סקר סיכום קיץ 2020

ניהול מחקר – ד"ר ליאור חן

ניתוח ועיבוד סטטיסטי – הילה שפיצר



רקע

- מגפת הקורונה והוראות התו הסגול גרמו לשינויים באופן הביקור באתרי רשות הטבע והגנים.
- עם סיום חודשי הקיץ (יולי ואוגוסט) הופץ סקר בקרב ציבור המבקרים/ות. הסקר הופץ ל-50 אלף אנשים שביקרו בחודש אוגוסט באתרים, ל-6000 מנויים בטלגרם, וכמו כן, עלה כפוסט ממומן בדף הפייסבוק של הרשות (קיבל מעל ל-50 אלף חשיפות).
- על הסקר ענו 3814 משיבות ומשיבים.
- הסקר בחן סוגיות מרכזיות הקשורות באופן פעילות האתרים בקיץ האחרון, ובהן: מכסות המבקרים/ות, מערכת ההזמנות, ביטולים ושביעות רצון כללית מהביקור.
- בהמשך המצגת מוצגות תוצאות הסקר.

מסקנות ופרשנות

- שביעות הרצון (של המשיבים/ות) גבוהה. זאת על אף שלא כולם/ן הצליחו להיכנס לאתר שרצו ובזמן שרצו, ועל אף שזו תקופה כללית של מחאות ומחאה כלפי הרשות באופן ספציפי.
- מרבית המשיבים/ות (66%) ביקרו 3 פעמים או יותר באתרי הרשות במהלך חודשי הקיץ.
- רוב מוחלט של משיבים/ות מכיר את מערכת ההזמנות ואת עניין המכסות.
- המשיבים/ות שבעי רצון מהמכסות. במיוחד מכיוון שלא היה עמוס באתר וחווית הביקור השתפרה. אלו שחשו שנפגעו מהמכסות (11%) הסבירו את הפגיעה בכך שלא הצליחו לבקר באתר שרצו.
- המשיבים/ות מעדיפים/ות מקום בטוח באתר על פני ספונטניות גם במחיר של תכנון מראש (מכאן שההרגלה להזמנה מראש אפשרית)
- המשיבים/ות מעדיפים/ות פחות עומס באתר גם במחיר ביקור בשעות פחות נוחות (בוקר, אחר הצהריים)
- המשיבים/ות מעדיפים/ות שנמשיך עם מכסות המבקרים גם לאחר הקורונה.
- משתמשים/ות "כבדים/ות" (מעל חמישה ביקורים) נהנים/ות יותר. לצד זאת, בהעדפות בנוגע להיגדים כלליים אין הבדל משמעותי בינם/ן לבין משתמשים/ות "קלים/ות" ו"בינוניים/ות".

*חשוב לזכור שמדובר בסקר המבוסס על משיבים שביקרו באתרים ולא על כלל הציבור בישראל

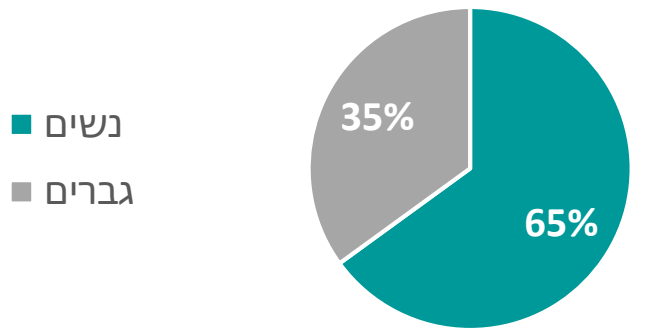
מסקנות ופרשנות

- קיימת מודעות לפתיחת האתרים בשעות הערב (57%) ורצון בכך (81%). 66% מתוך אלו שידעו על הפתיחה בשעות הערב גם ביקרו בשעות הערב. אצל המשתמשים "הכבדים" יש נטייה להשתמש יותר בשעות הערב וככל הנראה, האפשרות להגיע בשעות הערב הגדילה את תדירות הביקור אצלם.
- קיימת העדפה ברורה לפתיחה מאוחרת וסגירה מאוחרת (צעירים/ות ומבוגרים/ות טיפה פחות).
- הסיבה העיקרית לאי ביטול היא החלטה על אי הגעה ברגע האחרון. מבהיר את חשיבות – (1) פשטות הביטול, (2) תזכורת סופית במועד קרוב לביקור ו(2) רשימת ההמתנה.
- פינוי המקום למבקרים/ות אחרים/ות לא נמצא במודעות של אלו שלא ביטלו את הביקור.
- לדעת המשיבים/ות שכן ביטלו - תהליך הביטול אינו פשוט מספיק.
- פילוחים נוספים (מגדר, מנוי/לא מנוי, מצב כלכלי וכו') לא הציעו הבדלים כלליים משמעותיים. כאשר קיים הבדל נקודתי הוא מוצג או מצוין.

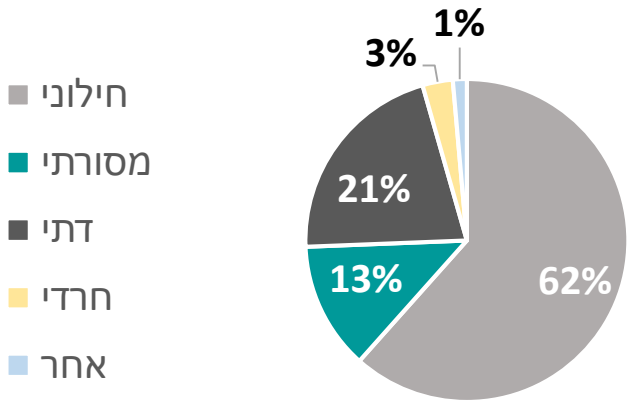
*חשוב לזכור שמדובר בסקר המבוסס על משיבים שביקרו באתרים ולא על כלל הציבור בישראל

מידע דמוגרפי (N = 3814)

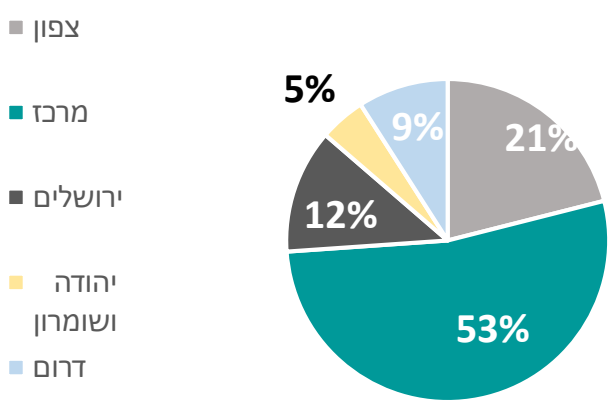
מגדר



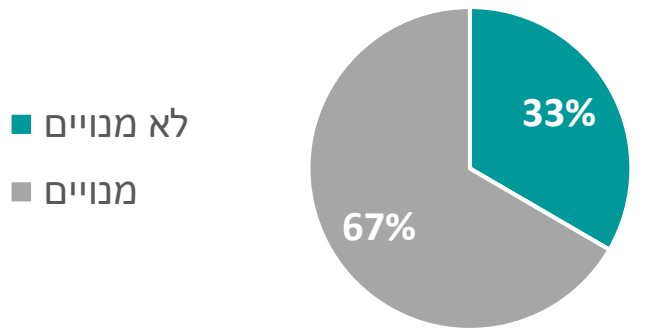
דתיות



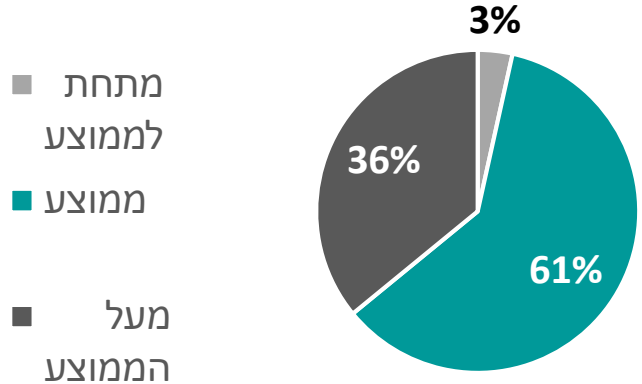
אזור מגורים



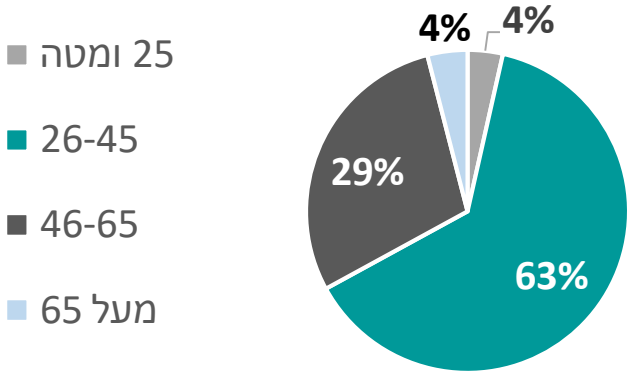
מנוי



מצב כלכלי

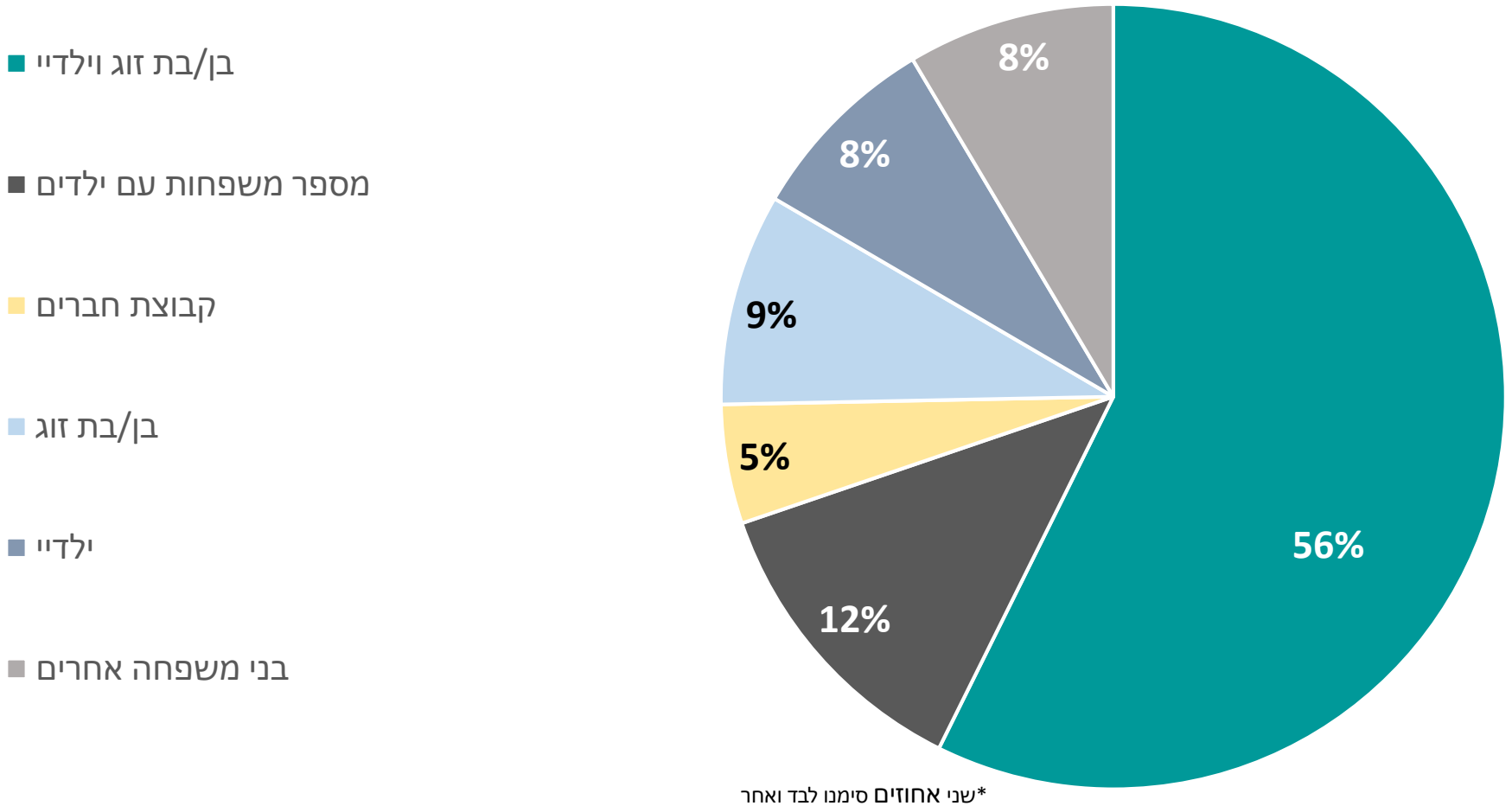


גילים



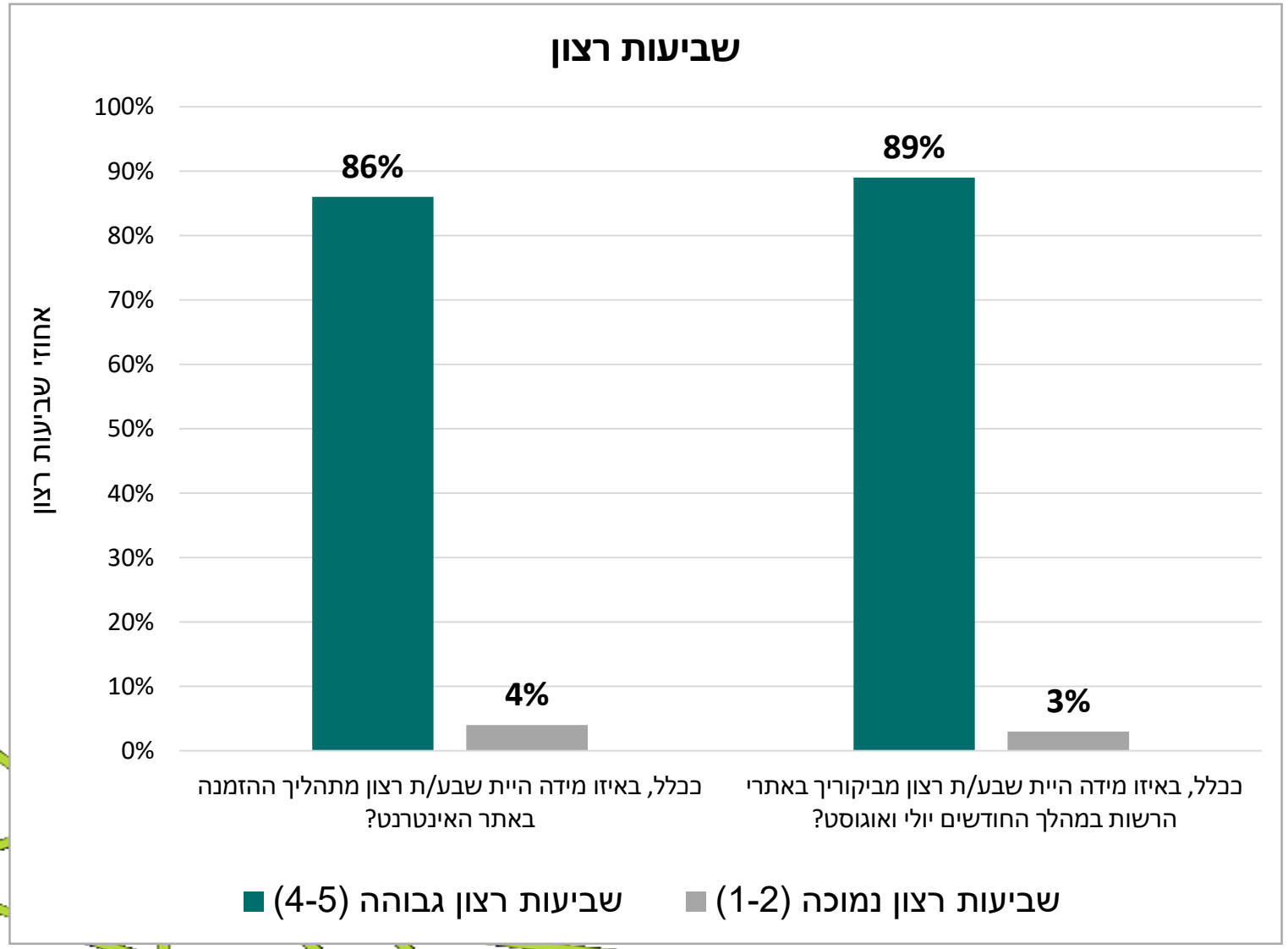
מידע דמוגרפי (N = 3814)

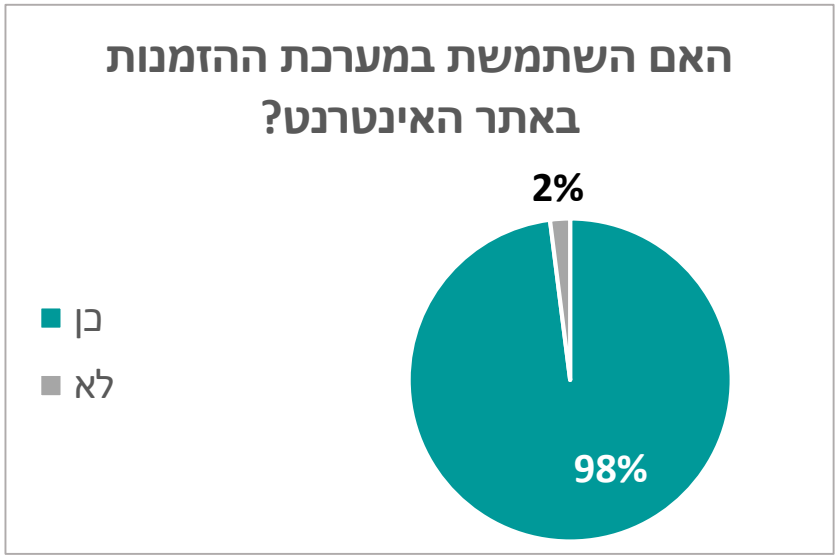
מי היו שותפיך העיקריים לביקורים באתרי רשות הטבע בקיץ האחרון?

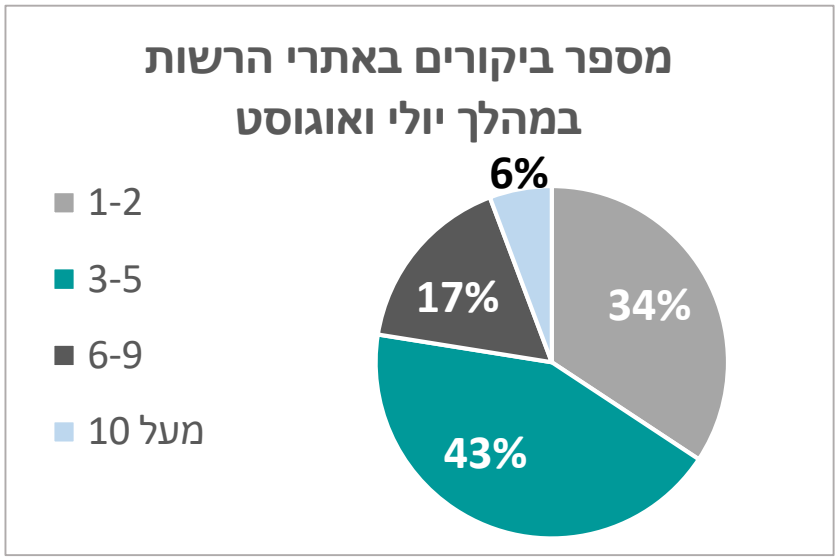


*שני אחוזים סימנו לבד ואחר

ביקור ומערכת הזמנות

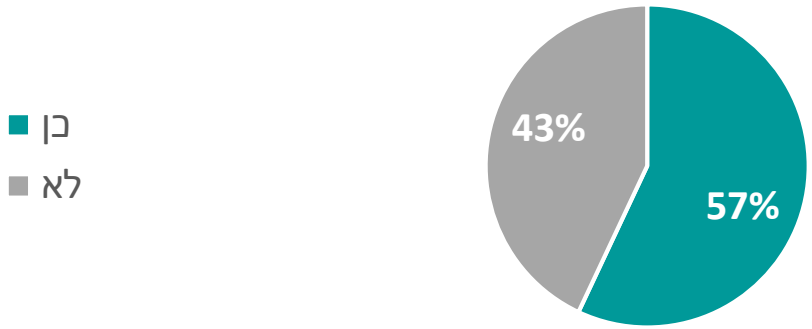




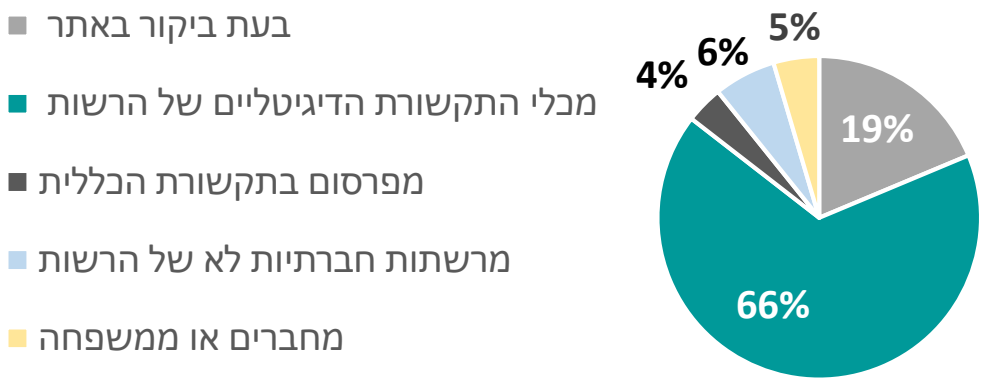


שינוי שעות הפעילות

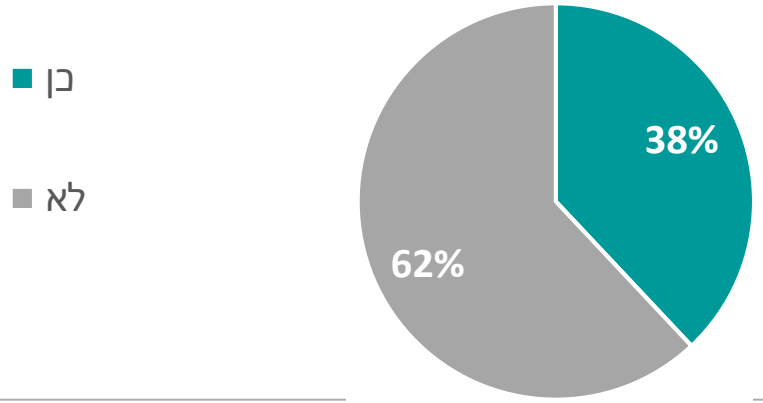
האם ידוע לך כי במספר רב של אתרי רשות הטבע והגנים הוארכו שעות הפעילות בחודשים יולי ואוגוסט גם לשעות אחר הצהריים המאוחרות והערב?



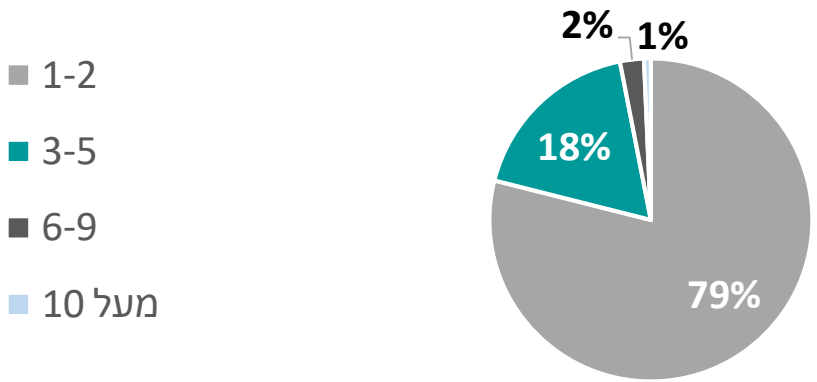
כיצד נודע לך על הארכת שעות הפעילות גם לשעות אחר הצהריים והערב?



האם ביקרת באתרי רשות הטבע והגנים בשעות אחר הצהריים המאוחרות והערב?

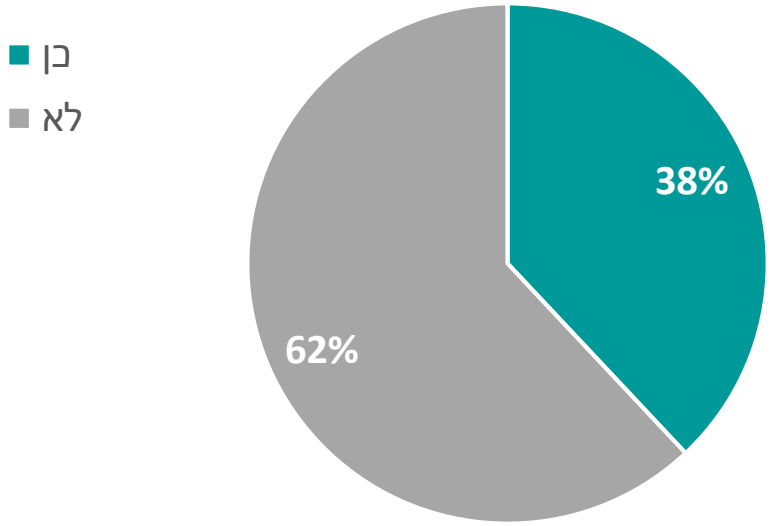


כמה פעמים ביקרתם בשעות אחר הצהריים והערב?

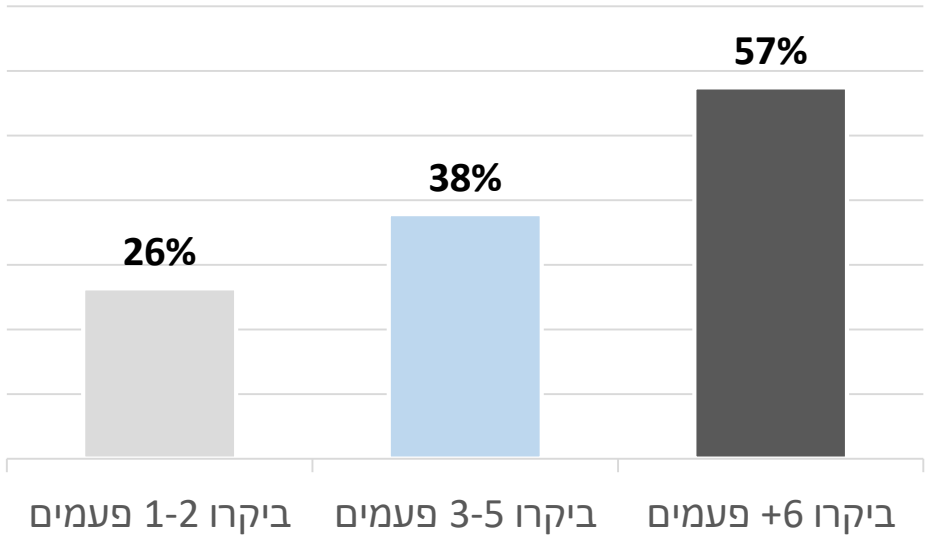


שינוי שעות הפעילות

האם ביקרת באתרי רשות הטבע והגנים בשעות אחר הצהריים המאוחרות והערב?

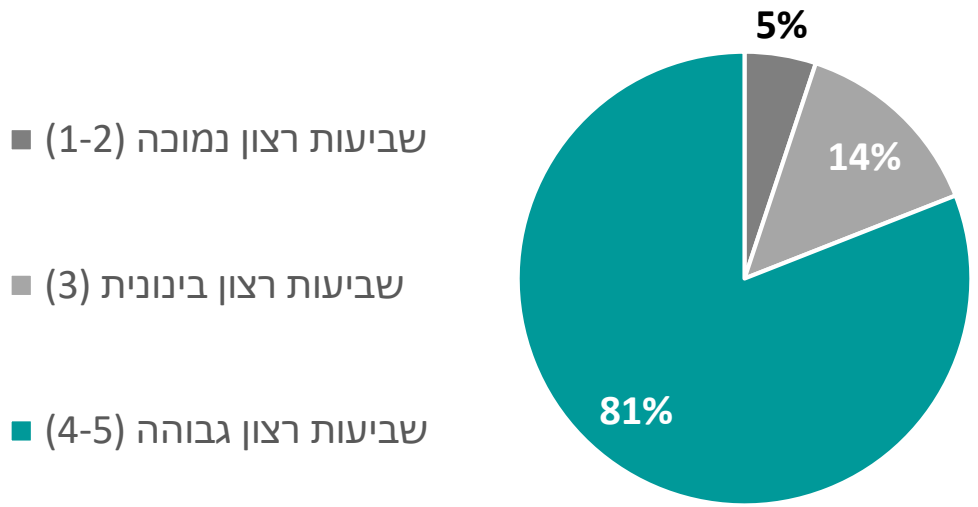


מבקרים בשעות אחר הצהריים המאוחרות והערב, לפי תדירות ביקור באתרי הרשות

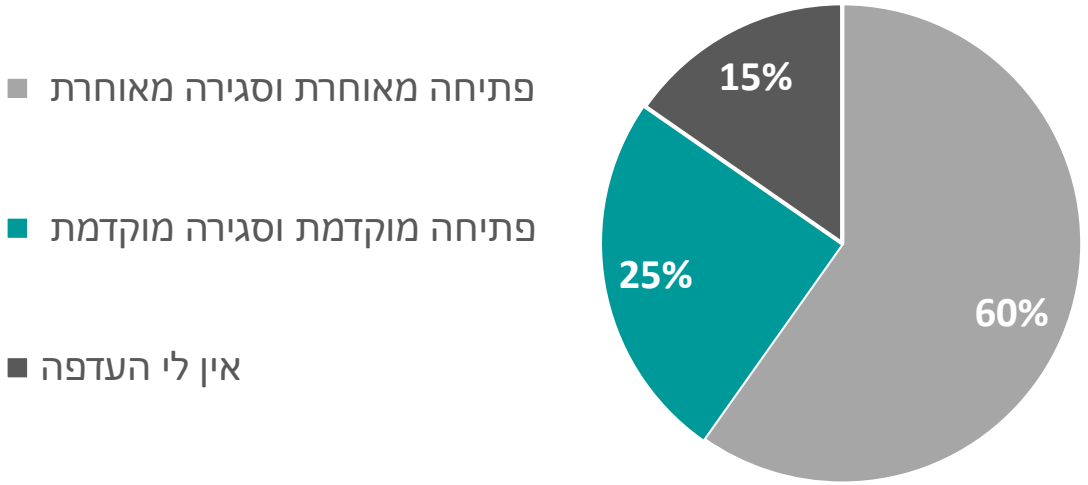


שינוי שעות הפעילות

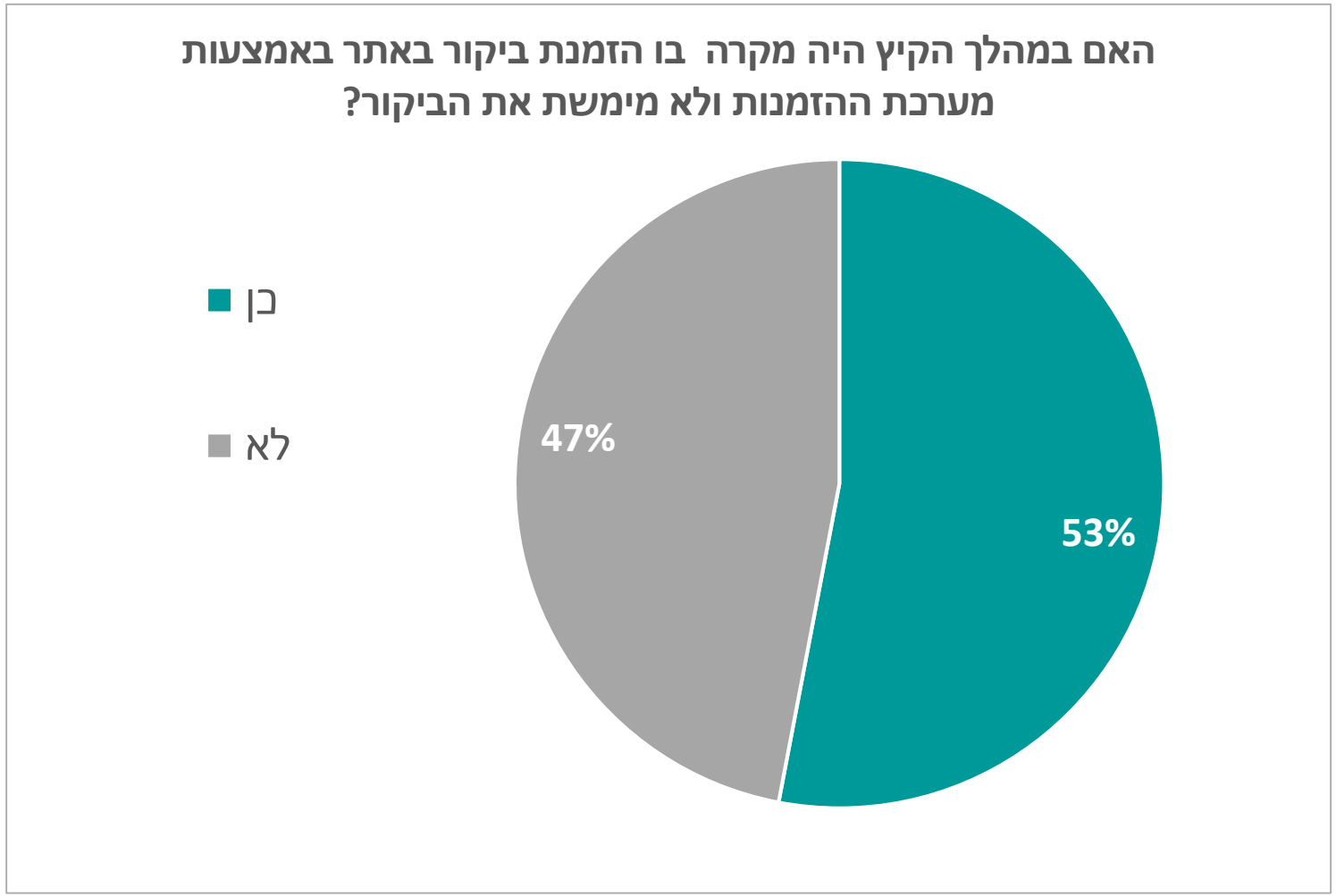
באיזו מידה את/ה שבע/ת רצון מפתיחת האתרים בשעות אחר הצהריים והערב?



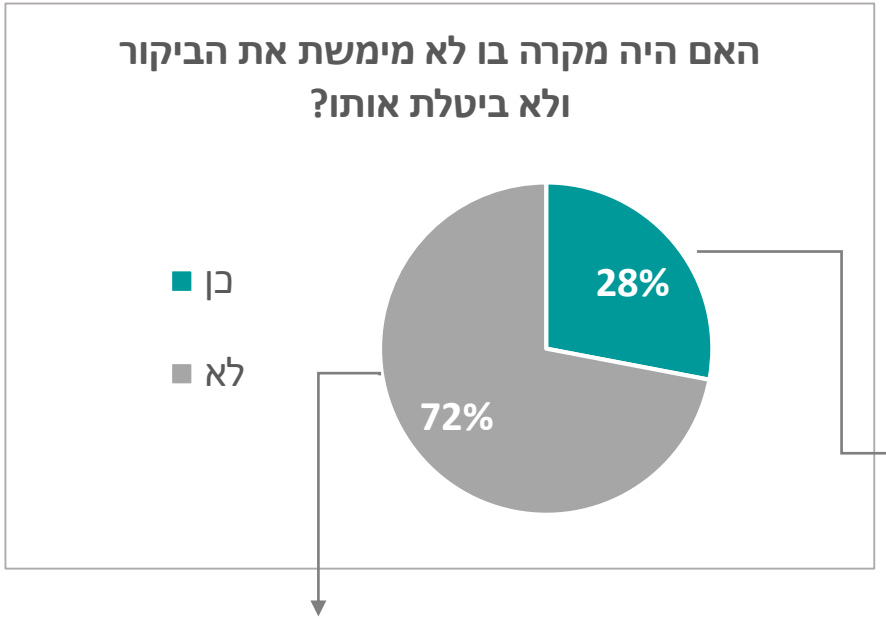
במצב שבו אין אפשרות לפתוח את האתר מוקדם ולסגור אותו מאוחר, מה תעדיף/תעדיפי?

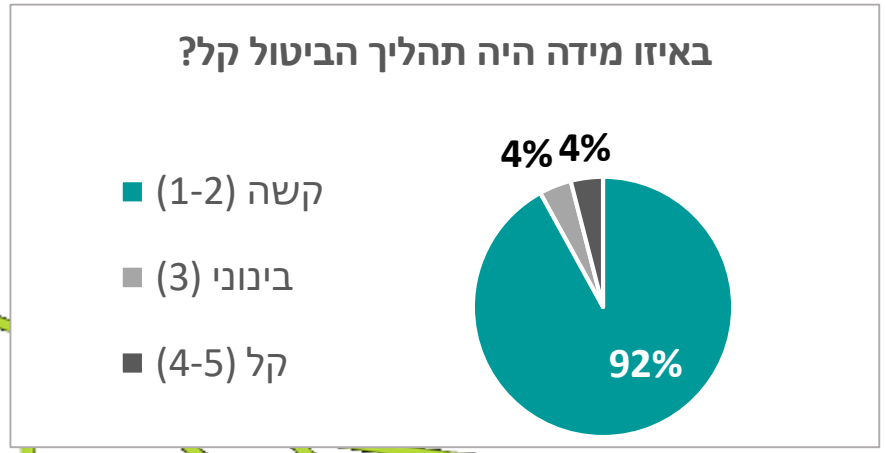


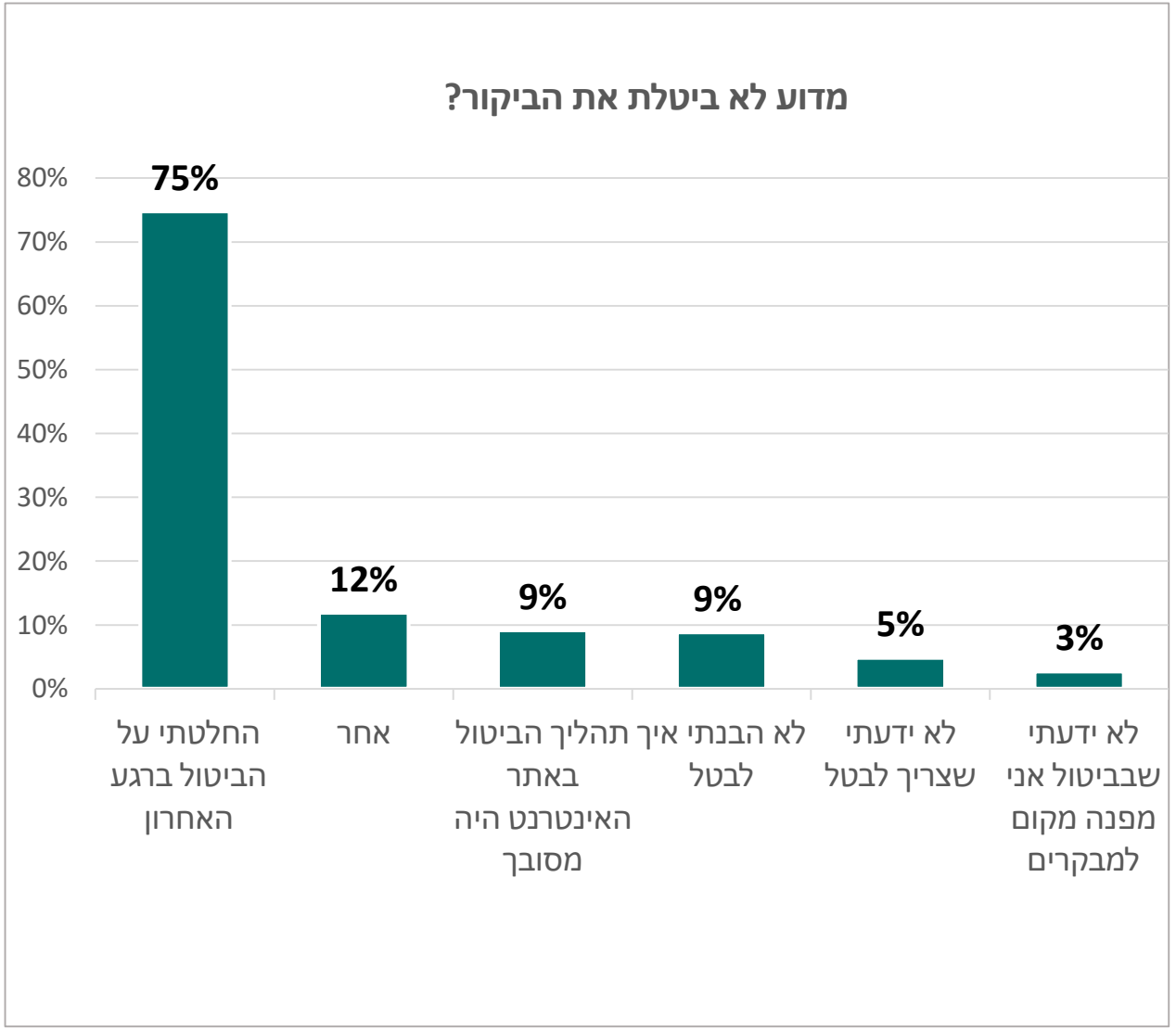
ביטולים


האם במהלך הקיץ היה מקרה בו הזמנת ביקור באתר באמצעות מערכת ההזמנות ולא מימשת את הביקור?
כן
לא
47%
53%

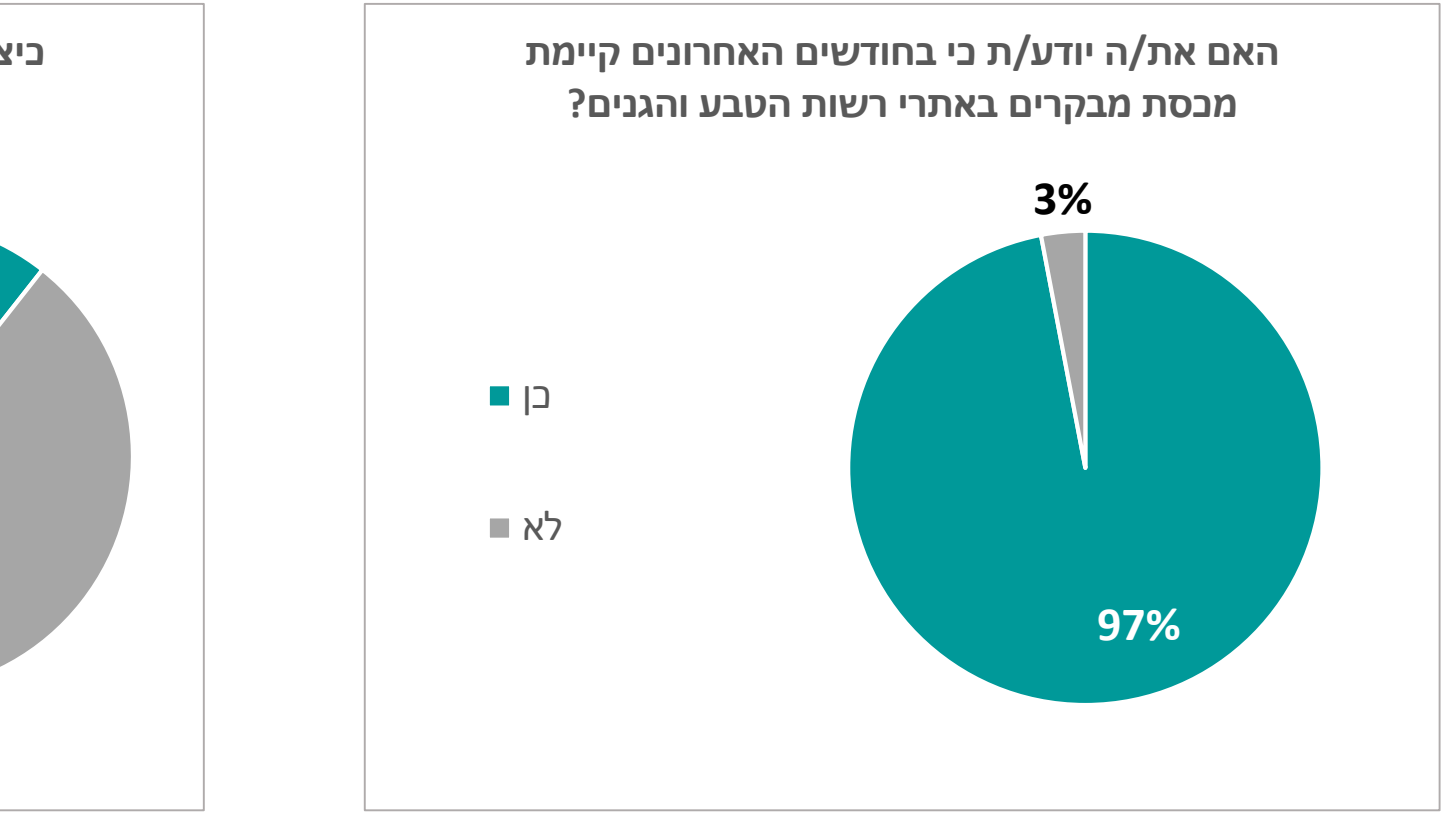
ביטולים

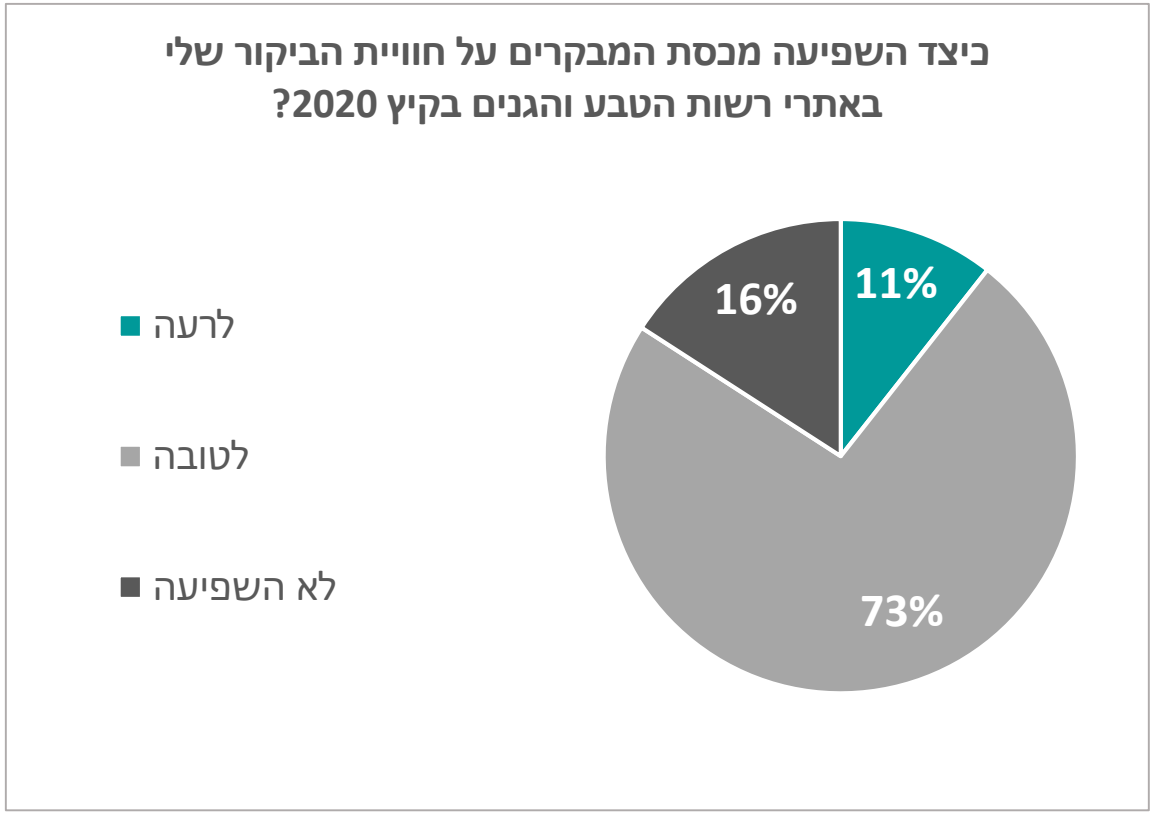

האם היה מקרה בו לא מימשת את הביקור ולא ביטלת אותו?
כן
לא
28%
72%


באיזו מידה היה תהליך הביטול קל?
קשה (1-2)
בינוני (3)
קל (4-5)
4%
4%
92%


מדוע לא ביטלת את הביקור?
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
75%
12%
9%
9%
5%
3%
החלטתי על הביטול ברגע האחרון
אחר
תהליך הביטול באתר האינטרנט היה מסובך
לא הבנתי איך לבטל
לא ידעתי שצריך לבטל
לא ידעתי שבביטול אני מפנה מקום למבקרים

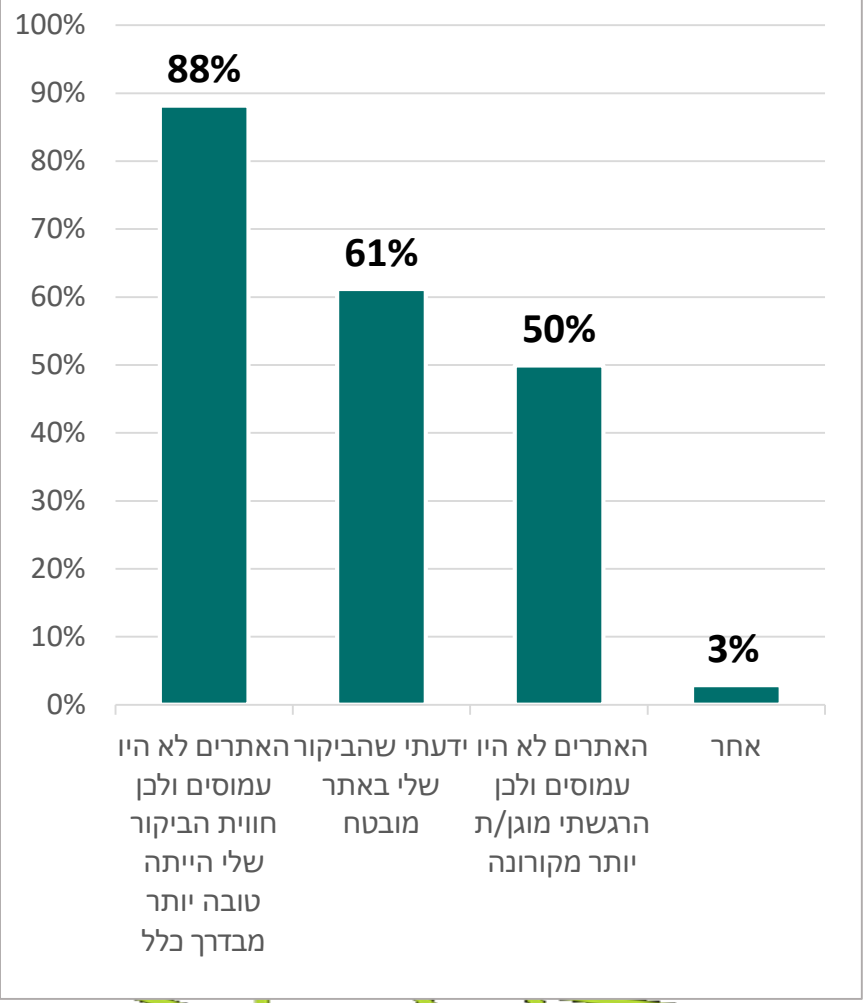
מכסות


האם את/ה יודע/ת כי בחודשים האחרונים קיימת מכסת מבקרים באתרי רשות הטבע והגנים?
כן
לא
3%
97%

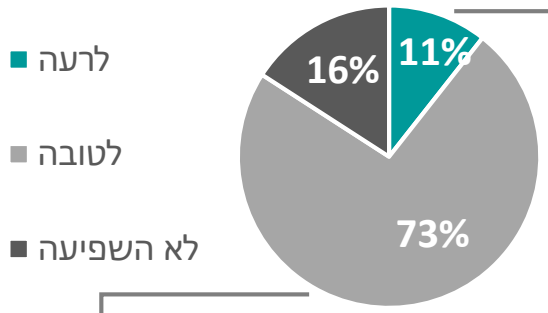

כיצד השפיעה מכסת המבקרים על חוויית הביקור שלי באתרי רשות הטבע והגנים בקיץ 2020?
לרעה
לטובה
לא השפיעה
11%
73%
16%

מכסות

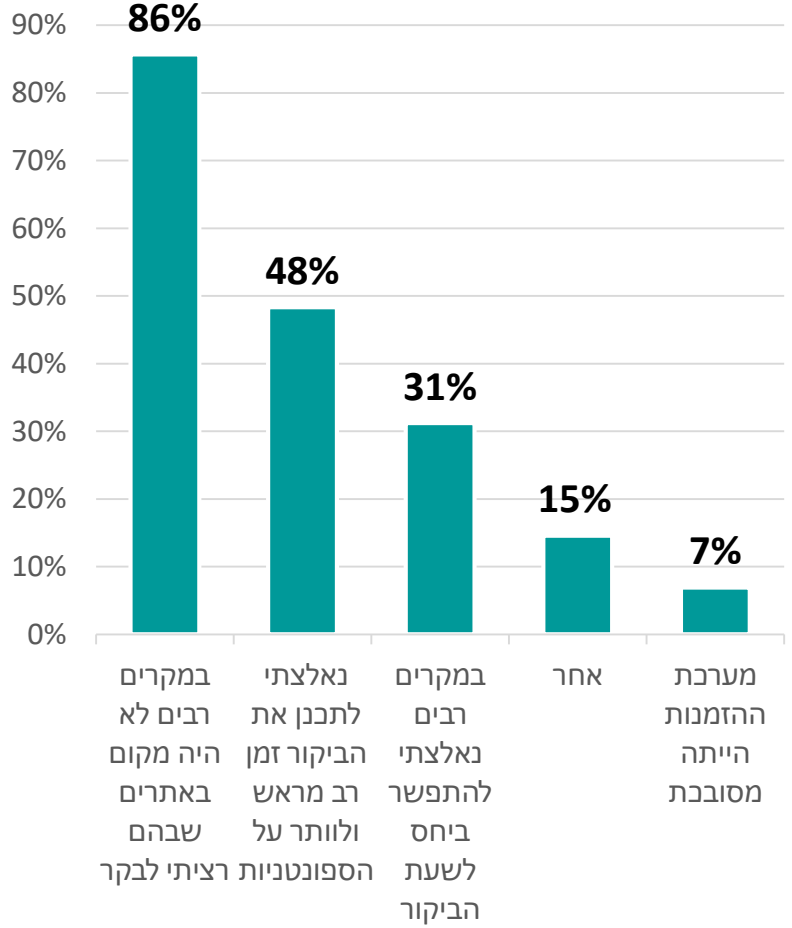
חוויית הביקור שלי השתפרה כי:



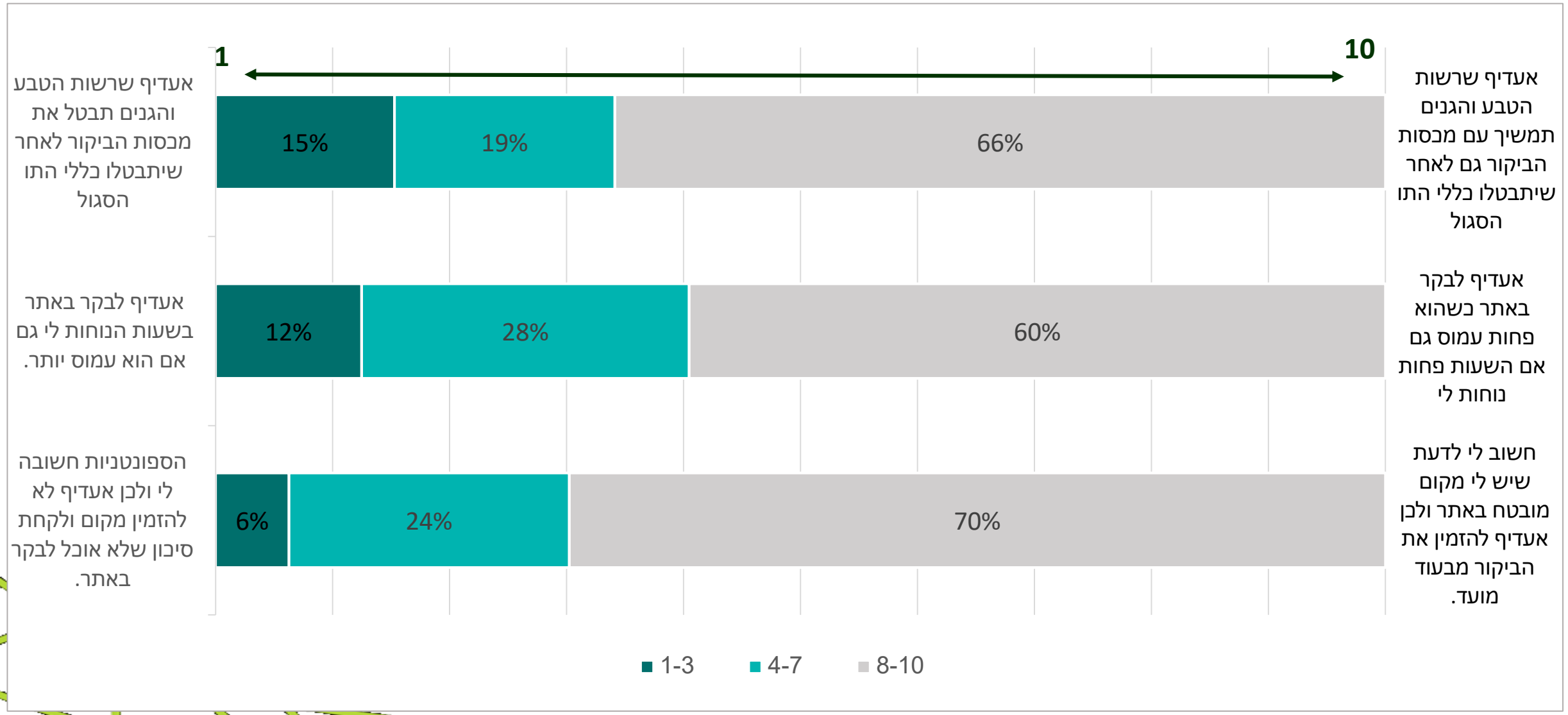
כיצד השפיעה מכסת המבקרים על חוויית הביקור שלי באתרי רשות הטבע והגנים בקיץ 2020?



חוויית הביקור שלי נפגעה כי:



מכסות - מקובץ


1
10
אעדיף שרשות הטבע והגנים תבטל את מכסות הביקור לאחר שיתבטלו כללי התו הסגול
15%
19%
66%
אעדיף שרשות הטבע והגנים תמשיך עם מכסות הביקור גם לאחר שיתבטלו כללי התו הסגול
אעדיף לבקר באתר בשעות הנוחות לי גם אם הוא עמוס יותר.
12%
28%
60%
אעדיף לבקר באתר כשהוא פחות עמוס גם אם השעות פחות נוחות לי
הספונטניות חשובה לי ולכן אעדיף לא להזמין מקום ולקחת סיכון שלא אוכל לבקר באתר.
6%
24%
70%
חשוב לי לדעת שיש לי מקום מובטח באתר ולכן אעדיף להזמין את הביקור מבעוד מועד.
1-3
4-7
8-10