

FMS 2020-37
ISSN 2547-860
ISBN 978-9935-9541-6-9



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD 

FERÐAMÁLARANNSÓKNIR

TOURISM RESEARCH IN ICELAND

OKTÓBER 2020

Hvernig má bæta upplifun erlendra ferðamanna á Íslandi?

Greining á niðurstöðum landamærakönnunar

Elva Dögg Pálsdóttir

© Ferðamálastofa 2020

Útgefandi: Ferðamálastofa - Geirsgötu 9, 101 Reykjavík / Hafnarstræti 91, 600 Akureyri
Netfang: upplýsingar@ferdamalastofa.is
Veffang: www.ferdamalastofa.is

Titill: Hvernig má bæta upplifun erlendra ferðamanna á Íslandi?
Greining á niðurstöðum landamærakönnunar
Höfundur: Elva Dögg Pálsdóttir

Kápa: Porthönnun

Númer: FMS 2020-37
ISBN: 978-9935-9541-6-9
ISSN: 2547-8060

Öll réttindi áskilin. Skýrsluna má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild, án skriflegs leyfis útgefanda.



Efnisyfirlit

Samantekt	2
1. Inngangur	3
2. Minnisstæð atriði úr Íslandsferðinni	5
2.1. Náttúra, útsýni og landslag	6
2.2. Afþreying, menning og viðburðir	12
2.3. Upplifun og andrúmsloft og fegurð	16
3. Hversu líklegir eru ferðamenn til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað? 19	
3.1. Hvers vegna er líklegt að ferðamenn mæli með Íslandi sem áfangastað?	20
3.2. Hvers vegna er ólíklegt að ferðamenn mæli með Íslandi?	25
4. Hvernig má bæta upplifun ferðamanna?	32
4.1. Afstaða til verðlags.....	34
4.2. Gisting.....	36
4.3. Matur, veitingastaðir og verslun.....	40
4.4. Ferðaskipuleggjendur	45
4.5. Afþreying	49
4.6. Upplýsingagjöf.....	52
4.7. Bílaleigur	54
4.8. Keflavíkurflugvöllur og flugfélög.....	56
4.9. Vegakerfið	59
4.10. Samgöngur	67
4.11. Ferðamannastaðir.....	69
4.12. Markaðssetning og landkynning.....	74
4.13. Náttúruvernd	75
4.14. Fjöldi ferðamanna	77
4.15. Viðhorf heimamanna	78
4.16. Veðrið	79
4.17. Allt er fínt	80
5. Niðurstöður	81
5.1. Hvernig stuðla náttúra, menning og afþreying að upplifun ferðamanna?	81
5.2. Hvernig getur íslensk ferðaþjónusta bætt upplifun ferðamanna með tilliti til fagmennsku, gæða og öryggis?.....	82
6. Takmarkanir	85
Heimildir	86



Samantekt

- Landamæra­könnun ársins 2019 sýnir að 96,2% svarenda eru mjög ánægðir eða frekar ánægðir með dvöl sína á Íslandi.
- Niðurstöður landamæra­könnunarinnar sýna að náttúra, útsýni og landslag er ferðamönnum minnstæðast, eða í tæplega 60% tilfella. Þar má helst nefna fe­gurð landsins og ósnortna náttúru sem virðist hafa heillað svarendur.
- Afþreying og menning er svarendum einnig ofarlega í huga eftir ferð þeirra til landsins, en matur og veitingastaðir sem og skipulagðar ferðir standa þar upp úr. Íslenskur matur fær mikið lof og nefna svarendur sérstaklega þá upplifun að smakka íslenskan bjór og mat, líkt og kjötsúpu, lunda og lambakjöt. Þrátt fyrir mikla ánægju með matinn og ferðirnar hafði verðlag neikvæð áhrif á upplifun þeirra.
- Gestrisni Íslendinga og íslensk menning kom svarendum á óvart. Íslendingar eru almennt taldir jákvæðir og opnir og að þeir taki vel á móti ferðamönnum. Enskukunnátta þjóðarinnar fékk einnig mikið lof.
- Samkvæmt nethluta landamæra­könnunarinnar eru 83,8% svarenda líklegir til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað og eru náttúra, útsýni, landslag og fe­gurð landsins helsta ástæða þess.
- Þrátt fyrir almennt mikla ánægju meðal svarenda þykir verðlag á Íslandi mjög hátt og var það sá þáttur sem oftast var nefndur þegar svarendur voru spurðir að því hvað mætti bæta í íslenskri ferðaþjónustu og af hverju þeir væru ólíklegir til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað. Svarendur höfðu einnig orð á því að verð og gæði fari ekki alltaf saman og þótti þeim oftast en ekki þeir vera að greiða of hátt verð fyrir lítil gæði.
- Innviðir landsins og lélegt upplýsingaflæði er einnig talið ábótavant af svarendum. Samgöngur til og frá Keflavík­flug­velli eru taldar ófullnægjandi sem og flugvöllurinn sjálfur. Mikill skortur þykir á almenningssalernum við vegi landsins og kalla svarendur eftir bættu aðgengi að ókeypis salernum og áningarstöðum.



1. Inngangur

Mikill vöxtur hefur átt sér stað í íslenskri ferðaþjónustu síðustu ár og er ferðaþjónustan orðin ein af meginstoðum íslensks atvinnulífs. Árið 2019 komu 1.986.153 erlendir ferðamenn til landsins í gegnum Keflavíkurflugvöll eða um 14,2% færri ferðamenn en árið 2018 (Ferðamálastofa, 2020). Þessi mikli vöxtur í ferðaþjónustunni kallar á auknar kröfur um fagmennsku, gæði og öryggi og sjálfbæra ferðamennsku.

Í Framtíðarsýn og leiðarljósi íslenskrar ferðaþjónustu til ársins 2030 er kveðið á um að íslensk ferðaþjónusta eigi að vera arðsöm og samkeppnishæf í sátt við land og þjóð. Áhersla er lögð á að upplifun gesta sé í takt við eða betri en væntingar þeirra. Náttúra, menning og afþreying eiga einnig að stuðla að einstakri upplifun gesta þó án þess að valda miklu álagi á ferðamannastaði Íslands. Lagt er upp með að ferðaþjónustan hafi jákvæð áhrif á samfélagið og er áhersla lögð á uppbyggingu og stjórnun ferðamannastaða svo ferðamenn geti ferðast um landið allt árið um kring (Stjórnarráðið, e.d.).

Hlutverk þessarar skýrslu er að varpa ljósi á sköpun einstakrar upplifunar og er unnin með hliðsjón af skýrslu sem kom út á síðasta ári. Niðurstöður fyrri greiningar sýna að náttúran er ferðamönnum minnstæðast úr ferð þeirra um Ísland sem er í takt við aðrar rannsóknir sem sýna að náttúra Íslands er eitt aðal aðdráttarafl ferðamanna til landsins (Edward Hákon Hujibens og Gunnar Þór Jóhannesson, 2013; Margrét Wendt, 2019).

Neytendur, og þar með talið ferðamenn, sækjast í auknum mæli í upplifun á ferðalögum sínum. Upplifun er mismunandi eftir þeim sem hana móttækur en hún á að fullnægja og auka virði ferðamanna og á sama tíma að skapa jákvæðar minningar (Pine II og Gilmore, 1998). Echnter og Ritchie (2003) halda því fram að upplifun ferðamanna hefjist við upphaf ferðalags, eða áður en lagt er af stað á áfangastað, og endi þegar ferðamaður hefur snúið heim aftur að loknu ferðalagi. Því er mikilvægt að ferðaþjónustuaðilar vandi markaðsefni sitt vel og byggi ekki upp óraunhæfar væntingar ferðamanna til áfangastaðarins. Miklu máli skiptir að upplifun ferðamanna sé í takt við eða fari fram úr væntingum þeirra til áfangastaðarins sem þeir byggja upp í ákvörðunarferlinu (Fakeye og Crompton, 1991). Ef það tekst verður til jákvæð upplifun sem eykur tryggð ferðamanna við áfangastaðinn og eykur bæði líkur á endurkomu þeirra sem og að þeir eru líklegri til þess að mæla með áfangastaðnum meðal vina og ættingja



(Chen og Phou, 2012). Ef upplifun ferðamanna er neikvæð hefur áfangastaðurinn ekki staðist væntingar þeirra sem þeir byggðu upp í ákvörðunarferlinu. Óraunverulegt markaðsefni sem sýnir falska mynd af áfangastaðnum sem og rangar upplýsingar geta skipt sköpum þar. Þeir ferðamenn sem hafa neikvæða upplifun af áfangastaðnum eru ólíklegri til þess að mæla með áfangastaðnum og geta ýtt undir neikvætt umtal sem svo hefur neikvæð áhrif á ákvörðunarferli annarra tilvonandi ferðamanna (Chatterjee, 2001).

Ferðamálastofa hefur frá því í júlí 2017, ásamt Hagstofu Íslands, staðið fyrir könnun meðal erlendra ferðamanna. Markmið könnunarinnar er að afla upplýsinga um viðhorf og atferli ferðamanna sem heimsækja Ísland. Framkvæmd könnunarinnar er tvískipt, annars vegar er hún lögð fyrir farþega á Keflavíkurflugvelli við brottför þeirra frá landinu og hins vegar er netkönnun sem er send þessum sömu farþegum þegar heim er komið (Oddný Þóra Óladóttir, 2020). Í nethluta landamærakönnunarinnar voru opnar spurningar sem geta gefið okkur betri innsýn í upplifun þeirra ferðamanna sem hingað komu. Markmið þessarar skýrslu er að greina svör opnu spurninganna sem voru:

- Hvað var minnstæðast úr Íslandsferðinni?
- Af hverju ert þú líkleg(ur) til þess að mæla með Íslandi?
- Af hverju ert þú ólíkleg(ur) til þess að mæla með Íslandi?
- Hvað þarf að bæta til þess að þú sért líklegri til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað?
- Hvað má bæta í íslenskri ferðaþjónustu?

Svör þessara spurninga ásamt öðrum niðurstöðum úr landamærakönnuninni voru greind til þess að varpa ljósi á eftirfarandi spurningar:

- Hvernig stuðla náttúra, menning og afþreying að upplifun ferðamanna?
- Hvernig getur íslensk ferðaþjónusta bætt upplifun ferðamanna með tilliti til fagmennsku, gæða og öryggis?



2. Minnisstæð atriði úr Íslandsferðinni

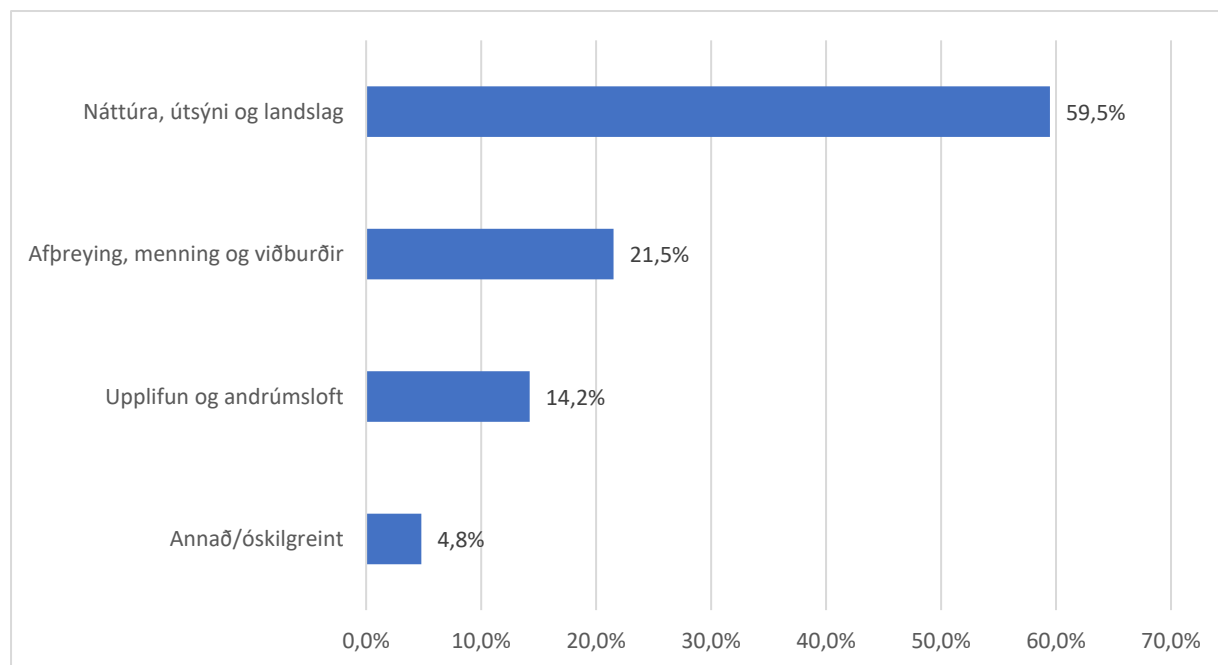
Í nethluta landamærakönnunarinnar árið 2019 voru svarendur spurðir:

Hvað var minnistæðast úr Íslandsferðinni?

Um opna spurningu var að ræða og átti upphaflega að biðja svarendur að nefna allt að þrjú atriði, líkt og gert var í fyrri greiningu. Alls var unnið úr 3.587 svörum sem flest öll voru af jákvæðum toga. Í nokkrum tilfellum var ekkert svar skráð og telja þau ekki með í unnum svörum.

Á Mynd 1 hafa atriðin sem svarendur sögðu minnistæðasta úr Íslandsferð

sinni verið sett í yfirflokkka. Tæplega 60% svarenda sögðu náttúru, útsýni og/eða landslag vera minnistæðast úr ferð sinni, 21,5% sögðu afþreyingu, menningu og viðburði minnistæðast úr ferð sinni og rúmlega 14% nefndu upplifun og/eða andrúmsloft. Undir flokkinn annað fellur meðal annars gisting, fjöldi ferðamanna, verðlag og þjónusta við ferðamenn. Hér á eftir verður fjallað nánar um þá þrjá flokka sem oftast voru nefndir meðal svarenda.



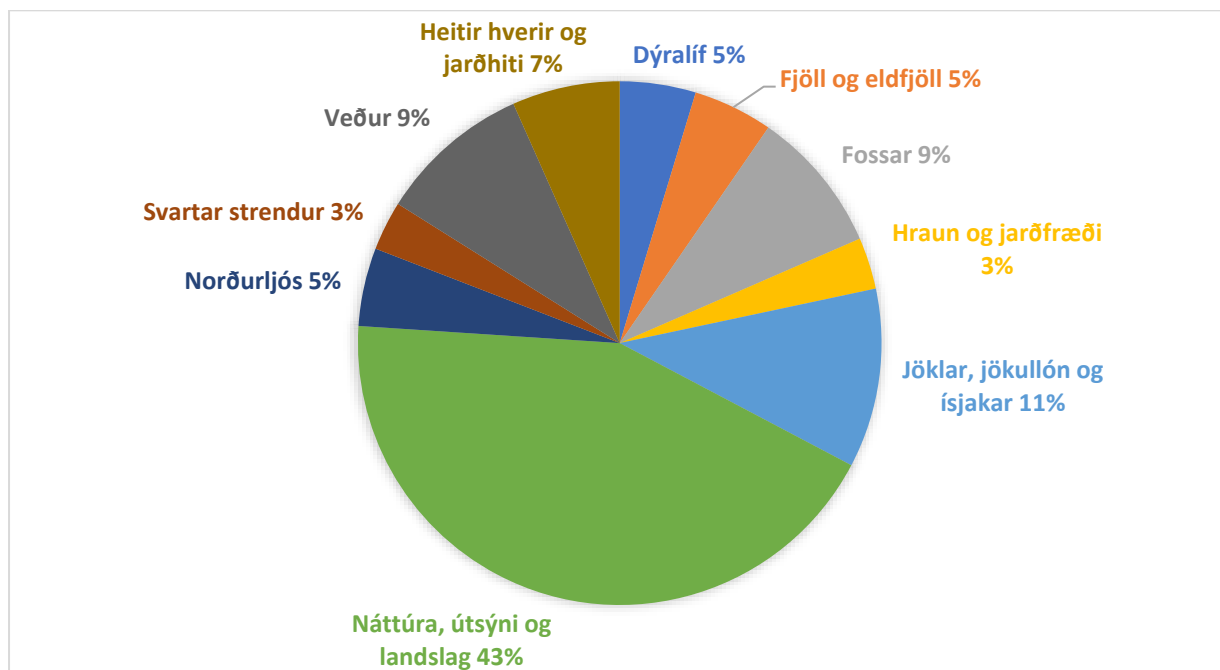
Mynd 1 Minnisstæð atriði úr Íslandsferðinni – Atriðin sem oftast voru nefnd.



2.1. Náttúra, útsýni og landslag

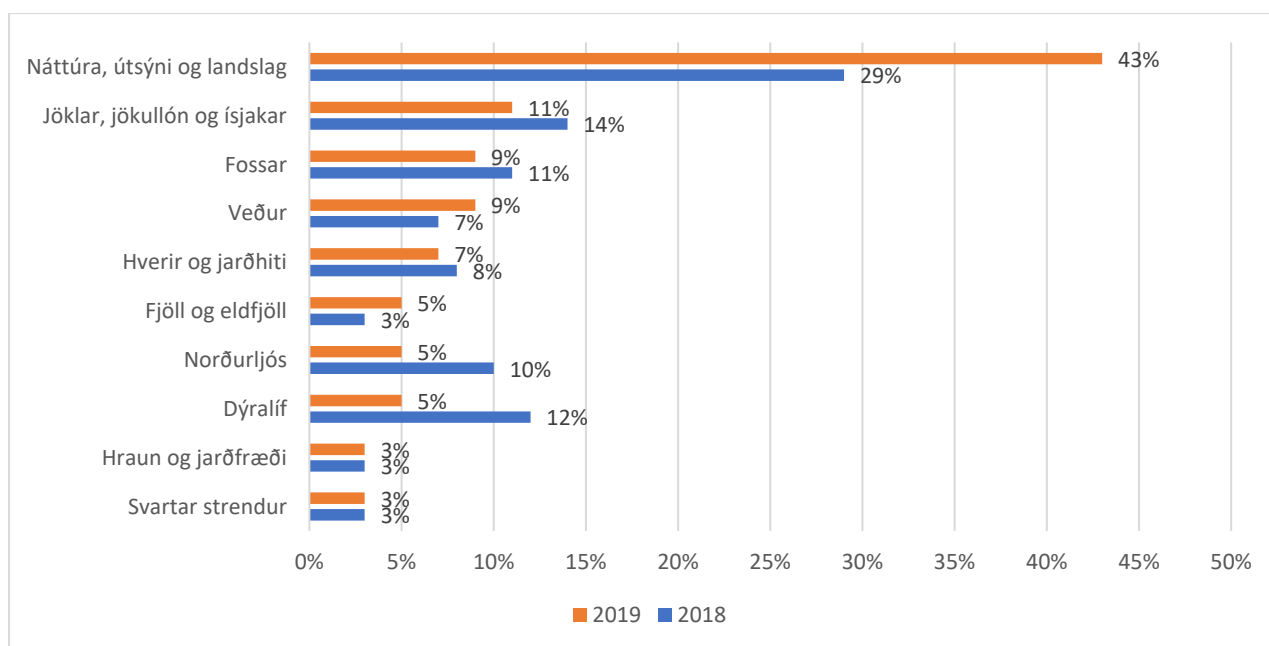
Líkt og áður kom fram voru atriði í tengslum við náttúru, útsýni og landslag oftast nefnd meðal svarenda, eða í tæplega 60% tilfella. Mynd 2 sýnir

undirflokkum sem tengjast náttúru, útsýni og landslagi sem talin voru minnisstæð.



Mynd 2 Svör tengd náttúruferðum og dýralífi

Mynd 3 sýnir samanburð milli ára 2018 og 2019.



Mynd 3 Samanburður milli ára 2018 og 2019



2.1.1. Almenn atriði sem tengjast náttúru, útsýni og landslagi

Engin sérstök náttúrufyrirbæri voru nefnd í 43% svara, heldur var almennt talað um náttúruna, landslagið eða útsýnið. Ef borið er saman við fyrri greiningu voru það 29% (Margrét Wendt, 2019). Flest svörin sem falla undir þennan flokk snúa að fegurð og minnisstæðri og ósnortinni náttúru landsins. Margir töluðu einnig um einstaka upplifun í náttúru landsins og hve allt væri hreint og tært. Svarendur lýstu jafnframt sjónrænni upplifun tengdri landslaginu og náttúrunni sem og hvernig birtan (t.d. sólarupprás,

2.1.2. Jöklar, jökullón og ísjakar

Jökullón voru svarendum mjög minnisstæð og þá sérstaklega Jökulsárlón. Lýst var mikilli fegurð lónsins en einnig þeirri sorglegu staðreynd að lónið sé stöðug áminning um hlýnun jarðar. Það er í takt við svörin úr fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019). Oft var Jökulsárlón einnig nefnt í samhengi við svartar strendur og þá miklu fegurð sem felst í þessum ólíku stöðum. Svarendur lýstu einnig minningum um snjósleðaferðir á jöklum, sem og skipulögðum göngum og ísklifri.

2.1.1. Veður

sólsetur) hefði áhrif á sjónræna upplifun þeirra.

„Being in touch with nature.“

„Seeing all the untouched nature.“

„Scenery: helped that we had perfect weather – recent snowfall, sunny, dry and cold!“

„My first breath in Iceland.“

„Environment and type of nature in Iceland are totally different from other countries I have visited before.“

„The most beautiful country in the world.“

„Observing the power of natural forces.“

„Watching sunrise over the sea.“

Ólíkt fyrra ári lýstu nokkrir svarenda þeirri upplifun að fara í íshella.

„Glacier – how they are melting, even in winter.“

„Glacier views that popped up unexpectedly as we were driving.“

„Jökulsárlón – mindblowing beautiful, but sad at the same time that it is happening due to climate changes.“

„Diving in glacier waters.“

„Into the glacier tour was very interesting and something that i will probably won't have a chance to do elsewhere.“

Through glacier hiking I challenged myself and witnessed the natural wonders.“



Snjór og síbreytilegt veður var meðal þess sem svarendur nefndu sem minnisstæðast úr Íslandsferð sinni. Ekki var mikið um neikvæðni meðal svarenda út í veðrið, nema í einu tilfalli þar sem hætta þurfti við skipulagða dagsferð vegna veðurs. Merkilegt er að enginn nefndi hræðslu eða slæma upplifun við að lenda í snjóstormi úti á vegum landsins, samanber fyrri greiningu þar sem svarendur nefndu hættulegar aðstæður sem þeir hefðu upplifað (Margrét Wendt, 2019). Nokkrir svarenda voru að sjá og upplifa snjó í

fyrsta sinn og lýstu þeirri upplifun sem minnisstæðri reynslu.

„Geothermal area hike in the fog.“

„Driving/hiking in snowstorm chaos (yellow/orange warning level)“

„Beautiful snowfall and scenery.“

„The snow continually falling in the north.“

„The snow and ice landing on my head from a roof. Sure it was annoying but it was memorable.“

„All weathers in one day.“

„Experiencing snow for the first time.“

„Driving in blizzard conditions – dangerous but beautiful. Lesson in respecting nature.“

2.1.2. Fossar

Svarendur lýstu almennri ánægju með upplifun sína af því að sjá fossa landsins. Nokkuð algengt var að þeir nefndu upplifunina við að labba bakvið Seljalandsfoss. Aðrir fossar sem voru nefndir voru meðal annars Kvernufoss, Dettifoss, Háifoss, Brúarfoss, Grundarfoss og Goðafoss. Nokkrir svarenda tóku sérstaklega fram þá einstöku upplifun að sjá fossa í vetrarbúningi, umkringda snjó og frosti.

„The visit to Gullfoss waterfall. Very spectacular.“

„Walking behind the waterfall at Seljalandsfoss.“

„Walking under the hidden waterfall Gljúfrafoss while all other tourists were at Seljalandsfoss.“

„Visting Dettifoss waterfalls while snowing.“

„Waterfall with ice and snow.“

„Dyjandi waterfall – amazing waterfall after terrible journey.“



2.1.3. Heitir hverir og jarðhiti

Svarendur nefndu að jarðhiti og heitir hverir hefðu verið þeim minnisstæð úr ferð þeirra um landið. Svarendur lýsa upplifuninni við að sjá heita gufu stíga upp frá jörðinni og dásama nýtingu landsmanna á heita vatninu. Margir nefndu upplifunina við að baða sig í heitum hverum og náttúrulegum í fallegri náttúrunni og þá sérstaklega í snjókomu og kulda. Þær heitu uppsprettur sem sérstaklega eru nefndar eru Reykjadalur, Stóragjá og Landbrotalaug.

„Bathing outside in the hot springs. Very enjoyable except when we got out of the water!“

„Local hot water use.“

„Hot springs are beautiful and relaxing.“

„Mud springs in geothermal area near Mývatn.“

„Bathing in hot natural river in cold winter day.“

„Visiting a natural thermal pool at midnight and seeing the northern lights“

2.1.4. Norðurljós

Þrátt fyrir að ekki hafi allir fengið ósk sína uppfyllta að sjá norðurljós var engin óánægja meðal svarenda. Svarendur nefndu að þrátt fyrir að hafa ekki náð að sjá norðurljósinn var upplifunin við að leita þau uppi einstök. Þeir sem hins vegar sáu norðurljósinn lýstu því sem einstakri og minnisstæðri upplifun, jafnvel þó svo að þau hafi ekki mikið sést. Nokkrir svarenda höfðu orð á því að það hefði komið þeim á óvart að norðurljósinn væru ekki jafn skær og á myndum sem þeir hefðu séð í auglýsingaefni og netinu.

„Northern lights although they were not at their best.“

„Seeing the Northern Lights (main reason for trip).“

„We saw the northern lights dancing in the sky.“

„The experience of HOPING to see Aurora and then the JOY of seeing them.“

„We felt lucky to see the Arctic Aurora, but we were luckier to see it in pink colour.“

„Northern lights – not as clear as the photos suggest but an amazing experience.“

„It made me cry when seeing auroras for the first time in my life.“



2.1.5. Fjöll og eldfjöll

Aðeins 5% svarenda nefndu fjöll og eldfjöll sem minnisstæðast úr Íslandsferð sinni, en það var yfirleitt nefnt í tengslum við aðra hluti eins og fegurð og útsýni. Svarendur höfðu orð á því að eldfjalla- og jarðskjálftasýningin á Hvolsvelli væri frábær leið til þess að fræðast um eldvirkni landsins.

„Visiting ancient volcano in the middle of nowhere.“

„Watch volcanic activity.“

„View from hotel across bay at the mountains.“

„The beautiful mountains around the bay after snowfall.“

„Outerspace like scenery of Námafjall.“

2.1.6. Dýralíf

Svarendur lýstu þeirri upplifun sinni að komast í snertingu við dýralíf Íslands. Sérstaklega var rætt um hvali og hesta og skipulagðar ferðir þeim tengdum. Svarendur lýstu einnig þeirri upplifun að rekast óvænt á seli og hvali á ferð sinni um landið. Aðrar dýrategundir sem einnig voru nefndar voru hreindýr, fiskar og fuglar. Svarendur virtust hafa verið mjög hrifnir af hundinum á Efstadal II, en margir svarenda nefndu hann og hve gæfur hann væri við gesti.

„We saw a puffin and it was so cute.“

„Whale watching in Arctic Ocean.“

„Reindeer on the road.“

„Seeing whales and seals so close to me in the wild without other tourists around.“

„Watching birds and arctic fox in Látrabjarg.“

„Birdsong during the night.“

„Seeing horses next to road.“

2.1.7. Hraun og jarðfræði

Svarendum þótti jarðfræði Íslands minnistæð og sérstök. Nokkrir nefndu þá upplifun að koma að flekaskilunum og að ganga um hraunið. Einnig voru nokkrir sem nefndu ánægjuna að læra um jarðfræði Íslands.

„Learning about geography of Iceland.“

„Interesting geology.“

„Crossing the tectonic plates.“

„Observing the snow covered lava fields and mountains on a sunny day.“



2.1.8. Svartar strendur

Svarendum þótti svartar strendur eftirminnilegar. Bæði voru þær nefndar í samhengi við Jökulsárlón en einnig var oft talað sérstaklega um Black Diamond Beach á Breiðamerkursandi. Svarendur lýstu svörtu ströndunum sem einstaklega fallegum stöðum og þeirri upplifun að sjá öldurnar skella á ströndinni. Í fyrri greiningu spiluðu öldurnar á svörtu ströndunum einnig stórt hlutverk (Margrét Wendt, 2019).

„Black diamond beach and glacier lagoon, such a beautiful sight.“

„Walking on black ocean shores is relaxing and different.“

„The black sand beaches in Vík are breathtaking.“

„Watching the waves crash on the black sand beach.“

„Black beach during sunset.“

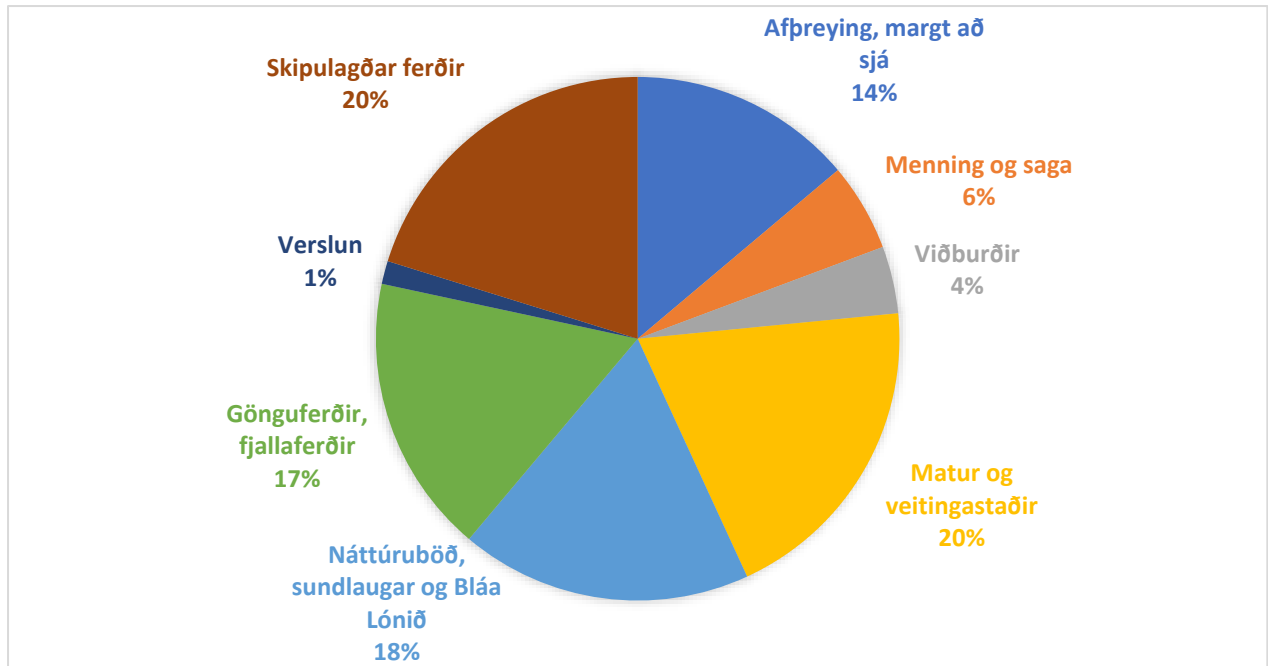
„To see the ice cubes on the Diamond beach.“



2.2. Afþreying, menning og viðburðir

Atriði í tengslum við afþreyingu, menningu og viðburði voru næst oftast nefnd, eða í 21,5% tilfella. Mynd 4 sýnir

undirflokka afþreyingu, menningu og viðburða, sem þóttu minnstæðir meðal svarenda.



Mynd 4 Afþreying, menning og viðburðir – undirflokkar.

2.2.1. Skipulagðar ferðir

Skipulagðar ferðir voru svarendum ofarlega í huga þegar spurt var um minnisstæð atriði úr ferð þeirra um landið. Svarendur lýstu vel skipulögðum ferðum sem voru bæði áhugaverðar og fræðandi í senn. Augljóst var á svörum svarenda að mikill fjölbreytileiki er í framboði skipulagðra ferða fyrir ferðamenn og ættu því allir að geta fundið eitthvað við sitt hæfi.

„Smaller group tours really good and informative.“

„Geothermal Helicopter tour“

„Ski touring and seeing the sea“

„Horseback riding at Laxnes horse farm“

„Game of Thrones tour (fun all around)“

„zodiac tour of Jokulsarlon“

„Super Jeep tour for Northern Lights. Very comfortable vehicle and driving off road. Experienced guide to help take wonderful pictures.“



2.2.2. Matur og veitingastaðir

Líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019) var matur og veitingastaðir svarendum minnisstæðir. Íslenskur matur og matarhefðir fengu mikið lof og var maturinn almennt talinn girnilegur og góður. Svarendur nefndu sérstaklega ánægjuna af því að smakka hrossakjöt, lunda, hval og hákarl. Íslenska lambið og íslenskur bjór fengu einnig mikið lof og voru oft nefnd sérstaklega ásamt tómatsúpunni á Friðheimum. Einu neikvæðu svörin voru tengd verðlagi á mat og drykk en fylgdu þó alltaf jákvæðar athugasemdir með.

„So vegan friendly!“

„Fantastic food.“

„Trying new food like horse, puffin and whale.“

„Tomato greenhouse restaurant.“

„Very good beers.“

„High quality foods.“

„Great food but a bit pricey.“

„The best fish and lamb I have ever had!“

„The ice cream at Efstidalur was amazing. We really wish we could have brought some home with us!“

„Hot dog with everything.“

2.2.3. Náttúruböð, sundlaugar og Bláa lónið

Sund og böð í heitum laugum voru svarendum ofarlega í huga eftir Íslandsferð. Upplifunin við að synda í heitri laug úti í náttúrunni í snjókomu var oft lýst ásamt mjög jákvæðum minningum úr Bláa lóninu. Einnig tóku nokkrir svarenda fram ánægjuna við að sitja í heitum potti með heimamönnum. Engin neikvæð svör komu fram í þessum flokki.

„I want to live at Laugarvatn Fontana.“

„Hair frosting over at the Blue Lagoon.“

„My daughter learned to swim in the secret lagoon.“

„Geospa in Húsavík.“

„Sea swimming in 0,3°C. Exhilarating.“

„Love the swimming pools.“

„Swimming in the snowstorm.“

„Thermal baths with locals.“



2.2.4. Gönguferðir og fjallaferðir

Svarendur lýstu upplifun sinni af gönguferðum á jöklum, í þjóðgöngum ásamt göngutúrum innanbæjar og út í náttúrunni. Oft var lýst göngu að ákveðnum fossi og upplifuninni að ganga í þoku og í fersku lofti.

„Walking on the frozen lake in Reykjavík center.“

„Hiking on a glacier – loved the experience and the views.“

„Running in the wilderness landscape.“

„I enjoyed walking around the city center during a snow storm and it all looked so picturesque.“

2.2.5. Afþreying, margt að sjá

Margir svarenda sem sögðu afþreyingu vera það minnisstæðasta sem þeir upplifðu nefndu snorkl í Silfru og heimsókn á Sólheima. Einnig voru nokkrir sem bentu á mikið framboð á afþreyingu fyrir ferðamenn. Aðeins einn svarandi nefndi það í neikvæðu samhengi, fannst honum vera of mikið af afþreyingu að velja úr og kæmist hann ekki yfir þetta allt í heimsókn sinni.

„Diving and snorkling in glacial water.“

„Sólheimar Ecovillage.“

„Beer Bath and brewery tour.“

„The enormous selection of tourist attractions.“

„Wonderful sightseeing.“

„Viewing the harbor.“

„Snorkling in Silfra was amazing.“

2.2.6. Menning og saga

Minnisstæð atriði er tengjast menningu og sögu voru meðal annars tungumálið, það að læra um sögu landsins og kirkjumening Íslendinga. Einnig voru nokkrir sem nefndu að samtöl við Íslendinga, þá sérstaklega um söguna, hefðu verið minnisstæð. Af þeim söfnum sem svarendur nefndu voru meðal annars Perlan, Gestastofan á Þingvöllum og Landnámssýningin.

„Perlan was excellent one of the best museums we have ever been to so informative and interactive.“

„Lava center.“

„Singing in Hallgrímskirkja.“

„The nordic language.“

„Herring museum tour.“

„Þingvellir museum exhibition – excellent interactive exhibit.“



2.2.7. Viðburðir

Meðal viðburða sem svarendur nefndu stóðu áramótin, flugeldasýningar og brennur upp úr hjá svarendum. Einnig var minnst á Reykjavíkurlaikana í Crossfit, tónleika og sýningar í Borgarleikhúsinu.

„Reykjavík International Crossfit Games.“

„Elly at Borgarleikhúsið.“

„Skálmöld concert.“

„The fireworks on New Years eve.“

„Mannamót travel fair was very nice.“

2.2.8. Verslun

Ekki voru margir sem nefndu verslun sem minnisstæða upplifun, eða aðeins 11 svarendur. Meðal þess sem svarendur nefndu sérstaklega var Handprjónasamaband Íslands, íslensk hönnun og Laugavegurinn.

„Going to the Handknitting Association of Iceland; I go there every time I come to Iceland. I always buy a ton of yarn to bring home.“

„Laugarvegur shopping.“

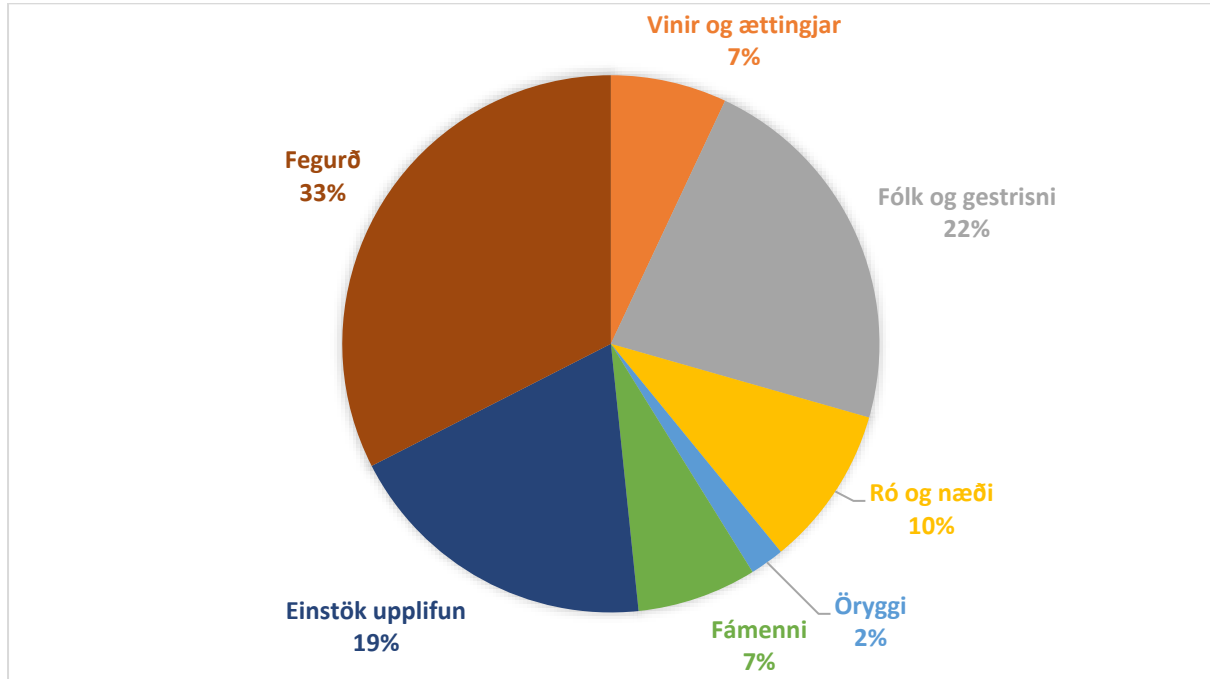
„Shopping at record store in Reykjavík.“



2.3. Upplifun og andrúmsloft og fegurð

Rúmlega 14% svarenda sögðu upplifun almennt og andrúmsloftið á Íslandi vera meðal minnisstæðustu atriðanna úr Íslandsferð þeirra. Mynd 5 sýnir

undirflokkum sem tengjast upplifun og andrúmslofti sem taldir voru minnisstæðir.



Mynd 5 Svör tengd upplifun, andrúmslofti og fegurð

2.3.1. Fegurð

Fegurð landsins var svarendum mjög ofarlega í huga. Oft var fegurð landsins lýst sérstaklega í samhengi við atriði eins og ferðamannastaði, landslag og veður. Fossum og snævi þöktu landinu var sérstaklega lýst sem einstakri fegurð sem allir þyrftu að sjá.

„Every single inch of Iceland looks beautiful.“

„So much natural beauty.“

„The beauty of the waterfalls.“

„Bleak but beautiful landscape.“

„The beautiful country and natural attractions.“



2.3.2. Fólk og gestrisni

Íslendingum er gjarnan lýst sem hjartahlýjum og opnum einstaklingum sem leggi sig alla fram við að aðstoða og leiðbeina ferðamönnum. Einnig var töluvert um að svarendur sögðu Íslendinga vera brosmilda og fræðandi, og að það að spjalla við Íslendinga hafi gefið þeim enn betra tækifæri til þess að fræðast um Ísland. Enskukunnáttu Íslendinga var sérstaklega hrósað sem og leiðsögumönnum sem veita ferðamönnum framúrskarandi leiðsögn og aðstoð í ferðum.

„The people were super friendly and interested to talk to and spoke english.“

„Icelanders are very friendly. It is a characteristic that most other European countries do not have.“

„Meeting the Icelandic people – they were so friendly and relaxed. It really seems like they have figured out how to live their best lives. Beautiful and socially conscious people.“

„The courtesy of locals particularly car drivers.“

„Iceland feels like home to me.“

„Sharing with local in hotpots.“

2.3.3. Einstök upplifun

Svarendur lýstu heimsókn sinni til Íslands sem einstakri upplifun sem þeir myndu ekki upplifa annars staðar. Sérstaklega nefndu svarendur norðurljósin, jöklana, snjóinn og hreint og tært vatn og andrúmsloftið.

„Blue Lagoon was surreal and once-in-a-lifetime.“

„Walking on black ocean shores is relaxing and different.“

„It was an unique experience to see the Northern lights.“

„Magical.“

2.3.4. Ró og næði

Svarendur lýsa þeirri einstöku upplifun hve rólegt og hljótt er á Íslandi. Margir lýsa því að við komuna til landsins hafi þeir upplifað einstaka ró og hafi getað slakað á og náð að kúpla sig algjörlega út úr amstri dagsins.

„Peaceful place.“

„Sitting on quiet beaches.“

„How quiet it was.“

„The peace and silence.“

„The slow pace of life.“

„We were able to completely switch off and recover.“



2.3.5. Vinir og ættingjar

Svarendur lýstu upplifun sinni af því að ferðast með vinum og fjölskyldu um landið en einnig voru nokkrir svarenda sem komu sérstaklega til landsins til þess að hitta vini og ættingja sem eru búsettir hér. Tveir svarenda trúlofuðu sig hér á landi og lýsa þeirri minnistæðu upplifun.

„Being with Icelandic friends.“
„Fun with friends in a van.“
„Spending time with family and friends.“
„Nice family trip.!”
„Partner saying yes to my marriage proposal.“
„Meeting my family.“

2.3.6. Fámenni

Fámenni á Íslandi er lýst sem minnistæðri upplifun, bæði á ferðamannastöðum sem og á ferð um landið. Hluti svarenda upplifði okkar helstu ferðamannastaði í fámenni og hafa orð á því að það hafi verið einstök upplifun. Einnig nefna svarendur þá upplifun að koma inn í minni bæjarfélög út á landsbyggðinni og að upplifa fámennið þar.

„Just being so far away from the light pollution and experiencing the landscape so dark and quiet was remarkable.“
„Isolation.“
„Remoteness and quietness rurally.“
„Being alone in/with nature.“
„Few tourists on most of the sites, which made it possible to really enjoy it.“
„Westfjords solitude.“

2.3.7. Öryggi

Svarendur nefna að þeir upplifi sig örugga á Íslandi. Lítil glæpatíðni sé hér og því upplifi ferðamenn sig örugga, og þá sérstaklega konur, að ferðast ein um landið.

„No crime.“
„The safety.“
„Very civilised country, felt safe.“
„Peaceful and safe.“
„City had a relaxed feeling, felt safe!“
„To travel alone without worrying about safety.“



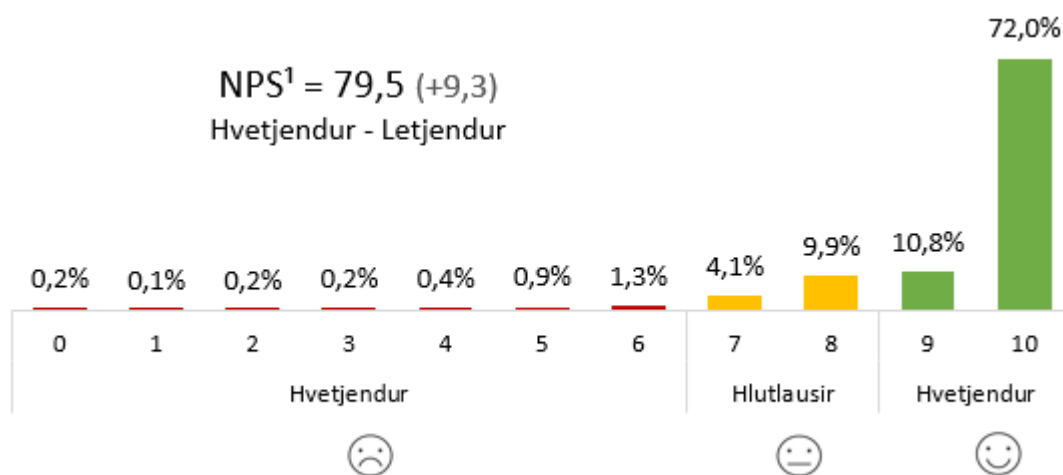
3. Hversu líklegir eru ferðamenn til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað?

Í landamæra­könnun á flug­velli­num árið 2019 voru svarendur spurðir:

„Á skalanum 0-10, hversu líklegt eða ólíklegt er að þú mælir með Íslandi sem áfangastað meðal vina, fjölskyldu eða kollega?“

Spurningin var sett upp sem jafnbilakvarði þar sem svarendur voru beðnir um að gefa einkunn á bilinu 0-10 þar sem 0 var mjög ólíklegt en 10 mjög líklegt. Spurningunni var svo fylgt eftir með opinni spurningu í nethluta

landamæra­könnunarinnar. Ef svarendur gáfu 9-10 í einkunn fengu þeir spurninguna „Hvers vegna er líklegt að þú mælir með Íslandi sem áfangastað?“, þeir sem gáfu 7-8 í einkunn fengu spurninguna „Hvað þarf að gerast til þess að þú sért líklegri til þess að mæla með Íslandi?“ og þeir sem gáfu 0-6 í einkunn fengu spurninguna „Af hverju er ekki líklegt að þú mælir með Íslandi?“. Mynd 6 sýnir dreifingu einkunna svarenda og hvernig þær eru flokkaðar.



Mynd 6 NPS skor fyrir Ísland sem áfangastað (Oddný Þóra Óladóttir, 2020).

Hér á eftir verður farið nánar í svör við þessum spurningum. Þess má þó geta að þar sem spurningar voru opnar gafst svarendum tækifæri á að skrifa eins

mikið eða lítið og þeir vildu. Í sumum tilfellum kom aðeins eitt orð en í öðrum komu lengri og ítarlegri svör þar sem jafnvel var farið yfir nokkur atriði.

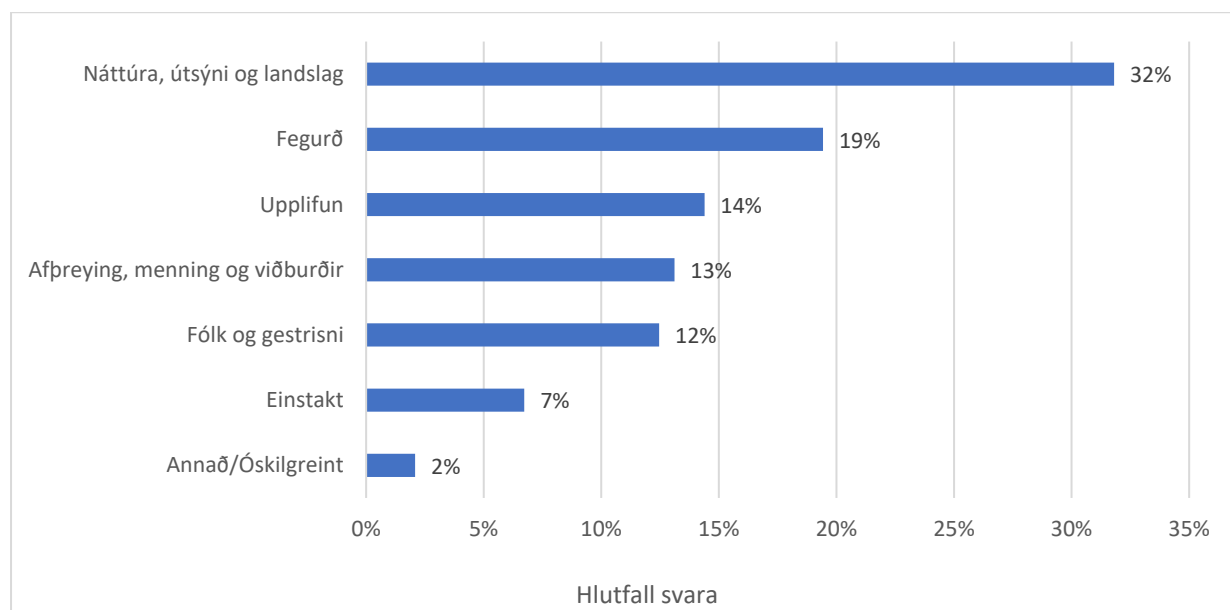


3.1. Hvers vegna er líklegt að ferðamenn mæli með Íslandi sem áfangastað?

Samkvæmt landamærakönnuninni eru 82,8% svarenda líklegir til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað (Oddný Þóra Óladóttir, 2020). Þeir sem gáfu einkunnina 9-10 fengu spurninguna

„Hvers vegna er líklegt að þú mælir með Íslandi sem áfangastað?“.

Mynd 7 sýnir hvernig svörin flokkuðust. Niðurstöðurnar sýna að náttúran, útsýni og landslagið eru líklegust til að vera ástæða þess að ferðamenn mæli með Íslandi sem áfangastað ferðamanna. Fegurð landsins kemur þar næst á eftir og svo upplifunin við Íslandsferðina.



Mynd 7 Hvers vegna eru svarendur líklegir til þess að mæla með Íslandi.



3.1.1. Náttúra, útsýni og landslag

Um 32% svarenda lýstu því yfir að náttúra Íslands, útsýni og landslagið væri helsta ástæða þess að þeir myndu mæla með Íslandi sem áfangastað. Þess má einnig geta að níu af hverjum tíu svarendum nefndu náttúru Íslands eða einstök náttúrufyrirbæri sem hvata að ferð sinni til Íslands (Oddný Þóra Óladóttir, 2020). Svarendur tóku sérstaklega fram að þeir myndu mæla með Íslandi við vini og ættingja sem elska að vera út í náttúrunni og þá sem hafa gaman af afþreyingu í náttúrunni eins og til dæmis gönguferðum. Einnig var bent á að Ísland væri hinn fullkomni áfangastaður til þess að komast í snertingu við ósnortna náttúru og kyrrð og ró sem ekki væri hægt að finna í verslunum eða skemmtigörðum.

3.1.2. Fegurð

Íslandi var lýst sem einu af fegurstu löndum heims og nefndu svarendur fegurðina eina af ástæðum þess að þeir myndu mæla með Íslandi sem áfangastað. Fegurð landsins var oft lýst í samhengi við náttúru, útsýni og ýmsar upplifanir. Svarendur lýsa einnig upplifuninni af dvöl sinni á Íslandi eins og að vera kominn á aðra plánetu.

„The natural view and the animal are gorgeous, every season have there own special view“

„The amount of natural sites that can be visited demonstrate that the country has a very different landscape.“

„It is so fascinating to witness the overwhelming power of nature manifested in volcanos, glaciers, rivers, geysir and hot springs. When visitin Iceland people can remember what it means to be humble in front of miracles of nature.“

„So amazing. The entire island is a geologic wonder.“

„The hiking, hot springs and waterfalls! It was other worldly! Absolutely beautiful with new sights and sounds everywhere you turn.“

„Iceland is an island with warmth and coldness. You can touch the nature in Iceland - rifts, glaciers, roaming sea, raging volcanoes. Highly recommended!“

„It is a stunning place to visit. Great photo ops and wonderful scenery. Just beautiful.“

„Because Iceland is magic, most beautiful country I've ever visited.“

„The scenery is so charming. It feels like being in a movie. You have to come here at least once in your lifetime.“

„I have traveled all over the world but I have never seen any place as beautiful as Iceland.“



3.1.3. Upplifun

Jákvæðri upplifun svarenda var einnig lýst sem ástæðu þess að þeir myndu mæla með Íslandi sem áfangastað. Stuttur ferðatími til landsins, hve miðsvæðis það er og góðir tengi-flugsmöguleikar spiluðu þar ákveðinn þátt. Svarendur nefndu einnig sem ástæðu hve auðvelt væri að ferðast um landið og hve mikið væri hægt að sjá á stuttum tíma. Margir nefndu að þeim fyndist þeir vera heima hjá sér þegar þeir væru hér og enn aðrir töluðu um að vilja flytja hingað einhvern daginn. Svarendur höfðu einnig orð á því að þeir vildu heimsækja landið bæði að sumri og vetri því þeir yrðu að upplifa hvoru tveggja. Íslandi var lýst sem öruggum og hreinum áfangastað þar sem heimamenn tækju þeim opnum örmum.

„It's the perfect place to have an adventure find some peace and quiet and clear your mind. Also the food is delicious and the culture is still authentic and rich. It doesn't feel like a tourist destination but still has plenty of options to help you find your way around if you aren't familiar with the country. It was also an easy place to travel since everyone we met spoke English.“

„Perfect chilling place it helped relieve alot of stress. Really calm and peaceful place.“

„Easy to organize yourself without tour guides. English speaking everywhere. Easy to drive around.“

„Iceland is exotic enough for Europeans and still close enough. It's safe and easy destination with many activities and things to see.“



3.1.4. Afþreying, menning og viðburðir

Íslenskur matur var svarendum ofarlega í huga og töluðu margir um hve einstakur hann væri og eitthvað sem allir þyrftu að prófa að upplifa. Svarendur nefndu einnig hve fjölbreytt afþreying væri í boði hér á landi og allir ættu að geta fundið sér eitthvað við hæfi.

„I had so much fun doing the many activities offered by your beautiful country. And it's magical watching the northern lights!.“

„The food is much fresher and more delicious than any other place I've been and it's quite the adventure.“

„Iceland should be travelled on a camping trip.“

„Amazing place to visit full of history:) The tours and excursions have been really interesting and the scenery is breathtaking:)“

„I love everything about Icelandic culture, nature and history.“

3.1.5. Fólk og gestrisni

Íslendingar voru almennt taldir vingjarnlegir og kurteisir af svarendum. Enskukunnátta Íslendinga kom nokkrum svarendum á óvart og hve hjálplegir Íslendingar væru.

„The Icelandic people are so friendly and passionate about where they come from.“

„I love going for trips with local people who can show me hidden places.“

„Icelanders are awesome. They are masters in not giving a damn about things that do not matter.“

„Icelanders are awesome. They are masters in not giving a damn about things that do not matter.“



3.1.6. Einstakt

Eins og fram hefur komið þótti svarendum einstakt að upplifa Ísland og alls sem það hafði upp á að bjóða. Sérstaða landsins var gjarnan nefnd í samhengi við aðra hluti líkt og fegurð, landslag, mat og almenna upplifun. Hreinleiki og rólegheit lands og þjóðar voru svarendum ofarlega í huga og margoft kom fram að heimsókn til Íslands væri einstök upplifun og erfitt væri að finna eitthvað í líkingu við það.

„There was a nice balance between clean intimate urban city and majestic varying landscapes. So far as unique travel experiences it's easy to say Iceland was top of the list.“

„It is a unique place because of the beauty of nature.“

„It not only offers adventures in a unique, wonderfully original nature but also modern city life with comfort.“

„Majestic views that you won't find anywhere else.“

„It is a journey into fantasy, a unique country where man and the forces of nature meet. The variability of the landscapes and the territory that changes every few km, turns you into an explorer with eyes wide open. You never know what to expect and what wonder awaits in front. I think that in order to discover it in the best possible manner it would be necessary to go there in all seasons of the year. Personally, it stole my heart“.



3.2. Hvers vegna er ólíklegt að ferðamenn mæli með Íslandi?

Líkt og áður kom fram, fengu þeir sem gáfu einkunnina 7-8 spurninguna

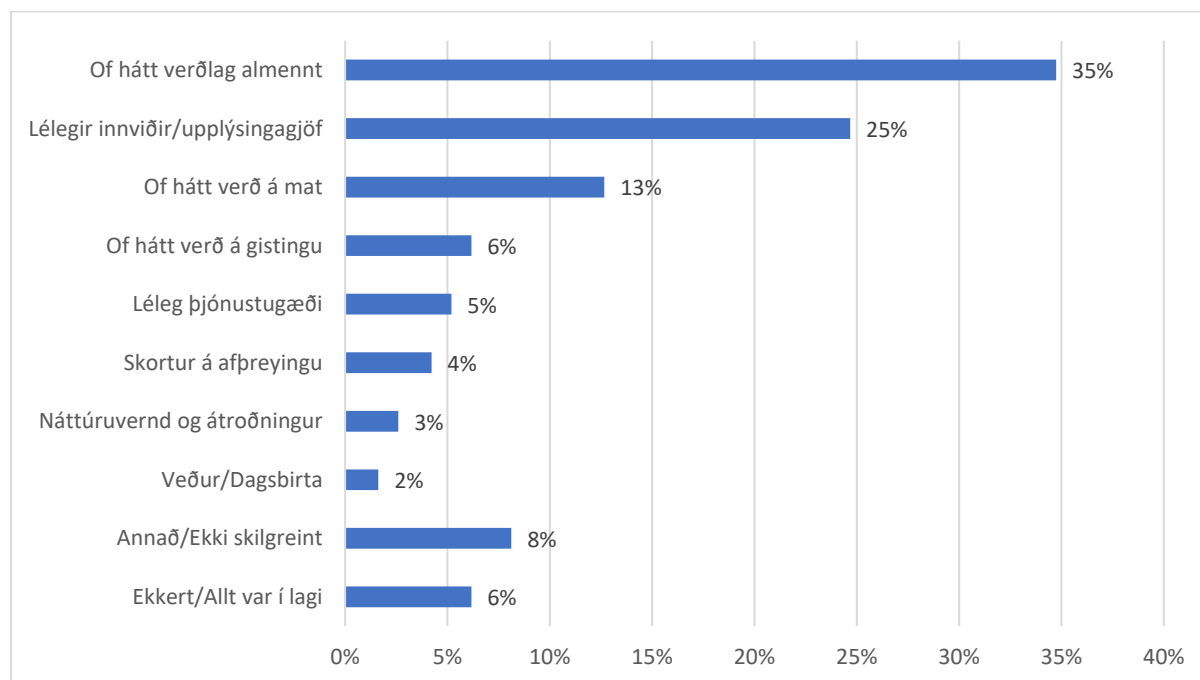
„Hvað þarf að gera til þess að þú sért líklegri til þess að mæla með Íslandi?“.

Þeir sem gáfu einkunnina 0-6 spurninguna

„Af hverju er ekki líklegt að þú mælir með Íslandi?“.

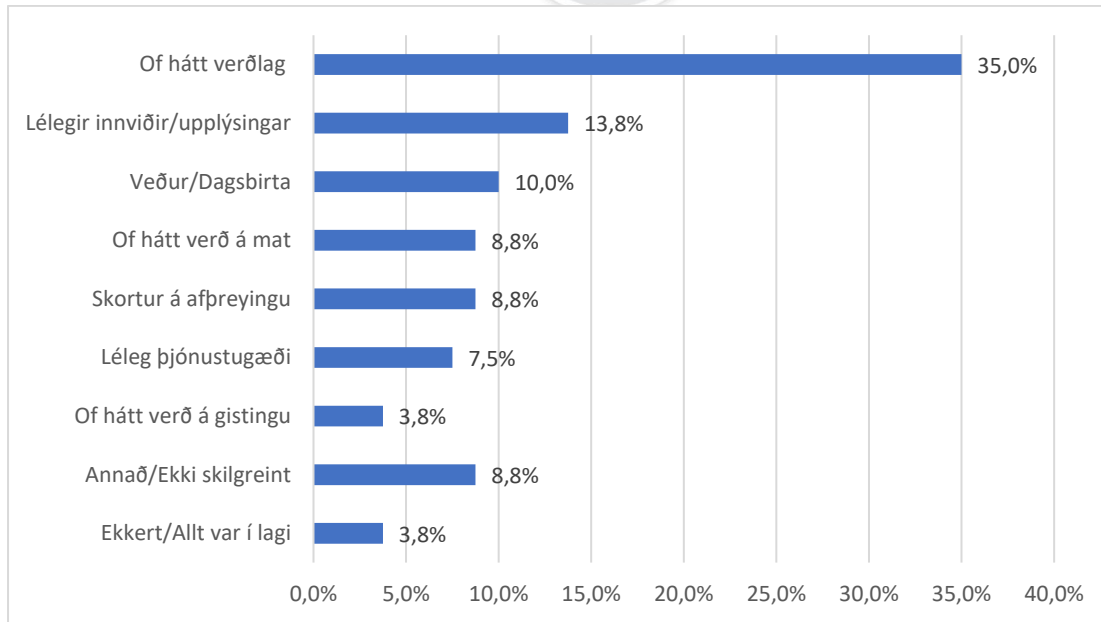
Þar sem svörin við þessum tveimur spurningum voru mjög lík var ákveðið að taka þær saman í einn kafla.

Mynd 8 sýnir hverju svarendur telja að þurfi að breyta til þess að þeir séu líklegri til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað (einkunn 7-8 á NPS skori). Svarendur eru sammála um að of hátt verðlag og lélegir innviðir og/eða upplýsingagjöf sé eitthvað sem þurfi að laga í íslenskri ferðapjónustu svo þeir séu líklegri til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað meðal vina og ættingja.

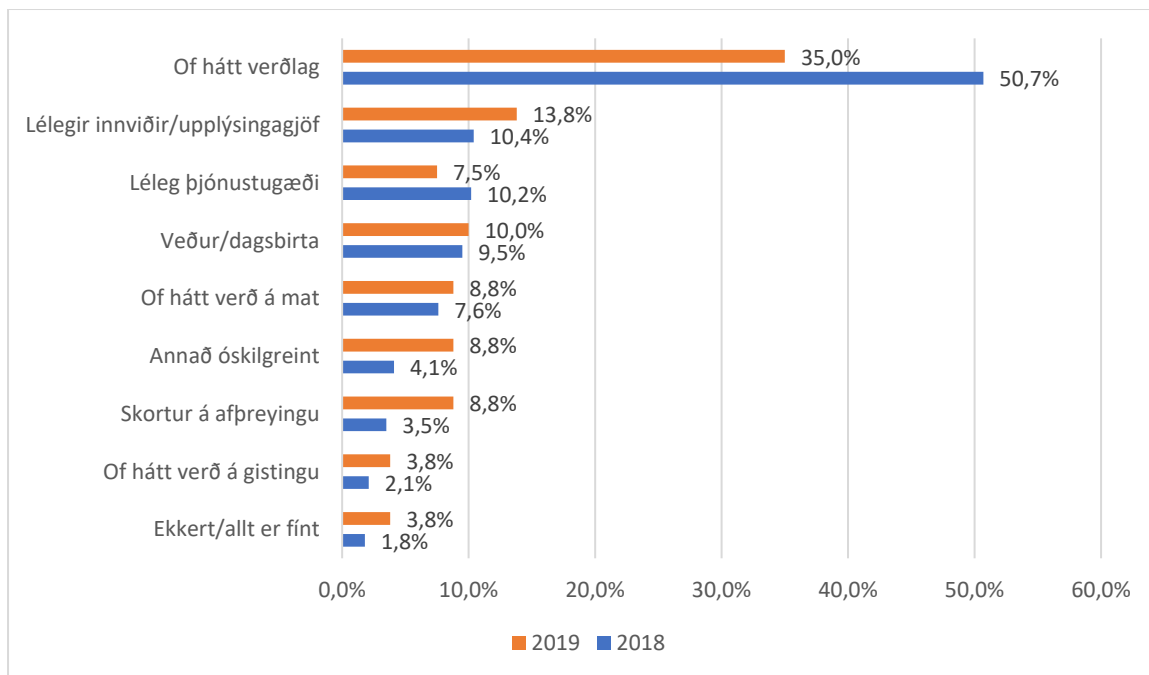


Mynd 8 Hvað má bæta í íslenskri ferðapjónustu?

Mynd 9 sýnir hvað liggur á bakvið þá ákvörðun svarenda. Í 35% tilfella var það of hátt verðlag og í 13,8% tilfella eru það lélegir innviðir og/eða upplýsingar. Þess má einnig geta að þessir tveir flokkar skoruðu einnig hæðst í síðustu könnun líkt og sjá má á Mynd 10.



Mynd 9 Afhverju er ólíklegt að ferðamenn mæli með Íslandi sem áfangastað?



Mynd 10 Svör úr fyrri könnun (Margrét Wendt, 2019).



3.2.1. Of hátt verðlag

Niðurstöður landamæraökönnunarinnar benda til þess að svarendur séu ósáttir við hátt verðlag á Íslandi. Þegar svarendur voru spurðir um hvað væri hægt að gera til þess að bæta upplifun þeirra nefndu 35% að lækka þyrfti almennt verðlag á Íslandi, samanber 50,7% árið 2018 (Margrét Wendt, 2019). Svarendur nefndu að þeir vildu sjá afsláttarkerfi fyrir ferðamenn eða jafnvel lægri skatta á ferðamenn. Þegar Ísland var borið saman við önnur lönd kom ævinlega fram að það væri of dýrt að ferðast um landið og gæðin oft ekki í samræmi við verð.

Þrátt fyrir að ferðamenn hafi verið meðvitaðir um hátt verðlag á Íslandi nefndu þó nokkrir svarenda að verðið hafi verið hærra en þeir hefðu verið búnir að ímynda sér áður en þeir komu til landsins.

„The country is very expensive. This policy of withdrawing taxes should be facilitated and better informed for any purchases made in the country.“

„The cost is a big problem - it all cost a fortune and i couldn't even think about eating out or any 'extras' as everything is so expensive.“

„It's a beautiful destination but everything's so expensive. That makes Iceland a less attractive place for tourists“

„Prices are high. It may be necessary to make some kind of discount system and more inform travelers about it. Otherwise everything is fine“

„Even though I was prepared that everything would cost a lot more when I actually began to pay for food and going places the cost was way more than I budgeted for.“

„Everything is far too expensive for the average tourist.“

„Far too expensive for normal families.“



3.2.2. Lélegir innviðir/upplýsingagjöf

25% þeirra sem spurðir voru um hvað þyrfti að bæta nefndu innviði landsins og/eða upplýsingaflæði. Sett var út á að Keflavíkurflugvöllur væri of lítill og illa skipulagður. Óskað var eftir bættum aðstæðum á flugvellingum og dreifðari brottfaratímum á flugum til þess að minnka mannfjöldann á vellingum hverju sinni. Jafnframt voru svarendur ósáttir við flugrútuna, bæði hvað varðar brottfarartíma og verð. Óskað var eftir tíðari brottförum bæði frá Keflavíkurflugvelli sem og BSÍ. Auk þess komu óskir um hraðlest til og frá flugvelli. Vegakerfið á Íslandi þótti hættulegt og illa viðhaldið, sjá nánar í kafla 4.9 um vegakerfið. Óskað var eftir miðlægri upplýsingasíðu með öllum helstu upplýsingum um Ísland sem ferðamenn gætu þarfnast eins og kort og hljóðleiðsögn um áhugaverða staði.

„The airport needs to be expanded“

„Better transport from keflavik airport. Scheduled bus departures - every 20 minutes.“

„I recommend creating a multilingual website with maps, routes, stories, audio guides to interesting places.“

„Hardly any tourist centers with proper information“

„More hikingtrails mapped.“

„Some roads seemed unnecessarily dangerous (the road safety could be improved by building low barriers at least in some places). Also the infrastructure is not enough for the amount of visitors. Lack of public toilets in many areas was a big issue for us as we were traveling during Christmas period and restaurants and bars were closed.“

„Safety could be improved at many of the tourist sites by adding hand rails and paved walkways. Improve the weather, just kidding.“



3.2.3. Of hátt verð á mat

Svarendum þótti verð á mat vera of hátt, bæði í matvöruverslunum og á veitingastöðum. Líkt og áður hefur komið fram þótti svarendum gæði og verð á matvöru oft ekki fara saman.

„It's very expensive! Sometimes when the quality of the product is great - you don't mind - but sometimes when there has been poor quality you end up feeling cheated. This happened a couple of times with poor but grossly overpriced food“

„I really liked Iceland, but the one thing that I would change is the cost of meals at restaurants“

„I think it is stunning but the cost of food is crazy high for a family vacation.“

3.2.4. Of hátt verð á gistingu

Verð á gistingu var almennt talið mjög hátt af svarendum. Nokkrir nefndu að þeir hefðu frekar kosið að nýta sér AirBnB en hótél vegna verðlags.

„Prices for accommodations are too high“

„We stayed at AirBNB's because hotels were so expensive and sparse and now I am loving staying in homes and meeting the people. Washrooms should be free!“

„The lodging and food costs are BEYOND absurd. I'm not sure I can ever afford to return.“

3.2.5. Léleg þjónustugæði

Viðhorf og þjónusta starfsfólks í ferðaþjónustu og veitingastöðum var í nokkrum tilfellum talin slæm. Ferðaþjónustufyrirtæki voru ekki talin nógu sveigjanleg við afbókanir vegna veðurs og starfsfólk veitingastaða og ferðaþjónustu var talið óvingjarnlegt og ekki nógu þjónustulundað.

„Teach International hospitality training to those in service positions.“

„Better service in shops and restaurants“

„Better airline service“

„Better cancellation flexibility in case of bad weather.“

„The rental car was scary, I had to pay a lot of money for a small scratch. The Icelandic people were very kind however.“



3.2.6. Skortur á afþreyingu

4% þeirra sem svöruðu spurningunni um hvað þyrfti að bæta í íslenskri ferðaþjónustu svöruðu því að skortur væri á afþreyingu. Svarendum þótti ekki nógu mikið fræðslugildi í þeim afþreyingarmöguleikum sem væru í boði og vildu sjá meira framboð af afþreyingu, aðra en skipulagðar ferðir.

„There should be more opportunities to explore Iceland other than day tour buses.“

„More art Better museums“

„More activities are needed other than touring“

„Some sights are only accessible with 4x4 or over gravel roads. It is not everyone's cup of tea.“

„There are differences between the online description (WEB site) and actual conditions of tours, even with well known companies.“

3.2.7. Náttúruvernd og átroðningur

Svarendum þótti skorta náttúruvernd og að náttúruperlur landsins lægju undir átroðningi. Nefnt var að ferðamenn væru of margir á landinu og að bæta þyrfti aðgengi að ferðamannastöðum landsins. Svarendur vilja einnig sjá betri uppbyggingu á ferðamannastöðum til þess að vernda viðkvæma náttúru.

„Nothing other than perhaps watch total tourist numbers in relation to damage to the enviroment“

„Limit the number of tourists in some capacity or rope off more sites so that people don't ruin nature by littering and walking on unmarked paths“

„Better protection of the environment and sites. Better waste management. Far fewer tourists.“

3.2.8. Veður/dagsbirta

Aðeins 2% svarenda sögðu að bæta þyrfti veður og/eða veðurspá á Íslandi. Svarendur gerðu sér þó grein fyrir því að ekki væri hægt að stjórna veðrinu.

„Weather forecast“

„Nothing you can do about weather so was fine“

„Cold, rainy and windy.“

„Was very windy and barren not good for young children“



3.2.9. Annað/Ekki skilgreint

Annað sem svarendur nefndu var meðal annars að Íslendingar væru ekki nógu duglegir að miðla íslenskri menningu til ferðamanna. Svarendur töldu einnig að of mikið væri gert til þess að þóknast ferðamönnum, Ísland væri að missa sanngildi sitt (e. authenticity) sem hefði neikvæð áhrif á upplifun ferðamanna. Annað sem svarendur bentu á var að erfitt væri að átta sig á gjaldeyrinum, óskað var eftir að verð væru einnig sett fram í Evrum og að fundin væri leið til þess að auðvelda ferðamönnum að skipta gjaldeyri.

„The currency in euros would be a plus“

„Treating tourists in a more friendly way, less deprivation“

„Instead of staying authentic, everything is done for the tourists. The country would have potential...“

„More of a focus on the Icelandic music, folk music, ancient tribal rhythms, Bjork, Gus Gus, Sigur Ros. Play it in the airport, show videos on the main street, play it outside the church. Madonna said Music makes the people come together. It's the bridge to help people connect to the culture.“

„I felt some people we encountered were not friendly. I understand this as there are so many tourists in Iceland right now.“

3.2.10. Ekkert/Allt var í lagi

6% svarenda sögðu að ekkert þyrfti að laga til þess að þeir væru líklegri til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað ferðamanna. Svör á borð við að ekkert væri hægt að gera og að engu ætti að breyta til þess að þóknast ferðamönnum og laða fleiri að, þeir sem vilja koma myndu koma.

„Don't think anything has to be done.“

„Don't do anything! There are already so many tourists coming to Iceland. People WHO really want to come will do so“

„Nothing has to happen, I will recommend Iceland. Sure with the comment that Iceland is expensive but beautiful.“

„Nothing, I have experienced Iceland as an attractive travel destination for active vacationers. My willingness to recommend will, therefore, be limited to people who fit into this "pattern"“

„I would recommend Iceland for those looking for adventure and amazing nature. I probably wouldn't go back because I feel I've experienced it.“



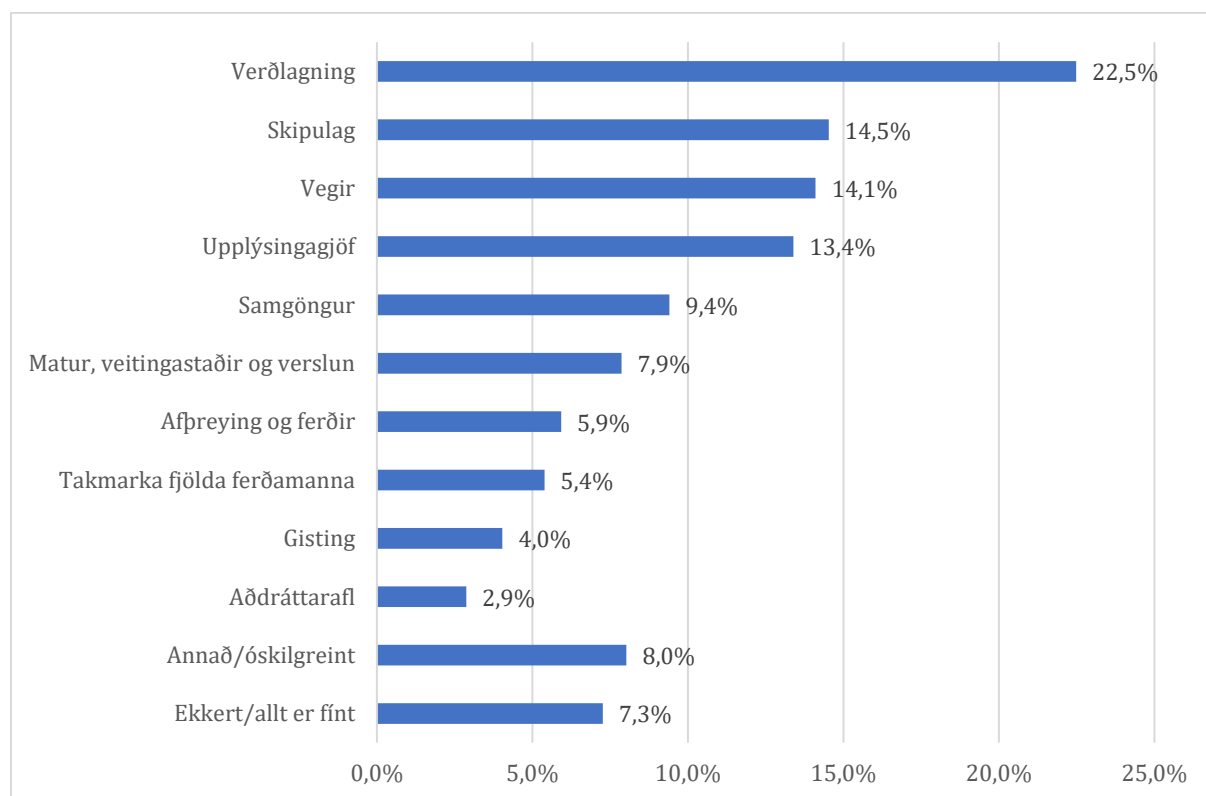
4. Hvernig má bæta upplifun ferðamanna?

Í nethluta landamæra­könnunar 2019 voru svarendur spurðir:

„Hvað má bæta í íslenskri ferðaþjónustu og þá hvar?“

Í fyrra var aðeins spurt hvað mætti bæta í íslenskri ferðaþjónustu en ekki greint hvar. Árið 2019 var breyting þar á og voru svarendur beðnir um að greina hvar þeim þætti að bæting þyrfti að eiga sér

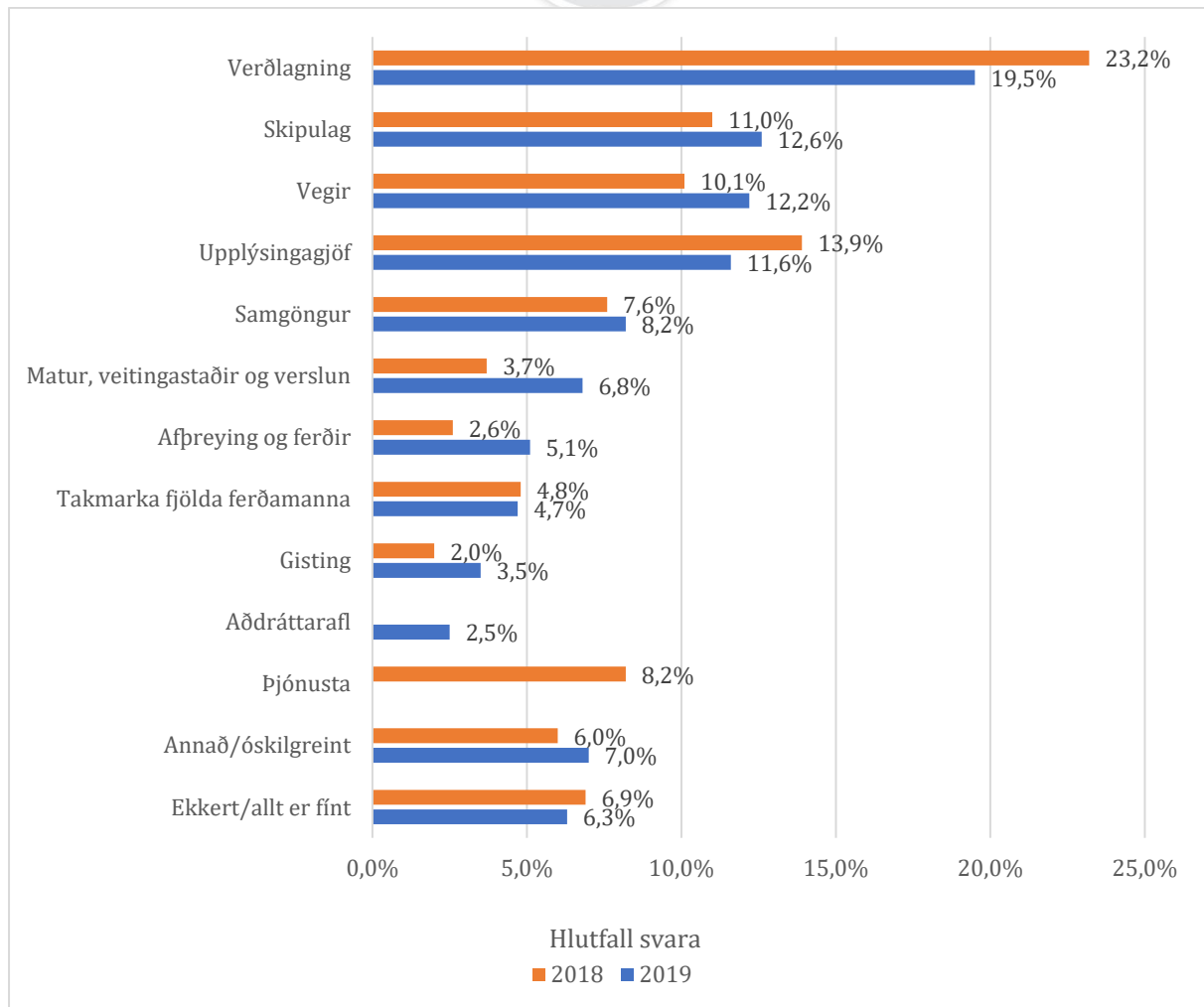
stað. Um var að ræða opna spurningu þar sem svarendur gátu skrifað eins mikið og þeim þótti þörf á og var því mismunandi hve mörg atriði svarendur nefndu. Alls bárust 5174 svör, en Mynd 11 sýnir hvernig svörin flokkuðust. Í þessum kafla verður fjallað nánar um þá flokka með tilliti til þess hvernig hægt sé að bæta upplifun ferðamanna að mati svarenda.



Mynd 11 Hvað má bæta í íslenskri ferðaþjónustu?

Sama spurning var lögð fyrir svarendur árið 2018 og sýnir Mynd 12 samanburð á niðurstöðunum milli árána 2018 og 2019. Heilt yfir hefur lítil breyting átt sér stað milli ára en þess má þó geta að árið

2018 var aðdráttarafl ekki greint sérstaklega í svörum ferðamanna og árið 2019 var þjónusta ekki tekin sér í greiningunni heldur fellur hún undir aðra flokka þar sem við á.



Mynd 12 Hvað má bæta í íslenski ferðaþjónustu – samanburður milli 2018 og 2019



4.1. Afstaða til verðlags

Niðurstöður landsmæra­könnunarinnar sýna, líkt og árið 2018 (Margrét Wendt, 2019), að hátt verðlag er svarendum efst í huga þegar spurt var hvað mætti helst bæta í íslens­kri ferðaþjónustu. Flestir þeirra svarenda sem tóku afstöðu til verðlagsins nefndu að almennt verðlag væri of hátt og það þyrfti að lækka.

- Í fjölda tilfella nefndu ferðamenn að þeir vildu sjá betra og sanngjarnara verð á vörum og þjónustu. Í nokkrum tilfellum var spurt hvernig Íslendingar færu að því að búa hér á landi og lifa þar sem allt væri svo dýrt.
- Verðlag á Íslandi var einnig borið saman við verðlag í öðrum löndum og þótti yfirleitt allt dýrara hér. Hluti svarenda sagði hátt verðlag hafa fráhrindandi áhrif og þeir muni líklega ekki koma aftur vegna þess. Verðlagið hefði því takmarkandi áhrif á upplifun þeirra á Íslandi.
- Svarendum þótti verðlag og gæði oft ekki haldast í hendur á keyptri þjónustu og mat. Nokkrir nefndu að þeim hefði liðið eins og þeir hefðu verið rændir á Íslandi.
- Svarendur veltu því upp að óþarfi væri að rukka mörg mismunandi gjöld á einum stað, eins og að rukka bæði fyrir salernin og bílastæðin. Þeim þótti nóg að rukkað væri eitt heildar þjónustugjald.
- Nokkrir svarenda bentu á möguleikann að leggja ferðamannaskatt eða taka upp afslætti fyrir ferðamenn svo það væri ódýrara fyrir þá að kaupa mat, vörur og þjónustu hér á landi. Einnig var lagt til að fjölga tilboðum meðal annars til nemenda, fjölskyldna og eldri borgara.
- Samgöngur voru taldar mjög dýrar. Svarendur töldu almenningssamgöngur og leigubíla sem nauðsynja þjónustu á meðan dvöl þeirra stóð, sérstaklega í ljósi þess að ekki allir hafa tök á eða treysta sér til þess að taka bílaleigubíla hér á landi.
- Óskað var eftir vildarkerfi fyrir þá ferðamenn sem koma reglulega til landsins og/eða ferðamannakorti líkt og er í Berlín („Berlin Card“).
- Þrátt fyrir hátt verðlag sögðust svarendur mæla með Íslandi sem áfangastað meðal vina og ættingja, en þó með þeirri viðvörðun að allt væri frekar dýrt hér á landi.

Svör ferðamanna árið 2019 eru í takt við svörin sem fengust árið 2018 (Margrét Wendt, 2019) en heilt yfir virðist hátt verðlag hafa neikvæð áhrif á upplifun ferðamanna. Í báðum



greiningum kemur fram að ferðamönnum þykja gæði og verðlag ekki haldast í hendur og að ferðamenn neiti sér um ákveðnar vörur, þjónustu eða mat vegna verðlags.

„Price of goods and services is not equitable with goods received.“

„Cheaper food, cheaper everything. How do people live here?“

„Charge a surtax to enter the country and then all parks free.“

„It is very expensive to bring a family.“

„Prices – HOLY CRAP!“

„Needs to be cheaper stop being greedy :)“

„The prices are outrageous for foreigners with high income. This is by far the most expensive country we have visited. Still, the advantage is that it limits tourism, which is also a good thing. But frankly speaking, the value of money of the accommodation, food, and services is very low. I think that in the long run it will be catastrophic for the Icelandic people who will no longer be able to come together in a restaurant if that is not already the case.“

„More budget options! I would be able to go yearly instead of every two years!“

„Everything in the country was expensive; that was my only disappointment.“

„We found the island very expensive. For this reason i do not see us visiting again.“

„Prices: the cost of admission and tours are way too expensive. Hotel costs are outrageous. Most of my family and friends refuse to visit Iceland due to the cost of food attractions and accommodations“



4.2. Gisting

4.2.1. Hótel og gististaðir

4.2.1.1. Þjónusta og viðmót starfsfólks

- Bent var á að starfsfólk gististaða mætti vera vingjarnlegra og bæta mætti þjónustuna til muna. Einnig var bent á að fjölga þyrfti starfsfólki á gististöðunum og að þjálfun starfsfólks væri ábótavant. Erfitt hefði reynst að fá réttar upplýsingar frá starfsfólki.
- Svarendur frá Bandaríkjunum bentu á að það myndi henta þeim betur ef hægt væri að innrita sig fyrr á deginum þar sem flugin þeirra væru yfirleitt að lenda svo snemma morguns. Of langur tími virðist fara almennt í innritun og útritun á gististöðum og tímasetningar ekki henta svarendum.
- Íslensk hótel voru borin saman við hótel í Evrópu og kom fram að verðin á íslensku hótélunum væru mun hærra og staðlarnir og gæðin mun lægri en gengur og gerist í Evrópu.
- Ummæli bárust einnig um morgunmat á hótélum. Svarendur lýstu yfir óánægju sinni yfir því að enginn kínverskur matur væri á morgunverðarseðlinum á hótélum eða gististöðum. Nokkrir lýstu einnig óánægju yfir því að morgunmaturinn á hótélum væri of seinn, ætti að byrja kl 07:00 og að gæðin væru ekki mikil.
- Svarendum þótti hreinlæti vera ábótavant á gististöðum sínum. Einnig komu ábendingar frá svarendum sem þeim þótti ábótavant á gististöðum sínum. Meðal ábendinganna voru:
 - Herbergin og rúmin of lítil.
 - Of kalt á herbergjunum.
 - Skortur á myrkvunargardínum.
 - Meira úrval af sjónvarpsstöðvum.
 - Betri sturtur.
- Ummæli bárust um að gististaðir væru ekki að upplýsa gesti sína nógu vel. Meðal athugasemda sem komu voru að það vanti upplýsingar um áhugaverða staði og afþreyingu í grenndinni, upplýsingar um strætóstoppustöðvar og áætlun almenningsgangna. Einnig kom fram að svarendur vildu fá daglegar upplýsingar frá gististöðum um veðrið og veðurviðvaranir.



4.2.1.2. Verðlag of hátt

- Eins og fram hefur komið hefur kostnaður mikil áhrif á upplifun ferðamanna og þykir svarendum heilt yfir verð á gistingu vera of hátt. Einnig bentu svarendur á að gæði og verð virðist ekki alltaf haldast í hendur á gististöðum.
- Svarendur kalla eftir ódýrari gistimöguleikum og þá sérstaklega fyrir utan höfuðborgarsvæðið. Einnig að hótélkeðjur gætu boðið ferðamönnum upp á afsláttarpakka víðsvegar um landið kjósi þeir að versla aðeins við þá keðju.

4.2.1.3. Skortur á gistimöguleikum

- Svarendum þótti ekki nægilegt framboð af gistingu, þá sérstaklega þegar komið var út fyrir höfuðborgarsvæðið. Bent var sérstaklega á að skortur væri á gistimöguleikum út í óbyggðum og kölluðu eftir meira framboði af bændagistingu.
- Margir vildu sjá fleiri gistimöguleika á hótélum landsins fyrir fjölskyldur sem eru að ferðast saman. Skortur þykir vera á herbergjum með tveimur tvíbreiðum rúmum svo fjölskyldur þurfi ekki að skipta sér á tvö herbergi.

„Accommodation should be better and cheaper.“

„Low cost accommodation options required.“

„Accommodations should be cleaner and more valid.“

„Arriving from the US early in the morning usually pretty tired an early book in would help travellers with shorter stays recuperate.“

„Larger hotel rooms with equipped with beds with headboards and double duvets.“

We stayed mainly in campsites at reasonable cost.“

„Hostels/hotels with affordable prices are needed. Since not everyone is willing to pay a high price for an expensive hotel, not everyone can afford a camper van; not everyone wants to sleep in tents.“

„Increased number of small cottages by local farmers.“

„No Chinese food for hotel breakfast.“

„Better accommodation on countryside.“

„Window shades in the hotels that make it completely dark. I had my sleep mask which helped a lot but was surprised to see that hotels/guesthouses did not have jalousies/blinds with which you can completely darken the room.“



4.2.2. Tjaldsvæði

- Svarendur kalla eftir því að fá leyfi til þess að tjalda hvar sem er þar sem staðsetning tjaldsvæða sé oftast en ekki óhagstæð fyrir þá. Tjaldsvæði séu oftast en ekki of langt frá bæjum eða afþreyingunni.
- Kallað var eftir því að aðstaðan á tjaldsvæðum yrði bætt svo hægt væri að þjónusta gesti betur. Gistiaðstaða fyrir ferðalanga á Laugaveginum var þar sérstaklega nefnd.
- Óskað var eftir því að hreinlæti væri aukið á tjaldsvæðum og að klósett og sturtuáðstaða væri bætt. Svarendum þótti einnig vanta eldunaraðstöðu og áhöld til eldamennsku því margir ferðamenn hefðu ekki tök á að ferðast með þau með sér.
- Óskað var eftir fleiri opnum tjaldsvæðum og þá sérstaklega tjaldsvæðum sem væru opin allt árið um kring. Einnig voru ummæli um að tjaldsvæðin væru ekki nægilega mönnuð og það þyrfti að vera starfsmaður yfir vetrartímamann á þeim tjaldsvæðum sem væru opin allt árið.
- Svarendur nefndu dæmi um að bæklingar og kort sýndu að tjaldsvæði væru opin en þegar á staðinn væri komið reyndist svo ekki vera. Óskað var því eftir bættri upplýsingagjöf um opnunartíma tjaldsvæðanna.
- Lagt var til að opna tjaldsvæði í Keflavík sem gæti nýst ferðamönnum sem eiga flug mjög snemma eða koma mjög seint til landsins.
- Óskað var eftir fleiri tjaldsvæðum sem væru húsbílavæn.
- Svarendur töldu að verð á tjaldsvæðum væru of há í nokkrum tilfellum. Lækka þyrfti verð og það þyrfti að gæta þess að tryggja gæðastaðla og samræma verð.



„Regulation of privately owned campsites (most were great, but others seemed like a bit of a scam).“

„Improved convenience (toilets/shower) in campsites.“

„More manned campsites in off season.“

„If a camp ground is listed as open during the off season they need to be actually open. Or if they don't open until 5 pm post that information at the reception center so those arriving before know to stay and wait.“

„Camping: generally poorly equipped and expensive (sometimes one shower and toilet for 200 persons!). Inflation of the rates leading to the need to sleep in campsites.“

„The campsites are very well equipped but some are getting very expensive!! Watch out for rising prices.“

„Better signs at campsites describing how to use and pay (often nobody around early in season).“

„Official campsites are very very expensive - 4900 ISK for a place with only toilets and outside kitchen for example - that's a lot.“



4.3. Matur, veitingastaðir og verslun

4.3.1. Veitingastaðir

4.3.1.1. Verðlagning á mat of há

- Matur, og þá sérstaklega á veitingastöðum, var talinn mjög dýr og var verðlagning harðlega gagnrýnd af svarendum. Nokkrir nefndu að þeir hefðu ekki leyft sér að fara út að borða og frekar eldað sjálfir til þess að geta leyft sér afþreyingu í ferðinni.
- Nokkrir svarenda lýstu furðu sinni á því að íslenskar matarafurðir væru jafn dýrar og annar matur sem væri innfluttur.
- Oft kom fram að kvöldmaturinn væri mun dýrari en hádegismatur og var því óskað eftir því að veitingastöðum með viðráðanleg verð yrði fjölgað víðsvegar um landið sem væru bæði með hádegismat og kvöldmat.
- Svarendur lýstu því að gæði og verð virðast ekki haldast í hendur sem hafði neikvæð áhrif á upplifun svarenda.
- Nokkuð var um það að svarendur óskuðu eftir því að „Happy hour“ á börum og veitingastöðum yrði lengdur svo þeim gæfist meiri tími til þess að sitja og njóta. Áfengisverð almennt var gagnrýnt fyrir að vera of hátt og eini möguleikinn fyrir ferðamenn til þess að leyfa sér áfenga drykki væri á „Happy hour“. Einnig kom athugasemd um að auka mætti úrvalið á síderum (e. cider) á veitingastöðum.
- Svarendum fannst ruglingslegt að vita ekki hvenær ætti að veita þjóf fé (e. tips) og hvenær ekki. Óskuðu þeir eftir því að allir veitingastaðir myndu sammælast um það hvort það eigi að taka við þjóf fé eða ekki.

4.3.1.2. Bæta má bæði þjónustu og mat

- Líkt og í fyrri könnun (Margrét Wendt, 2019) lýstu svarendur óánægju sinni yfir of litlum matarskömmtum á veitingastöðum. Maturinn var í sumum tilfellum kaldur eða of saltur.
- Bent var á að upplýsingar um ofnæmisvalda vanti á matseðla á veitingastöðum, en það ætti að vera skylda að lista þá á matseðlana af öryggisástæðum. Einnig vanti oft enskar þýðingar eða enska matseðla á veitingahús og jafnvel myndir á matseðlana.



- Nokkrir svarenda lýstu einnig yfir óánægju sinni með úrvalið á veitingastöðum, það þyki takmarkað og oftast en ekki var pizza eða hamborgarar undirstaða matseðlanna. Óskað var eftir meiri fjölbreytileika á matseðlunum.
- Svarendum þótti íslensk matvæli ekki fá nægilegt pláss á matseðlunum og vildu sjá meira gert úr þeim. Þó vildu sumir sjá lunda og hval hverfa af matseðlum.
- Lýst er óánægju með þjónustu og viðmót starfsfólks á veitingastöðum. Starfsmenn eru óvingjarnlegir og töluðu sumir hverjir ekki íslensku, en svarendur töldu það vera hluta af upplifun ferðarinnar að heyra íslensku og geta fengið aðstoð við framburð og þýðingar. Einnig var nefnt að þeim skorti þjónustulund og það hefði verið mjög fráhrindandi og haft neikvæð áhrif á upplifun þeirra.
- Töluvert var um að svarendur lýstu skort á valmöguleikum fyrir þá sem kjósa vegan mataræði. Lítið og einhæft úrval hafi verið á matseðlum. Kallað var eftir sér matseðlum sem væru alfarið vegan.

4.3.1.3. Aukin fjölbreytni

- Svarendur voru sammála um að auka mætti fjölbreytni og framboð á:
 - Matarvögnun og „street food“.
 - Fjölskylduvænum stöðum.
 - Kínverskum veitingastöðum.
 - Þekktar skyndibitakeðjur eins og McDonalds.
 - Fleiri kaffihús hringinn í kringum landið.
 - Meiri fjölbreytni meðal veitingahúsa og lengri opnunartími.



„I loved the look of the food in restaurants but couldn't afford to eat out.“

„Food options - felt like we ate pizza and burgers a majority of the time.“

„Should do more to promote your own food it is lovely.“

„In Restaurants please make it mandatory to list allergens - I think I never saw them listed.“

„Icelandic food might not taste good for Asians. One problem is the taste, and another problem is fewer varieties.“

„Restaurant personnel were rather unfriendly. Seemed like they were bothered by having to do their job.“

„More options for Vegetarian people. Several times I had to skip my vegetarian diet because the only options in most places was 'Tomato Soup' and I was feeling dizzy by the lack of diversity.“

„Restaurants could be more diverse. Food prices could be lower. Could have more options.“

„Restaurant prices are very high and would make me think twice before bringing family.“

„Perhaps more access to street food/affordable food venues.“

„Decide to accept tips or not it was confusing.“

„I don't like how they sell whale meat.“

„More late night food.“

„Food at restaurants and in general is too expensive, even for local food, fish and such was too expensive. Not much variety, except at tourist sites but too expensive and seems to target tourists who have no choice. Not enough local restaurants that could offer alternatives, for travelers to eat where the locals eat. Unless much of the business is tourism at restaurants.“



4.3.2. Matvörubúðir

- Líkt og með veitingastaðina þótti svarendum matvara almennt frekar dýr á Íslandi. Það kom mörgum á óvart hve dýrt væri að fara í matvörubúð og versla.
- Óskað var eftir meira úrvali af grænmeti og ávöxtum í matvörubúðum og meiri gæðum í matvöru.
- Svarendur óskuðu líka eftir fleiri matvöruverslunum á viðráðanlegu verði víðsvegar um landið. Oft væri langt á milli verslana á landsbyggðinni og vantaði upplýsingar um að langt gæti verið í næstu verslun.
- Nokkrir bentu einnig á að enskar merkingar og upplýsingar vantaði á matvæli og vörur í matvörubúðum.
- Opnunartíma matvörubúða væri einnig ábótavant og mætti vera lengri, sérstaklega fyrir þá sem eru að nýta daginn í ferðir.

„Food is prohibitively expensive. IKEA and Costco were great.“

„Availability of fruit & vegetables“

„Better quality food in supermarkets.“

„More availability of bottled water of more liters because not all of us like to drink directly from the hotel tap due to the smell it has.“

„I wish that stores supermarkets would close a little bit later. Most reasonable places are open only until 6:30. After returning from a tour or day trip there is no time to buy.“

4.3.3. Verslun

- Svarendum þótti Laugavegurinn vera of þétt setinn af minjagripaverslunum. Vöruúrvalið væri það sama nánast í öllum búðum bara á mismunandi verði og því væri ekkert áhugavert við að ganga niður Laugavegin. Kallað var eftir fleiri verslunum og meiri fjölbreytileika.
- Einnig var minnst á að erfitt væri að styðja við íslenska framleiðslu þar sem margar verslanir væru að bjóða upp á vörur sem væru merktar íslensk framleiðsla en í raun framleiddar í Kína.
- Óskað var eftir betri og fjölbreyttari minjagripum. Einnig var óskað eftir fleiri auglýstum stöðum þar sem hægt væri að kaupa íslenskt ullargarn.



- Aðgengi að áfengisverslunum var gagnrýnt. Svarendur vildu sjá áfengi í verslunum eða lengri opnunartíma hjá ÁTVR, til að auðvelda þeim aðgengi að áfengi.
- Verð á minjagripum og öðrum vörum eins og fatnaði var mjög hátt að mati svarenda, sérstaklega samanborið við önnur Evrópuríki.
- Svarendum þótti opnunartími verslana ekki vera nægur, verslanir mættu vera opnar á sunnudögum og passa þyrfti upp á að verslanir væru opnar þegar skemmtiferðaskipin kæmu.

„Increase places for warm socks selling.“

„Shopping street in Reykjavik very expensive & shops sold same items.“

„Did not do any shopping because everything is so expensive.“

„The expense of souvenirs. They were so expensive that we didn't buy any.“

„Products made overseas should not be labeled as Icelandic products.“

„Clothing very expensive compared to European prices.“

„Why don't you have made in China on a lot of stuff that your shops sell.“



4.4. Ferðaskipuleggjendur

4.4.1. Framboð

- Kallað var eftir fleiri sögutengdum ferðum og fleiri ferðum fyrir eldra fólk.
- Líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019) þótti svarendum vera offramboð af sambærilegum ferðum með mismunandi fyrirtækjum. Þeim þótti vera skortur á fjölbreytileika og kalla eftir nýjum og spennandi ferðum.
- Svarendum þótti skortur á framboði á ferðum á öðrum tungumálum en ensku.
- Óskað var eftir skipulögðum hringferðum um landið.

4.4.2. Leiðsögn

- Svarendur vildu sjá leiðsögumenn sem töluðu fleiri tungumál en ensku og að mögulega væri hægt að raða ferðamönnum í hópa eftir því hvaða tungumál þeir töluðu.
- Sett var út á að leiðsögumenn væru ekki nógu fræðandi. Sumir væru jafnvel óvingjarnlegir.
- Auka má sögutengdar upplýsingar í ferðum og bæta gæði í hátalarakerfum svo farþegar skilji og heyri allt sem sagt er.

4.4.3. Ferðaskipulag

- Óskað var eftir því að fyrir ferð væri búið að hita upp rúturnar og þrifa gluggana til að auka þægindi ferðamanna. Einnig var bent á að rútur sem notaðar eru í dagsferðum ættu ekki að vera með litaðar rúður, það trufla upplifun ferðamannanna af fegurðinni og því sem leiðsögumaðurinn er að benda þeim á.
- Svarendur gagnrýndu að of margir ferðamenn væru í hverri ferð og þá sérstaklega hvalaskoðuninni. Vildu svarendur sjá fleiri ferðir í boði þar sem væru minni hópar.
- Bent var á að norðurljósiferðir mættu innihalda meiri afþreyingu. Hægt væri að fara í styttri dagsferð sem svo endaði á norðurljósaskoðun. Þannig fengju ferðamenn eitthvað fyrir peninginn þó svo að engin norðurljós væru sjáanleg.
- Líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019) nefndu svarendur að þeir hefðu viljað eyða meiri tíma á viðkomustöðum ferðarinnar. Einnig var bent á að vegalengdin sem farin væri í hverri ferð væri svo löng að megnið af deginum færi í það að sitja í rútu. Þar af leiðandi verður stressið við hvert stopp svo mikið til



Þess að halda áætlun. Óskað var frekar eftir styttri akstri og lengri tíma til þess að njóta í hverju stoppi.

- Svarendur nefndu að oftast en ekki væru of margar rútur samankomnar á hverju stoppi og mikill troðningur. Hefði það áhrif á upplifun þeirra í ferðinni og þótti þeim þeir ekki hafa notið sín almennilega.

4.4.4. Þjónusta við ferðamenn

- Bent var á að leiðsögumenn ættu að dreifa kortum til farþega fyrir ferðina þar sem búið væri að merkja stopp dagsins inn á svo þeir gætu betur fylgst með hvar þeir væru niðurkomnir og áttað sig betur á því hvernig landið liggur.
- Svarendur bentu á að í rútunum ætti að vera frítt þráðlaust net svo þeir gætu hringt myndsímtöl í vini og ættingja og leyft þeim að njóta ferðarinnar með sér.
- Óskað var eftir því að matur væri innifalinn í dagsferðunum.
- Yfir vetrartímamann var óskað eftir því að ferðaskipuleggjendur myndu bjóða farþegum upp á mannbrodda að láni á meðan ferðinni stendur, öryggisins vegna.
- Svarendur bentu á að í norðurljósaferðum gætu fyrirtæki boðið upp á þá þjónustu að mynda ferðamennina með norðurljósunum í bakgrunni.
- Þar sem stoppin eru gjarnan stutt í dagsferðum óskuðu svarendur eftir klósettum í rúturnar svo hægt væri að nýta stoppin í að njóta og skoða frekar en að standa í röð eftir að komast á klósettið.
- Óskað var eftir því að í norðurljósaferðum væri farþegum sagt fyrirfram frá norðurljósa snjallsímaforriti.

4.4.5. Rútuferðir (Pick up/drop off)

- Svarendur gerðu athugasemdir varðandi skipulagsleysi þegar ferðamenn eru sóttir fyrir ferðirnar. Mikið öngþveiti myndast á stoppistöðvum og væri oft óljóst í hvaða rútu hver ætti að fara ef margar rútur væru að sækja á sama staðnum.
- Óskað var eftir því að rútur reyndu eftir bestu getu að halda tímaáætlunum og að farþegar væru látnir vita ef þeim seinkar.
- Athugasemdir voru gerðar við það að einhverjir ferðaskipuleggjendur höfðu breytt staðsetningunni þar sem farþegum var hleypt út eftir ferðina sem gerði þeim alla jafnan erfiðara að rata á hótél eða veitingastaði.



4.4.6. Aflýstar ferðir

- Svarendur gagnrýndu ferðaskipuleggjendur fyrir að senda ekki út tilkynningar þegar ferðum er aflýst. Einnig ættu að vera stöðluð viðmið við endurbókun á ferðum ef þeim er aflýst.
- Nokkrir nefndu að það væri gott ef ferðabjónustuaðilar gætu boðið upp á eitthvað annað í staðinn fyrir þá ferð sem er aflýst.

4.4.7. Verð

- Svarendum þótti verð á skipulögðum ferðum vera í hærri kantinum og mætti vera lægra.
- Margir nefndu að þeir gætu ekki, eða jafnvel treystu sér ekki til þess að keyra sjálfir um landið og því væri mikilvægt að geta nýtt sér skipulagðar ferðir til þess að skoða landið, þrátt fyrir fjárhagsstöðu.



„Day tour companies could be more professional and reliable.“

„Tour prices should be lower so one can enjoy more excursions.“

„Don't overcrowd whale watching boats.“

„Alternatives when a tour is cancelled eg whale watching is cancelled we'd like to offer you x tour instead.“

„Lack of diversity in the offers made by travel companies (different companies, yet the options are the same).“

„Buses used in organized tours should not have tinted windows - this detracts from the beauty of the landscape that you are trying to see.“

„Anti-slip equipment. It is important for bus tours. I suggest the buses prepare some anti-slip spikes grips, which the visitors can use for free and repeatedly use. It prevents fall injuries and is environmentally friendly. It helps with a better touring experience.“

„Warm up buses and clean windows before departure.“

„Guides on tour buses should be more informative.“

A bit more history in the guided tours.“

„Knowing about northern lights app needed BEFORE you are on the tour bus to go to the Northern Lights.“

„There should be free wifi on bus so tourists can live to their folks at home.“

„The guided tours are good but the distance covered each day means that you don't get to spend too long at each site.“

„Tours were expensive but my only option as hiring a car would have been very expensive due to my age and lack of confidence driving put me off. I will return when older and hire a car.“



4.5. Afþreying

4.5.1. Verðlag of hátt

- Verð virðist hafa haft hamlandi áhrif á svarendur þegar kemur að afþreyingu, sérstaklega ef um var að ræða stóra hópa sem voru að ferðast saman.
- Söfn og viðburðir þóttu of dýr og voru gæðin oft ekki í samræmi við verðið. Einnig var minnst á að afþreying sem væri ein sinnar tegundar og hefði oft ekki neina beina samkeppni kæmist upp með rukka alltof hátt verð.
- Svarendum þótti bílastæðagjald við náttúruperlur og þjóðgarða vera of hátt og nefndu að betra væri bara að leggja við þjóðveginn og labba á staðinn en að greiða bílastæðagjaldið.
- Svarendur kölluðu eftir meira og bættu aðgengi að heitum náttúrulegum, öðrum en þeim sem selt er inn í, þar sem er frekar dýrt í þær.

4.5.2. Söfn

- Svarendum þótti söfn oft vera illa auglýst og of stuttur opnunartími á þeim.
- Gæðin voru ekki í takt við verðlag að mati svarenda og þyrfti að bæta mörg hver til muna.
- Óskað var eftir lengri opnunartíma, opið sé á mánudögum og milli jóla og nýárs.

4.5.3. Bláa lónið

- Svarendum þótti dýrt í Bláa lónið og nefndu nokkrir að verðið hefði hækkað töluvert milli ára.
- Bent var á að huga þyrfti betur að hreinlæti og að búningsklefarnir væru troðnir og ekki nógu stórir til að taka á móti öllum þessum gestum.
- Einnig var bent á að auðvelda þyrfti ferðamönnum að komast í Bláa lónið.

4.5.4. Norðurljós

- Svarendur óskuðu eftir bættri aðstöðu til þess að sjá norðurljós. Sérstaklega var nefnt að gott væri að hafa aðstöðu í Reykjavík þar sem engin lýsing væri svo hægt væri að njóta norðurljósanna.
- Bent var á að norðurljósaferðir séu dýrar og oftast en ekki vonbrigði og því væri betra að leigja sér bíl sjálfur og eltast við ljós.



- Óskað var eftir betri og skiljanlegri upplýsingum á netinu varðandi norðurljósaspá. Jafnframt var óskað eftir upplýsingum um hvar og hvernig væri best að sjá norðurljósinn.
- Svarendur bentu á að gott væri að hafa bækling um norðurljósinn með helstu upplýsingum um þau, hvar væri gott að fara til þess að sjá þau og hvernig ætti að stilla myndavélina til þess að mynda þau.

4.5.5. Göngur í íslenskri náttúru

- Ummæli bárust að það vantaði fleiri gönguleiðir um náttúru Íslands og þá sérstaklega að þær væru merktar. Kallað var eftir skýrari gönguleiðum og að upphafspunktur væri vel merktur.
- Svarendur nefndu að þeir hefðu ekki fundið neinar gönguferðir með leiðsögn í kringum Reykjavík og einnig skorti lengri gönguleiðir á hálendinu.
- Svarendur nefndu að skortur væri á upplýsingum um gönguleiðir á Íslandi. Erfitt væri að finna upplýsingar á netinu og takmarkað magn væri af kortum og bæklingum á upplýsingastöðum.
- Óskað var eftir því að á göngukortum og upplýsingaefni um gönguleiðir væri gefið upp erfiðleikastig göngunnar.

4.5.6. Hvaða afþreyingu vantar?

- Betra aðgengi og meiri möguleika á að komast í veiði, bæði stang- og skotveiði.
- Líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019) þykir svarendum skorta afþreyingu innandyra þegar veður er slæmt.
- Auknir afþreyingarmöguleikar sem henta yngri börnum.
- Meira aðgengi að lundum og selum.
- Fleiri menningartengda viðburði og listasýningar.
- Hjólaleigur í miðbænum.
- Svarendur lýstu yfir miklum áhuga á afþreyingu þar sem þeim gæfist kostur á að hitta Íslendinga eða „Meet the locals“, líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019). Einnig var óskað eftir fleiri tækifærum að heimsækja bóndabæi og fá að kynnast þeim betur.
- Kallað var eftir auknum afþreyingarmöguleikum á lágönn. Líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019) var óskað eftir jólamörkuðum og vetrarhátíð.



„Be clear about the level of physical difficulty in climbing hills glaciers etc.“

„Blue lagoon highly overprized.“

„More admissions included with the Reykjavik City Card.“

„Better info about hiking. Hard to find online maps. Maybe paper map available but not mentioned at info office.“

„More long distance hiking trails - I understand there has been a great exposure and many were recently closed but online there was no information about that.“

„Need more special museums (such as museums for elves or giants).“

„It would be wonderful if there was a viewpoint within walking distance without lanterns etc.in Reykjavik from which you could watch the northern lights.“

„Provide better viewing conditions for seeing Northern Lights.“

„More information on how to find the northern lights.“

„The seals were too far from me. Need to be closer.“

„More farms sheep tours and contact.“

„More things for nerds to do in Reykjavik.“

„Lower prices of museums.“

„More interactions with locals!! Would love to have a program where families are hosted by Icelandic families and get to actually see how they live and hear the history of their country and their generations from their mouth rather than from outsiders or reading about it online. It would make the experience more authentic.“



4.6. Upplýsingagjöf

- Svarendum þótti vanta upplýsingaflæði og áttu erfitt með að nálgast upplýsingar. Þar af leiðandi má áætla að mikið af þeirri afþreyingu og þjónustu sem þeir óski eftir sé nú þegar í boði, en þeir hafi ekki fundið upplýsingarnar.
- Svarendur óskuðu eftir því að upplýsingamiðstöðvar væru opnar allt árið um kring og væru óháðar og ríkisreknar.
- Óskað var eftir upplýsingum sérstaklega um:
 - Afþreyingu og viðburði í Reykjavík
 - Hvernig á að hámarka upplifun í allri afþreyingu.
 - Hafa starfsmenn upplýsingamiðstöðva á vappi um miðbæinn til þess að hægt sé að leita til þeirra á auðveldan hátt.
 - Betri upplýsingar um opnunartíma.
- Svarendur óskuðu eftir betri upplýsingum um hvernig má nýta Borgarkortið (e. The Reykjavík City Card). Svarendur hafi ekki áttað sig á hvað væri innifalið og hvað ekki og ekki verið vissir hvernig ætti að nota kortið.
- Margir svarendur nefndu að bæta mætti bæklinga og kort:
 - Óskað var eftir bækling um alla þá staði sem svarendur eru spurðir um í landamæraönnuninni.
 - Óskað var eftir bæklingum á borð við „Ísland á þremur dögum/fimm dögum“ þar sem búið er að merkja fyrirfram ákveðna leið og lýsingu á helstu stöðum á leiðinni.
 - Betri landsbyggðarkort með ítarlegri upplýsingum um helstu staði.
 - Merkja matvöruverslanir inn á kortin.
 - Betra aðgengi að kortum og bæklingum.
 - Kort með helstu fossum landsins.
- Svarendur óskuðu eftir meiri upplýsingum um víkingatímamann sem og menningu og sögu Íslands. Bæði var óskað eftir frekara upplýsingaefni (bæklingum, kortum og lesefni) en einnig upplýsingaskiltum á sögufrægum og merkilegum stöðum.
- Óskað var eftir upplýsingum á fleiri tungumálum en íslensku og ensku.
- Svarendum fannst erfitt að nálgast upplýsingar og oftar en ekki var óskað eftir einni heimasíðu með upplýsingum um afþreyingu, gistingu og þjónustu. Jafnframt



var óskað eftir því að hægt væri að nálgast öll ferðamannakort á þeirri heimasíðu rafrænt.

- Nokkrir svarenda nefndu að það vantaði app þar sem hægt væri að finna allar þær upplýsingar sem ferðamenn þurfa á ferðalagi um Ísland, eins og til dæmis ferðamannastaði, verslanir, bensínstöðvar og leiðalýsingar.
- Svarendur óskuðu eftir betra upplýsingaflæði áður en komið er til Íslands. Nefndu þeir að það skorti upplýsingar á netinu um gjaldeyrinn, hverju á að pakka fyrir ferðina, hvenær ársins er best að sjá ákveðna hluti (t.d. norðurljós), hvað á að gera ef það kemur eldgos og hvernig Tax refund virkar.

„Warning about sunburn in hot baths.“

„Food stores hard to find on maps.“

„Need more information about Icelandic tales.“

„Information about how to make the most out of each experience.“

„More information about modern Iceland in history museums.“

„Say more about the scale of Iceland. Made a mistake when booking (rectified fortunately!).“

„Make booklets with options for car routes. For example, two-day, five-day, ten-day routes, etc. And mark on the route the must-see places and place their brief description. A person arrives here for three days, takes the booklet "Iceland in Three Days", rents a car and here he goes. And he will not worry that he will miss something.“

„Readily available booklet with ALL of the sites you listed in this survey. I didn't realize I had missed seeing so much in West and South Iceland.“

„Better guidance in how to use the public bus system; unlimited rides were included with our City Card but then we couldn't figure out how to use it“

„An application that would cover all tourist attractions, vantage points, shops, gas stations, the ability to plan routes, attraction descriptions.“

„Better information about opening hours.“

„A government-sponsored travel app would be great.“

„More about Viking heritage.“

„I'd find it really interesting to create a smartphone app aggregating all the necessary information to travel in Iceland (and keep it available offline), types of useful information: an accurate road map (with all the roads but also the number of fords, etc.), campsites (with their prices), restaurants, etc.“



4.7. Bílaleigur

4.7.1. Verð og tryggingar

- Líkt og önnur útgjöld var verð á bílaleigubílum og tryggingum talið of hátt.
- Óskað var eftir því að bílaleigurnar gæfu tilboð í bíla með öllu inniföldu, tryggingum og öllum aukakostnaði sem til fellur. Svarendur óskuðu enn fremur eftir því að aðeins væri seld ein heildartrygging á bílinn, ekki margar mismunandi (til dæmis fyrir malarvegum, ösku, vindi, þjófnaði o.fl.).
- Ummæli bárust um að bílaleigurnar séu að taka of háa tryggingu fyrir bílana og erfitt sé fyrir ferðamenn að reiða hana fram. Einnig var bent á að það getur verið vandamál fyrir marga að ekki sé hægt að nota debit kort hjá bílaleigum, alltaf sé krafist kreditkorta.

4.7.2. Upplýsingar

- Svarendum þótti vanta ítarlegri upplýsingar frá bílaleigunum áður en þeir lögðu af stað á bílnum. Óskað var eftir því að í bílunum væru bæklingar með helstu umferðareglum og útskýringum á umferðaskiltum.
- Ummæli bárust um að vara þyrfti ferðamenn við kostnaði við jarðgöng og að bílaleigan kæmi til með að rukka þann kostnað sjálf (með auka kostnaði) ef ferðamenn væru ekki búnir að greiða kostnaðinn þegar bílnum væri skilað.
- Einnig var óskað eftir því að GPS tæki í bílunum væru með nýjustu kortunum og að búið væri að merkja helstu ferðamannastaði inn á kortin.

4.7.3. Neikvæð upplifun og þjónusta

- Margir lýstu neikvæðri upplifun í samskiptum sínum við bílaleigurnar. Óskað var eftir því að bílaleigur væru undir eftirliti svo hægt væri að koma í veg fyrir að þær væru að svindla á ferðamönnum. Talsvert var um að svarendur teldu bílaleigurnar hafa svindlað á sér eða komið illa fram við þá.
- Líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019) kom ítrekað fram að svarendur töldu sig hafa verið rukkaðir fyrir skemmdir á bílum sem þeir ollu ekki. Hátt verð væri rukkað fyrir skemmdum sem erfitt sé að þræta fyrir vegna tímapressu við að komast í flug. Svarendur höfðu áhyggjur af því að fyrirtækin komist upp með að rukka margoft fyrir sömu skemmdirnar.



- Svarendur nefndu einnig að starfsfólk hafi oft verið óvingjarnlegt og tíminn við að sækja bílaleigubíl og skila honum aftur hafi verið of langur.
- Óskað var eftir betri bílum til leigu, meira væri um sjálfskipta bíla og möguleika á rafmagnsbílum.

„Rental car regulations to protect tourists.“

„Price of rental car insurance is VERY expensive.“

„Include insurance in the advertised car rental price.“

„Car rental condition of cars and cost fuel is already expensive.“

„Minor: wasn't obvious how to clear car windshield.“

„Clearer indication of what rental car suits the roads and routes.“

„When returning the hire car we were charged an extra £500 gbp for damage we did not do. Maybe ensure that rental companies do not try and rip off tourists as much.“

„Car rental companies threatening people if they don't buy extra insurance like the sand coverage.“

„More information from car hire companies about online maps of road closures.“

„Get car rental companies to warn foreign visitors about tolls.“

„More people working at the car rental, had to wait a long time.“

„Rental car companies should provide Rules of the Road including what all signage means.“

„Car rental prices are very high and there are rumors of insurance shakedowns online.“

„Rental cars: there is a whole industry that is a half mafia in terms of the different insurances (gravel, ashes, wind, theft, etc.) and when it comes down to the premium, not everything is included (towing, etc.). Make an "all-inclusive" offer once and for all, it's easier to compare between various types of providers.“



4.8. Keflavíkurflugvöllur og flugfélög

4.8.1. Skipulag Keflavíkurflugvallar

- Svarendur voru almennt sammála um að stækka þyrfti flugstöðina, hún væri of troðin og illa skipulögð. Innritunarborðin væru troðin og ruglingsleg.
- Bent var á að tilvalið væri að setja upp færíbönd (e. travelator) í flugstöðinni svo farþegar kæmst hraðar milli staða.
- Óskað var eftir fleiri sætum í flugstöðinni, sérstaklega við brottfararhliðin sem og í biðsal. Einnig var óskað eftir fleiri salernum og fleiri ruslatunnum.
- Svarendur bentu á að auka þarf fjölda landganga við flugvöllinn. Of oft sé flugvélum lagt fjarri flugstöðvarbyggingu og stigabílar nýttir til þess að hleypa farþegum frá borði. Við ákveðnar veðuraðstæður, eins og í snjó og bleytu, geti myndast hættulegar aðstæður í blautum tröppunum.
- Aðrir hlutir sem mátti bæta voru meðal annars:
 - Setustofa fyrir Priority card korthafa.
 - Auðveldara aðgengi að bílaleigum og bílaleigubílunum.
 - Meira úrval af mat og ódýrari mat.
 - Betri skilgreiningu milli innanlands og millilanda flugvalla.
 - Hótel við flugvöllinn.
 - Tax refund skilakassi inn í fríhöfn fyrir þá farþega sem gleyma að skila af sér fyrir öryggisleit.

4.8.2. Þjónusta á flugvelli

- Svarendur lýstu neikvæðri upplifun sinni af þjónustu flugfélaganna á Keflavíkurflugvelli. Haft var orð á því að miðað við verðmiðann á fluginu þætti svarendum til skammar að vera látin innrita sig sjálf í flug. Þeim þykir þetta eðlileg þjónusta sem eigi að vera innifalin í fluginu. Einnig voru nokkrir sem bentu á að sjálfsafgreiðslustöðvarnar virkuðu sjaldan og lentu ítrekað í veseni við þær.
- Óskað var eftir því að flugvallarstarfsmenn væru sýnilegri og boðlegri til þess að aðstoða farþega.
- Svarendum þótti innritun í flug taka of langan tíma og töldu að hún ætti að hefjast fyrr. Of margir farþegar væru á flugvellinum og öll þjónusta gengi hægt eins og vopna- og vegabréfaeftirlit. Þetta auki stress hjá farþegum um að missa af fluginu.



- Svarendur höfðu orð á því að starfsfólk væri ópersónulegt og dónalegt. Sérstaklega starfsfólk í öryggisleitinni. Einnig þótti vanta upp á upplýsingagjöfina hjá starfsfólki flugvallarins.
- Nokkrir svarenda bentu á að betra væri að kalla um borð í vélarnar eftir sætaröðum til þess að minnka öngþveiti og troðning.
- Ýmis atriði voru nefnd sem bæta mætti í upplýsingagjöf til farþega í flugstöðinni.
 - Svarendum þótti almennt skortur á upplýsingaskiltum á flugvellingum, sérstaklega í komusalnum sem og að bílaleigum og rútustæðum.
 - Almennar upplýsingar fyrir ferðamenn um Ísland skortir á flugvellingum. Óskað var eftir fleiri bæklingum sem og kortum af öllum landsfjórðungum með áhugaverðum stöðum og upplýsingum um þá.

4.8.3. Þjónusta og framboð flugfélaga

- Svarendur höfðu orð á því að dýrt væri að fljúga til Íslands og bættist oft mikill kostnaður ofan á flugverðið. Óskað var eftir ódýrari flugmiðum sem og að ekki væri rukkað fyrir innritaðan farangur.
- Óskað var eftir fleiri flugum yfir lágönnina og að fleiri flugfélög myndu hefja flug til Íslands til þess að auka samkeppnina.
- Töluvert var óskað eftir beinum flugum milli Keflavíkur og Akureyrar og að hægt væri að innrita sig alla leið til Akureyrar frá upphaflegum brottfararstað.
- Svarendur höfðu orð á því að lækka mætti verð á innanlandsfluginu til þess að ferðamenn gætu nýtt sér það og þar með upplifað meira af landinu á ferðalagi sínu.
- Svarendur nefndu að bæta mætti þjónustu um borð í flugvélunum. Matur og drykkur um borð væri kostnaðarsamur og flugþjónar í sumum tilfellum ekki þjónustulundaðir og jafnvel dónalegir.
- Einnig var óskað eftir betri þjónustu flugfélaganna þegar flugum er aflýst. Erfitt hafi reynst að fá nýtt flug og sækja þjónustu eins og gistingu og mat sem farþegar eigi rétt á.

4.8.4. Samgöngur til og frá vellingum

- Svarendur voru margir hverjir sammála um að verð á samgöngum til og frá Keflavíkurflugvelli væri of hátt og ferðir ekki nógu tíðar. Nokkrir óskuðu eftir því að boðið væri upp á ókeypis rútuferðir á milli.



- Óskað var eftir fleiri möguleikum á að komast til og frá flugvelli að kvöldi og nóttu til.
- Svarendur höfðu orð á því að þeir vildu sjá rafmagnslest á milli Keflavíkur og Reykjavíkur sem kæmist hraðar yfir en rúturnar og væri ekki eins dýr kostur fyrir ferðamenn.
- Svarendur óskuðu eftir því að auðveldara væri að finna upplýsingar um flugvallarútuna fyrirfram og að um borð í rúttunni væru meiri upplýsingar um Ísland og áhugaverða staði.

„Direct flights to Akureyri.“

„Airport check in desks were quite congested. Maybe a better layout would be better.“

„Airlines prices and services. I feel the airline stole my money.“

„More seats in departure gate areas of airport.“

„Move the airport a lot closer to Reykjavik.“

„Easier transportation to car rentals from the airport.“

„Airport gates and how the planes are loaded. It was a mad house and free for all. It would be better to load the plane from the back to the front like other airports. That was my last impression of Iceland and could be why I am not in a hurry to return.“

„Clarity in the difference between Domestic and International airport.“

„Departing customs too overcrowded took 30 mins on leaving.“

„Covered gates at airport stairs were slippery and dangerous.“

„More options for late night transfer from airport.“

„Sustainable light-rail from airport to Reykjavik.“

„Airport should have SAS officials to help and answer on the cancelled flights.“

„The boarding at the airport was stressful it said a 20 min walk to the boarding gates and then had us waiting in a passport queue for 30 mins!“



4.9. Vegakerfið

4.9.1. Ástand vega

- Svarendur voru almennt sammála um að ástand vega á Íslandi væri ekki nógu gott og að öryggi væri mjög ábótavant. Mikið var rætt um að vegina skorti vegaxlir og kanta og séu þarf að leiðandi mjög hættulegir.
- Mælt var til þess að sett yrðu vegrið við fjallvegi og aðra vegi sem liggja í bratta.
- Svarendur voru sammála um að vegmerkingum væri ábótavant, línur í vegum væru oftar en ekki óskýrar eða ekki til staðar. Einnig var óskað eftir því að línurnar væru í öðrum lit en hvítum, þar sem erfitt reynist að sjá hvítar línur í snjónum.
- Vegir eru sagðir þröngir miðað við það sem gengur og gerist í öðrum löndum. Óskað var eftir að hringvegurinn væri tvíbreiður allan hringinn, þar sem vegirnir séu ekki gerðir fyrir alla umferðina yfir sumartímann.
- Svarendur nefndu að holur væri of algengar í vegum, bæði malbikuðum sem og malarvegum. Óskað var eftir því að allir vegir yrðu malbikaðir og holur lagaðar til þess að bæta öryggi vegfarenda.
- Svarendur kvörtuðu sérstaklega yfir slæmum vegum á Austfjörðum og Vestfjörðum sem og að viðhaldið á vegum öðrum en þjóðvegi 1 væri mjög ábótavant.
- Óskað var eftir að allar brýr væru tvíbreiðar.

„There are some dangerous potholes on the roads.“

„Wider roads (lanes are too narrow).“

„Improve visibility of painted line on road.“

„Improve road conditions on highways. Some of them are partly gravel roads.“

„One-lane roads per direction is no longer good enough.“

„Shoulders in the highway please at least where there is a cliff edge.“

„The state of the roads, the lack of traffic safety measures and the shortage of shelters and roadsides to rest and take some pictures.“

„Roads should be wider physically, make all bridges able to have two cars on at a time and more signs on roads.“



4.9.2. Öryggismál

- Svarendur bentu á að mikil slysaætta væri á vegum landsins vegna annarra ökumanna sem stöðvuðu ökutæki sín á miðjum veginum til þess að taka myndir.
- Óskað var eftir fleiri áningarstöðum við hringveginn þar sem hægt væri að stoppa fyrir myndatökur. Gjarnan mættu vera bekkir og skýli á þessum áningarstöðum svo hægt væri að setjast niður með nesti og skýla sér í öllum veðrum.
- Bent var á að sekta mætti þá ferðamenn sem stoppa í vegköntum eða á miðjum veginum eða finna leiðir til þess að koma í veg fyrir slíka hegðun.
- Svarendur óskuðu eftir að settir yrðu upp neyðarsímar við þjóðveginn til þess að auka öryggi ferðamanna.
- Margir ferðamenn hafa ekki kunnáttu og/eða reynslu af akstri á malarvegum og töldu svarendur að auka þyrfti kennslu í þeim efnum áður en ferðamenn aki af stað út af bílaleigunum.
- Óskað var eftir að sett yrðu upp fleiri útskot við vegina svo ökumenn sem keyra hægt geti hleypt umferð fram úr sér.
- Svarendur töldu Íslendinga haga sér almennt illa á þjóðvegum landsins með of miklum hraða og stöðugum framúrakstri.
- Haft var orð á því að rútubílstjórar virði ekki hraðatakör og keyri glæfralega.
- Vegna mikils fjölda hjólreiðamanna á vegum landsins var óskað eftir því að gerður yrði sérstakur hjólastígur meðfram hringveginum til þess að auka öryggi allra vegfarenda.
- Svarendur óskuðu einnig eftir að komið yrði fyrir lýsingu við þjóðveginn og að endurskin á stikum í vegköntum yrði bætt.



„Emergency phones on the road (every 50 kms for example).“

„Bicycle lanes along the Ring Road particularly along the south coast.“

„Safer driving from locals (drive very close and fast).“

„Either speed limits should be raised to reflect the real accepted speed or locals shouldn't honk when we follow the speed limit.“

„Some tourists drive super dangerous in heavy weather conditions.“

„The abrupt stopping of tourists on the road. Maybe apply fines for stopping not in a designated pull out.“

„I see many road accidents in Iceland's future. Too many times we witnessed foreigners stopping in the road for photos and pulling in front of traffic hazardously. The sites are beautiful but safety on the road are a concern and will get worse with heightened tourism.“

„Wooden roofed sheds along roads and trails. There were tables with lounges but due to rain and wind, there was no roof.“



4.9.3. Malarvegir

- Mjög skiptar skoðanir voru meðal svarenda um malarvegi. Á meðan hluti svarenda óskaði eftir að malarvegir yrðu malbikaðir voru aðrir sem sögðu malarvegina vera hluta af upplifuninni og aðdráttaraflinu.
- Nokkrir nefndu að það væri í lagi ef vegirnir væru ekki malbikaðir ef þeim væri haldið við og holurnar lagaðar. Einnig mætti hafa fínna mól í vegunum, oftar en ekki væru stórir grjóthnullungar á vegunum sem skemmdu bílana.
- Í tengslum við betrumbætta vegi voru oftast nefndir vegir á Austfjörðum og Vestfjörðum.
- Svarendur nefndu að merkja þyrfti betur skilin milli malbikaðra- og malarvega. Einnig þyrfti að leiðrétta og uppfæra vegakort varðandi malar- og malbikaða vegi.

„Keep the gravel roads! They are part of the attraction.“

„Roads in the west fjords and especially 1 in the East should be paved!“

„Some smaller roads to attractions are unpaved and have potholes - paved would be better.“

„Information about location of gravel roads (the online maps and printed maps were sometimes not current in this information).“

„Those F roads make some really exciting things (Thorsmork for example) inaccessible without an expensive package tour.“



4.9.4. Vaðlaheiðargöng

- Óánægju gætti meðal svarenda með greiðslur í Vaðlaheiðargöng.
- Upplýsingaskilti við göngin virtust ekki hafa verið nógu áberandi og/eða upplýsandi. Óskað var eftir að textinn á skiltunum væri einnig á ensku.
- Nokkrir svarenda kvörtuðu yfir stuttum tímamörkum (3 tímar) sem gefinn væru frá því að keyrt væri í gegnum göngin og þangað til þurfti að vera búið að greiða. Dýrt væri fyrir erlenda ferðamenn að nota farsímana hér á landi og þá sérstaklega 4g net í símunum og því nýttu margir þráðlaust net þegar komið væri á gististaði.
- Svarendur höfðu einnig orð á því að bílaleigurnar hafi ekki tilkynnt þeim fyrirfram hvernig greiðslur virkuðu í Vaðlaheiðargöngum og einnig hafi reynst erfitt að fá almennilegar upplýsingar á netinu um hvernig greiða ætti fyrir göngin.
- Margir kvörtuðu yfir því að hafa ekki haft vitneskju um greiðslurnar og lent í því að fá rukkun frá bílaleigunni eftir að bílnum var skilað með viðeigandi aukakostnaði.

„Make the tunnel toll up north more easily known. Wasn't sure when or how to pay it. Also make the time frame much longer. 3 hours is a really short time, especially when a lot of people are on a road trip and aren't stopping for for hours. It's also a ridiculous price just to go through a tunnel.“

„The new tunnel in northern Iceland close to Akureyri is a disgrace. I could not pay within 3 hours because my phone did not have any network and I was driving to Reykjavik so could not continue to check my phone constantly. When I managed to access the website, the guidance on the website was appalling. I paid but then the payment was reversed. I was then fined by the car rental company for non-payment. Locals with whom I spoke confirmed the organisation of the tunnel is a mess currently. It left a very bitter taste in my mouth on the final full day of my holiday.“

„Tunnel in Akureyri to be paid through internet while absolutely not clear how to proceed. My car rental company received the bill I had to pay (it's normal) but with penalty and administrative costs.“



4.9.5. Vetrarfærð

- Svarendum þótti skorta upplýsingar og viðvaranir um veður. Óskað var eftir appi þar sem veðurviðvaranir og vegalokanir kæmu fram.
- Svarendum óskuðu eftir stafrænum skiltum við vegina með upplýsingum um veður, færð og viðvaranir í rauntíma. Einnig nefndu svarendur að oft væri erfitt að sjá hvað stæði á skiltum í vegköntum vegna snjós.
- Kvartað var bæði yfir því hversu seint væri farið af stað í að moka vegi sem og hversu illar þeir væru oft mokaðir.
- Óskað var eftir því að aðrir vegir en þjóðvegurinn væru mokaðir yfir vetrartímann, sérstaklega þeir sem liggja að ferðamannastöðum.
- Svarendur óskuðu enn fremur eftir því að vegir væru saltaðir eða sandaðir yfir vetrartímann.

„Give more detailed regional weather information on weather.is.“

„More user friendly site/app for weather + aurora forecast.“

„The winter road conditions were not safe. More plows and sanding would be helpful.“

„Salt your roads when it snows.“

„Snow removal on secondary roads.“

„Better street conditions winter.“

„Please prepare weather warning or notice (through mobile apps or Wechat public accounts, for example). It would be too unfortunate if we missed the aurora because of weather.“

„Your roads are terrifying in a snowstorm. I did my best to plan and avoid being on the road when it was unsafe but I eventually got caught in a storm with no place to stop and wait it out. I basically just prayed the driver in front of me didn't go over the side of a cliff because his taillights were ALL I COULD SEE.“

„Up-to-the-minute road condition signage ON THE ROADS with places to turn around. Maybe your commercial truck drivers don't mind the blizzards but not good for tourists. Couldn't see anywhere to turn around or know truly how bad the conditions were.“



4.9.6. Skilti

- Svarendur kölluðu eftir betri skiltum við vegi landsins og þá sérstaklega að þau væru bæði á íslensku og ensku. Einnig var óskað eftir því að malarvegir væru merktir betur.
- Óskað var eftir betri skiltum sem vísa á ferðamannastaði og náttúruperlur. Skiltin væru gjarnan of nálægt afleggjurum og ferðamönnum gæfist þá ekki nægur tími til þess að hægja á sér heldur þyrftu að nauðhemla eða keyra framhjá og snúa við. Bentu svarendur á að það að hafa skiltin í meiri fjarlægð frá afleggjaranum með metra fjölda að afleggjara gæti minnkað slyshættu á vegum landsins.
- Vöntun var á leiðarmerkingum almennt að mati svarenda. Óskað var eftir skiltum sem sýndu hve langt væri í næstu bæi, gisti- og áningarstaði. Einnig var óskað eftir skiltum sem sýndu fjarlægð að næstu bensínstöð sem og næstu almenningssalernum.
- Nokkuð var fjallað um skort á hraðaskiltum á vegum landsins, bæði innanbæjar og utanbæjar.
- Óskað var eftir skiltum sem minna ökumenn á að haft kveikt á ljósunum á meðan akstri stendur. Það væri ekki skylda í öllum löndum að aka með kveikt á ljósunum yfir daginn og því gleymi margir að kveikja á þeim.
- Svarendur nefndu að oft væri skortur á skiltum sem vísuðu á ákveðna þjónustu og það ætti oftast en ekki við í smærri bæjarfélögum.

„Signage at toll tunnel by Akureyri.“

„It would be helpful if there was some signs in English.“

„Public WC signs on roads.“

„Better warning signage for places of interest at road side.“

„Signs of speed in the roads - to be more frequent.“

„Better signage about unpaved roads.“

„I Learned the law in Iceland is you must drive with your lights on. The rental we were driving the lights had to be turned on manually. On bright days sometimes I forgot to turn the lights on because I'm not used to having to in my country during the daytime. It would be helpful if on the roads and highways that periodically a sign reminded motorist like me to Turn your lights on.“



4.9.7. Upplýsingagjöf

- Svarendur höfðu orð á því að það væri mikill skortur á upplýsingum um vegakerfið á Íslandi. Óskað var eftir sérstökum bæklingum með öllum helstu upplýsingum um vegakerfið eins og til dæmis hraðatakörk, útskýringar á skiltum, hvernig eigi að keyra í snjó, hálfu og á malarvegi, einbreiðar brýr og helstu sektir.
- Svarendur óskuðu eftir betri upplýsingum og viðvörðunum um staðsetningu hraðamyndavéla.
- Svarendur nefndu að vegaupplýsingar á safetravel.is þyrftu að vera skýrari. Erfitt væri að lesa númer vega og tilkynningar um lokanir vega í farsímum.
- Að mati svarenda þarf að bæta aðgengi að tilkynningum um færð, veður og lokanir vega. Einnig var óskað eftir sérstakri útvarpsstöð sem gæfi þessar upplýsingar á íslensku og ensku.
- Svarendur nefndu einnig að bæta þyrfti upplýsingar um hvaða vegir væru illfærir og lokaðir.
- Óskað var eftir því að sektir væru ekki aðeins gefnar út á íslensku heldur ensku líka.

„Info about driving on ice and one way bridges.“

„Pamphlet for explaining signs on roads“

„Clearer information about what roads are passable or not.“

„Travellers new to Iceland need a small course on driving in Iceland before they are allowed to rent a vehicle. Rules for one lane bridges speed on rough gravel roads use of M pullouts and pulling to your side of the road in narrow stretches. It was far worse this time than our previous four trips to Iceland.“

„More education on driving regulations how to handle the gravel roads in the north & more info on those speed traps- 90% of the time we didn't see the speed change before getting blinked at by the sign. NOT great for first timers on the road.“



4.10. Samgöngur

4.10.1. Almenningsamgöngur

- Óskað var eftir ódýrari og aðgengilegri almenningsamgöngum, sérstaklega í ljósi þess að þær væru nauðsynlegar til þess að ferðast um landið og ekki hafi allir möguleika á því að taka bílaleigubíl.
- Svarendur bentu á að betri upplýsingar um strætókerfið skorti þar sem erfitt hafi reynst að skilja leiðarkerfið. Einnig bentu svarendur á að bæta þyrfti strætó appið og þá var sérstaklega nefnt að bjóða upp á enska útgáfu.
- Svarendur bentu á nauðsyn þess að hafa réttar tímaáætlanir og leiðarkefi Stætó á Google Maps. Þá væri auðveldara að fylgjast með strætó í rauntíma og minni líkur á að beðið væri við biðstöðvar sem ekki væru lengur í notkun.
- Leiðarkerfi var ekki nógu sýnilegt og skiljanlegt á BSÍ og var óskað eftir að úr því yrði bætt. Einnig var óskað eftir betri upplýsingum á ensku.
- Óskað var eftir því að auðveldara yrði að kaupa miða í strætó, til dæmis með debit- og kredit kortum.
- Svarendum reyndist sérstaklega erfitt að nálgast upplýsingar um rútuferðir á Austurlandi og óskuðu eftir betra og skiljanlegra leiðarkerfi.

4.10.2. Skortur

- Svarendum þótti vera skortur á skutlþjónustu eins og Uber og Lyft.
- Ekki þótti væri nægileg aðstaða við stoppistöðvar strætó en óskað var eftir að þær yrðu yfirbyggðar svo hægt væri að bíða í skjóli frá kulda og ofankomu.
- Óskað var eftir að strætóleiðum sem tengja við fleiri bæi á landsbyggðinni.
- Svarendur óskuðu jafnframt eftir því að strætó gengi á helstu ferðamannastaði landsins. Dýrt væri að kaupa skipulagðar ferðir og því gætu ferðamenn nýtt þann pening sem annars færi í skipulagðar ferðir í aðra afþreyingu eða þjónustu.



„More public transport between cities.“

„Bus route maps and timetables at BSI.“

„Allow for credit/debit card on buses.“

„Transportation in general is very expensive and its required to get around Iceland. A person can choose the cost of all other items - lodging food etc based on their budget.“

„Not enough useful information provided to foreigner visitors. For example, I can't find the information about how to take public transport from Reykjavik to Akureyri“.

„More information about local buses and information in English.“

„Make the Straeto app in English. I had to take screenshots and run them through Google Translate to understand how to buy/use tickets.“

„Make sure Google Maps has up to date Straeto scheduling. We were waiting at a bus stop per Google Maps directions and didn't realize the bus no longer stopped there.“

„A transport network is needed so that a tourist without a car could independently get somewhere. This is almost impossible in Iceland, especially in winter. If a tourist does not have a driver's license, winter and ice are too dangerous for him, it would be very cool if there were direct bus services, for example to Jokulsarlon and Diamond Beach and the opportunity to spend a night in these areas. I think this is very important. In a week-long trip, this would help me a lot, for example. I don't know.“



4.11. Ferðamannastaðir

4.11.1. Merkingar og upplýsingar

- Svarendum þótti skorta upplýsingar á ferðamannastöðum sem segja frá sérkennum staðarins og sögu hans, bæði á íslensku og ensku. Bent var á að hægt væri að vera með QR kóða á upplýsingaskiltum þar sem ferðamenn gætu sótt upplýsingar um staðinn beint í snjallsíma sína.
- Óskað var eftir því að upplýsingaskilti sem væru nú þegar á ferðamannastöðum yrði haldið við og þeim skipt út þegar textinn færi að dofna og/eða þau skemmast.
- Lagt var til að viðvörðunarskilti væru sett á viðeigandi staði, eins og við Seljalandsfoss. Oftar en ekki virðast hlutirnir einfaldari en þeir eru og ferðamenn átta sig jafnvel ekki á erfiðleikastigum við göngur eða hættum sem kunna að leynast.
- Lagt var til að landvörðum yrði fjölgað sem gætu veitt upplýsingar um ferðamannastaðina og aðstoðað þá sem þurfa.

„More written explanation at tourist sites as to what I am looking at and why it is significant.“

„Increase information available at sites - QR codes to smartphones for example.“

„Historical information at tourist sites should be more abundant and the signs better maintained.“

„Renew faded billboards at some points of interest.“

„Guides at the tourist sites to answer questions.“

„More information about geological and other factors at some sites.“

„Some of the things we did, like walking behind the waterfall, seemed easy in theory but could have been difficult for the elderly or infirm. That's something that could be told to them ahead of time either by a sign or website information.“

„I understand the freedom to die in a stupid way but signage about dangers would be appreciated. Not all tourists will have an understanding of what the dangers are and will do something that could get them killed without any realization of the risk.“



4.11.2. Aðgengi og öryggi

- Nokkuð var um að svarendur kvörtuðu undan lélegu aðgengi fyrir hreyfihamlaða að ferðamannastöðum. Óskað var eftir að aðgengi fyrir hjólastóla yrði bætt og að bílastæði fyrir hreyfihamlaða yrði komið fyrir nær aðdráttaraflinu.
- Svarendur óskuðu eftir betri göngustígum á ferðamannastöðum til verndunar viðkvæmri náttúru. Jafnframt voru nokkrir sem óskuðu eftir að göngustígar yrðu girtir af svo fólk væri ekki að fara út fyrir merкта göngustíga.
- Óskað var eftir auknu aðgengi að óspilltri íslenskri náttúru og kvartað var yfir lokunum á ákveðnum svæðum.
- Svarendur nefndu að bæta mætti við handriðum við bratta göngustíga og tröppur til þess að auka öryggi.

„Build good walking paths to see the tourist attractions because a lot is closed for floral protection.“

„Some areas (e.g. waterfalls) were a little dangerous; perhaps more guard rails.“

„Better parking facilities at major tourist attractions.“

„It is surprising that there are not more restrictions on where people can walk. The vegetation etc. are fragile and are going to get damaged.“

„Make attractions more accessible for handicapped people (both wheelchair and selfwalking - short distances from car park vital!).“

„At the waterfall we visited on the southern tour 60ft one with stairs going up the right side to a viewing platform then on to a hike I found that the safety ropes were either missing or lose one came off when I touched it. And one was completely missing over the waterfall.“

„Safety: Being close to the edge of the cliff, protected only by a small rope, with the icy ground and a terrible wind ... it's dangerous, even if you are extremely careful.“



4.11.3. Hreinlætisaðstaða

- Svarendur óskuðu eftir því að aðgengi að almenningssalernum yrði bætt víðsvegar um landið, bæði meðfram vegum og við helstu ferðamannastaði. Þau salerni sem nú þegar væru á ferðamannastöðum höndla ekki þann mikla fjölda sem þangað kemur og því þurfi að bæta við fleiri salernum, eins og til dæmis á Jökulsárlóni, Gullfossi, Geysi og Þingvöllum.
- Bent var ítrekað á að salerni þurfa að vera opin allt árið um kring og þrifum þarf að sinna reglulega, þar sem oftast en ekki var þrifum ábótavant. Einnig var óskað eftir því að settir yrðu upp snagar svo fólk gæti hengt upp yfirhafnir sínar.
- Margir svarenda óskuðu eftir að salernisaðstaða yrði þeim að kostnaðarlausu og að aðgengi yrði bætt. Ferðamenn eigi ekki að þurfa að létta á sér út í náttúrunni.
- Svarendur höfðu einnig orð á því að þeim þætti ósanngjarnt að vera látnir greiða fyrir salerni sem ekki væru hrein.

„Public toilets I think I haven't been in a country that has less places of public toilet. And when you find one they charge you 200 Icelandic krona. If you travel with the whole family, you are lucky if everyone get a chance to use a toilet.“

„I don't understand the Iceland Pledge. Can you pee in public or not? If a person has to pee and there are no toilets, they'll have to do it somewhere else. There may be composting toilets, so at least people can have privacy.“

„Increased WC facilities available to the public. I appreciate the dry toilets that are now stationed in places but they are not well maintained.“

„Stop charging for use of toilets- maybe charge for access to view national parks or natural areas instead.“



4.11.4. Umgengni

- Svarendur höfðu orð á slæmri umgengni á Íslandi, en rusl mætti finna víðsvegar í náttúrunni. Sérstaklega nefndu svarendur rusl og veggjakrot í Reykjavík.
- Óskað var eftir fleiri ruslatunnum við ferðamannastaði og þær væru tæmdar reglulega.
- Lagt var til að sekta þá ferðamenn sem viðhafa slæma umgengni og fylgja ekki reglum eins og að ganga innan merktra göngustíga.
- Óskað var eftir því að drónaflug yrði bannað á öllum ferðamannastöðum þar sem það hefði truflandi áhrif á upplifun annarra ferðamanna.

„Make sure there are always garbage bins for trash from tourists.“

„Trash in city centre - cans and bottles littered everywhere.“

„Graffiti and trash in Reykjavik.“

„Ban the drone at ALL sites.“

„Police and fine tourists who break rules eg: walk past barriers.“

„It's dirty somewhere - a lot of trash on the ground in Reykjavik campsite for example.“

„Make sure litter, including cigarette ends, are cleared daily from the streets in Reykjavik. We were very surprised by the litter.“



4.11.5. Skipulag og stýring

- Ábendingar komu um að fjölga mætti veitingastöðum/kaffihúsum við helstu ferðamannastaði.
- Óskað var eftir því að hámark yrði sett á fjölda gesta á ferðamannastöðum til þess að koma í veg fyrir troðning og skemmdir á náttúrunni.
- Eins og fram hefur komið óskuðu svarendur eftir fleiri göngustígum við helstu ferðamannastaði og náttúruperlur. Einnig var óskað eftir því að þeim göngustígum sem nú þegar eru til staðar væri haldið betur við og þá sérstaklega yfir vetrartímann. Hálkuvörn og snjómokstur þyrfti að bæta til muna til þess að koma í veg fyrir slys.
- Bent var á að Íslendingar ættu að forðast að gera alla staði aðgengilega án þess að vera búnir að byggja upp innviðina.

„Limiting tourist numbers at popular sites.“

„Salt on the icy sidewalks. Fell 3 times while in the country.“

„Maybe more grocery stores around tourist attraction places.“

„Safety of pavements remove ice and repair surfaces to prevent trip hazards.“

„Better maintenance of walking paths to improve safety.“

„Making sidewalks safer for those that are staying outside of city centre.“

„More secure steps up to top of Skógafoss waterfall; some steps were wobbly and the railing could be improved (wooden barre so easy to hold on to all the way up) rather than some just rope and metal chain below hip height.“

„Simply put it's becoming too busy. Areas of natural beauty ruined by having coach parks and facilities right next to them.“



4.12. Markaðssetning og landkynning

- Svarendum þótti markaðssetning Íslands á norðurljósunum vera blekkjandi. Birtar væru myndir af mjög ýktum litum norðurljósanna en litlar líkur eru á því að sjá svo sterk norðurljós.
- Svarendur nefndu að leggja þurfi meiri áherslu á ábyrgar auglýsingar og kynningarmyndbönd.
- Lagt var til að leggja meiri áherslu á Norðurland og Vestfirði í markaðsherferðum. Það gæti stuðlað að dreifingu ferðamanna og létt á ferðamannafjöldanum á vinsælum ferðamannastöðum.

*„Get more people to go north!
Akureyri is amazing.“*

*„Improve advertisement of West Fjord areas which
would lower tourist density in Western Mainland areas.“*

*„Be honest about what will happen. Like no northern lights. It's
rare yet ever photo of Iceland shows it“*

*„Stop promoting boring
golden circle so much.“*

*„Don't market the northern lights so heavily. Chances of seeing them are not high and that
should not be the purpose of the trip. They can go to Alaska for that. If that is all they come
for they shouldn't bother.“*



4.13. Náttúruvernd

Náttúran og verndun hennar var svarendum ofarlega í huga og komu þeir með margar athugasemdir varðandi náttúruvernd og hvernig Íslendingar gætu gert betur við verndun náttúrunnar.

- Svarendur óskuðu almennt eftir aukinni náttúruvernd. Íslendingar þurfi að vernda viðkvæma náttúruna betur, vera með skýrari náttúruverndunarreglur og beita sektum ef þeim er ekki framfylgt.
- Svarendur bentu á mótsögnina í því að auglýsa hreint kranavatn og svo séu búðir að selja vatn á flöskum dýrum dómum. Taka ætti flöskuvatn úr sölu og einbeita sér enn frekar að því að upplýsa ferðamenn um kranavatnið og auka aðgengi að því.
- Enn fremur kalla svarendur eftir meiri kennslu og upplýsingum um hvernig eigi að ganga um viðkvæma náttúru Íslands og áminningar til ferðamanna um að ganga vel um og hirða upp eftir sig rusl og úrgang.
- Svarendur vildu sjá meiri gæslu eða eftirlit við helstu náttúruperlur til verndunar og fræðslu. Of margir ferðamenn séu að ganga út fyrir merkta stíga og sýna af sér óábyrga hegðun. Er það í takt við óskir svarenda í fyrri könnun (Margrét Wendt, 2019).
- Svarendur höfðu áhyggjur af því að afþreyingarfyrirtæki væru að yfirtaka náttúruna. Stórir fjallajepar og þyrluskíðamennska ættu t.a.m. ekki heima í viðkvæmri náttúrunni og hefðu mengandi áhrif.
- Meðal annars kom fram sú hugmynd að rukka kvikmyndaframleiðendur vegna náttúruskemmda þar sem vinsældir kvikmynda auka áhuga ferðamanna á Íslandi.
- Ennfremur kalla svarendur eftir meiri stýringu ferðamanna og að takmörk séu sett á ákveðnar náttúruperlur. Átroðningur ferðamanna sé orðinn of mikill og farið sé að sjá á mörgum vinsælum náttúruperlum. Ef við ætlum að hleypa ferðamönnum óhindrað um íslenska náttúru verðum við að passa að innviðir séu í lagi og búið sé að byggja staðina upp áður en þeir séu opnaðir öllum.
- Svarendur óskuðu eftir meiri upplýsingum um tilvist viltra dýra á afskekktum stöðum og hvernig bæri að umgangast þau.



„More areas to fill waterbottles.“

„Better information about the presence of wild animals in remote places, such as puffins, in advance in order to avoid unnecessary journeys“

„Have staff at natural parks patrol and make sure people aren't destroying the natural environment.“

„Preserve naturee.g. rubbish on the glacier ... monster trucks are not Iceland ... the real Vikings would turn around in the grave „

„Greater enforcement of tourist infractions. Litter in particular broke my heart to see.“

„Make bans on sights or nature reserves clearer and indicate and enforce punishment. Danger to life and above all to nature!“

„Better organization of the main tourist destinations. A lot ruthless selfish people who do not pay attention to nature or other people! Protecting nature!“

„Protect your natural sites better. They are being worn out.“

„Increasing the responsibility of hikers on maintaining the purity of the Icelandic environment.“

„To prevent those indecent tourists stop spitting smoking discarding cigarette butts etc.“

„Education to tourists on the fragility of the land and ecosystems and how to treat it with respect.“

„Access to the nature - one of the things I love so much about Iceland at least when we first started coming was how we could explore everywhere. But I think that with more people who aren't as respectful of the nature or the wildlife spaces may need to be closed off to protect what lives there.“



4.14. Fjöldi ferðamanna

- Svarendum þótti vera of mikill fjöldi ferðamanna á Íslandi og lögðu til að við reyndum að stýra betur og takmarka fjölda ferðamanna.
- Svarendur höfðu áhyggjur af því að Ísland væri að verða of mikill ferðamannastaður og væri að missa sérstöðu sína sem óspillt náttúruparadís. Óskuðu svarendur eftir því að við myndum ekki breyta Íslandi til þess að þóknast ferðamönnum heldur halda okkar sérstöðu og vera einstök.
- Óskað var eftir því að reynt yrði að finna leiðir til þess að dreifa ferðamönnum betur um landið. Of margir ferðamenn væru á öllum ferðamannastöðum og helstu náttúruperlum sem hefði neikvæð áhrif á upplifun ferðamanna. Einnig var óskað eftir því að ferðamenn yrðu hvattir til þess að heimsækja Ísland yfir vetrartíman.
- Svarendur minntust einnig á neikvæðar upplifanir af öðrum erlendum ferðamönnum sem virða ekki reglur og mörk á ferðamannastöðum. Einnig var sérstaklega minnst á að kínverskir ferðamenn sýni af sér sérstaklega slæma hegðun. Óskað var eftir því að erlendir ferðamenn sem hingað kæmu þyrftu að sýna fram á ákveðna ökuhæfni áður en þeim yrði hleypt af stað út í umferðina þar sem þeir væru oftast en ekki hættulegir á vegum landsins.

„Perhaps try less hard to please tourists. I want to see the real iceland not a Disneyland“

„My biggest concern is that as tourism increases Iceland will lose its character. Just preserve it. Keep it wild and clean and wonderful.“

„Do not expand your roads and airport to deal with tourists. spend the money on your own people.“

„Too many tourists - not so bad in the North but around Reykjavik..“

„Control the number of cruise ships“

„Feels like a tourist factory“.

„Asian tourists are rude and everywhere. I will never book another tour in Iceland. I'd rather the freedom to explore around those that don't care for landscape follow rules and routinely I'll mannered towards others.“



4.15. Viðhorf heimamanna

- Þrátt fyrir að margir svarenda hefðu hrósað Íslendingum fyrir gestrisni og góðar móttökur voru þó nokkrir sem tóku fram að bæta þyrfti viðmót Íslendinga.
- Íslendingar voru sagðir ókurteisir, óvingjarnlegir og mættu brosa meira.
- Oftar en ekki var sett út á viðmót starfsmanna verslunar og þjónustu, þeir sagðir óhjálpsamir og pirraðir út í ferðamenn.
- Svarendur undruðu sig á því hversu neikvæðir Íslendingar virðist vera í garð erlendra ferðamanna þegar efnahagslegur ávinningur af ferðaþjónustunni væri svona mikilvægur fyrir þjóðarbúið.
- Óskað var eftir því að Íslendingar gæfu ferðamönnum tækifæri á því að reyna að nota íslensku í samskiptum sínum.

„Icelanders are not friendly with tourists“

„If tourists are trying to use Icelandic don't switch into English immediately.“

„Better customer service in terms of overall friendliness and helpfulness.“

„Hospitality of people working in tourist industry could be improved. Locals very aloof.“

„Smile it costs nothing to smile.“

„If tourism is your number 1 source of income it would be nice to treat tourists as though they were welcome. Everyone seemed to be put out by having to deal with us.“



4.16. Veðrið

Svarendur höfðu orð á því að veðrið hefði haft áhrif á upplifun þeirra á Íslandi. Margir hefðu þurft að hætta við ákveðna afþreyingu eða ferð eða jafnvel breyta plönnum sínum vegna veðurs. Það helsta sem svarendur höfðu út á að setja var:

- Of kalt yfir vetrartímann.
- Slæm veðurskilyrði.
- Hræðsla og kunnáttuleysi í sterkum vindum.
- Of bjartar sumarnætur.
- Dagurinn of stuttur.

„Too cold in winter.“

„Longer days.“

„Weather condition.“

„Light nights sun came up at 04.00.“

„The weather! Although you could always wait 10 minutes for it to change.“

„We were least educated about wind safety and the wind provided some of our biggest scares.“



4.17. Allt er fínt

Mikilvægt er að taka það fram að einnig bárust jákvæðar athugasemdir frá svarendum um upplifun þeirra á Íslandi. Svarendur lýstu upplifun sinni sem fullkominni og að hún hefði farið fram úr væntingum þeirra.

„I feel that from what I experienced nothing needs to be improved.“

„It's hard for me to say what needs to be improved, since all our desires and requests were fully fulfilled during our trip, we had the best impressions.“

„Stay as cool and fun as you are :)“

„Not a thing - an astounding experience.“

„I think the whole trip was a huge success.“

„I think you are doing an excellent job in managing a very busy sector of your economy. I did prefer my experience in the north of Iceland where there were few crowds.“

„Really can't think of anything. Our visit was even better than I expected.“

„Nothing. I loved Iceland and will be back in the summer!“

„I can't think of anything -- it's an easy place to visit very user-friendly.“

„Honestly cannot think of anything. We had a wonderful trip!“

„I had a wonderful time actually. Everything was pretty satisfactory.“

„I really don't no. It's perfect for me. If you improve more you loose charme.“



5. Niðurstöður

Í upphafi skýrslunnar voru settar fram tvær rannsóknarspurningar

- *Hvernig stuðla náttúra, menning og afþreying að upplifun ferðamanna?*
- *Hvernig getur íslensk ferðaþjónusta bætt upplifun ferðamanna með tilliti til fagmennsku, gæða og öryggis?*

Við yfirferð á svörum farþega í landamæraökönuninni var horft til þess hvaða upplýsingar þau veita okkur um upplifun ferðamanna hér á landi.

5.1. Hvernig stuðla náttúra, menning og afþreying að upplifun ferðamanna?

Því hefur lengi verið haldið fram og rannsakað að náttúra Íslands sé eitt stærsta aðdráttarafl ferðamanna til landsins og hafi mikil áhrif á upplifun ferðamanna hér á landi (Edward Hákon Hujibens og Gunnar Þór Jóhannesson, 2013). Niðurstöður landamæraökönunarinnar styðja við þá staðreynd, en um 90% svarenda sögðu náttúru Íslands og einstök náttúruþyrirbæri vera það sem dróg þá til landsins. Norðurljósín, ósnortin náttúra og hreinleiki landsins spila þar hæst (Oddný Þóra Óladóttir, 2020). Líkt og Echnter og Ritchie (2003) halda fram að upplifun ferðamanna hefjist við upphaf ferðalags styðja niðurstöður landamæraökönunarinnar það en tæplega 60% sögðu náttúru landsins vera eftirminnilegustu upplifun ferðar sinnar um landið. Náttúran, landslag og útsýni eru einnig helsta ástæða þess að svarendur eru reiðubúnir að mæla með Íslandi sem áfangastað meðal vina og kunningja.

Ferðamenn sækja í auknum mæli í einstaka upplifun á ferðalögum sínum og því er mikilvægt að ferðaþjónustuaðilar vandi markaðsefni sitt vel og passi að byggja ekki upp óraunhæfar væntingar hjá ferðamönnum sem hyggjast heimsækja Ísland (Chatterjee, 2001). Nokkrir svarendur nefndu að það hefði haft neikvæð áhrif á upplifun þeirra að uppgötva að norðurljósín væru í raun ekki jafn skær og myndir á netinu og í markaðsefni sýnir.

Líkt og í fyrri greiningu (Margrét Wendt, 2019) lýstu svarendur þeirri upplifun að komast út í villta og ósnerta náttúruna hér á landi og að þeim liði eins og þeir væru komnir í annan heim. Svarendur segjast hafa náð að kúpla sig út úr hversdagsleikanum og streitu hversdagsleikans. Þrátt fyrir að veðrið hafi sett strik í reikninginn hjá nokkrum svarenda lýstu svarendur veðrinu á Íslandi almennt sem jákvæðri upplifun. Það að standa út í



snjóstormi eða aka inn í snjóstorm og mikið rok var upplifun sem margir svarenda höfðu aldrei upplifað áður og munu muna eftir um ókominn tíma. Svarendur lýstu einnig þeirri sjónrænu minningu að sjá sólsetur eða sólarupprás á Íslandi sem og norðurljósinn sem einstakri upplifun sem hafi haft mikil áhrif á þá.

Íslenskri menningu var lýst sem framandi og öðruvísi og þá sérstaklega tungumálinu. Svarendum þótti Íslendingar almennt kurteisir og almennilegir og flestir upplifðu að þeim hafi verið tekið með opnum örmum. Hjálpsemi Íslendinga var einnig mikið rædd sem og góð enskukunnátta þeirra. Svarendur ræddu einnig þá upplifun að sitja í heitum potti og ræða við Íslendinga um menningu og sögu landsins. Íslandi er jafnframt lýst sem öruggum áfangastað og nefna konur sérstaklega að þær hafi aldrei upplifað sig óöruggar hér á landi þrátt fyrir að vera einar á ferð.

Afþreying var svarendum minnisstæð og voru svarendur almennt sammála um að fjölbreytta afþreyingu væri að finna hér á landi og allir ættu að geta fundið eitthvað við sitt hæfi. Náttúrutengd afþreying var svarendum ofarlega í huga og þá sérstaklega skipulagðar ferðir og náttúruböð. Íslenskur matur og matarhefðir fengu mikið lof og lýstu svarendur þeirri upplifun að smakka íslenskan mat og drykk. Þrátt fyrir að matur væri almennt talinn mjög dýr voru svarendur í flestum tilfellum mjög ánægðir með matinn.

Áætla má að upplifun svarenda hafi verið í takt við þær væntingar sem þeir höfðu byggt upp í ákvörðunarferlinu fyrir ferðlag, og jafnvel farið fram úr þeim í nokkrum tilfellum. Líkt og fram hefur komið er náttúran og landslagið það sem helst stendur upp úr hjá svarendum sem og menning og afþreying Íslands. Svarendur nutu þess að komast í snertingu við ósnortna náttúruna, flýja hversdagsleikann og slaka á sem og að kynnst menningu og landsmönnum í gegnum hina ýmsu afþreyingarmöguleika.

5.2. Hvernig getur íslensk ferðaþjónusta bætt upplifun ferðamanna með tilliti til fagmennsku, gæða og öryggis?

Svarendur landamærakönnunarinnar voru spurðir hvað þeir teldu að bæta mætti í íslenskri ferðaþjónustu svo þeir væru líklegri til þess að mæla með Íslandi sem áfangastað. Líkt og árið 2018 var það almennt verðlag á Íslandi sem hafði neikvæðustu áhrifin á upplifun ferðamanna (Margrét Wendt, 2019). Margir svarenda töldu verð og þjónustugæði oft ekki haldast í hendur, það er að segja að verð væri of hátt miðað við gæði þjónustunnar. Fram kom í svörum ferðamanna að fjölskyldur hefðu átt í erfiðleikum



með að finna matsölustaði og afþreyingu við hæfi sökum verðlags. Svarendur lögðu því til að fjölga tilboðum til ferðamanna og þá sérstaklega fjölskyldna og eldri borgara. Einnig var lagt til að hægt væri að taka upp vildarkerfi fyrir ferðamenn sem koma reglulega til landsins eða bjóða upp á ferðamannakort með alls konar afsláttum af vöru og þjónustu.

Ef horft er til þjónustu var oftast en ekki sett út á fagmennsku starfsmanna í ferðaþjónustu. Svarendur upplifðu að starfsfólk hefði engan áhuga á vinnunni sinni og að ferðamennirnir væru fyrir þeim. Bæta mætti þjálfunarmál og upplýsingagjöf starfsmanna gististaða og veitingastaða til muna. Tjaldsvæði voru almennt talin dýr og ekki með næga aðstöðu fyrir gesti, eins og salerni, sturtur og eldunaraðstöðu. Svarendur óskuðu eftir því að fleiri tjaldsvæði væru opin allan ársins hring og betur mönnuð af starfsfólki. Bílaleigurnar voru almennt taldar mjög dýrar og ósanngjarnar við leigjendur. Svarendur höfðu áhyggjur af því að þær væru að svindla á þeim með alls konar auka trygginga kostnaði og að almenn upplýsingagjöf frá bílaleigunum væri mjög ábótavant.

Svarendur vildu sjá miklar breytingar á Keflavíkurflugvelli. Þeir telja að völluminn sé of lítill og anni ekki allri þeirri umferð sem um hann fer. Einnig komu ábendingar um að það vanti sæti í brottfarasölum og ekki sé nægilega góð skilgreining á milli Keflavíkurflugvallar og Reykjavíkurflugvallar. Óskað var eftir fleiri flugum til og frá landinu yfir lágönnina og oftast en ekki var það nefnt í tengslum við verðlag, að ódýrara væri að koma til landsins yfir lágönn.

Vegakerfið á Íslandi er almennt ekki talið nógu öruggt og voru svarendur sammála um að það væri mjög ábótavant. Svarendur óskuðu meðal annars eftir vegöxlum og að kantar við vegi yrðu lengdir, vegrið við fjallvegi og vegi sem liggja í bratta, skýrari línur á vegum og breiðari vegum. Einnig bentu svarendur á að holur og malarvegir væru alltof algengir og stórhættulegir.

Almenna upplýsingagjöf má einnig bæta að mati svarenda. Margir nefndu að það auglýsingaefni sem þeir hefðu skoðað á netinu fyrir ferðalag hefði skapað ákveðnar væntingar hjá þeim sem hefðu svo ekki staðist þegar upp var staðið. Svarendur nefndu að þeir vildu sjá meira af sönnu og vel unnu markaðsefni frá hinu opinbera, og helst eina heimasíðu eða snjallsímaforrit með öllum helstu upplýsingum um ferðalög á Íslandi.

Svarendur bentu á nauðsyn þess að viðhalda og byggja upp ferðamannastaði á Íslandi til þess að forða þeim frá skemmdum og átroðningi ferðamanna. Upplýsingaskilti og



merkingar verði að vera í lagi en einnig bentu svarendur á að nauðsynlegt væri að fjölga landvörðum sem gætu séð um öryggismál og upplýsingagjöf til ferðamanna. Svarendur höfðu einnig orð á því að aðgengi fyrir hreyfihamlaða er ekki nógu gott á helstu ferðamannastaði landsins. Náttúruvernd var svarendum einnig mikilvæg og var óskað eftir því að hið opinbera leggði meira kapp á að vera með skýrari náttúruverndarreglur og beita sektum ef þeim sé ekki framfylgt. Jafnframt óskuðu svarendur eftir stýringu ferðamanna og að reynt yrði að takmarka fjölda ferðamanna á hvern ferðamannastað, bæði til verndunar náttúrunnar en einnig svo ferðamenn geti notið þeirra betur.

Niðurstöður landamærakönnunarinnar sýna okkur að ferðamenn hafi ákveðnar hugmyndir um hvernig hægt sé að bæta íslenska ferðaþjónustu. Niðurstöður ársins 2019 eru í takt við niðurstöður ársins 2018 (Margrét Wendt, 2019) og því má draga þá ályktun að ekki hafi mikið breyst í íslenskri ferðaþjónustu milli ára. Mikilvægt er að við hlustum á raddir svarenda og reynum að kortleggja styrkleika og veikleika ferðaþjónustunnar. Það er þó ljóst að ekki er hægt að koma til móts við allar athugasemdirnar en þær gefa okkur þó góða hugmynd um viðhorf erlendra ferðamanna til íslenskrar ferðaþjónustu.



6. Takmarkanir

Skýrsla þessi takmarkast við þær upplýsingar sem fengust með svörum úr landamæra­könnuninni árið 2019. Unnið var með gögn sem búið var að flokka í grunn- og yfirflokk­a og náði forgreiningin til allra opnu svaranna sem bárust í könnuninni. Ekki var hægt að rekja svör til ákveðinna svarenda og því var ekki hægt að greina niðurstöður út frá kyni, aldri, búsetulandi eða öðrum breytum.

Líkt og fram hefur komið í skýrslunni gafst svarendum tækifæri til þess að koma eins miklu á framfæri og þeir vildu við hverja spurningu. Sumir svöruðu í stökum orðum en aðrir gáfu mun dýpri svör og oftast en ekki komu margar mismunandi skoðanir fram í einu svari. Svör svarenda veita því misdjúpa innsýn í upplifun og afstöðu svarenda til ákveðinna spurninga. Í sumum tilfellum þegar svarendur nefndu bara eitt orð í svörum sínum gat verið erfitt að greina hvað stæði á bak við svarið og ekki var hægt að greina hvort um neikvæða eða jákvæða upplifun væri að ræða.

Þó er ljóst að niðurstöður könnunarinnar gefa okkur heilt fyrri góða innsýn í upplifun ferðamanna á Íslandi og hvernig hún þróast milli ára. Því er nauðsynlegt að framkvæma könnunina á hverju ári og fylgjast vel með þróun upplifunar ferðamanna hér á landi.



Heimildir

- Chatterjee, P. (2001). Online Reviews: Do consumers use them? *Advances in Consumer Research*, 28, 129 – 133.
- Chen, C. og Phou, S. (2012). A closer look at destination: Image, personality, relationship and loyalty. *Tourism Management*, 36, 269 – 278.
- Echtner, C. og Rithcie, J. (2003). The meaning and measurement of destination image. *The Journal of Tourism Studies*, 14(1), 37 – 48.
- Edward Hákon Hujibens og Gunnar Þór Jóhannesson. (2013). *Ferðamál á Íslandi*. Reykjavík: Mál og menning.
- Fakeye, P. og Crompton, J. (1991). Image differences between prospective, first-time, and repeat visitors to the Lower Rio Grande Valley. *Journal of Travel Research*, 30(2), 10-16. Doi: 10.1177/004728759103000202
- Ferðamálastofa. (2020). Ferðaðjónustan í tölum - janúar 2020. Sótt 1. september 2020 af <https://www.ferdamalastofa.is/static/files/ferdamalastofa/talnaefni/ferdatjonu-sta-i-tolum/2020/januar-2020-ferdathjonusta-i-tolum-isl2.pdf>
- Margrét Wendt. (2019). *Hvernig má bæta upplifun erlendra ferðamanna á Íslandi? Greining á niðurstöðum landamærakönnunar*. Reykjavík: Ferðamálastofa.
- Oddný Þóra Óladóttir. (2020). *Erlendir ferðamenn á Íslandi 2019: Lýðræði, ferðahegðun og viðhorf*. Reykjavík: Ferðamálastofa.
- Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review*, 97-105.
- Stjórnarráðið. (e.d.). Leiðandi í sjálfbærri þróun - íslensk ferðaðjónusta til 2030. Sótt 1. september 2020 af https://www.stjornarradid.is/library/01--Frettatengt---myndir-og-skrar/ANR/FerdaThjonusta/Lei%c3%b0arlj%c3%b3s%20%c3%adslenskrar%20fer%c3%b0a%c3%bej%c3%b3nustu%202030_Final_Samr%c3%a1%c3%b0sg%c3%a1tt1.pdf



ÚTGEFIÐ Í OKTÓBER 2020

