

D.3 - Áhrif á ferðamenn



ATVINNUVEGA OG
NÝSKÖPUNARRÁÐUNEYTIÐ

Stjórnstöð ferðamála

D.3 – Áhrif á ferðamenn

Inngangur

- Tilgangurinn er að meta jákvæð og neikvæð viðhorf erlendra ferðamanna á Íslandi.
- Eingöngu er stuðst við viðhorf erlendra gesta sem fara frá Keflavíkurflugvelli.
- Viðhorf er metið út frá landamærakönnun Ferðamálastofu sem gerð er á Keflavíkurflugvelli og netkönnun sem send er á farþega sem fara um völlinn.
- Valdar spurningar úr könnuninum sýna bæði jákvæð og neikvæð viðhorf erlendra ferðamanna á Íslandi.
- Í viðauka má finna tillögur um úrbætur/endurskoðun á spurningum og mælikvörðum þeirra, í þeim tilgangi að skýra niðurstöður og úrvinnslu vísanna.
- Þolmörkin eru byggð á álitum sérfræðinga og alþjóðlegum samanburði.
- Sviðsmyndirnar eru byggðar á takmörkuðum gögnum og skal þess vegna eingöngu nýta niðurstöðurnar sem leiðbeinandi við ákvarðanatöku en ekki líta á þær sem fullyrðingar um hvað koma skal.



D.3 – Áhrif á ferðamenn

Vísir	D.3.1 Meðmælaskor (Net Promoter Score)	D.3.2 Líkur á endurkomu	D.3.3 Var ferðin peninganna virði?	D.3.4 Ánægja með fjölda ferðamanna	D.3.5 Eru væntingar ferðamanna uppfylltar?
Lýsing vísir	Fjöldi ferðamanna sem mæla með Íslandi sem áfangastað við vini og fjölskyldu.	Mælir líkindin á því að ferðamenn vilji koma aftur til Íslands í framtíðinni.	Metur hvort ferðamönnum hafi þótt Íslandsferðin vera peninganna virði.	Mælir áhrif af fjölda annarra ferðamanna á ferðamannastöðum.	Metur hvort upplifun ferðamanna hafi staðist væntingar þeirra til ferðarinnar.
Uppruni gagna	Landamærakönnun: “Á mælikvarðanum frá 0 til 10, hversu líklegt eða ólíklegt er að þú mælir með Íslandi sem áfangastað við vini, fjölskyldu eða vinnufélaga?”	Landamærakönnun: „Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú heimsækir Ísland í framtíðinni?”	Netkönnun: „Hvaða þætti finnst þér að mætti bæta í íslenski ferðaþjónustu? Vinsamlegast skrifaðu hugleiðingar þínar í reitina - eitt atriði í hvern reit (allt að þrjú atriði).”	Netkönnun: “Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur varstu með eftirfarandi þætti á ferðamannastöðum á Íslandi almennt? - Fjöldi ferðamanna á ferðamannastöðum.”	Landamærakönnun: “Í heildina tekið, stóðst nýfstaðin ferð þín undir væntingum þínum að miklu eða litlu leyti?”
Eining vísir	Munurinn á hlutfalli svarenda sem mæla sterklega með og hlutfalli svarenda sem mæla síður með landinu sem áfangastað.	Hlutfall svarenda sem segjast vera líklegir eða mjög líklegir til að koma aftur.	Hlutfall allra svara sem eru kóðuð sem: matarkostnaður, mjög hátt verðlag, verð á gistingu, ekki nægileg tilboð og afslættir, ferðakostnaður, verð á bílaleigubílum, annar kostnaður.	Hlutfall svarenda sem eru ánægðir.	Hlutfall svarenda sem segja ferðina hafa staðist væntingar eða farið fram úr væntingum.
Undir þolmörkum	+100 til +60	100% til 75%	0% til 25%	100% til 80%	100% til 90%
Farið að nálgast þolmörk	+59 til +30	74% til 50%	26% til 50%	79% til 60%	89% til 75%
Yfir þolmörkum	+29 til -100	49% til 0%	51% til 100%	59% til 0%	74% til 0%
Viðbótarupplýsingar (sjá viðauka)	Staðfesta að samanburðarlönd noti -100 til +100 skalann, ekki %.		Skipta út fyrir nýja spurningu sem metur hvort svarendum hafi þótt ferðin peninganna virði. Færa yfir í landamærakönnun	Fylgjast með staðbundnum áhrifum og yfirfæra á landið. Færa spurningu yfir í landamærakönnun.	Endurskoða spurninguna og mælikvarða svarmöguleika.

D.3.1 – Meðmælaskor (Net Promoter Score)

Félagsleg áhrif – áhrif á ferðamenn

Lýsing vísis

Fjöldi ferðamanna sem mæla með Íslandi sem áfangastað við vini og fjölskyldu.

Uppruni gagna

Landamærakönnun: „Á mælikvarðanum frá 0 til 10, hversu líklegt eða ólíklegt er að þú mælir með Íslandi sem áfangastað við vini, fjölskyldu eða vinnufélaga?“

Mælikvarði svarmöguleika

0 = Mæli ekki með til
10 = mæli sterklega með

Eining vísis & túlkun

Eining vísis
Munurinn á hlutfalli svarenda sem mæla sterklega með (svör 9 og 10) og hlutfalli svarenda sem mæla síður með landinu sem áfangastað (svör 0-6), mælt á skalanum -100 til +100

Þolmörk

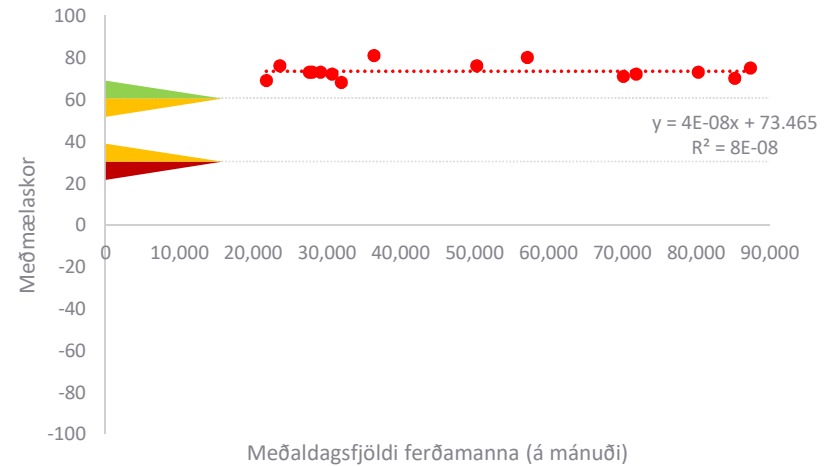
Samanburður
Nýja Sjáland = +76
Kanada = +47 (mexíkanskir ferðamenn)
Finnland = +47 (allir ferðalangar, ferðamenn í fríi gefa +52)
Ástralía = +43
Srí Lanka = +17
Kanada = +17 (breskir ferðamenn)

Tillögur

Staðfesta að samanburðarlönd noti -100 til +100 skalann, ekki prósentuhlutfall. Halda áfram gagnasöfnun.

Heimild

Landamærakönnun í Keflavík
Mánaðarleg, N ~ 2,000
Júlí 2017 til desember 2018



Túlkun

Meðmælaskor Íslands er frá +69 til +75 (2017 – 2018). Engin merkjanleg breyting sést hvað varðar fjölda ferðamanna.

Sett þolmörk

+60 = Grænt/gult
+30 = Gult/rautt

D.3.2 – Líkur á endurkomu

Félagsleg áhrif – áhrif á ferðamenn

Lýsing vísis

Líkur á endurkomu.

Uppruni gagna

Landamærakönnun: „Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú heimsækir Ísland í framtíðinni?“

Mælikvarði svarmöguleika

1 = Mjög líklegt til
5 = mjög ólíklegt

Eining vísis & túlkun

Eining vísis

Hlutfall svarenda sem segjast vera líklegir eða mjög líklegir til að koma aftur (svör 1 og 2).

Þolmörk

Samanburður

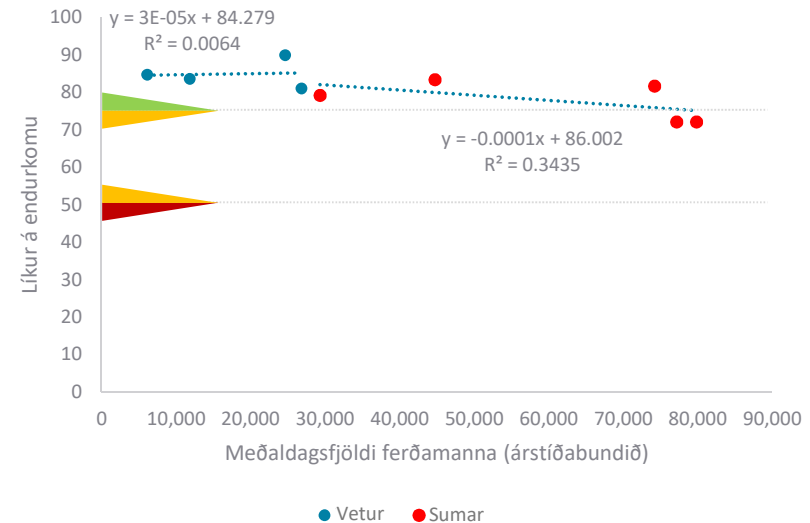
Svíþjóð: 86% líkur á endurkomu
Finnland: 75% líkur á endurkomu
Portúgal: 71% líkur á endurkomu

Tillögur

Halda áfram gagnasöfnun.

Heimild

Landamærakönnun í Keflavík
Mánaðarleg, N ~ 2,000
Vetur 2012 til sumar 2018



Túlkun

75% til 90% ferðamanna telja sig líklega til að koma aftur til Íslands. Örlítill merkjanleg niðursveifla er tengd auknum fjölda ferðamanna.

Sett þolmörk

75% = Grænt/gult
50% = Gult/rautt

D.3.3 – Var ferðin peninganna virði?

Félagsleg áhrif – áhrif á ferðamenn

Lýsing vísis

Metur hvort ferðamönnum hafi þótt Íslandsferðin vera peninganna virði.

Uppruni gagna

Netkönnun: „Hvaða þætti finnst þér að mætti bæta í íslensku ferðaþjónustu? Vinsamlegast skrifaðu hugleiðingar þínar í reitina - eitt atriði í hvern reit (allt að þrjú atriði).“

Mælikvarði svarmöguleika

Opin spurning, svörin kóðuð í úrvinnslu, unnið úr þeim sem nefna kostnað.

Eining vísis & túlkun

Eining vísis

Hlutfall allra svara sem eru kóðuð sem: matarkostnaður, mjög hátt verðlag, verð á gistingu, ekki nægileg tilboð og afslættir, ferðakostnaður, verð á bílaleigubílum, annar kostnaður

Þolmörk

Samanburður

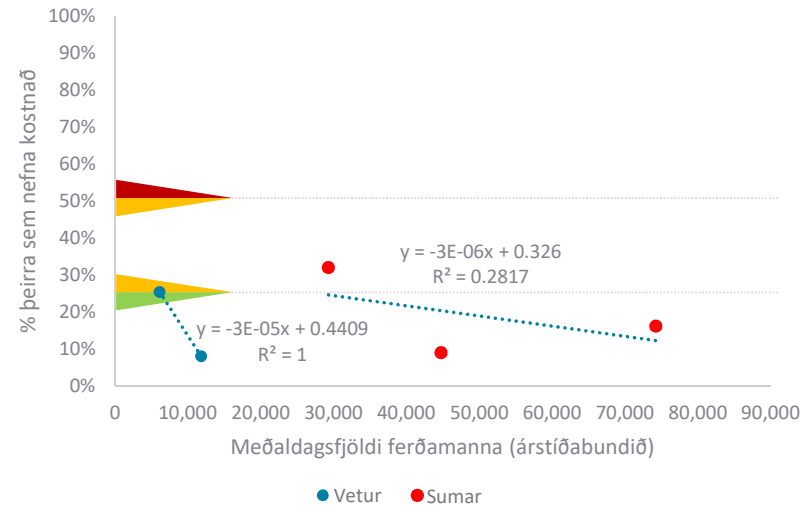
Danmörk: Spurt um virði eftir flokkum (gisting, afþreying o.s.frv.)
Írland

Tillögur

Hætta notkun þessarar spurningar. Skipta út fyrir nýja spurningu sem metur hvort svarendum hafi þótt ferðin peninganna virði: “Fannst þér ferðin vera peninganna virði? / Do you think your trip/visit was good value for money?” Svarmöguleikar: +2 = Hún var vel peninganna virði, +1 = Hún var peninganna virði, 0 = Hún var hvorki peninganna virði né ekki peninganna virði, -1 = Hún var ekki peninganna virði, -2 = Hún var alls ekki peninganna virði.
Færa spurningu yfir í landamærakönnun.

Heimild

Netkönnun
Árstíðabundið
Vetur 2012 til sumar 2016



Túlkun

20% til 40% svarenda nefndu kostnaðartengda hluti sem dæmi um það sem þarfnast mestra úrbóta. Vegakerfið, fjöldaferðamennska og almenningssalarni voru nefnd oftast en kostnaður. Þessi vísir sýnir ekki hvort ferðamönnum finnst ferðina hafa verið peninganna virði og svörin geta litast af öðrum ótengdum atriðum.

Sett þolmörk

25% = Grænt/gult
50% = Gult/rautt

D.3.4 – Ánægja með fjölda ferðamanna

Félagsleg áhrif – áhrif á ferðamenn

Lýsing vísis

Mælir áhrif af fjölda annarra ferðamanna á ferðamannastöðum.

Uppruni gagna

Netkönnun: “Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur varstu með eftirfarandi þætti á ferðamannastöðum á Íslandi almennt? - Fjöldi ferðamanna á ferðamannastöðum.”

Mælikvarði svarmöguleika

0 = Mjög óánægð/ur til
10 = Mjög ánægð/ur

Eining vísis & túlkun

Eining vísis
Hlutfall svarenda sem eru ánægðir (svör 6 til 10)

Þolmörk

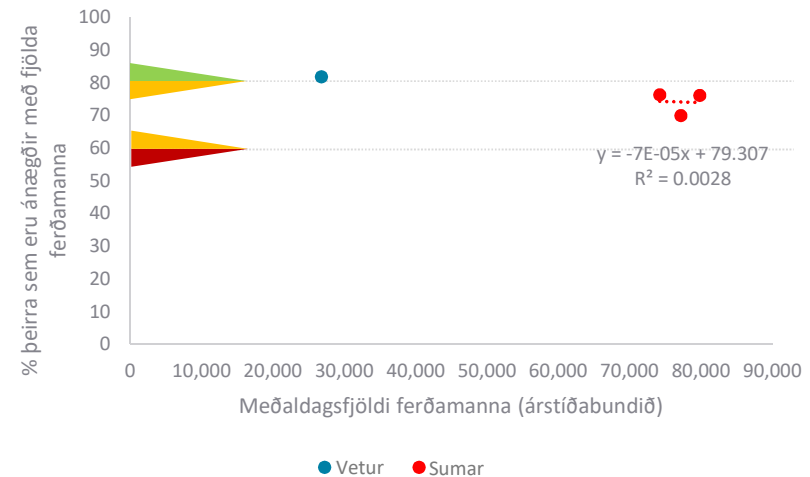
Samanburður

Tillögur

Fylgjast með fjölda ferðamanna á algengustu ferðamannastöðunum.
Nota staðbundin gögn til að styðja við og meta heildræn áhrif á ferðamenn og ferðir þeirra í heild sinni.
Færa spurningu yfir í landamærakönnun.
Halda áfram gagnasöfnun.

Heimild

Netkönnun
Árstíðabundin
Sumar 2016 til vetur 2018



Túlkun

Þegar spurt er um ferðina í heild sinni, eru 70% til 80% svarenda ánægðir að hluta eða öllu leyti með fjölda annarra ferðamanna á ferðamannastöðum. Þessi vísir tekur ekki tillit til líklegs muns milli staða. Þessi vísir sýnir niðursveiflu með auknum fjölda ferðamanna.

Sett þolmörk

80% = Grænt/gult
60% = Gult/rautt

D.3.5 – eru væntingar ferðamanna uppfylltar?

Félagsleg áhrif – áhrif á ferðamenn

Lýsing vísis

Metur hvort upplifun ferðamanna hafi staðist væntingar þeirra til ferðarinnar.

Uppruni gagna

Landamæra­könnun: “Í heildina tekið, stóðst nýafstaðin ferð þín undir væntingum þínum að miklu eða litlu leyti?”

Mælikvarði svarmöguleika

1 = Að mjög litlu leyti
3 = Hvorki að miklu eða litlu leyti
5 = Að mjög miklu leyti

Eining vísis & túlkun

Eining vísis
Hlutfall svarenda sem svöruðu að ferðin hefði staðist eða farið fram úr væntingum þeirra (svör 3 til 5).

Þolmörk

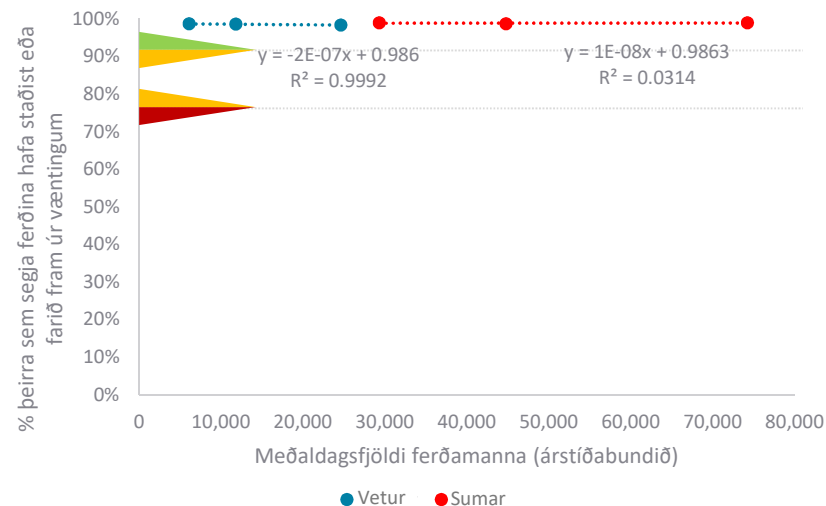
Samanburður
Nýja Sjáland: 89% – 99% (fyrsta heimsókn til landsins)
Nýja Sjáland: 91% – 98% (hafa komið áður til landsins)

Tillögur

Endurskoða spurninguna og mælikvarða svarmöguleika. Nota þessa spurningu í staðinn: „Á heildina litið, hvernig stóðst nýafstaðin ferð þín til Íslands væntingar þínar? / Overall, how did your trip/visit to Iceland compare with your expectations?“ Svarmöguleikar: -2 = Ferðin stóðst alls ekki væntingar mínar, 0 = Ferðin stóðst væntingar mínar, +2 = Ferðin fór mikið fram úr væntingum mínum.

Heimild

Landamæra­könnun í Keflavík
Árstíðabundin
Sumar 2011 til sumar 2016



Túlkun

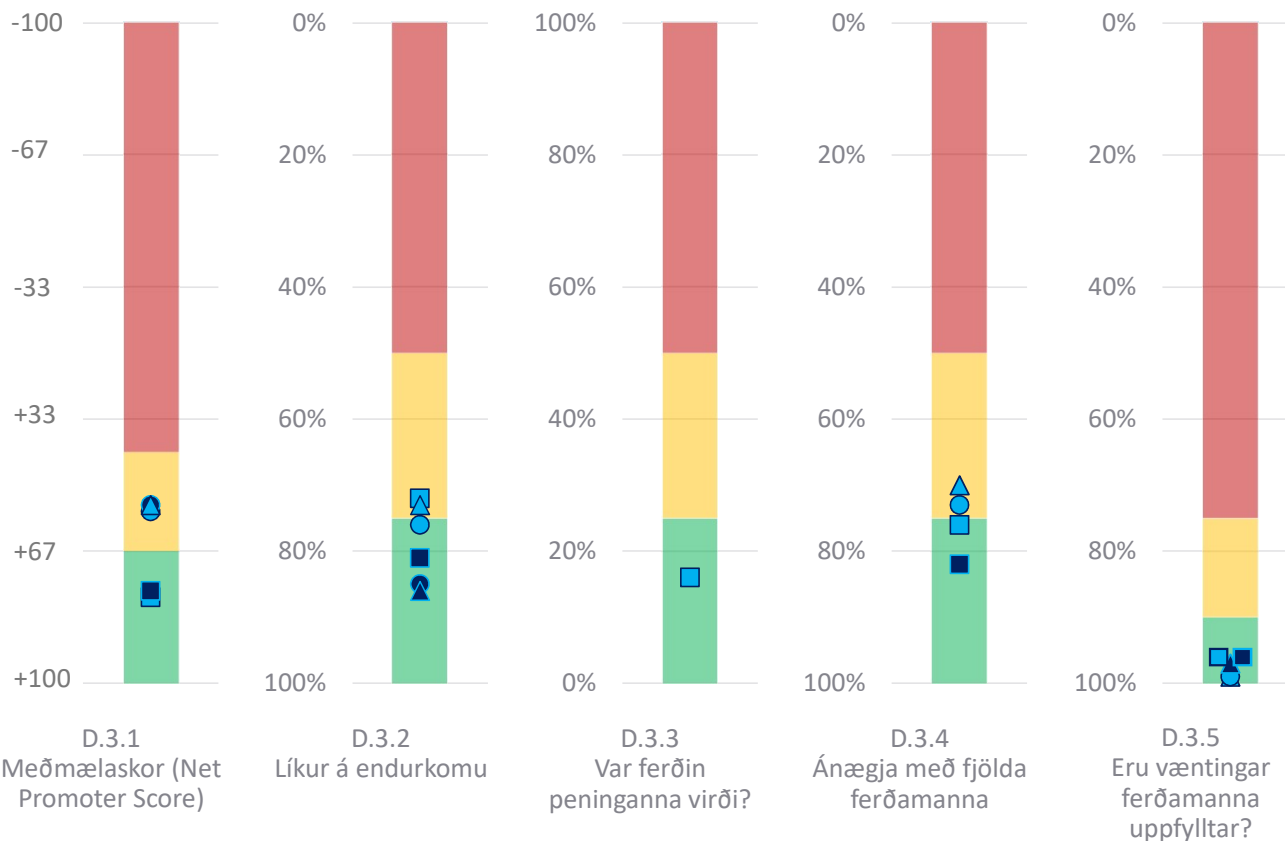
Nær allir svarendur sögðu ferðina hafa staðist eða farið fram úr væntingum þeirra, burtséð frá fjölda annarra ferðamanna á landinu á sama tíma. Nær enginn sagði ferðina hafa verið undir væntingum. Þessi vísir sýnir engin merki um að mótast af áhrifum af fjölda annarra ferðamanna.

Sett þolmörk

90% = Grænt/gult
75% = Gult/rautt

D.3 – Áhrif á ferðamenn

Vísar



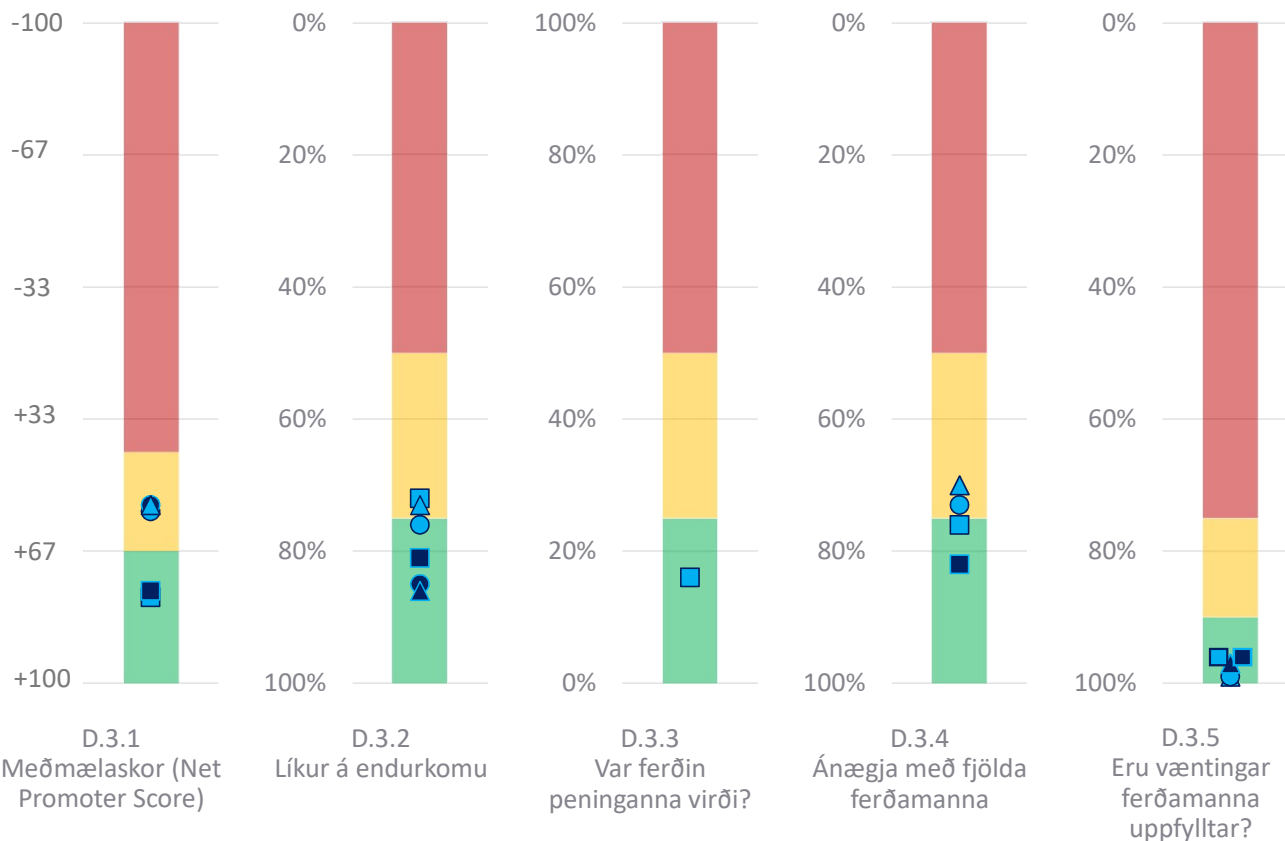
Túlkun

- Ferðamenn hafa yfirleitt jákvæð viðhorf til reynslu sinnar á Íslandi.
- Vísir D.3.1 – Meðmælaskor er sá vísanna sem lýsir best viðhorfi ferðamannanna til upplifunar sinnar.
 - Ísland = +72 í júlí 2018, +83 í nóvember 2018
 - Nýja Sjáland = +76
 - Finnland = +47 (+52 fyrir fólk í fríi)
 - Ástralía = +43
- Líkur á því að ferðamenn að sumri til vilji koma aftur er eini vísirinn sem farinn er að nálgast þörmörk.
- Áhrif 2% vaxtar á viðhorf ferðamanna eru breytileg og hefur sú sviðsmynd mismikil áhrif á vísana.
- Þróunin er óviss þegar kemur að þessum vísam og tengslin milli fjölgunar ferðamanna og viðhorfa ferðamanna óljós. Niðurstöðurnar skal þess vegna aðeins nýta sem leiðbeinandi við ákvarðanatöku en ekki líta á sem fullyrðingar um hvað koma skal.



D.3 – Áhrif á ferðamenn

Vísar

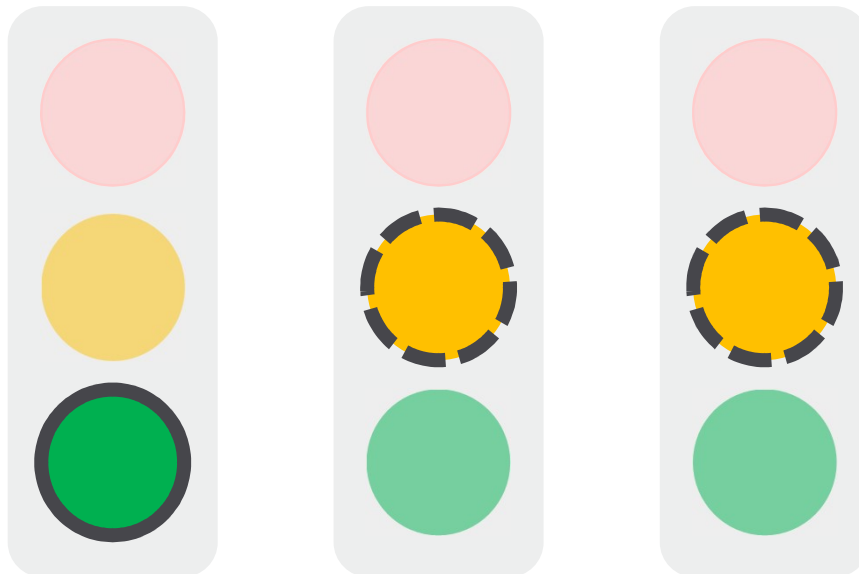


Túlkun

- Vísir D.3.1 - Meðmælaskor er farið að nálgast þölmörk við 2% vöxt ferðamanna. Þetta er áhyggjuefni því skorið er mikilvægur mælikvarði á alhliða upplifun ferðamanna á landinu og líkurnar á því að þeir mæli með því við aðra.
- Spurningunni sem notuð er til að mæla vísi D.3.3 þarf að skipta út fyrir aðra sem mælir betur hvort ferðamenn telja ferðina hafa verið peninganna virði (sjá tillögu í viðauka D.3). Niðurstaðan hér er ómarktæk því spurningin mælir ekki virðismat svarendanna.
- Vísir D.3.4 - Ánægja með fjölda ferðamanna á sumrin nálgast þölmörk við 2% vöxt ferðamanna. Ekki er mögulegt að meta stöðuna fyrir vetrarferðamenn vegna skorts á gögnum.
- Orðalag spurningar og mælikvarðinn sem notaður er til að lesa úr svörum við spurninguna að baki D.3.5 þarfnast endurskoðunar svo hún nýtist betur sem vísir (sjá tillögu í viðauka D.3).

D.3 – Áhrif á ferðamenn

Samanburður á núverandi ástandi og sviðsmyndum



Núverandi

2% vöxtur

5% vöxtur

Túlkun, tímarammi og kostnaður

- Almennt er gert ráð fyrir að viðhorf erlendra ferðamanna á Íslandi verði neikvæðara eftir því sem þeim fjölgar.
- Sérlega varhugavert er að við báðar sviðsmyndirnar, 2% og 5% vöxt, fer vísir D.3.1 - Meðmælaskor að nálgast þolmörk.
- Við 5% vaxtarspá nálgast fleiri vísar þolmörk, sem leiðir til verra heildarmats fyrir þá sviðsmynd miðað við 2% vaxtarspána.
- Ekkert mat er hægt að leggja á hvort ferðamenn muni telja ferðina peninganna virði í sviðsmyndunum vegna skorts á viðunandi gögnum.
- Engar tíma- eða kostnaðaráætlanir eru gerðar í tengslum við að breytt viðhorf ferðamanna þar sem ekki er hægt að hafa áhrif á viðhorf ferðamanna með beinni fjárfestingu. Viðhorf þeirra eru aftur á móti beintengd fjárfestingu í öðrum atriðum (t.d. ferðaþjónustustöðum, samgöngum, gistingu o.fl.), sem aðrir vísar í þessu verkefni mæla. Þar má finna upplýsingar um kostnaðartölur og tímaáætlanir.