



בדיקת אמון הציבור:

ענף האטרקציות - ניהול זמני המתנה בתור

מה בדקנו?



- אמון הציבור בדק אילו עסקים בענף האטרקציות מנהלים את התורים באופן יעיל, כך שצרכן שמגיע ומבקש להינות מהשירות, יוכל לעשות זאת באופן המיטבי.
- במסגרת הבדיקה התייחסנו לזמני המתנה בתור בקופה, זמני המתנה בתורים למתקנים בעסק, ניהול התורים מראש ויצירת פתרונות להעברת זמני ההמתנה הקיימים.

למה זה חשוב?



- אחד הנושאים הרגישים יותר בענף האטרקציות הוא ניהול תורים. בעסקים בהם קיימת מדיניות ניהול תורים, צרכנים, שהם בדרך כלל הורים וילדים, יכולים לחזות מראש את זמן ההמתנה לכל מתקן באטרקציה ואת היכולת האמיתית של הילדים לממש בפועל את הכרטיסים שנרכשו ולהפיק מהם את ההנאה המירבית.
- לעומת זאת, בעסקים בהם לא קיימת מדיניות כזו הדבר עלול לגרום בעיות רבות, כגון: ילדים חסרי סבלנות אשר מתקשים להמתין לתורם, הורה מתוסכל שאינו יודע כמה מתקנים הילד יוכל לממש בפועל (שכן רוב השהות במקום הביולוי עלולה להיות בתור), ואולי הבעייתי מכל – הורה אשר רוכש כרטיסים מראש לא יידע האם יוכלו בכלל להיכנס למקום או שמא העומס יהיה רב כל כך, כך שיאלצו לשוב כלעומת שבאו.
- לכן, חלק מן העסקים בענף אימצו מדיניות ניהול תורים – הן מראש (באמצעות הזמנות מראש באתר האינטרנט או בטלפון) והן במקום עצמו. לעומת זאת, בחלק מן העסקים עדיין קיימת המתנה ממושכת, מעייפת, מתסכלת ובעיקר – משעממת!

את מי בדקנו?



- נשלחו שאלונים לעסקים רבים בענף האטרקציות, ביניהם פארקי שעשועים, משחקיות לילדים ולמבוגרים, סדנאות חוויתיות ועוד.
- הניתוח נעשה על פי התשובות שנתקבלו מהעסקים שענו לשאלון (סה"כ 14 עסקים).

איך בדקנו?

- הבדיקה נערכה בשיטת מילוי שאלונים. העסקים שנדגמו התבקשו למלא שאלון בנוגע למדיניות הקיימת לגבי ניהול התורים אצלם. בין היתר, נשאלו העסקים לגבי קיומו של שילוט המורה על זמן ההמתנה הצפוי, קיום הפעלה לממתינים בזמן ההמתנה, וכן שאלות לגבי צרכן שמבקש לסיים את השהות באטרקציה עקב עומס שאינו מאפשר בילוי במקום ואופן התמודדות העסק עמו.

מה מצאנו?

- בחלק ניכר מהעסקים שנדגמו מצאנו כי לעסק קיימת מדיניות לגבי ניהול תורים. לעסקים מסוימים ישנה מדיניות חלקית (ניהול התורים נעשה רק מראש) ולעסקים מסוימים ישנה מדיניות מלאה הכוללת גם ניהול תורים מראש (באמצעות הזמנה טלפונית או באתר) וגם במקום עצמו בזמן אמת.
- בנוסף מצאנו פתרונות יצירתיים ומעניינים, אשר מלבד הפחתת עומס במתקן מסוים מאפשרים לצרכן גם לנהל את הזמן שלו באופן יעיל יותר ומאפשר לו ניצול מיטבי של הכרטיס שרכש, למשל: המתנה בתור אשר מצוינים בו זמני המתנה - "אם אתה עומד כאן זמן ההמתנה הצפוי הוא 30 דקות", עסק אחד ציין כי אחד מעובדי המקום מכווין את הצרכנים במקום, בהתאם לעומסים המשתנים.
- דוגמאות ל"המתקת" זמן ההמתנה בעסקים - החל מפעילות יצירה, משחקי חשיבה, צפייה בסרטונים וכיוצא בזה.
- בעסק אחד זמן ההמתנה מועבר בחדר קולנוע הכולל כיבוד.
- במקרים בהם העומס במקום גורם לצרכנים לוותר על הבילוי כולו (בין אם נכנסו ויצאו תוך זמן קצר ובין אם לא נכנסו למקום כלל) - מרבית העסקים מציעים לצרכנים כרטיס חלופי או החזר כספי.

ריכוז הממצאים בעסקים שנבדקו

מדיניות החזר כספי כתוצאה מעומס	מנהלים תורים במקום			מנהלים תורים מראש (בהזמנה באתר/ בטלפון)	עסקים שהשיבו
	התור במתקנים		התור בקופה		
	קיים שילוט / הכוונה אנושית	מקיימים הפעלה			
	אין תורים מאחר וההזמנה מבוצעת לפי שעה מדויקת ומראש. במקרים (נדירים) של עיכוב, הקבוצה מעודכנת בכך טלפונית וניתנת לה הפעלה באחת התחנות במקום (ללא עלות נוספת).			✓	גיימלנד – פיינטבול שפיים
	אין תורים מאחר וההזמנה מבוצעת לפי שעה מדויקת ומראש. ההדרכה וההמתנה נעשות בחדר קולנוע פרטי, הכולל כיבוד.			✓	אסקיפ איט – חדר בריחה
	אין תורים מאחר וההזמנה מבוצעת לפי שעה מדויקת ומראש. אם קיים עיכוב או הקדמה של קבוצה, הקבוצה יכולה לפתור בזמן זה משחקי חשיבה.			✓	ראן אאוט – חדר בריחה
	אין תורים מאחר וההזמנה מבוצעת לפי שעה מדויקת ומראש. אם קיים עיכוב או הקדמה של קבוצה, ניתן לצפות בסרט בזמן ההמתנה.			✓	גליתא – סדנאות שוקולד
✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	באופן חלקי - ניתן להזמין מראש לתאריך ספציפי, אך מבלי שנקבע מועד הפעילות	אבו קייק
✓	<input checked="" type="checkbox"/>	באופן חלקי - קיימים מסכי טלויזיה המעבירים אינפורמציה על השיט בזמן ההמתנה	✓	באופן חלקי - ניתן להזמין מראש לתאריך ספציפי, אך מבלי שנקבע מועד הפעילות.	קייקי הגושרים
✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	קיפצובה
✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	שפן הסלע
✓	אין תורים במקום. ניתן לבדוק עומסים באתר האינטרנט של המקום או ביצירת קשר טלפוני עם העסק.			לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	גליצ'ה – הריס משחקיות
✓	אין תורים במקום. במקרים חריגים, עובד נמצא בכניסה, מבצע תרשומת של לקוחות שלא יכלו להיכנס בגלל עומס וחוזר ללקוחות בטלפון לעדכון. בזמן זה ישנה פינת יצירה חינוכית בסמוך למשחקייה.			לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	משחקיית קטקטים
✓	אין תורים במקום			לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	גן גורו
✓	אין תורים במקום			לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	דן קרטינג
✓	אין תורים במקום			לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	ג'ימבורי M הדרך
✓	אין תורים במקום			לא ניתן להזמין מראש ביקור למועד ספציפי	פארק הקופים

בין העסקים שבחרו שלא להשיב לשאלונים שהופנו אליהם: עיר השעשועים (מפעילי לונה פארק וסופרלנד), שפיים וימית 2000 ועוד.

המלצות:



לעסקים:

- ראשית, לעסק שאין לו מדיניות ניהול תורים כלל מומלץ לאמץ מדיניות המאפשרת הן לעסק והן לצרכנים, ניהול נכון ויעיל יותר של הזמן. קביעה והפעלת של מדיניות כזו משפרת את מערכת היחסים בין העסק ללקוחותיו והופכת את חוויית הבילוי במקום העסק לחיובית עוד יותר.
- חברת "דיסני" פרסמה ממצאי סקר¹ שביצעה ולפיו אדם שמבלה יום שלם באתר יוכל להנות במומצע רק מ – 9 מתקנים. שהיה ממוצעת במתקן היא 5 דקות ולכן אנו מדברים על המתנה של כ- 45 בתור לכל מתקן. על מנת לצמצם את זמני ההמתנה הארוכים ביצעה "דיסני" מספר מהלכים:
 - הם הטמיעו מערכת שמכונה "fast-pass"². המערכת מאפשרת למבקרים "להזמין תור" למתקן מסוים. על ידי הכנסת כרטיס הכניסה לפארק למכשיר המערכת – מתקבל תור לשעה מסוימת והמבקר פנוי להמשיך לבלות בפארק עד לאותה שעה. עם הגיע הזמן חוזר המבקר למתקן ונכנס אליו תוך דקות ספורות.
 - הנעמת זמן ההמתנה באמצעות הוספת אטרקציות בזמן ההמתנה בתור (למשל הוספת משחקי וידאו לתור למתקן "SpaceMountain").
 - יצירת "באז" דווקא במתקנים הפחות מלהיבים על מנת למשוך אליהם חלק מהקהל ולהקל על העומס שנוצר בתורים האחרים.
 - הגדלת הקיבולת של כל מתקן (למשל הגדלת התדירות של יציאת הספינות במתקן הפיראטים

לצרכנים:

- כדאי לבדוק בטרם היציאה לאטרקציה, בעיקר בזמנים הידועים כעמוסים (כגון חול המועד וחופשת הקיץ), מול העסק בטלפון כי העומס במקום הוא סביר ואף לשאול מהם זמני ההמתנה הממוצעים באותו יום.
- הגעתם והמקום עמוס מאוד? אל תשתהו - אם תצאו מייד במרבית העסקים יאפשרו לכם לקבל כרטיס חלופי למועד אחר או את כספכם בחזרה.

¹<https://mswd.wordpress.com/2011/01/05/what-disney-does-to-reduce-wait-times>
²<http://www.disneylandparis.com/en/guest-services/fast-pass>