

Erindi flutt á súpufundi aðila ferðapjónustu á Akureyri og nágrenni  
11. október 2011 – Hofi  
Edward H. Huijbens  
Rannsóknamiðstöð ferðamála

### Útdráttur

Erindið mun draga saman í stuttu máli stöðu þekkingar í ferðapjónustu á Íslandi og setja í samhengi við nýlega ráðstöfun fjármuna í markaðssetningar átökum á landsvísu. Erindið mun tengja þessa almennu umræðu við vinnu að markaðssetningu Norðurlands og störf flugklasans, sem og væntingar ýmissa aðila á svæðinu til ferðapjónustu. Er markmið erindisins að sýna frammá hvað er til af upplýsingum og hvernig þær geta nýst aðilum við ákvarðanatöku í ferðamálum.

### Að ana ekki að neinu ...

Nú fer að hausta og líkt og farfuglarnir fer erlent ferðafólk að kveðja landið og innlendir ferðalangar að koma fellihýsum og öðrum búnaði í öruggar geymslur fyrir veturinn. Hefðbundið frétttaefni að sumri er af ferðalögum fólks og þeirri ferðapjónustu sem í boði er um landið, en þegar haustar hverfur þetta efni úr kastljósi fjölmiðla. Hinsvegar þegar ferðapjónusta á sviðið ber nokkuð á takmarkaðri þekkingu fjölmiðlafólks en einnig margra viðmælenda. Einnig því að ferðamál koma fyrir í fréttatímum sem dægradvöl fólks, hvort sem það er neysla á eða rekstur ferðapjónustu. Þannig eru ferðamál oft á jaðri þess að vera mikilvægar fréttir. Þau nálgast jafnvel stundum furðufréttir þær sem eru í heimshornaflakki Óla Tynes, þar sem tínt er til allt það sérstaka sem sumum dettur í hug „úti á landi“ með yfirbragði Gísla Einarssonar, út og suður. Mig langar hér að lýsa stuttlega því sem við vitum um ferðapjónustu á Íslandi og setja í samhengi við það sem efst er á baugi í greininni nú.

Það sem við vitum er um fjöldann eins og sjá má á þessum tveimur vefjum:

[www.ferdamalastofa.is](http://www.ferdamalastofa.is)

[www.rmf.is](http://www.rmf.is)

Burtséð frá fjölda þá er auðvitað stóra spurningin hvað er þetta fólk að vilja hingað? Í hvaða tilgangi ferðast þetta fólk, hvaða þjónustu nýtir það sér, hvert fer það. Til að komast að því þarf

Erindi flutt á súpufundi aðila ferðapjónustu á Akureyri og nágrenni  
11. október 2011 – Hofi  
Edward H. Huijbens  
Rannsóknamiðstöð ferðamála

að spyrja fólk. Ferðamálastofa gerði á árum áður stöku kannanir en síðan 2004 hefur einkafyrirtækið Rannsóknir og ráðgjöf ferðapjónustunnar (RRF) spurt fólk á Leifsstöð um þessa þætti og fleiri. Ferðamálastofa fékk í sumar annað fyrirtæki, Markaðs og Miðlarannsóknir (MMR) til að gera könnun að auki, en öll gögn sem safnast eru í einkaeigu og ekki aðgengileg til greiningar en gefa þó sæmilega almenna mynd að ferðafólki sem til landsins kemur. Hafa þeir þó í huga að aðeins er spurt í Leifsstöð (þó stöku sinnum á Seyðisfirði) og ekki sjálfgefið að einstök svæði, fyrirtæki eða sveitarfélög geti nýtt sér upplýsingarnar.

Það er hægt að nálgast allar kannanir sem gerðar hafa verið með þessum hætti á vef Ferðamálastofu undir útgefið efni ([www.ferdamalastofa.is](http://www.ferdamalastofa.is)). Það sem þeir þó að hafa í huga er að þær tölur sem þarna koma fyrir eru aðeins sk. lýsigögn, það er þau kynna bara svarhlutfall við einstökum spurningum. Það er í raun ómögulegt að draga af þeim nokkrar ályktanir aðrar en afar yfirborðskenndar, þar sem engin leið er að prófa fyrir ýmsum þeim spurningum sem gætu komið upp, prófa fylgni ólíkra þátta, krosskeyra ólíkar spurningar til að sjá hvort tiltekin svör eigi betur við einhvern ákveðin hóp svarenda frekar en annan, og það sem mest er um vert; að prófa marktækni þeirra niðurstaðna. Eins og áður sagði er þetta ekki hægt með lokuð lýsigögn og frumgögnin teljast til viðskiptaleyndarmáls einkafyrirtækja í Reykjavík.

Það sem brennur á flestum þegar ferðapjónustu ber á góma er hvort hún skapi okkur einhverjar tekjur. Út frá gögnum frá Seðlabanka og Hagstofu höfum við drög að því hvað erlendir ríkisborgarar eyða hér á landi. Seðlabankinn heldur utan um veltu erlendra greiðslukorta innanlands og gjaldeyrisyfirfærslur í bönkum. Hagstofan heldur utan um veltu ferðapjónustu í svokölluðum hliðarreikningum ásamt því að halda utan um dvalalengd gesta með því að safna upplýsingum um gistinætur, sem öllum þeim sem veita gistingu ber að skila til hennar. Að auki má nefna að Rannsóknasetur verslunarinnar við Háskólann á Bifröst hefur einnig tekið saman helstu stærðir um verslun í ferðapjónustu og byggja þeir á ofangreindum gögnum en bæta við hlutfallstölum frá þeim tveimur fyrirtækjum sem endurgreiða virðisauka til ferðafólks (Global refund og Iceland refund). Hjá [www.rmfi.is](http://www.rmfi.is) hefur þetta verið tekið saman. Það sem öllum

Erindi flutt á súpufundi aðila ferðapjónustu á Akureyri og nágrenni  
11. október 2011 – Hofi  
Edward H. Huijbens  
Rannsóknamiðstöð ferðamála

er hollt að vita er að Ferðamálastofa tekur einnig það helsta saman úr hliðarreikningum og birtir í tölfræðibæklingi sínum, það gera einnig Samtök ferðapjónustunnar (SAF), svo hér er alltaf um sömu tölur að ræða í nýjum búning frá ólíkum aðilum, þeir reyna hinsvegar ekkert að leyndu því.

Ég vil nýta tækifærið hér og leggja þunga áherslu á mikilvægi þess að gistiveitendur skili samviskusamlega þessum skýrslum. Ekki er aðeins um að ræða ómetanleg gögn á landsvísi, heldur er þetta auðvitað einstaklega verðmætt fyrir hvern þann sem rekur gistiþjónustu að hafa nákvæmt yfirlit yfir sinn kunnahóp. Gistinætur er svo hægt að fá eftir einstökum póstnúmerum í rannsóknartilgangi, og þannig komst ég til að mynda að því að í póstnúmerum Akureyrar er nýting gistirýmis á ársgrunni um 35% árið 2010 og þá auðvitað búið að stilla af vegna ólíks opnunartíma hótela eins og Eddunnar. Þannig að þegar ég bendi á að þetta þurfi að hafa í huga þegar menn hyggja á uppbyggingu gistirýmis hér í bæ, er ég ekki „að leggja stein í götu [manna] með einhverjum duttlungum“<sup>1</sup> eins og verkefnisstjóri hjá SS Byggi sagði í Vikudegi fyrir akkúrat ári núna. Á kortunum er um 200% fjölgun rúma í bænum og svipaða sögu hef ég heyrt úr Mývatnssveit. Að óska mönnum þess að ana ekki að neinu og fjárfesta ekki um of er ekki að „tala fólk til athafnaleysis“, svo ég vitni nú í annan áhugaverðan pistil í sama blaði. Sá sem rak niður penna undir þessum titil sagði og:

„að rýna ofan í tölur gærdagsins þegar verið er að horfa til framtíðar í þessum efnum er ekki boðlegt; ungt og menntað fólk á að hafa víðari sjóndeildarhring en það“<sup>2</sup>

Það að byggja á reynslu er að byggja til framtíðar og rannsóknir upplýsa um reynslu okkar, nóg eigum við nú víst af misráðnum fjárfestingum í fjölda atvinnugreina.

Þegar maður reynir að rýna í þessi gögn sem til eru hjá Hagstofu má sjá að í hliðarreikningum eru allar helstu þjóðhagslegar stærðir í tengslum við ferðapjónustu dregnar saman. Sjá [www.hagstofa.is](http://www.hagstofa.is)

<sup>1</sup> Helgi Örn Eyþórsson 2010: Ráðgert að reisa 100 orlofshús á svæðinu [viðtal við SS Byggi]. *Vikudagur*, 7. október 2010, bls. 8

<sup>2</sup> Ragnar Sverrisson 2010: Að tala sig til athafnaleysis. *Vikudagur*, 7. október 2010, bls. 7.

Þessar stærðir byggja á gróflega áætluðu hlutfalli af heildarveltu helstu flokka þjónustufyrirtækja sem talið er að rekja megi til þjónustu við ferðafólk, sem byggir að því að mér skilst á svissneskri fyrirmynd. Þetta væri auðvitað gaman að skoða betur hér á landi og stilla reikningana betur af. Hagstofan segir á forsíðu nýjustu hliðarreikninga, gefnum út 2010: „Heildarneysla innanlands á árinu 2008 var rúmlega 171 milljarður króna eða sem svarar rúmlega 11,5% af vergri landsframleiðslu“. Þannig er ljóst að ferðapjónusta telst til einna af meginstöðum atvinnulífs í landinu og hefur verið svo um nokkurt skeið.

Þessari tölulegu staðreynd hafa margir haldið á lofti í kjölfar hruns sem hefur leitt til þess að ferðapjónusta birtist okkur sem bjargvættur byggða og lyftistöng atvinnulífs. Þetta hefur gerst áður þegar okkar hefðbundnari atvinnuvegir lenda í kreppu, en þá og nú hyggja bæði hið opinbera og einkaaðilar á mikla landvinninga. Að mati forsvarsfólks ferðapjónustu, sem býr allt á Borgartúni í Reykjavík og á hótél Loftleiðum setti Eyjafjallajökull þar strik í reikninginn. Markaðssetningarátakið *Inspired by Iceland* var sett í gang með ríflegum opinberum stuðning og eins og okkar er von og vísa var hin tæknilega útfærsla með því besta sem gerist í heiminum, og auglýsingaherferðin unnið til tvennra alþjóðlegra verðlauna nú þegar. Hinsvegar þegar kom að því að meta hvort þetta skilaði einhverju, þá vandaðist málið. Á forsíðu Fréttblaðsins í lok september fengum við ótrúlega illa unna frétt um það að sú staðreynd að Ísland hafi náð að halda í horfinu í gestakomum árið 2010 hafi verið áttakinu að þakka og þar með skilað 33,8 milljörðum í þjóðarbúið. Í fréttinni segir: „Alls komu 108.855 fleiri ferðamenn til landsins árið 2010 en spár um samdrátt höfðu gert ráð fyrir“. Áttakinu var alfarið eignað það sem leit útfyrir að verða 22% samdráttur í gestakomum, en þá var aðeins miðað við apríl til að áætla fyrir árið, og þar sem hann varð ekki var um 22% af 171 milljörðum sem Hagstofan sýnir sem heildarferðaneyslu á ári, eignað áttakinu.

Ef rýnt er í hvað þarna liggur að baki er það sáralítið, jú tvær kannanir frá MMR, þar sem ekki er spurt beint um átakið, heldur almennt um vitund um Ísland (e. *awareness*) og sem fyrr enginn

Erindi flutt á súpufundi aðila ferðapjónustu á Akureyri og nágrenni  
11. október 2011 – Hofi  
Edward H. Huijbens  
Rannsóknamiðstöð ferðamála

leið að rýna gögnin. Það má vel vera að átakið hafi svínvirkað, en ég fullyrði að við vitum bara ekkert um það. Nú vilja átaksmenn meiri pening frá hinu opinbera til að „selja áramótin“ eins og við heyrðum um daginn.

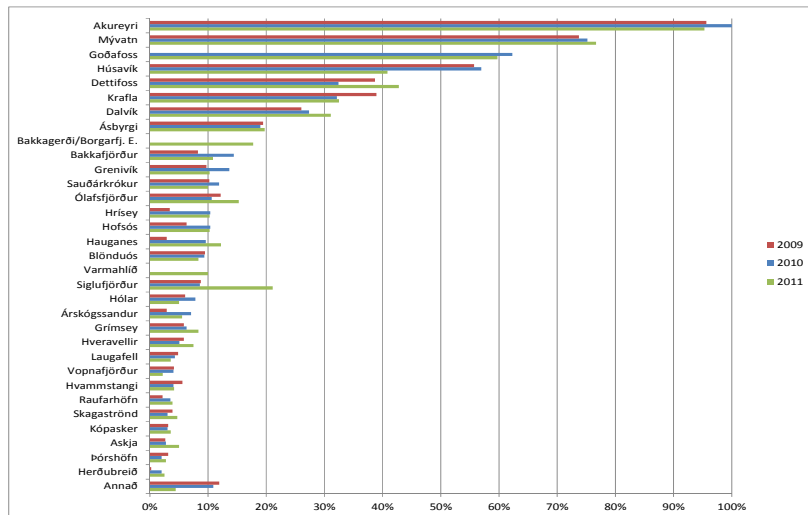
Í því samhengi má alveg spyrja hvaða mynd er verið að draga upp af Íslendingum og okkar eigin túlkun þar á. Þetta mundi falla undir rannsóknir á menningar og samfélagsáhrifum ferðapjónustu. Ef við horfum á hagræna þáttinn með þeim gleraugum má spyrja hvernig landið og einstök samfélög á landinu breytast í þágu væntinga um ferðapjónustu, hvernig orðræðu um ferðapjónustu hefur áhrif á ákvarðanatöku og svo einfaldlega hvort og þá hvernig heimamenn á einstökum stöðum vilji ferðafólk. Um þetta vitum við mest lítið, en bætt þekking þar verður varla grunnur um ákvörðun hvort fyrirtæki skuli taka þátt í áttakinu. Fyrirtæki vilja vita hvort þátttaka skili þeim einhverju.

Eins og áður sagði þá er sú gagnaöflun sem Hagstofan hefur með höndum góð til að átta sig á heildarumfangi greinarinnar á landsvísu. Hinsvegar vitum við ekki hvað ferðapjónustan er að skila einstökum svæðum, landshlutum eða sveitarfélögum, né heldur hvernig fyrirtækjum farnast í greininni. Með öðrum orðum er ekki er sjálfgefið að tekjur, sem koma inn í fyrirtæki af ferðapjónustu, séu tekjur sem skilja eitthvað eftir sig á tilteknu svæði. Forsvarsmenn átaksins settu sem skýra forsendu að bein tenging væri til útlanda af svæðinu. Hún verður næstum því bein af þessu svæði næsta sumar – og kannski dugir það, en í því ljósi verður nýframlögð þingsályktunar tillaga Sigmundar Ernís Rúnarssonar og fleiri áhugaverð en þar segir orðrétt:

„Með þingsályktunartillögu þessari er lagt til að ríkið leggi til samtals 75 millj. kr. á árunum 2012, 2013 og 2014 svo að hefja megi sérstakt átak til að festa millilandaflug um Akureyrarflugvöll í sessi og auka þar með tækifæri ferðapjónustunnar á svæðinu, ekki síst með það í huga að dreifa ferðamannaálaginu um landið og lengja ferðamannatímamann og horfa þar sérstaklega til vetrarferða útlendinga“

Erindi flutt á súpufundi aðila ferðapjónustu á Akureyri og nágrenni  
11. október 2011 – Hofi  
Edward H. Huijbens  
Rannsóknamiðstöð ferðamála

„First things first“ sagði útlendingurinn. Mikilvægast er þó að fólk komist á staðinn og þar er því miður að segja að samgöngur eru í skötulíki á svæðinu, þó við séum í smá verkefni tengt því. Mikilvægi samgangna kemur skýrt fram hér:

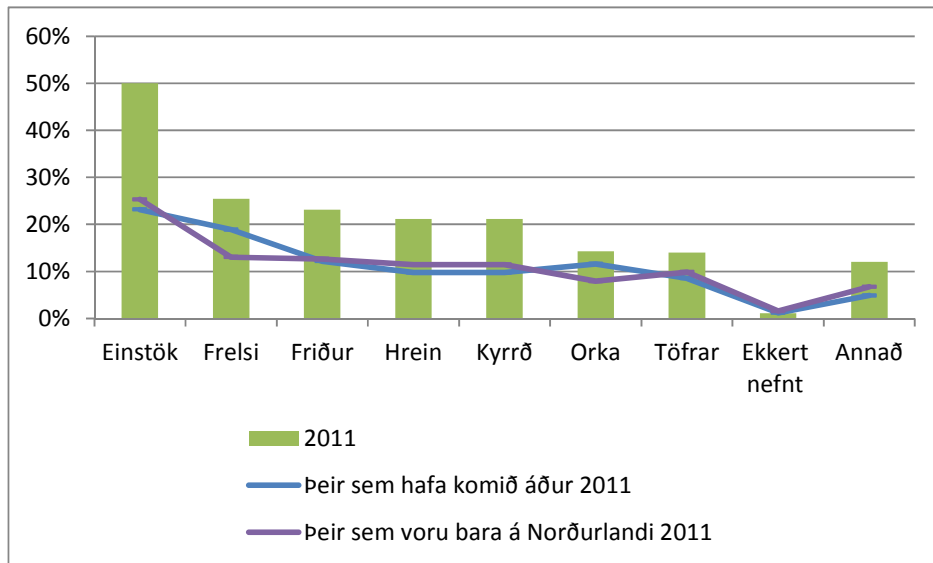


Hvaða svæði/staði á Norðurlandi hefur þú heimsótt í þessari ferð?<sup>3</sup>  
Svarhlutfall: 2009 og 2010: 99%, 2011: 98%

Samhliða því að tryggja að fólk komist á staðinn er orðið sérstaklega aðkallandi að skilja þarfir og væntingar þeirra gesta sem það nýta og hvort þeir skilji eitthvað eftir sig. Sem betur fer eigum við gögn um það fyrir þetta svæði, þar sem Rannsóknamiðstöðin hefur haldið úti viðamikilli könnun í þrjú ár meðal allra erlendra gesta sem nýta sér brottför í millilandaflugi á Akureyrarvelli. Hvað varðar væntingar gesta er áhugavert að rýna í eina spurningu þar. Í kjölfar ímyndarfundar í febrúar á þessu á ári, tókum við þau orð sem ferðapjónustuaðilar á svæðinu töldu lýsa upplifun af svæðinu best og spurðum gestina hvort þau lýstu upplifun þeirra.

<sup>3</sup> Edward H. Huijbens og Jón Gestur Helgason 2011: *Millilandaflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega hjá Iceland Express sumarið 2011*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.

Erindi flutt á súpufundi aðila ferðapjónustu á Akureyri og nágrenni  
11. október 2011 – Hofi  
Edward H. Huijbens  
Rannsóknamiðstöð ferðamála



Hvaða orð ná utan um upplifun þína?<sup>4</sup>  
Svarhlutfall: 95%

Í nýútgefnum bækling Markaðsstofu ferðamála á Norðurlandi, sem gefin var út í tíma fyrir VestNorden kaupstefnuna sem var haldin í Þórshöfn á Færeyjum nýlega, voru valin á forsíðu hugtökin; töfrar, orka og kyrrð. Þá vorum við ekki búin að hamra inn þau nærri 400 svör sem við fengum við spurningum okkar.

Það sem er kannski mikilvægast að skilja þegar við erum að reyna laða gesti á okkar svæði er með hvaða hætti það er best gert. Á að taka þátt í átaki á landsvísu, eða á að vinna allt heima í eldhúsi. Fjórar leiðir er hægt að sjá hvað varðar uppbyggingu ferðapjónustu. Fyrst er að byggja upp sérhæfða ‚niche‘ markaðs ferðapjónustu, smá í skala og afar sérhæfð og byggir á því sem gerir svæðið einstakt á forsemdum þeirra sem á svæðinu búa og starfa. Næst er hægt að hugsa sér að leggja áherslu á að fólk kaupi sé dvalarstaði hér og ‚flóttafólk‘ frá amstri hversdagsins komi hingað til að njóta kyrrðar, safna orku og upplifa töfra? Í þriðja lagi er hægt að ímynda sér samhent átak markaðssetningar og vörumerkjavæðingar – branda svæðið – með öllu því sem til þarf til að náist í því árangur. Að síðustu er hægt að ímynda sér einhverskonar stórtæka

<sup>4</sup> Edward H. Huijbens og Jón Gestur Helgason 2011: *Millilandflug um Akureyrarflugvöll. Könnun meðal brottfararfarþega hjá Iceland Express sumarið 2011*. Akureyri: Rannsóknamiðstöð ferðamála.

Erindi flutt á súpufundi aðila ferðapjónustu á Akureyri og nágrenni  
11. október 2011 – Hofi  
Edward H. Huijbens  
Rannsóknamiðstöð ferðamála

fjárfestingu utanfrá, þar sem byggt er upp stórt og af miklum metnað, en oft með utanaðkomandi fé og á forsendum fjárfesta sem ekki eiga rætur á svæðinu. Menn þurfa að spyrja sig hvar á norðlensk ferðapjónusta heima á þessum skala og það ætti að ráða því hvort stökkið verði á Inspired vagninn.

En peningar og markaðssetning eru ekki allt og fyrirtæki í ferðapjónustu, t.d. það stærsta á Íslandi, Icelandair Group, sem stýrir 46,11% af þjónustuframboði innanlands, tala um samfélagslega ábyrgð. Í þessu samhengi langar mig að lokum að skilja ykkur eftir með eina mynd í huganum. Þegar fjöldi ferðafólks fer um okkar helstu perlur t.d. Goðafoss og Mývatn getum við séð í náttúrunni ummerkin. Rusl og traðk, rofin svörður, stígar og álag á gróður. Þetta sjá allir og er auðvelt að meta með ýmsum aðferðum náttúruvísinda. Hvernig hinsvegar sýnum við þegar samfélög spillast af gróðafíkn eða ferðapjónusta fer að grafa undan sjálfsmynd okkar og menningararfi gegnum markaðssetningu á landi og þjóð. Hér er að mörgu að hyggja en ljóst að ef ferðapjónusta á að þróast á landinu í takt við land og þjóð þarf að byggja mun betur upp þekkingu á greininni og ferðamálum almennt í landinu. Það er afar margt sem við vitum ekki og á meðan svo er ná allskyns getgátur góðu flugi, en þær stýra vart markvissri uppbyggingu til framtíðar.