**שאלון**

שלום רב, שמי עומר עייש ואני סטודנט במסלול המחקרי (M.A), בפקולטה לניהול באוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

במסגרת עבודת התזה שלי, אני עורך מחקר אשר מטרתו לבחון את הקשר בין חוויות הטיסה לבין התנהגות צרכנים בקרב תיירים המבקרים באירופה. למחקר זה יש חשיבות אקדמית, ניהולית וצרכנית.

לפניך שאלון על הרגלי הטיסות שלך בשנים **שלפני פרוץ מגפת הקורונה**. השאלות עוסקות בעמדותיך ובהתרשמותך מחוויות הטיסה החל מהגעתך לשדה התעופה בארץ המוצא ועד ליציאתך משדה התעופה בארץ היעד. בנוסף, השאלון בוחן את הרגלי הצריכה שלך בארץ היעד.

שאלון זה מיועד לגברים ולנשים מעל גיל 18, אשר הגיעו באמצעות טיסה מסחרית וביקרו באחת או יותר מהערים הבאות: **ברלין, רומא, ברצלונה, פריז ולונדון** במהלך חמש השנים האחרונות.

השאלון נוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אך הוא פונה לשני המינים כאחד.

השאלון אנונימי ופרטיו חסויים, אין תשובה נכונה או לא נכונה – רק תשובה נכונה עבורך.

משך הזמן הנדרש להשלמת השאלון הוא כחמש דקות.

תודה מקרב לב על שיתוף הפעולה!

**חלק א׳**

שאלות 1–6 עוסקות בהרגלי נסיעותיך אל מחוץ לארץ.

אנא סמן את התשובה המתאימה לך ביותר:

1. כמה פעמים בשנה בממוצע אתה טס לחו״ל (טרום משבר הקורונה)?
2. 0–1
3. 2–3
4. 4–6
5. 7 או יותר
6. מהי המטרה **העיקרית**, שבגינה מתקיימות **מרבית** נסיעותיך לחו״לֹ?
7. חופשה
8. השתתפות באירועי תרבות (שלא במסגרת עבודה)
9. עסקים
10. מטרה מקצועית במסגרת עבודה
11. לימודים
12. ביקור קרובים
13. השתתפות אקטיבית בפעילות ספורט
14. מטרה רפואית
15. אחר
16. באיזו מחלקה במטוס אתה טס בדרך כלל?
17. מחלקת תיירים, טיסת חסך (Low Cost)
18. מחלקת תיירים, טיסה סדירה
19. מחלקת פרימיום
20. מחלקת עסקים
21. מחלקה ראשונה
22. היכן אתה לן בדרך כלל במהלך ביקורך בחו״ל?
23. אכסניית נוער
24. דירת Airbnb
25. בית מלון ברמת אירוח בסיסית-ממוצעת (2–3 כוכבים)
26. בית מלון ברמת אירוח גבוהה (4–5 כוכבים)
27. לינה אצל קרובים / חברים
28. אחר
29. איך נקבע לוח הזמנים שלך בדרך כלל בעת ביקור בחו״ל?
30. נקבע במלואו במסגרת טיול או ביקור מאורגן
31. נקבע במלואו על ידי מקום העבודה או גורם מקצועי אשר בגינו הגעתי
32. נקבע בחלקו על ידי אחד מן הגורמים הנ״ל, ובחלקו נתון לשיקול דעתי
33. לוח הזמנים במלואו נתון לשיקול דעתי
34. מהו משך שהותך ביעד בדרך כלל?
35. 1–3 לילות
36. 4–6 לילות
37. 7–14 לילות
38. 15 לילות או יותר

**חלק ב׳**

שאלות 7–16 עוסקות כולן במאפייני טיסה וצרכנות, **בביקורך האחרון באחת** **הערים** שלהלן:

1. באיזו עיר ביקרת בנסיעתך האחרונה?
2. ברלין
3. רומא
4. ברצלונה
5. פריז
6. לונדון
7. מה הייתה המטרה **העיקרית** של הביקור?
8. חופשה
9. השתתפות באירועי תרבות (שלא במסגרת עבודה)
10. עסקים
11. מטרה מקצועית במסגרת עבודה
12. לימודים
13. ביקור קרובים
14. השתתפות אקטיבית בפעילות ספורט
15. מטרה רפואית
16. אחר
17. באיזו מחלקה ובאיזה סוג טיסה טסת?
18. מחלקת תיירים, טיסת חסך (Low Cost)
19. מחלקת תיירים, טיסה סדירה
20. מחלקת פרימיום
21. מחלקת עסקים
22. מחלקה ראשונה
23. האם בטיסה זו קיבלת שדרוג (מושב, מחלקה) כפיצוי או ללא תשלום נוסף?
24. כן, שדרוג **מושב** לתיירים מועדפים (מושב נוח יותר או/ו במיקום טוב יותר) במחלקת התיירים
25. כן, שדרוג ממחלקת תיירים למחלקת פרימיום
26. כן, שדרוג ממחלקת תיירים או פרימיום למחלקת יוקרה (עסקים או מחלקה ראשונה)
27. כן, שדרוג ממחלקת עסקים למחלקה ראשונה
28. לא קיבלתי כל שדרוג
29. אנא סמן את המספר המתאים לרמת שביעות רצונך מהמאפיינים הבאים במסגרת **טיסתך האחרונה,** לפי המדרג של 1–7:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **מידת שביעות רצונך**  **מהמאפיינים שלהלן** | | | | | | |
|  |  | **כלל לא מרוצה** |  |  | **מרוצה במידה בינונית** |  |  | **מרוצה במידה רבה מאד** |
| שדה התעופה בארץ  המוצא | ניקיון | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| סדר | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| נוחות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| אדיבות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| המתנה בתורים | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| היצע החנויות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| איכות החנויות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| היצע המסעדות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| איכות המסעדות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| גישה לשער העליה למטוס | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| משך ההמתנה לטיסה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| מהלך הטיסה | ניקיון | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| נוחות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| שקט | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| טיב הארוחות שהוגשו | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| תכני מערכת הבידור | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| אדיבות צוות האוויר במטוס | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| התנהגות הנוסעים האחרים בטיסה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| שדה התעופה בארץ  היעד | ניקיון | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| סדר | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| נוחות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| אדיבות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| המתנה בתורים | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| איסוף המזוודות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. בטבלה הבאה, יש לציין את מידת התאמת החוויות **בפועל** לרמת **ציפיותיך**, לפי התרחשותן במקומות השונים. אנא סמן את תשובתך המתאימה לפי מדרג 7-1:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **טובה פחות ממה שציפיתי** |  |  | **בדיוק כפי שציפיתי** |  |  | **טובה יותר ממה שציפיתי** |
| החוויה בשדה התעופה בארץ המוצא | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| החוויה במהלך הטיסה עצמה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| החוויה בשדה התעופה בהגעה לארץ היעד | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. לפניך סעיפי **הוצאות כספיות** שונות **לכל אורך ביקורך ביעד**. טבלה זו מתארת את מידת הפער בין הסכום **שתכננת** להוציא לבין הסכום שהוצאת **בפועל**. אנא סמן את המספר המתאים להערכתך, לפי מדרג של 1–7:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **פער נמוך בהרבה מהמתוכנן** |  |  | **בדיוק מה שתוכנן** |  |  | **פער גבוה בהרבה מהמתוכנן** |
| מתחם חנויות ומסעדות שדה התעופה **בארץ היעד** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| שתיה וקולינריה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| אירועי תרבות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| אירועי ספורט | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| אטרקציות תיירותיות | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| מוצרי אלקטרוניקה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| ביגוד והנעלה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| מוצרי טואלטיקה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| פריטי אומנות שונים | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| תחבורה | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| טלפון ואינטרנט | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. אנא סמן את תשובתך המתאימה במדרג 7-1:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **לא בטוח כלל** |  |  | **בטוח במידה חלקית** |  |  | **בטוח מאד** |
| עד כמה אתה בטוח ברמת הדיוק לתשובתך לשאלה הקודמת(13) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. לדעתך, באיזה פרק זמן במהלך הביקור ביעד, הוצאותיך הכספיות היו גבוהות יותר?
2. ביום הראשון לביקור
3. ביום האחרון לביקור
4. בכל פרק זמן בביקור - שאינו היום הראשון או האחרון
5. דפוס הוצאותיי לא השתנה בין פרקי הזמן השונים לביקור
6. שאלה זו איננה רלוונטית עבורי מפני שביקורי זה - נמשך **פחות** משני לילות
7. כיצד היית מגדיר את שביעות רצונך הכללית מהיעד בו ביקרת – בהתאם לציפיותיך ממנו?
8. שבע רצון ומעל לציפיות
9. שבע רצון ותואם את הציפיות
10. לא שבע רצון ותואם את הציפיות
11. לא שבע רצון ומתחת לציפיות
12. אם היית מבקר לאותה המטרה בעיר אחרת (אחת מהערים הבאות - **לא כולל** את העיר אליה התייחסת בשאלון זה: ברלין \ קופנהאגן \ ברצלונה \ מוסקבה \ לונדון), האם לדעתך התנהגותך הצרכנית הייתה שונה?
13. כן, בהחלט
14. כן, במידה מסוימת
15. אינני בטוח אם הייתה משתנה
16. לחלוטין לא

לפניך מספר שאלות אודות הרקע האישי שלך. אנא **הקף** את התשובה המתאימה לך ביותר:

1. מהו מינך? גבר / אישה / אחר
2. מהו גילך? 18–24 / 25–34 / 35–44 / 45–54 / 55–64 / 65–74 / 75+
3. מצב משפחתי: רווק / נשוי / אחר
4. אזור ארץ מגוריך: צפון אמריקה וקנדה / דרום אמריקה / אירופה / אסיה והמזרח התיכון / אפריקה / אוסטרליה וניו-זילנד
5. מהו מצבך התעסוקתי? שכיר / עצמאי / סטודנט / חייל / מובטל / אחר
6. מהי השכלתך? תיכונית / תיכונית בבגרות מלאה / לימודי תעודה / אקדמאית / אחר
7. כיצד היית מגדיר את גובה שכרך (ברוטו) ביחס לממוצע במשק בארצך?
8. הרבה מעל הממוצע
9. מעט מעל הממוצע
10. סביב הממוצע
11. פחות במעט מהממוצע
12. פחות בהרבה מהממוצע

**תודה מקרב לב על תרומתך החשובה למחקר ועל הזמן שהשקעת במילוי שאלון זה!**