



Research article

מאמר מחקר

שינויים אפשריים בענף התיירות בעקבות משבר הקורונה: תובנות ראשונות מסקר תיירנים

י' לימון*, י' שטרן, י' פינצי

מו"פ מדבר וים המלח

* פרטי התקשורת: yoashcp@gmail.com

ת ק צ י ר

מגפת הקורונה השפיעה על כל תחומי החיים בארץ ובעולם, וגם יצרה את המשבר הכלכלי הגדול בהיסטוריה של ענף התיירות העולמי. ביישובי הנגב, אשר בהם התיירות היא אחד מענפי התעסוקה המרכזיים, המשבר הגביר את אי-היציבות הכלכלית והחברתית. לאור הבנה שהיציאה מהמשבר תכלול שינויים מהותיים במאפייני שוק התיירות העולמי ובתנאי הפעילות המקומית, בוצע סקר מקיף לאיסוף תובנות מתיירנים לגבי תקופת ההסתגלות והצמיחה מהמשבר הכלכלי של עידן הקורונה. על הסקר השיבו 278 משיבים ממגוון תפקידים בתעשיית התיירות מכל הארץ. תוצאות הסקר מעידות על צפי להתאוששות כלכלית של תיירות הפנים תוך כשנתיים, בצד התאוששות איטית יותר של תיירות נכנסת. לדעת התיירנים, ההתאוששות צפויה להיות מהירה יותר בגנים תוך כשנתיים, בעבור מפעילי המוניות והמסעדות, ואיטית במיוחד עבור סוכני הנסיעות, מורי הדרך ובתי המלון. התוצאות גם מראות צפי לשינוי בתמהיל מדינות המקור בתיירות הנכנסת (למשל עלייה במספר התיירים מסין) ובערוצי המכירה של מוצרים תיירותיים (שימוש גובר במנועי הזמנות אינטרנטיים). היעדר נתונים אחרים מהשטח ואי-הוודאות לגבי השינויים שיחולו בענף התיירות, הופכים את תוצאות הסקר לחיוניות לתהליך קבלת ההחלטות בתכנון צעדי סיוע ויציאה מהמשבר בכל הארץ. הדבר נכון עוד יותר לגבי יישובי הנגב שכלכלתם תלויה במידה רבה בענף זה.

מילות מפתח:

תיירות פנים

תיירות נכנסת

חוסן

סקר בעלי עניין

תפיסת שינוי בעת משבר כלכלי

קורונה

How will COVID-19 affect tourism in Israel: Insights from tourism operators and stakeholders

Y. Limon*, Y. Shtern, Y. Finzi

Dead Sea and Arava Science Center

* Corresponding author: yoashcp@gmail.com

ABSTRACT

Keywords:

Domestic tourism

Inbound tourism

Economic and social
resilience

Change perception during
a crisis

COVID-19

The COVID-19 pandemic has affected all areas of life in Israel and around the world, causing an unprecedented economic crisis in the global tourism industry. In the Negev communities, where tourism is a major employment sector, the crisis has led to economic and social instability. This crisis is expected to have a long-term effect on the characteristics of the inbound and domestic tourism markets. Therefore, a comprehensive field survey was conducted. Its aim was to gather insight regarding the financial crisis, including adaptation to the new reality and growth outlook. The results of the survey indicate that economic recovery of domestic tourism is expected to occur within two years, whereas the recovery of inbound tourism is expected to take longer. Tour operators expect recovery to be fast in the national parks, and for taxi operators and restaurants, but slow for travel agents, tour guides and hotels. In addition, the results show that the origin of inbound tourists may differ from the recent norm (for example, the number of tourists from China may increase) and the way tourism products are purchased may change (online booking may become more popular). The uncertainty about the changes in the tourism industry, a sector so important to the economy of the Negev communities, makes the results of this survey essential for decision-making and planning of relief and exit strategies.

1. מבוא

(2020). הערכת הסבירות להתפרצויות נוספות כאלה היא מלאכתם של האפידמיולוגים, אולם המודעות לאפשרות של מגפה כזאת התפשטה אל העולם כולו, והיא משפיעה גם על עיצוב המציאות התיירותית בעידן הקורונה.

שינוי המציאות התיירותית בעקבות זעזוע הקורונה ניתן לתיאור מיטבי באמצעות מודלים של חוסן (resilience). מודלים אלה אומצו בעשור האחרון כחלופה לתחום ניהול המשברים בתיירות (Amore et al., 2018; Saarinen and Gill, 2019). יתרונם העיקרי הוא בבחינה מתמשכת של התמודדות המערכת עם שינויים פתאומיים והרסניים, אבל גם עם שינויים איטיים והדרגתיים. זאת, בניגוד לתורות ניהול המשברים המתמקדות רק בזעזועים מהירים. מושג החוסן מאפשר לבחון כיצד שומרת המערכת על זהותה ועל יסודותיה החיוניים, תוך שהיא מתאימה את עצמה לשינוי המשקל החדש שנוצר בעקבות הזעזוע או השינוי, ואף משפרת את ביצועיה (Prayag et al., 2019). חוסר הוודאות לגבי מאפייני השוק העתידי מקשה על ניהול המשבר, ומחייב היכרות מעמיקה עם מרחב הפעולה ועם הצרכים של אנשי התיירות בשטח כדי לתכנן צעדי תמיכה ליציאה מהמשבר.

2. מטרה ושיטה

לאור הקושי בגיבוש תמונת מצב מרחבית בזמן משבר, וכדי לסייע לקובעי המדיניות ולמובילי הענף לתכנן צעדי סיוע לענף, בחרנו לגבש הערכת מצב באמצעות איסוף תובנות מבעלי העסקים בתיירות בכל רחבי הארץ. הבחירה באוכלוסייה זו נעשתה מתוך הערכה שניתן יהיה לקבל ממנה מענה נרחב בזמן קצר. המחקר נועד להיות תיאורי במהותו, ולהתמקד במאפייני המציאות החדשה כפי שהיא משתקפת מתפיסותיהם של בעלי העניין. לשם כך נערך סקר בקרב בעלי עניין בשוק התיירות הישראלי מכל הארץ. בשל הדחיפות נאספו השאלות על ידי צוות המחקר מתוך השאלות שנשאלו הם עצמם על ידי בעלי עסקים למן תחילת המשבר. מאותה סיבה גם לא בוצע פיילוט לסקר. השאלון פורסם דיגיטלית ברשתות חברתיות, ונשלח בדואר אלקטרוני ישירות אל בעלי העניין ביום 29.3.2020, והיה זמין למענה עד ליום 6.4.2020.

על השאלון ענו 278 משיבים המייצגים את כל ענפי התיירות בישראל במגוון תפקידים, מהסקטור הפרטי והציבורי, ובכלל ענפי התיירות: תיירות נכנסת, תיירות פנים ותיירות יוצאת. המשיבים התפלגו לפי החלוקה הבאה: 145 עצמאיים ובעלי עסקים קטנים בתיירות, 31 שהזדהו כמורי דרך, 15 שכירים של עסקי תיירות, 24 עובדי המגזר הציבורי (משרדי ממשלה וארגונים אזוריים) ו-22 אחרים.

3. תוצאות

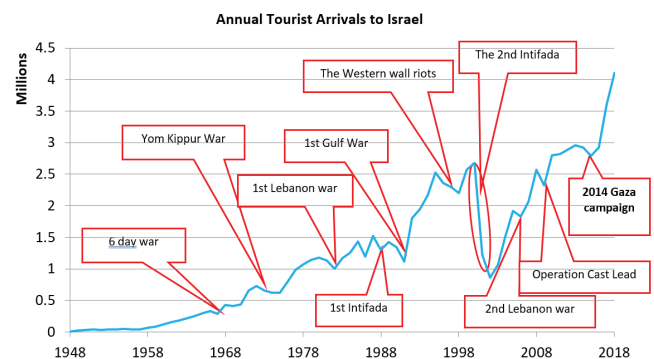
להלן סיכום ראשוני של ממצאי הסקר:

3.1 צמיחת רמת הפעילות הכלכלית התיירותית

השאלה הראשונה נגעה להערכת הנשאלים לגבי התאוששות הפעילות הכלכלית לרמתה טרם המשבר. הערך המקסימלי שניתן היה להזין בשאלה זו היה 15 שנים, והוא התקבל רק פעם אחת. הערך

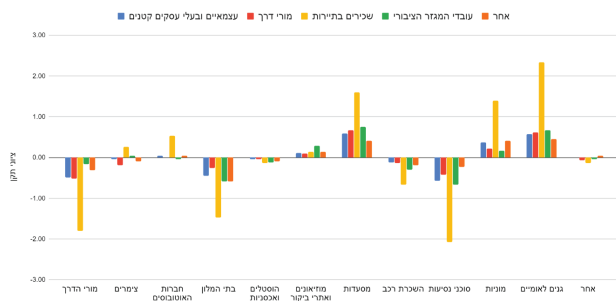
משבר מגפת הקורונה הוא חסר תקדים. המשבר משפיע על כל תחומי החיים בכל מדינות העולם. מדובר על המגפה העולמית הראשונה בעידן תיירות ההמונים, ובתור שכזו היא גם יוצרת את המשבר הכלכלי הגדול בהיסטוריה של ענף התיירות העולמי (UNWTO, 2020). בנגב, בערים וביישובים שבהם התיירות היא אחד מענפי התעסוקה המרכזיים, סגירת עסקי התיירות בתחילת חודש מרץ 2020 הגבירה את אי-היציבות הכלכלית והחברתית. העיר אילת עשויה לשמש דוגמת קיצון למשבר, לאור מיקומה בראש דירוג אחוזי האבטלה ביישובים בישראל, עם כ-40% אבטלה (עפ"י עדכון לשכת שרות התעסוקה, 20.4.2020).

בחודשיים האחרונים התפרסמו בישראל ובעולם הערכות שונות לגבי משך המשבר וההתאוששות ממנו, כאשר המשותף לרובן הוא שימוש במונחים כמו "התאוששות", "חזרה לשגרה" או "שיקום". למרבה הצער, תעשיית התיירות בישראל למודת-משברים (Fuchs and Reichel, 2006; Mansfeld, 1999; Pizam & Fleischer, 2002), שניתן לראותם בבירור בגרף התיירות הנכנסת מ-70 השנים האחרונות (איור 1).



איור 1: מספר התיירים הנכנסים למדינת ישראל והשפעת אירועים גיאופוליטיים. מתוך (Limon, 2020)

משברים ואירועים גלובליים בשני העשורים האחרונים מאפשרים ליישם מסקנות שנלמדו בעקבותיהם (Liu and Pratt, 2017; Mizrahi and Fuchs, 2016), להתמודדות עם המשבר הנוכחי. עם זאת נראה כי אין כמעט תחום חיים או ענף כלכלי שלא הושפעו ממשבר הקורונה. די לבחון, לשם דוגמה, את מגוון הנושאים הרחב המטופל בפורטל החירום הלאומי. חלק מההשפעות התפוכנה לשינויים ארוכי-טווח שיכתבו מציאות חדשה ושונה מזו שהכרנו עד סוף שנת 2019. הדבר נכון במיוחד בנוגע לדרך שבה נתפסת חוויית הפנאי. נראה שלא תהיה חזרה לשגרה או שיקום למצב זהה לזה שהיה לפני משבר הקורונה. ההשלכות החברתיות של מגפת הקורונה יהפכו למרכיב בעובדות החיים במאה ה-21, והאנושות תסתגל לקיומן. גם לאחר מציאת החיסון המתאים יישארו ההשלכות התודעתיות של תקופת הבידול החברתי. הקורונה הייתה סנונית ראשונה, אולם אין שום מניעה שנגיפים דומים או אף מסוכנים יותר, יבואו בעקבותיה (Gates).



איור 3: צפי המהירות היחסית של יציאת ענפים שונים בתעשיית התיירות בישראל מהמשבר, בפילוח לפי תפקיד/ה של המשייב/ה. ניתן בציוני תקן

3.3 מדינות מקור בתיירות הנכנסת

המשיבים התבקשו להעריך את הדומיננטיות של מדינות מקור שונות בשנה שלאחר המשבר. על פי תשובותיהם, ארבע המדינות שיובילו מבחינת תרומתן לכלכלת התיירות בישראל, הן, לפי הסדר: ארצות הברית, סין, גרמניה ורוסיה. תחזית זו שונה מהתמונה העולה מנתוני כניסות התיירים לישראל בשנת 2019 (משרד התיירות, 2020). על פי נתוני שנת 2019, סין הייתה ממוקמת רק במקום התשיעי במספר התיירים המגיעים ממנה לישראל. הערכת המשיבים מעידה על צפי לעליית חלקם היחסי של תיירים מסין בענף התיירות בארץ ביציאה מהמשבר.

3.4 תיירות הפנים

במענה לשאלות על אודות תיירות הפנים, השיבו העונים כי ענף תיירות הפנים יתאושש מהר יותר מענף התיירות הנכנסת, וכי עם הקלות התנועה נראה מטיילים יוצאים לנפוש באתרים השונים ברחבי הארץ. לגבי השאלה אם הישראלים יעדיפו לנפוש בארץ או בחוץ לארץ, התשובות שהתקבלו מצביעות על ממוצע וחציון זהים (3 מתוך 5), ולפיכך מראות שאין העדפה ברורה לאחת האפשרויות. גם בשאלה הבוחנת את העדפת הלקוח הישראלי אם תבוצע הורדת מחירים ביעדים שונים בחוץ לארץ, נראה כי התחרות על הלקוח הישראלי תהיה קשה ומורכבת מאוד.

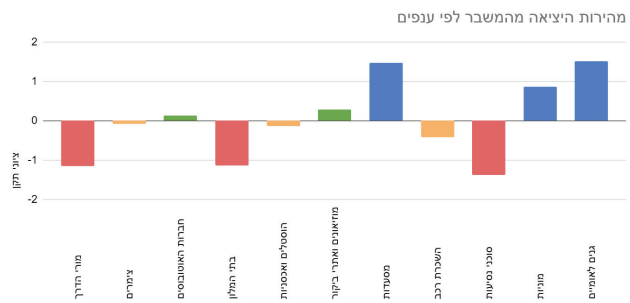
3.5 ערוצי המכירה של עידן הקורונה

המשיבים התבקשו לחוות את דעתם על גידול או צמצום בשימוש בערוצי מכירה שונים של מוצרים תיירותיים. גם כאן ניתן לראות את הירידה הצפויה במנגנוני השיווק המסורתיים של השוק המאורגן, ואת עלייתם של אמצעי המכירה הדיגיטליים. בפרט מעניין לראות את התייחסות המשיבים לערוץ המכירה הדיגיטלי הישיר בעמודי הבית (איור 4).

המינימלי שניתן היה להזין היה 0, והוא התקבל 8 פעמים. הממוצע וגם החציון שהתקבלו הם שנתיים. סטיית התקן עמדה על 1.738. נתונים אלה מעידים שבהסכמה רחבה למדי, ציבור בעלי העניין בתיירות בישראל העריך שהפעילות הכלכלית התיירותית בישראל תגיע תוך שנתיים לרמה דומה לזו שלפני המשבר. הערכה זו עולה בקנה אחד עם הערכות ארגון התיירות העולמי וארגון התעופה העולמי (ICAO, 2020).

3.2 עתידם של הענפים השונים בתעשיית התיירות בישראל

הנשאלים התבקשו לסמן את שלושת הענפים שיתאוששו מהר ואת שלושת הענפים שיתאוששו לאט. מסיכום תשובותיהם מצטיירת התמונה הבאה: בקבוצת ההתאוששות המהירה נמצאים הגנים הלאומיים, המסעדות והמוניות; בקבוצת ההתאוששות האיטית מובילים סוכני הנסיעות, מורי הדרך ובתי המלון. להלן גרף התאוששות הענפים (איור 2). על פי הסקר, ההתאוששות המהירה מיוחסת לגנים הלאומיים המתקצבים מתקציב המדינה, ואשר מציעים חלופת בילוי באוויר הפתוח, כפי שיפורט בהמשך. נוסף להם יש ציפייה להתאוששות מהירה בשני ענפים שאינם תיירותיים בלבד: המוניות והמסעדות. אלה משרתות מקומיים רבים בשגרת יומם, ויוכלו להגביר פעילות מיד לאחר שיוסרו מגבלות התנועה.



איור 2: צפי מהירות יציאה מהמשבר של ענפים שונים בתעשיית התיירות בישראל (סיכום מתוקנן של התשובות לשאלה מי יתאושש מהר ומי לאט)

המשותף לשלושת הענפים שבהם ציפיית המשיבים היא להתאוששות האיטית ביותר, הוא העבודה האינטנסיבית עם השוק המאורגן. הסוכנים, מורי הדרך ובמידה רבה בתי המלון, מתבססים על קבוצות, ונראה שציבור המשיבים מצפה שפלא זה יסבול משמעותית מהשפעות המשבר. הערכה זו מתיישבת עם ההערכות הנשמעות היום בקרב דוברים שונים בענף.¹ כאשר בוחנים את התפלגות המשיבים במענה לשאלה זו, מתקבלת תמונה דומה בכל מגוון התפקידים בענף (איור 3). הערכים הקיצוניים (לשני הצדדים) שהתקבלו מתשובות השכירים מייצגים הסכמה רחבה יותר בתוך תת-הקבוצה מאשר בשאר תתי-הקבוצות.

1 למשל הרצאתו של ד"ר שחר שילה, מחשבות והערכות לקראת התחדשות ענף התיירות בעידן הפוסט-קורונה.

4.2 המלצה מרכזית בניהול תחום התיירות וחקר התיירות

יש לשוב ולהדגיש כי העיסוק ב"התאוששות" עלול להטעות, מכיוון שהוא רומז לחזרה לאותה שגרת פעילות שהייתה טרם המשבר. יש למקד את מאמצי הסיוע בצמיחה מתוך המשבר תוך כדי התאמה והסתגלות לתנאים החדשים. בתחום הביצועים הכלכליים אומנם ניתן למדוד "אישוש" ביחס לדרגת הפעילות הקודמת, אולם אופי מוצרי התיירות וחווית התייר, שיניעו את הפעילות הכלכלית, יעברו בהכרח התאמות למציאות החדשה. חוסר הוודאות והיעדר הנתונים מהשטח הם בבחינת אתגר גדול לקובעי המדיניות ולגופי ההשקעה והסיוע האזוריים והארציים, הבאים לתכנן ולנהל צעדי יציאה ממשבר בענף התיירות המגוון והמבוזר על פני מרחבי הנגב. הקושי גדול במיוחד כעת, משום שהמשבר הוא כלכלי-חברתי והוא מכה בענף שנעשה כה חיוני לחלק מיישובי הפריפריה. איסוף נתונים בעת משבר, ניטור ארוך-טווח וביצוע מחקרי שדה בתחום התיירות והכלכלה המקומית הם בעלי חשיבות עבור מקבלי ההחלטות ומתכנני תוכנית הסיוע לענף התיירות בכל מקום בארץ ובפריפריה בפרט.

4.3 מגבלות המחקר והמלצה למחקרי המשך

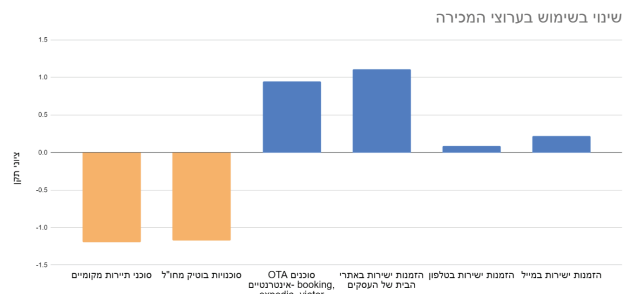
המגבלה העיקרית של המחקר היא המועד שבו נערך. הסקר הופץ ונותח בעיצומו של המשבר, לפני פרסום ההקלות הראשונות ולפני שהתבררו ממדי משבר הקורונה ברמה העולמית. לכן, פרט להעלאת השערות ראשוניות לא התיימר המחקר לבסס קשרים סיבתיים בין התופעות שתוארו בו, או לעמוד על ה"למה" שמאחורי ה"מה". לשם כך יש לערוך מחקרי המשך שירדו לעומקם של השינויים שיעברו על התיירות כתופעה עולמית, ארצית ואזורית. בו-בזמן יש להמשיך את מאמצי הניטור המתמשך על מנת לספק בסיס ידע לאותם מחקרים עתידיים. בין השאר מתבצע כעת במו"פ מדבר וים המלח מחקר לגבי ההתמודדות בפועל בשטח והשינויים במאפייני ענף התיירות בעקבות מגפת הקורונה. בהמשך לסקר שתואר כאן, נערך כעת סקר נוסף העוסק בהעדפות ובתפיסות של הציבור על אודות בריאות, ניקיון וסניטציה באתרי תיירות. איסוף נתונים אלו ואחרים מהשטח ישמש בסיס חשוב לחקר מגמות עכשוויות ועתידיות בענף התיירות בנגב.

מקורות

משרד התיירות, 2020. כניסות תיירים לפי מדינות ינואר-דצמבר. <https://info.goisrael.com/Attachment/DownloadFile?downloadId=9194>

Amore, A., Prayag, G., Hall, C. M., 2018. Conceptualizing destination resilience from a multilevel perspective. *Tourism Review International* 22 (3), 235–250.

Fuchs, G., Reichel, A., 2006. Tourist destination risk perception: The case of Israel. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing* 14 (2), 83–108.



איור 4: דעת מפעילי התיירות בשטח לגבי שינויים בנפח השימוש בערוצי מכירה שונים

4. סיכום

המידע שנאסף מהשטח באמצעות השאלון מספק תובנות על תקופת ההסתגלות והצמיחה מהמשבר הכלכלי של עידן הקורונה. עם זאת תובנות אלה הן איכותניות במהותן, ועדיין חסרות הערכות כמותיות על הרגלי הצריכה התיירותית שיתגבשו בשנים הקרובות. עיון בתוצאות המשיבים (ראו נספח) מציג בבירור כי למיטב הבנתם של העוסקים בתחום, ענף תיירות הפנים יחזור מוקדם יותר לפעילות. פלח התיירות הנכנסת, התלוי בשוק התעופה העולמי ובהתמודדותן של מדינות אחרות עם המשבר, יאחר בהרבה לצמוח. מהות הפרסום הנוכחי היא בהצפת התפיסות והדעות המתגבשות אצל התיירים תוך כדי המשבר. לכן הניתוח שהוצג כאן הינו בסיסי, ואינו מתיימר לנתח או לנבא לאור תאוריות או מגמות כלליות בעולם התיירות. הנספח למאמר זה כולל את התוצאות הגולמיות של הסקר. פרסומן כאן נועד לאפשר לחוקרים לבצע ניתוחים נוספים ולהרחיב את התובנות שניתן להסיק מהן.

4.1 מסקנות והמלצות בתחום הדיגיטל בתיירות

העדויות על הפגיעה בשוק התיירות המאורגנת בשילוב הערכת רוב המשיבים על צמיחת מנועי ההזמנות האינטרנטיים והישירים (איור 4), מחייבות אותנו להתמודד עם רמת ההטמעה הנמוכה יחסית של מערכות כאלה בשוק התיירות הישראלי. עסקי התיירות יידרשו להטמיע כלים דיגיטליים רבים יותר, ולשפר את חוויית המשתמש באתרי האינטרנט השונים של התחום. שיפור הנראות באתרי ההזמנות הבינלאומיים והעלאת ערכי הדירוג השונים הם משימות חשובות לביצוע. התאמות אלה מאתגרות במיוחד לעסקים הקטנים בישראל, שהמשבר הכלכלי הנוכחי רוקן את מעט המשאבים הכספיים שהיו להם, ואשר נחוצים לביצוע השינויים הדרושים.

השקעה ציבורית בהכשרת בעלי העסקים בתחום זה וסבסוד תהליכי החדירה של מערכות הזמנה דיגיטליות, יכולים לשמש מנופים חשובים להצמחת הפעילות התיירותית, ואנו ממליצים שיתקיימו בד בבד עם הדיונים הנערכים בימים אלה על החייאת ענפי התעופה והמלונאות.

- Mizrachi, I., Fuchs, G., 2016. Should we cancel? An examination of risk handling in travel social media before visiting Ebola-free destinations. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 28, 59–65.
- Pizam, A., Fleischer, A., 2002. Severity versus frequency of acts of terrorism: Which has a larger impact on tourism demand? *Journal of Travel Research* 40 (3), 337–339.
- Prayag, G., Spector, S., Orchiston, C., Chowdhury, M., 2019. Psychological resilience, organizational resilience and life satisfaction in tourism firms: Insights from the Canterbury earthquakes. *Current Issues in Tourism* 23 (10), 1216–1233.
- Saarinen, J., Gill, A., 2019. *Resilient destinations and tourism*. Routledge. London.
- UNWTO, 2020. Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/24-03Coronavirus.pdf>
- Gates, B., 2020. Responding to Covid-19: A once-in-a-century pandemic? *The New England Journal of Medicine* 382 (18), 1677–1679.
- ICAO, 2020. Effects of novel Coronavirus (COVID-19) on civil aviation: Economic impact analysis. Montréal, Canada. <https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID-19/ICA0%20Coronavirus%202020%2004%2008%20Econ%20Impact.pdf>
- Limon, Y., 2020. What doesn't kill you makes you stronger—an exploratory study into the resilience of small tourism businesses in Israel towards security crises. Unpublished manuscript.
- Liu, A., Pratt, S., 2017. Tourism's vulnerability and resilience to terrorism. *Tourism Management* 60, 404–417.
- Mansfeld, Y., 1999. Cycles of war, terror, and peace: Determinants and management of crisis and recovery of the Israeli tourism industry. *Journal of Travel Research* 38 (1), 30–36.

נספח

<http://shorturl.at/myFOY>