

Janúar  
2001

---

---

# Starfsumhverfi ferðamálafultrúa

Viðhorfskönnun meðal ferðamálafultrúa á þáttum  
tengdum starfsumhverfi þeirra

---



Byggðastofnun

---

Janúar 2001

## Starfsumhverfi ferðamálafulltrúa

Viðhorfskönnun meðal ferðamálafulltrúa á þáttum tengdum starfsumhverfi þeirra

Skýrsla þessi er unnin af Sigríði E. Þórðardóttur á Þróunarsviði Byggðastofnunar.

Helga Dagný Árnadóttir og Dr. Guðrún Helgadóttir settu saman spurningalista

(viðauki).

Áskell Heiðar Ásgeirsson vann kort (mynd 1).

Forsíðumynd Borgarfjörður eystri.

## **EFNISYFIRLIT**

<b>TÖFLUSKRÁ OG MYNDASKRÁ</b> .....	<b>4</b>
<b>FORMÁLI</b> .....	<b>5</b>
<b>ÚTDRÁTTUR</b> .....	<b>7</b>
<b>INNGANGUR</b> .....	<b>8</b>
<b>AÐFERÐ</b> .....	<b>9</b>
ÞÁTTTAKENDUR.....	9
MÆLITÆKI.....	9
TÖLFRÆÐI.....	9
FYRIRVARAR.....	9
<b>NIÐURSTÖÐUR</b> .....	<b>10</b>
STARFSUMHVERFI.....	10
STARFSLÝSING OG STEFNUMÓTUN.....	16
SAMSKIPTI.....	18
<b>LOKAORÐ</b> .....	<b>21</b>
STARFSUMHVERFI.....	21
SAMSKIPTI VIÐ STOFNAIR OG FÉLAGASAMTÖK.....	21
HLUTVERK BYGGÐASTOFNUNAR Í UPPBYGGINGU FERÐAÞJÓNUSTU.....	22
<b>HEIMILDASKRÁ</b> .....	<b>23</b>
<b>VIÐAUKI</b> .....	<b>25</b>

## TÖFLU- OG MYNDASKRÁ

### TÖFLUSKRÁ

TAFLA 1. STARFSHLUTFALL.....	10
TAFLA 2. FJÁRMÖGNUN.....	10
TAFLA 3. ÁNÆGJA MEÐ SKRIFSTOFUAÐSTÖÐU.....	13
TAFLA 4. ÁNÆGJA MEÐ LAUN.....	13
TAFLA 5. ÁNÆGJA MEÐ MAT/VIÐURKENNINGU Á STARFI.....	13
TAFLA 6. STEFNUMÓTUN.....	16
TAFLA 7. HEFUR ÞÚ LÍTIL EÐA MIKIL SAMSKIPTI VIÐ EFTIRFARANDI AÐILA?.....	18
TAFLA 8. HVERSU ÁNÆGÐ/UR ERTU MEÐ SAMSKIPTI VIÐ EFTIRFARANDI AÐILA?.....	19
TAFLA 9. HVERNIG METUR ÞÚ SAMSKIPTI VIÐ EFTIRFARANDI AÐILA?.....	19

### MYNDASKRÁ

MYND 1. STARFSSVÆÐI FERÐAMÁLAFULLTRÚA.....	12
MYND 2. FJÖLDI NÝRÁÐNINGA OG FJÖLDI ÞEIRRA SEM HÆTT HAFNA STÖRFUM FRÁ 1990-2000.....	14
MYND 3. STARFSALDUR FERÐAMÁLAFULLTRÚA.....	15
MYND 4. HLUTFALLSLEGUR FJÖLDI ÞEIRRA SEM VORU MJÖG ÁNÆGÐIR EÐA ÁNÆGÐIR MEÐ ÞÁ VIÐURKENNINGU SEM ÞEIR FÁ Á STARFI SÍNU EFTIR ÞVÍ HVORT UNNIÐ VAR MEÐ STAÐBUNDNA STEFNUMÓTUN EÐA EKKI.....	17

## FORMÁLI

Ferðaþjónusta er ört vaxandi atvinnugrein á Íslandi og eru ferðamálafulltrúar/atvinnuáráðgjafar mikilvægir hlekkir í sambandi við hvernig þessi atvinnugrein kemur til með að þróast í framtíðinni. Upplýsingar um starfssvið þeirra og viðhorf og aðstæður eru mikilvægt framlag til hagnýtrar þekkingar á þessari atvinnugrein og þróun hennar hérlendis. Þar sem starfið er tiltölulega nýtt og lítt mótað liggur ekki fyrir ákveðin stefnumótun í mörgum tilvikum um starfssvið ferðamálafulltrúa og almennur skilningur á mikilvægi starfsins er ekki til staðar. Í lögum um skipulag ferðamála (1994) er ferðamálafulltrúa ekki getið og í þingsályktun um stefnu í byggðamálum 1999-2001 er ekki lögð mikil áhersla á ferðaþjónustu. Ferðaþjónusta tengist þó flestum áherslusviðum þingsályktunarinnar, því greinin tengist ýmsum öðrum atvinnugreinum og hefur þannig margföldunaráhrif. Í skýrslu Bygðastofnunar *Byggðir á Íslandi* (1999) og *Byggðarlög í sókn og vörn* (2000) koma fram ábendingar um aðgerðir til að styrkja ferðaþjónustu m.a. með því að stuðla að samvinnu aðila innan greinarinnar og vinna að heildarstefnumörkun varðandi markaðssetningu landsbyggðarinnar til ferðamanna.

Grundvöllur verðmætasköpunar á þessu sviði eru rannsóknir á ferðaþjónustu, vönduð markaðssetning þjónustu og að efla þekkingu ferðaþjónustuaðila og þeirra sem sinna ferðaþjónustu. Í þeirri vinnu eru ferðamálafulltrúar oft á tíðum lykilmenn á sínu svæði en mjög erfitt getur verið að fara af stað með atvinnuveg sem ekki er fyrir á svæðinu og lítil verkþekking og hefð er fyrir. Í nokkrum tilvikum þurfa fulltrúar að byrja á því að koma á samstarfi á milli ferðaþjónustuaðila á svæðinu og það getur tekið dágóðan tíma og barmafulla skál af þolinmæði. Hlutirnir gerast ekki á einni nóttu en oft er ætlast til sýnilegs árangurs á starfi ferðamálafulltrúans helst strax og hann tekur til starfa. Aftur á móti er ekki alveg ljóst hvernig á að mæla árangurinn. Hér gilda ekki sömu lögmál og í venjulegum fyrirtækjum þar sem menn geta sett sér mælanleg markmið í veltuaukingu því starf ferðamálafulltrúa er ekki tekjuskapandi í sjálfu sér heldur orsakar veltuaukingu hjá ýmsum öðrum. Erfiðlega gengur því að mæla árangur í svo víðtæku starfi þar sem áhrifa gætir á svo mörgum sviðum. Ekki er út í hött að álykta að þessir þættir skýri að einhverju leyti þá staðreynd að menn

endast fremur stutt í störfum ferðamálafulltrúa og að þeir hreinlega „brenni út“ í starfi sínu sem slíkir.

Rannsóknir hafa sýnt fram á að eitt birtingarform félagslegra álagsþátta er að fólk „brennur út“ í starfi. Þetta hefur verið kallað kulnun á íslensku (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 1999). Kulnun er einn angi vinnustreitu og gerir það að verkum að fólk gengur sér bókstaflega til húðar. Starfsmenn gefa of mikið af sér sjálfum og geta ekki endurhlaðið rafhlöðurnar. Rannsóknir sýna að allir geta brunnið út í starfi, þó eru tiltekin störf líklegri til að orsaka kulnun en önnur. Í því sambandi má nefna störf sem eru andlega og félagslega krefjandi, þar sem viðfangsefnið er fyrst og fremst annað fólk. Einnig eru þeir í áhættu sem eru félagslega einangraðir í vinnu, þeir sem vinna vaktavinnu eða óreglulegan vinnutíma. Þar að auki eru ákveðnir þættir í öllum störfum sem viðkoma vinnuskipulaginu sem ýta undir kulnun starfsmanna. Þessir þættir eru margir og má þar nefna hlutverkaárekstra, ef einstaklingur ræður ekki yfir þáttum sem nauðsynlegir eru til að ná settu marki, skort á umbun ofl. (Schaufeli og Enzmann, 1998).

Nýliðun hefur verið töluverð undanfarin ár í röðum ferðamálafulltrúa og oft koma nýir arftakar ekki til starfa fyrr en forverar þeirra hafa látið af störfum. Með þessu helst reynsla og þekking illa innan stéttarinnar en störf ferðamálafulltrúa mótast mikið af starfsreynslu viðkomandi. Í þeim tilgangi að auka þekkingu á starfsaðstæðum ferðamálafulltrúa var framkvæmd könnun sem hér verður greint frá. Í könnuninni var starfsheitið ferðamálafulltrúi notað og var það hugtak því notað í úrvinnslunni, þrátt fyrir að flestir þátttakendur hafi einnig sinnt öðrum málaflokkum.

Enda þótt hér sé sett fram sú tilgáta að starf ferðamálafulltrúa einkennist af þáttum sem leitt geta til kulnunar, er ekki þar með sagt að kulnun sé eini orsakavaldurinn. Í því sambandi má nefna að almenn staða á vinnumarkaði hefur mikið að segja um hreyfanleika vinnuafllins. Þegar uppgangur er í efnahagslífinu er hreyfanleiki vinnuafllins meiri en þegar samdráttur eða niðursveifla er í efnahagslífinu, þá dregur úr hreyfanleikanum. Og undanfarin ár hefur íslenskt efnahagslíf einkennst í meiri mæli af uppgangi en niðursveiflu.

# ÚTDRÁTTUR

## Helstu niðurstöður

- Afgerandi meirihluti ferðamálafulltrúa hafði starfað skemur en tvö ár.
- Flestir voru ánægðir með laun og skrifstofuaðstöðu.
- Meirihlutinn var ánægður með samskipti sín við opinberar stofnanir og einkafyrirtæki.
- Meirihlutinn taldi að það væri mikill árangur af starfi ferðamálafulltrúa.
- Tæplega helmingur ferðamálafulltrúa var óánægður með þá viðurkenningu sem þeir fá á starf sínu.
- Minnihluti ferðamálafulltrúa sagði að stefnumótun stjórnvalda í ferðamálum væri fylgt eftir á þeirra starfssvæði.
- Helmingur ferðamálafulltrúa vinnur eftir staðbundinni stefnumótun í ferðamálum.
- Helmingur ferðamálafulltrúa taldi hagkvæmast að starfsemi ferðamálafulltrúa væri svið innan atvinnuþróunarfélaga eða markaðsskrifstofa.
- Meirihlutinn hafði fremur lítil samskipti við þær stofnanir í stoðkerfinu sem tilteknar voru.
- Meirihluti ferðamálafulltrúa taldi samskipti við opinberar stofnanir mjög mikilvæg.

## INNGANGUR

Til að auka þekkingu á starfsumhverfi ferðamálafulltrúa var framkvæmd könnun sem hér verður greint frá.

Í fyrsta lagi var markmið könnunarinnar að fá upplýsingar um starfsumhverfi ferðamálafulltrúa í þeim tilgangi að reyna varpa ljósi á hvaða þættir í starfsumhverfinu geti hugsanlega orsakað þá tíðu nýliðun sem hefur einkennt starfsgreinina undanfarinn áratug. Í öðru lagi að fá upplýsingar um starfssvæði ferðamálafulltrúanna, helstu samstarfsaðila og undir hvaða stofnun/félagasamtökum þeir telji að starf þeirra ætti að vera til að ná sem mestri skilvirkni. Í þriðja lagi að fá upplýsingar um hvernig samskiptum ferðamálafulltrúa innbyrðis og við ýmsar stofnanir væri háttað og hve mikilvæg þeir telji samskiptin vera.



## AÐFERÐ

### Þátttakendur

Alls tóku átján af tuttugu-og-þremur ferðamálafulltrúum þátt í könnuninni. Tíu konur og átta karlar, svörun var því rúmlega 78%. Könnunin var framkvæmd í mars árið 2000.

### Mælitæki

Spurt var um ánægju með skrifstofuaðstöðu, laun, samskipti við sveitarfélög, opinbera aðila og einkageirann og hvort viðkomandi hafi tækifæri til að sækja ráðstefnur og námskeið. Einnig var spurt um hvort viðkomandi væri ánægður með þá viðurkenningu sem hann fengi á starfi sínu og hvort hann telji sig sjá árangur af starfi sínu sem ferðamálafulltrúi. Enn fremur voru könnuð samskipti ferðamálafulltrúa við ýmsar stofnanir og félagasamtök, þ.e. hvort þau séu að þeirra mati mikil eða lítil og hve mikilvæg þau eru talin.

### Tölfræði

Við úrvinnslu voru upplýsingar tvískráðar í tölfræðiforritinu SPSS í þeim tilgangi að koma í veg tilviljunarkenndar skekkjur. Tíðnitöflur og fylgnifylki voru keyrð og samband breyta skoðað í krosstöflum.

Niðurstöður eru settar fram í einföldum krosstöflum og með myndum. Skoðað er samband tveggja breyta og hvernig tengslum er háttað. Styrkur sambands í krosstöflum er veikt þegar  $\%d < 10$ , en heldur sterkt þegar  $\%d > 20$  (Kohout, 1993).

### Fyrirvarar

Hafa verður amk. tvo fyrirvara á niðurstöðum könnunarinnar í fyrsta lagi að lítið svigrúm er til þess að draga ályktanir um orsakasambönd þar sem þýði þátttakenda er fámenn. Í öðru lagi var meira en 20% dálka með væntitíðni undir 5 í krosstöflum sem gerir það að verkum að merkingarlaust er að reikna út marktektarpróf.

## NÍÐURSTÖÐUR

### Starfsumhverfi

Könnunin leiddi í ljós að tæplega 80% ferðamálafulltrúanna voru í fullu starfi þegar könnunin fór fram, þ.e. fjórtán í 100% stöðu og fjórir í 50% stöðu. Þá var kannað hvort fulltrúarnir sinntu einnig öðrum málaflokkum en þeim sem falla beint undir ferðamál. Í ljós kom að flestir unnu einnig að öðrum málaflokkum, eða þrettán fulltrúar af átján (tafla 1).

**Tafla 1. Starfshlutfall**

	Önnur verk svið	Ekki önnur verk svið
Starfshlutfall 50%	1	3
Starfshlutfall 100%	12	2
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

Flestir unnu hjá atvinnuþróunarfélögum eða markaðskrifstofum eða tíu fulltrúar, sex voru starfsmenn sveitarfélaga og tveir störfuðu fyrir einkafyrirtæki. Í flestum tilvikum fjármagnar sveitarfélagið að mestum hluta starf ferðamálafulltrúa en samt sem áður er nokkuð mismunandi eftir svæðum hvernig þessum málum er háttað. Ekki eru um nákvæmar upplýsingar að ræða, þ.e. ekki er tekið tillit til þess hvernig kostnaðurinn skiptist hlutfallslega á milli aðila. Rekstur á starfi sjö fulltrúa var eingöngu fjármagnaður af sveitarfélögum en á Austur- og Vesturlandi var starf ferðamálafulltrúa einnig fjármagnað með sérverkefnum (tafla 2).

**Tafla 2. Fjármögnun eftir landssvæðum**

	Sveitarfélög Fjöldi	Sveitarfélög og atvinnuþ. Fjöldi.	*Sv. *avp. og fyrirtæki Fjöldi	Sveitarfélög og sérverkefni Fjöldi	Sveitarfélög og fyrirtæki Fjöldi
Vesturland	1	2		1	
Vestfirðir	1				
Norðurland	1	1	2		1
Austurland	1			2	
Suðurland	2	1			
Suðurnes	1	1			
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

\*Sv=Sveitarfélög , \*avp=atvinnuþróunarfélög

Enda þótt hér séu atvinnuþróunarfélög tilgreind sem fjármögnunaraðilar, þá er rétt að geta þess að rekstrarfé atvinnuþróunarfélaga kemur frá ýmsum aðilum s.s sveitarfélögum og Byggðastofnun.

Starfsvettvangur fulltrúanna var afar misjafn, sumir voru að vinna með heilan landshluta meðan aðrir unnu með færri og fámennari sveitarfélög og nokkrir unnu fyrir eitt sveitarfélag (mynd 1). Þar sem ferðaþjónusta er skilgreind sem ákveðið svið innan atvinnuþróunarfélaga eða markaðsskrifstofa eru ferðamálafulltrúar sem þar starfa yfirleitt með umsjón yfir ferðamálum á stóru landsvæði.

Eins og fram hefur komið er vinnuumhverfi fulltrúanna afar mismunandi, sem endurspeglar trúlega að einhverju leyti viðhorf þeirra um hvaða aðila þeir töldu að starf ferðamálafulltrúa ætti að heyra undir til að ná sem mestri skilvirkni. Samkvæmt niðurstöðum töldu sjö fulltrúar að starfið ætti að heyra undir sveitarfélög, níu undir atvinnuþróunarfélög eða markaðsskrifstofur og einn taldi að það væri best komið hjá einkaaðilum.

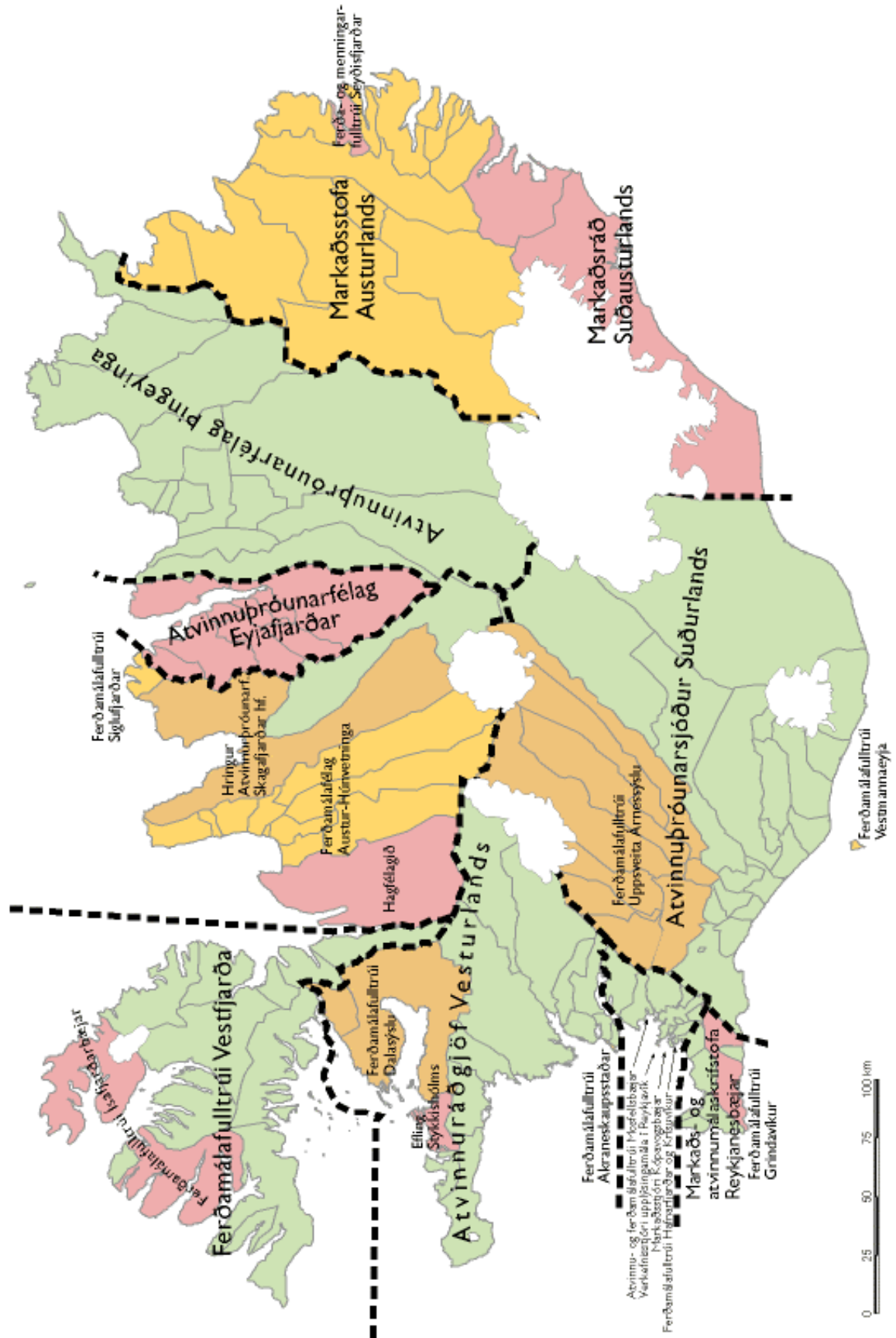
### **Ánægja með starfsumhverfi**

Samkvæmt samantektar Þórdísar G. Arthursdóttur (1998) hafa ferðamálafulltrúar allt frá upphafsárum starfsgreinarinnar á Íslandi verið með fjölbreytta starfsreynslu. Allt frá slaghörpuleik til meinatækni og fáir með einhvers konar háskólanám í ferðamálafræðum eða á skildum sviðum.

Samkvæmt niðurstöðum þessarar könnunar er landslagið þannig að meirihlutinn hafði lokið háskólamenntun eða ellefu fulltrúar, þar af höfðu þrjú fulltrúar að baki nám í ferðamálafræðum. Engu að síður má segja að enn sé ríkjandi að fulltrúar í greininni hafi fjölbreytta menntun og starfsreynslu.

Skoðað var hvort tengsl væru á milli menntunar og ánægju með ákveðna þætti í starfsumhverfinu, þ.e. skrifstofuaðstöðu, launakjör og viðurkenningu á starfi. Enn fremur var kannað hvort munur væri á ánægju kynjanna hvað varðar áður nefnda þætti í starfsumhverfi.

Almennt má segja að flestir voru ánægðir með starfsumhverfi sitt. Hins vegar kom í ljós að hlutfallslega fleiri háskólamenntaðir fulltrúar voru ánægðir með skrifstofuaðstöðu og laun en þeir sem ekki voru með háskólamenntun (tölur 3 og 4). Enn fremur kom í ljós að fleiri karlar voru ánægðir með laun og skrifstofuaðstöðu en konur.



Mynd 1. Starfssvæði ferðamálafulltrúa

**Tafla 3. Ánægja með skrifstofuaðstöðu**

	Mjög ánægð/ur eða ánægð/ur (%)	Óánægð/ur eða mjög óánægð/ur (%)
Með háskólamenntun	76	24
Ekki m/háskólamenntun	40	60
Konur	60	40
Karlar	71	29

**Tafla 4. Ánægja með laun**

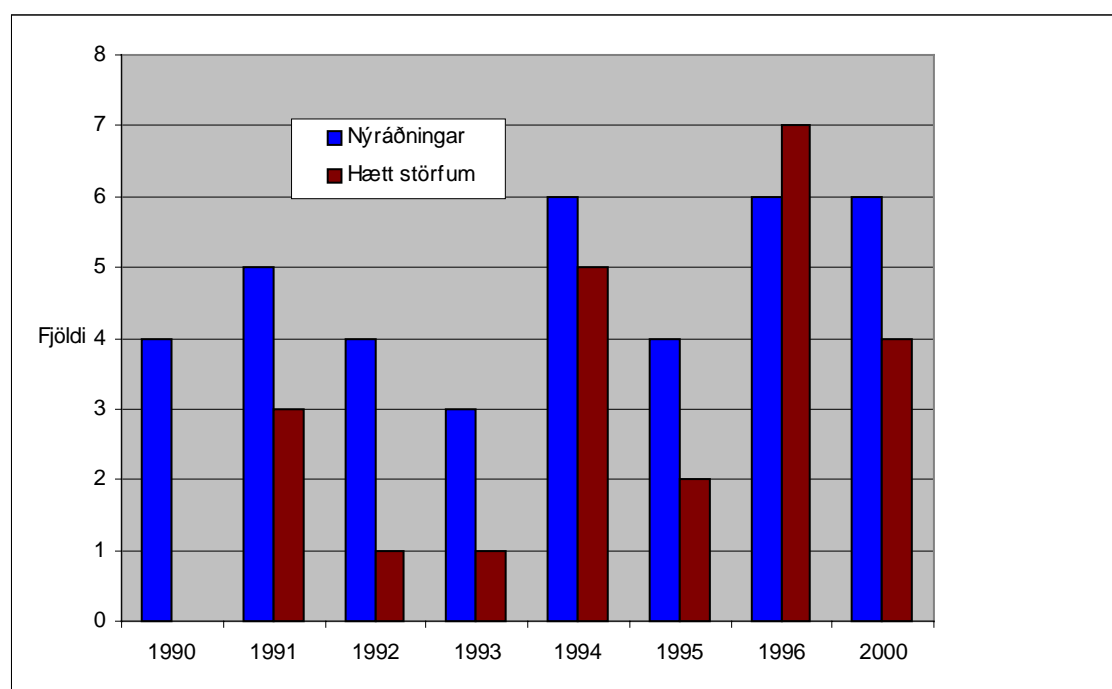
	Mjög ánægð/ur eða ánægð/ur (%)	Óánægð/ur eða mjög óánægð/ur (%)
Með háskólamenntun	95	5
Ekki m/háskólamenntun	50	50
Konur	70	30
Karlar	78	22

Athyglisvert og jafnframt fagnaðarefni er að ekki kom fram mikill kynjamunur hvað varðar ánægju með ofangreind atriði í starfsumhverfi. Þessar niðurstöður eru jákvæðar í ljósi þess að almennt sýna rannsóknir að það hallar á konur hvað varðar starfsumhverfi. Í fyrsta lagi er það vel þekkt fyrirbæri á vinnustöðum að það eru frekar konur sem deila saman skrifstofu, þær eru frekar með aðstöðu í opnu rými, hafa þar af leiðandi að jafnaði færri fermetra til umráða á vinnustað en karlar (Reskin og Padavic, 1994, Andersen, 1993). Í öðru lag sýna erlendar og íslenskar rannsóknir að þegar tekið hefur verið tillit til starfsstéttar, starfsaldurs, menntunar og starfshlutfalls eru konur með 15-18% lægri laun en karlar (Félagsvísindadeild, 1995, Wiik, 1994). Enn fremur að eftir því sem konur auka við menntun sína eykst launabilið á milli þeirra og karla með sambærilega menntun (Hagstofa Íslands, 1999, Bryson, 1992).

**Tafla 5. Ánægja með mat/viðurkenningu á starfi**

	Mjög ánægð/ur eða ánægð/ur (%)	Óánægð/ur eða mjög óánægð/ur (%)
Með háskólamenntun	60	40
Ekki m/háskólamenntun	67	33
Konur	50	50
Karlar	63	37

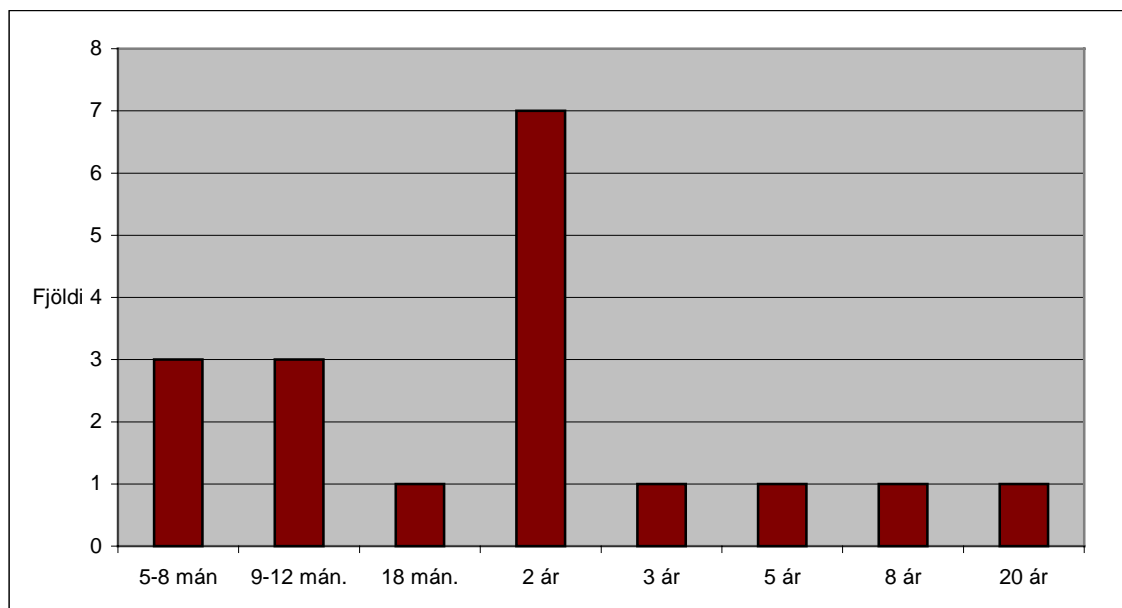
Hlutfallslega voru fleiri karlar ánægðir með þá viðurkenningu sem þeir höfðu fengið en konurnar með þá viðurkenningu sem þær höfðu fengið á starfi sínu (tafla 5). Samkvæmt niðurstöðum könnunarinnar voru rúmlega 40% þátttakenda óánægðir eða mjög óánægðir með þá viðurkenningu sem þeir fá fyrir störf sín sem ferðamálafulltrúar. Ef til vill skýrir þessi þáttur að einhverju leyti hina tíðu nýliðun sem átt hefur sér stað í starfsgreininni undanfarin ár, flestir hættu árið 1996 eða sjö fulltrúar (mynd 2). Árið 2000 létu fjórir af störfum eða tæplega fimmtungur ferðamálafulltrúa. Hins vegar má alltaf sjá jákvæðar hliðar í flestum málum og hér er hún sú staðreynd að fleiri komu til starfa það ár en þeir sem létu af störfum.



**Mynd 2. Nýráðningar og þeir sem hafa hætt störfum frá 1990-2000**

(Þórdís G. Arthursdóttir, 1998, 1990-1996, upplýsingar vantar frá 1997-1999).

Meirihluti ferðamálafulltrúa höfðu starfað innan við 24 mánuði eða fjórtán af átján fulltrúum. Meðal starfsaldur voru tæpir 37 mánuðir, hins vegar er meðaltalið skekkt. Ástæða þess er starfsaldur þriggja fulltrúa, þeir höfðu allir starfað í meira en 5 ár og tveir höfðu starfað meira en átta ár og einn í 20 ár (mynd 3). Þegar ekki er tekið tillit til starfsaldurs þeirra sem höfðu starfað afgerandi lengst lækkar meðal starfsaldur úr 37 mánuðum í 18 mánuði en lægra meðaltalið gefur trúlega réttari mynd af meðal starfsaldri ferðamálafulltrúanna.



**Mynd 3. Starfsaldur ferðamálafulltrúa**

Samkvæmt rannsóknum er skortur á viðurkenningu neikvæður áhrifaþáttur sem getur leitt til kulnunar í starfi (Schaufeli og Enzmann, 1998). Margt bendir til þess að tíða nýliðun sé að hluta til hægt að skýra með því að starfið nýtur ekki nægilega mikils skilnings sem kemur fram í óánægju tæplega helminga fulltrúa vegna skorts á viðurkenningu á starfi þeirra. Jákvæðu hliðarnar eru hins vegar þær að í fyrsta lagi sögðust sautján af átján fulltrúum vera mjög ánægðir eða ánægðir með þau tækifæri sem þeir fá til að sækja ráðstefnur og námskeið. Í öðru lagi töldu þrettán fulltrúar að þeir hefðu náð miklum árangri í starfi og fimm töldu árangur vera til staðar en hann væri hins vegar lítill eða áttu erfitt með að meta hann.

Rannsóknir benda til þess að það dragi úr líkum á kulnun í starfi ef einstaklingum finnst þeir ráða yfir þáttum sem nauðsynlegir eru til að ná settu marki (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 1999). Hægt er að draga þá ályktun að sú staðreynd að fulltrúar voru almennt ánægðir með möguleika sína á að sækja ráðstefnur og námskeið vegi að einhverju leyti upp á móti hættunni á kulnun sem skapast þegar starfsmanni finnst hann ekki njóta sanngirni hvað varðar viðurkenningu á störfum sínum.

## Starfslýsing og stefnumótun

Undirbúningi fyrir ráðningu ferðamálafulltrúa var misvel háttað, samkvæmt niðurstöðum höfðu fimm fulltrúar ekki starfslýsingu. Samkvæmt starfslýsingum þeirra sem hana höfðu er starf þeirra margbreytilegt og getur m.a. falið í sér stefnumótun, markaðssetningu, ráðgjöf, námskeiðahald, uppbyggingu upplýsingamiðstöðva, kynningarherferðir, öflun verkefna og viðskipta fyrir ferðaþjónustu á svæðinu, að efla vitund heimaaðila um eitt markaðssvæði og treysta samvinnu og samkennd ferðaþjónustuaðila svo fátt eitt sé upptalið. Af ofangreindri upptalingu úr starfslýsingum er ljóst að starfið er fjölbreytt frumkvöðlastarf og ekki er út í hött að segja að ferðamálafulltrúi sé eins og marghöfða þurs. Honum er ætlað að vera m.a. markaðs- og rekstrarráðgjafi, skipulagsfræðingur, sölumaður, kennari, frumkvöðull og bregða sér í hlutverk sáttasemjara þegar þannig stendur á.

Samgönguráðuneytið lagði fram stefnumótun í ferðaþjónustu árið 1996 og sögðu átta fulltrúar að henni væri fylgt eftir á þeirra svæði en sjö töldu svo ekki vera og þrír höfðu ekki heyrt um umrædda stefnumótun. Níu ferðamálafulltrúar sögðu að á þeirra svæði væri fylgt eftir stefnumótun sem sveitarfélagið hefði mótað og fjórir sögðu að unnið væri að slíkri stefnu (tafla 6).

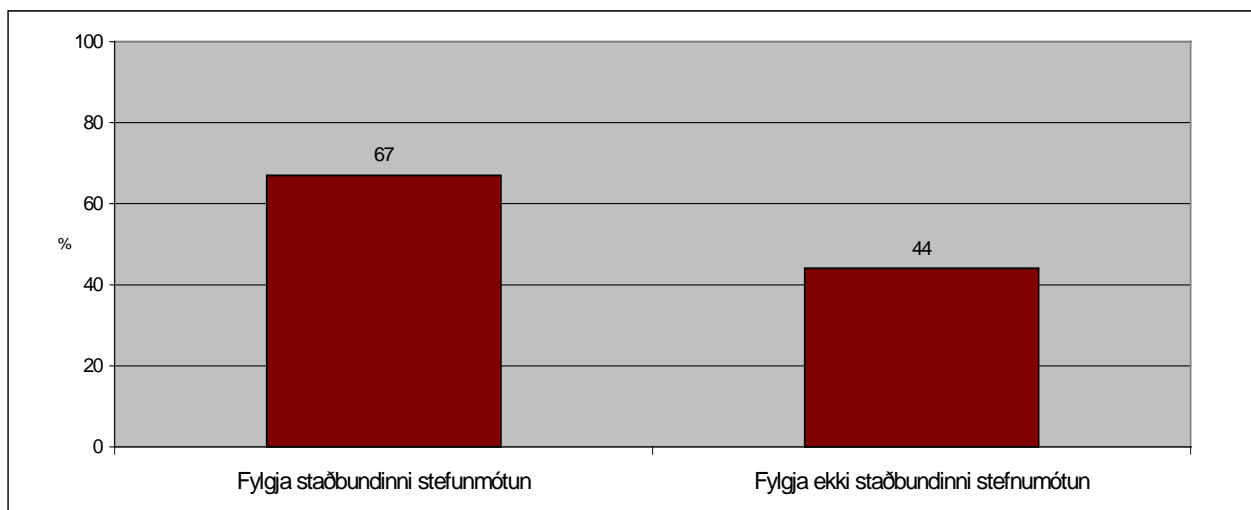
**Tafla 6. Stefnumótun**

	<b>Stefnumótun stjórnvalda fylgt Fjöldi</b>	<b>Staðbundinni stefnumótun fylgt Fjöldi</b>
Já	8	9
Nei	7	4
Í vinnslu		4
Veit ekki	3	1

Þegar stefnumótunarbreyturnar voru krosskeyrðar kom í ljós að fimm ferðamálafulltrúar af átta sem sögðu að stefnumótun stjórnvalda væri fylgt eftir á þeirra svæði, unnu einnig eftir staðbundinni stefnumótun. Fjórir fylgja eingöngu eftir staðbundinni stefnumótun. Á tveimur svæðum þar sem skilgreindri stefnumótun hafði ekki verið fylgt, þ.e. hvorki stefnumótun stjórnvalda né staðbundinni, var verið að vinna að stefnumótun fyrir svæðin. Að lokum benda niðurstöður til þess að á fjórum svæðum sé ekki unnið eftir skilgreindri stefnumótun og að ekki sé verið að vinna að stefnumótun í ferðamálum fyrir svæðin.



Niðurstöðurnar eru ekki síst athyglisverðar í ljósi þess að á þeim svæðum þar sem skilgreindum stefnumótunum var fylgt eftir voru hlutfallslega fleiri fulltrúar ánægðir með þá viðurkenningu sem þeir fengu fyrir störf sín en fulltrúar á svæðum þar sem stefnumótun í ferðamálum var ekki til staðar (mynd 4). Jafnframt var meðalstarfsaldur fulltrúa hærri þar sem staðbundinni stefnumótun var fylgt en þar sem slík stefnumótun var ekki til staðar.



**Mynd 4. Hlutfallslegur fjöldi þeirra sem sögðust vera mjög ánægðir eða ánægðir með þá viðurkenningu sem þeir fá á starfi sínu eftir því hvort þeir unnu eftir staðbundinni stefnumótun eða ekki.**

Vegna þessara niðurstaðna eru dregnar eftirfarandi ályktanir. Í fyrsta lagi að á þeim svæðum þar sem stefnumótun í ferðamálum er fylgt eftir þar sé starfsumhverfið virkara sem leiðir til þess að minni líkur séu á að ferðamálafulltrúar upplifi sig félagslega einangraða í vinnu sinni. Í öðru lagi að á þeim svæðum sem stefnumótun í ferðamálum er til staðar séu meiri líkur á að ferðamálafulltrúar séu ánægðir með þá viðurkenningu sem þeir fá fyrir störf sín sem dregur þá jafnframt úr líkum á kulnun í starfi.

## Samskipti

Eitt af markmiðum könnunarinnar var að kanna hvort ferðamálafulltrúar hefðu samstarf sín á milli og hvernig samskiptum við nokkrar stofnanir væri háttað, enn fremur að kanna viðhorf fulltrúanna á mikilvægi slíkra samskipta.

Í ljós kom að sautján af átján fulltrúum tóku þátt í fundum ferðamálafulltrúa sem haldnir eru tvisvar á ári. Sami fjöldi sagðist myndi taka þátt í formlegum samtökum ferðamálafulltrúa ef þau yrðu stofnuð, allir sögðust vera í einhverjum samskiptum við aðra ferðamálafulltrúa. Allir þátttakendur töldu að þörf væri fyrir samstarfi á milli þeirra á breiðum grundvelli, s.s. í sambandi við markaðssetningu, útgáfu á kynningarefni, kjaramál, rekstur upplýsingamiðstöðva, rannsóknir, endurmenntun og við að samhæfa störf ferðaþjónustuaðila. Það kemur ekki á óvart að óskir um samstarf á milli aðila er öllum ferðamálafulltrúm hugleikið þegar höfð er í huga upptaling á verkefnum sem þeim er ætlað að sinna og kom fram hér að framan.

Almennt má segja að samskipti ferðamálafulltrúa við þær stofnanir, sem gefinn var kostur á að meta séu ekki mikil. Meirihluti mátu samskiptin á bilinu 1-2 af 5 mögulegum (tafla 7).

### Tafla 7. Hefur þú lítil eða mikil samskipti við eftirfarandi aðila?

Gefðu einkunn 1-5 (lítil samskipti-mikil samskipti).

	Einkunn 1-2 Fjöldi	Einkunn 3 Fjöldi	Einkunn 4-5 Fjöldi
Byggðastofnun	10	5	3
Ferðamálaráð	10	6	2
Ferðamálasamtök Ísl.	16		2
Ferðaþjónusta bænda	17		1
Fyrirtæki *	6		11
Menntastofnanir	8	6	4
Rannsóknaaðilar	10	7	1
Samgönguráðuneytið	15		3
Samtök ferðaþjónustunnar	13	1	4
Sveitarfélög	3	4	11

\*Einn svaraði ekki

Ekki er ástæða til að líta á ofangreindar upplýsingar sem neikvæðar af þeirri ástæðu að meirihluti ferðamálafulltrúa var ánægður með samskipti sín við sveitarfélögin, opinbera aðila og einkageirann (tafla 8).

**Tafla 8. Hversu ánægð/ur ertu með samskipti við eftirfarandi aðila.**

	Mjög óánægð/ur eða óánægð/ur Fjöldi	Ánægð/ur eða mjög ánægð/ur Fjöldi
Sveitarfélög	5	13
Opinbera aðila*	3	14
Einkageirann	4	14

\*Einn svaraði ekki

Pegar niðurstöður eru skoðaðar um mikilvægi þess að hafa samskipti við ákveðnar stofnanir í samfélaginu sem tengjast ferðaþjónustu kemur í ljós að afgerandi meirihluti fulltrúa töldu slík samskipti mjög mikilvæg (tafla 9). Hins vegar vekur athygli að fleiri telja það ekki mikilvægt að hafa samskipti við Ferðaþjónustu bænda en þeir sem töldu það mjög mikilvægt, sem er þó í samræmi við það að 17 af 18 fulltrúum sögðust hafa lítil samskipti við Ferðaþjónustu bænda.

**Tafla 9. Hvernig metur þú samskipti við eftirfarandi aðila?**

Gefðu einkunn 1-5 (ekki mikilvæg-mjög mikilvæg).

	Einkunn 1-2 Fjöldi	Einkunn 3 Fjöldi	Einkunn 4-5 Fjöldi
Byggðastofnun	1	2	15
Ferðamálaráð	2	3	13
Ferðamálasamtök Ísl.	4	5	9
Ferðaþjónusta bænda	8	4	6
Fyrirtæki	1	3	14
Menntastofnanir*		4	13
Rannsóknnaðilar	1	3	14
Samgönguráðuneytið	1	4	13
Samtök ferðaþjónust.	1	2	15
Sveitarfélög	1		17

\* Einn svaraði ekki

Í nýlegri viðhorfskönnun sem gerð var meðal bænda í ferðaþjónustu á Norðurlandi vestra kom í ljós að tæplega þriðjungur ferðaþjónustuaðila taldi að fjárfestingar hafi verið arðbærar. Hins vegar treysti helmingur þeirra sér ekki til þess að meta arðsemi fjárfestinga sinna. Niðurstöður benda til þess að nokkuð skorti á rekstrarvitund ferðaþjónustubænda á svæðinu og að mikilvægt sé að efla ráðgjöf við ferðaþjónustuaðila á þessu sviði (Sæunn Hrönn Jóhannesdóttir, Guðrún Þóra Gunnarsdóttir, Helgi Thorarensen, 2000). Ferðamálafulltrúar ættu ef til vill að endurskoða viðhorf sín í tengslum við samskipti við Ferðaþjónustu bænda í

fram tíðinni, því þörfin fyrir aðstoð virðist vera fyrir hendi, að minnsta kosti á Norðurlandi vestra.

Flestir ferðamálafulltrúarnir sögðust mest vinna með sveitarfélögum og ferðaþjónustuaðilum og að þessir aðilar höfðu einnig mesta hagsmuni af samskiptum við þá. Mjög mismunandi var hvaða aðilar/samtök ferðamálafulltrúar töldu að væru leiðandi í ferðaþjónustu á þeirra svæði. Tilhneigingin virðist þó vera sú að þar sem ferðamálasamtök eru, leiða þau samtök ferðaþjónustu á svæðinu.

Að lokum var spurt um hvert hlutverk Byggðastofnunar ætti að vera í uppbyggingu ferðaþjónustu á landsbyggðinni? Almennt má segja að ferðamálafulltrúar töldu að hlutverk Byggðastofnunar í uppbyggingu ætti að vera í formi ráðgjafar, upplýsingamiðlunar, fjárstuðnings, endurmenntunar og að stuðla að rannsóknum til að efla ferðaþjónustu á landinu í heild. Ekki var hægt að setja ofangreinda þætti í mikilsvægisröð, eða segja að fulltrúar hafi lagt meiri áherslu eitt hlutverk frekar en annað, af þeirri ástæðu að spurningin var höfð opin (sjá viðauka, bls. 28).

Samkvæmt stefnumótun Þróunarsviðs Byggðastofnunar í ferðaþjónustu eru almenn markmið að vinna að rannsóknum á sviði ferðaþjónustu á landsbyggðinni í samstarfi við mennta- og rannsóknarstofnanir, veita ráðgjöf og stuðla að innlendum og erlendum samstarfsverkefnum í ferðaþjónustu. Þróunarsviðið hefur umsjón með fundum ferðamálafulltrúa á Byggðabrunni og veitir eftir föngum aðstoð við aðra fundi, ráðstefnur og námsferðir ferðamálafulltrúa. Einnig veitir stofnunin ferðamálafulltrúum aðstoð við samskipti við opinberar stofnanir sem tengjast ferðámálum og aðstoðar eftir föngum við endurmenntun og rannsóknir.

## LOKAORÐ

### Starfsumhverfi

Hlutfallslega fleiri ferðamálafulltrúar voru mjög ánægðir eða ánægðir með laun og skrifstofuaðstöðu en þeir sem voru óánægðir með þessa þætti. Hins vegar var tæplega helmingur fulltrúa óánægðir eða mjög óánægðir með þá viðurkenningu sem þeir fá á starfi sínu sem ferðamálafulltrúar. Síðarnefnda niðurstaðan bendir til þess að starfið njóti ekki nægilegs skilnings, sem getur verið einn af áhrifaþáttum þess að mikil nýliðun hefur verið í greininni. Samkvæmt rannsóknum þá er skortur á umbun neikvæður álagsþáttur sem getur valdið kulnun í starfi. Annar áhrifaþáttur er félagsleg einangrun, en á sumum stöðum er einn ferðamálafulltrúi að störfum á stóru svæði. Ferðamálafulltrúar hafa hins vegar myndað með sér gott tengslanet sem trúlega vegur upp á móti þeirri félagslegu einangrun sem getur einkennt starfið.

Helsta verkefni ferðamálafulltrúa er að stuðla að víðtækri uppbyggingu ferðaþjónustu á sínu svæði, hvort sem það er fyrir einstök sveitarfélög eða kjördæmi. Starf þeirra er margbreytilegt og oft á tíðum er einn starfskraftur ráðinn til að sinna verkefnum á stóru svæði. Samkvæmt starfslýsingum þeirra ferðamálafulltrúa sem hana höfðu má með réttu segja að ferðamálafulltrúastarfið sé krefjandi frumkvöðlastarf sem krefst þess að viðkomandi sé frjór og gefandi í starfi og hafi þá eiginleika að geta unnið sjálfstætt, eigi auðvelt með að umgangast fólk og fá ólíka hópa til að starfa saman, s.s. ferðaþjónustuaðila og einstaklinga í menningar-, lista- og verslunargeiranum.

Niðurstöður könnunarinnar benda til þess að starfsumhverfi ferðamálafulltrúa á svæðum sem hafa mótað stefnu í ferðamálum sé virkara og leiði síður til kulnunar en starfsumhverfi þeirra fulltrúa sem ekki hafa mótaða stefnu í ferðamálum. Það kemur m.a. fram í að hlutfallslega fleiri fulltrúar voru ánægðir með þá viðurkenningu sem þeir fá á starfi sínu og enn fremur var starfsaldur ferðamálafulltrúa hærri á þeim svæðum þar sem unnið var eftir staðbundinni stefnumótun.

### Samskipti við stofnanir og félagasamtök

Helstu samstarfsaðilar ferðamálafulltrúa voru annars vegar sveitarfélögin og hins vegar ferðaþjónustuaðilar. Afgerandi meirihluti taldi mikilvægt að vera í samvinnu við þær stofnanir og félagasamtök sem tilgreind voru í könnuninni. Þó með þeim undantekningum að minnihluti taldi mikilvægt að vera í samskiptum við aðila í

Ferðaþjónustu bænda og helmingur fulltrúa taldi ekki mjög mikilvægt að hafa mikil samskipti við Ferðamálasamtök Íslands. Hvaða ályktun ber að draga af þessum viðhorfum er ekki sjálfgefið. Ef til vil liggur skýringin að hluta til í því að afgerandi meirihluti fulltrúa var í litlum samskiptum við umrædd félagasamtök þegar könnunin fór fram.

### **Hlutverk Byggðastofnunar í uppbyggingu ferðaþjónustu**

Ferðamálafulltrúar töldu m.a. að hlutverk Byggðastofnunar í uppbyggingu ferðaþjónustu á landsbyggðinni ætti að felast m.a. í rannsóknum, upplýsingarmiðlun og ráðgjöf. Þessar hugmyndir um hlutverk stofnunarinnar eru í samræmi við stefnumótun Próunarsviðsins en þar er einnig lögð áhersla á samstarf við ferðamálafulltrúa. Samkvæmt niðurstöðum könnunarinnar taldi meirihluti ferðamálafulltrúa mikilvægt að hafa samskipti við stofnunina, en meirihlutinn var hins vegar í litlum samskiptum við hana.

Í skýrslu Byggðastofnunar *Byggðir á Íslandi* (1999) um sóknarfæri á landsbyggðinni til eflingar atvinnu og búsetu eru settar fram ábendingar um aðgerðir gegn fólksfækkun á landsbyggðinni. Þar er m.a. mælt með ferðaþjónustu sem byggir á menningu, vistvænni ferðaþjónustu og heilsutengdri ferðaþjónustu og að efla beri rannsóknir á möguleikum sem felast í samtengingu á þessum sviðum. Í þingsályktun um stefnu í byggðamálum 1999-2001 er menningartengd ferðaþjónusta ákveðið áhersluatriði. Í þessum málaflokkum skarast verk svið þeirra sem sinna ferðaþjónustu og þeirra sem starfa að menningarmálum, byggðamálum og rannsóknum. Samvinna þeirra sem koma að ferðamálum er þar af leiðandi mikilvægur þáttur í framvindu ferðaþjónustunnar í framtíðinni og gegna ferðamálafulltrúar stóru hlutverki í því hvernig þessi mál koma til með að skipast í framtíðinni. Þar af leiðandi er mikilvægt að til sé hagnýt þekking á starfsaðstæðum, reynslu og viðhorfum ferðamálafulltrúa á líðandi stundu og því er þörf fyrir frekari rannsóknir á þessu sviði.

Mikilvægi ferðaþjónustu fyrir þjóðarbúskapinn er ótvírætt en greinin er nú önnur stærsta gjaldeyrirskapandi atvinnugrein landsins. Þar af leiðandi er mikilvægt að vinna frekari rannsóknir á ýmsum grundvallarþáttum sem greininni tengjast, s.s. á sviði rekstrar- og markaðsmála og ekki síður á sviðum sem tengjast huglægari þáttum, s.s. sýn heimamanna á náttúru og samfélag í ljósi aukinnar ferðamennsku.

## HEIMILDASKRÁ

- Andersen, L.M. (1993). *Thinking About Women: Sociological Perspectives on Sex and Gender*. New York: Maximillan Publishing Company.
- Bryson, V. (1992). *Feminist Political Theory*. London: The Macmillan Press. Ltd.
- Byggðastofnun (1999). *Byggðir á Íslandi: Aðgerðir í byggðamálum*. Reykjavík: Byggðastofnun.
- Byggðastofnun (2000). *Byggðalög í sókn og vörn: Svæðisbundin greining á styrk, veikleika, ógnunum og tækifærum byggðarlaga á Íslandi*. [www.bygg.is](http://www.bygg.is).  
Byggðastofnun.
- Guðbjörg Linda Rafnsdóttir (1999). Kulnun í starfi. *Dagblaðið*, 67. tbl. bls.12.
- Félagsvísindastofnun (1995). *Launamyndun og kynbundinn launamunur: Þættir sem hafa áhrif á laun og starfsframa*. Reykjavík: Skrifstofa jafnréttismála
- Hagstofa Íslands (1997). *Konur og karlar*. Reykjavík: Hagstofa Íslands.
- Kohout, F.J. (1984). *Statistics for Social Scientists: A Coordinated Learning System*. New York: Robert E. Krieger Publishing Company, INC.
- Lög um skipulag ferðamála nr. 117 (1994). [www.althingi.is](http://www.althingi.is)
- Reskin, B. og Padavic, I. (1994). *Women and Men at Work*. California: A Sage Publications Company.
- Schaufeli, W. og Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. UK: T.J. International Ltd. Padstow.

Sæunn Hrönn Jóhannesdóttir, Guðrún Þóra Gunnarsdóttir og Helgi Thorarensen  
(2000). *Gestir og gestgjafar: Viðhorfskönnun meðal gesta og ferðaþjónustubænda á Norðurlandi vestra*. Ferðamálabraut Hólaskóla.

Þórdís G. Arthursdóttir (1998). *Upphafsár ferðamálafulltrúa á Íslandi 1982-1997*.  
Akranes: Þórdís G. Arthursdóttir.

Wiik, J. (1994). Framkvæmd launajafnréttis ógnað. Í J. Wiik og A. Löfström (ritstj.).  
*Frá kvennakaupi til launajöfnunar; frá orðum til athafna*. Kaupmannahöfn:  
Nord.



## **VIÐAUKI**

### **Könnun á starfi ferðamálafultrúa fyrir Þróunarsvið Byggðastofnunar**

## Könnun á starfi ferðamálafulltrúa fyrir þróunarsvið Byggðastofnunar

### 1. Hverjir eru ferðamálafulltrúarnir?

Vinnustaður	
Starfssvæði	
Vinnuveitandi	
Starfshlutfall	
Starfslýsing (má fylgja með)	
Fjármögnun	
Menntun	
Kyn	
Starfsaldur	

### 2. Starfsaðstaða - hversu ánægð(ur) ertu með eftirfarandi:

	mjög ánægð	Ánægð	óánægð	mjög óánægð
Skrifstofuaðstöðu				
Laun				
Samskipti við sveitarfélög				
Samskipti við opinbera aðila				
Samskipti við einkageirann				
Tækifæri til að sækja ráðstefnur og námskeið				
Mat/viðurkenningu á starfi þínu				

### 3. Stefnumótun sveitarfélags.

Hefur sveitarfélag þitt fylgt eftir stefnumótun stjórnvalda í ferðaþjónustu? Svar:
Hefur sveitarfélag þitt mótað sína eigin stefnu í ferðaþjónustu fyrir viðkomandi svæði? Svar:
Undir hvaða málaflokki heyrir ferðamálafulltrúinn hjá sveitarfélaginu? Svar:
Er ferðamálafulltrúinn með önnur verkefni á sinni könnu? Hver eru þau? Svar:

## 4. Hvaða aðila ætti starf ferðamálafulltrúa að heyra undir?

Sveitarfélög	
Atvinnuþróunarfélög	
Markaðsskrifstofur	
Einkaaðila	
Af hverju?	

## 5. Samstarf ferðamálafulltrúa.

Tekur þú þátt í fundum ferðamálafulltrúa sem haldnir eru tvisvar á ári? Já__ Nei__
Hefur þú samskipti við aðra ferðamálafulltrúa fyrir utan þessi tvö skipti? Já__ Nei__ Ef já, í hverju felast þessi samskipti? Svar:
Um hvað ættu ferðamálafulltrúar að hafa samstarf að þínu mati? Svar:
Myndir þú taka þátt í starfi formlegra samtaka ferðamálafulltrúa? Já__ Nei__ Ef já/nei, af hverju? Svar:

## 6. Hefur þú lítil eða mikil samskipti við eftirfarandi aðila?

Gefðu einkunn 1 – 5 ( lítil samskipti – mikil samskipti)

Einkunn	1	2	3	4	5
Byggðastofnun					
Ferðamálaráð Íslands					
Ferðamálasamtök Íslands					
Ferðaþjónusta Bænda					
Fyrirtæki					
Menntastofnanir					
Rannsóknaaðilar					
Samgönguráðuneytið					
Samtök ferðaþjónustunnar					
Sveitarfélög					

## 7. Hvernig metur þú samskipti við eftirfarandi aðila? Er mikilvægt að hafa samskipti við þá eða er engin þörf á að hafa samskipti við þá?

*Gefðu einkunn 1 – 5 ( ekki mikilvæg – mjög mikilvæg)*

<b>Einkunn</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Byggðastofnun					
Ferðamálaráð Íslands					
Ferðamálasamtök Íslands					
Ferðaþjónusta Bænda					
Fyrirtæki					
Menntastofnanir					
Rannsóknaaðilar					
Samgönguráðuneytið					
Samtök ferðaþjónustunnar					
Sveitarfélög					

**8. Samstarf ferðamálafulltrúa við aðra.**

Við hvaða aðila/samtök hafa ferðamálafulltrúarnir helst samvinnu ?

Svar:

Hvaða aðilar/samtök eru leiðandi í ferðaþjónustu á þínu svæði – hvernig?

Svar:

Hverjir hafa mesta hagsmuni af samskiptum við þig?

Svar:

**9. Byggðastofnun.**

Hvert ætti hlutverk Byggðastofnunar að vera í uppbyggingu ferðaþjónustu á landsbyggðinni ?

Svar:

**10. Árangur**

Er árangur á starfi ferðamálafulltrúa að þínu mati?

**11. Annað sem ekki hefur komið fram hér að framan en liggur á hjarta ferðamálafulltrúa.**

Svar: