



HÁSKÓLI ÍSLANDS



Háskólinn
á Akureyri



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA



Erlendir gestir á Höfn í Hornafirði sumarið 2015

Niðurstöður ferðavenjukönnunar

Lilja Berglind Rögnvaldsdóttir

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2016

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurslóð, IS-600 Akureyri
Sími: (+354) 460-8930
Fax: (+354) 460-8919
Rafpóstur: rmf@unak.is
Veffang: www.rmf.is

Titill: Erlendir gestir á Höfn í Hornafirði sumarið 2015. Niðurstöður ferðavenjukönnunar

Höfundur: Lilja B. Rögnvaldsdóttir
Skönnun spurningalista og forvinna gagna: Rannsóknamiðstöð Háskólans á Akureyri

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála
Prentun: Stell (www.stell.is)

Númer: RMF-S-09-2016
ISBN: 978-9935-437-55-6
ISSN: 978-9935

Forsíðumynd: Á Höfn © Gláma/Kím ehf. (www.glamakim.is)

Öll réttindi áskilin. Skýrslu þessa má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild, án skriflegs leyfis útgefanda.

Erlendir gestir á Höfn í Hornafirði sumarið 2015

Niðurstöður ferðavenjukönnunar

Lilja Berglind Rögnvaldsdóttir

Samantekt

Í þessari skýrslu eru kynntar niðurstöður ferðavenjukönnunar meðal erlendra gesta á Höfn í Hornafirði árið 2015. Út frá niðurstöðunum er svæðisbundið umfang atvinnugreinarinnar áætlað. Sambærileg könnun var framkvæmd á Húsavík, Siglufirði og í Mývatnssveit á sama tíma. Verkefnið var eitt af fjórum verkefnum sem hlaut fjárframlag frá Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu í gegnum Háskólann á Akureyri til rannsókna í ferðapjónustu árið 2015.

Verkefnið er unnið samhliða öðru verkefni á vegum Rannsóknamiðstöðvar ferðamála um samfélagsleg áhrif ferðapjónustu á Höfn, Siglufirði og í Mývatnssveit. Þar eru könnuð áhrif hins hraða vaxtar atvinnugreinarinnar á íbúa staðanna, menningu og daglegt líf í samfélagslegu tilliti (Eyrún Jenný Bjarnadóttir, Arnar Þór Jóhannesson og Guðrún Þóra Gunnarsdóttir, 2016).

Grundvöllur þessa verkefnis er rannsókn sem unnin var í Þingeyjarsýslum á tímabilinu 2012-2015 og sneri að aðlögun alþjóðlegra aðferða við gerð ferðapjónustureikninga á afmörkuðum svæðum landsins í þeim tilgangi að greina efnahagsleg áhrif ferðapjónustu á svæðinu (Lilja B. Rögnvaldsdóttir 2013, 2014a, 2014b, 2016). Í þessu verkefni er áhersla lögð á greiningu erlendra gesta til svæðisins. Hverjir eru það sem koma og hvað dregur þá til svæðisins? Eftir hverju sækjast þeir og hvað skilja þeir eftir? Svör við slíkum spurningum eru mikilvægar í þeim uppbyggingarfasa sem atvinnugreinin er í víða um land auk þess sem þau gagnast við gerð stefnumótandi stjórnunaráætlana fyrir ferðapjónustu í hverjum landshluta. Rannsóknin var samstarfsverkefni Rannsóknamiðstöðvar ferðamála, Rannsóknaseturs Háskóla Íslands á Húsavík og Rannsóknamiðstöðvar Háskólans á Akureyri. Samband var haft við fulltrúa sveitarfélaga sem fóru með málefni ferðapjónustu á hverjum stað. Þeim, spyrjum og öðrum sem komu að verkefninu eru færðar sérstakar þakkir fyrir framlag sitt. Rannsóknasetri HÍ á Höfn er einnig þakkað fyrir veitta aðstoð við úttegun spyrna sem og við gerð spurningalistans á Höfn.

Helstu niðurstöður verkefnisins eru að ferðahegðun, dvalarlengd og útgjaldamynstur erlendra gesta var misjafnt eftir rannsóknarsvæðunum. Ástæða heimsóknar var einnig ólík sem og ákvörðunartími hennar. Á Höfn voru það jöklar, lón og þjóðgarðurinn sem helst dró erlenda gesti til staðarins (16%) en flestir (47%) sögðu þó að um væri að ræða fyrirfram skipulagða ferð sem jafnvel var partur af hringferð og því var ekki gefin frekari ástæða fyrir heimsókn. Um 82% aðspurðra voru ýmist mjög ánægðir eða ánægðir með dvöl sína á staðnum og meðaldvalarlengd erlendra gesta á Höfn var um 18 klst. Um 73% gestanna dvaldi yfir nótt sem er hærra hlutfall en á samaburðarsvæðunum og meðalútgjöld þeirra á sólarhring reiknuðust 11.920 kr. Stærsti útgjaldaliðurinn var vegna gistingu. Flestir ferðuðust með bílaleigubíl til Hafnar (74%) og voru á ferðalagi með fjölskyldu eða vinum (89%).

Í skýrslunni er svæðisbundið umfang atvinnugreinarinnar áætlað út frá útgjaldakönnuninni og fjölda gesta á svæðinu. Fjöldi erlendra gesta árið 2015 á Höfn er áætlaður um 273 þúsund og heildarútgjöld

þeirra á svæðinu rúmir 3 ma.kr. Hafa þer í huga að um er að ræða nálgun út frá áætluðum fjöldatölum og hlutföllum svo túlka þer niðurstöðurnar sem vísbendingu um ákveðið ástand eða stöðu en forðast alhæfingar út frá þeim.

EFNISYFIRLIT

1	Inngangur	1
1.1	Bakgrunnur könnunar.....	1
1.2	Markmið	2
2	Aðferðafræði	3
2.1	Spurningakönnun	4
2.1.1	Spurningar tengdar ferðamanninum.....	5
2.1.2	Ferðatengdar spurningar.....	6
2.1.3	Útgjöld	6
2.2	Úrtak.....	8
2.3	Úrvinnsla og mat á gögnum.....	11
3	Niðurstöður	15
3.1	Búsetuland.....	16
3.2	Ferðafélagar.....	18
3.3	Hvar dvaldir þú nóttina áður en þú komst til Hafnar?	19
3.4	Hvar hyggstu dvelja fyrstu nóttina eftir að þú ferð frá Höfn?.....	20
3.5	Gisting.....	21
3.6	Gistimáti	22
3.7	Dvalarlengd.....	23
3.8	Tilgangur heimsóknar	24
3.9	Ástæða heimsóknar	26
3.10	Tímasetning ákvörðunar um heimsókn.....	27
3.11	Uppruni upplýsinga um Höfn	28
3.12	Ferðamáti	30
3.13	Afþreying	31
3.14	Útgjöld	32
3.15	Ánægja.....	36
3.16	Athugasemdir	37
3.17	Umfang og áhrif.....	39
3.18	Samantekt.....	43
4	Umræður og ályktanir	45
5	Heimildir	47
6	Viðaukar.....	51
6.1	Viðauki 1. Bakgrunnsbreytur	51
6.2	Viðauki 2. Athugasemdir erlendra ferðamanna á Höfn sumarið 2015	61
6.3	Viðauki 3. Spurningakönnunin (ensk útgáfa)	67

Myndaskrá

Mynd 1. Hlutfall erlendra gesta á Höfn eftir búsetulandi sumarið 2015	16
Mynd 2. Hlutföll búsetulanda gesta á Höfn í samanburði við þjóðerni brottfararfarþega í KEF	17
Mynd 3. Með hverjum ferðaðist þú?	18
Mynd 4. Ferðafélagar, samanburður svæða	19
Mynd 5. Hvar dvaldir þú nóttina áður en þú komst til Hafnar?	19
Mynd 6. Hvar hyggstu dvelja fyrstu nóttina eftir að þú ferð frá Höfn?.....	20
Mynd 7. Dvaldir þú á Höfn síðustu nótt eða hyggst þú dvelja þar í nótt?	21
Mynd 8. Gistihlutfall eftir stöðum sumarið 2015	22
Mynd 9. Hvaða gistaðstöðu nýttir þú þér / hyggst þú nýta þér á Höfn?.....	22
Mynd 10. Gistimáti, samanburður svæða	23
Mynd 11. Hversu lengi telur þú að dvöl þín á Höfn muni vara?.....	23
Mynd 12. Dvalartími, samanburður svæða	24
Mynd 13. Hver er megintilgangur heimsóknar þinnar til Hafnar?	25
Mynd 14. Tilgangur ferðar. Samanburður svæða	25
Mynd 15. Vinsamlegast tilgreindu ástæðu þess að Höfn varð fyrir valinu sem áfangastaður	26
Mynd 16. Hvenær var ákvörðun um að heimsækja Höfn tekin?	27
Mynd 17. Tímasetning ákvörðunar, samanburður svæða	27
Mynd 18. Hvaðan aflaðir þú upplýsinga um Höfn/Ísland.....	29
Mynd 19. Uppruni upplýsinga. Samanburður svæða.....	29
Mynd 20. Hvernig ferðaðist þú til Hafnar?.....	30
Mynd 21. Ferðamáti, samanburður svæða	30
Mynd 22. Vinsamlegast tilgreindu hvaða þætti/afþreyingu þú hyggst nýta þér á Höfn.....	31
Mynd 23. Meðalútgjöld erlendra gesta á Höfn eftir útgjaldaliðum	33
Mynd 24. Hversu ánægð(ur) eru með dvöl þína á Höfn?.....	36
Mynd 25. Ánægja, samanburður milli svæða.....	37
Mynd 26. Athugasemdir erlendra ferðamanna á Höfn.	38
Mynd 27. Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna á Höfn 2007-2016	39
Mynd 28. Áætlaður fjöldi erlendra gesta að Höfn 2007-2015 sumar og vetur	40
Mynd 29. Áætlaður fjöldi erlendra gesta á Höfn eftir mánuðum 2010, 2013, 2014 og 2015.....	40
Mynd 30. Áætlaður fjöldi erlendra gesta í Austur-Skaftafellssýlu	41
Mynd 31. Fjöldi skemmtiferðaskipa og farþega þeirra á Höfn 2008-2015	42

Töfluskra

Tafla 1. Helstu þættir sem mikilvægt er að afla gagna um til að greina einkenni gesta og ferða.....	5
Tafla 2. Atvinnugreinaflokkar ferðabjónustu	7
Tafla 3. Útgjaldaliðir í spurningakönnuninni	8
Tafla 4. Lágmarksúrtaksstærð m.v. 95% öryggismörk	9
Tafla 5. Reiknuð úrtaksstærð eftir svæðum	10
Tafla 6. Flokkar Evrópulanda skv. Alþjóðaferðamálaráðinu.....	13
Tafla 7. Helstu bakgrunnsbreytur þátttakenda	15
Tafla 8. Útgjöld eftir þjónustubáttum	33
Tafla 9. Meðalútgjöld allra þátttakenda, samanburður svæða.....	34
Tafla 10. Ferðafélagar, bakgrunnsbreytur.....	51
Tafla 11. Gistihlutfall, bakgrunnsbreytur.....	52
Tafla 12. Gistimáti, bakgrunnsbreytur.....	53
Tafla 13. Dvalarlengd, bakgrunnsbreytur	54
Tafla 14. Tilgangur ferðar, bakgrunnsbreytur	55
Tafla 15. Hvenær var ákvörðun um að heimsækja Höfn tekin?.....	56
Tafla 16. Uppruni upplýsinga, bakgrunnsbreytur.....	57
Tafla 17. Ferðamáti, bakgrunnsbreytur.....	58
Tafla 18. Afþreying, bakgrunnsbreytur.....	59
Tafla 19. Ánægja, bakgrunnsbreytur	60

1 INNGANGUR

Ísland hefur markað sér sess sem áfangastaður ferðamanna og tekur á móti vaxandi fjölda gesta ár hvert. Efnahagslegt mikilvægi atvinnugreinarinnar er ótvírætt en þó misjafnt eftir svæðum. Sumstaðar hefur vöxtur ferðapjónustunnar verið slíkur að hún telst ein af grunnstoðum atvinnulífsins á meðan hún hefur minniháttar áhrif annars staðar. Ólíkar ástæður eru fyrir vali ferðamanna á áfangastöðum innanlands og þarfir þeirra geta verið misjafnar eftir svæðum. Því er mikilvægt að hvert svæði þekki sérkenni og þarfir gesta sinna sem og heimamanna til að atvinnugreinin geti vaxið og þróast á sem farsælastan hátt.

Alþjóðaferðamálaráð Sameinuðu þjóðanna leggur áherslu á að lönd greini ólíka þætti ferðapjónustu eftir afmörkuðum svæðum. Rök ráðsins fyrir því eru meðal annars að leggja þurfi áherslu á sérkenni hvers svæðis í allri markaðssetningu. Einnig geti gestir svæðanna haft ólíkar þarfir, ferðavenjur og útgjaldamynstur eftir stöðum sem mikilvægt sé að þekkja. Ráðið nefnir auk þess að sérstaka stefnu þurfi að marka í ferðapjónustu á hverjum stað þar sem eftirspurn ferðamanna geti verið breytileg eftir svæðum sem og fjárfestingarþörf ferðapjónustuaðilanna. Til að gæta samræmis þurfi svo að flokka ferðapjónustutengdar vörur og þjónustu eftir alþjóðlegum stöðlum og bera saman á milli svæða sem og við landið í heild. Meðal þess sem þurfi að skoða sérstaklega sé fjöldi gesta á hverjum stað, einkenni þeirra og útgjöld. Ráðið mælir með notkun handbókar Alþjóðaferðamálaráðsins um meðferð ferðapjónustutölfræði (e. *International Recommendations for Tourism Statistics*) í því tilliti (United Nations, 2010a).

Svæðisbundin efnahagsleg áhrif ferðapjónustu voru viðfangsefni rannsóknarverkefnis Rannsóknamiðstöðvar ferðamála sem unnið var í samstarfi við Rannsóknasetur Háskóla Íslands á Húsavík og Þekkingarnet Þingeyinga á tímabilinu 2012-2015. Ferðahegðun og útgjaldamynstur erlendra gesta voru þar metin með sérstökum ferðavenjukönnunum og framboðshlið atvinnugreinarinnar var metin með viðtölum við ferðapjónustuaðila þar sem lykiltölur úr rekstri voru skoðaðar. Niðurstöður hafa verið birtar í fjórum skýrslum sem gefnar voru út á tímabilinu 2013-2016 (Lilja B. Rögnvaldsdóttir, 2013, 2014a, 2014b, 2016). Þetta verkefni byggir á þeirri rannsókn.

1.1 Bakgrunnur könnunar

Skortur á áreiðanlegum og alþjóðlega samanburðarhæfum gögnum í ferðapjónustu hefur lengi verið viðvarandi hérlendis þó ýmislegt hafi áunnist í þeim efnum (Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið og Samtök ferðapjónustunnar, 2015; Kristján Ólafsson og Oddný Þóra Óladóttir, 2013). Þegar litið er til afmarkaðra svæða á landinu er gagnaskortur sérstaklega áberandi. Þó ber að nefna að Hagstofa Íslands hefur reglulega tekið saman og birt upplýsingar um fjölda gistinátta og gestakoma eftir átta svæðum

landsins (Hagstofa Íslands, e.d.b.) og Rannsóknamiðstöð ferðamála hefur safnað saman gögnum um fjölda skemmtiferðaskipa og farþega þeirra eftir höfnum og tímabilum (Rannsóknamiðstöð ferðamála, 2016). Upplýsingar um fjölda ferðamanna hafa ekki verið birtar með skipulögðum hætti eftir svæðum en Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar hefur gefið út skýrslur þess efnis fyrir nokkur svæði landsins eftir völdum tímabilum (Rögnvaldur Guðmundsson, 2014, 2015, 2016). Einnig hafa verið settir upp bílateljarar á ferðamannastöðum víða um land sem gefa vísbendingar um fjölda ferðamanna og þróun hans (Gyða Þórhallsdóttir og Rögnvaldur Ólafsson, 2015). Við gerð þessarar rannsóknar var litið til ofanefndra gagna en að auki voru kannanir meðal erlendra brottfararfarþega í millilandaflugi á Akureyri sem framkvæmdar voru á árunum 2009-2012 af Rannsóknamiðstöð ferðamála hafðar til hliðsjónar. Þar var könnuð upplifun ferðamanna af heimsókn þeirra til Norðurlands auk þess sem ferða- og neysluhegðun var metin (Edward H. Huijbens og Eyrún Jenný Bjarnadóttir, 2011, 2012; Edward H. Huijbens og Jón Gestur Helgason, 2011; Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Jón Gestur Helgason, 2010). Einnig var horft til útgjalda- og ferðavenjukannana Þekkingarnets Þingeyinga sem framkvæmdar voru sumrin 2008 og 2010 á Húsavík (Andri V. Ívarsson og Óli Halldórsson, 2011; Rannveig Guðmundsdóttir og Andri V. Ívarsson, 2008). Þar að auki voru ferðavenjukannanir Ferðamálastofu í Flugstöð Leifs Eiríkssonar (Ferðamálastofa, 2014a, 2014b) hafðar til hliðsjónar þar sem mikilvægt er að ná samanburði milli niðurstaðna svæðisbundinna kannana sem og kannana á landsvísu. Megin grunnur þessa verkefnis er þó fyrrgreint verkefni um efnahagsleg áhrif ferðaþjónustu í Þingeyjarsýslum.

1.2 Markmið

Markmið verkefnisins var eftirfarandi:

1. Að greina hvað helst einkennir erlenda gesti hvers svæðis.
2. Að kanna ferðavenjur erlendra gesta á hverjum stað.
3. Að kanna meginástæðu gestanna fyrir vali á áfangastað.
4. Að kanna almenna ánægju gesta eftir svæðum.
5. Að kanna útgjöld erlendra gesta á hverjum stað og áætla umfang atvinnugreinarinnar út frá þeim.
6. Að kanna tölfræðilegan mun á ofantöldu milli svæða þar sem þess gefst kostur.

2 AÐFERÐAFRÆÐI

Með ferðapjónustureikningum gefst kostur á að mæla beint framlag ferðapjónustunnar til þjóðarbúsins. Reikningarnir byggja á grunnkerfi þjóðhagsreikninga (e. *System of National Accounts*) (Dwyer, Forsyth og Spurr, 2004; Frechtling og Smeral, 2010; Zhou, Yanagida, Chakravorty og Leung, 1997) og eru unnir eftir alþjóðlegri forskrift ferðapjónustureikninga þar sem tveimur meginritum er fylgt:

1. 2008 Tourism Satellite Account – Recommended Methodological Framework (TSA:RMF 2008)
2. 2008 International Recommendations for Tourism Statistics (IRTS 2008) (United Nations, 2010a; 2010b).

Þessi rit eru gefin sameiginlega út af Efnahags og framfarastofnuninni (OECD), Hagstofu Sameinuðu þjóðanna (UNSD), Hagstofu Evrópusambandsins (Eurostat) og Alþjóðaferðamálaráði Sameinuðu þjóðanna (UNWTO).

Á Íslandi hafa verið gefnir út ferðapjónustureikningar fyrir tímabilið 2000-2013. Hluti þeirra hefur verið uppfærður til ársins 2015 (Hagstofa Íslands, e.d.a.). Ferðapjónustureikningar Hagstofu Íslands einskorðast við niðurstöður á landsvísu. Þá er engu að síður hægt að vinna fyrir afmörkuð svæði (e. *regional TSA*), en sú framkvæmd inniheldur óhjákvæmilega hnökra þegar smærri svæði með takmörkuðu gagnaframboði eru til skoðunar (United Nations, 2010b). Er það m.a. vegna þess að ekki liggur alltaf ljóst fyrir hvar uppruni tekna í ferðapjónustu er og starfsemi lögaðila getur jafnvel dreifst á marga staði. Skilgreining áfangastaðar getur einnig verið vandasöm. Almennt má segja að áfangastaður sé svæði þar sem áhrifa ferðapjónustu gætir. Hann snýst í raun um þrjú megin skilyrði; aðgengi, aðstöðu og aðdráttarafi (Edward H. Huijbens og Gunnar Þór Jóhannesson, 2013) og getur miðast við bæjarmörk, náttúruperlu eða annað afmarkað landsvæði. Afmörkun áfangastaða fer ekki endilega saman við afmörkun hagskýrslusvæða á hverjum stað (OECD, 2016) og því geta tölfræðileg gögn um áfangastaði verið af skornum skammti líkt og raunin er á Íslandi.

Í ferðapjónustureikningum er umfang atvinnugreinarinnar annars vegar metið út frá framboðshliðinni þar sem tölfræðin er unnin út frá grunnkerfi þjóðhagsreikninga. Hins vegar er það metið út frá eftirspurnarhliðinni á grundvelli neyslu ferðamanna (United Nations, 2010b). Leitast var við að fylgja aðferðafræði við gerð ferðapjónustureikninga eins og kostur var í þessu verkefni en óhjákvæmilega fylgdu því takmarkanir sökum þess sem tilgreint er hér að framan. Ekki voru fánægjandi gögn um atvinnugreinina eftir rannsóknarsvæðum í þjóðhagsreikningum svo verkefnið einskorðast við mat á áhrifum erlendra gesta út frá eftirspurnarhlið ferðapjónustunnar. Engu að síður var stuðst við alþjóðlega forskrift ferðapjónustureikninga við þá framkvæmd eins og kostur var. Flokkun útgjaldaliða byggir á sömu flokkun og mælt er til í forskrift ferðapjónustureikninga auk þess sem leiðarvísir

Alþjóðaferðamálaráðs SP um meðferð ferðþjónustutölfræði (United Nations, 2010a; UNWTO, 2014) var hafður til hliðsjónar við gerð spurninga. Þar að auki var stuðst við þær innlendu rannsóknir sem nefndar voru í kafla 1.1 við gerð spurningalistans.

Við framkvæmd ferðþjónustukannana á dreifbýlum svæðum á Norðurlöndunum hefur hið svokallaða Norræna módel (e. *Nordic model*) stundum verið notað við mat á áhrifum ferðþjónustu. Það hefur hentað vel á svæðum þar sem fyrirliggjandi gögn eru takmörkuð, s.s. í norðurhluta Finnlands. Líkt og í tilviki ferðþjónustureikninga byggir módelið á tveimur megináðferðum, tekjumódeli (e. *income model*) sem metur framboðshlið ferðþjónustunnar og útgjaldamódeli (e. *expenditure model*) þar sem eftirspurnarhlið ferðþjónustunnar er viðfangsefnið og gagna er aflað með spurningakönnunum meðal ferðamanna (Kauppila og Karjalainen, 2012; Saarinen, 2003). Áðferðirnar eiga það sameiginlegt að hafa það að meginmarkmiði að skilgreina og meta umfang og virði ferðþjónustunnar eftir fyrirfram skilgreindum flokkum og var Norræna módelið því einnig haft til hliðsjónar við framkvæmd spurningakönnunarinnar meðal erlendra ferðamanna í þessu verkefni.

Þegar ferðþjónusta á afmörkuðum svæðum landsins er skoðuð sérstaklega, líkt og gert er í þessu verkefni, er mælt til þess að neytendur þjónustunnar séu greindir í þrjá hópa: Erlenda gesti, innlenda gesti sem búsettir eru á öðrum svæðum landsins og íbúa svæðisins (United Nations, 2010a). Ferðavenjur og neyslumynstur innlendra gesta þarf að meta með öðrum aðferðum en erlendra gesta. Mælt er til að framkvæmdar séu sérstakar kannanir meðal heimila landsins (e. *household surveys*) þar sem kannaðar eru sérstaklega ferðavenjur innlendra gesta og útgjöld. Fjöldi gistinátta er einnig mikilvæg mælieining í þessu tilliti (United Nations, 2010a). Frá árinu 2009 hefur Ferðamálastofa framkvæmt árlega netkönnun meðal Íslendinga um ferðalög þeirra innanlands og erlendis (Ferðamálastofa, e.d.a.) og Hagstofa Íslands heldur úti samfelldri rannsókn á útgjöldum heimilanna (Hagstofa Íslands, 2013). Ekki var unnt að greina umfang ferðþjónustu vegna innlendra gesta á afmörkuðum svæðum landsins út frá þeim könnunum svo einungis var til skoðunar fjöldi gistinátta íslenskra gesta á hverjum stað og aðrar fjöldatölur þar sem þær voru fáanlegar.

2.1 Spurningakönnun

Spurningakönnunin¹ sem er grundvöllur þessarar rannsóknar einskorðast við erlenda gesti á Íslandi (e. *inbound visitors*). Flestar spurningarnar sem lagðar voru fyrir viðmælendur voru lokaðar (e. *structured questions*) þar sem svarendur merktu við þann svarmöguleika sem átti best við í þeirra tilfalli. Spurningar sem snéru að búsetulandi, aldri og útgjöldum voru opnar svo svarendur gátu skrifað

¹ Sjá viðauka 3

nákvæmar upplýsingar eftir því sem við átti hverju sinni. Þar að auki gafst svarendum kostur á að koma athugasemdum á framfæri í opinni spurningu.

Í töflu 1 eru tilgreindir þeir þættir sem mælst er til af Alþjóðaferðamálaráðinu að gagna sé aflað um til að greina helstu einkenni gesta og ferðar. Ekki reyndist unnt að spyrja um alla þá þætti sem ráðlagðir eru þar sem könnunin takmarkaðist við 20 spurningar. Þær bakgrunnsbreytur sem valdar voru í þessari könnun varðandi einkenni gesta voru aldur, kyn og búsetuland. Ekki var spurt um menntun, stöðu eða tekjur. Í tengslum við einkenni ferðarinnar var spurt um tilgang og tegund ferðarinnar, dvalarlengd, uppruna og áfangastað, ferða- og gistimáta (sjá skáletrað í töflu 1).

Tafla 1. Helstu þættir sem mikilvægt er að afla gagna um til að greina einkenni gesta og ferðar (United Nations, 2010a, bls. 23-24).

Helstu einkenni gesta	Helstu einkenni ferðar
Aldur	Tilgangur ferðar
Kyn	Tegund ferðar
Efnahagsleg staða	Dvalarlengd
Starf	Uppruni og áfangastaður
Tekjur	Ferðamáti
Menntun	Gistimáti

2.1.1 Spurningar tengdar ferðamanninum

Samkvæmt forskrift Alþjóðaferðamálaráðsins um meðferð ferðapjónustutölfræði er mikilvægt að ferðamenn séu greindir eftir búsetulandi en ekki þjóðerni. Einstaklingar eru skráðir eftir þjóðerni eða ríkisborgararétti í vegabréfum en geta haft fasta búsetu annars staðar. Búsetuland í þessu tilviki er skilgreint á sama hátt og gert er í þjóðhagsreikningum og notað er við útreikning á greiðslujöfnuði Seðlabankans. Greining á búsetulandi gerir flokkun gesta eftir uppruna ferðar og áfangastað mögulegan (United Nations, 2010a). Upplýsingar um búsetuland þarf að nálgast með sérstakri spurningu til gestanna og getur þetta því valdið misræmi þegar niðurstöður eru bornar saman við þjóðerni gesta sem er skráð við brottför í Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Í könnun Ferðamálastofu um ferðavenjur erlendra ferðamanna er bæði spurt um búsetuland og þjóðerni hverju sinni (Ferðamálastofa, 2014a).

Sú tegund ferðamanna sem rannsóknin nær yfir er skilgreind sem *gestur* (e. *visitor*) eða „einstaklingur á ferðalagi utan hversdagsumhverfis í minna en 12 mánuði samfleytt. Aðaltilgangur ferðarinnar er annar en að stunda launað starf á staðnum sem ferðast er til“ (Samgönguráðuneytið, 1996, bls. 17; United Nations, 2010a, bls. 101). Gestir geta bæði verið dagsgestir (e. *excursionists*) og ferðamenn (e. *tourists*) eftir því hvort þeir dvelja yfir nótt á áfangastað eður ei (United Nations, 2010a).

2.1.2 Ferðatengdar spurningar

Þátttakendur voru sérstaklega spurðir út í heimsókn sína til staðarins og ferðahegðun sína á meðan á dvöl þeirra á staðnum stóð. Með heimsókn þeirra er átt við skilgreiningu Alþjóðaferðamálaráðsins á heimsókn gesta til staðar meðan á ferðalagi stendur (e. *tourism visit*). Heimsóknin þarf ekki að fela í sér gistingu á staðnum en viðkomandi verður engu að síður að stoppa um stund. Engin lágmarks dvalartími hefur verið skilgreindur í þessu samhengi. Þeir gestir sem keyra í gegnum svæðið án þess að gera hlé á ferð sinni teljast ekki til gesta svæðisins (United Nations, 2010a). Ferðamenn sem stofna til tímabundins starfssamnings meðan á dvöl þeirra á svæðinu stendur eru einnig undanskildir skilgreiningunni gestir (United Nations, 2010a).

2.1.3 Útgjöld

Með útgjöldum gesta (e. *visitor expenditure*) er átt við þá upphæð sem greidd er fyrir kaup á neysluvörum og þjónustu sem og fyrir önnur verðmæti til eigin nota eða gjafa á meðan á ferðalagi stendur. Það felur í sér útgjöld gesta sem greidd eru af þeim sjálfum eða af öðrum fyrir þeirra hönd (OECD, 2010; United Nations, 2010a, 2010b).

Í þessu tilliti skiptir tímasetning útgjalda máli, sér í lagi þar sem ferðalög geta verið greidd fyrirfram eða jafnvel eftir á með greiðslukortareikningi. Í verkefninu er stuðst við reglur þjóðhagsreikninga um einkaneyslu þar sem miðað er við að neyslan eigi sér stað við afhendingu þjónustu eða við eigendaskipti vöru hvort sem peningaleg greiðsla á sér stað um leið eða ekki (United Nations, 2010a). Útgjöld vegna gistiþjónustu eru því talin þann sólarhring sem dvalið er á gististaðnum, vegna ferða þann sólarhring sem ferðin á sér stað o.s.frv.

Kaup á öllu því sem flokkast sem neysluvörur eða þjónusta í þjóðhagsreikningum getur flokkast sem útgjöld ferðamanna. Það felur í sér ferðaþjónustutengdar vörur s.s. samgöngur, gistingu og veitingaþjónustu en einnig aðrar vörur s.s. listmuni, skartgrip, tæknivörur o.s.frv. (United Nations, 2010a).

Mælst er til að gestir flokki útgjöld sín eftir tilgangi í eftirfarandi liði (United Nations, 2010b):

1. Pakkaferð
2. Gistiþjónusta
3. Veitingaþjónusta
4. Samgöngur á áfangastað
5. Samgöngur milli landa
6. Afþreying og tómstundastarfsemi
7. Ýmis verslun
8. Annað

Í þessu verkefni var ekki spurt um heildarkostnað pakkaferðar (1) og ekki samgöngur á milli landa (5) þar sem það átti ekki við um útgjöld innan áfangastaðar. Í tilvikum þeirra gesta sem voru í pakkaferð voru útgjöld á áfangastað áætluð út frá sérstaklega tilgreindum vöru- og þjónustukaupum svarenda á svarsæðli. Við flokkun útgjalda var einnig höfð til hliðsjónar flokkun Hagstofunnar við gerð ferðþjónustureikninga (tafla 2) (Hagstofa Íslands, e.d.a.).

Tafla 2. Atvinnugreinaflokkar ferðþjónustu (Hagstofa Íslands, e.d.a.)

Einkennandi atvinnugreinar í ferðþjónustu	Aðrar atvinnugreinar
1. Gistþjónusta	10. Ýmis verslun
2. Veitingþjónusta	11. Önnur þjónusta
3. Farþegaflutningar á landi	
4. Farþegaflutningar á sjó	
5. Farþegaflutningar með flugi	
6. Leiga flutningatækja, bílaleiga ofl.	
7. Ferðaskrifstofur	
8. Menningarstarfsemi	
9. Afþreying og tómstundastarfsemi	

Atvinnugreinaflokkar ferðþjónustureikninga eru fleiri en grunnflokkar útgjalda hér að framan. Útgjöldum vegna menningarstarfsemi var bætt við útgjaldalistann (tafla 3) auk þess sem veitingþjónusta var sundurliðuð eftir því hvort hún var innan gististaðar eða utan líkt og gert er í ferðþjónustureikningum. Ekki var spurt sérstaklega um útgjöld vegna ferðaskrifstofa innan áfangastaðar þar sem kaupanda afþreyingar eða annarrar þjónustu getur ekki alltaf verið ljóst hvort söluaðili sé skráður ferðaskipuleggjandi eða ferðaskrifstofa.

Ýmis verslun var sundurliðuð í þrjá undirflokkar: Matvöru, minjagrip og aðra verslun til að ná gleggri mynd af útgjaldamynstri gesta á hverju svæði í verslunum. Endanleg flokkun útgjaldaliða var eins og hún kemur fyrir í töflu 3. Allar upphæðir eru á verðlagi ársins 2015.

Tafla 3. Útgjaldaliðir í spurningakönnuninni

Gistiþjónusta
Veitingaþjónusta innan gististaðar
Veitingaþjónusta utan gististaðar
Samgöngur
Afþreying og tómstundastarfsemi
Menningarstarfsemi
Verslun - matvara
Verslun - minjagripir
Verslun – aðrar vörur
Annað

2.2 Úrtak

Val á úrtaksaðferðum í ferðavenjurannsóknum getur verið vandasamt þar sem upplýsingar um þýðið eru jafnan takmarkaðar og því erfitt að endurspegla það með úrtaki. Sjaldan liggja fyrir upplýsingar um ferðir og dvalarstaði gesta enda geta þessir þættir verið ákveðnir án fyrirvara. Skortur á upplýsingum um meðlimi þýðis útilokar notkun líkindaúrtaks (e. *probability sampling*) og því þarf að beita aðferðum ólíkindaúrtaks (e. *non-probability sampling*) við val á svarendum (Finn, Elliott-White og Walton, 2000). Meðal aðferða ólíkindaúrtaks eru svokölluð hentugleikaúrtök (e. *convenience samples*) sem lýsa sér þannig að svarendur verða fyrir valinu vegna þess að þeir eru staddir á ákveðnum stað á ákveðnum tíma (Finn, Elliott-White og Walton, 2000; Smith, 2010). Algengasta framkvæmd þessara spurningakannanna er á vettvangi (e. *on-site surveys*) þar sem ferðamenn eru ýmist spurðir spurninga af spyrli eða þeim er afhentur spurningalisti sem þeir svara sjálfir (Vaske, 2008). Þegar þessari úrtaksaðferð er beitt ber að túlka niðurstöður sem vísbendingu um ákveðið ástand eða stöðu en forðast alhæfingar út frá niðurstöðunum (Malhotra, 1999; Vaske, 2008). Aðferð hentugleikaúrtaks var beitt í þessu verkefni. Leitast var við að velja sem hlutlausast svæði á hverjum stað sem þó uppfyllti lágmarksskilyrði um umferð erlendra gesta og voru spyrjar staðsettir innan þeirra svæða. Vandasamt getur verið að skilgreina svæði sem endurspeglar þýðið sem best og uppfyllir á sama tíma skilyrði um lágmarksfjölda gesta, áreiðanleika og kostnað (Manzanera, Melijosa, Estebanez og Pelaez, 2002). Mælt er með markvissri og öflugri framkvæmd könnunar þá daga sem umferð gesta er mikil og að velja aðra daga af handahófi þegar umferð er minni. Hafa verður í huga hvert hlutfall þeirra daga er sem umferð er meiri en aðra daga þegar framkvæmd könnunar er skipulögð (Manzanera ofl., 2002).

Tímabil framkvæmdar könnunarinnar var dreift yfir sumarmánuðina eins og kostur gafst, en var engu að síður háð möguleika spyrllanna á því að framkvæma könnunina. Jafnvægi var í tíðni framkvæmdar innan dagsins. Þá daga sem veðurskilyrði voru slæm var svarhlutfall lægra þar sem könnunin var framkvæmd utanhúss og erfiðara reyndist að fá gesti til að taka þátt við þær aðstæður. Í verkefninu gafst ekki kostur á öflun gagna yfir vetrartímamann og því byggja niðurstöður þess á niðurstöðum spurningakannanna sem framkvæmdar voru yfir sumartímamann eingöngu. Engar tölfræðilegar upplýsingar lágu fyrir um ferðahegðun eða útgjöld erlendra gesta yfir vetrartímamann á rannsóknarsvæðunum fjórum. Áætlað hlutfall þeirra erlendu gesta sem heimsótti staðina utan sumartíma (á tímabilinu september til maí) var á bilinu 21%-23% á stöðunum þremur á Norðurlandi og 36% á Höfn í Hornafirði (Rögnvaldur Guðmundsson, 2014, 2015, 2016).²

Úrtaksskekkja (e. *sampling error*) er óhjákvæmileg þegar úrtak er tekið í rannsóknum, en hún lýsir sér í takmörkunum úrtaks til að endurspeglar þýðið. Líkt og með tegund úrtaksaðferðar hefur stærð úrtaks áhrif á úrtaksskekkjuna en hún eykst í öfugu hlutfalli við stærð úrtaksins. Í upphafi rannsóknar þarf að meta hversu háa úrtaksskekkju rannsóknin þolir. Einnig þarf að mæla stærð þýðis sem og breytileika innan þess (Vaske, 2008).

Í töflu 4 má sjá hver lágmarksstærð úrtaks reiknast m.t.t. stærð þýðis, 95% öryggismörk og $\pm 3\%$, $\pm 5\%$ og $\pm 10\%$ úrtaksskekkju.

Tafla 4. Lágmarksúrtaksstærð m.v. 95% öryggismörk (Vaske, 2008, bls. 180)

Stærð þýðis	Úrtaksstærð m.v. 95% öryggismörk		
	$\pm 3\%$ úrtaksskekkja	$\pm 5\%$ úrtaksskekkja	$\pm 10\%$ úrtaksskekkja
1.000.000.000	1.067	384	96
1.000.000	1.066	384	96
100.000	1.056	383	96
40.000	1.040	381	96
20.000	1.013	377	96
10.000	965	370	95
8.000	942	367	95
6.000	906	361	95
4.000	843	351	94
2.000	696	322	92
1.000	517	278	88
800	458	260	86
600	384	234	83
400	291	196	78
200	169	132	65
100	92	80	49

² Byggt á gögnum um Siglufjörð frá 2013, Mývatnssveit og Húsavík frá 2014 og Höfn frá 2015

Í töflu 4 sést hvernig áhrif úrtaksstærðar minnkar þegar stærð þýðis er komin yfir 40.000. Í verkefninu var reiknuð lágmarksstærð úrtaks m.v. $\pm 5\%$ úrtaksskekkju og 95% öryggismörk á hverjum stað samkvæmt jöfnu Dillman (2007) (í Vaske, 2008, bls. 180) sem tafla 3 byggir á:

$$N_s = \frac{(N_p)(p)(1-p)}{(N_p-1)(B/C)^2+(p)(1-p)}$$

N_s = Lágmarksstærð úrtaks.

N_p = Stærð þýðis (í þessu tilfalli áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna í Mývatnssveit).

p = líkur á að spurningu sé svarað á ákveðinn hátt (0,5).

B = ásættanleg skekkjumörk (0,05).

C = Z gildi (1,96).

Tafla 5. Reiknuð úrtaksstærð eftir svæðum

	Áætlaður fjöldi erl. ³ ferðamanna	Lágmarksstærð úrtaks	Endanlegur fjöldi svara
Húsavík	193.500	383	523
Mývatnssveit	303.000	384	477
Siglufjörður	47.700	381	428
Höfn	273.000	384	550

Endanlegur fjöldi svara var yfir lágmarksstærð úrtaks miðað við 95% öryggismörk og $\pm 5\%$ úrtaksskekkju á öllum stöðum eins og fram kemur í töflu 5. Á Höfn tók framkvæmd könnunarinnar 11 daga. Spyrjar á vegum Rannsóknaseturs Háskóla Íslands á Höfn gengu um svæðið í grennd við upplýsingamiðstöð ferðamanna á hafnarsvæðinu til að nálgast erlenda gesti staðarins. Einnig á göngustígum með ströndinni og á gönguleið að sundlauginni. Þeir óskuðu eftir þátttöku allra gesta sem urðu á vegi þeirra. Í flestum tilfellum gátu þeir svarað könnuninni án aðstoðar. Í þeim tilvikum þar sem ferðamenn voru í hópferð og gátu ekki gefið sér tíma til að svara könnuninni meðan á dvöl þeirra á Höfn stóð, var haft samband við leiðsögumenn hópsins og óskað eftir því að spurningalistum væri dreift um borð í hópferðabifreiðunum og þeir síðan sendir í pósti til framkvæmdaraðila. Tímabil framkvæmdar var 6. til 21. ágúst. Innan dagsins var könnunin framkvæmd á tímabilinu kl. 8-22. Alls voru 647 erlendir gestir beðnir um að taka þátt í könnuninni. Af þeim samþykktu 562 þátttöku, eða 87%. Gild svör voru 550.

Framkvæmd könnunarinnar var háð því að gestir staðarins færu fótgangandi um rannsóknarsvæðið á þeim tíma sem könnunin var framkvæmd. Með því var útilokuð þátttaka þeirra gesta sem komu til staðarins eftir kl. 22 á kvöldin og fóru þaðan fyrir kl. 8 um morguninn, sem og þeirra sem fóru ekki fótgangandi um hið skilgreinda rannsóknarsvæði á meðan framkvæmd spurningakönnunarinnar fór fram.

³ Fjallað er um áætlaðan fjölda ferðamanna í kafla 3.17

Sömu aðferð var beitt á öllum rannsóknarsvæðunum en framkvæmdin á Höfn var frábrugðin að því leyti að gagnaöflun fór fram yfir lengra tímabil dagsins (frá kl. 8 til 22) á meðan gagna var einungis aflað til kl. 19 á hinum stöðunum. Þar voru niðurstöður greindar sérstaklega eftir því hvort gagnaöflun ætti sér stað eftir kl. 19 ($n=133$) eða fram til kl. 19 ($n=426$). Kannað var hvort marktækur munur væri á niðurstöðum eftir gagnaöflunartíma á Höfn. Í einu tilviki mældist munur ($p=0,041$). Munurinn mældist meðal dagsgesta þegar spurt var um dvalarlengd, en heildar dvalarlengd styttist úr 18,4 klst. í 18,0 klst. þegar einungis var tekið tillit til gagna sem aflað var fyrir kl. 19 á kvöldin. Ekki reyndist marktækur munur á gistihlutfalli ($p=0,302$) né öðrum spurningum sem buðu upp á slíka mælingu. Þegar bornar voru saman niðurstöður spurninga á milli rannsóknarsvæða var í öllum tilfellum notast við niðurstöður út frá gögnum sem spannaði allt gagnaöflunartímabil staðanna að dvalartíma undanskildum þar sem notast var við gagnaöflunartíma fram til kl. 19 á Höfn.

2.3 Úrvinnsla og mat á gögnum

Þegar söfnun svara lauk voru þau færð inn í tölfraeðiforritið SPSS. Svarblöðin voru skönnuð og niðurstöður forunnar hjá Rannsóknamiðstöð Háskólans á Akureyri. Við úrvinnslu gagnanna var notast jafnt við SPSS og Excel. Við útreikninga á útgjöldum erlendra gesta í erlendum gjaldmiðlum var notast við miðgengi Seðlabanka Íslands þann 15. júlí 2015.

Krosstöflur (e. *crosstabs*) voru notaðar til að skoða dreifingu niðurstaðna eftir bakgrunnsbreytum og eru þær birtar í viðauka 1. Til að meta hvort marktækur munur væri á milli svæða var kí-kvaðrat (e. *chi-square*) marktæktarpróf notað þar sem tölfraeðileg marktækni miðaðist við 95% marktæktarmörk ($p<0,05$). Í texta um niðurstöður spurninga innan hvers svæðis var einungis vísað í bakgrunnsbreytur sem innihéldu að lágmarki 20 svör.

Í verkefninu eru niðurstöður útgjaldakönnunarinnar margfaldaðar með áætluðum fjölda erlendra gesta á hverjum stað til að meta heildarútgjöld þeirra. Útgjöldin eru túlkuð sem ferðaþjónustutengd velta⁴ fyrirtækja á svæðinu vegna erlendra gesta (farþegar skemmtiferðaskipa undanskildir). Út frá þeim upplýsingum er launakostnaður áætlaður sem og ársverk í ferðaþjónustu á hverjum stað.

Forsendur ofangreindra útreikninga byggja á skýrslu Rannsóknamiðstöðvar ferðamála um efnahagsleg áhrif ferðaþjónustu í Þingeyjarsýslum árið 2013 (Lilja Berglind Rögnvaldsdóttir, 2016). Í því verkefni voru áhrifin mæld út frá eftirspurnarhlið atvinnugreinarinnar með framkvæmd útgjaldakannana meðal erlendra gesta svæðisins. Einnig voru þau metin út frá framboðshlið atvinnugreinarinnar þar sem lykiltalna í ársreikningum ferðaþjónustuaðila var aflað. Viðtöl voru tekin við 102 aðila í ferðaþjónustu þar sem gagna var m.a. aflað um svæðisbundna veltu fyrirtækjanna, ferðaþjónustuhlutfall,

⁴ Virðisaukaskattur meðtalinn

launakostnað og ársverk. Samkvæmt þeim útreikningum var launakostnaður fyrirtækjanna að meðaltali 28,9%⁵ af ferðaþjónustutengdri veltu m.vsk. og 24,5% m.v. útreiknaðan skattstofn launa. Reiknuð meðal mánaðarlaun í ferðaþjónustu í Þingeyjarsýslum voru 324.085 kr. árið 2013 og eru uppreiknuð í þessu verkefni m.v. launavísitölu til júlí 2015, alls 370.484 kr.

Í þessu verkefni einskorðast mat á umfangi atvinnugreinarinnar við eftirspurnarlið hennar þar sem niðurstöðurnar byggja á upplýsingum um útgjöld erlendra gesta á svæðinu en ekki lykiltölum úr rekstri ferðaþjónustuaðila líkt og í fyrrgreindu verkefni um Þingeyjarsýslur. Hlutfall launakostnaðar og ársverka er fengið úr þeirri skýrslu og reiknast út frá áætluðum heildarútgjöldum erlendra gesta sem túlkuð eru sem ferðaþjónustutengd velta fyrirtækja á svæðinu vegna erlendra gesta.

Í kafla 2.2 er rætt um val á úrtaki og mögulegar úrtaksskekkjur. Þar kemur m.a. fram að val á rannsóknarsvæði geti verið meðal þess sem hefur áhrif á niðurstöður svæðisbundinna ferðavenjukannana. Þegar vísbendingar eru um að úrtak endurspegli ekki fullkomlega þýðið er mælt til að aðferðum gagnavigtunar sé beitt þar sem það er mögulegt (Anna Dóra Sæþórsdóttir, Gyða Þórhallsdóttir og Rögnvaldur Ólafsson, 2014; Vaske, 2008). Í slíkum tilfellum þarf að þekkja bæði hlutföll þýðis og úrtaks. Í þessu verkefni lágu ekki fyrir fullnægjandi upplýsingar um þýðið til að hægt væri að lagskipta úrtakinu og vigta gögnin. Því eru niðurstöður könnunarinnar birtar án slíkra aðgerða.

Alþjóða efnahags- og framfarastofnunin (OECD) hefur bent á takmarkanir tölfræðigagna í ferðaþjónustu á afmörkuðum svæðum. Samkvæmt OECD ber almennt að taka þeim með fyrirvara og þá sér í lagi þegar um er að ræða samanburð á milli svæða sem og samanburð svæða við niðurstöður á landsvísu. Ástæðan er m.a. sú að þróun rannsóknaraðferða og framboð gagna til að meta áhrif ferðaþjónustu á afmörkuðum svæðum eru almennt takmörkuð. Athugasemdir eru einnig gerðar við ófullkomna gagnagrunna, greiningu gagna og dreifingu niðurstaðna auk þess sem fjármagn til þróunar og uppbyggingar slíkra grunna hefur í gegnum tíðina talist vera of lítið (OECD, 2016). Slíkar viðvaranir eiga sannarlega við um Ísland þar sem framboð svæðisbundinna tölfræðigagna í ferðaþjónustu er ábótavant og hefur mögulegum takmörkunum verið komið á framfæri í samantekt, inngangi og lokaorðum þessarar skýrslu. Þrátt fyrir mögulega tölfræðilega annmarka slíkra verkefna gefa niðurstöður þeirra engu að síður mikilvægar vísbendingar um þróun og stöðu ferðaþjónustu á hverjum stað og eru nauðsynlegar fyrir svæðisbundna stefnumótun atvinnugreinarinnar.

Í opinberum gögnum um erlenda ferðamenn á Íslandi hefur ekki legið fyrir fastmótuð skipting eftir markaðssvæðum. Í þessari könnun eru búsetulönd gesta byggð á flokkun Alþjóðaferðamálastofnunar

⁵ Hlutfallið í verkefninu í Þingeyjarsýslum reiknaðist út frá allri ferðaþjónustutengdri veltu óháð því hvort um var að ræða íslenska eða erlenda gesti svæðisins.

Sameinuðu þjóðanna (UNWTO, 2015). Í töflu 6 má sjá hvernig Evrópa skiptist samkvæmt þeirri flokkun. Í verkefninu er Norður-Evrópu skipt í tvo undirflokk; Norðurlönd og Bretlandseyjar (Írland meðtalið).

Tafla 6. Flokkar Evrópulanda skv. Alþjóðferðamálaráðinu (UNWTO, 2015)

Norður Evrópa	Vestur Evrópa	Mið/ Austur Evrópa	S-Evrópa / Miðjarðarhaf
Bretland	Austurríki	Armenía	Albanía
Danmörk	Belgía	Aserbaídsjan	Andorra
Finnland	Frakkland	Búlgaría	Bosnía og Hersigóvina
Írland	Holland	Eistland	Grikkland
Ísland	Liechtenstein	Georgía	Ísrael
Noregur	Lúxemborg	Hvíta-Rússland	Ítalía
Svíþjóð	Mónakó	Kasakstan	Króatía
	Sviss	Kirgystan	Kýpur
	Þýskaland	Lettland	Makedónía
		Litháen	Malta
		Moldóva	Portúgal
		Pólland	San Marínó
		Rúmenía	Serbía
		Rússland	Slóvenía
		Slóvakía	Spánn
		Tajikistan	Svartfjallaland
		Tékkland	Tyrkland
		Túrkmenistan	
		Ungverjaland	
		Úkraína	
		Úsbekistan	

3 NIÐURSTÖÐUR

Í þessum kafla eru kynntar niðurstöður spurningakönnunarinnar sem framkvæmd var meðal erlendra gesta á Höfn í Hornafirði sumarið 2015. Heildarfjöldi gildra svara í könnuninni var 550. Meðalaldur þátttakenda var 37,7 ár og meirihluti svarenda (57%) voru konur. Langflestir þátttakendur í könnuninni voru frá Vestur-Evrópu (48%), en næst flestir komu frá Suður-Evrópu (22%). Um 14% svarenda voru frá Norður-Ameríku. Skilgreiningu markaðssvæða má finna í kafla 2.3.

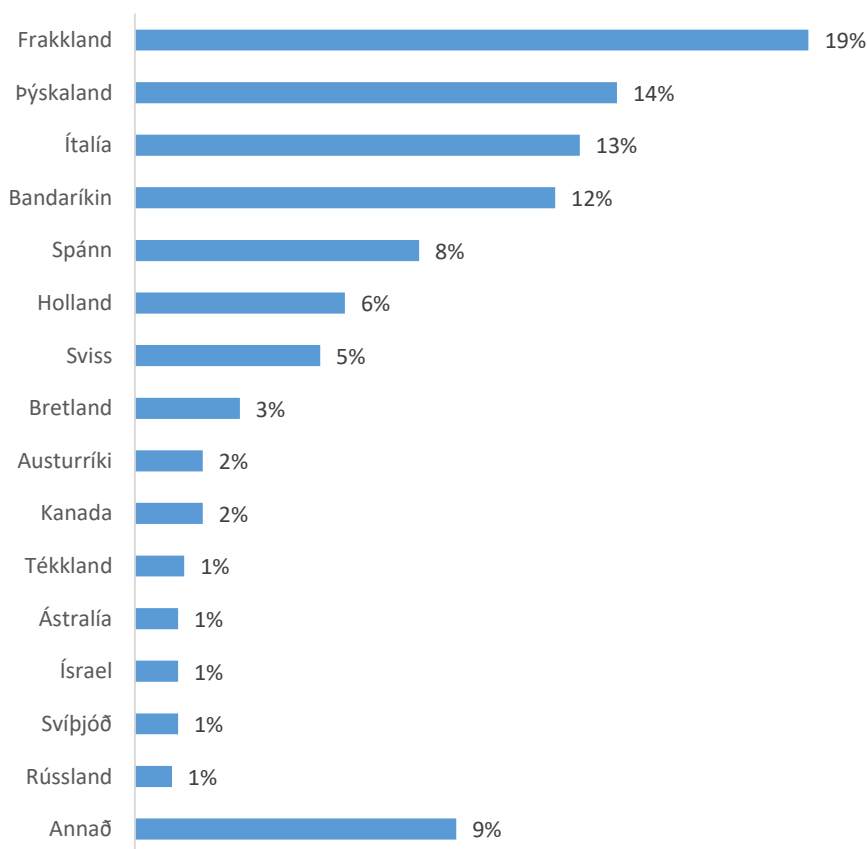
Tafla 7. Helstu bakgrunnsbreytur þátttakenda

	Fjöldi	18-24 ára	25-34 ára	35-44 ára	45-54 ára	55-64 ára	65 og eldri
Allir	550	18,0%	32,0%	18,9%	16,7%	10,7%	3,6%
Kyn							
Kona	309	20,7%	35,0%	14,6%	16,8%	9,1%	3,9%
Karl	235	14,9%	27,2%	24,7%	17,0%	13,2%	3,0%
Markaðssvæði							
Norðurlönd	8	37,5%	0,0%	25,0%	25,0%	12,5%	0,0%
Bretlandseyjar	25	24,0%	8,0%	16,0%	20,0%	20,0%	12,0%
Vestur-Evrópa	264	25,4%	31,4%	14,8%	14,0%	11,4%	3,0%
Mið-Evrópa	25	24,0%	36,0%	16,0%	16,0%	4,0%	4,0%
Suður-Evrópa	123	4,1%	41,5%	25,2%	22,8%	6,5%	0,0%
Norður-Ameríka	77	10,4%	28,6%	23,4%	14,3%	14,3%	9,1%
Asía	18	16,7%	27,8%	22,2%	27,8%	0,0%	5,6%
Ástralía + Kyrrahafseyjar	7	14,3%	28,6%	14,3%	0,0%	42,9%	0,0%
Annað	3	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Búsetuland							
Frakkland	106	20,8%	34,0%	18,9%	14,2%	10,4%	1,9%
Þýskaland	78	28,2%	23,1%	12,8%	19,2%	12,8%	3,8%
Ítalía	69	5,8%	39,1%	21,7%	29,0%	4,3%	0,0%
Bandaríkin	64	7,8%	28,1%	25,0%	15,6%	14,1%	9,4%
Spánn	44	0,0%	47,7%	34,1%	11,4%	6,8%	0,0%
Holland	34	32,4%	41,2%	5,9%	2,9%	14,7%	2,9%
Sviss	29	24,1%	34,5%	17,2%	13,8%	10,3%	0,0%
Bretland	17	23,5%	11,8%	17,6%	23,5%	23,5%	0,0%
Kanada	11	27,3%	36,4%	0,0%	9,1%	18,2%	9,1%
Austurríki	10	40,0%	20,0%	10,0%	20,0%	0,0%	10,0%
Tékkland	8	12,5%	12,5%	25,0%	37,5%	12,5%	0,0%
Svíþjóð	7	28,6%	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%	42,9%
Ísrael	7	14,3%	14,3%	0,0%	42,9%	28,6%	0,0%
Ástralía	7	14,3%	28,6%	14,3%	0,0%	42,9%	0,0%
Rússland	6	16,7%	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
Annað	53	20,8%	32,1%	24,5%	15,1%	3,8%	3,8%

Í ferðavenjukönnun Ferðamálastofu var meðalaldur erlendra ferðamanna á Íslandi 41 ár sumarið 2014 (Ferðamálastofa, 2014a) sem gerir meðalaldur gestanna á Höfn 2015 heldur lægri en á landsvísu sumarið áður. Meðalaldur erlendra gesta á Húsavík var 42,8 ár, á Siglufirði 47,1 ár og í Mývatnssveit 47,2 ár.

3.1 Búsetuland

Þegar fjöldi þátttakenda er skoðaður eftir búsetulöndum kemur í ljós að flestir þeirra komu frá Frakklandi (19%) og Þýskalandi (14%). Um 13% svarenda komu frá Ítalíu og 12% frá Bandaríkjunum (mynd 1).

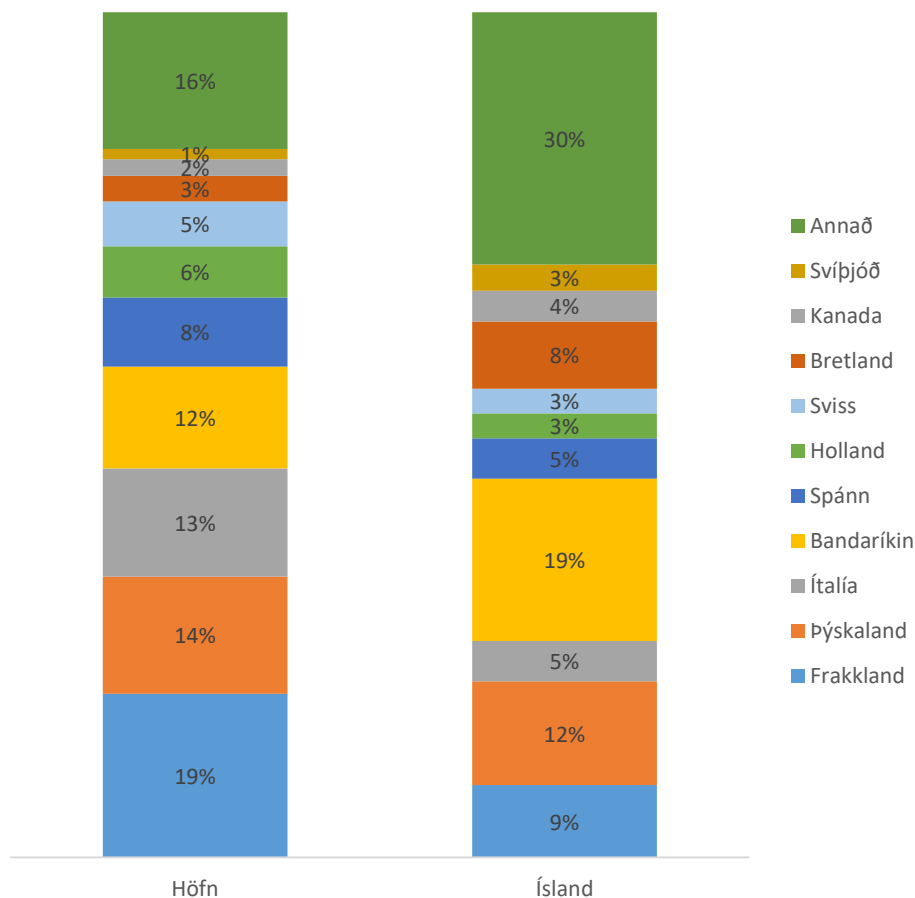


Mynd 1. Hlutfall erlendra gesta á Höfn eftir búsetulandi sumarið 2015

Athyglisvert er að skoða hlutfall ferðamanna í Flugstöð Leifs Eiríkssonar (KEF) á sama tíma⁶ eftir þjóðerni. Þar kemur í ljós að 9% brottfararfarþega voru frá Frakklandi og 12% frá Þýskalandi sem er nokkuð á skjön við niðurstöðurnar frá Höfn (mynd 2). Hlutfall gesta frá Ítalíu var 5% og Bandaríkjunum 19% (Ferðamálastofa e.d.b.). Niðurstöður könnunar RRF um fjölda ferðamanna á Höfn árið 2015 eru ekki ósvipaðar niðurstöðum þessu verkefni. Þar mælist hlutfall gesta á Höfn frá Norður-Ameríku 13%

⁶ Í ágúst 2015

yfir sumartímann og hlutfall gesta frá Bretlandi 4% sem eru nokkurn veginn sömu tölur og sjá má á mynd 1. Í könnun RRF kemur einnig fram að hlutfall gesta frá Mið-Evrópu, Suður- Evrópu og Benelux löndunum sé hærra á Höfn en á landsvísu á sama tíma og hlutfall gesta frá Norðurlöndunum, Norður- Ameríku og Bretlandi sé lægra (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016). Ferðamenn frá Mið-Evrópu, Suður- Evrópu og Benelux löndunum dvelja að meðaltali lengur á Íslandi (11-13 nætur) yfir sumartímann en t.d. ferðamenn frá Bretlandi og Norður-Ameríku (6-8 nætur), sem er ein af ástæðum þess að ferðamenn frá þessum markaðssvæðum dreifast betur um landsbyggðina (Rögnvaldur Guðmundsson, 2015).

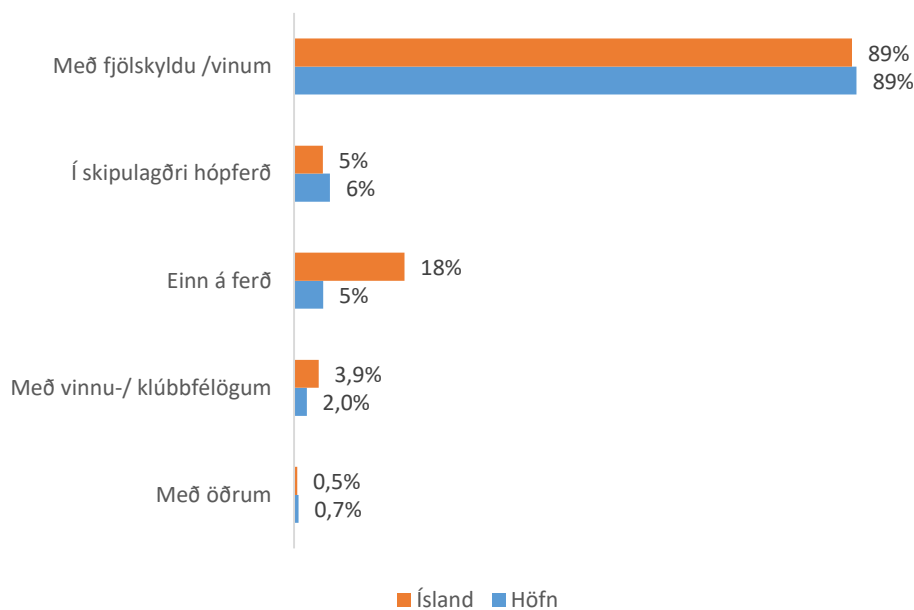


Mynd 2. Hlutföll búsetulanda gesta á Höfn í samanburði við þjóðerni brottfararfarþega í Flugstöð Leifs Eiríkssonar í ágúst 2015 (Ferðamálstofa, e.d.b.)

Þegar litið er til gagna Hagstofu Íslands um gestakomur og gistinætur (Hagstofa Íslands, e.d.b.) var hlutfall þeirra ferðamanna sem gistu á Austurlandi sumarið 2015 hæst meðal Þjóðverja (23%). Þar á eftir komu Frakkar (13%), Bandaríkjamenn (12%) og Bretar (9%). Hlutfall þeirra sem komu til Íslands og gistu á Austurlandi var því hærra meðal Frakka (18%) og Þjóðverja (17%) en meðal Bandaríkjamanna og Breta (12%) (Hagstofa Íslands, e.d.b.).

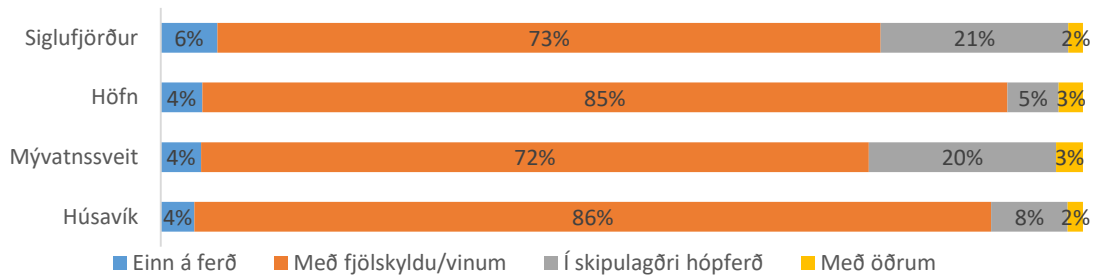
3.2 Ferðafélagar

Af þeim sem ferðuðust til Hafnar voru flestir í hópi með fjölskyldu og vinum (89,3%). Næstflestir voru í skipulagðri hópferð (5,7%) og 4,6% voru einir á ferð. Þegar niðurstöðurnar eru bornar saman við niðurstöður ferðavenjukönnunar Ferðamálastofu sumarið 2014 eru talsverð líkindi milli niðurstaðna (mynd 3). Helst má greina mun hjá þeim sem ferðast einir en hlutfall þeirra er almennt lægra á Höfn, líkt og á hinum rannsóknarsvæðunum þremur, í samanburði við hlutfallið á landsvísu. Í ferðavenjukönnun Ferðamálastofu sumarið 2014 sögðust 5% aðspurðra vera með ferðahópi, 89% í ferð með fjölskyldu eða vinum, 18% ferðuðust einir og 4% með vinnufélögum (Ferðamálastofa, 2014a).



Mynd 3. Með hverjum ferðaáíst þú?

Hægt var að nefna fleiri en einn svarmöguleika í þessari spurningu svo svör voru fleiri en svarendur. Í töflu 10 í viðauka 1 má sjá helstu bakgrunnsbreytur spurningarinnar. Þegar ferðamáti er skoðaður eftir búsetulandi gesta má sjá að hlutfall þeirra sem ferðast með skipulögðum ferðahópi er hæst meðal gesta frá Hollandi (29,4%) og Þýskalandi (10,3%). Hlutfall þeirra sem voru í hópferð fór einnig hækkandi eftir aldri og í hópi 65 ára og eldri sögðust 26,3% aðspurðra vera í hópferð. Hlutfall þeirra sem ferðuðust með fjölskyldu og vinum var hæst meðal gesta frá Frakklandi (98,2%), Bandaríkjunum (97,1%) og Spáni (93,3%).

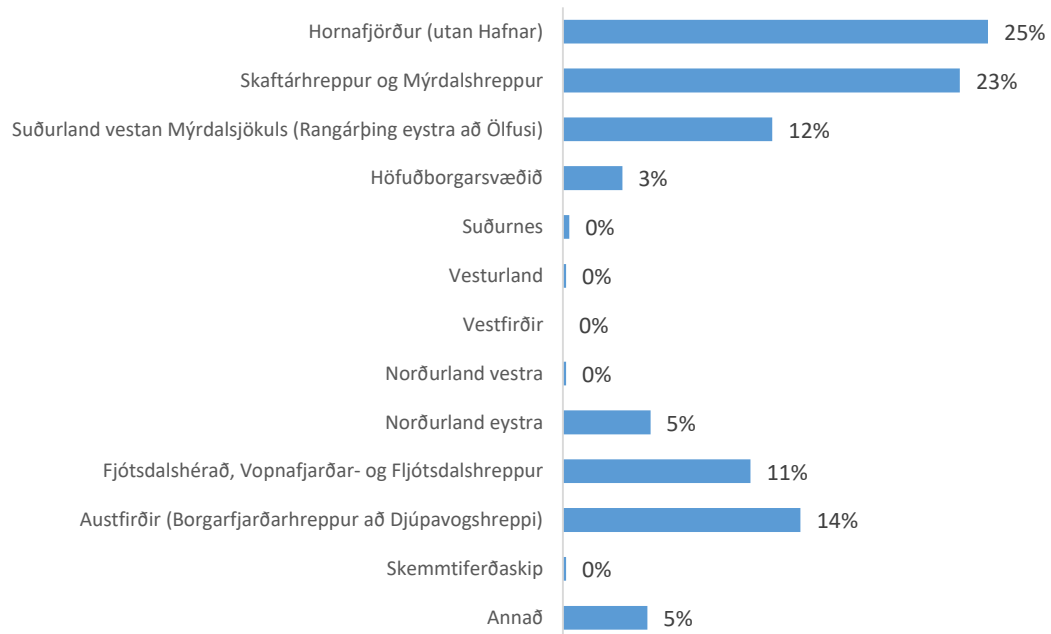


Mynd 4. Ferðafélagar, samanburður svæða⁷

Þegar svörin eru borin saman á milli svæða má greina hærra hlutfall þeirra sem eru í hópferð í Mývatnssveit og á Siglufirði en á Húsavík og Höfn (mynd 4). Hlutfall þeirra sem ferðast með fjölskyldu og vinum er að sama skapi lægra í Mývatnssveit og á Siglufirði. Marktækur munur var á milli svæða ($p < 0,01$).

3.3 Hvar dvaldir þú nóttina áður en þú komst til Hafnar?

Ferðamenn voru spurðir að því hvar þeir hefðu dvalið nóttina áður en þeir komu til Hafnar. Spurningin var opin og svarendur tilgreindu sérstaklega þann stað sem þeir dvöldu á síðustu nótt. Svörin voru síðan flokkuð eftir sveitarfélögum og landshlutum eftir því sem við átti (mynd 5). Fjöldi gildra svara var 545.



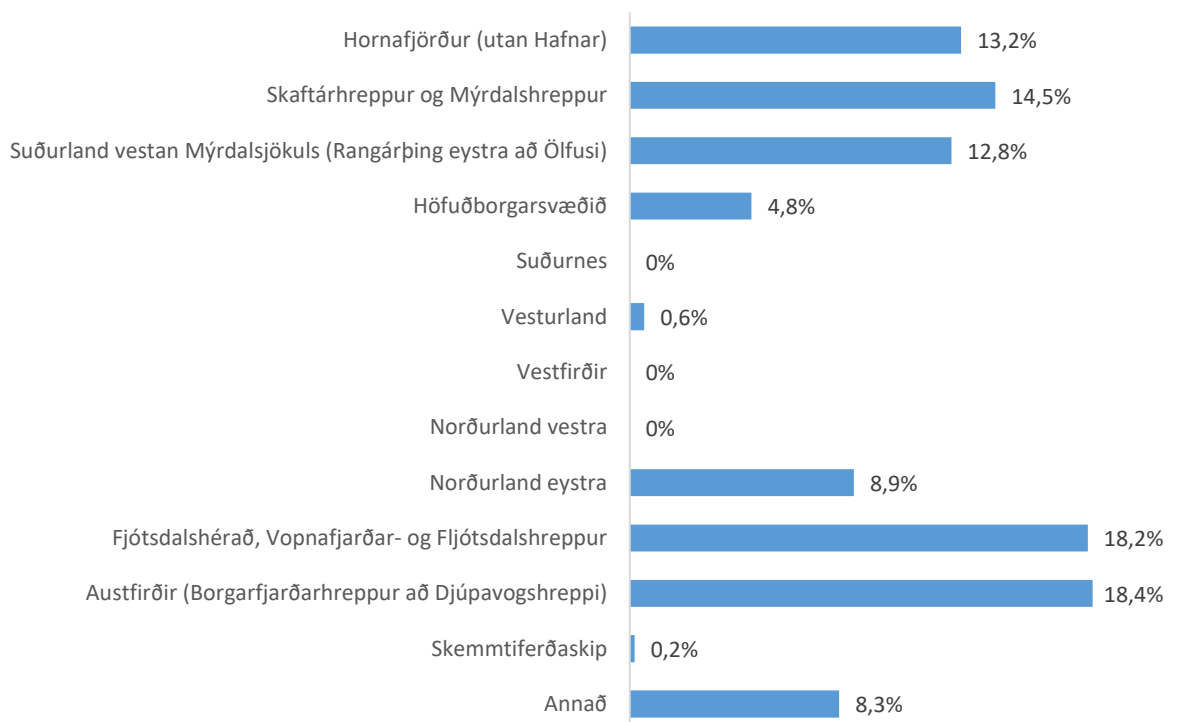
Mynd 5. Hvar dvaldir þú nóttina áður en þú komst til Hafnar?

⁷ Við samanburð á milli svæða eru niðurstöður reiknaðar niður á fjölda svara en ekki svarenda. Það gerir þær aðeins frábrugðnar þeim sem birtar eru fyrir hvert svæði í þeim tilvikum sem fjöldi svara er fleiri en svarendur.

Flestir gistu í sveitarfélaginu Hornafirði, utan Hafnar, eða 136 manns (25%). Af þeim gistu flestir (79) í Örfæfasveit, þar af 68 í Skaftafelli. Alls sögðust 19 manns hafa gist á sérstaklega tilgreindum gististöðum í Suðursveit og þar að auki sögðust 22 hafa gist við Jökulsárlón án þess að tilgreina gististað. Alls höfðu um 23% aðspurðra (126) gist í Skaftár- og Mýrdalshreppi. Þar af gistu flestir í Vík (83) og Kirkjubæjarklaustri (25). Af þeim 67 (12%) sem gistu síðustu nótt á Suðurlandi vestan Mýrdalsjökuls gistu flestir (26) á Skógum, tíu á Selfossi og átta á Hellu. Af þeim 76 (14%) sem gistu á Austfjörðum gistu flestir (29) á Seyðisfirði, 18 á Djúpavogi og sjö á Breiðdalsvík. Á Fljótsdalshéraði, Vopnafjarðar- og Fljótsdalshreppi gistu alls 60 manns (11%), þar af flestir (51) á Egilsstöðum. Á Norðurlandi eystra gistu alls 28 manns (5%), þar af flestir (10) við Mývatn og fimm á Akureyri. Alls gistu 19 manns (3%) síðustu nótt á höfuðborgarsvæðinu.

3.4 Hvar hyggstu dvelja fyrstu nóttina eftir að þú ferð frá Höfn?

Ferðamenn voru einnig spurðir að því hvar þeir hygðust dvelja næstu nótt eftir að þeir færu frá Höfn (mynd 6). Gild svör voru 516.



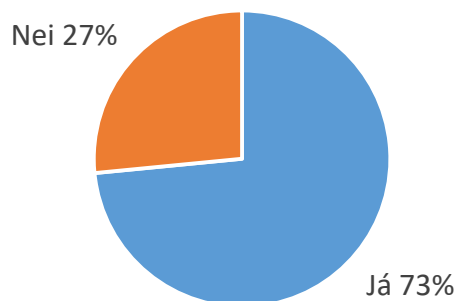
Mynd 6. Hvar hyggstu dvelja fyrstu nóttina eftir að þú ferð frá Höfn?

Flestir ætluðu sér að gista á Austurlandi, eða alls 190 (37%) og þar af flestir á Egilsstöðum (83). Alls hugðust 25 manns gista á Seyðisfirði, sautján á Djúpavogi, tólf á Borgarfirði eystra, ellefu á Eskifirði og átta á Reyðarfirði. Af þeim 46 (9%) sem áformuðu að gista á Norðurlandi eystra, ætluðu flestir (20) að gista í Mývatnssveit, tólf á Akureyri og sjö á Húsavík. Á Suðurlandi ætluðu 74 (15%) að gista í Skaftár-

og Mýrdalshreppi þar af 49 í Vík og 25 á Kirkjubæjarklaustri. Alls ætluðu 66 manns (13%) að gista á Suðurlandi vestan Mýrdalsjökuls, þar af flestir á Skógum (17), Hellu (15) og Selfossi (8). Um 13% aðspurðra (68) hugðust gista næstu nótt í sveitarfélaginu Hornafirði (utan Hafnar), þar af flestir í Örfæsvæði (46) og af þeim ætluðu 43 að gista í Skaftafelli. Alls áformuðu átta manns gista í Suðursveit. Alls ætluðu 25 manns (5%) að gista næstu nótt á höfuðborgarsvæðinu.

3.5 Gisting

Spurt var hvort gestir hefðu dvalið á Höfn síðustu nótt eða áformuðu að dvelja þar næstu nótt. Alls svöruðu 535 þátttakendur spurningunni og þar af sögðust 393 (73%) hafa gist eða myndu gista á staðnum næstu nótt.



Mynd 7. Dvaldir þú á Höfn síðustu nótt eða hyggst þú dvelja þar í nótt?

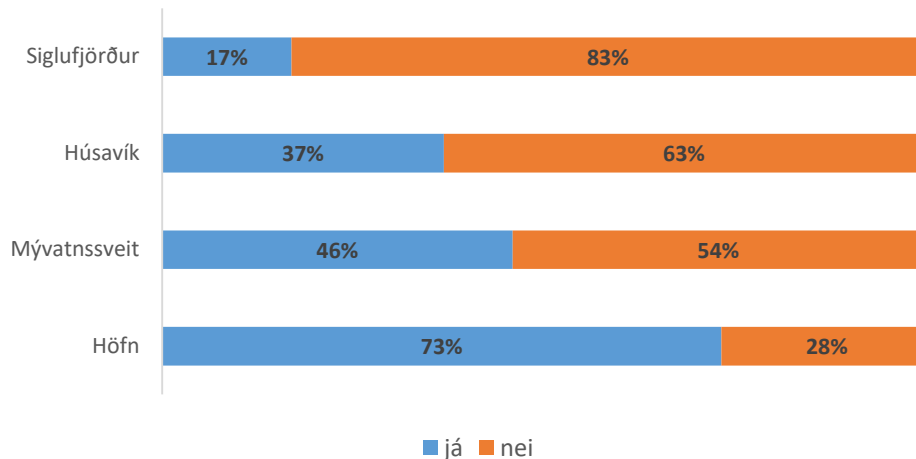
Af þeim löndum þar sem svarafjöldinn náði lágmarki⁸ var gistihlutfallið hæst meðal gesta frá Sviss (87%) og Bandaríkjunum (80%). Heldur lægra hlutfall var meðal gesta frá Hollandi (63%) og Spáni (69%). Hlutfall gesta frá Þýskalandi var 72% og Frakklandi 70% sem er nokkuð nærri meðaltalinu.

Um 87% gesta sem ferðuðust með áætlanarrútu áformuðu að gista á staðnum. Hlutfall þeirra sem ferðuðust með hópferðabíl var 68% og með bílaleigubíl 72%.

Samkvæmt Rannsóknnum og ráðgjöf ferðapjónustunnar (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016) var hlutfall þeirra erlendu gesta sem gistu í Austur-Skaftafellssýslu árið 2015 alls 63% sem er heldur lægra hlutfall en í niðurstöðum þessa verkefnis. Hafa ber í huga að rannsóknarsvæði þessa verkefnis einskorðast við Höfn og nær því ekki til áfangastaða eins og Skaftafells og Jökulsárlóns sem könnun RRF nær til. Samkvæmt RRF hefur hlutfallið lækkað um tíu prósentustig frá árinu 2005 þegar það var 73%.

Fjallað er um fjölda erlendra gesta á Höfn í Hornafirði í kafla 3.17. Bakgrunnsbreytur spurningarinnar má finna í töflu 11 í viðauka 1.

⁸ Einungis er tekið tillitið til bakgrunnsbreyta þar sem fjöldi svara var 20 eða fleiri (sjá kafla 2.1).

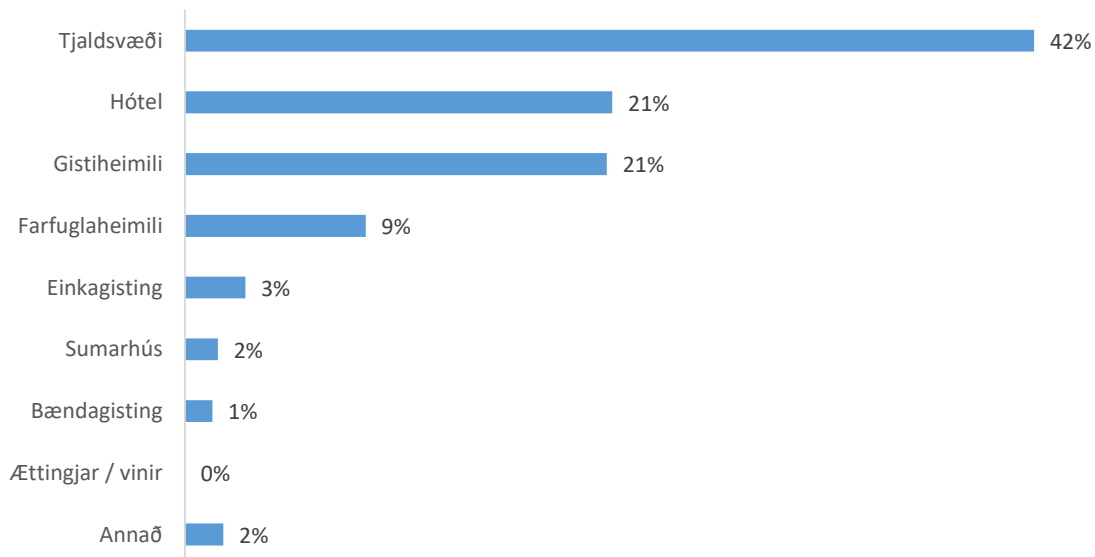


Mynd 8. Gistihlutfall eftir stöðum sumarið 2015

Á mynd 8 má sjá samanburð niðurstaðna meðal staðanna fjögurra þar sem könnunin var framkvæmd sumarið 2015. Marktækur munur var milli svæða ($p < 0,01$) en hlutfallið á Siglufirði var áberandi lægst og dvalartíminn stystur. Hæst var gistihlutfallið á Höfn í Hornafirði.

3.6 Gistimáti

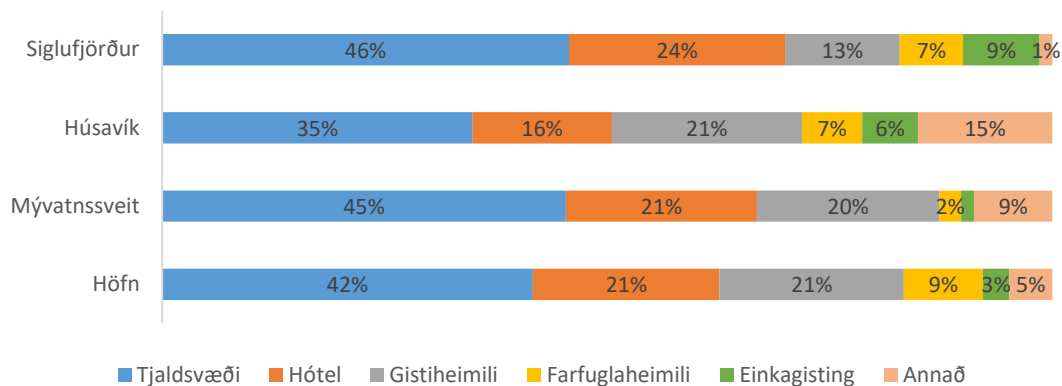
Gestir voru spurðir um hvaða tegund gistingu þeir nýttu sér á Höfn. Einungis þeir sem sögðust hafa gisti eða myndu gista næstu nótt á svæðinu svöruðu þessari spurningu. Alls tilgreindu 372 svarendur hvers konar gistingu þeir nýttu sér.



Mynd 9. Hvaða gistaðstöðu nýttir þú þér / hyggst þú nýta þér á Höfn?

Langflestir (42%) gistu á tjaldsvæði, þar næst gistu 21% svarenda á hóteli og sama hlutfall á gistiheimili. Um 9% gesta gistu á farfuglaheimili og 3% í einkagistingu. Þegar niðurstöðurnar eru greindar eftir búsetulöndum má sjá að val á gistingu getur verið ólíkt eftir því hvaðan gestirnir koma. Þannig gistu

37% gesta frá Bandaríkjunum á hóteli til samanburðar við 12% gesta frá Þýskalandi. Hlutfall hótलगesta fór hækkandi eftir aldri og var hæst meðal gesta á aldrinum 65 ára og eldri (50%). Um 64% gesta á aldrinum 18-24 ára gistu á tjaldsvæði á Höfn í samanburði við 13% gesta á aldrinum 65 ára og eldri.

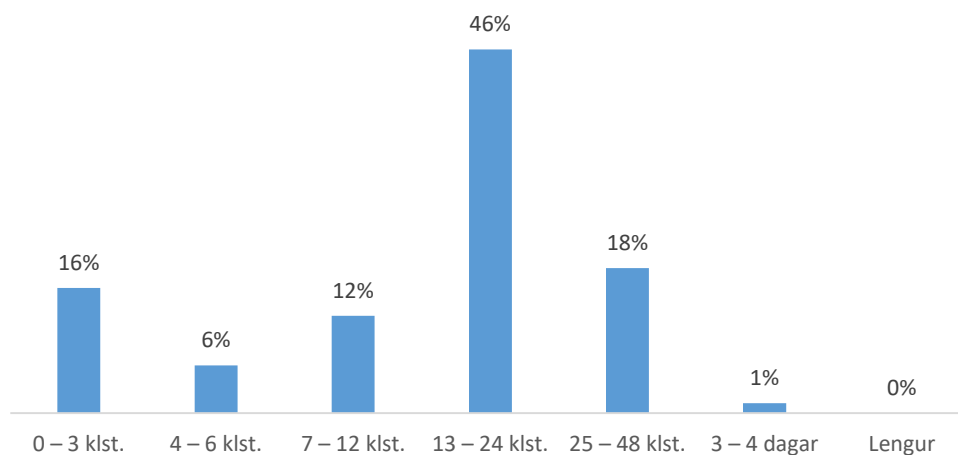


Mynd 10. Gistimáti, samanburður svæða

Þegar meðaltal svæðanna fjögurra er reiknað eftir gístimáta var hlutfall gesta á tjaldsvæðum 42%, á hótelum 21%, á gistiheimilum 19%, á farfuglaheimilum, 6% og í einkagístingu 5%. Niðurstöðurnar á Höfn voru því mjög nálægt meðaltalinu í flestum þáttum (mynd 10). Marktækur munur var á milli svæða ($p < 0,01$).

3.7 Dvalarlengd

Ferðamenn voru beðnir að áætla dvalarlengd sína á Höfn. Að meðaltali dvöldu gestir svæðisins í 18,0 klst. Þegar niðurstöðurnar eru flokkaðar eftir því hvort um er að ræða dagsgesti eða næturgesti dvöldu dagsgestir að meðaltali í 5,6 klst. og næturgestir 23,0 klst. Á mynd 11 má sjá hvernig svörin skiptast hlutfallslega eftir dvalartíma, en flestir (46%) stoppuðu í 13-24 klst. á svæðinu.

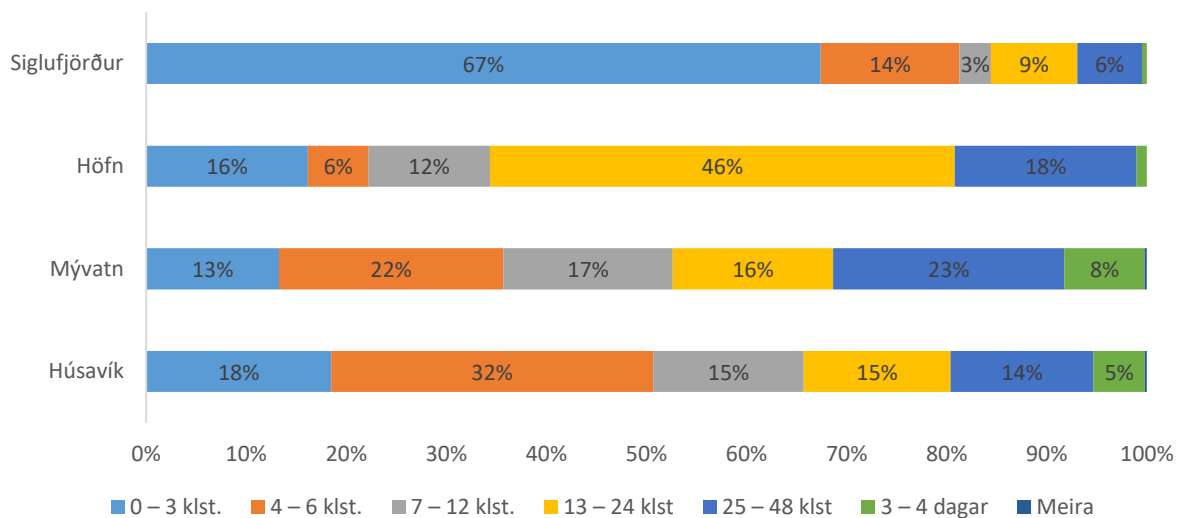


Mynd 11. Hversu lengi telur þú að dvöl þín á Höfn muni vara?⁹

⁹ Á mynd 11 eru birtar niðurstöður út frá samræmdum söfnunartíma gagna sem hefur áhrif á dvalartímann á Höfn (hann lækkar úr 18,4 klst. í 18,0 klst. þegar ekki er tekið tillit til gagna sem söfnuðust eftir kl. 19 á kvöldin) Sjá kafla 2.2.

Hlutfall þeirra sem dvöldu í 0-3 klst. var lægst hjá aldurshópnum 35-44 ára (7%) en hæst hjá elsta aldurshópnum (55 ára og eldri¹⁰) þar sem hlutfallið var 33%. Meðaldvalarlengd gesta frá Þýskalandi var 22,0 klst., frá Spáni 19,2 klst., Frakklandi 18,5 klst., Bandaríkjunum 18,2 klst., og Ítalíu 14,4 klst. Lengst dvöldu þeir sem voru á aldrinum 18-24 ára (19,6 klst.) og styst þeir sem voru 55 ára og eldri (13,8 klst.). Bakgrunnsbreytur spurningarinnar má finna í töflu 13 í viðauka 1.

Áhugavert er að bera saman niðurstöður milli svæða þar sem í ljós kemur hve ólíkur dvalartími gesta var eftir stöðunum fjórum. Marktækur munur var á milli svæða ($p < 0,01$) og meðaldvalarlengd gesta á öllum svæðunum var um 15,4 klst. (mynd 12).



Mynd 12. Dvalartími, samanburður svæða

Hjá dagsgestunum var meðaldvalartími allra svæða 4,5 klst. og næturgestum 30,5 klst. Dvalartíminn var lengstur í Mývatnssveit 21,4 klst. og næst lengstur á Höfn 18,0 klst. Á Húsavík var hann 15,8 klst. og stystur á Siglufirði 6,4 klst.

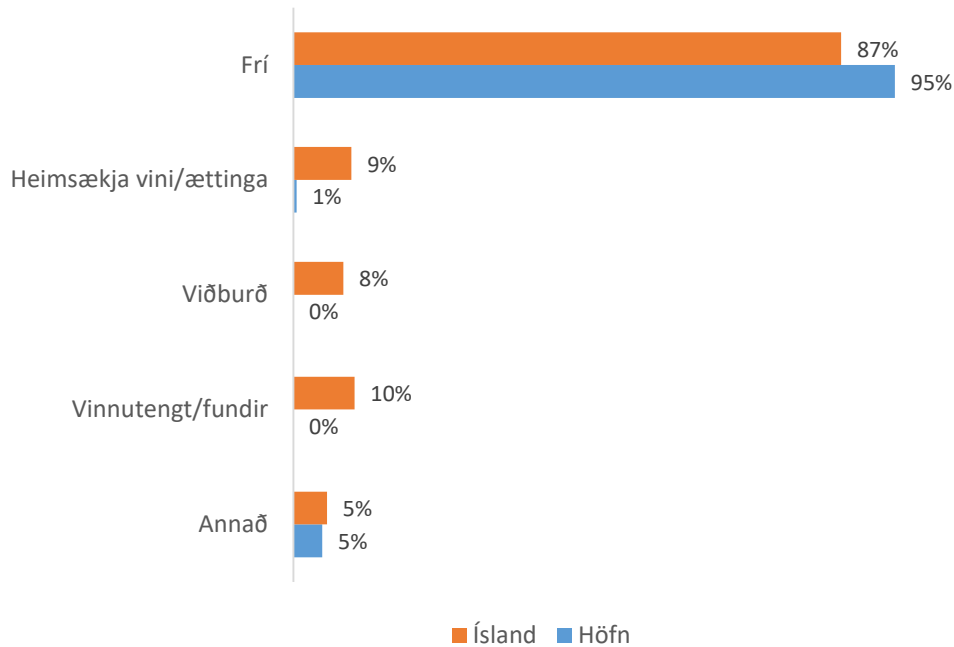
3.8 Tilgangur heimsóknar

Þegar spurt var um megintilgang ferðar til Hafnar kom í ljós að langflestir voru þar í fríi, eða alls um 95% svarenda. Enginn var þar vegna viðburðar eða í vinnutengdum erindagjörðum og um 1% svarenda kom til að heimsækja vini og ættingja. Um 5% svarenda nefndu annað sem valmöguleika, s.s. verslun, veitingastaði, rútustopp, sjávarfang og listir. Nokkrir aðspurðra nefndu fleiri en einn valmöguleika svo fjöldi svara er fleiri en svarenda.

Þegar megintilgangur heimsóknar til Hafnar er borinn saman við niðurstöður ferðavenjukönnunar Ferðamálastofu meðal erlendra ferðamanna á Íslandi sumarið 2014 kemur í ljós að þar nefna aðeins

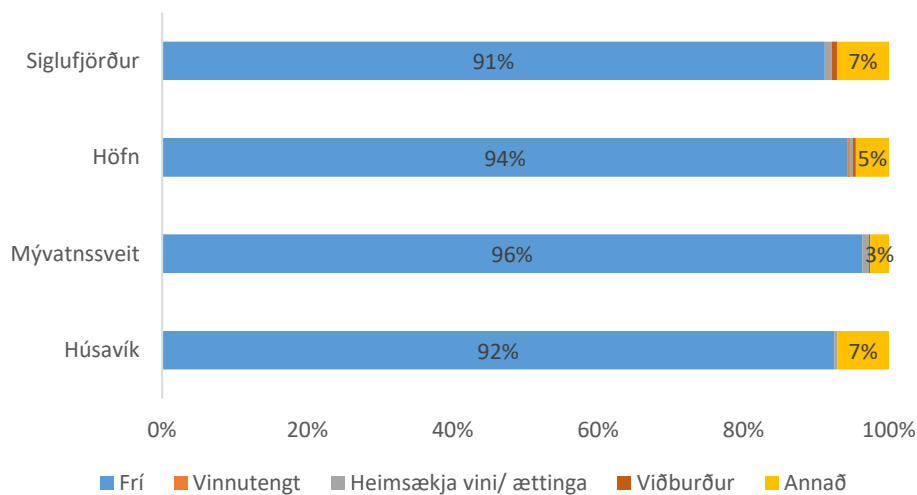
¹⁰ Teknir eru saman flokkarnir 55-64 ára og 65 ára og eldri til að ná lágmarks svarafjölda

færri frí sem megintilgang ferðar eða 87% aðspurðra. Um 9% nefndu heimsókn sem megintilgang, 8% viðburð og 5% ráðstefnu/stærri fund, 4% vinnu/minni fund og um 2% annað (Ferðamálastofa, 2014a). Bakgrunnsbreytur spurningarinnar má finna í töflu 14 í viðauka 1.



Mynd 13. Hver er megintilgangur heimsóknar þinnar til Hafnar?

Við samanburð á svæðunum fjórum sést að langflestir gesta svæðanna töldu megintilgang ferðarinnar vera frí, eða á bilinu 91-96%. Marktækur munur var á milli svæða ($p=0,01$)¹¹ (mynd 14).



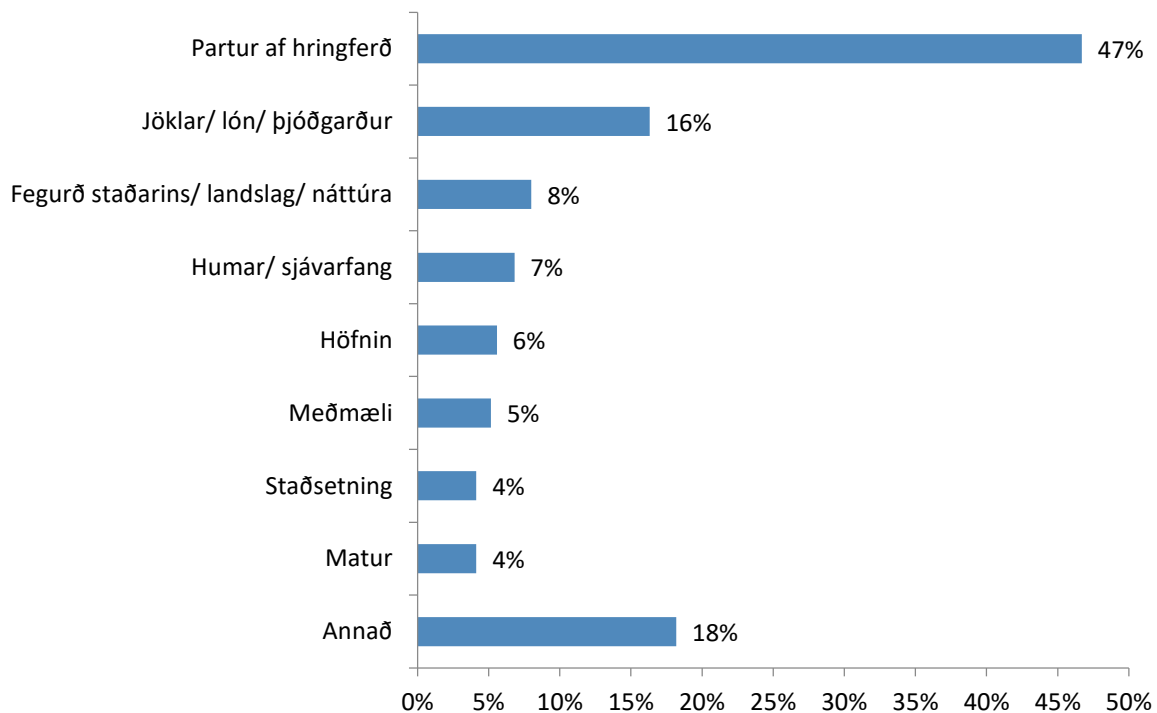
Mynd 14. Tilgangur ferðar. Samanburður svæða¹²

¹¹ Munurinn var mældur á milli þeirra sem völdu frí og samtölu annarra svarmöguleika.

¹² Við samanburð á milli svæða eru niðurstöður reiknaðar niður á fjölda svara en ekki svarenda. Það gerir þær aðeins frábrugðnar þeim sem birtar eru fyrir hvert svæði í þeim tilvikum sem fjöldi svara er fleiri en svarendur.

3.9 Ástæða heimsóknar

Í könnuninni voru ferðamenn spurðir um meginástæðu þess að Höfn hafi orðið fyrir valinu sem áfangastaður. Spurningin var opin og svarendur skrifuðu skýringu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í einhverjum tilvikum nefndu menn fleiri en eina ástæðu og því eru svörin fleiri en svarendurnir, eða alls 565 svör hjá 484 svarendum. Í flestum tilvikum (47) var ástæða heimsóknar sögð sú að um var að ræða fyrirfram skipulagða ferð sem jafnvel var partur af hringferð eða hópferð og því ekki gefin frekari ástæða fyrir heimsókninni. Þar næst nefndu svarendur jökla, lón og þjóðgarðinn (16%).

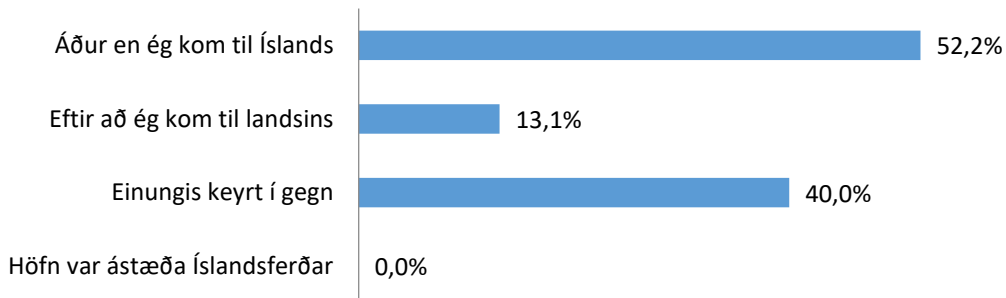


Mynd 15. Vinsamlegast tilgreindu ástæðu þess að Höfn varð fyrir valinu sem áfangastaður

Um 8% aðspurðra nefndu fegurð staðarins, landslagið og náttúruna. Um 7% aðspurðra nefndu humar og sjávarfang og því til viðbótar nefndu 4% mat og veitingar. Um 5% svarenda kom til staðarins vegna meðmæla sem fengust ýmist úr ferðahandbókum, frá ferðaskrifstofum eða frá öðrum fjölskyldumeðlimum og vinum. Alls nefndu 4% aðspurðra staðsetningu sem meginástæðu heimsóknar og 18% nefndu annað s.s. veður, verslun, sundlaug, útivist, hesta, söfn ofl.

3.10 Tímasetning ákvörðunar um heimsókn

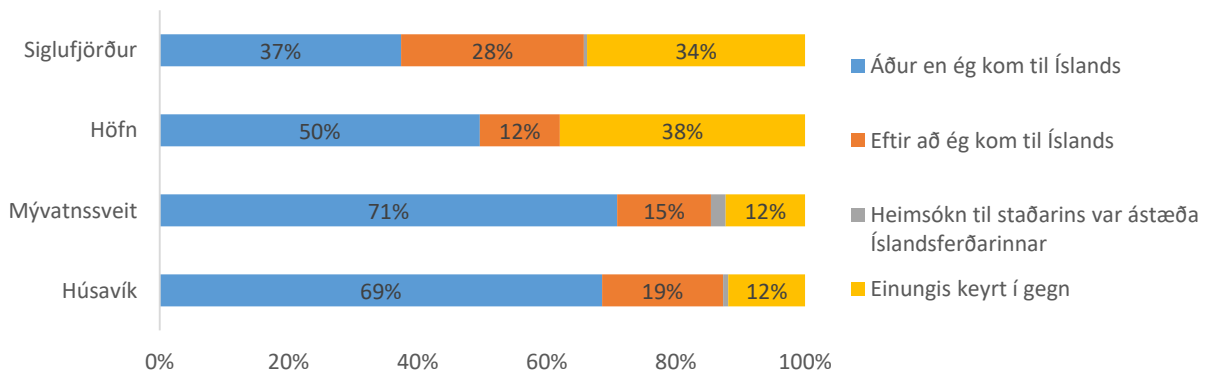
Þegar menn voru spurðir um það hvenær þeir tóku ákvörðun um að heimsækja Höfn kom í ljós að flestir (52%) höfðu ákveðið að heimsækja staðinn áður en þeir komu til Íslands. Um 13% tóku ákvörðun eftir að þeir komu til landsins og í um 40% tilvika var ástæðan sú að staðurinn var hluti af lengri ferð og keyra þurfti í gegnum hann. Enginn þátttakenda sagði að heimsókn til Hafnar væri meginástæða Íslandsheimsóknar. Í einhverjum tilvikum tilgreindu svarendur fleiri en eina ástæðu svo fjöldi svara var 587 hjá 558 svarendum.



Mynd 16. Hvenær var ákvörðun um að heimsækja Höfn tekin?

Fyrirfram ákveðin heimsókn til Hafnar var hlutfallslega algengust meðal gesta frá Bandaríkjunum en 70% gesta höfðu tekið ákvörðun um heimsækja staðinn áður en lagt var af stað til Íslands. Hlutfallið var einnig hátt meðal gesta frá Ítalíu (61%). Hlutfallið var um 51% meðal gesta frá Spáni, 50% meðal gesta frá Hollandi og 47% meðal gesta frá Sviss.

Um 59% gesta frá Frakklandi ætlaði einungis að keyra í gegnum staðinn og tilgreindi því ekki sérstaka tímasetningu ákvörðunar um að heimsækja Höfn. Sama hlutfall gesta frá Þýskalandi var 56%. Lægst var hlutfallið 19% meðal gesta frá Bandaríkjunum. Í töflu 15 í viðauka 1 má finna bakgrunnsbreytur þessarar spurningar.



Mynd 17. Tímasetning ákvörðunar, samanburður svæða¹³

¹³ Við samanburð á milli svæða eru niðurstöður reiknaðar niður á fjölda svara en ekki svarenda. Það gerir þær frábrugðnar þeim sem birtar eru fyrir hvert svæði í þeim tilvikum sem fjöldi svara er fleiri en svarendur

Þegar niðurstöðurnar eru bornar saman á milli staða (mynd 17) kemur í ljós að heimsóknir til Húsavíkur og Mývatnssveitar virðast hafa verið ákveðnar með lengri fyrirvara en í tilviki Hafnar og Siglufjarðar. Auk þess eru færri sem segja Húsavík og Mývatnssveit einungis hafa verið hluti af lengri ferð og því hafi þurft að keyra í gegnum þá.¹⁴

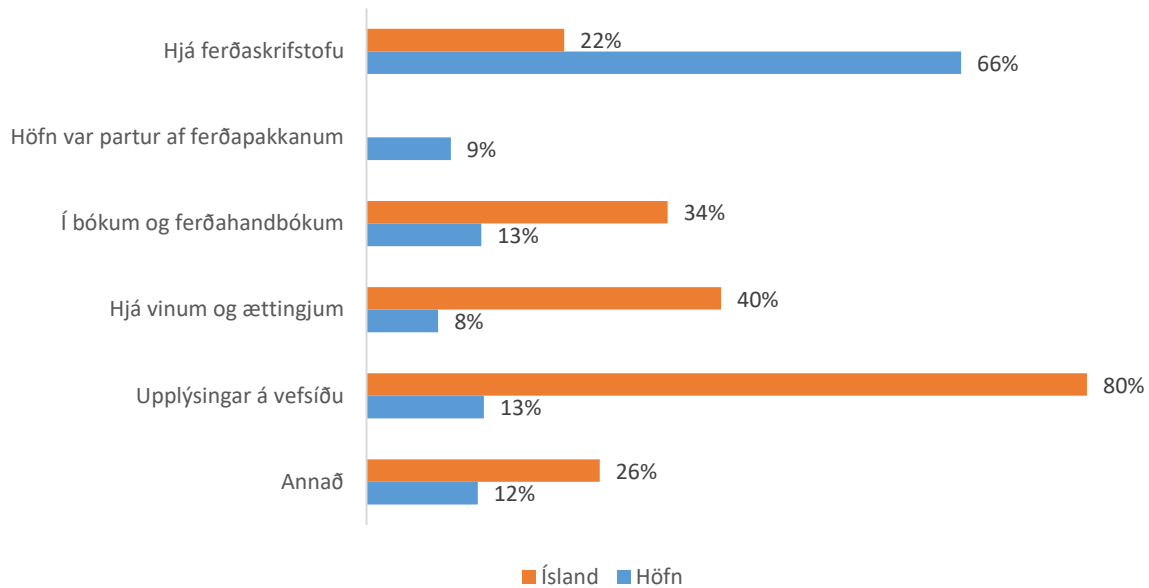
3.11 Uppruni upplýsinga um Höfn

Ferðamenn voru spurðir hvaðan þeir höfðu aflað upplýsinga um Mývatnssveit. Fjöldi svara var 659 hjá 540 svarendum en langflestir (66%) höfðu fengið upplýsingar hjá ferðaskrifstofu. Um 13% nefndu vefsíður, s.s. Trip Advisor, Hostel.is, Visiticeland.com, Booking.com og Lonely Planet og önnur 13% höfðu fengið upplýsingar úr bókum og ferðahandbókum. Í 9% tilvika var heimsókn til Hafnar partur af heildarpakka og ekki leitað sérstaklega upplýsinga um staðinn. Hjá 8% aðspurðra fengust upplýsingar hjá vinum og ættingjum og 5% nefndu fjölmiðla. Alls fengu 7% aðspurðra upplýsingar annars staðar frá s.s. frá öðrum ferðamönnum, leiðsögumönnum, bílstjórum, gististöðum, upplýsingamiðstöðvum og nokkrir höfðu verið hér áður. Bakgrunnsbreytur spurningarinnar má finna í töflu 16 í viðauka 1.

Þegar svörin eru skoðuð eftir búsetulöndum þátttakenda má greina hátt hlutfall ferðaskrifstofa hjá þátttakendum frá Frakklandi (82%) og Þýskalandi (72%) í samanburði við gesti frá Bandaríkjunum (57%) og Hollandi (56%). Hlutfall ferðahandbóka var hæst hjá aldurshópnum 35-44 ára og minnst hjá 25-34 ára (5%).

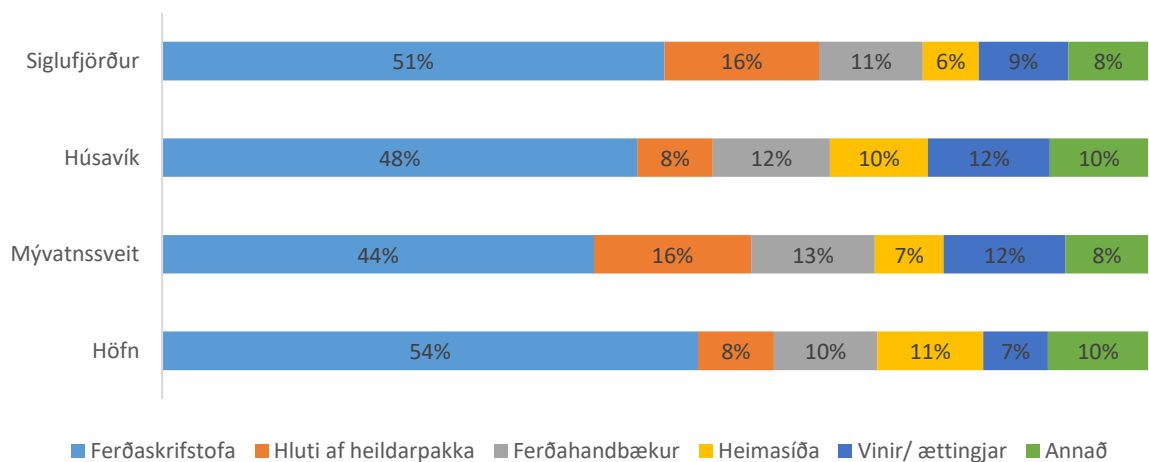
Þessar niðurstöður eru nokkuð ólíkar niðurstöðum könnunar Ferðamálastofu meðal erlendra ferðamanna sumarið 2014 þegar spurt var um uppruna upplýsinga um Ísland (mynd 18). Þar höfðu 80% svarenda notað Internetið, 40% fengið upplýsingar hjá vinum og ættingjum, 34% í bæklingum og ferðahandbókum og 16% hjá ferðaskrifstofu (Ferðamálastofa, 2014a).

¹⁴ Spurningin uppfyllti ekki skilyrði marktektarprófs



Mynd 18. Hvaðan aflaðir þú upplýsinga um Höfn/Ísland þegar þú varst að ákveða þig með Íslandsferðina (Ferðamálastofa, 2014a)?

Meiri líkindi eru á milli niðurstaðna þegar rannsóknarsvæðin eru borin saman en þegar svæðin eru borin saman við niðurstöður ferðavenjukungunnar Ferðamálastofu sumarið 2014 (mynd 19).



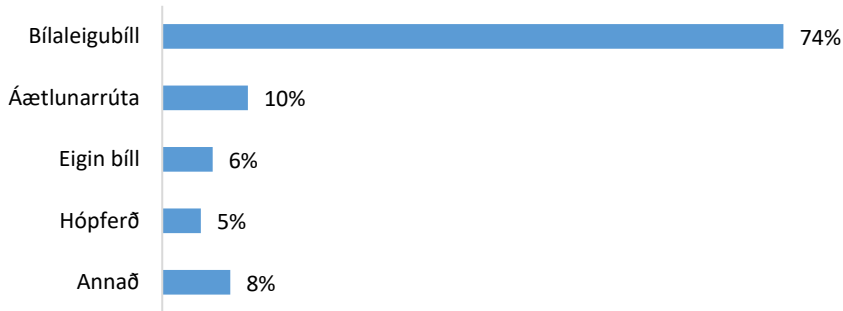
Mynd 19. Uppruni upplýsinga. Samanburður svæða¹⁵

Ferðamenn á stöðunum fjórum höfðu í flestum tilvikum fengið upplýsingar frá ferðaskrifstofum. Hlutfall þeirra sem sögðu að heimsókn staðarins væri partur af heildarpakka og því hefði upplýsinga ekki verið aflað sérstaklega um svæðið er hærra í Mývatnssveit og á Siglufirði en á Húsavík og Höfn sem er í nokkru samræmi við hlutfall þeirra sem sögðust vera í hópferð (mynd 4).

¹⁵ Við samanburð á milli svæða eru niðurstöður reiknaðar niður á fjölda svara en ekki svarenda. Það gerir þær frábrugðnar þeim sem birtar eru fyrir hvert svæði í þeim tilvikum sem fjöldi svara er fleiri en svarendur. Spurningin uppfyllti ekki skilyrði marktektarprófs.

3.12 Ferðamátí

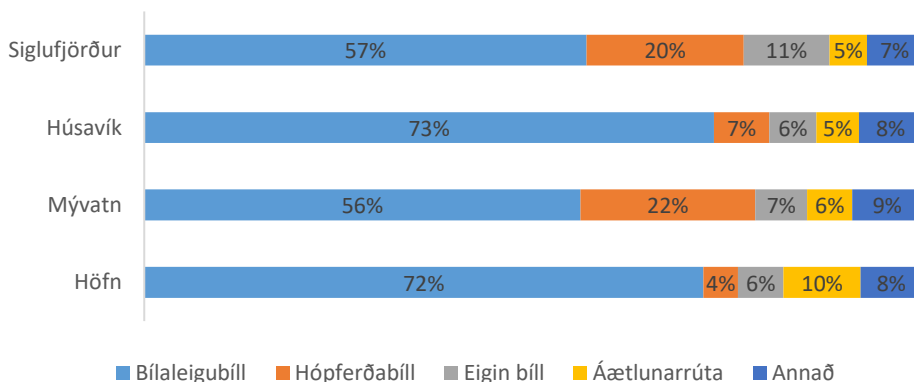
Ferðamenn voru spurðir að því hvaða ferðamáta þeir hefðu valið sér til Hafnar. Langflestir ferðuðust með bílaleigubíl (74%). Þar næst var um að ræða áætlunarrúta (10%), eigin bíl (6%) og hópferðabíl (5%). Um 9% svarenda nefndu annað s.s. bíl vinar (2%), puttaferðalag (3%), mótörhjól (1%) og húsbíl (0,5%). Fjöldi svara var 562 hjá 547 svarendum.



Mynd 20. Hvernig ferðaðist þú til Hafnar?

Þegar svörin eru skoðuð eftir búsetulandi þátttakenda má greina hátt hlutfall bílaleigubíla meðal gesta frá Ítalíu (91%) og Bandaríkjunum (88%) og lægra hlutfall meðal gesta frá Þýskalandi (51%). Að sama skapi var hlutfall gesta frá Þýskalandi sem ferðuðust með hópferðabíl yfir meðaltali (14%). Hæst var hlutfall bílaleigubíla meðal gesta í aldurshópnum 45-54 ára (83%) og lægst meðal 65 ára og eldri (45%). Hlutfall hópferðabíla var lægst meðal gesta á aldrinum 18-24 ára (2%) og hæst meðal 65 ára og eldri (25%). Bakgrunnsbreytur spurningarinnar má finna í töflu 17 í viðauka 1.

Marktækur munur var á milli svæða varðandi ferðamáta ($p < 0,01$). Bílaleigubíll var algengasti ferðamátinn alls staðar en heldur hærra hlutfall hópferðabíla var á Siglufirði og í Mývatnssveit en á Höfn og Húsavík (mynd 21).



Mynd 21. Ferðamátí, samanburður svæða¹⁶

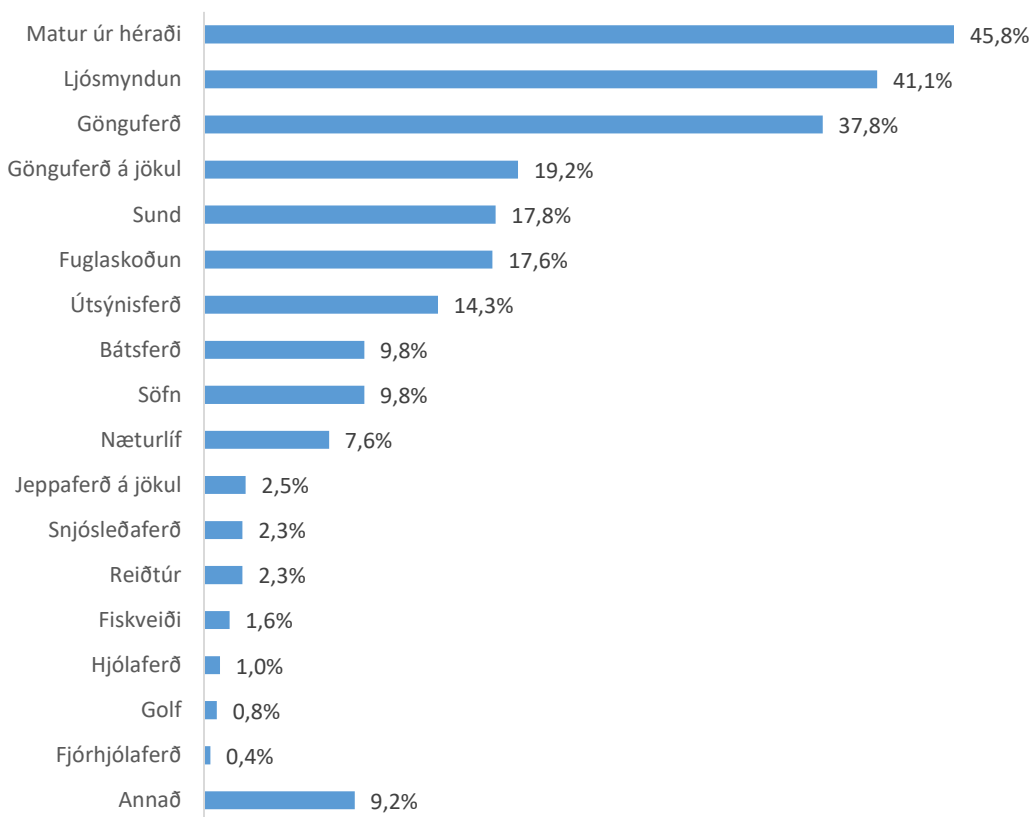
¹⁶ Við samanburð á milli svæða eru niðurstöður reiknaðar niður á fjölda svara en ekki svarenda. Það gerir þær frábrugðnar þeim sem birtar eru fyrir hvert svæði í þeim tilvikum sem fjöldi svara er fleiri en svarendur

Í niðurstöðum ferðavenjukönnunar Ferðamálastofu meðal erlendra ferðamanna sumarið 2014 voru hlutföllin önnur. Flestir (43%) ferðuðust með áætlunarbifreið (t.d. Strætó eða flugrútu), 38% fóru í sérstaklega skipulagðar rútuferðir og 36% ferðuðust með bílaleigubíl (Ferðamálastofa, 2014a). Í könnun Ferðamálastofu var spurt um hvaða ferðamáti hafi verið nýttur á meðan á Íslandsdvöl stóð svo algengt var að svarendur veldu fleiri en einn svarmöguleika (80% fleiri svör en svarendur). Einungis var spurt um einn sólarhring í þessu verkefni og ber að hafa það í huga við samanburð.

3.13 Afþreying

Ferðamenn voru beðnir um að tilgreina hvaða afþreyingu þeir hygðust nýta sér á meðan á dvöl þeirra á Höfn stæði. Alls svöruðu 511 ferðamenn spurningunni en heildarfjöldi svara var 1231 þar sem tilgreina mátti fleiri en einn þátt. Flestir (46%) gestanna nefndu að þeir hygðust smakka mat úr héraði og 41% nefndi ljósmyndun. Um 38% aðspurðra ætluðu í gönguferð og 19% ætluðu að ganga á jökul. Tæp 18% aðspurðra ætluðu í sund og sama hlutfall að skoða fugla. Um 14% hugðist fara í útsýnisferð og 10% í bátsferð. Niðurstöðurnar má sjá á mynd 22.

Gera má ráð fyrir að hlutföllin séu nokkuð hærri í könnuninni en í raunveruleikanum þar sem spurt er hvaða afþreyingu svarendur hygðust nýta sér óháð því hvort það gengi eftir.



Mynd 22. Vinsamlegast tilgreindu hvaða þætti/afþreyingu þú hyggst nýta þér á Höfn á meðan á dvöl þinni stendur

Nokkuð jöfn dreifing var meðal aldursflokka og markaðssvæða almennt en þó mátti greina lágt hlutfall gesta í elsta aldursflokknum sem áformaði að fara í gönguferðir eða sund. Hlutfall gesta sem ætlaði í gönguferð var hæst meðal gesta frá Frakklandi (65%). Það var einnig yfir meðaltali meðal gesta frá Bandaríkjunum (44%) og Þýskalandi (38%). Hlutfall þeirra sem ætluðu í gönguferð á jökul var hæst meðal gesta frá Spáni (36%), Bandaríkjunum (28%) og Ítalíu (25%).

Af þeim sem áformuðu að snæða mat úr héraði var hlutfallið hæst meðal gesta frá Ítalíu (66%) og Bandaríkjunum (64%). Hlutfall gesta frá öðrum löndum var undir meðaltali. Hlutfallið var einnig hæst meðal gesta í aldurshópnum 45-54 ára (51%) en lægst meðal gesta sem voru 65 ára og eldri (33%). Bakgrunnsbreytur spurningarinnar má finna í töflu 18 í viðauka 1.

3.14 Útgjöld

Í spurningakönnuninni voru þátttakendur beðnir um að áætla og sundurliða útgjöld sín á Höfn síðasta sólarhringinn. Í þeim tilvikum sem dvöl gesta á Höfn var styttri en sólarhringur voru þeir beðnir um að tilgreina útgjöld sín þann tíma sem dvölin varaði. Þeir sem voru nýkomnir á svæðið voru beðnir að áætla útgjöld sín á meðan á dvöl þeirra stæði og takmarka þau við 24 klst. að hámarki ef ætlunin var að dvelja lengur. Í kafla 2.1 er farið yfir skilgreiningu útgjaldaliða og hvað telst vera ferðakostnaður. Gild svör voru á bilinu 434 til 473 eftir útgjaldaliðum. Svarendur tilgreindu sérstaklega hve marga kostnaðurinn átti við og takmörkuðust gild svör við 1-6 neytendur hverju sinni. Til lækkunar á gildum svörum komu einnig útlagar, eða svör sem ekki geta talist eðlileg í gagnasafninu. Í kostnaðarliðnum gisting var einungis notast við svör þeirra þátttakenda sem höfðu sagst ætla að gista á Höfn og því eru þar færri gild svör en annars staðar.

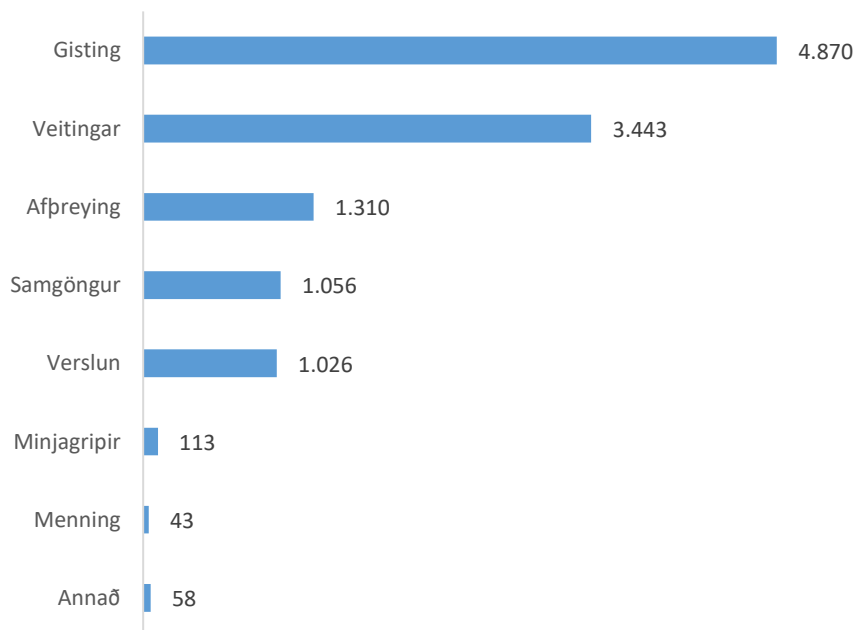
Meðalútgjöld allra þátttakenda reiknuðust 11.920 krónur á sólarhring á verðlagi ársins 2015 (tafla 8). Hæst voru útgjöldin í gistiþjónustu. Þau 73% þátttakenda sem greiddu fyrir gistiþjónustu á meðan á dvöl þeirra stóð greiddu að meðaltali 6.646 kr. á sólarhring. Þegar sú upphæð hefur verið reiknuð á alla erlenda gesti staðarins, óháð því hvort þeir gistu eða ekki, er meðalupphæð á gest 4.870 kr. Hafa ber í huga að af öllum þeim sem gistu, dvöldu 42% á tjaldsvæðum en það lækkar meðalgistikostnað töluvert.

Tafla 8. Útgjöld eftir þjónustubáttum

Þjónustubáttur	Þeir sem nýttu sér þjónustubáttinn	Allir þátttakendur	Hlutfall svarenda með tilgreind útgjöld	Heildarfjöldi gildra svara
Gisting	6.646	4.870	73%	434
Veitingar	4.996	3.443	69%	473
Afþreying	8.490	1.310	15%	473
Menning	1.193	43	4%	473
Minjagripir	1.487	113	8%	473
Verslun	2.541	1.026	40%	473
Samgöngur	2.887	1.056	37%	470
Annað	2.765	58	2%	473
		11.920		

Meðal þeirra sem keyptu veitingar meðan á dvöl þeirra stóð var meðalkostnaður 4.996 kr. Þegar sú upphæð er reiknuð á alla þátttakendur er hún 3.443 kr. á sólarhring. Alls keyptu 69% allra gesta veitingar á veitingastöðum eða kaffihúsum á Höfn. Spurt var sérstaklega hvort veitingaþjónustan hafi verið innan gististaðar eða utan. Um 17% allra útgjalda vegna veitinga voru greidd innan gististaðar.

Um 15% svarenda greiddu sérstaklega fyrir afþreyingu á Höfn. Meðalútgjöld vegna afþreyingar voru 8.490 kr. meðal þeirra sem nýttu sér þjónustubáttinn og 1.310 kr. þegar útgjöldin reiknast á alla þátttakendur könnunarinnar. Til afþreyingar teljast sérstakar ferðir, s.s. gönguferð með leiðsögn, bátsferðir, jeppaferðir og annað sem talist getur til afþreyingar. Einnig getur verið um að ræða leigu á búnaði sem flokkast til afþreyingarstarfsemi s.s. fjórhjól eða snjósleðar.



Mynd 23. Meðalútgjöld erlendra gesta á Höfn eftir útgjaldaliðum

Um 4% þátttakenda greiddu fyrir menningu meðan á dvöl þeirra stóð. Inn í þann flokk falla heimsóknir á söfn, gallerí, sýningar og tónleika svo dæmi séu tekin. Að meðaltali greiddu þeir sem nýttu sér þjónustubáttinn 1.193 kr. sem reiknast sem 43 kr. að meðaltali meðal allra gildra svara.

Um 40% svarenda tilgreindu útgjöld úr verslunum bæjarins. Að meðaltali eyddu þeir sem nýttu sér þjónustu verslana 2.541 kr. sem gerir 1.026 kr. að meðaltali meðal allra þátttakenda. Spurt var sérstaklega hvort um væri að ræða matvöruverslun eða annars konar verslun og niðurstaðan var sú að 80% útgjalda vegna verslunar var matvara.

Alls greiddu um 37% aðspurðra fyrir samgöngur. Meðalupphæð meðal allra þátttakenda var 1.056 kr. Í langflestum tilvikum var um að ræða bensínkostnað. Sérniðnar ferðir með leiðsögn innan svæðisins flokkast með afþreyingu.

Í töflu 9 eru meðalútgjöld allra þátttakenda birt eftir útgjaldaflokkum og svæðum. Útgjöldin reiknast á alla svarendur óháð því hvort þeir hafi keypt vörur eða þjónustu í útgjaldaliðunum eða ekki.

Tafla 9. Meðalútgjöld allra þátttakenda, samanburður svæða¹⁷

	Húsavík	Mývatnssveit	Höfn	Siglufjörður
Gisting	2.440	3.415	4.870	969
Veitingar	2.232	2.124	3.443	1.413
Afþreying	5.994	2.317	1.310	41
Menning	770	87	43	877
Minjagripir	255	323	113	21
Verslun	856	985	1.026	216
Samgöngur	714	963	1.056	216
Annað	48	120	58	114
	13.309	10.333	11.920	3.866

Útgjöld vegna gistiþjónustu voru í samræmi við gistihlutfall staðanna. Hæst var hlutfallið á Höfn 73%, þar næst í Mývatnssveit 46%, svo á Húsavík 37% og lægst á Siglufirði 17% (sjá kafla 3.5). Þegar tegundir gistimáta voru bornar saman, voru lægstu útgjöldin alla jafna hjá þeim sem dvöldu á tjaldsvæðum og hæstu meðal þeirra sem völdu hótulgistingu. Hlutfall þeirra sem gistu á tjaldsvæðum á stöðunum fjórum var á bilinu 35% til 46%, hótela á bilinu 16%-24% og gistiheimila 13%-21% (sjá kafla 3.6).

Útgjöld vegna veitingaþjónustu voru hæst á Höfn (3.443 kr.) og lægst á Siglufirði (1.413 kr.). Hlutfall þeirra sem keypti veitingaþjónustu var nokkuð svipað á milli staða eða á bilinu 65% til 70%.

¹⁷ Um er að ræða meðalútgjöld allra þátttakenda, óháð því hvort þeir greiddu fyrir þjónustubáttinn eða ekki.

Útgjöld vegna afþreyingar voru afgerandi hæst á Húsavík (5.994 kr.) og lægst á Siglufirði (41 kr.) þegar þau höfðu verið reiknuð niður á alla þátttakendur könnunarinnar óháð því hvort þeir greiddu fyrir þjónustuþáttinn eða ekki. Um 65% allra þátttakenda á Húsavík greiddi fyrir afþreyingu þar sem hvalaskoðun var langalgengasta tegund afþreyingar. Næst hæst voru útgjöldin í þessum lið í Mývatnssveit (2.317 kr.) þar sem 50% aðspurðra greiddi fyrir afþreyingu. Aðgangseyrir í Jarðböðin var algengastur í þeim lið. Þar á eftir kom Höfn (1.310 kr.) þar sem 15% greiddu fyrir afþreyingu. Á Siglufirði er framboð afþreyingar takmarkað og einungis voru um 2% aðspurðra sem sögðust hafa greitt fyrir þann lið, alls 41 kr. að meðaltali meðal allra þátttakenda.

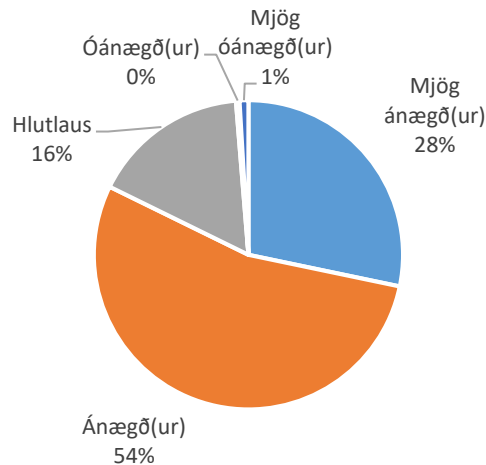
Meðalútgjöld tengd menningu voru hæst á Siglufirði (877 kr.) þar sem 62% aðspurðra sagðist hafa greitt fyrir menningartengda þjónustu á svæðinu. Á Húsavík greiddu 57% aðspurðra fyrir menningartengda þjónustu, að meðaltali 770 kr. þegar útgjöldin reiknast á alla þátttakendur könnunarinnar. Í Mývatnssveit sögðust 5% hafa greitt fyrir menningartengda þjónustu og 4% á Höfn.

Útgjöld vegna minjagripa voru á bilinu 21 kr. á Siglufirði til 323 kr. í Mývatnssveit. Meðalútgjöld vegna verslunar voru hæst á Höfn (1.026 kr.), þar sem 40% aðspurðra sögðust hafa greitt fyrir vörur í verslunum bæjarins. Þar af voru 80% útgjalda vegna matvöru. Í Mývatnssveit voru meðalútgjöldin 985 kr. þar sem 35% aðspurðra sögðust hafa verið með útgjöld í þessum lið. Þar af voru 55% vegna matvöru. Á Húsavík voru 33% aðspurðra með útgjöld tengd verslun (856 kr.), þar af voru 62% útgjaldanna vegna matvöru. Á Siglufirði voru meðalútgjöldin í þessum lið 216 kr. þar sem 17% aðspurðra sögðust hafa keypt vörur og þjónustu í þessum útgjaldaflokki. Þar af voru 98% vegna matvöru.

Hæst voru útgjöld vegna samgangna á Höfn (1.056 kr.) og lægst á Siglufirði (216 kr.). Um 37% aðspurðra á Höfn greiddu fyrir samgöngur, 21% á Húsavík (1.286 kr.), 27% í Mývatnssveit (963 kr.) og 7% á Siglufirði (216 kr.). Í langflestum tilfella var um að ræða bensín- og olíukaup.

3.15 Ánægja

Þátttakendur voru spurðir um hversu ánægðir þeir væru með dvöl sína á Höfn. Spurningin var í formi fimm stiga Likert kvarða og heildarfjöldi svara var 541. Almennt voru svarendur mjög ánægðir (28%) eða ánægðir (54%). Um 16% svarenda voru hlutlausir og 1% þátttakenda sögðust vera mjög óánægðir.

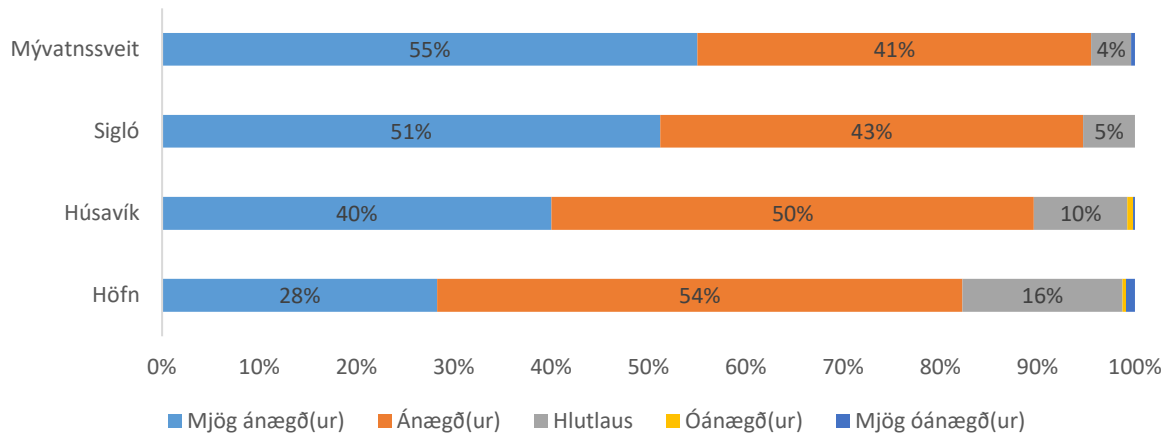


Mynd 24. Hversu ánægð(ur) eru með dvöl þína á Höfn?

Þegar svör gesta eru skoðuð eftir aldri virðist meiri ánægja ríkja meðal eldri gesta en þeirra yngri. Um 40% gesta á aldrinum 65 ára og eldri voru mjög ánægðir en einungis 24% gesta á aldrinum 18-24 ára. Þegar sá hluti gesta sem var hvorki ánægður né mjög ánægður er skoðaður eftir búsetulandi má greina hlutfall yfir meðaltali hjá gestum frá Frakklandi (25%), Ítalíu (22%) og Þýskalandi (21%). Til samanburðar voru 9% gesta frá Bandaríkjunum hvorki ánægðir né mjög ánægðir.

Svarendum gafst kostur á að koma með athugasemdir í könnuninni og þegar þær eru skoðaðar eftir ánægjustigi virðist það sem helst hefur lækkandi áhrif á ánægjustig gesta á Höfn tengjast aðstöðu á tjaldsvæði s.s. sturtum, netsambandi og fjölda gesta. Einnig var kvartað yfir of stuttum opnunartíma verslana, háu verðlagi, skorti á upplýsingaskiltum og slæmu veðri.

Þeir sem sögðust vera ánægðir með dvölinu nefndu helst fegurð staðarins í athugasemdum. Þrátt fyrir að vera ánægðir minntust þeir þó einnig á stuttan opnunartíma, skort á upplýsingum og lítið framboð af afþreyingu. Niðurstöðurnar má sjá í töflu 19 í viðauka 1.



Mynd 25. Ánægja, samanburður milli svæða.

Marktækur munur var á ánægjustigi milli svæða ($p < 0.01$)¹⁸. Hlutfall þeirra sem sögðust vera mjög ánægðir með dvöl sína var hærra í Mývatnssveit og á Siglufirði en á Höfn og Húsavík. Að sama skapi var hlutfall þeirra sem sögðust vera ánægðir með dvölinna hærra á Húsavík og Höfn. Hlutfall þeirra sem voru hlutlausir var hæst á Höfn (mynd 25).

3.16 Athugasemdir

Í lok spurningalistans voru þátttakendur spurðir hvort þeir vildu koma einhverju á framfæri eða hvort þeir hefðu nýjar hugmyndir að afþreyingu eða þjónustu á svæðinu. Alls svöruðu 172 þátttakendur spurningunni og þegar svörin höfðu verið greind eftir innihaldi flokkuðust þau sem 197 athugasemdir (mynd 26).

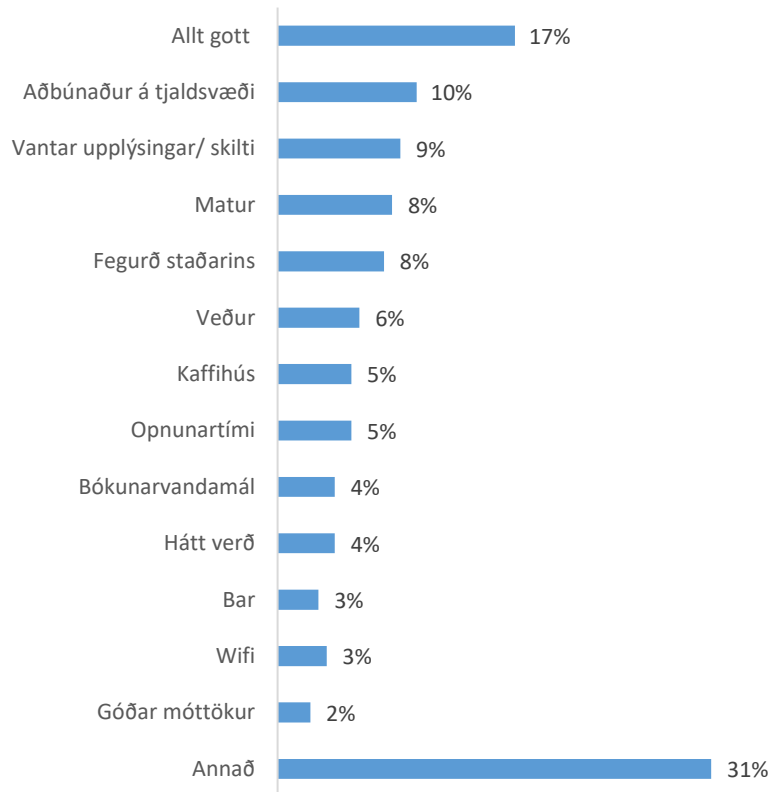
Um 17% svarenda hafði ekkert nema gott um dvölinna að segja. Alls höfðu um 10% svarenda athugasemdir við aðstöðuna á tjaldsvæðinu. Þar af nefndu rúm 3% plássleysi, tæp 3% kvörtuðu undan hreinlætisaðstöðunni þar sem hún var ýmist of dýr eða of lítið af sturtum og salernum. Tæp 2% kvörtuðu undan vondri lykt á tjaldsvæðinu (minnti á úldinn fisk að sögn sumra).

Alls minntust 9% svarenda á skort á upplýsingum. Þar af nefndu rúm 4% að það vantaði betri upplýsingar almennt um staðinn, gönguleiðir, almenningsamgöngur ofl. Rúm 3% nefndu sérstaklega að það vantaði götuskillti sem vísuðu á áhugaverða staði í bænum.

Alls komu um 8% svarenda með athugasemdir í tengslum við mat. Þar af vildu 6% geta keypt ferskan fisk í fiskbúð eða á markaði. Aðrir hefðu viljað hafa fjölbreyttara framboð matvöru í verslunum og á veitingahúsum.

¹⁸ Marktækt var einungis prófuð á milli þeirra sem voru mjög ánægðir, ánægðir og hlutlausir. $N=1904$, $p < 0,01$.

Um 8% svarenda lýstu yfir ánægju með fegurð staðarins og sama hlutfall kvartaði undan veðrinu. Um 5% svarenda hefði viljað finna kaffihús og önnur 5% kvartaði undan of stuttum opnunartíma verslana og veitingahúsa.



Mynd 26. Athugasemdir erlendra ferðamanna á Höfn

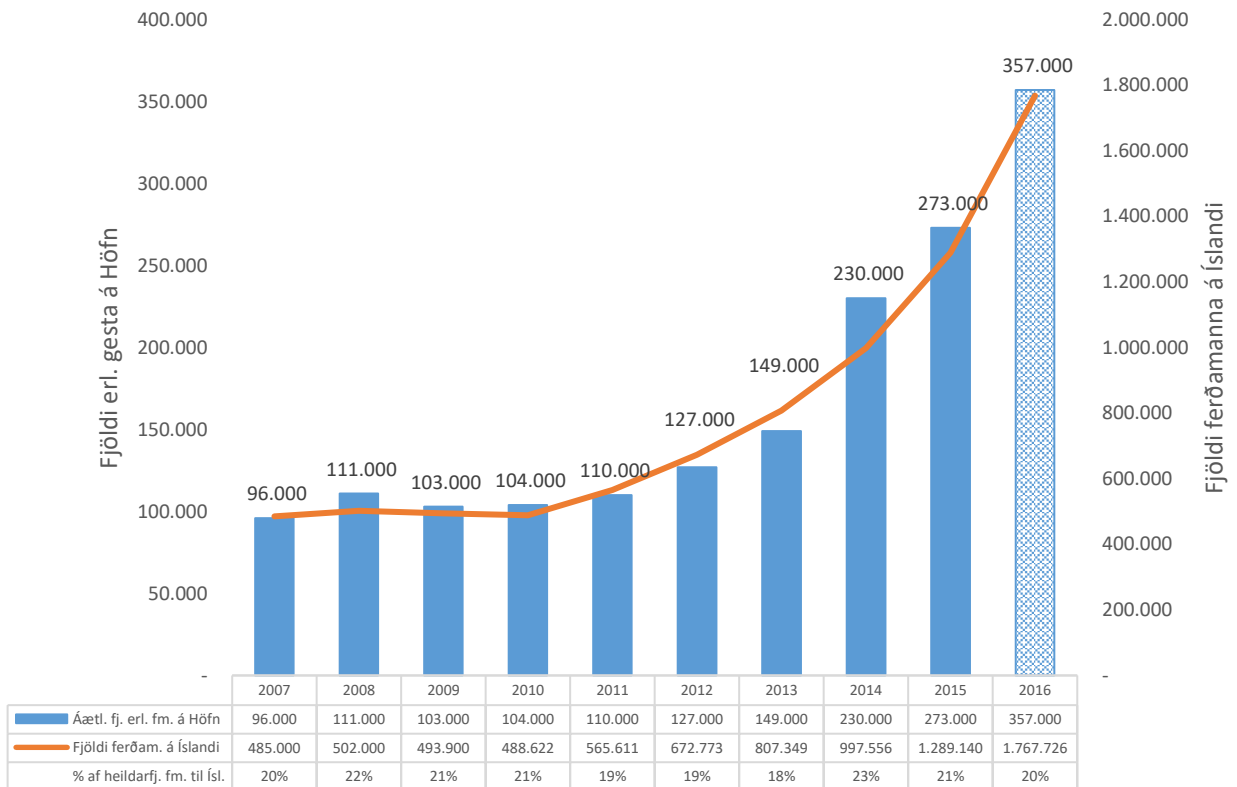
Um 4% svarenda kvartaði yfir erfiðleikum við að panta þjónustu á staðnum, þar af vildu um 3% geta pantað borð á veitingastöðum í stað þess að þurfa að bíða eftir afgreiðslu. Um 4% kvartaði yfir of háu verðlagi á gistingu. Um 3% vildu komast á bar og fannst aðeins vanta upp á næturlífið á staðnum. Á tjaldsvæðinu kvörtuðu um 3% yfir wifi tengingunni á svæðinu, fannst hún ýmist of dýr eða ekki nógu góð. Alls minnstust 2% svarenda sérstaklega á það hvað heimamenn voru vinsamlegir og hvað þeir fengu góðar móttökur við komuna.

Um 31% svarenda nefndu annað. Þar má helst nefna tillögur að afþreyingu s.s. klifur, teygjustökk, svifflug, sjóferðir og kajak. Einhverjir nefndu bættar samgöngur innan svæðisins t.d. fyrir þá sem ferðast með áætlanarrútu og komast ekki að jöklinum, lagfæringar á göngustígum, heimsóknir á sveitabæi og ýmislegt fleira. Í viðauka 2 má sjá allar athugasemdir þátttakenda.

3.17 Umfang og áhrif

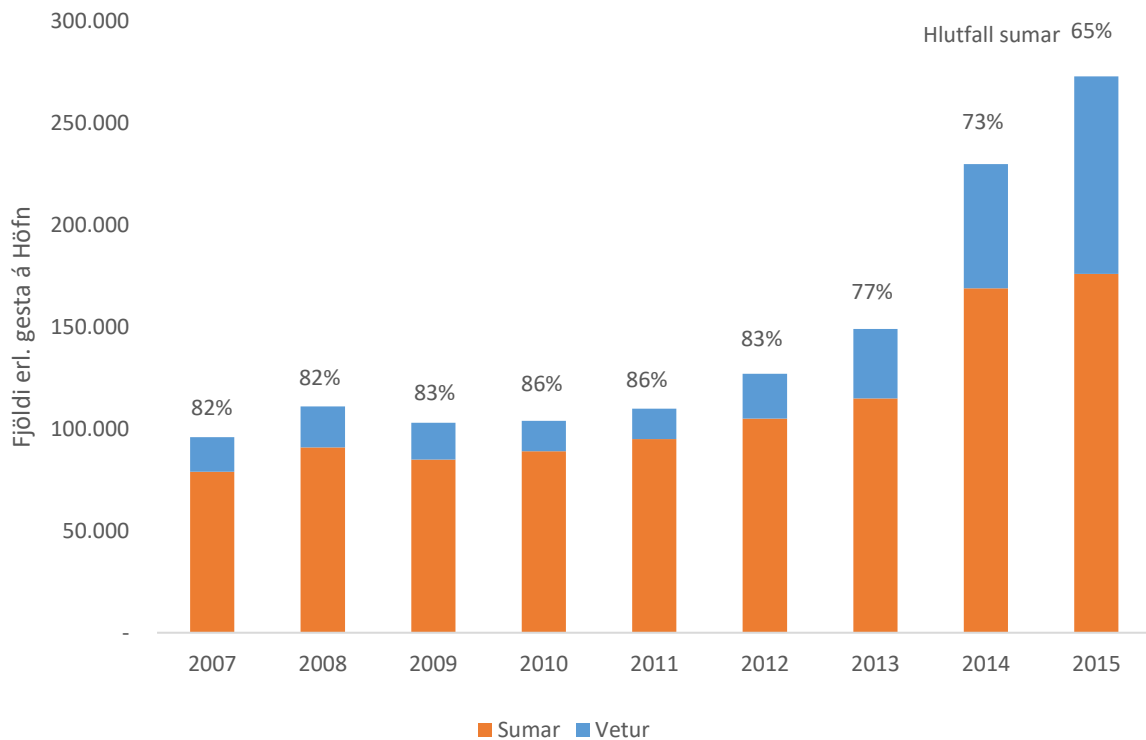
Umfang atvinnugreinarinnar á Höfn er áætlað út frá niðurstöðum útgjaldakönnunar meðal erlendra ferðamanna sem og áætluðum fjöldatölum erlendra gesta árið 2015.

Á mynd 27 er áætlaður fjöldi erlendra gesta á Höfn. Fjöldi árana 2007-2015 er fenginn úr skýrslu Rannsóknna og ráðgjafar ferðapjónustunnar (RRF) um erlenda ferðamenn í Austur-Skaftafellssýslu (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016) en tölur ársins 2016 eru áætlaðar af höfundi. Í þessum fjöldatölum er hvorki gert ráð fyrir farþegum skemmtiferðaskipa né íslenskum gestum.



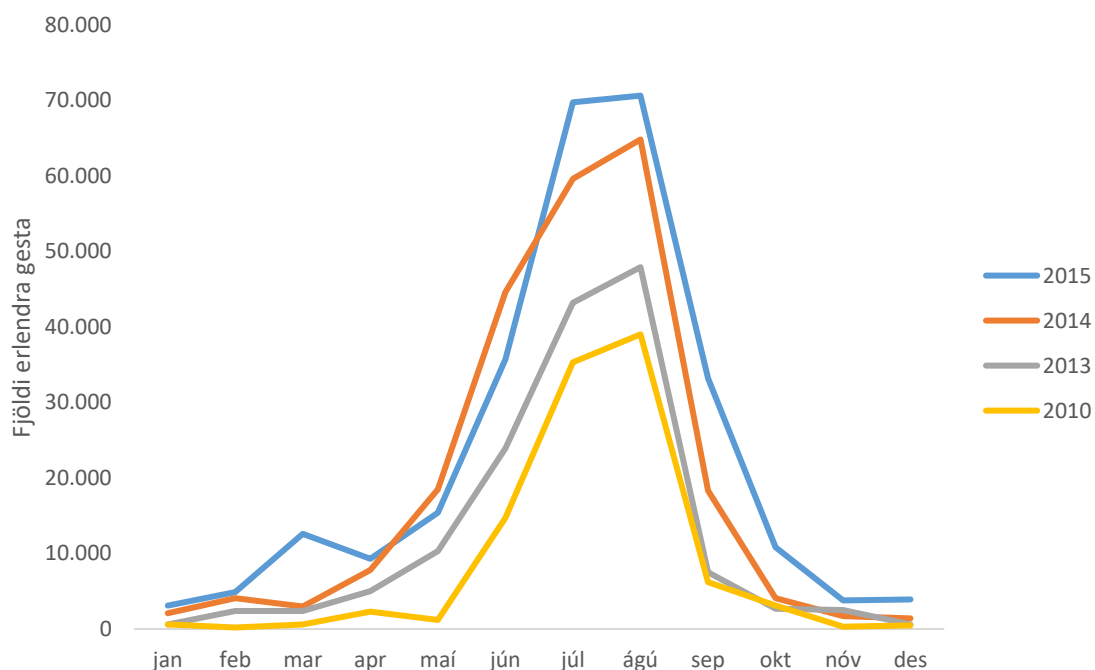
Mynd 27. Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna á Höfn 2007-2016 (Ferðamálastofa e.d.b; Rögnvaldur Guðmundsson, 2016 (fylltu súlurnar)). Mynstraðar súlur eru áætlun höfundar

Áætlaður fjöldi erlendra gesta árið 2016 byggir á reiknuðu hlutfalli af heildarfjölda erlendra ferðamanna á Íslandi sama ár. Hlutfallið hefur verið á bilinu 18-23% á tímabilinu 2007-2015 (sjá mynd 27) og hlutfall ársins 2016 reiknast út frá meðaltali síðustu fimm ára



Mynd 28. Áætlaður fjöldi erlendra gesta að Höfn 2007-2015 sumar og vetur (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016, bls. 11)

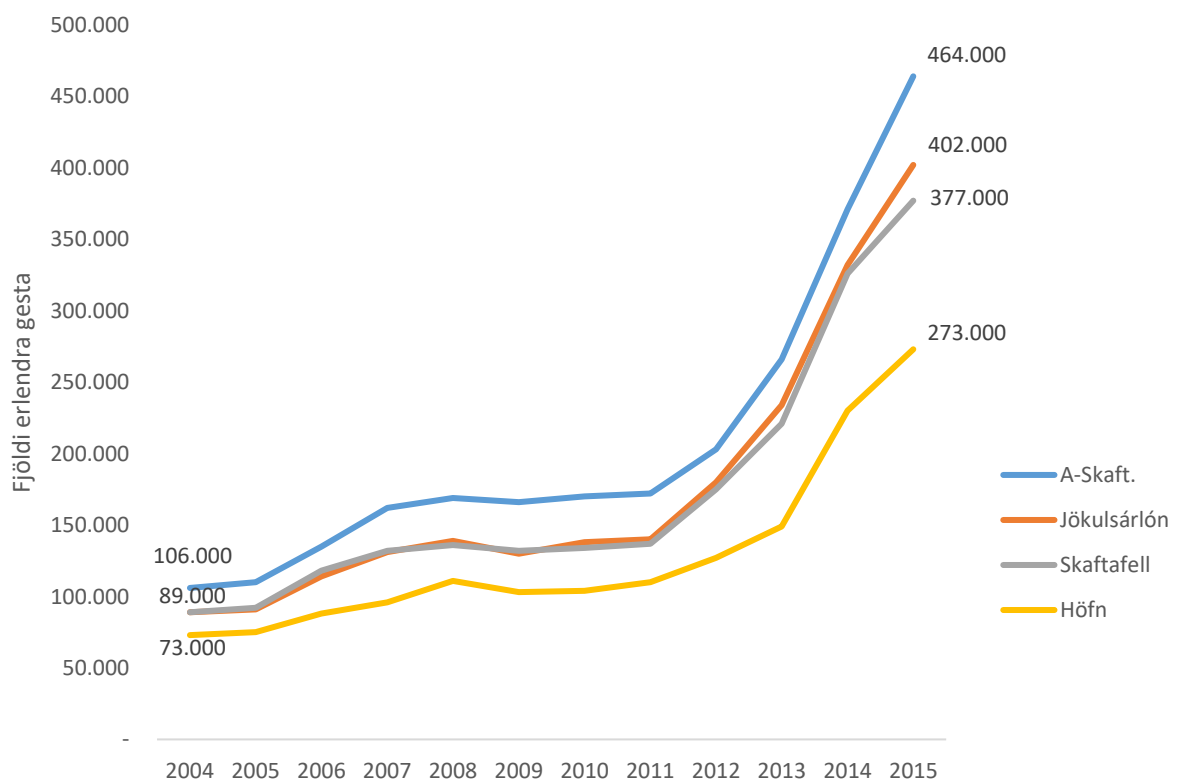
Talsverð árstíðasveifla er í ferðapjónustu á Höfn eins og myndir 28 og 29 sýna, þó greinileg merki séu um að hún sé að minnka. Árið 2010 komu um 86% erlendra ferðamanna til Hafnar yfir sumartímam (júní til ágúst) en 14% yfir vetrartímam. Sama hlutfall árið 2013 var 77% yfir sumartímam og 65% árið 2015 (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016).



Mynd 29. Áætlaður fjöldi erlendra gesta á Höfn eftir mánuðum 2010, 2013, 2014 og 2015 (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016, bls. 12)

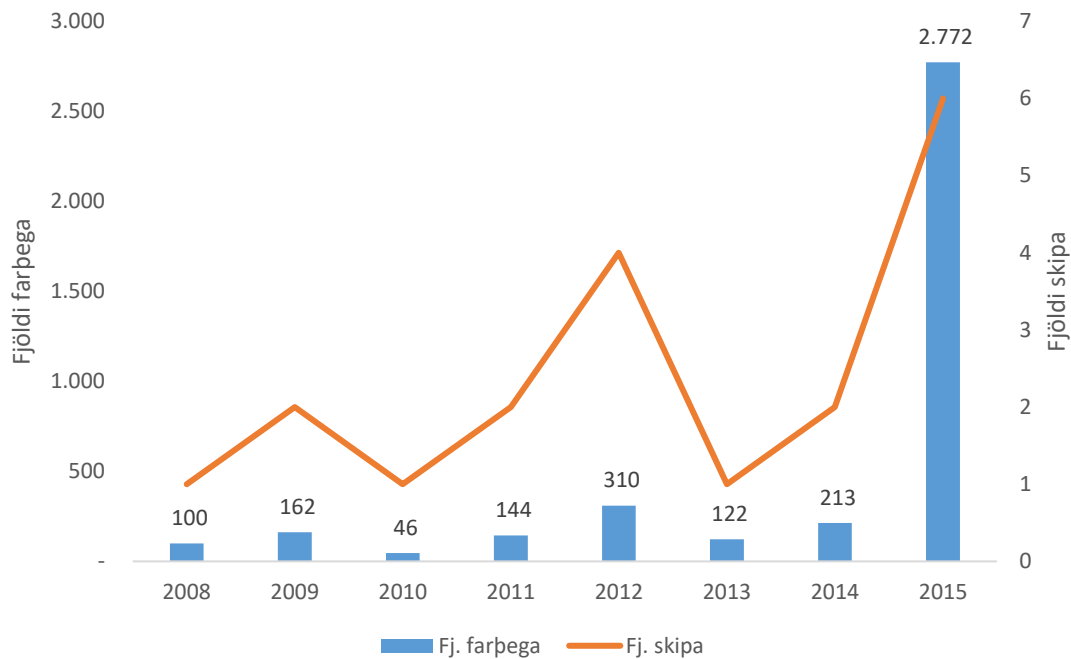
Samkvæmt tölum Hagstofu Íslands um gestakomur erlendra ferðamanna til Hafnar á tímabilinu 2006-2015 hefur hlutfall erlendra ferðamanna aukist úr því að vera 76% af heildargestakomum ársins 2006 yfir í 89% árið 2015. Hlutfall Íslendinga var því 11% sama ár. Af þeim erlendu ferðamönnum sem dvöldu yfir nótt á Höfn árið 2015 komu 69% yfir sumarmánuðina þrjá og 31% utan sumartíma. Sama hlutfall árið 2006 var 89% yfir sumartímann og 11% yfir vetrartímann. Mesta breytingin átti sér stað á milli árána 2013 og 2015 þar sem hlutfallið var 82% árið 2013, 73% árið 2014 og 69% árið 2015 (Hagstofa Íslands, 2017).

Í skýrslu RRF um fjölda gesta í Austur-Skaftafellssýslu er fjöldaþróunin borin saman eftir völdum stöðum innan sýslunnar á tímabilinu 2004-2015. Á mynd 30 má sjá þróunina eins og hún kemur fyrir í skýrslunni (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016, bls. 20). Þar má sjá að fjölgun erlendra gesta í Austur-Skaftafellssýslu er hlutfallslega meiri en meðal erlendra ferðamanna til Íslands á sama tíma. Áætlaður fjöldi erlendra gesta í sýslunni jókst 4,4 falt til samanburðar við 3,5 falda aukningu meðal erlendra ferðamanna til landsins. Fjölgunin við Jökulsárlón var 4,5 föld, í Skaftafelli 4,2 föld og 3,7 föld á Höfn.



Mynd 30. Áætlaður fjöldi erlendra gesta í Austur-Skaftafellssýslu, að Höfn, Jökulsárlóni og Skaftafelli 2004-2015 (Rögnvaldur Guðmundsson, 2016, bls. 20)

Á mynd 31 má sjá þróun í fjölda skemmtiferðaskipa til Hafnar og farþegafjölda þeirra. Sumarið 2015 komu alls sex skip til Hafnar með 2.772 farþega sem er mikil aukning frá fyrri árum. Árið 2014 voru skipin tvö og farþegafjöldinn 213.



Mynd 31. Fjöldi skemmtiferðaskipa og farþega þeirra á Höfn 2008-2015 (Rannsóknamiðstöð ferðamála, 2016)

Ef reiknað er með að heildarfjöldi erlendra gesta á Höfn árið 2015 hafi verið á bilinu 260-275 þúsund má áætla að heildarútgjöld þeirra á svæðinu hafi verið á bilinu 3,1-3,3 ma.kr. sem verða túlkuð í þessari skýrslu sem ferðaþjónustutengd velta¹⁹ fyrirtækja á svæðinu vegna erlendra ferðamanna (farþegar skemmtiferðaskipa undanskildir). Launakostnaður vegna slíkrar veltu í ferðaþjónustu er áætlaður 759 til 803 m.kr. sem skapar á bilinu 172 til 181 ársverk. Forsendur þessara útreikninga byggja á skýrslu um efnahagsleg áhrif ferðaþjónustu í Þingeyjarsýslum (Lilja Rögnvaldsdóttir, 2016) og er lýst í kafla 2.3 um aðferðafræði verkefnisins. Um er að ræða nálgun út frá áætluðum fjöldatölum og hlutföllum svo niðurstöðurnar ber að taka með fyrirvara líkt og fjallað er um í kafla 2.3. Engu að síður gefa þær vísbendingu um umfang atvinnugreinarinnar út frá gefnum forsendum.

Í þessum kafla hefur umfang og áhrif ferðaþjónustunnar á Höfn í Hornafirði verið til umfjöllunar. Þegar horft er til framtíðar ferðaþjónustu er þó mikilvægt að huga að fleiri þáttum en arðsköpun og gestafjölda. Gæta þarf að þölmörkum staðarins og að jafnvægi ríki meðal heimamanna og gesta. Í því samhengi er vert að nefna verkefni Rannsóknamiðstöðvar ferðamála um samfélagsleg áhrif ferðaþjónustu og ferðamennsku á Siglufirði, Höfn og í Mývatnssveit árið 2015. Í þeirri rannsókn var megin viðfangsefnið mat á áhrifum hins hraða vaxtar ferðaþjónustunnar samhliða lengra ferðamannatímabili á minni bæjarfélög, íbúa þeirra, menningu og daglegt líf í samfélagslegu tilliti (Eyrún Jenný Bjarnadóttir o.fl., 2016).

¹⁹ Virðisaukaskattur meðtalinn

3.18 Samantekt

Þegar niðurstöður könnunarinnar voru bornar saman milli svæða var helst einkennandi fyrir Höfn hversu hátt hlutfall gesta hugðist dvelja yfir nótt á staðnum (73%) og hve hátt hlutfall útgjalda þeirra var vegna gistingar. Hlutfall búsetulanda gesta var einnig aðeins frábrugðið samanburðarsvæðunum að því leyti að hlutfall gesta frá Frakklandi var hæst á Höfn (19%) á meðan hlutfall gesta frá Þýskalandi var hæst á hinum stöðunum þremur. Á Höfn komu næstflestir frá Þýskalandi (14%).

Höfn skar sig einnig nokkuð úr hvað varðar dvalartíma gesta. Tæpur helmingur (46%) svarenda áformaði að dvelja í 13-24 klst. og meðaldvalarlengd gesta var 18,0 klst. Dvalartíminn á Höfn var næstlengstur af samanburðarsvæðunum á eftir Mývatnssveit þar sem erlendir gestir dvöldu að meðaltali í 21,4 klst.

Algengast var að erlendir ferðamenn gistu á tjaldsvæðum (42%) en þar næst voru nefnd hótél (21%) og gistiheimili (21%). Hlutfall þeirra sem höfðu ákveðið að heimsækja staðinn áður en þeir komu til Íslands var 52% á Höfn sem er talsvert lægra en í Mývatnssveit og á Húsavík þar sem það var 74% og 70% en hærra en á Siglufirði (40%). Meðalaldur gesta var 37,7 ár sem er heldur lægra en á samanburðarsvæðunum. Ánægjustig erlendra gesta á Höfn var lægra en á samanburðarsvæðunum. Engu að síður var almenn ánægja meðal gesta svæðisins þar sem 28% svarenda voru mjög ánægðir með dvölinni á staðnum og 54% ánægðir. Um 16% aðspurðra sögðust hvorki vera ánægðir né óánægðir.

Jöklar, lón og þjóðgarðurinn voru mikilvægt aðdráttarafll og voru gjarnan nefnd sem meginástæða heimsóknar (16%). Fegurð staðarins, náttúra og landslag laðaði einnig marga gesti til staðarins (8%) og um 7% aðspurðra nefndu humar og sjávarfang. Langflestir (47%) sögðu ástæðu heimsóknar þó vera fyrirfram skipulagða ferð sem jafnvel var partur af hringferð eða hópferð og því var ekki gefin frekari ástæða fyrir heimsókn.

Um 46% aðspurðra áformuðu að smakka mat úr héraði og 41% ætlaði að taka ljósmyndir. Um 38% ætluðu að ganga um svæðið og um 19% nefndu sérstaklega gönguferðir á jökul. Um 18% svarenda ætluðu í sund og sama hlutfall nefndi fuglaskoðun á meðan á dvöl þeirra stóð. Flestir ferðuðust með fjölskyldu eða vinum (89%) og um 6% gestanna voru í hópferð, sem er nokkuð lægra hlutfall en á Siglufirði og í Mývatnssveit.

Gestir svæðisins nýttu sér helst gistiþjónustu á meðan á dvöl þeirra stóð en um 73% aðspurðra keypti sér gistingu á Höfn og 69% keypti veitingar. Meðalútgjöld á sólarhring reiknuð á hvern erlendan ferðamann voru 11.920 kr. Þar af voru útgjöld vegna gistiþjónustu 4.870 kr. Útgjöld vegna veitingaþjónustu voru 3.443 kr. og vegna afþreyingar 1.310 kr.

Flestir ferðuðust með bílaleigubíl (74%) og alls sögðu 95% aðspurðra að megintilgangur ferðarinnar væri frí. Flestir þátttakenda höfðu gist nóttina áður í Hornafirði (utan Hafnar) eða alls 25% aðspurðra.

Um (37%) áformuðu að gista næstu nótt á Austfjörðum eða Austurlandi. Algengast var að gestirnir hefðu aflað sér upplýsinga um staðinn hjá ferðaskrifstofu (66%), á heimasíðu (13%) eða í ferðahandbókum (13%). Þegar þátttakendur voru spurðir hvort þeir hefðu athugasemdir lýstu flestir (17%) yfir ánægju með dvölinu og gerðu engar frekari athugasemdir. Til viðbótar töluðu 8% svarenda sérstaklega um fegurð staðarins. Alls höfðu um 10% aðspurðra athugasemdir við aðstöðuna á tjaldsvæðinu og um 9% svarenda kvartaði yfir því að upplýsingar vantaði. Átti það í flestum tilfellum við um skort á almennum upplýsingum um staðinn, um gönguleiðir og almenningssamgöngur.

Fjöldi erlendra gesta á Höfn var áætlaður 273 þúsund árið 2015. Talsverð árstíðasveifla er ennþá í ferðapjónustu á staðnum og samkvæmt tölum Hagstofu Íslands um gestakomur erlendra gesta til Hafnar árið 2015 komu 69% erlendra gesta þangað yfir sumarmánuðina þrjá og 31% á öðrum tíma ársins. Hlutfall erlendra gesta af heildargestakomum til Hafnar árið 2015 var 89% og hefur hækkað talsvert frá árinu 2006 þegar það var 76% (Hagstofa Íslands, 2017).

Þegar umfang atvinnugreinarinnar á Höfn er metið út frá niðurstöðum útgjaldakönnunar meðal erlendra gesta og fjölda þeirra árið 2015 má áætla að ferðapjónustutengd velta vegna erlendra gesta hafi verið á bilinu 3,1 til 3,3 ma.kr. árið 2015 þegar miðað er við að 260-275 þúsund erlendir gestir hafi heimsótt staðinn. Út frá þeim tölum reiknast heildarfjöldi ársverka alls 172-181.

4 UMRÆÐUR OG ÁLYKTANIR

Með þessu verkefni var leitast við að varpa ljósi á það sem helst einkenndi þá erlendu gesti sem heimsóttu Höfn í Hornafirði sumarið 2015. Ferðahegðun þeirra og neyslumynstur voru könnuð meðan á dvöl þeirra stóð og mat lagt á svæðisbundið umfang atvinnugreinarinnar út frá ofangreindum atriðum. Niðurstöðurnar voru að lokum bornar saman við niðurstöður sambærilegra verkefna sem framkvæmd voru á Siglufirði, Húsavík og í Mývatnssveit á sama tíma.

Meðal niðurstaðna verkefnisins er að ferðahegðun gesta var á margan hátt ólík eftir stöðum sem undirstrikar mikilvægi þess að ofangreindir þættir séu kannaðir á hverju svæði fyrir sig. Erfitt getur reynst að fanga upplifun ferðamanna og fá upplýsingar um útgjöld þeirra eftir að þeir hafa yfirgefið svæðið. Því er mikilvægt að upplýsinga sé aflað á áfangastað og á þeim tíma sem dvalið er á staðnum til að ná sem áreiðanlegustum gögnum.

Samkvæmt niðurstöðum verkefnisins reyndust ástæður heimsóknar, dvalartími og neyslumynstur erlendra ferðamanna talsvert ólík eftir rannsóknarsvæðunum fjórum. Aðdráttarafl hvers svæðis markaðist af sérkennum þess og var ýmist bundið menningu svæðisins, afþreyingu eða landslagi. Útgjöld tengdust þjónustuframboði á hverjum stað og því sem helst dró ferðamenn til svæðisins. Þegar útgjöldin reiknuðust á alla gesti svæðisins voru hæstu útgjöldin á Húsavík tengd hvalaskoðun, á Siglufirði voru þau vegna veitinga og á Höfn og í Mývatnssveit voru útgjöld vegna gistipjónustu hæst.

Þrátt fyrir að marktækur munur á niðurstöðum hafi í mörgum tilvikum mælst á milli staða þá voru yfirleitt meiri líkindi með svæðunum en þegar niðurstöður svæða voru bornar saman við kannanir á landsvísu²⁰. Má þar nefna sem dæmi að samsetning erlendra gesta með hliðsjón af búsetulandi var nokkuð svipuð á milli svæða en hins vegar nokkuð frábrugðin niðurstöðum talningar á Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Sama má segja um gistimáta, ferðamáta, tíma ákvarðanatöku um heimsókn, uppruna upplýsinga um áfangastað o.fl.

Hver áfangastaður hefur sitt sérkenni sem mikilvægt er að þekkja. Ekki síst vegna þess hraða vaxtar sem atvinnugreinin hefur gengið í gegnum að undanförunu og þeirri uppbyggingarþörf innviða sem hefur skapast í kjölfarið. Íslensk stjórnvöld hafa brugðist við með mörkun stefnu í þessum málum þar sem markmiðin hafa m.a. snúið að markvissri uppbyggingu áfangastaða, lengingu ferðamannatímabilsins og betri dreifingu ferðamanna um landið (Ferðamálastofa, 2011). Til að vinna að þessum markmiðum hefur farið af stað verkefni um gerð stefnumótandi stjórnunaráætlana fyrir ferðapjónustuna í hverjum landshluta (Ferðamálastofa, e.d.c.). Slík vinna krefst upplýsinga um hverjir það eru sem sækja áfangastaðina heim, hvað drifi þá þangað og hver upplifun þeirra sé. Þess er vænst að niðurstöður þessa verkefnis nýtist sem mikilvægt innlegg í þá vinnu.

²⁰ Könnun Ferðamálastofu meðal erlendra ferðamanna á Íslandi sumarið 2014 og fjöldatalningar í Flugstöð Leifs Eiríkssonar

Aðstæður til að framkvæma spurningakannanir meðal ferðamanna eru á ýmsan hátt sérstæðar hér á landi. Má þar nefna mikla árstíðasveiflu í atvinnugreininni og ótryggt veðurfar sem gerir gagnaöflun oft á tíðum erfiða og kostnaðarsama í framkvæmd og þá sér í lagi yfir vetrartímann. Mikilvægt er að ná umræðu um aðferðafræði og framkvæmd verkefnis sem þessa áður en haldið er af stað í frekari gagnaöflun og greiningu. Lærdóm má draga af því sem betur hefdi mátt fara sem og því sem vel tókst til með. Svæðisbundnar spurningakannanir meðal erlendra ferðamanna innihalda óhjákvæmilega takmarkanir og þá sérstaklega vegna þess hve erfitt getur reynst að ná úrtaki sem endurspeglar þýðið. Meðal þess sem ekki er hægt að útiloka að hafi haft takmarkandi áhrif á niðurstöður þessarar könnunar er afmörkun rannsóknarsvæðisins og tími framkvæmdar. Nánar er farið yfir takmarkanir verkefnisins í köflum 2.2 og 2.3. og því lýst hvernig unnið var með þær.

Mikilvægt er að yfirvöld leggi línur varðandi gagnaöflun á áfangastöðum til framtíðar og meti hvaða svæði þarfnist skoðunar hverju sinni og hvar þurfi að endurtaka fyrri rannsóknir. Með því skapast möguleiki á að meta breytingar á milli ára og spá fyrir um þróun atvinnugreinarinnar á hverju svæði. Misjafnt er eftir löndum hvernig staðið er að slíku. Á Nýja-Sjálandi er m.a. svæðisbundin kortavelta notuð sem vísir um þróun atvinnugreinarinnar eftir svæðum (Statistics New Zealand, e.d.) og í Ástralíu eru reglulega framkvæmdar svæðisbundnar ferðavenjukannanir (Tourism Research Australia, e.d.). Í Danmörku eru framkvæmdar útgjaldakannanir meðal ferðamanna á gististöðum og í Finnlandi hefur verið þróaður gagnabanki (ASTA) sem byggir á svæðisbundnum útgjaldakönnunum og talningum meðal erlendra ferðamanna á hverjum stað (OECD, 2016).

Þegar horft er til framtíðar ferðaþjónustu á völdum áfangastöðum ber að huga að fleiri þáttum en greint er frá í þessu verkefni. Gæta þarf að þolmörkum staðanna og að jafnvægi ríki meðal heimamanna og gesta. Ýmsar rannsóknir hafa verið unnar sem vert er að skoða til samanburðar og má í því samhengi nefna þolmarkarannsóknir dr. Önnu Dóru Sæþórsdóttur (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2015), greiningu RMF á samfélagslegum áhrifum ferðaþjónustu og ferðamennsku í einstökum samfélögum (Eyrún Jenný Bjarnadóttir o.fl., 2016), mat á fjölda ferðamanna eftir svæðum (Gyða Þórhallsdóttir og Rögnvaldur Ólafsson, 2015; Rögnvaldur Guðmundsson, 2016) og ýmislegt fleira. Öll áreiðanleg gögn sem aflað er um ferðaþjónustu innan áfangastaða nýtast að endingu sem púsl í heildarmynd atvinnugreinarinnar á landsvísi. Út frá þeim gögnum sem og öðrum má að lokum vinna heildstæða stefnumótun um framtíð ferðaþjónustu á Íslandi.

5 HEIMILDIR

- Andri Valur Ívarsson og Óli Halldórsson (2011). *Fjölgar kreppan krónum*. Húsavík: Þekkingarnet Þingeyinga.
- Anna Dóra Sæþórsdóttir. (2015). *Þolmörk ferðamanna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi sumarið 2014*. Reykjavík: Ferðamálastofa.
- Anna Dóra Sæþórsdóttir, Gyða Þórhallsdóttir og Rögnvaldur Ólafsson. (2014). *Aðferðir við að meta fjölda og taka úrtak meðal ferðamanna. Áfangaskýrsla um verkefnið: Þolmörk ferðamanna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður og Vesturlandi*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið og Samtök ferðaþjónustunnar. (2015). *Vegvísir í ferðaþjónustu*. Reykjavík: Höfundur.
- Dwyer, L., Forsyth, P., og Spurr, R. (2004). Evaluating tourism's economic effects: new and old approaches. *Tourism Management*, 25(3), 307-317.
- Edward H. Huijbens og Eyrún Jenný Bjarnadóttir. (2011). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega Iceland Express sumarið 2010*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Edward H. Huijbens og Eyrún Jenný Bjarnadóttir. (2012). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll – Könnun meðal brottfararfarþega sumarið 2012*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Edward H. Huijbens og Gunnar Þór Jóhannesson (2013). *Ferðamál á Íslandi*. Reykjavík: Mál og menning.
- Edward H. Huijbens og Jón Gestur Helgason. (2011). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega hjá Iceland Express sumarið 2011*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Jón Gestur Helgason. (2010). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega Iceland Express sumarið 2009*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Eyrún Jenný Bjarnadóttir, Arnar Þór Jóhannesson og Guðrún Þóra Gunnarsdóttir. (2016). *Greining á áhrifum ferðaþjónustu og ferðamennsku í einstökum samfélögum: Höfn, Mývatnssveit og Siglufjörður*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Ferðamálastofa. (2011). *Ferðamálaáætlun 2011-2020*. Reykjavík. Sótt frá <http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/utgefing-efni/stefnumotun-og-skipulag/ferdamalaaaetlun-2011-2020>
- Ferðamálastofa. (2014a). *Erlendir ferðamenn á Íslandi sumar 2014*. Reykjavík: Maskína.
- Ferðamálastofa. (2014b). *Erlendir ferðamenn á Íslandi vetur 2013-2014*. Reykjavík: Maskína.
- Ferðamálastofa. (e.d.a.). *Ferðavenjur Íslendinga*. Sótt 21. nóvember 2016 frá <http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/kannanir-og-rannsoknir/ferdavenjur-islendinga>

- Ferðamálastofa. (e.d.b.). *Fjöldi ferðamanna: Ferðamenn um Keflavíkurflugvöll*. Sótt 26. ágúst 2016 frá <http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fjoldi-ferdamanna/talningar-ferdamalastofu-i-flugstod-leifs-eirikssonar>
- Ferðamálastofa (e.d.c.) *Stefnumarkandi stjórnunaráætlanir - (DMP)*. Sótt 15. desember 2016 frá <http://www.ferdamalastofa.is/is/troun-og-samstarf/stefnumarkandi-stjornunaraetlanir/dmp-er-aaetlun-um-skipulag-throun-og-markadssetningu-svaedis-auk-skilgreindra-leida>
- Frechtling, D. og Smeral, E. (2010). Measuring and Interpreting the Economic Impact of Tourism: 20/20 Hindsight and Foresight. (D. G. Pearce, og R. W. Butler, Ritstj.) *Tourism Research: A 20-20 Vision*, 67-79. Sótt frá <http://home.gwu.edu/~frechtli/material/FrechtlingSmeral2020.pdf>
- Finn, M., Elliott-White, M., & Walton, M. (2000). *Tourism & leisure research methods: Data collection, analysis and interpretation*. Harlow: Pearson Education.
- Gyða Þórhallsdóttir og Rögnvaldur Ólafsson. (2015). *Fjöldi gesta í Vatnajökulsþjóðgarði*. Reykjavík: Vatnajökulsþjóðgarður.
- Hagstofa Íslands. (2013). Rannsókn á útgjöldum heimilanna 2010-2012. *Hagtíðindi. Verðlag og neysla*, 40(98), bls. 1-40.
- Hagstofa Íslands. (e.d.a.). *Ferðapjónustureikningar*. Sótt 12. nóvember 2016 frá Neysla erlendra ferðamanna á Íslandi eftir atvinnugreinum og tegund ferðamanna, 2009-2013: <https://hagstofa.is/talnaefni/atvinnuvegir/ferdathjonusta/ferdathjonustureikningar/>
- Hagstofa Íslands. (e.d.b.). *Gistinætur og gestakomur á öllum tegundum gististaða 1998-2015*. Sótt frá Atvinnuvegir, Gisting: http://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/Atvinnuvegir/Atvinnuvegir__ferdathjonusta__Gisting__3_allartegundirgististada/SAM01601.px/
- Hagstofa Íslands. (2017). Fjöldi gestakoma og gistinátta eftir póstnúmerum. Tölvupóstur frá Hjörvari Péturssyni 13.jan. 2017.
- Kauppila, P. og Karjalainen, T. P. (2012). A process model to assess the regional economic impacts of fishing tourism: A case study in northern Finland. *Fisheries Research*, 127-128, 88-97.
- Kristján Ólafsson og Oddný Þóra Óladóttir. (2013). *Þörfin fyrir rannsóknir í íslenskri ferðapjónustu - Greining hagsmunaaðila*. Reykjavík: Ferðamálastofa.
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir (2013). *Fémæti ferðapjónustu: Rannsókn á efnahagslegum áhrifum ferðapjónustu í Þingeyjarsýslu*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir (2014a). *Tourism Data Collection: Analysis at the sub-national level in Iceland*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir (2014b). *Þróun og staða ferðapjónustu á Húsavík: Niðurstöður ferðavenjukannana sumrin 2013 og 2014*. Húsavík: Þekkingarnet Þingeyinga.
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir (2016). *Economic Effects of Tourism in Þingeyjarsýslur: An analysis at the subnational level in Iceland*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Malhotra, N. K. (1999). *Marketing research: An applied orientation*. New Jersey: Prentice Hall.

- Manzanera, E. T., Melijosa, I. S., Estebanez, J. M., og Pelaez, L. V. (2002). A solution to problems and disadvantages of surveys of visitors at accommodation establishments and at popular visitor places. Í Á. Probáld (Ritstj.), *Proceedings of the sixth international forum on tourism statistics* (bls. 385-399). Budapest: Hungarian Central Statistical Office.
- OECD. (2016). An OECD Review of Statistical Initiatives Measuring Tourism at Subnational Level, *OECD Tourism Papers 2016/01*, OECD Publishing, Paris.
- OECD. (2010). *OECD Tourism Trends and Policies 2010*. Paris: OECD publishing.
- Rannsóknamiðstöð ferðamála. (2016). Tölur um skipakomur. Tölvupóstur frá Þórnýju Barðadóttur, 20 desember, 2016.
- Rannveig Guðmundsdóttir, Andri Valur Ívarsson (2008). *Efnahagsleg áhrif ferðaþjónustu á Húsavík: Tilkoma hvalaskoðunar*. Húsavík: Þekkingarnet Þingeyinga.
- Rögnvaldur Guðmundsson. (2014). *Ferðamenn í Fjallabyggð 2004-2013*. Hafnarfjörður: Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar.
- Rögnvaldur Guðmundsson (2015). *Erlendir ferðamenn í Þingeyjarsýslum 2005-2014*. Reykjavík: Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar.
- Rögnvaldur Guðmundsson. (2016). *Erlendir ferðamenn á Norðurlandi 2010-2015*. Hafnarfjörður: Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar.
- Saarinen, J. (2003). The regional economics of tourism in Northern-Finland: The socio-economic implications of recent tourism development and future possibilities for regional development. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 3(2), bls. 91-113.
- Samgönguráðuneytið. (1996). *Stefnumótun í ferðaþjónustu*. Reykjavík: Samgönguráðuneytið. Sótt frá http://www.ferdamalastofa.is/static/research/files/stefnumotum_i_ferdatjonustu_1996.pdf
- Smith, S. L. (2010). *Practical Tourism Research*. Wallingford: CABI.
- Statistics New Zealand. (e.d.). *Regional tourism indicators and estimates*. Sótt 18. janúar 2017, frá Review of Ministry of Business, Innovation and Employment's tourism statistics: http://www.stats.govt.nz/browse_for_stats/industry_sectors/Tourism/review-mbie-tourism-stats/region-tourism-indicat-ests.aspx
- Tourism Research Australia. (e.d.). *Destination Visitor Survey results*. Sótt 18. janúar 2017, frá Regional tourism: <https://www.tra.gov.au/research/regional.html>
- United Nations. (2010a). *The conceptual framework for tourism statistics - International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. Sótt 12. nóvember 2012 frá http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/SeriesM_83rev1e.pdf
- United Nations. (2010b). *Tourism satellite account: Recommended methodological framework 2008*. Luxemburg: United Nations Publication. Sótt 12. nóvember 2012 frá http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/SeriesF_80rev1e.pdf
- UNWTO. (2014). *Methodological Notes to the Tourism Statistics Database*. Madrid: World Tourism Organization.

UNWTO. (2015). *Tourism Highlights 2015 Edition*. Madrid: UNWTO.

Vaske, J. J. (2008). *Survey Research and Analysis: Application in Parks, Recreation and Human Dimensions*. Pennsylvania: Venture Publishing.

Zhou, D., Yanagida, J. F., Chakravorty, U., og Leung, P. (1997). Estimating economic impacts from tourism. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 76-89.

6 VIÐAUKAR

6.1 Viðauki 1. Bakgrunnsbreytur

Tafla 10. Ferðafélagar, bakgrunnsbreytur

	Fjöldi	Einn á ferð	Með fjsk. / vinum	Með vinnu- / klúbb- félögum	Í skipulagðri hópferð	Með öðrum
Allir	550	4,6%	89,3%	2,0%	5,7%	0,7%
Kyn						
Kona	314	4,7%	89,6%	0,9%	6,3%	0,6%
Karl	236	4,6%	89,1%	3,4%	4,6%	0,8%
Aldur						
18-24 ára	99	7,1%	88,9%	4,0%	3,0%	1,0%
25-34 ára	176	4,5%	89,2%	0,6%	5,7%	0,0%
35-44 ára	104	6,7%	88,5%	1,0%	3,8%	1,9%
45-54 ára	92	1,1%	93,5%	2,2%	4,3%	1,1%
55-64 ára	59	5,1%	88,1%	5,1%	8,5%	0,0%
65 ára og eldri	19	0,0%	78,9%	0,0%	26,3%	0,0%
Markaðsvæði						
Norðurlönd	8	0,0%	87,5%	37,5%	0,0%	0,0%
Bretlandseyjar	24	8,0%	92,0%	4,0%	0,0%	0,0%
Vestur-Evrópa	263	4,1%	88,1%	1,5%	8,2%	0,4%
Mið-Evrópa	23	16,7%	79,2%	8,3%	0,0%	0,0%
Suður-Evrópa	125	4,7%	90,6%	0,8%	4,7%	0,8%
Norður-Ameríka	79	0,0%	97,5%	0,0%	2,5%	1,2%
Asía	18	10,5%	73,7%	0,0%	10,5%	5,3%
Ástralía + Kyrrah.	7	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Annað	3	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Búsetuland						
Frakkland	106	1,8%	98,2%	0,0%	1,8%	0,0%
Þýskaland	76	6,4%	82,1%	5,1%	10,3%	1,3%
Ítalía	72	5,6%	87,5%	1,4%	5,6%	1,4%
Bandaríkin	66	0,0%	97,1%	0,0%	2,9%	1,5%
Spánn	43	4,4%	93,3%	0,0%	4,4%	0,0%
Holland	34	2,9%	67,6%	0,0%	29,4%	0,0%
Sviss	29	6,7%	93,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Bretland	16	5,9%	88,2%	5,9%	0,0%	0,0%
Kanada	11	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Austurríki	11	9,1%	90,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Tékkland	8	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Svíþjóð	7	14,3%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ísrael	7	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ástralía	7	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Rússland	4	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Annað	53	11,1%	75,9%	9,3%	7,4%	1,9%

Tafla 11. Gistihlutfall, bakgrunnsbreytur

	Fjöldi	Já	Nei
Allir	535	73,5%	26,5%
Kyn			
Kona	305	73,1%	26,9%
Karl	222	74,3%	25,7%
Aldur			
18-24 ára	96	72,9%	27,1%
25-34 ára	171	76,0%	24,0%
35-44 ára	100	77,0%	23,0%
45-54 ára	83	77,1%	22,9%
55-64 ára	53	62,3%	37,7%
65 ára og eldri	19	47,4%	52,6%
Markaðsvæði			
Norðurlönd	7	71,4%	28,6%
Bretlandseyjar	24	75,0%	25,0%
Vestur-Evrópa	258	71,7%	28,3%
Mið-Evrópa	23	87,0%	13,0%
Suður-Evrópa	118	70,3%	29,7%
Norður-Ameríka	78	75,6%	24,4%
Asía	17	94,1%	5,9%
Ástralía + Kyrrahafseyjar	7	71,4%	28,6%
Annað	3	66,7%	33,3%
Búsetuland			
Frakkland	106	69,8%	30,2%
Þýskaland	74	71,6%	28,4%
Ítalía	66	72,7%	27,3%
Bandaríkin	65	80,0%	20,0%
Spánn	42	69,0%	31,0%
Holland	32	62,5%	37,5%
Sviss	30	86,7%	13,3%
Bretland	16	81,3%	18,8%
Kanada	11	45,5%	54,5%
Austurríki	10	60,0%	40,0%
Tékkland	7	71,4%	28,6%
Svíþjóð	7	57,1%	42,9%
Ísrael	7	42,9%	57,1%
Ástralía	7	71,4%	28,6%
Rússland	6	100,0%	0,0%
Annað	49	89,8%	10,2%
Ferðamáti			
Áætlunarrúta	55	87,3%	12,7%
Eigin bíll	24	45,8%	54,2%
Bílaleigubíll	380	72,1%	27,9%
Bíll vinar	6	66,7%	33,3%
Flug	1	100,0%	0,0%
Hóþferð	22	68,2%	31,8%
Hjól	9	88,9%	11,1%
Annað	21	76,2%	23,8%

Tafla 12. Gistimáti, bakgrunnsbreytur

	Fjöldi	Tjald- svæði	Bænda- gisting	Farfugla- heimili	Einka- gisting	Gisti- heimili	Hótel	Sumar- hús	Fjöskylda / vinir	Annað
Allir	372	41,7%	1,3%	8,9%	3,0%	20,7%	21,0%	1,6%	0,0%	1,9%
Kyn										
Kona	211	40,3%	0,9%	10,9%	2,4%	20,4%	21,8%	0,9%	0,0%	2,4%
Karl	161	43,5%	1,9%	6,2%	3,7%	21,1%	19,9%	2,5%	0,0%	1,2%
Aldur										
18-24 ára	67	64%	0%	10%	1%	9%	9%	0%	0%	6%
25-34 ára	124	60%	1%	7%	2%	19%	8%	2%	0%	0%
35-44 ára	74	23%	3%	8%	4%	31%	30%	0%	0%	1%
45-54 ára	62	23%	0%	8%	5%	27%	31%	5%	0%	2%
55-64 ára	32	19%	3%	13%	3%	16%	44%	0%	0%	3%
65 ára og eldri	8	13%	0%	13%	0%	25%	50%	0%	0%	0%
Markaðsvæði										
Norðurlönd	5	40%	0%	0%	20%	40%	0%	0%	0%	0%
Bretlandseyjar	17	47%	0%	6%	6%	24%	18%	0%	0%	0%
Vestur-Evrópa	175	53%	3%	9%	0%	16%	15%	1%	0%	3%
Mið-Evrópa	19	53%	0%	5%	11%	16%	11%	5%	0%	0%
Suður-Evrópa	81	30%	0%	15%	4%	26%	23%	1%	0%	1%
Norður-Ameríka	58	22%	0%	0%	7%	29%	40%	2%	0%	0%
Asía	15	13%	0%	33%	0%	27%	27%	0%	0%	0%
Ástralía + Kyrrah.	5	60%	0%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	0%
Annað	2	50%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%
Búsetuland										
Frakkland	72	53%	0%	6%	0%	15%	22%	3%	0%	1%
Þýskaland	49	53%	2%	6%	0%	22%	12%	0%	0%	4%
Ítalía	48	19%	0%	15%	6%	31%	25%	2%	0%	2%
Bandaríkin	51	20%	0%	0%	8%	33%	37%	2%	0%	0%
Spánn	28	46%	0%	18%	0%	18%	18%	0%	0%	0%
Holland	18	83%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
Sviss	25	44%	16%	12%	0%	8%	12%	0%	0%	8%
Bretland	13	54%	0%	8%	0%	23%	15%	0%	0%	0%
Kanada	5	60%	0%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	0%
Austurríki	6	33%	0%	17%	0%	50%	0%	0%	0%	0%
Tékkland	5	60%	0%	0%	20%	0%	20%	0%	0%	0%
Svíþjóð	3	33%	0%	0%	0%	33%	33%	0%	0%	0%
Ísrael	2	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Ástralía	5	60%	0%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	0%
Rússland	5	40%	0%	0%	0%	40%	20%	0%	0%	0%
Annað	42	31%	0%	19%	7%	21%	17%	5%	0%	0%
Dvalarlengd										
7 – 12 Klst.	60	42%	0%	5%	2%	22%	22%	2%	0%	7%
13 – 24 Klst.	214	41%	2%	9%	2%	20%	23%	2%	0%	1%
25 – 48 Klst.	95	44%	1%	12%	3%	22%	17%	1%	0%	0%
3 – 4 dagar	8	25%	0%	13%	25%	38%	0%	0%	0%	0%
5 – 6 dagar	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Meira	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tafla 13. Dvalarlengd, bakgrunnsbreytur²¹

	Fjöldi	0 – 3 Klst.	4 – 6 Klst.	7 – 12 Klst.	13 – 24 Klst.	25 – 48 Klst.	3 – 4 dagar	Lengur
Allir	397	15,9%	6,0%	12,3%	46,1%	18,4%	1,3%	0,0%
Kyn								
Kona	227	17,2%	6,2%	12,8%	47,1%	15,9%	0,9%	0,0%
Karl	164	13,4%	6,1%	11,0%	45,7%	22,0%	1,8%	0,0%
Aldur								
18-24 ára	70	17,1%	7,1%	15,7%	35,7%	20,0%	4,3%	0,0%
25-34 ára	125	16,8%	3,2%	11,2%	48,0%	20,0%	0,8%	0,0%
35-44 ára	74	6,8%	5,4%	16,2%	54,1%	16,2%	1,4%	0,0%
45-54 ára	64	9,4%	7,8%	9,4%	54,7%	18,8%	0,0%	0,0%
55-64 ára	40	25,0%	12,5%	5,0%	37,5%	20,0%	0,0%	0,0%
65 ára og eldri	14	57,1%	0,0%	21,4%	14,3%	7,1%	0,0%	0,0%
Markaðssvæði								
Norðurlönd	4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
Bretlandseyjar	21	28,6%	0,0%	0,0%	47,6%	19,0%	4,8%	0,0%
Vestur-Evrópa	175	18,3%	4,0%	12,0%	41,7%	22,3%	1,7%	0,0%
Mið-Evrópa	17	11,8%	5,9%	29,4%	35,3%	17,6%	0,0%	0,0%
Suður-Evrópa	91	15,4%	7,7%	13,2%	52,7%	11,0%	0,0%	0,0%
Norður Ameríka	71	11,3%	11,3%	9,9%	52,1%	14,1%	1,4%	0,0%
Annað	18	5,6%	5,6%	22,2%	44,4%	22,2%	0,0%	0,0%
Búsetuland								
Frakkland	77	18,2%	1,3%	11,7%	48,1%	19,5%	1,3%	0,0%
Þýskaland	48	8,3%	4,2%	10,4%	41,7%	35,4%	0,0%	0,0%
Ítalía	57	19,3%	5,3%	15,8%	52,6%	7,0%	0,0%	0,0%
Bandaríkin	58	10,3%	6,9%	10,3%	58,6%	12,1%	1,7%	0,0%
Spánn	29	6,9%	6,9%	10,3%	55,2%	20,7%	0,0%	0,0%
Holland	20	45,0%	15,0%	5,0%	35,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sviss	19	5,3%	5,3%	21,1%	31,6%	31,6%	5,3%	0,0%
Bretland	13	23,1%	0,0%	0,0%	46,2%	23,1%	7,7%	0,0%
Kanada	11	18,2%	36,4%	9,1%	9,1%	27,3%	0,0%	0,0%
Annað	65	16,9%	6,2%	16,9%	40,0%	18,5%	1,5%	0,0%

²¹ Í þessari töflu er einungis tekið tillit til svara sem aflað var á tímabilinu kl. 8-19 (sjá kafla 2.2). Þau eru því færri en í öðrum töflum.

Tafla 14. Tilgangur ferðar, bakgrunnsbreytur

	Fjöldi	Frí	Vinnutengt	Heimsækja vini/ættingja	Viðburður	Annað
Allir	549	95,4%	0,2%	0,5%	0,4%	4,6%
Kyn						
Kona	309	95,8%	0,0%	1,0%	0,3%	4,5%
Karl	232	95,3%	0,4%	0,0%	0,4%	4,3%
Aldur						
18-24 ára	95	93,7%	0,0%	2,1%	0,0%	8,4%
25-34 ára	172	93,6%	0,0%	0,6%	1,2%	5,2%
35-44 ára	101	98,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
45-54 ára	92	98,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
55-64 ára	55	92,7%	1,8%	0,0%	0,0%	5,5%
65 ára og eldri	19	94,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%
Markaðssvæði						
Norðurlönd	8	87,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
Bretlandseyjar	25	92,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%
Vestur-Evrópa	254	94,5%	0,0%	0,8%	0,0%	6,7%
Mið-Evrópa	25	96,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%
Suður-Evrópa	127	96,1%	0,8%	0,8%	0,8%	2,4%
Norður-Ameríka	81	98,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
Asía	19	94,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%
Ástralía + Kyrrah.	7	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Annað	3	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Búsetuland						
Frakkland	104	90,4%	0,0%	0,0%	0,0%	10,6%
Þýskaland	73	97,3%	0,0%	2,7%	0,0%	4,1%
Ítalía	72	94,4%	1,4%	1,4%	1,4%	2,8%
Bandaríkin	68	98,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
Spánn	45	97,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
Holland	30	93,3%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
Sviss	29	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bretland	17	94,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
Kanada	11	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Austurríki	11	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tékkland	8	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Svíþjóð	7	85,7%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%
Ísrael	7	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ástralía	7	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Rússland	6	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Annað	54	94,4%	0,0%	0,0%	1,9%	3,7%

Tafla 15. Hvenær var ákvörðun um að heimsækja Höfn tekin?

	Fjöldi	Áður	Eftir	Ástæða ferðar	Einungis keyrt í gegn
Allir	550	52,2%	13,1%	0,0%	40,0%
Kyn					
Kona	312	53,5%	12,2%	0,0%	40,4%
Karl	238	50,4%	14,3%	0,0%	39,5%
Aldur					
18-24 ára	97	36,1%	23,7%	0,0%	49,5%
25-34 ára	174	48,9%	17,2%	0,0%	38,5%
35-44 ára	102	59,8%	7,8%	0,0%	38,2%
45-54 ára	92	62,0%	6,5%	0,0%	33,7%
55-64 ára	58	55,2%	6,9%	0,0%	41,4%
65 ára og eldri	20	50,0%	5,0%	0,0%	50,0%
Markaðssvæði					
Norðurlönd	8	37,5%	25,0%	0,0%	37,5%
Bretlandseyjar	24	56,0%	36,0%	0,0%	20,0%
Vestur-Evrópa	263	42,6%	9,4%	0,0%	53,6%
Mið-Evrópa	23	52,0%	16,0%	0,0%	36,0%
Suður-Evrópa	125	58,3%	11,0%	0,0%	35,4%
Norður-Ameríka	79	66,3%	18,8%	0,0%	18,8%
Asía	18	83,3%	5,6%	0,0%	16,7%
Ástralía og Kyrrah.	7	71,4%	14,3%	0,0%	14,3%
Annað	3	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Búsetuland					
Frakkland	106	39,8%	7,4%	0,0%	59,3%
Þýskaland	76	37,3%	12,0%	0,0%	56,0%
Ítalía	72	61,1%	4,2%	0,0%	37,5%
Bandaríkin	66	70,1%	13,4%	0,0%	19,4%
Spánn	43	51,1%	22,2%	0,0%	33,3%
Holland	34	50,0%	5,9%	0,0%	47,1%
Sviss	29	46,7%	16,7%	0,0%	43,3%
Bretland	16	47,1%	47,1%	0,0%	11,8%
Kanada	11	45,5%	54,5%	0,0%	0,0%
Austurríki	11	63,6%	9,1%	0,0%	36,4%
Tékkland	8	25,0%	12,5%	0,0%	62,5%
Svíþjóð	7	71,4%	14,3%	0,0%	42,9%
Ísrael	7	71,4%	14,3%	0,0%	28,6%
Ástralía	7	71,4%	14,3%	0,0%	14,3%
Rússland	4	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Annað	53	60,4%	15,1%	0,0%	30,2%
Tilgangur ferðar					
Frí	519	53,3%	13,5%	0,0%	38,7%
Vinnutengt	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Heimsækja vini/ættingja	3	33,3%	0,0%	0,0%	66,7%
Viðburður	2	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Annað	25	40,0%	8,0%	0,0%	56,0%

Tafla 16. Uppruni upplýsinga, bakgrunnsbreytur

	Fjöldi	Vinir/ ættingjar	Sýning/ ráðstefna	Fjöl- miðlar	Ferða- skrifst.	Ferða- handbækur	Hluti af heildarp.	Heima- síða	Annað
Allir	540	8%	0%	5%	66%	13%	9%	13%	7%
Kyn									
Kona	305	8%	0%	5%	69%	12%	11%	13%	5%
Karl	228	9%	0%	6%	63%	14%	8%	13%	10%
Aldur									
18-24 ára	96	6%	0%	5%	64%	9%	8%	16%	12%
25-34 ára	166	11%	0%	5%	74%	5%	7%	12%	6%
35-44 ára	101	10%	0%	5%	66%	20%	8%	18%	6%
45-54 ára	88	2%	0%	7%	65%	15%	8%	13%	7%
55-64 ára	55	9%	2%	2%	55%	13%	15%	11%	9%
65 ára og eldri	20	0%	0%	0%	60%	35%	30%	5%	5%
Markaðssvæði									
Norðurlönd	8	0%	0%	0%	75%	0%	0%	25%	13%
Bretlandseyjar	25	8%	0%	8%	60%	16%	8%	20%	16%
Vestur-Evrópa	258	5%	0%	2%	73%	11%	12%	7%	8%
Mið-Evrópa	24	17%	0%	21%	33%	8%	4%	29%	8%
Suður-Evrópa	123	9%	0%	10%	65%	19%	6%	12%	4%
Norður-Ameríka	74	11%	0%	3%	60%	12%	12%	19%	7%
Asía	18	17%	0%	11%	44%	11%	6%	44%	6%
Ástralía + Kyrrah.	7	0%	0%	0%	100%	0%	0%	14%	0%
Annað	3	67%	0%	0%	67%	0%	0%	0%	0%
Búsetuland									
Frakkland	108	2%	0%	1%	82%	16%	8%	12%	2%
Þýskaland	71	7%	0%	4%	72%	4%	17%	3%	10%
Ítalía	68	10%	0%	7%	69%	19%	7%	10%	4%
Bandaríkin	63	8%	0%	3%	57%	14%	11%	21%	6%
Spánn	45	9%	0%	13%	62%	13%	4%	16%	4%
Holland	32	0%	3%	0%	56%	16%	13%	6%	19%
Sviss	30	10%	0%	0%	63%	10%	0%	7%	20%
Bretland	17	6%	0%	6%	71%	0%	0%	12%	18%
Kanada	10	30%	0%	0%	80%	0%	20%	10%	0%
Austurríki	11	27%	0%	0%	91%	9%	18%	0%	0%
Tékkland	8	13%	0%	13%	50%	25%	0%	13%	0%
Svíþjóð	7	14%	0%	14%	43%	57%	29%	29%	14%
Ísrael	7	0%	0%	14%	29%	57%	0%	0%	0%
Ástralía	7	0%	0%	0%	100%	0%	0%	14%	0%
Rússland	6	0%	0%	33%	33%	0%	17%	50%	17%
Annað	50	16%	0%	8%	46%	4%	10%	30%	8%
Tilgangur ferðar									
Frí	505	8%	0%	5%	66%	13%	10%	14%	7%
Vinnutengt Heimsækja vini/ættingja	1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Viðburður	3	0%	0%	0%	100%	0%	33%	0%	0%
Annað	2	50%	0%	0%	50%	0%	0%	50%	50%
Annað	25	0%	0%	4%	68%	8%	0%	4%	20%

Tafla 17. Ferðamáti, bakgrunnsbreytur.

	Fjöldi	Áætlunar- rúta	Eigin bíll	Bílaleigu- bíll	Hópförð	Annað
Allir	547	10,2%	6,0%	73,9%	4,6%	8,1%
Kyn						
Kona	305	10,5%	5,6%	76,4%	4,6%	6,6%
Karl	234	10,3%	6,4%	70,5%	4,3%	10,2%
Aldur						
18-24 ára	96	21,9%	3,1%	62,5%	2,1%	15,6%
25-34 ára	169	7,7%	3,0%	78,7%	3,6%	8,9%
35-44 ára	101	10,9%	5,0%	75,2%	5,0%	7,0%
45-54 ára	88	2,3%	6,8%	83,0%	4,5%	4,5%
55-64 ára	58	5,2%	20,7%	69,0%	3,4%	3,4%
65 ára og eldri	20	25,0%	10,0%	45,0%	25,0%	5,0%
Markaðsvæði						
Norðurlönd	8	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Bretlandseyjar	25	16,0%	0,0%	84,0%	0,0%	12,0%
Vestur Evrópa	258	14,3%	9,3%	64,3%	6,2%	8,9%
Mið-Evrópa	24	8,3%	4,2%	66,7%	4,2%	16,7%
Suður-Evrópa	123	5,7%	2,4%	83,7%	2,4%	6,5%
Norður Ameríka	80	3,8%	5,0%	86,3%	3,8%	5,1%
Asía	19	15,8%	0,0%	73,7%	10,5%	0,0%
Ástralía + Kyrrah.	7	0,0%	14,3%	71,4%	0,0%	14,3%
Annað	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Búsetuland						
Frakkland	106	16,0%	9,4%	70,8%	0,9%	6,6%
Þýskaland	73	13,7%	12,3%	50,7%	13,7%	13,7%
Ítalía	70	1,4%	1,4%	91,4%	2,9%	4,3%
Bandaríkin	67	4,5%	6,0%	88,1%	4,5%	1,5%
Spánn	44	13,6%	4,5%	70,5%	2,3%	9,0%
Holland	34	8,8%	8,8%	64,7%	11,8%	5,8%
Sviss	27	11,1%	7,4%	70,4%	0,0%	11,1%
Bretland	17	17,6%	0,0%	76,5%	0,0%	5,9%
Kanada	11	0,0%	0,0%	72,7%	0,0%	27,3%
Austurríki	11	9,1%	0,0%	81,8%	0,0%	9,1%
Tékkland	8	0,0%	12,5%	75,0%	0,0%	12,5%
Svíþjóð	7	14,3%	0,0%	100,0%	0,0%	28,6%
Ísrael	6	0,0%	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%
Ástralía	7	0,0%	14,3%	71,4%	0,0%	14,3%
Rússland	6	16,7%	0,0%	50,0%	16,7%	16,7%
Annað	53	13,2%	0,0%	77,4%	5,7%	5,7%
Tilgangur ferðar						
Frí	509	10,4%	4,7%	74,5%	4,9%	7,7%
Vinnutengt	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Heimsækja vini/ættingja	3	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Viðburður	2	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Annað	25	16,0%	12,0%	68,0%	0,0%	16,0%

Tafla 18. Afþreying, bakgrunnsbreytur

	Fjöldi	Matur úr héraði	Ljós- myndun	Göngu- ferð	Göngu- ferð á jökul	Sund	Fugla- skoðun	Útsýnis- ferð	Söfn	Báts- ferð	Nætur- líf	Annað
Allir	511	46%	41%	38%	19%	18%	18%	14%	10%	10%	8%	20%
Kyn												
Kona	285	50%	43%	37%	19%	19%	17%	15%	11%	11%	6%	18%
Karl	220	41%	40%	39%	19%	17%	19%	13%	9%	8%	11%	23%
Aldur												
18-24 ára	92	41%	37%	41%	13%	23%	13%	10%	10%	5%	7%	24%
25-34 ára	159	49%	40%	37%	19%	23%	11%	10%	6%	8%	9%	19%
35-44 ára	97	45%	50%	39%	26%	16%	27%	13%	8%	14%	12%	27%
45-54 ára	82	51%	44%	35%	21%	10%	20%	24%	7%	13%	5%	12%
55-64 ára	52	39%	40%	44%	14%	15%	19%	17%	23%	10%	4%	15%
65 ára og eldri	15	33%	40%	20%	13%	0%	40%	33%	27%	7%	0%	20%
Markaðsvæði												
Norðurlönd	7	29%	71%	29%	14%	0%	0%	29%	14%	0%	0%	14%
Bretlandseyjar	24	50%	38%	38%	29%	21%	17%	25%	8%	17%	4%	42%
Vestur-Evrópa	241	33%	37%	47%	11%	22%	19%	12%	11%	5%	7%	20%
Mið-Evrópa	21	52%	48%	43%	14%	19%	24%	10%	10%	5%	14%	0%
Suður-Evrópa	120	58%	47%	19%	28%	15%	16%	11%	8%	12%	8%	18%
Norður-Amer.	72	65%	39%	43%	24%	15%	18%	19%	11%	21%	10%	24%
Asía	17	35%	53%	6%	41%	0%	12%	47%	6%	12%	0%	29%
Ástral. + Kyrrah.	7	71%	71%	71%	14%	0%	14%	0%	0%	29%	14%	0%
Annað	2	50%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	50%	0%	50%	50%
Búsetuland												
Frakkland	97	34%	32%	65%	10%	20%	28%	3%	7%	4%	7%	18%
Þýskaland	66	30%	44%	38%	14%	14%	12%	23%	12%	9%	8%	14%
Ítalía	67	66%	51%	12%	25%	9%	16%	13%	10%	12%	9%	21%
Bandaríkin	61	64%	43%	44%	28%	8%	18%	20%	10%	23%	10%	28%
Spánn	44	43%	41%	34%	36%	27%	14%	7%	5%	14%	9%	14%
Holland	33	36%	21%	27%	6%	30%	18%	15%	18%	3%	0%	39%
Sviss	27	22%	52%	37%	15%	48%	11%	7%	11%	0%	15%	22%
Bretland	17	47%	47%	47%	29%	24%	24%	29%	6%	24%	6%	35%
Kanada	9	67%	22%	22%	0%	56%	11%	0%	22%	0%	0%	0%
Austurríki	11	46%	46%	46%	18%	9%	18%	18%	18%	9%	0%	9%
Tékkland	7	43%	43%	57%	14%	29%	29%	14%	0%	0%	14%	0%
Svíþjóð	6	50%	17%	17%	33%	17%	0%	17%	17%	0%	0%	67%
Ísrael	6	67%	33%	0%	17%	0%	33%	17%	0%	0%	0%	17%
Ástralía	7	71%	71%	71%	14%	0%	14%	0%	0%	29%	14%	0%
Rússland	5	100%	60%	40%	20%	0%	40%	20%	40%	0%	0%	0%
Annað	48	46%	46%	19%	21%	8%	8%	27%	6%	8%	8%	19%

Tafla 19. Ánægja, bakgrunnsbreytur

	Fjöldi	Mjög ánægð(ur)	Ánægð(ur)	Hlutlaus	Óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)
Allir	541	28,3%	54,0%	16,4%	0,4%	0,9%
Kyn						
Kona	304	28,3%	55,9%	14,8%	0,3%	0,7%
Karl	229	27,9%	52,0%	18,3%	0,4%	1,3%
Aldur						
18-24 ára	95	24,2%	51,6%	23,2%	0,0%	1,1%
25-34 ára	168	28,0%	52,4%	18,5%	0,6%	0,6%
35-44 ára	100	22,0%	59,0%	17,0%	1,0%	1,0%
45-54 ára	86	34,9%	52,3%	10,5%	0,0%	2,3%
55-64 ára	58	31,0%	62,1%	6,9%	0,0%	0,0%
65 ára og eldri	20	40,0%	45,0%	15,0%	0,0%	0,0%
Markaðssvæði						
Norðurlönd	8	25,0%	62,5%	12,5%	0,0%	0,0%
Bretlandseyjar	25	44,0%	52,0%	4,0%	0,0%	0,0%
Vestur-Evrópa	259	22,4%	55,6%	20,5%	0,8%	0,8%
Mið-Evrópa	25	48,0%	44,0%	8,0%	0,0%	0,0%
Suður-Evrópa	118	23,7%	58,5%	15,3%	0,0%	2,5%
Norður-Ameríka	79	45,6%	45,6%	8,9%	0,0%	0,0%
Asía	17	17,6%	41,2%	41,2%	0,0%	0,0%
Ástralía + Kyrrah.	7	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Annað	3	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Búsetuland						
Frakkland	107	22,4%	52,3%	23,4%	0,9%	0,9%
Þýskaland	75	20,0%	58,7%	21,3%	0,0%	0,0%
Ítalía	65	18,5%	60,0%	18,5%	0,0%	3,1%
Bandaríkin	67	44,8%	46,3%	9,0%	0,0%	0,0%
Spánn	44	25,0%	61,4%	11,4%	0,0%	2,3%
Holland	30	13,3%	70,0%	13,3%	0,0%	3,3%
Sviss	29	37,9%	51,7%	6,9%	3,4%	0,0%
Bretland	17	52,9%	47,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Kanada	10	60,0%	30,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Austurríki	11	36,4%	36,4%	27,3%	0,0%	0,0%
Tékkland	8	37,5%	62,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Svíþjóð	7	28,6%	71,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Ísrael	6	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Ástralía	7	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Rússland	6	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Annað	52	26,9%	44,2%	28,8%	0,0%	0,0%
Gistimáti						
Tjaldsvæði	154	22,1%	59,1%	17,5%	0,6%	0,6%
Farfuglaheimili	34	29,4%	55,9%	14,7%	0,0%	0,0%
Gistiheimili	77	32,5%	54,5%	11,7%	1,3%	0,0%
Hótel	75	36,0%	57,3%	5,3%	0,0%	1,3%
Annað	28	39,3%	46,4%	14,3%	0,0%	0,0%

6.2 Viðauki 2. Athugasemdir erlendra ferðamanna á Höfn sumarið 2015

Spurt var hvort þátttakendur hefðu einhverjar athugasemdir varðandi dvölinu á Höfn eða tillögur að þjónustu sem þeim fyndist vanta á svæðinu. Alls svöruðu 172 þátttakendur spurningunni og eru athugasemdirnar eftirfarandi:

Að geta keypt ferskan fisk í bænum.

Aðstoð fyrir þá sem vantar gistingu.

Allt er gott hér og við erum ánægð með að hér sé upplýsingamiðstöð fyrir ferðamenn.

Allt er gott og mjög fallett.

Allt frábært (x2).

Allt gott - takk fyrir.

Almenningssamgöngur eða leigubíla til að komast að gönguleiðum. Hjólaleiga.

Andrúmsloft bæjarins er mjög gott og við fengum hlýjar móttökur. Jöklarnir eru töfrandi.

Barir? List?

Bátsferð til að skoða fjörðinn og veiða. Gönguferð á jökulinn með leiðsögn. Humarveiði.

Betra veður (x2).

Betra veður, en við erum ánægð með hvað heimamenn eru vinsamlegir.

Betri merkingar fyrir veitingastaði.

Bókakaffi (hipstera).

Bærinn ykkar er fallegur.

Dásamlegur bær, mjög aðlaðandi og allt til staðar. Takk fyrir.

Eins og á Vík er gistinguþjónustan hér ein sú dýrasta á Íslandi.

Ekkert (x2).

Ekkert wifi (virkar ekki).

Engin þjónusta fyrir aðstæður sem skapast í regnveðri.

Engir veitingastaðir opnir á morgnana til að fá sér kaffi.

Ég er mjög ánægð með íslenska ævintýrið mitt og myndi ekki vilja breyta neinu.

Ég er mjög spennt að koma til Hafnar eftir að hafa verið í Reykjavík. Þetta er fyrsti bærinn sem við stoppum í. Hlakka til að smakka matinn hér og versla.

Ég mun mæla með Höfn við hvern þann sem vill fara til Íslands.

Ég myndi bæta líkamsræktarstöð við þjónustu hótelsins.

Ég myndi mæla með því að verðið yrði lækkað.

Ég myndi vilja vera hér lengur ef það væri mögulegt.

Ég nota Höfn bara sem bækistöð fyrir afþreyingu í nágrenninu. Við gistum bara og borðum á Höfn.

Ég var bara að koma og veit ekki enn hvað er í boði á Höfn. (Tjaldsvæðið lyktaði eins og úldinn fiskur).

Ég vildi að við hefðum meiri tíma hérna.

Ég vona að ég komist á sjó. Mögulega til að veiða. Það ætti að bjóða upp á sjóstöng.

Fallegt.

Fallegt útsýni.

Fallegur bær.

Fallegur staður, falleg strönd, vinsamlegt fólk.

Fara með í veiðiferð, upplifa líf sjómannsins á Höfn.

Ferskur fiskur. Notalegt kaffihús.

Fiskur.

Fjölbreyttara framboð verslunar takk.

Fleiri "báta" (subs), annar mat.

Fleiri góða veitingastaði, fleiri gististaði.

Fleiri hraðbanka.

Fleiri innstungur á tjaldsvæðinu til að hlaða raftæki.

Fleiri ókeypis innstungur á tjaldsvæðinu, fleiri sæti inni í hlýjunni.

Fleiri rútuferðir til að heimsækja nágrenni staðarins þegar maður er bíllaus eins og við.

Fleiri skilti á hafnarsvæðinu sem tilgreina áhugaverða staði.

Fleiri utanvegaslóða á svæðinu.

Fleiri veitingahús, bar með tónlist, betri þjónustu á tjaldsvæðinu.

Fleiri veitingastaði og kaffihús.

Fleiri veitingastaði og meira næturlíf.

Frítt Wifi.

Gistaðstaðan er góð og útsýnið frábært. Það er engu að síður pirrandi þegar við stoppum bara í einn sólarhring að veitingastaðirnir bjóði ekki upp á borðapantanir.

Gott hótél - hár gæðastaðall.

Góður ferskur fiskur.

Gönguferð á jökul.

Gönguferðir.

Götuskilti.

Hef bara stoppað stutt, en mun koma aftur einhvern daginn.

Heimsóknir til fólks sem stundar landbúnað og getur boðið gestum á hestbak.

Heitar laugar.

Hér mættu veitingastaðir bjóða upp á aðra rétti með humarréttunum.

Hér vantar fleiri verslanir, betra kort af svæðinu sem er auðveldara að lesa. Það er líka hræðileg lykt hérna eftir rigninguna.

Hótelið sem við vorum á er ekki gott fyrir fólk með sérþarfir, sérstaklega ekki baðherbergin.

Höfn er dásamlegur bær með góðum veitingastöðum og vingjarnlegu fólki. Menningarleg vin mitt í hrikalegri en fallegri náttúru Íslands.

Höfn er fallegur bær, það hefði verið gott að finna kaffihús hér.

Höfn er frábær.

Höfn virðist vera fallegur bær. Ég vildi að ég hefði meiri tíma til að skoða hann.

Jökulís í umbúðum.

Jökull, fossar, ísilagður fjörður með ísjökum.

Kaffibar.

Kajak.

Kajak í firðinum.

Klifur.

Langur biðtími eftir veitingastöðum á kvöldin þegar ég er mjög svangur.

Lengri opnunartími veitingastaða.

Lengri opnunartími verslana.

Lengri opnunartími verslana sem eru bara opnar á daginn.

Lengri opnunartími verslana/bensínstöðva.

Lista af íslenskum kokteillum.

Maðurinn sem vinnur á bensínstöðinni er mjög vingjarnlegur.

Meira framboð matvöru.

Meira miðbæjarlíf.

Meira næturlíf/fleiri bari.

Meiri afþreyingu.

Meiri afþreyingu fyrir börn.

Meiri tíma til að skoða mig um og kanna svæðið.

Meiri upplýsingar um gönguleiðir á svæðinu.

Meiri upplýsingar um hvaða staði er hægt að heimsækja og hvað hægt er að gera. Betra wifi samband.

Mér finnst allt gott hér.

Mér finnst Höfn vera dásamlegur bær. Vínbúðin mætti kannski vera opin aðeins lengur.

Miðbær (gamall).

Mig langar að spila golf. Völlurinn virðist vera fallegur.

Minni rigningu, lengri opnunartíma Nettó.

Mjög huggulegir spylrar.

Mjög slæmt og illa viðhaldið tjaldsvæði.

Motocross brautin virtist áhugaverð en við vissum ekki af henni fyrr en eftir að við komum á staðinn og höfðum þá ekki tíma fyrir hana.

Möguleiki að kaupa ferskan fisk og humar á svæðinu.

Möguleiki að panta borð á veitingahúsi.

Nei (x2).

Nei - allt fullkomið (x7).

Nei, ég veit ekki.

Nei, það er auðvelt að finna leiðina að farfuglaheimilinu frá bensínsstöðinni og vatnið er ótrúlegt.

Ódýrari ferðir með leiðsögn (strandlengjan, jökullinn). Bæklingur með leiðarkerfi strætó.

Pakkhúsið er mjög skemmtilegt.

Pakkhúsið er notalegt.

Sólskin (x2).

Sólskin! Takk. En það er líka gott að fá rigningu. Takk. Bless.

Starbucks. Fiskbúð.

Stórkostlegt svæði.

Sviffflug (deltaplane).

Takk fyrir (x2).

Takk fyrir að gefa ykkur í tíma í að gera dvöl ferðamanna þægilegri. Ísland er frábært.

Teygjustökk, næturklúbb.

Tjaldsvæði sem lyktar ekki eins og úldinn fiskur. Annars var ég bara að koma og þarf að skoða mig um fyrst.

Tjaldsvæðið er of dýrt. Þar er rukkað fyrir allt (wifi, sturtu) of lítið pláss, of margt fólk.

Tjaldsvæðið er of nálægt götunni sem veldur hávaða á kvöldin.

Tóman veitingastað! Þar sem maður þarf ekki að bíða.

Upphitað svefnrými á tjaldsvæðinu.

Upphitað útisvæði svo við getum drukkið bjór utandyra.

Upplifun okkar af Höfn var ekki eins góð og hún hefði getað orðið sökum veðurs.

Upplýsingabæklingarnir mættu veita meiri upplýsingar um Höfn. Það er erfitt að finna upplýsingar um bæinn. T.d. eru engir bæklingar á tjaldsvæðinu.

Upplýsingamiðstöð fyrir ferðamenn nær tjaldsvæðinu.

Upplýsingar á ensku.

Vantar kaffihús. Góð upplýsingamiðstöð.

Veitingastaðir fyrir kvöldverð: Fleiri veitingastaðir og lengri opnunartími.

Veitingastaðir sem bjóða upp á annað en fisk.

Veitingastaðirnir loka of snemma, við þurftum að flýta okkur að finna stað til að borða kvöldmat.

Veitingastaðurinn þyrfti að bjóða upp á borðapantanir í síma.

Veitingastað sem býður upp á grænmetisrétti. Rútuferðir að jöklinum (4x4).

Verslunarsvæði í miðbænum, listasafn.

Við sáum á öðrum stöðum, t.d. Dalvík og Akureyri, mikið af kaffihúsum. Það væri fínt að hafa kaffihús á Höfn.

Við viljum ekki borga fyrir sturtu sem verður köld eftir smá stund. Almennt er þetta tjaldsvæði dýrara en annars staðar.

Við vitum ekki hvar er hægt að kaupa ferskan fisk.

Við vorum því miður bara að koma og höfum því ekki verið nógu lengi til að koma með athugasemdir.

Við þurftum að bíða í rigningunni eftir strætó til Hafnar í heila klukkustund. Þegar við komum á tjaldsvæðið á Höfn var allt hér yfirfullt og hvorki hægt að hlýja sér né þurrka. Tjaldsvæðið rúmar ekki alla gestina sem koma. Þetta skaðar ímynd bæjarins og hefur neikvæð áhrif á dvölina okkar hér.

Viðunandi gisting á tjaldsvæðinu miðað við verð.

Vinsamlegast bætið við fleiri salernum og upplýsingaskiltum.

Vinsamlegast seljið ferskan fisk til að auka ánægju ferðamanna.

Vinsamlegast stoppið rigninguna.

Það er að verða þröngt á tjaldsvæðinu.

Það er dásamlegt hér en verðmerkingar mættu vera greinilegri og meiri upplýsingar á Internetinu, annars frábært.

Það er ekki hægt að rukka fyrir Internetið!!!

Það er erfitt fyrir okkur að greina á milli gististaða/veitingastaða.

Það má bæta aðstöðu á tjaldsvæðinu, stækka sameiginlega rýmið, setja fleiri sturtur og klósett.

Það má stækka og betrubæta tjaldsvæðið. Fleiri borð inni og fleiri sturtur.

Það mætti auka framboð almennrar gistingar á sanngjörnu verði.

Það mættu vera fleiri litlar búðir hér eins og fiskbúð og kjötbúð þar sem hægt væri að kaupa matvörur úr héraði.

Það vantar betri merkingar að Gömlubúð.

Það vantar ljósmyndavöruverslun.

Það var (skiljanlega) erfitt að bóka gistingu á Höfn, sem er hentugasti staðurinn að stoppa á í ferð okkar. Við enduðum á því að bóka gistingu á Eskifirði.

Það væri frábært að geta borðað humar á bryggjunni líkt og á fiskmarkaði.

Það þarf að gera miklar lagfæringar á þjóðgarðinum, göngustígarnir eru mjög illa farnir (bannið göngustafi), það þurfa að vera fleiri salerni á hringveginum.

Það þarf að greiða sérstaklega fyrir allt á tjaldsvæðinu og það er mjög dýrt. Of dýrt.

Það þarf að staðsetja betur vegaskilti, áhugaverða staði, tjaldsvæði, hámarkshraða, wifi ofl.

Það þarf að stækka tjaldsvæðið! Sturturnar eru of dýrar og svo kostar wifi aukalega!!!

Það þyrfti að vera auðveldara að bóka jöklaferðir frá Höfn (margar ferðir á netinu fara beint frá Reykjavík).

Það ætti að vera frítt netsamband alls staðar á Íslandi, jafnvel á Höfn.

Þetta er fallegur staður.

Því miður lokar matvöruverslunin og vínúðin mjög snemma og þeir sem koma seint geta því ekkert verslað.

6.3 Viðauki 3. Spurningakönnunin (ensk útgáfa)



ICELANDIC TOURISM
RESEARCH CENTRE

Visitor survey in Höfn, summer 2015

This survey is conducted by the Icelandic Tourism Research Centre. The aim of this study is to gather information about those visiting Höfn in order to improve tourist services. We would be grateful if you could spare few minutes to respond to this survey. Answers will be treated anonymously.

1. Gender Female Male

2. Year of birth _____

3. Country of residence? _____

4. Your travel companion(s)?


<input type="checkbox"/> None	<input type="checkbox"/> Co-workers
<input type="checkbox"/> Family/friends/partner	<input type="checkbox"/> Organized tour group
	<input type="checkbox"/> Others, who? _____

5. Where did you spend the night before arriving in Höfn?

6. Where will you spend the first night after leaving Höfn?

7. Did you stay in Höfn last night or will you stay tonight?

Yes No (If no, please go to question 9)



8. What sort of accommodation did you/will you use in Höfn?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Camping site | <input type="checkbox"/> Hotel |
| <input type="checkbox"/> Farm Holidays | <input type="checkbox"/> Summer house/Cottages |
| <input type="checkbox"/> Hostel | <input type="checkbox"/> Family/friends |
| <input type="checkbox"/> Private rental (e.g. Airbnb) | <input type="checkbox"/> Other, what? _____ |
| <input type="checkbox"/> Guesthouse | |

9. What is the main purpose of your visit to Höfn?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Holiday | <input type="checkbox"/> Visiting relatives/friends |
| <input type="checkbox"/> Business trip/Conference | <input type="checkbox"/> Event/festival |
| <input type="checkbox"/> Other, what? _____ | |

10. Please specify why you chose to travel to Höfn:

11. When did you decide to visit Höfn? (multiple choices)

- Before the journey to Iceland began
- After the journey to Iceland began
- It was the reason for coming to Iceland
- Höfn was only a drive through

12. Where did you get information about Höfn? (multiple choices)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Friends and relatives | <input type="checkbox"/> Books and guides |
| <input type="checkbox"/> Fairs and/or exhibitions | <input type="checkbox"/> It was part of the travel package |
| <input type="checkbox"/> Media | <input type="checkbox"/> Information website: specify _____ |
| <input type="checkbox"/> Travel agency | <input type="checkbox"/> Other, what: _____ |



14. How did you travel to Höfn?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Bus (Scheduled service) | <input type="checkbox"/> Tour bus |
| <input type="checkbox"/> Your own car | <input type="checkbox"/> Cruise/sail |
| <input type="checkbox"/> Rental car | <input type="checkbox"/> Bicycle |
| <input type="checkbox"/> Friend's car | <input type="checkbox"/> Other, what? _____ |
| <input type="checkbox"/> Flight | |

15. How long do you expect your total stay in Höfn to be?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 0 – 3 hours | <input type="checkbox"/> 25 – 48 hours |
| <input type="checkbox"/> 4 – 6 hours | <input type="checkbox"/> 3 – 4 days |
| <input type="checkbox"/> 7 – 12 hours | <input type="checkbox"/> 5 – 6 days |
| <input type="checkbox"/> 13 – 24 hours | <input type="checkbox"/> More _____ days |

16. Please mark all aspects/activities you plan to experience during your stay in Höfn:

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bird watching | <input type="checkbox"/> Horse trips | <input type="checkbox"/> Snow mobile tour |
| <input type="checkbox"/> Swimming hall | <input type="checkbox"/> Fishing | <input type="checkbox"/> ATV tour |
| <input type="checkbox"/> Golf | <input type="checkbox"/> Photography | <input type="checkbox"/> Biking Tour |
| <input type="checkbox"/> Museum | <input type="checkbox"/> Local food tasting | <input type="checkbox"/> Other, what? _____ |
| <input type="checkbox"/> Sightseeing tour | <input type="checkbox"/> Glacier walk | |
| <input type="checkbox"/> Hiking | <input type="checkbox"/> Boat trip | |
| <input type="checkbox"/> Night life | <input type="checkbox"/> Super Jeep tour on glacier | |

In questions 17 and 18 we seek information on the total tourist expenditure in Höfn for the last 24 hours (one day) and what it was spent on.

- Please specify all your spending (or that of your group) in Höfn last 24 hours. Please specify as well if you have prepaid any services or will pay later for services or goods consumed within a period of 24 hours (or total expenditure during your stay if it has been shorter than 24 hours).
- If you are in a group (e.g. family) where one person pays all expenditure for the group, please specify the total spending of the group and mark the number of persons in question 17.
- If you pay your own share of joint spending, please specify only your own spending and mark, "1" in question 17.



17. How many people does this expenditure cover?

_____ people

18. How much money did you spend in total on the following things for the last 24 hours **in Höfn**? (Please specify the amount below and tick the currency used in the box on the right, estimates are appreciated).

Accommodation _____	<table border="1"><tr><td colspan="2">Currency</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>ISK</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>EUR</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>GBP</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>DKK</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>USD</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Other</td></tr><tr><td colspan="2">_____</td></tr></table>	Currency		<input type="checkbox"/>	ISK	<input type="checkbox"/>	EUR	<input type="checkbox"/>	GBP	<input type="checkbox"/>	DKK	<input type="checkbox"/>	USD	<input type="checkbox"/>	Other	_____	
Currency																	
<input type="checkbox"/>		ISK															
<input type="checkbox"/>		EUR															
<input type="checkbox"/>		GBP															
<input type="checkbox"/>		DKK															
<input type="checkbox"/>		USD															
<input type="checkbox"/>		Other															

Restaurants/cafés (outside your accommodation) _____																	
Restaurant/food service within your accommodation. _____																	
Groceries (e.g. food, beverages in supermarkets) _____																	
Recreation (e.g. tours) _____																	
Culture (e.g. museum, craftshouse) _____																	
Souvenirs _____																	
Gas/oil _____																	
Shopping (e.g. clothing, goods) _____																	
Other (please specify what and the amount) _____																	

19. Overall, how satisfied are you with your visit to Höfn?

Very satisfied Satisfied Neutral Dissatisfied Very dissatisfied

20. Is there anything at last you would like to add? Some activity, service, attraction, entertainment etc. you would like to see in Höfn?

Thank you for your participation and have a pleasant stay in Iceland





**RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA**

Desember 2016