



Þjónustugæði í íslenskri ferðapjónustu

Viðhorfskönnun meðal Íslendinga

Ferðamálaráðstefnan 2006

Samantekt unnin af

Oddnýju Þóru Óladóttur, Ferðamálastofu



Markmið

- Að mæla viðhorf Íslendinga til gæða á nokkrum grunnþáttum íslenskrar ferðaþjónustu.
- Að byggja upp gagnagrunn sem nýta má til samanburðar í endurteknum könnunum.
- Að byggja upp gagnagrunn sem sértækari rannsóknir geta tekið mið af.



Efnisþættir könnunar

- Veitinga- og skyndibitastaðir
 - Gæði veitinga
 - Gæði þjónustu
 - Verðlagning
 - Heildaránægja
- Gisting
 - Gistiaðstaða
 - Gæði þjónustu
 - Gæði veitinga
 - Verðlagning
 - Heildaránægja



Efnisþættir könnunar frh.

- Afþreying
 - Gæði þjónustu
 - Aðstaða, aðbúnaður og öryggisbúnaður
 - Framboð
 - Verðlagning
 - Heildaránægja
- Samgöngur
 - Gæði þjónustu
 - Tímaáætlun
 - Aðstaða og öryggisbúnaður
 - Verðlagning
 - Heildaránægja



Efnisþættir könnunar frh.

- Upplýsingagjöf
 - Netíð
 - Prentað upplýsingaefni
 - Upplýsingagjöf á upplýsingamiðstöðvum
 - Upplýsingaskilti v. ferðamannstaði
 - Textavarpið
- Ferðamannastaðir
 - Aðgengi
 - Merkingar
 - Öryggisþættir
 - Hreinlætisaðstaða
 - Umgengni



Efnispættir könnunar frh.

- Vegakerfið
 - Vegir (m.bundnu slitlagi/malarvegir)
 - Vegamerkingar
 - Áningastaðir
 - Aksturslag

- Ferðapjónusta á Íslandi í samanburði við ferðapjónustu erlendis



Framkvæmd

- Rafræn könnun á tímabilinu 17.-31. október 2006
- 1460 manna úrtak úr netpanel, náði til fólks á aldrinum 18–70 ára af öllu landinu
- Svarhlutfall var 75,6 prósent
- Ýmsar greiningarbreytur s.s. kyn, aldur, búseta, fjölskyldutekjur, menntun, hjúskaparstaða og lífstílshópar
- Capacent Gallup sá um framkvæmd og úrvinnslu



Mælikvarðar

- Öll einkunnagjöf er á kvarðanum 0-10

Mjög óánægður

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mjög ánægður

- Einkunnir eru flokkaðar í:

Ágætis einkunn (8-10)

Sæmilega einkunn (5-7)

Falleinkunn (0-4)

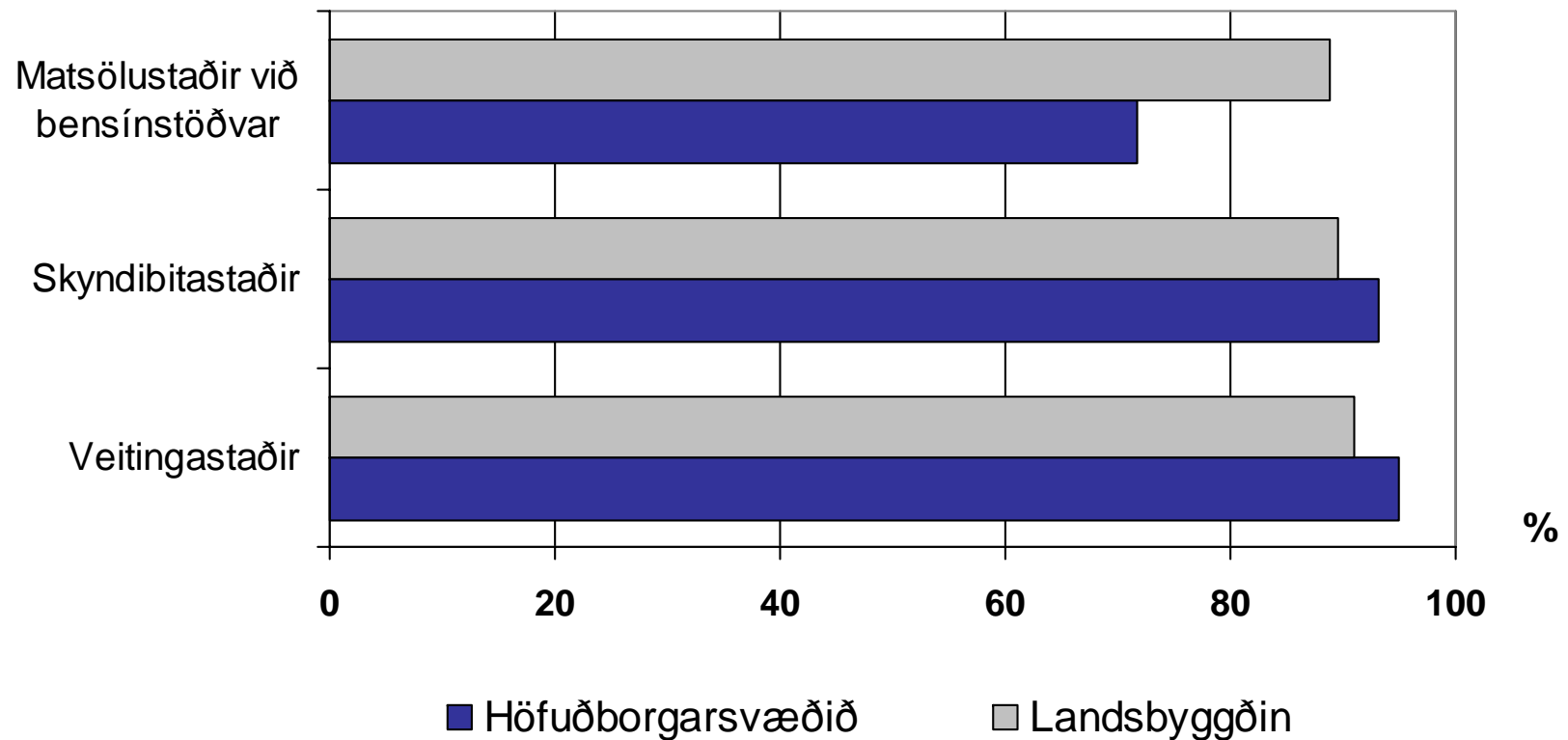


Veitingar



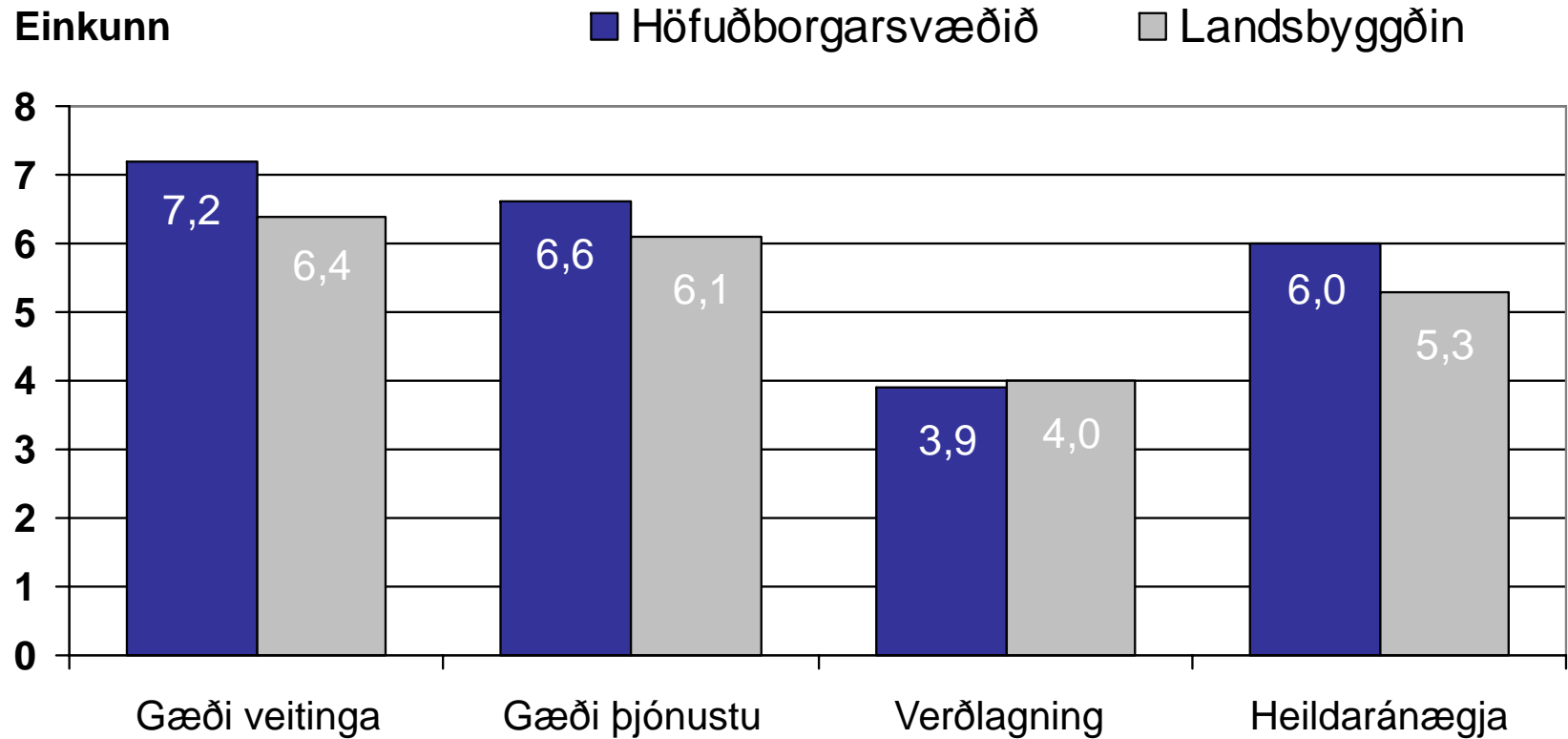
Veitinga- og skyndibitastaðir

Notkun sl. 12 mánuði





Veitingastaðir



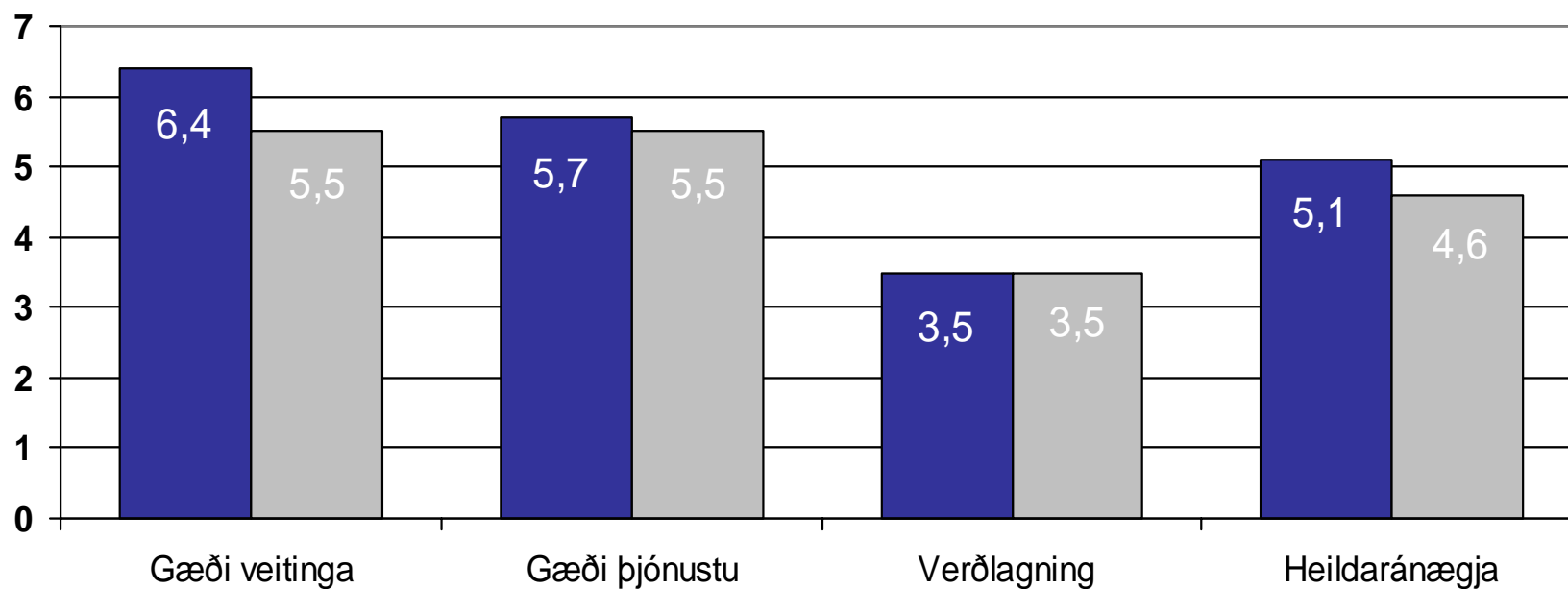


Skyndibitastaðir

Einkunn

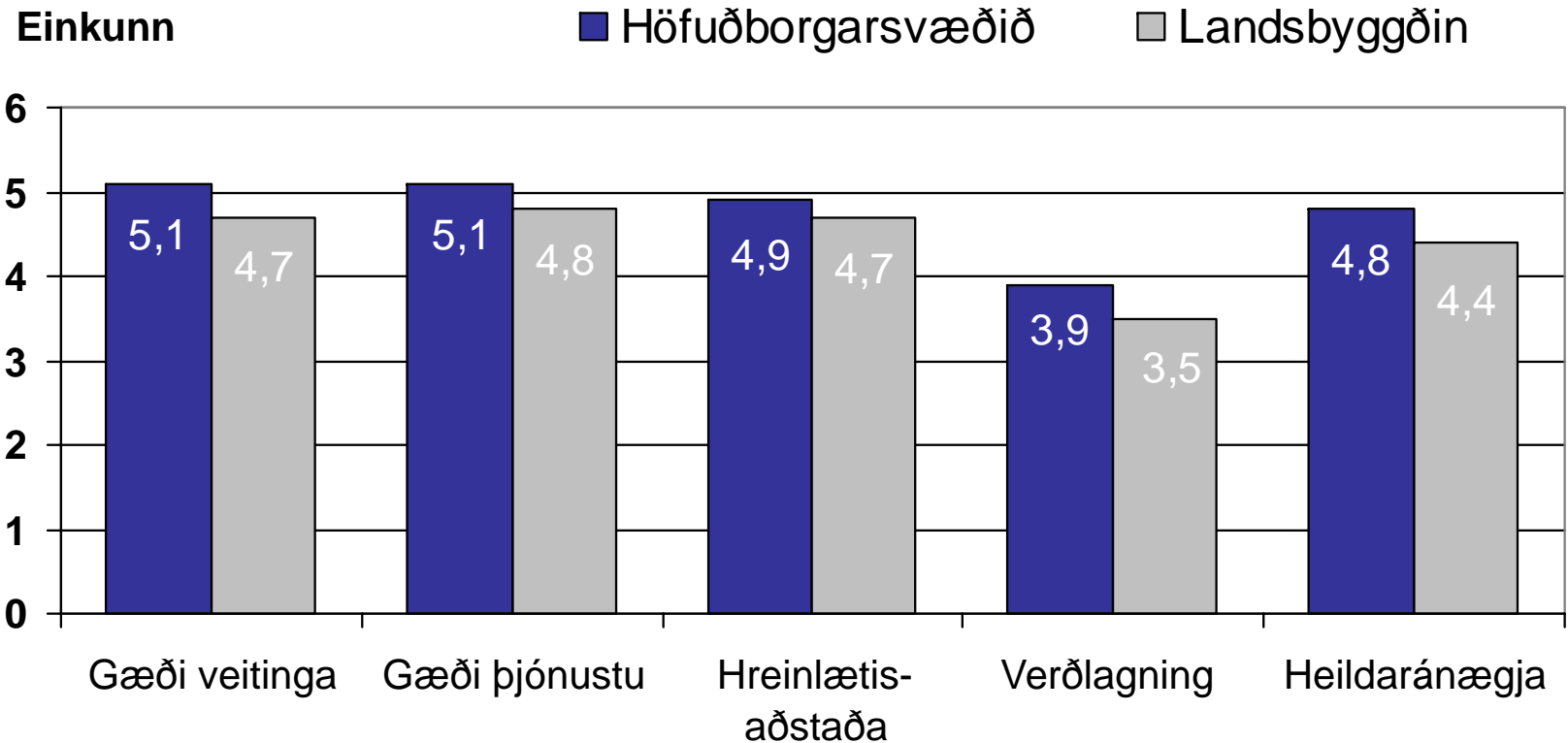
■ Höfuðborgarsvæðið

■ Landsbyggðin



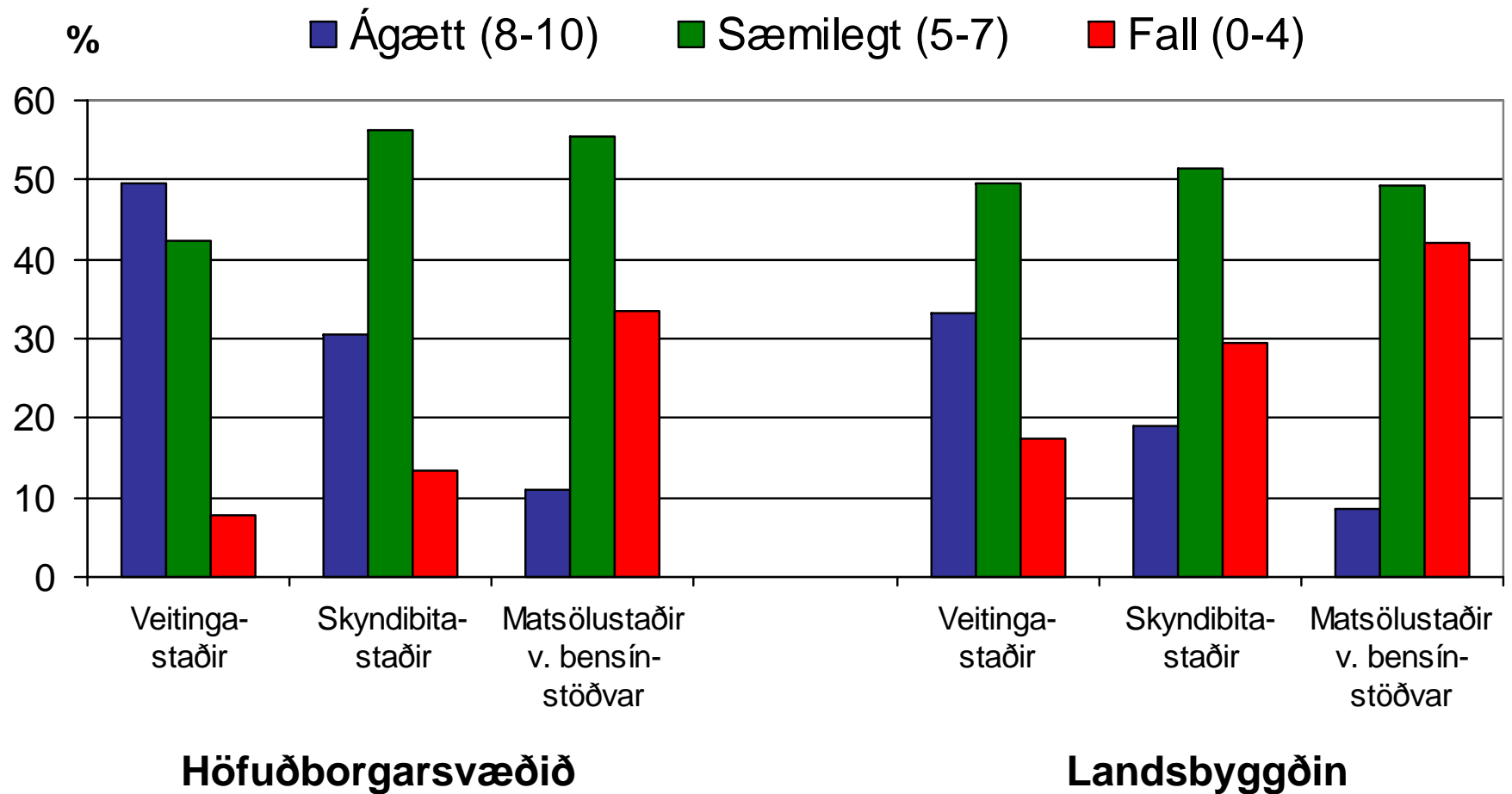


Matsölustaðir í tengslum við bensínstöðvar



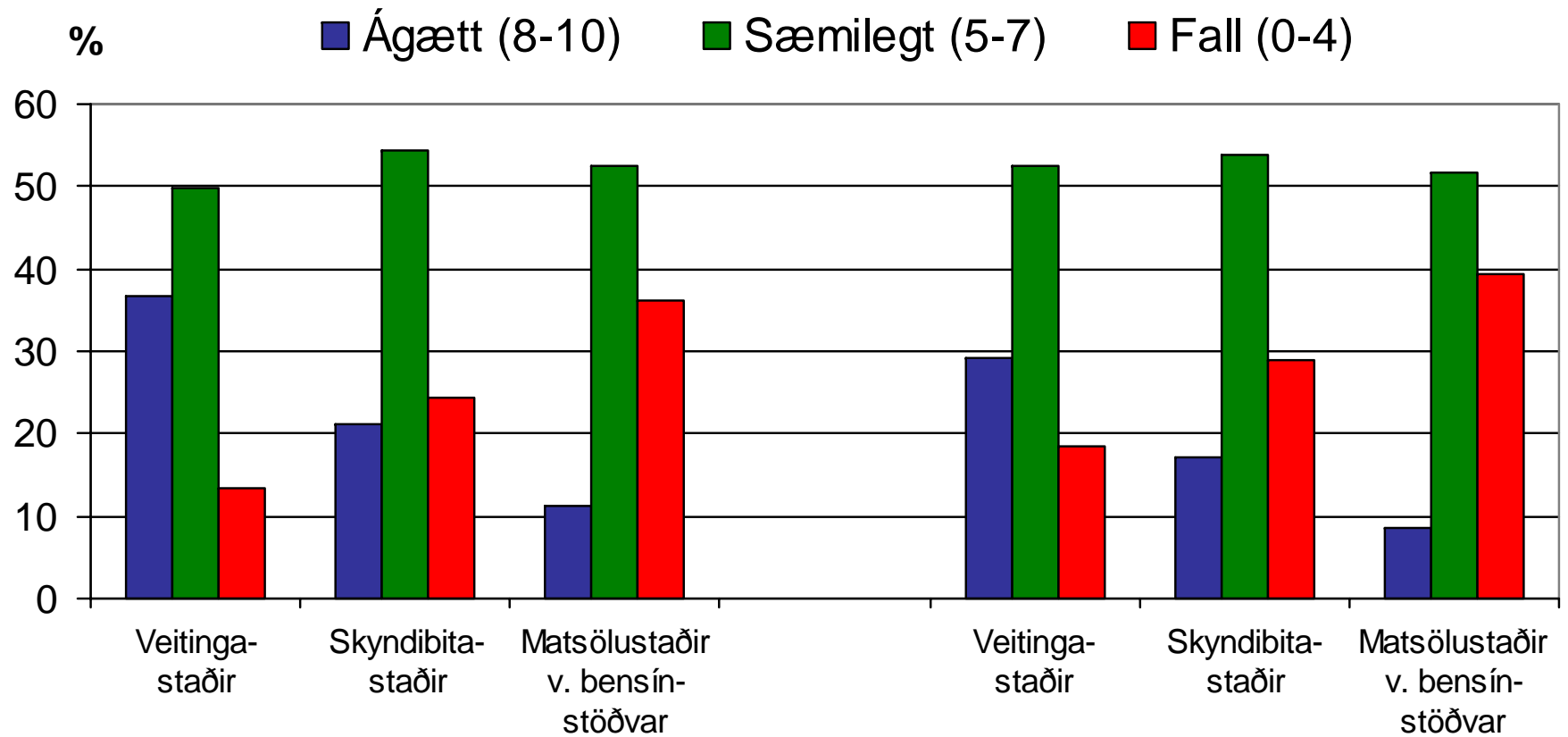


Gæði veitinga





Gæði þjónustu

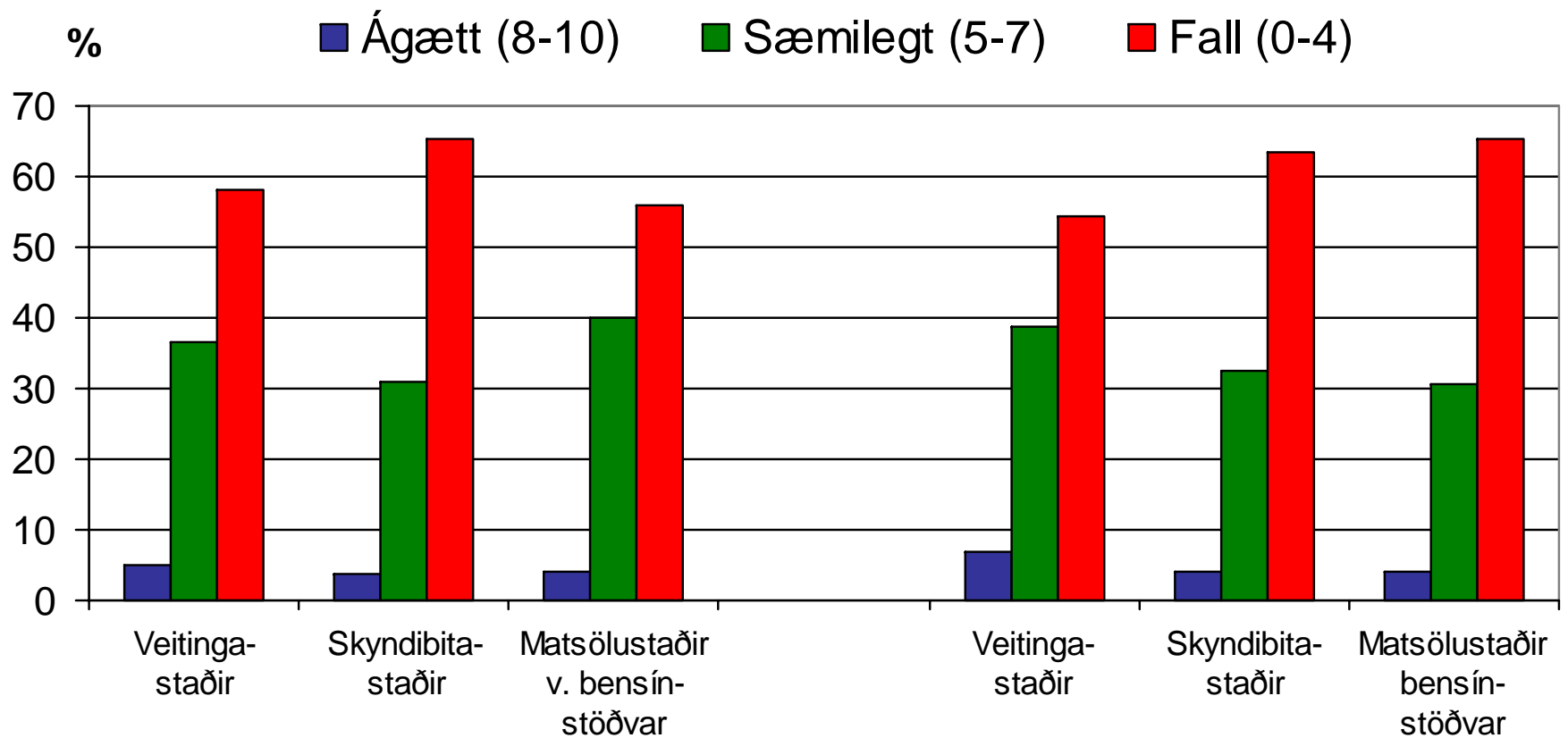


Höfuðborgarsvæðið

Landsbyggðin



Verðlagning

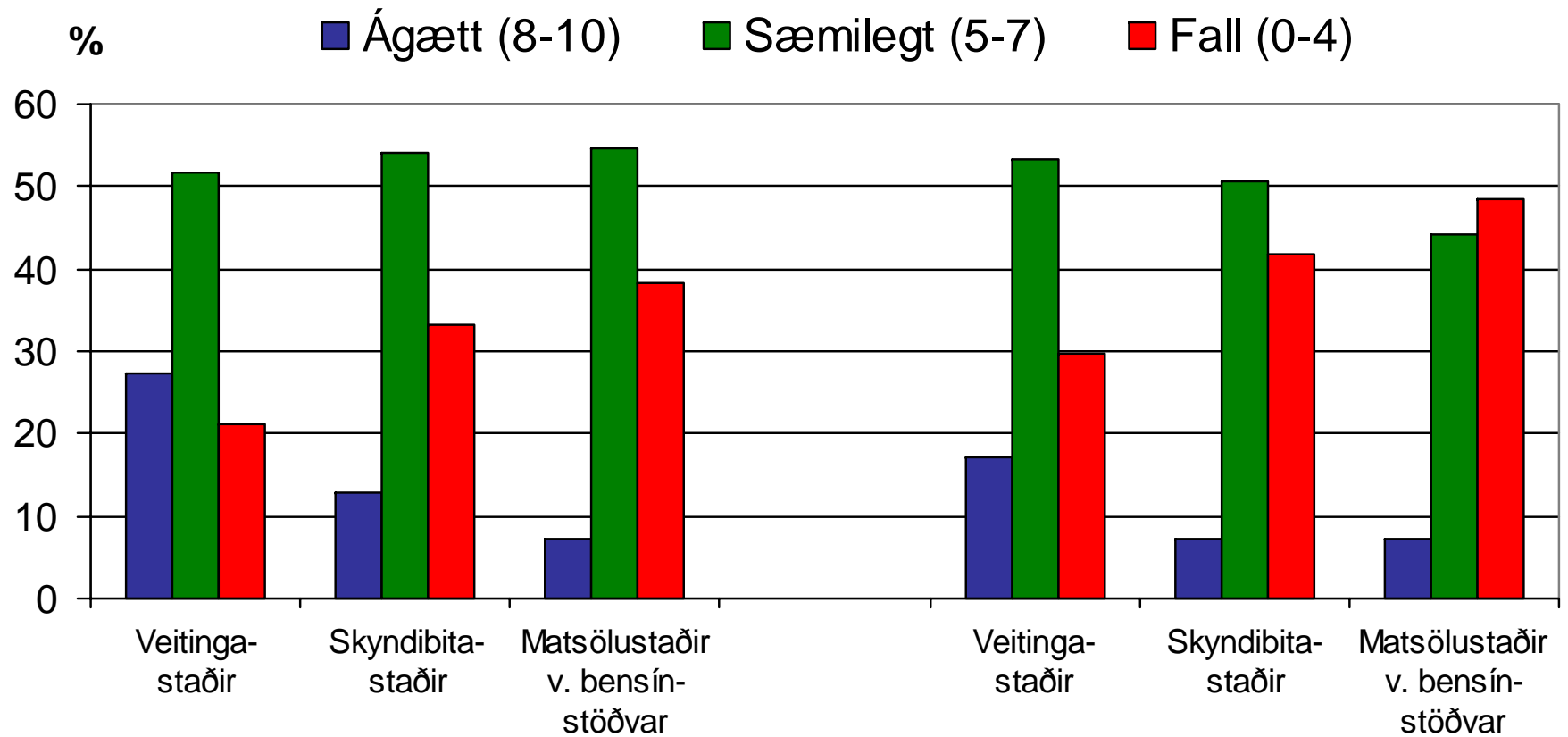


Höfuðborgarsvæðið

Landsbyggðin



Heildaránægja



Höfuðborgarsvæðið

Landsbyggðin

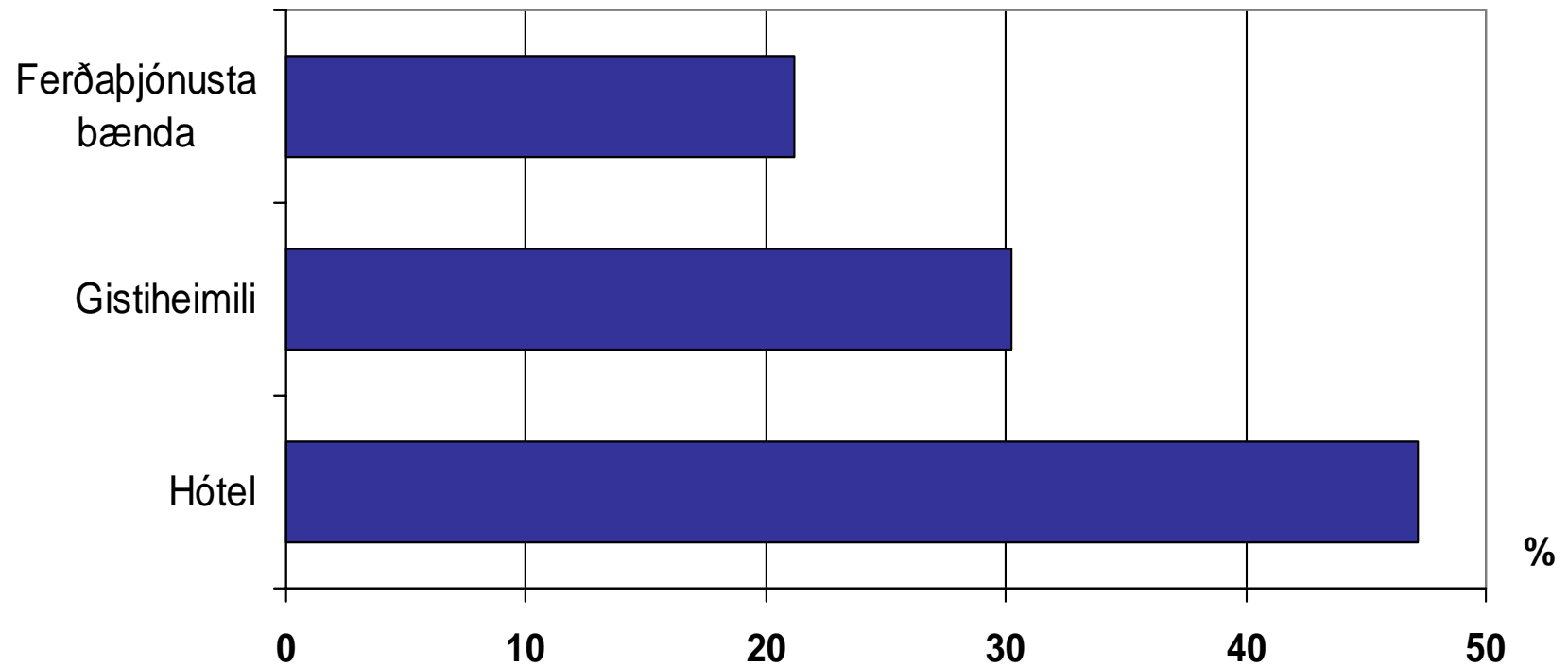


Gisting



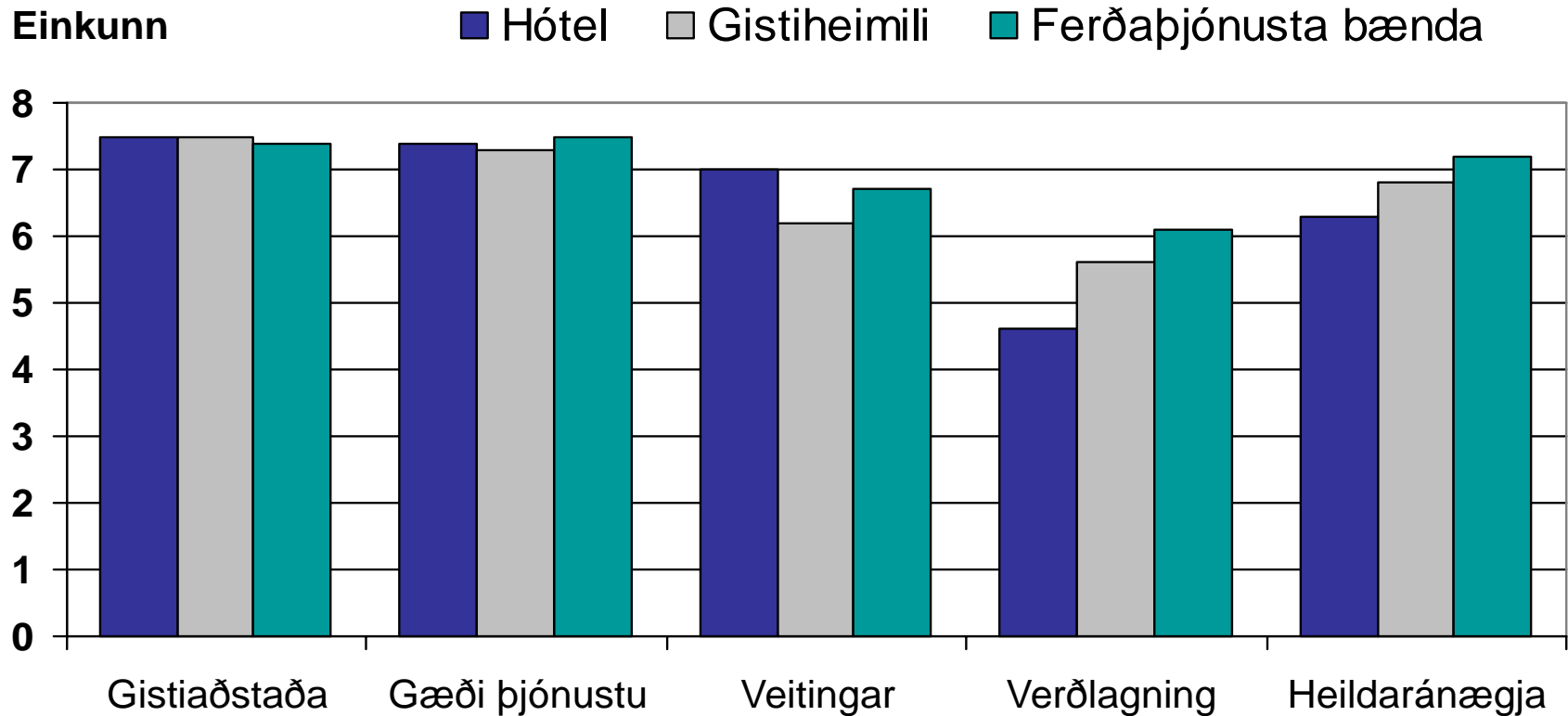
Gisting

Notkun sl. 12 mánuði



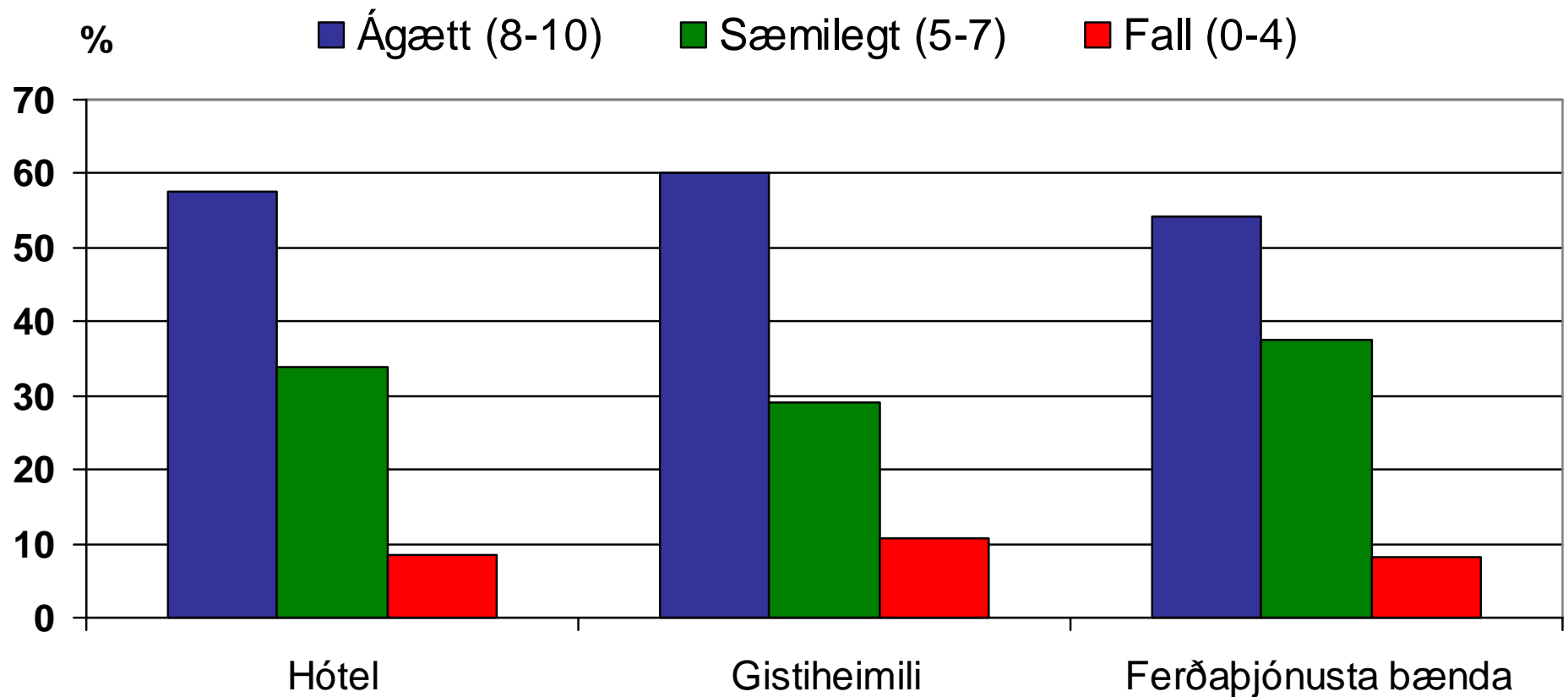


Gisting



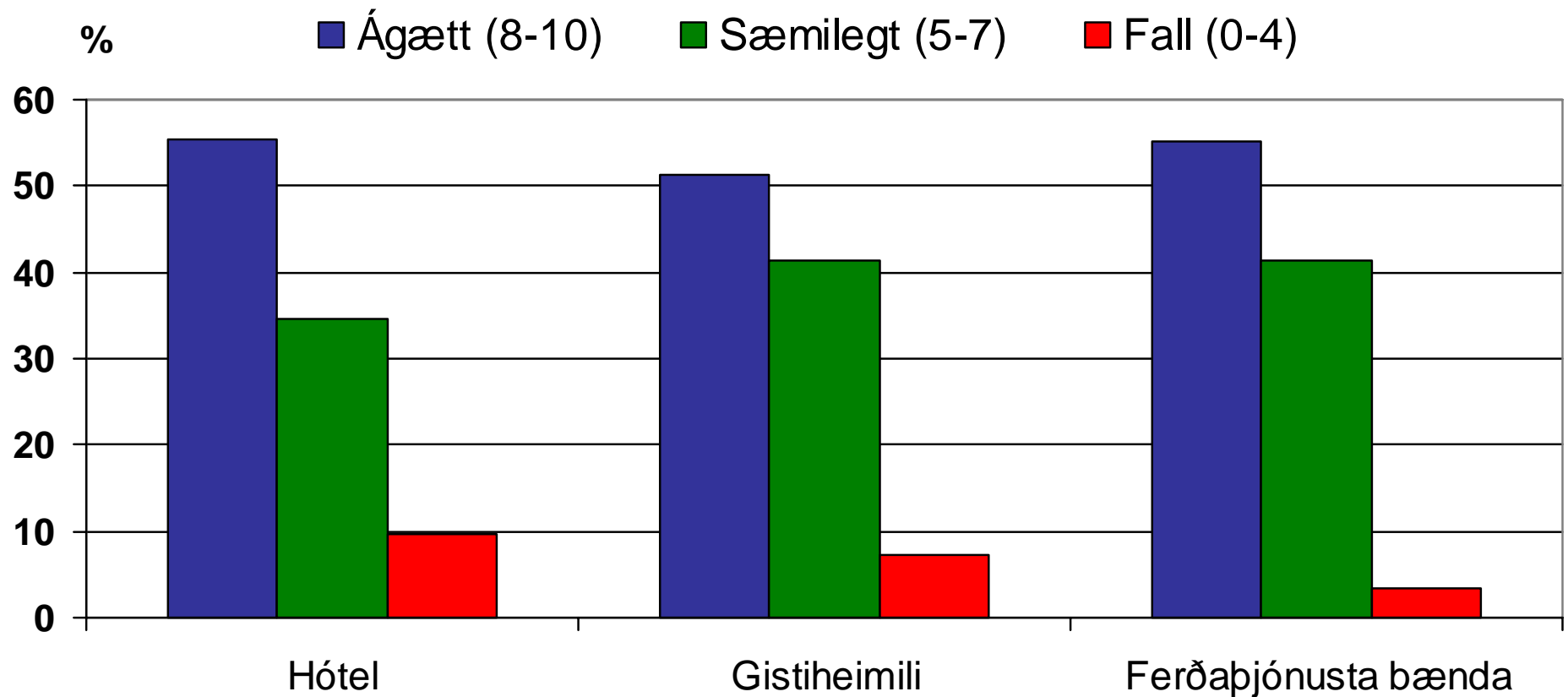


Gistiaðstaða



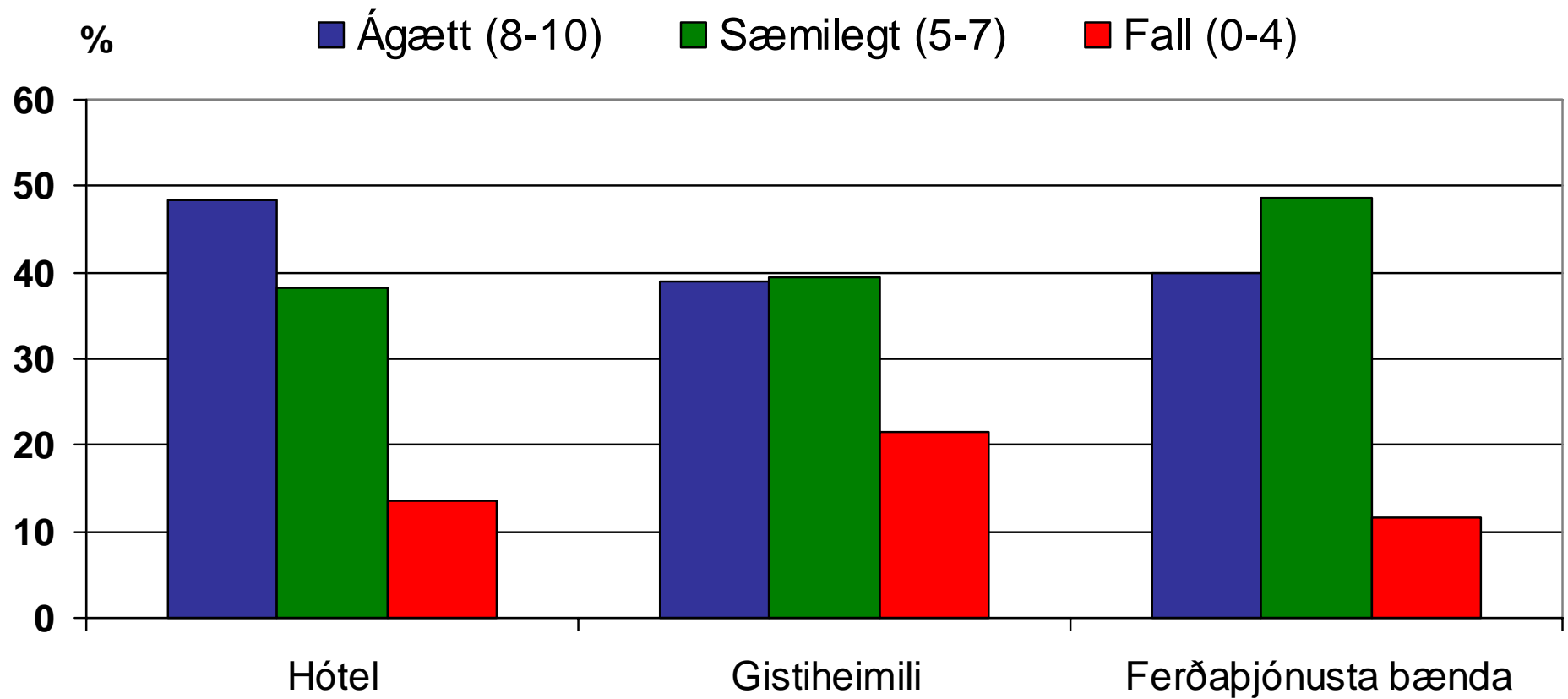


Gæði þjónustu



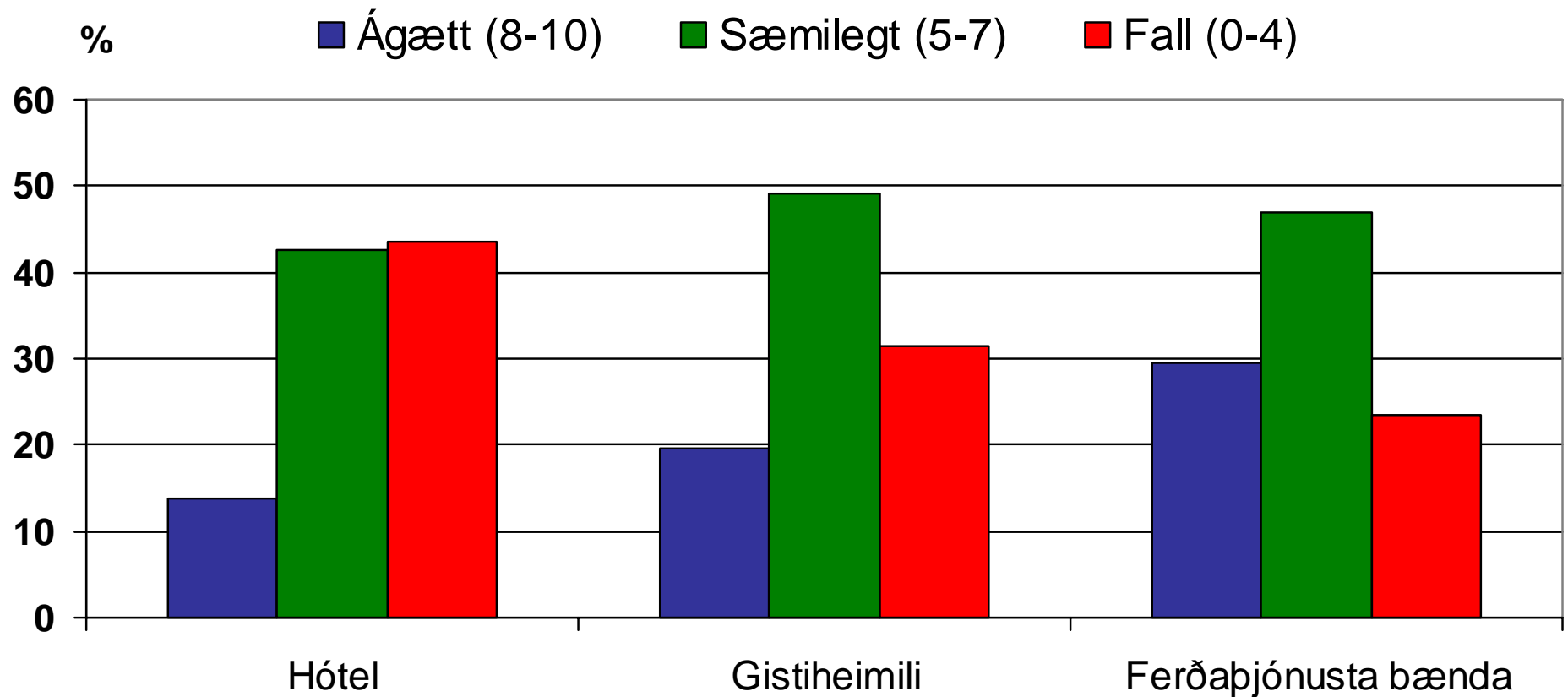


Veitingar



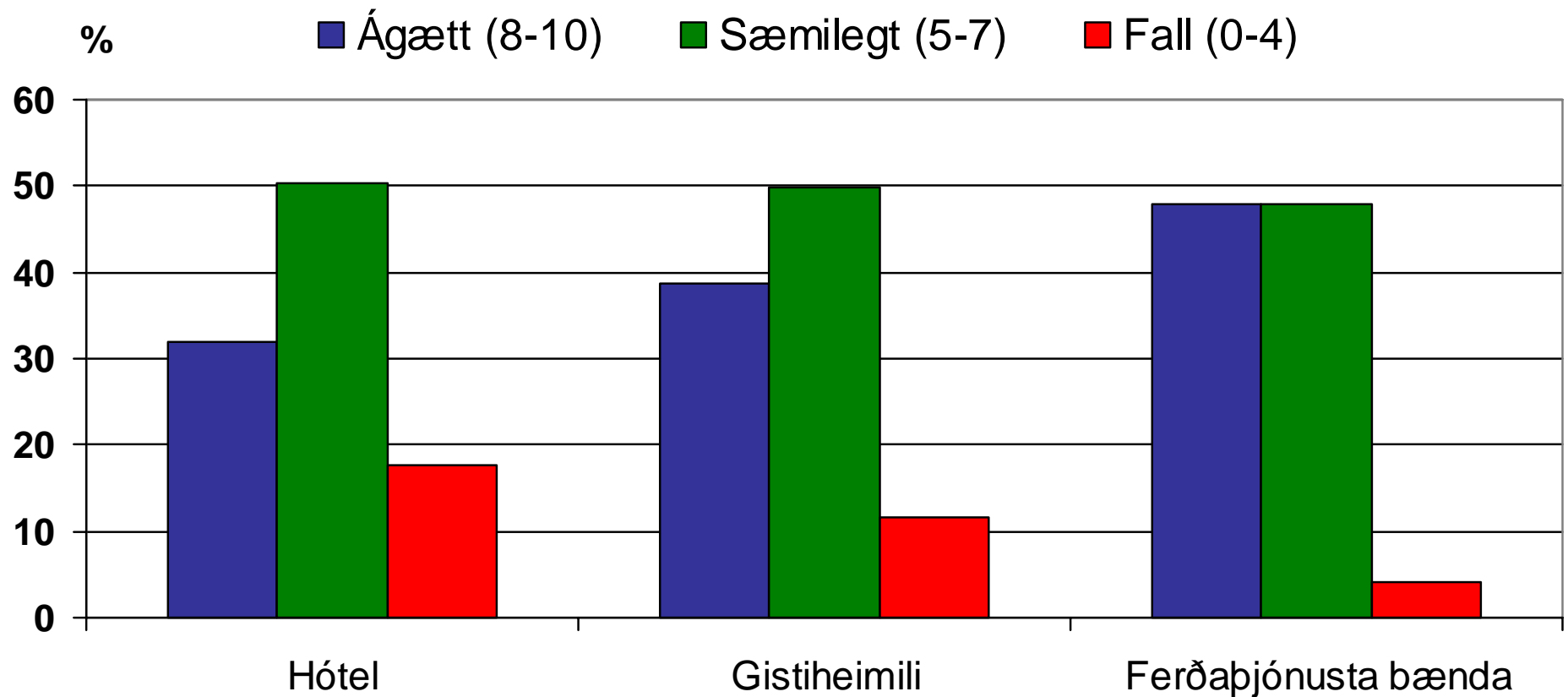


Verðlagning





Heildaránægja



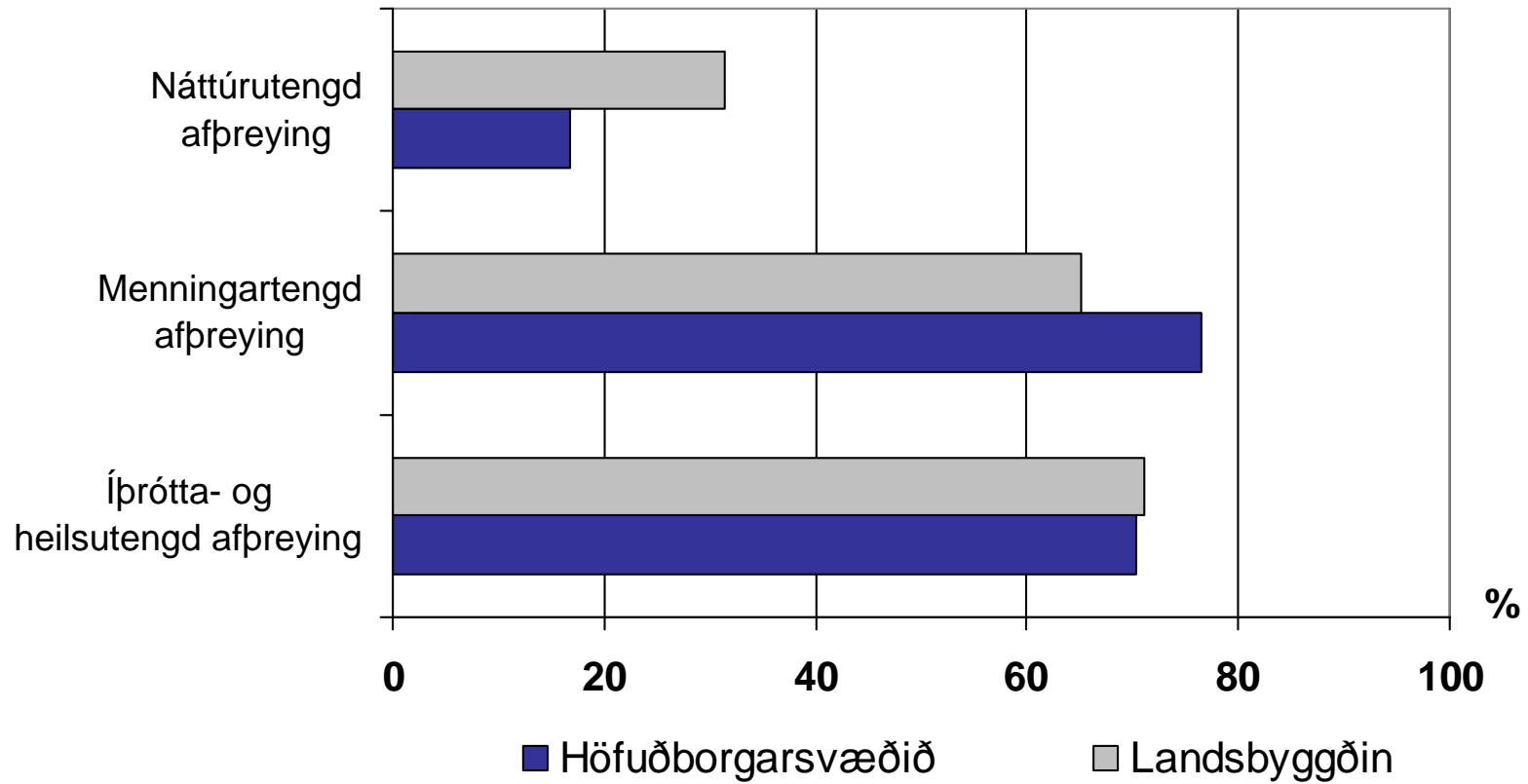


Afpreying



Afþreying

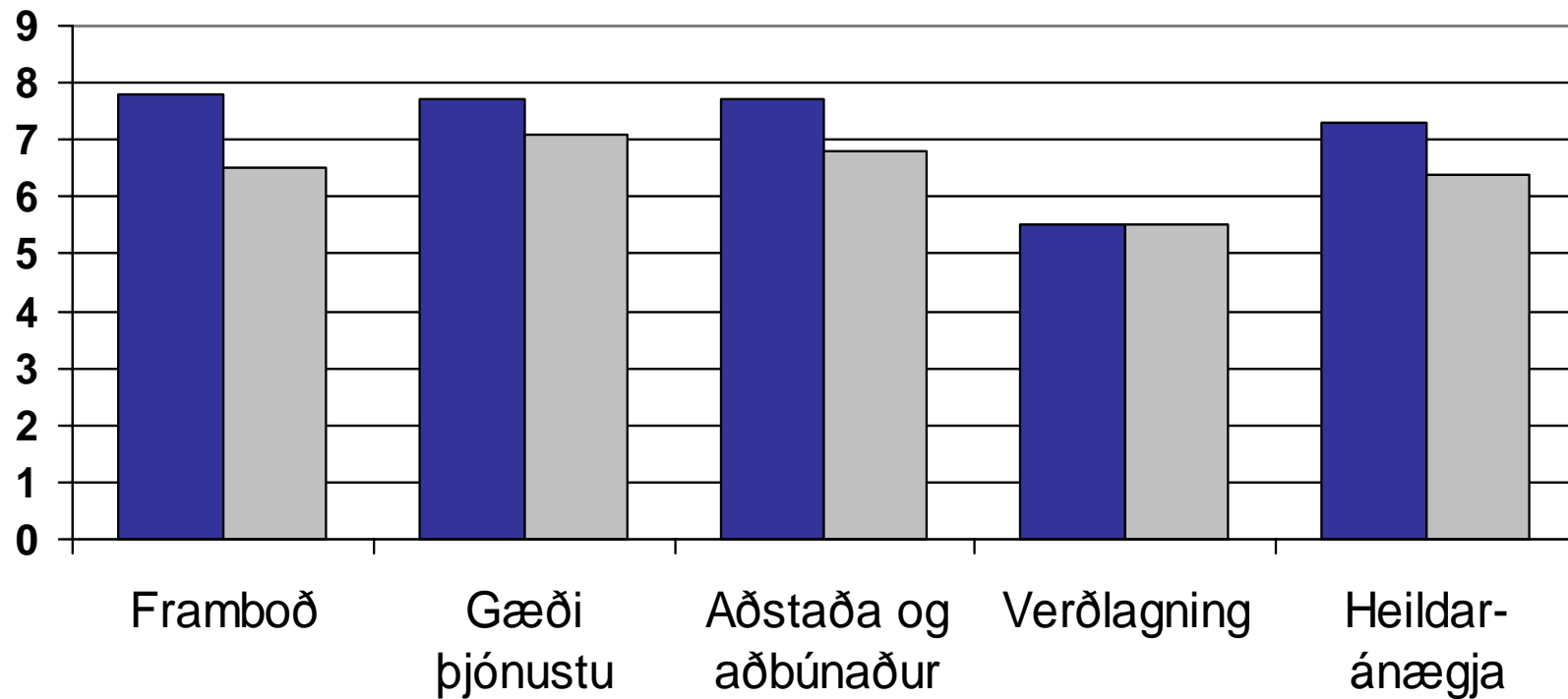
notkun sl. 12 mánuði





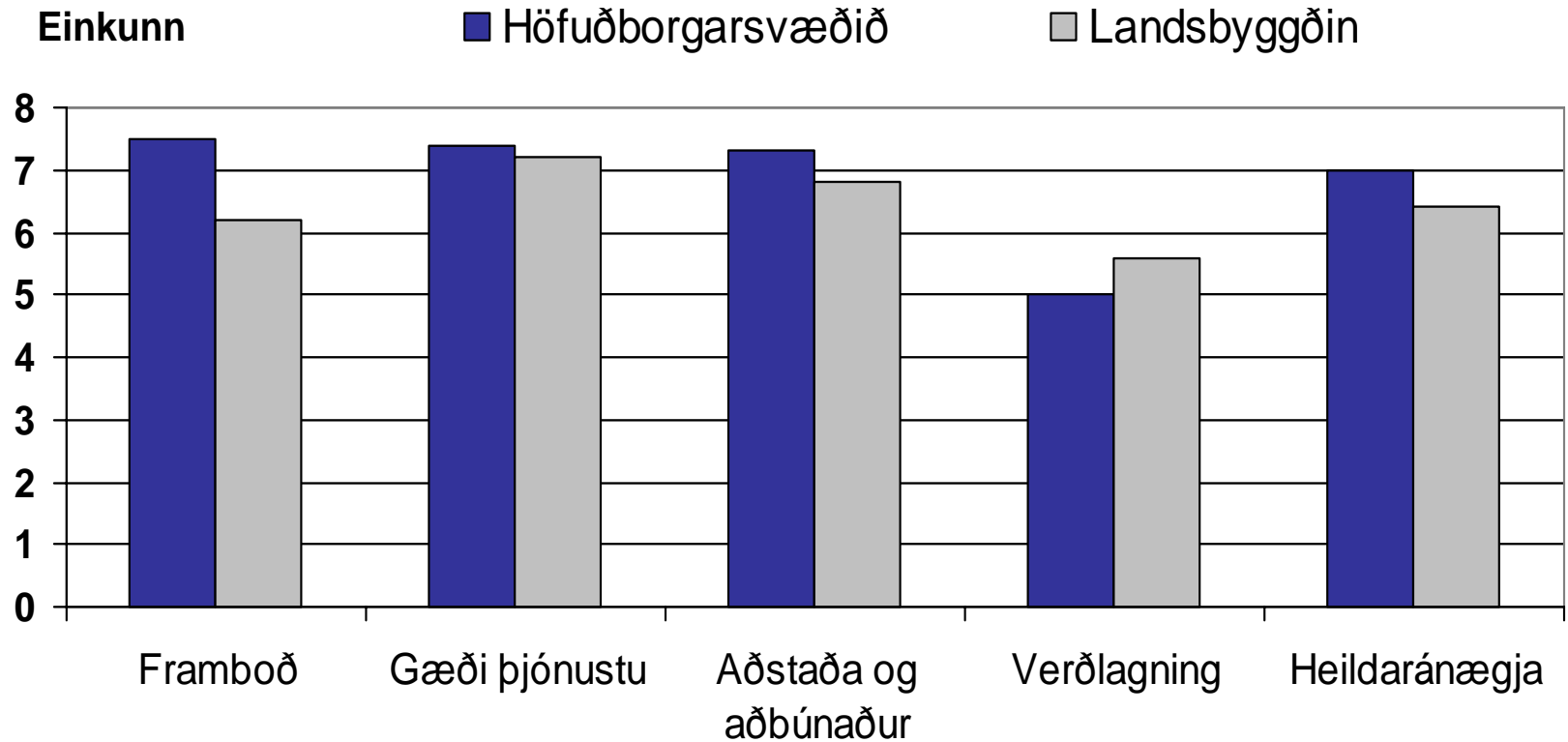
Íþróttta- og heilsutengd afþreying

Einkunn



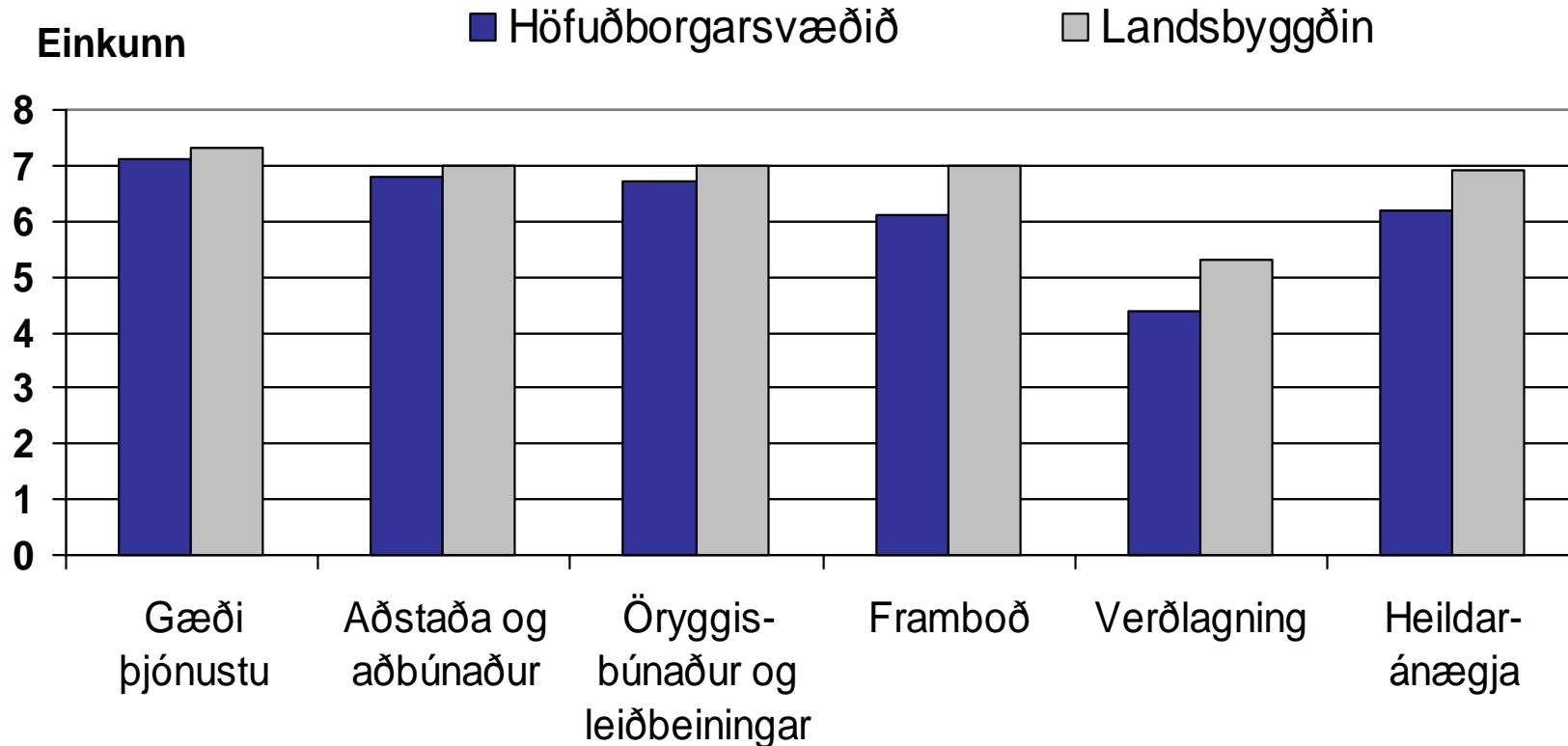


Menningartengd afþreying



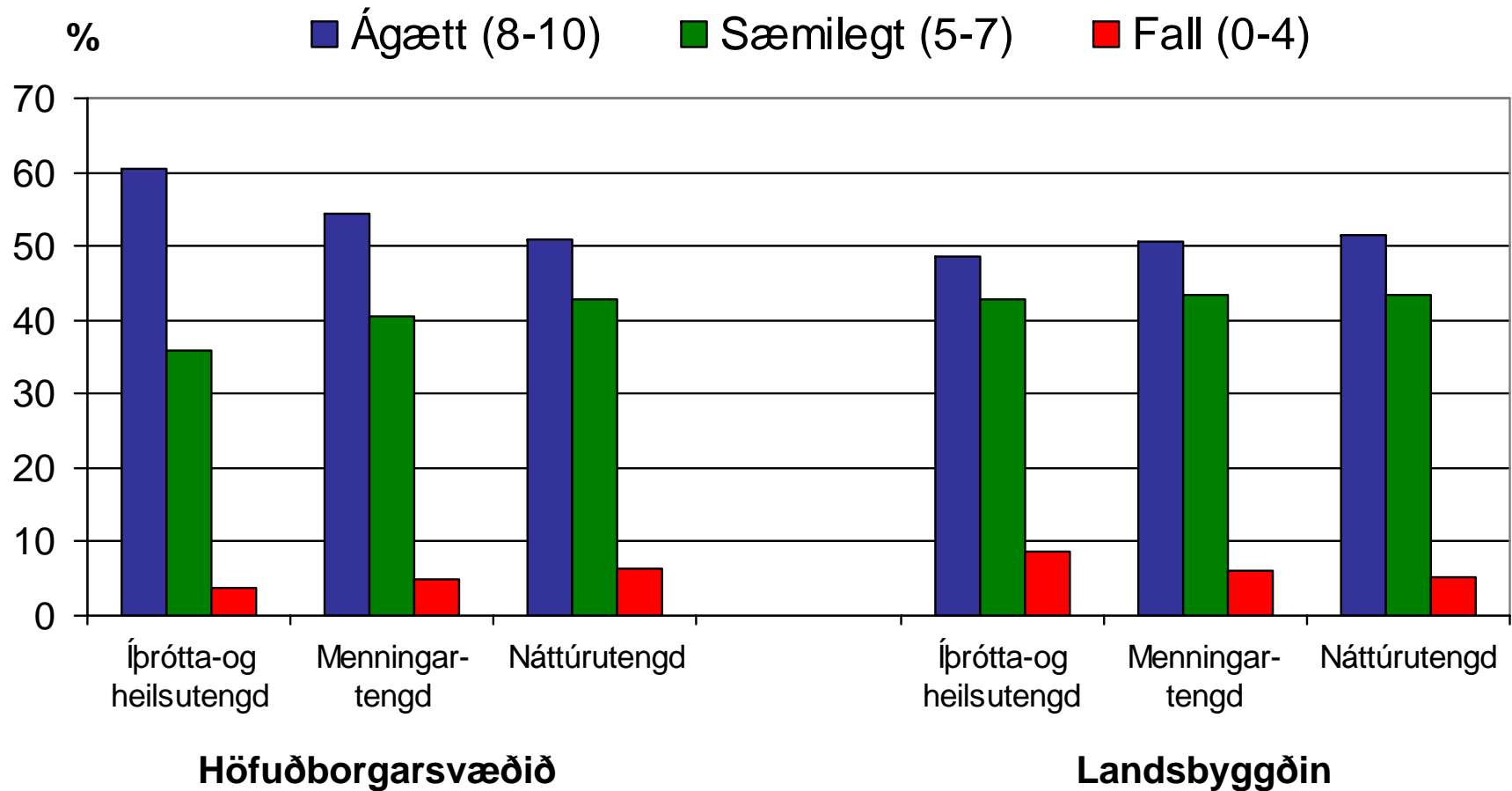


Náttúrutengd afþreying



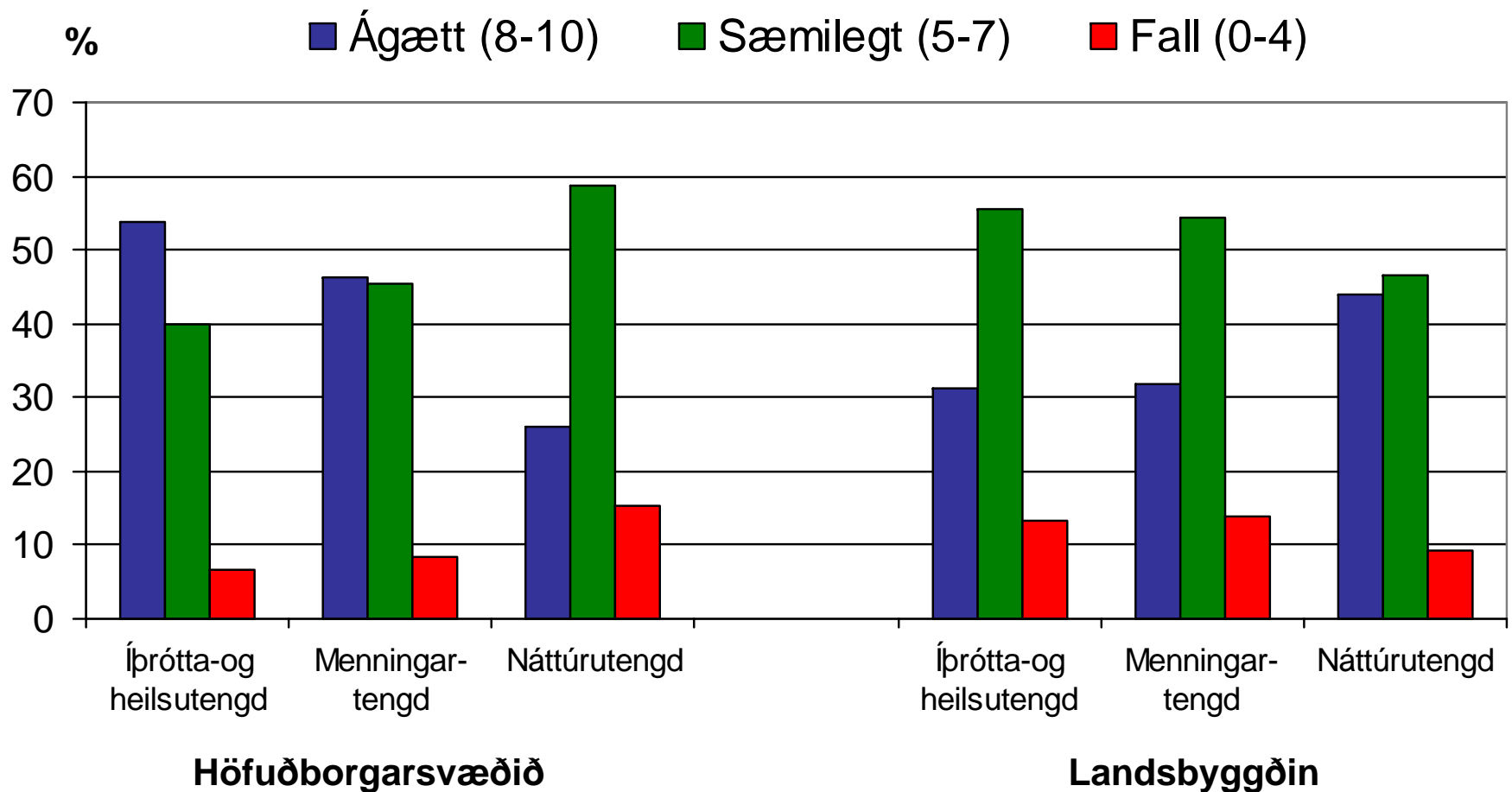


Gæði þjónustu





Heildaránægja



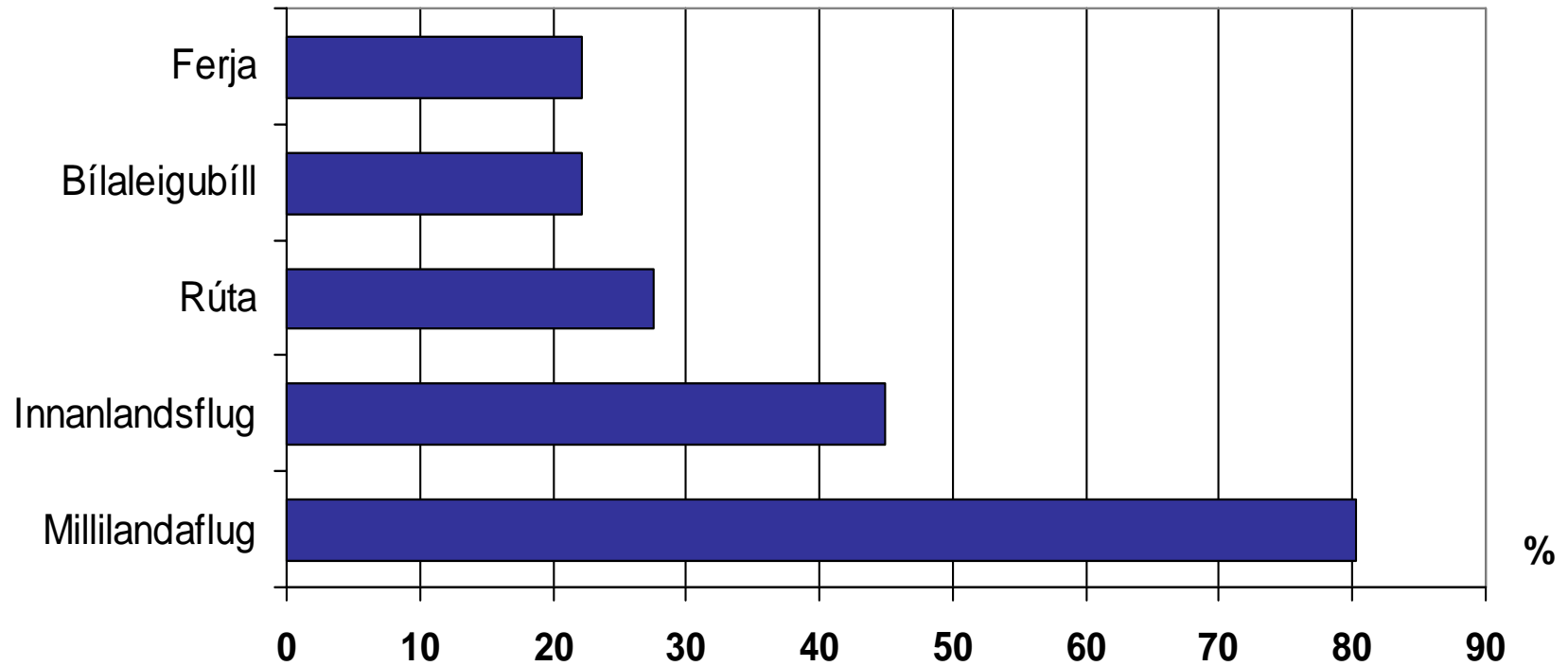


Samgöngur



Samgöngumáti

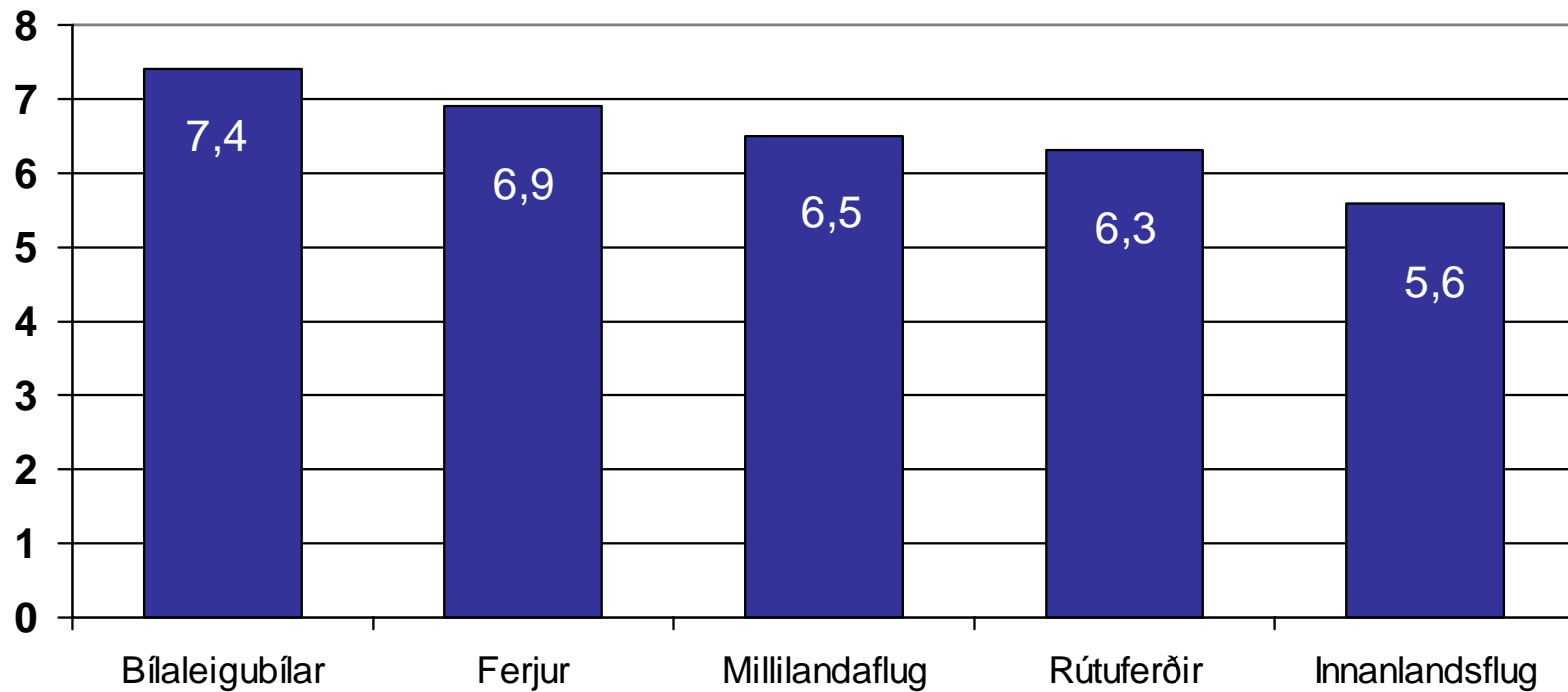
notkun sl. 12 mánuði





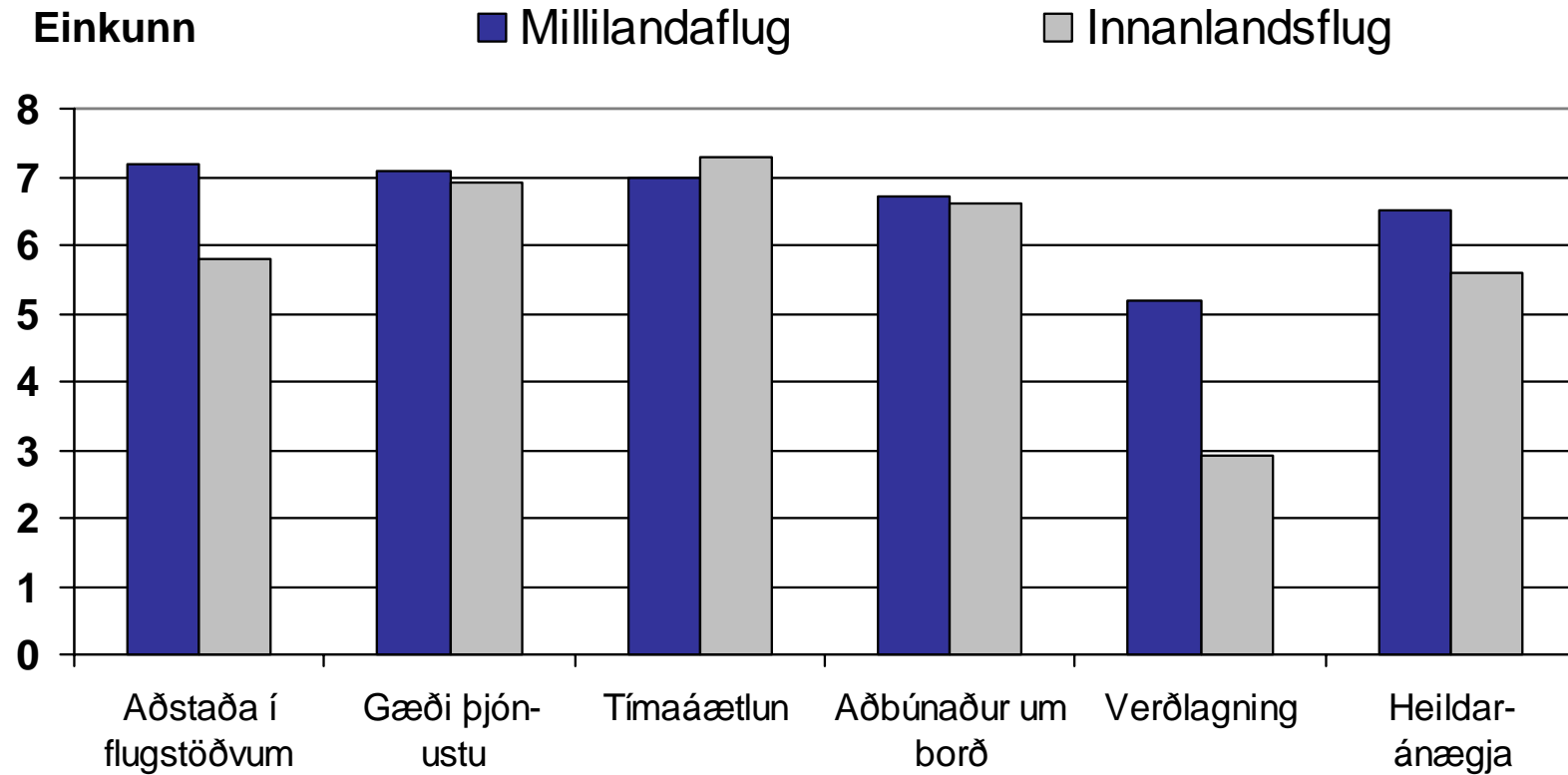
Heildaránægja

Einkunn



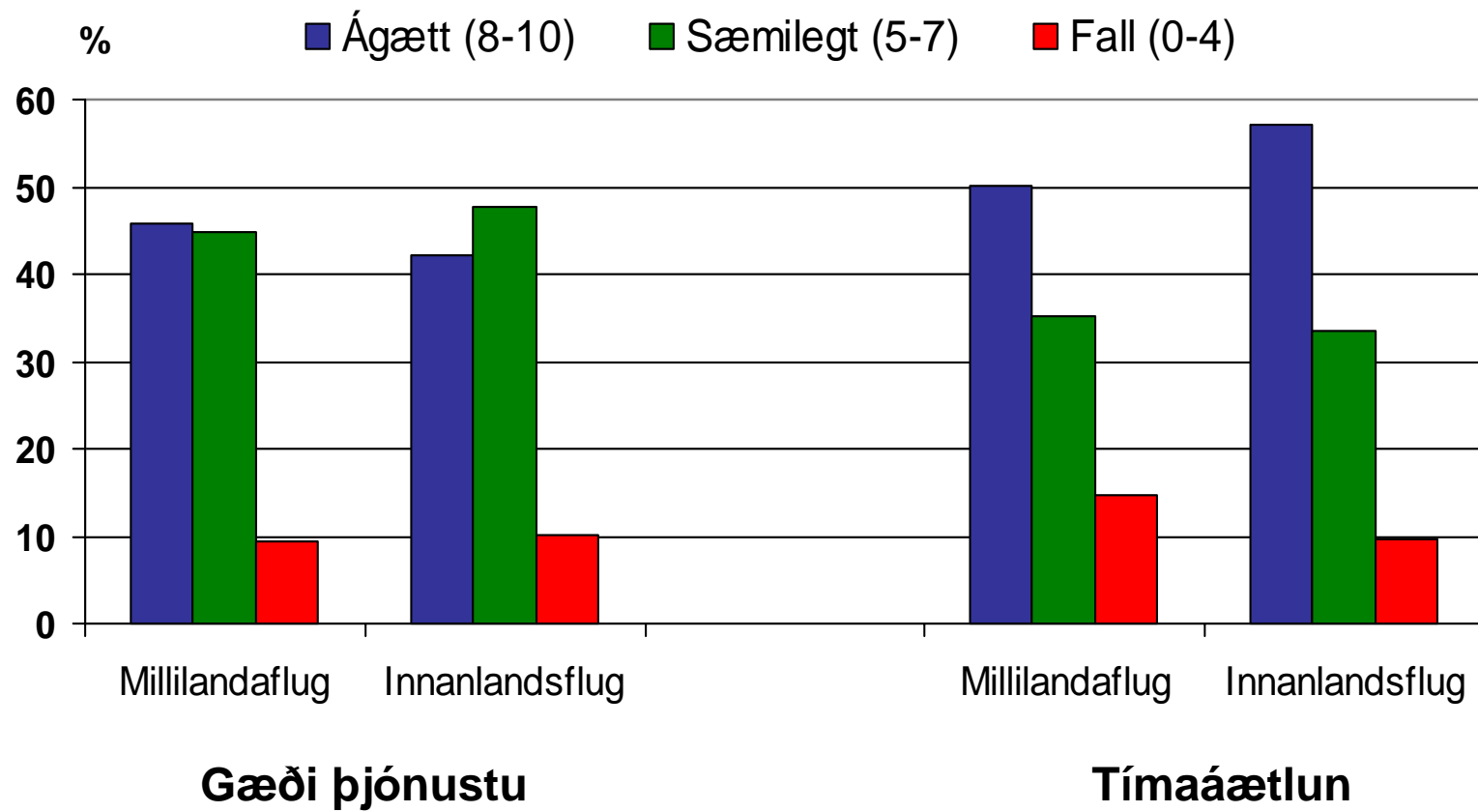


Flug



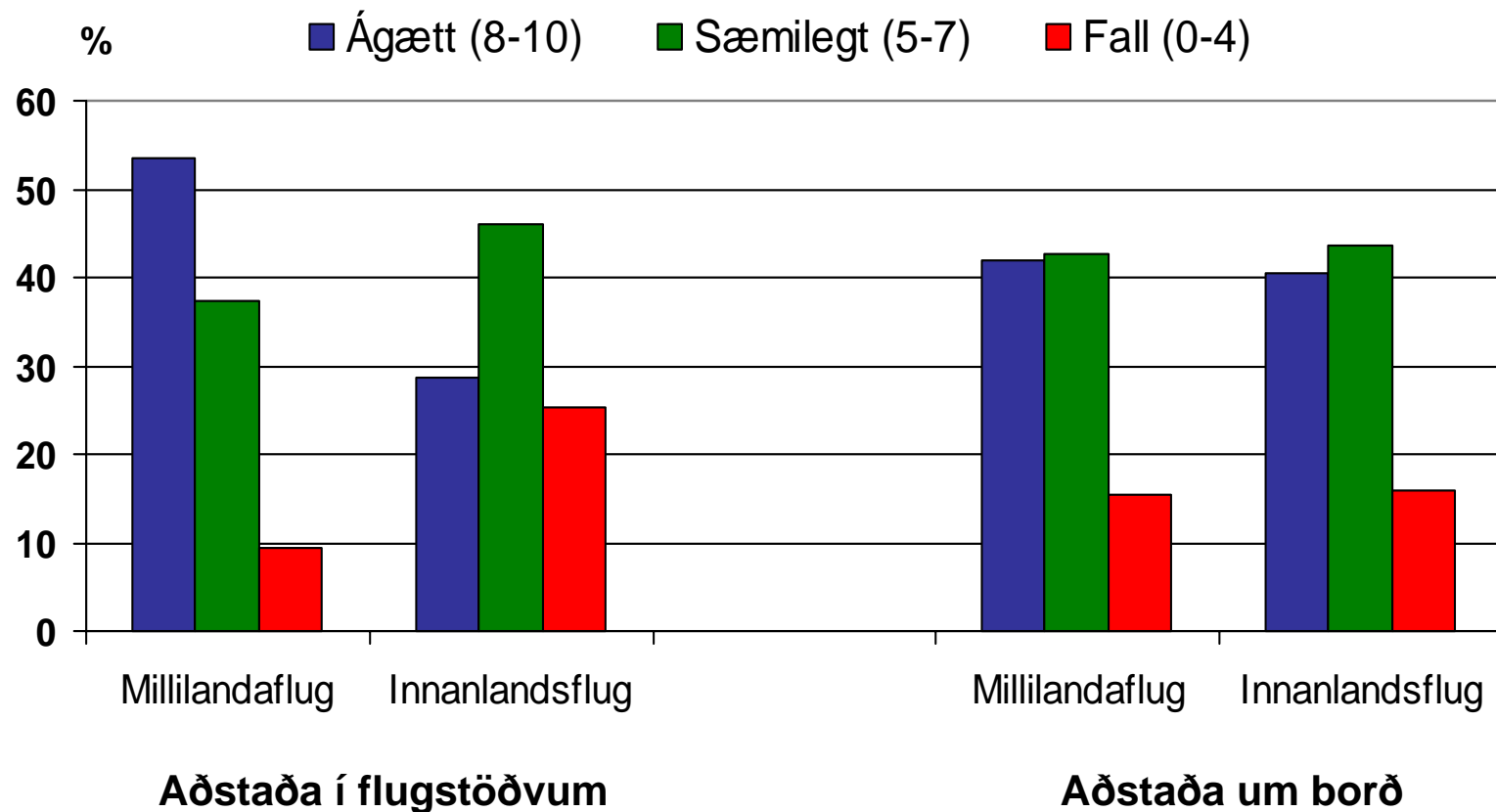


Gæði þjónustu og tímaáætlun



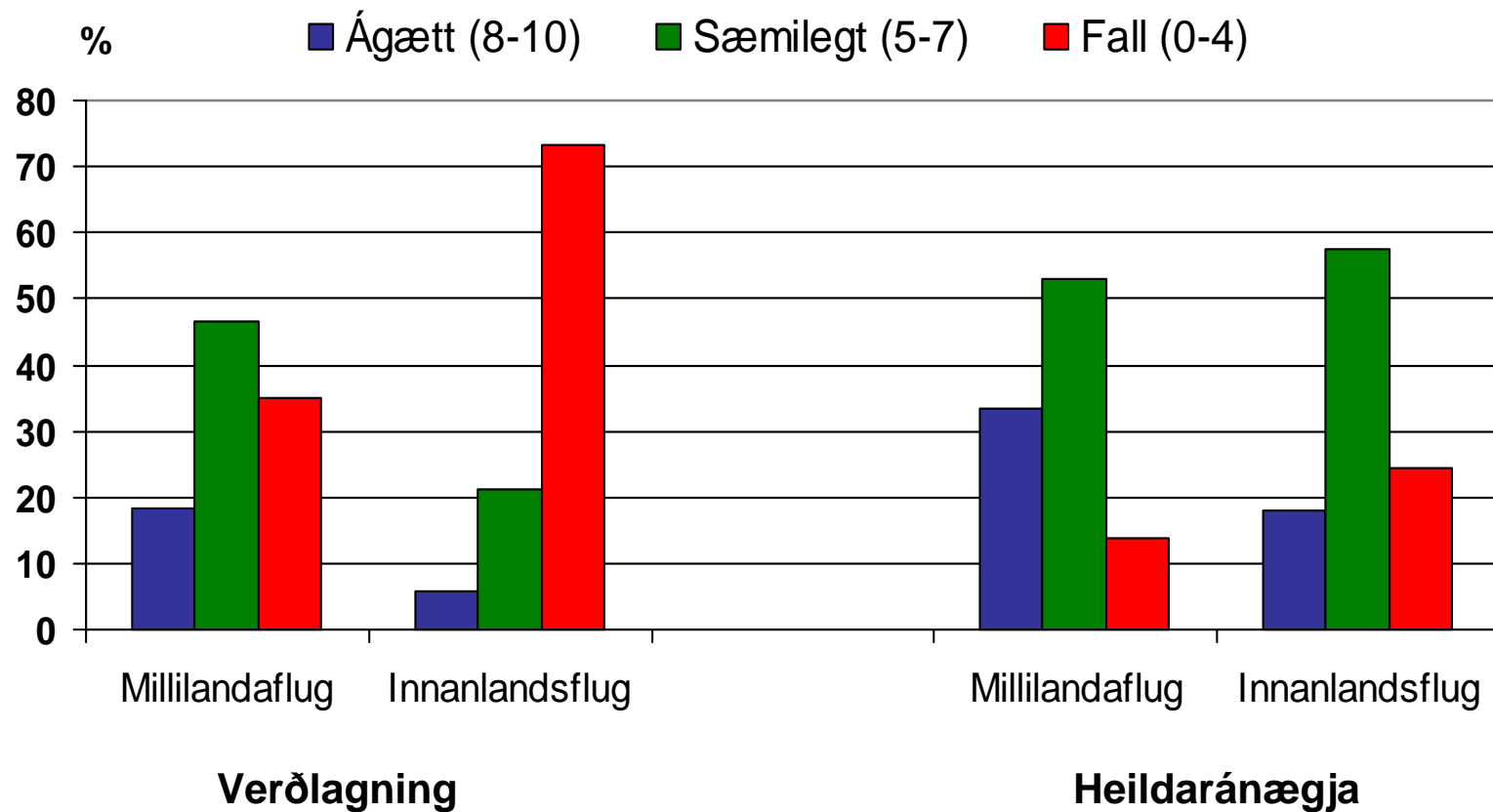


Aðstaða í flugstöðvum og aðstaða um borð



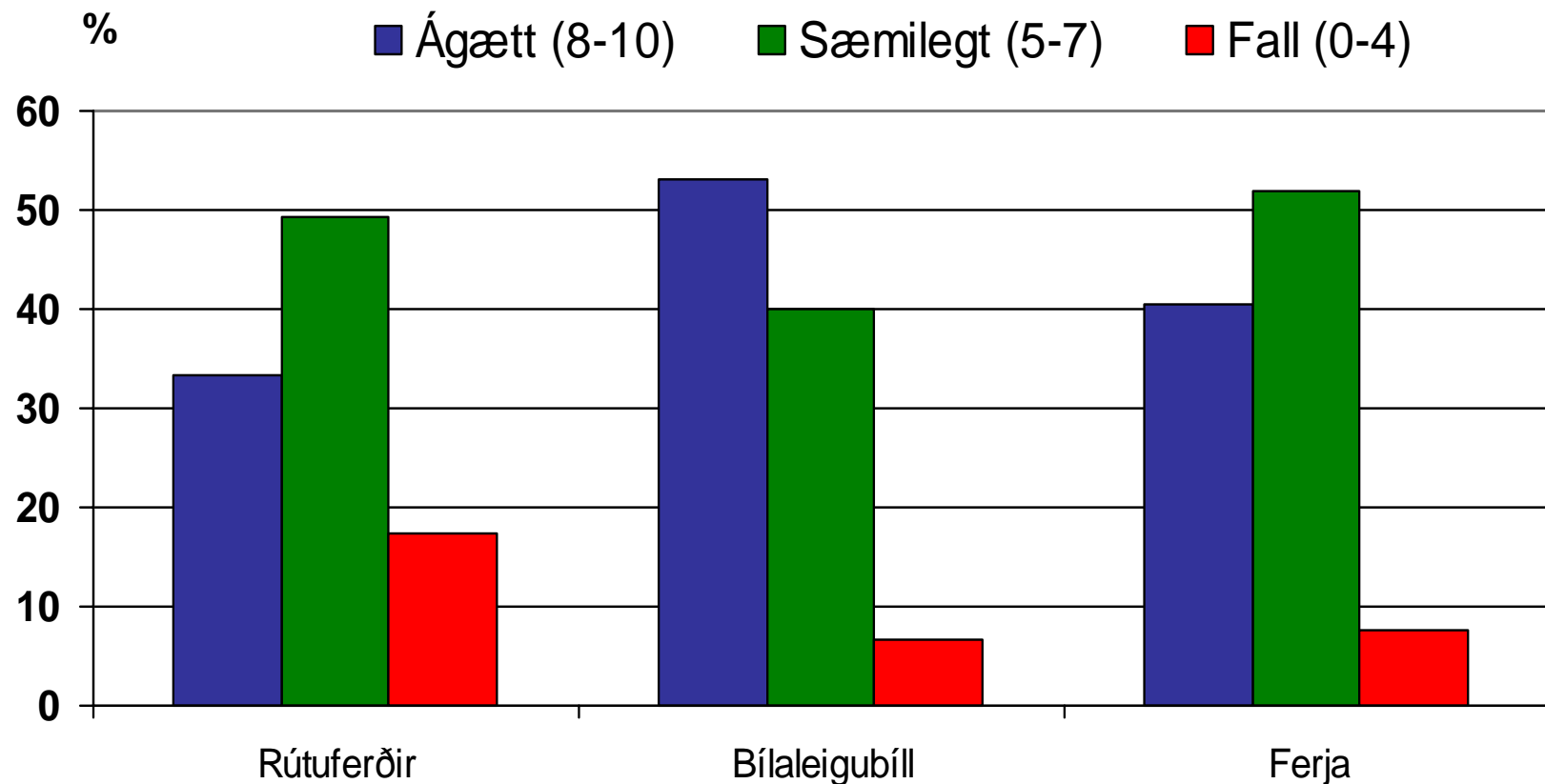


Verðlagning og heildaránægja





Heildaránægja með rútuferðir, bílaleigubíla og ferju



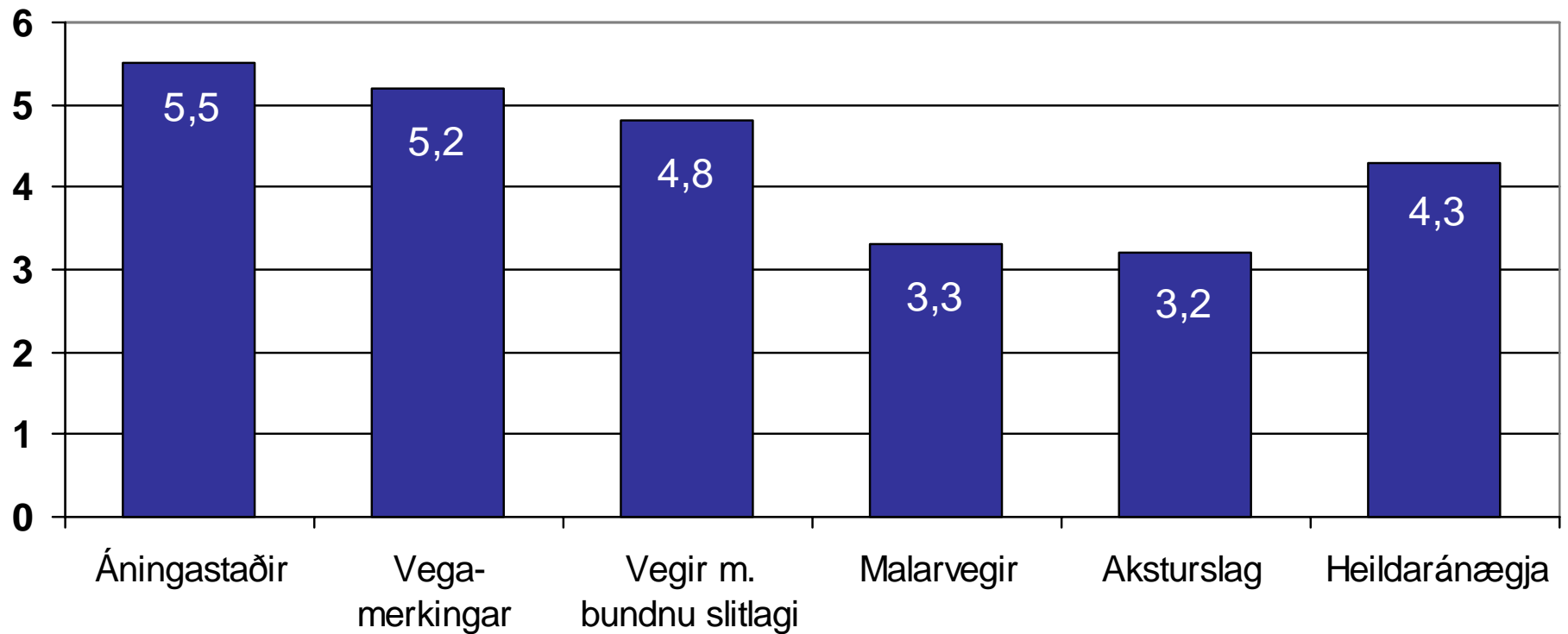


Vegakerfið



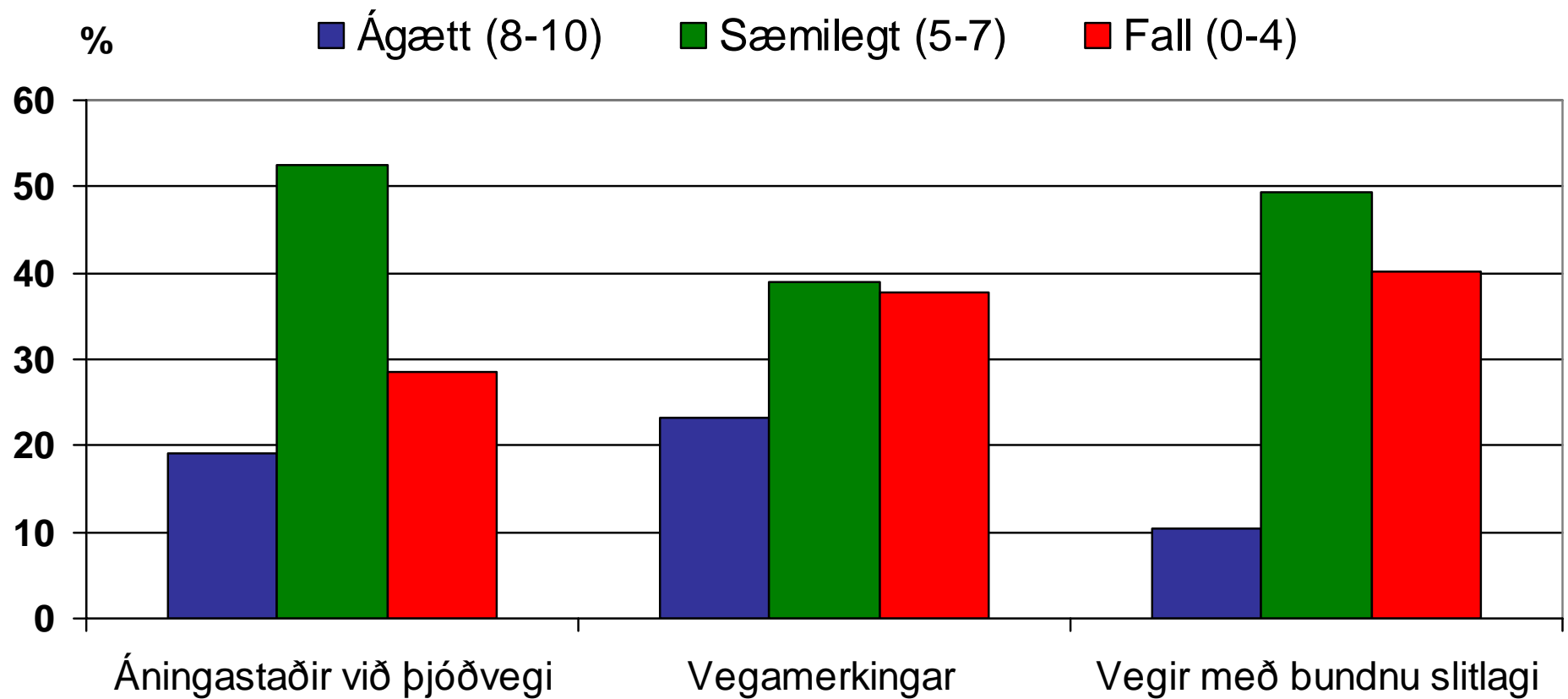
Vegakerfið

Einkunn



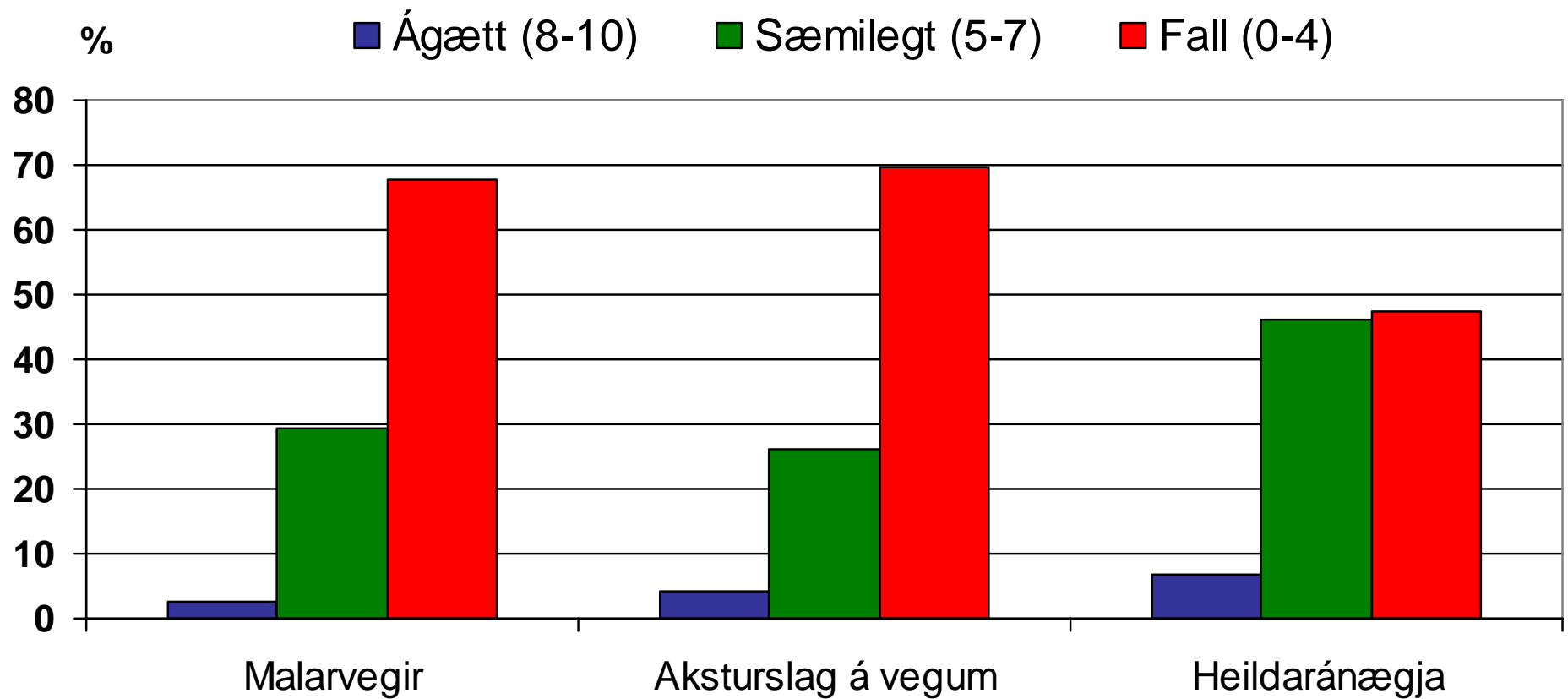


Vegakerfið





Vegakerfið

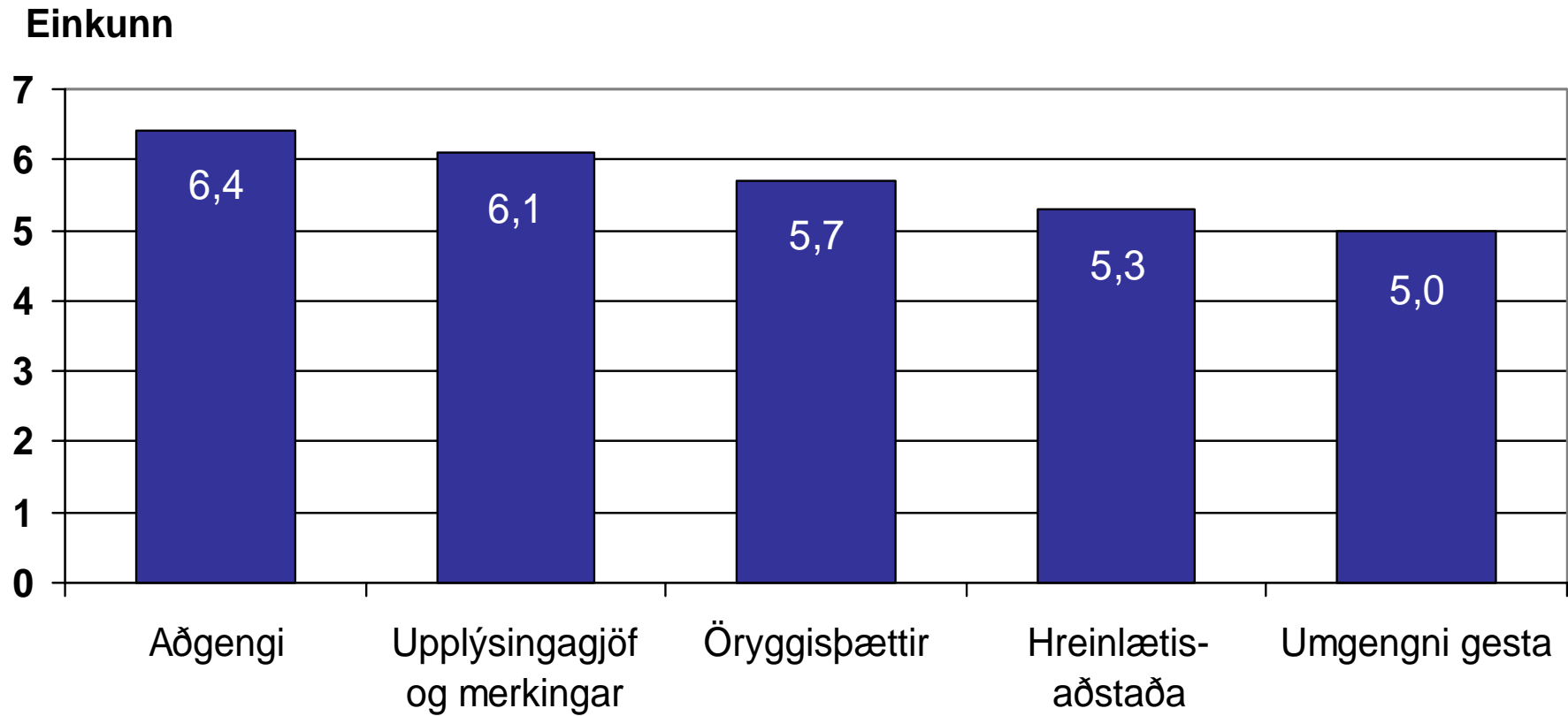




Ferðamannastaðir

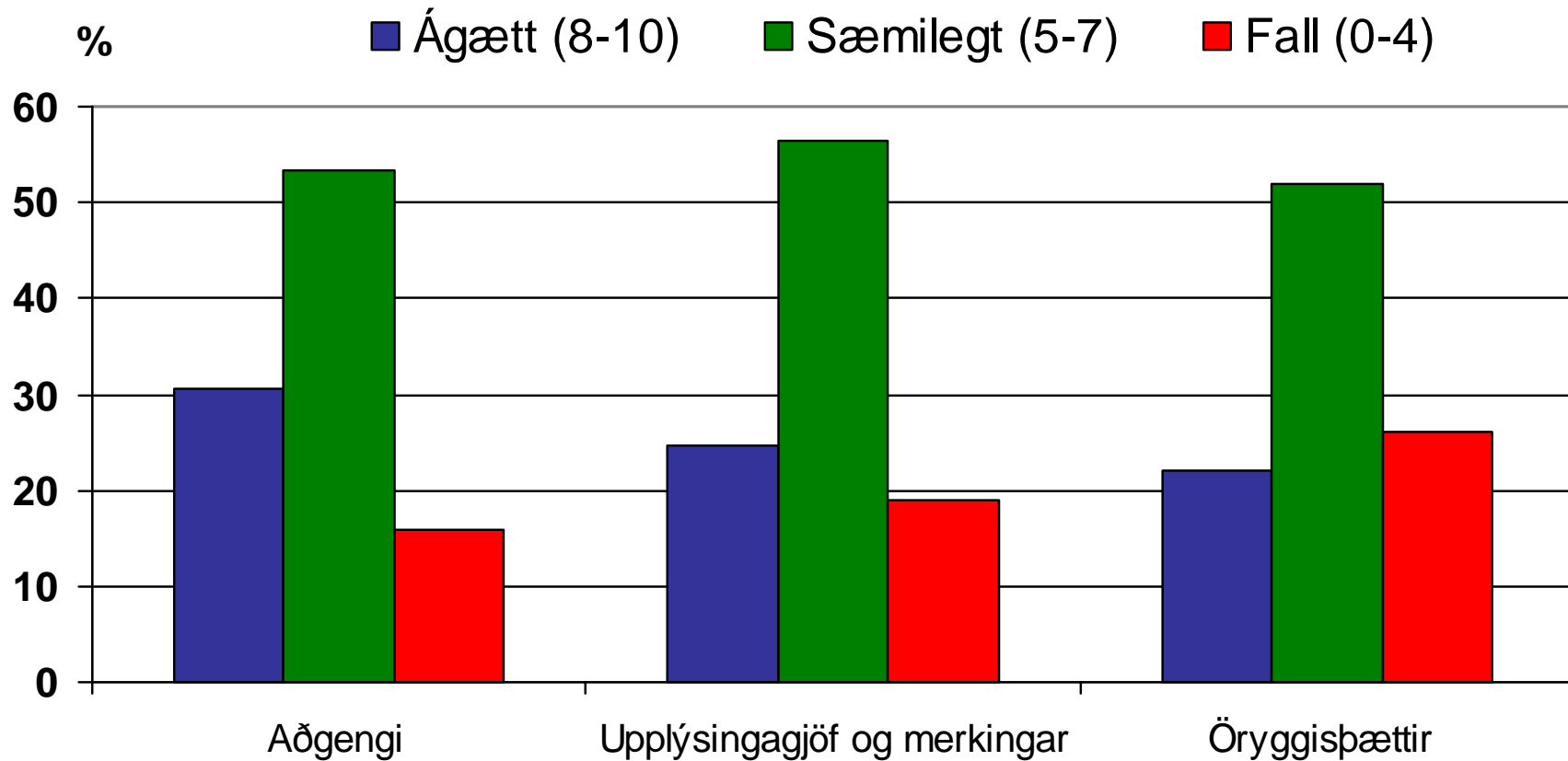


Ferðamannastaðir



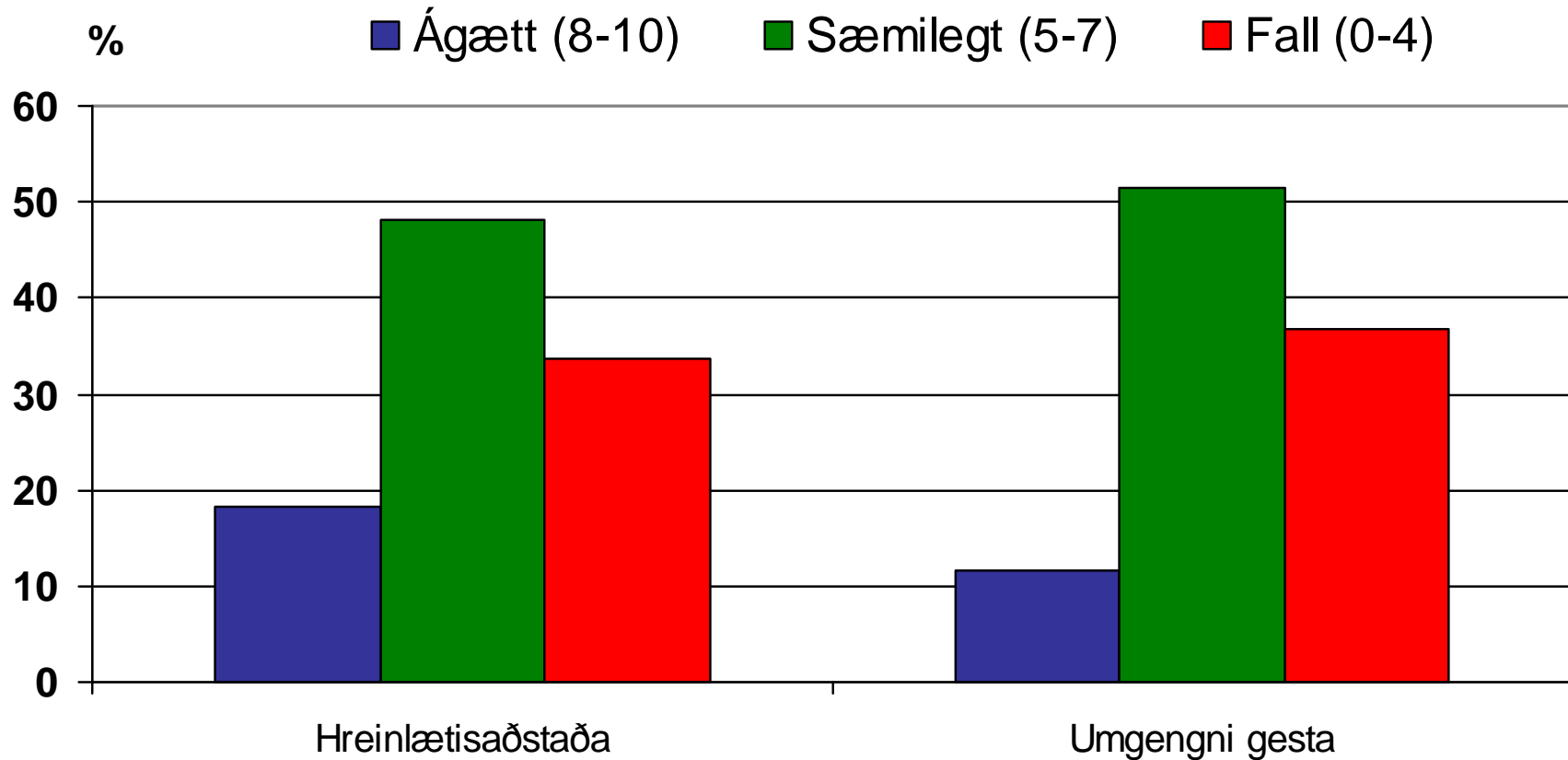


Aðgengi, upplýsingagjöf og öryggisþættir á ferðamannastöðum





Hreinlætisaðstaða og umgengni gesta á ferðamannastöðum



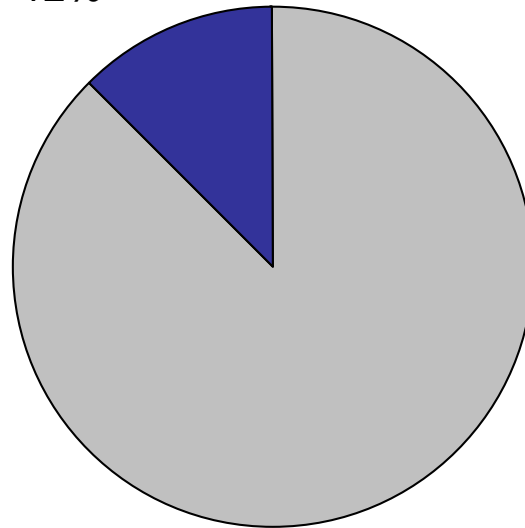


Almenn upplýsingagjöf um ferðalög innanlands



Leituðu svarendur upplýsinga í tengslum við ferðalög á síðastliðnum 12 mánuðum?

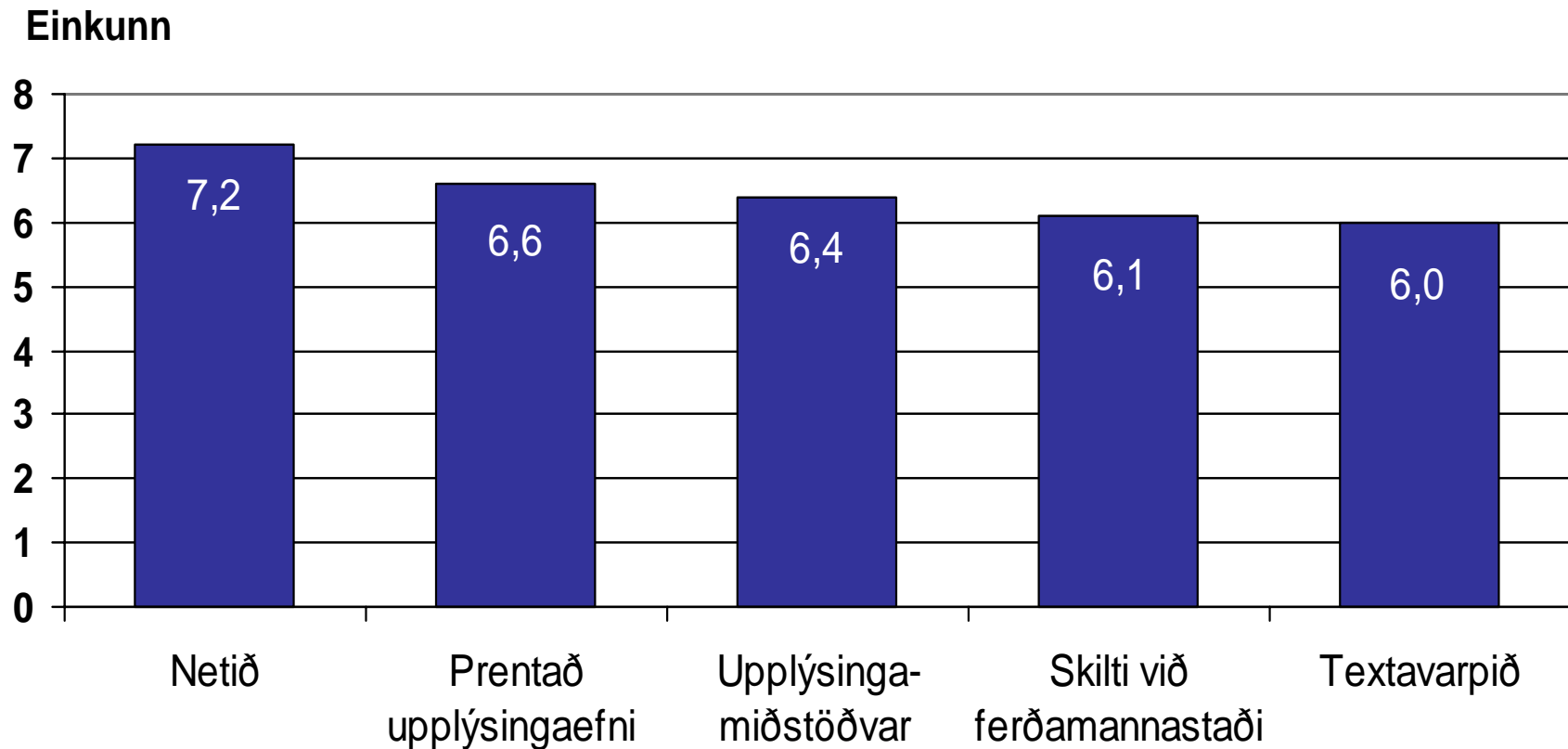
Leituðu ekki
upplýsinga
12%



Leituðu
upplýsinga
88%



Upplýsingagjöf í tengslum við ferðalög



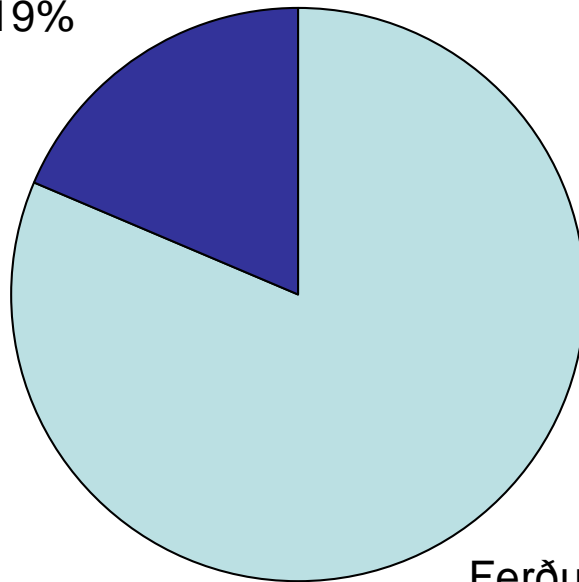


Ferðapjónusta á Íslandi í samanburði við ferðapjónustu erlendis



Ferðuðust svarendur erlendis á síðastliðnum 12 mánuðum?

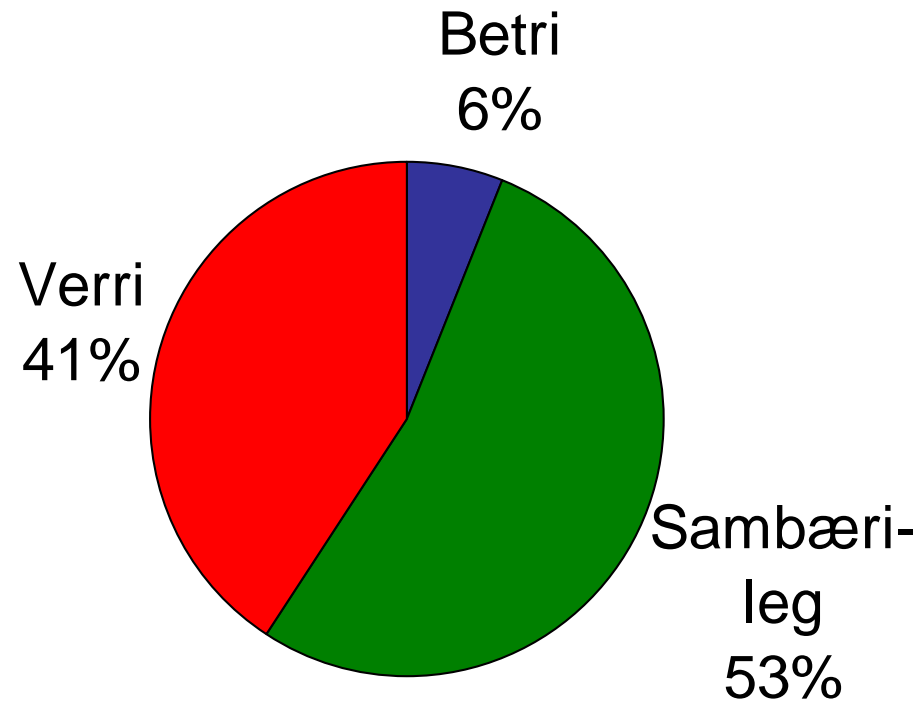
Ferðuðust
ekki utan
19%



Ferðuðust
utan
81%

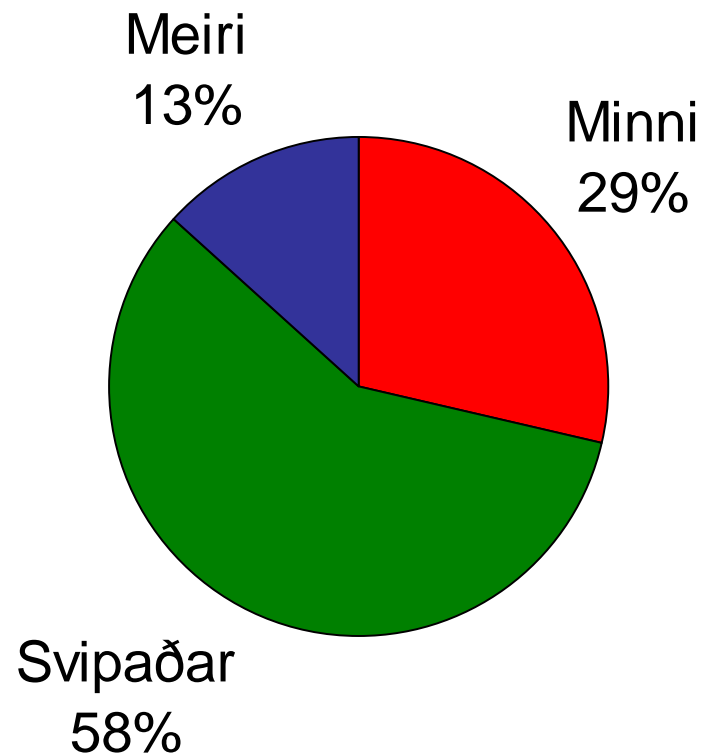


Er ferðapjónusta á Íslandi betri, verri eða sambærileg því sem þekkist erlendis





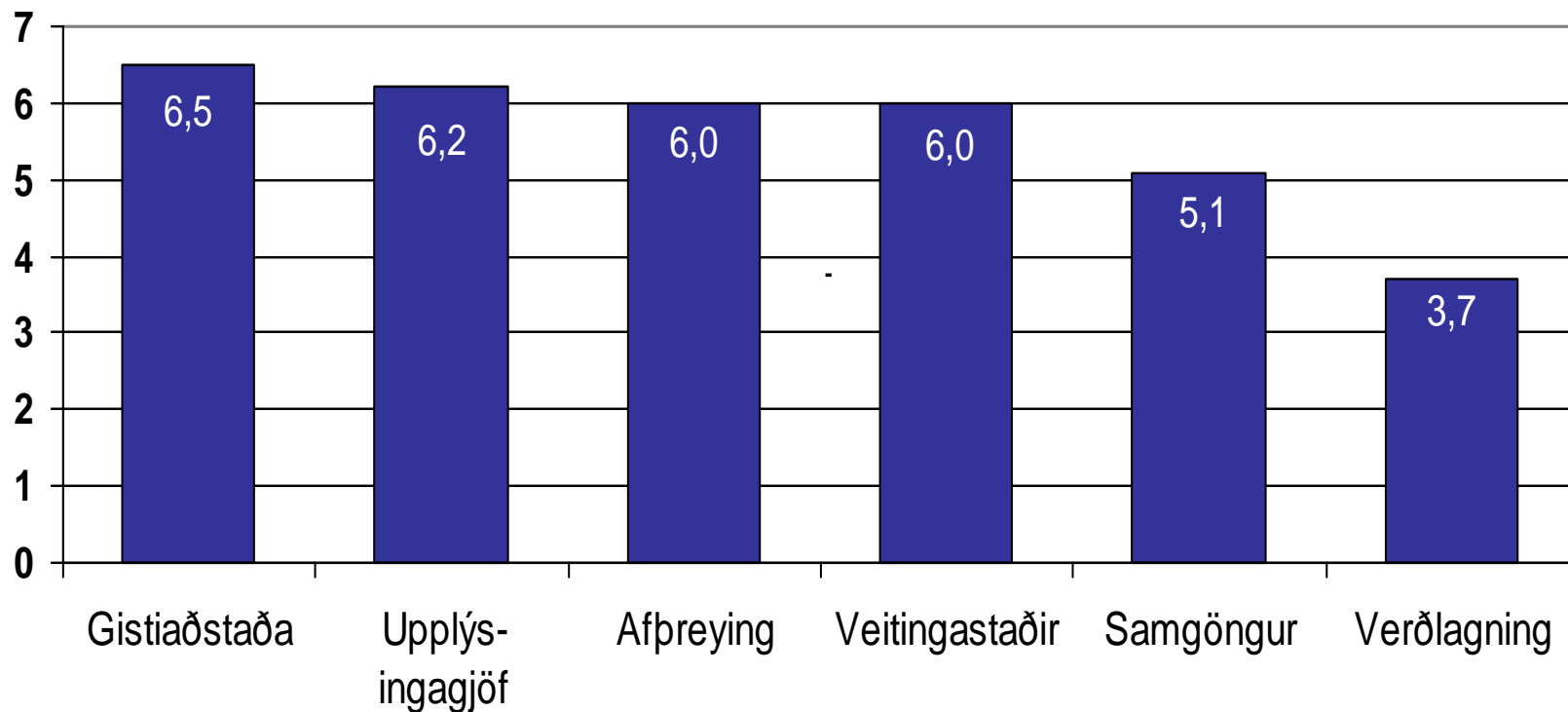
Hvaða væntingar hafa svarendur til ferðapjónustu héraðs samanborið við þegar ferðast er erlendis?





Ferðapjónusta á Íslandi í samanburði við ferðapjónustu erlendis?

Einkunn





Samantekt

- Ferðapjónustupættir sem voru lagðir til grundvallar í könnuninni að verðlagningu undanskilinni fá að jafnaði **6,6** í einkunn.
 - Af 89 þáttum voru 54 með hærra en meðaltalið en 33 með lægra.
- Verðlagning fær að jafnaði **4,8** í einkunn
 - Af 23 þáttum voru 13 með hærra en meðaltalið en 9 með lægra.



Heildaránægja

• Afþreying	6,9
• Gisting	6,8
• Upplýsingagjöf	6,5
• Samgöngur	6,5
• Veitingastarfsemi	5,0
• Vegakerfið	4,3



Viðhorfskönnun má nálgast inn á
vef Ferðamálastofu
www.ferdamalastofa.is