



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA



Skemmtiferðaskip á Norðurlandi Könnun meðal farþega á Húsavík og Siglufirði 2019

Þórný Barðardóttir
2019

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2019

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurlóð, IS-600 Akureyri
Rafpóstur: rmf@rmf.is
Veffang: www.rmf.is

Titill: Skemmtiskip á Norðurlandi: Könnun meðal farþega á Húsavík og á Siglufirði

Höfundur: Þórný Barðadóttir

Verkefnið var að hluta styrkt af Menningar- og viðurkenningasjóði KEA

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála

Númer: RMF-S-05-2019

ISBN: 978-9935-437-98-3

ISSN: 1670-8857

Forsíðumynd: Spyrill RMF aðstoðar farþega á Siglufirði við að svara spurningalista sumarið 2019 © Þórný Barðadóttir

Öll réttindi áskilin. Samantekt 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.

INNGANGUR

Hér verða kynntar helstu niðurstöður spurningakönnunar sem gerð var af Rannsóknamiðstöð ferðamála, RMF, meðal farþega skemmtiferðaskipa við brottför þeirra frá höfnunum á Húsavík og Siglufirði sumarið 2019. Spurningakönnunin 2019 kemur í kjölfar fyrri rannsókna RMF á ferðaþjónustu tengdri komum skemmtiferðaskipa til landsins.

FYRRI RANNSÓKNIR

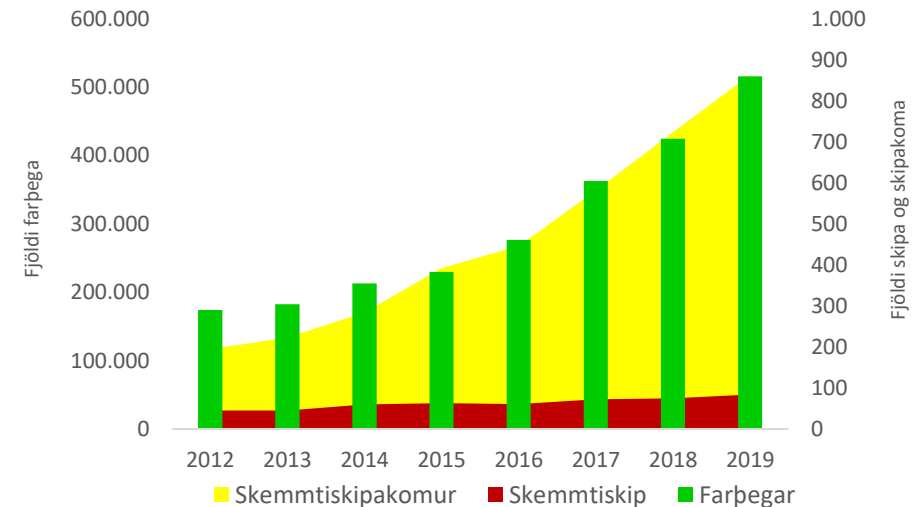
Árin 2017 og 2018 voru gerðar kannanir meðal farþega skemmtiferðaskipa við Akureyrarhöfn. Sú fyrri var forkönnun með áherslu á framkvæmdahluta spurningakönnunar meðal skemmtiskipafarþega (Þórný Barðadóttir, 2018) og sumarið 2018 var gerð könnun meðal farþega við brottför þeirra frá Akureyrarhöfn þar sem lögð var áhersla á öflun upplýsinga um ferðahegðun, neyslu og ákvarðanaferli þessara gesta. Meðal þess sem þar kom fram var að aldur, búseta og ferðatilhögun ræður miklu um það hvernig farþegar taka ákvarðanir, hvort og þá hvar þeir leita sér upplýsinga, hvernig þeir haga ferðum sínum og hvaða athafnasemi verður fyrir valinu í viðdvöl þeirra (Þórný Barðadóttir, 2019).

Vorið 2017 var gerð viðtalsrannsókn meðal hagsmunaaðila sem koma að móttöku og þjónustu við skemmtiferðaskip hér á landi. Markmið rannsóknarinnar var að greina verkferla, þjónustuhlutverk, samskiptaleiðir og ákvarðanatökur í ferðaþjónustu tengdri skemmtiskipabjónustu á landi (Þórný Barðadóttir, 2017). Þar kom meðal annars fram að samstarf þjónustuaðila var nokkuð náið og gott en að nokkuð þótti skorta á stefnumótun og skýrar leikreglur um skemmtiferðaskip hérlendis. Jafnframt kom fram að eðli greinarinnar hefði tekið nokkrum breytingum á allra síðustu árum, með auknum umsvifum, fleiri minni skipum og auknum fjölda móttökuhafna (Þórný Barðadóttir, 2017).

Árið 2013 var gerð frumrannsókn á hagsfélagslegum áhrifum skipakoma til Akureyrar (Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson, 2014). Niðurstöðuskýrsla rannsóknarinnar sýndi vel þá fjölmörgu þætti sem hafa áhrif á og verða fyrir áhrifum af umferð skipanna, auk þess sem þar var farið vel yfir sögu skemmtiskipaumferðar jafnt hér við land sem og á alþjóðavísu.

SKEMMTISKIPAUMFERÐ Á ÍSLANDI

Umfang skemmtiskipaumferðar hefur vaxið ört á síðustu árum. Hér við land skýrist aukningin mest af fjölgun í komum svokallaðra leiðangursskipa, skipa sem eru smærri en hefðbundin skemmtiferðaskip og krefjast því minni hafnarsvæða til að athafna sig og geta lagst að styttri bryggjuköntum en hefðbundin stór skemmtiferðaskip. Þar með hafa einnig orðið til nýjir þjónustustaðir farþegaskipa hérlendis.



Mynd 1: Umfang skemmtiskipaumferðar við Ísland árin 2014-2019. Myndin sýnir fjölda einstakra skipa (rautt svæði), fjölda skipakoma (gult svæði) og fjölda farþega (grænar súlur). Heimild: Mælaborð ferðaþjónustunnar (e.d.)



Mynd 1 sýnir þróun í komum einstakra skipa (rauður flötur) en á síðustu árum hefur fjöldi þeirra rúmlega tvöfaldast. Fjöldi farþega (grænar súlur) hefur á sama tíma þrefaldast, meðan fjöldi skipakoma (gulur flötur) hefur fjórfaldast.

Tölur um umfang skemmtiskipaumferðar frá Mælaborði ferðapjónustunnar (Ferðamálastofa e.d.-a) má sjá í töflu 1. Þar eru sýndar tölur ársins 2019 í tilviki Húsavíkur og Siglufjarðar en ársins 2018 fyrir Akureyri og endurspeglar þær því umferð skemmtiskipa á þeim tíma sem viðkomandi könnun var framkvæmd.

Tafla 1: Fjöldi skipa, skipakoma og farþega til hafna á könnunarsvæðum
Heimild: Ferðamálastofa, e.d.-a

	Einstök skip	Skipakomur	Farþegar
Húsavík 2019	9	28	4.700
Siglufjarður 2019	10	34	5.800
Akureyri 2018	60	126	120.400

Niðurstöður viðtalsrannsóknar RMF árið 2017 sýndu að ákveðinn eðlismunur er á móttökustöðum skemmtiskipa hérlendis hvað varðar þjónustuframboð þeirra og -getu. Þá kom einnig fram að munur væri á ferðahegðun farþega stórra skemmtiferðaskipa annars vegar og leiðangursskipa hins vegar. Hér við land hafa stór skemmtiferðaskip helst viðkomu í Reykjavík, á Akureyri og einnig á Ísafirði. Leiðangursskipin hafa hins vegar gjarnan viðkomu í nokkrum höfnum hérlendis, sum á hringferð um Ísland eingöngu og önnur í hringferðum sínum um norðurslóðasvæðið (Þórný Barðadóttir, 2017).

Þetta endurspeglar í tölum um umferð skemmtiskipa á rannsóknarsvæðunum. Umfang skemmtiskipaumferðar er nokkuð sambærilegt á Húsavík og á Siglufirði. Fjöldi einstakra skipa er nánast sá sami þó skipakomur og farþegafjöldi sé ívið hærrí á Siglufirði en á Húsavík. Það eru því ekki alveg sömu

skipin sem heimsækja staðina tvo. Umferð skemmtiskipa er svo í öllum þáttum umtalsvert meiri á Akureyri. Þegar rýnt er í tölurnar kemur í ljós að hvert skip kom í 3.1 heimsókn til Húsavíkur sumarið 2019, 3,4 til Siglufjarðar en 2,1 til Akureyrar sumarið 2019. Í hverri skipakomu hafa að jafnaði komið 168 farþegar til Húsavíkur, 171 til Siglufjarðar en 956 til Akureyrar. Til einföldunar verður hér eftir ekki gerður greinarmunur á skemmtiferðaskipum annars vegar og leiðangursskipum hins vegar heldur talað um skemmtiskip.

Aukinn fjöldi móttökuhafna þýðir að æ fleiri íslenskar sjávarbyggðir eru orðnar móttökustaðir farþegaskipa með tilheyrandi þjónustupörf fyrir skip og fólk. Farþegakönnunin 2018 veitti upplýsingar um ferðahegðun, ákvarðanir og neyslu farþega sem heimsóttu Akureyrarhöfn, aðra umfangsmestu skemmtiskipahöfn landsins. Í ljósi eðlisbreytinga greinarinnar hérlendis og aukins fjölda viðkomuhafna, þótti ástæða til að framkvæma sambærilega könnun meðal farþega sem heimsækja umsvifaminni hafnir og bera saman niðurstöður þessara tveggja kannana. Hér á eftir verður því annars vegar greint frá heildarniðurstöðum könnunar 2019 og hins vegar verða svör farþega á Húsavík og Siglufirði 2019 borin saman við svör farþega á Akureyri 2018.

Starfsfólki Húsavíkur- og Siglufjarðarhafna eru færðar þakkir fyrir veitta aðstoð og aðstoðu. Lilja B. Rögnvaldsdóttir (þáverandi) sérfræðingur á Rannsóknasetri Háskóla Íslands á Húsavík fær þakkir fyrir góð ráð og samvinnu og Helga Einarsdóttir, sérfræðingur á Rannsóknamiðstöð Háskólans á Akureyri fyrir aðstoð við tölfræðilega úrvinnslu.

Sérstakar þakkir fá umsjónarkonur gagnaöflunar; Anna Lilja Benidiktsdóttir á Siglufirði og Elke Ward á Húsavík. Að auki er Valeriya – Leru - Posmitnaya færðar þakkir fyrir aðstoð við kannanir sumarsins.

Könnunin var að hluta styrkt af Menningar- og viðurkenningarsjóði KEA.



EFNISYFIRLIT

Inngangur.....	3
Fyrri rannsóknir	3
Skemmtiskipaumferð á Íslandi	3
Mynda- og töfluskrá	6
Aðferð og framkvæmd.....	7
Niðurstöður	8
Upplýsingar um svarendur	9
Ferðamáti til Íslands.....	11
Ástæða fyrir vali á viðkomandi siglingu	12
Upplýsingaleit.....	13
Þátttaka í skipulagðri afþreyingu	14
Afþreying.....	17
Ánægja með viðkomu	19
Meðmæli	19
Endurkoma til Íslands.....	20
Ferðamáti við endurkomu.....	20
Útgjöld.....	21
Mat svarenda á útgjöldum.....	22
Hápunktur Heimsóknar	23
Opin ummæli svarenda	24
Samanburður við aðrar kannanir	26
Samantekt.....	28
Heimildir	30



Mynd 2. Sþyrill RMF aðstoðar svarendur á Húsavík sumarið 2019
© Þórný Barðadóttir



MYNDA- OG TÖFLUSKRÁ

Tafla 1: Fjöldi skipa, skipakoma og farþega til hafna á könnunarsvæðum.....4

Mynd 1: Umfang skemmtiskipaumferðar við Ísland árin 2014-2019.....	3
Mynd 2. Spyrill RMF aðstoðar svarendur á Siglufirði sumarið 2019	5
Mynd 3. Skemmtiferðaskip við höfn á Húsavík sumarið 2019	6
Mynd 4. Gögn spyrila við framkvæmd farþegakannana	7
Mynd 5. Skemmtiskip í höfn á Húsavík sumarið 2019.....	8
Mynd 6. Grunnupplýsingar svarenda könnunar 2019.....	9
Mynd 7. Grunnupplýsingar svarenda, samanburður.....	10
Mynd 8. Ferðamáti til Íslands, niðurstöður 2019	11
Mynd 9. Ferðamáti til Íslands, samanburður.....	11
Mynd 10. Ástæða fyrir vali viðkomandi á siglingu, niðurstöður 2019.....	12
Mynd 11. Ástæða fyrir vali á viðkomandi siglingu, samanburður	12
Mynd 12. Upplýsingaleit um Ísland, niðurstöður 2019	13
Mynd 13. Upplýsingaleit um Ísland, samanburður.....	13
Mynd 14: Þátttaka í skipulagðri afþreyingu, niðurstöður 2019.....	14
Mynd 15. Þátttaka í skipulagðri afþreyingu, samanburður	14
Mynd 16. Kaup á skipulagðri afþreyingu, niðurstöður 2019	15
Mynd 17. Kaup á skipulagðri afþreyingu, samanburður	15
Mynd 18. Skipulögð afþreying ekki keypt, niðurstöður 2019.....	16
Mynd 19. Skipulögð afþreying ekki keypt, samanburður	16
Mynd 20. Afþreying í viðkomu, niðurstöður 2019	17
Mynd 21. Afþreying í viðkomu, samanburður	18
Mynd 22. Ánægja með viðdvöl, samanburður	19
Mynd 23. Meðmæli, samanburður.....	19
Mynd 24. Líkindi endurkomu til Íslands, samanburður	20

Mynd 25. Ferðamáti við endurkomu, samanburður.....	20
Mynd 26. Útgjöld, samanburður	21
Mynd 27. Útgjöld samanborið við aðra viðkomustaði, niðurstöður 2019.....	22
Mynd 28. Útgjöld samanborið við aðra viðkomustaði, samanburður	22
Mynd 29. Hápunktur heimsóknar, Húsavík 2019.....	23
Mynd 30. Hápunktur heimsóknar, Siglufjörður 2019.....	23
Mynd 31. Hápunktur heimsóknar, Akureyri 2018.....	23
Mynd 32. Orðaský opinna athugasemda á Húsavík (t.v.) og Siglufirði (t.h.).....	24
Mynd 33. Upplýsingaleit, samanburður við Landamærakönnun.....	26
Mynd 34. Útgjöld, samanburður við ferðavenjukannanir.....	27
Mynd 35. Áhöfn skemmtiskips kveður við brottför frá Siglufirði sumarið 2019	29



Mynd 3. Skemmtiferðaskip við höfn á Húsavík sumarið 2019
© Þórný Barðadóttir



AÐFERÐ OG FRAMKVÆMD

Tilgangur farþegakönnunar 2019 var söfnun upplýsinga um ákvarðanir, upplýsingaöflun, afþreyingu og neyslu farþega lítilla skemmtiskipa sem í auknum mæli heimsækja íslenskar sjávarbyggðir, líkt og vikið var að í inngangi.

Þýði til rannsóknar var heildarfjöldi skemmtiskipafarþega sem heimsækir Húsavík og Siglufjörð. Við ákvörðun úrtaks var því miðað við fjölda farþega sem heimsótti staðina sumarið áður sem voru samtals 12.600 farþegar (Ferðamálastofa e.d.-a). Til að ná marktækum fjölda svara, að lágmarki 377 svör (Vaske, 2008), var ákveðið að stefna að 200 svörum í hvorri höfn.

Haft var samráð við hafnaryfirvöld á báðum stöðum og veittu þau leyfi fyrir því að spylrar fengju aðstöðu til fyrirlagnar innan öryggissvæða á bryggjum. Auk þess veittu forsvarsmenn hafnanna beggja upplýsingar um komur skipa yfir sumarið og viðverutíma þeirra í höfnunum.

Gagnaöflun hófst á báðum stöðum í lok maí og stóð yfir fram undir lok ágúst. Fyrirlögn hófst að jafnaði tveimur tímum fyrir brottför skipa. Spylrar komu sér þá fyrir nálægt skipum og báðu farþega sem komu að skipshliði um að svara spurningalistum um leið og uppbygging listanna var skýrð og tilgangur könnunarinnar kynntur.

Listarnir voru útprentaðir á ensku og þýsku. Farþegarnir svöruðu listunum ýmist sjálfir eða fengu til þess aðstoð spylra sem þá fylltu inn svör farþeganna. Útfylltum listum var safnað í þar til gerða kassa og í lok hvers dags var hver listi merktur með dagsetningu og örskýrsla gerð um undirtektir farþega og veður. Svör farþega voru því næst skráð í gagnavinnsluforrit þar sem niðurstöður voru unnar.



Mynd 4. Gögn spylra við framkvæmd farþegakönnunar
© Þórný Barðadóttir

Til að tryggja markmið könnunar, samanburð við niðurstöður farþegakönnunar á Akureyri 2018, var sami spurningalisti nýttur við fyrirlögn 2019 án annarra breytinga en þeirra að heiti könnunarsvæða var uppfært eftir því sem við átti.

Helsta áskorun gagnaöflunar utandyra á Norðurlandi sumarið 2019 reyndist veðurfarið. Sumarið var kalt, vindasamt og blautt en líkt og forkönnun á Akureyrarhöfn 2017 leiddi í ljós, var það við þær aðstæður sem erfiðast var að ná svörum frá farþegum (Þórný Barðadóttir, 2018). Engu að síður náðist tilsettur fjöldi lista, það er 449 í heildina, 227 á Húsavík og 222 á Siglufirði. Á Húsavík byggja gögnin á svörum farþega 12 skipakoma og 14 á Siglufirði.

Hér á eftir verða niðurstöður könnunar 2019 kynntar auk þess sem þær verða sýndar í samanburði við niðurstöður könnunar 2018.



NIÐURSTÖÐUR

Hér á eftir verður gerð grein fyrir helstu niðurstöðum könnunar 2019.

Niðurstöðurnar eru settar fram í súluritum og túlkaðar í texta.

Samantektin sýnir einnig niðurstöður á Húsavík annars vegar og á Siglufirði hins vegar auk þess sem þær niðurstöður eru bornar saman við könnun meðal farþega á Akureyri sumarið 2018.

Í öllum tilfellum sýna niðurstöðurnar hlutfall svarenda sem svöruðu gefnum svarmöguleikum. Í þeim tilfellum sem óskað var eftir því að svarendur merktu við alla viðeigandi svarmöguleika sést heildarsvörun sem eðli málsins samkvæmt fer langt yfir hundraðið.



Mynd 5. Skemmtiskip í höfn á Húsavík sumarið 2019
© Valeriya Posmitnaya



UPPLÝSINGAR UM SVARENDUR

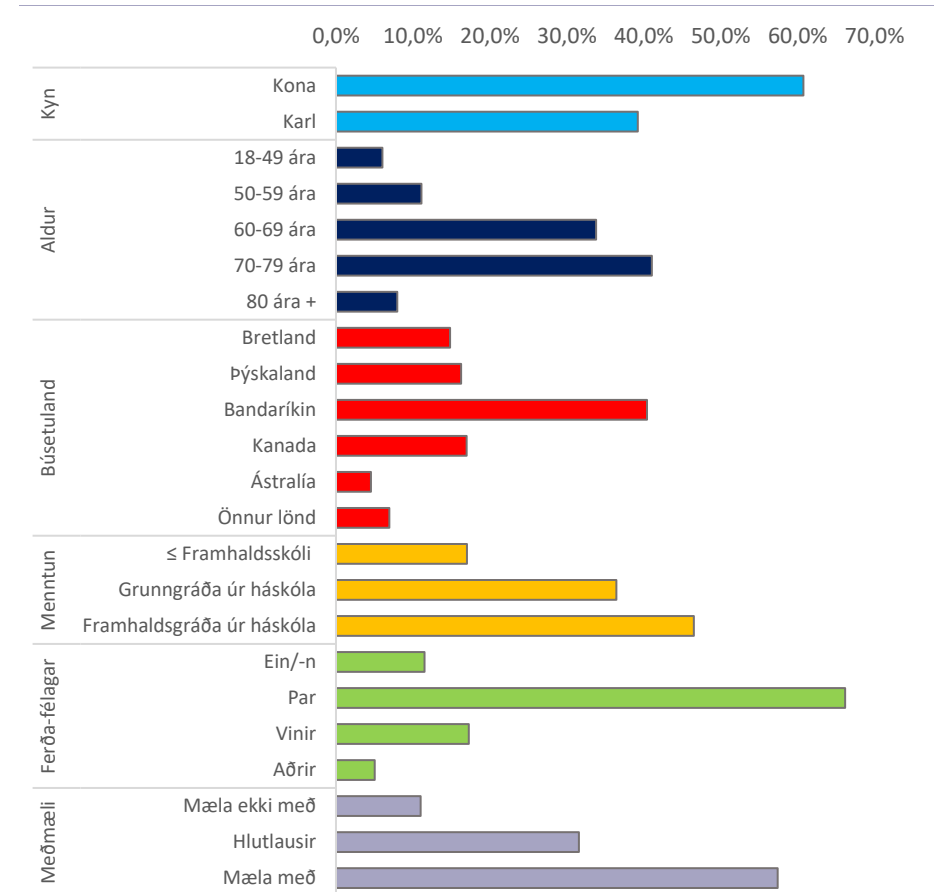
Grunnupplýsingar um svarendur könnunar 2019 sýna að konur svöruðu umtalsvert fleiri listum en karlar (mynd 6). Meðalaldur svarenda var nokkuð hár, eða 66,6 ár. Rúmlega 40% svarenda voru á aldursbilinu 70-79 ára og rétt um þriðjungur 60-69 ára. Þá reyndust fleiri vera 80 ára og eldri en voru samtals í aldursflokki sem taldi alla svarendur 49 ára og yngri.

Langflestir svarenda voru búsettir í Norður Ameríku, rétt um 40% í Bandaríkjunum og 17% í Kanada. Næstir komu íbúar Evrópulanda, það er íbúar Þýskalands (16%) og Bretlands (15%) meðan íbúar Ástralíu töldu 5% svarenda. Svarendur með búsetu í öðrum löndum en þeim fimm sem nefnd hafa verið reyndust samtals innan við 7%¹. Til einföldunar verður hér eftir talað um íbúa þessara landa sem um þjóðerni þeirra væri að ræða.

Menntunarstig svarenda var mjög hátt. Tæpur helmingur (47%) hafði framhaldsgráðu úr háskóla og önnur 32% grunngráðu úr háskóla.

Algengast var að svarendur væru á ferð með maka eða sambýlisfólki (66%), næstflestir ferðuðust með vinum (17%) og 12% reyndust vera ein/-ir á ferð. Samtals voru 5% svarenda á ferð með vinnufélögum, í hópferð eða merktu við valkostinn aðrir ferðafélagar og eru þeir flokkar því teknir saman í liðnum *aðrir*. Enginn svarenda var á ferð með börnum yngri en 18 ára.

Alls töldu rúm 57% líklegt að þeir myndu mæla með Húsavík og Siglufirði sem áfangastað. Rétt tæpur þriðjungur tók ekki afstöðu og 11% töldu ólíklegt að þau myndu mæla með viðkomustöðunum tveimur við vini og vandamenn.



Mynd 6. Grunnupplýsingar svarenda könnunar 2019

¹ Spurt var um búsetuland en ekki þjóðerni. Engu að síður verður til einföldunar hér eftir vísað til þjóða sem um þjóðerni svarenda væri að ræða.

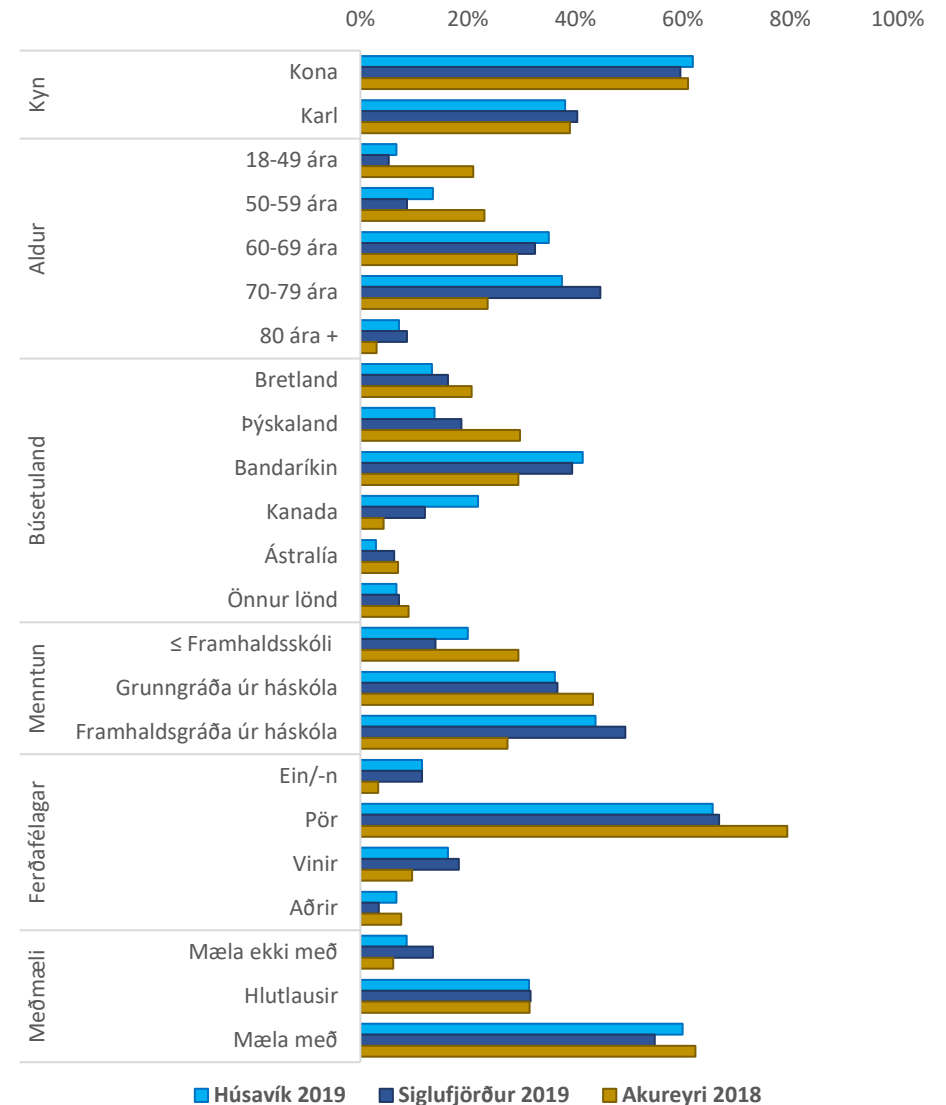


Þegar gögnin eru skoðuð út frá könnunarstöðum, kemur í ljós að konur svara í heildina fleiri listum en karlar (hlutfall að jafnaði 60%/40%) og á það jafnt við um svörun á Húsavík og Siglufirði 2019 sem og á Akureyri 2018 (mynd 7).

Meðalaldur svarenda var ívið hærri á Siglufirði (67,6 ár) en á Húsavík (65,7 ár) en í báðum höfnum var meðalaldur umtalsvert hærri en meðal svarenda á Akureyri sumarið 2018 (57,8 ár).

Bandaríkjamenn voru mun fjölmennari á bæði Húsavík (41%) og Siglufirði (39%) heldur en á Akureyri 2018 (29%). Hlutfall Þjóðverja var hins vegar hærri á Akureyri 2018 (30%) heldur en á Siglufirði (19%) og Húsavík (14%) 2019. Hlutfall svarenda annarra landa en þeirra fimm sem tilgreind eru var hins vegar í heildina mjög sambærilegt á stöðunum þremur.

Í niðurstöðum kannana jafnt 2019 og 2018 ferðuðust flestir með maka eða sambýlisfólki. Í könnun 2019 var hlutfall para ívið lægra á Húsavík (65,6%) en á Siglufirði (66,8%) meðan niðurstöður á Akureyri 2018 reyndust vera (79,5%). Annars munaði mestu um annars vegar hlutfall þeirra sem voru einir á ferð sem var umtalsvert hærri á báðum stöðum í könnun 2019 (12%) en voru í könnun 2018 (3%) og hins vegar að enginn svarenda í könnun 2019 reyndist ferðast með börnum undir 18 ára meðan barnafjölskyldur voru 13% svarenda í könnun á Akureyri 2018.²



Mynd 7. Grunnupplýsingar svarenda, samanburður

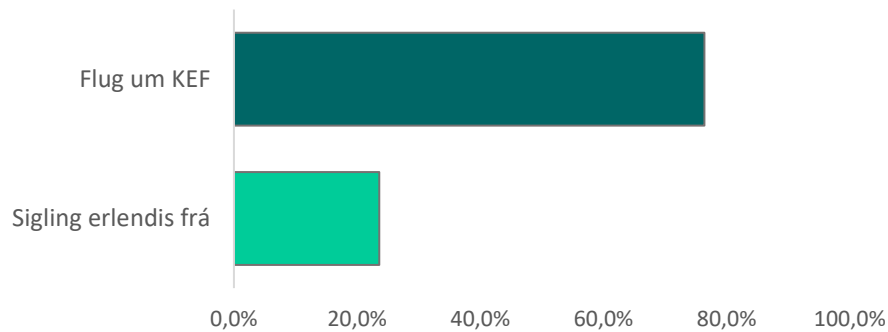
² Þórný Barðadóttir, 2019.



FERÐAMÁTI TIL ÍSLANDS

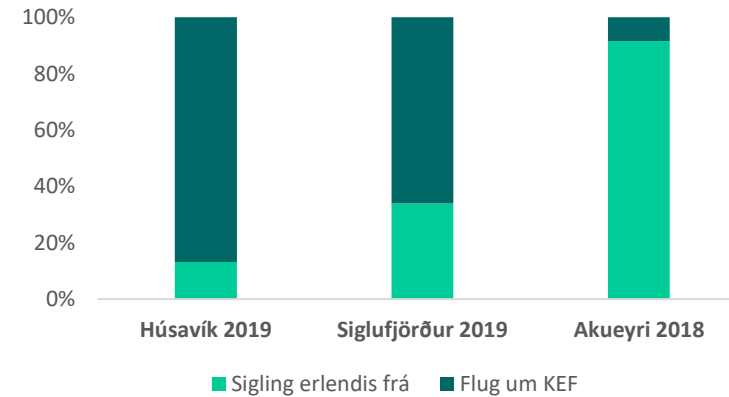
Langstærstur hluti svarenda könnunar 2019 kom til Íslands með flugi eða 76% meðan 24% höfðu ferðast til landsins á viðkomandi skipi (mynd 8).

Hlutfall þeirra sem komið höfðu sjóleiðina var hæst í yngsta aldurshópnum eða 31% á móti 21% svarenda á áttæðisaldri. Hvað varðar þjóðerni var hlutfall þeirra sem kom sjóleiðina hæst meðal Þjóðverja (53%) og því næst Breta (44%) en var hins vegar einungis 14% meðal Kanadamanna og 11% meðal Bandaríkjamanna og Ástralana.



Mynd 8. Ferðamáti til Íslands, niðurstöður 2019

Þegar niðurstöðurnar eru skoðaðar út frá svörun í einstaka höfnum, kemur fram umtalsverður munur. Á Húsavík höfðu einungis 13% komið til landsins á viðkomandi skipi meðan það átti við um 34% á Siglufirði og 91% á Akureyri í könnun 2018 (mynd 9).

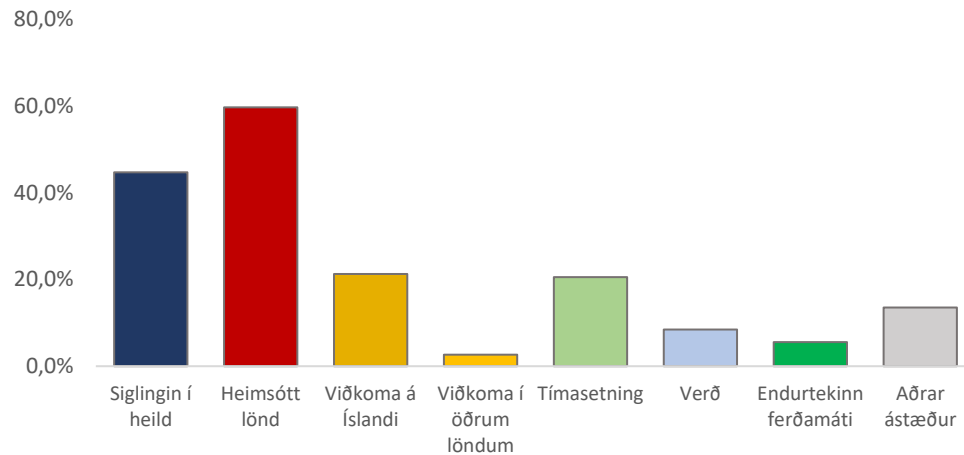


Mynd 9. Ferðamáti til Íslands, samanburður



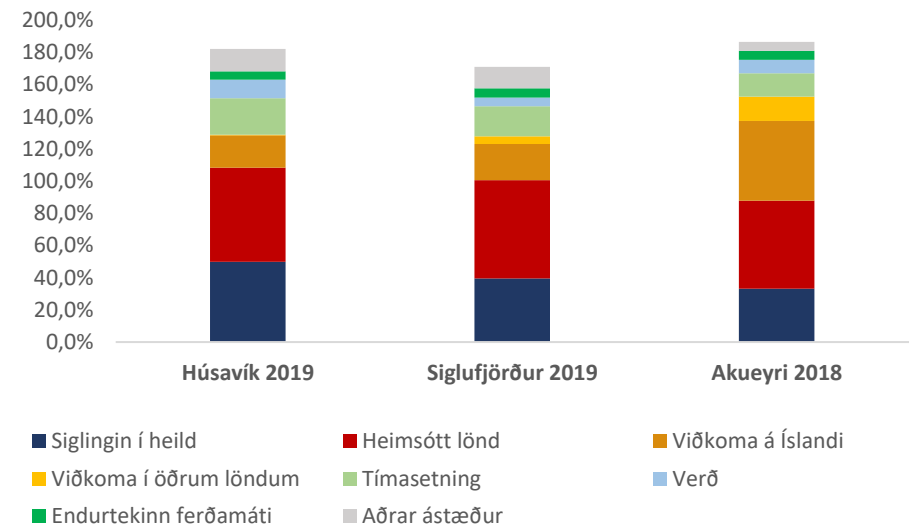
ÁSTÆÐA FYRIR VALI Á VIÐKOMANDI SIGLINGU

Heimsótt lönd höfðu ráðið mestu um að svarendur höfðu valið viðkomandi siglingu (60%). Fjórðungur svarenda (25%) sagði siglinguna í heild vera helstu ástæðuna en færri nefndu viðkomu á Íslandi (21%) eða tímasetningu ferðar (12%) (mynd 10).



Mynd 10. Ástæða fyrir vali viðkomandi á siglingu, niðurstöður 2019

Niðurstöðurnar voru mjög samhljóða milli Húsavíkur og Siglufjarðar og raunar kom ekki fram mikill munur á milli kannana 2019 og 2018 (mynd 11). Þó tilgreindi helmingur svarenda á Akureyri að viðkoma á Íslandi hefði ráðið vali á siglingu meðan sú ástæða var tilgreind af 21% svarenda á Húsavík og Siglufirði. Einnig merktu nokkuð fleiri við valkostinn *annað* á Húsavík og Siglufirði (14%) en á Akureyri 2018 (5%).



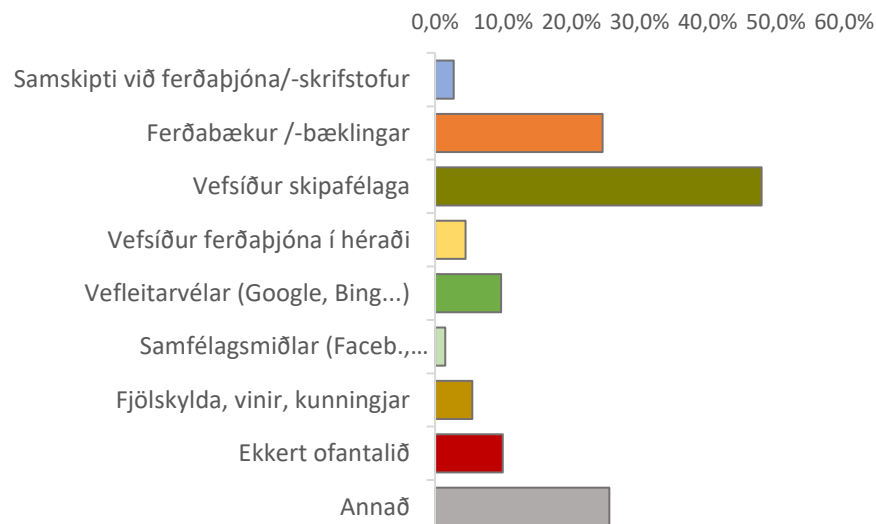
Mynd 11. Ástæða fyrir vali á viðkomandi siglingu, samanburður



UPPLÝSINGALEIT

Nær helmingur svarenda könnunar 2019 hafði leitað upplýsinga um Ísland á vefsíðu viðkomandi skipafélags (48%) (mynd 12). Þar kom fram öfug fylgni við aldur, þar sem yngsti aldurshópurinn sýndi hæsta svörun (58%) en sá elsti lægsta (40%). Sama átti við um almenna vefleit en hlutfallslega flestir í yngsta aldurshópnum (25%) leituðu upplýsinga á netinu en fáir svarendur á áttæðisaldri (5%). Heilt yfir höfðu fáir leitað upplýsinga á vefsíðum ferðapjóna á heimsóknarsvæði (4%).

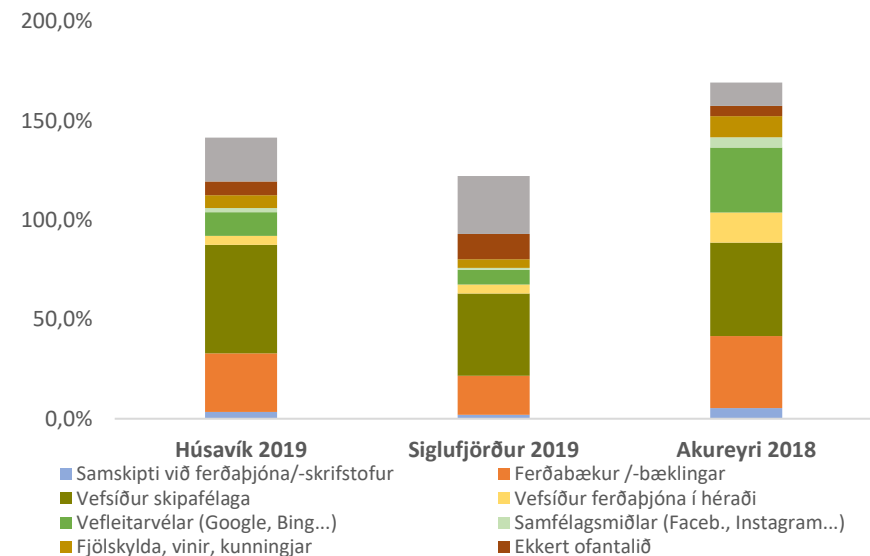
Það voru helst Þjóðverjar (44%) og Kanadamenn (27%) sem leitað höfðu upplýsinga annars staðar en hjá skipafélagi og þá í ferðabókum og -bæklingum.



Mynd 12. Upplýsingaleit um Ísland, niðurstöður 2019

Samanburður rannsóknarsvæða (mynd 13) sýnir að heildarhlutfall upplýsingaleitar er lægst á Siglufirði (122%), þá Húsavík (142%) en hæst á Akureyri (170%). Á Akureyri var hlutfall þeirra sem leitað höfðu upplýsinga með almennri vefleit 33% á móti 12% á Húsavík og 7% á Siglufirði. Á Akureyri 2018 höfðu 36% svarenda leitað upplýsinga í ferðabókum- og bæklingum en 30% svarenda á Húsavík og 20% á Siglufirði 2019.

Það er hins vegar í flokknum *annað* sem mesti munur sást á milli kannana 2019 og 2018. Á Húsavík var hlutfall þeirra sem svöruðu þannig 22% og á Siglufirði 29% á móti 12% á Akureyri. Þar sem svör voru tilgreind nánar kom nær undantekningalaust fram að þar væri um að ræða upplýsingar frá fyrirlestrum um borð í skipi og/eða frá leiðsögumönnum viðkomandi skips.



Mynd 13. Upplýsingaleit um Ísland, samanburður

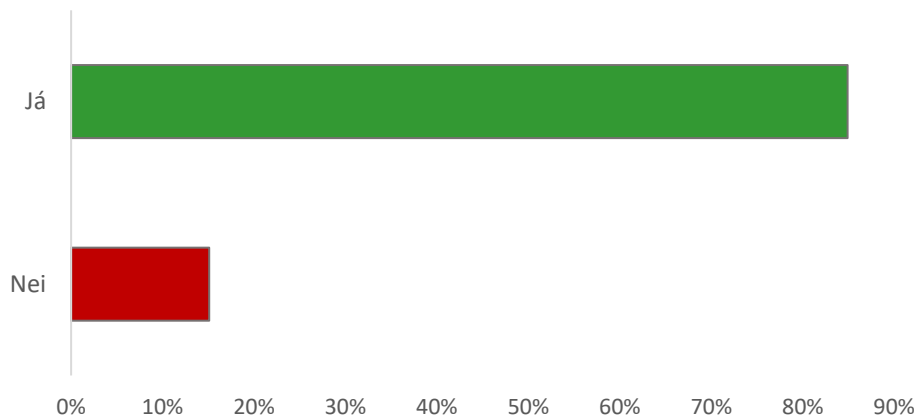


ÞÁTTTAKA Í SKIPULAGÐRI AÞPREYINGU

Um 85% svarenda höfðu tekið þátt í skipulagðri afþreyingu í viðkomu sinni á Húsavík og Siglufirði (mynd 14).

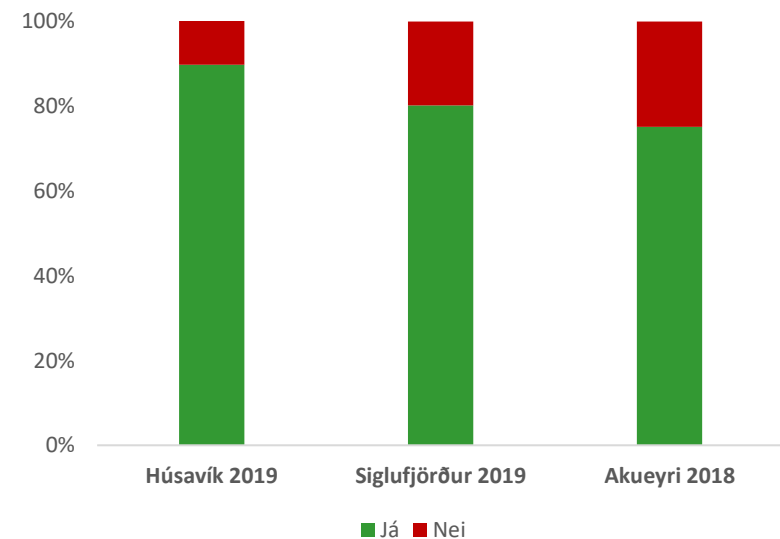
Það átti jafnt við um karla og konur og fór hlutfallið hækkandi með hækkandi aldri. Yngsti aldurshópurinn hafði síst keypt afþreyingu (68%) en hlutfallið var hæst hjá svarendum á áttaræðisaldri (88%).

Fram kom nokkur munur eftir búsetu. Þannig höfðu 89-94% íbúa Bretlands, Bandaríkjanna, Kanada og Ástralíu tekið þátt í skipulagðri afþreyingu í landi, meðan hlutfall Þjóðverja var umtalsvert lægra eða 66%. Hlutfall íbúa annarra landa sem tekið höfðu þátt í skipulagðri afþreyingu var 68%.



Mynd 14: Þátttaka í skipulagðri afþreyingu, niðurstöður 2019

Þegar viðkomusvæðin þrjú eru borin saman sést að hlutfall þátttöku í skipulagðri afþreyingu er á öllum stöðum mjög hátt. Hlutfallið var hæst á Húsavík í könnun 2019 90% og á Siglufirði 80%. Hlutfall þátttakenda í skipulagðri afþreyingu á Akureyri 2018 var 75% (mynd 15).



Mynd 15. Þátttaka í skipulagðri afþreyingu, samanburður



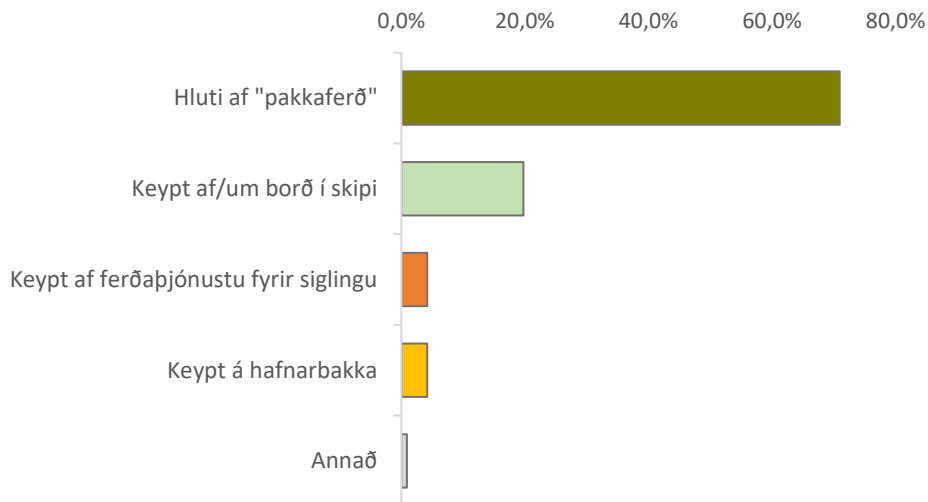
SKIPULÖGÐ AFÞREYING KEYPT

Langstærstur hluti svarenda könnunar 2019 hafði keypt afþreyingu í landi sem hluta af pakkaferð (mynd 16). Þar var hlutfall karla (79%) hærra en kvenna (65%); hlutfall Breta (81%) og Ástrala (80%) nokkru hærra en Þjóðverja (71%) og Bandaríkjamanna (69%) meðan Kanadamenn (61%) og íbúar *annarra landa* (61%) sýndu lægst hlutfall þeirra sem keypt höfðu afþreyingu sem hluta af heildarferð. Ekki kom fram mikill munur eftir ferðafélögum.

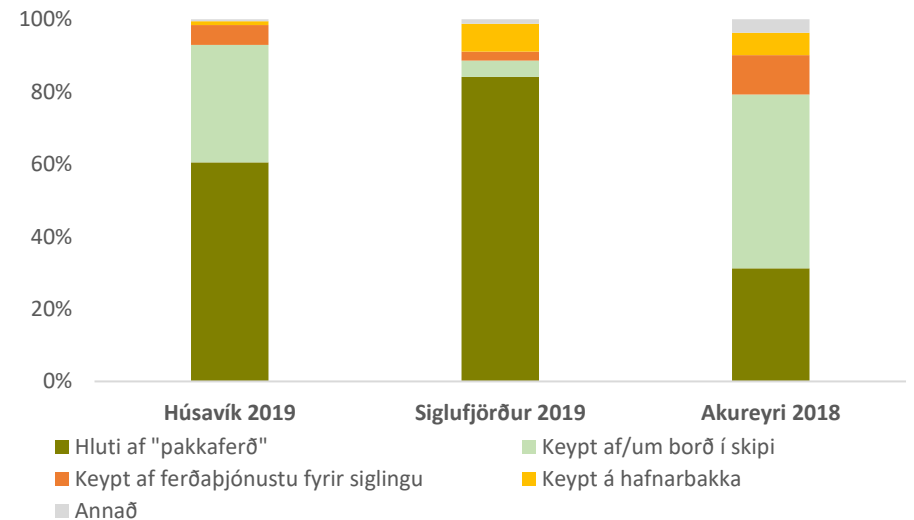
Þegar skoðað er hverjir þeir voru sem þó höfðu keypt beint af ferðapjónum voru það fremur konur (6%) en karlar (1%), svarendur á sextugsaldri (11%) fremur en aðrir aldursflokkar (0-6%) og íbúar *annarra landa* (17%) fremur en íbúar þeirra landa sem flestir svarenda féllu undir (0-7%).

Nokkur munur kom fram í niðurstöðum þegar svör voru skoðuð út frá könnunarstöðum (mynd 17). Hlutfall þeirra sem keypt höfðu afþreyingu sem hluta af siglingu var áberandi hæst á Siglufirði (87%) en lægst á Akureyri 2018 (31%). Á móti kom að hlutfall þeirra sem keypt höfðu afþreyingu af skipafélagi var hæst á Akureyri 2018 (48%) en áberandi lægst á Siglufirði (4%). Í reynd keyptu því langflestir svarenda á öllum könnunarstöðum afþreyingu af skipafélagi, hvort sem var fyrir ferð, sem hluta af ferð eða um borð í viðkomandi skipi, eða samanlagt 79% svarenda á Akureyri, 93% á Húsavík og 91% á Siglufirði.

Hlutfall svarenda sem keypt höfðu beint af ferðapjónustuaðila, fyrir ferð eða á hafnarbakka var samtals 7% á Húsavík, 11% á Siglufirði en 17% á Akureyri.



Mynd 16. Kaup á skipulagðri afþreyingu, niðurstöður 2019



Mynd 17. Kaup á skipulagðri afþreyingu, samanburður



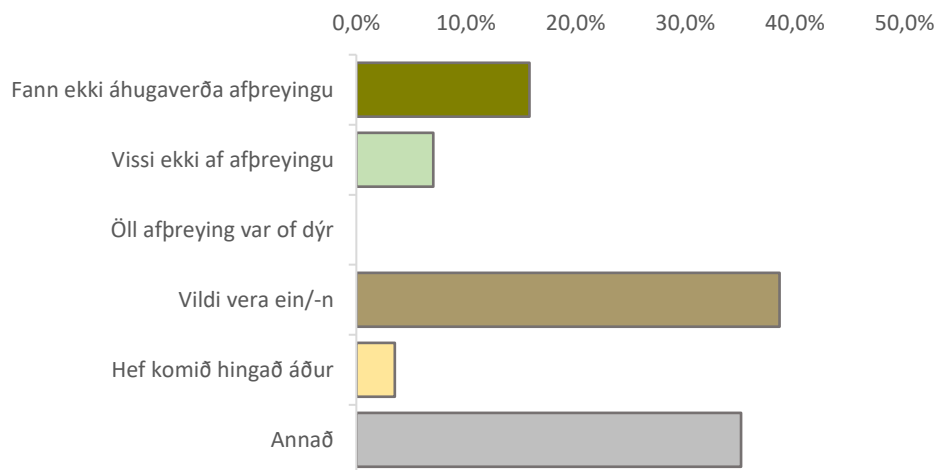
SKIPULÖGÐ AFÞREYING EKKI KEYPT

Vert er að áréttu að þar sem 85% svarenda könnunar 2019 höfðu keypt skipulagða afþreyingu í viðkomu á Húsavík og Siglufirði liggja innan við 60 svör til grundvallar greiningu á ástæðu þess að afþreying var ekki keypt. Af þeim sögðu flestir ástæðuna hafa verið að þeir vildu fá að vera einir (39%); einhverjir höfðu ekki fundið áhugaverða afþreyingu (16%) meðan lítill hluti hafði ekki vitað af afþreyingu (7%) og sárafáir höfðu heimsótt svæðið áður (4%) (mynd 18).

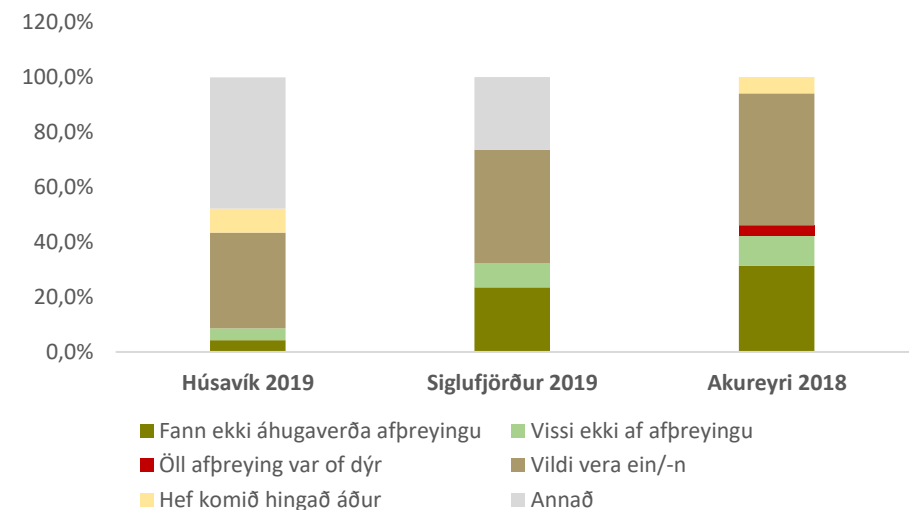
Það var hins vegar nokkuð hátt hlutfall svarenda (35%) sem sagði ástæðurnar aðrar en gefnir svarmöguleikar, þá gjarnan með vísan til þess að viðdvöl hafi verið of stutt til að njóta afþreyingar.

Þegar niðurstöður könnunar 2019 eru bornar saman við könnun 2018 (mynd 19) kemur í ljós að í flestum flokkum munar nokkru á svörum en hlutfall þeirra sem vildu vera ein/n var svipað eftir stöðum; Húsavík 35%, 41% á Siglufirði og hæst á Akureyri 48%. Hlutfall þeirra sem ekki hafði vitað af afþreyingu var 11% á Akureyri og 9% á Siglufirði en einungis 4% á Húsavík. Enginn svarenda á Siglufirði sagði ástæðuna vera þá að staðurinn hefði verið heimsóttur áður, meðan 6% svarenda á Akureyri og 7% á Húsavík merktu við þann valkost. Þá taldi enginn svarenda könnunar 2019 að afþreying hefði verið of dýr, meðan 5% svarenda á Akureyri merkti við þann valmöguleika.

Enginn merkti við valkostinn annað í könnun á Akureyri 2018 meðan 27% svarenda á Siglufirði og nær helmingur svarenda á Húsavík gerði það.



Mynd 18. Skipulögð afþreying ekki keypt, niðurstöður 2019



Mynd 19. Skipulögð afþreying ekki keypt, samanburður



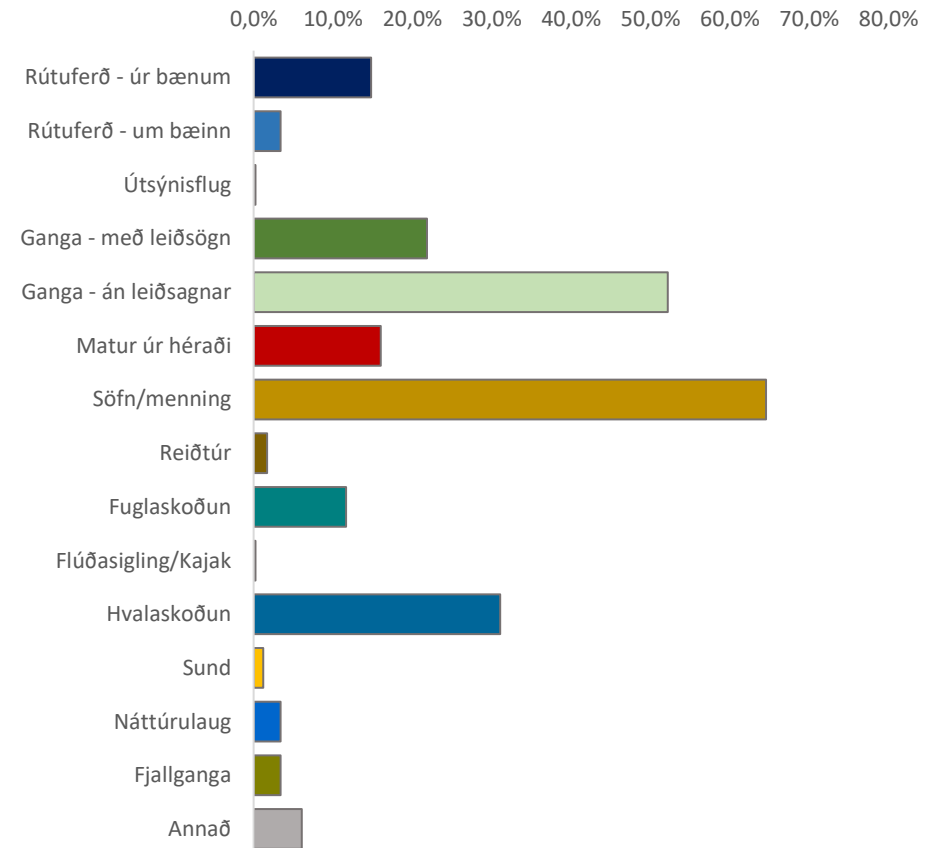
AFÞREYING

Langflestir svarenda sögðust hafa nýtt sér söfn/menningu (65%). Ríflega helmingur (52%) fór í göngu án leiðsagnar og rétt þriðjungur hafði farið í hvalaskoðun (31%). Enginn svarenda hafði farið í útsýnisflug, flúða- eða kajaksiglingu og sárafáir í sund (1%) og reiðtúr (2%) (mynd 20).

Hlutfall safngesta var hæst í elsta aldursflokki svarenda, 80 ára+ (72%) en fór lækkandi með aldri og var 41% meðal yngsta aldurshópsins. Þátttakan var jafnframt mjög háð búsetu þar sem 80% Kanadamanna og 90% Ástrala höfðu heimsótt söfn í viðdvölinni meðan hlutfall Þjóðverja var 39%. Hvað varðar ferðafélaga sýndu einir á ferð hæst hlutfall (71%), þá pör og vinir á ferð (65%) en hlutfallið var lægst í flokknum *aðrir* (50%).

Þátttaka í hvalaskoðun var mest meðal Kanadamanna (51%) og því næst Bretar (34%) en áberandi lægst meðal Ástrala (5%). Þátttakan var jafnframt meiri í tveimur yngstu aldurshópunum (42 og 44%) en í eldri aldurshópunum (28-29%). Það var síst að vinir færu í hvalaskoðun (28%), tæpur þriðjungur para og þeirra sem voru einir á ferð (31%) meðan flokkurinn *aðrir* sýndi hæsta þátttöku (50%).

Bandaríkjamenn (25%) sýndu meiri þátttöku í rútuferðum úr bænum en Bretar og Ástralir (11%) og umtalsvert meiri en Kanadamenn (6%) og Þjóðverjar (5%). Mest þátttaka var meðal svarenda á sjötugsaldri (17%) en lægst hjá þeim sem voru á sextugsaldri (11%).



Mynd 20. Afþreying í viðkomu, niðurstöður 2019

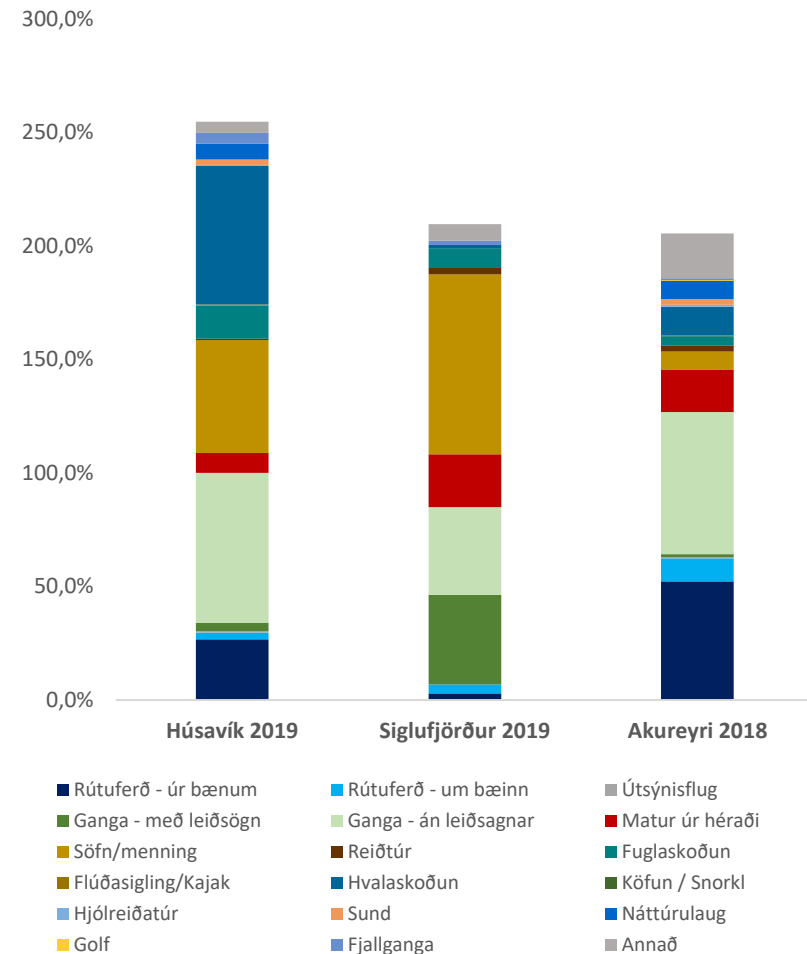


Samanburður á svörum um afþreyingu á viðkomustöðunum þremur sýndi fram á umtalsverðan mun (mynd 21). Á öllum stöðunum höfðu þó flestir farið í gönguferð. Á Húsavík fóru 65% í gönguferð án leiðsagnar og á Akureyri 63% en töluvert færri á Siglufirði eða 39%. Hins vegar fóru hlutfallslega langflestir í gönguferð með leiðsögn á Siglufirði (40%) en örfáir á Húsavík (4%) og á Akureyri (1%). Opnar athugasemdir svarenda á Siglufirði sýna að þar ræður mestu gönguferð frá skipi að Síldarminjasafni. Ómöglegt er hins vegar að ráða af svörum hvort jöfn skipting svara um gönguferð með leiðsögn og gönguferð án leiðsagnar þar skýrist af því að leiðsögn hafi ekki alltaf verið í boði eða hvort misjafnt sé hvort svarendur skilgreini slíka gönguferð sem leiðsagða eður ei.

Vel rúmur helmingur svarenda á Húsavík (61%) hafði farið í hvalaskoðun á móti 12% á Akureyri og einungis 1% á Siglufirði. Flestir fóru í rútuferð út úr bænum á Akureyri eða ríflega helmingur svarenda (52%), á Húsavík fór rúmlega fjórðungur svarenda í rútuferð (27%) en aðeins örfáir á Siglufirði (4%). Á Siglufirði skoraði hins vegar afþreyingarkosturinn söfn/menning mjög hátt en 89% svarenda sögðust hafa nýtt sér þá afþreyingu. Á Húsavík var hlutfall þeirrar afþreyingar einnig hátt eða 50% en einungis 8% á Akureyri.

Nær fjórðungur svarenda á Siglufirði sagðist hafa notið matar úr héraði (23%) líkt og nær fimmtungur svarenda á Akureyri (19%) en niðurstöður voru mun lægri á Húsavík (9%).

Fimmtungur svarenda á Akureyri sagðist hafa gert annað en gefnir valmöguleikar gáfu tilefni til (20%) meðan mun færri merktu við þann valkost á Siglufirði (7%) og á Húsavík (5%). Ekki var unnt að ráða frekar í þá svörum.



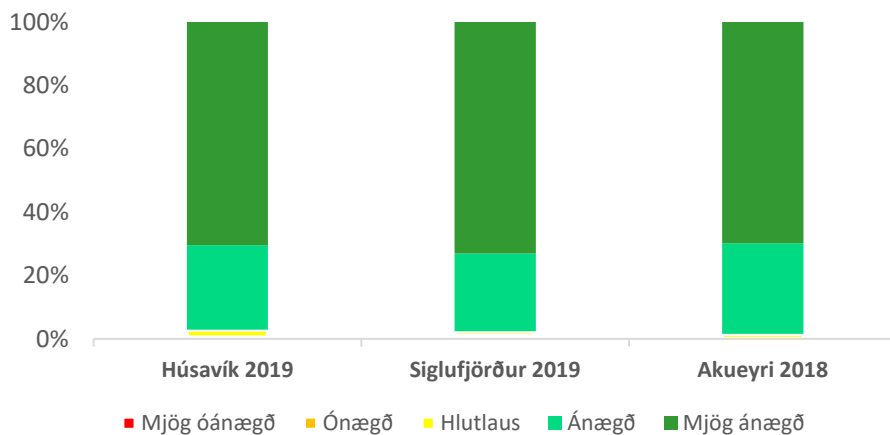
Mynd 21. Afþreying í viðkomu, samanburður



ÁNÆGJA MEÐ VIÐKOMU

Fram kom mikil ánægja með viðdvöl jafnt á Húsavík og á Siglufirði 2019 sem og á Akureyri 2018.

Ánægjustig, sem mælt var á fimm punkta kvarða, var raunar það hátt og niðurstöðurnar það samhljóða að frekari greining varð ómarkviss. Niðurstöður svara á könnunarsvæðunum þremur má sjá á mynd 22.



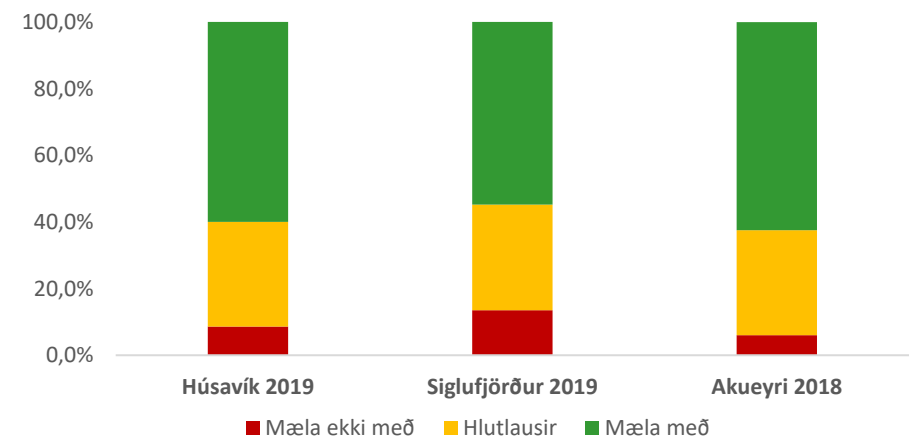
Mynd 22. Ánægja með viðdvöl, samanburður

³ Meðmæli eru mæld á tíu punkta kvarða þar sem þeir sem gefa einkunnir 9-10 reiknast til meðmælenda, einkunnir 7 og 8 teljast hlutlausar en þeir sem gefa 1-6 teljast til þeirra sem ekki gefa meðmæli sín (Reichheld, 2003).

MEÐMÆLI

Þrátt fyrir að ekki kæmi fram munur á ánægjustigi svarenda, mátti greina ákveðinn mun á líkindum þess að mælt yrði með viðkomandi svæði sem áfangastað á ferðalögum³.

Á mynd 23 sést að flestir sögðust myndu mæla með Akureyri (56%) en fæstir Siglufirði (41%). Hlutfall hlutlausra var það sama á öllum stöðunum þremur (31%) sem þýðir að þrátt fyrir að svarendur væru almennt jafn ánægðir með viðdvöl á stöðunum þremur, voru nokkuð fleiri ólíklegir til þess að mæla með Siglufirði (14%) en við átti um Húsavík (8%) og Akureyri (6%). Það átti sérstaklega við um þjóðverja fremur en aðrar þjóðir, þá sem voru á ferð í hópum og/eða með vinum og svarendur í yngsta aldurshópnum.



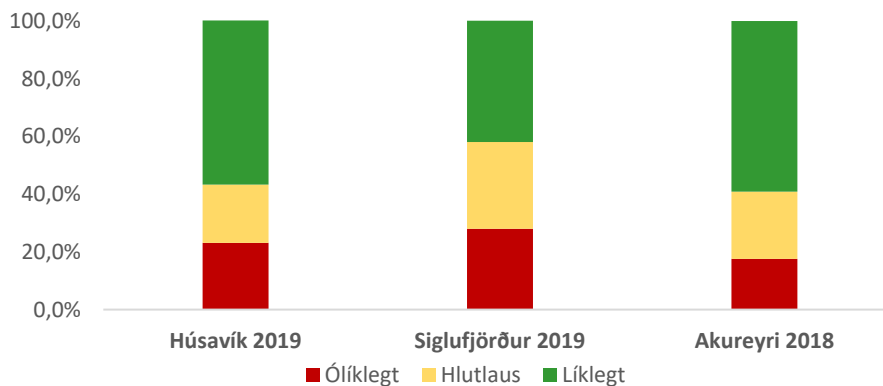
Mynd 23. Meðmæli, samanburður



ENDURKOMA TIL ÍSLANDS

Rétt tæpur helmingur svarenda könnunar 2019 taldi líklegt eða mjög líklegt að þeir myndu heimsækja Ísland á ný (49%) meðan fjórðungur taldi það ólíklegt (26%). Líkindi endurkomu eru háð aldri og búsetu. Langflestir í yngsta aldurshópnum töldu endurkomu líklega eða mjög líklega (79%) meðan líkindin lækkuðu eftir því sem aldur hækkaði og var 30% í elsta aldurshópnum. Þegar kom að búsetu taldi um og yfir helmingur Breta (53%), Bandaríkjamanna (52%), Kanadamanna (47%) og Þjóðverja (44%) líklegt eða mjög líklegt að þeir sæktu Ísland heim á ný, meðan einungis 21% Ástrala taldi svo vera.

Samanburður á heimsóknarsvæðunum þremur (mynd 24) sýnir að hlutfall svarenda sem sagði það líklegt eða mjög líklegt að þeir kæmu aftur til landsins var nánast það sama á Húsavík (57%) og á Akureyri (59%) meðan það var lítið eitt lægra á Siglufirði (42%). Ekki er unnt að rýna frekar í þær niðurstöður en vert að árétta að í öllum tilfellum var spurt um hversu líklegt væri að Ísland yrði heimsótt á ný en ekki spurt um líkindi endurkomu til viðkomandi staða.

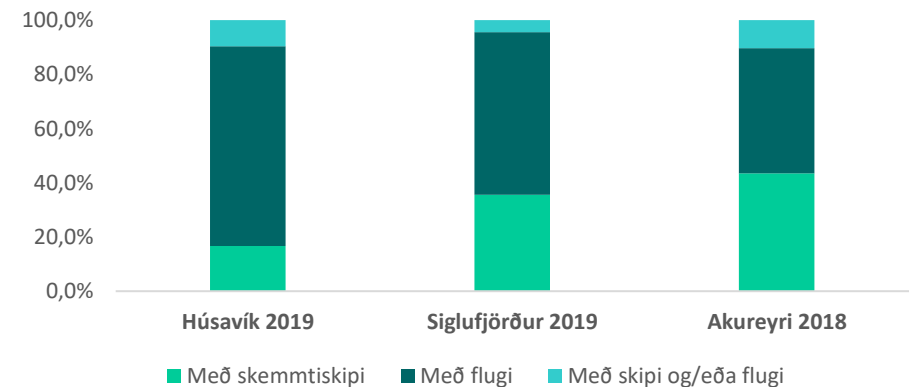


Mynd 24. Líkindi endurkomu til Íslands, samanburður

FERÐAMÁTI VIÐ ENDURKOMU

Nærri lætur að þrír af hverjum fjórum svarenda segðu líklegt að þeir myndu ferðast með skemmtiferðaskipi við endurkomu til landsins (68%) meðan fjórðungur sagðist líklega koma til landsins með flugi í næstu ferð. Þá merktu 7% við báða valkostina. Hátt hlutfall þeirra sem merktu við skemmtiferðaskip eru athyglisverðar í ljósi þess að um 80% svarenda könnunar 2019 komu til landsins með flugi, líkt og fram kom hér að framan. Hlutfall þeirra sem sagðist myndi velja flug við endurkomu til landsins var hæst meðal svarenda á áttæðisaldri (77%) og í yngsta aldurshópnum (74%) meðan hlutfallið var áberandi lægst í elsta aldurshópnum (25%). Þegar kom að ferðafélögum tilgreindu þeir sem voru einir á ferð flug (84%) sem líklegan ferðamáta í næstu Íslandsferð meðan hlutfallið var lægst meðal þeirra sem voru í hópferð og/eða með vinum (58%).

Samanburður á milli rannsóknarsvæða sýna að á Húsavík töldu langflestir að í næstu Íslandsferð yrði flug fyrir valinu. Á Siglufirði var hlutfallið 60% og 46% á Akureyri (mynd 25). Þessi munur er athyglisverður í ljósi þess að í öllum tilfellum var spurt um endurkomu til Íslands, ekki einstakra staða.

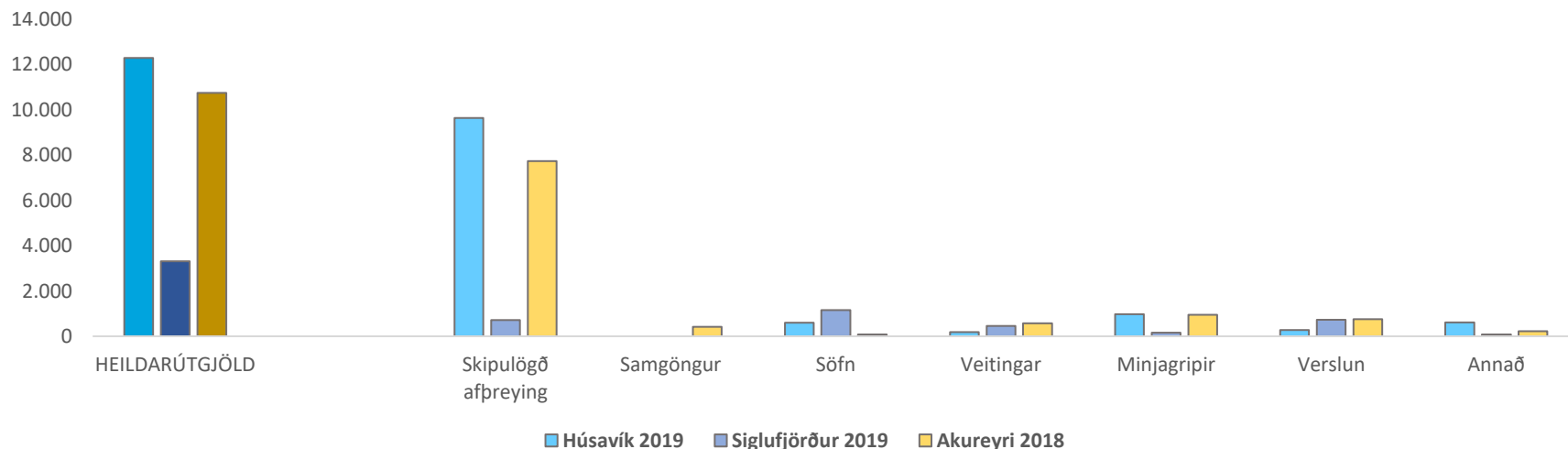


Mynd 25. Ferðamáti við endurkomu, samanburður



ÚTGJÖLD

Töluverður munur var á útgjöldum á könnunarstöðunum þremur⁴. Meðaltalsheildarútgjöld á hverjum stað eru sýnd með dökklitum súlum á mynd 26. Hæst voru heildarútgjöldin á Húsavík 2019 eða 12.292 kr á hvern svarenda, því næst á Akureyri 2018 eða 10.249⁵ kr á hvern svarenda en lægst á Siglufirði 2019 þar sem þau voru 3.312 kr. á hvern svaranda. Niðurstöður hvers útgjaldaliðar fyrir sig má sjá á ljósleitari súlum. Þar sést að á Húsavík (9.644 kr) og á Akureyri (7.743 kr) voru útgjöldin hæst vegna skipulagðrar afþreyingar á meðan sá útgjaldaliður var mun lægri á Siglufirði (720 kr). Á Siglufirði voru hins vegar hæst útgjöld á hvern svarenda í útgjaldaliðnum söfn/menning (1.162 kr). Sá útgjaldaliður var einnig nokkuð hár á Húsavík (642 kr) en var mjög lágur á Akureyri 2018 (84 kr). Þessar niðurstöður eru í góðu samræmi við svör um afþreyingu hér að framan. Ákveðið misræmi kemur þó fram í niðurstöðum



Mynd 26. Útgjöld, samanburður

⁴ Útgjöld sem gefin voru upp í erlendri mynt voru umreiknuð í íslenskar krónur skv. miðgengi Seðlabanka Íslands 15. júlí 2019.

⁵ Útgjöld á Akureyri eru sýnd á verðlagi ársins 2018.



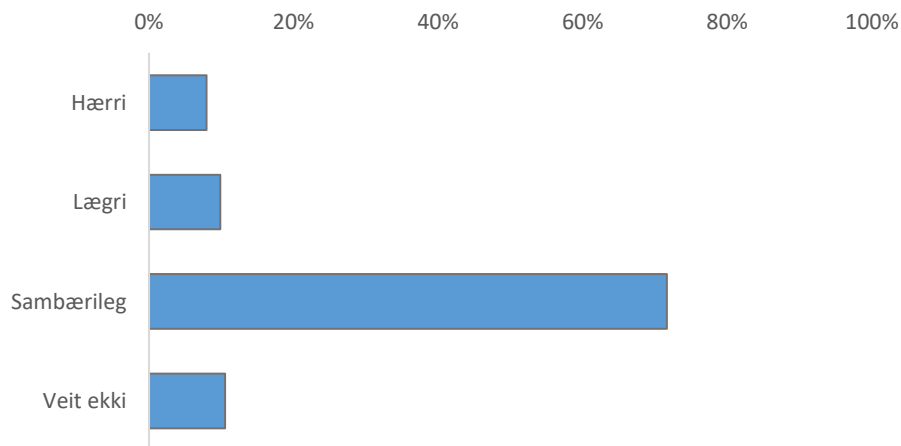
MAT SVARENDA Á ÚTGJÖLDUM

Auk þess sem spurt var beint um útgjöld, voru svarendur beðnir um að leggja mat á það hvort útgjöld þeirra á viðkomandi stað væru hærri, lægri eða sambærileg útgjöldum í öðrum íslenskum viðkomuhöfnum.

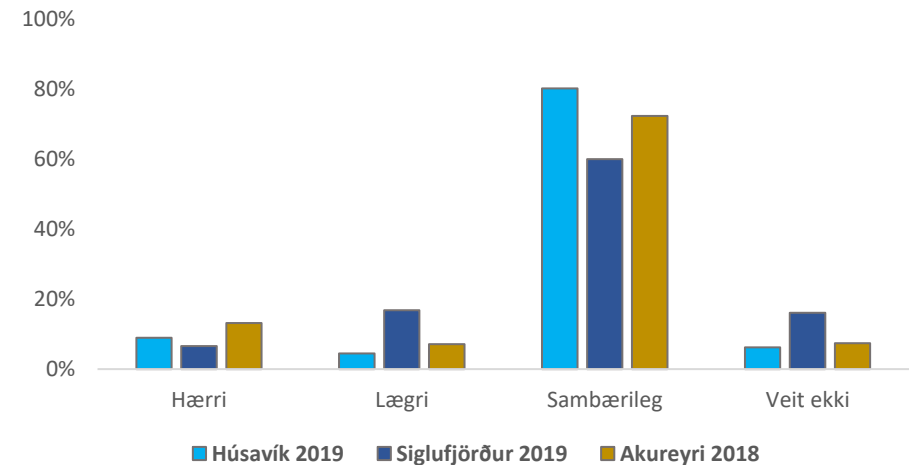
Niðurstöður 2019 sýna að langflestir (72%) töldu að útgjöld í viðkomandi höfn væru sambærileg við útgjöld annars staðar á Íslandi (mynd 27). Örlítið fleiri töldu útgjöld í viðkomandi höfn hafa verið lægri en í öðrum höfnum (10%) en þeir sem töldu þau hafa verið hærri (8%). Þá sögðust 11% svarenda ekki vita hvernig útgjöld í viðkomandi höfnum hefði verið í samanburði við aðra íslenska viðkomustaði.

Þegar útgjöldin eru skoðuð út frá könnunarsvæðum (mynd 28) má sjá tilhneingingu sem svipar til niðurstaðna útgjaldahluta, það er að flestir segja útgjöldin lægst á Siglufirði (17%), meðan færri svöruðu því til á Akureyri (7%) og á Húsavík (5%). Einnig má sjá að þeir sem segjast ekki vissir um hversu sambærileg útgjöldin eru miðað við önnur heimsóknarsvæði eru fleiri á Siglufirði (16%) en á Akureyri (7%) og á Húsavík (6%). Það er vel í samræmi við það að á Siglufirði var hæst hlutfall þeirra sem höfðu keypt afþreyingu sem hluta af heildarpakkaferð.

Í heildina virðast langflestir telja útgjöld á viðkomustöðunum þremur sambærileg við önnur heimsóknarsvæði og raunar mun fleiri en niðurstöður útgjaldahluta könnunarinnar gefa tilefni til, samanber niðurstöður að ofan.



Mynd 27. Útgjöld samanborið við aðra viðkomustaði, niðurstöður 2019



Mynd 28. Útgjöld samanborið við aðra viðkomustaði, samanburður



OPIN UMMÆLI SVARENDA

Svarendur gátu í opinni spurningu bætt við eigin hugleiðingum, athugasemdum og/eða ábendingum. Í könnun 2019 fengust svör frá ríflega helmingi svarenda á Húsavík og tæplega helmingi á Siglufirði. Svörin voru af ýmsum toga, allt frá einu orði til nokkurra setninga.

Flestar voru athugasemdirnar jákvæð ummæli um feegurð heimsóknasvæða og vingjarnlegt viðmót heimamanna. Í grunninn voru þau næsta samhljóða á stöðunum tveimur, líkt og sjá má á orðaskýjum á mynd 32. Þar er helst að sjá megi mun á því að á Húsavík (t.v.) birtist orðið hvalur (whale) á meðan orðið safn (museum) varð sýnilegt á Siglufirði (t.h.).

Þegar ummælin eru skoðuð nánar kemur þó í ljós ákveðinn eðlismunur eftir svæðunum tveimur.

Á Húsavík voru ummælin heilt yfir hrós fyrir feegurð staðarins, vingjarnlegt fólk og sterk lýsingaorð yfir upplifun svarenda:

- › ***Wonderful people and experience***
- › ***Amazing experience***
- › ***This is a place for discharge***

Helstu umkvörtunarefni voru tvíþætt. Nokkur tengdust sýnileika hvala:

- › ***Sorry we didn't see whales***
- › ***Dissapointed in whale watching (no whales)***
- › ***Whale watching dissapointing - no whales! AND at 7:15 AM – so early!!***

Mest áberandi voru þó ummæli um of stuttan heimsóknartíma:

- › ***Too short!***
- › ***Limited time by cruise schedule***
- › ***Wish we had more time in port***

Svarendur á Húsavík veittu einnig fjölmargar ábendingar af ýmsum toga um það sem þeir töldu að bæta myndi upplifun gesta staðnum:

- › ***I would have liked a brochure "Self guided walking tour of Húsavík". Perhaps it already exists, if so, our ship needs to have it"***
- › ***A hiking trail map would be grand***
- › ***Start of walks not well marked***
- › ***Perhaps local vendors at port (food, art, jewelry) would be nice***
- › ***Make a pamphlet in English that provides exhibit info***
- › ***WiFi hotspot at port would be great***
- › ***Would have liked transportation to the pool by light house***
- › ***Bits of rope on docks should not be left to fall into the water***
- › ***Stay further away from the whales***



Mynd 32. Orðaský opinna athugasemda á Húsavík (t.v.) og Siglufirði (t.h.)



Á Siglufirði voru langflest opinna ummæla einnig þakkir og hrós fyrir vingjarnlegt viðmót heimamanna, fegurð staðar og hreinleika, þó lýsingaorðin væru þar gjarnan öllu lágstemmdari en á Húsavík:

- > **Lovely people. Great scenery**
- > **Lovely village - so tidy and pretty**
- > **Friendly and quiet**

Helstu umkvörtunarefni á Siglufirði voru tvíþætt líkt og á Húsavík. Annars vegar snéru þau að tímaskorti:

- > **Rather short stopover**
- > **Like to spend longer**
- > **Wish we had more time here!**
- > **Would love to have had more time to see museums + art = next time**

Hins vegar var kvartað yfir aðgengi og opnunartímum, þá helst að veitingastöðum og kirkju:

- > **Dissappointed church closed**
- > **It would be nice to be able to get into the church**
- > **Wish bakery & chocolate factory remained open to let us shop**
- > **Open Chocolate + Bakery longer - until 7 or 8**

Ummæli um aukinn opnunartíma voru hins vegar einu ábendingarnar um það sem betur mætti fara fyrir gesti á Siglufirði. Þar voru hins vegar fjölmörg ýtarleg ummæli um upplifun gesta af staðnum og þá sérstaklega sögu staðarins og Síldarminjasafni:

- > **Very interesting history**
- > **Herring museum very complete and guide extremely knowledgeable**
- > **Information about sustainable fishing for the future, linked to herring museum**

Þá sáust ýmis ummæli sem sýna að heimsóknarsvæðið hafi komið svarendum ánægjulega á óvart:

- > **Very idyllic and quiet - No magnets**
- > **More interesting than expected**
- > **Happy we visited**
- > **I'm glad we came here**

Opin svör í könnun 2018 á Akureyri voru í heildina á sömu nótum og hér hafa verið sýnd í könnun 2019. Náttúrufergurð, hreinleiki heimsóknarsvæða og velvild heimamanna stóðu þar upp úr. Þar, líkt og sást í könnun 2019 á Húsavík, var hins vegar þó nokkuð um ábendingar um það sem betur mætti fara fyrir gesti, þá ekki hvað síst ábendingar um skort á upplýsingum og þörf á betra aðgengi að söfnum bæjarins.

Auk nefndra athugasemda, verða hér sýnd nokkur ummæli svarenda könnunar 2019 en þau sýna vel hversu fjölbreytilegt það var sem lá svarendum helst á hjarta:

- > **The hot chocolate was excellent**
- > **Fish smell**
- > **Too much 'plastic' at Fish and Chips restaurant**
- > **Surreal being so close to Arctic Circle. Ocean is so blue! Top of the world**
- > **I want to live here**
- > **If you drive up tourism - please try to keep the "soul" of your culture prominent resist commercialism**
- > **Don't let big cruise ships dock here!!!**
- > **Thank you, see you soon!**

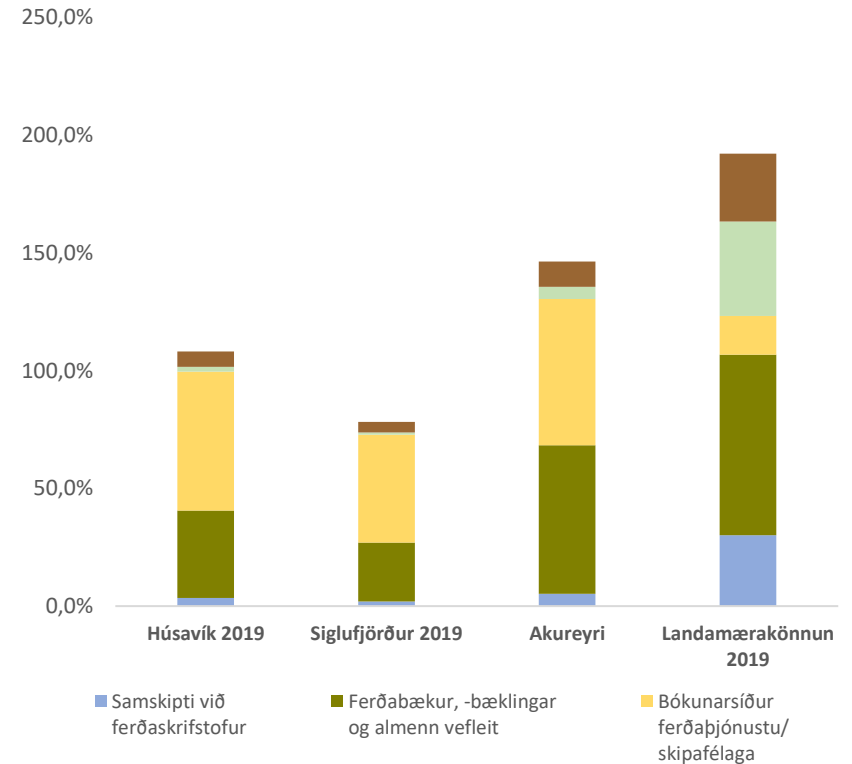


SAMANBURÐUR VIÐ AÐRAR KANNANIR

Til að setja niðurstöður farþegakannana í víðara samhengi er vert að bera þær saman við önnur fyrirliggjandi gögn um héraðsferðaþjónustu. Hér á eftir verða niðurstöður þessara rannsókna sem hér um ræðir bornar saman við tvær kannanir sem gerðar hafa verið meðal erlendra ferðamanna hér á landi.

Ferðamálastofa hefur undanfarin ár staðið fyrir svo kallaðri landamærakönnun meðal ferðamanna við brottför þeirra frá Keflavíkurflugvelli. Þar hefur meðal annars verið spurt um upplýsingaöflun ferðamanna um Ísland (Ferðamálastofa, e.d.-b).

Samanburður á niðurstöðum farþegakannana 2019 og 2018 annars vegar og landamærakönnunar hins vegar sýnir umtalsverðan mun á upplýsingaleit svarenda þessara tveggja kannana. Fyrir það fyrsta sýna farþegakannarnir minni samlagða upplýsingaleit en landamærakönnun, þá sérstaklega könnun 2019 og niðurstöður á Siglufirði umfram Húsavík. Þá er ljóst að skemmtiskipafarþegar nýta sér bókunarsíður í mun meira mæli en landferðamenn. Hins vegar nota skipafarþegar samfélagsmiðla mun minna en landferðamenn og þeir leita einnig síður til fjölskyldu, vina og kunninga (mynd 33).



Mynd 33. Upplýsingaleit, samanburður við Landamærakönnun

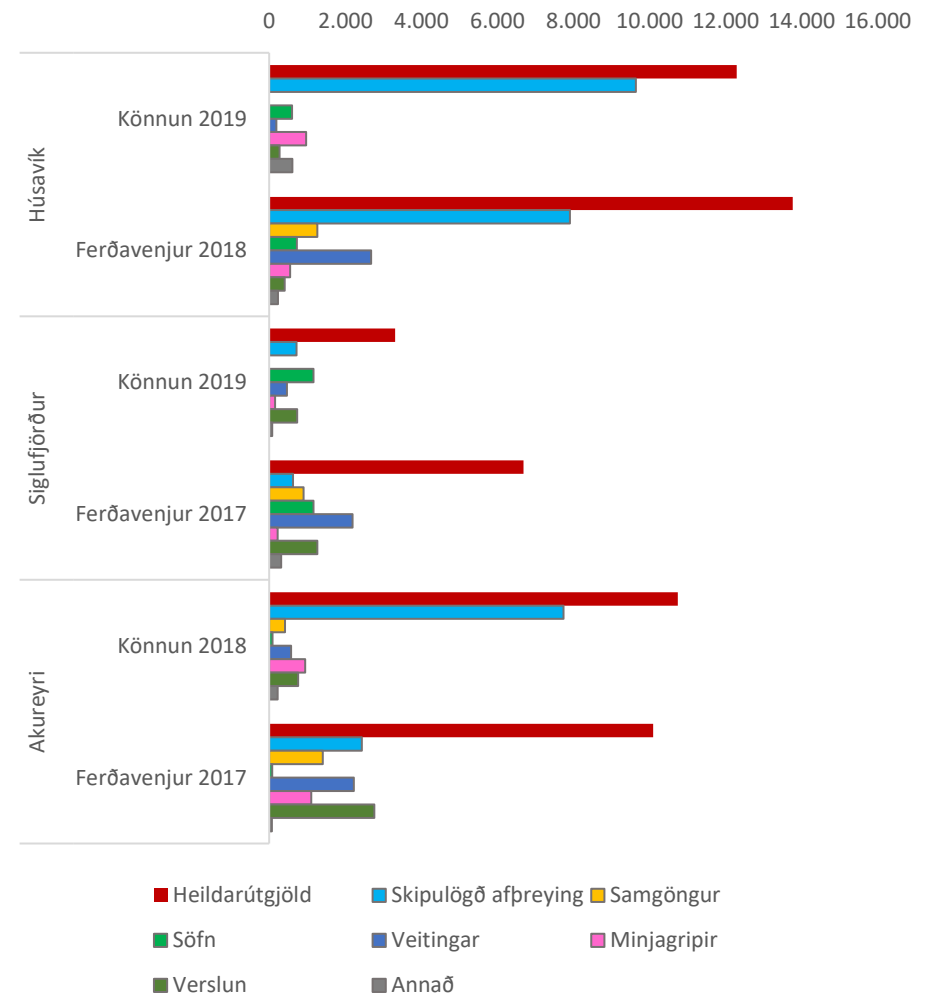


Frá árinu 2013 hafa verið gerðar svæðisbundnar ferðavenjukannanir meðal erlendra sumarferðamanna. Þrátt fyrir að gisting sé undantekningalítið hæsti einstaki útgjaldaliður landferðamanna, liður sem eðli málsins samkvæmt á ekki við um farþega skemmtiferðaskipa, er samanburður annarra útgjaldaliða áhugaverður. Nýjustu gögn um svörun á sömu svæðum og voru til rannsóknar í farþegakönnun er ferðavenjukönnun á Húsavík árið 2018 (Lilja B. Rögnvaldsdóttir, 2019), á Siglufirði 2017 (Lilja B. Rögnvaldsdóttir, 2018a) og á Akureyri 2017 (Lilja B. Rögnvaldsdóttir, 2018b⁶). Mynd 34 sýnir samanburð á niðurstöðum þeirra kannana við útgjaldahluta farþegakannana 2019 og 2018. Þegar gistingu sleppir eru heildarútgjöld að meðaltali nokkuð lægri í farþegakönnun 2019 en í ferðavenjukönnunum 2017 og 2018, þá sérstaklega á Siglufirði.

Á Siglufirði er liðurinn afþreying eilítið hærri í farþegakönnun 2019 en í ferðavenjukönnun 2017 en allir aðrir útgjaldaliðir eru hins vegar lægri í farþegakönnun 2019 en í ferðavenjukönnun 2017 og munar þar mestu um liðina veitingar og verslun.

Á Húsavík skýrist munur milli kannana helst á liðnum veitingar sem er umtalsvert hærri í ferðavenjukönnun 2018 en í farþegakönnun 2019 auk þess sem allir aðrir liðir eru þar eilítið hærri í ferðavenjukönnun. Undantekningin er liðurinn afþreying sem er hærri í farþegakönnun 2019 en í ferðavenjukönnun 2018.

Á Akureyri voru meðaltalsútgjöld í farþegakönnun 2018 hins vegar hærri en í ferðavenjukönnun 2017. Þar munar mestu um útgjaldaliðinn afþreying sem var umtalsvert hærri í farþegakönnun 2018 en í ferðavenjukönnun 2017 meðan allir aðrir útgjaldaliðir voru lægri í farþegakönnun en ferðavenjukönnun.



Mynd 34. Útgjöld, samanburður við ferðavenjukannanir

⁶ Útgjöld eru í öllum tilfellum gefin upp á verðlagi þess árs sem kannanir voru gerðar



SAMANTEKT

Á báðum rannsóknarsvæðum farþegakönnunar 2019 naut stærstur hluti svarenda skipulagðrar afþreyingar. Könnunin sýnir jafnframt að upplýsingar um viðkomustaði var að langstærstu leyti fengin af viðkomandi skipi, ýmist af vefsíðum skipafélaga og/eða um borð í viðkomandi skipi. Það þýðir að þaðan stýrast nánast allar athafnir farþega í landi. Þess utan hafði langstærstur hluti farþega keypt afþreyingu í landi sem hluta af heildarferð sem enn eykur þátt skipafélaga í athöfnum farþega.

Þáttur skipafélags í upplýsingaöflun og kaupum farþega í landi var lítið eitt lægri í könnun á Akureyri 2018 auk þess sem þar höfðu einhverjir svarenda skipulagt eigin afþreyingu í viðkomu, til dæmis með leigu á bíl, en engin dæmi sáust um það í könnun 2019. Þetta gæti að hluta stýrst af þeim mun sem er á skipum sem heimsækja annars vegar Húsavík og Siglufjörð og hins vegar Akureyri.

Á Húsavík og Siglufjörð koma mest smærri skip, mörg hver lítil leiðangursskip á hringsiglingum sem taka víða land meðan Akureyri sækja einnig heim stór skemmtiferðaskip. Á leiðangursskipunum er lögð áhersla á fyrirlestra og fræðslu um svæði sem siglt er um (Stewart og Draper, 2008). Skipulögð afþreying í landi verður þar með hluti upplýsinga um heimsóknarsvæði. Á stórum skemmtiferðaskipum felst ferðalagið ekki síður í afþreyingu - skemmtun - um borð í skipunum sjálfum. Sundlaugar og skemmtigarðar, veitingastaðir og heilsulindir er það sem ferðir á hefðbundnum skemmtiferðaskipum snúast um og er helsta tekjulind skipanna, ásamt sölu á skipulagðri afþreyingu í landi (Þórný Barðadóttir, 2018).

Sumarið 2018 stóðu hagaðilasamtök skemmtiskipaþjónustu á Íslandi, Cruise Iceland, fyrir könnun á útgjöldum farþega á Akureyri, Ísafirði og í Reykjavík. Í

fréttatilkyningu frá samtökunum kom fram að meðaltalsútgjöld hvers farþega skemmtiskips í hérlendis væru 18.050 krónur í hverri höfn (Cruise Iceland, 2019). Það er nokkuð hærri útgjöld en sáust í farþegakönnun 2019 sem og 2018. Aðrar kannanir hérlendis sýna einnig umtalsvert lægri útgjöld en þau sem fram komu í könnun Cruise Iceland. Ferðavenjukönnun Lilju B. Rögnvaldsdóttur (2018) á Akureyri sumarið 2017, sýndi raunar fram á að þegar svör skemmtiskipafarþega voru tekin út úr heildarsvörum, hækkuðu meðalútgjöld allra útgjaldaliða að minjagripum undanskildum. Kannanir sem gerðar hafa verið erlendis hafa einnig sýnt fram á að meðalútgjöld skemmtiskipafarþega í viðkomum á landi séu að jafnaði umtalsvert lægri en meðal landferðamanna sem skipuleggja eigin ferðalög (sjá t.d. Larsen, Wolff, Marnburg og Øgaard, 2013; Marsh, 2012).

Það sem niðurstöður kannana 2019 og 2018 sýna á hinn bóginn vel, er eðli greinarinnar. Skipafélög og skemmtiskip beina farþegum að tiltekinni afþreyingu á hverjum stað og selja þá afþreyingu að stærstum hluta sjálf, þó framkvæmdin sé á vegum ferðaþjóna hérlendis (Þórný Barðadóttir, 2017). Fyrri rannsóknir hafa einnig sýnt að við sölu afþreyingar í landi í gegn um skipafélög, rennur að jafnaði í það minnsta helmingur beint til skipafélags (Edward. H. Huijbens, 2015) og í einhverjum tilfellum jafnvel enn hærra hlutfall (Marsh, 2012).

Niðurstöður beggja farþegakannana sýndu að skipulögð afþreying er sá útgjaldaliður sem bar höfuð og herðar yfir aðra útgjaldaliði á Húsavík og á Akureyri en þrátt fyrir að á Siglufirði kæmi fram vel sambærilegt hlutfall þátttöku í afþreyingu, sáust þar umtalsvert lægstu útgjöldin. Á Siglufirði var helsta og nánast eina afþreying farþega ferð á söfn bæjarins, þá sérstaklega Síldarminjasafnið. Á Húsavík og á Akureyri fólst helsta skipulagða afþreyingin hins vegar í nokkuð dýrum ferðum, hvalaskoðun annars vegar og rútuferðum úr



bænum hins vegar. Af þessu má ráða að hagnaður heimsóknasvæða og ferðapjónustu í héraði, ræðst fyrst og fremst af annars vegar verðgildi helstu afþreyingar hvers svæðis og hins vegar því hversu vel tekst til við að koma þeirri afþreyingu í umboðssölu skipanna.

Þetta verður enn skýrara þegar skoðuð eru opin ummæli svarenda. Þau benda til þess að viðdvöl skipanna sé að stórum hluta sniðin í kringum þá afþreyingu sem farþegum er stýrt í á hverjum stað. Þannig voru áberandi ummæli um að stoppið hafi verið of stutt, fólk hefði gjarnan viljað skoða tiltekna byggingu eða svæði á staðnum en ekki gefist tími til þess.

Það sem könnunin sýnir einnig er að á svæðunum öllum virðist vera svigrúm til aukinna tekna af heimsóknum farþega. Dæmi um það er að á Húsavík voru tekjur vegna veitinga umtalsvert lægri en á hinum stöðunum, á Siglufirði voru lægstar tekjur vegna sölu minjagripa og á Akureyri gætu þjónustuaðilar í bænum átt mikið inni þar sem langstærstur hluti farþega hafði farið í rútuferðir út úr bænum.

Niðurstöður könnunarinnar vekja hins vegar einnig ýmsar spurningar um heimsóknir skemmtiskipa og farþega þeirra til sífellt fleiri íslenskra sjávarbyggða. Velta má upp þeirri spurningu hvort það sé áfangastöðum til framdráttar að helsta og jafnvel eina upplýsingalind gesta þangað séu fyrirtæki sem eru í aðstöðu til að stýra sjálf öllum athöfnum og afþreyingu gestanna.

Ljóst má vera að kannanir RMF meðal farþega skemmtiskipa á Akureyri, Húsavík og á Siglufirði veita haldbærar vísbendingar um ferðatilhögun, ákvarðanir, afþreyingu og neyslu farþega á þessum stöðum. Þær sýna einnig að það sem er líkt og ólíkt á viðkomustöðunum þremur tengist ekki eingöngu umfangi skipaumferðar heldur enn fremur helstu seglum viðkomustaðanna og því hvernig skipafélög stýra og sníða að þeim heimsóknir sínar.

Brýnt er að efla enn frekar þekkingu og innsýn á þessari tegund ferðamennsku og gera kannnir á fleiri móttökusvæðum sem og endurteknar kannir á sömu stöðum til að unnt sé að fylgjast með þróun þessarar ört vaxandi greinar íslenskrar ferðapjónustu.



Mynd 35. Áhöfn skemmtiskips kveður við brottför frá Siglufirði sumarið 2019
© Þórný Barðadóttir



HEIMILDIR

- Cruise Iceland. (2019). Fréttatilkynning í mars 2019. Sótt 22. september 2019 af <http://www.cruiseiceland.com/frettatilkynning-mars-2019/>
- Edward H. Huijbens. (2015). Cruise tourism in Iceland and the North Atlantic: Gateways to the Arctic and the challenges to port readiness programs. *Tourism in Marine Environments*, 10(3–4), 241–254. Doi: 10.3727/154427315X14181438892928
- Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson (2014). *Skemmtiferðaskip við Ísland. Úttekt á áhrifum*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Ferðamálastofa. (e.d.-a). Mælaborð ferðaþjónustunnar: Skemmtiferðaskip. Sótt 16. október 2019 af <http://stjornstodin.is/maelaborð-ferðathjónustunnar>
- Ferðamálastofa. (e.d.-b). Mælaborð ferðaþjónustunnar: Landamærakönnun, netkönnun Sótt 3. júní 2019 af <https://www.maelaborðferðathjónustunnar.is/is/kannanir/netkonnun>
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir. (2019). *Erlendir ferðamenn á Húsavík sumarið 2018. Niðurstöður ferðavenjukönnunar*. Sótt 18. september 2019 af <https://www.ferdamalastofa.is/static/files/ferdamalastofa/kannanir/attastadir-2018/rmf-husavik-2018.pdf>
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir. (2018a). *Erlendir gestir á Siglufirði sumarið 2017: Niðurstöður ferðavenjukönnunar*. Sótt 16. september 2019 af http://www.rmf.is/static/research/files/rf_nidurstodur-2017_siglufjordurpdf
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir. (2018b). *Erlendir gestir á Akureyri sumarið 2017: Niðurstöður ferðavenjukönnunar*. Sótt 16. september 2019 af http://www.rmf.is/static/research/files/rf_nidurstodur-2017_akureyripdf
- Larsen, S., Wolff, K., Marnburg, E. og Øgaard, T. (2013). Belly full, purse closed. Cruise line passengers' expenditures. *Tourism management perspectives*, 6, 142-148. DOI: 10.1016/j.tmp.2013.02.002
- Marsh, E. A. (2012) The effects of cruise ship tourism in coastal heritage cities. A case study of Charleston, South Carolina. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development* 2(2), 190-199, DOI: 10.1108/20441261211273662
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-55.
- Stewart, E. J. og Draper, D. (2008) The Sinking of the MS Explorer: Implications for Cruise Tourism in Arctic Canada. *Arctic* 61(2), 224-228. InfoNord.
- Vaske, J. J. (2008). *Survey Research and Analysis: Application in Parks, Recreation and Human Dimensions*. Pennsylvania: Venture Publishing.
- Þórný Barðadóttir. (2017). „... það er bara, hver á að taka af skarið?“ Móttaka skemmtiferðaskipa við Norðurland: niðurstöður viðtalsrannsóknar. Sótt af <http://www.rmf.is/is/moya/research/index/skyrslur-reports/thad-er-bara-hver-a-ad-taka-af-skarid-mottaka-skemmtiferdaskipa-vid-nordurland-nidurstodur-vidtalsrannsoknar>
- Þórný Barðadóttir. (2018). *Skemmtiferðaskip á Akureyri: Forkönnun meðal farþega 2017*. Sótt af <http://www.rmf.is/static/research/files/forkonnun-2017pdf>
- Þórný Barðadóttir. (2019). *Skemmtiferðaskip á Akureyri: Könnun meðal farþega 2018*. Sótt af <http://www.rmf.is/static/research/files/02-2019-farþegakönnun-akureyri-2018pdf>





RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA

2019