

# DRÖG

## FYRSTU DRÖG AÐ AÐGERÐUM Í AÐGERÐARÁÆTLUN FERÐAMÁLASTEUFNU 2030

Byggt á vinnu 7 starfshópa sem fjallað hafa um sjálfbærni og orkuskipti, samkeppnishæfni og verðmætasköpun, rannsóknir og nýsköpun, uppbyggingu áfangastaða, hæfni og gæði, heilsu-, veitinga- og hvataferðaþjónustu og svo menningartengda ferðaþjónustu.

<b>A. Sjálfbærni og orkuskipti.....</b>	<b>4</b>
<b>A.1 Þróun verkfærakistu vegna þolmarka og álagsmats á áfangastöðum.....</b>	<b>4</b>
A.1.1 Ábyrgð umsjónaraðila áfangastaða.....	6
A.1.2 Upplýsingagjöf um aðsókn að áfangastöðum.....	7
A.1.3 Efla skipulagsmál áfangastaða, regluverk og landnýting.....	8
<b>A.2 Þróun á álagsstýringarkerfi.....</b>	<b>9</b>
<b>A.3 Sjálfbærnistefnur og vottanir.....</b>	<b>11</b>
A.3.1 Fræðsla og hvatning um sjálfbæra og nærandi ferðapjónustu.....	12
A.3.2 Styrking landvörslu.....	13
<b>A.4 Orkuskipti og orkunotkun.....</b>	<b>15</b>
A.4.1 Aðlögun að loftslagsbreytingum.....	18
<b>B. Samkeppnishæfni og verðmætasköpun.....</b>	<b>20</b>
<b>B.1 Aukin verðmætasköpun.....</b>	<b>22</b>
B.1.1 Álagsstýring á ferðamannastöðum.....	22
B.1.2 Aukin framleiðni.....	24
B.1.3 Markvissari markaðssetning.....	26
<b>B.2 Hagkvæmara rekstrarumhverfi.....</b>	<b>27</b>
B.2.1 Endurskoðun á regluverki og skilvirkara eftirlit.....	27
B.2.2 Innviðagjald á skemmtiferðaskip.....	28
B.2.3 Afnám gistináttaskatts.....	29
B.2.4 Auka kröfur og eftirlit með heimagistingu.....	30
<b>C. Rannsóknir og nýsköpun.....</b>	<b>32</b>
<b>C.1 Aukin gæði og tímanleiki opinberra gagna og upplýsinga.....</b>	<b>32</b>
C.1.1 Upplýsingakerfi fyrir rannsóknir, greiningu og stefnumótun í ferðapjónustu.....	32
C.1.2 Stærð og samkeppnisstaða íslenskrar ferðapjónustu.....	32
C.1.3 Gagnasöfnun, gagnafærni og gagnaúrvinnsla.....	34
<b>C.2 Efling rannsóknarinnviða á sviði ferðamála.....</b>	<b>35</b>
C.2.1 Styrking rannsóknastofnana á sviði ferðapjónustu.....	35
C.2.2 Tryggja aukið fjármagn til rannsókna á sviði ferðapjónustu.....	36
C.2.3 Sérstök markáætlun á sviði ferðamála.....	36
<b>C.3 Hvati til nýsköpunar í ferðapjónustu.....</b>	<b>37</b>
C.3.1 Samstarf um nýsköpun í ferðapjónustu.....	37
C.3.2 Hvati til fjárfestinga í nýsköpun í ferðapjónustu.....	38
<b>C.4 Gagnainnviðir fyrir þekkingar- og nýsköpun.....</b>	<b>39</b>
C.4.1 Sameiginlegt gagnarými fyrir ferðapjónustu.....	39
C.4.2 Uppbygging gagnafærni fyrir ferðapjónustu.....	40
<b>D. Uppbygging áfangastaða.....</b>	<b>41</b>

D.1	Áfangastaðastofur og stoðkerfi ferðaþjónustunnar .....	41
D.2	Áfangastaðir - uppbygging, skipulag innviða, fjármögnun og rekstur. ....	42
D.3	Öryggi ferðamanna, ábyrgð, hlutverk og innviðir .....	44
D.4	Samgöngur.....	46
<b>E.</b>	<b>Hæfni og gæði.....</b>	<b>48</b>
E.1	Endurskoðun námsleiða á framhaldsskóla- og háskólastigi.....	48
E.2	Auka framboð og aðgengi að þrepaskiptu starfsnámi .....	48
E.3	Rannsóknarnefnd slysa í ferðaþjónustu og gagnagrunnur um slys og nær slys.....	50
E.4	Endurskoðun á hlutverki og starfsemi Vakans.....	51
E.4.1	Alþjóðleg viðurkenning á vottunarkerfi .....	52
E.5	Menntunarkröfur á leiðsögumenn sem starfa í þjóðgörðum .....	53
<b>F.</b>	<b>Heilsu-, veitinga- og hvataferðaþjónusta .....</b>	<b>55</b>
F.1	Alþjóðlegt nám í affreyngartengdri ferðaþjónustu með áherslu á sjálfbærni.....	55
F.2	Dvalar- og atvinnuleyfi einfölduð.....	55
F.3	Markviss öflun áreiðanlegra gagna um MICE markað .....	56
F.4	Samkeppnistaða Íslands eflað með aukinni sérgreiningu á markaði.....	57
<b>G.</b>	<b>Menningartengd ferðaþjónusta .....</b>	<b>59</b>
G.1	Hvað verðum við að vita? / Rannsóknir og gögn .....	59
G.1.1	Rannsókn- og gagnaáætlun fyrir menningarferðaþjónustu.....	59
G.2	Hvaða sögur erum við að segja? / Kynningar- og markaðsmál .....	60
G.2.1	Markviss kynning og markaðssetning Íslands sem menningarlegs áfangastaðar.....	60
G.2.2	Opinberar menningarstofnanir öðlist skilgreint hlutverk í menningarferðaþjónustu .....	62
G.3	Hvernig aukum við slagkraftinn? / samstarf .....	63
G.3.1	Samstarfsnet og klasar menningarferðaþjónustu .....	63
G.4	Hvað þarf til? / Fjármögnun og styrkjaumhverfi.....	64
G.4.1	Markviss stuðningur við þróun menningarferðaþjónustu .....	64
G.5	Hvað er svona merkilegt við það? Vöruþróun/sanngildi .....	66
G.5.1	Auka áherslu á sanngildi og sérstöðu íslenskar menningar. ....	66
G.5.2	Hagnýting nýjustu þekkingar og tækni í þágu menningarferðaþjónustu .....	67

## A. Sjálfbærni og orkuskipti

### A.1 Þróun verkfærakistu vegna þolmarka og álagsmats á áfangastaðum

- *Stutt lýsing:* Mikið hefur verið rætt um þolmörk íslenskrar ferðaþjónustu út frá náttúru, efnahag og samfélagi. Megináhersla í uppfærðum stefnuramma ferðaþjónustunnar til ársins 2030 er að vera leiðandi í sjálfbærri þróun. Arðsöm og samkeppnishæf ferðaþjónusta í sátt við land og þjóð. Ýmis tæki og tól innan stofnanaumhverfis atvinnugreinarinnar hafa verið nýtt til að reyna að leggja mat á þolmörk ferðaþjónustu, þar á meðal ástandsmat áfangastaða sem Umhverfisstofnun framkvæmir innan friðlýstra svæða, Jafnvægisás ferðamála, viðhorfskannanir Ferðamálastofu og Rannsóknarmiðstöðvar ferðamála. Aftur á móti hefur skortur verið á samræmi þeirra tækja sem viðkomandi stofnanir hafa nýtt við rannsóknir og gagnaöflun.
- Horfa þarf til þess að náttúra og innviðir hér á landi eru takmörkuð auðlind. Sérhver ferðamaður veldur auknu álagi sem getur haft áhrif á og dregið úr upplifun annarra. Aukið álag getur einnig haft áhrif á náttúrleg verðmæti sem getur valdið óafturkræfum skemmdum, auk álags á nærsvæði og samfélag.
- Til að geta raunverulega brugðist við álagi þarf að skilgreina þolmörk áfangastaða (e. tourism carrying capacity) og hvernig skuli meta stöðu áfangastaða á hverjum tímapunkti svo hægt sé að bregðast við óæskilegu álagi. Burðargeta ferðaþjónustu (e. tourism carrying capacity), eða þolmörk eins og við þekkjum úr daglegu tali, er skilgreind af World Tourism Organization sem hámarks fjöldi einstaklinga eða ferðamanna sem geta heimsótt ferðamannastað, á sama tíma, án þess að valda skemmdum á náttúru, efnahags- eða samfélagslegu umhverfi staðarins og óásættanlegri skerðingu á upplifun þeirra gesta sem til hans koma.

Til þess þarf að þróa verkfærakistu út frá hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar og nærandi ferðaþjónustu (e. regenerative tourism) samsetta af samræmdum tækjum og tólum sem gera umsjónaraðilum áfangastaða kleift að annars vegar að meta þolmörk áfangastaða og hins vegar vinna reglulegt stöðumat í samræmi við þau takmörk sem þolmörk áfangastaða eru. Slík verkfærakista er grunnur að sjálfbærri álagsstýringu og þróunar. Verkfærin þurfa að ná til þolmarka og ástandsmats náttúru, innviða, gesta og samfélagsins og þannig stuðla að upplýstri ákvörðunartöku sem styður við

jákvæða upplifun gesta og íbúa í því nærsamfélagi þar sem þjónustan á sér stað.

- *Staðan í dag:* Þjóðgarðar og áfangastaðir í umsjón og eigu hins opinbera nýta í dag hin ýmsu verkfæri en misjafnt er með hvaða hætti þeim er beitt og hvert og hvernig niðurstöðum rannsókn- og gagnaöflunar er skilað. Enn fremur er óljóst hvernig brugðist er við neikvæðum niðurstöðum.
- Ástandsmat áfangastaða innan friðlýstra svæða, sem upphaflega var þróað sem hluti af Vegvísi í ferðaþjónustu, er dæmi um tæki sem er ætlað að meta ástand skipulags, innviða og verðmæti friðlýstra svæða.

Til að greina þolmörk gesta og nærsamfélags er meðal annars notast við viðhorfskannanir. Þær kannanir eru oft á tíðum ósamræmdar milli áfangastaða og ekki framkvæmdar reglulega. Þá er einnig óljóst hvernig bregðast eigi við niðurstöðum sem þó er skilað. Afleiðing þessa er óhjákvæmilega veikari þekkingargrundvöllur til allrar ákvörðunartöku sem snýr að ferðamannastöðum og áhrifa ferðamanna á þá staði. Þá eru engin verkfæri til staðar sem vega efnahagsleg áhrif áfangastaða til móts við þolmörk náttúru, innviða, gesta og samfélags. Meðan slík verkfæri eru ekki til staðar liggur alltaf fyrir hættu á að ákvörðunartaka sé byggð á efnahagslegum hagsmunum og ávinning fram yfir þolmörk áfangastaðarins.

Sé markmiðið að efla samkeppnishæfni áfangastaðarins Íslands til lengri tíma verður að hlúa að náttúruauðlindum og innviðum. Samkvæmt nýjustu viðhorfskönnun Ferðamálastofu meðal erlendra ferðamanna nefna 97% náttúru landsins sem mesta áhrifa þátt þess að þeir ákváðu að heimsækja Ísland.

- *Markmið:* Að tryggja að ágengi á náttúruna sé innan viðunandi marka. Að leiða til aukinnar framleiðni, verðmætasköpunar og samkeppnishæfni um allt land með framþróun sem byggir á tækni, gögnum, nýsköpun og vöruþróun. Ásamt því að tryggja að ferðaþjónusta á Íslandi efli nærsamfélög í kringum landið.

Að umsjónaraðilar með áfangastöðum hafi samræmd verkfæri til að meta álag/þolmörk á áfangastöðum og nýti sér það til að bregðast við of miklu álagi. Samhliða þróun verkfæra er mikilvægt að unnið sé að samræmdum viðbragðstillögum sem hægt er að nýta sé þolmörkum náð.

- *Dæmi um verkþætti:*

- Skipaður verði starfshópur til að útfæra fyrirkomulag verkfærakistu fyrir sjálfbærni ferðamannastaða í eigu ríkisins með tillögur þessar að leiðarljósi.
- Útvíkka þarf verkfæri Umhverfisstofnunar til að áfangastaðir sem ekki eru í umsjón og eigu ríkisins geti nýtt sér það. Útbúa þarf gátlista til áfangastaða til að auðvelda þeim innleiðingu og forgangsröðun aðgerða.
- Samræma þarf kannanir meðal gesta og nærsamfélags og vinna viðbragðsætlun svo hægt sé að bregðast hratt við neikvæðum niðurstöðum.
- Útgáfa handbókar um stjórnun ferðamannastaða.
- Setja kröfu um öryggisáætlanir fyrir áfangastaði.
- Samræmdar kannanir um upplifun gesta á einstaka áfangastöðum verði staðlaðar og framkvæmdar reglulega.
- Þolmarkagreiningar á áfangastöðum og á landsvæðum. Vinna þarf þolmarkagreiningar niður á einstaka áfangastaði sem og landsvæði í heild sinni. Slíkar greiningar þurfa að vera byggðar á ástandi innviða, áfanga- og náttúrustaða, ásamt líffræðilegri fjölbreytni. Þá þurfa þær einnig að ná til framboðshliðar þjónustu á svæðinu auk álags á ýmsa stoðþjónustu s.s. heilbrigðisþjónustu, viðbragðsaðila s.s. lögreglu og björgunarsveitir o.s.frv.
- Efla einstök sveitarfélög og áfangastaði til að móta eigin stefnu í málefnum ferðaþjónustu og samfélags með aðgengilegu efni og verkfærakistu.
- Styðja aðgerðir og athafnir sem tryggja að hagnaður af ferðaþjónustu verði eftir í nærsamfélaginu. Mikilvægt er að taka tillit til smárra og örsmárra fyrirtækja í ferðaþjónustu sem byggja á mikilli sérstöðu og eru mikilvægur hlekkur í þeim samfélögum sem þau stunda sinn rekstur.
- Styðja þarf við vöruþróun sem miðar að hámarks upplifun gesta og að við sýnum frumkvæði í miðlun upplýsinga til íbúa. Þannig förum við úr því að bregðast við aðstæðum yfir í að stýra.

### A.1.1 Ábyrgð umsjónaraðila áfangastaða

- *Stutt lýsing:* Ábyrgð þeirra sem hafa umsjón með áfangastöðum er að gæta jafnvægis á milli þess að veita aðgang að náttúrunni í afþreyingar- og menntunarskyni samhliða því að standa vörð um náttúru og samfélag. Horfa þarf til þess að auka kröfur á umsjónaraðila áfangastaða með tilliti

til náttúruverndar, þjónustu og öryggis gesta. Horfa þarf til þess að þeir áfangastaðir sem taka aðgangsgjald séu skyldugir að bjóða upp á ákveðna þjónustu t.d. aðgang að klósetti, vatn og rafhleðslu. Jafnframt má horfa til þess að landeigendur/rekstraraðilar áfangastaða þurfi að hafa ákveðin starfsleyfi sbr. rekstrarleyfi líkt og aðrir rekstraraðila í ferðaþjónustu.

- *Staðan í dag:* Engar sértækar kröfur eru gerðar til umsjónaraðila áfangastaða í einkaeigu aðrar en koma í gegnum t.d. heilbrigðiseftirlit ef boðið er upp á klósett og kröfur í gegnum skipulagsmál. Töluverðar kröfur eru hins vegar gerðar til umsjónaraðila áfangastaða í eigu hins opinbera s.s. friðlýstra svæða og þjóðgarða.
- *Markmið:* Að tryggja sjálfbæra nýtingu áfangastaða og efla gæði og öryggi á áfangastöðum
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Vinna greiningu um áhrif útgefina rekstrarleyfa áfangastaða.
  - Vinna greiningu á ábyrgð umsjónaraðila.
  - Vinna greiningu um breytingar á regluverki. t.d. óljós skil milli almennaréttar og eignaréttar í regluverki nú. Eins hver hefur eftirlit með að þjónusta sé veitt.
  - Greiningar á almennarétti. Álit eru um hvort að landeigendum sé heimilt að loka svæðunum fyrir almenning með því að rukka aðgangsgjald. Vinna þarf greiningar á almennarétti með tilliti til heimildar landeigenda til að takmarka aðgengi að náttúrustöðum. Einnig þarf að greina samspil atvinnureksturs við lög um almennarétt.

### A.1.2 Upplýsingagjöf um aðsókn að áfangastöðum

- *Stutt lýsing:* Töluverð vöntun hefur verið á samræmdum rannsóknum og áreiðanlegri gagnasöfnun í ferðaþjónustu síðasta áratuginn. Þessi vöntun lagði grunninn að Vegvísi í ferðaþjónustu, verkefni sem átti að leggja grunn fyrir ferðamálastefnu hins opinbera. Í gegnum vegvísinn var ýtt úr vör ýmsum verkefnum sem snéru að gagnasöfnun víðs vegar um landið sem dæmi má nefna átak Ferðamálastofu að koma upp teljurum á helstu ferðamannastöðum í kringum landið. Þannig er hægt að skoða talinn fjölda ferðamanna á hverjum áfangastaða á hverjum tímapunkti. Mikilvægt er að styðja áfram við það átak og halda áfram uppsetningu á slíkum teljurum þrátt fyrir að teljurunum séu ýmsar skorður settar. Samhliða átaki í uppsetningu þarf að tryggja að aðgengi að gögnum sé opið



og að hægt sé að nýta gögn í rauntíma upplýsingagjöf. Gagnasöfnun af þessum toga stuðlar að aukinni þekkingu á viðkomandi áfangastöðum, er mikilvægur liður í að efla öryggi og verndun náttúru og umhverfis. Bætt upplýsingagjöf getur stuðlað að því að hluti ferðamanna og rekstraraðila kjósi fremur að heimsækja viðkomandi áfangastað utan háannar eða utan álagstoppa yfir daginn. Þannig getur upplýsingagjöfin haft jákvæð áhrif á upplifun gesta og stuðlað að betri stýringu áfangastaða á skilvirkari hátt. Þá nýtast slíkar upplýsingar bæði rekstraraðilum og ferðamönnum til skipulagningar á ferðum og þannig verið hluti af óbeinni álagsstýringu.

Hægt er að horfa til þess að auka enn frekar við gagnasöfnun og fá heildstæðari mynd af umferð ferðamanna á viðkomandi ferðamannastaða eða svæði með umferðargögnum frá Vegagerðinni, farsímagögnum frá símafyrirtækjum og gögnum frá t.d. samfélagsmiðlum.

- *Staðan í dag:* Síðustu árin hefur verið gert átak í að koma upp teljurum á áfangastöðum víðs vegar um landið. Mikilvægt er að halda því áfram svo tryggt sé að tölulegum upplýsingum sé safnað um alla helstu áfangastaði á landinu. Horfa má til þess að bæta þessi gögn með því að horfa til gagna frá Vegagerðinni sem og farsímagögnum frá símafyrirtækjum. Þá þarf að horfa til þess að þessi gögn séu aðgengileg á sem flestum stöðum s.s. á innlendum upplýsingasíðum (Visit Iceland, heimasíður áfangastaðastofa) og erlendum síðum sem ferðamenn leita upplýsinga t.d. Google og Tripadvisor.
- *Markmið:* Stuðla að betri upplýsingagjöf sem nýtist til ákvörðunartöku gesta og ferðapjónustufyrirtækja varðandi heimsókn og dvöl á áfangastöðum. Hluti af álagsstýringu vinsælla áfangastaða.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Uppsetning teljara.
  - Einfalda aðgengi að gögnunum (t.d. API aðgengi)
  - Efla samstarf við leitarvélar s.s. Google, Bing o.s.frv..

### A.1.3 Efla skipulagsmál áfangastaða, regluverk og landnýting

- *Stutt lýsing:* Efla þarf skipulagsmál áfangastaða í gegnum breytingar á regluverki samhliða því að horft verði til þess að unnin verði stefna um sjálfbæra landnýtingu fyrir ferðapjónustu. Breytingar á regluverki eiga að miða að verndun viðkvæmrar náttúru, styðja við líffræðilega fjölbreytni og efla öryggi og upplifun gesta. Þá þurfa reglugerðarbreytingar að miða að



því að styðja við stefnur stjórnvalda í loftslags-, byggða- skipulagsmálum og sjálfbærni.

- *Staðan í dag:* -
- *Markmið:* Við skipulagsgerð áfangastaða verði stuðlað að því að uppbygging mannvirkja og þjónustu taki tillit til þolmarka náttúru, innviða, ferðamanna og samfélags. Hugað verði að varðveislu landslags sem aðdráttarafls fyrir ferðamenn. Við alla mannvirkjahönnun og framkvæmdir verði jafnframt viðhöfð sérstök aðgæsla sem tryggji að mannvirki falli sem best að umhverfi og rýri sem minnst hlut náttúrunnar í heildarmyndinni.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Vinna greiningu á núverandi regluverki með það í huga að samræma og einfalda regluverk þegar kemur að uppbyggingu áfangastaða.
  - Vinna landnýtingarstefnu fyrir ferðaþjónustu.
  - Innleiða áfangastaðaáætlanir í aðalskipulag.
  - Lögfesta regluverk um landeigendafélög sbr. 38 gr. 61/2006.
  - Gera þolmarkagreiningar að skyldu við skipulagsvinnu ferðamannastaða.
  - Skoða vinsælar gönguleiðir m.t.t. einstefnu (hámarka upplifun, öryggi, ágengi á náttúru. T.d Laugarvegur, Fimmvörðuháls, Landmannalaugar, Laugarhringur).
  - Hvetja til þess að mannvirki og innviðir á áfangastöðum séu hönnuð með það í huga að þau falli vel inn í landslag og séu hluti af álagsstýringu, t.a.m. að bílastæði séu í ákveðinni fjarlægð, gönguleiðir séu hluti af hring og séu einstefnur o.s.frv.. Slík uppbygging getur stuðlað að betri upplifun af áfangastaðnum auk þess sem mannvirki ein og sér geta orðið áfangastaður (t.d. klósett í Vatnsskarði við upphaf gönguleiðar í Stóruð).
  - Setja í lög að allar nýbyggingar í eigu eða á landi í eigu ríkisins séu umhverfissvottaðar (t.d. BREEM eða Svansvottaðar).

## A.2 Þróun á álagsstýringarkerfi

- *Stutt lýsing:* Stórir álagstoppar geta myndast nokkra mánuði á ári á Íslandi innan vinsælla áfangastaða sem flestir eru í eigu ríkisins eða opinberra aðila. Farþegar stórra skemmtiferðaskipa skapa oft á tíðum álagstoppa á vinsælum ferðamannastöðum enda eru komur slíkra skipa á þeim tíma árs sem álag er mikið fyrir. Árið 2023 var sérstaklega stórt hvað varðar

aukningu skemmtiferðaskipa og er skýringin helst sú að skip sem áður fóru til St. Pétursborgar fundu sér nýjar hafnir og eru Ísland og Noregur þær hafnir sem hafa tekið við flestum skipum af þessari leið. Erfitt getur verið að eiga við slíkt álag og getur það haft neikvæð áhrif á gesti þegar mikill fjöldi safnast saman í stuttan tíma á sama stað. Koma þarf á álagsstýringu á komur skemmtiferðaskipa til Íslands til að hámarka upplifun gesta í heild sinni, þ.m.t. gesta af öllum stærðum skemmtiferðaskipa ásamt gesta sem koma með flugi, vernda viðkvæma náttúru og passa upp á jafnvægi í nærsamfélagi.

- *Staðan í dag:* Ójafnvægis gætir á ýmsum áfangastöðum í dag og eru álagstoppur tengdar komur skemmtiferðaskipa einn af þeim þáttum sem valda tímabundnu álagi og oft á tíðum neikvæðri upplifun gesta og heimamanna. Vinna þarf að því að jafna álagspunkta og draga úr toppum þannig að ágengi á náttúru og þolmörk íbúa séu ekki neikvæð til lengri og skemmri tíma. Hafa Faxaflóahafnir tekið upp nýtt bókunarkerfi, Dokkuna, sem mun m.a. sýna bókunarstöðu á öðrum höfnum og hægt verður að nýta til að stýra ágangi, koma í veg fyrir álagstoppa og hámarka nýtingu á innviðum s.s. hópferðabifreiðum og leiðsögumönnum.
- *Markmið:* Vernda viðkvæma náttúru, jafna álag, minnka neikvæða upplifun gesta og heimamanna.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Efla samstarf hafna, sveitarfélaga og áfangastaðastofa til að tryggja betri stýringu á umferð frá skemmtiferðaskipum. T.d. að tryggja að allar rútur fari ekki sama hringinn á sama tíma og þannig sé hægt að draga úr álagi á áfangastöðum.
  - Aðgangsstýring fyrir vinsæla áfangastaði í eigu ríkisins (Geysir, Gullfoss o.fl.).
  - Þróað verði álagsstýringarkerfi þar sem þarf að bóka heimsókn fyrir fram. Einföld tæknilausn sem mun tryggja minni ágang á náttúru og betri upplifun gesta. Kerfið mun einnig draga úr óánægju heimamanna á stórum álagisdögum þar sem mikið ójafnvægi er í komum gesta á svæðið.
  - Unnin verði þolmarkagreining fyrir hverja höfn og áfangastaði sem skipafarþegar heimsækja. Samhliða verði unnið að álagsstýringu í samstarfi við hafnaryfirvöld, skemmtiferðaskipaútgerðir, áfangastaðastofur landshlutanna og samtök ferðaþjónustunnar til að draga úr álagstoppum á áfangastöðum.

- Öllum höfnum verði skylt að taka upp umhverfisstjórnunarkerfi í gegnum breytingar á regluverki hafnarlaga (dæmi : EPI – norskt umhverfsvottunarkerfi).
- Settar verðir auknar kröfur á losun skemmtiferðaskipa.
- Sett verði lög um landtöku skemmtiferðaskipa utan hafna.
- Sett verði lög um tilkynningarskyldu um fyrirhugaðar siglingaleiðir við strönd landsins, takmarkanir á siglingum yfir eða inn á afmörkuð svæði, á siglingar kafbáta frá farþegaskipum neðansjávar til náttúruskoðunar, um þyrluflug út frá farþegaskipum og siglingar í nágrenni við fuglabjörg.
- Gerð verði krafa um að landvörður eða leiðsögumaður fari um borð í skip sem koma að landi og verði með fræðslu áður en aðilar fara frá borði.
- Hvetja til þess að tekjur af gistináttaskatti sem taka á af skipum fari að hluta eða öllu leiti í þessar aðgerðir.

### A.3 Sjálfbærnistefnur og vottanir

- *Stutt lýsing:* Settar verðir auknar kröfur um sjálfbærnistefnur og vottanir þar sem við á fyrir þau fyrirtæki sem hafa rekstrarleyfi til að starfa í ferðaþjónustu. Skoðað verði hvort breyta þurfi lögum þar sem fyrirtækjum verði gert skylt að uppfylla ákveðin skilyrði miðað við stærð og umfang reksturs og áhrif sem þau hafa á náttúru og umhverfi. Starfandi fyrirtæki í ferðaþjónustu fá tveggja ára aðlögun að því að innleiða sjálfbærnistefnu og eftir tilvikum vottun en mismunandi stig vottunar og eða stefnu er krafist eftir stærð og umfangi fyrirtækjanna. Lágmarkskrafa er að fyrirtæki hafi virka sjálfbærnistefnu fyrir rekstur sinn. Nýskráð fyrirtæki þurfa að skila sjálfbærnistefnu með markvissum aðgerðum sem hluta af umsókn fyrir starfsleyfi.
- *Staðan í dag:* Í dag er ekki sérstök krafa að fyrirtæki séu með sjálfbærnistefnu, sjálfbærnivottun né vottað gæðakerfi til að hafa rekstrarleyfi. Eins er ekki gerð sérstök krafa um slíkt hjá þeim sem sækja sölusýningar á vegum opinberra aðila með það fyrir augum að markaðssetja Ísland á erlendri grundu.
- *Markmið:* Að fyrirtæki sem sækjast eftir að hafa rekstrarleyfi í ferðaþjónustu verði öll með sjálfbærnivottun árið 2030.
- *Dæmi um verkþætti:*

- Sjálfbærnistefnur og -vottanir fyrirtækja í ferðaþjónustu verði hluti af rekstrarleyfi. (Aðlögun í takti við stærð og umfang fyrirtækja, lágmarkskrafa er sjálfbærnistefna).
- Regluverk verði uppfært m.t.t. tillögu. Þetta nær t.d. til regluverks um ferðaskipuleggjendur, ferðaskrifstofur, gististaði og veitingastaði. Tekið verði fullt tillit til stærðar fyrirtækja og umfangs.
- Regluverk um lögbundna útgáfu fyrirtækja á sjálfbærnisráðgjafum sem ná eiga til ófjárhagslegra upplýsinga verði innleiddar hér á landi í áföngum frá árinu 2024.
- Yfirvöld tryggja aðgengi að sérfræðingum sem geta aðstoðað við innleiðingu á stefnum og vottunum fyrir hinar ýmsu undirgreinar ferðaþjónustu.
- Yfirvöld tryggi fjárhagslega hvata til fyrirtækja í innleiðingarferli í gegnum skattaafslátt eða í formi niðurgreiðslu á hluta kostnaðar við innleiðingu.
- Vinna kostnaðargreiningu á auknum kröfum um sjálfbærnistefnu og umhverfissvottanir m.t.t. loftslags- og samfélagslegra áhrifa.
- Grænt bókhald. Reglugerðir Evrópusambandsins um grænt bókhald eru farnar að ná til fleiri fyrirtækja en áður og líklegt er að íslensk stjórnvöld feti sömu leið og að kröfur um grænt bókhald muni þá ná til enn fleiri íslenskra fyrirtækja. Íslensk stjórnvöld geta tekið hraðari skref í þessum málaflokki og innleitt þrepaskiptar kröfur um innleiðingu græns bókhalds hraðar en plön EU. Þrepin þurfa að vera byggð á umfangi og stærð fyrirtækjanna.
- Setja kröfur um starfsleyfi á friðlýstum svæðum og í þjóðgörðum. Rekstraraðilar sem hyggjast starfa í þjóðgörðum eða á öðrum friðlýstum svæðum verða að sækja um starfsleyfi til Umhverfisstofunnar eða þjóðgarða. Starfsleyfi gilda til X ára í senn til að tryggja fjárfestingamöguleika rekstraraðila. Starfsleyfi eru byggð á atvinnustefnu svæðisins og mæti kröfum um sjálfbærni og náttúruvernd ásamt því að lágmarka umhverfisspor rekstraraðila.

### A.3.1 Fræðsla og hvatning um sjálfbæra og nærandi ferðaþjónustu

- *Stutt lýsing:* Sjálfbærni vegferð íslenskra fyrirtækja verði eflað með aukinni upplýsingagjöf, fræðslu og hvatningu. Eigi Ísland að vera leiðandi í sjálfbærri þróun í ferðaþjónustu þá þarf að stórauka aðgengi starfsfólks fyrirtækja að náms- og fræðsluefni.

- *Staðan í dag:* Í dag er talsvert af opnu fræðsluefni á netinu tengt Vakanum auk sérstakrar áherslu á sjálfbærni og nærandi ferðapjónustu (e. regenerative tourism). Þá eru reglulega haldnar vinnustofur í gegnum Ábyrga ferðapjónustu. Ný þekking er að verða til með þátttöku Íslands í norrænum og evrópskum verkefnum tengdum hringrásarhagkerfi og nærandi ferðapjónustu (NorReg og CE4RT) þar sem hægt er að styðja við lítil og meðalstór fyrirtæki í gegnum fræðslu og fjárhagslegan stuðning. Mikilvægt er að miðla þessari þekkingu til fleiri fyrirtækja og að Ísland nái að marka sér sérstöðu í að nýta verkfæri og hugmyndafræði tengdum nærandi ferðapjónustu.
- *Markmið:* Að starfsfólk/forsvarsmenn/fyrirtæki geti sótt sér markvissa fræðslu og upplýsingar varðandi vottunarferli, sjálfbærnistefnur og tengingu við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna og hafi það að markmiði að skila jákvæðum umhverfisáhrifum og vistspori.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Boðið verði uppá reglulegar vinnustofur þar sem aðilar fá fræðslu og þjálfun við innleiðingu á sjálfbærnistefnu og -vottunar. Þar sé einnig vettvangur fyrir jafningjarýni og þekkingaryfirfærslu milli fyrirtækja á þessari vegferð.
  - Uppfært fræðsluefni gert aðgengilegt
  - Aðgengi að stöðumati og hvað hentar hverju fyrirtæki fyrir sig miðað við stærð og umfang
  - Aukið samtal við nærsamfélagið með reglubundnum íbúafundum.
  - Áhersla á viðskipti í nærumhverfi.
  - Styðja við vöruþróun sem tekur mið af sérkennum svæða.
  - Leggja áherslu á rannsóknir sem beita vistkerfisnálgun

### A.3.2 Styrking landvörslu

- *Stutt lýsing:* Styrking landvörslu felst í fjölgun landvarða og lengri viðverutíma þeirra á áfangastöðum ferðamanna. Fjármagna þarf fjölgun landvarða og hefja ráðningarferli fyrr á vorin og tryggja landvörslu lengra fram á haustið í takt við breytingar á ferðahegðun ferðamanna. Jafnframt þarf að koma á heilsárslandvörslu til stuðnings við aukna heilsársferðamennsku. Þá þarf einnig að skoða hvort að nýta eigi betur og koma á landvörslu á svæðum sem ekki eru í umsjón Umhverfisstofnunar, Vatnajökulspjóðgarðs eða Þingvalla sbr. jarð- og fólkvanga sem dæmi. Horfa má til þess að

fjármögnun geti komið frá sértekjum s.s. bílastæðum og klósettaðstöðu. Þá þarf að vinna heildarsýn eða stefnu sem snýr að fjármögnun ferðamannastaða fyrir allt landið t.d. varðandi fyrirkomulagi/fjármögnun í stærra samhengi, þ.e. hvernig er best að haga gjaldtöku almennt

- *Staðan í dag:* Landvarsla hefur aukist á síðustu árum en hefur ekki haldið í við þróun fjölda ferðamanna og lengingu ferðatímabils. Skilningur hefur aukist varðandi mikilvægi landvarða sem eru oft einu starfsmenn sem eru staddir innan svæða að staðaldri. Hlutverk þeirra er fræðsla um náttúru, umgengi, aðgengi og ekki síst öryggismál. Landverðir gegna einnig mikilvægu hlutverki varðandi viðhald innviða, stýringu og almenna umhirðu um svæðin. Á sumum friðlýstum svæðum eins og Þingvöllum, Skaftafelli og Jökulsárlóni eru tekin bílastæðagjöld sem fjármagna m.a. landvörslu og annan rekstur.
- *Markmið:* Mæta nýjum áskorunum í fjölgun og breyttri ferðahegðun ferðamanna með aukningu og lengingu tímabils landvörslu á áfangastöðum.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Stefnumótun um fjármögnun rekstrar áfangastaða á friðlýstum svæðum.
  - Skilgreina svæði þar sem möguleikar eru á sértekjum.
  - Útvíkka starfsemi landvörslu á önnur svæði en friðlýst.



#### A.4 Orkuskipti og orkunotkun

- *Stutt lýsing:* Samdráttur í losun gróðurhúsalofttegunda (GHL) er eitt umfangsmesta verkefni Íslands í dag og snertir alla og öll svið samfélagsins. Verkefnið er þegar hafið með orkuskiptum í vegasamgöngum og eru margir aðrir geirar innan atvinnulífsins að hefja vegferðina. Losun frá ferðaþjónustu liggur að langstærstu leyti í samgöngum. Losun frá flugi kemur að stærstu leyti frá farþegaflugi, aukning í losun frá vegasamgöngum byggir að stóru leyti á vexti í ferðaþjónustu og losun frá samgöngum á hafi hefur aukist til muna með fjölgun skemmtiferðaskipa og aukningu í hafsækinni ferðaþjónustu. Því er ljóst að eitt helsta markmið aðgerðaáætlunar í ferðaþjónustu felst í hröðum orkuskiptum og samdrætti í losun.
- *Staðan í dag:* Tækniþroski orkuskipta innan ferðaþjónustu er mislangt á veg kominn. Í hluta vegasamgangna s.s. bílaleigubíla, eru orkuskipti þegar hafin. Hópfærðafyrirtæki eru þegar byrjuð að nota hreinorkuökutæki í styttri ferðum, sér í lagi innan Reykjavíkur. Þá er töluverður áhugi á orkuskiptum innan farþegasiglinga og má nefna sem dæmi tilraunaverkefni um rafvæðingu hvalaskoðunarbáta í Húsavík auk ýmissa verkefna sem snúa að hvalaskoðun og sjóstangaveiði. Einnig má nefna að mörg skemmtiferðaskip eru að hluta til farin að brenna gasi til að draga úr losun. Lengra er í orkuskipti í flugi en líkur eru á að innanlandsflug á hreinni orku geti hafist innan næstu tíu ára. Tækniþróun í alþjóðarflugi er komin skemur á veg en í öðrum samgöngum en líklegt er að flug muni nýta sér hreinni orkugjafa (SAF) þar til tækniþroska er náð. Helsta hindrun hraðari orkuskipta í flugi liggur í tækniþroska og framleiðslu á hreinum orkugjöfum. Hreinorkufarartæki eru almennt dýr í innkaupum og hefur það áhrif á getu ferðaþjónustu til hraðari orkuskipta.

Eins og áður sagði eru orkuskiptin þegar hafin og er nú þegar búið að vinna töluverða vinnu þegar kemur að orkuskiptum. Árið 2020 vann atvinnu- og nýsköpunarráðuneytið orkustefnu og aðgerðaráætlun undir yfirskriftinni „Orkustefna til 2050 : Sjálfbær orkufram tíð“. Stór hluti aðgerða sem tilgreindar eru í stefnunni snúa að orkuskiptum og aukinni orkunýtni. Sama ár var gefin út aðgerðaráætlun stjórnvalda í loftslagsmálum, en unnið er að uppfærslu á þeirri aðgerðaráætlun. Árið 2021 gaf atvinnulífið út Loftslagsvegvísi í loftslagsmálum sem var svo fylgt eftir með atvinnugreinaskiptum aðgerðartillögum árið 2023. Auk þessara verkefna eru fyrirhuguð ýmis verkefni, áætlanir og stefnur til stuðnings við hraðari



orkuskipti bæði hjá hinu opinbera og í atvinnulífinu. Þess vegna er mikilvægt að aðgerðaáætlun stefnuramma íslenskrar ferðapjónustu til 2030 styðji við og nýti sér þær áætlanir sem nú þegar liggja fyrir frekar en að leggja fram nýjar og sértækar aðgerðir.

- *Markmið*: Samdráttur í losun GHL.
- *Dæmi um verkþætti sem byggðir eru á fyrirbyggjandi aðgerðaráætlunum í orkuskiptum*:

- **Orkuskiptastjórn**

- Orkuskipti í vegasamgöngum er eitt umfangsmesta og flóknasta en um leið mikilvægasta verkefni Íslandssögunnar og snertir alla og öll svið þjóðfélagsins. Verkefnið krefst úthalds og seiglu, djarfra og afgerandi ákvarðana. Til að tryggja samhengi, fyrirsjáanleika, hagkvæmni, samvirkni og mælanleika aðgerða og mat á árangri þarf mun skilvirkara skipulag orkuskipta. Mikilvægt er að skipuð verði orkuskiptastjórn sem skilur hversu brýnt verkefnið er og ber ábyrgð á útfærslu og innleiðingu aðgerða, eftirfylgni og endurmati. Stjórnin verði skipuð ráðherrum frá lykilráðuneytum og fulltrúum atvinnulífs og byggt verði á vinnu LVA en við framkvæmd verði horft til núverandi skipulags og hvernig því megi breyta, einfalda eða nýta betur í þessum tilgangi. Útfæra þarf hvernig sveitarfélögin komi að borðinu.

- **Orkuskipti í flugi**

- Stefnumótun stjórnvalda í vetnisframleiðslu lokið.
- Aðgengi að SAF á Íslandi tryggt.
- Lágmarkskröfur allra flugfélaga á SAF sé ákvarðaður frá árinu 2030 (EU er með 6% kröfu).
- Leggja fjármagn í greiningu á möguleikum á innlendri framleiðslu á SAF sem síðar gæti orðið verðmæt útflutningsvara.
- Stuðningur við innkaup á SAF tryggður til að tryggja að innkaup á SAF séu samkeppnishæf við aðra orkugjafa.
- Rafvæðing á innanlandsflugi.
- Stjórnvöld sýni gott fordæmi á sínum ferðalögum er varðar val á flugfélögum sem nýta endurnýjanlega orkugjafa að einhverju marki.

▪ **Orkuskipti á hafi**

- Sett verði lög um hámarkslosun á GHF frá skemmtiferðaskipum á siglingu innan íslenskrar lögsögu. Slík lög myndi þvinga skipin til að sigla hægar með tilheyrandi samdrætti í losun. Myndi þetta einnig hafa áhrif á skipulag siglingar við Ísland og myndi að öllum líkum þýða lengri stopp í hverri höfn og færri stopp.
- Regluverk – Stjórnvöld tryggi að regluverk sé ekki hindrun og bjóði upp á tækifæri til nýsköpunar og innleiðingar nýrrar tækni. T.d. nýir orkugjafar og haffæraskírteini.
- Breyta þarf hafnarlögum til að minni hafnir geti innleitt umhverfissvottunarkerfi hafna til jafns við þær stærri.
- Stjórnvöld sem fyrirmynd – orkuskipti í ferjum sem eru í reglubundnum rekstri á leiðum sem flokkast sem hluti af þjóðvegakerfinu.
- Ýta aðgerð B.2 (í aðgerðaráætlun um loftslagsmál) af stað – Styrkir allt að 33% af útlögðum stofnkostnaði vegna orkuskipta í hafsækinniferðapjónustu.
- Landtenging skipa - Skip í höfnum þurfa oft á tíðum rafmagn til að halda búnaði og ljósum í gangi. Við þær aðstæður þarf að tryggja að skipin geti nýtt endurnýjanlega orkugjafa í stað þess að brenna olíu. Hluti flota í farþegasiglingum, aðallega smærri skipin eru nú þegar komin með landtengingu í höfnum. Mikilvægt er að tryggja landtengingu fyrir restina af flotanum í öllum helstu höfnum landsins.

▪ **Orkuskipti á landi**

- Uppbygging hleðsluinnviða við áfanga- og áningarstaði - Stuðlað sé að hraðri uppbyggingu hleðsluinnviða við alla helstu ferðamannastaði. Þá má einnig horfa til uppbyggingar hleðslugarða við stærri gististaði og þéttbýliskjarna í kringum hringveginn og vinsælum ferðamannaleiðum. Horfa þarf bæði til uppbyggingar á bílastæðum fyrir fólksbíla (bíllaleigubíla) og ökutæki ferðapjónustunnar s.s. rútur o.s.frv. Uppbygging hleðsluinnviða þarf að vera tengd langtíma stefnu í stjórnvalda í uppbyggingu hleðsluinnviða, slík stefna hefur ekki verið unnin á vegum stjórnvalda en samskonar

áætlunargerð hefur m.a. verið gerð í Þýskalandi og er ágætt að horfa til þeirrar vinnu sem fyrirmynd.

- Kortleggja þarf ferðalag gesta um landið með tilliti til orkunotkunar og ferðamáta til að greina áskoranir í uppbyggingu hleðsluinnviða.
- Uppbygging hleðsluinnviða þarf að vera tengd langtíma stefnu í stjórnvalda í uppbyggingu hleðsluinnviða, slík stefna hefur ekki verið unnin á vegum stjórnvalda en þarf að vera unnin sem hluti af framtíðarsýn Íslands í loftslagsmálum. Samskonar áætlunargerð hefur m.a. verið gerð í Þýskalandi og er ágætt að horfa til þeirrar vinnu sem fyrirmynd. T.d. 10 stöðvar á a.m.k. 100 km fresti.
- Auka þarf stuðning við innkaup stærri hreinorkuökutækja í ferðaþjónustu s.s. á hópbifreiðum.
- Unnið verði að breytingum á útboðskröfum hins opinbera og stofnunum þess á þjónustu og uppbyggingu sem snýr að ferðaþjónustu. Setja verður kröfur um að einungis séu nýtt hreinorkutæki sé tækniþroski til staðar.
- Við útboð flugrútunnar sé eingöngu leyfilegt að nýta hreinorkuökutæki.
- Þær bílaleigur sem starfræki bása inni í flugstöð séu með x hlutfall hreinorkuökutækja.
- Öll tæki sem notuð eru á flugvellingum séu hreinorkuökutæki sé tækniþroski til staðar.

#### A.4.1 Aðlögun að loftslagsbreytingum

- *Stutt lýsing:* Miklar ferðaþjónustutengdar innviðafjárfestingar hafa átt sér stað síðasta áratug. Loftslagsbreytingar geta haft áhrif á þessa innviði og þjónustu þeim tengdum. Loftslagsbreytingar geta einnig haft áhrif á landslag og þannig mögulega haft áhrif á aðdráttarafl landsins fyrir erlenda ferðamenn og samkeppnishæfni áfangastaðarins, til hins betra eða verra. Sömuleiðis geta loftslagsbreytingar haft áhrif á þróun eftirspurnar út frá áhrifum breytinganna í öðrum löndum og áhrif á tegundir og framboð afþreyingar hér á landi.
- *Staðan í dag:* Engin markmið eru til staðar um áhættumat né fyrirbyggjandi ferlar eða stefnur um greiningu og/eða vöktun á mögulegum afleiðingum loftslagsbreytinga fyrir ferðaþjónustu á Íslandi.

- *Markmið:* Móta þarf stefnu um greiningu og vöktun á margvíslegum afleiðingum loftslagsbreytinga á íslenska ferðaþjónustu. Slíkar greiningar myndu undirbyggja frekari aðlögunaraðgerðir innan atvinnugreinarinnar.
- Ferðahegðun
- Áhrifa opunar siglingaleiða á norðurslóðum
- Á landslag og aðgengi að ferðamannastöðum
- Truflanir á ferðaþjónustu.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Kanna áhættu fyrir ferðaþjónustu vegna áhrifa loftslagsbreytinga innan annarra geira eða utan landsteinanna.
  - Kanna hvort mögulega þurfi að fjárfesta í sveigjanlegri innviðum til að tryggja að aðgengi að áfangastöðum
  - Kanna þarf áhættu fyrir aðra félagslega innviði á Íslandi ef vera skyldi að fjöldi ferðamanna ykist eða drægist saman vegna áhrifa loftslagsbreytinga. Vinna ætti áhættumat og setja áhættuviðmið vegna áhrifa loftslagsbreytinga m.a. á:
    - Ferðahegðun
    - Áhrifa opunar siglingaleiða á norðurslóðum
    - Á landslag og aðgengi að ferðamannastöðum
    - Truflanir á ferðaþjónustu.
  - Kortleggja ætti hvaða tegundir ferðaþjónustu eru viðkvæmastar fyrir áhrifum loftslagsbreytinga, m.a. m.t.t. viðhalds til skemmri og lengri tíma.
  - Efla þarf samvinnu ólíkra aðila til þess að fella málefni aðlögunar að loftslagsbreytingum inn í stefnumótun ferðamála og hvetja ferðaþjónustufyrirtæki og ferðamannastaði til þess að taka þau inn í áætlanagerð ef við á.
  - Auka þarf samstarf og upplýsingaflæði um viðbragðsþörf og veðurviðvaranir á milli ferðaþjónustunnar og viðeigandi stofnana, s.s. Almannavarna, Vegagerðarinnar og Veðurstofunnar.
  - Horfa þarf sérstaklega til þess að nýta sérþekkingu og reynslu innan ferðaþjónustunnar og að veita staðbundnar upplýsingar.

## B. Samkeppnishæfni og verðmætasköpun

Ferðaþjónusta hefur á tiltölulega fáum árum vaxið í verða ein meginatvinnugrein og útflutningsstoð þjóðarinnar. Vöxtur atvinnugreinarinnar hefur verið mikill og hraður. Þessi sífellda aukning umsvifa var drifkraftur þess að efnahagur landsins náði vopnum sínum, jafn hratt og raun ber vitni, eftir fjármálahrun. Uppbyggingin hefur verið drifin áfram af frumkvöðlum um land allt og margs konar tækifærum til viðskipta. Atvinnugreinin er þó enn að slíta barnsskónum og glímir sem slík við ýmsar áskoranir. Mikil tækifæri eru á hinn bóginn til að auka verðmætasköpun í atvinnugreininni og þar með samkeppnishæfni. Til þess að svo megi verða er nauðsynlegt að skipulagsumgjörð greinarinnar og þróun hennar sé í samræmi við þau takmörk sem náttúruauðlindir landsins, ferðamannastaðir, innviðir og samfélag setja.

Þrátt fyrir aukin umsvif ferðaþjónustu, fleiri fyrirtæki og mikla fjölgun ferðamanna hefur afkoma í ferðaþjónustu verið undir ásættanlegum viðmiðum. Ársreikningar ferðaþjónustufyrirtækja staðfesta að arðsemi er og hefur almennt verið slök innan atvinnugreinarinnar. Þá er eiginfjárstaða víðast ekki sterk. Það einkennir atvinnugreinina hversu mörg og lítil fyrirtæki hennar eru. Fjárfesting hefur verið lítil lengst af og áhugi fagfjárfesta takmarkaður.

Að áliti starfshópsins er brýnt að stjórnvöld búi ferðaþjónustu skipulagsumgjörð sem er bæði til þess fallin að hámarka verðmætasköpun atvinnugreinarinnar landsmönnum til handa og stuðla að aukinni arðsemi fyrirtækja innan hennar. Þannig að samkeppnistaða ferðaþjónustu á alþjóðlegum grundvelli og við aðrar atvinnugreinar innanlands sé tryggð. Þjóðhagslega hagkvæm skipulagsumgjörð fyrir ferðaþjónustu er ekki einfalt fyrirbæri. Hún þarf annars vegar að vera með þeim hætti að umsvif í greininni séu í samræmi við þau takmörk sem náttúruauðlindir þjóðarinnar og fyrirliggjandi innviðir setja. Hins vegar þarf fjárhagsstaða fyrirtækja í atvinnugreininni að vera þannig að þau hafi getu til að greiða góð laun og leggja í nauðsynlegar fjárfestingar til að treysta samkeppnisstöðu greinarinnar til framtíðar.

Til að tryggja öfluga ferðaþjónustu hér á landi til langframa er nauðsynlegt að auka arðsemi. Hagnaður þarf að vera á rekstri í ferðaþjónustu til að tryggja framgang greinarinnar. Að þar verði sjálfbær verðmætasköpun og samkeppnishæfni til staðar. Það er ekki nema með arði sem eitthvað verður til skiptanna; hvort sem það er til eigenda fyrirtækja, starfsmanna þeirra eða til ríkisins í formi skattgreiðslna. Ef arðsemi er ekki til staðar munu auknar álögur hins opinbera verða greiddar af takmörkuðu eigin fé fyrirtækjanna.

Hingað til hefur ríkt nokkuð óheftur aðgangur og athafnafrelsi í ferðaþjónustu. Það hefur á margan hátt reynst vel við uppbyggingu atvinnugreinarinnar en almennt verið á kostnað arðsemi. Aðgangur að greininni hefur verið auðveldur og takmarkanir veigalitlar. Óheft fjölgun ferðamanna hingað til lands og útpensla fyrirtækja leiðir, að öðru óbreyttu, til þess að of mikið magn er framleitt þannig að hreinn þjóðhagslegur ábati verður minni en hann gæti orðið og jafnvel neikvæður. Aftur á móti, væri atvinnugreininni settar hagkvæmar takmarkanir til vaxtar yrði meðal annars gætt að umgengni við náttúruauðlindir og innviði, öryggi ferðamanna sem og sjálfbæru sambylí ferðaþjónustu, efnahags og samfélags.

Takmarkaðar náttúruauðlindir og innviðir landsins setja atvinnugreininni skorður til vaxtar. Eigi sífellt að bæta við afkastagetu til að taka á móti ferðamönnum yfir sumartímamann, eða á háönn, mun það leiða til enn meiri árstúðasveiflu og lakari nýtingar framleiðsluþátta. Náttúruauðlindir og samfélagsleg þolmörk munu ekki umbera óheftan ágang, með tilheyrandi aukinni þröng og hugsanlegum skemmdum. Hömlur á fjölda ferðamanna á háönn gætu bætt nýtingu vinnuafis og fjármagns en einnig takmarkað framboð sem leiðir að jafnaði til hærra verðs og þar með bættrar afkomu. Athuga skal að þær leiðir sem valdar eru til að setja á slíkar takmarkanir munu að endingu ákveða hvernig ábata af þess háttar skipulagsumgjörð mun verða skipt. Opinber gjaldtaka til að draga úr eftirspurn mun þannig lenda í vasa hins opinbera en fjöldatakmarkanir einar og sér að mestu hjá atvinnugreininni sjálfri.

Mikilvægt er fyrir ferðaþjónustu eins og aðrar atvinnugreinar að búa við stöðugleika og fyrirsjáanleika. Ákvörðun um ferðalag er oftast en ekki tekin með löngum fyrirvara og myndast þar með skuldbinding um tiltekið fast verð innlendra ferðaþjónustufyrirtækja. Slíkar skuldbindingar eru lengstar hjá ferðaskrifstofum en skemmri hjá öðrum ferðaþjónustuaðilum. Allar ákvarðanir hins opinbera um auknar álögur á atvinnugreinina þurfa að taka tillit til þessa, ella sitji ferðaþjónustufyrirtæki uppi með allan kostnað slíkra aðgerða. Skatttekjur hins opinbera af ferðaþjónustu eru nú þegar verulegar. Ólíklegt er að auknar opinberar álögur skili sér í auknum tekjum ríkissjóðs verði þær til þess að skerða samkeppnishæfni íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja. Það er hagsmunamál hins opinbera sem og þjóðarbúsins alls að gætt sé að samkeppnishæfni áfangastaðarins Íslands og innlendra ferðaþjónustu sé gefið andrými til sjálfbærs vaxtar til lengri tíma.

Sé ferðaþjónustunni ekki búin þjóðhagslega hagkvæm skipulagsumgjörð af ofangreindu tagi er hætt við að aðrar aðgerðir sem ætlað er að auka



verðmætasköpun í greininni og styrkja samkeppnishæfni hennar dugi skammt og geta jafnvel orðið til að draga úr verðmætasköpun og veikja greinina þegar fram í sækir. Þær tillögur um aðgerðir til að auka verðmætasköpun og styrkja samkeppnishæfni í ferðaþjónustu sem hér fara á eftir þarf tafarlaust að hanna og síðan innleiða þjóðhagslega hagkvæma skipulagsumgjörð.

## **B.1 Aukin verðmætasköpun**

### **B.1.1 Álagsstýring á ferðamannastöðum**

- *Stutt lýsing:* Ferðaþjónusta byggir sína sókn í ríkum mæli á notkun sameiginlegra gæða lands og þjóðar. Meðal þessara gæða eru náttúruauðlindir og ferðamannastaðir sem laða ferðamenn einna helst til Íslands. Ferðalög innfæddra um landið eru einnig að verulegu leyti til að njóta þeirra. Þar sem þessi gæði eru takmörkuð veldur notkun þeirra ytri áhrifum. Þannig að einn ferðamaður til viðbótar eykur við þröng sem dregur úr tækifærum annarra til upplifunar og ofnotkun á náttúruauðlindum getur valdið skemmdum sem eru misafturkræfar, sumar hverfa á tiltölulega skömmum tíma en aðrar eru ekki afturkræfar. Kostnaður þessara ytri áhrifa er svo stigvaxandi með fjölda ferðamanna. Þegar óheftur aðgangur að takmörkuðum gæðum er við lýði, líkt og á flestum ferðamannastöðum hér á landi, getur notkun orðið það mikil að nær öllum ábata af sókn atvinnugreinarinnar er eytt. Slík var til dæmis raunin fyrir komu fiskveiðistjórnunarkerfisins í sjávarútvegi og var fjárhagsstaða greinarinnar þá með þeim hætti að lengi vel var viðvarandi tap á veiðum og vinnslu.
- Margt er líkt með ferðaþjónustu og sjávarútvegi, þó ekki allt, en báðar atvinnugreinarinnar byggja sókn sína á takmörkuðum sameiginlegum gæðum. Tvær megináðferðir eru til að vernda auðlindir og auka verðmætasköpun við slíkar aðstæður með hagkvæmari álagsstýringu. Önnur er gjaldtaka eða að innheimta aðgangseyri sem er þannig ákveðinn að fjöldi ferðamanna verði hæfilegur. Hin er að ákveða hæfilegan fjölda og úthluta honum sem aðgangsrétti til einstaklinga og fyrirtækja sem flytja fólk á staðinn. Í þessu tilviki fær aðgangsrétturinn virði sem er jafngildi aðgangseyris þegar rétturinn er notaður. Þótt báðar ofangreindar aðferðir geti takmarkað álagið við það sem hæfilegt er talið hafa þær að ýmsu öðru leyti mismunandi hagræn áhrif. Til að mynda er það svo að fyrri leiðin afhendir innheimtuaðila verðmæti aðgangsins. Síðari leiðin skilur



verðmæti aðgangsréttarins eftir hjá viðkomandi einstaklingum og fyrirtækjum. Í reynd er mögulegt að nota báðar aðferðirnar saman.

- Takmörkun á aðgangi að einstökum opinberum ferðamannastöðum (e. single-site access charges) getur náð fram ávinningi fyrir ferðaþjónustu í formi aukinnar verðmætasköpunar og stuðlað að bættri fjárhagsstöðu atvinnugreinarinnar. Eitt aðgangsgjald að fleiri en einum stað (e. multi-site access charge) í eigu ríkisins, þar sem fjöldi ferðamanna er farinn að reyna á þolmörk, getur einnig ýtt af stað slíkri þróun. Sú leið hefur verið lögð til áður meðal annars í skýrslu Boston Consulting Group „Northern Sights: The future of Tourism in Iceland“ árið 2013. Þannig mætti hugsa sér að aðgangur erlendra ferðamanna að fimm eða tíu helstu ferðamannastöðum í eigu ríkisins verði háður því skilyrði að þeir hafi áður keypt passann.
- Hið opinbera hefur nú þegar lagt í umtalsverða fjárfestingu á þeim ferðamannastöðum sem um ræðir og því eðlilegt að erlendir ferðamenn sem hingað sækja greiði fyrir aðgang að þessum stöðum, enda eftirspurn mikil. Gera þarf greinarmun á beinum og óbeinum gjöldum, það er á almennum aðgangsgjaldi að ferðamannastað og innheimtu gjalds fyrir aðra veitta þjónustu. Þannig að áfram megi rukka gjald fyrir til dæmis bílastæði eða salerni, þar sem þeir borga sem nota, óháð aðgangsgjaldi staðarins.
- Allir þeir sem eru með skattalegt heimilisfesti hér á landi skulu undanþegnir gjöldum fyrir aðgang á staði hins opinbera, enda auðlindir íslensku þjóðarinnar sem um ræðir. Erlendir ferðamenn greiði sjálfir fyrir aðgang að ferðamannastöðum á vettvangi ríkisins, á vefsíðu eða með öðrum sambærilegum hætti. Með því er líklegra að umrætt gjald hafi lágmarks áhrif á eftirspurn ferðamanna eftir áfangastaðnum Íslandi.
- Aukinn fjöldi erlendra ferðamanna á Íslandi hefur leitt til aukins álags á náttúru og innviði landsins. Fjölgun þeirra ferðamanna sem sækja hingað til lands hefur ekki eingöngu verið um fluggáttir heldur einnig með aukinni komu skemmtiferðaskipa. Helstu ferðamannastaðir landsins hafa nú þegar fundið fyrir þessari öru þróun með einum eða öðrum hætti í mynd aukinna þrengsla og ágangs á þeirra náttúru og innviði. Vísbendingar eru um að á sumum þessara staða sé álagið nú þegar komið að eða yfir þolmörk, að minnsta kosti á vissum árstímum. Ferðaþjónusta á hverjum tíma þarf að gæta að því að ekki reyni á umhverfisleg, efnahagsleg eða samfélagsleg þolmörk.
- *Dæmi um verkþætti:*

- Skipaður verði starfshópur til að útfæra fyrirkomulag álagsstýringar á ferðamannastöðum í eigu ríkisins með tillögur þessa starfshóps að leiðarljósi

### B.1.2 Aukin framleiðni

- *Stutt lýsing:* Ferðapjónusta býr að jafnaði við töluvert lægri framleiðni en aðrar atvinnugreinar, hér á landi og erlendis. Í þessu sambandi er framleiðni skilgreind sem þau verðmæti sem verða til við framleiðslu í hlutfalli við viðkomandi framleiðsluþætti, svo sem vinnuafli og fjármagn. Hinir ýmsu þættir geta stuðlað að aukinni framleiðni atvinnugreina, líkt og tækniframfarir og sérhæfðara vinnuafli. Margt bendir til að talsverð tækifæri séu til nýsköpunar og nýrra áherslna sem geta lagt verulega af mörkum til aukinnar framleiðni, og þar með verðmætasköpunar, en hafi ekki verið nýtt til fullnustu vegna lakrar fjárhagsstöðu fyrirtækja í ferðapjónustu.
- Nýjar áherslur og fjárfesting í menntun og frekari sérhæfingu geta verið tækifæri til framfara sem leiðir til aukinnar framleiðni. Hægt er að auka áherslu á hæfni og gæði menntunar í ferðapjónustu, efla ákveðin skólastig og rannsóknir innan þeirra og styrkja rannsókn- og þróunarstarfsemi fyrirtækja almennt innan greinarinnar. Einn liður á þeirri vegferð getur verið að breyta áherslum Hæfniseturs ferðapjónustunnar þannig að eitt af meginhlutverkum þess yrði að greina og útfæra umbætur á menntun og hæfni innan atvinnugreinarinnar til þess að stuðla að aukinni framleiðni vinnuafli, með reglulegu millibili.
- Fjöldi aðkallandi hagnýtra rannsóknaverkefna er til staðar í greininni sem ekki hefur verið sinnt til þessa. Afleiðingin er óhjákvæmilega veikari þekkingargrundvöllur og þar með næstum örugglega lakari ákvörðunartaka bæði um skipulag ferðapjónustunnar og einstakar framkvæmdir innan hennar en æskilegt er. Vegna þess að fjárhagsstaðan er eins og hún er hafa fyrirtæki haft lítið fé og getu til rannsókn- og þróunarstarfsemi. Það þýðir líka að staða þeirra til að keppa um takmarkað rannsóknarfé í almennum rannsóknarsjóðum landsmanna er að sama skapi veikari.
- Tilvist árstíðarsveiflu innan atvinnugreinarinnar hefur, að einhverju leyti, ýtt undir það að ferðapjónustufyrirtæki hafa átt í erfiðleikum með að afla fjár til að bæta rekstur og leggja í hagkvæmar fjárfestingar. Komi hærra hlutfall erlendra ferðamanna til landsins utan háannar og ferðist víðar getur framleiðni ferðapjónustufyrirtækja aukist samhliða betri nýtingu. Vera

kann að tímabundinn fjárfestingasjóður í formi þróunar- og nýsköpunarsjóðs, sem hefur það markmið að byggja upp vetrarferðaþjónustu og svokölluð köld svæði landsbyggðarinnar, þar sem við á, geti stuðlað að þeirri þróun. Slíkur sjóður getur jafnframt ýtt undir notkun tækni og frekari sjálfvirknivæðingu innan atvinnugreinarinnar sem ætti að leiða til aukinnar framleiðni. Ásamt aukinni uppbyggingu innviða og þjónustu við þá, þar sem nefna má sérstaklega sterkari tengingu innanlandsflugs við Keflavíkurflugvöll og aukna vetrarþjónustu Vegagerðarinnar.

- Viðvarandi óstöðugleiki á íslenskum vinnumarkaði hefur ekki verið til þess fallinn að hjálpa fyrirtækjum í ferðaþjónustu, né í öðrum atvinnugreinum, til að stuðla að aukinni framleiðni. Launavísitala hefur vaxið talsvert umfram framleiðni að undanfögnu. Sá vandi lýsir sér í því að dagvinnutímabilið á Íslandi er styttra og ósveigjanlegra en á Norðurlöndunum. Til viðbótar við þröngt skilgreint dagvinnutímabil eru vaktaálög hér á landi talsvert hærra en þar sem vaktaálög eru í formi krónutalna en ekki prósentu ofan á tímakaup. Þetta séríslenska fyrirkomulag veldur því að álagsgreiðslur eru langt umfram það sem þekkist á Norðurlöndum. Tiltekin störf í ferðaþjónustu þar sem mikið er um vinnu utan dagvinnutímabils eru því talsvert dýrari hér en annarsstaðar.
- Þróun launakostnaðar kemur misjafnlega niður á afkomu og arðsemi fyrirtækja. Atvinnugreinar líkt og ferðaþjónusta, sem vinnuafsfrekar eru, eiga erfitt uppdráttar í löndum þar sem launakostnaður er jafn hár og á Íslandi. Enda verða fyrirtæki í ferðaþjónustu að geta boðið samkeppnishæf laun til þess að fólk vilji starfa í atvinnugreininni. Þegar launahlutfall er hátt er minna eftir til að standa undir fjármagnskostnaði sem jafnan fylgir fyrirtækjarekstri og getur því dregið úr hvata til fjárfestinga og þar með hugsanlegri framleiðniaukningu. Ákvörðun um laun og önnur starfskjör starfsfólks ferðaþjónustufyrirtækja eru umfjöllunaratriði aðila vinnumarkaðarins í kjarasamningum á almennum vinnumarkaði.
- *Dæmi um verkþætti:*

- Próunar- og nýsköpunarsjóður ferðapjónustu verði settur á laggirnar með það meginmarkið að ýta undir notkun tækni og aukna sjálfvirknivæðingu.
- Uppbygging innviða og þjónustu við þá verði styrkt, þar sem nefna má sterkari tengingu innanlandsflugs við Keflavíkurflugvöll og aukna vetrarþjónustu Vegagerðarinnar.
- Hæfnisetur ferðapjónustunnar greini og útfæri hagkvæmar aðgerðir varðandi umbætur á menntun og hæfni innan atvinnugreinarinnar til þess að stuðla að aukinni framleiðni vinnuafls, með reglulegu millibili.
- Fé til hagnýtrar gagnaöflunar og rannsókna í ferðapjónustu verði stóraukið.

### **B.1.3 Markvissari markaðssetning**

- *Stutt lýsing:* Ísland er og verður alltaf í samkeppni um erlenda ferðamenn. Markaðssetning hins opinbera fyrir áfangastaðinn Ísland og íslenska ferðapjónustu fer fram hjá Íslandsstofu lögum samkvæmt, líkt og fyrir aðrar útflutningsatvinnugreinar þjóðarinnar. Þessar aðgerðir eru að mestu háðar fjárveitingu fjárlaga hverju sinni og því markaðsgjaldi sem lagt er á gjaldstofn tryggingagjalds sem greitt er af íslenskum fyrirtækjum árlega. Þar að auki hefur hefð myndast fyrir þjónustusamningum við viðkomandi ráðuneyti. Íslandsstofu er svo falið að ráðstafa því fjármagni sem rennur til stofnunarinnar á milli útflutningsatvinnugreina og verkefna þeirra. Helsta söluvara íslenskrar ferðapjónustu eru náttúruauðlindir þjóðarinnar. Markaðssetning fyrir áfangastaðinn hefur verið drifin áfram af því markmiði að draga úr árstíðarsveiflu hvers landshluta til að stuðla að hagkvæmari dreifingu ferðamanna um náttúru og innviði landsins alls. Tekist hefur að draga úr árstíðarsveiflu í öllum landshlutum undanfarinn áratug og hafa markaðsaðgerðir Íslandsstofu hjálpað til við að ná þeim árangri. Aftur á móti, er það svo að það fjármagn sem hefur farið til neytendamarkaðssetningar í ferðapjónustu til lengri tíma litið er umtalsvert lægra en tíðkast hjá helstu samkeppnislöndum. Neytendamarkaðssetning hefur verið fjármögnuð með sérstökum þjónustusamningum um markaðsverkefni frá 2011 til 2022. Árið 2023 er staðan sú að enginn samningur er um neytendamarkaðssetningu og engu skilgreindu fé því ráðstafað til hennar. Það sama á við árið 2024 vegna aðhalds í ríkisfjármálum. Tækifæri virðast því vera til staðar þegar kemur að markaðssetningu til að ná enn meiri árangri.

- Markviss neytendamarkaðssetning getur ýtt undir að Ísland laði að sér, í meiri mæli, þá erlendu ferðamenn sem tilbúnir eru að heimsækja landið utan háannar, ferðast víðar og sækja í sérhæfðari ferðaþjónustu. Til þess þarf annars vegar að tryggja að fjármagn renni til neytendamarkaðssetningar á hverju ári. Hins vegar að einblína með markvissari hætti á sérhæfða ferðaþjónustu utan háannar og á svokölluðum köldum svæðum. Ásamt því að huga að hvetjandi markaðsstuðning við flug og ákveðnar flugleiðir, með það markmið að stuðla að aukinni verðmætasköpun á hvern ferðamann sem hingað kemur og verndun takmarkaðra náttúruauðlinda. Viðhalda góðri ímynd og sterku orðspori, sem og treysta samkeppnishæfni áfangastaðarins Íslands á alþjóðamörkuðum.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Tryggja að opinbert fjármagn renni til neytendamarkaðssetningar á ári hverju, til dæmis með því að útvíkka þjónustusamning Íslandsstofu við menningar- og viðskiptaráðuneytið.
  - Markvissari áhersla markaðssetningar verði á sérhæfða ferðaþjónustu, utan háannar og á köldum svæðum.
  - Hvetjandi markaðsstuðningur við flug og uppbyggingu flugleiða.

## B.2 Hagkvæmara rekstrarumhverfi

### B.2.1 Endurskoðun á regluverki og skilvirkara eftirlit

- *Stutt lýsing:* Það er í mörg horn að líta þegar kemur að rekstrarumhverfi atvinnugreina. Ýmsir vankantar eru á núverandi regluverki og skipulagsumgjörð ferðaþjónustu sem hefur ekki fylgt vexti atvinnugreinarinnar. Íþyngjandi lög og reglur sem til staðar eru skekkja samkeppnisstöðu fyrirtækja innanlands og á alþjóðamörkuðum ásamt því að draga úr verðmætasköpun. Þörf er á gagngerri endurskoðun á regluverki með markmið um að það endurspegli heilbrigt starfsumhverfi, jafni stöðu innlendra og erlendra fyrirtækja, fyrirbyggji misræmi og stuðli að aukinni arðsemi og verðmætasköpun í ferðaþjónustu. Ferðaþjónustufyrirtækjum eru settar ýmsar skorður á starfsemi sinni í lögum og reglugerðum. Óljós markmið eru um mörg þeirra skilyrða sem eru í núverandi lögum og reglum. Þau skilyrði sem sett eru verða að hafa skýran tilgang sem varða viðgang ferðaþjónustunnar, bæti þannig samkeppnishæfni fyrirtækja og auki virðisauka. Takmarkanir verða að þjóna skýrum tilgangi til að réttlæta að settar séu skorður. Með því að setja skorður er verið að þvinga fram

tiltekna hegðun eða stuðla að þróun sem ella hefði ekki verið. Þá verður líka að vera stöðugleiki og fyrirsjáanleiki með regluverk enda eru þær reglur sem gilda í greininni forsenda fjárfestingar og rekstrar fyrirtækja. Þannig geta stjórnvöld komið á fyrirkomulagi og skipulagsumgjörð sem er til heilla fyrir atvinnugreinina og samfélagið.

Ábyrgð á leyfisveitingum og eftirliti ferðaþjónustu er í höndum ýmsa opinberra stofnana, slíkt stofnanaumhverfi veldur misræmi í framkvæmd reglna. Má nefna dæmi annars vegar að innlendum og erlendum ferðaskrifstofum er mismunað við innheimtu virðisaukaskatts og hins vegar ósamræmi í kröfu um ökuréttindi innlendra og erlendra bílstjóra á leið um landið með ferðamenn. Í þessum tilfellum hefur verið lagt meira á innlend fyrirtæki en erlend. Það er ótækt og brenglar samkeppnisstöðu íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja.

Lög um veitingastaði, gistihús og skemmtanahald voru upphaflega sett árið 2007. Á þeim tíma sem liðinn er hafa orðið verulegar breytingar á ferðaþjónustu hér á landi, sér í lagi á öllu því er varðar gisti- og veitingastaði, en löggin hafa ekki fylgt þeirri þróun og þarfnast endurskoðunar frá grunni. Fara ætti jafnframt yfir þau lagaákvæði sem varða afþreyingu ferðamanna og þá sérstaklega er viðkoma öryggi þeirra á ferð um landið.

- Til að auka skilvirkni við leyfisveitingar í ferðaþjónustu og stytta afgreiðslutíma starfsleyfa er full ástæða til að fella á brott óþörf leyfi eða í stað leyfis sé eingöngu skráningarskylda. Jafnframt væri hægt að einfalda og auka samhæfingu á milli leyfisveitinga með því að færa öll þau leyfi sem við eiga til Ferðamálastofu í stað þess að hluti þeirra sé hjá viðkomandi sýslumönnum.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Skipaður verði starfshópur sem geri tillögur um laga- og reglugerðarbreytingar varðandi leyfismál, áhrif skattlagningar á rekstur fyrirtækja í ferðaþjónustu og eftirlit. Hópurinn skili tillögum til ráðherra ferðamála og hafi til hliðsjónar tillögur og dæmi frá starfshópi þessum.
  - Greining á gagnsemi hindrana og úrbóta til að stuðla að skilvirkara eftirliti.

### **B.2.2 Innviðagjald á skemmtiferðaskip**

- *Stutt lýsing:* Komum ferðamanna með skemmtiferðaskipum til landsins hefur fjölgað umtalsvert á undanförunum árum. Innlend



ferðaþjónustufyrirtæki búa við verulega skerta samkeppnisstöðu gagnvart erlendum skemmtiferðaskipum. Erlend skemmtiferðaskip eru undanþegin greiðslu opinberra gjalda héraðs í allt að fjóra mánuði á ári. Þau greiða enga skatta til íslenska ríkisins á meðan dvölinni stendur, einungis hafnargjöld til hafnarsjóðs viðkomandi sveitarfélags fyrir að fá að leggja að bryggju og lágt farþegagjald fyrir hvern farþega. Í þessu felst verulegt samkeppnisforskot á innlenda ferðaþjónustu og mismunur sem er ekki hægt að réttlæta. Farþegar skipanna njóta með líkum hætti íslenskrar náttúru og innviða og aðrir ferðamenn sem eru hér á landi. Gera má ráð fyrir að farþegar skemmtiferðaskipa kunni vel að meta lægra verð um borð í skemmtiferðaskipum sem sigla hingað eða það verðlag sem fylgir undanþágu greiðslu virðisaukaskatts, tolla eða annarra gjalda þegar ferðast er um landið. Jafnframt heyra áhafnir erlendra skemmtiferðaskipa ekki undir íslenska vinnulöggjöf eða kjarasamninga og greiða ekki hefðbundna skatta til hins opinbera líkt og starfsmenn innlendra ferðaþjónustufyrirtækja.

- Tveir starfshópar á vegum fjármála- og efnahagsráðherra hafa komið með tillögum að breytingum á rekstrarumhverfi erlendra skemmtiferðaskipa sem hingað sigla. Sá fyrri árið 2012 en sá seinni árið 2017. Í niðurstöðum þeirra beggja er fjallað um mikilvægi þess að jafna samkeppnisstöðu innlendra og erlendra fyrirtækja í ferðaþjónustu og lögð til sérstök gjaldtaka á erlend skemmtiferðaskip sem koma til landsins.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Lagt verði á með lögum eða öðrum viðeigandi hætti sértækt gjald á veru erlendra skemmtiferðaskipa sem flytja ferðamenn til Íslands og hringinn í kringum það sem kalla má innviðagjald. Gjaldtakan miðist við að jafna samkeppnisstöðu innlendra og erlendra aðila. Sanngjarnt væri ef slíkt gjald yrði innleitt í tveimur áföngum þannig að það hækki til dæmis yfir tveggja ára tímabil, þar sem það sé hugsað til lengri tíma og þá sé gætt að fyrirsjáanleika fyrir atvinnugreinina.

### B.2.3 Afnám gistináttaskatts

- *Stutt lýsing:* Gistináttaskattur var lagður á með lögum nr. 87/2011. Markmið laganna var að afla tekna til að stuðla að uppbyggingu, viðhaldi og verndun fjölsótttra ferðamannastaða, friðlýstra svæða og þjóðgarða. Skatturinn er lagður á hverja selda gistináttaeiningu. Slík eining er



skilgreind sem leiga á gistaðstöðu í allt að einn sólarhring, sem er ólíkt því sem gengur og gerist í öðrum löndum þar sem lagður er sérstakur skattur á gistingu. Þar miðast gjaldið jafnan við fjárhæð á hvern gest á nótt. Hér á landi er því sami skattur greiddur fyrir hótelsvítur og eins manns herbergi, íbúðir og orlofshús og tjaldstæði.

Undanþágur frá gistináttaskatti eru að ekki skal leggja hann á gistingu sem ekki ber virðisaukaskatt. Þeir sem selja gistingu fyrir innan við tvær milljónir króna á ári eru undanþegnir virðisaukaskattskyldu. Það þýðir að stór hluti heimagistingar greiðir ekki gistináttaskatt. Seldar gistináttaeiningar á sjó eru jafnframt undanþegnar gistináttaskatti. Líkt og kemur fram í tollalögum tekur tollfrelsi til skemmtiferðaskipa sem eru skráð erlendis og notuð í innanlandssiglingum í allt að fjóra mánuði á hverju tólf mánaða tímabili. Það er því umtalsverður hluti gistingar fyrir ferðamenn á leið um landið sem er undanþeginn gistináttaskatti.

Vandséð er hvernig gistináttaskattur nær upphaflegum markmiðum sínum um uppbyggingu og verndun náttúru lands og þjóðar. Gistináttaskattur er efnahagslega brenglandi skattheimta sem skerðir samkeppnisstöðu íslenskra fyrirtækja í ferðaþjónustu og eykur óhagræði á milli ólíkra tegunda gististaða.

- *Dæmi um verkþætti:*
  - Fella úr gildi lög um gistináttaskatt þannig að hann verði afnuminn sem allra fyrst og samkeppnisstaða ólíkra tegunda gististaða hér á landi verði jöfnuð

### **B.2.4 Auka kröfur og eftirlit með heimagistingu**

- *Stutt lýsing:* Heimagistingarleyfi gefur einstaklingi heimild til að selja gistingu á lögheimili sínu eða í einni annarri fasteign í hans eigu í að hámarki 90 daga samanlagt á ári án þess að þurfa hefðbundið rekstrarleyfi gististaða. Umfang heimagistingar hefur sótt í sig veðrið á síðastliðnum áratug hér á landi með tilheyrandi áhrifum á húsnæðismarkað og skerta samkeppnisstöðu hefðbundinna gististaða. Sala gistingar í formi heimagistingar ber ekki sömu kvaðir laga og reglugerða og gististaðir með hefðbundin rekstrarleyfi. Ætli einstaklingar sér í frekari útleigu, umfram það sem heimagistingarleyfið heimilar, er um atvinnustarfsemi að ræða og ættu þeir því að sitja við sama borð og aðrir gististaðir. Að þessu sögðu er þó stærsti vandi heimagistingar óskráðar gistinætur eða með öðrum orðum, ólögleg starfsemi. Ósamræmi er ekki aðeins í leyfisveitingum gististaða

heldur einnig almennt í stjórnsýslu þeim tengdum, eftir því hvaða leyfa er krafist hverju sinni og undir hvaða embætti það heyrir. Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu sér um skráningu og eftirlit með heimagistingu á landinu öllu en sýslumenn í einstökum héruðum um veitingu rekstrarleyfa til hótela og gistiheimila. Verulega skortir á skilvirkni eftirlits með gistingu, sérstaklega með þeim sem hafa engin leyfi til reksturs.

– *Dæmi um verkþætti:*

- Lagabreyting þannig að hver einstaklingur megi aðeins leigja út gistaðstöðu í einni fasteign, í stað tveggja áður, án þess að þurfa rekstrarleyfi gistaða
- Auka eftirlit með heimagistingu með þeim hætti að lagalegum kröfum um skyldu til að nota skráningarnúmer í markaðssetningu sé fylgt eftir og hámarksfjárhæð stjórnvaldssekta verði hækkuð þannig að hún hafi viðhlítandi fælingarmátt.

## C. Rannsóknir og nýsköpun

### C.1 Aukin gæði og tímanleiki opinberra gagna og upplýsinga.

#### C.1.1 Upplýsingakerfi fyrir rannsóknir, greiningu og stefnumótun í ferðaþjónustu.

- *Stutt lýsing:* Markvisst verði unnið að heildstæðum hliðarreikningum, ferðaþjónustureikningum, innan miðlægra þjóðhagsreikninga til að setja heildarstefnu og viðmið fyrir atvinnugreinina sem er samhangandi við aðrar stefnur á sviði efnahag-, félags- og umhverfismála í fortíð, nútíð og framtíð.
- *Staða í dag:* Upplýsingaveita eða gagnagrunnur fyrir gerð ferðaþjónustureikninga er vistaður hjá Hagstofu Íslands. Einn starfsmaður innan Hagstofu vinnur að takmörkuðum hluta reikninganna á grundvelli samnings við ráðuneyti menningar- og viðskipta. Þá er víða verið að safna og greina gögn um ferðaþjónustu án sameiginlegs ramma og samþættingar við alþjóðlegar aðferðir og staðla.
- *Markmið:*
  - Að stuðla að öflun, framleiðslu og miðlun upplýsinga um ferðaþjónustu í þeim tilgangi að leggja grunn að skýrum rannsóknarmarkmiðum og niðurstöðum fyrir stefnumótun og upplýsta aðgerðaráætlun; í þágu greinarinnar og samfélagsins alls.
  - Að auka skilvirkni og traust á framleiðslu og miðlun upplýsinga í þeim tilgangi að ná samkomulagi og sameiginlega sýn á þá mælikvarða sem hæfa markmiðum um sjálfbæra þróun til langs tíma.
  - Að söfnun og úrvinnslu gagna um atvinnugreinina gegni betur því hlutverki að draga fram samspil greinarinnar við peninga- og fjármálastefnu hins opinbera og markmið hagstjórnar um stöðu- og fjirsjáanleika fyrir samfélagið.
- *Dæmi um verkþætti:*

Vinna kerfisbundið að heildstæðu upplýsingakerfi samkvæmt alþjóðlegri fyrirmynd.

#### C.1.2 Stærð og samkeppnisstaða íslenskrar ferðaþjónustu

- *Stutt lýsing:* Setja í forgang að vinna upplýsingar um eftirspurn erlendra ferðamanna til dýpka skilning á hvaða áhrif hún hefur á rekstur fyrirtækja í greininni, íslenskt hagkerfi og samfélag. Samkvæmt tilmælum í greiðslujafnaðarstaðli (BOM6) Sameinuðu þjóðanna er lagt til að

ferðaþjónustureikningar liggi til grundvallar upplýsingum um kaup erlendra ferðamanna á áfangastað enda sé algert samræmi milli hugtaka í báðum þessum stöðlum. Með því að yfirfara, samræma og tengja gagnaöflun, rannsóknir, gerð kannana, miðlun og útgáfu upplýsinga á sviði ferðaþjónustu við þann lögbundna ramma sem alþjóðleg samstaða ríkir um mun það greiða fyrir skilvirkni og auðvelda stefnumörkun hagaðila. Stærsti hluti af starfsemi íslenskrar ferðaþjónustu fer fram á alþjóðlegum samkeppnismörkuðum. Til að skoða stöðu, samkeppnishæfni og þróun áfangastaðarins liggur beinast við að skoða mælikvarða yfir þjónustutekjur af erlendum ferðamönnum enda skipta kaup erlendra ferðamanna sífelld meira máli í framboði, afkomu og hagnaði fyrirtækja í ferðaþjónustu. Þá veldur hlutfallsleg þýðing ferðaþjónustu aukinna áhrifa í hagvexti og almennu ástandi hagkerfisins. Með tilvísun í vaxandi hlutdeild ferðaþjónustu í öflun gjaldeyrstekna er lögð áhersla á að fyrir liggi tímanlega upplýsingar yfir kaup erlendra ferðamanna hér á landi, í mestri sundurliðun; enda á að vera skýr lagaheimild fyrir birtingu slíkra upplýsinga. Hliðstætt á við um mælikvarða yfir meðaltekjur, á föstu verði, á hvern erlendan ferðamann,. Eðlilegt er að sá mælikvarði eða lykiltala sé birt samhliða birtingu á ársfjórðungslegum upplýsingum yfir þjónustuúttflutning, enda er hún auðmælanleg.

- *Staðan í dag:* Tímanlegar ársfjórðungslegar upplýsingar úr greiðslujafnaðarreikningi eru mjög grófar og gefa takmarkaðar upplýsingar um kaup erlendra ferðamanna hér á landi eftir helstu vöruflokkum og mörkuðum. Þá er nokkuð um að fleiri en einn aðili birti upplýsingar yfir kaup erlendra ferðamanna (gjaldeyrstekjur í ferðaþjónustu) sem eru ekki í samræmi við þau vinnubrögð sem alþjóðastofnanir (Eurostat, OECD, UNWTO) mæla með. Ef horft er til umfangs greinarinnar í íslenskum þjóðarbúskap, vekur í raun furðu að ekki hafi tekist að samræma skipulag yfir gagnaöflun, gagnaúrvinnslu, rannsóknir og birtingu á hlutlægum upplýsingum yfir meðalgjaldeyrstekjur á föstu verði í heild og niður á þjóðerni. Það er hlutverk greiðslujafnaðar og þjóðhagsreikninga (ferðaþjónustureikninga), að færa viðskipti erlendra ferðamanna, sem sannanlega eru að heimsækja áfangastaðinn Ísland, til bókar. Þótt ferðaþjónusta snúi einkum að flutnings-, veitinga-, gisti- og afþreyingarþjónustu þá gefa alþjóðlegir staðlar færi á að meta ávinninginn af útgjöldum ferðamanna á ýmsar aðrar atvinnugreinar og félagasamtök

sem ekki hafa verið taldar dæmigerð ferðapjónusta s.s. á sviði verslunar, menningar og lista.

- *Markmið:*
  - Að ná fram raunhæfum mælikvarða fyrir framgang markmiða í stefnuramma og skynsama aðgerðaáætlun.
  - Mælikvarðinn gefur innsýn í samhengi milli verðmætasköpunar, afkomu, sjálfbærni og samkeppnishæfni fyrirtækja í ferðapjónustu og eftirspurnar erlendra ferðamanna.
  - Mælikvarðinn sýnir samhengi milli óbeinna skatttekna hins opinbera og eftirspurnar erlendra ferðamanna.
  - Mælikvarðinn getur útskýrt sveiflur á gjaldeyrismarkaði.
- *Dæmi um verkþætti:* Vinna tímalega upplýsingar yfir kaup erlendra ferðamanna hér á landi, á föstu verði, í mestri sundurliðun. Vinna og birta mælikvarða yfir meðaltekjur, á föstu verði, á hvern erlendan ferðamann samhliða birtingu á ársfjórðungslegum upplýsingum yfir þjónustuútflytning.

### **C.1.3 Gagnasöfnun, gagnafærni og gagnaúrvinnsla**

- *Stutt lýsing:* Tryggja að birting gagna og upplýsinga sem hið opinbera safnar um ferðapjónustu séu aðgengilegar og birtar tímalega. Gott upplýsingaflæði milli hagaðila og stjórnvaxa er árangursrík leið til að hafa áhrif á stefnu sem best þjónar heildarhagsmunum atvinnulífsins og almennings.
- *Staðan í dag:* Á undanförunum árum hefur verið lögð rík áhersla á að mæla umferð og dreifingu/flæði ferðamanna um landið. Í dag er skortur á tímanlegum, sundurliðuðum gögnum og upplýsingum til að meta fjölda ferðamanna á landinu og dreifingu þeirra um landið á hverjum tíma fyrir sig. Þá er skortur á upplýsingum um umfang ferðapjónustu eftir sveitarfélögum, aðgerðum almannavarna o.fl.. Það gildir t.d. um framboð og eftirspurn á gistirými. Í dag uppfylla gögnin ekki gæða skilyrðin sem eru sett. Niðurbrot gagnanna er verulega ábótavant og afhendingartími þeirra er í flestum tilvikum lengri en ár. Erfitt er t.d. að samnýta gögn yfir gistinætur við aðrar mikilvægar upplýsingar yfir rekstur og efnahag í rekstri gististaða. Bestu gæðin eru í skýrslum yfir framboð og eftirspurn á gistingu á hótélum að undanskildum hótélum sem starfa á Vesturlandi og Vestfjörðum þar sem þau svæði eru birt saman. Hlutfall gistinóttu erlendra ferðamanna á höfuðborgarsvæðinu er 81% að meðaltali á árinu 2022 en um

32% á Austurlandi. Það gefur því augaleið að aðrir landshlutar en Höfuðborgarsvæðið sitja eftir þegar kemur að tímanleika og niðurbroti gagna sem veldur því að erfitt er greina stöðu ferðaþjónustunnar innan annarra sveitarfélaga. Mikil þörf er á alls konar greiningarvinnu á ferðaþjónustu í landinu og þar eiga opinberar hagtölur að vera mikilvæg gagnalind.

- *Markmið:* Uppfylla alþjóðlegar lagaskyldur með því að birta tímanlegar upplýsingar um fjölda gistaðna, framboð gistirýmis og nýtingu samkvæmt íslenskri atvinnuvegaflokkun Ísat2008 og niður á einstök sveitarfélög. Að hægt sé að meta framboð og eftirspurn eftir gistingu niður á hverja gisteiningu beint daglega (rauntímaupplýsingar). Að hægt sé að tengja mikilvægar rekstrar og efnahagshagstærðir ferðaþjónustunnar við gistináttaskýrslur. Vænt eftirspurn eftir ferðaþjónustu liggi fyrir eitt ár fram í tímann.
- *Dæmi um verkþætti:* Skylda þá sem eru með gistaðna í flokki 2, 3 og 4 til að vera með PMS-kerfi sem getur skilað upplýsingum um framboð og eftirspurn eftir gistingu daglega í miðlægan gagnagrunn. Rýmka fyrir um birtingu upplýsinga er varða gistingu á Íslandi

## C.2 Efling rannsóknarinnviða á sviði ferðamála

### C.2.1 Styrking rannsóknastofnana á sviði ferðaþjónustu

- *Stutt lýsing:* Styrkja skal stofnanaumhverfi ferðaþjónustunnar sem við kemur rannsóknnum með það fyrir augum að bæta skipulag, auka samlegð, samhengi og samfellu og tryggja gæði rannsókna. Endurskoða þarf reglugerð nr. 20 frá árinu 2020 um gagnaöflun og rannsóknir á sviði ferðamála.
- *Staðan í dag:* Heildarsýn og skipulag í rannsóknnum fyrir atvinnugreinina er ábótavant og tiltölulega fáir einstaklingar innan ýmissa fræðasviða og stofnanna sinna rannsóknnum á sviði ferðamála. Brýn úrlausnarefni kalla á öflugt rannsóknarstarf sem skipulagt er til langs tíma.
- *Markmið:* Að koma á formlegu samstarf þeirra stofnana og samtaka sem stunda rannsóknir og gagnasöfnun sem tengjast ferðaþjónustu með það að markmiði að auka slagkraft og samlegð í rannsóknnum í ferðaþjónustu til lengri tíma litið þar sem hver aðili hafi skýrt og afmarkað hlutverk og ábyrgð í rannsóknnum og gagnaöflun á sviði ferðamála.
- *Verkþættir:* Setja á laggirnar formlegan samstarfsvettvang um eflingu og samhæfingu í gagnaöflun og rannsóknnum á sviði ferðamála þar sem aðild

eiga m.a. fulltrúar Ferðamálastofu, Hagstofunnar, Rannsóknarmiðstöðvar ferðamála og SAF.

### C.2.2 Tryggja aukið fjármagn til rannsókna á sviði ferðaþjónustu

- *Stutt lýsing:* Auka þarf með skipulegum hætti fjármagn til rannsókna í ferðamálum þannig að greinin standi jafnfætis öðrum grunntatvinnugreinum. Miða skal við að um 1% af virðisauka í greininni fari til gagnaöflunar og rannsókna.
- *Staðan í dag:* Ráðgefandi nefnd um gagnaöflun og rannsóknir sendi stýrihópi um Aðgerðaráætlun í ferðaþjónustu samantekt um fjárveitingar til gagnaöflunar og rannsókna á sviði ferðamála. Þar kemur fram að „...miklu minna fé bæði mælt í krónutölu og miðað við framlag til vergrar landsframleiðslu [er] varið til gagnaöflunar og rannsókna í ferðaþjónustu en í öðrum grunntatvinnuvegum landsmanna...“. Afleiðingin er brotakennd þekking og skilningur á eðli, umfangi og afleiðingum ferðaþjónustu fyrir íslenskt samfélag, náttúru og menningu.
- *Markmið:* Í samræmi við minnisblað frá ráðgefandi nefnd um rannsóknir í ferðaþjónustu er markmiðið að 1% af virðisauka í atvinnugreininni fari til rannsókna á greininni.
- *Dæmi um verkþætti:* Gerð verði fjárhags- og úthlutunaráætlun fyrir fjármögnun rannsókna byggð á spá um þróun virðisauka í greininni til 2030.

### C.2.3 Sérstök markáætlun á sviði ferðamála

- *Stutt lýsing:* Sett verði á laggirnar sérstök markáætlun Rannís um rannsóknir á sviði ferðamála. Lögð verði áhersla á rannsóknir sem snúa að því hvernig megi tryggja jákvæð hagræn og samfélagsleg áhrif ferðamennsku í sátt við náttúruna.
- *Staðan í dag:* Nýsköpun þekkingar er grundvöllur framþróunar á sviði ferðaþjónustu eins og allra annarra greina. Í ályktun stjórnar Rannsóknamiðstöðvar ferðamála frá aðalfundi 2020 kemur eftirfarandi fram: „Meirihluti þess fjármagns sem ríkið setur í samkeppnissjóði á sviði rannsókna og nýsköpunar er í umsjón Rannís. Þar skiptir Rannsóknasjóður hvað mestu máli en þar eru ferðamál ekki skilgreind sem viðfangsefni. Ríkið hefur hins vegar fjármagnað duglega hina ýmsu rannsókna- og nýsköpunarsjóði sem tengjast sjávarútvegi, landbúnaði og orkumálum.



Þrátt fyrir gríðarlegan vöxt ferðaþjónustunnar á síðastliðnum áratug hefur sambærilegur sjóður sem snýr að ferðamálum ekki litið dagsins ljós“.

- *Markmið:* Fullbúin markáætlun sem styður við rannsóknir innan greinarinnar til 2030.
- *Dæmi um verkþætti:* Settur verði á laggirnar faghópur fyrir þróun markáætlunar. Fjármögnun markáætlunar verði tryggð í samræmi við aðgerðina „Tryggja aukið fjármagn til rannsókna á sviði ferðaþjónustu.“

### C.3 Hvati til nýsköpunar í ferðaþjónustu

#### C.3.1 Samstarf um nýsköpun í ferðaþjónustu

- *Stutt lýsing:* Stuðningur við sameiginlegan vettvang fyrir einkaaðila innan ferðaþjónustu, sérstaklega lítilla og meðalstórra fyrirtækja, og stofnanir sem sinna rannsóknum sem gagnast til nýsköpunar innan greinarinnar og í afleiddum greinum. Huga skal sérstaklega að því að vekja fyrirtæki í ferðaþjónustu til meðvitundar um möguleika til að sækja skattaafslátt vegna rannsókna- og þróunarkostnaðar og hvetja rannsóknarstofnanir til samstarfs.
- *Staðan í dag:* Takmörkuð meðvitund er til staðar innan ferðaþjónustu um möguleika til rannsókna- og þróunarstarfs. Einnig er takmarkaður áhugi til staðar hjá rannsóknarstofnunum til þess að vinna með einkaaðilum í ferðaþjónustu enda er enn óljóst hvernig hagsmunir greinarinnar og rannsóknastofnana fara saman. Í þeim nýsköpunargreinum þar sem vel hefnast til eru slíkir hagsmunir og samstarf hins vegar til staðar. Því er mikilvægt að koma á slíku samtali sem stutt gæti nýsköpun innan greinarinnar og í afleiddum greinum.
- *Markmið:* Faghópur um þróun markáætlunar fyrir rannsóknir í ferðaþjónustu (sjá aðgerðina: sérstök markáætlun á sviði ferðamála) fær það hlutverk að byggja upp sameiginlega sýn á hagnýtar rannsóknir til nýsköpunar innan ferðaþjónustu sem skapar verðmæti innan greinarinnar og styður við uppbyggingu þekkingar á því hvernig ferðaþjónusta mótar land og þjóð. Þannig er hægt að skilgreina ramma fyrir þau verkefni sem uppfylla skilyrði fyrir styrki úr fjármagnaðri markáætlun (tengt aðgerðunum: tryggja aukið fjármagn til rannsókna á sviði ferðaþjónustu og sérstök markáætlun á sviði ferðamála) og skattaafslátt vegna rannsókna- og þróunarkostnaðar.
- *Dæmi um verkþætti:* Uppsetning samráðsvettvangs rannsóknastofnana og einkaaðila sem styður við samtali um sameiginlega hagsmuni með það að

markmiði að skilgreina sameiginleg markmið í rannsóknar- og þróunarverkefnum. Hér skal tekið mið af nýlegum niðurstöðum greiningar OECD um jákvæð áhrif skattaafsláttar til lítilla og meðalstórra fyrirtækja á Íslandi á rannsókna og þróunarvirkni þeirra. Hvetja rannsóknarstofnanir til samstarfs við einkaaðila í ferðaþjónustu í samræmi við sérstaka markáætlun í rannsóknum (tengt aðgerðinni: sérstök markáætlun á sviði ferðamála).

### C.3.2 Hvati til fjárfestinga í nýsköpun í ferðaþjónustu

- *Stutt lýsing:* Hvati til smærri og meðalstórra ferðaþjónustufyrirtækja til að fjárfesta í nýsköpun, tæknilausnum og skalanlegri vöruþróun sem eykur arðsemi og skilvirkni í rekstri. Efla nýsköpun og fjárfestingu lítilla- og meðalstórra ferðaþjónustufyrirtækja í nýsköpun, tækni og skalanlegri vöruþróun með því að gera þeim kleift að sækja endurgreiðslu á tekjuskatti vegna fjárfestingar í nýsköpun og tækni og stafrænni þróun.
- *Staðan í dag:* Stór hluti fyrirtækja í ferðaþjónustu eru á íslenskum skala lítil og meðalstór fyrirtæki sem einstaklingar hafa byggt upp frá grunni á tiltölulega stuttum tíma þar sem eigendur taka beint/virkan þátt í daglegum rekstri enn þann dag í dag. Litlar aðgangshindranir eru í greininni og lang stærstur hluti fyrirtækja í greininni eru lítil og meðalstór. Til þess að tryggja skilvirkni, aukna arðsemi og þekkingu innan fyrirtækja sem starfa í ferðaþjónustu er mikilvægt að skapa hvata hjá þeim til þess að fjárfesta í nýsköpun og skalanlegum tæknilausnum. Sem dæmi má nefna að töluverð tækniþróun hefur átt sér stað á undanförunum árum og nokkur fjöldi aðila hefur þróað hugbúnað og lausnir sem er ætlað að auka skilvirkni innan fyrirtækja í ferðaþjónustu, draga úr kostnaði, bæta þjónustu og upplifun og auðvelda þeim að vinna með gögn og upplýsingar úr rekstri. Vegna smæðar sinnar hafa mörg þeirra fyrirtækja sem starfa í greininni ekki haft burði til að fjárfesta í nýsköpun og tækniþróun.
- *Markmið:* Skapa hvata fyrir lítil- og meðalstór ferðaþjónustufyrirtæki til að fjárfesta í nýsköpun, tækni og stafrænni þróun og stuðla þannig að aukinni skilvirkni og arðsemi í rekstri. Með aukinni áherslu á stafræna tæknifærni verða fyrirtækin betur í stakk búin til að nýta gögn og einnig veita heildstæðar upplýsingar sem hafa vægi í almennri gagnaöflun og gagnavinnslu í greininni. Þau verkefni sem fyrirtæki geta sótt um endurgreiðslu fyrir miðast að því að stuðla að nýrri þekkingu og færni við að þróa nýjar vörur, ferla eða þjónustu, innleiða tækni sem leiða til

verulegra umbóta á þeim vörum, ferlum eða þjónustu sem þegar er til staðar. (með tilvísun í reglugerð nr. 758/2011)

– *Dæmi um verkþætti:*

- Gera kostnaðar- og ábatagreiningu fyrir endurgreiðslur til lítilla og meðalstórra fyrirtækja sem styður við nýsköpun, innleiðingu tækni- og stafrænnar þróunar.
- Byggja á fyrirmynd að endurgreiðslufyrirkomulagi rannsóknar- og þróunarverkefna sbr. lög 152/2009 um stuðning við nýsköpunarfyrirtæki.
- Hagsmunaaðilar á borð við SAF, Ferðamálastofu og RANNÍS komi að því að skilgreina þau verkefni sem undir endurgreiðslufyrirkomulagið falla.
- Verkefnið byggi á þeim regluramma og aðferðafræði sem RANNÍS og Fjármálaráðuneytið hafa skilgreint vegna skattafrádráttar vegna kostnaðar við nýsköpunarverkefni.
- Umsóknarferli taki mið af núverandi ferli RANNÍS vegna skattafrádráttar vegna kostnaðar við nýsköpunarverkefni.
- Áframhaldandi stuðningur við stefnumótandi aðgerðir til eflingar þekkingarsamfélags á Íslandi til ársins 2025.

## **C.4 Gagnainnviðir fyrir þekkingar- og nýsköpun**

### **C.4.1 Sameiginlegt gagnarými fyrir ferðaþjónustu**

- *Stutt lýsing:* Sameiginlegt gagnarými fyrir haghafa í ferðaþjónustu og afleiddum greinum. Að byggðir séu upp gagnainnviðir sem styðja við gagnadrifa ákvarðanatöku, rannsóknir, greiningar og nýsköpun. Rýmið mun gera öll opinber gögn sem tengjast ferðaþjónustu aðgengilegt og er tilbúið til þess að taka á móti gögnum sem frá öðrum sviðum sem gagnast gætu atvinnugreininni, þar með talið frá einkaaðilum sem eru viljugir að deila gögnum sínum. Að skilgreindur sé ábyrgðaraðili sem sér um samþættingu gagnanna og ber ábyrgð á að viðhalda áreiðanlegu gagnaflæði og góðu aðgengi að þeim.
- Staðan í dag: Áform um frumvarp til breytinga á lögum um endurnot opinberra upplýsinga, nr. 45/2018 liggur til grundvallar uppsetningu á sameiginlegu gagnarými. Þar er sérstaklega tilgreindur tiltækileiki gagna sem snúa að ferðaþjónustu.

- *Markmið:* Markmiðið er að sameiginlegt gagnarými þjóni öllum haghöfum innan ferðaþjónustu og afleiddum greinum þar sem aðgengi að opnum, samþættalegum og véllæsilegum gögnum af miklum gæðum er til tryggt.
- *Dæmi um verkþætti:* Styðja við framkvæmd endurskoðaðra laga um endurnot opinberra upplýsinga, nr. 45/2018. Gerð verði kostnaðar- og ábatagreiningu á bættu aðgengi að gögnum fyrir ferðaþjónustu.

#### **C.4.2 Uppbygging gagnafærni fyrir ferðaþjónustu**

- *Stutt lýsing:* Styðja við þekkingar- og nýsköpun með uppbyggingu stafrænnar gagnafærni. Að koma á fót námsleiðum með áherslu á verðmætasköpun með notkun gagna sem safnað hefur verið með stafrænum hætti. Styðja við stafvæðingu innan atvinnugreinarinnar til að tryggja gagnagæði og nýtingu á gögnum.
- *Staðan í dag:* Áframhaldandi stuðningur við stefnumótandi aðgerðir til eflingar þekkingarsamfélags á Íslandi til ársins 2025.
- *Markmið:* Að byggja upp gagnafærni sem styður við nýtingu á fjölbreyttum og samþættalegum gögnum í þágu rannsókna og nýsköpunar í ferðaþjónustu.
- *Verkþættir:* Styðja við stafvæðingu ferðaþjónustunnar í samræmi við aðgerðina „Hvati til nýsköpunar í ferðaþjónustu“. Styðja við námsleiðir fyrir ferðaþjónustu með því að gera kröfu um að námsleiðir hennar innihaldi hagnýta gagnameðhöndlun og STEAM greina áherslu.

## D. Uppbygging áfangastaða

### D.1 Áfangastaðastofur og stoðkerfi ferðapjónustunnar

- *Stutt lýsing:* Tryggður sé rekstur áfangastaðastofa í hverjum landshluta með föstum framlögum um verkefni og þeim falið að vinna og endurnýja reglulega áfangastaðaáætlun þess landshluta. Langtímasamningar við áfangastaðastofur tryggja fagleg samræmd vinnubrögð um landið allt. Áfangastaðaáætlunum sé gefið aukið vægi og þær séu ítarlegri kortlagning á áfangastaðastöðum í hverjum landshluta með aðkomu sveitarfélaga, ferðapjónustu og stjórnvalda.
- *Staðan í dag:* Búið er að koma á fót áfangastaðastofum um allt land en þær eru fjármagnaðar með tímabundnum samningum sem ná ekki yfir allan þann kostnað sem hlutverk þeirra kalla á. Ekki er til samræmt heildstætt yfirlit yfir áfangastaði, stöðumat á þeim eða uppbyggingarþörf.
- *Markmið:* Tryggja öflugt stoðkerfi fyrir ferðapjónustu á Íslandi þar sem áfangastaðastofur eru lykilaðili með skýrt hlutverk og trausta fjármögnun. Áfangastaðastofur tengi saman ferðapjónustu, sveitarfélög og stjórnvöld. Gerðar séu samræmdar áfangastaðaáætlanir í öllum landshlutum sem sveitarfélög, ferðapjónusta og stjórnvöld byggja á til að forgangsraða fjármagni og uppbyggingu í ferðapjónustu. Áfangastaðaáætlanir ýti undir fjölbreytta uppbyggingu áfangastaða um allt land, dreifingu ferðamanna og álagsstýringu.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Langtímasamningar gerðir við áfangastaðastofur sem byggja á samstarfi stjórnvalda, sveitarfélaga og ferðapjónustunnar til að tryggja fagleg samræmd vinnubrögð um landið allt.
  - Styrkja þarf áfangastaðastofur í ábyrgðinni sem þær hafa við uppbyggingu áfangastaða og skýra hlutverk þeirra. Skoða þarf vægi og hlutverk áfangastaðaáætlana varðandi skipulagsmál tengdum uppbyggingu ferðamannastaða.
  - Áfangastaðastofum falið að skilgreina áfangastaði og halda utan um að unnið sé heildstætt yfirlit yfir þá, sem birt er miðlægt. Vinna stöðumat á þeim áfangastöðum ásamt því að greina uppbyggingarþörf og aðgengi fyrir öll. Stöðumat áfangastaða felur meðal annars í sér skilgreiningu á áfangastaðnum, hnitsetningu auk talningar ferðamanna á staðnum og mat á væntum fjölda.

Sérstaklega þarf að skoða áhrif af komum skemmtiferðaskipafarþega á áfangastaði vegna álagsstýringar.

- Áfangastaðastofur vinni kortlagningu ferðamannastaða með það markmið að hún nýtist inn í aðalskipulagsvinnu sveitarfélaga.
- Reglur um Framkvæmdasjóð ferðamannastaða séu skoðaðar með það í huga að auka verulega vægi áfangastaðaáætlana við úthlutanir og þannig tryggja áhrif í heimabyggð á fjármögnun og forgang verkefna.
- Úthlutanir Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða taki mið af nýjum áfangastöðum sem gætu orðið fyrir óvæntu álagi.

## D.2 Áfangastaðir - uppbygging, skipulag innviða, fjármögnun og rekstur.

- *Stutt lýsing:* Sjóðir sem styðja við uppbyggingu áfangastaða séu samræmdir og með heildstæða fjármögnun með það að leiðarljósi að þeir verði sjálfbærir hvað varðar uppbyggingu og langtíma rekstur. Tryggja að sjóðir og áætlanir stjórnvalda, Framkvæmdasjóður ferðamannastaða og Landsáætlun um uppbyggingu innviða geti stutt við fjölbreyttari verkefni og að áfangastaðaáætlanir séu nýttar til að uppbygging sé í takt við stefnu landshlutanna. Áhersla sé lögð á mikilvægi hönnunar á áfangastöðum.

- *Staðan í dag:* Ákveðið hefur verið að endurskoða hlutverk og markmið Framkvæmdasjóð ferðamannastaða. Framkvæmdasjóður ferðamannastaða er bundinn lögum og reglugerð þar sem áhersla er m.a. lögð á öryggi og náttúruvernd, uppbyggingu, viðhald og vernd mannvirkja.

Rekstur áfangastaða er óljós, oft er uppbygging fjármögnuð en rekstur til lengri tíma óákveðinn. Áfangastaðaáætlun hefur ekki nægjanlegt vægi til þess að unnið sé í takt við ákvarðanir landshlutans. Mismunandi eignarhald staða getur staðið uppbyggingu fyrir þrífum.

Styrkþega hjá Framkvæmdasjóði er heimilt að taka gjald fyrir veitta þjónustu en óljóst er hver skilgreiningin er á veittri þjónustu og þá hvað felst í gjalddökunni, þ.e. í hvað þjónustugjöldin mega fara. Þessi óskýra skilgreining á veittri þjónustu ýtir undir uppbyggingu á ósjálfbærri ferðaþjónustu s.s. bílastæðum umfram annað.

Mjög mismunandi aðstæður eru um landið, stundum verða áfangastaðir skyndilega og óvænt vinsælir og þá þurfa að vera til ferlar til að bregðast við með stuðningi við landeigendur og sveitarfélög eins og á við á hverjum stað.



Farþegar skemmtiferðaskipa heimsækja skilgreinda áfangastaði gjarnan í stærri hópum og í þröngum tímaramma. Þetta veldur álagi á áfangastaðina, náttúruna, upplifun annarra gesta og samfélagið.

- *Markmið:* Komið sé á samræmdu og heildstæðu kerfi fjármögnunar áfangastaða frá þarfagreiningu og hönnun, til uppbyggingar og langtíma rekstrar. Að fjármögnun áfangastaða ýti undir metnað við uppbyggingu ferðamannastaða í sátt við samfélagið, með öryggi, aðgengi fyrir öll, hönnun og skipulag í forgrunni, sem hafi jákvæð áhrif á ásýnd og umhverfi áfangastaðarins.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Unnið verði með sveitarfélögum að því að auka vægi áfangastaðaáætlana í lögbundnu skipulagsferli sveitarfélagsins. Með þessu geta sveitarfélög unnið markvissar að stefnu um sjálfbæra ferðaþjónustu.
  - Framkvæmdasjóður ferðamannastaða verði styrktur í að fjármagna uppbyggingu áfangastaða og í endurskoðun á reglum sjóðsins verði m.a. skoðaðar frumkvæðisheimildir vegna nýrra áfangastaða.
  - Unnið sé að því að Skipulagsstofnun vinni skipulagsreglugerð áfram þannig að Landnotkunarflokkur AF í skipulagsreglugerð nr. 90/2013 - Afþreyingar- og ferðamannasvæði (AF) um svæði fyrir afþreyingu og móttöku ferðafólks, þ.m.t. þjónustumiðstöðvar á hálendi og verndarsvæðum, fjallaskálar, tjald- og hjólhýsasvæði og skemmtigarðar útvíkkaður frekar og áfangastöðum ferðamanna bætt inn í samræmi við áfangastaðaáætlanir.
  - Gefnar verði út skýrar leiðbeiningar og veitt fræðsla til eigenda áfangastaða sem hafðar séu til hliðsjónar til að tryggja sjálfbæra ferðaþjónustu með öryggi, aðgengi fyrir öll, hönnun og skipulag í forgrunni.
  - Lögð sé áhersla á hagnýtingu hönnunar við undirbúning og uppbyggingu áfangastaða til að mæta fjölbreyttum þörfum, stuðla að bættri upplifun gesta, auka sjálfbærni og nýsköpun.
  - Áhersla verði lögð á að upplýsingar um styrkveitingar til uppbyggingar áfangastað liggi fyrir í upphafi árs til að nægur tími sé til undirbúnings og framkvæmda utan háannatíma ferðaþjónustunnar.

- Lagt er til að verkefnið Vörður verði lagt til hliðar en tryggt verði að ákveðnir verkþættir og aðferðafræði verði áfram nýtt í tengslum við uppbyggingu áfangastaða.
- Skoða þarf aðstæður við áfangastaði ferðamanna sem hafa mikið vægi fyrir þróun ferðaþjónustu á hverju svæði og vinna með eigendum að leiðum til að tryggja sjálfbæra nýtingu þeirra.
- Tryggt verði samtal og samstarf Vegagerðarinnar og ferðaþjónustunnar þannig að stutt verði við uppbyggingu ferðaþjónustunnar og fylgt verði áherslum í uppbyggingu áfangastaða með það að markmiði að tryggja öryggi, aðgengi og dreifingu ferðamanna um landið.
- Unnið verði verkefni á landsvísu með áherslur á mismunandi aðstæður hvers landshluta varðandi komur skemmtiferðaskipa í hafnir landsins auk landtöku utan hafna. Þar verði metin þörf á álagsstýringu á fjölsóttu áfangastaði auk nauðsynlegrar uppbyggingar innviða til þess að tryggja megi að móttaka skemmtiferðaskipa skapi verðmæti í sátt við samfélag og náttúru auk þess sem dregið sé úr neikvæðum áhrifum.

### D.3 Öryggi ferðamanna, ábyrgð, hlutverk og innviðir

- *Stutt lýsing:* Samræmd öryggisúttekt sé framkvæmd á öllum helstu ferðamannastöðum og sé grunnur fyrir skipulag, hönnun, uppbyggingu og fjármögnun. Að tryggja fjarskiptasamband á áfangastöðum og á helstu aðkomuleiðum. Auka landvörslu, samræma viðbragðsáætlanir og efla viðbragðsaðila.
- *Staðan í dag:* Mikil fjölgun ferðamanna til Íslands á undanförunum árum hefur skapað margvíslegar áskoranir varðandi öryggi þeirra og slysavarnir. Slysavarnafélagið Landsbjörg hefur brugðist við með því að leggja sífelld meiri áherslu á öryggismál og slysavarnir ferðamanna undir yfirskriftinni „Safetravel“ til að ná til erlendra ferðamanna. Meginmarkmið verkefnisins er að efla öryggismál og slysavarnir ferðamanna með því að skapa gott aðgengi fyrir ferðamenn og ferðaþjónustuaðila að upplýsingum um ábyrga ferðahegðun, umgengni um náttúru og aðstæður í landinu. Öryggi á áfangastöðum er ábótavant. Fullnægjandi fjármögnun til uppbyggingar og rekstrargrundvöllur áfangastaða er oft ekki til staðar. Ábyrgð á ferðamannastöðum er óljós, svo sem vegna ábyrgðar landeiganda í

framhaldi af uppbyggingu innviða. Áfangastaðastofur gegna takmörkuðu hlutverki varðandi öryggismál á áfangastöðum.

Fáir staðir hafa farið í gegnum öryggisúttekt. Í dag eru fjölmargir ferðamannastaðir án fjarskiptasambands eða eru með takmarkað samband og jafnvel ekki hægt að hringja eftir neyðarhjálp. Ekki er gert ráð fyrir áherslum ferðaþjónustunnar við uppbyggingu fjarskiptasambands. Víða er langt í þjónustu, viðbragðsaðilar undir mannaðir og vöntun á þylum, sjúkrabifreiðum og öflugri heilbrigðisinnviðum.

– *Markmið:*

Að tryggja öryggi ferðamanna um allt land eins og kostur er hvort sem um er að ræða á helstu áfangastöðum eða á ferð um landið. Að ferlar varðandi öryggismál séu skilgreindir, samræmdir og skýrir, ábyrgð sé ljós og öryggisinnviðir og þjónusta sé skipulögð og fjármögnuð.

– *Dæmi um verkþætti:*

- Gerð sé öryggisúttekt á helstu áfangastöðum. Áfangastaðastofur fái það hlutverk að leggja mat á hvar þurfi að gera slíka úttekt, sé það gert með tilliti til aðstæðna á áfangastaðnum og mat á fjölda ferðamanna. Þá sé tryggt að hægt sé að sækja styrk til gerðar öryggisúttektar í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða.
- Hafin verði vinna við að kanna kosti og möguleika þess að innleiða sambærileg lög um öryggi á fjölförnum ferðamannastöðum og nú þegar gilda um varnir gegn snjóflóðum og skriðuföllum líkt og lagt er til í skýrslu verkefnastjórnar um öryggismál stjórnvalda og ferðaþjónustuaðila.
- Auka þarf landvörslu á friðlýstum svæðum og í þjóðgörðum, ásamt því að endurskoða lög um friðlýsingu með tillit til ferðamannastaða í einkaeigu til að tryggja landvörslu á þeim áfangastöðum. Skilgreina þarf fleiri hlutverk landvarða með áherslu á þjónustu við ferðamenn annars vegar og náttúruvernd hins vegar eins og fordæmi eru fyrir erlendis.
- Stjórnvöld þurfa að skilgreina þá ábyrgð sem fylgir gjaldtöku og í framhaldi þarf að setja sérstök lög um áfangastaðþjónustu sem tekur á gjaldtöku og þeirri þjónustu sem veitt er fyrir gjaldið.
- Að fjarskiptasamband verði kortlagt, greint og skipulagt.
- Stytta þarf viðbragðstíma sjúkrabiðreiða og sjúkrabyrlu með því að staðsetja nálægt stærri áfangastöðum og fjölmönnum viðburðum.
- Hafa samræmd upplýsingaskilti á áfangastöðum.

- Bætt upplýsingagjöf til ferðamanna.

#### D.4 Samgöngur

- *Stutt lýsing:* Mikið hefur verið fjárfest í innviðum undanfarin ár. Hins vegar hefur ekki verið tekið nægilegt tillit til áfangastaðaáætlana við gerð samgönguáætlunar og ferðaþjónustan hefur ekki fengið nægt vægi í tengslum við viðhald og þjónustu vega. Upplýsingagjöf Vegagerðarinnar varðandi vetrarþjónustu og viðhald sé bætt og gerð sýnileg ferðamönnum og ferðaþjónustuaðilum. Aðgengi ferðamanna að áfangastöðum um allt land sé bætt með fleiri virkum gáttum inn í landið. Almennings-samgöngur um landið séu skipulagðar með hag ferðaþjónustunnar og aðgengi fyrir öll í huga.
- *Staðan í dag:* Ekki er nægjanlegt tillit tekið til þarfa ferðaþjónustunnar við gerð og fjármögnun samgönguáætlunar, enda byggir hún í grunninn enn á þörfum annarra atvinnugreina. Ákvarðanir um viðhald og þjónustu vega eru teknar út frá fjöldataölum og mati á álagi þar sem ekki er horft fram í tímann og jafnvel eru notaðar niðurstöður teljara á lokuðum vegum. Þar af leiðandi er forgangs-röðun vegaframkvæmda og þjónustu ekki í samræmi við þarfir ferðaþjónustunnar og vegir að áfangastöðum lokaðir eða ófærir víða um land. Víða eru vegir að áfangastöðum sem bera ekki þá umferð sem er nú þegar er komin og ljóst að aukið fjármagn verður að setja í þjónustu, viðhald og uppbyggingu vega. Merkingar áfangastaða og ferðamannaleiða hafa ekki verið þróaðar með tilliti til ferðaþjónustunnar og ekki er heimilt að merkja áfangastaði og ferðamannaleiðir með brúnum yfirlitsskiltum sem þekkt eru víða í heiminum. Nær allt millilandaflug til landsins fer í gegnum eina gátt en það hamlar dreifingu ferðamanna og sjálfbærri uppbyggingu ferðaþjónustunnar á landinu. Ljóst er að leggja þarf meira fjármagn í uppbyggingu og markaðssetningu hinna tveggja alþjóðaflugvalla landsins og horfa á verkefnið sem langtímaverkefni. Almennings-samgöngur eru mjög takmarkaðar og hafa farið aftur með árunum ef horft er til ferðaþjónustunnar auk þess sem aðgengi er ekki fyrir öll og upplýsingar um það takmarkaðar.
- *Markmið:* Að tekið sé tillit til uppbyggingar áfangastaða við gerð samgönguáætlana, til að ferðaþjónusta geti nýtt innviði um allt land, allt árið í kring. Að samgöngukerfi landsins styðji við dreifingu álags og auki öryggi. Upplýsingagjöf opinberra aðila varðandi þjónustu vegakerfisins

verði bætt. Aðgengi að landinu og innan landshluta sé bætt með öflugum almenningssamgöngum og reglulegu flugi um alla millilandaflugvelli landsins.

– *Dæmi um verkþætti:*

- Tryggja þarf að tekið sé tillit til áfangastaðaáætlana við gerð samgönguáætlunar, þannig að tryggt sé aukið vægi ferðaþjónustunnar í tengslum við viðhald og þjónustu vega. Vegagerðin fái skilgreint hlutverk og fjármagn til að styðja við uppbyggingu áfangastaða ferðaþjónustunnar.
- Að ferlar og upplýsingagjöf í tengslum við opnun vega, viðhald og vetrarþjónustu séu bættir svo tímalega og skipulega sé staðið að þeirri þjónustu. Að unnið verði að þróun kerfis þar sem upplýsingar um vegþjónustu eru birtar tímanlega og aðgengilega fyrir ferðamenn og ferðaþjónustuaðila.
- Óhappaskráning verði sérstaklega skoðuð og bætt inn í kerfi um skráningu alvarlegra slysa. Viðmið verði sett um ásættanlegan fjölda óhappa og verkefni skilgreind til að ná þeim viðmiðum.
- Skilgreina merkingar helstu ferðamannastaða á landinu og aðlaga að ferðaþjónustu með uppsetningu brúnna skilta um allt land, viðmið fyrir þessar merkingar verði unnar í samstarfi við áfangastaðastofur. Til hliðsjónar verði viðmið um Vörður. Einnig verði mótuð viðmið sérstaklega fyrir merkingar ferðamannaleiða með brúnum skiltum.
- Fjármagn tryggt í Flugþróunarsjóð sem styður við millilandaflug um Akureyrar- og Egilsstaðaflugvöll.
- Markaðssetja þarf og leggja áherslu á aðra millilandaflugvelli auk Keflavíkurflugvallar þannig að byggðar verði upp fleiri aðkomuleiðir inn í landið. Þannig verði aðgengi að áfangastöðum um allt land tryggt allt árið og stuðlað að dreifingu ferðamanna.
- Skipulag, rekstur og upplýsingagjöf almenningssamgangna landsins verði þróað í takt við þarfir ferðaþjónustunnar. Kerfið sé fjármagnað til að veita fullnægjandi þjónustu til ferðamanna á leið á milli sveitarfélaga og áfangastaða. Einnig sé fjárfest í búnaði sem veitir fullt aðgengi og sá búnaður nýttur.

## E. Hæfni og gæði

### E.1 Endurskoðun námsleiða á framhaldsskóla- og háskólastigi

- *Stutt lýsing:* Framkvæmd verði endurskoðun og rýni á núverandi námsframboði á sviði ferðamála, bæði á framhalds- og háskólastigi með það að leiðarljósi að efla ferðapjónustu sem starfsvettvang, atvinnu- og fræðigrein. Lögð sé áhersla á að auka flæði milli námsstiga og tryggja nám við hæfi ólíkra markhópa á hverju námsstigi fyrir sig. Með öflugum framboði náms og ímyndarstyrkingu greinarinnar verði eftirspurn eftir námi eflað og námið styrkt m.a. með auknu erlendu samstarfi. Leitast verði við að tryggja jafnt aðgengi til náms í ferðamálafræðum og tengdum greinum.
- *Staðan í dag:* Í dag er takmarkað nám í boði á sviði ferðamála á framhaldsskólastigi en unnið er að gerð nýrra námsleiða á því sviði. Á háskólastigi er nám í boði í tveimur háskólum sem þó bjóða ólíkar námsleiðir og aðgengi að námi. Ferðamál sem fræðasvið og starfsvettvangur eiga undir högg að sækja og því mikilvægt að efla þá þætti ekki síst þar sem eftirspurn eftir vinnuafli í greininni er mikil.
- *Markmið:* Markmið verkefnisins er að gera námsframboð á sviði ferðamála og ferðapjónustu markvissara og að efla tengsl og flæði milli náms á mismunandi stigum. Þannig verði fleirum gert kleift að finna nám við hæfi sem eykur skilvirkni starfsfólks og starfsánægju og eflir jafnframt atvinnugreinina og eykur samkeppnishæfni hennar.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Stofna samráðsvettvang háskóla, framhaldsskóla og atvinnugreinarinnar um nám í ferðamálum.
  - Setja fjármagn í endurskoðun og uppbyggingu námsleiða á sviði ferðamála á framhalds- og háskólastigi.
  - Aukin samþætting rannsókna og kennslu á sviði ferðamála.
  - Fjármagna og setja á fót raunfærnimat í ferðamálafræðum á háskólastigi og styðja við raunfærnimat sem þegar er komið af stað á framhaldsskólastigi.

### E.2 Auka framboð og aðgengi að þrepaskiptu starfsnámi

- *Stutt lýsing:* Tryggja að nám sem tengist ferðapjónustu styðji við stefnumörkun til ársins 2030 varðandi hæfni, gæði og þekkingu. Mótuð verði heildarsýn um uppbyggingu og framboð á námi sem tengist ferðapjónustu þvert á skólastig (framhaldsfræðsla, framhaldsskóli, háskóli)



ásamt aðgerðaráætlun um framkvæmd. Þegar stefnumörkun liggur fyrir verði unnið að því að koma henni í framkvæmd. Horft verði til þeirra gagna sem þegar liggja fyrir um þarfir greinarinnar.

- *Staðan í dag:* Ekki er til heildarsýn fyrir uppbyggingu á námi í ferðaþjónustu. Óskir (þarfir) atvinnugreinarinnar um uppbyggingu á námi liggur fyrir í skýrslunni *Hæfni er grunnur að gæðum* frá 2019. Þar er kallað eftir auknu framboði á viðurkenndu og hagnýtu þrepaskiptu starfsnámi í ferðaþjónustu, sem fer fram á vinnustað og í skóla og á skýra tilvísun í störf og tengingu við frekara áframhaldandi nám. Framboð á námi á framhaldsskólastigi sem tengist ferðaþjónustu er takmarkað og meirihluti þess náms sem er í boði tengist mat og veitingum. Ekki er til skilgreint ferðaþjónustunám með beinni tengingu við frekara nám. Vísir að þrepaskiptu námi er í matvælagreinum. Nú eru í staðfestingarferli hjá Menntamálastofnun námskrár frá framhaldsfræðslu og framhaldsskóla. Þær námskrár byggja á kjarna og sérhæfingu í takt við áherslur ferðaþjónustunnar í skýrslunni *Hæfni er grunnur að gæðum*. Aðsókn í nám í veitingagreinum hefur staðið í stað þrátt fyrir vöxt atvinnugreinarinnar og skortur er á faglærðum einstaklingum.
- *Markmið:* Að mörkuð verði heildarsýn um uppbyggingu og framboð á námi sem tengist ferðaþjónustu sem styður við stefnu um ferðaþjónustu til ársins 2030. Frá árinu 2024 verði í boði þrepaskipt ferðaþjónustunám á öðru og þriðja hæfniprepi íslenska hæfnirammans sem byggir á kjarna og sérhæfingum og með skýra tengingu við frekara nám á fjórða og fimmta hæfniprepi.
  - Uppbygging náms taki mið af þörfum þeirra:
    - sem þegar eru á vinnumarkaði
    - hafa takmarkaða íslenskukunnáttu
  - Fjölga þeim sem sækja nám í veitingagreinum:
    - Fjölga þeim sem útskrifast úr námi í matvælagreinum um 30% 2027
    - Nám í kjötiðn verði í boði frá og með árinu 2026
- *Dæmi um verkþætti:* Settur verður á laggirnar samráðshópur um nám sem tengist ferðaþjónustu. Honum verði falið að marka heildarsýn fyrir uppbyggingu og framboð á námi með það að markmiði að styðja við stefnu MVF í ferðamálam til 2030 á sviði hæfni, gæða og þekkingar í ferðaþjónustu. Hópurinn mun einnig vinna að markaðssetningu á námi auk samvinnu og samstarfi fræðsluaðila. Hópurinn verði samsettur af

atvinnulífi og fræðsluaðilum. Hæfnisetri ferðapjónustunnar verði falið að leiða þetta starf.

- Endurskoða úthlutunarreglur Vinnustaðanámssjóðs varðandi starfsnám þannig að stuðningur verði línulegur, mestur í upphafi námstíma en dragi úr honum þegar líður á námstíma.
- Endurskoða úthlutunarreglur Vinnustaðanámssjóðs þannig að nám í ferðapjónustu utan iðngreina rúmist þar inni.
- Gerð kynningarefnis um nám í ferðapjónustugreinum, annarsvegar til starfsfólks og fyrirtækja í ferðapjónustu og hins vegar til þeirra sem eru að velja sér nám eftir grunnskóla.
- Gerð kennsluefnis um ferðapjónustu.
- Útbúið verði stuðningsefni fyrir fyrirtæki vegna vinnustaðapátta í ferðapjónustunámi.

### **E.3 Rannsóknarnefnd slysa í ferðapjónustu og gagnagrunnur um slys og nær slys.**

- *Stutt lýsing:* Sett verði á stofn Rannsóknarnefnd slysa í ferðapjónustu á Íslandi. Nefndinni er ætlað að taka saman gögn úr atvikaskýrslum frá rekstraraðilum í ferðapjónustu, viðbragðsaðilum, tryggingarfélagum og öðrum. Atvik í skipulögðum ferðum verði gerð tilkynningarskyld. Í alvarlegri slysum þá mun nefndin rannsaka atvik sjálfstætt og taka m.a. viðtöl við hluteigandi og kalla eftir frekari upplýsingum. Hún mun svo leggja mat á tildrög/orsakir slyss og birta þær niðurstöður. Rannsóknarnefnd mun taka saman öll atvik, skrá þau og flokka eftir alvarleika. Henni er ætlað að afmá persónugreinanleg atriði úr niðurstöðum og birta atvik, t.a.m. á vef. Gögn frá nefndinni myndu auka gæði og öryggi ferðamanna en óheimilt væri að nýta gögn frá henni til refsingar aðila. Nefndin myndi heyra undir ráðherra ferðamála sem setur nefndinni nánari reglur.
- *Staðan í dag:* Engin sérstök slysaskráning ferðamanna er til í dag. Hvort sem þeir eru í skipulögðum ferðum eða á eigin vegum. Samgöngustofa heldur utan um slysatölfræði á ökutækjum, <https://map.is/samgongustofa/>, Vinnueftirlitið heldur utan um vinnutengd slys o.s.frv. Landlæknir hélt utan um Slysaskrá Íslands á árunum 2001-2022 en því verkefni er nú lokið. Markmið skrárinnar var að samræma skráningu slysa og veita yfirlit yfir fjölda þeirra, orsakir og afleiðingar. Skv. lögum er hverjum þeim sem hyggst framkvæma skipulagðar ferðir á Íslandi skylt að útbúa skriflega

öryggisáætlun. Þessi öryggisáætlun skal innihalda áhættumat, verklagsreglur, viðbragðáætlun og atvikaskýrslu.

- *Markmið:* Markmið með stofnun nefndarinnar er að gefa aðilum í ferðapjónustu verkfæri, byggt á raunverulegum atvikum og tölfræði, til þess að útbúa áhættumat, verklagsreglur, viðbragðsáætlanir, auka þannig gæði og tryggja öryggi ferðamanna. Hvert og eitt fyrirtæki gæti metið gögnin og mátað við sínar aðferðir og svæði. Sérstaklega há tíðni ákveðinna atvika eða há tíðni atvika á ákveðnum svæðum gæti gefið opinberum aðilum tilefni til aðgerða. T.a.m. með bættum innviðum á viðkomandi svæði sem myndi lækka tíðni atvika.

#### **E.4 Endurskoðun á hlutverki og starfsemi Vakans**

- *Stutt lýsing:* Ef íslensk ferðapjónusta á að vera leiðandi í sjálfbærni þarf að fá fyrirtækin með í þá vegferð. Í fyrsta lagi þarf að taka afstöðu til þess hvort áfram eigi að bjóða upp á íslenska gæða-/umhverfis-/sjálfbærnivottun fyrir ferðapjónustufyrirtæki og hver/hverjir eigi að sjá um það verkefni. Ef slíkt á að vera áfram í boði þarf að stórefla samtakamátt um verkefnið og hvatningu til fyrirtækja. Ef ávinningur af þátttöku er óskýr og kvaðir eða ívilnanir engar mun þátttaka ferðapjónustufyrirtækja ávallt verða lítil.
- *Staðan í dag:* 50 fyrirtækjaheiti eru í dag skráð með gilda vottun og hefur þeim fækkað talsvert á undanförunum árum af ýmsum ástæðum. Þær helstu eru: Heimsfaraldur COVID- 19 og rekstrarlegar áskoranir honum tengdar, neikvæð umræða um lítinn markaðslegan ávinning og skort á alþjóðlegri tengingu Vakans. Þá hafa fyrirtæki, einkum á landsbyggðinni, sagt kostnað við vottun vera of háan. Síðast en ekki síst má nefna breytingar á fyrirkomulagi úttekta, sem áður voru framkvæmdar af starfsmönnum Ferðamálastofu en hafa frá árinu 2019 verið framkvæmdar af vottunar- og skoðunarstofum. Það fyrirkomulag hefur verið mikil áskorun.
- *Markmið:* Að fá ferðapjónustufyrirtæki til að vinna skipulega og markvisst að gæða,- öryggis, umhverfis- og sjálfbærnimálum. Annað markmið í þessu sambandi er það að ef Ísland ætlar að vera leiðandi í sjálfbærni þá er fjöldi vottaðra fyrirtækja mjög góður og haldbær mælikvarði á hvernig greinin stendur sig með tilliti til þessara mála.
- *Dæmi um verkþætti:* Ef vottun Vakans á að vera áfram í boði þarf að huga sérstaklega að eftirfarandi:

- Tryggja að fyrirtækin sjái ávinning af þátttöku með e.k. ívilnun og að gerðar séu kröfur um gæða-, umhverfis-, og/eða sjálfbærnivottun t.d. í tengslum við opinbera markaðssetningu og kynningu.
- Efla markaðssetningu og kynningu á Vakanum til ferðapjónustufyrirtækja.
- Efla fræðslu um gæða-, öryggis-, umhverfis-, og sjálfbærnimál t.d. með því að bjóða stutt vefnámskeið og vandað fræðsluefni.
- Endurskoða fyrirkomulag úttekta.
- Skoða hvernig megi efla annan markaðslegan ávinning fyrirtækja af vottun.

### E.4.1 Alþjóðleg viðurkenning á vottunarkerfi

- *Stutt lýsing:* Talsverð umræða hefur verið um að Vakann skorti alþjóðlega viðurkenningu. Svo virðist sem fáir kostir séu í boði varðandi það aðrir en viðurkenning frá GSTC þar sem sjálfbærni er aðaláherslan. Það er flókið verkefni að fá þá viðurkenningu fyrir Vakann eins og hann er í dag og felur í sér að gera þurfi enn meiri kröfur til fyrirtækja vegna sjálfbærniþátta. Önnur leið er hugsanleg en hún er sú að í boði verði ný sjálfbærnivottun sem byggir eingöngu á viðmiðum GSTC og væri með slíka viðurkenningu. Ef sú leið yrði farin er ljóst að kröfurnar myndu breytast en yrðu áfram töluvert miklar. Þessi nýja vottun gæti verið viðbót við það sem fyrir er eða að boðið yrði eingöngu upp á þessa nýju vottun.
- *Staðan í dag:* Tenging við GSTC er mjög mikilvæg ef ætlunin er að íslensk ferðapjónusta verði leiðandi í sjálfbærni. Ef Vakinn nær viðurkenningu GSTC yrði það stórt skref en slík viðurkenning mun þó ein og sér ekki verða til þess að fleiri fyrirtæki sækist eftir vottun. Til þess að fjölga vottuðum fyrirtækjum þarf fyrst og fremst sýnilegan ávinning, kvaðir og/eða ívilnanir hvers konar eins og fram hefur komið.
- *Markmið:* Efla trúverðugleika íslenskrar ferðapjónustu sem ætlar að verða leiðandi í sjálfbærni og um leið efla trúverðugleika Vakans.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Ferðamálastofa, í umboði íslenskra ferðamálayfirvalda, sækir um að verða meðlimur í Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Það eitt og sér gefur ákveðinn trúverðugleika auk réttinda sem felast í aðild. Einnig er aðild skilyrði ef fara á í þá vinnu að sækjast eftir viðurkenningu fyrir Vakann.

- Vinna við umsóknarferli vegna viðurkenningar Vakans hefst.

### **E.5 Menntunarkröfur á leiðsögumenn sem starfa í þjóðgörðum**

- *Stutt lýsing:* Í þjóðgörðum Íslands starfar fjöldi fyrirtækja með leiðsögumenn á sínum vegum sem m.a. sinna leiðsögn á fjöllum, skriðjökklum, í íshellum og við köfun svo eitthvað sé nefnt. Þrátt fyrir að hingað til hafi aðeins Vatnajökulsþjóðgarður sett sér skýra atvinnustefnu og sé enn að innleiða hana þessi dægrin, þá hafa Snæfellsnesþjóðgarður og Þingvallarþjóðgarður ekki innleitt atvinnustefnu, en séu stefnuskjöl beggja þjóðgarða skoðuð þá stendur það til. Með vaxandi fjölda ferðamanna sem sækir í afþreyingu innan þjóðgarðanna er virk atvinnustefna innan þjóðgarðanna afar brýn enda tekur hún á verndun umhverfis og öryggi gesta. Virk atvinnustefna þjóðgarðanna þarf að tryggja að ýrústu gæða- og öryggisstöðlum sé framfylgt þegar gerðir eru samningar um atvinnutengda starfsemi innan þjóðgarðanna. Gæðastjórnun þarf enn fremur að vera virk og sérfræðipekking að vera fyrir hendi til að sinna eftirliti. Eftirlitshlutverki með atvinnustarfsemi innan þjóðgarðanna er í dag ekki sinnt sem skyldi og því eru meinbugir og brotalamir í starfsemi rekstraraðila sem starfa innan þjóðgarðanna. Einkum liggja ágallar rekstraraðila í því að menntun og sérþjálfun leiðsögumanna er oft ábótavant.
- *Staðan í dag:* Mótun og innleiðing atvinnustefnu innan þjóðgarðs er umfangsmikið verkefni og þrátt fyrir góðan vilja og metnað er eftirliti með rekstraraðilum ófullnægjandi. Fjármagn skortir og lagaheimildir til að beita virkri gæðastýringu til að unnt sé að veita rekstraraðilum sem starfa innan þjóðgarðanna aðhald á öllum sviðum rekstursins, t.a.m. með menntun leiðsögumanna, kaupum þeirra og kjörum. Ferðaþjónustufyrirtækin starfa skv. samningum um atvinnutengda starfsemi í þjóðgörðunum og staðreynd er að fjöldi leiðsögumanna á þeirra vegum hafa hvorki haldbæra menntun né sérþjálfun í hááættuleiðsögn við íslenskar aðstæður, s.s. á hálendi Íslands, á skriðjökklum, í íshellum eða við köfun. Vegna skorts á eftirliti hefur þetta leitt til kjarabrota á leiðsögumönnum og félagsleg undirboð eru tíð.
- *Markmið:* Markmiðið er að innan þjóðgarða hér á landi starfi einungis vel menntaðir og sérþjálfaðir leiðsögumenn sem veita framúrskarandi þjónustu sem byggð er á gæðum og öryggi. Þannig gætu þjóðgarðar landsins verið fyrirmynd og leiðandi afl í framþróun er varðar betra menntunarstig leiðsögumanna í landinu. Þannig styrkja þjóðgarðarnir eigin ímynd,

samtímis því að vægi og virði þeirra leiðsögumanna sem hlotið hafa haldbæra gæðamenntun eykst. Í atvinnustefnu þjóðgarða þarf einnig að taka tillit til þess hvort ferðaþjónustufyrirtækin greiði starfsmönnum sínum skv. kjarasamningum sem kveða á um lágmarkslaun leiðsögumanna í landinu. Af því leiðir að félagslegum undirboðum mun fækka og rekstraraðilum verður ekki stætt á því að stunda kjarabrot gagnvart starfsmönnum sínum.

– *Dæmi um verkþætti:*

- Brýnt er að allir þjóðgarðar landsins innleiði atvinnustefnu til verndar umhverfi, öryggi gesta og að menntunarkröfum leiðsögumanna í áhættumeiri afþreyingu sé framfylgt.
- Skýrari lagaheimildir þarf til að þjóðgarðar landsins hafi forsendur til að beita virku eftirliti og e.t.v. viðurlögum þegar kröfum um þjónustugæði fyrirtækja og menntunarkröfum leiðsögumanna er ekki framfylgt skv. atvinnustefnu þjóðgarða.
- Fjárveitingar þarf til að þjóðgördunum sé kleift að sinna viðeigandi eftirliti sem tryggir að ítrustu gæða- og öryggiskröfum sé fylgt og að leiðsögumenn þeirra hafi hlotið haldbæra þjálfun sem votta þyrfti af íslenskum stjórnvöldum.
- Fjárveitingar þarf til að sérþjálfar og mennta landverði t.a.m. í jökla- og fjallaleiðsögn þannig að unnt sé að stunda viðeigandi eftirlit af sérþekkingu.



## F. Heilsu-, veitinga- og hvataferðapjónusta

### F.1 Alþjóðlegt nám í afþreyingartengdri ferðapjónustu með áherslu á sjálfbærni

- *Stutt lýsing:* Ísland verði leiðandi í alþjóðlegu námi í afþreyingartengdri í ferðapjónustu þar sem sjálfbærni, öryggis- og gæðamál eru í forgrunni. Námið verði sett upp og alþjóðlegar prófgráður tryggðar sem styrkir fagmennsku, ásýnd og ímynd ferðapjónustunnar bæði innanlands og erlendis og þannig upplifun gestsins.
- *Staðan í dag:* Sviss hefur skapað sér einstakan sess sem leiðandi land hvað varðar nám í hótélstjórnun en nemar sækja þangað nám alls staðar úr heiminum. Ísland, sem öflugt ferðapjónustuland með mikla reynslu af framboði ýmis konar afþreyingar allan ársins hring ætti að stefna á að skapa sér þann sess að vera í fararbroddi hvað varðar viðurkennt alþjóðlegt nám í afþreyingartengdri ferðapjónustu.
- *Markmið:* Ísland verði leiðandi í alþjóðlegu námi í afþreyingartengdri í ferðapjónustu þar sem sjálfbærni, öryggis og gæðamál eru í forgrunni.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Skipaður verði starfshópur sem vinnur að undirbúningi og leggur fram tillögur að útfærslu og framkvæmd.
  - Kynna störf í ferðapjónustu með jákvæðum hætti sem framtíðarstarfsvettvang.
  - Fyrirtækjum gert kleift að taka við nemum og styðja þá með metnaðarfullum og faglegum hætti.
  - Vottunarkerfi ferðapjónustunnar aðlagð, gert skilvirkt og viðurkennt sem hluti af þessu námi.

### F.2 Dvalar- og atvinnuleyfi einfölduð

- *Stutt lýsing:* Greiður aðgangur að sérhæfðri þekkingu er ein mikilvægasta forsenda þess að áform um sjálfbæran vöxt fyrirtækja í ferðapjónustu verði að veruleika. Því er mikilvægt að auðvelda greininni að fá sérfræðinga og fagfólk til starfa óháð EES stöðu þeirra. Fag- og sérfræðistörf í ferðapjónustu þurfa að falla undir lög um atvinnuréttindi útlendinga í leið sem kölluð hefur verið Starfalisti fyrir sérhæfða þekkingu. Breytingin felur í sér heimild til að gefa út atvinnuleyfi vegna starfa sem krefjast sérhæfðar þekkingar sem skortur er á hér á landi. Í stjórnarsáttmála ríkisstjórnarinnar kemur fram að auðvelda skuli

íslenskum fyrirtækjum að ráða til sín sérfræðinga frá löndum utan EES svæðisins.

- *Staðan í dag:* Markvissri og fljótri afgreiðslu atvinnuleyfa fyrir fag- og sérfræðistörf í ferðaþjónustu er ábótavant og alls ekki til þess fallið að auðvelda greininni að ráða fagfólk til starfa. Sérhæfð þjónusta kallar á sérhæft starfsfólk. Sem dæmi má nefna leiðsögumenn í þyrluskíðun og sérhæft starfsfólk í ýmsum greinum innan veitinga- hótél og heilsugeiranna. Þeir sem eru fyrir utan EES þurfa að fara í gegnum langt ferli innan bæði Útlendingastofnunar og Vinnumálastofnunar. Þetta ferli er kostnaðarsamt og tímafrekt. Flýtimeðferð gefur umsóknum engan forgang og tryggir einungis að stofnanirnar byrji að vinna umsóknir á sama tíma. Bent er á þá staðreynd að það tekur um 5 mánuði að fá dvalarleyfi afgreitt þrátt fyrir greiðslu á flýtimeðferð.
- *Markmið:* Að auðvelda íslenskri ferðaþjónustu aðgengi að fag- og sérfræðipækkingu óháð EES stöðu þeirra sem mun auka gæði og efla samkeppnishæfni landsins sem áfangastaðar. Einfalt og auðskilið upplýsinga- og umsóknarkerfi gert aðgengilegt þvert á stofnanir.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Skoða fordæmi frá öðrum atvinnugreinum. Í öðrum atvinnugreinum er þjónustan tekjutengd, ætti að endurskoða þar sem ekki er einungis um sérfræðistörf að ræða.
  - Afgreiðsla gerð skilvirk og hraðari. Gera ferli umsókna skilvirkara fyrir umsækjendur og viðeigandi stofnanir. Að þróa stafrænar lausn/-ir í umsóknum og leyfisveitingum, þar sem ferli umsókna er komið fyrir á einum stað og tengdar saman mismunandi stofnanir þannig að umsækjandi sjái hvar umsókn er í ferlinu.
  - Það er enn erfiðara fyrir fyrirtæki í ferðaþjónustu sem starfa utan þéttbýlis að ráða fagfólk þar sem þar er yfirleitt minni þjónusta fyrir íbúa, erfiðari samgöngur og húsnæðisskortur. Sú staða styður ekki síst mikilvægi þessarar aðgerðar.

### **F.3 Markviss öflun áreiðanlegra gagna um MICE markað**

- *Stutt lýsing:* Mikilvægt að stjórnvöld tryggi öflun áreiðanlegra gagna um MICE (e. Meetings, Incentive, Conference and Events). Staðan í dag er þannig að lítið er um gögn og ekki verið að afla þeirra með markvissum hætti. Finnst helst í tölum um afþreyingu sem endurspeglar ekki stöðu MICE markaðar.

- *Staðan í dag:* Greiningarvinna og markmiðasetning mikilvæg. Mikilvægt að auka markvissari öflun áreiðanlegra gagna, ekki síst um markhópa sem skilgreindir hafa verið sem eftirsóttari en aðrir. Skortur er á gögnum í dag, þau ekki áreiðanleg og berast seint og illa frá mismunandi stofnunum. Þá er afar nauðsynlegt að ná utan um heildaráhrif ferðaþjónustunnar fyrir íslenskt þjóðarþú með því að tryggja útreikning á skattspori hennar með reglubundnum hætti.
- *Markmið:* Að bæði stjórnvöld og greinin sjálf geti tekið upplýstar ákvarðanir byggðar á raungögnum t.d. hvað varðar stærð og verðmæti eftirsótttra markhópa svo sem MICE markaðarins og umfangi hins "betur borgandi" ferðamanns. Skilgreining skal vera yfir vafa hafin og öllum ljós.
- *Verkþættir:*
  - Skilgreining á markhópum, s.s "betur borgandi ferðamanni", þurfa að liggja fyrir og vera yfir vafa hafnar. Það vantar í raun og veru greiningarverkfæri sem myndi greina til dæmis: komur einkapota, gisting á lúxus gististöðum, AMEX kortanotkun, tekjur DMC sem sérhæfa sig í hágæða (e. high end) ferðaskipulagningu, lúxus akstursþjónustur, þyrlufyrirtæki (keyptar ferðir ekki sæti), laxveiði o.s.frv..

#### **F.4 Samkeppnisstaða Íslands eflid með aukinni sérgreiningu á markaði**

- *Stutt lýsing:* Með aukinni innviðaupbyggingu m.a. baðstaða um allt land sem byggja á mismunandi sérkennum, hefur skapast grundvöllur til aukinnar aðgreiningar á erlendum mörkuðum og sókn á betur borgandi ferðamenn. Aukin eftirspurn er eftir heilsutengdri ferðaþjónustu á heimsvísu og er áætlað að heilsuferðamennska vaxi hvað hraðast á næstu árum og áratugum um allan heim. Ísland er hér í dauðafæri til að sérgreina sig á markaðnum með afgerandi hætti. Íslensk ferðaþjónusta er leiðandi í staðfærslu Íslands og byggir undir jákvæða ímynd svæða fyrir íbúa og gesti og gott orðspor fyrir aðrar útflutningsgreinar. Byggja þarf undir þessa stöðu á innanlandsmarkaði með sértækum markaðsaðgerðum. Erlendar rannsóknir sýna að slíkir markhópar þ.m.t. hvataferðaþjónusta og ráðstefnugestir skili mun meira eftir sig en meðal ferðamaður. Stærri alþjóðlegir viðburðir þar sem þátttakendur telja fleiri en 2.000 manns gefa afar vel af sér en áætlað er að ráðstefnugestir skili almennt um 2,1 sinnum meira til samfélagsins en hinn almenni ferðamaður.

- *Markmið:* að Ísland marki sér stefnu sem einstakur heilsuáfangastaður með áherslu á heilsu- og þaðmenningu Íslendinga og virðingu fyrir ferska og hreina vatninu okkar. Að dvalarlengd lengist með auknum hluta gesta sem koma til að njóta heilsutengdrar ferðþjónustu auk þess sem þessi markhópur er almennt talinn betur borgandi. Erlendar kannanir styðja slíkt. Að heildræn stefna sé mörkuð í markaðssetningu á áfangastaðnum Íslandi innanlands og ákveðinn aðili gerður ábyrgur fyrir henni. Að fjölnota þjóðarhöll uppfylli m.a. þarfir MICE markaðarins og tryggi þannig fjölþætta starfsemi og auknar tekjur með alþjóðlegum viðburðum.
- *Dæmi um verkþættir:*
  - Að tryggja fjármögnun og ábyrgð til greiningar og markaðssetningar á áfangastaðnum Íslandi og íslenskri ferðþjónustu á innanlandsmarkaði.

## G. Menningartengd ferðapjónusta

### G.1 Hvað verðum við að vita? / Rannsóknir og gögn

Tillögur sem miða að auknum rannsóknum og öflun, greiningu og miðlun gagna um menningarferðapjónustu. Þekking á greininni stuðlar að betri yfirsýn og markvissari uppbyggingu, betri þjónustu og rekstri, upplifun, áætlanagerð og nýtingu.

#### G.1.1 Rannsókn- og gagnaáætlun fyrir menningarferðapjónustu

- *Stutt lýsing:* Unnin verði rannsóknaráætlun fyrir menningarferðapjónustu og hún fjármögnuð til næstu ára. Áætlunin styðji við stefnuramma ferðamálastefnu stjórnvalda og tryggi skýra forgangsröðun og samvinnu lykilaðila í rannsóknum og gagnaöflun á sviði menningarferðapjónustu. Þessir aðilar eru t.a.m. Hagstofa Íslands, Ferðamálastofa, Íslandsstofa, sveitarfélög, áfangastaðastofur, rannsóknastofnanir, háskólasamfélagið auk einkaaðila á þessu sviði.
- *Staðan í dag:* Upplýsingar og rannsóknir tengdar menningarferðapjónustu eru ónógar og skortur á gögnum stendur framþróun verulega fyrir þrifum. T.a.m. skortir upplýsingar um hagræn áhrif menningarferðapjónustu, fjölda starfa, innviði, aðgengi, væntingar, neyslu og viðhorf gesta með nægilega sundurgreinanlegum hætti.
- *Markmið:* Stuðla að auknum gæðum, verðmætasköpun og ábyrgri þróun atvinnuvega menningar og skapandi greina í ferðapjónustu. Áhersla verði á rannsóknir sem hafa hagnýtt gildi til að styðja við stefnumótun stjórnvalda og greinarinnar og stuðli þannig að þróun menningarferðapjónustu og skapandi greina sem sjálfbærra atvinnuvega. Samhliða verði gert átak í að efla og samræma aðra gagnaöflun s.s. um viðhorf og upplifun gesta og tímanlega miðlun upplýsinga um menningarferðapjónustu.
- *Verkþættir:*
  - Menningarferðapjónusta verði skilgreint viðfangsefni í Rannsóknaráætlun Ferðamálastofu.
  - Lykiltölfræði menningarferðapjónustu verði skilgreind í samstarfi við Hagstofu Íslands og miðlað í hagvísunum ferðapjónustu.
  - Rannsóknarsetri skapandi greina og Rannsóknamiðstöð ferðamála verði gert kleift með viðeigandi fjármögnun að sinna sínu hlutverk á framúrskarandi hátt.

- Menningarferðaþjónusta verði kynnt sem mikilvægt rannsóknarsvið fyrir fjölbreyttum hópi rannsakenda.
- Rannsóknarniðurstöðum verði miðlað með markvissum hætti til stjórnvalda, rekstrar- og hagaðila.
- Kortlagning á margfeldisáhrifum menningarferðaþjónustu. Gerðar verði úttektir á hagrænu og samfélagslegu mikilvægi menningarferðaþjónustu fyrir bæði nærsamfélög og landið í heild.
- Reglulegar kannanir á áhuga og upplifun ferðamanna (innlendra sem erlendra) á ferðaþjónustu eftir tegundum s.s. upplifun er byggir á sögu og menningararfi Íslendinga (s.s. sögustöðum, þjóðsögum, lifandi hefðum, náttúru og tungumáli), tónlist, myndlist, bókmenntum, hönnun og arkitektúr, svæðisbundnum hátíðum o.fl.
- Reglulegar kannanir meðal rekstraraðila í menningarferðaþjónustu. Mat fari fram á viðhorfum, starfsumhverfi og árangri rekstraraðila til að byggja upp gæði og fagmennsku innan greinarinnar, og hvetja til þess að þekkingu og reynslu sé miðlað.
- Greining á þýðingu menningarferðaþjónustu fyrir listsköpun og menningarstarf eftir svæðum. Horft verði til atvinnu- og nýsköpunar, áhrifa á rekstur og sjálfbærni.

## G.2 Hvaða sögur erum við að segja? / Kynningar- og markaðsmál

Tillögur sem miða að því að bæta samkeppnishæfni íslenskrar ferðaþjónustu og verðmætasköpun fyrir rekstraraðila í menningarferðaþjónustu, íslenskt lista- og menningarlíf og samfélagið í heild. Markmiðið er einnig að auka gæði og upplifun gesta með bættu aðgengi, upplýsingum og markvissri miðlun. Tillögurnar stuðla að aukinni sjálfbærni með því að kynna betur upplifun og afþreyingu sem dreift getur ferðamönnum um landið og aukið margvísleg jákvæð áhrif fyrir nærsamfélög.

### G.2.1 Markviss kynning og markaðssetning Íslands sem menningarlegs áfangastaðar.

- *Stutt lýsing:* Íslensk menning – í samtíma og sögu – listir, hönnun, handverk, arfleifð, hátíðir, menningarlandslag og matarmenning fáí vægi sem ein af meginstöðum íslenskrar ferðaþjónustu í öllu opinberu kynningarstarfi. Faglegur stuðningur og ráðgjöf við markaðssetningu og upplýsingamiðlun um menningarframboð á landsvísu verði markvissit aukinn í gegnum áfangastaðastofur. Erlendir ferðamenn eigi auðvelt með



að finna tímanlegar upplýsingar um framboð á hvers kyns viðburðum og fjölbreytni menningarferðapjónustu á Íslandi.

- *Staðan í dag:* Íslensk menning, listir og saga spila sífellt stærra hlutverk í aðdráttaraflí Íslands sem áfangastaðar. Á síðustu árum hefur menning verið mun sýnilegri í opinberri landkynningu en á árum áður enda er hún efniviður í óþrjótandi og heillandi sögur. Kynningarstarfið endurspeglar þó ekki nægilega mikilvægi, fjölbreytni og tækifæri sem felast í menningarferðapjónustu til að fjölga áfangastöðum, auka sjálfbærni og auðga upplifun ferðamanna af Íslandsheimsókn. Íslendingar ferðast í vaxandi mæli innanlands til að sækja heim hátíðir og viðburði af ýmsum toga, söfn, menningarstofnanir og staka listviðburði. Hins vegar er skortur á heildaryfirsýn og miðlun yfir framboð á menningarferðapjónustu. Miðlun upplýsinga er ómarkviss og brotakennd, sérstaklega gagnvart erlendum gestum. Miðlun og markaðsetning mætir gjarnan afgangi í veikburða og undir mönnum rekstri fjölmargra einkaaðila, opinberra stofnana og annarra sem starfa í þessum geira.
- *Markmið:* Að menning verði skilgreindur sem lykilþáttur í jákvæðri og sérstæðri upplifun ferðamanna á Íslandi, og að markvissu markaðs- og kynningarstarfi verði beitt til þess að menningarneysla gesta aukist. Að tímanleg, hugmyndarík og fagleg upplýsingamiðlun um framboð á íslenskri menningarferðapjónustu um allt land – allt árið um kring, verði aðgengileg innlendum og erlendum gestum. Að auka stuðning við kynningar- og markaðsstarf smærri og óhagnaðardriffinna aðila til að auka aðgengi og fjölga áfangastöðum.
- *Verkþættir:*
  - Íslandsstofa, Ferðamálastofa og markaðsstofur landshlutanna fá fjármagn til að halda úti öflugri landkynningu á menningu og listum sem einni af meginstöðum ferðapjónustu á Íslandi. Unnin sé heildstæð markaðsáætlun fyrir menningarferðapjónustu sem styður við starf og samvinnu áfangastaða- og markaðsstofa landshlutanna.
  - Markaðsrannsóknnum og ítarlegri viðhorfskönnunum verði beitt í ríkari mæli til að stækka markhópa og kortleggja væntingar og upplifun í tengslum við menningarferðapjónustu.
  - Fjármagn til áfangastaða- og markaðsstofa endurspegli skilgreint hlutverk þeirra gagnvart rekstraraðilum í menningarferðapjónustu varðandi fræðslu, ráðgjöf og samstarf um þróunarverkefni í ferðamálum og markaðssetningu.

- Leitað verði leiða til að efla verulega stafrænt, miðlægt viðburðadagatal þar sem hægt er að finna tímanlegar upplýsingar um breitt framboð viðburða um land allt.
- Matarmenning og tengdar hefðir eru lykilþættir í að skapa einstaka og minnisstæða ferðaupplifun. Náttúra, menning, saga og sjálfbærni gera Ísland að spennandi áfangastað fyrir matarunnendur. Draga þarf fram sérstöðu íslenskra matvælaframleiðanda á sjó og á landi þegar kemur að sjálfbærni, rekjanleika, heilnæmi og gæðum. Mikil tækifæri liggja í fjölbreyttri nýtingu íslensks hráefnis í matargerð með áherslu á nýsköpun, hönnun og vörubrúun á þessu sviði.

### **G.2.2 Opínberar menningarstofnanir öðlist skilgreint hlutverk í menningarferðþjónustu**

- *Stutt lýsing:* Stjórnvöld skilgreini hlutverk menningarstofnana, menningarhúsa, safna, setra, sýninga og menningarhátíða í menningarferðþjónustu og tryggi fjármögnun til slíkra verkþátta í starfsemi þeirra. Fram kemur í menningarstefnu stjórnvalda að menningarlífið sé lykilþáttur í uppbyggingu ferðþjónustu.
- *Staðan í dag:* Kynning og markaðssetning menningarstofnana, menningarhúsa, opinberra safna, setra, sýninga og hátíða gagnvart markhópum menningarferðþjónustu er takmörkuð og mætir gjarnan afgangi í starfsemi þeirra.
- *Markmið:* Að fjölga gestum og bæta upplifun þeirra, nýta innviði, auka sértekjur og skerpa á mikilvægi miðlunar og upplifunar fyrir menningar- og safnastarf hérlendis. Efla þátt menningarstofnana, safna og sýninga í þróun menningarferðþjónustu.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Hlutverk menningarstofnana, safna og sýninga fyrir menningarferðþjónustu sé áréttað í lögum, áætlunum og samningum, með hliðsjón af sérstöðu og aðstæðum hverju sinni, og þeim tryggð fjármögnun til að sinna því hlutverki.
  - Heildstæð gagnaöflun um gestakomur og notendaupplifun hjá menningarstofnunum /söfnum/sýningum verði unnin árlega.
  - Menningarstofnanir innleiði betur skilgreind hlutverk í menningarferðþjónustu, setji sér skýr markmið og miði markaðs- og kynningarstarf einnig að erlendum gestum.

- Menningarstofnanir um allt land eigi kost á því að sækja faglegan stuðning til áfangastaða- og markaðsstofa og/eða annarra miðstöðva sem njóta opinberra rekstrarframlaga, til að auka færni og bæta árangur af kynningar- og markaðsstarfi sínu gagnvart erlendum gestum.

### **G.3 Hvernig aukum við slagkraftinn? / samstarf**

Tillögur sem miða að aukinni samvinnu innan atvinnulífs skapandi greina – menningar og lista, fræðasamfélagsins og ferðaþjónustu. Stuðlum að slagkrafti, framþróun, fagmennsku, gæðum og aukinni skilvirkni.

#### **G.3.1 Samstarfsnet og klasar menningarferðaþjónustu**

- *Stutt lýsing:* Stjórnvöld styðji við uppbyggingu klasa og samstarfsnet rekstraraðila í menningarferðaþjónustu í hverjum landshluta til lengri tíma. Hlutverk slíkra klasa verði að byggja brýr milli áfangastaðastofa/markaðsstofa, rekstraraðila, menningarstofnana, viðburðahaldara, háskólasamfélags, fræða- og listafólks og annarra menningarframleiðenda á viðkomandi svæði. Klasinn stuðli að virku samstarfi, þekkingarmiðlun, vöruþróun og nýsköpun. Hlutverk samstarfsnets menningarferðaþjónustu verði að auka samstarf allra sem snertingu hafa við slíka starfsemi – kortleggja sóknarfæri og áskoranir og vera málsvari menningarferðaþjónustu svæðisins út á við.
- *Staðan í dag:* Í áfangastaðaáætlunum er kallað eftir auknu samstarfi innan svæða svo nýta megi innviði og fjármagn betur, auka slagkraft í faglegu starfi, vöruþróun og kynningu. Rekstraraðilar hafa takmörkuð tengsl og svigrúm til samstarfs, fjölmargir mikilvægir menningarframleiðendur og haghafar eru fremur einangraðir og fáir málsvarar eru út á við. Gæta þarf að því að landshluta- og svæðamörk leiði ekki til hindrana í samstarfi og möguleikum til fjármögnunar sameiginlegra verkefna. Einnig er mikilvægt að hvetja til samstarfs á milli ólíkra rekstrarforma í menningarferðaþjónustu þar sem það á við.
- *Markmið:* Auka samstarf og sóknarstyrk aðila í menningarferðaþjónustu innan svæða og á landsvísu. Stuðla að aukinni nýsköpun og eflingu grasrótar innan svæðanna og því að bestu aðferðir ferðist og fagmennska í greininni aukist. Fjölga áningar- og upplifunarstöðum sem byggja á menningartengdri ferðaþjónustu um allt land og auka þannig álagsstýringu á náttúrusvæðum. Í samhengi sjálfbærni eru menning og

sköpun óþrjótandi auðlindir, ólíkt náttúru sem borið getur óafturkræfan skaða af ágangi.

– *Dæmi um verkþætti:*

- Stjórnvöld hafi frumkvæði að því að reglulega fari fram kortlagning og miðlun á framkvæmd og framgangi á árangursríkum samstarfs-, klasa- og þróunarverkefnum um allt land sem hafa eflt viðburðahald, skapandi greinar og menningarferðaþjónustu.
- Upplýsingum um alla innviði og aðstöðu sem er aðgengileg til viðburðahalds, ásamt upplýsingum um virka menningarstarfsemi og styrkjamöguleika fyrir menningarstarf á hverju svæði og þvert á svæði sé safnað og miðlað með markvissum hætti.
- Þekkingarmiðstöð/klasa um sjálfbærni og umhverfissvænar lausnir í menningarferðaþjónustu verði komið á fót í samstarfi við áfangastaðastofur og fleiri lykilaðila á hverju svæði.
- Samstarfsverkefni eins og „Menningarhlaða“ verði þróuð þar sem gripir, búnaður o.fl. til sýningarhalds og miðlunar í menningarferðaþjónustu getur ferðast milli landshluta og rekstraraðila og nýst sem flestum í lengri eða skemmri tíma.

#### **G.4 Hvað þarf til? / Fjármögnun og styrkjaumhverfi**

Tillögur sem miða að einfaldara og öflugra styrkjaumhverfi fyrir frumkvöðla og rekstraraðila í menningarferðaþjónustu þar sem áhersla er á markvissa fjármögnun með langtímasýn, fremur en ófyrirsjáanlega og einskiptisstyrki. Örvum grasrót, eflum nýsköpun og stuðlum að betri nýtingu innviða, fjármagns og mannauðs.

##### **G.4.1 Markviss stuðningur við þróun menningarferðaþjónustu**

- *Stutt lýsing:* Mótuð verði metnaðarfull uppbyggingaráætlun menningarferðaþjónustu á landsvísu til lengri tíma. Hún taki mið af sérstöðu og sóknarfærum landsvæða með hliðsjón af áherslum í gildandi sóknar- og áfangastaðaáætlunum og annarri stefnumörkun stjórnvalda. Stefna í uppbyggingu sé studd af niðurstöðum rannsókna (A.1.1) og áherslu á virkni menningarklasa (A.3.1). Horft sé til áherslna í uppbyggingaráætlun við úthlutun opinbers fjár á hverju tímabili og hún styðji þannig við stefnumarkandi áherslur, aukna samlegð og árangur í styrkumhverfi og sjóðakerfum. Upplifunarahönnun og almenn

hönnunargæði séu í forgrunni í vörubrúun, uppbyggingu innviða og miðlun menningarferðaþjónustu.

- *Staðan í dag:* Stuðningur við menningarferðaþjónustu og menningartengda nýsköpun er brotakenndur og ómarkviss, styrkir lágir og iðulega verkefnastyrkir eða rekstrarstyrkir til skamms tíma. Umsóknir um styrki til verkefna til skapandi greina menningarferðaþjónustu hafa almennt ekki fengið gott brautargengi hjá nýsköpunarsjóðum, enda er takmörkuð þekking á því sviði til staðar í sumum úthlutunarnefnda þeirra.
- *Markmið:* Að skapandi greinar og menningarferðaþjónusta verði metin að verðleikum og eigi sama aðgang og tækifæri að styrkjum og fjármagni til þróunar- og nýsköpunarverkefna eins og aðrar starfsgreinar á Íslandi. Litið verði vinnu sem þegar hefur verið lögð í Vörðuverkefnið um að byggja upp sterka menningarsegla á lykilstöðum á landinu. Markmiðið er að slíkir seglar verði fjölsóttir áfangastaðir innan 3-5 ára, grundvöllur fyrir ábyrgan, sjálfbæran rekstur, betri dreifingu ferðamanna og hafi þannig jákvæð áhrif til frekari uppbyggingar þjónustu og innviða á viðkomandi svæðum.
- *Dæmi um verkþætti:*
  - Styrktar- og vaxtarsjóður sem styður við innviðauppbyggingu og aðstöðu vegna menningartengdrar ferðaþjónustu verði settur á laggirnar. Sjóðurinn nýtist bæði umsækjendum í óhagnaðar- og hagnaðardrifnum rekstri og mæti þörf fyrir þolinmótt fjármagn og langtímafjárfestingu í menningarferðaþjónustu. Sjóðurinn verði settur upp með sambærilegum hætti og Tækniþróunarsjóður þar sem mögulegt er að fá stuðning við mismunandi þróunaráfanga verkefna.
  - Lánapotti með „þolinmóðu fjármagni“ og lágum vöxtum verði komið á fót fyrir menningarferðaþjónustu sem getur nýst í uppbyggingarfasa fyrir rekstur sem fyrirhugað er að verði sjálfbær og skili eigendum arði til lengri tíma litið.
  - Menningarlegt innihald í nýsköpunarverkefnum fái aukið vægi við úthlutun úr nýsköpunarsjóðum og menningarverkefni séu marktækur hluti atvinnu- og nýsköpunarverkefna á vettvangi uppbyggingarsjóða og sóknaráætlana.
  - Samhliða ofangreindu verði kortlagt með hvaða hætti núverandi styrkjalandslag hins opinbera geti stutt við uppbyggingaráætlun menningarferðaþjónustu, og gerðar tillögur til úrbóta.

## G.5 Hvað er svona merkilegt við það? Vörubrúun/sanngildi

Tillögur sem miða að nýsköpun, þróun og miðlun á gæðainnihaldi. Stuðlum að vexti og viðgangi menningarferðaþjónustu á Íslandi með áherslu á sanngildi – á það sem er ekta og einstakt. Mikilvægi íslenskrar tungu verði ávallt haldið á lofti í samhengi listsköpunar og menningarferðaþjónustu. Leitast sé við að skapa innihald og upplifanir sem fara fram úr væntingum þeirra sem njóta fjölbreyttra lista og menningar.

### G.5.1 Auka áherslu á sanngildi og sérstöðu íslenskar menningar.

- *Stutt lýsing:* Stjórnvöld marki stefnu og innleiði hvata til þess að auka áherslu á íslenska tungu og sanngildi (e. authenticity) í menningarferðaþjónustu á Íslandi. Hugtakið sanngildi tengist mikilvægi áreiðanleika og upprunaleika fyrir upplifun gesta og gengur út frá skýrri og sannfærandi tengingu við þann stað, sögu, samtíma og menningu sem um ræðir. Sköpunarkraftur, miðlun og kynning samtímalista og menningar er í þessu samhengi síst minna mikilvæg en liðin saga og menningararfur. Sýnileiki og notkun íslensku er sömuleiðis órjúfanlegur þáttur upplifunar um sanngildi.
- *Staðan í dag:* Íslensk ferðaþjónusta hefur til þessa ekki lagt mikið upp úr sanngildi né nálgast mikilvægi þess með heildstæðum eða markvissum hætti. Gæði miðlunar á sögu og menningararfi hafa aukist, og sóknarfæri opnast – t.a.m. með Eddu, nýju húsi íslenskunnar sem markar tímamót fyrir miðlun menningararfs. Opinber stefnumótun á helstu sviðum lista er mikið framfaraskref sem og stofnun miðstöðva fyrir listgreinar. Stöðum þar sem hægt er að upplifa íslenska tónlist og sviðslistir fækkar á hinn bóginn hratt, rekstri safna um allt land er þröngur stakkur sniðinn. Ómarkvisst styrkjakerfi dregur úr úthaldi og skortur á viðunandi fjármögnun t.a.m. á fornleifarannsóknum mun hafa neikvæð áhrif til framtíðar. Íslenskan á í vök að verjast gagnvart vaxandi notkun ensku á öllum sviðum; í töluðu sem skrifuðu máli, merkingum og annarri miðlun.
- *Markmið:* Að Ísland viðhaldi menningarlegri sérstöðu sinni og að áhersla á sanngildi í menningarferðaþjónustu bæti upplifun innlendra og erlendra ferðamanna og auki samkeppnisforskot áfangastaðarins. Að styrkja stoðir íslensks menningarlífs, listsköpunar, fræðastarfs og grasrótar. Stuðla að sjálfbærni og menningarlegri nýsköpun sem hefur jákvæð samfélagsleg áhrif og styrkir fjölbreytta menningarferðaþjónustu um allt land.



- *Dæmi um verkþætti:*
  - Stuðlað verði að auknum sýni- og heyrarleika íslensku í breiðri samvinnu ferðapjónustunnar og stjórnvalda. Kallað verði eftir samráði og aðgerðum frá lykilaðilum í ferðapjónustu; félagasamtökum, fyrirtækjum og stofnunum um hvata til þess að íslenskan verði ávallt í forgrunni.
  - Tryggja nauðsynlega fjármögnun og langtímaáætlun rannsókna sem leika lykilhlutverk í þróun menningarferðapjónustu.
  - Veita árlegar viðurkenningar til starfsemi og verkefna á sviði menningarferðapjónustu sem eru til fyrirmyndar m.t.t. áherslna á gæði, nýsköpun og sanngildi.

### **G.5.2 Hagnýting nýjustu þekkingar og tækni í þágu menningarferðapjónustu**

- *Stutt lýsing:* Stjórnvöld styðji við samstarfsverkefni aðila í menningarferðapjónustu og mennta- og fræðastofnana sem miði að hagnýtingu rannsóknarniðurstaðna og nýjustu þekkingar og tækni fyrir vöruþróun, framkvæmd og miðlun í menningarferðapjónustu. Sérstök áhersla verði lögð að samvinnu um stafræna miðlun menningararfs.
- *Staðan í dag:* Samvinna rekstraraðila í menningarferðapjónustu og rannsakenda/fræðafólks er of takmörkuð. Ný þekking, s.s. á menningararfi og skortur á rannsóknum á samtímamenningu, ratar hægt út fyrir fræðasamfélagið og þar af leiðandi í vöruþróun og miðlun til ferðamanna. Lítil sem engin yfirsýn er yfir hver er að miðla hverju, og hver gæði þeirrar miðlunar eru. Unnið hefur verið að stafrænni skráningu og miðlun menningararfs á vegum ýmissa stofnana en heildarsýn skortir varðandi miðlunarþátt og framtíðarsýn um nýtingu. Nokkur nýsköpunarverkefni hafa verið þróuð, s.s. í tengslum við sýningar og leiðsöguforrit en þekking á stafrænum miðlunarleiðum er almennt takmörkuð innan greinarinnar.
- *Markmið:* Að byggja upp meiri fagmennsku gegnum samstarf við fræðasamfélagið, m.a. með aukinni menntun og við túlkun niðurstaða rannsókna og kannana á öllum sviðum sem falla undir menningarferðapjónustu. Að Ísland marki verði leiðandi í stafrænni miðlun menningararfs og slíkt aðgengi sé hagnýtt af rekstraraðilum í menningarferðapjónustu. Upplýsingar um íslenskan menningararf sé til fyrirmyndar, aðgengi að þeim upplýsingum þróað á forsendum ólíkra

markhópa og nýtist t.a.m. til að kynna landið sem áhugaverðan áfangastað til að kynna sér samtímamenningu, sögu, menningararf og -landslag.

– *Dæmi um verkþætti:*

- Menntun, fræðsla og þjálfun þeirra sem starfa að menningarferðaþjónustu sé bætt og námskostum fjölgað, t.a.m. með styttri námsbrautum og námskeiðum. Hugað sé að víðari tengingum og samstarfi við háskólasamfélagið, t.a.m. samspili menningar og skapandi greina við mismunandi fræðigreinar.
- Átak verði gert í þróun og innleiðingu stafræna lausna við miðlun menningararfs. Menningarstofnunum og rekstraraðilum í menningarferðaþjónustu verði auðveldað að nýta stafræna miðlun og auka gæði hennar, m.a. með auknu samstarfi og hagnýtingu upplifunarhönnunar.
- Unnir verði gagnagrunnar um íslenska menningu með vísunum í traustar heimildir sem nýtist rekstraraðilum í menningarferðaþjónustu, leiðsögumönnum og markaðsfólki, og þeir uppfærðir reglulega.
- Hagnýting tækni og aukið samstarf auðveldi rekstraraðilum að þýða kynningar- og fræðsluefni yfir á fleiri tungumál, en hafa íslensku í öndvegi.