



Félagsleg áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu

Guðrún Helgadóttir, Anna Vilborg Einarsdóttir, Jóhanna María Elena Matthíasdóttir,
Guðrún Þóra Gunnarsdóttir, Georgette Leah Burns



© Ferðamálastofa, Maí 2016

Unnið fyrir Ferðamálastofu af Ferðamáladeild Háskólans á Hólum

Útgefandi: Ferðamálastofa

Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri

Sími: 535-5500 Tölvupóstur: upplýsingar@ferdamalastofa.is

Titill: Félagsleg áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu.

Höfundar: ©Guðrún Helgadóttir, Anna Vilborg Einarsdóttir, Jóhanna María Elena Matthíasdóttir, Guðrún Þóra Gunnarsdóttir og Georgette Leah Burns.

Ljósmyndir

í skýrslu: Jóhanna María Elena Matthíasdóttir, nema annars sé getið.

Forsíðumyndir: Silfurtorg á Ísafirði, höfnin á Húsavík, við Hallgrímskirkju í Reykjavík, brúin yfir Rangá við Hellu. Ljósmyndari: ©Ragnar Th. Sigurðsson.

Kápa: Porthönnun

Prentun: Stell

ISBN: 978-9935-9317-0-2

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.

Efnisyfirlit

Pakkir.....	5
Myndaskrá.....	6
1 Inngangur.....	8
Uppbygging skýrslunnar	8
Helstu niðurstöður	8
Upplifun af ferðafólki	9
Upplifun af ferðaþjónustunni	9
Ferðamál.....	9
Framtíðarsýn á fjölgun ferðafólks	9
2 Fræðilegur bakgrunnur.....	10
Lykilhugtök	10
Þróun rannsókna á félagslegri sjálfbærni ferðaþjónustu og ferðamennsku	10
Ferðaþjónusta og byggðaþróun	11
Aðdráttarafl og sjálfsmynd	11
Lífsgæði íbúa.....	11
Viðhorf Íslendinga til ferðamennsku og ferðaþjónustu	12
3 Rannsóknaraðferð	14
Framkvæmd rannsóknarinnar	14
Undirbúningur rannsóknarinnar.....	14
Framkvæmd vettvangsathugana	15
Framkvæmd viðtala.....	15
Gagnagreining	15
4 Ísafjörður	16
Ísafjörður sem heimabyggð og ferðamannastaður.....	16
Stefnumótun í ferðaþjónustu	16
Markaðssetning	17
Skipulag og innviðir	18
Niðurstaða	20
Vettvangsathuganir	20
Viðtöl	20
Niðurstöður	21
Vettvangsathuganir	21
Aðkoma og ásýnd	21

Viðtöl	28
Ferðafólkið.....	29
Áhrif gestakomunnar.....	31
Ferðþjónustan	32
Ímynd Ísafjarðar	33
Samgöngur og innviðir.....	34
Veðrið, færðin og árstíðasveiflan	34
Umferð og fjöldi ferðafólks	35
Skemmtiferðaskipakomur	36
Skipulag og stefna.....	36
Framtíðarsýn	37
Umræður	38
Húsavík sem heimabyggð og ferðamannastaður	40
Stefnumótun í ferðþjónustu.....	40
Markaðssetning.....	42
Skipulag og innviðir	42
Niðurstaða	45
Rannsóknaraðferð	45
Vettvangsathuganir	45
Viðtöl	45
Niðurstöður	46
Vettvangsathuganir	46
Aðkoma og ásýnd	46
Viðtöl	52
Hvar er ferðafólkið?.....	52
Samskipti	53
Ferðafólkið.....	54
Áhrif gestakomunnar.....	55
Ferðþjónustan	56
Umferð og fjöldi ferðafólks	58
Umhverfi og atvinnulíf.....	60
Ímynd og framtíðarsýn	62
Umræður	64
6 Hella.....	66
Hella sem heimabyggð og ferðamannastaður	66
Stefnumótun í ferðþjónustu	67

Markaðssetning.....	67
Skipulag og innviðir	68
Niðurstaða	69
Rannsóknaraðferð	70
Vettvangsathuganir	70
Viðtöl	70
Niðurstöður	70
Vettvangsathuganir	70
Aðkoma og ásýnd	70
Viðtöl	79
Upplifun heimafólks af ferðafólki.....	79
Áhrif af komu ferðafólks.....	81
Árstíðirnar.....	81
Samskipti við ferðafólk	82
Hvar mætist heimafólk og ferðafólk?.....	82
Gegnumstreymið.....	83
Aðdráttarafli og aðstaða.....	83
Ferðapjónustan séð með augum heimafólks	85
Stefnumótun, markaðssetning og kynning	86
Framtíðarsýn	88
Umræður	90
7 Reykjavík.....	92
Reykjavík sem ferðamannastaður og heimabyggð	92
Stefnumótun í ferðapjónustu.....	93
Markaðssetning	94
Skipulag og innviðir	95
Rannsóknaraðferð	96
Vettvangsathuganir	96
Viðtöl	96
Niðurstöður	97
Vettvangsathuganir	97
Niðurstaða	104
Viðtöl	104
Hvar er ferðafólkið?.....	104
Þróun ferðamennsku	105
Samskipti	105

Ferðafólkið.....	106
Áhrif gestakomunnar.....	108
Ferðþjónustan	109
Markaðssetning og kynning.....	112
Skipulag og stefna.....	112
Hverjir reka og starfa við ferðþjónustu?.....	114
Framtíðarsýn	115
Umræður	117
8 Samantekt á niðurstöðum og umræður.....	118
Samantekt	118
Umræður	119
9 Lokaorð.....	121
Heimildir	122
Fylgiskjöl.....	127
Fylgiskjal 1: Upplýst samþykki til undirritunar af þátttakanda.....	127
Fylgiskjal 2: Viðtalsrammi.....	129
Fylgiskjal 3: Gátlisti við vettvangsathuganir	130

Þakkir

Höfundar þakka þeim fjölmörgu aðilum, sem hafa stutt rannsóknina með einum og öðrum hætti. Fyrst og fremst viðmælendum, sem gáfu sér tíma til að taka þátt í þessari rannsókn. Ferðamálastofu þökkum við fyrir frumkvæði og fjármögnun sem og samstarf við mótun verkefnisins. Rannsóknamiðstöð ferðamála fyrir gott samstarf og samræðu um viðfangsefnið, samstarfsfólki við Háskólann á Hólum, Háskóla Íslands og Landbúnaðarháskóla Íslands fyrir gefandi umræður um sjálfbærni ferðamennsku og ferðaþjónustu.

Síðast en ekki síst þökkum við nemendum í ferðamálafræði og viðburðastjórnun við Háskólann á Hólum fyrir eldmóð og áhuga á þróun sjálfbærrar ferðaþjónustu og ferðamennsku. Takk fyrir að halda okkur alltaf á tánum!

Guðrún Helgadóttir, Anna Vilborg Einarsdóttir, Jóhanna María Elena Matthíasdóttir, Guðrún Þóra Gunnarsdóttir og Georgette Leah Burns.

Myndaskrá

Mynd 1. Byggðamerki Ísafjarðar.....	16
Mynd 2. Upplýsingamiðstöð Vestfjarða við Aðalstræti á Ísafirði.....	19
Mynd 3. Leiðakort strætisvagna innan Ísafjarðarbæjar.....	20
Mynd 4. Íbúðahverfi í hlíðum Skutulsfjarðar.....	21
Mynd 5. Skilti á vinstri vegarkanti við Pollgötu.....	22
Mynd 6. Við nálgumst nú hið alþjóðlega í.....	22
Mynd 7. Vegvísar á Silfurtorgi. Í baksýn mætist gamli og nýi tíminn.....	23
Mynd 8. Ýmislegt er á sig leggjandi til að ná góðri mynd.....	23
Mynd 9. Myndataka við fornbíl Gamla bakarísins.....	24
Mynd 10. Handverk, opið.....	24
Mynd 11. Icelandic Art and Crafts, open.....	24
Mynd 12. Myndarleg skúta að búast til brottfarar.....	25
Mynd 13. Búningsaðstaða við höfnina.....	25
Mynd 14. Hótelgestir komnir á áfangastað.....	26
Mynd 15. Ungt listafólk fegrar bæinn.....	27
Mynd 16. Opnun Listahátíðar unga fólksins.....	27
Mynd 17. Byggðamerki Húsavíkur.....	40
Mynd 18. Götu- og þjónustukort af Húsavík.....	43
Mynd 19. Leiðakort Strætó bs. á Norðausturlandi.....	44
Mynd 20. Ferðafólk nýtir sér almenningsamgöngur á Húsavík.....	44
Mynd 21. Upplýsingaskilti við innakstur í bæinn.....	46
Mynd 22. Horft suður Garðarsbraut. Húsavíkurkirkja á vinstri hönd.....	47
Mynd 23. Ferðafólk á Garðarsbraut stefnir á miðasöluhús hvalaskoðunarfyrtækis.....	48
Mynd 24. Handverkshús, veitingahús og verslun í miðbæ Húsavíkur.....	48
Mynd 25. Hvalasafnið hýsir Upplýsingamiðstöðina.....	49
Mynd 26. Ferðafólk á Hafnarstéttinni, komið í gallana og tilbúið í bátana.....	50
Mynd 27. Kyrrð og ró í Skrúðgarðinum.....	51
Mynd 28. Gangandi vegfarandur á akrein í miðbæ Húsavíkur.....	52
Mynd 29. Byggðamerki Rangárbings ytra.....	66
Mynd 30. Úr deiliskipulagi Hellu.....	69
Mynd 31. Þéttbýlisuppráttur.....	69
Mynd 32. Leiðakort Strætó bs. á Suðurlandi.....	69
Mynd 33. Aðkoma að Hellu úr vestri.....	71
Mynd 34. Þjónustuskilti er Hella nálgast úr vestri.....	71
Mynd 35. Vegvísir á Upplýsingamiðstöð Hellu.....	72
Mynd 36. Allt lokað í Upplýsingamiðstöð ferðafólks í maí 2015.....	72
Mynd 37. Þjónustusvæði til norðurs og innakstur í íbúahverfin.....	73
Mynd 38. Fyrirtæki og ferðaþjónusta sunnan þjóðvegjar.....	73
Mynd 39. Sundlaugin laðar að gesti og gangandi.....	74
Mynd 40. Útivistarsvæði og minnisvarði.....	74
Mynd 41. Framkvæmdir við innakstur í þorpið.....	75
Mynd 42. Hópfærðabifreið án farþega á austurleið.....	75
Mynd 43. Horft til vesturs yfir bílastæði við þjónustukjarna snemma að morgni.....	76
Mynd 44. Horft til vesturs yfir bílastæði við þjónustukjarna upp úr hádegi.....	77
Mynd 45. Beðið eftir strætó.....	77
Mynd 46. Ferðafólk á þjónustusvæðinu.....	78
Mynd 47. Horft til vesturs yfir bílastæði við þjónustukjarna í lok dags.....	79

<i>Mynd 48. Skjaldarmerki Reykjavíkur.</i>	92
<i>Mynd 49. Fjölbreytt hlutverk miðborgar</i>	96
<i>Mynd 50. Gamalt hús sett í upprunalega mynd.</i>	97
<i>Mynd 51. Nýjar íbúðir í byggingu á Frakkastígsreit.</i>	97
<i>Mynd 52. Framkvæmdir að hefjast við Laugaveg 4 - 6.</i>	97
<i>Mynd 53. Upplýsingamiðstöð Höfuðborgarstofu.</i>	98
<i>Mynd 54. ITM market í Bankastræti.</i>	98
<i>Mynd 55. Umferð á Laugaveginum snemma morguns.</i>	99
<i>Mynd 56. Ferðafólk og þjónusta.</i>	99
<i>Mynd 57. Hrein torg - fögur borg.</i>	99
<i>Mynd 58. Stefnulaust ráp á Laugavegi.</i>	100
<i>Mynd 59. Upplýsingaskilti við Laugaveg.</i>	101
<i>Mynd 60. Á leið um Skólavörðustíginn.</i>	101
<i>Mynd 61. Ferðafólk á Skólavörðuholti.</i>	101
<i>Mynd 62. Hallgrímskirkja mynduð.</i>	102
<i>Mynd 63. Hjólatúr í miðborginni.</i>	102
<i>Mynd 64. Ferð með leiðsögn í miðborginni.</i>	102
<i>Mynd 65. Ferðafólk þekkist á fararskjótunum.</i>	103
<i>Mynd 66. Hópfærðabifreið að koma úr íbúahverfi.</i>	103
<i>Mynd 67. Hleypt út á miðri götu.</i>	104
<i>Mynd 68. Farþegar að koma eða fara.</i>	104

1 Inngangur

Sjálfbærni byggir ekki einungis á skynsamlegri nýtingu á umhverfi og náttúruferjum, samfélag og menning sem og efnahagslíf eru einnig grunnþættir. Hérlandis hefur mikið áunnist í rannsóknum á áhrifum ferðamennsku á náttúruferjum, einkum á hálendi Íslands og á helstu áfangastöðum með náttúru sem aðráttarafl. Minna hefur verið unnið í rannsóknum á öðrum þáttum sjálfbærni enda hafa þær fyrst og fremst snúið að áfangastöðum í náttúru Íslands. Áfangastaðir í þéttbýli á Íslandi eru lítt rannsakaðir og áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu á heimafólk hérlandis lítt þekkt.

Rannsóknirnar hafa tekið mið af þolmarkahugtakinu en viðmið um slík mörk má setja með ýmsum hætti í meginlegum rannsóknum. Efnahagsleg þolmörk eru t.d. hagfræðileg stærð, gróðurfræðileg þolmörk styðjast við rannsóknahéð grasfræðinnar og þolmörk dýralífs við atferlisfræði og vistfræði. Viðhorf má einnig mæla með meginlegum aðferðum og eru ánægjuvögir vel þekkt tæki til þess, sem beitt er í félagsvísindum sem og markaðsfræðum.

Menningar- og félagsleg áhrif eru hinsvegar margslungin þannig að ás ánægju-óánægju gefur aðeins takmarkaða vísbendingu um eðli þeirra. Því er vert að nálgast viðfangsefnið frá fleiri sjónarhornum og með það í huga að engin endanleg formúla finnst um hver eru þolmörk samfélags og menningar. Því er hér leitað í smiðju mannfræði- og þjóðfræðilegra rannsóknarhefða með heimsspeki fyrirbærafræðinnar að leiðarljósi til að grafast fyrir um hvaða skilning íbúar í þéttbýli á Íslandi á vordögum 2015 leggja í ferðamennsku og ferðaþjónustu í sínu nánasta umhverfi.

Tildrög þessarar rannsóknar eru að við stefnumótun bæði Ferðamálastofu og Rannsóknarmiðstöðvar ferðamála hefur Ferðamáladeild Háskólans á Hólum um nokkurt skeið lagt áherslu á nauðsyn þess að hefja rannsóknir á félagslegum og menningarlegum þolmörkum ferðamennsku og ferðaþjónustu.

Þessi rannsókn er styrkt af Ferðamálastofu sem eitt þeirra verkefna sem athugun á þörf fyrir rannsóknir í ferðamáli leiddi í ljós. Rannsóknin er tvíþætt, meginlegur hluti þ.e. spurningakönnun meðal landsmanna um viðhorf til ferðaþjónustu/ferðamennsku sem Félagsvísindastofnun HÍ framkvæmdi fyrir RMF, sem vann skýrslu um niðurstöðurnar (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015). Seinni hlutinn, sem hér er kynntur, er unninn af Ferðamáladeild Háskólans á Hólum. Sú rannsókn byggir á eiginlegum aðferðum og var gagna aflað með vettvangsathugunum og viðtölum.

Uppbygging skýrslunnar

Uppbygging skýrslunnar er þannig að í inngangi eru helstu niðurstöður birtar sem stuttar fullyrðingar, sem eru rökstuddar í meginmáli skýrslunnar. Í öðrum kafla er gerð grein fyrir fræðilegum bakgrunni rannsóknarinnar, lykilhugtök skilgreind og fjallað um erlendar rannsóknir á þessu sviði. Þá er kaflinn um rannsóknaraðferðina, hún rökstudd og framkvæmd rannsóknarinnar lýst. Niðurstöður eru settar fram í sérstökum köflum um hvern af þeim fjórum stöðum sem voru til rannsóknar, fyrst Ísafjörður, þá Húsavík, Hella og að lokum Reykjavík. Þessi kaflar eru settar þannig upp að auðvelt er að nýta undirkafla hans sem sérstaka skýrslu staðina hvern fyrir sig. Umræður, þar sem niðurstöður eru dregnar saman og settar í fræðilegt samhengi, eru áttundi kaflinn. Lokaorð eru stutt samantekt á þeim lærdómi sem draga má af rannsókninni varðandi þróun ferðamála á Íslandi. Í viðaukum er að finna gögn um framkvæmd rannsóknarinnar.

Helstu niðurstöður

Í stefnumótun allra þeirra sveitarfélaga, sem rannsóknin fór fram í, er ferðaþjónustan talin mikilvæg fyrir þróun atvinnulífs og byggðar. Athuganir og viðtöl benda þó til að margt sé enn óunnið í skipulagi og stefnumótun fyrir þéttbýlisstaði þannig að nýting heimafólks og ferðaþjónustunnar/ferðafólks á hinu opinbera rými gangi snurðulaust.

Hér eru niðurstöður viðtala eru hér settar fram sem stuttar fullyrðingar um það hvernig viðmælendurnir 25, sem talað var við, lýstu upplifun sinni og viðhorfum. Jafnframt er byggt á vettvangsathugunum rannsakenda. Hafa ber í huga að þó viðmælendur hafi verið valdir af handahófi er varlegt að ætla að þeir endurspegli þýðið landsmenn allir.

Upplifun af ferðafólki

- Ferðafólk er hluti af daglegu lífi viðmælenda og auðgar mannlífið.
- Umferð ferðafólks veldur ýmsum truflunum í daglegu umhverfi viðmælenda.
- Ferðafólk er velkomið og viðmælendum liggur gott orð til þess.
- Viðmælendur hafa takmörkuð bein samskipti við ferðafólk en fylgjast þó vel með því og þykir sjálfsagt að veita upplýsingar og aðstoð ef þörf krefur.

Upplifun af ferðapjónustunni

- Starfsemi ferðapjónustunnar setur svip sinn á þá staði sem eru til athugunar.
- Ferðapjónustan er að mati viðmælenda vaxandi en viðkvæm atvinnugrein.
- Viðmælendur óttast að þróun greinarinnar sé ekki sjálfbær, að vöxtur hennar sé bóla.
- Viðmælendur eru stoltir af ferðapjónustufyrirtækjum sem ná viðurkenningu fyrir gæði en að sama skapi óánægðir með slæma þjónustu og sókn eftir skyndigróða.
- Þeir viðmælendur, sem búa á athafnasvæði ferðapjónustu, óska eftir skýrari reglum og takmörkunum á starfsemi ferðapjónustunnar.

Ferðamál

- Aðkomu, aðstöðu til áningar, merkingum og upplýsingum til ferðafólks, er ábótavant.
- Viðmælendur líta til opinberra aðila um að bæta markaðssetningu áfangastaða, öryggi ferðafólks, skipulag ferðapjónustu, samgöngur og innviði.
- Vandamál vegna komu ferðafólks tengja viðmælendur annarsvegar illa rekinni starfsemi ferðapjónustufyrirtækja og skorti á skipulagi og regluverki opinberra aðila hinsvegar.
- Viðmælendur hafa áhyggjur af gæðum þjónustu, ferðaupplifun og öryggi ferðafólks.

Framtíðarsýn á fjölgun ferðafólks

- Viðmælendur eru efins um sjálfbærni þess að ferðafólki fjölgi við núverandi aðstæður.
- Viðmælendur eru á einu máli um að það væri mikill skaði ef straumur ferðafólks leggðist af.
- Viðmælendur voru beðnir að bregðast við þremur hugsanlegum framtíðarsýnum:
 - Tvöföldun að sumarlagi:
 - Ísafjörður: Ég held það yrði bara glundroði
 - Húsavík: Það yrði rosa stappa í bænum, það yrðu bara Mærudagar allt sumarið!
 - Hella: Þá færi ég ekkert í sund!
 - Reykjavík: Það yrði eitt kaos
 - Tvöföldun að vetrarlagi:
 - Ísafjörður: Það hefði bara góð áhrif en það þarf viðbúnað
 - Húsavík: Ég held það væri bara jákvætt
 - Hella: Ég held við megum frekar við því
 - Reykjavík: Það var yndislegt í vetur
 - Ferðamennska leggst af:
 - Ísafjörður: Það væri ekki eins slæmt og þegar við misstum kvótann.
 - Hella: Það væri hræðilegt!
 - Húsavík: Það væri áfall fyrir fyrirtækin.
 - Reykjavík: Það yrði svo leiðinlegt!

Það má því segja að megin niðurstöður þessarar rannsóknar séu að hið fornkveðna að maður er manns gaman eigi við um upplifun heimafólks af ferðamenskunni. Hitt er svo óljósara hvort

heimamönnum er jafn annt um ferðapjónustuna og þeim er um ferðafólkið. Ljóst er hinsvegar að viðmælendur líta til og vænta frumkvæðis opinberra aðila í stefnumótun og skipulagi ferðamála.

2 Fræðilegur bakgrunnur

Hér verða fyrst settar fram þær skilgreiningar á lykilhugtökum sem stuðst er við í skýrslunni. Þá eru rannsóknarspurningar settar fram. Síðan verður fjallað nánar um þróun rannsókna á félagslegri og menningarlegri sjálfbærni ferðamennsku og ferðapjónustu alþjóðlega. Sú umfjöllun styðst að mestu við yfirlitsgreinar úr ritryndum fræðitímaritum. Að lokum verður fjallað um fyrri hluta þessarar rannsóknar (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015) og aðrar rannsóknir sem gefa vísbendingu um viðhorf Íslendinga til ferðamennsku og ferðapjónustu. Kaflanum lýkur á rökstuðningi fyrir mikilvægi rannsóknarspurninganna.

Lykilhugtök

Áfangastaður: Hér er hugtakið notað um staði sem hafa verið byggðir upp og markaðssettir m.t.t. móttöku ferðafólks til lengri eða skemmri dvalar. Áfangastaður felur í sér allt ferðapjónustukerfið þ.e. markaðssett aðráttarafl; þjónustu þ.e. gistingu, veitingar og afþreyingu; og innviði þ.e. samgöngur, fyrirtæki og stofnanir. Ferðafólk sækir áfangastaði markvisst vegna þess, sem þeir hafa að bjóða.

Viðkomustaður: Hér er átt við staði þar sem ferðafólk nýtir þjónustu til skemmri tíma á leið sinni til og milli áfangastaða.

Ferðafólk: Í þessari skýrslu er ekki gengið svo langt að skilgreina ferðafólk eftir dvalarlengd, heldur er hér átt við fólk, sem er gestkomandi á viðkomandi stað.

Ferðamál: Hugtakið er hér notað sem yfirheiti um stjórnun og skipulag ferðamennsku og ferðapjónustu.

Ferðamennska: Það sem ferðafólk gerir á ferðalagi.

Ferðapjónusta: Atvinnugreinin sem sérhæfir sig í þjónustu við ferðafólk.

Þróun rannsókna á félagslegri sjálfbærni ferðapjónustu og ferðamennsku

Í rannsóknum á félagslegri sjálfbærni ferðamennsku/ferðapjónustu er gjarnan gengið út frá áhrifum á lífsgæði íbúa á ferðamannastöðum þó rannsóknir hafi einkum beinst að viðhorfum til áhrifa á samfélög og umhverfi. Annað höfuðeinkenni rannsókna á áhrifum ferðamennsku/ferðapjónustu er að þar eru áreitisskali Doxey og lífsferli áfangastaða Butler ríkjandi fræðileg líkön (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015). Þessi áhersla leiðir jafnvel til þeirrar nauðhyggju að samfélagið hafi ákveðin þolmörk og að þróun ferðapjónustu leiði óumflýjanlega til þess að þeim verði náð þannig að viðhorf heimamanna snúist úr jákvæðni í neikvæðni (Canavan, 2014: 128).

Megnið af rannsóknunum er meginlegt og fylgni við ýmsar félagslegar breytur s.s. kyn, aldur, stéttarstöðu og efnahag hefur verið skoðuð en hún hefur ekki fundist nema helst jákvæð við þá breytu að hafa tekjur af ferðapjónustu sem og þekking á ferðamálum og tengsl við ferðamenn. Það endurspeglar, að því meiri tengingu sem heimafólk hefur við ferðafólk/ferðapjónustu, því jákvæðara virðist það vera (Andereck ofl, 2005). Það er því spurning hversu vel viðhorf á skalanum jákvætt-neikvætt spegla félagslega sjálfbærni þar sem áhrif ferðamennsku og ferðapjónustu eru umtalsverð fyrir einstaklinga og samfélög. Nær væri að spyrja hver tengsl heimafólks séu við ferðafólk og ferðapjónustu.

Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir (2015) drógu saman og settu fram í töflu, yfirlit sitt um rannsóknir á félagslegum áhrifum ferðamennsku á fyrsta áratug 21. aldarinnar, sem er mjög gagnlegt. Þar eru æði margir áhrifaþættir skilgreindir en hér skiptir máli upplifun íbúa af að deila almannagæðum með ferðafólki og ferðapjónustu. Með almannagæðum er hér átt við þá innviði og þjónustu sem byggð hefur verið fyrir skattfé almennings s.s. vegakerfi, löggæsla og heilsugæsla annars vegar og hinsvegar sameiginlegar auðlindir þjóðar þ.e. náttúra og menning. Það er ljóst að

menning er lykilhugtak sem tekur bæði til áfangastaða og íbúa þeirra, sem og ferðafólks og ferðapjónustu. Ferðamenska er í sjálfu sér menningarlegt fyrirbæri og segja má að ferðafólk tilheyri mörgum menningarheimum í senn, heimum sem eru í tíma og rúmi tengdir áfangastað, ferð og heimabyggð. Það eru þessi mót menningarheima ferðafólks og heimafólk sem eru áhugaverð í samhengi félags- og menningarlegrar sjálfbærni ferðapjónustu og ferðamennsku.

Ferðapjónusta og byggðapróun

Vægi ferðapjónustunnar í efnahagslífi heimsins hefur vaxið mjög frá því um miðja 20. öldina og vex enn gríðarlega. Ferðamenn sækja sífellt á nýjar slóðir og má segja að fá heimshorn séu ósnortin af áhrifavaldi ferðamennsku með þróun ferðapjónustu.

Miklar vonir eru víða bundnar við þessa grein sem arftaka hefðbundinnar hráefnisframleiðslu og framleiðsluiðnaðar s.s. sjávarútvegs, námavinnslu, landbúnaðar og iðnaðar. Rannsóknir hafa því einnig beinst að áhrifum ferðapjónustu á efnahag og búsetuskilyrði svæða þar sem þessar hefðbundnu greinar eru í hnignun. Fram hafa komið kenningar um hin efnahagslegu áhrif, m.a. tilgátan um að ferðapjónusta leiði hagvöxtinn (Balaguer og Cantavella-Jordá, 2002). Oh (2005) varar þó við þeirri ályktun og bendir á að líklega megi eins fullyrða að aukinn hagvöxtur leiði af sér vöxt í ferðapjónustu (Oh, 2005). Það eru því skiptar skoðanir um hversu mikil og hve jákvæð hin efnahagslegu áhrif eru. Ennfremur er það afar óljóst hvernig samspili efnahagslegra, félagslegra og menningarlegra áhrifa er háttað.

Flest samfélög á Íslandi sem byggja afkomu sína á hefðbundnum atvinnugreinum s.s. sjávarútvegi eða landbúnaði eiga það sameiginlegt að hafa gengið í gegnum miklar efnahags- og félagslegar breytingar. Ýmis konar tækninýjungar í hefðbundnum atvinnugreinum og hrun í efnahagslífi þjóðarinnar hafa haft þau áhrif að fyrirtæki í þessum greinum hafa verið sameinuð eða einfaldlega lokað. Afleiðingar þessa hafa verið fólksflutningar, einkum ungs fólks. Þessi samfélög eru oftast jaðarsvæði, litlir þéttbýliskjarnar sem búa við misgóðar samgöngur en einkennast af sterkum félagslegum tengslum (Stefán Ólafsson, 1997). Bjargráðin voru fá en í stefnu um byggðamál frá 2002 hvetja yfirvöld sveitarfélög til að snúa vörn í sókn með nýsköpun í ferðapjónustu og er hún þar í fyrsta sæti (Tillaga til þingsályktunar um stefnu í byggðamálum fyrir 2002-2005). Langflest byggðarlög landsins hafa tekið áskoruninni og freistað þess að veðja á ferðapjónustu í atvinnusköpun þar á meðal þau, sem hér eru til athugunar.

Síðan þessi stefnumótun var uppi fyrir meira en áratug hefur mikið vatn runnið til sjávar og Ísland er í mun meira mæli en þá var, ferðamannaland. Árið 2004 var erlent ferðafólk á Íslandi 360.400 en tíu árum síðar þ.e. 2014 var fjöldinn 998.600 (Oddný Þóra Óladóttir, 2015). Orðræða um ferðamál einkennist ekki lengur af jafn einróma bjartsýni á efnahagsleg, félagsleg og menningarleg áhrif ferðapjónustunnar og nokkuð ber á fjölmíðlaumfjöllun um neikvæð áhrif ferðamannastraums til landsins.

Aðdráttarafli og sjálfsmýnd

Áhugi fræðimanna er sýnu meiri á vaxtarskeiði Butlerferlisins en stöðnun og hnignun hafa notið minni athygli. Áfangastaðir á því skeiði gefa þó ákaflega mikilvægar vísbendingar um sjálfbæra þróun ferðapjónustu og ferðamennsku. Í rannsókn sinni á viðhorfum íbúa á Isle of Man til upplifunar af ferðamennsku/ferðapjónustu fann Canavan (2014) t.d. að hnignun ferðapjónustu hafði margvísleg neikvæð félagsleg áhrif. Íbúar tengdu aðdráttarafli eyjarinnar fyrir ferðafólk sterkt við ímynd hennar, orðspor og búsetugæði, stolt af heimabyggð og gott mannlíf. Því upplifðu heimamenn að bæði ímynd og lífsgæði biðu hnekki við að heimabyggðin missti aðdráttarafli sitt fyrir ferðafólk.

Lífsgæði íbúa

Kim, Uysal og Sirgy (2013) varpa fram grundvallarspurningum um áhrif ferðamennsku á lífsgæði íbúa. Í fyrsta lagi spyrja þau hvort íbúar upplifi þessi áhrif og ef svo sé, hvort upplifun af áhrifum ferðamennsku liti upplifun þeirra af hinum ýmsu þáttum lífsgæða og búsetugæða. Ennfremur spyrja þau hvert sambandið sé milli þessarar upplifunar og þróunarferlis áfangastaða. Þessum spurningum

reyndu þau að svara með því að leggja fyrir spurningakönnun meðal heimafólks á ferðamannastöðum á ólíkum stigum í lífsferli sínu. Könnunin bendir til að heimafólk upplifi áhrif ferðapjónustu/ferðamennsku og félagsleg áhrif ferðapjónustu/ferðamennsku séu almennt talin jákvæð, þ.e. að ferðapjónustan auki þjónustustig og styrki samfélag áfangastaðarins. Niðurstöður þeirra sýna ekki skýrt mynstur eða fylgni við stig í lífsferli áfangastaðarins.

Andereck og Nyaupane (2011) vilja beina sjónum að einstaklingum og telja að lífsgæði séu í eðli sínu huglæg upplifun einstaklings, lífsánægja sé einstaklingsbundin upplifun. Lífsgæði eru æði teygjanlegt hugtak en Andereck og Nyaupane nota þættina tilfinningaleg og sálræn vellíðan, persónuleg og félagsleg tengsl, efnisleg gæði, persónuþroski, líkamleg vellíðan, sjálfsákvörðun, þátttaka og réttur einstaklingsins. Þau leggja áherslu á þá niðurstöðu sína að ekki sé nóg að tengja þætti lífsgæða og viðhorf til áhrifa á þessi lífsgæði til að fullyrða um áhrif ferðapjónustu/ferðamennsku. Til þess að áhrif á lífsgæði hafi áhrif á viðhorfin verða viðkomandi lífsgæði að vera mikilvæg í augum svarenda. Þannig hafi það lítil áhrif á heimamann sem hefur bíllausan lífsstíl að ferðafólk taki upp bílastæði (2011).

Ridderstraat, Croes og Nijkamp (2016) ganga útfrá því í rannsókn sinni á tengslum lífsgæða og þróunar ferðapjónustu, að um flókið og gagnkvæmt samband lífsgæða, ferðapjónustu og efnahags sé að ræða. Ýmist séu áhrif þáttanna hver á annan bein eða óbein og að fjöldi annarra breyta skipti máli þó ljóst sé að sambandið sé fyrir hendi. Þeirra megingagnrýni á fyrri rannsóknir er að þar hafi verið einblínt á þau áhrif sem þróun ferðapjónustu hafi á lífsgæði íbúa en ekki tekið tillit til þess að lífsgæði íbúa hafi jafnframt áhrif á þróun ferðapjónustu. Megintilgáta þeirra er að "þróun ferðapjónustu standi í samhengi við margvísleg áhrif á og af, lífsgæðum íbúa og efnahagsþróun á viðkomandi áfangastað" (81). Jafnframt að áhrif lífsgæða á þróun ferðapjónustu verði vegna samspils fjögurra þátta;

1. Stuðnings íbúa við ferðapjónustu - þ.e. framkoma íbúa gagnvart ferðafólki hafi forspárgildi um þróun ferðapjónustu (81).
2. Aðgengi og aðstöðu fyrir íbúa - þ.e. uppbygging aðstöðu til að njóta eigin menningar hafi jákvæð áhrif á lífsgæði jafnframt því að auka fjölbreytni og gæði framboðs til ferðafólks (82).
3. Menntun og færni íbúa - ferðapjónustan er mannaflsfræk grein og kallar á sérhæft starfsfólk til að byggja upp og veita gæðapjónustu (82).
4. Tilrauna íbúa til að græða á ferðafólki - en þær geta verið á gráu eða jafnvel svörtu svæði viðskiptasiðferðis, sem aftur hefur neikvæð áhrif á upplifun ferðafólks og þar með þróun áfangastaðarins (82).

Þær ályktanir sem fræðimenn draga af rannsóknum sínum á félagslegum áhrifum ferðamennsku/ferðapjónustu eru að við skipulag ferðamála verði að líta til lífsgæða heimafólks sem þáttar í sjálfbærni greinarinnar og að heimafólk upplifi margvísleg áhrif, sem sé mikilvægt að halda til haga í innri markaðssetningu og áætlanagerð (Kim ofl., 2023; Canavan 2014; Andereck og Nyaupane, 2011; Croes, Ridderstraat og Nijkamp, 2016).

Viðhorf Íslendinga til ferðamennsku og ferðapjónustu

Í fyrri hluta þessarar rannsóknar eru vel þekkt hugtök úr fræðaheimi ferðamála lögð til grundvallar; annarsvegar áreitisskali Doxey og hinsvegar lífsferill áfangastaða eða Butlerkúrfan. Þar er sjónum beint að þolmörkum heimamanna gagnvart veru ferðafólks í umhverfi þeirra og þróað mælitæki, spurningakönnun, sem mælir viðhorf á skala ánægju (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015). Rannsóknarspurningin er orðuð þannig: „Hver eru viðhorf almennings á Íslandi til erlendra ferðamanna? En jafnframt er horft til ferðapjónustu og þróunar hennar hér á landi“ (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015:6).

Könnuninni svöruðu tæplega 1200 manns um allt land í október 2014. Niðurstöður hennar eru dregnar saman í eftirfarandi lokaorðum:

Sú mynd sem hefur teiknast upp af viðhorfum Íslendinga til ferðafólks og ferðaþjónustu er jákvæð. Landið er á stigi vaxtar, ef horft er til þróunarbrautar áfangastaða, þar sem heimafólk tekur gestum fagnandi og til landsins koma helst þeir sem leita framandi og nýstárlegra áfangastaða. Gegnumgangandi stef er hvað svarendur yngri en 30 ára eru jákvæðir gagnvart greininni og gestum auk þess sem þeir sjá tækifæri í hvoru tveggja. Þannig er ljóst að Ísland er enn ekki farið að nálgast þann stað að fólk fari að mótmæla gestakomum og landið fari að glata sérstöðu sinni eins og lýst var í upphafstilvitnunum í inngangi. Vera má þó að jákvæðni helgist eitthvað af því að Íslendingar sækja ekki heim sömu staði og gestir, né ferðist um landið með sama hætti. Árekstrar eru því fáir og tilefni til ýfinga sjaldgæf (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015:55).

Þetta þarf að skoða nánar í ljósi þess að um þriðjungur svarenda telur að fjöldi ferðafólks á Íslandi sé of mikill á háðnn (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015:48). Orðræða á Íslandi um ferðamennsku og ferðaþjónustu hefur á undanförunum árum orðið gagnrýnni, að ekki sé sagt neikvæðari í garð ferðafólks eins og Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir (2015) rekja vel í inngangi skýrslu sinnar. Á opinberum vettvangi hefur töluverðum áhyggjum verið lýst af ágangi ferðafólks og ferðaþjónustu, enda hefur fjölgun ferðafólks verið mjög hröð. Hér er því eitthvert misræmi á ferðinni, sem vert er að skoða nánar.

Helsti kostur spurningakönnunar sem þessarar er að með henni má ná sneiðmynd af viðhorfum stórra hópa til ákveðins málefnis á ákveðnum tímapunkti. Helsti gallinn er sá að spurningakönnun er í raun einstefnumiðlun, þar sem aðeins er mögulegt að spyrja um það, sem rannsakandinn hefur gefið sér að máli skipti (Berg, 1998). Viðhorf heimamanna til ferðafólks eru sem önnur viðhorf fólks, æði margslungin. Það er því ljóst að með könnun fæst einungis svar við nokkuð einföldum spurningum s.s. „Hvernig líkar þér við ferðamenn“? Áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu á heimamenn eru hinsvegar eins og áður segir, flókin og taka til fleiri þátta en viðhorfa.

Í ljósi þessa var ákveðið að seinni hluti rannsóknarverkefnisins yrði eigindleg rannsókn sem beindist að því hvernig heimamenn upplifa ferðamennsku og ferðaþjónustu, hvaða skilning þeir leggja í þessi fyrirbæri og hvaða áhrif þau hafa á daglegt líf þeirra.

3 Rannsóknaraðferð

Rannsóknin sem hér um ræðir er tilviksrannsókn á fjórum þéttbýlisstöðum þ.e. pósthúsi 400 á Ísafirði, 640 á Húsavík, 850 á Hellu og 101 Reykjavík. Gagna var aflað annarsvegar með vettvangsrannsóknum á tímabilinu maí – júlí og hins vegar með viðtölum við handahófsvalda íbúa.

Viðtöl voru tekin upp og slegin inn, vettvangsnótur og myndir teknar með skipulögðum athugunum þrisvar sama dag. Fyrst var gerð frumathugun á vettvangi og síðan valdir athugunarstaðir þar sem hægt var að fylgjast með nýtingu ferðafólks og heimamanna á sameiginlegu opinberu rými. Þessi gögn eru nýtt til að svara því hvar, hvenær og hvernig umferð ferðafólks/ferðapjónustu er á stöðunum og hvernig þetta opinbera rými virkar sem vettvangur ferðapjónustu. Í viðtölum var leitað svara við því hvernig heimamenn upplifa ferðamennsku/ferðapjónustu hver samskipti þeirra við ferðafólk eru, hvaða sýn þeir hafa á ferðafólkið, ferðapjónustuna og heimabæinn sem áfangastað.

Hér er um að ræða rannsókn sem byggir á eiginlegum rannsóknahefðum, einkum er sótt í smiðju til mannfræði og þjóðfræðirannsókna. Gagna er aflað með viðtölum á völdum þéttbýlisstöðum og vettvangsathugunum í opinberu rými á þessum stöðum sem samnýtt er af ferðafólki og íbúum. Eðli eiginlegra rannsókna er að fá fram ítarlegar upplýsingar frá einstaklingum um upplifun þeirra og sýn, fremur en að alhæfa á grundvelli gagnanna um viðhorf og hugmyndir stærri hóps. Viðtölin gefa því einungis hugmynd um hvernig þeir íbúar sem talað var við, hugsuðu um ferðamennsku og ferðapjónustu í sinni heimabyggð snemmsumars 2015.

Hér verða fyrst færð nánari rök fyrir rannsóknaraðferðinni og síðan er framkvæmd gagnaöflunar og greiningar lýst.

Framkvæmd rannsóknarinnar

Hér er fyrst lýst vali á rannsóknarstöðum, undirbúningi og gerð viðtalsramma, úrtaki og hönnun vettvangsrannsókna. Þá er gerð grein fyrir framkvæmdinni, takmörkunum og annmörkum, sem fram komu við gagnaöflun. Síðast er gerð grein fyrir úrvinnslu gagna.

Undirbúningur rannsóknarinnar

Þar sem rannsóknin beinist að félagslegum áhrifum ferðamennsku og ferðapjónustu er gagna aflað í byggð, nánar tiltekið á þéttbýlisstöðum. Á grundvelli frumniðurstaða úr spurningakönnuninni (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015) var ljóst að hverfið 101 Reykjavík sker sig nokkuð úr öðrum þéttbýliskjörnum hvað viðhorf varðar og varð því fyrir valinu sem rannsóknastaður. Utan Reykjavíkur var ákveðið að taka til athugunar bæði áfangastaði með vel mótað aðdráttarafi og mikinn ferðamannastraum og staði sem einkennast fremur af gegnumstreymi. Fyrir valinu varð Hella sem þéttbýlisstaður á þjóðvegi 1 með mikinn ferðamannastraum, Ísafjörður sem áfangastaður skemmtiferðaskipa en á jaðarsvæði hvað varðar komu ferðafólks landleiðina og Húsavík sem ferðamannaastaður með ákveðið aðdráttarafi og mikinn ferðamannastraum landleiðina.

Gagnaöflun á Ísafirði stóð yfir dagana 23. til 25. júní, á Húsavík 29. júní til 1. júlí, á Hellu 27. til 28. maí og í Reykjavík 18. maí til 4. júní með vettvangsathugunum og ítarlegum viðtölum við fimm íbúa á landsbyggðinni en tíu í höfuðborginni, sem valdir voru af handahófi til þátttöku í rannsókninni.

Auk þess var leitað fanga í fyrirliggjandi gögnum s.s. fyrri rannsóknum, skýrslum, skipulagi, stefnu og talnaefni um ferðamál á Ísafirði, Húsavík, Hellu og Reykjavík. Tölur Hagstofu Íslands um íbúafjölda og Ferðamálastofu um ferðamennsku á viðkomandi stöðum voru einnig notaðar við gerð yfirlits í inngangi skýrslunnar. Einnig var rýnt í opinbert kynningarefni um þessa staði, sem áfangastaði ferðafólks. Út frá greiningu á skipulagi staðanna, markaðsefni ferðapjónustunnar og viðtölum við íbúa voru valdir staðir til vettvangsathugunar í opinberu rými, sem bæði íbúar og ferðafólk nýtir þannig að ætla má að þar verði samskipti þessara hópa.

Viðmælendur 18 ára og eldri, voru valdir af handahófi úr þjóðskrá í viðkomandi pósthúsi. Miðað var við sjálfræðisaldur sem neðri aldursmörk en ekki þótti ástæða til að hafa efri mörk aldurs.

Framkvæmd vettvangsathugana

Til athugunar var umferð, atferli viðstaddra, ferðamáti og fjöldi fólks. Teknar voru ljósmyndir í tímaröð á 10 mínútna fresti frá ákveðnum sjónarhornum auk þess sem vettvangsnótur voru teknar. Athugunin stóð í klukkustund í senn. Tveir athugendur tóku þátt á hverjum stað.

Sjónum var sérstaklega beint að þessum stöðum með reglubundnum athugunum og myndatöku. Gerð var klukkustundar athugun að morgni, um miðjan dag og að kveldi, samtals sex vettvangsathuganir. Vettvangsglósur voru skráðar með hliðsjón af gátlista (sjá fylgiskjal 3) og var fylgst með rýmisnotkun, mannmergð/umferðarhöftum og beinum og óbeinum samskiptum heimamanna og ferðafólks. Að auki tók annar rannsakenda myndir á 10 mínútna fresti, klukkustund í senn. Reynt var að lýsa því sem fyrir augu og eyru bar á sem hlutlausastan hátt án þess að draga af því ályktanir á meðan á athugun stóð. Rannsakendur ræddu ekki vettvangsathuganir sínar fyrr en að þeim loknum. Við úrvinnslu er þess gætt að birta ekki gögn, sem rekja má til einstaklinga.

Framkvæmd viðtala

Viðtalsramminn var hannaður með það fyrir augum að gefa fyllri mynd af atriðum, sem spurt var um í viðhorfskönnun meðal Íslendinga í október 2014 (Edward H. Huijbens og Eyrún Jenný Bjarnadóttir, 2015). Um var að ræða hálfopin viðtöl, þ.e. rannsakandi hafði fyrirfram ákveðinn viðtalsramma (sjá fylgiskjal 2). Viðmælendum var þó gefinn kostur á að tjá sig frjálst um viðfangsefnið en rannsakandi gætti þess að öllum atriðum viðtalsrammans væru gerð skil.

Haft var samband við úrtakið símleiðis og símtalinu fylgt eftir með tölvupósti. Verkefninu, aðilum þess og markmiðum var lýst og réttindi og skyldur þátttakenda og rannsakenda skýrðar áður en samþykki var fengið fyrir þátttöku. Í þessu fyrsta símtali var tími og staður fyrir viðtal ákveðinn og beðið um netfang þar sem því varð við komið til að senda viðmælenda grunnupplýsingar um rannsóknina, tengslaupplýsingar og áminningu um viðtalstíma. Öllum þátttakendum var afhent eintak af upplýsingum um upplýst samþykki (sjá fylgiskjal 1). Viðtölin voru tekin upp með samþykki viðmælenda en þeir undirrituðu þetta skjal til staðfestingar á upplýstu samþykki sínu til þátttöku.

Viðtölin fóru fram á heimilum viðmælenda eða öðrum ákjósanlegum stöðum að þeirra mati. Viðtölin voru frá 30 mínútum upp í tveggja klukkustunda löng. Þau voru hljóðrituð með leyfi viðmælenda og slegin inní textaskjal.

Viðtöl voru hálfopin með sveigjanleika fyrir viðmælendur til frásagnar. Í viðtölunum var leitast við að fá fram frásagnir af upplifun viðmælendans af ferðamennsku þ.e. ferðafólki og ferðaþjónustu og rekstri ferðaþjónustufyrirtækja í daglegu umhverfi sínu. Með daglegu umhverfi er hér átt við það hverfi sem viðkomandi er búsettur í.

Gagnagreining

Gögn úr vettvangsathugun voru annarsvegar ljósmyndir í tímaröðum og vettvangsnótur hinsvegar. Þessi gögn voru greind í samhengi með innihaldsgreiningu (Rose, 2012; Berg, 1998). Umferð ferðafólks var það þema sem var fyrst og fremst til skoðunar en jafnframt var sjónum beint að efnislegu umhverfi s.s. vegakerfi, merkingum, byggingum og farartækjum. Í skýrsluna voru valdar myndir, sem eru lýsandi fyrir þau atriði, sem voru til skoðunar. Þess ber að geta að myndefni í skýrslunni er ekki valið með tilliti til markaðssetningar áfangastaðanna.

Textinn var greindur hefðbundinni textagreiningu með leit í texta að þemum og lykilorðum. Þau þemu, sem lágu fyrir í viðtalsramma voru hvar og hvernig viðmælendur mæta ferðafólki, samskipti við það, þekking á ferðafólki, upplifun af ferðaþjónustunni, markaðssetning og kynning áfangastaðar og framtíðarsýn varðandi fjölgun ferðafólks. Í greiningu komu fram ný þemu; öryggismál, gæðamál og ferðaþjónustan sem bóla. Í texta skýrslunnar eru beinar tilvitnanir í viðtölin, þannig að lesendur geta sjálfir ráðið í ummæli viðmælenda.

4 Ísafjörður

Ísafjörður sem heimabyggð og ferðamannastaður

Sveitarfélagið Ísafjarðarbær, með þéttbýlasta byggðakjarnann á Ísafirði eða 2541 íbúa (Hagstofa, 2015) varð til árið 1996 við sameiningu sex sveitarfélaga á norðanverðum Vestfjörðum, þ.e. Þingeyrar, Mýrahrepps, Mosvallahrepps, Flateyrar, Suðureyrar og Ísafjarðar (Ísafjarðarbær, á.á.). Vefsíða sveitarfélagsins, www.isafjordur.is þjónar öllu sveitarfélaginu og vísar byggðamerki Ísafjarðarbæjar til hafsins, hárra fjalla, sjávarútvegs og sólarinnar.



Ísafjörður er eini bærinn á Vestfjörðum með meira en 1000 íbúa. Bærinn er útgerðarbær með sjávarútveg sem meginstoð atvinnulífs en tilfærsla og sala á fiskveiðiheimildum undanfarin ár hefur leitt til fólksfækkunar í bænum (Byggðastofnun, 2015).

Mynd 1. Byggðamerki Ísafjarðar.

Heimild: Ísafjarðarbær á.á.

Í Aðalskipulagi Ísafjarðarbæjar 2008-2020 endurspeglast miklar væntingar til sóknartækifæra í ferðaþjónustu á svæðinu. Stefna og markmið sveitarfélagsins er að „í Ísafjarðarbæ þróist sjálfbær ferðaþjónusta, þ.e. ferðaþjónusta sem hámarkar ávinning íbúa svæðisins og upplifun ferðamanna en gengur ekki á náttúruleg eða menningarsöguleg gæði svæðisins“ (Ísafjarðarbær, 2009:114). Ennfremur skal auka skilning og þekkingu íbúa og ferðamanna á náttúru og samfélagi í því augnamiði að stuðla að aukinni sjálfbærni.

Ferðaþjónusta og atvinnugreinar tengdar henni hafa verið í örur vexti á Ísafirði undanfarin ár en samkvæmt Aðalskipulagi sýna kannanir að markaðshlutdeild Vestfjarða í ferðaþjónustu er minni en víðast hvar annars staðar á landinu. Þegar rýnt er í fjöldatölur ferðafólks kemst Ísafjörður ekki á lista yfir fjölsóttustu ferðamannastaði innlendra eða erlendra ferðamanna sumarið 2014. En það ár voru erlendir ferðamenn á Ísafirði 10,1% allra erlendra ferðamanna að sumrinu en 2,5% allra erlendra ferðamanna á landinu að vetrinum. Árið 2014 fækkaði innlendum ferðamönnum á Vestfjörðum og á Ísafirði fækkaði þeim úr 13,4% árið 2013 niður í 11,2% árið 2014 (Ferðamálastofa, 2015). Þrátt fyrir að skipakomum hafi fjölgað frá árinu 2012 úr 34 upp í 45 árið 2014 er svolítill sveifla á fjölda farþega með skemmtiferðaskipum. Árið 2012 voru þeir 31.400, 42.300 árið 2013 og 40.300 árið 2014 (Ferðamálastofa, 2015).

Stefnumótun í ferðaþjónustu

Í Sóknaráætlun Vestfjarða 2015–2019 er sett fram stefnumótun um samþætta og samræmda framtíðarsýn svæðisins og sameiginlegt átak allra sveitarfélaga í stórum og smáum áhersluverkefnum. Ferðaþjónusta er víða nefnd í sóknaráætluninni og er einkum litið til hennar vegna þeirra tækifæra greinarinnar sem hún gefur til enn frekari vaxtar á svæðinu til að sporna við fólksfækkun á Vestfjörðum. Markviss bein markaðssetning á vestfirskri ferðaþjónustu er sett fram sem ein leið að markmiðum áætlunarinnar sem og hvers kyns hugmyndir að fjárfestingum og nýsköpun í ýmsum greinum ferðaþjónustu og viðburðahaldi. Í Sóknaráætluninni er gert ráð fyrir að síðustu áfangar hringvegjar um Vestfirði verði komnir vel áleiðis á tímabilinu, en slíkur hringvegur gegnir lykilhlutverki í tengingu þjónustu- og atvinnulífs og ekki síst fyrir ferðaþjónustu. Kallað er eftir skýrri stefnu af hálfu yfirvalda í ferðamálum á Vestfjörðum þar sem fjöldi verkefna og uppbygging innviða eru aðkallandi.

Á Vestfjörðum hefur verið unnið eftir stefnumótun Ferðamálasamtaka Vestfjarða 2010-2015 undir kjörorðinu „Stefnum öll í sömu átt“. Í henni er markmiðið að ferðaþjónusta á Vestfjörðum verði:

arðbær atvinnugrein og að gæði þeirrar vöru og þjónustu sem í boði er, sem og sérstaða Vestfjarða, réttlæti verðlagningu, sem sé hærrí en meðal samkeppnissvæða enda sé samkeppnisforskot Vestfjarða augljóst. Aukin arðsemi greinarinnar og opinber stuðningur við uppbyggingu hennar laðar að ný fyrirtæki og einstaklinga þannig að fjölgun verður í heilsársstörfum (Ásgerður Þorleifsdóttir, 2010:17).

Ennfremur er stefnt að því að Vestfirðir verði leiðandi í umhverfismálum og sjálfbærni ferðaþjónustuog skapi sér með því ákveðna ímynd og sérstöðu. Aðdráttaraflíð er í stefnumótuninni skilgreint sem þríþætt:

- *Ósnortin náttúra*: Hreinleiki, eyðifirðir, Hornstrandir, Látrabjarg, Dynjandi, náttúruleugar, fuglar og heimskautarefir, eyjarnar í Breiðafirði, friðlönd.
- *Einstök friðsæld*: Afskekkt, fámenni, rólegheit, víðátta og kyrrð.
- *Öðruvísi upplifun*: Útivist í ósnortinni náttúru, matarmenning, galdramenning, sjávarþorp, gömul hús, tónlist, afslappað viðmót og gestrisni Vestfirðinga. (Ásgerður Þorleifsdóttir, 2010, 18).

Í stefnumótuninni er lögð höfuðáhersla á fimm markmið:

- Að auka arðsemi, fagmennsku og gæði í vestfirskri ferðaþjónustu.
- Að auka arðsemi fyrirtækja innan greinarinnar þannig að hún verði mikilvæg atvinnugrein og viðurkennd sem slík.
- Að efla ferðaþjónustu á svæðinu allt árið með markvissri vöruþróun og öflugri markaðssetningu.
- Að auka áherslu á umhverfismál.
- Að gera þátt atvinnugreinarinnar ferðaþjónustu sýnilegri í samfélaginu (Ásgerður Þorleifsdóttir, 2010:14).

Í þessari stefnu kemur fram að "Ferðaþjónustan einkennist af gæðum, trausti og gestrisni ferðamanna og heimamanna sem styðji undir sérstöðu svæðisins" (Ásgerður Þorleifsdóttir, 2010:17). Þessi markmið eru áhugaverð í ljósi þeirrar áherslu, sem þar er lögð á gestgjafahlutverk heimamanna. Þarna er orðuð í hnotskurn þau viðhorf sem rædd verða við heimamenn í viðtölunum. Því er áhugavert að bera saman þessi markmið við upplifun og skoðun heimamanna.

Markaðssetning

Ímynd sveitarfélagsins endurspeglar annars vegar lítt snortna náttúru og hinsvegar sögu og menningu bæjarins. Í gildandi atvinnustefnu Ísafjarðarbæjar er lögð áhersla á að Ísafjarðarbær skuli „vera leiðandi aðili í markaðssetningu Ísafjarðarbæjar gagnvart vænlegum markhópum ferðamanna“ (Atvinnuþróunarfélag Vestfjarða, 2014:14). Einnig er lagt til að starf upplýsingamiðstöðvarinnar sé samræmt við Markaðsstofu Vestfjarða. Á vefsíðu Ísafjarðarbæjar, er kjörorðið "Í faðmi blárra fjalla" notað og má segja að þar sé tónninn settur (Ísafjarðarbær, án árs, b). Þar má finna krækjuna *Ferðamaðurinn* með grunnupplýsingum á íslensku og ensku um gistingu, matsölustaði, samgöngur, afþreyingu og Upplýsingamiðstöð Ísafjarðar, mynd af húsnaði Upplýsingamiðstöðvarinnar fylgir (Ísafjarðarbær, án árs,c). Margir áhugaverðir skoðunarstaðir eru tilgreindir, s.s. söfn, náttúrufrýrbæri og hvers konar afþreying en upplýsandi myndir af skoðunarstöðum eða afþreyingu heyrir til undantekninga. Athygli vekur að engin vefslóð er að Upplýsingamiðstöð Ísafjarðar. Til þess að komast að raun um þjónustu þeirra þarf viðkomandi að senda tölvupóst, hringja eða vera kominn á Ísafjörð. Enskumælandi ferðafólki er þó boðið upp á að senda fyrirspurn beint til Upplýsingamiðstöðvarinnar gegnum vefsíðuna. Sérstök krækja er á *Skemmtiferðaskip* og birtist þar stuttur fréttapistill um komur skipa og listi yfir væntanlegar skipakomur hvers árs. Þessi krækja er ekki sýnileg á ensku útgáfu vefsíðunnar en á íslensku útgáfunni er verðlisti hafnarinnar sýnilegur á ensku.

Þegar sýnileiki og markaðssetning ferðapjónustu á Ísafirði er skoðuð þarf að hafa í huga að Ísafjarðarbær er, sem stærsta sveitarfélag á Vestfjörðum, ákveðinn segull. Jafnframt er þar miðstöð þjónustu og samgangna á svæðinu. Það er alls ekki einfalt að átta sig á því hvernig upplýsingum um Ísafjörð er komið á framfæri til ferðafólks. Í dag er veraldarvefurinn helsti upplýsingamiðillinn og þegar slegin er inn leit á google "visit Ísafjörður" koma fyrst upp síður sveitarfélagsins og svo Markaðsstofu Vestfjarða. Á síðu þeirra www.westfjords.is er krækja á www.isafjordur.is. Það vekur athygli að vefslóð Markaðsstofunnar sem annast markaðssetningu Ísafjarðar sem áfangastaðar og Vestfjarða í heild er ekki sýnileg á vefsíðunni www.isafjordur.is og heldur ekki vefslóðin www.visitwestfjords.is. Á síðarnefndu vefsíðunni er nánast enginn texti en fjögur stutt myndskreið af Dynjanda, Látrabjargi og Vestfjörðum almennt ásamt landslagi þeirra og mannlífi. Velta má fyrir sér hlutverki þessarar vefsíðu en myndskreiðin má vissulega sjá sem kveikjur að ferðalagi á Vestfirði. Á vefsíðunni er vísað á vefslóðina www.visiticeland.com þar sem Ísafjörður er í forgrunni og áhersla lögð á kyrrð, hefðir, ósnortna náttúru, heimskautarefinn og einstakt dýralíf. Fyrir neðan umfjöllunina er vísað á www.westfjords.is þ.e. Markaðsstofu Vestfjarða.

Á vef Markaðsstofunnar er aðal aðráttarafi Norðurfjarðanna þ.e. Ísafjarðar og nágrennis dregið fram í háum fjöllum, kjörnum til útivistar að sumri sem vetri, kyrrð svæðisins, bátsferðum í friðlandið á Hornströndum og elstu húsum landsins sem eru í raun á Ísafirði. Vefsíðan er á íslensku og ensku, upplýsandi, myndskreytt og með stuttum myndskreiðum af náttúru, flóru og fínu Vestfjarða sem og mannlífi. Meginmyndir á forsíðu vefsins vísa á norður-, suður- og austurhluta Vestfjarða. Fyrstu áhrif af Vestfjörðum endurspeglast í fjórum myndum, þ.e. af hefðbundnu vestfirsku sjávarþorpi undir hárrí fjallshlíð (Bolungarvík), útreiðartúr á gulum sandi (Rauðisandur), rekavið á strönd með Drangana í baksýn (Strandir) og pari í náttúrulegum (Djúpið).

Til að skoða umfjöllun um aðráttarafi Ísafjarðar sem sett er fram fyrir ferðamenn sérstaklega þarf að skrá *Ísafjörður* í leitarglugga síðunnar. Þar er áhersla lögð á gistingualeika, veitingastaði og afþreyingu fyrir allar þyngjur. Golfvöllurinn er tilgreindur sem og hjóla- og gönguleiðir, fuglaskoðun, skíðaiðkun, hesta- og kajakferðir og bátsferðir í Friðlandið á Hornströndum. Við nánari skoðun kemur í ljós að áhersla á aðráttarafi Friðlandsins á Hornströndum og tónlistarviðburði svæðisins er sýnileg í markaðssetningu Ísafjarðar á öllum vefsíðunum, þ.e. www.isafjordur.is, www.westfjords.is og www.visitwestfjords.is.

Gera má ráð fyrir að umsagnir erlends ferðafólks á ensku útgáfu vefsíðunnar undir flípanum *Bestfjords* gegni mikilvægu hlutverki í markaðssetningu svæðisins og þar gildir að ekki er neinu lofað sem ekki er hægt að standa við. Í fljótu bragði er ekki hægt að sjá að á neitt svæði Vestfjarða sé hallað því gagnvirk upplýsingaveita er virk og sýnileg í merktum punkti á hverjum byggðakjarna Vestfjarða og helstu ferðamannastöðum. Á vefsíðunni eru krækjur á sambærilegar vefsíður annarra landssvæða á Íslandi, sem endurspeglar fyrirmyndar samstarf landshorna á milli. Á vefslóðinni www.visitisafjordur.is er hinsvegar aðeins auglýsing um páskavíkuna 2014, sem gefur til kynna takmarkaða eða jafnvel enga nýlega notkun vefslóðarinnar.

Skipulag og innviðir

Nauðsynlegt er að byggja upp innviði eftir því sem við á því lélegir innviðir geta hamlað uppbyggingu og valdið umhverfisraski. Stór hindrun öflugrar ferðapjónustu á Vestfjörðum er ímynd lélegs vegakerfis. Á Ísafirði er rekin upplýsingamiðstöð ferðamanna í Edinborgarhúsinu við Aðalstræti (sjá mynd 2), Markaðsskrifstofa Vestfjarða kemur einnig að upplýsingagjöf eins og áður er getið, þannig að vissu marki er mörgum stöðum rennt undir markaðssetningu og upplýsingagjöf.



Mynd 2. Upplýsingamiðstöð Vestfjarða við Aðalstræti á Ísafirði.

Flugsamgöngum til Ísafjarðar hefur verið haldið uppi með áætlunarflugi frá árinu 1960. Í dag er flogið þangað frá Reykjavík tvisvar á dag allt árið og er flugtíminn um 40 mínútur. Lega flugvallarins gerir það þó að verkum að flug fellur nokkuð oft niður vegna veðurfars.

Að sumri til er engum vandkvæðum bundið að fara á bíl landleiðina til Ísafjarðar. Bundið slitlag er alla leið en á veturna þarf að sæta færissjúki því veður hamlar oft för. Samgöngur landleiðina milli svæða á Vestfjörðum eru takmarkaðaðri á veturna þar sem fjallvegir geta lokast í lengri eða skemmri tíma. Engar beinar áætlunarferðir eru frá stærri þéttbýlisstöðum landins til Ísafjarðar yfir veturinn. Upplýsingar um almenningsamgöngur til Ísafjarðar eru þó nokkuð misvísandi en á heimasíðu Markaðsstofu Vestfjarða kemur fram að almenningsamgöngur milli Hólmavíkur og Ísafjarðar séu í boði allt árið í kring en tengill á áætlun sýnir að ferðir milli Hólmavíkur og Ísafjarðar eru ekki í boði yfir veturinn.

Almenningsamgöngur eru innan Ísafjarðarbæjar til þéttbýliskjarna sveitarfélagsins (sjá mynd 3) og upplýsingar um þessar strætisvagnaferðir er að finna á íslensku og ensku á vef sveitarfélagsins (Ísafjarðarbær, á. á. b.)

tilviljanakenndu vali og þeir listaðir í þeirri röð sem þeir voru dregnir út og símanúmera aflað í gegnum símaskrá á www.ja.is. Haft var samband við einstaklinga í úrtakinu símleiðis eftir listun, þeim kynnt rannsóknin og boðin þátttaka. Hringt var í einstaklinga í þeirri röð sem þeir voru skráðir og næðist ekki í einstakling var hringt í næsta á lista og svo koll af kolli. Af 30 einstaklinga úrtaki var hringt í 21, þar af náðist ekki í 10 og 6 neituðu þátttöku, þá fengust ekki upplýsingar um símanúmer fimm einstaklinga og ekki var hringt í fjóra þar sem þeirra fimm þátttakenda, sem þörf var á, hafði verið aflað áður en hringt hafði verið í alla á lista. Rætt var við fimm einstaklinga, þrjár konur og tvo karlmenn á aldrinum 19 - 72 árs.

Niðurstöður

Hér verður gerð grein fyrir vettvangsathugunum fyrst og síðan viðtölunum. Niðurstöður eru dregnar fram en umræður eru sérstakur kafli.

Vettvangsathuganir

Hér er fyrst gerð grein fyrir fyrstu áhrifum, þ.e. komu í bæinn útfrá sjónarhóli beggja rannsakenda. Síðan fær rannsakandi 2 orðið í tímasettum vettvangsathugunum en sjónarhorn rannsakanda 1 birtast í ljósmyndunum, sem teknar voru á vettvangi. Í vettvangsglósunum eru hugleiðingar og sjónarmið rannsakenda sett í hornklofa. Rétt er að geta þess að þegar rannsakendur gera greinarmun á heimamönnum og ferðafólki byggir það á óformlegri greiningu á fatnaði og fylgihlutum s.s. bakpoka og/eða tösku, atferli, ferðamáta og tungumáli.

Aðkoma og ásýnd

Ísafjarðarbær lagar sig að botni fjarðarins og upp með fjallshlíðinni. Bæjarmyndin endurspeglar skýrt afmörkuð íbúðahverfi og miðbæjarkjarna ásamt hafnar- og verksmiðjussvæði.



Mynd 4. Íbúðahverfi í hlíðum Skutulsfjarðar.

Aðkoma eftir Skutulsfjarðarbraut leiðir akandi vegfarendur eftir Pollgötu og Suðurgötu að hafnarsvæðinu. Þessar götur mynda stofnbraut meðfram botni fjarðarins að hafnarsvæðinu. Engin þjónustu- eða upplýsingaskilti, sem vísa á mikilvæga staði og/eða upplýsingamiðstöð, taka á móti ferðafólki utan við bæinn á Skutulsfjarðarbraut eða á leið innan úr fjarðarbotni fram á eyrina.

Við hringtorg inn í bæinn verður ökumaður að taka ákvörðun um hvert skuli halda og liggur beinast við að velja Pollgötuna þó maður viti ekkert hvert sú leið liggur. Þegar ekið er eftir eyrinni á Pollgötu virðist meginæð bæjarins, af umferð og ásýnd að dæma, vera vegur byggður á uppfyllingu, breiður og opinn. Á þessari leið birtast tvö skilti, annað á vinstri vegarkanti, þ.e. ekki í akstursstefnu (sjá mynd 5). Það er á Pollgötu og vísar m.a. veginn að Upplýsingamiðstöð bæjarins sem ætla má að sé fyrsti viðkomustaður margra ferðalanga. Hitt skiltið birtist eftir nokkurn spöl á mörkum Pollgötu og Suðurgötu þegar Edinborgarhúsið nálgast, syðst í byggð á eyrinni, þá glyttir í hið hefðbundna „I“ (sjá mynd 6).

Ökumaður með athyglina á umferðinni getur hæglega misst af þessum mikilvægu skiltum því þau eru helst sýnileg þegar ekið er frekar hægt og skimað eftir þeim.



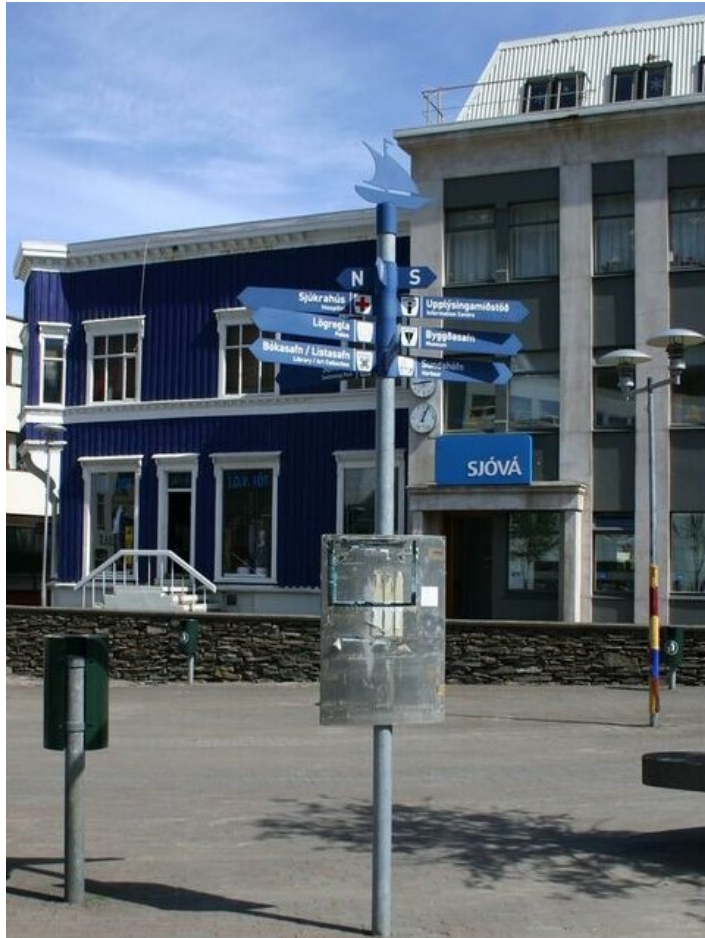
Mynd 5. Skilti á vinstri vegarkanti við Pollgötu.

Mynd 6. Við nálgumst nú hið alþjóðlega I

Ásýnd Ísafjarðar hefur breyst með endurbótum á gömlum húsum. Vegakerfi er hannað með hliðsjón af skilvirkni og byggður upp vegur utan í byggðinni sem tekur við meginþunga umferðar. Þar hefur vegstæði Pollgötu verið breytt og vegurinn lagður að hluta á sjávaruppfyllingu. Miðbæjarásýnd hefur einnig verið markvisst byggð upp og Silfurtorg, sem stendur við Aðalstrætið á miðja vegu um eyrina verið hannað með tilliti til samveru og samfélagsnotkunar. Við urðum vitni að einni slíkri daginn sem við lukum rannsókn og fengum að sjá hvernig íbúar koma saman og nýta torgið.

Það vekur þó athygli að ólíkt flestum byggðakjörnum fyrirfinnst ekki stórt götu- eða þjónustukort af Ísafirði. Hins vegar eru vegvísar á Silfurtorgi áberandi (sjá mynd 7) og á horni bílastæðis við aðkeyrslu að Upplýsingamiðstöðinni. Á vegvísunum er örvum með heiti viðkomandi þjónustu beint að helstu stofnunum og þjónustuaðilum fyrir íbúa og ferðafólk s.s. strætó, söfnum, sundlaug, lögreglu og sjúkrahúsi.

Silfurtorg er sannarlega miðpunktur bæjarins og þar í kring eru hvers konar gististaðir og ferðaþjónustufyrirtæki innan um almenn þjónustufyrirtæki og stofnanir Ísafjarðarbæjar. Ferðafólk dreifist því um bæinn í allar áttir því frá Silfurtorgi má finna aðdráttarafl sem laðar að. Í nærumhverfi Silfurtorgs hafa gömul falleg hús verið gerð upp eða framkvæmdir við þau standa yfir.



Mynd 7. Vegvísar á Silfurtorgi. Í baksýn mætist gamli og nýi tíminn.

Myndefnið er margvíslegt í og við Silfurtorgið og ljósmyndari hika ekki við að stilla sér upp til myndatöku á miðri akbraut við hlið akandi bíls (sjá mynd 8).



Mynd 8. Ýmislegt er á sig leggjandi til að ná góðri mynd.

Gamla bakaríð við Silfurtorg virðist eitt fjölsóttasta þjónustufyrirtæki bæjarins. Allan daginn streymir þangað innlent sem og erlent ferðafólk í bland við heimamenn og á góðviðrisdögum situr fólk gjarnan fyrir utan bakaríð og gæðir sér á bakkelsinu.

Fyrir utan Gamla bakaríð stendur vel viðhaldinn fornbíll merktur bakaríinu (sjá mynd 9). Hann vekur óskipta athygli allra gesta og gangandi og er vinsælt myndefni sem minning um dvöl viðkomandi á staðnum.



Mynd 9. Myndataka við fornbíl Gamla bakarísins.

Á athugunartíma kom vel í ljós að ferðafólk dreifist vel um bæinn. Í báðar áttir frá Silfurtorgi eru hvers kyns ferðapjónustufyrirtæki, veitingastaðir og opin rými. Handverk er t.d. á fleiri en einum stað (sjá myndir 10 og 11).



Mynd 10. Handverk, opið.



Mynd 11. Icelandic Art and Crafts, open.



Mynd 12. Myndarleg skúta að búast til brottfarar.



Mynd 13. Búningsaðstaða við höfnina.

Á athugunartíma að kvöldlagi virðast samskipti milli ferðafólks og heimamanna vera tengd viðskiptum, þ.e. ferðafólk kaupir mat og þjónustu af veitingastaðnum. Einnig má segja að samneyti ferðafólks við heimamenn snúist að einhverju leyti um að gæta sín á umferðinni á nærliggjandi götu, þ.e. Suðurgötu. Einkum virðast það heimamenn sem aka um götuna á þessum tíma ef tekið er mið af gerð bifreiðar og jafnvel klæðaburði, þ.e. augljósum vinnufatnaði ökumanna.



Mynd 14. Hótelgestir komnir á áfangastað.

Frá sjónarhorni rannsakenda einkennist samneyti ferðafólks við heimamenn á athugunartíma að morgni af upplýsingaleit og/eða upplýsingamiðlun og aðgætni í þeim tilgangi að komast heill á milli staða í umferðinni. Umferð gangandi vegfaranda er með meira móti þessa klukkustund eða 32 talsins, líklega allt ferðafólk og flestir erlendir. Sem fyrr er mikil umferð bifreiða eftir Suðurgötunni þó hefðbundinn vinnudagur sé byrjaður.

Ferðafólk og heimaþjólf nýtir bekk torgsins í hádeginu til þess að skoða mannlífið, njóta samvista við aðra og borða. Vonlaust er að heyra hvaða tungumál hver og einn talar nema ef hópur er á ferð, þá eru þeir „raddsterkari“ en þörlin. Ferðamenn þekkjast einkum á útivistarfatnaðnum, göngu/eða strigaskóm og gjarnan eru þeir með bakpoka. En heimamenn þekkjast á því hversu óvenju léttklæddir þeir eru. [Það er líklega stutt heim í yfirhafnirnar ef þarf]. „Heimamenn“ ganga hratt, eiga erindi á ákveðna staði og vita hvert þeir eru að fara.

Listasmiðja á vegum bæjarins er að störfum á Silfurtorginu eftir hádegi (sjá mynd 15). Hún samanstendur af einum kvenkyns leiðbeinanda og 4-5 unglingum af báðum kynjum. Verkefni þeirra er að mála á götustólpa sem eru meðfram Silfurtorginu og marka það að einhverju leyti.

Samneyti ferðafólks við heimamenn við Edinborgarhúsið um eftirmiðdaginn einkennist af af a. kaupum og sölu á þjónustu, b. upplýsingaleit ferðafólks og upplýsingamiðlun heimamanna og c. gangandi ferðafólki sem varast akandi umferð.

Umferð gangandi vegfarenda um Silfurtorg var töluverð á þessum tíma dags, þegar vinnudegi margra er að ljúka. Ung stúlka vísar til að rannsakendum til að kynna að Listahátíð ungs fólks á Vestfjörðum verði sett með viðburði kl. 17 (sjá mynd 16).

Á Silfurtorginu eru 39 erlendir ferðamenn, 10 íslenskir ferðamenn og 133 heimamenn á „hreyfingu“ og má gera ráð fyrir að fjöldinn í dag sé óvenjumikill vegna opunar hátíðarinnar.



Mynd 15. Ungt listafólk fegrar bæinn.



Mynd 16. Opnun Listahátíðar unga fólksins.

Götunni var lokað kl. 16:25. Um torgið fór nokkur fjöldi bifreiða, þ.e. 53 einka- og vinnubifreiðar ýmist með kerrur eða litla aftanívagna, ein fólksflutningabifreið, þ.e. stór leigubíll og 32 reiðhjól.

Viðtöl

Hér verður gerð grein fyrir því sem fram kom í viðtölunum. Niðurstöður eru settar fram sem þemu eða efnisatriði, bæði þau sem viðtalsramminn gerði ráð fyrir svo sem samskipti við ferðamenn, nýtingu heimamanna á ferðapjónustunni og framtíðarsýn. Þá spruttu fram atriði í vettvangsrannsókn og viðtölum á Ísafirði s.s. komur og farþegar skemmtiferðaskipa, veðurfar og andstæðurnar fullur bær og tómur, einnig kom íbúðaleiga til ferðamanna upp í viðtölunum. Valin eru ummæli, úr hverju viðtali, sem eru dæmigerð fyrir viðkomandi þema.

Hvar er ferðafólkið?

Heimamenn mæta ferðafólki, sem er á göngu um bæinn og það virðist fara víða þó meginstraumurinn sé í Neðstakaupstað, við Edinborgarhúsið, Silfurtorg, við kirkjuna og í kirkjugarðinum.

01: Þeir stinga nokkuð fæti sínum hérna í gamla hluta bæjarins. Já það er kannski þetta umhverfi, þessi gömlu hús sem að þeir, á fólk virðist stoppa og það vill sjá þetta því þetta er náttúrliga sér íslenskt fyrirbæri, þessi gömlu hús.

02: Jú, það er svolítið um þá í kirkjugarðinum, ég hef tekið eftir því. *Hvað getur þú ímyndað þér að það sé að sækja þar?* Uh, ég veit það ekki - gróðurlaus kirkjugarður eða eitthvað, ég veit það ekki [hlátur]. Ég hef ekki spáð í það.

04: Svo er Neðstikaupstaður og það er fullt að skoða þar.

05: Svo er náttúrliga mikið niðri í Neðsta, fólk náttúrliga skoðar það mjög mikið, það er líka svona skemmtilegt en svo held ég sé líka svolítið vanmetið bara til dæmis á höfninni þegar strandveiðibátarnir komu, þú fannst alveg breytingu að þá fór fólk að fara niður á bryggju. Og ferðamennirnir hafa alveg rosalega gaman af því, þeim finnst gaman að sjá hvað er að gerast svona alvöru ekki bara fyrir ferðamanninn.

Viðmælendur nefna líka að viðburðir af ýmsu tagi dragi til sín ferðafólk bæði innlent og erlent.

01: Það eru náttúrliga ákveðnir viðburðir eins og skíðavikan, og mest um að vera kringum og fyrir einhverja listaviðburði. Fólk, sem hefur átt heima hérna kemur eins og hvert annað ferðafólk. Já það kemur bæði þegar það eru útskriftir og eins koma svona árgangshittingar, fólk á öllum aldri. Þegar eru sérstök tilefni, útskriftir og annað.

03: Svo má líka nefna stóra viðburði sem eru hér á hverju ári, það eykur ferðamannastrauminn á Ísafjörð. Það er Páskahátíðin og Aldrei fór ég suður og Mýraboltinn. Þessar hátíðir eru búnar að festa sig í sessi í 10 ár eða meira og laða að sér ferðafólk.

05: Svo náttúrliga er hérna Aldrei fór ég suður – það er náttúrliga orðið voða mikið svona apparat og eins hérna drulluboltinn. Fólk hefur óskaplega gaman af því, þeir segja sem taka þátt að það sé svakalega gaman. Þannig að það er náttúrliga búið að koma upp svona hátíðum sem draga að.

Samskipti

Allir viðmælendur verða varir við ferðafólk í sínu daglega umhverfi. Athyglisvert er að oft er spurningin um "hvort og þá hvernig þú upplifir ferðafólk í þínu daglega umhverfi" túlkun þannig að verið sé að spyrja um truflun eða ágang vegna fjölda ferðafólks.

01: Allavega sé ég ferðafólk á hverjum degi og maður sér náttúrliga mjög mikla aukningu.

02: Bara úti á götu, það er bara svona meira fólk í bænum.

03: Áttu þá við fjölda? Já mér finnst vera aukning á fjölda ferðamanna á svæðinu... Ja þegar það eru skemmtiferðaskip í höfninni þá eru götur fullar af gangandi ferðafólki... Sérstaklega í

sambandi við þessar skemmtiferðaskipakomur. Það eru náttúrliga eingöngu útlendingar 60.000 útlendingar. Það er mikið og hátt hlutfall því það búa hérna 2700 manns á Ísafirði. Þannig að fólk verður alveg vart við ferðafólk sko.

04: Ég get ekki sagt annað en að ég upplifi það bara svona jákvætt. Mér finnst það. Að vísu hef ég svo sem ekki mikið samneyti við ferðafólkið, sem kemur hérna. Það sem kemur með skipunum, maður sér það bara á götunum og svona.

05: Sko, ég læt það ekkert - ég er náttúrliga ekki manneskja sem læt endilega trufla mig mikið. Hér er mikið af ferðafólki... og það truflar mig ekki neitt... Ég fæ nefnilega gríðarlega mikið af ferðafólki hérna. Það streymir bara hér uppeftir.

Viðmælendur hafa nær engin bein samskipti við ferðafólkið, stöku maður nefnir að þurfa að segja til vegar en annars eru samskiptin nær engin nema stöku bros og boðið góðan dag. Þegar spurt er hvort fólk eigi í beinum samskiptum við ferðafólkið eru svörin á þessa leið:

01: Nei, í sjálfu sér ekki. Fólk bara er stundum á gangi hér fyrir utan, þegar það fer framhjá við húshornið. Ekkert öðruvísi.

03: Nei, nei það er ekkert öðruvísi en þannig að fólk kemur og spyr til vegar og eitthvað svona sko. Það eru einu beinu samskiptin.

04: Já, ég rekst á það, maður hittir fólk og horfir á það. Ég er svo sem enginn málamaður, kannski líka það að ég tala ekki ensku, voða lítið. Þannig að maður blandar svo sem ekki geði við þetta.

05: Eins reynir maður að vera brosmildur, heilsa og svona, án þess að vera neitt að...

Ferðafólkið

Þó viðmælendurnir séu allir búsettir á Ísafirði við Skutulsfjörð eru þeir greinilega meðvitaðir um hvert leið ferðafólksins liggur um nágrennið. Fram kemur að Ísafjörður er hlið að ýmsum svæðum, ferðafólk leggur upp þaðan í lengri og styttri ferðir.

01: Svo er líka tengingin úti Hnífsdal og Bolungarvík, Ósvör. Þeir nýta sér kannski ekki allt hérna, það er farið uppí bíl að leita að einhverju hentugu svæði. Svo eru það náttúrliga Jökulfirðirnir, það er verið að fara þangað þegar farið er að vora meira og yfir sumarið og inni Reykjanes í bátsferð. Svo náttúrliga er ferðapjónusta eins og inni Heydal, það kannski skilar sér fólk sem er þar hingað úteftir.

02: Já og svo fara þeir líka í rútuferðir. Og á bátum inni Vigur... Svo er mikið auglýst alltaf bara ferðir héðan, skútuferðir og þá er það bara svona viðkomustaður. Siglt til Jan Mayen og Grænlands.

04: Svo fer það náttúrliga með rútum að Dynjanda og á þessa helstu staði sem við höfum uppá að bjóða... Vigur, mikið farið þangað og svo er það Bolungarvík og Ósvör og svo held ég að það sé farið mikið líka inni skóg og upp Seljalandsdal. Fólk hefur gaman af að fara þangað. Það er mikið útsýni þaðan yfir bæinn... Já og svo komu náttúrliga fyrirtæki sem eru með Hornstrandaferðir.

Viðmælendurnir segjast ekki spá mikið í ferðafólkið eða hafa samskipti við það.

03: Ég hef svo sem ekkert lagt mig eftir því að fylgjast neitt sérstaklega með því hverjir eru að koma og hverjir að vera sko. Þetta er bara svona það sem dettur fyrir augun þegar maður opnar þau sko.

04: Nú ég hef kannski ekki fylgst svo náið með því.

Þrátt fyrir þetta er ekki komið að tómunum kofanum hjá þeim þegar spurt er úti aldur, uppruna, ferðamáta og atferli ferðafólksins.

04: Mér sýnist það vera að skoða sig um hérna, bæinn sko. Maður sér það þegar maður fer hérna eftir Pollgötunni að það er mikið að taka myndir hérna inn fjörðinn. Og svo stendur það mikið þarna líka við ströndina að taka myndir hérna út og það virðist bara njóta þess að labba um og taka myndir.

05: Það er voðalega mikið að labba um og taka myndir. Labba hér út um allt, langt uppí hlíð og svona.

Þegar spurt er um hvort ferðafólkið sé erlent eða innlent er dæmigert svar:

01: Svona bæði og. Íslendingarnir kannski mæta meira á þessa viðburði einsog Aldrei fór ég suður og svona þessa hittinga eins og ég kalla það.

02: [Íslendingarnir, sérðu mun á þeim?] Já, já en þeir eru bara ekki eins áberandi, Íslendingarnir. Já, ég tek minna eftir þeim.

03: Mér finnst sko útlendingar vera í miklum meirihluta hérna... en náttúrliga líka íslenskt fjölskyldufólk líka.

04: Það eru líka Íslendingar þar [á Hornströndum], ekki síður en hinir í þeim ferðum.

05: Og þau koma þessi fermingarbörn, árgangur þetta og hitt og þá koma þau hingað til að hittast. Þetta þekkist víða en er hvergi sterkara en hér að það koma allir saman hérna... Eins og ég segi þegar það koma þessir stóru hópar þá bara flýtur þetta yfir bæinn en svo sér maður oft mikið bara fólk sem maður þekkir. Svo þegar maður er kominn heim þá áttar maður sig að hann er búinn að vera fluttur í 20 ár!

Þá tekur fólk líka eftir því hvort ferðafólkið er eitt á ferðinni eða í stærri hópum. Viðmælendur hafa skoðun á því hvort ferðafólkið er á eigin vegum eða í skipulögðum ferðum, hafa séð hvorttveggja.

03: Mér finnst líka vera auking á – eða það er mín tilfinning, að það sé líka aukning á erlendum ferðamönnum sem koma hingað keyrandi, á eigin vegum.

04: Svo sér maður náttúrliga rútur koma og maður veit að það er í útsýnisferð með ferðafólk... Svo náttúrliga sér maður krakka sem koma með bakpoka. Það er náttúrliga yngra fólk. Mér sýnist svona bróðurparturinn af þeim sem er á skipunum vera eldra fólk... Það er náttúrliga allt fólk á eigin vegum sem leigir þessar íbúðir.

05: Það er voða mikið á eigin vegum. Koma fullt af bílum hérna til dæmis á útlenskum númerum. Það er með bakpoka hérna niður frá og inní skógi og það er mikið af því kannski þar eða svona. Mér finnst ekkert mikið þegar ég hugsa það án þess að ég hafi gert vísindalega athugun á því – ég sé voða sjaldan að það sé einhver hópur að koma kannski sex-átta.

Viðmælendur taka líka eftir því á hvaða aldri ferðafólkið er.

01: Mér finnst það vera á öllum aldri. Maður sér líka að það er fjölskyldufólk sem er að koma, líka þeir sem koma með skipunum. Stundum sér maður líka yngra fólk og fjölskyldufólk inná milli. Annars eru það eldri borgarar sem eru mest áberandi. *En þeir sem koma á eigin vegum?* Það er yngra fólk.

02: [Farþegar skemmtiferðaskipa] það er yfirleitt eldra, yngra fólkið er á bílaleigubílum.

03 Mér finnst vera að færast í vöxt að þetta sé yngra fólk en þetta skemmtiferðaskipafólk er eldra eða oftast eldra fólk. Samt eru líka unglingar um borð, sko með. En mér finnst vera að

færast í vöxt að ungt fólk, töluvert sé að koma á bílaleigubílum og tjalda og skoða sig um. Kannski bara fólk um tvítugt, þrítugt og uppúr.

05: Verulega fullorðið fólk. Og meira að segja oft, stundum kemur það bara – maður horfir og hugsar Guð minn hvernig nennir þessi að fara í svona ferðalög og ferðast þar sem er annar að ýta því og allskonar bras. En það fer hér upp um allt og lætur það ekkert aftra sér.

Afþreying á sjó, sjóstangveiði, kajak og skútusiglingar eru nefndar sem athæfi sem ferðafólkið tekur þátt í.

03: Svo náttúrlega hefur verið dálítið um það á undanförunum árum að erlendir ferðamenn koma í sjóstangaveiði og eru hérna viku í senn, fara daglega á sjóstöng á leigubátum. Aðallega Þjóðverjar held ég. Það er alveg frá vori fram á haust.

05: Og svo stangveiðikallarnir, það er náttúrlega dálítilltraffík kringum þá en þeir koma alltaf fljúgandi. Þá sér maður þá á flugvellinum en maður verður voða lítið var við þá á götunni, þannig að þeir fara bara ábyggilega beint á Flateyri og Suðureyri.

Áhrif gestakomunnar

Viðmælendum ber saman um að ferðafólkið lífgi uppá bæinn, að það sé gaman þegar bærin sé fullur af fólki. Eldri viðmælendur nefna gjarnan fjölsfækkunina á Vestfjörðum og á Ísafirði í þessu sambandi, að áður fyrr hafi verið fullt af heimafólki í bænum en nú væri öldin önnur.

03: Já það setur svona skemmtilegan svip, það er mikið líf sem færast á göturnar... Veitir lífi í mannlífið....

04: Gaman að sjá fólk bara, það er eins og maður sé kominn til útlanda þegar er gott veður. Þá er bærin fullur af fólki og gaman að röltu kringum þetta.

05: Já, það [ferðafólkið] náttúrlega gerir dálítið svona líf. Það hefur náttúrlega fækkað svo mikið hérna. Það voru alltaf allar götur fullar hérna á Ísafirði en svo hefur fækkað svo mikið að núna geturðu farið niður í bæ og það er nær því enginn á götunni... Hér var alltaf iðandi líf og fullt af fólki á götunni ef var gott veður en náttúrlega þegar fækkar svona mikið þá breytist það.

Þá er nokkuð um það rætt í viðtölunum að með áhuga ferðafólksins aukist stolt heimamanna og meðvitund um eigið umhverfi.

03: Eykur stolt fólks, bara íbúanna á þessu svæði. Þeir finna að þetta er áhugavert svæði fyrir ferðafólk sem er gott sko. Góð tilfinning og af hinu góða.

01: Ég hugsa að áhrifin af ferðapjónustu séu þau að mér finnst bærin orðinn miklu þrifalegri. Það er svona það sem ég sé. Og já þá náttúrlega líka kemur að íbúarnir, sem búa í hverfunum, að þeir fara að hugsa betur um húsin sín. Allavega hefur fólk haft orð á því.

03: Þetta er bara svona jákvætt og svo er það nú máltækið „glögg er gests augað“. Ég held það hafi nú bara heilmikil áhrif að íbúarnir sjái að gestum finnst þetta merkilegt. Eitthvað sem við erum vön að sjá – fjöll og landslag, pollurinn og veðurfarið og annað. Það hefur verið sjálfsagt í okkar huga en er alls ekkert sjálfsagt. Þegar gestir koma og koma auga á þetta og finnst þetta merkilegt þá kannski opnast augu okkar fyrir því í hvers konar umhverfi við búum og hver verðmætin eru. Þannig að það er bara mjög jákvætt sko.

Þá leiðir aukinn ferðamannastraumur af sér atvinnutækifæri, sem hafa áhrif út frá sér og ferðafólkið skilur eftir einhverjar tekjur í samfélaginu.

03: Það að tvær, þrjár fjölskyldur hér geti búið sér til fyrirtæki sem er eingöngu í svona, það er á við tugi eða hundruð manns í vinnu á höfuðborgarsvæðinu. Þannig að í samanburði við íbúafjöldann er þetta stór atvinnugrein.

04: Og það skilur eftir sig eitthvað af peningum, sem ég veit ekkert um. Þannig að ég er bara mjög jákvæður fyrir því.

05: Það eru ekki allir, hvað á ég að segja – það eru ekki allir svona eins og við segjum á vestfirsku; tímalausir. Ha, sumir eru komnir og eru með nóga peninga og fá sér þá að borða og svona eitthvað.

Ferðaþjónustan

Viðmælendur ræða um ýmis konar rekstur og fyrirtæki, sem þeir tengja ferðaþjónustunni allt frá hótélum og gististöðum, veitingastöðum til verslana og samgöngufyrirtækja. Flestum sýnist vera fjölgun á þessum fyrirtækjum.

01: Já svo er náttúrulega aukning á gistirýmum og svona verslunum sem stíla inná að selja fólki vörur. Þannig að það hefur orðið mikil breyting á kannski bara tveimur árum... Ég veit ekki, en jú það er kannski meira verið að höfða til fólks með eitthvað sem tengist þessu svæði.

02: Já allavega er komið eitt nýtt hótél og fyrir nokkrum árum spruttu upp hellingur af veitingastöðum.

04: Svo hafa nú verið hérna strákar með ... sem hafa verið með svona stærri bíla, jeppa stóra sem hafa verið að fara með fólk hérna kannski meira uppá heiði og svona. Mér skilst að fólk sé mjög ánægt með það.

Í viðtölunum kemur fram að það sé að færast í vöxt að fólk leigi út hús og íbúðir til ferðafólks á netinu.

01: Það er mikið um að það komi í einkagistingar. Þú þarft að bóka á netinu. Þannig að það hefur vaxið, það er orðið miklu auðveldara fyrir fólk að nálgast það sjálft.

02: Jú það hefur aukist alltaf, hús sem eru leigð út alltaf.

04: Ég þekki þarna fólk, sem leigir út íbúðir og svoleiðis ... og mér skilst að það sé allt uppþantað meira og minna í sumar.

Viðhorf til þessa eru dálítið blandin.

02: Það er svolítið mikið að aukast finnst mér. Allt í lagi svona yfir sumarið en það er leiðinlegt að sjá þessi hús alltaf tóm á veturna. Ég held að það sé bara allskonar fólk og fólk sem á aukahús eða flytur og leigir út húsið sitt. Já, það er svona – ég er ekki alveg viss um hvað mér finnst um það. Leiðinlegt að hafa þessi hús tóm svona lengi. Ekki bara að hafa þetta notað á sumrin.

05: En ég segi sko, þá þætti manni mikið skemmtilegra að hafa íbúa... Þannig að það er náttúrulega öðruvísi upplifun, maður sér það ekki sem bara náganna... Þetta verða öðruvísi samskipti þegar það eru svona mörg hús sem eru leigð út fyrir ferðamenn. Mér finnst það náttúrulega ekki nógu góð þróun... Já mér finnst það ekki jákvætt fyrir íbúana að annað hvert hús sé leigt út fyrir ferðamenn.

Atvinnugreininni er að vaxa fiskur um hrygg að mati viðmælenda, fyrirtækjum að fjölga og umsvifin að aukast.

01: Já mér finnst það og fer örugglega vaxandi. Það er náttúrulega hópur fólks sem er með rútur og svoleiðis fyrirtæki, ekki bara hér á staðnum því sum eru staðsett annars staðar. Það

eru þeir sem eru hérna bara með bíla og bílstjóra til að taka á móti skipafarþegunum. Og svo þeir sem eru með báta líka, þeir sem eru með þannig ferðabjónustu, bátsferðir einsog inní Vigur og þangað. Líka fara þeir yfir á Jökulfirðina. Jú og svo eru einhverjir með kajaka hérna.

02: Það er eitt stórt fyrirtæki hér með þrjá báta og eitt minna. [Þannig að það er komin samkeppni?] Já, en ekki mikil. ... Og svo er náttúrliga svona eins og X sem maður tekur eftir. Það er með kajakferðir og siglir líka yfir á Hornstrandir. X, það er með skútuna og svona. Það er svona það sem maður sér stækka, annars þekki ég ekki mikið af þessu. ...

03: Já, já maður verður sífellt meira var við þau. Þau hafa spröttið upp, fyrir utan sjóstangveiði og þá sem að tengjast móttöku skemmtiferðaskipa þá hafa spröttið upp hérna skútuferðir og fara í dagsferðir með fólk á kajak – þetta eru þrír ferðabjónustuaðilar nýbyrjaðir. Þannig að þetta er að verða sýnilegra... Þetta er bara alltaf að stækka. ... Vissulega hefur ferðabjónustuaðilum fjölgað og þeir eru orðnir fókuseraðri en þeir voru, farnir að gera þetta með markvissari hætti. Áður fyrr var þetta svona aukabúgrein, nú er þetta meira svona atvinnugrein.

04: Svona sem atvinnugrein að þá held ég að þetta sé farið að verða dálítið mikil atvinnugrein.

05: Ég hugsa að hún sé bara orðin talsverð hér á svæðinu.

Varðandi nýtingu heimamanna á bjónustu fyrirtækjanna í ferðabjónustu nefna viðmælendur helst veitingahús, að eitthvað sé um að fólk þurfi að kaupa gistingu fyrir gesti við stóra viðburði og einstöku nefna bátsferðir eða áætlunarferðir á Suðurfirðina. Þegar spurt er beint hvort fólk nýti sér bjónustuna:

04: Já, ég held að það sé nú svolítið um það. Eitthvað svona, ég held það. Jájá það er kannski aðallega bakaríið, sko. Maður skreppur ef maður er latur og fær sér eitthvað, maður sér oft fólk hérna að heiman sitja fyrir framan bakaríið í góðu veðri.

05: Já, það er nú talsvert um að fjölskyldur, segjum stórar fjölskyldur, taki á leigu til dæmis ef það er nú stór jarðarför og heimafólkið hefur ekki endalaust pláss og það eru að koma svo margir að þá nýtir það gistirýmin.

Ímynd Ísafjarðar

Viðmælendur nefndu að markaðssetning ferðabjónustunnar og það framboð sem hún stendur fyrir verði til að skapa staðnum ímynd. Almennt lá viðmælendum gott orð til þessarar markaðssetningar og töldu að ferðafólk væri ánæggt.

01: Maður tekur eftir og auðvitað sér maður hvernig það er á netinu og þegar maður skoðar myndir sem eru teknar af þessu svæði. Þannig að það er náttúrliga mikil auglýsing í gegnum það... Ja, allavega hefur maður séð að áhugi útlendinga er greinilega farinn að aukast á Ísafirði. Við erum farin að sjá hvað öðrum finnst – já ég held það sé það að við séum bara spennandi og öðruvísi.

02: Þeir auglýsa bara náttúru og svona. Ég held að það sé mest það. Eins og friðlandið, Hornstrandafriðland.

03: Þetta er alltaf að verða betra og betra sko. Klárlega. Mér finnst hún gefa góða og raunsæja mynd. Mér finnst ferðabjónustan ekki vera að ofsella svæðið, heldur bara gefa raunhæfa mynd. Þetta er svona, já það er verið að benda á náttúruna, náttúrufegurð ... Þannig að mín tilfinning er sú að ferðabjónustan sé með raunhæfa markaðssetningu þannig að fólk sem kemur hingað það fer ekki í burtu með einhver vonbrigði.

04: Sko ég hef ekki heyrt annað hjá þeim sem standa í þessu annað en að fólkið sé bara mjög ánægt. Ferðamaðurinn sé mjög ánægður með það sem hann fær að sjá hérna.

Í hugum viðmælenda er Ísafjörður þó ekki einungis og jafnvel að minna leyti ferðamannabær en frásagnir af ferðamennskunni gefa til kynna. Þegar viðmælendur eru beðnir að skilgreina Ísafjörð kemur útgerð og fiskvinnsla fyrr upp í hugann.

02: Bara fiskiðnaður númer eitt held ég og svo er ferðapjónustan alltaf að aukast.

04: Ja, þetta er náttúrulega útgerðarbær, að hluta til, þó náttúrulega útgerðin hafi minnkað ég held að það sé ekki hægt að segja annað. En svo er þetta líka mikill tónlistarbær.

Samgöngur og innviðir

Flestir viðmælendur gera samgöngur og samgönguleysi að umtalsefni. Í því efni ríkir þó í viðtölunum ákveðið æðruleysi gagnvart því að landshættir séu þannig að samgöngur verði alltaf erfiðar, svæðið seinfarið og vegakerfið ófullkomið. Það takmarki bæði hvert ferðafólk geti farið og hvenær.

01: Þetta er svæði sem er, ef maður getur sagt það, kannski dálítið langt frá miðjunni.

03: Já sko það eru náttúrulega vegirnir á Vestfjörðum. Þeir eru svolítið aftar í þróun heldur en þessi hringvegur innan gæsalappa. Í fyrsta lagi mjóir og alls ekkert allur Vestfjarðahringurinn malbikaður. Þannig að mæting stórra bíla á stundum á ákveðnum svæðum er ekki heiglum hent sko.

04: Þú ferð náttúrulega ekkert rosalega langt hérna í burtu til að skoða með því skilyrði að geta eitthvað stoppað. Það er náttúrulega alveg borin von sko. Dynjandi er sennilega það lengsta sem þú getur farið til þess að ná fram og tilbaka og getir eitthvað stoppað og skoðað.

05: Það er bara eins og það er skilurðu. Það er bara við, sem verðum að fara á milli, við vitum að það er stundum gott og stundum ekki gott og gerum kannski bara meira ráð fyrir því í sálinni.

Aðrir innviðir svo sem heilbrigðiskerfið, öryggisþjónusta lögreglu, sjúkraflutningar og björgunarstörf koma einnig upp í huga viðmælenda þegar rætt er um afleiðingar af fjölgun ferðafólks.

03: Ja, fólk hefur bara dáðið á ferðalagi og þannig að það eykst álag á sjúkrahús, lögreglu og sjúkraflutninga og svo framvegis. Það er bara ákveðin formfesta utanum það þegar fólk deyr með voveiflegum hætti eða utan sjúkrastofnunar... Allstaðar á landinu er heilsugæsla, slökkvilið, sjúkralið og lögreglulið undirbúið undir bara hin daglegu verkefni en svo kemur þessi stóra viðbót sem ekkert er gert ráð fyrir í fjárlögum eða neinu.

Veðrið, færðin og árstíðasveiflan

Í viðtölunum var oft vikið að staðhættum og þá sérstaklega veðráttu og hvernig hún hefur áhrif á ferðamennskuna. Viðburðir einsog Skíðavikan og Fossavatnsgangan eru háð veðri og skíðafæri, bátsferðir því að gefi á sjóinn og flugið því að hægt sé að lenda fyrir veðri og vindum. Jafnframt hefur veðurfarið áhrif á gróðurfar og þol umhverfisins gagnvart umferð.

01: Við búum við þannig gróðurfar, veðurfarið hér – kuldinn og norðanáttin.

03: Það er líka verið að höfða til fólks með veðurfari að vetri til, mestmegnis snjó og skyggni þannig að ferðaskrifstofur eru ekki að þegja eða telja fólki trú um að það sé gott veður hérna á veturna. Eða ganga að því sem vísu heldur akkúrat kannski öfugt, jafnvel að höfða til fólks sem vill vera í norðanveðri.

Viðmælendur eru vel meðvitaðir um að Ísafjörður og Vestfirðir eru ekki í alfaraleið. Nánar er rætt um það í þemanu samgöngur, en vert að benda á að sumir viðmælendur sjá einmitt þessa jaðarstöðu sem ákveðið aðdráttarafl fyrir ferðafólk.

01: Það er kannski [hik] já það er greinilegt að þetta fólk sem kemur hérna að það er að sækjast eftir – þetta er náttúrliga ekki borg heldur svona svolítið afskekkt svæði og náttúrliga veðráttan líka sem er miklu harðari en í miðri Reykjavík eða á Suðurlandi í ofanálag.

02: Ísafjörður? Bara lítill bær. Afskekktur.

Viðmælendum ber saman um að mikill munur sé á sumri og vetri hvað varðar fjölda ferðafólks, enda helst það í hendur við veður og færð. Jafnframt er þá ekki eins mikið framboð af ferðapjónustu á veturna.

02: Það loka einhverjir á veturna, Y er lokað. Já það er eiginlega ekkert – það sést ekki ferðamaður hérna niðri bæ á veturna varla. Þeir eru bara á sumrin.

Um þetta eru ekki allir sammála, aðrir viðmælendur verða varir við ferðamennsku á vetrartíma og telja jafnvel að vetrarferðapjónusta sé að aukast.

01: Svo eru þessi vetrarferðamennska hérna. Mér finnst hún hafa aukist.

04: Það er alltaf eitthvað um að vera á veturna. Mikið til útlendingar sem eru að koma hérna... Það bara kemur til að skoða sig um, ef það er skíðafólk þá er náttúrliga skíðasvæðið. Menn hafa bara gaman af því að koma þó það sé ekki allt á útopnu, njóta þess að upplifa svona nyrstu og vestustu staði í friði og ró.

Ferðamannatíminn er þó að lengjast að mati viðmælenda:

03: Mér finnst hafa bæst við að þeir komi fyrr á vorin og eru lengur á haustin, bara síðustu ár sko... Þeir byrja snemma á vorin og hætta seint á haustin. Það er aukning í þessu, áður var fólk bara í þessu í þrjá mánuði.

04: Maður sér bara eins og nú í vor, sem var nú frekar kalt að þá sá maður ferðafók hérna vera á ferð, útlendinga sem voru hér að ferðast. Eins líka um haustið í fyrra. Mér finnst það vera að lengjast.

Umferð og fjöldi ferðafólks

Viðmælendur virðast lítið kippa sér upp við það þó að ferðamannafjöldinn á sumrin þýði að stundum myndist biðraðir eftir þjónustu eða að bílaumferðin gangi hægar fyrir sig vegna fjölda gangandi vegfarenda.

02: Þeir eru ekkert fyrir mér neins staðar.

03: Þá þarf maður bara að aka afar rólega því að fólk er að gleyma sér og ganga alveg út á götu og er að horfa á hús og annað slíkt. Þetta er nú bara, ja ég held að Íslendingar séu orðnir vanir því að vera alltaf að taka tillit til þessa ferðafólks, svona einkennandi fyrir þetta ferðafólk allstaðar kannski. Já, maður hefur auðvitað gert þetta sjálfur útí heimi.

04: Mér finnst ekkert voðalega mikill átroðningur, ekki svo ég verði var við sko... Það er svo sem, það geta verið nokkuð margir stundum. En ég er yfirleitt aldrei að flýta mér eftir að ég hætti að vinna sko. Þannig að ég er ekkert að æsa mig upp þó ég þurfi að bíða smástund.

Þetta er þó ekki einhlítt og einn viðmælandi benti á að þarna gæti verið um þolmörk að ræða og lagði áherslu þá ábyrgð fararstjóra á að gæta þess að viðdvöl ferðafólksins trufla ekki daglega umferð í bænum.

05: En svo er annað mál að það kæmi náttúrulega til með að þeirra sko ef fólk er eiginlega farið að skamma mann fyrir að þurfa að komast um sinn eigin bæ! Það eru pottþétt bara Íslendingar sem eru að því, fararstjórar, það er ekki ferðafólkið. Það stendur bara úti á götu og gónir af því það er að góna, skilurðu.

Allir hafa orðið varir við aukningu.

02: Ferðamönnum hefur fjölgað alveg slatta, mjög mikið... Já ég sé það að það er meira fólk hérna. Fleiri skip alltaf. Jú það hefur alveg aukist slatta undanfarin ár.

03: Já mér finnst vera aukning á fjölda ferðamanna á svæðinu.

Skemmtiferðaskipakomur

Allir nefna komur skemmtiferðaskipa og verða jafnvel ræðnari um það málefni en önnur umræðuefni í viðtalinu, enda eru farþegar skemmtiferðaskipa stór hluti ferðafólksins, sem kemur til Ísafjarðar.

01: Svo eru það náttúrulega skemmtiferðaskipin. Þar er náttúrulega allt skipulagt. Það er mjög mikið um skipakomur, það er meira um að hingað komi sérstaklega minni skip. Það gefur meiri möguleika, þau geta farið á minni hafnir.

02: Það er náttúrulega mest á skemmtiferðaskipunum.

03: Skemmtiferðaskipin hérna hafa aldrei verið eins mörg og hafa viðdvöl hér á Ísafirði. Ætli þau séu ekki 62 á þessu ári.

Það verður margt um manninn á Ísafirði þegar skemmtiferðaskip er í höfninni og það er við þær aðstæður, sem viðmælendur hafa helst orðið varir við vanda vegna fjölda ferðafólksins:

01: Það er alveg töff sko. Þú ferð ekki úti búð á meðan. Það er stundum þannig að það er bara alveg stappað. Það er vonlaust að ætla sér að hitta fólk á kaffihúsi eða niðri bakaríi.

03: Þessir ferðamenn sem koma hérna með stutta viðdvöl á skemmtiferðaskipum eru náttúrulega mjög fyrirferðarmiklir ef það má orða það þannig. Og svona bara gott um að það segja.

04: Það er auðvitað dálítið margt fólk hérna þegar koma skip. Það koma stór skip og margir farþegar en þetta stendur nú ekki lengi yfir.

05: Þá verða þeir náttúrulega hérna maurar út um allt!

Einum viðmælanda var sérlega umhugað um öryggismál og benti á að mikið vanti uppá að viðbúnaður í landinu sé fullnægjandi lendi stórt skemmtiferðaskip í háska. Jafnframt höfðu nokkrir viðmælenda tekið eftir að ákveðin grunnþjónusta svo sem almenningssalerni skortir og það getur leitt til álags á ólíklegustu stöðum.

03: Almenningsalerni voru hér af skornum skammti, það er ein birtingarmyndin af því að samfélagið var ekki búíð að búa sig undir þetta. Kirkjan stendur hér t.d opin alla daga og þangað bara streymdi fólkið inn þegar það var að ganga um bæinn til þess að fara á salernið.

Skipulag og stefna

Þegar spurt er hvort sveitarfélagið hafi stefnu í ferðamálum fást ekki jafn ákveðin svör og um flest það sem lýtur að ferðafólkinu.

01: Ég veit þetta nú ekki alveg [hlær] ég er ekki klár á því en ég held að það sé verið að reyna að koma á markaðskynningum og fólk er svona að átta sig á samvinnu og að þetta er liður í öðru.

02: Ég held að það sé ekki mikið. Það er búið að laga eitthvað, gera einhverja uppbyggingu á tjaldstæðinu.

03: Jú væntanlega er það. Sveitarfélagið er náttúrliga aðili að ferðamálabatteríinu hérna. Ég held að þeir séu með launað starfsfólk í eitthvað slíkt, allavega tekur þátt í því. Ég geri bara ráð fyrir að það sé einhver stefna, það hlýtur bara að vera fyrst þeir leggja fjármagn og starfsfólk í þetta

05: Ég held bara ekki. Ekki að ég hafi orðið vör við þó maður lesi BB og svona.

Það er þó ekki bara sveitarfélagið, sem viðmælendur líta til varðandi stefnumörkun og undirbúning vegna aukins ferðamannastraums.

03: Ég er ekki viss um það að aðstæður á Íslandi, hvort sem það er á Vestfjörðum eða annars staðar, hafi verið undirbúnað með einhverjum skipulögðum hætti undir svona aukingu. Það er ekkert nema gott um ferðamannastraum að segja en mér finnst svona eins og margt sé ekki alveg í takt. Menn séu einhverjum árum á eftir í því sambandi.

Framtíðarsýn

Í lok viðtalanna var varpað fram tveim möguleikum varðandi framtíðarþróun; tvöföldun á fjölda ferðafólks og að ferðafólk hætti að koma. Ef litið er fyrst á svörin við spurningunni um tvöföldun ferðafólks:

01: [Þögn] Jahá! [hlátur, þögn] Já þú meinar þá í gistingu og þessu öllu? ... Ja það er spurning hvort það væri hægt að bjóða uppá það, hvort það yrði of mikið?...Það er nú þannig með ferðapjónustuna að hún er afskaplega viðkvæm. ... Ef að þetta færi alveg úr hófi þá gæti það líka verið erfitt, þá höfum við kannski ekki nógu marga til að þjóna fólkinu eins og maður vill.

02: Ég veit það ekki. Mér finnst allt í lagi að hafa þetta frekar takmarkað. Það getur orðið ami að þessu. [Tvisvar sinnum fleiri?] Ég veit ekki – ég held að það yrði bara glundroði... Ég held að þetta sé alveg eins mikið og það getur orðið.

03: Heyrðu já. Ég held að það væri ekki hægt að anna því. Nei, ég held ekkert um það, það bara blasir við. Það yrðu að koma til einhverjar breytingar á skipulagi og móttöku skemmtiferðaskipa ef við erum að tala um 60.000 ferðamenn núna og að þeir yrðu 120.000 það bara segir sig sjálf. Þannig að ég held að hvorki þetta sveitarfélag né önnur sveitarfélög á landinu séu eitthvað tilbúin að taka við helmingi fleiri ferðamönnum bara einn, tveir og þrír.

04: Ja, það er nú of mikið.

05: Ja ætli maður færi ekki að sigta sér út tímabil til að fara í búið og svona skilurðu, ég gæti trúað að maður yrði að vera búinn að fara áður en ferðamennirnir koma.

Þegar spurt er sérstaklega um tvöföldun að vetrarlagi eru viðmælendur jákvæðir en nokkuð varkárir varðandi hversu raunhæf það sé.

01: Ég veit það ekki alveg sko, en maður sér alveg svona ákveðna árstíðasveiflu. Mjög mikill fjöldi á sumrin og snemma vors.

03: Það yrði allt annað sko. Þá eru búðir, veitingahús, ferðapjónustuaðilar og gistirými tilbúin til að taka á móti helmingi fleiri ferðamönnum að vetri til heldur en verið hefur. Ég hugsa að það hefði miklu meiri áhrif heldur en að fjölga meira ferðamönnum yfir sumartímann. Því þá

væru það fleiri sem gætu starfrækt hér með góðu móti ferðapjónustu allan ársins hring. En þá þarf líka að vera gott skipulag á ótryggum veðuraðstæðum og samgöngum. Fjallvegir mokaðir oft á dag og það þarf að vera viðbúnaður en það er algerlega gerlegt sko.

04: Það hefði bara góð áhrif, ég er alveg viss um það. Það yrði ekkert vandamál að taka á móti fólki hérna á veturna. Gisting er til staðar og hérna helst að þyrfti að hugsa fyrir afþreyingu, skipuleggja það. Það væri kannski hægt að hafa meiri tónlist hérna.

05: Þá gæti ég trúað að þyrfti fleiri staði og stærri sem fólk gæti tylt sér inná.

Framtíðarsýn án ferðafólks taka viðmælendur fyrst og fremst um sem vandamál ferðapjónustunnar.

01: Það myndi hafa slæm áhrif því þetta er orðin byggðapróunarspurning. Við verðum að hafa ferðapjónustu... Það væri áfall fyrir fyrirtækin, þegar búið er að byggja upp fyrirtæki í sambandi við ferðapjónustu þá náttúrliga gæti það haft slæmar afleiðingar. Og eins líka ef það færi á hinn veginn ef það væri alltof mikið, þá færi hér allt á hliðina.

02: Ja, þá yrði það vont fyrir ferðapjónustufyrirtækin og þau yrðu að gera eitthvað.

03: Hér snerist lífið ekki í fyrsta lagi um ferðafólk og það snýst ekki um ferðafólk í dag. Þetta er bara svona aukapáttur. Ég hef ekki áhyggjur af því sko.

04: Ég held að það yrði mjög slæmt, ég held það. Ég held að fólk sé dálítið búið að byggja sig upp hérna, sko... Ég held að það yrði dálítið rothögg, kannski ekki eins mikið rothögg og að missa kvótann en það yrði mikið rothögg að taka.

05: [hik] Já, þá væri nú ansi dauft. Já það myndi náttúrliga dofna yfir öllu og dragast saman náttúrliga – þá yrði kannski bara opið frá 3-6 í búðinni!

Umræður

Almennt er viðhorfið til ferðafólksins jákvætt og þeir viðmælendur sem einhverja reynslu hafa af samskiptum við ferðafólk telja þau hafa verið ánægjuleg. Þótt viðmælendur segi að þeir hafi nær engin bein samskipti við ferðafólkið og lítið fylgjast með því, kemur samt fram í viðtölunum að þeir vita talsvert um ferðafólkið og hvað það er að gera á ferð sinni um Ísafjörð. Til dæmis geta allir viðmælendur tjáð sig um aldur ferðafólksins, hvort um sé að ræða Íslendinga eða útlendinga, í skipulögðum ferðum eða á eigin vegum. Þetta bendir til þess að heimamenn gefi gestunum sínum þó nokkurn gaum, þó þeir hafi ekki endilega tilefni til beinna samskipta. Það má því leiða líkum að því að íbúar "skoði" ferðafólkið ekki síður en að ferðafólkið skoði þá. Má því segja að ferðafólkið sé einnig til sýnis í hinu opinbera rými sem það deilir með heimamönnum. Þetta jákvæða viðhorf og áhugi á ferðafólkinu styður þá forsendu í stefnumótun í ferðamálum að ferðapjónustan einkennist af m.a. gestrisni heimamanna sem einkenni svæðisins (Ásgerður Þorleifsdóttir, 2010).

Það er samdóma álit viðmælanda að ferðapjónusta og ferðamannastraumur hafi vaxið mikið undanfarin ár. Þar ber hæst komur skemmtiferðaskipa sem setja mikinn svip á bæjarlífið á sumrin. Viðmælendur nefndu skipakomur sem álagsflöt í ferðamennsku í bænum og við skoðun á miðbæ má sjá að mikill flaumur fólks getur hæglega raskað daglegum athöfnum og umferð heimafólks. Götur eru þröngar og kaffihúsin þegar vel setin á góðum sumardeg. Í viðtölunum kemur fram að við skipakomur verður mikil gangandi umferð, sem þýðir að umferð ökutækja verður hægari og teppist jafnvel. Staðhættir og skipulag er þannig að lítil aðgreining er milli umferðar ferðafólks og íbúabyggðar og athafnasvæða annarra atvinnugreina. Þau neikvæðu áhrif sem viðmælendur telja upp, skrifa þeir þó ekki á reikning ferðafólksins heldur fremur ferðapjónustuaðila og/eða ferðaskipuleggjenda og stjórnvalda.

Þessir álagstímar sem komur skemmtiferðaskipanna skapa geta unnið gegn upplifun af þeirri friðsæld sem stefnt er að og markaðssett, allavega hvað Ísafjörð varðar. Hinsvegar benda viðmælendur á að

Ísafjörður er ekki bara áfangastaður heldur líka viðkomustaður eða hlið að ósnortnu landi og friðsælu s.s. Friðlandinu Hornströndum, Jökulfjörðum og strjálbýlli svæðum innan Vestfjarða.

Þó viðmælendur sýni töluverða þekkingu á vöruframboði og þróun ferðaþjónustunnar á svæðinu og sjái hana sem vaxandi atvinnugrein, telja þeir hana þó ekki grundvallaratvinnugrein í þeim skilningi að samfélagið standi og falli með henni. Í hugum viðmælanda er það sjávarútvegurinn en þó tala allir um að það myndi valda búsifjum ef ferðamennska til Ísafjarðar legðist af. Varðandi fjölgun ferðafólks eru viðmælendur mjög efins um að það sé æskilegt á sumartíma en telja að möguleikar séu á að taka við aukningu að vetrarlagi. Þannig að þrátt fyrir að hafa nálgast það markmið að auka arðsemi, fagmennsku og gæði í vestfirskri ferðaþjónustu, efla ferðaþjónustu á svæðinu allt árið með markvissri vöruþróun og öflugri markaðssetningu og það að hún sé mikilvæg atvinnugrein er hún ekki endilega viðurkennd sem undirstöðuatvinnuvegur. Þannig að enn er nokkuð verk fyrir höndum til „að gera þátt atvinnugreinarinnar ferðaþjónustu sýnilegri í samfélaginu“ (Ásgerður Þorleifsdóttir, 2010, 14).

Í fyrrgreindri stefnumótun er rætt um að auka áherslu á umhverfismál en þann málaflökk bar lítt á góma í viðtölunum, að umferð undanskilinni. Þó nefndu viðmælendur það sem jákvæð áhrif ferðamennsku og ferðaþjónustu að viðhaldi og ásýnd byggðarinnar væri vel sinnt. Það er að þróuninni fylgi áhersla á aðlaðandi umhverfi.

Hinsvegar eru viðmælendur flestir töluvert meðvitaðir um ákveðnar hindranir, landfræðilega, skipulagslega og hvað innviði varðar, sem takmarka vöxt og torvelda umferð um þeirra heimabyggð. Jafnframt er ljóst að samfélagsleg áhrif fólksfækkunar eru þeim áhyggjuefni og að blendnar tilfinningar vakna við það að íbúðarhúsnæði breytist í gistirými sem lítið er nýtt stóran hluta ársins.

Viðmælendur eru almennt sáttir og jafnvel ánægðir með þá markaðssetningu á bænum þeirra, sem ferðaþjónustan stendur fyrir. Það er samhljómur í máli þeirra og ferðaþjónustunnar um ósnortna náttúru, einstaka friðsæld og öðruvísi upplifun (Ásgerður Þorleifsdóttir, 2010:18). Þeir hafa ekki skýrar hugmyndir um stefnu yfirvalda en nefna ýmis atriði í öðru samhengi, sem benda til að marka þurfi stefnu varðandi álag af ferðamennsku á innviði svæðisins.

Vettvangsathugun rannsakenda gefur vísbendingar um að gera má betur í að birta gagnlegar upplýsingar um helstu þjónustustofnanir og fyrirtæki strax við bæjarmörkin. Ennfremur má aðgreina betur gangandi vegfarendur og akandi á fjölsóttustu umferðargötunum. Í heild má segja að bættar samgöngur á sjó og landi munu hafa veruleg jákvæð áhrif á lífsgæði íbúanna og um leið aðgengi ferðafólks að Vestfjörðum.

Húsavík sem heimabyggð og ferðamannastaður

Í þessum kafla er fyrst og fremst verið að draga fram áherslupætti sem móta Húsavík sem ferðamannastað.

Húsavíkurbær liggur utan í vestanverðu Tjörnesi við Skjálfaflóa. Húsavík heyrir nú til sveitarfélagsins Norðurþings, sem varð til árið 2006 við sameiningu fjögurra sveitarfélaga, þ.e. Húsavíkurbæjar, Kelduneshrepps, Öxarfjarðarhrepps og Raufarhafnarhrepps (Norðurþing, á. á. a). Húsavík er fjölmennasti byggðakjarninn í Norðurþingi, með 2184 íbúa (Hagstofa, 2015_a). Íbúum hefur fækkað nokkuð á undanfönum árum, aðallega ungum körlum. Samdráttur hefur átt sér stað í meginstöðum atvinnulífsins þ.e. sjávarútvegi, landbúnaði, matvælaframleiðslu og verslun (Byggðastofnun, 2015). Atvinnulíf á staðnum hefur þrátt fyrir það haldist nokkuð fjölbreytt því Húsavík þjónustar sveitirnar í kring og sjávarútvegur er þar enn sterkur (Byggðastofnun, 2015). Á Húsavík eru einnig rannsókn- og þekkingarsetur og nálægð við ríkar orkulindir gefa möguleika á sóknarfærum til framtíðar. Nú þegar eru framkvæmdir hafnar við Þeistareykjavirkjun og orkufrekan iðnað á Bakka.

Byggðarlagið ber merki um ný- og atvinnusköpun í ferðaþjónustu og að fylgt sé stefnu í byggðamálum sem tekur mið af sérkennum staðarins (Norðurþing, 2010). Ferðaþjónustan byggir á staðbundinni áralangri þekkingu á hafinu og umhverfi þess. Vísun í siglingu landkönnuðarins Garðars Svavarssonar endurspeglar í byggðamerki Húsavíkur (sjá mynd 17) en siglingar á Húsavík í dag einkennast að miklu leyti af daglegum hvalaskoðunarferðum með annars konar landkönnuði, þ.e. ferðafólk. Á Húsavík eru nú fjögur hvalaskoðunarfyrtæki og hvalasafn.



Mynd 17. Byggðamerki Húsavíkur.

Heimild: Norðurþing, á.á.

Ferðaþjónusta er vaxandi og styrk stoð í atvinnulífi bæjarins. Niðurstöður könnunar á ferðavenjum erlendra ferðamanna á Húsavík árin 2013 og 2014 leiddi í ljós að tekjur af erlendum ferðamönnum skipa stóran sess í atvinnulífi og samfélagi á Húsavík. Flestir gestanna koma frá Mið- og Suður Evrópu, einkum Þjóðverjar og Frakkar. Langflestir erlendu gestanna eru í fríi og stoppa stutt en hlutfall dag- og næturgesta skiptist í tvo jafna helminga. Langflestir, eða um 80% ætla í hvalaskoðun, næst stærsti hópurinn um 70% sækir söfn og ríflega þriðjungur fer í gönguferð og/eða fuglaskoðun (Lilja Berglind Rögnvaldsdóttir, 2014).

Húsavík var nr. 8 í röð fjölsóttustu ferðamannastaða erlendra ferðamanna sumarið 2013 en náði ekki á listann árið 2014. Það ár voru erlendir ferðamenn á Húsavík 5,8% allra erlendra ferðamanna að vetrinum en 25.9% allra ferðamanna á Íslandi að sumrinu. Innlendum ferðamönnum fjölgaði úr 17,6% árið 2013 og upp í 18,4% árið 2014 (Ferðamálastofa, 2015).

Stefnumótun í ferðaþjónustu

Stefnumótun fyrir uppbyggingu ferðaþjónustu á Húsavík er ekki til en stefnumótun fyrir landshlutann var unnin árið 2008 og var sett fram til fimm ára, þ.e. tímabilsins 2009 – 2014. Ný áætlun hefur ekki litið dagsins ljós. Í þeirri ferðamálaáætlun sem í gildi var til ársins 2014 var lögð áhersla á sjálfbæra ferðaþjónustu þar sem framboð ferðaþjónustu byggði á náttúrulegu, félagslegu og efnahagslegu umhverfi áfangastaða (Atvinnuþróunarfélag Þingeyinga, 2008:8).

Framtíðarsýn ferðamálaáætlunarinnar markaði skýra stefnu í ferðamálum á svæðinu:

„Á næstu fimm árum mun Norðausturland þróa ferðapjónustu sem byggir á styrkleikum svæðisins – náttúru, menningararfi og afþreyingarmöguleikum. Fjölbreyttar þematengdar afurðir verða markaðssettar til viðeigandi markhópa. Við markaðssetningu verður stuðst við tengslanet ferðasöluaðila og fjölmiðla auk þess sem markaðssetning á netinu verður nýtt til hins ýtrasta við að byggja upp svæðisímynd sem samræmist hugmyndum um Geoferðamennsku. Þróunin verður með samvinnu opinberra aðila og einkaaðila sem munu skipuleggja þematengda afþreyingarklasa sem miða að því að örva ferðamannaheimsóknir um allt svæðið. Sett verður á oddinn að ferðapjónustan tileinki sér viðhorf sjálfbærrar þróunar um varðveislu náttúru, menningar og lífshátta á svæðinu.“ (Atvinnuþróunarfélag Þingeyinga, 2008:15).

Aðdráttarafl svæðisins var skilgreint í þrjá segla:

- *Náttúrasegla* s.s. Demantshringinn sem samanstendur af Húsavík, Jökulsárgljúfrum í Vatnajökulspjóðgarði og Mývatnssveit. Á þessu svæði eru jarðhitasvæði sem laða til sín ferðafólk vegna einstakrar upplifunar s.s. til baða, göngu- og fuglaskoðunarferða. Við strendur Norðausturlands er fjölbreytt lífríki, fiska, sjófugla og sjávarspendýra sem m.a. hefur gert það að verkum að Húsavík laðar til sín þúsundir ferðafólks allt árið um kring. Húsavík nýtur góðs af nálægð við Vatnajökulspjóðgarð því sem stærsti þjóðgarður Evrópu er hann áfangastaður á heimsvísu. Vegna minni umferðar á Norðausturlandi er auðvelt að finna svæði þar sem enn má finna kyrrð og fámenni sem er eftirsótt aðdráttarafl ferðafólks.
- *Menningarsegla* s.s. Héraðssöfn og fornleifauppgreftir ásamt lífsháttum og viðburðum hefðbundinna grunnavinnugreina svæðisins, þ.e. landbúnaðar og sjávarútvegs. Þjóðsögur, sagnir og Íslendingasögur eru sagnaarfur sem má rekja til svæðisins.
- *Afþreyingarsegla* s.s. þematengdir ferðir gönguferðir, hjólaferðir, útivistarævintýri, fuglaskoðun og hvers konar viðburði s.s. íþróttaviðburði (Atvinnuþróunarfélag Þingeyinga, 2008:22).

Í ferðamálaáætluninni er lögð höfuðáhersla á að styðja við skipulag- og þróunarvinnu í ferðamálum með samræmdum verkefnum sem tengjast eftirfarandi markmiðum:

- Fjölga heimsóknnum og auka neyslu gesta.
- Lengja dvalartímann.
- Skapa störf fyrir íbúa.
- Örva atvinnulíf með vöruþróun.
- Hvetja til fjárfestinga.
- Þjóða gæðavöru og þjónustu sem tengist sérstöðu svæðisins.
- Nýta sem best markaðstækifæri sem höfða til sérstakra markhópa.
- Varðveita náttúrulega og menningarlega arfleifð svæðisins (Atvinnuþróunarfélag Þingeyinga, 2008:9).

Eins og sjá má eru þetta nokkuð almenn markmið sem miða almennt að eflingu ferðapjónustu sem atvinnugreinar á Norðausturlandi. Hagsmunir íbúa á svæðinu skipta máli að mati höfundar skýrslunnar því tekið er fram að framtíðarsýn ferðamálaáætlunarinnar hafi einnig það hlutverk að vera „gagnleg til þess að skapa samstöðu meðal íbúa um hvert stefna skuli“ (Atvinnuþróunarfélag Þingeyinga, 2008:14). Skýrsluhöfundar gera sér grein fyrir því að núningur geti myndast milli ferðapjónustunnar og sjávarútvegsins því þessar tvær atvinnugreinar deila sama rými, þ.e. Höfninni. Til að koma í veg fyrir árekstra milli þessara tveggja atvinnugreina er lagt til í ferðamálaáætluninni að gerð verði gestastjórnunaráætlun um umferð við höfnina (Atvinnuþróunarfélag Þingeyinga, 2008:23).

Ferðamálafeðlag var lengi starfandi á Húsavík en árið 2003 var Húsavíkurstofa stofnuð og tók þá formlega við hlutverki þess. Markmið Húsavíkurstofu er að verða „samnefnari fyrirtækja á svæðinu og stuðla að eflingu atvinnulífs með aukinni samvinnu hagsmunaðila og auknum tækifærum. Einnig

að gera Húsavík að eftirsóttum áfangastað með fjölbreyttri afþreyingu og þjónustu allan ársins hring, lengja dvalartíma ferðamanna og stuðla að hámarksvirðisauka hagsmunaaðila af ferðapjónustu“ Húsavíkurstofa rekur upplýsingamiðstöð ferðamanna yfir sumartímann (Húsavíkurstofa, á.á.).

Nokkur ferðapjónustufyrirtæki á Húsavík eru aðilar að Markaðsstofu Norðurlands. Verkefni hennar eru m.a. að vera samstarfsvettvangur Norðurlands í ferðamálum og vinna að samræmingu markaðs- og kynningarmála í samstarfi við ferðapjónustuaðila í landshlutanum (Markaðsstofa Norðurlands, á.á.).

Markaðssetning

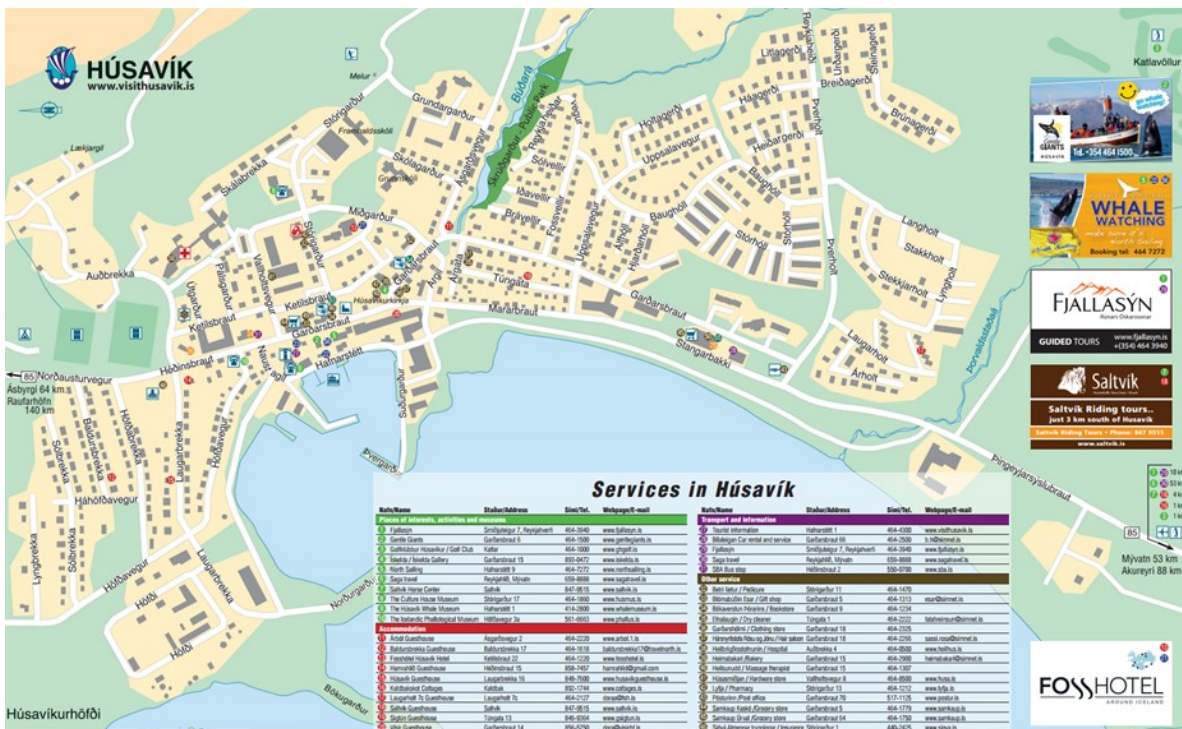
Á upplýsingavef Húsavíkurstofu, www.visithusavik.is (Húsavíkurstofa, á.á. a) birtist framboð á gistingu, mat og drykk sem og viðburðum með greinilega áherslu á aðdráttarafli hvalaskoðunarferða frá Húsavík og Hvalasafnið á Húsavík. Á síðunni er bærinn markaðssettur sem „miðstöð hvalaskoðunar á Íslandi“ og „eitt helsta aðdráttarafli ferðamanna á Norðurlandi“. Allar aðalmyndir vefsíðunnar árið 2015, sem birtast ferðafólki fyrst, eru af hafnarsvæðinu, af hvalaskoðunarbatum eða úr hvalaskoðun. Myndir á öðrum krækjum síðunnar tengjast einnig hvalaskoðun. Kynning á afþreyingarmöguleikum á vefsíðunni *Velkomin á Norðausturland* (Húsavíkurstofa, á.á. b) raðar hvalaskoðun í fyrsta sæti þess sem ferðamenn ættu að taka sér fyrir hendur á Norðurlandi eystra (Húsavíkurstofa á. á. c). Annar meginsegull Húsavíkur er Demantshringurinn sem felur í sér ferðir út frá Húsavík um náttúruperlur í næsta nágrenni bæjarins, þ.e. Dettifoss, Mývatn og Ásbyrgi. Auk þessa er vakin athygli á sögu landnáms Garðars Svavarssonar og Náttfara en engin sýnileg þjónusta tengd landnáminu enn sem komið er. Í uppbyggingu er alþjóðlegt fræða- og rannsóknasetur í umhverfismálum, Garðarshólmur, í gömlu síldarverksmiðjunni á hafnarsvæðinu. Mörg ferðapjónustufyrirtæki á Húsavík hafa ýmist hval eða hvalsporð í vörumerkjum sínum.

Skipulag og innviðir

Í Aðalskipulagi Norðurþings 2010-2030 kemur fram að ferðapjónusta er talin til lykilatvinnuvega sveitarfélagsins. Ferðapjónustan er ein af sjö áhersluþáttum aðalskipulagsvinnu sveitarfélagsins því leggja skal „sérstaka áherslu á greiningu og stefnumörkun um landslag, í ljósi fjölbreytni þess, verðmætis og þýðingar fyrir búsetuskilyrði og ferðapjónustu í Norðurþingi“ (Norðurþing, 2010:2). Stefna og markmið sveitarfélagsins með ferðapjónustu er að hún einkennist af fagmennsku og virðingu fyrir umhverfi og fólki, sem og að ferðafólk eigi kost á fjölbreyttri afþreyingu og upplifun í tengslum við menningu, sögu, náttúru og útivist. Skýr framtíðarsýn og áform eru uppi um framsækna ferðapjónustu með uppbyggingu á innviðum og varðveislu menningarminja sem endurspeglar sögu, menningu og náttúru svæðisins sem og bættari hafnaraðstöðu fyrir skemmtiferðaskip. Rannsóknir og menntun verði eflað einkum á þeim sviðum sem eru mikilvæg í atvinnulífi, t.d. með námi í svæðaleiðsögn og á náttúrufari sveitarfélagsins.

Á götu- og þjónustukorti af Húsavík (sjá mynd 18), sem tekið er af vef Norðurþings (Norðurþing, á. á.), má túlka markmið kortsins sem svo að með markvissri framsetningu þess sé komið til móts við þarfir erlendra gesta og þeim auðvelduð leitin að viðeigandi þjónustu á Húsavík. Auk upplýsinga um þjónustuna á ensku eru þar einnig auglýsingar frá ferðapjónustufyrirtækjum á svæðinu. Að grunni til er kortið hefðbundið götukort. Þegar rýnt er í það og jafnframt í kortasjá á vef Norðurþings kemur fram hvar helsta þjónustusvæðið fyrir ferðafólk og íbúa er að finna. Það er svæðið við og upp af höfninni. Þjóðvegur 85 sem heitir Þingeyjarsýslubraut syðst í þorpinu liggur gegnum þetta svæði og skiptir um nafn nokkrum sinnum. Stangarbakki, Mararbraut, Garðarsbraut og Héðinsbraut eru allt spottar á þessum þjóðvegi, sem síðan liggur sem Norðausturvegur fyrir Tjörnes til norðurs. Gatan sem liggur við höfnina heitir Hafnarstétt, þaðan leggur ferðafólkið upp í hvalaskoðunarferðir og þar eru jafnframt kaffi- og veitingahús. Stígar liggja upp frá Hafnarstétt á tveimur stöðum að Garðarsbraut þar sem einnig eru kaffi- og veitingahús, verslanir og upplýsingamiðstöð Húsavíkur.

Neðst á kortinu hefur verið bætt við upplýsingum um þá þjónustu sem gestum og gangandi býðst á svæðinu. Þjónustufyrirtækin eru flokkuð út frá þörfum ferðafólks og eru flokkarnir á ensku. Hvert þjónustufyrirtæki er merkt með viðeigandi lit og númeri. Græni ramminn afmarkar áhugaverða skoðunarstaði, afþreyingu og söfn (e. places of interest, activities and museums), rauði ramminn upplýsingar um gistingu (e. accommodations), sá fjólublái samgöngur og upplýsingamiðstöð ferðamála (e. transport and information) og að lokum sá brúni almenna þjónustu (e. other services). Bæjarmyndin endurspeglar miðbæ með þjónustukjarna, tengingu fyrir gangandi og akandi vegfarendur við hafnarsvæðið ásamt afmörkuðum íbúðahverfum, þar sem nýjasti hluti þeirra stækkar upp og meðfram suðurhluta bæjarins. Verksmiðjusvæði er þéttast sunnan við höfnina en dreifist víðar í og utan við bæinn. Stofnbrautin Mararbraut/Garðarsbraut skilur hafnarsvæðið með ferðaðjónustufyrirtækjum og miðbæjarkjarnann að.

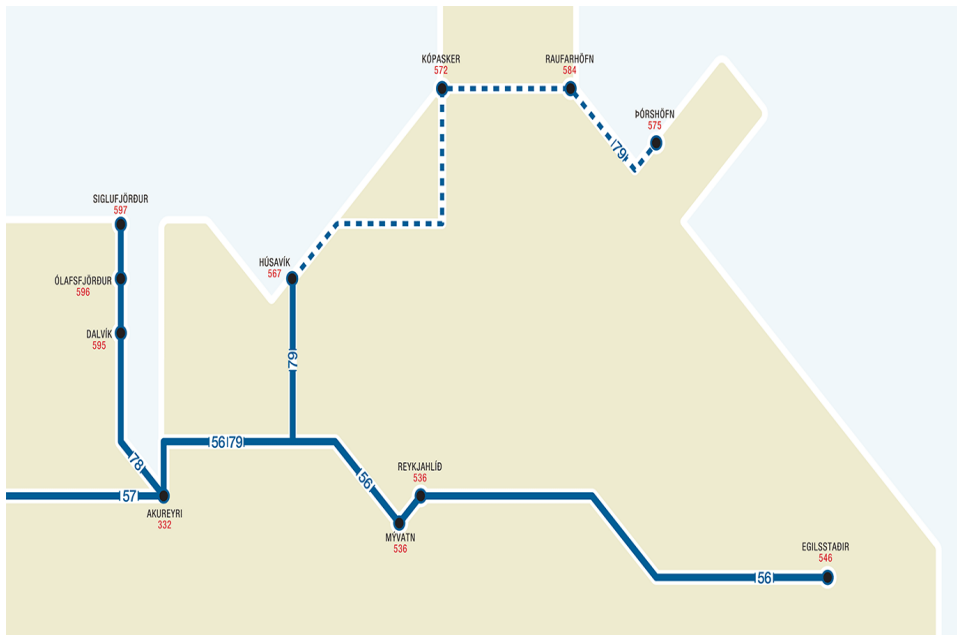


Mynd 18. Götu- og þjónustukort af Húsavík.

Heimild: Norðurþing, á.á.

Aðgengi að Húsavík fyrir ferðafólk og íbúa er bæði landleiðina og flugleiðis. Landleiðina er greið leið með fólksbílum og aðgengi með almenningssamgöngum er fyrir hendi.

Áætlanarferðir til Húsavíkur frá Reykjavík eru með Strætó bs þar sem leið 57 Reykjavík – Akureyri tengist leið 79 sem ekur frá Akureyri til byggðakjarna á Norðausturlandi (sjá mynd 19), nema Bakkagerðis og Vopnafjarðar (Strætó bs. á.á.). SBA-Norðurleið, leið 641, heldur uppi áætlunarferðum á sumrin frá Akureyri um Húsavík Ásbyrgi, Dettifoss, Húsavík til Akureyrar (SBA-Norðurleið, á.á.).



Mynd 19. Leiðakort Strætó bs. á Norðausturlandi.
Heimild: Strætó bs.

Flugfélagið Ernir flýgur til Húsavíkur allan ársins hring, tvisvar á dag alla daga vikunnar nema laugardaga (Flugfélagið Ernir, á.á.).



Mynd 20. Ferðafólk nýtir sér almenningsamgöngur á Húsavík.

Niðurstaða

Í Aðalskipulagi Norðurbings er ferðaþjónusta talin til lykiltvinnuvega sveitarfélagsins og lögð er áhersla á að greinin hafi mikilvægu hlutverki að gegna í framtíðarsýn þess. Rannsóknir sýna að efnahagsleg áhrif ferðaþjónustu á svæðinu eru umtalsverð.

Í markaðssetningu er hvalaskoðun helsta aðdráttaraflið og er óhætt að fullyrða að Húsavík sé flaggskip þeirrar þjónustu hérlendis. Hvalaskoðunarfyrtækin setja mark sitt á bæinn með afgerandi hætti, bæði með starfsemi sinni, gestum og merkingum sínum og einkennislitum.

Samgöngur landleiðina eru greiðar að sumri, áætlunarferðir skipulagðar og flugsamgöngur eru einnig mögulegar.

Innviðir s.s. gisting, veitingasala, bílastæði, merkingar og upplýsingamiðstöð eru fyrir hendi og vaxandi fjárfesting í þeim. Afmörkun þjónustusvæðis er skýr, en þar á ferðaþjónustan þó umferðaræðar sem þvera meginstraum umferðar íbúa og annarra atvinnugreina. Íbúðahverfi og þjónustusvæðið eru töluvert aðskilin.

Rannsóknaraðferð

Vettvangsathuganir

Rannsakendur skoðuðu skipulagsuppdraetti og á grundvelli þeirra, forkönnunar og viðtala var ákveðið að gera sérstaklega athuganir á svæðinu við og uppaf höfninni, þ.e. á Hafnarstéttinni og Garðarsbraut. Þetta eru þau svæði þar sem saman fer mikil umferð ferðafólks og mestar líkur á samnýtingu heimamanna og gesta á almennu rými.

Á Garðarsbraut voru valin tvö sjónarhorn, hvort á sínum enda afmarkaðs svæðis þar sem yfirsýn næst í báðar áttir. Annað sjónarhornið var við gatnamót Garðarsbrautar og Stóragarðs til móts við Húsavíkurkirkju og hitt austar á Garðarsbraut sem gaf aukna yfirsýn yfir höfnina. Sérstaklega var fylgst með almennri umferð akandi og gangandi vegfarenda í og við ferðaþjónustufyrirtækin á þessu svæði, s.s. miðasölufyrirtæki hvalaskoðunarferða, Húsavíkurkirkju og bóka- og minjagripaverslunarinnar. Á Hafnarstéttinni giltu sömu lögmál, valin voru tvö gagnstæð sjónarhorn sem endurspeglu athafnasvæði hafnarinnar og samnýtingu tveggja stórra atvinnugreina Húsavíkur, sjávarútvegs og ferðaþjónustu. Auk umferðar ferðafólks í hvalaskoðunarferðum og á veitingastöðum við höfnina var því fylgst með umferð tengdri sjávarútveginum.

Viðtöl

Viðmælendur voru valdir af handahófi úr þjóðskrá. Þýði var afmarkað við íbúa 18 ára og eldri innan póstnúmersins 640 en samkvæmt tölum Hagstofunnar var 2191 íbúi þann 1. janúar 2015, þar af voru 1690 18 ára og eldri og töldust því til þýðis. Gert var úrtak 30 einstaklinga úr þýðinu með tilviljanakenndu vali og þeir listaðir í þeirri röð sem þeir voru dregnir út og símanúmera aflað í gegnum símaskrá www.ja.is. Haft var samband við einstaklinga í úrtakinu símléiðis eftir listun, þeim kynnt rannsóknin og boðin þátttaka. Hringt var í einstaklinga í þeirri röð sem þeir voru skráðir og næðist ekki í einstakling var hringt í næsta á lista og svo koll af kolli. Af 30 einstaklinga úrtaki var hringt í 19, þar af náðist ekki í 9 og 4 neituðu þátttöku og fengust ekki upplýsingar um símanúmer 5 einstaklinga og ekki var hringt í 6 þar sem þeirra þátttakenda sem þörf var á hafði verið aflað áður en hringt hafði verið í alla á lista. Rætt var við fimm einstaklinga, þrjár konur og tvo karlmenn á aldrinum 34 - 71 árs.

Niðurstöður

Hér verður gerð grein fyrir vettvangsathugunum fyrst og síðan viðtölunum. Niðurstöður eru dregnar fram en umræður eru sérstakur kafli.

Vettvangsathuganir

Hér er gerð grein fyrir fyrstu áhrifum þ.e. komu í bæinn út frá sjónarhóli beggja rannsakenda. Síðan fær rannsakandi 2 orðið í tímasettum vettvangsathugunum, en sjónarhorn rannsakanda 1 birtast í ljósmyndum, sem teknar voru á vettvangi. Í vettvangsglósunum eru hugleiðingar og sjónarmið rannsakanda sett í hornklofa. Rétt er að geta þess að þegar rannsakendur gera greinarmun á heimamönnum og ferðafólki byggir það á óformlegri greiningu á fatnaði og fylgihlutum s.s. bakpoka og/eða tösku, atferli, ferðamáta og tungumáli.

Aðkoma og ásjúnd

Tvær leiðir liggja að Húsavík og komum við eftir Norðausturvegi nr. 85 sem er líklegust þegar komið er frá Akureyri. Þegar bærinn nálgast ber vegurinn heitið Mararbraut og hámarkshraði kominn niður í 50 km á klst. Iðnaðarhúsnæði er á vinstri hönd og veglegt upplýsingaskilti (u.þ.b. 1,5 m að hæð x 1 m á breidd) í akstursstefnu á hægri hönd (sjá mynd 21). Á því stendur stórum stöfum „Velkomin til Húsavíkur“. Skiltið er þrískipt, kort af bænum í miðju þess og texti beggja vegna. Við skiltið er gott rými til að stöðva og skoða kortið sem sýnir götur bæjarins og að því er virðist öll fyrirtæki og opinberar stofnanir Húsavíkur. Alveg eins upplýsingaskilti er á leiðinni inn í bæinn að norðanverðu.



Mynd 21. Upplýsingaskilti við innakstur í bæinn.

Garðarsbraut tekur Mararbraut yfir þegar inn í bæinn er komið. Garðarsbraut breytist í aðalumferðargötu bæjarins sem skilur að miðbæjarkjarnann og hafnarsvæðið með

ferðapjónustufyrirtækjum. Slíkt skipulag getur skapað hættu fyrir gangandi vegfarendur því ferðafólk þverar götuna á leið sinni niður á höfn og aftur til baka.

Þegar komið er nokkuð áleiðis eftir Garðarsbraut inn í bæinn birtist Húsavíkurkirkja fljótlega á hægri hönd. Kirkjan laðar til sín fjölda gesta en á þeim tíma sem vettvangsathugun fór fram komu stöku ferðalangar að lokuðum dyrum. Þegar hingað er komið dylst varla nokkrum að Húsavík er ferðapjónustubær með áherslu á hvalaskoðun því beggja vegna götunnar birtast merkingar og skilti með nöfnum hvalaskoðunarfyrirtækja og söluhús þeirra þriggja stærstu.



Mynd 22. Horft suður Garðarsbraut. Húsavíkurkirkja á vinstri hönd.



Mynd 23. Ferðafólk á Garðarsbraut stefnir á miðasöluhús hvalaskoðunarfyrirtækis.

Erlent ferðafólk nýtir tímann vel og er snemma á ferðinni á athafnasvæði ferðapjónustunnar.



Mynd 24. Handverkshús, veitingahús og verslun í miðbæ Húsavíkur.

Inn á milli fyrirtækja er hægt að tylla sér ef vill og horfa yfir höfnina og á bátafloata Húsavíkur þar sem hvalaskoðunarbátafloatin er töluvert meira áberandi en smábátarnir.

Rannsakandi 2 sér konu [setja sig í augljósa hættu] á Garðarsbrautinni í nánd við Bakaríið þegar hún hleypur yfir götuna fyrir bíl því bifreið hennar hefur verið lagt sjávarmegin götunnar og „hornið“ þarna er mjög fjölfarið.

Þessa morgunstund fer [gríðarlegur] fjöldi bíla fram og aftur um Garðarsbrautina. Alls 224 vinnu- og einkabifreiðar, 32 þungaflutningabílar, 8 fólksflutningabifreiðar þar af ein stór rúta, 5 lyftarar og einn með ýtu í eftirdragi, 6 reiðhjól, 1 hlaupahjól og 4 húsbílar. Oftast er einn í hverjum bíl. Örfáir virða 30 km hraðatakörkun sem er á Garðarsbraut á þessu svæði.

Bakvið veitingahúsið Sólku er þriggja hliða skiltishólkur með vísun í Hvalasafnið, þ.e. mynd af hvalsporðum og hinu alþjóðlega I-i upplýsingamiðstöðva. Hvalasafnið og Upplýsingamiðstöð bæjarins eru undir sama þaki. Húsið birtist ekki fyrr en ekið hefur verið fram hjá öllum mest áberandi ferðaþjónustufyrirtækjunum á þessu svæði. Fleiri ferðaþjónustufyrirtæki eru austar s.s. gistiheimili hvers konar og tjaldstæðið svo eitthvað sé nefnt. Rétt austan við Hvalasafnið er einnig annað safn, Könnuðasafn sem stofnað var til að minnast ýmissa könnuða, þar á meðal Garðars Svavarssonar, sænsks landnámsmanns sem nam land á Húsavík.



Mynd 25. Hvalasafnið hýsir Upplýsingamiðstöðina.

Ferðaþjónusta fer að mestu leyti fram á hafnarsvæðinu og á veitinga- og sölustöðum hvalaskoðunarfyrtækja við Garðarsbraut og á Hafnarstéttinni.



Mynd 26. Ferðafólk á Hafnarstéttinni, komið í gallana og tilbúið í bátana.

Erlendir ferðamenn eru í yfirgnæfandi meirihluta þessa morgunstud. Þeir eru á röltinu eða á leið í hvalaskoðun og töldust þeir vera um 110 á þessum 40 mín. Heimamenn eru aðeins 8 talsins og eru þeir ýmist á leið í vinnu eða við vinnu.

Umferð farartækja er frekar lítil. Um 7 einka- og vinnubílar fara hér um, 2 vöruflutningabifreiðar, 3 fólksflutningabifreiðar, 2 reiðhjól og 1 lyftari. Bílum, sem eru að þjónusta fyrirtækin á þessu svæði, er lagt ólöglega á afmarkandi gular rendur á götunni.

Öll fyrirtæki á svæðinu eru opin í hádeginu. Hreyfing á fólki er mest við miðasölnurnar. Starfsfólk er sýnilegt við kaffi- og miðasöluhús. Hópur er að koma úr hvalaskoðunarferð og fer beint á kaffihús viðkomandi hvalaskoðunarfyrirtækis. Bókabúðin/minjagripaverslunin er vel sótt en flestir virðast bara kaupa kort og litla minjagripi. Kirkjan er opin. Nokkur hópur ferðafólks kemur upp þrepin frá höfninni, gengur yfir á gangbraut og stefnir beint inn í kirkjuna. Flestir í þessum hópi virðast á aldrinum 75 – 85. Langflest ferðafólk, sem er með myndavélar uppi við, taka mynd af kirkjunni.

Það er alger hending að ferðafólk og heimamenn noti gangbrautirnar [sem leiðir hugann að því hvort staðsetning þeirra sé ekki heppileg, þ.e. að staðsetningin taki ekki mið af „erindum“ gangandi vegfarenda]. Bílar stöðva á „miðri götu“ þar sem ekki er gangbraut og hleypa fólki yfir götuna.

Bílastæðin við miðasölnurnar eru fullnýtt í hádeginu. Stæðin á bak við Húsavíkirkirkju eru líka upptekin. Umferð farartækja er einnig gríðarleg á þessum tíma dags en það hægir svolítið á henni um kl. 13:15.

Fjölmargir bílar fara um en eins og áður hefur verið nefnt þá fara sumir um tvisvar eða oftar. Öll hreyfing er talin. Um 309 einka- og vinnubílar fara hér um Garðarsbrautina í báðar áttir, 9 þunga- og vöruflutningabifreiðar þar af 1 steypubíll, 7 fólksflutningabifreiðar (þar af 1 rúta og 1 XCampers), 7 húsbílar, 7 reiðhjól, 3 vélhjól, 1 fjórhjól, 1 traktor og 1 lögreglubíll. Þessi lögreglubíll er sá fyrsti sem við höfum séð í akstri hér á Húsavík.

Á Hafnarstéttinni eru á skoðunartíma í eftirmiðdaginn milli klukkan fimm og sex, 91 erlendu ferðamaður, 14 heimamenn, þar af 2 starfsmenn hvalaskoðunarfyrirtækis og 4 trillukarlar. Íslenskir ferðamenn eru 13.

Um höfnina fara 55 einka- og vinnubílar, 9 lyftarar, 5 fólksflutningabifreiðar, 3 reiðhjól, 3 vélhjól, 1 vöruflutningabíll og 1 lögreglubíll.

Starfssemi hvalaskoðunarfyrirtækjanna stendur fram á kvöld þannig að enn er umferð um svæðið á þeim tíma.



Mynd 27. Kyrrð og ró í Skrúðgarðinum.

Rannsakendur á vettvangi nýttu tímann á Húsavík til að skoða sig um og fóru í óformlegar athuganir í bakarí bæjarins og Skrúðgarðinn. Heimamenn og ferðafólk sækja í bakarí Húsavíkur á öllum tímum dags en einkum í hádeginu. Það stendur við Garðarsbraut og ekki sýnilegt frá skoðunarstöðunum.

Þá gengu rannsakendur um Skrúðgarðinn á Húsavík sem liggur upp með Búðará að vestan (sjá mynd 27). Skrúðgarðurinn er frekar falin falleg græn vin í bænum. Á athugunartíma fljótlega upp úr hádegi á virkum degi var þar ekkert ferðafólk að finna, gangstígar og bekkir mannaúðir.

Hins vegar bar töluvert á gangandi umferð á akbrautum í miðbæ Húsavíkur, á Hafnarstéttinni, stofnbrautum og jafnvel nærliggjandi hliðargötum.

Á mynd 28 sést hvernig ökumaður þarf að sveigja yfir á öfugan vegarhelming hjá hópi gangandi vegfarenda í útivistarfatnaði þannig að báðir aðilar eru í hættu.



Mynd 28. Gangandi vegfarandur á akrein í miðbæ Húsavíkur.

Vettvangsathuganir staðfesta áhyggjur heimamanna, sem fram koma í viðtölunum, af þeirri hættu sem geti skapast í umferðinni á þessu litla svæði þar sem ferðafólkið er helst.

Viðtöl

Hér verður gerð grein fyrir því sem fram kom í viðtölunum. Niðurstöðurnar eru settar fram sem þemu eða efnisatriði, bæði þau sem viðtalsramminn gerði ráð fyrir og nýjum þemum sem greina má í viðtölunum. Valin eru ummæli, sem eru dæmigerð fyrir viðkomandi þema.

Hvar er ferðafólkið?

Þegar spurt er hvar og hvernig fólk mæti ferðafólkinu er ljóst að það er oft og nokkuð víða.

02: Já, það er bara allan daginn ef ég fer úti bæ. Það er alltaf fullt af fólki hér í bænum, kannski síst á kvöldin. Að vísu er hvalaskoðun eftir kvöldmat – þetta er svona mest þegar bátarnir eru að koma og fara skilurðu.

03: Ég hugsa að það sé nær daglega, sem ég mæti ferðafólki.

Mestur fjöldinn er þó greinilega í miðbænum upp af höfninni, þar sem hvalaskoðunarfyrirtækin hafa sína aðstöðu og þar eru einnig kaffihúsin og verslanir.

03: Þetta er svo afmarkað svæði þar sem er sko miðpunkturinn hjá því. Það er höfnin og svo eru þarna nokkrar verslanir og það heldur sig þar. Það er ekkert mikið að koma hingað upp eftir eða þarna úti brekkuna, það er ekkert að þvælast þar.

04: Fólk kemur og leggur bílunum og svo er bara labbað um bæinn, sko. Eða þennan litla blett sem er kjaftfullur allt sumarið.

05: Langmest í kringum kirkjuna og á því svæði... Ferðafólkið er gífurlega mikið á þessu svæði, maður verður mest var við það þarna... Það er rosalega mikið um að fólk leggur bílunum sínum niðri bæ og röltir um. Það er ekkert mikið að keyra um, þetta er það lítill staður að það er hægt að ganga hvert sem er.

Árstíðasveiflan er mikil bæði hvað varðar fjölda ferðafólks og mannlífið í bænum.

04: Mér finnst þetta bara frábær tími þegar það byrjar að flæða hérna um bæinn. Ferðamennirnir. Og ég er nú ekki búinn að búa hérna nema x ár og þetta var það sem mér þótti einna mest spennandi við bæinn.

05: Það er náttúrulega, svona um hávetur oft ansi dauft hérna. Það er alveg tvennt ólíkt sumarið og veturinn. Það iðar allt af lífi hérna sumartímamán júní, júlí, ágúst. Allt miklu, miklu líflegu hérna.

Viðmælendum finnst þó að ferðamannatímabilið sé að lengjast. Þá mánuði sem er ekki hvalaskoðun; nóvember, desember, janúar og febrúar sé mjög lítið um ferðafólk. Á þeim tíma loki mörg fyrirtækin eða stytta afgreiðslutímamán. Í mars-apríl fari að koma einstaka fólk og þá komi fyrir að farið sé í hvalaskoðun með hópa víðri til þess.

03: Og svo hefur þetta lengst núna í báða enda sem mér finnst bara afskaplega gott.

05: Það er náttúrulega gríðarleg ferðamennska hérna á sumrin. Ekki eins mikið á veturna, en það er – mér finnst það samt vera að aukast. Tímabilið er að lengjast finnst mér, það er að byrja svolítið fyrir en var og enda seinna.

Samskipti

Þau beinu samskipti sem viðmælendur hafa helst við ferðafólk er að segja því til vegar, sem allir nefna sem dæmi og þá geta tungumálaerfiðleikar gert vart við sig, en að öðru leyti virðast samskiptin óbein.

01: Það er að villast um bæinn, það vantar merkingar og hérna, ég er að reyna að segja eitthvað og útskýra hvert fólk geti farið. Og gengur auðvitað misjafnlega.

02: Ja, það er bara ef þeir spyrja til vegar og þá hef ég þurft að, þá eru þeir stundum að spyrja um vinnubúðina og eitthvað svona. En ég hef ekkert mikil samskipti við þau eftir það. Ég segi þeim bara það sem ég get sagt þeim og bara sjálfsagt. Líka Íslendingar þeir eru að stoppa og leita að einhverju ákveðnu, það er bara eins og maður gerir sjálfur þegar maður fer í eitthvað bæjarfélag þar sem maður þarf að finna einhvern.

03: Nei ekkert nema bara ef það leitar upplýsinga hjá mér á förnum vegi, er að spyrjast fyrir um eitthvað. Annars hef ég engin samskipti við það.

Það er þó athyglisvert að oft tala viðmælendur þannig að ljóst er að þeir veita ferðafólkinu töluverða athygli, fylgjast jafnvel með því. Viðmælendur höfðu nær undantekningarlaust skoðun á því hvað ferðafólkið væri að gera og hvert það færi; í Hvalasafnið, hvalaskoðun, byggðasafnið, bakaríið, verslanir og veitingahúsin er oftast nefnt. Viðmælendur tóku til þess að skrudgarðurinn væri lítið nýttur.

05: Hvalirnir eru svona það stærsta, ég veit ekki hvort það er mikið að þvælast hérna innanbæjar. Ég átta mig ekki alveg á því. Fer kannski eitthvað á þessi söfn, ég veit svo sem ekki – við eigum mjög fallegan skrudgarð hérna, ég veit ekki alveg hvort sé einhver straumur í hann.

Þegar nánar er rýnt í viðtölin, virðist ferðafólkið reyndar vera nær allstaðar nema helst í íbúðarhverfunum. Það notar sundlaugina, golfvöllinn, það leitar uppi göngustíga, útsýnisstaði og

heita laug sem heimamenn nýta líka. Athyglin beinist ekki bara að því sem næst er, himinninn yfir Húsavík hefur sitt aðdráttarafl.

03: Já fólk er að horfa á sólarlagið, maður sér það jafnvel á hlaupum hérna uppá leitið til að sjá hana fara niður á hafflötin og rísa upp aftur... Nú svo hef ég líka orðið var við að það er þessi norðurljósaeltningarleikur.

Einn viðmælandi nefnir að sér þyki merkilegt að ferðafólk virðist vita af mjög lítt þekktum og kynntum stöðum s.s. einfaldri baðaðstöðu við aflagða borholu, sem áhugafólk hefur komið upp og er ókeypis þó að þar sé baukur fyrir frjáls framlög.

02: Það er ekkert auðvelt að finna þetta, maður þarf að vita af þessu. EN það eru alltaf að koma fleiri og fleiri útlendingar, það er einhver sem, einhvers staðar hafa þeir aflað sér upplýsinga um þetta ... Þetta er æðislegur staður, æðislegur staður og er örugglega mikil upplifun fyrir útlendinga... Ég hef ekki farið þarna lengi sko.

Viðmælendur taka til þess hve ferðafólkið sé almennilegt í viðmóti. Það væri kurteist og gengi vel um, jafnvel þótti einstaka viðmælendum að heimamenn gætu nokkuð lært af því.

01: Þá heyrir mér yfirleitt samskiptin vera mjög góð og bara eðlileg. En það er eitt af því sem mér fannst fyrst skorta hjá okkur, að það var bara svona almenn kurteisi, sjálfsgöð þjónustulund og ég sá ekki fyrir mér einhvern veginn að við Íslendingar gætum gert þetta almennilega.

03: Þetta er þægilegt fólk almennt séð sem er ánægjulegt að hafa. Fer yfirleitt afskaplega lítið fyrir þessu liði, kurteist ... Einu áhrifin sem ég finn fyrir svona persónulega eru þessi kurteisi og tillitssemi fólks. Það vekur alltaf athygli mína. Fólk passar að ryðjast ekki fram fyrir í verslunum og það er kurteist, býður góðan dag og það þakkar fyrir sig og er mjög þrútt svona almennt séð.

05: En hvað umhverfið varðar finnst mér fólk heilt yfir ganga vel um og ég verð ekki var við neinn sóðaskap í kringum ferðafólkið hér.

Ferðafólkið

Viðmælendur létu nær undantekningarlaust í ljós jákvæðar tilfinningar í garð ferðafólksins, dæmigert fyrsta viðbragð við spurningunni "hvernig upplifir þú ferðafólk í þínu umhverfi?" er þetta.

02: Mér finnst það bara fínt sko. Ég hef ekkert útá það að setja. Ekki neitt.

Þá kemur fram í viðtölunum að þrátt fyrir takmörkuð samskipti finnst viðmælendum samfélagið og jafnvel þeir sjálfir hafa ákveðnar skyldur gagnvart gestum sínum, ferðafólkinu. Oft togast þó á hið jákvæða viðhorf heimamannsins til gestsins og áhyggjur af neikvæðum áhrifum ágangs, umferðar og hugsanlegra árekstra í samskiptum. Þessi tilvitnun í viðmælanda á Húsavík sýnir þessa togstreitu þar sem hann lýsir tilfinningum sínum gagnvart fjölda ferðafólksins.

01: Upplifun mín er eiginlega dálítið tvíbent. Í annan stað er ég glöð yfir þessu og mér finnst þetta gaman og fróðlegt. Stundum hafði ég þann sið að fara á kaffihús til að heyra mörg tungumál af því ég kann bara íslensku - en á hinn bóginn er ég hrædd við þetta. Og mér finnst við ekki vera nógu vel undirbúin.

Síðar í viðtalinu vikur sami viðmælandi aftur að þessari tilfinningalegu togstreitu og segist skammast sín fyrir að vera smeykur við að taka puttaferðalanga upp í bílinn en að sama skapi finnst honum þeir ekki öruggir á þjóðveginum og að í vondu veðri vorkenni hann þeim svo að honum finnst hann verða að bjóða þeim far. Spyrjandi innir þá nánar eftir þessu atriði, hvort honum beri skylda til að stoppa og viðmælandinn hlær við og svarar

01: Nei - en þá hugsa ég oft: Bíddu, hvað myndi ég vilja að, hvernig myndi ég vilja að tekið væri á móti mínum afkomendum í öðrum löndum? Og þá kemur einhver mömmu-ömmu tilfinning sem kæfir allt annað!

Öryggi ferðafólks ber einnig á góma og til dæmis bendir viðmælandi 02 á að það verði að taka tillit til vetrarveðra og færðar varðandi aukningu ferðamannastraumsins á veturna.

02: Já mér finnst ekkert sniðugt að stefna hingað mörg þúsund manns yfir háveturinn. Mér finnst það bara ekkert sniðugt af því það eru sko margir, margir dagar á ári á veturna sem við komumst ekki til Akureyrar.

Það er nokkuð gegnumgangandi að viðmælendur tala meira um erlent ferðafólk en Íslendinga og þegar spurt er úti hvort hægt sé að þekkja muninn þá telja þeir sig geta það.

02: Hvernig sérðu að þetta eru útlendingar? Ég náttúrulega, maður sér það ekki en þeir eru þá yfirleitt á þessum litlu bílum. Þínulitlu bílum. Íslendingar eru nú yfirleitt með fellihýsi eða eitthvað aftaní og á stærri bílum. Þetta er bara svona mín, ja ég tel að þetta séu útlendingar skilurðu.

Ef til vill er það vegna þess að þeim finnst þeir verða meira varir við erlent ferðafólk en innlent.

02: Erlenda miklu meira. Það var t.d. bara núna um helgina, það var bara smekkkfullt hérna tjaldstæðið og allt bílastæðið við íþróttahöllina. Það var einhver svona húsbílaflokkur sem kom með Norrænu þetta voru allt saman útlend númer á þessum bílum. Þeir voru bara á eigin húsbílum, það er voða vinsælt.

04: Ég held að það sé 90% útlendingar.

Viðmælendum kemur nokkuð saman um það að það sé frekar eldra fólk sem sé í skipulögðum hópferðum, en yngra fólkið oftast á einkabílum eða bílaleigubílum. Þeir nefna að Íslendingar ferðist eftir veðurspánni, það hvort innlent ferðafólk sé á svæðinu sé að mestu bundið við:

03: ...sólina og hitastig. Ef það er góð spá hérna þá sér maður þetta mjög fljótt til dæmis á golfvellið, þá eru kylfingar mættir að sunnan því það er nú eins og maður þekkir að það er nú langoftast þannig að það er ekki sama veðrið sunnan og norðan lands.

Áhrif gestakomunnar

Þegar spurt er um áhrif ferðamenskunnar á mannlífið á Húsavík telja viðmælendur áhrifin jákvæð til dæmis á framboð af afþreyingu og menningarviðburðum en að auðvitað séu ekki allir jafn sáttir.

01: Ég hugsa að það sé bara misjafnt hvernig þetta fer í íbúana. Auðvitað fara margir héðan í sumarfrí og eru í burtu og þess vegna kannski finna þeir ekki mikið fyrir þessu. Ég veit það ekki - en ég veit líka að fólk, margt fólk hefur ánægju af þessu og það fylgir þessu til dæmis sko að það eru hérna tónleikar, tónlistarmenn eru að koma, það eru myndlistarsýningar, sérstakar sýningar í Safnahúsinu og á Hvalasafninu sem við auðvitað erum að njóta góðs af, íbúarnir, ef við viljum fara með okkar gesti eða fara sjálf og skoða.

02: Það hefur verið allavega tvisvar sinnum sem ég man að ferðapjónustufyrirtækin hér í bænum hafa boðið heimamönnum að vera túristi á Húsavík í einn dag. Og við höfum gert það, þá var það einmitt sem ég fór í hvalaskoðun. Og þá fékk ég það náttúrulega frítt og það var mjög gaman. Við fórum í morgunmat á hótelinu og svo fórum við í hvalaskoðun og svo fórum við á safnið og þetta var mjög gaman.

03: Ég hef verið með ánægður með þá þróun sem hefur verið hérna í bænum í kringum hérna fyrst og fremst hvaladæmið. Það hefur bæði lyft bænum upp og gert lífið fjölskrúðugt og skemmtilegt yfir sumarið.

04: Það hefur náttúrliga gríðarleg áhrif á mannlíf eins og þegar miðbærinn er bara einsog maður sé kominn til útlanda.

05: Heilt yfir finnst mér þetta bara mjög jákvætt finnst mér og gott fyrir okkar samfélag. Maður finnur líka í veitingabísbúðum það er gríðarleg sókn þar með öllu þessu fólki sem er að koma í hvalaskoðun og það er alltaf að bætast í flórana þar.

Ferðapjónustan

Ferðapjónustan er stór atvinnugrein á Húsavík ber öllum viðmælendum saman um, þó að hún sé ekki endilega skilgreind sem aðalstoð atvinnulífsins. Það er þó nokkuð misjafnt og árstíðabundið

05: Þetta er bara eiginlega Húsavík á sumrin, það er ferðapjónustan ... Ferðapjónustan er undirstöðuatvinnuvegur, mörg fyrirtækin hérna væru ekkert að halda út ef það væri ekki ferðafólkið á sumrin.

Í viðtölunum kemur fram að viðmælendur velta ekki aðeins fyrir sér ferðafólkinu heldur líka gestgjöfunum, fyrirtækjunum og starfsfólkinu.

01: Mér finnst alveg ótrúlegt hvað þetta þó bjargast að við virkjum þessi skólabörn segi ég í þennan atvinnurekstur yfir sumarið og ætlumst til að þau hafi þetta í sér. Þau hafa aldrei tekið á móti gestum heima hjá sér, hjá pabba og mömmu. Þau hafa aldrei sko jafnvel haft auga fyrir því hvernig ætti að búa um rúm eða hvaða kröfur við erum að gera. Þannig að þeir sem stjórna á hverjum stað mega aldeilis halda á spöðunum til þess að þessir hlutir séu í lagi.

02: Hér fá allir unglingar vinnu. Allir sko niður í 15 ára krakka, þau eru komin með vinnu. Ekki bæjarvinnuna sko, þau eru bara í vinnu á veitingastöðunum, sjoppunum og þjónusta ferðafólkið.

05: Mikið líka af ungu fólki sem er í námi og kemur hérna heim á sumrin og vinnur, það er framhaldsskóli hérna og flestir þeir krakkar fá auðveldlega vinnu og krakkar sem eru að klára 10. bekk og jafnvel 9. bekk, sem ganga auðveldlega inní vinnu.

Eins og áður kom fram er litið til þess að ungt fólk, skólafólkið hefur atvinnu við ferðapjónustuna á háönn en jafnframt verða viðmælendur varir við að ferðapjónustan flytur inn vinnuafli.

01: Ég veit að það vinnur mjög margt erlent fólk bæði sem leiðsögumenn á hvalabátunum, sem afgreiðslufólk, þjónustufólk í skrifstofunum hérna, veitingastöðunum, hótelnunum. Það er nú eitt; Íslendingar, nema þá helst skólabörnin, vilja ekki vinna á þessum stöðum. Við erum orðin of fín til að vinna í fiski, til að vinna í sláturhúsi, til að vinna á hótélherbergjum.

05: Það er töluvert af Húsvíkungum, það eru til dæmis brottfluttir sem koma hérna á sumrin og vinna og svo náttúrliga fólk sem býr hérna... En svo er alltaf svolítið af útlendingum sem er að gæða, það eru þó nokkrir sem eru erlendis frá á hverju ári. Sumir jafnvel eru sestir að hérna, sem hafa komið kannski einu sinni, tvisvar og svo sest að hérna.

Það kemur einnig fram í viðtölunum að fólk verður vart við að tilfinningar í garð ferðapjónustunnar eru nokkuð blendnar. Viðmælendur hafa orðið varir við að sumum heimamönnum finnst nóg um nálægðina við ferðafólkið og þjónustuaðila þess. Dæmi voru nefnd um að forsvarsfólk helstu fyrirtækja í ferðapjónustunni á staðnum verði fyrir neikvæðu umtali, þeirra umsvif séu plássfrel í bænum og það veki bæði aðdáun og öfund.

01: Já og þetta finnst mér vera til fyrirmyndar og þó við dæsum svona stundum Húsvíkungar, held ég yfir því hvað þeir séu frekir og harðir þessir menn... þá eru þeir náttúrliga ofboðslega duglegir. Alveg virkilega og hafa gert alveg stórkostlega hluti hérna í sambandi við þessar hvalaskoðunarferðir og siglingar... en það er auðvitað eins og ég segi allir svona forkólfar og

dugnaðarmenn eru mjög milli tannanna á fólki oft og tíðum. En ég held að við séum öll samt sem áður, svona undir niðri, mjög stolt af þeim.

02: Þeir mega græða á þessu á tá og fingri fyrir mér (hlær) en eflaust er einhver svona öfund... þeir eru náttúrliga að fjárfesta hérna, þeir eru að kaupa og bæta við fyrirtæki – eflast og þeir þurfa náttúrliga að hafa góðar tekjur til að geta það.

03: Og mér finnst þeir vera að gera alveg gríðarlega góða hluti. Það sem þetta fyrirtæki kemur að það er bæði húsnæðið, skipin þeirra, allt sem þeir gera, það gera þeir alveg gríðarlega vel. Það er mjög vandað til alls, ég veit ekki hver stýrir markaðssetningu þessa fyrirtækis, ég þekki það ekki en að mínu viti er það mjög góður aðili hver sem það er.

Ferðapjónustan, sérstaklega þá hvalaskoðunarfyrirtækin setja mikinn svip á bæinn með miðasölustöðum sínum, fánum fyrirtækjanna og bátafloata sem liggur beint fyrir neðan miðbæinn. Það fer því ekki hjá því að viðmælendur hafi orðið varir við starfsemina.

04: Þú keyrir ekkert hérna í gegn án þess að verða vör við þessi fyrirtæki.

05: Já þau eru náttúrliga oftast mjög vel merkt og ef maður sér þau á ferðinni um bæinn eins og náttúrliga bíla, merkta bíla og þá eru það aðallega hvalaskoðunarfyrirtækin. Það er þá bara starfsfólk sem er á ferðinni og svo sér maður starfsfólkið líka töluvert labbandi um bæinn, aðallega gæðarnir, þeir þurfa náttúrliga oft að vera í miklum jökkum eða úlpum vel merktum í bak og fyrir. Þannig að maður sér svolítið af gæðunum á leið í og úr vinnu, eins sér maður frá veitingahúsunum í merktum fötum að skjótast eitthvað milli húsa þarna niðri bæ.

Hinsvegar gefa viðtölin til kynna að heimafólkið nýtir sér að nokkru marki og er meðvitað um þá þjónustu, sem hefur ferðafólk sem sinn helsta markhóp. Einn viðmælandi nefnir að gaman sé að skoða handverkið og minjagripina, sem eru til sölu og að það sé gleðilegt að sjá að vandað sé til þeirra

01: Allt svona er jákvætt, að við reynum að vanda okkur og ekki bjóða fólki upp á eitthvað sem við myndum alls ekki vilja kaupa sjálf.

Viðmælandur nefna að ýmis þjónusta sé í boði sem þeir og þeirra gestir nýti sér og séu ánægðir með s.s. verslanir, heimafyrirtæki sem standi alltaf fyrir sínu. Þá virðast viðmælandur fylgjast vel með hvernig gengur með veitingahús og kaffihús, hafa nýtt sér þjónustuna og finnst sjálfsagt að kynna sér ný fyrirtæki í ferðapjónustunni.

02: Svo á ég eftir að prófa nýjasta staðinn, Z – það þarf að keyra þangað. Ég hef ekki komið þangað, hann er alveg nýr... Ég segi eins og er, ég hef ekki komið þarna en ætla að kíkja þangað.

04: Ég hef gaman af því í frítímanum og um helgar að fara hérna niður á veitingastaðina. Kíkja út í góðu veðri... Þetta er bara mjög skemmtilegt hvernig þau eru búin að koma sér fyrir á þessu svæði og ef það er gott veður þá er bara frábært að sitja þarna úti sko.

05: Heimafólk nýtir sér afþreyingarfyrirtækin en þetta kostar alveg og fólk er ekkert að leyfa sér að fara oft en það er alltaf samt eitthvað.

Hvalaskoðunin er nær undantekningarlaust talin helsta aðdráttarafið á Húsavík, allir viðmælendur hafa farið eða sent sína gesti í hvalaskoðun.

01: Það er okkar aðalstolt auðvitað, má segja, hvalaskoðunin... Sjálf hef ég nú ekki farið nema held ég einu sinni í hvalaskoðun. En það var ágætisferð og ég fór með mínu fólki og þess háttar.

02: Ég held að þetta væri svona ekkert mikill ferðamannabær ef það væri ekki hvalaskoðunin. Það bara breytir öllu sko ... Það eru allir að koma til þess að fara í hvalaskoðun... Ég er reyndar

búin að fara í hvalaskoðun, ég er búin að fara einu sinni í hvalaskoðun en svo fór ég í Flatey og þá fór ég í hvalaskoðun í leiðinni. ... En ég veit það ekki, mér finnst þetta ekki merkilegt sko. En útlendingum finnst þetta upplifun.

05: Það er augljóslega langstærsti punkturinn þetta hvaladæmi. Enda gefa þau sig út fyrir það að vera miðstöð hvalaskoðunar í Evrópu bara, þessi fyrirtæki.

Það kemur fram í viðtalinu við 02 að hann telur að margir Húsvíkingar hafi ekki farið í hvalaskoðun og hafi jafnvel ekki áhuga á því. Þannig að ef til vill er þetta svar 03 um hvort hann verði persónulega var við starfsseminu dálítið einkennandi fyrir upplifun heimamanna.

03: Nei, ekkert nema bara að ég nýt þess að sjá bátana fara út og koma inn og furða mig reyndar á þessu ofboðslega flæði á fólkinu um borð. Þetta er eins og við sem höfum fjöllin, fossana og hvalina og okkur finnst þetta ekkert merkilegt.

Viðmælendur nefna hinsvegar oft hugmyndir um uppbyggingu á vetrarferðamennsku og þá sérlega fyrir gönguskíðamennsku, sem njóti vaxandi vinsælda. Þá er horft inn til heiða.

05: Þannig að það er draumurinn að fara með skíðalyftu þar í kring og gera aðstöðu. En þetta kostar allt og spurning hvort og hvenær það verður þá. Já það er draumurinn hjá mörgum að reyna að koma upp góðri skíðaaðstöðu þarna innfrá. Það er algjör paradís, það alltaf nógur snjór og fínasta brekka sem er hægt að fara með lyftuna í þannig að það er alveg frábært svæði.

Umferð og fjöldi ferðafólks

Viðmælendur höfðu allir tekið eftir mikilli umferð ferðafólks á Húsavík. Þó viðhorf þeirra til ferðafólks sé almennt jákvætt þá komu fram í viðtölunum dæmi um neikvæða upplifun af umferð ferðafólksins og þá aðallega þrennt; að komast ekki að, vöruburrð í matvöruverslunum og að umferðarreglum og merkingum sé ekki fylgt.

01: Það verður mikið fjölmenni á sumum árstímum eins og á sumrinu á Húsavík. Ég fæ ekki bílastæði ef ég ætla að fara að versla og ég kemst ekki að ef ég ætla á veitingahús niðri við höfnina.

05: Það eru bílastæði fyrir aftan kirkjuna og þau eru yfirleitt full ...

02: En nú er t.d. búið að setja upp skilti þar sem er bannað að leggja við X, aðalbúðina hérna í bænum. Það eru bílastæði þar fyrir aftan og þau voru alltaf full. Maður komst bara ekki að og þetta er fólk sem er að fara í hvalaskoðun og þau eru þrjá klukkutíma í burtu og geyma bílana bara þarna. Maður komst bara ekki í stæði til að fara í búðina en nú er búið að setja skilti að það er bannað að leggja þarna nema í 30 mínútur eða eitthvað svoleiðis

Í framhaldi af þessari athugasemd er spurt hvort þessar tímatakmarkanir eigi þá ekki líka við heimafólk og þá svarar viðmælandinn hlæjandi að jú það sé rétt, en heimafólkið sé nú yfirleitt ekki svona lengi í búðinni að kaupa mjólk og brauð.

02: Það eina svona, það væri þá helst umferðin. Mikil umferð og mér finnst þeir stundum svona, kærulausir. Þeir kannski stoppa fyrir framan bakaríð og það má ekkert stoppa bíl þar. Þeir kannski, en ef þeir setja hættuljósín á þá halda þeir að þeir megi bara allt! ... Ég er að tala um útlendinga, Íslendingar gera ekki svona... ég skil alveg að þeir þurfi að stoppa og aðeins að spá hvar þeir eigi að beygja og svona. Það er ekki málið, það er þetta sem mér finnst svolítið...

03: Þetta er náttúrulega bara svo mikil hætta, þetta er svo lítið pláss að ef að einhver myndi hlaupa þarna inná.

04: Já þetta tefur mann stundum eða hægir svolítið á manni því það eru ekkert margar akstursleiðir í sjálfu sér gegnum bæinn ef þú ætlar milli bæjarhluta.

05: Maður finnur það alveg þegar maður fer í gegnum bæinn hvað það er rosastraumur af fólki niðri miðbæ. Enda finnur maður það alveg að maður þarf að vera vel vakandi ef maður er að keyra í gegn því fólk er alveg æðandi út á götu. Maður verður alveg að passa sig því fólk er alveg útá miðri götu sko.

Í sömu andrá viku viðmælandi 02 þó að því að stundum sé ekki augljóst hvar megi leggja bíl eða hvar sé hægt að stöðva til að virða fyrir sér útsýni. En þó séu dæmi um að merkingum sé ekki fylgt, ekið um lokaða vegi og umferðarmerkingar ekki virtar. Heilt yfir telur viðmælandi þó að þessir hlutir séu að lagast, aðstaða að batna en tekur fram að það sé nú snemmsumars enn, ekki sé gott að segja hvernig staðan verði seinnipart júlí og ágúst. Viðmælandi 05 bendir á að ferðafólkið noti ekki endilega merktar gangbrautir í miðbænum.

Hópfærðabílar skapa síðan sín ákveðnu vandamál.

01: Það er eitt af því sem maður verður var við en það er vandamálið með stóru rútunum, hvar þær eiga að stoppa, hvar þær mega hleypa út og svo framvegis. Ég veit að það fer svolítið í pírurnar á bæði heimamönnum og ekki síður kannski þá bílstjórunum sem að koma og fara.

04: Það náttúrliga kemur ótrúlega mikið af rútum hérna yfir og er einmitt oft svona hálfgerð öngþveiti hérna á bryggjusæðinu.

Einn viðmælandi nefnir dæmi um sér nákominn einstakling sem upplifi umferð ferðafólks nálægt heimilinu sem mikla truflun. Viðmælandanum sjálfum finnst þessi umferð ekki tiltökumál, heimilið sé þannig í sveit sett að ökumenn villist gjarnan þangað og átti sig ekki á villu síns vegar fyrr en við íbúðarhúsið og snúi þá við.

01: Þetta er talsvert algengt og þetta er eitt af því sem að kemur og við verðum bara að vera jákvæð fyrir.

Aðrir viðmælendur tala um að þeir sjái mjög lítið til ferðafólks utan miðbæjarins, það fari lítið um íbúðahverfin ofar í bænum. Það er eftirtektarvert að viðmælendur nota mjög oft sögnina að þvælast um för ferðafólksins innanbæjar, sérstaklega í því sambandi að ferðafólk sé ekki að þvælast í íbúðahverfunum.

Umferð ferðafólks á eigin vegum er það sem flestir viðmælendur taka eftir og á háönn eru allskyns farartæki á ferðinni sem og gangandi vegfarendur.

02: Það eru rosalega margir á bílaleigubílum, ég hugsa að það sé meirihlutinn. En það er náttúrliga eitt... það eru nokkuð oft þrjár rútur við hótelið og jafnvel fleiri. Já og skemmtiferðaskipafólkið það kemur í skipulögðum ferðum með rútunum og náttúrliga ferðafólkið sem er í hringferðunum með rútunum. Það fer í hvalaskoðun líka.

Þá nefna viðmælendur að vörur klárast úr matvörubúðunum þegar flestir eru í bænum á sumrin.

04: Það fæst náttúrliga EKKERT hérna í búðunum. Já ef þú ætlar að versla í matinni í miðri viku eða hvenær sem er þá þarftu bara að fara á morgnana sko. Þetta er svona eini neikvæði punkturinn, ég veit bara ekki við hverja er að sakast hvort er ekki pláss fyrir lager – ég skil bara ekki afhverju þetta þarf að vera svona. Þú kemur kannski fimm mínútur yfir í búðina og það eru bara tómar hillurnar. Það er svolítið að pirra fólk.

05: Svona það sem ég kannski, það helsta er matvöruverslanirnar það er það helsta sem fólk hnýtur um ... það er náttúrliga gríðarleg trafíkk þar og þröngt og ekki mjög mikið úrval. Og

Húsvíkingar margir þeir verða pirraðir á að það er svo oft sem er ekkert til, þú þarft eiginlega að velja þér daga til að versla. Þetta er bara hálfgerð eyðimörk ef þú kemur þarna inn á sunnudegi eða mánudegi.

Viðmælendur á Húsavík töluðu oft þannig að ljóst er að nýjabrumið er farið af ferðafólkinu og ferðapjónustunni, það að búa í ferðamannabæ er orðið hversdagslegt og viðmælendur sækja ekki lengur á þá staði þar sem umferð ferðafólks er mest.

01: Ég viðurkenni það að ég sæki núorðið í það að vera heima þegar mikið er um að vera. Mér finnst ég ekki hafa eins gaman að því og ég hafði í upphafi en það eru kannski aðrir hlutir sem blandast þar inni, aldur og þess háttar. Manni finnst maður ekki sjá neitt nýtt.

02: Ég fer voða sjaldan niður á bryggju, aldrei á X, aldrei nokkur tíma. Er einhver ástæða fyrir því? Nei nei, ja – það er alltaf fullt þar. Mér finnst bara einhvernvegin skemmtilegra að fara á Y. Ég fer stundum þangað á kvöldin.

Umhverfi og atvinnulíf

Það kom skýrt fram í viðtölunum að viðmælendur hugsa töluvert um umhverfismál í víðum skilningi. Meðal annars kom fram stolt yfir þeim umhverfisáherslum sem hvalaskoðunarfyrtækið Norðursigling hefur lagt með rafvæðingu síns flota.

Í máli viðmælenda komu fram að nokkrar áhyggjur af ágangi og sérstaklega þó sorphirðu og salernisaðstöðu við helstu náttúruperlur í héraðinu.

01: Og umgengnin náttúrlega lítur þá þannig út að það er sorp og það er klósettpappír og bleyjur og jafnvel nærfatnaður. Og allt þetta kemur einfaldlega af því að aðstaðan er ekki tilbúin. Aðstaðan er ekki tilbúin að þar með kannski líka það að við erum ekki að segja við gestina að við viljum hafa landið okkar hreint og að við viljum að þið gangið vel um.

Í þessu sambandi nefndu viðmælendur jafnframt að heimamenn, Íslendingar væru samsekir í þessu efni með að fleygja rusli og gosflöskum útum bílgluggann á sínum ferðalögum um landið. Ekki væri alltaf fallett um að litast á sunnudagsmorgni þó oftast væri bærinn snyrtilegur. Í þessu efni virðist viðmælendum ekki endilega við ferðafólk að sakast því til dæmis sé umgengnin á tjaldstæðunum almennt góð.

Almennt voru viðmælendur á því að Húsavík væri snyrtilegur bær en tengdu það ekki endilega við ferðapjónustuna.

01: Bærinn okkar lítur almennt mjög vel út, hann er alltaf sópaður reglulega. Það er mjög mikið gert að því að hreinsa allt rusl og þess háttar. Yfirleitt lítur hann mjög vel út.

Þá skaut lúpínan líka upp kollinum í viðtölunum og sýndist sitt hverjum um hana. Viðmælendur höfðu ákveðnar skoðanir á því hvort hún væri falleg eða ekki. Hún var nefnd sem ógnun við upprunalegan gróður og að landið yrði minna aðlaðandi með lúpínunni. Iðjuver á Bakka og framkvæmdir tengdar því voru annað atriði, sem viðmælendur voru ekki á einu máli um áhrifin af. Umhverfisáhrif töldu sumir að væru lítt þekkt, sumir kviðu þeim en aðrir ekki. Þetta andvaraleysi óttast sumir viðmælendur að muni leiða til þess að ferðapjónustan vaxi samfélaginu yfir höfuð eða eins og einn viðmælandi, sem reyndar er almennt mjög jákvæður í garð ferðafólksins sem einstaklinga lýsti því:

01: Þá sé ég einhvern veginn fyrir mér að það verði með ferðamanninn eins og lúpínuna, að þau kæfi mann.

Viðmælendur hugsa þó ekki bara um ferðapjónustuna sem mögulega ágenga atvinnugrein við land og þjóð heldur velta fyrir sér samneyti þessara tveggja atvinnugreina:

01: Og nú spyr maður sig, bíddu hvað gerist núna við þessar framkvæmdir á Bakka og það eru að aukast skipaferðir jafnvel hingað og svona. Hvað segja hvalirnir við því? Venjast þeir því eða er flóinn nógu víður til þess að þau hafi pláss? Maður veit það ekki.

Varðandi framkvæmdirnar á Bakka og verksmiðjuna, sem þar á að rísa eru viðmælendur bjartsýnir á að þar muni skapast atvinna og því fylgi fólksfjölgun.

02: Þetta bara eykur og eflir atvinnulífið og jafnvel, kannski, flytur hingað fólk. Og okkur er alltaf að fækka frekar. Það myndi efla bæinn ef það kæmi fjölskyldufólk með börnin sín og framhaldsskólinn og barnaskólinn myndu kannski eflast.

Viðmælendur létu í ljósi þá von að þessar atvinnugreinar geti búið saman, þrátt fyrir að flestir nefni að iðjuverið verði tæplega neitt augnayndi, líklega dregur viðmælandi 03 afstöðu þeirra vel saman:

03: Þannig að ég trúi því ekki að þetta verði högg fyrir ferðaþjónustuna, þetta kísilver. Þetta verður aldrei fallett samt.

Viðmælendur velta fyrir sér hvort ferðaþjónustan sé framtíðin og hvort aðrir þróunarkostir hafi verið eða séu til staðar. Þegar spurt er úti hlut einstakra atvinnugreina í atvinnulífi bæjarins er ferðaþjónustan ekki endilega talin fyrst. Viðmælendur nefna að heimamenn hafi séð á bak margvíslegum fyrirtækjum og opinberri þjónustu með tilheyrandi atvinnutækifærum og þeirra sé saknað.

01: Menn sjá eftir fiskveiðunum, menn sjá eftir bátaútgerðinni og menn sjá líka eftir mjólkurstöðinni. Menn sjá eftir síldarvinnslunni, sem var hérna... Ég hef það svolítið á tilfinningunni að það er hægt að kippa undan okkur fótunum bara og að við höfum bara engin tök.

03: Og þá komum við kannski inná tilfinninguna, það er til dæmis það sem angrar mig og fullt af heimafólki er að við erum búin að missa tökin á miklu af þessum fyrirtækjum. Það er að segja að við eigum ekkert í þeim lengur. Þetta er bara Jón Jónsson í Reykjavík, þar er öll stjórn og allt sé farið héðan sko.

Það að hafa ekki tök, hafa ekki stefnu kemur oft fram sem þema í viðtölunum. Viðmælendur koma gjarnan inná það hvort fyrirtæki séu í eigu eða undir stjórn heimamanna og það er talið helstu ferðaþjónustufyrirtækjunum til tekna að þau eru í eigu heimamanna.

05: Það eru öll þessi fyrirtæki, það eru Húsvíkingar sem eiga öll þessi fyrirtæki. Fólk sem hefur verið hér lengi og á sínar fjölskyldur hér og náttúrliga tengsl.

Fram kemur að viðmælendur fylgjast vel með uppbyggingu, allir minnst á að hvalaskoðunarfyrirtækjunum hafi fjölgað, tala um fjölgun gistirýma bæði nýja gististaði, breytingar á eldri gististöðum og að íbúðagisting sé að aukast.

05: Það er verið að byggja við hótelið hérna og eitt nýlegt hótél hérna þannig að það hlýtur að vera að aukast í þessu. Það virðist vera nóg að gera á þessum hótélum og gistiheimilum, já það fer stækkandi þannig að eftirspurnin hlýtur þá að vera orðin það mikil.

Viðmælendur tala um að ferðaþjónustan hafi verið og sé mikil lyftistöng fyrir bæinn og að það sé af hinu góða.

03: Mér finnst hún hafi haldið okkur dálítið á lífi, ekki síst... Smá líka svona sálarlega að fá svona mikið af ferðafólki eins og hefur verið undanfarin ár – það lifnar yfir manni. Við erum ekki allveg á ysta hjara veraldar.

05: Mér finnst það bara mjög jákvætt, bara mikil lyftistöng fyrir samfélagið hérna og eins og ég segi bara nóg að gera allstaðar og auðvelt að fá vinnu. Þannig að þetta er bara mjög jákvætt. Alveg virkilega og færir mikið líf í bæinn sko

Viðmælendur eru þó ekki vissir um hvort ferðapjónustan er bóla eða hvort hún er komin til að vera og hversu hún er velkomin til að vera.

01: Aldrei að vita, enn er hún á uppleið. En samt, maður er með varnagla einhvers staðar hvort þetta verður nú alltaf svona. Svo er alltaf spurning hvort við viljum það? Ég held að við vitum ekkert hvað við viljum nema að við viljum fá peninga. Og það er eitt af því sem maður er hræddur við, það er þetta að við viljum fá peninga en það sem við leggjum fram finnst mér ekki alltaf nógu vandað.

05: Gríðarleg aukning. Það hefur aukist mikið á síðustu 10 árum, algjörlega. Það er eiginlega svona og ég held að það hafi orðið algjör sprenging í fyrrasumar.

Varnaglenn sem viðmælendur slá gjarnan er að veðrið hafi alltaf mikil áhrif, ummælum um mikinn ferðamannastraum sumarið 2014 fylgir gjarnan sú athugasemd að veðurfarið hafi verið einstaklega gott.

Hlutverk sveitarfélagsins sjá viðmælendur fyrst og fremst í skipulagsmálum, að skapa aðstöðu s.s. bílastæði, tjaldstæði og að standa fyrir þjónustu s.s. upplýsingamiðstöð og að opinberir aðilar sinni öryggisþjónustu s.s. heilsugæslu og löggæslu. Hinsvegar voru viðmælendur yfirleitt ekki vissir um hvort sveitarfélagið hefði einhverja stefnu í ferðamálum og er þetta svar dæmigert þegar spurt er um þetta atriði.

05: Það hlýtur að vera, ég veit það svo sem ekki en þetta er ferðamannabær svo það hlýtur að vera. Ég bara veit það ekki, ég hef ekki þælt í því en ég held það hljóti bara að vera.

Ímynd og framtíðarsýn

Þegar spurt er hvort viðmælendi sé sáttur við þá ímynd Húsavíkur að vera ferðamannabær eru svörin jákvæð.

02: Já, MJÖG sátt við hana. Mér finnst bara frábært að – ég meina ekki væri nú meira gaman að búa hérna ef maður færi hérna og það væri ekki sála niður í bæ? Það væri ekkert líf! ... Ég er sáttur við markaðssetninguna. Ég er bara mjög ánægður með að þetta skuli vera svona ferðamannabær.

05: Já, já mér finnst það. Ég fór til dæmis til ... og var að fljúga með Ícelandair og það kom eitt hvalaskoðunarfyrtækið með flotta auglýsingu þar, spilaða í flugvélinni. Það var svolítið gaman... ég upplífi að það gefi nokkuð rétta mynd af þessu.

Þegar þessi viðmælendi er inntur eftir hvort þetta sé almennt viðhorf meðal Húsavíkinga er svarið.

02: Já mér finnst það. Mér finnst fólk bara ánægt með þetta, stolt og ánægt að sýna bæinn sinn. Mér finnst sá tónninn vera í Húsavíkingum sko. Ánægðir með bæinn okkar og finnst hann fallegur.

Í lok viðtalanna voru viðmælendur spurðir um hvaða áhrif á þeirra daglega líf tvær sviðsmyndir framtíðar; tvöfalt aukinn ferðamannastraum á sumrin annars vegar og hinsvegar að ferðamannastraumurinn stöðvaðist, myndu hafa á þeirra líf.

Aukinn ferðamannastraumur var af mörgum talinn tvíbentur og flestir viðmælendur töldu að fleiri stoðir þyrfti í atvinnulífi bæjarins. Fyrst var spurt um tvöfaldan fjölda ferðamanna að sumri:

01: Ætli það væri ekki tvískipt, sumir yrðu bara glaðir og finndist þetta frábært en aðrir myndu fyllast enn meiri skelfingu yfir að þetta sé alls ekki það sem við ættum að hafa. Frekar ættum við að vanda okkur og fækka heldur en hitt, vera frekar harðari á hvað við viljum sýna og hvernig og hvað það kostar fyrir þann sem nýtur þess.

02: Það fer alltaf eftir því hvernig það kæmi hingað. Við tækjum ekki við helmingi fleiri bílaleigubílum en ef það kæmi með rútu væri það allt annað mál... Það væru ekki gistimöguleikar fyrir helmingi fleira fólks.

05: Tvöföldun!? Ég veit ekki bara hvort við myndum ráða við það, bara eins og veitingastaðir og fleira. Það þyrfti allavega að auka við þá. Það yrði rosa stappa í bænum, það yrðu bara Mærudagar allt sumarið! Já það yrði allvegana, ja ef það myndi þróast þannig á nokkrum árum að þá myndu poppa upp fleiri veitingastaðir og fleira sem þarf til að sinna þessu. Já, ég sé möguleika í þessu ef það gerist ekki of hratt bara þá held ég að það væri alveg hægt. Við þurfum þá að fylgja með íbúarnir og fyrirtækin, það er bara þannig.

Þá var spurt um fjölgun ferðafólks að vetri og einnig varðandi það voru nokkuð skiptar skoðanir – en þó aðallega varðandi hvort það væri raunhæft.

02: Jaa, ég sé það bara ekki fyrir mér gerast það er ekkert alltaf fært hingað.

04: Ég held það væri bara jákvætt ef að gestum á veturnum færi að fjölga bara til að nýta betur það sem búið er að fjárfesta í hérna. Já það held ég. En þetta yrðir ALDREI eins og á sumrin.

05: Það yrði algjörlega jákvætt líka, ekki spurning, þessi fyrirtæki sem er verið að halda gangandi yfir veturinn – það er ekkert auðvelt held ég að vera í veitingarekstri að veturnum í svona litlum bæ sko þegar lítið er af ferðafólki. Þannig að það er bara jákvætt þykir mér.

Enginn ferðamannastraumur, það er ef ferðamannastraumurinn leggjðist af var sviðsmynd, sem viðmælendur höfðu jafnvel íhugað. Við spurningunni um hvað myndi gerast ef til þess kæmi taldi einn viðmælenda það helgast mikið af því hvort önnur atvinnutækifæri, þá helst stórt fyrirtæki sem skapaði mörgum vinnu kæmu inn í atvinnulífið aftur og því yrðu áhrifin ekki svo neikvæð. Þessi viðmælandi lét í ljós meiri áhyggjur af orsakavöldum slíkrar sviðsmyndar en afleiðingum:

01: En það segði okkur líka að við erum ekki að gera rétta hluti, held ég. Vegna þess að ég held að ferðamenn, ég held að mannfólkið sæki í að skoða það sem er eitthvað markvert, eitthvað fallett og eitthvað gott.

Viðmælandi 02 gat ekki hugsað sér þessa sviðsmynd – en taldi samt búsetu sína ekki ráðast af þessu:

02: Ég vil ekki hugsa þá hugsun til enda. Ég held að það yrði voðalega leiðinlegt. HA, nei. Erfitt fyrir einhverja já, ég er ansi hræddur um það. Ferðapjónustuaðilana, en ég fer allavega ekki hvort sem koma fleiri eða færri. Ég hefði alveg búið hérna áfram þó ekki hefði komið hvalaskoðun eða kísilmálmur.

04: Þá yrðum við bara – ef þeir bara hættu að koma? Ja, það yrðu margir í djúpum skít. Ég er ekkert viss um að það yrði dauðadómur fyrir bæinn, það er allt að fara í gang hérna á Bakka sko.

05: Það yrði bara alveg agalegt! Það yrði náttúrlega agalegt bara það væru mörg fyrirtæki sem myndu leggjast af og fólk myndi missa vinnu og það yrði bara fækkun hérna í bænum og já við erum búin að vera að horfa uppá hvað er að gerast á Raufarhöfn undanfarin ár þetta er alveg agalegt að horfa uppá þetta og það myndi fara eins fyrir okkur... Það færu mörg hús í eyði.

Þrátt fyrir að þessi viðmælandi hafi efasemdir um aukningu ferðapjónustu og sjái aðrar atvinnugreinar sem möguleika í uppbyggingu er þó ljóst að vonir og væntingar eru bundnar við greinina.

01: Ég vona og bið að hún eigi eftir að þroskast og þetta að muna eftir því hvað við eigum og hvað við verðum að vanda okkur við það sem við eigum og læra af því sem liðið er og þetta: Að við getum alls ekki boðið fólki hvað sem er þegar við viljum sýna gestum landið okkar.

Umræður

Í ferðamálaáætlun Atvinnuþróunarfélags Þingeyinga og skýrslunni Þróun og staða ferðapjónustu á Húsavík er beinlínis lagt til að ferðapjónustan starfi í sátt við samfélagið og taki mið af hagsmunum íbúa Húsavíkur. Þannig er með beinum eða óbeinum hætti lagt til að fagmennska greinarinnar endurspeglar í viðhorfi og samstarfi samfélagsins í því að setja sameiginlega fram vöru ferðapjónustunnar. Þetta viðhorf má segja að birtist á Húsavík á ýmsan hátt. Svo sem í sýnilegri upplýsingamiðlun til ferðafólks, samþykki viðmælenda rannsóknarinnar við fjölda ferðafólks sem sækir bæinn heim og nýtir almenna þjónustu bæjarins og rými með bæjarbúum, sátt viðmælenda við ímynd bæjarins sem ferðamannastaðar og um leið þeirri staðreynd að ímyndin tengist Húsavík sem miðstöð hvalaskoðunar á Íslandi.

Það sem vekur athygli í viðtölunum er að um ákveðin atriði er nær alger samhljómur; að viðmælendur eru mjög meðvitaðir um að Húsavík er ferðamannabær og sáttir við þá ímynd bæjarins, að ferðafólkið er velkomið. Þó bein samskipti við ferðafólkið heyrðu til undantekninga lá viðmælendum undantekningarlaust gott orð til þess, talað var um gott og kurteislegt viðmót, að ferðafólkinu fylgdi góð stemmning og bærinn væri allur líflegri þegar þess nyti við. Áhyggjur af umhverfi og umhirdu virtust að einhverju leyti snúast um náttúruperlu í nágrenni bæjarins fremur en bæinn sjálfan, hann upplifðu viðmælendur almennt sem aðlaðandi.

Þrátt fyrir þetta er greinilegt að fjöldi ferðafólks að sumri til er farinn að leiða til ákveðinna óþæginda fyrir íbúa. Er þar fyrst og fremst um að ræða umferðina í miðbænum og bið eftir vörum og þjónustu. Í máli viðmælenda kemur víða fram að ekki sé alltaf við ferðafólkið sjálft að sakast. Áhyggjur viðmælenda af þessum atriðum snerust þó ekki eingöngu um eigin upplifun, margir nefndu að ferðafólkinu væri hætta búin í umferðinni og því þyrfti að skipuleggja vel bílastæði, gangbrautir og aðstöðu hópferðabíla. Þessi atriði voru rannsakendum einnig sýnileg í vettvangsathugun þar sem gangandi umferð á akbrautum var töluverð auk mikillar bílaumferðar á litlu svæði þar sem ferðapjónustan er fyrst og fremst.

Hvalaskoðun er aðalaðráttaraflíð, um það ríkir einhugur og þótt viðmælendur sjálfir séu ekkert sérlega uppteknir af hvölnum og skilji eiginlega ekki í þessari ásókn í að sjá hvali eru þeir stoltir af því að bærinn þeirra hafi markað sér þessa sérstöðu. Árangur fyrirtækjanna og uppbygging í ferðapjónustu er þeim öllum kunn og flestir viðmælendur eru vel heima í því hversu mörg fyrirtæki eru starfandi í greininni og hvernig gengur. Meðvitund um hlut heimamanna er greininni er sterk, viðmælendur hafa skoðun á gæðum þjónustunnar og eru stoltir af því sem vel er gert. Þetta er í góðu samræmi við áherslur í stefnumótun sveitarfélagsins Norðurþings um ferðapjónustu, það er að hún einkennist af fagmennsku og virðingu fyrir umhverfi og fólki (Norðurþing, 2010:24).

Þrátt fyrir að samhljómur sé um að ferðapjónustan sé gífurlega mikilvæg atvinnugrein í bænum eru viðmælendur á einu máli um að fleiri stöðir þurfi í atvinnulífinu. Þar berst talið nær óhjákvæmilega að stóriðju á Bakka, en þó eflaust séu skiptar skoðanir um það verkefni voru viðmælendur ekki að stilla stóriðju og ferðapjónustu upp sem andstæðum öflum. Vissulega birtist í viðtölunum nokkur óvissa um samspil þessara atvinnugreina en von þeirra var almennt sú að báðar atvinnugreinarnar næðu að dafna í bænum.

Viðmælendur nýta sér allir að einhverju marki þjónustuna, sem ferðapjónustufyrirtækin bjóða uppá. Eðlilega er lítið minnst á gistingu en veitingahúsin hafa aðdráttarafl og allir hafa nýtt sér

afþreyingarframboðið, ef ekki fyrir sjálfa sig þá fyrir sína gesti. Vettvangsathugun styður þetta, að samnýting íbúa og gesta í hinu opinbera rými er mest í miðbænum þar sem veitingahús og önnur þjónusta eru fyrst og fremst.

Varðandi framtíðina þá voru allir á einu máli um að stóráukinn fjöldi ferðafólks að sumri til kallaði á töluverða uppbyggingu, skipulagningu og sumir nefndu samtál ferðaþjónustunnar og íbúa. Flestir viðmælendur sáu tækifæri til meiri uppbyggingar vetrarferðamennsku með gott gönguskíðaland í næsta nágrenni. Framtíðarsýnin að ferðafólkið hætti að koma virtist eiginlega ekki líklegur kostur en töldu að þá væri brýnt að aðrir atvinnuvegir hefðu einnig náð að þróast.

6 Hella

Hella sem heimabyggð og ferðamannastaður

Hella er stærsti byggðakjarni Rangárþings ytra og varð til árið 2002 þegar sveitarfélögin Djúpárhreppur, Holta- og Landsveit og Rangárvallahreppur sameinuðust (Aðalskipulag Rangárþings ytra, 2010:10). Íbúar á Helli, þ.e. í póstnúmeri 850 voru 841 þann 1. janúar 2015 (Hagstofa Íslands, 2015_a). Ólíkt mörgum öðrum byggðakjörnum á landinu hefur íbúum á Helli farið fjölgandi undanfarin ár því árið 2011 voru þeir 783 (Hagstofa Íslands, 2015_b). Byggðamerki sveitarfélagsins endurspeglar nálægð byggðarlagsins við Heklu, jökla og hálendið. Annað einkenni Helli er það að Suðurlandsvegur, Þjóðvegur 1, liggur gegnum þorpið sem styður möguleika á ferðaþjónustu á staðnum.



Mynd 29. Byggðamerki Rangárþings ytra.

Heimild: Rangárþing ytra, á.á.

Í umfjöllun um atvinnumál Helli og sveitarfélagsins í heild í Aðalskipulagi Rangárþings ytra kemur fram að landbúnaður er undirstöðuatvinnugrein en á undir högg að sækja sem og fræðslu- og heilbrigðisgeirinn því þar hefur samdráttur einnig átt sér stað. Aftur á móti hefur veruleg fjölgun orðið í störfum tengdum iðnaði og opinberri stjórnsýslu sem og verslun og þjónustu (Rangárþing ytra, 2010_a:31). Leiðarljós Aðalskipulagsins, sem gildir til ársins 2022, er að „stuðla að hagkvæmri þróun byggðar á svæðinu m.a. með því að skapa sem best skilyrði fyrir öflugt atvinnulíf og gera búsetu á svæðinu eftirsóknarverða“ (Rangárþing ytra, 2015_a:10).

Í Aðalskipulaginu kemur fram að ferðaþjónusta verði „áfram ein af undirstöðum sveitarfélagsins“ (Rangárþing ytra, 2010_a:17) og tvö af tólf meginmarkmiðum skýrslunnar snerta ferðaþjónustu. Annað þeirra er „að stuðla að auknum og fjölbreyttum atvinnutækifærum með nægu lóðaframboði undir iðnað, ferðaþjónustu og aðra atvinnustarfsemi“ og hitt „að stuðla að varðveislu sögu- og náttúruminja og annarra umhverfislegra gæða sem m.a. styrkir búsetuskilyrði og ferðaþjónustu (Rangárþing ytra, 2010_a:10). Sértekjum markmiðum er varða byggðir og búalið sveitarfélagsins eru gerð skil í viðeigandi köflum og þar er atvinnugreinin ferðaþjónusta sýnilega tengd við grunnstoðir atvinnulífs á svæðinu.

Áherslur tengdar eflingu ferðaþjónustu í Aðalskipulaginu eru á hvers konar skipulag og framkvæmdir á innviðum s.s. samgöngum og landnotkun ásamt því að huga að verndarsvæðum með það að markmiði að stuðla að varðveislu náttúruminja, fornleifa og annarra söguminja. Markmiðið er að bæta samgöngur við nágrannabyggðarlög til að stækka atvinnusvæði og efla möguleika á sviði ferðaþjónustu. Þar vegur breikkun Suðurlandsvegur þungt í því augnamiði að auka öryggi ferðamanna og íbúa og um leið að stytta ferðatíma. Ennfremur er talin þörf á að bæta skipulag á hálendinu til verndunar viðkvæmra svæða og sérstæðrar náttúru þess. Lögð er áhersla á að vinna þurfi rammaskipulag á sviði ferðaþjónustu og samgangna á hálendinu og gæta þess að umferð um hálendissvæði verði undir þölmörkum. Reiðleiðir séu mikilvægar fyrir vöxt og viðgang ferðaþjónustu í sveitarfélaginu og gerðir verði hjóla- og göngustígar til almennrar útivistar og eflingu ferðaþjónustu. Efling slíkrar starfsemi er talin bæta búsetuskilyrði og komi bæði íbúum og ferðafólki til góða (Rangárþing ytra, 2010_a).

Eitt meginmarkmið Aðalskipulagsins með *landnotkun* er að bæta þjónustu við ferðamenn og auka afþreyingarmöguleika til að fjölga atvinnutækifærum og renna styrkari stoðum undir byggðarlagið. Frekari uppbygging ferðamannastaða og skilgreining verndarsvæða kallar á aukna þjónustu við

ferðamenn og leita verður nýrra tækifæra og styrkja þau sem fyrir eru. Áhersla aðalskipulagsins liggur á starfsemi á sviði útivistar og ferðaþjónustu á opnum svæðum sveitarfélagsins (Rangárþing ytra, 2010_a) og þar ber auðvitað hæst svæði eins og Landmannalaugar og Hekla. Rangárþing er einnig þekkt hestamennskuhérað og á Gaddstaðflötum hefur Landsmót hestamanna verið haldið reglulega undanfarin ár.

Stefnumótun í ferðaþjónustu

Á Suðurlandi sem og á landinu öllu hefur fjöldi ferðamanna vaxið ár frá ári. Í *Sóknaráætlun Suðurlands 2015 – 2019* segir: „Fjöldinn er nokkuð jafn yfir árið og dreifni ferðamanna um landshlutann er góð. Fjölbreytt heilsársstörf hafa skapast við að fanga þau ótal tækifæri sem hafa falist í fjölgun ferðamanna. Ferðamenn sem sækja Suðurland eru að jafnaði með meðaltekjur eða hærri, dvelja lengur og kunna vel að meta þá góðu þjónustu sem hér er veitt“ (Samtök sveitarfélaga á Suðurlandi, 2015: 5).

Sóknaráætlunin er áætlun um eflingu byggðar á Suðurlandi. Sú framtíðarsýn og megináherslur sem þar eru settar fram endurspeglar væntingar um aukna samvinnu sveitarfélaga á Suðurlandi, aukna fjölbreytni í atvinnulífi á svæðinu, aðlaðandi og jákvæða ímynd Suðurlands fyrir íbúa og gesti og atvinnusköpun sem byggir á auðlindum landshlutans (Samtök sunnlenskra sveitarfélaga, 2015) Markmið er beinlínis varða stefnumörkun í ferðaþjónustu snúa að eflingu atvinnugreinarinnar, einkum menningartengdrar ferðaþjónustu þ. e. að ferðaþjónusta geti nýtt menningu og listir svæðisins sem aðdráttarafl og að efla skuli „rannsóknir og þróunarstarf, einkum varðandi jarðvísindi, náttúru og ferðamáli“ (Samtök sunnlenskra sveitarfélaga, 2015:6).

Í skýrslunni *Ferðamenn í Rangárþingi ytra 2008 – 2014* er áætlað að tvöföldun á fjölda gesta, bæði innlendra og erlendra, hafi orðið á árabílinu í Rangárvallasýslu. Árið 2008 er talið að fjöldi allra gesta hafi verið 386 þús. en 769 þús. árið 2014 (Rögnvaldur Guðmundsson, 2015). Með auknum fjölda ferðafólks á Íslandi er líklegt að fjöldinn aukist enn frekar því leiðir ferðalanga á Suðurlandi liggja gjarnan gegnum Hellu að mörgum fjölsóttustu ferðamannastöðum Íslands árið 2014, þ.e. Vík í Mýrdal, Skógum, Skaftafelli og Jökulsárlóni (Ferðamálastofa, 2015:18). Fjöldi þekktra náttúruperla eru í næsta nágrenni við Hellu s.s. Rangárnar, Eyjafjallajökull, Þórsmörk, Hekla og Vestmannaeyjar og Hella er vinsæll upphafsstaður að ferð inn á hálendið s.s. Landmannalaugar.

Engan veginn er því hægt að segja annað en að veruleg ferðaþjónusta sé stunduð í Rangárþingi ytra og fullur vilji sveitarfélagsins til að styðja við uppbyggingu atvinnugreinarinnar.

Markaðssetning

Þegar markaðssetning á ferðamannastaðnum Hellu er skoðuð er við hæfi að byrja á þætti sveitarfélagsins. Af forsiðu vefsins *Rangárþing ytra* www.ry.is eru tvær krækjur fyrir ferðafólk. Annar titillinn er *Gisting – þjónusta – afþreying* og hinn *Tourist Information*. Það vekur athygli að þær bera ekki sama titil en tungumálin undir krækjunum eru annars vegar íslenska og hins vegar enska. Undir krækjunni *Gisting – þjónusta – afþreying* birtast fyrst upplýsingar um fólksfjölda í Rangárþingi ytra og eru upplýsingarnar frá árinu 2014. Fyrir neðan lýsingu á landamörkum sveitarfélagsins eru fjórar gagnlegar og gagnvirkar krækjur eða merki eins og vefurinn kys að kalla krækjurnar.

Fyrsta krækja frá vinstri er Google Maps merkið og sýnir það stöðu sveitarfélagsins á heimskortinu. Næsta krækja er þjónustukort um Rangárþing og Mýrdal. Svo virðist sem sveitarfélögin hafi sameinast um eitt þjónustukort á íslensku og ensku sem tekur mið af þörfum ferðafólks og undir kjörorðunum, *kraftur*, *fegurð*, *ferskleiki* en *power* and *purity* á enskri tungu. Fjallað er um bæði svæðin á báðum tungumálum sem og Kötlu jarðvang. Ennfremur birtir kortið auglýsingar frá ferðaþjónustufyrirtækjum sem bjóða upp á gistingu, afþreyingu og auglýsingar frá hvers kyns öðrum almennum þjónustuaðilum. Kortið er myndskreytt og hvert ferðaþjónustufyrirtæki notar alþjóðleg tákn sem sýna hvaða þjónusta er í boði á hverjum stað. Þriðja krækjan sýnir bakhlíð þjónustukortsins en þar er kort af svæðinu sem og byggðakjörnum beggja svæða með skýringarmyndum um þjónustu og orðalista. Þar eru einnig aðvörunarorð á báðum tungumálum um akstur við hvers konar skilyrði,

veðurfar og póstnúmer byggðakjarna beggja svæða. Síðasta krækjan á vefsíðunni, lengst til hægri, er merki Strætó bs. og undir flípanum eru tímatöflur og leiðakerfi Strætó bs.

Þegar smellt er hina krækjuna, þ.e. *Tourist Information* á vefsíðunni www.ry.is opnast vefsíða Markaðsstofu Suðurlands www.south.is á staðnum Hella. Upplýsingarnar byggja á sams konar þemum og á þjónustukortinu, þ.e. staðsetningu með GPS hnitum, upplýsingum um gistingu, afþreyingu og aðvörunarorð en framsetningin er gagnvirk. Rækilega kemur fram að Hella sem áfangastaður er hluti af heildarkynningu Markaðsstofu Suðurlands á öllum byggðakjörnum Suðurlands því neðst á vefsíðunni um Hellu er hægt að smella á þá alla og fá sams konar upplýsingar.

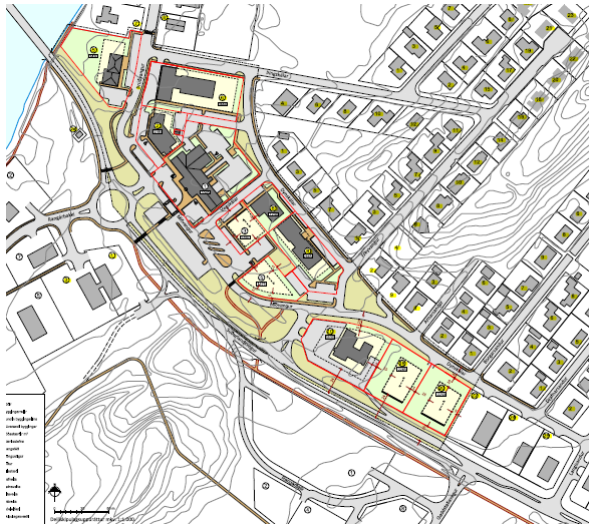
Hlutverk Markaðsstofunnar er að auka veg ferðþjónustunnar á Suðurlandi með því að laða gesti til landshlutans sem hafa áhuga á því sem hann hefur uppá að bjóða. Þá er markmiðið að fá gesti til að dvelja á Suðurlandi og ferðast vítt og breytt um svæðið. Gisting er vel auglýst en lítið er um markaðssetningu á afþreyingu og annarri þjónustu. Það aðdráttarafl sem flokkað er undir *Hvað er við að vera í nágrenninu* er í allt frá 13 til 21 km fjarlægð frá Hellu og Google maps tengill miðlar upplýsingum um þjónustu á Hellu (Markaðsstofa Suðurlands, 2015_b).

Markaðssetning á Hellu, sem áfangastað er frekar takmörkuð þegar á staðinn er komið. Á tíma rannsóknarinnar var ekki í dreifingu þjónustu- eða ferðamannakort sem sýnir þjónustu, afþreyingu og aðdráttarafl Hellu.

Skipulag og innviðir

Deiliskipulag miðbæjar (sjá mynd 30) endurspeglar hvernig vegarstæði Suðurlandsvegjar skilur að íbúabyggð annars vegar og verslunar- og þjónustusvæði hins vegar. Nær öll verslun og þjónusta er beggja vegna Suðurlandsvegjar, undantekning þar er sundlaugin sem liggur norðaustan til í þorpinu. Norðan við verslunarkjarnann liggur gata gegnum bæinn samsíða Suðurlandsvegi. Þannig þarf umferð heimamanna milli staða í þorpinu ekki að fara um þjónustusvæðið.

Þéttbýlisuppdráttur úr Aðalskipulaginu (sjá mynd 31) sýnir að talsvert landsvæði umhverfis Hellu er skipulagt sem opið svæði til sérstakra nota og nýtist til tólmstunda og útivistar (Rangárþing ytra, 2010_b). Uppbygging aðstöðu utan aðal þjónustusvæðisins á Hellu er einkum á Gaddstaðafötum sem hýsa hvers konar viðburði þar á meðal Landsmót hestamanna (Hestamannafélagið Geysir, 2015).



Mynd 30. Úr deiliskipulagi Hellsu.
Heimild: Rangárþing ytra (2011).



Mynd 31. Þéttbýlisuppdráttur.
Heimild: Rangárþing ytra (2010_b)

Hella er í alfaraleið og aðgengileg hvers konar farartækjum á landi og að takmörkuðu leyti á lofti. Strætó bs. þjónustar staðinn en þar mætast leiðir 51 Reykjavík - Höfn og leið 52 Reykjavík – Landeyjahöfn með átta komur á virkum dögum (sjá mynd 32). Lendingarstaður með grasbraut er í nágrenni Hellsu (Isavia, á.á.).



Mynd 32. Leiðakort Strætó bs. á Suðurlandi.
Heimild: Strætó bs. (2016).

Niðurstaða

Af þessum gögnum má ráða að Hella er enn sem komið er fyrst og fremst skipulögð og kynnt sem viðkomustaður fremur en áfangastaður. Hella er ekki markaðssett sem staður til að heimsækja eða dvelja á vegna sérstaks aðráttarafls, heldur fremur vegna þjónustunnar við þá sem eru á leið annað. Á Hellsu er mikil þjónusta við ferðafólk, enda þorpið vel í sveit sett hvað varðar umferð til þekktra og fjölsótttra áfangastaða á Suðurlandi.

Mikil umferð streymir um þjóðveg 1 og skipulag þéttbýlis Hellu aðgreinir umferðina og þjónustu við hana frá íbúabyggð. Þannig hefur Hella ekki sterka ímynd sem þéttbýlisstaður og/eða áfangastaður gagnvart þeim sem fara um þjóðveg 1 en ímynd Hellu endurspeglar ímynd ákjósanlegs viðkomustaðar við þjóðveginn.

Rannsóknaraðferð

Vettvangsathuganir

Rannsakendur skoðuðu skipulagsupprætti og á grundvelli þeirra, forkönnunar og viðtala var ákveðið að gera sérstaklega athuganir á þjónustusvæðinu við þjóðveg 1. Rannsakendur komu sér fyrir við austurenda bílaplans sunnan við verslunarkjarna með yfirsýn yfir Suðurlandsveg til vesturs og hringtorg, sem og verslunarkjarna og aðliggjandi vegi frá íbúabyggð. Þetta er það svæði þar sem mest umferð ferðafólks er og mestar líkur á samnýtingu heimamanna og gesta á því svæði. Sjónum var því sérstaklega beint að því svæði með reglubundnum athugunum og myndatöku.

Viðtöl

Viðmælendur voru valdir af handahófi úr þjóðskrá, miðað var við póstnúmerið 850 þar sem 841 íbúi var skráður 1.1.2015, þar af voru 647 eldri en 18 ára og teljast því til þýðisins (Hagstofan, 2015). Haft var samband við þá sem völdust í úrtakið símlíðis, þeim kynnt rannsóknin og boðin þátttaka. Í þessu fyrsta símtali var tími og staður fyrir viðtal ákveðinn. Viðtölin fóru fram á heimilum viðmælenda og voru frá 30 mínútum upp í tveggja klukkustunda löng.

Rætt var við 5 einstaklinga, 3 konur og 2 karlmenn á aldrinum 20 – 70 ára.

Niðurstöður

Hér verður gerð grein fyrir vettvangsathugunum fyrst og síðan viðtölunum. Niðurstöður eru dregnar fram en umræður eru sérstakur kafli.

Vettvangsathuganir

Hér er fyrst gerð grein fyrir fyrstu áhrifum, þ.e. komu í bæinn út frá sjónarhóli beggja rannsakenda. Að því búnu verður gerð grein fyrir tímasettum vettvangsathugunum. rannsakenda. Að auki birtist sjónarhorn rannsakanda 1 í ljósmyndum sem teknar voru á vettvangi. Í vettvangsglósunum eru hugleiðingar og sjónarmið rannsakenda sett í hornklofa. Rétt er að geta þess að þegar rannsakendur gera greinarmun á heimamönnum og ferðafólki byggir það á óformlegri greiningu á fatnaði og fylgihlutum s.s. bakpoka og/eða tösku, atferli, ferðamáta og tungumáli.

Aðkoma og ásýnd

Meginleiðir að Hellu eru tvær, úr vestri og austri. Þegar bærinn nálgast, vestan Rangár, er vegvísir í aksturstefnu sem gefur til kynna að hringtorg sé framundan og að innakstur í þorpið sé til norðurs. Skiltið sýnir einnig hvernig þéttbýlisstaðurinn skiptist í tvo meginhluta, Hellu og Rangárbakka. Fljótlega birtist heildarmynd Hellu, íbúðahverfi með þjónustukjarna á vinstri hönd og iðnaðarhverfi og önnur þjónusta á hægri hönd (sjá mynd 33).



Mynd 33. Aðkoma að Hella úr vestri.

Ekkert götu- og eða þjónustukort tekur á móti akandi gestum sem nálgast Hella úr vestri. Nokkur skilti (sjá mynd 34) birtast akandi vegfarendum í aktstursstefnu og vísa flest þeirra á þjónustu fyrir ferðafólk en önnur eiga meira erindi við landbúnaðinn.

Fyrsta skiltið sýnir þjónustumyndir ferðaþjónustu og vísa þær til þeirrar ferðaþjónustu sem er á Hella. Þjónustumyndirnar vísa í fagurt umhverfi, upplýsingamiðstöð ferðafólks, sundlaug, veitingastað, tjaldstæði og verkstæði. Við áningarstað eru fleiri skilti, eitt þeirra auglýsir ferðaþjónustufyrirtæki og annað sendir skilaboð til starfsfólks í landbúnaði. Örfáum metrum seinna eru þrjú skilti og þar eru upplýsingar á sama rými frá þremur atvinnugreinum. Það fyrsta varar við vegaframkvæmdum, annað sýnir tilkynningu yfirdýralæknis um varnarlínu vegna smithættu vegna búfjárjúkdóma og smithættu, það þriðja auglýsir ferðaþjónustufyrirtæki, þ.e. hótél í og við Hella.



Mynd 34. Þjónustuskilti er Hella nálgast úr vestri.

Um það leyti sem ekið er út úr hringtorgi Hellu til vesturs er upplýsingaskilti ofarlega og utan við vinstri vegarhelming. Skiltið sýnir hið alþjóðlega „i“ og ofan á því er rauð ör sem gefur staðsetningu upplýsingamiðstöðvar bæjarins til kynna (sjá mynd 35).



Mynd 35. Vegvísir á Upplýsingamiðstöð Hellu.

Pegar að Upplýsingamiðstöðinni var komið kom í ljós að í maímánuði 2015 komu allir að lokuðum dyrum því engin starfsemi var þá í gangi (sjá mynd 36).



Mynd 36. Allt lokað í Upplýsingamiðstöð ferðafólks í maí 2015.

Aðal innakstur að þjónustuvæði Hellu og íbúabyggð er frá hringtorgi á Þjóðvegi 1 strax austan við Rangá. Þegar ekið er út af hringtorginu til norðurs tekur við þjónustuvæði með bensínstöð, banka og verslunarkjarna. Bílastæðið er stórt og þar er einnig gert ráð fyrir aðkomu fólksflutningabifreiða. Á tveimur stöðum er innakstur til norðurs í íbúabyggðina og að iðnaðarlóðum í austurhluta þorpsins (sjá mynd 37).



Mynd 37. Þjónustuvæði til norðurs og innakstur í íbúahverfin.

Þegar komið er norður fyrir þjónustukjarnann og atvinnuhúsnæðið við Þjóðveg 1, tekur íbúabyggðin við, einbýli, rað- og parhús, gjarnan í botnlöngum.

Til suðurs frá hringtorginu er ekið áleiðis að Rangárbökkum en þar eru nokkur fyrirtæki sem þjónusta landbúnaðinn og ferðafólk, s.s. veitingahús og gististaðir (sjá mynd 38).



Mynd 38. Fyrirtæki og ferðaþjónusta sunnan Þjóðveggar.

Nýtt hótél stendur sunnan Þjóðveggar 1 austast í þorpinu og nokkuð framboð er af annarri gistingu og veitingum utan þjónustukjarnans við Þjóðveginn. Eitt helsta aðdráttarafl Hellu, sundlaugin (sjá mynd 39), er í þorpinu norðanverðu og vel sótt af ferðafólki sem heimamönnum. Það má því gera ráð fyrir nokkurri umferð ferðafólks um þorpið, þó það sé brot af þeim fjölda sem kemur við á Hellu á leið

sinni um Þjóðveg 1.



Mynd 39. Sundlaugin laðar að gesti og gangandi.

Göngustígar meðfram Rangá eru malarbornir. Merkingar að náttúruperlum, s.s. fossunum í Rangá virðist vanta. Við Rangá, skammt frá Þjónustusvæðinu, er útivistarsvæði með bekk og minnisvarða (sjá mynd 40).



Mynd 40. Útivistarsvæði og minnisvarði.

Rannsakendur komu hvor í sínu lagi að Hellu. Báðir áttu í nokkrum erfiðleikum með að átta sig á leiðinni af Þjónustusvæðinu inn í þorpið. Fyrsta innkeyrsla í bæinn af hringtorginu er inn á bílastæði þar sem er bensínstöð á aðra hönd en verslunarmiðstöð á hægri. Í ljós kemur að ekið er inn í bæinn af

Þessu bílastæði á tveim stöðum en það endar austanmegin í hringakstri þar sem er strætóbiðstöð. Þegar beygt er inn á bílastæðið er óljóst hvert skal halda en legg við verslunarkjarnann.



Mynd 41. Framkvæmdir við innakstur í þorpið.

Bílastæði við Hótel Hellu er holótt, ekki augljóst hvar á að fara inn á það því í suðurendanum er gámur frá Olís sjoppunni í innkeyrslunni frá bílastæðinu/götunni. Nokkrir bílar aka í norðurátt eftir götunni, oftast einn eða í mesta lagi tveir í bíl. Aka nokkuð greitt, virðast vera Íslendingar því allir virðast vera öryggir á því hvert ferðinni er heitið. Bíll stoppar rétt við næsta hús og maður fer inn. Aðeins einn bíll fer í suður í átt að hringtorginu. Í upphafi athugunartíma er afar rólegt og aðeins stöku gangandi vegfarandur og einkum einka- og/eða vinnubílar sem sjá má á útbúnaði sem í þeim er. Smám saman fer að bera meira á einkabílum leggja á bílastæðið og rétt upp úr kl. 8:00 eru þeir orðnir nokkrir. Á sama tíma birtist fyrsta hópferðabifreiðin á leið í austurátt, án farþega. Skömmu síðar ekur önnur hjá og er hún einnig án farþega.



Mynd 42. Hópferðabifreið án farþega á austurleið.

Samnýting íbúa, og þeirra sem staldra við í bænum, á rými er að mestu á þessu bílplani og í verslunarkjarnanum. Þetta endurspeglar vel upplifun heimamanna sem segja sig aðeins eða mest verða vara við ferðafólk í verslunarkjarnanum.

Flestir sem fara um eru akandi og einkum einkabílar sem ýmist eiga leið gegnum bæinn eða fólk sem leggur á bílaplanið nær aðalvegnum og virðist vera að fara til vinnu í kjarnanum.



Mynd 43. Horft til vesturs yfir bílastæði við þjónustukjarna snemma að morgni.

Umferðin endurspeglar líka farartæki ferðaþjónustu og landbúnaðar. Á þessum athugunartíma fóru um svæðið 2 hópferðabifreiðar, 1 bíll með hestakerru, 1 vöruflutningabíll með tengivagn og 2 dráttarvélar. Á 10 mínútna talningartíma fóru 23 bifreiðar um skoðunarsvæðið, þ.a. 14 einkabifreiðar og 9 vinnubílar. Þar með eru taldir bílar sem óku þjóðveginn og bifreiðar sem síðan staðnæmdust á bílastæði, þær voru 5 af þeirri talningu.

Í hádeginu hafa rannsakendur hafa komið sér fyrir á bílastæðinu við strætóstoppistöðina við verslunarmiðstöðina með útsýn yfir planið til vesturs. Dregnar verða upp nokkrar svipmyndir af mannlífi á bílastæðinu við þjónustukjarnann.

Um hádegisbil var töluverð umferð á þessu svæði, bæði einkabíla og fólksflutningabíla. Strætisvagnar höfðu reglulega viðkomu, farþegar komu og fóru. Oft biðu farþegar í einkabílum á bílastæðinu eftir fólksflutningabílum, stórum og smáum. Í nokkrum tilvikum voru farþegar sóttir á jeppum eða minni fólksflutningabílum merktum ferðaþjónustufyrirtækjum. Umferð er almennt hæg en stöðug.



Mynd 44. Horft til vesturs yfir bílastæði við þjónustukjarna upp úr hádegi.



Mynd 45. Beðið eftir strætó.

Umferðin á bílplaninu er heldur minni. Einstaka vinnubílar eru á ferð en þá má auðveldlega greina af merkingum og útbúnaði, t.d. trésmiður og vegavinnuflokkur.

Örfáir bílar eru á plani við upphaf skoðunar milli fimm og sex, þ.a. er einn húsbíll og einn breyttur fjallajepi sem þó er ómerktur og því líklega í einkaeigu. Olíubíll kemur að Olís og á hann erfitt með að beygja inn á planið þar sem aðkoma er nokkuð þröng fyrir svo stóran bíl.

Heimamenn eru mest áberandi á þessum skoðunartíma og stoppa stutta stund í búðinni. Þeir leggja einna helst í laus stæði næst byggingunni en ferðafólkið leggur frekar utar á bílplani út við þjóðveginn þó stæði nær búðinni séu laus. Full rúta af fólki keyrir beinustu leið í gegnum bæinn og önnur afar stór kemur þar fáum mínútum seinna og fer sömu leið. Enn ein rútan full af fólki ekur beint í gegn og ljóst að allar rútur eru á leið vestur á þessum tíma.



Mynd 46. Ferðafólk á þjónustusvæðinu.

Umferð gangandi fólks er aðallega til og frá ökutækjunum, flestir á leið til og frá verslunum í þjónustukjarnanum. Borð og sæti við verslunarkjarnann eru nokkuð nýtt, oft af reykingafólki en einnig virðist fólk setjast þar með nestið sitt. Ferðafólkið svipast um, klætt útivistarfatnaði, gönguskóm og vindheldum yfirhöfnum, bílarnir hlaðnir farangri og einstaka maður með landakort á lofti. Annar hópur virðist heimamenn, þ.e. ekki útbúinn til ferðalaga heldur léttklæddur og gengur markvisst sinna erinda á svæðinu.

Á þessum athugunartíma hefur dregið úr umferð og ber meira á fólksflutningabílum. Um kl. 18:25 fer enn ein fullsetin rúta í gegn, að þessu sinni í austur átt. Á skoðunartíma má telja alls 9 rútur, 3 hestakerrur, 7 vörubíla sem þar af voru 2 með tankvagna, 2 með gámvagna og 3 í jarðvegsefna flutningum. Á 10 mínútum leggja 32 bílar í stæðin á meðan farþegarnir fara inn í verslunarkjarnann. Þá aka 23 bílar í gegnum bæinn eftir þjóðvegnum, flestir einkabílar en þar af má greina 3 bílaleigubíla, eina rútu, malarflutningabíl og bíl með hestakerru.



Mynd 47. Horft til vesturs yfir bílastæði við þjónustukjarna í lok dags.

Þjónustusvæðið norðan við Þjóðveg 1 var fjölfarið á þeim tíma, sem athugun fór fram. Stór hluti þeirra sem þar komu við, virtist vera ferðafólk ef ráða mátti af farangri, útbúnaði og atferli fólksins. Þessi hópur hafði nokkuð fyrir að átta sig á aðstæðunum, ók og gekk hægt um og þurfti mikið að litast um. Meðal heimafólks lá leiðin beint í þá þjónustu, sem það var að sækja. Frá þessu þjónustusvæði sést ekki að norðan þess er lítið þorp með grónum görðum, göngustígum og opnum svæðum. Það er því ekkert þar, sem lokkar viðvalarferðamanninn út af þjónustusvæðinu. Það má því ætla að ferðafólkið hefði gagn af greinilegri merkingum og meiri upplýsingum á þessu svæði.

Viðtöl

Upplifun heimafólks af ferðafólki

Forsenda þess að hægt sé að ræða upplifun heimamanna af ferðafólki er náttúrliga að heimamenn telja sig þekkja ferðafólk úr og flestir eiga þá við erlent ferðafólk. Um þetta var lítið spurt beint en í viðtölunum komu fram áhugaverð ummæli um hvernig heimafólk greinir ferðafólk.

01: Jájá maður hefur tekið eftir því þegar maður er að fara í búðina að þá - maður náttúrliga þekkir ferðamenn alveg frá öðrum [hlátur] eða þú veist, maður sér að þetta eru ferðamenn ... Þeir eru bara, allt öðruvísi en við [hlær]. Nei, þeir eru bara með myndavélar og náttúrliga tala einhver önnur tungumál og eru svona að skoða kort og, eða eitthvað, þú veist. Þannig að maður þekkir þá alveg sko. Þeir kaupa líka svona eitthvað, ég hef tekið eftir því, eitthvað svona sem maður alveg HMMM [hlátur] – pilsner og vínber eða eitthvað sem er ekki alveg íslenskt mál þannig.

Íslenskir ferðamenn eru greindir á annan hátt:

01: Kannski þá bara á sumrin, það er þá bara ef maður sér þá með – þú veist renna í gegn hérna við búðina og þar og þá með tjaldvagna og eitthvað svoleiðis – en ekki að skoða eitthvað hérna.

Það virðist þó ríkjandi að viðmælendur hugsa fremur um erlenda gesti sem ferðafólk eða túrista, samanber þessi ummæli um fólk, sem spyr til vegar:

03: Það eru ekkert bara ferðamenn eða þú veist ekki bara túristar, það er líka hérna Íslendingar.

Síðar í viðtalinu segir sami viðmælandi reyndar að það sé mun meira um erlent ferðafólk á Hellu:

03: Umm, meira útlendinga sko. Já. Mér finnst það. Mér finnst það meira. Ekki það maður sér ekki mikið - þú veist kannski bara Íslendingar nenna ekki að stoppa á Hellu. [Hlátur]

Viðmælendur voru á því að aldursdreifing meðal ferðafólksins væri mikil, að það væri á öllum aldri.

02: Þú sérð mikið eldra fólk en mér finnst einsog það sé meira svona ungt bara eða sumt allavega með leigubílana þarna X campers eða Y campers eða labbandi, hjólandi, það er meira unga fólkið. Það er frekar eldra fólkið á bílaleigubílum.

03: Já mér finnst meira um að eldra fólk sé í kynnisferðum og ungir á bílum en auðvitað sér maður líka eldra fólk á svona bílaleigubílum. En mér finnst meira um að ungt fólk sé á bílaleigubílum.

05: Já, það er bæði ungt, svona kannski í kringum tvítugt. Það er svona meira ódýrara og á eigin vegum. En það er mjög mikið líka svona á milli þrítugs og fertugs, kannski ekkert ofsalega margir sko, sextugir, sjötugir. Þeir eru yfirleitt þá í skipulögðum ferðum sko. Mikið Asíufólk, það var ofsalega mikið í fyrra svona Asíubúar og þeir voru þá margir hverjir í skipulögðum ferðum, í rútum og svoleiðis.

Þrátt fyrir að viðmælendur telji sig lítið vara við ferðafólk geta þeir þess þó að á ákveðnum tímum forðist þeir búðina og sundlaugina vegna þess hve annríkið er mikið. Þá höfðu flestir tekið eftir því hvað ferðafólkið er að gera og ýmsum þáttum í fari þess.

01: Þeir eru bara í búðinni eða sjoppunni og kannski að fá sér nesti einhversstaðar.

03: Umm, það er náttúrliga mikið verslað í búðinni og bakaríinu en það er ekkert mikið eitthvað svona að labba um og skoða hér ... já, það er þannig séð bara mest að versla.

04: Mér sýnist það vera aðallega bara að versla. Já, nú koma sér á milli bíla, milli skiptirúta held ég, í Landmannalaugar og svo áfram austur úr, Þórsmörk og, og, og skipta í Vík.

Ferðamátinn, það er hvort ferðafólkið er á eigin vegum eða í hópferð og hvaða farartæki það notar eru atriði, sem heimafólkið hafði tekið eftir.

01: Það virðist vera, ég hef nú kannski ekki fylgst vel með því en mér finnst alveg vera svolítið mikið af bílaleigubílum. Jújú, það er bæði svona en mér finnst það vera að aukast að ferðamenn séu á bílaleigubílum. En svo náttúrliga stoppa svona fullar rútur af fólki hérna.

02: ... Bæði af gangandi fólki, bakpokaferðamenn, hjólréiðapörum sem eflaust kemur til landsins til að hjóla í gegnum landið eða labba. ...Mér sýnist það vera að ég sjái meira af fólki sem er að koma á eigin vegum, til landsins, að leigja sér bílaleigubíl og reyna svo greinilega að fara hringinn og skoða í leiðinni hérna. Það er meira en svona skipulagðar ferðir, það er meira en ... þú veist hópferðum eða svoleiðis útlendingum sem fer í rútuferðir og svona. Ég hef séð meira af því hér að það er fólk sem kemur bara á bílaleigubílum eða mótórhjólum sem er mætt fyrir utan, eða á hjólum eða eitthvað þú veist, það er hér bara að skoða landið, já hérna líka gangandi sko. Það kom einn gangandi hérna um daginn og spurði hvað væri langt til Víkur, það eru 180 kílómetrar og svo rölti hann bara af stað.

03: Já, það er eins og ég segi það er bara mikið um ferðamenn hérna á Hellu. Það er bæði mikið af rútu fólki og já bara bílum sem eru að koma ... Rútum, bílum, hjólum – já það koma þú veist alveg – gangandi ferðamenn hérna og hjólafólk.

04: Mér finnst núna mikið um ferðafólk á sínum eigin vegum, gífurlega mikið og aukning á því. Mikið um bílaleigubíla á vegunum, það er engin spurning... Það er náttúrulega stór hluti á bílum en samt hefur aukist gífurlega mikið hjólréiðafólk. Og svolítið líka finnst mér aukning á mótorhjólafólki.

Áhrif af komu ferðafólks

Þegar spurt var um hvort ferðafólkið hefði áhrif á umhverfi viðmælenda bar bæði á góma efnahagsleg og félagsleg áhrif.

01: Já það er bara meira að gera í búðinni þegar rúturnar stoppa hérna en maður verður ekki svo var við þau, það er ekkert meira en það það er bara rennsli þarna í búðinni og svo kemur næsta rúta og næsta.

02: Persónulega finnst mér það fínt, akkúrat eins og það er finnst mér vera meira líf hérna, líka meiri atvinna klárlega. Meðan það er meira að gera þá vantar meira af fólki.

04: Já, sko maður sér það náttúrulega bara jákvætt, það er held ég ekki hægt að segja annað, því það er náttúrulega mjög mikilvægt fyrir þjóðfélagið að fá þetta batterí, eða þessi batterí sem eru búin að koma, skjóta hérna rötum. Já, ég sé ekki neitt nema að þetta sé besta mál.

05: Já, það hefur það náttúrulega, það hefur áhrif bara á atvinnuvegina og svona náttúrulega, mjög mikið. Og sumir segja að það hafi áhrif á veitingastaðina líka. Það hækki svolítið verðið en ég veit það ekki.

Viðmælendur töluðu um að ferðafólkið lífgaði bæjarbraginn og viðkynni við ferðafólk væru fræðandi og stuðluðu að fjölbreytni í samfélaginu.

02: Það er alltaf svo rólegt hérna, mig langar að það sé meira lífandi í kringum mig... Ég myndi vilja að fólkið stoppi, meira líf í bænum.

03: Og mér finnst líka bara allt í lagi að hafa þessa ferðamenn hérna. Þeir eru ekkert fyrir mér sko... Það er bara skemmtilegt að fara í sund það eru svo margir! [Hlátur] Já bara eins og ég segi fjör, eins og fleira fólk í sundi og svona.

04: Ég hef svo sem upplifað það bara að ég er ánægð með þetta, það er ekkert af átroðningi.

05: Við höfum gott af því svona lítið samfélag eins og hér. Við höfum gott af því að sjá aðeins út fyrir rammann og það kynnast margir. Svona að ná að spjalla við einhverja og fá aðra sýn á lífið og tilveruna. Mér finnst það bara mjög gott. Eykur fjölbreytnina í samfélaginu.

Árstíðirnar

Viðmælendum á Hellu ber saman um að það sé ferðafólk á svæðinu allt árið. Margir höfðu orð á að ferðamennska að vetri sé að aukast. Afþreying eins og norðurljósaskoðun og jöklaferðir séu að draga til sín gesti.

01: Samt eru hér náttúrulega ferðamenn allan ársins hring, maður tekur alveg eftir því, þetta er ekkert bara á sumrin. Mér finnst það vera að aukast á veturna.

02: Það er ekkert lítið af fólki þegar það kemur hérna á hverjum einasta degi þá er einhver straumur hérna í gegn, alveg sama, í rauninni alveg sama hvenær það er á árinu. Þetta er langmest á sumrin en það kemur líka samt á veturna.

03: Það er alltaf, eða þú veist, núna og sérstaklega þegar sumarið er að byrja það er rosalega mikið komið ... En svona undanfarin ár þá hefur þetta mest verið á sumrin sko það hefur ekki mikið verið. En ef þú ert að tala um svona núna undanfarið þá hefur t.d. núna bara síðustu mánuði verið svolítið straumur af því til dæmis mikið af Asiubúum sem ég er að sjá þú veist bara eiginlega alveg jafnt og þétt svona öðruhverju skilurðu.

05: Já. Það er norðurljósatímabilið og vetrartímabilið. Þeir eru að keyra upp á Eyjafjallajökul og svona. Þá kemur svona apríl sko eftir páska, þá er rólegra hérna. Þá er vetrartraffíkin búin, vetrarfríin búin úti og svona. Fram í maí þá byrjar vortraffíkin á fullu. Það er svona tæpur mánuður sem það róast aðeins og þá er þetta bara eins og sumartraffík, febrúar og mars hjá þeim. Þeir segja mér þetta sem eru með bíla sem eru að keyra upp um fjöll og það er alveg svakalega mikið um það. Mjög mikil aukning sko.

Samskipti við ferðafólk

Samskipti við ferðafólk voru fyrir flesta viðmælendur takmörkuð eins og þessi svör við spurningunni „Átt þú einhver samskipti við ferðafólk?“ sýna.

01: Nei, bara engin. Nei ég á bara engin samskipti við ferðamennina, ekki nokkur einustu – ekki það að ég hafi ekki einu sinni verið spurð leiðbeininga, þú veist, um hvert á að fara.

02: Mmm ... ekkert eitthvað rosalegt, en maður hefur samt alveg lent í því bara, þú veist að... þegar þú ert byrjaður náttúrulega á því þegar það er verið að spyrja þig eitthvað til vegar, þá geturðu alveg farið út í það að tala, svona almennt, stundum eru þeir alveg mjög fínir bara.

03: Já, nei. Ja það er náttúrulega eins og ég segi maður hefur verið stoppaður út á götu þegar maður er bara að röltu og spurður til vegar eða eitthvað ... En jújú ég hef alveg verið spurð um gistihúsin hérna og svona hvar sundlaugin sé og svona.

Viðmælendur voru undantekningarlaust jákvæðir gagnvart samskiptum við ferðafólk og tilbúnir til að veita því aðstoð og upplýsingar.

02: Það spyr til vegar og svona og þá getur það farið úti almennt spjall. Ekkert mikið en maður hefur samt alveg fengið þá að heyra eitthvað um landið þeirra eins og þá tala þau mikið um það og líka þá hvernig það er öðruvísi, hjá þeim. Mér finnst þetta mjög, mjög fínt, mjög sérstakt bara eða svona, æ ég er ekkert rosalega hrifinn að lesa alltaf í kennslubók eitthvað þannig að þetta er mjög gaman, að fá að vita um önnur lönd ekki úr bók, heldur frá fólki.

Hvar mætist heimafolk og ferðafólk?

Í viðtölunum kom fram að viðmælendur upplifðu nálægð við ferðafólk aðallega á áður nefndu þjónustuvæði sbr. þessi ummæli um hvar viðmælendur hitta helst ferðafólk:

01: Ég upplifi það aðallega bara hérna nálægt Kjarnanum, verslunarkjarnanum. En ekkert mikið hérna inni bænum sko.

02: Það er helst þá þarna niðri hjá bensinstöðinni, það er þarna allan daginn straumur. Nálægt verslunarkjarnanum.

03: Ég hitti þau - já það skiptir eiginlega engu máli hvenær maður fer í bakaríið eða búðina það eru alltaf einhverjir svona ferðamenn.

04: Það er nú svona, ja, núna er það nú svona bara í kringum búðirnar hérna.

Gegnumstreymið

Viðmælendum ber saman um að flestir ferðamenn virðist hafa skamma viðdvöl í þorpinu.

01: Megnið fer í gegn sko, mér finnst það vera mjög, dálítið mikið þannig. Ég hef ekki orðið vör við mikið af ferðamönnum að svona labba um og skoða þorpið eða neitt svoléiðis. Þeir eru frekar svona eitthvað að stoppa bara, renna í gegn hérna á leiðinni inni Þórsmörk eða eitthvað.

02: Fólk er að koma hérna og, það er agalega lítið að skoða kannski hér, þetta er nú bara kannski ef þeir eru stoppandi hér sem þeir eru kannski að rölta eitthvað niður með ánni og skoða ána og fossinn, en það er aðallega þá bara ef þeir eru að spyrjast fyrir hérna um að komast í Heklu eða til Heklu.

03: Það stoppar náttúrulega líka rútan hérna upp í Landmannalaugar þannig að það er rosa mikið af fólki sem kemur og stoppar bílana hér, tekur rútuna héðan. Það kemur semsagt, já það er náttúrulega sérstaklega mikið þegar rúturnar eru að koma og fara. ... En eins og ég segi það eru yfirleitt allir að fara framhjá sýnist mér.

04: Maður verður ekki mikið var við það innanbæjar, umferðin rennur bara í gegn, það er ekki mikið að skoða þorpið.

Viðmælendur telja að nokkur umferð sé við gististaðina en verða lítið varir við hana þar sem gististaðir eru við þjóðveginn:

01: Það er náttúrulega eins og hjá [hótel] og þar, þar er náttúrulega mikil traffík en maður verður ekki sérstaklega var við það þannig sko, maður bara veit af því þarna. Það er náttúrulega dálítið af smábílum þarna fyrir utan og svona.

03: Ég verð ekkert vör við það fólk, þau koma bara seint á kvöldin og eru farin um morguninn...Það er bara gist og hviss í burtu sko.

04: Þetta fer svo mikið framhjá manni, fer lítið fyrir því - gistir og fer.

Þetta er að mati viðmælenda ónýtt tækifæri;

05: Ég vil meina að dýrasti ferðamaðurinn er sá sem keyrir fram hjá.

Aðdráttarafli og aðstaða

Allir viðmælendur nefndu að þeir vildu gjarnan að ferðafólk hefði lengri viðdvöl og meira við að vera á Hellu. Í því sambandi finnst viðmælendum ekki nóg að gert í uppbyggingu aðstöðu og þjónustu sbr. þessi ummæli:

01: [hækkar róminn] Það mætti líka vera eitthvað að skoða hérna, mér finnst vanta svona einhverja attraksjón. Ég veit ekki alveg en eitthvað sem gerir þennan bæ eitthvað sérstakan en ég veit ekki alveg hvað það gæti verið ... Það mætti vera meira fyrir það að gera hérna. Að Hella gæti verið staður sem er þess virði að stoppa og skoða.

03: Það eru engar einhverjar svona sérstakar gönguleiðir hérna eða hjólaleiðir eða eins og er til dæmis bara í næsta bæ mér finnst ekkert þannig séð gert mikið fyrir túrismann hérna á Hellu. En það er kannski svona það er kannski fólk er sótt á Hellu og keyrt svo í burtu. Það er svona ekkert sérstakt hérna, það er - við erum með tvo fossa sem fólki er sagt frá.

04: Það vantar einhverja meiri afþreyingu fyrir ferðamenn, það er svo lítið til. Já, en hvernig við förum að því að reyna að byggja það upp, það þori ég ekki að spá nokkurn skapaðan hlut um [hlátur].

05: Mér þykir verst, mér þykir eiginlega verst að samfélagið hérna virðist ekki vera nógu tilbúið til að taka á móti þeim. Það er ekki nein afþreying og ekki neitt. Það er hér hótél en ekkert við að vera. Við stöndum okkur ekki nógu vel í göngustígagerð hvorki fyrir heimafólk né ferðamenn. Bara hérna meðfram ánni eða á þessum perlum sem eru hér. Og ekki nein uppbygging svona til þess að upplífga heldur hérna. Það er ekki upplýsingaþjónusta ferðamanna hérna. Það er ekki gert neitt til að auðvelda ferðamönnunum til að stoppa hérna og skoða það sem er á svæðinu... Það hefur einmitt mjög oft spurt „hvað get ég gert á Hellu?“. Já, þú getur farið í sund og já, svo getur það bara farið eitthvað annað. Nei, það er ekkert sko, við erum með ekkert upp á að bjóða eða höfum ekki verið sko.

Golfvöllurinn er aðeins utan við Hellu og það sama gildir um Gaddstaðaflatar og það hefur áhrif:

03: Já við erum með rosastóran og flottan golfvöll, hérna þú veist alveg við Hellu. En það er ekkert, þú veist þú labbar ekkert á golfvöllinn skilurðu. Ekki frá Hellu, það er alveg, þú ert nánast komin á Hvolsvöll. Það er hvað þrettán, ætli það sé ekki svona tólf ja kannski svona tíu á staðinn. Eitthvað svoleiðis. En við erum svo náttúrliga með Gaddstaðaflatar þú veist þarna reiðdótið, hestamannavöllinn sko. En þú veist það er náttúrliga ekkert mót á hverju ári hérna þannig að það er ekkert þannig.

Sundlaugin er mikið notuð af ferðafólki og hún er norðvestarlega í þorpinu þannig að í kringum hana myndast nokkur umferð ferðafólks. Allir viðmælendur nefndu hana sem eitt helsta aðdráttarafl Hellu.

03: Sundlaugin er náttúrliga nýtt alveg úti rauðan dauðann hérna. Rosalega flott og með flotta aðstöðu og svona. Þannig að ég er nú ánægð með það sko.

05: En ég fer aldrei í sund á sólríkum degi um miðjan daginn. Ég fer bara snemma á morgnana því seinna um daginn er svo troðið, sko. Þannig að maður er strax farinn að ... hvað þá ef það væri tvöföldun þá er ég ekki alveg viss hvað við yrðum glöð. Eins og ég segi, við erum svo góðu vön. Við þurfum aldrei að bíða í röð. Við temjum okkur ekki mjög mikla þolinmæði í því held ég.

Annað aðdráttarafl, sem allir nefna eru fossarnir í ánni, oftast þó Ægissíðufoss. Gjarnan fylgdi þó sögunni að bæta þyrfti aðgengið, þ.e. göngustíga, göngukort og merkingar þannig að fleiri legðu þangað leið sína og gætu notið göngunnar betur.

01: Allar merkingar á öllu, það má laga það og eitthvað svona líka kannski á – við eigum örugglega fullt af einhverjum merkilegum stöðum einsog til dæmis hérna Ægissíðufoss. Þú veist að labba þar niðureftir en gönguleiðin þangað er til dæmis frekar léleg og er ekki merkt kyrfilega þannig að ferðamenn hafa lítið gengið þangað.

05: En hvaðan sem þú ert að koma þá hefur þú ekki hugmynd um þennan foss. Hann er hvergi merktur, það er hvergi merktur göngustígur, ekki merktir fuglarnir niður við ána. Þar er mjög mikið fuglalíf, það er hvergi skilti ... um það. Það stendur hvergi þegar þú kemur hérna að það séu fossar. Það er ekki að það séu fuglar. Það er fullt af fólki, fuglaskoðurum á hótelinu en það keyrir eitthvað annað. Það hefur ekki hugmynd um að það eru fuglar hérna. Mjög mikið fuglalíf og mjög fallett að ganga hérna.

Viðmælendur benda á að slíkar úrbætur væru ekki síður mikilvægar til þess íbúar gætu betur notið útivistar og nálægðar við náttúruperlur einsog fossana og menningarminjar s.s. hellana sem fáir vita um. Þó ríkjandi viðhorf viðmælenda sé að alltof lítil afþreying og útivistarmöguleikar séu í boði á Hellu þá nefna þeir þó að verið sé að koma ýmis konar starfsemi á laggirnar s.s. hestaleigum, jeppaferðum, að verið sé að vinna í göngustígagerð og að opna aðgengi að fornum hellum í nágrenninu. Önnur atriði, sem nefnd voru eru fallhlífarstökk á flugvellinum, golfvöllurinn og Landsmót á Gaddstaðafötum.

Annað atriði, sem var nefnt sem þyrfti til úrbóta fyrir Hellu sem ferðamannastað er aðkoman í þorpið og að ferðafólk átti sig eiginlega ekki á að það sé þorp handan við verslunarkjarnann:

01: Þetta er alveg skelfileg aðkoma sko – hún er einhvernveginn svo, þetta er umhverfisslys [hlátur]. Hún er mjög sérstök sko, fólk er ekkert endilega að fara að vilja keyra eitthvað inn og fara þú veist – þetta er bara eitthvað bull þannig að við þyrftum kannski eitthvað að laga það sko.

03: Fólk sem sagt veit kannski ekki alveg að það er lengra inni bæinn sko, fólk heldur kannski bara að búðin sé Hella... æ það er einhvernveginn bara æ þú þarft einhvernveginn að keyra inni bæinn til að fara bara til dæmis í Olís. Þó það sé bara hringtorgið og inni Olís en þegar þú kemur á Hvolsvöll þá er bara einhvernveginn; Já það er bara hérna og þú þarft ekki að taka eitthvað auka, þetta er einhvernveginn bara í leiðinni þú þarft ekkert að taka eitthvað auka eða ég held það.

Ferðaðþjónustan séð með augum heimafólks

Aðspurðir um hvort ferðaðþjónustan væri stór atvinnugrein á svæðinu töldu viðmælendur að svo væri, og nefndu til dæmis nýlegt hótél, sem þýðir mjög aukið gistirrymi. Jafnframt nefndu nokkrir að ónýttr vaxtarmöguleikar væru enn fyrir hendi og að greinin væri mikilvæg:

01: Já, ég hugsa það sko, og gæti verið miklu stærru ef að við mundum ... gera eitthvað meira í því sko, pottþétt.

02: Nei ekkert svo stór, en mér finnst það vera að stækka.

03: Hótelid það er náttúrliga bara nýbyggt og það hefur aldrei verið neitt svona stórt. Það er náttúrliga svona gistihús og svona en þeir eru ekki kannski að taka svona kynnis og hópbíla svona. Það er kannski að koma meira núna við höfum náttúrliga bara verið með svona lítil gistihús sem er þá bara ein og ein nótt eins og náttúrliga er á hótélum líka. En mér finnst svona undanfarna mánuði ég mikið búin að sjá þú veist mér finnst vera að aukast. Það hefur alveg aukist þó að sé bara verið að keyra í gegn þú veist.

04: Já, ég hef hef alltaf haldið það að það væri hægt að, að hérna, byggja upp góða, góða ferðaðþjónustu. Ég held að það sé engin spurning. Það er bara ... ýmislegt, þá bæði peningar og annað, sveitarfélagið, það hefur bara ekki bolmagn í að gera það...

05: Já, mjög. Hún er búin að vera það og er enn mjög mikið að aukast. Við erum svo stutt frá Reykjavík að það koma margir hér... Það eru alveg fleiri störf í ferðaðþjónustu bara fyrir fólk allt árið. Og bara unglíngarnir okkar þau hafa mikið meira að velja úr. Hún er búin að vera á réttri leið. Sérstaklega af því að það eru að koma upp fleiri afþreyingarfyrirtæki líka ekki bara gisting þar sem fólk stoppar bara eina nótt. Afþreyingin verður til þess að fólk stoppar lengur og skilur meira eftir í samfélaginu.

Viðmælendur verða ekki mikið varir við starfsemi ferðapjónustunnar eða starfsfólk. Þeir þekkja þó til þess hverjir vinna við og reka ferðapjónustufyrirtækin. Nokkuð er um erlent starfsfólk en rekstraraðilarnir eru að sögn viðmælenda íslenskir og nokkuð fjölbreyttur hópur:

01: Það er bara allt mögulegt fólk, hestamenn, bændur og allskonar fólk, leikskólakennarar.

03: Ég held að það sé bara fólk sem er að reka hótelin og gistihúsin hérna og náttúrliga svo eiginlega allir sem eru að vinna í búðunum.

04: Og svo hafa að vísu einstaklingar verið að koma inn núna, koma mjög sterkir inn í þetta sem ætla sér að gera góða hluti... En þetta nýja fólk sem að er komið og er komið í ferðamennsku, það þekki ég ekki nokkurn skapaðan hlut. Mér virðist þetta vera allt saman aðkomufólk.

05: Það eru Íslendingar sem eru héðan af svæðinu og hafa flutt til sveitarfélagsins, aðrir eru hér og hafa byggt upp hér. Það er meira svona ungt fólk sem hefur skellt sér út í, tekið náttúrliga svona áhættu til að stofna svona fyrirtæki ... Margar hestaleigur eru þannig að það eru útlendingar sem vinna. Eigandinn kemur kannski ekkert að og enginn Íslendingur.

Þá var spurt úti nýtingu heimafólks á þeirri þjónustu, sem ferðapjónustufyrirtækin bjóða. Það var samkvæmt viðmælendum helst veitingaþjónustan, sem þeir nýta sér.

03: Umm, kannski er það að breytast. En einsog ég segi við alveg notum eins og pizzustaðina - eða það er bara einn. Við kaupum okkur pizzu og já við sjáum alveg að heimamenn nota jú veitingastaðina, ekkert hótelin, pizzustaðina og jú kannski þegar er verið að fara eitthvað svona þú veist gæsunarferðir eða eitthvað svoleiðis skilurðu. Ekkert svona Hey eigum við að skreppa uppí Þórsmörk í dag með rútunni, nei eða heyrðu eigum við að fara í hestaleiguna á Hestheimum?

04: Ja, fólk var að skreppa hérna á hlaðborð, helgartilboð sem að var í boði, ég varð svolítið var við þetta og það er held ég svolítill breyting frá því sem að var fyrir og það er náttúrliga verið að bjóða, hótelin eru að bjóða fólkinu uppá þetta og þá náttúrliga hefur fólk svolítið komið við til að kíkja.

Stefnumótun, markaðssetning og kynning

Viðmælendur nefndu þörf á stefnu og ekki síður eftirfylgni stefnumótunar, en þeim þótti almennt að dauft væri yfir þessum málaflokki hjá sveitarfélaginu:

01: Það er eitthvað svona í vinnslu sko en það er í rauninni ekki kannski beint svona stefna til ... já það er sko málið að hérna vantar, vantar svolítið mikið hérna allskonar svona stefnur og þá meðal annars í þessu, ferðamálum. Það vantar einhverja stefnu, ferðamálastefnu hérna...

03: Það væri örugglega hægt að gera miklu meira ef að eins og ég segi sveitarstjóri og sveitarstjórn mundi bara taka til aðeins á sinni hillu sko og fara gera eitthvað.

Margir nefndu að til þess að vekja áhuga ferðafólks á að dvelja lengur á Hellu þyrfti markaðssetningu, kynningu og aðgengi. Viðmælendur voru á einu máli um að markaðssetning og kynning á Hellu sem áfangastað væri mjög takmörkuð.

01: Það er allt svo vel falið hérna og enginn að auglýsa þetta! ... Við erum ekki með neina stefnu og kynningu þannig að það mætti halda að við værum bara svona frekar ómerkilegur staður eða svoleiðis [hlær].

02: Ég verð alveg mjög lítið var við það. Að einhverju leyti, en það er ekki beint á Hellu, ég hef ekki séð mikla markaðssetningu á Hellu beint í ferðapjónustunni.

03: Æ þú veist, þetta er bara, það er bara þú veist [dæsir] Það er ekkert hérna, það er ekkert reynt að gera. Þú veist það er *talað* um að það þarf þetta og það mætti nú gera þetta fyrir ferðamanninn og þetta og þetta.

04: Ja, lengi fannst mér það heldur fábrotið, en, en aftur á móti hef ég, þér að segja, nánast ekkert fylgst með því, þó skömm sé því frá að segja, hvernig Hella er markaðssett en [andvarpar] já við skulum orða það þannig að hún mætti vera betri.

05: Nei, Hella er ekki til á kortinu. Það er ósköp einfalt. Sveitarfélagið hefur ekki sett neinn pening í þetta og ef þeir setja ekki pening í þetta þá náttúrulega fara þeir bara mest þar sem er auglýst. Við erum hvergi inni á neinum samfélagsmiðlum. Við höfum ekki einu sinni verið með í sumum af þessum ferðakortum sem að verið hér undanfarin ár.

Viðmælendum þótti greinilega miður hversu lítið Hellu væri haldið á lofti í kynningu til ferðamanna og jafnvel varða stolt þeirra sem íbúa á Hellu. Samanburður við aðra staði og þá sérstaklega næsta bæ, Hvolsvöll kom einnig fram en viðmælendur upplifðu að þar væri meira aðdráttarafl fyrir ferðafólk.

03: Ja það er náttúrulega eins og ég segi maður hefur verið stoppaður útá götu þegar maður er bara að röltu og spurður til vegar eða eitthvað. Þá kannski kemur í ljós að maður er í alveg vitlausum bæ! [hlátur] Þú veist maður alveg, já nei heyrðu, það er næsti bæ! Já ok, það er náttúrulega Hvolsvöllur sem er svona, eins og ég segi það er miklu meira svona þar... Ekki eins og ég veit að er á Hvolsvelli svona skipulagðar svona göngur og allskonar. En við erum ekki með neitt svona skipulagt hér, ekki nema að keyra eitthvað í burtu.

Gjarnan var bent á sveitarfélagið, sem ábyrgðaraðila í markaðs- og kynningarmálum en það var þó ekki einhlítt. Einn viðmælandi bætti eftirfarandi hvatningu við athugasemdir sínar um að sveitarfélagið mætti standa sig betur og velti því einnig fyrir sér hver ætti að hafa frumkvæðið í þessum efnum.

01: Við eigum ekkert að vera að bíða eftir ég veit ekki hverju! Við gætum fengið meiri tekjur inn ef við værum duglegri. Við erum ekkert til fyrirmyndar hér. En ég veit ekkert hvort það ætti að vera sveitarfélagsins eða fyrirtækjanna - en sveitarfélagið ætti kannski að hafa manneskju í þessu.

Hugmyndin um starfskraft í markaðs- og kynningarmálum kom fram hjá mörgum og bent var á að almenn upplýsingagjöf lendir hjá starfsfólki í verslunum og er því lítt markviss þó allir geri sitt besta.

01: Þær hérna í lopusjoppunni, þær hafa verið að leiðbeina ferðamönnum dálítið en það er bara þeirra náttúrulega, enginn bað þær um það og þær eru ekkert á neinni launaskrá sko. Það kom klárlega bara af þörf.

05: Og að vera ekki með upplýsingapjónustu fyrir ferðamenn finnst mér alveg fáránlegt. Starfsfólkið í bakaríinu er í því og í vínúðinni og búðinni. Það er alveg kófsveitt við að afgreiða og segja þeim í leiðinni hvar bankinn er og hvar þetta er og hitt og hvar þú átt að fara í rúturnar og hvar þú átt að stoppa.

Þá var nefnt að sveitarfélagið hefði áður staðið fyrir upplýsingapjónustu.

03: Og það var góð ferðaþjónusta hérna, ég veit ekki hvernig það er núna. Eða svona, hvað heitir það – svona upplýsingaþjónusta. En ég veit ekki hvar hún er núna, en eins og ég segi hún var mjög góð.

Í umræðunni um þörf á upplýsingagjöf og þá sérstaklega til að tryggja öryggi ferðafólks komu fram nokkur dæmi um áhættuhegðun, sem viðmælendur höfðu orðið varir við hjá ferðafólki vegna þekkingarskorts s.s. fyrirhugaða ferð á Heklutind með strætó um vetur, að átta sig ekki á að þó að vegalengdin í Landmannalaugar sé stutt í kílómetrum er þar allt annað veðurfar og vegurinn lokaður allan veturinn.

05: Það er mjög mikið á eigin vegum. Það er rosalega mikið á bílaleigubílum og er alveg tilbúið... og heldur að það geti alveg farið í Landmannalaugar á Yarisnum í október eða nóvember. Það er mjög hissa ef maður ...“nei, þú ert ekki á réttum tíma“. Þú kemst ekki þangað. Nú, get ég þá tekið rútu? Nei, það eru engar rútur. Já, en get ég þá farið og gist? Nei, það er lokuð gistingin. Þau átta sig ekki á þessu. Þetta er fyrir það fyrsta staður sem mikið er talað um og mjög vel auglýstur og yfirleitt náttúrulega fallegar myndir þaðan... Þau telja bara kílómetrana, þetta er ekki langt sko. Það tekur ekki nema klukkutíma að keyra þetta í góðu veðri að þá finnst þeim og átta sig ekki á því að þau eru komin inn á hálendið. Ég held að það sé það, sko. ... Og bara, fólk er bara að keyra og sjá snjó, sko líka. Og okkur finnst það náttúrulega alveg fáránlegt en það er ótrúlegt vil ég meina miðað við hálkuna og rokið og allt þetta í vetur hvað það var lítið um slys á þessu fólk sem aldrei hafði séð snjó áður. Það var alveg ótrúlegt hvað þau náðu að keyra sjálf, hvað það var mikið af fólk á eigin vegum sko í slíku veðri.

Athygli vekur að þessar frásagnir voru ekki færðar fram sem skemmtisögur eða af hneykslun yfir heimsku ferðafólksins, heldur sem dæmi um að það sé ástæða til að hafa áhyggjur af öryggi og velferð þess.

Framtíðarsýn

Í lok viðtalanna var þremur framtíðarmyndum stillt upp og viðmælendur spurðir álits á þeim. Í fyrsta lagi hvað þeim þætti um það að fjöldi ferðafólks tvöfaldaðist í þeirra bæ að sumri til. Viðmælendur á Hellu voru tilbúnir að taka því og jafnvel fagnandi ef ráða má bæði af orðum og viðmóti þegar þessari spurningu var svarað.

01: Ég hugsa að það hefði ekki mikil áhrif á mig og mitt umhverfi en það yrði náttúrulega meiri straumur, vonandi þá einhverjar auknar tekjur fyrir þá sem að eru með ferðaþjónustu hérna – en við verðum þá kannski að fara að laga aðkomuna að bænum hérna ef við ætluðum að tvöfalda ferðamannastrauminn!

02: Fyrir mig er það bara gaman, ég (hlær við), mér myndi líða betur, eða þannig eða ég, æ það myndi verða bara mikil ... breyting þannig að þá ... myndi eitthvað breytast það myndi einhver, þá hérna myndi margir reyna að byrja með eitthvað fyrst af því að það væri að koma svona mikið af fólk.

03: [Þögn] Ég held að það myndi bara hafa góð áhrif, umhverfið þú veist það er alltaf hægt að bæta ef að brotnar tré eða svoleiðis. ... Já, eins og ég segi ég held að það hafi bara mjög góð áhrif á þú veist, allt hérna. Eins og ég segi það þarf eiginlega að fá nýtt blóð.

04: Ég, ég veit ekki hvað ég hef að segja um það sko ... það náttúrulega, það er mikið, það það er svoleiðis straumur, þó hann mætti vera mikið meiri hérna.

05: Ég myndi alla vega ekki fara í sund! [hlátur]. En ég fer aldrei í sund á sólríkum degi um miðjan daginn. Ég fer bara snemma á morgnana því seinna um daginn er svo troðið, sko. Þannig að maður er strax farinn að - hvað þá ef það væri tvöföldun þá er ég ekki alveg viss hvað við yrðum glöð. Eins og ég segi, við erum svo góðu vön. Við þurfum aldrei að bíða í röð. Við temjum okkur ekki mjög mikla þolinmæði í því held ég.

Önnur sviðsmyndin var tvöföldun ferðamennsku að vetri til.

01: Nú, þá þyrftum við líklegast að halda uppi einhverri þjónustu hérna, betri þjónustu hérna á veturna sko.

04: Ja, eins og ég segi, ég fór að fylgjast með þessu, að forvitnast svona aðeins eftir þessu í vetur og ég var alveg hlessa á hvað þetta var mikið hérna sem var í gistingu, hérna áður fyrr þá fóru hótél í frí um vetur.

05: Ég held við megum frekar við því sko. Og það er náttúrulega eins og í sumar, ég meina vetur þá hefur orðið, tvöföldun eða þreföldun frá árunum árum. Við fundum svo sem ekki mikið fyrir því þá kom náttúrulega meira af ferðamönnum en þeir dreifðust eiginlega yfir allan veturinn nánast, komu svona hlé kannski inn á milli, hálfur mánuður eða eitthvað. Það var svona jafnt og þétt í allan vetur.

Þriðja sviðsmyndin sem dregin var upp var að ferðafólk hætti að koma til Hellu. Það leist viðmælendum ekki á. Eftir að telja upp þau fyrirtæki og starfsemi sem myndi leggjast af eða minnka drógu viðmælendur það saman.

01: Vá, það yrði alveg skelfilegt - það myndi náttúrulega, þú veist ... starfsemi hérna á mörgum stöðum bara leggjast niður, hótelum, hestaleigum, jeppa og einhverjum ferðum, það myndu náttúrulega margir missa lífsviðurværi sitt.

02: [hik] Eh, það myndi slakna allt niður held ég, bara verða þá aftur held ég bara eins og það var, bara eins og það yrði að loka hótelinu hérna hinumegin. Ég hugsa að því yrði lokað og ég held að myndi hrynja allt hérna, öll hótél allt hótél dótið. Ég er viss um að ef hætti að koma ferðafólkið yrði það dýrt. Ég er eiginlega viss um að allir myndi einhverveginn gefast upp.

03: Þannig að þetta myndi örugglega hafa rosaslæm áhrif á bæinn. Og þá náttúrulega yrðu bæjarbúar brjálaðir af því að búðin yrði ekki opin á sunnudögum fyrir steikina sko það er sko lambasteik í sunnudagshádeginu á Hellu. Já það myndi eins og ég segi skaða margt ef við misstum ferðamanninn á Hellu.

04: Ja, það myndi bara gera þorpið eins og áður [hlær við]... Ég hef alltaf haldið og haft trú á því að þetta væri atvinnugrein sem að við gætum notið mjög góðs af og mér þætti það mjög miður ef að það ætti eftir að fara allt aftur á bak eða niður á við.

05: Þá yrði mjög mikið sjökk fyrir marga því þeir eru búnir að leggja svolítinn pening, svolítið mikinn pening í uppbyggingu fyrirtækja til að þjónusta ferðamanninn í afþreyingu, þó það sé ekki nákvæmlega hérna á Hellu. En fólk í nágrenninu. Ég veit ekki, þessi hótél þau færu náttúrulega bara hausinn, sem búíð er að byggja. Það yrði mikið áfall í samfélaginu. Ef það... ef það yrði eitthvað núna þá myndi það kannski sleppa þó það myndi ekki aukast mikið en ef það myndi minnka um helming þá er ég hrædd um að það yrði atvinnuleysi og það eru margir sem hafa atvinnu af þessu og það yrði mikið áfall fyrir samfélagið. Það myndi ég halda.

Athyglisvert er að svörin við spurningunni um brotthvarf ferðamanna voru nokkur tilfinningarík, viðmælendur urðu áhyggjufullir í röddinni, hugsu og jafnvel háðskir.

Umræður

Verslunarkjarninn er sem brimbrjótur, þar skella bylgjur ferðamenskunnar á Hellu en handan hans gætir beinna áhrifa ferðamenskunnar minna. Þjónusta við ferðafólk á leið annað er að mestu staðsett við þjóðveginn og gerir skipulag bæjarins ráð fyrir því. Íbúar geta því farið þann veg nær allra sinna ferða innan bæjar án þess að fara út á þjóðveg. Þetta er svolítið eins og aðaldyr og bakdyr að bænum þar sem verslunarkjarninn stendur eins og virkisveggur milli þjóðveggar og þorpsins. Samnýting íbúa og þeirra sem staldra við í bænum er því að mestu á þessu þjónustusvæði og í verslunarkjarnanum. Þetta endurspeglar vel upplifun heimamanna sem segja sig aðeins eða mest verða vara við ferðafólk í verslunarkjarnanum.

Rannsakendur upplifðu þjónustusvæðið, þessa fjöru þar sem ferðamenskunnar gætir, þannig að þar sé erfitt að átta sig. Mikil umferð var og fyrir ókunnuga var ekki vel ljóst hvað af svæðinu var bílastæði og hvað voru umferðaræðar inni þorpið. Að vestanverðu sýndist rannsakanda 2 til dæmis leiðin bara liggja að bensínstöð og til austurs að biðstöð strætisvagna. Við nánari athugun reyndist þorpið rétt handan við hornið ef svo má segja.

Íbúar upplifa þessi skil þannig að það sé þarna og í sundlauginni, sem leiðir þeirra og ferðafólksins liggja helst saman. Ef til vill eru þessi skýru skil þáttur í því að þeim íbúum sem talað var við fannst þeir ekki verða mikið varir við ferðafólk í þorpinu og létu fremur í ljós ósk um að ferðafólk dveldi lengur og skoðaði þorpið. Þó kom einnig fram í viðtölunum meðvitund um að á annatímum forðast heimafólk ákveðna staði eða að minnsta kosti býr sig undir að þurfa að bíða eftir þjónustu s.s. í verslunum eða sundlauginni.

Sýnileiki ferðamála er lítill í skipulagsmálum og stjórnsýslu sveitarfélagsins, en þar er þjónusta við landbúnað efst á blaði ef marka má fyrirliggjandi gögn. Viðmælendur töldu einnig að áherslan á ferðamál ætti að vera meiri af hálfu sveitarfélagsins.

Af því markaðsefni sem fyrir liggur má sjá þá mynd af Hellu sem ferðamannastað að fyrst og fremst sé um að ræða þjónustu við gesti sem eru á leið annað. Hella er þannig gegnumstreymisstaður, eða áningarstaður til að kaupa þjónustu til að uppfylla frumþarfirnar fremur en áfangastaður sem ferðafólk sækir til að upplifa ákveðið aðdráttarafli. Þessu ber saman við upplifun viðmælenda, sem sjá að ferðafólk stoppar stutt og nær einungis til að nýta þjónustu fremur en að það sækir afþreyingu eða sé að njóta menningar eða náttúrugæða á Hellu.

Í viðtölunum kom fram sú tilfinning að það er nokkurt metnaðarmál fyrir íbúa að gestir sækji Hellu heim vegna einhvers aðdráttarafls eða sérstöðu. Hvað það ætti helst að vera var ekki mjög útfært í hugum viðmælenda en helst var minnst á göngustíga og betra aðgengi að fossunum í Rangá. Væntingar íbúa snúast um að veita þeim ferðamannastraumi, sem liggur um Hellu betur út í samfélagið, um lengri viðdöl ferðafólks og meiri sýnileika fyrir Hellu sem áfangastað, sem vert er að kynnast.

Viðmælendur eru vel meðvitaðir um mikilvægi ferðaþjónustunnar í atvinnulífi þorpsins, hún er atvinnu- og tekjuskapandi. Hún eykur jafnframt bæði fjölbreytni starfa á svæðinu frá því sem áður var og hækkar þjónustustig við íbúa. Það eru því ekki einungis efnahagsleg áhrif heldur einnig félagsleg, sem þessir íbúar vænta af ferðaþjónustunni.

Af viðtölum má ráða jákvætt viðhorf til ferðafólks, maður er manns gaman og að íbúar Hellu hafi áhuga á fólkinu, sem ferðast þar um. Ferðafólkið setur svip á bæinn, það er tilbreyting í litlu þorpi að fá gestina og fjöldi þeirra hefur enn ekki skapað gestanauð í hugum íbúanna, sem rætt var við.

7 Reykjavík

Reykjavík sem ferðamannastaður og heimabyggð

Reykjavík, höfuðborg Íslands, rekur sögu sína allt til landnáms Ingólfs Arnarsonar um 870 og tekur núverandi skjaldarmerki borgarinnar frá árinu 1957 mið af landnáminu en á bláum grunni gotnesks skjaldar eru hvítar öndvegissúlur og öldulínur (Reykjavíkurborg, á.á.).

Búferlaflutningar úr dreifbýli í þéttbýli, einkum á suðvesturhornið, hófust af alvöru á eftirstríðsárunum og hafa haldist jafnt og þétt síðan. Með auknum fjölda íbúa hefur Reykjavík orðið miðstöð atvinnu, verslunar, þjónustu, menntunar og menningar. Íbúar Reykjavíkur árið 2015 voru 121.822 en fjöldi íbúa á höfuðborgarsvæðinu öllu var 211.282 og hlutfall kynjanna nokkuð jafnt (Hagstofa Íslands, á.á.).



Mynd 48. Skjaldarmerki Reykjavíkur.

Heimild: Reykjavíkurborg.

Vefsíðan www.reykjavik.is Reykjavíkurborg er aðgengileg á 58 tungumálum sem auðveldar borgarbúum af erlendum uppruna að koma sér fyrir í nýjum heimkynnum. Vefsíðan gegnir fyrst og fremst því hlutverki að þjónusta borgarbúa og veita þeim hvers kyns upplýsingar um búsetu í borginni. Meginflokkar síðunnar eru fjórir. Fyrsti flokkur veitir upplýsingar um þá þjónustu sem borgarbúum stendur til boða, annar flokkur fjallar um stjórnkerfi og stjórnsýslu borgarinnar þar sem fundargerðir ráða og nefnda eru aðgengilegar. Þriðji flokkurinn inniheldur viðburðadagatal, upplýsingar um lífið í borginni s.s. sundlaugar, leiksvæði og félagsstarf hvers konar og svo helstu fréttir af mannlífinu í borginni. Fjórdi flokkurinn er þátttaka en þar eru borgarbúar hvattir til að hafa áhrif og taka beinan þátt í málefnum borgarinnar. Á þessari síðu er bæði hægt að spjalla við þjónustufulltrúa og koma með ábendingu um eitthvað sem betur mætti fara í borgarlífinu. Að auki eru tenglar á hverfi borgarinnar og þar eru færðar inn fréttir og tilkynningar sem eiga erindi við íbúa hvers hverfis. Ef enska er valin sem tungumál birtast upplýsingar sem henta ferðafólki og þegar smellt er á mynd með orðunum Visit Reykjavík lendir viðkomandi á hinum opinbera ferðavef Höfuðborgarstofu www.visitreykjavik.is

Í Aðalskipulagi Reykjavíkur fyrir árin 2010 – 2030 eru sett fram meginmarkmið skipulags borgarinnar í fjórum köflum og koma ferðamenn og ferðaþjónusta við sögu í flestum þeirra. Kaflarnir eru *Borgin við Sundið*, *Skapandi borg*, *Græna borgin* og *Borg fyrir fólk*. Heiti kaflanna endurspeglar áhersluatriði skipulagsins undir hverjum hatti.

Markmið Aðalskipulagsins fyrir *Borgina við Sundið* er að þetta byggð m.a. með vistvænni samgöngumáta að leiðarljósi. Stefnt er að vistvænni byggð við Elliðavog, endurnýjun tengingar miðborgar við Gömlu höfnina og þéttingu byggðar í Vatnsmýri með brottflutningi flugvallar af svæðinu. Í fyrsta sinn í heildarskipulagi er ekki gert ráð fyrir úthverfum í jaðri byggðar.

Með *Skapandi borg* er markmiðið að styrkja Reykjavík sem „forystuafli í vaxandi alþjóðlegri samkeppni um fyrirtæki, vinnuafli og ferðamenn“ (Reykjavíkurborg, 2014:45). Styrkur Reykjavíkur er fjölbreytni í atvinnulífi og í aðalskipulagi er talið lykilateði að efla miðborgina sem kjarna stjórnsýslu, verslunar, þjónustu, menningar og ferðaþjónustu og tryggja ólíkum atvinnugreinum rými t.d með sérhæfingu svæða og klasamyndun. Lögð er áhersla á að vernda og styrkja íbúðabyggð í miðborginni og hverfisanda en um leið að efla þjónustustarfsemi sem fellur að íbúðabyggð. Tekið er fram að íbúðir skuli almennt vera til heilsársbúsetu og að skilgreina skuli í deiliskipulagi heimildir um íbúðarhúsnæði sem sérstaklega er ætlað til útleigu til ferðamanna (Reykjavíkurborg, 2014).

Markmið með *Grænni borg* er að stuðla að betri lýðheilsu borgarbúa, grænni ásýnd borgarinnar og bættu aðgengi að útivistar- og náttúrusvæðum. Grænar áherslur snerta öll meginmarkmið aðalskipulagsins og saman skapa vistfræði- og efnahagslegir þættir umgjörð sem hefur áhrif á lífsgæði borgarbúa.

Í kaflanum *Borg fyrir fólk* er manneskjan sett í öndvegi og sjónum beint að hinu smáa og fíngerða í öllu borgarumhverfinu. Þar er m.a. horft til gæða byggðar og byggðaverndar í því augnamiði að efla borgarsamfélagið. Sérstakur kafli undir þessum lið Aðalskipulagsins fjallar um miðborgina, margvísleg hlutverk og væntingar til hennar. Miðborg Reykjavíkur er höfuðmiðborgin með miðstöð stjórnáslu í landinu, menningarmiðborgin, hafnarmiðborgin, hverfismiðborgin, ferðamannamiðborgin, verslunarmiðborgin, veitingamiðborgin, mannlífsmiðborgin og svo er henni ætlað að vera miðborg fyrir alla. Stefnt er að því að hvert þessara einkenna miðborgarinnar fái að njóta sín og um leið hluti af heild sem sameiginlegur vettvangur fólks með mismunandi væntingar og viðmið (Reykjavíkurborg, 2014).

Reykjavík er fjölsóttasti ferðamannastaður landsins en 97% allra erlendra ferðamanna sumar sem vetur sóttu borgina heim árið 2014 (Ferðamálastofa, 2015:18). Horfur eru á að þetta hlutfall haldist í náinni framtíð. Mannlíf í miðborginni hefur aukist gríðarlega en ferðafólk dvelur um átta tíma á dag í almenningsrými miðborgarinnar en íbúar aðeins í hálf tíma. Áhrif ferðamannastraums í miðborgina eru því margvísleg en í heild eru þau efnahagsleg, félagsleg og menningarleg (Reykjavíkurborg, 2014).

Uppbygging ferðaþjónustu hvers konar og innviða er áberandi í rýmismyndun og ásýnd borgarinnar, einkum svonefndar „lundabúðir“, veitingahús, hótélbyggingar og áhrif aukinnar útleigu íbúða til handa ferðamönnum. Áskoranir ferðamannamiðborgarinnar eru því ýmsar og vega þungt í þróun miðborgarinnar, annars vegar að laða að ferðamenn og taka vel á móti þeim og hins vegar að vernda miðborgina fyrir óæskilegum áhrifum. Frá gamalli tíð hafa Íslendingar haft það orð á sér fyrir að vera gestrisnir. Hugtakið er viðeigandi í ferðamannamiðborginni, og birtist á ólíkan hátt, „allt frá götugögnum til augnaráðs íbúa. Forsenda gestrisni er að til séu ákveðin skil eða þröskuldur milli gests og gestgjafa, og einnig ýmsar aðrar óskrifaðar reglur“ (Reykjavíkurborg, 2014:194). Ef heimamenn fara að upplifa sig sem gesti í miðborginni verða umskipti á hlutverkum gests og gestgjafa sem getur haft áhrif á gæði miðborgarinnar í heild. Mikilvægt er því að greina hvar leiðir ferðafólks og íbúa miðborgarinnar liggja saman.

Í Aðalskipulaginu eru settar fram leiðir til að styrkja ferðamannamiðborgina. Stefnt er að því að:

- Efla innviði fyrir ferðaþjónustu í miðborginni án þess að ganga á gæði annarra þátta miðborgarinnar.
- Stuðla að fjölbreytni í þjónustu gagnvart ferðamönnum.
- Styðja innviði sem tengja íbúa og gesti miðborgarinnar og efla meðvitund um tengsl íbúa og gesta.
- Vernda og styrkja hverfismiðborg samhliða ferðamannavexti.
- Stýra gistirýmauppbyggingu m.t.t. íbúa jafnt sem ferðamanna.
- Takmarka ónæði og umferð vegna lestunar og losunar ferðamanna.
- Greina, skrá og vinna reglulega úr upplýsingum um þróun ferðamannamiðborgarinnar.
- Vinna sérstaka stefnu og úttekt um hótél og gististaði, sem verði kláruð áður en ráðist verður í gerð hverfisskipulags fyrir miðborgina (Reykjavíkurborg, 2014:196).

Stefnumótun í ferðaþjónustu

Ferðamálastefna Reykjavíkurborgar 2011 – 2020 er unnin í samstarfi borgaryfirvalda og ferðaþjónustuaðila í Reykjavík og í nágrannasveitarfélögum. Í Ferðamálastefnunni er framtíðarsýn þessa aðila skýr:

Reykjavík verði eftirsóttur áfangastaður ferðamanna allt árið um kring og með því verði rennt styrkari stoðum undir fjölbreytt atvinnulíf og menningarstarf í borginni. Markviss uppbygging innviða ferðamannaborgarinnar og samræmt kynningarstarf leiði til þess að Reykjavík eflist til muna sem vettvangur ráðstefna og alþjóðlegra viðburða og verði þekkt og virt sem áhugaverð menningarborg í nábýli við einstæða náttúru. Heilsuferðaþjónusta verði jafnframt ein af meginstoðunum þar sem sérstaða Reykjavíkur felst í nýtingu hreinnar orku, heits vatns og í fyrsta flokks aðstöðu (Reykjavíkurborg, 2011:2).

Í Ferðamálastefnunni kemur fram að áframhaldandi uppbygging byggji á góðum innviðum, skapandi vöruþróun og markvissri kynningu og markaðssetningu. Sérstaða Reykjavíkur í alþjóðlegri samkeppni við aðra áfangastaði er tilgreind í fimm liðum. 1. Reykjavík er höfuðborg Íslands, 2. Nálægð Reykjavíkur við náttúruna og aðgengi að náttúruperlum, 3. Heita vatnið og sundlaugarnar í Reykjavík, 4. Íslensk tónlist og bókmenntir og 5. Friður því Ísland er herlaust land.

Áherslur og markmið Ferðamálastefnunnar eru sýndar í fjórum meginstoðum, þ.e. Reykjavík sem menningarborg, heilsuborg, ráðstefnuborg og vetrarborg. Í hverri „borg“ eru gildin *græn*, *barnvæn*, *gæði* og *samstarf* sem skulu tryggja raunhæfa og árangursríka aðgerðaáætlun.

Meginmarkmið menningarborgar er að „í borginni verði mót ólíkra stefna og strauma og að menningarlífið einkennist af alþjóðlegum borgarbrag og menningarlegri sérstöðu“ (Reykjavíkurborg, 2011:18). Áhersla er lögð á að gera sögu, barnamenningu, menningar- og bókmenntaarfinn sýnilegan með hvers konar menningarstarfi, listum, hátíðum og viðburðum.

Mikilvægt sóknarfæri felst í Reykjavík sem ráðstefnuborgar og gegnir tónlistar- og ráðstefnuhúsið Harpa lykilhlutverki sem mikilvægt aðdráttarafi í markaðssetningu hvers konar viðburða, ráðstefna og funda. Stefnt er að aukinni markaðssetningu og samhliða að efla hvers konar afþreyingarmöguleika fyrir gesti/maka með gæði, upplifun, viðburði og mat að leiðarljósi.

Heilsuferðaþjónusta er talin hafa alla burði til að verða ein af helstu stoðum höfuðborgarinnar einkum vegna heita og kalda vatnsins, aðstöðu til útivistar og hvers konar íþróttar. Aðgerðaáætlun gerir ráð fyrir að auka fjölbreytni í vöruþróun s.s. með aukinni baðtengdri vellíðunarferðaþjónustu, vistvænum heilsueflandi samgöngubótum og úrval alþjóðlegra heilsu- og íþróttatengdra viðburða með umhverfi, vatn, náttúru, vellíðan og íþróttir að leiðarljósi.

Með vetrarborginni er stefnt að fjölgun gesta í borginni utan háannar m.a. til að styrkja fagmennsku, stöðugleika og arðsemi í ferðaþjónustu. Aðgerðaáætlun miðar að því að styrkja Reykjavík sem áfangastað fyrir verslun fyrir jólin, vetrarferðir og stað til að slaka á með myrkur, rómantík, hönnun, og verslun að leiðarljósi.

Í stefnunni eru settar fram tillögur að 15 átaksverkefnum sem styðja markmið og framtíðarsýn á tímabili Ferðamálastefnunnar 2011 - 2020.

Markaðssetning

Höfuðborgarstofa hefur það hlutverk að kynna Reykjavík og nágrennasveitarfélögin sem áfangastað innanlands og utan. Verkefnið snúa m.a. að því að skilgreina sóknarfæri og styrkleika Reykjavíkur „með samþættingu nýsköpunar, vöruþróunar, markaðssetningar og viðburða“ (Höfuðborgarstofa, á.á.). Skilgreindar borgarhátíðir eru skipulagðar af Höfuðborgarstofu, viðburðadagatal borgarinnar er á hennar könnu sem og hefðbundið starf ferða- og markaðsmála. Beint samband Höfuðborgarstofu við ferðafólk fer fram í undirstofnuninni Upplýsingamiðstöð ferðamanna í Reykjavík. Aðrar upplýsingamiðstöðvar eru einkareknar s.s. Íslenskur ferðamarkaður.

Vörumerki Reykjavíkur og nágrannasveitarfélaganna í sameiginlegri markaðssetningu höfuðborgarsvæðisins er slagorðið *Reykjavík loves*. Slagorðið er á himinbláum ferhyrningi með svörtum stöfum og var fyrst kynnt árið 2014 (Morgunblaðið, 2014). Áður hafði farið fram ítarleg stefnumótunar- og rannsóknarvinna fyrir höfuðborgarsvæðið í tengslum við Sóknaráætlun höfuðborgarsvæðisins á vegum Samtaka sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu. Niðurstöðurnar endurspegluðu þætti sem styrkja þarf í markaðssetningu á höfuðborgarsvæðinu (Friðrik H. Larsen, 2013) og að „eitt sterkt sameiginlegt vörumerki er mun ódýrara og áhrifaríkara í allri markaðssetningu og mun meira verður úr þeim fjármunum sem varið er í markaðssetningu með sameiginlegu átaki“ (Hjörtur Smárason, 2014:9).

Vefslóðin www.visitreykjavik.is er opinber ferðavefur Reykjavíkurborgar. Þegar smellt er á krækjuna birtast áherslur og ímynd í samræmi við Ferðamálastefnu Reykjavíkur 2011 – 2030, stefnu sem Reykjavíkurborg velur að kenna sig við og varpa út í gesta. Fyrsta skjámynd er líklega frá Barnamenningarhátíð því á henni er Eldborgarsalurinn í tónlistarhúsinu Hörpu fullur af börnum. Vefsíðan er á ensku og endurspeglar textinn tilvísun í menningarborgina Reykjavík með orðunum „Reykjavík Festival City – The world’s most northerly capital hosts a great number of exciting events and festivals!“. Næsta skjámynd sýnir mannlíf í miðborginni að sumri til með barnafólk í forgrunni sem vísar til gilda Ferðamálastefnunnar um að Reykjavík sé barnvæn. Boðskapurinn á við flest ferðafólk “Enjoy the endless summer evenings, magnificent cultural events and the beautiful nature“. Þriðja skjámynd sem er af fólki í heitum potti Laugardalslaugar skírskotar til heilsuborgarinnar Reykjavíkur með boðskapnum “Recharge in Reykjavík – Whether you go for a swim, take a healing soak in a hot tub, or indulge in a thermal steambath, you will leave feeling relaxed and re-energized“. Síðasta skjámyndin endurspeglar vetrarborgina Reykjavík með töfrandi himni norðurljósa í Reykjavík að vetri til með orðunum, Magical Reykjavík – surrounded by natural wonders“.

Á sama tíma og skjámyndirnar flögra um skjáinn með skilaboðum til gesta má sjá sjö hringi neðst á síðunni með hvatningu um ýmsa möguleika á ferðum, mat og drykk ásamt kostum þess að fá sér Reykjavík card. Efst á öllum síðum ferðavefsins er slagorðið, *Reykjavík loves* áberandi sem einnig gegnir því hlutverki að vera gagnvirk „heim“ krækja að upphafssíðu vefsins. Þar eru einnig fliparnir Travel, What to do, Events og Business og undirsíður flipanna veita miklar gagnlegar upplýsingar um alla þessa þætti sem og fréttir og viðburðadagatal.

Skipulag og innviðir

Miðborgarbragurinn hefur tekið stakkaskiptum undanfarin ár. Með síauknum fjölda ferðafólks iðar miðborgin af lífi. Atvinnulíf er annað og öðruvísi en áður því störfum í fjármálageiranum hefur fækkað og ný störf í ferðaþjónustu bæst við. Ferðaþjónusta hefur þanist út með fleiri veitingastöðum og hótélum og að auki hefur hún færst út í íbúahverfin með tilkomu aukinna gistingualeika í heimahúsum. Kallað hefur verið eftir skýrari stefnu og leikreglum af hálfu íbúa, bæði með formlegum hætti (Íbúasamtök miðborgar Reykjavíkur, 2013) og í fjölmiðlum (Morgunblaðið, 2015).

Miðborgin hefur mörg hlutverk (sjá mynd 49) og á að vera fyrir alla skv. Aðalskipulaginu (Reykjavíkurborg, 2014:189). Sú stefna gerir þá kröfu til borgaryfirvalda að gæta jafnræðis og málamiðlana milli þessara hlutverka.

Niðurstöður

Vettvangsathuganir

Vorið 2015 mátti víða sjá merki um hvers konar framkvæmdagleði í miðborginni (sjá mynd 52), annars vegar í þágu íbúa landsins og hins vegar vegna þjónustu við ferðafólk eða hvorutveggja. Miðborgin fær þannig andlitslyftingu með fegurð og endurnýjun gamla húsa og nýbyggingum fyrir íbúa eða ferðafólk.



Mynd 50. Gamalt hús sett í upprunalega mynd.

Mynd 51. Nýjar íbúðir í byggingu á Frakkastígsreit.

Hótelbyggingar eru í bígerð og sú stærsta við Hörpu en framkvæmdir vegna verslunar og þjónustu við heimamenn og ferðafólk voru á þessum tíma sýnilegar í miðborginni.



Mynd 52. Framkvæmdir að hefjast við Laugaveg 4 - 6.

Ferðafólk og íbúar deila rými í miðborginni og margir eiga erindi í upplýsingamiðstöðvarnar, annars vegar Upplýsingamiðstöð ferðamála í Aðalstræti og hins vegar upplýsingamiðstöð ITM í Bankastræti (sjá myndir 53 og 54).



Mynd 53. Upplýsingamiðstöð Höfuðborgarstofu.



Mynd 54. ITM market í Bankastræti.

Snemma morguns, streymir starfsfólk miðborgarinnar og árrisult ferðafólk niður Bankastrætið.



Mynd 55. Umferð á Laugaveginum snemma morguns.

Á sama tíma aka fyrirferðamiklar vöruflutningabifreiðar milli verslana í miðborginni sem og þjónustubifreiðar sem hafa það hlutverk að halda strætum og torgum við með slagorðið hrein torg – fögur borg að leiðarljósi.



Mynd 56. Ferðafólk og þjónusta.



Mynd 57. Hrein torg - fögur borg.

Um miðjan dag má sjá hópa ferðafólks dreifast um miðborgina en flestir eru á sömu svæðunum. Fjöldi fólks er á ferð um miðborgina og gengur upp og niður Laugavegin til þess að njóta og gera innkaup.



Mynd 58. Stefnulaust ráp á Laugavegi.

Upplýsingaskilti við gatnamót Laugavegar og Skólavörðustígs beina vegfarendum að Arnarhóli og Þjóðmenningarhúsinu. Skilti Þjóðmenningahúss er á ensku.



Mynd 59. Upplýsingaskilti við Laugaveg.

Í næsta nágrenni er Skólavörðustígurinn en leið fjölmargra ferðamanna liggur upp hann að gríðarlega vinsælu aðdráttarafli og myndefni, Hallgrímskirkju.



Mynd 60. Á leið um Skólavörðustíginn.



Mynd 61. Ferðafólk á Skólavörðuholti.



Mynd 62. Hallgrímskirkja mynduð.

Aðrir hjóla um þröngar götur miðborgarinnar eða njóta leiðsagnar leiðsögumanna eða fararstjóra.



Mynd 63. Hjólatúr í miðborginni.



Mynd 64. Ferð með leiðsögn í miðborginni.

Leiða má líkum að því að ferðafólk og heimamenn megi á stundum greina í sundur á farartækjunum.



Mynd 65. Ferðafólk þekkt á fararskjótunum.

Götur miðborgarinnar bjóða ekki upp á þunga umferð fólksflutninga í íbúahverfum. Einn helsti ásteitingarsteinn milli íbúa miðborgarinnar og ferðaþjónustuaðila snýr að fólksflutningum að gisti- og veitingastöðum í íbúahverfum borgarinnar.



Mynd 66. Hópfarabifreið að koma úr íbúahverfi.

Aðstaða til að leggja bílum er víða ábótavant í miðborginni og þess eru dæmi almennar að umferðarreglur séu ekki alltaf virtar.



Mynd 67. Hleypt út á miðri götu.



Mynd 68. Farþegar að koma eða fara.

Niðurstaða

Miðborgin iðar af lífi allan ársins hring, það er af sem áður var. Algengast er að ferðafólk sé á ferðinni á verslunargötum miðborgarinnar. Margir leggja líka leið sína á svæðið meðfram Sæbrautinni frá Sólfarinu, að Hörpu og vestur á Granda. Ferðafólk dreifist því nokkuð vel um miðborgina og hafnarsvæðið.

Nokkrir vaxtarverkir hafa fylgt þróun Reykjavíkur sem ferðamannastaðar og ber miðborgin þess merki og sums staðar hafa vandræði skapast vegna þess að skipulag og innviðir hafa ekki haldist í hendur við þróunina. Þannig eiga fólksflutningafyrirtæki á álagstímum að sumarlagi í erfiðleikum með að þjónusta ferðafólk á þröngum götum miðborgarinnar. Töluverð áhersla er þó á uppbyggingu ferðaþjónustu í Aðalskipulagi borgarinnar og þær áherslur endurspeglast í markaðs- og kynningarefni ætluðu ferðafólki.

Viðtöl

Hér verður gerð grein fyrir því sem fram kom í viðtölunum. Niðurstöður eru settar fram sem þema eða efnisatriði, bæði þau sem viðtalsramminn gerði ráð fyrir svo sem samskipti við ferðamenn, nýtingu heimamanna á ferðaþjónustunni og framtíðarsýn. Þá spruttu fram atriði í vettvangsrannsókn og viðtölum s.s. valin eru ummæli, úr hverju viðtali, sem eru dæmigerð fyrir viðkomandi þema.

Hvar er ferðafólkið?

Viðmælendur í Reykjavík mæta ferðafólki oft og víða, sérstaklega í miðborginni þar sem mest er þjónusta og verslun en í minna mæli í íbúagötum. Dæmigerð svör við spurningunni um hvar þeir mæti ferðafólki voru:

01: Það má nú segja allstaðar í miðborginni.

02: Ég vinn niður í miðbæ og verð var við það á hverjum degi.

03: Ég er nú bara tíu mínútur korter að ganga í vinnuna og ég bý náttúrulega hérna í miðbæ Reykjavíkur þannig að ég mæti ferðamönnum bara stanslaust.

06: Sko nú bý ég bara við Hallgrímskirkju þannig í rauninni í hvert skipti sem ég fer útúr húsi þá hitti ég ferðamenn.

10: Svo eru túristar bara útum allt, þeir eru allstaðar.

Viðmælendur, sem búa heldur fjær miðbænum í 101 verða minna varir við ferðafólkið í sínu nánasta umhverfi

04: Ég verð ekkert svo mikið vör við það, ekki svo það trufli

07: Ég tengi mig við það þannig að þegar maður er kominn gegnum göturnar og yfir Garðastrætið þá ertu komin inni íbúðahverfi og hef alltaf gert það eða allavega síðustu 10-15 árin, en ég veit ekki hvort það er tengt hérna að þú veist ferðamannastraumurinn hefur aukist og þegar maður er niður í miðbæ þá veit maður bara af því en þegar maður er kominn inni hverfi að þá gerir maður kannski ráð fyrir að það sé rólegra. Undantekning frá því er að íbúar í götum þar sem eru gististaðir verða mjög varir við umferð ferðafólks

08: Ég er búinn að búa nokkuð lengi hérna á Vesturgötunni, sem var mjög friðsöm og góð gata og lítil umferð þegar ég flutti. Síðan kom sprenging þegar að sem sagt þetta hótél opnaði hérna, þetta hostel. Þá breyttist allt.

09: Það eru tvö gistiheimili hérna við Vesturgötuna og svo hérna á næsta horni þannig að við sjáum svolítið af túristum núna sko. Bæði þegar þeir eru á leiðinni á gistiheimilið og svo bara yfir daginn. Það fara örugglega einhverjir fram hjá á eftir, þeir fara framhjá okkur á hverjum degi og auðvitað er náttúrliga mikið af þeim í miðbænum. Það má segja það að þeir eru dálítið á sveimi

Þróun ferðamennsku

Þeir viðmælendur sem höfðu verið búsettir lengi í 101 höfðu gjarnan orð á því að mikil breyting hefði orðið á fjölda ferðafólks, sérstaklega síðasta áratuginn.

02: Maður finnur fyrir því þú veist og bara einhvernveginn af því að stökkið er það stórt frá því fyrir tíu árum sko... Maður hefur verið að horfa á og sérstaklega núna síðustu fjögur ár, sérstaklega síðust tvö ár. Það er MIKILL munur.

03: En stóra breytingin er að það er ferðafólk allt árið, það var uppúr Hruni og gosum. Kannski 2-3 ár síðan maður varð var við að maður var kannski á gangi niður í bæ í janúar og allt fullt af túristum. Uppúr 2010 og þetta er alltaf að aukast.

10: Ég er búinn að búa erlendis í 10 ár og er nýfluttur heim – þetta er bara gerbreytt. Þeir [túristar] eru allstaðar

Þó að ferðafólkið og heimafólkið deili hinu opinbera rými, eru samskipti þessara hópa tiltölulega afmörkuð.

Samskipti

Viðtölin benda til að það sé almennt talið sjálfsagt að leiðbeina og aðstoða ferðafólk. Í viðtölunum var spurt beint hvort viðmælandinn ætti samskipti við ferðafólk:

01: Nei í rauninni ekki, ekki nema það sé verið að spyrja mann til vegar eða eitthvað svoléiðis. Ég er ekkert í þessum bransa, vinn ekki við þjónustu þannig að ekki nema einhver sé að tala við mann á veitingastað eða bar.

02: Ég verð minna var við það núna að það sé verið að spyrja um leiðbeiningar hvar er þetta og hvar er hitt, fyrir nokkrum árum fannst mér alltaf verið að stoppa mann og spyrja.

03: Það er að leita að búð eða eitthvað og maður náttúrliga leiðbeinir fólki.

Síðar í viðtölunum kom oft fram meira um samskiptin. Viðmælendur velta fyrir sér hlutverki sínu sem gestgjafa í þessu sambandi og finnst rétt að veita sem mestar upplýsingar og aðstoð – ef þeir eru ekki tímabundnir. Viðmælendur taka jafnvel frumkvæði að því að veita upplýsingar og vekja athygli ferðafólks á einhverju sem væri áhugavert að skoða.

02: Þannig að þú veist, maður reynir alveg að hjálpa og reynir alveg að benda á og svona. Ég hef samt alveg staðið mig að því að sjá fólk sem stendur með kort niðri í bæ og maður alveg „neeei, ég ætla að labba hérna megin“ [hlær] eða ég nenni ekki alveg að lenda í einhverju samtali NÚNA, skilurðu. Þá segist ég bara þurfa að drífa mig þegar ég sé að það getur alveg orðið hálf tíma chat sko. Maður er ekki avleg að nenna því alltaf sko en auðvitað reynir maður alveg að hjálpa.

04: Það vill svo til að ég fræði ferðafólk hvar sem er. Ef ég sé það standa með kort og ég er ekki að flýta mér þá spyr ég hvort ég geti ekki hjálpað þeim. Ég geri það ef ég heyri enskan framburð eða danskan framburð... Ég hef oft verið að vísa til vegar og svo hef ég líka oft vakið athygli á mynd, sem stendur hérna á Skólavörðustígnum. Í bakgarðinum er afskaplega falleg lágmynd á vegg af íslenskum bóndabæ.

06: Og svo hef ég tekið eftir að mér finnst stundum rosalega gaman að taka að mér áttavillta túrista. Já það er, það er eitthvað gaman að því sérstaklega ef maður sér þá áttavillta og það er rosalega gaman að upplifa Ísland í gegnum augu ferðamanna og það er alltaf gaman að spjalla við þá í fimm til tíu mínútur og heyra hvað þeim finnst merkilegt við Ísland.

08: Ég náttúrliga labba mjög mikið um bæinn, það er fín líkamsæfing og ég tala mjög oft við túrista sko... Ef maður sér að einhver er að baksa eitthvað þá náttúrliga fer ég og hjálpa þeim. Þannig að ég tala mjög mikið við, sérstaklega ef maður sér að fólk er að leita eitthvað þá segi ég bara: Can I help you?

10: Þetta er allt í kringum mann og ef maður sér fólk stoppa þá bara stoppar maður til þess að hjálpa. Maður sér bara ofboðslega mikla alúð hjá Íslendingum, svona velvild þannig við ferðamenn.

Viðmælendur tengja upplifun sína af ferðafólkinu í sínu nærumhverfi gjarnan við eigin ferðareynslu erlendis.

03: Það er bara að gera það sem við gerum þegar við förum til útlanda í borgir... En af því maður hugsar um það hvað maður hefur haft mikla ánægju af að ferðast og heimsækja önnur lönd þá finnst mér voðalega gaman að fólk sé að koma til Íslands.

04: Ég reyni bara að taka á móti gestunum eins og ég vildi að væri tekið á móti mér.

Ferðafólkið

Viðmælendur eru í það miklu návígi við ferðafólk að þeir hafa tekið eftir ýmsu varðandi það hverjir eru hér á ferð og hvað þeir eru að gera.

03: Svo er það að labba um og náttúrliga skoða, voða mikið á Skólavörðustígnum að skoða og fara upp í Hallgrímskirkju og búðirnar allar og kaupa sér eitthvað svona dót til að taka með heim. Það er mikið, það er bara, ég sé það á söfnunum og allstaðar. Það er bara voða mikið að njóta og nýta sér allt sem er hérna í boði sýnist mér sko og á veitingastöðunum að borða.

06: Það er að taka myndir.

08: Í fyrsta lagi er það að vappa hérna og gá hvað er á bakvið húsin.

09: Það er náttúrliga eins og ég segi þegar þau eru að koma, þá sérstaklega í fyrsta skipti þá eru þau með töskurnar, rúllandi með töskurnar. En svo sýnist mér þau bara vera á labbi, að skoða sig um og svona.

10: Það er svolítið misjafnt eftir því hvaða hópar það eru. Og þetta eru margir hópar. Maður sér fólk sem er á budgetti sem er bara að fara og gerir þó það sem hægt er að gera fyrir sem

minnstan pening. Svo sér maður fólk sem er í alvarlegum kauphugleiðingum og kaupir herna dýra hluti.

Spurt var um hvort viðmælendur tækju eftir að ferðafólkið væri í skipulögðum ferðum eða á eigin vegum og ferðamátinn hefur áhrif á upplifun þess af ferðamenskunni.

07: Já kannski þessi tegund er einhverveginn miklu þægilegri eða þú veist, hefur minni áhrif á mann heldur en ef þetta væru stórir hópar eða stórar rútur þú veist rútan stoppar og fólkið fer út að skoða eitthvað eða skilurðu, minni átroðningur ef það er svona á eigin vegum 2 og 3 saman kannski.

02: Jájá maður sér það nú bara í hópum sko. Gjarnan 20 saman að labba herna, maður fer ekkert varhluta af því sko. Það pirrar mig í raun og veru meira, hópaferðir. Fólk kemur herna 20-30 saman og kemur herna inná kaffihús og það er bara lagt allt undir sig skilurðu ... kannski 10 bandarískir gaurar inná kaffihúsið og bara „gagagaga beiw, beiw, þú veist. Bara í 20 desibela hærri tón en allir aðrir og eru bara einhverveginn ekkert að fatta hvernig menningin er hér.

Sami viðmælandi (02) segir frá því að honum finnst aftur á móti allt í lagi og bara skemmtilegt að spjalla við einstaklinga eða pör, smærri hópa um ferðalagið þeirra svona á förnum vegi og að sér finnst það „eiginlega bara vera kósý“. Ferðafólkið setur ekki bara svip á hljóðvistina, það er mjög sýnilegt út frá hvernig það er klætt í „útivistarfatnað með bakpoka“ (03) og einn viðmælandi lýsir því að upplifa Bankastræti sem „öldu af gulum og bláum regnkápum“ (08).

Heimamenn taka svo vel eftir gestunum að þeir hafa skoðun á hvaða aldurshópar eru á ferðinni

02: Útlendingarnir? Já þeir eru bara á öllum aldri en mikið af fólki um sextugt og svo ungt fólk, svona djammtúristar.

04: Mér finnst vera meira af eldra fólki en kannski er unga fólkið bara á öðrum stöðum

05: Mér finnst það vera ótrúlega mikil breidd, alveg frá tvítugu uppí sjötugt.

10: Mér finnst þetta nú eiginlega vera á öllum aldri. Ef eitthvað er að þá er ofboðslega mikið af fólki sem er yfir fimmtugt, fólki komið yfir miðjan aldur. Svo er það unga fólkið, það hefur ekki eins mikið milli handanna.

Eins er ferðamátinn líka til skoðunar. Sitt sýnist auðvitað hverjum um, meðan einn viðmælandi dáðist að því framtaki að fara með hópa á „hringormum“ eða segway (07) þá fannst öðrum viðmælanda þessi ferðamáti alveg yfirgengilega hallærislegur (03).

05: Þú sérð það labbandi, þetta er lítil miðborg svo það er ekkert mál og bara skemmtilegt að labba hana.

10: Mér sýnist nú vera allur gangur á því, það eru puttaferðalangar, ég sé mikið af þeim. Svo er fólk á hjóli. Svo virðist vinsælt að leigja sér camper, sko leigja bíl sem þú getur sofið í og þá þarf ekki að tjalda eða eitthvað. Svo er bara fólk að nota strætisvagna.

Ferðafólk er því fjölbreyttur hópur í augum heimamanna og viðmælendur virðast kunna vel að meta það og vilja halda í þessa fjölbreytni samanber ummæli, sem eru mat á tillögum þess efnis að leggja mesta áherslu á að laða að efnað ferðafólk.

03: Mér finnst að við eigum bara að reyna að fá sem mesta breiddina af fólki hingað, ekki vera með neina snobbmennsku að við séum eitthvað svo smart að við viljum bara fá einhverja eina tegund af fólki hingað.

02: Það er einhvernveginn svolítið skrytið að ætla einhvernveginn að velja sér túrista. Það er ekkert hægt að vera að bölsótast úti eitthvað fólk sem kemur með dósamat með sér frá útlöndum. Þú ræður þessu ekkert, þú ert búin að selja landið og auglýsa það og það bara – þú færð allskonar fólk.

Áhrif gestakomunnar

Viðmælendur ræða um margvísleg áhrif af gestakomunni, efnahagsleg, félagsleg og menningarleg. Til dæmis ræða þessir viðmælendur áhrif ferðamenskunnar á viðhorf og gildismat heimamanna.

06: Það var yndislegt í vetur – ég var næstum búin að keyra á einhvern túrista því hann stóð úti á miðri götu og gapti uppí loftið og ég svona: Hvað er þessi ferðamaður að gera! Og þá fattaði ég auðvitað, norðurljósín eru sýnileg – hvenær horfði ég síðast uppí himininn?

10: Manni finnst svona eins og venjulegir hlutir séu orðnir sérstakir í dag. *Það sem við teljum venjulega?* Já, þeir sem við teljum venjulega sem hefur aldrei hvarflað að manni að væri eitthvað óvenjulegt. Eins og bara heita vatnið, hverirnir og Gullfoss og Geysir náttúrulega og allar aðrar náttúruperlurnar. Sem manni þótti ekkert sérstakar einu sinni en þær svona vaxa í álitu. Það er meira talað um það hvað það er fallett.

Miðborgin hefur að mati margra viðmælenda lifnað mikið við ferðamannastrauminn.

03: Þetta er náttúrulega rosaleg breyting frá því sem var fyrir nokkrum árum þegar bærinn var eiginlega tómur. Hann dó svo mikið á tímabili þegar þessar Kringlur og Smáralindin og allt þetta dót kom og fólk hætti að vera í bænum sko. En núna – fólk segir að það séu bara útlendingar í bænum, það er alls ekki rétt. Það eru líka Íslendingar sko. Bærinn er að lifna við aftur. En það er rétt, það er gríðarmikið af útlendingum. Mér finnst þetta mjög skemmtilegt.

07: Mér finnst Reykjavík allt önnur núna heldur en hún var. Miklu skemmtilegra. Mér finnst sko svipurinn sem ferðafólkið setur á mannlífið, miklu meira fólk og miklu meira líf þó að klukkan sé sjö um kvöld að þá er fólk að röltu hér um en hér áður að þá var bara enginn, það var bara heim að borða klukkan sjö og enginn úti á götu.

08: Áhrif – á bara lífið hérna? Já, bara jákvæð, mér finnst gaman að hafa allt þetta fólk, maður er alltaf að hjálpa þessu liði, mér finnst bara gaman að því.

Áhrifin eru þó ekki eingöngu jákvæð að mati viðmælenda en neikvæð áhrif sem nefnd eru eins og hækkun leiguverðs í miðborginni, umferðartafir og ágengni skrifa viðmælendur ekki endilega á reikning ferðafólksins. Viðmælendur benda annarsvegar á yfirvöld vegna stefnuleysis og skorts á skipulagi, sem leiði til óþæginda og hinsvegar til ferðaþjónustunnar, með dæmum um tillitsleysi í garð íbúa. Afleiðingarnar eru þó eitthvað sem fólk hefur áhyggjur af.

02: Ég held að fólk sé á alveg svona allt í lagi stað, Íslendingar séu ekki orðnir OF pirraðir en það er alveg stutt í það. Mér finnst ég sjálfur vera farinn að finna fyrir því. Ég pirra mig á því þegar maður „kemst ekki að“ einhvernveginn.

07: Ég held að skipulagsstefnan sé ekkert að það séu íbúar í rauninni í 101. Við eigum bara að búa í Grafarvogi og leyfa túristum að eiga 101... það sem ég er algjörlega að pirra mig yfir það eru bílastæðin. Ég get ekki lagt heima hjá mér. Og það pirrar mig alveg rosalega hvað tekur langan tíma núna að gera allt niðri bæ... þú bíður í röð í korter.

08: Við þurfum nú að flytja héðan, því hér á að fara að byggja hótél.

Þessum áhyggjum af straumi ferðafólks deila þó ekki allir viðmælendur

03: Þetta hafa aðrar þjóðir lifað með og lifað af og af hverju ekki við? Við höfum náttúrlega verið mjög einangruð og okkur finnst að við ættum að hafa allt plássið í heiminum en mér finnst mjög gott að það komi hingað sem mest af fólki. Það er gott fyrir samfélagið og við ættum að nýta okkur það. Við ættum að geta skipulagt það þannig að við ráðum við það.

07: Ég er ekki þú veist, neikvæð gagnvart straumnum sko af ferðamönnum, ég er meira neikvæð gagnvart því hvernig við bregðumst við honum ... kannski aðallega hvernig við bregðumst við með því að ætla endalaust að selja þeim eitthvað dót.

Ferðapjónustan

Viðmælendur voru á einu máli um að ferðapjónustan sé ein helsta atvinnugreinin í 101 Reykjavík. Þróunin hefur að mati viðmælenda verið mjög hröð hvað varðar fjölgun ferðafólks eftir hrun og gos, eins og einn viðmælandi orðar það

03: Það hafa verið svona skeið, það var náttúrlega eftir hrun, þegar krónan féll varð svona ódýrt að koma hingað.

Þrátt fyrir þessa hröðu þróun og miklu uppbyggingu eru ákveðnar efasemdir um hvort sú uppbygging sé sjálfbær eða hvort ferðapjónustan sé enn ein bólan í íslensku efnahagslífi.

03: Þannig að ég býst við að við séum með gríðarlega vannýttan auð í ferðapjónustunni og við gætum skipulagt þetta mikið betur og haft miklu meiri innkomu af þessu eins og er náttúrlega búið að ræða mikið.

04: Eins og þetta ferðaævintýri, ef það er ekki vandað til verka og þegar krónan fer að styrkjast þá verður þetta ekki auðvelt. Þetta er náttúrlega útaf veikri stöðu krónunnar sem er svona mikið af ferðafólki. Við þurfum að muna það. Þannig að ef ferðapjónustan er ekki vönduð þá getur orðið dálítið hrun.

05: Kannski á þessum punkti er það að hallast yfir á neikvæðu hliðina. Þetta er bara að verða of mikið einhverveginn en skilurðu ég vil ekkert – þetta er bara svolítið íslenskt; þegar ein bólan er sprungin þá bara tekur næsta við.

06: Við erum ekkert að nýta þetta sem endurnýjanlega auðlind einsog mér finnst túrismi vera að því leytinu að við bara – þetta á eftir að springa, þetta er bóla sem springur ef við gerum ekkert í þessu... Ég upplifi mjög mikið einsog bara, já, það er verið að reka þetta einsog nú sé síðasti séns að taka alla peninga af útlendingunum áður en þeir hætta að koma.

08: Svo verður þetta bara bóla, það er ekkert verið að skipuleggja þetta. *En ef við myndum skipuleggja þetta, myndi það virka?* Nei. Vegna þess sko að Íslendingar eru sko bara einsog hálfgerðir negrar. Alltaf að reyna að ná í eitthvað, stela þessu, redda þessu. Það hefur ekkert breyst. Við erum svo gróf... Ég held að það sé ekki spurning um ef, það er spurning um hvenær það gerist. Ég trúir því, það er mín framtíðarsýn að þetta verði eins og síldarævintýrið.

Spurt var hvort fólk yrði vart við starfsemi ferðapjónustunnar, þ.e. fyrirtækin, starfsfólkið og starfsemina.

Mest verður fólk vart við umferð og upplifir hana helst sem truflun, sérstaklega þegar verið er að skila fólki og sækja á gististaði.

01: Það fer alveg verulega í taugarnir á mér þessar rútur og þessar svona – kannski bara í einstefnugötu og stoppa bara á götunni til að skila fólki. Mér finnst það rosalega pirrandi og mikil frekja og mér finnst að borgin eigi að gera eitthvað í þessu.

02: Reglulega, bara svona nánast undantekningarlaust er einhver bíll þarna á horninu búinn að stoppa alla umferð og er ekkert að fara úr bílnum og er með bílinn í gangi. Svo flautar maður og þá fær maður bara puttann!

04: Þær stoppa á miðri götu [rúturnar] svo aðrir komast ekki eitt né neitt. Það er alveg fátanlegt sko. Maðurinn minn varð fyrir einhverju svona nýlega, allt í einu stóð bara rútan á miðri götunni. Hann fór útúr bílnum og sagði við bílstjórann „þú getur ekki bara lokað götunni“, þá sagði bílstjórinn „ja ég þarf að sækja fólk og líka að hleypa því út“. Túristarnir áttu ekki að þurfa að labba neitt og fólk átti bara að bíða!

En einnig er för ferðahópa um bæinn eitthvað sem heimafólk tekur eftir.

01: [Þessar gönguferðir] mér finnst það bara jákvætt og skemmtilegt. Maður er kannski að labba framhjá og heyrir kannski eina setningu eða eitthvað og mér finnst það bara gaman.

10: Já svo sér maður náttúrulega líka að það er ofboðslega mikið af hópum sem eru – ég veit eiginlega ekki hvaða hópar þetta eru. Það er einsog það séu leiðsögumenn að fara með fólk í miðborgina því það eru skilti og svo safnast hópur kringum það og svo er bara labbað um miðborgina og sagðar sögur. Ég hef ekki hugmynd um hverjir skipuleggja þetta en ég stoppa alltaf og hlusta því mér finnst þetta svo gaman.

Þetta er þó ekki bara jákvæð upplifun, ungur faðir kemur með annað sjónarhorn.

02: Ég fer út að labba með barnavagninn og svona og svo er bara allt í einu bara kominn einhver hjólatúr sko, svona 25 manns í hjólatúr og einhver guide, íslenskur „yeah here is didididdy“ og maður er svona „ok, guide getur maður aðeins haft eitthvað þínu í friði? Þarf alveg að koma hingað einhvernvegin? Mér líður þannig, það pirraði mig dálítið. Þú ert bara í íbúðahverfi og allt í einu er bara kominn einhver guided tour inní hverfið þitt já „look at the guy with the baby“ – maður er orðinn partur af einhverju showi. Mér líður þannig að ég sé bara í litla Lególandinu og ég er eitthvað props ... Ég nenni ekki að vera alltíeinu leikmunur í einhverjum guided tour.

07: Ég upplifi það að ég sé svona, hvað á ég að segja, innfæddur eða þú veist fólkið sem er bara að labba um eða þú skilur og fólk sér mann og maður er eins og maður sé svona til sýnis. En það er ekkert neikvætt skilurðu.

Gæði þjónustunnar var mörgum viðmælendum hugðarefni og greina mátti stolt yfir því sem vel er gert að mati þeirra.

10: Mér finnst það orðið afskaplega vandað einsog söfnin hérna útá Granda, hvalasafnið og sögusafnið sem er hérna. Mér finnst þetta ekki vera peningaplokk einog maður sér stundum sko.

En að sama skapi liggur viðmælendum ekki gott orð til fyrirtækja, sem þeir telja að vandi ekki til verka. Sú gagnrýni er af ýmsu tagi en beinist gjarnan að því að gróðasjónarmið ráði för eða að fyrirtækin skorti fagmennsku.

01: Ég held að hérna já ef ég kem inná aftur þetta með bara heiður, ég held að við þurfum að reyna að vera þínu ekta, meira ekta. Mér finnst bara fátanlegt að það séu alls konar minjagripir frammi fyrir kúnna með einhverjum víkingum með horn. Þegar að til dæmis það voru aldrei nein horn á víkingum það var kannski einn svoleiðis á þú veist öllum

Norðurlöndunum. Þetta er bara svo heimskulegt. Og þessir ísbirnir hérna út á götu þú veist það eru ekki ísbirnir hérna. Það kemur kannski einn á einhverjum nokkurra ára fresti. Æ veistu hvað ég meina ... Vera svolítið ærleg. Stundum vantar alveg verulega uppá gæði.

07: Mér finnst svolítið ljótt að núna er verið að auglýsa norðurljósaferðir frá september fram í maí, ég meina þú veist að þú sérð ekkert norðurljós í september eða maí. Mér finnst ógeðslega ljótt að selja fólkinu ferðir á þessum forsendum.

Þá var öryggi ferðafólksins þema, sem kom upp í viðtölunum með ýmsum hætti. Til dæmis bentu viðmælendur á að á gatnamótum Skólavörðustígs og Njarðargötu er mikil bílaumferð en jafnframt er þetta staðurinn, þar sem gangandi ferðafólk stoppar til að taka myndir. Viðmælendum fannst að þarna þyrfti að grípa inni með merkingum eða breytingum á umferð vegna slysaþættu. Almenn var umræðan um hættur sett fram eitthvað sem þyrfti að fræða ferðafólk um, frekar en að viðmælendur væru að hneykslast á áhættuhegðun – þeir eru frekar að hafa áhyggjur af ferðafólkinu t.d. þessi ummæli.

04: Ég hef oft hugsað um það hvert fer ferðafólk ef það þarf að leita læknis?

Aðdráttarafli og afþreying voru atriði sem viðmælendur höfðu skýrar skoðanir á, það er hvað borgin hefur uppá að bjóða fyrir ferðafólk.

05: Tónlistin, ég meina tónlistin er miklu miklu meira skilurðu? Það er mýgrútur manns sem kemur hérna útáf Björk og Sigurrós og eitthvað svoleiðis bara til að upplifa þetta umhverfi og ... þá erum við að tala um borg, ekki náttúruna.

10: Einsog allar þessar tónlistarhátíðir sem eru hérna um allan bæ, Airwaves og ég man nú ekki hvað þær heita allar saman. Það er fólk að koma sko langt að og þetta er vikuprógramm og það á næstum hverri einustu hátíð ef það getur.

Viðmælendur viku að því að Reykjavík er markaðssett fyrir öflugt næturlíf en töldu að það höfðaði nú mest til yngra ferðafólks.

09: En erlent eldra fólk sem vill samt fara út á lífið svona aðeins að það held ég verði fyrir svolitlum vonbrigðum. Það vantar svolítið ÞÁ tegund skemmtanalífs, sem er rólegri og meira svona settlegri og þá allavega á föstudags- og laugardagskvöldum.

Heimafólkið nýtir hluta þeirrar þjónustuna, sem hefur byggst upp fyrir ferðafólkið.

03: Við erum náttúrulega búin að markaðssetja Ísland sem ferðamannaland og við höfum þá líka þurft að koma með framboð af veitingahúsum og gistingu ... svona kringum '79-'80 þá voru bara náttúrulega örfáir matsölustaðir í Reykjavík, bara Hótel Saga og eitthvað svona. Túrisminn hefur haft gríðarlega mikil áhrif... Einsog til dæmis allskonar menningarstarfssemi sem þrífst af því að það eru fleiri en þessar 330 þúsund sálir sem eru að nýta sér þetta. Það er líka að ferðast um landið, þeir kunna og kenna okkur kannski líka að meta landið.

Hinsvegar nýtir heimafólk lítið afþreyingu sem það lítur á sem sérstaklega ætlaða ferðafólki.

03: Við höfum ekki farið í hvalaskoðun en við höfum verið að hugsa um það. Nei, við höfum ekki nýtt okkur það sem er verið að bjóða útlendingum. Veitingastaðina en ekki svona það sem er sniðið fyrir útlendinga eða ferðamenn.

05: Afþreying hefur aukist en einsog ég segi þá tekur maður það helst ef einhver er í heimsókn skilurðu og það er allstaðar ... þú myndir ekkert þú veist sem íbúi vakna upp á laugardegi í New York og segja „djöfull langar mig að fara og sjá Frelsisstyttna akkurat núna“ og það er sama hér, „rosalega langar mig í hvalaskoðun“ og síðan kemurðu og sérð röðina og þá bara „já, nei geri það bara seinna“.

06: Ég er mjög hrifin af welcome cardinu, það er mjög sniðugt svona passakort ókeypis í strætó í sólarhring eða fleiri ... það er ókeypis í allar sundlaugar, alla strætóa, listasöfn og afsláttur í söfnin sem er ekki ókeypis. Þetta mætti kynna betur af því þetta finnst mér þrælsniðugt, ég kaupi þetta sem Íslendingur en ég held að viti enginn af þessu.

09: Maður nýtir sér náttúrlega þessa menningarlegu þætti þó maður sé kannski ekki að fara í skipulagða ferð um Reykjavík. En af því nú eru rúturnar komnar, þessar rauðu þá finnst mér þægilegt þegar ég fer til útlanda að fara í eina svona ferð til að átta mig á aðstæðum. Já ég væri alveg til í að fara í eina svona um Reykjavík bara til að skoða. Maður þekkir það að þeir sem eiga heima hérna skoða ekki mikið í kringum sig, eru bara á sínu svæði sko.

Markaðssetning og kynning

Í viðtölunum var komið inná markaðssetningu og kynningu og spyrill hafði meðferðis bæklinga sem fengnir voru í upplýsingamiðstöð í vettvangsathugun. Spurt var hvort markaðssetning og kynning gefi góða mynd af Reykjavík sem áfangastað ferðafólks.

02: Kannski of mikill fókus á þetta djamm sko. En náttúrlega kúlturborg líka.

03: a sko ég er ekkert mikið að fylgjast með hvernig Reykjavík er markaðssett erlendis. En maður skoðaði þessar auglýsingar sem komu kringum gosið – hvað hét það nú aftur? Inspired by Iceland, mér fannst það flott, ég var bara hrifin af því. En mér skilst að það sé einhver markaðssetning á því að hér sé hægt að koma og ekkert að borga fyrir, hér sé mikið djamm og fjör. En við sjáum þessar auglýsingar ekki, maður heyrir bara af þeim... En ég held að Reykjavík sé nú líka markaðssett sem menningarborg með spennandi listasöfn og sundlaugar, við erum markaðssett sem bókaþjóð og bókaborg.

05: Já Reykjavík hefur náttúrlega sitt reputation, sem var svona meira happy party borg, svona barir og skilurðu hún var svona markaðssett á þessu. Hvort það var viljandi eða ekki, sem svona party borg en það er eiginlega, ég hef séð miklu minna af því... Það var auðvitað mjög skrýtin, skilurðu hér áður fyrr – one night stand in Reykjavík, fólk vá [hlær] það er bara mesta rugl sem ég hef nokkurn tíma á ævinni heyrt! Það bara, en mér finnst þetta svo fyndið að skilurðu fólk man þetta, það er það skrýtna í þessu. Það er rosalega erfitt að gleyma þessu.

08: Já miðað við þessa bæklinga og annað sem liggur frammi á hótelum og annarsstaðar sýnist mér þetta í fínu lagi. Þessi kort eru mjög fín og auðvelt að hjálpa fólki að fara með þau og svona.

09: Jaa, já ég held það nú. Eða þau gera það jafnvel um of stundum, það er stundum verið að gefa einhverja glansmynd og það á kannski ekki alltaf við. En það er nauðsyn, menn eru að reyna að vera jákvæðir sko.

10: Já það hefur breyst svo mikið frá því sem áður var þegar var verið að leggja áherslu á partýstemninguna fyrir 10 árum síðan, dirty weekend og allt það. Það er allt horfið og þá er meiri áhersla á söfnin, afþreyingu, viðburði og menningarlíf.

Skipulag og stefna

Þó viðmælendur séu jákvæðir í garð ferðafólks, komu í viðtölunum fram ýmsar áhyggjur af neikvæðum áhrifum ferðamennsku og ferðaþjónustu. Má þar nefna ruðningsáhrif, bæði hækkun húsnæðisverðs og að ferðaþjónustufyrirtækin verði mjög ráðandi og setji einsleitán svip á miðborgina.

02: Það er bæði gott og slæmt, þú veist. [Hugsji] Það sem mér finnst leiðinlegast er hvað það er mikið af búðum að opna fyrir túrista. Það er bara verið að bola út bara svona litlum, skemmtilegum „cult“ búðum. Það er kannski verið að bola þeim niður á Hverfisgötu eða uppi

hverfin sem er alveg fínt sko. Það er einhvernveginn einsog Íslendingar eigi bara að fara í Kringluna og Smárann og miðbærinn sé ekki lengur staður til að vera á.

09: Þetta er þínu sorglegt sko. Þó það sé gaman að sjá marga ferðamenn og svona þá er sorglegt hvað þetta þjappast allt á svo litlu svæði og það er ekkert annað. Jú, það eru einhver kaffihús, það er ekkert sem Íslendingar sækja á þessu svæði af því það er allt stílað upp á ferðamanninn... Mér finnst það mjög leiðinlegt, MJÖG leiðinlegt sko ég vil hafa lifandi miðbæ, hafa fólk ekki bara ferðamenn heldur að þetta sé blandað.

Á því máli eru auðvitað fleiri hliðar og annar viðmælandi lítur lundabúðirnar mildari augum.

03: Það eru að koma ný gallerí og litlar búðir og ég held að það hjálpi til, túrisminn ýti undir svona þróun. Það eru voða margir pirraðir útaf öllum þessum lundabúðum sem eru að koma hérna og þær eru náttúrlega margar og það er synd ef þær eru á kostnað þeirra sem eru að selja svona listhandverk og vandaða vöru... En það verður náttúrlega alltaf að vera eitthvað af svona lundabúðum fyrir túristana, við getum ekki fengið alla þessa túrista og haft svo ekki þá þjónustulund að hafa ekki lundabúðirnar. Við getum ekki bæði átt kökuna og étið hana. Ef maður er með túrista, þá fylgir því eitthvað ákveðið.

Viðmælendur voru á einu máli um að mikil umferð ferðafólks sé í miðborginni og þó það sé merki um líf og fjör að þá séu ákveðin umferðarvandamál, sem tengist fjölda ferðafólksins á vinsælum viðkomustöðum.

02: Þegar maður kemur upp Njarðargötuna, það er alltaf bara svona kaos við Hallgrímskirkju skilurðu, það er alltaf einhver á götunni, það er einhver að taka mynd eða labba yfir ... þetta er svona proppfull borg einhvern veginn, fólk bara svona stoppar bara út um allt einhvern veginn.

Í viðtölunum kom fram að viðmælendur höfðu í gamni og alvöru, velt fyrir sér ýmsum lausnum og leiðum til að leysa þetta vandamál.

02: Það væri sniðugt að byggja einhver pall þarna þar sem það gæti farið og tekið sína Hallgrímskirkjumynd og einhvernveginn bara [hlær] *Túristapall?* Já eða litla brú yfir götuna, þú labbar þarna upp og tekur myndina. Eða eitthvað því það er alltaf þarna fólk á Skólavörðustígnunum.

Tengt hugleiðingum um hvernig til tekst með samnýtingu ferðaþjónustunnar og íbúa á opinbera rýminu, skipulag og stefnu er samanburður við önnur lönd. Í sambandi við þann vanda sem viðmælandi upplifir með fólksflutninga að og frá gististöðum í íbúðahverfum nefndu tveir viðmælendur að í borgum erlendis þyki þeim ekki tiltökumál að nota almenningsamgöngur og leigubíla til að komast frá flugvelli á hótél. Í samanburði er Reykjavík ekki ýkja stór og því óþarft að keyra ferðafólk heim að dyrum gististaðanna.

03: Til dæmis í Flórens, þá eru þeir bara með svona ramma sem maður fær ekki að fara inn í á bíl. En hér er bara eins og eigi að keyra fólkið inni húsin!

Íbúi á Skólavörðuholti taldi sig ekki hafa það aðgengi að þjónustu sem við væri að búast í miðborg.

06: Hótelum er alltaf að fjölga en engri annarri þjónustu er að fjölga, henni er að fækka í rauninni. Bankar eru að flýja út úr miðbænum, hraðbankar þeim fer fækkandi, strætóar þú veist allar almenningsamgöngur verða verri og verri með hverju árinu... þannig að þeir sem búa hérna í grennd við Hallgrímskirkju eru bara svolítið – ja okkur er bara gefin langatöng sko og svo sér maður allar þessar rútur stoppa við Hallgrímskirkju þannig að ég skil ekki alveg lógíkina í að strætó geti ekki keyrt?

Þá nefna viðmælendur áhrifin á húsnæðismarkaðinn.

02: En enn og aftur þá finnst mér íbúðaverð og leiguverð í Reykjavík búið að hækka fáránlega mikið. Það er bara útaf þessu, það ætla allir að verða ríkir og maka krókinn. Og það bitnar bara á fólkinu sem býr hérna.

04: Já, það hefur náttúrliga áhrif. Nú er ég að hugsa um unga fólkið sem getur ekki keypt sér íbúð af því þeir sem eiga pening eru búnir að kaupa upp heilu göturnar ... Það verður erfiðara þegar þetta er allt leigt út til túrista. Og þá er ég ekki að tala um einn og einn einstakling sem leigir út til að geta borgað af láninu sínu. ÉG ER AÐ TALA UM PENINGAFÓLK.

10: Ja, það er náttúrliga alveg ljóst að það er á mörgum stöðum í Vesturbænum og miðborginni að húsnæði er að verða miklu dýrara.

Skipulag og stefna voru hugtök sem oft komu upp í viðtölunum, viðmælendur kölluðu eftir þeim.

05: Mér finnst einhverja svona pólísíu vanta, þú veist – það er ekkert sama magn og gæði.

09: Ég myndi einmitt halda að það vantaði stefnu í þessum málum. Það er of mikið hugsað um að græða, byggja hótelin svo það verði nóg pláss fyrir fólkið en það vantar svolítið svona "og hvað svo?". Fint að fá að taka á móti öllu þessu fólki en hvað svo?

Hinsvegar var mjög misjafnt hvort viðmælendur þekktu til stefnumótunar og áætlana. En jafnvel viðmælendur sem höfðu eitthvað kynnt sér stefnuna litu hver sínum augum silfrið.

03: Já ég held nefnilega að Reykjavíkurborg sé búin að standa sig nokkuð vel, að þau séu með stefnu varðandi ferðamála... En ég er mjög ánægð með að það sé búið að móta stefnu, því það eru þá alltaf meiri líkur á að það sé unnið af einhverju viti.

06: Mér finnst stefnan vera „tökum alla grænu blettina og byggjum hótél“.

07: Ég held að það sé stefnan að stemma eitthvað stigu við þessum hótélbyggingum.

Hverjir reka og starfa við ferðaþjónustu?

Viðmælendur í Reykjavík þekktu margir lítið til þess hverjir eiga ferðaþjónustufyrirtækin og starfa við þau, sami viðmælandi taldi t.d. að það væru einkum fjárfestar sem ættu fyrirtækin en nefndi jafnframt að nágrannar hans væru flestir með AirBnB.

03: [Hik] Ja, það eru náttúrliga bílstjórar, þeir hafa rosalega mikið að gera kringum ferðaþjónustuna. Og svo náttúrliga hlýtur að vera mikill mannskapur á ferðaskrifstofunum, það hefur sprottið upp mikið af ferðaskrifstofum og svo þessi fyrirtæki sem skipuleggja fundi og ráðstefnur. Það er náttúrliga mjög margt fólk sem vinnur í kringum það allt saman. Svo er náttúrliga allt fólkið sem er að leigja út húsin sín og íbúðirnar sínar, það er náttúrliga heilmikil þjónusta í kringum það, morgunmatur og þvottur. Og svo allt fólkið sem vinnur á hótélunum og örugglega mikið af útlendingum í því býst ég við.

Síðar í sama viðtali kemur fram að viðmælandi þekkir þó marga, sem starfa í ferðaþjónustu án þess að það hafi komið fram í fyrsta svarinu og fleiri nefna þennan hóp þ.e. fólk, sem gengur til liðs við ferðaþjónustuna eftir að hafa starfað við annað.

03: En ég veit bara að það er fullt af fólki sem eru kunningjar mínir og fólk sem ég þekki, sem er komið í ferðaþjónustu. Sumir eru gædar, mjög margir á mínum aldri sem eru svona að breyta til í lokin áður en þeir eru að hætta að vinna og fara að gæða og vinna í ferðamennsku.

10: Ja, ég veit um marga sem hafa söðlað um og byrjað að vinna í ferðaþjónustu sem leiðsögumenn og svona. Fólk sem hefur skipt um vinnu.

En hvort sem viðmælendur þekkja þá sem standa bakvið móttöku ferðafólks virðast þeir gera kröfu um að fleira en hagnaðarsjónarmið verði að ráða för í rekstri ferðaþjónustu.

01: Það eru margir sem ætla að græða og ég held það gæti verið að einhverjir séu bara „ég ætla að fara úti einhverja svona ferðapjónustu“ og án þess að hafa kannski ekki endilega vit á því og svona poppa upp allskonar svona fyrirtæki... og svo er þetta allt bara svona eitthvað skrítið fólk, trúðar að manni finnst og maður bara „já ok er þetta fólk að representera okkur gagnvart einhverjum túristum?“

Framtíðarsýn

Í lok hvers viðtals voru viðmælendur spurðir áhlits á tveim ólíkum sviðsmyndum um þróun ferðamennsku í Reykjavík, annars vegar tvöföldun á núverandi fjölda og hinsvegar að ferðafólk hætti að koma til Reykjavíkur.

Aðspurðir um hvað myndi gerast ef ferðafólki fjölgaði tvöfalt svöruðu viðmælendur.

01: Almennt bara – ég myndi fríka út! ... Aukning yfir veturna er bara jákvætt en hérna tvöföldun yfir sumar, þá er maður bara komin með einhverja svona, komin bara með einhverja svona innilokunarkennd eða köfnunartilfinningu. Þá er þetta bara svona of langt gengið.

02: Þá myndi ég taka til alvarlegrar athugunar að flytja frá Íslandi. Ég held það... Ég er ekki einu sinni að höndla það sem er núna, tvöfalt meira magn er algert óefni.

03: Ef það myndi gerast sisvona er það náttúrliga ekki hægt. Það þarf að undirbúa, það sem við þurfum að gera er að undirbúa jarðveginn fyrir að taka á móti fleira fólk og ákveða hvernig við ætlum að hafa það ... Ég held að við getum alveg tekið á móti fleiri ferðamönnum en við þufum bara að skipuleggja hvernig við gerum það.

04: Ég held að við séum ekki undirbúin. Ég held hreinlega að við séum ekki undirbúin.

05: Já, tvöfaldast að sumri til – það yrði eitt kaos. Þetta er bara við þolmörk núna og tvöföldun á því væri bara eitt stórt kaos. En þá kannski tæki markaðurinn við skilurðu, við getum ekki tvöfaldað í miðborginni og þá yrði eitthvað annað gert þá yrðu sveitarfélögin í kring að skilurðu, þá myndi þetta dreifast af því það er ekki hægt að troða meira hérna inn.

06: Guð minn góður! Þá myndi ég endanlega kaupa hús í Grafarholti! Miðbærinn ræður ekki við það, bara hann er ekki nógu stór hann er bara þétt setinn og ég vil ekkert vera þar yfir sumartímenn. Að vetri til? Það er allt annað mál held ég, mér finnst á myrkustu dögum bara útlendingarnir lífga uppá bæinn.

08: Í fyrsta lagi myndi ég nú vonast til að svo yrði ekki [hlátur]. Við myndum aldrei ráða við það, það yrði bara kaos. Það væri nú bara ekta íslensksko.

09: Það gerist ekki bara svona og svo afgreiðum við það. Það verður einhvernvegin að undirbúa komu allra þessara ferðamanna. Ég veit það ekki, það er eins og ég segi það þarf svolítið að undirbúa þetta. Ef við ætlum að gera þetta vel þá þurfum við að skoða þetta og hvaða áhrif það hefur.

Ef dæminu var snúið við og spurt hvaða áhrif það hefði að ferðafólk hætti að leggja leið sína til Reykjavíkur voru svörin.

01: Það væru líka neikvæð áhrif þá væri bara sérstaklega af því að það er búið að breyta svo miklu á veturna þá væri hérna bara enginn miðbær og sem sagt búið að opna hér mikið af kaffihúsum og veitingastöðum líka og verslanirnar myndu örugglega einhverjar hopa og þá værum við með bara tóma verslunarglugga og tóma veitingastaði. Inná milli fyrirtæki sem myndu lifa þetta af og tóm hús og það væri bara mjög neikvætt.

02: Já þá myndu allir fatta hvað þeir voru aðeins of æstir að byggja hótél og í staðinn myndum við fá nokkuð leiðinlegan miðbæ sem er innantómur af búðum sem Íslendingar hafa engann áhuga á.

03: Ég held að það yrði algjört hrun. Ég held að við séum miklu háðari, að það komi miklu meira inni hagkerfið gegnum ferðamenn en kannski sé viðurkennt. Við höldum ennþá að við lifum á fiskveiðum – ég er ekkert að gera lítið úr þeirri atvinnugrein, en hún er samt sem áður ekki neitt nema helmingur af okkar þjóðartekjum. Þetta er orðið svo breytt samfélag og ferðamenn orðnir gríðarlegt hlutfall af innkomu okkar. Þannig að ég held að það yrði skelfilegt. Líka af því að það eru svo margir búinir að bindast þessu. Ég meina er ekki verið að byggja þessi rosa hótél út um allt og fólk búin að vera að breyta híbýlum sínum og í eigin lífi til að vinna að ferðamennsku? ... En svo yrði náttúrulega alveg ógeðslega leiðinlegt því það er náttúrulega svo margt sem túrisminn hefur auðgað líf okkar með.

05: Ef myndu hætta að koma túristar? Já þá væri sú bóla sprungin, það yrði mjög, það yrði rosalegt sjokk fyrir þjónustugeirann en við værum enn að fiska og þú veist ál, en allur business, allur þjónustubusiness færi og það væri enn einn skellurinn.

06: Það yrði líka ömurlegt maður! Eins mikið og ég get bölvað yfir þeim að þá er óneitanlega líf í 101 þegar að þeir eru. Það væri alveg ömurlegt maður – nú verð ég að hætta að kvarta yfir túristunum af því þú ert búin að setja þetta svona upp! Já ef þeir hætta að koma, þá guð minn góður, atvinnuleysið og ég sé bara fyrir mér tómar búðir á Laugaveginum ... ég sé bara fyrir mér algera kreppu ef að við missum túristana.

08: Ef þetta myndi fara? Þá væru nóg hús, fullt af hótélum og íbúðum. Túristar hafa komið til fullt af löndum og farið aftur.

10: Ef hún fúnar að þá er það bara einsog fiskistofninn kringum landið félli. Það er bara ekkert flóknara en það. Það yrði bara afhroð.

Einn viðmælandi komst að þeirri niðurstöðu að fjölgunin væri í sjálfu sér ekki vandamálið.

03: En það getur verið jafn vont að vera með þennan fjölda einsog núna og vera með þetta svona óstýrt einsog helmingi fleiri og vel stýrt. Þannig að þetta er spurning um stýringu fyrst og fremst.

Það að velta upp þessum tveim framtíðarmöguleikum leiddi viðmælendur til frekari vangaveltna um jafnvægið.

06: Sko, ég held, að í rauninni, eins og ég er að pirra mig yfir að afgreiðsla taki lengri tíma og vantí og bílastæði og svona ég held að þetta sé ekkert óeðlilegt ástand, sem er núna. Ég held að ég sé bara svo góðu vön sem Íslendingur, en ég er vön því að geta lagt beint fyrir utan húsið mitt í 101, ég er vön því að geta keypt kók á fimm mínútum eða tveimur mínútum og það er ekkert algengt í höfuðborgum erlendis og ég er nú búin að búa það mikið erlendis að ég ætti alveg að átta mig á því. En ég held að í rauninni að það sé ég sem þurfi að breyta mínu viðhorfi frekar en, það væri náttúrulega fínt að fjölga bílastæðum en, ég held að ég þurfi bara að breyta mínu viðhorfi og þá verður þetta allt í lagi. Skilurðu, það er óneitanlega meira líf og skemmtilegra niðri í miðbæ þegar útlendingarnir eru. Jú, en ég held að það geti ekki farið að rísa mörg meiri hótél niðri í bæ, ég held að það sé líklega búin að taka alla blettina og ekki nema einhver fari að rífa niður, sko gömlu bárujárnshúsin í Skuggahverfinu þá, það er bara ekkert meira pláss og rúturnar þeir þurfa líka bara að breyta sínu viðhorfi, ég meina, rútabílstjórar þurfa það er, væri kannski bara ráðleggra að minna þá á að það býr actually fólk hérna og þeir megi ekki stífla heilu göturnar fyrir þrjá ferðamenn oft á dag.

07: Þannig að ég held að ef ferðamannastraumurinn myndi hverfa myndi það hafa alveg gífurleg áhrif og já um leið og maður óttast að það verði alltof mikið af ferðamönnum þá er

einmitt tilhugsunin um að það myndi bara alveg hverfa – það er líka bara mjög svona ógnvekjandi. ... Ég held að þetta sé bara orðið rosalega mikill hluti af bæði mannlífinu og efnahagslífinu.

Umræður

Hluti af hverfinu 101 Reykjavík er sá staður á byggðu bóli á Íslandi flestir ferðamenn stunda. Margir viðmælendur eiga samskipti við ferðafólk, nær eingöngu jákvæð og allir hafa tekið nægilega vel eftir því til að geta ályktað um aldur þess og ferðamáta. Aðdráttarafl miðborgarinnar er mikið, þetta er lítið svæði en umferð ferðafólks stöðug og vaxandi. Skólavörðustígur og Bankastræti eru eins og farvegir fyrir öldu af ferðafólki. Þeir íbúar sem búa nærri fjölsóttustu stöðunum s.s. Hallgrímskirkju fundu mjög fyrir áhrifum umferðarinnar í daglegu lífi. Þó viðmælendur í Reykjavík noti orð eins og að vera pirruð á því álagi sem ferðamennskan veldur, þá er ferðafólkið velkommið. Þeir líta ekki ferðafólkið, sem vandamálið, öllu heldur skipulagið í kringum komu þess og dvöl.

Almenn eining er um að ferðamennskan hafi margvísleg jákvæð áhrif s.s. fjölbreytni og aukna þjónustu. Sá áhugi sem ferðafólkið sýnir Reykjavík er eitthvað sem heimafólkið er stolt af, það er meðvitað um að borgin er á kortinu fyrir margra hluta sakir og mörgum er tíðrætt um menningarlegt aðdráttarafl hennar. Þetta fjölþætta aðdráttarafl er í samræmi við stefnumótun og markaðssetningu borgarinnar (Reykjavíkurborg, 2014 og 2011). Hinsvegar er fólk á því að fyrir langflesta erlenda ferðamenn er borgin viðkomustaður á leið á vit íslenskrar náttúru. Aðdráttarafl eins og tónlistarhátíðir vel fyrir að því leyti að lífga uppá vetrartímann og aukin þjónusta sérstaklega veitingahúsa er nýtt. Markaðssetningu borgarinnar í dag eru viðmælendur sáttir við.

Ferðaþjónustan er að þeirra mati helsta atvinnugreinin í hverfinu og vettvangsathuganir staðfesta að hún er ráðandi í götumyndum miðborgarinnar. Ákveðnar áhyggjur komu fram hjá viðmælendum um ruðningsáhrif, þ.e. að starfsemi annarra fyrirtækja og íbúabyggð viki fyrir ferðaþjónustu. Í stefnumótun borgarinnar er hættan á að íbúar upplifi sig sem jaðarsetta nefnd (Reykjavíkurborg, 2014), þannig að ætla má að reynt verði að forðast það. Hinsvegar töldu margir að ferðaþjónusta tilheyrði borgarmyndinni og bentu á hliðstæður erlendis, að ef til þess væri lítið þá væri vandamálið ef til vill spurning um viðhorf. Félagsleg þolmörk eru spurning um viðhorf, mat á lífsgæðum er huglægt.

Réttindi og skyldur eru þó ekki bara huglæg fyrirbæri, umferðarreglur eru til dæmis almennar og algildar. Það er því brot á rétti annarra vegfarenda ef atvinnutæki eins og fólksflutningabílar tefja og stöðva umferð. Þetta er eitt af þeim atriðum, sem hvað mest brann á viðmælendum og þá ekki einungis tafir í sjálfu sér heldur það viðmót að réttur ferðaþjónustunnar sé meiri en réttur íbúans.

Varðandi framtíðar sviðsmyndir voru skiptar skoðanir um fjölgun ferðafólks og þeir, sem töldu hana mögulega slógu gjarna þann varnagla að þá þyrfti skýra stefnu og aðgerðir til að gera hana mögulega. Ef ferðafólk hætti að koma væri það algert hrun að mati viðmælenda.

8 Samantekt á niðurstöðum og umræður

Samantekt

Staðirnir sem hér voru rannsakaðir voru valdir m.t.t. að fá fram upplýsingar um staði sem eru ólíkir hvað varðar þróun áfangastaða en jafnframt að velja staði sem hefðu ólíkt aðdráttarafl og staðsetningu. Allir staðirnir hafa opinber rými, götu, torg eða bílastæði þar sem blandast umferð ökutækja og gangandi vegfarenda, sem getur verið vandamál á háönn.

- Hella er á Þjóðvegi 1, á Suðurlandi þar sem stríður ferðamannastraumur er og hefur lengi verið, núorðið nær allt árið.
- Húsavík er fjarri aðalleiðinni til Íslands KEF, en hefur skýra ímynd og aðdráttarafl sem er hvalaskoðun.
- Ísafjörður er úr þeirri alfaraleið sem Þjóðvegur 1 er, árstíðasveifla mikil og komur skemmtiferðaskipa eru áberandi þáttur í bæjarlífinu yfir sumartímann.
- Reykjavík er viðkomustaður meginþorra erlendra ferðamanna á Íslandi, ferðafólk setur sterkan svip á 101 Reykjavík allt árið.

Á Húsavík er aðalaðdráttaraflíð við höfnina, hvalaskoðunin en aðalleiðin gegnum þorpið liggur með höfninni svo ferðafólkið þarf að þvera þessa umferðaræð sem jafnframt er aðalverslunargatan. Þarna er því mikil gangandi umferð þvert á stefnu aksturs. Farþegar áætlanarþreifa, bílaleigubíla, gestir veitingahúsa kirkjunnar o.s.frv. Þetta hægir á umferðinni segja íbúar.

Á Ísafirði er fjöldi stærri hópa, farþegar skemmtiferðaskipa sem fara gangandi og í rútum um elsta hluta bæjarins, Neðstakaupstað. Núningur þar snýr frekar að skipulagi og starfsháttum ferðaþjónustunnar, fararstjóra sem stoppar með hópinn úti á götu, hvar rútur stoppa hvort merkingar og skilti eru í lagi og öryggismál o.fl.etc.

Á Hellu rennur ferðamannastraumurinn í gegn eftir Þjóðvegi 1 en þorpið er norðan vegar. Við vegina er þjónustusvæði, bensinstöð, verslanir o.fl. Bílastæðið milli vegarins og þessara fyrirtækja er samnýtt af ferðafólki og íbúum. Þar stoppa áætlanarbílar reglulega og umferð er mikil. Þessi umferð ferðafólks berst þó ekki svo mjög inn í íbúabyggðina og heimamenn eiga ekki erindi gegnum svæðið. Ferðafólk fer bara í gegn eins og kom fram í viðtölum.

Reykjavík er viðkomustaður þorra erlendra ferðamanna á Íslandi og áfangastaður margra. Ferðaþjónustan setur mjög mark sitt á 101 sem aðalatvinnugrein með gisti- og veitingarekstri, fólksflutningum og afþreyingu. Miðborgin, þ.e. Skólavörðuholt, Kvosin, Þingholtin og gamla hafnar svæðið er þéttsetið ferðafólki, þannig að íbúum þar þykir þeir jafnvel jaðarsettir. Gistirekstur í íbúðagötum veldur nokkurri truflun vegna umferðar. Við Hallgrímskirkju og niður Skólavörðustíg er mjög þétt umferð gangandi ferðafólks en jafnframt ökutækja, sem fer ekki allskostar saman.

Árstíðasveiflan birtist með ólíkum hætti á þessum stöðum, Hella hefur ferðamannastraum, gegnumstreymi allt árið, Húsavík miðast mjög við hvalaskoðunina en vetrarferðaþjónusta takmörkuð. Ísafjörður býr við samgönguöryggi á veturnum en reynt hefur verið að markaðssetja skíðavíkuna kringum páska. Í 101 Reykjavík er ferðafólk allt árið, mest á háönn að sumri en vaxandi fjöldi kemur að vetri til vegna menningarviðburða.

Viðmælendur á Ísafirði og Húsavík telja stefnumótun í ferðamálum og markaðssetningu sinnar heimabyggðar góða. Skoðanir á þessu atriði voru skiptari í Reykjavík, þar var mjög kallað eftir stefnumótun og meira skipulagi en markaðssetning talin nægileg. Viðmælendur á Hellu voru

hinsvegar ósáttir við að lítið væri gert til að markaðssetja bæinn þeirra sem áfangastað og að uppbygging innviða fyrir ferðafólk væri takmörkuð.

Íbúar á Húsavík og Ísafirði virðast líka mjög fróðir um fyrirtæki í ferðaþjónustu, og eru stoltir af heimamönnum og þeirra framtaki, þetta er sérlega áberandi á Húsavík. Íbúar allra staðanna hafa skoðun á þróuninni og allir finna fyrir vexti ferðaþjónustunnar og fjölgun ferðafólks. Á Ísafirði var talað um að íbúðarleiga til ferðamanna hefði það í för með sér að húsnæði stæði tómmt á lágönn sem væri neikvætt. Í Reykjavík voru ruðningsáhrif ferðaþjónustunnar nefnd, þ.e. að heimafólk eigi erfitt með að keppa um íbúðarhúsnæði við ferðaþjónustuna.

Margir af þeim viðmælendum sem við ræddum við höfðu áhyggjur af þáttum sem þeir töldu á ábyrgð ferðaþjónustunnar og stjórnvalda að stýra. Jafnframt að þessir aðilar þurfi að standa fyrir mikilvægum úrbótum á þessum sviðum. Þannig að íbúar virðast fagna ferðafólki, eru stoltir af sínum stað og sjá möguleikana fyrir frekari þróun, sjá vöxt og mikilvægi. En þó heimafólki líki við ferðafólk er ekki þar með sagt að það hafi ekki eitthvað við ferðamál á Íslandi að athuga.

Það sem helst brennur á viðmælendum er skipulag og stefna í ferðamáælum, það er hvort fjölgun ferðafólks sé æskileg og möguleg miðað við þá innviði, sem eru fyrir hendi. Má þar nefna áhyggjur af öryggismálum, hvað ef skemmtiferðaskip strandar, er einhver staður á Íslandi í stakk búinn að takast á við það? Lokun vega í ófærð og/eða vetrarlokanir, leiðbeiningar til ferðafólks um veður, færð og útbúnað bíla eru áhyggjumál á landsbyggðinni. Einnig var talað umvegakerfið og grunnþjónusta þar s.s. áningarstaðir, salernisaðstaða, sorphirða á vegum úti og lokun og/eða takmörkun á umferð ökutækja í þéttbýli. Viðmælendur höfðu áhyggjur af öryggi ferðafólks í umferðinni, sérstaklega ferðafólks gangandi í þéttbýli og akandi ferðafólks á eigin vegum í dreifbýlinu. Öryggisþjónusta þ.e. löggæsla, samstarf viðbragðsaðila og ferðaþjónustunnar, aðgengi að lækniþjónustu, sjúkraflutningar og fjarlægð á sjúkrahús eru þættir sem komu upp í samtölunum.

Þá er ljóst að þrátt fyrir vöxt ferðaþjónustunnar – eða ef til vill fyrir hann, ber á efasemdum hjá viðmælendum um hvort greinin sé grunnstoð í efnahagslífinu til framtíðar eða ein af efnahagsbólunum sem springa þegar allir ætla að græða á því sama.

Umræður

Með hliðsjón af Andereck og Nyaupane (2012), Ridderstrat ofl (2016) og Kim ofl. (2012) er einnig vert að íhuga í stefnumótun og stýringu ferðaþjónustu með tilliti til félagslegrar sjálfbærni, hversu vel markhópar ferðaþjónustunnar samsvara íbúum. Það er að upplifuð lífsgæði íbúa snúast mikið um þeirra persónulega val og persónulega rými. Ferðafólk með svipað gildismat og áhugamál er líklegra til að falla í félagsskap heimafólks en jafnframt er hér um viðkvæmt jafnvægi að ræða þar sem ofsetning opinbera rýmisins reynir á þolinmæði íbúa. Þessu tengd er tilgáta (Andereck ofl, 2005) um að því meiri tengingu sem heimafólk hefur við ferðafólk/ferðaþjónustu, því jákvæðara virðist það vera. Viðmælendur í þessari rannsókn samsama sig ferðafólki þrátt fyrir að vera ekki starfandi í ferðaþjónustu. Þeir ræða um ferðafólk af áhuga og umhyggju, þeir draga ályktanir um upplifun þess út frá eigin ferðareynslu og telja sjálfsagt að sýna því greiðvikni. Með öðrum orðum er ferðafólkið hluti af menningarheimi íbúanna og velkomið þar sem einstaklingar.

Ef lítið er til hinna hefðbundnu líkana um líftíma áfangastaða og áreitisskala sem lögð voru til grundvallar spurningakönnuninni 2014 (Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir, 2015) er ljóst að staðan er æði misjöfn milli þeirra staða, sem hér voru til athugunar. Íbúar í miðborg Reykjavíkur, en hér var ekki allt póstnúmerið 101 til athugunar, finna fyrir mun meira áreiti en aðrir viðmælendur. Að sama skapi er meira áreiti fyrir íbúa í Neðstakaupstað á Ísafirði en íbúa á Húsavík eða á Hellu þar sem umferð ferðafólks er mjög aðgreind frá íbúðahverfum.

Niðurstöður Kim, Uysal og Sirgy (2013) að heimafólk upplifi áhrif ferðapjónustu/ferðamennsku og félagsleg áhrif ferðapjónustu/ferðamennsku almennt jákvæð, þ.e. að ferðapjónustan auki þjónustustig og styrki samfélag áfangastaðarins eru studdar af viðmælendum þessarar rannsóknar sem telja ferðamennsku auðga mannlíf og bæjarbrag í sínum samfélögum. Það hve einróma viðmælendur eru í þeirri afstöðu að ferðamennska hafi í meginatriðum jákvæð félagsleg áhrif og áhyggjur þeirra af því að bólan hjaðni, styður einnig niðurstöður Canavan (2014) um að hnignun ferðapjónustu upplifi íbúar bæði sem félagslegt og efnahagslegt áfall. Þetta segja viðmælendur berum orðum, að það væri skelfilegt áfall ef ferðafólk hætti að koma.

Hinsvegar benda viðtölin til að íbúar dragi einhverskonar mörk um sína hagsmuni gagnvart hagsmunum atvinnugreinarinnar ferðapjónustu. Til að átta sig betur á þessum mörkum er yfirlit Edward H. Huijbens og Eyrún J. Bjarnadóttir (2015) um rannsóknir á félagslegum áhrifum ferðamennsku á fyrsta áratug 21. aldarinnar gagnlegt. Þótt hér hafi ekki verið ætlunin að fjalla náíð um efnahagslega þætti er þó ljóst af viðtölunum að ákveðin efnahagsleg ruðningsáhrif eru áhyggjuefni þ.e. verðhækkningar sem íbúar upplifa vegna samkeppni við ferðapjónustuna og gesti hennar um nýtingu á almannagæðum. Þessi samkeppni um efnisleg gæði við ferðafólk leiðir til neikvæðrar upplifunar (Andereck og Nyaupane, 2011). Með almannagæðum er hér átt við þá innviði og þjónustu sem byggð hefur verið fyrir skattfé almennings s.s. vegakerfi, löggæsla og heilsugæsla annars vegar og hinsvegar sameiginlegar auðlindir þjóðar þ.e. náttúra og menning.

Í þeim gögnum sem fyrir liggja um stefnu sveitarfélaganna og skipulag í ferðamálum er að finna staðfestingu á því að víða eru vonir bundnar við ferðapjónustuna sem vaxtarbrodd í atvinnu- og efnahagslífi (Stefán Ólafsson, 1997). Viðmælendur okkar styðja einnig þessar hugmyndir og vísa til þess hversu ríkur þáttur ferðapjónusta er í efnahagslífi landsmanna eftir hrun, sem er í anda kenningar Balaguer og Cantavella-Jordá (2002) um að ferðapjónusta leiði hagvöxt. Í viðtölunum kom skýrt fram ótti við hrun greinarinnar, viðmælendur bera takmarkað traust til þess að ferðapjónustan og stjórnvöld geti tryggt sjálfbæra þróun ferðamála í landinu. Þrátt fyrir mikla uppbyggingu og umsvif.

Andereck og Nyaupane (2011) greina lífsgæða þætti s.s. tilfinningalega og sálræna vellíðan, tengslamyndun og persónulegan þroska sem heimfæra má á jákvæð samskipti heimafólks og ferðafólks en eins og áður hefur komið fram er samband lífsgæða, ferðapjónustu og efnahags nokkuð flókið (Ridderstraat, Croes og Nijkamp, 2016). Ridderstraat ofl. (2016) telja til dæmis að framkoma íbúa gagnvart ferðafólki hafi forspárgildi um þróun ferðapjónustu. Niðurstöður þessarar rannsóknar sýna að framkoma íbúa við ferðafólk einkennist af umhyggju og áhuga og það má því túlka sem mjög jákvæðar fréttir fyrir þróun ferðapjónustu hér á landi. Uppbygging aðstöðu til að njóta eigin menningar er einnig talin hafajákvæð áhrif á lífsgæði jafnframt því að auka fjölbreytni og gæði framboðs til ferðafólks (Ridderstraat ofl. 2016:82). Viðmælendur telja almennt að ferðafólk auðgi mannlífið, en jafnframt kemur í ljós í viðtölunum að þeir nýta einungis að takmörkuðu leyti það framboð sem ferðapjónustan stendur fyrir sérstaklega hvað varðar afþreyingu. Ferðapjónustan á því vannýttan markhóp í sínum mikilvæga bakhjarli, íbúum áfangastaðarins Ísland.

Menntun og færni íbúa er mikilvæg fyrir ferðapjónustuna sem er mannaflsfræk grein og kallar á sérhæft starfsfólk til að byggja upp og veita gæðapjónustu (Ridderstraat ofl. 2016:82). Í viðtölum kemur fram að viðmælendur telja að ungt fólk sé í störfum við ferðapjónustu en jafnframt að nokkur straumur sé í greinina af reyndu og menntuðu fólki úr öðrum atvinnugreinum. Ljóst er að viðmælendur fylgjast vel með greininni, starfsemi og starfsfólki fyrirtækjanna og gera kröfur um gæði þjónustunnar, markaðssetningu og öryggi gesta. Þetta tengist fyrsta atriðinu, umhyggjunni fyrir gestinum og í þessu efni fara hagsmunir ferðapjónustunnar og almennings mjög saman.

Í máli viðmælenda var einnig ljóst að gróðahyggja það er sókn í skyndigróða á kostnað vandaðrar, skipulegrar og markvissrar uppbyggingar er þeim mikið áhyggjuefni. Þessar efasemdir eru vantraust, sem ferðapjónustan og stjórnvöld ferðamála þurfa að taka alvarlega sem bliku á lofti félagslegrar sjálfbærni ferðamála á Íslandi. Tilraunir íbúa til að græða á ferðafólki, en þær geta verið á gráu eða jafnvel svörtu svæði viðskiptasiðferðis, sem aftur hefur neikvæð áhrif á upplifun ferðafólks og þar með þróun áfangastaðarins (Ridderstraat ofl. 2016:82).

9 Lokaorð

Í þessari rannsókn hefur ekkert komið fram, sem bendir til að Íslendingar séu búnir að fá nóg af ferðafólki. Þvert á móti liggur viðmælendum í rannsókninni gott orð til ferðafólks, þykir það setja líflegan blæ á bæinn sinn og kann að meta áhuga þess á staðnum. Viðmælendur tala jafnframt af umhyggju fyrir ferðafólkinu, vilja að það fái sem mestar og bestar upplýsingar, sé öruggt og leggja gjarna sitt að mörkum svo að gestirnir njóti Íslandsferðarinnar.

Vettvangsathuganir og viðtöl benda þó til að ákveðnir staðir séu ofsetnir og ákveðin atriði truflandi miðað við skipulag bæði manngerðs umhverfis og framkvæmd ferðapjónustunnar. Umferð ökutækja, för ferðahópa, gangandi umferð blönduð heimafólki og ferðafólki er núningssflötur, þar sem bæði öryggi og lífsgæði ferðafólks og heimamanna er í húfi.

Þá er það áhyggjuefni hvað félagslega sjálfbærni ferðapjónustunnar varðar að þótt viðmælendur séu einróma um að greinin sé efnahagslega mikilvæg og ört vaxandi, þá efast margir viðmælendur um sjálfbærni hennar til framtíðar. Viðmælendur fylgjast vel með ferðapjónustunni, af stolti yfir gæðastarfi en að sama skapi áhyggjum af sókn í skyndigróða, að hér sé enn ein íslenska efnahagsbólán. Það má því leiða líkum að því að það sé mikilvæg áskorun fyrir atvinnugreinina að ávinna sér í meira mæli traust og tiltrú íslensks almennings.

Síðast en ekki síst gengur ákallið um stefnu, skipulag og aðgerðir stjórnvalda á lands og sveitarfélagsvísu, sem rauður þráður gegnum viðtölin. Það ákall er ekki um fækkun ferðafólks heldur um sterkari innviði til að taka á móti því með þeirri gestrisni sem viðmælendum finnst mikilvæg.

Rannsóknin rennur stoðum undir þær kenningar að lífsferill áfangastaða, áhrif ferðamennsku/ferðapjónustu og lífsgæði íbúa séu mun flóknara samspil en svo að fjöldi ferðafólks miðað við höfðatölu hafi forspárgildi um hvernig leikurinn fer. Ferðafólkið hefur spilað út hrifningu sinni á landi og þjóð, íbúar sitja með háspil gestrisinnar á hendi en leynist ásinn í útspili ferðapjónustunnar eða yfirvalda ferðamála?

Heimildir

- Aðalskipulag Norðurlands. (2010). *Aðalskipulag Norðurlands 2010-2030. 1. – 22. kafli. Meginforsendur og stefna*. Sótt 27. maí á <http://www.nordurthing.is/static/files/adalskipulag-2010-2030/syn-og-meginstefna.pdf>
- Andereck, K.L. & Nyaupane, G.P. (2011). Exploring the nature of tourism and quality of life perception among residents. *Journal of Travel Research* 50(3), 248-260. DOI: 10.1177/0047287510362918
- Andereck, K.L., Valentine, K.M., Knopf, R.C. & Vogt, C.A. (2005). The relationship between resident's attitudes toward tourism and tourism development options. *Annals of Tourism Research*, 4: 1056-76. DOI:
- Ásgerður Þorleifsdóttir. (2010). *Stefnumótun ferðamálasamtaka Vestfjarða 2010 – 2015*. ágúst 2015 á <http://www.ferdamalasangroing.is/component/content/article/47-new-collection/149-stefnumotun-vestfirskrar-ferdarnustu-2010-2015>
- Atvinnuþróunarfélag Þingeyinga. (á.á.) *Stefnumótun í ferðarþjónustu á Norðausturlandi. Áætlun 2009 – 2014. Skýrsla 2*. Sótt 17. nóvember 2015 á <http://www.atthing.is/wp-content/uploads/2012/01/Stefnumotun-i-ferdathjonustu-a-Nordusturlandi-isl.pdf>
- Atvinnuþróunarfélag Vestfjarða. (2014). *Atvinnumálastefna Ísafjarðarbæjar*. Sótt 25. janúar 2016 á http://www.isafjordur.is/utgefid_efni/atvinnu_og_ferdamal/skra/756/
- Balaguer, J. & Cantavella-Jordá, M. (2002): Tourism as a long-run economic growth factor: The Spanish case, *Applied Economics*, 34(7), 877-884. Doi:10.1080/00036840110058923
- Berg, B.L. (1998). *Qualitative research methods for the social sciences*. (3. útg.). Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Byggðastofnun. (2009). *Byggðapróun: Ástand og horfur. Fylgirit með tillögu til þingsályktunar um stefnumótandi byggðáætlun fyrir árin 2010-2013*. Sótt 24. maí 2015 frá http://www.byggdastofnun.is/static/files/Byggdaaetlun1013/Fylgirit_Byggdaaetlunar_11.09.pdf
- Byggðastofnun. (2015). Norðurland eystra. *Stöðugreining 2014*. Sótt 24. maí 2015 frá <http://www.byggdastofnun.is/static/files/Skyrslur/Soknaraaetlun/nordurland-eystra.-stodugreining-2014.pdf>
- Byggðastofnun. (2015). *Vestfirðir. Stöðugreining 2014*. Sótt 13. ágúst 2015 frá <http://www.byggdastofnun.is/static/files/Skyrslur/Soknaraaetlun/vestfirdir.-stodugreining-2014.pdf>
- Byggðastofnun. (á.á.) *Íbúafjöldapróun á Íslandi*. Sótt 15.4. 2016 á <http://www.byggdabrunnur.is/ibuafjoldathroun/ibuafjoldathroun.html>
- Canavan, B. (2014). Sustainable tourism: development, decline and de-growth. *Management issues from the Isle of Man. Journal of Sustainable Tourism* 22(1): 127-147. DOI: 10.1080/09669582.819876

Edward H. Huijbens og Eyrún Jenný Bjarnadóttir, (2015). *Viðhorf Íslendinga til ferðafólks og ferðaþjónustu. Greining könnunar meðal Íslendinga í október 2014*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála. Sótt 30. apríl 2015 á <http://www.rmfi.is/static/research/files/vidhorf-heimafolkspdf>

Ferðamálastofa. (2013). *Þörfin fyrir rannsóknir í íslenskri ferðaþjónustu. Greining hagsmunaaðila*. Sótt 17. maí 2015 á http://www.ferdamalastofa.is/static/files/ferdamalastofa/tolur_utgafur/Skyrslur/lokaskjal-16.pdf

Ferðamálastofa. (2015). *Ferðaþjónusta á Íslandi í tölum. Apríl 2015*. Sótt 16. maí 2015 á http://www.ferdamalastofa.is/static/files/ferdamalastofa/Frettamyndir/2015/mai/ferdatjon_i_tolun_15.pdf

Ferðamálastofa. (á.á.) *Gagnagrunnur um ferðaþjónustuaðila*. Sótt 12. okt. 2015 á <http://www.ferdamalastofa.is/is/samstarf-og-markadir/markadsmal/gagnagrunnur-handbokin>

Flugfélagið Ernir. (á.á.) *Áætlunarflug, Húsavík*. Sótt 2. jan. 2016 á <http://www.ernir.is/aaetlunarflug/husavik/>

Friðrik H. Larsen. (2013). *Vörumerkjamótun áfangastaða. Sóknaráætlun höfuðborgarsvæðisins*. Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu. Sótt 18. sept. 2015 á http://www.visitreykjavik.is/sites/default/files/pdf/Vorumerkjamotun_afangastada.pdf

Hagstofa Íslands (2015_a). *Mannfjöldinn eftir póstnúmerum, kyni og aldri 1998-2015*. Sótt 22. maí 2015 á http://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/lbuar/lbuar_mannfjoldi_2_byggdir_Byggdakjarnarhverfi/MAN03200.px/table/tableViewLayout1/?rxid=6004a249-f87d-4b1b-a7d5-bc9ae36cac89

Hagstofa Íslands. (2015). *Mannfjöldi eftir kyni, aldri og sveitarfélögum 1998-2015*. Sótt 15. nóv. 2015 á http://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/lbuar/lbuar_mannfjoldi_2_byggdir_sveitarfelog/MAN02001.px/table/tableViewLayout1/?rxid=fffa0539-55af-4cca-a2b4-cf324df23922

Hagstofa.is (á.á.). *Mannfjöldi eftir byggðakjörnum, kyni og aldri 2011-2015*. Sótt 22. maí 2015 á <http://www.hagstofa.is/?PageID=2593&src=https://rannsokn.hagstofa.is/pxis/Dialog/varval.asp?ma=MAN03106%26ti=Mannfj%F6ldi+eftir+bygg%F0akj%F6rnum%2C+kyni+og+aldri+2011%2D2015%26path=../Database/mannfjoldi/Byggdakjarnar/%26lang=3%26units=Fj%F6ldi>

Hestamannafélagið Geysir. (á.á.) *Geysir*. Sótt 19. ágúst 2015 á <http://hmfgeysir.is/>

Hjörtur Smáráson. (2014). *Vörumerkið Reykjavík 2014. Markaðssetning höfuðborgarsvæðisins undir erlendum mörkuðum undir vörumerkinnu Reykjavík*. Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu. Sótt 18. sept. 2015 á http://www.ssh.is/images/stories/S%C3%B3knar%C3%A1%C3%A6tlun/Lokaskyrslur/Marka%C3%B0ssetning/Vorumerkid_Rvk_NY_NET.pdf

Húsavíkurstofa. (2015). *Visit Husavík*. Sótt 15. maí á www.visithusavik.is

Ísafjarðarbær (2009). *Aðalskipulag Ísafjarðarbæjar 2008-2020*. Sótt 15. maí 2015 á http://www.isafjordur.is/utgefing_efni/umhverfismal/skra/234/

Ísafjarðarbær (2014). *Atvinnumálastefna Ísafjarðarbæjar*. Sótt 20. október 2015 á http://www.isafjordur.is/utgefid_efni/stefnur/skra/757/

Ísafjarðarbær (á. á. b). *How to get here and around*. Sótt 20. október 2015 á <http://www.isafjordur.is/utanadkomandi/skra/926/>

Ísafjarðarbær. (á. á. a). *Söguágrip*. Sótt 20. október 2015 á <http://www.isafjordur.is/ferdamadurinn/soguagrip/http://www.isafjordur.is/ferdamadurinn/soguagrip/>

Ísafjarðarbær. (á. á. c). *Leiðakort*. <http://www.isafjordur.is/thjonusta/straetisvagnar/>

ISAVIA. (á. á.). *Flugvellir og landingarstaðir*. Sótt 19. ágúst 2015 á <http://www.isavia.is/flugvellir/flugvellir-og-landingarstadir/>

Lilja Berglind Rögnvaldsdóttir. (2013). *Fémæti ferðabjónustu. Rannsókn á efnahagslegum áhrifum ferðabjónustu í Þingeyjarsýslu*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála. Sótt 28. maí 2015 á http://www.ferdamalastofa.is/static/research/files/femaeti_ferdathjonustu.pdf

Lilja Berglind Rögnvaldsdóttir. (2014). *Þróun og staða ferðabjónustu á Húsavík. Niðurstöður ferðavenjukannana sumrin 2013 og 2014*. Húsavík: Þekkingarnet Þingeyinga. Sótt 27. maí 2015 á <http://www.hac.is/wp-content/uploads/2015/01/Husavik-ferdavenjur-2013-og-2014-netutgafa.pdf>

Markaðsstofa Norðurlands. (á. á.). *Stefna og ímynd*. Sótt 17. nóv. 2015 á <http://www.nordurland.is/is/markadsstofan/stefna-og-imynd>

Markaðsstofa Suðurlands (2015_a). *Hella*. <http://www.south.is/en/inspiration/towns/hella>

Markaðsstofa Suðurlands (2015_b). *Stefna MSS*. <http://www.south.is/is/markadsstofa-sudurlands/stefna-mss>

Markaðsstofa Vestfjarða. (á. á.). *Upplifðu Vestfirði*. Sótt 15. ágúst 2015 á www.westfjords.is

Morgunblaðið. (2015). *Reglur um rútur í miðbænum í vikunni*. Sótt 18. júlí 2015 á http://www.mbl.is/frettir/innlent/2015/07/18/reglur_um_rutur_i_midbaenum/

Morgunblaðið. (á. á.). *Reykjavík loves er nýtt slagorð fyrir Reykjavík sem áfangastað*. Sótt 14. maí 2015 á http://www.mbl.is/frettir/innlent/2014/09/11/reykjavik_loves_er_slagord_reykjavikur/

Norðurþing. (2010). *Aðalskipulag Norðurþings 2010-2030. 1. – 22. kafli. Meginforsendur og stefna*. Sótt 27. maí 2015 á <http://www.nordurthing.is/static/files/adalskipulag-2010-2030/syn-og-meginstefna.pdf>

Norðurþing. (á. á.). *Götukort*. Sótt 30. maí 2015 á <http://www.nordurthing.is/is/um-nordurthing/gotukort>

Oddný Þóra Óladóttir (2015). *Ferðabjónusta á Íslandi í tölum apríl 2015*. Reykjavík: Ferðamálastofa.

Oh, C.-O. (2005). The contribution of tourism development to economic growth in the Korean economy. *Tourism Management*, 26 (1), 39-44. doi:10.1016/j.tourman.2003.09.014

- Páll V. Bjarnason og Helga Maureen Gylfadóttir. (2004). Húsakönnun. Austurstræti – Lækjargata – Skólabrú – Pósthússtræti. Ritröð, skýrsla nr. 107. Minjasafn Reykjavíkur - Árbæjarsafn. Sótt 10. október 2015 á http://borgarsogusafn.is/sites/borgarsogusafn.is/files/atoms/files/skyrsla_107_1.pdf
- Rangárþing ytra (2010_a). *Aðalskipulag Rangárþings ytra 2010 – 2022*. Greinargerð. Sótt 15. júlí 2015 á http://ry.is/files/RangYtra/Skipulags_og_byggingarmal/Adalskipulog/2010_2022_des_2010/Lett/Greinargerð_Rangytra%20100526_lett.pdf
- Rangárþing ytra (2010_b). *Aðalskipulag Rangárþings ytra. Þéttbýlisuppráttur – Hella*. Sótt 14. júlí 2015 á: http://ry.is/files/RangYtra/Skipulags_og_byggingarmal/Adalskipulog/2010_2022_des_2010/Lett/Hella_kort_2010_lett.pdf
- Rangárþing ytra (2011). *Hella í Rangárþingi ytra. Deiliskipulag miðbæjarsvæðis*. Sótt 25. maí 2015 á http://ry.is/files/RangYtra/Skipulags_og_byggingarmal/Deiliskipulog/Hella%20DSK%20Midbaer-1.pdf
- Rangárþing ytra (á.á.) Byggðamerki Rangárþings ytra. Sótt 14. júlí 2015 á http://www.ry.is/files/zeropoint_logo.png
- Reykjavíkurborg. (2014). *Aðalskipulag Reykjavíkur 2010 – 2030*. Umhverfis- og skipulagssvið. Sótt 21.10. 2015 á http://reykjavik.is/sites/default/files/adalskipulag/ar2010-2030_a-hluti_20140224.pdf
- Reykjavíkurborg. (2014). *Styrkar stoðir. Ferðamálastefna Reykjavíkurborgar 2011 – 2020*. Sótt 17. okt. 2015 á http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/RVK_Ferdamalastefna_2011_screen.pdf
- Reykjavíkurborg. (á.á.) *Skjaldarmerki Reykjavíkur*. Sótt 10. nóv. 2015 á <http://reykjavik.is/skjaldarmerki-reykjavikur>
- Ridderstraat, J.; Croes, R. & Nijkamp, P. (2016). The tourism development-Quality of life nexus in a small island destination. *Journal of Travel Research* 55(1) 79-94. Doi: 10.1177/0047287514532372
- Rose, G. (2012). *Visual methodologies. An introduction to researching with visual materials*. 3. Útg. London: Sage.
- Rögnvaldur Guðmundsson. (2015). *Ferðamenn í Rangárþingi ytra 2008 – 2014*. Rannsóknir og ráðgjöf ferðapjónustunnar. Sótt 18. júlí 2015 á http://ry.is/files/pdf_files/Sveitarstjorn/Fer%C3%B0amenn%20%C3%AD%20Rang%C3%A1r%C3%BEingi%20ytra%202008-2014.pdf.
- Samtök sunnlenskra sveitarfélaga. (2015). *Stefnumörkun Suðurlands 2016 - 2020*. Sóknaráætlun Suðurlands. Sótt 1. okt. 2015 á <http://www.sass.is/wordpress/wp-content/uploads/2015/09/Stefnum%C3%B6rkun-Su%C3%B0urlands-2016-til-2020.pdf>
- SBA-Norðurleið (á.á.). *Leið 641: Akureyri, Húsavík, Ásbyrgi, Dettifoss*. Sótt 2. jan. 2016 á <http://www.sba.is/is/aaetlunarferdir/sumaraaetlun/akureyri-husavik-asbyrgi-dettifoss>

Stefán Ólafsson. (1997). *Búseta á Íslandi. Rannsókn á orsökum búferlaflutninga*. Sótt 11. nóv. 2015 á https://www.byggdastofnun.is/static/files/Skyrslur/busetu_a_islandi.pdf

Strætó bs. (2016). *Leiðakerfi, Suðurland*. Sótt 5. janúar 2016 á <http://www.straeto.is/media/leidarkerfi/kort/Sudurland-2-2016.pdf>

Strætó bs. (á.á.) *Leiðatöflur, leið 79*. Sótt 2. janúar 2016 á <http://www.straeto.is/media/vetur-2016/79.pdf>

Tillaga til þingsályktunar um stefnu í byggðamálum fyrir árin 2002 – 2005. 127. Löggjafarþing 2001 – 2002. Þingskjal 843 – 538. mál. 29 bls.

Velkomin á Norðausturland. (á.á.). Sótt 25. maí 2015 á www.nordausturland.is

Vísindavefur. (á.á.). *Hvað þurfa margir að búa í bæ til að hann verði að borg?* Sótt 12. nóv. 2015 á <http://www.visindavefur.is/svar.php?id=6519>

Fylgiskjöl

Fylgiskjal 1: Upplýst samþykki til undirritunar af þátttakanda

Háskólinn á Hólum



Rannsókn á samfélagslegum áhrifum ferðapjónustu

Rannsóknin er unnin af Háskólanum á Hólum fyrir Ferðamálastofu og er tilgangur hennar að rannsaka áhrif ferðamennsku og ferðapjónustu á samfélag, en rannsóknin verður framkvæmd á nokkrum völdum þéttbýlisstöðum á landinu.

Upplýst samþykki:

Rannsóknin fer þannig fram að rannsóknaraðili á vegum Háskólans á Hólum mun heimsækja þig og taka við þig viðtal sem tekur um klukkustund. Í viðtalinu verða lagðar fyrir þig spurningar og þú beðin/n að lýsa þinni upplifun af ferðamannastraumi í þínu umhverfi.

Samtalið verður hjóðritað, en innihald þess verður ekki hægt að rekja til þín sem einstaklings og aðeins rannsóknaraðili og verkefnisstjóri rannsóknarinnar munu hafa aðgang að hjóðrituninni. Þá er þér bent á að þú getur hætt þátttöku hvenær sem er.

Nánari upplýsingar um rannsóknina veitir verkefnisstjóri; Guðrún Helgadóttir, prófessor við Háskólann á Hólum, sími 8643935 eða tölvupóstur guðr@holar.is

Rannsóknaraðili er Jóhanna M. E. Matthíasdóttir mastersnemi við Háskólann á Hólum. Sími 8916917 og tölvupóstur jmem@holar.is

Með undirritun minni staðfesti ég að mér hafa verið kynntar ofangreindar upplýsingar og upplýst samþykki mitt fyrir þátttöku í rannsókninni:

Hella dags: _____

Undirskrift þátttakanda: _____

Fylgiskjal 2: Viðtalsrammi



Háskólinn á Hólum

Viðtal:

Byrja á að fara yfir samþykkið, bera síðan upp fyrstu spurninguna. Gæta þess að þau atriði sem spurt er um komi fram, en ekki bera fram spurningu, sem þegar hefur verið svarað. Þú getur notað spurningarnar til að tékka hvort þú hafir skilið rétt eða til að fá nánari lýsingar. Reyndu að fá viðmælandann til að segja frá með eigin orðum frekar en svara spurningum frá þér.

Mig langar að heyra um hvort og þá hvernig þú upplifir ferðafólk í þínu umhverfi.

Hvar og hvenær mætir þú helst ferðafólki í þínu daglega umhverfi? Hvað er þetta ferðafólk aðallega að gera?

Áttu einhver samskipti við ferðafólkið? Geturðu sagt mér frá dæmigerðum samskiptum sem þú átt við ferðafólk?

Tekur þú eftir hvort ferðafólkið er hér á eigin vegum eða með skipulögðum ferðum? Verður þú mest var við íslendinga eða útlendinga? ungt fólk eða eldra? hvernig ferðast það um í þínu umhverfi?

Finnst þér ferðafólkið hafa áhrif hér í kringum þig? Hvernig þá? (umhverfi / mannlíf)

Finnst þér kynning og markaðssetning ferðaþjónustunnar gefa góða mynd af Reykjavík sem ferðamannastað? Hvað finnst þér um markaðssetninguna á Reykjavík?

Hvað með starfsemi ferðaþjónustunnar, verður þú mikið var við hana? Þ.e. starfsfólkið og reksturinn?

Er þetta stór atvinnugrein á svæðinu? Hverjir vinna helst í ferðaþjónustu? Hverjir reka þessi fyrirtæki?

Hvernig upplifir þú sem heimamaður ferðaþjónustuna í þínu nær umhverfi?

Heldur þú að heimamenn nýti sér þjónustu þessara fyrirtækja, gistingu, veitingahús, afþreyingu? (Kemur fyrir að þú nýtir þessi fyrirtæki eða einhverjir í þinni fjölskyldu t.d. gestir sem koma til þín)

Veistu hvort sveitarfélagið er með markvissa stefnu og vinnu í gangi varðandi ferðamál? Hvað finnst þér um hana? Hvernig sýnist þér, sem íbúa, þróunin vera í ferðaþjónustunni?

Svona að lokum, segjum svo að það yrðu breytingar á ferðamannastraumnum; hvaða áhrif myndi það hafa í þínu lífi og daglega umhverfi ef það kæmi tvisvar sinnum fleira ferðafólk hingað á sumrin? En á veturna, hvaða áhrif hefði það á þig og þitt daglega umhverfi?

En ef dæmið snerist við; segjum að ferðafólk hætti að koma hingað?

Fylgiskjal 3: Gátlisti við vettvangsathuganir

Staðsetning	Kl.: ____ til ____	ATH
Rúta fer um þrönga götu		
Rúta stöðvar eða hindrar umferð		
Hópur ferðafólks stöðvar eða hindrar umferð		
Hópur ferðafólks stöðvar eða hindrar umferð gangandi		
Hópur ferðafólks setur sig sjálf í hættu		
Hópur ferðafólks setur aðra í hættu		
Öngþveiti gangandi vegfarenda hindrar umferð		
Hópur lætur einstakling þurfa að bregða af leið		
Hávær leiðsögumaður		
Heimafólk sett í stöðu þess skoðaða af leiðsögumanni		
Heimafólk lendir í stöðu þess skoðaða af ferðafólki		
Hópur ferðafólks yfirtekur rými með fjölda sínum		
Hópur ferðafólks yfirtekur rými með atgervi (ródd/hegðun)		
Ferðafólk tekur mynd úti á götu		
Stakur ferðamaður hindrar eða stöðvar umferð		
Stakur ferðamaður hindrar eða stöðvar gangandi umferð		
Stakur ferðamaður setur sjálfan sig í hættu		
Stakur ferðamaður setur aðra í hættu		

