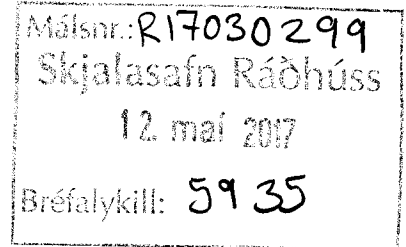




Reykjavík, 10. maí 2017  
RMF17040005  
0.2



Ráðhús Reykjavíkur - Skrifstofa borgarstjórnar

### ***Umsögn um tillögu um kynningu á tækifærum og lausnum við þjónustumælingu***

Með bréfi dags. 31. mars 2017 óskaði skrifstofa borgarstjóra eftir umsögn Menningar- um svohljóðandi tillögu borgarráðsfulltrúa Framsóknar og flugvallarvina um kynningu á tækifærum og lausnum við þjónustumælingu:

Í tengslum við bókun okkar undir lið 21 í fundargerð leggjum við fram þá tillögu að borgarráð fái kynningu frá sérhæfðu þjónustumælingarfyrirtæki um tækifæri og lausnir sem Reykjavíkurborg þarf að huga að við þjónustumælingar á sviði ferða- og menningarmála og innviðauppbýggingu í tengslum við fjölgun ferðamanna í Höfuðborginni.

Bókun borgarráðsfulltrúa Framsóknar og flugvallarvina undir 21. lið í fundargerð var svohljóðandi:

Í tengslum við áætlaða árlega endurskoðun aðgerðaáætlunar ferðamála er mjög mikilvægt að mælingar séu gerðar á þeim helstu markmiðum sem unnið er að. Grunnstoðir, vörubrúun, kynningarmál, gæði og ábyrgð á stefnunni auk þess að vera með síbreytilegar skilgreiningar á þolmörkum og forgangsröðun í innviðauppbýggingu eru allt þættir sem nauðsynlegt er að fylgjast með, með markvissum hætti.

Umsögn Menningar- og ferðamálasviðs:

Í árlegri endurskoðun á aðgerðaáætlun Ferðamálastefnu Reykjavíkurborgar mun Menningar- og ferðamálasvið óska eftir upplýsingum frá öllum stofnunum innan og utan Reykjavíkurborgar um þróun einstakra aðgerða og hvort og hvaða aðgerðum hafi verið náð. Í þeirri endurskoðun mun verða til gott mælitæki sem sýnir eftirfylgni með einstaka aðgerðum, þróun þeirra og árangur. Einnig verður farið yfir með öllum hagaðilum stefnunnar, þ.e. öllum þeim sem bera ábyrgð á framkvæmd einstakra aðgerða, og óskað eftir upplýsingum um stöðu þeirra og framþróun. Í framhaldinu verður unnið með menningar- og ferðamálaráði og

hagaðilum að því að meta hvort ástæða sé til að endurskoða einstaka aðgerðir til að bregðast við þróun og vexti ferðaþjónustu í borginni og nýjum áskorunum.

Sviðið hefur ráðið í nýja stöðu sem er verkefnastjóri ferðamála hjá Höfuðborgarstofu. Felst starfið m.a. í að efla samkeppnisstöðu og fjölbreytileika Reykjavíkur sem áfangastaðar, leiða vinnu við stefnumarkandi stjórnunaráætlun fyrir höfuðborgarsvæðið (DMP) og taka þátt í að fylgja eftir framkvæmd aðgerðaáætlunar Ferðamálastefnu Reykjavíkurborgar.

Mikilvægt er að huga vel að þolmörkum meðal íbúa og ferðamanna, sem og menningarleg og náttúruleg þolmörk. Höfuðborgarstofa hefur frá árinu 2015 framkvæmt könnun meðal íbúa alls höfuðborgarsvæðisins til að meta viðhorf þeirra til ferðamanna og ferðaþjónustu. Maskína hefur verið samstarfsaðili og er nú verið að framkvæma nýja könnun sem er sú þriðja frá upphafi. Beðið er niðurstaðna þeirrar könnunar sem munu auka innsýn í félagsleg og menningarleg þolmörk á höfuðborgarsvæðinu. Höfuðborgarstofa hefur frá árinu 2004 framkvæmt kannanir í Flugstöð Leifs Eiríkssonar sem fara fram reglubundið yfir allt árið. Kannanir þessar eru framkvæmdar í samvinnu við fyrirtækið Rannsóknir og ráðgjöf. Haldið verður áfram að framkvæma kannanir meðal ferðamanna og íbúa til að meta félagsleg þolmörk og er mikilvægi kannanna aldrei meiri en nú þar sem miklum vexti ferðaþjónustunnar fylgja heilmiklar áskoranir á sama tíma og tækifærin eru gríðarlega fjölbreytt.

Menningar- og ferðamálasvið vinnur náið með öðrum stofnunum Reykjavíkurborgar, sveitarfélögum á höfuðborgarsvæðinu, markaðsstofum landshlutanna, Ferðamálastofu, Stjórnstöð ferðamála, SAF, ferðaþjónustuaðilum, menningarstofnunum, íbúum, rekstraradilum í miðborginni og öðrum hagaðilum til að stuðla að því að Reykjavík verði ákjósanlegur áfangastaður ferðamanna til framtíðar. Höfuðborgarstofa ber ábyrgð á markaðssetningu höfuðborgarsvæðisins gagnvart erlendum ferðamönnum og tekur á mótí erlendum blaðamönnum, fjölmiðlahópum og sendinefndum. Hún leiðir vinnu við stefnumarkandi áætlun um uppbyggingu ferðaþjónustutengdra innviða á svæðinu og leiðir alþjóðlegt samstarf á sviði ferðaþjónustu. Að auki rekur Höfuðborgarstofa Upplýsingamiðstöð ferðamanna.

Hvað innviðauppbyggingu í Reykjavík varðar þá er Menningar- og ferðamálasvið ekki ábyrgt fyrir innviðauppbyggingu í borginni en kemur að vinnu starfs- og stýrihópa þar sem unnið er að tillögum að þróun og uppbyggingu innviða í víðu samhengi og mun áfram leggja sitt af mörkum við að koma á og þróa öflugan innviði sem styðja við áframhaldandi vöxt í ferðaþjónustu.

f.h. Menningar- og ferðamálasviðs

  
Huld Ingimarsdóttir  
skrifstofustjóri rekstrar