

Áfangastaðurinn Reykjavík

Stórfelld aukning ferðamanna hefur verið mikill áhrifavaldur í þróun borgarinnar síðastliðinn áratug.

Ferðaþjónusta hefur verið einn helsti drifkraftur framfara í höfuðborginni undanfarin ár. Hún skilar gífurlegum tekjum til fyrirtækja, einstaklinga og opinberra aðila og ýtir undir margvíslega grósku og gæðir borgina auknu lífi.

Á köflum hefur einnig reynt á innviði borgarinnar og þolrif íbúa, ekki síst miðsvæðis.

Umfang ferðaþjónustu gerir það að verkum að ekki er hægt að líta á hana sem afmarkað viðfangsefni. Framtíðarsýn um þróun borgarinnar verður að taka mið af því að Reykjavík er áfangastaður hundraða þúsunda ferðamanna á hverju ári.

Markaðs- og ímyndarvinna Reykjavíkur sem áfangastaðar verður að byggja á grunni skýrrar framtíðarsýnar og stefnu og hafa sterka umgjörð og aðbúnað.

Borgin er mikilvægur hluti af áfangastaðnum Íslandi og „hlið“ og „grunnbúðir“ ferðamanna. Þeir njóta náttúru Íslands en jafnframt borgarlífs Reykjavíkur. Eitt af verkefnum næstu ára er að styrkja enn frekar sjálfstæða ímynd Reykjavíkur sem áfangastaðar í hugum ferðamanna áður en þeir koma til Íslands.

Meginverkefni Reykjavíkurborgar undanfarin ár hefur verið og verður að þróa borgina sem áfangastað í sátt við borgarbúa.

Ferðaþjónusta í Reykjavík er að mestu leyti bundin við miðhluta borgarinnar þótt vissulega hafi miðborgin „stækkað“ jafnt til austurs og vesturs, t.d. með uppbyggingu Grandasvæðisins. Þegar horft er til framtíðar er ekki síst mikilvægt að horfa til frekari uppbyggingar segla víðar um borgarlandið.

Ör vöxtur ferðaþjónustu hefur knúið borgina í þá stöðu að vera stöðugt að bregðast við í stað þess að ná að móta og framfylgja skýrri sýn. Nú þegar hægir á vexti er lag að ná tökum á áskorunum og gegna frumkvæðishlutverki.

Mótun nýrrar ferðamálastefnu

Menningar- og ferðamálasvið Reykjavíkurborgar hóf vorið 2018 undirbúning að mótun nýrrar ferðamálastefnu fyrir Reykjavíkurborg. Vinnan hófst á stöðugreiningu til að fá skýrari sýn á málaflokkinn og hvernig honum hefði verið sinnt af hálfu borgarinnar árin á undan. Lagt var upp með að borgin þyrfti að endurmeta með hvaða hætti hún hygðist sinna málaflokknum til lengri tíma litið og að hún þyrfti að vera leiðandi í þeirri vinnu. Leiðarljósið var að halda jafnvægi á milli þarfa ferðapjónustu og sjónarmiða og þarfa íbúa borgarinnar.

Menningar- og ferðamálasvið fékk sérfræðinga frá Capacent til að vinna stöðumatið í samvinnu við starfsmenn sviðsins og þar með Höfuðborgarstofu en til ráðgjafar var starfshópur, skipaður sviðsstjóra umhverfis- og skipulagssviðs, borgarritara, skrifstofustjóra borgarstjórnar, auk sviðsstjóra menningar- og ferðamálsviðs, sem jafnframt var formaður hópsins, og verkefnastjóra ferðamála hjá Höfuðborgarstofu, sem jafnframt var starfsmaður hans.

Helstu hagsmunaaðilar voru kortlagðir og skilgreindir og að því búnu voru tekin 25 djúpvíðtöl við einstaklinga í ferðapjónustu, stjórnkerfi ferðamála og í stjórnkerfi borgarinnar. Vinnustofur voru haldnar með fulltrúum sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu, fulltrúum ferðapjónustu í borginni, íbúum og lykilstarfsfólki á menningar- og ferðamálsviði borgarinnar.

Stöðumatið var kynnt á fundi borgarráðs 4. október 2018 en í því voru dregnar fram fimm megináskoranir sem miðað var við að stefnan tækist á við.

- 1. Uppbygging innviða haldist í hendur við sýn um þróun borgarinnar sem áfangastaðar ferðamanna,**
- 2. samtal borgar og hagaðila í ferðapjónustu,**
- 3. sátt milli íbúa og ferðapjónustu,**
- 4. aukna festu í markaðsmálum og skýrari sýn um hvernig Reykjavík vill þróast sem áfangastaður,**
- 5. samræma betur hvernig borgin sinnir áskorunum tengdum ferðapjónustu.**

Í stöðumatinu var einnig horft til nokkurra evrópskra borga þar sem ferðapjónusta hefur vaxið hratt á undanfórnum árum. Sú skoðun leiddi í ljós nokkra sameiginlega þætti:

- Ofuráhersla er lögð á „sátt“ milli íbúa og ferðamanna enda er það forsenda lífvænlegs borgarlífs jafnt sem að ferðapjónusta dafni og vaxi.
- Áhersla er á að vöxtur ferðapjónustu sé sjálfbær og valdi sem minnstu raski á innviðum, umhverfi og samfélagi.
- Aukin áhersla er á að borgir nái tökum á þeim þáttum sem skipta mestu máli og stýri – svo sem gistipjónustu í gegnum deiliahagkerfi.
- Áhersla er á að gera upplifun ferðamanna sem eftirminnilegasta og besta, ekki síst með stafrænum og snjöllum lausnum.
- Áhersla er á að viðhalda sérkennum og sérstöðu borga enda grunnur að aðdráttarafli þeirra fyrir ferðapjónustu.

Að lokinni þessari viðamiklu stöðugreiningu hófst hin eiginlega stefnumótun í október 2018. Af hálfu borgarráðs var skipaður stýrihópur yfir stefnumótuninni sem í eiga sæti þrjár borgarfulltrúar, þau

Þórdís Lóa Þórhallsdóttir, formaður borgarráðs sem jafnframt er formaður hópsins, Hjálmar Sveinsson og Valgerður Sigurðardóttir.

Byrjað var á því að halda vinnufund með borgarfulltrúum þar sem kallað var eftir sýn þeirra í málaflokknum til framtíðar. Einnig voru tekin djúpviðtöl við æðstu stjórnendur borgarinnar um þeirra sýn, fleiri vinnufundir haldnir með þeim borgarstarfsmönnum sem koma með einum eða öðrum hætti að málaflokknum og að lokum voru þau drög að stefnu sem hér liggja fyrir mótuð á vettvangi stýrihópsins. Miklar sviptingar voru í íslenskri ferðaþjónustu þá mánuði sem vinna við mótun stefnunnar stóð yfir sem leggja þurfti vinnu í að meta áhrif af og taka tillit til.

Ferðamálastefnu Reykjavíkurborgar er ætlað að tala við aðrar stefnur borgarinnar, svo sem menningarstefnu, atvinnustefnu og aðalskipulagið.

Stefnunni er ætlað að vera leiðarljós Reykjavíkurborgar í því hvernig hún hyggst þróast áfram sem áfangastaður ferðamanna, mæta þörfum ferðaþjónustu og íbúa og vera borg sem hefur aðdráttarafli og auðgar líf íbúa jafnt sem innlendra og erlendra gesta.

FRAMTÍÐARSÝNIN

Reykjavík er *sjálfstæður áfangastaður* og mikilvægur þáttur í ákvörðun margra erlendra gesta um Íslandsferð.

Ferðapjónusta er jákvæður *drifkraftur* sem leiðir til þróunar og uppbyggingar á kraftmikilli borg.

Þróunin er í *sátt* við íbúa og atvinnulíf, umhverfi og menningu.

Stafræn umskipti og sjálfbærar áherslur gera Reykjavík að *snjallri, aðgengilegri og umhverfisvænni* ferðamannaborg.

Meginmarkmið ferðamálastefnu

1. Reykjavík er lifandi og framsækin mannlífsborg umvafin einstakri náttúru

Sérstaða áfangastaðarins Reykjavíkur er að bjóða í senn lifandi og framsækna borgarmenningu, skapandi listalíf, þekkingarsköpun, fjölbreytta hágæða-þjónustu og einstaka náttúru sem er samofin og umlykur borgina.

2. Sjálfbær ferðaþjónusta í sátt við samfélag

Áframhaldandi uppbygging og þróun ferðaþjónustu er sjálfbær, helst í hendur við þróun borgarinnar í heild og er í sátt við borgarsamfélagið. Ferðaþjónusta er kolefnisjöfnuð.

3. Samræmd, einföld, skilvirk og snjöll

Stjórnkerfi er samræmt og einfaldað og stafrænum lausnum beitt til að takast á við megináskoranir, stuðla að nýsköpun, spennandi upplifun og háþróað virðis fyrir gesti, borg og borgarbúa.

1. Reykjavík er lifandi og framsækin mannlífsborg umvafin einstakri náttúru

Sérstaða áfangastaðarins Reykjavíkur er að bjóða í senn lifandi og framsækna borgarmenningu, skapandi listalíf, þekkingarsköpun, fjölbreytta hágæðapjónustu og einstaka náttúru sem er samofin og umlykur borgina.

Helstu áherslur í meginmarkmiði 1:

- a) Tryggja samræmi í því fyrir hvað borgin stendur, sama hvort verið sé að kynna hana fyrir erlendum ferðamönnum, fjárfestum eða Íslendingum.
- b) Byggja upp markvissa og samræmda notkun vörumerkisins Reykjavík innan borgarkerfisins alls í tengslum við hvers konar alþjóðasamskipti, ímyndaruppbyggingu og markaðssetningu gagnvart erlendum gestum.
- c) Skilgreina og vinna með þá markhópa sem borgin vill sækja með markaðsstarfi.
- d) Styrkja stöðu Reykjavíkur sem ráðstefnu- og viðburðaborgar og auka aðdráttarafl borgarinnar fyrir ráðstefnu-, hvata- og viðburðagesti (MICE).
- e) Styrkja stöðugt menningarlega innviði og halda jafnframt í þá styrkleika sem menningarleg ímynd borgarinnar byggir á, svo sem að vera frjó, skapandi, kraftmikil og spennandi.
- f) Byggja upp orðspor Reykjavíkur sem þekkingarborgar í sterkum tengslum við atvinnulífið og háskólasamfélagið og efla til muna upplýsingamiðlun sem hvetur til og byggir undir erlendar fjárfestingar sem og aðra þá þætti sem kynna borgina sem vinalagt viðskiptaumhverfi og skipta máli við staðarvalsákvörðun fjárfesta og sprotafyrirtækja.

Umfjöllun

Sérstaða og aðgreining Reykjavíkur er samofin þeim lífsgæðum sem gera hana að einstaklega mannvænni borg fyrir íbúa. Reykjavík er í senn græn borg, jafnréttisborg, menningarborg, hafnarborg, örugg borg og skapandi þekkingarborg sem er samofin og umvafin einstakri náttúru.

Ímynd áfangastaðarins byggi á raunverulegum styrkleikum og einkennum borgarinnar sem jafnt þeir sem sækja borgina heim og þeir sem búa í borginni geta samsamað sig við.

2. Sjálfbær ferðaþjónusta í sátt við samfélag

Áframhaldandi uppbygging og þróun ferðaþjónustu er sjálfbær, helst í hendur við þróun borgarinnar í heild og er í sátt við borgarsamfélagið. Ferðaþjónusta er kolefnisjöfnuð.

Helstu áherslur í meginmarkmiði 2:

- a) Borgin eigi frumkvæði að því að draga úr neikvæðum umhverfisáhrifum ferðaþjónustu með eigin aðgerðum, hvatningu og samstarfi. Unnið verði markvisst að því að kolefnisjafna ferðaþjónustu í Reykjavík.
- b) Markviss stýring, markaðssetning og skipulag verði nýtt til að álag vegna ferðaþjónustu dreifist jafnar um borgina og að þau stjórnæki sem borgin hefur til þess verði styrkt. Beitt verður kvótum eins og þörf krefur líkt og gert hefur verið í tengslum við gistirými í miðborginni, bílastæðagjöldum til að stjórna umferð bílaleigubíla og stöðugt unnið að því að skipuleggja sleppistæði og biðstæði fyrir rútubifreiðar.
- c) Sjálfbærni verði leiðarstef í allri uppbyggingu á náttúrusvæðum í og við borgarlandið, hvort sem er á láði, legi eða í lofti. Öll uppbygging miði að því að byggja undir umhverfisgæði og takmarka ágang sem valdið getur óafturkræfum skemmdum, á sama tíma og upplifun og aðgengi að svæðum til útivistar verði háværkuð.
- d) Reykjavíkurborgin verði rafvædd þegar tækni leyfir þannig að skemmtiferðaskip þurfi ekki að nota svartolíu heldur verði nýtt önnur möguleg tækifæri til orkuskipta tengd ferðaþjónustu.
- e) Efld verði upplýsingagjöf og samtali við íbúa og aðra hagaðila enda byggir sátt á samtali og upplýsingaflæði. Jafnframt því takist að viðhalda bæjarbrag og líffræði einstakra svæða borgarinnar og uppbyggingu sem bætir upplifun jafnt íbúa sem ferðamanna.
- f) Markaðssetning ferðamála Reykjavíkurborgar snúi einnig að borgarbúum og byggji upp vitund og skilning á sameiginlegum hagsmunum íbúa og ferðaþjónustu og þeim verðmætum, fjárhagslegum jafnt sem menningarlegum, er öflug, sjálfbær ferðaþjónusta skilar borgarbúum.

Umfjöllun

Miðborgin er og verður meginsegull ferðaþjónustu í Reykjavík en mikilvægt er að stuðla að því að ferðaþjónusta styðji við uppbyggingu mannlífs og þjónustu sem víðast um borgina.

Frekari uppbygging og þróun ferðaþjónustu tengist almennum uppbyggingaráformum borgarinnar, meðal annars þróun borgarlínu, og verði nýtt til að lyfta upp og efla menningarstarfsemi og þjónustu sem þegar er til staðar eða þarft er að byggja upp í hverfum borgarinnar.

3. Samræmd, einföld, skilvirk og snjöll

Stjórnkerfi er samræmt og einfaldað og stafrænum lausnum beitt til að takast á við megináskoranir, stuðla að nýsköpun, spennandi upplifun og hámarks virði fyrir gesti, borg og borgarbúa.

Helstu áherslur í meginmarkmiði 3:

- a) Ferðamálastefna og aðrar stefnur borgarinnar styðji hverjar við aðra og tryggð verði þverfagleg nálgun þar sem þess er þörf.
- b) Tryggt verði að borgin hafi hverju sinni þær upplýsingar, tölur og gögn sem stuðla að því að allar ákvarðanir séu byggðar á traustum grunni.
- c) Borgin vinni stöðugt að nýsköpun á grundvelli snjallborgarinnar Reykjavíkur til að vinna að sjálfbærni markmiðum sínum í ferðaþjónustu og til að hámarka upplifun og virði fyrir gesti, borg og borgarbúa.
- d) Markviss uppbygging stafrænna lausna í fjölbreyttu formi verði nýtt til að vinna að markmiðum ferðamálastefnunnar, jafnt hvað varðar markaðsmál sem sjálfbærni.

Umfjöllun

Ferðaþjónusta er málaflokkur og atvinnugrein sem hefur þá stöðu að snerta nær öll svið. Ferðaþjónusta snýr að atvinnuþróun, skipulagsmálum og menningarmálum, svo dæmi séu nefnd, auk þess að hafa áhrif á daglegt líf nær allra borgarbúa með einhverjum hætti.

Stjórnkerfi borgarinnar verður styrkt og samræmt til að vera í stakk búið til að takast á við áskoranir tengdar ferðaþjónustu, hvort sem þær snúa að íbúum, fyrirtækjum í ferðaþjónustu eða öðrum sjálfbærniþáttum. Miklu skiptir að ákvarðanir byggji á traustum grunni og styðja þarf við söfnun og greiningu upplýsinga um þróun og áhrif ferðaþjónustu á borgina og borgarbúa.

Stafrænar lausnir verða eitt öflugasta tækið til upplýsingamiðlunar til ferðamanna á meðan þeir dvelja í borginni og þarf að nýta til að auðvelda ferðamönnum jafnt sem íbúum að nýta margvíslega þjónustu, allt frá menningarstofnunum og sundstöðum til almenningssamgangna.

Í eftirfarandi viðaukum er að finna hugmyndir er fram komu í vinnunni að leiðum, áherslum og aðgerðum til að ná fram þeim markmiðum sem sett eru í stefnunni. Þessar hugmyndir má hafa til hliðsjónar er kemur að aðgerðabindingu og útfærslu einstakra áherslna í tengslum við meginmarkmið stefnunnar.

Hugmyndir að leiðum, áherslum og aðgerðum sem fram hafa komið og tengjast megináherslu 1:

- Móta og innleiða kröftuga markaðsstefnu, með skýrum skilaboðum og skýrri staðfærslu þar sem byggt er á sérstöðu og styrkleikum Reykjavíkur.
- Mæla reglulega árangur markaðsaðgerða og endurmeta og efla ef þörf þykir mælingar á borð við heimsóknartölur, þolmarkakannanir og viðhorfskannanir meðal heimamanna, ferðamanna og ferðaþjónustufyrirtækja.
- Tryggja að hægt sé að sinna fjölbreyttum markaðsaðgerðum með það fyrir augum að byggja upp og viðhalda virði vörumerkisins Reykjavík.
- Sækja markvissat alþjóðlegar ráðstefnur og fundi til landsins í samstarfi við atvinnulífið, háskólasamfélagið og fleiri aðila sem stuðla að alþjóðlegu orðspori Reykjavíkur sem leiðandi borgar á sviði rannsókna og nýsköpunar, svo sem á vettvangi jafnréttismála, friðar, orku, norðurslóða, erfðafræði, sjávarútvegs og skapandi greina.
- Styrkja tengslin við háskólaumhverfið sem þegar hefur sýnt að það sé aðdráttarafl fyrir erlenda nemendur. Slík tengsl styrkja stöðu borgarinnar á alþjóðavettvangi þegar litið er til náms, rannsókna, ráðstefna, nýsköpunar og þróunar.
- Styrkja með öflugum hætti grasrótastarf í tónlist sem einn af meginþráttum íslensks listalífs.
- Flagga UNESCO, bókmenntaborgartitli Reykjavíkurborgar, sem víðast. Byggja undir sýnileika bókmenntaarfsins í borgarlandinu, með merkingum, gagnvirkni og ferðamannaleiðum.
- Vinna að umgjörð og skipulagi svæða utan miðborgar til hátíða- og viðburðahalds svo minnka megi álag á miðborgina og styrkja hverfin sem lifandi mannlífskjarna.
- Styðja við framsækin útilistaverk og sjálfsprottna jaðarvegglist sem glæða borgina lit og lífi. Þau styrkja segla utan miðborgarinnar, gefa hverfum karakter, byggja undir jákvæða upplifun og félagslegt samtal.
- Styrkja rekstrargrundvöll safna og sýninga á vegum borgarinnar og tryggja reglulega uppfærslu fastra grunnsýninga þannig að söfnin séu aðdráttarafl og standist alþjóðleg gæðaviðmið.
- Styðja við uppbyggingu kvikmyndaíðnaðarins í borginni. Borgin geri erlendum kvikmyndaframleiðendum auðvelt að fjárfesta með verkefnum sínum í borginni, með markvissri afgreiðslu fyrirspurna og þjónustu við notkun á borgarlandi í kvikmyndaverkefnum.

Hugmyndir að leiðum, áherslum og aðgerðum sem fram hafa komið og tengjast megináherslu 2:

- Mæta þörfum fyrir meira samtal og samráð ólíkra aðila, hvort sem er með samráðs- eða ráðgjafarhópum, reglulegum fundum verkefnahópa, málþingum eða öðrum skilvirkum leiðum.
- Leggja mat á þróun deiliahagkerfis í ferðaþjónustu og afþreyingu til lengri tíma, móta skýra nálgun um hvernig sú þróun nýtist íbúum og ferðaþjónustu til hagsbóta.
- Styrkja samtal við önnur sveitarfélög á höfuðborgarsvæðinu, landshlutasamtök og ríkið, enda eru þessir aðilar innbyrðis háðir hver öðrum þegar kemur að stýringu ferðamála og markaðssetningu og ákvörðunum er lúta að dreifingu ferðamanna og uppbyggingu innviða og þjónustu.
- Að borgin skilji betur þarfir og væntingar ferðaþjónustu í borginni með samtali, upplýsingamiðlun og skýrri ábyrgð innan stjórnkerfis.
- Nýta uppbyggingu göngu- og hjólastíga og útivistarsvæða í Reykjavík í markaðssetningu borgarinnar gagnvart erlendum gestum.
- Styðja við uppbyggingu möguleika til útivistar og menningarupplifunar, svo sem í Elliðaárdal, Heiðmörk og við Esju.
- Minnka ljósmengun með stýringu ljósmagns og skilgreiningu á svokölluðum myrkursvæðum (dark parks) svo auka megi myrkurgæði og aðgengi okkar að náttúru himinhvolfsins.
- Tryggja græna innviði, svo sem vistvænni orkugjafa og flokkun sorps.
- Auka hlutfall þeirra sem kjósa að nýta sér almenningssamgöngur meðan þeir dvelja í Reykjavík.
- Horfa til nýrra svæða við uppbyggingu ferðaþjónustu til að draga úr álagi á miðborgina og efla mannlíf og þjónustu sem víðast um borgina, í samræmi við þá sýn sem dregin hefur verið upp um framtíðaruppbyggingu gististarfsemi í Reykjavík.
- Grandinn er dæmi um svæði þar sem vel hefur tekist til við uppbyggingu hvers konar þjónustu fyrir ferðamenn jafnt sem íbúa. Þegar er hafin uppbygging hótela og styrking þjónustu meðfram þróunarási á Suðurlandsbraut og inn í Skeifu og mun hún halda áfram.
- Nýtt þróunarsvæði er strandlengja Reykjavíkur – okkar „Sunset Boulevard“ – en svæðið frá Granda að Snorrabraut hefur þegar mikið aðdráttarafl fyrir ferðamenn. Svæðið frá Snorrabraut að Kirkjusandi, í gegnum Vogabyggð og inn að Elliðaárdal býður því upp á ný tækifæri fyrir þjónustu við ferðamenn.
- Þegar má finna fjölda útilistaverka og menningarhús meðfram strandlengjunni, söguminjar eins og Höfða, auk þess sem strandlengjan brúar leiðina út í náttúru-, menningar- og söguperluna Viðey. Styrkja þer þennan þátt enn frekar og þar með svæðið í heild sinni.
- Strandlengjan liggur vel að stofnæðum, hefur góða tengimöguleika við jafnt miðborg sem alþjóðaflugvöll.
- Metið verði í tengslum við uppbyggingu á næstu árum hvort gera eigi ráð fyrir nýjum ráðstefnukjarna er væri viðbót við og hefði skýra aðgreiningu frá ráðstefnu- og tónlistarhúsinu Hörpu þannig að saman mynduðu þessi hús öflugri segul fyrir ráðstefnuborgina Reykjavík. Slíkan ráðstefnukjarna yrði að staðsetja utan miðborgar við öflugan almenningssamgönguás svo hann styddi við uppbyggingu þjónustu utan miðborgar og skapaði nýjan hverfasegul.

Hugmyndir að leiðum, áherslum og aðgerðum sem fram hafa komið og tengjast megináherslu 3:

- Samræming og samstarf þeirra eininga sem koma að kynningar- og markaðsmálum Reykjavíkur er mikilvægt til að stuðla að markvissri ímyndaruppbyggingu, vörumerkjastjórnun, markaðssetningu og heildrænni markaðssókn Reykjavíkurborgar á alþjóðavettvangi.
- Kannaður verði áhugi á enn breiðara samstarfi um markaðsmál, t.d. innan ferðaþjónustu og sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu.
- Styðja vel við hvers konar þróun stafrænna lausna og tryggja öfluga efnissköpun fyrir þessar lausnir, hvort sem er í myndrænu eða textaformi.