

# Hefur faraldurinn breytt afstöðu heimamanna til ferðaþjónustu og ferðamanna?

101 Reykjavík, Ísafjörður,  
Skútustaðahreppur og Höfn í Hornafirði

Eyrún Jenný Bjarnadóttir  
sérfræðingur  
[ejb@rmf.is](mailto:ejb@rmf.is)



# Viðhorf heimamanna til ferðam. og ferðaþj.

- Vöktun á viðhorfum heimamanna – fylgst með breytingum og vísbendingum um álag á heimamenn og samfélag
- Efnahagslegur ávinningur, bætt lífsgæði, fjölbreytt mannlíf, ánægja og bjartsýni
- Haustið 2019 sögðu 92% Íslendinga að það myndi hafa afleiðingar fyrir samfélagið ef ferðamenn myndu hætta að koma



# Rannsóknarverkefnið

- Að kanna áhrif breytts landslags í ferðamálum hér á landi, sem rakið er til COVID-19-faraldursins, á viðhorf heimamanna, hvernig heimamenn upplifi breytingarnar og hverju þeir finni mest fyrir
- Áherslur
  - Upplifun íbúa af ferðamönnum og ferðaþj. fyrir COVID-19
  - Upplifun íbúa í heimabyggð í breyttum aðstæðum v/COVID-19
  - Framtíð og endurreisn ferðaþjónustunnar



# Staðirnir

- **Höfn í Hornafirði**

- Hornafjörður eitt þeirra sveitarfélaga sem talið var að yrði fyrir hvað þyngstu höggi vegna hruns ferðapj. (Byggðastofnun, 2020)
- Í sveitarfélaginu fjölgaði störfum í ferðapj. um 455% 2009-2019 (SASS, 2020)

- **Skútustaðahreppur (Mývatnssveit)**

- Eitt þeirra sveitarfélaga sem talið var að yrði fyrir hvað þyngstu höggi vegna hruns ferðapj. (Byggðastofnun, 2020)

- **Ísafjörður**

- 2015: 34.000 farþegar í 54 skipum; 2019: 98.000 farþegar í 126 skipum (Mælaborð ferðapj., 2020)
- U.þ.b. 45% af tekjum Ísafjarðarhafnar koma frá skemmtiferðaskipum (Samband ísl.sveitarfélaga, 2020)

- **101 Reykjavík**

- 92% ferðamanna komu í borgina 2019, nær allir þeirra fóru í miðborgina (Ferðamálastofa, 2020)



# Gögn og aðferðir

## Viðtöl

- 44 viðtöl (20 kk og 24 kvk)
  - 101 Reykjavík: 12 viðtöl
  - Höfn: 11 viðtöl
  - Ísafjörður: 11 viðtöl
  - Skútustaðahreppur: 10 viðtöl
- Flest viðtölin u.þ.b. 60 mínútur, öll nafnlaus
- Viðtöl tekin des. 2020 - feb. 2021
- Áherslur
  - Upplifun viðmælenda af ferðamönnum og ferðaþj. fyrir COVID-19
  - Upplifun viðmælenda í heimabyggð í breyttum aðstæðum v/COVID-19
  - Framtíð og endurreisn ferðaþjónustunnar

## Símakönnun

	Úrtak	Fjöldi	Hlutfall
<b>Allir</b>	2337	1242	53%
101 Reykjavík	796	404	51%
Höfn	575	330	57%
Ísafjörður	769	382	50%
Skútustaðahreppur	197	126	64%

Framkvæmd: RHA



# Staða ferðaþjónustunnar fyrir COVID-19- faraldurinn



# Ísafjörður

## Farþegar af skemmtiferðaskipum mest áberandi og skapa óþægindi við tiltekna aðstæður

- „Þessi tegund af túrisma, þetta fólk virtist ekki virða mörk íbúa. Við í miðbænum höfum svolítið upplifað þetta að fólk hangi á gluggunum og fáum ekki frið heima hjá okkur.“
- „Ég elska þegar tjaldstæðið okkar er stútfullt bæði af Íslendingum og erlendum ferðamönnum. [...] Stundum tek ég einhverja puttalinga sem eru að ferðast hérna. Það finnst mér góð þróun.“

## Mikilvægi ferðapjónustu og ánægja íbúa

86%

Ánægja með ferðapjónustu á Ísafirði

91%

Mat íbúa á mikilvægi ferðapjónustu fyrir samfélagið á Ísafirði

- „Viðhorfin togast alveg á hjá manni. Manni finnst gott upp á fjárhaginn og annað að það sé aukning en svo finnst manni þolmagníð hjá bænum ekki vera endalaust fyrir endalausum ferðamönnum.“
- „Fólk fer á Flateyri, Suðureyri, Þingeyri, fer á Dynjanda. Svo fer það út í Bolungarvík, Ósvör eða inn í Djúp, Hvítanes að sjá selina og inn í Litla-Bæ. Þetta eru þessar ferðir sem eru hérna. **Þetta eru ekki bara okkar hagsmunir heldur líka hinna** vegna þess að það er ekki bara beint í þennan punkt.“



# 101 Reykjavík

## Ferðamenn orðnir varanlegur hluti af borgarmyndinni en ferðaþjónustan yfirþyrmandi

- „**Þetta var svolítið eins og við værum að drukkna.** Svo fann maður bara að **þetta óx og óx og óx og maður ætlaði ekki að trúa eigin augum hvað var mikið um ferðamenn.** Þorpsbragurinn drukknaði svolítið í öllum þessum ferðamönnum. Þetta gat stundum orðið svolítið þrúgandi.“
- „Svo kemur uppbyggingin og það eru 12 íbúðir, bara mjög smekklegt. Og maður bara: „Já, frábært hérna eru íbúðir fyrir ungt fólk í miðbænum“, þá nei, nei, þetta voru allt bara Airbnb-íbúðir! **Þannig að uppbyggingin er alltaf á forsendum túrismans. Þetta var aldrei hugsað fyrir íbúa. Mér finnst þetta bara vera eins og fokkmerki framan í íbúana.**“

## Mikilvægi ferðaþjónustu og ánægja íbúa

65%

Ánægja með ferðaþjónustu í 101 Reykjavík

93%

Mat íbúa á mikilvægi ferðaþj. fyrir samfélagið í 101 Reykjavík

- „Þegar túrisminn byrjar hérna **fer að koma líf í staði þar sem var ekkert líf áður** og ég hugsa sérstaklega um Grandann og í kringum gömlu höfnina í því. Mér finnst það hafa verið jákvætt að það hafi verið **tækifæri til að gera eitthvað annað** heldur en að vera með einhver iðnaðarhverfi sem engir voru í, heldur að þetta sé lifandi og ýmislegt að gerast.“
- „Þegar túrisminn er allt í einu búinn að taka frá mér þetta eina sem ég á eftir [...].Og **það er svo leiðinlegt af því að manni er dálítið strokið ófugt.** Maður finnur að það bara urgar í manni bara: „Helvítis túristar, ég þoli þetta ekki!“ Ég held nefnilega að þarna er lína. **Þarna eru mörk sem túrisminn verður að virða.**“





# Mývatnssveit

## Frá vertíð í undirstöðuáttvinnugrein

- „Það eru kannski 400 manns á íbúaskrá sveitarfélagsins en það eru kannski 6-700 manns í sveitinni sem eru að starfa hérna og sofa hérna. Stór hluti af þessum hóp er breytilegur frá mánuði til mánaðar og frá ári til árs. En í mínum huga eru þetta samt íbúar í sveitinni í einhverjum skilningi.“

## Mikilvægi ferðaþjónustu og ánægja íbúa

79%

Ánægja með ferðaþjónustu við Mývatn

- „Mér líður vel í túrismanum. [...] Ég sæki ekki eftir því að búa í þéttbýli en ég vil sjá til mannaferða. **Ég vil hafa líf í kringum mig.** Þetta er kannski eins og ef þú ert á sjó þá viltu sjá til skipaferða en þú vilt ekkert endilega fá þau í trollið hjá þér.“

- „Þegar ég var krakki þá var þetta bara svona sumarvertíð og menn fengu frið á veturna. En núna seinni árin hefur verið meira vetrarmennska og fólk á veturna, bara líka að fara á milli. [...] Maður finnur aðeins meiri þreytu gagnvart því.“

## Farþegar skemmtiferðaskipa

- „Það er svona massatúrismi sem er verið að keyra 20 rútur með 50 manns í rútu eða eitthvað. Þetta er ógeðslegt. Fyrir utan hvað mér finnst hræðilegt að horfa upp á þetta aumingja fólk sem er rekið inn og út úr þessari rútu endalaust.“
- Ég veit að skemmtiferðaskipin koma til Akureyrar og það eru rútuþyrirtæki sem keyra þaðan. Þau koma á ákveðna áningarstaði sem þau taka ekki þátt í uppbyggingu á. En höfnin á Akureyri fær gríðarlega peninga í hafnargjöld. Það hefur verið sótt til [hafnaryfirvalda] að styrkja uppbyggingu og þau hafa ekki veitt krónu [...]. Þetta er eitt af því að ferðamaðurinn sé ekki að skilja neitt eftir þar. [...] og það eru engin stór rútuþyrirtæki í Mývatnssveit - það er ekkert að koma inn í sveitina.

# Höfn

## Mikil tækifæri – og umferð

- „Próunin var hröð. Fullt af fyrirtækjum sem fæddust og mikil sköpun. **Á meðan einhverjir voru að búa til gæðafyrirtæki og stöðugleika þá sá maður inni á milli einstaklinga sem voru í gullgrafaraæði. [...] Það var enginn með sérstöðu, módelið var alltaf það sama.** Svo datt einhverjum í hug að gera kajakferðir, þá ætluðu allir að gera það líka.”

## Mikilvægi ferðapjónustu og ánægja íbúa

87%

Ánægja með ferðapjónustu á Höfn

- „Ég upplifði ferðamannastrauminn mjög jákvætt. Ég er svo fegin að samfélagið varð ekki einsleitt, þess vegna sé ég þetta svo jákvætt. “

- „Þessir íshellar eru virkilega takmörkuð auðlind og kannski þverrandi eftir því sem jökullinn hopar. Svo segja þeir að það sé bara mannafýla í hellinum af því að það voru kannski 50 manns þarna rétt á undan. Svo kemur næsti hópur inn.”
- „**Maður þekkti staðina sem var líklegt að það gæti eitthvað óvænt gerst.** Ef það er bíll 100 metra fyrir framan mann og hann er að nálgast þennan stað þá veit ég að mjög líklega kemur hann til með að bremsa á punktinum þegar hann sér eitthvað sem honum finnst áhugavert.”

99%

Mat íbúa á mikilvægi ferðapjónustu fyrir samfélagið á Höfn

- „Allt í einu hafði fullt af fólki tækifæri til að búa eitthvað til. Menn þróðu nýjar atvinnugreinar sem voru ekki til, eins og þessar íshelliferðir. Það urðu fullt af fyrirtækjum til. Síðan kemur í ljós að þau voru orðinn grundvöllurinn að ferðapjónustu yfir allt árið. “



# Upplifun íbúa af ferðamönnum og ferðapjónustu í heimsfaraldri



# Áhrif í fyrstu bylgju

## Ísafjörður

„**Petta var bara eins** af því að veturnir eru hvort sem er bara rólegir.“

## 101 Reykjavík

„Maður varð svaka mikið var við að allt **þetta bara hvarf, bara allt í einu.**“

## Mývatn

„Menn voru að átta sig á því að ferðamenn myndu kannski ekki koma. Það voru allir í mikilli óvissu og vissu ekki frekar en aðrir á hverju þeir ættu von. **Maður fann bara langmest umferðina, hvað hún var miklu, miklu, miklu minni.**“

## Höfn

„Maður tekur vel eftir þessu. **Það tæmist bílaplanið fyrir utan búðina.**“



# Fækkun ferðamanna

## Ísafjörður

„Ég skammast mín aðeins fyrir það en ég varð frekar glöð. Það var svona **léttir** að fá að vera eitt sumar þínu frjáls. Ég skammast mín fyrir það og viðurkenni það alveg.“

## Mývatn

„Þetta var ákveðið spennufall. **Menn urðu slakari yfir því og bara fegnir.** [...] Nú er þetta [ferðapjónusta] allt árið. Það er meiri pressa, meira stress þannig að ég held að sumir hafi verið fegnir.“

Hlutfall íbúa sem upplifði dauflęgi heimabyggð v/fækkunar erl. ferðamanna



## 101 Reykjavík

„Þetta er þínu eins og **að slaka aðeins á eftir ferðamennina**, að geta aðeins andað léttar.“

## Höfn

„Þetta var ekki það sem maður hefði pantað. Manni leið **óþægilega** út af því sem er að gerast í samfélaginu en ekki tengt veirunni endilega.“



# Áhrif á ferðapjónustu og aðra þjónustu

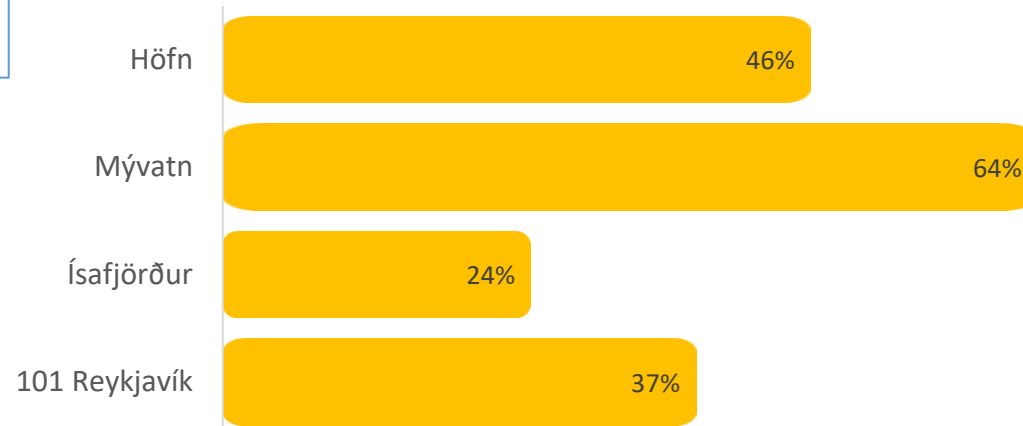
## Ísafjörður

„Fólk heldur að ástæðan fyrir því að þjónustustigið minnkar sé COVID. En er það COVID eða er það vegna þess að skemmtiferðaskipin gátu ekki komið?“

## Mývatn

„Þetta er að angra mjög. [...] Þegar þeir gerðu þetta [skiptu um nafn] þá snéru menn baki við búðinni sem er ömurlegt.“

Hlutfall íbúa sem fann fyrir skertri þjónustu í heimabyggð v/fækkunar ferðamanna



## 101 Reykjavík

„Það er dálítið draugalegt að labba Laugaveginnum núna. Það eru svo ótrúlega mörg rými bara tóm og lokuð. En það má samt ekki gleyma því að það voru lokuð rými fyrir COVID. Miðbærinn átti undir högg að sækja.“

## Höfn

„Fólk er að gera alls konar til að reyna að trekkja heimamenn meira að. [...] Það var til dæmis boðið upp á skíðanámskeið uppi á jökli í vor sem hefur aldrei verið áður. Það var af því að hjá því fyrirtæki var fólk að vinna sem voru vanir skíðakennarar. Þau skelltu sér í að prófa.“

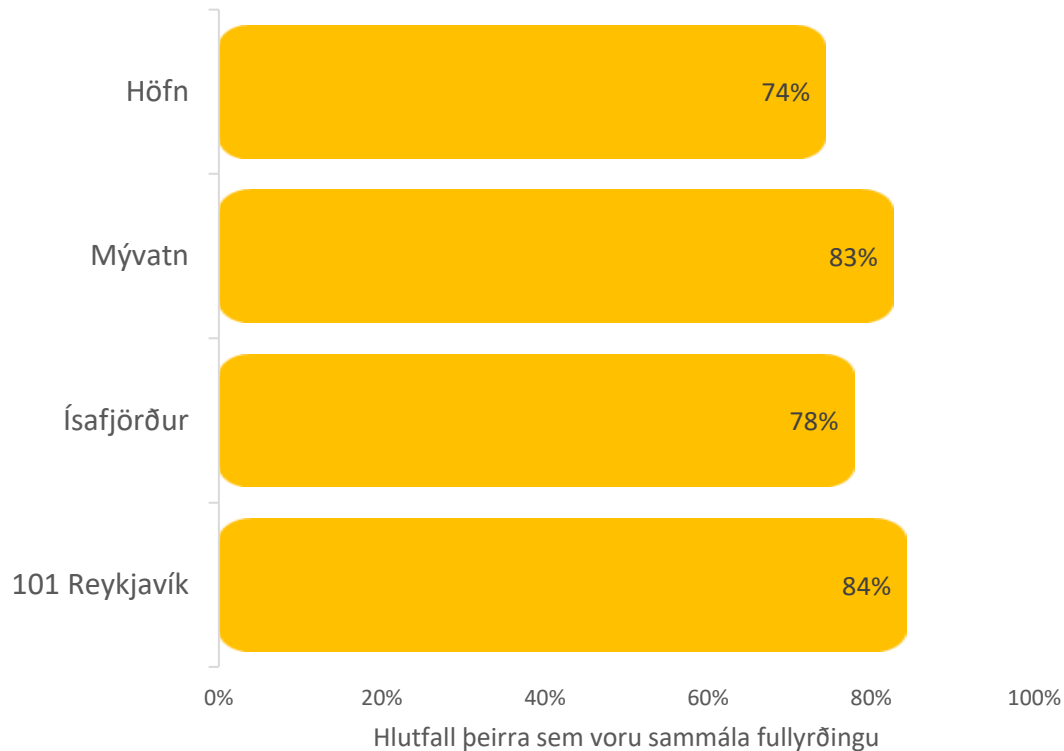


# Framtíð og endurreisn ferðapjónustunnar



# Aukin áhersla á sjálfbærni

Við endurreisn ferðapjónustu í minni heimabyggð þarf að leggja meiri áherslu á sjálfbærni en áður



## Mývatn: Skýrari línur í stýringu, uppbyggingu og viðhaldi áfangastaða

„Mér finnst vanta meiri þróun í því að menn skilgreini hvar nákvæmlega við viljum hafa túrisma og byggja það upp.“

## Höfn: Áhersla á umferðaröryggi

„Umferðaröryggið er stórmál. Við vælum yfir hinu og þessu en í enda dags, ef þú ert laskaður eða látinn eftir umferðarslys af því að [vega]kerfið býður ekki upp á að taka á móti ferðamönnum þá er það of hátt gjald.“

## 101 Reykjavík: Áhersla á nærgætni

„Ef við ætlum að búa í samfélagi þar sem er gott að búa þá þarf að hugsa um þá sem þar búa þannig að þeim líði vel. Og þá á ekki einhver atvinnugrein, þó hún sé að moka inn einhverjum peningum, að vera þannig: „Æ, skítt með þetta lið þarna“.“

## Ísafjörður: Stýring á komum skemmtiferðaskipa

„Kannski mætti skoða hvort það er vit í því fyrir höfnina að segja nei við einhverja. Höfnin er bara að hugsa um hafnargjöldin þannig að þau eru í vondri aðstöðu, eða gegn þeirra hagsmunum að segja nei. [...] Mér finnst eins og það sé þannig að það á bara að taka við öllum sem bóka.“



# Viðhorf til fjölda ferðamanna eftir COVID-19

## Aðhvarfsgreining á þættinum viðhorf til fjölda ferðamanna eftir COVID-19\*

	Viðhorf til fjölda ferðamanna
Búseta (Ísafjörður=0)	4,056
101 Reykjavík	-0,627**
Mývatn	-0,377**
Höfn	-0,376**
Starfar ekki í ferðaþjónustu (Ísafj.)=0	4,002
Starfar í ferðaþjónustu (Ísafj.)	0,402**

\*Kvarði frá 1-5; 1=mjög neikvæð viðhorf; 5=mjög jákvæð viðhorf

\*\*p>0,005

- Íbúarnir hlakka til að fá erlenda ferðamenn aftur en þeir efuðust um að frekari markaðssetning væri nauðsynleg til að laða að fleiri erlenda ferðamenn.
- Þeir stíga á bremsuna varðandi fjölgun erlendra ferðamanna en öðru máli gegnir um fjölgun innlendra ferðamanna og vetrarferðamanna



# Viðhorf til mikilvægis ferðapjónustunnar eftir COVID-19

Aðhvarfsgreining á þættinum viðhorf til mikilvægis ferðapjónustu eftir COVID-19*	Viðhorf til mikilvægis ferðapjónustu
Búseta (Höfn=0)	4,669
101 Reykjavík	-0,340**
Ísafjörður	-0,284**
Mývatn	-0,018
Starfar ekki í ferðapjónustu (Höfn.)=0	4,637
Starfar í ferðapjónustu (Höfn)	0,132

\*Kvarði frá 1-5; 1=mjög neikvæð viðhorf; 5=mjög jákvæð viðhorf

\*\*p>0,005

- COVID-19 undirstrikaði mikilvægi ferðapjónustunnar í heimabyggðinni
- Ríkur vilji fyrir því að ferðapjónustan nái fyrri styrk eftir faraldurinn – íbúar vita að það er mikilvægt



# Í lokin: Hefur COVID-19 breytt afstöðu heimamanna?

- Von um að breytingar séu mögulegar
- Faraldurinn hefur dregið mikilvægi ferðaþjónustunnar betur fram
  - og jákvæðu hliðarnar – og vankantana
- Stigið á bremsuna varðandi fjölgun erlendra ferðamanna

Takk fyrir

