



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA



Air Iceland Connect



ISAVIA



Markaðsstofa Norðurlands
nordurland.is



Viðhorf ferðamanna í flugi milli Keflavíkur og Akureyrar Niðurstöður könnunar meðal farþega

Eyrún Jenný Bjarnadóttir
2018

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2018

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurljóð, IS-600 Akureyri

Sími: (+354) 460-8930

Rafpóstur: rmf@unak.is

Veffang: www.rmf.is

Titill: Viðhorf ferðamanna í flugi milli Keflavíkur og Akureyrar. Niðurstöður könnunar meðal farþega

Höfundur: Eyrún Jenný Bjarnadóttir

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála

Númer: RMF-S-12-2018

ISBN: 978-9935-437-78-5

ISSN: 1670-8857

Forsíðumynd: Akureyrarflugvöllur © Markaðsstofa Norðurlands

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

EFNISYFIRLIT

Myndaskrá	3
Töfluskrá	4
Samantekt.....	5
Inngangur.....	6
Gögn og aðferðir.....	7
Spurningalistinn	7
Framkvæmd.....	9
Úrvinnsla.....	9
Pátttakendur könnunar	11
Ferðaskipulag og ferðavenjur	15
Erlendir ferðamenn (á Norðurlandi).....	22
Mælingar á útgjöldum ferðamanna	28
Upplýsingaveitur um Norðurland	29
Upplifun af Norðurlandi	32
Þjónusta Air Iceland Connect	35
Athugasemdir svarenda.....	36
Tengiflug	36
Upplifun á Keflavíkurflugvelli.....	37
Innritun og farangur	39
Ófyrirsjáanlegt	40
Aðrar athugasemdir.....	41
Lokaorð og umræður.....	42
Hverjir fóru til útlanda?	42
Hverjir komu til Íslands?	42

Upplýsingar.....	44
Upplifun.....	44
Tengiflugið og þjónusta flugrekanda.....	44
Lokaorð.....	45
Heimildir.....	46
Viðauki 1.....	48
Spurningalisti.....	48
Viðauki 2.....	60
Hvers vegna valdir þú að koma til Norðurlands? Svör við opinni spurningu.....	60
Hvað var það minnisstæðasta frá heimsókn þinni á Norðurland svör við opinni spurningu.....	62
Hvaða þætti þarf að bæta í ferðaþjónustu á Norðurlandi? Svör við opinni spurningu.....	64
Er eitthvað sem þú vilt koma á framfæri í lokin? Svör við opinni spurningu.....	66
Viðauki 3.....	83
Bakgrunnsgreiningar fyrir spurningar um þjónustu Air Iceland Connect.....	83

MYNDASKRÁ

Mynd 1 Skjáskot frá könnuninni.....	7
Mynd 2 Svarhlutfall eftir mánuðum á tímabili könnunar.....	9
Mynd 3 Búsetulönd svarenda.....	13
Mynd 4 Helstu búsetulönd svarenda (önnur en Ísland).....	13
Mynd 5 Skipting svarenda í könnun eftir markaðssvæðum og samanburður við Landamærakönnun tímabilið júlí '17 - febrúar '18.....	14
Mynd 6 Hlutfall svarenda í millilandaflugi hjá innlendu eða erlendu flugfélagi.....	15
Mynd 7 Notaðir þú tengiflugið milli Keflavíkur og Akureyrar aðra leiðina eða báðar leiðir? .	16
Mynd 8 Hver skipulagði ferðina?.....	17
Mynd 9 Megintilgangur ferðar.....	19
Mynd 10 Ferðafélagar svarenda.....	20
Mynd 11 Hvaða land/lönd heimsóttir þú í ferð þinni til útlanda?	21
Mynd 12 Hefur þú komið áður á Norðurland?.....	23
Mynd 13 Hvaða landshluta (aðra en Norðurland) heimsóttir þú?.....	25
Mynd 14 Hvaða gistimáta nýttir þú þér á Norðurlandi?	26
Mynd 15 Hvaða ferðamáta nýttir þú þér á Norðurlandi?	26
Mynd 16 Hvaða svæði/staði á Norðurlandi heimsóttir þú í ferðinni? Tíu algengustu svörin .	27
Mynd 17 Hvaða afþreyingu nýttir þú þér á Norðurlandi? Tíu algengustu svörin.....	28
Mynd 18 Upplýsingaveitur sem vöktu athygli svarenda á Norðurlandi	30
Mynd 19 Upplýsingaveitur sem voru notaðar til að skipuleggja (og bóka) ferð á Norðurland áður en ferð var farin	31
Mynd 20 Upplýsingaveitur sem voru notaðar til að finna upplýsingar um framboð á Norðurlandi, til að bóka þjónustu eða til skipulagningar í ferðinni. Tíu algengustu svörin	31
Mynd 21 Hvernig metur þú heildarupplifun þína af Norðurlandi	32
Mynd 22 Upplifun af Norðurlandi lýst í einu orði.....	32
Mynd 23 Mat farþega á þjónustu Air Iceland Connect á skalanum 1-10 (meðaltal)	35

TÖFLUSKRÁ

Tafla 1 Skipting spurningalistans eftir þáttum og hvaða hópar svöruðu hverjum hluta.....	8
Tafla 2 Bakgrunnur svarenda.....	12
Tafla 3 Notaðir þú tengiflugið aðra leiðina eða báðar leiðir? Bakgrunnsgreining	16
Tafla 4 Hver skipulagði ferð? Bakgrunnsgreining.....	18
Tafla 5 Megintilgangur ferðar - Bakgrunnsgreining	19
Tafla 6 Meðaldvalarlengd (nætur).....	21
Tafla 7 Hvers vegna valdir þú að koma til Norðurlands?.....	24
Tafla 8 Meðaldvalarlengd á Norðurlandi (nætur)	24
Tafla 9 Hvað var það minnisstæðasta frá heimsókn þinni á Norðurland?	33
Tafla 10 Hvaða þætti þarf að bæta í ferðapjónustu á Norðurlandi?	34
Tafla 11 Athugasemdir svarenda: Tengiflug.....	37
Tafla 12 Athugasemdir svarenda: Upplifun á Keflavíkurflugvelli	39
Tafla 13 Athugasemdir svarenda: Innritun og farangur	40
Tafla 14 Athugasemdir svarenda: Ófyrirsjáanlegt.....	41
Tafla 15 Athugasemdir svarenda: Aðrar athugasemdir.....	41
Tafla 16 Hversu ánægð(ur) varstu með þjónustu AIC í flugstöð Akureyrarflugvelli? Bakgrunnsgreining.....	83
Tafla 17 Hversu ánægð(ur) varstu með þjónustu AIC í flugstöð Keflavíkurflugvelli? Bakgrunnsgreining.....	83
Tafla 18 Hversu ánægð(ur) varstu með þjónustu AIC um borð í vélinni? Bakgrunnsgreining	84
Tafla 19 Hversu vel/illa gekk þér að innrita þig í beint tengiflug AIC frá Akureyri til Keflavíkur? Bakgrunnsgreining.....	84
Tafla 20 Hversu vel/illa gekk þér að innrita þig í beint tengiflug AIC frá Keflavík til Akureyrar? Bakgrunnsgreining.....	85
Tafla 21 Hversu sýnilegar þykir þér merkingar AIC í Keflavík vera? Bakgrunnsgreining	85
Tafla 22 Hversu líklegt/ólíklegt er að þú ferðist aftur með AIC beint milli Keflavíkur og Akureyrar? Bakgrunnsgreining.....	86

SAMANTEKT

Markmið þessarar könnunar var að kanna viðhorf ferðamanna í beinu tengiflugi milli Keflavíkur og Akureyrar. Áhersla var lögð á að safna gögnum um erlenda ferðamenn í tengifluginu sem myndu varpa ljósi ferðahegðun og neyslu þeirra á Norðurlandi. Einnig var kannað hvaða aðrir hópar hefðu verið í tengifluginu, hvað hefði einkennt þá, hvernig ferðaskipulagi þeirra hefði verið háttað, hvaða flugtengingar þeir hefðu notað ásamt viðhorfi þeirra til þjónustu flugfélagsins. Könnunin var netkönnun sem var send til þátttakenda að lokinni ferð á tímabilinu júlí 2017 til febrúarloka 2018.

Helstu niðurstöður eru að meirihluti svarenda var búsettur á Íslandi. Helmingur svarenda hafði farið með tengiflugi báðar leiðir. Af þeim sem fóru aðeins aðra leið voru hlutfallslega fleiri sem fóru legginn Keflavík-Akureyri en Akureyri-Keflavík. Stærsti hluti erlendra ferðamanna hafði komið áður til Íslands og var að heimsækja vini og ættingja. Svarendur létu í ljós ánægju með tengiflugið sem valkost við millilandaflug og vildu helst að ferðum yrði fjölgað. Svörin báru þess vitni að einhverjir hnökrar hefðu verið á fyrirkomulagi og aðstöðu fyrir innanlandsflug á Keflavíkuvelli sem svarendur upplifðu á neikvæðan hátt. Engu að síður voru svarendur afar ánægðir með flesta þjónustubætti flugrekanda.

Gagnaöflun var í höndum Rannsóknamiðstöðvar Háskólans á Akureyri en Rannsóknamiðstöð ferðamála (RMF) sá um úrvinnslu gagna og verkefnastjórn. Skýrslan er unnin fyrir Markaðsstofu Norðurlands (MN) en auk MN voru aðrir samstarfsaðilar Air Iceland Connect og Isavia.

INNGANGUR

Í þessari skýrslu er gerð grein fyrir niðurstöðum könnunar meðal farþega í beinu innanlandsflugi Air Iceland Connect milli Akureyrar og Keflavíkur í tengslum við millilandaflug frá Keflavík. Könnunin hófst í júlí 2017 og stóð út febrúar 2018.

Markmið könnunarinnar var að kanna viðhorf ferðamanna í beinu flugi milli Keflavíkur og Akureyrar. Um var að ræða vefkönnun og var hún send á skráð netföng farþega í tengifluginu.

Gagnaöflun var í höndum Rannsóknamiðstöðvar Háskólans á Akureyri en Rannsóknamiðstöð ferðamála (RMF) sá um úrvinnslu gagna og verkefnastjórn. Skýrslan er unnin fyrir Markaðsstofu Norðurlands (MN) en auk MN voru aðrir samstarfsaðilar Air Iceland Connect og Isavia.

Skýrslan er í átta köflum. Á eftir inngangi er greint frá framkvæmd rannsóknar, gögnum og aðferðum. Niðurstöðum rannsóknarinnar er skipt í fimm hluta/kafla. Í fyrsta hluta er greint frá þátttakendum könnunarinnar. Í öðrum hluta eru teknar saman niðurstöður um ferðaskipulag og ferðavenjur svarenda. Í þriðja hluta er fjallað um þann hluta rannsóknarinnar sem snéri að erlendum ferðamönnum á Norðurlandi. Fjórdi hluti fjallar um mat svarenda á þjónustuþáttum Air Iceland Connect og í fimmta hluta er greint frá athugasemdum svarenda. Í lokin eru helstu niðurstöður teknar saman.

GÖGN OG AÐFERÐIR

Könnunin var vefkönnun sem var send á skráð netföng farþega sem höfðu nýtt sér flugtengingu Air Iceland Connect milli Keflavíkur og Akureyrar frá því sumarátun flugfélagsins hófst í júní 2017 (sjá mynd 1). Samkvæmt áætlun í júní 2017 var flogið var 1-2 sinnum í viku en í lok mánaðarins tilkynnti flugfélagið að vegna lítillar aðsóknar yrði flugum fækkað niður í eitt á viku yfir sumarið (Mbl.is, 2017, 30. júní). Þegar vetraráætlun tók gildi í nóvember fjölgaði flugum í sex á viku.

Spurningalistinn

Spurningalistinn (Viðauki 1) var í átta hlutum og fengu svarendur að hluta til mismunandi spurningar allt eftir því hvort þeir voru í ferð til Íslands eða frá Íslandi. Þessir tveir hópar voru aðgreindir í upphafi könnunar með spurningu um búsetuland. Samsetning farþega, eða stærð þessara tveggja hópa, var ekki þekkt áður en könnunin hófst.



Mynd 1 Skjaskot frá könnuninni

Upphaflega var lagt upp með að safna gögnum um erlenda ferðamenn í tengifluginu og var því stærstur hluti gagnaöflunarinnar helgaður þessum hópi. Þær spurningar í könnuninni voru aðeins á ensku. Hvað aðra hópa varðar, þ.e. fólk með búsetu á Íslandi og Íslendinga með búsetu í útlöndum, var aðeins lagt upp með að safna gögnum um einkenni hópanna, ferðaskipulag, flugtengingar og þjónustu Air Iceland Connect. Í töflu 1 má sjá hvernig spurningalistinn skiptist og hvaða hópar svöruðu hverjum hluta.

Tafla 1 Skipting spurningalistans eftir þáttum og hvaða hópar svöruðu hverjum hluta

Þættir		Fólk með búsetu á Íslandi	Íslendingar með búsetu erlendis	Erlendir ferðamenn
Einkenni hópa (grunnbreytur)	Búsetuland	x	x	x
	Póstnúmer	x		
	Kyn	x	x	x
	Aldur	x	x	x
	Menntun	x	x	x
	Tekjustig	x	x	x
Ferðaskipulag og ferðavenjur	Hvaða flugfélag til/frá Íslandi	x	x	x
	Hvernig tengiflug var notað	x	x	x
	Skipuleggjandi ferðar	x	x	x
	Ferðafélagar	x	x	x
	Tilgangur ferðar	x	x	x
	Dvalarlengd	x	x	x
	Áfangastaður (land)	x		
	Áður til Íslands			x
Erlendir ferðamenn (á Norðurlandi)	Áður á Norðurland			x
	Hvers vegna Norðurland			x
	Dvalarlengd			x
	Gistimáti			x
	Ferðamáti			x
	Heimsóttir staðir			x
	Afþreying			x
	Aðrir heimsóttir landshlutar			x
Útgjöld			x	
Upplýsingaveitur um Norðurland	Veitur sem vöktu athygli á áfangastað			x
	Veitur notaðar til ferðaskipulagningar			x
	Veitur notaðar í ferð			x
Upplifun af Norðurlandi	Heildarupplifun			x
	Norðurlandi lýst í einu orði			x
	Minnstæðasta upplifunin			x
	Athugasemdir um ferðaþjónustu			x
Þjónusta AIC	Ánægja með þjónustuþætti AIC	x	x	x
Athugasemdir	Athugasemdir svarenda (opin spurning)	x	x	x

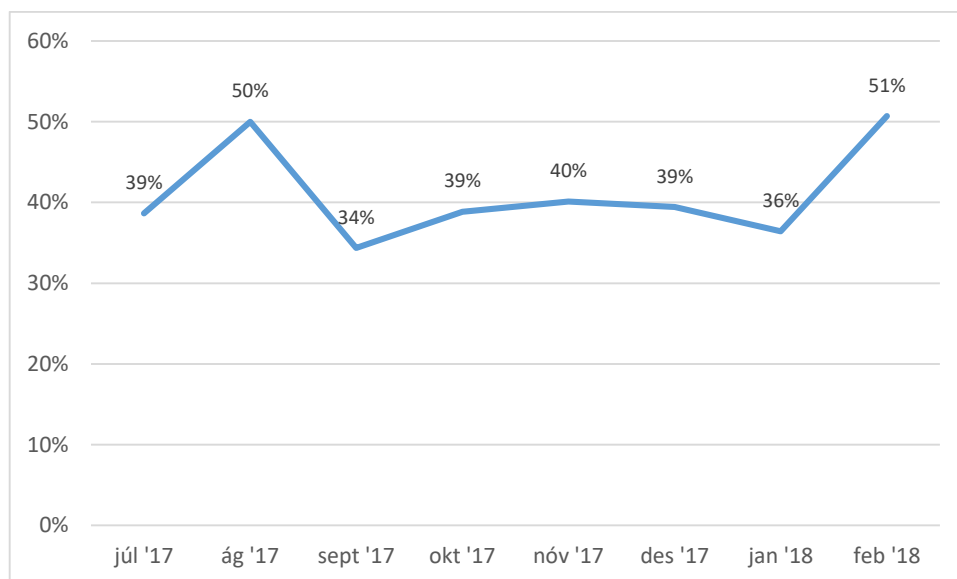
Nýleg landamæra- og viðhorfskönnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands var með góðfúslegu leyfi höfð til hliðsjónar í spurningum sem vörðuðu grunnbreytur, ferðaskipulag og ferðavenjur. Hluti spurningalistans snéri að ferðavenjum erlendra ferðamanna á Norðurlandi og byggði á eldri könnunum RMF meðal farþega í beinu millilandaflugi frá Akureyri á árunum 2009-2012 (Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens, 2012; Edward H. Huijbens og Jón Gestur Helgason, 2011; Edward H. Huijbens og Eyrún Jenný Bjarnadóttir, 2011; Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Jón Gestur Helgason, 2010). Þær kannanir voru gerðar við brottfarahlíðið á

Akureyrarflugvelli. Lokahlutar spurningalistans snéru að mati svarenda á tilteknum þjónustupáttum Air Iceland Connect og í opinni spurningu var þátttakendum boðið að koma með athugasemdir. Allir þátttakendur fengu að svara þessum hluta könnunarinnar.

Framkvæmd

Þáttökubeiðni ásamt tengli á könnun var send út á netföng einstaklinga að lokinni ferð (e. *post-trip survey*). Könnunin, sem var á ensku og íslensku, var send út innan tveggja vikna frá ferðalokum og ef könnuninni var ekki svarað innan tiltekins tíma var sendur einn póstur til þess að minna á könnun. Á tímabilinu byrjun júlí 2017 til febrúarloka 2018 var könnunin send á 1.645 virk netföng. Í upphafi var stefnt að því að svarhlutfall yrði á bilinu 24-26%. Alls bárust 667 svör, þar af voru 635 svör nothæf. Ef miðað er við fjölda netfanga og fjölda nothæfra svara reyndist svarhlutfall vera 38,6% sem fór langt fram úr öllum væntingum.

Á mynd 2 má sjá að svarhlutfall var breytilegt eftir mánuðum og var á bilinu 34%-51% eftir mánuðum. Svarhlutfall var lægst í september 2018 en fór upp í 51% undir lok könnunarinnar. Á þeim tíma hafði Air Iceland Connect tilkynnt um að tengiflugi milli Keflavíkur og Akureyrar yrði hætt um vorið (Túristi, 2018, 14. febrúar).



Mynd 2 Svarhlutfall eftir mánuðum á tímabili könnunar

Úrvinnsla

Rannsóknamiðstöð Háskólans á Akureyri sá bæði um öflun gagna og uppsetningu gagnagrunns í tölfræðiforritinu SPSS sem síðan var afhentur RMF til úrvinnslu. Við úrvinnslu var til jafns notast við SPSS og Excel.

Við greiningu var notast við þær tölfræðiaðferðir sem voru viðeigandi fyrir hverja og eina spurningu. Krosstöflur voru keyrðar út þar sem við átti til að kanna dreifingu svara með tilliti til bakgrunns svarenda út frá kyni, aldri, menntun, tekjum og búsetu. Marktektarpróf voru notuð til að meta hvort tölfræðilega marktækur munur væri á hlutföllum mismunandi hópa. Notast var við kí-kvaðrat-próf í spurningum er varða bakgrunnsþætti, t-próf fyrir tveggja hópa bakgrunnsbreytur og einhliða fervikagreiningu (ANOVA) þar sem hópar voru fleiri en tveir. Tölfræðileg marktækt miðast við p -gildi undir 0,05 og er marktæktin gefin til kynna með stjörnu í töflum. Ekki eru reiknuð marktektarpróf í spurningum þar sem svarendur gátu gefið fleiri en eitt svar. Bakgrunnsgreining og marktektarprófun var ekki gerð í þeim tilfellum þar sem fá svör voru á bak við tiltekna breytur. Framsetning niðurstaðna fyrir hverja spurningu er í myndum og töflum eins og við á hverju sinni. Eftir atvikum eru niðurstöður bornar saman við kannanir RMF sem gerðar voru í tengslum við millilandaflug um Akureyrarflugvöll á árunum 2009-2012.

ÞÁTTAKENDUR KÖNNUNAR

Tafla 2 gefur yfirlit yfir samsetningu svarenda út frá þeim grunnbreytum sem eru í könnuninni. Það eru upplýsingar um bakgrunn svarenda; kyn, aldur, menntun og mat á heildartekjum heimilis samanborið við meðaltekjur í heimalandi svarenda. Tekið skal fram að aðeins gild svör eru sett fram sem þýðir að samanlagður fjöldi svara mun ekki alltaf stemma við heildarfjölda svara í efstu línu (alls), þar sem sjá má skiptingu svarenda með tilliti til búsetu. Langflestir svarendur voru búsettir á Íslandi og telst sá hópur því hafa verið á ferð til útlanda. 27% svarenda hafði búsetu erlendis og telst því hafa verið á ferð til Íslands.

Eins og sjá má í töflu 2 svara fleiri konur könnuninni en karlar. Ef hóparnir eru skoðaðir út frá aldri má sjá að nokkur munur er á milli svarenda með tilliti til búsetu. Meðalaldur allra svarenda var 44 ár (staðalfrávik 14 ár). Meðalaldur svarenda með búsetu á Íslandi var 46 ár (staðalfrávik 14 ár) og meðalaldur svarenda með búsetu erlendis var 39 ár (staðalfrávik 13 ár). Sjá má að um helmingur svarenda með búsetu erlendis var á aldrinum 21-40 ára og að rúmlega helmingur svarenda með búsetu á Íslandi var á aldrinum 41-60 ára. Þessi munur á milli hópanna reyndist marktækur. Einnig var marktækur munur milli hópanna ef horft var til menntunar og til tekjustigs, en þeir sem voru búsettir erlendis voru líklegri til að hafa hærra menntunarstig en þeir sem höfðu búsetu á Íslandi og höfðu einnig frekar háar tekjur eða yfir meðallagi.

Tafla 2 Bakgrunnur svarenda

	Allir		Búsettir á Íslandi		Búsettir erlendis	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Alls	635	100%	462	73%	173	27%
Kyn Karl	202	40,2%	175	40,4%	27	38,6%
Kona	301	59,8%	258	59,6%	43	61,4%
Aldur* ≤ 20	29	4,6%	24	5,3%	5	2,9%
21-30	101	16,1%	52	11,4%	49	28,8%
31-40	116	18,5%	66	14,4%	50	29,4%
41-50	157	25,0%	130	28,4%	27	15,9%
51-60	137	21,9%	110	24,1%	27	15,9%
61-70	87	13,9%	75	16,4%	12	7,1%
Menntun* Grunnskólamenntun eða minna	54	8,9%	49	11,1%	5	3,0%
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	179	29,5%	136	30,8%	43	26,1%
Grunnnám í háskóla	198	32,6%	145	32,8%	53	32,1%
Framhaldsnám í háskóla	176	29,0%	112	25,3%	64	38,8%
Tekjustig* Undir meðallagi	65	11,23%	52	12,3%	13	8,3%
Í meðallagi	269	46,46%	214	50,6%	55	35,3%
Yfir meðallagi	202	34,89%	133	31,4%	69	44,2%
Hátt	43	7,43%	24	5,7%	19	12,2%

* Marktækt miðað við 5% öryggismörk.

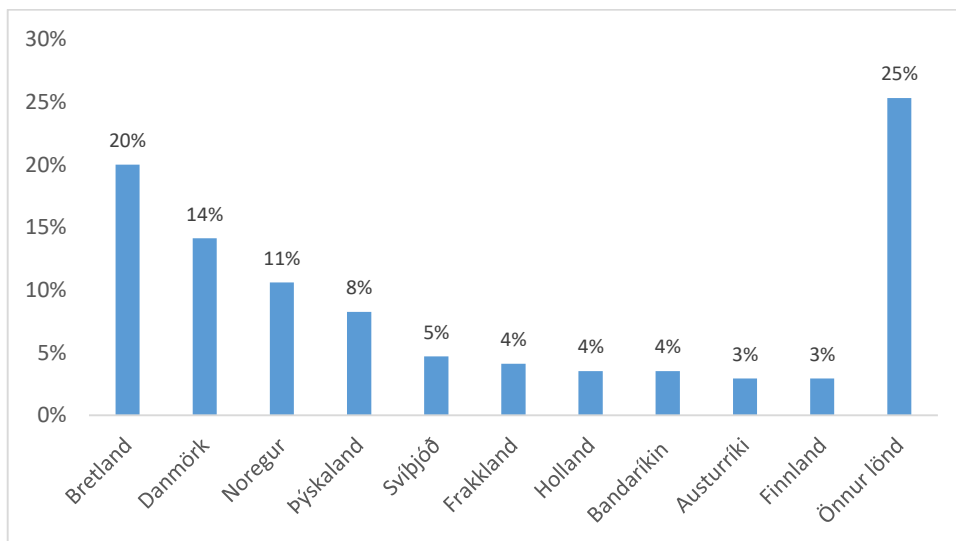
Svarendur sem höfðu búsetu á Íslandi bjuggu nær allir eða 98% á Norðurlandi (greint út frá upplýsingum um uppgefin póstnúmer). Langflestir eða 94% bjuggu á starfssvæði Eypings og 91% í sveitarfélögunum við Eyjafjörð. Aðeins tæp 4% höfðu búsetu á Norðurlandi vestra og 2% bjuggu á öðrum landsvæðum en Norðurlandi, þá einna helst á Austurlandi.

Eins og sést í töflu 2 höfðu 173 svarendur búsetu erlendis en fyrir utan Ísland nefndu svarendur 36 mismunandi búsetulönd út um allan heim sem sjá má á mynd 3.



Mynd 3 Búsetulönd svarenda

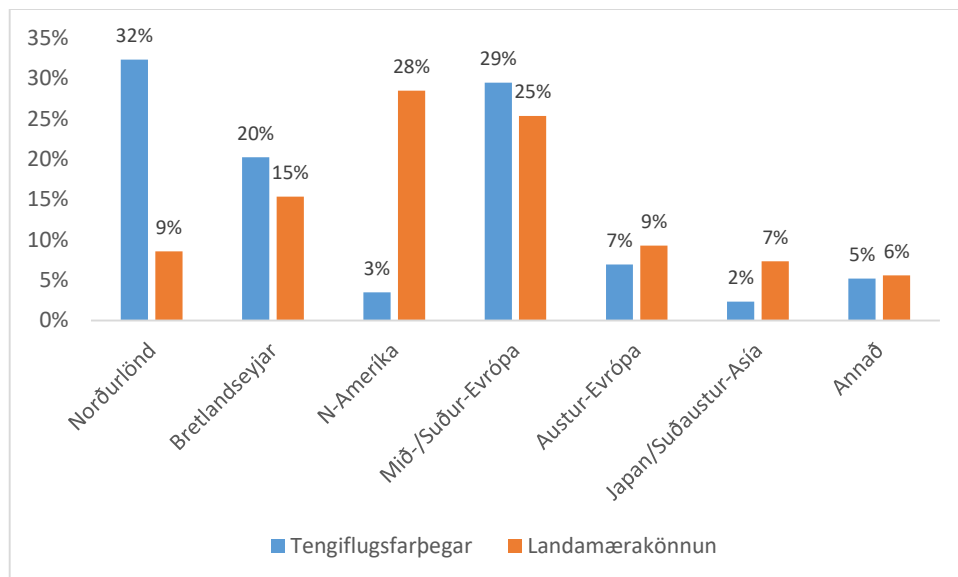
Af þeim sem höfðu búsetu erlendis voru 40% Íslendingar. Þrír af hverjum fjórum höfðu búsetu í einu af þeim tíu löndum sem oftast voru nefnd en þau má sjá á mynd 4. Einn af hverjum fjórum hafði búsetu í einhverju af þeim 26 öðrum löndum sem voru nefnd.



Mynd 4 Helstu búsetulönd svarenda (önnur en Ísland)

Þar sem mikil svardreifing liggur að baki upplýsinga um búsetu erlendis verða gildi fyrir sérhvert búsetuland mjög fá og óráðlegt að greina svörin með frekara niðurbroti eftir kyni, aldurssamsetningu, menntun og tekjustigi svarenda. Þess í stað var gerð greining á niðurstöðum með tilliti til skiptingu markaðssvæða Íslands. Á mynd 5 má sjá skiptingu svarenda eftir búsetu á markaðssvæðum Íslands og samanburð við niðurstöður úr Landamæra- og viðhorfskönnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands á tímabili könnunarinnar

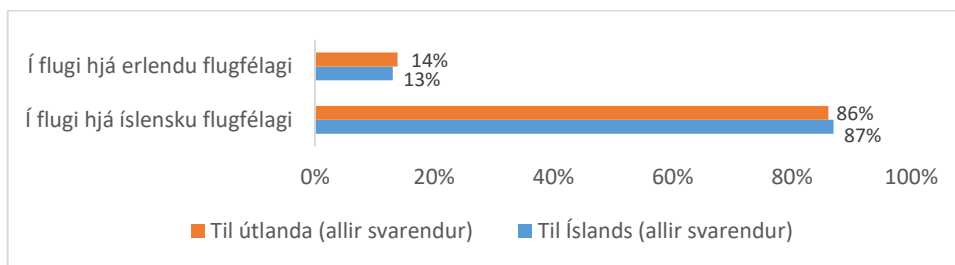
(júlí 2017 – febrúar 2018) (Ferðamálastofa, e.d.). Af þessu má ráða að hlutfall svarenda frá Norðurlöndum, Bretlandseyjum og Mið- og Suður-Evrópu er hærra í tengiflugi en í landamæra- og viðhorfskönnuninni. Sjá má að hlutfall svarenda frá Norður-Ameríku í tengiflugskönnun er mjög lágt í samanburði við landamæra- og viðhorfskönnun. Ekki er hægt að sjá úr gögnunum í hverju þessi mikli munur liggur en leiða má að því líkur að það kunnist vera vegna þess að tímasetningar áætluarflugs til/frá Norður-Ameríku, sem hjá íslensku flugfélögunum eru gjarnan síðdegis frá Íslandi og snemma morguns til Íslands og áætluar tengiflugs, sem var snemma morguns til Keflavíkur og síðdegis til Akureyrar, hafi ekki hentað. Niðurstöður svara eftir markaðssvæðum voru skoðaðar með tilliti til bakgrunns svarenda en í ljós kom að í nokkrum flokkum reyndist fjöldi svara enn of lítil til þess að hægt væri að greina þau eða túlka með áreiðanlegum hætti.



Mynd 5 Skipting svarenda í könnun eftir markaðssvæðum og samanburður við Landamæraökönnun tímabilið júlí '17 - febrúar '18

FERÐASKIPULAG OG FERÐAVENJUR

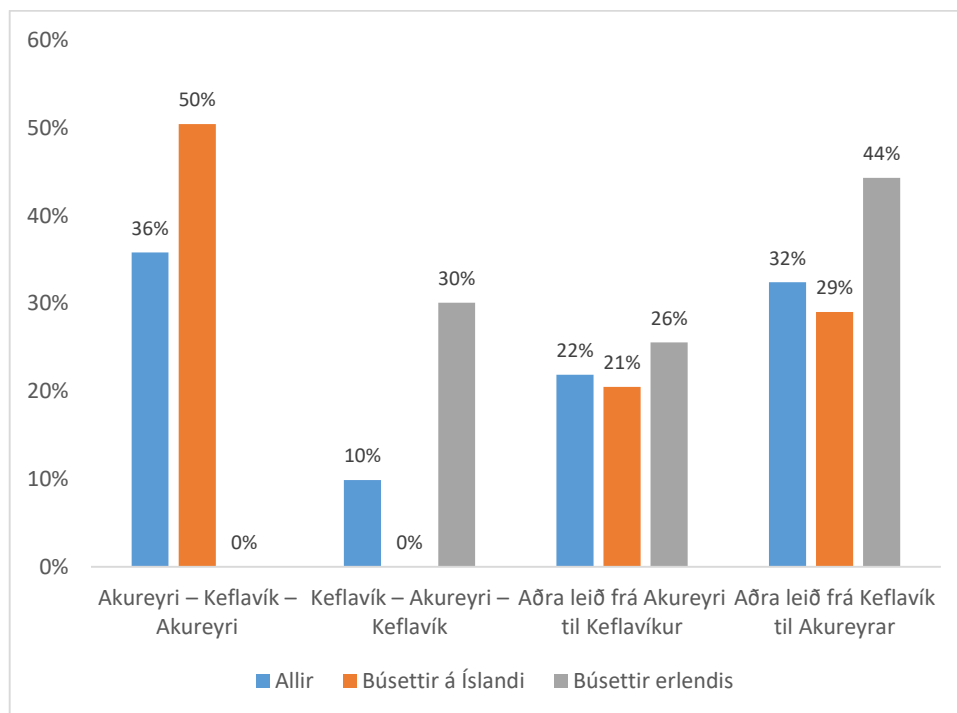
Svarendur voru spurðir með hvaða flugfélagi þeir fóru annars vegar til Íslands og hins vegar til útlanda. Í svarmöguleikum var gert ráð fyrir öllum þeim flugfélögum¹ sem vitað var að yrðu í millilandaflugi um Keflavíkurflugvöll þegar könnunin var í undirbúningi vorið 2017, alls 26 flugfélögum. Í báðum spurningunum var hægt að merkja við fleiri en einn valmöguleika. Dreifing í svörum var töluvert mikil en 20 af 26 mögulegum flugfélögum komust á blað hjá þátttakendum könnunarinnar. Þar sem svardreifing er mjög mikil og bakgrunnsgreining gaf engar afgerandi niðurstöður var ákveðið að taka saman skiptingu svarenda með tilliti til þess hvort þeir fóru ferðina milli landa með innlendu flugfélagi eða erlendu. Mynd 6 sýnir að tæplega 90% svarenda voru í millilandaflugi með innlendu flugfélagi. Enginn munur var á hlutdeild flugfélaganna ef svörin voru skoðuð með tilliti til búsetu svarenda annar en sá að fleiri erlend flugfélög voru nefnd af þeim sem bjuggu erlendis en af þeim sem höfðu búsetu á Íslandi.



Mynd 6 Hlutfall svarenda í millilandaflugi hjá innlendu eða erlendu flugfélagi

Á mynd 7 og í töflu 3 má sjá að jöfn hlutfallsleg skipting er á milli þeirra sem notuðu tengiflugið aðra leiðina og þeirra sem fóru báðar leiðir. Sjá má að nokkur munur er á svörum þeirra sem höfðu búsetu á Íslandi og þeim sem höfðu búsetu erlendis. Af þeim sem bjuggu erlendis og komu í ferð til Íslands fóru langflestir (70%) aðra leiðina en þeir sem bjuggu á Íslandi fóru annað hvort báðar (50%) leiðir eða aðra (50%). Marktækur munur var á svörum eftir búsetu. Einnig var marktækur munur ef horft var til aldurs svarenda en yngri aldurshópar voru marktækt líklegri en þeir eldri til að fara aðra leiðina. Munur á öðrum hópum var ekki marktækur.

¹ Skv. upplýsingum frá Isavia



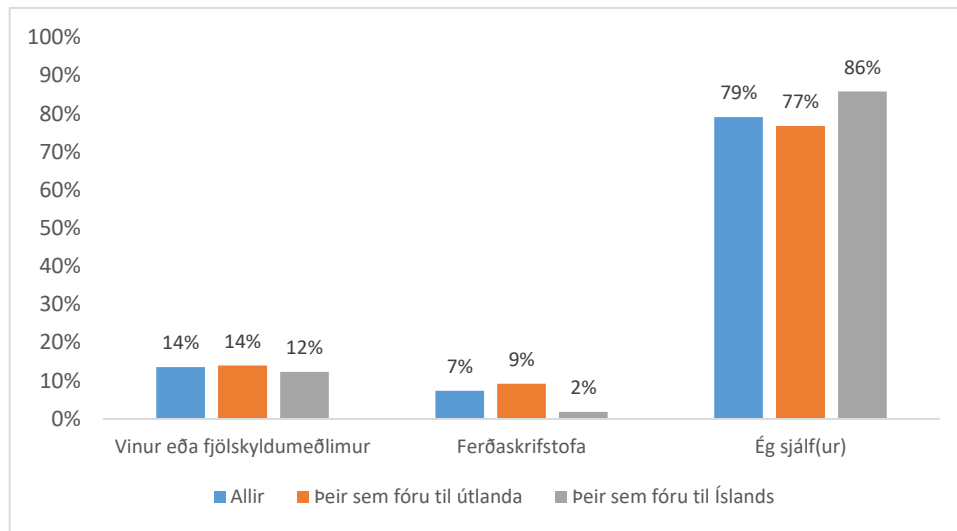
Mynd 7 Notaðir þú tengiflugið milli Keflavíkur og Akureyrar aðra leiðina eða báðar leiðir?

Tafla 3 Notaðir þú tengiflugið aðra leiðina eða báðar leiðir? Bakgrunnsgreining

	Flaug báðar leiðir	Flaug aðra leiðina	Alls
Alls	49%	51%	489
Kyn Karl	55%	45%	194
Kona	46%	54%	295
Aldur* ≤ 20	29%	71%	28
21-30	31%	69%	97
31-40	42%	58%	114
41-50	50%	50%	154
51-60	50%	50%	133
61-70	60%	40%	82
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	53%	47%	53
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	41%	50%	176
Grunnnám í háskóla	51%	59%	193
Framhaldsnám í háskóla	42%	58%	176
Tekjustig Undir meðallagi	33%	67%	63
Í meðallagi	47%	53%	265
Yfir meðallagi	45%	56%	200
Hátt	47%	53%	43
Búseta* Á Íslandi	52%	48%	444
Erlendis	30%	70%	166

* Marktækt miðað við 5% öryggismörk.

Mynd 8 sýnir að langflestir eða um 80% svarenda skipulögðu ferðina sjálf eða að ferðin var skipulögð af vini eða fjölskyldumeðlimi. Afar fáir eða 2% þeirra sem voru á ferð til Íslands sögðu að ferðin hefði verið skipulögð af ferðaskrifstofu en 9% svarenda á leið til útlanda völdu þennan möguleika. Þessi munur er þó ekki marktækur. Tafla 4 sýnir að munur á svörum með tilliti til bakgrunns svarenda er mjög lítill. Munur á svörum reyndist aðeins marktækur ef horft var til menntunarstigs svarenda en þeir sem höfðu lokið framhaldsnámi á háskólastigi voru marktækt líklegri en aðrir hópar til að skipuleggja ferðina sjálfir.



Mynd 8 Hver skipulagði ferðina?

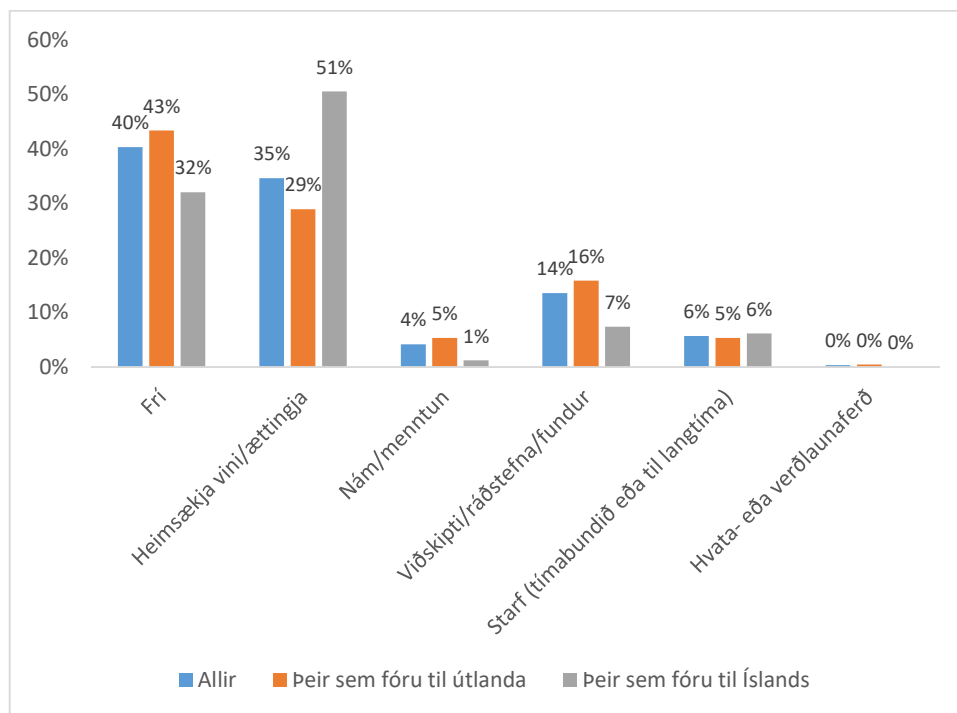
Tafla 4 Hver skipulagði ferð? Bakgrunnsgreining

	<i>Vinur eða fjölskyldu-meðlimur</i>	<i>Ferða-skrifstofa</i>	<i>Ég sjálf(ur)</i>	<i>Alls</i>
Alls	14%	7%	79%	612
Kyn Karl	13%	12%	74%	194
Kona	15%	6%	79%	293
Aldur ≤ 20	23%	8%	69%	26
21-30	9%	4%	86%	96
31-40	12%	3%	85%	109
41-50	14%	5%	81%	152
51-60	12%	14%	74%	133
61-70	17%	10%	72%	87
Menntun* Grunnskólamenntun eða minna	26%	11%	63%	54
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	15%	8%	77%	171
Grunnnám í háskóla	15%	8%	78%	193
Framhaldsnám í háskóla	6%	3%	90%	172
Tekjustig Undir meðallagi	16%	8%	75%	61
Í meðallagi	14%	5%	81%	261
Yfir meðallagi	12%	10%	79%	200
Hátt	7%	10%	83%	41
Búseta Á Íslandi	14%	9%	77%	443
Erlendis	12%	2%	86%	162

* Marktækt miðað við 5% öryggismörk.

Mynd 9 sýnir í hvaða tilgangi ferðin var farin. Sjá má að meginatilgangur 40% allra ferða var frí en 35% ferða voru vegna heimsóknna til vina og ættingja en nokkur munur er á svörum þeirra sem fóru til Íslands og þeirra sem fóru til útlanda. Af þeim sem komu til Íslands voru flestir í heimsókn hjá vinum og ættingjum (51%). Aftur á móti var algengast að þeir sem fóru til útlanda væru í frí (43%). Munurinn milli þessara tveggja hópa reyndist marktækur. Konur voru marktækt líklegri en karlar til að fara í frí eða að heimsækja vini og ættingja en karlar voru líklegri til að hafa farið í viðskiptaerindum (sjá töflu 5).

Hátt hlutfall þeirra sem höfðu búsetu erlendis og sögðu meginatilgang ferðar vera annað hvort heimsóknir til vina og ættingja (51%) eða frí (32%) vekur eftirtekt. Í könnunum Ferðamálastofu á ferðavenjum erlendra ferðamanna segjast 85,9% vera að koma í frí en 2,8% að heimsækja vini og ættingja (Ferðamálastofa, e.d.). Í könnunum meðal erlendra ferðamanna á Íslandi frá árunum 2011-2016 var hlutfall frís/orlofs á bilinu 87-91% og hlutfall heimsóknna til vina og ættingja var á bilinu 5-9% (Markaðs- og miðlarannsóknir, 2012a; 2012b; Maskína 2014a; 2014b; 2016a; 2016b). Í könnunum RMF í tengslum við beint flug um Akureyrarflugvöll sumrin 2010-2012 var hlutfall heimsóknna til vina og ættingja 14-18% og frí 59-73% (Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens, 2012).



Mynd 9 Megintilgangur ferðar

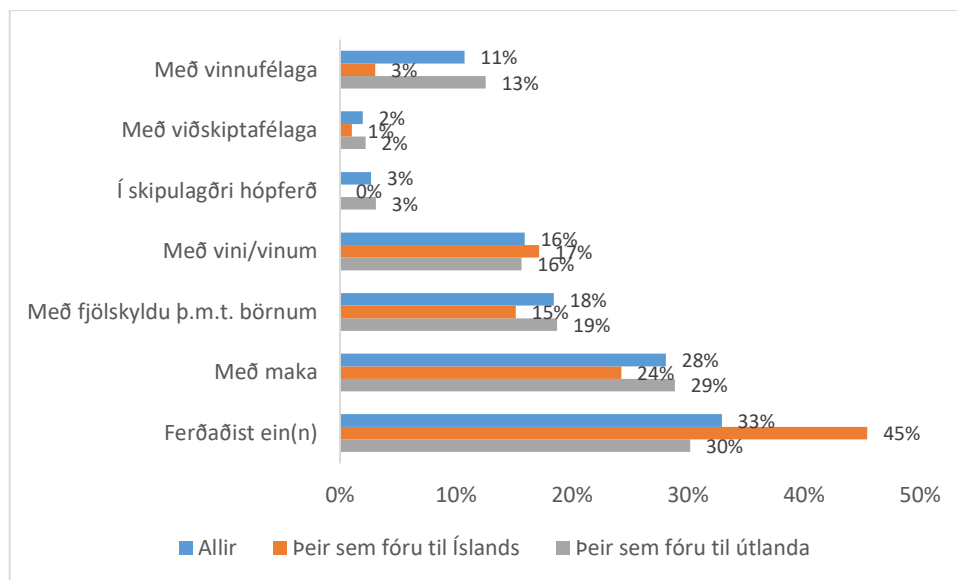
Tafla 5 Megintilgangur ferðar - Bakgrunnsgreining

	Frí	Heimsækja vini/ættingja	Nám/menntun	Viðskipti/ráðstefna/fundur	Starf (tímabundið eða til langtíma)	Hvata-eða verðlaunaferð	Veit ekki/Vil ekki svara	Alls
Alls	40%	35%	4%	14%	6%	0%	1%	597
Kyn* Karl	37%	32%	3%	19%	7%	1%	1%	187
Kona	42%	39%	6%	10%	3%	0%	0%	283
Aldur ≤ 20	37%	59%	4%	0%	0%	0%	0%	27
21-30	22%	54%	6%	6%	8%	1%	2%	96
31-40	37%	32%	5%	19%	6%	0%	1%	108
41-50	47%	24%	5%	17%	5%	1%	1%	147
51-60	48%	27%	1%	18%	5%	0%	2%	127
61-70	46%	37%	5%	7%	4%	0%	1%	83
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	43%	49%	0%	4%	4%	0%	0%	51
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	40%	41%	5%	5%	8%	1%	1%	170
Grunnnám í háskóla	43%	32%	5%	14%	5%	0%	1%	187
Framhaldsnám í háskóla	35%	29%	4%	25%	6%	0%	1%	171
Tekjustig Undir meðallagi	38%	46%	2%	10%	5%	0%	0%	61
Í meðallagi	40%	35%	5%	12%	7%	1%	1%	256
Yfir meðallagi	40%	35%	6%	13%	6%	0%	1%	190
Hátt	44%	21%	0%	30%	0%	0%	5%	43
Búseta Á Íslandi	43%	29%	5%	16%	5%	0%	0%	428
Erlendis	32%	51%	1%	7%	6%	0%	2%	162

* Marktækt miðað við 5% öryggismörk.

Mynd 10 sýnir með hverjum svarendur ferðuðust. Algengast var að þeir sem fóru til Íslands hafi verið einir á ferð (41%), með maka (24%) eða með vinum (17%). Meiri dreifing er á svörum þeirra sem fóru til útlanda þó svo að um helmingur svarenda hafi annað hvort ferðast einn eða með maka. Í könnunum RMF í tengslum við beint flug um Akureyrarflugvöll sumrin 2010-2012 var hlutfall svarenda sem voru einir á ferð á bilinu 9-18% og hlutfall þeirra sem voru með

maka var u.þ.b. 20%. Hlutfall þeirra sem var á ferð með vinum var á bilinu 23-28% og hlutfall þeirra sem ferðuðust með fjölskyldu var á bilinu 19-30% (Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens, 2012).



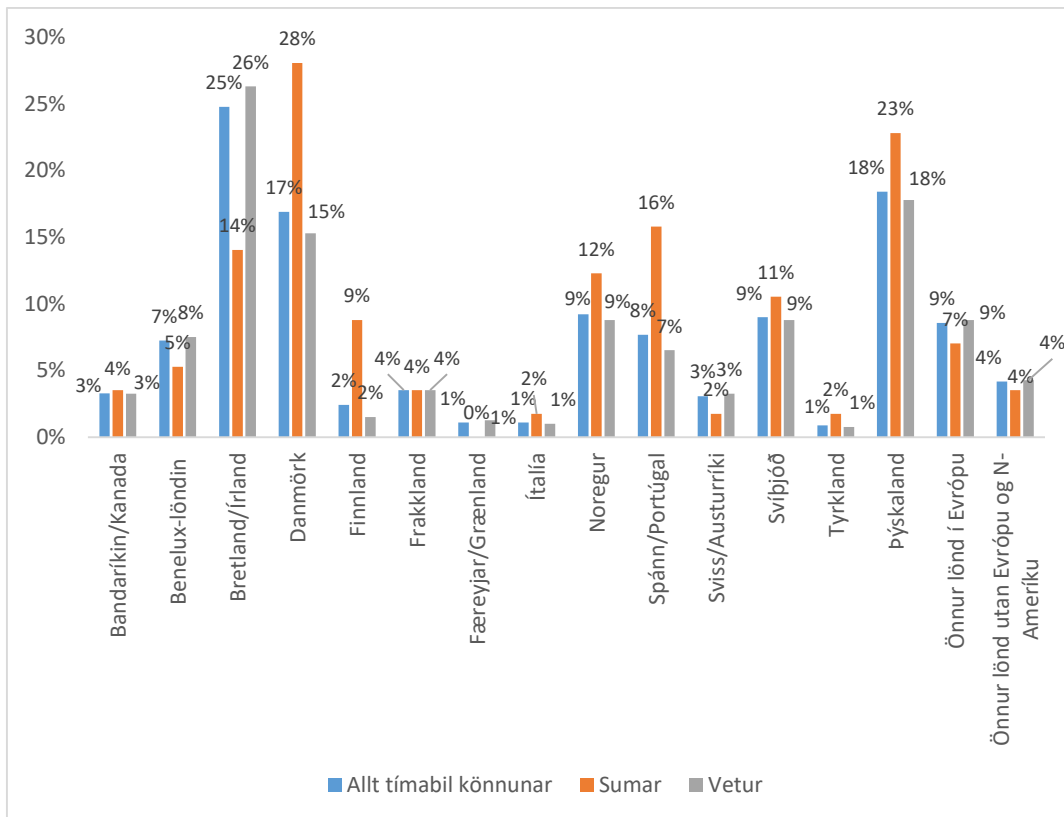
Mynd 10 Ferðafélagar svarenda

Meðaldvalarlengd í ferð á Íslandi var 11,5 nætur og í ferð erlendis var dvalartíminn að jafnaði 7,5 nætur (tafla 6). Ef horft er til þess hvort ferð var farin á sumarmánuðum eða vetrarmánuðum kemur í ljós nokkur munur á dvalarlengd í ferðum til útlanda og að ferðir að vetri hafi verið styttri en þær sem farnar voru að sumri. Aftur á móti er munur á dvalarlengd á Íslandi mjög lítil en þó er staðalfrávik hærra að sumri til. Greining á dvalarlengd með tilliti til megintilgangs ferðar gaf ekki afgerandi niðurstöður. Engu að síður mátti sjá vísbendingar um að þeir sem voru á ferð vegna starfs (tímabundið eða langtíma) höfðu að jafnaði lengri viðdvöl en aðrir hópar. Í landamæra- og viðhorfskönnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands er meðaldvalarlengd á Íslandi greind eftir mánuðum. Sumarið 2017 var meðaldvalarlengd á bilinu 8-9,3 nætur en á bilinu 4,9-5,8 yfir veturinn 2017-2018 (Ferðamálastofa, e.d.).

Tafla 6 Meðaldvalarlengd (nætur)

		Meðaltal	Staðalfrávik
Allt tímabil könnunar	Dvalarlengd erlendis	7,5	5,96
	Dvalarlengd á Íslandi	11,5	6,36
Sumar	Dvalarlengd erlendis	9,9	6,89
	Dvalarlengd á Íslandi	11,4	7,08
Vetur	Dvalarlengd erlendis	7,2	5,75
	Dvalarlengd á Íslandi	11,3	6,16

Mynd 11 sýnir til hvaða landa svarendur fóru. Aðeins þeir sem voru á ferð til útlanda fengu þessa spurningu og voru beðnir um að tilgreina öll þau lönd sem voru heimsótt. Þrjú svæði standa upp úr en þau eru Bretland/Írland (25%), Þýskaland (18%) og Danmörk (17%). Ef horft er til þess hvort ferð var farin á sumarmánuðum eða vetrarmánuðum breytist röðin nokkuð. Yfir sumartímamann var Danmörk (28%) og Þýskaland (23%) algengustu áfangastaðirnir en þar á eftir komu Spánn og Portúgal (16%). Meiri dreifing virðist vera yfir vetrarmánuðina en Bretland/Írland tróna þar á toppnum (26%).

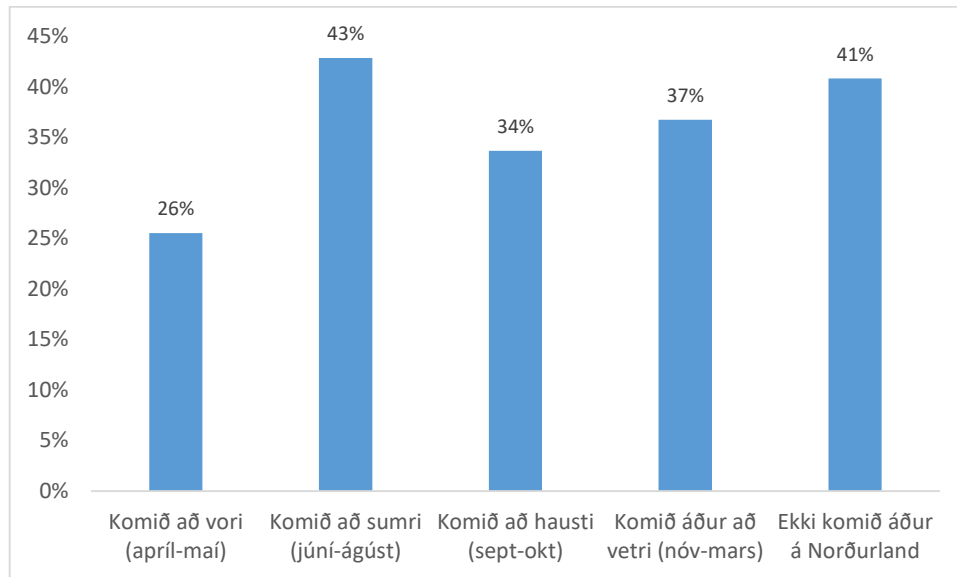


Mynd 11 Hvaða land/lönd heimsóttir þú í ferð þinni til útlanda?

ERLENDIR FERÐAMENN (Á NORÐURLANDI)

Í þessum hluta er greint frá niðurstöðum spurninga sem snéru að erlendum ferðamönnum. Eins og fram kom í kaflanum um gögn og aðferðir var markmiðið með könnuninni að safna gögnum um erlenda ferðamenn í tengifluginu og þessum hluta spurningalistans var því ekki beint að Íslendingum með búsetu erlendis. Fram kom í töflu 2 að 173 svarendur könnunarinnar höfðu búsetu erlendis, þar af voru 40% Íslendingar. Af því er ljóst að hópurinn „erlendir ferðamenn“ er aðeins um 100 manns og takmarkar það tölfræðilega úrvinnslu.

Tveir af hverjum þremur erlendum ferðamönnum í könnuninni höfðu komið áður til Íslands. Enginn marktækur munur reyndist vera á svörum með tilliti til kyns, aldurs, menntunar og tekjustígs svarenda. Munur á svörum eftir tilgangi ferðar og skipuleggjanda ferðar reyndist heldur ekki marktækur. Mynd 12 sýnir að rúmlega 40% svarenda höfðu ekki komið áður á Norðurland. Af þeim sem höfðu komið áður höfðu 43% komið að sumri og 37% höfðu komið að vetri. Hafa ber í huga að svarendur gátu hakað við allar árstíðir og er samanlagður svarfjöldi hærri en fjöldi svarenda. Í gögnunum má sjá vísbendingar um að flestir þeirra sem voru í sinni fyrstu heimsókn á Norðurlandi hafi verið í sinni fyrstu Íslandsferð. Í könnunum RMF í tengslum við millilandaflug um Akureyrarflugvöll sumrin 2011-2012 var spurningin í tveimur aðskildum liðum þar sem annars vegar var óskað eftir upplýsingum um hvort viðkomandi hefði komið áður á Norðurland (svarmöguleikar voru þeir sömu og í spurningunni um Íslandsferð hér að ofan). Hins vegar var aðeins sá hópur sem hafði komið áður á Norðurlandi beðinn um að tilgreina á hvaða árstíma það hefði verið. Árið 2012 höfðu 33% svarenda komið áður á Norðurland, þar af langflestir, eða 93% að sumri (Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens, 2012).



Mynd 12 Hefur þú komið áður á Norðurland?

Svarendur voru beðnir um að tilgreina hvers vegna Norðurland varð fyrir valinu. Spurningin var opin og voru svörin flokkuð eftir inntaki. Fjöldi svara var 73 og þau skiptust milli fimm flokka. Tafla 7 er samantekt á flokkuðum svörum ásamt dæmum um orðalag svaranna en öll svörin má finna í viðauka 2. Þriðjungur svaranna hafði skírskotun til væntinga um upplifun tengdri náttúruþyrirbærum og landinu s.s. norðurljósum og landslagi. 18 svör höfðu skírskotun til vana og ættingja. 11 svör vísuðu til starfs eða náms og 8 svör vísuðu til tiltekinnar afþreyingu eða iðju (e. *activities*) s.s. ljósmyndunar, hvalaskoðunar eða viðburðar einkum tónlistarhátíðinnar Iceland Airwaves. Fjórtán svör voru tekin saman þar sem nefndar voru aðrar ástæður en þær sem koma fram hér að ofan. Í sumum tilfellum var um að ræða sambland margra þátta eins og að hafa komið (oft) áður, um náttúru og heimamenn og að á Norðurlandi væru færri ferðamenn en sunnar á landinu.

Tafla 7 Hvers vegna valdir þú að koma til Norðurlands?

Flokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Náttúra/land	20	- I have chosen to travel to North Iceland to explore the beauty of nature. - Landscape, northern lights - Re-visit at different season. Hoping to see northern lights. Which did not happen
Heimsækja vini og ættingja	18	- Birth of a grandchild - We have family in Husavik - To visit family and friends
Viðskipti/starf/nám	11	- Work - For a job interview - University course
Afþreying/iðja	10	- Photographic opportunities - Whale watching - Airwaves
Aðrar ástæður	14	- Different part of the country compared to previous visits - One guide book said Reykjavik would be crowded with tourists. Just get on a plane for Akureyri and North Iceland. We are glad we did! - Best place to stay in Iceland; beautiful views, great nature, less tourists than in the South, friendly locals, good and fresh food, great coffee shops

Tafla 8 sýnir að dvalarlengd á Norðurlandi² var að jafnaði 8 nætur en munurinn á dvalarlengd er mjög svipaður ef horft er til þess hvort ferð var farin á sumarmánuðum eða vetrarmánuðum. Svokallaður ferðavísir (e. *trip index*) hefur verið reiknaður fyrir hópinn. Ferðavísir er hlutfall gistinátta á áfangastað af gistinóttum í heild (Page, 2009, með vísan í Pearce og Elliot; sjá einnig Koo, Wu og Dwyer, 2012). Ferðavísirinn fyrir allt tímabil könnunarinnar er 70% og 76% yfir sumarmánuðina. Ferðavísirinn gefur vísbendingu um að Norðurland sé að mestu áfangastaður þátttakenda könnunarinnar þar sem stærstur hluti Íslandsdvalar er á Norðurlandi. Í könnun RMF í tengslum við millilandaflug um Akureyrarflugvöll 2012 kom í ljós að meðaldvalarlengd á Norðurlandi var 7,45 nætur og ferðavísirinn var 81,2% (Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens, 2012).

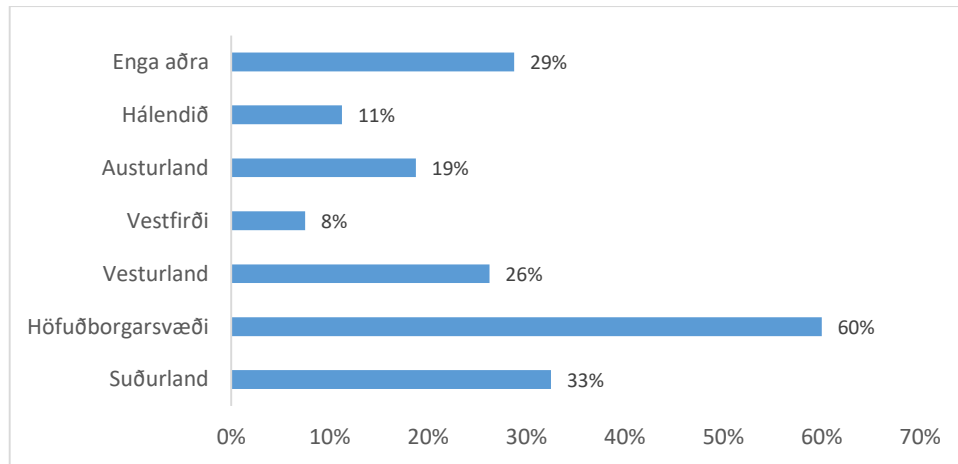
Tafla 8 Meðaldvalarlengd á Norðurlandi (nætur)

	Meðaltal	St.dev.	Ferðavísir
Allt tímabil könnunar	8,0	7,63	70%
Sumar	8,6	7,88	76%
Vetur	7,9	7,62	70%

Þátttakendur voru beðnir um að svara hvaða landshluta aðra en Norðurland þeir hefðu heimsótt í Íslandsferðinni. Þeir voru beðnir um að merkja við landshluta og var stuðst við

² Í útreikningum á dvalarlengd á Norðurlandi voru sex öfgahá gildi felld út. Um var að ræða einstaklinga sem komu til Íslands vegna vinnu til skemmri eða lengri tíma. Þessi gildi voru á bilinu 80-300 nætur.

Íslandskort sem sýndi landhlutaskiptinguna. Mynd 13 sýnir hlutfall svara við þessari spurningu en þar má sjá að hlutfall þeirra sem fóru á höfuðborgarsvæðið er 60% og að hlutfall þeirra sem voru bara á Norðurlandi er 29%.

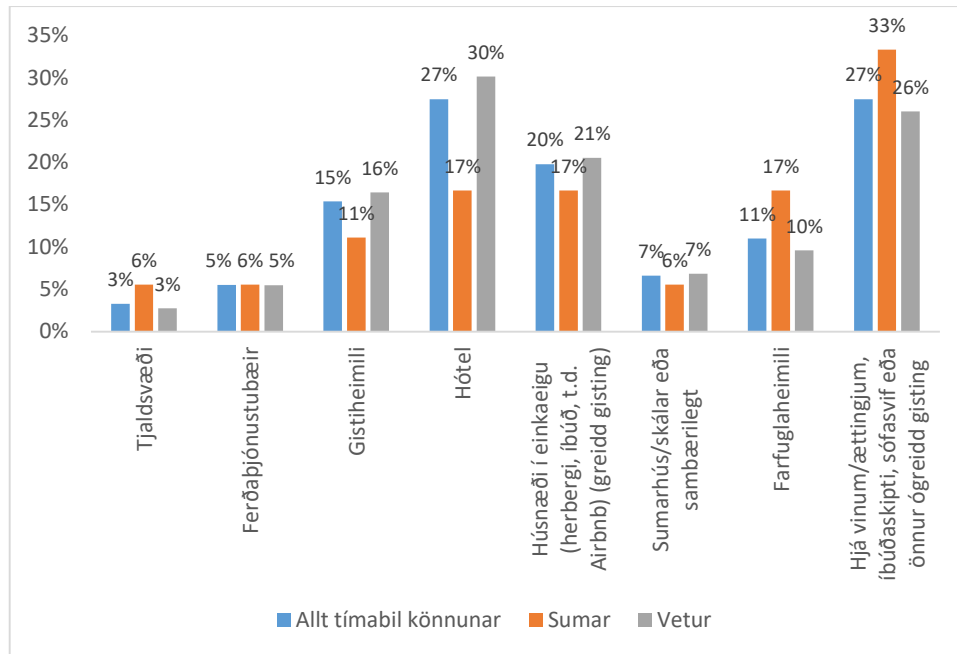


Mynd 13 Hvaða landshluta (aðra en Norðurland) heimsóttir þú?

Mynd 14 sýnir hvaða gistinguástand³ svarendur nýttu sér á Norðurlandi. Spurt var um nokkrar mismunandi tegundir gistingar sem greitt var fyrir. Í einum svarmöguleika var tekin saman gisting sem ekki var greitt fyrir þ.á.m. hjá vinum og ættingjum, íbúðaskipti (e. *home exchange*) og sófasvif (e. *couch surfing*). Svarendur gátu valið fleiri en einn gistinguástand svo samanlagður fjöldi svara er meiri en fjöldi svarenda. Algengast var að svarendur gistu á hóteli (27%), í ógreiddri gistingu (27%) eða í greiddri gistingu í húsnæði í einkaeigu (20%). Ef horft er til árstíma kemur í ljós þriðjungur þeirra sem ferðaðist yfir sumartímamann var í gistingu sem ekki var greitt fyrir og töluvert færri voru á hóteli (17%). Á vetrarmánuðum virðist þetta hafa snúist við og hlutfall svarenda í gistingu sem greitt var fyrir s.s. hóteli, gistiheimili og húsnæði í einkaeigu hærra en það er yfir sumarmánuðina. Greining á gistinguástand með tilliti til megintilgangs ferðar gaf ekki afgerandi niðurstöður þar sem í mörgum tilfellum verða fá gildi á bak við hvert hlutfall. Þrátt fyrir það mátti sjá vísbendingar um að þeir sem voru í fríi voru langoftast í greiddri gistingu en þeir sem voru í heimsókn hjá vinum og ættingjum voru langoftast í ógreiddri gistingu. Í könnunum RMF í tengslum við beint flug um Akureyrarflugvöll sumrin 2010-2012 var hlutfall svarenda í hótulgistingu frá 29% árið 2010 upp í 43% árið 2012.

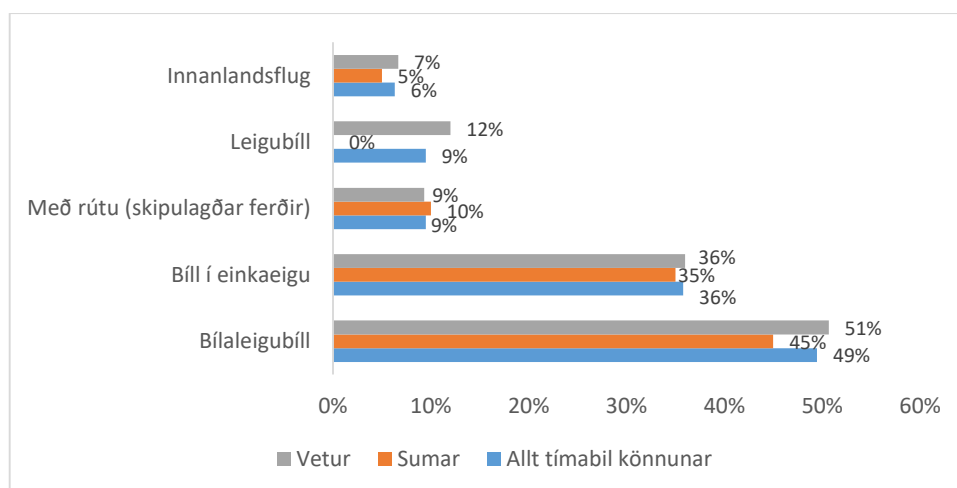
³ Í landamæra- og viðhorfskönnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands er spurt um gistinguástand en þar eru til viðbótar nokkrir svarmöguleikar sem við gerð spurningalista í tengiflugskönnuninni voru felldir út eða sameinaðir. Var það gert í samráði við Markaðsstofu Norðurlands ýmist til einföldunar eða að valkostir áttu ekki við á Norðurlandi.

Hvað ógreidda gistingu varðar var í þessum könnunum aðeins spurt um gistingu hjá vinum og ættingjum. Hlutfall svarenda var þá 28% árið 2010 en fór minnkandi og var orðið 19% árið 2012 (Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens, 2012).



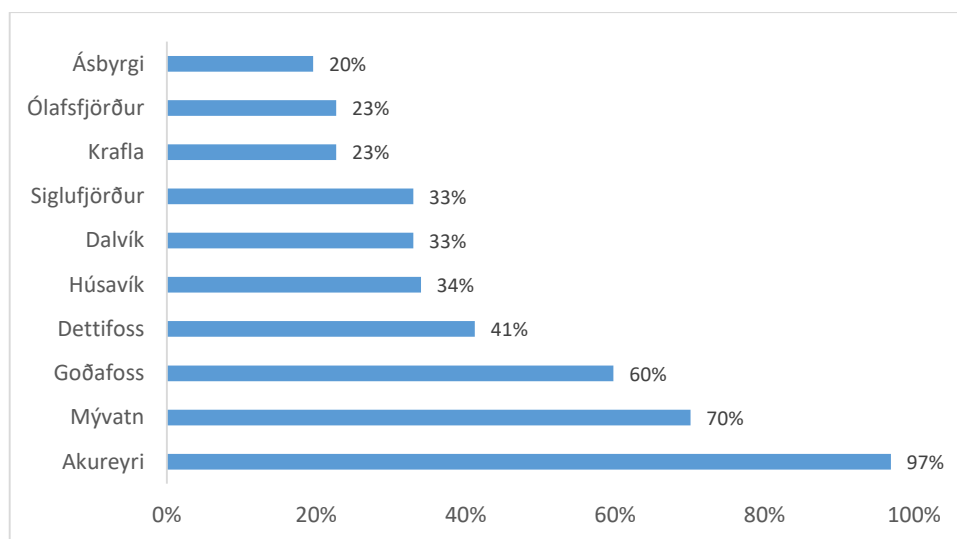
Mynd 14 Hvaða gistimáta nýttir þú þér á Norðurlandi?

Þegar spurt var hvernig fólk fór á milli staða á Norðurlandi var hægt að velja fleiri en einn ferðamáta svo samanlagður fjöldi svara er meiri en fjöldi svarenda. Langflestir sögðust hafa ferðast á bílaleigubíl (49%) eða á bíl í einkaeigu (36%). Aðrir valkostir voru nýttir minna eða alls ekki. Greining á ferðamáta með tilliti til annarra svara gaf ekki afgerandi niðurstöður.



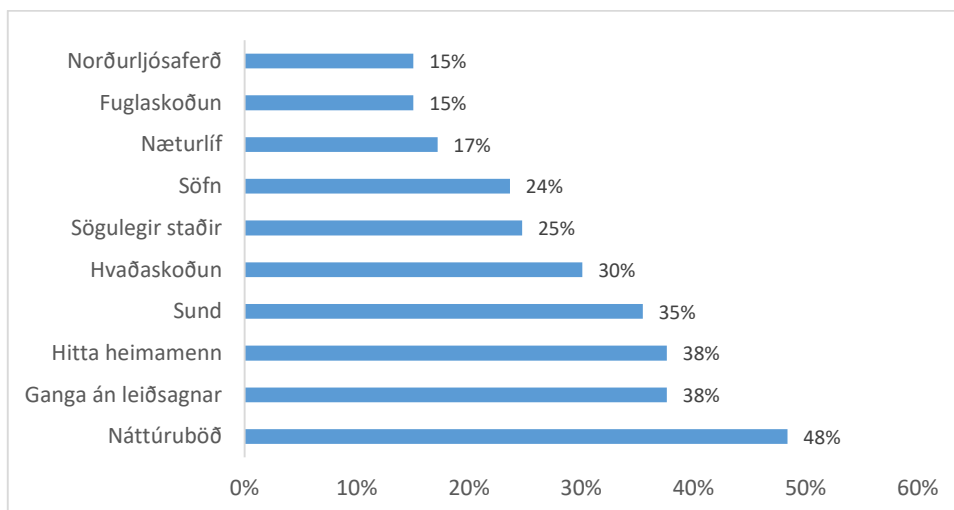
Mynd 15 Hvaða ferðamáta nýttir þú þér á Norðurlandi?

Svarendur voru beðnir um að tilgreina þá staði sem þeir sóttu heim í ferð sinni út frá korti af Norðurlandi sem haft var til hliðsjónar. Alls 35 þekktir áfangastaðir ferðamanna og þéttbýlisstaðir á Norðurlandi voru taldir upp en auk þess var gefinn möguleiki á að bæta við öðrum. Á mynd 16 má sjá hvaða tíu staði svarendur merktu oftast við. Þar sem hægt var að velja fleiri en einn svarmöguleika er samanlagður fjöldi svara meiri en fjöldi svarenda. Akureyri, Mývatn og Goðafoss verma efstu sætin en þar á eftir koma Dettifoss og Húsavík.



Mynd 16 Hvaða svæði/staði á Norðurlandi heimsóttir þú í ferðinni? Tíu algengustu svörin

Svarendur voru beðnir um að segja til um hvað þeir gerðu og/eða upplifðu á Norðurlandi (sjá mynd 17). Þessa spurningu var einnig að finna í könnunum RMF sumrin 2009-2012 en þá voru taldir upp 16 afþreyingarmöguleikar sem svarendur voru beðnir um að merkja við. Í samráði við Markaðsstofu Norðurlands var nauðsynlegt að breyta valmöguleikunum umtalsvert annars vegar vegna þess að framboð á afþreyingu fyrir ferðamenn hefur tekið miklum breytingum frá því síðasta könnun var gerð meðal flugfarþega á Akureyri sumarið 2012. Hins vegar þurftu svarmöguleikarnir einnig að endurspeglar afþreyingarmöguleika yfir vetrarmánuðina sem varð til þess að svarmöguleikar á borð við norðurljósaferðir, þryluskíði, vélsleðaferðir og skíði bættust við. Valmöguleikarnir urðu alls 36 en í ljósi þessara miklu breytinga var ekki hægt að bera niðurstöðurnar saman við fyrri kannanir. Í niðurstöðunum skáru fáir svarmöguleikar sig úr en á mynd 17 hafa tíu algengustu svörin verið tekin saman. Hlutfallslega fóru flestir í náttúruböð (48%), í göngu án leiðsagnar (38%) eða hittu heimamenn (38%). Frekari greining á afþreyingu með tilliti til bakgrunnspátta s.s. hvort ferð var farin á sumarmánuðum eða vetrarmánuðum gaf ekki afgerandi niðurstöður.



Mynd 17 Hvaða afþreyingu nýttir þú þér á Norðurlandi? Tíu algengustu svörin

Mælingar á útgjöldum ferðamanna

Spurningarnar um útgjöld (e. *visitor expenditure*) voru byggðar á spurningum úr landamæra- og viðhorfskönnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands. Markmiðið var að kanna útgjöld svarenda og neyslu þeirra (e. *tourism consumption*) en þetta var einnig gert í fyrri könnunum RMF meðal farþega í millilandaflugi á árunum 2009-2012. Spurt var um útgjöld í tíu liðum til þess að leggja mat á meðalútgjöld á sólarhring. Þessa spurningu fengu aðeins þeir sem voru skilgreindir sem erlendir ferðamenn (erlendir einstaklingar með búsetu erlendis). Þegar upp var staðið reyndist fjöldi svara við þessum liðum of lítil til þess að hægt væri að meta útgjöld með áreiðanlegum hætti.

Útgjaldaliðirnir tíu sem spurt var um voru:

- Samgöngur (millilanda)
- Gistingu
- Veitingahús/kaffihús
- Matvöruverslun
- Afþreyingu
- Menningu
- Verslun (t.d. fatnaður og aðrar vörur)
- Minjagripir
- Samgöngur innanlands (s.s. rútu-/ferju-/flugfargjöld, bílaleigubílar og eldsneyti)
- Annað ótilgreint

Óskað var eftir upplýsingum um áætluð heildarútgjöld í hverjum flokki auk upplýsinga um fyrir hve marga var greitt. Út frá þessum gögnum átti að fá gleggri mynd af meðalútgjöldum einstaklings á sólarhring í Íslandsferð. Reiknuð heildarupphæð allra útgjaldaliða var 17,8

milljónir króna⁴ ef tekin eru saman öll gild svör þar sem upphæðir voru gefnar upp að fráteknum sk. útlögum (tölugildi sem eru óvenjuleg fyrir gagnasafnið). Reiknuð heildarupphæð þriggja stærstu útgjaldaliða voru 5,9 milljónir fyrir millilandaflug, 3,7 milljónir fyrir gistingu, 2,6 milljónir fyrir samgöngur innanlands. Gögnin gefa til kynna að útgjöld vegna gistingar hafi verið á bilinu 4-5.000 krónur á sólarhring og vegna afþreyingar rétt tæpar 2.000 krónur. Í ferðavenjukönnun sem gerð var meðal erlendra ferðamanna á Akureyri sumarið 2017 voru meðalútgjöld á sólarhring rúmlega 2.400 krónur fyrir afþreyingu og rúmlega 4.300 krónur fyrir gistingu (Lilja B. Rögnvaldsdóttir, 2018). Hér er því um nokkuð sambærilegar niðurstöður að ræða en það skal hins vegar ítrekað að hér er eingöngu um vísbendingar að ræða og þær ætti ekki að yfirfæra á allan hópinn.

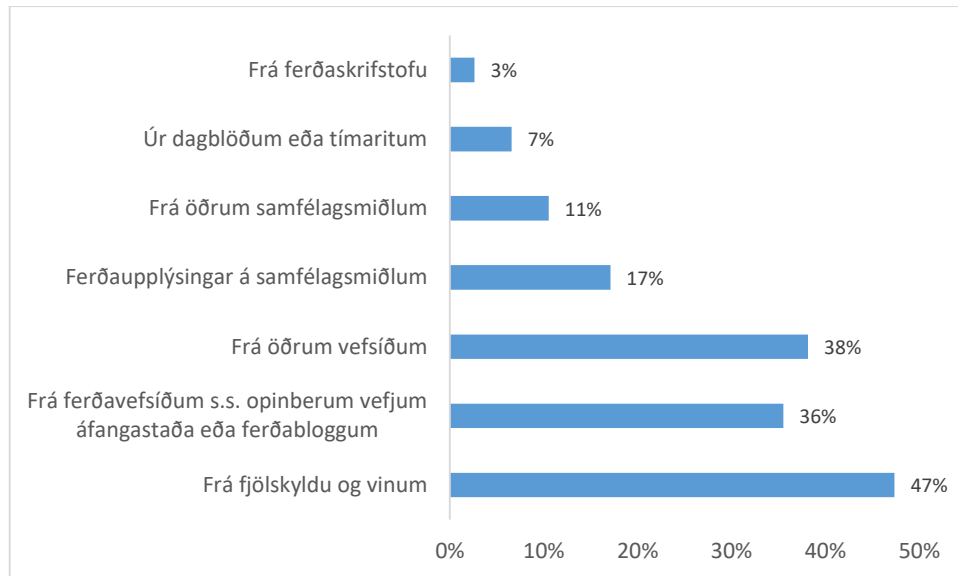
Upplýsingaveitur um Norðurland

Í þessum hluta er farið í niðurstöður spurninga um upplýsingaveitur (e. *information sources*) sem notaðar voru í tengslum við upplýsingaleit- og notkun vegna ferðarinnar á Norðurland. Um var að ræða nýjar spurningar sem byggðu lauslega á samskonar spurningum um upplýsingaöflun og -notkun sem finna má í landamæra- og viðhorfskönnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands. Spurningarnar voru aðlagðar í samráði við Markaðsstofu Norðurlands. Spurningar um upplýsinganotkun voru einnig í fyrri könnunum RMF í tengslum við millilandaflug á Akureyrarflugvelli. Þær spurningar snéru m.a. að tilteknum vefsíðum sem höfðu þann tilgang til að kynna Ísland og landshlutana. Spurningarnar stóðust ekki tímans tönn og þörfnuðust endurnýjunar. Þrjár nýjar spurningar urðu til. Í fyrstu spurningu var spurt hvaðan upplýsingar komu sem vöktu athygli á Norðurlandi. Á þessu stigi er gengið út frá því að ferð á Norðurland sé enn á hugmyndastigi en ekki búið að ganga frá bókunum. Önnur spurning snérist um það hvaða miðlar eða leiðir voru nýttar við skipulagningu eða bókanir á Norðurlandi fyrir ferð. Í þriðju spurningunni var kannað hvar var leitað að upplýsingum um hvað væri í boði á Norðurlandi, til að bóka þjónustu eða til skipulagningar í sjálfri ferðinni. Í öllum spurningum mátti merkja við fleiri en einn valmöguleika og er samanlagður fjöldi svara meiri en fjöldi svarenda.

Mynd 18 sýnir hvar svarendur fundu upplýsingar sem vöktu athygli þeirra á Norðurlandi. Algengast var að upplýsingar kæmu frá vinum og ættingjum (47%) eða af ýmiss konar vefsíðum

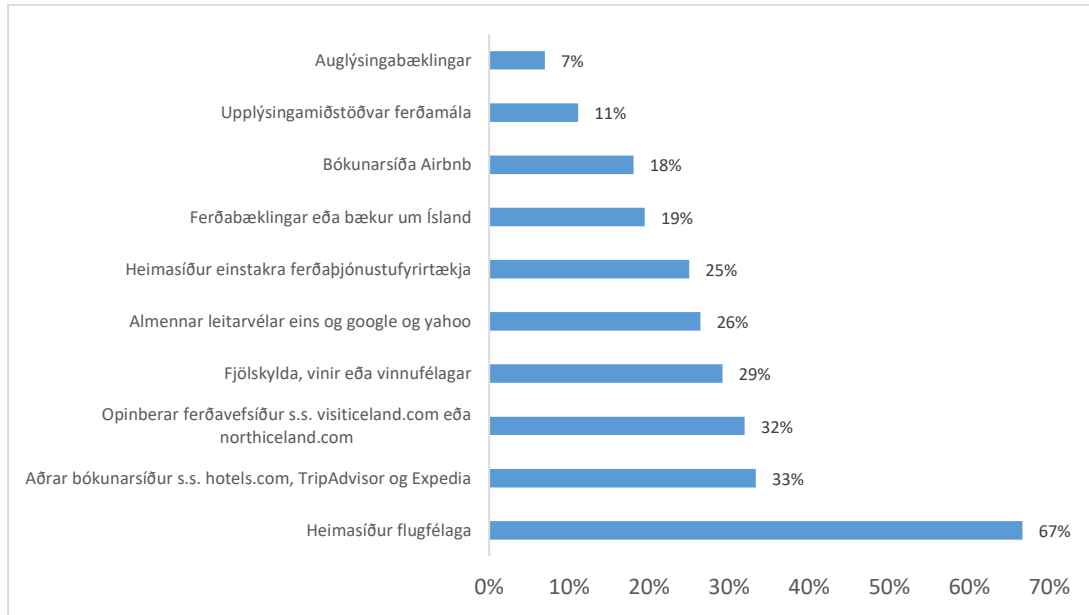
⁴ Gjaldeyrisútreikningar miðuðust við miðgengi Seðlabanka Íslands 2. október 2017 (á miðju tímabili könnunarinnar).

(36% af ferðavefjum og 38% af öðrum vefsíðum). Aðrar upplýsingaveitur á borð við samfélagsmiðla og prentað efni virðast hafa minna vægi á þessu stigi, þ.e. þegar ferð á Norðurland er enn á hugmyndastigi.



Mynd 18 Upplýsingaveitur sem vöktu athygli svarenda á Norðurlandi

Á mynd 19 eru teknar saman tíu algengustu svörin um hvaða upplýsingaveitur voru notaðar til skipulagningar ferðar eða bókana á Norðurlandi áður en ferðin var farin. Langflestir (67%) notuðu heimasíður flugfélaga en ýmsar aðrar síður á netinu voru einnig notaðar s.s. almennar leitarvélar (26%), opinberar ferðavefsíður (32%), erlendar bókunarsíður á borð við hotels.com og TripAdvisor (33%) og heimasíður einstakra ferðapjónustufyrirtækja (25%). Upplýsingar frá fjölskyldu, vinum eða vinnufélögum virðast einnig hafa skipt máli þegar verið var að skipuleggja eða bóka ferðina á Norðurland.



Mynd 19 Upplýsingaveitur sem voru notaðar til að skipuleggja (og bóka) ferð á Norðurland áður en ferð var farin

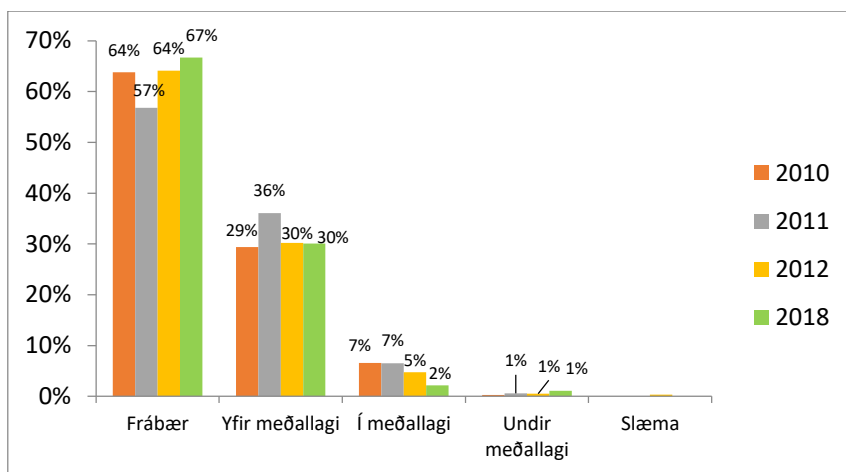
Á mynd 20 má sjá hvaða tíu upplýsingaveitur voru helst notaðar í ferðinni til að finna upplýsingar um hvað væri í boði á Norðurlandi, til að bóka eða til skipulagningar. Spurt var um 22 mismunandi upplýsingaveitur. Sjá má að upplýsingar frá vinum og ættingjum (42%) skipta áfram miklu máli. Almennar leitarvélar (38%) virðast vera talsvert notaðar í ferðinni en einnig opinberar ferðavefsíður (31%), ferðabæklingar eða bækur um Ísland (21%) og upplýsingar á upplýsingamiðstöðvum (18%). Aðrar upplýsingaveitur virðast hafa verið minna notaðar.



Mynd 20 Upplýsingaveitur sem voru notaðar til að finna upplýsingar um framboð á Norðurlandi, til að bóka þjónustu eða til skipulagningar í ferðinni. Tíu algengustu svörin

Upplifun af Norðurlandi

Svarendur voru beðnir um að meta heildarupplifun sína af Norðurlandi. Á mynd 21 má sjá mat á heildarupplifun á fimm punkta kvarða ásamt samanburði við kannanir RMF í tengslum við millilandaflug á Akureyrarflugvelli 2010-2012. Niðurstöðurnar sýna að erlendingar voru, sem fyrr, ánægðir með upplifun sína á Norðurlandi en 97% svarenda telja heildarupplifun vera frábæra eða yfir meðallagi.



Mynd 21 Hvernig metur þú heildarupplifun þína af Norðurlandi

Þegar svarendur voru beðnir um að lýsa upplifun sinni af Norðurlandi með einu orði notuðu þeir orð eins og „undravert“, „dásamlegt“ og „gott“. Eins og sjá má í orðaskýinu hér fyrir neðan komu einnig fyrir orð eins og „fallegt“, „töfrandi“, „náttúra“ og „einstakt“ (mynd 22).



Mynd 22 Upplifun af Norðurlandi lýst í einu orði

Svarendur voru beðnir um að gera grein fyrir minnisstæðustu upplifunum frá Norðurlandi úr ferðum sínum. Spurningin var opin og hafði hver og einn tækifæri til að nefna allt að þrjú svör. Svörin voru alls 197 (sjá viðauka 2). Svörunum var skipt í fimm flokka eftir inntaki sem einnig var flokkað til nánari skýringar (undirflokka). Í töflu 9 má sjá samantekt á flokkuðum svörum ásamt dæmum um orðalag svara. Flest svaranna höfðu skírskotun til náttúrunnar og landsins; til landslags, norðurljósa eða veðurs. Í flokknum Annað voru önnur svör tengd náttúru en þau sem vísað er til hér að ofan. Dæmi um það er jarðhiti/jarðhitavatn, hreint loft eða einfaldlega náttúran. Næststærsti flokkurinn var afþreying. Í þessum svörum voru fjórar megináherslur; ýmiss konar böð, hvalaskoðun, gönguferðir og athafnir sem aðeins tilheyra tilteknum árstímum (árstíðabundin iðja). Þriðji flokkurinn samanstóð af tilteknum stöðum á Norðurlandi sem voru sérstaklega nefndir sem minnisstæðustu upplifanirnar. Þrír staðir voru nefndir oftast en aðrir en það voru Mývatn, Goðafoss og Akureyri. Aðrir staðir voru nefndir sjaldnar. Fjórdi flokkurinn hafði skírskotun til fólks en þar var annað hvort um heimamenn að ræða eða vini og fjölskyldu. Í flokknum Annað voru svör þar sem fram komu önnur atriði en þau sem koma fram hér að ofan. Töluverð breidd einkennir þennan flokk svara eins og sverdæmin sýna.

Tafla 9 Hvað var það minnisstæðasta frá heimsókn þinni á Norðurland?

Flokkur	Undirflokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Náttúra/land	Landslag	18	"Beautiful and many different kinds of landscape"
	Norðurljós	11	"Walking out of the city and watching northern lights"
	Veður	13	"Clear sky", "Great weather experiences"
	Náttúra (óflokkað)	15	"Nature", "Thermal waters"
Afþreying/iðja	Böð	19	"Nature baths", "Swimming in thermal pools in winter", "Beer bath"
	Árstíðabundin iðja	10	"Sheep herding", "Skiing", "Berry picking"
	Hvalaskoðun	9	"Seeing and hearing the whales at Húsavík"
	Ganga	8	"Winter hiking in Dimmuborgir", "Walk along the fjord", "Hiking in the wilderness"
	Afþreying (óflokkað)	7	"Christmas evening", "Great musical performances", "Husky ride"
Staðir	Mývatn	9	"Myvatn"
	Goðafoss	6	"Goðafoss"
	Akureyri	4	"Akureyri"
	Aðrir staðir	10	"Siglufjörður", "Askja", "Aldeyjarfoss", "Þelamörk", "Dettifoss", "Dalvík", "Ásbyrgi", "Langanes"
Fólk	Heimamenn	13	"Local I met at airport giving me a ride to downtown", "Enjoying the company of guides and hosts at the lodge"
	Vinir og fjölskylda	5	"Family party", "Meeting with friends"
Annað		40	"Cold", "Impossibly beautiful", "Different", "Modern university", "Driving through mountains", "Good food", "Amount of fireworks on New Years eve", "The space", "Not overcrowded with tourists", "Relaxing"

Spurt var í opinni spurningu hvaða þjónustubætti mætti bæta í ferðaþjónustu á Norðurlandi og höfðu svarendur frelsi til að skrifa það sem þeim datt í hug, allt að þrjú svör. Í heildina voru svörin 95 og má sjá þau öll í viðauka 2. Svörunum var skipt í fimm flokka eftir inntaki sem einnig var flokkað til nánari skýringar (undirflokka). Í töflu 10 má sjá samantekt á flokkuðum svörum ásamt dæmum um orðalag svara. Flest einstök svör vísuðu til afþreyingu og þjónustu þar sem flestar ábendingar snérist um verðlag á vörum og þjónustu, tillögur að breyttum/lengri

opnunartíma fyrirtækja í þjónustu við ferðamenn og tillögum til fyrirtækja um (nýja) ferðavöru/afþreyingu fyrir ferðamenn s.s. að skipulagðar ferðir beinist ekki allar að sömu (endurteknu) stöðunum. Nokkur svör um afþreyingu og þjónustu voru ekki flokkuð sérstaklega en í þeim var oftast vísað til tiltekinnar atvika sem valdið höfðu vonbrigðum. Næststærsti flokkur svara snérist um samgöngur, einkum aukna fluglíðni til og frá Akureyri ýmist við Keflavík eða útlönd. Strætósamgöngur voru nefndar einkum aukin tíðni ferða og að þörf væri á tengingu strætó milli miðbæjar Akureyrar og flugvallar. Nokkur svör voru ekki flokkuð en í þeim tilfellum var ekki alveg ljóst til hvers væri vísað með tilliti til samgangna. Þriðji flokkurinn snéri að upplýsingagjöf til ferðamanna þar sem svarendur voru með tillögur um hverju þurfi að miðla betur til ferðamanna og með hvaða hætti s.s. með skiltum og merkingum. Undir flokkinn Aðstöðu og aðgengi féllu tillögur svarenda að bættri aðstöðu fyrir ferðamenn, einkum salernisaðstöðu. Átta svör voru tekin saman þar sem nefndar voru aðrar ástæður en þær sem koma fram í flokkunum hér að ofan. Má þar nefna að tekið sé tillit til fatlaðra ferðamanna og að náttúrunni skuli haldið ósnortinni.

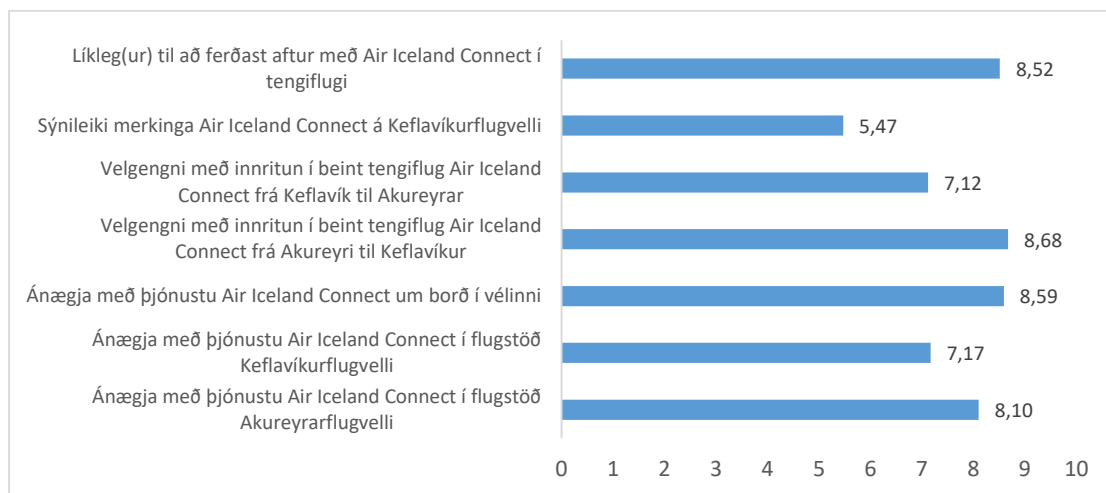
Tafla 10 Hvaða þætti þarf að bæta í ferðaþjónustu á Norðurlandi?

Flokkur	Undirflokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Aþreying og þjónusta	Verðlag	14	"Warnings on how expensive the food is, this was a huge shock", "Cheaper flights (or advanced deals) to the North"
	Opnunartímar	7	"It would be nice to have a coffee shop open early in the morning", "Later evening food/grocery"
	Bætt afþreying	5	"Mountain bike rental places", "More organised tours without repeated scenic places"
	Þjónusta (óflokkað)	9	"Car hire handover was rushed", "The quality of the food served in restaurants"
Samgöngur	Flugtengingar KEF-AEY	10	"More flights Akureyri - Keflavik and vice versa", "Connectivity between KEF and AEY"
	Strætó	8	"Public transport", "Buses from AEY airport to the city center"
	Beint millilandaflug	5	"Direct international flights to Akureyri", "Improved connection to the UK"
	Samgöngur (óflokkað)	3	"Connections between Reykjavik and Akureyri"
Aðstaða og aðgengi	Almenningssalerni	3	"More public toilets", "Tourist facilities - toilets should be free of charge"
	Gönguleiðir og vegir	3	"More parkingspots on main roads", "Improve hiking paths"
	Aðstaða og aðgengi (óflokkað)	4	"Sheltered resting spots for tourists", "Access"
Upplýsingagjöf	Miðlun	8	"More publicity about the free bus", "More advertising of North Iceland trip ad a separated issue from Iceland trip"
	Skilti og merkingar	5	"Guidance on fuel stations", "Signage for local cafes and restaurants", "More English signage (in public places like airport)"
	Upplýsingar (óflokkað)	3	" More details on road maps", "More language"
Annað		8	"Keep the unspoiled nature untouched", "More awareness of disabled travellers", "Infrastructure"

ÞJÓNUSTA AIR ICELAND CONNECT

Sjö spurningar vörðuðu upplifun svarenda í tengiflugi á þjónustubáttum hjá Air Iceland Connect. Spurt var um þjónustu á flugvöllum tveimur og um borð, hvernig innritun á flugvöllum hefði gengið, sýnileika merkinga flugfélagsins á Keflavíkurlflugvelli og hversu líklegt væri að viðkomandi ferðist aftur með flugfélaginu í tengiflugi. Í öllum spurningunum var óskað eftir svörum á kvarðanum 1-10 þar sem 1 hafði mjög neikvæða þýðingu og 10 hafði mjög jákvæða þýðingu.

Á mynd 23 má sjá að mest ánægja var með það hvernig innritun í flugið frá Akureyri gekk (meðaltal=8,68), með þjónustuna um borð (meðaltal=8,59) og með þjónustu flugfélagsins í flugstöðinni á Akureyrarflugvelli (meðaltal=8,10). Minnst ánægja var með sýnleika merkinga flugfélagsins á Keflavíkurlflugvelli (meðaltal=5,47). Langflestir töldu hins vegar líklegt að þeir myndu ferðast aftur í tengiflugi með Air Iceland Connect (meðaltal=8,52).



Mynd 23 Mat farþega á þjónustu Air Iceland Connect á skalanum 1-10 (meðaltal)

Í viðauka 3 má sjá bakgrunnsgreiningar fyrir hverja og eina af þessum spurningum. Munur á svörum eftir bakgrunnsbreytum er mjög lítill. Aðeins tvisvar fannst marktækur munur á svörum milli hópa. Annars vegar í spurningunni um ánægju með þjónustu á Akureyrarflugvelli en þá var munur milli hópa með tilliti til menntunar (sjá töflu 16 í viðauka 3). Þeir sem höfðu lokið grunnskólaprófi voru líklegri til að hafa verið óánægðir með þjónustu flugfélagsins á Akureyrarflugvelli en aðrir hópar. Hins vegar reyndist munur milli kynjanna vera marktækur í spurningunni um sýnileika merkinga flugfélagsins á Keflavíkurlflugvelli (sjá töflu 21 í viðauka 3).

ATHUGASEMDIR SVARENDA

Í lok könnunarinnar var svarendum boðið að skrifa frjálsar athugasemdir. Alls bárust athugasemdir frá 272 svarendum sem voru bæði á jákvæðum og neikvæðum nótum. Athugasemdirnar eru í viðauka 2 en þar hafa upplýsingar sem rekja mætti til einstakra svarenda verið fjarlægðar. Í athugasemdunum var mikið af mismunandi atriðum sem voru flokkuð kerfisbundið eftir efni og inntaki, alls 373 atriði. Flokkarnir voru fimm:

- Tengiflug (128 athugasemdir)
- Upplifun á Keflavíkurflugvelli (125 athugasemdir)
- Innritun og farangur (60 athugasemdir)
- Ófyrirsjáanlegt (35 athugasemdir)
- Aðrar athugasemdir (25 athugasemdir)

Hver flokkur innihélt nokkur meginstef eða undirflokka. Í töflum 11 til 14 má sjá samantekt á flokkuðum atriðum og fjölda þeirra og ásamt dæmum um orðalag.

Tengiflug

Talin voru 128 atriði í athugasemdum svarenda sem vörðuðu um tengiflugið sjálft og var það stærsti flokkur athugasemda (tafla 11). Fimm megin þemu voru greind:

Ánægja með flug

Stærsta einstaka þemað í athugasemdum svarenda um tengiflug var tengt ánægju svarenda, alls 56%. Í athugasemdunum mátti greina að tengiflugið væri þægilegur valkostur sem bætti búsetuskilyrði á Norðurlandi. Tengiflugið var talið spara bæði tíma og peninga og gerði leiðina greiðari út í heim og heim aftur. Nokkrir svarendur voru fegnir því að geta valið með tengifluginu öruggari leið milli landa án þess að þurfa að leggja í langt ferðalag þvert yfir landið, stundum í misjafni færð. Nokkrir svarendur sáu flugið skapa ný tækifæri fyrir sig bæði í viðskiptalegu og persónulegu tilliti. Þrátt fyrir ýmsa hnökra í tengslum við tengiflugið, þá einkum á Keflavíkurflugvelli (sjá nánar flokkinn Upplifun á Keflavíkurflugvelli) vildu svarendur alls ekki missa tengiflugið og ýmist hvöttu flugfélagið til dáða eða þökkuðu því fyrir tengiflugið. Eftir að tilkynnt var um að flugi yrði ekki haldið áfram mátti greina að nokkur vonbrigði vegna þessa í athugasemdum svarenda.

Tíðni og tímasetning ferða í tengiflugi

Nokkrir svarendur nefndu að tíðni fluga á dag eða á viku hefði verið of lítil. Útskýrt var að flugáætlun hefði ekki alltaf passað við ferðaáform einstaklinga. Dæmi voru um einstaklinga sem höfðu aðeins getað notað tengiflug aðra leiðina þar sem flugið var ekki alltaf í boði þegar

hentaði. Einnig voru dæmi um einstaklinga sem kusu að fljúga aðeins annan legginn, þ.e. frá Keflavík til Akureyrar, þar sem þeim þótti of flókið að fara hinn legginn.

Verðlagning

Í sjö tilvikum var verðlagning á fargjöldum nefnd; þau væru of há eða flugið væri of dýrt eins og t.d. þegar fjölskylda ferðast saman.

Bæta kynningu á tengiflugi

Í sex tilvikum var bent á að tengiflugið þyrfti að auglýsa betur og gera það sýnilegra í leitarvélum. Einnig voru dæmi um athugasemdir frá farþegum sem hefðu viljað vera betur upplýstir fyrirfram um að þeir mættu ekki yfirgefa Leifsstöð eftir komuna þangað frá Akureyri.

Flugvélarnar

Fimm atriði vörðuðu á ýmsan hátt flugvélarnar sem notaðar voru í tengifluginu s.s. að það hefði verið kalt í fluginu eða flugvél hefði bilað. Ein ábending frá farþega var um að bæta aðgengi hreyfihamlaðra upp í flugvél.

Tafla 11 Athugasemdir svarenda: Tengiflug

Flokkur	Undirflokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Tengiflug	Ánægja með flug	76	<i>Upplifun mín af því að þurfa ekki að taka krókinn til Reykjavíkur var ólýsanlega dásamleg og ég myndi alltaf kjósa tengiflug AEY - KEF fram yfir Reykjavíkur-krókinn. Takk fyrir tengiflugið. Mig langar líka að benda á hversu þægilegt þetta fyrirkomulag er - að geta flogið að heiman og heim aftur með þessu tengiflugi og vona ég svo sannarlega að þessi þjónusta sé komin til að vera :) Frábær tenging og styttr tímarnir að heiman um 2 sólarhringa en ekki frið.</i>
	Tíðni og tímasetning ferða í tengiflugi	34	<i>Increasing the service to daily would also be utilised more frequently by myself and other residents of Akureyri. Eina ástæðan fyrir því að ég flaug ekki Keflavík-Akureyri er að það flug var ekki í boði daginn sem eg lenti á Íslandi.</i>
	Verðlagning	7	<i>Flugið má vera ódýrara, dýr ferðakostur fyrir fjölskyldur</i>
	Bæta kynningu á tengiflugi	6	<i>Mætti auglýsa þennan ferðamáta betur. One small quibble: The fact that it isn't possible to leave the terminal at Keflavik between flights could be better advertised and explained, I think I wouldn't have booked a room in the airport hotel for my -overnight - connection if I'd known!</i>
	Flugvélarnar	5	<i>Það væri til bóta ef auka tröppu/þrepi yrði komið fyrir fyrir neðan landganginn svo auðveldara sé að ganga um borð og frá borði. Ég flaug nýverið með Bombardiervélum frá Air Baltic og þar var þrep sem var til mikilla þæginda fyrir mig þar sem ég er hreyfihömluð.</i>

Upplifun á Keflavíkurflugvelli

Mikill hluti athugasemda eða 125 atriði tengdust upplifun svarenda á því að fara í gegnum Keflavíkurflugvöll vegna tengiflugsins og má sjá þau í töflu 12. Fjögur meginþemu voru greind í athugasemdunum:

Merkingar/leiðbeiningar

Mörgum þótti erfitt að finna út úr því hvert þeir ættu að fara á Keflavíkurflugvelli, einkum við komuna úr millilandaflugi. Mörg dæmi voru af fólki sem misskildi leiðbeiningar um að við komuna til Keflavíkur ætti það að fara niður í töskusal, þar sem innritun í tengiflugið fór fram, en ekki gegnum tollahlíð. Ef fólk hafði verið þegar innritað í tengiflugið til Akureyrar var óljóst

hvort það ætti/þyrfti að sækja farangurinn sinn. Þessi krókur reyndist þá vera erindisleysa því þarna lenti fólk í óþarfa töfum/bið við töskufæriböndin (þar sem innritun í tengiflugið fór fram) og að lokum fara aftur í gegnum öryggisleit. Mörgum svarendum var þetta bæði gremjuleg og óþörf upplifun þar sem þeir hefðu gjarnan viljað vita betur hvað þeir ættu að gera. Dæmi voru um að upplýsingar frá flugfélagi, starfsfólki á flugvelli eða á skiltum og merkingum á flugvellingnum hefðu ekki alltaf verið réttar og leiddu til misskilnings. Nokkur dæmi voru af fólki sem fannst óljóst hvort og hvar það mætti versla í fríhöfn og fékk um það mismunandi upplýsingar frá starfsfólki á flugvellingnum.

Afgreiðsla/bið

Bið eftir því að innritun í tengiflug hæfist á Keflavíkurflugvelli reyndist mörgum bæði löng og erfið. Nokkrir svarendur fundu fyrir fátí og óvissu í innritun sem þótti stundum ganga hægt þegar afgreiðsla innritunar loksins hófst. Þá tók við meiri biðtími eftir öryggisleit og loks meiri bið eftir að vera hleypt út í flugvélina. Nokkrir svarendur sögðu frá því að brottför til Akureyrar hefði seinkað vegna farþega sem ekki hefðu getað skilað sér á réttum tíma í flugið. Höfðu þeir heyrt sögur af erfiðleikum við innritun farangurs.

Aðstaða fyrir farþega

Sterk tengsl eru milli Merkinga/leiðbeininga og Afgreiðslu/biðar við aðstöðu farþega á Keflavíkurflugvelli. Skortur á aðstöðu fyrir farþega, einkum í komusal þar sem innritun í tengiflugið fór fram, var oft nefndur. Löng bið milli fluga gat verið erfið þar sem sæti voru óþægileg eða vantaði alveg og fólk gat hvergi keypt sér mat eða drykk. Ef farið var fyrir mistök niður í komusalinn tók aðstöðuleysið við sem var aðeins til að auka gremju þeirra sem í því lentu. Einnig var talað um skort á aðstöðu þegar beðið var við brottfararhliðið þar sem hefði verið erfitt að standa á ganginum í langan tíma þar sem engin voru sætin.

Annað

Sex atriði sem tengdust upplifun á Keflavíkurflugvelli var ekki hægt að flokka frekar og vörðuðu einstök efni sem tengdust ekki innbyrðis. Þar á meðal var sett spurningarmerki við auka öryggisleit við komuna til Keflavíkur úr millilandaflugi, að það ætti að leyfa fólki að fara út úr flugstöðinni eftir komuna frá Akureyri.

Tafla 12 Athugasemdir svarenda: Upplifun á Keflavíkurlflugvelli

Flokkur	Undirflokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Flokkur Upplifun á Keflavíkurl- flugvelli	Merkingar/leiðbeiningar	52	<p>Vantar allar merkingar og upplýsingar um hvert eigi að fara til að innrita sig og hvar sé aðstaða til að biða.</p> <p><i>I think that the direction for KEF "go to baggage claim but not through customs" is difficult. I arrived at the gate by just following the signage to the gate. The important advice is to make sure that luggage is checked to the final destination so it does not have to be picked up in the first place.</i></p> <p>Ég fékk sms tilkynningu um að innritun í Keflavík til Akureyrar væri í töskusal en ekki mætti fara í gegnum tollhliðið. Þetta var mjög ruglingslegt og varð þess valdandi að ég fór niður í töskusal og þurfti þá að fara aftur í gegnum öryggishlið og missti þar með þann vökva sem ég hafði keypt á flugstöðinni. Þarna er nauðsynlegt að taka fram að þessi póstur eigi einungis við farþega sem ekki geta innritað sig alla leið til Akureyrar því ég var þess var að nokkrir farþegar misskildu þetta á sama hátt.</p>
	Afgreiðsla/bið	46	<p>Á Leifstöð virtist fólk eiga í vandræðum með að koma sér á réttum tíma á réttan stað sem olli 30 mín. seinkun á fluginu. Einhverjar sögur gengu um að erfitt hefði verið að innrita farangur.</p> <p><i>Við þurftum að biða í 2 klukkustundir í komusalnum niðri [...]. Enginn vissi hvenær innritun hæfist og þegar kom starfsmaður, sem var indælisstúlka, þá vissi hún heldur ekki hvað þetta tæki langan tíma eða hvernig þetta myndi ganga fyrir sig. Við vorum orðin svöng, höfðum hugsað okkur að borða á meðan við biðum en það var ekki hægt niðri. Öryggisleitin tók óratíma löksins þegar búíð var að innrita okkur og svo vorum við kölluð út í vél 45 mínútum fyrir brottför. Okkur var þó ekki hleypt út í vél heldur vorum við látin standa á ganginum í 30 mínútur og biða eftir að komast um borð.</i></p> <p><i>We had to wait over an hour in the shuttle bus in Keflavik, doors open and freezing cold with no explanation why.</i></p>
	Aðstaða fyrir farþega	21	<p>Mjög slæm aðstaða fyrir farþega AIC til að biða í KEF, þurftum að biða nokkrar klst. standandi eða sitjandi á farangursfærubandi þegar það var ekki í notkun.</p> <p><i>As directed, we collected our luggages and was told at the check-in counter only open at about 2.30pm for our connecting flight. There was NO café or restaurants at the waiting area.</i></p> <p><i>Eftir innritun í flugið þurftu farþegar að hima í hráslagalegum gangi (hlið A1) hátt í klukkutíma. Ekki svo mikið sem stóll til að tylla sér á og þröngt um farþega.</i></p>
	Annað	6	<p>Geri spurningu við auka tollskoðun í Keflavík. Af hverju þegar verið er að koma úr millilandaflugi og ekki er farið út úr flugstöð?</p>

Innritun og farangur

Nokkur fjöldi athugasemda eða 63 atriði vörðuðu innritun og farangur svarenda (sjá töflu 13).

Tvenns konar þemu voru greind:

Innritun farangurs á Akureyri (annað flugfélag)

Svarendur voru töluvert ósáttir við að geta ekki innritað farangur annan en handfarangur á Akureyri ef farið var í millilandaflug með öðru flugfélagi en Icelandair. Mörgum kom þetta í opna skjöldu og gerði þjónustuna flóknari. Tilhugsunin fyrir erlenda farþega í miðri Íslandsferð að geta mögulega ekki tekið farangurinn með heim var þungbær. Sumir svarendur gerðu sér þó grein fyrir því að ekki væri endilega við Air Iceland Connect að sakast. Dæmi voru um fólk sem hætti við tengiflug frá Akureyri og keyrði heldur suður til að geta tekið töskur með í millilandaflug.

Innritun erlendis

Nokkrir svarendur lendu í vandræðum á erlendum flugvöllum með innritun (og bókun) þótt farið væri með Icelandair. Stundum gekk það að innrita í tengiflugið en stundum ekki.

Annað

Fjögur atriði tengdust öðrum atriðum við innritun og farangur en talið er upp hér fyrir ofan. Þau vörðuðu farangursheimildir þar sem gerðar voru athugasemdir við leyfilega þyngd handfarangurs og kaup á farangursheimildum í millilandaflugi sem virtust ekki vera í samræmi við farangursheimild í tengiflugi.

Tafla 13 Athugasemdir svarenda: Innritun og farangur

Flokkur	Undirflokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Innritun og farangur	Innritun farangurs á Akureyri (annað flugfélag)	33	<p>Ég varð fyrir þeirri óskemmtilegu reynslu að geta ekki innritað farangur sem ég var þó búin að greiða fyrir til Keflavíkur vegna þess að ekki eru samningar milli Air Iceland Connect og Wow, ég varð því að ferðast aðeins með handfarangur. Þetta er algerlega ólíðandi.</p> <p><i>I then found out that on my return flight, i would only be able to take hand luggage - doing exactly what with my suitcase??!! This is just beyond appalling that you only clearly spell out that when travelling with certain airlines you can't check in luggage in your emails to remind people about their flight. Absolutely horrendous. I really expected more from you. It left me in tears on my last day in Iceland thinking i might have to buy a hand luggage and leave my suitcase. Instead i bought a single flight with Iceland air which cost more than my original return flight.</i></p>
	Innritun erlendis	23	<p>Mikilvægt að erlendir aðilar viti hvernig á að tengja bæði miða og farangur til Akureyrar. Það væri best að fá miða alla leiðina heim svo að maður þurfi ekki að fara niður að töskubandi heldur biða uppi í fríhófn eins og aðrir í tengiflugi.</p> <p><i>Var frekar erfitt að innrita sig alla leið til Akureyrar á TXL flugvellingum í Berlín. Starfsmaðurinn í innrituninni vildi að við innrituðum okkur aftur inn þ.e. í flugið til Akureyrar þegar við lentum í Keflavík. Eftir smá þref og búin að sýna starfsmanninum báðar bókanirnar þá tókst þetta á endanum og hann innritaði okkur alla leið.</i></p>
	Annað	4	<p>Var með auka farangursheimild í Icelandairfluginu og lenti síðan í vandræðum með leggina hér innanlands</p>

Ófyrirsjáanlegt

Eins og sjá má í töflu 14 tiltóku svarendur 35 tilfelli þar sem eitthvað fór úrskeiðis sem ekki var hægt að sjá fyrir og hafði afleiðingar. Fjögur meginþemu mátti greina:

Ekki hægt að fljúga

Svarendur greindu frá nokkrum tilfellum þar sem ekki var hægt að fljúga s.s. vegna veðurs eða vélarbilunar. Fyrir nokkra þýddi þetta rútuferð til Keflavíkur, stundum með skömmum fyrirvara. Nokkrum svarendum fannst óþægilegt að vita ekki hvað tæki við og í einhverjum tilfellum var misræmi í upplýsingum til farþega.

Týndur farangur

Nokkrir farþegar höfðu lent í því að farangur týndist í flugi en komst að endingu í réttar hendur.

Seinkun

Dæmi voru um farþega sem misstu af tengiflugi vegna seinkana í millilandaflugi. Í nokkrum tilfellum fóru farþegar þess í stað án mikilla vandræða með flugi frá Reykjavík til Akureyrar.

Annað

Fimm atriði tengdust öðrum ófyrirsjáanlegum þáttum en nefndir eru hér að ofan og má þar nefna nauðlendingu á Keflavíkurflugvelli sem hafði mismunandi afleiðingar fyrir farþega.

Tafla 14 Athugasemdir svarenda: Ófyrirsjáanlegt

Flokkur	Undirflokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Ófyrirsjáanlegt	Ekki hægt að fljúga	17	<i>Ætti að vera meiri þjónusta við þessi flug ef eitthvað fer úrskaiðis. Fluginu okkar frá Ak-KEF var aflýst 12 tímum fyrir flug og við vorum heppin að vinnan reddaði bilaleigubílum til að ferja okkur suður. Kannski erfiðara að vera útlendingur og að lenda í svona vesni. Flugið frá Keflavíkur til Ak var fellt niður. En ég komst norður í gegnum Reykjavík.</i>
	Týndur farangur	7	<i>Við vorum tvær sem ferðuðumst, með tvær tæskur. Önnur taskan kom ekki með frá Keflavík til Gautaborgar. En fékk hina tveimur dögum seinna.</i>
	Seinkun	6	<i>Það var seinkun á flugi frá Prag til Frankfurt og þá misstum við af fluginu til Íslands og þ.a.l. af fluginu frá Keflavík -Akureyri.</i>
	Annað	5	<i>Ég var að vísu frekar óheppin þar sem flugið mitt frá Akureyri nauðlenti í KEF allt fór vel sem betur fer. Ég átti flug áfram með Icelandair og náði vélinni minni, margir aðrir úr vélinni misstu af sínu flugi og fengu enga aðstoð, þurftu að kaupa nýtt flug frá KEF.</i>

Aðrar athugasemdir

Nokkrar athugasemdir eða 25 atriði var ekki hægt að flokka í ofangreinda flokka (sjá töflu 15). Tíu þeirra vörðuðu þjónustu og aðstöðu á Akureyrarflugvelli, sem þótti bæði góð og slæm. Átta atriði snérust um dvöl ferðamanna á Íslandi eða á Norðurlandi sem þessum svarendum var afar ánægjuleg. Að lokum stóðu eftir stök atriði sem ekki var hægt að flokka með öðru og þau tengdust ekki innbyrðis. Dæmi um slíkt eru brýning um að bæta þurfi flokkun sorps og um nauðsyn þess að auka umræðu um umhverfismál.

Tafla 15 Athugasemdir svarenda: Aðrar athugasemdir

Flokkur	Undirflokkur	Fjöldi	Dæmi um svör
Aðrar athugasemdir	þjónusta/aðstaða Akureyrarflugvelli	10	<i>The air crew and staff at Akureyri were highly professional</i>
	Dvölin	8	<i>We LOVED it - tourism very light in November. Expensive for us though.</i>
	Aðrar athugasemdir (óflokkað)	7	<i>Would like to see more conversation efforts on the wildlife and environment. A good way is to have bins for separating plastic bottles, metal, glass, food waste in hotels or public places and raise awareness for keeping the environment clean and green.</i>

LOKAORÐ OG UMRÆÐUR

Helsta markmið könnunarinnar var að kanna viðhorf ferðamanna í beinu tengiflugi milli Keflavíkur og Akureyrar. Áhersla var lögð á að safna gögnum um erlenda ferðamenn í tengifluginu sem myndu varpa ljósi á ferðahegðun og neyslu þeirra á Norðurlandi. Einnig var kannað hvaða aðrir hópar hefðu verið í tengifluginu, hvað hefði einkennt þá, hvernig ferðaskipulagi þeirra hefði verið háttað, hvaða flugtengingar þeir hefðu notað ásamt viðhorfi þeirra til þjónustu flugfélagsins.

Alls svöruðu 635 manns könnuninni og voru konur hlutfallslega fleiri en karlar. Meðalaldur svarenda var 44 ár en svarendur með búsetu erlendis voru aðeins yngri (undir fertugu) en svarendur með búsetu á Íslandi (yfir fertugu). Þeir sem höfðu búsetu erlendis höfðu marktækt hærra menntunarstig og hærri tekjur en hópurinn sem hafði búsetu á Íslandi.

Hverjir fóru til útlanda?

Langstærsti hópurinn í tengifluginu hafði búsetu á Íslandi. Út frá upplýsingum um póstnúmer svarenda má greina að áhrifasvæði tengiflugsins er Eyjafjörður og starfssvæði Eyþings. Helmingur þessa hóps notaði tengiflugið báðar leiðir (Akureyri-Keflavík-Akureyri) í tengslum við millilandaflug. Hlutfallslega fóru fleiri í tengiflugið á leið heim eftir millilandaflug (legginn Keflavík-Akureyri) heldur en í upphafi ferðar (legginn Akureyri-Keflavík). Tilgangur ferðar var nokkuð fjölbreyttur en flestir voru á leið í frí (40%), í heimsókn til vina og ættingja (29%) eða voru í ferð vegna viðskipta/ráðstefnu/funda (16%). Ýmist fóru svarendur ferðina einir, með maka eða fjölskyldu. Ef horft er til þess hvert ferðin var farin má sjá að nokkur munur er eftir því hvort um var að ræða ferð að sumri eða vetri. Yfir sumarið var helst farið til Danmerkur, Þýskalands, Spánar eða Portúgals. Yfir veturinn var helst farið til Bretlands/Írlands. Meðaldvalarlengd erlendis var 9,9 nætur yfir sumarmánuðina en 7,2 yfir vetrarmánuðina.

Hverjir komu til Íslands?

Af þeim 27% svarenda sem voru í Íslandsferð voru 40% Íslendingar með búsetu erlendis og 60% voru erlendir ferðamenn eða 16,4% af heildarfjölda svarenda. Flestir höfðu búsetu á Bretlandseyjum, Danmörku, Noregi eða Þýskalandi. Langflestir, eða 70%, notuðu tengiflugið aðeins annan legginn í tengslum við Íslandsferð en 30% fóru báðar leiðir. Hlutfallslega fóru fleiri í tengiflugið á leið til Íslands (legginn Keflavík-Akureyri) heldur en í lok ferðar (legginn Akureyri-Keflavík). Flestir voru einir á ferð eða með maka. Meðaldvalarlengd á Íslandi var 11,4 nætur yfir sumarmánuðina og 11,3 yfir vetrarmánuðina og virðist vera töluvert lengri heldur

en í landamæra- og viðhorfs könnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslanda þar sem dvalarlengdin var á bilinu 8-9,3 nætur yfir sumarið og 4,9-5,8 nætur yfir veturinn. Líklegt er að skýringar um lengri dvöl á Norðurlandi megi að einhverju leyti rekja til þeirra sem voru á ferð vegna starfs (tímabundið eða til langtíma).

Langflestir þeirra sem töldust til erlendra ferðamanna, eða 70%, höfðu komið áður til Íslands. Samanburður við fyrri kannanir RMF á Akureyrarflugvelli sumrin 2010-2012 leiddi í ljós að hópurinn sem hefur komið áður til Íslands er hlutfallslega stærri en hann var áður. Rúmlega 40% höfðu ekki komið áður á Norðurland. Meðaldvalarlengd á Norðurlandi var 8,6 nætur yfir sumarið og 7,9 nætur yfir veturinn. Útreiknaður ferðavísir (e. *trip index*) er um og yfir 70% sem gefur til kynna að stærstur hluti Íslandsdvalar svarenda var á Norðurlandi. Ferðavísirinn er því vísbending um að Norðurland var að mestu leyti áfangastaður þeirra sem notuðu tengiflugið í Íslandsferð. Ef horft var til þess hvaða landshlutar aðrir en Norðurland voru heimsóttir var hátt hlutfall svarenda sem fór á höfuðborgarsvæðið áberandi. Líklegt er að þetta hafi verið vegna þess að tengiflugið var gjarnan notað aðeins aðra leiðina.

Rúmlega helmingur þeirra sem kom til Íslands tilgreindi heimsókn til vina og ættingja sem helsta tilgang ferðar og þrjú af hverjum tíu voru hér í fríi. Þessi hlutföll eru nokkuð ólík því sem komið hefur fram í öðrum könnunum hér á landi. Sem dæmi má nefna voru 86% svarenda landamæra- og viðhorfskönnunar Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands í fríi á Íslandi og tæp 3% voru í heimsókn hjá vinum og ættingjum.

Náttúra lokkaði ferðamenn norður en einnig heimsóknir til vina og ættingja, viðskipti eða tiltekin afþreying/iðja. Í þessum svörum birtast að hluta til aðrar áherslur en þegar spurt var um megintilgang ferðar en þá nefndu flestir að það væri vegna heimsókna til vina og ættingja. Engu að síður virðist stærstur hluti hópsins hafa verið í greiddri gistingu s.s. á hóteli, gistiheimili eða húsnæði í einkaeigu (greidd gisting) en aðeins 27% verið í ógreiddri gistingu. Þetta gefur vísbendingar um að ferðþjónustan ætti ekki að vanmeta hópinn sem heimsækir vini og ættingja (e. *visiting friends and relatives, VFR*). Iðulega er þessi hópur skilgreindur út frá megintilgangi ferðar (heimsókn til vina og ættingja) eða út frá gistimáta þar sem gist er hjá vinum og ættingjum/ógreiddri gistingu (Backer, 2012). Aftur á móti er ekki hægt að halda því fram að um einsleitán hóp sé að ræða þar sem heimsókn til vina og ættingja þarf ekki að vera eini tilgangur ferðar (Moscardo, Pearce, Morrison, Green og O'Leary, 2000). Ferðirnar geta tekið á sig margar myndir og heimsókn til vina og ættingja getur þannig verið einn hluti af ferð þar sem ánægja, viðskipti og heimsókn til vina og ættingja blandast saman (King, 1996 í Moscardo o.fl., 2000). Það má því segja að heimsókn til vina og ættingja geti verið hluti af

mörgum ástæðum fyrir því að heimsækja tiltekinn stað og hefur tengsl við annars konar ferðahegðun. Það kemur í ljós í niðurstöðum könnunarinnar að svarendur gerðu mjög margt í ferðinni og blönduðu saman samveru með heimamönnum og ferðatengdum upplifunum. Sjá má að hlutfall þeirra sem leigði bíl á Norðurlandi var nokkuð hátt (u.þ.b. helmingur) og ljóst að víða var farið um Norðurland í ferðinni (sbr. spurninguna um hvaða staðir voru heimsóttir). Einnig voru fjölbreyttir afþreyingarmöguleikar nýttir í ferðinni s.s. náttúruböð, sundferðir, hvalaskoðun og norðurljósaferðir.

Upplýsingar

Ljóst er að erlendir ferðamenn fengu mikið af sínum upplýsingum um Norðurland beint frá vinum og ættingjum. Vinir og ættingjar reyndust vera ein af mikilvægustu upplýsingaveitunum og virðist einu gilda hvort um var að ræða upplýsingar áður en ferðin er farin eða í bókunarferlinu. Þetta er í takti við erlendar rannsóknir þar sem óformlegar upplýsingaveitur á borð við vini og ættingja eða orðspor hafa reynst ferðamönnum vera bæði áberandi og mikilvægar þegar nýir (óþekktir) áfangastaðir eru að hasla sér völl (Dey og Sarma, 2010). Í sjálfri ferðinni var helst leitað að upplýsingum hjá vinum og ættingjum, almennum leitarvélum á netinu og opinberum ferðavefsíðum á borð við visiticeland.com og northiceland.com. Þessar niðurstöður hafa einnig samhljóm við niðurstöður erlendra rannsókna þar sem algengast er að leitað sé upplýsinga til þessara þriggja upplýsingaveita (Coromina, og Camprubí, 2016; Llodrà-Riera, Martínez-Ruiz, Jiménez-Zarco og Izquierdo-Yusta, 2015).

Upplifun

Líkt og sjá má í fyrri könnunum RMF í tengslum við millilandaflug á Akureyrarflugvelli voru erlendir ferðamenn mjög ánægðir með heildarupplifun sína af Norðurlandi. Minnistæðustu upplifanir ferðamanna tengdust náttúrunni s.s. landslag, norðurljós og veður en einnig við tilekna afþreyingu eða iðju s.s. böð, hvalaskoðun, gönguferðir eða eitthvað sem er bundið við tiltekna árstíðir (fjársmölun og berjatínsla). Verðlag og opnunartími, flugtengingar við Akureyri og strætósamgöngur voru meðal þeirra atriða sem svarendur töldu að helst mætti bæta hvað varðar ferðaþjónustu á Norðurlandi.

Tengiflugið og þjónusta flugrekanda

Mikil ánægja var hjá svarendum könnunarinnar með flesta þjónustupætti Air Iceland Connect sem spurt var um í könnuninni. Mest var ánægjan með það hvernig innritun á Akureyrarflugvelli gekk og með þjónustu Air Iceland Connect um borð í tengifluginu. Minnst ánægja var með sýnileika merkinga flugfélagsins á Keflavíkurlugvelli.

Athugasemdir svarenda í lok könnunarinnar veita athyglisverða innsýn inn í reynsluheim þeirra sem notuðu tengiflugið. Athugasemdir bárust frá hátt á þriðja hundrað svarendum en efnisleg atriði sem voru flokkuð og greind voru vel á fjórða hundað. Tvö þemu voru áberandi í athugasemdunum. Annars vegar tengiflugið sjálft og hins vegar upplifun farþega á Keflavíkurflugvelli. Hvað tengiflugið varðar var mest áberandi sá fjöldi svarenda sem lét ánægju sína í ljós með flugið sem valkost við millilandaflug. Athygli vakti að eftir að tilkynnt var um það í febrúar að tengiflugi yrði ekki haldið áfram fór að bera á vonbrigðum vegna þessa í athugasemdum svarenda. Einnig bar nokkuð á skoðunum farþega um að bæta þyrfti við tíðni og tímasetningu ferða. Hvað upplifun á Keflavíkurflugvelli varðar var greinilegt að einhverjir hnöktrar hafi verið á fyrirkomulaginu sem fólk upplifði á neikvæðan hátt. Mest áberandi voru athugasemdir um merkingar á flugvellingum og óskýrar leiðbeiningar um hvert ætti að fara við komuna úr millilandaflugi sem leiddu til misskilnings og stundum gremju. Einnig var í mörgum athugasemdum komið inn á langa bið á ýmsum stigum ferlisins s.s. við innritun, öryggisleit, kalli út í vél o.s.frv. sem hafi stundum valdið seinkunum á brottför til Akureyrar. Þessu tengt var aðstöðuleysi fyrir farþega í tengiflugi oft nefnt.

Lokaorð

Það kom nokkuð á óvart að samsetning farþeganna var önnur en talið var í byrjun verkefnisins og að erlendir ferðamenn voru eins fáir í hópi svarenda og raun bar vitni. Á þeim tíma sem könnunin fór fram virðast heimamenn hafa verið í meirihluta í tengifluginu. Af þeim sem komu til landsins voru langflestir að heimsækja vini og ættingja og þeir fengu mikið af sínum upplýsingum frá þeim hópi. Það mætti túlka þannig að það sé auðveldara að miðla nýrri flugleið til heimamanna og fólks sem hefur tengsl við svæðið. Þess má geta að í fyrri könnunum RMF í tengslum við millilandaflug á Akureyrarflugvelli sumrin 2010-2012 var hlutfall þess hóps sem hafði komið áður og hafði tengsl við Norðurland í byrjun hátt en fór lækkandi með tímanum (Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens, 2012). Þegar þetta er skrifað er orðið ljóst að Air Iceland Connect muni frá október 2018 halda áfram tengifluginu milli Keflavíkur og Akureyrar (RÚV, 2018, 4. maí). Tíminn mun því leiða í ljós hver þróunin í samsetningu ferðamanna verður.

HEIMILDIR

- Backer, E. (2012). VFR travel: It IS underestimated. *Tourism Management*. 33 (1), 74-79.
- Coromina, L. og Camprubí, R. (2016). Analysis of tourism information sources using a Mokken Scale perspective. *Tourism Management*. 56, 75-84.
- Dey, B. og Sarma, M.K. (2010). Information source usage among motive-based segments of travelers to newly emerging tourist destinations. *Tourism Management*. 31(3), 341-344.
- Edward H. Huijbens og Eyrún Jenný Bjarnadóttir. (2011). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega Iceland Express sumarið 2010*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Edward H. Huijbens og Jón Gestur Helgason. (2011). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega hjá Iceland Express sumarið 2011*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Edward H. Huijbens. (2012). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll – Könnun meðal brottfararfarþega sumarið 2012*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Eyrún Jenný Bjarnadóttir og Jón Gestur Helgason. (2010). *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega Iceland Express sumarið 2009*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.
- Ferðamálastofa. (e.d.). Mælaborð ferðabjónustunnar: Landamæra- og viðhorfskönnun. Sótt af <http://stjornstodin.is/maelaborð-ferdathjonustunnar> (síðast skoðað 26. júní 2018).
- Koo, T.T.R., Wu, C.L. og Dwyer, L. (2012). Dispersal of visitors within destinations: Descriptive measures and underlying drivers. *Tourism Management*, 33, 1209-1219.
- Lilja B. Rögnvaldsdóttir. (2018). *Erlendir gestir á Akureyri sumarið 2017: Niðurstöður ferðavenjuskönnunar*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála
- Llodrà-Riera, I., Martínez-Ruiz, M.P., Jiménez-Zarco, A.I. Izquierdo-Yusta, A. (2015). A multidimensional analysis of the information sources construct and its relevance for destination image formation. *Tourism Management*. 48, 319-328.
- Markaðs- og miðlarannsóknir. (2012a). *Könnun meðal erlendra ferðamanna á Íslandi veturinn 2011/12 – unnið fyrir Ferðamálastofu*. Reykjavík: Markaðs- og miðlarannsóknir ehf.
- Markaðs- og miðlarannsóknir. (2012b). *Könnun meðal erlendra ferðamanna á Íslandi sumarið 2011 – unnið fyrir Ferðamálastofu*. Reykjavík: Markaðs- og miðlarannsóknir ehf.
- Maskína. (2014a). *Ferðamálastofa – Icelandic Tourist Board – Erlendir ferðamenn á Íslandi. Vetur 2013-2014*. Reykjavík: Maskína ehf.
- Maskína. (2014b). *Ferðamálastofa – Icelandic Tourist Board – Erlendir ferðamenn á Íslandi. Sumar 2014*. Reykjavík: Maskína ehf.

- Maskína. (2016a). *Ferðamálastofa – Icelandic Tourist Board – Erlendir ferðamenn á Íslandi. Vetur 2015-2016*. Reykjavík: Maskína ehf.
- Maskína. (2016b). *Ferðamálastofa – Icelandic Tourist Board – Erlendir ferðamenn á Íslandi. Sumar 2016*. Reykjavík: Maskína ehf.
- Mbl.is. (2017, 30. júní). *Eitt tengiflug á viku á sumrin*. https://www.mbl.is/frettir/innlent/2017/06/30/eitt_tengiflug_a_viku_a_sumrin/ síðast skoðað 7. júní 2018.
- Moscardo, G., Pearce, P., Morrison, A., Green, D. og O’Leary, J.T. (2000). Developing a typology for understanding visiting friends and relatives markets. *Journal of Travel Research*. 38, 251-259.
- Page, S. (2009). *Transport and tourism*. Harlow: Prentice Hall.
- RÚV. (2018, 4. maí). *Áfram tengiflug milli Keflavíkur og Akureyrar*. <http://www.ruv.is/frett/afram-tengiflug-milli-keflavikur-og-akureyrar> síðast skoðað 20. ágúst.
- Túristi. (2018, 14. febrúar). *Draga sig út af breska markaðnum og hætta Keflavíkurflugi frá Akureyri*. <https://turisti.is/2018/02/draga-sig-ut-af-breska-markadnum-og-haetta-keflavikurflugi-fra-akureyri/> síðast skoðað 21. júní 2018.

VIÐAUKI 1

Spurningalisti

In what language would you like to answer the survey?/ Á hvaða tungumáli vilt þú svara spurningalistanum?

- a. English (next: Q1)
- b. Íslensku (næst: Sp. 48)

1. Gender:

- a. Male
- b. Female

2. Year of birth: (Fellilisti)

3. Country of residence: (Fellilisti)

(if respondents answer in English and country of residence is not Iceland they are asked to answer Q4-Q32. If respondents answer in English and country of residents is Iceland they are asked to answer Q33-Q47)

4. What is your level of education?

(Please select only the highest level)

- a. Primary school
 - b. Vocational and/or secondary schooling
 - c. University education (BA/BSc)
 - d. Postgraduate education (MA/MSc/MBA/PhD)
- 99 Do not know/do not wish to answer

5. Compared to the general population in your country, how would you rate the level of your total household income?

- a. Below average
 - b. Average
 - c. Above average
 - d. High
- 99 Do not know/do not wish to answer

6. Was your trip (to Iceland) organised by:

- a. A friend or family member
- b. A travel agent or tour operator
- c. Yourself
- d. Other (please specify): _____

7. With whom were you travelling?

(Please select all the relevant answers)

- a) None – travelled alone
- b) Spouse/partner

- c) Family/incl. child(ren)
- d) Friends
- e) A tour group
- f) Business partner(s)
- g) Colleague(s)
- h) Other (please specify) _____
- 99 Do not know/do not wish to answer

8. What was the main purpose of your visit to Iceland?

(Please only select one)

- a) Holiday, leisure and recreation
- b) Visiting friends/relatives
- c) Educational study
- d) Business/conference/meeting
- e) Short term or seasonal work
- f) Incentive or reward travel (your company/organisation is paying for the trip)
- g) Other (please specify) _____
- 99 Do not know/do not wish to answer

9. How many nights did you stay in Iceland? (Fellilisti)

10. Had you been to Iceland before your last visit? (Please only select one)

- a. Never
- b. Once
- c. 2-4 times
- d. Over 4 times

11. Did you use Air Iceland Connect's direct domestic flight between Keflavik International Airport (KEF) and Akureyri (AEY) for your trip in Iceland?

(Please only select one)

- a) I flew Akureyri – Keflavik – Akureyri
- b) I flew Keflavik – Akureyri – Keflavik
- c) I flew one way only; from Akureyri (AEY) to Keflavik International Airport (KEF)
- d) I flew one way only; from Keflavik International Airport (KEF) to Akureyri (AEY)
- 99 Do not know/do not wish to answer

12. What airline(s) did you use for trip to Iceland?

a. I arrived to Iceland with:

- | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| a) Air Baltic | i) Delta | q) Icelandair | y) Wizz Air |
| b) Air Berlin | j) Lufthansa | r) NIKI | z) Wow air |
| c) Air Canada | k) easyJet | s) Norwegian | Other (please specify) _____ |
| d) Air Greenland | l) Edelweiss | t) Primera Air | 98 I didn't fly to Iceland |
| e) Air Iceland Connect | m) Eurowings | u) SAS | 99 Do not know/do not wish to |
| f) Austrian Airlines | n) Finnair | v) Transavia.com | answer |
| g) British Airways | o) Germania | w) Travel Service | |
| h) Czech Airlines | p) Iberia Express | x) Vueling | |

b. I departed Iceland with:

- | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| a) Air Baltic | i) Delta | q) Icelandair | y) Wizz Air |
| b) Air Berlin | j) Lufthansa | r) NIKI | z) Wow air |
| c) Air Canada | k) easyJet | s) Norwegian | Other (please specify) |
| d) Air Greenland | l) Edelweiss | t) Primera Air | _____ |
| e) Air Iceland Connect | m) Eurowings | u) SAS | 98 I didn't fly from Iceland |
| f) Austrian Airlines | n) Finnair | v) Transavia.com | 99 Do not know/do not wish to |
| g) British Airways | o) Germania | w) Travel Service | answer |
| h) Czech Airlines | p) Iberia Express | x) Vueling | |

Next are a few questions that only relate to your stay in **North Iceland**, the area outlined on the map below.



13. Had you been to North Iceland before your last visit? (see map)?

(Please only select one)

- a) Yes, during springtime (April-May)
- b) Yes, during summertime (June-August)
- c) Yes, during falltime (September-October)
- d) Yes, during wintertime (November-March)
- e) No

99 Do not know/do not wish to answer

14. How many nights did you stay in North Iceland during your visit? _____ nights

15. What sort of accommodation did you use in North Iceland?

(Please select all options that apply)

- a) Camping sites
- b) Farm holiday accommodation
- c) Guesthouse
- d) Hotel
- e) Rented private accommodation (room, apartment/cottage (e.g. Airbnb))
- f) Summer house/cottages/cabin
- g) With friends/relatives, via home exchange, couch-surfing or any other unpaid and non-official accommodation
- h) Hostel
- i) None (Did not stay overnight in North Iceland)
- j) Other, which _____

99 Do not know/do not wish to answer

16. What means of transport did you use during your stay in North Iceland?

(Please select all options that apply)

Coach – organised tour	Domestic ferry	99 Do not know/do not wish to answer
Coach – regular routes	Domestic air	
Car – rented	Taxi	
Car – private	Hitchhiking	
Bicycle	Other (please specify) _____	

17. Please specify why you chose to travel to North Iceland. _____

18. Please tick the places/areas you visited in North Iceland during your visit (see map below or open map in new window)

(Please select all options that apply)

Akureyri	Dettifoss	Hólar	Krafla	Þórshöfn
Arctic Henge/Raufarhöfn	Glaumbær	Hrísey	Laufás	Varmahlíð
Árskógssandur	Goðafoss	Húsvík	Laugafell	Vopnafjörður
Ásbyrgi	Grenivík	Hvammstangi	Mývatn	Other (please specify) _____
Askja	Grimsey	Hveravellir	Ólafsfjörður	99 Do not know/do not wish to answer
Bakkafjörður	Hauganes	Hvítserkur	Sauðárkrókur	
Blönduós	Herðubreið	Kolugljúfur	Siglufjörður	
Dalvík	Hofsós	Kópasker	Skagaströnd	

19. Please mark all aspects/activities you experienced during your stay in North Iceland.

Biking	Highland excursion	Sea angling
Bird watching	Hiking without guide	Seal watching
Boat trip (other than whale watching)	Historical sites	Sightseeing flight
Caving	Horse show	Skiing/snowboarding
Cultural event (concert/play/art exhibition)	Horseback riding	Snowmobile tour
Diving/snorkelling tour	Ice fishing	Super jeep tour
Dog sledding	Local festivals/festivities	Swimming
Golf	Meet the locals	Trout/salmon fishing
Guided hiking/mountain trip	Museums	Whale watching
Guided sightseeing tour by coach (other than northern lights tour)	Nature bath	None of the above
Heli skiing	Nightlife	Other (please specify) _____
	Northern lights tour	99 Do not know/do not wish to answer
	River rafting/kayaking tour	

20.a. How would you rate your overall experience of North Iceland?

- a. Excellent
- b. Above average
- c. Average
- d. Below average
- e. Poor

b. How would you describe your experience of North Iceland in one word? _____

c. What were the most memorable experiences of your visit to North Iceland? Please write your thoughts in the boxes provided – as briefly as you can and one item per box.

1) _____ 2) _____ 3) _____

d. In your opinion, what three service factors should be improved by the North Icelandic Tourist Industry? (Please write your thoughts in the boxes provided – as briefly as you can and one item per box)

1) _____ 2) _____ 3) _____

21. Were any of your expenses parts of a package trip, e.g. for your flight or accommodation?

Yes (next: Q22)

No (next: Q23)

22.a. Please state how much you paid in total for the package trip and the currency in which you paid (Estimates are appreciated). _____

b. Please state in what currency you paid: _____

c. What was included in the price? (Please select all options that apply)

- | | |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) International transport | h) Souvenirs |
| b) Accommodation | i) Local transportation in Iceland (i.e. bus/ferry fares, domestic air transportation, rental cars and fuel) |
| c) Restaurants/cafés | j) Other (please specify) _____ |
| d) Groceries (e.g. food, beverages in supermarkets) | |
| e) Recreation (e.g. tours) | |
| f) Culture (e.g. museum, craftshouse) | |
| g) Shopping (e.g. clothing, goods) | |

d. How many people did this expenditure cover? _____

e. Please state how much you paid during your stay in Iceland excluding what was included in your package trip. Please state the total cost for each item and the currency in which you paid (Estimates are appreciated)

- | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) International transport _____ | g) Shopping (e.g. clothing, goods) _____ |
| b) Accommodation _____ | h) Souvenirs _____ |
| c) Restaurants/cafés _____ | i) Local transportation in Iceland (i.e. bus/ferry fares, domestic air transportation, rental cars and fuel) _____ |
| d) Groceries (e.g. food, beverages in supermarkets) _____ | j) Other (please specify) _____ |
| e) Recreation (e.g. tours) _____ | |
| f) Culture (e.g. museum, craftshouse) _____ | |

23. a. Please state how much you paid in total for your trip – both payments you made before your trip and during your stay in Iceland. Please state the total cost for each item and the currency in which you paid (Estimates are appreciated).

- | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) International transport _____ | g) Shopping (e.g. clothing, goods) _____ |
| b) Accommodation _____ | h) Souvenirs _____ |
| c) Restaurants/cafés _____ | i) Local transportation in Iceland (i.e. bus/ferry fares, domestic air transportation, rental cars and fuel) _____ |
| d) Groceries (e.g. food, beverages in supermarkets) _____ | j) Other (please specify) _____ |
| e) Recreation (e.g. tours) _____ | |
| f) Culture (e.g. museum, craftshouse) _____ | |

b. Please state in what currency you paid: _____

c. How many people does this expenditure cover? _____

24. Which regions (other than North Iceland) did you visit during your stay in Iceland? See map

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| a) South Iceland | e) East Iceland |
| b) Reykjavik – capital area | f) The highlands |
| c) West Iceland | g) None of the above |
| d) Westfjords | 99 Do not know/do not wish to answer |



25. Where did you get information about North Iceland that raised your attention about the destination?

- a. From family/friends
- b. From a travel website such as official destination website and travel blogs
- c. From other websites
- d. From a travel social media
- e. From other social media
- f. From a newspaper or magazine
- g. From a travel agency
- 99 Do not know/do not wish to answer

26. Which of the following did you use to arrange (and book) your trip before you came to North Iceland?

- a. Public travel websites such as visiticeland.com or northiceland.com
- b. Airline websites
- c. Airbnb booking site
- d. Other booking sites such as Hotels.com, Trip Advisor and Expedia
- e. Websites of individual travel services companies
- f. General search engines such as Google and Yahoo
- g. Tourist information centres
- h. By e-mail, telephone or face to face with a travel agent in your country
- i. By e-mail or telephone call to a travel agent in Iceland
- j. Travel pamphlets
- k. Travel brochures or books about Iceland
- l. Family, friends or colleagues
- m. Other
- n. None of the above
- 99 Do not know / Do not wish to answer

27. After you came to North Iceland, which of the following did you use to find information on what is available in North Iceland or to book services or organise your trip? (Please select all appropriate options)

- a. Public travel websites such as visiticeland.com or northiceland.com
- b. Airline websites
- c. Airbnb booking site
- d. Other booking sites such as Hotels.com, Trip Advisor and Expedia
- e. Websites of individual travel services companies
- f. General search engines such as Google and Yahoo
- g. Facebook
- h. Twitter
- i. Instagram
- j. YouTube
- k. Pinterest
- l. Travel blogs
- m. Other media
- n. Tourist information centres
- o. By e-mail, telephone or face to face with a travel agent in your country
- p. By e-mail or telephone call to a travel agent in Iceland
- q. Travel pamphlets

- r. Travel brochures or books about Iceland
- s. Magazines, newspapers or other published material
- t. Television or radio material (documentaries, news items, etc.)
- u. Family, friends or colleagues
- v. Other
- w. None of the above
- 99 Do not know / Do not wish to answer

Next are a few questions that relate to the service of Air Iceland Connect. Please be advised that these questions only apply to your direct domestic flight(s) between Keflavik International Airport (KEF) and Akureyri (AEY).

28. Overall, how satisfied or dissatisfied were you about the following service of Air Iceland Connect?

- a. At Akureyri International Airport (AEY): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied
- b. At Keflavik International Airport (KEF): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied
- c. On board the aircraft: 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied

29. Overall, how satisfied or dissatisfied were you with the check-in service for Air Iceland Connect's direct domestic flight?

- a. At Akureyri International Airport (AEY): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied
- b. At Keflavik International Airport (KEF): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied

30. How visible were Air Iceland Connect's signposts at Keflavik International Airport in your opinion?

1=not visible at all, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very visible

31. How likely or unlikely are you to travel again with Air Iceland Connect's direct domestic flight between Keflavik International Airport and Akureyri International Airport?

1=very unlikely, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very likely

32. Do you have any additional comments, questions, or concerns you would like to share about your stay in North Iceland?

You have completed the survey. Thank you very much for participating!

(if respondents answer in English and country of residence is Iceland (Q3) they are asked to answer Q33-Q47)

33. What is your postal code? _____

34. How many nights did you stay abroad? _____

35. What is your level of education?

(Please select only the highest level)

- a. Primary school
- b. Vocational and/or secondary schooling
- c. University education (BA/BSc)
- d. Postgraduate education (MA/MSc/MBA/PhD)
- 99 Do not know/do not wish to answer

36. Compared to the general population in your country, how would you rate the level of your total household income?

- a. Below average
- b. Average

- c. Above average
 - d. High
- 99 Do not know/do not wish to answer

37. Was your trip organised by:

- a. A friend or family member
- b. A travel agent or tour operator
- c. Yourself
- d. Other (please specify): _____

38. With whom were you travelling?

- a) None – travelled alone
- b) Spouse/partner
- c) Family/incl. child(ren)
- d) Friends
- e) A tour group
- f) Business partner(s)
- g) Colleague(s)
- h) Other (please specify) _____

99 Do not know/do not wish to answer

39. What was the main purpose of your trip?

- a) Holiday, leisure and recreation
- b) Visiting friends/relatives
- c) Educational study
- d) Business/conference/meeting
- e) Short term or seasonal work
- f) Incentive or reward travel (your company/organisation is paying for the trip)
- g) Other (please specify) _____

99 Do not know/do not wish to answer

40. Did you use Air Iceland Connect's direct domestic flight between Keflavik International Airport (KEF) and Akureyri (AEY) for your trip in Iceland?

(Please only select one)

- a) I flew Akureyri – Keflavik – Akureyri
- b) I flew Keflavik – Akureyri – Keflavik
- c) I flew one way only; from Akureyri (AEY) to Keflavik International Airport (KEF)
- d) I flew one way only; from Keflavik International Airport (KEF) to Akureyri (AEY)

99 Do not know/do not wish to answer

41. What airline(s) did you use for trip to Iceland?

a. I travelled abroad with:

- | | | | |
|------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| a) Air Baltic | g) British Airways | m) Eurowings | s) Norwegian |
| b) Air Berlin | h) Czech Airlines | n) Finnair | t) Primera Air |
| c) Air Canada | i) Delta | o) Germania | u) SAS |
| d) Air Greenland | j) Lufthansa | p) Iberia Express | v) Transavia.com |
| e) Air Iceland Connect | k) easyJet | q) Icelandair | w) Travel Service |
| f) Austrian Airlines | l) Edelweiss | r) NIKI | x) Vueling |

- y) Wizz Air Other (please specify) _____ 99 Do not know/do not wish to
 z) Wow air 98 I didn't fly from Iceland answer

b. I travelled to Iceland/Keflavík with:

- | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------------|
| a) Air Baltic | i) Delta | q) Icelandair | y) Wizz Air |
| b) Air Berlin | j) Lufthansa | r) NIKI | z) Wow air |
| c) Air Canada | k) easyJet | s) Norwegian | Other (please specify)
_____ |
| d) Air Greenland | l) Edelweiss | t) Primera Air | |
| e) Air Iceland Connect | m) Eurowings | u) SAS | 98 I didn't fly to Iceland |
| f) Austrian Airlines | n) Finnair | v) Transavia.com | 99 Do not know/do not wish to
answer |
| g) British Airways | o) Germania | w) Travel Service | |
| h) Czech Airlines | p) Iberia Express | x) Vueling | |

42. Which country/countries did you visit?

- | | |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| a) United States/Canada | j) Spain/Portugal |
| b) Benelux countries (Belgium, Netherlands, Luxembourg) | k) Switzerland/Austria |
| c) United Kingdom/Ireland | l) Sweden |
| d) Denmark | m) Turkey |
| e) Finland | n) Germany |
| f) France | o) Other countries in Europe |
| g) Faroe Islands/Greenland | p) Other countries outside Europe and North America |
| h) Italy | 99 Don't know/do not wish to answer |
| i) Norway | |

Next are a few questions that relate to the service of Air Iceland Connect. Please be advised that these questions only apply to your direct domestic flight(s) between Keflavik International Airport (KEF) and Akureyri (AEY).

43. Overall, how satisfied or dissatisfied were you about the following service of Air Iceland Connect?

- a. At Akureyri International Airport (AEY): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied
 b. At Keflavik International Airport (KEF): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied
 c. On board the aircraft: 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied

44. Overall, how satisfied or dissatisfied were you with the check-in service for Air Iceland Connect's direct domestic flight?

- a. At Akureyri International Airport (AEY): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied
 c. At Keflavik International Airport (KEF): 1=very dissatisfied, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very satisfied

45. How visible were Air Iceland Connect's signposts at Keflavik International Airport in your opinion?

1=not visible at all, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very visible

46. How likely or unlikely are you to travel again with Air Iceland Connect's direct domestic flight between Keflavik International Airport and Akureyri International Airport?

1=very unlikely, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=very likely

47. Do you have any additional comments, questions, or concerns you would like to share about your stay in North Iceland?

(Þátttakendur sem svara á íslensku fá sp. 48-67)

48.Kyn:

- a. Karl
- b. Kona

49.Fæðingarár: (Fellilisti)

50.Býrð þú á Íslandi?

- a. Já (næst sp. 51-53 og ; sl. 54 og 55 en svara annars öllum öðrum sp.)
- b. Nei (næst sp. 54 og 55; sl. 51-53 en svara annars öllum öðrum sp.)

51.Í hvaða pósthúsi býrð þú? (Fellilisti)

52.Til hvaða lands/landa ferðaðist þú?

- a. Bandaríkjaná/Kanada
 - b. Benelux-landanna (Belgíu, Hollands, Lúxemborgar)
 - c. Bretlands/Írlands
 - d. Danmerkur
 - e. Finnlands
 - f. Frakklands
 - g. Færeyja/Grænlands
 - h. Ítalíu
 - i. Noregs
 - j. Spánar/Portúgals
 - k. Sviss/Austurríkis
 - l. Svíþjóðar
 - m. Tyrklands
 - n. Þýskalands
 - o. Til annarra landa í Evrópu
 - p. Annarra landa utan Evrópu og N-Ameríku
- 99 Veit ekki/vil ekki svara

53.Hversu margar nætur gistir þú á ferðalagi þínu erlendis? _____

54.Í hvaða landi býrð þú? (Fellilisti)

55.Hversu margar nætur gistir þú á Íslandi að þessu sinni? _____

56.Hvert er hæsta stig menntunar sem þú hefur lokið?

- a. Grunnskólanám eða minna (t.d. grunnskólapróf, landspróf, gagnfræðapróf)
 - b. Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám
 - c. Grunnám í háskóla (t.d. BA/BSc/B.Ed. eða viðbótardiplóma)
 - d. Framhaldsnám í háskóla (MA/MSc/MBA/PhD)
- 99 Veit ekki/Vil ekki svara

57.Hvernig myndir þú meta heildartekjur heimilisins samanborið við meðaltekjur heimila í þínu heimalandi?

- a. Undir meðallagi
- b. Í meðallagi
- c. Yfir meðallagi
- d. Háar

99 Veit ekki/Vil ekki svara

58.Hver skipulagði ferðina þína?

- a. Vinur eða fjölskyldumeðlimur
- b. Ferðaskrifstofa eða sambærilegur aðili
- c. Ég sjálf(ur)
- d. Annar, hverjum? _____

59.Með hverjum varstu að ferðast?

- a. Ferðaðist ein(n)
- b. Með maka
- c. Með fjölskyldu
- d. Með vini/vinum
- e. Í skipulagðri hópféð
- f. Viðskiptafélaga/-félögum
- g. Vinnufélaga/-félögum
- h. Öðrum, hverjum? _____

99 Veit ekki/Vil ekki svara

60. Hver var megintilgangur ferðar þinnar?

(vinsamlegast merktu við aðeins eitt atriði)

- a. Frí
- b. Heimsækja vini/ættingja
- c. Nám/menntun
- d. Viðskipti/ráðstefna/fundur
- e. Starf (tímabundið eða til langtíma)
- f. Hvata- eða verðlaunaferð
- g. Annar, hver? _____

99 Veit ekki/Vil ekki svara

61. Notaðir þú tengiflug Air Iceland Connect milli Akureyrar og Keflavíkur aðra leiðina eða báðar leiðir?

- a. Ég flaug Akureyri – Keflavík – Akureyri
- b. Ég flaug Keflavík – Akureyri – Keflavík
- c. Ég flaug aðeins frá Akureyri til Keflavíkur
- d. Ég flaug aðeins frá Keflavík til Akureyrar

99 Veit ekki/Vil ekki svara

62. Hvaða flugfélag(-félög) notaðir þú í millilandafluginu til/frá Keflavík**a. Ég flaug til útlanda með:**

- | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| a) Air Baltic | i) Delta | q) Icelandair | y) Wizz Air |
| b) Air Berlin | j) Lufthansa | r) NIKI | z) Wow air |
| c) Air Canada | k) easyJet | s) Norwegian | Annað, hvað? _____ |
| d) Air Greenland | l) Edelweiss | t) Primera Air | 98 Ég fór ekki með flugi |
| e) Air Iceland Connect | m) Eurowings | u) SAS | 99 Veit ekki/Vil ekki svara |
| f) Austrian Airlines | n) Finnair | v) Transavia.com | |
| g) British Airways | o) Germania | w) Travel Service | |
| h) Czech Airlines | p) Iberia Express | x) Vueling | |

b. Ég flaug til Íslands/Keflavíkur með:

- | | | | |
|----|---------------------|-------------------|-----------------------------|
| a) | | | |
| | Air Baltic | k) easyJet | u) SAS |
| b) | Air Berlin | l) Edelweiss | v) Transavia.com |
| c) | Air Canada | m) Eurowings | w) Travel Service |
| d) | Air Greenland | n) Finnair | x) Vueling |
| e) | Air Iceland Connect | o) Germania | y) Wizz Air |
| f) | Austrian Airlines | p) Iberia Express | z) Wow air |
| g) | British Airways | q) Icelandair | Annað, hvað? _____ |
| h) | Czech Airlines | r) NIKI | 98 Ég fór ekki með flugi |
| i) | Delta | s) Norwegian | 99 Veit ekki/Vil ekki svara |
| j) | Lufthansa | t) Primera Air | |

Næst eru nokkrar spurningar er varða þjónustu Air Iceland Connect. Vinsamlegast athugaðu að þessar spurningar eiga aðeins við um síðustu ferð þína í tengiflugi Air Iceland Connect milli Akureyrar og Keflavíkur.

63. Hversu ánægð/ánægður varstu með eftirfarandi þjónustu Air Iceland Connect?

- a. Í flugstöð Akureyrarflugvelli 1=mjög óánægð(ur), 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=mjög ánægð(ur)
- b. Í flugstöð Keflavíkurflugvelli 1=mjög óánægð(ur), 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=mjög ánægð(ur)
- c. Um borð í vélinni 1=mjög óánægð(ur), 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=mjög ánægð(ur)

64. Hversu vel/illa gekk þér að innrita þig í beint tengiflug Air Iceland Connect?

- a. Frá Akureyri til Keflavíkur =mjög illa, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=mjög vel
- b. Frá Keflavík til Akureyrar =mjög illa, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=mjög vel

65. Hversu sýnilegar þykir þér merkingar Air Iceland Connect í Keflavík vera?

1=allt ekki sýnilegar, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=mjög sýnilegar

66. Hversu líklegt/ólíklegt er að þú ferðist aftur með Air Iceland Connect beint milli Keflavíkur og Akureyrar

1=mjög ólíklegt, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10=mjög líklegt

67. Er eitthvað sem þú vilt koma á framfæri í lokin?

Könnuninni er nú lokið og við þökkum þér kærlega fyrir þátttökuna.

VIÐAUKI 2

Hvers vegna valdir þú að koma til Norðurlands? Svör við opinni spurningu

Nr.	Svar
1	Airwaves. And wanted to see some of the north
2	Iceland Airwaves
3	vacation airwaves festival
4	offering something unique
5	I went to Akureyri because I heard it is the capital of the North Iceland
6	This is a part of Iceland that we had not seen yet
7	best place to stay in Iceland; beautiful views, great nature, less tourists than in the South, friendly locals, good and fresh Food, great coffee shops
8	Love Akureyri very much.
9	Feels like home!
10	It's beautiful place and less tourist and also better weather condition
11	Is an amazing place to visit
12	See whales and Lake Myvatn
13	Whale watching
14	Have been there before
15	It's my Christmas tradition. I like that it's less frequented by other tourists and is very quiet and snowy
16	Landscape, Northern lights
17	Beautiful country. Family.
18	I wanted to see the North as I felt there was a lot of natural beautiful landscapes and less tourists and people in general. I wanted to see Husavik, and the small coastal towns and villages. In addition, we wanted to see Gullfoss as well as the nearby thermal activity spots.
19	Beautiful landscape, little tourists
20	exploration !
21	Explore nature
22	Having stayed in Reykjavik for 6 nights touring most of the beautiful places in the southern and western Iceland, we certainly want to see more in the North.
23	I had been there during shoulder season (August/September) and loved it. I wanted to see Iceland also in winter - Nordic countries are so different in winter. I like this very much. Unfortunately, I had very limited time.
24	I hadn't been before and want to see as much of Iceland as I can
25	I have chosen to travel to North Iceland to explore the beauty of nature.
26	Landscape - and a cycling adventure.
27	Scenery
28	Scenery around Lake Myvatn
29	Artist Residency with Gílfelagid in Akureyri
30	High potential for northern lights photography; lobster soup at Bautinn! (Yum!!!); godafoss and Lake Myvatn....the berry picking too!
31	photographic opportunities

- 32 One guide book said Reykjavik would be crowded with tourists. Just get on a plane for Akureyri and North Iceland. We are glad we did!
- 33 To see Lake Myvatn and husky ride
- 34 Northern lights. Whale watching. Christmas gardens
- 35 Northern lights. Whale watching. Christmas gardens
- 36 Re visit at different season. Hoping to see northern lights. Which did not happen
- 37 Fantastic trout fishing
- 38 Trout fishing on the Laxa (Myvatn). The best trout fishing in Europe.
- 39 desire to see more of Iceland
- 40 Different part of the country compared to previous visits
- 41 To see more Island
- 42 Have a complete experience about Iceland
- 43 Siteseen
- 44 A freind lives there
- 45 Because my friends live there.
- 46 Birth of a grandchild
- 47 Family live there, beautiful part of the world
- 48 Friends living there + hiking
- 49 My girlfriend lives there.
- 50 My partner lives there and I was giving a seminar at the university in Akureyri
- 51 My wife's family is from Akureyri and I was visiting over New Years
- 52 Relatives
- 53 To visit family and friends.
- 54 To visit family living there.
- 55 To visit my fiance
- 56 Visit daughter and family
- 57 Visit family
- 58 visit friends and to explore another part of Iceland
- 59 Visit some Friend
- 60 Visiting friends
- 61 We have Family in Húsavík. So we are up North a couple of times doing the year.
- 62 I want to move to Akureyri.
- 63 Because it is much calmer here than in South Iceland and I was lucky to find a job in this area. I preferred to stay outside of Reykjavik and other too touristy places.
- 64 Business
- 65 Business and leisure
- 66 For a job interview
- 67 Partly for business and stayed to visit some nature
- 68 Studied as exchange student in Akureyri 2015. Worked summer 2016/2017 i tourism in North Iceland
- 69 To visit hotels and attend meetings.
- 70 University course
- 71 Work
- 72 Work
- 73 Work

Hvað var það minnstæðasta frá heimsókn þinni á Norðurland? Svör við opinni spurningu

Nr.	Svar	Nr.	Svar
1	Akureyri	38	Driving trough the country
2	Akureyri	39	Driving up to Siglufjordur because it was so pretty we couldn't turn around after Davlík
3	Akureyri swimming pool	40	Enjoying the company of guides and hosts at the lodge
4	Aldeyjarfoss	41	Everything
5	Amazing scenery	42	Family party
6	Amazing whale sightings	43	fast changing weather and great nature
7	Amount of fireworks on New Years eve	44	Fishing
8	As I spent a lot of time here in North (worked here 3x) it's hard to choose just 3 things from all activities and places I've done and seen. Bud definitely I met here many amazing local people who helped me to know a bit more about Iceland and your culture.	45	Fresh air
9	Asbyrgi	46	Fresh air
10	Askja	47	Fresh food
11	Askja	48	Friendly people
12	Be part of a wonderful family	49	Friendly people
13	Beautiful and many different kinds of landscape	50	Frozen lake
14	Beautiful lights (not northern lights - just daylight!)	51	Godafoss
15	Beautiful morning lights on Hlidarfjall	52	Godafoss
16	Beautiful road trip	53	Godafoss
17	Beautiful scenery	54	Godafoss
18	Beautiful scenery	55	Godafoss
19	Beautiful scenery	56	Good food
20	Beautiful town of Akureyri	57	Good service
21	Beer bath	58	Great
22	Being alone with nature	59	Great musical performances
23	Berry picking	60	Great scenery
24	Berry picking in Olafsfjordur	61	Great weather experiences
25	Bonus grocery store - great	62	Helpful an thankful people
26	Breath-taking scenery	63	Hiking
27	Calm	64	Hiking in Kaldbakur
28	Catching very large trout in the Laxa	65	Hiking in the wilderness
29	Christmas evening	66	Hiking, climbing
30	Christmas gardens	67	Hjaltery hot bath and sea-swimming
31	Clear sky	68	Horse riding
32	Coffee and a crossword at Backpackers in Akureyri	69	Horseback riding
33	Cold	70	Hot pot
34	Colors during sunrise/sunset over mountains in Akureyri	71	Hot pot bathing
35	Dalvík	72	Hot spring varmalíhd
36	Different	73	Hot springs
37	Driving through mountains	74	Hot tub
		75	Husky ride
		76	Huskys
		77	I quit my job at homecountry and came here to work for the first time abroad.
		78	I saw here first aurora in my life
		79	Icelandic horses

- | | | | |
|-----|---------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 80 | Icy Dettifoss | 126 | Northern lights |
| 81 | Impossibly beautiful | 127 | Northern lights |
| 82 | Interesting flora and fauna | 128 | Northern lights |
| 83 | It's too expensive to use organised activity trips | 129 | Northern lights |
| 84 | Jola hoose | 130 | Northern lights from myvatn nature baths |
| 85 | Knowledgeable tour guides who are willing to share info | 131 | Not overcrowded with tourists |
| 86 | Lake Myvatn | 132 | One of the best place for active tourism |
| 87 | Lake Myvtan | 133 | Outdoor baths |
| 88 | Landscape | 134 | Party |
| 89 | Landscape | 135 | Peaceful environment |
| 90 | Langanes peninsula. | 136 | People |
| 91 | Lava fields | 137 | People |
| 92 | Lobster soup at Bautinn | 138 | Polar lights |
| 93 | Local meel | 139 | Relaxing |
| 94 | Local met at airport giving me a ride to downtown | 140 | Relaxing, after 6 days cycling through the Highlands, in the nature baths at Myvatn |
| 95 | Locals | 141 | Remoteness |
| 96 | Lofthir Cave | 142 | Roads |
| 97 | Lovely hikes | 143 | Saga Travel |
| 98 | Lystigardur | 144 | Scenery |
| 99 | Magnificent scenery and bird life | 145 | Scenic |
| 100 | Meet my boyfriend | 146 | Sea Swimming |
| 101 | Meeting Icelandic friends | 147 | Seal watching |
| 102 | Meeting locals | 148 | Seeing - and hearing - the whales at Húsavík |
| 103 | Meeting with friends | 149 | Seeing mud pots |
| 104 | Modern university | 150 | Sheep herding |
| 105 | More origin Iceland than the south | 151 | Sheepgathering |
| 106 | Mountains and skiing opportunity | 152 | Siglufjörður |
| 107 | Myvatn | 153 | Skiing |
| 108 | Myvatn | 154 | Snow |
| 109 | Myvatn | 155 | Snow |
| 110 | Myvatn (and surrounding sights) | 156 | Snow Mobiling |
| 111 | Myvatn area | 157 | Snowy landscape |
| 112 | Myvatn Nature Bath | 158 | Soaking in the nature baths at Myvatn |
| 113 | Myvatn nature baths | 159 | Sunset in hot springs |
| 114 | Natural Bath | 160 | Swimming in thermal pools in winter |
| 115 | Natural bath | 161 | Swimming pool |
| 116 | Nature | 162 | The quietness. |
| 117 | Nature | 163 | The space. |
| 118 | Nature | 164 | The thermal areas near Mytvan |
| 119 | Nature baths | 165 | the waterfalls of godafoss |
| 120 | Nature scense | 166 | The winter |
| 121 | Nice Peale we met | 167 | The worst quality (but best fun!) cycling roads in the world: sand, fords, corrugations... |
| 122 | Nice snow powder | 168 | Thermal nature baths |
| 123 | Northern lights | 169 | Thermal waters |
| 124 | Northern lights | 170 | Thermogeolical Conditions |
| 125 | Northern lights | 171 | Trip to Siglufjörður |
| | | 172 | Unspoiled nature |

173	Very friendly Apartment owner	185	Waterfalls
174	Very large brown trout	186	Waterfalls
175	Very very interesting landscape and geology	187	Weather
176	Vididalstungurett horse round up	188	Weather
177	Views	189	Whale watching
178	Visit the boat repair shop	190	Whale watching
179	Visit to Genis	191	Whale watching
180	Walk along the fjord	192	Whale watching
181	Walking out of the city and watching northern lights	193	Whale watching
182	Walking the road along side lake?sea? at Akureyri	194	Whale watching
183	Watching Emilíana Torrini	195	Whale watching
184	Waterfalls	196	Winter hiking in Dimmuborgir
		197	Þelamörk

Hvaða þætti þarf að bæta í ferðaþjónustu á Norðurlandi? Svör við opinni spurningu

Nr.	Svör
1	Acceptability of Diners Club credit cards
2	access
3	Access to Dettifoss from the north also in winter.
4	An extra afternoon flight from AEY to KEF, and a morning flight the other way
5	better bus service to small villages
6	Better connections with KEF
7	Better exchange rate!
8	Botanic garden cafe being open
9	Brochures with local hikes
10	Bus connection
11	bus service from Akureyri airport to downtown Akureyri
12	Buses from AEY airport to the city center
13	Car hire handover was rushed
14	Cheaper
15	Cheaper flights (or advanced deals) to the North
16	Cheaper flights, buses to get there
17	Clean road in winter time
18	clearer trips/ tours things to do
19	Connections between Reykjavik and akureri
20	Connectivity between KEF and AEY
21	cost of renting skis
22	Dining
23	direct connections between KEF and AEY
24	direct connections from Akureyri to KEF by bus
25	direct international flights to Akureyri
26	Discounts for amount of trips you take with agency. Example: extra 20% off if you book 3 tours.

- 27 environmental protection
- 28 Expense for a tour
- 29 Flight Akureyri - Keflavík - home, should match too
- 30 Flight connection Akureyri - Þórshöfn might be better.
- 31 Guidance on fuel stations
- 32 Hard to find accommodation
- 33 if not possible better connecting flights to Keflavik
- 34 Improve hiking paths
- 35 improve taxi service
- 36 IMPROVED CONNECTION TO THE UK
- 37 Infrastructure
- 38 interesting museums
- 39 International flight to Akureyri
- 40 It would be nice to have a coffee shop open early in the morning
- 41 keep the unspoiled nature untouched!!!
- 42 Later evening food/grocery
- 43 Later evening gas
- 44 Leaflets
- 45 Lower taxes on tourism
- 46 Make it easier for tourists to travel north and buy extra destinations eg Grimsey
- 47 Many attractions (half a day) of the Myvatn and Dettifoss tours are overlapped
- 48 market yourself
- 49 More advertising of North Iceland trip ad a separated issue from Iceland trip. Like Italy do for Tuscany trip for example.
- 50 More affordable car hire
- 51 More affordable eating places
- 52 More awareness of disabled travellers maybe?
- 53 More details on road maps
- 54 more direct flights
- 55 More direct flights Kef - Akureyri -we could only do this one way
- 56 More direct international flights to akureyri
- 57 more english signage (in public places like airport)
- 58 More flight to Akureyri fronte KEF
- 59 More flights Akureyri - Keflavik and vica versa
- 60 More flights from Keflavik to Akureyri and back. Morning flight from Akureyri is too early.
- 61 More information about what to do on self tours
- 62 More infrastructe as public toilets
- 63 More language
- 64 More organised tours without repeated scenic places.
- 65 more parkingspots on main roads
- 66 More protection for the nature
- 67 More public toilets
- 68 More publicity about the free bus
- 69 More restaurants at the sightseeing points
- 70 More resting areas with social facilities.
- 71 More staff at the early morning check in at Akureyri airport. Wait was very long

- 72 More taxi service at the bus terminal when we get off the coach from Reykjavik.
- 73 Mountain bikes rental places
- 74 Museums being open in the winter.
- 75 nature baths
- 76 promote lower costs
- 77 Provide info on local fish markets
- 78 public transport
- 79 Public transport
- 80 Reduce costs of restaurants
- 81 Rental Car service
- 82 restaurants (with small guesthouses)
- 83 Restaurants were not open
- 84 Sailboat rental agencies
- 85 Serve dinner after 8pm
- 86 Sheltered resting spots for tourists
- 87 signage for local cafés and restaurants
- 88 stræto connection to and from akureyri airport
- 89 The quality of the food served in restaurants
- 90 Tourist facilities - toilets should be free of charge
- 91 travel from Akureyri airport
- 92 Very expensive
- 93 Warnings on how expensive the food is, this was a huge shock
- 94 Well sign
- 95 Would love to experience walking tour

Er eitthvað sem þú vilt koma á framfæri í lokin? Svör við opinni spurningu

- Nr. **Svör**
- 1 A direct flight between London and either Akureyri or Husavik would make it much easier and cheaper to visit the north of Iceland.
 - 2 Aðeins að það er frekar dýrt að kaupa undir farangur (aukatösku) fyrir landsbyggðar fólk
 - 3 Aðstaðan á Keflavíkuflugvelli er ekki til að hrópa húrta fyrir og maður hefur á tilfinningunni að þetta verkefni sé hálf hornreka í flugstöðinni.
 - 4 Aðstaðan í Keflavík mætti vera betri (væri gott að geta innritað sig með meiri fyrirvara og svo beðið þar sem er einhver aðstaða. Fjólga ferðum líka.
 - 5 After getting to Keflavik from United States, I had to go to bag check to retrieve my luggage and was stuck in bag check for 6 hours because not allowed back upstairs to main airport area. Layover was 14 hours because online there was only one booking time available for early morning flights. I will have another 13 hour layover in Keflavik for my return flight as well. Airport security found me in bag check and were nice enough to escort me back to the main floor. Also, more clear information on baggage allowance online would be helpful.
 - 6 Air Iceland Connect mætti endurnýja flugvélaflotann svo þetta drasl hætti að vera bilað og nauðlenda.
 - 7 Ak kef féll niður og ég fékk ekki að vita fyrr en ég hringdi og spurðust fyrir
 - 8 Akureyri: Ekki hægt að nálgast neina drykki nema kaffi í biðsalnum eftir öryggistékkid. Væri gott ef sjálfsalinn sem er í innritunarsalnum yrði færður inn fyrir öryggistékkid! ((Eða amk hægt að nálgast vatn) Annars frábært að hafa þennan valkost - munar mjög miklu eða geta flogið beint frá Akureyri.

- 9 Akureyri-kef-Akureyri is a very important service for people that live in Akureyri. I will travel again and I hope it will be everyday. Negative remark: instructions on what to do once in Kef (I had to call my friends in Akureyri to find out, not even at the airport they knew!
- 10 Algerlega nauðsynlegt að stórefla tengiflug "domestic" um Keflavík. Gera tengingar út frá Keflavík um landið mögilegar með einu klikki á leutarvélum. Algerlega ótrúlegt ef Air Iceland C. ætlar að gefast upp strax á þessu (sbr fréttir í febrúar)
- 11 Algerlega óásættanlegt að ekki sé hægt að bóka farangur áfram nema með Icelandair. Maður en nánast þvingaður í viðskipti við Icelandair ef maður ætlar að fara frá Akureyri. Þetta tengiflug er því miður dauðadæmt ef maður er þvingaður í áframflug með einu flugfélagi.....því miður (sem N.B minnkar alltaf hlutfallslega í brottförum frá KEF. Þetta þarf að laga og það hið snarasta. Svo mætti alveg merkja betur innritun í komusal í KEF og gera sýnilegt þjónustuborð þar sem komið er inn í KEF, sá í síðasta flugi að það voru nokkuð margir útlendingar að leita sér að upplýsingum.....
- 12 Alls ekki hætta með þessi flug eða hækka verðin á þeim!!! Svo frábært að geta nýtt sér þennan kost og að hann sé ekki stór útgjaldaliður ofan á utanlandsferð
- 13 Allt og löng bið eftir flugi
- 14 Allt saman í himna lagi í rauninni nema einn hlutur. Það er algjörlega óþolandi að vélnar í innanlandsfluginu á Íslandi eru einu vélnar í allri þeirri evrópu sem ég hef flogið með, þá aðallega á meginlandinu, hef ekki flogið í gegnum UK í nokkur ár, þar sem ég get ekki tekið tölvutöskuna mína með mér, taskan sjálf er nálægt 4 kg og með tölvunni og hleðslutækkinu er þetta ca 10-11 kg allstaðar get ég ferðast með töskuna, meira að segja í litlu Wideroe vélunum innanlands í Noregi og fokkalinn var líka ok en núna þarf ég að setja töskuna með tölvunni sem kostaði yfir eina milljon 2012, í almennan farangur. Ef þetta væri lagað þá gæti ég gefið hæstu einkunn á allt hjá ykkur. taskan passar auðveldlega í hirsluna yfir sætunum og það er stundum ok að taka hana með en þetta t.d gerir akureyri-keflavík flug út áhættusamt fyrir mig þar sem tölvutaskan er einu farangurinn og ég get ekki haft hana í höndunum á staffinu á Gardermoen. Hef ekki tékkað á þessu en ég trúi ekki að nokkur annar aðili sem hefur keypt svona vélar hámarki handfarangur við 6 kg. Sérstakt hól fær flugfraktin á
- 15 Alveg glatað að geta ekki innritað farangur á Ak þegar ferðast með Wow
- 16 Á Leifstöð virtist fólk eiga í vandræðum með að koma sér á réttum tíma á réttan stað sem olli 30 mín. seinkun á fluginu. Einhverjar sögur gengu um að erfitt hefði verið að innrita farangur.
- 17 Á síðu Air Iceland Connect er tekið fram að þeir geti innritað farangur með Finnair, ég hafði því ekki neinar áhyggjur og ákvað að kaupa miða því þetta er mun hentugra en aðrir kostir frá Akureyri. Hinsvegar komst ég að því þegar ég var að innrita mig á Akureyri að það er ekki hægt að innrita farangur á áfangastað ef maður er á leið í milliflug þrátt fyrir að öll ferðin sé á sama bókunarnúmeri og farangur væri innritaður á áfrangastað ef ég hefði keyrt til Keflavíkur og innritað mig þar. Af þessum ástæðum var farangurinn minn eingöngu sendur til Helsinkí en ekki á áfangastað. Það tók mig 2 daga að fá farangurinn minn. Það minnsta sem Air Iceland Connect gæti gert væri að taka fram að þeir geti ekki innritað farangur nema fyrir beint flug. Verð að viðurkenna að ég skil ekki alveg hvernig þeir get haldið því fram að þeir séu í samstarfi við flugaðila ef svona er ekki í lagi.
- 18 Ánægður með þessa þjónustu sem ég hef nýtt mér nokkrum sinnum og mun gera aftur fljótlega
- 19 Ástæðan fyrir lágri einkunn með þjónustu Icelandair í Kef var sú að við vorum sett út í rútu og þurfum að bíða þar töluvert lengi áður en hún fór frá flugstöðinni og út að vélinni.
- 20 Átti erfitt með að vita og finna hvar innritun færi fram enda fóru tvær úr vélinni alveg í gegn og komust ekki inn aftur, það segir eitthvað. Lenti í erfiðleikum vegna þess að ég var ekki að fljúga með Icelandair, það var svo stuttur tími á milli lendingar í Keflavíka og brottfarar, hefði mátt nefna þetta þegar flug var keypt. Ætlaði að fljúga báðar leiðir en veður setti strik í reikninginn.
- 21 Áttum flug frá Ak. kl 3 um nótt en látin vita að vél væri biluð rúmlega 22 um kvöldið og fara ætti með rútu til Keflav. kl 23. Starfsfólk vissi ekki að það væru lokuð Hvalfjarðargöngin þegar við upplýstum þau um það. Ekki var boðið upp á neitt á leiðinni. Ástæða sögðu þau vélarbilun og væru búin að reyna allt til að fá aðra vél en ekki hægt. Lélegt ef satt er að flugfélagið sé svona illa statt. Við ferðafélagar mjög ósátt við þetta og erum ekki viss um að geta treyst Air Iceland Connect.
- 22 Bið aðstaðan við check-in niðri hjá töskunum eru vægast sagt lélegar. Það leið líka mjög langur tími þar til maður gat farið í gegnum öryggishliðið og upp aftur í almennilega bið aðstöðu

- 23 Biðtími á Akureyri flugvöllur var ekki eins ánægjulegt og búist var við, það var bara hægt að fá sér kaffi eftir langa bið eftir að það var búinn að hella upp á og það var ekkert í boði fyrir fólk sem drekkur ekki kaffi. Sem óléttu kona fannst mér það ekki skemmtilegt að geta ekki fengið mér eitthvað að drekka. Svo er um að gera að bjóða nú líka tengiflug með wowair, næst stærsta flugfélagið.
- 24 Bæta stjórnun í KEF
- 25 Direct flight UK to Egilsstadir or Akureyri would be a very good way of reaching our destination. Not enough direct flights available.
- 26 Ef flug dettur niður Ak-Keflavík er ekki nógu gott að bjóða upp á rútuferð með 20 min fyrirvara um miðja nótt !!!! Algert neyðarúrræði og alveg í lagi að gera farþegum upp óþægindin með einhverjum hætti !!!!
- 27 Eg by a Hrafnagili! Flug a milli er allt annad en bil og gistingu fyrir Sunnan!
- 28 Eg flaug til og frá amsterdam og átti í erfiðleikum með að fá bókað til akureyrar og var krafín um greiðslu fyrir farangur sem eg hafði þegar greitt fyrir
- 29 Eina ástæðan fyrir því að eg flaug ekki Keflavík-Akureyri er að það flug var ekki i boði daginn sem eg lenti a Íslandi.
- 30 Ekki hægt að bóka sig í tengi flugið í noregi
- 31 Ekki hægt að innrita sig alla leið frá erlendum áfangastað þrátt fyrir að bókað í einum miða alla leið. Á erlendum flugvöllum vissu þau ekkert um Air Iceland Connect. Ekki nógu skýrt á KEF hvernig hlutirnir virki fyrir sig.
- 32 Ekki hætta flugi milli Ak. og Keflavíkur.
- 33 Er alveg til í að skoða ferð aftur ef þjónustan á Kef batnar. Vantar allar merkingar og upplýsingar um hvert eigi að fara til að innrita sig og hvar sé aðstaða til að bíða. Þurftum að bíða í nokkrar klst. við töskuböndin til að bíða eftir innritun til Ak og að komast aftur í aðstöðu til að bíða eftir fluginu (t.d. þar sem hægt er að fá sér kaffi/mat/ og tala nú ekki um að setjast niður. Þetta var um miðja nótt sem við lentum á Kef og engin aðstaða til að bíða eftir innritun (ekki einu sinni hænsnaprik að tilla sér á). Stúlkan sem kom svo loksins til að innrita var öll af vilja gerð og því gef ég 2 stig en hefði annars ekkert gefið fyrir innritunina. Við komu á Kef var mér síðan bannað að borga uppi í fríhöfninni þar sem ég var ekki með brottfararspjald í millilandflug en það var síðan leiðrétt eftir að ég kvartaði í fríhöfninni niðri.
- 34 Er ekki verið að fara óþarflega snemma ef maður tekur flugið frá Aey-Kef kl 04:30?
- 35 Erfitt að finna flug, of flokíð, ekki reglulegt, helt að væri flug 2x a dag, oft í viku, var bara eitt flug í viku, tarf að tengja innanlands flut til kef, miklu betur, helst að færa til kef. Alltaf erfidasti leggurinn a flugi heim er kef. AK. kostar mikid og tekur alltof langan tima og rutur ekki í neinni ætíun, taka leigubil fra bsi í rutu ofl. hægt að gera miklu betur.
- 36 Ég á flug heim frá Danmörku laugardaginn 6. janúar og finnst það ságrætílegt að geta ekki fengið tengiflug frá KEF til AEY þann dag. Upplifun mín af því að þurfa ekki að taka krókinn til Rvíkur var ólýsanlega dásamleg og ég myndi alltaf kjósa tengiflug AEY - KEF framyfir Rvíkur krókinn. Takk fyrir tengiflugið.
- 37 Ég átti pantað tengiflug líka frá ak-kef en neyddist til þess að breyta fluginu með tilheyrandi kostnaði vegna þess að ég komst að því á meðan dvöl minni stóð að ekki væri hægt að innrita farangur á akureyri ef maður hefði valið annað flugfélag en icelandair. Ég ferðast með 3 börn og hefði aldrei getað skilið farangurinn minn eftir. Við flugum því til reykjavíkur daginn áður, tókum bílaleigubil og útveguðum okkur gistingu. Þetta var kostnaðarsamt og algjörlega fíranlegt. Hef aldrei vitað aðra eins vitleysu!!! Ef ég hefði ekki frétt þetta út í bæ hefði ég staðið á akureyrarflugvelli kl 03:00 með 3 börn á leið til keflavíkur ekki fengið að taka farangur með mér. Nú hef ég bæði talað við air island og wow og þeir benda hvor á annan svo ég skil ekki hvar vandamálið liggur
- 38 Ég er bara búinn að fara aðra leiðina ak-kef - en fannst það algjör sníll
- 39 Ég er ósátt við Air Iceland connect þar sem ég flaug til Kef á dögunum og lenti í neyðarlendingu. Við 3 mæðgur misstum af flugi áfram með Wow air. Við þurftum að kaupa okkur nýja miða... Ég hef ekki heyrt hósta né stunu frá flugfélaginu. Vandræðagangur var á upplýsingaborði, ca 4 voru að afgreiða okkur og enginn hafði tíma. Það var að vísu hringt í dóttur mína og boðin áfallahjálp... Ég óska þess að fá miðana endurgreidda, fá að heyra frá ykkur. Ástæður fyrir hve ég gef þessu ekki góða einkunn er hve mér finnst þetta léleg viðbrögð. Ég heyrði t.d. frá konu sem flaug norður kvöldið áður á sömu vél og við fórum svo suður um nóttina er að vélin lennti mjög harkalega.. var það t.d. ásæðan fyrir neyðarlendingunni. Bíð eftir að heyra frá einhverjum hjá flugfélaginu.

- 40 Ég fékk ekki farangur minn við komuna til London, fyrr en daginn eftir komuna þangað, veit ekki af hverju, það hafði ekki miklar afleiðingar fyrir mig, var með lyf sem ég get ekki verið án í handtösku. Þurfti samt að kaupa mér tannbursta ??
- 41 Ég fékk sms tilkynningu um að innritun í Keflavík til Akureyrar væri í töskusal en ekki mætti fara í gegnum tollhliðið. Þetta var mjög ruglingslegt og varð þess valdandi að ég fór niður í töskusal og þurfti þá að fara aftur í gegnum öryggishlið og missti þar með þann vökva sem ég hafði keypt á flugstöðinni. Þarna er nauðsynlegt að taka fram að þessi póstur eigi einungis við farþega sem ekki geta innritað sig alla leið til Akureyrar því ég var þess var að nokkrir farþegar misskildu þetta á sama hátt.
- 42 Ég fékk upplýsingar um að ég gæti tékkað mig inn kl 13.00 en var látin bíða til kl 14.00 og það er bara bekkur með engu baki til að ditja á, ekkert hægt að kaupa sér að borða. Aldrei mun ég nýta mér þetta aftur!
- 43 Ég gerði þau mistök að bóka fyrst flug með Icelandair og síðan flug með Air Iceland. Þess vegna gat ég ekki innritað mig alla leið til Akureyrar frá Kaupmannahöfn. Því þurfti ég að ná í töskuna mína og innrita mig til Akureyrar á Keflavík. Aðstaðan þar var mjög léleg og við látin bíða í mjög langan tíma án þess að það sé nægjanleg aðstaða fyrir fólk til að sitja niður. Við fengum ekki að fara upp aftur og biðum í ca tvo tíma frá innritun niðri, fyrst áður en við gátum farið í gegnum öryggishliðið og þar á eftir á gangi þangað til að kallað var um borð. En frá Akureyri gat ég innritað mig alla leið til Kaupmannahafnar og gat beðið upp í flugstöðinni eftir flugi áfram til Kaupmannahöfn, þann legg var ég mjög ánægð með. Þannig að það er aðstaða þegar fólk getur ekki innritað sig alla leið til Akureyrar í fyrsta flugi sem þarf virkilega að endurbæta.
- 44 Ég hlakka til að ferðum fjölgar á þessari leið. Það þýða fleiri heimsóknir heim á Dalvík, fyrir fjölskylduna mína. Auk þess er ég að búa til norðurljósa ferð Bll-Aey og hún er einungis tilkomin vegna beina flugsins frá Kef.
- 45 Ég hringdi og óskaði eftir upplýsingum um hvað ég ætti að gera þegar ég myndi lenda í Kef. Þá var svarið að þegar ég kæmi út úr vélinni þá ætti ég að fara í gegnum næsta hlið og alls ekki fara niður til að ná í töskuna mína. Ég fékk hinsvegar tölvupóst frá ykkur þar sem sagt var að ég ætti að innrita mig niðri sem og ég gerði. Það reyndist ekki þarft þar sem að taskan var innrituð alla leið og ég þurfti út af því að fara aftur í gegnum security og fara aftur upp. Man það næst að ég fer bara strax í duty-freeið uppi og bið þar.
- 46 Ég lenti í Keflavík kl. 13 og beidi í um 60 mínútur þangað til innritun hófst. Prentarinn var bilaður þannig að það tók um 20 mínútur að laga hann. Síðan áttum við að standa og bíða eftir að komast í öryggisleitina - það tók um 40 mínútur. Engin sæti eru við afgreiðsluna og í öllum töskusalnum eru um 4 sæti. 2 tímum eftir að hafa lent var ég komin aftur í friðhöfnina. Er mjög ánægð að hafa ekki verið að ferðast með barn eða verið með einhver heilsuvandamál því það er hvergi hægt að fá mat nema kannski sælgæti í konuversluninni. Var komin að hliði á tilsettum tíma, brottför kl. 17. Þar var okkur vísað í rútu sem átti að fara að flugvélinni, ég hef verið komin inn í rútna um 16:40-45 og nokkuð margir á undan mér, þar sátum við til 17:05 þegar frekar hrokafullur starfsmaður kemur inn í rútna og segir okkur að það sé seinkun, eftir þetta langan tíma. Við báðum hann að slökkva á rútnu sem hafði verið í gangi allan tímann og mengun um allan bílinn. Engar afsökunarbeiðnir eða útskýringar og þarna var kona með ungabarn og eldra fólk líka. Rútan hreyfðist loks u
- 47 Ég mun mjög líklega nýta þetta flug aftur ef það verður ekki lagt af.
- 48 Ég svara sem einn starfsmanna hjá fyrirtækinu sem ég starfa hjá, en ég sé um að bóka allt flug fyrir þá. Stundum voru töskur ekki að skila sér en starfsmenn í KEF voru duglegir að senda þær áfram með Reykjavíkflugugi en þá komu þær aldrei fyrr en daginn eftir. Þeir voru alltaf ánægðir með flugið frá Akureyri til Kef, en það var erfiðara til baka. Erfitt að finna þjónustuborðið til að fá miðann sinn, náðu aldrei að bóka sig alla leið til Akureyrar þegar þeir voru í sínu heimalandi, þurftu í eitt skipti að bíða í rútu í klukkutíma því það var verið að bíða eftir farþega. Fannst út í hött að fækka flugferðum svona yfir sumartímann þegar loks var komin einhver rúttína í þetta og farþegar aðeins að kynnast þessum valmöguleika. Kostir voru að starfsmenn Akureyrarvallar lögðu sig mikið fram við að bóka farangur alla leið út í heim, þrátt fyrir margar tengingar. Annar kostur var sá að ef flugi seinkaði hjá þeim erlendisfrá þá tók flugfélagið á sig að redda þeim hóteli og koma þeim í flug á Reykjavíkuvelli daginn eftir.
- 49 Ég þurfti að segja 4x við starfsmann ISAVIA að ég væri að fara til Akureyri þangað til hún fattadi að það væru ekki þau sem hjálpuðu heldur Icelandair. Annar mjög góð þjónusta af ykkar hálfu og frábær viðbót í ferðamöguleikana á Íslandi
- 50 Ég var á ferðalagi og þurfti að komast erlendis áður en ferðalagi fjölskyldunnar lauk og fannst frábært að geta flogið beint til Kef.

- 51 Ég vona innilega að þetta falli ekki niður því þetta er rosalega þæginglegt fyrir þá sem búa fyrir norðan, mætti þó vera auglýst betur
- 52 Fannst vanta upplýsingar til farþega um að ekki mætti fara í friðhöfnina við komuna í Keflavík, fyrir utan að ég skil ekki afhverju það má ekki - við erum að koma erlendis frá... en fin þjónusta frá starfsfólki :)
- 53 Fekk e-mail 2 dögum fyrir flug að það væri einungis mögulegt að ferdast með handfarangur þar sem eg flaug áfram með Norwegian. Samt var eg buin að borga fyrir auka ferdatösku þegar eg pantadi flugid. Eg hef ferdast mikid og aldrei upplifad eins faraleg vinnubrögð og lelega thjonustu þegar kom að þessu malefni. Svo thurtum vid ad bida i 7 tima a KEF vegna þess ad það er bara 1 flug fra akureyri a dag. Það finnst mer mjög lelegt, en eg hef skilning fyrir því ef eftirspurnin er ekki nægileg. Ad minu mati er innanlandsflug (og innanlandssamgöngur) á Íslandi mjög lelegar og faranlega dýrar. Þetta er astædan fyrir því ad eg fer sjaldan heim til Íslands ad heimsækja fjölskyldu. Annars er mjög thægilegt ad hafa tengiflug norður via Keflavik og ekki Reykjavik :)
- 54 Ferðir felldar niður án fyrirvara og leiðbeiningar starfsmanna þjónustuborð misvísandi. Því miður er þjónustan óreiðanleg og vandræði með afhendingu farseðla. Við innritun erlendis neitaði starfsfólkið að kannast við Air Iceland Connect og sagði að við gætum flogið til Keflavíkur, síðan fara út og tékka okkur inn aftur í flug til Reykjavíkur. Beina flugið til Akureyrar var svo fellt niður án skýringa. Farþegarnir fengu rangar upplýsingar um hvar væri hægt að nálgast farangurinn. Það virðist sem starfsfólkið á Íslandi ráði ekki við þessa nýjung og starfsmenn í innritun erlendis (Icelandair) hafi ekki næga þekkingu. Sem sagt, fullyrt var að engin tengsl væru á milli Iceland er og Air Iceland Connect. Tengiflug er þá líklega það að fara út úr flugstöðinni og inn aftur og kaupa sér miða til Akureyrar, ef Air Iceland Connect ætlar að fljúga með farþega til Akureyrar þann daginn.
- 55 Finnst þetta algjör snilld sérstaklega fyrir fólk eins og mig sem byr á Akureyri - ekkert sma þæginglegt
- 56 Finst frábært að geta nýtt mér þetta flug, einfaldar ferðalagið mikið. Góð þjónusta og finnst að þetta eigi alltaf að vera í boði, alla daga.
- 57 First of all, there was a notice if I go down to baggage claim I won't be able to go back and I shouldn't leave the baggage claim. But I would love to have a specific notice saying the check-in counter is at the baggage claim. Also there was none information about when will check-in begin. When I was at the baggage claim waiting for the check-in other employees(I don't know which for sure) saw me and said there is no flight today. But they saw my reservation and checked there is a flight. And after I was back at departure area the flight information board didn't show the information of the flight. In short, 1. I think there should be a information saying check-in counter is at baggage claim. 2. There should be a information when does check-in starts 3. The information of the flight should be more well informed by the airport. Thank you. I wish my English wasn't rude. If it is I'm sorry it was never my intention.
- 58 Flott að geta flogið beint til Kef frá Ak, getur sparað tíma og fyrirhöfn, ég var að vísu frekar óheppin þar sem flugið mitt frá Ak nauðlenti í Kef, allt fór vel sem betur fer. Ég átti flug áfram með Icelandair og náði vélinni minni, margir aðrir úr vélinni misstu af sínu flugi og fengu enga aðstoð, þurftu að kaupa nýtt flug frá Kef
- 59 Flug KEF-AEY var aflýst
- 60 Flugid fra akureyrar til kef er frábært! Flugid frá kef til akureyrar er i mjög vondri aðstöðu og biðsvæðið i töskusalin og stigagangum er frekar ömurlagt
- 61 Flugid fra Keflavikur til Ak var fellt niður. En eg komst norður i gegnum Reykjavik. Mér finnst ákaflega mikilvægt að þessi valkostur haldi áfram. Eg heyri a folki i kring um mug að margir hafa ekki áttað sig á þessum möguleika en undantekningarlaust hefur folk sem hefur nýtt ser þennan valkost verið ánægð. Áfram flug Ak Kef Ak
- 62 Flugid má vera ódýrara, dýr ferðakostur fyrir fjölskyldur
- 63 Flugin eru of sjaldan
- 64 Fluginu mínu var aflýst - Kef-Akureyri. Var komin heim sólarhring seinna en var áætlað vegna þess. Aðbúnaður í keflavík var engin og þjónusta til skammar.
- 65 Fórum í vöndu veðri og ekki var byrjað að afýsa vél fyrr en við vorum komin út í vélina og þurftum að bíða í vélinni í hátt í klst.
- 66 Frábært framtak. Þvílíkur munur að komast svona.
- 67 Frábær kostur fyrir okkur úti á landi...en það virtist eins og enginn vissi neitt á flugvellinum úti og erfitt að gera sig skiljanlegan með hvað átt væri við...og vesen að bóka töskurnar alla leið

- 68 Frábær kostur fyrir þa sem búa á norðurlandi, slæmt að ná ekki fyrsta flugi nema við annað tveggja innlenda flugfélagið.
- 69 Frábær möguleiki, mætte vera alla daga og mætti gjarnan passa við flug wow air, fra Akureyri og út. Gat ekki nýtt mér thann möguleika á leiðinni heim til Dk en hefði gjarnan viljað :-))
- 70 Frábær tenging og styttr tíman að heiman um 2 sólarhringa en ekki fríið
- 71 Frábær valkostur
- 72 Frábær valkostur, ótrúlega þægilegt en má ekki vera of dýrt.
- 73 Frábær valkostur, vantar bara fleiri flug og líka á sumrin. Mættu vera skýrari leiðbeiningar varðandi frihafnarverslun, lítið úrval í fríhöfn á Akureyri
- 74 Frábær þjónusta að geta tjeikkað sig inn alla leið. Flug 3 leggi þennan dag og gat tjeikkeð inn í þá alla á Akureyri.
- 75 Frábær þjónusta og frábært tilboð til ferðalanga til og frá Akureyri á leið sinni til eða frá landinu
- 76 Frábær þjónusta við landsbyggðina að bjóða uppá þessa þjónustu. Mun nýta mér þetta aftur ef flugið verður áfram í boði.
- 77 Frábær þjónusta. Mikill léttir að þurfa ekki að keyra til Keflavíkur, með tilheyrandi kostnaði og gistingu. Ef við hefðum lent á þeim degi sem flogið er Kef-Ak þá hefðum við tekið það flug. Mætti auglýsa þennan ferðamáta betur. Við vorum innritaðar í öll flugun (og tengiflugið) á Akureyrarflugvelli. Þurftum ekki að gera neitt nema sitja í flugvélum og skoða verslanir alla leið til Álaborgar. Þetta fannst okkur mæðgum frábær ferðamáti og extra þægilegt. Enginn farangur, bara eitt check-inn og svo náðum við í töskurnar í Álaborg. Bara dásemd.
- 78 Frábært
- 79 Frábært að eiga möguleika á því að fljúga beint til Keflavíkur og til baka og greinilegt að fyrir flugélaginu sé það mikilvægt að lenda á réttum tíma í Keflavík. Viðmót starfsfólks í Keflavík var hinsvegar mjög ófagmannlegt og engar útskýringar né upplýsingar gefnar þegar flugi var aflýst, né afsökun á því.
- 80 Frábært að fá þennan möguleika í flugi
- 81 Frábært að hafa þennan möguleika, spara mikinn tíma bæði í ferðalagi og frá vinnu, vil endilega halda þessu áfram.
- 82 Frábært að komast beint frá Akureyri til Keflavíkur og til baka frá Keflavík til Akureyrar en óljóst hvar maður gat verslað tollinn og ég ekki ein um að þurfa skilja dótið eftir á kassanum niðri og bent á að versla uppi eða heima á Akureyri. Bara praktískt atriði þegar fólk er að koma þreytt heim;)
- 83 frábært framtak, sem á endilega halda áfram!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
- 84 Frábært framtak.
- 85 Fræðslu meðal starfsfólks á vellið er ábótavant um þetta flug - allavega það sem ég rakst á.
- 86 Fyrirkomulag á Keflavíkurflugvelli má bæta verulega. Annars er þessi könnun úrelt þar sem Air Iceland gagnaði á að halda úti þessu flugi
- 87 Gat bókað tösku við kaup á miða og greitt fyrir hana þó í ljós kæmi klukkan 3 að nóttu á Akureyrarflugvelli að ekki væri hægt að taka hana með þar sem ég átti flug með Norwegian. Þurfti að keyra suður og það var ekki gaman.
- 88 Gat ekki innritað tösku frá Akureyri þar sem enginn samningur var við WOW air. Það er skelfilegt - og fælir fólk frá. Þurftum að taka töskuna með okkur inn í vél...
- 89 Gat ekki nýtt mér beina flugið sem eg bokaði fra Kef til Ak. Vegna vélarbilunar þurftu farþegar að taka rútu til Rvk og fljúga þaðan til Akureyrar. Það gekk vel en lengdi því miður ferðina um 4 klst.
- 90 Geri spurningu við auka tollskoðuní kef?? Af hverju þegar verið er að kþma úr millilandaflugi og ekki er farið út úr flugstöð?
- 91 Gott mál.
- 92 Greenland is not a country you can choose as your country of residence - that needs to be updated. Air Iceland Connect lost my bag from Keflavik to Akureyri - even though I checked it in at Keflavik airport.
- 93 hafa fleiri ferðir
- 94 Having to take all my luggage as hand luggage on the flight from Akureyri to Keflavik was a bit awkward as it meant I had to leave my swiss army knife of great sentimental value in Iceland.

- 95 Hef nokkra reynslu í að nota þetta flug. Víða erfitt að innrita farangur erlendisfrá inn á flugið KEF AEY. Sakna meiri tíðni á sumrin.
- 96 Hefði flogið til beint til Keflavíkur ef að hægt hefði verið að innrita farangur alla leið til Cph frá Akureyri. Þetta beina flug einfaldar gríðarlega ferðalög fyrir fjölskyldufólk, sem þarf að fara norður eða austur. Styð þetta heils hugar og vona að þetta sé komið til að vera. Þarf að höggva á þessa hnúta sem hamla þessu.
- 97 Hefði nýtt mér ferð frá Akureyri til Keflavíkur ef það hefði verið í boði
- 98 Hefði nýtt mér flug frá Akureyri til keflavíkur en það var ekki í boði daginn sem við fórum út og mætti vera greinilegri merkingar á Keflavíkurflugvelli hvar innritunin er en starfsfólkið var mjög hjálpsamt
- 99 Hefði viljað fá betri þjónustu við að innrita mig alla leið á Akureyri. Fékk ekki réttar upplýsingar og lenti í óþarfa vandræðum í Keflavík
- 100 Hreint frábært að geta farið á milli Keflavíkur og Akureyrar. Sparar bæði tíma og fjármagn
- 101 Huga að því að hafa nóg starfsfólk í Keflavík, - til að afhenda brottfararspjöld.
- 102 HVAÐ Í ANDSKOTANUM Á ÞAÐ AÐ ÞÝÐA AÐ LÁTA FÓLK BÝÐA ÚTI Í RÚTU (MEÐ OPNAR HURÐAR) MEÐAN BEÐIÐ ER EFTIR ÖÐRU FÓLKI SEM ER OF SEINT Í FLUGIÐ SITT. (Rúta frá byggingunni í Keflavík) að flugvél) ÞETTA ER ALGERLEGA FÁRÁNLEGT. ÞAÐ VAR 5 STIGA FROST OG ROK ÉG VAR MEÐ BÖRN SEM VORU AÐ FRJÓSA ÞARNA INNI Í RÚTUNNI Í 30-40 MÍN. (þessi texti var viljandi í Caps Lock)
- 103 Hvers vegna þarf að fara aftur í gegnum vopnaleyti, þegar einungis handfarangur er meðferðis? Það tók yfir klukkustund að innrita sig og komast í gegnum vopnaleyti.
- 104 I am pretty outraged about your service between keflavik and akureyri. In the past i went via reykjavik domestic airport to fly to akureyri. I came with easyjet and had to wait 2 hours next to the luggage belt until a very friendly man came to check me in we waited another hour until 2 very friendly security guards checked me and i was allowed in the check in area upstairs. I then found out that on my return flight, i would only be able to take hand luggage - doing exactly what with my suitcase??!! This is just beyond appalling that you only clearly spell out that when travelling with certain airlines you can't check in luggage in your emails to remind people about their flight. Absolutely horrendous. I really expected more from you. It left me in tears on my last day in Iceland thinking i might have to buy a hand luggage and leave my suitcase. Instead i bought a single flight with Iceland air which cost more than my original return flight. If you don't sort this out soon more people will be caught up. It really really upset me. I'm not taking any responsibility that i should have clicked on a link in a pop up, it is not clear and very misleading.
- 105 I flew from Akureyri to Keflavik and then with Wow air to The Netherlands. I booked check in luggage, but apparently Air Iceland connect does not work together with wow air, which made it difficult to bring my big suitcase. It would be great if it would be possible to take a big suitcase on a wow air flight as well when you're flying with an Air Iceland Connect flight.
- 106 I have been travelling to Iceland, both North and South for a number of years, I have family in both these parts of the country. Iceland is a very unique island full of surprises, Akureyri is a cute version of Reykjavik.
- 107 I love North Iceland!!
- 108 I mörgum tilfellum er flugið of dyrt
- 109 I think that the direction for KEF "go to baggage claim but not through customs" is difficult. I arrived at the gate by just following the signage to the gate. The important advice is to make sure that luggage is checked to the final destination so it does not have to be picked up in the first place.
- 110 I was told that the connection Keflavik - Akureyri will be shut down from summer on. Therefore, we will have to look for alternatives. To go to Reykjavik airport might be complicated as I am not aware of direct bus connections between the airports.
- 111 I will be back :)
- 112 Illa skiplögð og vonlaus vara. Mjög vont viðhorf gagnvart þessari þjónustu hjá starfsfólki á Keflavíkur velli
- 113 Innritaði mig í Saga luonge í Keflavík. Mætti benda þá þann möguleika!
- 114 Innritunarborðið fyrir Air Iceland Connect er mjög illa staðsett í Keflavík. Ég átti í mjög miklum erfiðleikum að komast þangað með töskuna mína, þegar töskusalurinn var fullur af fólki. Í öðru lagi þarf að breyta flugtímanum til Akureyrar úr 17:00 í 18:00, vegna þess að vélin mín

lenti klukkan 16:00, en ég fékk ekki töskuna fyrr en rúmlega hálf fimm og fór vélin ekki í loftið fyrr en klukkan að verða hálf sex

- 115 it is beyond my understanding how an international Airport can not be connected to the city's (Akureyri) public transport system!
- 116 It is really bad, that air iceland is not allowed to take checked in luggage for a flight from Akureyri to Keflavík when you are departing there with Wow Air. Even when you already checked your luggage in for Wow air. It makes the service for air iceland connect much more complicated. The service was really good and everyone was efforted to help.
- 117 It is very few departures between Keflavik and Akureyri
- 118 It was an amazing trip. One small quibble: The fact that it isn't possible to leave the terminal at Keflavik between flights could be better advertised and explained, I think (I wouldn't have booked a room in the airport hotel for my -overnight - connection if I'd known!)
- 119 Í flugstodinni í Keflavík er ekkert sem bendir til þess að maður eigi að fara í toeskumottoku til þess að innrita sig. Ég beid því við hliðid sem gefid var upp á brottfara/komu toflunum (rétt hjá veitingastadnum Mathús) og var því ekki með brottfararspjald thegar ég kom að hliðinu.
- 120 Já ég varð fyrir þeirri óskemmtilegu reynslu að geta ekki innritað farangur sem ég var þó búinn að greiða fyrir til Keflavíkur vegna þess að ekki eru samningar milli air iceland connect og Wow, eg varð því að ferðast aðeins með handfarangur. Þetta er algerlega ólíðandi.
- 121 Já ég vil hafa töskuna mína með en það er ekki í boði þegar maður fer með wáer?
- 122 Já frá því að Air Iceland Connect byrjaði með beint flug á milli Akureyrar þá ég er búinn að fljúga 12 ferðir með þeim þar sem að þetta stytir ferða tímann fyrir mig og aukin þægindi fyrir mig, gerir mér t.d. kleift að fljúga út að morgni frá Keflavík til sem þýðir að ég er kominn fyrir hádegi á áfangastað þarf ekki að gista í Reykjavík. ég á bókaðar tvær svona ferðir og á sennilega eftir að panta þrjár í viðbót áður en að þessar ferðir verða lagðar niður Öll þessi flug hafa verið í tengingu við Icelandair hef oft borgað meira fyrir þessar ferðir vegna þess að þetta er mikið þægilegra tengiflug en ef að þessar ferðir verða lagðar af þá er mjög líklegt að ég hunsi Icelandair og ferðast frekar með SAS eða Norwegian
- 123 Já ömurlengt að geta ekki tekið nema handfarangur með frá Ak þegar flogið er með öðrum en iceland air
- 124 Já. Starfsstúlka á flugvælinum í Glasgow kannaðist ekki við að hægt væri að bóka okkur alla leið þegar við innrituðum okkur þar. Svo virðist sem engin melding hafi komið upp um að við ættum flug áfram til Akureyrar. Kostaði heilmikið stapp og að lokum kom annar starfsmaður að sem fann út úr þessu.
- 125 Just use the same check in method as other countries, it would be perfect.
- 126 Kaupið betri flugvélar svo að maður lendi ekki í fleiri neyðarlendingum. Nota þetta flugfélag ekki aftur fyrr en það gerist!! Ættuð að skammast ykkar fyrir að nota þessar vélar!!!
- 127 KEF needs better signage for travelling to Akureyri.
- 128 Keypti tollfrjaldar vörur við komu til Keflavik,einginn viss hvermig átti að insigla varmingin með flug til Akureyrar. Vard að skila öllum varming einig sukkuladi.Engin natur og fáir stólar við ankomst,ltid um service.Á að vera möguleiki á að senda fólk upp ettir stutta stund efri ankomst.
- 129 Langt á milli fluga heim sem er ok en þurftum að bíða lengi eftir að fá að tékka okkur inn og vorum hálf fastar við borðið. Okkur bannað að fara neitt. Svo önnur bið eftir að security hliðið yrði opnað. Vera með betri rennsli og minni bið ??
- 130 Langur biðtími frá því við lentum og gátum innritað okkur.
- 131 Látin bíða í rútunn fyrir utan flugstöð í tæpan hálf tíma, ekki gott og það eina sem ég get kvartað undan.
- 132 make it clear that there is no agreement between Easy jet and Air Iceland Connect
- 133 Mátti ekki vera með farangurinn minn, sem var stór ókostur
- 134 Merkingar á Keflavík mættu vera betri. Of naumur tími er á milli tengiflugs og komu í Keflavík, fluginu frá Þýskalandi seinkaði um 30 mín sem þýddi að við urðum að hlaupa í gegnum flugstöð og rétt náðum rútu í flugvél.
- 135 Mér fannst stór ókostur að geta ekki ferðast með inntékaðan farangur þar sem ég var að ferðast með WOW. Ég hafði keypt miðann með þeim áður og gert ráð fyrir farangri og þ.a.l. borgað fyrir hann. Þegar ég keypti flugið til Keflavíkur komst ég að því að ég gæti ekki tékkað inn farangur og þurfti þá að breyta því. Ef ég hefði verið að fara í lengri ferð hefði ég þ.a.l.

líklega ekki nýtt mér þetta flug. Það væri mjög gott að hafa áfram kost á þessu flugi, en líka mikilvægt að verðinu sé haldið í lágmarki, ég keypti mér bara flug aðra leið vegna verðsins.

- 136 Mér finnst að þetta þurfi að vera skilvirkara. Starfsmenn í Keflavík hafði enga hugmynd um hvernig þetta virkaði og enginn hafði það sama að segja. Einn sagði t.d. að við ættum að fara út og svo aftur inn. Sem betur fer höfðum við fengið upplýsingar um að það mætti alls ekki fara úr töskusalnum. Annars sagði að við mættum versla í fríhöfn niðri en enn annar sagði að við ættum að versla á Akureyri. Þarf að vera meiri samvinna. Svo biðum við í rúma 3 klst í töskusal því við máttum ekki fara neitt fyrr en einhver kæmi að sækja okkur. Loksins kom einhver 40 mín fyrir flug og þá áttum við eftir að fara í fríhöfnina.
- 137 Mér finnst alveg ut í hött að maður turfi að mæsta svona snemma í innritun á Akureyrarflugvelli.
- 138 Mér finnst fáránlegt að geta ekki farið báðar leiðir ef eg flýg út með wow air, út af farangri sem ekki má hafa með sér í vélina því verður að breita. Síðan verður allavega að setja stóla niðri í forstofunni sem fólk bíður í í Keflavík, og helst að hafa smá yl á ofnunum niðri. Þá mundi ég nota flugið oftar!
- 139 Mér finnst frábært að hafa þennan möguleika þar sem ég bý á Akureyri
- 140 Mér finnst leiðinlegt að bíða niðri í töskusalnum í klukkutíma á Keflavíkurflugvelli eftir að komast upp aftur
- 141 Mér var ekki kunnugt um að ég færi ekki í fríhöfn í Keflavík á leið til Ak. Mætti koma einhvers staðar fram í ferlinu. Gekk ekki mjög vel að finna hvar innritun til Ak. er, en næst þá veit ég að þetta gengur mun betur. Mjög gott að geta notað þetta flug.
- 142 Mikilvægt að erlendir aðilar viti hvernig á að tengja bæði miða og farangur til Akureyrar. Það væri best að fá miða allaleðina heim svo að maður þurfi ekki að fara niður að töskubandi heldur bíða uppi í fríhöfn eins og aðrir í tengiflugi.
- 143 Mjög gott flug sem er alveg frábært. Hefði notað það suður líka en það var bara ekki í boði. Þegar við komum fórum við niður að töskum þó að við höfðum fengið þær tengdar. Hafði skilið það sem sent var með þeim hætti. Var auðvitað leiðréttur um leið og ég kom niður að inncheckinu. Hefði verið hægt að hafa merkingu eða skilti þar sem maður gengur niður. Einnig velti ég því fyrir mér afhverju ekki er hægt að fara í fríhöfnina í keflavík (uppi) úr því maður fer svo gegnum tollinn á Akureyri? Maður er með boarding passa og allt??? Þeir sem eru að fara í venjulegt flug geta sem sagt farið í fríhöfnina niðri en við hin fáum það ekki. einhver hugsunarfeill þarna. Ég vil allavega koma því á framfæri að allir sem ég hef hitt sem hafa nýtt sér þessa þjónustu/þetta flug eru mjög ánægðir og við erum það líka. Viljum alls ekki að því sé hætt. Höldum að í framtíðinni verði það meir notað.
- 144 Mjög gott fyrir Akureyringa og aðra frá Norðurlandinu að geta komist til Keflavíkur í flug án þess að keyra í 6klst þangað
- 145 Mjög góð þjónusta og viðmót á Ak,flugvelli en það var ekki hægt að bóka farangur beint til Ak frá München þó að við værum að fljúga með Icelandair. Eins var litið vitað um hvar við ættum að bíða í Kef til Ak og þetta er ekki nógu vel merkt og starfsfólk (Isavia?) vissi ekki neitt. Dóttir mín sem var búin að kaupa sér flug Kob-Ak í sumar lenti heldur betur í hremmingum því henni var vísað út úr flugstöðinni og sagt að checka sig inn aftur, sem var auðvitað ekki hægt og þurfti hún að taka rútuna til Rey og fljúga þaðan. Byrjunarörðugleikar eru skiljanlegir en ekki lengi...þetta er nefnilega frábær ferðamáti fyrir okkur.
- 146 Mjög lélegt að það sé ekki hægt að innrita sig á netinu, kom sér illa á heimleið KEF-AEY, var ekki með Icelandair og gat ekki tékkað alla leið frá Brussel, en var einungis með handfarangur en þurfti að fara og "hanga" lengi í töskusal eftir innritun til Akureyrar. Annað er svo aðstöðuleysið við hliðið út, þar er tékkað inn og síðan þarf að bíða og bíða hangandi á ganginum, engin sæti eða salerni í boði nálægt.
- 147 Mjög löng og óþægileg bið í flugrútu, eftir að kallað var út í vél, ekki var verið að bíða eftir farþegum - engir bættust við. Þetta hefði verið að bíða inni í flugstöð eða í vélinni.
- 148 Mjög mikil vonbrygði að fá sms kl 22.10 um að vélin se biluð og það verði rúta til kef??þetta var ömurlegt og þeim ekki til framdráttar...ástæðan var að flugmennirnir vildu/nenntu ekki að fljúga??17 tima vorum við á ferðalagi og þetta var ömurlegt....læt alla heyra þetta sem vilja??????
- 149 Mjög óhress með afgreiðslu farangurs. Kom ekki fyrr en á fjórða degi. Er viss um að innritunar fólkið á keflavíkur flugvelli vissi um að töskurnar yrðu eftir. Kom sér afar illa fyrir okkur. Af 10.daga ferð voru fjórir dagar ónýtir .SKAMM

- 150 Mjög slæm aðstaða fyrir farþega AIC til að bíða í KEF, þurftum að bíða nokkrar klst. standandi eða sitjandi á farangursfæribandi þegar það var ekki í notkun. Þetta var snemma í júní um nótt og snemma morguns. Mun væntanlega fara með AIC einhverntíma aftur ef tímasetning er góð, vona að aðstaða til að bíða eftir flugi verði betri þá.
- 151 Mun ekki ferðast með a milli Ak og Kef nema ef eg er að fara með Air Iceland connect fra Kef
- 152 My luggage got lost because of the connecting flight.
- 153 mætti stemma betur við flug frá evrópu, ég þurfti að taka kvöld flug til Íslands og svo bíða nóttina í með til að taka flug um morguninn norður. ef ég hefði tekið morgun flug til Íslands hefði vélin verið farin. þetta á við flest evrópu flug að mér sýnist. annars er beint flug frá t.d. köben til Ak mikið betri lausn :-)
- 154 Mætti taka betur fram að það þurfi að bóka sig við afgreiðslu en ekki í tölvum þegar farið er frá brottfararstað erlendis. Bókuðum okkur í vélunum sem tengdu okkur ekki áfram til Akureyrar. Þjónustuborðið á Keflavíkurlugvelli skráði okkur áfram til Akureyrar og færði töskunúmerið á þá vél líka en samt skilaði taskan sér ekki til Akureyrar. Smá hnökur á annars mjög góðri þjónustu og dásamlegt að komast beint heim :)
- 155 Mætti vera oftar í viku.
- 156 mætti vera vatn eða eitthvað annað kaffi á ak.flugvelli.
- 157 Mættuð fljúga oftar á sumrin, ég held að þið hafið markaðinn. Takk fyrir mig :)
- 158 Nauðsynlegt að bæta þjónustu í keflavík og að allir viti hvernig þetta er framkvæmt. Einnig vantar stóla í komusal meðan beðið er eftir innritun
- 159 Nauðsynlegt að hafa þennan valkost, en þarf að laga innritunar í Keflavík til Akureyrar, fánalegt að hlaupa hring í gegnum töskusal til að innrita sig og fara aftur í gegnum öryggishlið. Ætti að vera hægt að gera á netinu eins og í önnur flug. Ennfremur sem ansi oft er kallað Go to Gate ansi snemma miðað við að það er engin aðstaða til að standa á ganginum þarna niðri í kjallara í langan tíma
- 160 Nausynlegt að halda þessu flugi áfram
- 161 No Stewardess on the Icelandair flight had a clue where I had to go, from Germany I was unable to check my luggage through, from Brussels I was able to do so, difficult to understand why an extra security check if you check in Keflavik, if your luggage has not been send through, but none if your luggage has sent through. Not clear where to check in Keflavik.
- 162 Of há fargjöld. Ef ferðast er erlendis þá þyrfti farangursheimild að vera innifalin.
- 163 Óþolandi að geta ekki flogið með innritaðan farangur frá Akureyri ef maður er með öðrum en íslenskum flugfélögum (og nokkrum öðrum) Óþroskað kerfi með innritunina í komusal í Keflavík Aðeins 2 Flug í viku á milli er þröskuldur þegar maður planar för sína.
- 164 Pantaði flug á milli Akureyrar og Keflavíkur í byrjun júní, fékk tilkynningu örfáum dögum fyrir brottför í ágúst að ég gæti ekki ferðast með töskur á milli. Virkilega lélegt
- 165 Passengers should be allowed to exit KEF airport and come back for their flights to AEY because otherwise waiting for the flight is a pain
- 166 Please continue with the direct flights! It was a great service and very much needed. It is very expensive for families in the North to have to pay for an overnight stay in Keflavík or Reykjavík and the flybus is also expensive. It also saves us a lot of time when traveling for business if we can leave the same day.
- 167 Please don't stop this service!!!
- 168 Röð atvika sem einkendust af klúðri og þekkingarleisi starfsfólks kostaði mig hlaup hringingar og allskonar auka vesens. Tómt vesen fra kl 9 að morgni í köben til 18:30 þegar eg komst á leiðarenda. Endalaust send á vitlausu staði og rugl þar var fólk pirrað og dónalegt og hélt áfram að senda mig vitlaust. Hlaup um flugstöðvar milli hæða og út um allt með 75 ára móður mína með mér. Þetta flug var tekið til að auðvelda henni ferðalagið. Mun hugsa mig alvarlega um áður en ég vel þennan kost aftur.
- 169 Seinkun varð á flugi á heimleið og beið ég í Keflavík í yfir 2klst. Matarmiðar voru einungis afhentir þeim farþegum sem höfðu frumkvæði af því að biðja um þá. Þeir sem vissu ekki um að þeir ættu rétt á þessu fengu ekkert. Það þykir mér ekki góð þjónusta. Einnig voru litlar upplýsingar um hvenær nákvæm brottför yrði og farþegar voru settir allt of snemma út í rútu þar sem við þurftum að bíða þar til vélin var tilbúin. Annars mjög gott að geta komist beint heim og þurfa ekki að flækjast niður á Reykjavíkurlugvöll.
- 170 Semja við öll flugfélög þannig að það sé hægt að tjekka töskurnar alla leið

- 171 Skv ferðaáætlun ætluðum við ferðafélagarnir allir að fljúga heim frá Keflavík til Akureyrar en vegna seinkunar á flugi að utan misstum við af því flugi en flugum þess í stað frá Reykjavík til Akureyrar. Það var auðvelt að breyta því með einu símtali og án alls aukakostnaðar sem var mjög jákvætt. Mig langar líka að benda á hversu þægilegt þetta fyrirkomulag er - að geta flogið að heiman og heim aftur með þessu tengiflugi og vona ég svo sannarlega að þessi þjónusta sé komin til að vera :)
- 172 Starfsfólk í Keflavík (uppi) gefur misvísandi svör sms sem segir að brottfararspjald sé afhent í töskusal, á ekki við ef þú hefur innritað þig alla leið, en það er hvergi satt hægt er að fá brottfararspjald uppi á þjónustuborði - farþegar fara niður og bíða svo tímum saman eftir að security opni .
- 173 Starfsfólk í Keflavík margsaga um hvert á að fara og hvað má gera á meðan beðið er. Upplýsingaskilti í Kef. gaf ekki upp nægilega skýrar upplýsingar t.d varðandi seinkun á flugi. Samt ótrúlega þægilegt að komast heim strax með þessu flugi. Mun nota það aftur. Þarf að bæta ýmislegt og einnig aðstöðuna á Akureyrarflugvelli varðandi millilandaflug.
- 174 Starfsmaður Air Ice C. í Keflavík var ekki strafi sínu vaxinn. Mjög dónaleg framkoma, var í símanum allan tímann sem hun var að afgreiða mig að sinna öðrum málum. Langt frá því að vera í lagi. Starfsmenn hinsvegar öryggisleitarinnar voru frábærir - mjög upplýsandi, kurteis og almennileg. Stórt hrós til þeirra.
- 175 Synd að það eigi að hætta fluginu til Kef.
- 176 Sæl. Það var seinkun á flugi frá Prag til Frankfurt og þá misstum við af fluginu til Íslands og þ.a.l. af fluginu frá Keflavík -Akureyri
- 177 Taskan mætti ver tékkuð inn alla leið frá evrópu
- 178 Tengiflugið Ak - Kef -Ak er algjör snild. Ég ferðast mjög mikið og þegar flugið var virka daga feb - maí fór ég 5 sinnum með fluginu. Þjónustan á Akureyri er fullkomin, en í Keflavík hefur þjónustan verið mjög sérstök. Mikið fát við innritun, bið í komusal þar til tollverðir koma. Í upphafi voru ekki bekkir en nú búið að bæta úr því. Þrátt fyrir þessa byrjunarörðuleika þá er þetta kostur sem ég mun velja ef í boði. Áfram, áfram flugleggur Kef - Ak - KEF.
- 179 Tengingin AEY - KEK - AEY -þyrfti að vera að minnsta kosti daglega allt árið
- 180 Thad er algjörlega fánlegt ad ef maður kemur ekki med IcelandAir ad thurfa fara nidur i dutyfree og svo bíða thar i klst adur en starfsmadurinn, sem annars dottadi a innritunarbordinu vildi hringja i einhvern til ad hleyppa okkur i gegnum security. Og af hverju thurfti ad gera thad? Höfum ekki farid ut ur transit svo ætti ekki ad thurfa fara aftur i gegnum öruggisleit. Er annars frabært tilbod, en rugl ad thad se svona flókid ad nota tetta tvi madur notar ekki IcelandAir.
- 181 The baggae transfer service for traveling out of Iceland with other airlines than Air Iceland is very poor
- 182 The domestic flights from KEF are great! I jus wish the process was faster. When we checked in at Akureyri in the morning the line was so long we had to wait outside
- 183 the flight from akureyri to reykjavik domestic was cancelled and the airlinecompany was only reachable untill 6 pm, so I had to go to the airport to have more information and luckaly the could rebook me to another flight (should have been done automatically if there are still seats available on other flights)
- 184 The flight from KEF to AEY should be announced in KEF
- 185 The information in the email from Air Iceland Connect about connecting at Keflavik said to go straight to the gate - but there was nobody there and I hadn't checked in for the flight yet. That email should have said where to find the service desk in terminal C.
- 186 the main issue was the delay to Boarding the flight in Kef, an HOUR of waiting around for connecting passengers and no information was provided as to why we were waiting and how long we would be waiting for. Additionally, the wait was on the transit bus and it was cold for my daughter and unsafe, be my exposed to airport traffic on the ground. Also the wait was so long it may have been necessary to use the toilet or get water/ refreshments. Better organisation is necessary. This is the second time I have taken this route and it has been immensely convenient but needs to be improved, Increasing the service to daily would also be utilised more frequently by myself and other residents of Akureyri.
- 187 The North deserves a much better service from an Air Iceland Connect - the process and service at Keflavik was very poor and very expensive. The air crew and staff at Akureyri were highly professional. I felt like a second class citizen when I tried to navigate the process at Keflavik. I will not do it again unless the service improved significantly.

- 188 The two most commom tours to Myvatn and Grand Dettifoss have too many points overlapped. Offer day tours to Westfjords from Akureyri
- 189 There was cold in plane
- 190 Tíðari ferðir á hverjum degi.
- 191 Travelling with hand baggage is not possible for some people. This needs to be looked at
- 192 Upplifunin af því að lenda í Keflavík og bíða eftir flugi norður var öll hin gremjulegasta. Við þurftum að bíða í 2 klukkustundir í komusalnum niðri, þar sem eru smá bekkir en enginn stóll að sitja í. Enginn vissi hvenær innritun hæfist og þegar kom starfsmaður, sem var indælisstúlka, þá vissi hún heldur ekki hvað þetta tæki langan tíma eða hvernig þetta myndi ganga fyrir sig. Við vorum orðin svöng, höfðum hugsað okkur að borða á meðan við biðum en það var ekki hægt niðri. Öryggisleitin tók óratíma loksins þegar búið var að innrita okkur og svo vorum við kölluð út í vél 45 mínútum fyrir brottför. Okkur var þó ekki hleypt út í vél heldur vorum við látin standa á ganginum í 30 mínútur og bíða eftir að komast um borð. Ég hef heyrt að þetta sé mun skaplegra þegar flogið er að norðan og út því þá komist maður beina leið í fríhöfnina og sömuleiðis ef flogið er með Icelandair því þá geti maður tékkað sig inn alla leið og þurfi ekki niður í komusalinn áður en maður getur farið aftur upp og beðið eftir fluginu sínu.
- 193 Upplýsa allt starfsfólk á Keflavíkurvelli og flugliða um innritun, töskur, toll ofl. fékk mjög mismunandi upplýsingar.
- 194 Upplýsingar um innritun í tengiflug mættu vera skýrari við fengum 2-3 tölvupósta með mismunandi upplýsingum sem ruglaði okkur í rýminu. Við vorum í vafa um hvort við þyrftum sjálf að koma farangri áfram og hvernig innritun færi fram (við tókum einnig eftir öðrum farþegum sem voru í sömu vandræðum)
- 195 Upplýsingar þurfa að vera mun betir til farþegar á Keflavíkurflugvelli og þá helst hvernig maður fái brottfaraspjald og verði því "gjaldgengur" til að kaupa veitingar og versla, t.d.áfengi. Alls staðar eru skilti sem benda á að þú þurfir að "sýna brottfaraspjald". Benda þarf því þeim sem geta bókað töskuna alla leið, þ.e. fljúga með Icelandair, á að brottfaraspjald fáiast í upplýsingaborði Icelandair í flugstöðunni. (Ég reyndi að innrita mig alla leið frá Kaupm. til Akureyrar, án árangurs) Einnig þarf að vera klárt að þeir sem þurfa að sækja töskuna sína og innrita hana aftur, fái upplýsingar um að samtímis fáiast nýtt brottfararspjald og þeir komist aftur upp í fríhöfnina. Skilaboðin sem ég fékk, lykta mjög af því að ISAVIA á Fríhöfnina í Keflavík en Flugfélagið (Loft Islands tengi) á þá sem er hér á Akureyri og reyni að beina áfengiskaupum hingað.
- 196 Vantar upplýsingar erlendis svo hægt sé að bóka farangurinn alla leið til Akureyrar. Lenti í stappi í Kaupmannahöfn. Chekin í Kaupmannahöfn þurfti virkilega að hafa fyrir því að finna innanlands tengiflugið, þrjóska í mér hafði þetta í gegn.
- 197 Var ekki nógu vel meðvitaður/upplýstur um að ég þyrfti/mætti ekki koma niður í komusal og þaðan í flugið
- 198 Var frekar erfitt að innrita sig alla leið til Akureyrar á TXL flugvelli í Berlín. Starfsmaðurinn í innrituninni vildi að við innrituðum okkur aftur inn þ.e. í flugið til Akureyrar þegar við lentum í Keflavík. Eftir smá þref og búin að sýna starfsmanninum báðar bókanirnar þá tókst þetta á endanum og hann innritaði okkur alla leið.
- 199 Var með auka farangursheimild í Icelandairfluginu og lenti síðan í vandræðum með leggina hér innanlands, mér finnst það algjörlega óásættanlegt að þetta virki ekki saman.
- 200 Var óánægð með að þurfa innrita mig aftur í keflavík vegna þess að ég flaug áfram með Wow air
- 201 var ósátt við hversu dýrt fargjaldið var
- 202 Varðandi spurningu um sýnileika merkinga í Keflavík vil ég endilega benda á að það vantar alveg merkingar á efri hæðinni. Skiltin niðri sem vísa á innritunarborðið eru þokkalega sýnileg, en við hjónin hefðum t.d. ekki átt að fara niður því töskurnar okkar voru innritaðar alla leið frá Frankfurt til Akureyrar. Ef við hefðum ekki farið niður þá hefðum við losnað við enn eina öryggisathugunina og getað setið í rólegheitum á veitingastað uppi eins og aðrir tengiflugsfarþegar, í stað þess að híma niðri við töskufæriböndin og fara í gegnum öryggishlið þar niðri (þriðja öryggishliðið okkar þann daginn). Það ættu að vera upplýsingar áður en maður fer niður stigann um það að ef tekist hefur að merkja töskurnar alla leið norður þá eigi maður ekki að fara niður. Að auki vil ég taka það fram að mér finnst þessi kostur mjög góður og alveg fáránlegt ef flugfélagið ætlar að leggja þessa þjónustu niður án þess að gefa henni meiri séns á að festast í sessi. Þessi kostur hefur verið illa auglýstur, m.a. sat þýsk kona við hlið mér í vélinni frá Frankfurt sem ætlaði no

- 203 Vegna klúðurs í Keflavík voru töskurnar okkar skildar eftir og fengum við þær ekki fyrr en eftir 3 sólarhringa. Handvömm vegna flugsins frá Akureyri greinilega ekki allt í lagi með samskiptin.
- 204 Vegna óveðurs missti ég af flugi frá KEF til Ak og þurfti að bóka nýtt flug sjálf hefði viljað að þið hefðuð haft samband af fyrra bragði til að græja það
- 205 Vegna seinkana í ícelandair flugi missti ég af flugi Kef-Ak. Skortur á upplýsingum um úrlausnir vegna þess. "ferð bara á Reykjavíkflugvöll og færð örugglega far með næstu vél, en enginn voucher eða bókun gerð. Þetta gekk vel en heimkoma 19 tímum eftir áætlun. Hefði viljað fá SMS um t.d. umbókun og gistingu. Óviss réttarstaða m.t.t. bóta vegna tafa >12 t. , spurning hvort miðinn skilgreinist sem ein bókun.
- 206 Vegna seinkunar erlendis frá missti ég af fluginu Kef-Ak
- 207 Vegna tafa á flugi frá Þýskalandi frá kl 13:30 fram til 22.30 náði ég ekki tengiflugi frá Kef til Ak með tilheyrandi óþægindum. Það er allt í lagi fyrir einn fjölsk meðlim jafnvel hjón en ef það eru fleiri úr sömu fjölskyldu er orðið heldur dýrt að nýta sér tengiflugið milli Akureyrar og Keflavíkur eða amk muun hægstæðara að keyra, fá gistingu og geymslu fyrir bílinn á gistiheimili í Keflavík!
- 208 Vegna veðurs var ekki hægt að fljúga frá Keflavík til Akureyrar eins og ég áætlaði að gera. Ég kom hvergi auga á þjónustuborð frá Air Iceland Connect á Keflavíkflugvelli. Svo ég fór niður í komusalinn og hringdi þá í flugfélagið og var sagt að til að fá rútu og gistingu í Reykjavík yrði ég að fara á skrifstofu ícelandair, þar var u.þ.b 3 klst bið svo ég tók ekki áhættuna á því að bíða þar uppá að ná rútu til Reykjavíkur því veðrið var mjög slæmt. Svo ég borgaði sjálf í rútna og gisti hjá ættingjum. Þegar ég kom til Akureyrar daginn eftir talaði ég við konu þar um þetta og hún tók kvittunina fyrir rútuinni og ætlaði að hafa samband seinna um daginn. Síðan eru liðnir u.þ.b 10 dagar og ég hef ekkert heyrt í henni.
- 209 Very good service; please keep it up! However, we need more notice to "go to gate" at Keflavík - not just go straight from blank to "boarding".
- 210 Very happy with the direct flight north, please start to fligh earlier from Akureyri so I can use this next time without having to find a guesthouse in the capital area.
- 211 Vi vorum tvær sem ferðuðumst, með tvær töskur. Önnur taskan kom ekki með frá Keflavík til Gautaborgar. En fékk hans tveimur dögum seinna.
- 212 Við heimkomu voru engar augljósar upplýsingar um hvert ætti að fara. Það var töf á flugi m.a. vegna veðurs en farþegar sem voru búnir að tékka sig inn fengu engar upplýsingar um seinkun, aðstaða fyrir farþega engin, ekki hægt að setjast niður. Bið á þessum gangi um klukkustund.
- 213 Vonandi verður þessi þjónusta til staðar allt árið í kring. Við hjónin myndum sníða okkar ferðir út hér eftir með þessa lausn í huga.
- 214 Vægt til orða tekið... ömurleg aðstaða í komusal frá útlöndum þar sem maður innritar sig til Akureyrar. Vondur bekkur og engin einasta aðstaða til að bíða eftir flugi í nokkra klukkutíma. Fengum þó að fara upp í brottfarasalinn fyrr en við þorðum að vona, svo biðin var ekki nema rúmur klukkutími. Starfsmaður við innritun hjá ykkur var afar kurteis og skilningsríkur, sama má segja um starfsmenn Isavia sem fylgdu okkur í gegnum vopnaleytingu og upp í brottfararsalinn.
- 215 We arrived at Keflavik about 12pm from Stockholm. As directed, we collected our luggages and was told at the check-in counter only open at about 2.30pm for our connecting flight. There was NO café or restaurants at the waiting area. HOW STUPID is the arrangement! Our flight was delayed and arrived Akureyri at about 8pm. Taxi driver demanded for ISK 45,000 to transfer us from airport to our hotel at Sel Hotel Myvatn!!! We felt cheated.
- 216 We had a great stay!!!
- 217 we had to wait over an hour in the shuttle bus in Keflavik, doors open and freezing cold with no explanation why. I know this is not the fault of the airline, but pilot and staff gave as well little explanation and no apology. at least the door should have been closed and an explanation given.
- 218 We LOVED it - tourism very light in November. Expensive for us though.
- 219 We travel North a couple of times to visit our Family. We are 2 adults and 2 kids. At the moment our kids are so small that we get a discount. But NeXT year it is full Price - and that is too high. So either we need to so going that often, or find alternative domestic travel ways (the domestic flight is often close to same as international flight to CPH - too much!

- 220 We were booked on a round trip flight from Kef to Akureiri. The night before our return trip we were emailed about our flight and connecting to WOW airlines at KEF. I responded saying we were staying in Reykjavik so that would not be an issue. The next email had us rebooked into Reykjavik which is 45 minutes from KEF several hours later. Our car was booked at the KEF airport and we could not make changes to the car rental nor could we be picked up. They claimed that we had to fly straight into KEF and then leave internationally. We booked a round trip ticket and arrived in Iceland on an international flight. The booking agent, which I spoke to did not say we had to arrive and leave on international flights. This completely messed up our plans and created a lot of stress and confusion for picking up our car. In addition, we were not able to get up the west coast to Snagisfell (sorry about the poor spelling) as we had intended and missed most of the west coast. This was very disappointing. In addition, we had a four hour wait in baggage claim prior to boarding, if we had known that we would have stayed in the passenger area for a little bit before heading to baggage claim to
- 221 We will not visit Iceland again. It is too expensive and our 4th visit is our last.
- 222 Would like to see more conversation efforts on the wildlife and environment. A good way is to have bins for separating plastic bottles, metal, glass, food waste in hotels or public places and raise awareness for keeping the environment clean and green.
- 223 You called me up the evening before departure and said my checked in luggage would not be transferred to my connecting flight with WOW-air, which caused me a lot of trouble and extra costs. Plus I already paid for checked in luggage which I did not get refunded.
- 224 Það að þurfa að bíða í 2 tíma niðri hjá töskufærriböndunum við heimkomu eftir að komast upp á efri hæðina er gjörsamlega óásættanlegt ég tala nú ekki um eftir 9 tíma ferðalag og vera ellilífeyrisþegi og konan öryrki. Þar er mest við ISAVIA að sakast að geta ekki haft mannskap niðri til að vopnaleita en air iceland connect konan í töskuafgreiðslunni niðri reyndi 8 sinnum að ná í vopnaleit ISAVIA og það á þeim tíma sem minnst er að gera á flugvellingum
- 225 Það að búa á Akureyri og ætla að ferðast um vetur, tekur fullmikið á taugarnar vegna veðurs. Ég mundi alltaf fljúga þessa leið, þ.e. beint til Keflavíkur ef ég væri öruggari um að komast í tæka tíð.
- 226 Það er afar mikilvægt að koma á framfæri skýrum upplýsingum um hvað má og hvað má ekki varðandi kaup á áfengi á heimleið í Keflavík sem og að ljóst sé hvaða leið á að fara í friðhöfninni þegar komið er til landsins. Farþegar fengu mjög misvísandi upplýsingar hjá starfsfólki á Keflavíkurflugvelli varðandi það hvar ætti að fara í flugið, hvað mætti taka með í flugið og hvar mætti kaupa áfengi sem síðan væri farið með heim. Þetta hefur vafalaust verið starfsfólk mismunandi fyrirtækja í Keflavík en það er nauðsynlegt að þetta sé skýrt. Ég leitaði að upplýsingum um þetta á vefnum fyrir flug en fann ekki nægilegar upplýsingar. Mér er einnig kunnugt um fleira fólk sem hefur lent í sömu vandræðum í Keflavík á heimleið.
- 227 Það er alveg frábært að loksins skuli vera sýnd smá viðleitni til að bjóða flug til Keflavíkur en flugfélagið þarf að sýna að það taki þetta verkefni alvarlega, halda þessu úti árið um kring og ekki vera að aflýsa flugum inná milli bara af því að farþegar eru ekki nógu margir. Það er langtímaverkefni að byggja upp flugleið af þessu tagi og ef fyrirtækið ætlar að gera þetta þarf að gera það af viti og halda út í þau 3 ár sem tekur að finna út hver eftirspurnin raunverulega er.
- 228 Það er erfitt að nýta sér þjónustu af tengifluginu Ak-Kef vegna stopulls ferða og nær ómögulegt að nýta á leið út og aftur heim!
- 229 Það munar miklu að Air Iceland Connect sé í samstarfi við það flug sem maður er að fljúga með.
- 230 Það mætti bæta bið aðstöðuna í Kef, farþegar þurftu að bíða í gangi þar sem ekki var boði uppá sæti, ekkert wc, ekki hægt að fá kaffi eða vatn og engar upplýsingar gefnar um seinkun á flugi.
- 231 Það mætti endilega bjóða þetta tengiflug oftari í viku og hafa betri upplýsingar um þetta flug inná heimasíðunni.
- 232 Það mætti vera hægt að fá sér einhverja næringu á Akureyrarflugvelli á meðan beðið er eftir flugi
- 233 Það sem mætti helst laga í tengslum við innanlandsflugið Aey-Kef-Aey er það að fólk þarf stundum að fara niður til að innrita töskurnar sínar aftur ss til AK ef það hefur ekki verið hægt frá brottfararstað erlendis (og það er ekkert mál) en þá þarf að koma MJÖG skýrt fram einhvers staðar að fólk má ekki fara í friðhöfnina í Kef og kaupa sér áfengi þar sem það er tekið af þeim við innritunina hinu megin við vegginn ...og þá byrjar vesen að þurfa að skila eða fá innsiglaða poka sem virðast bara aldrei vera til við kassana í friðhöfninni ...annars er þetta frábær kostur fyrir okkur sem búum úti á landi að geta tekið beint flug til Keflavíkur.

- 234 Það var ekki nokkur leið fyrir okkur að bóka okkur og töskur alla leið til Akureyrar. Í Bilbao sögðu þeir að það væri ekki hægt. Við þurfum að innrita okkur á hverjum stað fyrir sig. Eitt okkar keypti alla leiðina í einu og þetta gekk heldur ekki hjá honum.
- 235 Það var lítið um upplýsingar og þær villndi, við vorum beðin um að fara beint í check in en smt var hálf tímið þr, svo meiri bið eftir þ komst í vélina sjálfa. Óhentugt þegar ferðast er með lítið barn.
- 236 Það var reyndar 1 klst töf á að vélin færi af stað til Akureyrar. Gat ekki farið frá Akureyri til Keflavíkur með Air Iceland Connect, það var allt bókað í júlí og ágúst nema sunnudagar. Núna sé ég að það er 1 dagur umfram sunnudaga sem er fánlegur í júlí, ágúst og september uppbókaðir nema sunnudagar. Varla að ég nái að nýta mér þennan valkost aftur ef fyrirvarinn þarf að vera 2 mánuðir eða meira.
- 237 Það var vesen báðar leiðir með innritun alla leið til Belfast. Beið hálf tíma bæði á Akureyri og svo í Belfast.. Þau redduð málunum á Akureyri með að innrita okkur alla leið en úti í Belfast eftir mjög langa viðveru við innritunarborðið gátu þau bókað töskurnar alla leið en ekki okkur og því þurftum við aftur í innritun í keflavík til Akureyrar. Þetta þarf að laga... Annars dásamlegt allt saman..
- 238 Það verður að finna lausn á farangursmálum í tengifluginu frá Akureyri ef flogið er með öðru flugfélagi en Icelandair. Það er algjörlega óviðunandi að það þurfi að taka stórar töskur inn í vélina og að mega ekki vera með handfarangur uppvið. Þetta olli spennu og leiðindum hjá flugfreyjum Flugfélagsins og lítið á þetta sem óþarfa vesen.
- 239 Það voru tafir í Keflavík vegna farþega sem vissu ekki hvernig hlutirnir gengju fyrir sig gagnavart fríhöfn. Það var kalt og leiðinlegt að bíða við útgöngudyr langalengi og minnkaði aðeins gleðina við annars frábært ferðalag.
- 240 Það væri gott ef starfsmenn Leifstöðvar væru með tollamálin á hreinu fyrir þá sem taka tengiflug. Eins ef hægt væri að lesa um það einhvers staðar.
- 241 Það væri til bóta ef auka tröppu/þrepi yrði komið fyrir fyrir neðan landganginn svo auðveldara sé að ganga um borð og frá borði. Ég flaug nýverið með Bombardiervélum frá Air Baltic og þar var þrep sem var til mikilla þæginda fyrir mig þar sem ég er hreyfihömluð.
- 242 Það þarf að ganga úr skugga um að farþegar viti hvort farangur er innritaður alla leið eða ekki og við hverju má búast ef farið er niður að farangursböndunum í keflavík. Við fengum misvísandi upplýsingar frá starfsfólki air iceland connect í bretlandi (starfsmenn flugvallarins gáfu réttar uppl. en við vissum ekki hverju átti að treysta) svo hluti hópsins lenti í vandræðum á kef og flugið kef-ak tafðist vegna þess
- 243 Það þarf að merkja betur í Keflavík og koma betri upplýsingum til farþega, t.d. hvort þeir megi/þurfi að fara niður þar sem töskubandið er og sækja farangurinn. Flugíð mitt norður tafðist um 45 mínútur vegna þess að farþegar vissu ekki hvert þeir ættu að fara og lentu í vandræðum.
- 244 Það ætti að vera hægt að tengja við fleiri flugfélög og koma töskum þannig áfram. Mjög lélegt að hafa þetta bara tengt við nokkurfélög mætti allavega bæta WOW air við.
- 245 Þann 20 des var ég ásamt öðru fólki látin bíða í meira en 1 klst hjá tösku færibandinu, því engum hjá eftirlitinu gafst tími til að koma niður og hleypa okkur upp í fríhöfnina. Síðan biðum við aftur í 30min í röð við innritun í flugið því engin rúta var til takst til að keyra okkur upp í vél, síðan biðum við aftur í 45min inni í rútunni... engin kom og útskýrði fyrir okkur afh við erum látin bíða svona. Ömurleg þjónusta og meira en 1.5 klst seinkun á fluginu.
- 246 Þar sem ég gat ekki innritað töskuna mína frá manchester alla leið til akureyrar (var að fljúga með Icelandair) þá þurfti ég að bíða í 1 og hálfan klukkutíma í farangursalnum þar sem ég mátti ekki fara neitt og hafði engan aðgang til þess að kaupa mér neitt að borða eða drekka. Þegar ég reyndi að tala við starfsmanninn sem var að innrita fyrir Air Iceland Connect þá talaði hún enga íslensku og mjög lélega ensku, þetta finnst mér mjög léleg þjónusta. Lámark að starfsfólkið geti talað smá íslensku!!
- 247 Þar sem flugið frá Akureyri var seint á sunnudagskvöldi og eg átti ekki flug fyrr enn um morgunin eftir mætti kannski vera eitthvað eitthvað herbergi eða afdrep til að bíða . Hefði viljað að flugið væri um half 4 til dæmis.
- 248 Þarf að laga að þetta virki líka með wow. ótrúleg reynsla að hafa verið í vélinni sem varð að neyðarlenda og alveg ótrúlegt að félagið greiði ekki nýjan miða sem varð að kaupa vegna þessarar upplifunar. Nokkuð ljóst er að í fyrri spurtningi hefði maður valið ólíklegt ef það væri val um að flýgja á milli með öðrum félögum. Þessi innanlandstenging er frábær og ótrúlega mikilvæg en hroki Air Iceland Connect gagnavart vv sínum er líka ótrúlegur.
- 249 Þarf að láta betur vita af því að hægt sé að fara aftur upp í flugstöð eftir að farangur er sóttur af bandi.

- 250 Þarf að vera hægt að tékka inn farangur áfram með öðrum flugfélögum heldur en Icelandair. Annars er þetta algjör snilld að hafa þennan möguleika, sparar hellings tíma og ferðalög til Rvk og svo áfram til Kef. Og þú sparar líka gistingu á höfuðborgarsvæðinu fyrir flugið út.
- 251 Þarf að vera í boði alla daga og mætti kynna mikið betur. Ætti að vera tilboðsverð sérstaklega þegar flugið er áfram með Icelandair
- 252 Þarf betri aðstöðu í KEF. Þurftum að standa í litlum gangi við útgöngudyr amk 30 mín (og sumir lengur) eftir að "Final call" birtist á skjánum. Ekki boðlegt.
- 253 Þegar ég flaug frá Akureyri til Keflavíkur var haft samband við mig degi fyrir brottför og mér tjáð að þar sem ekki væri samstarfssamningur til staðar á milli WOW Air og Air Iceland Connect þyrfti ég að taka ferðatöskuna mína með mér inn í vél eins og handfarangur. Það olli mér svo sem ekkert sérstaklega miklum vandræðum, þótt það væri óþægilegt, en samskiptaleynd á milli afgreiðslunnar á Akureyrarflugvelli og flugþjónanna var alveg óþolandi. Mér finnst það vart boðlegt að búið sé að skýra allt fyrir farþegum en svo þegar þeir koma út í vél taka á móti þeim flugþjónar sem skilja ekkert í því að öllum þessum stóru töskum hafi verið hleypt í gegn og eru hreinlega pirraðir á því.
- 254 Þegar ég var að tékka mig inn á flugvellinum í Zurich til Keflavíkur og þaðan til Akureyrar þá vissu starfsmennirnir þar ekkert af þessum samning og sögðust ekki geta tékkað mig inn alla leið en það tókst samt á endanum
- 255 Þegar komið var til Keflavíkur bárust textaskilaboð um seinkunn á flugi til Akureyrar í gegnum sms. Í þessum skilaboðum var sagt að farþegar ættu að fara niður í farangurssal til að innrita sig áfram í tengiflug, en aðeins hafði verið hægt að bóka farangur áfram með Icelandair frá Frankfurt. Í farangursmóttökunni var borð Air Iceland lítið og illa merkt og enginn starfsmaður sjáanlegur. Starfsmenn í "Baggage claim" hringdu eitt símtal, og ég og annar farþegi hringdum í Air Iceland, sem sagði að starfsmaður frá Icelandair ætti að sjá um bókunina. Þegar hún var frágengin þurfti að hringja í starfsmenn til að hleypa farþegum í gegnum öryggishlið. Síðan kom í ljós að aðrir farþegar, sem komnir voru fyrr á völlinn, höfðu bókað sig áfram í gegnum þjónustuborð fyrir tengiflug.
- 256 Þekking starfsmanna á Keflavíkurflugvelli á staðsetningum tengiflugs og hvernig fara skuli í gegnum Frihöfn og tollafgreiðslu var fáránlega léleg. Hjá fimmta aðila sem var spurður komu loks rétt svör!
- 257 Þetta er alveg frábært, ég nota þetta í hvert skipti og ég flýg til útlanda
- 258 Þetta flug breytir því að vera Akureyringur til hins góða
- 259 þetta flug er algjör lúxus og ég vona innilega að það sé komið til að vera. Gat að vísu ekki nýtt mér flugið á útleiðinni þar sem mitt flug var svo snemma eða kl. 6
- 260 Þetta flug mætti vera ódýrara
- 261 Þetta tengiflug er mikið þarfaþing og auðveldar Norðlendingum mikið að ferðast til útlanda frá Keflavík (og öfugt). Hins vegar var upplifunin í Keflavík fyrir flugið norður til Akureyrar mjög neikvæð. Eftir innritun í flugið þurftu farþegar að híma í hráslagalegum gangi (hlið A1) hátt í klukkutíma. Ekki svo mikið sem stóll til að tylla sér á og þröngt um farþega. Vissulega var flug svoltið úr skorðum vegna veðurs þennan dag en farþegar fengu ekki nokkrar upplýsingar af neinu tagi hvort og hve lengi þessu flugi myndi seinka. Bara endalaus bið... og upplýsingar um brottför á netinu (airport.is og airicelandconnect.is) voru ekki uppfærðar. Enginn lét vita, alls engar upplýsingar - og loks þegar vélin lagði af stað - 75 mínútum á eftir áætlan - var ekki beðist velvirðingar á seinkuninni. Þetta var mjög neikvæð upplifun og það var kergja í fólkinu sem beið.
- 262 Þetta var bara algjör snilld - æðislegt að eiga ekki eftir að keyra heim til Akureyrar eftir að hafa verið erlendis. Þetta er þjónusta sem ég vona að verði alltaf til staðar!
- 263 Þetta var mjög erfitt svona í fyrsta skipti að fara í gegnum þetta sambandi töskur og toll á vellinum í keflavík
- 264 Þjónustan á Keflavík var fyrir neðan allar hellur. Þar að auki höfðum við fengið þær upplýsingar þegar við bókuðum miðana að við yrðum að sækja farangurinn okkar á Keflavík svo við biðum við bandið í 45 mín þangað til ég fór og athugaði málið og þá kem í ljós að töskurnar höfðu verið tékkaði inn alla leið. Þessar röngu upplýsingar kostuðu okkur stress og leiðindi og þar sem við þurftum að fara aftur í gegnum öryggishlið - án þess að geta pakkað tollvarningi í töskurnar - voru tvær víNFLöskur teknar af okkur þar. Brottför seinkaði síðan hvað eftir annað án þess að kokkur starfsmaður virtust sýna því sérstakan áhuga að veita farþegum upplýsingar.
- 265 Þjónustan í flugstöðinni á Akureyri við heimkomuna var léleg. Farþegar þurftu að bíða í lokuðum sal í um 15 mínútur áður en þeir komust út úr flugstöðinni. Flugstöðin á Akureyri virðist ekki tilbúin í svona æfingar!

- 266 Þjónustan og töfin sem ég hef upplifað í þessu tengiflugi er algjörlega óásættanlegt. Það getur tekið óratíma að fá að innrita sig og svo tekur að jafnaði við löng töl eftir security til að komast út úr töskusalnum og inn í fríhafnarsalinn. Við hliðið tekur svo að jafnaði við mjög löng töl aftur, sem er bætt enn fremur með því að þar er engin aðstaða fyrir farþega. Eftir að farþegum er hleypt þar í gegn tekur við meiri bið eftir rútu og svo bið í rúttunni. Heilt yfir er skipulagsleysi það sem einkennir þetta flug. Töfin sem af því leiðir setur svo ferðaáætlanir þeirra sem fara annað þegar komið er til Akureyrar, algjörlega úr skorðum.
- 267 Þurfti að fara til Reykjavíkur daginn fyrir flug því við föttuðum á seinustu stundu að við gætum ekki ferðast með ferðatösku nema ef maður fer í flug með Ícelandair. Heyrðum sögur af fólki sem klikkaði á þessu.
- 268 Þykir mjög leitt að þetta flug sé að leggjast af. Er búin að nota það alloft. Gátum ekki innritað okkur alla leið til Akureyrar frá Englandi. Hefði verið einfaldara fyrir okkur en það var ekkert stórmál má að taka töskurnar í Keflavík og koma þeim á Akureyrarvélina
- 269 Þyrfti að koma skýrar fram við bókun hvernig fyrirkomulagið er í Keflavík við komu að utan, t.d. að kaupa ekki vökva niðri af því þú ert að fara upp aftur. Annars frábært framtak :)
- 270 Æskilegt að töluð sé íslenska á innritunarborði í Keflavík
- 271 Ætlaði að ferðast AK-KEF en veður hamlaði. Upplýsingagjöf til farþega þarf að vera betri. Við gátum innrituð okkur alla leið OSL-KEF-AK (vegna þess að ég sýndi miðann áfram) en fengum svo sms um að innrita okkur í töskusal. Það hefðum við ekkert þurft að gera vegna þess að við vorum innrituð alla leið. Upplýsingar AIC bar ekki saman við það sem okkur var sagt í KEF, sem sagt misvísandi og þar af leiðandi mjög lélegar.
- 272 Ætti að vera meiri þjónusta við þessi flug ef eitthvað fer úrskaiðis. Fluginu okkar frá Ak-Kef var aflyst 12 tímum fyrir flug og við vorum heppin að vinnan reddaði bílaleigubílum til að ferja okkur suður. Kanski erfiðara að vera útlendingur og að lenda í svona veseni.

VIÐAUKI 3

Bakgrunnsgreiningar fyrir spurningar um þjónustu Air Iceland Connect

Tafla 16 Hversu ánægð(ur) varstu með þjónustu AIC í flugstöð Akureyrarflugvelli? Bakgrunnsgreining

	Mjög óánægður										Mjög ánægður	Alls	Meðaltal	Staðal-frávík
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
Alls	5%	2%	2%	2%	2%	3%	9%	17%	18%	39%	555	8,10	2,48	
Kyn Karl	7%	1%	2%	4%	1%	3%	10%	23%	17%	33%	189	7,89	2,57	
Kona	5%	2%	2%	1%	4%	2%	8%	11%	18%	47%	267	8,27	2,50	
Aldur ≤ 20	9%	9%	4%	0%	4%	0%	13%	26%	9%	26%	23	7,00	3,09	
21-30	5%	0%	2%	0%	2%	4%	11%	17%	11%	47%	81	8,32	2,34	
31-40	4%	0%	1%	3%	3%	3%	15%	18%	17%	35%	98	8,10	2,21	
41-50	5%	5%	1%	3%	3%	3%	8%	17%	21%	35%	144	7,92	2,62	
51-60	5%	0%	2%	2%	1%	2%	8%	20%	22%	40%	123	8,39	2,23	
61-70	9%	1%	3%	3%	3%	3%	5%	10%	19%	45%	78	7,97	2,90	
Menntun* Grunnskólamenntun eða minna	16%	2%	2%	4%	4%	2%	8%	20%	10%	32%	50	7,00	3,29	
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	5%	2%	3%	1%	3%	2%	9%	13%	14%	50%	157	8,31	2,53	
Grunnnám í háskóla	4%	2%	1%	3%	2%	4%	10%	18%	18%	39%	171	8,18	2,33	
Framhaldsnám í háskóla	2%	2%	1%	2%	2%	2%	9%	21%	26%	33%	160	8,18	2,33	
Tekjustig Undir meðallagi	7%	2%	2%	0%	2%	2%	12%	12%	14%	47%	57	8,19	2,64	
Í meðallagi	7%	2%	2%	1%	2%	2%	8%	14%	20%	41%	242	8,12	2,59	
Yfir meðallagi	3%	2%	1%	4%	2%	3%	6%	20%	18%	41%	179	8,27	2,27	
Hátt	5%	3%	3%	0%	0%	3%	8%	35%	22%	22%	37	7,84	2,39	
Búseta Á Íslandi	6%	1%	2%	2%	2%	2%	8%	16%	19%	42%	414	8,18	2,49	
Erlendis	5%	1%	1%	2%	2%	3%	12%	22%	19%	32%	135	7,96	2,40	

* Marktækt miðað við 5% öryggismörk.

Tafla 17 Hversu ánægð(ur) varstu með þjónustu AIC í flugstöð Keflavíkurflugvelli? Bakgrunnsgreining

	Mjög óánægður										Mjög ánægður	Alls	Meðaltal	Staðal-frávík
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
Alls	8%	3%	4%	4%	7%	6%	9%	16%	18%	26%	548	7,17	2,88	
Kyn Karl	9%	4%	5%	4%	6%	8%	10%	21%	15%	17%	182	6,75	2,84	
Kona	9%	4%	3%	3%	6%	5%	6%	12%	19%	33%	266	7,39	2,98	
Aldur ≤ 20	8%	4%	13%	0%	0%	0%	4%	25%	13%	33%	24	7,29	3,18	
21-30	10%	4%	2%	5%	8%	10%	7%	13%	12%	30%	84	7,01	2,99	
31-40	7%	3%	3%	9%	3%	4%	14%	16%	17%	23%	99	7,13	2,79	
41-50	9%	5%	5%	1%	9%	4%	11%	14%	19%	25%	140	7,02	3,00	
51-60	7%	3%	4%	2%	10%	6%	6%	18%	23%	22%	120	7,24	2,75	
61-70	8%	1%	3%	5%	3%	11%	5%	15%	19%	30%	74	7,43	2,81	
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	11%	0%	4%	2%	2%	4%	4%	24%	11%	37%	46	7,59	2,96	
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	9%	4%	3%	4%	9%	6%	5%	12%	15%	34%	161	7,25	3,01	
Grunnnám í háskóla	8%	3%	5%	5%	6%	8%	9%	13%	20%	24%	173	7,08	2,85	
Framhaldsnám í háskóla	7%	5%	4%	3%	6%	3%	13%	21%	21%	18%	154	7,10	2,77	
Tekjustig Undir meðallagi	9%	5%	5%	4%	0%	4%	4%	15%	24%	31%	55	7,36	3,13	
Í meðallagi	6%	3%	4%	3%	7%	7%	11%	15%	18%	25%	243	7,25	2,72	
Yfir meðallagi	7%	3%	3%	6%	8%	5%	5%	17%	17%	30%	178	7,33	2,85	
Hátt	14%	6%	6%	0%	3%	0%	17%	19%	19%	17%	36	6,69	3,17	
Búseta Á Íslandi	7%	4%	4%	3%	6%	7%	8%	15%	18%	27%	407	7,21	2,87	
Erlendis	10%	1%	2%	5%	7%	3%	10%	17%	19%	25%	134	7,22	2,86	

Tafla 18 Hversu ánægð(ur) varstu með þjónustu AIC um borð í vélinni? Bakgrunnsgreining

	Mjög óánægður										Alls	Meðaltal	Staðalfrávik
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Alls	3%	1%	0%	1%	2%	2%	6%	19%	22%	43%	551	8,59	2,02
Kyn Karl	3%	2%	0%	1%	3%	2%	9%	27%	19%	36%	183	8,37	1,99
Kona	4%	0%	1%	0%	1%	2%	4%	13%	22%	51%	267	8,73	2,12
Aldur ≤ 20	0%	5%	0%	5%	5%	5%	9%	27%	14%	32%	22	8,00	2,16
21-30	3%	2%	0%	0%	3%	5%	5%	18%	17%	47%	88	8,49	2,21
31-40	3%	0%	0%	0%	0%	1%	13%	21%	25%	38%	101	8,64	1,73
41-50	4%	1%	1%	1%	2%	4%	5%	19%	22%	42%	140	8,52	2,09
51-60	3%	1%	0%	0%	0%	1%	5%	21%	23%	45%	121	8,79	1,86
61-70	4%	1%	0%	1%	3%	1%	1%	14%	27%	47%	73	8,66	2,19
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	4%	2%	0%	0%	4%	4%	4%	26%	11%	43%	46	8,28	2,33
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	3%	0%	1%	1%	2%	2%	7%	15%	18%	51%	163	8,75	1,94
Grunnnám í háskóla	3%	2%	0%	1%	2%	3%	5%	16%	26%	43%	174	8,57	2,08
Framhaldsnám í háskóla	3%	1%	1%	1%	1%	1%	7%	25%	26%	36%	154	8,59	1,81
Tekjustig Undir meðallagi	4%	0%	0%	0%	2%	4%	4%	21%	25%	42%	57	8,68	1,89
Í meðallagi	4%	1%	0%	0%	1%	2%	5%	17%	25%	43%	244	8,63	2,07
Yfir meðallagi	1%	2%	0%	1%	2%	2%	8%	22%	18%	46%	179	8,73	1,74
Hátt	3%	3%	3%	3%	0%	0%	9%	20%	26%	34%	35	8,23	2,33
Búseta Á Íslandi	3%	1%	0%	0%	2%	2%	5%	19%	22%	46%	407	8,69	1,99
Erlendis	3%	2%	0%	1%	1%	4%	9%	21%	25%	34%	138	8,38	2,03

Tafla 19 Hversu vel/illa gekk þér að innrita þig í beint tengiflug AIC frá Akureyri til Keflavíkur?

Bakgrunnsgreining

	Mjög illa										Alls	Meðaltal	Staðalfrávik
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Alls	5%	1%	1%	1%	3%	3%	4%	8%	12%	62%	426	8,68	2,41
Kyn Karl	5%	1%	1%	3%	2%	3%	4%	7%	12%	63%	146	8,66	2,46
Kona	5%	0%	2%	0%	2%	1%	3%	5%	11%	72%	194	8,99	2,28
Aldur ≤ 20	6%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	13%	6%	63%	16	8,75	2,35
21-30	3%	0%	2%	0%	5%	5%	3%	3%	13%	66%	61	8,85	2,19
31-40	4%	0%	3%	0%	1%	4%	7%	14%	10%	57%	72	8,61	2,27
41-50	5%	3%	1%	2%	3%	2%	1%	7%	12%	65%	113	8,65	2,59
51-60	2%	1%	2%	1%	1%	2%	5%	10%	15%	60%	93	8,86	2,06
61-70	9%	0%	0%	3%	5%	2%	2%	5%	13%	63%	64	8,41	2,86
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	8%	0%	0%	3%	3%	8%	0%	8%	15%	56%	39	8,41	2,67
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	5%	2%	0%	3%	2%	3%	2%	5%	13%	66%	119	8,79	2,44
Grunnnám í háskóla	3%	2%	5%	1%	5%	3%	5%	9%	11%	57%	133	8,45	2,47
Framhaldsnám í háskóla	5%	0%	0%	0%	2%	0%	7%	10%	12%	64%	118	8,93	2,14
Tekjustig Undir meðallagi	9%	0%	0%	0%	2%	2%	5%	7%	16%	58%	43	8,51	2,70
Í meðallagi	5%	1%	1%	2%	3%	1%	4%	8%	12%	64%	184	8,73	2,38
Yfir meðallagi	4%	1%	2%	1%	2%	4%	3%	9%	11%	62%	137	8,67	2,38
Hátt	3%	3%	0%	0%	3%	0%	3%	10%	24%	52%	29	8,69	2,30
Búseta Á Íslandi	4%	0%	2%	1%	2%	2%	3%	7%	11%	67%	314	8,86	2,30
Erlendis	5%	3%	1%	1%	3%	4%	8%	10%	18%	48%	106	8,32	2,50

Tafla 20 Hversu vel/illa gekk þér að innrita þig í beint tengiflug AIC frá Keflavík til Akureyrar?

Bakgrunnsgræining

	Mjög illa										Alls	Meðaltal	Staðal-frávík
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Alls	10%	4%	5%	4%	8%	3%	7%	11%	10%	37%	463	7,12	3,17
Kyn Karl	10%	3%	6%	3%	8%	3%	8%	11%	12%	37%	156	7,22	3,09
Kona	11%	4%	5%	5%	7%	2%	5%	10%	9%	43%	220	7,22	3,27
Aldur ≤ 20	11%	0%	5%	5%	26%	5%	5%	5%	16%	21%	19	6,42	2,99
21-30	12%	5%	4%	7%	10%	1%	8%	11%	5%	36%	73	6,70	3,33
31-40	9%	2%	5%	5%	7%	2%	7%	15%	12%	35%	85	7,27	3,05
41-50	13%	7%	4%	2%	6%	4%	7%	11%	8%	38%	119	6,89	3,40
51-60	7%	2%	7%	5%	6%	3%	8%	9%	12%	42%	102	7,51	2,99
61-70	8%	2%	3%	3%	8%	5%	7%	14%	12%	37%	59	7,44	2,94
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	10%	3%	3%	5%	10%	3%	3%	13%	15%	38%	40	7,35	3,12
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	9%	4%	2%	3%	9%	1%	9%	10%	12%	41%	137	7,44	3,07
Grunnnám í háskóla	8%	3%	8%	6%	10%	5%	7%	11%	7%	34%	147	6,87	3,10
Framhaldsnám í háskóla	13%	5%	5%	3%	4%	5%	6%	13%	9%	36%	128	6,92	3,35
Tekjustig Undir meðallagi	11%	4%	9%	7%	4%	0%	2%	13%	9%	40%	45	6,98	3,41
Í meðallagi	10%	4%	3%	4%	9%	3%	8%	11%	12%	35%	209	7,14	3,12
Yfir meðallagi	7%	4%	6%	4%	9%	3%	7%	10%	7%	43%	148	7,33	3,05
Hátt	19%	3%	3%	3%	6%	6%	3%	10%	13%	32%	31	6,58	3,56
Búseta Á Íslandi	9%	4%	5%	5%	7%	2%	7%	10%	10%	41%	343	7,26	3,16
Erlendis	11%	3%	4%	3%	10%	7%	8%	15%	11%	30%	114	6,97	3,03

Tafla 21 Hversu sýnilegar þykir þér merkingar AIC í Keflavík vera? Bakgrunnsgræining

	Alls ekki sýnilegar										Alls	Meðaltal	Staðal-frávík
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Alls	11%	9%	6%	8%	16%	9%	14%	11%	8%	7%	574	5,47	2,72
Kyn Karl	9%	9%	9%	10%	20%	9%	13%	10%	7%	3%	193	5,15	2,47
Kona	13%	8%	5%	7%	15%	8%	15%	11%	10%	9%	280	5,64	2,85
Aldur ≤ 20	21%	0%	4%	0%	21%	8%	17%	13%	8%	8%	24	5,63	2,96
21-30	10%	10%	5%	11%	18%	15%	9%	8%	6%	8%	88	5,27	2,64
31-40	12%	2%	6%	8%	17%	11%	16%	14%	6%	9%	101	5,79	2,65
41-50	10%	13%	9%	7%	14%	9%	13%	11%	8%	5%	149	5,25	2,73
51-60	10%	9%	6%	9%	18%	5%	15%	11%	11%	6%	129	5,25	2,73
61-70	11%	9%	7%	7%	16%	8%	17%	12%	7%	8%	76	5,51	2,74
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	11%	6%	6%	9%	25%	8%	9%	11%	9%	6%	53	5,43	2,64
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	10%	5%	7%	8%	20%	10%	7%	17%	9%	7%	161	5,71	2,66
Grunnnám í háskóla	8%	13%	8%	9%	14%	8%	17%	9%	6%	9%	182	5,44	2,71
Framhaldsnám í háskóla	15%	10%	5%	8%	12%	10%	17%	9%	7%	7%	162	5,28	2,82
Tekjustig Undir meðallagi	7%	15%	5%	10%	17%	8%	8%	13%	8%	8%	60	5,48	2,76
Í meðallagi	12%	8%	7%	8%	16%	8%	15%	11%	8%	6%	251	5,44	2,72
Yfir meðallagi	9%	7%	7%	9%	17%	10%	14%	11%	7%	9%	185	5,61	2,66
Hátt	18%	11%	5%	5%	13%	11%	13%	8%	8%	8%	38	5,11	2,99
Búseta Á Íslandi	10%	9%	7%	8%	19%	8%	13%	10%	9%	6%	430	5,42	2,68
Erlendis	12%	9%	4%	7%	9%	13%	15%	15%	5%	11%	137	5,72	2,85

* Marktækt miðað við 5% öryggismörk.

Tafla 22 Hversu líklegt/ólíklegt er að þú ferðist aftur með AIC beint milli Keflavíkur og Akureyrar?

Bakgrunnsgreining

	Mjög ólíklegt										Mjög líklegt		Meðaltal	Staðalfrávik
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Alls			
Alls	5%	1%	2%	2%	4%	2%	7%	11%	8%	60%	591	8,52	2,45	
Kyn Karl	4%	1%	2%	1%	4%	2%	7%	14%	6%	61%	197	8,61	2,34	
Kona	5%	0%	1%	2%	5%	2%	6%	9%	8%	62%	290	8,56	2,44	
Aldur ≤ 20	8%	4%	0%	0%	0%	4%	19%	8%	4%	54%	26	8,08	2,83	
21-30	3%	1%	1%	1%	3%	2%	10%	17%	6%	56%	90	8,52	2,24	
31-40	6%	1%	2%	1%	1%	5%	9%	9%	9%	59%	104	8,45	2,54	
41-50	5%	0%	2%	3%	7%	1%	7%	9%	9%	58%	151	8,39	2,52	
51-60	3%	1%	2%	0%	5%	2%	2%	11%	8%	66%	133	8,87	2,15	
61-70	8%	1%	1%	1%	4%	3%	4%	11%	8%	59%	79	8,34	2,76	
Menntun Grunnskólamenntun eða minna	9%	4%	0%	4%	4%	4%	6%	9%	8%	53%	53	7,85	3,08	
Nám á framhaldsskólastigi, iðnnám/starfsnám	6%	1%	1%	1%	6%	1%	5%	8%	6%	67%	167	8,65	2,52	
Grunnnám í háskóla	3%	0%	2%	2%	4%	4%	7%	13%	8%	56%	187	8,55	2,20	
Framhaldsnám í háskóla	3%	1%	2%	1%	2%	1%	8%	11%	10%	59%	167	8,69	2,22	
Tekjustig Undir meðallagi	8%	2%	2%	2%	3%	5%	6%	15%	6%	52%	62	8,03	2,83	
Í meðallagi	6%	0%	1%	2%	5%	2%	8%	13%	8%	56%	256	8,43	2,46	
Yfir meðallagi	2%	2%	2%	2%	4%	2%	4%	7%	8%	67%	190	8,82	2,22	
Hátt	3%	0%	5%	0%	0%	5%	13%	5%	10%	59%	39	8,62	2,25	
Búseta Á Íslandi	4%	0%	1%	2%	4%	2%	6%	11%	7%	62%	443	8,64	2,35	
Erlendis	6%	2%	1%	1%	5%	2%	10%	10%	11%	52%	141	8,25	2,60	



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA

2018