

FMS 2019-22
ISBN 978-9935-9317-8-8
ISSN 2547-8060



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD 

FERÐAMÁLARANNSÓKNIR

TOURISM RESEARCH IN ICELAND

ÁGÚST 2019

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

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

Númer: FMS 2019-22
ISBN: 978-9935-9317-8-8
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.

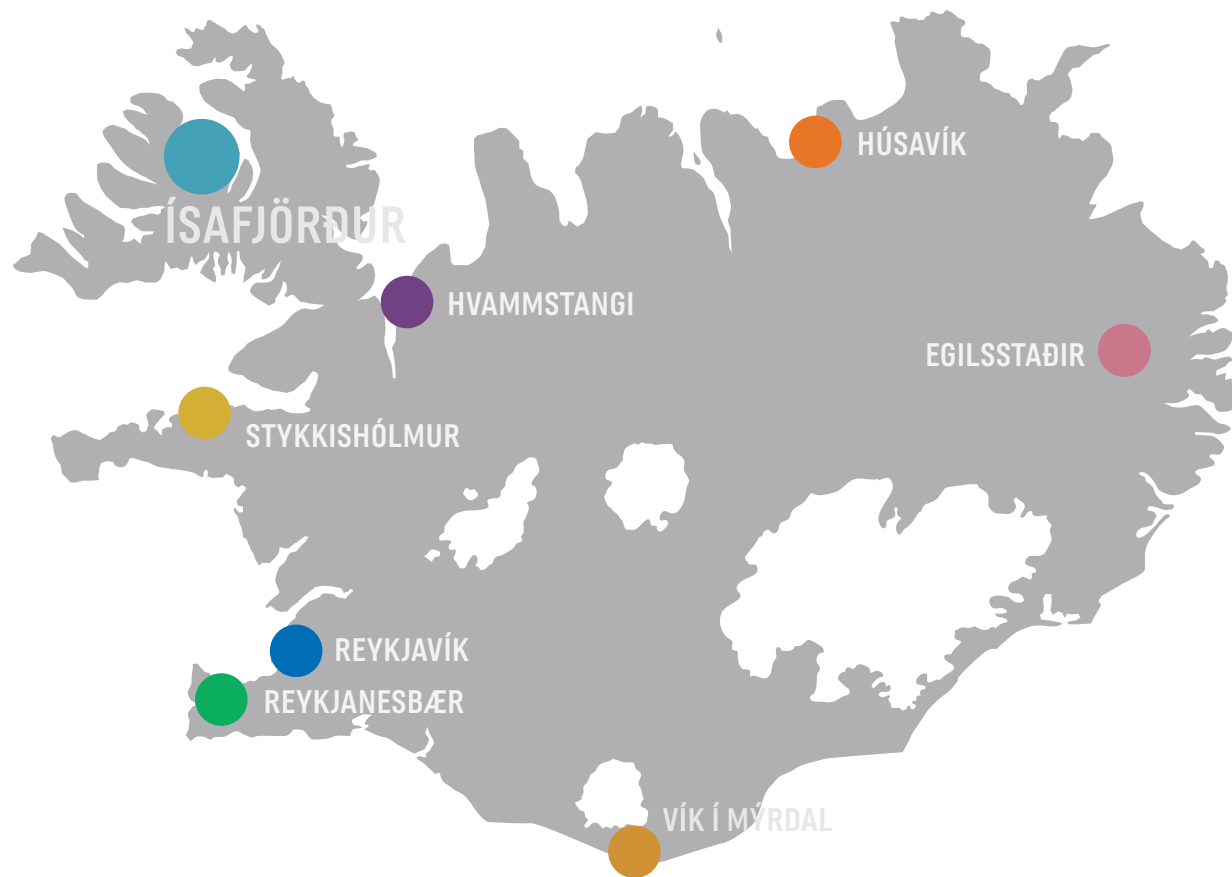
Erlendir ferðamenn á Ísafirði sumarið 2018

NIÐURSTÖÐUR FERÐAVENJUKÖNNUNAR

Í þessari skýrslu er greint frá helstu niðurstöðum könnunar sem framkvæmd var meðal erlendra ferðamanna á Ísafirði 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 gesta, fyrir og eftir heimsókn	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 Ísafirði 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, útgjöldum og athugasemdum voru opnar. Könnunin hefur einu sinni áður verið framkvæmd á Ísafirði en það var 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 það sumar þar sem þátttakendur svöruðu spurningunum á nettengdum spjaldtölvum. Könnunin var hýst hjá MMR sem sá um frumgreiningu gagna.

Ferðamenn voru spurðir út í heimsókn sína til staðarins og ferðahegðun meðan á dvöl þeirra á Ísafirði 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 Breta, Bandaríkjamenn

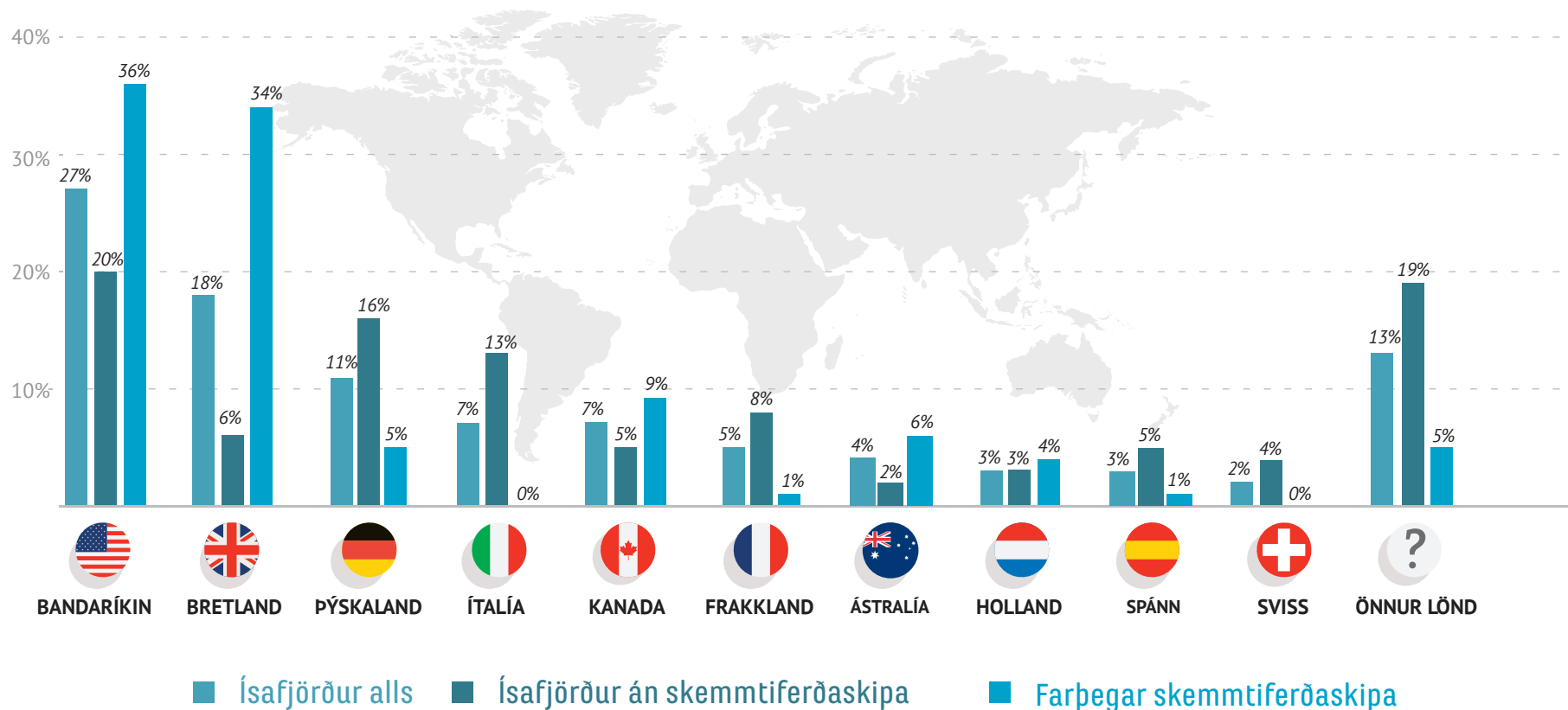
o.s.frv. þar sem niðurstöðurnar eru greindar eftir bakgrunnsbreytum. Er það gert til einföldunar en þar sem það á við er átt við ferðamenn með búsetu í Bretlandi, Bandaríkjunum o.s.frv.

Könnunin stóð yfir tímabilið 4. júlí til 31. ágúst og var framkvæmd frá kl. 9 til kl. 19. Í fimm daga var fyrirlögn hennar samfelld frá morgni til kvölds og í þrjátíu daga fór hún fram hluta úr degi. Lögð var áhersla á að dreifa gagnasöfnun jafnt yfir daginn og yfir vikuna. Rannsóknarsvæðið afmarkaðist við Silfurtorg að norðan og að Neðstakaupstað að sunnan en umferð farþega skemmtiferðaskipa sem og almennra ferðamanna er mikil um svæðið. Spyrjar óskuðu eftir þátttöku allra erlendra ferðamanna sem urðu á vegi þeirra. Alls voru 517 ferðamenn beðnir um að taka þátt í könnuninni og af þeim samþykktu 401 þátttöku, eða 78% aðspurðra. Endanlegur fjöldi svara var yfir lágmarksstærð úrtaks miðað við 95% öryggismörk og ±5% úrtaksskekkju. Meðalaldur svarenda var 51 ár, hlutfall kvenna var 59% og karla 41%. 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. 19 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. 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?

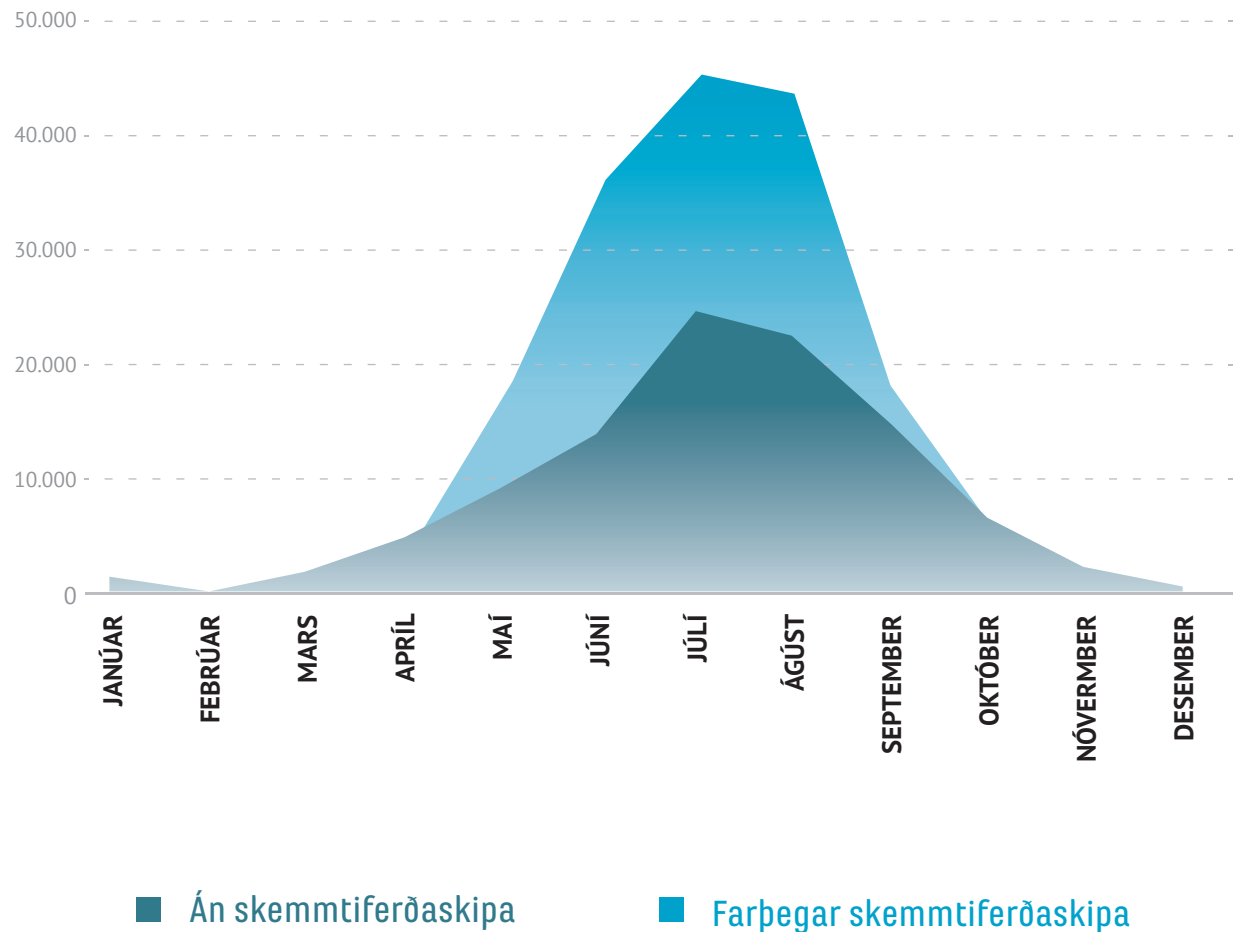
Flestir þeirra erlendu ferðamanna sem heimsóttu Ísafjörð sumarið 2018 voru búsettir í Bandaríkjunum og Bretlandi. Nokkur munur var á skiptingu búsetulanda eftir því hvort um var að ræða farþega skemmtiferðaskipa eða almenna ferðamenn á Ísafirði. Meðal farþega skemmtiferðaskipa var hlutfall Breta t.a.m. 34% en einungis 6% meðal ferðamanna sem ferðuðust með öðrum hætti til staðarins. Þjóðverjar, Ítalir og Frakkar voru ólíklegri til að koma með skipum til staðarins á meðan Bandaríkjamenn, Bretar og Kanadamenn voru líklegri til þess.



Fjöldi ferðamanna á Ísafirði 2018

Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna á Ísafirði árið 2018 var um 103 þúsund.* Til viðbótar má gera ráð fyrir um 78 þúsund farþegum skemmtiferðaskipa eða 181 þúsund ferðamönnum alls. Þá eru ótaldir þeir 34 þúsund ferðamenn sem voru í áhöfnum skipanna.**

Alls komu um 90% ferðamanna til staðarins á tímabilinu maí til september og 70% yfir sumarmánuðina þrjá svo árstíðasveiflan er töluverð. Fjöldi skemmtiferðaskipa til staðarins árið 2018 var 104.



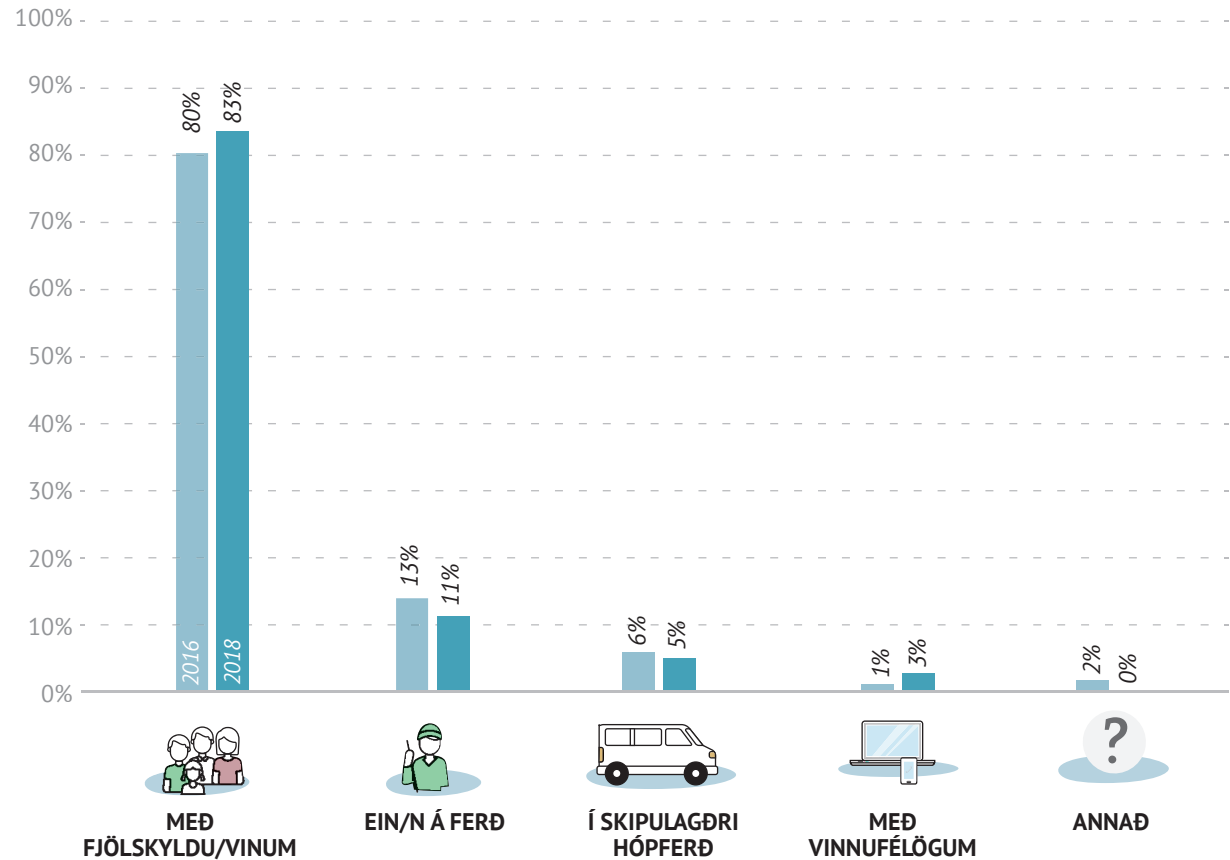
*(Ferðamálastofa, e.d.; Mælaborð ferðapjónustunnar, e.d.c.).

Fjöldi ferðamanna er áætlaður út frá mánaðarlegu hlutfalli þeirra sem heimsóttu Ísafjörð skv. Mælaborði ferðapjónustunnar árið 2018 og fjöldatölum erlendra brottfararfarþega um Keflavíkurflugvöll á sama tíma.

**([Ísafjarðarbær, e.d.; Mælaborð ferðapjónustunnar, e.d.a.).

Með hverjum ferðaðist þú?

Langflestir ferðamanna voru á ferð með fjölskyldu eða vinum (83%). Um 5% þeirra voru í hópferð og 11% ferðuðust einir. Í um 11% tilvika voru börn með í för. Niðurstöðurnar voru mjög svipaðar sumarið 2016.*

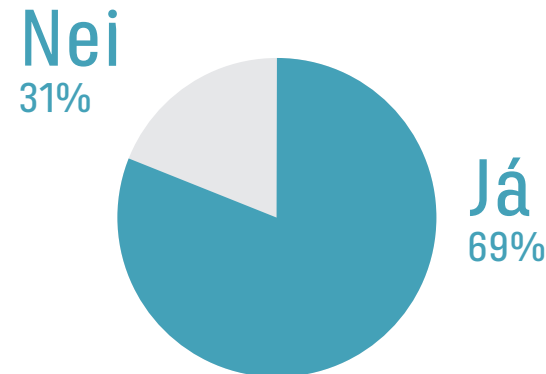


*Nokkrir aðspurðra nefndu fleiri en einn valmöguleika svo fjöldi svara er fleiri en svarenda.

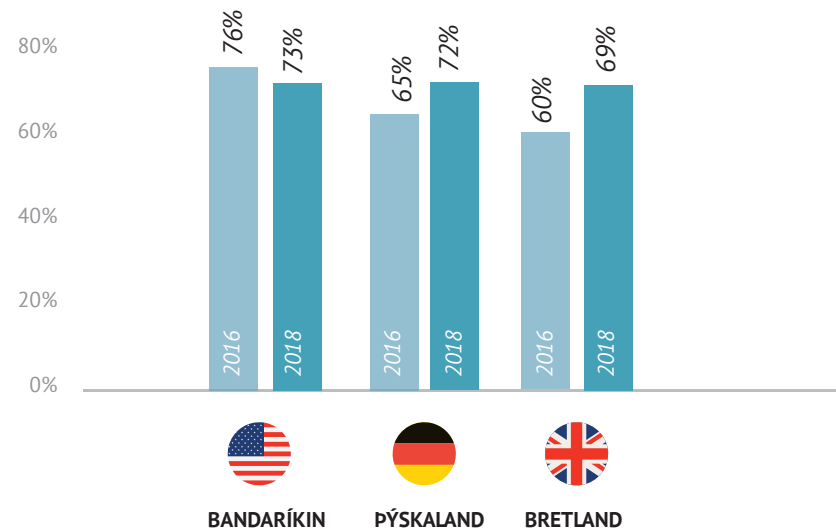
Dvaldir þú á Ísafirði síðustu nótt eða munt þú dvelja þar í nótt?

Sumarið 2018 var hlutfall þeirra erlendu ferðamanna sem dvöldu yfir nótt á Ísafirði 38% sem er nokkuð svipað og sumarið 2016 þegar það var 35%.

Þegar svör farþega skemmtiferðaskipa eru undanskilin var hlutfallið 69% en það var 73% sumarið 2016. Alls dvöldu 73% Bandaríkjamanna yfir nótt, 72% Þjóðverja og 69% Breta sem er nokkuð svipað og sumarið 2016.



* 🌙 Næturgestir á Ísafirði

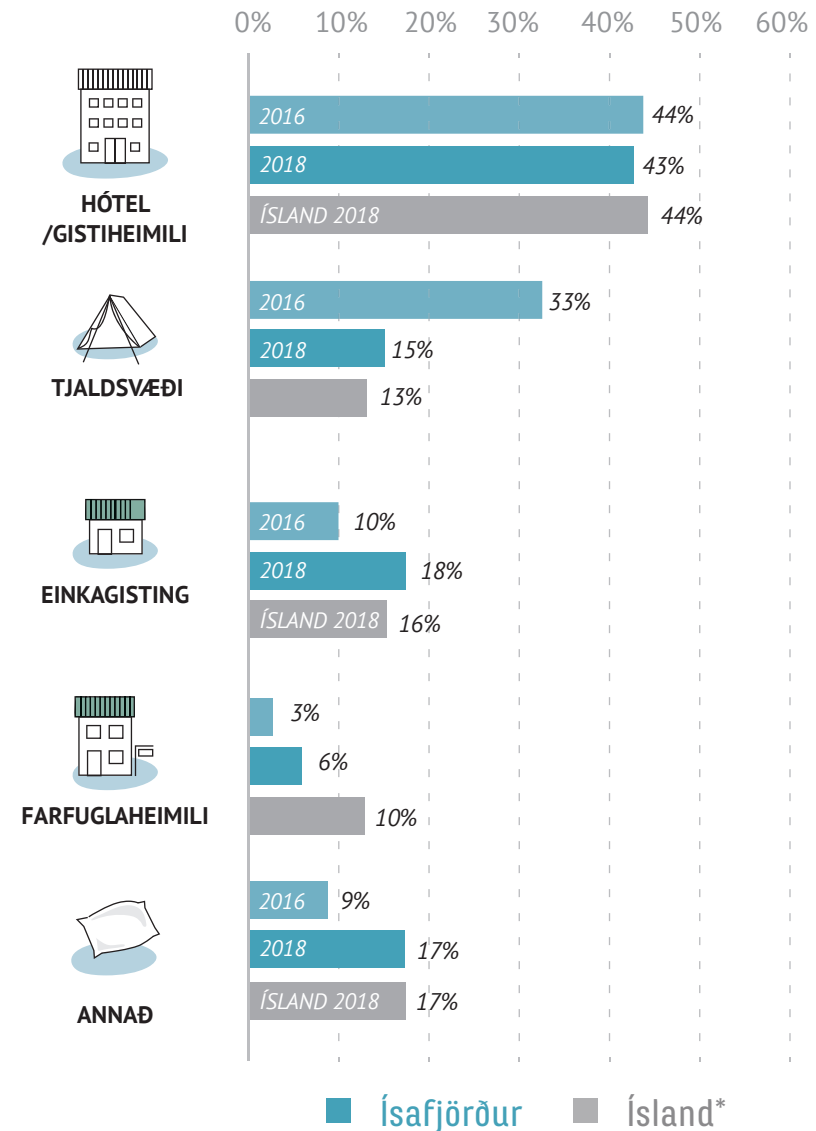


Hvaða gistaðstöðu nýttir þú þér eða hyggst þú nýta þér á Ísafirði?

Alls gistu 24% næturgesta á hótélum og 19% á gistiheimilum á Ísafirði sumarið 2018. Hlutfallið var nánast alveg það sama sumarið 2016 þar sem 24% gistu á hótélum og 20% á gistiheimilum þá. Athygli vekur lækkun hlutfalls tjaldsvæðagesta úr 33% sumarið 2016 í 15% 2018. Ekki er ljóst út frá niðurstöðum könnunarinnar hvað veldur þeirri lækkun, en mögulegir áhrifaþættir eru m.a. verra veðurfar meðan á könnun stóð 2018 og minna framboð tjaldsvæða þar sem tjaldsvæðið við höfnina var lokað sumarið 2018. Einnig hefur áhrif aukning meðal s.k. campers ferðamanna sem tvelja í bílum utan tjaldsvæðis en þeir voru um 8% allra næturgesta sumarið 2018.**

Nokkur hækkun var meðal þeirra sem völdu einkagistingu s.s. Airbnb eða úr 10% í 18% á milli kannanna. Færri völdu annan gistimáta s.s. farfuglaheimili, sumarhús og gistingu hjá vinum og ættingjum.

Á landsvísu var hlutfall gistingar á hótélum og gistiheimilum alls 44%, tjaldsvæða 13% og einkagistingar 16%.*

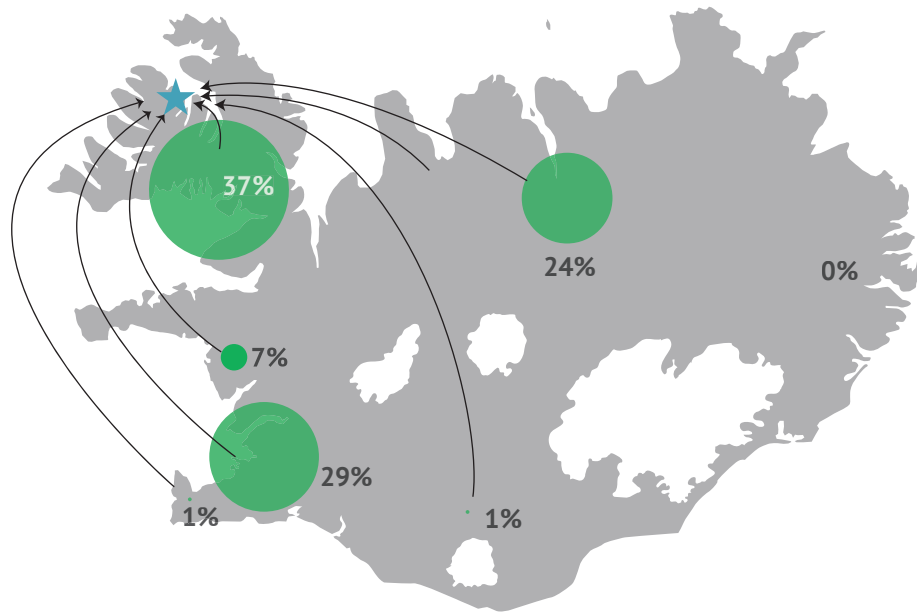


*(Mælaborð ferðapjónustunnar, e.d.b.).

Íbúðahótel eru talin með hótélum og gistiheimilum hér.

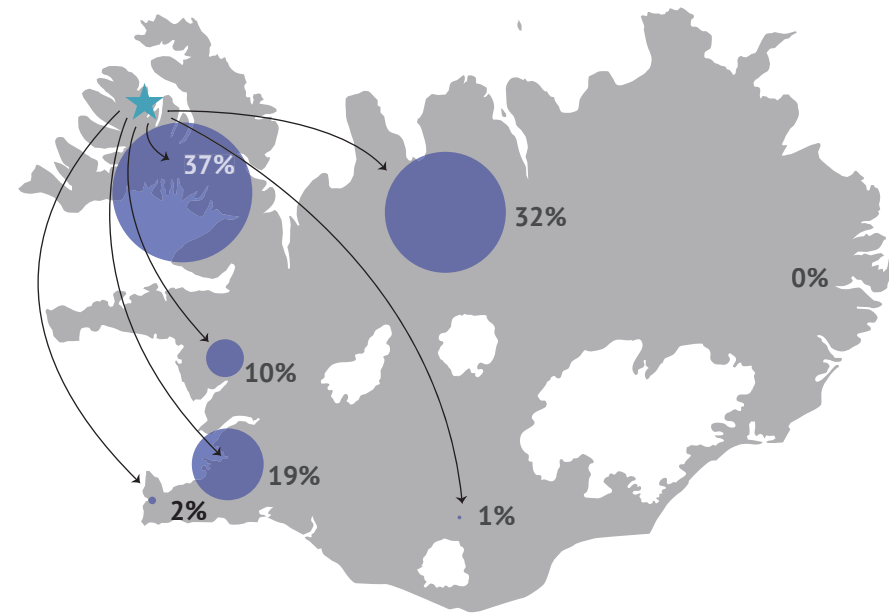
**Ferðamenn sem dvelja í bílum eða tjöldum utan tjaldsvæða falla undir flokkinn „annað“. Þessi hópur var ekki mældur sérstaklega sumarið 2016

Hvar dvaldir þú nóttina áður en þú komst til Ísafjarðar?



Flestir höfðu dvalið á Vestfirðum nóttina fyrir heimsókn (37%). Um 9% ferðamanna höfðu gist á Hólmavík, 7% á Patreksfirði og 5% í skemmtiferðaskipi á Vestfirðum. Alls dvöldu 24% á Norðurlandi þar sem flestir (17%) gistu um borð í skemmtiferðaskipi. Um 29% höfðu gist á höfuðborgarsvæðinu en þar sögðust 14% hafa verið í skemmtiferðaskipi. Færri gistu á öðrum stöðum.*

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



Að lokinni heimsókn á Ísafirði ætluðu flestir (37%) að gista næstu nótt á Vestfirðum. Um 12% ætluðu að gista þar í skemmtiferðaskipi, 7% á Patreksfirði og 5% á Hólmavík. Alls sögðust 32% ætla að gista á Norðurlandi og þá flestir um borð í skemmtiferðaskipi (15%). Alls sögðust 19% ætla að dvelja á höfuðborgarsvæðinu þar sem 5% nefndu skemmtiferðaskip sem næturstað. Færri nefndu aðra staði.

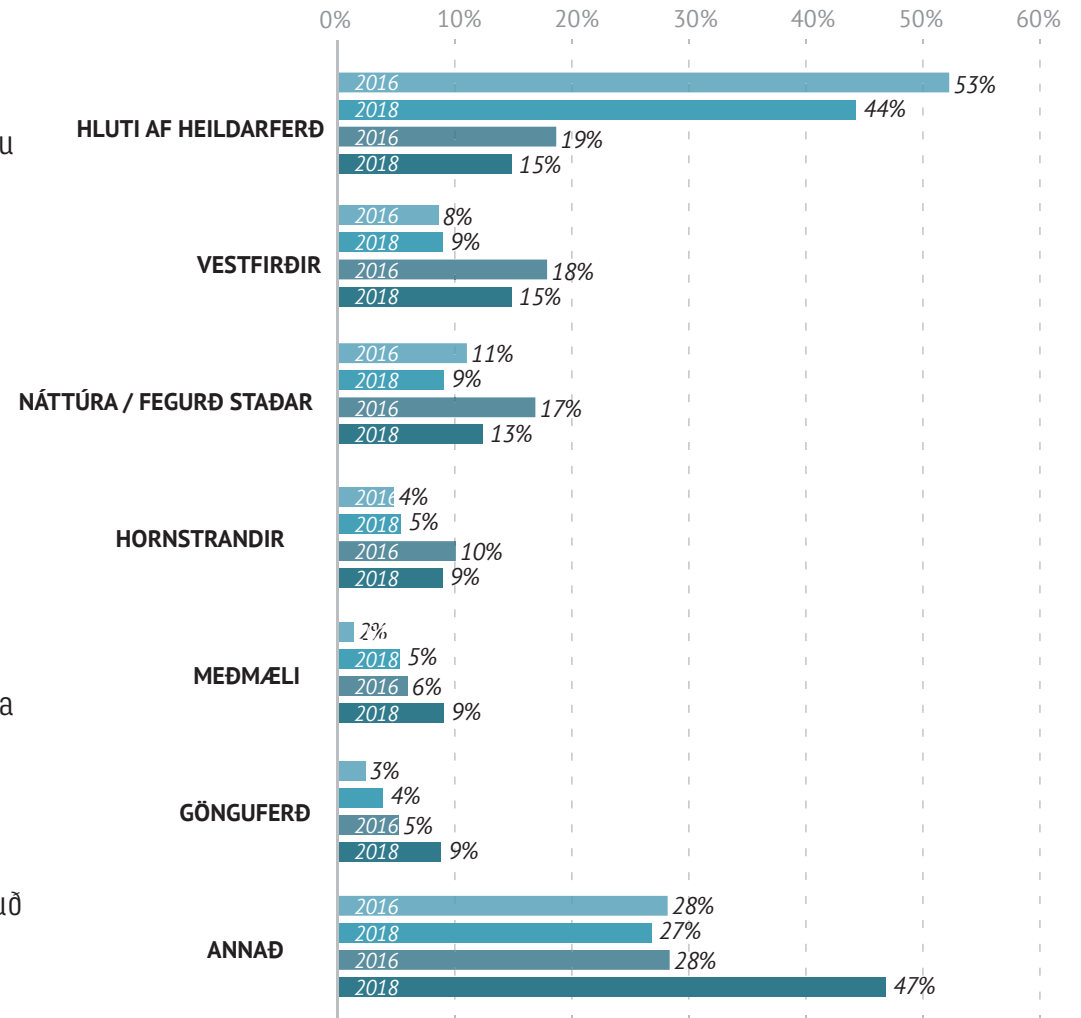
*Punktur á korti tákna hlutfall þeirra sem gistu í hverjum landshluta.

Vinsamlegast tilgreindu ástæðu þess að Ísafjörður varð fyrir valinu sem áfangastaður

Flestir ferðamanna (44%) sögðu heimsókn sína til Ísafjarðar vera hluta af lengri ferð um Ísland og nefndu ekki frekari ástæðu fyrir staðarvalinu. Næst flestir (9%) nefndu Vestfirði sem meginástæðu heimsóknar og sama hlutfall sagði að náttúrfegurð og landslag svæðisins væri ástæða heimsóknarinnar. Alls nefndu 5% Hornstrandir og sama hlutfall heimsótti Ísafjörð vegna meðmæla um staðinn. Um 4% ferðamanna komu til að fara í gönguferð og 27% nefndu aðrar ástæður.

Niðurstöðurnar markast af háu hlutfalli farþega skemmtiferðaskipa til Ísafjarðar en þegar svör þeirra eru undanskilin lækkar hlutfall þeirra sem segja meginástæðu heimsóknar vera heildarferð um landið úr 44% í 15%. Náttúra svæðisins, gönguferðir og Hornstrandir höfðu meira aðdráttarafl þegar skemmtiferðaskipin voru ekki talin með. Þá sögðu 15% ferðamanna Vestfirði vera meginástæðu heimsóknar og um 13% nefndu náttúruna og fegurð svæðisins. Alls sögðu 9% að meginástæðan væri gönguferð og sama hlutfall nefndi sérstaklega Hornstrandir. Af öðrum ástæðum má m.a. nefna afþreyingu, verslun, sögu og menningu staðarins.*

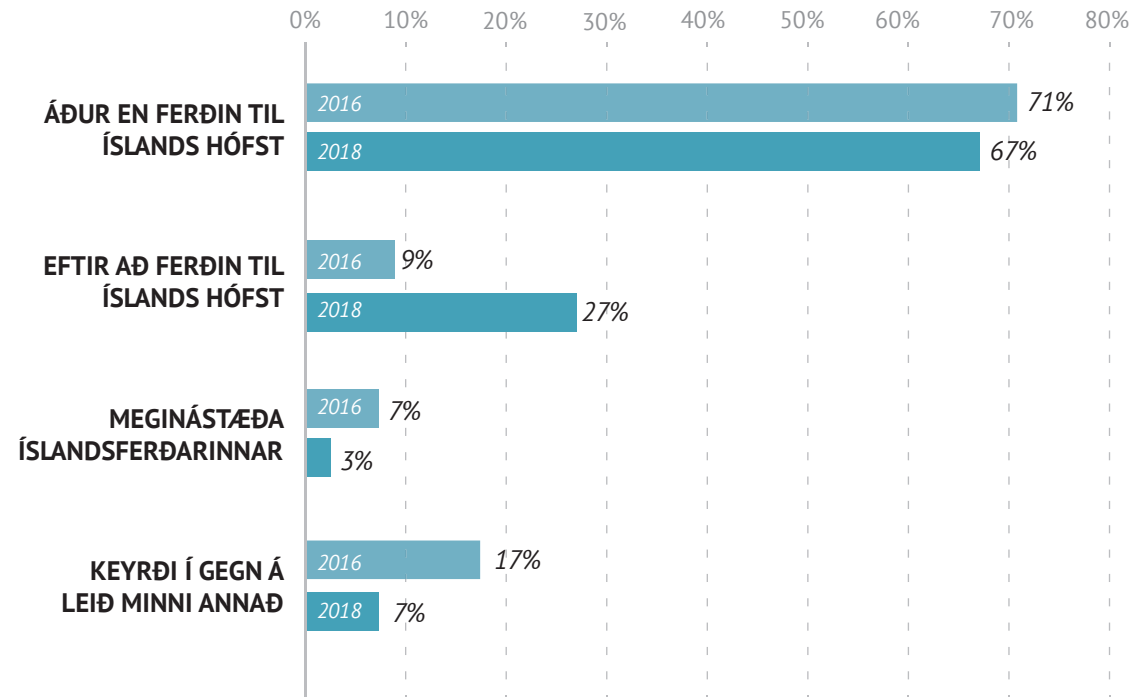
Niðurstöðurnar voru ekki svo frábrugðnar sumrinu 2016. Heldur færri nefndu þó hluta af heildarferð nú sem meginástæðu. Gæti það stafað af því að hlutfall farþega skemmtiferðaskipa var nokkuð lægra nú (44%) en sumarið 2016 þegar það var 53%.



*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.

Hvenær tókst þú ákvörðun um að heimsækja Ísafjörð?

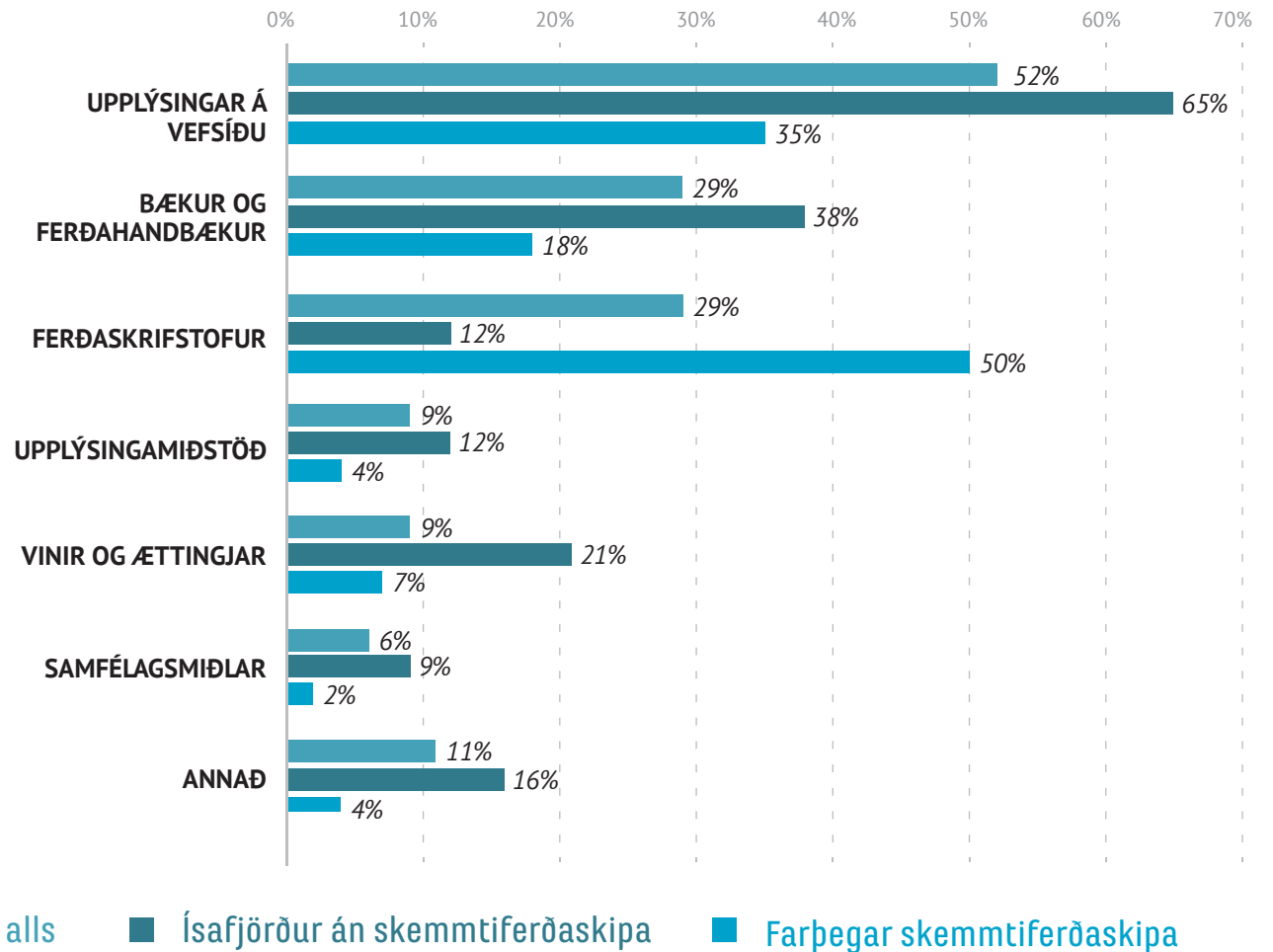
Flestir ferðamanna á Ísafirði höfðu ákveðið að heimsækja staðinn áður en þeir komu til Íslands eða alls í um 67% tilvika sem eru svipaðar niðurstöður og sumarið 2016 þegar það var 71%. Heldur fleiri tóku ákvörðun eftir að ferðin til Íslands hófst og færri keyrðu í gegn á leið sinni annað.*



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

Hvar fékkstu upplýsingar um áfangastaðinn Ísafjörð?

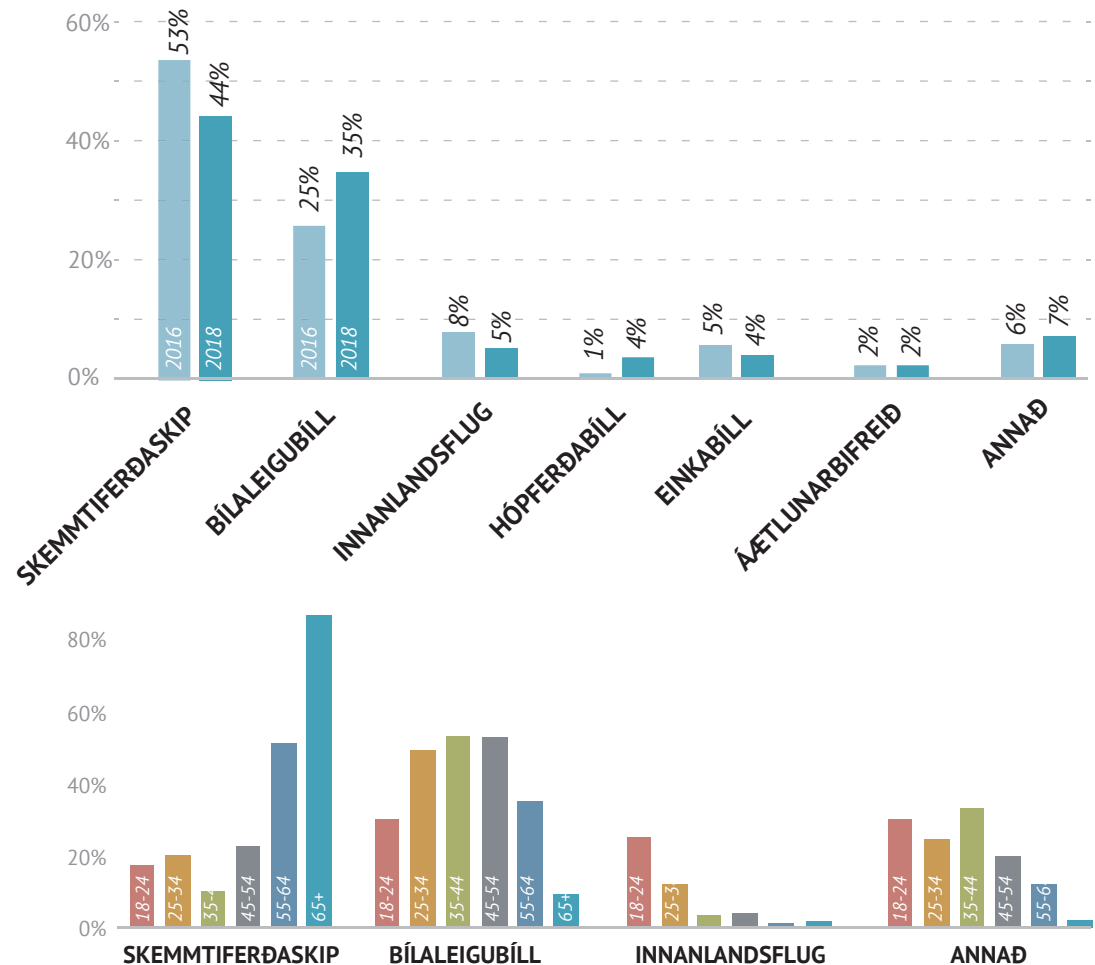
Algengustu upplýsingaveitur ferðamanna um Ísafjörð voru vefsíður, ferðahandbækur, bæklingar og ferðaskrifstofur.* Um 52% ferðamanna leituðu upplýsinga um staðinn á vefsíðum og 29% í ferðahandbókum og bæklingum sem og á ferðaskrifstofum. Talsverður munur var á upplýsingaveitum farþega skemmtiferðaskipa og annarra ferðamanna. Farþegar skemmtiferðaskipa notuðu t.a.m. frekar ferðaskrifstofur á meðan aðrir ferðamenn voru líklegri til að nota vefsíður, ferðahandbækur og bæklinga.



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

Hvernig ferðaðist þú til Ísafjarðar?

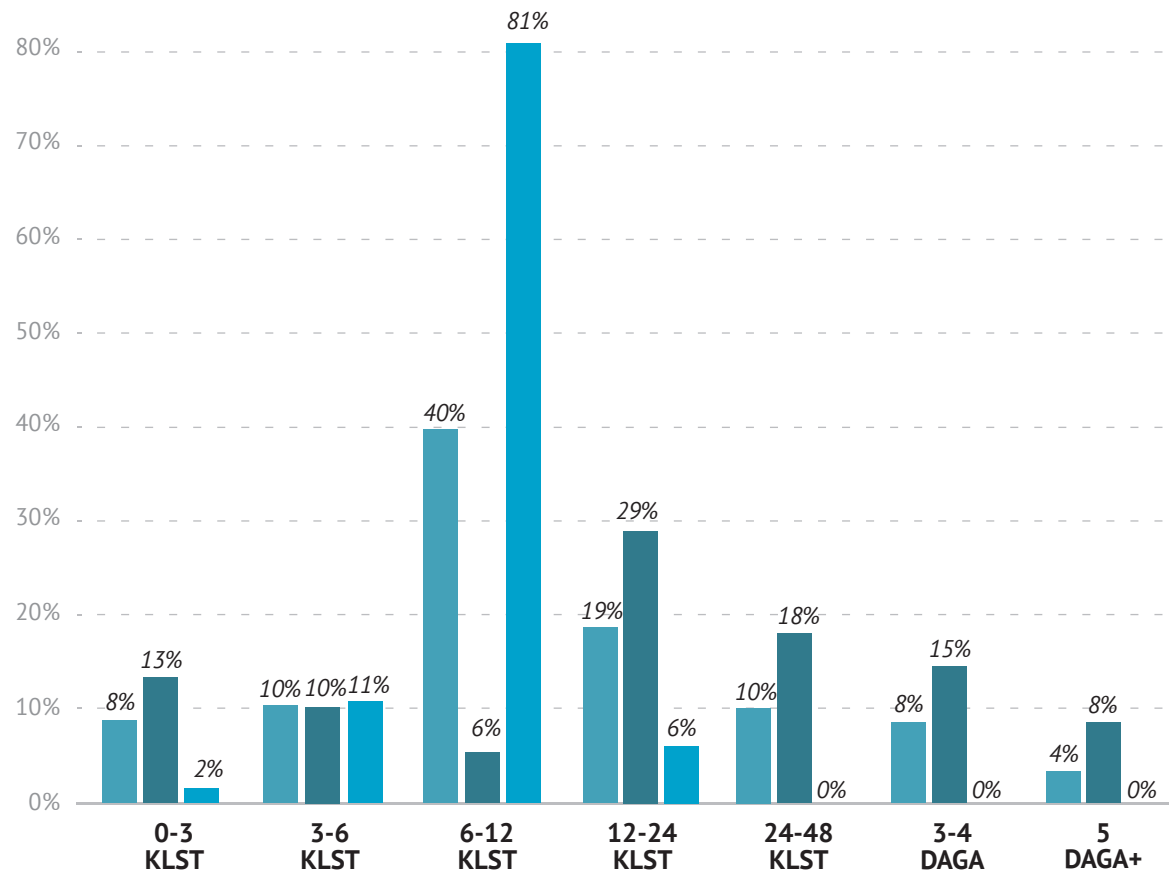
Flestir ferðuðust til Ísafjarðar með skemmtiferðaskipi (44%) og bílaleigubíl (35%). Um 5% notuðu innanlandsflug en færri völdu annað s.s. hópferðabíl, einkabíl og áætlunarbíl. Annar ferðamáti telst t.d. puttaferðalag og reiðhjól. Nokkur breyting varð á niðurstöðunum frá sumrinu 2016 þar sem hlutfall skemmtiferðaskipa lækkaði en hlutfall bílaleigubíla hækkaði. Gæti það verið merki um að segull Ísafjarðar væri að styrkjast meðal landferðamanna. Þegar niðurstöðurnar eru skoðaðar eftir aldurshópum ferðamanna má greina skýra aldursskiptingu í flestum flokkum. Skemmtiferðaskip voru t.a.m. vinsælust meðal ferðamanna 55 ára og eldri en bílaleigubíllinn meðal ferðamanna á aldrinum 18-54 ára.



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

Meðaldvalarlengd erlendra ferðamanna á Ísafirði var um 24 klst. Flestir (40%) dvöldu í 6-12 klst. og næst flestir í 12-24 klst. Meðaldvalarlengd dagsgesta var 7,9 klst. og næturgesta 49,6 klst.

Farþegar skemmtiferðaskipa dvöldu að meðaltali í 8,9 klst. en aðrir ferðamenn í 36,5 klst. Flestir farþegar skipanna (81%) dvöldu í 6-12 klst. en algengast var meðal annarra ferðamanna að dvelja í 12-24 klst. (29%).

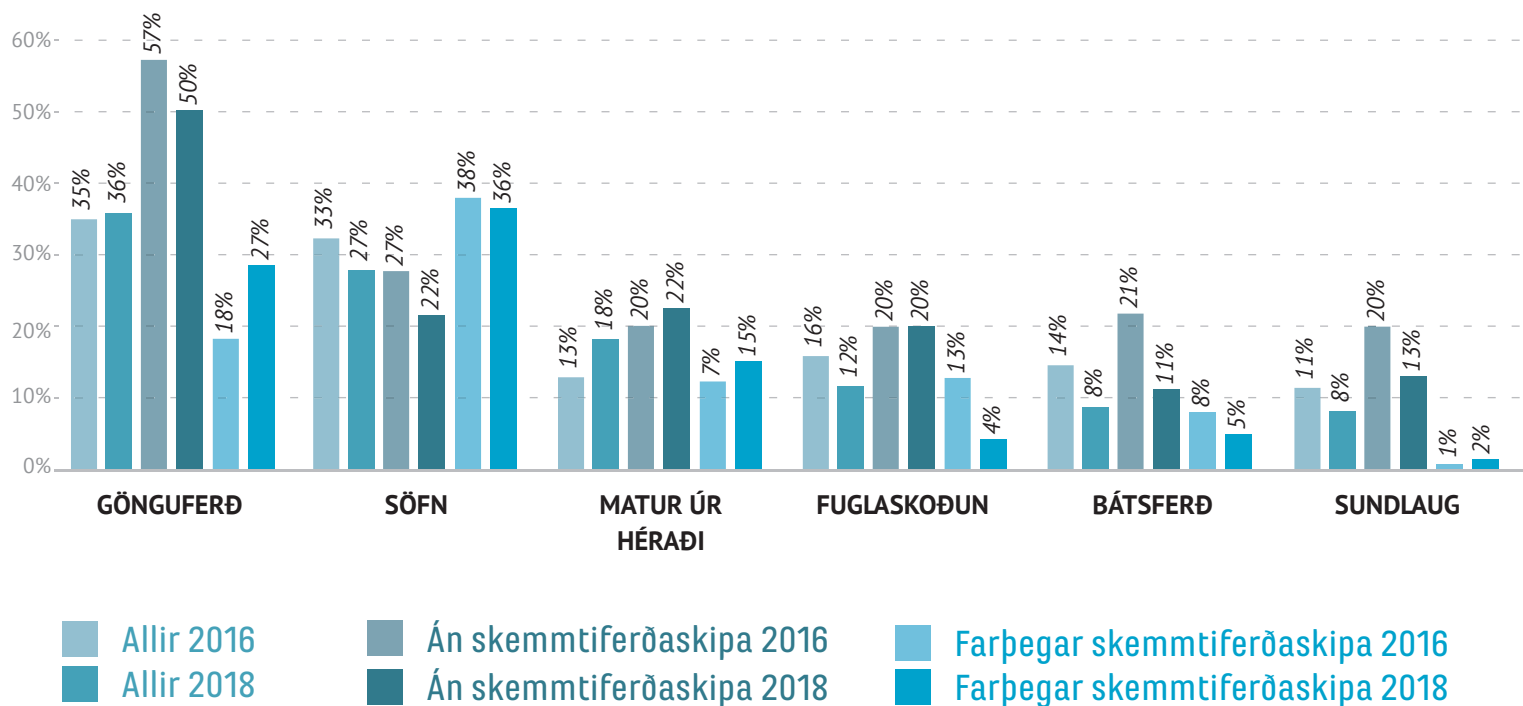


■ Ísafjörður alls ■ Ísafjörður án skemmtiferðaskipa ■ Farþegar skemmtiferðaskipa

Hvaða þjónustu / afþreyingu hyggst þú nýta þér á Ísafirði?

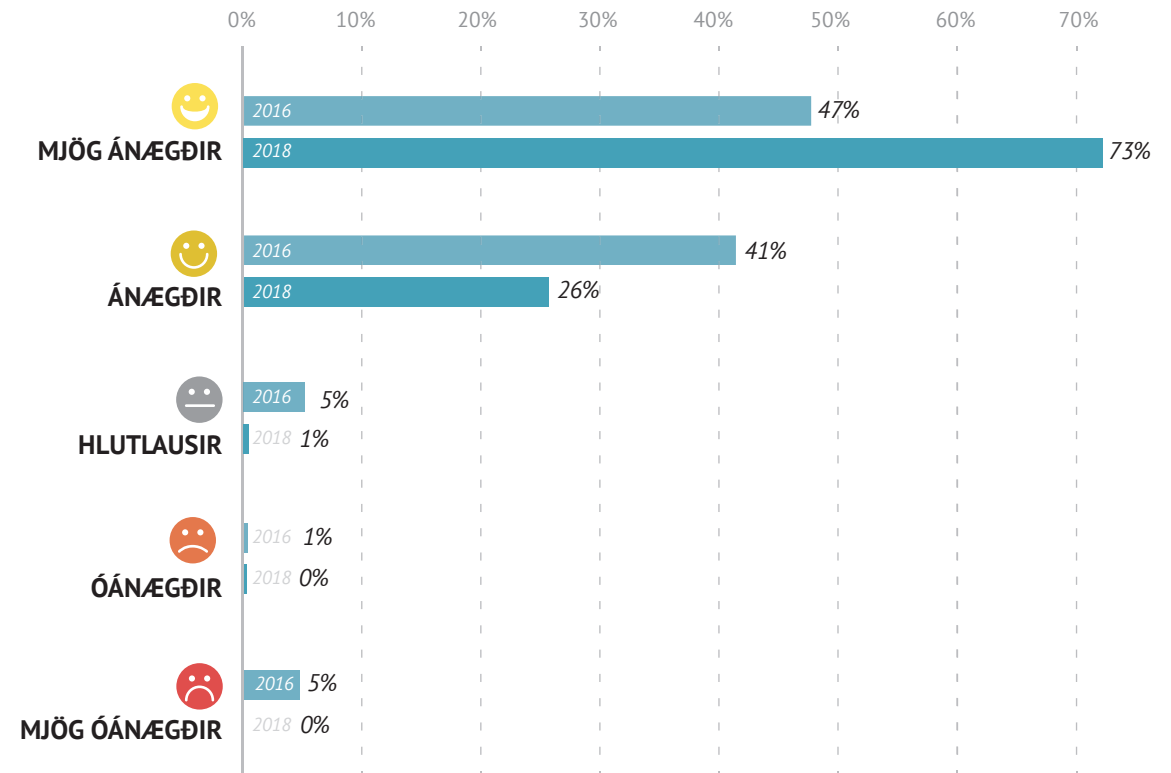
Rúmur þriðjungur ferðamanna á Ísafirði ætlaði í gönguferð meðan á dvöl stóð. Alls sögðust 27% ferðamanna ætla að heimsækja söfn og 18% að smakka mat úr héraði. Heimsóknir á söfn voru vinsælli meðal farþega skemmtiferðaskipa en annarra ferðamanna enda voru þær gjarnan hluti af skipulagðri ferð þeirra til staðarins. Önnur afþreying var vinsælli meðal annarra ferðamanna sem dvöldu jafnan lengur á svæðinu.

Niðurstöðurnar voru ekki svo frábrugðnar niðurstöðunum 2016 þó aðeins færri ætluðu á söfn, í fuglaskoðun og bátsferð. Heldur fleiri áformuðu hins vegar að smakka mat úr héraði.



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

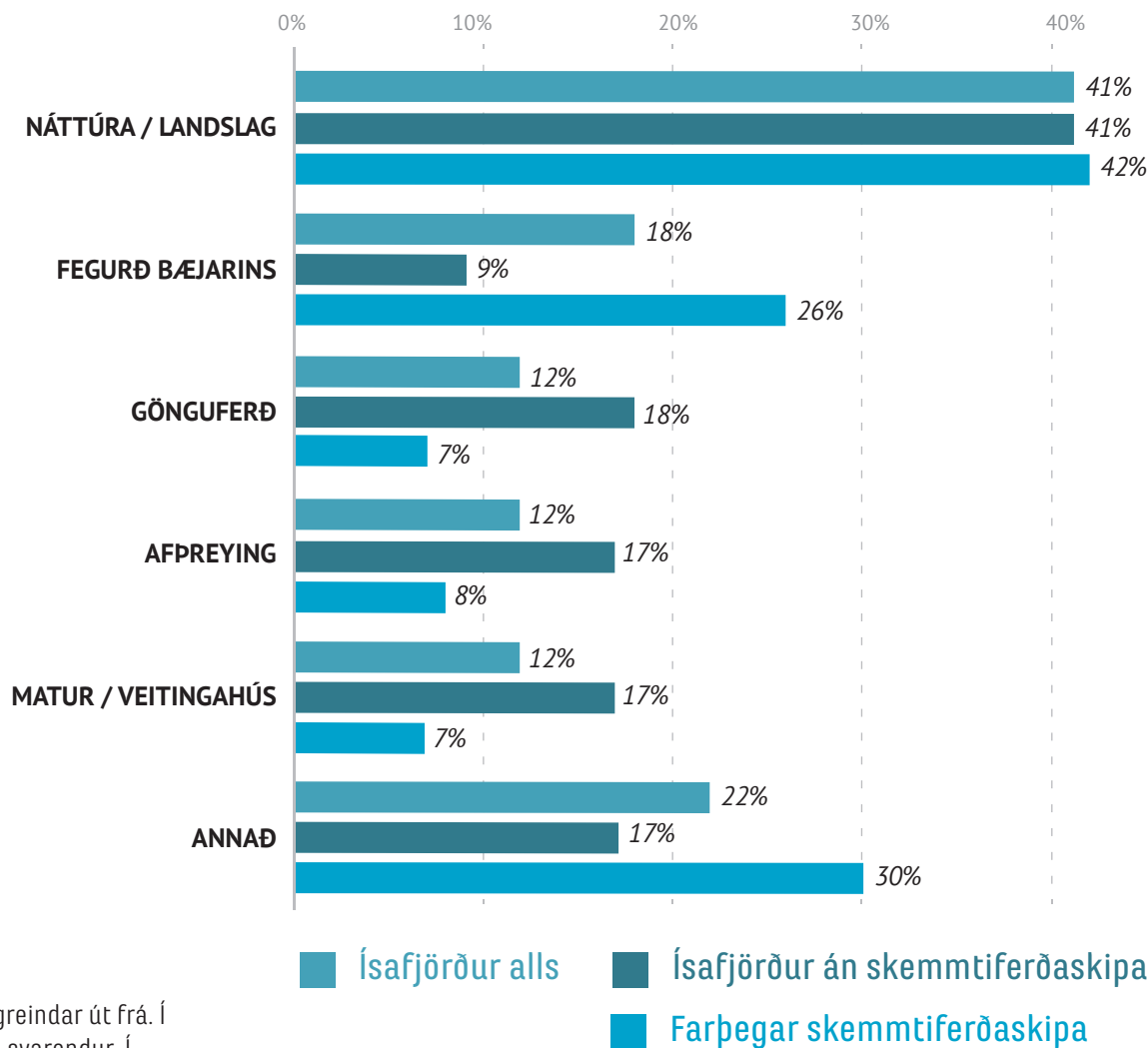
Almennt voru ferðamenn mjög ánægðir (73%) eða ánægðir (41%) með dvöl sína á Ísafirði. Einungis 1% ferðamanna sögðust vera óánægðir eða hlutlausir. Á skalanum 1-5 var ánægjustig ferðamanna sumarið 2018 alls 4,7 sem er talsvert betri útkoma en 2016 þegar ánægjustigið mældist 4,2. Eru það mjög jákvæðar niðurstöður fyrir ferðapjónustuna á staðnum.* Ánægjustigið var það sama meðal farþega skemmtiferðaskipa og annarra ferðamanna sumarið 2018.



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

Hver var hápunktur heimsóknar þinnar til Ísafjarðar?

Náttúrufergurð Ísafjarðar og nágrennis hafði töluverð áhrif á upplifun ferðamanna af staðnum en 41% nefndu þann þátt sem hápunkt heimsóknarinnar. Um 18% tengdu hápunkt heimsóknarinnar við yfirbragð og fergurð bæjarins, s.s. gömlu húsin, miðbæinn og kirkjuna. Um 12% ferðamanna nefndu gönguferð, afþreyingu og veitingastaði bæjarins. Færri nefndu aðra þætti s.s. gestrisni heimamanna, veðrið, tjaldsvæðið og sundlaugina.*
Yfirbragð og fergurð bæjarins virðist hafa haft meiri áhrif á upplifun farþega skemmtiferðaskipa en annarra ferðamanna af heimsókninni. Náttúrufergurðin hafði svipuð áhrif á báða hópa en gönguferð, afþreying og veitingahús höfðu minni áhrif á farþega skemmtiferðaskipanna.



*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“.

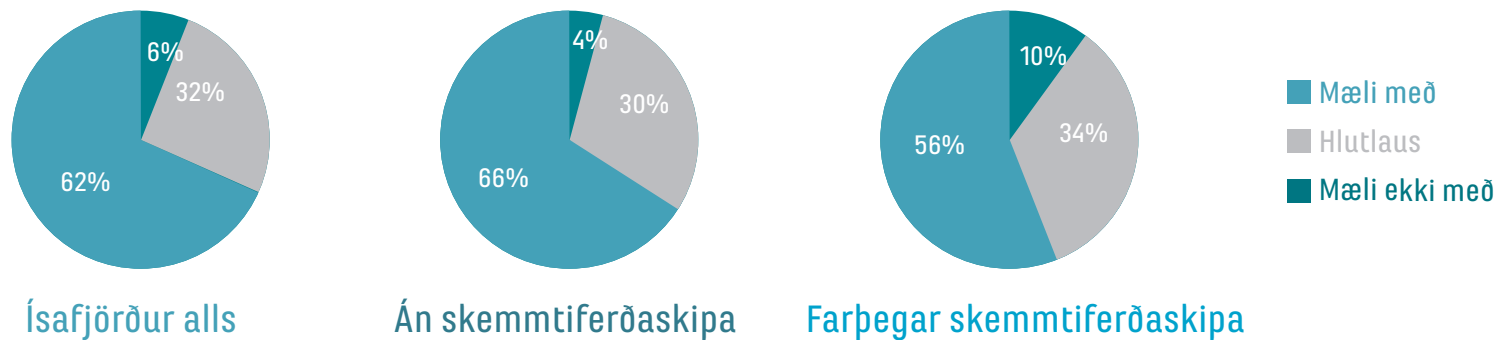
Hversu líkleg(ur) ertu til að mæla með Ísafirði sem áfangastað ferðamanna?

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 Ísafirði mældist +55 þar sem 62% ferðamanna sögðu líklegt að þeir myndu mæla með Ísafirði sem áfangastað en 6,5% töldu það ólíklegt. Skorið getur verið á bilinu -100 til +100 og verður jákvætt þegar fleiri mæla með áfangastaðnum en á móti honum.*

Farþegar skemmtiferðaskipa voru ólíklegri en aðrir ferðamenn til að mæla með Ísafirði sem áfangastað þar sem meðmælaskor þeirra mældist +46 til samanburðar við +63 hjá öðrum.

Það sem fékk ferðamenn helst til að mæla með Ísafirði sem áfangastað var fegurð bæjarins (36%) og almenn náttúrufegurð (33%). Einnig nefndu ferðamenn gott viðmót heimamanna (15%) og hve afskekktur og friðsæll bærinn var (13%).

Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu 28% að bæta þyrfti samgöngur á svæðinu til að þeir gætu mælt með honum sem áfangastað. Um 13% vildu meiri þjónustu, 11% lægra verð og 9% betri upplýsingar.



*[Reichheld, 2003].

Meðmælaskor fæst með því að draga hlutfall þeirra sem mæla ekki með Ísafirði 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.



Ef bærinn vill fá skipafarþega hingað eiga þeir ekki að bjóða skemmtiferðaskipum að koma þegar allt er lokað

Hér vantar fleiri vegvísa og upplýsingaskilti

Ekkert

Fleiri söfn

Of stór staður

Hér er sérstakt fólk

Fleiri bari

Lækkið verðið

Hér er of rólegt

Hér vantar þægilegar gönguleiðir úr miðbænum

Hér eru engir leigubílar

Lengið opnunartíma verslana og safna

Ferðalagið hingað er of langt

Markaðssetjið staðinn betur

Fleiri ferðir um svæðið

Of lítill staður

Fleiri minjagripaverslanir

Bæta viðhald húsanna

Jarðgöng

Fleiri rútuferðir

Hér vantar snyrtingar

Betra veður

Bætið vegakerfið

Hér er of lítið um að vera

Hér vantar skutlur innanbæjar fyrir eldra fólk

Hreinsið betur til í bænum

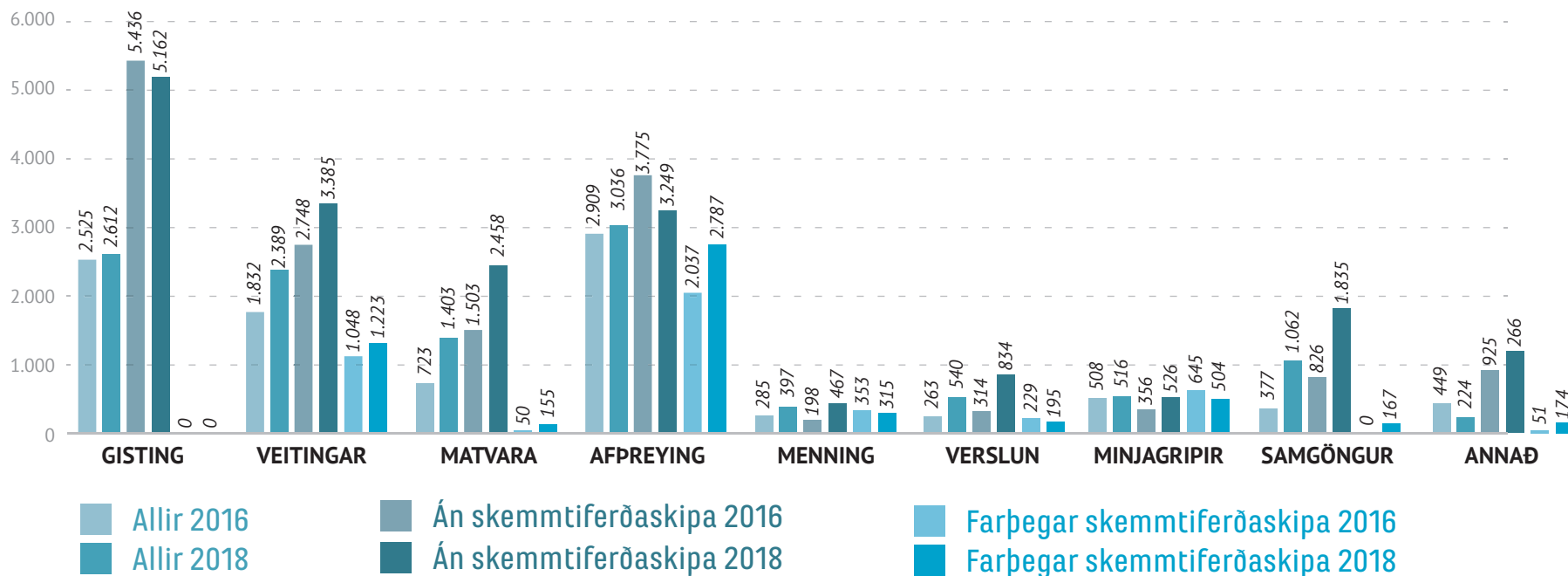
Það þarf að laga svæðið við sjávarsíðuna

Ég myndi ekki fljúga hingað bara til að heimsækja staðinn

Það kemur sennilega enginn hingað þar sem flugið er svo umhverfisspillandi

Vinsamlegast áætlið sólarhringsútgjöld ykkar á Ísafirði eftir útgjaldaliðum

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 12.178 kr. sumarið 2018. Er það nokkur hækkun frá 2016 þegar þau voru 9.872 krónur.* Upphæðin reiknast á alla svarendur óháð því hvort þeir greiddu fyrir vörur og þjónustu eða ekki. Útgjöldin voru hæst í flokki afþreyingar um 3.040 kr. Alls keyptu 62% ferðamanna veitingar meðan á dvöl stóð og 37% greiddu fyrir gistingu. Um 44% ferðamanna keyptu matvöru í verslunum bæjarins, um 26% afþreyingu og 21% menningartengda þjónustu. Allir útgjaldaliðir hækkuðu á milli 2016 og 2018 þó verslun, matvara og samgöngur hafi hækkað hlutfallslega mest. Meðalútgjöld farþega skemmtiferðaskipa voru töluvert lægri en annarra ferðamanna eða 5.500 kr. í samanburði við 18.200 kr. hjá öðrum. Munaði þar mestu um kostnað vegna gistingar en allir útgjaldaliðir voru lægri meðal farþega skipanna.



*Útgjöldin eru á verðlagi hvers árs

Ísafjörður nýtur ákveðinnar sérstöðu sem áfangastaður þar sem helmingur ferðamanna á staðnum eru farþegar skemmtiferðaskipa. Ferðavenjur skipafarþeganna eru á margan hátt ólíkar venjum annarra ferðamanna enda eru þessir hópar ólíkir í grunninn. Farþegar skipanna eru eldri, þeir dvelja skemur á staðnum og sækja aðra þjónustu og afþreyingu en ferðamenn sem koma landleiðina til staðarins.

Sumarið 2018 voru meðalútgjöld skipafarþeganna talsvert lægri en annarra ferðamanna eða um 5.500 kr. til samanburðar við 18.200 kr. Munaði þar mestu um kostnað vegna gistingar sem skipafarþegar keyptu ekki á staðnum. Meðalútgjöld allra ferðamanna á sólarhring mældust 12.200 kr. sem er hækkun frá sumrinu 2016 þegar þau voru um 9.900 kr.

Farþegar skemmtiferðaskipa dvöldu að meðaltali í tæpar 9 klst. á Ísafirði en aðrir ferðamenn í 36 klst. Meðaldvalarlengd allra ferðamanna var um 24 klst. og rúmur þriðjungur þeirra dvaldi yfir nótt líkt og sumarið 2016. Þegar svör farþega skemmtiferðaskipa voru undanskilin varð hlutfall næturgesta 68%. Vinsælasti gistimátinn voru hótél og gistiheimili bæjarins eins og sumarið 2016. Heldur fleiri völdu nú einkagistingu en hlutfall tjaldsvæðagesta hafði lækkað frá fyrri könnun.

Aðdráttarafli staðarins mátti m.a. finna í fegurð hans og staðsetningu á Vestfjörðum þó flestir ferðamannanna hafi sagt meginástæðu heimsóknarinnar vera lengra ferðalag og að heimsóknin væri hluti af því. Skýrist það að einhverju leyti af háu hlutfalli farþega skemmtiferðaskipa meðal ferðamanna en þeir eru gjarnan á fyrirfram skipulagðri ferð í kringum landið.

Á meðan dvöl stóð vildu ferðamenn staðarins helst ganga um svæðið, heimsækja söfn og smakka mat úr héraði. Þeir voru

almennt ánægðir með dvölinu og á skalanum 1-5 mældist ánægjustigið 4,7 sem var hækkun úr 4,2 sumarið 2016 sem hljóta að teljast góðar niðurstöður fyrir ferðapjónustuna á staðnum. Um 62% ferðamanna töldust líklegir til að mæla með Ísafirði sem áfangastað og meðmælaskor staðarins (Net Promoter Score - NPS) mældist +55. Farþegar skemmtiferðaskipa voru heldur ólíklegri en aðrir ferðamenn til að mæla með Ísafirði sem áfangastað. Það sem helst hvatti ferðamenn til meðmæla var fegurð bæjarins og náttúran umhverfis hann þó viðmót heimamanna hafi einnig haft áhrif. Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu flestir að bæta þyrfti samgöngur til staðarins, lengja opnunartíma þjónustuaðila og auka þjónustuframboð til ferðamanna í bænum.

Í langflestum tilvikum (93%) var megintilgangur ferðarinnar frí og ferðafélagarnir fjölskylda og vinir. Flestir komu til staðarins með skemmtiferðaskipum en bílaleigubílar voru næst vinsælasti ferðamátinn. Rúmur helmingur ferðamanna notaði vefsíður til að leita upplýsinga um Ísafjörð en tæpar þriðjungur notaði ferðabækur og bæklinga. Farþegar skemmtiferðaskipa voru þó ólíklegri en aðrir til að nota vefsíður og reiddu sig frekar á þjónustu ferðaskrifstofa. Niðurstöður könnunarinnar gefa vísbendingu um stöðu ákveðinna þátta ferðapjónustu á Ísafirði 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 ferðapjónustu 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 Keflavíkflugvöll. *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>.

Ísafjarðarbær. (e.d.). *Skemmtiferðaskip 2018*. Sótt 13. febrúar 2019 af <https://www.isafjordur.is/is/thjonusta/samgongur/hafnir/skemmtiferdarskip/skemmtiferdaskip-2018>

Mælaborð ferðaþjónustunnar. (e.d.a). Farþegar. *Skemmtiferðaskip*. Sótt 13. febrúar 2019 af <https://www.maelaborðferdathjonustunnar.is/is/fartheGAR/skemmtiferdaskip>

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

Mælaborð ferðaþjónustunnar. (e.d.c.). Nethluti Landamærakönnunar. *Landshlutar & staðir*. Sótt 11. mars 2019 af <https://www.maelaborðferdathjonustunnar.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

