

# Stefnumótun vestfirskrar ferðaþjónustu 2016-2020

Atvinnuþróunarfélag Vestfjarða | Ferðamálasamtök Vestfjarða  
Markaðsstofa Vestfjarða



## EFNISYFIRLIT

Inngangur .....	4
Sérstaða og einkenni .....	5
Staðan í ferðapjónustu á Vestfjörðum .....	6
Markhópar .....	7
Sjálfbærni .....	8
Skemmtiferðaskip .....	9
Áherslur stefnunnar .....	10
Gæðamál .....	11
Samvinna .....	12
Rannsóknir, þróun og nýsköpun .....	13
Markaðsstarf og markaðssetning .....	14
Heilsársferðapjónusta .....	15
Grunngerð ferðapjónustu á Vestfjörðum .....	16
Árangur .....	17

Verkefnið var styrkt af

FERÐA  
MÁLA  
STOFA  
ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD



SÓKNARÁÆTLUN  
VESTFJARÐA

## INNGANGUR

4

Stefnumótun vestfirskrar ferðaþjónustu er unnin á grunni stefnu Ferðamálasamtaka Vestfjarða 2010-2015, en margir áherslupættir þeirrar stefnu eru enn í gildi.

Ferðamálasamtök Vestfjarða hafa í samstarfi við Atvinnuþróunarfélag Vestfjarða og Markaðsstofu Vestfjarða leitt vinnuna við að uppfæra stefnuna. Stefnumótun vestfirskrar ferðaþjónustu er lifandi skjal sem ætlað er sem leiðarljós í allri ferðaþjónustu á svæðinu. Í stefnunni má einnig finna lista yfir nauðsynlegar aðgerðir sem stjórn Ferðamálasamtaka Vestfjarða mun beita sér fyrir á komandi árum.

Ferðaþjónusta á Vestfjörðum er vaxandi atvinnugrein en hún þarf að eflast enn frekar til að verða ein af grunnstoðum atvinnulífsins á svæðinu.

Stefnumótunin tekur á mörgum málefnum enda að mörgu að huga við áframhaldandi uppbyggingu ferðaþjónustu. Jafnframt ber að hafa í huga að stefnan þarf að taka til allra hagsmunaaðila og þurfa þeir að geta tileinkað sér hana.

## SÉRSTAÐA OG EINKENNI

5

Skilgreining sérstöðu Vestfjarða er grunnforsenda þess að byggja upp samkeppnisforskot svæðisins.

Það þarf að vera almennur skilningur og sátt um sérstöðu svæðisins, þess vegna var það atriði eitt af aðaláherslum svæðisfunda sem haldnir voru. Almennt álit var að nálægðin við náttúruna væri ein af aðalkostum svæðisins, þá voru eftirfarandi lykilatriði dregin fram:

### Einstök náttúra, friðsæld og öðruvísi upplifun

Nálægð við einstaka náttúru: Friðlönd, fossar, fjöll, firðir, hreinleiki og dýralíf.

Einstök friðsæld: Afskekkt, fámenni, rólegheit, víðátta og kyrrð.

Öðruvísi upplifun: Við erum ævintýragjörn, sjálfbær, skapandi, menningarleg og dularfull.



## STAÐAN Í FERÐAÞJÓNUSTU Á VESTFJÖRÐUM

Í tengslum við Stefnumótun vestfirskrar ferðaþjónustu voru unnar ferðaþjónustugreiningar sem aðgengilegar eru á vef Ferðamálasamtaka Vestfjarða. Eftirfarandi atriði eru lykilatriði þeirrar greiningar.

Ferðaþjónusta á Vestfjörðum er vaxandi atvinnugrein, fjöldi ferðamanna hefur aukist en vöxturinn hefur ekki aukist í takt við þá fjölgun sem orðið hefur á landinu öllu. Framboð á gistirými hefur aukist en vinna þarf að því að auka nýtingu þess, sérstaklega utan sumartímans. Vöxtur hefur verið í tekjum og launagreiðslum í ferðaþjónustu á svæðinu en sá vöxtur þyrfti að vera meiri til að fylgja eftir þeirri þróun sem almennt er í ferðaþjónustu.

Þýsku- og enskumælandi ferðamenn eru stærsti markhópurinn fyrir Vestfirði, en innan þessa hóps eru smærri markhópar sem þarf að leggja áherslu á. Ýtarlegri umfjöllun um markhóp Vestfjarða er að finna í næsta kafla.

Framtíðarhorfur fyrir ferðaþjónustu á Íslandi eru góðar og enn er spáð töluverðri fjölgun, en Vestfirðir verða að vanda til verka og leggja áherslu á sérkenni sín.



## MARKHÓPAR

Íslandsstofa hefur í gegnum sitt markaðsstarf skilgreint markhópinn sem kemur til Íslands sem „Hinn upplýsta ferðamann“. Það sem einkennir hinn upplýsta ferðamann er eftirfarandi:

- > Fólki sem er 25-65 ára, býr í þéttbýli, er með menntun og tekjur yfir meðallagi og notar Internet, snjallsíma og prentmiðla yfir meðaltali.
- > Fólki sem vill standa utan við hjörðina, vill ferðast sjálfstætt og hefur áhuga á því að kynnast menningu, hugmyndum og lífsstíl annars fólks.
- > Fólki sem vill fara á nýja og spennandi áfangastaði, vill fara í frí að vetri til, er opið fyrir nýjungum, sækist eftir áskorunum og er tilbúið að deila upplifunum sínum með öðrum.

Þessi skilgreindi markhópur kemur heim og saman við allar greiningar sem hafa verið gerðar fyrir Vestfirði. Markaðsstofa Vestfjarða hefur notast við þessa skilgreiningu en hefur einbeitt sér að þýsku- og enskumælandi mörkuðum.



## SJÁLFBÆRNI

8

Sjálfbærni er lykilhugtak fyrir framtíðaruppbyggingu ferðaþjónustu á Vestfjörðum.

Ferðaþjónustan þarf að taka tillit til meginþátta sjálfbærni, þetta á við samspil og jafnvægi hagrænna-, umhverfislega- og samfélagslegra þátta.

Uppbygging í ferðaþjónustu þarf að taka mið af þörfum ferðamanna, ferðaþjóna, umhverfisins og íbúa Vestfjarða.



## SKEMMTIFERÐASKIP

9

Komur skemmtiferðaskipa hafa eflt ferðaþjónustu á Vestfjörðum, sér í lagi á norðanverðum Vestfjörðum. Í stöðugreiningunni, Ferðaþjónustugreiningar 2015, er farið yfir þróun á fjölda skemmtiferðaskipa sem og fjölda farþega.

Móttaka skemmtiferðaskipa kallar á aukið skipulag og bættu aðstöðu, en mikilvægt er að sjálfbærni sé höfð að leiðarljósi í þeirri vinnu.

Mikilvægt er að ferðaþjónar, í gegnum Ferðamálasamtök Vestfjarða, komi að stefnumörkun vegna móttöku skemmtiferðaskipa með Ísafjarðarbæ.





Í uppbyggingu ferðaþjónustu eru gæðamál eitt af lykilatriðum í velgengni og er þá um að ræða gæðamál í viðum skilningi. Ef ekki er unnið markvisst að gæðamálum er hætt á ferðum þar sem framleiðni, arðsemi og orðspor greinarinnar veltur að miklu leyti á væntum gæðum.

Sú þjónusta sem er í boði byggir á mannauði fyrirtækjanna sjálfra, því er mikilvægt að ýta undir aukna hæfni, þekkingu og að fjárfest sé í hæfni starfsmanna. Hafa ber í hugsa að ferðamaðurinn er í nýju umhverfi og í slíkum aðstæðum skiptir viðmót, þjónustulund og þolinmæði gagnvart óskum og ólíkum þörfum höfuðmáli.

Vegna þess að Vestfirðir eru enn minnst heimsóttá landssvæðið njóta ferðamenn sem hingað koma persónulegrar þjónustu og mikillar gestrisni, það er mikilvægt að halda í þessa þætti, ekki bara hjá ferðaþjónum heldur einnig íbúðum.

Með því að leggja áherslu á gæðamál er vonin sú að ferðaþjónar og hagsmunaðilar í ferðaþjónustu taki það til sín að vera stöðugt að bæta gæði og leggji áherslu á það að vera leiðandi í að veita hágæðaþjónustu.

Í eftirfarandi töflu verður farið yfir þær aðgerðir sem Ferðamálasamtök Vestfjarða munu beita sér fyrir.

Aðgerðir	Framkvæmd og eftirfylgni	Markmið
Veitt verði ráðgjöf til ferðaþjóna varðandi Vakann og innleiðingu gæðakerfa.	➤ Ferðaþjónar verða hvattir til þess að innleiða Vakann. Samið verði við ráðgjafa, eftir þörfum, til að aðstoða og leiðbeina fyrirtækjum í ferlinu.	➤ A.m.k. tvö fyrirtæki á ári taki upp Vakann.
Aukin verði stafræn hæfni.	➤ Boðið verður upp á námskeið og fræðslu í tengslum við stafræna hæfni.	➤ Auka tæknilega getu ferðaþjóna.
Ferðaþjónar þurfa að sýna fram á mikilvægi ferðaþjónustu sem kjarna atvinnugrein.	➤ Gerðar verðar reglulegar mælingar á umfangi og afkomu ferðaþjónsutu á svæðinu.	➤ Draga úr svartri atvinnustarfsemi í greininni.



Ferðaþjónusta er í eðli sínu samspil margar þátta og nær til margra hagsmunaaðila. Eins og áður hefur komið fram er sjálfbærni lykilhugtak sem rammar þetta ágætlega inn. Sjálfbærni snýst um jafnvægi hagrænna-, umhverfislegra- og samfélagslegra þátta. Það er því mikilvægt að fyrirtæki, stjórnvöld, sveitarfélög og íbúar séu sammála um stefnu og framtíðarsýn ferðaþjónustu á svæðinu. Það getur verið flókið að ná slíkum samhengi en lykiltríði í því er samvinna og samtal.

Jafnframt þarf að hafa í huga að Vestfirðir samanstanda í raun af þremur svæðum, sem öll hafa sín einkenni sem þarf að styrkja sem aðdráttarafl. Samvinna þessara svæða er grundvöllur fyrir heildstæðri stefnu og ljóst að svæðin eru sterkari saman sem ein heild.

Í eftirfarandi töflu verður farið yfir þær aðgerðir sem Ferðamálasamtök Vestfjarða munu beita sér fyrir.

Aðgerðir	Framkvæmd og eftirfylgni	Markmið
Stofnaður verði samstarfshópur sem mun vinna að innleiðingu og eftirfylgni stefnumótun vestfirskrar ferðaþjónustu. Hópurinn verður skipaður helstu hagsmunaaðilum í ferðaþjónustu.	➤ Ferðamálasamtök Vestfjarða munu óska eftir tilnefningum í samstarfshópinn.	➤ Að þeir verkþættir sem settir eru fram í þessari stefnu verði fjármagnaðir og eftirfylgni með þeim tryggð.
Unnið verði að því að koma áherslum stefnumótunar vestfirskrar ferðaþjónustu að sem áhersluþáttum í Uppbyggingarsjóð Vestfjarða.	➤ Ferðamálasamtök Vestfjarða vinni með Fjórðungs-sambandi Vestfirðinga við að koma áherslum ferðaþjónustunnar inn.	➤ Að Uppbyggingarsjóður Vestfjarða veiti meiri fjármunum til ferðaþjónustuverkefna sem styðji við áherslur stefnumótunar vestfirskrar ferðaþjónustu.
Að unnin verði stefnumótandi stjórnunaráætlun (Destination Management Plan) fyrir öll svæði Vestfjarða með aðkomu hagsmunaaðila.	➤ Ferðamálasamtök Vestfjarða vinni með sveitarfélögunum á svæðinu til að tryggja framgöngu stefnumótandi stjórnunaráætlana sem unnar verði af stoðkerfi ferðaþjónustunnar.	➤ Að til verði framtíðarstefna fyrir ferðaþjónustu, í sínum víðasta skilningi, sem hagsmunaaðilar geta unnið eftir.

Þekking og betri skilningur á þörfum viðskipavina getur skipt sköpum í að auka verðmætasköpun. Það þarf að rannsaka og skilgreina betur hvað ferðamaðurinn vill sjá varðandi bætt framboð og hærra þjónustustig. Fyrirtækin sjálf þurfa að sinna þessu rannsóknarhlutverki og í þeim tilfellum sem það er hægt þá ætti að gera slíkar niðurstöður opnar fyrir öðrum ferðaþjónustuaðilum, allavega þær niðurstöður sem eru ekki sértækar fyrir fyrirtækin.

Þróun og nýsköpun þarf að eiga sér stað á afþreyingu sem miðast við þá markhópa sem nú þegar eru að koma til Vestfjarða. Þessir markhópar eru bæði fjölmennir og tiltölulega vel skilgreindir sem hinn upplýsti ferðamaður. Almennt verða frumkvöðlar miða að því að byggja upp verkefni sem hafa bæði sjálfbærni og sérkenni svæðisins að leiðarljósi.

Í eftirfarandi töflu verður farið yfir þær aðgerðir sem Ferðamálasamtök Vestfjarða munu beita sér fyrir.

Aðgerðir	Framkvæmd og eftirfylgni	Markmið
Framkvæmdar verði endurtekna greiningar á stöðu ferðamála í fjórðungnum.	➤ Atvinnuþróunarfélag Vestfjarða framkvæmi greiningar á þeim talmögnum sem birt eru opinberlega.	➤ Árlega verði birtar stöðuggreiningar á ferðaþjónustu.
Veitt verði viðskiptaþróunarráðgjöf til verkefna sem byggja á einkennum svæðisins þar sem lögð verður áhersla á afþreyingu, upplifun og viðburði.	➤ Atvinnuþróunarfélag Vestfjarða veitir sérhæfða viðskiptaráðgjöf.	➤ A.m.k. eitt nýtt fyrirtæki (eða ein ný vara) verði til á hverju ári sem byggir á afþreyingu fyrir ferðamenn.
Þolmörk vinsælla áfangastaða verði rannsakað í samráði við hagsmunaaðila, þessi vinna muni eiga sér stað í tengslum við stefnumótandi stjórnunaráætlanir (DMP).	➤ Sveitarfélögin í samráði við hagsmunaaðila láti gera þolmarkagreiningu á vinsælum áfangastöðum.	➤ Fyrir árið 2020 liggir fyrir úttekt á þolmörkum vinsælustu ferðamannastaða Vestfjarða.



## MARKAÐSSTARF OG MARKAÐSSETNING

Markaðsstofa Vestfjarða markaðssetur Vestfirði sem áfangastað ferðamanna, innlendra jafnt sem erlendra og starfar sem samræmingaraðili í markaðssetningu sveitafélaganna. Ferðapjónustufyrirtækin á svæðinu verða síðan að koma í kjölfarið með sína markaðssetningu til að hægt sé að auka slagkraftinn og tryggja árangur.

Í þessari stefnu sem og í undirliggjandi gögnum er að finna mikið efni sem fyrirtækin geta nýtt sér til að gera markaðsstarf sitt enn markvissara, þar á meðal greiningu á þeim gestum sem eru að sækja Vestfirðina heim.

Í eftirfarandi töflu verður farið yfir þær aðgerðir sem Ferðamálasamtök Vestfjarða munu beita sér fyrir.

Aðgerðir	Framkvæmd og eftirfylgni	Markmið
Markaðsstofa Vestfjarða ásamt ráðgjafaráði þess vinni heildstæða markaðsáætlun fyrir komandi ár og kynni þær á fundum á svæðinu.	➤ Markaðsstofa Vestfjarða ber ábyrgð á vekefninu og fundunum.	➤ Að ferðapjónar séu betur upplýstir um markaðsstarf Markaðsstofu Vestfjarða og geti betur tekið þátt í sameiginlegu starfi.
Markaðsstofa Vestfjarða í samstarfi við Ferðamálasamtök Vestfjarða vinni að auknum sýnileika Vestfjarða. T.d. á ferðasýningum.	➤ Markaðsstofa Vestfjarða í samstarfi við Ferðamálasamtök Vestfjarða.	➤ Auka sýnileika Vestfjarða.

## HEILSÁRSFERÐAÞJÓNUSTA

Ferðapjónusta á Vestfjörðum er mjög árstíðarbundin, og kemur það skýrt í ljós þegar að nýting gistirýma yfir veturinn er skoðuð. Nauðsynlegt er að leggja áherslu á lengingu ferðamannatímabilsins, er það bæði gert með vörubróun og markaðssetningu. Jafnframt þarf að huga að lengingu opnunartíma og er það samvinnuverkefni ferðapjóna og sveitarfélaga.

Þó nokkuð er um viðburði utan háannar, en nauðsynlegt er að fjölga slíkum viðburðum og styðja vel við þá viðburði sem eru til staðar. Mikilvægt er að fjárfesta í innviðum sem styðja við slíka viðburði sem og við markaðssetningu þeirra.

Í eftirfarandi töflu verður farið yfir þær aðgerðir sem Ferðamálasamtök Vestfjarða munu beita sér fyrir.

Aðgerðir	Framkvæmd og eftirfylgni	Markmið
Lögð verði sérstök áhersla á að auka framboð á afþreyingu og skipulagðri ferðamennsku að vetrarlagi. Þetta verði m.a. gert með samvinnu við vetrarviðburði sem geti laðað til svæðisins ferðamenn.	➤ Í gegnum samstarfsvettvang ferðapjóna sem Ferðamálasamtök Vestfjarða munu standa að verði til afmörkuð samstarfsverkefni sem vinna að ákveðnum markmiðum.	➤ Að fjölga ferðamönnum að vetrarlagi og efla þá viðburði sem fyrir eru.  Jafnframt verði horft til þess að framboð þjónustu verði stöðugra og ná lengra inn í axlartímabilin.  Nýting gistirýma að vetrarlagi aukist.





## GRUNGERÐ FERÐAÞJÓNUSTU Á VESTFJÖRÐUM

Grunngerð svæðisins er hamlandi fyrir uppbyggingu ferðaþjónustu og þá sérstaklega með tilliti til samgangna. Samgöngumál Vestfjarða eru ekki í lagi, þó að ástandið batni stöðugt. Fjarlægð frá höfuðborgarsvæðinu er staðreynd sem ekki er hægt að breyta og það er því enn mikilvægara að samgöngur innan svæðisins séu eins og best verði á kosið bæði að vetrar- og sumarlagi.

Þáttur sveitarfélaganna í grunngerð ferðaþjónustu er mikilvægur, almenningsþjónusta þarf að vera rekin með þeim hætti að hægt sé að búa til aukin verðmæti í gegnum ferðaþjónustu. Sem dæmi um þessa almenningsþjónustu eru; sundlaugar, almenningsalarni og upplýsingamiðstöðvar. Sveitarfélögin þurfa einnig að stuðla að aðstöðuuppbyggingu í kringum náttúruperlur, sem telja má að séu aðdráttarafli Vestfjarða.

Í eftirfarandi töflu verður farið yfir þær aðgerðir sem Ferðamálasamtök Vestfjarða munu beita sér fyrir.

### Aðgerðir

Þrýstivinna gagnvart stjórnvöldum og sveitarfélögum varðandi samgöngur og almenningsþjónustu. Lögð verður áhersla á:

- > Uppbyggingu ferðamannavega,
- > Vetrarþjónustu á vegum,
- > Merkingar og upplýsingaskilti,
- > Göngustígakerfi.

### Framkvæmd og eftirfylgni

- Ferðamálasamtök Vestfjarða munu annast heildarhagsmunagæslu fyrir ferðaþjónustu með því að koma fram fyrir ferðaþjónustu í heild sinni á opinberum vettvangi t.d. gagnvart sveitarfélögum og stjórnvöldum.

### Markmið

- Bættur skilningur hins opinbera á þörfum og óskum ferðaþjónustunnar.



## ÁRANGUR

Það er trú Ferðamálasamtaka Vestfjarða að meðfylgjandi áherslur og aðgerðir muni skila mælanlegum árangri á eftirfarandi sviðum:

- > Ferðamannatalningum.
- > Gistinóttum og hlutdeild Vestfjarða í heildargistináttafjölda á landinu öllu.
- > Veltu ferðaþjónustufyrirtækja samkvæmt skattagögnum.
- > Launagreiðslum ferðaþjónustufyrirtækja samkvæmt skattagögnum.

Þessi árangur mun leiða til öflugri ferðaþjónustu sem verður hornsteinn í atvinnulífi Vestfjarða.



