

FMS 2019-25
ISBN 978-9935-9478-1-9
ISSN 2547-8060



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD 

ERLENDIR MENN

FERÐAMÁLARANNSÓKNIR TOURISM RESEARCH IN ICELAND

ÁGÚST 2019

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

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

Númer: FMS 2019-25
ISBN: 978-9935-9478-1-9
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 Stykkishólmi sumarið 2018

NIÐURSTÖÐUR FERÐAVENJUKÖNNUNAR

Í þessari skýrslu er greint frá helstu niðurstöðum könnunar sem framkvæmd var meðal erlendra ferðamanna í Stykkishólmi 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 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 ferðamanna 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
Dvalarstaður ferðamanna, fyrir og eftir heimsókn til Egilsstaða	8
Ástæða heimsóknar	9
Tímasetning ákvörðunar um heimsókn	10
Upplýsingar	11
Ferðamáti	12
Dvalarlengd	13
Afþreying og þjónusta	14
Ánægja	15
Hápunktur heimsóknarinnar	16
Meðmælaskor	17
Ástæða meðmæla	18
Hvað þarf að bæta?	19
Meðalútgjöld á sólarhring	20
Samantekt	21
Heimildir	22

Spurningakönnunin sem er grundvöllur þessarar rannsóknar einskorðast við erlenda ferðamenn í Stykkishólmi 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, útgjöldum og athugasemdum voru opnar. Könnunin var áður framkvæmd í Stykkishólmi sumarið 2016. Þá var um að ræða pappírskönnun á ensku, þýsku og frönsku en sumarið 2018 var hún einnig á spænsku. Framkvæmd könnunarinnar var jafnframt með rafrænum hætti það sumar þar sem þátttakendur svöruðu spurningunum á nettengdum spjaldtölvum. Könnunin var hýst hjá MMR sem sá einnig um frumgreiningu gagna.

Ferðamenn voru spurðir út í heimsókn sína til staðarins og ferðahegðun meðan á dvöl þeirra í Stykkishólmi stóð. Sérstaklega var spurt um útgjöld þeirra en þar var átt við þá upphæð sem eytt var í neysluvörur og þjónustu sem og annað 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 Frakka, 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 Frakklandi, Bandaríkjunum o.s.frv.

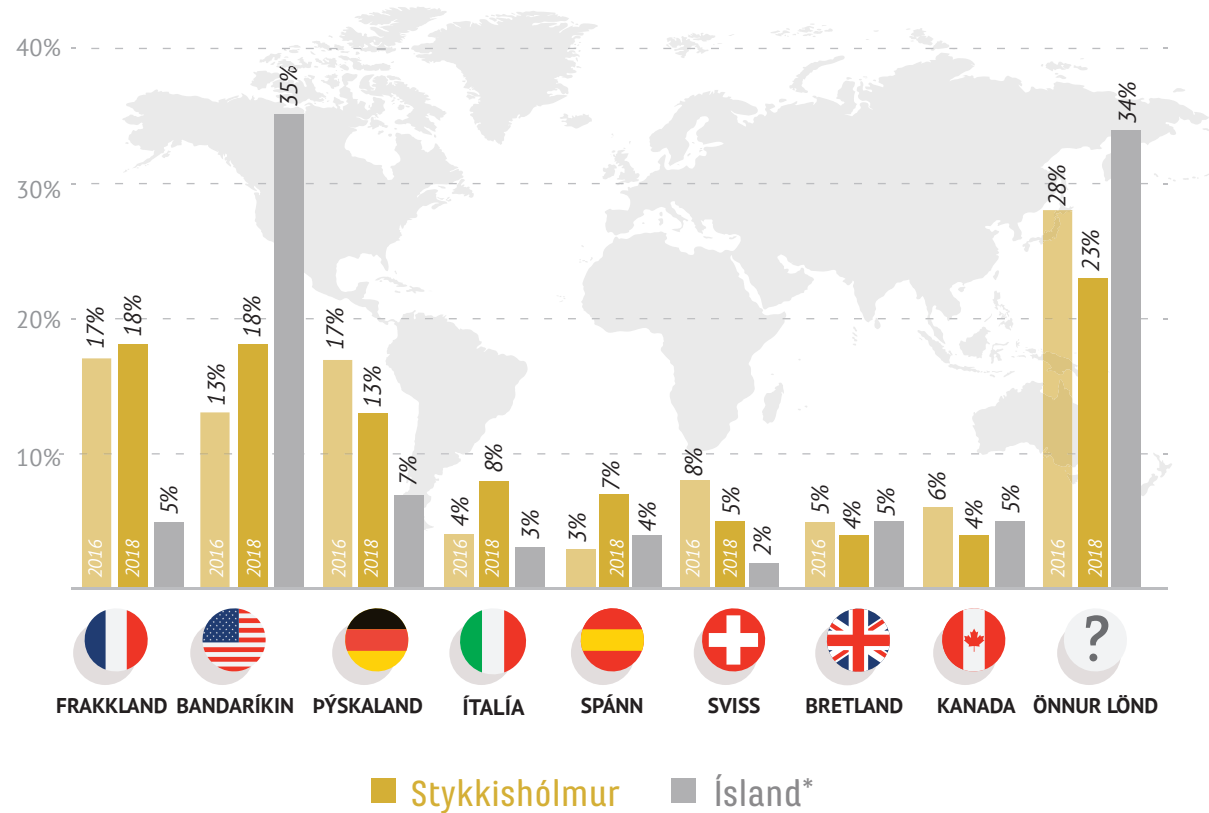
Könnunin stóð yfir tímabilið 31. júlí til 21. ágúst og var framkvæmd frá kl. 9 til kl. 21. Í þrjá daga var fyrirlögn hennar samfelld frá morgni til kvölds og í aðra þrjá daga fór hún fram hluta úr degi. Lögð var áhersla á að dreifa gagnasöfnun jafnt yfir daginn og yfir vikuna. Tveir spyrjar gengu um Súgandiseyjargötu, Hafnargötu og Aðalgötu (að Eldfjallasafni) og óskuðu eftir þátttöku allra erlendra ferðamanna sem urðu á vegi þeirra. Alls voru 540 erlendir ferðamenn beðnir um að taka þátt í könnuninni. Af þeim samþykktu 450 þátttöku, eða 83% aðspurðra. Endanlegur fjöldi svara var yfir lágmarksstærð úrtaks miðað við 95% öryggismörk og +5% úrtaksskekkju. Meðalaldur svarenda var 41 ár, hlutfall kvenna var 55% og karla 45%. 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 se m 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. Útgjöld fyrri ára eru á verðlagi hvers árs.

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

Hvert er búsetuland þitt?

Flestir þeirra ferðamanna sem heimsóttu Stykkishólm sumarið 2018 voru búsettir í Frakklandi líkt og sumarið 2016. Hlutfall þeirra hélst nokkuð stöðugt á milli ára en hlutfall Bandaríkjamanna jókst og Þjóðverja minnkaði. Hlutfall Bandaríkjamanna á landsvísu var þó talsvert hærra en í Stykkishólmi þá mánuði sem könnunin fór fram en hlutfall Frakka og Þjóðverja lægra.*

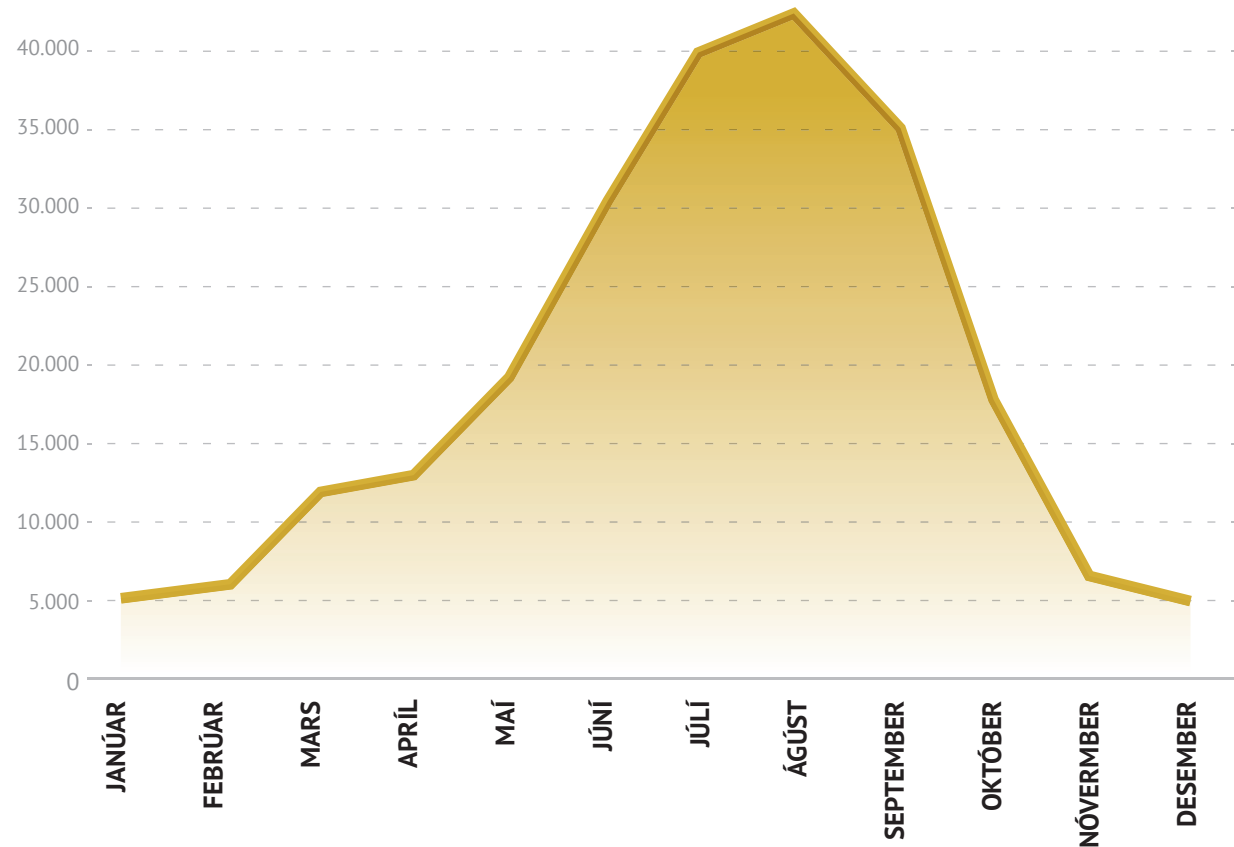


*[Ferðamálastofa, e.d.].

Myndin sýnir búsetuland erlendra ferðamanna í Stykkishólmi sumrin 2016 og 2018 og þjóðerni erlendra farþega um Keflavíkurlflugvöll þá mánuði sem könnunin var framkvæmd í Stykkishólmi sumarið 2018.

Fjöldi ferðamanna í Stykkishólmi 2018

Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna í Stykkishólmi árið 2018 var um 235 þúsund sem er nokkur fækkun frá fyrra ári þegar hann var um 280 þúsund.* Flestir (64%) heimsóttu staðinn á tímabilinu júní til september svo nokkurrar árstíðasveiflu gætir á svæðinu.

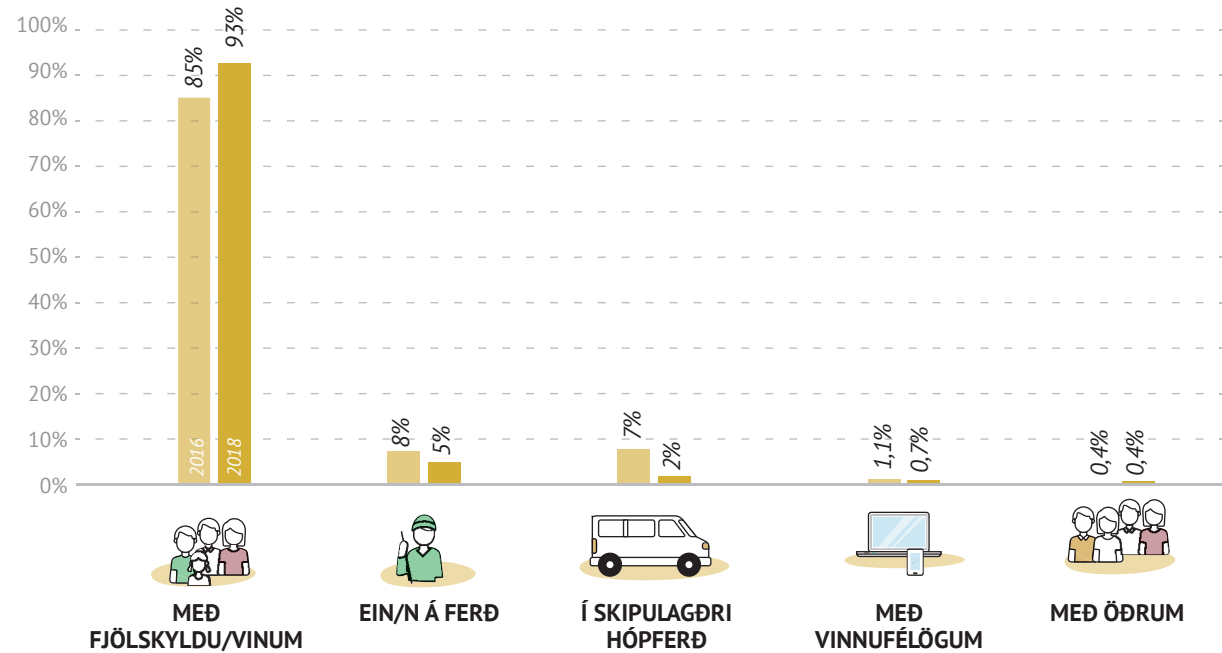


*(Ferðamálastofa, e.d.; Mælaborð ferðaþjónustunnar, e.d.b.).

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

Með hverjum ferðaðist þú?

Langflestir voru á ferð með fjölskyldu eða vinum (93%). Um 2% ferðamanna voru í hópferð og 5% ferðuðust einir. Í um 24% tilvika voru börn með í för. Litlar breytingar hafa orðið á samsetningu ferðafélaga erlendra ferðamanna í Stykkishólmi frá sumrinu 2016.

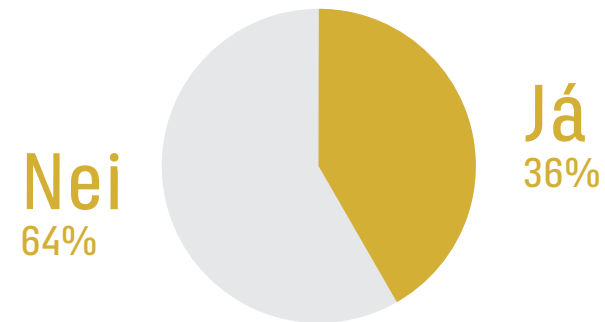


Dvaldir þú í Stykkishólmi síðustu nótt eða munt þú dvelja þar í nótt?

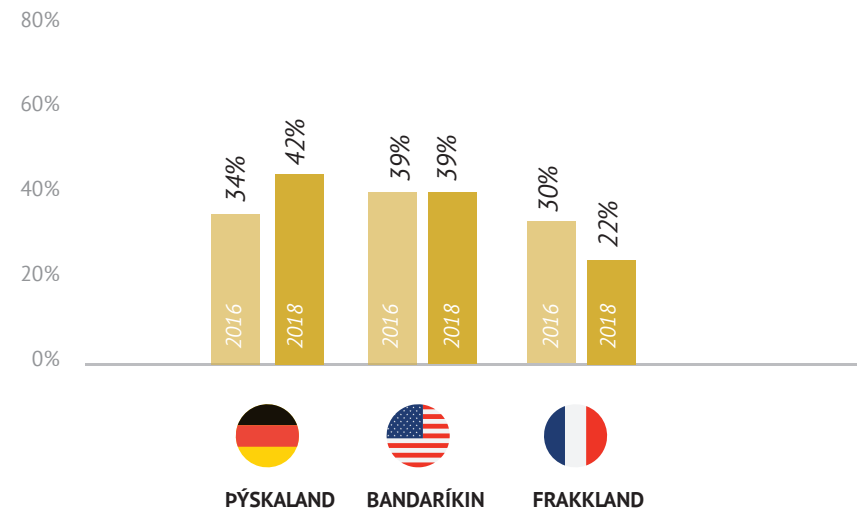
Sumarið 2018 var hlutfall þeirra erlendu ferðamanna sem dvöldu yfir nótt í Stykkishólmi 36% sem er sama hlutfall og sumarið 2016.

Þeir sem ákváðu að dvelja ekki yfir nótt í Stykkishólmi gáfu enga afgerandi ástæðu fyrir þeirri ákvörðun. Þeir voru ýmist búnir að bóka gistingu annars staðar eða voru einfaldlega á leið annað.

Líkt og sumarið 2016 var hlutfall næturgesta hærra hjá Þjóðverjum (42%) og Bandaríkjamönnum (39%) en Frökkum (22%).

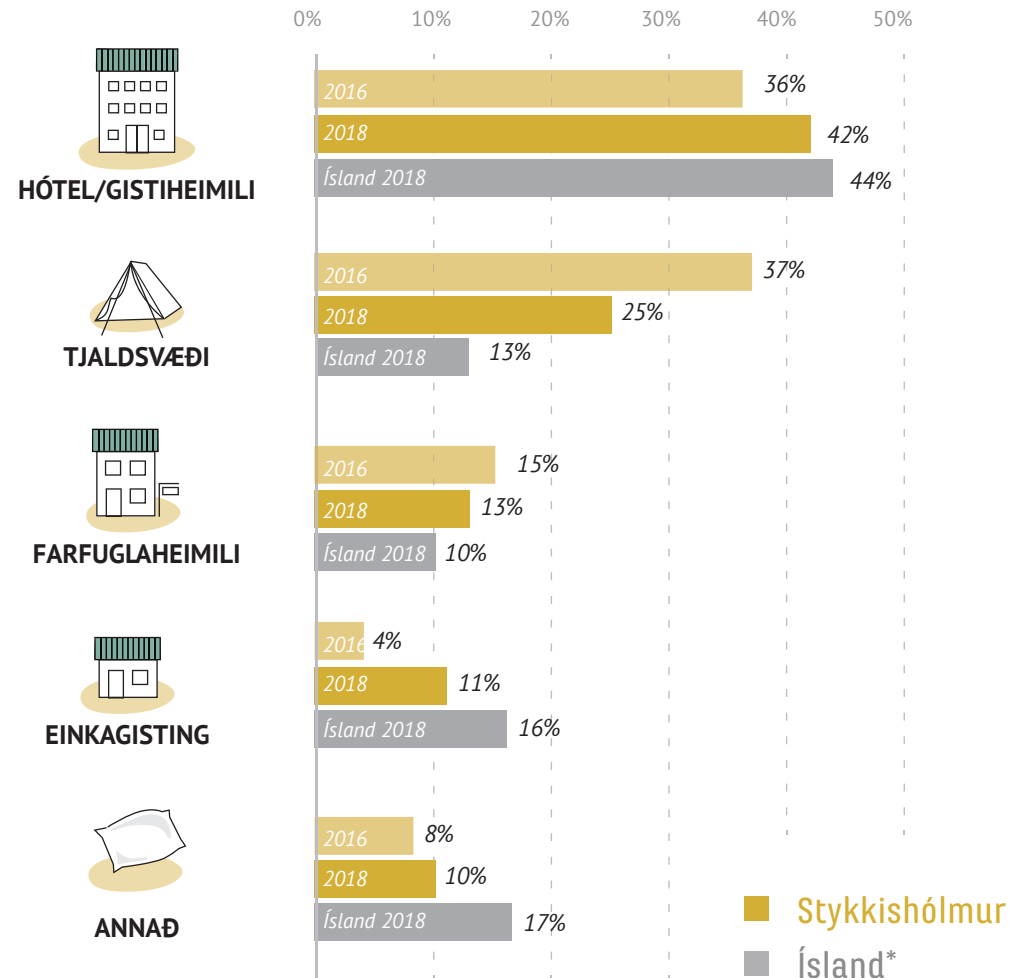


*🌙 Næturgestir í Stykkishólmi



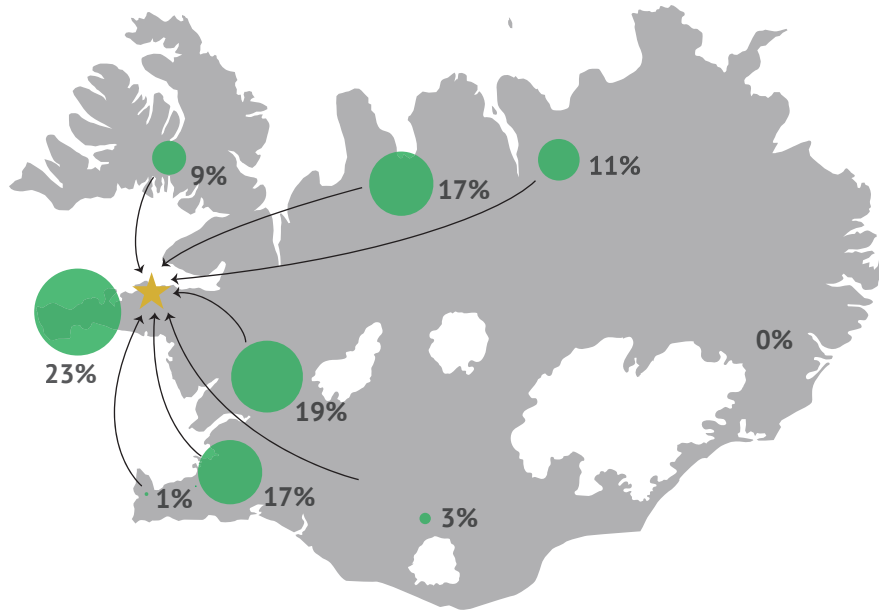
Hvaða gistaðstöðu nýttir þú þér í Stykkishólmi?

Alls gistu um 27% næturgesta á hótélum og 14% á gistiheimilum í Stykkishólmi sumarið 2018 eða samtals tæp 42% sem er aukning úr 36% frá sumrinu 2016. Vægi tjaldsvæða minnkaði nokkuð en það var 37% sumarið 2016 og 25% 2018. Alls völdu 11% einkagistingu s.s. Airbnb og 13% næturgesta farfuglaheimili. Annar gistimáti telst m.a. sumarhús, gisting hjá vinum og ættingjum og gisting í bifreiðum eða tjaldi utan tjaldsvæðis. Hótel og gistiheimili voru vinsælust meðal Bandaríkjamanna en tjaldsvæðin meðal Þjóðverja og Frakka. Á landsvísu var hlutfall gistingar á hótélum og gistiheimilum alls 44%. Hlutfall tjaldsvæða var 13% á landsvísu sem er heldur lægra en í Stykkishólmi og hlutfall einkagistingar hærra eða um 16%*



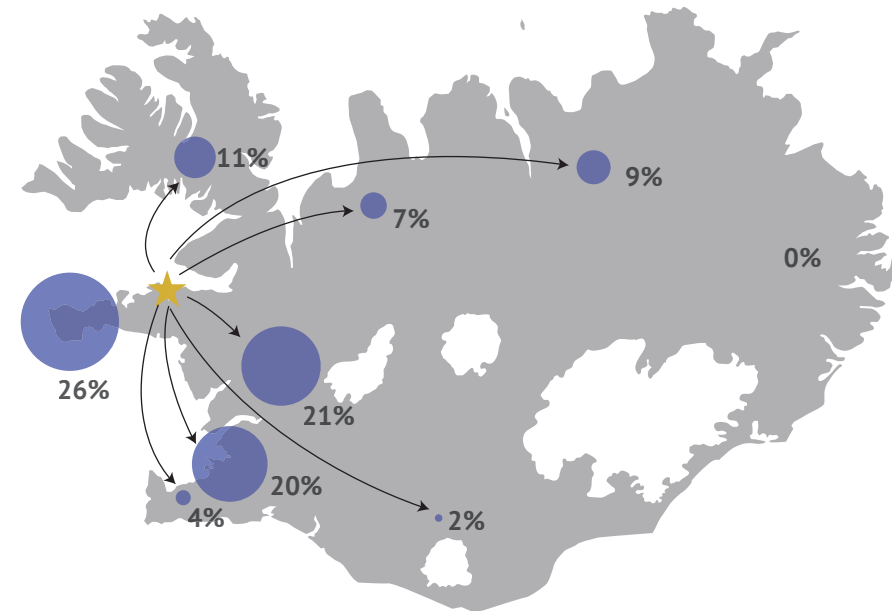
*[Mælaborð ferðapjónustunnar, e.d.a.]
Íbúðahótel eru talin með hótélum og gistiheimilum.

Hvar dvaldir þú nóttina áður en þú komst í Stykkishólm?



Flestir höfðu dvalið á Snæfellsnesi nóttina fyrir heimsókn (23%). Um 19% ferðamanna höfðu gist á Vesturlandi utan Snæfellsness og 17% á Norðurlandi vestra. Um 17% gistu á höfuðborgarsvæðinu.

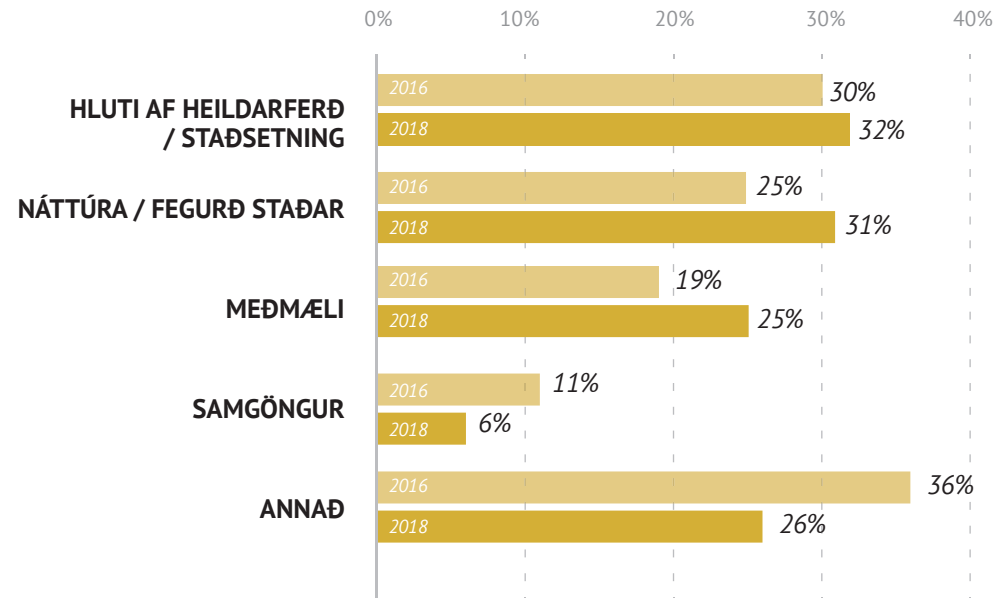
Hvar ætlar þú að dvelja fyrstu nóttina eftir að þú ferð úr Stykkishólmi?



Að lokinni heimsókn í Stykkishólmi ætluðu 26% ferðamanna að gista næstu nótt á Snæfellsnesi. Um 21% sögðust ætla að gista á Vesturlandi utan Snæfellsness og 20% á höfuðborgarsvæðinu. Færri nefndu aðra staði. Af þeim sem höfðu gist á höfuðborgarsvæðinu nóttina fyrir heimsókn sögðust 47% ætla að gista þar nóttina eftir heimsókn aftur. Um helmingur þeirra (54%) áformaði þó að dvelja yfir nótt í Stykkishólmi.

Vinsamlegast tilgreindu ástæðu þess að Stykkishólmur varð fyrir valinu sem áfangastaður

Í flestum tilvikum (32%) var meginástæða heimsóknar lengri ferð um landið og staðsetning Stykkishólms. Álíka margir (31%) sögðu ástæðu heimsóknar vera fegurð staðarins og nágrennis hans. Þar sögðu 11% að bærin væri fallegur, 9% nefndu sérstaklega náttúruna, 8% höfnina og vitann og 3% töluðu um litrík hús bæjarins eða kirkjuna. Um 25% ferðamanna heimsóttu bæinn vegna meðmæla sem þeir höfðu fengið frá vinum og ættingjum eða úr bókum og öðrum miðlum. Alls sögðust 6% aðspurðra koma vegna samgangna þar af flestir vegna ferjunnar. Meðal annarra ástæða voru gisting (4%), veitingar (3%), verslun (2%) og Walter Mitty (2%)*. Niðurstöðurnar voru ekki svo frábrugðnar sumrinu 2016. Fleiri nefndu þó fegurð staðarins og meðmæli nú sem er jákvætt fyrir ferðapjónustuna á svæðinu.

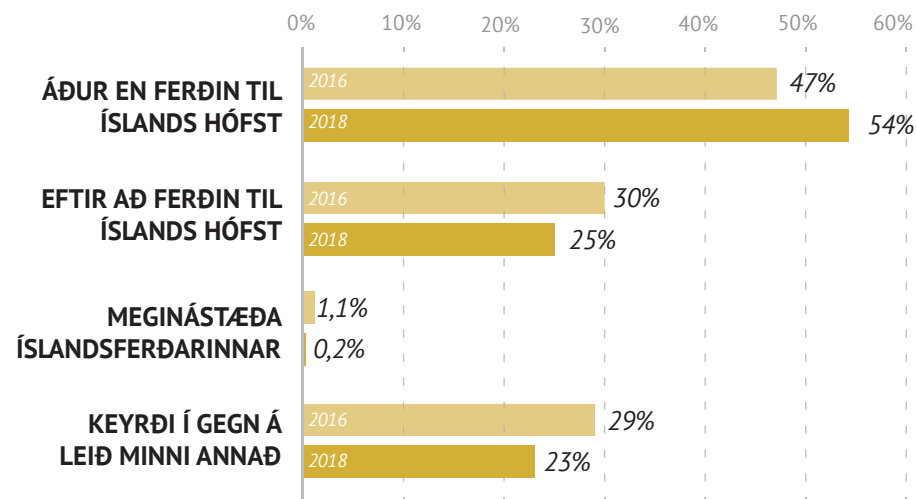


*Spurningin var opin og svarendur skrifuðu ástæðu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í þessari skýrslu reiknast hlutföllin út frá fjölda svarenda en ekki svara líkt og í skýrslunni 2016. Í einhverjum tilvikum nefndu menn fleiri en eina ástæðu og því eru fleiri svör en svarendur.

Hvenær tókst þú ákvörðun um að heimsækja Stykkishólm?

Flestir ferðamanna í Stykkishólmi höfðu ákveðið að heimsækja staðinn áður en þeir komu til Íslands eða alls í um 54% tilvika sem er aukning úr 47% sumarið 2016. Um 25% tóku ákvörðun eftir að þeir komu til landsins og 23% sögðu að ekki væri um sérstaka ákvörðun að ræða þar sem heimsóknin væri einungis hluti af lengri ferð. Í ljósi þess að fleiri taka nú ákvörðun um að heimsækja staðinn áður en til landsins er komið og færri virðast einungis ætla að keyra í gegnum um hann má ætla að Stykkishólmur sé að verða sterkari ferðamannasegull þó breytingarnar séu ekki stórvægilegar á milli ára.*

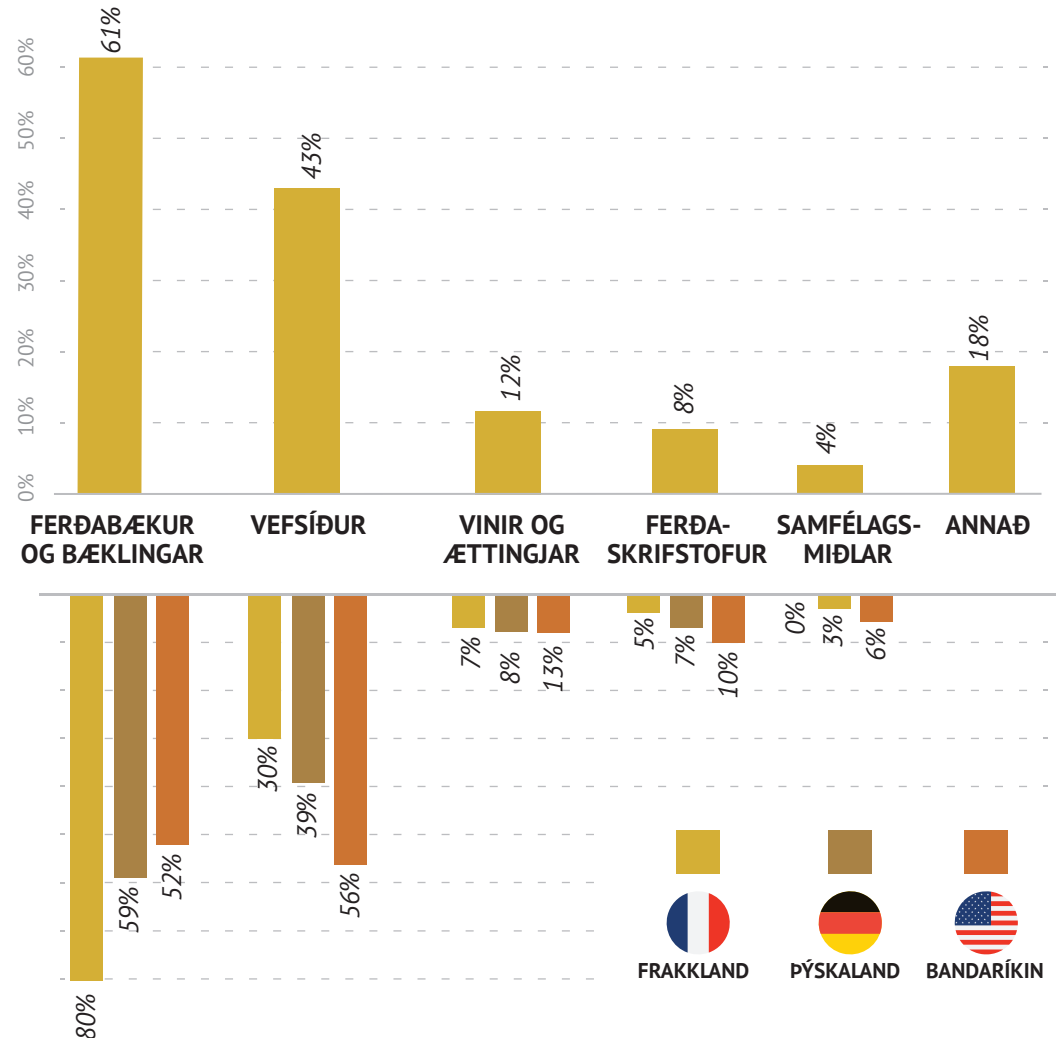
Niðurstöðurnar voru nokkuð sambærilegar eftir búsetulöndum ferðamanna.



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

Hvar fékkstu upplýsingar um áfangastaðinn Stykkishólm?

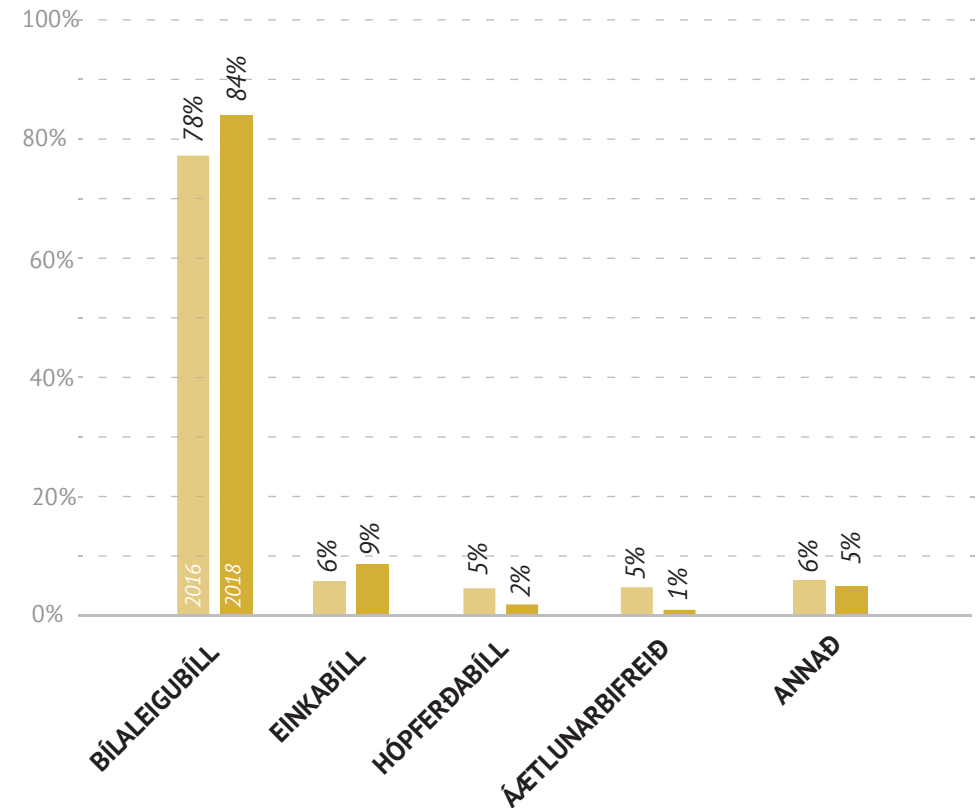
Algengustu upplýsingaveitur ferðamanna um Stykkishólm voru ferðahandbækur, bæklingar og vefsíður.* Um 61% ferðamanna leitaði upplýsinga um staðinn í ferðahandbókum og bæklingum og um 43% ferðamanna á vefsíðum. Heldur færri fengu upplýsingar frá vinum og ættingjum, ferðaskrifstofum og öðrum miðlum.



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

Hvernig ferðaðist þú til Stykkishólms?

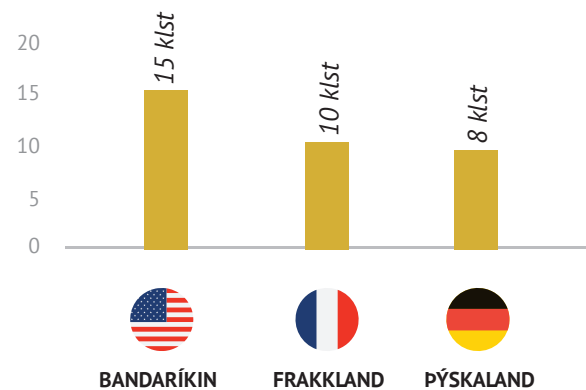
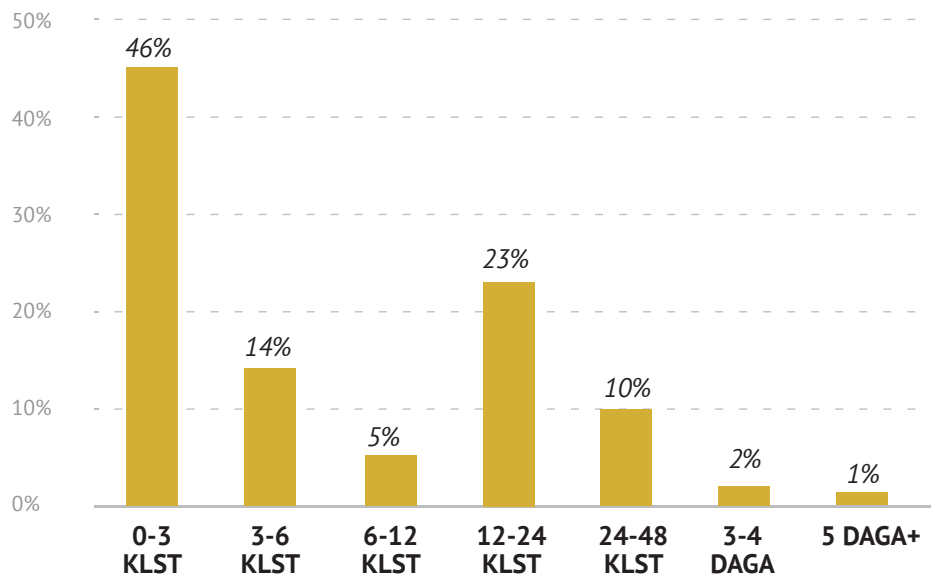
Líkt og sumarið 2016 ferðuðust flestir til Stykkishólms með bílaleigubílum eða um 84% gesta. Um 9% notuðu einkabíla og 2% voru í hópferð. Niðurstöðurnar sumarið 2016 eru nokkuð svipaðar. Hlutfall bílaleigubíla og einkabíla hefur hækkað lítillega á meðan hlutfall hópferða- og áætlunarbifreiða hefur lækkað. Annar ferðamáti telst t.d. skemmtiferðaskip, flug, reiðhjól, puttaferðalag og bátar.



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

Meðaldvalarlengd erlendra ferðamanna í Stykkishólmi var um 12 klst. sem er sama dvalarlengd og sumarið 2016. Flestir (46%) dvöldu í 3-6 klst. og næst flestir í 12-24 klst.

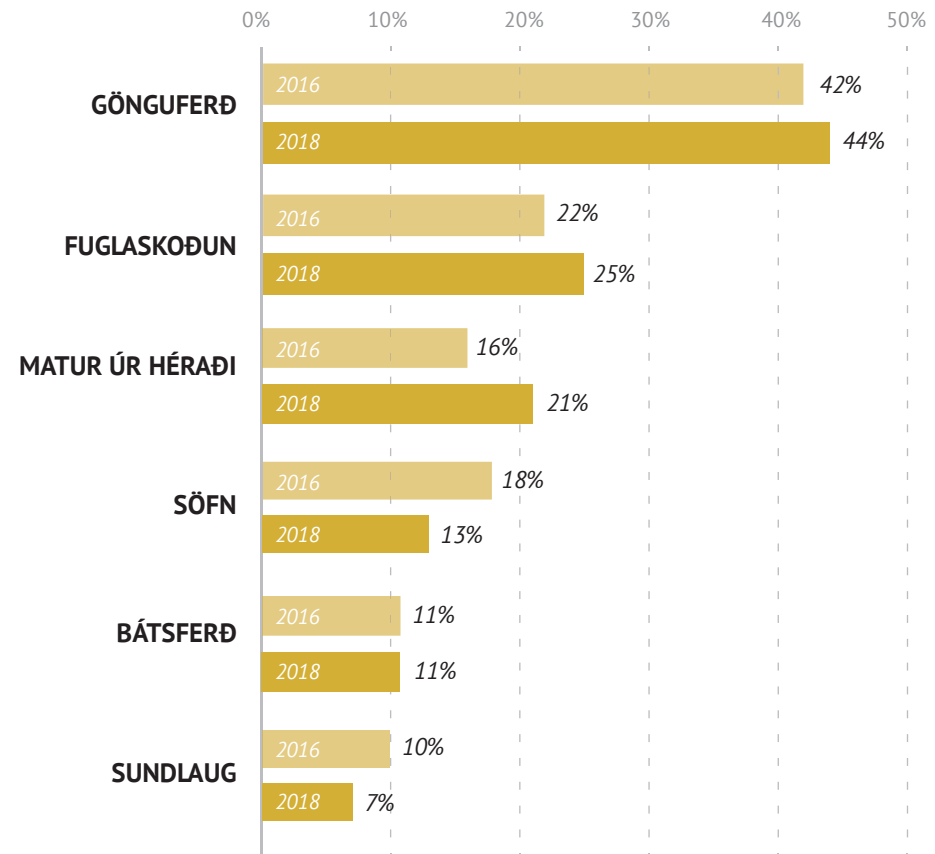
Meðaldvalarlengd dagsgesta var 2,9 klst. og næturgesta 27,4 klst. Bandaríkjamenn dvöldu að meðaltali í 15 klst., Þjóðverjar í 10 klst. og Frakkar í 8 klst.



Hvaða þjónustu / afþreyingu hyggst þú nýta þér í Stykkishólmi?

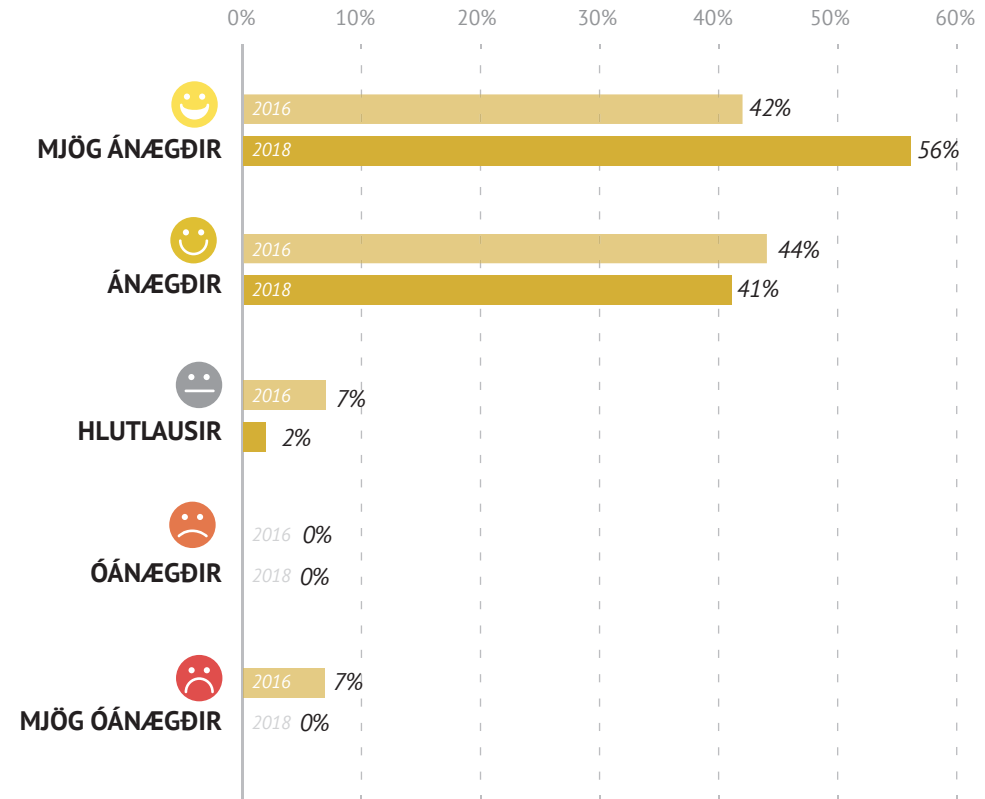
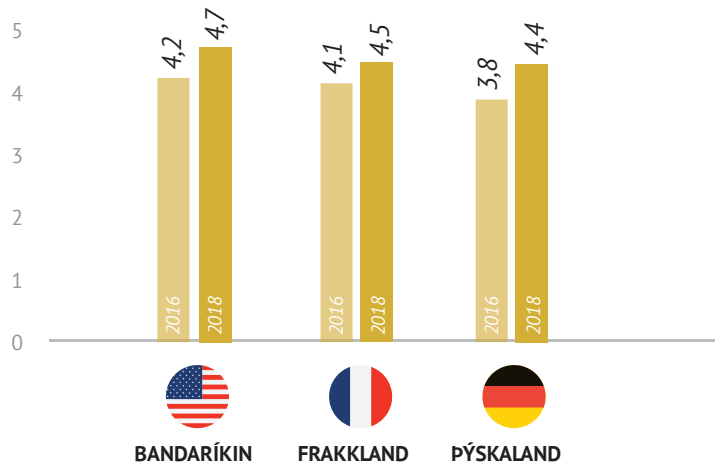
Tæpur helmingur ferðamanna í Stykkishólmi (44%) ætlaði í gönguferð meðan á dvöl stóð. Um 25% gesta ætluðu að skoða fugla og 21% vildi smakka mat úr héraði. Alls áformuðu um 13% að heimsækja söfn og 11% ætluðu í bátsferð.

Niðurstöðurnar voru ekki svo frábrugðnar niðurstöðunum 2016 þó nokkuð færri ætluðu að heimsækja söfn nú og eins ætluðu færri í sund nú en þá. Heldur fleiri hugðust smakka mat úr héraði. Bandaríkjamenn voru líklegri en Frakkar og Þjóðverjar til að nýta sér flesta þætti afþreyingar enda dvöldu þeir lengur á svæðinu.



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

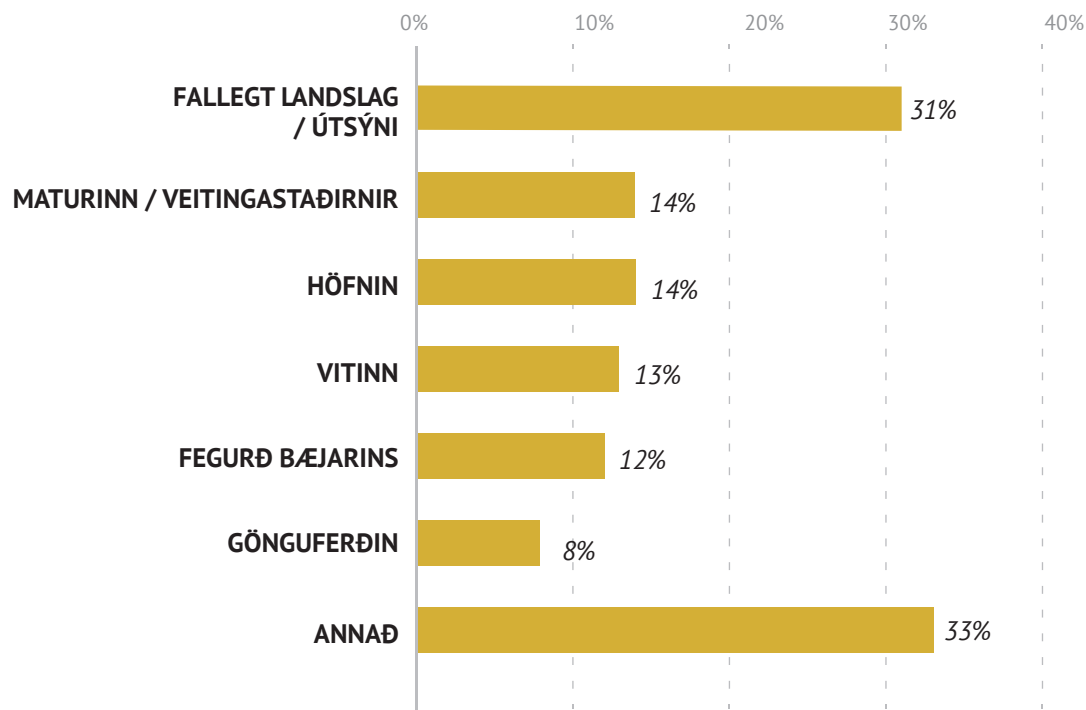
Almennt voru ferðamenn mjög ánægðir (56%) eða ánægðir (41%) með dvöl sína í Stykkishólmi. Um 2% sögðust hvorki vera ánægðir né óánægðir og enginn var óánægður. Á skalanum 1-5 var ánægjustigið gesta sumarið 2018 alls 4,5 sem er nokkuð betri útkoma en 2016 þegar ánægjustigið mældist 4,1 sem eru jákvæðar niðurstöður fyrir ferðapjónustuna á staðnum.*
Bandaríkjamenn voru líkt og áður ánægðari en Frakkar og Þjóðverjar og mældust með 4,7. Þjóðverjar hækkuðu mest á milli kannana og voru með 4,4 og Frakkar með 4,5.



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

Hver var hápunktur heimsóknar þinnar til Stykkishólms?

Fegurð Stykkishólms og nágrennis gegndi mikilvægu hlutverki í upplifun ferðamanna til staðarins en alls nefndu 43% þann þátt sem hápunkt ferðarinnar. Flestir (31%) nefndu þætti sem tengdust landslagi, útsýni og náttúru svæðisins. Þar af nefndu nokkir sérstaklega Breiðafjörð og eyjarnar, sjávarsíðuna, fjöllin og sólarlagið. Um 12% gesta nefndu fegurð bæjarins sjálfs sem hápunkt ferðarinnar. Þar voru m.a. nefnd falleg hús og kirkja en einnig almenn fegurð bæjarins. Þar eru ekki meðtalin svör þeirra 14% ferðamanna sem töldu höfnina og hafnarsvæðið hápunkt ferðarinnar og þeirra 13% sem nefndu vitann sérstaklega. Um 14% ferðamanna nefndu mat eða veitinga- og kaffihús, 8% ferðamanna sögðu gönguferð um bæinn eða nágrenni hans vera hápunkt ferðar og 33% nefndu aðra þætti. Meðal þeirra voru bátsferð, fuglaskoðun, gestrisni heimamanna, sundlaugin, söfnin, ferjan, góða veðrið og kyrrðin í bænum.



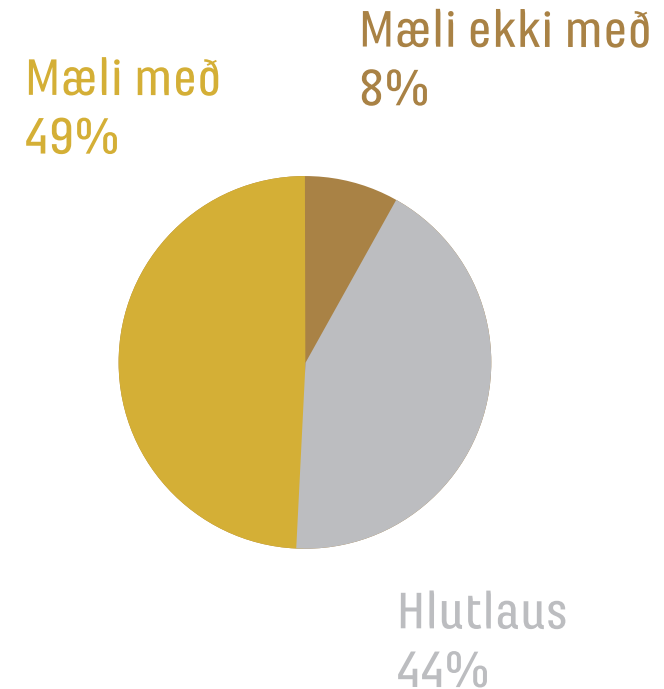
*Spurningin var opin og svarendur skrifuðu ástæðu sem niðurstöðurnar eru greindar út frá. Í einhverjum tilvikum nefndu menn fleiri en eina ástæðu og því eru fleiri svör en svarendur. Í útreikningum er ekki tekið tillit til þeirra sem svöruðu „veit ekki/ vil ekki svara“.

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

Einn af þeim mælikvörðum sem notaður er til að meta árangur og frammistöðu íslenskrar ferðabjónustu 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 Stykkishólmi mældist +41 þar sem 49% ferðamanna sögðu líklegt að þeir myndu mæla með Stykkishólmi sem áfangastað en 8% 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 en aðrir til að mæla með Stykkishólmi sem áfangastað þar sem meðmælaskor þeirra mældist +52 til samanburðar við +33 hjá Frökkum og +22 hjá Þjóðverjum.

Það sem helst fékk ferðamenn til að mæla með Stykkishólmi sem áfangastað var fegurð bæjarins og næsta nágrennis en um 83% þeirra sem voru líklegir til meðmæla nefndu það sem helstu ástæðu. Um 7% nefndu gestrisni bæjarbúa og 6% staðsetningu bæjarins.

Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu 23% að auka þyrfti þjónustuframboð til ferðamanna í bænum til að þeir yrðu líklegri til meðmæla. Um 12% vildu lengja opnunartíma þjónustuaðila en 23% sögðu að engu þyrfti að breyta.



*[Reichheld, 2003].

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



Fleiri gönguferðir

Hér þarf engu að breyta

Lækkið verðið

Hér vantar betri upplýsingar fyrir ferðamenn

Hér er of lítið að sjá og gera

Þjóðið upp á kíkí við höfnina

Þetta er skemmtilegur bær en mér finnst ekki nauðsynlegt að stoppa hér á ferð um landið.

Hér eru of margir ferðamenn

Lengið opnunartíma þjónustuaðila

Bætið aðstöðuna á tjaldsvæðinu

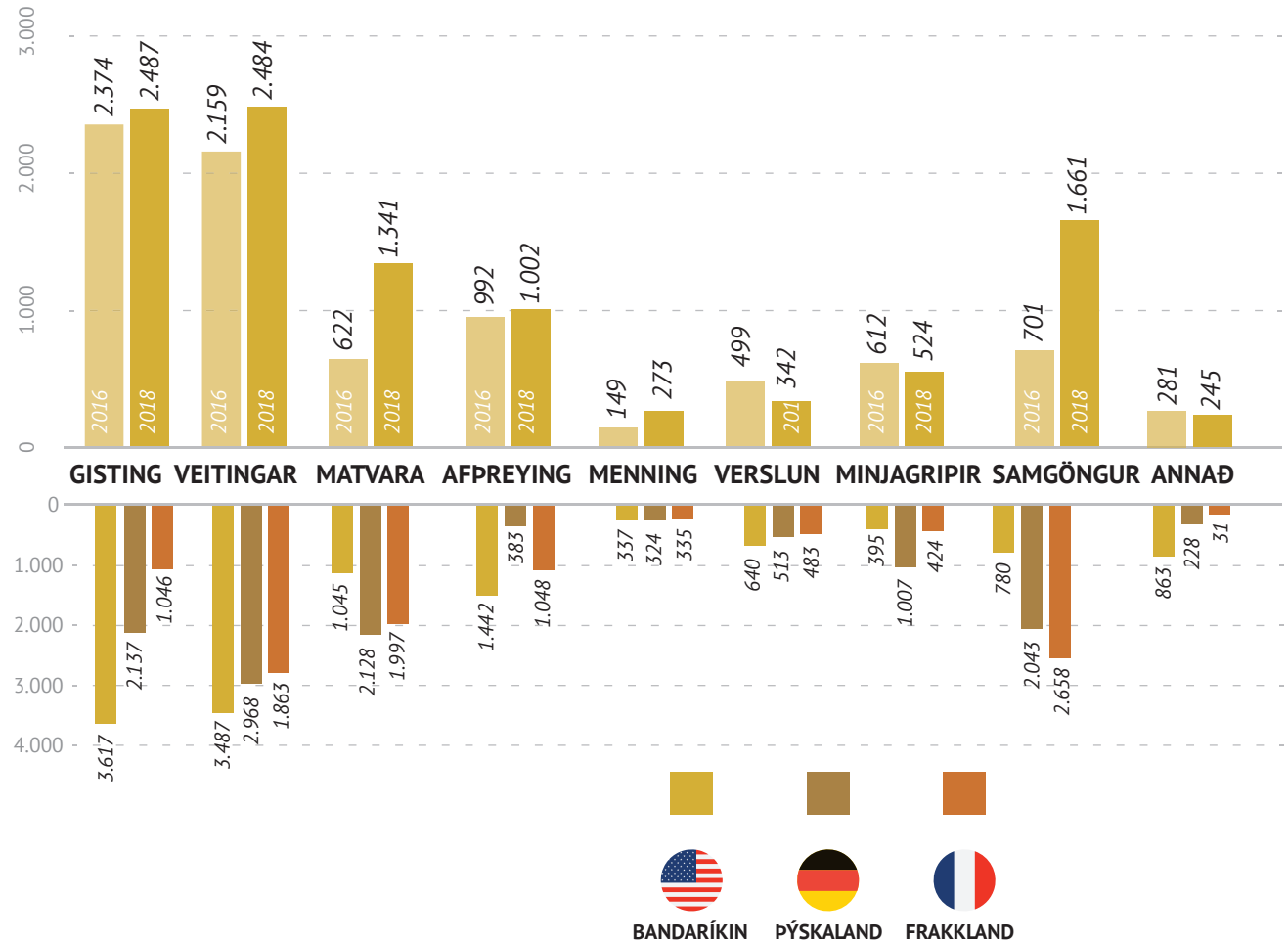
Opnið fleiri veitingastaði og kaffihús

Ég hefði viljað fá að nota þjónustu bókasafnsins

Vinsamlegast áætlið sólarhringsútgjöld ykkar í Stykkishólmi eftir útgjaldaliðum.

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 10.358 kr. sumarið 2018. Er það nokkur hækkun frá 2016 þegar þau voru um 8.388 krónur.* Upphæðin reiknast á alla svarendur óháð því hvort þeir greiddu fyrir vörur og þjónustu eða ekki. Útgjöldin voru hæst í flokki gistingar og veitinga um 2.500 kr. Alls keyptu 61% ferðamanna veitingar meðan á dvöl stóð og 37% greiddu fyrir gistingu. Um 50% gesta keyptu matvöru í verslunum bæjarins, um 15% afþreyingu og 11% menningartengda þjónustu. Nokkur hækkun var á tveimur útgjaldaliðum á milli 2016 og 2018, matvöru og samgöngum en aðrir flokkar breyttust lítið á milli ára.

Meðalútgjöld gesta frá Bandaríkjunum voru aðeins hærri en Frakka og Þjóðverja þar sem þeir greiddu að meðaltali 12.600 kr. fyrir vörur og þjónustu í Stykkishólmi, á meðan útgjöld Þjóðverja voru 11.700 kr. og Frakka 9.900 kr. Munaði þar mestu um kostnað vegna veitinga og gistingar sem var talsvert yfir meðallagi hjá Bandaríkjamönnum.



*Útgjöldin eru á verðlagi hvers árs.

Uppgangur ferðaþjónustu í Stykkishólmi hefur verið töluverður undanfarin ár enda býr svæðið yfir áhugaverðri sögu og skartar mikilli náttúrufergurð. Heildarfjöldi erlendra ferðamanna árið 2018 var um 235 þúsund og flestir (64%) heimsóttu staðinn á tímabilinu júní til september svo árstíðasveiflan er nokkur á svæðinu.

Erlendir ferðamenn heimsóttu Stykkishólm helst vegna fegurðar staðarins og meðmæla. Um þriðjungur gesta sagði heimsóknina þó vera hluta af heildarferð um landið án þess að tilgreina frekari ástæðu. Ferðamennirnir vildu ganga um svæðið, kaupa veitingar, skoða fugla og heimsækja söfn í Stykkishólmi. Meðallengd dvalar var um 12 klst. og rúmur þriðjungur gesta dvaldi yfir nótt í Stykkishólmi líkt og sumarið 2016. Vinsælasti gistimátinn voru hótél og gistiheimili bæjarins en heldur fleiri völdu þann kost nú en fyrir tveimur árum. Heldur fleiri völdu einnig einkagistingu en vinsældir tjaldsvæða höfðu nokkuð dalað frá fyrri könnun.

Hlutfall sumargesta frá Frakklandi og Þýskalandi var hærra í Stykkishólmi en á landsvísu og hlutfall Bandaríkjamanna lægra samkvæmt talningum ferðamanna á Keflavíkurflugvelli. Samkvæmt niðurstöðum könnunarinnar virðist orðspor Stykkishólms sem áfangastaðar vera gott meðal erlendra gesta þar sem meðmæli um staðinn voru ein af helstu ástæðum heimsóknar þeirra til hans. Vægi meðmæla í ástæðu heimsóknar hafði hækkað nokkuð á milli ára og almenn ánægja var meðal gesta staðarins með dvölinu. Á skalanum 1-5 mældist ánægjustigið 4,5 sem er hækkun úr 4,1 sumarið 2016 sem eru góðar niðurstöður fyrir ferðaþjónustuna á staðnum.

Um helmingur gesta taldist líklegur til að mæla með Stykkishólmi sem áfangastað og meðmælaskor staðarins (Net Promoter Score - NPS) mældist +41. Bandaríkjamenn voru líklegri

en Þjóðverjar og Frakkar til að mæla með heimsókn í Stykkishólm. Það sem helst hvatti ferðamenn til meðmæla var fegurð bæjarins og umhverfis hans en einnig gestrisni bæjarbúa og staðsetning bæjarins. Af þeim sem voru hlutlausir eða töldust ólíklegir til að mæla með staðnum sögðu flestir að auka þyrfti þjónustuframboð til ferðamanna í bænum til að þeir yrðu líklegri til meðmæla.

Meðalútgjöld ferðamanna á sólarhring mældust 10.358 kr. sumarið 2018. Er það hækkun frá 2016 þegar þau voru um 8.388 kr. Útgjöldin voru hæst í flokki gistingar og veitinga.

Í langflestum tilvikum (98%) var megintilgangur ferðarinnar frí og ferðafélagarnir fjölskylda og vinir. Í samanburði við fyrri ár taka fleiri ferðamenn nú ákvörðun um að heimsækja staðinn áður en til landsins er komið og færri ætla einungis að keyra í gegnum hann. Í ljósi þess má ætla að Stykkishólmur sé að verða sterkari ferðamannasegull þó breytingarnar séu ekki stórvægilegar á milli ára.

Bandaríkjamenn dvöldu lengur í Stykkishólmi en Þjóðverjar og Frakkar. Þeir völdu dýrari gistingu og voru líklegri til að kaupa vörur og þjónustu á staðnum. Þeir voru almennt ánægðari með dvölinu og líklegri til að mæla með Stykkishólmi sem áfangastað ferðamanna.

Niðurstöður könnunarinnar gefa vísbendingu um stöðu ákveðinna þátta ferðaþjónustu í Stykkishólmi 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 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>.

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

Mælaborð ferðaþjónustunnar. (e.d.b.). Nethluti Landamæraökönunar. *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

