



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Hvernig má bæta upplifun ferðamanna?

Greining á niðurstöðum landamærakönnunar

Hádegiskynning 29.nóvember 2019

Margrét Wendt



Greining á niðurstöðum landamærakönnunar

„Lögð er fram sú framtíðarsýn að íslensk ferðapjónusta verði leiðandi á heimsvísu í sjálfbærri þróun. Áhersla er einnig lögð á að íslensk ferðapjónusta stuðli að bættum lífskjörum og hagsæld og sé þekkt fyrir gæði, fagmennsku og einstaka upplifun.“



<https://www.stjornarradid.is/verkefni/atvinnuvegir/ferdathjonusta/islensk-ferdathjonusta-til-2030/framtidarsyn-og-leidarljós-islenskrar-ferdathjonustu-til-2030/>

Greining á niðurstöðum landamærakönnunar

- Landamærakönnun Ferðamálastofu og Hagstofu Íslands
 1. Könnun við bröttför á Keflavíkurflugvelli
 2. Netkönnun
- Sumar 2017 til lok 2018: 49.385 þátttakendur
- Greining á þremur spurningum
 1. Hvað var minnisstæðast úr Íslandsferðinni?
 2. Af hverju ert þú ólíkleg(ur) til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað?
 3. Hvað má bæta í íslenskri ferðaþjónustu?



Greining á niðurstöðum landamæraökunnar

Markmið greiningarinnar:

1. Hvernig stuðla náttúra, menning og afþreying að upplifun ferðamanna?
2. Hvernig getur íslensk ferðapjónusta bætt upplifun ferðamanna með tilliti til fagmennsku, gæða og öryggis?



Yfirlit

1. Hvað var minnisstæðast úr Íslandsferðinni?
✓ Með áherslu á náttúru, menningu og afþreyingu
2. Hvernig má bæta upplifun erlendra ferðamanna?
3. Samantekt
4. Takmarkanir



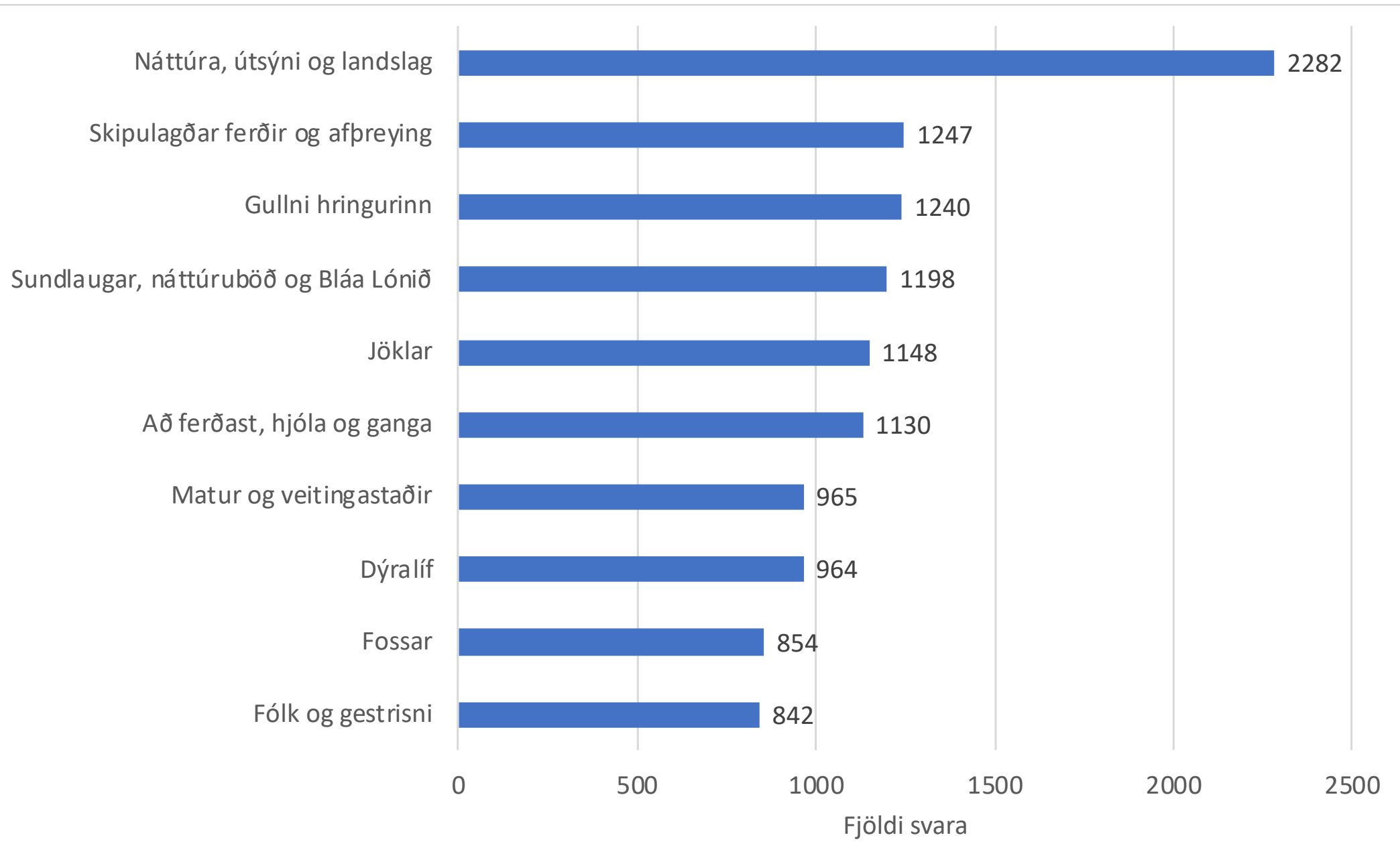
1. Hvað var minnisstæðast úr Íslandsferðinni?



Svör

- Opinn spurning þar sem svarendur voru beðnir um að nefna allt að þrjú atriði.
- Alls var unnið úr 20.869 svörum frá 9.403 svarendum.





Svör tengd náttúru

- **Að komast í annan og betri heim**
- Að upplifa á sjónrænan hátt
- Að upplifa með öllum líkamanum

„Standing on top of a glacier gave me the feeling of being on another planet.“

Svör tengd náttúru

- Að komast í annan og betri heim
- **Að upplifa á sjónrænan hátt**
- Að upplifa með öllum líkamanum

„Seeing the Northern Lights is unforgettable.“



Svör tengd náttúru

- Að komast í annan og betri heim
- Að upplifa á sjónrænan hátt
- **Að upplifa með öllum líkamanum**

„Feeling the heat of the volcano.“

Svör tengd afþreying

1. Skipulagðar ferðir og afþreying

2. Náttúruböð og sundlaugar

3. Að ferðast, hjóla og ganga

„The guided South beach tour was incredible.“



Svör tengd afþreying

1. Skipulagðar ferðir og afþreying

2. Náttúruböð og sundlaugar

3. Að ferðast, hjóla og ganga

„Bathing in the warm spring during the snow fall.“



Svör tengd afþreying

1. Skipulagðar ferðir og afþreying
2. Náttúruböð og sundlaugar
3. **Að ferðast, hjóla og ganga**

„Driving and walking through the most incredible landscape.“



Svör tengd menningu

1. Matur og veitingastaðir

2. Fólk og gestrisni

3. Menning og saga

4. Viðburðir

„Delicious fish (the most delicious fish I have ever eaten).“



Svör tengd menningu

1. Matur og veitingastaðir

2. Fólk og gestrisni

3. Menning og saga

4. Viðburðir

„Friendly people. What a refreshing change to talk to such nice people. The world has a lot to learn.“



Svör tengd menningu

1. Matur og veitingastaðir

2. Fólk og gestrisni

3. Menning og saga

4. Viðburðir

„Learning about the country and its people.“

Svör tengd menningu

1. Matur og veitingastaðir

2. Fólk og gestrisni

3. Menning og saga

4. Viðburðir

„Culture Night. Had so much fun, so many people. Had a wonderful day. Beautiful fireworks!“



Ánægja ferðamanna með Íslandsferð



■ Mjög, frekar óánægðir ■ Hvorki ánægðir né óánægðir ■ Frekar ánægðir ■ Mjög ánægðir

2. Hvernig má bæta upplifun ferðamanna?



Svör

Af hverju ert þú ólíkleg(ur) til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað?

- 566 svör frá 438 svarendum
- Spurðir: Þeir sem höfðu gefið einkunn á bilinu 7-8 (hlutlausir) þegar spurt var hvort ferðamenn væru líklegir til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað

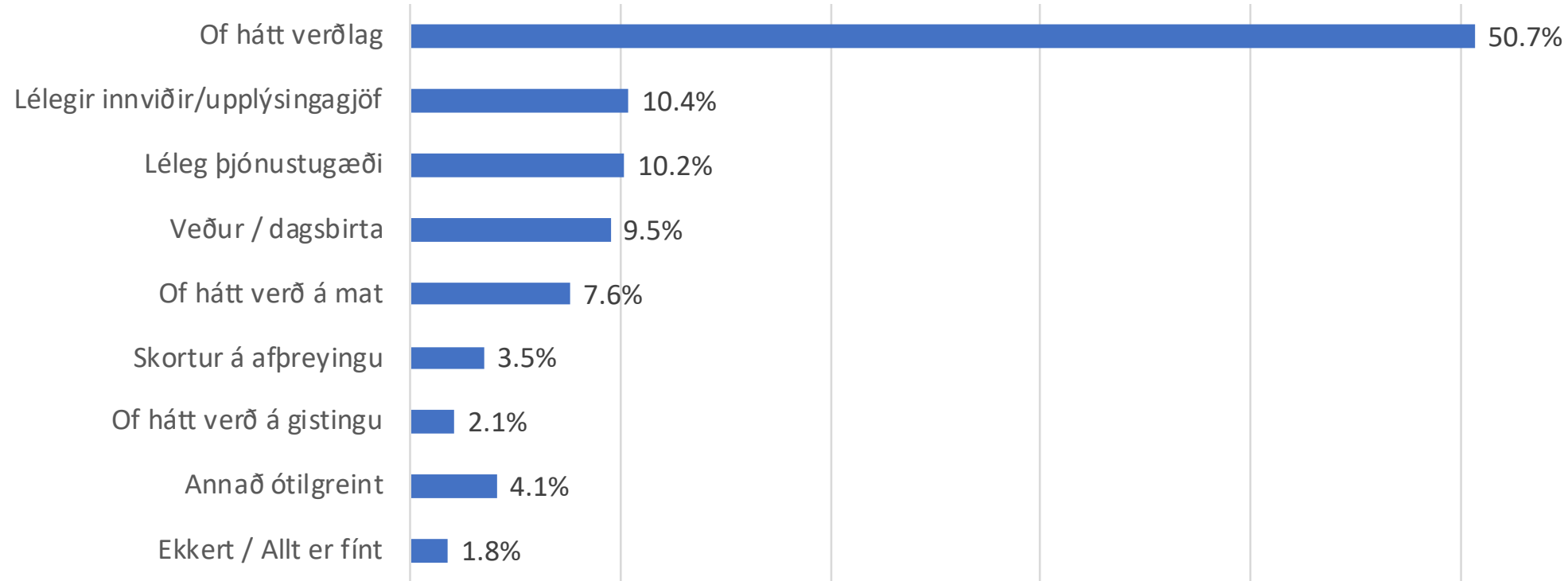
Hvað má bæta í íslenskri ferðapjónustu?

- 16.570 svör frá 9361 svarendum
- Spurðir: Allir sem svöruðu nethluta

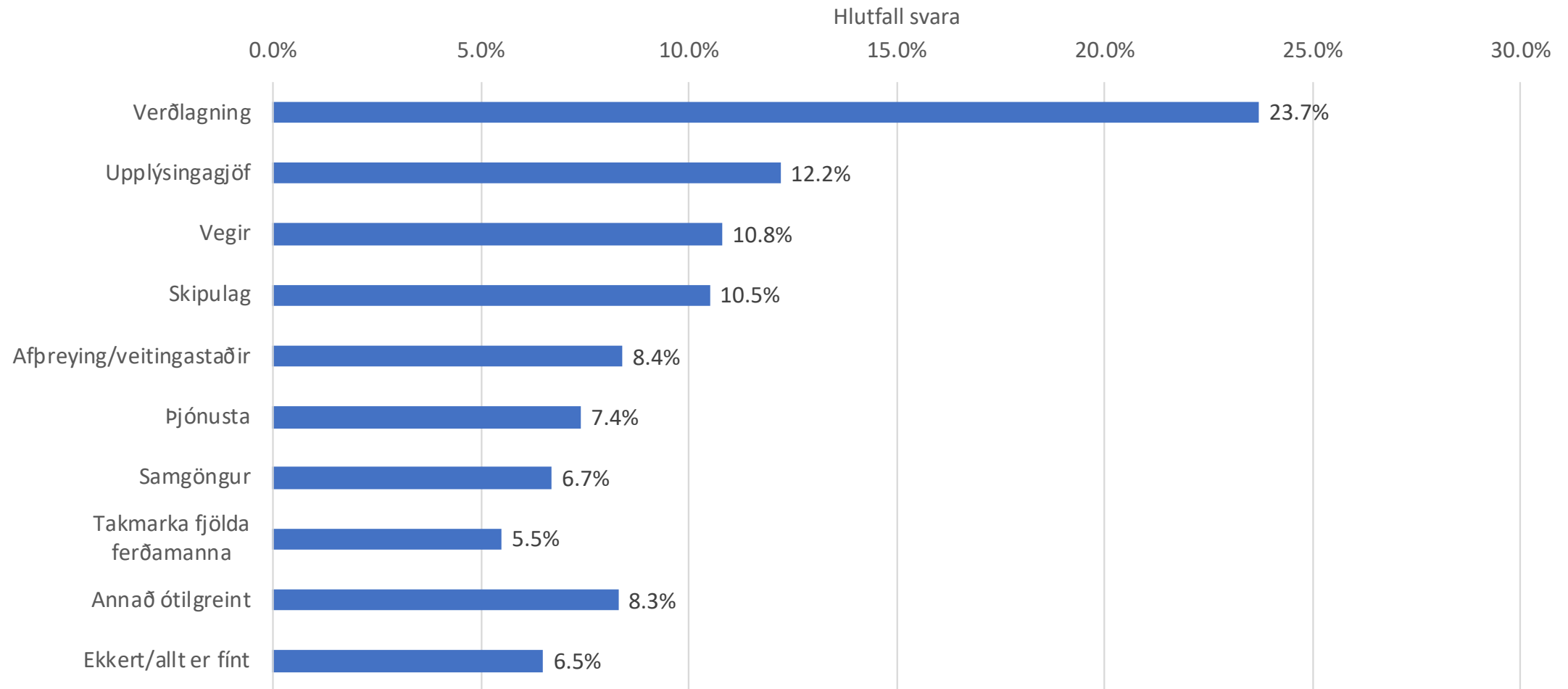
Af hverju ert þú ólíkleg(ur) til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað?

Hlutfall svara

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0% 60.0%



Hvað má bæta í íslenski ferðapjónustu?



I. Verðlag

Verðlag er of hátt og hefur neikvæð áhrif á upplifun

„Although Iceland is a beautiful country and we got to see a lot of it , I found that the expensive nature of everything dampened the holiday experience. I was always conscious of how much everything cost, we were budgeting for every little thing we purchased, even a packet of Lays crisps cost 450kr. [...] I would recommend Iceland to my friends but I would be warning them that it's just too expensive to fully enjoy yourself.“



II. Gisting

- Verð
- Þjónusta og viðmót starfsfólks
- Væntingastjórnun og samræmi

„Hotels' value for money: They were clean and respectable, but 2 to 3-star quality for a 5-star price.“

II. Gisting

- Verð
- **Þjónusta og viðmót starfsfólks**
- Væntingastjórnun og samræmi

„Hotel staff and some shop staff should be more friendly. I had a feeling that the British were not too welcome.“

II. Gisting

- Verð
- Þjónusta og viðmót starfsfólks
- **Væntingastjórnun og samræmi**

„The hotel rating seemed ‘off’ compared to other places I've been (all over the world); stayed in a four star hotel, it was more like two-three star quality. Visited other hotels, seemed the same.“

III. Veitingastaðir og gæði matar

- Verð
- Gæði matar og þjónustu
- Upplýsingagjöf
- Framboð og fjölbreytni

„Most tourists cannot afford this [food] and how can you enjoy the sights on an empty stomach? Or should you choose between the sights and food? If food, then why come to Iceland for the sights?“

III. Veitingastaðir og gæði matar

- Verð
- **Gæði matar og þjónustu**
- Upplýsingagjöf
- Framboð og fjölbreytni

„Food is not tasty and expensive.“

„Service in restaurants could be more friendly and attentive.“

III. Veitingastaðir og gæði matar

- Verð
- Gæði matar og þjónustu
- **Upplýsingagjöf**
- Framboð og fjölbreytni



III. Veitingastaðir og gæði matar

- Verð
- Gæði matar og þjónustu
- Upplýsingagjöf
- Framboð og fjölbreytni

„More traditional Icelandic restaurants rather than Thai and Italian food.“

IV. Ferðaskipuleggjendur

- Framboð
- Ferðalýsingar
- Leiðsögn
- Aflýstar ferðir

„More control of the coach tours, the quality between them varied quite a lot. Some seemed to offer more value for money than others. One specific example was a new year trip to see a bonfire party, this was very poor value and don't think it should have been a tour as it felt like an intrusion to a private party.“

IV. Ferðaskipuleggjendur

- Framboð
- **Ferðalýsingar**
- Leiðsögn
- Aflýstar ferðir

„Better descriptions of some of the tours [...] It should be clear regarding agility and what equipment is required.“

IV. Ferðaskipuleggjendur

- Framboð
- Ferðalýsingar
- **Leiðsögn**
- Aflýstar ferðir

„Our tour guide was an excellent driver but not such a good tour guide.“

IV. Ferðaskipuleggjendur

- Framboð
- Ferðalýsingar
- Leiðsögn
- **Aflýstar ferðir**

„Tours cancelled without warning - I understand weather conditions mean tours cannot always go ahead but we were not told until after the tour was due to depart meaning we could not arrange other activities.“

V. Bílaleigur

- Verðlagning og tryggingar
- Upplýsingagjöf
- Öryggisatriði og þjónusta

„Car rental system: too many companies and insurance cover are not enough - for road conditions at some areas, damages were almost expected and not enough warning was provided.“

V. Bílaleigur

- Verðlagning og tryggingar
- **Upplýsingagjöf**
- Öryggisatriði og þjónusta

„All hire cars should contain a multi-language booklet briefly explaining important points about road travel in Iceland.“

V. Bílaleigur

- Verðlagning og tryggingar
- Upplýsingagjöf
- Öryggisatriði og þjónusta

„Make car rental companies have a tow-rope and shovel in every car during winter.“

VI. Vegakerfið

- Ástand vega
- Leiðamerkingar
- Áningarstaðir/útsýnisstaðir
- Öryggismál
- Aksturslag ökumanna

„Some roads are pretty bad - but then it is nice that there are not that many tourists in those areas.“

VI. Vegakerfið

- Ástand vega
- **Leiðamerkingar**
- Áningarstaðir/útsýnisstaðir
- Öryggismál
- Aksturslag ökumanna

„Road signs, sometimes they were just on the turn, and if you are driving at 90km/h it is not easy to make a turn ;).“

VI. Vegakerfið

- Ástand vega
- Leiðamerkingar
- **Áningarstaðir/útsýnisstaðir**
- Öryggismál
- Aksturslag ökumanna

„In scenic places, ensure people can stop at a Parking. Now we saw people stopping on the side of the road, places where they shouldn't, and just driving back on to the road without looking.”

VI. Vegakerfið

- Ástand vega
- Leiðamerkingar
- Áningarstaðir/útsýnisstaðir
- Öryggismál
- Aksturslag ökumanna

„In scenic places, ensure people can stop at a Parking. Now we saw people stopping on the side of the road, places where they shouldn't, and just driving back on to the road without looking.”

VI. Vegakerfið

- Ástand vega
- Leiðamerkingar
- Áningarstaðir/útsýnisstaðir
- Öryggismál
- **Aksturslag ökumanna**

„Have a public campaign to advise Icelandic drivers (who always drive well above the speed limit) to respect drivers who are observing the speed limit - not harass them with gestures or blowing horn etc.“

VII. Ferðamannastaðir

- **Merkingar og upplýsingar**
- Aðgengi
- Hreinlætisaðstaða
- Öryggismál
- Umgengni
- Fjöldi ferðamanna
- Skipulag og stýring

„More information about what each marked site is. There are tons of sights marked along the road but a majority of the time you have no clue what the site is and hence don't know if you want to stop. A good brochure or map with a short description of each site would be helpful.“

VII. Ferðamannastaðir

- Merkingar og upplýsingar
- **Aðgengi**
- Hreinlætisaðstaða
- Öryggismál
- Umgengni
- Fjöldi ferðamanna
- Skipulag og stýring

„I appreciate the efforts to protect the nature but at a point I feel like it's keeping people from enjoying it. The first things that comes to mind were the amount of roped off areas at many tourist sites. I understand they are meant to protect but it sort of prevents from exploring or connecting with the surrounding beauty.“

VII. Ferðamannastaðir

- Merkingar og upplýsingar
- Aðgengi
- **Hreinlætisaðstaða**
- Öryggismál
- Umgengni
- Fjöldi ferðamanna
- Skipulag og stýring

„If you pay for the toilet, it has to be clean.“

VII. Ferðamannastaðir

- Merkingar og upplýsingar
- Aðgengi
- Hreinlætisaðstaða
- **Öryggismál**
- Umgengni
- Fjöldi ferðamanna
- Skipulag og stýring

„Safety measures at certain waterfalls - currently waking very close to the edge of a cliff with no rail.“

„Some sidewalks at nature sights were super slippery and no railing.“

VII. Ferðamannastaðir

- Merkingar og upplýsingar
- Aðgengi
- Hreinlætisaðstaða
- Öryggismál
- **Umgengni**
- Fjöldi ferðamanna
- Skipulag og stýring

„Create clear and strict rules for tourists: Respect the nature.“

VII. Ferðamannastaðir

- Merkingar og upplýsingar
- Aðgengi
- Hreinlætisaðstaða
- Öryggismál
- Umgengni
- **Fjöldi ferðamanna**
- Skipulag og stýring

„Can you restrict tourists or disperse us more evenly? So many Americans, I often felt like I was in America.“

VII. Ferðamannastaðir

- Merkingar og upplýsingar
- Aðgengi
- Hreinlætisaðstaða
- Öryggismál
- Umgengni
- Fjöldi ferðamanna
- **Skipulag og stýring**



VIII. Samskipti við heimamenn

- Starfsmenn í ferðapjónustu
- Íbúar

„A lot of places we visited, the staff was as cold as the weather.“

„[Icelanders are] unfriendly people that mostly want your money and nothing else.“

IX. Veðrið

„The only thing on the trip that could have been better was the weather, which the tourist industry has no control of.“

„Expensive accommodations, very expensive for the quality they offer; expensive food, in general; those who attend in the establishments including the airport are unfriendly [...]. If we add that the weather does not accompany in 2 of every 4 days, this does not recommend this destination much.“

X. Allt er fínt

„I'm still glowing from my experience and struggle to say anything negative.“

„I thought that the trip was exceptional & there is not a thing that I could think of to improve it.“

3. Samantekt



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Hvernig stuðla náttúra, menning og afþreying að upplifun ferðamanna?

- Náttúra Íslands er aðalaðdráttarafl landsins og var minnisstað
 - ✓ Náttúrunni var lýst sem einstakri, ósnortinni og villtri
 - ✓ Nánd við náttúru í gegnum sjónræna eða líkamlega afþreyingu
- Afþreying veitir möguleikann að tengjast náttúru og menningu
- Íslenskri menningu var lýst sem öðruvísi og framandi
 - ✓ Íslenskur matur og veitingastaðir



Hvernig getur íslensk ferðapjónusta bætt upplifun ferðamanna með tilliti til fagmennsku, gæða og öryggis?

- Verðalag var sá þáttur sem var oftast nefndur
 - ✓ Verðlag skapar væntingar um gæði og fagmennsku
- Fagmennska í samskiptum við ferðamenn
- Upplýsingagjöf, heiðarleiki og vottanir
- Vernda náttúrugæði
- Öryggisatriði



4. Takmarkanir



Takmarkanir

- Gögn frá 2017 og 2018
- Unnið var með gagnasafn opinna svara þar sem ekki var hægt að rekja svör til ákveðinna svarenda.
- Opin svör geta verið misskýr og veita misdjúpa innsýn í afstöðu til ákveðinna spurninga.
- Svarendur geta komið mismörgum atriðum á framfæri.



Spurningar og umræður



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

