



מסע צליינים בישראל- טרנספורמציה אישית באמצעות חווית לקוח

סמינר המפגש הרגשי בין לקוח לנותן שירות

מנחה: דר' טלי סגר גוטמן

צוות המחקר : אלון טל , רונן אלבגלי

Abstract

Pilgrim journeys are a common form of tourism in Israel, for centuries. Their implications are vast and can be seen in many aspects such as political, social, cultural and more. Within the framework of Transformative Service Research (TSR), this study aims to examine the personal transformation that pilgrim tourists experience when traveling to Israel and visiting historical and holy sites. 23 pilgrims from USA and Canada interviewed on the last day of their journey in Israel. The aim was to capture their thoughts, feelings and to analyze how the journey had influenced them in four ways: personally, spiritually, communally, politically and globally as the citizens of the world.

שיטה במסגרת המחקר נערכו 23 ראיונות אישיים שהסתיימו ב-12-2016, הראיונות בוצעו במסגרת זמן קצוב של הצליינים שהיו תחת לוח זמנים של פעילויות מתוכננות מראש. כל הראיונות התקיימו בבית מלון בירושלים בהם התארחו הצליינים שהגיעו במסגרת נסיעה מאורגנת של הכנסייה בהם הם חברים. הפרוטוקול בוסס על שאלות שהתמקדו בהשפעת המסע על ארבעה תחומי חיים של האדם (חיי האישיים, הקהילתיים, הרוחניים דתיים והיותו אזרח העולם הגדול) הראיונות הוקלטו בהסכמתם של המרואיינים לאחר מכן תומללו בשפה האנגלית וניתוח תימתי.

Results



מסקנות ראשוניות

בתמיכה לעקרונות תאוריית ה- TSR נמצא כי צליינים כלקוחות מסע הצליינות חווים טרנספורמציה אישית, התעלות רוחנית. חווית הלקוח במסע כולל ביקורים במקומות קדושים ובעלי משמעות ייחודית יצרה שינויי תפיסה אודות קבלת האחר, פתיחות לשינוי דעות פוליטיות ומודעות למתחרש בעולם. המסע גרם ללקוחותיו לטרנספורמציה בהיבט הפוליטי, נוצר חיבור של הצליינים לישראל אשר בא לידי ביטוי בהפגנת תמיכה מלאה במדינה וברצון עז לספר לעולם את "האמת" כפי שנכחו בה. ניתנו דוגמאות רבות על התעלות רוחנית וטרנספורמציה אישית.