

FMS 2019-23
ISBN 978-9935-9317-9-5
ISSN 2547-8060



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD 

FERÐAMÁLARANNSÓKNIR

TOURISM RESEARCH IN ICELAND

ÁGÚST 2019

Erlendir ferðamenn í Reykjanesbæ sumarið 2018
Niðurstöður ferðavenjukönnunar

Lilja B. Rögnvaldsdóttir



HÁSKÓLI ÍSLANDS



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA

© Ferðamálastofa 2019

Útgefandi: Ferðamálastofa - Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri
Netfang: upplýsingar@ferdamalastofa.is
Veffang: www.ferdamalastofa.is

Titill: Erlendir ferðamenn í Reykjanesbæ sumarið 2018 - Niðurstöður ferðavenjukönnunar
Höfundur: Lilja B. Rögnvaldsdóttir

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

Númer: FMS 2019-23
ISBN: 978-9935-9317-9-5
ISSN: 2547-8060

Öll réttindi áskilin. Skýrsluna má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild, án skriflegs leyfis útgefanda.

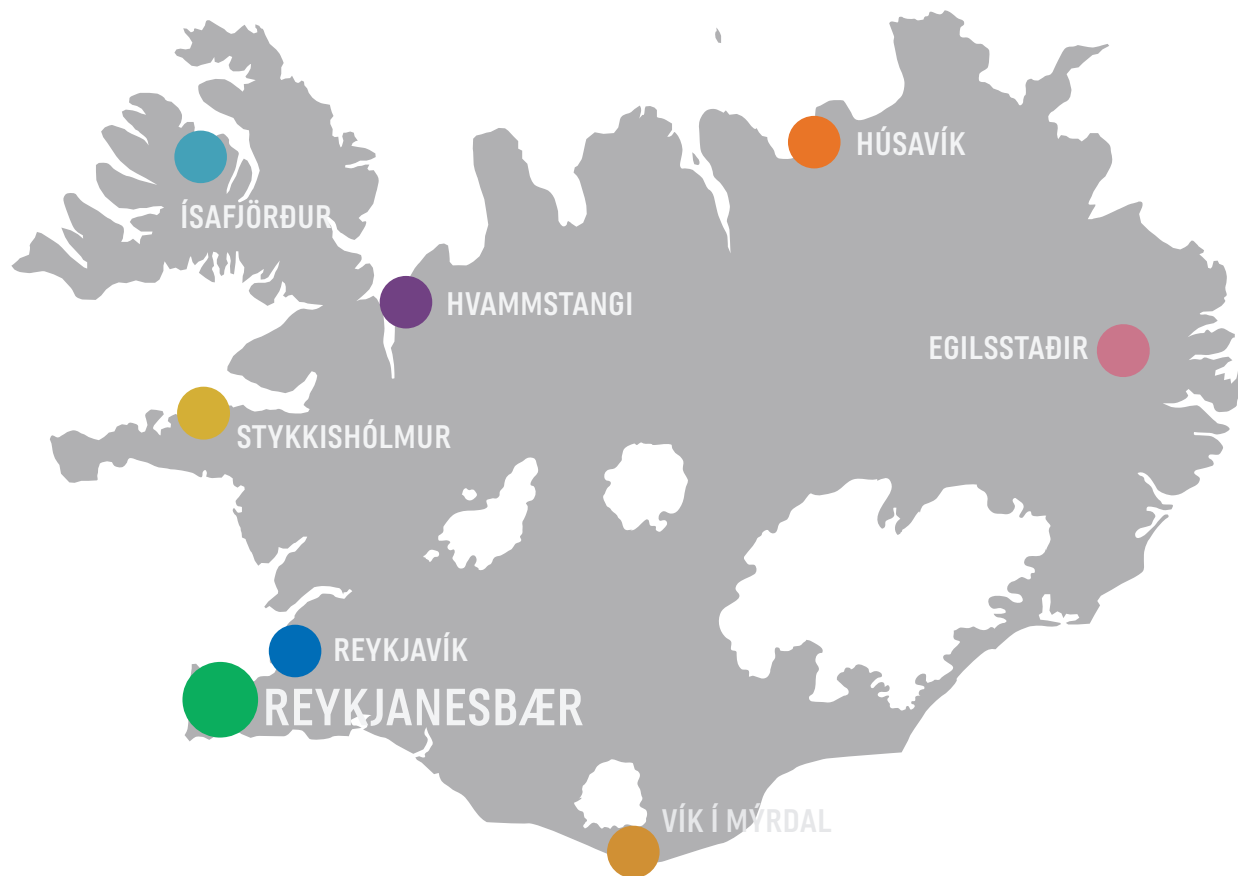
Erlendir ferðamenn í Reykjanesbæ sumarið 2018

NIÐURSTÖÐUR FERÐAVENJUKÖNNUNAR

Í þessari skýrslu er greint frá helstu niðurstöðum könnunar sem framkvæmd var meðal erlendra ferðamanna í Reykjanesbæ sumarið 2018.

Um er að ræða verkefni sem tilheyrir reglulegri gagnasöfnun hins opinbera á ýmsum þáttum ferðaþjónustu og ferðamennsku á Íslandi en könnunin var unnin af Rannsóknamiðstöð ferðamála og Rannsóknasetri Háskóla Íslands á Húsavík fyrir Ferðamálastofu. Könnunin fór fram sumarið 2018 á átta áfangastöðum landsins, Reykjavík, Reykjanesbæ, Vík, Reykjanesbæ, Ísafirði, Hvammstanga, Húsavík og Egilsstöðum.

Í skýrslunni er lögð áhersla á greiningu ýmissa einkennandi þátta ferðamanna á rannsóknarsvæðunum s.s. búsetuland, ferðamáta, gistimáta, afþreyingu og dvalarlengd auk þess sem ástæða heimsóknar og útgjaldamynstur ferðamannanna var skoðað sem og ánægja þeirra með heimsókn á svæðið.



EFNISYFIRLIT

Aðferð	2
Búsetuland ferðamanna	3
Fjöldi ferðamanna	4
Ferðafélagar	5
Gisting	6
Gistimáti	7
Ástæða heimsóknar	8
Tímasetning ákvörðunar um heimsókn	9
Upplýsingar	10
Dvalarlengd	11
Afþreying og þjónusta	12
Ánægja	13
Hápunktur heimsóknarinnar	14
Meðmælaskor	15
Meðalútgjöld á sólarhring	16
Samantekt	17
Heimildir	18

Spurningakönnunin sem er grundvöllur þessarar rannsóknar einskorðast við erlenda ferðamenn í Reykjanesbæ sumarið 2018. Flestar spurninganna sem lagðar voru fyrir viðmælendur voru lokaðar þar sem svarendur merktu við þann svarmöguleika sem átti best við í þeirra tilfalli. Spurningar sem snéru að ástæðu heimsóknar, meðmælum, hápunkti ferðar og útgjöldum voru opnar. Framkvæmd könnunarinnar var með rafrænum hætti þar sem þátttakendur svöruðu spurningunum á nettengdum spjaldtölvum. Hún var hýst hjá MMR sem jafnframt sá um frumgreiningu gagna. Þátttakendur gátu valið um fjögur tungumál, ensku, frönsku, þýsku og spænsku.

Ferðamenn voru spurðir út í heimsókn sína til staðarins og ferðahegðun meðan á dvöl þeirra í Reykjanesbæ stóð. Sérstaklega var spurt um útgjöld þeirra en þar var átt við þá upphæð sem greidd var fyrir kaup á neysluvörum og þjónustu sem og fyrir önnur verðmæti til eigin nota eða gjafa í sólarhring meðan á dvöl stóð. Það fól í sér útgjöld ferðamanna sem greidd voru af þeim sjálfum eða af öðrum fyrir þeirra hönd. Stuðst var við reglur þjóðhagsreikninga um einkaneyslu þar sem miðað er við að neyslan eigi sér stað við afhendingu þjónustu eða við eigendaskipti vöru hvort sem peningaleg greiðsla á sér stað um leið eða ekki.* Útgjöld vegna gistipjónustu voru því metin þann sólarhring sem dvalið var á gististaðnum, vegna ferða þann sólarhring sem ferðin átti sér stað o.s.frv. Búsetuland ferðamanna er ein af bakgrunnsbreytum könnunarinnar. Á nokkrum stöðum í skýrslunni er vísað í Breta, Bandaríkjamenn o.s.frv. þar sem niðurstöðurnar eru greindar eftir bakgrunnsbreytum. Er það gert til

einföldunar en þar sem það á við er átt við ferðamenn með búsetu í Bretlandi, Bandaríkjunum o.s.frv.

Könnunin stóð yfir tímabilið 3. ágúst til 7. september og var framkvæmd frá kl. 9 til kl. 19. Í sjö daga var fyrirlögn hennar samfelld frá morgni til kvölds og í þrettán daga fór hún fram hluta úr degi. Lögð var áhersla á að dreifa gagnasöfnun jafnt yfir daginn og yfir vikuna. Spyrnlarnir voru staðsettir á svæði sem afmarkaðist af Grófinni, Hafnargötu, Ægisgötu og Skólavegi. Þeir óskuðu eftir þátttöku allra erlendra ferðamanna sem urðu á vegi þeirra en alls voru 1.071 erlendir ferðamenn beðnir um að taka þátt í könnuninni. Af þeim samþykktu 406 þátttöku eða 38% aðspurðra. Endanlegur fjöldi svara var yfir lágmarksstærð úrtaks miðað við 95% öryggismörk og ±5% úrtaksskekkju. Meðalaldur svarenda var 33 ár, hlutfall kvenna var 40% og karla 60%.

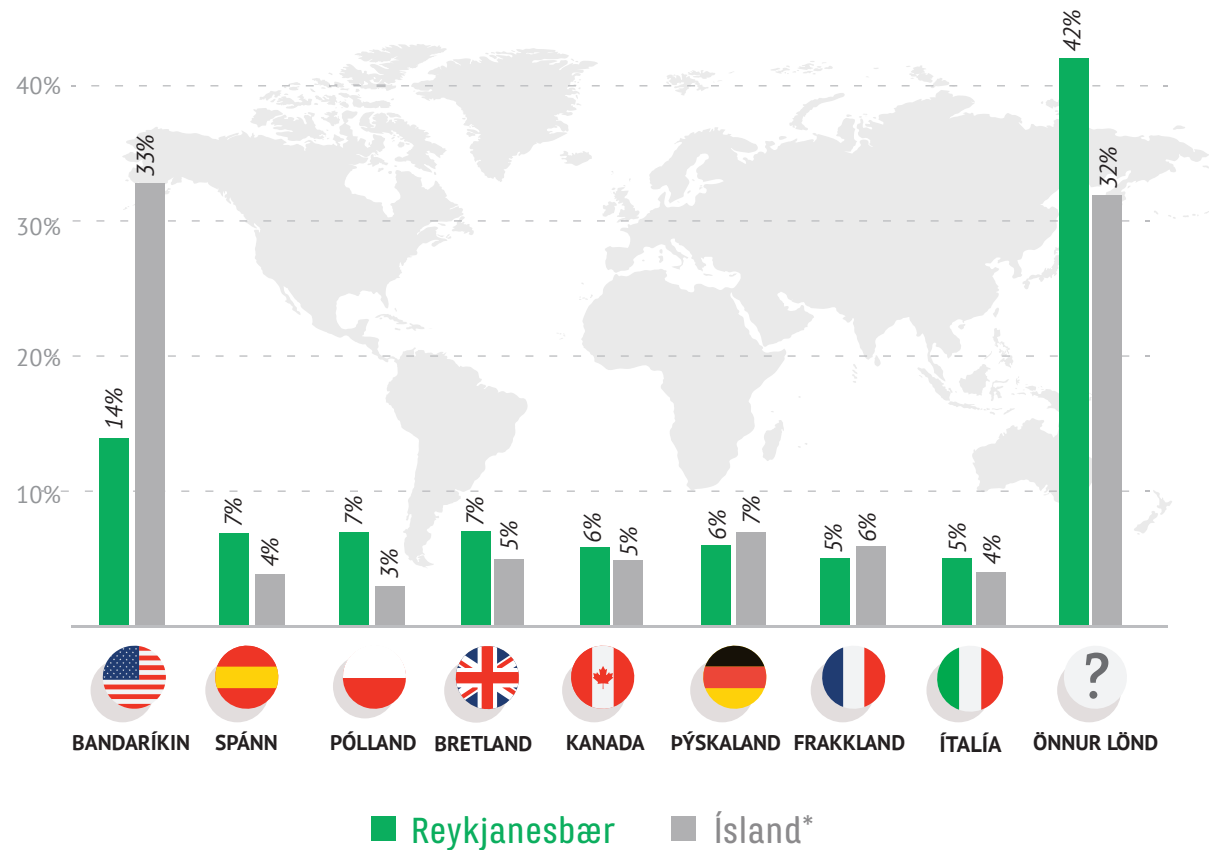
Um var að ræða úrtakskönnun og niðurstöðurnar ber að túlka sem vísbendingu um ákveðið ástand en forðast alhæfingar út frá þeim. Framkvæmd könnunarinnar var háð því að gestir staðarins færu fótgangandi um rannsóknarsvæðið á þeim tíma sem könnunin var framkvæmd. Með því var útilokuð þátttaka þeirra sem komu til staðarins eftir kl. 19 á kvöldin og fóru þaðan fyrir kl. 9 um morguninn sem og þeirra sem fóru ekki fótgangandi um hið skilgreinda rannsóknarsvæði á meðan framkvæmd spurningakönnunarinnar stóð.

Við úrvinnslu gagnanna var notast jafnt við SPSS og Excel. Við útreikninga á útgjöldum ferðamanna í erlendum gjaldmiðlum var notast við miðgengi Seðlabanka Íslands þann 15. júlí 2018.

*[United Nations, 2010a, 2010b].

Hvert er búsetuland þitt?

Flestir þeirra erlendu ferðamanna sem heimsóttu Reykjanesbæ sumarið 2018 voru búsettir í Bandaríkjunum. Þó var hlutfall þeirra helmingi lægra í Reykjanesbæ en á landsvísu. Nokkuð jöfn dreifing var meðal ferðamanna frá öðrum búsetulöndum.

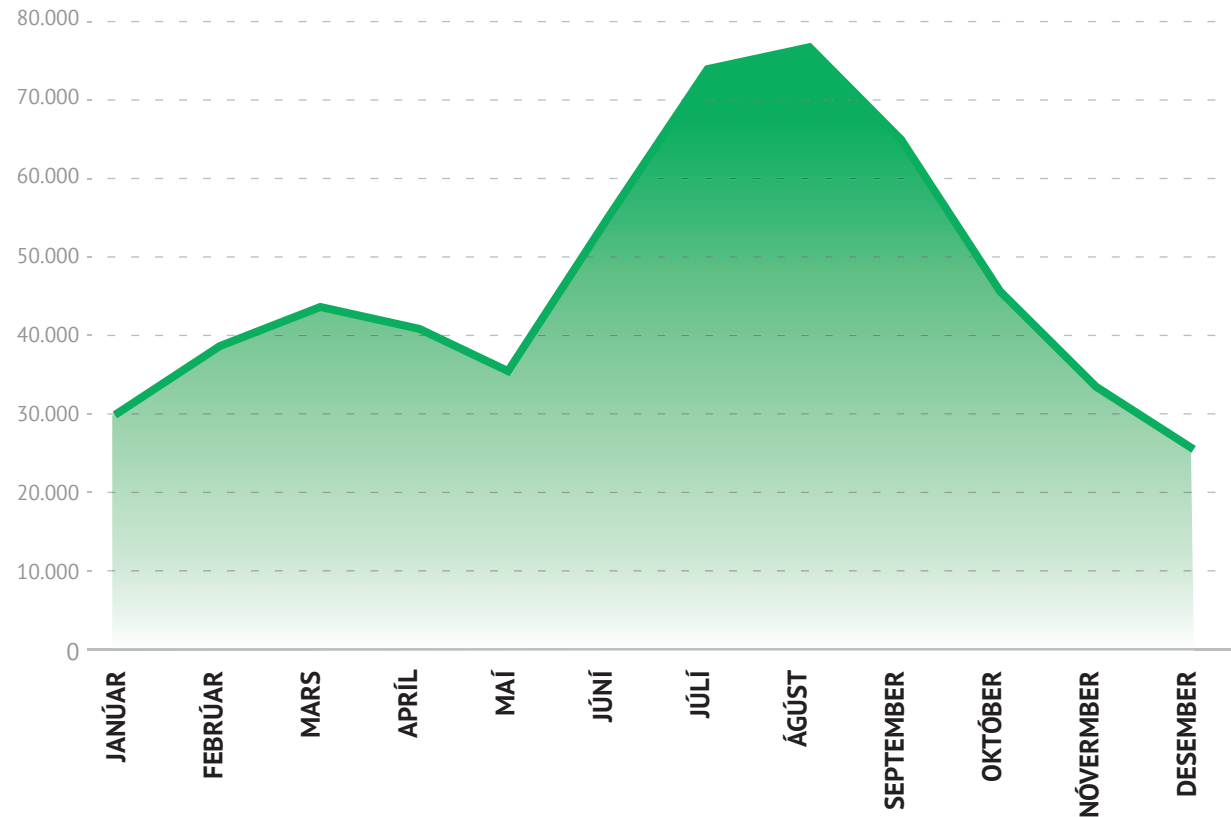


*[Ferðamálastofa, e.d.].

Myndin sýnir búsetuland erlendra ferðamanna í Reykjanesbæ sumarið 2018 og þjóðerni erlendra farþega um Keflavíkurflugvöll á sama tíma.

Fjöldi ferðamanna í Reykjanesbæ 2018

Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna í Reykjanesbæ árið 2018 var um 568 þúsund.* Alls komu um 54% ferðamanna til staðarins á tímabilinu maí til september og 36% yfir sumarmánuðina þrjá svo árstíðasveiflan er nokkur þó hún sé minni á suðvestur horni landsins en á öðrum stöðum.

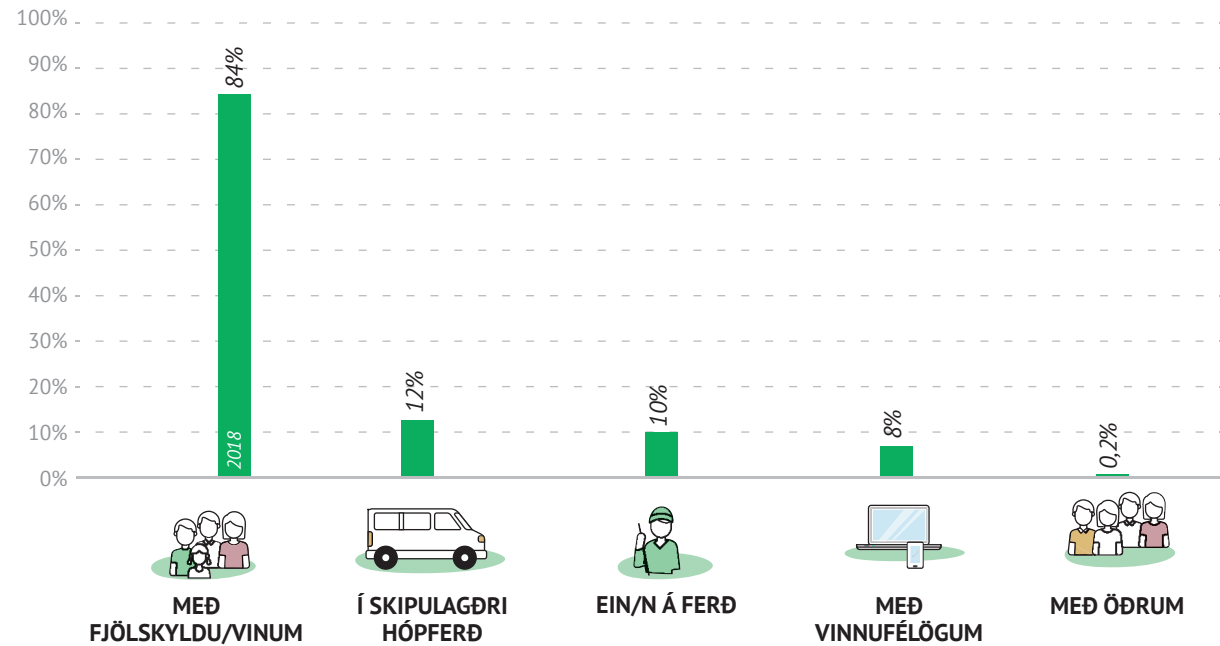


*(Ferðamálastofa, e.d.; Mælaborð ferðaþjónustunnar, e.d.b.).

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

Með hverjum ferðaðist þú?

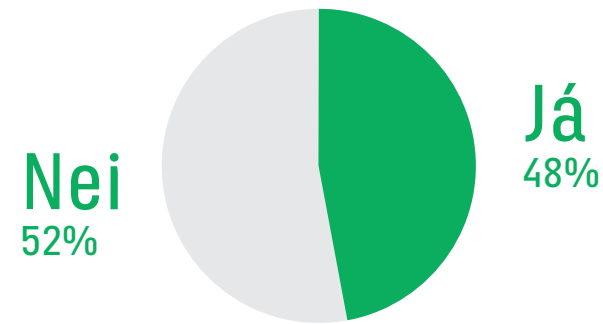
Langflestir ferðamanna voru á ferð með fjölskyldu eða vinum (84%). Um 12% þeirra voru í hópferð og 10% ferðuðust einir. Í um 11% tilvika voru börn með í för.*



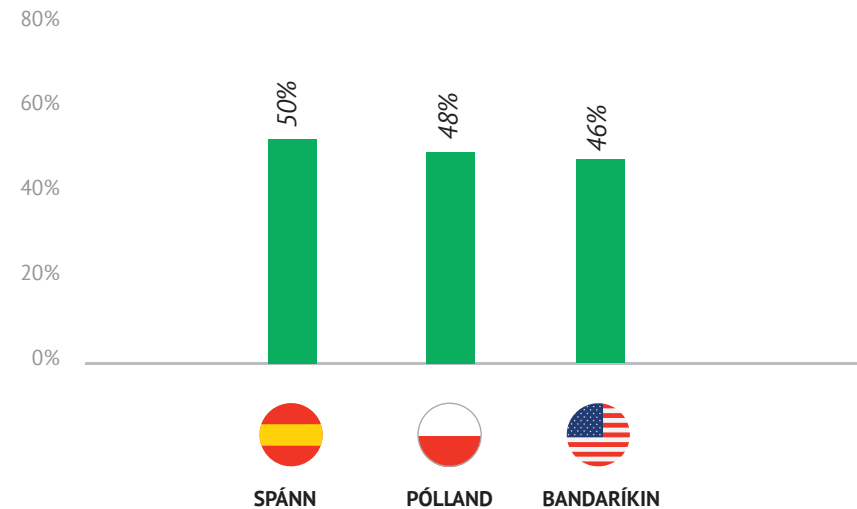
*Nokkrir aðspurðra nefndu fleiri en einn valmöguleika svo fjöldi svara er fleiri en svarenda.

Dvaldir þú í Reykjanesbæ síðustu nótt eða munt þú dvelja þar í nótt?

Sumarið 2018 var hlutfall þeirra erlendu ferðamanna sem dvöldu yfir nótt í Reykjanesbæ 48%. Hlutfall næturgesta var nokkuð svipað eftir búsetulöndum en það var 50% meðal Spánverja, 48% meðal Pólverja og 46% hjá Bandaríkjamönnum.

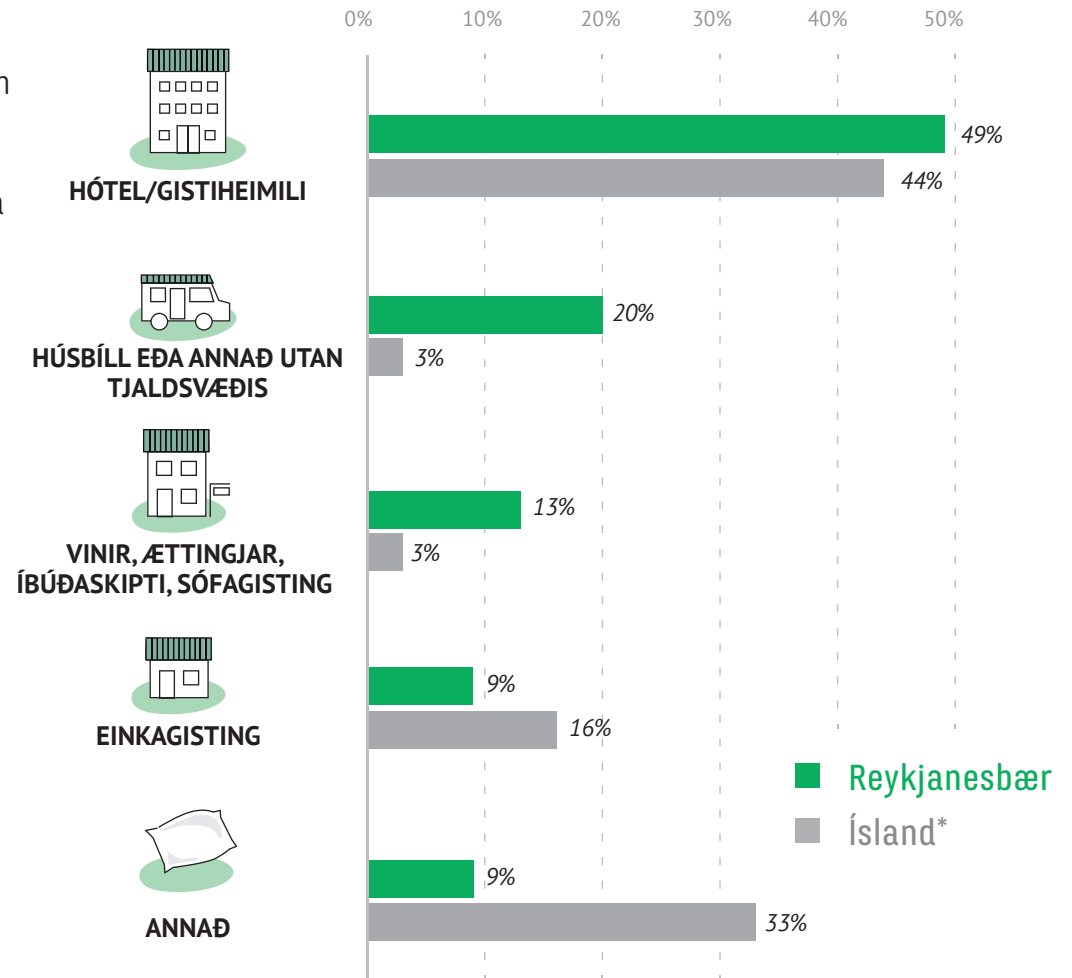


* 🌙 Næturgestir í Reykjanesbæ



Hvaða gistaðstöðu nýttir þú þér í Reykjanesbæ?

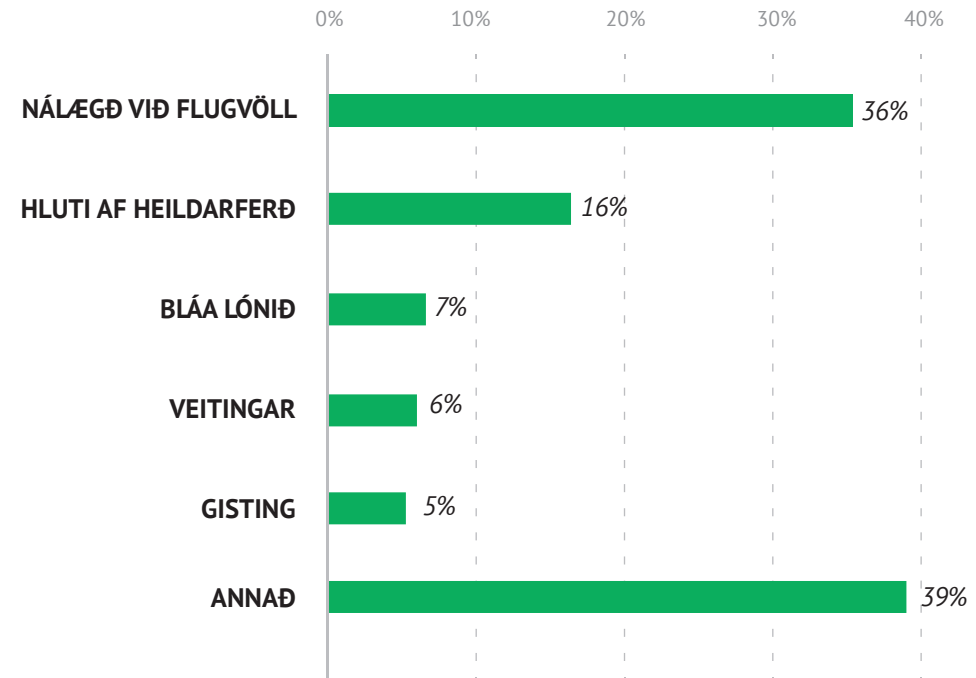
Alls gistu 49% næturgesta á hótélum og gistiheimilum í Reykjanesbæ sumarið 2018. Um 20% gistu í húsbíl eða tjaldi utan tjaldsvæðis og 13% dvöldu hjá vinum og ættingjum eða í annarri ókeypis gistingu s.s. húsaskiptum og sófagistingu. Alls völdu 9% einkagistingu s.s. Airbnb. Athygli vekur hátt hlutfall gistingar hjá vinum og ættingjum en það var hæst meðal Pólverja (57%). Gisting í húsbíl eða öðru utan tjaldsvæðis var hæst meðal Spánverja (40%) en Bandaríkjamenn og Bretar völdu heldur hótलगistingu (um 70%). Á landsvísu nam gisting á hótélum og gistiheimilum um 44%, á tjaldsvæðum 13% og í einkagistingu 16%.*



*[Mælaborð ferðapjónustunnar, e.d.a.]
Íbúðahótel eru talin með hótélum og gistiheimilum.

Vinsamlegast tilgreindu ástæðu þess að Reykjanesbær varð fyrir valinu sem áfangastaður

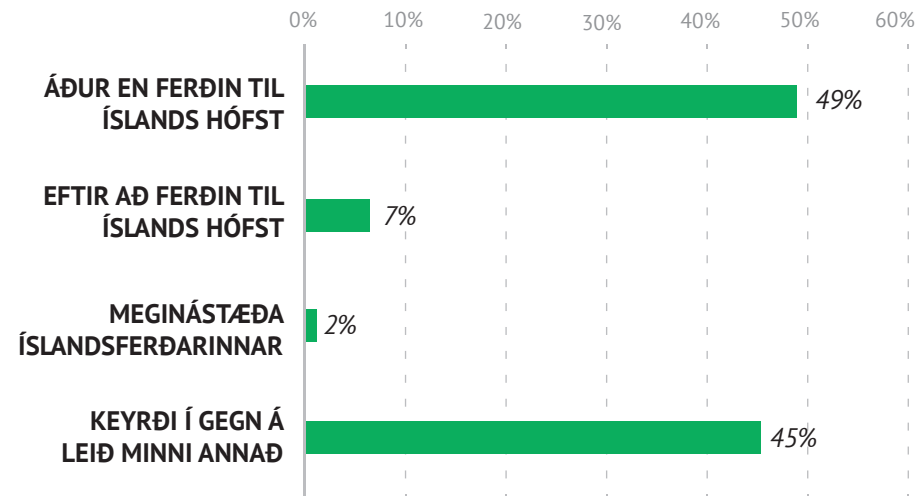
Flestir ferðamanna (36%) tengdu meginástæðu heimsóknar við flug eða flugvöll. Af þeim sögðu flestir nálægðina við Keflavíkurflugvöll hafa ráðið vali á áfangastað og allnokkrir voru í stopover á lengra ferðalagi. Um 16% sögðu heimsóknina vera hluta af heildarferð um landið og 7% nefndu sérstaklega Bláa Lónið. Alls sögðust 6% ferðamanna hafa komið til að borða og 5% sögðu meginástæðu heimsóknarinnar vera næturgistingu á staðnum. Færri nefndu aðra þætti s.s náttúrufegurð (3%), menningu (3%), meðmæli (2%) og vitann (2%).*



*Spurningin var opin og svarendur skrifuðu ástæðu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í einhverjum tilvikum nefndu menn fleiri en eina ástæðu og því eru fleiri svör en svarendur.

Hvenær tókst þú ákvörðun um að heimsækja Reykjanesbæ?

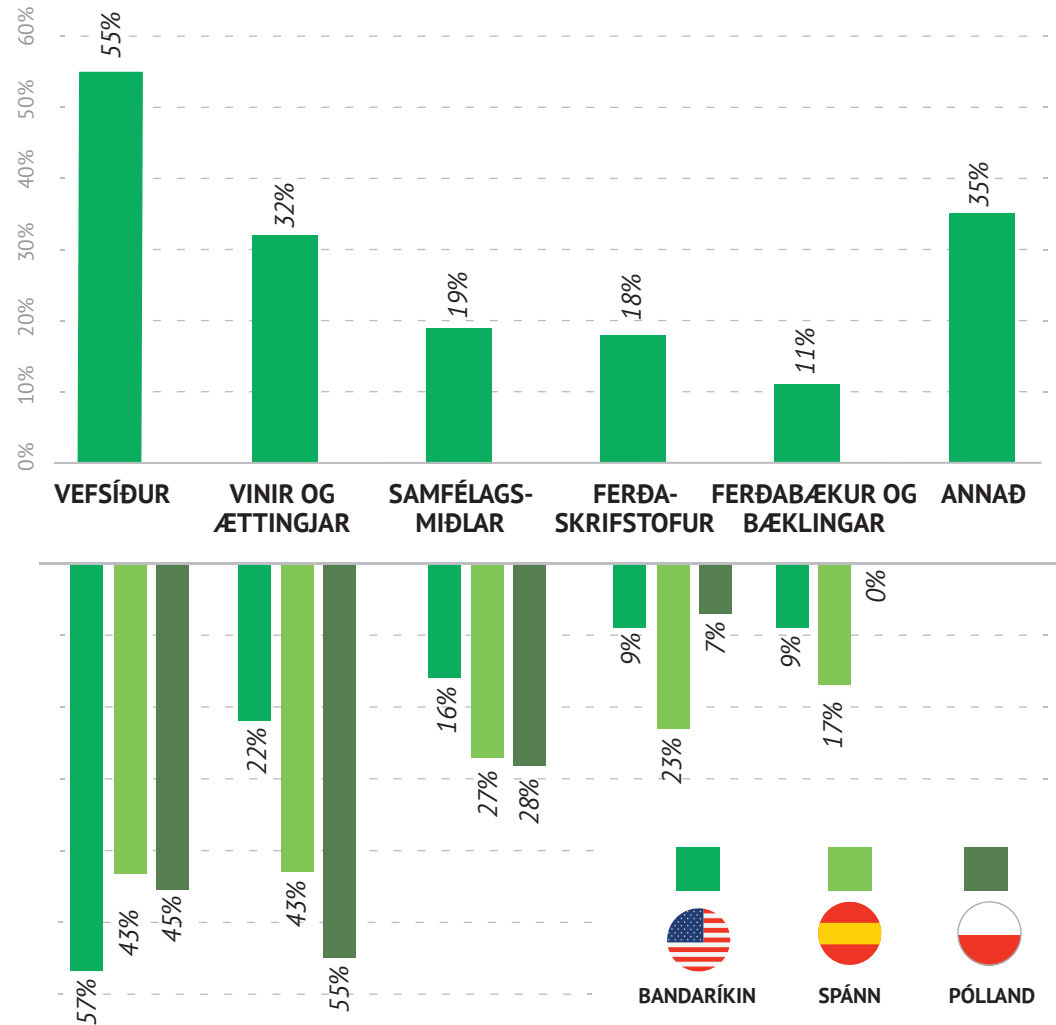
Um helmingur ferðamanna í Reykjanesbæ hafði ákveðið að heimsækja staðinn áður en þeir komu til Íslands eða alls um 49%. Um 7% sögðust hafa tekið ákvörðunina eftir að þeir komu til landsins og 45% keyrðu bara í gegn á leið sinni annað. Alls sögðu 2% ferðamanna að heimsóknin til Reykjanesbæjar væri meginástæða Íslandsferðarinnar.*



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

Hvar fékkstu upplýsingar um áfangastaðinn Reykjanesbæ?

Algengustu upplýsingaveitur ferðamanna um Reykjanesbæ voru vefsíður sem 55% ferðamanna nýttu sér. Þar á eftir komu upplýsingar frá vinum og ættingjum (32%), samfélagsmiðlar (19%) og ferðaskrifstofur (18%). Um 11% ferðamanna notuðu ferðabækur og bæklinga. Meðal annarra miðla voru upplýsingamiðstöðvar og heimamenn. Notkun vefsíðna var yfir meðallagi hjá Bandaríkjamönnum (57%) en undir meðallagi hjá Pólverjum (45%) og Spánverjum (43%). Pólverjar og Spánverjar virtust hins vegar líklegri til að hafa fengið upplýsingar um staðinn frá vinum og ættingjum.

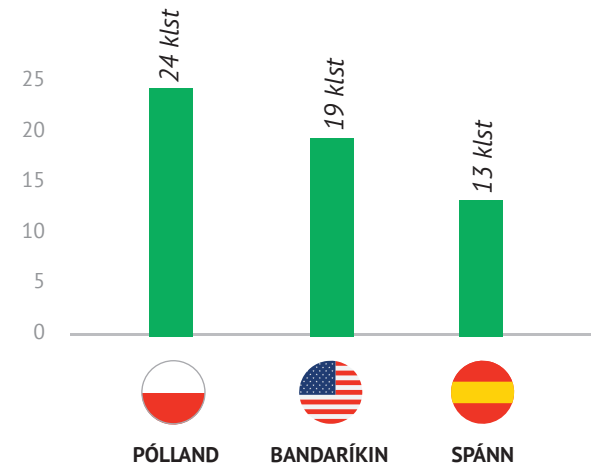
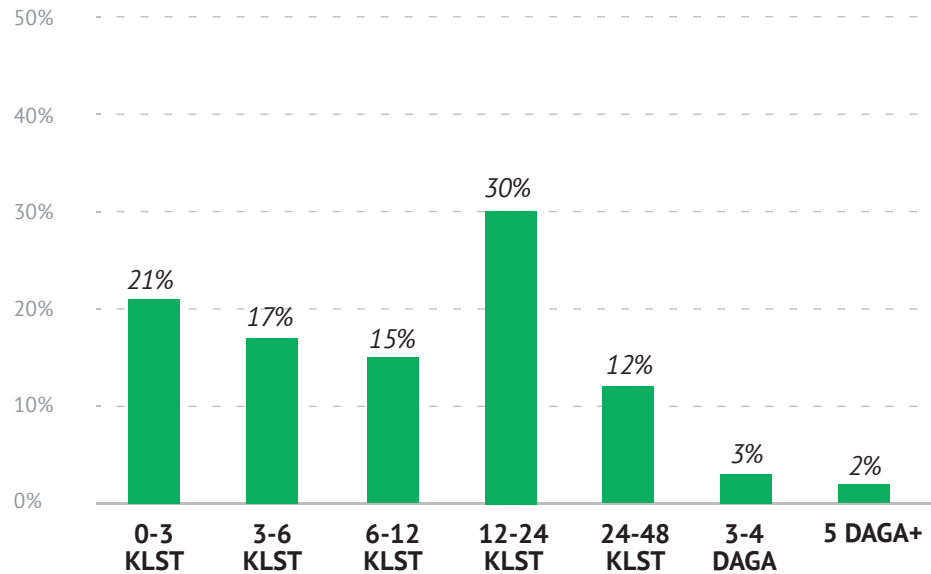


*Um var að ræða fjölvalsspurningu og svörin eru því fleiri en svarendur.

Hversu lengi telur þú að dvöl þín í Reykjanesbæ muni vara?

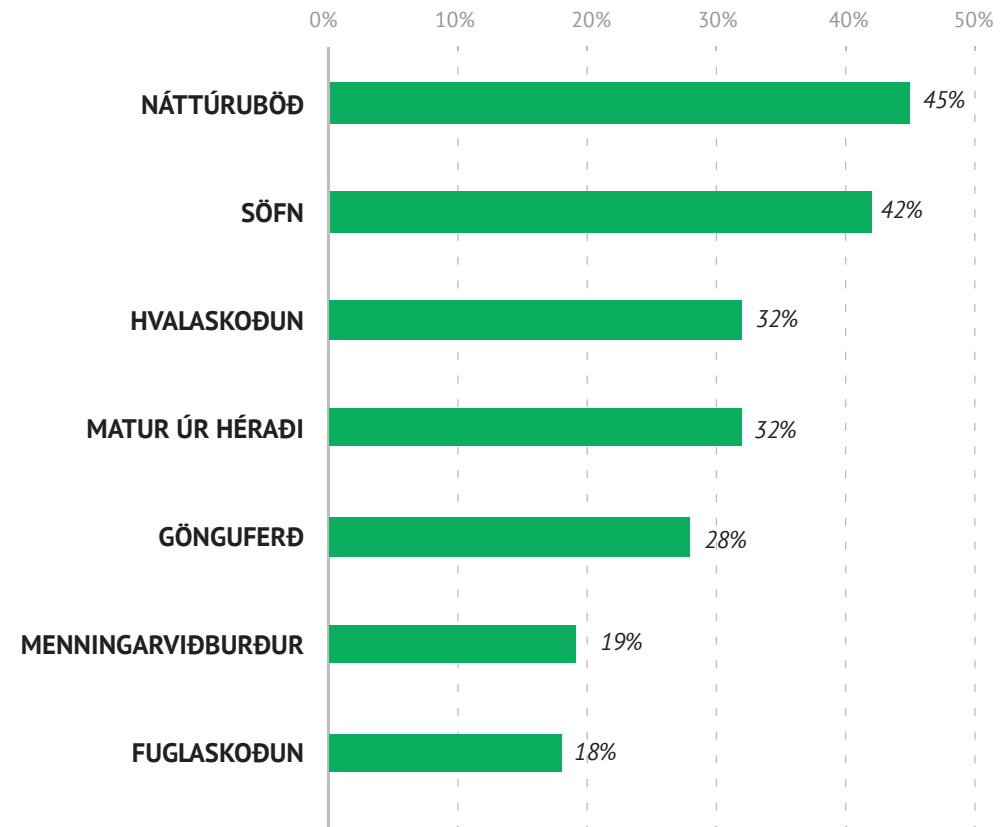
Meðaldvalarlengd erlendra ferðamanna í Reykjanesbæ var um 16,7 klst. Flestir (30%) dvöldu í 12-24 klst. og næst flestir í 0-3 klst. Meðaldvalarlengd dagsgesta var 5,8 klst. og næturgesta 1,2 dagar.

Pólverjar dvöldu lengur en aðrir á staðnum eða að meðaltali í einn sólarhring (24 klst.). Bandaríkjamenn dvöldu að jafnaði í 19 klst. og Spánverjar í 13 klst.



Hvaða þjónustu / afþreyingu hyggst þú nýta þér í Reykjanesbæ?

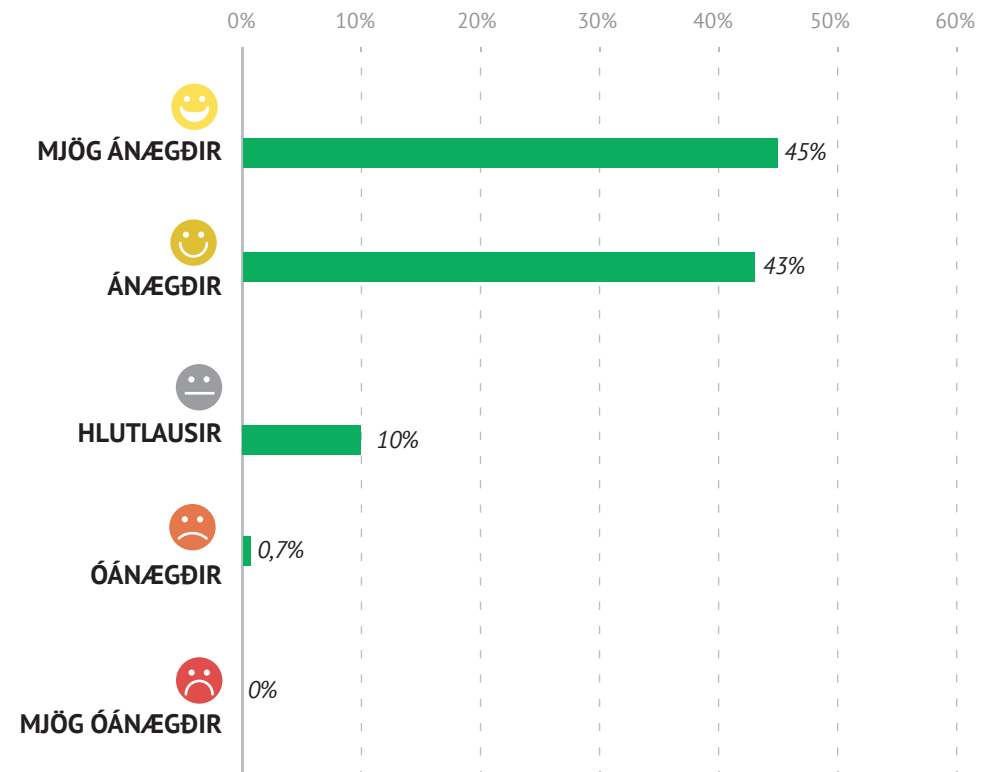
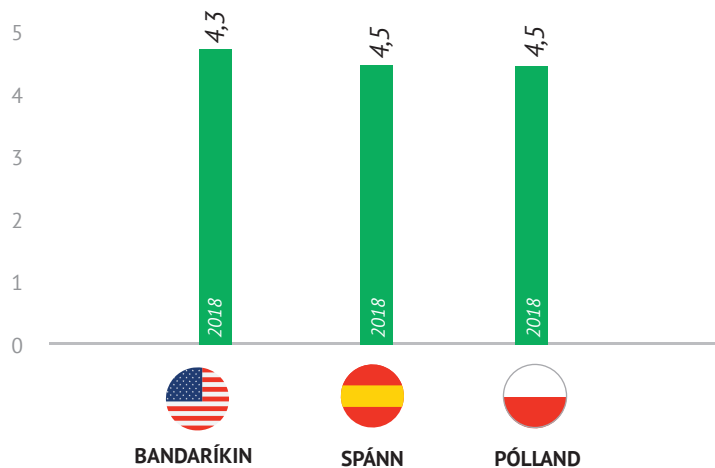
Tæpur helmingur ferðamanna áformaði að fara í náttúruböð meðan á dvöl þeirra í Reykjanesbæ stóð. Í flestum tilvikum var átt við Bláa Lónið. Um 42% sögðust ætla að heimsækja söfn, 32% að fara í hvalaskoðun og 32% að smakka mat úr héraði. Um 28% áformuðu að fara í gönguferð, 19% á menningarviðburð og 18% að skoða fugla. Færri nefndu aðra þætti s.s. reiðtúr, hellaskoðun, veiði og golf. Gönguferðirnar voru vinsælli eftir því sem ferðamennirnir voru yngri. Bretar virtust hafa meiri áhuga á söfnum en Bandaríkjamenn þar sem hlutfall safngesta meðal Breta var 63% en 22% meðal Bandaríkjamanna. Meðal Pólverja og Spánverja var hlutfallið nær meðaltalinu. Sama átti við í hvalaskoðun þar sem hlutfall Breta var hæst (55%), Bandaríkjamanna lægst (12%) en Pólverja og Spánverja nær meðaltalinu.



Hversu ánægð/ur ert þú með heimsókn þína í Reykjanesbæ?

Almennt voru ferðamenn mjög ánægðir (45%) eða ánægðir (43%) með dvöl sína í Reykjanesbæ. Um 10% ferðamanna sögðust vera hlutlausir og 0,7% voru óánægðir. Á skalanum 1-5 var ánægjustig ferðamanna sumarið 2018 alls 4,3.*

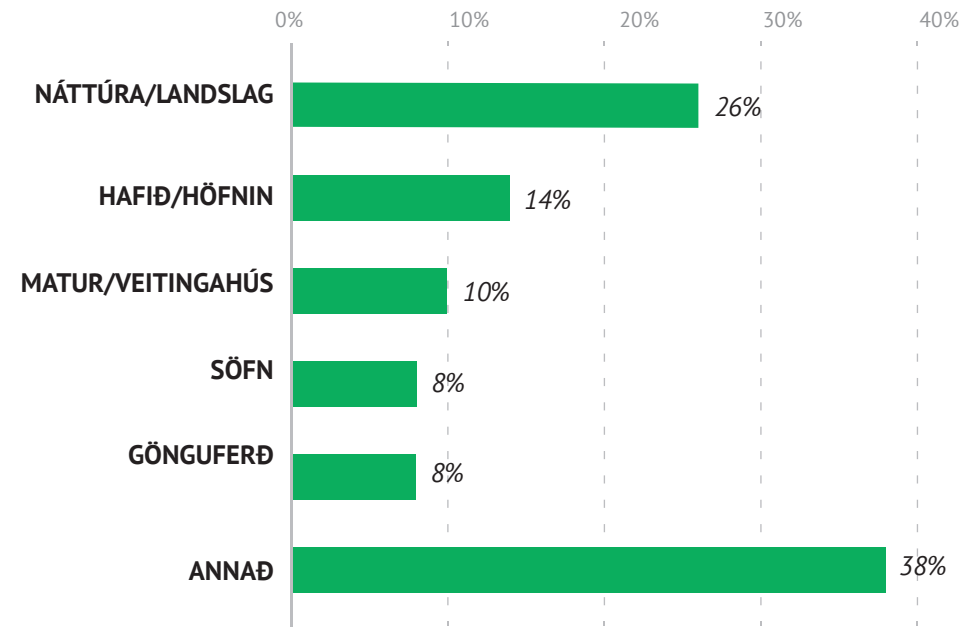
Pólverjar og Spánverjar virtust almennt ánægðari en aðrir þar sem ánægjustig þeirra mældist 4,5. Ánægjustig Bandaríkjamanna var 4,3.



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

Hver var hápunktur heimsóknar þinnar til Reykjanesbæjar?

Að mati flestra ferðamanna var hápunktur heimsóknarinnar tengdur náttúru svæðisins og landslagi (26%). Næst flestir (14%) nefndu hafið og höfnina. Því næst kom matur og veitingahús, söfn og gönguferð um svæðið. Færri nefndu aðra þætti s.s. gestrisni heimamanna, verslun og gistingu.*



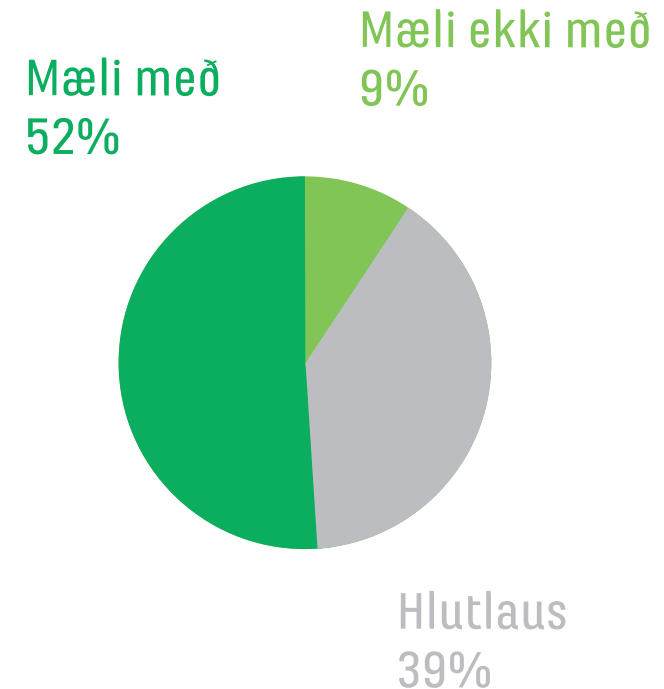
*Spurningin var opin og svarendur skrifuðu ástæðu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í einhverjum tilvikum nefndu menn fleiri en eina ástæðu og því eru fleiri svör en svarendur. Í útreikningum er ekki tekið tillit til þeirra sem svöruðu „veit ekki/ vil ekki svara“.

Hversu líkleg(ur) ertu til að mæla með heimsókn í Reykjanesbæ?

Einn af þeim mælikvörðum sem notaður er til að meta árangur og frammistöðu íslenskrar ferðapjónustu er s.k. meðmælaskor (Net Promoter Score - NPS). Um er að ræða alþjóðlegan mælikvarða á viðskiptatryggð sem segir m.a. til um hversu líklegt eða ólíklegt er að viðskiptavinir mæli með tiltekinni vöru, þjónustu eða fyrirtæki.* Í þessu tilfalli eru mældar líkur á því að ferðamenn mæli með tilteknum áfangastað. Meðmælaskor ferðamanna í Reykjanesbæ mældist +42 þar sem tæp 52% ferðamanna sögðu líklegt að þeir myndu mæla með Reykjanesbæ sem áfangastað en rúm 9% töldu það ólíklegt. Skorið getur verið á bilinu -100 til +100 og verður jákvætt þegar fleiri mæla með áfangastaðnum en á móti honum.

Skorið var nokkuð svipað eftir búsetulöndum ferðamanna. Það sem fékk ferðamenn helst til að mæla með Reykjanesbæ sem áfangastað var fegurð staðarins og umhverfis hans (38%), staðsetning hans (16%) og gestrisni heimamanna (9%). Færri nefndu aðra þætti s.s. Bláa lónið, veitingar og verðlagið sem var sagt lægra en í borginni.

Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum nefndi tæpur helmingur (47%) ferðamanna að hér væri of lítið um að vera og að hér vantaði meira framboð þjónustu og afþreyingar. Um 17% vildu betri samgöngur, 8% lægra verð og sama hlutfall vantaði betri upplýsingar um svæðið.

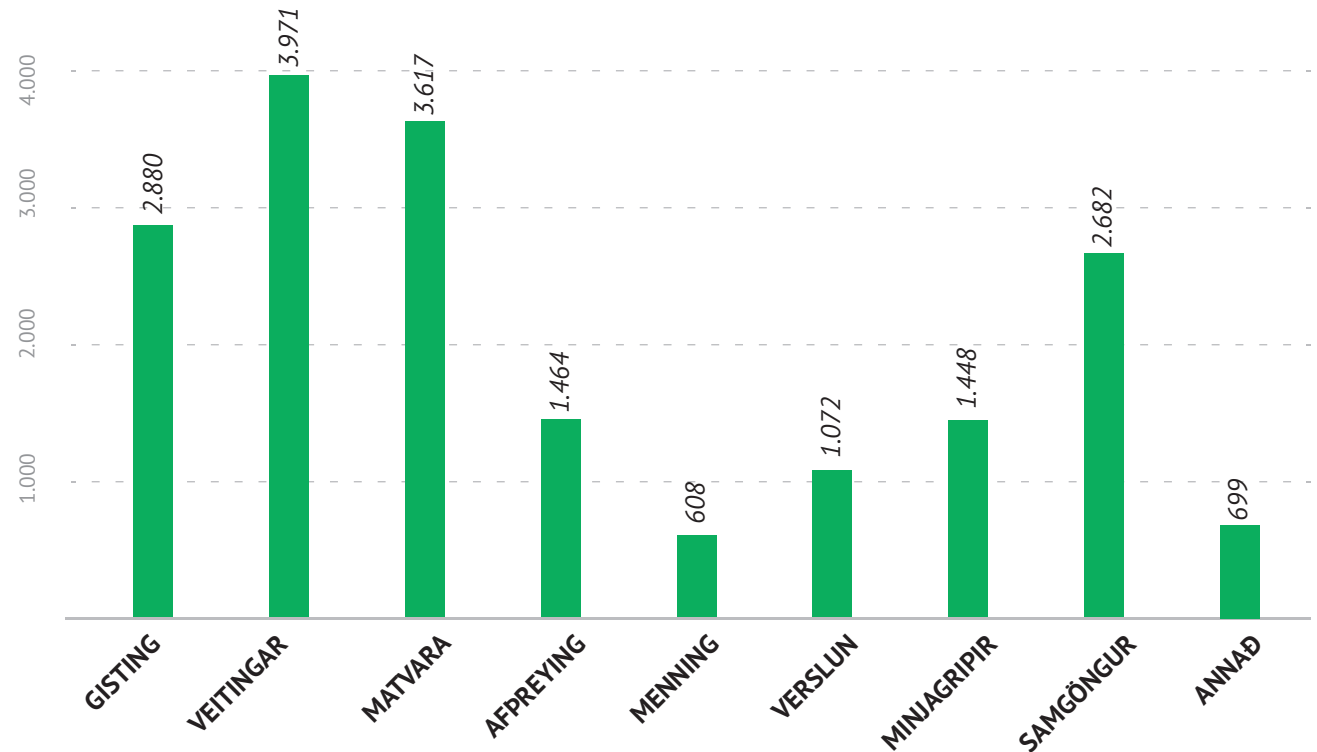


*[Reichheld, 2003].

Meðmælaskor fæst með því að draga hlutfall þeirra sem mæla ekki með Reykjanesbæ sem áfangastað ferðamanna frá hlutfalli þeirra sem mæla með staðnum. Um er að ræða skala á kvarðanum 0-10. Þeir sem velja 0-6 teljast ólíklegir til að mæla með áfangastaðnum. Þeir sem velja 7-8 eru skilgreindir sem hlutlausir. Þeir teljast vera nokkuð ánægðir með áfangastaðinn en þó ekki líklegir til að mæla með honum. Þeir sem hins vegar velja 9-10 teljast ánægðir og líklegir til að mæla með áfangastaðnum.

Vinsamlegast áætlið sólarhringsútgjöld ykkar í Reykjanesbæ eftir útgjaldaliðum.

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 18.441 kr. sumarið 2018. Upphæðin reiknast á alla svarendur óháð því hvort þeir greiddu fyrir vörur og þjónustu eða ekki. Útgjöldin voru hæst í flokki veitinga 3.971 kr. og matvöru í verslunum staðarins 3.617 kr. Alls keyptu 77% ferðamanna veitingar á veitinga- eða kaffihúsum og 66% matvöru í verslunum staðarins. Um 17% keyptu afþreyingu og 20% menningartengda þjónustu.



*Útgjöldin eru á verðlagi hvers árs.

Alls er talið að um 570 þúsund erlendir ferðamenn hafi heimsótt Reykjanesbæ árið 2018 þar sem rúmur helmingur þeirra kom á tímabilinu maí til september. Flestir heimsóttu staðinn vegna nálægðar hans við flugvöllinn og Bláa Lónið en heimsóknin var einnig gjarnan hluti af lengri ferð um landið.

Flestir komu frá Bandaríkjunum en dreifing búsetulanda var nokkuð jöfn meðal næstu sjö landa. Meðan á dvöl stóð var vinsælast að fara í náttúruböð, heimsækja söfn, fara í hvalaskoðun og smakka mat úr héraði. Ferðamenn voru almennt ánægðir með dvölinu og á skalanum 1-5 mældist ánægjustigið 4,3.

Um 52% ferðamanna töldust líklegir til að mæla með Reykjanesbæ sem áfangastað og meðmælaskor staðarins (Net Promoter Score - NPS) mældist +42. Það sem helst hvatti ferðamenn til meðmæla var fegurð staðarins þó staðsetning hans og viðmót heimamanna hafi einnig haft talsverð áhrif. Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu flestir að of lítið væri um að vera og að auka þyrfti framboð afþreyingar og þjónustu á staðnum. Samgöngur

og verð á ferðaþjónustu þyrftu auk þess að batna til að þeir yrðu líklegri til meðmæla.

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 18.400 kr. í Reykjanesbæ Útgjöldin voru hæst í flokki veitinga og matvöru. Í langflestum tilvikum (78%) var megintilgangur ferðarinnar frí og ferðafélagarnir fjölskylda og vinir. Rúmur helmingur ferðamanna notaði vefsíður til að leita upplýsinga um Reykjanesbæ en um þriðjungur þeirra fékk upplýsingar frá vinum og ættingjum. Bretar og Bandaríkjamenn voru líklegri en aðrir til að nota vefsíður í upplýsingaskyni.

Niðurstöður könnunarinnar gefa vísbendingu um stöðu ákveðinna þátta ferðaþjónustu í Reykjanesbæ sumarið 2018. Varast ber að alhæfa út frá niðurstöðunum þar sem um úrtaksrannsókn er að ræða en engu að síður eru þessar upplýsingar ásamt öðrum gögnum í ferðaþjónustu mikilvægt púsl í heildarmynd atvinnugreinarinnar á landsvísi. Athugasemdir og óskir ferðamanna sem koma fram í könnuninni auka einnig skilning á þörfum þeirra og upplifun meðan á dvöl stendur og eru mikilvægar fyrir svæðisbundna stefnumótun og uppbyggingu atvinnugreinarinnar.

Ferðamálastofa. (e.d.). Ferðamenn um Keflavíkurflugvöll. *Brottfarir erlendra farþega um Flugstöð Leifs Eiríkssonar 2003-2019*. Sótt 2. mars 2019 af <https://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fjoldi-ferdamanna/talningar-ferdamalastofu-i-flugstod-leifs-eirikssonar>.

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

Mælaborð ferðaþjónustunnar. (e.d.b.). Nethluti Landamæraökönnunar. *Landshlutar & staðir*. Sótt 11. mars 2019 af <https://www.maelaborðferdathjonustunnar.is/is/kannanir/netkonnun>.

Reichheld, F. F. (2003). The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-54.

United Nations. (2010a). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. New York: United Nations.

United Nations. (2010b). *Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008*. New York: United Nations.



ÚTGEFIÐ Í ÁGÚST 2019

