd 8. Sértekjur upplýsingamiðstöðva árið 2002	22
Mynd 9. Sértekjur vegna rekstrar tjaldsvæða eftir landshlutum.....	24
Mynd 10. Menntun umsjónaraðila	27
Mynd 11. Fjöldi starfsmanna yfir háönn og lágönn árið 2002	29
Mynd 12. Telur þú þegar á heildina er litið að þú hafir haft hæft starfsfólk?	31
Mynd 13. Opnunartími yfir háönn flokkað eftir fjölda klukkustunda á viku.	31
Mynd 14. Opnunartími yfir lágönn flokkað eftir fjölda klukkustunda á viku	32
Mynd 15. Vinnuálag og fjöldi starfsfólks	33
Mynd 16. Mat umsjónaraðila á þróun gestakoma árið 2003	33
Mynd 17. Gestir árið 2002	35
Mynd 18. Aðkoma að markaðsmálum	36
Mynd 19. Hversu mikilvæg er aðkoma að markaðssetningu?	37
Mynd 20. Hversu mikilvægt er samstarfið?	38
Mynd 21. Hversu mikið eða litið er samstarfið ?	39

TÖFLUSKRÁ

Tafla 1. Svörun eftir landshlutum	15
Tafla 2. Sértekjur flokkaðar eftir þjónustubáttum og miðstöðvum	23
Tafla 3. Fjöldi ársverka	29
Tafla 4. Mánaðarlaun starfsfólks	30
Tafla 5. Gestir árið 2001 og 2002	34

FORMÁLI

Sú skoðun hefur verið ríkjandi meðal ferðamálafulltrúa að nauðsynlegt sé að styrkja rekstrar- og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva á Íslandi því starfsemi þeirri sé mikilvægur hlekkur í uppbyggingu ferðaþjónustunnar. Starfsemi þeirra er nær alfarið á ábyrgð sveitarfélaga en Alþingi styrkir sumar stöðvar en aðrar ekki og afar mismunandi er hvernig tekist hefur að afla fjármagns vegna rekstrarins. Til þess að afla aukinnar þekkingar á rekstrarfyrirkomulagi og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva ákvað Félag ferðamálafulltrúa Íslands (FFÍ) í samstarfi við Bygðastofnuna að framkvæma könnun meðal forstöðumanna upplýsingamiðstöðva á Íslandi.

Markmið könnunarinnar eru eftirfarandi:

- ❖ Að fá upplýsingar um rekstrarfjármögnun, launakostnað og sértekjur upplýsingamiðstöðva.
- ❖ Að kanna starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva, hvað felst í þeirri þjónustu sem upplýsingamiðstöðvar veita gestum, ferðaþjónustu- og/eða rekstraraðilum.
- ❖ Að kanna viðhorf og væntingar umsjónaraðila upplýsingamiðstöðva í tengslum við samstarf, markaðssetningu, veikleika og styrkleika ferðaþjónustunnar.

Vonast er til að könnunin geti stuðlað að því að treysta enn frekar rekstrar- og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva á Íslandi. Vegna þess að upplýsingamiðstöðvar gegna mikilvægu hlutverki við uppbyggingu ferðaþjónustunnar og í sambandi við hvernig þessi atvinnugrein kemur til með að þróast í framtíðinni.

I. SAMANTEKT

Helstu niðurstöður:

- ❖ Tæplega hálf milljón gesta komu á upplýsingamiðstöðvarnar árið 2002.
- ❖ Flestar upplýsingamiðstöðvarnar sem opnar voru allt árið voru með rekstrarfjármagn frá 5 til 10 milljónir króna.
- ❖ Ferðamálaráð Íslands lagði fram 59% af heildarrekstrarfjármagni landamærastöðva, sveitarfélögin um 34% og 7% var aflað með sértekjum.
- ❖ Um 44% af heildarrekstrarfjármagni landshlutamiðstöðva var aflað með sértekjum. Sveitarfélögin lögðu fram 23% af heildarekstrarframlaginu og Ferðamálaráðs Íslands um 21%. Atvinnuþróunarfélög, ferðaþjónustuaðilar, ferðamálasamtök landshlutanna lögðu fram 12% af rekstrarfjármagni stöðvanna.
- ❖ Sveitarfélögin lögðu fram 82% af heildarrekstrarfjármagni svæðamiðstöðvanna, 15% var aflað með sértekjum og 3% fjármögnuðu ferðaþjónustuaðilar.
- ❖ Afgerandi meirihluti umsjónaraðila taldi nauðsynlegt rekstrarframlög hækkuðu verulega til að hægt yrði að auka rekstraröryggi upplýsingamiðstöðva.
- ❖ Nokkrir umsjónaraðilar töldu skilningsleysi ríkjandi á sveitarstjórnarstiginu í sambandi við það að starfrækja upplýsingamiðstöðva á ársgrundvelli.
- ❖ Sértekjur vegna rekstur tjaldsvæða var besta tekjulindin á viðkomandi upplýsingamiðstöðvum.
- ❖ Afgerandi meirihluti umsjónaraðila taldi að helsta sóknarfæri við öflun sértekna fælist í bókunarþjónustu.

- ❖ Starfssvið umsjónaraðila var afar margbreytilegt og fól meðal annars í sér daglegan rekstur, stefnumótun, markaðssetningu, ráðgjöf, kynningarherferðir og öflun viðskiptavina.
- ❖ Meðal-starfsaldur umsjónaraðila var 34 mánuðir.
- ❖ Á flestum upplýsingamiðstöðvum störfuðu tveir starfsmenn yfir háönn og einn yfir lágönn fyrir utan forstöðumann.
- ❖ Það voru um fjórtíu ársverk á upplýsingamiðstöðvunum árið 2002.
- ❖ Meðallaun starfsfólks voru frá 111-140 þúsund krónur á mánuði.
- ❖ Flestir umsjónaraðilar töldu að fleiri gestir kæmu árið 2003 en árið á undan.
- ❖ Afgerandi meirihluti umsjónaraðila taldi frekar mikið mikilvægt eða mjög mikilvægt að upplýsingamiðstöðin tæki þátt í markaðssetningu.
- ❖ Afgerandi meirihluti umsjónaraðila taldi frekar mikilvægt eða mjög mikilvægt að vera í samstarfi við ferðamálafulltrúa, sveitarfélögin, Ferðamálaráð Íslands og ferðaþjónustuaðila.
- ❖ Meirihluti umsjónaraðila taldi samstarf við þá aðila sem tilgreindir voru almennt vera minna en æskilegt væri.
- ❖ Afgerandi meirihluti umsjónaraðila mátu náttúru og náttúrutengda afþreyingu einn helsta styrkleika ferðaþjónustunnar.
- ❖ Afgerandi meirihluti umsjónaraðila sagði að nauðsynlegt væri að efla samstarf milli aðila innan ferðaþjónustunnar. Aukin hagræðing í atvinnugreininni væri álitin grundvallar forsenda þess að hægt yrði að auka arðsemi hennar.

II. Uppbygging ferðaþjónustu

„Ef okkur hefði ekki tekist að byggja ferðaþjónustu eins vel upp og raun er á þá væri engin byggð í Lapplandi“ segir Urpo Haapalainen, hótelstjóri í Ivalo (Morgunblaðið, 6 apríl 2003).

2.1 Upplýsingamiðlun ferðaþjónustu

Starfsemi upplýsingamiðstöðva er afar mikilvæg í sambandi við uppbyggingu ferðaþjónustu m.a. af þeirri ástæðu að sífellt fleiri erlendir ferðamenn kjósa að ferðast um Ísland á eigin vegum. Árið 2002 komu um 70% af erlendum ferðamönnum hingað til lands á eigin vegum (Samtök ferðaþjónustunnar, 2003). Draga má þá ályktun að mikilvægi upplýsingamiðstöðva eigi eftir að aukast í framtíðinni ef ferðamönnum sem kjósa að ferðast á eigin vegum heldur áfram að fjölga.

Undanfarin ár hefur erlendum ferðamönnum fjölgað um 9% milli ára eða frá 1991-2001 en árið 2002 varð fækkun. Að jafnaði var ferða- og dvalarkostnaður um 127.800 kr. á gest sem þýðir að tekjur af erlendum ferðamönnum voru 13% af útflutningstekjum þjóðarbúsins. Samtals voru tekjur af erlendum gestum árið 2001 tæpir 38 milljarðar (Samtök ferðaþjónustunnar, 2003).

Ferðaþjónusta er sú atvinnugrein sem er í hvað mestum vexti í heiminum í dag. Kemur þar margt til s.s. bættar samgöngur, meiri frítími fólks og hærri ráðstöfunartekjur almennings allir þessir þættir eru afar mikilvægir í þróun ferðaþjónustu. En aukið umfang ferðaþjónustu, auknar kröfur ferðamanna hefur kallað á aukna kröfu um fagleg vinnubrögð.

Ferðamálaráð Íslands hefur unnið með ýmsum hætti að því að auka fagleg vinnubrögð í ferðaþjónustu og einn liður í því er samræming allrar upplýsingagjafar. Í þeim tilgangi hefur Ferðamálaráð ásamt fulltrúum frá Landshlutasamtökum ferðaþjónustunnar unnið að því að semja lágmarksviðmið um rekstur upplýsingamiðstöðva. Umfjöllunin hér að neðan um flokkun og hlutverk upplýsingamiðstöðva er byggð á upplýsingum frá Ferðamálaráði Íslands.

Flokkur 1.

Landshlutamiðstöðvar eru höfuðstöð landshlutans og skulu hafa yfirumsjón með öðrum stöðvum. Þær annast almennt upplýsingastarf á sviði ferðamála og veita ferða- og

heimamönnum hlutlausar upplýsinga og þá bestu þjónustu sem framast er kostur hverju sinni. Þær hafi til staðar allar mögulegar upplýsingar um landið í heild sem og um þjónustu á svæðinu og svæðið sjálft. Upplýsingarnar skulu vera sem aðgengilegastar og starfsmenn skulu svara almennum fyrirspurnum um landið í heild eða vísi þeim til rétttra aðila. ... Landshlutaupplýsingamiðstöðvar ber að skrá upplýsingar um fjölda þeirra ferðamanna sem til upplýsingamiðstöðvarinnar leita (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

Jafnframt er gerð sú krafa að landshluta upplýsingamiðstöð sé opin árið um kring. Þessar stöðvar skila rekstraruppgjöri og rekstraráætlun fyrir eitt ár í senn. Ef rekstur upplýsingamiðstöðvarinnar er rekinn samhliða öðrum rekstri skal hafa aðskilið bókhald fyrir upplýsingamiðstöðina og semja skal um hlutfall launa.

Ferðamálaráð Íslands í umboði Alþingis veitir fjármagn til rekstrar landshluta upplýsingamiðstöðva.

Landshlutamiðstöðvarnar eru eftirtaldar: Upplýsingamiðstöð höfuðborgarsvæðisins í Reykjavík, Upplýsingamiðstöð Vesturlands í Borgarnesi, Upplýsingamiðstöð Vestfjarða á Ísafirði, Upplýsingamiðstöð Norðurlands-vestra í Varmahlíð, Upplýsingamiðstöð Norðurlands- eystra á Akureyri, Upplýsingamiðstöð Norð-Austurlands á Egilsstöðum, Upplýsingamiðstöð Suð-Austurlands í Hveragerði, Upplýsingamiðstöðin í Reykjanesbæ, sú síðastnefnda var opnuð vorið 2003.

Flokkur 1a.

Landamæraupplýsingamiðstöðvar eru upplýsingagluggi landsins og gegna því mikilvæga starfi hvað varðar upplýsingar til ferðamanna eftir komu hans til landsins. ... Þær skulu hafa til staðar allar mögulegar upplýsingar um þjónustu á sínu svæði og svæðið sjálft (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

Landamæra upplýsingamiðstöðvar bera í raun sömu skyldur og landshluta upplýsingamiðstöðvar hvað varðar upplýsingamiðlun á landsvísu. Þessar upplýsingamiðstöðvar fá einnig fjármagn frá Ferðamálaráði Íslands í umboði Alþingis. Landamæra miðstöðvar á Íslandi eru tvær, Upplýsingamiðstöð ferðamála í flugstöð Leifs Eiríkssonar og Upplýsingamiðstöð ferðamála á Seyðisfirði.

Í þriðja lagi eru svæða upplýsingamiðstöðvar þessar miðstöðvar eru yfirleitt reknar alfarið af sveitarfélögum og/eða Landshlutasamtökum.

Flokkur 2.

Svæðaupplýsingamiðstöðvar skulu hafa afmarkað starfssvæði. Þær eru undirstöðvar landshlutamiðstöðvanna og hafa skyldur til upplýsingasöfnunar og upplýsingagjafar til ferðamanna um sitt afmarkaða svæði en ber að vísa til höfuðstöðvar fyrirspurnum sem þær ráða ekki við (Ferðamálaráð, 2003 óbirt skýrsla).

Að lokum eru upplýsingaathvörf sem er flokkur 3, sem er aðstaða þar sem liggja frammi upplýsingar um ferðapjónustu, en ekki er til staðar sérhæft starfsfólk til upplýsingagjafa.

Eins og fram hefur komið er ljóst hvar landshluta- og landsmæra upplýsingamiðstöðvar eru staðsettar á landinu hins vegar er óljóst hvar svæðamiðstöðvar og upplýsingaathvörf eru staðsett. Í „*Handbók 2003: Ísland árið um kring*“ sem Ferðamálaráð Íslands gefur út eru flestar miðstöðvar skilgreindar sem upplýsingamiðstöðvar en nokkrar sem upplýsingapjónusta. Til bóta væri að samræma hugtakanotkunina og að fyrir lægju einnig upplýsingar um hvar svæðamiðstöðvar og upplýsingaathvörf eru staðsett á landinu.

Ferðamálaráð hefur einnig unnið að þróunarverkefni sem ætlað er að fanga flesta þá þætti sem viðkemur rekstri upplýsingamiðstöðva. Felur verkefnið m.a. í sér að skapa rekstrarfyrirkomulag sem gæti hentað á sem flestum upplýsingamiðstöðvum á landinu. Auk þess að þróa heildarskipulag um viðmið gæða og öryggis.

Afrakstur þróunarverkefnisins er meðal annars sá að landshluta upplýsingamiðstöð Suðurlands, hefur gert þjónustusamninga við fimm svæðamiðstöðvar. Í honum felst m.a. að svæðamiðstöðvar á Suðurlandi fá ýmsa þjónustu frá landshluta-upplýsingamiðstöðinni. Til dæmis aðstoð við uppbyggingu miðstöðvarinnar, bréfasvörun, símapjónustu, tölvusamskipti, bæklingauppsetningu, þjálfun starfsfólks auk leiðbeininga um sölu og kynningarmál (Pétur Rafnsson, júní 2003 munnleg heimild).

Ferðamálaráð Íslands vinnur að útgáfu handbókar fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva og rekstraraðila. Handbókinni er ætlað að taka á flestum þeim þáttum sem talin eru skipta máli við dagleg störf og rekstur upplýsingamiðstöðvar. Auk þess er handbókinni ætlað það hlutverk

að vera gagnlegt tæki til notkunar á námskeiðum fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

2.2 Stöðumat á stefnumótun um upplýsingamiðstöðvar

Ferðamálaráð Íslands (2001) framkvæmdi stöðumat til að kanna hvernig tekist hefur að framfylgja áætlun sem sett var fram í stefnumótun um „*Gæða- og upplýsingamál í ferðapjónustu*“ (Samgönguráðuneytið, 1997). Stöðumatið tekur til tólf þátta sem tilgreindir eru í stefnumótuninni en hér verður aðeins greint frá áhersluþáttum er varða upplýsingamiðstöðvar sérstaklega.

Ferðamálaráði Íslands var falið að annast undirbúning og skipulagsvinnu vegna samræmingar upplýsingamiðstöðva á landsvísu. Samkvæmt stöðumatinu er þetta verkefni í vinnslu og var sérstakur verkefnisstjóri ráðinn til að sinna þessu verkefni. *Samkvæmt upplýsingum frá Ferðamálaráði Íslands er fyrirhuguð útgáfa á handbók fyrir upplýsingamiðstöðvar áætlað er að hún komi út árið 2003.*

Í stefnumótuninni kemur fram að stefnt skuli að því að í hverjum landshluta starfi upplýsingamiðstöð sem sé opin allt árið og miðli upplýsingum á landsvísu. Landshluta upplýsingamiðstöðvum er ætlað að þjóna og annast eftirlit með smærri upplýsingamiðstöðvum í landshlutanum. *Vorið 2003 voru landshluta upplýsingamiðstöðvar níu staðsettar á eftirfarandi stöðum í Reykjanesbæ, Reykjavík, Borgarnesi, Ísafirði, Varmahlíð, Akureyri, Egilsstöðum, Höfn og í Hveragerði. Landamæra upplýsingamiðstöðvar eru í Leifsstöð og á Seyðisfirði.*

Samkvæmt stefnumótuninni þá er meginhlutverk smærri (ekki skilgreint hverjar þær eru) upplýsingamiðstöðva, upplýsingagjöf til erlendra og innlendra ferðamanna. Ennfremur að hafa tiltækar upplýsingar um menningu og listir, þjónustu og dægradvöl á viðkomandi svæði. Ekki eru gerðar eins miklar kröfur til rekstrar smærri miðstöðva, þ.e. í tengslum við afgreiðslutíma og upplýsingagjöf um landið í heild. *Í stöðumati kemur einungis fram að þetta hafi verið gert en það segir ekkert um hvað hafi verið gert, af hverjum, né með hvaða hætti.*

Ofangreind úttekt Ferðamálaráðs Íslands leiðir í ljós að ýmislegt hefur áunnist undanföllum árum. Hinu er þó ekki að leyna að það þarf að gera betur til auka samræmingu upplýsingamiðlunarinnar, þjónustu og rekstraröryggi upplýsingamiðstöðva eins og fram kom í

könnuninni og greint verður frá í næsta kafla. Velta má upp þeirri spurningu hvort það væri til gagns að skoða hvort setning laga eða reglugerðar í sambandi við rekstur og þjónusta upplýsingamála í ferðaþjónustu gæti ef til vill auðveldað Ferðamálaráði Íslands eftirfylgni með opinberri stefnumótun um gæða og upplýsingamál. En til þess að það sé hægt verður að koma til breyting á lögum nr. 117/1994 (Lög um skipulag ferðamála, www.althingi.is). Hugsanlega verður það tekið til athugunar í starfshóp sem ráðherra ferðamála hefur skipað. Hlutverk starfshópsins verður m.a. að koma með tillögur varðandi fyrirkomulag á upplýsingamiðlun í ferðaþjónustu almennt (Pétur Rafnsson, viðtal í júní 2003).

Eins og staðan er í dag varðandi upplýsingamiðlun til ferðamanna virðist sem þeir aðilar sem telja sig eiga erindi við ferðamenn geti án nokkurs eftirlits opnað upplýsingamiðstöð og/eða sett upp rekka með ferðabæklingum og merkt slíka upplýsingamiðlun með viðeigandi (i) merki upplýsingamiðstöðva (sjá forsíðu). Þessi skipan mála leiðir til þess að erfitt er fyrir opinbera aðila að samræma upplýsingamiðlun, gæði og þjónustu upplýsingamiðstöðva.

Stuðningur hins opinbera

Stjórnvöld hafa á undanförunum árum unnið að því með margvíslegum hætti að treysta grundvöll atvinnugreinarinnar. Meðal annars skipaði samgönguráðherra nefndir árið 1999 í þeim tilgangi að greina hvers konar stuðningur að hálfu hins opinbera væri til þess fallinn að styrkja greinina. Afrakstur og tillögur nefndanna hafa verið gefnar út. Meðal annars í skýrslunum „*Heilsutengd ferðaþjónusta*“ sem kom út árið 2000, „*Meningartengd ferðaþjónusta*“ gefin út 2001 og *Auðlindin Ísland* sem kom út síðla árs 2002. Nýverið var hafin vinna við gerð nýrrar stefnumótunar fyrir ferðaþjónustu. Auk þess sem ráðherra ferðamála hefur verið falið að fylgja eftir samþykkt Alþingis um eflingu ferðaþjónustu í dreifbýli samkvæmt nýrri byggðaáætlun fyrir árin 2002-2005. Meginhugmynd tillögunnar er eftirfarandi:

Að ríkisvaldið geri sérstaka áætlun um uppbyggingu ferðaþjónustu í dreifbýli þar sem lögð er áhersla á rannsókn- og þróunarstarf, tengsl við skipulagsvinnu sveitarfélaga og markaðssetningu ferðaþjónustu í dreifbýli. Jafnframt verði stóraukin fræðsla og starfsmenntun í greininni. Þetta verði gert með fjárhagslegum stuðningi við þróun- og markaðsstarf. Lögð er áhersla á að uppbygging sé háð getu hvers svæðis til að þróa ferðaþjónustu, án þess að það komi niður á umhverfislegum, félagslegum eða menningarlegum þáttum svæðisins (Þingsályktun um stefnu í byggðamálum fyrir árin 2002-2005, www.byggdastofnun.is)

2.3 Skilgreiningar á hugtökum

Hér á eftir eru skilgreiningar á helstu hugtökum sem eru notuð í skýrslunni.

❖ Ferðapjónusta

Atvinnugrein sem tekur til allra fyrirtækja og einstaklinga sem vinna störf tengd ferðalögum s.s. ferðaskipuleggjendur, fólksflutningafyrirtæki (að hluta), ferðaheildsala, ferðasmásala, gististaðir, afþreyingarfyrirtæki, leiðsögumenn, veitingasala og matvöruverslanir (að hluta) (sbr. mati Þjóðhagsstofu á ársverkum í ferðapjónustu) (Samgönguráðuneytið, 1996).

❖ Ferðamaður:

Gestur sem gistir eina nótt eða fleiri fjarri heimili sínu (Samgönguráðuneytið, 1996).

❖ Gestur

Grunnhugtak eða eining í tölfræði ferðapjónustunnar. Einstaklingur á ferðalagi í minna en tólf mánuði samfleytt. Tilgangur ferðarinnar er annar en að stunda launað starf á staðnum sem ferðast er til/um (Samgönguráðuneytið, 1996).

❖ Háönn:

Sá tími ársins þegar umsvif ferðapjónustu eru hvað mest á tilteknu svæði (Samgönguráðuneytið, 1996).

❖ Lágönn:

Sá tími ársins þegar umsvif eru hvað minnst í ferðapjónustu á tilteknu svæði (Samgönguráðuneytið, 1996).

❖ Jaðartími

Mánuðir á undan og eftir háannatíma (Samgönguráðuneytið, 1996).

❖ Landshluta upplýsingamiðstöð:

Landshluta upplýsingamiðstöð hefur yfirumsjón með öðrum upplýsingamiðstöðvum í landshlutanum og hefur kynningarefni um þá þjónustu sem ferðamönnum stendur til boða á landsvísu. Opin á ársgrundvelli (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

❖ **Landamæra upplýsingamiðstöð**

Þessar upplýsingamiðstöðvar eru upplýsingagluggi landsins og gegna því mikilvægu starfi hvað varðar fyrstu upplýsingar til ferðamanna eftir komu til landsins. Staðsettar við landamæri, hvort heldur er á alþjóðaflugvelli eða við höfn þar sem að koma farþegaskip frá höfnum annarra landa (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

❖ **Svæða upplýsingamiðstöð**

Upplýsingamiðstöð sem hefur kynningarefni af afmörkuðu svæði, yfirleitt er um að ræða svæðisbundnar upplýsingar, ekki algilt (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

❖ **Upplýsingaathvörf:**

Þar sem hægt er að fá bæklinga, en ekki er til staðar sérhæft starfsfólk til að svara fyrirspurnum (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

❖ **Markaðssetning**

Nær til allra aðgerða sem miða að því í fyrsta lagi að þróa og laga vöru og þjónustu að þörfum og óskum notenda. Í öðru lagi að koma á framfæri vörum fyrirtækisins og hafa áhrif á afstöðu til þeirra. Að lokum að dreifa vörum til endanlegra kaupenda á þeim stöðum og á þeim tíma, í því magni og á því verði sem kaupendur samþykkja (Tallhaug, 1988).

❖ **Samstarf**

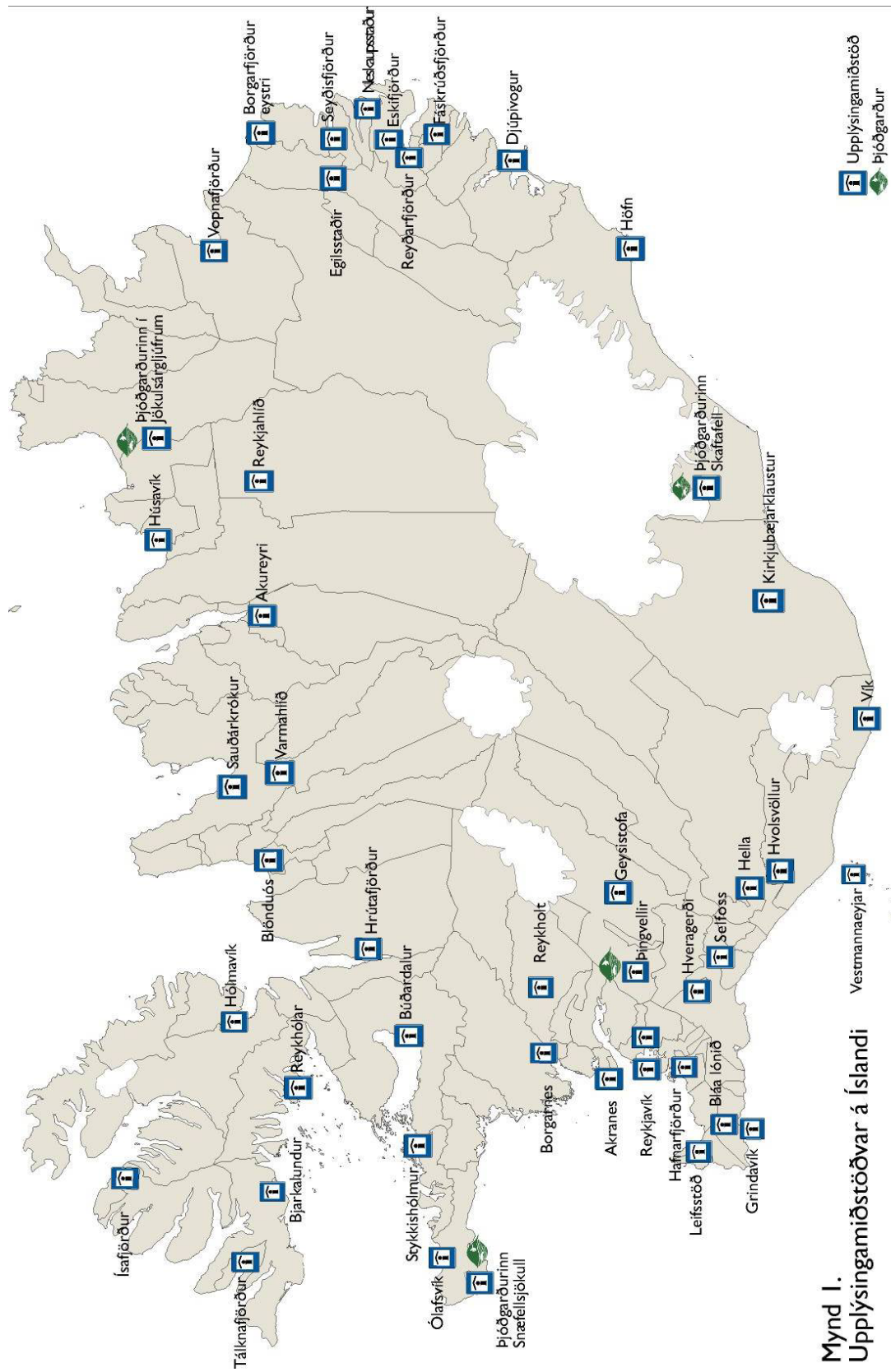
Samstarf fyrirækja er þar sem tvö eða fleiri fyrirtæki vinna að því að ná sameiginlegum markmiðum, (Lorange og Roos, 1993).

❖ **Traust**

Vísar til hagnýtingar félagslegra tengsla og hugsanlegra bjarga sem felast í því að því meira traust því auðveldara er samstarf í samfélaginu og stofnunum þess (Bourdieu, 1986; Putnam, 1993; Woolcock; 1998).

❖ Þýði

Fyrirfram skilgreindur hópur kallast þýði (population) (Agresti og Finlay, 1997). Lýsa má þýði sem heildarmengi, til dæmis samanstandur þýði íslenskra kjósenda af öllum Íslendingum sem hafa kosningarétt.



Mynd 1. Upplýsingamiðstöðvar á Íslandi

Upplýsingamiðstöð
piððgarður

III. AÐFERÐ

3.1 Upplýsingamiðstöðvar

Í þýðinu voru 47 upplýsingamiðstöðvar á Íslandi, notuð var „*Handbókin 2003: Ísland árið um kring*“ (Ferðamálaráð Íslands, 2002b). Ferðamálafulltrúar aðstoðuðu einnig við öflun upplýsinga um fjölda stöðva, en hann gæti hafa breyst frá því að könnunin var framkvæmd. Þegar þýðið var kortlagt í mars árið 2003 kom í ljós þéttriðið net upplýsingamiðstöðva víðs vegar um landið (mynd 1).

Rafræn póstkönnun

Þann 17. mars voru sendir spurningalistar og kynningarbréf á netföng 45 upplýsingamiðstöðva. Þeir aðilar sem höfðu umsjón með rekstrinum voru beðnir um að svara könnuninni. Alls svöruðu 26 umsjónaraðilar spurningalistanum (tafla 1).

Tafla 1. Svörun eftir landshlutum

	Þýði	Sent til	Svara	Svara ekki	Svörun
Höfuðborgar- svæði / Reykjanes	6	6	5	1	83%
Vesturland	8	8	6	2	75%
Vestfirðir	4	4	1	3	25%
Norðurland	8	7*	3	4	43%
Austurland	10	10	4	6	40%
Suðurland	11	10**	7	3	70%
Samtals	47	45	26	19	58%

* Ekki sent til einnar stöðvar, upplýsingamiðlun í tengslum við sumarhótel, ekki náðist í rekstraraðila.

** Ekki sent til einnar stöðvar, upplýsingamiðlun tengslum við sumarhótel, ekki náðist í rekstraraðila.

Sex umsjónaraðilar af nítján sem svöruðu ekki spurningalistanum gáfu þá skýringu að þeir töldu sig ekki reka upplýsingamiðstöð. Samkvæmt viðtölum við aðila máls var dregin sú ályktun að upplýsingamiðlunin hjá þeim væri á þann veg að hægt væri að skilgreina hana sem upplýsingaathvarf (sjá bls.7 og 12). Þessi athvörf geta verið staðsett mjög víða í fyrirtækjum í ferðaþjónustu eða stofnunum á vegum sveitarfélaga þau eru á ábyrgð og í eigu þess rekstraraðila (Ferðamálaráð Íslands, 2003b óbirt skýrsla).

3.2 Mælitæki

Í meginatriðum má flokka spurningar í þrjá flokka. Í fyrsta lagi var spurt um rekstrarumhverfi, hverjir standa að rekstrinum, rekstrarfjármagn og sérteklar, opnunartíma, ársverk og fjölda

heimsókna. Í öðru lagi var spurt um starfsfólk upplýsingamiðstöðva, um menntun, laun og aldur. Auk þess sem umsjónaraðilar voru beðnir að leggja mat á hvort vinnuálag á miðstöðvunum væri of mikið, of lítið eða í lagi. Í þriðja lagi kannað hvaða viðhorf umsjónaraðili höfðu á mikilvægi þess að vera í samstarfi við ýmsa aðila og hvort þeir teldu heppilegt að upplýsingamiðstöðvar tækju þátt í markaðssetningu ferðaþjónustunnar. Að lokum var leitað eftir viðhorfum svarenda á því hverjir væru styrkleikar og/eða veikleikar ferðaþjónustunnar á þeirra starfssvæði.

3.3 Tölfræði

Notuð var meginleg rannsóknaraðferð, en upplýsingar sem fást með þessum hætti eru staðlaðar og mælanlegar. Aðferðin hentar vel þegar tilgangurinn er að ná til fjöldans eða stærri hóps þátttakenda. Ávinningur meginlegra aðferða felst m.a. í að mögulegt er að færa mikið magn upplýsinga úr spurningalistum í tölfræðiforrit (Kohout, 1984; Agresti og Finlay, 1997).

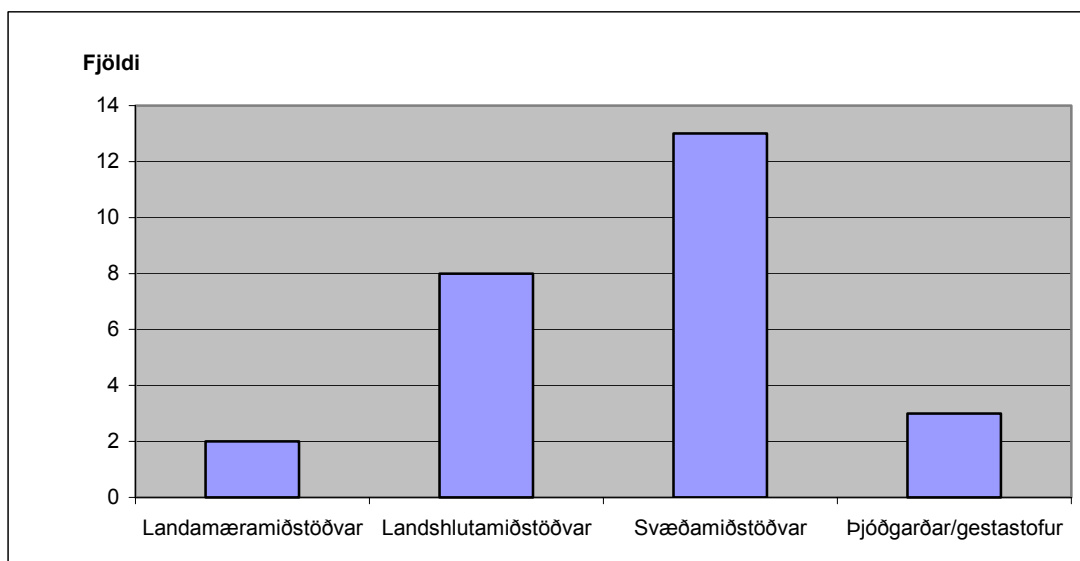
Við úrvinnslu á gögnum voru upplýsingar skráðar í tölfræðiforritið SPSS¹. Keyrðar voru tíðnitöflur og krosstöflur. Hafa verður þann fyrirvara á niðurstöðum könnunarinnar að lítið svigrúm er til þess að draga ályktanir um orsakasambönd þar sem þýði þátttakenda er fámenn. Sem leiðir til þess að meira en 20% dálka var með væntitíðni undir 5 í krosstöflum þar af leiðandi er merkingalaust að reikna út marktektarpróf.

¹ Notað var tölfræðiforritið Statistical Package for the Social Sciences

IV. NIÐURSTÖÐUR

4.1 Rekstrarfjármagn og sértekjur

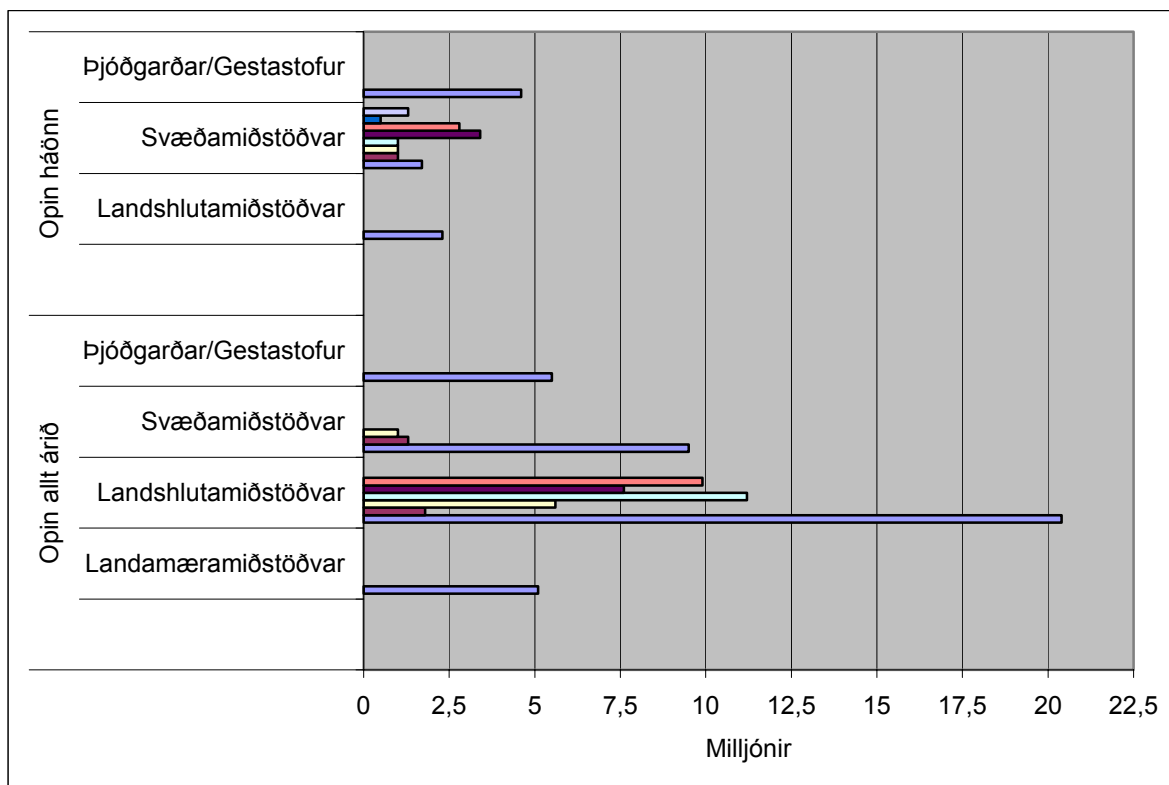
Notuð var flokkun Ferðamálaráðs Íslands á upplýsingamiðstöðvum við úrvinnslu (sjá bls.6-8) Samkvæmt áðurnefndri flokkun þá svöruðu umsjónaraðilar frá tveimur landamæra upplýsingamiðstöðvum, átta landshluta upplýsingamiðstöðvum og þrettán svæða upplýsingamiðstöðvum. Ekki reyndist mögulegt að skilgreina þrjár upplýsingamiðstöðvar innan fyrrgreindra flokka en um er að ræða upplýsingamiðlun staðsetta í þjóðgörðum og/eða í gestastofu (mynd 2).



Mynd 2. Flokkun upplýsingamiðstöðva og fjöldi í hverjum flokki

Eitt af markmiðum könnunarinnar var að fá upplýsingar um hve mikið fjármagn upplýsingamiðstöðvarnar höfðu til umráða til reka stöðvarnar. Í þeim tilgangi var spurt um heildarrekstrarfjármagn upplýsingamiðstöðvanna árið 2002. Alls svörðu 20 umsjónaraðilar spurningunni. Flestar upplýsingamiðstöðvanna sem voru opnar allt árið voru með rekstrarfjármagn frá 5 til 10 milljónir króna, ein landshluta miðstöð var með yfir 20 milljónir.

Ein svæða upplýsingamiðstöð sem var opin á ársgrundvelli var með afgerandi hæsta rekstrarframlagið, eða tíu milljónir (mynd 3). Þessi upplýsingamiðstöð annast einnig rekstur ferðamálastofu og ber ábyrgð á markaðssetningu ferðaþjónustunnar í sveitarfélaginu.



Mynd 3. Heildarrekstrarframlög árið 2002

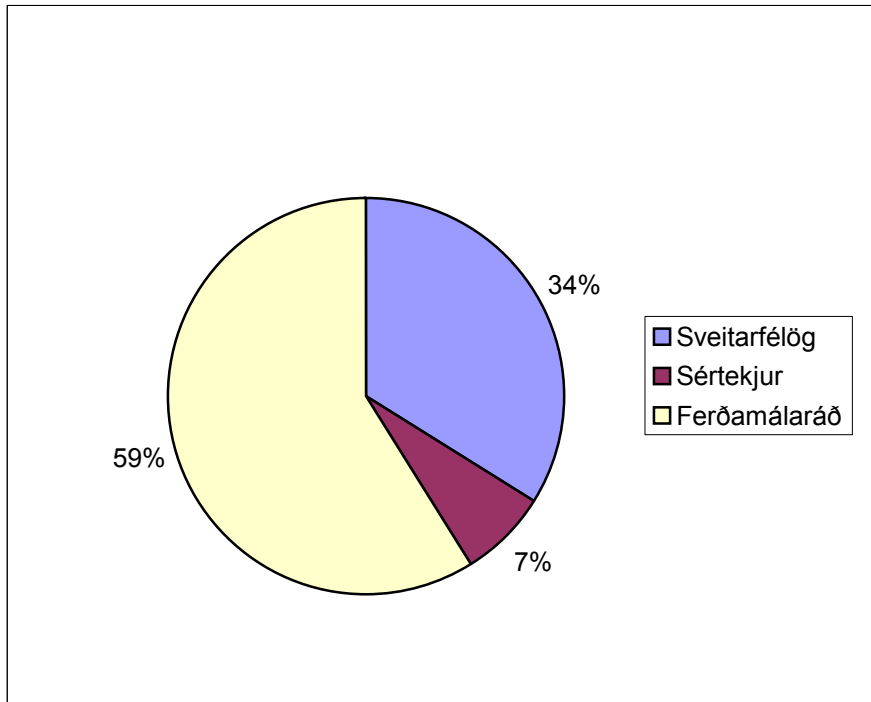
Einn umsjónaraðili landshlutamiðstöðvar svaraði ekki spurningunni, sagðist ekki hafa upplýsingar um rekstrarfjármagn upplýsingamiðstöðvarinnar.

Hver fjármagnar rekstur upplýsingamiðstöðvanna?

Áhersluþáttur í könnuninni var að fá upplýsingar um hverjir kæmu að rekstri upplýsingamiðstöðvanna og hve mikið fjármagn aðilar lögðu í reksturinn.

Almennt má segja að meirihluti rekstrarfjármagns hafi komið frá opinberum aðilum. Hins vegar var hlutfallslegt framlag sveitarfélaga og Ferðamálaráðs Íslands mismunandi eftir því hvort um var að ræða landamæra, landshluta eða svæða upplýsingamiðstöð.

Ferðamálaráð Íslands lagði fram 59% af heildarrekstrarfjármagni landamærastöðvarinnar sem tók þátt í könnuninni, sveitarfélagið um 34% og 7% fjármagnsins var aflað með sértekjum árið 2002 (mynd 4).



Mynd 4. Landamæra upplýsingamiðstöð, hlutfallsleg skipting rekstrarfjármagns

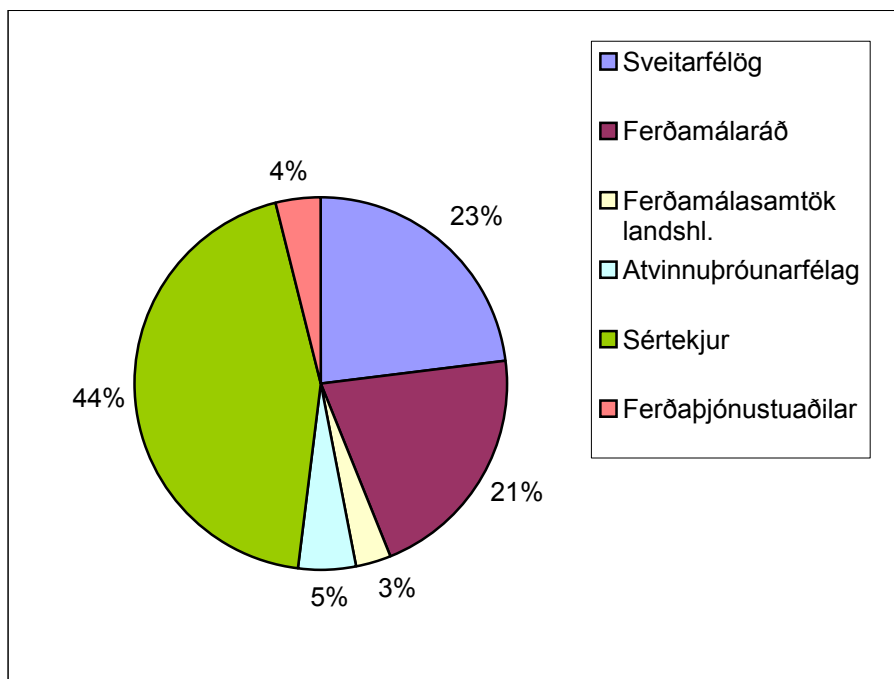
Rekstrarframlög Ferðamálaráð Íslands til landshluta upplýsingamiðstöðva var frá 1,2 til 3,6 milljónir til sjö miðstöðva af átta. Framlög sveitarfélaga námu frá 300 þúsund til 3,5 milljónir. Atvinnuþróunarfélög komu að rekstri þriggja stöðva og voru framlög þeirra frá 500 þúsund til 2,3 milljónir. Um 44% af heildarrekstrarfjármagni upplýsingamiðstöðvanna var aflað með sértekjum sem fengust vegna ýmiss konar þjónustu við gesti s.s. vegna bókunarþjónustu í tengslum við gistingu og afþreyingu og tekna vegna söluvarnings s.s. minjagripa og póstkorta ofl. (mynd 5).

Þegar á heildina er litið má segja að rekstrarframlög til upplýsingamiðstöðvanna eins og þau voru þegar könnunin var gerð gera varla meira en að standa undir launakostnaði starfsmanna. Einn umsjónaraðili sagði eftirfarandi:

Það er eins sveitarstjórnarliðið átti sig ekki á því að þessi þjónusta skiptir ferlega miklu máli fyrir ferðaþjónustuna en það kostar að veita ókeypis upplýsingar. Við erum náttúrliga að auka virðisauka hjá öðrum en hjá okkur sjálfum. Það er alveg klárt að það eru nær allir í þessu.....bæjarfélagi, ferðaþjónustuaðilar og sveitarfélagið sem hagnast á því að hafa öfluga upplýsingamiðstöð, bæði beint og óbeint (Umsjónaraðili á landshluta upplýsingamiðstöð).

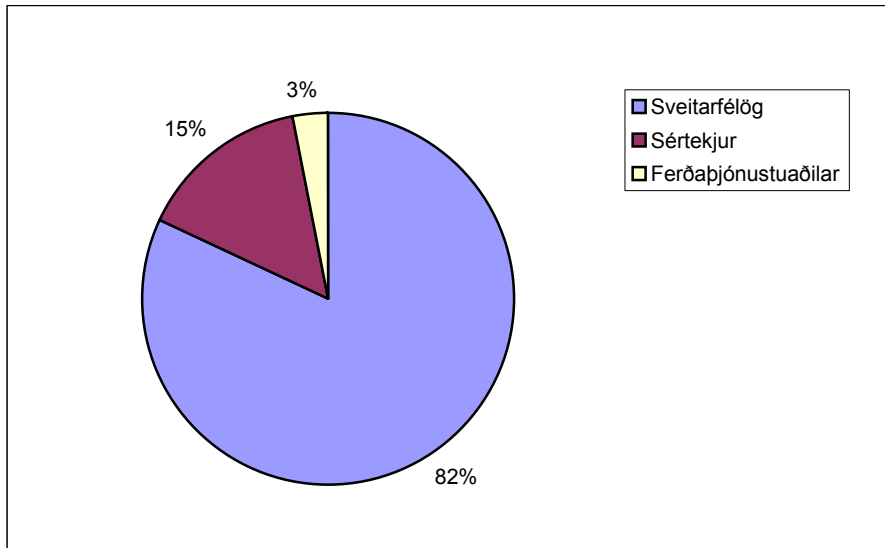
Annar komst svo að orði:

Það má ljóst vera að framlög bæjarins til ferðamála eru besta forspáin um hver árangur næstu ára verður. Ætli stjórnendur sér stærri hlut þarf að auka þau... Rekstrarformið er hins vegar ekki aðalatriðið heldur hver framtíðarsýn bæjarins í ferðamálum er (Umsjónaraðili á svæða upplýsingamiðstöð).



Mynd 5. Landshluta upplýsingamiðstöðvar, hlutfallsleg skipting rekstrarfjármagns

Um 44% af heildarrekstrarfjármagni landshluta upplýsingamiðstöðva var aflað með sértekjum. Þegar hlutfallsleg skipting á milli beinna fjárframlaga og sértekna sem landshlutamiðstöðvarnar öfluðu var skoðað eftir miðstöðvum. Kom í ljós að þrjár upplýsingamiðstöðvar öfluðu helmings eða meirihluta rekstrarfjármagns með sértekjum. Fjórar öfluðu sértekna sem námu um 20-30% af heildar rekstrarfjármagni þeirra.



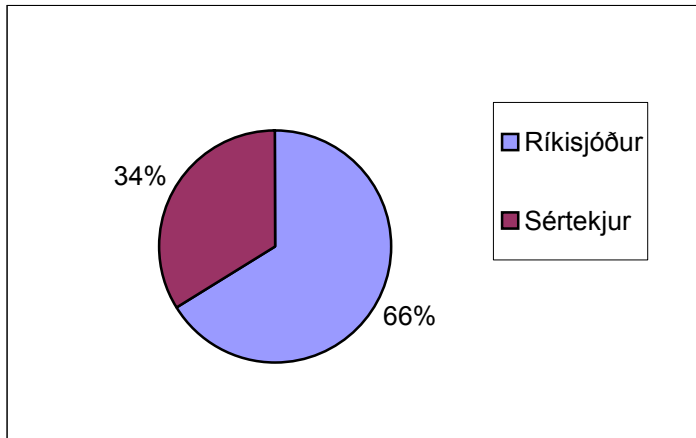
Mynd 6. Svæða upplýsingamiðstöðvar, hlutfallsleg skipting rekstrarfjármagns

Svæðamiðstöðvar voru nær alfarið fjármagnaðar af sveitarfélögunum, eða sem nám um 82% af heildarrekstrarkostnaði, 15% var aflað með sértekjum og 3% fjármögnuðu ferðapjónustuaðilar (mynd 6). Rekstrarfjármagn flestra svæða upplýsingamiðstöðva var mun minni en landshlutamiðstöðvanna.

Það er algjörlega óþolandi að þurfa að fara í gegnum sömu rulluna á hverju ári við sveitarstjórnarmenn til þess að fá einhverja peninga til þess að hægt sé yfirhöfuð að opna upplýsingamiðstöðina á vorin. Það er bara ótrúlegt hve lítill skilningur er... . Ég tala nú ekki um skilningsleysið þegar ég hef minnst á það að hafa opið allt árið (Umsjónaraðila á svæða upplýsingamiðstöð).

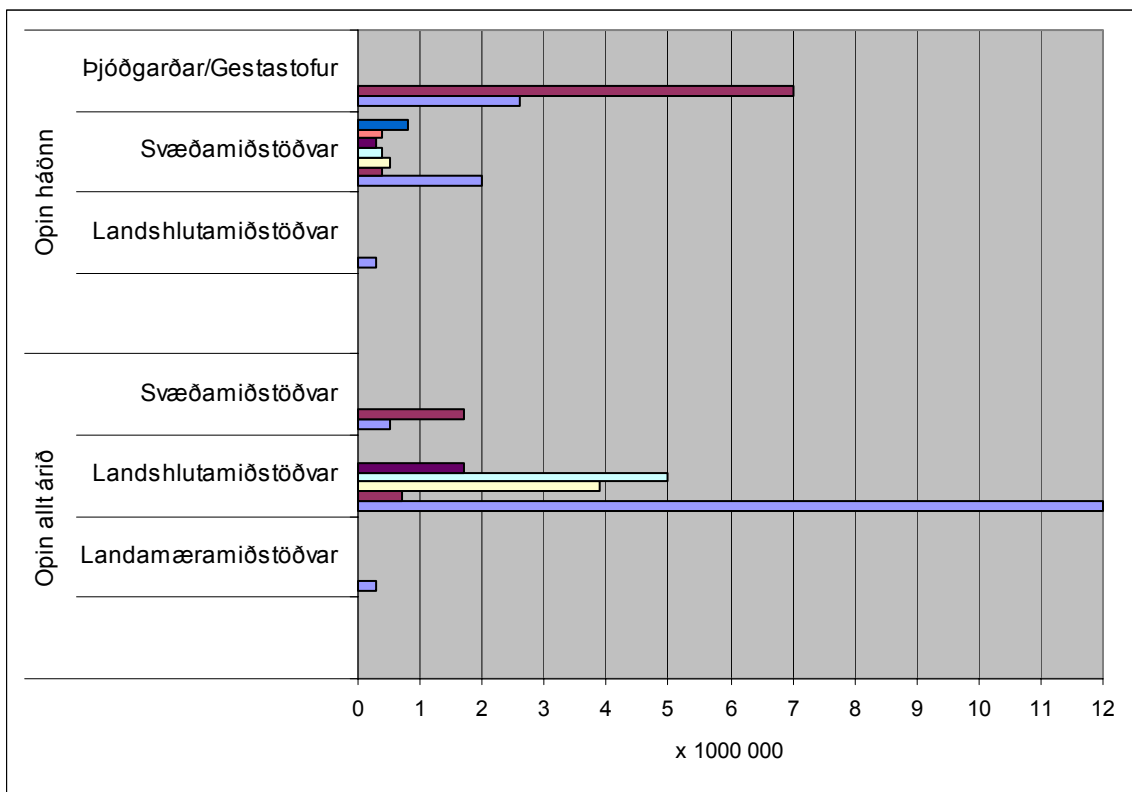
Þessi ummæli voru ekki einsdæmi því svipað viðhorf kom fram meðal annarra umsjónaraðila varðandi tregðu í stjórnsýslunni við að fjármagna rekstur upplýsingamiðstöðva.

Ljóst er að auka þarf fjármagn til rekstrar upplýsingamiðstöðva hvort sem um er að ræða svæða eða landshluta upplýsingamiðstöð til ná því markmiði að þjónusta við ferðamenn verði heilsársatvinnugrein og skapi fleiri örugg störf.



Mynd 7. Þjóðgarðar og gestastofur hlutfallsleg skipting rekstrarframlags

Upplýsingamiðlun ferðamála var samþætt annarri starfsemi þjóðgarðanna sem tóku þátt könnuninni og það sama á við um gestastofnuna. Hið opinbera var eini rekstraraðilinn á viðkomandi miðstöðvum en á umræddum upplýsingamiðstöðvum var 34% af rekstrarkostnaði þeirra aflað með sértekjum (mynd 7).



Mynd 8. Sértekjur upplýsingamiðstöðva árið 2002

Eins og fram hefur komið hér að ofan er ljóst að afar mismunandi var hversu hátt hlutfall af heildarrekstrarfjármagni var aflað með sértekjum. Afgerandi hæstra sértekna aflaði ein landshlutamiðstöð eða tólf milljóna króna árið 2002 (mynd 8).

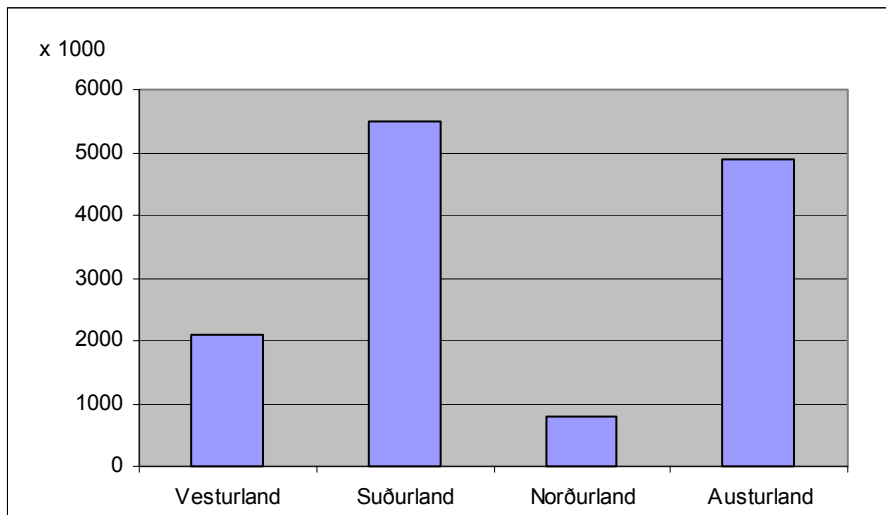
Í þeim tilgangi að fá nákvæmari upplýsingar um öflun sértekna voru umsjónaraðilar beðnir um að sundurliða tekjur eftir eðli þeirra (sjá viðauka A, sp. 6 a, b, c, d, e, f, g, h og i). Afar mismunandi var hvernig spurningunni var svarað. Þrjár svarendur sundurliðu ekki sértekjurnar og fimm svöruðu ekki. Úrvinnslan byggir því á svörum frá fjórtán umsjónaraðilum, þar af leiðandi geta þær upplýsingar sem hér koma fram aðeins gefið einhverja vísbendingu um á hvern hátt sértekna var aflað og hverjar tekjurnar voru (tafla 2).

Tafla 2. Sértekjur flokkaðar eftir þjónustupáttum og miðstöðvum

	Landa- mæra	Landshluta miðstöðvar	Svæða miðastöðvar	Þjóð-garðar / gestastofa	Samtals kr.	Sam- tals fjöldi
Bókun á gistingu og afþreyingu		380.000			380.000 *	11
Handverk/minjagripir		821.000.	1.885.000	3.000.000	5.706.000**	13
Bækur/kort		1.345.000	4.755.000	1.639.000	7.739.000***	19
Tjaldsvæði		5.650.000	2.643.000	5.000.000	13.293.000	6
Veitingasala		110.000	130.000	821.000	1.061.000	3
Önnur umboðslaun		3.228.000			3.228.000	1
Ósundurliðað	330.000	12.000.000	1.840.000		14.270.000	7

* Þrjár stöðvar sundurliðu tekjurnar. **Átta stöðvar sundurliðu tekjurnar. ***Sextán stöðvar sundurliðu tekjurnar

Flestar eða nítján stöðvar af tuttugu og sex, öfluðu tekna með sölu á bókum og/eða kortum, sextán stöðvar gáfu upp sölutölur vegna umræddrar þjónustu. Handverk og minjagripir voru til sölu á þrettán stöðvum, en aðeins átta gáfu um sölutölur. Ellefu miðstöðvar öfluðu tekna með því að bóka gistingu og/eða afþreyingu, aðeins þrjár stöðvar gáfu upp hverjar tekjurnar voru. Athyglisvert er átta umsjónaraðilar gátu ekki gefið upp hve háar tekjurnar voru vegna bókunarþjónustu og þá sérstaklega í ljósi þess að flestir umsjónaraðilar töldu helstu sóknarfærin í öflun sértekna í framtíðinni yrðu á því sviði.



Mynd 9. Sértekjur vegna rekstrar tjaldsvæða eftir landshlutum

Á sex stöðvum var aflað sértekna með útleigu á tjaldstæðum, allar stöðvarnar gáfu upp tekjutölur. Athyglisvert er að upplýsingamiðstöð í Þjóðgarði sem aðeins var opin yfir háönn aflaði sértekna sem nam um 7 milljónum, af þeim voru 5 milljónir vegna útleigu á tjaldstæði.

Af þeim miðstöðvum sem ráku tjaldsvæði samhliða upplýsingamiðluninni voru þrjár staðsettar á Suðurlandi og Austurlandi og þrjár á Vesturlandi og Norðurlandi. Umtalsverður munur var á tekjum stöðvanna, en umræddar þrjár stöðvar á Suður- og Austurlandi öfluðu mun meiri tekna en hinar þrjár á Vestur- og Norðurlandi (mynd 9). Niðurstöður benda til þess að tekjur vegna rekstrar tjaldsvæða hafi vegið þyngst við öflun sértekna, eða frá 500 þúsund til fimm milljónir.

Samkvæmt upplýsingum frá Umferðastofu í maí 2003 hefur verið umtalsverð aukning í sölu á tjaldvögnum undanfarin fimm ár og eru skráðir í landinu alls 7.940 tjaldvagnar og 728 hjólhýsi (Umferðastofa, 2003 munnleg heimild). Auk þess hefur sala á hefðbundnum tjöldum verið nokkuð stöðug. Í einni af stærstu útivistarverslunum á höfuðborgarsvæðinu fengust þær upplýsingar að fjöldi seldra tjalda hjá þeim hafi haldist stöðugur síðustu ár, eða 1600-1700 tjöld á ári (Verslunarstjóri munnleg heimild, 2003).

Áhugi landans á því að hafa gistinguna hangandi aftan í sér á ferðalögum vekur upp þá spurningu hvort útleiga á tjaldstæði geti verið vaxandi tekjuliður fyrir þá aðila sem ráða yfir slíku svæði?

Í ljósi ofangreindra niðurstaðna ber að fagna því starfi sem hefur verið unnið á vegum Ferðamálaráðs Íslands sem lýtur að nýjum reglum um flokkun tjaldsvæða og samþykktar voru í lok júní 2003. Í reglunum eru tjaldsvæði flokkuð með stjörnuþjöf frá einni upp í fimm stjörnur. Tilgangurinn er m.a. að auðvelda upplýsingamiðlun til ferðamanna á þann veg að þeir geti auðveldlega áttað sig á þeirri þjónustu sem í boði er á viðkomandi tjaldsvæði. Jafnframt er flokkuninni ætlað að vera viðkomandi rekstraraðilum stuðningur við uppbyggingu tjaldsvæða (Reglur um flokkun tjaldsvæða www.ferdamalarad.is).

Svæðamiðstöðvar öfluðu mestra tekna með sölu á bókum, landakortum og póstkortum eða að meðaltali um 475 þúsund. Til samanburðar voru tekjur vegna þessarar sömu þjónustu að meðaltali um 192 þúsund á landshlutamiðstöðvum. Einnig kom í ljós að svæðamiðstöðvar sem seldu handverk og minjagripa fyrir hærri fjárhæð en landshlutamiðstöðvar. Að meðaltali seldu þær fyrrnefndu fyrir um 188 þúsund en þær síðarnefndu fyrir um 117 þúsund.

Bókunartekjur vegna sölu á gistingu og afþreyingu voru óverulegar, en ellefu miðstöðvar af tuttugu og sex sem tóku þátt í könnuninni voru með bókunarþjónustu. Áhugavert verður að fylgjast með þróuninni hvort þessi tekjuliður muni aukast í framtíðinni. En afgerandi meirihluti eða sextán af nítján umsjónaraðilum voru á þeirri skoðun að helstu sóknarfærin við öflun sértekna á upplýsingamiðstöðvum fælust í bókunartekjum. Meirihluti umsjónaraðila sögðu að þeir hefðu áform um að auka tekjur stöðvarinnar eða nítján, fjórir svöruðu neitandi og þrír svöruðu ekki spurningunni.

4.2 Starfsumhverfi

Í þeim tilgangi að fá frekari upplýsingar um starfsumhverfi upplýsingamiðstöðvanna voru skoðaðir nokkrir þættir í tengslum við umsjónaraðila og starfsfólk upplýsingamiðstöðvanna.

Könnunin leiddi í ljós að fleiri konur en karlar sáu um rekstur upplýsingamiðstöðva eða fjórtán konur en níu karlar. Flestir voru í fullu starfi þegar könnunin fór fram eða sautján í 100% starfi, einn í 65% starfi, þrír í 50% starfi, tveir í 25% starfi. Athygli vakti að tveir umsjónaraðilar landshlutamiðstöðva voru í hlutastarfi og í ljós koma að aðilar ráku einnig eigið fyrirtæki í ferðaþjónustu. Ástæða er til þess að spyrja hvort umræddir tveir umsjónaraðilar landshlutamiðstöðva geti veitt hlutlausar upplýsingar en í samningi Ferðamálaráð Íslands um rekstur landshluta upplýsingamiðstöðva er það sérstaklega tekið

fram að samstarfsaðilum er gert að veita ferða- og heimamönnum hlutlausar og þá bestu þjónustu sem framast er kostur á hverju sinni (sjá viðauka C).

Afar mismunandi var hvaða starfsheiti umsjónaraðilar höfðu sem gefur að einhverju leyti vísbendingu um hve fjölbreytileg störf var um að ræða. Þrír báru starfsheitið forstöðumaður, fimm voru ferðamálafulltrúar, þrír voru framkvæmdastjórar, tveir þjóðgarðsverðir voru í hópnum og tveir safnverðir en sjö aðilar tilgreindu ekki starfsheiti. Ekki er hægt að segja að einsleitni einkenni starfsheiti né starfssvið umsjónaraðila upplýsingamiðstöðvanna sem svöruðu könnuninni. Viðkomandi aðilar eiga það hins vegar sameiginlegt að bera ábyrgð á mörgum verkefnum á mismunandi sviðum.

Allir umsjónaraðilar sögðu að í starfi þeirra fælist upplýsingamiðlun og umsjón með daglegum rekstri og stjórnun. Á starfssviði flestra var einnig að hafa yfirumsjón með skráningu viðburða og afþreyingu á svæðinu. Flestir veittu ferðaþjónustuaðilum og sveitarstjórnarfólki ráðgjöf og önnuðust öflun verkefna og viðskipta fyrir ferðaþjónustuaðila á svæðinu. Sjö aðilar sáu einnig um rekstur og stjórnun annarra stofnana og/eða fyrirtækja s.s. eins og bókasafns, orlofshúsa, hótél- og veitingarekstur eða fyrirtæki í ferðaþjónustu.

Flestir nefndu einnig að mikil vinna og tími færi í að miðla málum og koma í veg fyrir tortryggni og sundurlyndi.

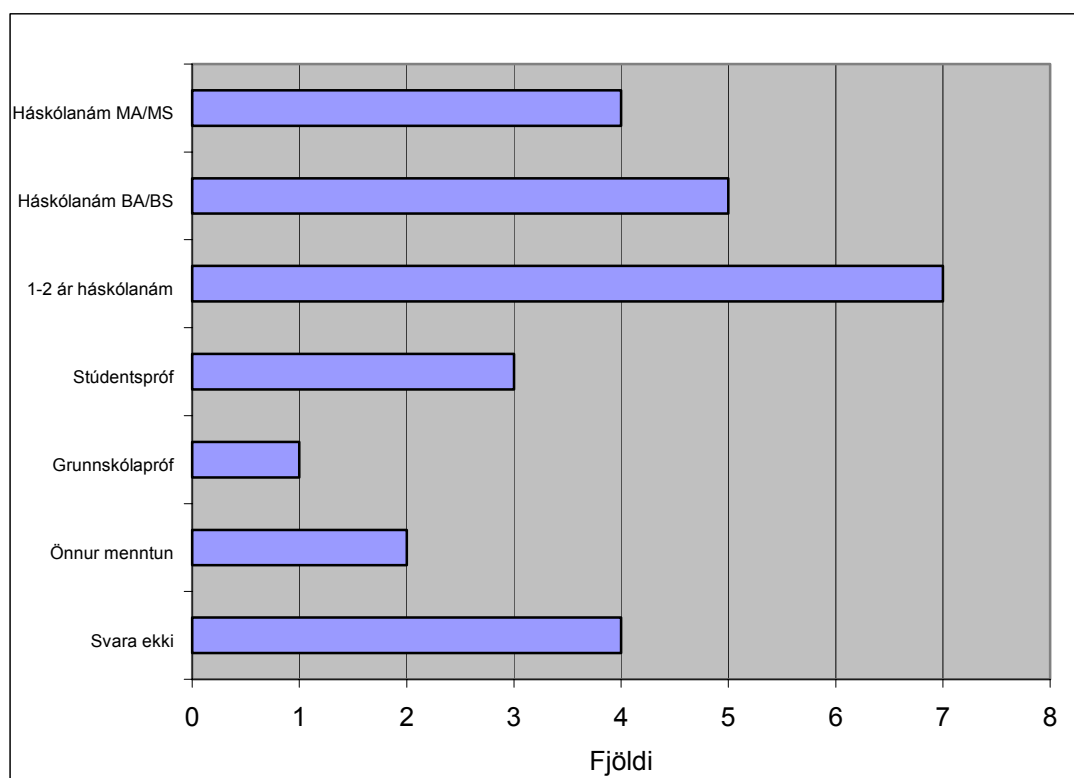
Þessar niðurstöður renna stoðum undir þá ályktun hér í upphafi að umsjónaraðilar upplýsingamiðstöðva gegna afar mikilvægu hlutverki varðandi uppbyggingu ferðaþjónustu og frekari atvinnu- og verðmætasköpun í atvinnugreininni.

Maria Astrén- Riipi formaður Ferðamálasamtaka Norður- Lapplands segir að galdurinn á bak við velheppnaða uppbyggingu ferðaþjónustu í Lapplandi sé náíð samstarf og samstaða allra aðila. Hún komst svo að orði:

Hver einasti maður þarf að vita hvert hlutverk hans er og vinna sína vinnu. Allir þurfa að stefna að því sama, ríkisvald og sveitastjórnir jafnt og aðilar í þjónustugeiranum... Ferðaþjónusta er atvinnugrein þar sem samvinna er undirstaða alls (Morgunblaðið, 6. apríl, 2003, gagnasafn.mbl.is).

Menntun og starfsaldur umsjónaraðila

Samkvæmt niðurstöðum þá var meirihluti svarenda með háskólamenntun eða átján af tuttugu og sex. Fjórir voru með framhaldsnám á háskólastigi þ.e. MA eða MS gráðu í ýmsum fræðigreinum s.s. markaðsfræði, upplýsingafræði og landafræði (mynd 10). Þessar niðurstöður eru í samræmi við niðurstöður í könnun sem gerð var árið 2001 um „Starfsumhverfi ferðamálafulltrúa“. Þar kom m.a. fram að meirihluti starfandi ferðamálafulltrúa voru með háskólamenntun þegar könnunin var framkvæmd (Sigríður Elín Þórðardóttir, 2001). Í skýrslu Þórdísar G. Arthursdóttur (1998) kom m.a. fram að það hafi einkennt ferðaþjónustuna á Íslandi allt frá upphafi að ferðamálafulltrúar og aðilar í hinum ýmsu þjónustustörfum í tengslum við atvinnugreinina hafi verið með fjölbreytta starfsreynslu og menntun, allt frá slaghörpuleik til meinatækni.



Mynd. 10 Menntun umsjónaraðila

Að vissu leyti á fjölbreytt menntun aðila í ferðaþjónustu enn við, en það sem hefur breyst er að fleiri háskólamenntaðir einstaklingar virðast starfa í dag við ferðaþjónustu en fyrir fimm árum.

Það kom hins vegar í ljós að fáir umsjónaraðilar höfðu lagt stund á háskólanám í ferðamálafræðum sem er í samræmi við niðurstöður í fyrrgreindum skýrslum frá árunum 1998 og 2001.

Háskólinn á Akureyri hóf kennslu í ferðamálafræði árið 1999 og Háskóli Íslands árið 2000. Hólaskóli hóf kennslu í fræðunum árið 1996, um er að ræða eins árs nám þar sem áhersla er lögð á ferðaþjónustu í dreifbýli. Aukið framboð á námi í ferðamálafræðum hérlendis leiðir án efa til þess að á næstu árum muni aðilum í ferðaþjónustu fjölga sem kjósa að afla sér háskólamenntunar á þessu sviði.

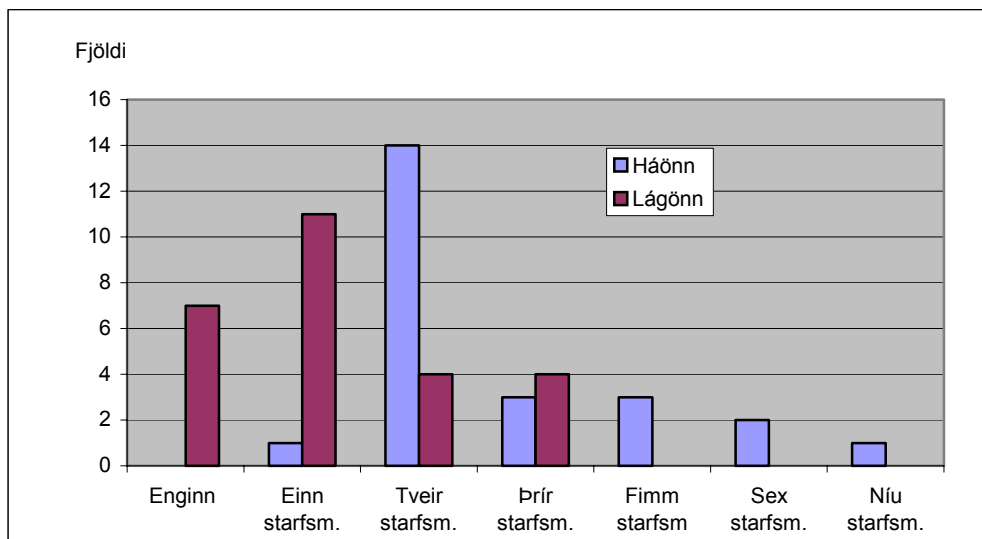
Kannanir og úttektir sem gerðar hafa verið í tengslum við starfsumhverfi ferðamálafulltrúa hafa leitt í ljós að nýliðun hefur verið töluverð undanfarin ár (Þórdís G. Arthursdóttir, 1998; Sigríður Elín Þórðardóttir, 2001). Því vaknaði sú spurning hvort það gæti átt einnig við um starfsumhverfi umsjónaraðila upplýsingamiðstöðva.

Meðalstarfsaldur svarenda var 34 mánuðir sem var nokkuð hærri en meðalstarfsaldur ferðamálafulltrúa sem var 24 mánuðir (Sigríður Elín Þórðardóttir, 2001). Ef til vill má draga þá ályktun að meiri ánægja sé ríkjandi í starfsumhverfi umsjónaraðila en hjá ferðamálafulltrúum þ.e. ef gengið út frá því að jákvæð fylgni sé á milli starfsaldurs og ánægju í starfi. En hafa verður í huga að margar ástæður geta legið að baki lægri starfsaldurs ferðamálafulltrúa s.s. skipulagabreytingar innan sveitarfélaga og atvinnuþróunarfélaga. Almenn staða á vinnumarkaði hefur einnig mikið að segja um hreyfanleika vinnuafslins. Þegar uppgangur er í efnahagslífinu er hreyfanleiki meiri en þegar samdráttur eða niðursveifla er í efnahagslífinu, þá dregur úr hreyfanleika.

Starfsmannafjöldi, menntun, laun og aldur starfsfólks

Í þeim tilgangi að fá nánari upplýsingar um starfsumhverfi upplýsingamiðstöðvanna var m.a. spurt um starfsmannafjölda, ársverk, menntun, laun og aldur annarra starfsmanna.

Niðurstöður leiddu í ljós að á flestum miðstöðvunum, eða á fjórtán störfuðu tveir starfsmenn yfir háönn og yfir lágönn starfaði einn starfsmaður á ellefu stöðvum fyrir utan umsjónaraðila (mynd 11). Þar sem það eru miklar árstíðabundnar sveiflur í atvinnugreininni var talið nauðsynlegt að reyna fá einhverja hugmynd um fjölda ársverka á upplýsingamiðstöðvunum. Niðurstöðurnar gefa ákveðna vísbendingu um fjölda ársverka en mismunandi aðstæður s.s. opnunartími og starfsumhverfi skekkja trúlega niðurstöður eitthvað. Meðal annars vegna þess að á þremur stöðvum með heilsárs opnun störfuðu starfsmenn einnig við önnur störf. Nokkrir umsjónaraðilar sögðust eiga erfitt með að segja nákvæmlega til um starfshlutfall og á sjö stöðvum var aðeins opið í þrjá til fjóra mánuði á ári.



Mynd 11. Fjöldi starfsfólks yfir háönn og lágönn árið 2002

Niðurstöður benda til þess að það hafi verið samtals rúmlega fjörtíu ársverk á þeim stöðvum sem upplýsingar bárust frá, einn umsjónaraðili svaraði ekki spurningunni. Samtals voru flest ársverk á svæða upplýsingamiðstöðvum eða átján, á landshluta upplýsingamiðstöðvum voru samtals sextán ársverk (tafla 3).

Tafla 3. Fjöldi ársverka

	Landamæra miðstöðvar	Landshluta miðstöðvar	Svæða miðstöðvar	Þjódgarðar/gestastofa	Samtals fjöldi ársverka
Eitt ársverk	2	4	7	1	14
1,5 ársverk		1	3	1	7,5
2 ársverk	1	1	2		8
2,5 ársverk			1		2,5
3 ársverk		1			3
5,5 ársverk		1			5,5
Fjöldi ársverka	4	16	18	2,5	40,5

Spurt var um mánaðarlaun starfsmanna, þær upplýsingar sem hér eru settar fram byggja á svörum frá tuttugu og fjórum umsjónaraðilum, tveir svöruðu ekki spurningunni (tafla 4).

Tafla 4. Mánaðarlaun starfsmanna

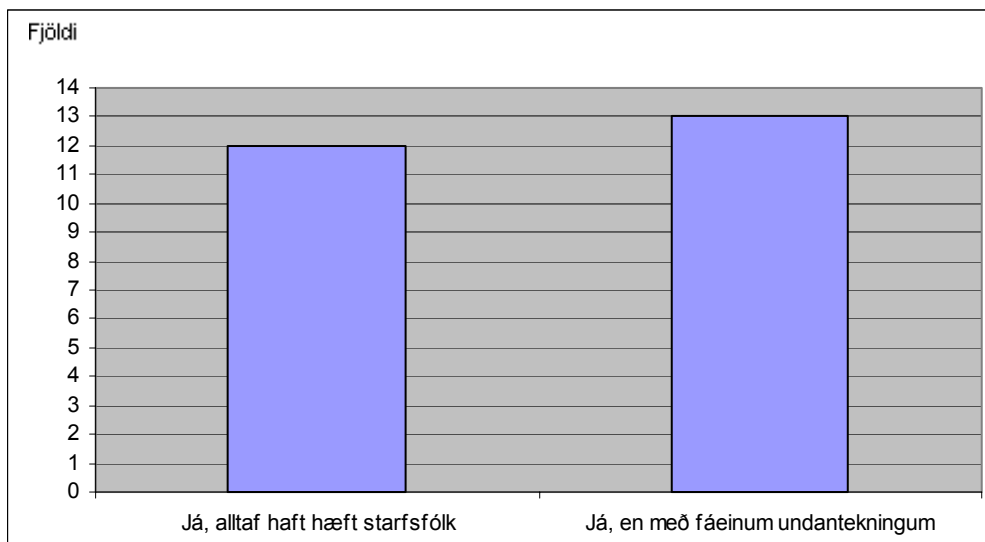
Mánaðarlaun 2002	Landamæra miðstöðvar	Landshluta miðstöðvar	Svæðamiðstöðvar	Þjóðgarðar / gestastofa	Samtals
95-110		2	1		3
111-124		3	2		5
125-140	1	1	3		5
141-154		1	2		3
155-170		1	3		4
171-184			1		1
185-200			1	1	2
215-230				1	1
Samtals	1	8	13	2	24

Starfsmenn þjóðgarða og gestastofa voru með hæstu mánaðarlaunin frá 185- 230 þúsund krónur. Lægstu launin voru á bilinu 95-110 þúsund krónur, á flestum upplýsingamiðstöðvum voru mánaðarlaun á bilinu 111-140 þúsund eða á tíu stöðvum (tafla 4).

Nokkrir umsjónaraðilar sem sáu um rekstur miðstöðva sem voru opnar á ársgrundvelli sögðu jafnframt að það skapaði þeim afar erfiðar starfsaðstæður að geta ekki boðið hærri laun. Afar erfitt væri að gera kröfur um menntun og tungumálakunnáttu. Einn umsjónaraðili sagði eftirfarandi:

Það er bara ótrúlegt hve mér hefur tekist vel að halda í mitt fólk... ég vildi að hægt væri að borga betur því það skiptir öllu máli að hafa sama fólk og þurfa ekki að vera þjálfar upp nýtt á hverju ári (Umsjónaraðili á svæðaupplýsingamiðstöð).

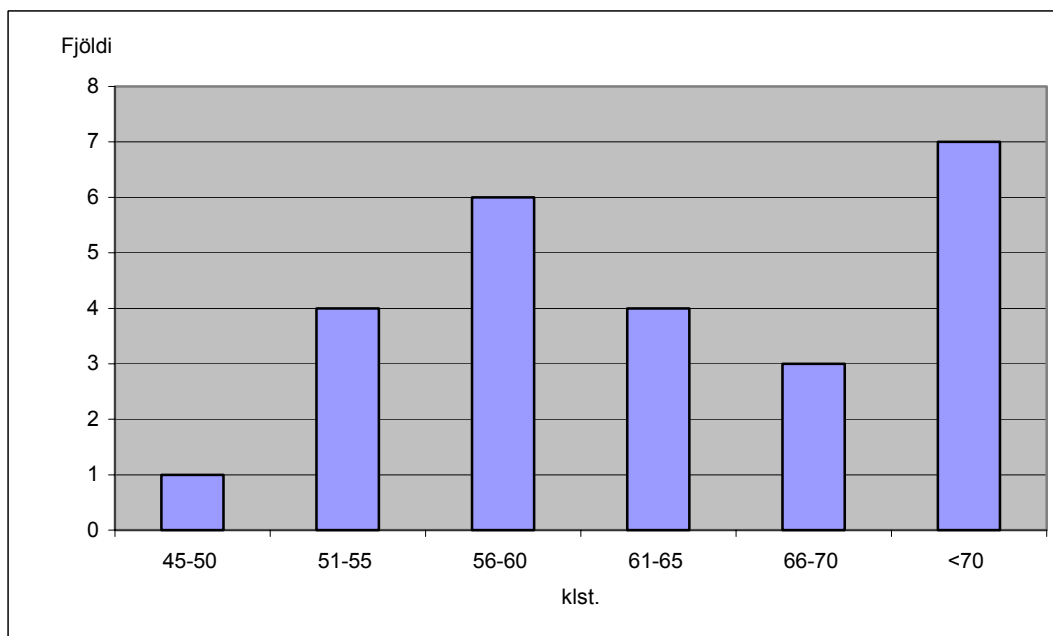
Umsjónaraðilar voru beðnir að meta hvort þeir töldu sig hafa á að skipa hæfu starfsfólki. Tólf umsjónaraðilar sögðu að þeir hefðu alltaf haft hæft starfsfólk og þrettán töldu sig hafa haft hæft fólk en með fáeinum undantekningum (mynd 12). Afgerandi meirihluti starfsfólks var með stúdentspróf og/eða aðra framhaldsmenntun og aðeins tveir starfsmenn á upplýsingamiðstöðvunum yfir háönn 2002 voru yngri en 20 ára.



Mynd 12. Telur þú þegar á heildina er lítið að þú hafir haft hæft starfsfólk?

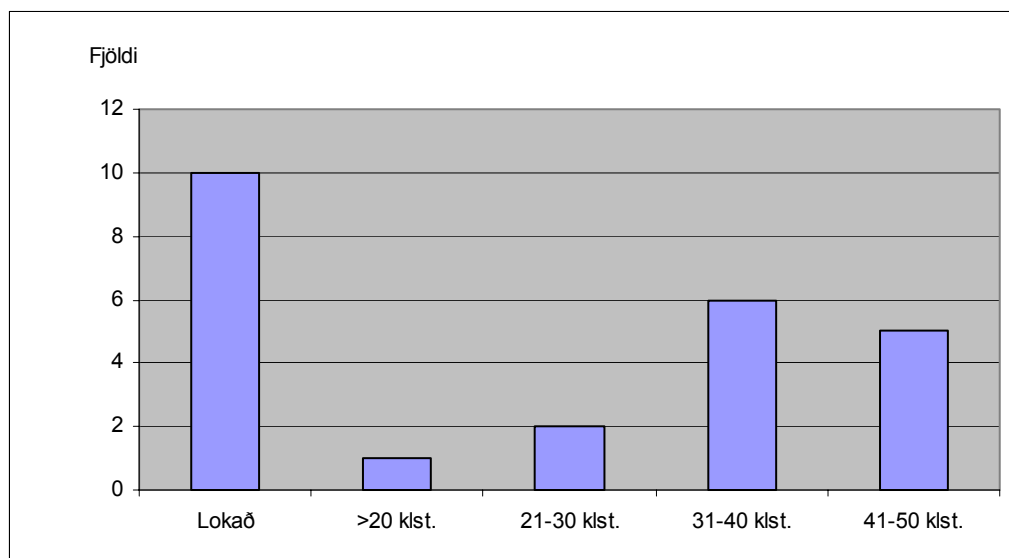
Opnunartími yfir háönn og lágönn

Á tíu upplýsingamiðstöðvum var opið í 51-60 klst. á viku og á sjö stöðvum var opið í 61-70 klst. og á sjö miðstöðvum var opið í meira en 70 klst. á viku, upplýsingar vantaði frá einni upplýsingamiðstöð (mynd 13). Ekki er út í hött að draga þá ályktun að vinnuálag hafi verið mikið á flestum upplýsingamiðstöðvunum en meðalfjöldi starfsmanna yfir háönn voru tveir (mynd 10).



Mynd 13. Opnunartími yfir háönn flokkað eftir fjölda klukkustunda á viku

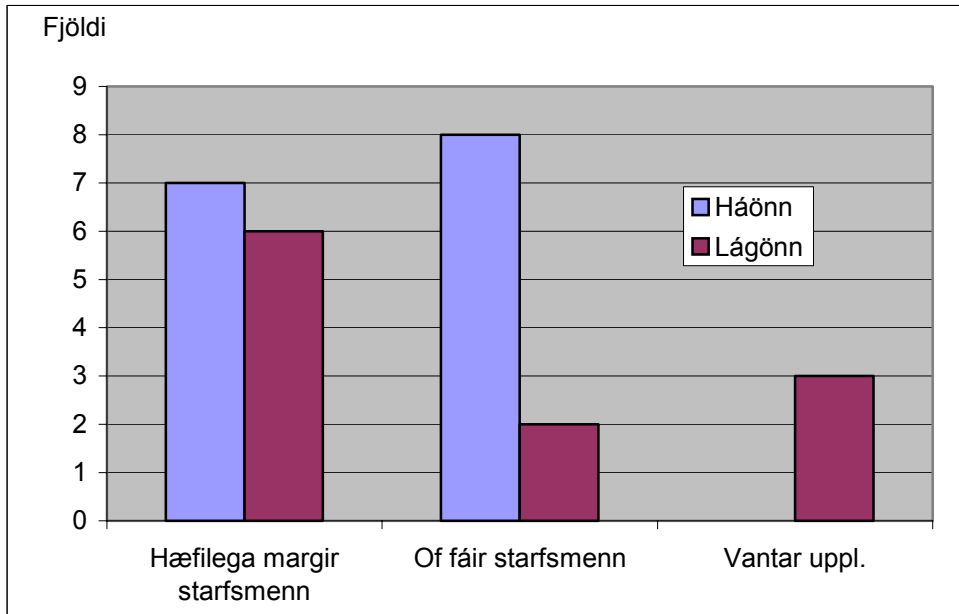
Að meðaltali var opið í tæpar 63 klukkustundir á viku á upplýsingamiðstöðvunum yfir háönn, en í um 36 klukkustundir að meðaltali yfir lágönn.



Mynd 14. Opnunartími yfir lágönn flokkað eftir fjölda klukkustunda á viku

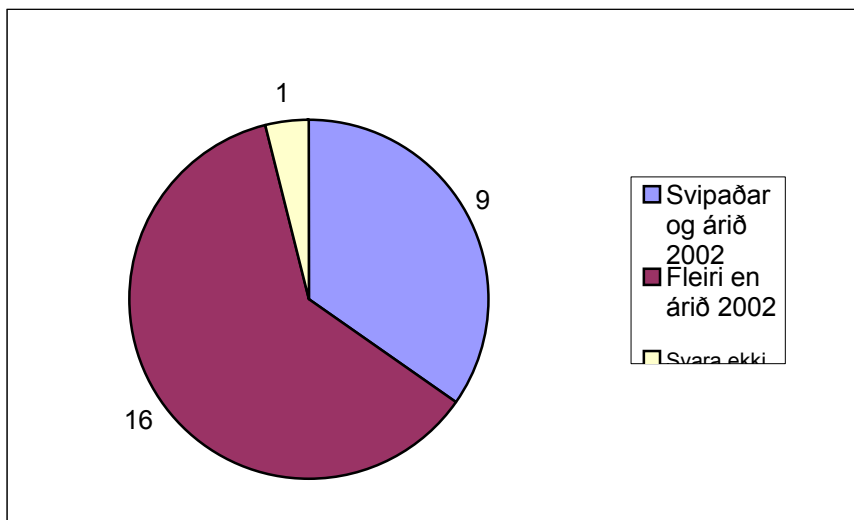
Fjórtán upplýsingamiðstöðvar af tuttugu og sex voru opnar á ársgrundvelli. Ellefu miðstöðvar voru með opið yfir lágönn í 31-51 klst. á viku (mynd 14). Athygli vakti hve margar svæðamiðstöðvar höfðu opið á ársgrundvelli, eða sjö talsins. Einnig vakti athygli að ein landshlutamiðstöð hafði aðeins opið yfir háönn. Samkvæmt skilgreiningu Ferðamálaráðs Íslands þá er heilsársopnun eitt af skilyrðum þess að upplýsingamiðstöð flokkist sem landshlutamiðstöð. Þegar þetta atriði var skoðað nánar kom í ljós að umrædd upplýsingamiðstöð hafði ekki fengið rekstrarframlag frá Ferðamálaráði Íslands.

Í ljósi hins langa opnunartíma á upplýsingamiðstöðvum yfir háönn var athyglisvert að skoða niðurstöður í samhengi við mat umsjónaraðila á því hvort vinnuálagið væri hæfilegt, mikið eða litið (viðauki A sp.11). Sjö umsjónaraðilar töldu starfsmannafjölda yfir háönn vera í góðu samræmi við vinnuálag. En á átta upplýsingamiðstöðvum var það skoðun umsjónaraðila að vinnuálag væri of mikið yfir háönn auk þess sem tveir töldu það einnig eiga við um vinnuálag yfir lágönn (mynd 15).



Mynd 15. Vinnuálag og fjöldi starfsfólks

Umsjónaraðilar voru einnig beðnir um að meta það hvort þeir teldu að gestum á upplýsingamiðstöðvum mundi fjölga, standa í stað eða fækka árið 2003. Flestir voru á þeirri skoðun að gestakomur yrðu fleiri árið 2003 eða sextán aðilar, níu töldu að þær yrðu svipaðar og einn umsjónaraðili svaraði ekki spurningunni (mynd 16).



Mynd 16. Mat umsjónaraðila á þróun gestakoma árið 2003

Tölur um fjölda gesta geta gefið mikilvægar upplýsingar um þróun ferðaþjónustu, en síðastliðin ár hefur gestakomum fjölgað á flestum upplýsingamiðstöðvum. Gestum á landshluta miðstöðvar fækkaði þó að meðaltali um 4,5% árið 2002 miðað við árið á undan.

(tafla 5). Mismunandi er með hvaða hætti haldið var utan um skráningu, en á flestum miðstöðvum var hún handvirk en á nokkrum var notaður sjálfvirkur teljari. Á einni landshluta miðstöð var skráning gesta ekki framkvæmd með skipulögðum hætti. Samkvæmt upplýsingum frá umsjónaraðila þá er talið að gestir árið 2002 hafi verið á bilinu 15-20 þúsund og ekki var vitað um fjölda gesta árið 2001.

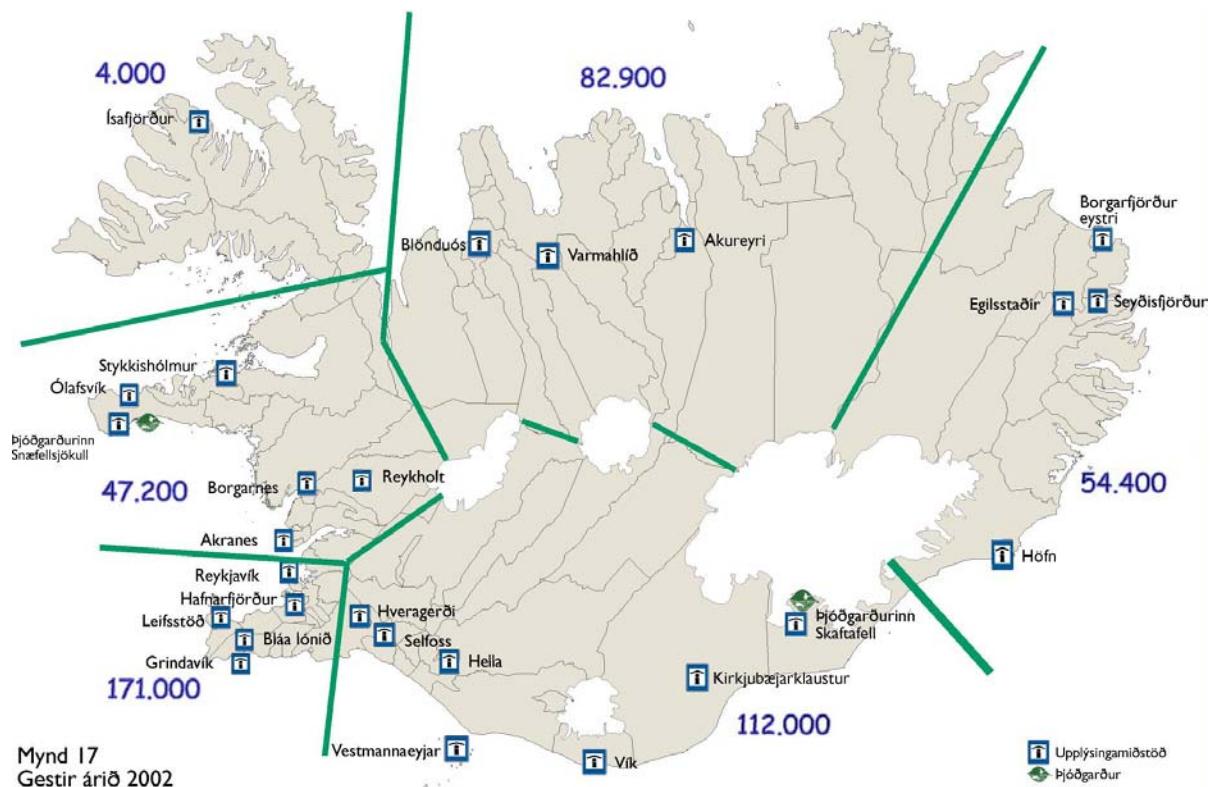
Ætla má að gestakomur séu frekar vanskráðar og að fjöldi gesta sé í raun meiri en hér kemur fram. Auk þess er þjónusta sem veitt er í síma og með tölvupósti er ekki skráð sérstaklega.

Tafla 5. Gestir 2001 og 2002

	Gestir 2001	Gestir 2002	Fjölgun/ fækkun %	Hlutfall 2001	Hlutfall 2002
Landshluta-miðstöðvar	258.870	247.082	-4,5	59	52
Landamæra- miðstöð	16.032	21.245	2,5	4	4,5
Svæða-miðstöðvar	68.882	95.635	7,0	16	20
Þjóðgarðar/ Gestastofa	92.000	111.275	8,0	21	23,5
Samtals	435.784	475.237	8,5%	100%	100%

Heildarfjöldi gesta árið 2002 var rúmlega 475 þúsund, til þess að varpa ljósi á hve mikill fjöldi það er í raun má benda á það komu um 280 þúsund erlendir gestir til landsins þetta sama ár: Þessar tölur renna stöðum undir mat sumra umsjónaraðilanna um að þróunin hafi verið sú að Íslendingar séu farnir að nýta þjónustu miðstöðvanna í auknu mæli. Sem er í samræmi við niðurstöður í ársskýrslu ferðamálafulltrúa Hafnarfjarðar en þar kom fram að starfsfólk upplýsingamiðstöðvarinnar hefði fundið fyrir auknum áhuga og meðvitund heimamanna um þjónustu stöðvarinnar (Ferðamálafulltrúi Hafnarfjarðar, 2003).

Þegar dreifing gesta á upplýsingamiðstöðvar eftir landshlutum var skoðuð kom í ljós að flestir eða um 171 þúsund gestir komu í upplýsingamiðstöðvar á höfuðborgarsvæðinu og á Reykjanesi (mynd 17).

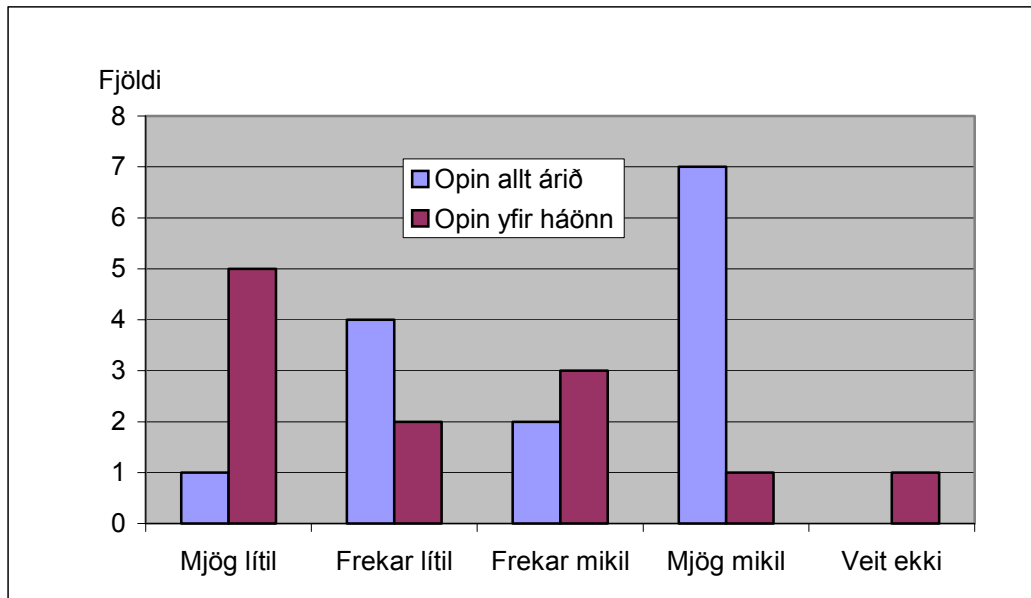


Næstflestar gestakomur voru í upplýsingamiðstöðvar á Suðurlandi þar af voru flestar gestakomur í upplýsingamiðstöðina í Þjóðgarðinum í Skaftafelli, eða um 90 þúsund gestir. Á Austurlandi kom rúmlega helmingur allra gesta í landshlutamiðstöðina á Egilsstöðum, eða rúmlega 32 þúsund gestir. Á Norðurlandi komu flestir gestir í upplýsingamiðstöðina á Akureyri eða um 74 þúsund gestir. Rétt er að vekja athygli á því að gestakomur á Vestfjörðum byggja á tölum frá einni upplýsingamiðstöð. Gera má ráð fyrir að fleiri gestir hafi nýtt sér þjónustu svæðamiðstöðva sem starfræktar eru yfir háönn í byggðalögum á Vestfjörðum en tóku ekki þátt í könnuninni.

Fróðlegt var að skoða fjölda gestakoma í samhengi við fjölda ársverka á upplýsingamiðstöðvunum, en samkvæmt niðurstöðum þá var eitt ársverk á bak við tæplega 11.900 gesti. Því má ætla að afar mikið vinnuálag sé á starfsfólki yfir háönn, enda þótt aðeins átta umsjónaraðilar hafi metið það svo.

4.3 Markaðssetning og samstarf

Einn áhersluþáttur í könnuninni var fá fram viðhorf umsjónaraðila í tengslum við samstarf, markaðssetningu, veikleika og styrkleika ferðaþjónustunnar.

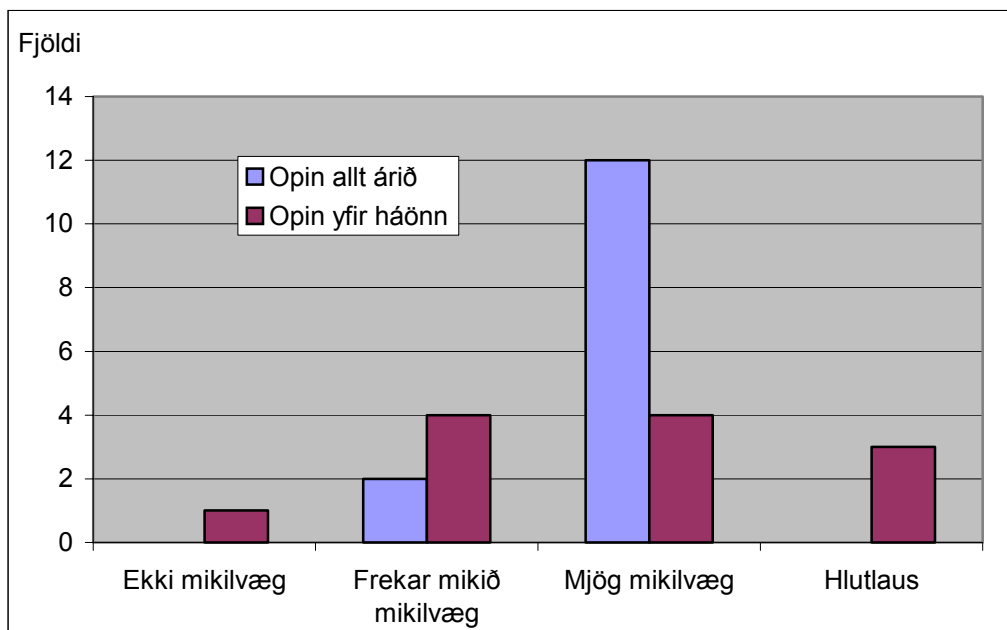


Mynd 18. Aðkoma að markaðsmálum

Markaðssetning

Samkvæmt niðurstöðum sögðu níu umsjónaraðilar heilsársstöðva aðkomu upplýsingamiðstöðvarinnar að markaðssetningu vera frekar mikla eða mjög mikla á móti fjórum aðilum sem reka stöðvar sem voru aðeins opnar yfir háönn. Á þeim stöðvum sem opnar voru á ársgrundvelli var meiri þátttaka í markaðssetningu en á þeim sem aðeins voru opnar yfir háönn.

Það ætti ekki að koma á óvart að umsjónaraðilar upplýsingamiðstöðva sem voru aðeins opnar yfir háönn starfi í minna mæli að markaðssetningu en hinir. Því vinna að markaðssetningu er trúlega unnin að mestu leyti yfir lágönn og ætla má að lítið svigrúm gefist til annarra starfa en upplýsingamiðlun yfir háönn.



Mynd 19. Hversu mikilvæg er aðkoma að markaðssetningu?

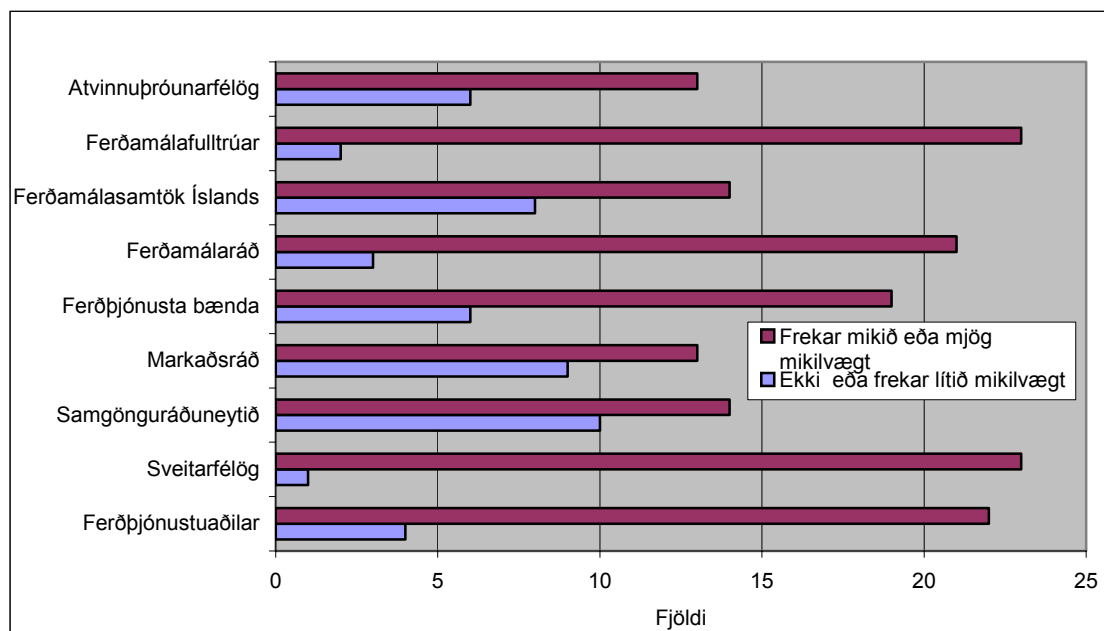
Engu síður kom í ljós að afgerandi meirihluti umsjónaraðila var sammála um að það væri mikilvægt að upplýsingamiðstöðin tæki þátt í markaðssetningu, eða tuttugu og tveir, einn taldi það ekki mikilvægt og þrír voru hlutlausir (mynd 19).

Þá voru umsjónaraðilar beðnir um að nefna hvaða þættir þeir álitu að þurfi að vera til staðar til þess að markaðssetning í ferðaþjónustu skili árangri til framtíðar. Afgerandi meirihluti umsjónaraðila taldi að til þess markaðssetning skilaði árangri þurfi að vera til staðar skýr ímynd sem væri sameiginleg stjórnvöldum og ferðaþjónustuaðilum, bæði stórum og smáum. Jafnframt kom fram hjá flestum svarendum að til þess að það takist þurfi koma til ný stefnumótun í ferðaþjónustu þar sem framtíðarsýn stjórnvalda í ferðamálam sé skýr.

Sterk og sameiginleg ímynd er að margra mati grundvallaratriði varaðandi hvort og á hvaða hátt ferðaþjónusta í viðkomandi landi eða landssvæði þróast. „*Ferðaþjónusta er ímynd sem þú selur og það verða allir að standa saman að baki þeirri ímynd þannig að hún sé sönn*“ (Haapalainen, 2003). Það er á valdi stjórnvalda að ákveða hvaða ímynd landið eigi að hafa og síðan þarf hvert svæði eða sveitarfélag að skilgreina ímynd sína í samræmi við heildarímyndina. Sönn og sterk ímynd skapast þegar öll heildin hljómar eins og vel stillt hljóðfæri segir Haapalainen jafnframt. Segja má að viðhorf umsjónaraðila sé á hliðstæðum nótum því þeir leggja megin áherslu á samstarf og sköpun sameiginlegrar ímyndar í hugmyndum sínum um uppbyggingu og markaðssetningu ferðaþjónustunnar.

Samstarf

Eitt af því sem oft hefur verið bent á í samhengi við markaðssetningu ferðaþjónustu er að efla þurfi samstarf milli aðila í ferðaþjónustu (Arnar Már Ólafsson og Hafdís Björg Hjálmarsdóttir (2003).



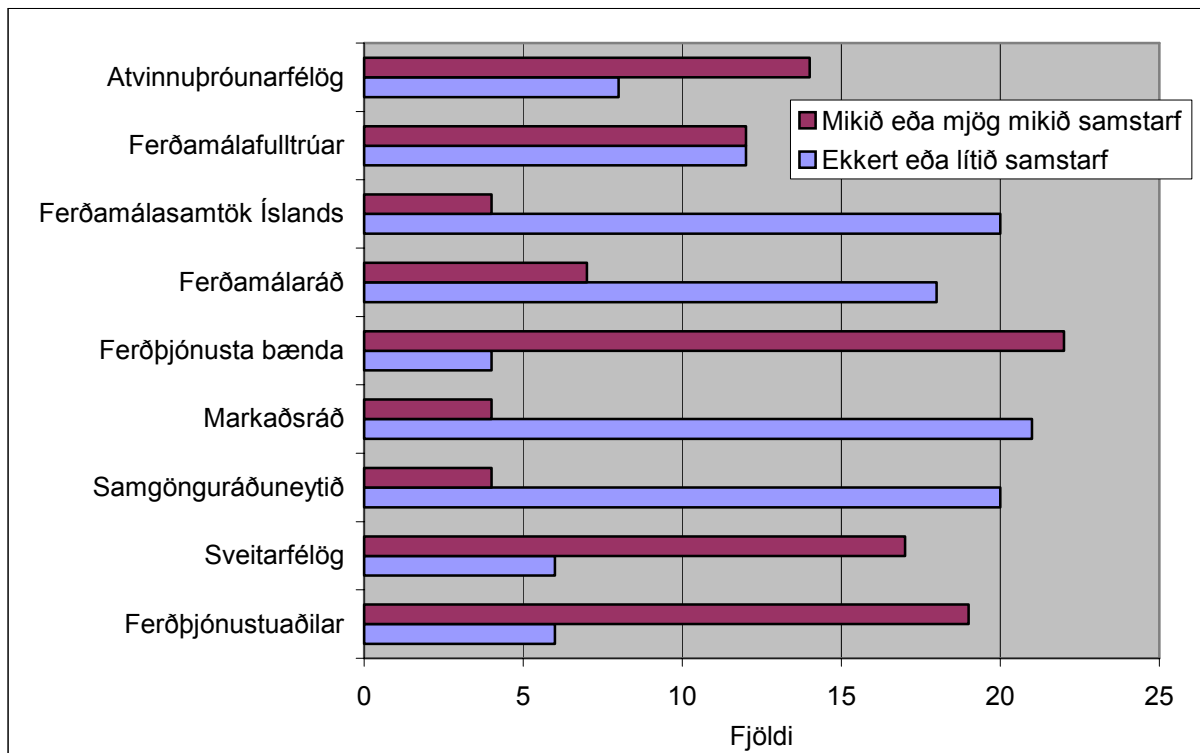
Mynd 20. Hversu mikilvægt er samstarfið?

Í þeim tilgangi að fá nánari upplýsingar um hvernig samstarf upplýsingamiðstöðva við ýmsar stofnanir væri háttað voru umsjónaraðilar spurðir hversu mikilvægt þeir teldu samstarf við hina ýmsu aðila í atvinnugreininni vera. Annars vegar var spurt um mikilvægi samstarfs og hins vegar um hvort samstarf væri fyrir hendi.

Niðurstöður leiddu í ljós að afgerandi meirihluti töldu frekar eða mjög mikilvægt að vera í samstarfi við ferðamálafulltrúa, sveitarfélögin, Ferðamálaráð Íslands og ferðaþjónustuaðila (mynd 20).

Athyglisverðar upplýsingar komu í ljós í svörum umsjónaraðila um raunverulegt samstarf við þá aðila sem tilgreindir voru í könnuninni. Afgerandi meirihluti umsjónaraðila voru í miklu eða mjög miklu samstarfi við Ferðaþjónustu bænda, ferðaþjónustuaðila og sveitarfélög. Athygli vakti að helmingur svarenda sagði að ekkert eða lítið samstarf væri við ferðamálafulltrúa sem er athyglisvert í ljósi þess að fimm af svarendum báru starfsheitið ferðamálafulltrúi. Voru þá aðeins sjö aðilar í miklu eða mjög miklu samstarfi við ferðamálafulltrúa? Ef gengið er út frá að þeir sem beri starfsheitið ferðamálafulltrúi hafi svarað spurningunni að þeir væru í miklu eða

mjög miklu samstarfi við sjálfa sig. Sex umsjónaraðilar sögðu að þeir væru í engu eða litlu samstarfi við ferðapjónustuaðila og sami fjöldi var einnig í litlu eða engu samstarfi við sveitarfélagið (mynd 21).



Mynd 21. Hversu mikið eða lítið er samstarfið?

Þá voru umsjónaraðilar spurðir hvað þeir álitu að þyrfti að gera til að efla ferðapjónustuna á þeirra starfssvæði. Samkvæmt svörum nefndu afgerandi flestir meira samstarf og aukið fjármagn. Auk þess sem meirihluti svarenda var á þeirri skoðun að hugarfarsbreyting yrði að eiga sér stað meðal ferðapjónustuaðila í sambandi við samstarf fyrirtækja í ferðapjónustu. Samstarfið var af einum aðila kallað „lifæð“ ferðapjónustunnar. Það sem hindraði hins vegar að samstarf gengi upp var að ekki væri ríkjandi traust á milli ferðapjónustuaðila og of mikið var um hagsmunaárekstra milli ferðapjónustuaðila að mati margra umsjónaraðila.

Niðurstöður könnunarinnar eru í samræmi við niðurstöður rannsóknar sem gerð var um „Samstarf fyrirtækja í ferðapjónustu“ sem leiddi í ljós að sá grundvallarþáttur sem var álitinn nauðsynlegur til að samstarf gangi upp er að ríkjandi sé gagnkvæmt traust milli aðila. Auk þess þarf að vera til staðar, fjármagn, hlutleysi stjórnanda, einlægur vilji þátttakenda, samskiptavettvangur og sameiginleg markmið. Þeir þættir sem taldir voru letja samstarf voru helstir taldir vera; ágreiningur hagsmunaðila. Svo sem í sambandi við hvernig eigi að

fjármagna samstarf og markaðssetningu, skortur á rekstrarvitund, smæð fyrirtækja, óskýr markmið og skortur á stjórnun samstarfs (Arnar Már Ólafsson og Hafdís Björg Hjálmarsdóttir, 2003).

Aukið fjármagn var annað grundvallar atriðið að mati meirihluti umsjónaraðila sem taldi nauðsynlegt að opinberir aðilar myndu auka fjármagn til rekstrar upplýsingamiðstöðva. Að öðrum kosti væri ógerlegt að fjölga starfsfólki sem leiddi m.a. til þess að lítið svigrúm væri til að auka þjónustuna. Auk þess sem fjármagnsskortur og stuttur opnunartími sumra upplýsingamiðstöðva drægi úr möguleikum á að finna nýjar söluvörur fyrir ferðaþjónustuna og hjálpa við að þróa það sem fyrir væri. Einnig kom fram að mikilvægt væri að leggja áherslu á að styrkja þá uppbyggingu og þá sérstöðu sem fyrir væri. Mikil auðæfi væru fólgin í íslenskri náttúru og menningu sem væri undirstaða uppbyggingu ferðaþjónustunnar en það þyrfti að koma auga á tækifærin og nýta þau ef takast ætti að auka arðsemina í ferðaþjónustunni í nánustu framtíð.

Styrkleikar og veikleikar

Lítill sem enginn munur kom fram hvað varðar viðhorf umsjónaraðila eftir landsvæðum þegar spurt var, hver væri helsti styrkleiki og veikleiki ferðaþjónustunnar á starfssvæði upplýsingamiðstöðvarinnar (sjá viðauka A sp. 7 og 8). Afgerandi meirihluti umsjónaraðila mátu náttúruna og náttúruskoðun einn helsta styrkleika svæðisins.

Sérstaða og jafnframt styrkleiki höfuðborgarsvæðisins var talinn felast í mikilli fjölbreytni í afþreyingu og gistingu, góðum samgöngum í allar áttir og heilsuímynd. Á Suðurlandi voru Gullfoss og Geysir, Þingvellir og gott aðgengi að hálendinu helstu styrkleikar, á Vesturlandi var Snæfellsjökull oftast nefndur ásamt fjölbreyttri afþreyingu. Á Vestfjörðum var ósnortin náttúra og kyrrðin helstu styrkleikar. Á Norðurlandi var álitnið að helstu styrkleikar fælust í fjölbreytni í afþreyingu og gistingu ásamt náttúru svæðisins s.s. Mývatni og Ásbyrgi og menningartengdri ferðaþjónustu. Á Austfjörðum voru styrkleikarnir taldir liggja í sérstæðri náttúru og menningu og vel skipulögðum gönguleiðum. Ofangreindar áherslur eru í samræmi við þá „segla“ sem tilgreindir voru í skýrslunni „Auðlindin Ísland“ (Ferðamálaráð 2002a).

Skortur á samstarfi og skilningur milli aðila sem koma að atvinnugreininni hvort sem um var að ræða hið opinbera, ríki og sveitarfélaga og aðra hagsmunaaðila var almennt talinn helsti veikleiki ferðaþjónustunnar. Auk þess sem enn virðist vera vöntun á stefnumótun í

ferðaþjónustu á nokkrum svæðum. Aðrir veikleikar sem helst voru nefndir voru að fyrirtæki væru of lítil og voru með takmarkaða þjónustu, svo sem í sambandi við opnunartíma og vöruúrval. Á sumum svæðum var talið að það vantaði fleiri afþreyingarmöguleika og meiri þjónustu, sérstaklega þar sem sumarhúsabyggð hefur nýlega risið.

Almennt má segja að niðurstöður í þessum hluta hverfist um ósk umsjónaraðila um aukið samstarf og samvinnu við þá aðila sem koma að uppbyggingu og markaðssetningu ferðaþjónustunnar. Hvort sem um er að ræða opinbera aðila eða ferðaþjónustuaðila. Jafnframt bera viðhorf og væntingar umsjónaraðila vitni um að þeir hafi mikla trú á því að íslensk ferðaþjónusta hafi allt sem til þarf til þess að verða atvinnugrein sem muni skila aukinni arðsemi í framtíðinni.

VI. UMRÆÐUR

Könnunin leiddi í ljós að tæplega hálf milljón gesta heimsótti umræddar upplýsingamiðstöðvar. Þessi mikli fjöldi gesta staðfestir mikilvægi upplýsingamiðstöðva í sambandi við uppbyggingu ferðaþjónustu í landinu. Auk þess sem starfsemin skapaði um 40 ársverk árið 2002. Ef ferðamönnum heldur áfram að fjölga eins og margt bendir til eru miklar líkur á því að fleiri störf skapist í ferðaþjónustunni á þessu sviði í framtíðinni. Flestir umsjónaraðilar upplýsingamiðstöðvanna töldu einnig að gestakomur verði fleiri árið 2003 miðað árið á undan. Sem hefur bæði góðar og slæmar hliðar því niðurstöður benda til þess að mikið vinnuálag hafi verið á átta upplýsingamiðstöðvum yfir háönn árið 2002 og var viðvarandi ástand á minnsta kosti tveimur upplýsingamiðstöðvum einnig yfir lágönn árið 2001-2002..

Samkvæmt niðurstöðum greiðir ríkið stærstan hluta rekstarkostnaðar, landamæra og landshlutamiðstöðva, þjódgarða og gestastofa. Rekstur svæðamiðstöðva var hins vegar nær alfarið á vegum sveitarfélaga. Afgerandi meirihluti umsjónaraðila taldi að auka þyrfti stöðugleika í starfseminni og liður í því væri að tryggja rekstrargrundvöll upplýsingamiðstöðva með auknu fjármagni. Upplýsingamiðstöðvar sem opnar voru allt árið voru reknar fyrir um 5-10 milljónir árið 2002. Stærsti kostnaðarliður upplýsingamiðstöðva var launakostnaður starfsfólks en meðallaun starfsmanna upplýsingamiðstöðva voru á bilinu 111-140 þúsund krónur á mánuði. Í könnuninni leiddi í ljós að sumir umsjónaraðilar höfðu af því verulegar áhyggjur að geta ekki boðið hærri laun það skapaði bæði erfiða stöðu í sambandi við að halda í hæft starfsfólk og við nýráðningar.

Rekstur tjaldsvæða var besta tekjulindin á þeim upplýsingamiðstöðvum sem höfðu með slíka starfsemi að gera. Hins vegar má velta upp þeirri spurningu hvort það sé réttmætt að opinberir aðilar standi að slíkum rekstri í samkeppni við einkaaðila?

Varðandi aukna sértekjumöguleika töldu flestir umsjónaraðilar að helsta sóknarfærið fælist í bókunarþjónustu við ferðmenn í sambandi við pantanir á gistingu og afþreyingu. Svo virðist sem flestir umsjónaraðilar leggi mikla áherslu á að afla aukinna sértekna með sölu á ýmiss konar þjónustu. Áhersla umsjónaraðila á öflun sértekna er skiljanleg í ljósi þess að margir áttu í erfiðleikum með að láta rekstrarframlög standa undir launakostnaði.

Mikill áhugi kom fram meðal umsjónaraðila að auka samstarf milli upplýsingamiðstöðvanna og opinbera aðila í sambandi við markaðssetningu ferðþjónustunnar. Það kom skýrt fram að umsjónaraðilar vilja og óska eftir auknu samstarfi við þá aðila sem tilgreindir voru í könnuninni.

Umsjónaraðilar voru spurðir um styrkleika, veikleika og sóknarfæri ferðþjónustunnar. Niðurstöðurnar voru á þann veg að afgerandi meirihluti sagði að náttúran og náttúrutengd afþreying væri einn helsti styrkleiki íslenskrar ferðþjónustu. Mat umsjónaraðila er á hliðstæðum nótum og fram hefur komið í skýrslum Ferðamálaráðs Íslands um styrkleika og segla svæða og að nýta beri sérstöðu hvers svæðis. Aukið samstarf var jafnframt talið grundvallar atriði til þess að hægt verði að skapa atvinnugreininni vaxtarskilyrði til þess að hún skili auknum arði í framtíðinni.

Flestir umsjónaraðilar töldu helsta veikleika vera fjármagnsskortur, of litið samstarf milli ferðþjónustuaðila og skortur á skilningi sveitarstjórnarfólks á mikilvægi ferðþjónustunnar fyrir byggðalagið.

Fram kom í könnuninni að rekstrar- og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðvanna var afar mismunandi. Opnunartími var mismunandi, einnig hverjir stóðu að rekstri stöðvanna og afar mismunandi hvaða þjónusta var veitt.

Ferðamálaráð Íslands hefur gert samninga um rekstur landshluta upplýsingamiðstöðvanna og með honum skuldbindur Ferðamálaráð Íslands sig til að leggja fram ákveðna fjárupphæð. Þessir samningar við landshluta upplýsingamiðstöðvar er eina tækið sem Ferðamálaráð Íslands hefur til umráða til að skipta sér að því á hvern hátt landshluta og landamæra upplýsingamiðstöðvar á Íslandi starfa. Könnunin leiddi í ljós að einhver misbrestur virðist vera á því að upplýsingamiðstöðvarnar standi að öllu leyti við samning sinn við Ferðamálaráð Íslands. Umrædd atriði eiga við um opnunartíma upplýsingamiðstöðva og skráningu á gestakomum. Einnig vaknar sú spurning hvort hlutlaus upplýsingamiðlun sé möguleg á upplýsingamiðstöð ef umsjónaraðilinn rekur einnig eigið fyrirtæki í ferðþjónustu?

Til þess að hægt verði að samræma starfsemi allra upplýsingamiðstöðva, hvort sem þær kallast landshluta-, svæðamiðstöðvar eða upplýsingaathvörf er nauðsynlegt að breyta lögum nr.117/1994. Í gildandi lögum er Ferðamálaráði Íslands einungis falið að hafa forgang um

hvers konar þjónustu- og upplýsingastarfsemi fyrir ferðamenn. Þetta lagaákvæði dugir ekki til afskipta af hálfu Ferðamálaráðs Íslands af því hvernig staðið er að upplýsingamiðlun ferðamála á Íslandi almennt.

Í stefnuyfirlýsing ríkisstjórnar Sjálfstæðisflokks og Framsóknarflokks er fjallað sérstaklega um ferðamál, þar segir. *"Að nýta sóknarfæri ferðaþjónustunnar eins og kostur er. Greininni verði sköpuð sambærileg rekstrarskilyrði og í samkeppnislöndunum. Ferðamálaráð vinni náið með aðilum í greininni að markaðsstarfi og framþróun með það að markmiði að þjónusta við ferðamenn verði heilsársatvinnugrein og skapi þannig fleiri örugg og vel launuð störf* (www.forsaetisraduneyti.is)

Áhersla stjórnarflokkanna á ferðamál er afar mikils virði því aukinn stuðningur opinbera aðila meðal annars í sambandi við rekstur upplýsingamiðstöðva er afar mikilvægur hlekkur í frekari eflingu og uppbyggingu ferðaþjónustu. Efling ferðaþjónustu á landsbyggðinni er jafnframt almennt viðurkenndur sem mikilvægur þáttur í að styrkja búsetu á landsbyggðinni.

Meginmarkmið allra sem að ferðaþjónustu koma er að auka uppbyggingu hennar á þann hátt að hún skili aukinni arðsemi og fleiri heilsársstörf. Víða er mikið fóður í fjölbreytilegu náttúrufari og jarðfræðilegri sérstöðu margra svæða á Íslandi. Víða hefur markvisst verið unnið að uppbyggingu menningar- og heilsutengdrar ferðaþjónustu svo og skapaðar aðstæður til ráðstefnuhalds, en ætíð má gera betur.

HEIMILDASKRÁ

- Agresti, A. og Finlay, B. (1997). *Statistical methods for the social sciences*. Upper Saddle River, New Jersey 07458. Prentice Hall.
- Arnar Már Ólafsson og Hafdís Björg Hjálmarsdóttir (2003). Samstarf fyrirtækja í Ferðaþjónustu-aðferðafræði og frumniðurstöður. Í Ingjalði Hannibalsson (ritstj.). *Rannsóknir í félagsvísindum IV: Viðskipta- og hagfræðideild* (bls. 31-40). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Arnar Már Ólafsson og Jóna Jónsdóttir (2001). *Markaðsskrifstofa Norðurlands: Markaðs- og kynningarskrifstofa fyrir Norðurland*. Akureyri: Ferðamálasamtök Norðurlands Eystra.
- Bjarnheiður Hallsdóttir og Sigríður Þrúður Stefánsdóttir (1998). *Byggðir milli jökla: Stefnumótun í ferðaþjónustu á Vesturlandi 1998-2005*. Reykjavík: Útgefandi ?
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. Í J. G. Richardsson (ritstj.). *Handbook of theory and research for the sociology of education* (bls. 241-258). Westport: Greenwood Press.
- Ferðamálafulltrúi Hafnarfjarðar (2003). *Ferðamál í Hafnarfirði: Ársskýrsla 2002*. Hafnarfjörður: Hafnarfjarðarbær.
- Ferðamálaráð Íslands (2001). *Stöðumat á stefnumótun í ferðaþjónustu*. Reykjavík: Ferðamálaráð Íslands.
- Ferðamálaráð Íslands (2002a). *Auðlindin Ísland: Ferðaþjónustusvæði*. Reykjavík: Ferðamálaráð Íslands.
- Ferðamálaráð Íslands (2002b). *Handbókin 2003: Ísland árið um kring*. Reykjavík: Ferðamálaráð Íslands.
- Ferðamálaráð Íslands (2003a). *Ferðaþjónusta á Íslandi í tölum*. Reykjavík: Ferðamálaráð Íslands.
- Ferðamálaráð Íslands (2003b). *Handbók fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva* (óbirt skýrsla).
- Gallup (2003). *Könnun meðal rekstraraðila með heilsársgistingu landsbyggðinni*. Reykjavík: Samgönguráðuneytið
- Hagstofa Íslands (2002). *Gistiskýrslur, 2001*. Reykjavík: Hagstofa Íslands.
- Kohout, F.J. (1984). *Statistics for social scientists: A coordinated learning system*. New York: Robert E. Krieger Publishing Company, INC.
- Lornage, P. og Ross, J. (1993). *Strategic Alliances: Formation, implementation and evolution*. Cambridge MA: Blackwell Business.

Lög nr.117/1994 <http://www.althingi.is/lagas/128b/1994117.html>

Morgunblaðið (2003). *Ferðaþjónustan er lífæð Lapplands*. Gagnasafn, 6.apríl 2003.

Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditon in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.

Samgönguráðuneytið (1996). *Stefnumótun í ferðaþjónustu*. Reykjavík: Samgönguráðuneytið.

Samgönguráðuneytið (1997). *Gæða- og upplýsingamál*. Reykjavík: Samgönguráðuneytið.

Samtök ferðaþjónustunnar (2003). *Ferðaþjónusta: Hagtölur*. Reykjavík. Samtök ferðaþjónustunnar.

Sigríður Elín Þórðardóttir (2001). *Starfsumhverfi ferðamálafulltrúa: Viðhorfskönnun meðal Ferðamálafulltrúa á þáttum tengdum starfsumhverfi þeirra*. Sauðárkrókur: Byggðastofnun.

Susan, B. (1997). *Successful tourism marketing. A practical handbook*. London: Kogan Page Limited.

Tallhaug, K. J. (1988). *Markaðssetning ferðaþjónustu*. Reykjavík: Menntamálaráðuneyti.

Woolcock, M. (1998). Social capital and economic dvelopment: Toward a theoretical syntehsis an policy framework. *Theory and society*, 27, 151-208

Þingsályktun um stefnu í byggðamálum fyrir árin 2002-2005. Löggjafarþing 2001-2002. <http://www.byggdastofnun.is/ByggdathrounByggdaadgerdir/Byggdaaaetlun/VefutgafaByggdaaetlunar>

Þórdís G. Arthursdóttir (1998). *Upphafsr ferðamálafulltrúa á Íslandi 1982-1997*. Akranes: Akraneskaupstaður.

Viðtal við Pétur Rafnsson hjá Ferðamálaráði Íslands í júlí 2003.

Viðtal við starfsmann á Umferðarstofu í júlí 2003.

Viðtal við verslunarstjóra í útivistarverslun í júlí 2003.

www.ferdamalarad.is. Reglur um flokkun tjaldsvæða (skoðað.1. júlí 2003).

www.forsaetisraduneyti.is/interpro/for/for.nsf/pages/stefnuyfirlysing2003

Viðauki A

**Mars
2003**

**Könnun á rekstrar- og
starfsumhverfi
upplýsingamiðstöðva**

Byggðastofnun og FFÍ

I. Hluti

Forstöðumaður og starfsfólk

Vinsamlega svaraðu öllum spurningum sem við eiga.

Vinsamlega athugaðu að ef svarandi stýrir ekki upplýsingamiðstöðinni ertu vinsamlega beðin(n) um að svara aðeins fyrstu tveimur spurningunum í I. hluta en svara síðan spurningum í II. og III. hluta sem við eiga.

1. Ert þú kona eða karl?

Kona Karl

2. Starfsheiti? _____

3. Hver er menntun þín? (*Vinsamlega merktu við allar prófgráður sem þú hefur lokið*)

- Grunnskóla-eða gagnfræðapróf
- Stúdentspróf
- Próf í iðngrein
- Styttra framhaldsnám (t.d. diplománám 1-2 ár á háskólastigi)
- Lengra framhaldsnám (fyrsta háskólagráða)
- Framhaldsnám á háskólastigi
- Önnur menntun, hvaða? _____

4. Vinsamlega tilgreindu í meginatriðum hvað felst í starfi þínu:

5. Starfshlutfall? _____ %

6. Hve lengi hefur þú starfað á upplýsingamiðstöðinni? _____ ár
7. Á hvaða aldri ert þú?
- 25 ára eða yngri
 - 26-35 ára
 - 36-45 ára
 - 46-55 ára
 - 56 ára eða eldri
8. Hver er starfsmannafjöldinn að jafnaði yfir háönn (júní-ágúst)? _____
9. Hver er starfsmannafjöldinn að jafnaði yfir lágönn (sept.-maí)? _____
10. Hvað voru mörg ársverk á upplýsingamiðstöðinni árið 2002? _____
11. Hvað af eftirfarandi lýsir best starfsmannafjöldanum í tengslum við vinnuálag yfir háönn árið 2002?
- Fjöldinn var í samræmi við vinnuálag
 - Of fáir starfsmenn miðað við vinnuálag
 - Of margir starfsmenn miðað við vinnuálag
12. Hvað af eftirfarandi lýsir best starfsmannafjöldanum í tengslum við vinnuálag yfir lágönn árið 2002-2003?
- Fjöldinn var í samræmi við vinnuálag
 - Of fáir starfsmenn miðað við vinnuálag
 - Of margir starfsmenn miðað við vinnuálag
13. Hver voru mánaðarlaun starfsfólks miðað við 100% starfshlutfall árið 2002? (*Átt er við mánaðarlaun annarra en forstöðumanns*)
- Undir 95 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 95-110 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 111-124 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 125-140 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 141-154 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 155-170 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 171-184 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 185-200 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 201-214 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - 215-230 þúsund, hve margir starfsmenn _____
 - Yfir 231 þúsund, hve margir starfsmenn _____

14. **Hver var menntun starfsfólks sem starfaði yfir háönn 2002?** (*Átt er við alla starfsmenn fyrir utan forstöðumann*)

- Grunnskóla-eða gagnfræðapróf, hve margir starfsmenn? _____
- Stúdentspróf, hve margir ? _____
- Próf í iðngrein, hve margir starfsmenn? _____
- Styttra framhaldsnám (t.d.1-2 ár á háskólastigi), hve margir? _____
- Lengra framhaldsnám (fyrsta háskólagráða), hve margir ? _____
- Framhaldsnám á háskólastigi, hve margir? _____
- Önnur menntun, hve margir? _____

15. **Hver er menntun starfsfólks sem starfar/aði yfir lágönn 2002-2003?** (*Átt er við alla starfsmenn fyrir utan forstöðumann*)

- Grunnskóla-eða gagnfræðapróf, hve margir starfsmenn? _____
- Stúdentspróf, hve margir ? _____
- Próf í iðngrein, hve margir starfsmenn? _____
- Styttra framhaldsnám (t.d.1-2 ár á háskólastigi), hve margir? _____
- Lengra framhaldsnám (fyrsta háskólagráða), hve margir ? _____
- Framhaldsnám á háskólastigi, hve margir? _____
- Önnur menntun, hve margir? _____
- Á ekki við, engin starfsmaður fyrir utan forstöðumann

16. **Á hvað aldri var starfsfólkið sem starfaði yfir háönn árið 2002?** (*Átt er við alla starfsmenn fyrir utan forstöðumann*)

- Yngra en 18 ára, hve margir? _____
- 18-20 ára, hve margir? _____
- 21-30 ára, hve margir? _____
- 31-40 ára, hve margir? _____
- 41-50 ára, hve ,margir? _____
- Eldri en 50 ára, hve margir? _____

17. **Á hvað aldri var starfsfólkið sem starfar(aði) yfir lágönn árið 2002-2003?** (*Átt er við alla starfsmenn fyrir utan forstöðumann*)

- Yngra en 18 ára, hve margir? _____
- 18-20 ára, hve margir? _____
- 21-23 ára, hve margir? _____
- 24-26 ára, hve margir? _____
- 27-29 ára, hve ,margir? _____
- 30-35 ára, hve margir? _____
- 36-40 ára, hve margir? _____
- 41-49 ára hve margir? _____
- Eldri en 50 ára, hve margir? _____

18. **Telur þú þegar á heildina er lítið að þú hafir haft hæft starfsfólk?**

- Já, alltaf haft hæft starfsfólk
- Já, en með fáeinum undantekningum
- Nei, gengur frekar illa að fá hæft starfsfólk
- Nei, gengur mjög illa að fá hæft starfsfólk

Ef nei, hverjar telur þú ástæðurnar vera fyrir því að illa hefur gengið að fá hæft starfsfólk?

II. Hluti

Rekstrarumhverfi

1. **Hvert er starfssvæði upplýsingamiðstöðvarinnar?**

2. **Hverjir standa að upplýsingamiðstöðinni?** (*Vinsamlega merktu við alla möguleika sem við eiga*)

Sveitarfélag/Sveitarfélög, hvaða? _____

Ferðamálasamtök, hvaða? _____

Ferðaþjónustuaðilar á svæðinu, hverjir? _____

Atvinnuþróunarfélag, hvaða? _____

Aðrir, hverjir? _____

3. Rekstrarfjármögnun árið 2002?

Sveitarfélag/sveitarfélög	_____ kr.	Ferðamálaráð	_____ kr.
Ferðamálasamtök Íslands	_____	Atvinnuþróunarfélag	_____
Ferðamálasamtök landshlutans	_____	Ferðaþjónustuaðilar	_____
Sértekjur, hvaða?	_____	Á annan hátt?	_____
_____		_____	
		Alls	kr.

4. Er upplýsingamiðstöðin í leiguhúsnæði?

Já Nei

Ef já, þá vinsamlega svaraðu a, b, c og d lið: (Vinsamlega miðaðu við rekstrarkostnað árið 2002)

- a) Leigukostnaður á ársgrundvelli? _____ kr.
b) Rafmagnskostnaður á ársgrundvelli? _____ kr.
c) Húshitunarkostnaður á ársgrundvelli? _____ kr.
d) Hver er eigandi húsnæðisins? _____

Ef nei, þá vinsamlega svaraðu e, f, g og h lið: (Vinsamlega miðaðu við rekstrarkostnað árið 2002)

- e) Fasteignagjöld á ársgrundvelli? _____ kr.
f) Rafmagnskostnaður á ársgrundvelli? _____ kr.
g) Húshitunarkostnaður á ársgrundvelli? _____ kr.
h) Viðhaldskostnaður á ársgrundvelli? _____ kr.

5. Er upplýsingamiðstöðin opin á ársgrundvelli?

Já Nei

Ef já, þá vinsamlega svaraðu a og b lið:

- a) Hver er opnunartíminn yfir háðnn?
Mánudaga-fimmtudaga frá kl. _____ til kl. _____
Föstudaga frá kl. _____ til kl. _____
Laugardaga frá kl. _____ til kl. _____
Sunnudaga frá kl. _____ til kl. _____

- b) Hver er opnunartíminn yfir lágönn ?
Mánudaga-fimmtudaga frá kl. _____ til kl. _____
Föstudaga frá kl. _____ til kl. _____
Laugardaga frá kl. _____ til kl. _____
Sunnudaga frá kl. _____ til kl. _____

Ef nei, þá vinsamlega svaraðu c og d lið:

- c) Opnar í _____ mánuði
Lokar í _____ mánuði
- d) Hver er opnunartíminn yfir háönn?
Mánudaga-fimmtudaga frá kl. _____ til kl. _____
Föstudaga frá kl. _____ til kl. _____
Laugardaga frá kl. _____ til kl. _____
Sunnudaga frá kl. _____ til kl. _____

6. Hefur upplýsingamiðstöðin tekjur af eftirfarandi:

- a) **Bókunargjald v/ gistingu?**
 Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

- b) **Bókunargjald v/ skráninga í afþreyingarferðir?**
 Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

- c) **Sölu á minjagripum?**
 Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

- d) **Sölu á handverki?**
 Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

- e) **Sölu póstkortum?**
 Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

f) Sölu á landakortum?

Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

g) Sölu á bókum?

Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

h) Rekstur tjaldstæðis?

Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

i) Veitingasölu?

Já Nei

Ef já, hverjar eru tekjurnar á ársgrundvelli? _____ kr.

7. Hefur þú áform um að auka tekjumöguleika upplýsingamiðstöðvarinnar?

Já Nei

8. Hver eru helstu sóknarfæri upplýsingamiðstöðva við öflun sértekna að þín mati?

9. Hver var gestafjöldinn sem kom á upplýsingamiðstöðina;

árið 2000? _____

árið 2001? _____

árið 2002? _____

10. Telur þú að gestakomur árið 2003 verði:

- Svipaður og árið 2002
 Færri miðað við árið 2002
 Fleiri miðað við árið 2002

III. Hluti

Markaðssetning og samstarf

1. Hve mikil eða lítil hefur aðkoma upplýsingamiðstöðvarinnar að markaðsmálum ferðaþjónustunnar á svæðinu verið síðustu tvö árin að þínu mati?

- | | | | |
|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Mjög lítil | <input type="checkbox"/> | Frekar mikil |
| <input type="checkbox"/> | Frekar lítil | <input type="checkbox"/> | Mjög mikil |
| | | <input type="checkbox"/> | Veit ekki |

2. Hversu mikilvæga telur þú aðkomu upplýsingamiðstöðvarinnar að markaðssetningu ferðaþjónustunnar vera fyrir svæðið?

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ekki mikilvæga |
| <input type="checkbox"/> | Frekar lítið mikilvæga |
| <input type="checkbox"/> | Frekar mikið mikilvæga |
| <input type="checkbox"/> | Mjög mikilvæga |
| <input type="checkbox"/> | Hlutlaus |

3. Hversu mikilvægt telur þú það vera að upplýsingamiðstöðin vinni með eftirfarandi aðilum í sambandi við markaðssetningu ferðaþjónustunnar? *(Vinsamlega dragðu hring utan um viðeigandi tölugildi)*

	Ekki mikilvægt	Frekar lítið mikilvægt	Frekar mikið mikilvægt	Mjög mikilvægt
Atvinnuþróunarfélög	1	2	3	4
Ferðamálafulltrúa	1	2	3	4
Ferðamálasamtök Íslands	1	2	3	4
Ferðamálaráð Íslands	1	2	3	4
Ferðaþjónustuaðilum	1	2	3	4
Ferðaþjónustu Bænda	1	2	3	4
Markaðsráð	1	2	3	4
Samgönguráðuneytið	1	2	3	4
Sveitarfélög	1	2	3	4
Aðrir, hverjir?	1	2	3	4

4. Hefur upplýsingamiðstöðin mikið eða lítið samstarf við eftirfarandi aðila?
(*Vinsamlega dragðu hring utan um viðeigandi tölugildi*)

	Ekkert samstarf	Lítið samstarf	Mikið samstarf	Mjög mikið samstarf
Atvinnuþróunarfélög	1	2	3	4
Ferðamálafulltrúa	1	2	3	4
Ferðamálasamtök Íslands	1	2	3	4
Ferðamálaráð Íslands	1	2	3	4
Ferðapjónustuaðila	1	2	3	4
Ferðapjónustu Bænda	1	2	3	4
Markaðsráð	1	2	3	4
Samgönguráðuneytið	1	2	3	4
Sveitarfélög	1	2	3	4
Aðrir, hverjir?	1	2	3	4

5. Hvaða þættir telur þú að þurfi að vera til staðar til þess að samstarf ferðapjónustuaðila og hins opinbera í markaðssetningu ferðapjónustunnar skili árangri til framtíðar?

6. Í hverju felst núverandi þjónusta upplýsingamiðstöðvarinnar við ferðapjónustuaðila á svæðinu?

7. Hverja telur þú vera styrkleika ferðapjónustu á starfssvæði upplýsingamiðstöðvarinnar?

8. Hverja telur þú vera veikleika ferðapjónustu á starfssvæði upplýsingamiðstöðvarinnar?

9. Hvað þarf að þínu mati að gera til að efla ferðapjónustu á starfssvæði upplýsingamiðstöðvarinnar?

10. Annað sem ekki hefur komið fram hér að framan en liggur á hjarta forstöðumanns/ þátttakanda?

Kærar þakkir fyrir þáttökuna!

Viðauki B

Könnun á rekstrar- og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva

Sauðárkrókur 17. mars 2003

Ágæti viðtakandi!

Viðhorfskönnun þessi er unnin að tilstuðlan Félags ferðamálafulltrúa á Íslandi með aðstoð frá þróunarsviði Byggðastofnunar. Tilgangur könnunarinnar er að leita áhlits fagfólks á upplýsingamiðstöðvum er varðar ýmsa þætti í rekstrar- og starfsumhverfi upplýsingamiðstöðva.

Jafnframt er leitað eftir áliti og viðhorfi svarenda hvað varðar frekari möguleika á uppbyggingu ferðapjónustunnar á viðkomandi starfssvæði. Sem er nauðsynlegt til að hægt sé að meta þörf og setja í samhengi við mikilvægi þess að renna styrkari stöðum undir rekstrargrundvöll upplýsingamiðstöðva.

Lengi hefur verið í umræðunni að rekstarumhverfi upplýsingamiðstöðva sé ekki viðunandi og nauðsynlegt sé að bæta þar úr. Góð svörun í þessari könnun gefur okkur vonandi betri hugmynd um hver hin raunverulega staða er og þar af leiðandi sterkari rök í umræðuna.

Ef þú viðtakandi góður telur af einhverjum ástæðum að einhver annar en þú ætti að svara þessum spurningum, ert þú vinsamlega beðinn að senda þetta til viðkomandi.

Ef þú hefur einhverjar spurningar varðandi könnunina eða spurningalistann sem slíkan er þér velkomið að hafa samband við Sigríði Elínu Þórðardóttur í síma 455-5400 netfang sigridur@bygg.is, eða Guðbjörgu Guðmundsdóttur í síma 455-6000 netfang guðbjorg@skagafjordur.is.

Farið verður með allar upplýsingar sem trúnaðarmál. Við biðjum þig að prenta út spurningalistann og senda hann í pósti eftir að honum hefur verið svarað, til Byggðastofnunar b.t. Sigríður Elín Þórðardóttir, Ártorgi 1, 550 Sauðárkrókur.

Við gefum ekki langan tíma til svörunar, því óskum við eftir að þú gefir þér tíma til að svara þessu og senda til sem allra fyrst, eða í síðasta lagi 20. mars.

Með samstarfskveðju f.h. verkefnishópsins

Jón Halldór Jónasson, formaður
Félags ferðamálafulltrúa á Íslandi

Viðauki C sýnishorn

Samningur um rekstur upplýsingamiðstöðvar

1. Samstarfsaðilar og starfssvæði.

Samstarfsaðilar:sem landshlutamiðstöðvar á ársgrundvelli (flokkur 1.).

Svæði upplýsingamiðstöðvarinnar afmarkast af.... .

2. Framlag Ferðamálaráðs Íslands.

Ferðamálaráð Íslands skuldbindur sig til að leggja fram til rekstrar... .

Framlag Ferðamálaráðs Íslands greiðist í einu lagi við undirritun samnings þessa.

Framlag Ferðamálaráðs Íslands byggir á vilja Alþingis til þátttöku í fjármögnun upplýsingamiðstöðva á Íslandi og setur Ferðamálaráð jafnframt eftirfarandi skilyrði til rekstrar upplýsingamiðstöðvarinnar:

3. Verkefni upplýsingamiðstöðvar.

- 3.1. Að annast almennt upplýsingastarf á sviði ferðamála og veita ferða- og heimamönnum hlutlausar upplýsingar og þá bestu þjónustu sem framast er kostur hverju sinni.
- 3.2. Að hafa til staðar allar upplýsingar um þjónustu á svæðinu og svæðið sjálft sem aðgengilegastar.
- 3.3. Að svara almennum fyrirspurnum um landið í heild og viðkomandi svæði eða vísa fyrirspurnum til réttara aðila.
- 3.4. Að taka til sín bæklinga og dreifa til annarra upplýsingamiðstöðva landshlutans, hafa umsjón með þeim og vera upplýsingamiðstöðvunum til stuðnings hvað varðar gögn, upplýsingagjöf og þjálfun starfsfólks.
- 3.5. Að gefa ferðaþjónustuaðilum kost á að kynna starfsemi sína í húsnæði upplýsingamiðstöðvarinnar í þar til gerðum bæklingarekkum. Gæta ber þess að mismuna ekki ferðaþjónustuaðilum með aðstöðu til að kynna þjónustu sína.
- 3.6. Að skrá upplýsingar um fjölda þeirra aðila sem til upplýsingamiðstöðvarinnar leita.

4. Opnunartími

Upplýsingamiðstöðin skal að lágmarki vera opin sem hér segir:

Frá 15. maí - 25. júní	09:00 - 18:00 alla daga vikunnar
Frá 25. júní - 15. ágúst	09:00 - 21:00 alla daga vikunnar
Frá 15. ágúst - 15. september	09:00 - 18:00 alla daga vikunnar
Frá 15. september - 15. maí	09:00 - 17:00 alla virka daga
Frá 15. september - 15. maí	09:00 - 14:00 um helgar

Þessum opnunartíma er mögulegt að hagræða eftir sérstökum aðstæðum.
Gildir fyrir upplýsingamiðstöðvar í flokki 1 - Landshlutamiðstöðvar.

5. Starfsskilyrði

Starfsfólk skal gæta hlutleysis í hvívetna og hafa skal til hliðsjónar leiðbeiningar fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva útgefnar af Ferðamálaráði Íslands eftir því sem við á.

6. Rekstrarskilyrði

- 6.1. Ef rekstraraðili, sem ekki á aðild að uppbyggingu upplýsingagjafar tiltekins svæðis, er fenginn til að sjá um rekstur upplýsingamiðstöðvar skal ætíð reynt að ráða til verkefnisins hlutlausan aðila sem ekki er starfandi hagsmunaaðili í ferðaþjónustu.
- 6.2. Ef um er að ræða sérstakan aðila, sem rekstraraðila, er það starfsfólk þess aðila sem annast þjónustu upplýsingamiðstöðvarinnar og er daglegur rekstur og stjórnun hennar þá á ábyrgð framkvæmdastjóra rekstraraðilans.
- 6.3. Ef upplýsingamiðstöð er rekin með rekstri sérstaks rekstraraðila, skal hafa aðskilið bókhald fyrir upplýsingamiðstöðina og semja skal um hlutfall launa starfsfólks rekstraraðilans og upplýsingamiðstöðvarinnar.
- 6.4. Upplýsingamiðstöð skal skila rekstraruppgjöri og rekstraráætlun fyrir hvert ár og skal það lagt fram á fundi samstarfsaðila.
- 6.5. Forstöðumaður landshlutamiðstöðvar skal vinna að því að gera þjónustusamninga við sveitarfélög á svæðinu um aðstoð við uppsetningu svæðamiðstöðva, skipulag þeirra, ráðningu og þjálfun starfsfólks og þjónustu s.s. svörun e-mail- og símafyrirspurna eftir lokun svæðastöðvar.

7. Samstarfsnefnd

- 7.1. Skipuð skal samstarfsnefnd þar sem einn fulltrúi hvers samstarfsaðila ræða málefni upplýsingamiðstöðvarinnar og skal hún koma saman a.m.k. einu sinni á ári eða þegar einn nefndarmanna óskar þess.

7.2. Ágreiningur sem upp kann að koma vegna áður nefndra vinnureglna og samningsins í heild skal leiða til lykta í samstarfsnefnd.

8. Gildistaka og uppsagnarákvæði.

Samningur þessi tekur gildi þann ...og gildir í eitt ár.

Rísi mál útaf samningi þessum skal það rekið fyrir héraðsdómi

Af samningi þessum eru gerð og undirrituð eitt eintak fyrir hvern samstarfsaðila og heldur hver aðili sínu eintaki.

Staður:

Dagsetning:

Undirskrift samstarfsaðila:

F.h. Ferðamálaráðs Íslands.

F.h. Upplýsingamiðstöðvar
