

אפקטיביות אמצעי ההמסרה ברשות הטבע והגנים:

תחום מחקר ספציפי - דפדפת המידע

טיוטת דוח מחקר לרשות הטבע והגנים

מגישה: עדנה שלו

בהנחיית פרופ' נגה קולינס קריינר

החוג לגיאוגרפיה ולימודי סביבה

אוניברסיטת חיפה

מאי, 2019



תודות

- **לגב' רעיה שורקי**, מנהלת חטיבת קהל וקהילה ברשות הטבע והגנים אשר ליוותה את המחקר וסייעה במהלכו.
- לכל מנהלי האתרים שעבדתי מולם בשנה האחרונה, שהשקיעו זמן ניכר ומאמץ לפגישות עימי ולסיוע בכל מה שנדרש כדי להוציא את המחקר לפועל על הצד הטוב ביותר. תודה **מר עופר שנער**, **מר דקל שגב**, **גב' מיטל אהרון**, **גב' ג'יזל חזן**, **מר תומר סרגוסטי**, **מר יואב כהן**, **גב' שרית פלאצ'י** ו**מר דודו גרינבאום**.
- **לד"ר אייל מטרני** ממונה תחום קהל וקהילה, מחוז מרכז, שתרם רבות מידיעותיו וענה בסבלנות לכל שאלותיי.
- **לגב' אורית שטיינפלד** מנהלת אגף שיווק ו**למר חגי דביר** מנהל תחום המוצר התיירותי על הסיוע בהבנת הפן השיווקי במחקר.
- **לגב' עדי גרינבאום** שעמדה מולי בקשר לאורך כל המחקר וסייעה רבות בכל מה שנדרש.

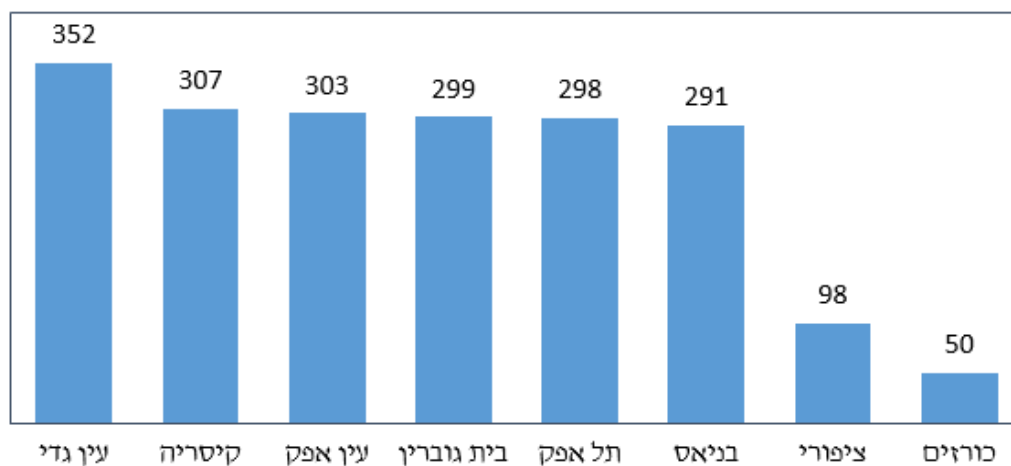
תקציר מנהלים

מטרת מחקר זה הינו לבדוק את יעילות השימוש באמצעי ההמסרה השונים המתקיימים כיום בשמורות הטבע והגנים הלאומיים, תוך שימת דגש על אפקטיביות השימוש בדפדפת המידע כאמצעי המסרה.

בהתאמה, תבחן גם השאלה, האם הדפדפת מתאימה במתכונתה הנוכחית לכולם או יש להציע למבקר פתרונות הממוקדים לידע ולניסיון הייחודיים לו.

1. תהליך המחקר

1,998 אנשים השתתפו במחקר ב 8 אתרים שונים, על פי ההתפלגות הבאה:



המחקר נערך בין החודשים ספטמבר 2018 - מרץ 2019.

השאלון נבנה לקהל דוברי עברית ואנגלית על פי ההתפלגות הבאה: 10%-15% מכמות השאלונים בכל אתר מולא על ידי תיירי חוץ (במידה וכמובן הייתה נוכחות שלהם באתר).

לשאלון 3 חלקים מרכזיים:

- החלק הראשון של השאלון כלל 14 שאלות סגורות, בו התבקשו הנסקרים להשיב על שאלות הנוגעות לדפדפת המידע.

- החלק השני אשר כלל 2 שאלות פתוחות, בו נשאלו הנסקרים על עמדותיהם לגבי מה חשוב בעיניהם לשמור ולשנות בדפדפת המידע.
- החלק השלישי והאחרון של הסקר, בו התבקשו המשיבים לאפיין את תכונות הרקע שלהם באמצעות 5 שאלות אודות מינם, גילם, השכלתם, מספר הפעמים בהם הם מטיילים באתרי רשות הטבע והגנים ובקשה לציון שותפם העיקרי לטיול בדרך כלל. בנוסף, בוצעו ראיונות עומק בשמונת האתרים הנבחרים עם מנהלי וחלק מעובדי האתר, מדריכי טיולים ומבקרים. כמו כן נערכו תצפיות ממוקדות בכל אחד מהאתרים.

2. ממצאי מחקר עיקריים:

להלן הממצאים העיקריים שנתגלו במחקר זה:

- מאפייני המבקרים

קבוצת המבקרים הגדולה ביותר נמצאת בקרב גילאי 31-40 המהווה 41% ממלאי השאלון. הקבוצה השנייה בגודלה נמצאת בקרב גילאי 41 ל- 50 המהווה 22% ממלאי השאלון.

72% ממלאי השאלון הם אקדמאים.

כשליש מהמטיילים מבקרים באתרי רשות הטבע והגנים בתדירות של עד 3 פעמים בשנה, כשליש בתדירות של 4-6 פעמים בשנה והשליש הנותר בתדירות גבוהה עשר פעמים בשנה ויותר.

רוב גורף של 63% הם בהרכב משפחתי.
- עמדות המבקרים בנושא העברת מידע

79% ציינו כי קיבלו דפדפת עם כניסתם לאתר.

88% ציינו כי ישנה חשיבות רבה בעיניהם לקבלת מידע בנושאים מגוונים, החל מחי וצומח וכלה בהיסטוריה וארכיאולוגיה.

- 83% מהמבקרים היו רוצים פירוט של מידע.
- 63% מהמבקרים ציינו כי היו מעדיפים דפדפת בת עמוד אחד, קצרה ועניינית.
- 60% ציינו כי היו יכולים להסתדר באתר בלי דפדפת המידע.
- 72% ציינו כי היו מחזירים את דפדפת המידע לתיבת החזרה בתום הביקור.
- 49% בלבד רצו לשמר את דפדפת המידע כמזכרת.
- 42% ציינו כי הדפדפת הגבירה אצלם את המודעות לשמירה על ערכי הטבע והמורשת.

• שימושי דפדפת המידע

- 63% מקרב ממלאי השאלון משתמשים בדפדפת קודם כל כמפה.
- 50% מקרב ממלאי השאלון משתמשים בדפדפת לקבלת מידע היסטורי על האתר.

• שביעות רצון כללית מדפדפת המידע

- רמת שביעות הרצון מהדפדפת עומדת על 69%.

• חלופות אופציונאליות לקבל מידע

- 84% מקרב ממלאי השאלון מעדיפים שילוט כחלופה לדפדפת המידע.
- 60% מעדיפים מדריך כחלופה לדפדפת המידע.
- 58% מעדיפים אפליקציה דיגיטלית כחלופה לדפדפת המידע.

3. דוברי אנגלית בהשוואה לדוברי עברית

דוברי האנגלית מעוניינים מאוד בקבלת מידע על האתר, משתמשים בדפדפת פחות כמפה, מעוניינים שתהיה קצרה וממוקדת ותוכל לשמש כמזכרת לקחת איתם חזרה לארץ המוצא. פחות מעוניינים להחזירה לתיבת החזרות.

מבחינת קבלת המידע הם כמו דוברי עברית ומעדיפים את המידע על שלטים באופן זמין וקל.

שביעות הרצון בקרב דוברי האנגלית מדפדפת המידע עומדת על 82% והיא יותר גבוהה מרמת שביעות הרצון של דוברי העברית העומדת על 69%.

4. המלצות וסיכום

לאחר הכרות מעמיקה הכוללת גם ראיונות רבים עולה כי מטרות הרשות העולות בקנה אחד עם מחקר זה הינן:

1. שמירה על ערכי הטבע והמורשת
2. הטמעת חשיבה ירוקה בקרב המבקרים
3. פיתוח שירותים ופתרונות לטובת המבקרים
4. הגדלת תדירות המבקרים
5. הגעה לקהלי יעד חדשים
6. הגדלת מספר המינויים
7. הגדלת שביעות רצון המבקרים
8. ניהול מבקרים באופן מיטבי

לאור זאת, המלצות המחקר בהתאמה למטרות שעלו הינן:

- הקמת גוף אחד לריכוז ותכנון ההמסרה ברשות הטבע והגנים

תנאי ראשוני לעמידה בכל יעדי הרשות שצוינו הינו הקמת גוף מרכז אחד לתכנון ויישום ההמסרה. גוף זה ירכז את הצרכים והמידע ברמת המאקרו לכלל האתרים ובהתאמה גם ברמת המיקרו לכל אתר ואתר בנפרד.

הגוף יהיה בעל ראייה מערכתית ובעל יכולת להבין את הפרוגרמה הרעיונית, לחבר אותה לצרכי האוצרות ולהוריד אותה לשטח ב"גובה העיניים" בהתאמה לקהל היעד ולאתר.

גוף זה יהיה אחראי בין היתר גם על אפיון השפה, קופי, מיקרו קופי והעברת המסר בצורה אחידה.

- יצירת ברושור חוויה במקום ברושור של מידע

עונה על יעדי הרשות 1, 2 ו- 7

דגשים:

1. להקטין פיזית את גודל הדפדפת
 2. לפשט את הפתיחה והקיפול
 3. דפדפת שתתאים בגודלה להחזקה בכף יד של ילד
 4. לשנות למפה סכמתית ולא תצ"א
 5. להגדיל קנ"מ
 6. לתקן מפות שגויות ולא מעודכנות
 7. שימת דגש במפה על כיוונים וסימון מסלולים ברור
 8. ציון מספרי על המפה של כל נקודות העניין באתר
 9. ציון מרחקי הליכה בין נקודה לנקודה
 10. מידע קצר, חוויתי, מעניין לכל נקודת עניין
 11. מידע "פיקנטי" שמבקרים בדגש על ילדים יזכרו לאחר הביקור באתר
 12. שימת תיבות החזרה לדפדפת על מנת לעודד "חשיבה והתנהגות ירוקה"
- יש לציין כי החיסרון הגדול של הדפדפת היא שאינה יכולה לספק DATA הניתן לניתוח ויכול להוות כלי ניהולי להטבת חווית הביקור באתר.

יצירת שילוט

השילוט נבחר בקרב 84% מממלאי השאלון כחלופה עיקרית רצויה לדפדפת המידע והוא נותן מענה על יעדי הרשות 1, 3, ו-7 אשר צוינו לעיל.

השילוט מסייע בשמירה על ערכי הטבע והמורשת ונותן פתרון לקבלת מידע על האתר במידה והוא מגיע בצורה קצרה ועניינית.

החסרונות: אינו נותן פתרון למי שמעוניין במידע נוסף וחוויתי, אינו ניתן לעדכון בצורה מהירה וקלה ואינו מאפשר קבלת DATA וסטטיסטיקות על המבקרים באתר.

• פיתוח אפליקציה ייעודית לרשות הטבע והגנים

58% מעדיפים אפליקציה דיגיטלית כחלופה לדפדפת המידע.

חלופה זו נותנת מענה לכל יעדי הרשות שהוגדרו - 1, 2, 3, 4, 5, 6 ו- 7.

במסגרת המחקר נבדקו 2 אפליקציות אופציונאליות, הראשונה EASY2HIKE והשנייה WHISHTRIP. ההמלצה היא לפתח אפליקציה ייעודית ולא להשתמש באפליקציות הקיימות היות והן אינן יכולות לאפשר WHITE LABEL של רשות הטבע והגנים, אינן מאפשרות מערכת ניהול הרשאות ובנוסף מופיעים גם מתחרים שונים הנמצאים באותו הפוליגון. לאור האמור לעיל, ההמלצה היא לפתח אפליקציה ייעודית לרט"ג, שמדברת ב"שפת הרט"ג" ויודעת מצד אחד לתת מענה למבקרים השונים ומצד שני את DATA הנחוץ לשם ניתוח.

אפליקציה ייעודית תאפשר להטמיע את כל 7 יעדי החברה (1-7):

1. עידוד חשיבה ירוקה – צמצום השימוש בעץ.
2. חסכון בעלויות הדפסה.
3. יכולה לשמש כמדריך וירטואלי.
4. מאפשרת שליטה על התוכן המוצג ועדכונו בכל רגע נתון בהתאם לעונת השנה, לפעילויות, לנקודת עניין חדשה שנוספה באתר ועוד.
5. מאפשרת את העברת המידע בצורה חווייתית מבוססת סרטונים/קול/VR ועוד.
6. דגש על קופי ומיקרו קופי מפולח קהלי יעד.
7. אפליקציה מאפשרת הנגשה במגוון שפות רב.
8. אפליקציה מאפשרת את למידת היעד ותכנון ההגעה והרישום/תשלום אליו מראש.
9. מאפשרת בזמן אמת את שיתוף המסלולים, החוויות והתמונות ברשתות החברתיות ותורמת לעידוד הגעת מבקרים חוזרים, חדשים מהארץ ומהעולם.

10. מאפשרת את הנגשת המפה בצורה קלה ופשוטה בהתאם לרצון המבקר (מפה סכמתית / תצ"א / תלת מימד / מפה מצוירת ומנוקדת לילדים / בחירת קנ"מ יותר גדול וכדומה).
11. מאפשרת יצירת מסלולים ייעודיים מפולחי קהל יעד וצרכים כגון: בחירת מסלול בהתאם לרמת הקושי / משך המסלול הרצוי / מעגלי / לא מעגלי / ציון מרחקים וזמני הגעה בין נקודות העניין השונות ואפשרות לדוגמא של שילוב משחק חווייתי לילדים תוך כדי עד ההגעה ליעד הבא ועוד.
12. אפליקציה מבוססת GPS תאפשר ניהול עומסים בזמן אמת ותסייע גם בתכנון כושר הנשיאה של האתר.
13. אפליקציה תאפשר קבלת DATA וסטטיסטיקות על המבקרים ועל חווית הביקור שלהם באתר.

• הכשרת מדריכים

- 60% מעדיפים מדריך כחלופה לדפדפת המידע.
- לשם הגדלת קהלי יעד קיימים וחדשים ועידוד העלאת תדירות הביקורים באתרים ההמלצה היא גם להכשיר את המדריכים.
- המלצה זו תתרום לעמידה ביעדים 1-7

דגשים:

1. הנגשת מפות מעודכנות למדריכים בהתאם לצרכים שלהם
2. הנגשת הידע למדריכים בהתאם לקהל היעד אותו הם מדריכים
3. שליחת עדכונים על חידושים באתרים
4. דגש על הנגשת הידע למדריכים בצורה חווייתית
5. דגש על הנגשת המידע לגבי שמירה על ערכי הטבע והסביבה בתוך האתר
6. הכנת מזכרת ייעודית עבורם לחלוקה בהתאם לקהל היעד אותו הם מדריכים

סיכום המחקר:

מחקר זה מראה כי רמת שביעות הרצון הכללית מדפדפת המידע עומדת על 69%, אך רוב בן 60% ציינו כי היו יכולים להסתדר בלי הדפדפת ולטייל באתרים באמצעות שילוט בלבד. חשיבותה היא בעיקר כמפה באתרים בהם השילוט אינו מספק.

במידה וכן יוחלט לשמרה יש לשנות ולשפר את הפורמט הקיים, להפכה לדפדפת חווייתית במקום דפדפת מבוססת טקסט ולהתאימה לילדים.

במקביל, יש להכשיר מדריכים ולפתח אפליקציה ייעודית לרשות הטבע והגנים שתדע לתת מענה הן מבחינת העברת המידע בפילוח ובהתאמה לכל אתר ולכל קהל יעד המבקר באתר והן מבחינת קבלת ה-DATA.

תוכן

15	מבוא	
16	סקירת ספרות	1.
16	המסרה סביבתית	1.1
17	המסרה באזורים מוגנים מפולחי קהל יעד	1.2
18	המסרה ככלי ניהולי בפארקים לאומיים ושמורות טבע	1.3
19	אמצעים להעברת מסרים בפארקים לאומיים ושמורות טבע	1.4
20	שילוט פיזי	1.4.1
20	דפי מידע	1.4.2
21	הדרכה	1.4.3
22	טכנולוגיה ניידת	1.4.4
24	מטרת המחקר ושיטות המחקר	2.
24	מטרת המחקר	2.1
25	שיטות המחקר	2.2
27	ניתוח הנתונים	2.3
27	תהליך המחקר	2.4
29	פרופיל המבקרים באתרי רשות הטבע והגנים	3.
29	קבוצות גיל	3.1
29	רמת השכלה	3.2
31	תדירות הביקור באתרי רשות שמורות הטבע והגנים	3.3
32	שותפים עיקריים לטיול	3.4
33	עמדות המבקרים בנושא העברת מידע	4.
33	טבלה מסכמת	4.1
34	ניתוח ממצאי הטבלה	4.2
34	חשיבות קבלת מידע	4.2.1
35	חשיבות בפירוט המידע	4.2.2
43	חלופות אופציונאליות לדפדפת המידע	4.2.3
54	שימושי הדפדפת	4.2.4
65	עמדות המבקרים בנושא העברת מידע בחתך אתרים	5.
65	עד כמה חשוב לך לקבל מידע בנושא חי/צומח/ארכיאולוגיה והיסטוריה?	5.1
66	עד כמה היית מעוניין שהדפדפת תהיה מפורטת במידע?	5.2

עד כמה היית מעוניין במדריך באתר במקום דפדפת המידע?	66	5.3
עד כמה היית מעוניין בשלטים עם הסברים באתר במקום דפדפת המידע?	67	5.4
עד כמה היית מעוניין בקבלת מידע באמצעות אפליקציה לטלפון הנייד במקום דפדפת המידע?	68	5.5
האם קיבלת בכניסה לאתר את דפדפת המידע?	68	5.6
עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך כמפה להתמצאות ולסיור באתר?	69	5.7
עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך לקבלת מידע היסטורי על האתר?	70	5.8
עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תהיה בת עמוד אחד, קצר וענייני?	71	5.9
עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תשמש כמזכרת?	72	5.10
עד כמה דפדפת המידע הגבירה את המודעות אצלך לשמירה על ערכי הטבע והמורשת?	73	5.11
עד כמה היית מעוניין להחזיר את דפדפת המידע בתום הביקור לצורך שימוש חוזר?	74	5.12
עד כמה אתה שבע רצון מדפדפת המידע?	74	5.13
עד כמה יכולת להסתדר באתר בלעדי דפדפת המידע?	75	5.14
השוואה בין דוברי עברית ואנגלית	76	6
ממצאים:	77	6.1
סיכום הממצאים	79	7
מאפייני המבקרים	79	7.1
עמדות המבקרים בנושא העברת מידע	79	7.2
שימושי דפדפת המידע	80	7.3
שביעות רצון כללית מדפדפת המידע	80	7.4
חלופות אופציונאליות לקבלת מידע	80	7.5
מסקנות והמלצות המחקר	81	8
הקמת גוף אחד לריכוז ותכנון ההמסרה ברשות הטבע והגנים	81	8.1
יצירת ברושור חוויה במקום ברושור של מידע	82	8.2
יצירת שילוט	82	8.3
פיתוח אפליקציה ייעודית לרשות הטבע והגנים	83	8.4
הכשרת מדריכים	84	8.5
סיכום הדוח	86	9
ביבליוגרפיה	87	
נספח 1 - שאלון בעברית	91	

92	נספח 2 - שאלון באנגלית
----	-----------------------------

ההמסרה כפי שהיא מוכרת כיום, הוגדרה לראשונה בשנות החמישים על ידי האמריקאי Tilden בספרו "המסרת מורשתנו" (Tilden, 1967), אך למעשה, ההמסרה קיימת עוד מתחילת המאה הקודמת, כאשר הפארק הלאומי של ארצות הברית החל לפתח תכניות פעילות מודרכות למבקרים בו. ההמסרה לאורך כל השנים נתפסה כבעלת תפקיד חשוב בהשפעה על אמונות, עמדות, ידע והתנהגות מבקרים באתרים שונים ברחבי העולם וכיום אף ניתן לראות את התפתחות אמצעי ההמסרה המשלבים בנוסף למדריכים, אנשי הצוות ושילוט פיזי גם טכנולוגיות מתקדמות.

ישראל היא אחת המדינות בה נושא ההמסרה זוכה להתייחסות גדולה ולהפנמה כי ערוצי ההמסרה צריכים להיות מותאמים לאזרחי העידן הטכנולוגי העכשווי. הדוגמא העדכנית ביותר הינה רשות העתיקות אשר יישמה זאת עם הקמת "שביל הסנהדרין" בו, בין היתר, מוצע מידע באמצעות אפליקציית WEB יחידה מסוגה המשמשת כמדריך שביל עצמאי לפי קהלי המבקרים השונים, כדוגמת: משפחות, FIT, קבוצות ועוד. יתרון עקיף לשימוש בטכנולוגיה זו היא האפשרות להשתמש בה ככלי ניהולי לבניית בסיסי נתונים אודות המבקרים. ברשות הטבע והגנים, כיום, אחד מכלי ההמסרה החשובים ביותר הינו דף המידע המכונה "דפדפת". דף מידע זה מחולק למבקרים פיזית עם כניסתם לביקור באתרים השונים.

המחקר המובא להלן מבקש לבחון את דרכי ההמסרה הרצויות באמצעות בדיקת אופן השימוש של "הדפדפת" בשמונה אתרים שלרשות הטבע והגנים. לשם כך הוגדרו מספר שאלות מחקר ספציפיות המפורטות במערך המחקר.

איסוף המידע מן המבקרים באתרים, באמצעות שאלונים יחד עם ראיונות, יאפשרו את הרכבתה של תמונה עדכנית, כפי שהיא מצטיירת מן השטח עצמו, וכתוצאה מכך ניתן יהיה לגבש המלצות לגבי עתיד "הדפדפת".

1. סקירת ספרות

פרק זה יסקור את נושא ההמסרה בהקשרו העולמי. מתוך תחום רחב זה יושם דגש על נישת ההמסרה התיירותית הקיימת כיום בגנים לאומיים ושמורות טבע ברחבי הארץ. בהמשך ייבחנו אמצעי ההמסרה המוטמעים באזורים אלו, ותבחן יעילותם ככלי ניהולי ומקור לדליית מידע אודות המבקרים באתרים השונים.

1.1. המסרה סביבתית

ההגדרות להמסרה הן רבות, אך כולן מתמקדות ברעיון התרגום של מידע מהמדען, ההיסטוריון, או המנהל למבקר (Wilkinson, 2006), כפעילות חינוכית שתפקידה לחשוף משמעות ויחסים באמצעות שימוש באובייקטים מקוריים. דבר זה נעשה על ידי ניסיון ממקור ראשון ועל ידי מדיה אילוסטראטיבית ולא רק באמצעות מידע עובדתי (Dumbraveau et al, 2016, Tilden, 1977).

המסרה סביבתית קיימת כבר זמן רב. בשנת 1919 החל הפארק הלאומי של ארצות הברית לפתח פעילויות מודרכות למבקרים (Aldridge, 1973) ובמקביל בדרום אפריקה הוסמכו מבקרים להדרכת מבקרים בגנים לאומיים. פילוסופיית ההמסרה והטכניקה שבה, קשורים לא רק לאזורים טבעיים, אלא כוללים את כל ההיבטים של מורשת האזור הגיאוגרפי עליו יש לשמור לדורות הבאים. ההמסרה הינה בעלת תפקיד חשוב ביותר בהשפעה על אמונות, עמדות, ידע והתנהגות של מבקרים (Moscardo, 1996, Ham,) (2005) ומעודדת שימוש הולם, תמיכה, ניהול אחראי ובעיקר מטפחת מטרות שימור לטווח הארוך. כיום כבר ניתן לראות כי קיימת הסכמה כי ההמסרה היא אמצעי להעברת יחסי מבקרים עם הסביבה. רוב המומחים מסכימים כי זהו תהליך המתרחש בעיקר ברמה החושית (Rotila, 2004).

1.2. המסרה באזורים מוגנים מפולחי קהל יעד

Tilden (1967), הגדיר שורה של עקרונות המסרה למומחים באזורים מוגנים על מנת לספק חוויה ייחודית למבקרים, זאת כאשר אזורים מוגנים הפכו מישויות האחראיות להגנה על הטבע לאטרקציות תיירותיות מרכזיות. המומחים התמקדו הן באיכות המידע והן באופן בו הועבר לציבור. כתוצאה מכך, ניתן לראות, כי אזורים טבעיים ומוגנים נחשבים גם כיום לספקים של תכניות חינוכיות מובנות, האחראיות על יצירת סביבה נעימה ומוגנת לטבע הסובב. הם כוללים בתוכם, בין היתר, גם נתיבים נושאים לשבילים, נקודות תצפית המסומנות היטב בשטח ועוד (Tilden,1967, Dumbraveau et al, 2016).

התיירות הינה כלי שימושי בתהליך הגברת המודעות לסביבה ובהגנה עליה. ההגנה על המורשת הטבעית נתפסת כדאגה מוחשית ובלתי מוחשית במיוחד בעשורים האחרונים, אך יחד עם זאת מלבד המוסדות המופקדים על ההגנה של שטחים טבעיים ותרבותיים, כגון מערכת החינוך, מדע ותרבות של אונסקו או המועצה הבינלאומית למונומנטים ואתרים (ICOMOS), באזורים המוגנים יש מרכזים או מחלקות המסרה המוקדשות להכשרת צוותי הדרכה ממוקדות קהלי יעד, כדוגמת תלמידי מערכת החינוך, גמלאים, תיירי חוץ ומשפחות המטיילות עם ילדים. בנוסף, ישנם עמותות שונות או ארגונים לא ממשלתיים המציעים קורסים לצוותים מקצועיים. ארגונים כדוגמת האיגוד האירופאי להמסרת מורשת NAI ועוד.

לכל המוסדות הללו יש מטרה משותפת אחת והיא שימור המורשת, הטבע ופיתוח אסטרטגיות המסרה שונות לכל אחד מקהלי היעד השונים (למרות שרובן עדיין משתמשות באסטרטגיות ההמסרה שנקבעו על ידי Tilden כמסגרת). כיום ניתן לראות כי תפקיד ההמסרה עובר מהצורך לשמור לצורך של המבקר בחשיפה, כך שתשומת הלב מופנית מן האזורים הטבעיים והמוגנים לאתרים בעלי ערך תיירותי (McCall & Gray, 2013).

תהליך ההמסרה בעולמות אלו, מבוסס על כך שכל מבקר יכול להבין את המסר ולהפנימו לאור ניסיונו האישי, ללא קשר לרמת ההשכלה שלו. עליו להיות מסוגל להבין את המסר, להפנימו ולהשתמש בו בהמשך. תהליך זה נתפס כתהליך בינתחומי אשר מוגדר יותר כאמנות מאשר מדע ומטרתו לספק חוויה בלתי נשכחת. ההצלחה או הכישלון של התהליך והשיטה שנבחרה משתקפים בגישתו של המבקר ומצבו הרגשי בסיום הביקור (Dumbraveau et al, 2016).

Hein (2002) מציע כי הגישה צריכה להיות מופנית וממוקדת מבקרים, תוך פניה לידע ולניסיון שלהם. חשוב ביותר לדעתו להכיר את המבקרים ואת קהלי היעד באופן מדויק ככל האפשר, על מנת להקל עליהם את הגישה למידע. עוד נאמר, כי אלטרנטיבה זו נכונה במיוחד כאשר מדובר בילדים. המסרה לקהל יעד זה דורשת גישה שונה לחלוטין מהמסרה למבוגרים. יש להימנע מקשיים מדעיים ומונחים מיוחדים לטובת מונחים שקל יותר להבין. ישנה הדגשה ברורה לגבי העדפתם של סופרלטיבים ואת המעורבות החושית המיוחדת שהם מפגינים בשל הצורך שלהם לדעת, להריח ולבצע אינטראקציה עם האובייקט. הצורך האחרון הינו הגורם העיקרי שהביא לצורה הנפוצה ביותר של השתתפות ילדים בפעילויות במוסדות תרבות, פארקים לאומיים, שמורות טבע ומוזיאונים והכוונה היא לביקורים קבוצתיים. בעוד שבעבר פעילויות אלו היו מעודדים על ידי מורים, כיום, ההתלהבות פוחתת ויכולת הריכוז של הילדים הוכחה כנמוכה יותר (Tilden, 1977, Hein, 2002).

לאור כל זאת, יש לנתח את ההשפעה שיש לאסטרטגיות ולטקטיקות השונות על קהלי היעד, ולבחון אותם ככלי ניהולי מוביל בין היתר גם בפארקים לאומיים ושמורות טבע.

1.3. המסרה ככלי ניהולי בפארקים לאומיים ושמורות טבע

אחת הבעיות המרכזיות כיום בפארקים ושמורות טבע ברחבי העולם הינה ההתמודדות עם מספר המבקרים ההולך וגדל בהן. אחד המדדים החשובים להצלחת קיום תיירות בפארקים לאומיים ואזורים מוגנים הוא ניהול השפעות המבקר, על מנת להבטיח הגנה

ארוכת טווח על המשאבים הטבעיים (Marion & Farrell, 1998). ללא ניהול נכון של המבקרים, התיירות עלולה להוביל להשפעות שליליות על הסביבה הטבעית, עד כדי השפעה לרעה על רמת שביעות רצון המבקרים (Shackley, 1998). המסרה אפקטיבית יכולה לתרום תרומה משמעותית לשיפור הקיימות של התיירות וכתוצאה מכך לצמצם את ההשפעות הקשורות מתיירות (Moscardo, 1996).

המסרה הינה פונקציה ניהולית חיונית עבור הפארק, מנהלי פארקים לאומיים מסכימים על הצורך בבניית תכנית המסרה. השאלות המתעוררות הן ביחס לסוג ההמסרה הרצוי שיש ליישם כמו גם האפקטיביות של סוג ההמסרה שנבחרה.

יש להבחין בין תכניות המסרה ישירות שפותחו על מנת ליצור אינטראקציה ישירה בין ציבור המבקרים למדריך, לתוכניות המסרה עקיפות שפותחו כך שלמבקרים אין אינטראקציה או שיח כלשהוא עם מדריך, אלא ההמסרה נעשית באמצעות אובייקטים שונים כגון מדיה, שילוט או דפי מידע, כל זה נעשה כאשר מטרת ההמסרה באה לידי ביטוי בשיפור חווית המבקר, הגנה על המשאבים הטבעיים, בטיחות והגנה על המבקרים. כמו גם, הרחבת נקודת המבט של המבקרים על האתר הכולל שיפור הידע, טיפוח עמדות והתנהגויות חיוביות לטבע ולסובב אותו (Wilkinson, 2006, Moscardo, 1996, Ballantyne & Hughes, 2006, Lubbe, 2003) מוסיף על דברים אלו וטוען כי מטרת ההמסרה העיקרית היא לגרום למבקר לשוב לבקר באתר, ושהאמצעים בהם ההמסרה נעשית חשובים לא פחות.

1.4. אמצעים להעברת מסרים בפארקים לאומיים ושמורות טבע

האמצעים להעברת מסרים בפארקים לאומיים ושמורות טבע רבים ומגוונים, החל מדפי מידע, מפות, לוחות מידע, אנשי צוות כדוגמת מדריכים ועד לטכנולוגיות מתקדמות שחלקן כבר מיושמות בחלק מהאתרים הן בארץ והן ברחבי העולם.

להלן פירוט האמצעים:

1.4.1. שילוט פיזי

בגנים לאומיים ושמורות טבע, ניתן לראות כי השילוט הפיזי לסוגיו השונים נתפס עדיין, כדרך חשובה להעברת מסרים והוא מהווה את אחד היישומים הוותיקים והמרכזיים בניהול השטח. שילוט זה משמש ככלי להגברת חווית המבקר באתר, אחראי להכוונת המבקר בשטח, אחראי על יידוע הוראות הבטיחות, העשרת הידע אך בעיקר לקידום ההתנהגות הרצויה בתוך הפארק (Cole, 1998).

בעיני המנהל, בהשוואה שנערכת בין שלט פיזי לשימוש בדף מידע, עלות השלט באופן יחסי למשך השימוש בו היא חיובית בגלל עלויות הפיתוח, ההפקה והתחזוקה המועטות. גם מבחינת המבקר באתר ה"עלות" הנדרשת ממנו לשימוש בשלט היא נמוכה ודורשת זמן לעיבוד המידע רק במידה ויחפץ בכך ללא מאמץ וזאת בניגוד לדפי מידע עם טקסטים מורכבים, שנדרש מאמץ כדי להשתמש בהם (מטרני, 2016).

1.4.2. דפי מידע

המונח "המסרה עצמית" מתייחס ליצירת שיח עם מבקרים באתר גם באמצעות דפי מידע. השיח מבטא יחסים חברתיים ותרבותיים ודרך להשגת אפקטים ספציפיים בקרב המבקרים. ניתוח התכנים במחקר המסרה סביבתית שהתקיים בפארק הלאומי ורמונט הראה כי הנושאים הנפוצים ביותר בדפי המידע כללו אינטראקציה עם האנשים באמצעות תמונות. התמונות היו בשימוש נרחב (86.5%) וכל ברושור הכיל בממוצע 8.5 תמונות. ניתוח המשפטים, הנושאים והדימויים, הראה כיצד צורות אלו של המסרה ביקשו להשפיע על הדרכים בהם מבקרים חוו את האתר.

דפי המידע עודדו את המבקרים להפעיל את החושים ולתקשר עם אנשים אחרים על ידי הצטרפות לקבוצות או התנדבות (Darrien & Stokowski,).

המסרה זו נועדה לעורר, להקל ולהרחיב את ההבנה של האנשים את המקום, כמו גם ליצור אמפתיה כלפי השימור, המורשת, התרבות והנוף (Rickard & Stedman, 2015). על מנת להשיג מטרה זו הוכנסו טקסטים מכווני אמפתיה ובניית יחסים עם המבקרים. מטרות אלו מחזקות את הצורך של המנהלים להיות מצוידים בהבנה של ההשלכות כדי שיוכלו להיות מכוונים, מתחשבים ויעילים בתקשורת שלהם עם המבקרים (Darrien & Stokowski, 2017).

ברשות הטבע והגנים, דפי המידע נתפסים בעיני המנהלים כדרך ניהול חשובה ומהווה את אחד היישומים הוותיקים והמרכזיים בניהול שטח. דף המידע מחולק בדרך כלל בחינם לקהל היעד ומשמש למגוון רחב של מטרות, ביניהן הכוונת המבקר באמצעות המפה המופיעה בדף המידע, הוראות בטיחות בשטח והעשרה ולמידה (מטרני, 2016). ההשפעה הרבה ביותר על המבקר המשתמש בדרך המסרה זו היא על הרחבת הידע שלו ומחקרים תומכים באפשרות שתוך זמן קצר ביותר ניתן גם להשפיע על ייצור עמדה, גם אם לא אפקטיבית כמו במפגש פנים מול פנים עם מדריך (Ham, 2007).

1.4.3. הדרכה

צורת המסרה נוספת בה משתמשים רבות בשמורות הטבע והגנים הלאומיים, מבוססת על איש צוות ובה מעורבים יחסי גומלין ומפגש פנים מול פנים בין עובדי האתר למבקרים. מפגשים אלו יזומים על ידי מנהלי ועובדי האתר ומתרחשים במרכזי מבקרים, מערכי כניסה, "צווארי בקבוק" כמו ראשי שביל ובאזורים רגישים לחוויית הביקור ולשמירת המשאב (מטרני, 2016). אנשי צוות הם עובדים בתפקידים שונים כמו פקחים, מדריכים ואנשי הסברה, שחקנים ומרצים. איש הצוות נתפס כמעביר מידע על האזור, אך יכול לשמש גם בתפקידים נוספים כמו הפגנת נוכחות ומשימות נוספות. ההנחה היא שנוכחות

איש צוות שאינו אוסר או דורש, אלא רק מבקש ומסביר, לא נותנת תחושה של טקטיקה ישירה ופולשנית המלווה באי נעימות עבור המבקרים (Hamnitt & Cole, 1998). היתרונות למפגשים בין איש צוות למבקרים הם רבים, אך עיקרם ביכולת ההתאמה של איש הצוות להקשרים ומצבים הקשורים לאופי המבקרים. בנוסף, בעת מפגש עם איש צוות המבקרים יכולים לקבל מידע שתואם את רצונם, ובמקביל שאלותיהם זוכות למענה וכך חווית הביקור שלהם משתפרת. מבחינת המנהלים, נוכחות של איש צוות חשובה ביותר ומשמשת להעברת המסרים בצורה ממוקדת ומיומנת.

יש לציין כי לרוב, מדובר בתחושות של מנהלים, למרות שלא תמיד הדבר יבוא לידי ביטוי מחקרי. לעיתים נראה שאיש צוות לא ישפיע יותר מדף מידע כדוגמת הדפדפת או שלט פיזי שנמצא בשביל, והתגלה כיותר אפקטיבי מהעובד (Marion & Reid, 2007, מטרני, 2016). חסרון איש צוות כאמצעי המסרה בא לידי ביטוי בעלותו הגבוהה, חוסר יכולתו לתת תשומת לב מיטבית כשיש מבקרים רבים, ולאורך זמן עייפות העובד עלולה להשפיע על איכות המפגש עם המבקרים. כל זה אינו קיים בשילוט פיזי או בשימוש בדף מידע כדוגמת הדפדפת (Doucette & Cole, 1993).

1.4.4 טכנולוגיה ניידת

השימוש בכלים מחשובים ניידים, קטנים ומקושרים באופן שמאפשר לממש את טבעו הנייד של המבקר או הלומד בסביבתו מוגדר כ"למידה מובילית" (Lee, 2005).

הטכנולוגיה הניידת מאפשרת להיחשף למידע אלקטרוני בתהליך רכישת הידע ללא תלות במקום ובזמן (Lehner & Nosekabel, 2002). למקבל הידע בסביבה זו חייבים להיות כלים להתמודדות עם המידע שמסביבו. כלים

המכוונים את תהליך הלמידה וכלים המאפשרים איסוף מידע ועיבודו לידע (Lia, 2005).

במחקר בתחום החינוך התברר כי 90% ממשתתפי פרויקט למידה עם מכשירי כף יד, ציינו כי יתרונם הגדול טמון ביכולת להניע ולהגביר את המוטיבציה, את שיתוף הפעולה ואת התקשורת (Lehner & Nosekabe, 2002).

Lia (2005) במחקרו ההשוואתי, הראה כי תלמידי בית ספר שהם אחד מקהלי היעד בשמורות טבע וגנים לאומיים, השתמשו במחשב כף יד ככלי לאיסוף ועיבוד מידע, וכי שימוש באופן זה יצר אצלם יותר תובנות וידע חדש. במחקר זה מרבית התלמידים דיווחו על שימוש משותף כלשהוא במחשב כף היד באינטראקציות השיתופיות השונות. במחקר זה מרבית התלמידים (72.5%) המליצו לשלב את מחשב כף היד בתהליך הביקור וציינו כי הוא נוח, שימושי, מהנה, מעניין ובעל פונקציות יעילות באיסוף וקבלת מידע. 11.8% מהתלמידים המליצו לא לשלב כלל וביניהם קבוצה קטנה, 15.7% אשר המליצה עם הסתייגויות (Lia, 2005).

לסיכום, ניתן לראות כי ישנם מספר אמצעים להעברת מסרים, חלקם קיים מימיה הראשונים של ההמסרה בגנים הלאומיים ושמורות הטבע וחלקם מוטמעים בשנים האחרונות בעקבות ההתאמות שנעשות למערכות טכנולוגיות מובילות. שילוב זה מחייב את מקבלי ההחלטות בהפעלת מערכת נרחבת של שיקולי דעת מעמיקים בהערכת האפקטיביות של תוכנית ההמסרה. מערכת, שבלעדיה, תוכנית ההמסרה והטמעתה עלולה להיכשל.

2. מטרת המחקר ושיטות המחקר

2.1. מטרת המחקר

אחד מתפקידי רשות הטבע והגנים היא החובה לטפל בכל ענייני שמורות הטבע והגנים הלאומיים ולקיים את ענייניהם וכן להגן על ערכי הטבע והמורשת, ליזום, לקיים ולעודד פעולות חינוך, הסברה והדרכה בתחומי שמירת הטבע וערכי הטבע והמורשת. על מנת לממש, מגדיר החוק את סמכויות הרשות, ובהן ביצוע של כל פעולה הדרושה למילוי תפקידה, כולל פעולות לשימור ולשיקום ערכי טבע, נוף ומורשת וכן אתרים לאומיים. פעולות פיתוח וטיפול, הסדרת דרכים, הקמת מתקנים, ניהולם והסדרתם ומתן שירותים למבקרים בהם.

לפיכך, מטרות הרשות הן שלוש. הראשונה עוסקת בתחום האקולוגיה, השנייה מדגישה את השמירה על אתרי מורשת המצויים בגנים הלאומיים ושמורות טבע למען קהל המבקרים והשלישית עוסקת בהסברה ובהדרכה לחינוך ובהגברת המודעות לנושאים אלו בקרב המבקרים (רשות הטבע והגנים, 2000, רשות הטבע והגנים, 2012, מטרני, 2008).

כיום ברשות הטבע והגנים על פי תכנית המתאר הארצית לשמורות טבע וגנים לאומיים (תמ"א 8) קיימים כ- 500 גנים לאומיים ושמורות טבע בשטח של 6 מיליון וחצי דונם, שהוא כרבע ממדינת ישראל.

ההמסרה ברשות הטבע והגנים נעשית כיום במספר אופנים, כגון: אנשי צוות, מדריכים, שילוט, נכסים דיגיטליים כדוגמת האתר, דף הפייסבוק, ובין היתר גם באמצעות דפי מידע.

ניתן לראות, כי בתחום ההמסרה, מידע אודות מבקרים באתרי הרט"ג השונים, ניתן לדלייה מפרסומים שונים הנעשים בצורה שוטפת באמצעות הכלים הדיגיטליים העומדים

לרשותה, אך מדפי המידע המחולקים ידנית בכניסה לאתרים השונים ומספקים מידע למבקרים אודות שימושים שונים אין אפשרות לקבל מידע דיגיטלי מדויק ואין אפשרות לנתחו ולבנות באמצעותו מאגר נתונים אודות השימושים שלו. מכאן גם נובע הצורך במחקר זה, קרי, לבדוק לעומק את אפקטיביות אמצעי המסרה זה ברשות הטבע והגנים.

לאור כל האמור לעיל, במוקד מחקר זה עמדו מספר מטרות עיקריות:

- הגדרת מאפייני המבקרים דוברי העברית והאנגלית באתרים
- בחינת עמדות המבקרים בנושא העברת המידע
- חקר שימושי דפדפת המידע
- התייחסות המבקרים להגדרת החשיבות של מאפייני הדפדפת: מה חשוב בעיני המבקרים לשמר / לשנות בדפדפת
- ניתוח שביעות רצון המבקרים מהדפדפת

במחקר זה תבחן אף השאלה האם הדפדפת מתאימה במתכונתה הנוכחית לכולם או כפי שסובר Hein (2002) כי יש להציע למבקר פתרונות הממוקדים לידע ולניסיון הייחודיים לו. יש לציין כי גישתו נתמכת כיום ועולה בקנה אחד עם תחזית הטרנדים שפרסמה BOOKING.COM לשנת 2019, בו היא ממשיכה למנף את מעמדה כמנהיגה בתחומי הטיולים והטכנולוגיה. תחזית זו מבוססת על תובנות ממחקר חסר תקדים, המונה למעלה מ-163 מיליון חוות דעת מאומתות של אורחים, כמו גם 21,500 מטיילים מ-29 מדינות (<https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-8-travel-predictions-for-2019/>), הטוען כי מטיילים יעדיפו תוכן קצר, רלוונטי ומותאם אישית.

2.2. שיטות המחקר

כלי המחקר המרכזי הינו שאלון מובנה (ראו נספח מספר 1 ו- נספח מספר 2).

השאלון נבנה לקהל דוברי עברית ואנגלית.

לשאלון 3 חלקים מרכזיים:

- החלק הראשון של השאלון כלל 14 שאלות סגורות, בו התבקשו הנסקרים להשיב על שאלות הנוגעות לדפדפת המידע.
 - החלק השני אשר כלל 2 שאלות פתוחות, בו נשאלו הנסקרים על עמדותיהם לגבי מה חשוב בעיניהם לשמור ולשנות בדפדפת המידע.
 - החלק השלישי והאחרון של הסקר, בו התבקשו המשיבים לאפיין את תכונות הרקע שלהם באמצעות 5 שאלות אודות מינם, גילם, השכלתם, מספר הפעמים בהם הם מטיילים באתרי רשות הטבע והגנים ובקשה לציון את שותפם העיקרי לטיול, בדרך כלל.
- בנוסף, בוצעו **ראיונות עומק** בשמונת האתרים הנבחרים עם מנהלי וחלק מעובדי האתר, מדריכי טיולים ומבקרים. כמו כן נערכו **תצפיות ממוקדות** בכל אחד מהאתרים לפי הפירוט הבא:
- 2 ימי תצפיות ממוקדות התקיימו בכל אחד משמונת האתרים. התצפיות נערכו בהתאם לקהלי היעד שהוגדרו בכל אתר, וניתוח הנתונים התייחס בין היתר גם לאתרים קטנים ולאחרים בהם קיים מסלול הליכה.
 - בתצפית נבדקה תנועת המבקרים מכניסתם בשער לאתר ועד צאתם, נבדק האם הם מבקשים דפדפת אחת או יותר, מה קורה אם לא מציעים? האם מוותרים? במידה ומוותרים, מאיזו סיבה? האם הם משתמשים בדפדפת לקריאת התוכן או כמפה? האם הם שומרים אותה בתיק או זורקים לפח באיזשהו שלב בסיור, או בסימום?
- על פי בקשת הרט"ג השאלון תורגם לאנגלית ו- 10%-15% מכמות השאלונים בכל אתר נבחר מולא על ידי תיירי חוץ (במידה וכמובן הייתה נוכחות שלהם באתר). התבצעה הפרדה בין FIT לבין קבוצות, בקבוצות נערכה הבדיקה גם מול המדריכים, אם היה צורך.

2.3. ניתוח הנתונים

הניתוח הכולל נעשה בשילוב של מספר שיטות: מחקר כמותני ופילוחים סטטיסטיים אשר נעשו עבור השאלות הסגורות ושאלות הדירוגים. סטטיסטיקה תיאורית מציגה את הממוצעים וההתפלגויות השונות וקשרים שונים בין המאפיינים מוצגים באמצעות שימוש במבחנים סטטיסטיים שונים. במקביל בוצע ניתוח תוכן איכותני לשאלות הפתוחות.

הצגת הנתונים בדוח הנ"ל נעשתה הן באמצעות טבלאות אחוזים והן בגרפים המאפשרים הצגה חזותית של הממצאים. הסריקה האופטית וניתוח הנתונים הכמותי נעשתה על ידי היחידה לייעוץ סטטיסטי של הפקולטה למדעי החברה באוניברסיטת חיפה.

2.4. תהליך המחקר

1,998 אנשים השתתפו במחקר באמצעות מענה על השאלון בגרסה מודפסת, אשר חולקו על ידי ועל ידי סוקרים שהכשרתי לכך. **הייתי נוכחת בעצמי בכל יום בו חולקו השאלונים בשטח. הייתי היחידה שראיינה את מנהלי האתרים בשטח וביצעה תצפיות.**

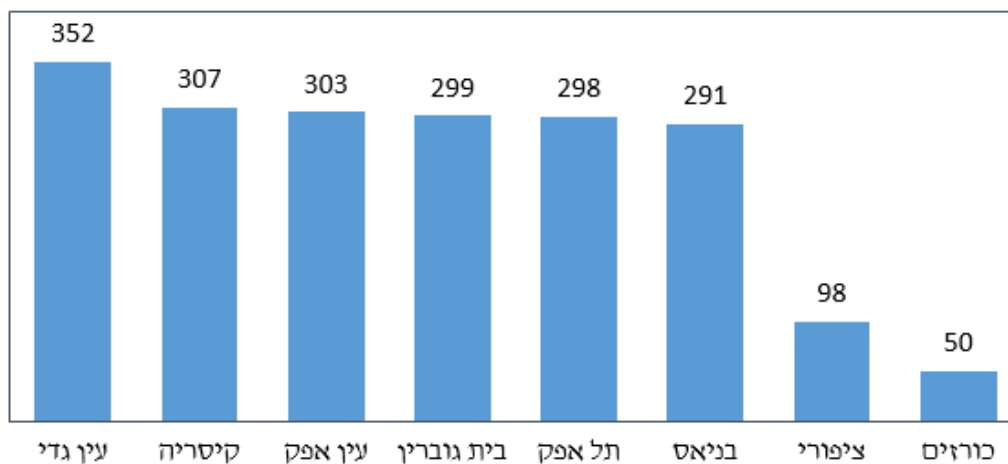
חלוקת השאלונים התבצעה במטרה להשיג תמונה מלאה של המבקרים בפארקים השונים ולבחון את אופן שימושם בדפדפת המידע, וזאת באמצעות דגימה משולבת, אשר התבססה על שני עקרונות משלימים:

- **דגימה עתית** – בתהליך התכנון של המחקר נבחרה תקופה בשנה שנחשבת למלאת פעילות בפארקים, היא תקופת חגי תשרי 2018. חודשי הדגימה, היו מספטמבר 2018, ועד מרץ 2019, סך של 7 חודשים. במהלך החודשים הללו נדגמו בעיקר סופי שבוע, ערבי חגים וחגים אך גם ימים באמצע השבוע, במהלכם הועברו למבקר האתר שאלונים ובהם גם בוצעו ראיונות ותצפיות.

- **דגימה מרחבית** – על מנת להשיג כיסוי מרחבי הולם של אזורי הטיול והביקור באתר נדגמו המשיבים לשאלון גם על ידי וגם בעזרת סוקרים ניידים, אשר נעו ברחבי האתר לאורך ימי הדגימה ושינו את אזור הדגימה שלהם מעת לעת.

בסיכום מקומות הדגימה, עלתה התמונה הבאה:

התפלגות המשיבים על פי האתרים בהם ביקרו

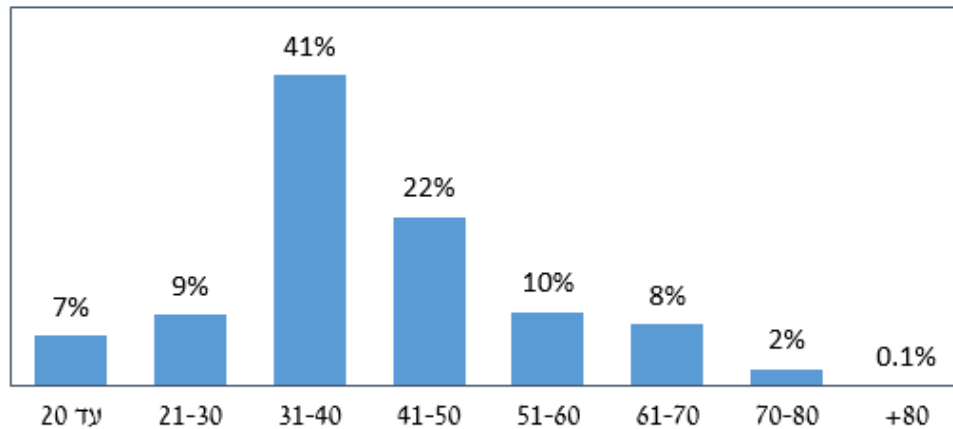


- סך הכל השתתפו במחקר 1,998 מבקרים ב- 8 אתרים שונים של רשות הטבע והגנים.
- מתוכם 48% גברים ו- 52% נשים - משקלם של הגברים והנשים בקרב המבקרים הינו שקול, ואין פער משמעותי בתחום זה.

3. פרופיל המבקרים באתרי רשות הטבע והגנים

3.1. קבוצות גיל

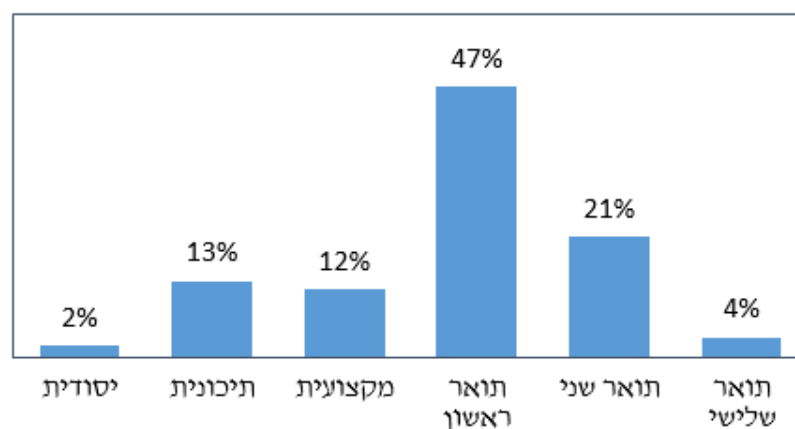
התפלגות הגילאים



- קבוצת המבקרים הגדולה ביותר נמצאת בקרב גילאי 31-40 ומהווה 41% ממלאי השאלון.
- קבוצת הגיל השנייה בגודלה באופן בולט הינה בגילאי 41-50 (22%).
- גילאי המבקרים באתרים השונים שנסקר במחקר זה הגיע גם ל- 80 ומעלה.

3.2. רמת השכלה

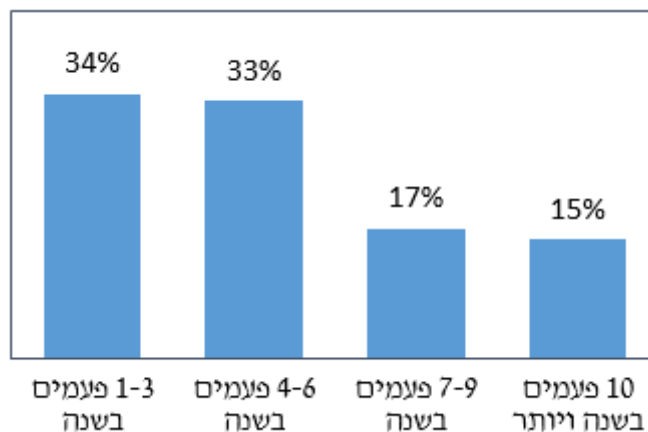
רמת השכלה



- על פי המחקר של OECD, ישראל במקום השני מבין 10 המדינות המשכילות ביותר בעולם עם 46% מהאוכלוסייה המחזיקה בתואר אקדמי. במחקר זה 72% דיווחו כי הם בעלי השכלה אקדמאית. נתון זה עולה בקנה אחד עם המחקר של OECD וניתן לומר כי אוכלוסיית המבקרים באתרי הרט"ג, שנחקרו הינם אוכלוסייה משכילה ([https://www.calcalist.co.il/world/articles/0,7340,L-\(3583459,00.html](https://www.calcalist.co.il/world/articles/0,7340,L-(3583459,00.html)).
- **הערה:** האתגר העתידי יהיה על פי המחקר של booking.com בבני דור ה-Z שיבחנו יותר ויותר את ערכם של תארים אקדמיים יקרים מול ערכם של כישורי החיים והניסיון המעשי שניתן לרכוש דרך טיולים, במיוחד כשחוויות המתרחשות מחוץ לקירות המשרד, הכיתה או האקדמיה וממשיכות להיות יותר ויותר אטרקטיביות אצל מועמדים לעבודה בעיניהן של חברות רבות. כשמסתכלים על הסוגים הפופולאריים ביותר של טיולים עם משמעות, 68% מהמטיילים ברחבי העולם ישקלו להשתתף בחילופים תרבותיים על מנת לרכוש מיומנות חדשה, כאשר אחריהם ברשימה נמצאים טיולי התנדבות (54%), נישה שבהחלט יכולה להתאים לאתרי הרט"ג ([https://globalnews.booking.com/bookingcom-\(reveals-8-travel-predictions-for-2019/](https://globalnews.booking.com/bookingcom-(reveals-8-travel-predictions-for-2019/)

3.3. תדירות הביקור באתרי רשות שמורות הטבע והגנים

תדירות הביקורים באתרי רשות שמורות הטבע והגנים



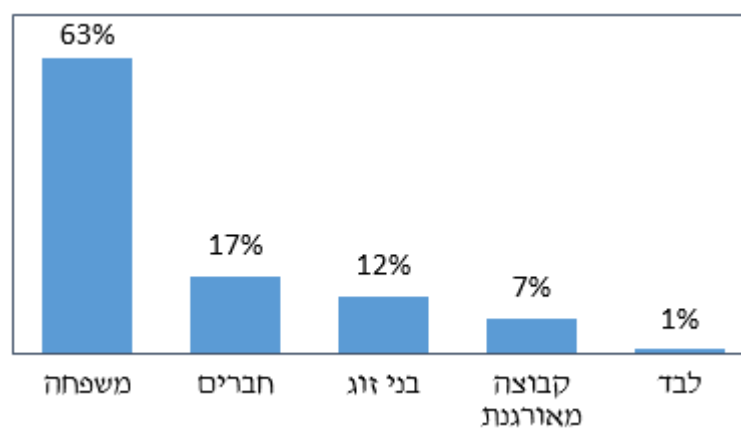
- כשליש מבין ממלאי השאלון ציינו כי הם מבקרים בפארק עד 3 פעמים בשנה.
- כשליש מבין ממלאי השאלון ציינו כי הם מבקרים בפארק בין 4-6 פעמים בשנה.
- השליש הנותר ציינו כי הם מבקרים בתדירות גבוהה מאוד, קרי בין 7 פעמים ל-10 פעמים בשנה ויותר.
- מחקר זה מראה כי 63% מהמבקרים בגילאי 31-50, מבקרים עד 6 פעמים בשנה באתרי הרט"ג, רובם (63%) במסגרת משפחתית. אחד מיעדי מחלקת השיווק ברשות הטבע והגנים הינו הגדלת כניסות לאתרים גם במספר הפעמים לאותו האתר עצמו-הגדלת תדירות הביקורים. האתגר העולה מנתונים אלו הוא כיצד ניתן להגדיל את מספר הכניסות של המבקרים לאתרים חדשים ולעודד במקביל ביקורים חוזרים. גם לאלו שמבקרים באתרי רשות הטבע והגנים מעל 7 פעמים בשנה ובמיוחד לאלו שמבקרים פחות מכך.

הערה: ממצאי המחקר העולמי של booking.com לשנת 2019, זיהה שיותר מחצי המטיילים ברחבי העולם (53%), מדווחים שהם מתכננים לצאת ליותר טיולי סופי שבוע בשנת 2019. המחקר של booking.com מלמד על דרך אפשרית ליישום יעד זה של מחלקת השיווק וצופה כי השנה הקרובה צפויה לסבוב סביב טיולים קצרים ומותאמים

אישית, עם יותר תוכניות מדויקות הנדחסות לפרקי זמן קצרים, ומאפשרים למבקרים לצאת בהצהרת טיול ייחודית אפילו בחופשה קצרצרה ביותר פעם אחר פעם (<https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-8-travel-predictions->for-2019/).

3.4. שותפים עיקריים לטיול

הרכב קבוצת המטיילים



- ניתן לראות רוב גורף של 63% מבקרים המטיילים באתרים בהרכב משפחתי
- הרחק מאחור 17% מטיילים עם חברים
- 12% עם בני זוג
- 7% מטיילים במסגרת של קבוצה מאורגנת
- ורק 1% בודד מטייל לבד

4. עמדות המבקרים בנושא העברת מידע

4.1. טבלה מסכמת

(כל שאלה תנותח בנפרד בהמשך הפרק)

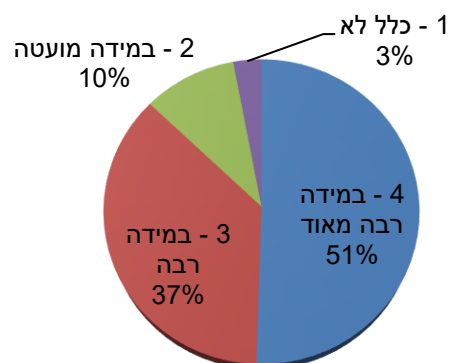
התפלגות הדירוגים				דירוג ממוצע	מספר המשיבים	שאלה
(1) כלל לא	(2)	(3)	(4) במידה רבה מאד			
3%	10%	37%	51%	3.4	1,863	1. עד כמה חשוב לך לקבל מידע בנושא חי/צומח/ארכיאולוגיה והיסטוריה?
3%	14%	38%	45%	3.2	1,846	2. עד כמה היית מעוניין שהדפדפת תהיה מפורטת במידע?
14%	26%	25%	35%	2.8	1,846	3. עד כמה היית מעוניין במדריך באתר במקום דפדפת המידע?
4%	13%	30%	54%	3.3	1,860	4. עד כמה היית מעוניין בשלטים עם הסברים באתר במקום דפדפת המידע?
21%	21%	21%	37%	2.7	1,837	5. עד כמה היית מעוניין בקבלת מידע באמצעות אפליקציה לטלפון הנייד במקום דפדפת המידע?
79% קיבלו דפדפת מידע / 21% לא קיבלו					1,776	6. האם קיבלת בכניסה לאתר את דפדפת המידע?
15%	22%	33%	30%	2.8	1,483	7. עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך כמפה להתמצאות ולסיום באתר?
18%	32%	33%	17%	2.5	1,478	8. עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך לקבלת מידע היסטורי על האתר?

17%	20%	25%	38%	2.8	1,528	9. עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תהיה בת עמוד אחד, קצר וענייני?
31%	20%	22%	27%	2.5	1,521	10. עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תשמש כמזכרת?
26%	32%	25%	17%	2.3	1,498	11. עד כמה דפדפת המידע הגבירה את המודעות אצלך לשמירה על ערכי הטבע והמורשת?
12%	16%	24%	48%	3.1	1,496	12. במידה והייתה תיבה לשימוש חוזר, עד כמה היית מעוניין להחזיר את דפדפת המידע אליה בתום הביקור?
7%	25%	50%	19%	2.8	1,461	13. עד כמה אתה שבע רצון מדפדפת המידע?
14%	26%	34%	26%	2.7	1,474	14. עד כמה יכולת להסתדר באתר בלעדי דפדפת המידע?

4.2. ניתוח ממצאי הטבלה

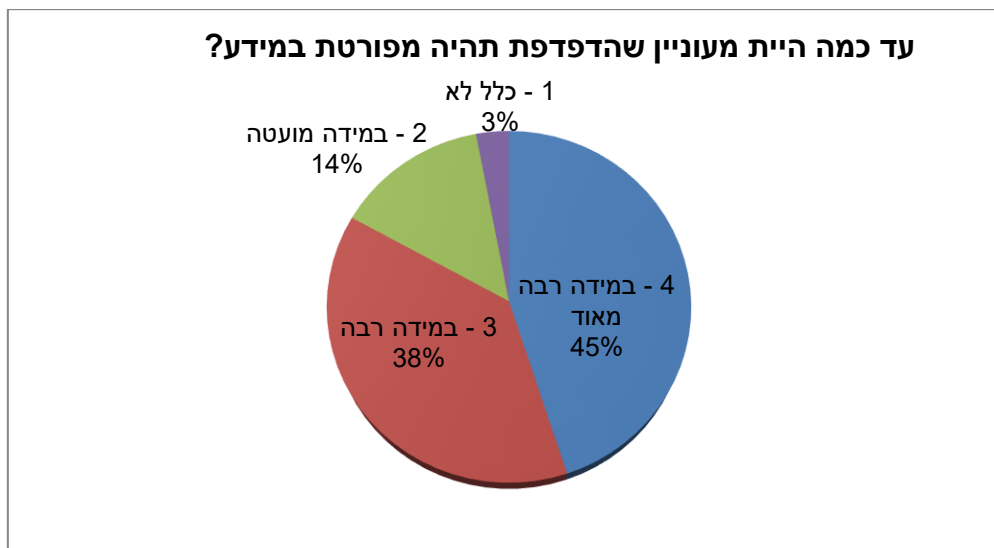
4.2.1. חשיבות קבלת מידע

עד כמה חשוב לך לקבל מידע בנושא חי / צומח / ארכיאולוגיה והיסטוריה?



ניתן לראות כי רוב של 88% מהמבקרים באתרים ציינו כי ישנה חשיבות רבה בעיניהם לקבלת מידע בנושאים מגוונים, החל מחי וצומח וכלה בהיסטוריה וארכיאולוגיה.

4.2.2. חשיבות בפירוט המידע



גרף זה מדגים עד כמה שיעור הפירוט בדפדפת חשוב למבקרים: 83% מהמבקרים היו רוצים דפדפת מפורטת במידע.

נתון זה בא לידי ביטוי גם במענה על השאלות הפתוחות בשאלון:

"חשוב לשמור על המידע של האתר" (ציפורי)

"להוסיף הסבר על המערה ותכליתה" (בית גוברין)

"מפה מובנת, נגישה והסבר, היסטוריה,

אינפורמציה על האתר" (ציפורי)

"להוסיף קצת יותר היסטוריה" (בית גוברין)

"שמות עצים ופרחים" (בית גוברין)

"פירוט התחנות השונות והמידע ההיסטורי"

(קיסריה)

"מידע על דברים היסטוריים וחשובים שיכולים

לעניין אותנו" (קיסריה)

"יותר פירוט לגבי המקום ומעט יותר רקע

היסטורי" (כורזים)

"מידע מגוון על היסטוריה וצומח" (קיסריה)

"מידע על הרצף ההיסטורי של המקום" (כורזים)

"הסבר קצר על נושאים עיקריים, החי והצומח

באתר ומפה" (עין אפק)

"שמות של בעלי חיים וצמחיה" (עין אפק)

"היסטוריה של האתר, בעלי חיים צמחייה באתר"

(עין אפק)

"להרחיב את הרקע על המייצגים" (קיסריה)

"שיהיה יותר הסברים על הצמחייה והחיות

בשמורה" (עין אפק)

"לפרט את סוגי הדגים" (עין אפק)

"שיהיה מידע מעניין" (קיסריה)

"קבלת הסבר מעשירה את החוויה" (תל אפק)

מרבית המטיילים הינן משפחות עם ילדים קטנים (41% מקרב המטיילים הם

בגילאי 31-40 ו- 63% מקרב ממלאי השאלון מטיילים במסגרת משפחתית

ומכאן חשיבות הנגשת המידע לילדים)

נושא הנגשת המידע לילדים עלה כחוט השני כדבר ראשון בכל האתרים

ללא יוצא מהכלל וקיבל חיזוק גם בתצפיות שערכתי, בשיחות פנים מול פנים

עם ממלאי השאלון ובמענה שלהם על השאלות הפתוחות המצוטטות כאן.

בהמשך מצויינים גם פתרונות שהמבקרים העלו, בקשות "לחשיבה מחוץ לקופסא" והתייחסות גם לנושא התיירים:

4.2.2.1 קשיים בהנגשת המידע לילדים - דוגמאות:

"הילד מאוד התלהב להחזיק מפה

ביד לדעתי נותן ערך מוסף והזדמנות

להתמצא במפה. שתהיה יותר קטנה

ומתאימה לידידו הקטנות" (עין אפק)

"בלי מידע היסטורי, לסדר את המידע

באופן שיעשה יותר היגיון - ראשי

פרקים וכדומה" (עין אפק)

"עוד מידע מעניין לילדים על המקום"

(בית גוברין))

"יותר מידע ספציפי על חדרים,

אבנים מיוחדים בעיקר מידע פיקנטי

שקל לילדים לזכור גם לאחר הביקור"

(כורזים)

"חוויה לילד" (תל אפק)

"ידידותית לעיניים וברורה לילדים"

(תל אפק)

"העברת מידע לילדים ולקטנים לוקה

בחסר" (עין אפק)

"להנגיש את המידע לילדים"

(קיסריה)

"חומר כתוב בצורה מפורטת יותר, עם
 דוגמאות וסיפורי תקופה, האווירה
 סטרילית מידי ולילד קשה לדמיין מה
 היה ומתי" (ציפורי)

"שהמידע יהיה בשפה שמובנת גם
 לילדים, קצר וקולע!" (קיסריה)

"והעברית תהיה מתאימה גם לילדים,
 דפדפת לילדים בשפה קלילה יותר"
 (כורזים)

"שום דבר מובן גם לילדים עם
 הצירים" (עין אפק)

4.2.2.2 פתרונות שהוצעו על ידי המבקרים בנושא הנגשת המידע - דוגמאות:

"הסברים, רקע תקופתי, ממצאים,

הידעת? עובדות מעניינות" (ציפורי)

"להוסיף חידות ומשחקים לילדים"

(בית גוברין)

"נגיש לילדים, מנוקד בחלקו לפחות"

(בית גוברין)

"אולי דפדפת מותאמת לילדים עם

משימות" (בית גוברין)

"יותר טקסט שמלווה בתמונות

לילדים" (בית גוברין)

"להוסיף חידות ואתגרים שקשורים

לאתר" (בית גוברין)

"להוסיף מידע הומוריסטי" (בית

גוברין)

"אני מאוד אוהבת את הדפדפת עם

סיפורים ותמונות" (בית גוברין)

"הסברים היסטוריים וארכיאולוגיים,

יותר סיפורים על הטבע" (בית גוברין)

"מידע קליל ונגיש" (קיסריה)

"חומר דומה בפורמט נוח יותר ויצירתי

יותר, לשנות עיצוב" (קיסריה)

"עניין לילדים, שאלות/תשובות/חידות"

(קיסריה)

"איורים בסגנון היתולי" (קיסריה)

"הייתי הופכת או מוסיפה דף מידע

עם משחק לילדים, משחק תחנות"

(תל אפק)

"המחשת פעילותם של הכלים

והמוצגים הנמצאים באתר" (כורזים)

"אולי לשחק חידון כלשהו או כתב

חידה (משהו לפעילות)" (כורזים)

"להוסיף באתר סדנאות לילדים"

(כורזים)

"מפה וציורים" (עין אפק)

"אפשר להוסיף אולי פעילות יצירה

כמו צביעה לילדים" (עין אפק)

"מפה הסברים ותמונות, להוסיף

תמונות של צמחים והסברים עליהם"

(עין אפק)

"מידע מפורט על המקום בצורה

ציורית" (עין אפק)

"תמונות אמיתיות לא ציורים" (עין

אפק)

"יותר תמונות/גרפיקה שתעניין ילדים,

קצת פחות טקסט" (עין אפק)

"ואולי דרך פעילות חוויה לילדים" (עין

אפק)

"מדבקות לילדים וכאלה יכולים

להוסיף עניין" (עין אפק)

"להוסיף משחק לילדים כגון חפש את

השלט שיוסיף עניין למכלול ההליכה"

(עין אפק)

"להוסיף פעילות לילדים. חפש את

המטמון מתחנה לתחנה" (עין אפק)

"המידע שיהיה יותר נגיש לילדים,

יותר איורי ויותר קליל" (עין אפק)

"רעיון: בתחילת המנוי לחלק מפה

לסימון אתרים שהיינו בהם במהלך

השנה" (עין אפק)

"במקום דפדפת כרטיסיות מידע" (עין

אפק)

"שתשמש את הילדים בדרך, לדוגמא:

למצוא בכל פעם סימן קרוב וכו'.."

(בניאס)

4.2.2.3. רצון לחשיבה מחוץ לקופסא – דוגמאות:

"יותר ידע ארכיאולוגי וארכיטקטוני על

האתר וכן על העצים הבולטים בו"

(כורזים)

"היסטוריה, גיאוגרפיה, מידע על
הצומח, החי, פולקלור" (בניאס)

4.2.2.4 הנגשת מידע לתיירים

"אינפורמציה רלוונטית לתיירים מחו"ל
(לרוב – נוצרים)" (מדריך טיולים
בכורזים)
"להראות לאנשים נוספים שיבואו גם"
(כורזים)

סיכום:

- 88% מהמבקרים מציינים כי ישנה חשיבות רבה בעיניהם לקבלת מידע מגוון על האתר
- חשיבות בהנגשת מידע מפולח קהלי יעד
- חשיבות עליונה בהנגשת המידע לילדים:
 - דף מידע מותאם לכף יד של ילד
 - עיצוב מותאם לילדים
 - שפה ב"גובה העיניים" שמותאמת לילדים
 - שימוש בהומור, סגנון היתולי, מידע פיקנטי שקל לילדים לזכור גם אחרי הביקור
 - דגש על יצירת חוויה משפחתית.

סיכום זה עולה בקנה אחד עם המחקר העולמי של BOOKING.COM לגבי אחד הטרנדים הבולטים של עולם התיירות ב- 2019. השנה אנו צפויים לראות כי מטיילים אוספים חוויות רבות ומגוונות עם דגש על יצירת רגעים שיסבו להם אושר גם הרבה אחרי הטיול. נמצא כי בזמן שכולם ממשיכים לנהל חיים עמוסים, חוויות יעזרו להקל על המשא הכבד של חיי המבוגרים הלחוצים. ב- 2019 מצויין במחקר כי היעדים שיועדפו על ידי 42%

מהמטיילים יהיו יעדים שגורמים להם להרגיש שוב כמו ילדים והצפי הוא לראות מקומות המוסיפים לחוויה נגיעות שובבות וילדותיות כדי לענות על רצונם של בני דור ה-Y ו-Z שמטיילים גם כדי להרגיש שוב ילדים

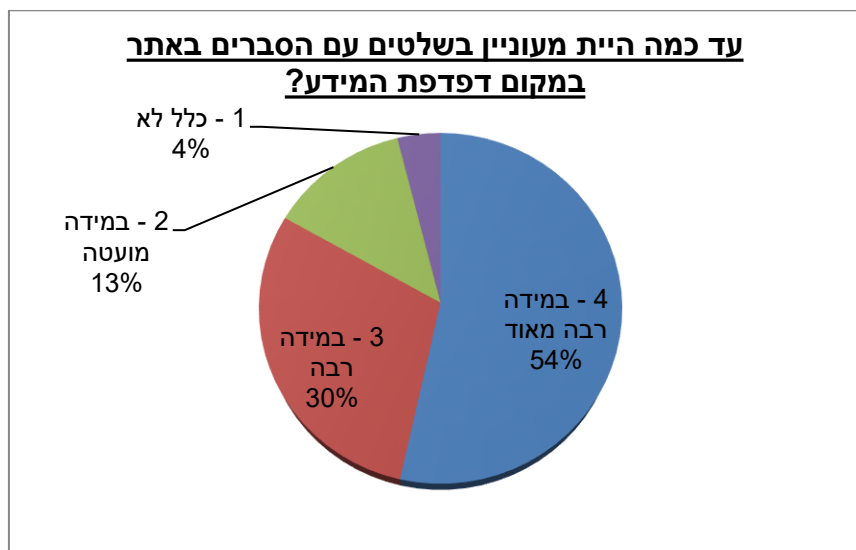
(<https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-8-travel-predictions-for->

2019/).

נתונים אלו עולים בקנה אחד עם בקשות ממלאי השאלון באתרי הרט"ג לקבלת מידע בצורה חווייתית, קלילה, הומוריסטית, פיקנטית שתישאר איתם עוד הרבה אחרי תום הביקור.

4.2.3. חלופות אופציונאליות לדפדפת המידע

4.2.3.1. שילוט

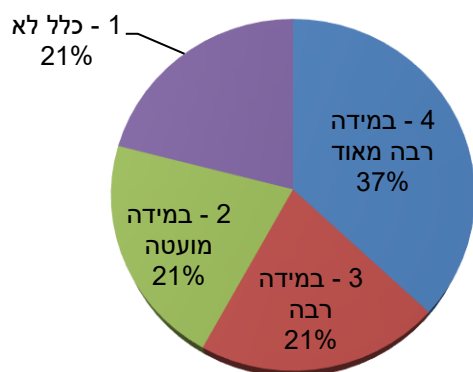


84% בחרו באופציית השילוט באתר כחלופה לשימוש בדפדפת

מידע.

4.2.3.2. אפליקציה

**עד כמה היית מעוניין בקבלת מידע באמצעות
אפליקציה לטלפון הנייד במקום דפדפת המידע?**

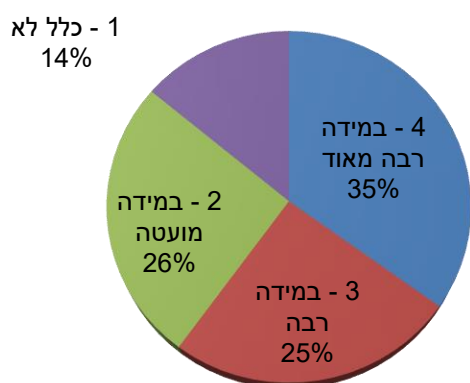


58% בחרו באופציית האפליקציה באתר כחלופה לשימוש

בדפדפת מידע.

4.2.3.3. מדריך

**עד כמה היית מעוניין במדריך באתר במקום דפדפת
המידע?**



60% בחרו באופציית המדריך באתר כחלופה לשימוש בדפדפת

מידע.

לסיכום - מתוך המחקר עולה כי 84% מקרב ממלאי השאלון מעדיפים שילוט על פני הדפדפת, 60% מעדיפים מדריך על פני דפדפת ו- 58% מעדיפים אפליקציה דיגיטלית על גבי הדפדפת.

דוגמאות להעדפות השילוט כפי שעלה מניתוח השאלות הפתוחות:

84% מקרב ממלאי השאלון בחרו בקבלת מידע באמצעות שילוט במקום דפדפת המידע.

"לא העמקתי בדפדפת, הייתי עסוקה בילדים. לכן

מבחינתי שילוט / משחקי ילדים / מדריך הכי יעיל"

(עין אפק)

"היינו רוצים לראות יותר שילוט עם הסברים על

החי והצומח תוך כדי הליכה במסלול. פחות

אפשרי לקרוא בדפדפת עם ילדים" (עין אפק)

"במקום דפדפת מידע חשוב שיהיו באתר שלטים

עם מידע קצר ותמציתי עם אפשרות לסריקת קיור

קוד המובילה לסרטון קצר או להפסקת מידע

קצרה/תמונות" (עין גדי)

"אפשר לוותר עליה ולשים שלטי הסבר, בלי

מסכים בטבע!!! (לא לאפליקציה)" (עין גדי)

"הדפדפת נחמדה אבל לדעתי שלטים מפורטים

יותר עם מידע זה יותר אפקטיבי וגם יחסוך בנייר"

(עין גדי)

"לא יצא לי לעיין בה, בדקנו באינטרנט ובשלטים"

(עין אפק)

"יותר שלטים מאירי עיניים" (עין אפק)

"הסברים מפורטים – כדאי שיהיו בשלטים
בנקודות העניין באתר ושהדפדפת תשמש מפה
ומזכרת" (עין אפק)

"להוסיף שלטים בשטח" (תל אפק)
"לעשות אותה יותר נגישה לאנשים על ידי
תמונות/מפות ופחות מלל. את כל ההסברים
אפשר לשים על שלטים סמוך לאתר" (תל אפק)
"לדעתי עדיף שלטים עם מסלול מובנה" (תל אפק)
"להפוך את הדפדפת לכלי התמצאות באתר
במידה שבאתר אין שלטי התמצאות מועילים"
(כורזים)

"מפה – כדאי שתהיה מונגשת לילדים. אפשר
בשלטים ולא בדפדפת. אפשר לסדר את השלטים
כתחנות לאורך המסלולים עם זמנים" (עין גדי)
"צריך להחליף את החוברת בשילוט או הדרכה"
(עין גדי)

עניין נוסף שעלה לגבי השילוט:

"בעיניים של צלמת חובבת טבע: נא להקפיד
שהשילוט לא יפריע בנקודות צילום/תצפית" (תל
אפק)

דוגמאות להעדפת האפליקציה כפי שעלה מניתוח השאלות הפתוחות:

נושא האפליקציה בראיונות ובשיח עם המבקרים היה הנושא "החם" ביותר, נושא זה בא לידי גם במענה לשאלות הפתוחות בשאלון.

התגובות נעו בין:

"לא לאפליקציה! קצת קריאה לא הרגה אף אחד"

(קיסריה)

לבין:

"להכין דיגיטלית" (קיסריה)

"חשיבה ירוקה" (עין אפק)

"לדעתי היא מיותרת, עדיף להעביר לאפליקציה

ולחסוך בנייר" (עין אפק)

"להעביר לאפליקציה שכוללת הסברים קוליים"

(עין אפק)

"באמצעות אפליקציה זיהוי החי על פי קול" (עין

אפק)

"ממשק לדור החדש – חזותי וירטואלי אפליקטיבי

- הדור דורש את זה היום" (עין אפק)

"שווה להפוך לנגיש ועכשווי – התחברות לאתר

רשות הטבע והגנים ולקבל הסבר על פי סריקת

קוד בכל נקודת ציון" (עין אפק)

"אשמח למידע בדרך אחרת לפני הגעה לאתר כמו

אינטרנט / אפליקציה" (תל אפק)

"יותר סרטון/אפליקציה פחות דף מידע" (תל אפק)

"לעבור לאפליקציה יותר אקולוגי ונגיש" (תל אפק)

"חשיבה ירוקה יותר" (תל אפק)

"יש בבניאס ברקודים מאוד אהבנו. צריך

אפליקציה מיון לפי המקום הכי קרוב" (תל אפק)

"להעביר אותה לפורמט דיגיטלי, יאפשר להתחבר

ל- APP ובאמצעות האפליקציה תזהה מיקום

ותשלח עדכון" (בניאס)

"עדיף אפליקציה, דוגמא טובה – אפליקציה של

יורודיסני פריז" (קיסריה)

"מפה וירטואלית נשלחת לנייד עם אפשרות

לרישום מוקדם יום קודם" (קיסריה)

"להפוך אותה למפה אינטראקטיבית בנייד" (עין

אפק)

והיו גם שכתבו בשאלות הפתוחות:

"אין סתירה בין אפליקציה לדף מידע גם וגם" (תל

אפק)

"יש לשמר את הדפדפת הפיסית, מוחשית" (עין

גדי)

התייחסות המבקרים לנוכחות מדריך באתר במקום דפדפת מידע

60% מקרב ממלאי השאלון בחרו בקבלת מידע באמצעות מדריך במקום

דפדפת המידע.

בשאלות הפתוחות בשאלון כמעט ולא הייתה התייחסות כתובה לנושא

המדריך. עיקר ההתייחסות בתגובות הכתובות היו לנושא השילוט מול

האפליקציה ועל כן ניתוח נושא ההדרכה הפיזית מתבסס בסעיף זה על תוצאות

השאלות הסגורות ותצפיות.

תצפיות הראו שנוכחות של מדריך אפילו רק בנקודה אחת תורמת מאוד לחוויה של המבקרים.

דוגמאות:

1. בית גוברין

כשהגעתי באחת השבתות של חגי תשרי לבית גוברין. הארכיאולוג המחוזי נכח במקום, הקים דוכן, נתן מידע והדגים בצורה פשוטה וב"גובה העיניים" איך מוצאים ממצא ואיך מטפלים בו. במקביל במחצלות ליד נעשתה פעילות ארכיאולוגית על ידי מדריכים וסיור מומחז על ידי מספר סיפורים.

הפידבקים מהמבקרים לנוכחות הארכיאולוג בשטח היו מדהימים. תצפית בת 3 שעות בפעילות הראתה שרוב האנשים באתר פנו קודם כל ישירות לארכיאולוג שקיבל אותם בסבר פנים יפות עם המון סבלנות, נתן מידע "בגובה העיניים" למשפחות שהיו קהל היעד המרכזי במקום, מידע הן לילדים והן להורים (בממוצע כחצי דקה - דקה ממוקדת לכל משפחה) ואז הפנה אותם לפעילות על המחצלות כשבידיהם מידע ראשוני. היה נפלא לראות את ההשתתפות הפעילה של ההורים עם הילדים, את החיבור המשפחתי.



הקושי עלה כשהמבקרים רצו לעבור עצמאית לנקודה הבאה, במקום זה עלו תלונות רבות שהשילוט לא ברור וגם שהמפה מאוד מורכבת להבנה ופנו בבקשה לעזרה בהבנה בעיקר ממבקרים אחרים.

משפחות רבות עם ילדים שאלו כמה זמן לוקח ברגל מנקודה לנקודה כי היה חשוב להם לצעוד באתר ולא לעשות סיור מכוניות ורצו לוודא שהמרחק מתאים.

מידע זה לא נמצא בשילוט או בדפדפת המידע.

2. קיסריה

שביעות רצון זו חזרה על עצמה גם בקיסריה בחול המועד סוכות, כשהתקיים הפנינג מסודר עם לוז"ז ברור וקריאה לנוע מנקודה לנקודה בצורה מסודרת על מנת לחוות הסבר, הצגה או פעילות משותפת לילדים ולהורים.

לעומת זאת, ביום חול רגיל כשדגמתי שאלונים בקיסריה המצב היה אחר. היו תלונות רבות על חוסר בהירות לגבי המפה, מידע לא מעודכן ותחושת תסכול בשטח שלא באמת יודעים מה נמצא איפה ושהמידע לא מעודכן.

התסכול נכח גם בקרב מדריכים דוברי אנגלית, כאלו שבעיקר הדריכו צליינים וגם FIT שניסו להבין את הדפדפת ולשייך את המידע בה למקום באתר.

סיכום

החלופה העיקרית לדפדפת המידע שנבחרה ברוב של 84% מקרב ממלאי השאלון הינה השילוט.

יתרונות השילוט:

- השילוט יכול לשמש גם כמפה. עונה על צורך של רוב בין 63% מקרב ממלאי השאלון המשתמשים בדפדפת המידע קודם כל כמפה
- אלטרנטיבה ל- "בלי מסכים בטבע"
- מכיל מידע קצר ותמציתי ומתאים לקריאה תוך כדי טיול עם ילדים

יתרונות האפליקציה:

- מנגד עולה דרישה בקרב 58% ממלאי השאלון ליצור ממשק לדור החדש בצורת אפליקציה ולתת בנוסף מענה מתקדם גם לדברים שהשילוט או הדפדפת אינם יכולים לספק:
- ראשית, גם אפליקציה יכולה לשמש בקלות כמפה אינטראקטיבית בנייד, ועונה על צורך של רוב בין 63% מקרב ממלאי השאלון המשתמשים בדפדפת המידע קודם כל כמפה.
- 60% בחרו במדריך באתר כאלטרנטיבה לדפדפת המידע. ביכולתה של האפליקציה לשמש גם כמדריך וירטואלי באתר, ללא עלות של מדריך פיזי, לו צריך לשלם פר הדרכה. חסכון בעלויות התפעול של האתר.
- **עידוד חשיבה ירוקה.**
- יש ביכולתה של האפליקציה ליצור **ממשק חוויתי/קולי** ותכנון נכון יותר למבקרים עוד לפני הגעתם לאתר.
- יש ביכולתה לתת מענה בצורה קלה וידידותית על צורך שעלה במחקר **בפילוח מידע והתאמתו לקהל היעד**. ניתן לערוך שינויים במהירות וביעילות במידע.
- יכולה לתת מענה על הצורך שעלה במידע נוסף כגון **מרחקים בין נקודות באתרים** (בין נקודה לנקודה, שינוי מסלול כדי להגיע לשירותים הכי מהיר/לקיוסק וכו').

- יכולה לאפשר קבלת DATA על המבקרים בזמן אמת (REAL TIME) ועל חווית הביקור שלהם באתר. דבר שלא הדפדפת, השילוט או המדריך מאפשרים.

- קישור לכל הנכסים הדיגיטליים של רשות הטבע והגנים ומינוף השיווק דרכם.

בראייה גלובלית על פי המחקר של BOOKING.COM ניתן לראות שמגמה זו של הצורך בהנגשת המידע בצורה "קלה ופשוטה" תהיה המדד לפיו ייבחנו גם חידושים טכנולוגיים בשנת 2019.

החידושים שבאמת ילהיבו את המטיילים לא יהיו העתידניים ביותר או האקזוטיים ביותר אלא הפרקטיים, שידעו לתת מענה אמיתי על צורך בוער. המורכבות המסובכת תביא את הפשטות הנוחה לרמות חדשות.

על פי מחקר BOOKING.COM כמעט שליש (31%) מהמטיילים ברחבי העולם אוהבים מאוד את הרעיון של "מדריך וירטואלי או סוכן נסיעות וירטואלי" העושה שימוש בפקודות קוליות כדי לענות על שאלות הקשורות לטיול ואחד מתוך חמישה מטיילים היו רוצים לראות טכנולוגיה דוגמת מציאות רבודה המאפשרת להכיר את הטיול עוד לפני שמגיעים אליו.

החידושים המנצחים יהיו אלו שיצליחו להציע למטיילים את הטכנולוגיות כפתרונות מעשיים כגון אפשרות תקשור עם המטיילים בשפת האם שלהם.

חלק ממגמת "הקלות והפשטות" היא הדרך בה צורכים המטיילים את המידע. ספרי הטיולים הכלליים והמקיים של העבר יפנו את הדרך לתוכן קצר, רלוונטי ומותאם אישית שיכול להשתלב בפיד של המטיילים, 34% רוצים שמישהו או משהו יעשה עבורם את העבודה הקשה וימליץ להם המלצות, 41% רוצים שמותגי תיירות ישתמשו בטכנולוגיות כמו אינטליגנציה מלאכותית (AI) על מנת לתת המלצות לטיול על סמך חוויות קודמות ולמעשה מעל 52% יתלהבו

מחידושים טכנולוגיים בתחום התיירות כמו מדריך דיגיטלי שייתן להם חוויה מותאמת אישית באמת. הזרקור במגמות מופנה להמלצות אישיות ומותאמות שיוציאו את המיטב מכל טיול.

עניין נוסף שעלה במחקר של BOOKING.COM ורלוונטי מאוד למחקר זה הוא השמירה על הסביבה מבחינה אקולוגית. מבחינת רשות הטבע והגנים מדובר בערך מוביל.

סוגיות הפלסטיק / נייר ימשיכו להיות נושא חם, אך הצפי הוא שבשנת 2019 דאגות אקולוגיות יהפכו לפעולות אקולוגיות. מטיילים ילידי דור ה-Y וה-Z יחפשו חוויות בנות קיימא ביעד שלהם בעוד שספקי תיירות ישאפו לצמצם את השימוש בפלסטיק/נייר ולהגדיל את המיומנויות האקולוגיות שלהם. רובם המוחץ של מטיילים מכל העולם (86%) טוענים שיסכימו לפנות זמן מה לפעילויות שיצמצמו את ההשפעה הסביבתית של שהייתם באתר ויעדיפו לטייל עם "מצפון נקי יותר" (<https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-8-travel-predictions-for-2019/>).

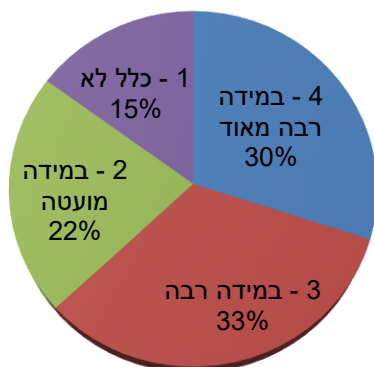
4.2.4 שימושי הדפדפת

במחקר זה נבדקו 2 שימושים עיקריים לדפדפת המידע: שימוש הדפדפת כמפה להתמצאות וסיור באתר ושימוש בדפדפת לקבלת מידע היסטורי על האתר.

להלן תוצאות המחקר בעניין זה:

4.2.4.1 שימוש בדפדפת המידע כמפה להתמצאות וסיום באתר

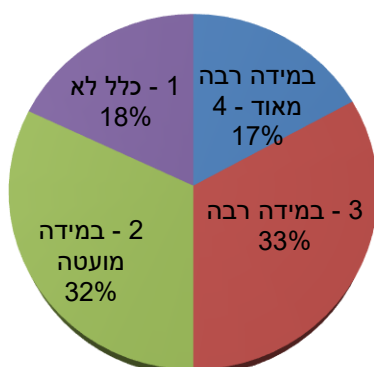
עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך כמפה להתמצאות ולסיום באתר?



63% השתמשו בדפדפת כמפה להתמצאות וסיום באתר.

4.2.4.2 שימוש בדפדפת המידע לקבלת מידע היסטורי

עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך לקבלת מידע היסטורי על האתר?



50% השתמשו בדפדפת לקבלת מידע היסטורי על האתר.

ניתן לראות כי 50% מקרב ממלאי השאלון משתמשים בדפדפת לקבלת מידע היסטורי על האתר. נתון זה הגיוני ביותר לאור הנתון כי רוב של 88% מהמבקרים באתרים ציינו כי ישנה חשיבות

בעיניהם לקבלת מידע בנושאים מגוונים, החל מחי וצומח וכלה בהיסטוריה וארכיאולוגיה.

4.2.4.2.1 קשיים בשימוש בדפדפת כמפה

בעניין השימוש בדפדפת כמפה להתמצאות, רוב של 63% מקרב ממלאי השאלון ציינו כי הם משתמשים בדפדפת קודם כל כמפה ומוצאים אותה חשובה.

"אפשר את העמוד הראשון לעשות

פחות "צירי" וכבר שם לשים

מפה" (תל אפק)

"מפה טובה, אפשר לפרט יותר"

(כורזים)

"מפה להתמצאות" (כורזים)

"המפה חשובה" (עין אפק)

"המפה. הילדים אוהבים להסתכל

במפה" (עין אפק)

מתוך ניתוח השאלות הפתוחות עולים בקרב המבקרים גם קשיים כתוצאה מהשימוש בדפדפת המידע כמפה להתמצאות ולסיור באתר.

פירוט הקשיים:

• כיוונים

"קודם כל התמונה צריכה להיות

הפוכה כי נכנסים עם הפנים לים"

(קיסריה)

• סימונים במפה

"מפה סימון ברור של המסלולים

(במפה)" (עין גדי)

"מפה סכמתית בנוסף לתצלום

אוויר" (קיסריה)

"להוסיף מפה של מסלולים מפה

רגילה ולא תצלום אוויר" (בניאס)

"מפה בקנה מידה גדול" (בניאס)

"מפות יותר ברורות" (קיסריה)

"לפרט יותר לגבי המסלולים" (עין

גדי)

"מפה יותר מעודכנת" (תל אפק)

"להוסיף מספרים של האתרים"

(תל אפק)

"חשוב לסמן בבירור את

המסלולים השונים" (עין גדי)

"סימון יותר מפורט של מסלול

הליכה" (תל אפק)

"מידע על שבילים מונגשים ולא

מונגשים, אורך מסלול מעגלי או

לא, מוצל או לא" (עין אפק)

"לשנות מפה, מסלולים, זמני

הליכה" (עין גדי)

"לשנות את "הקריאות" של

המפה" (עין גדי)

"שתהיה נגישה לילדים" (עין גדי)

"נגישות בהבנה לילדים" (עין גדי)

"פנייה לילדים, חסר באתר "פקח

צעיר", יותר נגישות למידע" (עין

גדי)

"קצר ולעניין או מוכוון ילדים" (עין

גדי)

"יש להנגיש אותה בצורה קלה

יותר וקצרה יותר" (עין אפק)

"שיהיה מותאם לילדים" (עין אפק)

"מסלול הטיול כמפה רצוי גם מפה

לילדים" (בניאס)

"מידע על מסלולים – אורך וקושי

וכיוון" (בניאס)

"חסר מסלולים וכמה זמן אורך כל

מסלול" (תל אפק)

• נגישות בשפה

"רצוי מאוד פרוספקט בקוריאנית"

(כורזים)

"להוסיף את השפה הערבית ואולי

עוד שפות אולי" (עין גדי)

"ברוסית" (עין אפק)

4.2.4.2.2 פתרונות שהוצעו – דוגמאות:

"כדאי להציע את המסלולים ולציין

הופעתם במפה. אפשר גם לאתר למי

מתאים כל מסלול" (תל אפק)

"מידע למבוגרים ובצד שני מפה חווייתית

לילדים, לתת תחושה של אתר ייחודי,

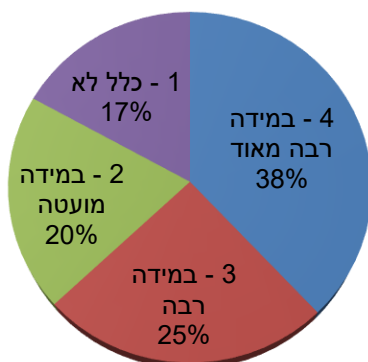
מידע ומפה חווייתית לילדים" (תל אפק)

לסיכום:

היות והדפדפת משמשת כמפה 63% מהמבקרים, שרובם בגילאי 31-40 המטיילים במסגרת משפחתית והינם אקדמאים משכילים, יש חשיבות רבה לכך שהמפה תהיה ראשית ללא טעויות, סכמתית ולא רק תופיע כתצלום אויר, בקנ"מ גדול שניתן יהיה לראות את הסימונים בצורה ברורה ולבסוף נגישה מבחינה פיזית ומבחינת המידע שבה לכל אחד מקהלי היעד בהתאמה עם עדיפות עליונה לילדים.

4.2.4.3 אורך הדפדפת

עד כמה דפדפת היית מעוניין כי דפדפת המידע תהיה
בת עמוד אחד, קצר וענייני?



63% מהמבקרים ציינו כי היו מעדיפים דפדפת בת עמוד אחד,

קצרה ועניינית. לדוגמא:

"לשמר את התמציתיות והנגישות של הידע

(לא מסובך)" (כורזים)

"אורך וסרבול - עדיף לדף מידע קצר והשאר

בשלטים באתר" (עין אפק)

"דף המידע גדול מידי ומפורט מידי, קשה

לעניין את הילדים במידע בצורה בה הוא

מוגש בדף" (עין אפק)

"יותר מידי מלל" (עין אפק)

"שתהיה קצרה יותר ונוחה לקיפול" (עין

אפק)

"מידע קצר וסיפורי שאפשר להקריא לילדים

במהלך הסיור" (עין אפק)

"מידע קצר ורלוונטי, אפשר להוסיף

"הידעת" או טריוויה לילדים" (עין אפק)

"הרבה יותר מתומצת ומתאים לשימוש

ילדים" (בניאס)

"שתהיה נגישה ולא נפתחת לדף אחד ענק"

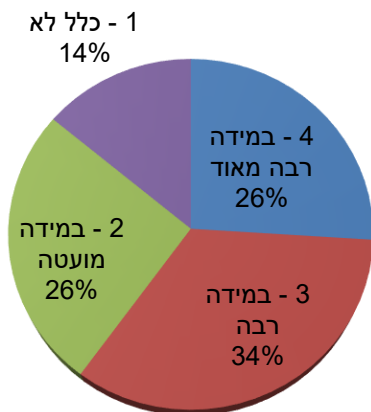
(בניאס)

"גודל יותר קומפקטית" (בניאס)

"להפוך את זה לנגיש וקצר" (תל אפק)

4.2.4.4. שהייה באתר בלי דפדפת המידע

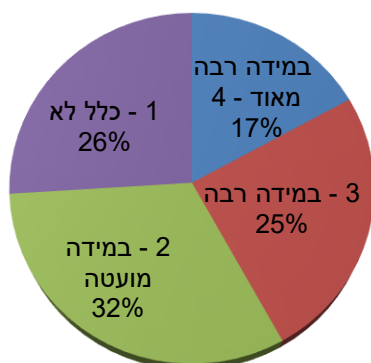
עד כמה יכולת להסתדר באתר בלי דפדפת המידע?



60% מהנשאלים ציינו כי היו יכולים להסתדר באתר בלי דפדפת המידע. נתון זה עולה בקנה אחד עם הבחירה בשילוט היות והוא יותר נגיש וידידותי לשימוש במהלך הטיול.

4.2.4.5. הגברת מודעות לשמירה על ערכי הטבע והמורשת

עד כמה דפדפת המידע הגבירה את המודעות אצלך לשמירה על ערכי הטבע והמורשת?



42% בלבד ציינו כי הדפדפת הגבירה אצלם את המודעות לשמירה על ערכי הטבע והמורשת וביקשו בשאלות הפתוחות כי

יש:

"לשנות למפה מפורטת לתייר, שמירה על

ערכי טבע" (כורזים)

"לשנות סימוני שבילים, הנחיות על שמירה

על הטבע" (עין גדי)

"כללי בטיחות" (עין אפק)

"לשמר הנחיות התנהגות בשמורה ושמירה

על החי והצומח" (עין גדי)

"להדגיש שאסור להאכיל בעלי חיים

בשמורה" (עין אפק)

"יותר מודעות לשמירה על הסביבה על

אסירת האכלת דגים" (תל אפק)

"להוסיף מסרים בהקשר שמירת טבע,

שמירה על הניקיון ומיחזור" (תל אפק)

ומצד שני קושי שעלה ממשפחות רבות באתר עין גדי בתצפיות

ובשיחות הוא נושא איסור האוכל בשמורה:

"האיסור על אוכל בעייתי מאוד! בעד חינוך

האוכלוסייה ולא הצבת איסורים שלא ניתנים

לקיום" (עין גדי)

"לאפשר אוכל" (עין גדי)

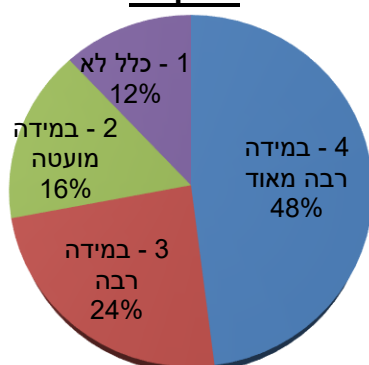
4.2.4.6 אחוז מקבלי הדפדפת

79% קיבלו דפדפת מידע ו- 21% לא קיבלו דפדפת מידע בכניסה.

מתוך תצפיות בשטח עלה כי מבקרים שביקרו בפעם הראשונה באתר קיבלו דפדפת ואם לא קיבלו, הם ביקשו בצורה מפורשת. המטיילים שלא השתמשו בדפדפת הם מטיילים שביקרו באתר בפעם שנייה ומעלה, מכירים אותה - ויתרו על השימוש בה, מנויי מטמון, או במסגרת של טיול מאורגן, בו קבלת דפדפת נתונה ברוב המקרים לשיקול דעתו של המדריך. היו מדריכים שציינו כי רק אם יש דרישה מצד הקבוצה לקבל דפדפת בעיקר כמזכרת הוא מבקש עבורם. רוב המדריכים שדיברתי איתם באתרים השונים ענו כי יודעים שהדפדפת נזרקת לאחר הטיול ולכן "חבל על הנייר".

4.2.4.7 תיבת החזרה לדפדפת המידע

במידה והייתה תיבה לשימוש חוזר, עד כמה היית מעוניין להחזיר את דפדפת המידע אליה בתום הביקור?



ממצא זה מאושש גם בשאלה 12 בה 72% ממקבלי הדפדפות בכניסה לאתר ציינו כי היו מחזירים אותה לתיבת החזרות בתום

הביקור:

"בעיקר על מנת למחזר ולמנוע שימוש

מיותר בנייר" (עין אפק)

"חבל על הנייר" (תל אפק)

נתון זה מתחבר היטב גם לבחירה באפליקציה כחלק מהעידוד

ל"חשיבה ירוקה", שהינה ערך מוביל ברשות הטבע והגנים.

רק 49% היו רוצים שתשמש כמזכרת, אך מציינים כי אם רוצים

לתת מזכרת מהאתרים השונים יש לעשות חשיבה על:

"משהו שיהיה שווה לשמור כמזכרת"

(קיסריה)

"שיראה כמזכרת" (עין אפק)

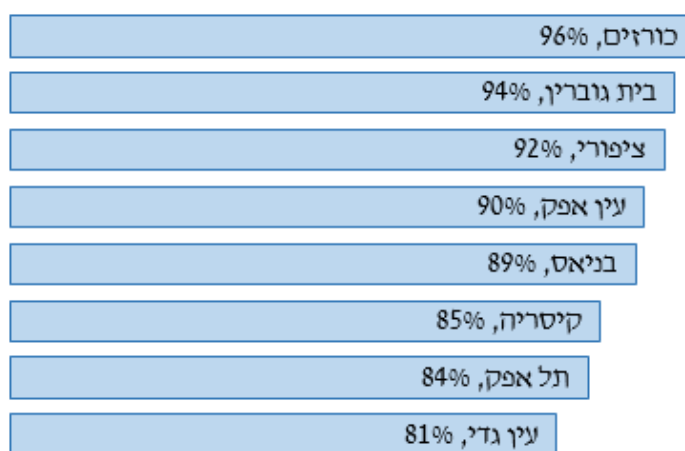
לסיכום: רמת שביעות הרצון הכוללת מהדפדפת עומדת על

69% אך 60% אמרו כי היו מסתדרים בלעדיה.

5. עמדות המבקרים בנושא העברת מידע בחתך אתרים

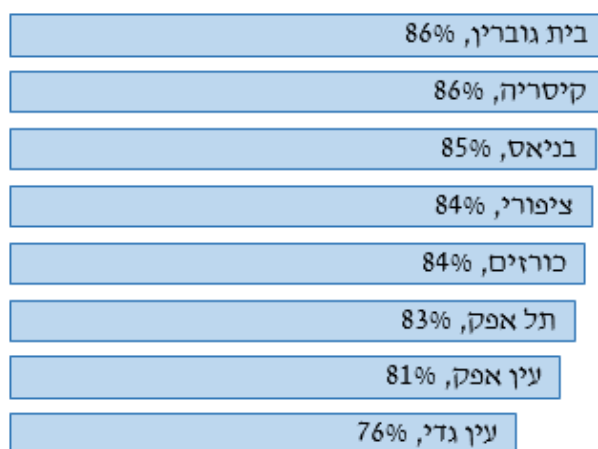
האחוזים בתרשימים הבאים מבטאים את שיעור המשיבים 3-4 בסולם דירוג הנע בין 1 = כלל לא, ל- 4 = במידה רבה מאד, כלומר את אחוז אלו הרואים במידה רבה או רבה מאוד את קבלת המידע מהדפדפת, באתרים השונים.

5.1. עד כמה חשוב לך לקבל מידע בנושא חי / צומח / ארכיאולוגיה והיסטוריה?



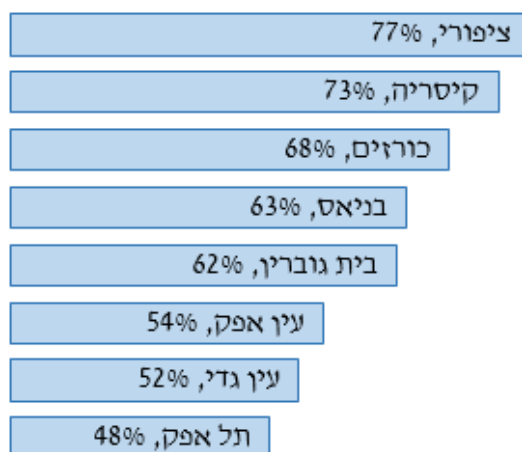
הממצאים מראים כי בכל האתרים בהם הועברו השאלונים ישנה חשיבות רבה ורצון ברור לקבלת מידע בנושא חי/צומח/ארכיאולוגיה והיסטוריה הנע מ- 81% ל- 96%. האתרים המובילים עם שיעור של 90% ומעלה הם כורזים (96%), בית גוברין (94%), ציפורי (92%), עין אפק (90%) ומייד אחריהם הבניאס (89%). קיסריה, תל אפק ועין גדי נעים בין 81%-85%.

5.2. עד כמה היית מעוניין שהדפדפת תהיה מפורטת במידע?



ניתן לראות כי 7 מתוך 8 האתרים בהם הועברו שאלונים ישנו רוב של 80% ומעלה ברצון לקבל דפדפת מפורטת במידע. בראש הטבלה עומד האתר בית גוברין, האתר בעיני הכי מורכב מבחינת הביקור בו מכל האתרים האחרים. אתר המכיל מספר יחסית רב של נקודות עניין, מצריך נסיעה בין נקודה לנקודה ועטוף במידע ארכיאולוגי רב.

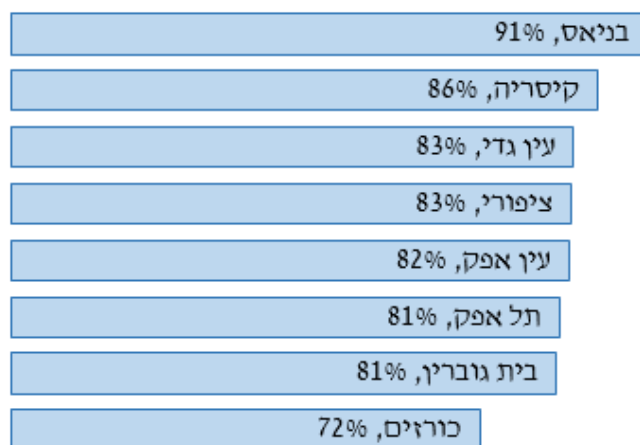
5.3. עד כמה היית מעוניין במדריך באתר במקום דפדפת המידע?



האתר המוביל עם 77% בעלי רצון להדרכה באמצעות מדריך הוא ציפורי, אתר עם היסטוריה וארכיאולוגית ענפה, אחריו קיסריה עם 73%, כורזים עם 68%, בניאס עם 63%. אלו אתרים שהרבה מאוד מהמבקרים, מבקרים בהם במסגרת של קבוצה מאורגנת, עם מדריך. חשוב לציין שאלו אתרים שנמצאים במסלול הצלייני.

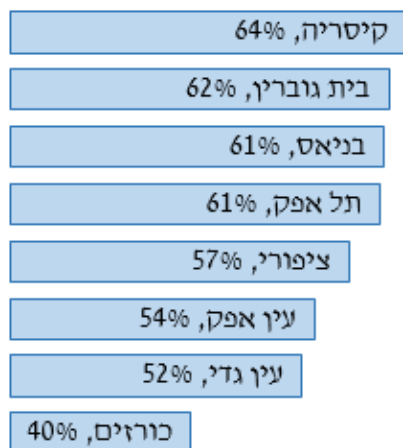
בית גוברין הוא מסלול אותו ניתן לעשות גם בהליכה וגם ברכב פרטי, לדלות מידע מהדפדפת או למבקשים להתעמק ולהוריד מידע מהאינטרנט. עין אפק ותל אפק דומים במהותם, שניהם אתרים המארחים ברובם משפחות, משלבים טיול עם שהייה בטבע. איזור נרחב של פיקניק והרגעות ולכן הצורך במדריך באתרים אלו הוא בין הנמוכים, בעין אפק 54% ובתל אפק 48%.

5.4. עד כמה היית מעוניין בשלטים עם הסברים באתר במקום דפדפת המידע?



הממצאים מראים מגמה ברורה כי הדרך המועדפת על המבקרים ב- 7 מתוך 8 האתרים שנחקרו לקבל את המידע בזמן ביקורם באתר היא קודם כל בצורת שילוט (החל מהאתר המוביל – הבניאס עם 91% וכלה בכורזים עם 72%).

5.5. עד כמה היית מעוניין בקבלת מידע באמצעות אפליקציה לטלפון הנייד במקום דפדפת המידע?

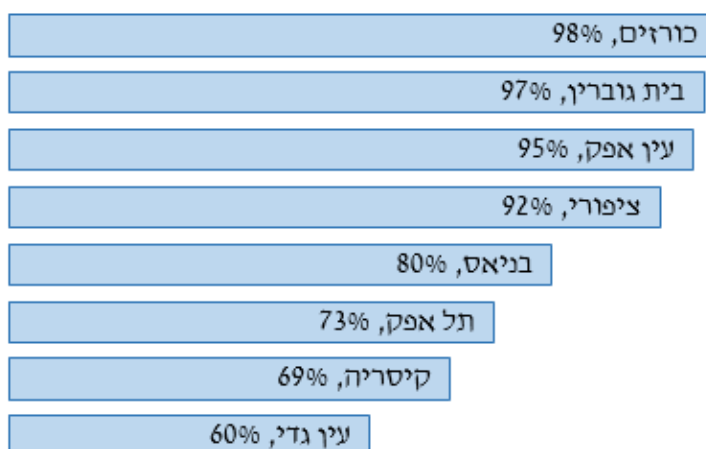


ניתן לראות כי אחוזי המבקשים אפליקציה כתחליף לדפדפת המידע נעים בין 40% בכורזים ל- 64% בקיסריה.

64% מקרב המבקרים בקיסריה בחרו לקבל את המידע באמצעות אפליקציה, 62% בחרו באופציה זו בבית גוברין, 61% בבניאס כמו גם בתל אפק. בציפורי האחוזים עומדים על 57%, בעין אפק 54%, עין גדי 52% ובכורזים 40%.

5.6. האם קיבלת בכניסה לאתר את דפדפת המידע?

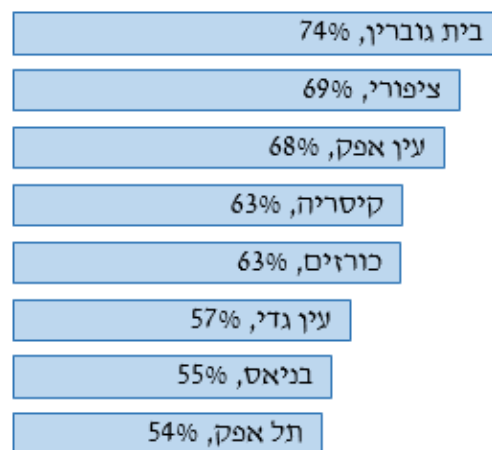
* האחוזים בתרשים זה מבטאים את שיעור המשיבים בחיוב



אחוז מקבלי דפדפת המידע באתרים השונים נעים בין 60% ל- 98%.

קבלת דפדפת המידע היא לא עניין מובן מאליו בעיקר בקבוצות מאורגנות. בקבוצה מאורגנת קבלת הדפדפת מותנית בשיקול דעתו של המדריך, אם יראה לנכון יבקש ואם לא יבקש. רבים ממדריכי הטיולים שרואיינו אמרו שאם הם מחליטים לבקש דפדפות עבור הקבוצה היא כי חלק מהם ביקשו מזכרת. ברוב המקרים לדוגמא בעין גדי הם אינם מבקשים כי הם יודעים שהם נזרקים אחר כך לפח. כמו כן, ציינו כי התכנים בדפדפת אינם עולים בקנה אחד עם התכנים שהם מעבירים בסיור, לדוגמא בטיולי צליינים ולכן גם בגלל זה לא מבקשים.

5.7. עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך כמפה להתמצאות ולסיור באתר?

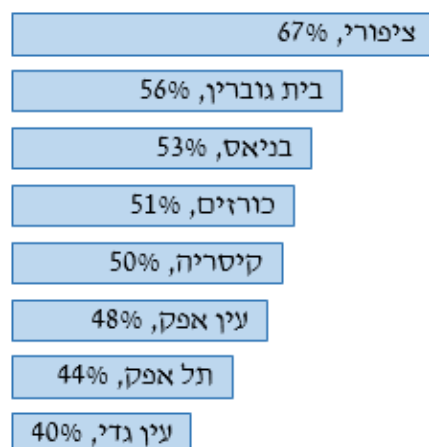


הדפדפת שימשה כמפה בין 74% ל- 54% מכלל המבקרים. ניתן לראות כי ב- 5 אתרים הדפדפת משמשת כמפה ביותר מ- 63%, כאשר האתר המוביל הוא בית גוברין ובו 74% מהמבקרים ממלאי השאלון ציינו כי משתמשים בדפדפת כמפה, נתון זה הגיוני היות ובית גוברין הוא אתר יחסית מורכב לטיול, מטיילים בו גם ברגל וגם ברכב ולכן הצורך בדפדפת קודם כל כמפה חיוני ביותר.

מתחת ל- 60% נמצאים 3 אתרים, כאשר בתחתית הרשימה נמצא תל אפק עם 54%. נתון זה הגיוני היות והשילוט בו מספק ואתר זה משמש גם לטיול אך גם לפיקניק ומנוחה. עין גדי עם 57%, גם נתון זה לא מפתיע היות והשילוט בנחל דוד מספק בהחלט.

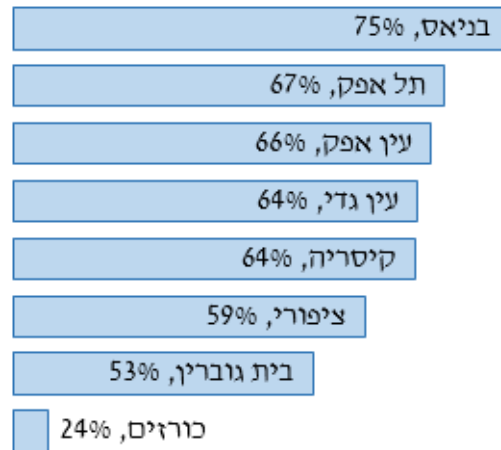
הנתון המפתיע במחקר הוא הבניאס בו רק 55% משתמשים בדפדפת כמפה. אך נתון זה מסתדר מצד שני עם הנתון כי 91% מהמבקרים בבניאס בחרו את השילוט כאמצעי המועדף.

5.8. עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך לקבלת מידע היסטורי על האתר?



ניתן בנתון זה לראות כי רק 40% עד 67% השתמשו בדפדפת לקבל מידע היסטורי. למרות שמתוך הטבלה בשאלה מס' 1 ניתן לראות כי רוב של 88% מהמבקרים באתרים ציינו כי ישנה חשיבות בעיניהם לקבלת מידע בנושאים מגוונים, החל מחי וצומח וכלה בהיסטוריה וארכיאולוגיה, ניתן לראות כי בפועל שיעורי השימוש בדפדפת לקבלת מידע היסטורי על האתר הם נמוכים ועומדים על טווח של 40%-67% באתרים השונים.

5.9. עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תהיה בת עמוד אחד, קצר וענייני?



הרצון לדפדפת מידע קצרה, עניינית, בת עמוד אחד נעה בין 75%-24% באתרים השונים.

אתר הבניאס מוביל עם 75% מבקרים בעלי רצון לדפדפת בת עמוד אחד, קצרה ועניינית. נתון זה עולה עם הרצון בין 91% בקרב המבקרים באתר זה לשילוט. ניתן לראות העדפה ברורה לצורת העברת מידע קצרה ועניינית.

אתר תל אפק עם 67% בעלי רצון לדפדפת מידע בת עמוד אחד קצרה ועניינית. אתר זה גם ממוקם במקום האחרון עם 54% שמשתמשים בדפדפת כמפה ורק 44% לקבלת מידע היסטורי. נתונים אלו עולים בקנה אחד עם אופי האתר המיועד גם לטיול לא מורכב, שילוט מסודר והרבה מקום למנוחה ופיקניקים.

עין אפק הוא אתר הפונה בעיקר למשפחות עם ילדים קטנים בו מצד אחד יש חשיבות להורים להעביר מידע על המצוי באתר, כמו גם מידע ערכי שיוביל לשמירה על ערכי הטבע והסביבה, אך הדפדפת לא מתאימה לקהל יעד זה שאין לו יכולת עם ילדים קטנים לקרוא כל כך הרבה מידע ומעדיפים שילוט קצר וענייני כמו גם מפה רצוי מנוקדת ומצוירת שתהיה בעיקר מיועדת לילדים שיוכלו להוביל את הביקור. באתר זה ההורים התעקשו על "משהו מוחשי ביד" מצד אחד, אך שיהיה מותאם מצד שני לקהל הילדים.

בעין גדי וקיסריה 64% מקרב המבקרים ביקשו דפדפת בת עמוד אחד קצרה ועניינית. נתון זה מעניין היות ויש הרבה מידע היסטורי וארכיאולוגי באתרים אלו. מעניין גם לראות כי עין גדי עומדת בראש הטבלה עם 78% רצון להחזיר את הדפדפות בתום הביקור לתיבת החזרה.

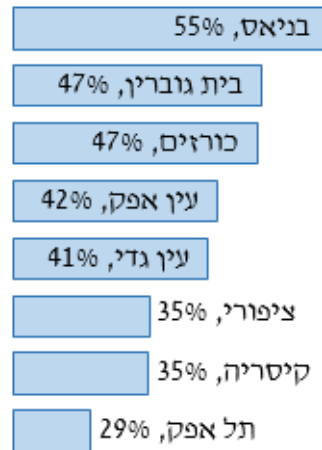
כורזים עומדת על אחוז נמוך מאוד של בעלי עניין בדפדפת קצרה.

5.10. עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תשמש כמזכרת?



הרצון לשמר את דפדפת המידע נע בין 37% ל- 59% באתרים השונים. כורזים עומדת בראש הטבלה עם 59% בעלי רצון לשימוש בדפדפת כמזכרת. רוב המבקרים באתר זה כיום הם תיירים וצליינים המגיעים במסגרת טיול מאורגן עם מדריך ומבקשים את הדפדפת כמזכרת מהשהות האתר. ישנם מדריכים המחלקים את הדפדפת רק בהתאם לבקשה ספציפית. בכל שאר האתרים השיעורים הם לא גבוהים ונעים בין 37%-54%. מתוך ניתוח השאלות הפתוחות עולה כי "אנחנו תמיד לוקחים הביתה ונהנים גם באוטו, אך בעידן הזה עושים הכנה לפני ביוטיוב" (ציפורי).

5.11. עד כמה דפדפת המידע הגבירה את המודעות אצלך לשמירה על ערכי הטבע והמורשת?

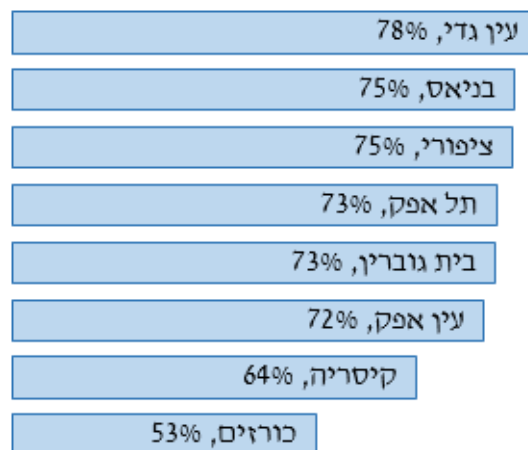


הגברת המודעות לשמירה על ערכי הטבע והמורשת באמצעות דפדפת המידע נעה בין 29%-55% באתרים השונים.

ניתן לראות כי רק בבניאס האחוזים הם מעל 50%, בכל יתר האתרים האחוזים הם מתחת לכך, כאשר בתחתית הטבלה עומד תל אפק עם 29%.

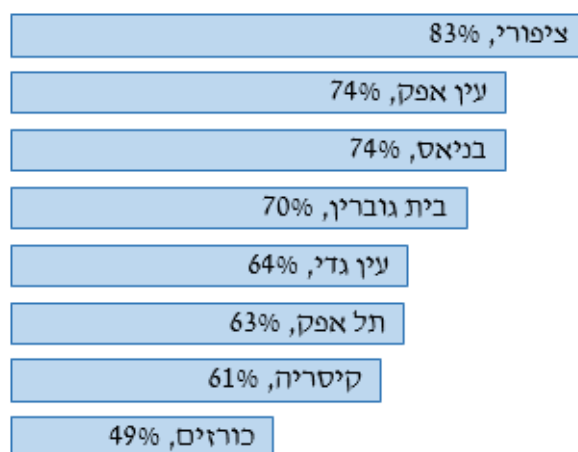
יש לציין כי באתר זה נראה כי נעשים ניסיונות פיזיים בשטח להגביר אצל המבקרים את המודעות לשמירה על ערכי הטבע והסביבה בעיקר באמצעות שלטים. תצפיות העלו כי המבקרים ברבים מן המקרים מתעלמים שההוראות על השילוט כגון "אסור להאכיל את השפמנונים", תצפיות העלו כי רבים מן המבקרים מביאים עימם לחם/פיתות ומאכילים אותם. בתל אפק התנהגות זו הופסקה רק לאחר שהועברה תלונה לפקח שהגיע והפסיק את ההתנהגות הזו. יש לציין שברגע שהפקח הלך, האנשים המשיכו עם התנהגות זו.

5.12. עד כמה היית מעוניין להחזיר את דפדפת המידע בתום הביקור לצורך שימוש חוזר?



בכל האתרים שיעור הרצון להחזיר את דפדפת המידע בתום הביקור עומד על 50% ומעלה. כאשר עין גדי מוביל עם 78%. בתחתית הסולם נמצא כורזים עם 53%. נתון שעולה בקנה אחד עם היותו ממוקם בראש הטבלה של המבקרים בעלי הרצון לשמור על הדפדפת כמזכרת.

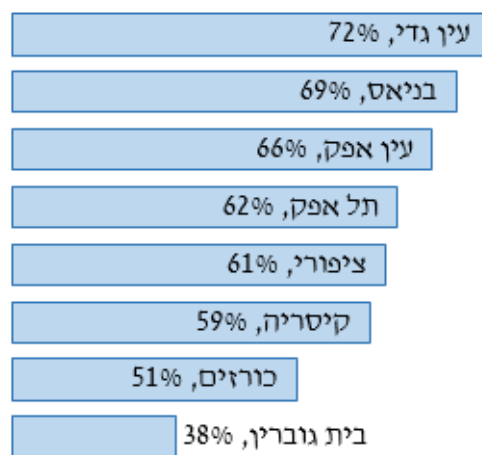
5.13. עד כמה אתה שבע רצון מדפדפת המידע?



רמת שביעות הרצון הכוללת הינה בינונית ונעה בין 49% ל-83%. בקיסריה, תל אפק ועין גדי האחוזים נעים בין 61%-64%, בבית גוברין, בניאס ועין אפק האחוזים נעים מ-74%-70%.

בראש טבלת שביעות הרצון מדפדפת המידע עומדת ציפורי עם 83%.

5.14. עד כמה יכולת להסתדר באתר בלעדי דפדפת המידע?



הממצאים מראים כי מתוך 8 אתרים, ב- 7 מהם המבקרים ציינו בשיעור של למעלה מ- 50%, כי היו יכולים להסתדר בלעדי הדפדפת בזמן שהותם וביקורם באתר. בעיקר בגלל שילוט מספק.

האתר היחיד בו יש קושי להסתדר בלי הדפדפת הוא בית גוברין (בו רק 38% ציינו שהיו יכולים להסתדר בלי הדפדפת).

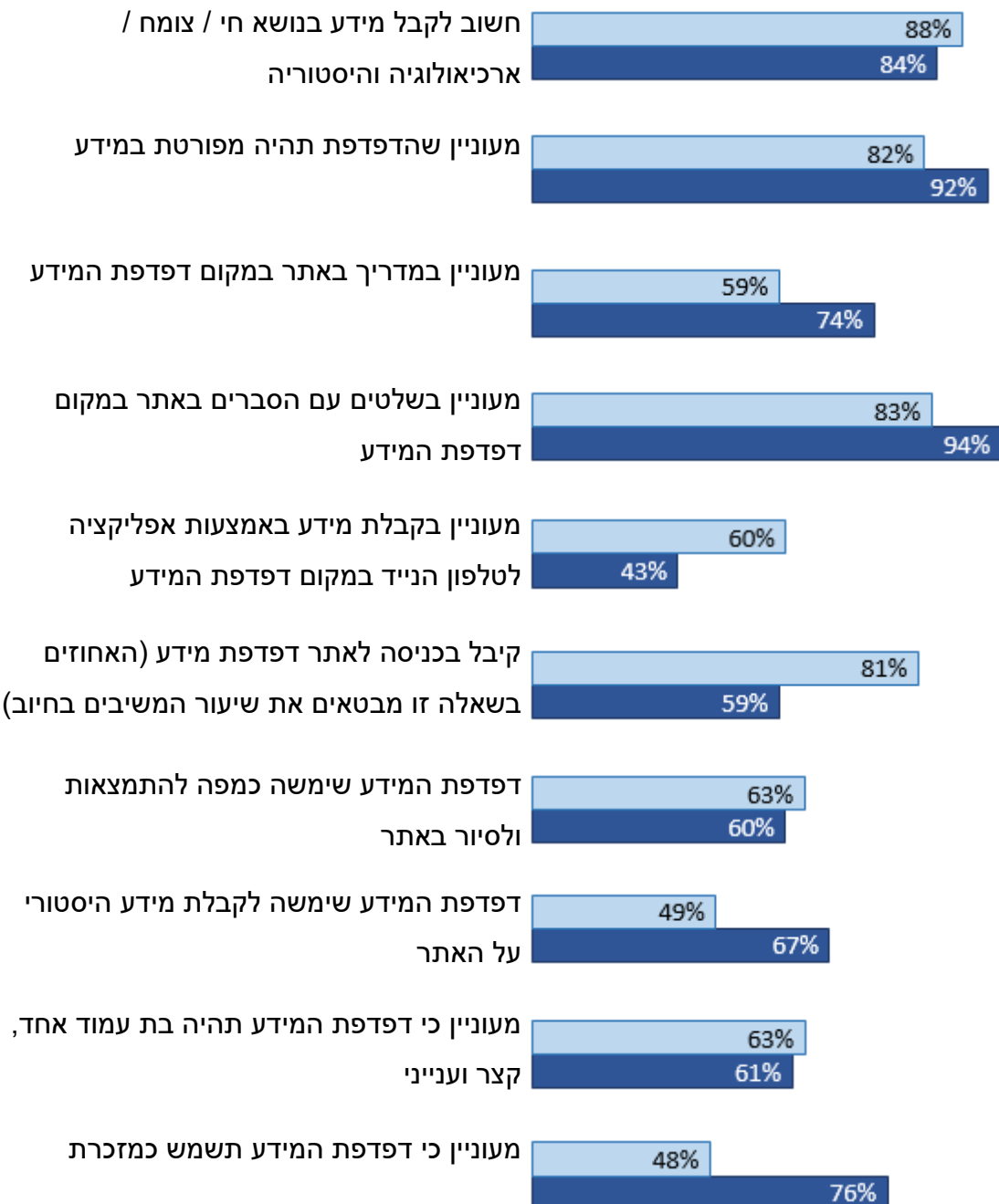
עולה בקנה אחד עם תשובות ממלאי השאלון בשאלות הפתוחות והתצפיות שנעשו בשטח, בעיקר בגלל מורכבות האתר המצריכה את הדפדפת קודם כל כמפה ובגלל שהיו תלונות על שילוט חסר/לא ברור באתר.

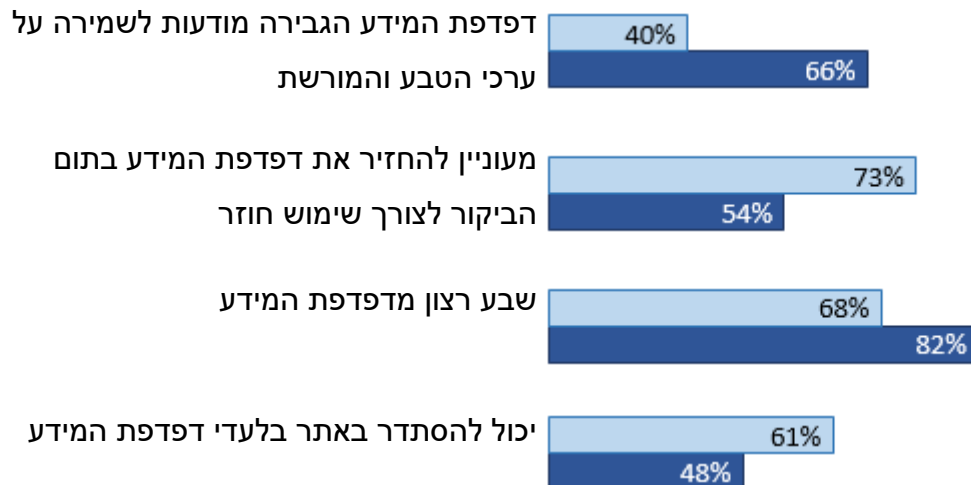
6. השוואה בין דוברי עברית ואנגלית

השוואת תוצאות בין דוברי עברית (תכלת) ואנגלית (כחול).

האחוזים בתרשים מבטאים את שיעור המשיבים 3-4 בסולם דירוג הנע בין: 1 = כלל לא, ל- 4 =

במידה רבה מאד. כלומר אלו שענו כי במידה רבה או רבה מאוד חשוב להם לקבל מידע





6.1. ממצאים:

- יש חשיבות בשני קהלים אלו לקבל מידע בנושאי חי, צומח ארכיאולוגיה והיסטוריה, ובקרב דוברי האנגלית רצון אפילו יותר גדול לפירוט במידע (92%).
- מקרב הנשאלים דוברי האנגלית רק 59% קיבלו דפדפת לעומת 81% דוברי עברית. נתון מעניין מאוד הוא שהמבקרים דוברי האנגלית גם הם כמו דוברי העברית ואפילו באחוזים יותר גבוהים מהם (94%) העדיפו את השימוש בשלטים על פני דפדפת.
- 74% דוברי אנגלית העדיפו מדריך, לעומת 59% דוברי העברית.
- רק 43% מקרב דוברי האנגלית העדיפו אפליקציה, לעומת 63% דוברי עברית.
- שני הקהלים העדיפו (בהפרש של אחוזים בודדים) שהדפדפת תהיה בת עמוד אחד, קצרה ועניינית.
- שני הקהלים השתמשו בדפדפת בכמעט אותם אחוזים כמפה להתמצאות באתר.
- מעניין לראות כי 67% מקרב דוברי האנגלית השתמשו בדפדפת לקבלת מידע היסטורי על האתר לעומת 49% דוברי עברית.
- 76% מדוברי האנגלית ביקשו שהדפדפת תשמש כמזכרת ורק 54% מהם היו מעוניינים להחזירה לתיבת החזרה בתום הביקור.

- דפדפת המידע הגבירה את המודעות לשמירה על ערכי הטבע והסביבה אצל 66% מקרב דוברי האנגלית, לעומת 40% מקרב דוברי העברית.
- רק 48% מקרב דוברי האנגלית היו יכולים להסתדר בלעדיה באתר לעומת 68% דוברי עברית.

מסקנה:

דוברי האנגלית מעוניינים מאוד בקבלת מידע על האתר, משתמשים בדפדפת פחות כמפה, מעוניינים שתהיה קצרה וממוקדת ותוכל לשמש כמזכרת לקחת איתם חזרה לארץ המוצא. פחות מעוניינים להחזירה לתיבת החזרות.

מבחינת קבלת המידע הם כמו דוברי עברית ומעדיפים את המידע על שלטים באופן זמין וקל. לסיכום: שביעות הרצון בקרב דוברי האנגלית מדפדפת המידע עומדת על 82% והיא יותר גבוהה מרמת שביעות הרצון של דוברי העברית העומדת על 69%.

7. סיכום הממצאים

מחקר זה נערך על מנת לבדוק את אפקטיביות כלי ההמסרה ברשות הטבע והגנים תוך שימת דגש על דפדפת המידע ככלי המסרה.

המחקר התבצע באמצעות שאלונים שחולקו ב- 8 אתרים שונים ו- 1,998 איש מילאו את השאלונים והשתתפו במחקר.

השאלות היו שונות ומגוונות (ראה נספח מס' 1). חלקן נוסחו כשאלות סגורות וחלקן כפתוחות שאפשרו מענה בשפה חופשית וביטוי עצמי.

להלן הממצאים העיקריים שנתגלו במחקר זה:

7.1. מאפייני המבקרים:

- קבוצת המבקרים הגדולה ביותר נמצאת בקרב גילאי 31-40 ומהווה 41% ממלאי השאלון. הקבוצה השנייה בגודלה נמצאת בקרב גילאי 41 ל- 50 והיא מהווה 22% ממלאי השאלון.
- 72% אקדמאיים.
- קיימת חלוקה מגדרית שווה עם יתרון קל לנשים המהוות 52% מכלל משתתפי המחקר.
- כשליש מהמטיילים מבקרים באתרי רשות הטבע והגנים בתדירות של עד 3 פעמים בשנה, כשליש בתדירות של 4-6 פעמים בשנה והשליש הנותר בתדירות גבוהה עשר פעמים בשנה ויותר.
- רוב גורף של 63% מטיילים בהרכב משפחתי.

7.2. עמדות המבקרים בנושא העברת מידע

- 79% ציינו כי קיבלו דפדפת עם כניסתם לאתר.
- 21% לא קיבלו דפדפת מידע.

- 88% ציינו כי ישנה חשיבות רבה בעיניהם לקבלת מידע בנושאים מגוונים, החל מחי וצומח וכלה בהיסטוריה וארכיאולוגיה.
- 83% מהמבקרים היו רוצים פירוט של מידע.
- 63% מהמבקרים ציינו כי היו מעדיפים דפדפת בת עמוד אחד, קצרה ועניינית.
- 60% ציינו כי היו יכולים להסתדר באתר בלי דפדפת המידע.
- 72% ציינו כי היו מחזירים את דפדפת המידע לתיבת החזרה בתום הביקור.
- 49% בלבד רצו לשמר את דפדפת המידע כמזכרת.
- רק 42% ציינו כי הדפדפת הגבירה אצלם את המודעות לשמירה על ערכי הטבע והמורשת.

7.3. שימושי דפדפת המידע

- רוב של 63% מקרב ממלאי השאלון משתמשים בדפדפת קודם כל כמפה.
- רק 50% מקרב ממלאי השאלון משתמשים בדפדפת לקבלת מידע היסטורי על האתר.

7.4. שביעות רצון כללית מדפדפת המידע

- רמת שביעות הרצון הכוללת מהדפדפת עומדת על 69%.

7.5. חלופות אופציונאליות לקבלת מידע

- 84% מקרב ממלאי השאלון בחרו בשילוט כחלופה לדפדפת המידע.
- 60% בחרו במדריך כחלופה לדפדפת המידע.
- 58% בחרו באפליקציה דיגיטלית כחלופה לדפדפת המידע.

8. מסקנות והמלצות המחקר

לאחר הכרות מעמיקה הכוללת גם ראיונות רבים עולה כי מטרות הרשות העולות בקנה אחד

עם מחקר זה הינן:

1. שמירה על ערכי הטבע והמורשת
2. הטמעת חשיבה ירוקה בקרב המבקרים
3. פיתוח שירותים ופתרונות לטובת המבקרים
4. הגדלת תדירות המבקרים
5. הגעה לקהלי יעד חדשים
6. הגדלת מספר המינויים
7. הגדלת שביעות רצון המבקרים
8. ניהול מבקרים באופן מיטבי

לאור זאת, המלצות המחקר בהתאמה למטרות שעלו הינן:

8.1. הקמת גוף אחד לריכוז ותכנון ההמסרה ברשות הטבע והגנים

תנאי ראשוני לעמידה בכל יעדי הרשות שצויינו הינה הקמת גוף מרכז אחד לתכנון ויישום ההמסרה. גוף זה ירכז את הצרכים והמידע ברמת המאקרו לכלל האתרים ובהתאמה גם ברמת המיקרו לכל אתר ואתר בנפרד, על מנת גם ליצור בידול מהמתחרים. הגוף יהיה בעל ראייה מערכתית ובעל יכולת להבין את הפרוגרמה הרעיונית, לחבר אותה לצרכי האוצרות ולהוריד אותה לשטח ב"גובה העיניים" בהתאמה לקהל היעד ולאתר.

גוף זה יהיה אחראי בין היתר גם על איפיון השפה, והעברת המסר בצורה אחידה.

8.2. יצירת ברושור חוויה במקום ברושור של מידע

עונה על יעדי הרשות 1, 2 ו- 7

דגשים:

- להקטין פיזית את גודל הדפדפת
- לפשט את הפתיחה והקיפול
- דפדפת שתתאים בגודלה להחזקה בכף יד של ילד
- לשנות למפה סכמתית ולא תצ"א
- להגדיל קנ"מ
- לתקן מפות שגויות ולא מעודכנות
- שימת דגש במפה על כיוונים וסימון מסלולים ברור
- ציון מספרי על המפה של כל נקודות העניין באתר
- ציון מרחקי הליכה בין נקודה לנקודה
- מידע קצר, חוויתי, מעניין לכל נקודת עניין
- מידע "פיקנטי" שמבקרים בדגש על ילדים יזכרו לאחר הביקור באתר
- שימת תיבות החזרה לדפדפת על מנת לעודד "חשיבה והתנהגות ירוקה"
- החיסרון הגדול הוא שאינה יכולה לספק DATA הניתן לניתוח ויכול להוות כלי ניהולי להטבת חווית הביקור באתר

8.3. יצירת שילוט

השילוט שנבחר בקרב 84% מממלאי השאלון כחלופה עיקרית לדפדפת המידע נותן

מענה על יעדי הרשות 1, 3, ו- 7.

השילוט מסייע בשמירה על ערכי הטבע והמורשת ונותן פתרון לקבלת מידע על האתר במידה והוא מגיע בצורה קצרה ועניינית.

החסרונות: אינו נותן פתרון למי שמעוניין במידע נוסף וחוויתי, אינו ניתן לעדכון בצורה

מהירה וקלה ואינו מאפשר קבלת DATA וסטטיסטיקות על המבקרים באתר.

8.4. פיתוח אפליקציה ייעודית לרשות הטבע והגנים

58% מעדיפים אפליקציה דיגיטלית כחלופה לדפדפת המידע.

חלופה זו נותנת מענה ליעדי הרשות 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

במסגרת המחקר נבדקו 2 אפליקציות אופציונאליות, הראשונה EASY2HIKE והשנייה WHISHTRIP וההמלצה היא לפתח אפליקציה ייעודית ולא להשתמש באפליקציות הקיימות היות והן אינן יכולות לאפשר WHITE LABEL של רשות הטבע והגנים, אינן מאפשרות מערכת ניהול הרשאות ובנוסף מופיעים גם מתחרים שונים הנמצאים באותו הפוליגון ולכן ההמלצה היא לפתח אפליקציה ייעודית לרט"ג, שמדברת ב"שפת הרט"ג" ויודעת מצד אחד לתת מענה למבקרים השונים ומצד שני את DATA הנחוץ לשם ניתוח. אפליקציה ייעודית תאפשר להטמיע את כל 7 יעדי החברה (1-7):

- עידוד חשיבה ירוקה – צמצום השימוש בעץ
- חסכון בעלויות הדפסה
- יכולה לשמש כמדריך וירטואלי
- מאפשרת שליטה על התוכן המוצג ועדכונו בכל רגע נתון בהתאם לעונת השנה, לפעילויות, לנקודת עניין חדשה שנוספה באתר ועוד.
- מאפשרת את העברת המידע בצורה חווייתית מבוססת סרטונים/קול VR ועוד..
- דגש על קופי ומיקרוקופי מפולח קהלי יעד
- אפליקציה מאפשרת הנגשה במגוון שפות רב
- אפליקציה מאפשרת את למידת היעד ותכנון ההגעה והרישום/תשלום אליו מראש
- מאפשרת בזמן אמת את שיתוף המסלולים, החוויות והתמונות ברשתות החברתיות ותורמת לעידוד הגעת מבקרים חוזרים, חדשים מהארץ ומהעולם

- מאפשרת את הנגשת המפה בצורה קלה ופשוטה בהתאם לרצון המבקר (מפה סכמתית / תצ"א / תלת מימד / מפה מצוירת ומנוקדת לילדים / בחירת קנ"מ יותר גדול וכדומה)
- מאפשרת יצירת מסלולים ייעודיים מפולחי קהל יעד וצרכים כגון: בחירת מסלול בהתאם לרמת הקושי / משך המסלול הרצוי / מעגלי / לא מעגלי / ציון מרחקים וזמני הגעה בין נקודות העניין השונות ואפשרות לדוגמא של שילוב משחק חוויתי לילדים תוך כדי עד ההגעה ליעד הבא ועוד..
- אפליקציה מבוססת GPS תאפשר ניהול עומסים בזמן אמת ותסייע גם בתכנון כושר הנשיאה של האתר
- אפליקציה תאפשר קבלת DATA וסטטיסטיקות על המבקרים ועל חווית הביקור שלהם באתר

8.5. הכשרת מדריכים

מסקנה: לשם הגדלת קהלי יעד קיימים וחדשים ועידוד העלאת תדירות הביקורים באתרים ההמלצה היא להכשיר את המדריכים.

המלצה זו תתרום לעמידה ביעדים 1, 2, 3, 4, 5, 6, ו-7.

דגשים:

- הנגשת מפות מעודכנות למדריכים בהתאם לצרכים שלהם
- הנגשת הידע למדריכים בהתאם לקהל היעד אותו הם מדריכים
- שליחת עדכונים על חידושים באתרים
- דגש על הנגשת הידע למדריכים בצורה חווייתית
- דגש על הנגשת המידע לגבי שמירה על ערכי הטבע והסביבה בתוך האתר
- הכנת מזכרת ייעודית עבורם לחלוקה בהתאם לקהל היעד אותו הם מדריכים

סיכום המחקר:

רמת שביעות הרצון הכללית מדפדפת המידע עומדת על 69%, אך רוב בן 60% ציינו כי היו יכולים להסתדר בלי הדפדפת ולטייל באתרים באמצעות שילוט בלבד. חשיבותה היא בעיקר כמפה באתרים בהם השילוט אינו מספק.

במידה וכן יוחלט לשמרה יש לשנות ולשפר את הפורמט הקיים, להפכה לדפדפת חווייתית במקום דפדפת מבוססת טקסט ולהתאימה לילדים.

במקביל, יש להכשיר מדריכים ולפתח אפליקציה ייעודית שתדע לתת מענה הן מבחינת העברת המידע בפילוח ובהתאמה לכל אתר ולכל קהל יעד המבקר באתר והן מבחינת קבלת-DATA.

9. סיכום הדוח

ההמלצות השונות שהובאו בפרק זה, נשענות על תוצאות המחקר שהוצג בעבודה זו. ההצעות משתלבות זו בזו, והן תוצר של הניתוח הכמותני והאיכותני שנעשה, של ניתוח דברי המבקרים אשר ביקרו באתרים השונים בתקופות שונות ובמגוון אזורים, של 1,998 השאלונים שמולאו ועל ראיונות מקבלי החלטות בנושא.

יישומן של ההמלצות, והעמקת המחקר על ההמסרה באתרי הרשות, יאפשר את פיתוח העתידי של הפתרונות הטכנולוגיים בעיקר, כחלק מפיתוחה של תיירות המשלבת שמירה על ערכי הטבע והמורשת.

פיתוח והתאמה של ממשקי המסרה נוספים מצריכים המשך מחקר מעמיק וכן הקמת גוף המסרה מקצועי שידע להעביר את המסרים בצורה הראויה.



ביבליוגרפיה

- ויסר, ג'. (2015). מוזיאון בעידן של שינוי חברתי וטכנולוגי, פלטפורמה, מוזיאון ישראל, ירושלים.
- מטרני, א', (2008). תפישת התפקיד של מנהלי שטחים מוגנים בישראל, חיבור לשם קבלת תואר מוסמך, אוניברסיטת חיפה, החוג לגיאוגרפיה וסביבת האדם.
- מטרני, א', (2016). אפקטיביות של התערבויות במניעת השפעה לרעה על מבקרים על הסביבה, חיבור לשם קבלת תואר דוקטור לפילוסופיה, אוניברסיטת חיפה, החוג לגיאוגרפיה ולימודי סביבה.
- רשות הטבע והגנים, (2000). דיוקן, אגף דוברות, רשות הטבע והגנים
- רשות הטבע והגנים, (2012). דו"ח רשות הטבע והגנים לשנת 2011, רשות הטבע והגנים.
- Aldridge, D. (1973). 'Upgrading park interpretation and communication with the public', in IUCN (ed.), Second World Conference on National Parks, Yellowstone and Grand Teton, USA, 18–27.
- Ballantyne, R. & Hughes, K. (2006). Using front-end and formative evaluation to design and test persuasive bird feeding warning signs. *Tourism Management Journal* 27(2), 235-246.
- Beckmann, E.A.(1991). 'Environmental interpretation for education and management in Australian national parks and other protected areas', PhD thesis, Department of Ecosystem Management, University of New England.
- Cole, D. N. (1998). Written Appeals for Attention to Low-Impact Messages on Wilderness Trailside Bulletin Boards: Experimental Evaluations of Effectiveness. *Journal of Park and Recreation Administration*, 16(1), 65-79.
- Darrien, M. M., & Stokowski, P. A. (2017). Discourses of place: Environmental interpretation about Vermont forests. *Environmental Communication*, 11(2), 276-287.

Doucette, J., E., Cole, D., M. (1993). Wilderness visitor education – information about alternative techniques. *General Technical Report-Intermountain Research Station*, USDA Forest Service.

Dumbraveanu, D., Craciun, A. & Tudoricu, A. (2016). Principles of interpretation, tourism and heritage interpretation-the experience of Romanian museums. *Human Geographies*, 10(1), 59.

Ham, S., Housego, A. & Weiler, B. (2005). Tasmanian thematic interpretation planning manual, *Tourism Tasmania*, Hobart.

Hammit, W., E., Cole, D., N. (1998). Wilderness Recreation: *Ecology and Management*. 2nd ed. John Wiley & sons, Canada.

Hein, G. E. (2002). *Learning in the Museum*. Routledge.

Hughes, M. & Morrison-Saunders, A. (2005). 'International activity participation, and environmental attitudes of visitors to Penguin Island: Western Australia', *Society of Natural Resources* 18, 611–624.

Lai, C. H., Yang, J. C., Chen, F. C., Ho, C. W., Liang, J. S., & Chan, T. W. (2005). Improving experiential learning with mobile technologies, IEEE International Workshop on Wireless and Mobile Technologies in Education (WMTE '05) (pp. 141-145). USA

Lee, I., Yamada, T., Shimizu, Y., Shinohara, M., & Hada, Y. (2005). In search of the mobile learning paradigm as we are going nomadic. In P. Kommers & G. Richards (Eds.), *World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications (EDMEDIA) 2005* (pp. 2888-2893). Montreal, Canada.

Lehner, F., & Nosekabel, H. (2002). The role of mobile devices in e-learning: First experience with elearning environment. Paper presented at the International

Workshop on Wireless and Mobile Technologies in Education (WMTE '02), Vaxsjo, Sweden.

Lubbe, B.A.(2003). Tourism management in South Africa, *Pearson Education*, Cape Town.

Mallick S. A. & Driessen, M. M. (2003). Feeding of wildlife: How effective are the 'Keep Wildlife Wild' signs in Tasmania's National Parks?. *Ecological Management and Restoration*, 4(3), 199-204.

Marion, L. & Reid, S., E. (2007). Minimising Visitor Impacts to Protected Areas: The Efficacy of Low Impact Education Programmes, *Journal of Sustainable Tourism*, 15(1), 5-27.

Marion, J.L. & Farrell, T.A. (1998). Managing ecotourism visitation in protected areas', in K. Lindberg, M.E. Wood & D. Engeldrum (eds.), *Ecotourism: A guide for planners and managers*, vol. 2, pp. 155–181, *The Ecotourism Society*, Washington, DC.

Mccall, V.& Gray, J. (2013). Museums and the 'new museology': theory, practice and organisational change, *Museum Management and Curatorship*, vol. 29, pp. 19-35.

McDonough, M.H.(1986). 'Evaluation: The interpreter's dilemma', in G.E. Machlis (ed.), *Interpretive views: Opinions on evaluating interpretation in the National Parks Service*, pp. 99-105, National Parks Conservation Association, Washington, DC.

Moscardo, G. (1996). Mindful visitors – heritage and tourism, *annals of tourism research*, 23 (2), 376-397.

Munro, J.K., Morrison-Saunders, A. & Hughes, M.(2008). 'Environmental interpretation evaluation in natural areas', *Journal of Ecotourism* 7(1), 1–14.

Rickard, L. N., & Stedman, R. C. (2015). From ranger talks to radio stations: The role of communication in sense of place. *Journal of Leisure Research*, 47(1), 15–33.

Shackley, M. (1998). Visitor management – Case studies from World Heritage sites, Butterworth-Heinemann, Oxford.

Ryan, C., Hughes, K.C. & Hargwin, S. (2000). 'The gaze, spectacle and ecotourism', *Annals of Tourism Research* 27(1), 148–163.

Tilden, F (1967). *Interpreting Our Heritage*, University of North Carolina Press.

Tilden, J. (1977). *Interpreting our heritage: Principles and practices for visitors in parks, museums and historic places*, 3rd edn., University of North Carolina Press, Chapel Hill.

Tubb, K.(2003). 'An evaluation of the effectiveness of interpretation within Dartmoor National Park in researching the goals of sustainable tourism development', *Journal of Sustainable Tourism* 11(6), 476–498.

Wilkinson, I. F. (2006). The evolution of an evolutionary perspective on B2B business. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 21(7), 458-465.

<https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-8-travel-predictions-for-2019/>

נספח 1 - שאלון בעברית



החוג לגאוגרפיה ולימודי סביבה Department of Geography and Environmental Studies



שם האתר:

תאריך:

שלום רב,

אנו עורכים מחקר בנושא העברת מידע באתרי רשות הטבע והגנים בשיתוף בין החוג לגאוגרפיה ולימודי סביבה באוניברסיטת חיפה ורשות הטבע והגנים.

מטרת המחקר היא שיפור שיטות העברת המידע והתאמתן לצרכי המטיילים.

נודה לך אם תוכל להקדיש כמה דקות מזמנך על מנת למלא את השאלון ולסייע במחקר.

השאלון הוא אנונימי ומשמש למטרות מחקר בלבד.

השאלון מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אך הוא פונה לנשים וגברים כאחד.

כלל לא			במידה רבה מאוד	
1	2	3	4	1. עד כמה חשוב לך לקבל מידע בנושא חי/צומח/ארכיאולוגיה והיסטוריה?
1	2	3	4	2. עד כמה היית מעוניין שהדפדפת תהיה מפורטת במידע?
השאלות הבאות עוסקות בדפדפת מידע המוצעת למבקרים בכניסה לאתר				
1	2	3	4	3. עד כמה היית מעוניין במודריך באתר במקום דפדפת המידע?
1	2	3	4	4. עד כמה היית מעוניין בשלטים עם הסברים באתר במקום דפדפת המידע?
1	2	3	4	5. עד כמה היית מעוניין בקבלת מידע באמצעות אפליקציה לטלפון הנייד במקום דפדפת המידע?
6. האם קיבלת בכניסה לאתר את דפדפת המידע? ☐ כן ☐ לא [עבור לשאלה 17]				
1	2	3	4	7. עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך כמפה להתמצאות ולסיור באתר?
1	2	3	4	8. עד כמה דפדפת המידע שימשה אותך לקבלת מידע היסטורי על האתר?
1	2	3	4	9. עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תהיה בת עמוד אחד, קצר וענייני?
1	2	3	4	10. עד כמה היית מעוניין כי דפדפת המידע תשמש כמוכר?
1	2	3	4	11. עד כמה דפדפת המידע הגבירה את המודעות אצלך לשמירה על ערכי הטבע והמורשת?
1	2	3	4	12. במידה והייתה תיבה לשימוש חוזר, עד כמה היית מעוניין להחזיר את דפדפת המידע אליה בתום הביקור?
1	2	3	4	13. עד כמה אתה שבע רצון מדפדפת המידע?
1	2	3	4	14. עד כמה יכולת להסתדר באתר בלעדי דפדפת המידע?

15. מה חשוב בעיניך לשמר בדפדפת המידע?

16. מה חשוב בעיניך לשנות בדפדפת המידע?

17. מין: ☐ גבר ☐ אישה

18. גיל: ☐ עד 20 ☐ 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61-70 ☐ 71-80 ☐ מעל 80

19. השכלה: ☐ יסודית ☐ תיכונית ☐ מקצועית ☐ תואר ראשון או מקביל ☐ תואר שני ☐ תואר שלישי

20. כמה פעמים בשנה אתה מטייל באתרי רשות שמורות הטבע והגנים? ☐ 1-3 ☐ 4-6 ☐ 7-9 ☐ מעל 10

21. מי הם שותפיך העיקריים לטיול בדרך כלל?

☐ לבד ☐ עם בן/בת זוג ☐ חברים ☐ בני משפחה ☐ קבוצה מאורגנת ☐ אחר

כתובת מייל להתכתבות עתידית (לא חובה):

תודה על הזמן ועל שיתוף הפעולה, עדנה שלו

נספח 2 - שאלון באנגלית



החוג לגאוגרפיה ולימודי סביבה Department of Geography and Environmental Studies



Name of site: _____

Date: _____

Hello,

We are conducting a research concerning the conveyance of information in the sites of the Israel Nature and Parks Authority in collaboration with the Department of Geography and Environmental Studies in Haifa University and the Israel Nature and Parks Authority.

The purpose of this study is to improve the methods used for conveying information and make it more suitable for visitors.

We will be most grateful if you will spare us a few minutes to fill out this questionnaire and assist us in our research.

The questionnaire is anonymous and is used for research purposes only.

The questionnaire is written in the masculine form for convenience purposes only and is addressed for both male and female the like.

		Very much so			Not at all
1.	How important is it to you to receive information concerning fauna / flora / agriculture and history?	4	3	2	1
2.	How important is it to you that the brochure shall have detailed information?	4	3	2	1
The following questions concern the information brochure that is provided to the visitors in the entrance to the site					
3.	How important is it to you to have a guide on site instead of the information brochure?	4	3	2	1
4.	How important is it to you to have signposts with explanations on site instead of the information brochure?	4	3	2	1
5.	How important is it to you to receive the information via an application on your mobile phone instead of the information brochure?	4	3	2	1
6.	Did you receive an information brochure when entering the site? ☐ Yes ☐ No [go to question 17]				
7.	To what extent did the information brochure serve you as a map for orientation and guiding you around the site?	4	3	2	1
8.	To what extent did the information brochure provide you with historical information regarding the site?	4	3	2	1
9.	To what extent would you like to have the information brochure to be a short, practical one pager?	4	3	2	1
10.	To what extent would you like to have the information brochure serve as a memento?	4	3	2	1
11.	To what extent did the information brochure increase your awareness to protect the natural and heritage values of nature?	4	3	2	1
12.	If there was a return box for reuse, to what extent would you be likely to return the information brochure at the end of your visit?	4	3	2	1
13.	To what extent were you satisfied from the information brochure?				
14.	To what extent would you have been able to manage around the site without the information brochure?				

15. What is important in your view to preserve in the information brochure? _____

16. What is important in your view to amend in the information brochure? _____

17. Gender: ☐ Male ☐ Female

18. Age: ☐ Under 20 ☐ 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61-70 ☐ 71-80 ☐ 81 and above

19. Education: ☐ Elementary ☐ High-school ☐ Professional ☐ B.A. or equivalent ☐ M.A. ☐ Ph.D.

20. How many times a year do you visit sites of the Israel Nature and Parks Authority?

☐ 1-3 ☐ 4-6 ☐ 7-9 ☐ 10 or more

21. Who are usually your main travel partners?

☐ alone ☐ with a partner ☐ friends ☐ family ☐ organized group ☐ other

E-mail address for future correspondence (not requisite): _____

Thank you very much for your time and cooperation, Edna Shalev