



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA



Yfirlit yfir sumarkannanir Ferðamálastofu meðal erlendra gesta 1996-2011

Edward H. Huijbens

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2013

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurslóð, IS-600 Akureyri
Sími: (+354) 460-8930
Fax: (+354) 460-8919
Rafpóstur: edward@unak.is
Veffang: www.rmfi.is

Titill: Yfirlit yfir sumarkannanir Ferðamálastofu meðal erlendra gesta 1996-2011.
Höfundur: Edward H. Huijbens

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála
Prentun: Stell (www.stell.is)

Númer: RMF-S-02-2013
ISBN: 978-9935-437-17-4
ISSN: 1670-8857

Forsíðumynd er af auðkenni Excel töflureiknis Microsoft. Brand Profiles ©

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.

**Yfirlit yfir sumarkannanir Ferðamálastofu
meðal erlendra gesta
1996-2011**

Edward H. Huijbens

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit.....	3
Mynda og töfluskrá	4
Inngangur	5
Um kannanirnar.....	5
Samanburður á helstu breytum kannana sumrin 1996-2011	9
Bakgrunnsbreytur	9
Ferli kaupákvörðunar	12
Upplifun í ferðinni	22
Aðrar spurningar	26
Lokaorð.....	28
Heimildir	29

Mynda og töfluskrá

Mynd 1: Kyn svarenda 1996-2011.....	9
Mynd 2: Meðalaldur svarenda 1996-2011.....	10
Mynd 3: Starfstétt svarenda, 1996-2011.....	10
Mynd 4: Menntun svarenda 1996-1999.....	11
Mynd 5: Tekjur svarenda samanborið við heimalandið 1996-2011.....	12
Mynd 6: Ferli kaupákvörðunar í ferðamennsku.....	13
Mynd 7: Hvaðan kom hugmynd að Íslandsferð? 1996-2011.....	13
Mynd 8: Áhrifaþættir á Íslandsferð, 1996-2011.....	14
Mynd 9: Hvaðan voru upplýsingar fengnar? 1996-2011.....	15
Mynd 10: Hve löngu fyrir ferð kom hugmynd? 1996-2011.....	15
Mynd 11: Hvenær var ákvörðun um ferð tekin? 1996-2004.....	16
Mynd 12: Hvenær var ferðin keypt? 1996-2004.....	17
Mynd 13: Hvenær var ferðin keypt? 2011.....	17
Mynd 14: Komu önnur lönd til greina? 1996-2004 (t.v.). Hvaða lönd (t.h.)? 1996-1998.....	18
Mynd 15: Fórstu til annarra landa í ferðinni, þá hvert? 1997, 1998 og 2011.....	18
Mynd 16: Tilgangur ferðar, 1996-2011.....	19
Mynd 17: Tegund ferðar, 1996-2011.....	19
Mynd 18: Hvar var ferðin keypt? 1996-2004.....	20
Mynd 19: Hefur þú komið áður til Íslands? 1996-2011. Ef já hvenær ársins?.....	21
Mynd 20: Hve oft hefur þú komið ef þú hefur komið áður til Íslands? 1998-2011.....	21
Mynd 21: Ferðamáti á Íslandi, 1996-2011.....	22
Mynd 22: Með hverjum var ferðast? 1997-2011.....	23
Mynd 23: Gistimáti, 1997-2011.....	23
Mynd 24: Afbreyting á Íslandi, 1996-2011.....	24
Mynd 25: Vilji til að greiða fyrir aðgengi 1999.....	25
Mynd 26: Einkunn fyrir ólíka þætti Íslandsferðar, 1996-2011.....	26
Mynd 27: Vilt þú koma aftur? 1996-2011.....	27
Mynd 28: Innan hve margra ára viltu koma aftur? 1998-2004.....	27
Tafla 1: Fjöldi svara sem unnið er úr hvert sumar og heildarfjöldi gesta þess árs/tímabils.....	7

Inngangur

Þessi skýrsla lýsir svörum við spurningum í könnunum meðal erlendra gesta sem Ferðamálastofa hefur framkvæmt eða látið framkvæma að sumri frá 1996 (sjá: Markaðs og miðlarannsóknir, 2012; Oddný Þóra Óladóttir, 1997, 1997a, 1998, 1999, 2002, 2004; Rögnvaldur Guðmundsson, 2010). Þær spurningar sem teknar eru fyrir eru samanburðarhæfar milli ára að öllu eða mestu leyti, þar sem spurt er eins eða um sömu þætti.

Markmið skýrslunnar er tvíþætt. Annarsvegar að sýna hvað stöðugt hefur verið spurt um frá ári til árs er kemur að sumargestum hingað til lands. Hinsvegar er markmiðið að draga fram þær breytingar sem orðið hafa í svörum gegnum tímann við þessum spurningum og leitast við að skýra eða varpa fram spurningum um þær breytingar.

Sambærilegt yfirlit er nauðsynlegt að gera fyrir vetrarkannanir sem Ferðamálastofa hefur framkvæmt eða látið framkvæma á sama tímabili. Einnig er nauðsynlegt að gera sambærilegt yfirlit yfir allar þær kannanir sem Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar (RRF) hefur framkvæmt á Keflavíkurflugvelli og Seyðisfjarðarhöfn síðan 1996 og sérstaklega frá 2004, svokallaðri *Dear Visitors* könnun. Skýrslur RRF eru orðnar 146 árið 2012 og flestar byggðar á þessari könnun.

Öll gögn sem hér er unnið úr eru fenginn af vef Ferðamálastofu. Lögum (73/2005) samkvæmt ber henni að miðla upplýsingum um ferðamál og hefur í þeirri viðleitni haldið utan um útgefið efni. Í flokknum „ferðavenjur“ er að finna allar þær kannanir sem hér er byggt á. Þar sem þau gögn eru aðeins á .pdf formi og taka aðeins saman svörum við hverri spurningu verður það sem á eftir fer aðeins samantekt og lýsing. Engin greining er möguleg á svörum við spurningum kannana liðinna ára þar sem grunngögn eru í höndum þeirra sem framkvæmdu könnun hverju sinni og ekki aðgengileg nema með sérstökum samningum um hvert og eitt gagnasafn.

Þessi staðreynd undirstrikar mikilvægi þess að gögn sem aflast við skoðun á gestum til landsins séu samræmd og varðveitt í einum gagnagrunni. Gagnaöflun meðal gesta okkar má horfa á sem einskonar vöktun á gestakomum, rétt eins og fiskstofnar í hafi eru vaktaðir. Mikilvægt er að geta séð breytingar og í hvað stefnir, sem mögulegt er að fá vísbendingar um ef öll gögn eru samræmd og í einum grunni. Þá er hægt leikur að draga fram tímaraðir svara við ólíkum spurningum, sjá hvort einhverjar breytingar eru að eiga sér stað og mæla marktæki þeirra og fylgni milli ólíkra breyta. Auk þess er hægt með slíkum gagnagrunni að keyra ógrynni greininga, en verðmæti þess sem safnast hefur til þessa er mikið. Í dag nýtist það hinsvegar illa.

Um kannanirnar

Aðferðum kannana Ferðamálastofu er lýst á upphafssíðum þeirra. Hvað varðar könnun sumarsins 1996 segir að hún er framkvæmd í brottfararsal flugstöðvar Leifs Eiríkssonar eftir vegabréfaskoðun aðeins í ágúst mánuði það ár. Náði könnunin til allra sem voru 16 ára og eldri og höfðu dvalist lengur en 24 tíma á landinu en þó ekki lengur en þrjá mánuði. Úrtakið var valið með hendingaraðferð og könnun dreift á vikudaga með hliðsjón af umferð ferðamanna og brottfarartíma. Könnunin var í boði á ensku, þýsku, frönsku og dönsku, en

síðar um sumarið var ítölsku og spænsku bætt við. Alls svöruðu 1.031 ferðamaður könnun sumarsins 1996, en unnið var úr 866 könnunum (Oddný Þóra Óladóttir, 1997: 8-9).

Könnun sumarsins 1997 var framkvæmd með sama hætti og könnun sumarsins 1996 nema hvað það sumar var kannað frá 1. júní til 31. ágúst og einnig var kannað við brottför fólks frá Seyðisfirði með Norrænu. Alls var farið 62 sinnum í flugstöð Leifs Eiríkssonar og fjórum sinnum á Seyðisfjörð. Alls var unnið úr 2.898 listum frá sumrinu 1997 (Oddný Þóra Óladóttir, 1997a: 7-8). Framkvæmd könnunar sumarsins 1998 var eins og sumarið 1997, nema hvað flugstöð Leifs Eiríkssonar var heimsótt í 65 skipti og fimm morgna farið á Seyðisfjörð. Alls var unnið úr 3.442 svörum eftir sumarið (Oddný Þóra Óladóttir, 1998: 7-8). Aftur var um sömu framkvæmd að ræða sumarið 1999 nema hvað flugstöð Leifs Eiríkssonar var heimsótt í 59 skipti og fimm morgna farið á Seyðisfjörð. Alls var unnið úr 3.504 svörum eftir sumarið (Oddný Þóra Óladóttir, 1999: 7-8). Sumarið 2002 var flugstöð Leifs Eiríkssonar heimsótt í 50 skipti og fjóra morgna farið á Seyðisfjörð. Alls var unnið úr 2.361 svörum eftir sumarið (Oddný Þóra Óladóttir, 2002: engin bls.). Sumarið 2004 var flugstöð Leifs Eiríkssonar heimsótt í 51 skipti og fjóra morgna farið á Seyðisfjörð. Alls var unnið úr 2.507 svörum eftir sumarið (Oddný Þóra Óladóttir, 2004: engin bls.). Alltaf er aðferð lýst með sama hætti og í könnun frá sumrinu 1996.

Þegar kemur að könnun sumarsins 2010 var Rannsóknun og ráðgjöf ferðapjónustunnar (RRF) falið verkið og skýrsla sumarsins unnin uppúr *Dear Visitors* könnun RRF sem framkvæmd hefur verið stöðugt í flugstöð Leifs Eiríkssonar frá janúar 2004 eins og áður sagði. Í skýrslu könnunar frá sumrinu 2010 segir um framkvæmd:

Könnunin fer þannig fram að starfsmenn RRF afhenda erlendum brottfarargestum könnunarblöðin eftir að þeir koma úr öryggisleitinni við innganginn að frihöfninni í Leifsstöð eða áður en þeir fara um borð í Norrænu. Fólk svarar könnuninni sjálft og skilar aftur til starfsmanna. Í þessari samantekt er mest stuðst við *Dear Visitors* á tímabili frá júní til ágúst 2010. Á þeim tíma fengust 1.378 gild svör, 1.256 meðal flugfarþega og 122 meðal Norrænufarþega (Rögnvaldur Guðmundsson, 2010: 4).

Sumarið 2011 var fyrirtækið Markaðs og miðlarannsóknir (MMR) fengið til að framkvæma könnun Ferðamálastofu meðal erlendra gesta. Um aðferðir sínar upplýsa þeir ekki í útgefinni skýrslu að öðru leyti en því að um er að ræða netkönnun þar sem netföngum og grunnbreytum var safnað á Keflavíkflugvelli og Seyðisfirði á tímabilinu 5. júlí til 31. ágúst 2011. Alls svöruðu 2.359 könnuninni (Markaðs og miðlarannsóknir, 2012: A4).

Tafla 1 tekur saman fjölda svara sem standa á bakvið könnun hvers sumars. Eins og sjá má eru að jafnaði tvö til þrjú þúsund einstaklingar sem standa á bakvið svör sumarsins. Tafla 1 dregur að auki fram heildarfjölda gesta til landsins samkvæmt talningu Ferðamálastofu í flugstöð Leifs Eiríkssonar það sumar sem könnun á við og sýnir hlutfall svarenda af þeim heildarfjölda. Hvað varðar kannanir 1996-1999 er heildarfjöldinn sem borinn er saman við það sumar fenginn af vef Ferðamálastofu úr Excel skjali sem kallað er „Heildarfjöldi erlendra gesta 1949-2012“ (Ferðamálastofa, 2013), en byggir á tölum frá Innflytjendaeftirlitinu þáverandi. Þær er ekki hægt að fá eftir mánuðum og því á talan við heildarfjölda ársins alls. Eftir að Ferðamálastofa tók yfir ábyrgð á talningu erlendra gesta árið 2002 er hægt að fá þennan fjölda brotinn niður eftir mánuðum og eru því þau ár sem það er gert * merkt í töflu

1, en heildarfjöldi gesta þess árs á þá aðeins við um sumarmánuði og þá tímabil viðkomandi könnunar (Ferðamálastofa, 2013a).

Tafla 1: Fjöldi svara sem unnið er úr hvert sumar og heildarfjöldi gesta þess árs/tímabils.

Ár könnunar	Fjöldi nothæfra svara (sumar)	Heildarfjöldi tímabils	Hlutdeild svarenda í heild
1996	866	200.835	0,4%
1997	2.898	201.654	1,4%
1998	3.442	232.219	1,5%
1999	3.504	262.605	1,3%
2002*	2.361	128.767	1,8%
2004*	2.507	166.973	1,5%
2010*	1.378	227.414	0,6%
2011*	2.359	265.204	0,9%

Mikilvægt er að ná góðri svörum þegar farið er í kannanavinnu. Svokölluð úrtaksvilla eykst í takt við lægra svarhlutfall. Æskilegt er að ná um 60% svarhlutfalli ef alhæfa á um tiltekið þýði út frá niðurstöðum. Eins og sjá má á töflu 1 ná svör við könnunum Ferðamálastofu ekki því hlutfalli. Þá er miðað við 5% vikmörk, en margt bendir til að það sé þó ekki einu sinni nóg til að geta alhæft (Hayden, 2013). Hinsvegar má benda á að fjöldi kannana í aðdraganda hverra kosninga hefur svipað svarhlutfall ef svarendur eiga að endurspegla þjóðina í heild. Fyrir alþingiskosningar ársins 2013 voru allt frá 700 til 3500 svör sem endurspegluðu um 240.000 kjósendur og þegar nær dró kjördegi fóru þær að endurspegla nokkuð vel niðurstöðuna. Það sem má því segja er að kannanir Ferðamálastofu eru gagnlegar til að fá vísbendingar um hvað er að gerast á markaði, en geta ekki flokkast til opinberra gagnaöflunartækja sem nýtast t.d. í tengslum við hagskýrslugerð. Kannanirnar eru markaðsrannsóknir fyrst og fremst.

Litlu skiptir þó hversu hátt eða lágt svarhlutfallið er ef úrtaksgerðin er ekki vönduð. Úrtaksvilla er lágmarkuð ef úrtak er valið með slembiaðferð eða tilviljun. Það þýðir að allir einstaklingar í þýði hafa fræðilega sömu möguleika á að lenda í úrtaki og þar með möguleika á að svara könnuninni. Ýmis líkindaúrtök sem byggja á slembiaðferð eru til og eru þau yfirleitt talin aðferðafræðilega öruggust. Ef taka á líkindaúrtak úr þýði er skilyrði að geta skilgreint þýðið nægilega vel þannig að mögulega sé hægt að nálgast alla einstaklinga þess. Það gefur auga leið að fjöldi ferðafólks til landsins er ekki endanlega þekkt stærð, jafnvel þó að við afmörkum okkur við tiltekið tímabil og tiltekinn stað. Ferðafólk er talið á leið út úr landinu og þá aðeins þannig að þeir sem sýna erlend vegabréf eru taldir til ferðafólks. Líkindaúrtök eru því nánast ekki valkostur í rannsóknum meðal ferðafólks. Því verður að beita öðrum úrtaksgerðum.

Kannanir Ferðamálastofu beita sk. hentugleikaúrtaki (e. *convenience sample*). Ef þessari leið er beitt á markvissan hátt, t.d. með ákveðnum kvótum, geta gögnin sem safnað er endurspeglað þýðið nokkuð vel þó að strangt til tekið sé ekki hægt að alhæfa út frá þeim um þýðið. Með kvótum er átt við að þess sé gætt að hópur svarenda endurspegli fyrirliggjandi gögn um þýðið nokkurn veginn. Ef við höfum t.d. upplýsingar um hlutfall erlendra ferðamanna eftir þjóðerni og kyni frá fyrri tíð getum við nýtt þær til að móta gagnasöfnunina, t.d. safnað ákveðið mörgum svörum frá körlum og konum, þjóðverjum eða

Bretum og svo framvegis. Úrtaki kannana sumrin 1996, 1997 og 1998 er vandlega lýst í samanburði við fyrirliggjandi upplýsingar um þýði og gefa lesanda glögga mynd af því að úrtak endurspeglar það nokkuð vel. Hvað varðar síðari kannanir er slíka prófun úrtaks gagnvart þýði ekki að finna. Hinsvegar ber að hafa í huga takmörkun hentugleika úrtaksins og blasir við að nema viðvera sé allan sólarhringinn, alla daga við allar brottfarir, geta stórir hópar með allt önnur einkenni og svörun farið framhjá þeim sem kannar. Með öðrum orðum, hentugleika úrtak veitir okkur enga vissu fyrir því að við náum til hópa sem endurspeglar þýðið. Það þýðir auðvitað á móti að erfitt er að draga ályktanir um það út frá gögnunum og í versta falli segja slíkar kannanir ekkert umfram það að veita upplýsingar um viðhorf þess einstaka hóps sem svaraði.

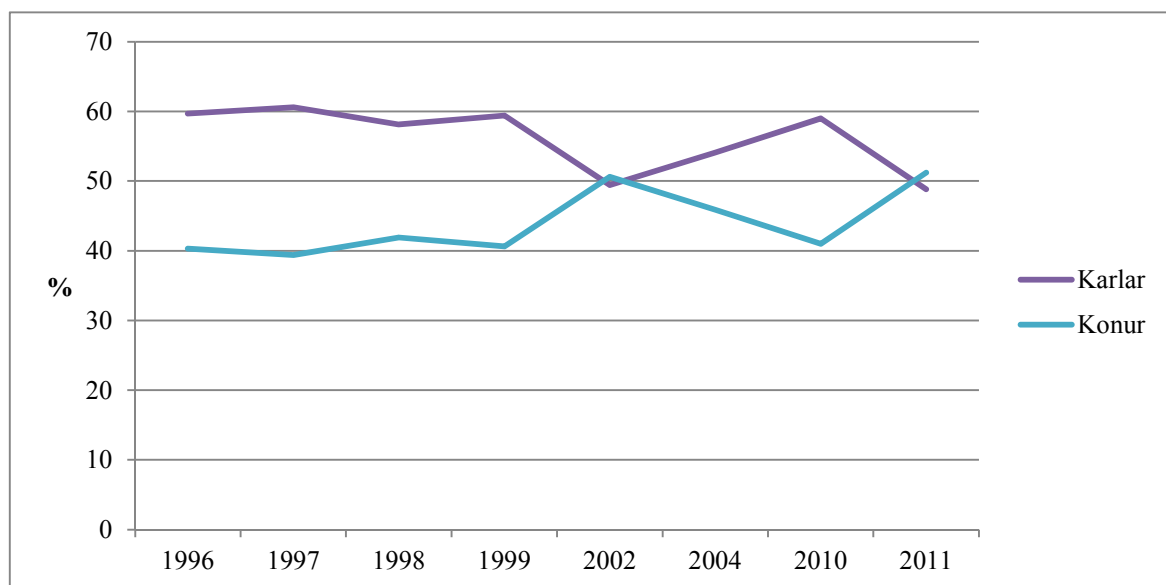
Leiðir til að sporna við mögulegum kerfisbundnum villum sem taldar hafa verið að ofan væri kerfisbundnari gagnaöflun og/eða sívöktun. Ef til dæmis ætti að ná utan um erlenda gesti að sumarlagi gæti þurft að vera allan sólarhringinn með könnun í gangi yfir allt sumarið, þar sem 10.-20. hver farþegi sem kæmi gegnum öryggishlið væri tekin.

Samanburður á helstu breytum kannana sumrin 1996-2011

Meginefni þessarar skýrslu er að taka saman svör við helstu spurningum úr sumarkönnunum Ferðamálastofu meðal erlendra gesta sem eru samanburðarhæfar milli ára 1996-2011. Fyrst er um að ræða bakgrunnsbreytur, næst spurningar er varða ferli kaupákvörðunar, þar næst þær spurningar er varða upplifun af ferðinni hér á landi og að lokum aðrar spurningar sem unnt var að bera saman milli ára.

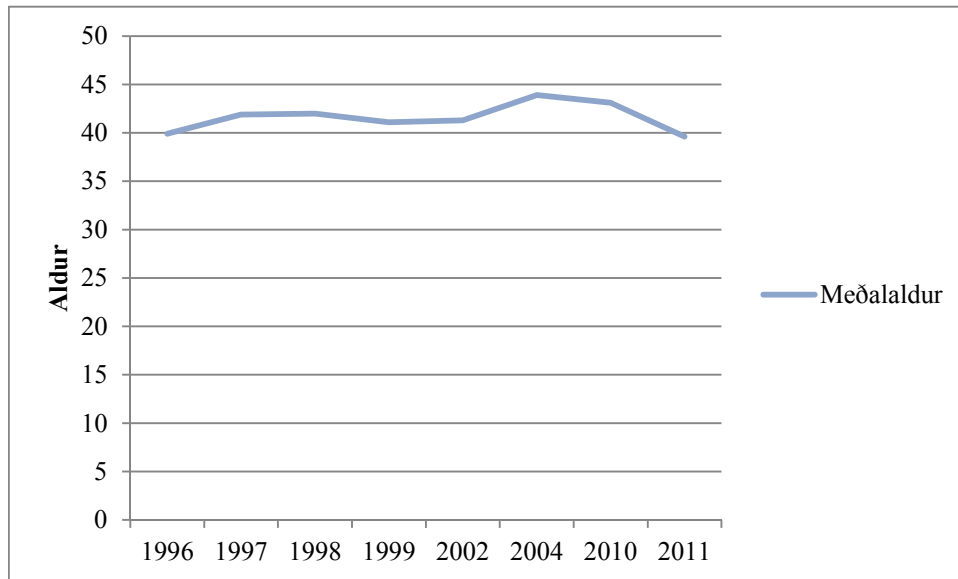
Bakgrunnsbreytur

Í öllum könnunum Ferðamálastofu er spurt um kyn svarenda og af mynd 1 má sjá að yfirleitt hafa karlar verið í meirihluta þeirra sem svöruðu könnunum, utan 2002 þegar konur voru eilítið fleiri eða rúmu 1% og aftur 2011 þegar konur voru 2,4% fleiri.



Mynd 1: Kyn svarenda 1996-2011.

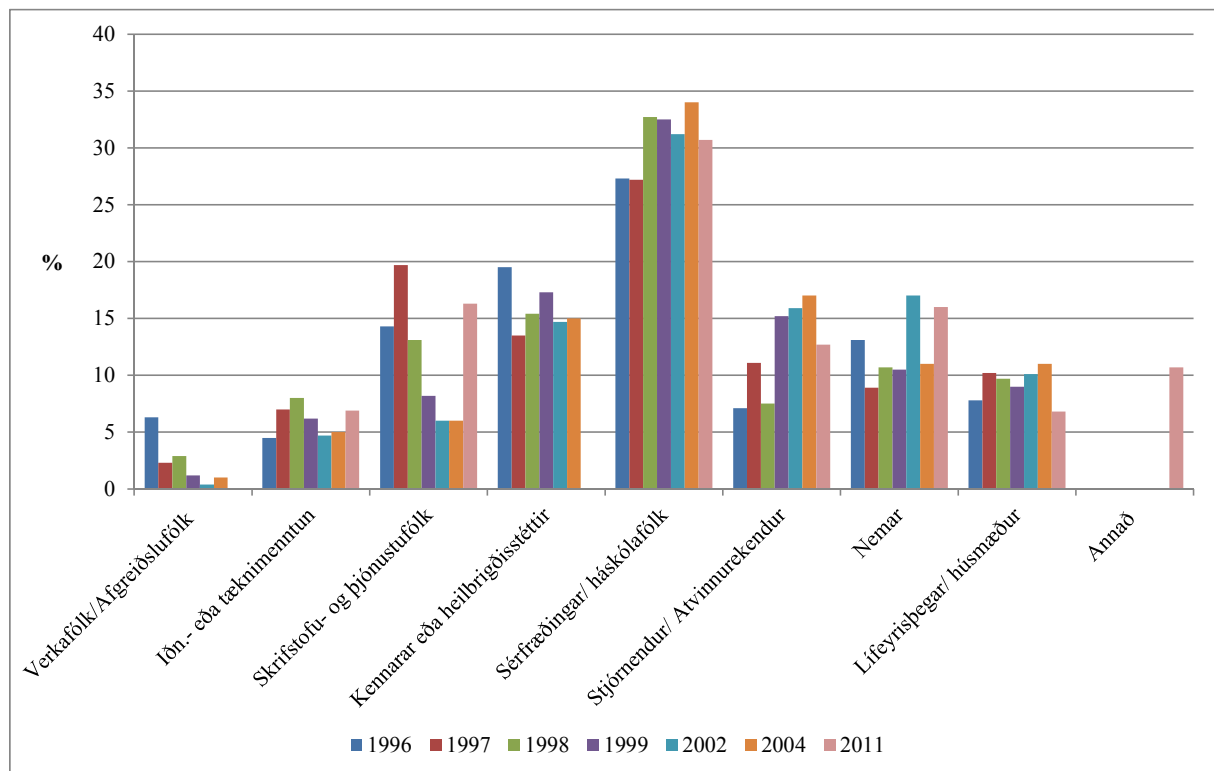
Meðalaldur þeirra sem svöruðu fór aldrei yfir 45 ár, né undir 39 ár á tímabilinu 1996-2011 og breyttist lítið (mynd 2). Með aðgengi að grunngögnum hefði verið hægt að setja vikið á meðalaldur, byggt á staðalfrávikum til að sjá hvort sá hópur sem svarar er að þrengjast í aldurslegu tilliti eða breikka. Staðalfrávik eru aðeins gefin upp í könnunum á árunum 1996-2004.



Mynd 2: Meðalaldur svarenda 1996-2011.

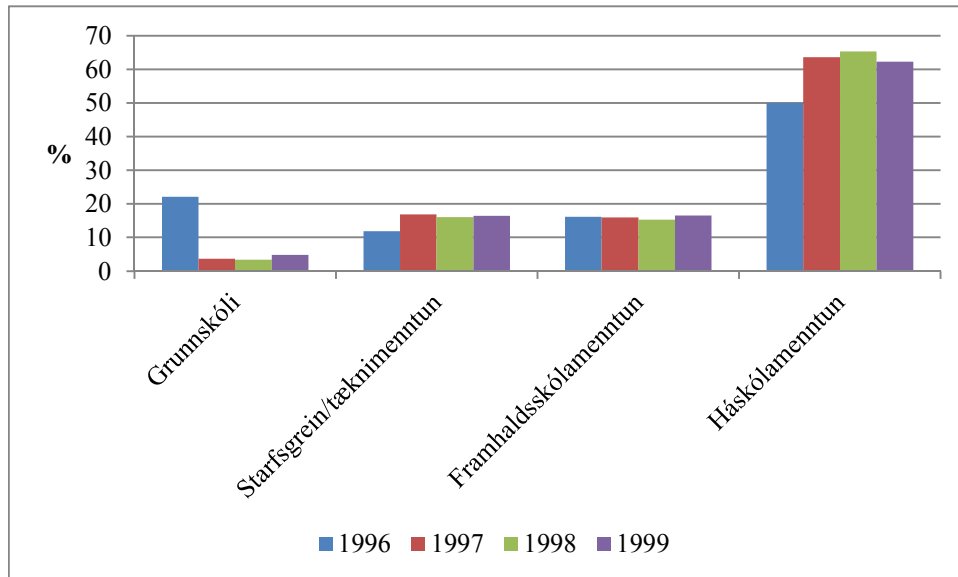
Elstir voru svarendur 2004, eða 43,9 ára að meðaltali, en þess má geta að staðalfrávik þess árs skar sig ekki frá staðalfrávik kannana undangenginna ára, það var alltaf á bilinu 14-15 ár. Ekki var hægt að staðfesta staðalfrávik í könnunum 2010 og 2011.

Starfsstétt hefur verið könnuð í sumarkönnunum 1996-2011 nema í könnun 2010, þá var ekki spurt um starfsstétt. Mynd 3 sýnir niðurstöður úr samantekt kannananna er kemur að starfsstétt.



Mynd 3: Starfsstétt svarenda, 1996-2011.

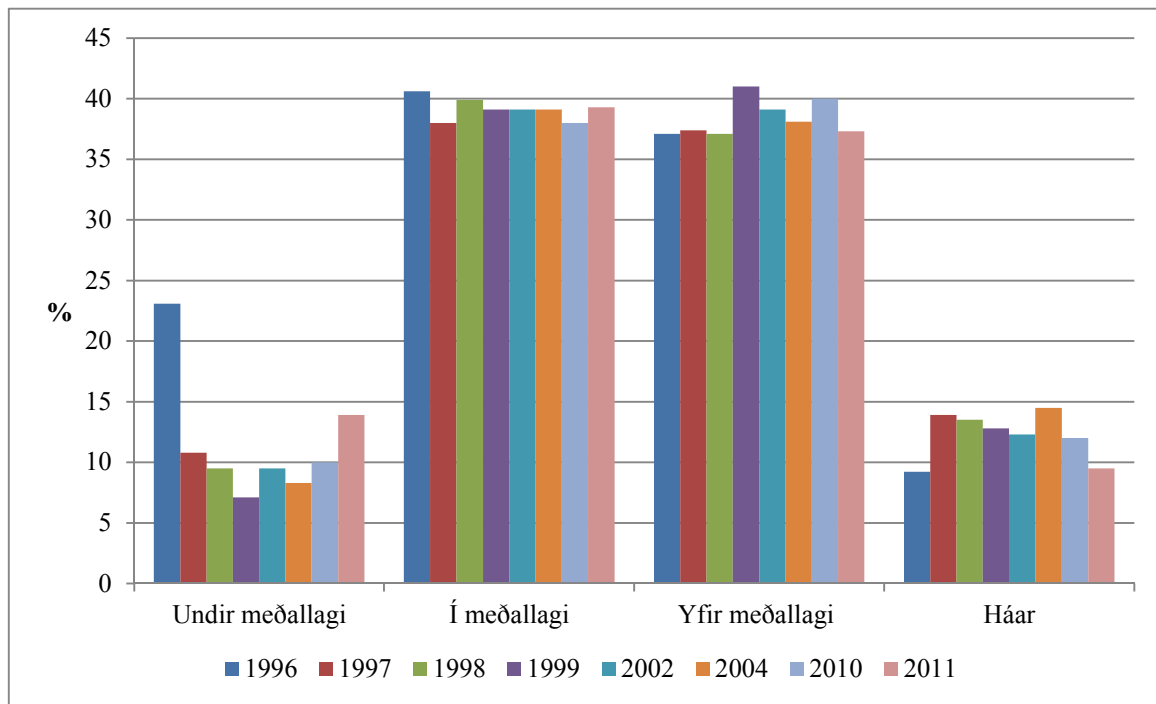
Árið 2011 sker sig aðeins úr í svörum. Það ár var ekki spurt um hvort fólk væri verkafólk eða afgreiðslufólk. Þegar kom að sérfræðingum og háskólaþólki var bara spurt um hvort viðkomandi sinni „sérfræðistörfum“ og hvað varðar stjórnendur og atvinnurekendur var bara spurt hvort fólk sinni stjórnunarstörfum árið 2011. Ljóst má vera af mynd 3 að helst er það fólk sem sinnir sérfræðistörfum eða er háskólaþólk sem sækir landið heim. Þessi skoðun rímar ágætlega við samantekt kannananna er kemur að menntun þó aðeins hafi verið spurt um tiltekna skóla menntun svarenda í könnunum frá 1996-1999 (mynd 4).



Mynd 4: Menntun svarenda 1996-1999.

Næst er spurt um menntun svarenda sumarið 2010. Þá var spurt á annan hátt, það er hve mörgum árum fólk hefði varið í skóla eftir grunnskóla. Flestir (44%) höfðu verið lengur en átta ár í skóla að loknum grunnskóla, svipað hlutfall (40%) hafði verið fjögur til átta ár en aðeins 16% minna en fjögur ár.

Myndir 3 og 4 tengjast að einhverju leyti mynd 5 sem sýnir tekjustig svarenda, samanborið við skynjað tekjustig í heimalandinu, þar sem fólk með meiri menntun og/eða sinnir sérfræðistörfum er yfirleit með tekjur yfir meðallagi, þó ekki háar. Á mynd 5 má þó sjá að þeir sem telja tekjur sínar í meðallagi við það sem viðgengst í heimalandinu eru jafnmargir og þeir sem telja þær yfir meðallagi. Á seinni árum fækkar þeim sem telja tekjur sínar háar af gestum til landsins, en virðist fjölga að sama skapi sem telja tekjur sínar undir meðallagi.

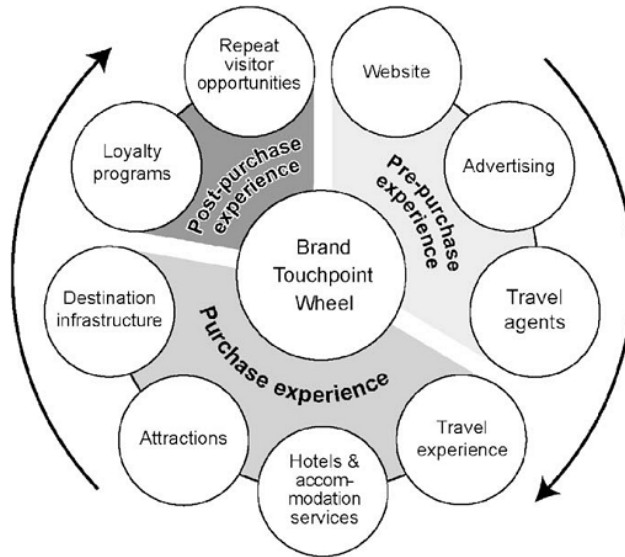


Mynd 5: Tekjur svarenda samanborið við heimalandið 1996-2011.

Aðeins er munur á því hvernig spurt er milli ára en til og með könnun sumarsins 2004 var yfir meðallagi orðað sem „meðalhár“. Í könnunum ársins 2010 og 2011 eru lægri tekjur flokkaðar „undir meðallagi“ og „lágar“. Þeir flokkar er settir saman á mynd 5 í „undir meðallagi“.

Ferli kaupákvörðunar

Þegar kemur að því að kaupa ferð á einhvern áfangastað á sér stað ferli sem hefst á meðvitund um það að einhver áfangastaður sé til. Það er hinsvegar ekki nóg. Meðvitund um áfangastað jafngildir ekki því að hann sé valmöguleiki eða hluti af mengi valmöguleika (e. *evoked set*) viðkomandi neytanda. Það er fyrst þegar áfangastaður er þangað kominn sem mögulegt ferli kaupákvörðunar hefst.

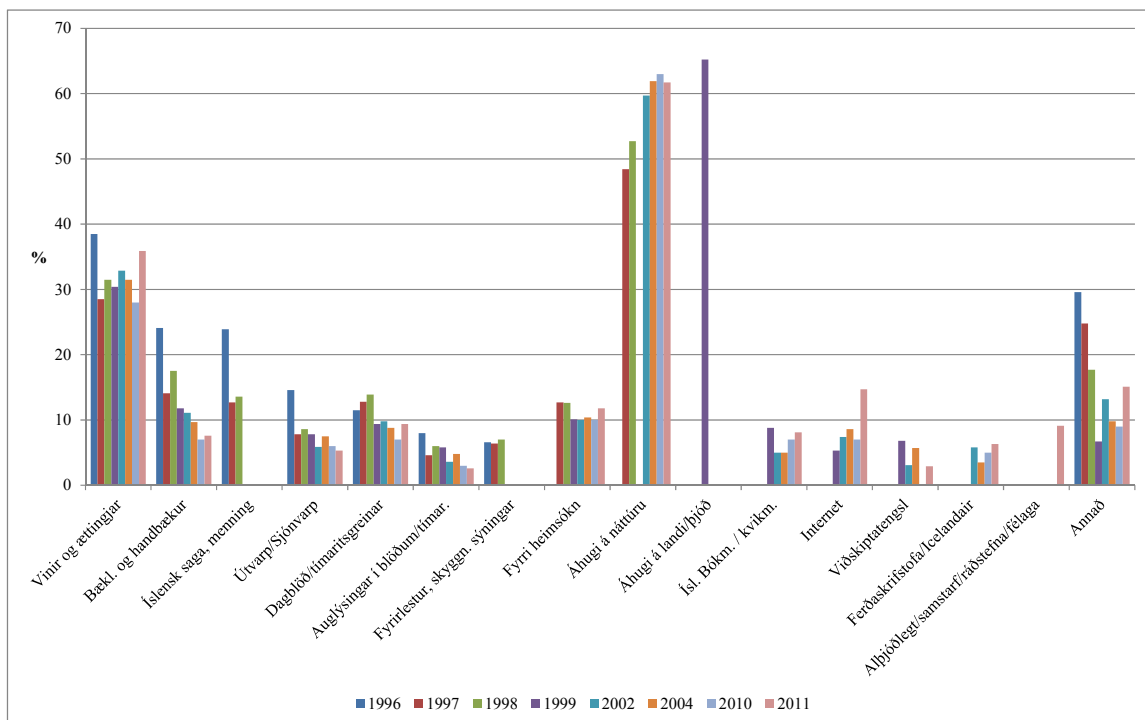


Mynd 6: Ferli kaupákvörðunar í ferðamennsku.

Heimild: Shaw og Williams, 2009: 327.

Eins og sjá má á mynd 6, komast þeir sem hyggja á Íslandsferð og líta á landið sem valmöguleika í sínu ferðaskipulagi, í snertingu við það á ýmsa lund. Allt frá því fyrir eiginlega ferð, meðan á henni stendur og til þess að fólk er komið til síns heima og er að endurmeta sína upplifun, eru möguleikar á að hafa áhrif á þetta ferli og ólíka þætti þess? Í könnunum Ferðamálastofu er hægt að sjá nokkra þætti er varða mynd 6 og hægt er að taka í röð frá því fyrir ferð.

Fyrst má skoða spurningu um hvaðan hin eiginlega hugmynd að Íslandsferð kom. Mynd 7 tekur saman niðurstöður frá árunum 1996-2011.

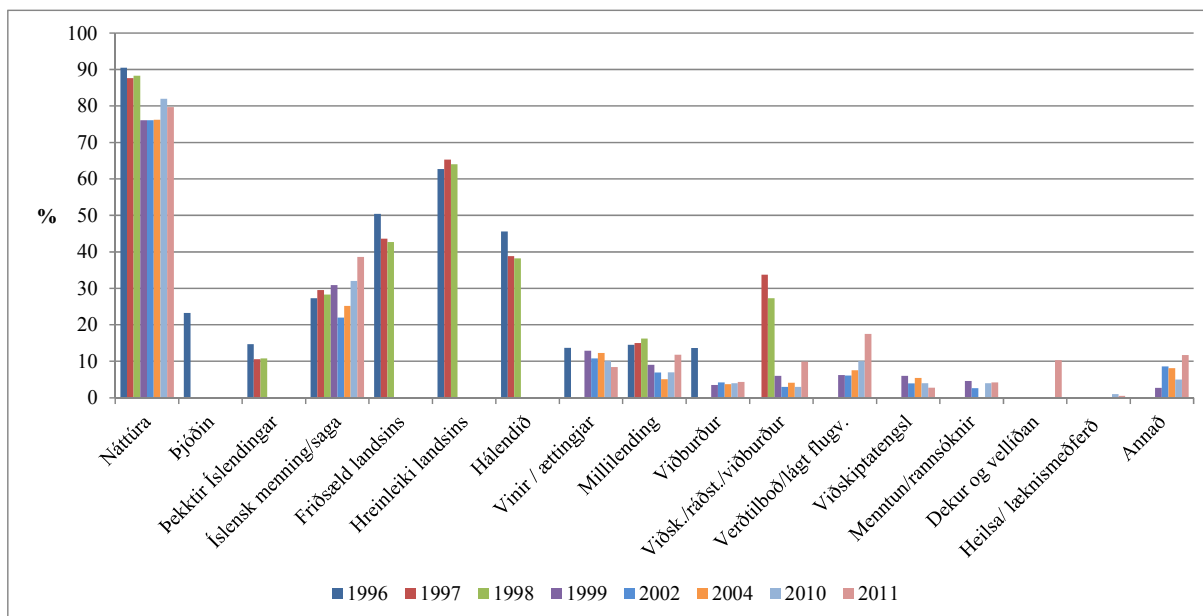


Mynd 7: Hvaðan kom hugmynd að Íslandsferð? 1996-2011.

Á mynd 7 má sjá ekki er spurt um allt öll árin. Til að mynda er spurt á árunum 1996-1998 hvort íslensk saga eða menning hafi haft áhrif. Sú spurning kemur reyndar fram 1999 sem „áhugi á landi/þjóð“. Súlan fyrir árið 1999 stendur eins og sér í þeim flokki og trónir hæst. Í könnunum þar eftir er spurningin sértækari og vísar í bókmenntir og kvikmyndir. Ekki var spurt 1999 um náttúru, eða áhuga á henni og verður því að gera ráð fyrir að þeir sem komu hennar vegna það ár hafi svarað í flokknum „áhugi á landi og þjóð“, þar sem aðrir voru ekki í boði. Ljóst má vera af mynd 7 að náttúra landsins og áhugi fólks á henni leikur stærsta hlutverkið í hugmynd fólks að Íslandsferð og þar á eftir koma vinir og ættingjar.

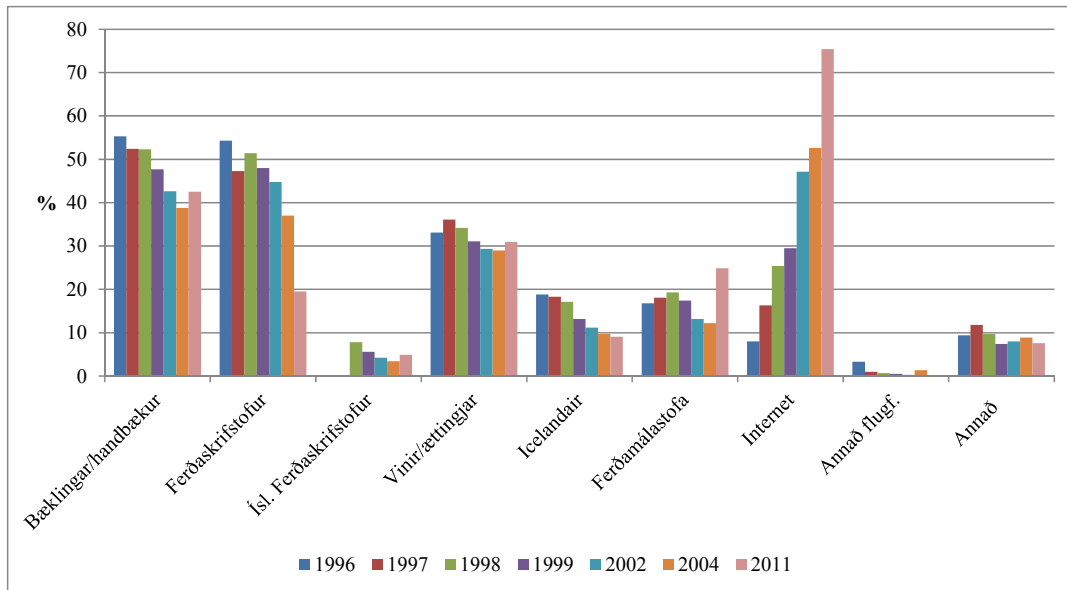
Rýna má nánar í tvo þætti sem varða mynd 7. Það er annarsvegar hvaða þættir vógu þyngst eða höfðu afgerandi áhrif á ákvörðun um Íslandsferð (mynd 8), sem sker sig nokkuð frá spurningunni um hvaðan hugmyndin sem slík er komin (mynd 7). Hinsvegar má rýna nánar í þær upplýsingaveitur sem fólk nýtti sér þegar það skipulagði ferð sína eða aflaði sér upplýsinga um landið (mynd 9).

Mynd 8 sýnir glögg að náttúra landsins er meiriháttar áhrifaþáttur, sem í könnunum 1996-1998 var nánar brotið niður á friðsæld, hreinleika og hálendið. Menning landsins og saga sækir á sem áhrifaþáttur, en einnig verð á ferðum til landsins. Vinir og ættingjar virðast ekki hafa þau áhrif sem þarf til að koma fólki til landsins, þó vissulega virðist þeir leika hlutverk í að læða hugmyndinni að fólki (mynd 7).



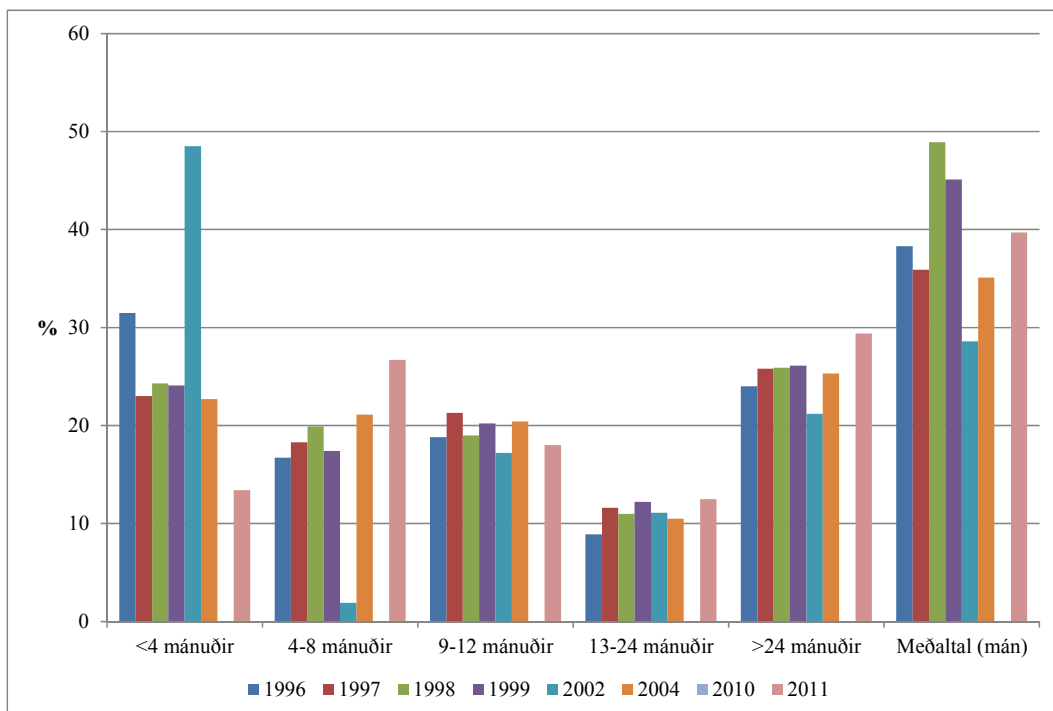
Mynd 8: Áhrifaþættir á Íslandsferð, 1996-2011.

Mynd 9 sýnir mátt internetsins sem upplýsingaveitu, meðan bæklingar, ferðaskrifstofur og flugfélög missa spón úr sínum aski. Hafa ber í huga að fólk fær ekki hugmyndir að ferð í svo miklum mæli gegnum netið (mynd 7), en þegar kemur að skipulagi og upplýsingum, þá er það megin upplýsingaveitan.



Mynd 9: Hvaðan voru upplýsingar fengnar? 1996-2011.

Það sem einnig skiptir máli við ferli kaupákvörðunar er hve löngu fyrir hina eiginlegu ferð hugmynd kviknar og svo ákvörðun er tekin. Mynd 10 sýnir hve löngu fyrir ferð hugmynd kviknaði.

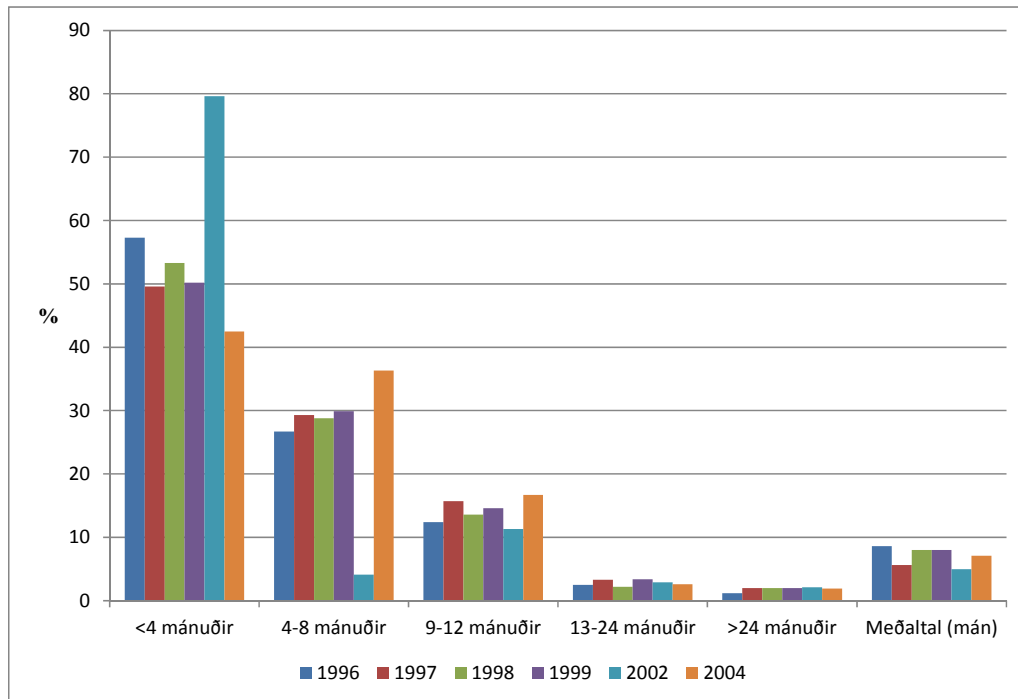


Mynd 10: Hve löngu fyrir ferð kom hugmynd? 1996-2011.

Á mynd 10 sést að hugmynd að Íslandsferð er yfirleitt eldri en tveggja ára. Hafa þarf í huga við skoðun á mynd 10 að ekki var spurt árið 2010 að þessu og hitt að árið 2011 voru flokkarnir eilítið frábrugðnir. Flokkurinn <4 mánuðir var <3 mánuðir 2011 og flokkurinn 4-8 mánuðir, voru í 3-9 í spurningu ársins 2011. Svörin fyrir 2011 sem hér eru sýnd eru felld inn í

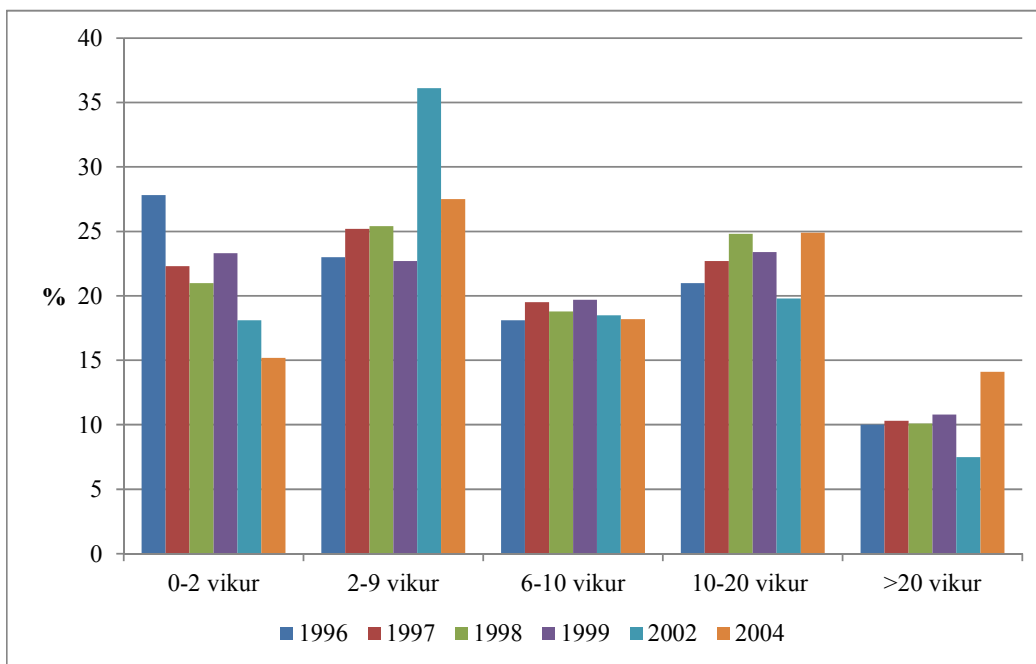
Þá flokka sem næstir standa í fyrri könnunum og skýrir mögulega frávik 2011 súlunnar í þeim flokkum.

Mynd 11 sýnir svo hve löngu fyrir hina eiginlegu ferð ákvörðun var tekin. Ekki var spurt að þessu 2010 og 2011.



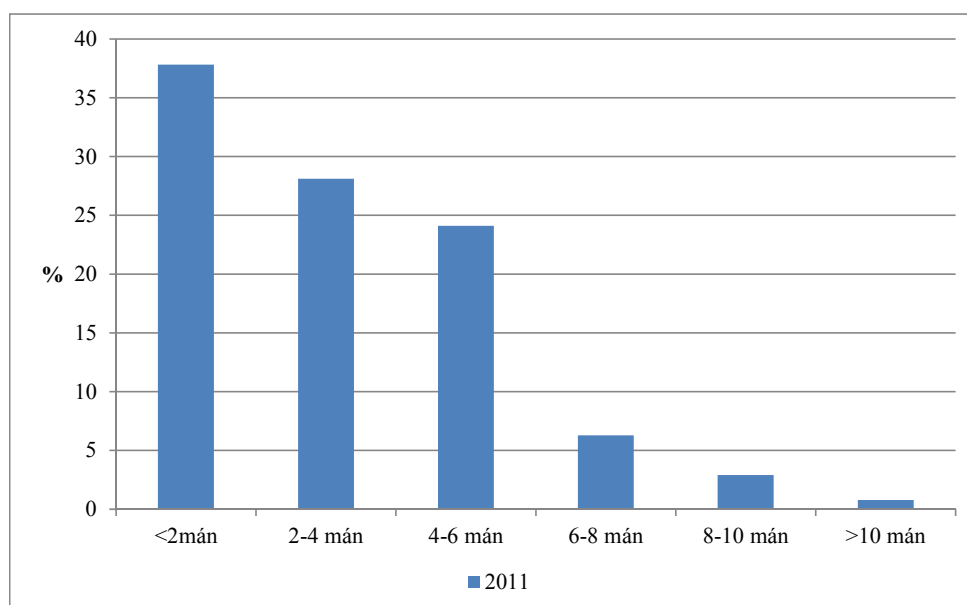
Mynd 11: Hvenær var ákvörðun um ferð tekin? 1996-2004.

Á mynd 11 má sjá að eiginleg ákvörðun er tekin allt að átta mánuðum fyrir ferð í flestum tilfellum. Hvenær ákvörðun er tekin er mögulega erfitt að aðgreina í hugum fólks frá því hvenær ferð er keypt. Ef svörun við þeirri spurningu er skoðuð, sést á mynd 12 að allt að helmingur kaupir ferð innan 9 vikna fyrir brottför, eða rétt rúmlega tveggja mánaða.



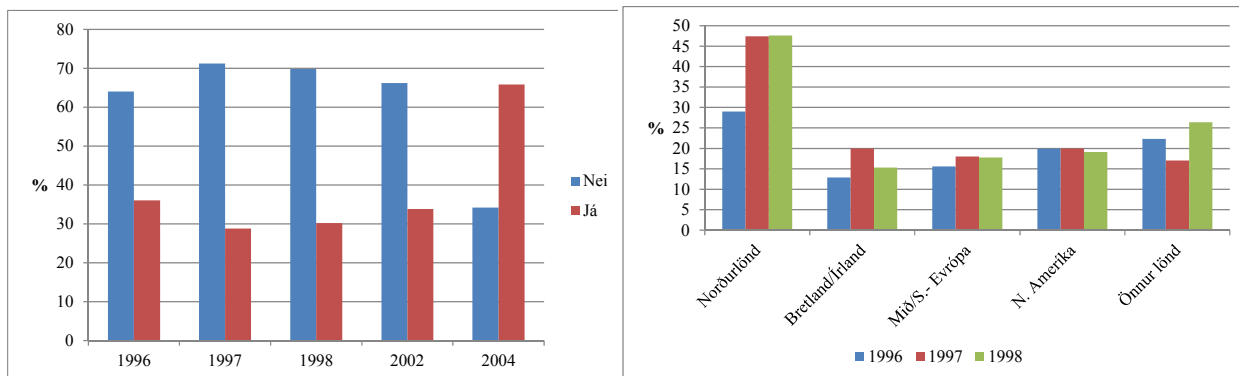
Mynd 12: Hvenær var ferðin keypt? 1996-2004.

Árin 2011 var spurt öðruvísi um hvenær ferðin var keypt og ekkert um ákvörðun eins og sést á mynd 11. Mynd 13 sýnir því bara svörin 2011 um hvenær ferð var keypt og sýnir hún líkt og mynd 12 að flestir eru að kaupa ferðina innan við tveimur mánuðum fyrir brottför.



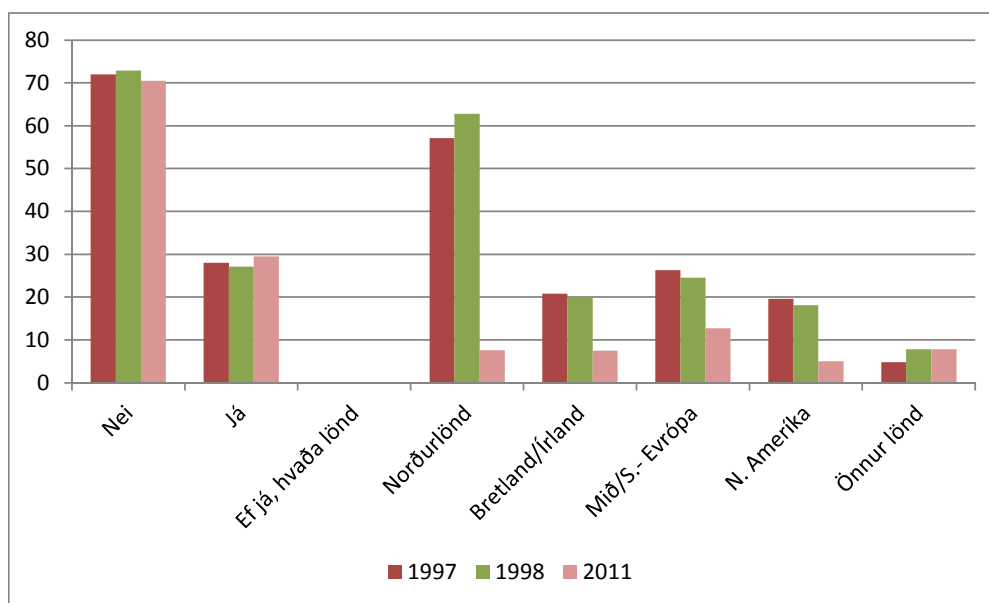
Mynd 13: Hvenær var ferðin keypt? 2011.

Hluti þess að greina hina eiginlegu ákvörðun er að skoða hvaða aðrir valmöguleikar höfðu komist eins langt í hugum fólks. Mynd 14 sýnir hvort önnur lönd komu til greina árin 1996-2004. Til hliðar vinstra megin eru hvaða önnur lönd komu til greina 1996, 1997 og 1998.



Mynd 14: Komu önnur lönd til greina? 1996-2004 (t.v.). Hvaða lönd (t.h.)? 1996-1998.

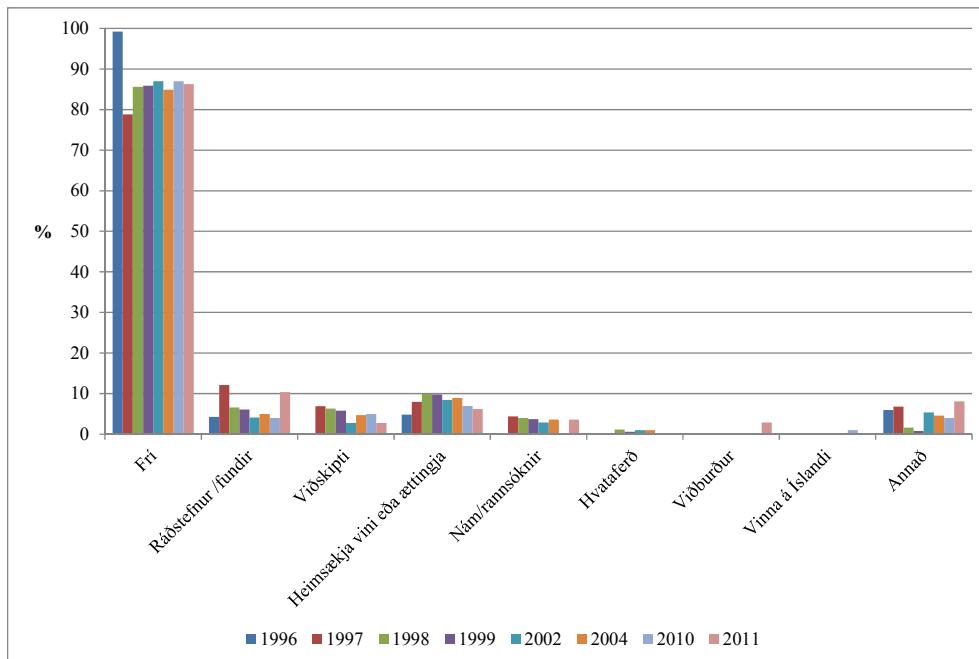
Það er sláandi að árið 2004 virðast verða alger umskipti á því hvort önnur lönd komu til greina. Í þessu samhengi má velja fyrir sér hvort samkeppnismarkaður íslenskrar ferðapjónustu hafi eitthvað breyst á þeim tíma og mætti skoða það nánar. Glögglega má sjá á mynd 14 að Norðurlöndin eru helst þau lönd sem koma til greina hjá þeim sem íhuga önnur lönd. Til að fá samanburð nær í tíma má skoða spurningu um hvort fólk hafi heimsótt önnur lönd á ferð sinni til Íslands. Þó ekki sé um samskonar spurningu að ræða og hvort önnur lönd hafi komið til greina, má mögulega vera vísbending um hvaða hópi landa Ísland tilheyrir í hugum fólks. Mynd 15 sýnir hvort fólk fór til annarra landa í ferð sinni til Íslands og þá hvert.



Mynd 15: Fórstu til annarra landa í ferðinni, þá hvert? 1997, 1998 og 2011.

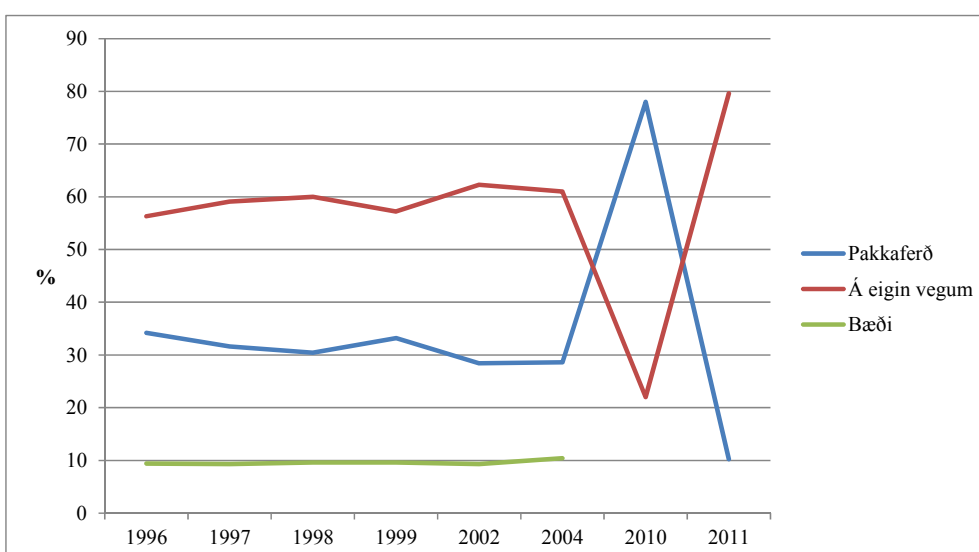
Á mynd 15 má sjá allnokkra breytingu frá því fyrir aldamót. Árið 2011 hafa Norðurlöndin horfið af sjónarsviðinu sem þau lönd sem fólk fór til samhliða Íslandsferð. Spurning er hvort áráta hafi gerst í vali áfangastaða, það er þegar spurt er hvaða önnur lönd komu til greina (sbr. mynd 14).

Eftir að fólk hefur tekið ákvörðun um ferð og keypt hana er eðlilegt að velta fyrir sér hvernig það skilgreinir sjálf tilgang sinnar ferðar. Mynd 16 sýnir að frí er algerlega ráðandi þáttur í hugum þeirra sem sækja landið heim af því sem spurt hefur verið um gegnum árin.



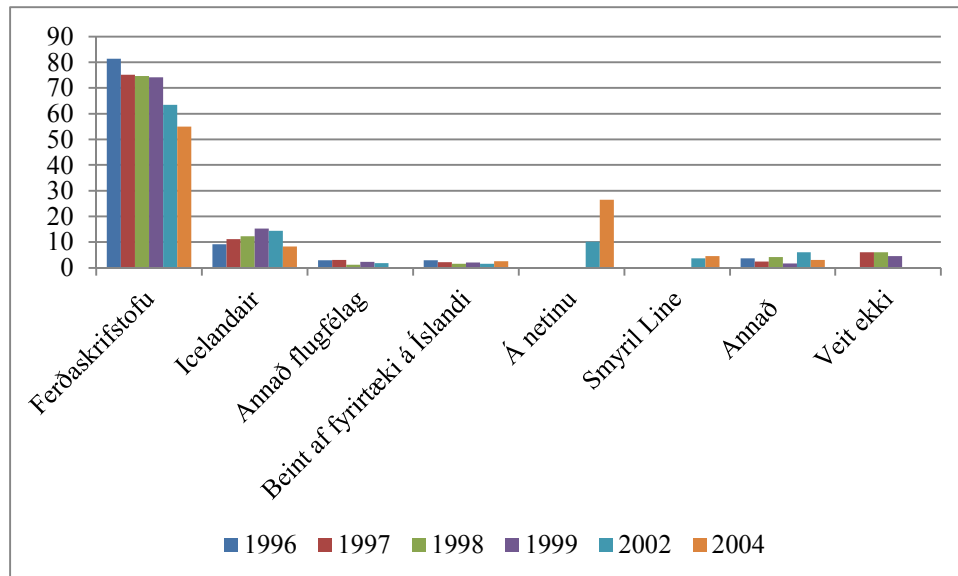
Mynd 16: Tilgangur ferðar, 1996-2011.

Þeir sem kaupa sér frí til Íslands skipuleggja ferð sína langflestir á eigin vegum. Mynd 17 sýnir að allt til 2004 voru um 60% þeirra sem keyptu ferð til landsins á eigin vegum. 2010 verða alger umskipti og svo 2011 skýst hlutfall þeirra sem eru á eigin vegum upp í um 80% á meðan pakkaferðir verða 10% ferða. Þessar sviptingar verða að teljast í hæsta máta undarlegar og ekki hægt að draga aðra ályktun en að munur í aðferðum við gagnaöflun eigi hér hlut að máli, enda tveir afar ólíkir aðilar að afla gagna þessi tvö ár.



Mynd 17: Tegund ferðar, 1996-2011.

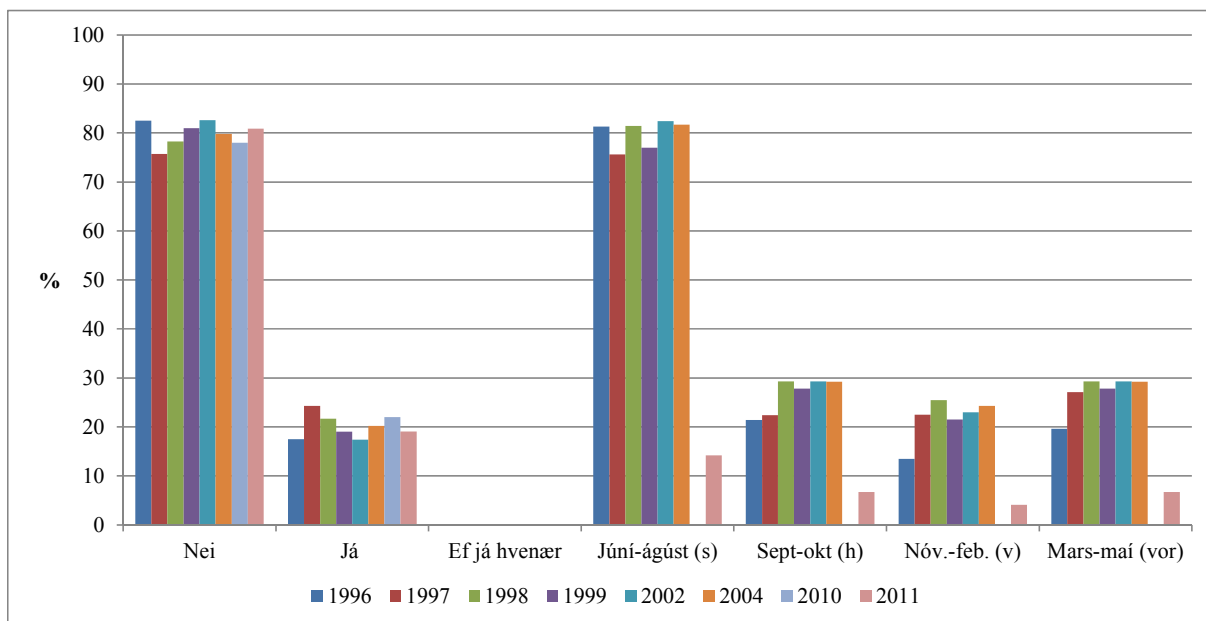
Allt til ársins 2004 var einnig spurt hvar fólk hefði keypt ferðina. Mynd 18 sýnir að þeim fækkar til 2004 sem fara í gegnum ferðaskrifstofur, niður undir helming, en á móti fjölga þeim sem kaupa á netinu. Til ársins 2004 er hægt að sjá samræmi milli mynda 17 og 18, en áhugavert væri að vita hvar ferð er keypt á síðustu árum til að staðfesta þá þróun sem virðist koma fram á mynd 17 að átta af hverjum tíu sé á eigin vegum nú til dags.



Mynd 18: Hvar var ferðin keypt? 1996-2004.

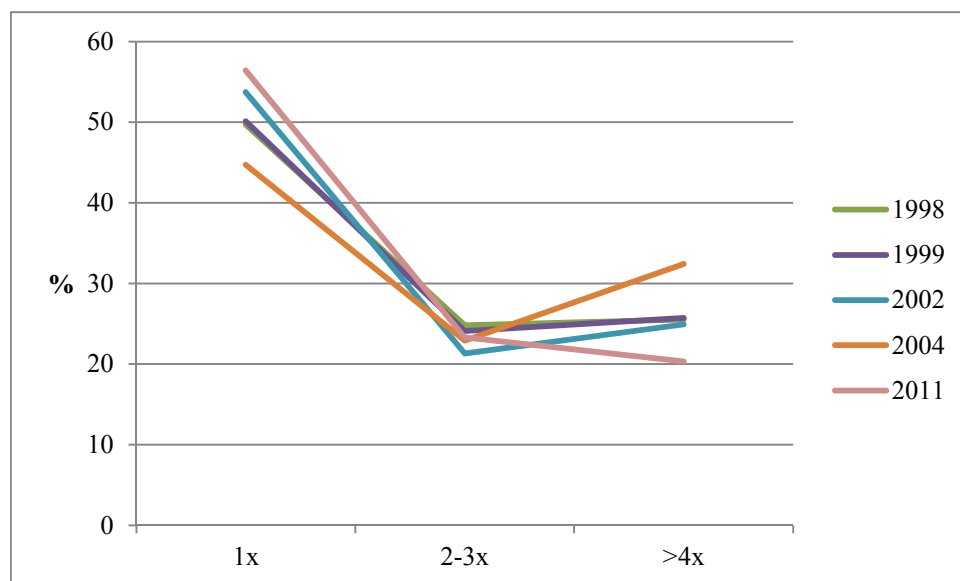
Þeir sem til þekkja eru líklegri til að geta skipulagt eigin ferð um framandi slóðir. Því er áhugavert að vita í samhengi myndar 17 og 18 hvort hlutfall þeirra sem hafa komið áður til landsins hafi breyst.

Mynd 19 sýnir að um fimmtungur hefur komið áður og þá helst að sumri frá 1996-2011. Ekki var spurt hvenær ársins þeir komu sem áður höfðu komið til landsins árið 2010. Árið 2011 sker sig einnig úr hvað varðar árstíðir fyrri ferða en það stafar af því að tekið er aðeins hlutfall þeirra sem segja já og gefa til kynna árstíð. Fyrri ár er tekið hlutfall þeirra sem svara já í heild sinni og því skipt upp á árstíðir. Hvað varðar 2011 eru um 112% fleiri sem segja júní til ágúst heldur en haust eða vor. Fyrri ár eru það um 175% fleiri að meðaltali sem svara því til. Með öðrum orðum, þeim fjölga eitthvað sem hafa komið haust eða vor áður til landsins, en sumarið er þó helsti tíminn.



Mynd 19: Hefur þú komið áður til Íslands? 1996-2011. Ef já hvenær ársins?

Ekki virðist þeim fjölga sem hafa komið áður og litlar breytingar er að sjá meðal þeirra sem áður hafa komið, hvað varðar það hve oft þeir hafa komið áður. Mynd 20 sýnir að ef eitthvað er fækkar þeim sem koma oft til landsins 2011.



Mynd 20: Hve oft hefur þú komið ef þú hefur komið áður til Íslands? 1998-2011.

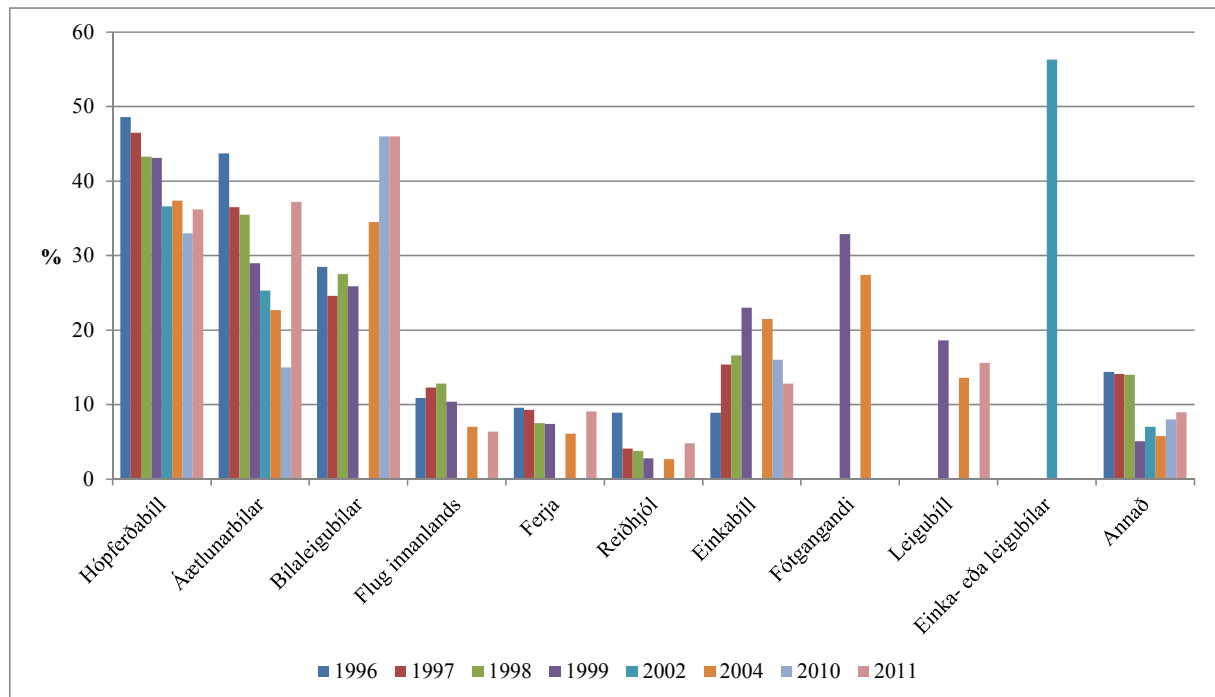
Þegar fólk er búið að fá hugmynd, taka ákvörðun og ferðin loks keypt er fjöldi þátta búinn að hafa áhrif, eins og sjá má á myndum 7 til 20 að ofan. Fólk er þannig komið í ákveðnar stellingar hvað varðar upplifun af þeirra ferð. Þessar væntingar hafa afgerandi áhrif á upplifun af þeirri þjónustu sem er veitt hér á landi og mótast í raun áður en nokkur íslenskur ferðþjónustuaðili er búinn að komast í beint samband við viðskiptavininn, ef mögulega eru taldar frá ferðskrifstofur. Hinsvegar hefur lítið farið fyrir rannsóknum á mótun þessara væntinga á upprunamörkuðum fyrir ferð og hafa ber í huga að svör við spurningum kannana

eru við brottför frá landinu. Sá tímunktur er á ákveðnum stað í ferli kaupákvörðunar sem er á því stigi ekki lokið (mynd 6).

Upplifun í ferðinni

Það sem máli skiptir þegar kemur að upplifun í ferðinni er auðvitað við hvaða aðstæður sú upplifun átti sér stað. Það sem sjá má í könnunum Ferðamálastofu er varðar aðstæður, snýr að ferðamáta, gistimáta og hvaða afþreyingu fólk nýtti sér.

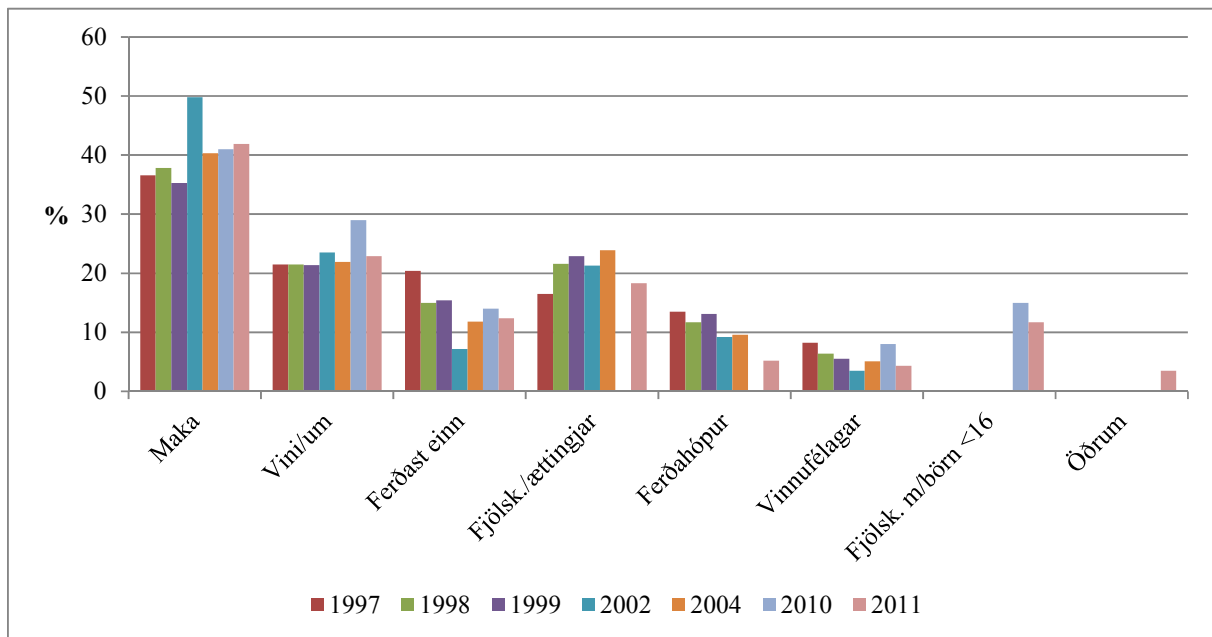
Mynd 21 sýnir ferðamáta á Íslandi en ljóst er að fólk gat nefnt fleiri en einn ferðamáta. Ráðandi síðustu ár eru bílaleigubílar sem 46% svarenda nýttu sér 2010 og 2011. Hluttur hóp- og áætlunarferða minnkar að sama skapi ef mögulega er tekinn frá hluttur áætlunarbíla árið 2011.



Mynd 21: Ferðamáti á Íslandi, 1996-2011.

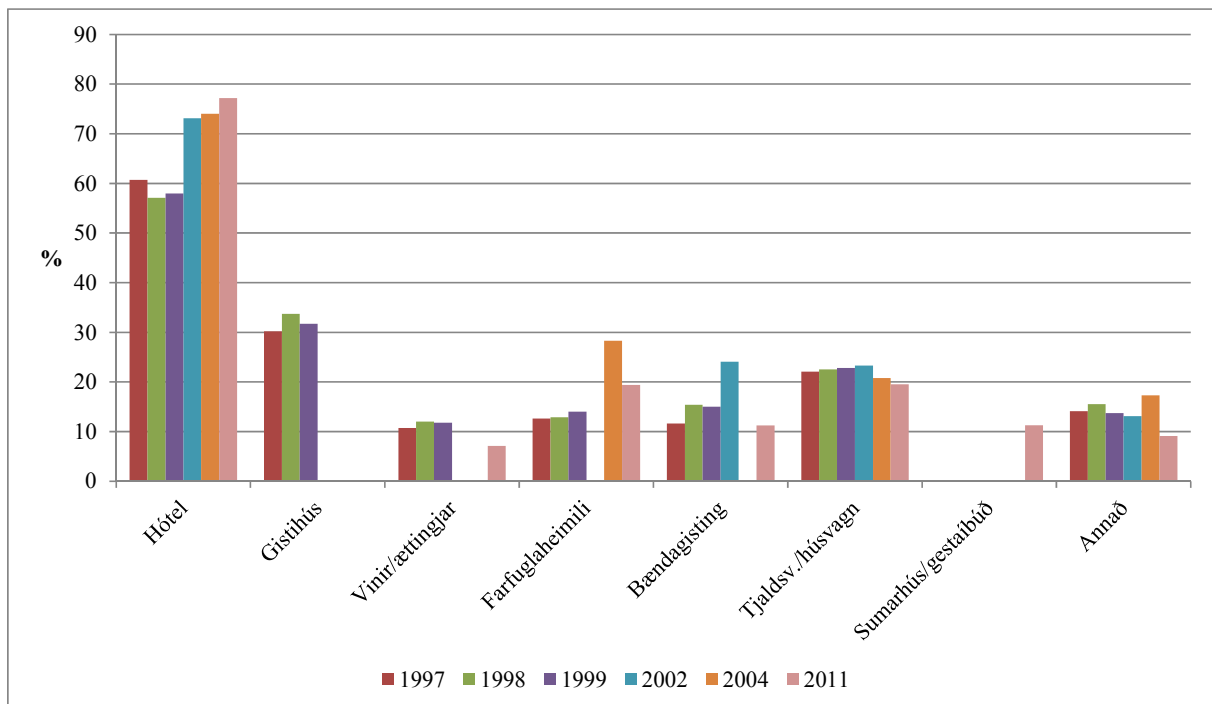
Á mynd 21 má sjá að spurning um einka- eða leigubíla árið 2002 sker sig úr, en það ár er ekki spurt um bílaleigubíla, né einkabíla eða leigubíla í sitt hvoru lagi. Þannig má gera ráð fyrir að allir þeir sem notuðu bíl með einhverjum hætti hafi fallið í flokk einka- og leigubíla 2002.

Hverjir ferðafélagar fólks eru skiptir máli, þar sem upplifun ræðst mikið af þeim félagsskap sem þú ert í hverju sinni. Mynd 22 sýnir að flestir ferðast með maka og þar á eftir koma vinir og svo fjölskylda. Þeim fækkar jafnt og þétt sem ferðast í ferðahópum.



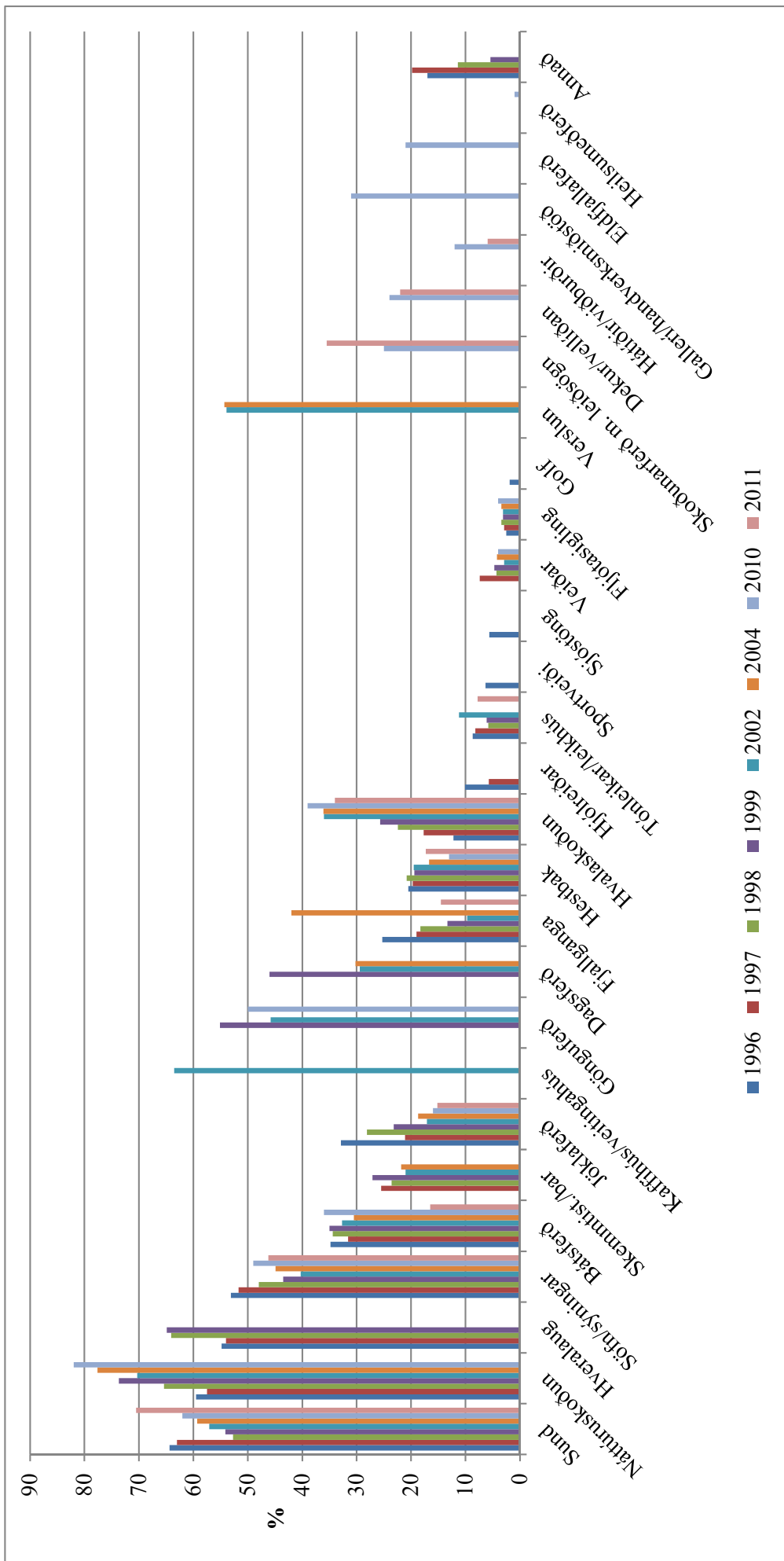
Mynd 22: Með hverjum var ferðast? 1997-2011.

Flestir gista á hótélum hér á landi, sem ætti ekki að koma á óvart. Hinsvegar má sjá á mynd 23 vaxandi hlutdeild farfuglaheimila og þeim fækkar lítillega sem dveljast hjá vinum og ættingjum. Hafa ber í huga við mynd 23 að árin 2004 og 2011 er flokkunum hótél og gistihúsum slegið saman.



Mynd 23: Gistimáti, 1997-2011.

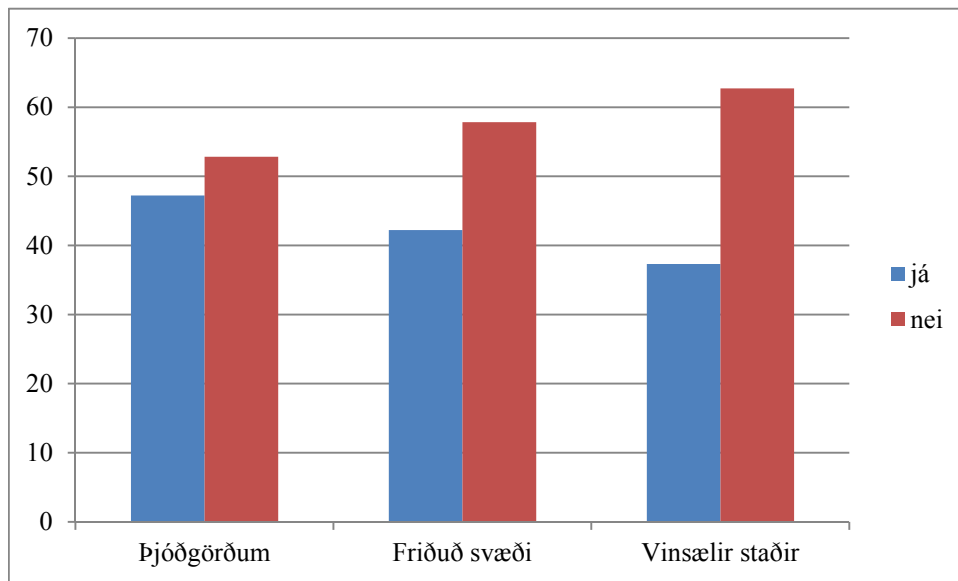
Utan við ferðir til, frá og innan áfangastaða og hvar er gist birtist ferðaþjónusta helst í þeirri afþreyingu sem fólk tekur sér fyrir hendur. Mynd 24 sýnir þá afþreyingu sem fólk nýtti sér.



Mynd 24: Afþreying á Íslandi, 1996-2011.

Náttúruskoðun og sundlaugar eru helsta afþreying sem nýtt er og eftirtektarverð er vaxandi hlutdeild hvalaskoðunar. Greinilegt er að spurningar síðustu ára endurspegla meiri breidd í vöruframboði íslenskrar ferðaþjónustu, þar sem síðustu ár bætast við spurningar um dekur, hátíðir, gallerí, eldfjallaferðir og heilsumeðferðir.

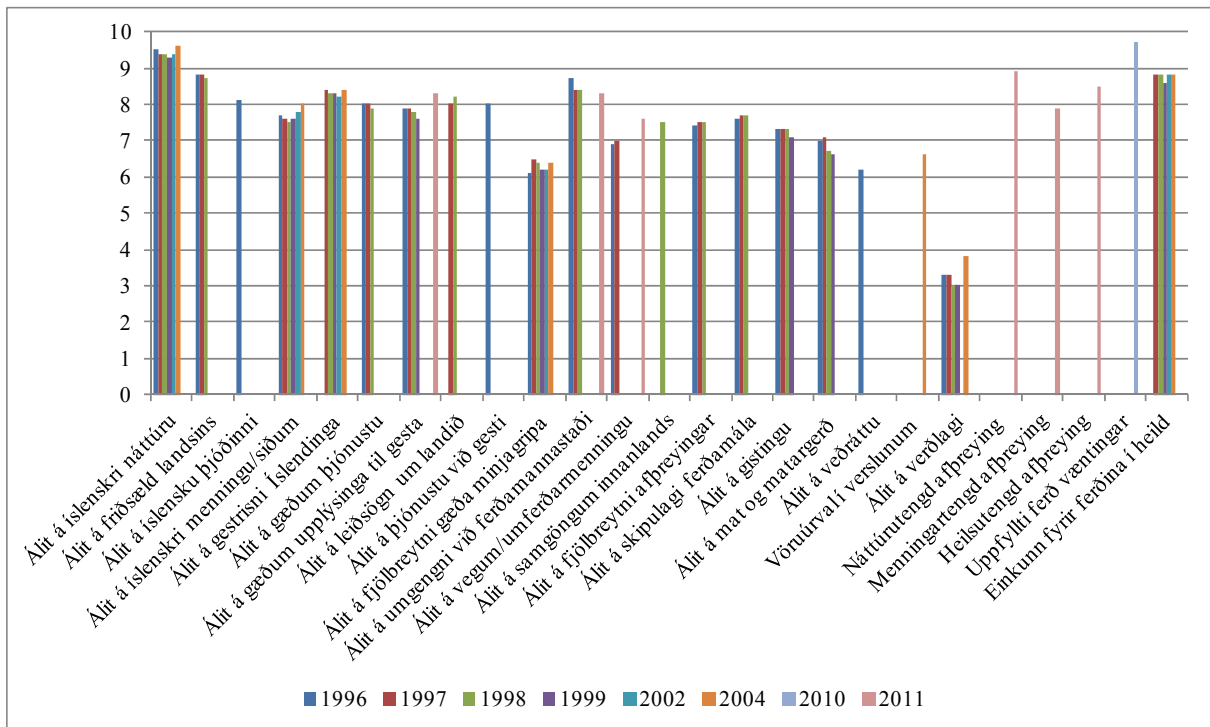
Þar sem stór hluti afþreyingar er náttúruskoðun og leiðsögn ekki endilega hluti af þeirri þjónustu og flestir að skipuleggja ferðir sínar sjálfir (mynd 17), þá hefur umræða kviknað um hvort ekki sé hægt að rukka fyrir náttúruskoðun sem slíka. Um greiðsluvilja við slíkar aðstæður er spurt í könnun 1999. Fólk var spurt hvort það vildi greiða fyrir aðgengi að þjóðgörðum, friðuðum svæðum og vinsælum staðir. Mynd 25 sýnir að ævinlega er meirihluti á móti því að borga en síst þó er kemur að þjóðgörðum.



Mynd 25: Vilji til að greiða fyrir aðgengi 1999.

Áhugavert væri að spyrja um greiðsluvilja í könnunum framtíðar í ljósi umræðunnar eins og hún er að þróast um þessar mundir.

Hvað varðar upplifun í ferð er fólk beðið um að gefa einkunn fyrir ólíka þætti í könnunum undanfarinna ára. Líkt og með afþreyingu (mynd 24) er spurt um margt ólíkt milli ára, þó svo að margar spurningar séu eins. Á mynd 26 má sjá einkunnir gefnar fyrir ólíka þætti Íslandsferðar frá einum og upp í 10. Árin 2002 og 2004 voru einkunnir gefnar frá einum og upp í fimm, en í mynd 26 hefur einkunn þeirra ára verið vigtuð upp í einn til 10 kvarðann ($x/5 \cdot 10$). Á myndinni má glögg sjá að fólk er ánægt með sína ferð og upplifun, yfirleitt er einkunnin um átta nema þegar kemur að náttúru og álit á ferðinni í heil, þá er um níu og yfir að ræða. Síst hefur fólk álit á verðlagi og fjölbreytni og gæðum minjagripa. Ekki er að sjá miklar breytingar í mati fólks á ferð sinni og ólíkum þáttum afþreyingar og þjónustu.



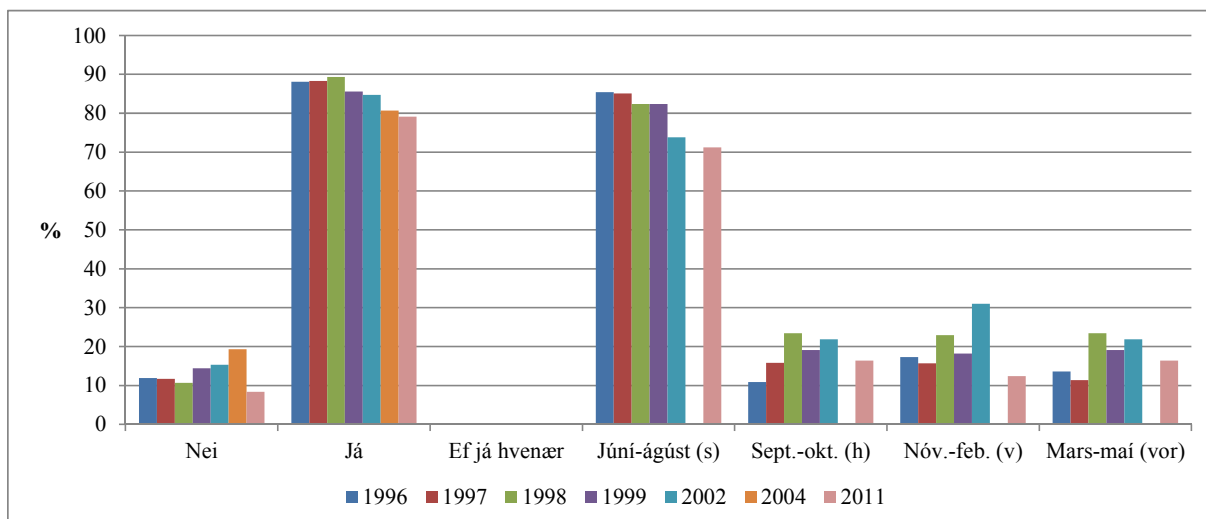
Mynd 26: Einkunn fyrir ólíka þætti Íslandsferðar, 1996-2011.

Eins og sjá má á mynd 26 eru smávægilegar breytingar á spurningum um heildarmat. Árið 2010 er spurt hvort ferðin hafi uppfyllt væntingar í stað þess að biðja um einkunn. Nærri allir (97%) sögðu svo vera og það reiknað sem 9,7 í einkunn. Árið 2011 var ekki spurt um heildareinkunn fyrir ferð. Aðrar spurningar ársins 2011 voru orðaðar með nokkuð öðrum hætti en felldar inn í flokka á mynd 26. Það á við um spurningu almennt um gæði upplýsinga, en ekki bara til gesta líkt og fyrri ár og spurt var almennt úti vegakerfið í stað veða og umferðarmenningar líkt og gert hafði verið fyrri ár.

Aðrar spurningar

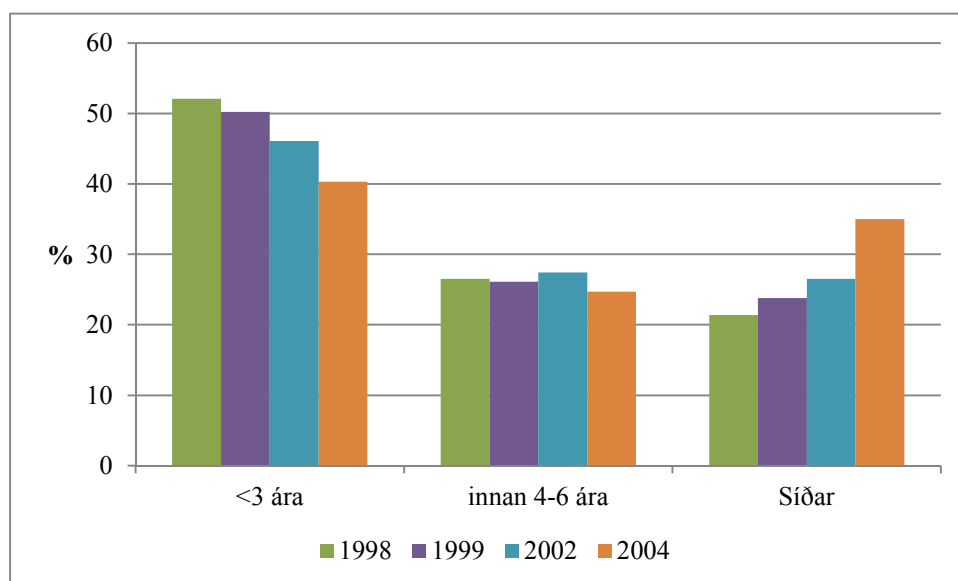
Eins og komið hefur fram eru kannanir Ferðamálastofu framkvæmdar þegar fólk er að yfirgefa landið. Þá er fólk spurt hvort það vilji koma aftur. Þar sem fólk virðist ánægt með sína ferð (mynd 26) ætti ekki að koma á óvart að flestir vilja koma aftur á þeim tímapunkti.

Mynd 27 sýnir að flestir vilja koma aftur þó þeim virðist fækka jafnt og þétt milli ára. Ekki var spurt í könnun 2010 að þessu. Árið 2011 var spurt hversu líklegt fólk teldi að það kæmi aftur, ekki hvort það vildi koma aftur já eða nei. Á mynd 27 eru þeir settir í flokkinn já, sem sögðu það frekar eða mjög líklegt að þeir kæmu aftur og þeir í nei sem töldu það frekar eða mjög líklegt að þeir kæmu ekki aftur. Þeir sem sögðu hvorki né 2011 voru 12.5%. Af þeim sem vilja koma aftur er mikill meirihluti sem vill koma aftur að sumri. Árið 2011 eru það enn um 70% þeirra sem vilja koma aftur sem horfa til sumarsins.



Mynd 27: Vilt þú koma aftur? 1996-2011.

Þó mikill meirihluti svarenda hvers tíma vilji koma aftur, er mikilvægt að vita innan hvaða tímaramma slík endurkoma gæti átt sér stað. Í könnunum árána 1998 til 2004 var spurt innan hve margra ára fólk vill snúa aftur. Mynd 28 sýnir að flestir vilja koma aftur innan þriggja ára, þó þeim fækki jafnt og þétt. Á móti fjölga þeim sem vilja koma eftir sex ár en hópurinn sem vill snúa aftur innan fjögurra til sex ára stendur í stað.



Mynd 28: Innan hve margra ára viltu koma aftur? 1998-2004.

Lokaorð

Þessi samantekt sumarkannana Ferðamálastofu meðal erlendra gesta á tímabilinu 1996 til 2011 þjónaði fyrst og fremst þeim tilgangi að sýna hvað er til af samanburðarhæfum spurningum um þá sem vilja sækja Ísland heim. Með því að setja saman þær spurningar sem eru eins og/eða líkar í tímaraðir er hugmyndin að sýna hvar mögulegar breytingar eru að eiga sér stað og vekja lesendur til umhugsunar um mögulegar skýringar á þeim breytingum. Í því felst eðli vöktunar. Rétt eins og hægt er að fylgjast með hitastigi dag fyrir dag í árávís til að segja til um hvort það hlýni eða kólni til lengri eða skemmri tíma á einhverjum stöðum. Rétt eins og stofnstærðir ólíkra fisktegunda eru mældar milli árstíða og ára. Rétt eins og flæði áa er mælt með reglubundnum hætti. Allt veitir upplýsingar um hvernig hlutir þróast gegnum tímann og gefa okkur færi á að leita skýringa og bregðast við þegar og ef við sjáum eitthvað stefna í óheillavænlega átt.

Vandinn við vöktun ferðafólks er auðvitað sá að ekki er um hitastig, fiska eða flæði vatns að ræða, heldur fólk sem myndar sér skoðanir og breytir þeim jafnvel við aðrar aðstæður. Sk. mælingarvandi þegar kemur að vöktun fyrirbæra sem geta haft skoðun á sjálfu sér er þannig all nokkuð margbrotnari en mælingarvandi náttúruvísindafólks. Það breytir þó engu um þá ráðandi viðleitni í íslenskum félagsvísindum að magnbinda skoðanir fólk og draga af því ályktanir. Þá er algerlega lykilatriði að sú aðferðafræði sem beitt er við gagnaöflun sé algerlega samræmd milli ára, þær spurningar sem spurt er að séu eins og eins frambornar hverju sinni. Aðstæður gagnaöflunar séu eins stöðugar og frekast er unnt milli ára og að stífar reglur gildi um öflun og innsetningu þeirra gagna sem aflagast. Með þeim hætti er hægt að tryggja samanburðarhæfni milli ára, allavega hvað varðar þá tilteknu mælingu sem á sér stað.

Eins og hefur hinsvegar verið ýjað að nokkrum sinnum í skýrslunni, þá eru brottfararkannanir aðeins sk. punktmælingar á aðeins einum stað í löngu ferli kaupákvörðunar (mynd 6). Það sem fram kemur við þær aðstæður er og verður ævinlega takmörkunum háð. Það sem þarf að greina frekar er hvað áhrif hefur við mótun hugmynda og væntinga fyrir ferð og hvað það er sem gerist í hugum gesta þegar heim er komið. Það geta aðeins ítarlegar eiginlegar rannsóknir gert vegna eðli viðfangsins; gestsins sem hefur skoðanir á sjálfum sér.

Heimildir

Ferðamálastofa 2013: Fjöldi ferðamanna. Sótt af: <http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fjoldi-ferdamanna>, 22. maí 2013.

Ferðamálastofa 2013a: Fjöldi ferðamanna. Sótt af: <http://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fjoldi-ferdamanna>, 19. ágúst 2013.

Hayden, E. C. 2013: Weak statistical standards implicated in scientific irreproducibility. Sótt af: <http://www.nature.com/news/weak-statistical-standards-implicated-in-scientific-irreproducibility-1.14131>, 15. nóvember 2013.

Markaðs- og miðlarannsóknir, 2012: *Könnun meðal erlendra ferðamanna á Íslandi sumarið 2011 - unnið fyrir Ferðamálastofu* -. Reykjavík: Markaðs- og miðla rannsóknir.

Oddný Þóra Óladóttir, 1997: *Könnun meðal erlendra ferðamanna; ágúst 1996*. Reykjavík: Ferðamálaráð.

Oddný Þóra Óladóttir, 1997a: *Könnun meðal erlendra ferðamanna; júní til ágúst 1997*. Reykjavík: Ferðamálaráð.

Oddný Þóra Óladóttir, 1998: *Könnun meðal erlendra ferðamanna; júní til ágúst 1998*. Reykjavík: Ferðamálaráð.

Oddný Þóra Óladóttir, 1999: *Könnun meðal erlendra ferðamanna; júní til ágúst 1999*. Reykjavík: Ferðamálaráð.

Oddný Þóra Óladóttir, 2002: *Könnun Ferðamálaráðs Íslands meðal erlendra ferðamanna; júní til ágúst 2002*. Reykjavík: Ferðamálaráð

Oddný Þóra Óladóttir, 2004: *Könnun Ferðamálaráðs Íslands meðal erlendra ferðamanna. Niðurstöður fyrir tímabilið júní - ágúst 2004*. Reykjavík: Ferðamálaráð Íslands.

Rögnvaldur Guðmundsson, 2010: *Erlendir ferðamenn á Íslandi sumarið 2010 og samanburður við sumrin á undan*. Reykjavík: Rannsóknir og Ráðgjöf ferðaþjónustunnar.

Shaw, G. og Williams, A. 2009. Knowledge transfer and management in tourism organisations: An emerging research agenda, *Tourism Management*, Volume 30(3): 325-335.



**RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA**

MAÍ 2013