

FMS 2019-19
ISBN 978-9935-9317-5-7
ISSN 2547-8060



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD 

FERÐAMÁLARANNSÓKNIR

TOURISM RESEARCH IN ICELAND

ÁGÚST 2019

Erlendir ferðamenn á Egilsstöðum sumarið 2018
Niðurstöður ferðavenjukönnunar

Lilja B. Rögnvaldsdóttir



HÁSKÓLI ÍSLANDS



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA

© Ferðamálastofa 2019

Útgefandi: Ferðamálastofa - Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri
Netfang: upplýsingar@ferdamalastofa.is
Veffang: www.ferdamalastofa.is

Titill: Erlendir ferðamenn á Egilsstöðum sumarið 2018 - Niðurstöður ferðavenjukönnunar
Höfundur: Lilja B. Rögnvaldsdóttir

Umsjón með gagnaöflun: Vera Vilhjálmsdóttir
Umbrot og teikningar: Blek hönnunarstofa - blekhonnun.is
Kápa: Porthönnun

Númer: FMS 2019-19
ISBN: 978-9935-9317-5-7
ISSN: 2547-8060

Öll réttindi áskilin. Skýrsluna 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.

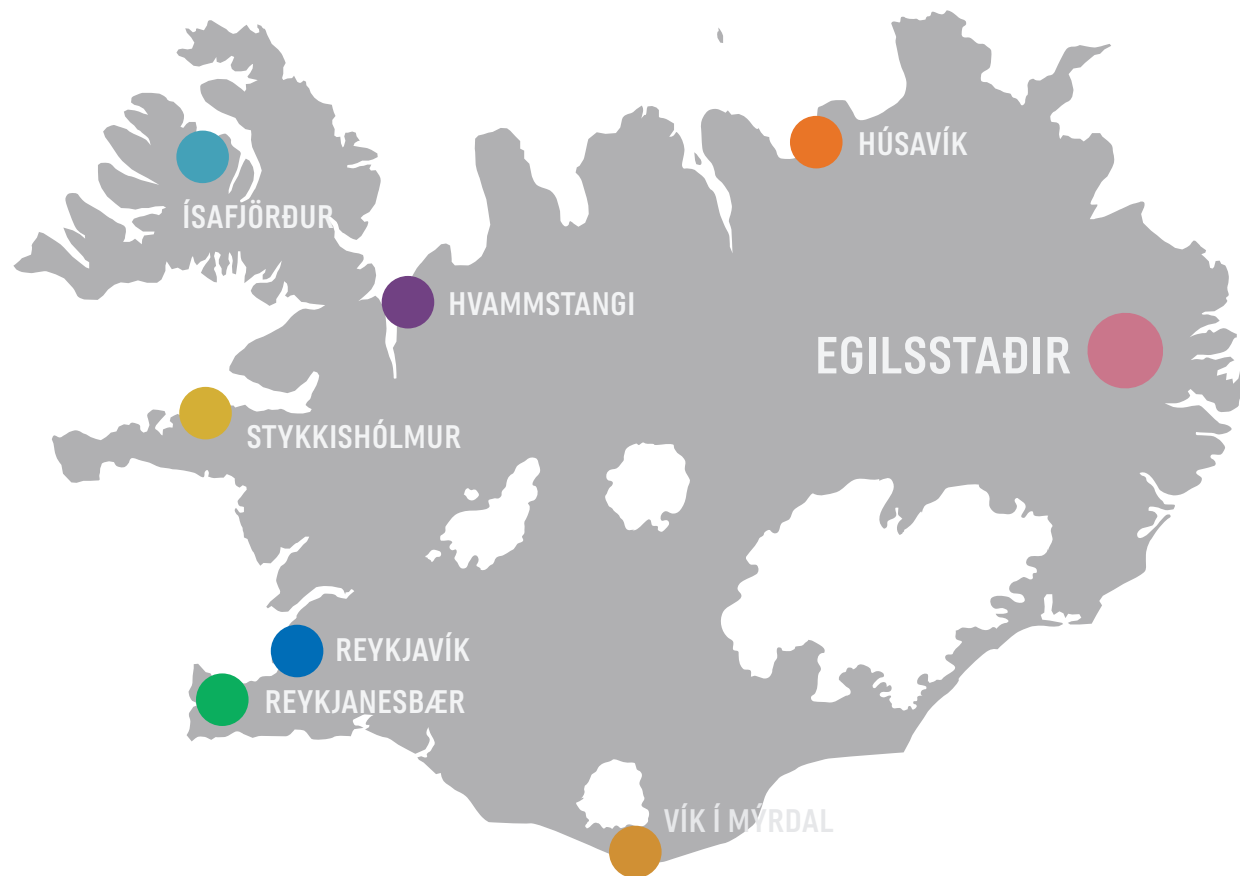
Erlendir ferðamenn á Egilsstöðum sumarið 2018

NIÐURSTÖÐUR FERÐAVENJUKÖNNUNAR

Í þessari skýrslu er greint frá helstu niðurstöðum könnunar sem framkvæmd var meðal erlendra ferðamanna á Egilsstöðum sumarið 2018.

Um er að ræða verkefni sem tilheyrir reglulegri gagnasöfnun hins opinbera á ýmsum þáttum ferðaþjónustu og ferðamennsku á Íslandi en könnunin var unnin af Rannsóknamiðstöð ferðamála og Rannsóknasetri Háskóla Íslands á Húsavík fyrir Ferðamálastofu. Könnunin fór fram sumarið 2018 á átta áfangastöðum landsins, Reykjavík, Reykjanesbæ, Vík, Stykkishólmi, Ísafirði, Hvammstanga, Húsavík og Egilsstöðum.

Í skýrslunni er lögð áhersla á greiningu ýmissa einkennandi þátta ferðamanna á rannsóknarsvæðunum s.s. búsetuland, ferðamáta, gistimáta, afþreyingu og dvalarlengd auk þess sem ástæða heimsóknar og útgjaldamynstur ferðamanna var skoðað sem og ánægja þeirra með heimsókn á svæðið.



EFNISYFIRLIT

Aðferð	2
Búsetuland ferðamanna	3
Fjöldi ferðamanna	4
Ferðafélagar	5
Gisting	6
Gistimáti	7
Dvalarstaður ferðamanna, fyrir og eftir heimsókn til Egilsstaða	8
Ástæða heimsóknar	9
Tímasetning ákvörðunar um heimsókn	10
Upplýsingar	11
Ferðamáti	12
Dvalarlengd	13
Afþreying og þjónusta	14
Ánægja	15
Hápunktur heimsóknarinnar	16
Meðmælaskor	17
Ástæða meðmæla	18
Hvað þarf að bæta?	19
Meðalútgjöld á sólarhring	20
Samantekt	21
Heimildir	22

Spurningakönnunin sem er grundvöllur þessarar rannsóknar einskorðast við erlenda ferðamenn á Egilsstöðum sumarið 2018. Flestar spurninganna sem lagðar voru fyrir viðmælendur voru lokaðar þar sem svarendur merktu við þann svarmöguleika sem átti best við í þeirra tilfalli. Spurningar sem snéru að ástæðu heimsóknar, meðmælum, hápunkti ferðar og útgjöldum voru opnar. Könnunin var áður framkvæmd á Egilsstöðum sumarið 2016. Þá var um að ræða pappírskönnun á ensku, þýsku og frönsku en sumarið 2018 var könnunin einnig á spænsku. Framkvæmd könnunarinnar var jafnframt með rafrænum hætti þá þar sem þátttakendur svöruðu spurningunum á nettengdum spjaldtölvum. Könnunin var hýst hjá MMR sem sá einnig um frumgreiningu gagna.

Ferðamenn voru spurðir út í heimsókn sína til staðarins og ferðahegðun meðan á dvöl þeirra á Egilsstöðum stóð. Sérstaklega var spurt um útgjöld þeirra en þar var átt við þá upphæð sem greidd var fyrir kaup á neysluvörum og þjónustu sem og fyrir önnur verðmæti til eigin nota eða gjafa í sólarhring meðan á dvöl stóð. Það fól í sér útgjöld ferðamanna sem greidd voru af þeim sjálfum eða af öðrum fyrir þeirra hönd. Stuðst var 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.* Útgjöld vegna gistipjónustu voru því metin þann sólarhring sem dvalið var á gististaðnum, vegna ferða þann sólarhring sem ferðin átti sér stað o.s.frv.

Búsetuland ferðamanna er ein af bakgrunnsbreytum könnunarinnar. Á nokkrum stöðum í skýrslunni er vísað í Frakka, Bandaríkjamenn o.s.frv. þar sem niðurstöðurnar eru greindar eftir bakgrunnsbreytum. Er það gert til einföldunar en þar sem það á við er átt við ferðamenn með búsetu í Frakklandi, Bandaríkjunum o.s.frv.

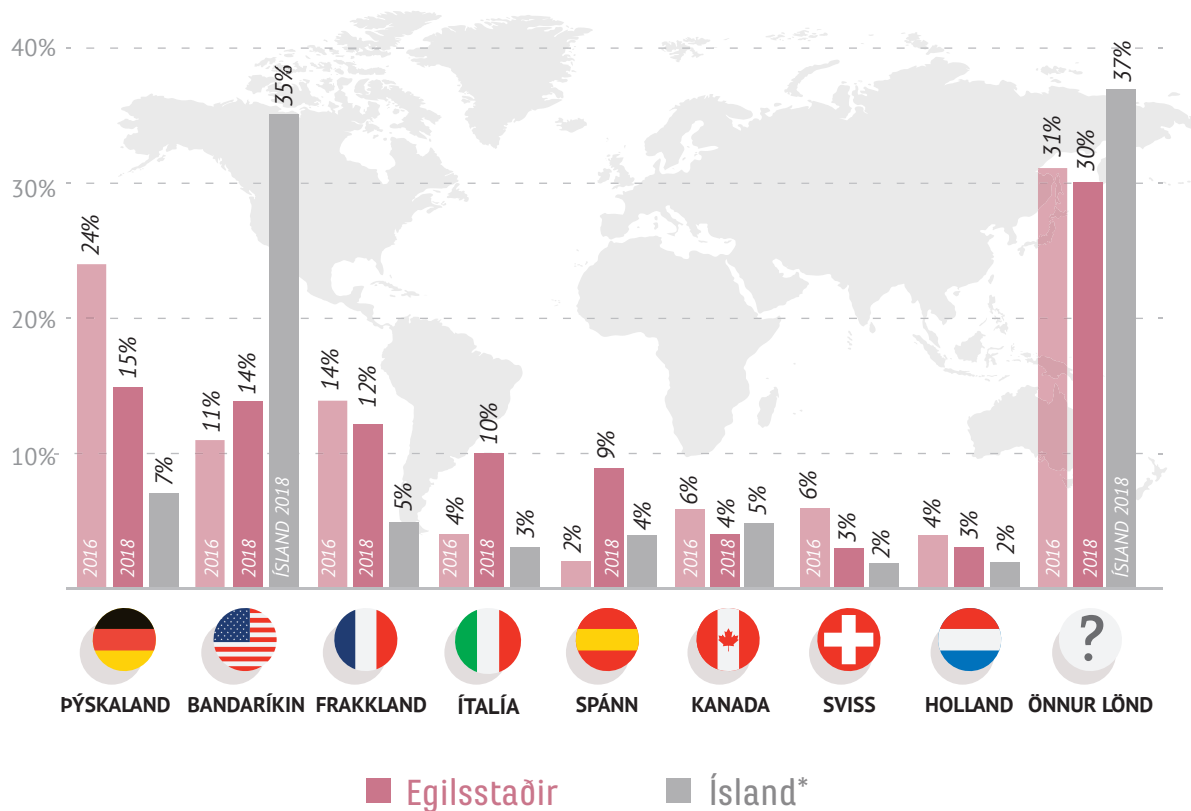
Könnunin stóð yfir tímabilið 24. júlí til 19. ágúst og var framkvæmd frá kl. 9 til kl. 19. Í sjö daga var fyrirlögn hennar samfelld frá morgni til kvölds og í tvo daga fór hún fram hluta úr degi. Lögð var áhersla á að dreifa gagnasöfnun jafnt yfir daginn og yfir vikuna. Spyrlar voru staðsettir á svæðinu frá Upplýsingamiðstöð Austurlands í Miðvangi 1-3 að Egilsstaðastofu í Kaupvangi 17. Þeir óskuðu eftir þátttöku allra erlendra ferðamanna sem urðu á vegi þeirra en alls voru 625 erlendir ferðamenn beðnir um að taka þátt í könnuninni. Af þeim samþykktu 422 þátttöku, eða 66% aðspurðra. Endanlegur fjöldi svara var yfir lágmarksstærð úrtaks miðað við 95% öryggismörk og ±5% úrtaksskekki. Meðalaldur svarenda var 41 ár, hlutfall kvenna var 50,2% og karla 49,8%. Um var að ræða úrtakskönnun og niðurstöðurnar ber að túlka sem vísbendingu um ákveðið ástand en forðast alhæfingar út frá þeim. 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 sem komu til staðarins eftir kl. 21 á kvöldin og fóru þaðan fyrir kl. 9 um morguninn sem og þeirra sem fóru ekki fótgangandi um hið skilgreinda rannsóknarsvæði á meðan framkvæmd spurningakönnunarinnar stóð. Sumarið 2016 var spurningalistum dreift í rútur hjá þeim sem höfðu ekki tíma til að svara könnuninni á staðnum. Það var ekki gert sumarið 2018 þar sem framkvæmd könnunarinnar var með rafrænum hætti það árið.

Við úrvinnslu gagnanna var notast jafnt við SPSS og Excel. Við útreikninga á útgjöldum ferðamanna í erlendum gjaldmiðlum var notast við miðgengi Seðlabanka Íslands þann 15. júlí 2018. Útgjöld fyrri ára eru á verðlagi hvers árs.

*(United Nations, 2010a, 2010b).

Hvert er búsetuland þitt?

Flestir þeirra ferðamanna sem heimsóttu Egilsstaði sumarið 2018 voru búsettir í Þýskalandi líkt og sumarið 2016. Hlutfall þeirra lækkaði þó nokkuð á milli ára en hlutfall Bandaríkjamanna jókst. Hlutfall Bandaríkjamanna var töluvert lægra í könnuninni en meðal brottfarargesta á Keflavíkurflugvelli á sama tíma. Hlutfall Evrópubúa var aftur á móti hærra.*

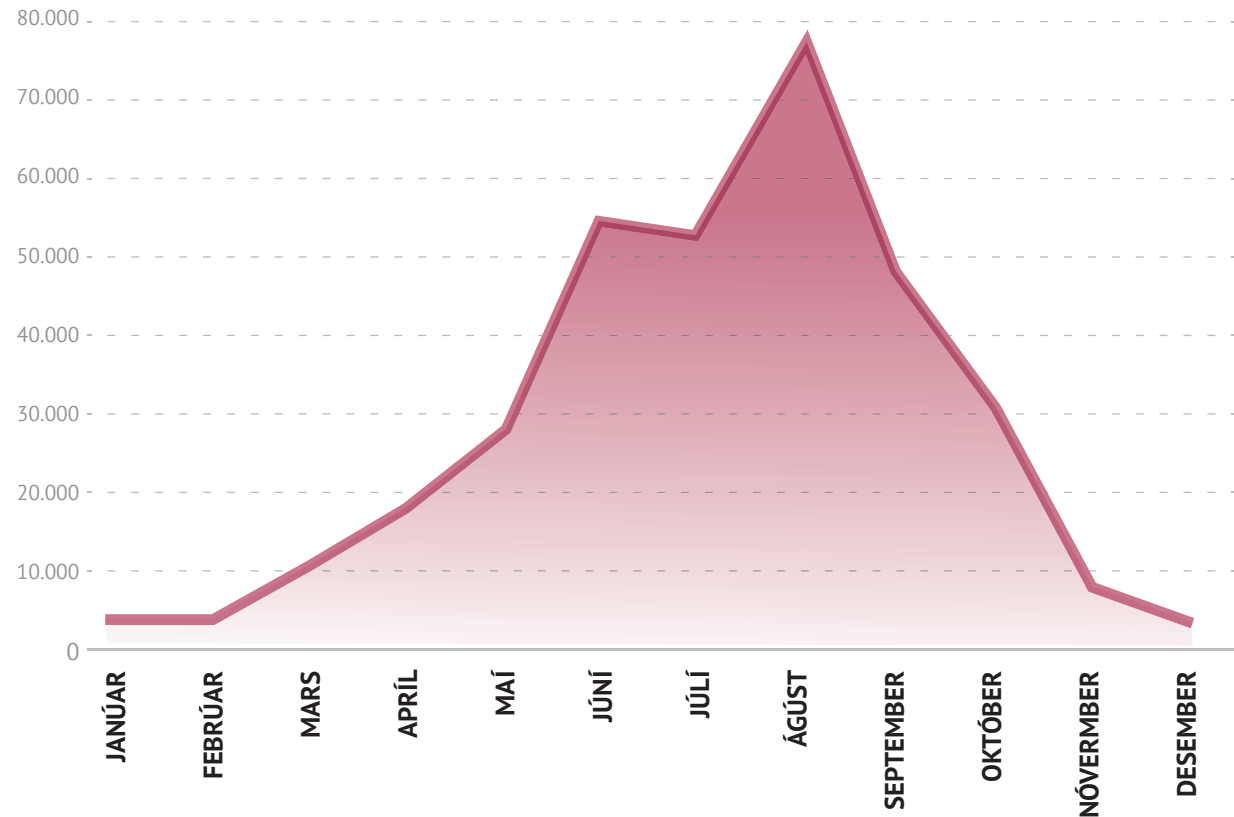


*[Ferðamálastofa, e.d.].

Myndin sýnir búsetuland erlendra ferðamanna á Egilsstöðum sumrin 2016 og 2018 og þjóðerni erlendra farþega um Keflavíkurflugvöll þá mánuði sem könnunin var framkvæmd á Egilsstöðum sumarið 2018.

Fjöldi ferðamanna á Egilsstöðum og í Hallormsstað 2018

Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna á Egilsstöðum og í Hallormsstað árið 2018 var um 343 þúsund.* Flestir (69%) heimsóttu staðinn á tímabilinu júní til september svo talsverðrar árstíðasveiflu gæti á svæðinu.

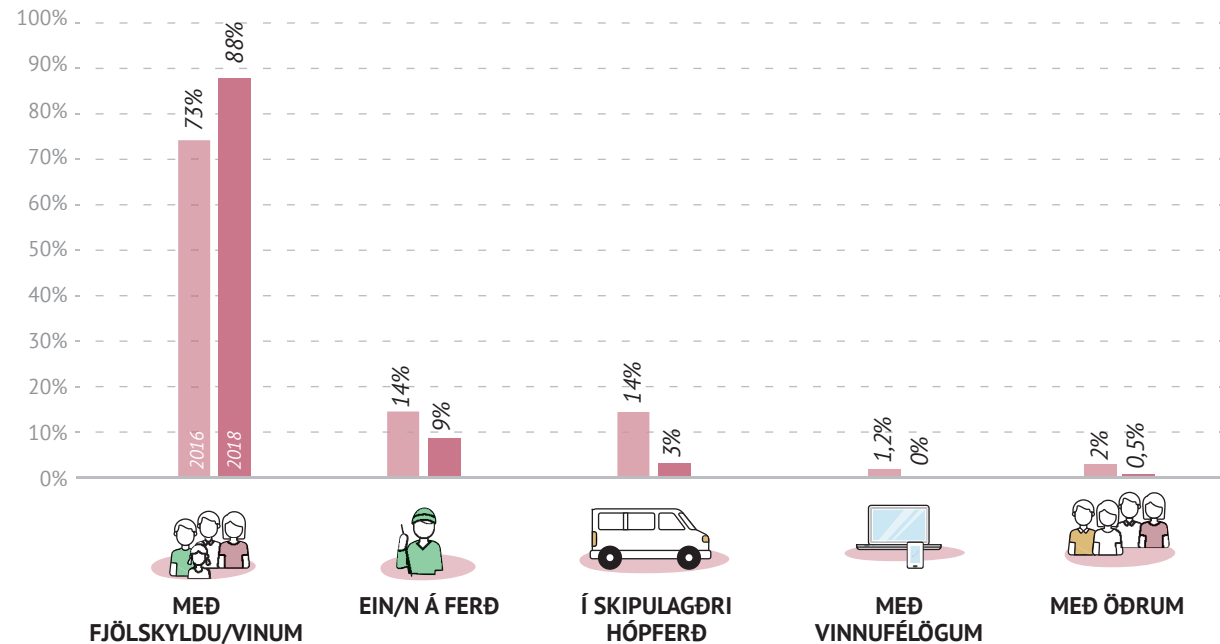


*[Ferðamálastofa, e.d.; Mælaborð ferðapjónustunnar, e.d.b.].

Fjöldi ferðamanna er áætlaður út frá mánaðarlegu hlutfalli þeirra sem heimsóttu Egilsstaði og Hallormsstað skv. Mælaborði ferðapjónustunnar árið 2018 og fjöldatölum erlendra brottfararfarþega um Keflavíkurflugvöll á sama tíma. Ekki er tekið tillit til farþega skemmtiferðaskipa og Norrænu. Mælaborðið tekur saman fjölda ferðamanna á Egilsstöðum og í Hallormsstað og því eru fjöldatölur ferðamanna birtar með þessum hætti hér.

Með hverjum ferðaðist þú?

Langflestir ferðamanna voru á ferð með fjölskyldu eða vinum (88%). Um 3% þeirra voru í hópferð og 9% ferðuðust einir. Í um 11% tilvika voru börn með í för.* Talsvert færri voru í skipulagðri hópferð sumarið 2018 og fleiri með fjölskyldu og vinum en sumarið 2016. Ekki er útilokað að ný aðferð við gagnasöfnun sem lýst er í upphafi skýrslu ýti undir þessa breytingu á milli ára.



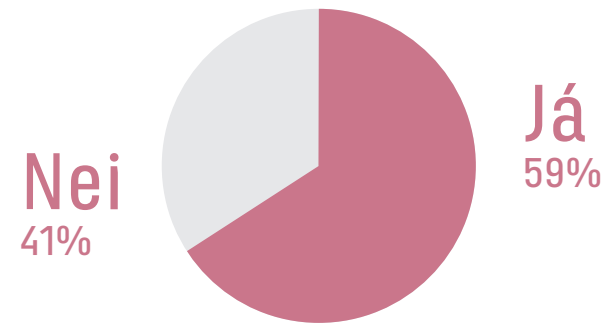
*Nokkrir aðspurðra nefndu fleiri en einn valmöguleika svo fjöldi svara er fleiri en svarenda.

Dvaldir þú á Egilsstöðum síðastliðna nótt eða munt þú dvelja þar í nótt?

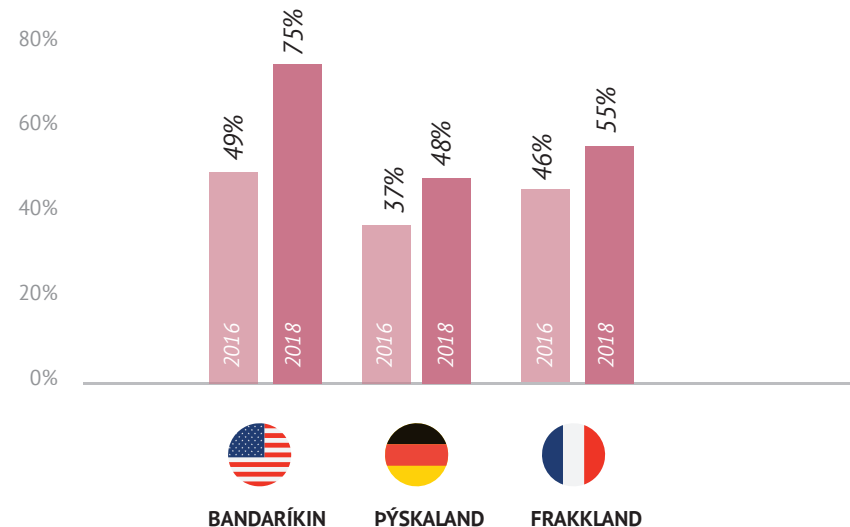
Sumarið 2018 var hlutfall þeirra erlendu ferðamanna sem dvöldu yfir nótt á Egilsstöðum 59% sem er nokkur hækkun frá sumrinu 2016 þegar það var 48%.

Þeir sem ákváðu að dvelja ekki yfir nótt á Egilsstöðum gáfu enga afgerandi ástæðu fyrir þeirri ákvörðun. Þeir voru ýmist búnir að bóka gistingu annars staðar án frekari ástæðu eða voru einfaldlega á leið annað.

Hlutfall næturgesta var hærra meðal Bandaríkjamanna (75%) en Frakka (55%) og Þjóðverja (48%). Mesta hækkunin átti sér stað meðal Bandaríkjamanna á milli kannanna.

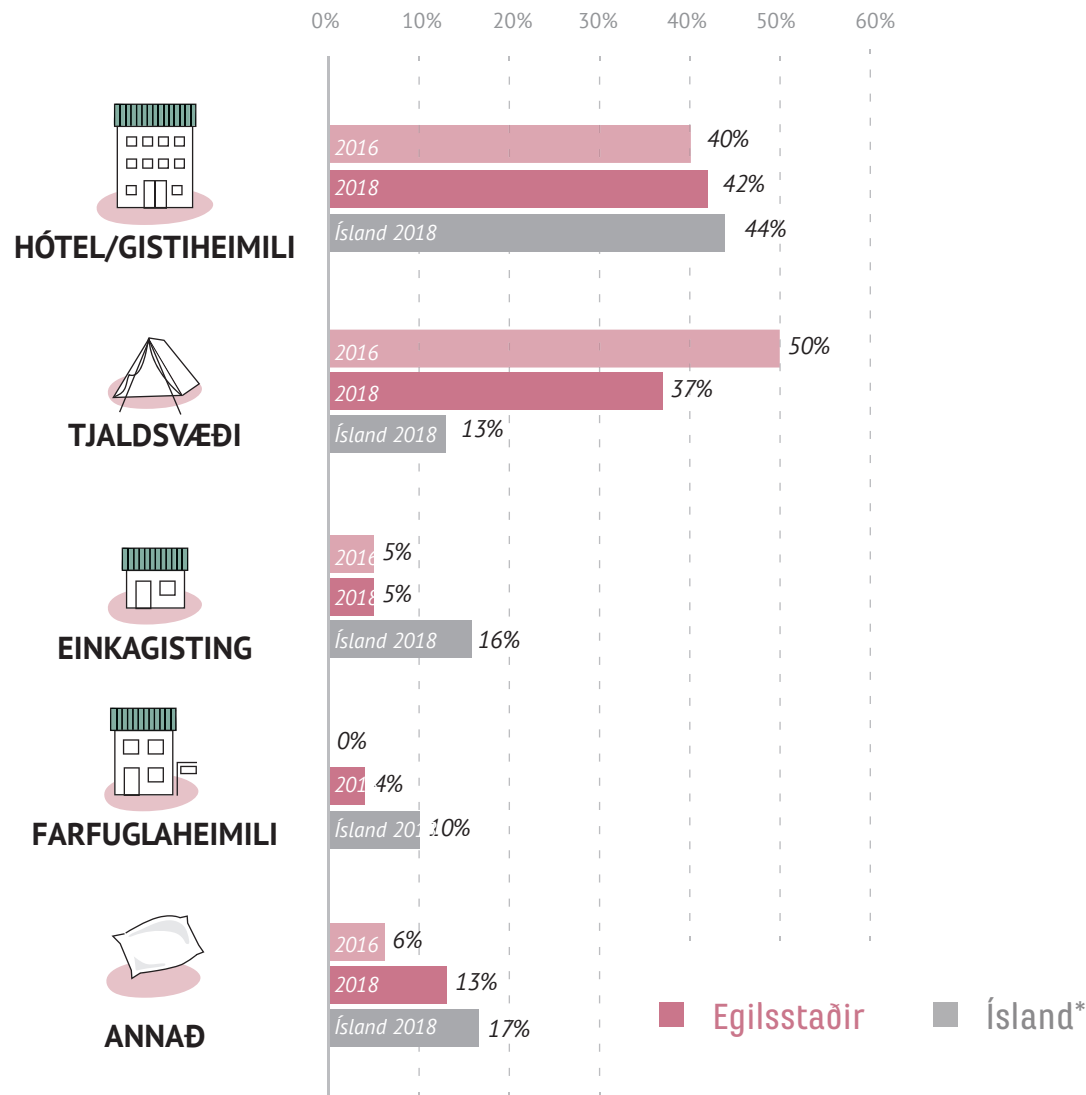


* ☾ Næturgestir á Egilsstöðum



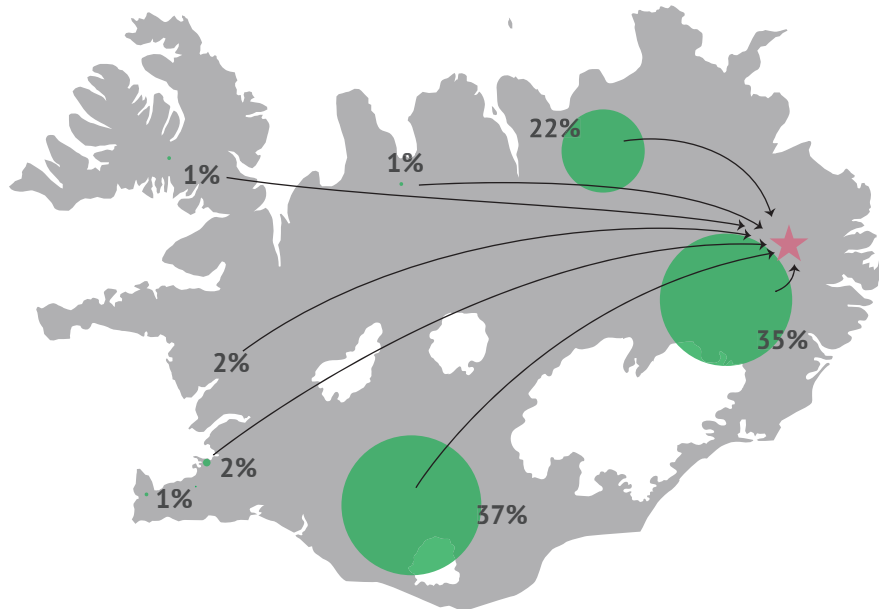
Hvaða gistaðstöðu nýttir þú þér á Egilsstöðum?

Alls gistu 25% næturgesta á hótélum og 17% á gistiheimilum á Egilsstöðum sumarið 2018 eða samtals um 42% sem er aukning úr 40% frá sumrinu 2016. Vægi tjaldsvæða minnkaði nokkuð en það var 50% sumarið 2016 og 37% 2018. Alls völdu 5% einkagistingu s.s. Airbnb og 4% næturgesta farfuglaheimili en sá gistimáti var ekki í boði 2016. Annar gistimáti telst m.a. sumarhús, gisting hjá vinum og ættingjum og gisting í bifreiðum eða tjaldi utan tjaldsvæðis. Á landsvísu var hlutfall gistingar á hótélum og gistiheimilum alls 44%. Hlutfall tjaldsvæða var 13% á landsvísu sem er heldur lægra en á Egilsstöðum og hlutfall einkagistingar hærra eða um 16%*



*[Mælaborð ferðaþjónustunnar, e.d.a.].
Íbúðahótel eru talin með hótélum og gistiheimilum.

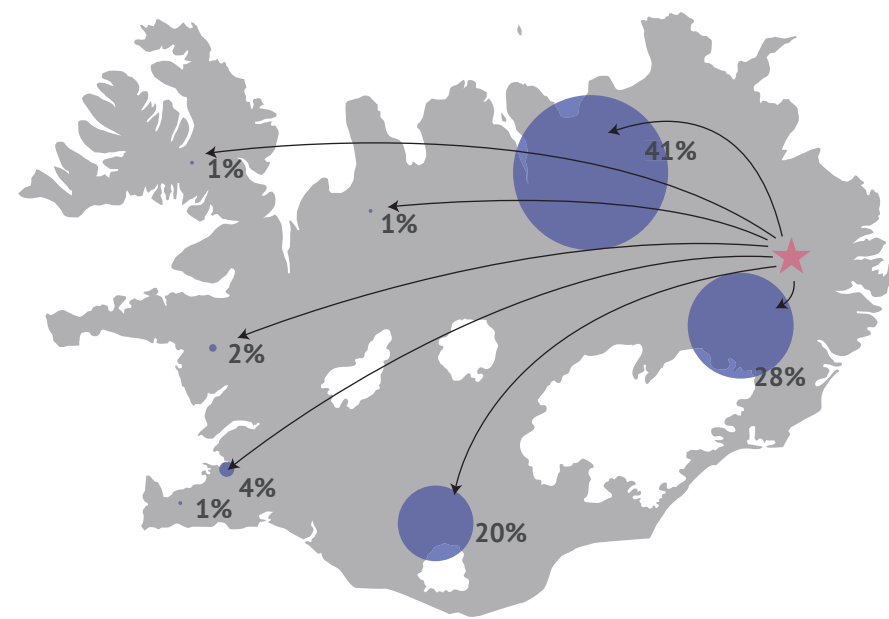
Hvar dvaldir þú nóttina áður en þú komst til Egilsstaða?



Flestir höfðu dvalið á Suðurlandi nóttina fyrir heimsókn (37%).* Um 27% ferðamanna höfðu gist á Höfn í Hornafirði og 8% í Skaftafelli. Alls dvöldu 35% á Austurlandi. Flestir (13%) gistu á Djúpavogi, Seyðisfirði (5%) og Borgarfirði eystra (4%). Um 22% höfðu gist á Norðurlandi eystra. Þar sögðust 11% hafa gist í Mývatnssveit, 4% á Akureyri og 3% á Húsavík. Færri gistu á öðrum stöðum.

*Punktur á korti tákna hlutfall þeirra sem gistu í hverjum landshluta.

Hvar ætlar þú að dvelja fyrstu nóttina eftir að þú ferð frá Egilsstöðum?

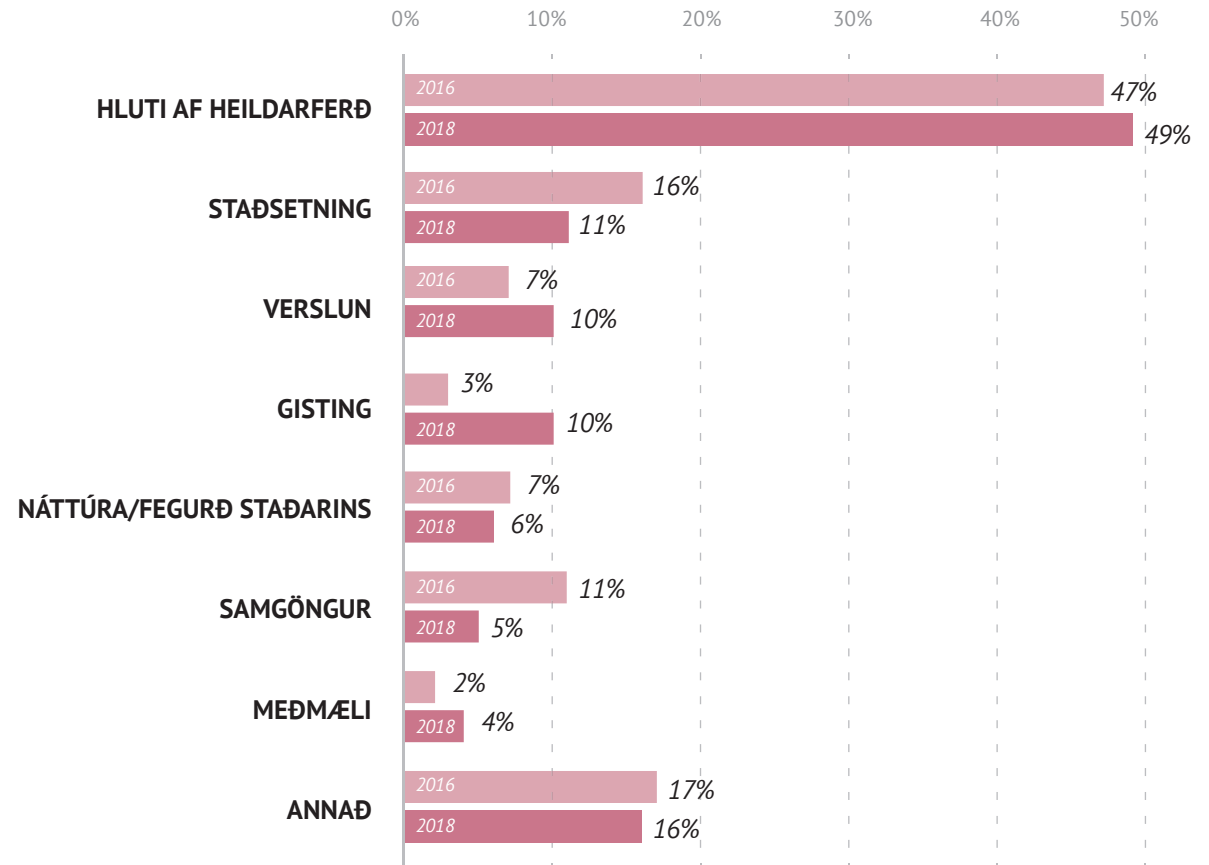


Að lokinni heimsókn á Egilsstöðum ætluðu flestir (41%) að gista næstu nótt á Norðurlandi eystra. Um 24% ætluðu að dvelja í Mývatnssveit, 9% á Akureyri og 5% á Húsavík. Alls sögðust 28% ætla að gista á Austurlandi og þá flestir á Seyðisfirði (9%), Djúpavogi (5%) og Borgarfirði eystra (4%). Um 20% nefndu Suðurland þar sem flestir (13%) ætluðu að gista á Höfn í Hornafirði. Færri nefndu aðra staði.

Af þeim sem höfðu gist á Suðurlandi nóttina fyrir heimsókn sögðust 86% vera á leið í norðaustur og af þeim sem dvöldu á Norðurlandi voru 80% á suðurleið. Því má ætla að flestir þeirra ferðamanna sem stoppa á Egilsstöðum séu á hringferð um landið.

Vinsamlegast tilgreindu ástæðu þess að Egilsstaðir urðu fyrir valinu sem áfangastaður

Flestir þátttakenda (49%) sögðu heimsókn sína til Egilsstaða vera part af lengri ferð um Ísland og að engin sérstök ástæða væri fyrir því að Egilsstaðir hefðu orðið fyrir valinu sem áfangastaður. Næst flestir nefndu staðsetningu sem meginástæðu heimsóknar eða um 11% ferðamanna. Alls nefndu 10% verslun, 10% gistingu og 6% sögðu fegurð staðarins eða náttúru vera megintilgang heimsóknarinnar. Alls sögðust 5% aðspurðra hafa komið vegna samgangna s.s. rútuferða eða Norrænu og 4% komu vegna meðmæla. Af öðrum ástæðum má nefna stærð bæjarins, gönguferðir, veitingar og upplýsingamiðstöðvar.* Niðurstöðurnar voru ekki svo frábrugðnar sumrinu 2016. Fleiri nefndu þó gistingu, verslun og meðmæli og heldur færri samgöngur.



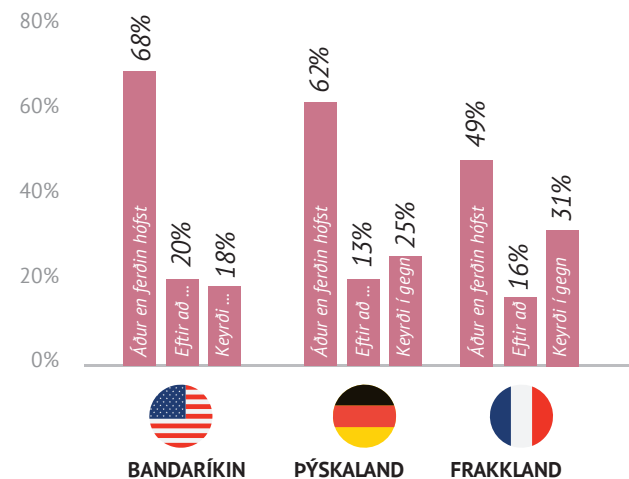
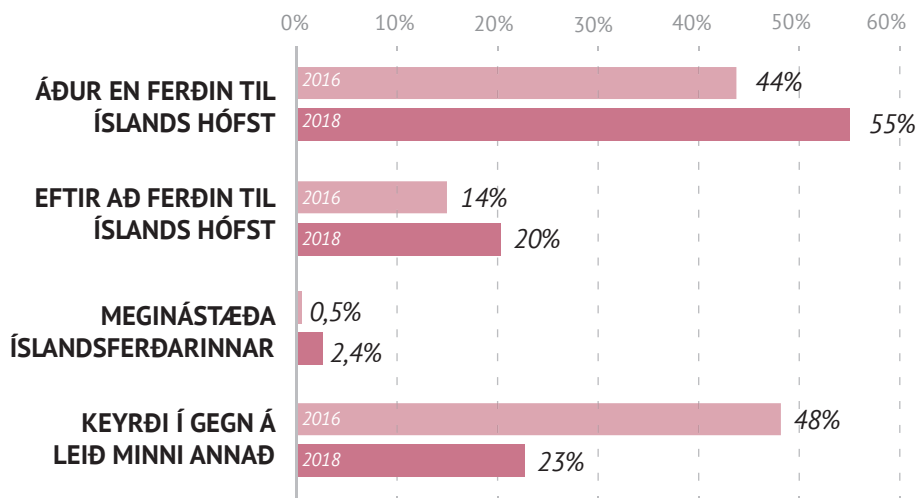
*Spurningin var opin og svarendur skrifuðu ástæðu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í einhverjum tilvikum voru fleiri en ein ástæða og því eru svör fleiri en svarendur.

Hvenær tókst þú ákvörðun um að heimsækja Egilsstaði?

Flestir ferðamanna á Egilsstöðum höfðu ákveðið að heimsækja staðinn áður en þeir komu til Íslands eða alls í um 55% tilvika sem er aukning úr 44% sumarið 2016. Um 20% tóku ákvörðun eftir að þeir komu til landsins og 23% sögðu að ekki væri um sérstaka ákvörðun að ræða þar sem heimsóknin væri einungis hluti af lengri ferð. Í ljósi þess að fleiri taka nú ákvörðun um að heimsækja staðinn áður en til landsins er komið og færri virðast

einungis ætla að keyra í gegnum um hann má ætla að Egilsstaðir séu að verða sterkari ferðamannasegull.*

Ferðamenn frá Frakklandi virðust síður en aðrir hafa tekið ákvörðun um heimsóknina áður en til landsins var komið og voru líklegri en Bandaríkjamenn og Þjóðverjar til að keyra einungis í gegn um staðinn.

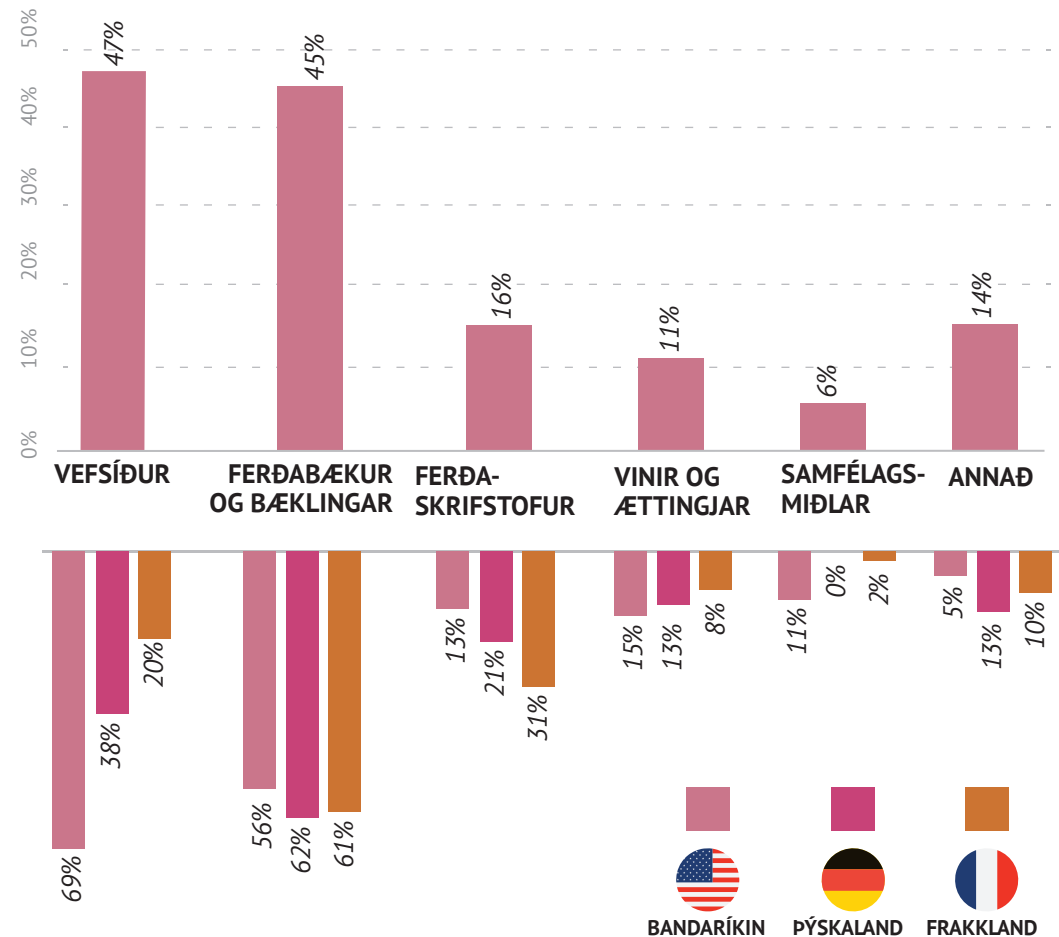


* Nokkrir aðspurðra nefndu fleiri en einn valmöguleika svo fjöldi svara er fleiri en svarenda.

Hvar fékkstu upplýsingar um áfangastaðinn Egilsstaði?

Algengustu upplýsingaveitur ferðamanna um Egilsstaði voru vefsíður, ferðahandbækur og bæklingar.* Tæpur helmingur ferðamanna leitaði upplýsinga um staðinn á vefsíðum og svipað hlutfall í ferðahandbókum og bæklingum. Alls sögðust 16% hafa leitað til ferðaskrifstofa og um 11% fengu upplýsingar frá vinum og ættingjum.

Algengara var að Bandaríkjamenn leituðu upplýsinga á vefsíðum og samfélagsmiðlum en Frakkar og Þjóðverjar. Að sama skapi voru Frakkar og Þjóðverjar líklegri til að leita til ferðaskrifstofa en Bandaríkjamenn. Svipaður fjöldi notaði ferðahandbækur og bæklinga.

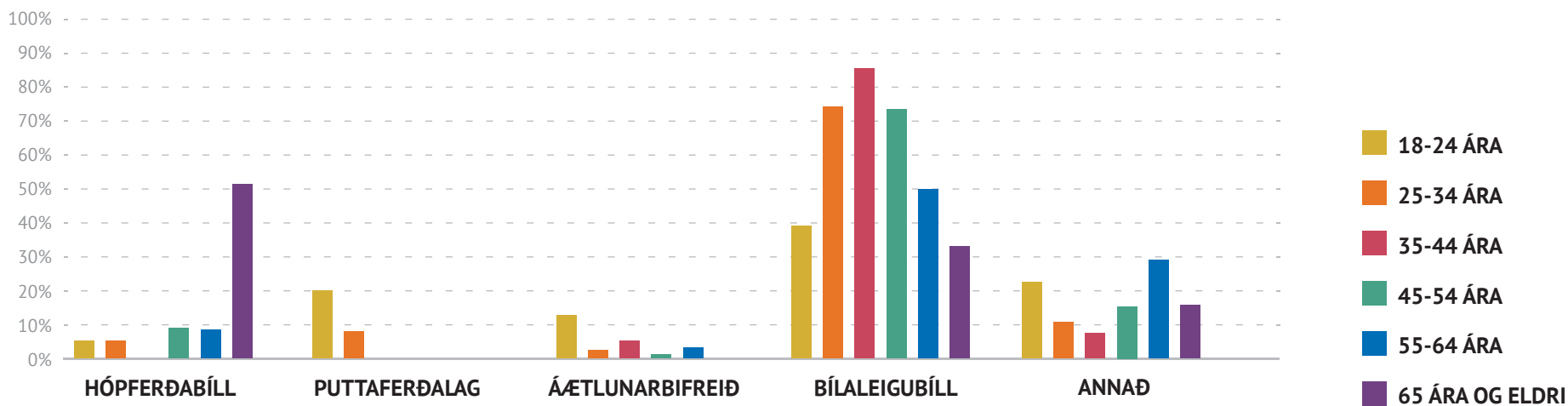
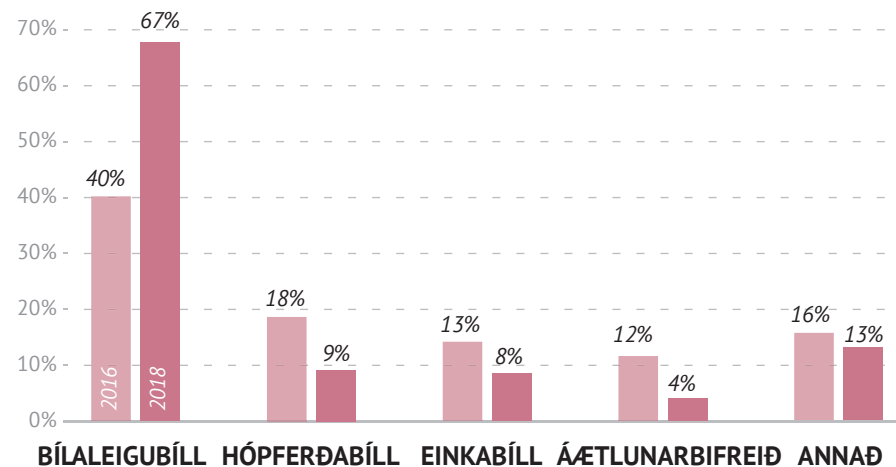


*Um var að ræða fjölvalsspurningu og svörin eru því fleiri en svarendur.

Hvernig ferðaðist þú til Egilsstaða?

Flestir (67%) ferðuðust til Egilsstaða með bílaleigubílum. Um 9% komu með hópferðabílum og 8% ferðuðust með einkabílum. Annar ferðamáti telst t.d. puttaferðalag, flug og reiðhjól. Talsverð breyting varð á niðurstöðunum frá sumrinu 2016 en gera þarf ráð fyrir að breytingar á framkvæmd könnunarinnar sem lýst er í upphafi skýrslu hafi mögulega haft áhrif þar á.*

Þegar niðurstöðurnar eru skoðaðar eftir aldurshópum ferðamanna má greina nokkurn mun eftir flokkum. Hópferðabílar voru vinsælastir meðal ferðamanna 65 ára og eldri en bílaleigubílar meðal annarra. Yngsti aldurshópurinn var líklegri en aðrir til að ferðast á puttanum og með áætlunarbifreið.

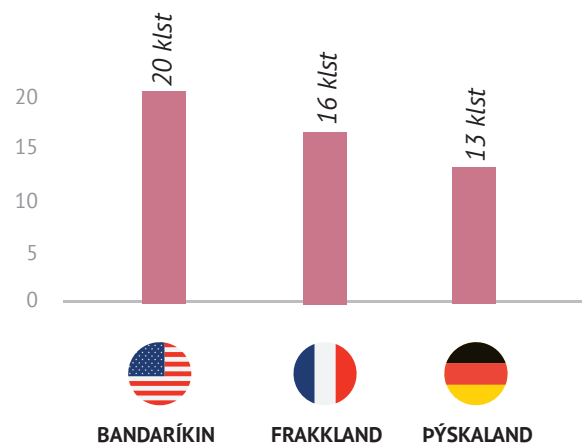
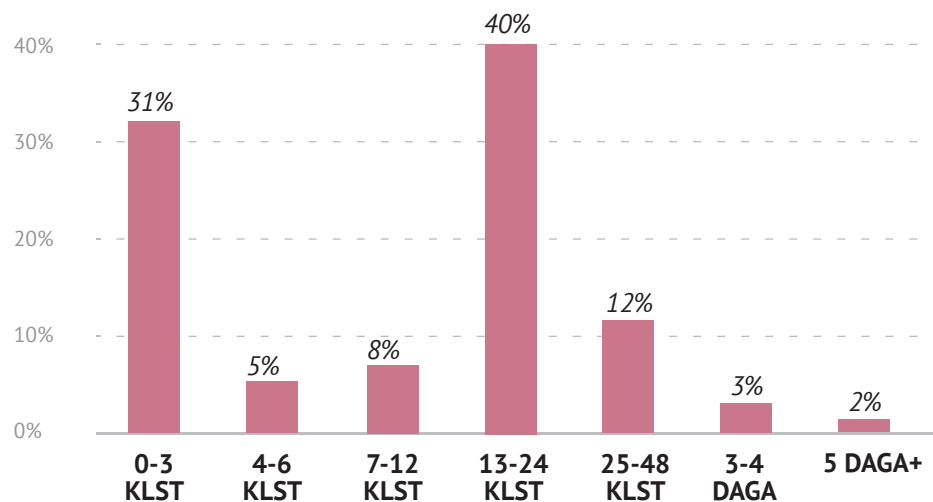


*Sumarið 2016 var spurningalistum dreift í rútur hjá þeim sem höfðu ekki tíma til að svara könnuninni á staðnum. Það var ekki gert sumarið 2018 þar sem framkvæmd könnunarinnar var með rafrænum hætti það árið.

Hversu lengi telur þú að dvöl þín á Egilsstöðum muni vara?

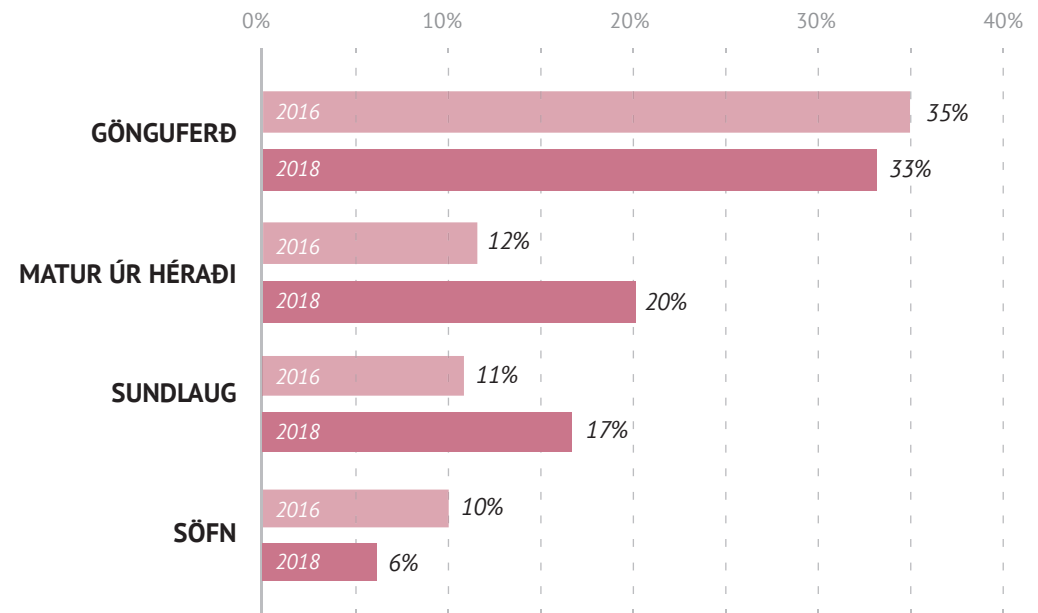
Meðaldvalarlengd erlendra ferðamanna á Egilsstöðum var um 17 klst. Flestir (40%) dvöldu í 12-24 klst. og næst flestir í 0-3 klst.

Meðaldvalarlengd dagsgesta var 3,1 klst. og næturgesta 26 klst. Bandaríkjamenn dvöldu að meðaltali í 20 klst. sem var heldur lengri dvöl en meðal Frakka (16 klst.) og Þjóðverja (13 klst.).



Hvaða þjónustu / afþreyingu hyggst þú nýta þér á Egilsstöðum?

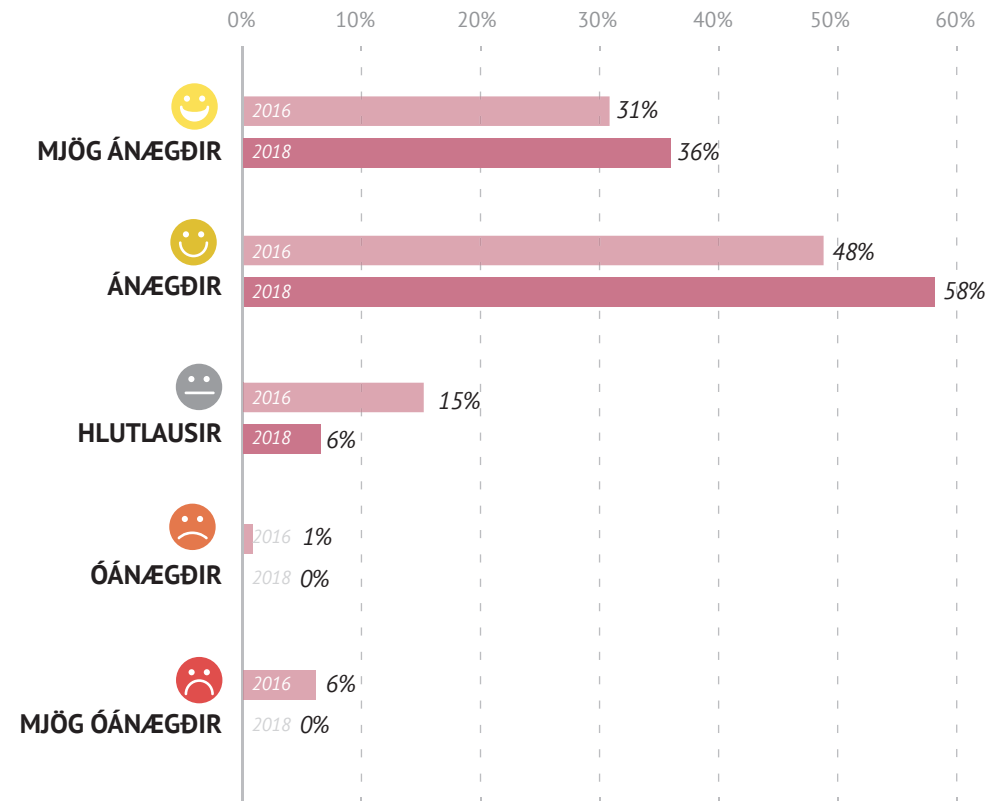
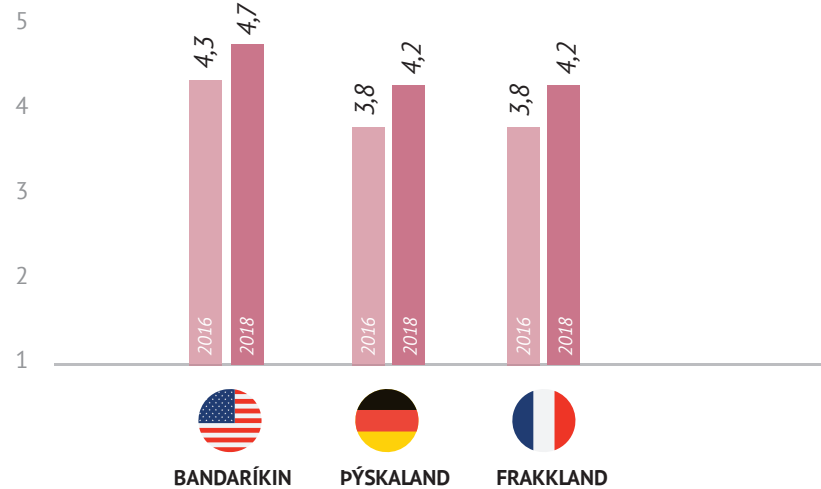
Þriðjungur ferðamanna á Egilsstöðum ætlaði í gönguferð meðan á dvöl stóð. Um 20% vildu smakka mat úr héraði, 17% ætluðu í sund og 6% að heimsækja söfn. Færri nefndu aðra þætti s.s. reiðtúr, hjólaferð, veiði og golf. Niðurstöðurnar voru ekki svo frábrugðnar niðurstöðunum 2016 þó aðeins færri ætluðu í gönguferð og að heimsækja söfn, en heldur fleiri að smakka mat úr héraði og fara í sund. Bandaríkjamenn voru líklegri en Frakkar og Þjóðverjar til að nýta sér flesta þætti afþreyingar enda dvöldu þeir lengur á svæðinu. Heimsóknir á söfn voru þó vinsælli meðal Þjóðverja.



Hversu ánægð/ur ert þú með heimsókn þína til Egilsstaða?

Almennt voru ferðamenn mjög ánægðir (36%) eða ánægðir (58%) með dvöl sína á Egilsstöðum. Um 6% sögðust hvorki vera ánægðir né óánægðir og enginn var óánægður. Á skalanum 1-5 var ánægjustig ferðamanna sumarið 2018 alls 4,3 sem er nokkuð betri útkoma en 2016 þegar ánægjustigið mældist 4,0 sem eru jákvæðar niðurstöður fyrir ferðapjónustuna á staðnum.*

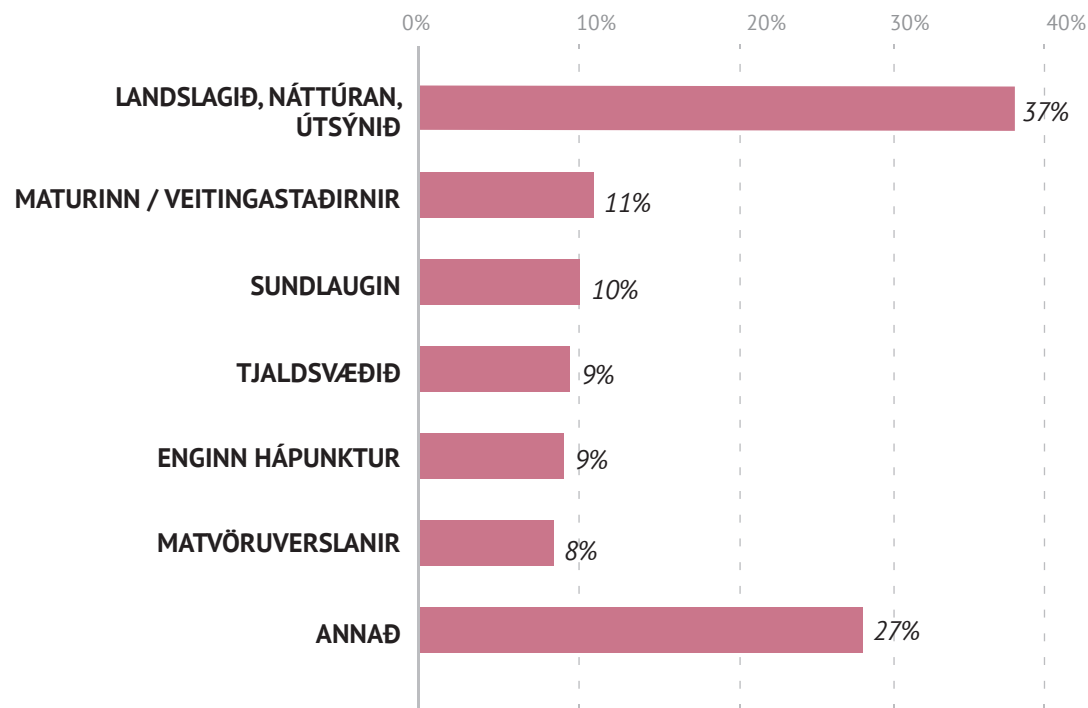
Bandaríkjamenn voru ánægðastir og mældust með 4,7 en Frakkar og Þjóðverjar með 4,2.



*„mjög óánægðir“ fengu gildið 1 og „mjög ánægðir“ gildið 5

Hver var hápunktur heimsóknar þinnar til Egilsstaða?

Náttúrufegurð Egilsstaða og nágrennis gegndi mikilvægu hlutverki í upplifun ferðamanna til staðarins en 37% nefndu þann þátt sem hápunkt ferðarinnar. Um 11% ferðamanna tengdu hápunkt heimsóknarinnar við mat og veitingastaði bæjarins og 10% nefndu sundlaugina sem hápunkt heimsóknarinnar. Um 9% sagði að hápunktur ferðarinnar hefði verið dvölin á tjaldsvæðinu og 8% nefndu matvöruverslanir bæjarins. Færri nefndu aðra þætti s.s. afþreyingu (4%) og gönguferð (2%). Alls sögðu 9% svarenda að enginn sérstakur hápunktur hefði verið í þessari heimsókn.*



*Spurningin var opin og svarendur skrifuðu ástæðu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í einhverjum tilvikum nefndu menn fleiri en eina ástæðu og því eru fleiri svör en svarendur. Í útreikningum er ekki tekið tillit til þeirra sem svöruðu „veit ekki/ vil ekki svara“.

Hversu líkleg(ur) ertu til að mæla með heimsókn til Egilsstaða?

Einn af þeim mælikvörðum sem notaður er til að meta árangur og frammistöðu íslenskrar ferðabjónustu er s.k. meðmælaskor (Net Promoter Score - NPS). Um er að ræða alþjóðlegan mælikvarða á viðskiptatryggð sem segir m.a. til um hversu líklegt eða ólíklegt er að viðskiptavinir mæli með tiltekinni vöru, þjónustu eða fyrirtæki.* Í þessu tilfalli eru mældar líkur á því að ferðamenn mæli með tilteknum áfangastað. Meðmælaskor ferðamanna á Egilsstöðum mældist +10,4 þar sem 26,6% ferðamanna sögðu líklegt að þeir myndu mæla með Egilsstöðum sem áfangastað en 16,2% töldu það ólíklegt. Skorið getur verið á bilinu -100 til +100 og verður jákvætt þegar fleiri mæla með áfangastaðnum en á móti honum.*

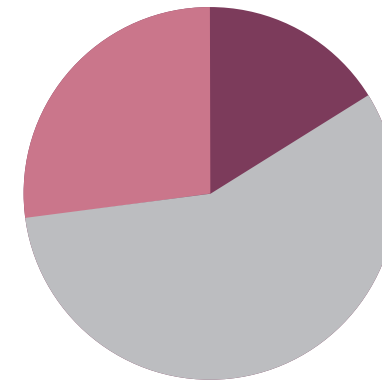
Bandaríkjamenn voru líklegri en aðrir til að mæla með Egilsstöðum sem áfangastað þar sem meðmælaskor þeirra mældist +55 til samanburðar við -4 hjá Frökkum og -10 hjá Þjóðverjum.

Það sem fékk ferðamenn helst til að mæla með staðnum var fegurð bæjarins og næsta nágrennis en um 61% þeirra sem voru líklegir til meðmæla nefndu það sem helstu ástæðu. Um 15% nefndu góða þjónustu og 10% nefndu sérstaklega gott tjaldsvæði.

Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu 49% að of lítið væri um að vera í bænum til að þeir gætu mælt með honum sem áfangastað. Um 19% ferðamanna sögðu að veðrið væri ekki nógu gott, 12% töldu að veðrið væri of hátt og 9% ferðamanna sögðu að bæta þyrfti samgöngur til að þeir yrðu líklegir til meðmæla.

Mæli með
27%

Mæli ekki með
16%



Hlutlaus
57%

*(Reichheld, 2003).

Meðmælaskor fæst með því að draga hlutfall þeirra sem mæla ekki með Egilsstöðum sem áfangastað ferðamanna frá hlutfalli þeirra sem mæla með staðnum. Um er að ræða skala á kvarðanum 0-10. Þeir sem velja 0-6 teljast ólíklegir til að mæla með áfangastaðnum. Þeir sem velja 7-8 eru skilgreindir sem hlutlausir. Þeir teljast vera nokkuð ánægðir með áfangastaðinn en þó ekki líklegir til að mæla með honum. Þeir sem hins vegar velja 9-10 teljast ánægðir og líklegir til að mæla með áfangastaðnum.



Umhverfið í kringum bæinn er mun fallegra en bærinn sjálfur

Búa til sögutúr um Lagarfljótsorminn í kringum fljótið

Ódýrari söfn

Lækka verð

Bæta aðstöðuna á tjaldsvæðinu

Hér þyrftu að vera fleiri tjaldsvæði úti í náttúrunni svo hægt væri að fara í lengri gönguferðir

Auka framboð á gistingu **Þetta er bara viðkomustaður á lengri ferð**

Ekkert **Hér of lítið um að vera** Hafa alþjóðaflugvöll

Bæta þjónustu við hjólreiðamenn

Ferðahandbækur mæla frekar með öðrum stöðum

Hér vantar fleiri veitingastaði **Betra veður** Líkamsræktarstöð

Tjaldsvæðið tekur ekki útilegukortið

Staðurinn er ekki nógu áhugaverður

Þjóða upp á fleiri afþreyingarmöguleika

Bæta samgöngur Staðurinn þyrfti að stækka

Það eru aðrir staðir betri á Íslandi

Þetta er ekki ferðamannastaður, heldur frekar þjónustustopp

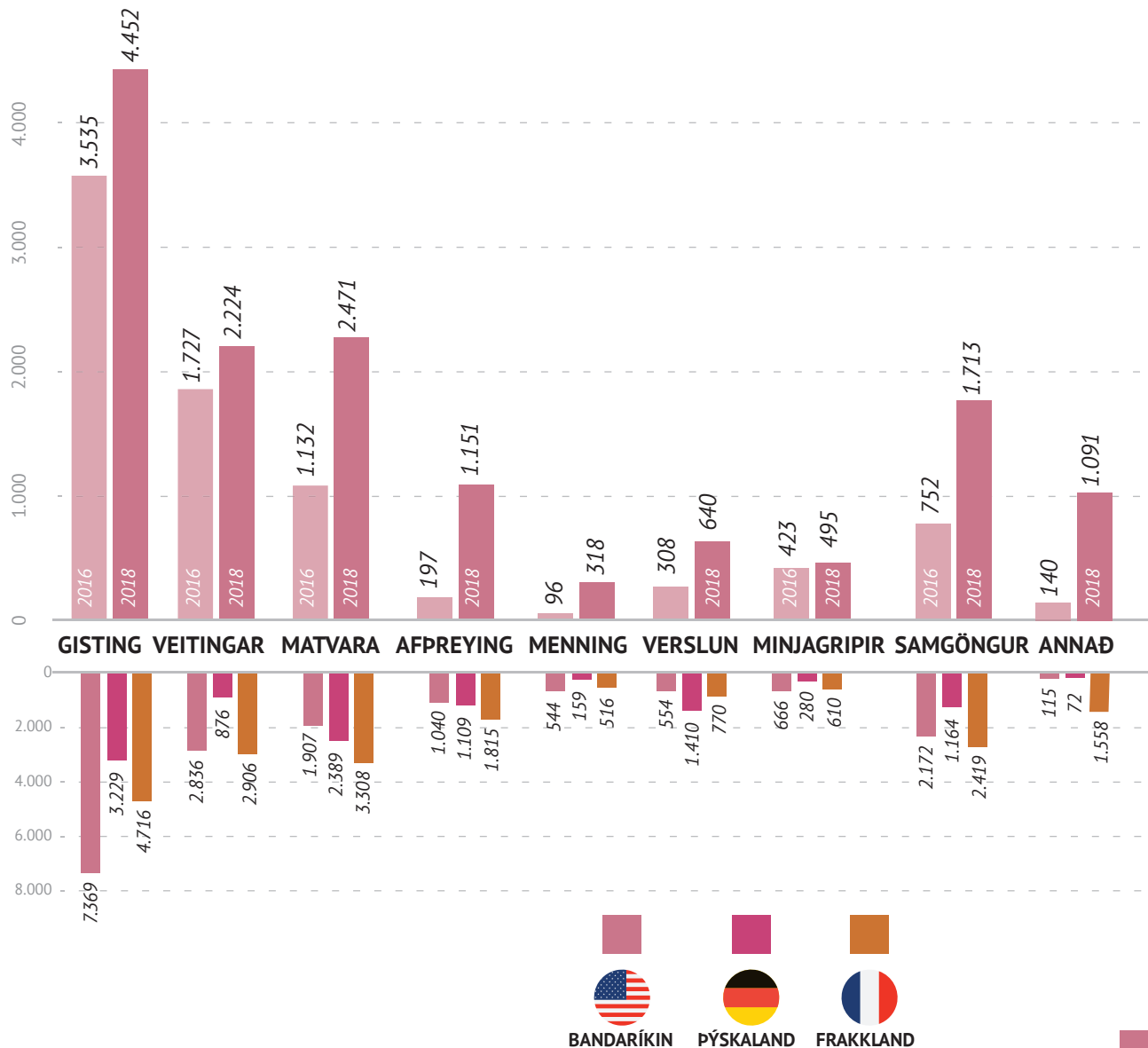
Bæta upplýsingar um aðgengi að fallegum svæðum

Vinsamlegast áætlið sólarhringsútgjöld ykkar á Egilsstöðum eftir útgjaldaliðum

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 14.556 kr. sumarið 2018. Er það talsverð hækkun frá 2016 þegar þau voru um 8.311 krónur.* Upphæðin reiknast á alla svarendur óháð því hvort þeir greiddu fyrir vörur og þjónustu eða ekki. Útgjöldin voru hæst í flokki gistingar um 4.450 kr. Alls keyptu 58% ferðamanna veitingar meðan á dvöl stóð og 56% greiddu fyrir gistingu. Um 79% ferðamanna keyptu matvöru í verslunum bæjarins, um 20% afþreyingu og 12% menningartengda þjónustu. Allir útgjaldaliðir hækkuðu á milli 2016 og 2018 þó afþreyingin hafi hækkað hlutfallslega mest.

Meðalútgjöld ferðamanna frá Bandaríkjunum og Frakklandi voru talsvert hærri en hjá ferðamönnum frá Þýskalandi. Frakkar greiddu að meðaltali 18.600 kr. og Bandaríkjamenn 17.200 kr. fyrir vörur og þjónustu á Egilsstöðum á meðan útgjöld Þjóðverja voru 10.700 kr. Bandaríkjamenn greiddu mest fyrir gistingu en Frakkar fyrir veitingar og matvöru.

*Útgjöldin eru á verðlagi hvers árs.



Egilsstaðir hafa löngum gegnt hlutverki þjónustumiðstöðvar fyrir Austfirði enda er bærinn miðsvæðis og íbúafjöldi meiri en niður á fjörðum. Þetta endurspeglast að einhverju leyti í niðurstöðum könnunarinnar þar sem erlendir ferðamenn segjast helst heimsækja staðinn vegna staðsetningar hans og þjónustustigs meðan á ferðalagi þeirra um landið stendur.

Árstíðasveiflan er töluverð á Egilsstöðum en af þeim 340 þúsund erlendu ferðamönnum sem heimsóttu Egilsstaði og Hallormsstað árið 2018 komu 80% á tímabilinu maí til september. Þeir vildu helst ganga um svæðið, smakka mat úr héraði og fara í sund meðan á dvöl stóð. Meðallengd dvalar var um 17 klst. og rúmur helmingur ferðamanna dvaldi yfir nótt á staðnum. Vinsælasti gistimátinn var tjaldsvæðið og hótél bæjarins. Hlutfall sumargesta frá Þýskalandi var hærra á Egilsstöðum en á landsvísu og hlutfall Bandaríkjamanna lægra samkvæmt talningum ferðamanna á Keflavíkurlflugvelli.

Tæpur þriðjungur ferðamanna taldist líklegur til að mæla með Egilsstöðum sem áfangastað og meðmælaskor staðarins (Net Promoter Score - NPS) mældist +10. Bandaríkjamenn voru líklegri en Þjóðverjar og Frakkar til að mæla með staðnum og það sem helst hvatti fólk til meðmæla var fegurð bæjarins og umhverfis hans en einnig góð þjónusta og gott tjaldsvæði. Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu flestir að heldur lítið væri í boði fyrir ferðamenn á

staðnum auk þess sem verðið væri hátt og samgöngur slakar. Almenn ánægja var meðal ferðamanna með dvölinu. Á skalanum 1-5 mældist ánægjustigið 4,3 sem er hækkun úr 4,0 sumarið 2016 sem eru góðar niðurstöður fyrir ferðabjónustuna á staðnum.

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 14.600 kr. Er það talsverð hækkun frá sumrinu 2016 þegar þau voru um 8.300 krónur. Útgjöldin voru hæst í flokki gistingar. Meðalútgjöld ferðamanna frá Bandaríkjunum og Frakklandi voru hærri en hjá ferðamönnum frá Þýskalandi enda dvöldu þeir lengur á staðnum. Í langflestum tilvikum (96%) var tilgangur ferðarinnar frí og ferðafélagarnir fjölskylda og vinir. Flestir voru á ferðalagi í kringum landið og almennt höfðu menn ákveðið að stoppa á Egilsstöðum áður en ferðin til Íslands hófst. Þeir leituðu helst upplýsinga um staðinn á vefsíðum og í ferðahandbókum og bæklingum.

Niðurstöður könnunarinnar gefa vísbendingu um stöðu ákveðinna þátta ferðabjónustu á Egilsstöðum sumarið 2018. Varast ber að alhæfa út frá niðurstöðunum þar sem um úrtaksrannsókn er að ræða en engu að síður eru þessar upplýsingar ásamt öðrum gögnum í ferðabjónustu mikilvægt púsl í heildarmynd atvinnugreinarinnar á landsvísu. Athugasemdir og óskir ferðamanna sem koma fram í könnuninni auka einnig skilning á þörfum þeirra og upplifun meðan á dvöl stendur og eru mikilvægar fyrir svæðisbundna stefnumótun og uppbyggingu atvinnugreinarinnar.

Ferðamálastofa. (e.d.). Ferðamenn um Keflavíkurflugvöll. *Brottfarir erlendra farþega um Flugstöð Leifs Eiríkssonar 2003-2019*. Sótt 2. mars 2019 af <https://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fjoldi-ferdamanna/talningar-ferdamalastofu-i-flugstod-leifs-eirikssonar>.

Mælaborð ferðaþjónustunnar. (e.d.a.). Landamærakönnun ferðamálastofu. *Tegund gistimáta*. Sótt 19. nóvember 2018 af <https://www.maelabordferdathjonustunnar.is/is/kannanir/landamaerakonnun>.

Mælaborð ferðaþjónustunnar. (e.d.b.). Nethluti Landamærakönnunar. *Landshlutar & staðir*. Sótt 11. mars 2019 af <https://www.maelabordferdathjonustunnar.is/is/kannanir/netkonnun>.

Reichheld, F. F. (2003). The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-54.

United Nations. (2010a). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. New York: United Nations.

United Nations. (2010b). *Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008*. New York: United Nations.



ÚTGEFIÐ Í ÁGÚST 2019

