



# Endurskoðun forgangsmála Stjórnstöðvar ferðamála

Niðurstöður vinnustofa með  
hagaðilum ferðapjónustunnar

—  
Apríl 2018



# Inngangur

## Endurskoðun forgangsmála Stjórnstöðvar ferðamála

Hagaðilar ferðapjónustu á Íslandi voru boðaðir á fjórar tveggja tíma vinnustofur með það markmið að skilgreina mikilvægustu verkefni Stjórnstöðvar ferðapjónustunnar (SF) til ársins 2020 og forgangsraða þeim.

Eftirfarandi er samantekt á umræðum frá vinnustofunum um áhersluflokka sem voru skilgreindir sem forgangsmál SF.

Vinnustofurnar fóru fram í febrúar 2018 og hófust með kynningum frá starfsmönnum SF, þeim Óskari Jósefssyni, Önnu Katrínu Einarsdóttur og Hildar Kristjánsdóttur. Fundarstýring og samantekt var í höndum Sævars Kristinssonar og Sveinbjörns Inga Grímssonar, ráðgjafa KPMG.

## Dagsetningar vinnustofa Febrúar 2018

				1	2	3
4	5	6 Vinnustofa 1	7	8	9	10
11	12	13	14	15 Vinnustofa 2	16	17
18	19	20	21 Vinnustofa 3	22 Vinnustofa 4	23	24
25	26	27	28			

## Fyrirvari

Eftirfarandi samantekt er byggð á niðurstöðum vinnudunda með hagaðilum ferðapjónustunnar um endurskoðun forgangsmála SF. Ekki hefur verið framkvæmd sérstök könnun á áreiðanleika þeirra gagna sem byggt er á. KPMG getur hvorki ábyrgst nákvæmni né áreiðanleika þeirra upplýsinga sem hér koma fram né að þær séu tæmandi.

Öll ákvarðanatataka í tengslum við úrlausn ágreinings tengdum verkefninu er alfarið í höndum Stjórnstöðvar ferðapjónustunnar sem verkkaupa. KPMG ber enga ábyrgð á ákvörðunum sem teknar eru á grundvelli gagna í samantektinni. Öll ábyrgð vegna ákvarðana sem teknar verða á grundvelli samantektarinnar eða niðurstaðna sem í henni eru, er hjá verkkaupa eða lesanda.

# Þátttakendur

- Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneyti
  - Skrifstofa ferðamála
- Ferðamálaráð
- Ferðamálastofa
- Hagstofan
- Höfuðborgarstofa
- Isavia
- Íslandsstofa
- Íslenski ferðaklasinn
- Landsbjörg / Safetravel
- Markaðstofur landshlutanna
- Meet in Reykjavík
- Neyðarlínan 112
- SAF – Samtök ferðaþjónustunnar
  - Bílaleigur
  - Flug
  - Gisting
  - Afþreying
- Samband íslenskra sveitarfélaga
- Samgöngustofa
- Skipulagsstofnun
- Vatnajökulsþjóðgarður
- Vegagerðin
- Vestfjarðastofa



# Samantekt niðurstaðna

# Samantekt helstu aðgerða

## Stefnumótun

Koma í framkvæmd opinberri stefnumótun ferðaþjónustunnar með virkri aðkomu hagaðila.

## Samstarf

Koma á varanlegu og viðvarandi samstarfi opinberra aðila og sveitarfélaga um málefni ferðaþjónustunnar.

## Leyfisveitingar

Stuðla að gerð miðlægrar leyfisveitingargáttar.

## Arðsemi

Vinna markhópagreiningu og markaðssetningu í samræmi við auknar arðsemiskröfur í greininni.

## Tækniþróun

Greina vannýtta möguleika fyrirtækja í ferðaþjónustunni til hagnýtingar stafrænnar tækni.

## Ferðamál í lögum

Einfalda og skerpa á verkskiptingu í lögum um skipan ferðamála.

## Svört atvinnustarfsemi

Setja í gang greiningu og aðgerðir til að fyrirbyggja svarta atvinnustarfsemi í ferðaþjónustunni.

## Þolmörk

Útbúa þolmarkagreiningu niður á landshluta með álagsstýringu í huga.

## Samfélagsgerð

Styðja við rannsóknir á áhrifum ferðaþjónustunnar á samfélagsgerð.

## Upplifun ferðamanna

Vinna að greiningu og úrbótum á miðlun upplýsinga til ferðamanna frá hugmynd til heimferðar (e. customer journey).

## Upplýsingamiðlun

Fylgja eftir úrbótahugmyndum um heildstæða og samræmda upplýsingamiðlun til ferðamanna, s.s. um veðurfar, ástand vega og öryggismál.

# Áherslupættir vinnustofa

## Mikilvægustu áherslupættirnir

Á vinnustofunum voru mikilvægustu áherslupættir Stjórnstöðvar ferðamála til ársins 2020 skilgreindir af þátttakendum og var þeim gefið vægi.

Áherslupættir	Vægi
<b>Vinnustofa 1</b>	<b>(sem hlutfall innan hversrar vinnustofu)</b>
— Samfélagsleg ábyrgð	30%
— Náttúruvernd	20%
— Fagmennska og samhæfing	20%
— Áreiðanleg gögn	20%
— Samgöngumál	10%
— Aukin arðsemi	0%
<b>Vinnustofa 2</b>	
— Einfalda stjórnkerfið	25%
— Samgönguáætlun	20%
— Heilbrigt rekstrarumhverfi	20%
— Innviðir, þolmörk og stýring	20%
— Öryggi og þjónusta	15%
<b>Vinnustofa 3</b>	
— Sýn & stefna	44%
— Skipulag og stjórnkerfið	19%
— Starfsumhverfi fyrirtækja	19%
— Gjaldtaka	12%
— Gæði	6%
<b>Vinnustofa 4</b>	
— Samstarf opinberra aðila	25%
— Öryggi	20%
— Álagsstýring	20%
— Menntamál	10%
— Innviðir	10%
— Ímynd og markaðsmál	15%

# Samantekt umræðna um áherslupætti

## Samfélagsleg ábyrgð

1. Skilgreina þarf í samvinnu við aðila ferðapjónustunnar hvað samfélagsleg ábyrgð er.
  - Hver er samfélagsleg ábyrgð hins opinbera, fyrirtækja og ferðamanna?
2. Þörf er á vitundarvakningu hagsmunaaðila um samfélagslega ábyrgð.
3. Skoða þarf kosti og galla þess að skylda aðila ferðapjónustunnar til upptöku gæðakerfis.

## Náttúruvernd

1. Virkja þarf sveitarfélög til framkvæmda á sviði skipulags, aðgengis og stýringa í samræmi við áfangastaðaáætlun (DMP)
2. Stýring á að fá aukið vægi útfrá eftirfarandi þáttum:
  - Náttúru
    - Tryggja að varðveisla náttúru sé í forgangi við uppbyggingu áfangastaða.
  - Félagslegum áhrifum
    - Tryggja þarf félagslega sátt með greiningu þolmarka svæða, stýringu álags, uppbyggingu nýrra segla og lokana eða takmarkana inn á svæði eftir þörfum.
  - Upplifun ferðamanna
    - Tryggja áframhaldandi jákvæða upplifun ferðamanna með markvissri uppbyggingu áfangastaða sem fjármagnað er með samræmdri gjaldtöku.

## Fagmennska og samhæfing

1. Stuðla að aukinni samvinnu í langtímaáætlunum stjórnvalda og t.a.m. leyfisveitingum.
  - Vekja áhuga á stuðningi inn í stjórnvöld á þörfum ferðapjónustunnar.
  - Meiri samþætting á lögbundnum áætlunum t.d. samgönguáætlun, byggðaáætlun, landsáætlun.
  - Ljúka við langtímaáætlun/stefnumótun ferðapjónustunnar með skilgreindri aðgerðaáætlun og ábyrgð hagaðila.
2. Leggja til að innleidd verði lög sem krefja fyrirtæki í ferðapjónustu um notkun gæðakerfis og gæta þess að sátt ríki milli atvinnugreinarinnar og heimamanna.
3. Aðgerðir sem skylda ferðamenn til þess að vera í fylgd leiðsögumanns í þjóðgördum.
4. Hvetja fyrirtæki til þess að byggja upp gæði í þjónustu sinni.
  - Auka fagmennsku
  - Mennta leiðsögumenn
  - Nýta Vakann
5. Efla vinnu sem stuðlar að jákvæðri upplifun ferðamanna.
  - Öryggismál
  - Fræðsla og upplýsingaöflun
  - Merkingar

# Samantekt umræðna um áherslupætti

## Áreiðanleg gögn

1. Áframhaldandi vinna við að byggja undir þann grunn sem kominn er.
  - Mælaborð ferðapjónustunnar
  - Rannsóknir og kannanir
  - Mælikvarðar

## Samgöngumál

1. Bæta greiningar vegna fjármögnunar samgönguáætlunar.
  - Skattar, veggjöld, lántaka ákveðin í samvinnu við hagsmunaaðila
  - Meta þörf á vetrarþjónustu á vegum og stýra fjármagn í vegagerð eftir þörfum
2. Þrýsta á að þau gjöld sem þegar eru lögð á bíleigendur renni til viðhalds samgöngumannvirkja.
3. Heilsársþjónusta og uppbygging samgöngumannvirkja á landsvísu styðji við dreifingu ferðamanna og aukna arðsemi í ferðapjónustu.
4. Efla stöðuleika frá opinberum aðilum.
  - Lög og reglur
  - Gjöld sem liður í langtímasýn stjórnvalda

## Aukin arðsemi

1. Draga úr árstíðarsveiflum
2. Styðja við uppbyggingu "segla"

## Einfalda stjórnkerfið

1. Einfaldara og skilvirkara stjórnkerfi þar sem búið er að skerpa á ábyrgð.
2. Skýr stefna varðandi stuðning við nýsköpun og markaðssetningu um land allt.
3. „Public/private partnership“ þar sem við á.
4. Hafa milligöngu um samræmingu reglna og leyfisfyrirkomulaga innan- og milli sveitarfélaga, sem og ferla. Formfesta og ská reglur og ferla sem ekki eru skjalfestir í dag.
5. Skýra verkaskiptingu, ábyrgð og stjórnsýslulega stöðu og hlutverk mismunandi aðila sem koma að stefnumörkun, rannsóknum ofl. í ferðapjónustu.
  - Skapa heildrænt kerfi
  - Höggva á hnúta og leiða til lykta
6. Hvetja til að stjórnskipan ferðamála á sveitastjórnarstigi verði kortlögð og einfölduð. Staðsetning hennar innan stjórnkerfisins endurspeglar stöðu hennar, verkefni og áskoranir.
7. Stuðla að gerð miðlægrar leyfisveitingargáttar

## Samgönguáætlun

1. Heildstæð samgönguáætlun taki mið af ferðapjónustu.
2. Endurskoðun samgönguáætlunar miðist við áætlaða þörf, út frá bæði hagsmunum íbúa og gesta.



# Samantekt umræðna um áherslupætti

## Heilbrigt rekstrarumhverfi

1. Leyfisláus starfsemi og skattastefna.
  - Skýra og samræma lagaumhverfi og tryggja fjármagn til að fylgja lögum eftir
2. Einfalda regluverk (m.a. skattalega, lögreglusamþykktir, aðkomu erlendra aðila, heimagisting ofl.).
3. Greina sviðsmyndir til framtíðar í tengslum við þróun gistipjónustu t.d. Airbnb/heimagisting og áhrif á samfélagið og þolmörk.
  - Móta skýra framtíðarsýn byggða á sviðsmyndunum
4. Tryggja fyrirsjáanlegt rekstrarumhverfi svo hægt sé að sjá nokkur ár fram í tímann, t.d. varðandi skattabreytingar.
5. Aðstoða fyrirtæki í ferðapjónustu til að hagnýta sér stafræna tækni.

## Innviðir, þolmörk og stýring

1. Þolmörk
  - Stjórnstöðin hafi forgöngu um að setja fram viðmið varðandi þolmörk /sjálfbærni. Fjölgun ferðamanna haldist í hendur við uppbyggingu innviða og dreifingu um landið
2. Stýring
  - Ákveðnari skref verði tekin í að beina ferðamönnum af „heitari“ svæðum á „kaldari“ svæði, t.d. með verðstýringu uppbygginga vegakerfis/áfangastaða
3. Leiða til lykta umræðuna um hvenær megi og megi ekki aðgangsstýra? Er rökrétt að nota aðgangsgjöld til að stýra aðgangi? Hvernig á að skipta tekjunum? (Einkaaðilar eða opinberir aðilar)
4. Ljúka verkefni um sjálfbærni viðmið.
5. Gjaldtaka & aðgangsstýring.
  - Stuðla að því að ákvörðun verði tekin um hlutdeild sveitarfélaga í tekjum af ferðapjónustu
6. Efla rannsóknir á áhrifum ferðapjónustunnar á samfélagsgerð.
7. Hlúa betur að innflytjendum sem koma til að vinna í ferðapjónustu; húsnæði, skólamál barna þeirra, réttindi & skyldur, almenn aðlögun, tungumál og menning
8. Útfæra sanngjarnar leiðir sem tryggja sveitarfélögum tekjur til uppbyggingar áfangastaða.

# Samantekt umræðna um áherslupætti

## Öryggi og þjónusta

1. Þjóðlendum, þjóðgarðar og friðlönd á einni hendi.
  - Samráðsvettvangur fyrir alla hagaðila til að samræma merkingar heildrænt með vegagerð, ríki, sveitarfélögum, „Safe Travel“ ofl.
  - Samræmdar merkingar á þjónustu, öryggi og umhverfi ásamt umferðarmerkingum
  - Staðlar & ferlar samræmdir
  - Auknar kröfur verði gerðar til ferðapjónustuaðila
2. Samráðsvettvangur fyrir þróun áætlanagerðar á sviði markaðssetningar gagnvart ferðamönnum. Setja fram raunsanna mynd af áfangastöðum á Íslandi, árið um kring.
  - Öryggismál & upplýsingamiðlun til ferðamanna
  - Samræmd & verkefnamiðuð upplýsingamiðlun
  - Öryggismál verði órjúfanlegur þáttur í upplýsingamiðlun frá hugmynd til heimferðar (e. „costumer journey“)
  - Viðbrögð við óvæntum aðstæðum, ferlar og miðlunarleiðir séu til staðar
3. SF leiði vinnu við að tryggja að samgöngur taki mið af ferðapjónustu og öryggi ferðamanna.
4. SF leiði verkefni sem snýr að því að skoða hvernig upplýsingamiðlun er til ferðamanna í gegnum alla virðiskeðjuna, frá hugmynd að heimsókn og aftur heim.

## Sýn & stefna

1. Stefnumótun verði unnin með öllum hagaðilum.
  - Opinberir aðilar og einkaaðilar
  - Mælanleg markmið
  - Verkefnum komið á réttan stað
2. Heildarsýn – „Vision“.
  - Hvítbók
3. Þolmarkagreining.
  - Tillögur um úrbætur

## Skipulag og stjórnkerfið

1. Skipulag ferðapjónustu.
  - Samgöngur (flugvellir/vegir)
  - Skipulagsferli – kæruleiðir
  - Rannsóknaráætlun
  - Fjárfestingaráætlun
2. Framtíðar-stjórnkerfi.
  - Eftir 3 ár?
3. Ræða í stjórn SF.  
Tengiliðahópur innan Stjórnarráðsins  
Reglulegir samráðsfundir um ferðapjónustu
4. Samhæfing SF.  
Bæta upplýsingamiðlun um leyfisveitingar, m.a. til erlendra aðila um ábyrgð fyrirtækja
5. Samhæfing SF.  
Bæta upplýsingamiðlun um leyfisveitingar, m.a. til erlendra aðila um ábyrgð fyrirtækja

# Samantekt umræðna um áherslupætti

## Starfsumhverfi fyrirtækja

1. Starfsumhverfi fyrirtækja og arðbærni.
  - Hver er arðsemispróunin sl. 10 ár og hvaða væntingar eru gerðar um framtíðina?
2. Samkeppnisgreining,
  - Greina tækifæri í „private/public“ uppbyggingu, skattamálum og leyfisveitingum
3. Svört starfsemi.
  - Markviss vinna með hagaðilum um að uppræta svarta starfsemi
  - Greining unnin um starfsemi erlendra óskráðra aðila og erlends vinnuafls án atvinnuleyfis

## Gjaldtaka

1. Leysa og samræma aðferðir um gjaldtöku og móta stefnu um hve langt megi ganga.
  - Þjónusta drifi gjaldtöku
  - Opinberir aðilar v.s. einkaaðilar

## Samstarf opinberra aðila

1. Tryggja samstarf þvert á milli stofnana ríkisins og sveitarfélaga.
  - Marmiðið sé að áætlanir tali saman t.d. samgönguáætlanir (flug/vegir)
2. Landsáætlun áfangastaða.
3. Sýnilegt samráð/samstarf opinberra aðila.
  - Varanlegt og viðvarandi samtal og aðgerðir
4. Framkvæmdasjóður ferðamála verði líka nýttur fyrir langtímafjármögnun

## Gæði

1. Vettvangur fyrir umræðu um gæði í viðum skilningi með áherslu á viðmið.

## Menntamál

1. Styðja við og ná betur til fyrirtækja og bjóða uppá úrræði fyrir landsbyggðina.
  - Styðja við markaðssetningu um mikilvægi fræðslu við fyrirtækin (í öllum verkefnum)
  - Rafrænar lausnir (erlent vinnuafli)
  - Aðgengilegur gagnagrunnur sbr. mælaborð um hvar hægt sé að afla sér upplýsinga
2. Mæla árangur af fræðslu sem tengist arðsemi fyrirtækja.
3. Efla starfsnám og viðurkenna.
  - Leggja Hæfnissetri ferðabjónustunnar lið við að efla starfsnám
  - Samtal við stjórnkerfið
4. Hæfnigreining starfa og raunfærnimat.
5. Tenging inn í önnur verkefni/ráðuneyti.
6. Skilgreina ábyrgð ferðabjónustufyrirtækja
7. Öryggismál.

## Öryggi

1. Réttar „live“ upplýsingar um vegakerfið.
  - Augljóst á að vera hvaða vegir eru ruddir, fjallavegir, malarvegir o.s.fr.
  - Augljóst á að vera hver besta leiðin er milli A og B
2. Námskeið og fræðsla til fyrirtækja um öryggismál (hvar? – skylda?).
3. Upplýsingaveita til ferðamanna um þá þætti sem líklegt er að verði þeim framandi.

# Samantekt umræðna um áherslupætti

## Álagsstýring

1. Tillögur að útfærslum og hugmyndum um aðgerðir og fjármagnspörf.
2. Rannsóknarvinna.
  - Áreiðanleg gögn
  - Mælikvarðar og markmið
  - Mælingar og viðbrögð
  - Árangur
3. Þolmarka rannsókn.
  - Þolmarkagreining
  - Félagsleg þolmörk
    - Viðhorfskönnun
    - Deila jákvæðum upplýsingum
  - Umhverfisleg þolmörk
    - Merkja eftir viðkvæmum stöðum og álags- og aðgangsstýra eftir því
    - RFM
    - Umhverfisstofnun, landvernd, landverðir
  - Efnahagsleg þolmörk
    - Gengispróun
    - Samkeppnistækni
    - Skattaumhverfi
    - Lagaumhverfi

## Innviðir

1. Innviðir í landshlutum.
2. Áfangastaðir.
3. Samgöngur.
4. Aðgangsstýring.

## Ímynd og markaðsmál

1. Markvissari markaðssetningu og kynningarmál.
2. Erlend, innlend og innri markaðssetning.
3. Mæla fréttáflutning.
4. Markaðsáætlun.
5. Ímynd.
  - Áróðursherferð fyrir Íslendinga
6. Stýring á ferðamannastöðum.
  - Samræma aðgerðir
7. Tengja saman aðila.
  - Íslandsstofa, Ferðamálastofa, SAF, Skrifstofu ferðamála, markaðsstofur landshluta, ferðaklasann og aðra
8. Aðgerðaáætlun.
  - Markhópagreining
  - Mælanleg markmið
  - Kynningarmál
  - Auglýsingar
  - Fræðsla



**Nánari upplýsingar:**

**Sævar Kristinsson**  
skristinsson@kpmg.is

**Sveinbjörn Ingi Grímsson**  
sgrimsson@kpmg.is



[kpmg.com/socialmedia](https://kpmg.com/socialmedia)



[kpmg.com/app](https://kpmg.com/app)

© 2018 KPMG ehf. á Íslandi er aðili að alþjóðlegu neti KPMG, samtökum sjálfstæðra fyrirtækja sem aðild eiga að KPMG International Cooperative, svissnesku samvinnufélagi. Allur réttur áskilinn.

Nafn og vörumerki KPMG eru skráð vörumerki KPMG International.