

Ferðamenn og íbúar í Vestmannaeyjum 2016

samanburður við 2012



Ferðamenn og íbúar í Vestmannaeyjum 2016

samanburður við 2012



Eldheimar.

Samantekt unnin fyrir Vestmannaeyjabæ

með stuðningi rannsóknasjóðs Vegagerðarinnar
og ferðaþjónustuaðila í Eyjum

desember 2016

Höfundur: Rögnvaldur Guðmundsson

Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar ehf

Erluhrauni 4, 220 Hafnarfirði

rognvaldur@rrf.is

Ljósmyndir: Rögnvaldur Guðmundsson.

Kápu mynd: Sjólyst og stafkirkjan á Skansinum í Vestmannaeyjum.

Efnisyfirlit

Helstu niðurstöður	1
1.0 Inngangur	5
1.1 Kannanir sem byggt er á	5
1.2 Úrvinnsla	5
1.3 Markmið og hagnýting	7
2.0 Ferðamenn í Vestmannaeyjum 2004-2016	8
3.0 Vettvangskönnun meðal erlendra og innlendra ferðamanna í Vestmannaeyjum 2016; samanburður við 2012	11
3.1 Kyn, aldurshópar, tekjur, menntun og búseta	11
3.2 Áður til Íslands og til Vestmannaeyja	12
3.3 Ferðamáti og föruneysi	13
3.4 Upplýsingaöflun fyrir ferð	14
3.5 Dvalarlengd, gistinætur og gistimáti í Vestmannaeyjum	15
3.6 Gististaðir síðustu og næstu nótt	16
3.7 Staðir sem skoðaðir voru	17
3.8 Afþreying	18
3.9 Álit á þáttum er tengjast ferðþjónustu í Vestmannaeyjum	20
3.10 Það sem vakti áhuga á Vestmannaeyjum	22
3.11 Ástæður fyrir heimsókn til Vestmannaeyja	23
3.12 Efst í huga varðandi Vestmannaeyjar	25
3.13 Jákvæðast við heimsóknina til Vestmannaeyja	26
3.14 Neikvæðast við heimsóknina til Vestmannaeyja	27
3.15 Einkenni Eyjamanna að mati innlendra gesta	28
3.16 Heimsóknin til Vestmannaeyja miðað við væntingar	29
3.17 Tekið þátt í Þjóðhátíð?	29
3.18 Útgjöld í Vestmannaeyjum	30
4.0 Íbúar í Vestmannaeyjum 2016; samanburður við 2012	32
4.1 Kyn, aldur, menntun og lengd búsetu í Eyjum	32
4.2 Tekjur	33
4.3 Ferðir innanlands og utan síðasta árið	34
4.4 Notkun á Herjólfli og flugi frá Eyjum	35
4.5 Álit á framtíð ferðþjónustu og fjölda ferðamanna í Eyjum	35
4.6 Álit á ýmsum þáttum og hátíðum er snerta ferðþjónustu í Eyjum	37
4.7 Afstaða til fullyrðinga um ferðþjónustuna	39
4.8 Styrkleikar ferðþjónustu í Vestmannaeyjum	40
4.9 Veikleikar ferðþjónustu í Vestmannaeyjum	41
4.10 Þjónusta sem vantar fyrir ferðamenn í Vestmannaeyjum	42
4.11 Þróunar- og nýsköpunarmöguleikar ferðþjónustu í Vestmannaeyjum	43

Viðaukar: I. Vettvangskönnun meðal ferðamanna sumarið 2016 (enska)
II. Könnun meðal Eyjamanna sumarið 2016.

Helstu niðurstöður

Fjöldi ferðamanna í Vestmannaeyjum og útgjöld þeirra

- Áætlað er að Íslendingum sem heimsóttu Eyjar hafi fjölgað úr 22 þúsund árið 2004 í 54 þúsund árið 2016 eða 2,5 falt (um 145%), mest frá árinu 2010. Þá er áætlað að erlendum ferðamönnum á þessu tólf ára tímabili sem komu til Ísland með flugi eða ferjunni Norrænu hafi fjölgað úr 12 þúsund árið 2004 í nálægt 80 þúsund árið 2012, eða 6,7 falt. Þá komu 17-18 þúsund erlendir gestir með um 40 skemmtiferðaskipum til Eyja árið 2016. Að öllu samanlögðu er áætlað að nálægt 150 þúsund gestir hafi komið til Vestmannaeyja árið 2016, þar af um tveir af hverjum þremur erlendir.
- Samkvæmt könnun er áætlað að hver erlendir gestur sem lagði leið sína til Vestmannaeyja sumarið 2016 hafi að jafnaði eytt þar um 17 þúsund kr en hver Íslendingur um 33 þúsund kr, aðrir en þjóðhátíðargestir sem eyddu að jafnaði a.m.k. 50 þúsund krónum í Eyjum (miðað við könnun frá 2012). Samkvæmt því má lauslega áætla útgjöld innlendra gesta Eyjum nálægt 2,0 milljörðum króna árið 2016, þar af um 550 milljónir meðal þjóðhátíðargesta og um 1,4 milljarð meðal annarra innlendra gesta. Þá eru útgjöld erlendra ferðamanna í Eyjum, annarra en gesta með skemmtiferðaskipum, áætluð um 1,4 milljarður árið 2016. Heildarútgjöld innlendra og erlendra ferðamanna í Eyjum eru því lauslega áætluð um 3,4 milljarðar króna árið 2016, eða um 70% hærri en árið 2012 þegar þau voru áætluð um 1,9 milljarður.
- Áætlað er að 62-69% erlendra ferðamanna til Eyja árábilinu 2013 til 2016 hafi komið þangað yfir sumarmánuðina þrjú júní, júlí og ágúst en það hlutfall var hins vegar nálægt 75% árið 2004. Mikil aukning gesta hefur orðið í maí, september og október en fremur lítil yfir helstu vetrarmánuðina. Helst ástæða þess eru stopular samgöngur til Eyja og lokun Landeyjahafnar. Í því sambandi má nefna að á fastalandinu nærri Eyjum, s.s. að Seljalandsfossi og Skógafossi, hefur verið mikill vöxtur í komum ferðamanna utan sumartíma á síðustu 3-4 árum og ekki síst yfir dimmstu vetrarmánuðina.
- Árið 2015 er áætlað að af um 60 þúsund erlendum gestum sem þá komu til Eyja hafi um 16 þúsund verið frá Mið-Evrópu (27% þeirra), 10 þúsund frá Norður-Ameríku (17%), 9 þúsund frá Suður-Evrópu (15%), 6,5 þúsund frá Norðurlöndunum (11%), 5 þúsund frá Bretlandseyjum (8%), 2,5 þúsund frá BeNeLux löndunum (4%) og 11 þúsund utan helstu markaðssvæða (18%). Sjá skilgreiningu á markaðssvæðum í töflu 2.1.

Ferðamenn í Eyjum sumarið 2016

- 87% Íslendinga í vettvangskönnuninni 2016 höfðu komið áður til Vestmannaeyja, að jafnaði í 8,8 skipti. Þá höfðu 17% erlendra þátttakenda í könnuninni komið áður til Íslands og 3% höfðu komið áður til Vestmannaeyja.
- 91% Íslendinga og 72% erlendra þátttakenda í könnuninni voru í ferð á eigin vegum. Um 8% Íslendinga og 12% erlendu gestanna voru í ferð sem var að hluta skipulögð af öðrum. 16% erlendu gestanna voru í skipulagðri hópferð en nær engir Íslendingar. Vel yfir helmingur Íslendinga voru með börn í föruneysi sínu (57%) en erlendir gestir voru mest með maka (40%) eða vinum (39%) í för en fjórðungur með börn (25%).
- 81% erlendra ferðamanna og 52% Íslendinga sumarið 2016 höfðu leitað sér upplýsinga um Vestmannaeyjar áður en þeir komu. Íslendingar fengu helst upplýsingar um Eyjar hjá vinum/fjölskyldu (41%) en síðan á Google (13%) og *visitvestmanneyjar.is* (9%). Erlendir ferðmenn fengu hins vegar helst upplýsingar um Eyjar í ferðahandbókum (51%) en síðan á *Google* (38%), hjá vinum/ fjölskyldu (30%), *Trip Advisor* (17%), *Wikipedia* (15%) og *visitvestmanneyjar.is* (12%).
- 69% erlendra ferðamanna í könnuninni 2016 komu til Vestmannaeyja í dagsferð en 31% gistu þar að jafnaði í 1,4 nætur af alls 10,7 náttu meðaldvöl á Íslandi. Þá komu 40% Íslendinganna í dagsferð til Eyja en 60% gistu þar að jafnaði í 4,3 nætur.
- Af 14 stöðum á Heimaey sem spurt var 2016 um fóru Íslendingar helst í Herjólfssdal (86%), síðan að Stórhöfða (66%), Skansinum (65%) á Vigtartorg (57%), að Eldfelli (46%) og Spröngunni (50%). Erlendir ferðamenn fóru hins vegar mest að Eldfelli (70%) og Vigtartorgi (56%) en síðan í Herjólfssdal (40%), að Stórhöfða (39%), Skansinum (38%) og Spröngunni (34%).
- Íslendingar og erlendir ferðamenn í Vestmannaeyjum sumarið 2016 áttu það sammerkt að stunda mikið náttúruskoðun, heimsækja Eldheima og fara í styttri göngur (1-3 klst). Að ýmsu öðru leyti var afþreying innlendra og erlendra ferðamanna í Eyjum ólík. Á það t.d. við um fuglaskoðun sem meira en sexfalt fleiri ferðamenn stunduðu (51%) en Íslendingar (8%). Landsmenn fóru á hinn bóginn miklu frekar í sund (41%) en erlendu gestirnir (13%) sumarið 2016, voru einnig líklegri til að leggja leið sína í gallerí/ handverksmiðstöð (19%) heldur en útlendingarnir (10%) og fóru frekar í Rib-safarí og í golf.
- Viðmót íbúa í Eyjum og síðan Vestmannaeyjar í heild fengu bestu meðaleinkunnina hjá þeim Íslendingum sem afstöðu tóku (9,0) en síðan söfn/sýningar í Eyjum (8,8), persónuleg þjónusta starfsfólks og hreinleiki bæjarins (8,3). Hótel/gistiheimili fengu hins vegar lökustu dómana (7,5). Meðal erlendra gesta sem töldu sig dómbæra á þessa þætti fékk viðmót heimamanna hæstu meðaleinkunnina (9,0) en síðan Vestmannaeyjar í heild (8,7), söfn/sýningar, hreinleiki bæjarins, tjaldsvæðið (8,6), persónuleg þjónusta og veitingahús (8,4). Verslanir og merkingar í Eyjum fengu hins vegar lægstu einkunnina meðal erlendu gestanna sumarið 2016 (7,3).

- Flestir erlendu gestanna sumarið 2016 nefndu að Eldfell/eldfjallið hefði vakið áhuga þeirra á Vestmannaeyjum (36%) en síðan lundar (25%) og falleg náttúra/landslag (25%).
- Helstu ástæður Íslendinga fyrir heimsókninni til Eyja sumarið 2016 voru að heimsækja vini/ættingja (38%), skoða Eyjar/Heimaey (24%), taka þátt í Þjóðhátíð (15%) eða skemmtiferð (12%). Erlendir gestir komu hins vegar helst til að skoða Eldfell (33%), lunda (27%) og náttúru/landslag í Eyjum (22%).
- Náttúrufegurðin í Eyjum (31%) en síðan Þjóðhátíð (25%) voru efst í huga Íslendinga varðandi Vestmannaeyjar en síðan Heimaeyjargosið 1973 (12%), lundar (9%), ættingjar/vinir (8%) og fólkið/mannlífið (7%). Efst í huga erlendra gesta voru Eldfell/eldfjallið (48%) en síðan lundar (35%) og náttúrufegurðin (19%) en því næst Heimaeyjargosið 1973 (7%).
- Íslendingar sumarið 2016 nefndu oftast það að hitta ættingja/vini (26%) og gott veður (22%) sem það jákvæðasta við heimsóknina til Eyja en síðan náttúrufegurðina (10%). Erlendu ferðamennirnir nefndu oftast náttúrufegurðina (32%) en síðan Eldfell (15%), lunda (13%) og gönguferð (9%) sem það besta við staðinn.
- 39% Íslendinga og 52% erlendra ferðamanna í könnuninni 2016 nefndu eitthvað sem þeir töldu vera neikvætt við Vestmannaeyjar. Svörin dreifðust verulega en Íslendingar nefndu oftast leiðinlegt veður (23%), bræðslulykt (15%) og atriði varðandi þjónustu Herjólfis. Erlendu gestirnir nefndu helst leiðinlegt veður sem það neikvæðasta við heimsóknina (34%); oftast slæmt veður (óskilgreint) eða rigningu en einnig rok/vind og kulda. Næst nefndu þeir bræðslulykt (18%) og ónógar merkingar (8%) sem neikvæða þætti.
- Íslendingar í könnuninni sumarið 2016 voru spurðir um hvað þeir teldu einkenna Eyjamenn. Flestir nefndu að þeir væru vinsamlegir (36%), hressilegir (19%) og gestrisnir (16%) en síðan að þeir væru duglegir (8%), skemmtilegir (6%), jákvæðir (6%), gott fólk (5%), hjálpsamir (4%), stoltir/montnir (4%) og ófeimnir (3%).
- 56% erlendu gestanna og 52% Íslendinga töldu Eyjaheimsóknina betri en þeir væntu en 41% erlendu gestanna og 47% Íslendinga að hún hefði verið eins og þeir bjuggust við. Aðeins 3% erlendra gesta og 1% Íslendinga töldu að heimsóknin hefði ekki staðið undir væntingum.
- 63% Íslendinga í könnuninni sumarið 2016 höfðu tekið þátt í Þjóðhátíð í Vestmannaeyjum, að meðatali í 8,4 skipti hver.

Íbúar í Vestmannaeyjum 2016

- Nær allir íbúar í könnuninni sumarið 2016 höfðu farið uppá fastalandið síðustu 12 mánuði, eða 97% (sama hlutfall og 2012), í að jafnaði 15,5 ferðum og gistu þar að meðaltali í 25 nætur. Þá höfðu 80% þeirra farið í utanlandsferð síðustu 12 mánuði, í 2,1 skipti og 17 nætur að jafnaði. Af þeim fóru 42% til Spánar, 21% til Bretlands, 13% til Danmerkur, 9% til Frakklands og Þýskalands en 7% til Bandaríkjanna og Svíþjóðar.
- 76% töldu að ferðaþjónusta í Vestmannaeyjum ætti mjög mikla framtíð fyrir sér að sumarlagi og 21% álitu þá fremur mikla. Hins vegar töldu einungis 14% möguleika ferðaþjónustu í Eyjum utan sumartíma mjög mikla, 29% fremur mikla, 32% fremur litla og 25% mjög litla.
- 64% íbúa 2016 töldu að fjöldi sumarferðamanna í Eyjum væri hæfilegur en 77% álitu að ferðamenn utan sumars væru of fáir.
- Af 24 þáttum er snerta ferðaþjónustu í Eyjum fengu Eldheimar hæstu meðaleinkunnina hjá íbúum sumarið 2016 (9,2) en síðan Sundlaug Vestmannaeyja (9,0). Næst komu Shellmótið, Þjóðhátíð og bátsferðir (8,8), Goslokahátíðin og Pæjumótið (8,7), Sagnheimar (8,6), veitinga- og kaffihús (8,5), viðmót íbúa og Skansinn (8,4), gististaðir (8,3) og Fiskasafnið/Sæheimar (8,2). Áberandi lægstu meðaleinkunnina árið 2016 fengu ferjusamgöngur (4,3), mun lægri en árið 2012 (6,3), en samvinna ferðaþjónustuaðila þá næstlægstu (5,9).
- Eyjamenn voru almennt býsna jákvæðir gagnvart ferðaþjónustunni og áhrifum hennar. Þannig voru 95% mjög eða fremur sammála því að þeir væru stoltir af því að ferðamenn hefðu áhuga á að heimsækja Vestmannaeyjar og 92% voru fremur eða mjög sammála því að það væri gott að fá gesti sem eyddu peningum í bæjarfélaginu. 79% voru mjög eða fremur sammála því að með ferðaþjónustu hefðu orðið til fleiri störf en ella hefðu skapast en 4% voru ósammála. Þá töldu 71% að ferðaþjónustan leiddi til þess að íbúarnir skynjuðu betur og varðveittu sérkenni í eigin menningu en 4% voru því ósammála.
- Langflestir þeirra sem afstöðu tóku nefndu náttúru/landslag eða umhverfi Vestmannaeyja sem helsta styrkleika ferðaþjónustunnar í Eyjum (56%) en síðan góða veitingastaði (19%), fjölbreytnina (12%) og góða þjónustulund (9%).
- Þorri íbúanna sumarið 2016 nefndi ófullnægjandi samgöngur sem helsta veikleika ferðaþjónustu í Eyjum (91%) en síðan litla samvinnu ferðaþjónustuaðila (7%).
- Flestir sem afstöðu tóku til þess hvaða þjónustu skorti fyrir ferðamenn í Eyjum nefndu að það vantaði betri samgöngur (34%) og almenningssalerni (29%). Þá að það þyrfti að bæta upplýsingaþjónustu fyrir ferðamenn (9%), opna kaffihús/ölstofur (7%), bjóða upp á meira af gönguferðum með leiðsögn, fleiri/betri gististaði og aukna skipulagða afþreyingu (6%).
- Af þeim sem komu með tillögur um þróunar- og nýsköpunarmöguleika í ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum nefndu flestir að bæta þyrfti samgöngur (35%) en síðan að auka samvinnu ferðaþjónustuaðila (7%) og framboð af skipulögðum gönguferðum (6%).

1.0 Inngangur

1.1 Kannanir sem byggt er á

Ferðamenn í Vestmannaeyjum 2004-2016

Í kafla 2.0 er að mestu byggt á niðurstöðum úr könnunum sem RRF hefur framkvæmt eða látið framkvæma. Hvað erlenda ferðamenn áhrærir er um að ræða könnunina *Dear Visitors* sem hefur verið framkvæmd meðal erlendra brottfarargesta í Leifstöð nær stöðugt frá því í janúar 2004 og til þessa dags, allt árið um kring. Alls hafa þar fengist um 45 þúsund svör á tímabilinu. Auk þess hefur könnunin verið framkvæmd á sumrin meðal erlendra brottfarargesta Norrænu á Seyðisfirði. Könnunin er í boði á sex tungumálum: íslensku, ensku, norsku, þýsku, frönsku og ítölsku. Allan tímann hefur verið spurt um heimsóknir til Vestmannaeyja.

Í kafla 2.0 er jafnframt stuðst við símakannanir meðal Íslendinga um ferðavenjum þeirra árin 2004 og 2005 og símakannanir RRF í samráði við Miðlun ehf varðandi ferðavenjur landsmanna árin 2009 og 2010. Auk þess er stuðst við niðurstöður úr netkönnun Félagsvísindastofnunar HÍ fyrir RRF um ferðir landsmanna árin 2012 og 2015. Í öllum þessum könnunum var spurt um komur Íslendinga til Eyja viðkomandi ár. Fjöldi svara í þessum könnunum var á bilinu 800-1000.

Ferðamenn í Vestmannaeyjum sumarið 2016 og 2012; vettvangskannanir

Í kafla 3.0 er greint frá niðurstöðum vettvangskönnunar sem var framkvæmd meðal innlendra og erlendra ferðamanna um borð í Herjólfu á leið frá Vestmannaeyjum í júlí og ágúst 2016. Niðurstöðurnar eru bornar saman við sambærilega könnun meðal ferðamanna í Eyjum sumarið 2012. Í þessum könnunum var m.a. spurt um dvalarlengd, útgjöld, afþreyingu og annað atferli gesta í Eyjum sem og viðhorf þeirra til ýmissa þátta er tengjast ferðapjónustu í Vestmannaeyjum. Í könnuninni sumarið 2016 fengust 504 svör; 168 meðal Íslendinga og 336 meðal erlendra ferðamanna. Sumarið fékkst 461 svar; 207 meðal Íslendinga og 254 meðal erlendra gesta. Sjá má ensku útgáfu könnunarinnar sumarið 2016 í viðauka I.

Íbúar í Vestmannaeyjum sumarið 2016 og 2012

Í kafla 4.0 er greint frá niðurstöðum könnunar meðal 229 Íbúa í Vestmannaeyjum, 16 ára og eldri, sem framkvæmd var um borð í Herjólfu sumarið 2016. Þar var m.a. spurt um ferðalög Eyjamanna síðasta árið, um afstöðu þeirra til ferðapjónustu í Vestmannaeyjum og hugmyndir til eflingar hennar. Hér verða þær niðurstöður bornar saman við könnun meðal íbúa í Eyjum sumarið 2012 til að skoða mögulegar breytingar. Íbúakönnunina sumarið 2016 má sjá í viðauka II.

1.2 Úrvinnsla

Í kafla 2.0 eru áður nefndar kannanir notaðar til að áætla fjölda og hlutfallsskiptingu Íslendinga og erlendra ferðamanna sem heimsóttu Vestmannaeyjar á árabílinu 2004 til 2016. Auk þess er stuðst við *Dear Visitors* könnun RRF í Leifstöð til að áætla fjölda erlendra ferðamanna til Eyja árin 2013, 2014, 2015 og 2016. Loks er skoðuð samsetning erlendra gesta í Eyjum eftir markaðs-svæðum árið 2015 og hún borin saman við samsetningu erlendra ferðamanna til Íslands það ár.

Erlendir ferðamenn í *Dear Visitors* könnuninni eru flokkaðir eftir sex markaðssvæðum hvað búsetu varðar. Gestir utan þeirra svæða eru hafðir saman undir heitinu *önnur svæði*.

Tafla 1.1 Skilgreining á markaðssvæðum

<i>Markaðssvæði</i>	<i>Lönd</i>
Norðurlönd	Noregur, Svíþjóð, Finnland og Danmörk.
Mið-Evrópa	Þýskaland, Pólland, Tékkland, Austurríki og Sviss.
Benelux löndin	Belgía, Holland og Lúxemborg.
Bretlandseyjar	England, Wales, Skotland og Írland.
Suður-Evrópa	Ítalía, Frakkland, Spánn, Portúgal, Grikkland ...
Norður-Ameríka	Bandaríkin, Kanada og Mexíkó.
Önnur svæði	A-Evrópa, Afríka, Asía, Ástralía og S-Ameríka.

Í kafla 3.0. er fjallað um niðurstöðu vettvangskönnunar meðal innlendra og erlendra gesta sumarið 2016 og hóparnir bornir saman, annars vegar Íslendingar (innlendir gestir) og hins vegar erlendir ferðamenn. Jafnframt verður greint frá helsta muni á niðurstöðum úr sambærilegri vettvangskönnun meðal innlendra og erlendra ferðamanna í Eyjum sumarið 2012.

Í kafla 4.0 er greint frá niðurstöðum könnunar meðal íbúa í Eyjum sumarið 2016 með samanburði við sambærilega könnun frá árinu 2012. Unnið er úr spurningunum í svipaðri röð og þær koma fyrir í könnuninni (sjá viðauka 2).

Þegar rætt er um tölfræðilegan áreiðanleika niðurstaðna eru svokölluð fráviksmörk notuð sem viðmið. Fráviksmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og segja til um það með hve mikilli nákvæmni megi yfirfæra niðurstöður úrtakskönnunar á þann viðmiðunarhóp eða „þýði“ sem til skoðunar er. Í könnuninni *Dear Visitors* sumarið 2016 er þýðið t.d. allir erlendir ferðamenn sem komu til Íslands með flugi eða ferju frá júní til ágúst 2016, nálægt 690 þúsund manns.¹ Í vettvangskönnun meðal gesta í Eyjum sumarið 2016 er þýðið annars vegar allir Íslendingar sem lögðu leið sína þangað árið 2016 (áætlaðir um 54 þúsund) og hins vegar erlendir gestir þar á þessu ári (áætlaðir um 80 þúsund). Í könnuninni meðal Eyjamanna er þýðið allir íbúar þar 16 ára og eldri, um 3.400 manns. Í töflu 1.2 má sjá fráviksmörkin eftir því hve stórt úrtakið er og eftir hlutfallstöllum.

Tafla 1.2 Fráviksmörk í úrtakskönnun – allar tölur í %

Fjöldi	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50
100	4,3	5,9	7,0	7,8	8,5	9,0	9,6	9,8
200	3,4	4,6	5,5	6,1	6,2	7,1	7,5	7,7
300	2,5	3,4	4,0	4,5	4,9	5,2	5,5	5,7
400	2,1	2,9	3,5	3,9	4,2	4,5	4,8	4,9
600	1,8	2,4	2,9	3,3	3,6	3,8	4,0	4,2
800	1,6	2,2	2,5	2,9	3,2	3,3	3,6	3,7
1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,1
1300	1,2	1,6	2,0	2,2	2,4	2,5	2,7	2,7
1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,5	2,5

¹. Heimildir: Ferðamálastofa, Austfar (Norræna) og ISAVIA (aðrir flugvellir en Leifsstöð).

Dæmi um notkun á töflu 2.2

Ef 10% svarenda í *Dear Visitors* könnuninni sumarið 2016 komu til Vestmannaeyja verður frávikið frá gefnu hlutfalli +/- 1,9% miðað við um 1.000 erlenda svarendur sem þá tóku þátt í könnuninni. Í vettvangskönnuninni meðal innlendra gesta sumarið 2016 mælist frávikið hins vegar +/- 4,6% þar sem svörin voru einungis tæplega 200 en +/- 3,4 meðal erlendra ferðamanna og þar miðað við töluna 300. Þessa tölfræði er gott að hafa í huga við lestur greinargerðarinnar og túlkun niðurstaðna.

1.3 Markmið og hagnýting

Markmiðið með þessari greinargerð er að nýta upplýsingar úr gagnagrunni um ferðamenn hjá Rannsóknnum og ráðgjöf ferðaþjónustunnar (RRF) á árabílinu 2004-2016 til að fá yfirsýn um þróun í fjölda ferðamanna til Vestmannaeyja á þeim tíma. Jafnframt að afla gagna með endurteknum vettvangskönnunum sumarið 2016 til samanburðar við kannanir frá 2012; annars vegar meðal innlendra og erlendra ferðamanna á leið frá Eyjum og hins vegar meðal íbúa í Vestmannaeyjum.

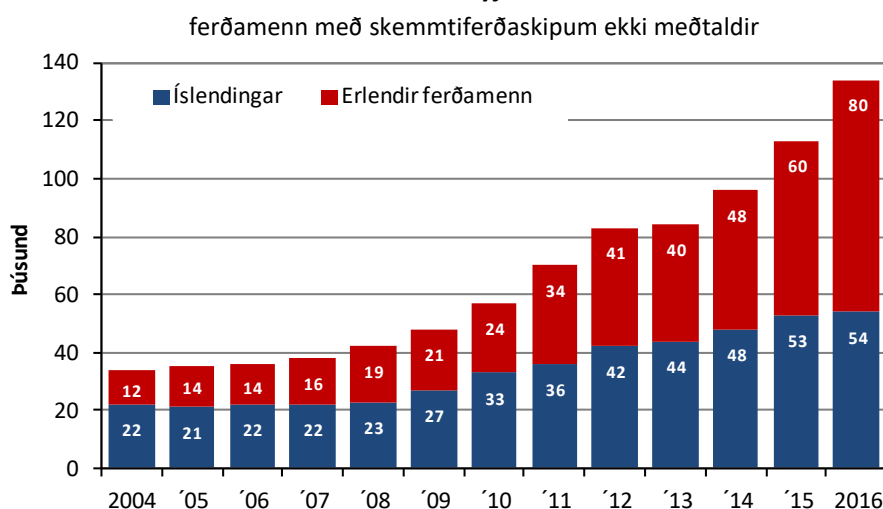
Með þessu móti á að fást góð mynd af þróun og stöðu ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum, hegðun og viðhorfum gesta og skoðunum heimamanna og breytingum á þeim frá árinu 2012 til 2016. Slíkar mælingar eru afar gagnlegar öllum þeim sem koma að einhverjum hætti að ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum: bæjaryfirvöldum, Vegagerðinni, ýmsum ferðaþjónustuaðilum, áhugafólki um ferðamál o.fl. Nú geta þessir aðilar gert sér betri grein fyrir umfangi ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum, veikleikum, styrkleikum og tækifærum til þróunar og nýsköpunar í þessari mikilvægu atvinnugrein. Slíkar upplýsingar um gesti í Vestmannaeyjum eru jafnframt afar mikilvægur grunnur þegar unnið er að framtíðarstefnumótum í ferðamálum fyrir sveitarfélagið.

2.0 Ferðamenn í Vestmannaeyjum 2004-2016

Niðurstöður kannana RRF og fleiri sýna að bæði innlendum og erlendum ferðamönnum í Vestmannaeyjum fjölgaði mikið á árabílinu 2004 til 2016. Þannig er áætlað að hlutfall Íslendinga sem heimsóttu Eyjar hafi farið úr um 8% árið 2004 í 17% árið 2016 og að þar hafi tilkoma Landeyjahafnar skipt mestu máli. Af erlendum ferðamönnum sem komu til Íslands árið 2004 með flugi eða ferjunni Norrænu heimsóttu 3,2% Vestmannaeyjar en áætlað er að það hlutfall verði um 5% árið 2016. Þetta má sjá betur á mynd 2.1.² Hér er gott að hafa í huga að Íslendingum fjölgaði úr um 290 þúsund árið 2004 í um 332 þúsund árið 2016, eða um 15%. Á sama tíma fjölgaði erlendum ferðamönnum sem komu hingað með flugi eða ferjunni Norrænu úr um 370 þúsund árið 2004 í um 1,7 milljónir árið 2016 (áætlað).³

Því má áætla að Íslendingum sem heimsóttu Eyjar hafi fjölgað úr 22 þúsund árið 2004 í 54 þúsund árið 2016 eða 2,5 falt (um 145%). Þá er áætlað að erlendum ferðamönnum til Eyja á þessu 12 ára tímabili hafi fjölgað úr 12 þúsund árið 2004 í nálægt 80 þúsund árið 2016, eða nær 6,7-falt. Þar er fjölgunin mest frá og með árinu 2010.

Mynd 2.1 Áætlaður fjöldi og hlutfall Íslendinga og erlendra ferðamanna til Vestmannaeyja 2004-2016⁴



Erl. ferðamenn	36%	40%	39%	42%	45%	44%	42%	49%	49%	48%	50%	53%	60%
Íslendingar	64%	60%	61%	58%	55%	56%	58%	51%	51%	52%	50%	47%	40%

² Þessar hlutfallstölur hvað Íslendinga varðar eru áætlaðar árin 2006, 2007, 2008, 2011, 2013, 2014 og 2016 og þar stuðst við reynslutölur úr könnunum annarra ára, þróun á farþega fjölda með Herjólfvi o.fl.. Niðurstöður símakannana á ferðavenjum Íslendinga 2001, 2002 og 2003 gáfu þá niðurstöðu að 8-10% landsmanna hefðu lagt leið sína til Eyja þessi ár og benda því til að áætlanir fyrir 2006-2008 séu fremur varfærnar.

³ Árið 2016 stefnir í að brottfarir erlendra gesta um Leifsstöð verði nálægt 1.750 þúsund (desember áætlaður). Þar við bætast nálægt 30 þúsund brottfarir erlendra gesta frá öðrum flugvöllum á landinu og með ferjunni Norrænu frá Seyðisfirði. Ef gert er ráð fyrir að 95% þessa fjölda hafi verið hér sem gestir en 5% stundað vinnu á Íslandi gerir það rétt um 1,7 milljón erlendra gesta árið 2016.

⁴ Gestir með skemmtiferðaskipum eru hér ekki meðtaldir.

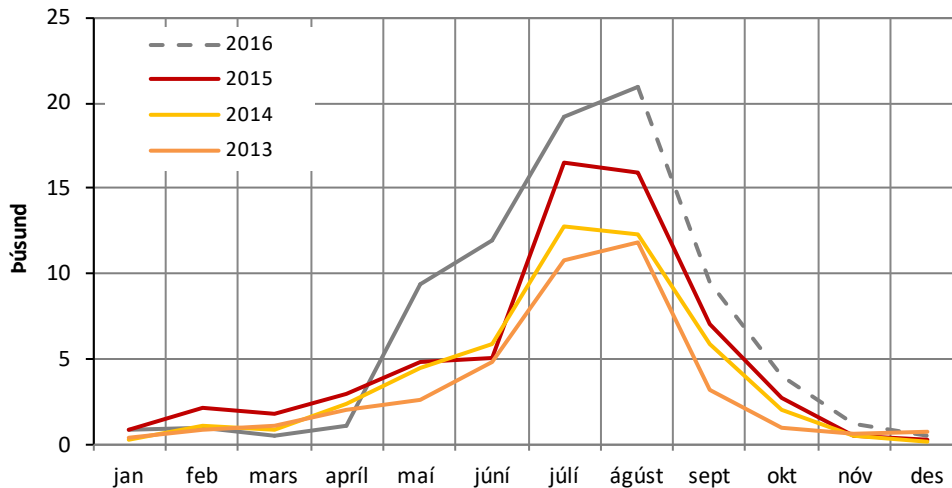
Þá ber að taka fram að í þessum áætlunum um fjölda Íslendinga til Eyja er ekki tekið með í reikninginn að allmargir þeirra koma þangað oftari en einu sinni á ári. Þannig er hlutfall þeirra af heimsóknnum gesta til Eyja talsvert hærra en fjöldi einstaklinga segir til um. Inni í tölunum um fjölda erlendra ferðamanna til Vestmannaeyja vantar síðan gesti skemmtiferðaskipa en fjöldi þeirra hefur vaxið mjög á síðustu árum. Til marks um það má nefna að þessu ári, 2016, komu um 40 skemmtiferðaskip til Vestmannaeyja frá maí til september með 17-18 þúsund farþega innanborðs sem flestir skoðuðu sig um í Eyjum. Séu þeir meðtaldir má lauslega áætla að erlendir ferðamenn í Vestmannaeyjum muni nálgast 100 þúsund árið 2016. Árið 2012 komu hins vegar aðeins 17 skemmtiferðaskip til Eyja með um 4.700 farþega.⁵ Viðdvöl skipanna í Eyjum er 5-11 klst. Von er á rúmlega 50 skemmtiferðaskipum til Eyja árið 2017.⁶

Hér að neðan má sjá áætlaðan fjölda erlendra gesta til Vestmannaeyja eftir mánuðum 2013-2016.

Mynd 2.2 Áætlaður fjöldi erlendra ferðamanna til Vestmannaeyja eftir mánuðum árin 2013-2016

tilgáta um þróunina frá september til desember 2016

Ferðamenn með skemmtiferðaskipum ekki meðtaldir



2016	0,8	0,9	0,5	1,1	9,4	11,9	19,2	21,0	9,5	4,0	1,2	0,5
2015	0,8	2,1	1,7	2,9	4,8	5,0	16,5	15,9	7,0	2,7	0,5	0,2
2014	0,2	1,1	0,8	2,3	4,5	5,8	12,8	12,3	5,8	2,0	0,5	0,1
2013	0,4	0,8	1,0	2,0	2,6	4,8	10,8	11,8	3,2	0,9	0,6	0,7

Samkvæmt þessu komu 62-69% erlendra ferðamanna til Eyja yfir sumarmánuðina júní, júlí og ágúst á þessu tímabili (2013-2016). Það hlutfall var nálægt 75% árið 2004. Mikil aukning gesta hefur orðið í maí, september og október en fremur lítil yfir helstu vetrarmánuðina. Helsta ástæða þess eru stopular samgöngur til Eyja og lokun Landeyjahafnar. Í því sambandi má nefna að á fastalandinu nærri Eyjum, s.s. að Seljalandsfossi og Skógafossi, hefur verið ör vöxtur í komum erlendra ferðamanna utan sumartíma á síðustu árum og ekki síst yfir dimmstu vetrarmánuðina.

⁵ Heimildarmaður: Andrés Þ. Sigurðsson.

⁶ Heimildir: http://vestmannaeyjar.is/skrar/file/fartheigaskip_2015/copy_of_fartheigaskip_2016.pdf og <http://www.vb.is/frettir/skemmtiferdaskip-saekja-i-landsbyggdina/129760/>



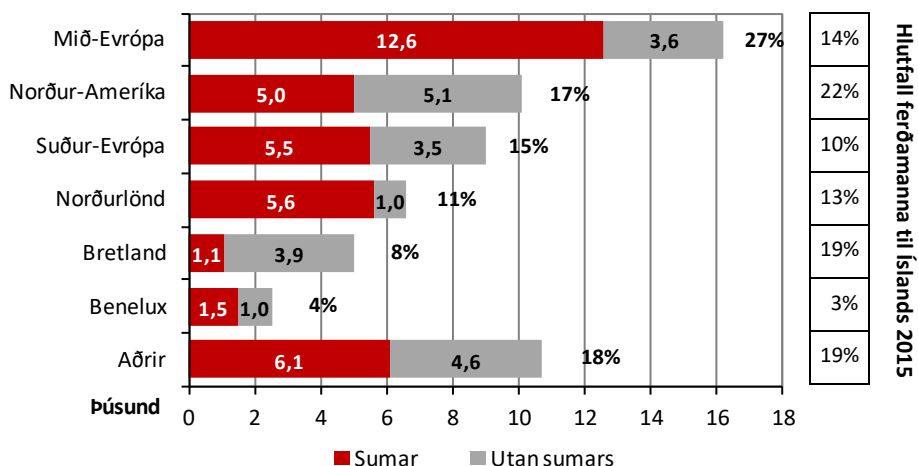
Sveit í bæ.

Mynd: RG

Áhugavert er að skoða skiptingu erlendra ferðamanna sem koma til Vestmannaeyja eftir markaðssvæðum (sbr. skilgreiningu í töflu 2.1) og bera saman við skiptingu allra ferðamanna til Íslands. Árið 2015 er áætlað að af um 60 þúsund erlendum gestum sem þá komu til Eyja hafi um 16 þúsund verið frá Mið-Evrópu (27% þeirra), 10 þúsund frá Norður-Ameríku (17%), 9 þúsund frá Suður-Evrópu (15%), 6,5 þúsund frá Norðurlöndunum (11%), 5 þúsund frá Bretlandseyjum (8%), 2,5 þúsund frá BeNeLux löndunum (4%) og um 11 þúsund utan helstu markaðssvæða (18%). Þetta sést nánar á mynd 2.3.

Mynd 2.3 **Áætlaður fjöldi og hlutfall erlendra ferðamanna til Vestmannaeyja eftir markaðssvæðum árið 2015**

Ferðamenn með skemmtiferðaskipum ekki meðtaldir



Þessi skipting erlendra ferðamanna í Vestmannaeyjum er talsvert frábrugðin samsetningu erlendra ferðamanna á Íslandi eftir markaðssvæðum árið 2015 sem sjá má í dálkinum hægra megin við grafið hér að ofan. Þannig skila erlendir gestir frá Mið-Evrópu og Benelux löndunum sér mikið betur til Eyja en hlutfall þeirra af erlendum gestum til Íslands gæti gefið vísbindingar um og eins eru ferðamenn frá Mið-Evrópu duglegir að heimsækja staðinn. Því er öfugt farið með ferðamenn frá Bretlandseyjum. Þannig voru Bretar um 19% gesta til Íslands árið 2015 en einungis 8% af erlendum gestum í Vestmannaeyjum.

3.0 Vettvangskönnun meðal erlendra og innlendra ferðamanna í Vestmannaeyjum 2016; samanburður við 2012

Í könnuninni meðal ferðamanna í Eyjum sumarið 2016 fengust alls 504 svör; 168 meðal Íslendinga og 336 meðal erlendra ferðamanna. Hér verða þær niðurstöður bornar saman við sambærilega könnun sumarið 2012 þar sem við á. Í könnuninni sumarið 2012 fékkst 461 svar; 207 meðal Íslendinga og 254 meðal erlendra gesta.

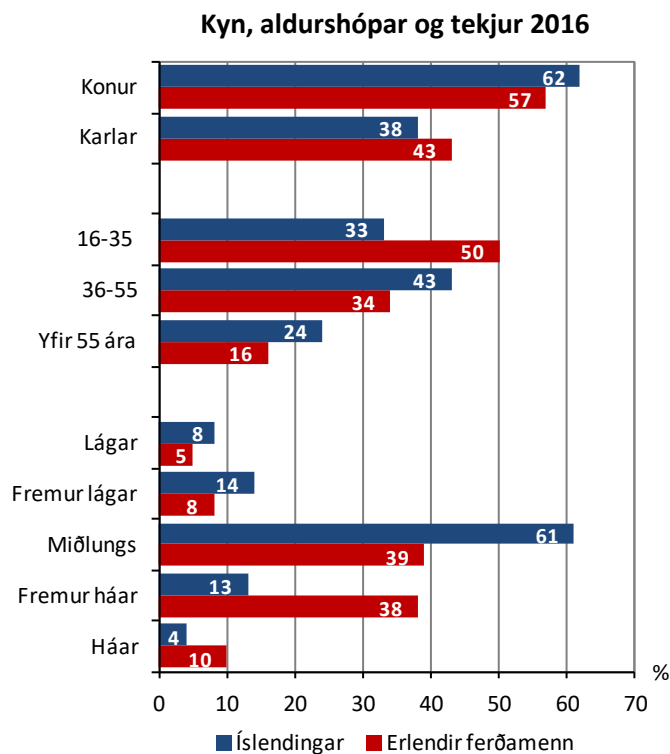
3.1 Kyn, aldurshópar, tekjur, menntun og búseta

Konur voru 62% svarenda meðal Íslendinga í könnuninni 2016 og karlar 38%. Meðal erlendra ferðamanna voru konur 57% svarenda en karlar 43%.

Erlendir ferðamenn voru hlutfallslega mun fjölmennari í aldurshópnum 16-35 ára en Íslendingar meðal þeirra sem voru 36-55 ára. Meðalaldur Íslendinga var 43 ár og erlendra gesta um 39 ár.

Talsverður munur var á tekjum Íslendinga og erlendra ferðamanna. Þannig töldu 48% erlendra gesta sig hafa fremur háar eða háar tekjur miðað við meðallaun í sínu heimalandi en einungis 17% Íslendinga töldu sig svo vel stadda.

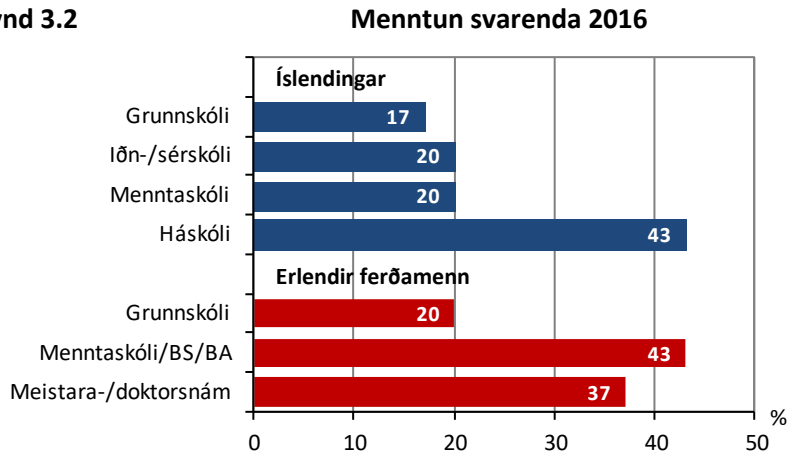
Mynd 3.1



68% Íslendinga voru búsettir á Reykjavíkursvæðinu en 32% á landsbyggðinni.

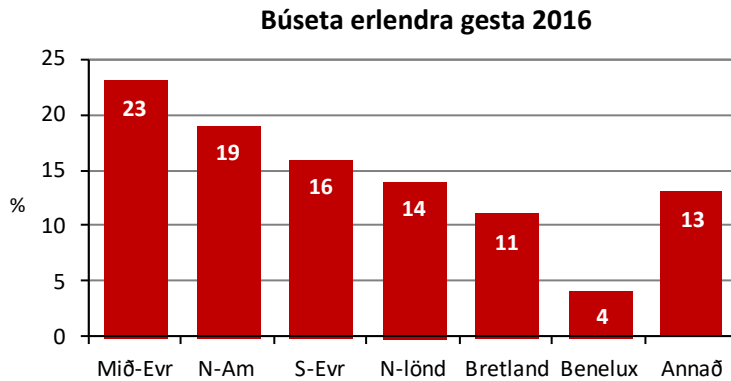
Erlendu gestirnir voru að jafnaði með umtalsvert meiri menntun að baki en Íslendingar. Þannig voru 37% þeirra með meistara- eða doktorsnám að baki eða stunduðu slíkt nám.

Mynd 3.2



23% erlendu þátttakendanna í könnuninni 2016 voru frá Mið-Evrópu, 19% frá Norður-Ameríku, 16% frá Suður-Evrópu, 14% frá Norðurlöndunum, 11% frá Bretlandseyjum, 4% frá Benelux löndunum en 13% annars staðar frá.

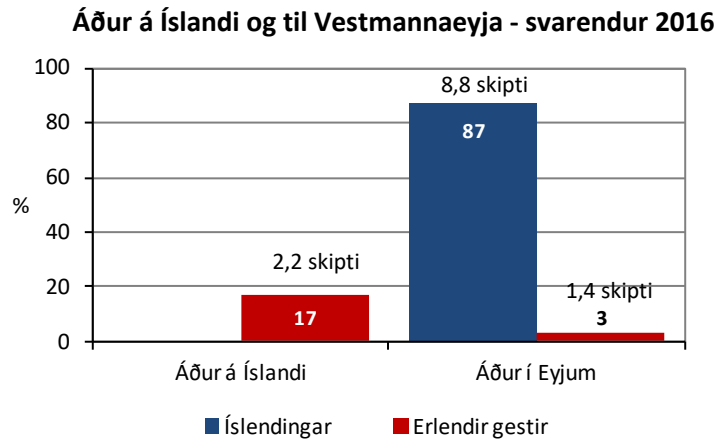
Mynd 3.3



3.2 Áður til Íslands og til Vestmannaeyja

87% Íslendinganna í könnuninni 2016 höfðu komið áður til Vestmannaeyja en 13% ekki. 17% erlendra þátttakenda höfðu komið áður til Íslands og 3% höfðu komið áður til Vestmannaeyja.

Mynd 3.4



Íslendingarnir höfðu að jafnaði komið 8,3 sinnum áður til Vestmannaeyja, 50% þeirra í 1-4 skipti, 25% í 5-10 skipti, 11% í 11-20 skipti og 14% oft en 20 sinnum. Erlendu endurkomu-gestirnir höfðu að meðaltali komið í 2,2 skipti til Íslands og í 1,4 skipti til Vestmannaeyja.

3.3 Ferðamáti og föruneysi

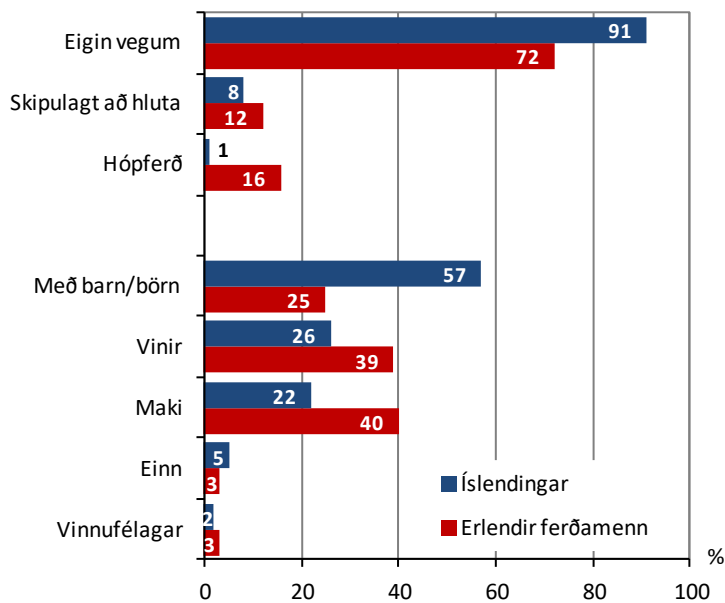


Vegvísar í Heimaey.

91% Íslendinga og 72% erlendra þátttakenda í könnuninni sumarið 2016 voru í ferð á eigin vegum. Þá voru 12% erlendu gestanna í ferð sem var að hluta skipulögð af öðrum en 8% Íslendinga. 16% erlendu gestanna voru í skipulagðri hópferð en nær engir Íslendingar. Vel yfir helmingur Íslendinga voru með börn í föruneysi (57%) en erlendir gestir voru mest með maka (40%) eða vinum (39%) í för en fjórðungur með börn (25%).⁷

Mynd 3.5

Ferðamáti og föruneysi 2016

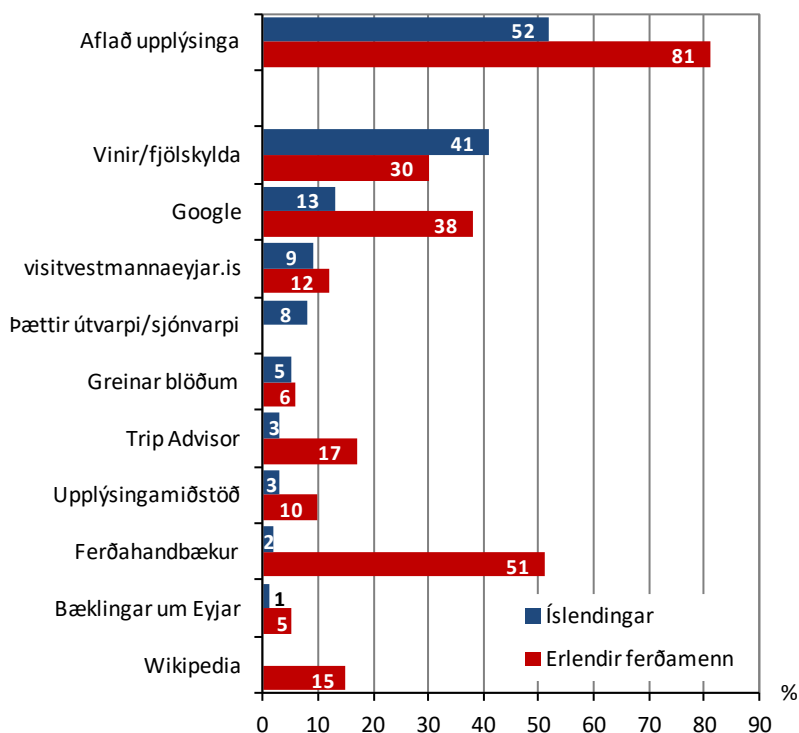


⁷. Þá voru 12% Íslendinga og 10% erlendra gesta í blönduðu föruneysi og samanlagðar hlutfallstölur undir þeim lið því 112% hjá Íslendingum og 110% hjá erlendum gestum.

3.4 Upplýsingaöflun fyrir ferð

81% erlendra ferðamanna og 52% Íslendinga sumarið 2016 höfðu leitað sér upplýsinga um Vestmannaeyjar áður en þeir komu. Íslendingar fengu helst upplýsingar um Eyjar hjá vinum/fjölskyldu (41%) en síðan á *Google* (13%) og *visitvestmannaeyjar.is* (9%). Erlendir ferðmenn fengu hins vegar helst upplýsingar um Eyjar í ferðahandbókum (51%) en síðan á *Google* (38%), hjá vinum/fjölskyldu (30%), á *Trip Advisor* (17%), *Wikipedia* (15%) og *visitvestmannaeyjar.is* (12%).

Mynd 3.6 Upplýsingaöflun um Vestmannaeyjar 2016



Þeir sem höfðu aflað upplýsinga um Vestmannaeyjar í ferðahandbókum voru spurðir hvaða bækur það hefðu verið. Því svöruðu 119 erlendir gestir eða 70% þeirra sem notuðu ferðahandbækur. Langflestir notuðu *Lonely Planet*, eða 68. Samkvæmt því má lauslega áætla að um eða yfir 25% allra erlendra ferðamanna í Vestmannaeyjum hafi m.a. notað ferðahandbók frá *Lonely Planet* til að fá upplýsingar um Vestmannaeyjar fyrir ferðina. Næst vinsælasta ferðahandbókin var *Guide de Routard* sem 15 höfðu nýtt sér eða nálægt 7% erlendu gestanna í könnuninni.

16 Íslendingar og 35 erlendir gestir nefndu aðra upplýsingaöflun sem hér segir:

Íslendingar
Bjó í Eyjum (8), ættaður/ættingjar í Eyjum (4), uppsöfnuð vitneskja (3), Eyja appið (1).
Erlendir gestir
Leiðsögumaður (13), ferðaskrifstofan/ferðaskipuleggjandi (7), bogg/ferðablogg "unlock Iceland" (2), gististaður (3), vinir á Íslandi (2), netsíða um Ísland (2), jarðfræðikennari (1), sjónvarpsþáttur (1), Public Broadcasting Service - PBS (1), Living Earth (1).

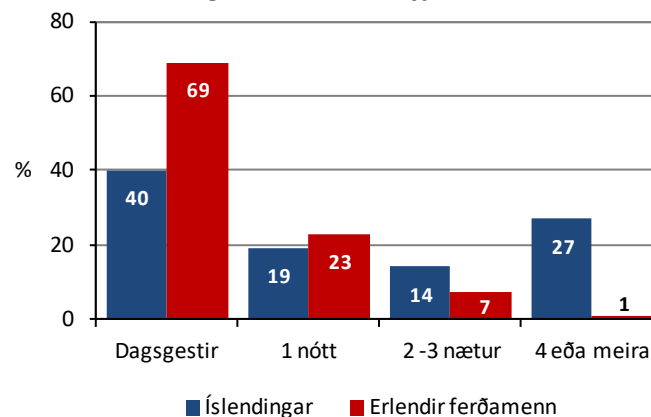
Samanburður við 2012

86% erlendra ferðamanna og 49% Íslendinga sumarið 2012 höfðu leitað sér upplýsinga um Vestmannaeyjar áður en þeir komu þangað. Íslendingar fengu helst upplýsingar um Eyjar hjá vinum/fjölskyldu (32%), á Internetinu (30%) en síðan á vefsíðu Vestmannaeyja (15%). Erlendir ferðamenn fengu þá helst upplýsingar um Eyjar í ferðahandbókum (65%) en síðan á internetinu (40%) eða hjá vinum/fjölskyldu (24%). Ekki var spurt um notkun á *Google*, *Trip Advisor* eða *Wikipedia* sumarið 2012.

3.5 Dvalarlengd, gistinætur og gistimáti í Vestmannaeyjum

69% erlendra ferðamanna í könnuninni 2016 komu til Vestmannaeyja í dagsferð en 31% gistu þar að jafnaði í 1,4 nætur af alls 10,7 náttu meðaldvöl á Íslandi. 23% erlendu gestanna gistu eina nótt í Eyjum, 7% í tvær nætur og 1% í þrjár nætur. Þeir útlendingar sem ekki gistu í Eyjum dvöldu að jafnaði í 11,6 nætur á Íslandi.

65% af innlendu þátttakendum gistu eitthvað í ferðinni, að jafnaði í 5 nætur, en 35% voru í dagsferð að heiman eða frá sumarhúsi í landi. Langflestir þeirra, eða 60% svarenda, gistu í Eyjum að jafnaði í 4,3 nætur af alls 5,1 náttu ferð, en 40% voru þar sem dagsgestir. Þau 5% Íslendinga sem gistu í ferðinni en ekki í Eyjum voru að jafnaði á 4,4 náttu ferð. Um 19% íslenskra gesta í Eyjum gistu þar eina nótt, 14% í 2-3 nætur en 27% í 4 nætur eða lengur.

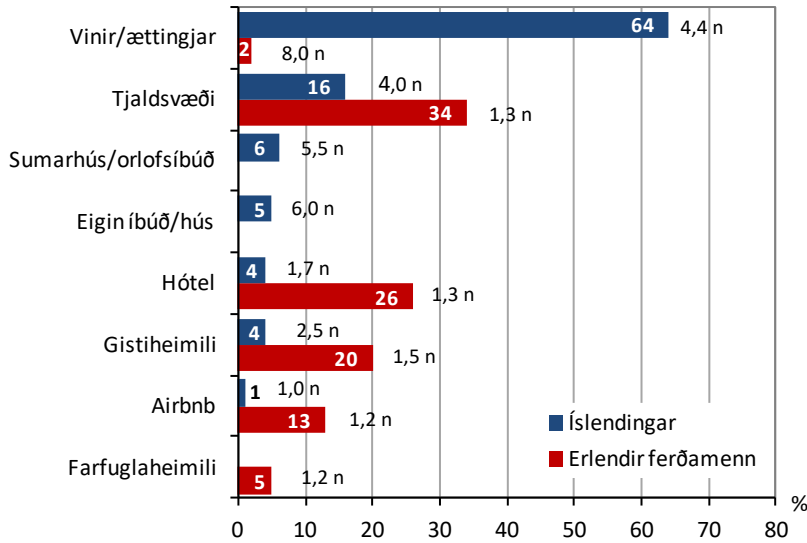
Mynd 3.7**Dvalarlengd í Vestmannaeyjum 2016 - flokkuð**

64% innlendra næturgesta í könnuninni gistu hjá ættingjum eða vinum í Eyjum, 16% á tjaldsvæðinu, 6% í sumarhúsi/orlofsíbúð, 5% í eigin íbúð/húsi en 4% á hóteli og sama hlutfall á gistiheimili. Hins vegar gistu 34% erlendu gestanna á tjaldsvæði, 26% á hóteli, 20% á gistiheimili, 13% í Airbnb gistingu, 5% á farfuglaheimili og 2% hjá vinum. Íslendingar sem gistu hjá ættingjum/vinum, í orlofsíbúð/-húsi eða í eigin íbúð/húsi dvöldu nokkru lengur í Eyjum en þeir sem nýttu tjaldsvæðið og mun lengur en þeir sem voru á hóteli eða gistiheimili.

Samanburður við 2012

Sumarið 2012 gistu 32% Íslendinga í Eyjum að jafnaði í 3,2 nætur en 25% erlendra ferðamanna í að jafnaði 1,7 nætur. Hlutfall næturgesta meðal Íslendinga var því nær tvöfalt hærra nú og einnig mun hærra meðal erlendra gesta.

Mynd 3.8 Gistimáti næturgesta í Vestmannaeyjum 2016 og meðalfjöldi náttu eftir tegund gistingar



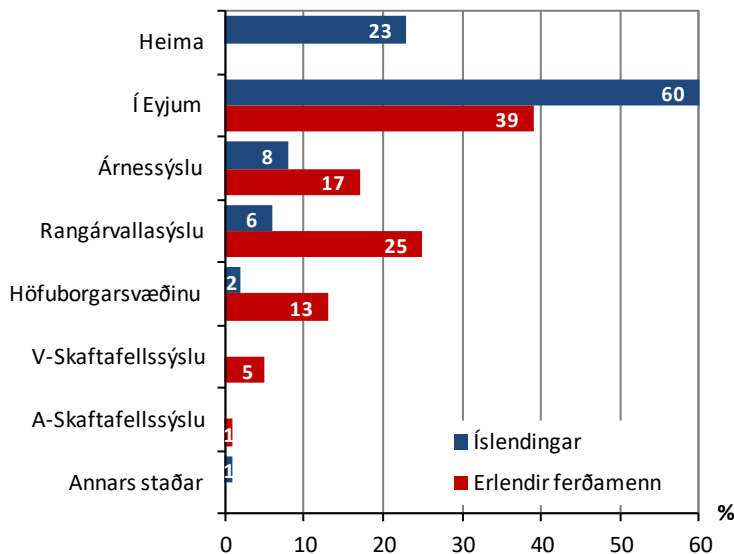
Samanburður við 2012

Sumarið 2012 gistu 54% Íslendinga hjá vinum/ættingjum, 22% á hóteli eða gistiheimili og 15% á tjaldsvæði. Þá gistu 69% erlendra gesta á hóteli eða gistiheimili, 26% á tjaldsvæði og 6% á farfuglaheimili. Ekki var þá spurt um *Airbnb* gistingu.

3.6 Gististaðir síðustu og næstu nótt

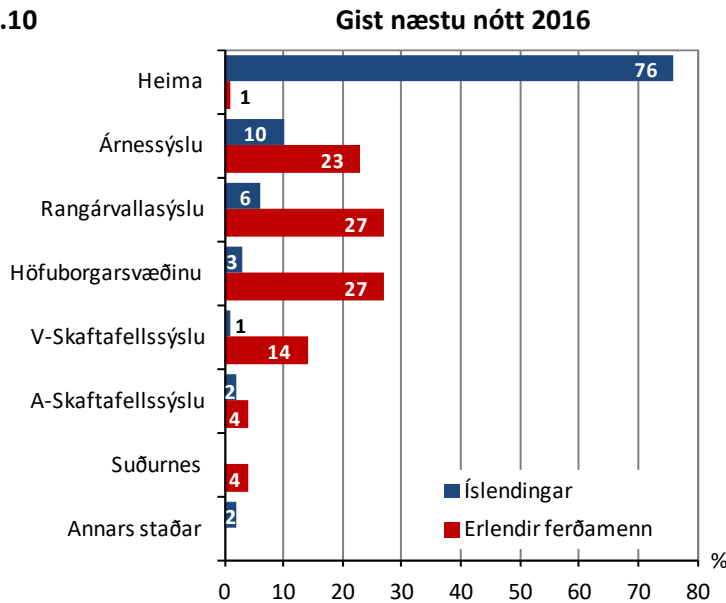
Spurt var hvar fólk hefi gist síðustu nótt og hvar það áformaði að gista þá næstu. Var þar mikill munur á Íslendingum og erlendum gestum. Þannig gistu 60% Íslendinga í Eyjum síðustu nótt, 23% gistu heima hjá sér, 8% í Árnassýslu, 6% í Rangárvallasýslu og 2% á höfuðborgarsvæðinu. Könnunin bendir til að margir Íslendingar sem gistu í Árnes-eða Rangárvallasýslu hafi verið þar í bústað og farið dagsferð til Eyja. Hins vegar gistu 39% erlendu gestanna í Eyjum síðustu nótt, 25% í Rangárvallasýslu, 17% í Árnassýslu, 13% á höfuðborgarsvæðinu og 5% í Vestur-Skaftafellssýslu.

Mynd 3.9 Gist síðustu nótt 2016



76% Íslendinga ætluðu að gista heima næstu nótt en 10% ætluðu að gista í Árnessýslu og 6% í Rangárvallasýslu (allmargir í bústöðum). 27% erlendu gestanna ætluðu að gista á höfuðborgarsvæðinu og sama hlutfall í Rangárvallasýslu, 23% í Árnessýslu, 14% í Vestur-Skaftafellssýslu, 4% í Austur-Skaftafellssýslu og sama hlutfall á Suðurnesjum.

Mynd 3.10



3.7 Staðir sem skoðaðir voru

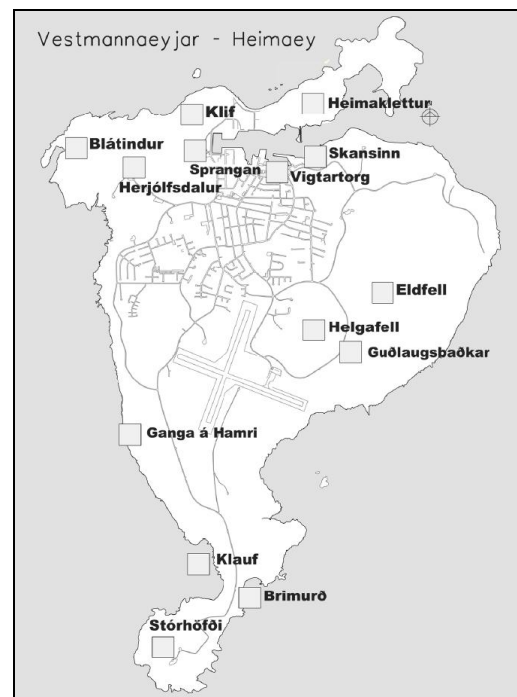
Í vettvangskonunum bæði sumarið 2016 og 2012 var meðfylgjandi kort af Heimaey með 14 stöðum merktum inn og spurt hvort fólk hefði komið þar við í ferð sinni um eyjuna.

Sumarið 2016 fóru Íslendingar helst í Herjólfsdal (86%), síðan að Stórhöfða (66%), Skansinum (65%) á Vigtartorg (57%), að Eldfelli (46%) og Spröngunni (50%).

Erlendir ferðamenn sumarið 2016 fóru hins vegar mest að Eldfelli (70%) og Vigtartorgi (56%) en síðan í Herjólfsdal (40%), að Stórhöfða (39%), Skansinum (38%) og Spröngunni (34%). Komur að Eldfelli endurspeglar mikinn áhuga erlendra ferðamanna í konuninni á Heimaeyjargosinu 1973 og jarðsögu Vestmannaeyja.

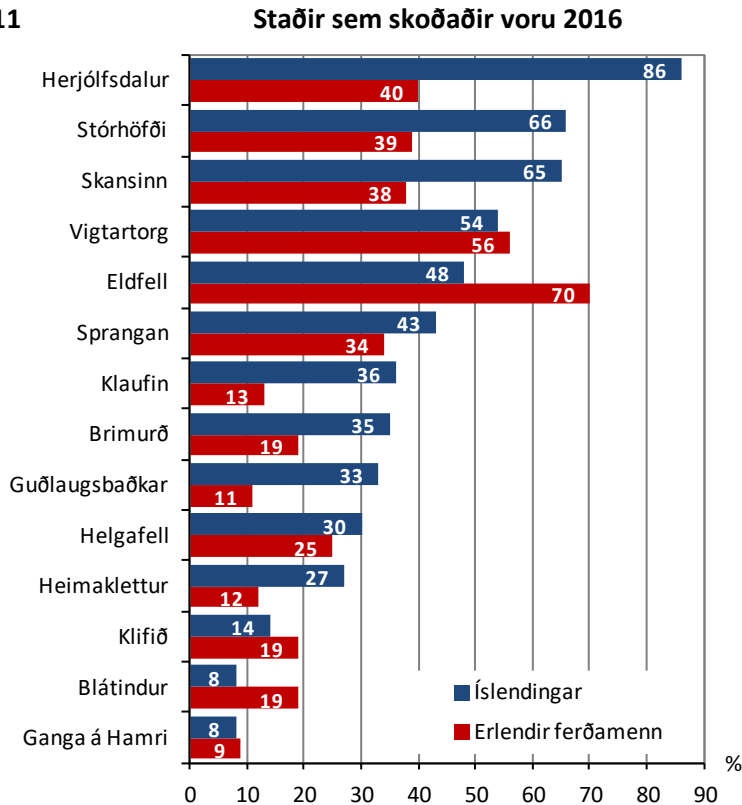
Mikið hærra hlutfall Íslendinga en erlendra gesta fóru því í Herjólfsdal, upp á Stórhöfða og að Skansinum sumarið 2016. Einnig mun frekar að Klaufinni, Brimurð, Guðlaugsbaðkari og upp á Heimaklett.

Heimaey og staðir sem spurt var um



Kort: Skrifstofa skipulags- og byggingafulltrúa Vestmannaeyjabæjar.

Mynd 3.11



Samanburður við 2012

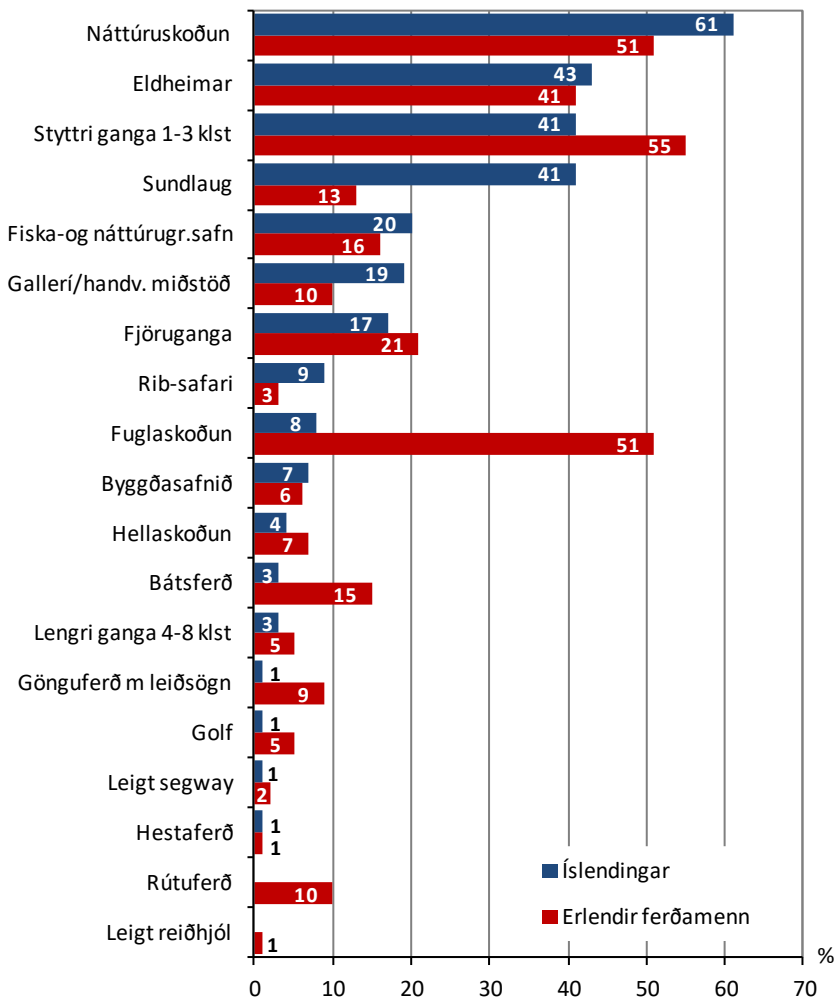
Sumarið 2012 fóru Íslendingar helst í Herjólfsdal (70%), síðan á Vigtartorg (57%) og að Skansinum (54%), Spröngunni (50%), Stórhöfða (47%) og Eldfelli (46%). Erlendir ferðamenn fóru hins vegar mest að Eldfelli (67%) og Vigtartorgi (57%) en síðan að Skansinum (48%), Herjólfsdal (39%), Stórhöfða (37%) og Spröngunni (35%).

3.8 Afþreying

Íslendingar og erlendir ferðamenn í Vestmannaeyjum sumarið 2016 áttu það sameiginlegt að stunda mikið náttúruskoðun, heimsækja Eldheima og fara í styttri göngur (1-3 klst). Að ýmsu öðru leyti var afþreying innlendra og erlendra ferðamanna í Eyjum ólík. Á það t.d. við um fuglaskoðun sem meira en sexfalt fleiri ferðamenn stunduðu (51%) en Íslendingar (8%). Eins voru erlendu gestirnir margfalt líklegri til að fara í bátsferð (15%), í rútuferð (10%) og í gönguferð með leiðsögn (9%) en Íslendingar (3%, 0% og 1%).

Landsmenn fóru á hinn bóginn miklu frekar í sund (41%) en erlendu gestirnir (13%) sumarið 2016, voru einnig líklegri til að leggja leið sína í gallerí/handverksmiðstöð (19%) heldur en útland-ingarnir (10%) og fóru frekar í Rib-safari og golf. Hins vegar var fremur líttill munur á hlutfalli hópanna hvað varðaði heimsókn í Fiska-og náttúrugripasafnið (Sæheima), fjörugöngu, Byggðasafnið (Sagnheima), hellaskoðun og lengri göngur (4-8 klst).

Mynd 3.12 Afþreying/staðir heimsóttir í Vestmannaeyjum



40 Íslendingar og 20 erlendir ferðamenn nefndu annað sem þeir höfðu gert í heimsókn sinni til Eyja 2016. Íslendingar nefndu oftast bílferð um Heimaey eða út að borða (6 manns hvort atriði), á þjóðhátíð (5), privat bátsferð/tuðruferð (5), sprangað (5), í messu (2). Erlendi gestir nefndu oftast að þeir hefðu keyrt um (4), farið á veitingastað (4), á bar (3) og í búð/bakarí (3).

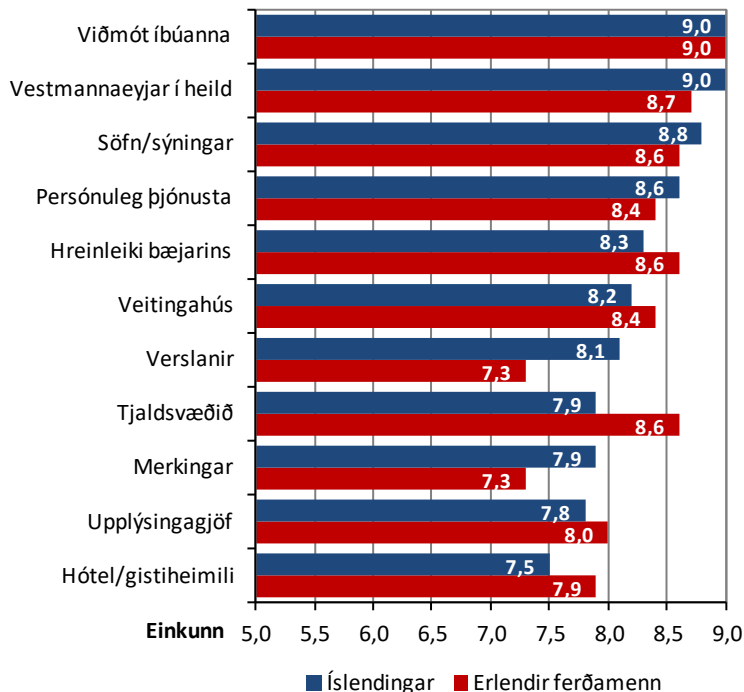
Samanburður við 2012

Íslendingar og erlendir ferðamenn í Vestmannaeyjum sumarið 2012 áttu það sameiginlegt að stunda mikið náttúruskoðun (64% Íslendinga og 47% erlendra ferðamanna), skoða Pompeii norðursins (51% beggja hópa) og fara í styttri göngur, 1-3 klst (41% Íslendinga og 53% erlendra ferðamanna). Að ýmsu öðru leyti var afþreying innlendra og erlendra ferðamanna í Vestmannaeyjum býsna ólík. Á það t.d. við um fuglaskoðun sem meira en fjórfalt fleiri ferðamenn stunduðu (50%) en Íslendingar (12%). Eins voru erlendu gestirnir margfalt líklegri til að fara í bátsferð (32%), rútuferð (23%) eða fjörugöngu (22%) en Íslendingar (4-10%). Landsmenn fóru á hinn bóginn miklu frekar í sund (30%) eða golf (8%) en erlendu gestirnir (5% og 1%) og voru einnig talsvert líklegri til að leggja leið sína í Fiska-og náttúrugripasafnið (19%) eða í gallerí/handverksmiðstöð (18%) heldur en útlendingarnir (9% og 13%). Árið 2012 voru Eldheimar ekki risnir og því ekki spurt um þá heldur Pompeii norðursins.

3.9 Álit á þáttum er tengjast ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum

Í könnuninni sumarið 2016 eins og sumarið 2012 voru þátttakendur beðnir um að gefa ellefu þáttum er tengjast ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum einkunn á bilinu 1-10. Viðmót íbúa í Eyjum og Vestmannaeyjar í heild fengu bestu meðaleinkunnina hjá þeim Íslendingum sem afstöðu tóku (9,0) en síðan söfn/sýningar í Eyjum (8,8), persónuleg þjónusta starfsfólks og hreinleiki bæjarins (8,3). Hótel/gistiheimili fengu hins vegar lökustu dómanna (7,5). Meðal erlendra gesta sem töldu sig dómbæra á þessa þætti fékk viðmót heimamanna hæstu meðaleinkunnina (9,0) en síðan Vestmannaeyjar í heild (8,7), söfn/sýningar, hreinleiki bæjarins, tjaldsvæðið (8,6), persónuleg þjónusta og veitingahús (8,4). Verslanir og merkingar í Eyjum fengu hins vegar lægstu einkunnina meðal erlendu gestanna sumarið 2016 (7,3).

Mynd 3.13 Álit á þáttum er tengjast ferðaþjónustu í Eyjum 2016
meðaleinkunnir þeirra sem afstöðu tóku - skali á bilinu 1-10



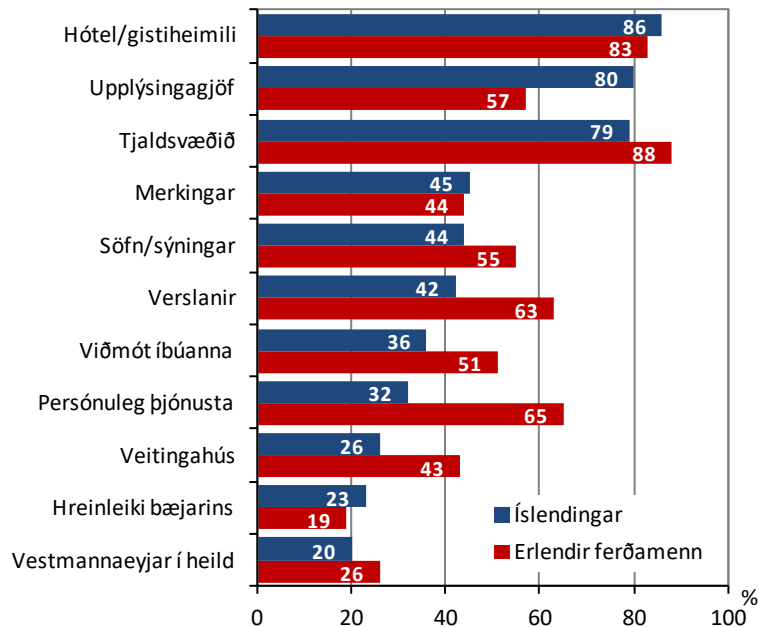
Samanburður við 2012

Sumarið 2012 fengu veitingahús í Eyjum talsvert lægri meðaleinkunn en nú (2016), eða 7,7 hjá Íslendingum og 7,4 hjá erlendum gestum. Jafnframt fengu söfn/sýningar nokkru lægri meðaleinkunn þá en nú, 8,4 hjá Íslendingum og 7,9 hjá erlendum gestum og sömuleiðis verslanir, 7,5 hjá Íslendingum og 6,5 hjá erlendu gestunum. Hvað aðra liði varðar voru meðaleinkunnir svipaðar sumarið 2012 og sumarið 2016.

Stór hluti svarenda sumarið 2016 var ekki dómbær á þjónustuna sem spurt var um. Þannig gátu 79-88% ekki dæmt um gæði hótela/gistiheimila eða tjaldsvæðisins. Þá töldu 80% Íslendinga en 47% erlendra gesta sig ekki dómbæra á upplýsingaþjónustu fyrir ferðamenn. Nær tveir af hverjum þremur erlendum gestur gátu ekki dæmt um gæði verslana eða persónulega þjónustu

(63-65%) og yfir helmingur þeirra ekki um söfn/sýningar og viðmót íbúanna (51-55%). Hins vegar töldu mun færri Íslendingar sig ekki geta dæmt um þessa fjóra þætti (32-45%). Erlendir ferðamenn töldu sig einnig síður dómbæra á veitingahús í Eyjum (43% þeirra) en innlendir gestir (26%). Fæstir sögðu hins vegar „pass“ þegar kom að því að meta Vestmannaeyjar í heild og hreinleika bæjarins (19-26%).

Mynd 3.14 Ekki dómbær á þætti ferðaþjónustu í Eyjum 2016



Samanburður við 2012

Sumarið 2012 voru niðurstöðurnar um margt svipaðar en þó má merkja að þá var vitund gesta oft heldur meiri en nú (2016). Því er hins vegar öfugt farið með söfn/sýningar í Eyjum. Þannig töldu 71% beggja hópanna árið 2012 sig ekki dómbæra á söfn/sýningar í bænum. Virðist tilkoma Eldheima hafa aukið vitund gesta hvað þann þátt varðar.



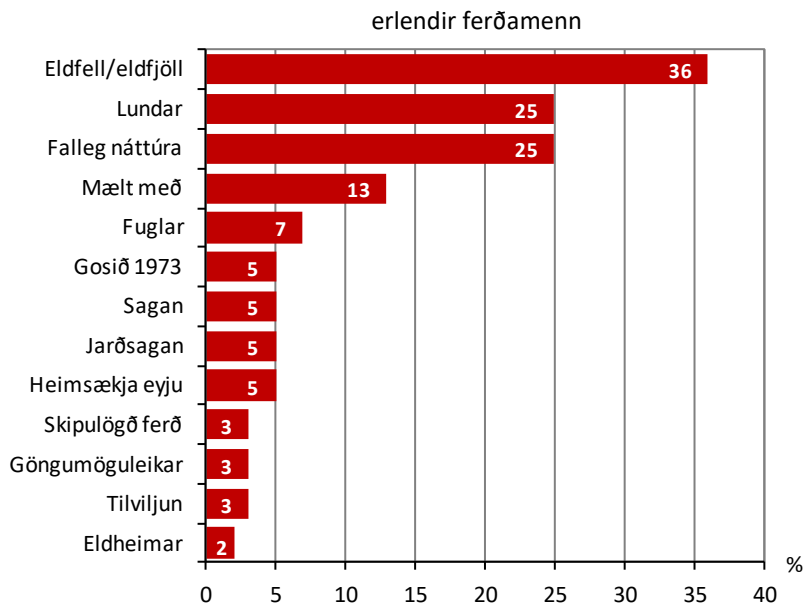
Golfvöllurinn í Eyjum er vinsæll enda fallegur og vel staðsettur.

Mynd: RG

3.10 Það sem vakti áhuga á Vestmannaeyjum

87% erlendra þátttakenda í könnuninni sumarið 2016 svöruð því hvað hefði vakið áhuga þeirra á Vestmannaeyjum. Af þeim sem svöruðu nefndu flestir Eldfell/eldfjöll (36%) en síðan lunda (25%), fallega náttúru (25%) og að mælt hefði verið með heimsókn til Eyja (13%), Þá nefndu allmargir fugla almennt (7%), Heimaeyjargosið 1973, sögu Vestmannaeyja, jarðsöguna og að þá hefði langað að heimsækja eyju (5%). Nokkrir nefndu að heimsókn til Eyja hefði verið hluti af skipulagði ferð, tilviljun eða að Eldheimar hefðu verið ástæða komunnar (2-3%).

Mynd 3.15 Vakti áhuga á Vestmannaeyjum 2016



Annað sem vakti áhuga á Vestmannaeyjum

Nefnt 3-4 sinnum: Forvitni, ferðahandbók, afskekkt, fólkið/þorpið, fjöll.

Nefnt tvisvar: klettar, sjórinn, gott veður, ljósmynd, fara í ferju, strönd, fjölmiðlar, Heimaey. tengsl við Eyjar, rib-safari,

Auk þess nefnt: ákveðin persóna í Eyjum, hraun, hvalaskoðun, sýna öðrum, *Game of Thrones*, ferskt loft, ekta, góður staður, ganga á Hamri, vindur, brimið.

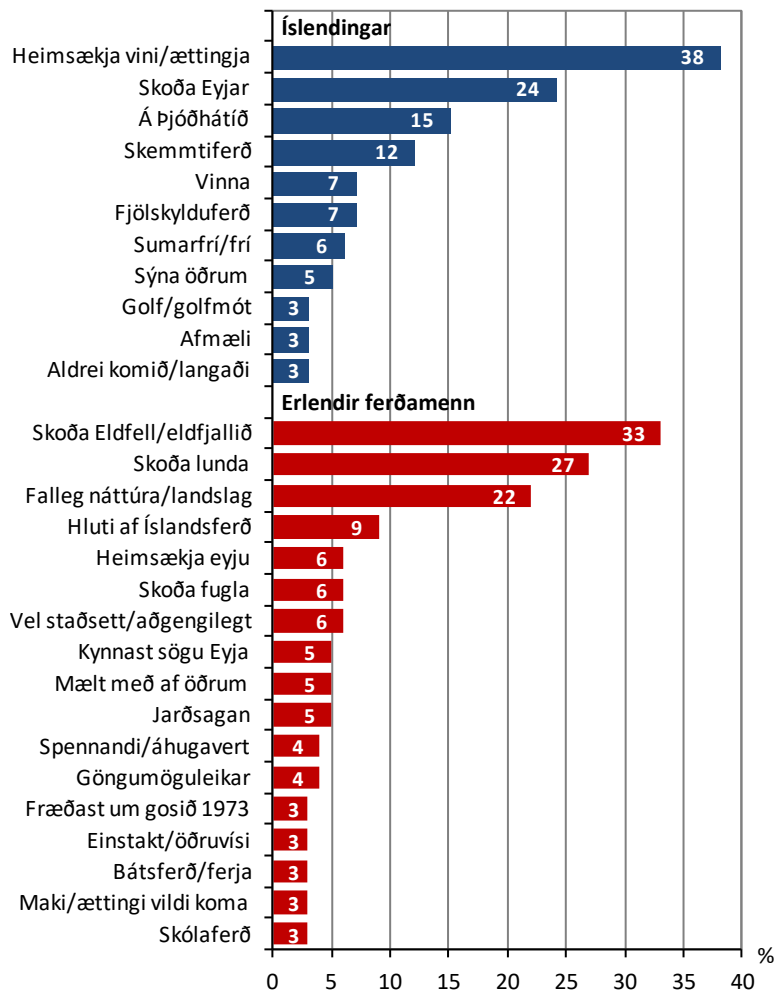
Samanburður við 2012

Sumarið 2012 svöruðu 91% erlendra þátttakenda því hvað hefði vakið áhuga þeirra á Vestmannaeyjum. Flestir þeirra nefndu Eldfell/eldfjallið (25%) en síðan lunda (18%), Heimaeyjargosið 1973 og sögu þess (15%) og fallega náttúru/landslag (11%). Þá nefndu allmargir fugla (6%) og sögu Vestmannaeyja (5%).

3.11 Ástæður fyrir heimsókn til Vestmannaeyja

95% Íslendinga og 87% erlendra ferðamanna í könnuninni sumarið 2016 gáfu upp helstu ástæður fyrir heimsókn sinni til Vestmannaeyja og var mikill munur á hópunum. Þannig komu Íslendingar helst til að heimsækja vini/ættingja (38%), skoða Eyjar/Heimaey (24%), til að taka þátt í Þjóðhátíð (15%) eða í skemmtiferð (12%). Erlendir gestir komu hins vegar helst til að skoða Eldfell/eldfjallið (33%), lunda (27%) og náttúru/landslag í Eyjum (22%).

Mynd 3.16 Ástæður fyrir heimsókn til Vestmannaeyja 2016
160 Íslendingar og 292 erlendir ferðamenn



Suk þess var eftirtalið nefnt sem ástæða fyrir heimsókn til Vestmannaeyja:

Íslendingar
<u>Nefnt þrisvar sinnum:</u> aldrei komið/langað, jarðarför.
<u>Nefnt tvisvar:</u> falleg náttúra/landslag, hluti af lengri ferð.
<u>Auk þess nefnt:</u> Eldheimar, bátsferð, veitingastaðir, rib-safari, forvitni.
Erlendir ferðamenn
<u>Nefnt 3-5 sinnum:</u> heimsækja vini/ættingja, gott veður, skipulögð ferð, afskekkt, skoða hvali, klettur, maki/ættingi vildi koma, rib-safari, það var laus gisting, hef komið áður, veitingastaðir.

Nefnt tvisvar sinnum: villt dýralíf, sýna öðrum, forvitni, aldrei komið/langað, veitingastaðir, fjöll, tilviljun, fiskar, Eldheimar.

Auk þess nefnt: skemmtiferð, nýr staður, Helgafell, hraun, segway, ljósmyndun, sjór.

Samanburður við 2012

96% Íslendinga og 88% erlendra ferðamanna í könnuninni sumarið 2012 gáfu upp helstu ástæður fyrir heimsókn sinni til Vestmannaeyja og var niðurstaðan um margt svipuð og nú (2016). Þannig komu Íslendingar helst til að skoða Eyjar/Heimaey (23%), heimsækja vini/ættingja (20%), í skemmtiferð (17%), fjölskylduferð (10%) og í sumarfríi/fríi (9%). Erlendir gestir komi hins vegar helst til að skoða Eldfell/eldfjallið (29%), lunda (22%), náttúru/landslag í Eyjum (20%), til að fræðast um Heimaeyjargosið 1973 (11%) og til að skoða fugla (ekki bara lunda).



Ferðamenn við höfnina í Vestmannaeyjum.

Mynd: RG

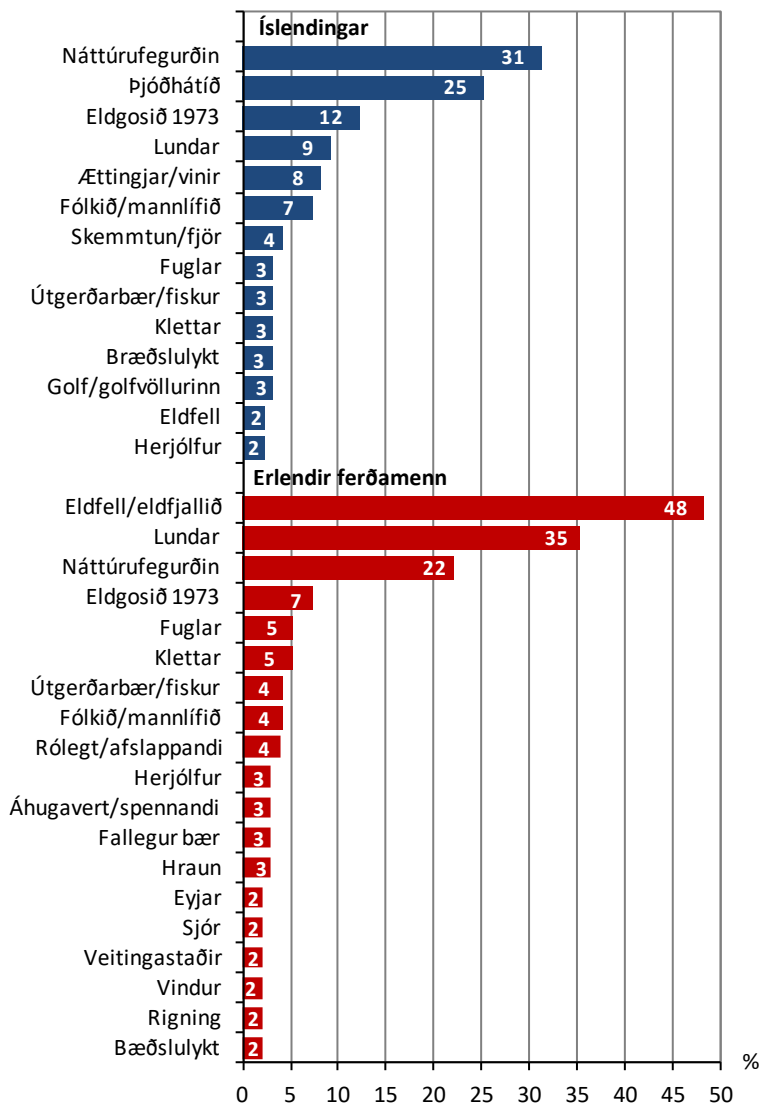
3.12 Efst í huga varðandi Vestmannaeyjar

93% Íslendinga og 89% erlendra ferðamanna í könnuninni sumarið 2016 nefndu hvað þeim væri efst í huga varðandi Vestmannaeyjar. Var umtalsverður munur á svörum þeirra. Þannig nefndu Íslendingar mest náttúrufegurðina (31%) og Þjóðhátíð í Eyjum (25%) en síðan Heimaeyjargosið 1973 (12%), lunda (9%), ættingja/vini (8%) og fólkið/mannlífið (7%). Erlendu ferðamennirnir nefndu helst Eldfell/eldfjallið (48%) en síðan lunda (35%) og náttúrufegurðina (19%) en því næst Heimaeyjargosið (7%).

Mynd 3.17

Efst í huga varðandi Vestmannaeyjar 2016

157 Íslendingar og 300 erlendir ferðamenn



Auk þess var eftirtalið ofarlega huga í svarenda þegar Vestmannaeyjar voru nefndar:

Íslendingar
<u>Nefnt tvisvar:</u> veitingastaðir, róandi, sundlaugin, útsýni, Heimaklettur, kalt, paradís, söngur.
<u>Auk þess nefnt:</u> hraun, eyjar, Eldheimar, rif-safarí, fjöll, Ási í Bæ og Oddgeir Kristjánsson, rokk, annað heimili mitt, einstakar, sjór, vindur, Keikó, dýralíf, partý, æskustöðvarnar, ÍBV, skip, góður leiðsögumaður í rútu, vinkona, Morgunblaðið.

Erlendir ferðamenn

Nefnt þrisvar sinnum: grænt, gaman, útsýnið, einangrað, einstakt.

Nefnt tvisvar: rib-safraí, fjöll, Heimaey, Simmi

Auk þess nefnt: rokk, sundlaug, mormónar, klettaganga, Surtsey, Helgi Helgason, Stórhöfði, höfn, ströndin, gómsætur lundi á veitingastað, Tjaldur.

Samanburður við 2012

94% Íslendinga og 93% erlendra ferðamanna sumarið 2012 nefndu hvað þeim væri efst í huga varðandi Eyjar. Var niðurstaðan um margt svipuð og 2016. Þannig nefndu Íslendingar mest Þjóðhátíð (27%), náttúrufrægurðina (26%) og Heimaeyjargosið 1973 (20%) en síðan útgerð/fisk og lunda (11%). Erlendu ferðamennirnir nefndu helst Eldfell/eldfjallið (42%) en síðan lunda (26%), náttúrufrægurðina (19%), Heimaeyjargosið 1973 (15%) og fugla almennt (11%).

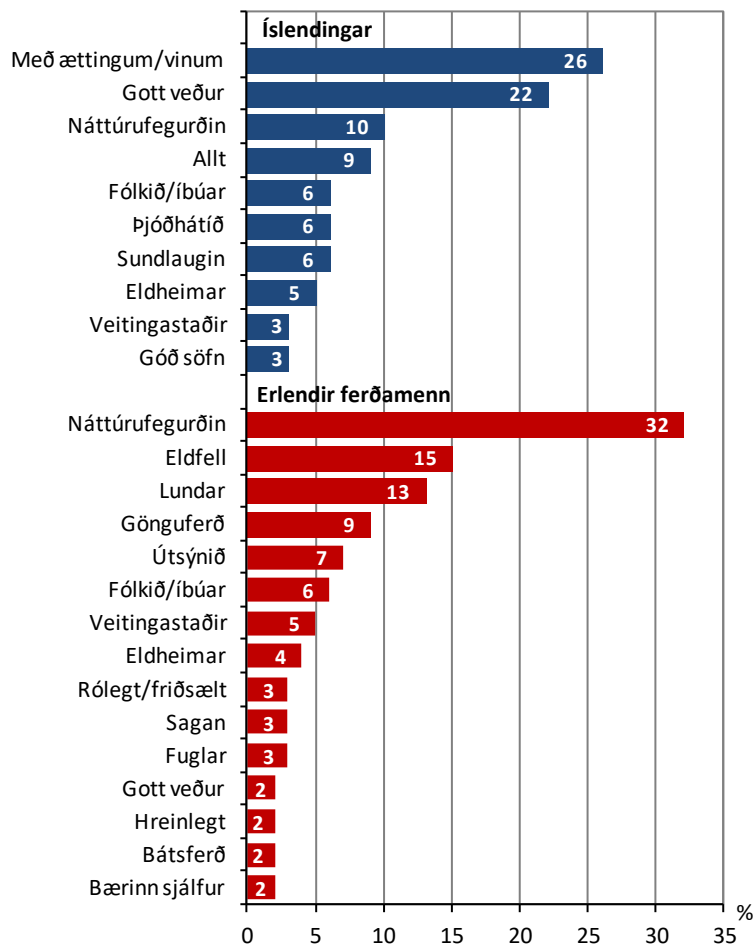
3.13 Jákvæðast við heimsóknina til Vestmannaeyja

86% Íslendinga og 81% erlendra ferðamanna sumarið 2016 nefndu það sem þeim þótti jákvæðast við heimsóknina til Vestmannaeyja. Íslendingar nefndu oftast það að hitta ættingja/vini (26%) og gott veður (22%) en síðan náttúrufrægurðina (10%). Erlendu ferðamennirnir nefndu oftast náttúrufrægurðina (32%), en síðan Eldfell (15%), lunda (13%) og gönguferð (9%).

Mynd 3.18

Jákvæðast við heimsóknina til Eyja 2016

144 Íslendingar og 273 erlendir ferðamenn



Þá var eftirtalið einnig nefnt sem það jákvæðasta við Vestmannaeyjar:

Íslendingar
<u>Nefnt þrisvar sinnum:</u> skemmtilegt, kynnast Eyjum, Eldfell, golfvöllurinn.
<u>Nefnt tvisvar:</u> fuglar, stórkostlegur staður.
<u>Auk þess nefnt:</u> skemmtilegur bær, ódýrt í sund, sjávarlyktin, Sæheimar.
Erlendir ferðamenn
<u>Nefnt 3-4 sinnum:</u> áhugavert, góð ferja, margt að gera/fjölbreytt, kynnast Vestmannaeyjum, sundlaugin, ekki of margir ferðamenn, gott andrúmsloft.
<u>Nefnt tvisvar:</u> góða söfn, Tóti lundi, rib-safarí, auðvelt að rata, kem aftur, gott kaffihús.
<u>Auk þess nefnt:</u> lítil hús, dýralíf, þrjóskt fólk, eyddi ekki miklu, fallegir steinar, Heimaklettur, tjaldstæðið, Stórhöfði, góður leiðsögumaður í rútu, heitu hellarnir í Eldfelli, hugrekki íbúanna, stelpurnar, góð gisting, menningin, rútuferð, barátta fólksins við náttúruna, stutt frá meginlandinu, útilega, skipin, innviðir, verkamennirnir, einstök heimsókn, fínn staður.

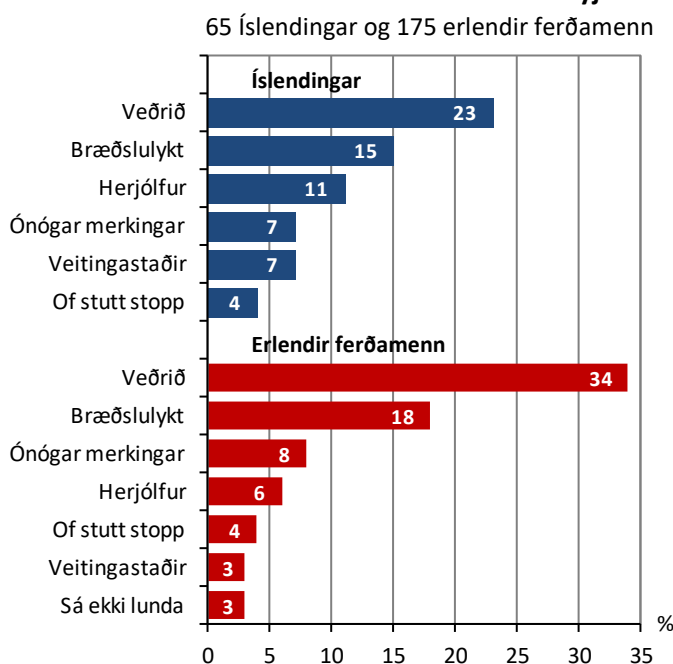
Samanburður við 2012

Íslendingar nefndu þá oftast gott veður sem það besta við Vestmannaeyjar (42%) en síðan náttúrufergurðina (18%), að ferðin hefði verið góð og góðan félagsskap (9%). Erlendu ferðamennirnir nefndu oftast náttúrufergurðina sem það jákvæðasta við Eyjar (33%) en síðan útsýnið (12%), gott veður (10%) og gott viðmót íbúa (9%).

3.14 Neikvæðast við heimsóknina til Vestmannaeyja

39% Íslendinga og 52% erlendra ferðamanna í könnuninni sumarið 2016 nefndu eitthvað sem þeir töldu vera neikvætt við Vestmannaeyjar. Svörin dreifðust verulega en Íslendingar nefndu oftast leiðinlegt veður (23%), bræðslulykt (15%) og atriði varðandi þjónustu Herjólfur. Erlendu gestirnir nefndu helst leiðinlegt veður sem það neikvæðasta við heimsóknina til Vestmannaeyja (34%), oftast slæmt veður (óskilgreint) eða rigningu en einnig rok/vind og kulda. Næst nefndu þeir bræðslulykt (18%) og ónógar merkingar (8%) sem neikvæða þætti.

Mynd 3.19 Neikvæðast við heimsóknina til Eyja 2016



Þá var eftirtalið einnig nefnt sem neikvætt við Vestmannaeyjar:

Íslendingar
Gamli bærinn, hátt verðlag, vantar varúðarmerki, jafntefli í fótbolta, náðum ekki að spranga, sjóveiki, hraði á umferðinni, umæða um þöggun vegna mögulegra nauðgana á Þjóðhátíð, þjónustufólk í verslunum bauð ekki góðan daginn, þreytt, að fara með ferju, mikil ölduhæð.
Erlendir ferðamenn
<u>Nefnt 3-4 sinnum:</u> merkja göngustíg betur, engar almenningssamgöngur, hátt verðlag, vantar góða skyndibitastaði,
<u>Nefnt tvisvar:</u> vantar afþreyingu eftir kl. 18, bátsferð, fara í sturtu í sundlauginni, vantar betri upplýsingagiöf, ekki vinsamleg þjónusta í sundlauginni, ekki pláss fyrir bílinn í ferjunni.
<u>Auk þess nefnt:</u> fáar gjafabúðir miðað við fjölda ferðamanna, bjóst við fallettri bæ, fiska- og náttúrugripasafnið lokar of snemma, lítið um að vera í miðbænum, of heitt, of mikið rusl nálægt tjaldsvæðinu, vindasamt á tjaldsvæðinu, ófullnægjandi salernisaðstaða, skemmdir á náttúrulegum svæðum, tók langan tíma að komast til Eyja, næturlífið (hávaði),

Samanburður við 2012

Íslendingar nefndu þá oftast neikvæða upplifun af þjónustu eða mat á veitingahúsum í Eyjum (14%), bræðslulykt (12%) eða leiðinlegt verður (oftast rok). Erlendir ferðamenn nefndu hins vegar oftast að merkingar væru slæmar (19%), slök ferðamannakort/-bæklingar af Heimaey/ kaupstaðnum (15%), leiðinlegt veður (rok - rigning) og bræðslulykt (9%).

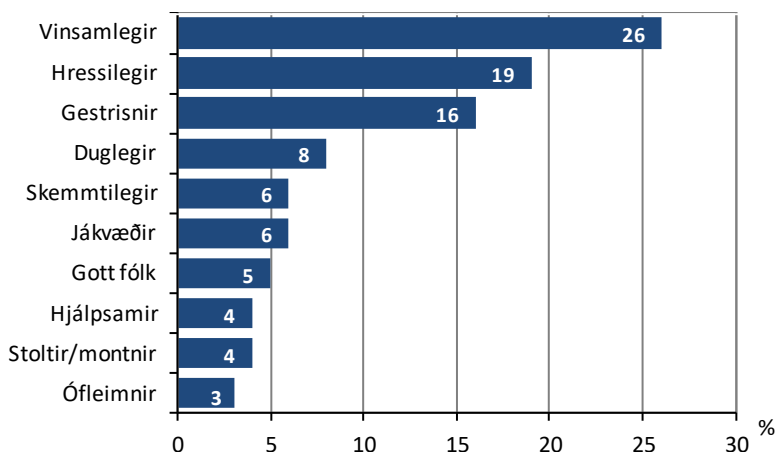
3.15 Einkenni Eyjamanna að mati innlendra gesta

Íslendingar í könnuninni sumarið 2016 voru spurðir: *Hvað finnst þér einkenna Eyjamenn?*

116 svöruðu spurningunni, eða 69% þátttakenda. Flestir nefndu að þeir væru vinsamlegir (36%), hressilegir (19%) og gestrisnir (16%) en síðan að þeir væru duglegir (8%), skemmtilegir (6%), jákvæðir (6%), gott fólk (5%), hjálpsamir (4%), stoltir/montnir (4%) og ófleimnir (3%).

Mynd 3.20

Einkenni Eyjamanna að mati Íslendinga 2016



Annað sem Íslendingar töldu einkenna Eyjamenn:

Nefnt þrisvar: rólegir/afslappaðir, samheldnir, sjómenn, bjartsýnir.

Nefnt tvisvar: sérvitrir, venjulegir, hægrisinnaðir, lundar, einlægir, frábærir, misgóðir.

Auk þess nefnt: félagslyndir, síungir, dásamlegir, kaldhæðnir, hugrakkir, drykkfelldir, faglegir.

3.16 Heimsóknin til Vestmannaeyja miðað við væntingar

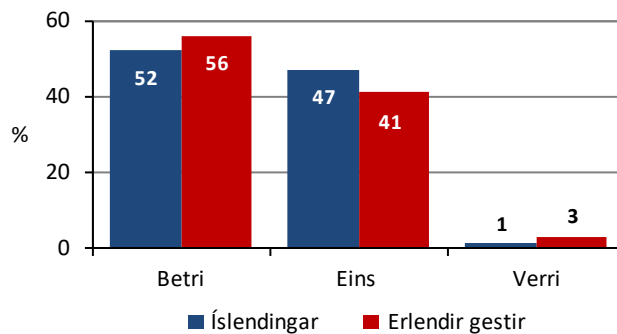
Sumarið 2016 var spurt:

Var þessi heimsókn þín til Vestmannaeyja betri, eins eða verri en þú bjóst við?

Niðurstaðar en sú að 56% erlendu gestanna og 52% Íslendinga töldu Eyjaheimsóknina betri en þeir væntu en 41% erlendu gestanna og 47% Íslendinga að hún hefði verið eins og þeir bjuggust við. Aðeins 3% erlendra gesta og 1% Íslendinga töldu að heimsóknin hefði ekki staðið undir væntingum.

Mynd 3.21

Hvernig var heimsóknin til Vestmannaeyja sumarið 2016 miðað við væntingar þínar?

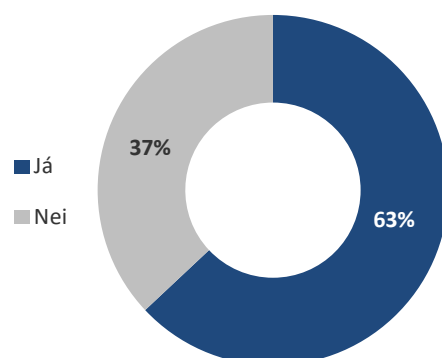


3.17 Tekið þátt í Þjóðhátíð?

63% Íslendinga í könnuninni sumarið 2016 höfðu tekið þátt í Þjóðhátíð í Vestmannaeyjum, að meðatali í 8,4 skipti hver. 28% þeirra höfðu tekið þátt einu sinni, 34% í 2-4 skipti, 16% í 5-10 skipti og 22% oftár en 10 sinnum.

Mynd 3.22

Tekið þátt í Þjóðhátíð í Eyjum?



Samanburður við 2012

53% Íslendinga í könnuninni sumarið 2012 höfðu tekið þátt í Þjóðhátíð í Vestmannaeyjum, að meðatali í 7,6 skipti hver. 27% þeirra höfðu tekið þátt einu sinni, 37% í 2-4 skipti, 18% í 5-10 skipti og 18% oftár en 10 sinnum.

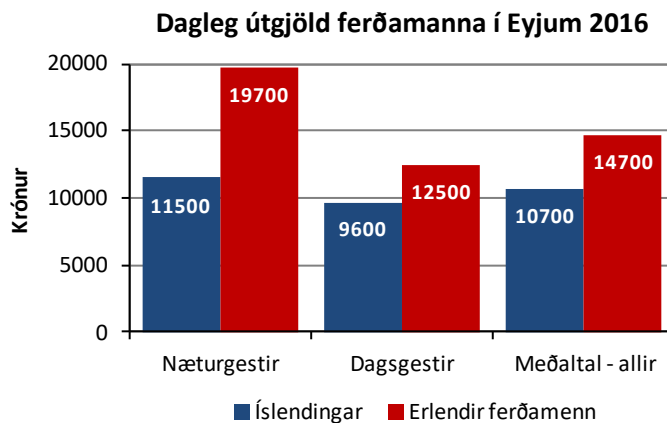
3.18 Útgjöld í Vestmannaeyjum

Í könnuninni sumarið 2016 sunduriðuðu 329 þátttakendur útgjöld sín í Vestmannaeyjum (65% þeirra), þar af 215 erlendir gestir og 114 Íslendingar. Samkvæmt þeim svörum voru dagleg meðalútgjöld erlendra gesta um 14.700 kr á mann og Íslendinga um 10.700 kr á mann.

Mikill munur var á útgjöldum næturgesta og dagsgesta. Þannig voru meðalútgjöld erlendra næturgesta í Eyjum um 19.700 kr á sólarhring en erlendra dagsgesta um 12.500 kr. Eins og áður greinir dvöldu erlendir næturgestir að jafnaði 1,4 nótt í Eyjum. Því má áætla meðalútgjöld hvers erlends næturgests í Eyjum sumarið 2012 í kringum 28.000 kr eða um 2,5 sinnum hærri en meðalútgjöld hvers erlends dagsferðamanns.

Þá eru meðalútgjöld innlendra næturgesta í Eyjum áætluð um 11.500 kr á sólarhring, samkvæmt könnuninni en um 9.600 kr meðal innlendra dagsgesta. Samkvæmt áðursögðu var meðaldvöl innlendra þátttakenda í könnuninni 4,3 nætur í Eyjum. Því má áætla meðalútgjöld hvers innlends næturgests í Eyjum sumarið 2016 um 49.000 kr.⁸

Mynd 3.23



Samkvæmt þessu má einnig lauslega áætla að hver erlendir gestur sem lagði leið sína til Vestmannaeyja sumarið 2016 hafi eytt þar um 17.000 kr að meðaltali en hver Íslendingur um 33.000 kr á mann, aðrir en Þjóðhátíðargestir. Sérstök könnun var gerð á meðal 300 þjóðhátíðargesta á leið frá Eyjum í ágúst 2012. Niðurstaðan var sú að meðalútgjöld þeirra í Eyjum voru í kringum 60 þúsund kr á mann þann tíma sem þeir dvöldu þar (um þrjár nætur að jafnaði), en voru færð niður í 50 þúsund til að forðast ofátlanir.⁹ Í kafla 2.0 er áætlað að 54 þúsund Íslendingar hafi komið til Vestmannaeyja árið 2016 með Herjólfu eða flugi og um 80 þúsund erlendir gestir, auk um 17 þúsund erlendra gesta með skemmtiferðaskipum. Reiknað er með að um 11 þúsund þjóðhátíðargestir hafi komið ofan landi á hátíðina 2016, eða um 20% innlendra gesta til Eyja á þessu ári. Til að fara varlega verða meðalútgjöld þjóðhátíðargesta hér sett í 50 þúsund kr á mann eins og árið 2012. Samkvæmt því má áætla útgjöld innlendra gesta Eyjum nær

⁸. Varast ber að taka áætlaðar útgjaldatölur í þessum kafla of hátíðlega þar sem fráviksmörk eru veruleg. Þær eiga þó að gefa þokkalega vísbendingu um útgjöld ferðamanna í Eyjum árið 2016.

⁹. Heimild: Gestir á Pæjumóti, Shellmóti og Þjóðhátíð 2012. Rannsóknir og ráðgjöf ferðapjónustunnar fyrir ÍBV íþróttafélag. Október 2012.

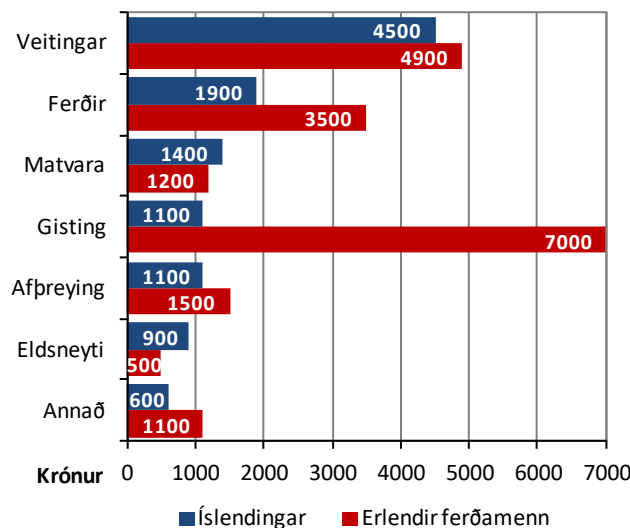
2 milljarða króna árið 2016, þar af um 550 milljónir meðal þjóðhátíðargesta og 1,4 milljarð meðal annarra innlendra gesta. Þá má áætla útgjöld erlendra ferðamanna í Eyjum um 1,4 milljarða fyrir utan útgjöld farþega með skemmtiferðaskipum. Heildarútgjöld innlendra og erlendra ferðamanna í Eyjum eru því lauslega áætluð 3,4 milljarðar árið 2016 og er þá ekki tekið tillit til endurtekinna heimsókna Íslendinga til Eyja innan ársins (á móti kemur býsna löng meðaldvöl Íslendinga í Eyjum í könnuninni 2016 sem árið er reiknað út frá). Það þýða um 790 þúsund krónur á hvern íbúa í Vestmannaeyjum (um 4.300 íbúar 2016).

Samanburður við 2012

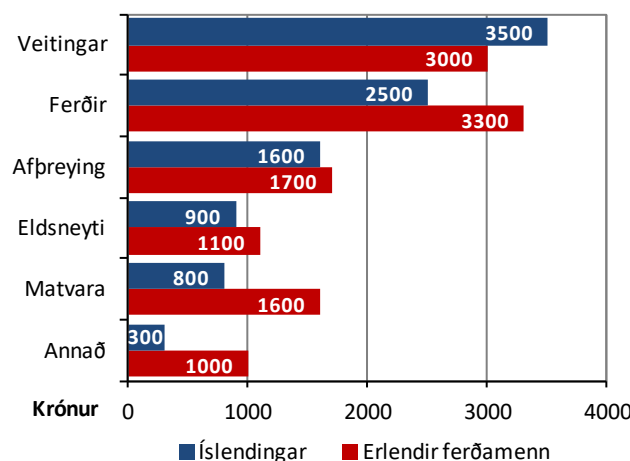
Útgjöld ferðamanna í Eyjum voru áætluð 1,9 milljarður árið 2012, þar af 1,4 milljarður meðal Íslendinga og 0,5 milljarður meðal erlendra ferðamanna. Því er áætlað að útgjöld Íslendinga í Eyjum verði um 40% hærrí árið 2016 en árið 2012 og erlendra gesta um 160% hærrí.

Forvitnilegt er að skoða mun á útgjöldum innlendra og erlendra ferðamanna í Vestmannaeyjum. Í myndum 3.23 og 3.24 er þetta skoðað, annars vegar hjá næturgestum og hins vegar dagsgestum.

Mynd 3.24 Sundurliðuð dagleg útgjöld næturgesta í Eyjum 2016



Mynd 3.25 Sundurliðuð útgjöld dagsgesta í Eyjum 2016

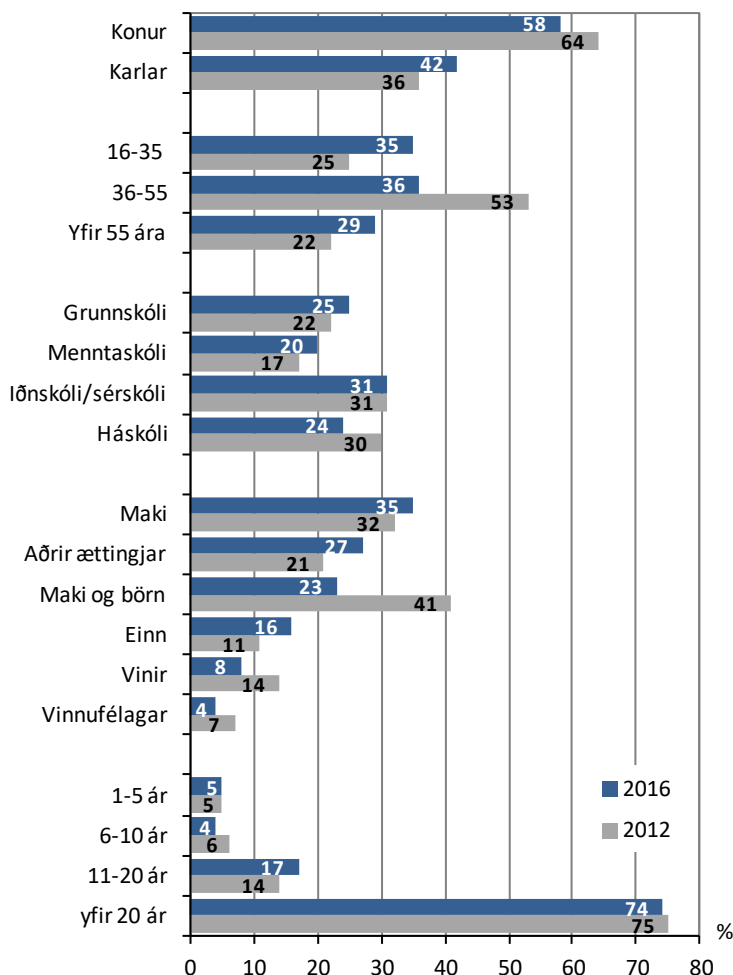


4.0 Íbúar í Vestmannaeyjum 2016; samanburður við 2012

4.1 Kyn, aldur, menntun og lengd búsetu í Eyjum

Svo sem fram kom í inngangi fengust 229 svör meðal Íbúa í Eyjum um borð í Herjólfri sumarið 2016. Þar af voru konur 58% svarenda en karlar 42%. Meðalaldur þátttakenda var 44 ár og rúmlega helmingur þeirra á aldursbilinu 36-55 ára en aldursdreifing nokkuð jöfn.¹⁰ Flestir voru með maka/sambúanda í för (35%) en síðan með öðrum ættingjum (27%) eða maka og börnum (23%).¹¹ Um 74% höfðu búið lengur en 20 ár í Eyjum en 26% skemur. Þetta sést betur á mynd 4.1 og einnig samanburður við svarendur í sambærilegri könnun sumarið 2012.

Mynd 4.1 Kyn, aldurshópar, menntun, menntun og lengd búsetu svarenda í Eyjum 2016 og 2012



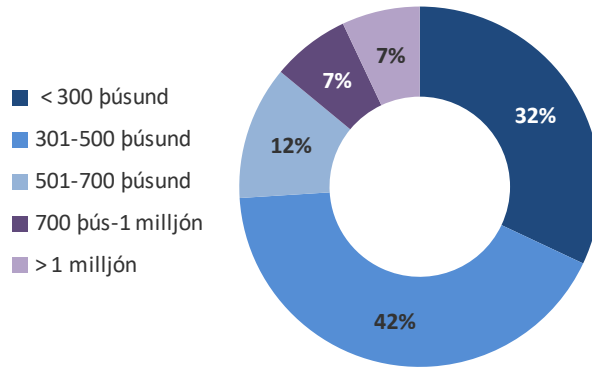
¹⁰ Sumarið 2012 fengust 172 svör meðal Eyjamanna um borð í Herjólfri og var meðalaldur þeirra einnig 44 ár.

¹¹ Sumarið 2016 voru 11% í blönduðu föruneyti en 26% sumarið 2012; samanlagt hlutfall var því 111% árið 2016 en 126% árið 2012.

4.2 Tekjur

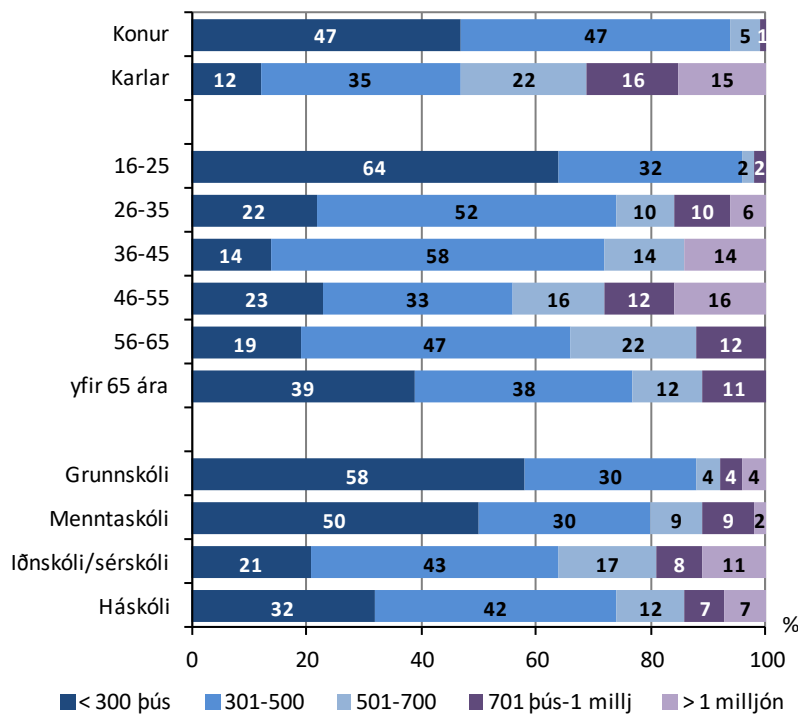
Í könnuninni sumarið 2016 var spurt um mánaðartekur íbúa í Vestmanneyjum miðað við fulla vinnu. Niðurstaðan var sú að 74% höfðu 500 þúsund kr eða minna í mánaðarlaun, 19% á bilinu 501 þúsund til 1 milljón en 7% yfir eina milljón kr.

Mynd 4.2 Mánaðartekur fyrir fulla vinnu



Einungis 7% kvenna höfðu laun yfir 700 þúsund krónum á mánuði en 31% karla. Þá höfðu 28% þeirra sem voru 46-55 ára svo há laun, 19% þeirra sem voru með iðn-eða sérskólanám að baki en 14% þeirra sem voru með háskólamenntun.

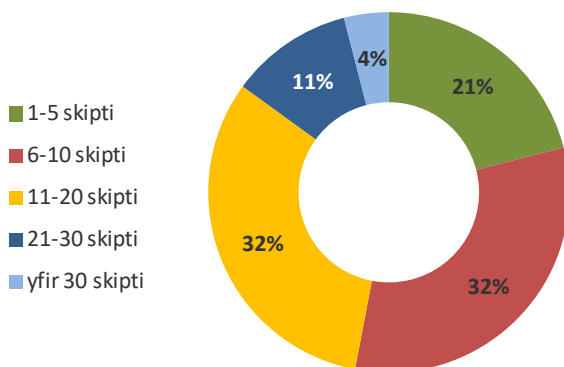
Mynd 4.3 Mánaðarlaun fyrir fulla vinnu eftir kyni, aldri og menntun



4.3 Ferðir innanlands og utan síðasta árið

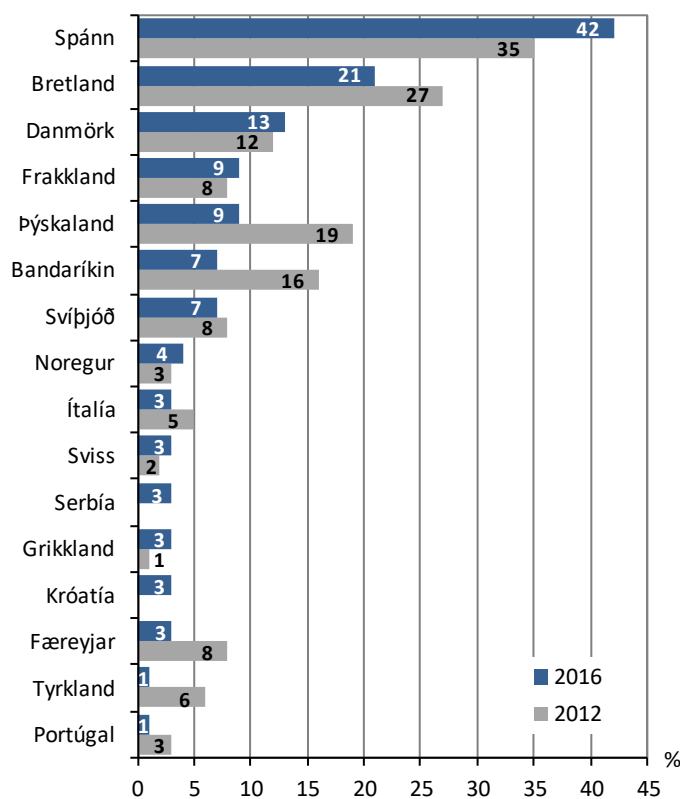
Nær allir íbúar í könnuninni 2016 höfðu farið upp á fastalandið síðustu 12 mánuði, eða 97% (sama hlutfall og 2012), í að jafnaði 15,5 ferðum og gist þar að meðaltali í 25 nætur. Um 16% fóru þangað í 1-5 skipti, 31% í 6-10 skipti, 30% í 11-20 skipti og 23% oftár en 20 sinnum. Samarið 2012 höfðu íbúarnir að jafnaði farið 13 ferðir upp á land á síðustu 12 mánuðum og gist í 22 nætur.

Mynd 4.4 Fjöldi skipta til fastalandsins síðustu 12 mánuði
íbúar í Eyjum samarið 2016



80% íbúa samarið 2016 höfðu farið í utanlandsferð síðustu 12 mánuði, í 2,1 skipti og 17 nætur að jafnaði. Af þeim fóru 42% til Spánnar (þar af nefndu 13% Kanaríeyjar), 21% til Bretlands, 13% til Danmerkur, 9% til Frakklands og Þýskalands en 7% til Bandaríkjana og Svíþjóðar.

Mynd 4.5 Lönd heimsótt í utanlandsferðum síðustu 12 mánuði
íbúar í Eyjum sumrin 2016 og 2012



Til samanburðar má nefna að sumarið 2012 höfðu 64% Eyjamanna farið í utanlandsferð síðustu 12 mánuði, að meðaltali í 1,5 skipti og 14 nætur. Samkvæmt því fóru mun fleiri Eyjamenn í utanlandsferðir árið 2016 en 2012 auk þess sem þeir fóru í fleiri ferðir og gistu lengur samanlagt. Þannig má lauslega áætla að gistinætur Eyjamanna erlendis á árinu 2016 verði rúmlega 50% fleiri en þær voru árið 2012.

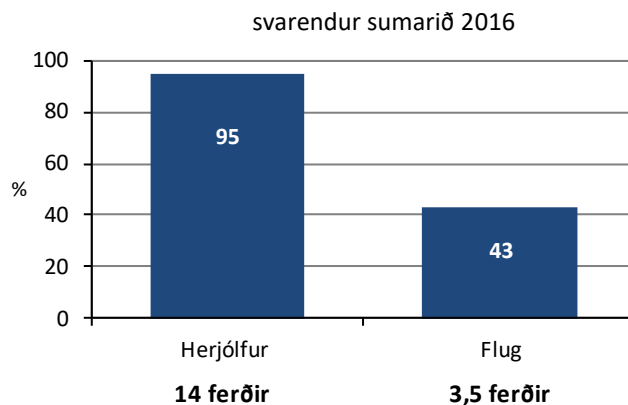
44% Eyjamanna sumarið 2016 sem höfðu farið erlendis síðustu 12 mánuði dvöldu lengst Spáni en 9% lengst í Bandaríkjunum eða í Bretland, 7% lengst í Danmörku, 6% í Svíþjóð og 5% í Frakklandi.

4.4 Notkun á Herjólfri og flugi frá Eyjum

95% svarenda sumarið 2016 höfðu nýtt sér Herjólf á ferðum sínum til og frá Eyjum síðustu 12 mánuðina, að jafnaði í um 14 skipti hvora leið (28 ferðir alls). Þá höfðu að jafnaði 43% nýtt sér flugið (44% frá Eyjum og 42% til Eyja) að jafnaði í 3,5 skipti hvora leið (7 ferðir alls).

Samkvæmt þessu voru 90% af ferðum þessa hóps með Herjólfri en 10% með flug á tímabilinu ágúst 2015 til júlí 2016 (12 mánuðir).

Mynd 4.6 Hlutfall og ferðatíðni Eyjamanna með Herjólfri og flugi hvora leið til Eyja síðustu 12 mánuðina



4.5 Álit á framtíð ferðaþjónustu og fjölda ferðamanna í Eyjum

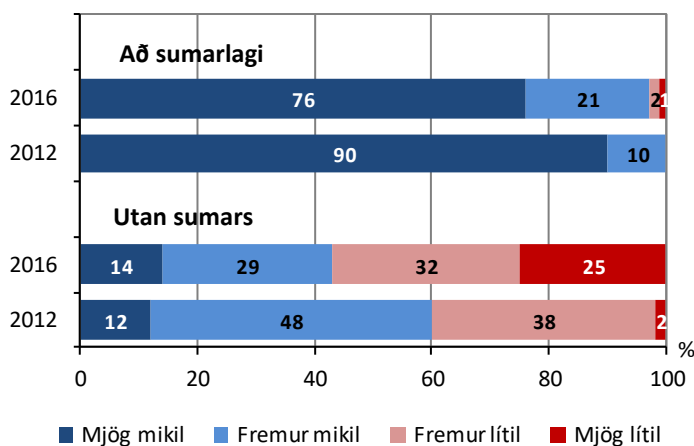
76% íbúa sem afstöðu tóku í könnuninni 2016 töldu að ferðaþjónusta í Vestmannaeyjum ætti mjög mikla framtíð fyrir sér að sumarlagi og 21% töldu hana eiga fremur mikla framtíð. Hins vegar töldu einungis 14% íbúa að möguleikar ferðaþjónusta í Eyjum utan sumartíma væru mjög miklir, 29% álitu þá fremur mikla, 32% fremur litla og 25% mjög litla.¹²

Þegar niðurstöðurnar eru bornar saman við svör íbúa frá sumrinu 2012 sést að þeir eru nú talsvert svartsýnni á möguleika ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum en fyrir fjórum árum, einkum á

¹². 1% svarenda sumarið 2016 töldu sig ekki dómbæra á framtíð ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum að sumri og 8% ekki dómbæra á framtíð ferðaþjónustu þar utan sumars. Þessi hlutföll voru 11% og 18% í sumarkönnun 2012.

möguleikana utan sumartíma. Líklegt má telja að sú afstaða mótist talsvert af löngu stoppi í ferðum Herjólfss frá Landeyjarhöfn síðustu vetur (siglt í staðinn frá Þorlákshöfn) sem hefur komið illa niður á ferðaþjónustuaðilum.

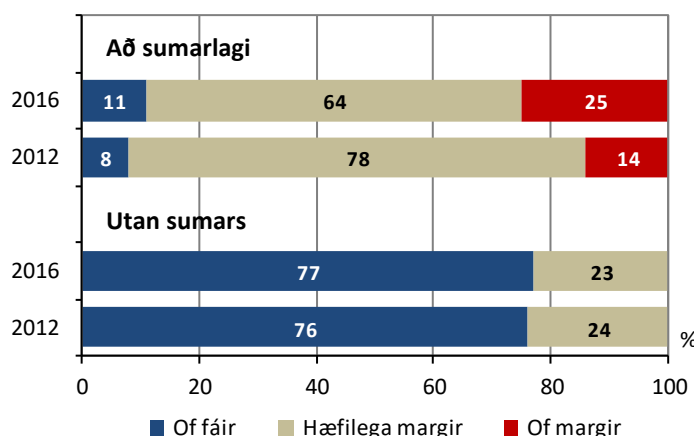
Mynd 4.7 Framtíð ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum
svör íbúa sumrin 2016 og 2012



Það var einnig mikill munur á afstöðu íbúa í Vestmannaeyjum til fjölda ferðamanna þar að sumarlagi annars vegar og utan sumars hins vegar.¹³ Þannig töldu 64% þeirra sem afstöðu tóku sumarið 2016 að fjöldi ferðamanna í Eyjum væri hæfilegur að sumarlagi, 25% þeir væru of margir en 11% að þeir væru of fáir. Árið 2012 töldu mun færri, eða 14% íbúanna, að sumarferðamenn í Eyjum væru of margir.

Hins vegar álitu 77% íbúa árið 2016 að ferðamenn í Eyjum utan sumars væru of fáir en 23% að þeir væru hæfilega margir sem er nánast sams niðurstaða og árið 2012.

Mynd 4.8 Álit á fjölda ferðamanna í Vestmannaeyjum
svör íbúa sumrin 2016 og 2012



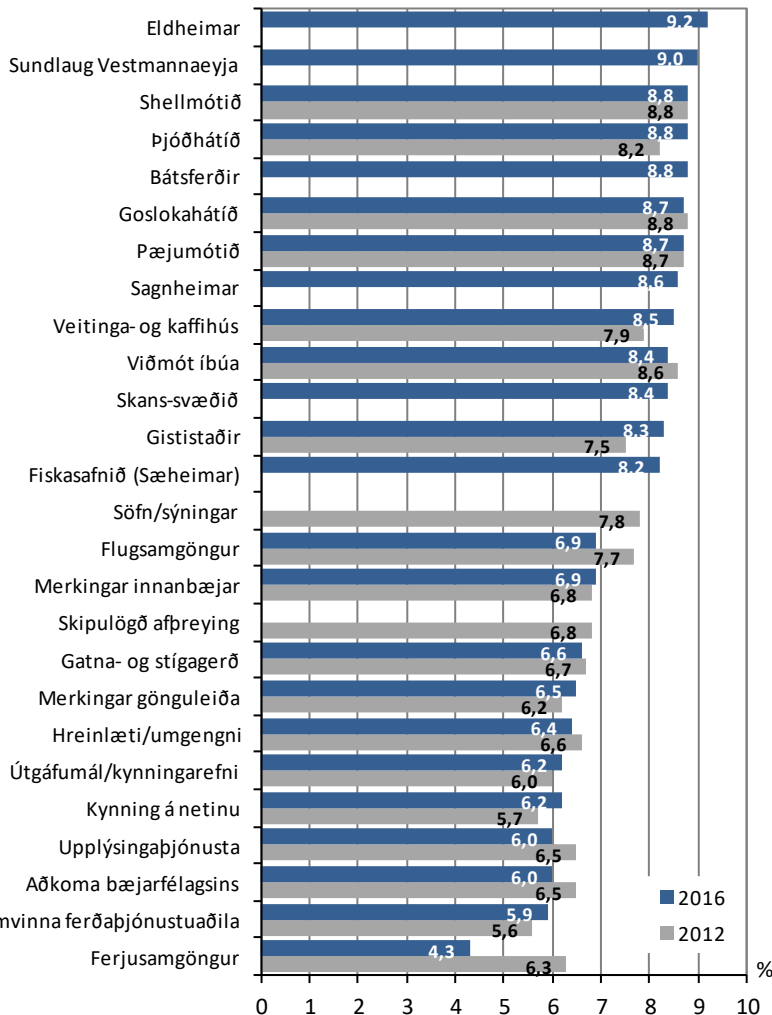
¹³. 3% svarenda sumarið 2016 töldu sig ekki dómbæra á fjölda ferðamanna í Vestmannaeyjum að sumri og 7% ekki á fjölda ferðamanna þar utan sumars. Þessi hlutföll voru 15% og 24% í sumarkönnun 2012.

4.6 Álit á ýmsum þáttum og hátíðum er snerta ferðapjónustu í Eyjum

Í könnuninni sumarið 2016 var spurt um alls 24 þætti og hátíðir er snerta ferðapjónustu í Vestmannaeyjum og íbúarnir beðnir um að gefa þeim einkunn á bilinu 1-10, þar sem 10 var hæsta einkunn. Þar fengu Eldheimar hæstu meðaleinkunnina (9,2) en síðan Sundlaug Vestmannaeyja (9,0) en um þessa staði var ekki spurt árið 2012 (Eldheimar ekki komnir). Næst komu Shellmótið, Þjóðhátíð og bátsferðir (8,8), Goslokahátíðin og Pæjumótið (8,7), Sagnheimar (8,6), veitinga- og kaffihús (8,5), viðmót íbúa og Skansinn (8,4), gististaðir (8,3) og Fiskasafnið/Sæheimar (8,2). Aðrir þættir fengu meðaleinkunn undir 7.0. Áberandi lægstu meðaleinkunnina árið 2016 fengu ferjusamgöngur (4,3), mun lægri en árið 2012 (6,3), en samvinna ferðapjónustuaðila þá næstlægstu (5,9). Á mynd 4.9 má sjá samanburð við einkunnir svarenda sumarið 2012.

Mynd 4.9 Álit á ýmsum þáttum og hátíðum er snerta ferðapjónustu í Eyjum

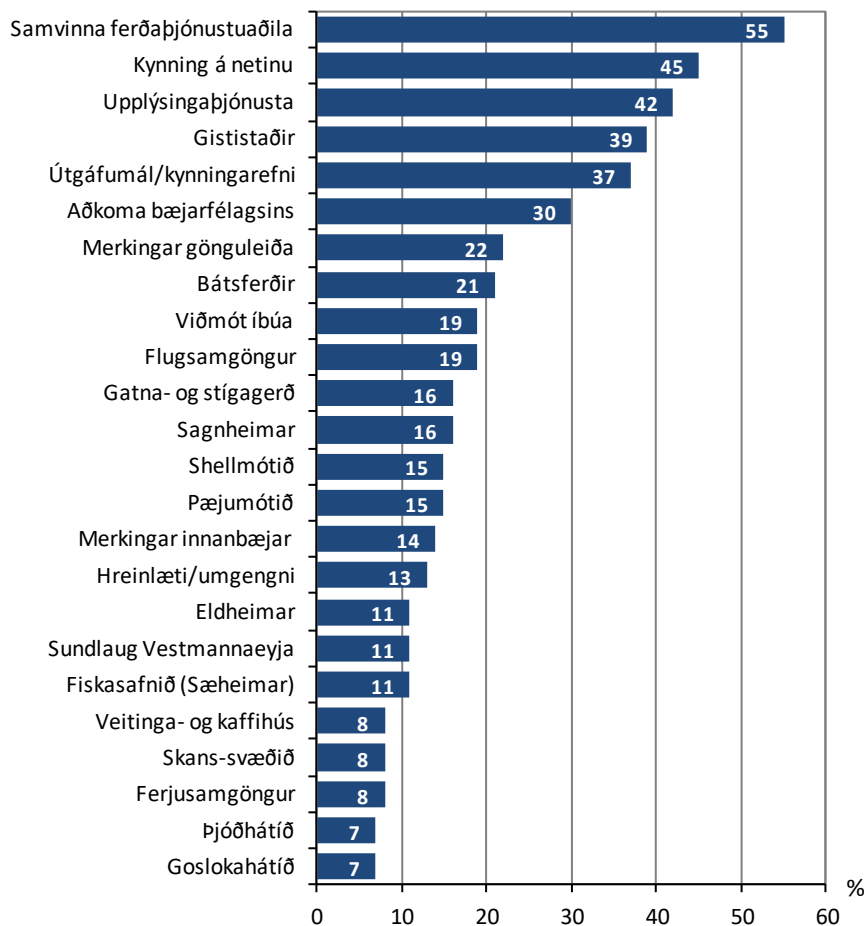
meðaleinkunn þeirra sem afstöðu tóku 2016 og 2012



Veitinga- og kaffihús og gististaðir fengu talsvert hærri meðaleinkunn nú en árið 2012 en flugsamgöngur talsvert lægri einkunn. Upplýsingaþjónusta til ferðamanna, aðkoma bæjarfélagsins að ferðamállum og kynning á netinu fengu einnig nokkru lægri einkunn nú en árið 2012.

Það er rétt að hafa í huga að margir íbúanna töldu sig ekki dómbæra á ýmsa þætti sem spurt var um. Þannig taldi yfir helmingur aðspurða sig ekki þekkja til samvinnu ferðaþjónustuaðila í Eyjum (55%) og tæpur helmingur ekki til kynningar á Vestmannaeyjum á netinu (45%) og merktu við „veit ekki“. Þá voru margir ekki dómbærir á upplýsingaþjónustu fyrir ferðamenn, gististaðina eða útgáfumál/kynningarefni um ferðaþjónustu í Eyjum (37-42%) og tæpur þriðjungur gat ekki dæmt um aðkomu bæjarfélagsins að ferðaþjónustunni (30%). Um fimmti hver (19-22%) kvaðst ekki vera dómbær á merkingar gönguleiða, bátsferðir, viðmót íbúa og flugsamgöngu í Eyjum. Fæstir merktu við „veit ekki“ hvað varðar veitinga- og kaffihús, Skanssvæðið og ferjusamgöngu (8%), Þjóðhátíð og Goslokahátíð (7%).

Mynd 4.10 Hlutfall íbúa sumarið 2016 sem ekki töldu sig dómbæra á ýmsa þætti og hátíðir er snerta ferðaþjónustu í Eyjum



Samanburður við 2012

Þá var niðurstaðan mjög sambærileg og nú.

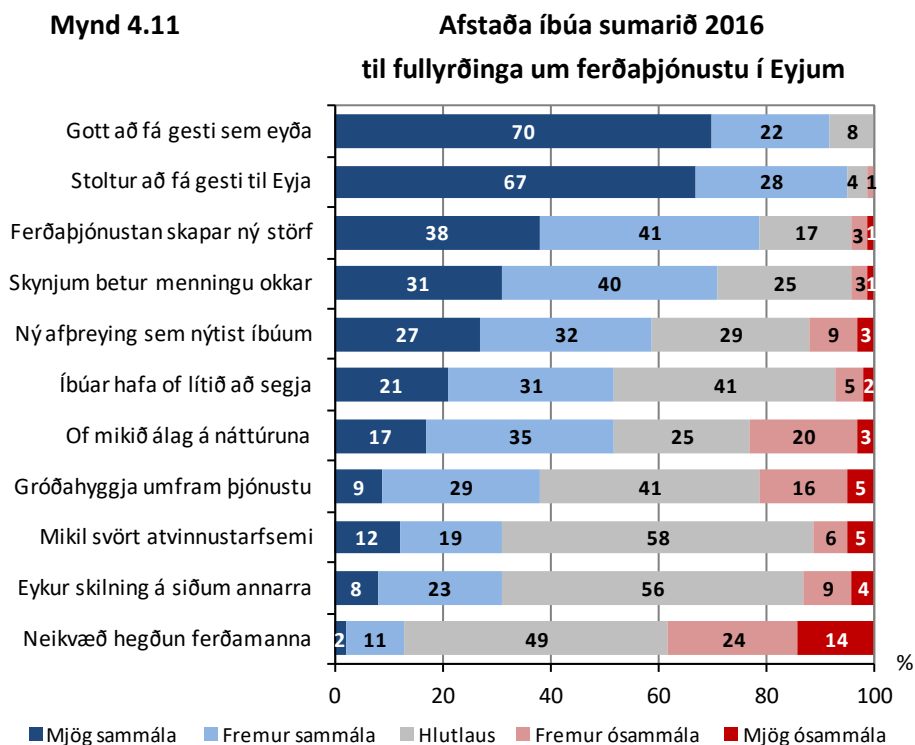
4.7 Afstaða til fullyrðinga um ferðaþjónustuna

Nú eins og sumarið 2012 voru settar fram 11 fullyrðingar um ferðamenn og ferðaþjónustu sem íbúar Vestmannaeyja áttu að lýsa sig sammála, ósammála eða hlutlausu gagnvart:¹⁴

- Það er gott að við fáum gesti hingað sem eyða peningum í sveitarfélaginu.
- Ég er stoltur af því að ferðamenn hafi áhuga á að heimsækja Eyjar.
- Vegna ferðaþjónustu höfum við fengið fleiri störf en ella hefðu skapast.
- Ferðaþjónustan leiðir til þess að við skynjum betur og varðveitum sérkenni í okkar menningu.
- Vegna ferðamanna hafa komið ný afþreyingartilboð sem nýtast íbúum.
- Almennigur hefur of lítið að segja um þróun ferðaþjónustu í bæjarfélaginu.
- Ferðaþjónustu fylgir of mikið álag á náttúruna.
- Í ferðaþjónustunni er of mikil áhersla á gróðasjónarmið á kostnað þjónustu.
- Í ferðaþjónustu er mikil svört atvinnustarfsemi.
- Vegna ferðaþjónustu hef ég öðlast aukinn skilning á siðum annars fólks.
- Margir ferðamenn hafa skoðanir og hegðun sem fellur heimamönnum illa.

Niðurstaðan er sú að Eyjamenn voru nú, eins og 2012, býsna jákvæðir gagnvart ferðaþjónustunni og áhrifum hennar. Þannig voru 95% mjög eða fremur sammála því að þeir væru stoltir af því að ferðamenn hefðu áhuga á að heimsækja Vestmannaeyjar og 92% voru fremur eða mjög sammála því að það væri gott að fá gesti sem eyddu peningum í bæjarfélaginu. 79% voru mjög eða fremur sammála því að með ferðaþjónustu hefðu orðið til fleiri störf en ella hefðu skapast en 4% voru ósammála. Þá töldu 71% að ferðaþjónustan leiddi til þess að íbúarnir skynjuðu betur og varðveittu sérkenni í eigin menningu en 4% voru því ósammála.

Mynd 4.11



¹⁴. 97% svöruðu þessum spurningum.

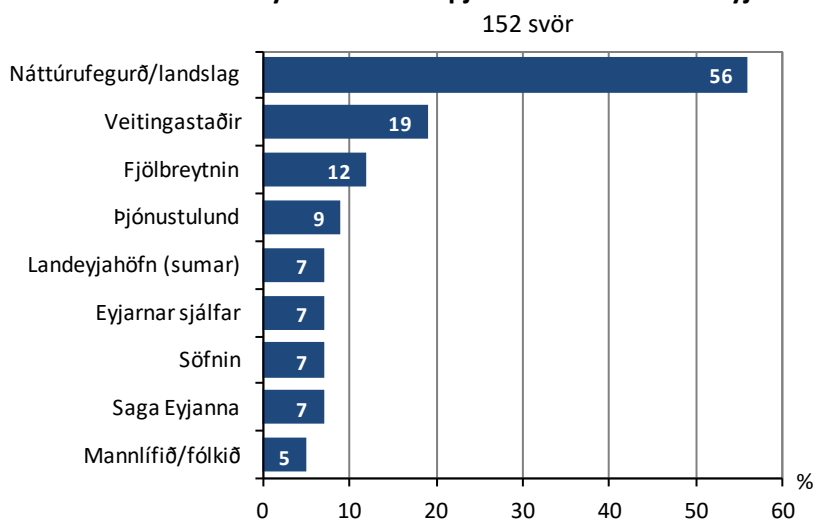
Þá er athyglisvert að 59% voru því sammála því að vegna ferðapjónustunnar hefðu orðið til ný afþreyingartilboð í Vestmannaeyjum sem nýttust heimamönnum en aðeins 12% voru ósammála. Jafnframt vekur athygli að 52% þátttakenda töldu að íbúar hefðu of lítið að segja um þróun ferðapjónustu í Vestmannaeyjum, 7% voru því ósammála en 41% hlutlausir. Árið 2012 voru 43% sammála þessari fullyrðingu. Samkvæmt því má telja ráðlegt að leita í auknu mæli samráðs við íbúana við almenna þróun og stefnumótun ferðapjónustu í sveitarfélaginu.

Nú voru 52% íbúanna fremur eða mjög sammála því að ferðapjónustunni fylgdi of mikið álag á náttúruna, 23% voru því ósammála en 25% hlutlausir. Þetta er veruleg breyting frá 2012 þegar svarendur skiptust í þrjá svipað stóra hópa: sammála, ósammála og hlutlausir.

4.8 Styrkleikar ferðapjónustu í Vestmannaeyjum

152 íbúar í könnuninni sumarið 2016 (66% þátttakenda) nefndu hverja þeir teldu vera helstu styrkleika ferðapjónustunnar í Vestmannaeyjum og nefndu þeir að meðaltali tvennt. Langflestir þeirra nefndu náttúru/landslag/umhverfi Vestmannaeyja (56%) en síðan góða veitingastaði (19%), fjölbreytni (12%) og góða þjónustulund (9%).

Mynd 4.12 Styrkleikar ferðapjónustu í Vestmannaeyjum



Styrkleikar ferðapjónustunnar

Nefnt tvisvar eða þrisvar sinnum:

Gosstöðvar, sjóferð umhverfis Eyjar, fjöll/fell, Eldheimar, sjórinn, flugið, sérstakt/öðruvísi, stuttar vegalengdir, eldgosíð 1973, golfvöllurinn, gosminjar.

Auk þess nefnt:

Dýralíf, rib-safari, verslanir, íþróttalíf, gististaðir, hreinlæti, sundlaugin, Þjóðhátíð, gamli bærinn, hátíðir, þekking og reynsla.

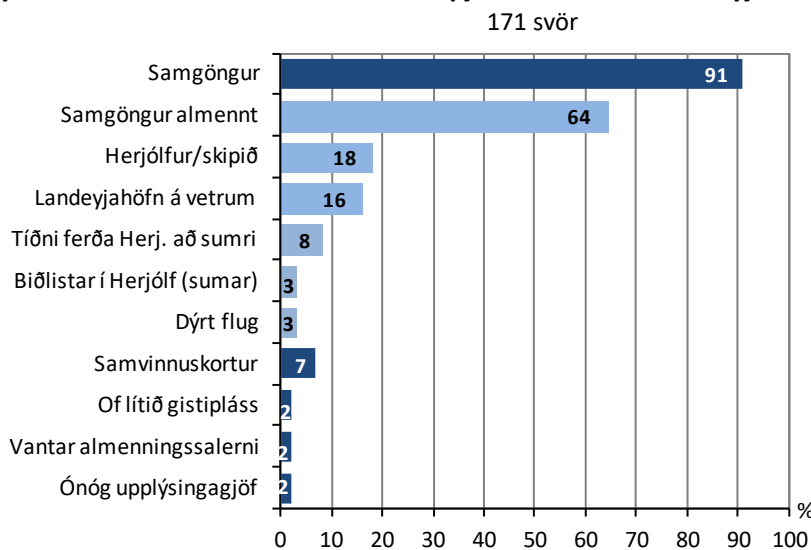
Samanburður við 2012

Þá nefndu langflestir náttúru/landslag eða umhverfi Vestmannaeyja sem helsta styrkleika ferðapjónustunnar þar (67%) en síðan Landeyjahöfn þegar hún væri í notkun (15%), sögu Eyjanna (11%), fjölbreytnina og mannlífið/fólkið (9%).

4.9 Veikleikar ferðapjónustu í Vestmannaeyjum

171 íbúar í könnuninni sumarið 2016 (75% þátttakenda) nefndu hverja þeir teldu vera helstu veikleika ferðapjónustunnar í Vestmannaeyjum og nefndu að meðaltali tvennt. Yfirgnæfandi meirhluti, eða 91%, nefndu samgöngur á einn eða annan hátt. Af þeim nefndu flestir samgöngur almennt eða ferjusamgöngur (64%) en síðan Herjólfur/skipið (18%), Landeyjahöfn að vetrarlagi (16%), of litla tíðni ferða Herjólfs að sumarlagi (8%), að biðlistar væru stundum í ferjuna að sumri (3%) og dýrt flug (3%). Óöryggi í samgöngumálum liggur því greinilega þungt á Eyjamönnum og þeir telja að það standi ferðapjónustu á staðnum fyrir þrifum, einkum utan sumars. Þá nefndu allnokkrir að skortur á samvinnu væri veikleiki í ferðapjónustu í Vestmannaeyjum (7%) og nokkrir nefndu skort á gistirýmum, almenningssalernum og upplýsingagjöf (2%).

Mynd 4.13 Veikleikar ferðapjónustu í Vestmannaeyjum



Veikleikar ferðapjónustunnar

Nefnt tvisvar sinnum:

Vantar gönguferðir fyrir hópa, Eimskip þarf að standa sig betur, ófullnægjandi umgengni/hreinlæti í bænum, léleg þjónusta.

Auk þess nefnt:

Lítið við að vera þegar vont er veður, ekkert flug á laugardögum, ófullnægjandi kynning á netinu og ekki á góðri ensku, opin svæði í bænum eru frekar döpur, vantar 20-22 mílna skip til Þorlákshafnar, vantar meiri afþreyingu svo sem stangveiði o.fl., skortur á kaffihúsum, neikvætt umtal um samgöngur, lítil samkeppni, leti.

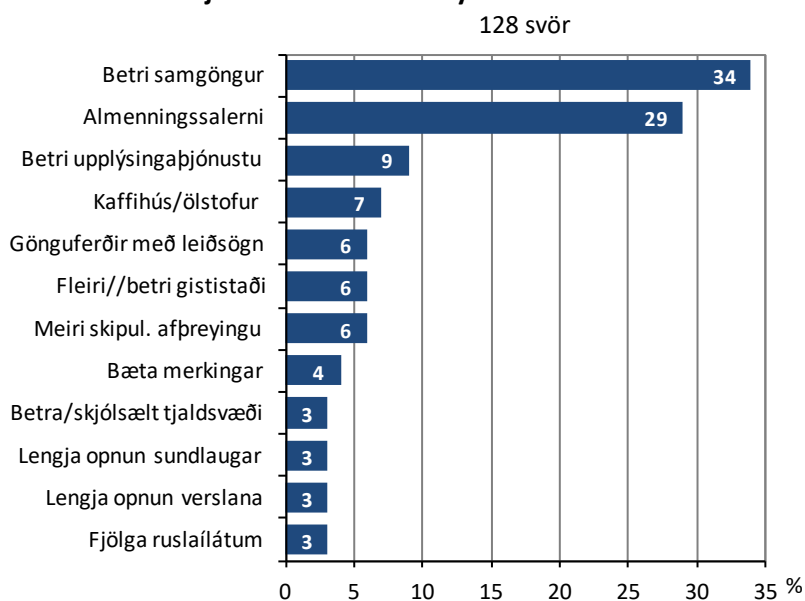
Samanburður við 2012

Langflestir íbúanna nefndu ófullnægjandi ferjusamgöngur, einkum yfir vetrartímam þegar Herjólfur þarf að sigla til Þorlákshafnar sem helsta veikleika ferðapjónustu í Eyjum árið 2012 (65%) en síðan of lítið gistiþláss (13%) og enga/litla samvinnu ferðapjónustuaðila í Eyjum (11%).

4.10 Þjónusta sem vantar fyrir ferðamenn í Vestmannaeyjum

128 íbúar í könnuninni meðal íbúa sumarið 2016, eða 56% svarenda, nefndu hvaða þjónustu þeir teldu helst vanta fyrir ferðamenn í Vestmannaeyjum. Flestir nefndu að það vantaði betri samgöngur til Eyja (34%) en því næst almenningssalerni (29%) sem vekur athygli og bendir til að þar sé úrbóta þörf. Þá að það þyrfti að bæta upplýsingaþjónustu fyrir ferðamenn (9%), opna kaffihús/ölstofur (7%), bjóða upp á meira af gönguferðum með leiðsögn, fleiri/betri gististaði og aukna skipulagða afþreyingu (6%). Nokkrir töldu vanta betri merkingar, skjólsælt tjaldsvæði nær miðbænum, lengri opnun sundlauga og verslana og fleiri sorpílát (3-4%).

Mynd 4.14 Þjónusta sem vantar fyrir ferðamenn í Vestmannaeyjum



Þjónusta sem vantar fyrir ferðamenn

Nefnt tvisvar eða þrisvar sinnum:

Reiðhjólaleiga, ódýrara flug, bjóða upp á úteyjaferðir, efla flug til Eyja, kynna betur söguna, fleiri svæðisleiðsögumenn, keiluhöll.

Auk þess nefnt:

Fleiri hópferðabíla sem fara um eyjuna eins og Eyjatours og Vikingtours, endurskoða lokunardaga í sundlauginni, meiri afþreyingu fyrir börn, betri útivistarsvæði (t.d. að sitja við borð og borða nesti), hafa GPS leiðsögutæki til leigu, vantar að bjóða upp á flug á laugardögum, kynna fiskiðnaðinn, lundasafn, vantar lúxusgistingu, bæta stjórnun hjá Herjólfu/Eimskip, kaffihús í Baldurshaga að sumarlagi, sviffflug, vélsleðaferðir,

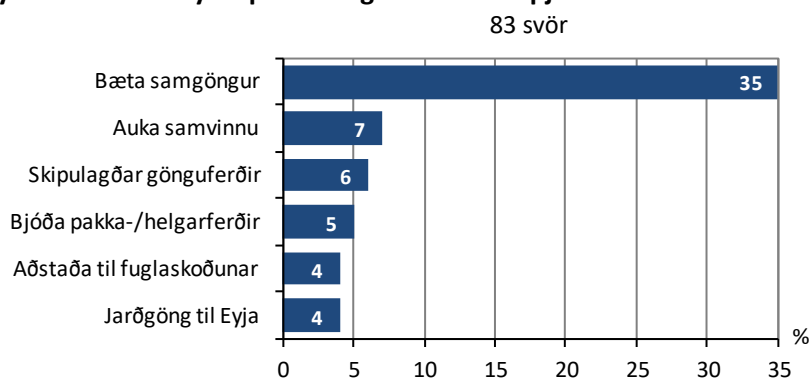
Samanburður við 2012

Þá nefndu 93 íbúar í könnuninni (54% þátttakenda) hvaða þjónustu þeir teldu helst vanta fyrir ferðamenn í Vestmannaeyjum. Flestir þeirra nefndu að það vantaði fleiri almenningssalerni (23%) og fleiri/betri gististaði (21%). Síðan að það vantaði nýja/stærri ferju (15%) og að bæta tjaldsvæðið (13%).

4.11 Þróunar- og nýsköpunarmöguleikar ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum

83 íbúar í könnuninni sumarið 2016 (36% þátttakenda) nefndu hverja þeir teldu vera helstu þróunar- og nýsköpunarmöguleika ferðaþjónustunnar í Vestmannaeyjum. Flestir þeirra nefndu að bæta þyrfti samgöngur (35%) en síðan að auka samvinnu ferðaþjónustuaðila (7%) og framboð af skipulögðum gönguferðum (6%).

Mynd 4.15 Nýsköpunarmöguleikar ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum



Þróunar- og nýsköpunarmöguleikar í ferðaþjónustu

Nefnt tvisvar sinnum:

Bátsferðir, efla ferðaþjónustuna á veturna, ráða garðyrkjustjóra í fullt starf (fegra ásýnd), efla heilsuferðaþjónustu, kynna söfnin betur, keiluhöll, þróa heilsueflandi ferðaþjónustu, fjölga leiðsögumönnum, fjölga göngustígum.

Auk þess nefnt:

Bíó, efla vetrarferðaþjónustu, skipuleggja ferðir fyrir vel stætt fólk, mínigolf, taka betur á móti ferðamönnum sem koma til Eyja, merkja betur gönguleiðir, sjósund, stækka náttúruminjasafnið og efla þannig að fólk kæmi sérstaklega til Eyja til að skoða það, hugsa um heimamenn og hvað þeir vilja í stað þess að miða allt við ferðamenn, kynna menningu Eyjamanna, stórskipahöfn á Eiðið, nýta höfnina betur og jafnvel bjóða upp á brettakennslu, skipulagðar hjólaferðir í Eyjum og upp á land, leiktæki fyrir börn og áningarstaði til að setjast niður (afnot af grilli), tengja betur saman sjávarafurðir og náttúrufegurð Eyjanna, fjölga almenningsalernum, bæta skipulag ferðaþjónustunnar, frystihús þar sem ferðamenn geta fylgst með fullvinnslu fisks á bak við gler og séð hversu ferskt íslenskt hráefni er í raun.

Samanburður við 2012

75 íbúar í könnuninni sumarið (44% þátttakenda) nefndu hverja þeir teldu vera helstu þróunar- og nýsköpunarmöguleika ferðaþjónustunnar í Vestmannaeyjum. Flestir þeirra nefndu að bæta þyrfti samgöngur (16%) en síðan að byggja Eldheima/kynna gossöguna, þróa náttúrutengdar ferðir, gönguferðir og úteyjaferðir (13-14% hvert atriði).

VIÐAUKAR

21. Were you visit to Westman Islands better, the same, or worse than you expected?

Better 1 Same 2 Worse 3

22. Please rate the following services of the Ferry Herjolfur (10 is the best rate). Please a mark all

	Rate 1-10	Don't know
Herjolfur web-site	_____	<input type="checkbox"/>
Booking system	_____	<input type="checkbox"/>
Ticket price (tariffs)	_____	<input type="checkbox"/>
Facilities /interiors	_____	<input type="checkbox"/>
Cleanliness	_____	<input type="checkbox"/>
Restaurant/food	_____	<input type="checkbox"/>
Staff service	_____	<input type="checkbox"/>
Sailing schedule	_____	<input type="checkbox"/>
The ferry in general	_____	<input type="checkbox"/>

EXPENSES

23 a. The number of persons to whom expenses apply-- include yourself!

_____persons.

b. Estimate your expenses for the previous day (24 hrs.)

First mark the given currency: ISK 1 Euro 2 US\$ 3 GBP 4

	Expenses
Accommodation	_____
Restaurants	_____
Food	_____
Petrol	_____
Recreation	_____
Transport (flight/ferry)	_____
Other	_____
Total the last 24 hrs:	=====

c. What do you estimate your total expenses in Westman Islands ? _____

24. How does your salary rate, in general, in your own country?

High 1 Above average 2 Average 3 Below average 4 Low 5

Thank you for the cooperation!

The Westman Islands: Visitor survey

This survey is being conducted for *the Westman Islands* to gain knowledge about guests visiting the islands. In addition, we are interested in the opinions of guests regarding services and facilities in order to make them even better. Your participation is important for improving tourism services in the Westman Islands.

1. Gender: Male 1 Female 2

2. Age: _____ years

3. Country of residence: _____

4. Education:

High school 1 College/university degree 2 Masters/MBA/PhD 3

5. What are your travelling arrangements? Tick more than one answer if appropriate.

Private travel 1 Partly organised by others 2 Group tour 3

6 a. How many nights did you stay in the Westman Islands? _____ nights

b. How many nights will you stay in Iceland? _____ nights

7 a. Have you been to Iceland before? No 1 Yes 2 -> How often? _____

b. Been to the Westman Islands before? No 1 Yes 2 -> How often? _____

8. Who are you travelling with? Tick more than one answer if appropriate.

Alone 1 Relatives / friends 4
Spouse / partner 2 Companions from work, club, etc. 5
Family with child(ren) 3 Other: _____

9 a. Did you obtain information about the Westman Islands before you arrived?

No 1 Yes 2 -> b. Where? Mark all that apply.

From family/friends	<input type="checkbox"/>	From other books	<input type="checkbox"/>
Google	<input type="checkbox"/>	Newspaper/magazine articles	<input type="checkbox"/>
Trip Advisor	<input type="checkbox"/>	Tourist Information Centre	<input type="checkbox"/>
Wikipedia	<input type="checkbox"/>	www.visitvestmannaeyjar.is	<input type="checkbox"/>
Travel guide books	<input type="checkbox"/>	From brochures about Westman Islands	<input type="checkbox"/>

What travel books? _____

Other; specify: _____

10 a. Where did you stay last night? _____

b. Where do you plan to stay next night? _____

11. Put an "X" in the boxes at the places you visited/stopped by in the Westm. Isl.



12. What type of accommodation did you use in Westman Islands?

Enter number of nights.

	Nights		Nights
Hotel	___	Campsite	___
Guesthouse	___	Airbnb	___
Youth hostel	___	With family/friends	___
Other: what?	_____		

13. Mark your mode of arriving and departing the Westman Islands.

	Arrived by	Departed by
Ferry	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
Flight	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Cruise ship	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3

14. What first attracted your interest in the Westman Islands?

15. Why did you decide to visit the Westman Islands. Please write one or more keywords.

1. _____ 2. _____

16. Mark your activities and sites/museums you visited during your stay in Westman Islands. Mark any that are appropriate.

Swimming pool	<input type="checkbox"/>	The Aquarium	<input type="checkbox"/>
Organised hiking trail	<input type="checkbox"/>	The Folk Museum	<input type="checkbox"/>
Shorter hikes 1-3 hrs	<input type="checkbox"/>	Eldheimar; volcano museum	<input type="checkbox"/>
Longer hikes 4-8 hrs	<input type="checkbox"/>	Nature enjoyment	<input type="checkbox"/>
Shoreline walk	<input type="checkbox"/>	Visit caves	<input type="checkbox"/>
Horseback riding	<input type="checkbox"/>	Bird-watching	<input type="checkbox"/>
Golf	<input type="checkbox"/>	Rib-safari	<input type="checkbox"/>
Craft shop/gallery	<input type="checkbox"/>	Boat excursion	<input type="checkbox"/>
Rent a segway	<input type="checkbox"/>	Bus excursion	<input type="checkbox"/>
Rent a bike	<input type="checkbox"/>	Other: _____	

17. Please rate the following tourism services in Westman Islands on the scale 1-10 (10 is the best rate). Please mark every single one.

	Rate 1-10	Don't know		Rate 1-10	Don't know
Restaurants	___	<input type="checkbox"/>	Information services	___	<input type="checkbox"/>
Hotels/Guest houses	___	<input type="checkbox"/>	Museums/exhibitions	___	<input type="checkbox"/>
Campground	___	<input type="checkbox"/>	Customer service	___	<input type="checkbox"/>
Shops	___	<input type="checkbox"/>	Attitude of inhabitants	___	<input type="checkbox"/>
Signposting	___	<input type="checkbox"/>	Westm. Isl. in general	___	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of town	___	<input type="checkbox"/>			

18. What is the first thing that comes to mind when you think of the Westman Islands? Please write one or more keywords.

1. _____ 2. _____

19. What is the most positive aspect of your visit to the Westman Islands?

20. Negative aspect of your visit to the Westman Islands.

16. Hvaða einkunn gefur þú eftirfarandi þáttum í þjónustu Herjólfss (10 er hæsta einkunn)? *Merktu við allt.*

	Eink.1-10	Veit ekki
Heimasíða Herjólfss	_____	<input type="checkbox"/>
Bókunarkerfið	_____	<input type="checkbox"/>
Verð fargjalda	_____	<input type="checkbox"/>
Aðbúnaður um borð	_____	<input type="checkbox"/>
Hreinlæti um borð	_____	<input type="checkbox"/>
Veitingar um borð	_____	<input type="checkbox"/>
Viðmót starfsfólks	_____	<input type="checkbox"/>
Tímaáætlun	_____	<input type="checkbox"/>
Ferjan sjálf	_____	<input type="checkbox"/>

17. Hvaða einkunn gefur þú eftirfarandi þáttum hjá Flugfélaginu Ernir (10 er hæsta einkunn)? *Merktu við allt.*

	Eink.1-10	Veit ekki
Heimasíða félagsins	_____	<input type="checkbox"/>
Bókunarkerfið	_____	<input type="checkbox"/>
Verð fargjalda	_____	<input type="checkbox"/>
Aðbúnaður um borð	_____	<input type="checkbox"/>
Viðmót starfsfólks	_____	<input type="checkbox"/>
Flugáætlun	_____	<input type="checkbox"/>
Flugvélaóstur	_____	<input type="checkbox"/>

18. Hvaða þjónustu telur þú helst vanta fyrir ferðamenn í Vestmannaeyjum?

19. Hverja telur þú vera helstu möguleika til nýsköpunar og þróunar á sviði ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum?

Bestu þakkir fyrir þátttökuna!

Ferðaþjónusta í Eyjum og ferðavenjur Eyjamanna

Ágæti íbúi í Vestmannaeyjum!

Þessi könnun er gerð fyrir Vestmannaeyjabæ með stuðningi Vegagerðarinnar, Eimskips og flugfélagsins Ernir. Henni er ætlað að nýtast til að efla ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum, því þar er m.a. mikilvægt að taka tillit til skoðana og hugmynda heimamanna. Einnig er spurt um ferðavenjur Eyjamanna.

- Kyn:** karl 1 kona 2
- Aldur:** _____ ára
- Menntun:** Grunnskóli 1 Iðn-/sérskóli 2 Menntaskóli 3 Háskóli 4
- Hverjar eru mánaðatekjur þínar miðað við fulla vinnu?**
undir 300 þúsund 1 501-700 þúsund 3
301-500 þúsund 2 701 þúsund- 1 milljón 4 yfir 1 milljón 5
- Hverir ferðast með þér nú? Merktu við fleira en eitt ef þarf.**
Ein(n) á ferð 1 Aðrir ættingjar 4
Maki/sambúandi 2 Vinir 5
Maki og barn/börn 3 Vinnu-/klúbbfélagar 6
Aðrir: _____
- Hve lengi hefur þú búið í Vestmannaeyjum?** _____ ár
- a. **Ferðaðist þú innanlands á síðustu 12 mánuðum** Já 1 Nei 2
b. **Ef já. Hve margar ferðir?** _____ ferðir
c. **Fjöldi náttu alls** _____ nætur
- a. **Fórst þú í utanlandsferð á síðustu 12 mánuðum?** Já 1 Nei 2
b. **Ef já. Hve margar ferðir?** _____ ferðir
c. **Fjöldi náttu alls** _____ nætur
d. **Hvaða lönd heimsóttir þú?** _____
e. **Í hvaða landi dvaldir þú lengst?** _____
- Hve oft nýttir þú þér eftirtalinn ferðamáta síðustu 12 mánuði?**

	Frá Eyjum	Til Eyja
Herjólf	_____	_____ skipti
Flug	_____	_____ skipti

10. **Telur þú að ferðaþjónusta í Vestmannaeyjum eigi framtíð fyrir sér?**

	<i>Mjög mikla</i>	<i>Fremur mikla</i>	<i>Fremur litla</i>	<i>Mjög litla</i>	<i>Veit ekki</i>
Að sumarlagi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Utan sumartíma	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

11. **Hvað finnst þér um fjölda ferðamanna í Vestmannaeyjum?**

	<i>Of margir</i>	<i>Hæfilega margir</i>	<i>Of fáir</i>	<i>Veit ekki</i>
Að sumarlagi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Utan sumartíma	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

12. **Hvaða einkunn gefur þú eftirfarandi þáttum er snerta ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum? (10 er hæsta einkunn)? Merktu við allt.**

	<i>Eink.1-10</i>	<i>Veit ekki</i>
Gististaðir	_____	<input type="checkbox"/>
Veitinga-og kaffihús	_____	<input type="checkbox"/>
Eldheimar	_____	<input type="checkbox"/>
Sagnheimar (byggðasafn)	_____	<input type="checkbox"/>
Fiskasafnið (Sæheimar)	_____	<input type="checkbox"/>
Skans-svæðið	_____	<input type="checkbox"/>
Sundlaug Vestmannaeyja	_____	<input type="checkbox"/>
Bátsferðir	_____	<input type="checkbox"/>
Ferjusamgöngur	_____	<input type="checkbox"/>
Flugsamgöngur	_____	<input type="checkbox"/>
Aðkoma bæjarfélagsins	_____	<input type="checkbox"/>
Útgáfumál / kynningarefni	_____	<input type="checkbox"/>
Kynning á Internetinu	_____	<input type="checkbox"/>
Upplýsingaþjónusta	_____	<input type="checkbox"/>
Þæjumótið	_____	<input type="checkbox"/>
Shellmótið	_____	<input type="checkbox"/>
Goslokahátíðin	_____	<input type="checkbox"/>
Þjóðhátíðin	_____	<input type="checkbox"/>
Gatna- og stígagerð	_____	<input type="checkbox"/>
Merking gönguleiða	_____	<input type="checkbox"/>
Merkingar innan bæjarfélags	_____	<input type="checkbox"/>
Samvinna ferðaþjónustuaðila	_____	<input type="checkbox"/>
Hreinlæti/ umgengni	_____	<input type="checkbox"/>
Viðmót íbúa	_____	<input type="checkbox"/>

13. **Hverja telur þú vera helstu styrkleika ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum?**

14. **Hverja telur þú vera helstu veikleika ferðaþjónustu í Vestmannaeyjum?**

15. **Að hve miklu leyti ertu sammála eða ósammála eftirfarandi fullyrðingum.**

	<i>Alveg sammála</i>	<i>Fremur sammála</i>	<i>Hlutlaus</i>	<i>Fremur ósammála</i>	<i>Mjög ósammála</i>
Það er gott að við fáum gesti hingað sem eyða peningum í sveitarfélaginu					
Vegna ferðamanna hafa komið ný afþreyingartilboð sem nýtast íbúum					
Vegna ferðaþjónustu höfum við fengið fleiri störf en ella hefðu skapast					
Í ferðaþjónustu er mikil svört atvinnustarfsemi.					
Í ferðaþjónustunni er of mikil áhersla á gróðasjórnarmið á kostnað þjónustu					
Margir ferðamenn hafa skoðanir og hegðun sem fellur heimamönnum illa					
Ferðaþjónustu fylgir of mikið álag á náttúruna					
Ég er stoltur af því að ferðamenn hafi áhuga á að heimsækja Eyjar					
Almenningur hefur of lítið að segja um þróun ferðaþjónustu í sveitarfélaginu					
Vegna ferðaþjónustu hef ég öðlast aukinn skilning á siðum annars fólks					
Ferðaþjónustan leiðir til þess að við skynjum betur og varðveitum sérkenni í sögu okkar og menningu					