

FMS 2019-24  
ISBN 978-9935-9478-0-2  
ISSN 2547-8060



FERÐA  
MÁLA  
STOFA  
ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD 

# FERÐAMÁLARANNSÓKNIR

## TOURISM RESEARCH IN ICELAND

ÁGÚST 2019

# Erlendir ferðamenn í Reykjavík 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](mailto:upplýsingar@ferdamalastofa.is)  
Veffang: [www.ferdamalastofa.is](http://www.ferdamalastofa.is)

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

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

Númer: FMS 2019-24  
ISBN: 978-9935-9478-0-2  
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 Reykjavík sumarið 2018

## NIÐURSTÖÐUR FERÐAVENJUKÖNNUNAR

Í þessari skýrslu er greint frá helstu niðurstöðum könnunar sem framkvæmd var meðal erlendra ferðamanna í Reykjavík 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, Stykkishólmi, 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
Gestakomur	4
Fjöldi ferðamanna	5
Ferðafélagar	6
Gisting	7
Gistimáti	8
Ástæða heimsóknar	9
Tímasetning ákvörðunar um heimsókn	10
Upplýsingar	11
Ferðamáti	12
Dvalarlengd	13
Afþreying og þjónusta	14
Ánægja	15
Hápunktur heimsóknar	16
Meðmælaskor	17
Ástæða meðmæla	18
Hvað þarf að bæta?	19
Meðal útgjöld á sólarhring	20
Samantekt	21
Heimildir	22

Spurningakönnunin sem er grundvöllur þessarar rannsóknar einkorðast við erlenda ferðamenn í Reykjavík 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. Könnunin var hýst hjá MMR sem jafnframt sá um frumgreiningu gagna. Þátttakendur gátu valið um fjögur tungumál; ensku, frönsku, þýsku og spænsku. Sama könnun var framkvæmd í Reykjavík sumarið 2017.

Ferðamenn voru spurðir út í heimsókn sína til staðarins og ferðahegðun meðan á dvöl þeirra í Reykjavík 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 gistiþjónustu 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 Þjóðverja, 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 Þýskalandi, Bandaríkjunum o.s.frv.

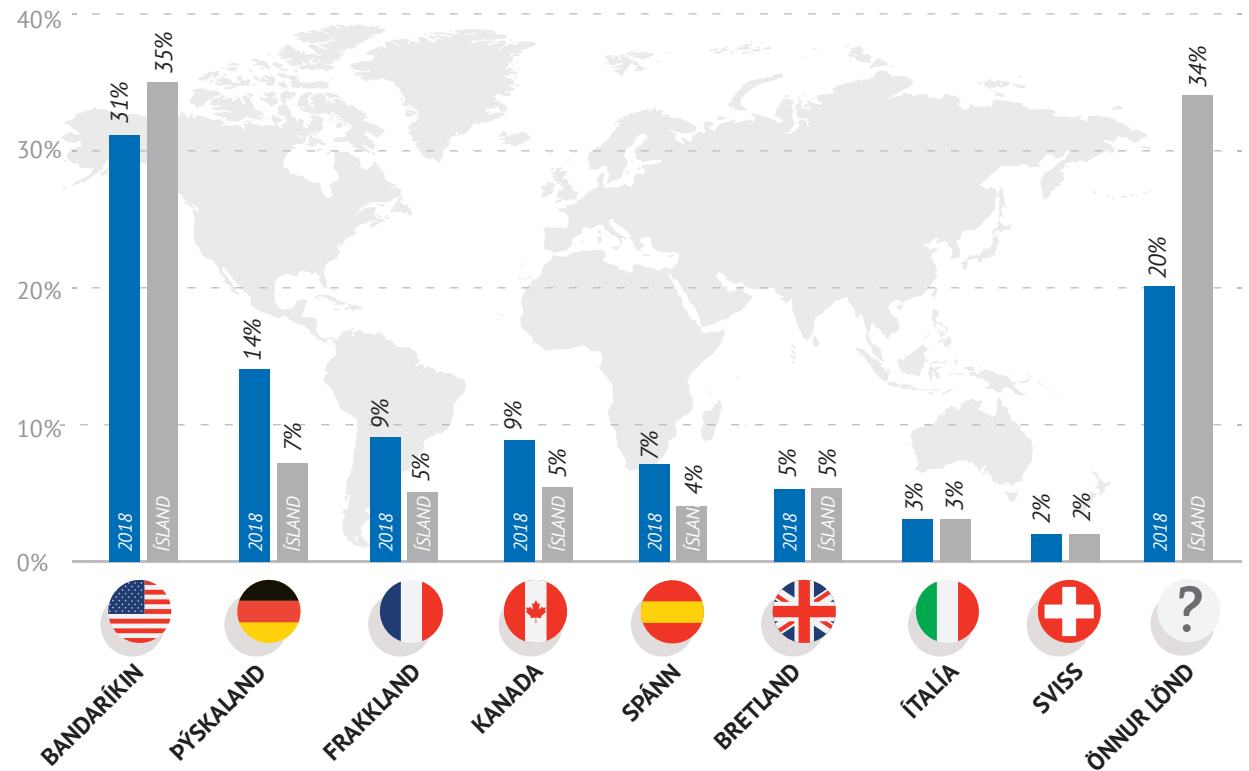
Könnunin stóð yfir tímabilið 27. júní til 31. ágúst og var framkvæmd frá kl. 9 til kl. 19. Í einn dag var fyrirlögn hennar samfelld frá morgni til kvölds og í sautján daga fór hún fram hluta úr degi. Lögð var áhersla á að dreifa gagnasöfnun jafnt yfir daginn og yfir vikuna. Spyrjar voru staðsettir á tveimur stöðum, Skólavörðuholti og í Upplýsingamiðstöð ferðamanna í Ráðhúsi Reykjavíkur. Þeir óskuðu eftir þátttöku allra erlendra ferðamanna sem urðu á vegi þeirra en alls voru 589 ferðamenn beðnir um að taka þátt í könnuninni. Af þeim samþykktu 502 þátttöku eða 85% aðspurðra. Endanlegur fjöldi svara var yfir lágmarksstærð úrtaks miðað við 95% öryggismörk og ±5% úrtaksskekkju. Meðalaldur svarenda var 37 ár, hlutfall kvenna var 57% og karla 43%. 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 spurninga- könnunarinnar 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. Útgjöld fyrri ára eru á verðlagi hvers árs.

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

# Hvert er búsetuland þitt?

Flestir þátttakenda voru búsettir í Bandaríkjunum (31%) og Þýskalandi (14%). Um 9% bjuggu í Frakklandi og Kanada. Hlutfall Bandaríkjamanna var heldur lægra í könnuninni en meðal brottfarargesta á Keflavíkurflugvelli á sama tíma. Hlutfall Þjóðverja, Frakka og Kanadamanna var aftur á móti hærra.\*

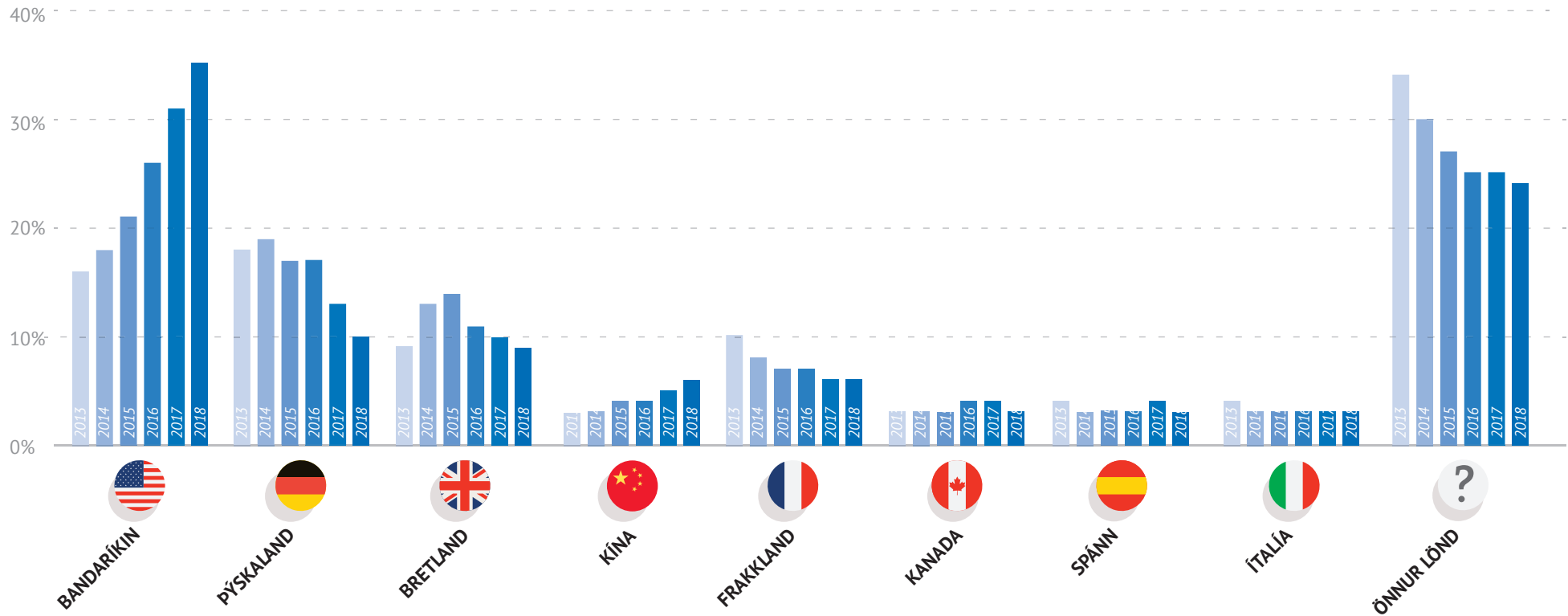


\*[Ferðamálastofa, e.d.].

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

## Gestakomur erlendra ferðamanna\*

Gestakomur erlendra ferðamanna á höfuðborgarsvæðinu sýna fjölda þeirra sem gista yfir nótt í borginni hverju sinni. Þegar þær eru skoðaðar yfir sumarmánuðina þrjú síðustu sex ár má greina talsverðar breytingar á þjóðerni ferðamanna. Hlutfall Bandaríkjamanna hefur t.a.m. tvöfaldast á meðan hlutfall Þjóðverja og Frakka hefur lækkað nokkuð. \*\* Er það í samræmi við þróunina meðal brottfararfarþega um Keflavíkurflugvöll. \*\*\*



\*Gestakomur erlendra ferðamanna á höfuðborgarsvæðinu sumrin 2013-2018 (júní til ágúst).

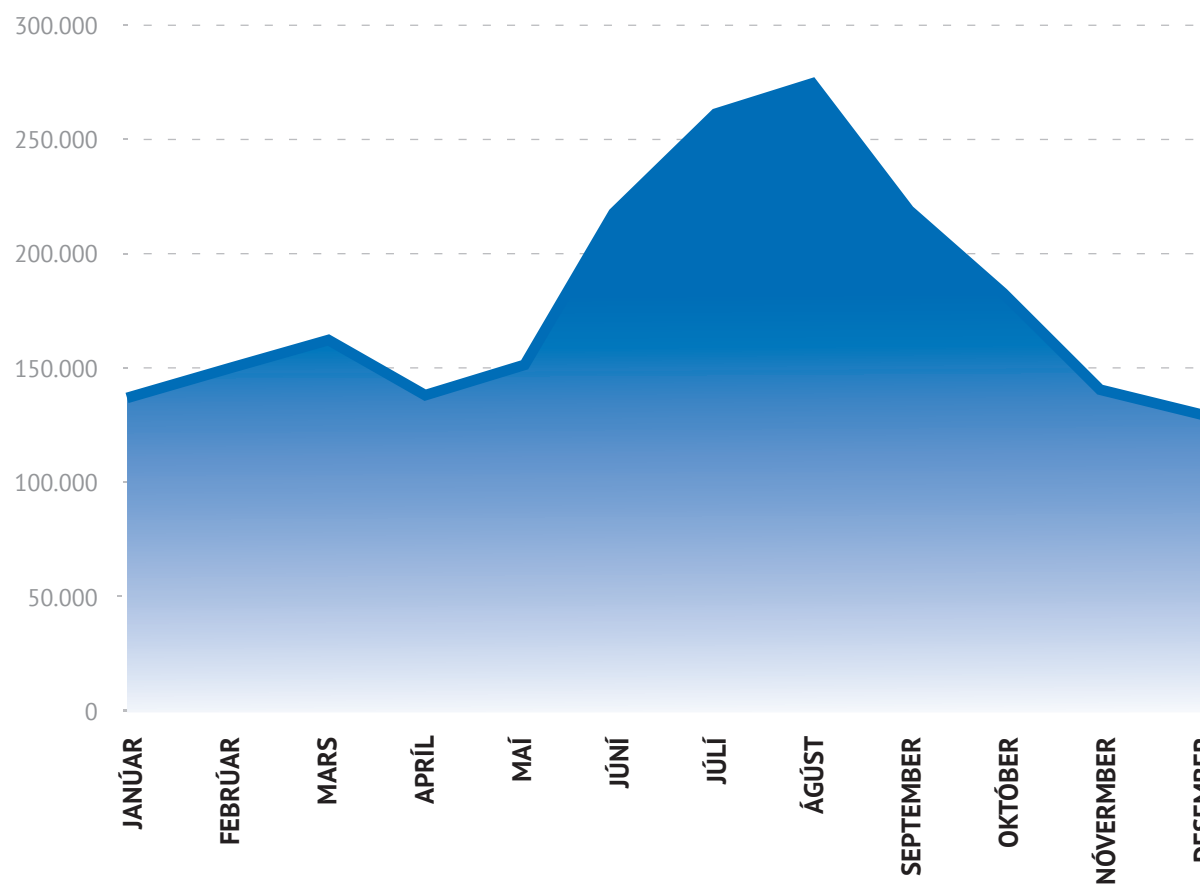
\*\*[Hagstofa Íslands, e.d.).

\*\*\*[Ferðamálastofa, e.d.).

## Fjöldi ferðamanna í Reykjavík 2018

Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna á höfuðborgarsvæðinu árið 2018 var um 2.146 þúsund.\*

Alls komu um 52% ferðamanna til staðarins á tímabilinu maí til september og 35% yfir sumarmánuðina þrjá svo árstíðasveiflan er nokkur þó hún sé minni á höfuðborgarsvæðinu en á öðrum stöðum landsins.



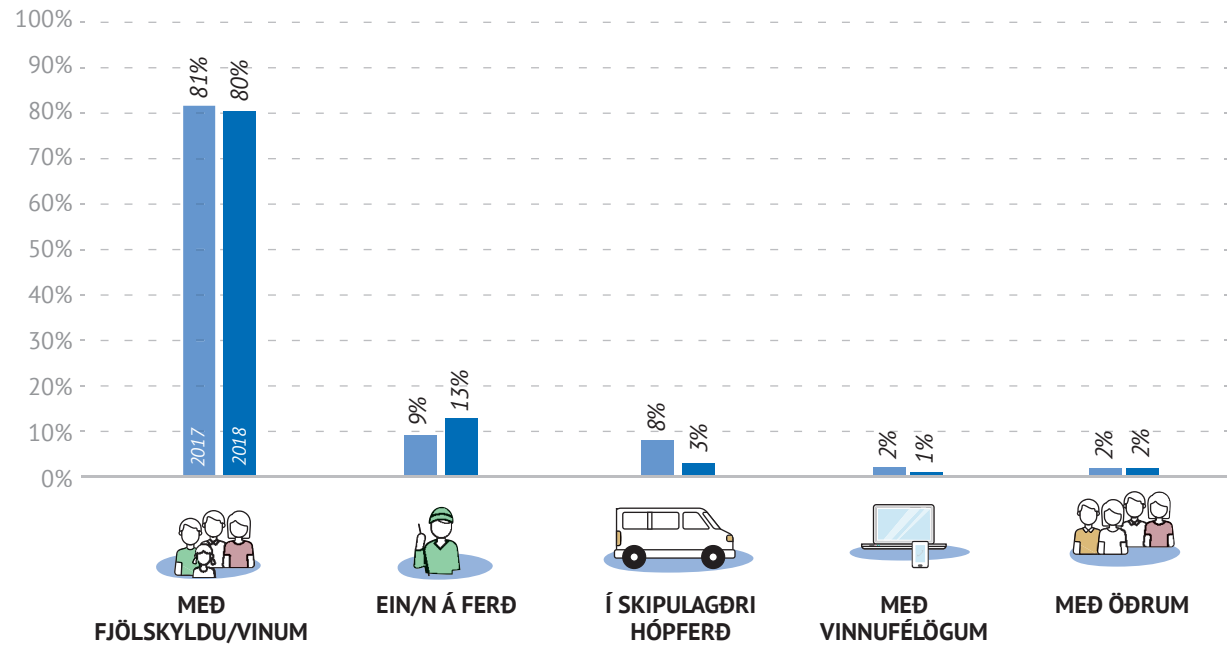
\*[Ferðamálastofa, e.d.; Mælaborð ferðaþjónustunnar, e.d.b.].

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



# Með hverjum ferðaðist þú?

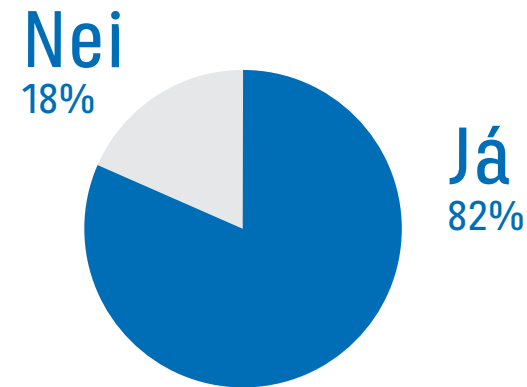
Langflestir ferðamanna voru á ferð með fjölskyldu eða vinum (80%). Um 3% þeirra voru í hópferð og 13% ferðuðust einir. Í um 15% tilvika voru börn með í för. Niðurstöðurnar voru mjög svipaðar því sem var sumarið 2017.\*



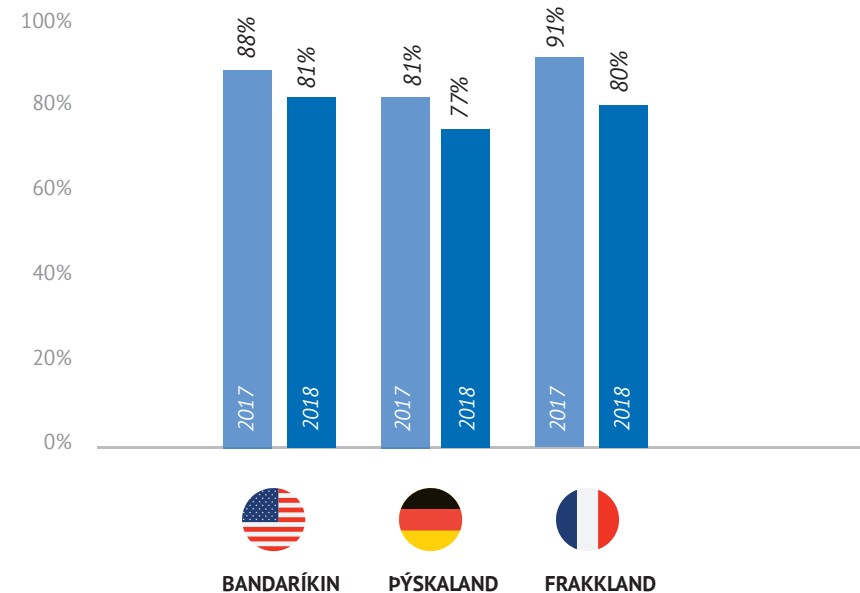
\*Nokkrir aðspurðra nefndu fleiri en einn valmöguleika svo fjöldi svara er fleiri en svarenda.

## Dvaldir þú í Reykjavík síðustu nótt eða munt þú dvelja þar í nótt?

Sumarið 2018 var hlutfall þeirra erlendu ferðamanna sem dvöldu yfir nótt í Reykjavík 82% sem er nokkuð svipað og sumarið 2017 þegar það var 85%. Hlutfall næturgesta hjá Bandaríkjamönnum mældist 81% en 77% hjá Þjóðverjum.



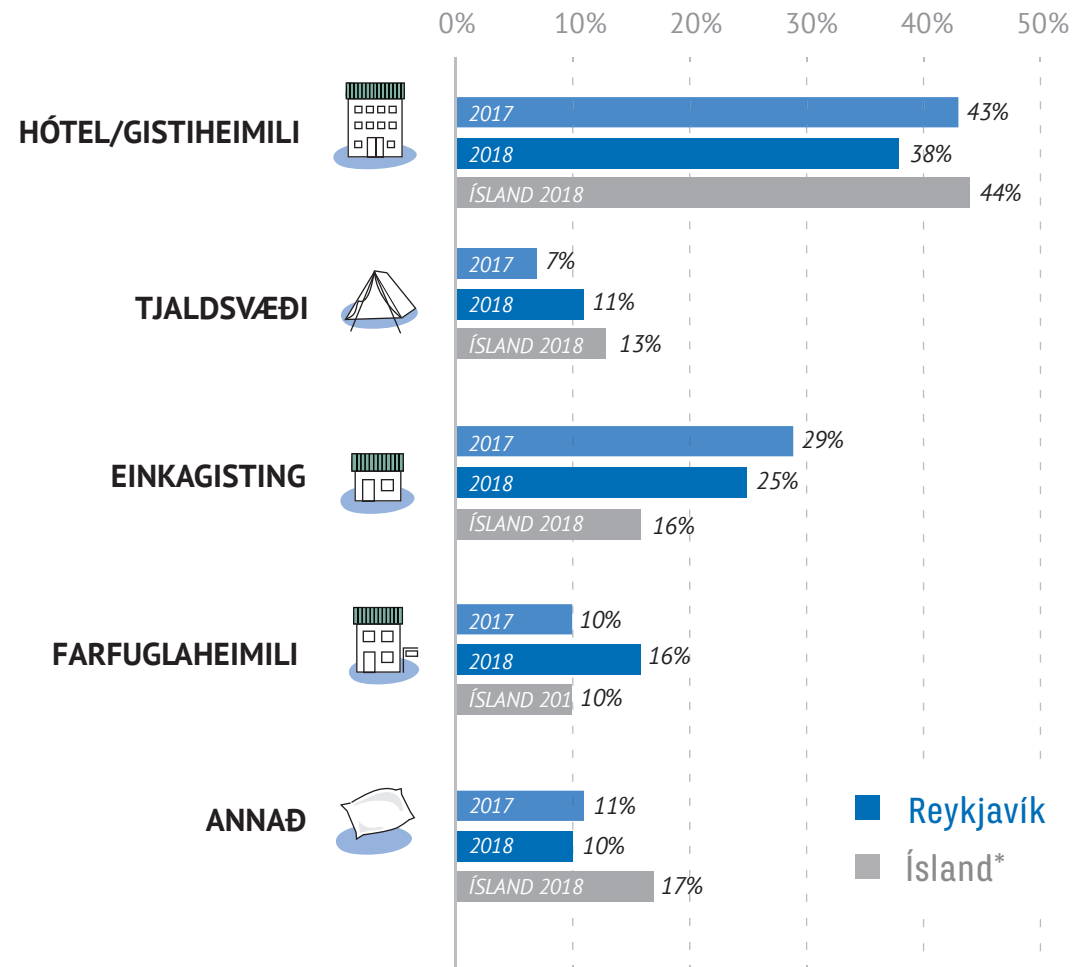
### \* ☾ Næturgestir í Reykjavík



## Hvaða gistaðstöðu nýttir þú þér í Reykjavík?

Alls gistu 38% næturgesta á hótelum og gistiheimilum í Reykjavík sumarið 2018. Hlutfallið var aðeins hærra sumarið 2017 þegar það var 43%. Vægi tjaldsvæða jókst aðeins frá sumrinu 2017 eða úr 7% í 11%. Um 25% næturgesta völdu einkagistingu s.s. Airbnb en það er lækkun úr 29% sumarið 2017. Annar gistimáti telst m.a. sumarhús, gisting hjá vinum og ættingjum og gisting í bifreiðum eða tjaldi utan tjaldsvæðis.

Gisting á tjaldsvæði var mun vinsælli meðal Evrópubúa en Bandaríkjamanna þar sem 18% ferðamanna frá Evrópu dvöldu þar en einungis 3% Bandaríkjamanna. Á hinn bóginn völdu fleiri Bandaríkjamenn hótél- og einkagistingu. Á landsvísu var hlutfall gistingar á hótelum og gistiheimilum alls 44%, tjaldsvæða 13% og einkagistingar 16%.\*



\*(Mælaborð ferðapjónustunnar, e.d.a.).

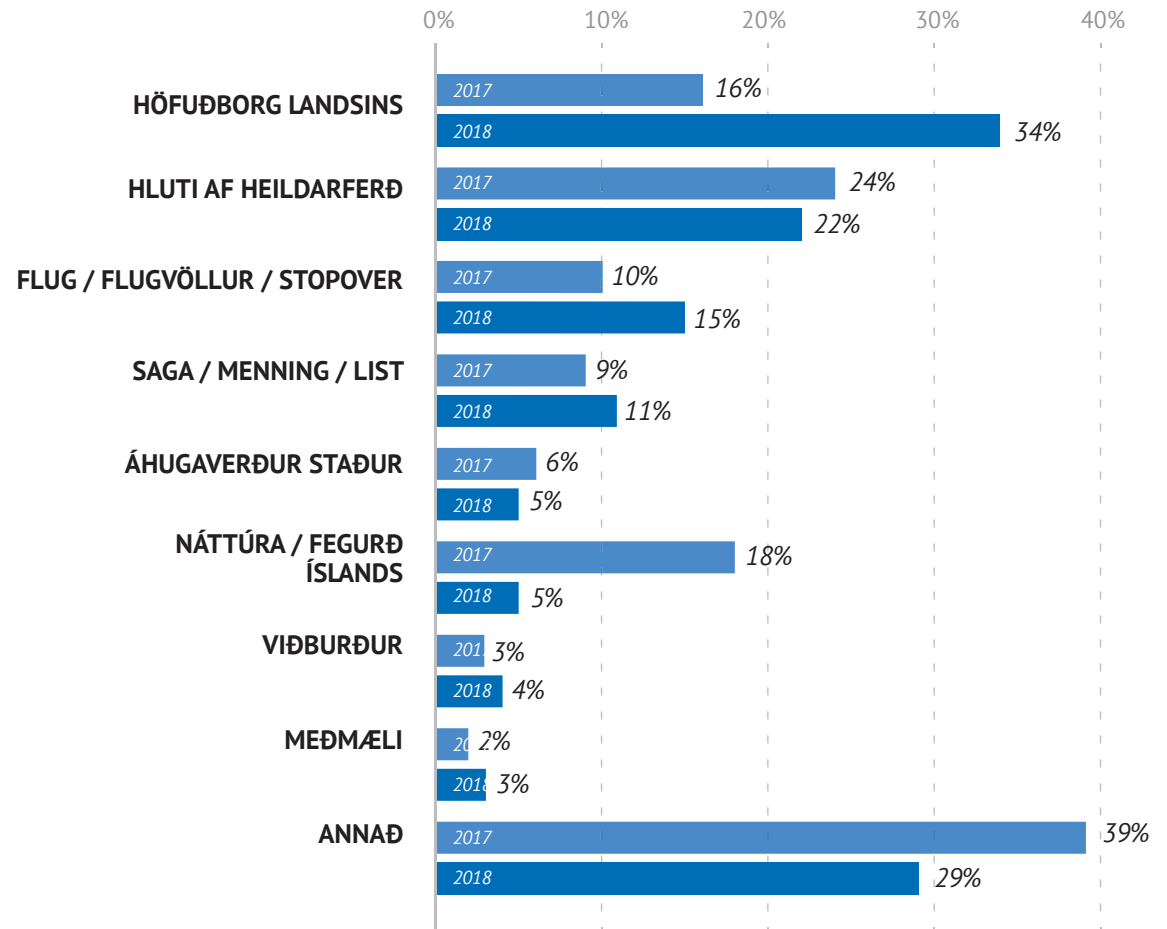
Íbúðahótel eru talin með hótelum og gistiheimilum.

# Vinsamlegast tilgreindu ástæðu þess að Reykjavík varð fyrir valinu sem áfangastaður

Flestir (34%) sögðust hafa heimsótt Reykjavík vegna þess að hún væri höfuðborg landsins. Næst flestir (22%) sögðu heimsóknina vera hluta af lengri ferð um Ísland og 15% sögðu meginástæðuna vera tengda flugi. Þar gat t.d. verið um að ræða nálægð við Keflavíkurflugvöll eða stop-over á ferðalagi milli annarra landa. Um 11% nefndu sérstaklega sögu og menningu landsins, 5% fannst staðurinn einfaldlega áhugaverður og sama hlutfall nefndi náttúru eða fegurð landsins.

Nokkur breyting var á milli ára í niðurstöðunum þar sem töluvert færri sögðu meginástæðu heimsóknar vera náttúru og fegurð landsins en fleiri nefndu höfuðborg landsins. Minni munur var á milli ára í öðrum flokkum. Af öðrum ástæðum má m.a. nefna heimsókn til vina, afþreyingu og áhuga á norrænum löndum.\*

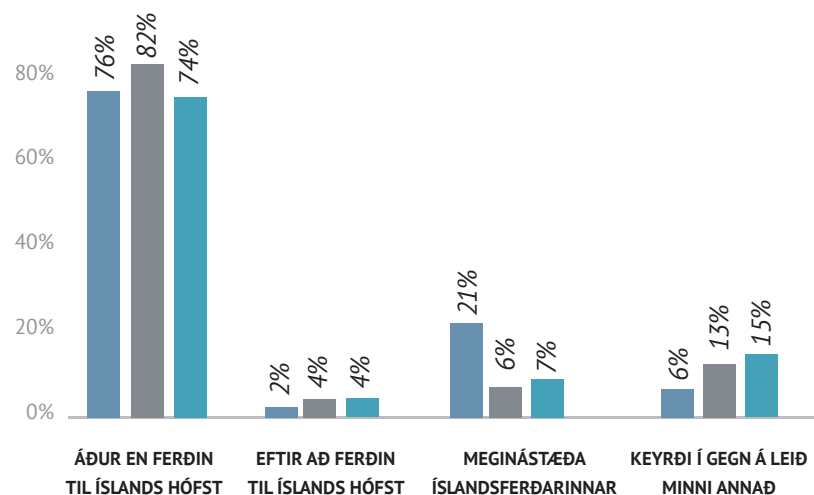
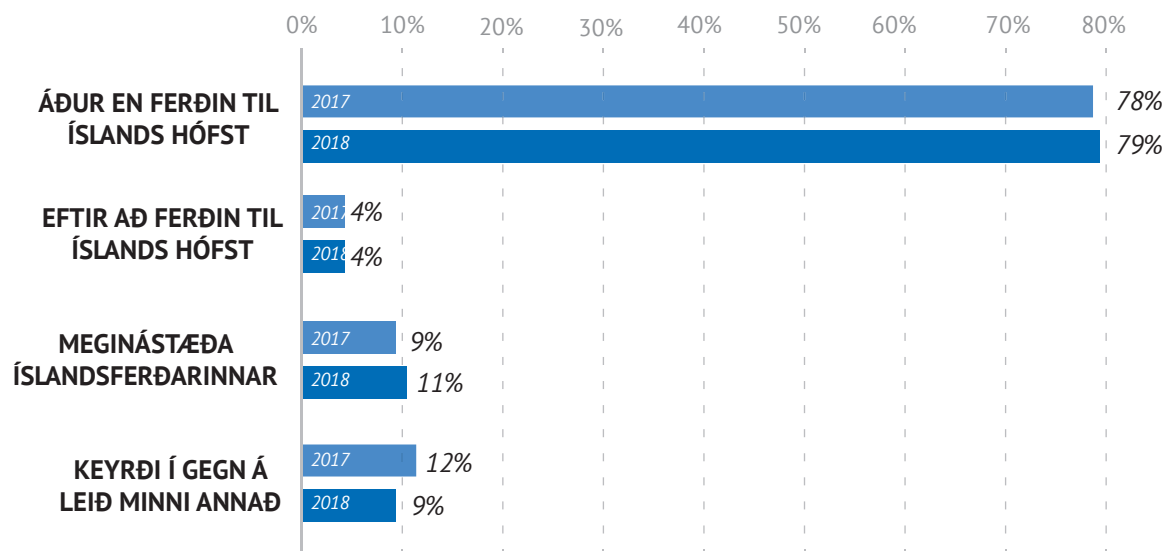
Ferðamenn frá Frakklandi voru líklegastir til að nefna höfuðborg landsins sem meginástæðu ferðar og Bandaríkjamenn voru líklegri en aðrir til að nefna flug og nálægð við flugvöll.



\* Spurningin var opin og svarendur skrifuðu ástæðu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í einhverjum tilvikum voru fleiri en ein ástæða og því eru fleiri svör en svarendur.

# Hvenær tókst þú ákvörðun um að heimsækja Reykjavík?

Langflestir ferðamanna í Reykjavík (79%) höfðu ákveðið að heimsækja staðinn áður en þeir komu til Íslands. Um 4% sögðust hafa tekið ákvörðunina eftir að þeir komu til landsins og 9% keyrðu bara í gegn á leið sinni annað. Alls sögðu 11% ferðamanna að heimsóknin til Reykjavíkur væri meginástæða Íslandsferðarinnar. Niðurstöðurnar voru mjög svipaðar sumarið 2017.\*



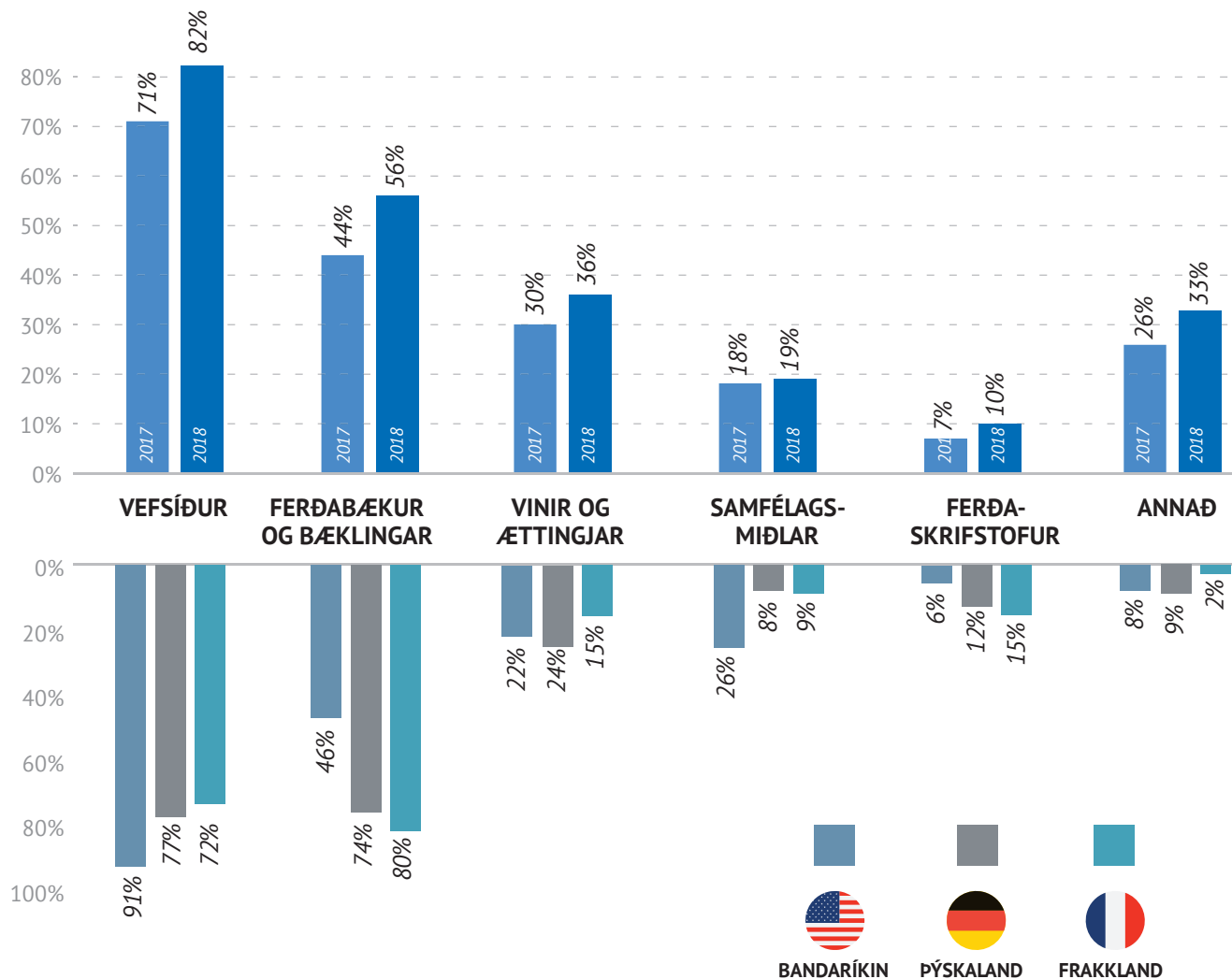
\*Nokkrir aðspurðra nefndu fleiri en einn valmöguleika svo fjöldi svara er fleiri en svarenda.



# Hvar fékkstu upplýsingar um áfangastaðinn Reykjavík?

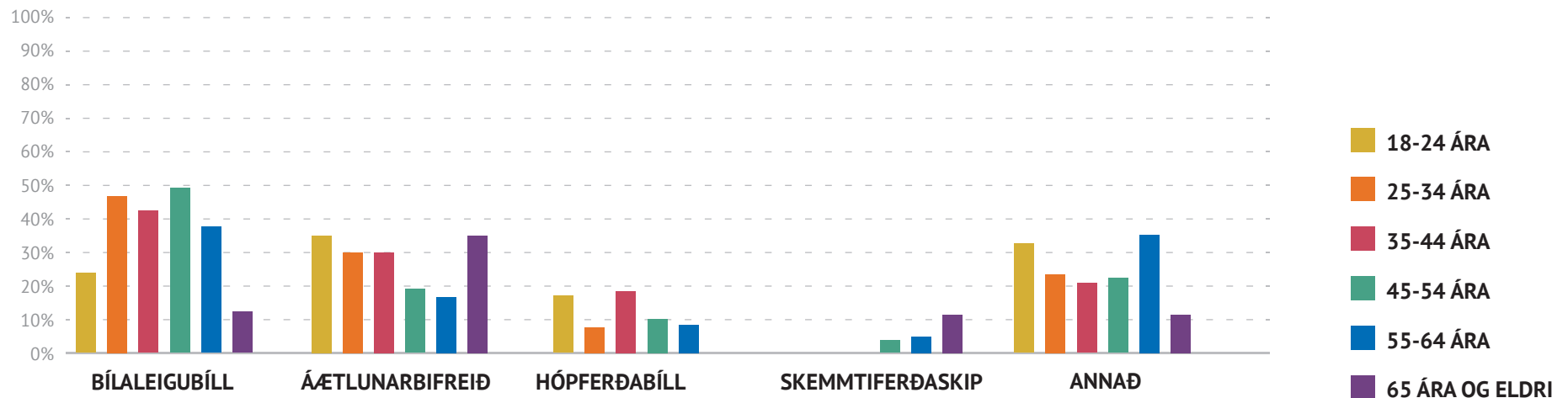
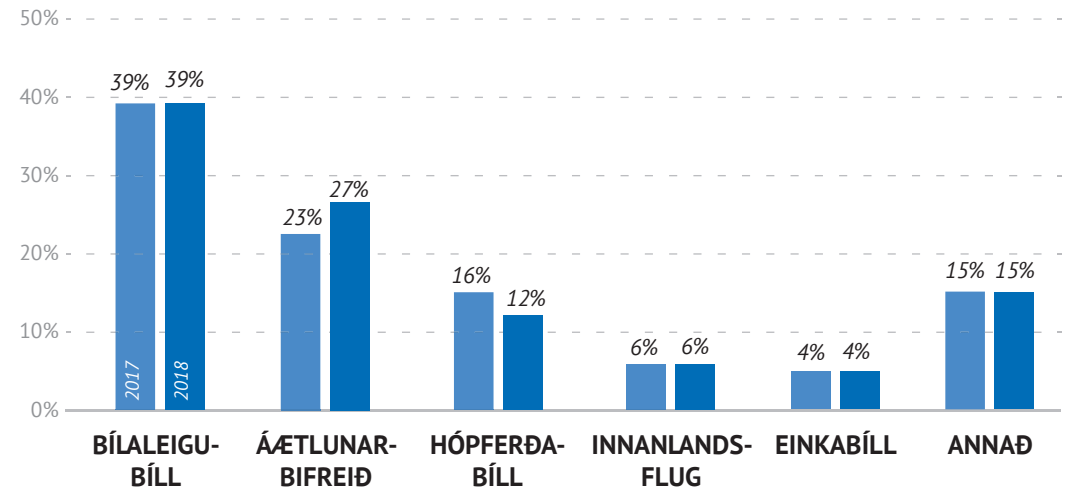
Algengustu upplýsingaveitur ferðamanna um Reykjavík voru vefsíður sem 82% ferðamanna nýttu sér. Þar á eftir komu ferðabækur og bæklingar (56%) og upplýsingar frá vinum og ættingjum (36%). Um 19% ferðamanna notuðu samfélagsmiðla í upplýsingaskyni og 10% ferðaskrifstofur.

Notkun vefsíðna var nokkuð algengari meðal Bandaríkjamanna (91%) en Þjóðverja (77%) og Frakka (72%). Þó liggur aukning í notkun vefsíðna á milli áruna 2017 og 2018 aðallega hjá Frökkum og Þjóðverjum þar sem einungis 60% þeirra sögðust hafa notað vefsíður sumarið 2017 og 86% Bandaríkjamanna. Frakkar og Þjóðverjar voru jafnframt líklegri en Bandaríkjamenn til að nota ferðahandbækur og bæklinga. Lítil breyting varð á milli ára í notkun samfélagsmiðla og ferðaskrifstofa.



# Hvernig ferðaðist þú til Reykjavíkur?

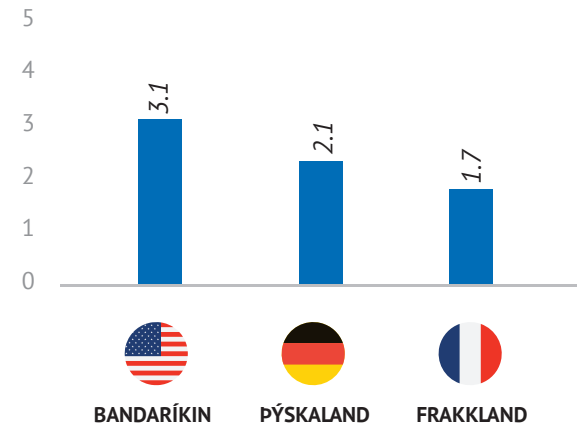
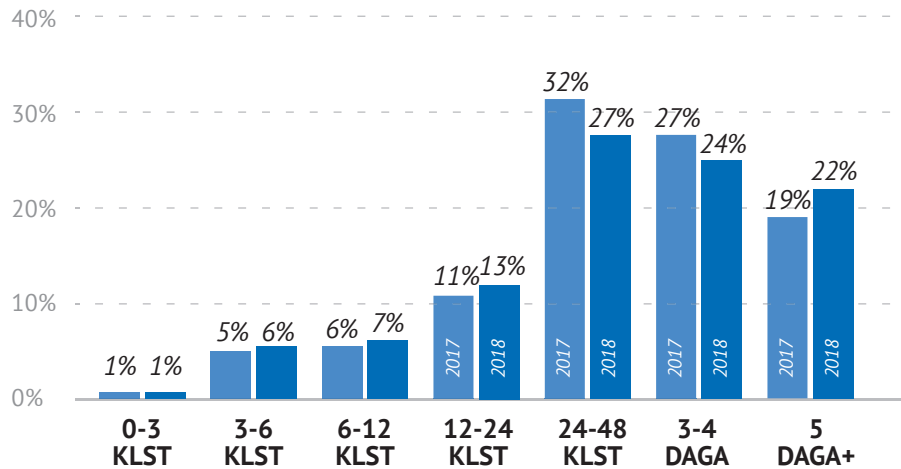
Langflestir ferðuðust til borgarinnar með bílaleigubílum eða um 39% gesta líkt og sumarið áður. Um 27% notuðu áætlunarrútu (s.s. flugrútu eða Strætó) og um 12% ferðuðust með hópferðabíl. Um 6% notuðu innanlandsflug og 4% einkabíla. Annar ferðamáti telst t.d. skemmtiferðaskip, leigubílar, reiðhjól og puttaferðalag. Greina mátti nokkurn mun á vali á ferðamáta meðal aldurshópa þar sem elsti aldurshópurinn valdi helst hópferða og áætlunarbifreiðar. Áætlunarbifreiðar voru einnig vinsælar hjá yngsta aldurshópnum en almennt voru bílaleigubílar vinsælastir hjá ferðamönnum á aldrinum 25-64 ára.



# Hversu lengi telur þú að dvöl þín í Reykjavík muni vara?

Meðaldvalarlengd erlendra ferðamanna í Reykjavík var um 2,6 dagar (62 klst). Flestir (27%) dvöldu í 24-48 klst. og næst flestir í 3-4 daga. Meðaldvalarlengd dagsgesta var 8,5 klst. og næturgesta 3,0 dagar.

Bandaríkjamenn dvöldu að jafnaði í borginni í 3,1 dag sem er heldur lengri tími en meðal Þjóðverja sem voru í 2,1 dag og Frakka sem voru í 1,7 daga.

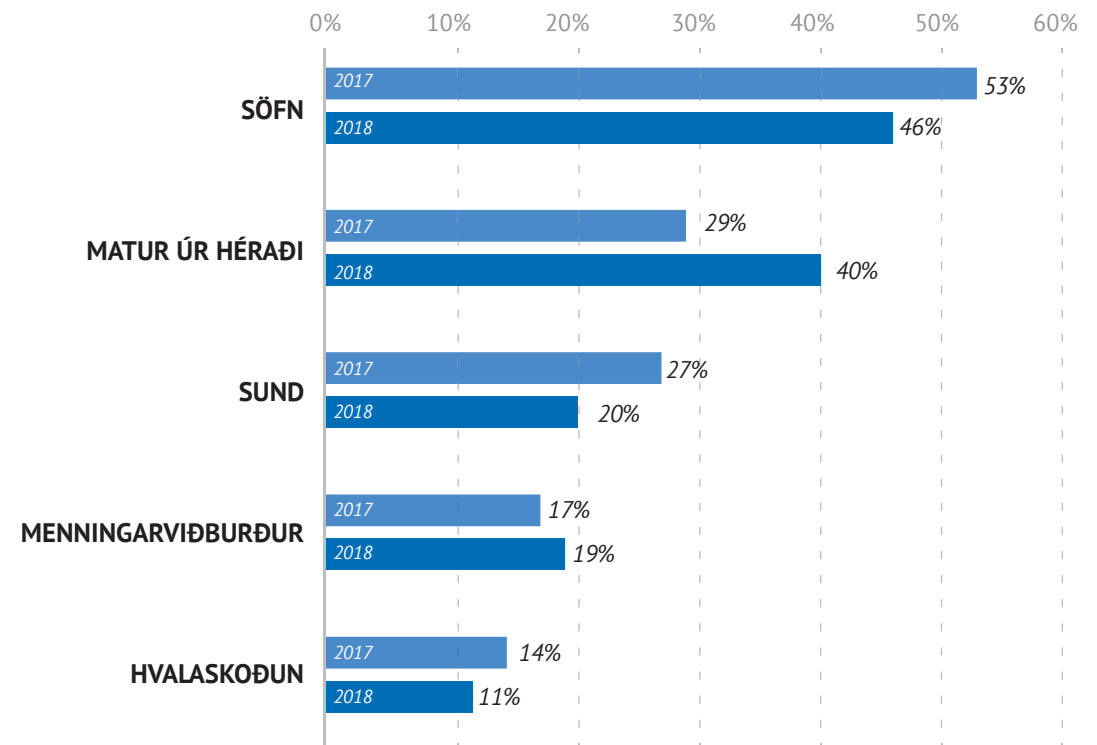




## Hvaða þjónustu / afþreyingu hyggst þú nýta þér í Reykjavík?

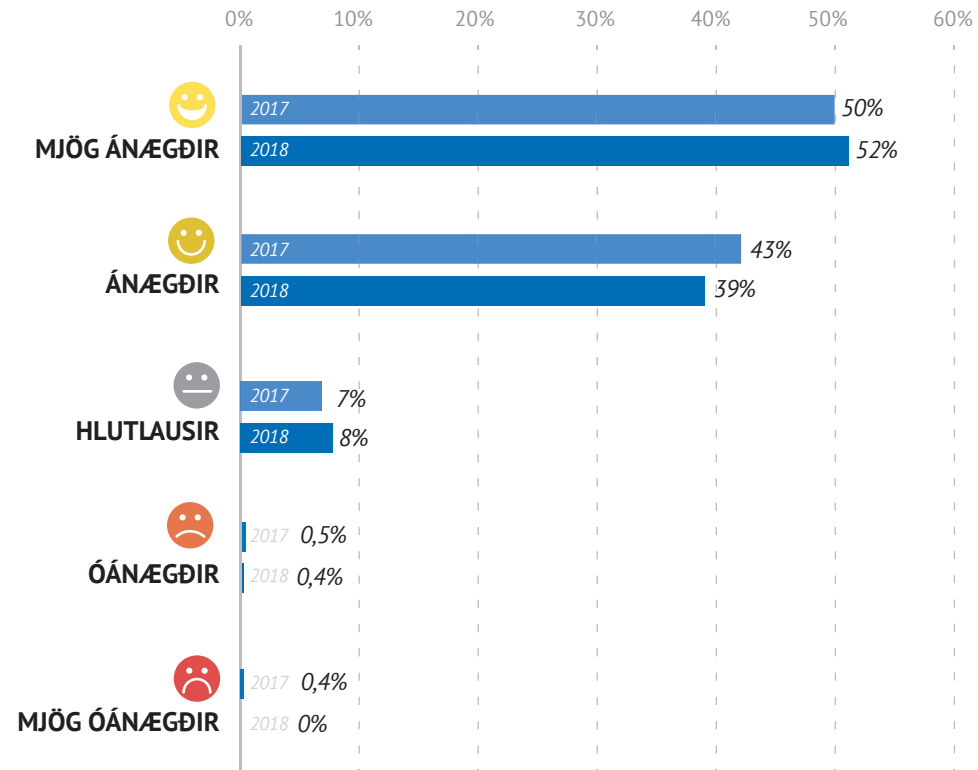
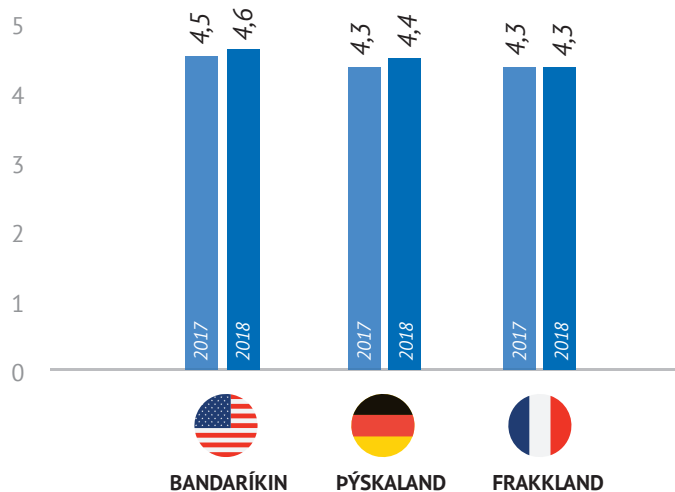
Tæpur helmingur ferðamanna áformaði að heimsækja söfn meðan á dvöl þeirra í borginni stóð. Um 40% sögðust ætla að smakka mat úr héraði, 20% ætluðu í sund og 19% að fara á menningarviðburð. Um 11% ferðamanna ætluðu í hvalaskoðun.

Sumarið 2017 var hlutfall safngesta 53% og 29% ætluðu að smakka mat úr héraði. Alls sögðust 27% ferðamanna þá ætla í sund, 17% á menningarviðburð og 14% að fara í hvalaskoðun.



# Hversu ánægð/ur ert þú með heimsókn þína til Reykjavíkur?

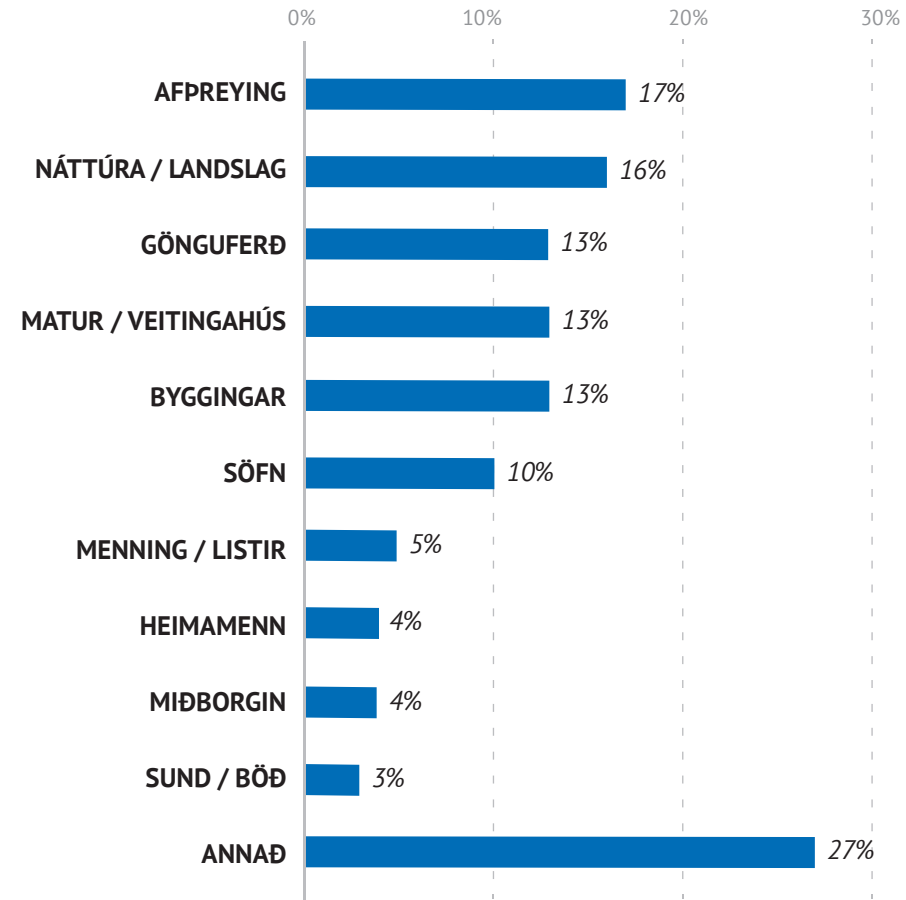
Almennt voru ferðamenn mjög ánægðir (52%) eða ánægðir (39%) með dvöl sína í Reykjavík. Um 8% ferðamanna sögðust vera hlutlausir og 0,4% voru óánægðir. Á skalanum 1-5 var ánægjustig ferðamanna sumarið 2018 alls 4,4 sem er sama niðurstaða og sumarið 2017.\*  
Bandaríkjamenn virtust almennt ánægðari en aðrir þar sem ánægjustig þeirra mældist 4,6. Ánægjustig Þjóðverja var 4,4 og Frakka 4,3.



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

## Hver var hápunktur heimsóknar þinnar til Reykjavíkur?

Að mati flestra ferðamanna var hápunktur heimsóknarinnar tengdur afþreyingu (17%). Næst flestir (16%) nefndu náttúru og landslag. Því næst kom gönguferð, matur og veitingahús og byggingar borgarinnar. Alls sögðu 10% ferðamanna að hápunkturinn tengdist söfnum borgarinnar og 5% til viðbótar tengdu hann menningu eða listum. Færri nefndu aðra þætti s.s. gestrisni heimamanna, miðborgina og sundlaugar.\*



\*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 til Reykjavíkur?

Einn af þeim mælikvörðum sem notaður er til að meta árangur og frammistöðu íslenskrar ferðaþjónustu 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 Reykjavík mældist +36 þar sem 50% ferðamanna sögðu líklegt að þeir myndu mæla með Reykjavík sem áfangastað en rúm 13% töldu það ólíklegt. Skorið getur verið á bilinu -100 til +100 og verður jákvætt þegar fleiri mæla með áfangastaðnum en á móti honum.\*

Bandaríkjamenn voru líklegri til að mæla með Reykjavík sem áfangastað en Frakkar og Þjóðverjar. Skor þeirra mældist +58 á meðan það var +32 hjá Þjóðverjum og +2 hjá Frökkum.

Það sem fékk ferðamenn helst til að mæla með Reykjavík sem áfangastað var fegurð borgarinnar (46%), gestrisni heimamanna (20%), góð staðsetning og samgöngur (13%) og saga og menning staðarins (13%). Einnig nefndu ferðamenn að borgin væri friðsæl og örugg (12%) og hve margt væri í boði (12%).

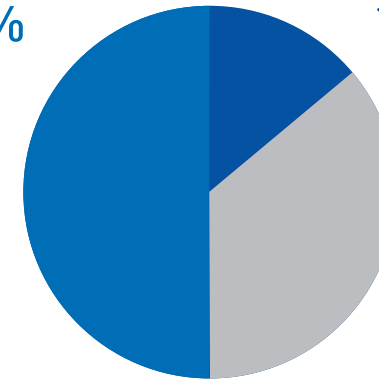
Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu 59% að verðlagið væri of hátt til að þeir gætu mælt með Reykjavík sem áfangastað. Um 17% sögðust hafa komið hingað vegna náttúru landsins en ekki borgarinnar og 12% sögðu að of lítið væri um að vera í borginni.

\*(Reichheld, 2003).

\*Meðmælaskor fæst með því að draga hlutfall þeirra sem mæla ekki með Reykjavík 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.

Mæli með  
heimsókn  
50%

Mæli ekki með  
heimsókn  
13%



Hlutlaus  
37%

Heimsókn í höfuðborgina er nauðsynlegur hluti Íslandsferðarinnar

Góður upphafspunktur á ferðalaginu um landið

Svöl borg

Íslenski lífsstíllinn

Gott að komast í borgarlífið aftur eftir ferð um landið

Ekki eins dýr og margir halda

Öðruvísi

Hér er svo margt í boði

Góður matur

Lítill og notaleg borg

Einstök borg

Skemmtileg borg

Frábær borg

Einfalt að ferðast hingað erlendis frá

Litrík og lifandi

Falleg borg

Áhugaverð byggingarlist

Spennandi áfangastaður

Græn borg

Flótti úr sumarhitnum

Fallegar konur

Sæt borg

Góð staðsetning

Örugg borg

Ég mæli með heimsókn í borgina þrátt fyrir að verðlagið hér sé heldur hátt

Gott andrúmsloft

Gott fólk

Hrein og snyrtileg borg

Friðsæl borg

Gott að versla

Áhugaverð borg

Auðvelt að komast um borgina

Nálægð við fallega náttúrustaði

Mjög fjölskylduvæn borg

Þess virði að heimsækja

Hér talar fólk ensku

Fallegt umhverfi og landslag

Góðir útivistarmöguleikar

Áhugaverð saga og menning

Það er svo margt að sjá utan borgarinnar sem ég mæli frekar með

Fækkið minjagripaverslunum

Þess virði að koma í 1-2 daga að hámarki

Gæðin eru ekki mikil hér í samanburði við aðrar borgir

Léleg þjónusta á veitingastöðum

Ekkert

# Lækkið verðið

Útbúið tjörn með hvólum og klett með lundum

## Bætið samgöngur

Hér eru of margir ferðamenn

Veðrið er ekki nógu gott

Bætið upplýsingagjöf til ferðamanna og vegmerkingar

Borgin er of lítil

Borgin er ekki nógu falleg

Gjaldskyld klósett eru ekki að hjálpa

## Hér er of lítið um að vera

Reykjavík er orðin of alþjóðleg og hefur tapað sérkennum sínum og sjarma

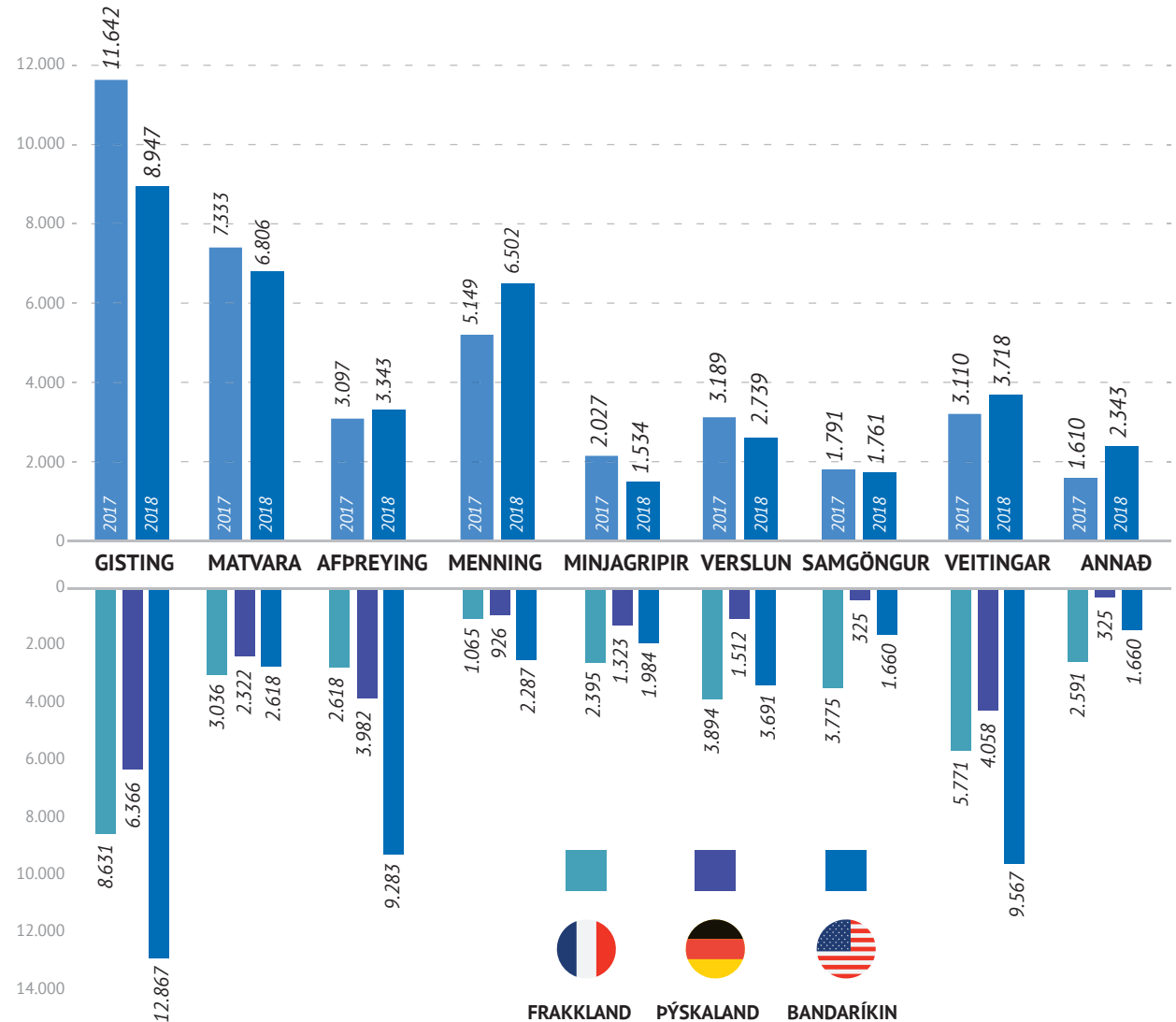
Reykjavík er ennþá svo ung borg. Það er því meira að sjá í öðrum borgum

Fólk verður að hafa áhuga á náttúru og sögu landsins til að vilja koma hingað

# Vinsamlegast áætlið sólarhringsútgjöld ykkar í Reykjavík eftir útgjaldaliðum

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 37.693 kr. sumarið 2018. Eru það nokkuð svipaðar niðurstöður og sumarið áður þegar þau voru 38.948 kr.\* Upphæðin reiknast á alla svarendur óháð því hvort þeir greiddu fyrir vörur og þjónustu eða ekki. Útgjöldin voru hæst í flokki gistingar um 8.950 kr. sem er nokkur lækkun frá fyrra sumri.

Alls keyptu 83% ferðamanna veitingar á veitingahúsum og 68% matvöru í verslunum borgarinnar. Um 47% keyptu afþreyingu og 41% menningartengda þjónustu.



\*Útgjöldin eru á verðlagi hvers árs.

Reykjavík er vinsæll áfangastaður erlendra ferðamanna allt árið um kring. Alls er talið að um 2.150 þúsund erlendir ferðamenn hafi heimsótt borgina árið 2018, þar sem helmingur þeirra kom á tímabilinu maí til september. Flestir heimsækja staðinn af þeirri ástæðu að hann er höfuðborg landsins en oftast er ekki er heimsóknin hluti af heildarferð um landið yfir sumartímamann.

Langflestir ferðamanna komu frá Bandaríkjunum en næst flestir frá Þýskalandi, Frakklandi og Kanada. Bandarískir ferðamenn skipta borgina miklu máli í ljósi þess að þeir dvelja lengur á staðnum en flestir aðrir, eru ánægðari og líklegri til að mæla með Reykjavík sem áfangastað. Útgjöld þeirra eru einnig hærrí þar sem þeir velja dýrari gistingu, kaupa meiri veitingar og dýrari afþreyingu en flestir aðrir.

Að jafnaði dvöldu erlendir ferðamenn í borginni í 2,6 daga og um 82% þeirra gistu yfir nótt sem er nokkuð svipað og sumarið áður. Á meðan dvöl stóð vildu þeir helst heimsækja söfn, smakka mat úr héraði og fara í sund. Þeir voru almennt ánægðir með dvölinu og á skalanum 1-5 mældist ánægjustigið 4,4 sem er sama niðurstaða og sumarið 2017.

Um 50% ferðamanna töldust líklegir til að mæla með Reykjavík sem áfangastað og meðmælaskor staðarins (Net Promoter Score - NPS) mældist +36. Það sem helst hvatti ferðamenn til meðmæla var fegurð borgarinnar þó viðmót heimamanna hafi einnig haft talsverð áhrif. Af þeim sem voru hlutlausir eða

töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu flestir að lækka þyrfti verð á ferðaþjónustu til að þeir yrðu líklegri til meðmæla.

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 38.000 kr. sem er mjög svipað og sumarið áður þegar þau voru um 39.000 kr. Meðalútgjöld Bandaríkjamanna voru talsvert hærrí en útgjöld Frakka og Þjóðverja. Munaði þar mestu um gistingu, veitingar og afþreyingu.

Í langflestum tilvikum (94%) var megintilgangur ferðarinnar frí og ferðafélagarnir fjölskylda og vinir. Langflestir ferðamanna notuðu vefsíður til að leita upplýsinga um Reykjavík en um helmingur þeirra notaði einnig ferðabækur og bæklinga. Bandaríkjamenn voru líklegri en Þjóðverjar og Frakkar til að nota vefsíður en því var öfugt farið með ferðahandbækur og bæklinga sem voru vinsælli hjá Frökkum og Þjóðverjum.

Niðurstöður könnunarinnar gefa vísbendingu um stöðu ákveðinna þátta ferðaþjónustu í Reykjavík 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 þúsl í heildarmynd atvinnugreinarinnar á landsvísu. 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>.

Hagstofa Íslands. (e.d.). Gisting. *Gistinætur og gestakomur á öllum tegundum gististaða eftir sveitarfélögum 2008 – 2018*. Sótt 15. mars 2019 af <https://hagstofa.is/talnaefni/atvinnuvegir/ferdathjonusta/gisting/>

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

Mælaborð ferðaþjónustunnar. (e.d.b.). Nethluti Landamærakönnunar. *Landshlutar & staðir*. Sótt 11. mars 2019 af <https://www.maelabordferdathjonustunnar.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

