



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA

VIÐHORFSKÖNNUN MEÐAL FERÐAMANNA Á ÁFANGASTÖÐUM VÖRÐU

Greinargerð um prufukeysrslu á spurningalista og útfærslu á framkvæmd
könnunar, unnin fyrir MVF

RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ FERÐAMÁLA
Nóvember 2022

Efnisyfirlit

Inngangur	2
Mat á framkvæmd könnunar	3
Mat á gildi spurningalistans	5
Niðurstöður og tillögur að úrbótum	10
Að lokum	12
Heimildir.....	13
Viðauki 1 Frumniðurstöður á áfangastöðum Vörðu	14
Viðauki 2 Spurningalisti með breytingartillögum	29

Inngangur

Menningar- og viðskiptaráðuneytið fól Rannsóknamiðstöð ferðamála (RMF) að hafa umsjón með prufukeyrslu á viðhorfskönnun meðal ferðamanna á fjórum áfangastöðum Vörðu ásamt útfærslu á framkvæmd gagnaöflunar. Áfangastaðirnir voru Geysir, Gullfoss, Jökulsárlón og Þjóðgarðurinn á Þingvöllum. Könnunin byggir á spurningalista sem hannaður var 2021 og framfylgir þeim markmiðum og viðmiðum sem koma fram í stefnuskjali Vörðu og snúa að vöktun á upplifun gesta sem heimsækja Vörður og styðja við hágæða móttöku gesta í samræmi við staðargæði. Þáttur í því er reglubundin framkvæmd viðhorfskannana meðal gesta á áfangastöðum Vörðu. Við undirbúning spurningalistans voru kannaðar nokkrar útfærslur á mögulegri framkvæmd könnunarinnar með sem einföldustum og hagkvæmustum hætti. Útfærslurnar voru útlistaðar í greinargerð með spurningalistanum sem unnin var fyrir ráðuneytið haustið 2021. Sú tillaga sem þótti álitlegust til prufukeyrslu var að könnunin yrði rafræn og að gagnasöfnunin yrði skilgreindur verkþáttur í starfi tiltekins starfsfólks á áfangastöðum Vörðu. Fulltrúar áfangastaðanna, sem tóku þátt í undirbúningi spurningalistans, töldu almennt gerlegt að starfsfólk viðkomandi staða hefði gagnasöfnun sem hluta af sínu starfsviði. Helsti kostur við þessa aðferð var talinn vera sá að hún byggir á samskiptum sem þegar eru fyrir hendi milli starfsfólks og gesta, auk þess sem spjaldtölvur með könnuninni gætu legið frammi í upplýsingamiðstöðum og/eða verslunum þar sem starfsmenn gætu boðið gestum að taka þátt í könnuninni.

Viðhorfskönnunin og útfærsla á framkvæmd hennar voru tilraunaverkefni sem hafði eftirfarandi markmið:

- Að safna upplýsingum um upplifun ferðamanna á áfangastöðum Vörðu
- Að meta hvort hægt sé að framkvæma könnunina með rafrænum hætti
- Að meta gildi spurningalistans
- Að meta hvort gagnasöfnun geti verið í höndum starfsfólks á áfangastöðum Vörðu

Hlutverk RMF var að hafa umsjón með framkvæmd könnunarinnar og að meta hvort og að hvaða leyti markmiðunum var náð. Í þessari samantekt er gerð grein fyrir framkvæmd könnunarinnar, mati á gildi spurningalistans og þann lærdóm sem draga má af prufukeyrslu könnunarinnar sem fram fór á áfangastöðunum sumarið 2022. Á grunni þessarar vinnu eru settar fram tillögur að úrbótum bæði hvað varðar spurningalistann og framkvæmd könnunarinnar.

Verkefnastjóri RMF var Eyrún Jenný Bjarnadóttir, sérfræðingur. Framkvæmd könnunarinnar á verkaefnatímanum var í höndum umsjónarmanna á áfangastöðunum sem voru: Valdimar Kristjánsson, sérfræðingur hjá Umhverfisstofnun (Gullfoss og Geysir), Steinunn Hödd Harðardóttir, þjóðgarðsvörður Vatnajökulsþjóðgarði og Sigurður Óskar Jónsson, aðstoðarmaður þjóðgarðsvarðar (Jökulsárlón) og Jóna Kolbrún Sigurjónsdóttir, verkefnastjóri (Þjóðgarðurinn á Þingvöllum). RMF færir þeim bestu þakkir fyrir samstarfið. Landvörðum og öðru starfsfólki á áfangastöðunum sem kom að því að leggja könnunina fyrir gesti eru færðar sérstakar þakkir fyrir þeirra vinnu.

RMF hélt þrjá fundi með umsjónarmönnum. Sá fyrsti var haldinn 12. apríl 2022 þar sem farið var yfir helstu atriði um fyrirhugaða framkvæmd. Annar fundurinn var haldinn 3. júní til að ræða fyrstu reynslu af gagnasöfnun og hvort einhverra úrbóta væri þörf. Þriðji fundurinn var haldinn 5. október þegar gagnaöflun var lokið þar sem rætt var um framkvæmdina í heild, spurningalistann og framtíð könnunarinnar. Sérfræðingur RMF hélt dagbók um ferlið og var allan tímann í beinum samskiptum við tengiliði á

áfangastöðunum. Til viðbótar gat starfsfólk áfangastaðanna skráð frekari upplýsingar nafnlaust um gengi gagnasöfnunarinnar á rafrænt eyðublað og fengust þar um 40 svör. Samantektin byggir á þessum gögnum.

Mat á framkvæmd könnunar

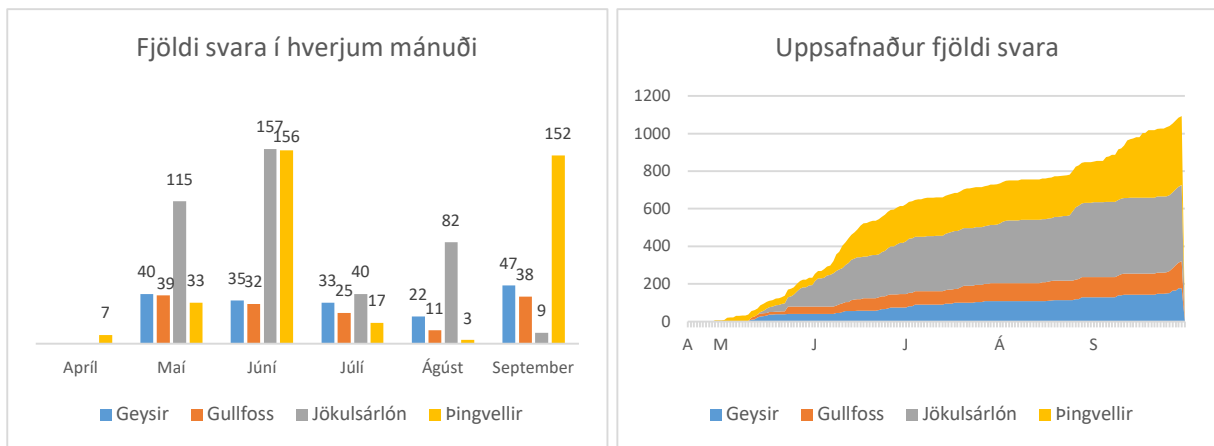
Útfærsla á framkvæmd spurningakönnunarinnar var prófuð á tímabilinu apríl – september 2022. Könnunin var rafræn og sett upp í 20 spjalddölvum sem RMF lánaði til áfangastaðanna, 5 spjöld sem voru send á hvern stað í apríl. Rannsóknamiðstöð Háskólans á Akureyri annaðist uppsetningu spurningalistans í rafrænu könnunarkerfi og umsýslu gagna. Framkvæmd könnunarinnar var í höndum starfsfólks á áfangastöðum Vörðu sem bað gesti um að taka þátt í könnun áður en þeir yfirgáfu staðinn. Hver spjalddölva var nettengd með SIM-korti svo að unnt væri að tengjast könnunarkerfinu á greiðan og öruggan hátt. Til viðbótar voru útbúnir QR-kóðar með tengli á könnunina fyrir þá gesti sem vildu forðast snertingu við spjalddölvurnar. Könnunin var bæði á íslensku og ensku og var fyrirfram áætlað að það tæki u.þ.b. 3-5 mínútur að svara könnuninni. Við skoðun á tímastimplum könnunarinnar kom í ljós að flestir voru á bilinu 2-6 mínútur að svara könnuninni. Útfylltar kannanir voru vistaðar í skýi, gagnaskrár var hlaðið niður mánaðarlega og þær sendar til Mælaborðs ferðaþjónustunnar.

Áfangastaðirnir fengu samræmdar leiðbeiningar um framkvæmd könnunarinnar, umhirðu tækja og skráningu um framvindu gagnaöflunar. Til að tryggja réttmæti og áreiðanleika gagnanna var mikil áhersla lögð á að safna sem flestum svörum og markmið sett um að ná 350-400 svörum á hverjum stað. Til að ná þessum markmiðum hvatti RMF til þess að gagnasöfnun yrði sett inn í venjubundið verklag starfsfólks á hverjum stað og að dreifa álagi af gagnasöfnun jafnt yfir daginn og yfir vikuna. Jafnframt hvatti RMF til þess að mismunandi útfærslur yrðu prófaðar til að finna út hvaða fyrirkomulag væri ákjósanlegast á hverjum stað.

Gagnasöfnun fór ágætlega af stað og nálguðust umsjónarmenn hana á mismunandi hátt en söfnun svara og samskipti við ferðamenn voru að mestu í höndum landvarða eða annars starfsfólks á áfangastöðunum. Fyrstu svörin bárust frá Þingvöllum 29. apríl en frá hinum stöðunum 10.-14. maí. Á Jökulsárlóni var gagnaöflun á tímabili sett í verklýsingu starfsfólks. Með því tókst að safna svörum jafnt og þétt. Á Þingvöllum var gagnaöflun yfirleitt í höndum landvarða á vakt hverju sinni. Einn til tveir landverðir Umhverfisstofnunar hafa umsjón með Gullfossi og Geysi og hafa þar viðveru til skiptis annan hvern dag. Frá byrjun var ljóst að það yrði áskorun að halda úti gagnasöfnun samtímis á báðum stöðum og að ná upp í ásættanlegan svarafjölda. Jafnframt var talið mögulegt að margir gestir heimsæki bæði Gullfoss og Geysi sama daginn og líkur á því að þeir gætu verið spurðir á báðum stöðum. Því var ákveðið að á þessum stöðum færi gagnaöflun fram til skiptis á stöðunum annan hvern dag í samræmi við viðveru landvarða. Misjafnt var milli áfangastaða hvar heppilegast var að fá gesti til svara könnun. Í Þjóðgarðinum á Þingvöllum prófaði starfsfólk að nálgast gesti á ýmsum stöðum, þ.á.m. í gestastofu og þjónustumiðstöð, við Silfru og Þingvallakirkju. Við Jökulsárlón var könnunin nær alfarið lögð fyrir utandyra; við Lónið, á bílastæðinu og við kaffihúsið. Við Geysi og Gullfoss var könnunin ýmist lögð fyrir gesti utandyra eða á veitingastöðunum. Við Geysi höfðu landverðir viðveru í upplýsingaaðstöðu hluta úr degi þar sem þeir höfðu möguleika á samtali við gesti og gátu komið könnuninni að. Engin slík aðstaða er við Gullfoss.

Í heildina fengust 1.093 svör sem skiptust svona: 177 svör við Geysi, 145 svör við Gullfoss, 403 svör við Jökulsárlón og 368 á Þingvöllum. Á myndunum á næstu síðu má sjá fjölda svara sem safnaðist í hverjum mánuði á hverjum stað og uppsafnaðan fjölda svara yfir allt tímabil könnunarinnar. Myndirnar sýna að

fjöldi svara sem safnaðist í hverjum mánuði var nokkuð jafn yfir tímabilið við Gullfoss og Geysi en meiri sveiflur voru í fjölda svara milli mánaða við Jökulsárlón og á Þingvöllum. Flest svör fengust í júní (380) en fæst í júlí (115) og ágúst (118). Fjöldi svara við Gullfoss og Geysi var talsvert minni samanborið við hina staðina tvo en gagnaöflun á þessum stöðum var sem fyrr segir í umsjá sömu aðilanna og óhætt að halda fram að þeir hafi haft tvöfalt verk fyrir höndum samanborið við hina tvo. Samanlagður fjöldi svara er 322 sem er nokkuð á pari við Jökulsárlón og Þingvelli.



Yfirlit yfir fjölda svara eftir mánuðum á áfangastöðunum

Í nafnlausum athugasemdum starfsfólks á áfangastöðunum kom fram að gagnasöfnunin hafi yfirleitt gengið vel. Stærstu áhrifaþættirnir á þátttöku í könnun voru veður, tungumál og tímaskortur. Ef veður var gott lá vel á gestum og auðveldara að fá þá til að svara könnun. Í björtu veðri gat hins vegar verið erfitt að sjá á spjaldtölvuskjáinn. Í vætu og vindi var erfiðara að safna svörum og líklegra að gestir skönnuðu QR-kóðann. Í könnunarkerfinu er ekki hægt að rekja hvort einstök svör bárust úr spjaldtölvunum eða af tækjum sem tengdust könnun gegnum QR-kóðana. Því er ekki hægt að fullyrða hvort þeir voru notaðir en ljóst er að kóðarnir reyndust vel sem valkostur við spjaldtölvurnar. Ef gestir höfnuðu þátttöku báru þeir oftast fyrir sig tímaskorti eða tungumálaörðugleikum. Umsjónarmenn áfangastaðanna tóku undir að tungumál spurningalistans hefði verið takmarkandi þáttur og bentu á að til að ná til breiðari hóps ferðamanna væri nauðsynlegt að hafa spurningarnar á fleiri tungumálum. Einkum væri æskilegt að bæta við spænsku, þýsku og frönsku. Jafnframt var bent á að samsetning gesta á öllum áfangastöðunum er önnur á veturna en yfir sumartímann og að á veturna væri yfirleitt mun meira af ferðamönnum frá Asíu. Ef fleiri tungumálum yrði bætt við kæmi til kostnaður við þýðingar. Ekki er talið að fleiri tungumál muni flækja úrvinnslu gagna. Til hliðsjónar má benda á að landamærakönnun Hagstofu og Ferðamálastofu er á 10 tungumálum: ensku, dönsku, þýsku, frönsku, spænsku, ítölsku, rússnesku, pólsku, japönsku og einfaldri kínversku (Oddný Þóra Óladóttir, munnleg heimild 25. október 2022).

Þrátt fyrir góðan ásetning á öllum áfangastöðum reyndist það vera nokkur áskorun að halda úti reglubundinni gagnasöfnun. Mikill gestafjöldi var á öllum áfangastöðunum um sumarið, starfsfólk var undir miklu álagi og átti fullt í fangi með að sinna daglegum verkefnum. Miklar annir urðu því til þess að gagnaöflunin færðist neðar á forgangslista starfsfólks sem m.a. sést á fjölda svara sem féll niður milli mánaða á einstökum stöðum. Fyrir vikið er ekki hægt að fullyrða að gögnin sem söfnuðust endurspeglir stöðuna á áfangastöðunum á þeim dögum sem gestafjöldi var hvað mestur. Á annadögum var einfaldlega

snúið að setja starfsfólki fyrir að biðja gesti um að svara könnun. Til viðbótar höfðu sumarleyfi starfsfólks á áfangastöðunum, kórónuveirusmit og ófyrirsjáanleg fækkun í hópi starfsmanna áhrif á gagnasöfnun. Umsjónarmenn töluðu um að sumir starfsmenn hafi átt auðveldara með það en aðrir að nálgast gesti með könnunina, sumu starfsfólki hafi hins vegar þótt það erfitt og yfirþyrmandi ofan á önnur verkefni.

Yfir allt könnunartímabilið fylgdist sérfræðingur RMF með gengi könnunarinnar og upplýsti umsjónarmenn reglulega um fjölda svara, hvenær síðustu svör komu inn í könnunarkerfið og hvatti til þess að gagnaöflun yrði haldið áfram. Umsjónarmenn áfangastaðanna gagnrýndu harðlega að hvorki fjármagn né starfsmaður hefði fylgt framkvæmd könnunarinnar til áfangastaðanna og að gagnaöflun hefði tekið tíma frá öðrum daglegum verkefnum. Töldu þeir að gagnaöflunin hefði haft aukinn kostnað í för með sér fyrir staðina þar sem starfsfólk hafi á tíðum ekki getað annað verkefnunum. Bentu þeir á að verði könnuninni haldið áfram án fjármögnunar sé veruleg hætt á að gagnasöfnun myndi færast neðarlega við forgangsröðun daglegra verkefna þegar mikið er að gera hjá starfsfólki. Þá voru umsjónarmenn óvissir um hvernig hægt væri að halda könnun áfram á öðrum árstímum einkum vegna mönnunar og forgangsröðunar verkefna.

Mat á gildi spurningalistans

Til að meta gildi spurningalistans var nauðsynlegt að vinna frumniðurstöður úr þeim gögnum sem safnað var. Í viðauka 1 má finna myndræna framsetningu á niðurstöðum könnunarinnar en ekki var gert ráð fyrir frekari hreinsun, úrvinnslu eða greiningu á gögnunum. Á fundum með umsjónarmönnum áfangastaðanna kynnti sérfræðingur RMF þessar frumniðurstöður og leitaði eftir viðbrögðum og athugasemdum um einstakar spurningar.

Mikill áhugi var á niðurstöðunum og þótti umsjónarmönnum áhugavert að sjá afrakstur gagnaöflunarinnar, fá innsýn í upplifun gesta og að bera saman niðurstöður úr einstökum spurningum milli staða. Auk þess töluðu umsjónarmenn um að einn af ávinningunum af könnuninni væri að fá gögn sem gefa tækifæri til að bæta upplifun og öryggi ferðamanna á stöðunum. Mikill áhugi var á fá gögn um viðhorf ferðamanna sem heimsækja staðina á öðrum árstímum. Þrátt fyrir það voru umsjónarmenn áfangastaðanna gagnrýnir á spurningalistann og töldu að markmið könnunarinnar væri ekki nógu skýrt afmarkað. Allir voru sammála um að spurningarnar væru allt of margar, stundum of huglæggar og að sumar þeirra hafi ekki átt nægilega vel við aðstæður á öllum stöðum. Hér fyrir neðan eru athugasemdir og reynsla af spurningunum dregin saman. Við umfjöllun um einstaka spurningu var áður nefnd greinargerð, sem var unnin með spurningalistanum 2021, höfð til hliðsjónar. Í viðauka 2 er að finna endurskoðaðan spurningalista í samræmi við athugasemdirnar sem fram komu.

Spurning 1: Overall, how satisfied are you with your visit to XX? / Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu á heildina lítið með heimsókn þína á (XX Vörðustaður)?

Spurningin er samanburðarhæf við spurningu í Landamærakönnun um heildarupplifun ferðamanna á Íslandi.

Að mati umsjónarmanna var spurningin ein sú áhugaverðasta á listanum og gaf hún til kynna að nokkur munur væri milli staða á ánægju ferðamanna. Nokkur munur virtist vera á svörum við Geysi samanborið við hina staðina sem kom á óvart. Í umræðu kom fram að Geysis-svæðið væri lítið og að það geti

auðveldlega orðið troðið af fólki. Mannmergð á veitingastöðum og í verslunum við Geysi kann að hafa áhrif á svör ferðamanna en hafi mögulega lítið með friðlýsta svæðið að gera.

Athugasemd var gerð við orðalag spurningarinnar á íslensku þar sem kyn lýsingarorða var eingöngu gefið upp í kvenkyni og karlkyni. Réttara væri að segja ánægð/ur/t alls staðar þar sem við á.

Spurning 2: How did you experience the area? / Hvernig upplifðir þú svæðið?

Spurningin hefur um árabíl verið notuð í þolmarkarannsóknnum héraendis (sjá m.a. Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2003; Anna Dóra Sæþórsdóttir o.fl., 2016; Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2019). Spurningin er í 6 liðum þar sem gestir eru beðnir um að lýsa upplifun sinni á eiginleikum svæðanna sem þeir voru staddir á með því að staðsetja þau á fimm stiga kvarða. Kvarðanir eru eftirfarandi:

1. náttúrulegt ↔ manngert þar sem 1 = mjög náttúrulegt og 5 = mjög manngert,
2. öruggt ↔ öruggt þar sem 1 = mjög öruggt og 5 = mjög óöruggt,
3. hreint ↔ óhreint þar sem 1 = mjög hreint og 5 = mjög óhreint,
4. kyrrt ↔ hávært þar sem 1 = mjög kyrrt og 5 = mjög hávært,
5. aðgengilegt ↔ óaðgengilegt þar sem 1 = mjög aðgengilegt og 5 = mjög óaðgengilegt,
6. fallett ↔ ljótt þar sem 1 = mjög fallett og 5 = mjög ljótt.

Töluverð gagnrýni kom fram á spurninguna, hún væri of huglæg og mælikvarðinn sérkennilegur. Mesta gagnrýnin snéri að 6. lið um mat á fegurð og ljótleika svæðis. RMF tekur ekki heilshugar undir þessa gagnrýni og telur að notagildi spurningarinnar verði mun meira þegar gögn fyrir fleiri árstíðir og yfir lengri tíma verða til. Spurningin hefur verið notuð í þolmarkarannsóknnum héraendis í um tvo áratugi og því er óhætt að halda því fram að löng reynsla sé komin á hana. Árið 2014 var sama spurning lögð fyrir ferðamenn á Geysi, Þingvöllum og Jökulsárlóni (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2015) og eru því komin gögn til samanburðar á upplifun ferðamanna á þessum stöðum t.d. ef horft yrði á upplifun mismunandi þjóðerna á stöðunum. En vegna andstöðu umsjónarmanna við 6. lið er lagt til að sá liður verði felldur út úr spurningalistanum.

Spurning. 3. What is your opinion of the number of travellers/vehicles/drones/helicopters in the area? / Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?

Spurningin er í 6 liðum þar sem gestir voru beðnir um að meta fjölda á fimm stiga kvarða þar sem 1= of fáir og 5 = of margir. Að auki er boðið upp á svarmöguleikann „á ekki við“. Spurt var um:

1. Ferðamenn
2. Ferðahópa
3. Rútur
4. Bíla
5. Dróna/flygildi
6. Þyrlur

Niðurstöður spurningarinnar komu umsjónarmönnum áfangastaðanna á óvart. Hluta hópsins þótti myndræn framsetning með samanburði milli staða gefa áhugaverða mynd. Sem dæmi var hlutfall gesta sem var á því að ferðamenn og bílar væru of margir, hærra við Gullfoss og Geysi en á hinum stöðunum. Umsjónarmenn voru sammála um að þykja mælikvarði spurningarinnar sérkennilegur, einkum þegar kom

að mati á fjölda á dróna/flygilda og þýrlna á stöðunum og þótti skrítið hvernig hægt væri að hafa of/heldur fátt af slíkum tækjum. Bent var á að bann við/takmarkanir á umferð þessara tækja gæti átt við á stöðunum. Ekki var talið að valmöguleikinn „á ekki við“ myndi varpa frekara ljósi á stöðu mála við 5. og 6. lið spurningarinnar.

Ef litið er til greinargerðar um hönnun spurningalistans má sjá að spurning 3 á að meta utanaðkomandi áhrif á upplifun gesta. Í rökstuðningi kemur fram að þolmörk ferðamanna stjórnist m.a. af því hversu mikinn mannfjölda þeir eru tilbúnir að sætta sig við áður en hann fer að hafa neikvæð áhrif á upplifun. Í viðmiðum Vörðu kemur fram að álagsstýringu þurfi að beita svo hægt sé að tryggja gott flæði um staðinn og að nægt rými sé til athafna með upplifun gesta í fyrirrúmi (Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, 2021). Við þetta má bæta að í þolmarkarannsóknnum hér á landi hefur lengi verið spurt um viðhorf gesta til fjölda ferðamanna og bifreiða á áfangastöðum og hafa þar sannað gildi sitt (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2019). Spurningaliðir 1-4 eru samanburðarhæfir við þessar rannsóknir.

Til viðbótar er í greinargerð með spurningalistanum fjallað um mikilvægi hljóðumhverfis (e. *soundscape*) í upplifun ferðamanna og að hávaði og vélarniður geti haft neikvæð og truflandi áhrif á einstaklinga. Í viðmiðum Vörðu kemur fram að mikilvægt sé að lágmarka truflun frá drónum, þýrlum og öðrum farartækjum (Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, 2021). Við skoðun á niðurstöðum spurninganna kom upp óvissa um hvernig bæri að túlka niðurstöður í samhengi við þessi viðmið. Umsjónarmenn áfangastaðanna og sérfræðingur RMF voru sammála um að 5. og 6. liður spurninganna geti ekki talist vera mælikvarðar á truflun.

Bent var á að viss skörun er til staðar við spurningalið 4 í spurningu 2, sem tekur á hljóðumhverfi (kyrrt ↔ hávært). Sú spurning tekur hins vegar ekki á því hvað veldur hávaðanum/trufluninni og því myndi hún ekki nýtast til þess að upplýsa um það hvort markmiðinu um lágmarka truflun frá flugumferð væri náð.

Kvarði spurningarinnar (1= of fáir og 5 = of margir) mælir hvernig svarendur upplifa fjölda á stöðunum og vísar til þess hvort nægt rými sé til athafna með upplifun gesta í fyrirrúmi. Með hliðsjón af þolmarkarannsóknnum héraendis má segja að mögulegt sé að túlka niðurstöður spurninga 3.1-3.4 í samhengi við viðmið um álagsstýringu á áfangastöðum Vörðu. Hins vegar er ekki nógu skýrt hvort þau atriði, sem spurt er um valdi truflun. Að teknu tilliti til athugasemda sem fram hafa komið setur RMF fram þrjár tillögur:

- **Tillaga 1:** Að fella út 5. og 6. lið spurningarinnar og horfa þess í stað á spurningalið 2.4 sem tekur á hljóðumhverfi (kyrrt ↔ hávært). Verði þessi tillaga fyrir valinu glatast möguleikinn á að kanna hvers kyns hávaði trufla einstaklinga.
- **Tillaga 2:** Að fella út 5. og 6. lið spurningarinnar og bæta við spurningu í þremur liðum um truflun fljúgandi tækja:
Truflaði eftirfarandi upplifun þína á svæðinu? a) Flugvélar; b) Þýrlur; c) Flygildi/drónar
Svarmöguleikar yrðu á fimm stiga kvarða þar sem 1 = Ekkert, 2 = Lítið, 3 = Nokkuð, 4 = Mikið og 5 = Mjög mikið.

Spurningin á sér fyrirmynd í innlendum þolmarkarannsóknnum (Anna Dóra Sæþórsdóttir, 2019) og tekur á því hvort og að hve miklu leyti hávaði og vélarniður fljúgandi tækja hafi áhrif á gesti á áfangastöðunum.

- **Tillaga 3:** Að spurningin verði endurskoðuð alveg með hliðsjón af nýjum kvarða sem tekur mið af utanaðkomandi áhrifum á upplifun gesta og truflun af einstökum þáttum á áfangastaðnum.

Spurningin gæti verið sett fram í formi fullyrðinga sem ferðamenn taka afstöðu til. Verði þessi leið fyrir valinu kallar það á meira samtal umsjónarmanna, ráðuneytis og sérfræðinga.

Spurning 4. Please tell us how satisfied you were with the following facilities during your visit. / Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?

Spurningin er í 17 liðum þar sem gestir voru beðnir um að meta ánægju sína á fimm stiga kvarða þar sem 1= of fáir og 5 = of margir. Að auki er boðið upp á svarmöguleikann „á ekki við“. Spurt var um:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Almennt öryggi | 11. Aðgengi að drykkjarvatni |
| 2. Öryggi mannvirkja | 12. Framboð af salernum |
| 3. Bílastæði | 13. Hreinlæti á salernum |
| 4. Merktá göngustíga | 14. Framboð af sorptunnum |
| 5. Útsýnispalla | 15. Almennt hreinlæti/þrifnað |
| 6. Upplýsinga- og fræðsluskilti | 16. Gestastofu |
| 7. Upplýsingar á netinu | 17. Framboð þjónustu (hjá fyrirtækjum s.s. kaffihúsum, skipulagðri afþreyingu o.s.frv.) |
| 8. Aðgengi fyrir fatlaða | |
| 9. Framboð af afþreyingu | |
| 10. Aðgengi að starfsfólki | |

Í greinargerð um hönnun spurningalistans kemur fram að spurningin varði ánægju með innviði áfangastaðarins og komi inn á öll þau viðmið sem áfangastaðir Vörðu þurfa að uppfylla og vinna markvisst að. Við uppsetningu könnunarinnar var strax ljóst að spurt var um mjög marga þætti og var ákveðið að skipta spurningunni í tvennt til að draga úr álagi á svarendur. Þetta bar ekki árangur og sýndi reynslan af gagnaöfluninni ótvírætt að spurningin var bæði of löng og of flókin úrlausnar fyrir gesti. Auk þess krafðist spurningin þess að gestir hefðu talsverða þekkingu á áfangastöðunum og hvað þar væri að finna. Í slíkum tilfellum þótti svarmöguleikinn „á ekki við“ ekki hjálpa til. Við skoðun á niðurstöðum spurninganna kom upp óvissa um hvernig bæri að túlka niðurstöður þessara 17 liða í samhengi við viðmið fyrir áfangastaði Vörðu.

Umsjónarmenn áfangastaðanna bentu á að í einhverjum tilfellum væru ofangreindir innviðarþættir ekki á þeirra forsjá og/eða að innviðirnir væru ekki til staðar á staðnum. Til að mynda þótti ankannalegt að spyrja um ánægju með gestastofu, þegar enga slíka er að finna við Gullfoss, Geysi og Jökulsárlón, eða um framboð af sorptunnum við Gullfoss og Geysi þegar stefna Umhverfisstofnunar er að hafa engar slíkar á friðlýstum svæðum. Jafnframt var bent á að á þessum þremur stöðum væri hluti þessara innviða í höndum einkaaðila og að gestir áfangastaða geri engan greinarmun á því á hvers forsjá einstakir innviðir eða þjónusturþættir, sem spurt er um, eru s.s. aðgengi að starfsfólki, drykkjarvatni, framboð og hreinlæti á salernum, sorptunnur og jafnvel gestastofa.

Ljóst er að stytta þarf spurninga til muna. Skoða þarf vel hvaða þætti er mikilvægt að meta og hvað segi einna mest um gæði áfangastaðanna og upplifun gesta. Gerðar eru tillögur að tveimur mismunandi útfærslum:

- **Tillaga 1:** Að fella út liði nr. 2, 9, 10, 11, 12, 13 14 og 17. Auk þess skal bent á að spurningaliðir 1 (öryggi) og 15 (almennt hreinlæti) skarast við spurningaliði 2 (upplifun á öryggi) og 3 (upplifun á hreinleika) í spurningu 2 og að þá megi fella út úr spurningu 4. Þrátt fyrir ofangreinda gagnrýni er

ekki lagt til að spurningaliður 16 um gestastofu verði tekinn út þar sem gögnin gætu verið mikilvæg á síðari stigum t.d. á öðrum áfangastöðum eða ef gestastofa yrði sett upp.

- **Tillaga 2:** Að umsjónarmenn hvers áfangastaðar velji sjálfir þá þætti sem þeir telja skipti mestu máli fyrir þeirra starfsemi og eru í samræmi við staðargæði. Lagt er til að spurningaliðir 3, 4, 5, 6, 7 og 8 verði haldið inni á öllum stöðum. Þessi tillaga gæti hentað áfangastöðunum betur og dregið úr misskilningi en útfærslan gæti orðið flóknari og framkvæmdin kostnaðarsamari (t.d. uppsetning í könnunarkerfi).

Athugasemd var gerð við orðalag valmöguleikanna á íslensku þar sem kyn lýsingarorða var eingöngu gefið upp í kvenkyni og karlkyni. Réttara væri að segja ánægð/ur/t alls staðar þar sem við á.

Spurning. 5. On a scale from 0-10 how likely or unlikely are you to recommend (XX Vörðustaður) as a destination to a friend, family member, or colleague? / Á kvarðanum 0-10, hversu líklegt eða ólíklegt er að þú mælir með (XX Vörðustaður) sem áfangastað við vin, ættingja eða vinnufélaga?

Spurningin er samanburðarhæf við spurningu í Landamærakönnun um hversu líklegir svarendur eru til að mæla með Íslandi sem áfangastað.

Engar athugasemdir voru gerðar við spurninguna og er mælt með því að notkun hennar verði haldið áfram.

Spurning 6. What is your gender? / Hvert er kyn þitt?

Engar athugasemdir voru gerðar við spurninguna.

Spurning 7. Which age group do you belong to? / Á hvaða aldursbili ert þú?

Engar athugasemdir voru gerðar við spurninguna.

Spurning 8. Country of residence / Í hvaða landi býrð þú?

Engar athugasemdir voru gerðar við spurninguna en umsjónaraðilum þótti áhugavert að sjá samsetningu gesta út frá þjóðerni.

Spurning 9. With whom did you visit (XX Vörðustaður) today? / Með hverjum komst þú á/að (XX Vörðustaður) í dag?

Spurningin og svarmöguleikar taka mið af Landamærakönnun Ferðamálastofu.

Einn umsjónarmaður gerði athugasemd um að svarmöguleikar væru of margir og þá mætti e.t.v. sameina. Sérfræðingur RMF tekur undir þetta sjónarmið en telur þó ekki nauðsynlegt að fækka svarmöguleikum að svo stöddu.

Spurning 10. Was this your first visit to (XX Vörðustaður) / Var þetta fyrsta heimsóknin þín að/á (XX Vörðustaður)

Engar athugasemdir voru gerðar við spurninguna.

Spurning 11. How long was your current visit at (XX Vörðustaður)? / Hversu lengi dvaldirðu að þessu sinni á/við/að (XX Vörðustaður)?

Að mati umsjónarmanna áfangastaðanna er dvalarlengd á áfangastaðnum einn af mikilvægari mælikvörðum könnunarinnar. Engar athugasemdir voru gerðar við spurninguna er mælst til þess að notkun hennar verði haldið áfram.

Niðurstöður og tillögur að úrbótum

RMF var falið að hafa umsjón með framkvæmd könnunarinnar, leggja mat á gildi spurningalistans og kanna hvaða lærdóm megi draga af prufukeysrslu könnunarinnar sumarið 2022. Viðhorfskönnunin og útfærsla á framkvæmd hennar hafði fjögur meginmarkmið sem sett eru fram hér að neðan og verður svarað einu af öðru ásamt tillögum að úrbótum.

- *Að safna upplýsingum um upplifun ferðamanna á áfangastöðum Vörðu*

Könnunin fór fram á Þingvöllum, Gullfossi, Jökulsárlóni og Geysi á tímabilinu apríl/maí-september 2022. Gagnaöflun var í höndum umsjónarmanna og landvarða á áfangastöðunum sem báðu gesti um að svara rafrænni könnun á spjaldtölvum eða með því að skanna QR-kóða. Spurningalistinn var bæði á íslensku og ensku. Tungumál spurningalistans var takmarkandi þáttur og er nauðsynlegt að bæta við tungumálum til að ná til breiðari hóps gesta.

Vel gafst að hafa samræmdar leiðbeiningar um gagnasöfnun á öllum áfangastöðum. Til að tryggja réttmæti og áreiðanleika gagna var mikil áhersla lögð á að safna að minnsta kosti 350-400 svörum á hverjum stað. Tæplega 1.100 svör söfnuðust í könnuninni og náðust markmið um svarafjölda á Þingvöllum og á Jökulsárlóni. Talsverð áskorun var að safna þessum svarafjölda við Gullfoss og Geysi. Þar var gagnaöflun í höndum sömu landvarðanna sem hafa viðveru á stöðunum annan hvern dag til skiptis og áttu þeir því tvöfalt verk fyrir höndum. Í lokin var samanlagður fjöldi svara á Gullfossi og Geysi 322 sem verður að teljast ásættanlegt.

- *Að meta hvort hægt sé að framkvæma könnunina með rafrænum hætti*

Hægt er að framkvæma könnunina með rafrænum hætti og hafa hana á spjaldtölvum. Hins vegar er ljóst að ef safna skal áreiðanlegum gögnum er nauðsynlegt að hafa virka eftirfylgni á staðnum með spyrjum sem vinna markvisst að því að vekja áhuga ferðamanna á að svara könnunum. Í einstaka tilfellum var of bjart utandyra til að sjá á skjáinn. QR-kóðar gáfu góða raun sem viðbót við spjaldtölvurnar, einkum ef veður var óhagstætt og fyrir þá gesti sem vildu forðast snertingu við spjaldtölvurnar. Útfylltar kannanir voru vistaðar í skýi, gagnaskrár var hlaðið niður mánaðarlega og þær sendar til Mælaborðs ferðapjónustunnar. Tæknileg útfærsla könnunarkerfisins og skýjalausnar reyndist vel.

- *Að meta gildi spurningalistans*

Umsjónarmenn áfangastaðanna höfðu mikinn áhuga á niðurstöðunum könnunarinnar, fá innsýn í upplifun gesta og að bera saman niðurstöður úr einstökum spurningum milli staða. Einn af ávinningum könnunarinnar var að fá gögn sem gefa tækifæri til að bæta upplifun og öryggi ferðamanna á stöðunum. Mikill áhugi var á fá gögn um viðhorf ferðamanna sem heimsækja staðina á öðrum árstímum.

Að jafnaði tók um 2-6 mínútur að svara spurningalistanum. Engu að síður var tímaskortur ein helsta ástæða þess að gestir höfnuðu þátttöku. Spurningalistinn var of langur og sumar spurningarnar voru of flóknar. Í samráði við umsjónarmenn áfangastaðanna, sem gerðu athugasemdir við einstakar spurningar og markmið könnunarinnar, er lagt til að spurningalistinn verði stytur og einfaldaður (sjá viðauka 2). Að auki eru gerðar breytingatillögur á einstökum spurningum.

Í prufukeyrslu könnunarinnar var ekki gert ráð fyrir hreinsun, úrvinnslu eða frumgreiningu gagna. Ekki hefði verið hægt að meta gildi spurningalistans án þess að skoða niðurstöðurnar. Við skoðun á niðurstöðum spurninganna kom upp óvissa um hvernig bæri að túlka niðurstöður við þau viðmið sem áfangastaðir Vörðu þurfa að uppfylla og vinna markvisst að. Mælst er til þess að gert verði ráð fyrir hreinsun gagna og frumgreiningu og að skilgreindur verði ábyrgðaraðili sem hafi umsjón og eftirlit með framkvæmd könnunarinnar á stöðunum fjórum og skili hreinsuðum gögnum til Mælaborðsins.

- *Að meta hvort gagnasöfnun geti verið í höndum starfsfólks á áfangastöðum Vörðu*

Könnunartímabilið sýndi að það er vissulega hægt að setja gagnasöfnun í hendur starfsfólks en oft þurfti ekki mikið út af bregða til að gagnasöfnunin mætti afgangi. Best gekk þegar gagnaöflunin var sett í verklýsingu og/eða ef tiltekinn starfsmaður/-fólk var gerður/-t ábyrgur/-t fyrir henni, hluta úr viku eða dögum. Helsti kosturinn við þessa aðferð er sá að hún byggir á samskiptum sem þegar eru fyrir hendi milli starfsfólks og gesta, auk þess sem spjaldtölvur geta legið frammi í upplýsingamiðstöðum og/eða verslunum þar sem starfsfólk getur boðið gestum að taka þátt í könnuninni. Þrátt fyrir það gat verkefnið stundum orðið yfirþyrmandi, sérstaklega við Gullfoss og Geysi þar sem gagnaöflunin var á sömu fáu höndunum. Verði gagnaöflun haldið áfram þarf að finna leiðir til að draga úr álagi á starfsfólk á þessum stöðum.

Það sýndi sig að mikilvægt er að umsjónaraðili sé til staðar sem hefur samræmda eftirfylgni, viðheldur gangi gagnaöflunarinnar og er í samskiptum við umsjónaraðila áfangastaðanna. Umsjónarmönnum þótti áhugavert að sjá afrakstur gagnaöflunarinnar. Greiðari aðgangur að frumgögnum könnunarinnar en gert var ráð fyrir í prufukeyrslunni, gæti verið umsjónarmönnum áfangastaðanna til hagsbóta og jafnvel hvati til að viðhalda gagnaöflun.

Prufukeyrslan gaf til kynna að ýmsir annmarkar myndu fylgja óbreyttu fyrirkomulagi á framkvæmd könnunarinnar. Á fjölmönnum dögum er starfsfólk áfangastaðanna undir miklu álagi og á fullt í fangi með að sinna daglegum verkefnum. Umsjónarmenn áfangastaðanna gagnrýndu einróma að hvorki fjármagn né starfsmaður hefði fylgt framkvæmd könnunarinnar

til áfangastaðanna og að gagnaöflun hefði tekið tíma frá öðrum verkefnum. Þeir töldu að gagnaöflunin hefði haft aukinn kostnað í för með sér fyrir staðina. Bentu þeir á að verði könnuninni haldið áfram án fjármögnunar sé veruleg hættu á að gagnasöfnun færist neðst við forgangsröðun verkefna. Á þessu er brýnt að taka á öllum áfangastöðunum en þó sérstaklega við Gullfoss og Geysi, eigi gagnasöfnun að vera áfram í höndum starfsfólks.

Til að koma til móts við gagnrýni um álag leggur RMF til að gagnasöfnun verði ekki verkefni sem er sífellt í gangi á áfangastöðunum allt árið heldur verði átaksverkefni sem fari fram á föstum, afmörkuðum tímabilum annars vegar á yfir sumarið og hins vegar yfir veturinn. Safna þarf 350-400 svörum á hverjum stað og á hvoru tímabili til að tryggja réttmæti og áreiðanleika gagna. Val á tímasetningu og lengd tímabila verður að fara fram í samráði við umsjónarmenn staðanna. Ef safna á áreiðanlegum gögnum er nauðsynlegt að hafa virka eftirfylgni á staðnum með spylum sem vinna markvisst að því að vekja áhuga ferðamanna á að svara könnunum. Öruggst en dýrara er að ráða spyrta til að sinna gagnaöflun. Sú leið hefur þann kost að gagnaöflun dettur ekki niður á fjölmennum dögum og þegar annað starfsfólk áfangastaðanna er önnur kafið.

Að lokum

Gögnin sem söfnuðust á áfangastöðum Vörðu veita innsýn í upplifun ferðamanna og geta nýst til að bæta upplifun og öryggi ferðamanna á stöðunum. Könnunin er mælitæki sem áfangastaðirnir geta notað til að bera saman upplifun og viðhorf ferðamanna til ýmissa þátta. Mikill áhugi var á fá einnig gögn um viðhorf ferðamanna sem heimsækja staðina á öðrum árstímum en brýnt er að huga að forgangsröðun verkefna starfsfólks ef safna skal áreiðanlegum gögnum. Með ákveðnum úrbótum getur áframhaldandi gagnasöfnun orðið mikilvægt innlegg til upplýstrar ákvarðanatöku á áfangastöðum Vörðu.

Heimildir

Anna Dóra Sæþórsdóttir. (2003). Upplifun ferðamanna í Landmannalaugum. Í Bergþóra Aradóttir. (ritstjóri). Þolmörk ferðamennsku í Landmannalaugum (bls. 51-72). Akureyri: Ferðamálaráð Íslands.

Anna Dóra Sæþórsdóttir. (2015). Þolmörk ferðamanna á átta vinsælum ferðamannastöðum á Suður- og Vesturlandi. Akureyri: Ferðamálastofa

Anna Dóra Sæþórsdóttir, Anna Mjöll Guðmundsdóttir, Birgitta Stefánsdóttir og Þorkell Stefánsson. (2016). Viðhorf ferðamanna og ferðaþjónustuaðila til virkjana við Austurengjar í Krýsuvík í 3. áfanga rammaáætlunar. Reykjavík: Háskóli Íslands.

Anna Dóra Sæþórsdóttir. (2019). Þolmörk ferðamanna í Landmannalaugum: þróun á 20 ára tímabili. https://ust.is/library/sida/Nattura/Anna_D%C3%B3ra_%C3%9Eolm%C3%B6rk%20fer%C3%B0anna%20%C3%AD%20Landmannalaugum%20%C3%AD%2020%20ar.pdf?

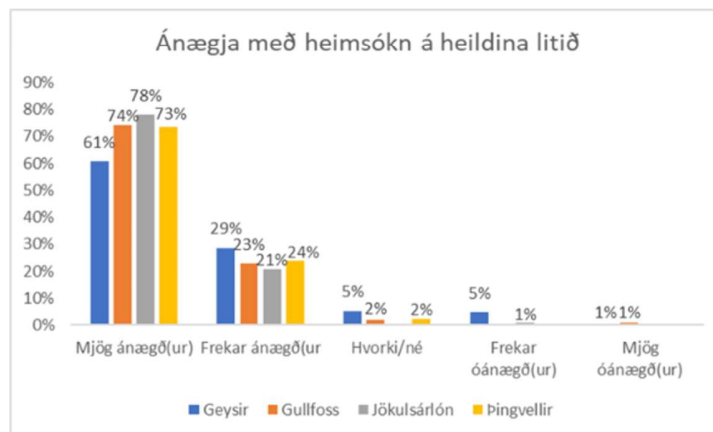
Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið. (2021). *Varða – Stefnuskjal*. <https://www.stjornarradid.is/library/01--Frettatengt---myndir-og-skrar/ANR/FerdaThjonusta/Var%c3%b0a-%20stefnuskjal1.pdf>

Viðauki 1 Frumniðurstöður á áfangastöðum Vörðu

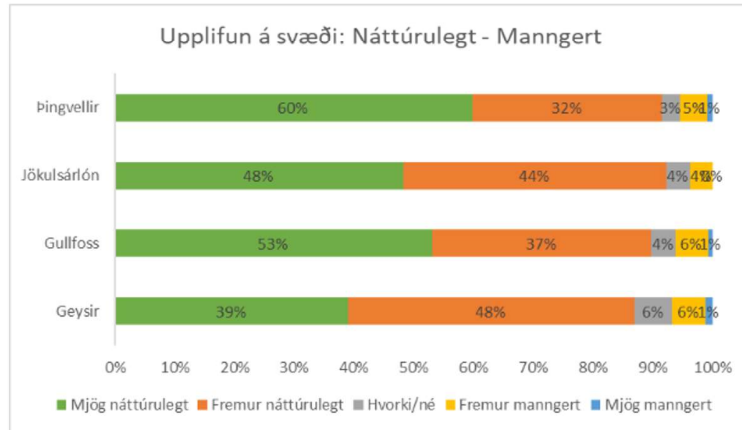
Frumniðurstöður könnunar á áfangastöðum Vörðu

Viðauki með greinargerð um prufukeyrslu á spurningalista og útfærslu á framkvæmd viðhorfskönnunar meðal ferðamanna 2022

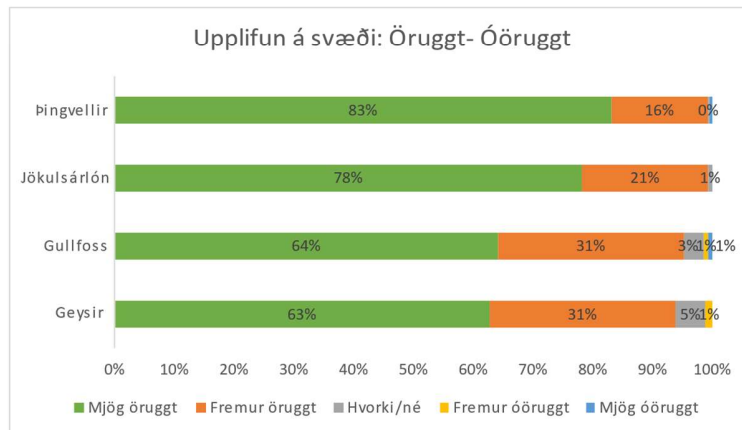
Spurning 1: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu á heildina litið með heimsókn þína á (XX Vörðustaður)



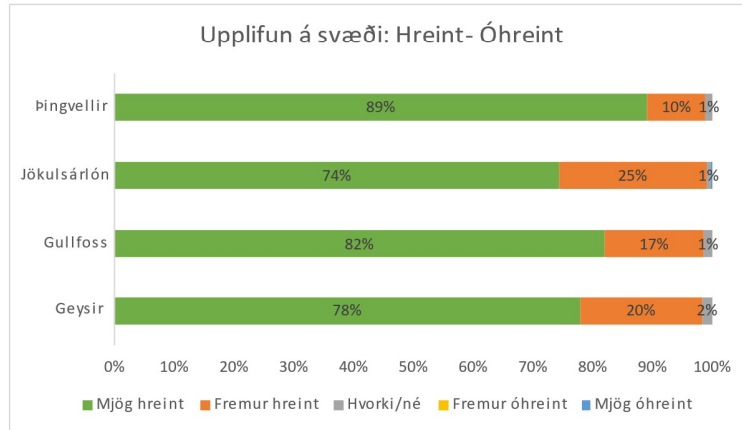
Spurning 2.1: Hvernig upplifðir þú svæðið?



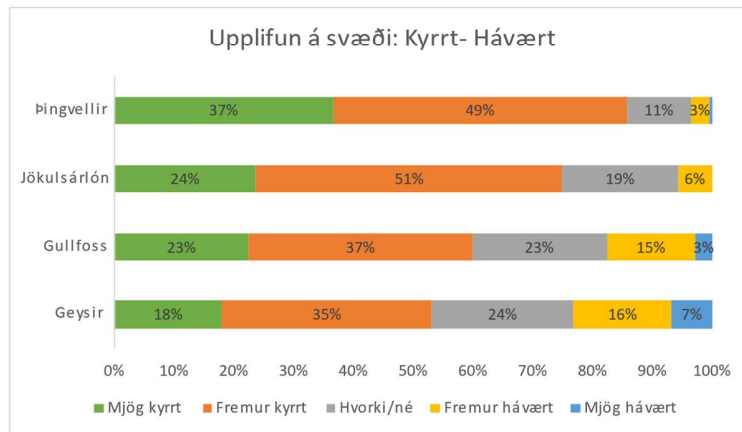
Spurning 2.2: Hvernig upplifðir þú svæðið?



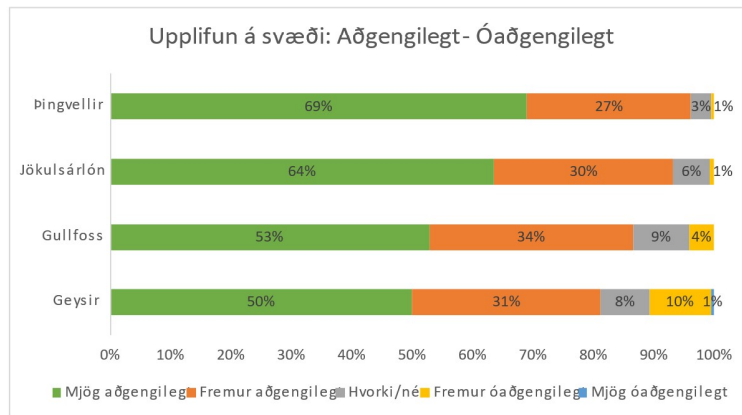
Spurning 2.3: Hvernig upplifðir þú svæðið?



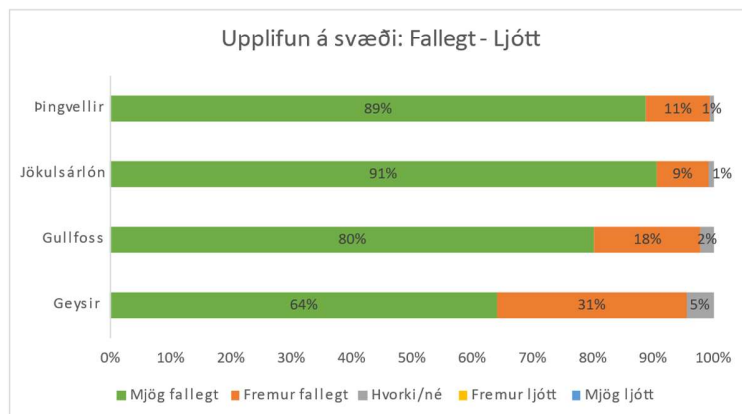
Spurning 2.4: Hvernig upplifðir þú svæðið?



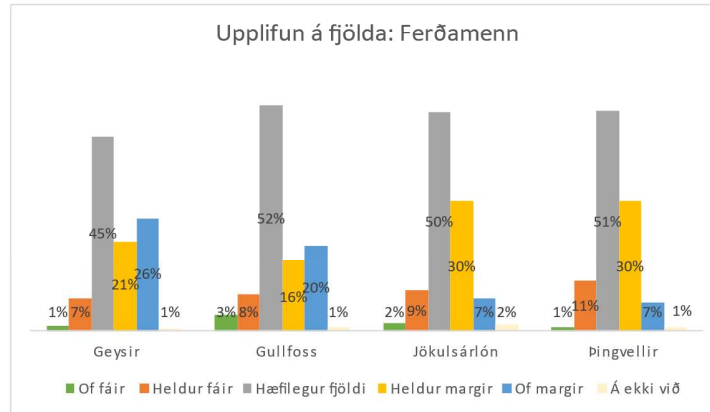
Spurning 2.5: Hvernig upplifðir þú svæðið?



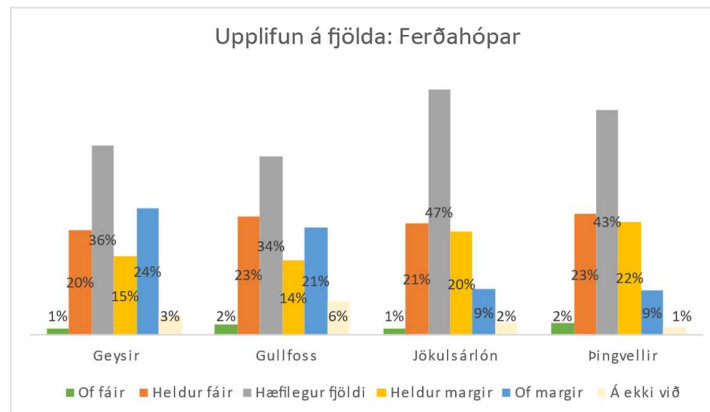
Spurning 2.6: Hvernig upplifðir þú svæðið?



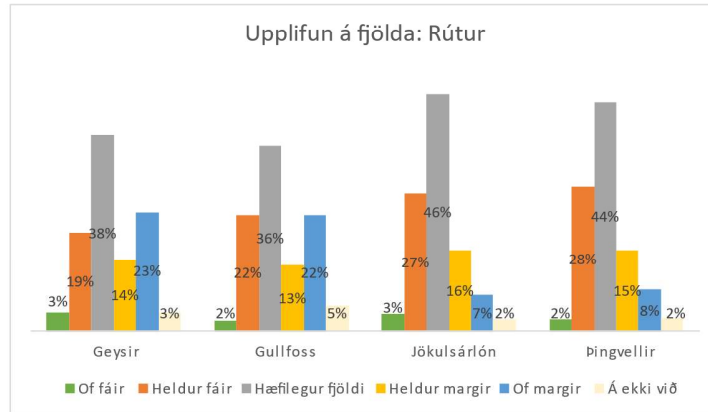
Spurning 3.1: Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?



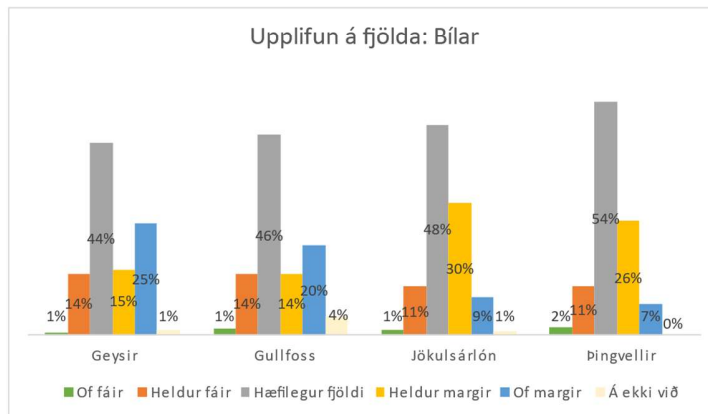
Spurning 3.2: Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?



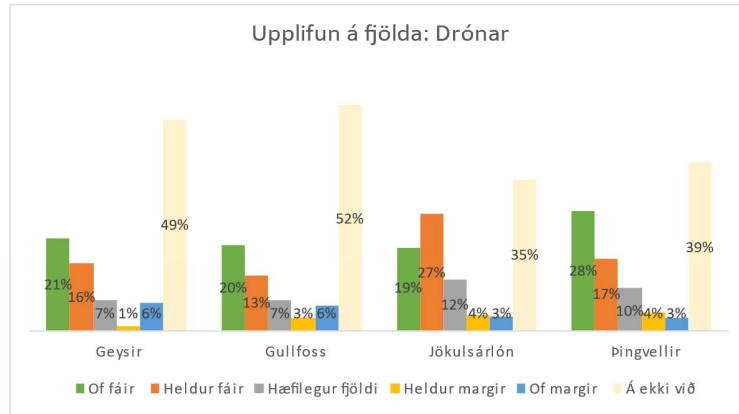
Spurning 3.3: Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?



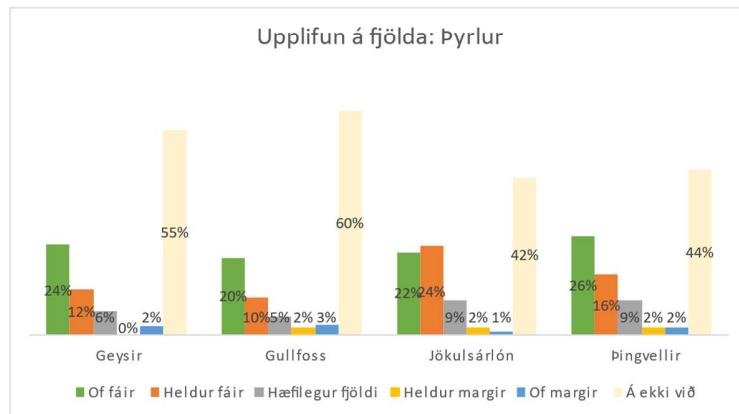
Spurning 3.4: Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?



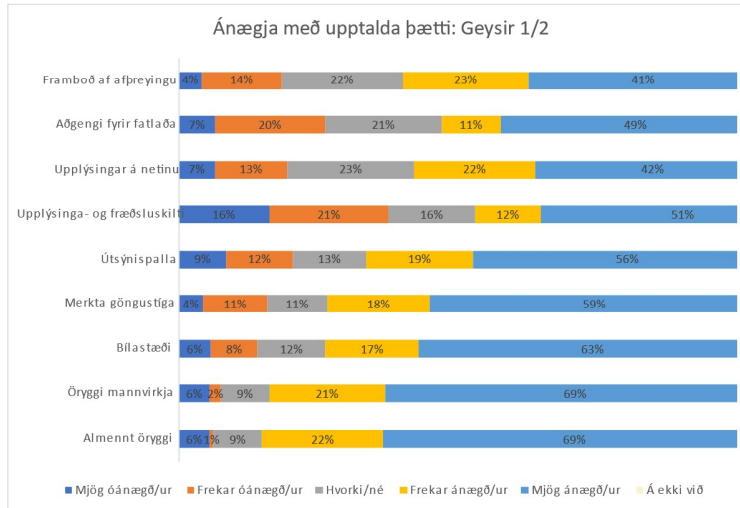
Spurning 3.5: Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?



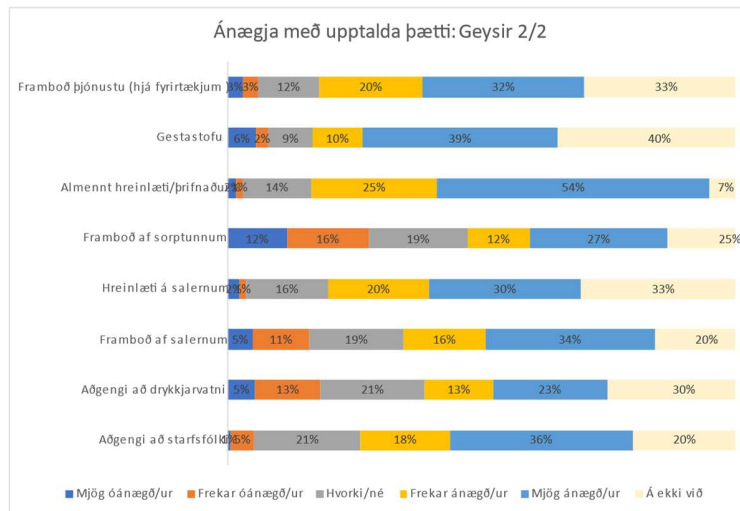
Spurning 3.6: Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?



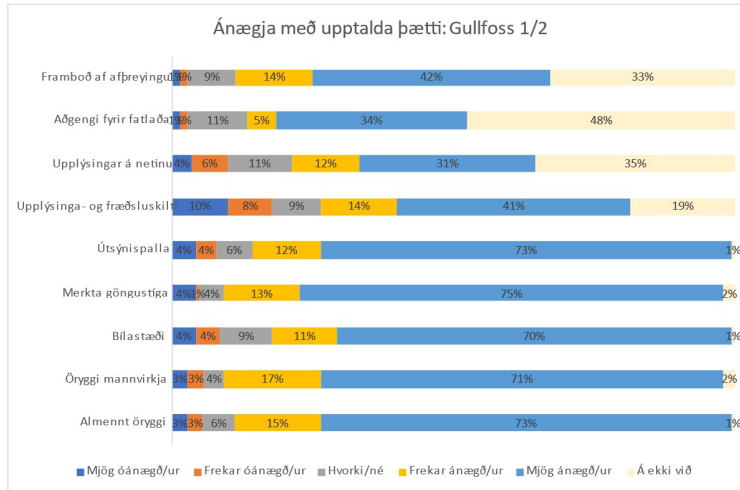
Spurning 4.1-9: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



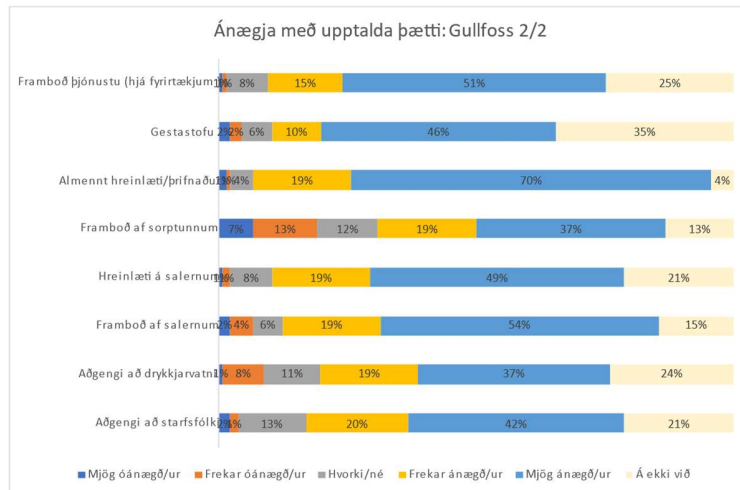
Spurning 4.10-17: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



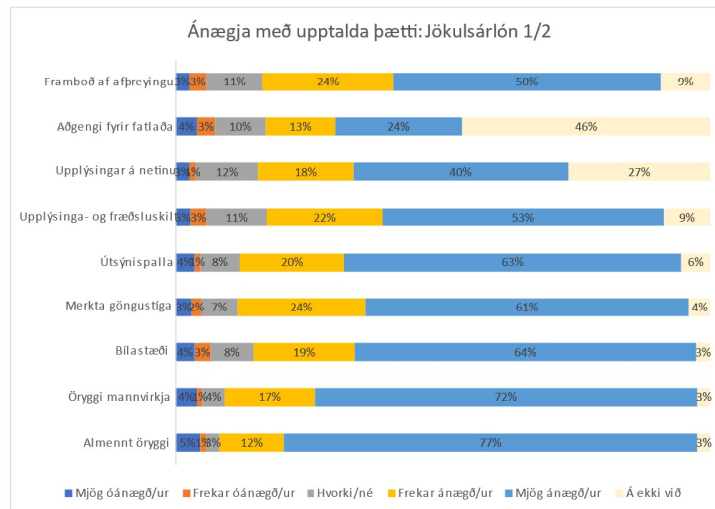
Spurning 4.1-9: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



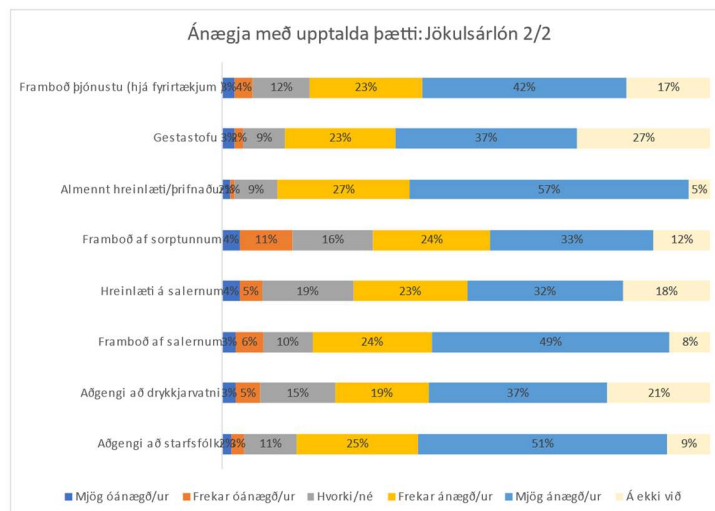
Spurning 4.10-17: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



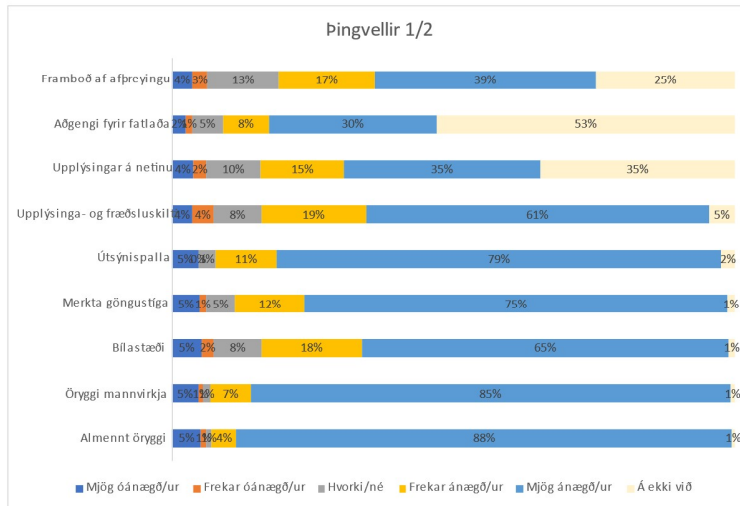
Spurning 4.1-9: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



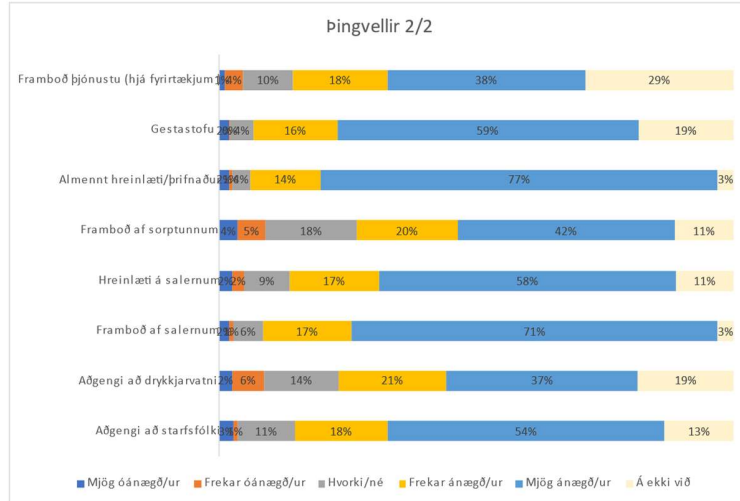
Spurning 4.10-17: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



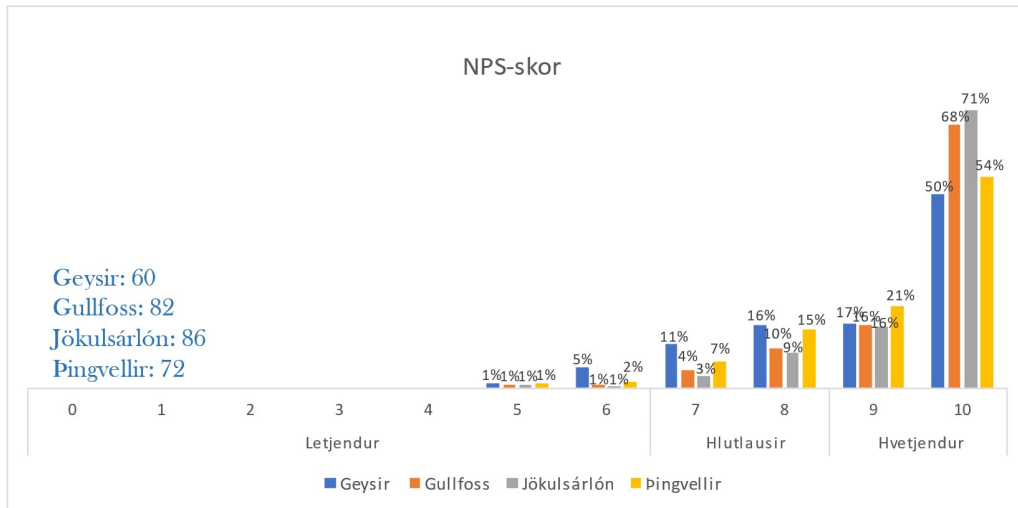
Spurning 4.1-9: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



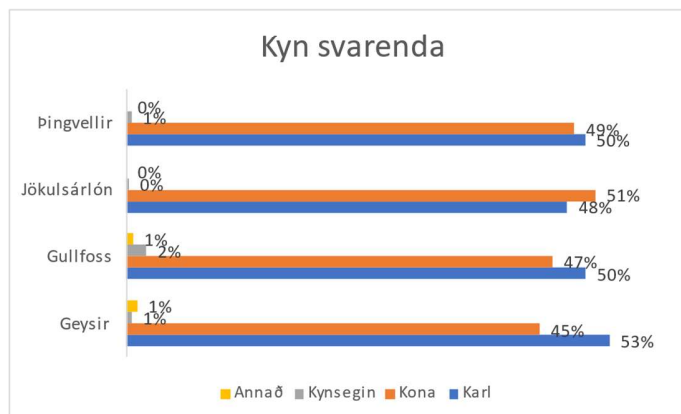
Spurning 4.10-17: Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?



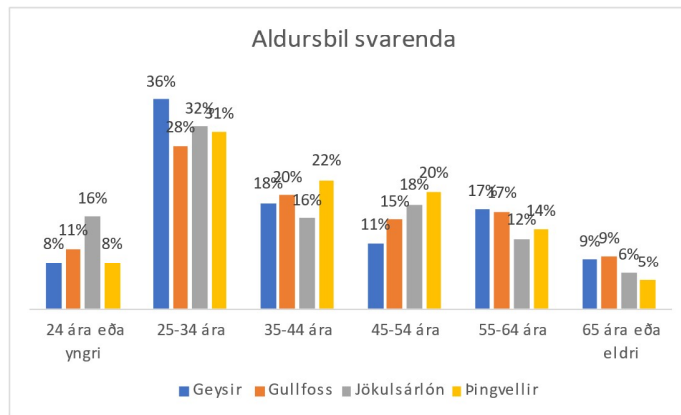
Spurning 5: Á kvarðanum 0-10, hversu líklegt eða ólíklegt er að þú mælir með (XX Vörðustaður) sem áfangastað við vin, ættingja eða vinnufélaga?



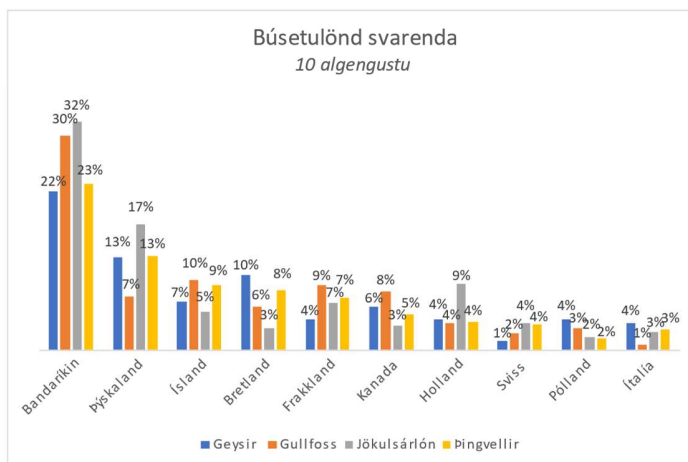
Spurning 6: Hvert er kyn þitt?



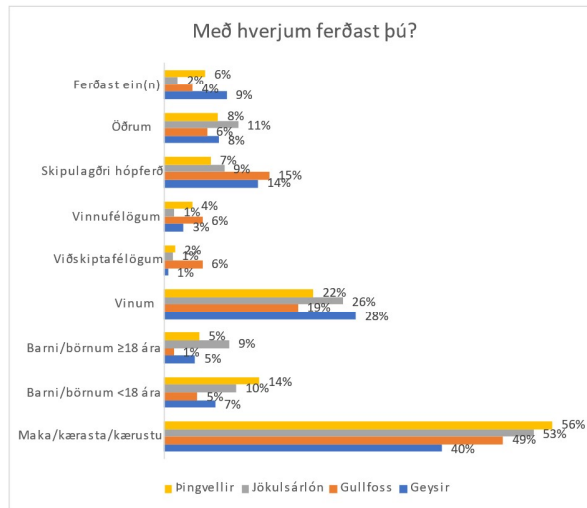
Spurning 7: Á hvaða aldursbili ert þú?



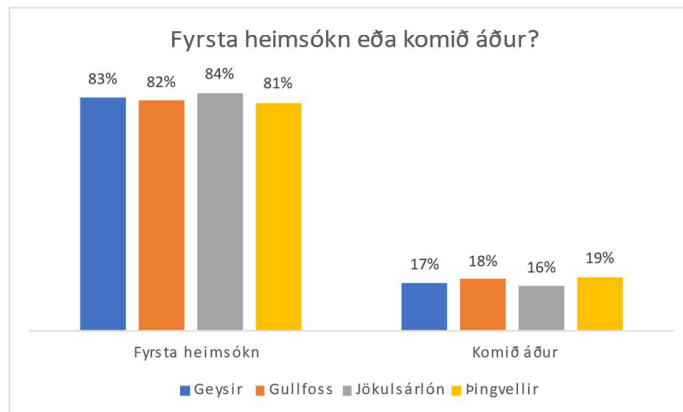
Spurning 8: Í hvaða landi býrð þú?



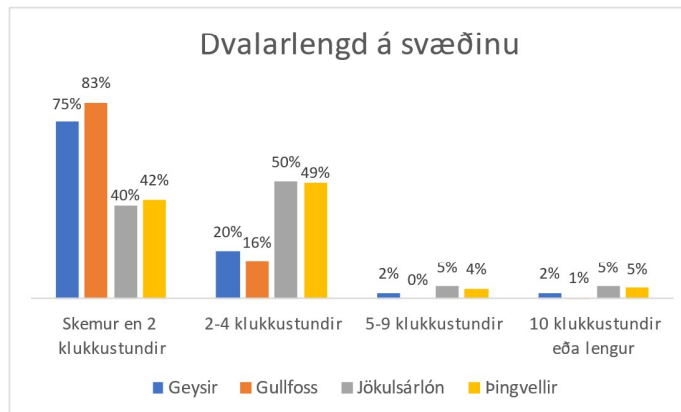
Spurning 9: Með hverjum komst þú á/að (XX Vörðustaður) í dag?



Spurning 10: Var þetta fyrsta heimsóknin þín að/á (XX Vörðustaður)



Spurning 11: Hversu lengi dvaldirðu að þessu sinni á/við/að (XX Vörðustaður)?



Heildarfjöldi svara

- Geysir: 177
 - Gullfoss: 145
 - Jökulsárlón: 403
 - Þingvellir: 368
 - Alls: 1093
-
- Safnað á tímabilinu apríl/maí - lok september 2022

Viðauki 2 Spurningalisti með breytingartillögum

Spurningalisti könnunar á ensku og íslensku

Viðauki með greinargerð um prufukeyslu á spurningalista og útfærslu á framkvæmd viðhorfskönnunar meðal ferðamanna 2022

Spurningalisti á ensku

Rauður litur = Þarfnast breytinga/endurskoðunar

Q. 1. Overall, how satisfied or dissatisfied are you with your visit to (XX Vörðustaður)?

- Very satisfied
- Rather satisfied
- Neither nor
- Rather dissatisfied
- Very dissatisfied
- Don't know/Don't want to answer

Q. 2: How did you experience the area? (please mark on the range)

	Very	Rather	Neither/nor	Rather	Very	
Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Developed
Safe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unsafe
Clean	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Messy
Quiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Loud
Accessible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inaccessible
Beautiful	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ugly

Q. 3. What is your opinion of the number of visitors/vehicles/drones/helicopters in the area?

	Too few	Rather few	Moderate	Rather many	Too many	Not applicable
General visitors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tour groups	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helicopters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q. 4. How satisfied or dissatisfied were you with the following facilities during your visit?

	Not applicable	Very dissatisfied	Rather dissatisfied	Moderate	Rather satisfied	Very satisfied
General safety	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Safety of infrastructure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parking facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marked paths	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viewing platforms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interpretation panels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilities for special needs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of activities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Access to drinking water	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of public toilets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of public toilets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of waste disposal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
General cleanliness/ tidiness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Visitor centre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services provided (by enterprises such as cafés, organized activities, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q. 5. On a scale from 0-10 how likely or unlikely are you to recommend (XX Vörðustaður) as a destination to a friend, family member, or colleague?

0=Very unlikely 10= Very likely

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Q 6. What is your gender?

- a. Male
- b. Female
- c. Non-binary
- d. Other
- e. Do not want to answer

Q. 7. Which age group do you belong to?

- a. <24
- b. 25-34
- c. 35-44
- d. 45-54
- e. 55-64
- f. >65

Q. 8. Country of residence

- (fellilisti líkt og sá í könnunum á ferðahegðun)

Q. 9. With whom did you visit (XX Vörðustaður) today? (please mark all that applies)

- a. a. Spouse/partner/boyfriend (girlfriend)
- b. Child/children aged 17 and younger
- c. Child/children aged 18 and older
- d. Friends
- e. Business partners
- f. Colleagues
- g. Tour group
- h. Others
- i. Travelling alone
- j. Don't know / Do not wish to answer

Q. 10. Was this your first visit to (XX Vörðustaður)?

- a. Yes
- b. No

Q. 11. How long was your current visit at (XX Vörðustaður)?

- a. Less than 2 hours
- b. 2-4 hours
- c. 5-9 hours
- d. 10 hours or more

Spurningalisti á íslensku

Grænn litur = Breytt orðalag

Rauður litur = Þarfnast breytinga/endurskoðunar

Q. 1. Hversu ánægð/ur/t eða óánægð/ur/t ertu á heildina litið með heimsókn þína á (XX Vörðustaður)?

- a. Mjög ánægð/ur/t
- b. Frekar ánægð/ur/t
- c. Hvorki ánægð/ur/t né óánægð/ur/t
- d. Frekar óánægð/ur/t
- e. Mjög óánægð/ur/t
- f. Veit ekki/Vil ekki svara

Q. 2: Hvernig upplifðir þú svæðið? (vinsamlegast merktu við svar á kvarðanum)

	Mjög	Fremur	Hvorki/né	Fremur	Mjög	
Náttúrulegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Manngert
Öruggt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Óöruggt
Hreint	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Óhreint
Kyrrt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hávært
Aðgengilegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Óaðgengilegt
Fallegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ljótt

Q. 3. Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna/farartækja/dróna/þyrlna á svæðinu?

Of fáir	Heldur fáir	Hæfilegur fjöldi	Heldur margir	Of margir	Á ekki við
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Ferðamenn
2. Ferðahópar
3. Rútur
4. Bílar
5. Drónar/flygildi
6. Þyrlur

Q. 4. Hversu ánægð/ur/t eða óánægð/ur/t varstu með eftirfarandi þætti meðan á heimsókn þinni stóð?

	Mjög óánægð/ur/t	Frekar óánægð/ur/t	Hvorki/né	Frekar ánægð/ur/t	Mjög ánægð/ur/t	Á ekki við
1. Almennt öryggi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Öryggi mannvirkja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bílastæði	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Merktá göngustíga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Útsýnispalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Upplýsinga- og fræðsluskilti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Upplýsingar á netinu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Aðgengi fyrir fatlaða	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Framboð af afþreyingu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Aðgengi að starfsfólki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Aðgengi að drykkjarvatni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Framboð af salernum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Hreinlæti á salernum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Framboð af sorptunnum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Almenn hreinlæti/þrifnaður	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Gestastofu

17. Framboð þjónustu (hjá fyrirtækjum s.s. kaffihúsum, skipulagðri afþreyingu o.s.frv.)

Q. 5. Á kvarðanum 0-10, hversu líklegt eða ólíklegt er að þú mælir með (XX Vörðustaður) sem áfangastað við vin, ættingja eða vinnufélaga?

0= Mjög ólíklegt 10= Mjög líklegt

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Q 6. Hvert er kyn þitt?

- a. Karl
- b. Kona
- c. Kynsegin
- d. Annað
- e. Vil ekki svara

Q. 7. Á hvaða aldursbili ert þú?

- a. <24 ára
- b. 25-34 ára
- c. 35-44 ára
- d. 45-54 ára
- e. 55-64 ára
- f. >65 ára

Q. 8. Í hvaða landi býrð þú?

- (felli listi líkt og sá í könnunum á ferðahegðun)

Q. 9. Með hverjum komst þú á/að (XX Vörðustaður) í dag? (vinsamlegast merktu við allt sem við á)

- a. Maka/kærasta/kærustu
- b. Barni/börnum 17 ára eða yngri
- c. Barni/börnum 18 ára eða eldri
- d. Vinum
- e. Viðskiptafélögum
- f. Vinnufélögum
- g. Skipulagðri hópferð
- h. Öðrum
- i. Ferðast ein(n)
- j. Veit ekki/vil ekki svara

Q. 10. Var þetta fyrsta heimsóknin þín að/á (XX Vörðustaður)?

- a. Já
- b. Nei

Q 11. Hversu lengi dvaldirðu að þessu sinni á/við/að (XX Vörðustaður)?

- a. Skemur en 2 klukkustundir
- b. 2-4 klukkustundir
- c. 5-9 klukkustundir
- d. 10 klukkustundir eða lengur