



# סקר תיירות נכנסת

## דו"ח שנתי

### 2009

יולי 2010



# תוכן העניינים

עמ' 2	.....	הקדמה
עמ' 3	.....	תקציר
עמ' 12	.....	הגדרות והסברים
<b>עמ' 17</b>		<b>פרק 1: מתודולוגיה</b>
<b>עמ' 25</b>		<b>פרק 2: כלל התיירים – תוצאות מפורטות</b>
עמ' 27	.....	2.1 מאפיינים דמוגרפיים
עמ' 39	.....	2.2 מאפייני הביקור
עמ' 98	.....	2.3 הוצאות התיירים
עמ' 124	.....	2.4 שביעות רצון משירותים שונים
עמ' 150		2.5 תיירים יומיים- תיירים שלא לנו בישראל
<b>עמ' 169</b>		<b>פרק 3: תיירים העוזבים את ישראל דרך נמל התעופה בן גוריון</b>
עמ' 171	.....	3.1 מאפיינים דמוגרפיים
עמ' 183	.....	3.2 מאפייני הביקור
עמ' 242	.....	3.3 הוצאות התיירים
עמ' 267	.....	3.4 שביעות רצון משירותים שונים
<b>עמ' 292</b>		<b>פרק 4: תיירים העוזבים את ישראל דרך נמלי התעופה באילת ועובדה</b>
עמ' 294	.....	4.1 מאפיינים דמוגרפיים
עמ' 305	.....	4.2 מאפייני הביקור
עמ' 349	.....	4.3 הוצאות התיירים
עמ' 373	.....	4.4 שביעות רצון משירותים שונים
<b>עמ' 376</b>		<b>פרק 5: תיירים העוזבים את ישראל דרך מעברי הגבול גשר אלנבי, נהר הירדן</b>
עמ' 378	.....	5.1 מאפיינים דמוגרפיים
עמ' 387	.....	5.2 מאפייני הביקור
עמ' 432	.....	5.3 הוצאות התיירים
עמ' 439	.....	5.4 שביעות רצון משירותים שונים
<b>עמ' 462</b>		<b>פרק 6: תיירים העוזבים את ישראל דרך מעברי הגבול ערבה וטאבה</b>
עמ' 464	.....	6.1 מאפיינים דמוגרפיים
עמ' 474	.....	6.2 מאפייני הביקור
<b>עמ' 498</b>		<b>פרק 7: תיירות יומית</b>
<b>עמ' 510</b>		<b>נספח : דוגמת שאלון באנגלית</b>

## הקדמה

תודתנו נתונה לכל אלה שהשתתפו בהכנה, בייעוץ וביצוע הסקר, ובמיוחד לגב' אסתר סולטן ממשרד התיירות, שמלווה את ביצוע הסקר בכל שלביו.

תודה מיוחדת לרשות שדות התעופה ומנהלי שדות התעופה בן גוריון, אילת ועובדה ומנהלי מעברי הגבול טאבה, הערבה, אלנבי ונהר הירדן, שהעניקו סיוע ושיתפו פעולה בביצוע הסקר.

תודה חמה שלוחה לנציגי משרד התיירות בכל תחנות הגבול ובמיוחד לגב' שרית גמליאל בנתב"ג, שעושים כל מאמץ על מנת שהסוקרים יוכלו לבצע את עבודתם נאמנה. תודתנו נתונה גם לעובדים הרבים שעסקו בעריכת הראיונות, סימולם ועיבודם.

### **ניהול המחקר:**

"גיאוקרטוגרפיה" בהנהלת פרופ' אבי דגני וד"ר רינה דגני

ניהול וביצוע הסקר – רנה פזנר

ד"ר סבינה ליסיצה

ד"ר איציק דיין

# תקציר

דו"ח זה מציג את ממצאי סקר התיירות בישראל, לשנת 2009, המהווה המשך לסקרים שבוצעו בעבר מאז שנת 1993.

## מטרות המחקר הן:

- לזהות מאפיינים של התיירים וביקורים (תכונות דמוגרפיות, משך הביקור, מקום אכסון, מטרת הביקור וכדומה).
- לבחון את מידת שביעות הרצון משירותים שונים בארץ
- לאמוד את הוצאות התיירים שביקרו בישראל.

## מאפייני התיירים

- **גודל הקבוצה המשפחתית** הממוצעת של התיירים שהגיעו לארץ במהלך התקופה הוא 1.9 נפשות. 39% מהתיירים הגיעו לבד, 45% - בזוגות ו- 16% ביחידות משפחתיות של 3 נפשות או יותר.
- **דת התייר** - 34% הם יהודים, 11% פרוטסטנטים, 29% קתולים, 17% נוצרים אחרים, 1% איבנגליסטים, 2% מוסלמים ובני דתות אחרות והשאר לא הגדירו שייכות לדת ספציפית.
- **זרם ביהדות** - בקרב התיירים הי הודים: 46% הם מסורתיים, 33% דתיים, 16% רפורמים ו- 2% חרדים. 3% לא הגדירו זרם ביהדות אליו משתייכים.
- **גיל התייר** - 24% מהתיירים בני 55 שנה ומעלה, 28% בני 45 עד 54 שנה, 37% בני 25-44, ו-11% מהתיירים הם בגילאי 24 ומטה.
- **רמת הכנסה** - 54% מהתיירים הם בעלי הכנסה גבוהה מהממוצע בארצם, 43% הם בעלי הכנסה הדומה לממוצע בארצם ו- 3% מהתיירים הם בעלי הכנסה נמוכה מהממוצע.

## מאפייני הביקור

- **ארגון הנסיעה** - 42% מהתיירים הגיעו באופן עצמאי מבלי להזמין שירותי קרקע מראש, 30% מהתיירים הגיעו לארץ בטיול מאורגן, ו- 28% קנו חבילת תיור.
- **ביקור ראשון/חוזר** - עבור 48% מהתיירים הביקור הנוכחי בישראל היה ראשון, ואילו 52% ביקרו בישראל יותר מפעם אחת.
- **שילוב הביקור עם ארצות נוספות** - 90% מהתיירים לא ביקרו בארצות נוספות במהלך ביקורם בישראל. 10% ביקרו במדינות נוספות במהלך טיולם הנוכחי באזור. 58% מהמבקרים במדינות נוספות ביקרו בירדן בלבד, 19% במצרים בלבד, 3% בתורכיה בלבד, 1% בירדן ומצרים יחד, ו- 1% ביוון בלבד.

- **מטרת הביקור** - 28% הגיעו ארצה למטרת צלינות , 26% מהתיירים הגיעו לביקור קרובים וחברים, 23% לבילוי והנאה, 13% לצורך עסקים ושליחויות, 8% לתיור וטיול, ו- 1% למטרת טיפול רפואי.
- **סוג האכסון בישראל** - 60% מהתיירים התאכסנו בבתי מלון וכפרי נופש, 29% התגוררו בבתי קרובים וחברים, 3% לנו באכסניית נוער, 3% התאכסנו במען שני, 2% שכרו דירות, 1% לנו באכסניה נוצרית, 1% לנו באולמות שינה והשאר שהו בביקורים בארץ באכסון מסוג אחר.
- **רמת אכסון** - 21% מהתיירים שהתאכסנו במלונות ובכפרי נופש לנו ברמת אכסון גבוהה, 78% דיווחו על רמת אכסון בינונית.
- 31% התאכסנו על בסיס חצי פנסיון, 36% על בסיס לינה וארוחת בוקר, 25% - על בסיס פנסיון מלא, ו-8% התאכסנו על בסיס חדר בלבד.

### שהות:

ממוצע השהות לכלל התיירים היה 10 לילות, והתיירים השוהים בארץ עד 30 יום – 9 לילות.

### ביקור בישובים נבחרים

עיר	ביקור בישוב	שהו לפחות לילה אחד	שהות ממוצעת (לילות לשוהים בלבד)
ירושלים	74%	51%	6
תל אביב	55%	35%	6
ים המלח	45%	16%	3
אילת	17%	13%	5
טבריה	36%	19%	3
נצרת	29%	10%	3
חיפה	14%	5%	10
גליל	24%	6%	3

### ביקור באתרים

- **אתרים** - 83% מהתיירים ביקרו באתרים. על האתרים במרכזיים בהם ביקרו נימנים: הכותל המערבי (76%), הרובע היהודי (68%), כנסיית הקבר (51%), הר הזיתים (53%), ויה דולורוסה (50%), יפו העתיקה (33%), מגדל דוד (31%), מצדה (30%) וקיסריה (19%).

### מאפייני החלטה ורשמים מן הביקור

- **מקורות מידע** - 40% מהתיירים קיבלו מידע אודות ישראל מסוכן הנסיעות, 27% דרך אינטרנט, 14% מקרובים/חברים בישראל, 11% ממכרים בארץ המגורים, ו-6% מארגונים קהילתיים. מקורות המידע האחרים הוזכרו בשיעורים נמוכים יותר.

- הגורם המשפיע ביותר -29% מהתיירים החליטו על ביקור בישראל בעקבות המלצת המשפחה, 28% לאור המלצת חברים, 13% בעקבות המלצת מקום העבודה , 10% לאור המלצת סוכן הנסיעות. 13% מהתיירים לא הושפעו /נעזרו בשום גורם חיצוני.
- ביצוע הזמנה לטיול - התיירים ביצעו את ההזמנות (לכרטיס טיסה, מלון, רכב וכדומה) בממוצע כ- 77 ימים לפני מועד הנסיעה . 41% מהתיירים ביצעו הזמנה עבור הטיול חודש או פחות לפני הנסיעה, 33% הזמינו חודשיים-שלושה חודשים מראש, 22% הזמינו חצי שנה לפני הטיול, וכ- 4% ביצעו הזמנה יותר מחצי שנה לפני הטיול.

### נכונות לבקר שוב ולהמליץ על ביקור בישראל לאחרים

- 58% מהתיירים דיווחו כי בטוח יבקרו שוב בישראל, ו- 21% חושבים שיבקרו.

### הוצאות התיירים

סה"כ	שונות	קניות ומתנות	תחבורה, סיורים מאורגנים והשכרות רכב	מזון ושתייה	אכסון	הוצאה יומית ממוצעת (\$)	הוצאה ממוצעת לתייר (\$)	
100%	11%	16%	17%	19%	37%	\$107	\$1,112	תייר
100%	11%	16%	17%	19%	37%	\$126	\$1,103	תייר השוהה בארץ עד 30 יום

המחקר התייחס לשלושה דפוסי תיירים, לפי ארגון נסיעתם:

הוצאה יומית ממוצעת לתייר ששהה עד 30 יום בארץ (\$)	הוצאה ממוצעת לתייר ששהה עד 30 יום בארץ (\$)	הוצאה יומית ממוצעת (\$)	הוצאה ממוצעת לתייר (\$)	שיעור מסה"כ	ארגון הנסיעה
\$167	\$1,328	\$163	\$1,335	30%	טיול מאורגן
\$148	1,284	\$146	\$1,287	28%	חבילת תיור
\$84	\$795	\$63	\$829	42%	עצמאי

## שביעות הרצון מהביקור בארץ

התיירים התבקשו לדרג את שביעות רצונם מן הביקור בארץ, על היבטיו, בסולם בן חמש דרגות, כאשר ערך נמוך מציינ שביעות רצון נמוכה, וערך גבוה מציינ שביעות רצון גבוהה.

92% מהתיירים סיווגו את הביקור באופן כללי כ "טוב מאוד" או "מצויין" וממוצע שביעות הרצון הכללי היה 4.2.

בטבלה שלהלן מפורט שיעור התיירים ש העניקו ציון "מצויין" ושיעור התיירים שהעניקו ציון "טוב מאד" מכיוון שהשאפה ששביעות הרצון של המבקרים בישראל יהיה מצויין חשוב לה תמקד ולשאוף שמרבית התיירים ידרגו יותר ויותר פרמטרים בציון "מצויין".

להלן ציון ממוצע לשירותי תיירות נבחרים בסולם מ- 1 עד 5 :

ממוצע	טוב מאוד 4	מצויין 5	
<b>ציון ממוצע מצויין, 4-5</b>			
4.6	35%	63%	המקומות הארכיאולוגיים
4.5	38%	55%	מדרכים וטיולים מאורגנים
4.4	38%	52%	מתקנים בשדה התעופה
4.3	45%	41%	החופים והים
4.3	41%	44%	יחס הציבור
4.1	76%	15%	בטחון אישי
4.1	37%	41%	בדיקה בטחונית
4.1	42%	38%	מסעדות
4.1	44%	36%	מדרכות
4.0	70%	16%	טבע והסביבה
4.0	74%	14%	ביקורת דרכונים
4.0	69%	15%	רשת הדרכים
4.0	72%	14%	מתקני אכסון
4.0	48%	31%	טיב הפרסומים
<b>ציון ממוצע טוב מאוד, 3.5-4</b>			
3.9	71%	11%	בילוי/חיי לילה
3.9	75%	10%	חנויות פטורות מהמכס
3.9	74%	8%	חנויות
3.9	42%	31%	ניקיון שטחים ציבוריים
3.9	62%	18%	התמורה לכסף
3.7	48%	18%	מוניות

# מאפייני התיירים לפי רבעונים בשנת 2009

## התפלגות התיירים לפי ארצות ורבעון Tourists by Country of Residence and Quarter of the Year

		Total סה"כ		1-3/2009	4-6/2009	7-9/2009	10-12/2009	
		Sample מדגם	Population אוכלוסייה					
סה"כ		25,475	2,149,627	100%	100%	100%	100%	
אירופה	סה"כ	15,443	1,299,521	55%	63%	62%	63%	
	צרפת	3,493	238,718	9%	11%	15%	8%	
	הממלכה המאוחדת	2,487	151,287	7%	8%	8%	7%	
	רוסיה	2,219	214,063	10%	12%	9%	13%	
	גרמניה	2,088	132,156	6%	7%	5%	8%	
	בלגיה	1,084	21,157	1%	1%	1%	1%	
	איטליה	921	112,654	3%	3%	6%	4%	
	פולין	420	53,283	3%	2%	2%	3%	
	אוקראינה	417	40,610	1%	2%	2%	2%	
	שאר חבר העמים	166	28,749	1%	1%	1%	2%	
	שווייץ	411	24,460	1%	1%	1%	1%	
	ספרד	371	46,773	1%	2%	3%	2%	
	הולנד	331	43,304	2%	3%	2%	2%	
	אוסטריה	192	21,410	1%	1%	1%	1%	
	מדינות נורדיות	294	57,586	2%	2%	2%	3%	
	אירופה	שאר מזרח אירופה	240	72,847	3%	4%	3%	4%
		שאר אירופה	309	40,464	1%	2%	2%	2%
אמריקה	סה"כ	6,734	634,785	34%	28%	29%	28%	
	ארה"ב	5,643	496,375	28%	23%	22%	22%	
	קנדה	544	56,221	3%	3%	3%	2%	
	ברזיל	139	25,923	1%	0%	1%	1%	
	מקסיקו	115	13,715	0%	0%	1%	1%	
	ארגנטינה	68	14,924	1%	0%	1%	1%	
	שאר אמריקה	225	27,627	1%	1%	1%	1%	
אסיה	סה"כ	1,976	120,400	5%	6%	6%	6%	
	הודו	693	20,880	1%	1%	1%	1%	
	אינדונזיה	421	8,771	0%	0%	1%	0%	
	יפן	151	9,350	1%	0%	0%	0%	
	ירדן	102	11,866	0%	1%	2%	1%	
	קוריאה	132	16,714	1%	1%	1%	1%	
	סין	83	6,985	0%	0%	0%	0%	
	פיליפינים	82	5,720	0%	0%	0%	0%	
	שאר אסיה	312	40,114	2%	2%	2%	2%	
אפריקה	סה"כ	1,116	70,138	5%	2%	2%	2%	
	ניגריה	686	40,632	4%	0%	0%	1%	
	דרום אפריקה	233	16,936	1%	1%	1%	1%	
	מצרים	85	1,960	0%	0%	0%		
	שאר אפריקה	112	10,610	0%	0%	0%	0%	
אוקיאניה	סה"כ	207	24,783	1%	1%	1%	1%	
	אוקיאניה	207	24,783	1%	1%	1%	1%	



**מאפייני תיירים לפי רבעון בשנת 2009**  
**Characteristics of Tourists by Quarter of the Year 2009**

		סה"כ Total		1-3/2009	4-6/2009	7-9/2009	10-12/2009
		Sample מדגם	Population אוכלוסייה				
רמת ההכנסה	מעל הממוצע	13,601	1,132,049	49%	54%	55%	56%
	כמו הממוצע	10,790	904,795	47%	43%	43%	41%
	מתחת לממוצע	575	57,151	4%	3%	2%	3%
ארגון הנסיעה	טיול מאורגן	8,031	654,664	38%	31%	20%	34%
	חבילת תיור	7,571	598,188	21%	23%	36%	29%
	נוסע באופן עצמאי	9,882	898,633	42%	46%	44%	37%
דת	יהודי	9,691	712,490	29%	34%	46%	27%
	פרוטסטנטי	3,283	236,878	20%	12%	7%	9%
	קתולי	6,376	603,000	26%	25%	26%	35%
	איוונגליסט	291	23,384	2%	1%	1%	1%
	נוצרי אחר	3,528	357,680	12%	18%	12%	23%
	מוסלמי	394	27,689	1%	2%	2%	1%
	אחר	264	16,039	1%	1%	1%	0%
	ללא השתייכות	1,179	125,868	9%	7%	5%	4%
זרם ביהדות	חרדי	163	10,974	4%	2%	1%	0%
	דתי	3,350	234,261	34%	29%	37%	30%
	מסורתי	4,524	332,777	40%	50%	43%	51%
	רפורמי	1,380	111,939	17%	13%	15%	17%
	ללא השתייכות	286	24,566	5%	6%	3%	1%
מטרת הביקור	בילוי והנאה	6,078	487,431	11%	22%	33%	22%
	תיור וטיול	1,608	160,648	10%	9%	6%	6%
	צליינות	7,684	604,941	33%	27%	20%	32%
	ביקור קרובים וידידים	6,403	552,011	27%	27%	29%	22%
	כנסים ותערוכות	157	14,604	1%	1%	0%	1%
	עסקים שליחות	2,983	282,886	16%	11%	9%	16%
	טיפול רפואי	189	17,475	1%	1%	1%	1%
	מחקר לימודים	142	11,987	1%	1%	1%	0%
	תגלית	129	10,383	1%	1%	1%	
	אחר	120	9,708	0%	1%	1%	0%
סוג אכסון	בית מלון, כפר נופש	15,366	1,294,301	66%	58%	49%	66%
	אכסנית נוער	802	63,820	2%	3%	5%	1%
	אכסניה נוצרית	256	28,618	1%	1%	1%	2%
	דירה שכורה	668	52,255	1%	1%	5%	2%
	חברים קרובים	7,346	629,085	26%	32%	33%	26%
	מען שני	822	58,502	3%	3%	4%	2%
	אולם שינה	156	12,494	0%	0%	1%	0%
	אחר	77	13,169	0%	0%	1%	1%
ביקור בישראל	ביקור ראשון	11,327	1,024,669	52%	49%	39%	51%
	ביקור חוזר	14,166	1,127,406	48%	51%	61%	49%

## נתונים השוואתיים לשנים 2008 ו- 2009

בשנת 2009 עזבו את ישראל 2,149,627 תיירים (ששהו לפחות לילה אחד ופחות משנה בישראל) לאחר ביקור בישראל. מספר תיירים זה קטן ב- 9% ממספר התיירים שביקרו בארץ בשנת 2008.

תייר אופייני לשנת 2009 :

- בא למטרת צליינות – 28%.
- הגיע באופן עצמאי – 42%.
- יהודי – 34%.
- ביקר בביקור חוזר – 52%.
- הגיע בזוגות - 45%.
- שהה בארץ 10 לילות והוציא בממוצע \$1,112

### רמת ההכנסה

בשנת 2009, בהשוואה ל- 2008 עלה שיעור התיירים בעלי הכנסה גבוהה מ- 44% ל- 54%. שיעור בעלי הכנסה ממוצעת ירד מ- 54% ל- 43% ושיעור בעלי הכנסה מתחת לממוצע (3%) מעט עלה בהשוואה ל- 2008 (2%).

### ארגון נסיעה

נרשמת עלייה בשיעור המגיעים באופן עצמאי : מ- 37% ב- 2008 ל- 42% ובשיעור התיירים שרכשו חבילת תיור מ- 22% ב- 2008 ל- 28% ב- 2009. במקביל חלה ירידה בשיעור המגיעים במסגרת טיול מאורגן : מ- 41% ב- 2008 ל- 30%.

### דת

חלה עלייה בשיעור היהודים : מ- 28% ב- 2008 ל- 34% ב- 2009. במקביל חלה ירידה בשיעור הקתולים : מ- 35% ב- 2008 ל- 29% ב- 2009.

### מטרת הביקור

חלה עלייה בשיעור מבקרי חברים וקרובים (מ- 19% ל- 26%) ועלייה בשיעור המבקרים למטרת בילוי והנאה (מ- 11% ל- 23%). במקביל חלה ירידה בשיעורי המגיעים למטרת הצליינות (מ- 36% ל- 28%) וירידה בשיעור המגיעים למטרת תיור וטיול (מ- 17% ל- 8%).

### אכסון

חלה ירידה בשיעור המתאכסנים בבתי מלון וכפרי נופש (מ- 71% ב-2008 ל- 60% ב-2009). במקביל חלה עלייה בשיעור הלנים אצל חברים וקרובים (מ- 18% ב-2008 ל- 29% ב-2009).

### ביקור ראשון/חוזר

חלה ירידה בשיעור המבקרים בישראל בביקור ראשון : מ- 55% ל-48%.

### משך השהות

משך השהות בישראל נמצא במגמת הירידה לאורך השנים (ב- 2004 – 19 לילות, ב- 2005 – 18 לילות, ב- 2006 – 15 לילות, ב- 2007 – 14 לילות, ב- 2008 – 11 לילות, ב- 2009 – 10 לילות).

### הוצאות התיירים

ניתן להצביע על ירידה קטנה בהוצאה הכוללת של התיירים (מ- \$1,188 ל- \$1,112). ההוצאה ליום נשארה ללא שינוי (\$107).

**נתונים השוואתיים**

2009	2008	2007	2006	2005	2004		
1.9	2.0	1.8	1.6	1.8	2.0		גודל היחידה המשפחתית
34%	28%	40%	44%	43%	53%	יהודי	דת
11%	11%	11%	15%	11%	11%	פרוטסטנטי	
29%	35%	23%	19%	20%	12%	קתולי	
17%	13%	13%	12%	12%	10%	נוצרי אחר	
1%	1%	2%	2%	2%	2%	מוסלמי	
1%	2%	2%	2%	3%	3%	אחר	
6%	8%	9%	7%	9%	10%	ללא השתייכות	
54%	44%	60%	68%	62%	57%	מעל הממוצע	
43%	54%	39%	30%	35%	38%	כמו הממוצע	
3%	2%	1%	2%	3%	5%	מתחת לממוצע	
48%	55%	43%	38%	38%	27%	ביקור ראשון	ביקור בישראל
52%	45%	57%	62%	62%	73%	ביקור חוזר	
26%	19%	36%	43%	37%	39%	ביקור קרובים וחברים	מטרת הביקור
28%	36%	24%	22%	17%	11%	צליינות	
8%	17%	13%	10%	15%	12%	תיור וטיול	
13%	11%	9%	10%	13%	15%	עסקים, שליחות	
23%	11%	13%	9%	10%	12%	בילוי והנאה	
1%	1%	2%	2%	3%	3%	מחקר ולימודים	
1%	1%	1%	1%	1%	1%	כנסים ותערוכות	
1%	1%	1%	1%	1%	1%	טיפול רפואי	
30%	41%	31%	28%	21%	14%	טיול מאורגן	ארגון הנסיעה
28%	22%	6%	7%	9%	10%	חבילת תיור	
42%	37%	63%	65%	70%	77%	באופן עצמאי	
60%	71%	51%	47%	52%	51%	מלון, כפר נופש	סוג האכסון
3%	4%	3%	2%	2%	2%	אכסניית נוער	
1%	2%	3%	3%	2%	2%	אכסניה נוצרית	
2%	2%	2%	2%	2%	4%	דירה שכורה	
29%	18%	39%	42%	36%	35%	ידידים וקרובים	
3%	2%	1%	1%	2%	2%	מען שני	
1%	1%	1%	2%	2%	2%	אחר	
10	11	14	15	18	19	מס' לילות	
\$1112	\$1188	\$928	\$954	\$888	\$856	סה"כ ההוצאות ללא טיסה	הוצאות
\$410	\$438	\$342	\$327	\$340	\$253	אכסון	
\$190	\$199	\$127	\$127	\$127	\$137	תחבורה	
\$512	\$551	\$459	\$500	\$421	\$466	אחר	

# הגדרות והסברים

## תיירים

- אוכלוסיית הסקר : אוכלוסיית הסקר כוללת את כל התיירים אשר ביקרו בישראל ועזבו את הארץ בין החודשים ינואר עד דצמבר 2009 בדרך האוויר והיבשה , לא כולל תיירים שהגיעו בשיוט ותיירים היוצאים דרך הים.
- תיירים בדרך האוויר : תיירים שהגיעו בטיסות מסחריות (לא כולל טיסות פרטיות, טיסות של הצבא, טיסות להובלת מטענים וכד' ), מנמל התעופה בן גוריון ומנמלי התעופה באילת ובעובדה.
- תיירים בדרך היבשה : תיירים שנכנסו ויצאו במעברי הגבול טאבה , נהר הירדן , גשר אלנבי ומעבר הערבה.
- תייר : תושב חוץ אשר יצא או נכנס אל הארץ בדרך האוויר , היבשה והים בתקופת הסקר . נכללו בעלי אזרחות ישראלית שהם תושבי חוץ מעל לשנה , לא כולל אנשי צוות אוויר . לא נכללו בסקר תושבים זרים הנמצאים בארץ מעל שנה או עובדים זרים .
- קבוצה משפחתית – יחידה משפחתית : קבוצה של אנשים (אחד או יותר) אשר יצאה או נכנסה לארץ ביחד , ושהוצאותיהם בנסיעה זו נעשו מקופה משותפת , למשל : בעל ואשתו , אב ובנו , סב ונכדו , אח ואחות וכד'.
- ראש הקבוצה המשפחתית : האדם העומד בראש הקבוצה המשפחתית בנסיעה (שיכול להיות שונה מראש המשפחה, אם הלה לא נסע עם הקבוצה).
- נלווים : בני הקבוצה המשפחתית , פרט לראש הקבוצה . עבורם התקבלו נתונים על מין וגיל , ולגבי שאר הנושאים נזקפה להם תשובתו של ראש הקבוצה המשפחתית , אלא אם צוין אחרת בהגדרה.
- ארץ מגורים : הארץ בה מתגורר התייר בד"כ, ואזור/עיר מגוריו.
- אזרחות : אזרחות לפי הדרכון שהתייר מחזיק ללא תלות בארץ מגורים . מרבית התיירים מחזיקים את האזרחות של הארץ שבה הם מתגוררים.

## מטרות הביקור בישראל

מטרת הביקור בארץ, שאותה ציין ראש הקבוצה, נזקפה לבני המשפחה הנלווים אליו. להלן מגוון סיבות הביקור בישראל:

- בילוי והנאה: כולל חופשה במקומות מרגוע ליד שפת הים ועוד.
- תיור וטיול: טיול בארץ לאתרים תיירותיים שונים.
- צליינות וסיורי ארץ הקודש (Holyland Tours) כוללים יהודים ואחרים שבאו למטרות ביקור בארץ הקודש.
- ביקור קרובים: כולל ביקור ידידים ומאורע משפחתי.
- כנסים ותערוכות: השתתפות בכנסים ותערוכות שונות.
- עסקים ושליחות: כולל שליחויות רשמיות, דיפלומטים ואנשי או"ם הנמצאים בשליחות.
- טיפול רפואי: תיירים אשר באו לישראל לבדיקות רפואיות או לקבלת טיפול רפואי.
- לימודים ומחקר: תיירים שהגיעו למטרות לימודים, מחקר והשתלמות במוסדות להשכלה גבוהה, בפנימיות ובישיבות.
- סולידריות – ביקורי סולידריות בתקופת האינתיפדה.
- אחר: כולל בדיקת אפשרות השתקעות בארץ, ליווי בן משפחה ומטרות אחרות נוספות.

## שהות בישראל

- שהות ממוצעת בארץ: מספר הלילות הממוצע בארץ של כל התיירים, אינו כולל תיירים שלא דיווחו על מספר הלילות ששהו בארץ. תיירים ששהו מעל שנה לא נכללו בסקר.
- שהות בישובים נבחרים: לגבי כל ישוב נספרו כל התיירים אשר ציינו כי לנו ביישוב לפחות לילה אחד, ואינו כולל תיירים אשר לא דיווחו על משך השהות בארץ. על-בסיס נתונים אלה חושבה השהות הממוצעת בישוב.

## סוג האכסון העיקרי

סוג האכסון העיקרי בו לן התייר מספר הלילות הגדול ב משך ביקורו בישראל, כפי שדווח ע"י התייר. להלן סוגי האכסון:

- בתי מלון: כולל את המומלצים לתיירים ואלה שאינם מומלצים, וכן בתי הארחה בקיבוצים וכפרי נופש.
- אכסניית נוער: אכסניות נוער המאוגדות ב"אגודת אכסניות הנוער".
- אכסניה נוצרית: אכסניה השייכת לכנסיה הנוצרית ומתארחים בה תיירים, לרוב צליינים או צעירים.
- לינה כפרית: חדרים בקיבוצים או במושב, הארחה בשיטה של "צימרים".
- דירה שכורה: דירה שנשכרה ע"י התייר לצורך השהייה בישראל.

- בתי קרובים וחברים : מגורים ללא תשלום אצל חברים או קרובים.
- יחידת נופש בשיטת Time Sharing : יחידת נופש שנמצאת בבעלות התייר בשיטת Time Sharing, דהיינו עונות מסוימות של השנה לתקופות מוגדרות מראש.
- מען שני : דירת מגורים או בית אשר נמצא בשימוש של התייר באופן קבוע בבעלותו או בשכירות.
- אולם שינה (Dormitory).
- אחר : מגורים במחנות צבא, קמפוס אוניברסיטאי, ישיבות ועוד.

## הוצאות

- חבילת תיור : ביקור בארץ אשר אורגן ושולם מראש ואשר כולל את הטיסה ושירותי קרקע מסוימים, בעיקר לינה (עם או בלי ארוחות), הסעות משדה התעופה למלון וחזרה, רכב שכור, סיורים מודרכים וכדומה. לעיתים כוללות חבילות הסיור ביקור בארצות נוספות, בנוסף לישראל.
- הוצאות על חבילת תיור : סך ההוצאות שהתייר שילם בחו"ל עבור חבילת הסיור, לא כולל עלות הטיסה. תייר שנסע במסגרת חבילת סיור דיווח על סך ההוצאות ששילם בחו"ל עבור חבילת הסיור וכן לעיתים עבור מחיר הטיסה מתוך החבילה. במקרים אלה, הופחת מחיר הכרטיס ממחיר החבילה כולה, והיתרה נלקחה עבור "שירותי קרקע" בישראל ששולמו בחו"ל (מחיר זה כולל עמלות והוצאות שונות שאינן מגיעות לארץ). במידה והתייר לא דיווח על מחיר הטיסה בחבילה, הופחת מחיר טיסה ממוצע במחלקת תיירות.
- שירותי קרקע שנקנו בחו"ל : טיסות ושירותי קרקע שנקנו ע"י התייר בחו"ל ואינם מאורגנים במסגרת טיול מאורגן, כגון: אכסון, רכב שכור ושירותים מודרכים.

## ממוצע הוצאות לתייר לפי סעיפים :

- ממוצע הוצאות לתייר לכלל התיירים : כולל תיירים שלא השתמשו בשירותי התיירות השונים, להם חושבה ההוצאה כאפס (0).
- הוצאות בארץ : התייר נשאל על סך ההוצאות שהוציא בישראל (כולל הוצאות הנלווים) עבור שירותים וקניות, לא כולל השקעות והוצאות עסקיות. הדיווח של התיירים נעשה בסוגי מטבע שונים שתורגמו לדולר ארה"ב, לפי שער החליפין הממוצע היציג בין הדולר והמטבע שבו דווח. הוצאות התיירים כולל את כל הסכומים ששולמו בארץ ובחו"ל, בניכוי עמלת סוכן ולא כולל עלות כרטיס טיסה.
- אכסון : כולל הוצאות עבור לינות בבתי מלון באכסון מסוג אחר ורכישת שירותים אחרים כגון: כביסה, בריכת שחיה, מועדון לילה, מסעדות וכדומה.
- ארוחות : מסעדות ובתי קפה, והוצאות יומיומיות אחרות על מזון, משקאות וטבק, מחוץ למלון.

- תחבורה וטיולים מאורגנים בארץ : הוצאות על נסיעות בתחבורה פרטית או ציבורית , טיסות פנים ארציות , הוצאות לשכירת רכב ועוד . בנוסף, טיולים שאורגנו ע"י חברות נסיעות או סוכנויות נסיעות עבור תיירים , בין אם בקבוצות גדולות (באוטובוסים) או בקבוצות קטנות (במכוניות).
- השכרת רכב : כולל כל סוגי ההוצאות עבור רכב שכור (ביטוח, דלק וכו').
- קניות שונות : מתנות, ספרים ורכישות אחרות , כולל רכישות שנעשו בחנויות פטורות ממכס בארץ.
- דמי הרשמה לכנסים ותערוכות : כולל דמי ההרשמה לכנסים ותערוכות ותשלומים הקשורים לכנס או נגבים באמצעות מארגן הכנס.
- הוצאות רפואיות : כולל את כל סוגי ההוצאות הרפואיות של התיירים שבאו למטרת טיפול רפואי ושל אלה שלא באו לטיפול רפואי.
- הוצאות תקשורת : כולל הוצאות על שימוש באינטרנט, בסלולרי ובטלפונים ציבוריים.
- מתנות לתושבי ישראל : מתנות לתושבי ישראל הן בכסף מזומן והן בצורה של מתנה . ההוצאות הבאות לא נכללו בחישוב הוצאות התיירים :
- קניות להשקעה (דירה, מגרש וכו')
- הפקדות בבנקים
- רכישות בכמות מסחרית למטרת ייצוא (יהלומים וכו')
- הוצאות אחרות בישראל : הוצאות אלה סווגו באחת מהקטגוריות הנ"ל.

### חוות הדעת של התייר לגבי ביקורו בישראל

- התייר נתבקש לדרג את איכות השירותים לתייר בארץ , בסולם ערכים הנע בין 1 ל- 5 , כאשר 1 מציין "לא טוב" ו- 5 מציין "מצויין". חוות הדעת ניתנה לגבי המדדים הבאים : שביעות רצון כללית מן הביקור , שירותים במלון , מסעדות, מוניות, ביטחון אישי, בדיקות במעבר הגבול , המדרכות והכבישים בישראל , שירותי בריאות, הבידור וחיי הלילה , איכות פרסומים בשפת התייר, האווירה, הים והחופים , חנויות וחנויות פטורות ממכס, ושביעות רצון מרמת המדריכים והסוירים המאורגנים.

### ארגון הנסיעה

- התיירים סווגו ל- 3 קבוצות לפי ארגון הנסיעה :
- תיירים המגיעים בטיול מאורגן : כולל בעיקר קבוצות , אך גם בודדים . בקבוצה זו נמנים תיירים אשר רכשו בחבילה אחת את מרבית שירותי הקרקע בהם השתמשו במהלך הטיול :
- טיסה, מלון, תחבורה, כניסה לאתרים וכדומה.



- **תיירים שרכשו חבילת תיור :** חבילות תיור כוללות בד"כ טיסה, מלון והעברות. נרכשת בעיקר ע"י אנשים בודדים או זוגות. התיירים האופייניים לקבוצה זו הם תיירים שבאו למטרת חופש ומנוחה.
- **תיירים שהגיעו באופן עצמאי (FIT) :** קבוצה זו כוללת את התיירים אשר משלמים עבור כל שרותי התיירות בישראל במהלך ביקורם בארץ. קבוצה זו כוללת אנשי עסקים, סטודנטים וכו'.

### **תשובות חסרות ונתונים לא ידועים:**

- בחלק מהשאלונים לא התקבלו תשובות לשאלות כתוצאה מפסילת התשובה או סירוב. לכן מספר התצפיות משתנה מלוח ללוח ומציג את סך התשובות שהתקבלו לשאלה זו. האחוזים בטבלאות חושבו על בסיס הידוע מתוך כלל האוכלוסייה, בהנחה שהתפלגות התשובות הלא ידועות זהה להתפלגות התשובות הידועות.

**פרק 1**

**מתודולוגיה**

# 1. מבוא

## 1.1 רקע

סקר התיירים בישראל בשנת 2009, נערך ביוזמת משרד התיירות ובמימונו. הסקר מהווה המשך לסקרי התיירות בישראל שנערכו מאז שנת 1993.

## 1.2 מטרות הסקר

מטרות הסקר העיקריות:

- לאפיין תיירים לפי מטרת ביקור ונתונים דמוגרפיים
- לאסוף נתונים על מאפייני הביקור כגון: משך הביקור ואכסון בארץ
- לקבל מהתיירים חוות דעת על שירותי התיירות בארץ.
- לספק נתונים עדכניים על הוצאות התיירים שביקרו בישראל.

## 1.3 אוכלוסיית הסקר

אוכלוסיית הסקר הינה של תיירים שעזבו את ישראל במהלך ינואר-דצמבר 2009 לאחר ביקור, ורואיינו בעת עזיבתם את הארץ, בדרך האוויר והיבשה. בסקר מולאו 16,494 שאלונים, המייצגים 25,475 תיירים מתוך אוכלוסייה של 2,149,627 תיירים (כל תייר שהתראיין מילא פרטים עבור היחידה המשפחתית שעימה הגיע ארצה, כך שלעיתים שאלון ייצג יותר מאדם אחד).

הסקר נערך בשדות התעופה נתב"ג, עובדה ואילת ובמעברי הגבול נהר הירדן, גשר אלנבי, מסוף טאבה ומסוף הערבה. החל משנת 2003 לא נערך סקר במסוף רפיח כתוצאה מהקטנת כמות הנוסעים העוברים דרך מסוף זה. כמו כן, הסקר אינו כולל את הנוסעים שהגיעו לישראל דרך הים. בסקר לא נכללו עולים חדשים, דיפלומטים היושבים בארץ באופן קבע, עובדים זרים ותיירים השוהים בארץ לתקופה שעולה מעל שנה אחת. אזרחי ישראל השוהים בחו"ל באופן קבע נכללו בסקר, היות והם נמצאים במעמד מבקר בעת כניסתם לארץ.

לוח 1 מציג את מספר השאלונים שמולאו (כאחד לקבוצה משפחתית), מספר התיירים המיוצגים לפי גודל הקבוצה המשפחתית ואוכלוסיית הסקר לפי תחנות היציאה.

**לוח 1: גודל המדגם וחלוקתו לתחנות היציאה 2009**

אחוז		כלל האוכלוסייה	מדגם		תחנת יציאה
			ראיונות אישיים		
כלל האוכלוסייה	מדגם	סה"כ תיירים	מספר התיירים*	שאלונים	
86%	87%	1,799,139	21,915	14,334	נתב"ג
2%	1%	48,095	437	167	עובדה
4%	4%	118,891	1,009	627	אלנבי ונהר הירדן
8%	8%	183,502	2,133	1,366	טאבה והערבה
86%	87%	2,149,627	25,494	16,494	סה"כ

\*אוכלוסיית התיירים שנדגמה על בסיס השאלונים – לעיתים שאלון מייצג יותר מאדם אחד

**לוח 2: תיירים יומיים (שלא לנו בישראל) – המדגם וחלוקתו לתחנות יציאה-2009**

% בכלל האוכלוסייה	% במדגם	כלל האוכלוסייה	מדגם	
64.9%	23%	226,397	50	טאבה
24.1%	4%	83,980	8	נתב"ג
8.1%	12%	28,236	26	ערבה
1.8%	44%	6,278	95	אלנבי
1.1%	18%	3,734	39	נהר הירדן
100.0%	100%	348,625	218	סה"כ

## 1.4 שיטת הדגימה

איסוף הנתונים התבצע עם סיום הביקור בארץ, בתחנות היציאה של התיירים מן הארץ, דרך תחנות הגבול השונות. הסקר נערך באולם הנוסעים היוצאים, אחרי ביקורת הדרכונים, כאשר לנוסעים היה מספיק זמן כדי להתראיין. במקרים שבהם התייר סירב להתראיין, הוא נרשם כסירוב ונלקח בחשבון לחישוב אחוז ההיענות.

יחידת החקירה הינה נוסע בודד (אף אם הוא משתתף בקבוצה) וכן קבוצה משפחתית הנוסעת יחד בתקציב משותף (יחידה משפחתית).

על צוות הסוקרים נמנו דוברי שפות זרות, שהסבירו לתיירים את מטרת הסקר על מנת לשכנעם להתראיין.

### 1.4.1 גודל המדגם ושיטת דגימת הנוסעים

גודל המדגם נקבע לתתי ראיונות וחולק, באופן יחסי, בין המקומות השונים שבהם התבצע הסקר:

#### נמלי התעופה

בנמל התעופה בן גוריון הסקר התבצע ברציפות בימי א' – ה' בין השעות 00:00-24:00. בימים מסוימים הסקר נמשך עד 2:00 לפנות בוקר, על מנת לתת ייצוג לטיסות לילה מאוחרות. בנוסף לימי חול נערך הסקר גם בימי ו' עד כניסת השבת ובמוצאי שבת. בכל יום נכחו 2 פוקדים בממוצע, שערכו את הסקר. בנמל התעופה בן גוריון הסקרים התבצעו במקום באופן ממוחשב, על-גבי מחשבים ניידים שניתנו לסוקרים, באמצעות תוכנת מחשב שנכתבה במיוחד לשם המחקר. בשדות התעופה אילת ועובדה הסקר נערך במהלך כ-10 ימים בממוצע בכל חודש, תוך מתן ייצוג לכל סוגי הימים.

#### תחנות הגבול היבשתיות

עבודת השדה בתחנות הגבול היבשתיות התבצעה בכל שבוע, בכל תחנת מעבר. איסוף השאלונים התבצע בשתי דרכים: אחת, פניה למבקרים המגיעים בקבוצות מאורגנות באוטובוסים, בתיאום עם מדריך הקבוצה. האחרת, פניה לתיירים העוברים את מעבר הגבול באופן אקראי.

#### נמלי הים

בסקר לשנת 2009 לא מולאו שאלונים בידי תיירים שעזבו את ישראל באוניות שיוט, ובכל סוגי האוניות.

## **1.4.2. השאלונים**

השאלונים נכתבו ונערכו ב- 6 שפות: אנגלית, צרפתית, גרמנית, איטלקית, ספרדית ורוסית. דוגמת השאלון באנגלית מופיעה בנספח. השאלון כלל 37 שאלות ברמת פירוט גבוהה. במהלכו, התייר התבקש לענות על מגוון שאלות בנוגע לביקור שלו. השאלון מולא באמצעות ראיון פנים אל פנים, תוך מתן הסבר לתייר.

השאלונים נועדו לקבוצה משפחתית הנוסעת ביחד ומולאו בידי אחד מבני המשפחה. בראיונות פנים אל פנים חברי הקבוצה התבקשו להשתתף ככל האפשר. הסקר נמשך בין 20 ל- 30 דקות. משך הראיון השתנה בהתאם לגודל הקבוצה וגיל המראויין.

## **1.4.3 בקרת הדגימה ואיכות מילוי השאלונים**

בקרת הדגימה התבצעה באופן שוטף במהלך ביצוע הסקר, באמצעות טופס בקרת תוכנית דג ימה חודשית. במהלך כל חודש בוצעו פעולות מתקנות, שהתבטאו בהוספת מועדי דגימה, בהתאם לתוכנית הדגימה המוגדרת.

כל שאלון עבר בקרת איכות בכמה פרקי זמן. החל ממועד מסירת השאלון לתיירים בידי הסוקר וכולל סיום התהליך קידוד והקלדה. הביקורת כללה בדיקת תקינות מילוי השאלונים וסבירות התשובות, ובמהלכה נפסלו שאלונים שלא מולאו כראוי. במהלך ביצוע השאלון נערכו בדיקות לוגיות באמצעות תוכנת המחשב.

## **עריכה וסימול**

בעזרת מדריכי עריכה וסימול שהוכנו מראש, נערכה פעולת סימול השאלונים. הפעולה כללה הקלדה של השאלות המובנות על ידי העתקה של התשובה שסומנה לגליון ממוחשב. במידה וסומנו תשובות שלא קיימות בשאלון, הן סווגו לפי מדריך הסימול המתאים.

## **זקיפת תשובות חסרות**

לאחר סיום בקרת השאלונים, הוברר כי ישנם שאלונים עם נתונים חסר ים, אלה נזקפו או תוקנו רק במידה והיה ברור מעל לכל ספק כי התיקון או הזקיפה סבירים. הוצאות התיירים: במידה ופירוט ההוצאות המדווח ע"י התייר היה גבוה מסך ההוצאות, הוחלף סך ההוצאות בסכום כל ההוצאות המפורטות. במידה ופירוט ההוצאות היה נמוך מסך ההוצאות, הושלמה ההוצאה ע"י הוספת ההפרש לסעיפי ההוצאה הנקובים, תוך שמירת היחס המקורי ביניהם.

## **1.4.4 מהימנות הנתונים**

### **טעויות דגימה לפרופורציות**

הטבלה הבאה מפרטת את טעות הדגימה למבחני פרופורציה.

<b>מספר המשיבים</b>	<b>טווח טעות מקסימלית ברמת בטחון של 95% (90%)</b>
עד 20	± 21% (18%)
21-30	± 18% (15%)
31-40	± 15% (13%)
41-50	± 14% (11%)
51-100	± 10% (8%)
101-200	± 6.8% (5.8%)
201-300	± 5.5% (4.7%)
301-400	± 4.8% (4.1%)
401-500	± 4.3% (3.6%)
501-800	± 3.2% (2.7%)
801-1000	± 3.0% (2.6%)
1001-1500	± 2.3% (2.1%)
1501-2000	± 2.1% (1.8%)
2001-4000	± 1.8% (1.5%)
4001-6000	± 1.4% (1.2%)
6000 ומעלה	± 1.1% (0.9%)

## **1.4.5 שיטת ניפוח ותיקון הנתונים**

הנתונים שהתקבלו מהסקר תוקנו ונופחו לפי הרשומים של משטרת ישראל . הנתונים של משטרת ישראל כוללים את הנתונים הבאים :

אזרחות

תחנת יציאה

תאריך היציאה

נתונים אלו שימשו כבסיס לתיקון וניפוח באמצעות הגדרת תת קבוצות, כאשר

i - נקודת היציאה

j - אזרחות

k – חודש

מקדם הניפוח חושב באופן הבא :

$$W_{fijk} = \frac{T_{ijk}}{Q_{ijk}}$$

כאשר  $Q_{ijk}$  מייצג את מספר התיירים שרואיינו בקבוצה  $ijk$ .

$T_{ijk}$  = מספר התיירים שיצאו בקבוצה  $ijk$ .

עבור אזרחות נבחרו ארצות שבהם היו לפחות 100 תצפיות או 0.5% (הגבוה מבין השניים). יתר המדינות סווגו יחד לפי אזורים גיאוגרפיים (אירופה, אסיה, אמריקה וכו').

בסקר הוגדרו תתי קבוצות לפי הפירוט הבא :

i - נקודת היציאה - 7 קבוצות

j - אזרחות - 35 קבוצות

k - חודש - 12 קבוצות

## 1.5 שיטה לחישוב אומדן הוצאות התיירים בישראל

אחת ממטרות הסקר הינה לאמוד את הוצאות התיירים ולסווגם לפי סעיפי ההוצאה . הסקר סיפק נתונים רבים על הוצאות התיירים שמשתנים באופן משמעותי בין אוכלוסיות שונות של תיירים.

### 1.5.1 סיווג לפי ארגון הנסיעה

על מנת להכין אומדן הוצאות התיירים, התיירים סווגו לפי 3 קבוצות של ארגון הנסיעה :

- תיירים הנוסעים בטיול מאורגן
- תיירים הנוסעים במסגרת חבילת תיור
- תיירים הנוסעים באופן עצמאי (FIT)

#### תיירים בטיול מאורגן

תיירים אלו קו נים בד"כ חבילת שלמה, הכוללת את כל סוגי שירותי הקרקע, העברות, מדריך צמוד וכו'. תיירים בקבוצה זו משלמים עבור כל ההוצאות בחו"ל. תיירים אלה התבקשו לפרט את הסכומים ששילמו עבור סעיפי ההוצאה או לדווח את מרכיבי החבילה ועלות החבילה.

#### תיירים שרכשו חבילת תיור

תיירים בקבוצה זו נוסעים בד"כ בזוגות ורוכשים חבילה בסיסית שמורכבת מטיסה ומלון.

#### תיירים שהגיעו באופן עצמאי (FIT)

תיירים בקבוצה זו משלמים עבור מרבית הוצאותיהם בארץ ורוכשים אותם לפי הצורך.



## **1.5.2 הכנת אומדן הוצאות התיירים**

אומדן הוצאות התיירים חושב על פי דיווח התייר שהתקבל עבור סעיפי ההוצאה הנ"ל. עבור סכומים ששולמו בחו"ל נוכח 10% כעמלת סוכן.

### **כרטיס טיסה:**

עלות כרטיס הטיסה דווח בנפרד במרבית המקרים. במקרים שהתייר לא היה מסוגל לדווח עבור הכרטיס, הנתון החסר הוחלף בעלות ממוצעת של כרטיס טיסה מהמדינה הנתונה לישראל, לפי נתוני סוכנות הנסיעות.

### **הוצאות**

התיירים התבקשו לדווח על כל ההוצאות בין אם שולמו ע"י גורם שלישי (הורים, מקום עבודה וכו') ובין אם שולמו על ידם. הדיווח כולל 3 אפשרויות:

- סכום מסוים במטבע מסוים
- אין הוצאה על הסעיף (0)
- יש הוצאה על הסעיף, אך לא ידועה

הצעדים הבאים אפשרו את בניית אומדן ההוצאות הסופי:

- המרת כל הסכומים לדולר אמריקאי לפי השער היציג הממוצע של אותו חודש
- ניכוי 10% עמלת סוכן מהסכומים ששולמו בחו"ל
- השוואת סה"כ המדווח לסה"כ המחושב
- השלמת ערכים חסרים במקרים שסה"כ המדווח היה יותר גבוה מסה"כ המחושב.

## **פרק 2**

# **כלל התיירים – תוצאות מפורטות**

## 2. כלל התיירים – תוצאות מפורטות

להלן ממצאי הסקר לגבי תיירים שיצאו בדרך האוויר והיבשה, ששהו בארץ מעל ליום אחד. הטבלה להלן מציגה את התפלגות התיירים בסקר (נתונים לא משוקללים) ובאוכלוסייה.

	Sample מדגם				Population אוכלוסייה	
	Questionnaires שאלונים	%	Tourists תיירים	%	Tourists תיירים	%
Total סה"כ	16,431	100%	25,475	100%	2,149,627	100%
France צרפת	1,822	11%	3,493	14%	238,718	11%
UK הממלכה המאוחדת	1,691	10%	2,487	10%	151,287	7%
Russia רוסיה	1,229	7%	2,219	7%	214,063	10%
Germany גרמניה	1,486	9%	2,088	8%	132,156	6%
Belgium בלגיה	653	4%	1,084	4%	21,157	1%
Italy איטליה	765	5%	921	5%	112,654	5%
Poland פולין	236	1%	420	2%	53,283	3%
Ukraine אוקראינה	336	2%	417	2%	40,610	2%
O. CIS שאר חבר העמים	119	1%	166	1%	28,749	1%
Switzerland שוויץ	239	1%	411	2%	24,460	1%
Spain ספרד	211	1%	371	2%	46,773	2%
Netherlands הולנד	228	1%	331	1%	43,304	2%
Austria אוסטריה	107	1%	192	1%	21,410	1%
Scandinavian countries מדינות נורדיות	205	1%	294	1%	57,586	3%
O. Eastern Europe שאר מזרח אירופה	176	1%	240	1%	72,847	3%
O. Europe שאר אירופה	227	1%	309	1%	40,464	2%
U.S.A ארה"ב	3,782	23%	5,643	23%	496,375	23%
Canada קנדה	349	2%	544	2%	56,221	3%
Brazil ברזיל	143	1%	139	1%	25,923	1%
Mexico מקסיקו	78	0%	115	0%	13,715	1%
Argentina ארגנטינה	64	0%	68	0%	14,924	1%
O. America שאר אמריקה	145	1%	225	1%	27,627	1%
India הודו	460	3%	693	3%	20,880	1%
Indonesia אינדונזיה	274	2%	421	2%	8,771	0%
Japan יפן	123	1%	151	1%	9,350	0%
Jordan ירדן	31	0%	102	0%	11,866	1%
Korea קוריאה	84	1%	132	1%	16,714	1%
China סין	60	0%	83	0%	6,985	0%
Philippines פיליפינים	62	0%	82	0%	5,720	0%
O. Asia שאר אסיה	165	1%	312	1%	40,114	2%
Nigeria ניגריה	468	3%	686	3%	40,632	2%
S.Africa דרום אפריקה	178	1%	233	1%	16,936	1%
Egypt מצרים	23	0%	85	0%	1,960	0%
O. Africa שאר אפריקה	69	0%	112	0%	10,610	0%
Oceania אוקיאניה	143	1%	207	1%	24,783	1%

## 2.1 מאפיינים דמוגרפיים

### גודל הקבוצה המשפחתית

גודל הקבוצה המשפחתית הממוצעת של התיירים שהגיעו לארץ במהלך התקופה הוא 1.9 נפשות. 39% מהתיירים הגיעו לבד, 45% - בזוגות ו- 16% ביחידות משפחתיות של 3 נפשות או יותר.

הקבוצה המשפחתית כללה מספר גדול של אנשים בקרב: התיירים משאר אפריקה (2.6) ומצרפת (2.4). ואילו המספר הנמוך ביותר של התיירים המשתייכים לאותה יחידה משפחתית מאפיין תיירים מאוקראינה (1.4), שאר חבר העמים (1.5) יפן (1.5) וסין (1.5).

שיעור התיירים שהגיעו לבד בולט בקרב:

- התיירים מסין (69%), מצריים (68%), פיליפינים (66%)
- התיירים שהגיעו למטרת מחקר ולימודים (77%), תגלית (99%).

שיעור התיירים שהגיעו בזוגות בולט בקרב:

- התיירים שהגיעו משויץ (59%), אוסטרליה (60%) ואינדונזיה (65%)
- בעלי הכנסה ממוצעת (63%)
- התיירים שרכשו חבילת תיור (63%).

שיעור התיירים שהגיעו ביחידות משפחתיות שכללו 3 אנשים ויותר בולט בקרב:

- התיירים מצרפת (29%) ושאר אפריקה (39%).
- התיירים שרכשו חבילת תיור (33%)
- יהודים דתיים (42%).
- התיירים שלנו במען שני (66%).

### דת התייר

34% היו יהודים, 29% קתולים, 11% פרוטסטנטים, 17% נוצרים אחרים, 1% היו אבנגליסטים, 2% היו מוסלמים ובני דתות אחרות והשאר ללא השתייכות דתית.

מתוך התיירים היהודים 46% מסורתיים, 33% דתיים, 16% רפורמיים, 2% חרדים, 3% לא הגדירו זרם ביהדות אליו משתייכים.

היהודים מהווים - 82% מהתיירים מצרפת 72% מהתיירים מבלגיה.

שיעור היהודים בולט בקרב:

- תיירים המגיעים לביקור קרובים וידידים (58%).
- התיירים שרכשו חבילת תיור (59%).

- תיירים המתאכסנים אצל חברים וקרובים (55%) או במען שני (98%).
- המגיעים לארץ לביקור חוזר (61%).

הנוצרים (קתולים, פרוטסטנטים, נוצרים אחרים) מהווים :  
 - 99% מהתיירים שהגיעו מניגריה, 100% מהתיירים שהגיעו מאינדונזיה.

שיעור הנוצרים בולט בקרב :

- 97% מקרב התיירים שהתאכסנו באכסניה נוצרית.
- 89% מקרב התיירים שהגיעו למטרת צליינות.
- 92% מהמגיעים במסגרת טיול מאורגן.

### גיל התייר

24% מהתיירים בני 55 שנה ומעלה, 28% בני 45 עד 54 שנה, 37% בני 25-44, ו-11% מהתיירים הם בגילאי 24 ומטה.

שיעור התיירים המבוגרים (+55) בולט בקרב :

- התיירים משאר אירופה (43%).
- בעלי הכנסה מתחת לממוצע (68%).
- צליינים (39%).

### רמת הכנסה

54% מהתיירים מדווחים על הכנסה גבוהה מהממוצע בארצם, 43% דיווחו על רמת הכנסה דומה, ו-3% מהתיירים דיווחו על רמת הכנסתם כנמוכה מהממוצע בארצם.

שיעור התיירים שדיווחו על הכנסה דומה לממוצע בארצם בולט בקרב :

- התיירים מאינדונזיה (90%), מירדן (89%) ומפולין (80%).
- פרוטסטנטים (74%).
- התיירים שהתאכסנו באכסנית נוער (75%) ובדירה שכורה (76%).

שיעור התיירים שדיווחו על הכנסה מעל הממוצע בארצם בולט בקרב :

- התיירים ממקסיקו (79%), ניגריה (76%), ושאר אפריקה (84%).
- יהודים מסורתיים (82%).
- התיירים שלנו במען השני (75%).

שיעור התיירים שדיווחו על הכנסה מתחת לממוצע בארצם בולט בקרב התיירים מאוקראינה  
 (20%) ותיירים שלנו באכסנייה נוצרית (32%).

## 2.2 מאפייני הביקור

### ביקור ראשון/חוזר

עבור 48% מהתיירים הביקור הנוכחי בישראל היה ראשון, ואילו 52% ביקרו בישראל יותר מפעם אחת. ניתן להצביע על שונות גבוהה בין המדינות במשתנה הנחקר.

שיעור התיירים שביקרו בישראל בפעם הראשונה בולט בקרב:

- התיירים מאינדונזיה (98%), מניגריה (93%) ושאר אמריקה (88%).
- המבקרים במסגרת טיול מאורגן (88%).
- קתולים (76%).
- התיירים שהגיעו במסגרת תגלית (92%), למטרת תיור וטיול (85%) ולמטרת צליינות (82%).

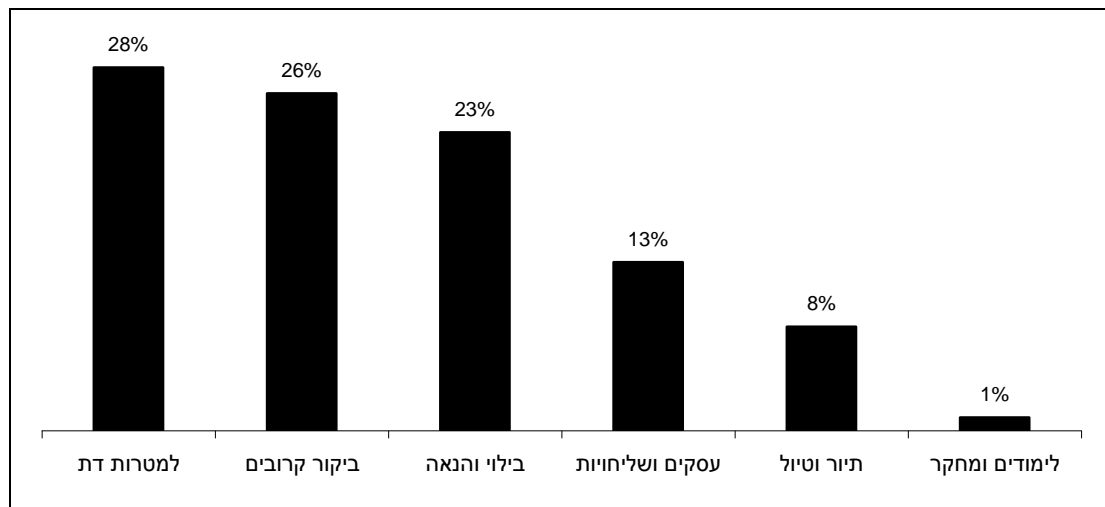
שיעור התיירים שביקרו בישראל ביקור חוזר בולט בקרב:

- התיירים מבלגיה (91%), משויץ (90%), ומצרפת (88%).
- יהודים (94%).
- הבאים למטרת ביקור קרובים או ידידים (79%).
- לנים במען שני (100%), בדירה שכורה (91%) או אצל חברים קרובים (75%).

מקרב התיירים שהגיעו לביקור חוזר: 40% דיווחו כי הביקור הקודם שלהם לישראל היה ב-2009, 48% השיבו כי ביקרו בפעם האחרונה לפני שנה-שנתיים, 6% ביקרו לפני 3-5 שנים, 3% לפני 6-10 שנים ו-3% לפני יותר מ-10 שנים.

### מטרת הביקור

28% מהתיירים הגיעו ארצה למטרת צליינות, 26% הגיעו לביקור קרובים וחברים, 23% לבילוי והנאה, 13% לצורך עסקים ושליחויות. השאר באו למטרות אחרות. 8% לתיור וטיול, 1% לימודים ומחקר.



שיעור התיירים שהגיעו למטרות צלינות בולט בקרב :

- התיירים מאינדונזיה (98%), מניגריה (93%).
- המגיעים במסגרת טיול מאורגן (83%).
- המתאכסנים באכסניה נוצרית (86%).

שיעור התיירים שהגיעו לביקור קרובים בולט בקרב :

- התיירים מאוקראינה (54%) וירדן (45%)
- המגיעים באופן עצמאי (52%)
- יהודים מסורתיים (58%)
- תיירים שלנו אצל חברים וקרובים (77%).

שיעור התיירים שהגיעו למטרת עסקים ושליחות בולט בקרב :

- התיירים מסיין (72%), קוריאנה (45%) ושוויץ (45%).

### סוג האכסון בישראל

60% מהתיירים התאכסנו בבתי מלון וכפרי נופש, 29% התגוררו בבתי קרובים וחברים, 3% לנו באכסניית נוער, 3% התאכסנו במעון שני, 1% לנו באכסניה נוצרית, 2% שכרו דירות, 1% לנו באולמות שינה והשאר שהו בביקורים בארץ באכסון מסוג אחר.

שיעור התיירים שהתאכסנו בבתי מלון וכפרי נופש בולט בקרב :

- תיירים מאינדונזיה (100%), מניגריה (99%), ומפיליפינים (98%)
- התיירים שהגיעו במסגרת טיול מאורגן (93%)
- אבנגליסטים (90%)
- התיירים שהגיעו למטרת כנסים ותערוכות (96%), עסקים ושליחויות (95%) וצלינות (88%).

שיעור התיירים שהתגוררו אצל חברים/קרובים בולט בקרב :

- התיירים מאוקראינה (64%), שאר חבר העמים (61%), ירדן (49%).
- המגיעים באופן עצמאי (62%)
- יהודים מסורתיים (66%)
- התיירים שביקרו חברים וקרובים (88%)
- התיירים שמגיעים לביקור חוזר (39%).

78% מהמתארחים במלונות דיווחו על רמת אכסון בינונית, 21% מהתיירים לנו ברמת אכסון גבוהה.

36% התאכסנו על בסיס לינה וארוחת בוקר, 31% - על בסיס חצי פנסיון, 25% - על בסיס פנסיון מלא, ו-8% התאכסנו על בסיס חדר בלבד.

### ארגון הנסיעה

42% מהתיירים הגיעו לארץ באופן עצמאי מבלי להזמין שירותי קרקע מראש, 30% מהתיירים הגיעו בטיול מאורגן, ו-28% קנו חבילת תיור.

שיעור התיירים שהגיעו בטיול מאורגן בולט בקרב:

- התיירים מאינדונזיה (98%), מניגריה (93%), מפיליפינים (66%) ומשאר אמריקה (65%).
- איבנגליסטים (74%)
- התיירים שביקרו למטרת צליינות (89%) ובמסגרת תגלית (98%).
- התיירים שלנו באכסנייה נוצרית (69%).

שיעור התיירים שרכשו חבילת תיור בולט בקרב:

- התיירים משוויץ (63%), מאוסטריה (57%) ומצרפת (56%).
- יהודים דתיים (81%).
- התיירים שהגיעו למטרת קבלת טיפול רפואי (59%).
- התיירים שלנו במען שני (84%).

שיעור התיירים שהגיעו באופן עצמאי בולט בקרב:

- התיירים מירדן (85%), ממצרים (78%), מיפן (74%), מאוקראינה (74%), משאר חבר העמים (70%).
- מוסלמים (70%) ותיירים ללא השתייכות דתית (83%)
- יהודים מסורתיים (72%)
- התיירים שהגיעו למטרת ביקור חברים/קרובים (84%)
- התיירים שלנו אצל חברים וקרובים (89%).

### מאפייני השהות

שהות התיירים בארץ חולקה לשתי קבוצות: כלל התיירים ותיירים ששהו בארץ עד 30 יום. ממוצע השהות לכלל התיירים היה 10 לילות, והתיירים השוהים בארץ עד 30 יום – 10 לילות.

שהות גבוהה מהממוצע בולטת בקרב:

- התיירים מאוקראינה (23 לילות) ומסין (20 לילות).
- התיירים שהגיעו למטרת מחקר או לימודים (43 לילות).



- התיירים שהתאכסנו באולמות שינה (38 לילות) ובדירות שכורות (23 לילות).

מספר הלילות הנמוך ביותר נרשם בקרב :

- התיירים מירדן (2 לילות).

### יעד עיקרי בישראל

התפלגות היעדים העיקריים בישראל בקרב כלל המדגם מוצגת להלן :

- ירושלים – 43%

- תל-אביב – 20%

- אילת - 6%

- נתניה – 4%

- חיפה – 3%

- הרצליה – 2%

- אשדוד – 2%

- שאר הישובים הוזכרו בתדירות נמוכה יותר.

### ביקור בישובים נבחרים

- בירושלים ביקרו 74% מהתיירים, 51% שהו בעיר לפחות לילה אחד, ממוצע הלילות שלנו התיירים בירושלים עומד על 6.

- בתל אביב ביקרו 55% מהתיירים, 35% שהו בעיר לפחות לילה אחד, ממוצע הלילות שלנו התיירים בתל אביב עומד על 6.

- באזור ים המלח ביקרו 45% מהתיירים, 16% שהו שם לפחות לילה אחד, ממוצע הלילות שלנו התיירים באזור ים המלח עומד על 3.

- באילת והים האדום ביקרו 17% מהתיירים, 13% שהו בעיר לפחות לילה אחד, ממוצע הלילות שלנו התיירים באילת עומד על 5.

- בטבריה ובכינרת ביקרו 36% מהתיירים, 19% שהו שם לפחות לילה אחד, ממוצע הלילות שלנו התיירים באזור טבריה וכינרת עומד על 3.

- בחיפה ביקרו 14% מהתיירים, 5% שהו בעיר לפחות לילה אחד, ממוצע הלילות שלנו התיירים בחיפה עומד על 10.

- באזור הגליל ביקרו 24% מהתיירים, 6% שהו בעיר לפחות לילה אחד, ממוצע הלילות שלנו התיירים בגליל עומד על 3.

## ביקור באתרים

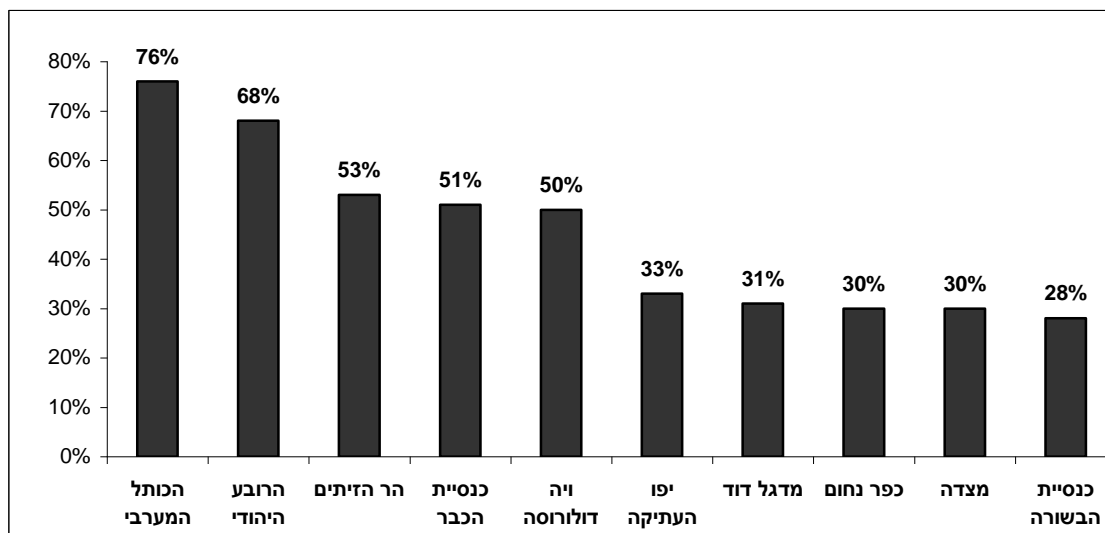
76% מכלל המדגם ביקרו באתרים.

אתרים מרכזיים בירושלים בהם ביקרו התיירים ואחוז התיירים שביקרו בהם לפי סדר הפופולאריות מוצגים להלן:

- הכותל המערבי ( 76% מהתיירים)
- הרובע היהודי (68%)
- כנסיית הקבר (51%)
- ויה דולורוסה (50%)
- הר הזיתים (53%)
- מגדל דוד (31%)
- יד ושם (23%)

מקומות אחרים בארץ בהם ביקרו התיירים היו: יפו העתיקה (33%), כפר נחום (30%), מצדה (30%), כנסיית הבשורה (28%), אתר הבפטיסטים הירדני (22%), קומרן (21%), קיסריה (19%), ועכו (13%). שאר האתרים הוזכרו בתדירות נמוכה יותר.

## גרף ביקור באתרים



\*הערה: התיירים יכלו לדווח על יותר מאתר אחד בו ביקרו, לפיכך מסתכמים האחוזים ליותר מ-100% מחושבים כלל המדגם.

שיעור המבקרים בכותל המערבי בולט יותר בקרב :

- המבקרים מאינדונזיה (100%) ומניגריה (98%).
- המבקרים במסגרת טיול מאורגן (96%).
- המבקרים למטרת צליינות (95%), תיור וטיול (94%) ובמסגרת תגלית (100%).
- המבקרים בישראל בפעם הראשונה (90%).

שיעור המבקרים ברובע היהודי בולט בקרב :

- המבקרים מאינדונזיה (100%), ניגריה (98%) ומשאר אמריקה (96%).
- המבקרים במסגרת טיול מאורגן (93%).
- המבקרים במסגרת תגלית (98%) וצליינים (93%).

שיעור המבקרים בכנסיית הקבר בולט בקרב :

- התיירים מאינדונזיה (100%), ניגריה (97%) ופולין (92%).
- המבקרים במסגרת טיול מאורגן (91%).
- קתולים (86%).
- המגיעים למטרת צליינות (88%).
- המתאכסנים באכסניה נוצרית (93%).

שיעור המבקרים בהר הזיתים בולט בקרב :

- התיירים מאינדונזיה (94%) ומניגריה (97%).
- המבקרים במסגרת טיול מאורגן (90%).
- המגיעים למטרת צליינות (89%).
- המתאכסנים באכסניה נוצרית (90%).

שיעור התיירים שלא ביקרו באף אחד מהאתרים בולט בקרב :

- התיירים מירדן (56%).
- מוסלמים (57%).
- המגיעים לרגל עסקים (42%).

### שילוב הביקור עם ארצות נוספות

90% מהתיירים לא ביקרו במדינות נוספות במהלך ביקורם בישראל. רק 10% ביקרו במדינות נוספות במהלך טיולם הנוכחי באזור.

שיעור המבקרים במדינות נוספות בולט בקרב :

- התיירים מאינדונזיה (93%), מניגריה (57%), מפיליפינים (39%), מהודו (35%).
- התיירים שהגיעו במסגרת טיול מאורגן (24%).
- מוסלמים (22%).
- התיירים שביקרו למטרת הצליינות (22%) ומחקר ולימודים (22%).

השילובים הנפוצים היו :

- ירדן בלבד – 58% מקרב המבקרים במדינות נוספות
  - מצרים בלבד – 19%
  - תורכיה בלבד – 3%
  - ירדן ומצרים יחד – 1%
  - יוון בלבד – 1%
  - יתר הארצות וצירופים – 18%.
- הערה: התיירים יכלו לדווח על ביקור בכמה מדינות באזור, לפיכך האחוזים מסתכמים ליותר מ- 100%

### מקורות מידע

40% מהתיירים קיבלו מידע אודות ישראל מסוכן הנסיעות, 27% דרך אינטרנט, 14% מקרובים וחברים בישראל, 11% ממכרים בארץ המגורים, 6% מארגונים קהילתיים. מקורות המידע אחרים הוזכרו בשיעורים נמוכים יותר.

שיעור התיירים שקיבלו מידע אודות ישראל מסוכן נסיעות בולט בקרב:

- התיירים מאינדונזיה (96%), מפיליפינים (94%), ממצרים (90%), מהודו (81%).

שיעור התיירים שקיבלו מידע אודות ישראל מחברים וקרובים בארץ בולט בקרב:

- התיירים מירדן (55%) ומאוקראינה (56%).

### הגורם המשפיע ביותר על קבלת ההחלטה על ביקור בישראל

29% מהתיירים החליטו על ביקור בישראל לאור המלצת המשפחה, 28% החליטו לבקר בישראל לאור המלצת חברים, 13% בעקבות המלצת מקום העבודה, 10% לאור המלצת סוכן הנסיעות. 13% מהתיירים ציינו שלא הושפעו/נעזרו בשום גורם חיצוני.

שיעור המחליטים על ביקור בישראל בעקבות המלצת המשפחה בולט בקרב:

- התיירים מאוקראינה (51%), מצרפת (49%), בלגיה (46%) וברזיל (46%).
- בעלי הכנסה מתחת לממוצע (47%)
- יהודים חרדים (79%)
- המגיעים למטרת ביקור קרובים וידידים (61%)
- המתאכסנים במען שני (64%).

שיעור המחליטים על ביקור בישראל בעקבות המלצת חברים בולט בקרב:

- תיירים ממצרים (57%), אוקיאניה (43%).
- המתאכסנים באכסנית נוער (63%) ובדירה שכורה (60%).

שיעור המחליטים על ביקור בישראל בעקבות המלצת מקום העבודה בולט בקרב:

- התיירים מסין (65%), קוריאה (44%), שוויץ (48%) מפולין (42%).

- המבקרים למטרת עסקים ושליחות (90%), והשתתפות בכנסים ותערוכות (64%).

### ביצוע הזמנה לטיול

הזמנות עבור הביקור בארץ בוצעו בממוצע כ- 77 ימים במוצע לפני מועד הנסיעה. 41% מהתיירים ביצעו הזמנה עבור הטיול חודש או פחות לפני הנסיעה, 33% הזמינו חודשיים-שלושה חודשים מראש, 22% הזמינו חצי שנה לפני הטיול, וכ- 4% ביצעו הזמנה יותר מחצי שנה לפני הטיול.

הנטייה להזמין טיול זמן קצר לפני היציאה בולטת בקרב:

- התיירים מירדן (7 ימים).
- מוסלמים (24 ימים)
- המבקרים למטרת טיפול רפואי (40 ימים) ועסקים/שליחויות (46 ימים).

הנטייה להזמין טיול תקופה ארוכה לפני היציאה בולטת בקרב:

- התיירים מניגריה (121), מברזיל (110), ספרד (104), פולין (103).
- המגיעים במסגרת טיול מאורגן (132 ימים).
- איבנגליסטים (128 ימים)
- המבקרים למטרת צליינות (129 ימים) ותגלית (155 ימים).

### נכונות לחזור שוב לישראל

57% בטוחים שיחזרו לישראל שוב, 21% חושבים שכן, 18% יתכן ויחזרו ו-3% חושבים או בטוחים שלא יחזרו לישראל.

שיעור גבוה של תיירים שבטוחים שיחזרו לישראל נמצא בקרב:

- התיירים מצרפת (81%), מבלגיה (75%), מניגריה (77%)
- בעלי הכנסה מעל הממוצע (80%)
- יהודים (83%)
- התיירים שהמען השני שלהם הוא בישראל (89%).
- תיירים שבאו לביקור חברים וקרובים (80%).

## 2.3 הוצאות התיירים בישראל

סקר התיירים בישראל לשנת 2009 מספק אומדן מעודכן של ההכנסות מתיירות בישראל והתפלגותן לענפי התיירות השונים.

הסקר מספק נתונים אודות שלושה סוגי תיירים, שזוהו לפי ארגון הנסיעה והרכב הוצאותיהם.

- 30% מהתיירים הגיעו בטיול מאורגן. מרכיב גדול בהוצאותיהם שולם בחו"ל, והוצאות נוספות שולמו ישירות בארץ.
- 42% מהתיירים הגיעו באופן עצמאי - כל הוצאותיהם שולמו בארץ.
- 28% מהתיירים רכשו חבילת תיור, הם הזמינו ושילמו בחו"ל חלק משירותי הקרקע עבור שהותם בארץ. הוצאות נוספות שולמו ישירות בישראל.

### הוצאות התיירים בישראל – כלל התיירים

ההוצאה ממוצעת לתייר המבקר בישראל היא \$1,112 (כולל סכומים ששולמו בחו"ל) והוצאתו היומית הממוצעת היא \$107.

הוצאות התיירים מתפלגות למרכיבים הבאים:

- בתי מלון ומקומות אכסון אחרים –\$410 (37%)
- מזון ושתייה –\$214 (19%)
- תחבורה, סיורים מאורגנים והשכרת רכב – \$190 (17%)
- קניות ומתנות – \$181 (16%)
- שונות (בילויים, דמי רישום לכנסים ותערוכות, הוצאות רפואיות, הוצאות על תקשורת, וכד') – \$117 (11%).

### יבשת אמריקה

הוצאה ממוצעת לתייר המגיע מאמריקה הייתה \$1,294 והוצאתו היומית הממוצעת היא \$119.

מדינה	הוצאה ממוצעת לתייר	הוצאה יומית ממוצעת לתייר
מקסיקו	\$1,342	\$155
קנדה	\$1,433	\$119
ארה"ב	\$1,258	\$116
ארגנטינה	\$1,060	\$105
ברזיל	\$1,229	\$87
שאר אמריקה	\$1,822	\$182

### יבשת אירופה

- הוצאה ממוצעת לתייר המגיע מאירופה הייתה \$1,022, והוצאתו היומית הממוצעת היא \$100.

מדינה	הוצאה ממוצעת לתייר	הוצאה יומית ממוצעת לתייר
ספרד	\$1,291	\$177
רוסיה	\$1,237	\$107
מדינות נורדיות	\$1,177	\$91
שוויץ	\$1,139	\$150
צרפת	\$1,045	\$99
איטליה	\$1,042	\$137
אוקראינה	\$1,037	\$45
בלגיה	\$992	\$112
הולנד	\$976	\$102
גרמניה	\$922	\$100
הממלכה המאוחדת	\$903	\$96
אוסטריה	\$896	\$104
פולין	\$739	\$116
שאר מזרח אירופה	\$594	\$61
שאר חבר העמים	\$822	\$63
שאר אירופה	\$1,088	\$124

### אסיה

- הוצאה ממוצעת לתייר המגיע מאסיה הייתה \$1,008, והוצאתו היומית הממוצעת היא \$109.  
ההוצאה הממוצעת הגבוהה ביותר ביבשת נרשמה בקרב התיירים מסין (\$1,804 עם הוצאה יומית של \$89).

### אפריקה

- הוצאה ממוצעת לתייר שהגיע מאפריקה הייתה \$1,261, והוצאתו היומית הממוצעת היא \$110.

### הוצאות התיירים בישראל לפי מאפיינים

#### ארגון הנסיעה

- תיירים שהגיעו ארצה בטיול מאורגן הוציאו עבור הביקור בארץ \$1,334, והוצאתם היומית הממוצעת הייתה \$164 ליום.
- תיירים שהגיעו ארצה בחבילת תיור הוציאו עבור הביקור בארץ \$1,287, והוצאתם היומית הממוצעת הייתה \$146 ליום.
- תיירים שהגיעו ארצה באופן עצמאי ולא רכשו שירותי קרקע בחו"ל הוציאו עבור הביקור בארץ \$828, והוצאתם היומית הממוצעת הייתה \$63 ליום.
- בקרב התיירים שהגיעו במסגרת טיול מאורגן ההוצאות הכלליות הגבוהות מאפיינות :
  - תיירים מארה"ב (\$1,888 עם \$207 ליום) וקנדה (\$1,822 עם \$175 ליום).

- יהודים דתיים (\$2,058 עם \$116 ליום).

בקרב התיירים שהגיעו במסגרת טיול מאורגן ההוצאות הכלליות הנמוכות מאפיינות :

- תיירים מפולין (\$592 עם \$91 ליום) ומדרום אפריקה (\$570 עם \$81 ליום).

- התיירים שביקרו במסגרת תגלית (\$412 עם \$30 ליום).

בקרב התיירים שהגיעו באופן עצמאי ההוצאות הכלליות הגבוהות מאפיינות :

- תיירים מהודו (\$1,643 עם \$108 ליום).

- תיירים שהגיעו לטיפול רפואי (\$7,478 עם \$437 ליום).

בקרב התיירים שהגיעו באופן עצמאי ההוצאות הנמוכות מאפיינות :

- התיירים שבאו מירדן (\$222 עם \$81 ליום).

- התיירים שהתאכסנו אצל חברים וקרובים (\$477 עם \$34 ליום).

#### ביקור

התיירים שביקרו בישראל בפעם הראשונה דיווחו על הוצאה גבוהה יותר (\$1,214 עם \$130 ליום),

בהשוואה לתיירים שבאו לביקור חוזר (\$1,024 עם \$90 ליום).

#### רמת ההכנסה

תיירים שסיווגו עצמם כבעלי רמת הכנסה גבוהה מן הרמה הממוצעת בארצם, הוציאו בישראל בממוצע

\$1,289 עם \$115 ליום (\$141 בממוצע ליום, עבור השוהים עד חודש ימים).

התיירים ברמת הכנסה הדומה לממוצע בארצם, הוציאו \$930 עם \$104 ליום (\$112 בממוצע ליום, עבור

השוהים עד חודש ימים).

התיירים שסיווגו עצמם כבעלי רמת הכנסה הנמוכה מן הממוצע בארצם, הוציאו \$723 עם \$38 בממוצע

ליום (ו-\$71 בממוצע ליום, עבור השוהים בארץ עד חודש ימים).



### תיירים המגיעים ארצה לביקור של שלושים יום או פחות

תיירים שהגיעו ארצה לביקור של שלושים יום או פחות הוציאו בממוצע \$126 ליום ועלות שהייתם הכוללת הייתה \$1,103 לתייר. הוצאותיהם מתפלגות ל:

- אכסון – \$409 (37%)
- מזון ושתייה - \$210 (19%)
- תחבורה, סיורים מאורגנים והשכרת רכב – \$192 (17%)
- קניות ומתנות – \$174 (16%)
- שונות (בילויים, דמי רישום לכנסים ותערוכות, הוצאות רפואיות, הוצאות על תקשורת וכד'') – \$118 (11%).

סה"כ	שונות	קניות ומתנות	תחבורה, סיורים מאורגנים והשכרת רכב	מזון ושתייה	אכסון	הוצאה יומית ממוצעת (\$)	הוצאה ממוצעת לתייר (\$)	
100%	11%	16%	17%	19%	37%	\$107	\$1,112	תייר
100%	11%	16%	17%	19%	37%	\$126	\$1,103	תייר השוהה בארץ עד 30 יום

### הוצאות כוללות גבוהות מאפיינות:

- התיירים משאר אמריקה (\$1,850 עם \$245 ליום) ומשאר אפריקה (\$1,628 עם \$136 ליום).
- התיירים שביקרו למטרת טיפול רפואי (\$4,200 עם \$321 ליום).

### הוצאות כוללות נמוכות מאפיינות:

- תיירים מירדן (\$421 עם \$155 ליום).
- תיירים שהתאכסנו אצל חברים וקרובים (\$538 עם \$50 ליום).

עלות הביקור עבור תיירים ששהו בישראל עד 30 יום והגיעו בטיול מאורגן הייתה \$1,327 עם \$167 בממוצע ליום.

עלות הביקור עבור תיירים ששהו בישראל עד 30 יום והגיעו בחבילת תיור הייתה \$1,284 עם \$148 בממוצע ליום.

עלות הביקור עבור תיירים ששהו בישראל עד 30 יום והגיעו באופן עצמאי הייתה \$794 עם \$84 בממוצע ליום.

## 2.4 שביעות רצון משירותים שונים

התניירים התבקשו לדרג את שביעות רצונם מן הביקור בארץ, על היבטיו, בסולם בן חמש דרגות, כאשר ערך נמוך מציין שביעות רצון נמוכה, וערך גבוה מציין שביעות רצון גבוהה. אנו מציגים ומתייחסים ביתר חשיבות לשיעור התניירים, שהגדירו את ביקורם בישראל ואת שביעות רצונם על פני הפרמטרים השונים כ"מצויין" וזאת מתוך חתימה למצויינות ולשיפור השרות לתייר.

28% מהתניירים סיווגו את הביקור באופן כללי כ"מצויין" ו- 64% סיווגו את הטיול כ"טוב מאוד" וממוצע שביעות הרצון הכללי היה 4.2. נתונים אלה דומים לממצאי שנת 2008.

אנו בודקים את שביעות הרצון על פני 21 פרמטרים ונראה כי, חלה עלייה משמעותית בשיעור המדרגים את השירות כמצויין על פני רוב הפרמטרים. באף אחד מהפרמטרים לא חלה ירידה, בהשוואה ל- 2008. מן הטבלה להלן אנו למדים כי, שביעות הרצון הגבוהה ביותר היא עדיין ממקומות ארכיאולוגיים וממדריכי הטיולים, כאשר יותר ממחצית מהתניירים הגדירו את שביעות רצונם כמצויינת.

### השוואת אחוז שבעי הרצון (ציון מצויין) ב-2009 ל-2008.

2009	שינוי	2008	
63%	>	39%	המקומות הארכיאולוגיים
55%	>	48%	מדריכים וטיולים מאורגנים
52%	>	34%	מתקנים בשדה התעופה
44%	>	22%	יחס הציבור
41%	>	22%	החופים והים
41%	>	24%	בדיקה בטחונות
38%	>	16%	מסעדות
36%	>	10%	מדרכות
31%	>	11%	ניקיון שטחים ציבוריים
31%	>	16%	טיב הפרסומים
20%	>	17%	שירותי בריאות
18%	>	6%	התמורה לכסף
18%	>	10%	מוניות
16%	≈	15%	טבע והסביבה
15%	>	13%	רשת הדרכים
15%	<	23%	בטחון אישי
14%	=	14%	ביקורת דרכונים
14%	>	10%	מתקני אכסון
11%	≈	12%	בילוי/חיי לילה
10%	<	12%	חניות פטורות מהמכס
8%	=	8%	חניות

## השוואת ממוצעים

2009	שינוי	2008	
4.6	>	4.2	המקומות הארכיאולוגיים
4.5	>	4.3	מדרכים וטיולים מאורגנים
4.4	>	4.1	מתקנים בשדה התעופה
4.3	>	3.9	יחס הציבור
4.3	>	3.9	החופים והים
4.1	>	3.8	בדיקה בטחונית
4.1	>	3.7	מסעדות
4.1	>	3.5	מדרכות
4.1	≈	4.0	בטחון אישי
4.0	>	3.7	שירותי בריאות
4.0	>	3.6	טיב הפרסומים
4.0	>	3.8	ביקורת דרכונים
4.0	≈	3.9	טבע והסביבה
4.0	>	3.8	רשת הדרכים
4.0	>	3.8	מתקני אכסון
3.9	>	3.4	ניקיון שטחים ציבוריים
3.9	≈	3.8	חנויות פטורות מהמכס
3.9	>	3.3	התמורה לכסף
3.9	=	3.9	בילוי/חיי לילה
3.9	>	3.6	חנויות
3.7	>	3.3	מוניות

שביעות הרצון הכללית הגבוהה ביותר נתקבלה בקרב :

- התיירים מאוקראינה (4.6).

ואילו שביעות הרצון הכללית הנמוכה ביותר נתקבלה בקרב :

- התיירים מפולין (3.9).

## 2.5 מאפיינים נבחרים לפי מחוזות מגורים

בפרק זה מובאים מאפיינים נבחרים לפי ערים עיקריות בארצות מגורים.

עבור כל מדינה, מוצג מספר התיירים שציינו את עיר מגוריהם והתפלגות ערים אלה, וכן אחוז התיירים עבורם לא ידועה עיר המגורים.

עיר המגורים מוצגת בחתך של מאפיינים נבחרים (מטרת הביקור, דת התייר, רמת הכנסה, סוג הנסיעה, אכסון וביקור בישראל ראשון/חוזר).

אוסטרליה: 47% מהתיירים הגיעו מסידני, 24% הגיעו ממלבורן.

אוקראינה: 58% מהתיירים הגיעו מקייב, 10% מחרקוב.

איטליה: 31% מהתיירים הגיעו מרומא, 37% ממילנו.

ארגנטינה: 90% מהתיירים הגיעו מבואנוס-איירס, 4% הגיעו מקורדובה.

ארה"ב: 25% מהתיירים הגיעו מניו-יורק, 14% מקליפורניה, 10% מניו ג'רזי, 5% מפלורידה.

בלגיה: 55% מהתיירים הגיעו מבריסל, 39% מברוכלס, 3% מאנטוורפן.

בריטניה: 76% מהתיירים הגיעו מלונדון, 4% ממנצ'סטר, 3% מלידס, 2% מליברפול.

גרמניה: 9% מהתיירים הגיעו מברלין, 37% מפרנקפורט, 6% משטוטגארט, 7% מהמבורג.

דרום אפריקה: 65% מהתיירים הגיעו מיוהנסבורג, 12% מקייפטאון, 7% מפריטוריה.

הולנד: 66% מהתיירים הגיעו מאמסטרדם, 4% מרוטרדם.

צרפת: 71% מהתיירים הגיעו מפריס, 9% מסטרסבורג, 7% ממרסיי, 3% מליאון.

קנדה: 40% מהתיירים הגיעו מטורונטו, 36% ממונטריאל, 10% מוונקובר.

רוסיה: 63% מהתיירים הגיעו ממוסקבה, 11% מסנט-פטרסבורג.

שוויץ: 77% מהתיירים הגיעו מציריך, 13% מגינבה.