



Markaðsstofa
Suðurlands
Visit South Iceland

Áfangastaðastofa Suðurlands

Tillögur að útfærslu

Minnisblað til ráðherra ferðamála

Október 2020

Áfangastaðastofa Suðurlands – Destination Management and Marketing Organization

Markaðsstofa Suðurlands (MSS) hefur síðastliðin ár starfað sem eins konar Áfangastaðastofa á sínu starfssvæði, sem **ábyrgðaraðili á markaðs- og þróunarverkefnum í ferðaþjónustu** á Suðurlandi, með aðkomu helstu hagsmunaaðila s.s. sveitarfélaga, ríkis og fyrirtækja í ferðaþjónustu.

Staðan í dag

Markaðsstofur landshlutanna eru sex talsins, á Vesturlandi, Vestfjörðum, Norðurlandi, Austurlandi, Reykjanesi og Suðurlandi og hafa starfað sem svæðisbundið stoðkerfi ferðaþjónustunnar í um 6 – 15 ár eftir svæðum.



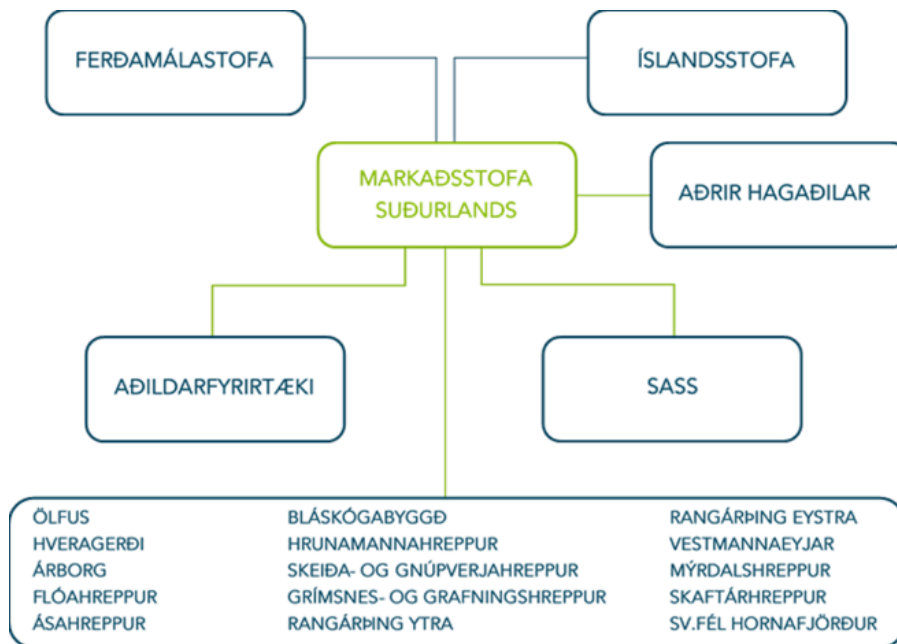
Mynd 1 Starfssvæði Markaðsstofa landshlutanna

Hlutverk Markaðsstofa landshlutanna eru eftirfarandi:

- **Þekking og yfirsýn** ferðamála landshlutanna á einum stað
- Stuðla að **aukinni samhæfingu og stuðningi** til að efla ferðaþjónustu og auka atvinnutækifæri
- **Fyrsti snertiflötur** innan landshlutans í ferðaþjónustu
- **Leiðandi afl í markaðssetningu og þróun** ferðaþjónustu í hverjum landshluta og stuðla að skilvirku innra samstarfi
- **Drifkraftur þróunar** ferðamála og **samstarfsvettvangur** í samræmi við sameiginlega sýn og stefnu á starfssvæðum

Markaðsstofa Suðurlands

Markaðsstofa Suðurlands (MSS) gegnir ofangreindum hlutverkum á sínu starfssvæði í tengslum við helstu hagaðila – sjá mynd 2:



Mynd 2 Helstu hogaðilar Markaðsstofu Suðurlands

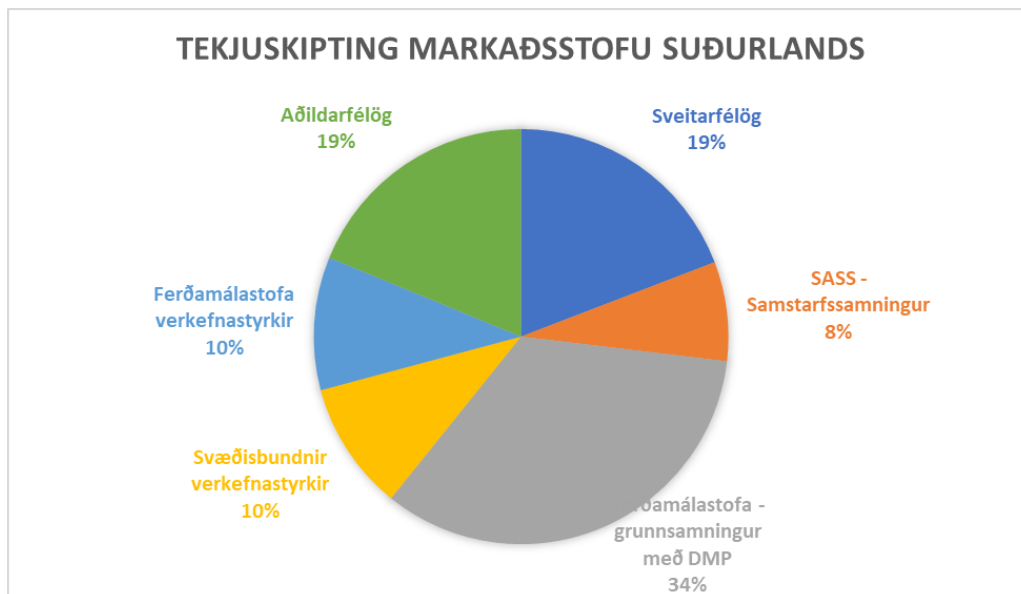


Mynd 3 Markaðsstofa Suðurlands

Markaðsstofa Suðurlands er sjálfseignarstofnun sem sett var á stöfn árið 2008. Stofnendur stofunnar eru Ferðamálasamtök Suðurlands, Atvinnuþróunarfélag Suðurlands, Rúnturinn um Rangárþing og Ferðamálafélag Austur-Skaftafellssýslu og nær starfssvæði stofunnar frá Lónsheiði í austri að Sandskeiði í vestri auk Vestmannaeyja.

Rekstrarfyrirkomulag Markaðsstofu Suðurlands
Sjálfseignarstofnun, 6 manna stjórn (2 fulltrúar SASS, 4 fulltrúar ferðamála/grasrótar)
Fjöldi sveitarfélaga í samstarfi – 15
Fjöldi samstarfsaðila – 235
Stærð svæðis (ferkílómetrar) – 30.969
Lengd svæðis (mesta akstursfjarlægð milli staða) - 429 km (Þorlákshöfn - Höfn í Hornafirði)
Fjöldi þéttbýliskjarna – 18
Íbúafjöldi 2020 (1.jan) - 30.833

Tekjur Markaðsstofunnar koma frá ríkissjóði í gegnum samning við Ferðamálastofu, sveitarfélögum á Suðurlandi og samstarfsfyrirtækjum í ferðaþjónustu og tengdum greinum. Þá hafa Markaðsstofan og Samtök sunnlenskra sveitarfélaga (SASS) og gert með sér samstarfssamning varðandi atvinnuráðgjöf fyrir hönd SASS þar sem Markaðsstofan sinnir ráðgjöf, eftirfylgni og umsýslu t.a.m. verkefna sóknaráætlunar ásamt öðrum verkefnum á sviði nýsköpunar og byggðaþróunar. Markaðsstofan gegnir þar hlutverki sérfræðings í ferðamálum í landshlutanum ásamt markaðsmálum. Þá kemur hluti tekna Markaðsstofunnar á hverjum tíma í gegnum ýmsa verkefnastyrki og aðrar sértekjur – sjá tekjuskiptingu MSS 2019:



Mynd 4 Tekjuskipting Markaðsstofu Suðurlands

Einnig er Markaðsstofa Suðurlands er í góðri samvinnu við Upplýsingamiðstöð Suðurlands sem staðsett er í Hveragerði.

Áfangastaðaáætlun - DMP

Áfangastaðaáætlun (DMP Destination Management Plan) hefur verið unnin innan hvers landshluta með aðkomu og stuðningi Ferðamálastofu og Stjórnstöðvar ferðamála á forsendum landshlutanna. Markaðsstofurnar gegndu þar lykilhlutverki þar sem þekking, yfirsýn, tengslanet sem og virkt samtal og samvinna inná svæðunum lagði grunninn að verkefninu.

Í aðdraganda og kjölfar vinnu við Áfangastaðaáætlanir DMP hafa mótast umræður og hugmyndir að áframhaldandi þróun og hlutverkum Markaðsstofanna og hugmyndir verið kynntar að þróa þær yfir í að verða **Áfangastaðastofur**.

DMMO – alþjóðlegar skilgreiningar - Skipulag og stjórnun áfangastaða

Áfangastaðaáætlun er heildstætt ferli þar sem litið er til skipulags og samhæfingar í þróun og stýringu allra þeirra þátta sem geta haft áhrif á upplifun ferðamanna á viðkomandi svæði/áfangastað, þ.m.t. þarfir gesta, heimamanna, fyrirtækja og umhverfis. Áfangastaðaáætlun er sameiginleg stefnuyfirlýsing sem hefur það að markmiði að stýra uppbyggingu og þróun svæðis yfir ákveðinn tíma, skilgreina hlutverk hagsmunaaðila, tiltaka beinar aðgerðir sem hver og einn hagsmunaaðili ber ábyrgð á og hvaða bjargir/auðlindir þeir hyggjast nýta við þá vinnu.

Áfangastaðaáætlun er heildstæð áætlanagerð sem hefur ferðapjónustu sem útgangspunkt. Markmið hennar er að stuðla að ábyrgri ferðapjónustu sem styrkir efnahag samfélaga, bætir lífsgæði íbúa og dregur úr mögulegum neikvæðum áhrifum frá ferðapjónustu. Mikilvægt er að hún að sé samþætt við aðrar staðbundnar áætlanir sem og aðrar áætlanir hins opinbera. Ákvarðanir og ábyrgð á þeim aðgerðum sem þarf að ráðast í til að framfylgja áfangastaðaáætlun liggur hjá mismunandi aðilum; ríki, sveitarfélögum, ferðapjónustufyrirtækjum, hagsmunasamtökum og öðrum hagaðilum eftir eðli og umfangi aðgerða og verkefna.

Stjórnun áfangastaða felur því í sér að **áætla, skipuleggja, þróa og markaðssetja** sem eru grunnþættir í starfsemi Áfangastaðastofa (DMMO). Ríma þessi hlutverk vel við þá starfsemi og áður nefnd hlutverk sem Markaðsstofa Suðurlands sinnir í dag.

Framtíðarsýn og markmið

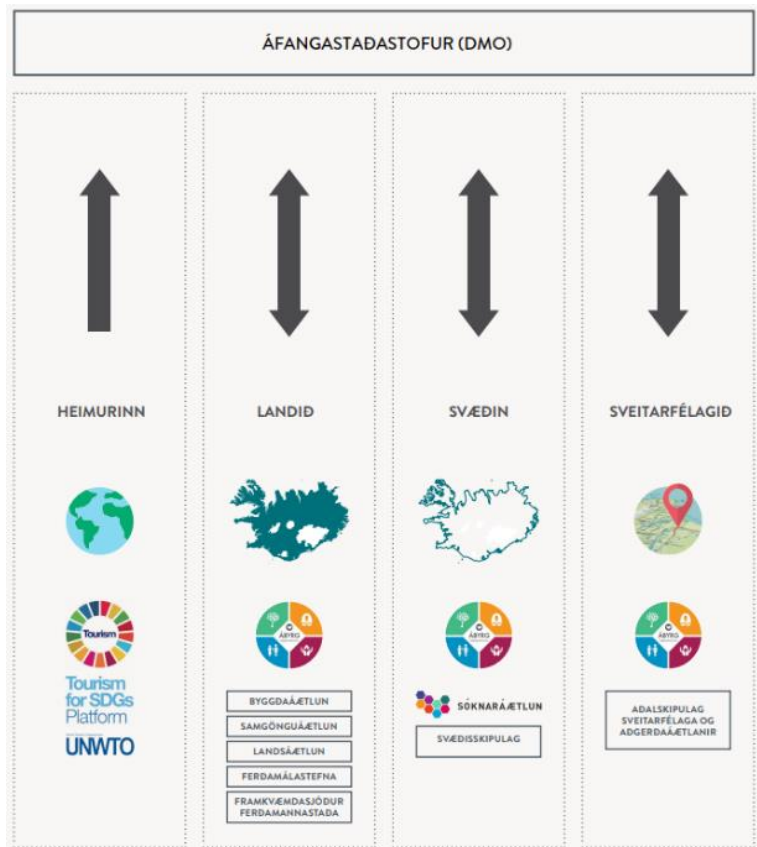
Framtíðarsýn Suðurlands í ferðapjónustu:

Ferðapjónusta á Suðurlandi er **sjálfbær** þar sem lögð er áhersla á **heildræna þróun í sátt við náttúru** og **samfélag**. Ferðapjónustan er **öflug atvinnugrein** og **samvinna ríkir** á milli mismunandi hagsmunaaðila þar sem hugað er að **gæðum, upplýsingagjöf og fræðslu**.

Framtíðarsýn svæðisins er unnin á sameiginlegum grunni með helstu hagaðilum greinarinnar og er sett fram í Áfangastaðaáætlun þess. Sýnin endurspeglar þær væntingar sem gerðar eru til áfangastaðarins og hvernig ferðaþjónustan kemur að samfélaginu sem og hagkerfinu innan svæðis. Framtíðarsýnin er hvetjandi og setur tóninn fyrir hagaðila sem starfa og/eða búa á svæðinu til að forgangsraða og byggja upp til að ná settu marki með sterkri sameiginlegri skuldbindingu allra helstu hagaðila.

Með stjórnun áfangastaða er ekki eingöngu verið að vinna með markaðsetningu heldur einnig stefnumótun og þróun greinarinnar innan landshlutans. Stefnan er í samhengi við umhverfið og byggir á að laða ferðamenn inn á svæðið og stuðla að því að þeir fái þá upplifun sem væntingar stóðu til þannig að þeir mæli með áfangastaðnum við aðra og snúi jafnvel aftur sjálfir.

Þá er mikilvægt að Áfangastaðastofur tryggi samhæfingu og tengist öðrum áætlunum á heims-, lands-, svæðis- og sveitarfélagavísu - sjá mynd 5.



Mynd 5 Áfangastaðastofur

Hlutverk Áfangastaðastofu

Í kynningum Stjórnstöðvar ferðamála og Ferðamálastofu koma fram eftirfarandi hlutverk Áfangastaðastofu:

- **Gerð** og framkvæmd **áfangastaðaáætlana** og **viðskiptaáætlana** fyrir ferðaþjónustu, ásamt **tengingu** við aðrar opinberar **stefnur** og **áætlanir**.
- Aðkoma að gerð **stefnumótunar** og **áætlana landsvísu** sem snertir ferðaþjónustu.
- Þátttaka í **rannsóknum** og **mælingum**, **öflun** áreiðanlegra **gagna**.
- **Álagsmat** efnahags, samfélags og náttúru gagnvart fjölda ferðamanna.
- **Vöruþróun** og **nýsköpun**.
- Stuðningur við **tæknivæðingu** ferðaþjónustunnar.
- Uppbygging **hæfni** og **gæða**
- **Öryggi** ferðamanna.
- Kynning og **markaðssetning**
- **Upplýsingamiðlun**
- **Liðsinni** við einstök sveitarfélög, fyrirtæki og einstaklinga innan svæðis vegna ferðaþjónustu.
- **Tengsl við hagaðila utan svæðis**, s.s. ráðuneyti, Ferðamálastofu, Íslandsstofu, Nýsköpunarmiðstöð, Bygðastofnun, SAF, Hæfnisetrið o.fl.

Flestum þessara hlutverka hefur Markaðsstofa Suðurlands sinnt sl. ár, sum hver samkvæmt samningum við hið opinbera og/eða sveitarfélög, Samtök sunnlenskra sveitarfélaga og önnur hreinlega sprottið upp úr þörf samstarfsaðila á svæðinu.

Hér fyrir neðan verða þessi hlutverk og hvort/hvernig MSS hefur sinnt þeim síðustu ár, merkt í **grænu**. Þá eru tiltekna nánari skýringar og að lokum tillaga MSS að því hvernig Áfangastaðastofa getur áfram annað hvort sinnt

og/eða þróað áfram eftir því sem við á. Hlutverkum er safnað saman í eftirfarandi þrjú megin **svið** starfsemi Áfangastaðastofu Suðurlands (ÁSS), ásamt tillögu að fyrirkomulagi fjármögnunar.



Mynd 6 Skipulag Áfangastaðastofu Suðurlands

Svíð Áfangastaðastjórnunar (DMO/DMP)

Gerð og framkvæmd áfangastaðaáætlunar og viðskiptaáætlana, tenging/samræming við aðrar stefnur

- Undirbúningur, gerð og framkvæmd/eftirfylgni áfangastaðaráætlunar – með tengingu við aðrar stefnur og áætlanir
- Þátttaka í stefnumótun og gerð áætlana á landsvísu

Nánar:

MSS vann fyrstu áfangastaðaáætlun Suðurlands sem gefin var út árið 2018, en nú er í vinnslu endurnýjun áætlunarinnar. Þá hefur MSS unnið að framgangi ýmissa markmiða og aðgerða er fram komu í áætluninni. Við vinnslu áfangastaðaáætlunar var tekið tillit til og unnið í samræmi við aðrar áætlanir sem tengjast greininni á svæðis- og landsvísu. Því er hægt að segja að MSS sinni þessu hlutverki í dag og myndi gera áfram sem Áfangastaðastofa.

Tillaga

Áfangastaðaáætlun skilgreinir grunninn í starfsemi Áfangastaðastofu og tekur mið af öðrum áætlunum – sjá mynd 5. Skilgreina þarf hlutverk Áfangastaðaáætlunar gagnvart bæði ríki og sveitarfélögum, sem fara með skipulagsvaldið. Áfangastaðastofa getur tekið að sér ráðgefandi hlutverk fyrir sveitarfélögin þar sem hún gegnir t.a.m. samræmingarhlutverki við skipulag og áætlanir er snúa að ferðamálum (sé vilji fyrir því innan sveitarfélaganna), aðstoðað við gerð umsókna í Framkvæmdasjóð ferðamannastaða og fleira. Einnig geti Áfangastaðastofa komið að vinnu við að móta stefnu greinarinnar og vinnu við áætlanir á landsvísu sé þess óskað. Þróa þyrfti þetta hlutverk nánar með ríki og sveitarfélögum.

Öryggismál

- Samræma upplýsingagjöf til ferðamanna
- Upplýsingagjöf á heimasíðu og samfélagsmiðlum

- Fjármagn til mannaðrar upplýsingaveitu
- Undirbúningur að stofnun Kjarnaveitu (upplýsingamiðlun og öryggi)

Nánar:

Eitt af markmiðum áfangastaðaáætlunar, sem leggur m.a. til jafnari dreifingu gesta um svæðið, er öryggi (þ.m.t. í samgöngum), upplýsingagjöf til ferðamanna og fleira sem miðar bæði að öryggi og álagi. Markaðsstofan hefur tekið virkan þátt í samtali og vinnu mismundandi aðila er varðar öryggi á ferðamannastöðum, m.a. í gegnum verkefni Ferðamálastofu þar sem MSS vann með SafeTravel að greiningu og aðgerðum er varðar öryggi og upplýsingamiðlun (Kjarnaveituverkefni). Þá hefur MSS komið að fræðslu og þjálfun m.a. með SafeTravel er varða öryggismál. Þá gegna mannaðrar upplýsingaveitir lykilhlutverki þegar er kemur að öryggi ferðamanna, en framtíð þeirra er um margt óljós eins og sakir standa.

Tillaga

MSS telur að þessi þáttur sé og ætti að vera stór og veigamikill hluti af áfangastaðaáætlun, byggður á þeirri vinnu/greiningu sem gerð var í Kjarnaveituverkefninu og vinna það áfram. Skilgreina þarf, í samvinnu við stjórnvöld, sveitarfélög og aðra hagaðila, hvernig hlutverki áfangastaðastofu sé best hátað er kemur að öryggi. Áfangastaðastofa myndi þá gegna samhæfingarhlutverki fyrir svæðið í gegnum áfangastaðaáætlun, en skýra þarf ábyrgð og verkaskiptingu milli mismunandi aðila. Krefst það einnig aukins fjármagns til málaflöksins.

Svið Greiningar og þróunar (DMO)

Þátttaka í rannsóknum og mælingu, öflun áreiðanlegra gagna

- Aðkoma að undirbúningi/gerð rannsókna – ráðgefandi
- Gert greiningar og gert tillögur að svæðisbundnum rannsóknum / leitað fjármagns

Nánar:

MSS hefur komið að og leitað leiða til að koma á fót ýmsum svæðisbundnum rannsóknum og greiningum tengdum ferðamálum. Ekki hefur alltaf náðst að fjármagna allar þær tillögur sem MSS hefur lagt til. Þó er vert að nefna nokkur verkefni sem MSS hefur haft beina eða óbeina aðkomu að s.s. nýlegra atvinnuvegagreiningu SASS, markaðsgreining áfangastaðarins, Þolmarkarannsókn SASS/HÍ og fleiri. Hlutverk MSS hefur hingað til verið ýmist verkefnastjórn, að aðstoða ýmsa rannsóknaraðila við undirbúning, rýni, upplýsingagjöf, ráðgjöf og skipulag rannsókna og greininga. Ljóst er að mikill skortur er á svæðisbundnum gögnum líkt og kom bersýnilega í ljós við gerð Áfangastaðaáætlunar 2018.

Tillaga

MSS sem Áfangastaðastofa getur sinnt því hlutverki að greina og meta þörf fyrir landshlutabundnar rannsóknir og greiningar; komið að mótun rannsóknastefnu landshlutans í ferðamálum (til lengri og skemmri tíma), ásamt því að sinna rýni á rannsóknar- og greiningarþörf landshlutans. Gæfi það rannsóknum og greiningum mun meira vægi en nú er. Hlutverk ÁSS yrði þá að taka þátt í að móta stefnuna og greina þörfina fyrir rannsóknir og greiningar, ásamt því að koma að mótun og skipulagi á landshlutabundnum greiningum. Framkvæmd yrði þá í höndum FMST og Rannsóknarmiðstöðvar Ferðamála. Tryggir það áreiðanlega söfnun og úrvinnslu gagna sem er svo aftur samanburðarhæfur milli svæða. Fjármagn frá hinu opinbera þyrfti að fylgja þessum auknu áherslum á svæðisbundnu rannsóknir.

Vöruþróun og nýsköpun

- Að koma að helstu þróunarverkefnum ferðaþjónustunnar
- Að hvetja til nýsköpunar, m.a. í gegnum skipulagt starf ráðgjafa SASS, á fundum, í ráðgjöf til tilvonandi og starfandi fyrirtækja

Nánar:

MSS sinnir í dag bæði vöruþróun og nýsköpun í gegnum Áfangastaðaáætlun og samstarfssamning við SASS. Meðal verkefna má nefna Vitaleiðina. Þá vinnur MSS með ferðaþjónustufyrirtækjum að ýmsum vöruþróunar- og nýsköpunarverkefnum í gegnum Uppbyggingasjóð Sóknaráætlunar (ráðgjöf, styrkumsóknir og fl.) sem og í gegnum aðrar leiðir eins og hraðla, Sóknarfæri ferðaþjónustunnar og fleira. Þá miðar innra starf MSS mikið að þessum þætti þar sem umgjörð er sköpuð fyrir fyrirtæki að uppgötva og þróa nýjar hugmyndir með því að skapa

pláss fyrir innblástur, vettvang fyrir samvinnu og fleira. Til þessa eru nýtt ýmis „verkfæri“ svo sem ferðaleiðir, súpufundir, málþing og fleira.

Tillaga

Ljóst er að MSS sinnir þessum þáttum í dag, en skapa mætti skýrara umboð, fjárhagslegt svigrúm og verkferla (m.a. með SASS) með stofnun Áfangastaðastofu. Yrði þessi þáttur innan Áfangastaðastofu þróaður áfram í samvinnu og samtali við helstu hagaðila; ríki, SASS, sveitarfélög og fyrirtæki í ferðapjónustu.

Stuðningur við tæknivæðingu ferðapjónustunnar

- Aðkoma að helstu þróunarverkefnum ferðapjónustunnar
- Að hvetja til nýsköpunar, ráðgjöf til fyrirtækja
- Halda námskeið á sviðum markaðsmála og vöruþróunar

Nánar:

Markaðsstofan hefur komið að ýmsum verkefnum, viðburðum þessu tengdu, bæði beint og í samstarfi við aðrar einingar s.s. SASS m.a. í gegnum ráðgjöf til fyrirtækja sem og önnur „verkfæri“ sem talin eru upp hér að framan.

Tillaga

MSS leggur til að þessi liður verði virkari hluti inn í hlutverkinu „Hæfni og gæði“. ÁSS myndi þá sinna þessu hlutverki sem einum af veigameiri þáttunum þar. Fjármagn þarf að koma til að sinna þessu með öflugri hætti.

Uppbygging hæfni og gæða, samvinna við fræðslueiningar

- Samstarf við svæðisbundnar fræðslueiningar, þekkingarsetur og aðrar menntastofnanir (Fræðslumiðstöðvar, Þekkingarsetur, Framhaldsskóla). Námskeið m.a. á sviðum markaðsmála, vöruþróunar og Vakans
- Virkt samtali við fyrirtæki til að leggja mat á þörfina hverju sinni, þátttaka í þróunarverkefnum og fl.

Nánar:

MSS hefur haft forgöngu um ýmis námskeið/fundi og ráðstefnur/málþing um ferðapjónustutengd málefni, eftir því sem m.a. greinin hefur kallað eftir innan svæðis. Einnig hefur SASS haldið utan um ýmsa fræðslu sem MSS hefur komið að. Þá hefur MSS átt í góðu samstarfi við fræðslueiningarnar á svæðinu eins og Fræðslunet Suðurlands (FN) og Háskólafélag Suðurlands (HFSU). Fræðsla og menntun er ekki eitt af grunnstoðum í rekstri MSS, heldur höfum við lagt áherslu á að þar til bærir aðilar innan svæðis sjái um framkvæmd hennar. Hæfnisetur Ferðapjónustunnar er þeirra starfsemi til stuðnings sem eining á landsvísu, en kemur ekki að beinni þjálfun/fræðslu innan svæðis.

Tillaga

MSS leggur til að fræðsla sé áfram í höndum þar til bærra aðila, en hlutverk ÁSS yrði áfram að leggja mat á fræðsluþörf, aðkoma að þróunarverkefnum, ráðgjöf varðandi fræðslu og upplýsingamiðlun um það sem í boði er. Mikilvægt er að formgera þetta enn frekar innan svæðis og við Hæfnisetrið á landsvísu sem og skapa fjárhagslegt svigrúm til að sinna þessum þætti með markvissum hætti.

Álagsmat efnahags, samfélags og náttúru gagnvart fjölda ferðamanna

- Samstarf við ferðapjónustufyrirtæki og ferðamálafulltrúa, virkt samtali við hagaðila á svæðinu. Aðkoma að greiningum s.s. í verkefnastjórn þolmarkarannsóknar SASS/HÍ, Vatnajökulsþjóðgarðs, ANR og fl.

Nánar:

MSS hefur í raun ekki sinnt þessu hlutverki til þessa, nema ef mætti kalla óformlega í formi samtals við hagaðila innan svæðis sem og í aðkomu að ýmsum greiningum. Þar hefur MSS verið t.a.m. hluti af verkefnastjórn í verkefni SASS í þolmarkarannsókn ásamt því að veitt álit/ráðgjöf í ýmsum verkefnum þessu tengdu og slíkt. Ríkið hefur lagt grunn að slíkri vinnu á landsvísu, sem á líklega eftir að skoða hvernig best er að nálgast á svæðavísu.

Tillaga

Áfangastaðastofa gæti tekið þátt í að þróa áfram þá mælikvarða og verkfæri sem lagt hefur verið af stað með á landsvísu. Gæti þetta hlutverk fallið undir hlutverk um svæðisbundnar rannsóknir og greiningar undir einum öflugum greiningarþætti. Ljóst er að sérstakt fjármagn þyrfti til að koma þessu á og fylgja eftir.

Svið Markaðssetningar og kynningar (M)

Kynning og markaðsetning

Innra markaðsstarf / samþætting

- Að kynna Suðurland ferðamönnum, í gegnum vef, samfélagsmiðla, með útgáfu korta og annars kynningarefnis, þátttöku í vinnufundum, sýningum og vinnustofum, markaðsverkefnum innanlands og erlendis
- Markaðssetja nýjungar og viðburði
- Byggja upp ímynd Suðurlands
- Innra (markaðs)starf

Nánar:

Markaðsstofan hefur sinnt markaðssetningu landshlutans (innanlands og utan) í samstarfi við sveitarfélögin á Suðurlandi og fyrirtæki í ferðaþjónustu, byggt á Markaðsgreiningu áfangastaðarins og Áfangastaðaáætlun. Markaðsaðgerðir eru settar fram í markaðsáætlun hverju sinni, undir merkjum „Visit South Iceland“ og „Upplifðu Suðurland“, og haldið m.a. úti vefsíðunni www.south.is / www.sudurland.is, en miklu máli skiptir að miðla réttum og góðum upplýsingum til gesta og til að draga fram rétta mynd af svæðinu og miðla á markvissan máta. Þá eru ýmsar markaðsaðgerðir á erlendum mörkuðum unnar í samstarfi við Íslandsstofu. Þessi liður hefur verið ófjármagnaður af hálfu hins opinbera sl. ár og því einungis fjármagnaður af svæðisbundnu fjármagni.

Þá er innri markaðssetning mikilvæg þar sem Markaðsstofan hefur leitt samræmda ímynd og ásýnd áfangastaðarins. Innra (markaðs)starf Markaðsstofunnar hefur einnig snúist um virkt samtal við grasrótina til að geta starfað í sem mestri sátt við innan svæðis þegar kemur að markaðsáherslum og aðgerðum.

Tillaga

Áfangastaðastofa Suðurlands myndi áfram vinna að þessu hlutverki byggt á þeim grunni og ferlum sem unnið hefur verið eftir síðustu ár. Einnig þarf að tryggja að áherslur taki mið af nýungum og þróun í markaðssetningu á hverjum tíma. Þá er mikilvægt að innan þessa sviðs sé nægur mannauður til að samstarf t.a.m. við Íslandsstofu sé skilvirkt. Því er ljóst að tryggja þurfi fjármagn frá hinu opinbera til að sinna þessu hlutverki við stofnun Áfangastaðastofu. Um leið er mikilvægt að skilgreina samstarf hennar við Íslandsstofu.

Upplýsingamiðlun

- Samræma upplýsingagjöf til ferðamanna
- Upplýsingamiðlun innan og utan svæðis

Nánar:

Markaðsstofan hefur miðlað upplýsingum til ferðamanna m.a. í gegnum vefsíðu svæðisins og samfélagsmiðla, sem er mjög mikilvægur vettvangur fyrir upplýsingar. En fram kemur í greiningum Ferðamálastofu að gestir nýta sér „opinbera upplýsingavefi“ mikið við skipulagningu og undirbúning ferða sinna, bæði fyrir og meðan á ferð stendur. Óvissa hefur ríkt um fyrirkomulag mannaðrar upplýsingaveitu (þegar ferðamaðurinn er kominn á svæðið) þar sem til umræðu hefur verið að skera niður fjármagn til upplýsingamiðstöðva. Markaðsstofan hefur sinnt upplýsingamiðlun innan og utan svæðis á sínum „innri“ miðlum; vefsíðu, samfélagsmiðlum og fréttabréfi.

Tillaga

Við stofnun Áfangastaðastofu er mikilvægt að gefa þessum þætti vægi til að tryggja sem besta upplýsingagjöf til ferðamanna, bæði fyrir komu og meðan á dvöl stendur. Hefur það ekki hvað síst með öryggi ferðamanna að gera. Skv. rannsóknnum hefur blönduð leið mannaðrar – og starfrænnar upplýsingagjafar gefist best. MSS leggur því til að unnið verði áfram með þær greiningar og upplýsingar sem dregnar voru fram í svokölluðum „Kjarnaveituverkefnum“ og heildstæð nálgun byggð á því. Einnig þarf að tryggja svigrúm í starfsemi til góðrar upplýsingamiðlunar innan og utan svæðis.

Þvert á öll þrjú sviðin

Liðsinni/ráðgjöf við einstök sveitarfélög, fyrirtæki og einstaklinga innan svæðis vegna ferðaþjónustu

Tengsl við hagaðila innan og utan svæðis, s.s. ráðuneyti, Ferðamálastofu, Íslandsstofu, Markaðsstofur landshlutanna og fl. - Byggðastofnun, SAF, Hæfnisetrið o.fl.

- Ráðgjöf og liðsinni við sveitarfélög, fyrirtæki og einstaklinga

- **Víðtækt samstarf hagsmunaaðila innan svæðis og utan**

Nánar:

Síðan MSS hóf störf hefur það verið hluti af starfsseminni að veita ráðgjöf til allra en þó sérstaklega til þeirra sem eru aðilar að MSS. Sú handleiðsla hefur verið mismunandi og snúist um bæði handleiðslu í starfsumhverfinu/stoðkerfinu, sem og markaðsetningu. Þá hefur MSS tekið þátt í viðburðum og fundum er tengjast þróun og nýsköpun og reynt að miðla því áfram til þessara hagsmunaaðila innan svæðis. Hægt er að fullyrða að enn betri slagkraftur og samfella hefur náðst í því starfi eftir að samstarfssamningur milli MSS og SASS (Samtök sunnlenskra sveitarfélaga) tók gildi.

Í gegnum samstarfssamning Markaðsstofunnar við **SASS** vinnur Markaðsstofan að þeim áherslum sem til grundvallar liggja hverju sinni, sem m.a. byggja á Sóknarætlun landshlutans ásamt tengdum verkefnum er lúta að grunnstarfsemi SASS.

Víðtækt **samtal og samstarf er grunnurinn** að starfi MSS. **Aðildarfyrirtæki Markaðsstofunnar** gefa starfseminni lykilforsendur til starfsins og eru í raun megin grundvöllur starfseminnar. Í gegnum aðildarfyrirtækin fær MSS góða og virka tengingu við grasrótina á svæðinu. Þá leggja aðildarfyrirtækin til grunninn í þjónustu- og vöruframboði svæðisins sem svo laðar að gesti.

Sveitarfélög á Suðurlandi eru mikilvægir samstarfsaðilar Markaðsstofunnar. Formgert samstarf er við **faghóp sveitarfélaganna** í ferðamállum sem gegnir lykilhlutverki í öflugu innra starfi hennar, en hópurinn hittist annan hvern mánuð (utan sumarmánaða) á tímabilinu.

Markaðsstofur landshlutanna (MAS) eiga í **öflugu samstarfi** sem snýr að **hagsmunagæslu landshlutanna**. Auk þess halda þær **sameiginlega viðburði** með það að markmiði að markaðssetja svæðin með því að efla ferðaþjónustu á svæðunum, ekki hvað síst lítill og meðalstór fyrirtæki. Þá heldur MAS úti **sameiginlegu vefsvæði**, www.markadsstofur.is, utan um viðburði. Þess utan halda landshlutarnir úti **samræmdum vefsíðum** til að tryggja samræmda ásjón opinberrar upplýsingagjafar fyrir ferðamenn.

Markaðsstofur landshlutanna (MAS) eiga í **samstarfi** við **Íslandsstofu** um verkefni er tengjast markaðssetningu erlendis (B2B/B2C). Á hverju starfsári kemur MSS að undirbúningi við **markaðsvegferðir** (herferðir) erlendis.

Aðrir helstu samstarfsaðilar Markaðsstofunnar eru:

- Ferðaheildsalar – innlendir og erlendir
- Fræðsluáðilar; Fræðsluneti Suðurlands, Háskólafélag Suðurlands, Hæfnisetur Ferðaþjónustunnar, Þekkingarsetur
- Héraðsmiðlar, fjölmiðlar og fleiri
- Íslenski ferðaklasinn um ábyrga ferðaþjónustu, Startup tourism
- Klasar og þjóðgarðar á Suðurlandi; t.a.m. Katla Jarðvangur, Ríki Vatnajökuls, Vatnajökulsþjóðgarður, Þjóðgarðurinn á Þingvöllum
- SafeTravel
- Samtök ferðaþjónustunar, SAF
- (Stjórnstöð ferðamála)

Það sem helst hefur skort er formgerður vettvangur við stjórnvöld til að koma áherslum og skilaboðum til kerfisins á landsvísu.

Tillaga

Áfangastaðastofa Suðurlands myndi áfram sinna þessu hlutverki um liðsinni/ráðgjöf til sveitarfélaga/fyrirtækja/einstaklinga sem og hingað til, sem einnig er tekið til í samstarfssamningi MSS og SASS. Þá mun Áfangastaðastofa vera í markvissu og virku samtali og tengslum innan svæðis, líkt og Markaðsstofan hefur gert hingað til. Samstarf og samtali hefur sl. ár verið meira formgert sem byggir undir virkt samtali innan svæðis. ÁSS mun byggja á góðum grunni og þróa til framtíðar, en MSS hefur unnið tillögur nýverið til að efla þetta hlutverk enn frekar. Ljóst er af því sem hér að framan greinir að þessi þáttur starfseminnar leggur grunn að öllu starfi Áfangastaðastofu og verða á engan hátt úr lausu lofti gripnir, heldur þarf að vinna markvisst að og þvert á þau þrjú svið sem til grundvallar liggur í starfseminni. Með stofnun Áfangastaðastofu þyrfti að tryggja samtali og upplýsingaflæði við „kerfið“ á landsvísu með sambærilegum hætti og gert hefur verið innan svæðis.

Lögleiðing og fjármögnun

D M M O

Grunnstarfsemi Áfangastaðastofu (DMO) þarf að vera að fullu fjármögnuð af ríki og sveitarfélögum. Þar undir falla öll þau hlutverk og verkefni sem lýst er hér að framan (DMO). Undir **M** (Markaðssetning og kynningar) koma svo fyrirtæki í ferðþjónustu á svæðinu að borðinu með aðildargjöldum, samstarfi og samtali, en til að tryggja samþættingu við markaðssetningu landsins alls þarf að koma mótframlag frá ríkinu sem þá undirbyggir samstarfsvettvang m.a. Áfangastaðastofu og Íslandsstofu.

- Fjármögnun: Blönduð fjármögnun með aðkomu ríkis, sveitarfélaga og fyrirtækja með starfsemi á svæðinu:
 - o **Svið Áfangastaðaáætlunar** – fjármagnað af ríki og sveitarfélögum.
 - o **Svið greiningar og þróunar** – fjármagnað af ríki og SASS (núverandi samstarfssamningur við SASS fellur m.a. þar undir).
 - o **Svið Markaðssetningar** – fjármagnað af ríki, sveitarfélögum og aðildarfyrirtækjum.
 - o **Þvert á sviðin þrjú** – liðsinni og ráðgjöf, samtal/samstarf við hagsmunaaðila innan svæðis og utan – hluti af og fjármagnað af öllum þremur sviðunum.
- Áfangastaðastofur yrðu lögbundnar og á fjárlögum.
- Sveitarfélög hvers svæðis skuldbinda sig til að fjármagna Áfangastaðastofur til lengri tíma, að því gefnu að einhverskonar gjaldstofn “komugjald/citytax/sambærilegt” renni til sveitarfélaganna til að standa undir m.a. þessum kostnaði, uppbyggingu og öðru innan landshlutans.
- Ríki, Landshlutasamtök og sveitarfélög tryggja grunnfjármögnun rekstareiningarinnar, eða 6 stöðugildi (2x Markaðssetningarsvið, 2x Áfangastaðaáætlunarsvið og 2x Greiningar og þróunarsvið).
- Fyrirtæki í ferðþjónustu greiða aðildargjöld sem varið er til markaðssetningar.
- Áhersluverkefni fjármögnuð sérstaklega, s.s. viðburðir, markaðsátak og þ.h. (tengt áfangastaðaáætlunum og sóknaráætlun) líkt og verið hefur.

Niðurstaða

Að ofangreindu er greinilegt er að Markaðsstofa Suðurlands er þegar að sinna meirihluta þeirra hlutverka/verkefna sem lögð eru fram sem hlutverk/verkefni Áfangastaðastofu og er í raun tilbúin að taka skrefið í að verða Áfangastaðastofa Suðurlands. Það er hins vegar nauðsynlegt að gera ákveðnar áherslubreytingar ef ákveðið yrði að breyta Markaðsstofunni í Áfangastaðastofu.

Þá er ljóst að ekki er hægt að halda öllum ofangreindum hlutverkum á lofti og vinna þá af krafti nema til komi aukið fjárframlag til grunnrekstursins.

Til að hægt sé að uppfylla og framfylgja ofangreindu er mikilvægt að huga að eftirfarandi:

1. Aukið fjármagn frá stjórnvöldum vegna nýrra hlutverka sem og þróunarverkefna og markaðssetningar landshlutans.
2. Áframhaldandi skuldbindingu og fjármagn helstu hagaðila svæðisins; fyrirtækja, sveitarfélaga og landshlutasamtaka.
3. Skýrt hlutverk gagnvart hagsmunaaðilum s.s. stjórnvöldum, sveitarfélögum, SASS, fyrirtækjum og öðrum samstarfsstofnunum.
4. Möguleiki verði á fjármögnun annarra verkefna eins og áherslu- og þróunarverkefna, markaðsherferða eða annarra sérverkefna úr samkeppnissjóðum eða öðru verkefnafjármagni.

Hér hafa verið settar fram hugmyndir af fyrirkomulagi Áfangastaðastofu á Suðurlandi, en vert að taka fram að samtal og samvinna þarf að eiga sér stað um nánari útfærslu, bæði gagnvart ríki og hagaðilum innan landshlutans. Kostnaðaráætlun hefur ekki verið sett fram í ljósi þessa. Þá erum við reiðubúin til samtals um nánari útfærslur.

F.h. Markaðsstofu Suðurlands

Dagný Hulda Jóhannsdóttir

Framkvæmdastjóri