



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ  
FERÐAMÁLA



# Viðhorf íbúa á Austurlandi til ferðamanna og ferðaþjónustu

Eyrún Jenný Bjarnadóttir

2018

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2018

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurslóð, IS-600 Akureyri

Sími: (+354) 460-8930

Rafpóstur: [rmf@unak.is](mailto:rmf@unak.is)

Veffang: [www.rmf.is](http://www.rmf.is)

Titill: Viðhorf íbúa á Austurlandi til ferðamanna og ferðaþjónustu

Höfundur: Eyrún Jenný Bjarnadóttir

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála

Númer: RMF-S-01-2018

ISBN: 978-9935-437-61-7

ISSN: 1670-8857

Forsíðumynd: Horft yfir Héraðsflóa © Rhombie Sandoval

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.

## VIÐHORF HEIMAMANNA TIL FERÐAMANNA OG FERÐAÞJÓNUSTU 2017 Á AUSTURLANDI

Ferðamennska hefur áhrif á samfélag og samfélagið er ein af lykilstoðum sjálfbærrar ferðamennsku. Mikilvægt er að fylgjast með viðhorfum heimamanna gagnvart ferðaþjónustu og ferðamönnum með reglubundnum könnunum. Markmið þessarar könnunar var að kanna viðhorf landsmanna til ferðaþjónustu og ferðafólks á Íslandi haustið 2017. Einnig var kannað hvort einhverjar breytingar í viðhorfum landsmanna hafa átt sér stað frá síðustu könnun sem gerð var á landsvísu 2014. Í þessari samantekt er að finna svör íbúa á svæði Austurbrúar – Markaðsstofu Austurlands við völdum spurningum úr könnuninni. Heildarskýrsla með niðurstöðum allrar könnunarinnar á landsvísu og samanburði milli landsvæða er væntanleg vorið 2018.

Rannsóknin er fjármögnuð af atvinnu- og nýsköpunarráðuneytinu. Gagnaöflun var í höndum Rannsóknamiðstöðvar Háskólans á Akureyri.

### Aðferðir og framkvæmd

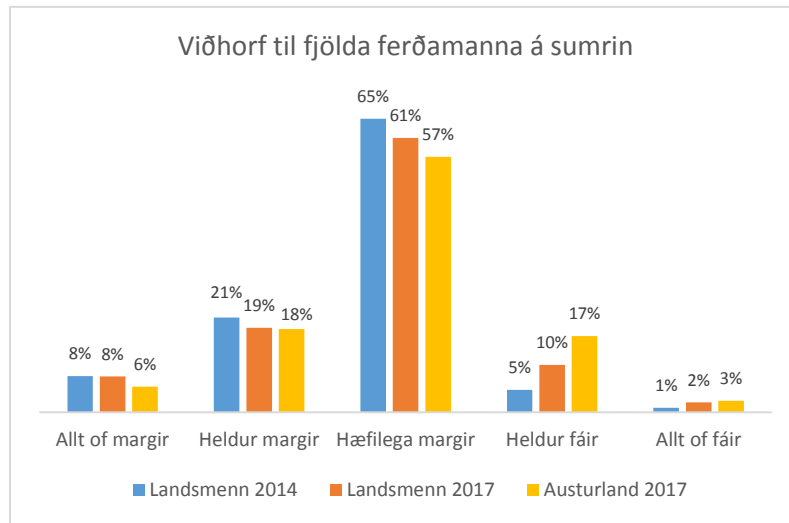
Gerð var símakönnun meðal landsmanna í september – nóvember 2017. Tekið var 5.524 manna lagskipt úrtak af landinu öllu og var fjöldi svara 2.370 (svarhlutfall 43%). Á Austurlandi voru 755 manns í úrtakinu og fjöldi svara var 356 (svarhlutfall 47%). Svör voru greind með þeirri tölfræði sem er viðeigandi fyrir hverja og eina spurningu og marktektarpróf gerð til að meta hvort tölfræðilega marktækur munur væri á hlutföllum mismunandi hópa. Fyrir utan greiningu á landsvísu voru niðurstöður könnunarinnar greindar eftir búsetu svarenda niður á sjö svæði sem samsvara starfssvæðum markaðsstofa landshlutanna. Gögnin voru greind með tilliti til nokkurra bakgrunnspáttá. Þeir eru: kyn, aldur, menntun, búseta, lengd búsetu á viðkomandi svæði, staða á vinnumarkaði, hvort svarandi starfi við ferðaþjónustu og hvort hann geti hugsað sér að starfa við hana. Í samantektinni er það sérstaklega tekið fram ef sá munur sem fannst á svörum reyndist marktækur með tilliti til þessara bakgrunnspáttá.

### Úrtak og bakgrunnur svarenda á Austurlandi

Austurland		Fjöldi	Hlutfall
	Úrtak	755	
	Fjöldi svara	356	47%
<b>Kyn</b>	Karlar	183	51%
	Konur	173	49%
<b>Aldur</b>	18-29	34	10%
	30-44	93	26%
	45-59	119	33%
	60+	111	31%
<b>Menntun</b>	Grunnskólanám eða minna	86	24%
	Stúdentspróf eða iðnnám	129	36%
	Annað starfsnám	22	6%
	Háskólapróf	113	32%
<b>Lengd búsetu á Austurlandi</b>	5 ár eða skemur	56	16%
	6-10 ár	33	9%
	11-20 ár	69	19%
	21-30 ár	48	13%
	Lengur en 30 ár	151	42%
<b>Staða á vinnumarkaði</b>	Í launuðu starfi	216	61%
	Sjálfstætt starfandi/atvinnurekandi	50	14%
	Í námi	12	3%
	Á eftirlaunum	50	14%
	Annað	28	8%
<b>Starfar þú við ferðaþjónustu?</b>	Já	53	15%
	Nei	303	85%
<b>Gætir þú hugsað þér að starfa við ferðaþjónustu?</b>	Já	171	48%
	Nei	118	33%



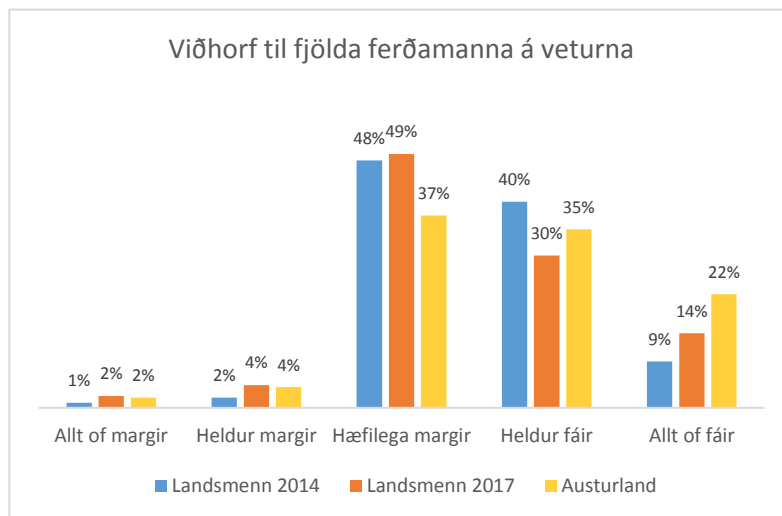
## VIÐHORF ÍBÚA Á AUSTURLANDI TIL FJÖLDA FERÐAMANNA



### HÆFILEGUR FJÖLDI FERÐAMANNA Á AUSTURLANDI Á SUMRIN

Ljóst er að meirihluti íbúa á Austurlandi taldi ferðamenn vera hæfilega marga. Einnig má greina ákveðna hópa sem annars vegar telja fjöldann vera of mikinn (samtals 24%) og hins vegar of lítinn (samtals 20%). Íbúar á Austurlandi skera sig þó ekki frá landsmeðaltalinu þar sem munur á svörum þeirra samanborið við landið allt reyndist ekki marktækur.

Fólk sem starfar við ferðaþjónustu á Austurlandi var frekar þeirrar skoðunar en aðrir að of fáir ferðamenn væru í landshlutanum á sumrin.



### OF FÁIR FERÐAMENN Á AUSTURLANDI Á VETURNA

Skiptari skoðanir voru um fjölda ferðamanna á Austurlandi á veturna. Þó svo flestir (57%) hafi talið fjölda ferðamanna heldur eða of lítinn á veturna var hópur þeirra sem töldu ferðamenn hæfilega marga einnig nokkuð stór (37%). Íbúar á Austurlandi skera sig frá landsmeðaltalinu þar sem munur á svörum þeirra samanborið við landið allt reyndist marktækur.

Fólk sem starfar við ferðaþjónustu á Austurlandi og þeir sem geta hugsað sér starf í greininni var frekar þeirrar skoðunar en aðrir að of fáir ferðamenn væru í landshlutanum á veturna. Hins vegar voru konur, fólk á aldrinum 18-29 ára og þeir sem ekki vildu starfa í ferðaþjónustu líklegri til að telja ferðamenn hæfilega marga á veturna.



## VIÐHORF TIL FJÖLDA FERÐAMANNA SUMAR OG VETUR 2017 – ALLIR LANDSHLUTAR

Hvað finnst þér um fjölda erlendra ferðamanna í þinni heimabyggð á sumrin?

	Allt of mikill (5)	Heldur of mikill (4)	Hæfilegur (3)	Heldur of lítill (2)	Allt of lítill (1)	Fjöldi	Meðaltal
Landsmenn 2017	8,0%	18,7%	60,7%	10,5%	2,2%	2336	3,2
<b>Austurland</b>	<b>5,7%</b>	<b>18,4%</b>	<b>56,5%</b>	<b>16,9%</b>	<b>2,5%</b>	<b>349</b>	3,1
Höfuðborgarsvæðið	10,3%	18,9%	66,5%	3,3%	1,0%	367	3,3
Norðurland	4,3%	19,3%	67,4%	7,6%	1,4%	363	3,2
Suðurland	11,8%	30,0%	52,0%	5,6%	0,6%	350	3,5
Reykjanes	4,6%	15,1%	69,1%	9,4%	1,8%	285	3,1
Vestfirðir	9,9%	13,1%	59,4%	14,2%	3,3%	305	3,1
Vesturland	8,8%	14,0%	54,2%	17,7%	5,3%	317	3,0

### HÖFUÐBORGARSVÆÐI OG SUÐURLAND FINNA MEST FYRIR FJÖLDA FERÐAMANNA

Að mati flestra landsmanna er fjöldi ferðamanna hæfilegur á sumrin. Innan við fjórðungur íbúa allra landshluta nema Höfuðborgarsvæðis og Suðurlands er þeirrar skoðunar að fjöldinn sé of mikill. Höfuðborgarsvæði og Suðurland skera sig frá öðrum svæðum þar sem marktækt fleiri töldu fjölda ferðamanna á sumrin vera heldur eða allt of mikinn.

Hvað finnst þér um fjölda erlendra ferðamanna í þinni heimabyggð á veturna?

	Allt of mikill (5)	Heldur of mikill (4)	Hæfilegur (3)	Heldur of lítill (2)	Allt of lítill (1)	Fjöldi	Meðaltal
Landsmenn 2017	2,3%	4,4%	49,3%	29,5%	14,5%	2299	2,5
<b>Austurland</b>	<b>2,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>37,3%</b>	<b>34,7%</b>	<b>22,0%</b>	<b>344</b>	2,3
Höfuðborgarsvæðið	3,4%	5,4%	70,1%	18,3%	2,8%	354	2,9
Norðurland	0,5%	1,8%	44,8%	38,8%	14,1%	359	2,4
Suðurland	4,7%	8,0%	66,4%	15,1%	5,9%	343	2,9
Reykjanes	0,7%	6,1%	55,7%	28,0%	9,5%	282	2,6
Vestfirðir	1,6%	0,7%	24,5%	42,3%	30,9%	301	2,0
Vesturland	2,9%	4,8%	42,6%	31,4%	18,3%	316	2,4

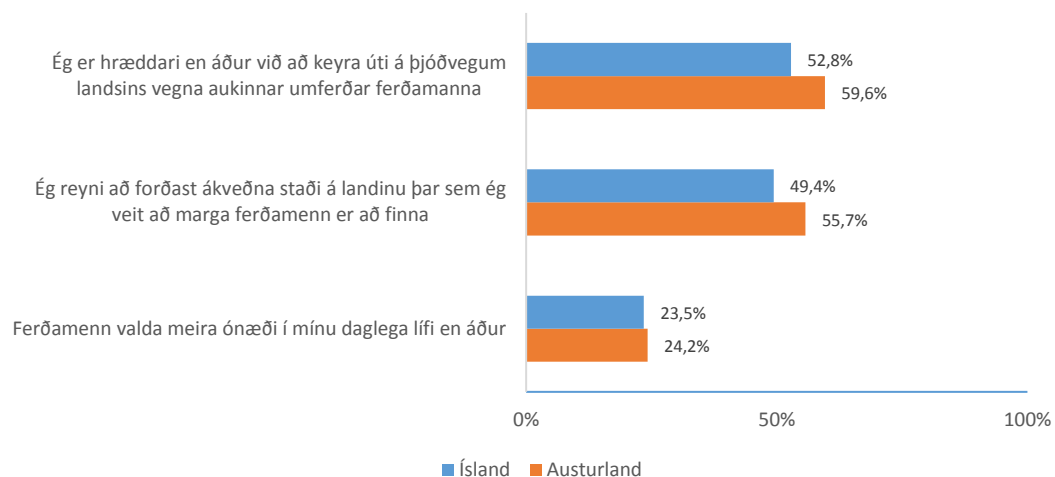
### FÁIR FERÐAMENN Á VESTFJÖRÐUM OG AUSTURLANDI Á VETURNA

Landsmenn skiptast í tvær fylkingar um fjölda ferðamanna að vetri; þá sem telja fjöldann hæfilegan og þá sem telja fjöldann of lítinn. Viðhorfið er misjafnt eftir svæðum. Íbúar á Höfuðborgarsvæði, Suðurlandi og á Reykjanesi töldu frekar að ferðamenn væru hæfilega margir en á Vestfjörðum og Austurlandi fannst íbúum ferðamenn vera of fáir á veturna. Afar fáir töldu fjölda ferðamanna vera of mikinn á veturna.



## ÁHRIF Á DAGLEGT LÍF HEIMAMANNA

Hlutfall svarenda sem var sammála eftirfarandi fullyrðingum



Hversu oft verður þú var/vör við ferðamenn í þinni heimabyggð?

	Nánast daglega	1-3 sinnum í viku	1-3 sinnum í mánuði	Sjaldnar en einu sinni í mánuði	Fjöldi
Landsmenn 2017	78,3%	16,0%	3,5%	2,2%	2363
<b>Austurland</b>	<b>82,7%</b>	<b>14,2%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>354</b>
Höfuðborgarsvæði	61,1%	21,3%	8,8%	8,7%	375
Norðurland	83,2%	15,1%	1,1%	0,5%	366
Suðurland	88,6%	8,6%	2,3%	0,6%	352
Reykjanes	84,8%	11,4%	2,8%	1,0%	287
Vestfirðir	80,2%	18,1%	1,3%	0,4%	305
Vesturland	69,0%	22,9%	5,9%	2,2%	324
Starfar við ferðaþjónustu	86,1%	9,0%	3,1%	1,8%	446
Starfar ekki í ferðaþjónustu	76,4%	17,6%	3,6%	2,3%	1914

### MEIRI ÓTTI VIÐ AKSTUR Á VEGUM ÚTI

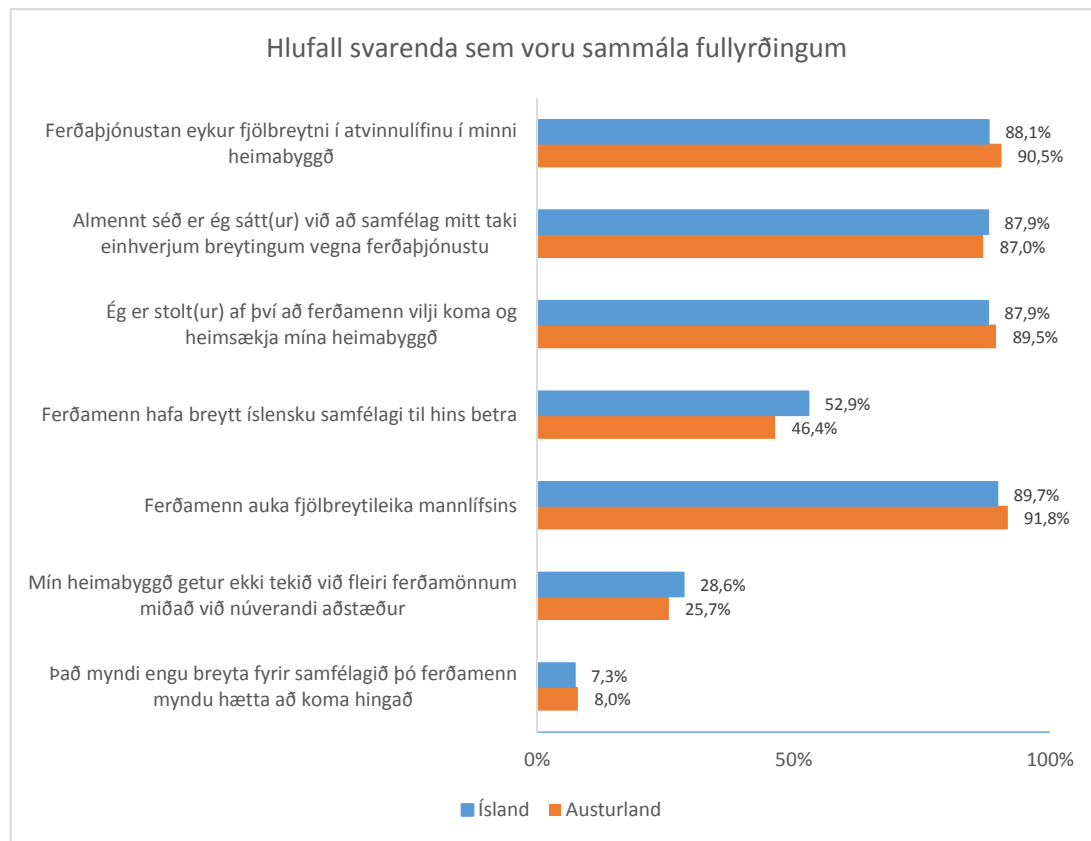
Á Austurlandi urðu átta af hverjum tíu íbúum nánast daglega varir við ferðamenn. Á Suðurlandi urðu níu af hverjum tíu íbúum nánast daglega varir við ferðamenn. Höfuðborgarsvæði og Vesturland sker sig úr fyrir þær sakir að hlutfallslega urðu færri íbúar þar en á öðrum svæðum daglega varir við ferðamenn. Þrátt fyrir að flestir hafi orðið nær daglega varir við ferðamenn töldu langflestir landsmenn sig ekki verða fyrir meira ónæði en áður vegna ferðamanna. Þeir landsmenn sem töldu sig finna fyrir meira ónæði voru marktækt líklegri en aðrir hópar til að telja ferðamenn draga verulega úr lífsgæðum sínum.

Á Austurlandi fann aðeins um fjórðungur íbúa fyrir auknu ónæði í daglega lífinu vegna ferðamanna. Íbúar 60 ára og eldri og þeir sem höfðu búið á svæðinu í 20 ár eða lengur fundu minnst allra fyrir ónæði af völdum ferðamanna.

Austurland skar sig frá landsmeðaltalinu en þar forðast rúmlega helmingur íbúa ákveðna staði á landinu vegna aukinnar umferðar ferðamanna. Þessi munur milli svæða reyndist marktækur. Það vekur einnig athygli að íbúar á Austurlandi eru upp til hópa (59,6%) orðnir hræddari en áður við að keyra á þjóðvegum landsins vegna aukinnar umferðar ferðamanna. Ásamt íbúum á Suðurlandi eru íbúar á Austurlandi mun líklegri en aðrir landsmenn til þess að vera hræddari nú en áður við akstur á vegum landsins.



## ÁHRIF Á SAMFÉLAG HEIMAMANNA



### ÁHRIF FERÐAMENNSKU ALMENNT JÁKVÆÐ

Í könnuninni voru heimamenn beðnir um að taka afstöðu til nokkurra fullyrðinga um áhrif ferðamanna og ferðaþjónustu á samfélag heimamanna með því að meta hversu sammála eða ósammála þeir væru þeim. Á myndinni til hliðar má sjá svör þeirra sem voru sammála fullyrðingunum. Niðurstöðurnar benda til þess að almennt telji íbúar á Austurlandi ferðamennsku og ferðaþjónustu hafa jákvæð áhrif á samfélagið. Almennt var lítil munur á svörum íbúa á Austurlandi samanborið við svör af öllu landinu. Þó er greinilegt að íbúar á Austurlandi telja síður en landsmenn allir að ferðamenn hafi breytt íslensku samfélagi til hins betra.

Íbúar á Austurlandi 30 ára og eldri voru marktækt líklegri en þeir yngri til að telja ferðamenn auka fjölbreytileika mannlífsins. Þeir sem ekki gátu hugsað sér að starfa við ferðaþjónustu á Austurlandi voru sáttari en aðrir hópar við samfélagsbreytingar vegna ferðaþjónustu. Þeir sem störfuðu við ferðaþjónustu voru líklegri til að telja það myndi breyta miklu fyrir samfélagið ef ferðamenn myndu hætta að koma. Sami hópur var jafnframt líklegri til að telja að heimabyggðin geti tekið við fleiri ferðamönnum miðað við núverandi aðstæður.

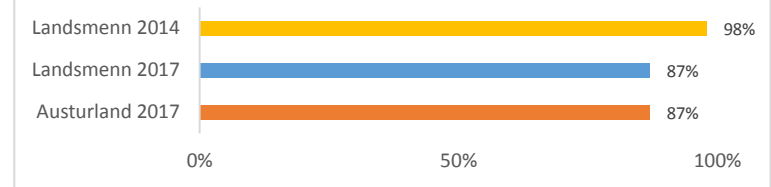


## ÁHRIF Á EFNAHAG, ÞJÓNUSTU OG VERSLUN

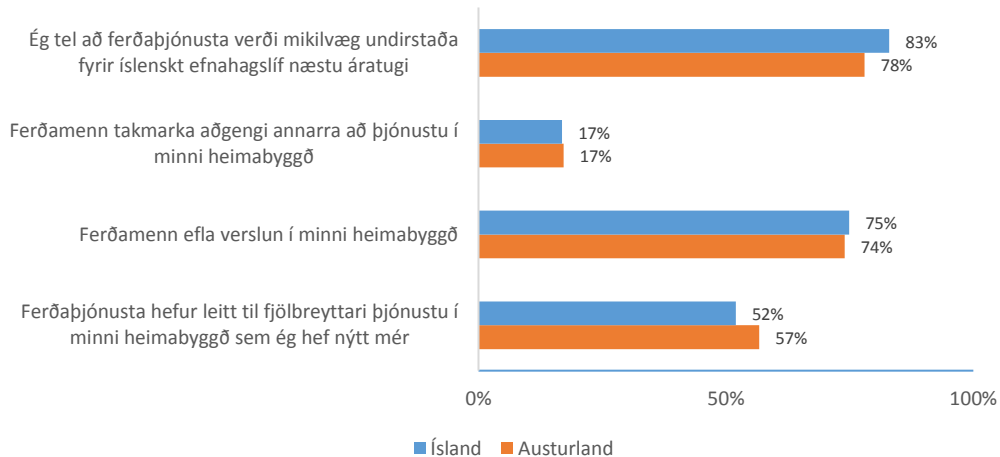
### EFNAHAGSLEGT MIKILVÆGI UNDIRSTRIKAÐ

Ekki er nokkur vafi á efnahagslegu mikilvægi ferðaþjónustu í hugum íbúa á Austurlandi. Enginn marktækur munur mældist milli svara íbúa á Austurlandi samanborið við landið í heild. Þeir íbúar á Austurlandi sem gátu hugsað sér að starfa við ferðaþjónustu og þeir sem höfðu búið á svæðinu í 6-20 ár voru marktækt líklegri en aðrir til að telja ferðaþjónustu verða mikilvæga undirstöðu fyrir íslenskt efnahagslíf næstu áratugina.

### Ferðaþjónusta er efnahagslega mikilvæg



### Hlutfall svarenda sem var sammála eftirfarandi fullyrðingum



### VERSLUN OG ÞJÓNUSTA EFLIST OG ER ÍBÚUM TIL GÓÐA

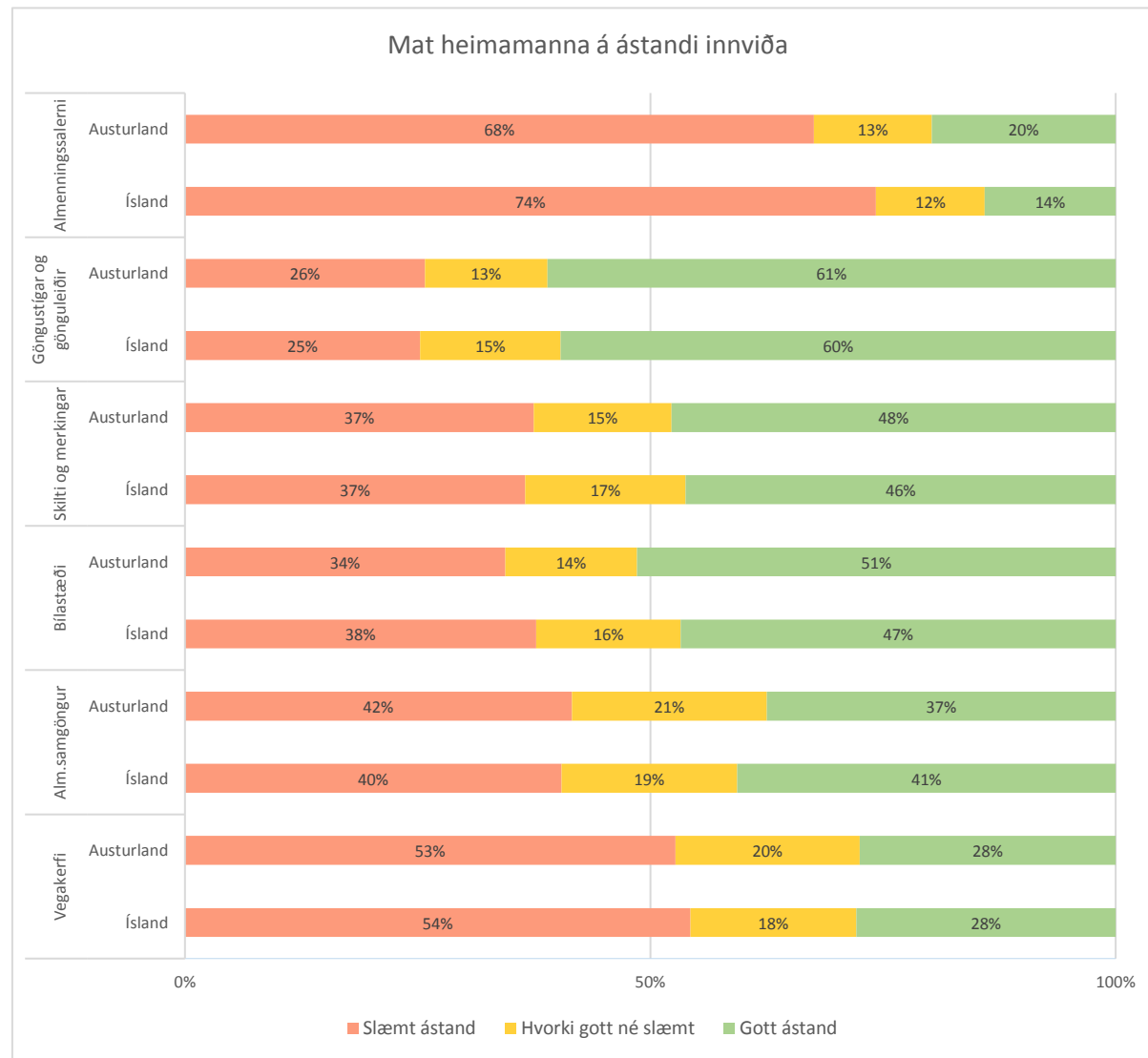
Langflestir íbúa á Austurlandi töldu ferðamenn efla verslun í heimabyggð án þess að ferðamenn takmarki aðgengi annarra að þjónustu.

Rúmlega helmingur íbúa á Austurlandi taldi ferðaþjónustu hafa leitt til fjölbreyttari þjónustu sem þeir hefðu nýtt sér. Ásamt Norðlendingum skáru íbúar á Austurlandi sig frá öðrum landsmönnum fyrir þær sakir að hafa verið duglegir við að nýta sér fjölbreyttari þjónustu sem ferðaþjónustan hefur leitt af sér.





## MAT HEIMAMANNA Á ÁSTANDI INNVIÐA



## ÁHYGGJUR AF ALMENNINGSSALERNUM

Margt var líkt með mati íbúa á Austurlandi og landsmanna allra á ástandi innviða. Tveir af hverjum þremur íbúum á Austurlandi töldu ástand almenningssalerna frekar eða mjög slæmt. Best þótti ástandið á göngustígum og gönguleiðum. Ástand bílastæða þótti betra á Austurlandi en á landsvísu og var munurinn marktækur. Hins vegar var enginn munur á mati íbúa á Austurlandi og annarra landsmanna á ástandi vegakerfis, almenningsamgöngum og skiltum og merkingum.

HVAÐA AÐRIR INNVIÐIR ÞARFNAST ÚRBÓTA?  
SVÖR ÍBÚA Á AUSTURLANDI VIÐ OPINNI SPURNINGU

- Setja skilti ofan við Mývatn sem bendir á Vopnafjörð við Jökulsárbrú
- Bæta aðgengi fatlaðra
- Setja ferðakamra innanbæjar
- Leiðbeina ferðamönnum hvernig skal haga sér á vegunum
- Meira aðgengi að salernum út um allt land
- Vantar fleiri útskot á veginum með merkingum
- Breikka vegi á landinu og laga brýr
- Bæta fráveitukerfið





# HVAÐ ER NEIKVÆÐAST VIÐ FERÐAÞJÓNUSTU Á AUSTURLANDI?



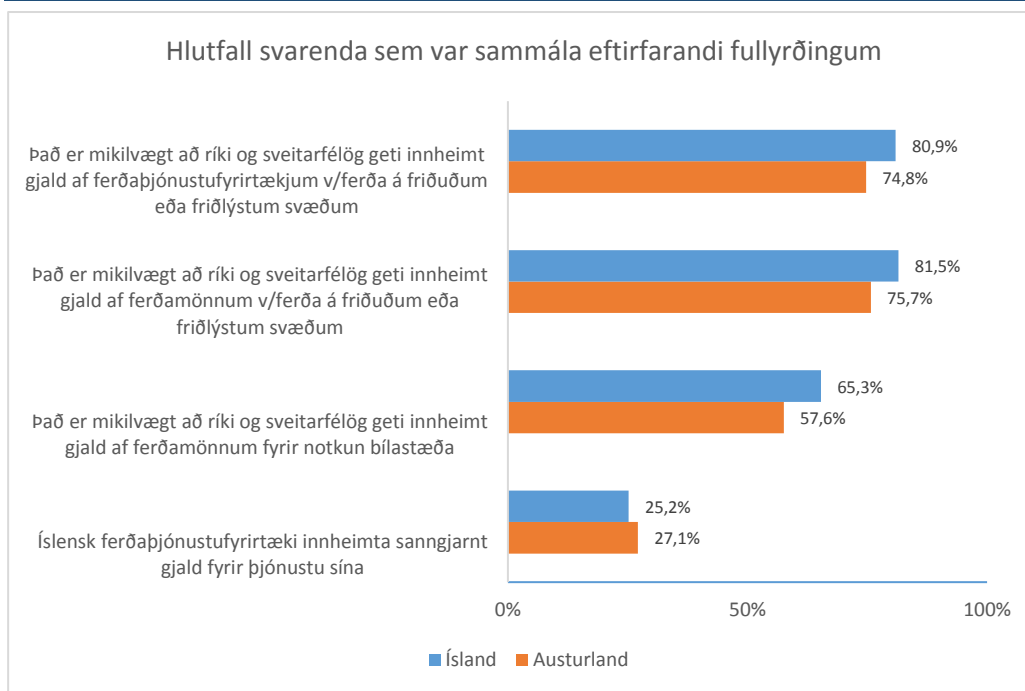
## UMFERÐARMÁL, SALERNISMÁL OG ÁTROÐNINGUR VERST

Umferð, salernisvandamál, sóðaskapur og átroðningur eru í hópi þeirra atriða sem íbúum á Austurlandi þótti neikvæðast við ferðaþjónustu í þeirra landshluta. Alls voru nefnd rúmlega 280 atriði sem sjá má í óbreyttri mynd í orðaskýinu hér til hliðar. Flest svörin höfðu umhverfislegar áherslur s.s. salernisvandamál, slæma umgengi ferðamanna og átroðning á náttúru. Fjórdungur svara hafði samfélagslegar áherslur sem var annars vegar eithvað sem reynir á heimamenn s.s. lengri biðraðir í verslunum, virðingarleysi ferðamanna, ónæði og þegar íbúðir fara undir heimagistingu. Hins vegar voru nokkur svör sem snéru að skorti á fullnægjandi upplýsingum fyrir ferðamenn.

Svör tengd akstri og umferð ferðamanna voru einnig nokkuð áberandi s.s. aukin hætta í umferð á akvegum og reynsluleysi ferðamanna til aksturs við íslenskar aðstæður.



## VIÐHORF TIL GJALDHEIMTU FYRIRTÆKJA OG OPINBERRA AÐILA



### GJALDHEIMTA HINS OPINBERA LITIN JÁKVÆÐUM AUGUM EN EKKI VERÐLAGNING FERÐAÞJÓNUSTUFYRIRTÆKJA

Flestir íbúar á Austurlandi voru sammála því að gjaldheimta af hálfu hins opinbera vegna ferða ferðamanna og fyrirtækja á friðuðum eða friðlýstum svæðum væri mikilvæg. Marktækur munur var á svörum íbúa á Austurlandi samanborið við svör íbúa annarra landshluta. Þeir íbúar á Austurlandi sem störfuðu við ferðaþjónustu töldu frekar að gjaldtaka af hálfu hins opinbera ætti að snúa að ferðaþjónustufyrirtækjum. Þeir sem störfuðu í öðrum atvinnugreinum voru marktækt líklegri til að vera á þeirri skoðun að gjaldtaka opinberra aðila ætti að snúa að ferðamönnum sjálfum.

Meirihluti íbúa á Austurlandi, eða rúm 70%, telur ekki að íslensk ferðaþjónustufyrirtæki innheimti sanngjarnt gjald fyrir þjónustu sína. Þeir sem störfuðu við ferðaþjónustu voru marktækt líklegri en aðrir til að telja innheimtuna sanngjarna.

### SAMANTEKT: ÁHRIFIN ALMENNT JÁKVÆÐ Í HUGUM ÍBÚA Á AUSTURLANDI EN UMFERÐIN VEKUR ÓHUG

Íbúar á Austurlandi eru almennt mjög jákvæðir í garð ferðamennsku og ferðaþjónustu á svæðinu. Fjölbreytileikinn, mannlífið, bjartsýni og gleði eru meðal þess sem heimamenn telja jákvæðast við ferðaþjónustu á Austurlandi og glæða samfélagið miklu lífi. Að mati heimamanna fylgja ferðaþjónustunni tækifæri til atvinnusköpunar og tekjuöflunar sem styrkja landshlutann og bæta búsetuskilyrðin. Auk þess hefur ferðaþjónustan leitt til betri þjónustu sem íbúar á Austurlandi eru umfram aðra landsmenn duglegir að nýta sér. Íbúar á Austurlandi hafa talsverðar áhyggjur af umferðamálum sem margir telja til neikvæðustu hliða ferðaþjónustunnar. Stór hópur á Austurlandi forðast ákveðna staði á landinu og sex af hverjum tíu eru hræddari við að keyra úti á þjóðvegum landsins vegna aukinnar umferðar ferðamanna. Að mati íbúa á Austurlandi felast brotalamir ferðaþjónustunnar að mestu leyti í innviðum hennar á svæðinu og þar sjá þeir tækifæri til úrbóta s.s. á salernisaðstöðu og vegakerfi. Auk þess hafa íbúar á Austurlandi áhyggjur af upplýsingagjöf til ferðamanna og vilja að þeim séu tryggðar betri upplýsingar s.s. um akstur og aðbúnað við íslenskar aðstæður.





RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ  
FERÐAMÁLA

Mars 2018