

***„En maður bara límur brosið upp og er hress og glaður“:***  
**Áskoranir og úrræði ferðaþjónustufyrirtækja í heimsfaraldri**

Ferðaþjónusta á Íslandi og COVID-19

Íris Hrund Halldórsdóttir

Netfang: [irish@rmf.is](mailto:irish@rmf.is)



# Um rannsóknina

- Rannsókn unnin fyrir Ferðamálastofu
  - Snýr að því að varpa ljósi á hvaða áhrif COVID-19 heimsfaraldurinn hefur haft á ferðaþjónustufyrirtæki hér á landi
  - Og horfa til þeirra þátta sem eru líklegir til að efla þrautseigju greinarinnar
- Verkefninu skipt niður í tvennt
  - Júlí 2021. Atburðarrás faraldurs og áhrif á ferðaþjónustu. Byggð á fyrirliggjandi gögnum
  - Í dag; helstu niðurstöður seinni rannsóknarskýrslu

**Markmið:** Draga fram upplifun og reynslu fólks í ferðaþjónustu af því að takast á við það krísuástands sem faraldurinn hefur skapað



# Aðferðir

- **Eigindleg rannsóknaraðferð**
- **Gagnaöflun**
  - Rýnihópar
  - Viðtöl
  - Dagbókarrannsókn
- **51 viðmælandi**
  - 37 rekstraraðilar
  - 8 úr stoðkerfi ferðaþjónustu
  - 6 úr stjórnslu sveitarfélaga



# Helstu niðurstöður



# Það sem skipti máli

- Fjárhagsleg staða fyrirtækjanna



# Það sem skipti máli

- Fjárhagsleg staða fyrirtækjanna
- Eðli og umfang rekstrar



Ég er bara ánægð að ferðapjónustan skuli **ekki vera eina innkoman** því þá værum við í **vondum málum**. (D9)



Við vorum náttúrulega **ekki með mikinn rekstrarkostnað**, enginn bíll, ekkert húsnæði, starfsmenn voru aðallega bara verktakar. [...]. **Við höfum alltaf verið frekar lítil, þannig það var alveg að bjarga okkur held ég**. (F8)



# Það sem skipti máli

- Fjárhagsleg staða fyrirtækjanna
- Eðli og umfang rekstrar
- Aðgengi að fjármagni



*Stærstu fyrirtækin hérna [...] hafa getað átt samtál við bankastofnunina sína, þau hafa **betra aðgengi að fjárfestum** sem geta komið inn með fjármagn í reksturinn **og haldið fyrirtækjunum gangandi**. [...] á meðan að **litlu fyrirtækin** eru svolítið að berjast við, **bankinn hefur ekki skilning á þeim og hefur ekki trú á þeim.** (S8)*



# Opinberar mótvægisaðgerðir

- Mikilvægt „súrefni“ fyrir farsæld ferðaþjónustunnar



**Aðgerðirnar** eru til þess fallnar að **fyrirtækin** ná einhverskonar smá **súrefnismettun** inn í **reksturinn**. [...]. **Til þess að geta endurræst** verðum við að hafa fyrirtæki sem eru með einhverju **lífsmarki**. Við getum **ekki endurlífgað** fyrirtæki sem eru farin í **gjaldþrot**. (S12)





# Opinberar mótvægisaðgerðir mikilvægar

- Mikilvægt „súrefni“ fyrir farsæld ferðaþjónustunnar
- Hlutableið einstaklega mikilvæg
  - Verndar ráðningarsamband
  - Verndar mikilvæga þekkingu



*Það var **strax tekin ákvörðun** um það að reyna að **halda okkar heilsársstarfsmönnum [...]** Það er **ekkert einfalt fyrir okkur að ná starfsfólki aftur, ef starfsfólkið leitar á önnur mið. Þá er það farið. Við erum lítið samfélag, þá hefði verið erfitt að fá þetta góða starfsfólk aftur. [...]. Það var metið mikilvægt að halda opnu eiginlega aðallega út af þessum starfsmannamálum. Við myndum bara lenda í vandræðum með mönnun aftur þannig að þessi ákvörðun var tekin. (F1)***



# Gagnrýni á framkvæmd mótvægisáðgerða

- Hnökror voru í framkvæmd sem skapaði óvissu
  - Áðgerðir kynntar en komu ekki til framkvæmda strax
  - Áðgerðir tímabundnar



*Þessi óvissutímabil á milli, þegar það var spurning um hvort þetta yrði framlengt eða hitt. (1H)*



*Virðumst tikka í öll boxin og eigum rétt á styrk en villa í kerfinu er að gera okkur lífið leitt og við komin í paník v þess að við vorum að treysta á þennan styrk. (D2)*



# Gagnrýni á framkvæmd mótvægisaðgerða

- Hnökkrar voru í framkvæmd sem skapaði óvissu
- Umsóknarferlið talið flókið og tímafrekt



Svo **hætti ég að spá** í hvað ríkið var að gera fyrir fyrirtæki því ég féll alls staðar inn á milli og það fór **alltof mikill tími** í að **setja sig inn í þetta** þannig að ég hætti bara að spá í það. (4F)



Mér finnst þetta vera **reynslan** núna undanfarna mánuði að þetta **er hluti af vanda lítilla fyrirtækja**. Þau bara **þekkja ekki** nægjanlega **hvað er í boði**, **átta sig ekki** á því hvar er hægt að sækja sér **aðstoð**. Eru **ekki tilbúin** til að borga fyrir hana og **fara þess vegna verra út á endanum**. (S11)



# Gagnrýni á framkvæmd mótvægisaðgerða

- Hnökrar voru í framkvæmd sem skapaði óvissu
- Umsóknarferlið talið flókið og tímafrekt
- Gagnrýni á fyrirkomulag einstakra úrræða



# Ákall eftir auknum stuðningi og skilningi af hálfu stjórnsýslu sveitarfélaga

- Tómlæti stjórnsýslu sveitarfélaga kom fulltrúum rekstraraðila á óvart



*En ég er alveg og hugsaði það mjög oft einmitt í þessari krísu að **það kom mér ótrúlega mikið á óvart** að svona bæjarfélag, svona bæjarapparat skuli ekki alla vega koma og ræða hlutina, það var eins og að maður væri einn í þessu. (4R)*



# Ákall eftir auknum stuðningi og skilningi af hálfu stjórnarsýslu sveitarfélaga

- Tómlæti stjórnarsýslu sveitarfélaga kom fulltrúum rekstraraðila á óvart
- Þó mátti greina skilning á stöðu sveitarfélaga
  - Skuldastaða erfið
  - Kerfislegar ástæður



# Ákall eftir auknum stuðningi og skilningi af hálfu stjórnsýslu sveitarfélaga

- Tómlæti stjórnsýslu sveitarfélaga kom fulltrúum rekstraraðila á óvart
- Þó mátti greina skilning á stöðu sveitarfélaga
  - Skuldastaða erfið
  - Kerfislegar ástæður
- Aðgerðir sveitarfélaga meira í formi óbeins stuðnings



*En almennt séð þá lögðum við bara mikið upp úr því að vinna með fyrirtækjunum okkar og þá frekar að leggja fjárfestingu í það sem gæti komið veltunni af stað. (S1)*



# Uppsagnir starfsfólks fólu í sér fjölbreyttar áskoranir

- Aðstæður fordæmalausar



*...erfiðasta áskorunin [...] var þegar **starfsfólkið** kom hérna upp og var að **spyrja um framtíðina**. Þú veist "Hvernig verður þetta" og "Verður fyrirtækið á lífi eftir fjóra mánuði" eða "Er ég að fara finna mér einhverja aðra vinnu" og "Hvernig er þetta allt saman að fara" og "Er Ísland bara að fara til helvítis" og allt þetta. [...]. Það voru leiðinlegir tímar þegar maður var í uppsögnunum og öðru, maður þurfti oft að taka utan um fólk og hafa það á öxlinni. (3R)*





# Uppsagnir starfsfólks fólu í sér fjölbreyttar áskoranir

- Aðstæður fordæmalausar
- Mikilvæg þekking fór úr ferðaþjónustunni



*Það er skelfilegt að missa þekkinguna út úr húsinu inn í fiskvinnslurnar eða til þeirra sem hafa eitthvað að gera þannig að það var áskorun líka. (4E)*



# Uppsagnir starfsfólks fólu í sér fjölbreyttar áskoranir

- Aðstæður fordæmalausar
- Mikilvæg þekking fór úr ferðaþjónustunni
- Áhrif á ímynd og orðspor greinarinnar



*Auðvitað er það þannig að gott starfsfólk er eftirsóknarvert. [...] Það mun fá önnur tækifæri[...]. Kannski líka bara **sporin hræða**, aðilar sjá **ferðaþjónustu ekki lengur sem trausta atvinnugrein**. [...]. Við vitum ekki hve heimurinn verður lengi að taka við sér að fara að ferðast og annað slíkt. (S12)*



# Uppsagnir starfsfólks fólu í sér fjölbreyttar áskoranir

- Aðstæður fordæmalausar
- Mikilvæg þekking fór úr ferðaþjónustunni
- Áhrif á ímynd og orðspor greinarinnar
- Ráðningar 2021 var áskorun



# Mikilvæg fjölbreyttra tengsla og klasasamstarfs

- Mikilvægi stuðnings fjölskyldu, vina og annarra í nærsamfélagi



# Mikilvæg fjölbreyttra tengsla og klasasamstarfs

- Mikilvægi stuðnings fjölskyldu, vina og annarra í nærsamfélagi
- Aukin þörf fyrir samstöðu og samvinnu ferðapjónustuaðila
  - Formlegur vettvangur oft nýttur



# Mikilvæg fjölbreyttra tengsla og klasasamstarfs

- Mikilvægi stuðnings fjölskyldu, vina og annarra í nærsamfélagi
- Aukin þörf fyrir samstöðu og samvinnu ferðaþjónustuaðila
  - Formlegur vettvangur oft nýttur
- Rofin viðskiptasambönd



# Andlegt álag og kvíði meðal rekstraraðila

- Ringulreið



*Fyrst fékk maður bara **áfall** og svo var einhver **ringulreið**, [...] Þetta var svona mín upplifun, að eiga smá von. Fá svo aftur skell. Reyna að skipuleggja. Aflýsa. Þetta **upp og niður**. Það hefur **algjörlega gengið frá manni** og mín upplifun núna á vordögum var að mér finnst ég vera orðin rosalega **þreytt**. Þreytt að þurfa að standa í þessu, og hugsunin um að þurfa **líka að keyra allt á fullu núna og vera aftur á hundrað á mjög stuttum tíma**. Þetta er svakalegt **álag**. (1D)*



# Andlegt álag og kvíði meðal rekstraraðila

- Ringulreið
- Mikilvægt að taka þetta með í reikninginn



Ég held að það sé **ekkert stuðningskerfi** fyrir **rekstraraðila í ferðapjónustu sem heldur utan um þetta**, að ekki bara við heldur allir sem hafa þurft að ganga í gegnum þetta. **Það finnst mér mjög erfitt.**  
(1D)



Þetta eru **rosalegar tilfinningar** og **þetta er risamál**.  
Það er **enginn byrjaður að tala um þetta** neins staðar og ég er ekkert að segja að það sé **ámælisvert** en ég held að við séum ekki byrjuð að taka þetta inn í reikninginn. (S12)





# Hvað getum við sagt um seiglu og aðlögunarhæfni í ferðapjónustu



# Hvað getum við sagt um seiglu og aðlögunarhæfni í ferðapjónustu

- Starfsfólk
  - Bandamaður í krísu
  - Mikilvægt að efla þrautseigju starfsfólks
  - Ákall um meiri og áreiðanlegri upplýsingagjöf frá stjórnendum
  - Starfsfólk hafi traust og vald til að taka ákvarðanir á erfiðum tímum



# Hvað getum við sagt um seiglu og aðlögunarhæfni í ferðaþjónustu

- Starfsfólk
- Tengsl og netverk
  - Persónuleg og faglegt netverk mikilvægt
  - Fjölbreytt og traust viðskiptasambönd
  - Stuðla að öflugum samráðsvettvangi



# Hvað getum við sagt um seiglu og aðlögunarhæfni í ferðaþjónustu

- Starfsfólk
- Tengsl og netverk
- Markviss áætlanagerð
  - Erfitt að sjá fyrir öll möguleg áföll
  - Mörg fyrirtæki gert krísuáætlanir
  - Í slíkri vinnu felst mikill lærdómur



# Hvað getum við sagt um seiglu og aðlögunarhæfni í ferðapjónustu

- Starfsfólk
- Tengsl og netverk
- Markviss áætlanagerð
- Skapandi viðbrögð
  - Ferðapjónustan næm fyrir utanaðkomandi áhrifum
  - Sveigjanleiki, sköpunarkraftur og frumkvöðulsháttur mikilvægir til að takast á við óvissu



# Hvað getum við sagt um seiglu og aðlögunarhæfni í ferðapjónustu

- Starfsfólk
- Tengsl og netverk
- Markviss áætlanagerð
- Skapandi viðbrögð
- Ferðapjónusta, samfélag og hagkerfi
  - Ferðapjónusta samofin samfélaginu
  - Hvati rekstrar oft mjög persónulegur



# Lokaorð

