

Rannsóknaráætlun fyrir hagræn áhrif ferðapjónustu 2012-2020

Í *Sóknaráætlun 20/20* fyrir Ísland er ferðapjónustan nefnd í öllum landshlutum sem lykill að uppbyggingu til framtíðar. Til undirbúnings þeirri framtíð þarf að byggja upp traustan grunn þekkingar til að styðja við frekari þróun. Er sú áætlun sem hér er tekin saman að neðan, ein þriggja er varðar áherslur í þekkingaruppbyggingu fyrir ferðapjónustu. Þessi snýr að hagrænum áhrifum greinarinnar og hvaða þekkingu er þörf fyrir á þeim vettvangi. Hinar fjalla um ferðamennsku og umhverfi og um ferðamennsku, menningu og samfélag. Heildarsýn og skipulag í rannsóknum fyrir atvinnugreinina skortir, en eins og er starfar fjöldi ólíkra einstaklinga innan ýmissa fræðasviða, stofnanna og fyrirtækja að rannsóknum sem snerta ferðamál. Áætlanirnar þrjár hafa það markmið að samhæfa rannsóknir og skapa yfirsýn með því að byggja upp net samvinnu og samstarfs milli hinna ólíku fræðasviða og stofnanna.

INNGANGUR

Líkt og kemur fram í sóknaráætlun hefur ferðapjónustan verið nefnd sem ein meginstoð byggða í landinu og horfa margir til hennar sem hreyfiafls í atvinnuuppbyggingu almennt og einnig í viðhaldi búsetu í dreifbýli. Með uppbyggingu ferðapjónustu er fullýrt að framleiðni vinnuaflds, einka- og opinbers fjármagns, sem og innviða batni og með ferðapjónustu skapist sterkari grundvöllur sérhæfingar og fjölbreytni.¹ Með því að efla framleiðni og styrkja grunn er:

...þjóðhagslegur ábati ferðapjónustu mun meiri úti á landsbyggðinni þar sem nýting fjármuna er verri og fjölbreytni minni vegna fólksfæðar, heldur en í höfuðborginni.²

Samhliða má benda á að eitt af fjórum meginmarkmiðum Ferðamálaáætlunar 2011-2020 er að auka arðsemi atvinnugreinarinnar í efnahagslífi þjóðarinnar:

Það sem brennur á flestum þegar ferðapjónustu ber á góma er hvort hún skapi okkur einhverjar tekjur. Út frá gögnum frá Seðlabanka og Hagstofu höfum við drög að því hvað erlendir ríkisborgarar eyða hér á landi. Seðlabankinn heldur utan um veltu erlendra greiðslukorta innanlands og gjaldeyrisyfirfærslur í bönkum. Hagstofan heldur utan um veltu ferðapjónustu í svokölluðum hliðarreikningum ásamt því að halda utan um dvalalengd gesta með því að safna upplýsingum um gistinætur, sem öllum þeim sem veita gistiþjónustu ber að skila til hennar. Í hliðarreikningum er gróflega áætlað hlutfall af heildarveltu helstu flokka þjónustufyrirtækja sem talið er að rekja megi til þjónustu við ferðafólk. Í hliðarreikningum eru allar helstu þjóðhagslegar stærðir í tengslum við

¹ Ásgeir Jónsson 2004: 'Að græða á gestakomum. Þjóðhagslegur ábati ferðapjónustu og hlutverk ríkisins' *Landabréfið* 20(1): 51-67.

Sjá einnig Ásgeir Jónsson, Njáll Trausti Friðbertsson og Þórhallur Ásbjörnsson 2006: *Hagræn áhrif ferðapjónustu – greint eftir svæðum á Íslandi*. Akureyri: Ferðamálasetur Íslands.

² Sigurður Jóhannesson, Sveinn Agnarsson og Þórhallur Ásbjörnsson 2006: *Áhrif raungengis á ferðapjónustu*. Reykjavík: Hagfræðistofnun (bls. 30)

ferðapjónustu dregnar saman. Einnig tekur Ferðamálastofa það helsta saman úr hliðarreikningum og birtir í tölfræðibæklingi sínum, sem og Samtök ferðapjónustunnar (SAF). Hagstofan segir á forsíðu hliðarreikninga: „Árið 2009 námu heildarkaup á ferðapjónustu innanlands tæplega 184 milljörðum króna, eða sem svarar 12,3% af landsframleiðslu“.³ Þannig er ljóst að ferðapjónusta telst til einna af meginstöðum atvinnulífs í landinu og hefur verið svo um nokkurt skeið. Rannsóknasetur verslunarinnar við Háskólann á Bifröst hefur einnig tekið saman helstu stærðir um verslun í ferðapjónustu og byggja þeir einnig á ofangreindum gögnum en þeir bæta við hlutfallstölum frá þeim tveimur fyrirtækjum sem endurgreiða virðisauka til ferðafólks (Global refund og Iceland refund). Með því sem að ofan er talið er þekking okkar á hagrænum áhrifum ferðapjónustu nokkurn veginn tíunduð.

Sú gagnaöflun sem Hagstofan hefur með höndum er góð til að átta sig á heildarumfangi greinarinnar á landsvísu. Hinsvegar vitum við ekki hvað ferðapjónustan er að skila einstökum svæðum, landshlutum eða sveitarfélögum, né heldur hvernig fyrirtækjum farnast í greininni. Samspil einstakra svæða og fyrirtækja sem á þeim starfa er einnig rannsóknarefni en ekki er sjálfgefið að tekjur, sem koma inn í fyrirtæki af ferðapjónustu, séu tekjur sem skilja eitthvað eftir sig á tilteknu svæði. Til þess þarf að átta sig á samspili fyrirtækja í ferðapjónustu, eignahaldi, fjárfestingu og stöðu fyrirtækja í greininni gagnvart öðrum og hinu opinbera. Ekkert hefur verið unnið á þessum sviðum. Einnig er vert að skoða þjónustu í fyrirtækjum sem kenna sig við ferðapjónustu. Þessi fyrirtæki hafa með höndum að veita fólki það sem það þarfnast meðan það er að heiman, ekki bara grunnþjónustu til að tryggja að fólk lifi af, heldur ólík stig gæða og verðs – allt eftir því hvernig þjónustu og upplifun menn telja að ferðafólkið sé að sækjast eftir. Þjónustan er beintengd væntingum fólks ekki síður en þörfum, bæði þeirra sem veita hana og þiggja og þannig tvinnast upplifun af þjónustu saman við þjónustuna. Þjónusta ferðapjónustufyrirtækja er stundum kölluð ferðavara og er þá átt við þann pakka sem tengir saman upplifun og þjónustu, allt frá það sem býðst á einu hóteli að því sem felst í hringferð um landið með öllu því sem skoðað er og þar sem er gist. Til að nýsköpun geti þrífist í greininni og nýjar ferðavörur orðið til þarf að skilja það hráefni sem er til grundvallar ferðavörunni. Þannig vitum við almennt að ferðafólk sem hingað kemur sækist eftir upplifun af náttúru landsins, en þá er spurningin hvar er hana að finna og hvernig er mögulegt að njóta hennar. Til þess þarf að kortleggja auðlindir ferðapjónustu, rétt eins og Landsvirkjun er búin að meta möguleika sína til orkuframleiðslu í vatnsföllum landsins og Hafró er með stofnstærðir fiska nokkuð á hreinu, sem og hvar þá er að finna. Skipuleg vinna á landsvísu með þessum hætti er hafin. Að safna gögnum um auðlindir greinarinnar í einn grunn gæti nýst í vöruþróun en einnig gæti nýst við skipulagsvinnu í einstökum sveitarfélögum.

MARKMIÐ

Höfuðmarkmið þessarar áætlunar er að fá gleggri heildarsýn á áhrif gestakoma á landið og atvinnugreinina. Þannig þarf að skoða hvernig ferðafólk hefur áhrif á mismunandi þætti innviða sem og stoðkerfis atvinnugreinarinnar og um leið stuðla að heildar skilgreiningum á atvinnugreininni, sem gagnast gætu við frekari hagtolugreiningar á

³ Hagstofa Íslands 2012: *Ferðapjónustureikningar 2009-2011*. Reykjavík: Hagstofa Íslands.

landsvísu. Eitt helsta verkefni stjórnvalda er að stilla saman arðsemi, byggðastefnu og náttúruvernd þegar kemur að áhrifum ferðafólks á landið og er skilningur á samspili innviða greinarinnar frumforsenda þess að slíkt verkefni takist. Einnig mun þetta verkefni hjálpa greininni sjálfri að taka réttar ákvarðanir til að bæta afkomu og að sama skapi að hjálpa fjárfestum og lánveitendum að þjóna greininni betur. Öflugar rannsóknir er lúta að hagrænum áhrifum ferðaþjónustu eru forsenda stefnumótunar, áætlanagerðar og markaðssetningar í greininni. Sömuleiðis hefur vantað öflugra ráðgjöf við aðila í ferðaþjónustu. Forsenda slíkrar starfsemi byggir á greinargóðum upplýsingum og rannsóknum.

GILDI

Þessi rannsóknaráætlun styrkir fræði og framkvæmd með því að tengja saman rannsóknir og þarfir atvinnugreinarinnar.

Hún hefur gildi fyrir ferðamálafræðin með því að:

- samhæfa rannsóknaráherslur
- skapa aðgengi að þeirri þekkingu sem þegar hefur verið búið til
- nýta betur fjármagn og mannauð til rannsókna
- efla dreifingu rannsókna niðurstaðna
- hvetja til frekari rannsókna
- þétta raðir þeirra sem stunda rannsóknir á hagrænum áhrifum ferðaþjónustu

Áætlunin hefur gildi fyrir atvinnugreinina með því að:

- auka við þekkingu á atvinnugreininni, stoðkerfum hennar og innviði
- bæta skilning á fjármögnun greinarinnar
- bæta nýtingu fjármagns í greininni
- veita innsýn í málefni markaðssetningar og kynningar
- skapa efnivið til vöruþróunar og stefnumótunar
- efla fagmennsku í uppbyggingu ferðaþjónustu og rekstri hennar
- skapa ný störf
- búa til samræðu vettvang ferðaþjónustu og ferðamálafræða

ÁHERSLUR OG LYKILRANNSÓKNIR

Til að ná markmiðum áætlunarinnar eru skilgreindar fimm áherslur í rannsóknum, en innan hverrar eru nefnd rannsóknarefni sem eru hvað efst á baugi.

1. Markvissari greining þjóðhagslegra áhrifa
 - a. Meta þjóðhagslegan ávinning ferðaþjónustu í tengslum við uppgjör á ferðaþjónustu sem atvinnugrein í ferðaþjónustureikningum.
 - b. Meta fjárfestingu í ferðaþjónustu.
 - c. Staðfesta núverandi hlutföll bak við vinnslu og framleiðsluvirði ferðaþjónustureikninga.
 - d. Tengja rekstrareiningar í gistináttagrunni Hagstofunnar við ÍSAT 2008.
2. Greining á ferðahegðun og neyslumynstri innlendra og erlendra ferðalanga
 - a. Greining á könnunum á neyslu og neysluvenjum innlendra sem erlendra ferðamanna
 - b. Mat og greining á hvötum virkar eftirspurnar – markaðsrannsóknir á upprunasvæðum
3. Efnahagslegt stoðkerfi ferðaþjónustu og innviði
 - c. Greining á innviðum ferðaþjónustu
 - d. Greining á stoðkerfi ferðaþjónustu og nýsköpunarkerfum
 - e. Skilgreining atvinnugreinar
4. Stefnumótun og framtíðarsýn ferðaþjónustu (e. *strategic planning*) samræmt milli landshluta.
 - f. Úttekt á íslenskri ferðaþjónustu eftir landshlutum
 - g. Greining á rekstrarumhverfi ferðaþjónustufyrirtækja
 - h. Greining á auðlindum ferðaþjónustu
5. Frumkvöðlastarf, nýsköpun og stjórnunarhættir
 - i. Stjórnunarhættir í íslenskri ferðaþjónustu
 - j. Hvatar frumkvöðla
 - k. Brúa bil fræða og vöruþróunar eftir landshlutum
 - l. Hlutverk ólíkra aðila og stofnanna í nýsköpun og vöruþróun
6. Kortleggja margfeldisáhrif ferðaþjónustu eftir svæðum á Íslandi (e. *mapping the multiplier*)
 - m. Áhersla á viðtöl við rekstraraðila ferðaþjónustu á ákveðnum svæðum til að skoða tekjur og ráðstöfun fjármuna, hvar eru birgjar
 - n. Greining á virðis- og framleiðslukeðjum greinarinnar (e. *supply-chain analysis*).

UMSJÓN OG SKIPULAG

Rannsóknamiðstöð ferðamála hýsir og hefur umsjón með áætluninni með ráðningu sérstaks sérfræðings sem henni sinnir. Miðstöðin mun halda utan um upplýsingar og

útgefið efni í samvinnu við gagnamiðstöð Ferðamálastofu, Hagstofu og samstarfi við einkaaðila eftir sérstöku samkomulagi þar um s.s. RRF og Icelandair. Rannsóknamiðstöð ferðamála hefur umsjón með bókhaldi og fjárreiðum áætlunarinnar og rannsóknum sem heyra beint undir miðstöðina. Rannsóknamiðstöð ferðamála mun halda utan um og fjármagna fimm meiriháttar langtíma rannsóknir sem nauðsynlegar eru til að undirbyggja frekari rannsóknir skilgreindar í áherslum að ofan. Þar um ræðir:

- *Markvissari greining þjóðhagslegra áhrifa*

Mikilvægt er að greina heildstætt núverandi forsendur og skilgreiningar að baki ferðaþjónustureikningum Hagstofu Íslands. Greina þarf innviði og rekstrarumhverfi ferðaþjónustu og möguleika á að tengja uppgjör reikninganna við gistiskýrslur, landshlutauppgjör og ólíkar forsendur atvinnugreinarinnar eftir svæðum landsins ásamt virðis- og framleiðslukeðjum greinarinnar og margfeldisáhrifum. Auk þessa er mikilvægt að gera þær upplýsingar, sem til verða úr þeim þremur þáttum sem nefndir eru hér á undan, aðgengilegri þannig að þær nýtist fyrirtækjum og stjórnvöldum betur til upplýstrar ákvörðunartöku. Með aðgengileika er ekki aðeins átt við að hægt sé að nálgast upplýsingarnar heldur einnig að þær séu læsilegar fyrir aðra en einungis sérfræðinga.

Lokið á fyrstu þremur árum áætlunar

- *Greining á ferðahegðun og neyslumunstri innlendra og erlendra ferðalanga*

Þessi hluti rannsóknarinnar er grunnur að frekari skilning á hegðun ferðamanna, bæði innlendra og erlendra, hér á landi. Þannig fæst skilningur á hvötum virkrar eftirspurnar, ánægja með þjónustuframboð, hvað er eytt miklu hvar og í hvað og hvar mögulega vantar uppá þjónustu, sem er grunnur að því að ferðaþjónusta skilji eitthvað eftir sig. Jafnframt þessu er nauðsynlegt að rýna gefnar forsendur í hliðarreikningum hagstofu sem byggja nú á þjóðhagsreikningum en ferðavenjur hljóta að leika þar stórt hlutverk.

Sjálfstæð rannsókn fyrir hvert ár

- *Efnahagslegt stoðkerfi ferðaþjónustu og innviði*

Tilgangur þessarar rannsóknar er að skilja samspil ólíkra hagsmunaaðila í einkageiranum, hinu opinbera og sveitarfélaga. Það er mikilvægt að skilja hver tengist hverjum og hver leikur hvaða hlutverk þegar kemur að því að skilja hagræn áhrif ferðaþjónustu. Einnig er mikilvægt að skilja hvernig mismunandi stuðnings og styrkjakerfi eru að nýtast ferðaþjónustu og hverjir koma þar að.

Lokið á fyrstu þremur árum áætlunar

- *Úttekt ferðaþjónustu landshluta með tilliti til stefnumótunar*

Grundvöllur stefnumótunarinnar er ítarleg úttekt á auðlindum og innviðum ferðaþjónustu á svæðunum í samvinnu við lykil hagsmunaaðila. Þessi úttekt snýr að náttúru- og menningargæðum í þágu ferðaþjónustu, þjónustu innviðum, samgöngum og mannaúð svæða. Yrðu þessi þættir kortlagðir í landfræðileg upplýsingakerfi, sem gerir ferðaþjónustu kleift að tjá hagsmuni sína með tækjum skipulags og landnýtingar hér á

landi. Gögnin verða unnin og sett í grunninn í hverju svæði og sett saman gegnum röð funda við hagsmunaðila á svæðunum. Landfræðileg upplýsingakerfi gefa einnig möguleika á að leggja saman og bera saman einstök gagnasöfn og kort og eru þannig ómetanleg þegar kemur að vörupróun, þar sem hægt er að átta sig á hvar mest aðdráttarafl og þjónusta er fyrir hendi og hvernig það er samansett, en einnig hvar vantar að skilgreina aðdráttarafl eða byggja upp þjónustu. Þannig verður á grunni úttektarinnar gerð stefnumótun til 5 ára og þróaðir vörupakkar sem byggja á sérstöðu hvers svæðis fyrir sig með aðkomu alþjóðlegra ráðgjafa.

Lokið á fimm árum

- *Frumkvöðlastarf, nýsköpun og stjórnunarhættir*

Tilgangur þessarar rannsóknar felst í að greina markvisst breytingar í rekstri og stjórnun fyrirtækja í ferðaþjónustu. Þannig er betur hægt að skilja hvernig atvinnugreinin er að þróast og breytast. Það leggur grunninn að því að skilja nýsköpun frá sjónmarhóli frumkvöðla og átta sig á starfi frumkvöðla í greininni og hvernig þeir virkja sitt formlega og óformlega nær og fjær umhverfi.

Sjálfstæð rannsókn fyrir hvert ár

- *Kortleggja margfeldisáhrif ferðaþjónustu eftir svæðum á Íslandi (e. mapping the multiplier)*

Þessi rannsókn er svæðisbundin og þarf að vera stöðugt í gangi. Hún felst í að átta sig á hvernig arður af ferðaþjónustu ferðast um hagkerfi svæða og þannig skilja hvað hún er í raun að skilja eftir sig í veltuaukningu og uppbyggingu í byggðum landsins. Til grundvallar slíkri vinnu er ítarlega aðfanga og afurða greining á hverju svæði fyrir sig, greining á virðis- og framleiðslukeðjum samhliða viðtölum við aðila ferðaþjónustu.

Rannsóknarhópar verða skipulagðir, sem eru öllum opnir sem sinna rannsóknum á ofangreindum áherslusviðum. Kjarni hvers hóps eru fulltrúar háskóla og fræðasetra sem eiga aðild að samstarfssamningi og hafa skrifað undir viljayfirlýsingu þar um. Hlutverk þeirra sem eru í kjarna hvers hóps er að laða að fræðafólk og nemendur, skipuleggja miðlun á efni rannsókna, miðla þeim og efna til frekara rannsóknarsamstarfs til framtíðar.

Allar niðurstöður rannsókna sem unnar verða samkvæmt þessari áætlun verða öllum opnar í gegnum stafrænan gagnagrunn. Rannsóknargögn einstakra rannsókna setursins verða rýndar af meðlimum tengslanetsins og munu einnig nýtast þeim til frekari rannsókna, eftir því sem siðfræði rannsókna bíður.

ÚTGÁFUR OG AFRAKSTUR

Til þess að treysta forsendur rekstrar og fagmennsku í uppbyggingu ferðaþjónustu, þróun gæðaviðmiða, fræðimennsku og nýsköpunar í greininni verða eftirfarandi áherslur hvað varðar afrakstur:

- Útgáfa fræðigreina í íslenskum og erlendum fræðiritum
- Útgáfa rannsóknarskýrslna

- Ráðstefnur fyrir fræðafólk og ferðþjónustuaðila
- Samráð og samstarf við ferðþjónustuaðila um land allt
- Gerð kennsluefnis og handbóka
- Þróun námskeiða og námsbrauta í símenntun og formlegu námi

Rannsóknarsamstarfið verður einnig vettvangur fyrir fræðimenn og ferðþjónustuaðila til að skilgreina verkefni sem vinna þarf og nemendur á ýmsum háskólastigum gætu unnið.