

לונה פארק

סיפור המקרה

בלונה פארק "הדרקון הירוק" נבחנה יוזמה שמטרתה לקצר את זמני ההמתנה בתורים למתקני הפארק.

במסגרת היוזמה חולקו למבקרים בכניסה מפות אוצר, שבהן סומנו "הפתעות" הפזורות ברחבי הפארק. כך נוספה אטרקציה חדשה: חיפוש ההפתעות, בנוסף לשימוש במתקנים עצמם.

הרעיון מאחורי היוזמה היה ליצור למבקרים חלופה זמינה: כאשר מתקן מסוים נמצא בתפוסה מלאה או עם תור ארוך, המבקרים יוכלו לבחור לצאת למסלול חיפוש ההפתעות. באופן הזה, חלק מהמבקרים "יזלגו" לפעילות אחרת וכך יקטן הביקוש למתקנים באותו זמן, והתורים יתקצרו.

היוזמה נבדקה כפילוט שנמשך כשבועיים, בין 12.1 ל-24.1 בדשבורד מוצגים נתונים על המבקרים, פעילות הפארק ותוצאות סקרי שביעות רצון, עבור כל חודש ינואר

שאלות

1. מה זמן ההמתנה המקסימלי ובאיזה שעה?
2. האם זמן ההמתנה זהה בכל קטגוריות המתקנים? הסבר
3. מה שם המתקן בו זמני ההמתנה הגדולים ביותר?
4. בדקו את זמני ההמתנה בתור לפני ואחרי היוזמה, תארו את השינויים לפי סוגי המתקנים בתשובתכם התייחסו לשמות המתקנים
5. השוו את הנתונים של מספר מבקרים, ממוצע דירוג שביעות רצון, ומספר המשיבים לפני היוזמה ואחריה
6. רשמו שתי תובנות שניתן ללמוד מהדאשבורד