



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ  
FERÐAMÁLA



„... það er bara, hver á að taka af skarið?“

Móttaka skemmtiferðaskipa við Norðurland

- niðurstöður viðtalsrannsóknar

Þórný Barðadóttir  
2017

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2017

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurlóð, IS-600 Akureyri  
Sími: (+354) 460-8930  
Rafpóstur: [rmf@unak.is](mailto:rmf@unak.is)  
Veffang: [www.rmf.is](http://www.rmf.is)

Titill: „... það er bara, hver á að taka af skarið?“  
Móttaka skemmtiferðaskipa við Norðurland -niðurstöður viðtalsrannsóknar

Númer: RMF-S-03-2017  
ISBN: 978-9935-437-60-0  
ISSN: 978-9935

Rannsóknin er unnin með styrk frá Menningar- og viðurkenningarsjóði KEA.

Forsíðumynd: Skemmtiferðaskip við Oddeyrarbyggju á Akureyri, sumar 2017 © Þórný Barðadóttir.

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.

*Mér finnst það vanta, bara að setja ramma í kringum ferðamannaíðnaðinn og skemmtiferðaskipin á Íslandi. Bara lög: Hvað má og hvað má ekki ... og síðan bara: Væri kannski hægt að dreifa úr þessu? Er gott að dreifa úr þessu? Og bara, gera fleiri svona rannsóknir og sjá hvað kemur út úr því...*  
(Fulltrúi skipaumboðs)

*Maður bara hugsar sér að það væri auðvitað besta leiðin ef menn gætu komið sér saman um að hvert skip fær bara svo og svo margar ferðir á þennan stað og þá verðurðu að bjóða upp á einhverjar aðrar ferðir af því að við höfum upp á nóg að bjóða. En það er bara, hver á að taka af skarið?*  
(Fulltrúi sveitarfélags)

## Efnisyfirlit

Inngangur.....	3
Fræðilegur bakgrunnur.....	5
Skemmtiferðaskip við Ísland.....	9
Rannsóknin.....	12
Aðferð.....	12
Rannsóknasvæðið.....	13
Niðurstöður.....	15
Hlutverk við móttöku og þjónustu.....	15
Pantanir og undirbúningur.....	16
Viðskiptavinir.....	17
Samtvinnun þjónustu.....	18
Áskoranir og ávinningur.....	19
Stærð skipa.....	23
Viðkomustaðurinn Ísland.....	24
Kynslóðaskipti ferðalanga.....	25
Nýir áfangastaðir.....	25
Viðmiðið.....	27
Stefnumótun og stýring.....	27
Hagsmunaaðilar.....	30
Samskipti og ákvarðanir.....	31
Önnur atriði.....	32
Samantekt.....	33
Umræður.....	35
Lokaorð.....	38
Heimildir.....	39
Fylgiskjöl.....	43

## Myndaskrá

Mynd 1. Þróun fjölda skipa, skipakoma og farþega við íslenskar hafnir 2011 – 2017.....	9
Mynd 2. Móttökuhafnir skemmtiferðaskipa 2017.....	10
Mynd 3. Fjöldi skipakoma og farþega til Ísafjarðar, Akureyrar og Reykjavíkur 2011 – 2017.....	11
Mynd 4. Fjöldi skipakoma og farþega til hafna á rannsóknarsvæði 2011 – 2017.....	14
Mynd 5. Fjöldi skipakoma og farþega til Grímseyjar-, Húsavíkur- og Siglufjarðahafna 2011-2017..	14

## Inngangur

Óþarft er líklega að fjölyrða um öran vöxt íslenskrar ferðaþjónustu síðustu árin. Ferðalög og tilheyrandi ferðaþjónusta hefur í reynd vaxið hratt á heimsvísu en einna hraðastur hefur vöxturinn verið í umferð skemmtiferðaskipa og þjónustu við þau (sjá t.d. Sameinuðu þjóðirnar, 2016). Þetta á við um norðurslóðir sem önnur svæði veraldar þar sem veðurfarsbreytingar hafa meðal annars opnað skipum ný siglingasvæði. Strax árið 2009 tilgreindi vinnuhópur Norðurskautsráðsins sem fer með verndun lífríkis hafsins, ferðaþjónustu og þá ekki síst umferð skemmtiferðaskipa sem einn þeirra þátta sem horfa þyrfti til vegna áskorana sem tengjast aukinni umferð um norðurslóðasvæðið (Norðurskautsráðið, 2009). Síðan þá, hefur umferðin enn margfaldast með tilheyrandi áskorunum (sjá t.d. Dawson, Johnston og Stewart, 2014).

Viðbrögð við auknu umfangi ferðaþjónustunnar hérlendis hefur á síðustu misserum meðal annars mátt sjá í hugmyndum um gerð svæðisbundinna stefnumótandi stjórnunaráætlana (e. *Destination Management Planning*) sem markaðsstofur ferðaþjónustu landshlutanna standa fyrir. Um verkefnið segir meðal annars á vef Ferðamálastofu „Um er að ræða heildstætt ferli þar sem litið er til skipulags og samhæfingar í þróun og stýringu allra þeirra þátta sem geta haft áhrif á upplifun ferðamanna á viðkomandi svæði/áfangastað, þ.m.t. þarfir gesta, heimamanna, fyrirtækja og umhverfis“ (Ferðamálastofa, e.d). Þá var þörf fyrir samstarf hafnar, sveitarfélags og annarra hagsmunaaðila um mótun stefnu varðandi komur skipa til Akureyrar tilgreind í ferðamálastefnu Akureyrarbæjar fyrir árin 2016-2026, en stefnan var samþykkt í árslok 2016 (Ferðamálastefna Akureyrar, e.d.).

Mikilvæg forsenda stefnumörkunar og áætlanagerðar er þekking á stöðu þess málefnis sem unnið skal að. Tilgangur rannsóknarinnar sem hér greinir frá var að safna upplýsingum um framkvæmd móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip hérlendis með viðtölum við þá sem að koma. Um leið voru viðmælendur spurðir áhlits á núgildandi regluumhverfi skemmtiskipaumferðar og stöðu stefnumótunar um greinina. Niðurstöður rannsóknarinnar geta orðið mikilvægt innlegg í framtíðarstefnumótun um komur skemmtiferðaskipa til landsins.

### *Uppbygging skýrslu*

Uppbygging skýrslunnar er á þann veg að fyrst verður kynntur fræðilegur bakgrunnur rannsóknarinnar áður en farið verður yfir þróun skemmtiskipaumferðar hér við land á síðustu árum. Þá verður sagt frá aðferð og framkvæmd rannsóknar og afmörkun rannsóknasvæðis. Loks verða helstu niðurstöður rannsóknarinnar kynntar, dregnar saman og reifaðar.

Viðmælendum eru færðar þakkir fyrir jákvæðar undirtektir við beiðni um þátttöku, fyrir tímann sem þeir vörðu til viðtala og fyrir upplýsingarnar sem í þeim voru veittar.

## Fræðilegur bakgrunnur

Þrátt fyrir mikinn vöxt skemmtisvipaferðamennsku heims undanfarin ár og áratugi, virðast rannsakendur lengi hafa horft nokkuð framhjá þessum anga ferðapjónustunnar. Í úttekt á alþjóðlegum fræðigreinum um ferðapjónustu sem gefnar voru út árin 1983-2009, kom í ljós að rannsóknir um efnið voru hlutfallslega fáar auk þess sem efnistöð reyndust nokkuð einhliða. Mest áhersla hafði verið á rekstrarlega þætti auk efnahags- og félagslegra áhrifa á viðkomustöðum (Papathanassis og Beckmann, 2010).

Enn virðist sem rannsakendur hafi, að svo miklu leyti sem rannsóknir hafa snúið að skemmtisvipaferðamennsku yfirleitt, fremur tekið útgangspunkt í ýmiskonar áhrifum, þá af jafnt umferð skipanna um heimshöfin sem ferðamenskunni sem þeim fylgja. Þar sem rannsóknir hafa leitað upplifana og reynslu þeirra sem að koma, hefur það helst átt við um farþega skipanna en sjaldan þeirra sem koma að móttöku og þjónustu í höfnum eða á heimsóknarsvæðum (Alonso og Alexander, 2017).

Árið 2014 kom út á vegum Rannsóknamiðstöðvar ferðamála niðurstöðuskýrsla rannsóknar á fjölbreytilegum áhrifum koma skemmtiferðaskipa til landsins (Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson, 2014)<sup>1</sup>. Fáar rannsóknir hafa annars verið gerðar á skemmtisvipaferðamennsku á Íslandi. Helst má nefna rannsóknir Önnu Karlsdóttur, til að mynda samvinnuverkefni Önnu og Kaare Hendriksen (2005) um umferð skemmtiferðaskipa á Norður-Atlantshafssvæðinu og samvinnuverkefni Ginny Fay og Önnu (2011) um mat á félagslegum áhrifum ferðamennsku í fámennum byggðalögum norðurslóða, meðal annars vegna umferðar skemmtiferðaskipa. Fyrir utan nokkur nýleg lokaverkefni háskólanema<sup>2</sup>, virðast héraendar rannsóknir annars lítið hafa beinst að umferð skemmtiferðaskipa sérstaklega eða ferðamenskunni sem þeim fylgir og alls ekki að reynslu móttöku- og þjónustuaðila í landi.

Skemmtiferðaskip hafa hins vegar komið til tals í öðrum nýlegum ferðamálarannsóknum hér á landi. Nefna má skýrslur RMF (Eyrún Jenný Bjarnadóttir, Arnar Þór Jóhannesson og Guðrún Þóra Gunnarsdóttir, 2016) og Ferðamálastofu (Guðrún Helgadóttir, Anna Vilborg Einarsdóttir, Jóhanna María Elena Matthíasdóttir, Guðrún Þóra Gunnarsdóttir og Georgette Leah Burns, 2016) sem báðar greina frá niðurstöðum viðtalsrannsókna um félagsleg áhrif ferðamennsku og ferðapjónustu í íslenskum samfélagum. Í báðum skýrslum má sjá ýmis ummæli um skemmtiferðaskip og farþega þeirra. Til að mynda má í síðarnefndu skýrslunni,

---

<sup>1</sup> Ritrýnd grein sem byggði á niðurstöðum skýrslunnar birtist árið 2015 (sjá Edward H. Huijbens, 2015).

<sup>2</sup> Sjá t.d. Björk Pálsdóttir, 2016; Charnykh, 2015; Hrefna Sigríður Reynisdóttir, 2016; Nordblom, 2016; O'Brien, 2014; Renita, 2014.



lesa eftirfarandi um gang viðtala á Ísafirði: „Allir nefna komur skemmtiferðaskipa og verða jafnvel ræðnari um það málefni en önnur umræðuefni í viðtalinu...“ (Guðrún Helgadóttir o.fl. 2016, bls. 36).

Í skýrslu Edwards og Gunnars Bergs (2014) eru settar fram efasemdir um eiginlegan hag heimamanna af viðkomu skemmtiferðaskipa. Þar segir meðal annars í niðurstöðuhluta að utan tveggja hafnarsamlaga sem ótvírætt hafi tekur af komum skipanna, séu það ferðaþjónar sem þjónusti fastar ferðir skipanna sem hugsanlega hafi fjárhagslegan hag af heimsóknunum en „[V]erslun í landi og aðrir þjónustuveitendur eiga litla möguleika á að ná í tekjur af þessum farþegum“ (Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson, 2014, bls. 98).

Fjölmargir erlendir rannsakendur hafa á síðustu árum leitt getum að neikvæðum áhrifum umferðar skemmtiferðaskipa í umhverfislegu tilliti (sjá t.d. Carić, 2016; Klein, 2008; 2010; Maragkogianni og Papaefthimiou, 2015) auk þess sem víðar má sjá dregið í efa að heimamenn hagnist í raun af þessum heimsóknum (sjá t.d. Larsen, Wolff, Marnburg og Øgaard, 2013; Larsen og Wolff, 2016). Þá hefur gagnrýni að hluta beinst að rekstrarformi greinarinnar, þar sem gríðarstór alþjóðleg samrunafyrirtæki, stundi því sem næst arðrán með kaupum stórra landssvæða eða heilu eyjanna og byggji upp eigin þjónustu, meðal annars við skemmtiskip. Fyrirtækin eignast þar með allan gróða af ferðamenskunni, auk þess sem þau verða því sem næst einráð í skipulagi þjónustunnar (sjá t.d. Anna Karlsdóttir, 2007; Lester og Weeden, 2004). Rekstrarform stóru skipafélaganna er svo aftur orðið nátengt vangaveltum um valdahlutföll stórfyrirtækjanna annars vegar og heimamanna hins vegar, hvort sem er á landsvísu eða í héraði, gagnvart ákvörðunum skipafélaga um viðkomustaði og skipulag ferða skipa og farþega þeirra (t.d. Lester og Weeden, 2004; London og Lohmann, 2014).

Meðal nýlegra rannsókna má þó einnig finna ögn jákvæðari raddir um skemmtiferðaskip og áhrif þeirra. Það á til að mynda við um komur minni skemmtiferðaskipa í dreifbýli, þar sem skortur á innviðum, fjarlægð frá helstu áfangastöðum og ýmsar takmarkanir í þjónustu geta hamlað uppbyggingu hefðbundinnar ferðaþjónustu. Í því samhengi hefur móttaka og þjónusta við skemmtiferðaskip verðið nefnd sem mögulegur fyrsti vísir ferðaþjónustu (Olsen og Heleniak, 2016) þá ekki hvað síst tengd þjónustu við smærri skemmtiferðaskip eða svokölluð leiðangursskip (sjá t.d. Olsen og Heleniak, 2016; Shone, Wilson, Simmons og Stewart, 2017).

Farþegar skemmtiferðaskipa eru í grunninn ekki skilgreindir sem ferðamenn í opinberum hagtölum, heldur dagsferðalangar þar sem þeir dvelja ekki á heimsóknarsvæði yfir nótt með tilheyrandi kaupum á gistingu (Eurostat, 2014). Engu að síður geta heimsóknir þeirra haft umtalsverð áhrif á móttökusvæðin. Raunar má lesa vísbendingar um slík jákvæð áhrif úr skýrslu Guðrúnar Helgadóttur o.fl. (2016) í ummælum um aukinn fjölda

afþreyingarfyrirtækja og annarra þjónustuaðila sem ekki hvað síst hafi orðið til vegna þjónustu við farþega skemmtiferðaskipa. Einnig má nefna ummæli um jákvæð áhrif heimsókna farþega þar sem viðvera þeirra og ásýnd veiti skemmtilegt andrúmsloft á viðkomustað (Eyrún Jenný Bjarnadóttir o.fl., 2016; Guðrún Helgadóttir o.fl. 2016).

Það er gjarnan sammerkt með skrifum um möguleg jákvæð áhrif umferðar skemmtiferðaskipa að þar er samvinna og jafnvel samstaða hagsmunaaðila í héraði nefnd sem forsenda þess að vel takist til við þróun skemmtiskipaferðamennsku og samvinnun hennar og hefðbundinnar ferðamennsku á landi (Lester og Weeden, 2004; Pashkevich, Dawson og Stewart, 2015). Nýlegar alþjóðlegar rannsóknir benda þó til þess að víða skorti nokkuð á opinbera stefnumörkun og stýringu þessa geira ferðaþjónustunnar sem og að gert sé ráð fyrir aðkomu hagsmunaaðila í slíkri stefnumörkun (sjá t.d. Alonso og Alexander, 2017; Lester og Weeden, 2004; Luna-Kelser, 2013; Shone, Wilson, Simmons og Stewart, 2017).

Kenningar um hagsmunaaðila (e. *Stakeholder Theory*) byggja í grunninn á hugmyndum R. Edward Freeman sem árið 1984 tilgreindi aðkomu hagsmunaaðila að ákvörðunum og stefnumótunum eina grunnforsendu góðs rekstrar. Freeman taldi hagsmunaaðila vera hverja þá sem gætu haft áhrif á eða yrðu fyrir áhrifum af gengi viðkomandi rekstrareiningar (Freeman, 1984). Hagsmunaaðilakenning Freeman snerist um að ná sem mestum arði fyrirtækja en byggði á rökum þess að besta rekstrarformið fengist með samstarfi og samtali þeirra sem hafa áhrif á og verða fyrir áhrifum af viðkomandi rekstri – hagsmunaaðila. Kjarni kenningarinnar er því að forsenda góðs rekstrar sé þátttaka hagsmunaaðila í ákvörðunum. Hugmyndafræðin hefur síðar verið yfirfærð á og aðlöguð að ýmsum samfélagslegum þáttum, þar á meðal ferðaþjónustu. Freeman o.fl. (2010) segja fyrstu tengingu hagsmunaaðilakenningarinnar og ferðaþjónustu mega sjá í skrifum Sautter og Leisen (1999) þar sem framkvæmd stefnumörkunar hverfist um skipuleggjanda með aðkomu fjölbreytilegra hópa vel skilgreindra hagsmunaaðila.

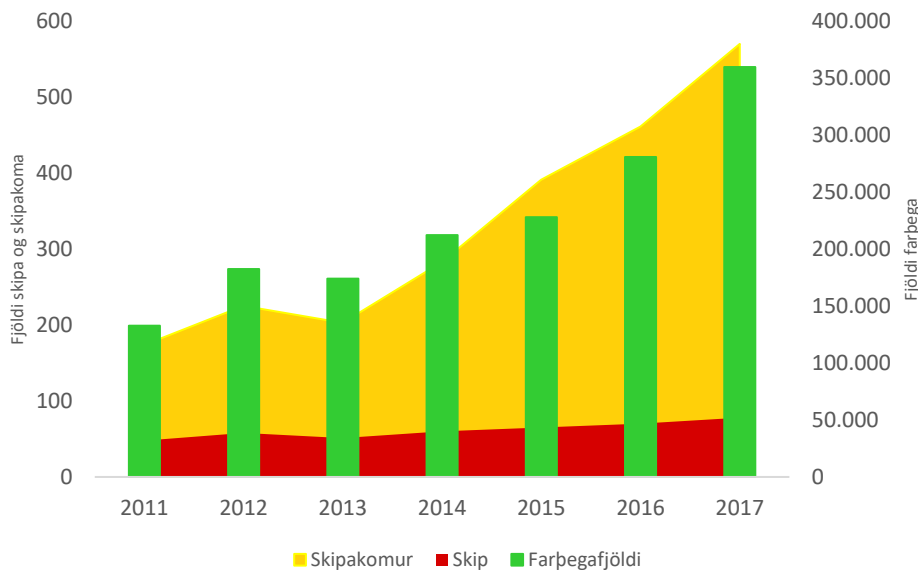
Hagsmunaaðilakenningin hefur verið gagnrýnd fyrir skort á nákvæmri afmörkun á hverjir teljast skuli til hagsmunaaðila. Ýmsar hugmyndir hafa verið settar fram um nánari afmörkun þeirra, svo sem út frá hlutverki (Dunhams, Freeman og Liedtka, 2006), aðgreiningu í það sem kalla mætti aðal- og aukahagsmunaaðila (Freeman o.fl. 2010 og) og beina og afleidda hagsmunaaðila (Getz og Timur, 2005). Niðurstöður eru þó allar á þá lund að seint verði til svo skýr rammi um auðkenningu hagsmunaaðila að hjá því verði komist að þeir verði skilgreindir hverju sinni, þá með hliðsjón af því sem til rannsóknar er.

Við afmörkun hagsmunaaðila var við þessa rannsókn lagt út frá skrifum Hull og Milne (2010) sem sögðu velheppnaða móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip byggja á samvinnu

hafnaryfirvalda, stjórnsýslu í héraði, skipaumboða, ferðaheildsala og annarra þjónustuaðila í héraði. Lögð var áhersla á að fá fulltrúa þessara aðila til viðtala en um leið voru þeir spurðir áhlits á því hverja réttast væri að telja til hagsmunaaðila við stefnumörkun um komur skemmtiferðaskipa til landsins.

## Skemmtiferðaskip við Ísland

Mikill vöxtur hefur verið í komum skemmtiferðaskipa hingað til lands síðustu ár. Eins og sjá má á mynd 1, hefur einkum verið mikill stígandi frá árinu 2014.<sup>3</sup>



**Mynd 1. Þróun fjölda skipa, skipakoma og farþega við íslenskar hafnir árin 2011 – 2017**  
Heimild: Mælaborð ferðaþjónustunnar (e.d.).

Mynd 1 sýnir fjölda farþega (grænar súlur), fjölda skipa (rauður flötur) og fjölda skipakoma (gulur flötur) til Íslands árin 2011-2017. Af myndinni má ráða að aukin umsvif skemmtiskipaferðamennsku hér á landi síðustu ár ræðst minnst af því að fleiri skip hafi vanið komur sínar til landsins, heldur því að sömu skipin koma í endurteknar heimsóknir. Annað sem myndin sýnir er að hlutfall farþega lækkar samanborið við skipakomur, það er að skipin sem komið hafa frá árinu 2013, hafa að jafnaði verið með færri farþega en skipin sem komu fram til þess tíma.

Fjöldi hafna víðsvegar um landið hefur á undanförunum árum tekið á móti skemmtiskipum, sumar einungis örfáum, meðan aðrar þjónusta hundruð skipa á hverju sumri. Aukin umsvif þjónustunnar má til að mynda sjá á því að árið 2007 töldu hagsmunasamtök þjónustuaðila

<sup>3</sup> Tölur um komur skipa og fjölda farþega sem hér eru sýndar, eru fengnar frá Mælaborði ferðaþjónustunnar (e.d.), sem vistað er á vef Stjórnstöðvar ferðamála. Þegar þetta er skrifað er Mælaborðið hins vegar enn í þróun og þegar bornar eru saman tölur hafna sem veita upplýsingar um umfang skemmtiferðaskipa í eigin höfnum, virðist töluvert vanmat koma fram í upplýsingum Mælaborðs. Það á við um tölur um skipakomur til Faxaflóahafnir (e.d.), Akureyrarhafnar (Hafnarsamlag, e.d.) en ekki síst um tölur Ísafjarðarhafnar (Ísafjarðarbær, e.d.) þar sem munur hafnar og Mælaborðs telst í tugum þúsunda farþega. Ástæða þess að tölur Mælaborðs eru engu að síður notaðar hér er a) að þar er að finna eina samræmda gagnagrunn skemmtiskipaumferðar héraendis sem veitir ákveðið samræmi, enda veita fáar hafnir miðlægar upplýsingar um komur skemmtiferðaskipa til eigin hafna og engar eins langa tímalínu og Mælaborðið b) að á vef allra nefndra hafna kemur fram að um fyrstu upplýsingar er að ræða sem tekið geti breytingum og því óljóst í reynd hvaða upplýsingar gefa nákvæmastar upplýsingar.

skemmtiferðaskipa hÉrlendis, Cruise Iceland átta aðildarhafnir (Ferðamálastofa, 2007) en vorid 2017 voru hafnirnar orðnar 16 (Cruise Iceland, e.d.).

Mynd 2 sýnir móttökuhafnir skemmtiferðaskipa hÉrlendis. Ljósbláir kassar sýna aðildarhafnir Cruise Iceland (e.d.) árið 2017 en rauðir kassar sýna hafnir sem þess utan hafa tekið á móti skemmtiferðaskipum samkvæmt upplýsingum Mælaborðs ferðapjónustunnar (e.d.). Með stærð kassanna er reynt að gefa hugmynd um umfang skemmtiskipaumferðar hafnanna síðustu ár, þó með þeim fyrirvara að ekki er um nákvæma útreikninga að ræða.

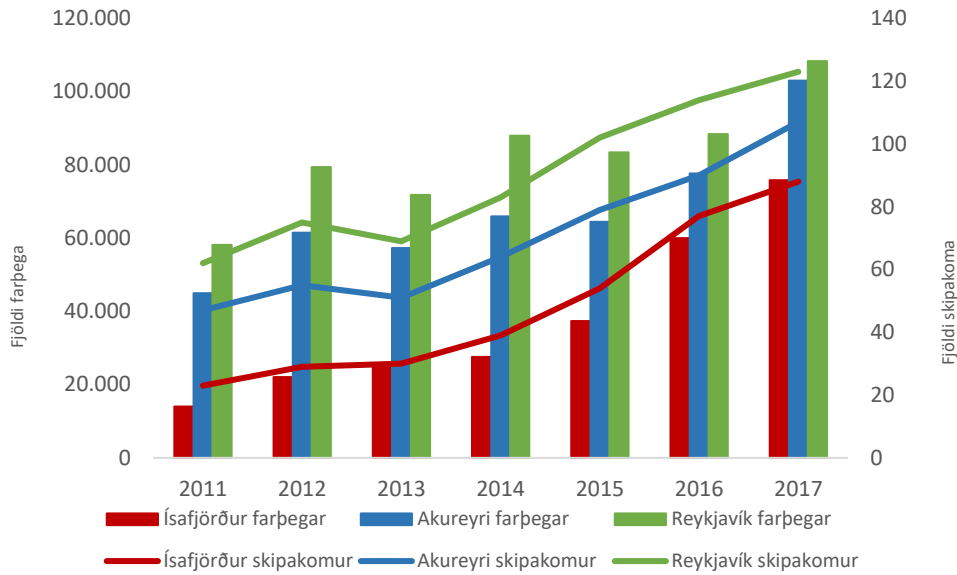


**Mynd 2. Móttökuhafnir skemmtiferðaskipa 2017**

Heimild: Aðildarhafnir Cruise Iceland (e.d.) (bláir kassar) og Mælaborð ferðapjónustunnar (e.d.) þar umfram (rauðir kassar).

Á myndinni má sjá að þrjú tákni eru stærst. Þau sýna þær hafnir sem eru umsvifamestar hvað varðar umsvif heimsóknar skemmtiferðaskipa hÉrlendis. Það eru Ísafjarðarhöfn, Akureyrarhöfn innan Hafnarsamlags Norðurlands og Reykjavíkurhöfn innan Faxaflóahafna.

Þróun fjölda farþega og skipakoma til hafnanna þriggja árin 2011–2017 má sjá á mynd 3.



**Mynd 3. Fjöldi skipakoma og farþega til Ísafjarðar, Akureyrar og Reykjavíkur árin 2011 – 2017**  
 Heimild: Mælaborð ferðaþjónustunnar (e.d.).

Myndin sýnir mikinn stíganda í skipakomum og farþegafjölda til hafnanna á tímabilinu. Hlutfallslega hefur aukningin orðið mest hjá Ísafjarðarhöfn og þá Akureyrarhöfn, enda hefur mikið dregið saman með umsvifum skemmtiskipaumferðar hafnanna þriggja á allra síðustu árum<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Ath. forsendur tölulegra upplýsinga frá Mælaborði ferðaþjónustunnar sbr. neðanmálgrein 3 að ofan.

## Rannsóknin

Markmið rannsóknarinnar var að safna upplýsingum um reynslu og upplifun þeirra sem koma að móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip hérlendis. Til að ramma verkefnið inn, var rannsóknin þó með mesta áherslu á að leita svara við eftirfarandi rannsóknaspurningum:

1. Hvernig fer móttaka og þjónusta við skemmtiferðaskip fram og hverjir koma þar að?
2. Hvernig eru ákvarðanir teknar?

### Aðferð

Rannsóknin var eigindleg, framkvæmd með viðtölum sem tekin voru í eigin persónu (e. *face-to-face*). Beitt var hálfstaðlaðri viðtalsaðferð (e. *semi-structured interview*) sem felst í því að rannsakandi leggur upp með opnar spurningar sem mynda ramma hvers samtals. Viðmælendur eru þó á sama tíma meðrannsakendur að því leyti, að hvert samtal ræðst að hluta að upplýsingum sem viðmælandi veitir (Helga Jónsdóttir, 2013).

### Viðmælendur

Rætt var við 16 aðila alls, ellefu fulltrúa í héraði og 5 á landsvísu. Viðmælendur í héraði voru fulltrúar hafna, sveitarfélaga og ferðaþjónustu á rannsóknasvæði. Fulltrúar hagsmunaaðila á landsvísu voru frá skipaumboðum, ferðaheildsölum og hagsmunasamtökum (sjá fylgiskjal 1, Viðmælendur).

### Viðtöl

Viðtöl voru tekin á tímabilinu febrúar – júní 2017. Hafist var handa með einu forviðtali og spurningalisti fastmótaður í kjölfarið.

Haft var samband við viðmælendur símleiðis. Þeim var þá kynntur tilgangur rannsóknar og framkvæmd og þeir beðnir að taka þátt. Rannsakandi heimsótti viðmælendur sem völdu staðsetningu fyrir framkvæmd viðtala.

Viðtölin stóðu flest í 40-50 mínútur, það stysta í tæpar 30 mínútur en lengsta í tæpar 70 mínútur (sjá fylgiskjal 2: Viðtöl).

### Spurningar

Við hönnun spurningalista var horft til þess að ná fram upplýsingum um hlutverk viðmælenda í móttöku og þjónustu við skipin og farþega þeirra, samvinnu og samskipti milli þjónustuaðila og viðhorfa þeirra til helsta ávinnings, tækifæra og áskorana sem tengjast komum skemmtiferðaskipa. Þá var leitað álits þeirra á stöðu stefnumótunar og regluverks um umferð

skipanna hérlendis auk þess sem spurt var um hverja r tt væri að telja til hagsmunaaðila með aðkomu að stefnumótunarvinnu (sjá fylgiskjal 3: Spurningarammi).

## **Greining**

Viðtöl voru afritu  og greind með þemagreiningu. Hún felst í endurtekinni skoðun afritunargagna þar sem leitað er heildar hrifa viðtala, svörum vi m elenda við efnisatriðum spurningalista sem og annarra efnisatriða og ýmissa lykilor a sem koma fram   viðtölum (Braun og Clark, 2006).

## ***Rannsóknasvæðið***

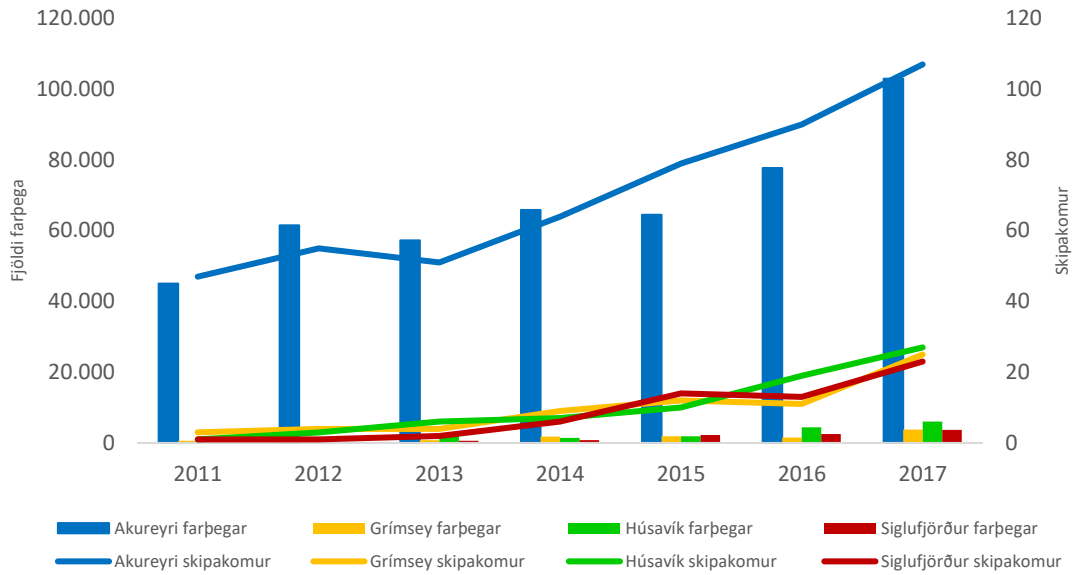
Fulltrúar skipaumboða, ferðaheildsala og hagsmunasamtaka svöruðu fyrir aðstæður   landsvísu. Til rannsóknar   móttöku og þjónustu   héraði var rannsóknarsvæði afmarkað við hluta Norðurlands, það er frá Fjallabyggð   vestri til Norðurþings   austri. Með því n  ist að fanga fjölbreytilegar aðstæður móttöku skemmtiferðaskipa. Akureyrarhöfn er, eins og áður sagði, ein þriggja fjölsóttustu skemmtiskipahafna landsins. Höfnin er hluti Hafnarsamlags Norðurlands en innan þess er einnig Gr mseyjarh fn sem lengi hefur verið viðkomustaður skemmtiferðaskipa á sumrin. Það   einnig við um Siglufjar arh fn   Fjallabyggð og Húsavíkurhöfn   Norðurþingi. Allar þessar hafnir hafa tekið   móti sífellt fleiri skipum s dustu árin. P  fellur innan rannsóknasvæðis Raufarhöfn sem tilheyrir Hafnarsamlagi Norðurþings. Við upphaf rannsóknar var hafinn undirbúningur fyrir markaðssetningu hafnarinnar til móttöku skemmtiferðaskipa (Norðurþing, 2017) en   viðtölum kom fram að þær fyrirætlanir hefðu verið settar    s meðan forsendur v ru skoðaðar betur.

Þróun umfangs skemmtiskipaumferðar landsins undanfarin ár var sýnd   mynd 1 að ofan. Mynd 4 sýnir hins vegar þróun umsvifa skemmtifer askipakoma og fjölda farþega til hafna   rannsóknasvæði árin 2011-2017<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Ath. forsendur tölulegra upplýsinga frá Mælaborði ferðaþjónustunnar sbr. neðanmálsgrein 3 að ofan.



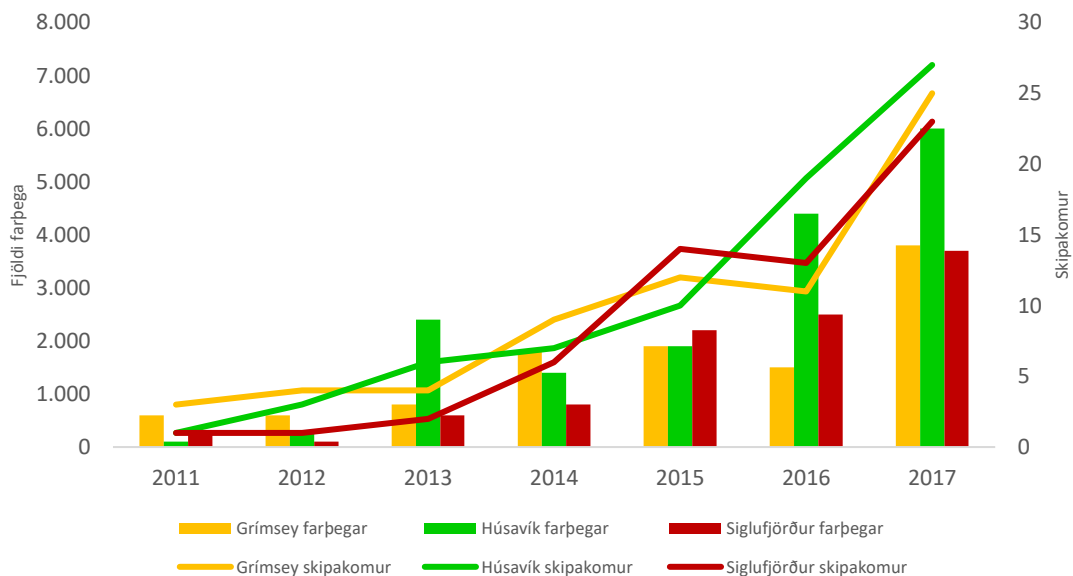


**Mynd 4. Fjöldi skipakoma og farþega til hafna á rannsóknarsvæði árin 2011 – 2017**

Heimild: Mælaborð ferðaþjónustunnar (e.d.).

Af mynd 4 má sjá að umfang skemmtiskipaumferðar til Akureyrar gnæfir hátt yfir tölum um ferð til annarra hafna á rannsóknarsvæði. Engu að síður má sjá að umtalsverður stígandi er í umsvifum allra hafnanna, þá ekki hvað síst frá árinu 2014.

Á mynd 5 má betur sjá þróun fjölda farþega og skipakoma á umsvifaminni höfnum á rannsóknarsvæðinu, á henni hafa tölur frá Akureyrarhöfn verið teknar út.



**Mynd 5. Fjöldi skipakoma og farþega til Grímseyjar-, Húsavíkur- og Siglufjarðahafna árin 2011–2017**

Heimild: Mælaborð ferðaþjónustunnar (e.d.).

## Niðurstöður

Að neðan verða dregnar saman helstu niðurstöður og upplýsingar sem fram komu í rannsókninni. Niðurstöðunum er skipt upp eftir áhersluefnum þar sem annars vegar eru dregnar saman helstu niðurstöður efnisþáttar og hins vegar sýndar tilvitnanir í viðmælendum. Viðmælendur eru kynntir út frá hlutverki þeirra, það er fyrir hvaða hagsmuni þeir tala.

### *Hlutverk við móttöku og þjónustu*

Tvö íslensk fyrirtæki skipta með sér langstærstum hluta umboða fyrir skemmtiferðaskip héraendis. Umboðsaðilarirnir sjá um að tilkynna komu skipa til hafna, sem er forsenda landleyfis, þanta tollskoðun í fyrstu og síðustu viðkomuhöfn skips, sjá um alla umsýslu vegna áhafna og hafa umsjón með aðföngum sem berast erlendis frá, auk þess að sjá til þess að skipin fái þá þjónustu í landi sem þau geta þurft á að halda, svo sem sorplosun, vatn, fragtþjónustu og kost.

Við byrjum á að bóka fyrir þau bryggjuplássin ... við sjáum um ruslamóttöku, við sjáum um tollafgreiðslu, við sjáum um áhafnarskipti og visa fyrir áhafnir ... (skipaumboð)

Við erum fyrst og fremst þeirra [skipafélaga] tengiliður í hverri höfn hérna á Íslandi. Verkefnið byrja þannig fyrst og fremst að bóka bryggjupláss og tala við hafnirnar ... við sendum, eða bókuð bara bryggjupláss... við erum tengiliðirnir milli hafnar og skipsins, höfnin er ekki að dila endilega við skipið, öll samskipti fara í gegnum okkur, þau borga okkur til að passa að allt sé í lagi... (skipaumboð)

Hafnir sinna markaðssetningu, taka við pöntunum frá skipaumboðum um viðkomu í eigin höfnum. Hafnir veita aðstöðu fyrir skipin og lóðsun að höfn, sjá um landfestar og losun við brottför, eða þjónusta landgöngu farþega með smábátum skipanna liggja þau við akkeri. Hafnir sjá jafnframt um öryggisgæslu og stýra umferð farþega og áhafna í og úr skipum og á hafnarsvæði.

... það er náttúrulega hlutverk sveitarfélagsins að hafa aðstöðu til að taka á móti þeim og þá þarftu náttúrulega fyrst að hafa í fyrsta lagi hafnarmannvirki... númer tvö er að sjá um öryggismálin, girða af og passa þetta, við verðum að vera með vakt á þessu meðan þau eru í landi... (höfn)

... við náttúrulega fyrst og fremst náttúrulega markaðssetjum svæðið, það er kannski upphafið, til þess að fá skipin á svæðið. Og síðan erum við í samskiptum við umboðsmenn hérna... eigum við í samskiptum við umboðsmenn, skipaumboðsmenn, varðandi komur skipanna. ... við sinnum lóðmennsku og dráttarbátaþjónustu, við bindum skipið við bryggju, sjáum um gæslu og útdeilum henni og síðan náttúrulega þjónustum við skipin varðandi vatn... ... skipaumboðsmennirnir sjálfir sjá um það ef það vantar, kost eða olíu eða eitthvað svoliðis... (höfn)

Hafnir veita einnig aðstöðu fyrir þjónustu annarra við skipin (vatn, sorp, frakt, kost með meiru). Fyrir utan vatnssölu reynist sú þjónusta helst vera veitt á höfuðborgarsvæðinu, að einhverju leyti á Akureyri en lítið í öðrum höfnum.

...þeir bara vilja ekkert. Þeir taka það ekki hérna. Við höfum allt fyrir þá... (höfn)

Þegar kemur að sorplosun þá segjum við bara: þið gerið þetta í Reykjavík ... við bjóðum líka upp á þetta á Akureyri og við vitum að skip eru að losa í minni höfnunum en við viljum helst að það sé í Reykjavík út af því að við vitum að við erum með aðstöðuna... (skipaumboð)

Ferðaheildsalar sjá um skipulag og umsjón afþreyingar fyrir farþega og í einhverjum tilfellum áhafnir, þá í lengri stoppum skipa. Hérlandis eru aðallega tvö fyrirtæki sem keppa um þann markað. Þau gera samninga við skipafélögin en ekki einstök skip.

Við erum í rauninni ferðaþjónustuaðili ... við gerum samning við head office og við bjóðum bara upp á úrval af ferðum í hverri einustu höfn sem þau koma til á Íslandi ... (ferðaheildsala)

Ferðaheildsalar sjá um samninga við þjónustuaðila í héraði verði því við komið en þurfa annars að flytja á viðkomandi svæði þjónustueiningar og –aðila sem til þarf (svo sem rútur, bílstjóra og leiðsögumenn).

Þetta er erfiðast fyrir í rauninni þær hafnir sem eru ekki með neina þjónustu sem þær geta veitt... þegar skip kemur þangað, þá þurfum við að keyra allt inn ... (ferðaheildsala)

Ferðaþjónustuhlutverk sveitarfélaga felst í upplýsingagjöf til farþega skemmtiferðaskipa sem annarra erlendra gesta landsins.

Það er kannski ekki skilgreint neitt sérstaklega gagnvart skemmtiferðaskipunum en við bara skilgreinum okkur almennt með því að við erum að veita, sko safna upplýsingum um það sem er í boði (sveitarfélag)

Hagsmunasamtökin Cruise Iceland standa fyrir markaðssetningu aðildarhafna og – þjónustueininga til skipafélaga, með þátttöku í kaupstefnum erlendis, auk þess að skipuleggja kynnisferðir hérlandis fyrir orðna og væntanlega viðskiptavinum, það er erlendu skipafélögin.

... vera samnefni þeirra sem vilja vera í samtökunum, gagnvart þá útgerðunum, þannig að útgerðirnar hafi einhvern vettvang hérna til þess að setja sig í samband við og afla upplýsinga. Þannig að við erum að halda utanum þessa þjónustuaðila ... við erum að markaðssetja landið ... það er sýning í Bandaríkjunum einu sinni á ári, hún er kostnaðarsöm og þar erum við í rauninni bara að senda einn fulltrúa ... en svo eins og í Hamborg að þar geta allir farið. Þá getur þú valið um að fara sem fullur sýnandi, eða valið það að borga töluvert lægra gjald og það er þá einn fulltrúi Cruise Iceland sem talar þínu máli og hann getur hugsanlega talað máli þriggja, fjögurra, fimm hafna... (hagsmunasamtök)

## ***Pantanir og undirbúningur***

Erlendu skipafélögin eru gríðarstórar rekstrareiningar með stífa deildarskiptingu sem getur skapað ýmsar áskoranir fyrir héraðsdeildum skipanna.

Innan skipafélaganna eru sérdeildir sem sjá um skipulag ferða hvers skips frá upphafi vertíðar til enda. Ferðaleiðir eru gjarnan ákveðnar 2-3 ár fram í tímann. Að því skipulagi loknu eru bókanir sendar umboðsaðilum skipa á siglingaleið þess – hér á landi sem annars staðar. Þar með lýkur hlutverki þeirrar tilteknu deildar í umsýslu viðkomandi skips. Umsjónin dreifist á fjölda annarra deilda skipafélaganna sem hver um sig hefur umsjón með afmörkuðum

hluta rekstrar og siglinga svo sem áhafna, vélbúnaðar, kosts, afþreyingar um borð, þrifa og áfram mætti lengi telja.

Eftir að hér lent umboð hefur fengið pöntun frá skipafélagi um komur skipa, eru upplýsingarnar áframsendar til viðkomandi hafna.

... þetta er sett upp með svo löngum fyrirvara sko ... yfirleitt fær maður bara þú veist: Ég vil bóka bryggjupláss hjá þér þennan dag klukkan þetta en ekkert upplýsingar um hvaðan þau koma eða hvert þau eru að fara (höfn)

Þegar pantanir berast höfnum, eru því ferðaleiðir skipanna niðurnegldar og erfitt – ef ekki ógerlegt – getur reynst að breyta ferðadögum þó að í ljós komi að tilteknir dagar reynist fjölsóttir í höfnum. Í einhverjum tilfellum er unnt að breyta því hvort skip sigli austur fyrir Ísland eða vestur fyrir ef viðkoma er áætluð í fleiri en einni héraendri höfn. Það þarf þá að gerast í samstarfi viðkomandi hafna og umboðsaðila með samþykki skipafélaga. Hins vegar verður tæpast hreyft við komudögum skipa sem hafa aðeins eina viðkomu í íslenskri höfn, þá oft á siglingu skipanna yfir Atlantshaf, milli markaða í Evrópu og Ameríku.

... við reynum að, ef að til dæmis það er erfiður dagur ...að þá í samfloti reyna hafnirnar að fá skipið til þess að kannski að fara hinn hringinn í kringum landið ... aftur á móti er þetta ekki alltaf hægt sko ... (höfn)

...þeir stjórna þessu í raun. Það er þeirra, við getum í raun ekki haft áhrif eða ekki mikil á hver fær bryggjuplássið (skipaumboð)

Ferðaheildsalar gera samninga við skipafélögin en eru í samskiptum við aðrar deildir en þær sem skipuleggja siglingaleiðir skipanna. Tilkynningar um komur skipa berast því mun síðar til ferðaheildsala en skipaumboða og hafna. Þegar þar er komið er næsta vonlítið að reyna að breyta ferðum skipa. Þrýstingurinn er þá á ferðaheildsala og ferðaþjóna á þeirra vegum að standa við samninga um afþreyingu.

...þegar þeir bóka hafnirnar hjá okkur, þá eru þeir ekki komnir með tour-operator ... koma kannski inn ári seinna... ef það kemur í ljós að það eru árekstrar, þá er þetta ekkert lengur í þessari deild og getur verið allt of seint að ætla að bregðast eitthvað við ... oftast er þetta þá bara þrýstingur á tour-operatorana... Já: Ef þið viljið okkar business þá bara reddið þið þessu... (skipaumboð)

## ***Viðskiptavinir***

Nokkuð skýr eðlismunur er á því hverjir eru í reynd viðskiptavinir móttöku og -þjónustuaðila. Viðskiptavinir skipaumboða og hafna eru þegar upp er staðið skipafélögin – skipin - ekki farþegar þeirra. Viðskiptavinir ferðaheildsala eru hinsvegar skipafélögin og farþegar skipanna en ekki skipin.

... þegar það kemur að farþegunum, eða ég myndi segja að farþegar koma okkur ekki neitt við. Það er áhöfnin, það er skipareksturinn og það eru vélnarar ... (skipaumboð)

... varðandi afþreyinguna ... við komum ekki nálægt því.... (höfn)

... svona rútufyrirtækin, þeir eru að sinna farþegunum og ferðunum og síðan er bara dregin lína og við sinnum öllu öðru ... við erum að vinna fyrir skipið, ekki farþegana ... það er ekki okkar ef einhver leiðinleg ferð eða einhver kvartar, það kemur okkur ekkert við... (skipaumboð)

Uppbygging þjónustu hafna og skipafélaga snýr að skipunum, langt umfram það að þjónusta farþegana sem ferðamenn, þó þar fari hagsmunir vitanlega að stórum hluta saman. Dæmi um þetta má sjá á uppbyggingu aðstöðu fyrir móttöku skemmtiferðaskipa við Akureyrarhöfn. Augljós áhersla er þar lögð á að ferðaþjónar á vegum skipanna hafi sitt athafnasvæði sem næst landgöngu farþega en ekki að farþegar geti við landgöngu séð úrval afþreyingarmöguleika á hafnarbakka.

... við erum með ákveðið svæði sem litlu rútufyrirtækin sem eru í harkinu leigja af okkur og þau mega bara vera á ákveðnum stað. Þau geta ekki valsað inn á bryggjuna og sagt við John Smith: Heyrðu.. við erum með miklu betra verð en skipið er að bjóða... (höfn)

### ***Samtvinnun þjónustu***

Þegar spurt var um það hvernig umferð skemmtiferðaskipa og þjónustu við þau fari með annarri ferðaþjónustu og starfsemi, töldu viðmælendur heilt yfir að sú samtvinnun gengi vel.

Viðmælendur höfðu þó margir áhyggjur af því að hópar fólks af skemmtiferðaskipum hafi truflandi áhrif á aðra ferðamenn sem fari um landið á eigin vegum.

...upplifun fólks sem kaupir sér hringferð um landið og hefur kannski fengið lýsinguna og myndir af kyrrlátu svæði, það kemur kannski ... og það eru rúturaðir alveg upp á sko, aðalveg sem eru einhverjir 500 metrar og kraðak þar um ... (ferðaþjónusta)

... Við erum búin að minnka í rauninni öll alotment gríðarlega síðustu ár... ... við vorum ekki með hámark, það var bara ekki svona mikið af fólki alls staðar þannig að þetta var ekkert mál... (ferðaheildsala)

Þá má af viðtölum ráða að einhverjir árekstrar fylgi því að reka ferðaþjónustu í höfnum. Það átti þó fremur við um hafnar svæðin í Fjallabyggð og Norðurþingi en á Akureyri.

... þar eru lyftarar og fiskikör og bara höfnin iðar af lífi ... svo kemur allt í einu bara eitthvert skemmtiferðaskip og allt í einu bara þramma út eitthvað þúsund manns og þú, þú þarft að stýra þessu... (sveitarfélag)

.. núna flæðir þetta fólk bara yfir og tekur upp myndavélina og það myndar og myndar og það sér náttúrulega ekki neitt í kringum sig meðan það er að mynda, þannig að þó að það kæmi lyftari og keyrði yfir það þá yrði það aldrei vart við það, vart við það þegar lyftarinn kæmi sko... (höfn)

Á Akureyri hefur sérstakt svæði verið afmarkað til móttöku og þjónustu við skipin sem þýðir að þar er síður umferð lyftara og annarra vinnutækja á sömu svæðum eða tímum og farþegar fara um. Þar er því síður sama þörf fyrir umsjón og umsýslu. Þá eru aðrir notendur

hafnanna, svo sem trillusjómenn á Akureyri með eigið svæði en því er ekki að heilsa í minni skemmtiskipahöfnunum.

... trillusjómönnum finnst þeir bara eiga þetta athafnasvæði og þetta sé þeirra vinnusvæði og þeir þurfi að hafa sínar græjur og þeim finnst ekkert sjálfsagt kannski að eyða heilum degi í tiltekt og bara færa dótið sitt og lengja leiðirnar sem þeir þurfa að ganga eftir því ... (ferðapjónusta)

Á hinn bóginn var nefnt að á Akureyri komi æ oftar þeir dagar að mörg skemmtiferðaskip leggi að á sama tíma, sem getur þýtt að nýta þurfi hafnarkanta sem alla jafna eru ætlaðir til annarrar starfsemi, þá með áskorunum rétt eins og í umsvifaminni höfnunum.

... það er eitt fínt skip að fara á Krossanes í sumar og við höfum svolitlar áhyggjur af því... (skipaumboð)

...þjónustan er orðin verri þegar þú ert komin með farþega í Krossanes, langt frá bænum og togarabryggjan er svo sem ekkert aðlaðandi þannig... (ferðaheildsala)

### *Áskoranir og ávinningur*

Í viðtölum var spurt um álit viðmælenda á helstu áskorunum og ávinningi tengdum komum skemmtiferðaskipa. Að framan hefur þegar verið komið inn á nokkra þætti sem efnislega falla undir þau atriði en hér verða dregin saman helstu þemu sem fram komu sem í grunninn reyndust nátengd.

Áður hefur verið vikið að ummælum um neikvæð áhrif stórra hópa, enda voru áhyggjur af þeim áberandi í mörgum viðtalanna og átti það jafnt við um bæjarfélög sem fjölsóttu áfangastaði.

Þetta er massatúrismi í sínu mest hreina formi þannig að fólk kemur mjög stuttan tíma, það er ekki að gista, það er ekki að borða, þú veist, það neytir rosalega mikið bara innan innan þessarar einingar... (sveitarfélag)

Áskorunin sem er orðin hér yfir kannski tvo mánuði á sumrin er bara að passa það að vera bara með aðra ferðamenn í kringum sig... (sveitarfélag)

... þetta er rosalegt álag á innviði þegar skipin koma. Þetta er auðvitað mikill fjöldi sem kemur. (sveitarfélag)

Áhyggjur af skorti á viðhlítandi innviðum komu fram í öllum viðtölum, hvort sem það var í beinum svörum tengdum áskorunum eða í öðru samhengi viðtala og þá hvort sem orðið innviðir var notað eður ei.

Áskorun? Það er bara að passa að þessir innviðir séu í lagi... (sveitarfélag)

Fyrst og fremst eru það bara innviðirnir ... það er alveg hægt að hafa skip á akkeri eða á legu eins og við segjum, en það er ekki, bara innviðirnir, það er ekki nógu mikið til bara af rútubilstjórum og ferðapjónustan getur ekki, það er ekki hægt, ég meina ... það er ekki til einu sinni mannskapur til að sinna þessu... (skipaumboð)

... helstu áskoranirnar hjá okkur eru þegar það eru crasses, þegar það eru tvö, þrjú, fjögur skip sama dag. Þá er rosalega erfitt fyrir okkur að anna þessu og anna þessu vel af því að við eigum bara ekki fleiri rútur, við eigum ekki fleiri guida... (ferðaheildsala)

Skortur á innviðum og hópferðamennska eru svo aftur nátengd þriðja þemanu sem helst var nefnt en það var áskorun við stýringu umferðar.

Höfnin þer se getur alveg tekið við einhverri aukningu en við viljum nú kannski geta ráðað þessu aðeins betur niður... (höfn)

... áskorunin er sú að geta stýrt, gert betri stýringu... (ferðapjónusta)

... þú getur verið með kannski þrjú skip einn daginn svo líða fjórir dagar og þá kemur ekkert ... þetta er bara ballans sem erfitt er að ráða við ... (ferðapjónusta)

Fjórða þemað er svo afleiða hópferðamennsku, þarfar fyrir stýringu og skorts á innviðum og þjónustugetu en kallast jafnframt á við vangaveltur um ávinning af komum og þjónustu við skemmtiferðaskipin; það er hvar skipin geti fengið þjónustu og áhrif þess á tekjur á heimsóknarsvæðum.

... þetta er verst í rauninni ... þar sem þau eru ekki með þetta sem er í boði og þá er þetta bara svolítið svona flugvöllur... (ferðaheildsala)

...það er kannski ekkert sérstaklega smart að segja það. En við erum oft bara í því að búa til ferðir í kringum klósett, bara, hvar er hægt að fá þjónustu... (ferðaheildsala)

Allir viðmælendur nefndu tekjur af skipakomum sem helsta ávinning, þá ekki síst óumdeildar tekjur hafna en einnig tekjur á heimsóknarsvæði.

Hann er klár. Það eru náttúrulega bara tekjur og betri nýting þá hafnarmannvirkjanna og tekjur af þeim... Og að sjálfsgöðu er það þannig að einhver hluti af þeim sem hingað koma á skemmtiferðaskipum stoppa ... þannig að það er alveg klár ávinningur fyrir sveitarfélagið sem sagt í gegnum tekjurnar ... (sveitarfélag)

... að bæjarfélagið þurfi ekki að vera að eyða peningum í hafnir, í höfnina. Höfnin er að standa undir sér. Það er rosalega stórt. Það var ekkert algengt fyrir mörgum árum síðan. Þá var mikið af skattpeningum að renna til hafnarinnar en núna er þetta bara orðið svona batterí sem virkar ... (skipaumboð)

... þetta eru náttúrulega gríðarlegar tekjur sem þau eru að skilja eftir sig, bæði bara í byrjun frá hafnargjöldum og því og svo bara, ef þú ert með kannski 60% farþega sem eru að kaupa sér þessar skipulögðu dagsferðir... (ferðaheildsala)

... síðan náttúrulega þessi ómælanlegi ágóði, áhrifin. Það eru túristarnir sem eru að koma inn og versla í bæjarfélögunum og það er náttúrulega ekki hægt að mæla. Við vitum að þetta er gott, það er erfiðara að mæla það. Umboðslaunin og opinber gjöld og svona og hafnargjöld. Þetta er allt mælanlegt, við vitum hvað þetta skilar inn í hagkerfið en hitt er svona, þetta eru svona óbeinar tekur fyrir samfélögin... (skipaumboð)

Varðandi tekjur til hafnanna mátti þó heyra ákveðinn áherslumun eftir svæðum. Akureyrarhöfn hefur á undanförunum árum byggt upp markvisst fyrir móttöku

skemmtiferðaskipa. Þó þar hafi vissulega komið til kostnaðar, er hann síður beintengdur komum einstakra skipa eða upphafi vertíðar ár hvert. Í Fjallabyggð og Norðurþingi var talað um kostnað á móti tekjum, vegna undirbúnings fyrir komur skipa og jafnvel enn fremur farþega. Setja þurfi upp öryggissvæði, girðingar og merkingar og undirbúa hafnarsvæðið á annan máta.

... fyrir hafnarsjóð ágætis viðbót og allt í lagi með það. En það er fyrir því haft líka. Þú þarft að borga mannskapnum og öllu þessu... (höfn)

... við þurfum að fara að setja upp alls konar girðingar og merkingar niður á höfn, til þess að vísa fólkinu rétta leið ... (sveitarfélag)

... á móti kemur, auðvitað kostnaður á móti ... fyrst og fremst bara mannskapurinn sem þarf að starfa við þetta ... svo er náttúrulega bara útbúnaður sem við þurfum að hafa, móttökuhúsnæði og svoleiðis eitthvað, hlið, girðingar sem við þurfum að standa klárir á ...af því að við erum að nýta þetta þess á milli sem bara hafnir fyrir fiskiskip og aðra sem eru ekki, sem er ekki þörf á lokun... (höfn)

Margir viðmælenda nefndu orðræðu um að skemmtiferðaskipum fylgi lítill fjárhagslegur ávinningur í landi.

... skemmtiferðaskipaiðnaðurinn er samt alltaf frekar umdeildur. Það eru sumir sem bara eru á móti þessum farþegum og þessi sífellda umræða um að þeir skilji ekkert eftir sig... (ferðaheildsala)

...það var það alveg sko menn bara 'ég sel ekki neitt þessum farþegum' eða eitthvað svoleiðis sko... (höfn)

Fæstir voru hins vegar sammála því að sú væri raunin, heldur var að heyra á flestum viðmælenda að það væri vissulega eftir töluverðu að slægjast í sambandi við komur skemmtiferðaskipa og þjónustunni við þau og jafnvel enn frekar farþega þeirra.

...[ávinningurinn] er töluverður bæði fyrir ferðapjónustuaðila og líka fyrir verslunina, það má ekki gleymast... (ferðapjónusta)

Við borgum bílastæðagjöld, við borgum klósettgjöld, við kaupum mat fyrir alla, borgum inn inn á öll söfn, þú veist, svo fyrir utan bara náttúrulega hafnargjöldin og allt... (ferðaheildsala)

Flestir töldu tækifærin vera fyrir hendi og þau mætti nýta til hagsbóta fyrir móttökusamfélögin en vinna þyrfti markvisst og samtaka til að finna þeim farveg.

... menn voru mjög skeptískir [ ... ] þegar þetta fór að aukast fyrir nokkrum árum síðan og þau sögðu: þetta fólk skilur ekkert eftir sig ... en það skilur ekki eftir sig ef þið eruð ekki að reyna að selja þeim eitthvað ... Þetta er allt annað núna ... það þarf að vera til afþreying og ef hún er ekki til staðar, þá þarf einhver að bjóða upp á hana ... (hagsmunasamtök)



Þá var augljóst að margir viðmælenda höfðu velt fyrir sér möguleikum ferðaþjónustu í tengslum við komur skemmtiferðaskipa á eigin svæðum.

... tækifærin eru auðvitað gífurleg ef við náum samstarfi við ferðaþjónustuaðila og afþreyingarfyrirtæki... (sveitarfélag)

... tækifærin að mínu mati, felast í því að hafnirnar geri með sér svona samstarfssamninga og búi til á hverjum stað svona afþreyingarpakka ... Mér finnst þetta vannýtt í rauninni, þjónustumöguleikarnir fyrir þessi skip, vegna þess að nú eru allar hafnirnar bara að vinna fyrir sig. Hver og ein höfn er bara að horfa á sig og sínar þarfir. Þetta er ekkert á milli hafnanna. Þetta er bara umboðið sem er búið að skipuleggja þetta sko ... (höfn)

Ég sé fyrir mér að það myndi auka fjölbreytnina í því sem hægt væri að bjóða í afþreyingu á staðnum... þjónustuveitingu svona yfir þessa períóðu sem flest skipin eru að sigla. Að það gæti alveg verið til dæmis áhugavert að koma inn í svona old skúl íslenskt sjávarþorp ... það gæti sannarlega orðið til þess að fleiri sjái tækifæri í því að veita þjónustu á svæðinu sem myndi styrkja byggðina sem er þar fyrir (sveitarfélag)

Áhersla var lögð á að farþegar skipanna skilji eftir umtalsverðar tekjur þar sem þeir hafi viðkomu en tekjumöguleikar fari hins vegar eftir því hvar farþegar hafi viðdvöl. Fari þeir í skipulagðar ferðir frá hafnarsvæði, þýði það að hluti skipulagðrar ferðar séu kaup á mat og þar með sala á heimsóknarsvæði. Þeir farþegar skili þó litlu til verslunar og þjónustu nálægt hafnarsvæði. Á hinn bóginn séu farþegar sem ekki fara í lengri ferðir líklegri til að kaupa aðgang að sýningum, söfnum og kaupa varning í til að mynda minjagripaverslunum þar sem þeir koma að landi og gangi um á eigin vegum – en þeir séu á sama tíma ólíklegir til að skila tekjum til veitingahúsa þar sem þeir hafi þegar greitt fæði um borð í skipum og geti skroppið þangað á matmálstímum.

... fólk er búið að kaupa sér dýra ferð þar sem allt er innifalið þannig að það fer tæplega út að borða þegar skipið er í auglýsni... (sveitarfélag)

... með rútuferðir ... þá kannski er meiri möguleiki fyrir veitingaaðilana ... ef þau koma í sex tíma þá er verið að fara í hádegismat og svona... (ferðaþjónusta)

Einnig voru áberandi ummæli um að það sé þjónustuveitenda sjálfra að skapa sér tækifærin og vinna markvisst að því að auka eigin tekjumöguleika af þjónustu við farþega á heimsóknarsvæðum skipanna.

... þetta tekur tíma. Og það er það sem að maður er að sjá að fólk er ekki alveg undirbúið alltaf ... þegar þú ert búin að sanna að þú hefur þolinmæðina og getuna til þess að veita þjónustuna, að þá byrja þessir aðilar að horfa til þín... (sveitarfélag)

... mér finnst að fleiri geti fengið sneið af kökunni gagnvart farþegunum ... en að fólk verði að muna að það verði að bera sig eftir björginni, að það gerist ekkert ef þú situr bara með lokaða hurð en ólæsta. Þú verður að opna hurðina, þú verður að bjóða fólk velkomið, þú verður að draga það inn og þú verður dálítið að leggja á þig... (ferðaþjónusta)

Þá mátti heyra ummæli um væntan ávinning af heimsóknum farþega settan í samhengi við stærð viðtökusamfélaga skipa og umfangs ferðaþjónustu sem þar er fyrir.

... alltaf einhver þínu sala ... þú getur ímyndað þér ef það koma 500 manns hérna bara allt í einu á einum degi, að sjálfsögðu fer fólkinn inn í búðirnar hérna og bakarí og sér eitthvað áhugavert og verslar... (sveitarfélag)

... þó svo að sé engin ofurvelta, hún er ekki í neinu hlutfalli við þessar tölur nokkur hundruð manns, en hún er einhver ... það getur samt verið velta í því að selja kaffi og póstkort á staðnum, sko fyrir lítinn stað... (ferðaþjónusta)

## ***Stærð skipa***

Eitt þeirra þema sem fram kom og tvinnar saman helstu áskoranir og ávinning af heimsóknum skemmtiferðaskipa, snýr að stærð skipanna.

... sko, þegar maður segir skemmtiferðaskip, þá sér fólk fyrir sér Queen Elizabeth eða eitthvað, með 5.500 og eitthvað... bara flóð af fólk... (ferðaþjónusta)

... minnsta skipið okkar er með 35 farþega og stærsta 3.000 þannig að þú getur ímyndað þér bara hvað er á milli... (ferðaheildsala)

Á undanförunum árum hefur komum smærri skemmtiferðaskipa fjölgað mikið.

...það er líka einhver fjölgun í stóru skipunum en mesta fjölgunin er í þessu minni einingum... (ferðaþjónusta)

... aukning í leiðangursskipum sem eru þessi minni skip. Þau eru lengur á Íslandi, fara í fleiri hafnir og þá á þessa litlu staði og eru með svona lókal í boði fyrir fólkinn ... (ferðaheildsala)

Stærð skipa, það er þyngd þeirra og fjöldi farþega sem þau bera, hefur mikil áhrif á öll þau þemu sem nefnd hafa verið að framan.

Tekjur hafnanna eru auk þjónustugjalda vegna lóðsunar og legugjalda, hafnargjöld sem innheimt eru pr. tonn skipa og farþegagjöld sem innheimtast pr. farþega. Þjónusta og viðvera mannafla er hins vegar nokkuð óháð stærð skipa. Hreinar tekjur hafnanna aukast því í takt við stærð skipa og fjölda farþega.

... þeir eru rukkaðir fyrir viðlegugjald, bryggjugjald, eitthvað ákveðið pr. farþega ... sem er nú ekki stórt sko, já og öryggisgjaldið og við litlu skipin eru þetta eru nú ekki miklar tekjur fyrir sveitarfélagið ... stærri skipin kannski ... (höfn)

... hafnirnar græða mest á því að fá stærri skipin til sín ... þeir rukka pr. brúttótonn og pr. farþega ... (skipaumboð)

Ferðaþjónar með fasta samninga við heildsala hafa tekjur af sölu skipulagðra ferða. Þó þær séu innheimtar pr. farþega, getur þjónustuaðilinn lent í vanda ef skipin verða of fjölmenn, enda þarf þá að ferja leiðsögumenn, bílstjóra og rútur á viðkomandi stað sem getur á endanum farið að bíta af hagnaði af ferðunum.

Fyrir þjónustuaðila vítt og breitt um landið eru minni skipin því mun viðráðanlegri þjónustueining en stór og fjölmenn skemmtiferðaskip sem skilar sér í umtalsvert meiri raunhagnaði af komum minni skipa en þeim stærstu.

...stóru skipin eru þau skip sem gefa okkur minnst. Kostnaðurinn við þau er svo mikill. Leiðsögumenn fljúga inn, kosta okkur 60 þúsund áður en þeir byrja að tala skilurðu ... Við fáum kannski 4 bíla frá [...] þeir koma nóttina áður og gista. Þetta eru [...]hundrað kílómetrar sem þeir keyra tómir... (ferðaheildsala)

## ***Viðkomustaðurinn Ísland***

Þegar viðmælendur voru spurðir um ástæður vinsælda Íslands sem viðkomustaðar skemmtiskipaumferðar voru þrjú atriði ítrekað nefnd.

Áfangastaðurinn Ísland er í tísku sem skilar sér í auknum komum farþega skemmtiskipa jafnt sem ferðamanna sem ferðast til landsins með flugi.

...það sem hefur hjálpað Íslandi hvað mest held ég að sé bara þessi almenna umfjöllun um Ísland og að fólk vilji koma hingað og þá náttúrulega bara elta skipin líka... (ferðaheildsala)

... fólk hefur áhuga á norðurslóðum ... það var eiginlega áður þannig að Ísland var svona, fyrir skemmtiferðaskipafarþegunum, svolítið í leiðinni til þess að fara að skoða Grænland ... núna er miklu meira um það að Ísland sé áfangastaðurinn ... við erum hluti af þessu Arctic dóti... (ferðaheildsala)

Þá er Ísland talinn öruggur áfangastaður.

Evrópa eða Norður-Evrópa er bara safe, þess vegna eru menn að flykkjast hingað... (hagsmunasamtök)

... hér er bara öruggast að vera í heiminum ... (höfn)

Þau eru í vandamálum náttúrulega eins og í Miðjarðarhafinu, allt í ófriði og fargani þannig að þeir vilja koma hingað í öryggið. Fólk vill vera í örygginu... (sveitarfélag)

Síðast en ekki síst kom fram að hér við land seljist vel í skipulagðar ferðir í landi, ferðir sem skipafélögin sjá um umboðssölu á um borð. Ferðirnar eru ein helsta tekjulind skipanna, utan spilavíta, heilsulinda og annarrar þjónustu sem farþegum standa til boða um borð í skipunum.

... það selst rosalega vel í ferðir hér ... ein helsta bara tekjulindin þeirra er í rauninni, það sem þau ná að selja þegar fólk er komið um borð í skipið. Þau eru ekkert endilega að græða mikið á sko siglingunni sjálfri... (ferðaheildsala)

... þessir farþegar sem koma til landsins þeir hafa stuttan tíma, staðirnir bjóða kannski ekkert upp á endalaust úrval af ferðamöguleikum. Þannig að það er tiltölulega hátt hlutfall af þeim sem koma til Íslands sem að velja það að fara í skipulagðar ferðir, miðað við marga aðra áfangastaði í heiminum... (ferðaheildsala)

...almennt er hátt hlutfall seldra miða um borð í skipulagðar ferðir, sem er mjög gott fyrir landið af því að þá halda skipin áfram að koma ... prósentutalan er það há hérna á Íslandi í seldar ferðir að við erum að skora mjög hátt... (hagsmunasamtök)

Drýstingur skipafélaganna af sölu skipulagðra ferða þjónustuaðila á þeirra vegum er því augljós.

... skipin eru til í að selja allt það sem þau geta. Sum geta selt alveg gríðarlega ... (ferðaheildsala)

### ***Kynslóðaskipti ferðalanga***

Þrátt fyrir áðurnefnd ummæli um að hér við land seljist hlutfallslega vel í skipulagðar ferðir á vegum skipanna, kom í mörgum viðtalanna fram að örar breytingar hefðu orðið þar á síðustu árin, þar sem æ algengara væri að farþegar bóki afþreyingu í landi á eigin vegum.

... fleiri ferðast á eigin vegum, hvort sem þau þá leigja sér bílaleigubíla eða fara í þessar smárútur sem eru upp á eða selja sína þjónustuna upp á bryggju ... Það er augljós aukning... bara almennt. Þetta er ekki bara hérna, þetta er bara um allan heim held ég, betra aðgengi að internetinu til að panta sjálfur sínar ferð og svoleiðis... (höfn)

Það þýðir svo aftur að fleiri geta fengið sneið af köku afþreyingartekna af heimsóknum farþega skemmtiferðaskipa, það er aðrir en ferðaheildsalar með beina samninga við skipafélagin og ferðaþjónar á þeirra vegum.

Það er brjálæðisleg aukning og eru menn þá búnir að kaupa fyrirfram jafnvel ... Þannig að það er fullt af fólki að græða á þessu og það bara sem betur fer... (hagsmunasamtök)

Þessum breytingum sem öðrum, geta þó jafnframt fylgt nýjar áskoranir á heimsóknarsvæðum, til dæmis hvernig stýra skal umferð hundruða ef ekki þúsunda gesta sem ferðast frá sama bletti og þangað aftur á eigin vegum í stuttu stoppi.

... það eru að koma hérna fleiri þúsund manns á sama, á nokkrum klukkutímum, að þá verður auðvitað megnið að fara í gegnum skipið og nýta sér þessa fyrirfram skipulögðu ferðir sem þau bjóða upp á ... og maður sér að þetta kannski verður, gæti kannski orðið vandamál síðar meir, þegar það er komin kynslóð sem er vön því að bóka allt fyrirfram og vill gera allt sjálf, kann það... (sveitarfélag)

### ***Nýir áfangastaðir***

Ýmis ummæli viðmælenda um nýliðun við móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip geta við fyrstu sýn virst nokkuð mótsagnakennd.

Þegar spurt var um hvernig höfn yrði viðkomustaður skemmtiskipaumferðar, voru svör viðmælenda flest á þá leið að það væri mjög erfitt að komast að. Skipafélagin væru íhaldssöm og erfitt væri að fá athygli o.s.frv. Það átti við um jafnt ákvarðanir um viðkomustaði sem afþreyingu í landi.

... stóru skipin eru að koma Akureyri, Ísafjörður og Reykjavík ... (höfn)

Þetta eru sömu ferðir, það er bara, já, í massanum er þetta þannig, í Reykjavík er þetta Gullhringur, Bláa lónið, bæjarferð, hestasýning, dadaradada. Það eru ekkert svakalega miklar nýjungar... (ferðaþjónusta)

... þetta tekur þig fimm ár að komast eitthvað á kortið, fyrir nýjar hafnir... (hagsmunasamtök)

... hafnirnar byrja að markaðssetja sig ... þeir reyna en það er rosalega erfitt að komast upp úr ... að ná sambandi við rétta fólkið ... (ferðaheildsala)

...boltinn kannski fer að rúlla ef þú kemst inn einu sinni (skipaumboð)

... menn þurfa að kynna sér það áður en þeir selja vöruna og það tekur smá tíma að vera með einhverjar nýjungar... (ferðaþjónusta)

Við greiningu svara kemur þó fljótt í ljós að á sama tíma er mikil eftirspurn eftir nýjungum sem augljóslega tengist aukinni umferð leiðangursskipa.

... menn vilja vera lengur á Íslandi. Sjá meira, fleira, fleiri staði (höfn)

... ótrúlega mikill spenningur fyrir að bjóða upp á nýjar hafnir og ég er að fá beiðnir um staði sem ég hef ekki heyrt um áður á Íslandi... (skipaumboð)

Þá er breytt umferð og samsetning skipa augljós forsenda aukinna heimsókna til smærri hafna í fámennari byggðalögum landsins.

...við erum með þessi litlu leiðangursskip sem eru hérna bara í allt sumar, bara fara hring eftir hring og bara litlir hópar, hátt borgandi farþegar. Þau vilja engan veginn það sama og einhver svona risa ... þetta er rosalega mismunandi hvað er í gangi... (ferðaheildsala)

... þessi litlu skip, að það hjálpar minni sveitarfélögum verulega mikið að nýta sín hafnarmannvirki til fullnustu. Eftir að það varð svona mikil aukning núna fyrir 1-2 árum að þessi litlu skip væru að koma ... þá eru þessar hafnir að fá auknar tekjur... [kostnaður á móti] yfirleitt ekki nálægt þeim tekjum sem eru að koma inn ... ég held að það sé bara engin af þessum litlu höfnum sem hefur þurft að reka niður bryggjuþil til þess að mæta þessari þörf. Vissulega er einhver kostnaður í því að mennta leiðsögumenn og öryggisverði og svona fegra aðeins umhverfið í kringum bryggjuna. Ef að menn gera það á annað borð... (hagsmunasamtök)

Það eru þó ekki einungis nýjar hafnir sem vekja áhuga leiðangursskipanna, heldur einmitt staðir sem ekki búa yfir höfnum, þjónustu eða mannfólki yfirleitt.

... þetta fólk er að leita að þessu ... inn á milli er kannski fínt að fara í stærri höfn þar sem er góð þjónusta en þetta fólk er að leita að þessari spennu ... það er að leita að íslenskri náttúru ... (hagsmunasamtök)

... erindreki skipsins var send að kanna landtöku á [...] en komst svo að þeirri niðurstöðu að það væri hvergi hægt, það væru bara klettur og björg ... Þau voru að leita sér að óbyggðum til þess að lenda í ... (ferðaþjónusta)

Þessum heimsóknum fylgja enn nýjar áskoranir sem erfitt getur verið að bregðast við, enda ekki alltaf ljóst hvers er að gera það.

... er til dæmis að tala núna við sveitarstjóra [...] ... hann er að tala við landeigendur fyrir mig en þetta er svo nýtt fyrir þeim líka ... [...]fjörður ... það náttúrulega býr enginn þar ... það var eitt skip sem fór þangað og við fengum kvörtunarbréf frá landeiganda ... það er annað skip sem hefur áhuga á að fara þangað 2018 þannig að við sendum bréf til sama landeiganda og sendi okkur kvörtunarbréf og spurðum hvort það væri í lagi að þau færu í land og hvort þau vildu rukka eitthvað fyrir það, það væri hægt að gera það í gegnum [...] en ekkert svar komið enn ... (skipaumboð)

... svona guideline þyrftu stjórnvöld að vinna ... fyrir Ísland ... til að vernda náttúruna og gera þá landeigendur sem eru á viðkomandi stað, hver sem hann er, sáttari við það þegar svona fólk kemur ... við getum ekki ætlast til þess að fólk viti hvað það á að gera í þessari fjöru ef við vitum það ekki sjálf ... (hagsmunasamtök)

Í mörgum viðtala kom fram áhersla á þá miklu sókn sem skemmtiskipamarkaðurinn væri í, hér við land sem annars staðar, þá ekki hvað síst í tengslum við fjölgun skipa.

... er með nýjan kúnna sem er stærsti aðilinn af þeim sem er að koma inn á þennan markað, svona þennan skemmtiskipamarkað, sem er bara með þrjú skip í smíðum og einhver fjögur önnur í pöntun og er bara svona gjörsamlega að ryðja sér, hvað á maður að segja, inn á þennan markað, þennan skemmtiskipamarkað .... þetta eru stór eða svona millistór skip... (skipaumboð)

... þetta er í rauninni það sem er að aukast, þessi leiðangursskip. Það eru þau sem eru að, bara, þau eru öll með meira í smíðum... (ferðaheildsala)

... það er verið að smíða líka fleiri skip, sem eru lítil, sem eru þá að höfða til þessa markhóps vegna þess að bara almennt talað, eða fólk hefur meiri áhuga á umhverfismálum, það er græn ferðamennska og annað slíkt og hún teygir sig inn í skipabransann eins og aðra hluta ferðabjónustunnar ... (ferðaheildsala)

.... nú eru einhver 70-80 skip í smíðum sem koma á næstu fjórum til fimm árum ... (höfn)

## ***Viðmiðið***

Í samhengi stefnumótunar og stýringar er vert að nefna að þrátt fyrir að ekki væri minnst á einstakar móttökuhafnir í spurningalista, var staða skemmtiskipaumferðar þar nefnt af fyrra bragði af flestum viðmælenda, þá ýmist sem viðmið þess sem varast skyldi að nálgast vegna gríðarlegrar skemmtiskipaumferðar, eða sem staður sem hefði náð góðum árangri í stýringu umferðar, afþreyingar og sölu ferða.

... við þolum ekkert rosalega traffík sko, ekki eins og Ísafjörður. Ísafjörður er, þeir eru að springa. Þeir eru með hundrað og eitthvað skip núna, þannig að það verður einhvern tíman þröng á þingi... (sveitarfélag)

... á Ísafirði þar sem er búið að vera mikil aukning sérstaklega á stóru skipunum og bæjarfélagið er frekar lítið að þar gæti verið farið að þrengja aðeins um... (höfn)

... Ísafjörður er einn af þessum stöðum sem nýtir hvað best það sem er í boði. Þeir eru með stuttar ferðir, þetta eru svona þriggja tíma ferðir, sem þeir rúlla tvisvar eða þrisvar .... þar nota þau bara það sem þau eiga til staðar alveg ótrúlega vel, bara best af öllum í rauninni á Íslandi. Þannig að þau eru algjörir snillingar í því að geta leyft mörgum að upplifa ... (ferðaheildsala)

## ***Stefnumótun og stýring***

Af ofantöldu má ráða að breyttri ferðahegðun nýrra kynslóða farþega og aukinni jafnt sem breyttri ferðatilhögun skipa, fylgi ekki eingöngu tækifæri og ávinningur á viðkomustöðum, heldur einnig og óhjákvæmilega ýmsar áskoranir.

Líkt og áður kom fram í svörum um helstu áskoranir tengdar móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip, voru þar áberandi ummæli um ýmis vandkvæði vegna skorts á innviðum

og þörf fyrir stýringu umferðar. Þegar hins vegar viðmælendur voru spurðir um þörf fyrir stefnumótun, regluverk, stýringar eða takmarkanir, flæktust málin nokkuð.

Heilt yfir má segja að komið hafi fram nokkur áhersla á þörf fyrir stýringu en engin á þörf fyrir takmarkanir. Þar voru þó jafnframt nokkuð skýr skil í svörum eftir aðkomu viðmælenda að móttöku og þjónustu. Fulltrúar jafnt ferðapjónustu sem skipafélaga voru áhugasamir um að komið yrði á einhverjum lágmarksviðmiðum um getu til þjónustu (stýring), þó að því gefnu að í því fælust ekki boð eða bönn og því síður að viðmiðin kæmu frá miðstýrðu boðvaldi að ofan (ekki takmörkun).

... guð forði okkur frá því ef það ætti að vera einhver að segja okkur.. sem sagt.. þessi má koma en ekki hinn sko... (ferðaheildsala)

Hins vegar var misjafnt hvort eðlilegast væri talið að viðmiðin ættu þá við um einstakar hafnir eða tiltekin svæði og þá hve umfangsmikil svæðin skyldu vera.

...það væri frábært ef þau gætu búið til svona einhvern lista, það er talað um rautt ljós, gult ljós, grænt ljós: Svona margir farþegar í þessari höfn á þessum degi þannig að þá gengur það bara... (skipaumboð)

... landið þarf helst að vera bara einhver þrjú fjögur svæði ... þú ert að horfa á sama pottinn af rútum, leiðsögumönnum.. þú ert að horfa á sama svæðið... (ferðaheildsala)

Það er athyglisvert að meðan fulltrúar hafna sýndu heilt yfir minnsta áherslu á þörf fyrir hverskonar samræmda stýringu eða viðmið um þjónustugetu töldu flestir aðrir viðmælenda að hafnir yrðu að gegna lykilhlutverki í að koma á slíkum viðmiðum, ýmist að best færi á að þær sæju alfarið um það eða ættu þar aðkomu ásamt öðrum hagsmunaaðilum.

Við myndum alveg gjarnan vilja sjá meiri aðgangsstýringu þannig að það sé kannski, þegar menn sjá það fyrir að það verði stórir dagar ...þá er hægt að hafa áhrif á það með því að láta skipafélögin vita ... Hafnirnar hafa ekki mikið vilja gera þetta, af því að þeim finnst það ekki vera sitt hlutverk og ef að þær sjá að þeir hafa hafnarplássið að þá finnst þeim það vera verkefni annarra að greiða úr því ... (ferðaheildsala)

## Stefnumótun

Viðmælendur voru spurðir um hvort þeir hefðu haft aðkomu að stefnumótunarvinnu um þjónustu við skemmtiferðaskip og voru svörin öll neikvæð. Á Akureyri reyndist ekki hafin sú stefnumótunarvinna sem boðuð er í Ferðamálastefnu Akureyrar og ekki var að heyra að undirbúningur að henni væri hafinn. Þá reyndist slík vinna ekki fyrirhuguð í Fjallabyggð eða Norðurþingi.

Við erum ekki með neina stefnumótun svona á takteinunum núna... (sveitarfélag)

... við náttúrulega erum ekki það stór í þessu ... við erum ekkert að, spáum ekki í þetta... (höfn)

Heilt yfir má þó segja að viðmælendur hafi flestir verið fremur jákvæðir fyrir því að stefnumótunarvinna yrði unnin. Þegar hins vegar spurt var hvort þeir sæju fyrir sér þátttöku í slíkri vinnu, mátti heyra að það væri tímafrekt og raunar dregið í efa að hún myndi skila einhverju í reynd.

... bara, hvort við hefðum tíma í það. En að sjálfsgöðu erum við talsmenn fyrir útgerðina... (skipaumboð)

... það er oft verið að búa til skýrslur og annað sem fara bara upp í hillu og nýtast aldrei ... (höfn)

... það er bara allt að fyllast af einhverjum kröfum og reglum, bara, skáparnir eru fullir. Sorpáætlun, verndarsvæði hafs og stranda, öryggisáætlun og ég veit ekki hvað. Það liggur við að lítil höfn eins og [...] þurfi að fara að ráða mann í fulla vinnu, bara til þess að sjá um að uppfylla kröfur hins opinbera ... Faxaflóahafnir fara tiltölulega létt með þetta ... en hvað með höfn með 1,5 hafnarvörð sem sinnir bara vigtun og er ekkert með grunnþekkingu á þessu, þessu dóti... (höfn)

Þó mátti vissulega einnig greina aðrar áherslur, þá ekki síst frá talsmönnum sveitarfélaga.

... það væri örugglega mjög gott og hollt að hafa einn svona fund með öllum þessum aðalaðilum sem málið snertir ... Bara til dæmis: Er eitthvað sem er hægt að bæta eða þannig... (sveitarfélag)

... þetta náttúrulega krefst bara samstarfs og samvinnu milli allra aðila og auðvitað gæta þess að yfirkeyra ekki samfélagið, að þreyta ekki íbúana því að það hefur oft kannski vantað. Maður hefur alveg heyrt það líka að það bara gleymist að spyrja: Hvað finnst þér um það að hér komi þúsund manns sama daginn ... (sveitarfélag)

Í þessu sambandi er vert að nefna að í viðtölum við fulltrúa hagsmunaaðila á landsvísu, kom fram að á vorin sé á höfuðborgarsvæðinu haldinn aðgerðafundur umboða, þjónustuaðila, tollgæslu, lögreglu og fleiri aðila, til undirbúnings komandi skemmtiskipavertíð.

Þann fund sitja ekki fulltrúar annarra hafna en Faxaflóahafna og þegar spurt var um ástæðu þess að undirbúningsfundur væri einungis haldinn í Reykjavík, var rökstuðningurinn sá að þangað komi langflest skipin og þar verði því mest álag.

Ekki var að heyra að upplýsingar frá samráðsfundinum væru sendar öðrum móttökusvæðum skemmtiferðaskipa og aðrir viðmælendur þessarar rannsóknar minntust ekkert á slíkan slíkan undirbúningsfund. Þetta er sérstaklega athyglisvert í ljósi þess að í raun er ekki orðinn allur munur á fjölda skemmtiferðaskipa og farþega til Akureyrarhafnar, Ísafjarðarhafnar og svo Faxaflóahafna.

...við höfum ekki komið að neinni svona stefnumótun... Ja, jú, ... við tókum alltaf fund allavega hérna í Reykjavík sko... Það er tollurinn, það er lögreglan, umboðsaðilarnir, það er höfnin. Þetta er í Reykjavík sko ... þetta er stærsta höfnin. Gríðarleg traffík. En við mætum einu sinni og förum yfir bara sumarið, við spottum vandamálín ... og ferðafyrirtækin líka ... (skipaumboð)

## Regluverk

Varðandi þörf fyrir regluverk skáru fulltrúar skipafélaga og hagsmunasamtaka sig nokkuð úr í svörun, þá ekki hvað síst með áherslu á að þörf væri fyrir skýrara lagaumhverfi um



skemmtiferðaskipin. Töldu þeir viðmælendur að íslenskt regluverk þyrfti að samræma betur umhverfi nágrannalanda; bæta þyrfti þýðingar til að unnt væri að veita skýrar upplýsingar í alþjóðaumhverfi skemmtiskipaumferðar þá til að veita skipafélögunum skýran ramma til að vinna eftir. Aðrir viðmælendur svöruðu hins vegar lítið þeim lið spurningarinnar.

... bara að reglurnar séu skýrar. Ég er alltaf að senda á þá hjá Umhverfisstofnun: Getið þið sagt mér hvað þetta þýðir? Og ekki senda mér þá lagalega texta, sem ég þarf að senda, á íslensku sem ég þarf svo að þýða og ég veit ekki hvort ég sé að þýða hann rétt og bara ekki hvort ég er að skilja hann rétt ... ég vildi að umhverfislögin væru skýrari... við fáum spurningalista frá, eða þeir eru með environmental officer um borð og við fáum spurningalista bara með umhverfislögunum um Ísland og það er alltaf jafn erfitt... (skipaumboð)

... skemmtiferðaskipin þetta eru útgerðir, eru með markaðssetningu: Við erum umhverfisvænir, þannig að ef eitthvað er bannað, þá fara þeir eftir því ... það bara vantar reglurnar... (skipaumboð)

Umhverfisstofnun er ekkert búin að vinna það sem þeir þurfa að vinna ... inni í Umhverfisstofnun eru sérfræðingarnir, þá eiga þeir að vinna þetta. Við erum ekki sérfræðingar í þessu. Menn eru alltaf aðeins á eftir hérna ... (hagsmunasamtök)

Maður bara hugsar sér að það væri auðvitað besta leiðin ef menn gætu komið sér saman um að hvert skip fær bara svo og svo margar ferðir á þennan stað og þá verður að bjóða upp á einhverjar aðrar ferðir af því að við höfum upp á nóg að bjóða. En það er bara: Hver á að taka af skarið? (sveitarfélag)

Mér finnst það vanta, bara að setja ramma í kringum ferðamannaiðnaðinn og skemmtiferðaskipin á Íslandi. Bara lög: Hvað má og hvað má ekki ... og síðan bara: Væri kannski hægt að dreifa úr þessu? Er gott að dreifa úr þessu, og bara, gera fleiri svona rannsóknir og sjá hvað kemur út úr því... (skipaumboð)

## ***Hagsmunaaðilar***

Viðmælendur voru spurðir að því hverja þeir teldu eðlilegast að tilgreina sem hagsmunaaðila utan hafna og sveitarfélaga sem nefnd eru í *Ferðamálastefnu Akureyrar* (e.d.) og ættu þar með hafa aðkomu að stefnumótun um móttöku skemmtiferðaskipa og þjónustu við þau.

Flestir nefndu skipaumboð, ferðaheildsala og hagsmunasamtökin Cruise Iceland. Auk þessara aðila sem langflestir viðmælenda nefndu, , ýmsir samstarfsaðilar svo sem birgjar, þjónustueiningar í héraði svo sem heilbrigðisstofnanir auk afþreyingar, verslunar og veitingahúsa. Þá nefndu nokkrir viðmælenda íbúa svæðanna auk þess sem einn taldi farþega skipanna til hagsmunaaðila. Enginn viðmælenda nefndi hins vegar skipafélögin.

Ég hugsa að hagsmunaaðilarnir séu bara þeir sem eru að veita þjónustu almennt á svæðinu... (sveitarfélag)

... það er bara höfnin, það eru umboðsskrifstofur fyrir farþegana, það eru umboðsskrifstofur fyrir skipin, það eru rútufyrirtæki, verslunareigendur ... já og bara fjölmargir... (hagsmunasamtök)

Alveg deffenetlí bara fólkið í bænum. Og ferðþjónustuaðilarnir hérna... (sveitarfélag)

## *Samskipti og ákvarðanir*

Þrátt fyrir að viðmælendur séu ekki í vafa um fjárhagslegan ávinning af komum skemmtiferðaskipa þá er augljóst að þegar upp er staðið eru skipafélögin nokkuð einráð í ákvörðunum um það hvar skemmtiferðaskip hafa viðkomu og hversu lengi hver heimsókn varir.

... þau [skipafélög] ákveða í rauninni algjörlega hvert þau ætla að fara og þau bóka plássin sín í gegnum umboðsmenn ... þannig að þau eru í rauninni í öllum samskiptum varðandi höfnina og hafnarplássin og allt þetta, svo í rauninni kemur þetta til okkar þegar allt er svolítið settlað... (ferðaheildsala)

...þegar þeir bóka hafnirnar hjá okkur, þá eru þeir ekki komnir með tour-operator ... ef það kemur í ljós að það eru árekstrar, þá er þetta ekkert lengur í þessari deild og getur verið allt of seint að ætla að bregðast eitthvað við ... oftast er þetta þá bara þrýstingur á tour-operatorana..svona Ef þið viljið okkar business þá bara reddið þið þessu... (skipaumboð)

Þá eru skipafélögin ekki alltaf auðveld í samskiptum og samningsstaða þjónustuaðila í landi virðist ekki sterk.

... þetta hefur verið slagurinn. Við höfum verið að reyna að stýra betur og segja bara: það er bara uppselt. Að nei sé valid frekar en alltaf að reyna að redda einhverju ... til þess að halda viðskiptunum... (ferðaþjónusta)

Af þessu má helst ráða að fáir leggi í að styggja skipafélögin en óski þess á stundum að einhver annar geri það. Skipaumboðin vísa á hafnir, hafnir á skipaumboð og allir á ferðaheildsala og/eða ferðaþjónustuna, sem svo aftur kallar á að hafnir setji mörk, ýmist einar eða á ótilgreindum svæðum.

... það er kannski smá misskilningur að hafnirnar haldi að við getum haft áhrif, rosalega mikil áhrif á sko hvert skipin koma ... (skipaumboð)

... hafnirnar vilja ekki vísa neinu skipi frá og þau eru að reyna að ýta á okkur þú veist en við, ég meina, við bara: Þið verðið að gefa okkur einhverjar upplýsingar. Má skipið eða getur skipið komið í höfn? ... við segjum bara: Ok það eru svona mörg skip í höfn hérna á þessum degi. Taliði við tour-operator - er hægt að sinna þessu... (skipaumboð)

... þau ákveða í rauninni algjörlega hvert þau ætla að fara, og þau bóka plássin sín í gegnum umboðsmenn ... (ferðaheildsala)

Þá virðist einnig ljóst að þrátt fyrir áherslu viðmælenda á langt ferli pantana og að næsta ómögulegt sé að ná fram breytingum á ferðum skipa, er upplýsingagjöf frá skipum til þjónustuveitenda í landi á stundum nokkuð bágborin.

... þau senda mér svona bráðabirgðabókanir ... en ferðaskrifstofan fer ekki nema fyrir kannski 25 til að hafa fyrir rútukostnaði, þannig að það er eiginlega ekki fyrr en fólk er bara rétt að koma í höfn að það lokar fyrir skráningar um borð í afþreyingu sem ég fæ sem sagt af eða á hvort þau komi eða ekki... (ferðaþjónusta)

... eitt af því sem er erfitt í þessum bransa er að fá upplýsingar ... til dæmis um fjölda sem væru skráðir í ferðirnar og aldur... Það er ekki fyrr en maður er á bakkanum og telur, nú það eru ekki 10 það eru 32... (ferðaþjónusta)

## *Önnur atriði*

Í viðtölum komu fram ýmis áherslufni sem ekki verður farið dýpra í að sinni. Sem dæmi má nefna eftirfarandi atriði.

### *Gengisþróun*

... fyrir reksturinn hjá okkur er líka bara þessi mikli, miklu sveiflur sem eru í gengi og öðru slíku ... það er verið að plana ferðir, eða sko verðleggja ferðir langt fram í tímann ... gengið mun bíta í okkur ... (ferðaheildsala)

... gengið, þetta frábæra gengi, krónan okkar íslenska sem styrkist og veikist bara eins og mannskepnan ... þetta er alvarlegt mál, þetta er ekkert sem hægt er að hafa í flimtingum þegar þú ert kannski með 160 kr. fyrir Evru fyrir 2 árum og fór niður í 115, 116 og er núna í kringum 120. Það er bara 40% gap þarna á milli ... (ferðaþjónusta)

### *Landtaka og þátttaka í skipulögðum ferðum*

... við höldun náttúrulega utan um það hjá okkur, hvað það er stórt hlutfall af farþegum um borð sem fer í skipulagðar ferðir. Það er misjafnt eftir skipum, það er misjafnt eftir tegund af skipi, hvers konar skip er um að ræða og það er mismunandi eftir þjóðernum ... (ferðaheildsala)

... bara á tenderbátum og á stærri skipunum, þetta er eldra fólk þannig að þú vilt ekki að neinn lendi í neinu, þú vilt ekki taka neina sénsa ... þá er bara plan b: næsta höfn... (skipaumboð)

### *Umhverfisþættir*

... þessi stærri skip bara menga auðvitað eins og lítið þorp kannski við komuna bara. Það er auðvitað ekkert sérstaklega eftirsóknarvert ... (sveitarfélag)

... þar sem það eru að koma skip með kannski 3-4000 farþega ... það skip til dæmis tekur miklu meiri orku en allur bærinn... (ferðaþjónusta)

... það sem er samt að gerast er náttlega, umhverfisvitund skipafélaganna er mikil og þeir eru búnir að útbúa í strompana á mörgum skipum svokallaðar scrubbers þannig að það dregur úr útblæstri ... skip í smíðum sem koma á næstu fjórum til fimm árum ... þar af þrettán sem verða knúin gasi og þetta hefur bara breyst núna á hálfu ári... (höfn)

### *Öryggismál*

... ég held að menn átti sig ekki á því ef að kviknar eldur í stóru skemmtiferðaskipi á [...]firði, hvernig ætla menn að bregðast við því? ... auðvitað yrðu allar fleytur settar á flot og reynt að dæla eitthvað, en ég meina, ef þú ert með þrjúþúsund manns um borð í skemmtiferðaskipi ... hver, hvað ætlarðu, ég meina, það er ekki til nein, nein svona... það er ekki til nein áætlun... (sveitarfélag)

Mörg þessara atriða og fleiri, voru nefnd í samhengi áskorana við móttöku og þjónustu skipanna. Ofangreind atriði sýna glögg fjölbreytni þeirra þátta sem tengjast komum skemmtiferðaskipa og gefa tilefni til rannsókna en einnig og ekki síður fjölbreytileika þátta sem huga þarf að við undirbúning stefnumörkunar fyrir skemmtiskipaþjónustu hér á landi.

## Samantekt

Hér verður leitast við að svara rannsóknaspurningunum tveimur sem lagt var upp með í upphafi rannsóknarinnar. Þær voru

1. Hvernig fer móttaka og þjónusta við skemmtiferðaskip fram og hverjir koma þar að?
2. Hvernig eru ákvarðanir teknar?

### 1. Hvernig fer móttaka og þjónusta við skemmtiferðaskip fram og hverjir koma þar að?

Hagsmunaaðili	Hlutverk
Skipaumboð	Skipaumboð taka við pöntunum frá skipafélögum og koma áfram til hafna. Umboðin þjónusta skip og áhafnir. Skipaumboð eru í beinum samskiptum við viðkomandi deildir skipafélaga.
Hafnir	Hafnir þjónusta skipin varðandi hafnaraðstöðu, öryggisgæslu og annað það sem þau þarfnast í höfnum, hvort sem það er við hafnarkant eða landtöku smábáta hafi skipið legu við akkeri. Hafnir eru lítið sem ekkert í beinum samskiptum við skipafélög.
Ferðaheildsalar	Ferðaheildsalar sjá um að hanna, sinna og hafa umsjón með afþreyingu fyrir farþega í landi og í einhverjum tilfellum áhafnir í lengri viðkomum skipa, þá mest á höfuðborgarsvæði. Ferðaheildsalar eru í beinum samskiptum við viðkomandi deildir skipafélaga.
Ferðaþjónar í héraði	Ferðaþjónusta í héraði sinnir þjónustu við farþega og áhafnir þar sem það á við. Ferðaþjónusta í héraði skiptist í annars vegar aðila sem sinna þjónustu samkvæmt samningum við ferðaheildsala sem aftur hafa gert þjónustusamninga við skipafélög og hins vegar ferðaþjóna sem bjóða þjónustu þar umfram. Í hvorugu tilfella eru þjónustuveitendur í beinum samskiptum við skipafélög.
Sveitarfélög	Sveitarfélög sinna upplýsingaveitu til farþega. Sveitarfélög eru ekki í beinum samskiptum við skipafélög.
Hagsmunasamtök	Hagsmunasamtökin Cruise Iceland sinna markaðssetningu landsins sem áfangastaða og einstakra hafna eftir því sem um semst. Þau senda fulltrúa á sölusýningar erlendis og eru þar talsmenn skemmtiferðaskipþjónustu héraðsins. Hagsmunasamtök eru í samskiptum við markaðsdeildir skipafélaga en ekki í tengslum við einstaka komur skipa.
Aðrir þjónustuaðilar	Aðrir þjónustuveitendur, sem að hluta má sjá á aðildarlista Cruise Iceland (e.d.-b), þjónusta skipin og áhafnir en sú þjónusta fer að langmestu leyti fram í Reykjavík vegna dvalartíma skipa og þjónustuframboði, en einnig eru einhver skip þjónustuð á Akureyri. Að jafnaði fara samskipti við skipafélög fram með milligöngu skipaumboða.

## 2. Hvernig eru ákvarðanir teknar?

Hafnir taka ákvörðun um markaðssetningu eigin aðstöðu en skipaumboð og ferðaheildsalar ásamt öðrum aðilum Cruise Iceland auk samtakanna sjálfra, stýra markaðssetningu eigin þjónustu og styðja þar með við markaðssetningu landsins sem viðkomustaðar.

Fulltrúar sveitarfélaga virðast lítið koma að ákvarðanatökum um markaðssetningu eða framkvæmd móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip í héraði.

Ákveðinn eðlismunur er á ákvarðanaferli stórra skemmtiferðaskipa sem hafa eina viðkomu eða fáar hér við land í siglingum yfir Atlantshafið og svo minni skipa sem hafa viðkomu í mörgum höfnum landsins. Varðandi stóru skipin er lítil nýjungagirni þeim tengd, bæði hvað varðar nýja viðkomustaði sem og þjónustu og ferðatilhögun í landi. Krafa um nýjungar bæði hvað varðar viðkomustaði og þjónustu í landi er tengd umferð leiðangursskipa. Sé lítið til innviða er ljóst að mun fleiri íslenskar hafnir geta sinnt komum þessara skipa en þeirra stærri, auk þess sem möguleikar þjónustu í héraði eru meiri þar sem þessi skip virðast opnari fyrir afþreyingu í landi umfram fasta samninga við skipafélögin.

Eiginlegar ákvarðanir um komur, dvalartíma og fyrirkomulag heimsókna eru á hendi skipafélaga.

## Umræður

Sameinuðu þjóðirnar lýstu árið 2017 ár sjálfbærrar uppbyggingar ferðaþjónustu. Í kynningu þess efnis, var minnt á þrjár grunnstoðir sjálfbærrar þróunar: samfélag, umhverfi og efnahag og áréttað mikilvægi þess að þörfum þáttanna allra séu gerð skil við skipulag og framkvæmd ferðaþjónustunnar (Sameinuðu þjóðirnar, 2016b).

Hagsmunaaðilakenningin er nátengd hugmyndum um sjálfbærni. Kjarni hagsmunaaðilakenninga snýst um að best afkoma fyrirtækja fái með því að virkja hagsmunaaðila og ná inn röddum þeirra við ákvarðanatökur og stefnumörkun (Freeman, 1984). Sjálfbær ferðaþjónusta snýst í grunninn um að vinna gegn ógnum og áskorunum sem geta fylgt illa skipulagðri ferðaþjónustu og þar með koma í veg fyrir að þjónustan endi með að skaða sjálfa sig. Það getur til að mynda gerst ef ásókn ferðamanna gerir heimamenn andsnúna þeim eða ef álag og skortur á stýringu veldur skemmdum eða eyðileggingu á vinsælum áningastöðum og dregur þar með úr aðdráttarafli þeirra (Sameinuðu þjóðirnar, 2005). Tengsl kenninga um hagsmunaaðila og sjálfbærni ferðaþjónustunnar sjást raunar í skilgreiningu Alþjóða ferðamálaráðsins (UNWTO) á sjálfbærri ferðaþjónustu þar sem segir meðal annars: „Sjálfbær ferðaþjónusta krefst upplýstrar aðkomu allra gildra hagsmunaaðila auk styrkrar stýringar stjórnvalda til að tryggja víðtæka aðkomu og niðurstöðu sem byggir á sátt.“<sup>6</sup> (Sameinuðu þjóðirnar, 2005, bls. 11-12).

Í þessari rannsókn var rætt við gilda hagsmunaaðila, það er fulltrúa þeirra sem koma beint að móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip héraendis. Niðurstöðurnar sýna að umferð skipanna fylgja ýmsar áskoranir sem þjónustuaðilarnir sjálfir kalla eftir skýru regluverki um. Þá benda niðurstöðurnar til þess að þörf sé á samtali og sameiginlegum ákvörðunum um þróun skemmtiskipaumferðar í móttökusamfélögum.

Í anda sjálfbærrar ferðaþjónustu er augljóst að rannsókn er þörf á öðrum þáttum sjálfbærniþrenningarinnar. Hér var ekki komið inn umhverfislegar áskoranir sem tengjast umferð og heimsóknum skemmtiferðaskipa. Þá er augljóst að þörf er á rannsókn á reynslu og upplifun íbúa móttökusamfélaga skemmtiferðaskipa. Hér heyrðust raddir þeirra lítið, enda sá ekki tilgangur rannsóknarinnar. Þrátt fyrir að viðmælendur hér séu vissulega íbúar eigin svæða eru þeir á sama tíma - eðli málsins samkvæmt og óhjákvæmilega - talsmenn ákveðinna hagsmuna. Sjónarhorn íbúa hér er því nokkuð yfirborðskennt, þar sem helst var nefnt að heimamenn hafi ánægju af því lífi og fjöri sem skapist með komum skipanna, farþegar veiti

---

<sup>6</sup> Þýðing höfundar. Upprunalegur texti á ensku: „Sustainable tourism development requires the informed participation of all relevant stakeholders, as well as strong political leadership to ensure wide participation and consensus building.“

heimsóknasvæðum rómantískan blæ og að falleg skip við höfn gleðji íbúa svæðanna. Það er vel til samræmis við það sem fram kom í skýrslum Eyrúnar Jennýjar Bjarnadóttur o.fl. (2016) og Guðrúnar Helgadóttur o.fl. (2016).

Heimsóknir skipa og farþega geta þó truflað geta daglegt líf íbúa. Sem dæmi um það má nefna að talið er að rúmur helmingur farþega skemmtiferðaskipa sem hafa viðkomu á Akureyri og fari í skipulagðar skoðunarferðir, heimsæki Mývatnssveit (Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson, 2015). Fyrirliggjandi rannsóknir á upplifun heimamanna benda til þess að stórir skipadagar á Akureyri valdi heimamönnum í Mývatnssveit töluverðri truflun (Eyrún Jenný Bjarnadóttur o.fl., 2016).

Áhersla opinberrar markaðssetningar Íslands sem viðkomustaðar hefur á undanförunum árum snúist um að ná bættri dreifingu ferðamanna um landið og draga úr árstíðasveiflu heimsókna (Íslandsstofa, e.d.). Umferð skemmtiferðaskipa hér við land er sumarumferð, vertíð með háönn frá júníbyrjun til ágústloka en einstaka heimsóknum frá apríl og fram í október (sjá t.d. Faxaflóahafnir, e.d.-b; Hafnarsamlag, e.d.-b; Ísafjarðarhöfn, e.d.-b). Skemmtiferðaskipin gera því lítið annað en auka á sumarsveiflu ferðamenskunnar. Á móti kemur að heimsóknir lítilla skipa sem hafa viðdvöl í höfnum víðsvegar með strönd landsins, geta fallið undir markmið um bættu landshlutadreifingu erlendra gesta. Niðurstöðurnar sýna að töluverðir tekjumöguleikar geta skapast með komum skipanna á heimsóknasvæði. Þau skip reynast einnig eftirsóknaverðust þegar kemur að raunhæfri þjónustugetu í héraði og rauntekjum þjónustuveitenda annarra en hafna.

Niðurstöður rannsóknarinnar sýna þó einnig að umferð þessara skipa veldur togstreitu, sérstaklega þar sem þau taka land á óbyggðum svæðum. Þær heimsóknir ganga þvert gegn ferlum sem annars gilda um móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip. Skipin greiða ekki gjöld til hafnarsjóða né heldur kaupa farþegar þeirra afþreyingu eða þjónustu á heimsóknasvæðum. Það þýðir að heimsóknum þeirra fylgja ekki tekjur auk þess sem eftirlitslausum heimsóknum fylgja áskoranir sem erfitt virðist að takast á við. Þá sýna niðurstöður rannsóknar fram á að nær ógerlegt sé að veita upplýsingar til skipanna um hvað þeim er yfirhöfuð leyfilegt, þar sem enginn viti það í raun. Á sama tíma sýna niðurstöður fram á vinsældir Íslands og norðurslóða sem viðkomustaða leiðangursskipa og fjölda skipa í smíðum. Því má ljóst vera að þessi vandkvæði eru síst á undanhaldi.

Niðurstöður rannsóknarinnar sýna að heilt yfir sé erfitt að nálgast tilmæli og regluverk sem þó sé í gildi hérlandis. Að auki skorti þýðingar á önnur tungumál af löggiltum skjalapýðendum. Þess í stað glími starfsmenn skipaumboða við þýðingar flókinna texta.

Togstreita varðandi komur skemmtiferðaskipa er langt frá því bundinn við smærri skip sem heimsækja óbyggðir og eyðifirði. Heimsóknir stórra skipa eða margra skipa á sömu tímum skapa augljósar áskoranir varðandi þjónustugetu, truflun annarrar starfsemi, álag á heimsóknasvæði og innviði. Þrátt fyrir að rannsóknin sýni fram á að góð samvinna ríki meðal þjónustuaðila, mátti á ýmsum ummælum greina ákveðna fríun eigin ábyrgðar. Hver eining horfir einungis til þess sem að henni snýr, án þess að finna endilega til ábyrgðar gagnvart öðrum hlekkjum móttöku- og þjónustukeðjunnar. Þá sýna niðurstöður að fáir komi að eiginlegum ákvörðunum um komu skipa og að skipafélög eru í reynd í beinum samskiptum við sárafáa aðila héraðs. Það er enda ljóst að þjónustuaðilar upplifa ekki að þeir geti haft áhrif á ákvarðanir um heimsóknir skipa, jafnvel þó álag á einstaka heimsóknadögum skapi áskoranir sem erfitt geti reynst að takast á við. Þó skýrt komi fram að þjónustuaðilar óski ekki eftir því að greinin verði háð ákvörðunum æðra stjórnvalds um komu einstaka skipa er á sama tíma ákall um skýrar leikreglur og leiðbeiningar um umferð og heimsóknir skemmtiferðaskipa almennt.

Í anda hagsmunaaðilakenninga um afmörkun og aðkomu hagsmunaaðila í stefnumörkunum sem og í anda skilgreiningar sjálfbærrar þróunar ferðaþjónustunnar, er ljóst að full þörf er á að stjórnvöld og hagsmunaaðilar allir taki höndum saman um skýra stefnumörkun um umferð skemmtiferðaskipa og heimsóknir þeirra hingað til lands.



## Lokaorð

Í þessari rannsókn var leitast við að skýra ferla móttöku og þjónustu við skemmtiferðskip í landi, afmarka hagsmunaaðila sem koma þar að og ná fram þeirra sýn á mikilvæga þætti. Niðurstöður rannsóknarinnar sýna að komum skipa fylgja ýmsar áskoranir sem þarft er að takast á við. Niðurstöðurnar sýna einnig að aðkoma ferðaþjónustunnar að ákvarðanatöku um heimsóknir skipa er afar takmörkuð. Þá sýna niðurstöður að móttöku- og þjónustuaðilar kalla eftir skýrari umgjörð og frekari leiðbeiningum um umferð skipanna.

Það er því mikilvægt að stjórnvöld og hagsmunaaðilar taki höndum saman um að setja fram skýra stefnumörkun og regluverk um heimsóknir skemmtiferðaskipa og þjónustu við farþega þeirra hér á landi. Niðurstöður þessarar rannsóknarinnar ættu að vera þarft innlegg í þá vinnu.

## Heimildir

- Alonso, A. D og Alexander, N. (2017). Stakeholders' perceived gains and obstacles of cruise ship tourism development: the case of La Palma Island. Í R. Dowling og C. Weeden (ritstj.) *Cruise ship tourism* (2. útg.), bls. 363-377. Oxfordshire: CABI
- Anna Karlsdóttir (2007). Að hafa heiminn í hendi sér! Skemmtiferðaskip í hnattvæðingarsamhengi, í l. Hannibalsson (ritstj.) *Rannsóknir í félagsvísindum VIII*, bls. 13-24. Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Björk Pálsdóttir (2016). *Tækifæri í kringum skemmtiferðaskip í Reykjavíkurböfn : möguleikar á nýrri þjónustu fyrir ferðamenn*. Óbirt BS ritgerð. Háskólinn á Akureyri: Viðskipta- og raunvísindasvið.
- Braun, V. og Clarke, V. (2006), Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology* 3(2), 77–101. DOI:10.1191/1478088706qp063oa
- Carić, H. (2016). Challenges and prospects of valuation – cruise ship pollution case. *Journal of Cleaner Production*, 111(B), 487-498. DOI: 10.1016/j.jclepro.2015.01.033.
- Charnykh, I. (2015). *On Shore VS on Board. Market segmentation of Cruise passengers Visiting Iceland and Marketing of Local Products and Services to Them*. Óbirt MA ritgerð. Háskóli Íslands: Félagsvísindasvið
- Cruise Iceland (e.d.) Cruise Iceland cruise ports. Sótt 26. apríl 2017 af <http://www.cruiseiceland.com/cruise-ports/>
- Cruise Iceland. (e.d.-b). Port agents, tour operators and distributors. Sótt 4. maí 2017 af <http://www.cruiseiceland.com/at-your-service/>
- Dawson, J., Johnston, M.E og Stewart, E. J. (2014). Governance of Arctic expedition cruise ships in a time of rapid environmental and economic change. *Ocean and Coastal Management* 89, bls. 88-99. DOI: 10.1016/j.ocecoaman.2013.12.005
- Dunham, L., Freeman, R.E og Liedtka, J. (2006) *Enhancing stakeholder practice: A particularized exploration of community*. *Business ethics quarterly* 16(1), 23-42.
- Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson (2014). *Skemmtiferðaskip við Ísland. Úttekt á áhrifum*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Edward H. Huijbens (2015). Cruise Tourism in Iceland and the North Atlantic: Gateways to the Arctic and the Challenges to Port Readiness Programs. *Tourism in marine environments* 10(3-4), 241-254. DOI: 10.3727/154427315X14181438892928
- Eurostat (2014). Manuals and guidelines: Methodological manual for tourism statistics, 2014 edition. Sótt 27. júní af <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/6454997/KS-GQ-14-013-EN-N.pdf>
- Eyrún Jenný Bjarnadóttir, Arnar Þór Jóhannesson og Guðrún Þóra Gunnarsdóttir. (2016). *Greining á áhrifum ferðaþjónustu og ferðamennsku í einstökum samfélögum: Höfn, Mývatnssveit og Siglufjörður*. Sótt 14. febrúar 2017 af [http://www.rmfi.is/static/research/files/04-2016-samfelagsahrif\\_lokpdf](http://www.rmfi.is/static/research/files/04-2016-samfelagsahrif_lokpdf)

- Fay, G. og Karlsdóttir, A. (2011). Developing an Arctic Tourism Observation System. *Polar Geography* 34(1-2), 63-86, DOI: 10.3402/polar.v35.24980
- Faxaflóahafnir (e.d.). Tölfræði um heimsóknir. Sótt 21. október 2017 af <http://www.faxaflaohafnir.is/cruiseships/index.php?pid=1&w=st>
- Faxaflóahafnir (e.d.-b). Heimsóknir. Sótt 21. október 2017 af <http://www.faxaflaohafnir.is/cruiseships/index.php?pid=1&w=v>
- Ferðamálastefna Akureyrar 2016-2026. (e.d.). Sótt 13. febrúar 2017 af <https://www.akureyri.is/static/research/files/akstofa-ferdamalastefna-samth-i-baejarstjorn-20-des-2016pdf>
- Ferðamálastofa (e.d.). Áfangastaðaáætlanir – DMP. Sótt 14. september 2017 af <https://www.ferdamalastofa.is/is/troun-og-samstarf/afangastadaaaetlanir>
- Ferðamálastofa (2007). Nýr vefur Cruise Iceland. Sótt 20. júní 2017 af <https://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/nyr-vefur-cruise-iceland>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman
- Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B og Colle, S. (2010). *Stakeholder theory. The state of the art*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Guðrún Helgadóttir, Anna Vilborg Einarsdóttir, Jóhanna María Elena Matthíasdóttir, Guðrún Þóra Gunnarsdóttir og Georgette Leah Burns (2016). *Félagsleg áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu*. Sótt 13. febrúar, 2017 af [https://www.ferdamalastofa.is/static/research/files/felagslegahrif\\_lokapdf](https://www.ferdamalastofa.is/static/research/files/felagslegahrif_lokapdf)
- Getz, D. og Timur, S. (2005). Stakeholder involvement in sustainable tourism: Balancing the voices. Í Theobald W. F. (ritstj.) *Global tourism* (3. útg.) (bls. 230-247) Amsterdam: Elsevier.
- Hafnarsamlag Norðurlands. (e.d.). Tölfræði um heimsóknir. Sótt 21. október 2017 af <http://port.is/index.php?pid=65&w=st>
- Hafnarsamlag Norðurlands (e.d.-b). Heimsóknir. Sótt 21. október 2017 af <http://port.is/isl/index.php?pid=84&w=v>
- Hrefna Sigríður Reynisdóttir (2016). *Eskifjörður áfangastaður fyrir skemmtiferðaskip – Væntingar og viðhorf heimamanna*. Óbirt BA ritgerð. Háskólinn á Hólum: Ferðamáladeild.
- Hull, J. S. og Milne, S. (2010) Port readiness planning in the arctic: Building community support. Í M. Lück, P. T. Maher og E.J. Stewart (ritstj.) *Cruise Tourism in Polar Regions: Promoting environmental and social sustainability?* (bls. 181-203). London: Earthscan.
- Ísafjarðarbær (e.d.) Skemmtiferðaskip. Sótt 21. október 2017 af <https://www.isafjordur.is/is/thjonusta/samgongur/hafnir/skemmtiferdarskip>
- Ísafjarðarbær (e.d.-b). Skemmtiferðaskip 2017. Sótt 21. október 2017 af <https://www.isafjordur.is/is/thjonusta/samgongur/hafnir/skemmtiferdarskip/skemmtiferdaskip-2017>

- Íslandsstofa (e.d.) Ísland - allt árið / Inspired by Iceland. Sótt 18. júlí 2017 af <http://www.islandsstofa.is/um-islandsstofu/samstarfsverkefni/island---allt-arid--inspired-by-iceland>
- Karlsdóttir, A og Hendriksen, K. (2005). *Et komparativt studie af Islands og Grønlands position i forhold til udviklingen af krydstogsturisme i Arktis*. Institut for Produktion og Ledelse, Danmarks Tekniske Universitet.
- Klein, R. A. (2008). *Paradise Lost at Sea: Rethinking Cruise Vacations*. Halifax: Fernwood Publishing.
- Klein, R. A. (2010). The cruise sector and its environmental impact. Í C. Schott (ritstj.). *Tourism and the implications of climate change: issues and actions* (Bridging Tourism Theory and Practice, 3. útg. 3; bls. 113-130). Emerald Group Publishing Limited.
- Larsen, S., Wolff, K., Marnburg, E. og Øgaard, T. (2013). Belly full, purse closed. Cruise line passengers' expenditures. *Tourism management perspectives*, 6, 142-148. DOI: 10.1016/j.tmp.2013.02.002
- Larsen, S. og Wolff, K. (2016). Exploring assumptions about cruise tourists' visits to ports. *Tourism Management Perspectives*, 17, 44-49. DOI: 10.1016/j.tmp.2015.12.001
- Lester, J.A. og Weeden, C. (2004). Stakeholders, the natural environment and the future of Caribbean cruise tourism. *International journal of tourism research*, 6(1), 39-50. DOI: 10.1002/jtr.471
- London, W. R. og Lohmann, G. (2014) Power in the context of cruise destination stakeholders' interrelationships. *Research in Transportation Business & Management*, 13, 24-35. DOI: 10.1016/j.rtbm.2014.11.004
- Luna-Kelser, J. J. (2013) Policies for Maximizing Positive Impacts for Cruise Tourism: A Destination Perspective. Í (ráðstefnurit) *Harboring tourism. Cruise ships in historic port communities*. Sótt 19. apríl 2017 af <https://d37vpt3xizf75m.cloudfront.net/api/file/S72PQ4HSTSxEqvodOrGO>
- Maragkogianni, A. og Papaefthimiou, S. (2015). Evaluating the social cost of cruise ships air emission in major ports of Greece. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 36, 10-17. DOI: 10.1016/j.trd.2015.02.014
- Mælaborð ferðaþjónustunnar (e.d.) Komur skemmtiferðaskipa. Sótt 21. október 2017 af <http://stjornstodin.is/maelaborð-ferdathjonustunnar>
- Norðurskautsráðið. (2009). *Arctic Marine Shipping Assessment 2009 report*. Norðurskautsráð
- Norðurþing (2017). Hafnarnefnd, 10. fundur, 18. janúar 2017. Sótt 14. júní 2017 af <https://www.nordurthing.is/is/stjornsysla/skjol-og-utgefing-efni/fundargerdir/hafnarnefnd/956>
- Nordblom, U. (2016). *Cruise tourism in the arctic: sustainability issues and protection of the marine environment in international law*. Óbirt MA ritgerð. Háskólinn á Akureyri: Hug- og félagsvísindasvið
- O'Brien, M. A. (2014). *Sustainable cruise ship tourism: a carrying capacity study for Ísafjörður, Iceland*. Óbirt MA ritgerð. Háskólinn á Akureyri: Viðskipta- og raunvísindasvið

- Olsen, L. S. og Heleniak, T. (2016) Tourism: A new economic driver? Í J. Grunfelder, L. Rispling og G. Norlén (ritstj.) *State of the Nordic region 2016*, bls. 94-104. Kaupmannahöfn: Norræna ráðherranefndin.
- Papathanassis, A og Beckmann, I. (2011). Assessing the 'poverty of cruise theory' hypothesis. *Annals of Tourism Research*, 38(1), 153-174, DOI: 10.1016/j.annals.2010.07.015
- Pashkevich, A., Dawson, J. og Stewart, E. J. (2015). Governance of Expedition Cruise Ship Tourism in the Arctic: A Comparison of the Canadian and Russian Arctic. *Tourism in marine environments* 10(3-4), 225-240. DOI: 10.3727/154427315X14181438892883
- Renita, L. (2014). *A socio-economic assessment of the interaction between cruise tourism and land-based tourism in Ísafjordur, Iceland*. Óbirt MA ritgerð. Háskólinn á Akureyri: Viðskipta- og raunvísindasvið
- Sameinuðu þjóðirnar (2005). *Making tourism more sustainable. A guide for policy makers*. Sótt 11. mars 2017 af <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>
- Sameinuðu þjóðirnar (2016). Resolution adopted by the General Assembly on 22 December 2015. [Ályktun samþykkt af allsherjarþingi SP 22. desember 2015]: 70/193. Sótt 6. mars 2017 af [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/70/193&referer=/english/&Lang=E](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/193&referer=/english/&Lang=E)
- Sameinuðu þjóðirnar (2016b). *Sustainable Cruise Tourism Development Strategies*. Madrid: World Tourism Organization (UNWTO).
- Sautter, E. T. og Leisen, B. (1999). Managing stakeholders: a tourism planning model. *Annals of tourism research*, 26(2), 312-328. DOI: 10.1016/S0160-7383(98)00097-8
- Shone, M. C., Wilson, J., Simmons, D. G. og Stewart, E. J. (2017). Sailing into stormy waters? Understanding community impacts of cruise tourism growth in Akaroa, New Zealand. Í R. Dowling og C. Weeden (ritstj.) *Cruise ship tourism* (2. útg.), bls. 393-407. Oxfordshire: CABI

## Fylgiskjöl

Fylgiskjal 1: Viðmælendur.....	44
Fylgiskjal 2: Viðtöl.....	45
Fylgiskjal 3: Spurningarammi .....	46

## Fylgiskjal 1: Viðmælendur

### Í héraði

- Hafnir: 3
- Sveitarfélög: 5
- Ferðaþjónusta: 3

### Á landsvísu

- Hagsmunasamtök: 1
- Ferðaheildsalar: 2
- Skipaumboð: 2

## Fylgiskjal 2: Viðtöl

Lengd viðtala

<b>Raðnr . viðmælanda:</b>	<b>Hlutverk viðmælanda</b>	<b>Viðtöl, (klst: mín).</b>
Nr. 1	Höfn	0:42
Nr. 2	Sveitarfélag	0:40
Nr. 3	Höfn	0:27
Nr. 4	Sveitarfélag	0:44
Nr. 5	Sveitarfélag	0:36
Nr. 6	Höfn	1:07
Nr. 7	Sveitarfélag	0:37
Nr. 8	Ferðapjónusta	0:49
Nr. 9	Ferðaheildsala	0:53
Nr. 10	Ferðaheildsala	0:48
Nr. 11	Ferðapjónusta	1:04
Nr. 12	Hagsmunasamtök	0:49
Nr. 13	Skipaumboð	1:02
Nr. 14	Skipaumboð	1:08
Nr. 15	Ferðapjónusta	0:49
Nr. 16	Sveitarfélag	0:37



## Fylgiskjal 3: Spurningarammi

Hvert er ykkar hlutverk við móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskipin

Hverjir eru helstu samstarfsaðilar við móttöku og þjónustu?

Eigið þið í beinum samskiptum við útgerðir skipanna ?

Hvernig eru innviðir og aðstæður til móttöku skemmtiferðaskipa til svæðisins?

Hvernig fer umferð skemmtiskipa með annarri ferðaþjónustu og starfsemi á svæðinu?

Hver er helsti ávinningur af komum skemmtiferðaskipa?

Hver eru helstu tækifæri og áskoranir varðandi móttöku skemmtiferðaskipa?

Er stöðugleika náð varðandi afþreyingu og hafnarskilyrði eða er krafa um nýjungar?

Hvernig verður höfn viðkomustaður skemmtiferðaskipa?

Hvernig er þín framtíðarsýn varðandi þróun umferðar skemmtiferðaskipa?

Um áramótin setti Akureyrarbær fram ferðamálastefnu þar sem ein málsgreinin sagði:

Aukið samstarf sveitafélagsins, Hafnarsamlagsins og hagsmunaaðila vegna skemmtiferðaskipa.  
Hafnarsamlag Norðurlands geri stefnu um móttöku skemmtiferðaskipa fyrir lok árs 2017 í samstarfi við sveitarfélagið og hagsmunaaðila. (Ferðamálastefna Akureyrarbæjar bls. 6, kafli 2. Innviðir; 5):

Verður þú var/vör við áherslu á / þörf fyrir stefnumörkun, regluverk, stýringar eða takmarkanir í tengslum við umferð skemmtiskipa?

- ef svo, hverjir væru þá hagsmunaaðilar og ættu að taka þátt í vinnunni til samræmis við ferðamálastefnuna?



**RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ  
FERÐAMÁLA**

**Desember 2017**