

Erlendir ferðamenn í Reykjavík 2017



Erlendir ferðamenn í Reykjavík 2017



Einn af veitingastöðum borgarinna.

Samantekt unnin fyrir Höfuðborgarstofu maí 2018

Höfundur: Rögnvaldur Guðmundsson

Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar - RRF
Erluhrauni 4, 220 Hafnarfirði
rognvaldur@rrf.is

Ljósmyndir: Rögnvaldur Guðmundsson..

Forsíðumynd: Stjórnarráðshúsið og Pönksafnið í Bankastræti 0.

Efnisyfirlit

| | | |
|------------|--|-----------|
| | Helstu niðurstöður | 1 |
| 1.0 | Inngangur | 3 |
| 1.1 | Könnunin | 3 |
| 1.2 | Úrvinnsla | 3 |
| 1.3 | Markmið og hagnýting | 4 |
| 2.0 | Reynslan af Reykjavík | 5 |
| 3.0 | Afþreying og gæði hennar | 7 |
| 3.1 | Afþreying | 7 |
| 3.2 | Gæði afþreyingar | 10 |
| 3.3 | Einkunn fyrir gæði, þjónustu, opnunartíma og vöruúrval | 11 |
| 4.0 | Gistinætur og gistimáti í Reykjavík | 12 |
| 5.0 | Mæla með Reykjavík | 14 |
| 6.0 | Skoðað ákveðnar byggingar og svæði í Reykjavík | 16 |

Helstu niðurstöður

- Reynsla erlendra ferðamanna af Reykjavík árið 2017 var mjög jákvæð eins og í fyrri könnunum en þó var ánægjan minni að sumarlagi en mælst hefur áður. Nú töldu 85% sumargesta og 91,5% gesta utan sumartíma hana hafa verið *frábæra eða góða*. Einungis 1% sumargesta töldu hana slæma en 14% sumargesta og 8% gesta utan sumars töldu upplifunina *sæmilega*.
- Spurt var um afþreyingu fólks í Reykjavík árið 2017, alls átta þætti. Auk þess var spurt um skipulagðar dagsferðir frá höfuðborginni. Flestir höfðu farið á veitingahús í Reykjavík árið 2017 (77% að jafnaði) en síðan verslað (59%), farið í dagsferð frá Reykjavík (35%), skoðað söfn/sýningar (35%), farið í sund/heilsuþað (29%) eða stundað næturlífið (22%). Færri fóru í skipulagða ferð um Reykjavíkursvæðið (17%), keyptu íslenska hönnun (13%) eða sóttu listviðburði (11%).
- Skipulagðar dagsferðir frá Reykjavík fengu hæstu meðaleinkunnina árið 2017 (8,7) en síðan sund/heilsuþað (8,5), ferð um Reykjavík (8,2) og listviðburðir (8,1). Þá söfn/sýningar (7,8), veitingahús (7,8), íslenskar hönnunarvörur (7,8) og næturlífið (7,5) en verslanir þá lökustu (6,6).
- Fjöldi erlendra gistinátta í Reykjavík árið 2017 eru áætlaðar um 5,8 af um 13 milljónum erlendra gistinátta á Íslandi það ár. Jafnframt er áætlað að 44,5% erlendra gistinátta á Íslandi árið 2017 hafi verið í Reykjavík; 56% gistinátta utan sumars og 31,5% yfir sumarmánuðina þrjá. Þá er áætlað að af erlendu gistinóttunum í borginni árið 2017 hafi um 1,9 milljónir verið yfir sumarmánuðina þrjá (33%) en 3,9 utan sumartíma (67%).
- Erlendrar gistinætur í Reykjavík árið 2017 voru flestar á hótelum (42,9%). Næst komu gistingar í Airbnb (22,9%), á gistiheimilum (11,1%), í öðrum íbúðum en hjá Airbnb (7,4%), hjá vinum/fjölskyldu (2,8%), á tjaldsvæði (2,3%) en síst í camping bílum (1,1%).
- Þegar hlutfall erlendra gistinátta í Reykjavík er skoðað eftir markaðssvæðum árið 2017 kemur í ljós að flestar voru þær meðal gesta frá Norður-Ameríku (30,5%). Næst komu gestir utan helstu markaðssvæða (21,5%) og frá Bretlandi (15,5%). Þá gestir frá Mið-Evrópu (13%), Norðurlöndunum (9%), Suður-Evrópu (8%) og loks frá Benelux löndunum (2,5%).
- 96,5% þátttakenda utan sumartíma og 92% sumargesta árið 2017 kváðust myndu mæla með Reykjavík við aðra. Er þær niðurstöður í meðallagi samanborið við fyrri mælingar RRF fyrir Höfuðborgarstofu (2005-2016).

- Af sjö stöðum sem spurt var um hvort fólk hefði skoðað árið 2017 fóru flestir um hafnar-
svæðið (70%), Laugavegin (68%) og að Hallgrímskirkju (68%) en síðan í Hörpu (49%),
Ráðhúsið (36%) og Perluna (17%). Fæstir lögðu leið sína í Laugardalinn (12%).
 - Samkvæmt því má lauslega áæta að árið 2017 hafi um 1.420 þúsund erlendir
ferðamenn farið eitthvað um hafnar-
svæðið, 1.380 þúsund farið um Laugavegin,
um 1.360 þúsund skoðað Hallgrímskirkju, 980 þúsund farið í Hörpu, 720 þúsund
í Ráðhúsið, 240 þúsund í Perluna og 140 þúsund farið í Laugardalinn.¹
- Frá og með mars 2017 voru erlendir gestir beðnir um að gefa gæðum, þjónustu starfs-
fólks, verðlagi og opnunartímum verslana, sundlauga, veitingastaða og safna/ sýninga
einkunn. Einnig vöruúrvali í verslunum. Niðurstaðan er sú að gæði staðanna og þjónusta
starfsfólks fær almennt góða dóma (meðaleinkunn 8,1-8,5). Opnunartímar sundlauga fá
góða einkunn (8,3), opnunartímar safna/ sýninga og veitingastaða litlu lægri (7,8) en
verslana lakastan (7,2). Verðlag fær sæmilega dóma á söfnum/sýningum og sundstöðum
(6,2 og 6,0) en slaka dóma á veitingastöðum (4,4) og verslunum (4,0). Þá fékk vöruúrval í
verslunum í borginni þokkalega dóma (7,0).

¹ Líklegt má telja að hlutfall þeirra sem fóru í Laugardalinn sé talsvert vanmetið. Sjá nánar í neðan-
málgrein á bls. 15.

1.0 Inngangur

1.1 Könnunin

Þessi greinargerð byggir á niðurstöðum úr könnun sem *Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar* (RRF) framkvæmdi fyrir Höfuðborgarstofu árið 2017. Könnunin var gerð meðal erlendra brottfararfarþega í Leifsstöð sem liður í stærri könnun RRF, *Dear Visitors 2016*. Árið 2017 fengust rétt um 4.000 gild svör og 76% af þeim sem fengu könnunina í hendur svöruðu henni.

Þar var eins og undanfarin ár m.a. spurt um reynslu ferðamanna af Reykjavík og hvort þeir myndu mæla með Reykjavík við aðra. Einnig var spurt um afþreyingu fólks í borginni og álit á henni. Þá var spurt um komur gesta á sjö staði eða svæði í Reykjavík; hafnarsvæðið við miðbæinn, Laugaveg, Laugardal, Hallgrímskirkju, Ráðhúsið, Hörpuna og Perluna. Árið 2017 var síðan einnig spurt um gismáta eftir tegundum gistingar í borginni og um álit ferðamanna á gæðum, þjónustu og opnunartíma sundlauga, safna/sýninga, veitingastaða og verslana í borginni og um álit á vöruúrvali í verslunum.

1.2 Úrvinnsla

Við úrvinnslu niðurstaðna eru þeir ferðamenn sem þátt tóku í könnuninni fyrst skoðaðir sem heild en síðan eftir kyni, aldurshópum, búsetu (markaðssvæðum), ferðamáta (á eigin vegum eða í hópferð), tilgangi ferðar, föruneysi og eftir því hvort þeir höfðu komið áður til Íslands eða ekki.² Jafnframt eru niðurstöður greindar eftir ársþriðjungum.

Erlendir ferðamenn eru flokkaðir í sex markaðssvæði eftir búsetu. Gestir með búsetu utan þeirra svæða eru hafðir saman undir heitinu „önnur svæði“.

Tafla 1.1

Skilgreining á markaðssvæðum

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

Þegar rætt er um tölfræðilegan áreiðanleika niðurstaðna eru svokölluð fráviksmörk notuð sem viðmið. Fráviksmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og segja til um það með hve mikilli

² Nánari upplýsingar um niðurstöður fyrri kannana RRF fyrir Höfuðborgarstofu á árabílinu 2003-2016 er að finna í alls 19 greinargerðum RRF. Þær ná annars vegar til erlendra ferðamanna í Reykjavík; veturna 2003-2004, 2004-2005, 2005-2006, 2006-2007 og 2007-2008; sumurin 2004, 2005, 2006, 2007 og 2008. Loks fyrir árin 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 og skipt eftir ársþriðjungum.

nákvæmni megi yfirfæra niðurstöður úrtakskönnunar á þann viðmiðunarhóp eða „þýði“ sem til skoðunar er.

Í könnuninni *Dear Visitors* 2017 er þýðið t.d. allir erlendir ferðamenn sem komu til Íslands með flugi eða Norrænu árið 2017, um 2.004 þúsund manns.³ Þar af um 546 þúsund frá janúar til apríl, um 858 þúsund frá maí til ágúst og 600 þúsund frá september til desember.⁴ Í töflu 1.2 má sjá fráviksmörkin eftir því hve stórt úrtakið er og eftir hlutfallstölum. Taflan miðar við 95% öryggismörk sem notuð eru í þessari samantekt.

Tafla 1.2 Fráviksmörk í úrtakskönnun - allar tölur í %

| Fjöldi | 5/95 | 10/90 | 15/85 | 20/80 | 25/75 | 30/70 | 40/60 | 50 |
|--------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| 100 | 4,3 | 5,9 | 7,0 | 7,8 | 8,5 | 9,0 | 9,6 | 9,8 |
| 200 | 3,0 | 4,2 | 5,0 | 5,5 | 6,0 | 6,4 | 6,8 | 6,9 |
| 400 | 2,1 | 2,9 | 3,5 | 3,9 | 4,2 | 4,5 | 4,8 | 4,9 |
| 600 | 1,8 | 2,4 | 2,9 | 3,3 | 3,6 | 3,8 | 4,0 | 4,2 |
| 800 | 1,6 | 2,2 | 2,5 | 2,9 | 3,2 | 3,3 | 3,6 | 3,7 |
| 1000 | 1,4 | 1,9 | 2,2 | 2,5 | 2,7 | 2,8 | 3,0 | 3,1 |
| 1200 | 1,3 | 1,7 | 2,0 | 2,3 | 2,5 | 2,6 | 2,8 | 2,8 |
| 1400 | 1,2 | 1,6 | 1,9 | 2,1 | 2,3 | 2,4 | 2,6 | 2,6 |
| 1500 | 1,1 | 1,5 | 1,8 | 2,0 | 2,2 | 2,3 | 2,5 | 2,5 |
| 1800 | 1,0 | 1,4 | 1,7 | 1,9 | 2,1 | 2,2 | 2,3 | 2,4 |
| 2000 | 1,0 | 1,3 | 1,6 | 1,8 | 2,0 | 2,0 | 2,1 | 2,2 |
| 2200 | 1,0 | 1,2 | 1,5 | 1,7 | 1,9 | 1,9 | 2,0 | 2,0 |

Sem dæmi má taka að ef 5% sumargesta í *Dear Visitors* árið 2017 stunduðu ákveðna afþreyingu í Reykjavík – og um 1.500 svöruðu spurningunni - verður frávik frá gefnu hlutfalli +/- 1,1%. Ef 50% stunduðu annars konar afþreyingu verður frávik þar hins vegar +/- 2,5%. Þessa tölfræði er gagnlegt að hafa í huga við lestur skýrslunnar.

1.3 Markmið og hagnýting

Markmiðið með þessari greinargerð er að nýta upplýsingar úr könnuninni *Dear Visitors* 2017 þannig að Höfuðborgarstofa og aðrir ferðapjónustuaðilar í Reykjavík geti betur gert sér grein fyrir hegðun erlendra ferðamanna í borginni og álitni þeirra á þjónustu við gesti. Jafnframt má bera þær saman við niðurstöður úr spurningum úr fyrri könnunum RRF fyrir Höfuðborgarstofu árin 2004 til 2016, skv. skýrslum þar um. Allar þessar upplýsingar eiga að geta nýst vel til að bæta enn þjónustu við ferðamenn í höfuðborginni, auðvela stefnumótun og kynningu eftir mismunandi markhópum gesta.

³. Hér er stuðst við talningu Ferðamálastofu meðal brottfararfarþega í Leifsstöð 2017, tölur Austfars hf um farþega með Norrænu og upplýsingar frá Isavia um ferðamenn um flugvöllina í Reykjavík, á Akureyri og Egilsstöðum, alls um 2.226 þúsund gestir. Í þessari skýrslu verður hins vegar reiknað út frá 90% þessa fjölda og miðað við 2.004 þúsund erlenda gesti til Íslands árið 2017.

⁴. Heimild: Ferðamálastofa, www.ferdamalastofa.is

2.0 Reynslan af Reykjavík



Erlendir vetrarferðamenn við Sólfarið.

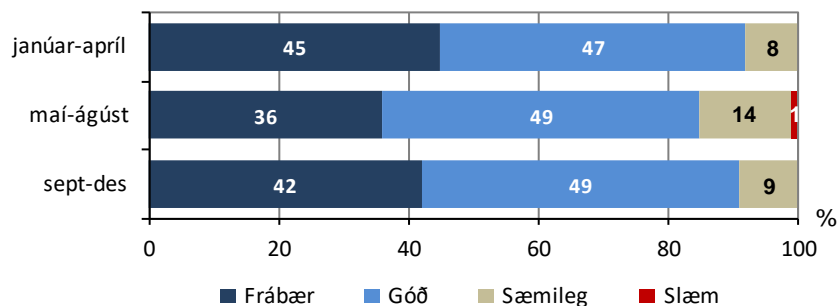
Reynsla erlendra ferðamanna af Reykjavík árið 2017 var mjög jákvæð eins og í fyrri könnunum en þó var ánægjan minni að sumarlagi en mælst hefur áður. Nú töldu 85% sumargesta og 91,5% gesta utan sumartíma hana hafa verið *frábæra eða góða*. Einungis 1% sumargesta töldu hana slæma en 14% sumargesta og 8% gesta utan sumars töldu upplifunina *sæmilega*.

Til samanburðar má nefna að 89% sumargesta árin 2016 og 2015 töldu reynsluna af Reykjavík hafa verið *frábæra eða góða*, 90% sumarið 2014, 91% sumarið 2013, 90% sumarið 2012, 87% sumarið 2011, 88% sumarið 2010 og 92% sumarið 2009.⁵ Utan sumars árið 2016 töldu 91,5% upplifunina af borginni hafa verið *frábæra eða góða* eins og nú en 96% gestanna sumarið 2015.

Mynd 2.1

Reynslan af Reykjavík eftir tímabilum 2017

þeir sem afstöðu tóku



Árið 2017 var ánægjan með borgina svipuð meðal kvenna og karla og jafnframt var lítill munur á afstöðu fólks til borgarinnar eftir aldurshópum. Talsverður munur var á reynslunni af borginni eftir búsetu svarenda. Mest var ánægjan meðal gesta Bretlandi, Norður-Ameríku og Mið-Evrópu,

⁵. Einungis 2% svarenda árið 2017 tóku ekki afstöðu til spurningarinnar og merktu við „veit ekki“.

nokkru minni meðal gesta frá Suður-Evrópu og umtalsvert minni meðal gesta frá Benelux löndunum.

Í töflu 2.1 má sjá greiningu á hlutfalli þeirra svarenda árið 2017 sem töldu reynsluna af Reykjavík frábæra eða góða. Frá árinu 2016 lækkaði ársmeðaltalið um 1%, úr 90,5% í 89,5%, og um 3% frá árinu 2015 þegar það var 92,5%.

Tafla 2.1 **Hlutfall þeirra sem töldu reynsluna af Reykjavík vera frábæra eða góða, eftir tímabilum 2017**
greint eftir ýmsum grunnbreytum

| % | jan-apríl | maí -ágúst | sept-des | Árs- meðaltal |
|--------------------|-----------|------------|-----------|------------------|
| Kona | 93 | 86 | 91 | 90,0 |
| Karl | 91 | 84 | 91 | 88,5 |
| 16-35 ára | 92 | 82 | 89 | 89,5 |
| 36-55 ára | 93 | 86 | 95 | 91,5 |
| > 55 ára | 90 | 88 | 93 | 90,5 |
| Norðurlönd | 94 | 83 | 92 | 89,5 |
| Mið-Evrópa | 92 | 84 | 96 | 90,5 |
| Benelux lönd | 73 | 67 | 84 | 74,5 |
| Bretland | 90 | 90 | 95 | 91,5 |
| S-Evrópa | 89 | 80 | 80 | 83,0 |
| N-Ameríka | 93 | 90 | 91 | 91,5 |
| Annað | 96 | 83 | 87 | 88,5 |
| Eigin vegum | 91 | 84 | 89 | 88,0 |
| Að hluta skipulagt | 92 | 86 | 95 | 91,0 |
| Hópfarð | 94 | 83 | 94 | 90,5 |
| Frí | 91 | 85 | 91 | 89,0 |
| Heimsókn | 95 | 84 | 93 | 92,0 |
| Viðskipti | 100 | 89 | 86 | 91,5 |
| Ráðstefna | 100 | 89 | 83 | 90,5 |
| Einn á ferð | 94 | 86 | 90 | 90,0 |
| Með maka | 90 | 84 | 90 | 88,0 |
| Með vinum | 93 | 82 | 87 | 87,5 |
| Með börn | 88 | 88 | 96 | 90,5 |
| Aðrir ættingjar | 87 | 90 | 98 | 91,5 |
| Með vinnufélögum | 100 | 83 | 92 | 91,5 |
| Áður á Íslandi | 95 | 84 | 91 | 90,0 |
| Fyrsta skipti | 92 | 85 | 90 | 89,0 |
| Meðaltal | 92 | 85 | 91 | 89,5 |

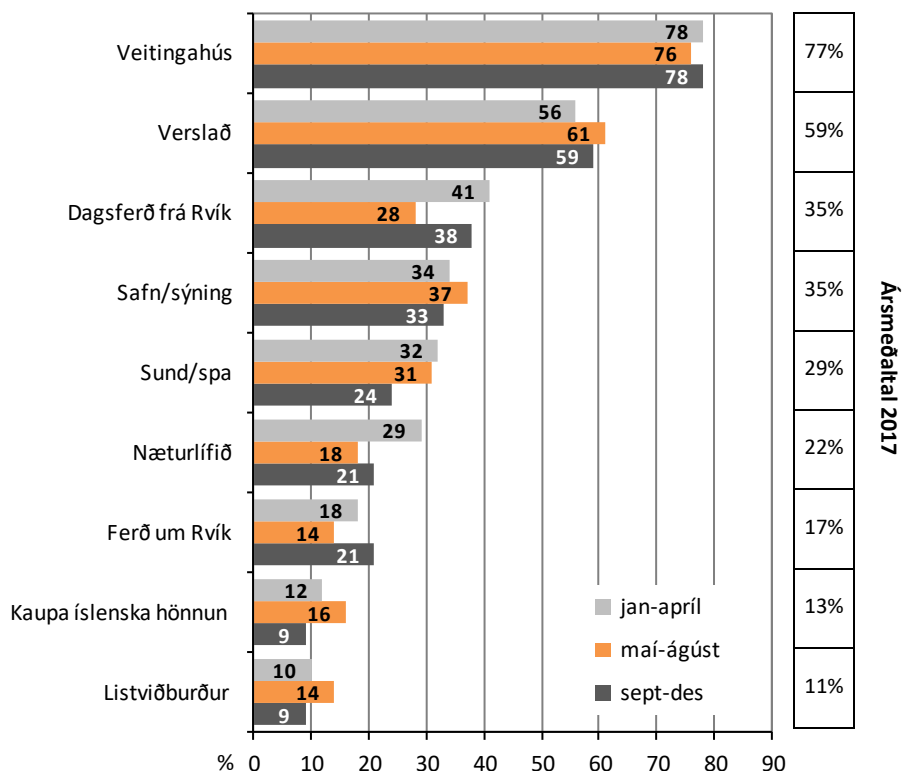
3.0 Afþreying og gæði hennar

3.1 Afþreying

Eins og í fyrri könnunum RRF fyrir Höfuðborgarstofu var spurt um afþreyingu fólks í Reykjavík árið 2017, alls átta þætti. Auk þess var spurt hvort fólk hefði farið í skipulagða dagsferð frá Reykjavík. Flestir höfðu farið á veitingahús í Reykjavík árið 2017 (77% að jafnaði) en síðan verslað (59%), farið í dagsferð frá Reykjavík (35%), skoðað söfn/sýningar (35%), farið í sund/heilsubað (29%) eða stundað næturlífið (22%). Færri fóru í skipulagða ferð um Reykjavíkursvæðið (17%), keyptu íslenska hönnun (13%) eða sóttu listviðburði (11%).⁶

Í sumum tilvikum er umtalsverður munur á afþreyingu gesta eftir árstíðum. Þannig fóru hlutfallslega mun fleiri erlendir ferðamenn í dagsferð frá Reykjavík utan sumars en að sumarlagi. Það skýrist af því að á sumrin fer mikill meirihluti ferðamanna í lengri ferðir víðsvegar um landið og óbyggðir þess, oftast að hluta eða alfarið á eigin vegum. Ferðamenn utan sumars stunda einnig frekar næturlífið en sumargestir og fara frekar í skipulagðar ferðir um borgina. Hins vegar fóru erlendir gestir jafnt og þétt á söfn/sýningar allt árið og jafnframt á veitingahús og versluðu.

Mynd 3.1 Afþreying í Reykjavík eftir tímabilum 2017 og ársmeðaltal



⁶ Árið 2017 var annað skipti spurt um hvort fólk hefði keypt íslenska hönnun. Hins vegar var ekki spurt hvort svarendur hefðu stundað aðra heilsurækt en sund/heilsuþöð eins og gert var fram til 2015.

Í fyrri könnunum RRF 2004 til 2016 var spurt um flesta af þessum afþreyingarþáttum og tafla 3.1 sýnir samanburðinn. Svo sem sjá má er samræmið býsna gott nema þegar kemur að heimsókn í sundlaugar/spa og heilsurækt.⁷

Tafla 3.1 Samanburður á afþreyingu erlendra ferðamanna í Reykjavík 2004 til 2017

| % | Veit-ingast. | Verslað | Ferð úr R.vík | Safn, sýning | Sund, spa | Nætur-lífið | Ferð um R.vík | Kaupa ísl. hönnun | List-viðb. | Strætó | Heilsu-rækt |
|---------------------|--------------|-----------|---------------|--------------|-----------|-------------|---------------|-------------------|------------|----------|-------------|
| 2004-2005 | 77 | 55 | 42 | 32 | (61) | 33 | / | / | 14 | 18 | 21 |
| 2005-2006 | 72 | 55 | / | 39 | | 34 | / | / | 14 | / | (46) |
| 2006-2007 | 76 | 51 | 40 | 32 | (69) | 35 | 15 | / | 14 | 13 | 15 |
| 2007-2008 | 72 | 52 | 41 | 31 | 35 | 35 | 19 | / | 14 | 14 | 11 |
| 2008 sep-des | 73 | 64 | 45 | 36 | 37 | 35 | 19 | / | 14 | 18 | 12 |
| 2009 jan-apr | 78 | 56 | 54 | 35 | 38 | 38 | 19 | / | 12 | 19 | 9 |
| 2009 sep-des | 76 | 48 | 46 | 37 | 29 | 32 | 13 | / | 15 | / | 8 |
| 2010 jan-apr | 75 | 46 | 48 | 34 | 32 | 35 | 15 | / | 13 | / | 8 |
| 2010 sep-des | 72 | 47 | 43 | 26 | 26 | 41 | 12 | / | 12 | / | 6 |
| 2011 jan-apr | 73 | 46 | 42 | 27 | 27 | 44 | 11 | / | 17 | / | 6 |
| 2011 sep-des | 74 | 48 | 43 | 28 | 28 | 45 | 12 | / | 15 | / | 8 |
| 2012 jan-apr | 75 | 51 | 45 | 32 | 31 | 39 | 14 | / | 16 | / | 7 |
| 2012 sep-des | 77 | 52 | 42 | 38 | 26 | 33 | 16 | / | 17 | / | 8 |
| 2013 jan-apr | 79 | 48 | 45 | 28 | 28 | 28 | 14 | / | 11 | / | 11 |
| 2013 sep-des | 78 | 49 | 41 | 28 | 27 | 34 | 12 | / | 12 | / | 7 |
| 2014 jan-apr | 85 | 57 | 45 | 30 | 27 | 39 | 13 | / | 9 | / | 8 |
| 2014 sep-des | 83 | 60 | 53 | 32 | 32 | 37 | 17 | / | 13 | / | 10 |
| 2015 jan-apr | 78 | 50 | 45 | 32 | 31 | 33 | 13 | / | 10 | / | 7 |
| 2015 sep-des | 77 | 55 | 48 | 34 | 22 | 24 | 21 | / | 7 | / | 7 |
| 2016 jan-apr | 82 | 55 | 46 | 37 | 32 | 26 | 20 | 16 | 7 | / | / |
| 2016 sep-des | 77 | 60 | 36 | 34 | 33 | 34 | 16 | 13 | 15 | / | / |
| 2017 jan-apr | 78 | 56 | 41 | 34 | 32 | 29 | 18 | 12 | 10 | / | / |
| 2017 sep-des | 78 | 59 | 38 | 33 | 24 | 21 | 21 | 9 | 9 | / | / |
| sumar 2004 | / | 54 | 19 | 31 | 30 | 20 | / | / | 13 | 14 | 17 |
| sumar 2005 | 65 | 52 | 24 | 34 | (50) | 24 | / | / | 17 | 12 | 17 |
| sumar 2006 | / | 59 | / | 39 | / | / | / | / | 13 | / | / |
| sumar 2007 | 68 | 53 | 25 | 37 | (48) | 18 | 13 | / | 13 | 14 | 18 |
| sumar 2008 | 71 | 60 | 23 | 39 | 32 | 22 | 12 | / | 12 | 19 | 7 |
| sumar 2009 | 70 | 57 | 34 | 40 | 34 | 24 | 15 | / | 11 | / | 10 |
| Sumar 2010 | 68 | 51 | 27 | 36 | 28 | 21 | 9 | / | 15 | / | 7 |
| Sumar 2011 | 71 | 56 | 28 | 37 | 29 | 28 | 13 | / | 18 | / | 11 |
| Sumar 2012 | 77 | 54 | 28 | 38 | 30 | 20 | 17 | / | 13 | / | 8 |
| Sumar 2013 | 75 | 51 | 25 | 35 | 27 | 22 | 9 | / | 11 | / | 12 |
| Sumar 2014 | 72 | 54 | 27 | 39 | 30 | 27 | 9 | / | 15 | / | 9 |
| Sumar 2015 | 75 | 50 | 26 | 35 | 31 | 19 | 13 | / | 13 | / | 7 |
| Sumar 2016 | 77 | 61 | 30 | 36 | 29 | 20 | 13 | 18 | 16 | / | / |
| Sumar 2017 | 76 | 61 | 28 | 37 | 31 | 18 | 14 | 16 | 14 | / | / |

⁷. Sumarið 2008 var í fyrsta skipti að sumarlagi tekið fram að Bláa Lónið ætti ekki að teljast með þegar spurt var um hvort fólk hefði farið í sundlaug/spa í Reykjavík. Við það lækkaði hlutfall þeirra sem fóru í sundlaug/spa verulega frá sumarkönnunum 2005 og 2007. Sumarið 2004 var hins vegar spurt um komu í sundlaugar (swimming pools) en ekki heilsulaugar/spa (geothermal pools/spa). Virðist það staðfesta það að margir sem tóku þátt þessum fyrri könnunum hafa talið ferð í Bláa Lónið með. Af einhverjum ástæðum kemur heilsurækt slakar út frá og með 2008, e.t.v. vegna þess að innan sviga voru ekki nefndar lengri göngur eins og áður var gert. Veturinn 2005-2006 var ekki spurt um sund/heilsuþöð og því er hlutfall þeirra sem þá stunduðu heilsurækt mun hærra en á öðrum tímum.

Tafla 3.2 sýnir afþreyingu ferðamanna árið 2017 eftir kyni, aldurshópum, búsetu, ferðamáta, tilgangi ferðar, föruneysi og eftir því hvort það hafði komið áður til Íslands eða ekki.

Tafla 3.2 Afþreying eftir tímabilum 2017: eftir kyni, aldurshópum, búsetu, ferðamáta, tilgangi ferðar, föruneysi og eftir því hvort fólk hafði verið áður á Íslandi eða ekki

1 = janúar-apríl 2 = maí-ágúst 3 = september-desember

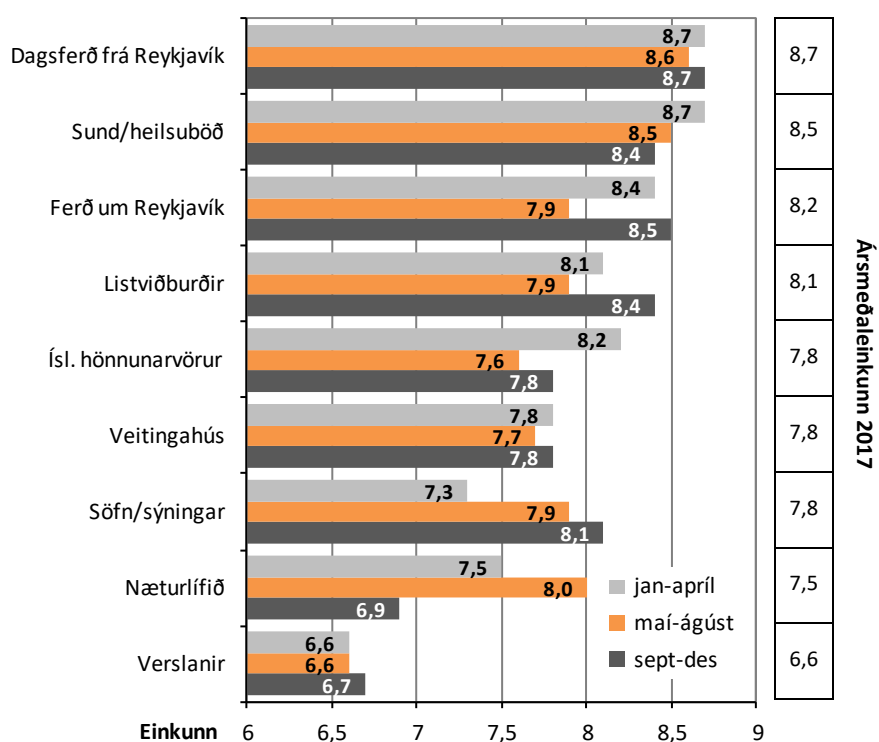
| % | Veit-ingast. | | | Verslað | | | Ferð úr R.vík | | | Safn, sýning | | | Sund/spa | | | Nætur-lífið | | | Ferð um R.vík | | | Kaupa ísl. hönnun | | | List-viðburður | | |
|-----------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|-------------------|-----------|----------|----------------|-----------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Kona | 76 | 75 | 78 | 58 | 63 | 64 | 43 | 30 | 42 | 32 | 36 | 34 | 33 | 31 | 22 | 26 | 14 | 16 | 19 | 15 | 24 | 13 | 18 | 9 | 10 | 14 | 8 |
| Karl | 80 | 77 | 78 | 54 | 60 | 54 | 33 | 26 | 32 | 36 | 36 | 32 | 32 | 32 | 28 | 33 | 22 | 27 | 17 | 13 | 17 | 11 | 14 | 9 | 10 | 14 | 10 |
| 16-35 ára | 78 | 80 | 79 | 57 | 63 | 56 | 41 | 27 | 36 | 32 | 35 | 30 | 36 | 34 | 25 | 35 | 24 | 26 | 17 | 12 | 20 | 11 | 16 | 8 | 12 | 17 | 9 |
| 36-55 ára | 78 | 73 | 78 | 57 | 62 | 63 | 40 | 25 | 44 | 35 | 36 | 35 | 27 | 32 | 22 | 23 | 16 | 19 | 18 | 12 | 17 | 15 | 18 | 11 | 7 | 11 | 9 |
| > 55 ára | 76 | 73 | 75 | 50 | 55 | 67 | 45 | 35 | 37 | 41 | 38 | 42 | 24 | 24 | 23 | 10 | 7 | 5 | 26 | 21 | 30 | 8 | 13 | 9 | 8 | 12 | 9 |
| Norðurlönd | 87 | 85 | 80 | 49 | 62 | 47 | 27 | 33 | 29 | 27 | 41 | 21 | 30 | 33 | 30 | 38 | 16 | 21 | 12 | 13 | 15 | 11 | 14 | 6 | 9 | 14 | 12 |
| Mið-Evrópa | 65 | 70 | 65 | 59 | 69 | 70 | 29 | 20 | 30 | 41 | 37 | 18 | 29 | 24 | 31 | 16 | 12 | 26 | 13 | 16 | 22 | 14 | 18 | 4 | 23 | 27 | 9 |
| Benelux lönd | 73 | 73 | 78 | 67 | 52 | 78 | 11 | 14 | 39 | 21 | 34 | 26 | 27 | 24 | 18 | 11 | 10 | 22 | 4 | 7 | 4 | 10 | 11 | 4 | 8 | 6 | 4 |
| Bretland | 80 | 76 | 79 | 50 | 63 | 55 | 53 | 41 | 49 | 35 | 29 | 37 | 30 | 35 | 21 | 27 | 21 | 25 | 21 | 10 | 22 | 7 | 5 | 4 | 5 | 12 | 11 |
| S-Evrópa | 85 | 74 | 68 | 57 | 58 | 68 | 37 | 22 | 32 | 24 | 32 | 33 | 44 | 34 | 43 | 24 | 13 | 15 | 24 | 22 | 32 | 15 | 18 | 10 | 6 | 11 | 8 |
| N-Ameríka | 83 | 82 | 85 | 60 | 60 | 59 | 39 | 34 | 33 | 37 | 40 | 42 | 34 | 32 | 25 | 36 | 25 | 27 | 16 | 13 | 20 | 9 | 15 | 9 | 10 | 11 | 10 |
| Annað | 69 | 67 | 77 | 57 | 60 | 57 | 43 | 23 | 46 | 32 | 36 | 30 | 28 | 33 | 14 | 27 | 15 | 8 | 20 | 14 | 23 | 20 | 19 | 17 | 12 | 10 | 7 |
| Eigin vegum | 79 | 76 | 77 | 57 | 61 | 59 | 40 | 26 | 35 | 34 | 36 | 32 | 31 | 32 | 24 | 29 | 20 | 19 | 15 | 10 | 20 | 13 | 15 | 8 | 9 | 14 | 10 |
| Hluti skipul. | 81 | 81 | 83 | 51 | 62 | 64 | 42 | 22 | 36 | 30 | 33 | 39 | 37 | 31 | 26 | 32 | 17 | 32 | 21 | 10 | 16 | 11 | 20 | 14 | 12 | 11 | 9 |
| Hópfarð | 71 | 70 | 65 | 56 | 59 | 54 | 50 | 42 | 60 | 40 | 39 | 33 | 31 | 26 | 22 | 27 | 9 | 18 | 35 | 38 | 34 | 9 | 15 | 6 | 11 | 15 | 5 |
| Frí | 78 | 76 | 80 | 56 | 61 | 60 | 42 | 28 | 39 | 34 | 36 | 34 | 32 | 30 | 23 | 28 | 17 | 20 | 18 | 14 | 21 | 12 | 16 | 9 | 10 | 14 | 8 |
| Heimsókn | 80 | 83 | 68 | 65 | 65 | 50 | 31 | 15 | 21 | 32 | 33 | 34 | 42 | 45 | 43 | 44 | 29 | 30 | 21 | 9 | 18 | 17 | 14 | 8 | 21 | 13 | 11 |
| Viðskipti | 87 | 81 | 84 | 43 | 79 | 49 | 23 | 32 | 22 | 12 | 20 | 18 | 0 | 20 | 28 | 33 | 32 | 17 | 12 | 19 | 0 | 0 | 10 | 11 | 0 | 9 | 10 |
| Ráðstefna | 36 | 55 | 68 | 49 | 44 | 56 | 13 | 20 | 16 | 13 | 18 | 12 | 36 | 37 | 29 | 25 | 11 | 40 | 13 | 8 | 15 | 0 | 9 | 14 | 0 | 8 | 14 |
| Einn á ferð | 70 | 67 | 63 | 54 | 53 | 53 | 47 | 37 | 40 | 40 | 37 | 37 | 37 | 30 | 30 | 40 | 22 | 23 | 22 | 17 | 26 | 12 | 16 | 7 | 14 | 14 | 12 |
| Með maka | 63 | 75 | 79 | 55 | 58 | 57 | 38 | 25 | 37 | 35 | 32 | 30 | 28 | 27 | 23 | 18 | 15 | 14 | 15 | 12 | 18 | 11 | 16 | 9 | 7 | 15 | 5 |
| Með vinum | 75 | 78 | 78 | 54 | 59 | 61 | 45 | 30 | 36 | 31 | 34 | 31 | 36 | 36 | 31 | 47 | 33 | 33 | 20 | 17 | 22 | 14 | 15 | 7 | 13 | 15 | 10 |
| Með börn | 77 | 75 | 79 | 62 | 66 | 67 | 40 | 23 | 37 | 30 | 39 | 40 | 28 | 36 | 16 | 16 | 9 | 11 | 18 | 11 | 16 | 11 | 19 | 9 | 8 | 11 | 10 |
| Aðrir ættingj | 79 | 79 | 89 | 60 | 68 | 70 | 39 | 34 | 38 | 37 | 41 | 49 | 29 | 33 | 15 | 21 | 13 | 24 | 17 | 15 | 21 | 15 | 17 | 12 | 14 | 15 | 13 |
| Með félögum | 78 | 84 | 80 | 51 | 72 | 36 | 37 | 33 | 46 | 20 | 30 | 33 | 43 | 27 | 18 | 27 | 19 | 42 | 21 | 20 | 10 | 9 | 21 | 0 | 12 | 25 | 25 |
| Áður á Ísl. | 81 | 76 | 69 | 46 | 62 | 54 | 34 | 21 | 29 | 31 | 32 | 39 | 25 | 28 | 32 | 26 | 14 | 17 | 12 | 8 | 18 | 11 | 17 | 13 | 8 | 10 | 16 |
| Fyrsta skipti | 78 | 76 | 80 | 57 | 61 | 60 | 42 | 29 | 40 | 34 | 37 | 32 | 33 | 32 | 23 | 29 | 19 | 22 | 19 | 15 | 21 | 12 | 16 | 8 | 10 | 15 | 8 |
| Meðaltal | 78 | 76 | 78 | 56 | 61 | 59 | 41 | 28 | 38 | 34 | 37 | 33 | 32 | 31 | 24 | 29 | 18 | 21 | 18 | 14 | 21 | 12 | 16 | 9 | 10 | 14 | 9 |

3.2 Gæði afþreyingar

Þátttakendur í *Dear Visitors* 2017 voru eins og í fyrri könnunum beðnir að gefa afþreyingunni sem þeir stunduðu í Reykjavík einkunn á bilinu 1-10.

Skipulagðar dagsferðir frá Reykjavík fengu hæstu meðaleinkunnina yfir árið 2017 (8,7) en síðan sund/heilsuböð (8,5), ferð um Reykjavík (8,2) og listviðburðir (8,1). Þá söfn/sýningar (7,8), veitingahús (7,8), íslenskar hönnunarvörur (7,8) og næturlífið (7,5) en verslanir þá lökustu (6,6). Mynd 3.2 sýnir meðaleinkunnir allra þessara þátta eftir ársþriðjungum árið 2017 og jafnframt ársmeðaltalið þar til hliðar.

Mynd 3.2 Meðaleinkunn afþreyingar eftir ársþriðjungum og allt árið 2017

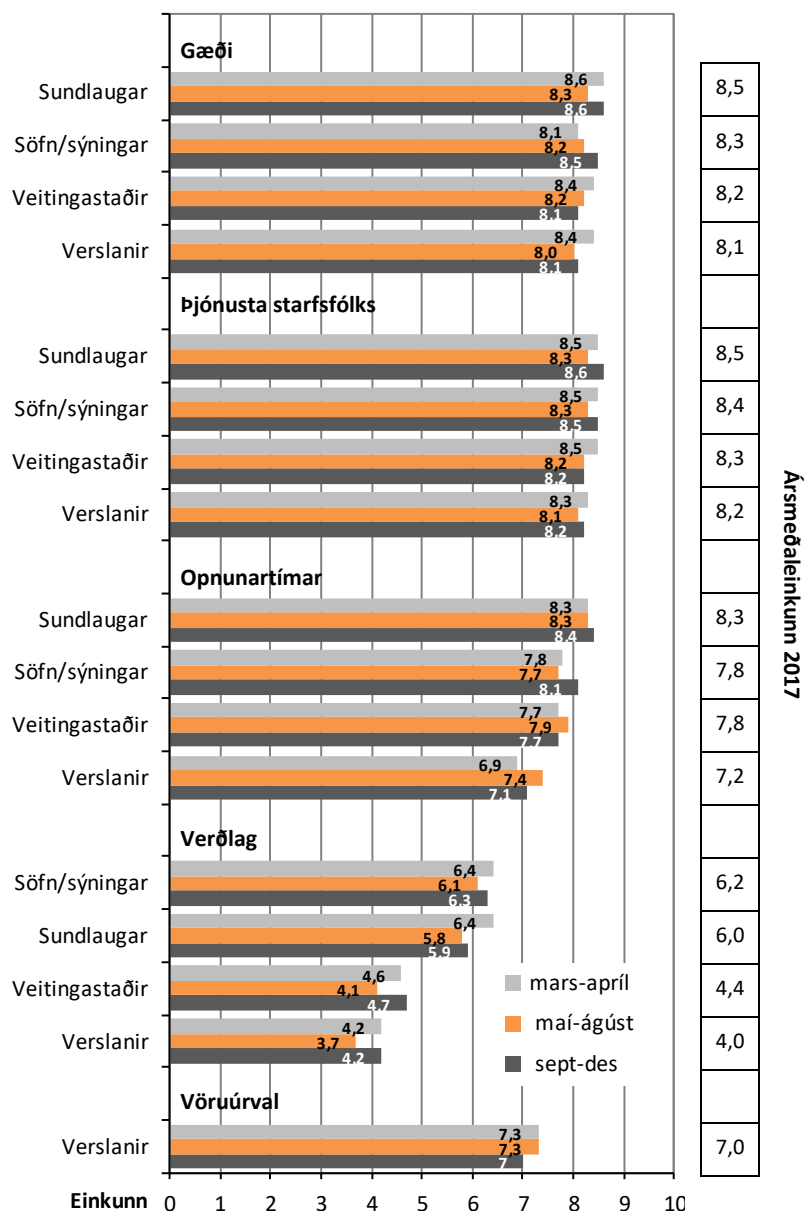


Einkunnir veitingahúsa í Reykjavík eru nú farnar að lækka aftur eftir að hafa hækkað jafnt og þétt síðustu árin. Sama má segja um einkunnir verslana sem hækkuðu úr því að vera 6,0-6,5 fyrstu ár mælinga RRF fyrir Höfuðborgarstofu (2004-2007) í um og yfir 7,0 árin 2013-2015. Líklegast er að hækking verðlag og mikil styrking krónunnar gagnvart ýmsum erlendum gjaldmiðlum skýri þessa þróun árin 2016 og 2017.

2.3 Einkunnir fyrir gæði, þjónustu, opnunartíma og vöruúrval

Nú voru erlendir gestir frá og með mars 2017 beðnir um að gefa gæðum, þjónustu starfsfólks, verðlagi og opnunartímum verslana, sundlauga, veitingastaða og safna/sýninga einkunn. Einnig vöruúrvali í verslunum.

Mynd 2.4 Meðaleinkunn þjónustubátta verslana, sundlauga, veitingastaða og safna/sýninga í Reykjavík eftir tímabilum ársins 2017



Niðurstaðan er sú að gæði staðanna og þjónusta starfsfólks fær almennt góða dóma (meðaleinkunn 8,1-8,5). Opnunartímar sundlauga fá góða einkunn (8,3), opnunartímar safna/ sýninga og veitingastaða litlu lægri (7,8) en verslana þá lökustu (7,2). Verðlag fær sæmilega dóma á söfnum/sýningum og sundstöðum (6,2 og 6,0) en slaka dóma á veitingastöðum (4,4) og verslunum (4,0). Þá fékk vöruúrval í verslunum í borginni þokkalega dóma (7,0).

4.0 Gistinætur og gistimáti í Reykjavík



Lækjargatan.

99,4% svarenda í könnuninni *Dear Visitors* frá janúar til maí 2017 höfðu komið til Reykjavíkur og 92% gistu í höfuðborginni að jafnaði 3,4 nætur af 5,5 náttu dvöl á Íslandi. Samkvæmt því má áætla að um 57% af gistingum erlendra ferðamanna á þessu tímabili hafi verið í Reykjavík en 44% annars staðar á landinu; það er að segja um 2,1 milljónir gistinátta af alls um 3,7 milljónum á landinu öllu.

98% svarenda í könnuninni frá júní til ágúst 2017 höfðu komið til Reykjavíkur og 86% gistu í borginni að jafnaði 3,0 nætur. Meðaldvöl svarenda á Íslandi var 8,3 nætur. Samkvæmt því má áætla að um 31,5% af gistingum erlendra ferðamanna á þessu tímabili hafi verið í Reykjavík en 68,5% annars staðar á landinu; um 1,9 milljónir af alls 6 milljónum.

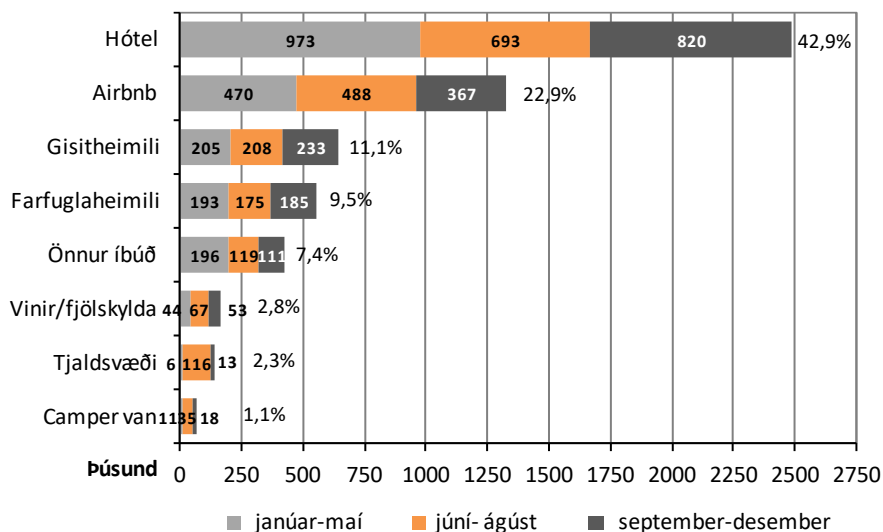
98% svarenda í könnuninni *Dear Visitors* frá september til desember 2017 höfðu komið til Reykjavíkur og 91% gistu í borginni að jafnaði 3,3 nætur. Meðaldvöl svarenda á Íslandi var um 5,5 nætur. Samkvæmt því má áætla að um 55% af gistingum erlendra ferðamanna á þessu tímabili hafi verið í Reykjavík en 45% annars staðar á landinu; um 1,8 milljónir af alls 3,3 milljónum.

Fjöldi erlendra gistinátta í Reykjavík allt árið 2017 er því áætlaðar um 5,8 af um 13 milljónum erlendra gistinátta á Íslandi það ár. Það þýðir að 44,5% erlendra gistinátta á Íslandi árið 2017 hafi verið í Reykjavík; 56% gistinátta á Íslandi utan sumars og 31,5% yfir sumarmánuðina þrjá. Þá er áætlað að af erlendu gistinóttunum í borginni árið 2017 hafi um 1,9 milljónir verið yfir sumarmánuðina þrjá (33%) en 3,9 utan sumartíma (67%).

Þegar hlutfall erlendra gistinátta í Reykjavík er skoðað eftir gistimáta árið 2017 kemur í ljós að flestar voru þær á hótélum (42,9%). Næst komu gistingar í Airbnb (22,9%), á gistiheimilum (11,1%), í öðrum íbúðum en hjá Airbnb (7,4%), hjá vinum/fjölskyldu (2,8%), á tjaldsvæði (2,3%) en síst í camping bílum (1,1%). Hlutfall gistingar hjá Airbnb og í öðrum íbúðum er alls um 30% af heildinni eða um 70% af gistingum á hótélum í Reykjavík. Hlutfall gistinga á hótélum í borginn var mun hærra utan sumars (46%) en að sumarlagi (36%). Eðli mánsins samkvæmt er gisting á

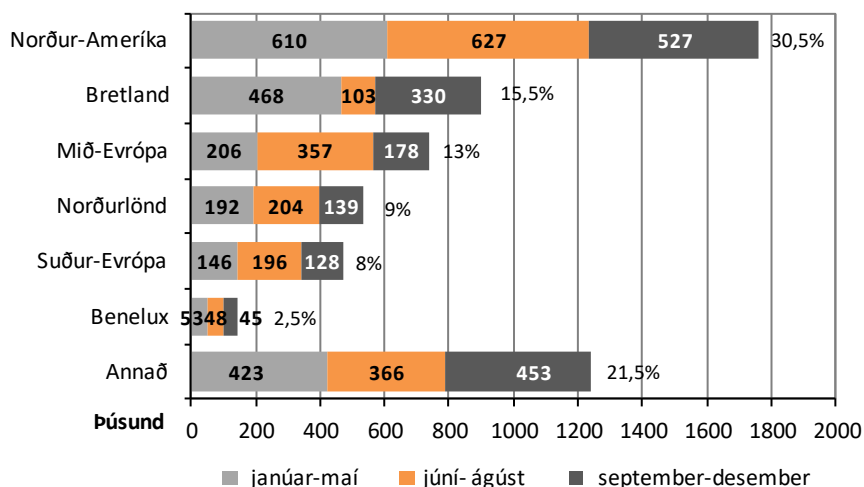
tjaldsvæði að mestu bundin við sumarmánuðina þrjá, júní, júlí og ágúst, og var þá 6,1% af gistinóttum í Reykjavík. Ef gert er ráð fyrir að gisting í camping bílum hafir einnig að mestu verið bundin við tjaldsvæði má gera ráð fyrir að hlutfall sumargistinga á tjaldsvæði í borginni hafi verið nær 8% af heildinni.

Mynd 2.5 Áætlaður fjöldi og hlutfall gistinátta í Reykjavík eftir gistimáta og tímabilum ársins 2017



Þegar hlutfall erlendra gistinátta í Reykjavík er skoðað eftir markaðssvæðum árið 2017 kemur í ljós að flestar voru þær meðal gesta frá Norður-Ameríku (30,5%). Næst komu gestir utan helstu markaðssvæða (21,5%) og frá Bretlandi (15,5%). Þá gestir frá Mið-Evrópu (13%), Norður-löndunum (9%), Suður-Evrópu (8%) og loks frá Benelux löndunum (2,5%).

Mynd 2.6 Áætlaður fjöldi og hlutfall gistinátta í Reykjavík eftir markaðssvæðum og tímabilum ársins 2017



5.0 Mæla með Reykjavík



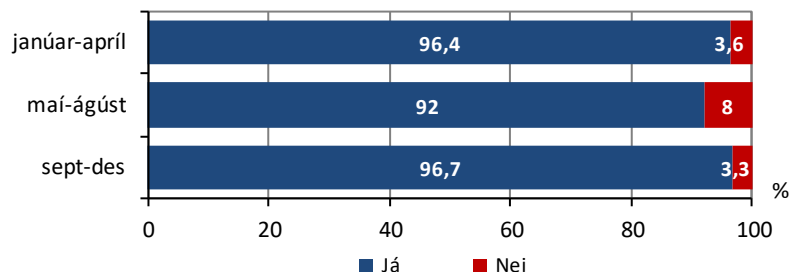
Í matarhöllinni á Hlemmi.

Af þeim sem afstöðu tóku í *Dear Visitors* könnuninni 2017 sögðust um 96,5% svarenda utan sumartíma og 92% sumargesta ætla að mæla með Reykjavík við aðra. Til samanburðar má nefna að 96% erlendra gesta sem tóku þátt í könnuninni utan sumartíma árið 2016 ætluðu að mæla með Reykjavík við aðra, 98,5% erlendra gesta utan sumars árin 2013 og 2014 en 96-97% gesta utan sumars árin 2009, 2010, 2011, 2012 og 2015. Veturinn 2005-2006 kváðust 96% ætla að mæla með Reykjavík og 95% veturna 2006-2007 og 2007-2008. Niðurstaðan utan sumars 2017 er því í meðallagi.

Sumrin 2006, 2007 og 2008 ætluðu 90% þeirra sem afstöðu tóku að mæla með Reykjavík við aðra, 92% sumrin 2010 og 2015, 93% sumarið 2012, 94% sumrin 2009, 2011, 2014 og 2016 og 96% sumarið 2013. Niðurstaðan sumarið 2017 er því í slöku meðallagi miðað við fyrri mælingar.

Mynd 5.1

Mæla með Reykjavík við aðra ⁸ þeir sem afstöðu tóku 2017



Munurinn eftir árstíðum skýrist líklega helst af því að erlendir sumargestir sækja fremur út á landsbyggðina en vetrargestir koma í meira mæli til að kynna og upplifa Reykjavík og nágrenni.

⁸. 7-9% svarenda tóku ekki afstöðu til spurningarinnar og merktu við „veit ekki“. Óvenjuhátt hlutfall gesta í september-desember ætlaði ekki að mæla með Reykjavík miðað við fyrri mælingar.



Snjóvera við Ráðhús Reykjavíkur.

Gestir frá N-Ameríku, Norðurlöndum, Bretlandi, Mið-Evrópu og utan áður helstu markaðssvæða ætluðu helst að mæla með Reykjavík, síður gestir frá S-Evrópu og síst frá Benelux löndunum.

Tafla 5.1 Mæla með Reykjavík við aðra - greint eftir ýmsum grunnbreytum
þeir sem afstöðu tóku 2017

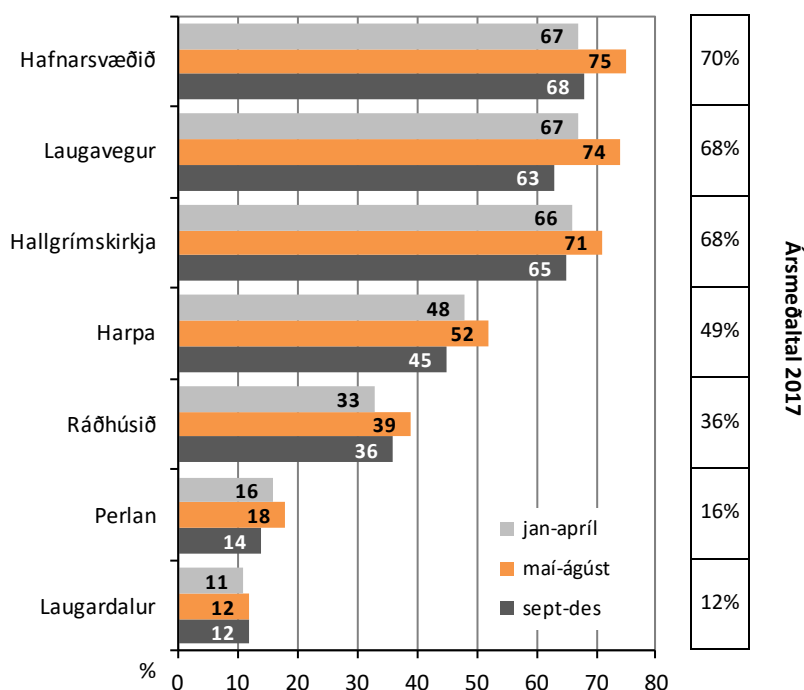
| % | jan-apríl | maí -ágúst | sept-des | Meðaltal |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Kona | 97 | 93 | 96 | 95,5 |
| Karl | 96 | 91 | 97 | 94,0 |
| 16-35 ára | 96 | 90 | 95 | 95,0 |
| 36-55 ára | 96 | 93 | 99 | 94,5 |
| > 55 ára | 99 | 94 | 99 | 95,0 |
| Norðurlönd | 100 | 95 | 100 | 96,5 |
| Mið-Evrópa | 99 | 91 | 96 | 92,5 |
| Benelux lönd | 68 | 72 | 68 | 89,5 |
| Bretland | 96 | 93 | 99 | 98,0 |
| S-Evrópa | 89 | 84 | 89 | 91,5 |
| N-Ameríka | 98 | 97 | 97 | 97,0 |
| Annað | 97 | 90 | 100 | 94,5 |
| Eigin vegum | 95 | 91 | 96 | 94,5 |
| Að hluta skipulagt | 98 | 96 | 98 | 96,5 |
| Hópfarð | 98 | 92 | 98 | 95,0 |
| Frí | 96 | 91 | 97 | 95,0 |
| Heimsókn | 99 | 97 | 93 | 96,5 |
| Viðskipti | 100 | 89 | 100 | 96,5 |
| Ráðstefna | 100 | 100 | 100 | 94,5 |
| Einn á ferð | 99 | 95 | 99 | 96,0 |
| Með maka | 95 | 93 | 96 | 95,0 |
| Með vinum | 97 | 92 | 94 | 95,5 |
| Með börn | 94 | 91 | 98 | 93,0 |
| Aðrir ættingjar | 98 | 94 | 100 | 96,5 |
| Með vinnufélögum | 100 | 96 | 100 | 100,0 |
| Áður á Íslandi | 99 | 94 | 100 | 95,0 |
| Fyrsta skipti | 96 | 92 | 96 | 95,0 |
| Meðaltal | 96,5 | 92,0 | 96,5 | 95,0 |

6.0 Skoðað ákveðnar byggingar og svæði í Reykjavík

Frá júní 2015 hafa ferðamenn í Dear Visitors könnun RRF verið spurðir hvort þeir hafi skoðað/heimsótt sjö byggingar eða svæði í Reykjavík.

Árið 2017 er niðurstaðan sú að flestir fóru um hafnarsvæðið (70%), Laugavegin (68%) og að Hallgrímskirkju (68%) en síðan í Hörpu (49%), Ráðhúsið (36%) og Perluna (17%). Fæstir lögðu leið sína í Laugardalinn (12%).⁹

Mynd 6.1 Skoðað ákveðnar byggingar og svæði í Reykjavík 2017



Samkvæmt þessu má lauslega áætla að árið 2017 hafi nær 1.420 þúsund erlendir ferðamenn farið eitthvað um hafnarsvæðið, 1.380 þúsund farið um Laugavegin, um 1.360 þúsund skoðað Hallgrímskirkju, 980 þúsund farið í Hörpu, 720 þúsund í Ráðhúsið, 240 þúsund í Perluna og 140 þúsund farið í Laugardalinn.¹⁰

⁹ Líklegt má telja að hlutfall þeirra sem fóru í Laugardalinn sé töluvert vanmetið í ljósi þess að 29% erlendra ferðamanna 2017 söguðust hafa farið í sund í Reykjavík, sbr. mynd 3.1. Þar er Laugardalslaugin vinsælust. Því er líklegt að ýmsir sem í hana fóru hafi ekki áttað sig á því að laugin er í Laugardalnum.

¹⁰ Hér er áætlað út frá alls um 2.004 þúsund erlendum gestum til Íslands með flugi og ferju, eða 10% þeirra útlendinga sem samkvæmt talningum komu til landsins árið 2017 eða um 2.226 þúsund. Til að forðast ofáætlanir er gert ráð fyrir að 10% þeirra hafi verið sjálfstengifarþegar eða hafi komið til að vinna á Íslandi.