

פעילות המרכז למחקר כלכלי וחברתי

המרכז למחקר כלכלי וחברתי הוא יחידת מטה מקצועית בעיריית תל-אביב-יפו שתפקידה העיקרי הוא מתן שירות להנהלה וליחידות העירוניות בכל הקשור לעיבוד ואספקת נתונים, ייעוץ מתודולוגי-סטטיסטי, עריכת סקרים ומחקרים במטרה לספק מידע שיהווה בסיס לתכנון, קבלת החלטות ועיצוב מדיניות. כמו כן, המרכז למחקר מספק נתונים לגורמים ציבוריים ופרטיים הזקוקים למידע על העיר, תושביה ופעולות העירייה.

בנוסף, המרכז למחקר כלכלי וחברתי מייצג את עיריית תל-אביב-יפו בפורומים כלל ארציים העוסקים בנושאים של סטטיסטיקה ומחקר, כגון המועצה הציבורית ליד הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

תחומי הפעילות העיקריים של המרכז למחקר הם:

1. הכנת מערכת נתונים מקיפה, תקפה, מהימנה ומעודכנת ביותר שניתן.
2. עיבוד נתונים ואספקת מידע סטטיסטי על אודות העיר, תושביה ופעולות העירייה - להנהלת עירייה, ליחידות עירוניות כבסיס לתכנון וקבלת החלטות (כולל עריכת השנתון הסטטיסטי של עיריית תל-אביב-יפו) ואספקת נתונים לציבור הרחב.
3. ביצוע פרויקטים מערכתיים בתחום: (1) פיתוח כלים ותשתיות של מדידה בתוך הארגון; (2) הערכת השפעתם של שינויים ארגוניים - לצורך שיפור תהליכי ביצוע ורמת השירות העירוני.
4. עריכת סקרים פנים ארגוניים למדידת שביעות רצון מהשירות הפנים ארגוני ועריכת סקרי שביעות רצון בקרב עובדים ומנהלים.
5. עריכה וביצוע של סקרים ומחקרים שימושיים בקרב תושבים ובעלי עסקים, והגשת המלצות אופרטיביות לצורכי קביעת מדיניות, תכנון וייעול פעולות העירייה, כולל ייעוץ, תכנון ליווי מקצועי לסקרים ומחקרים הנערכים עבור יחידות העירייה ע"י גורמי חוץ.
6. פיתוח מערך מדידה במוקדי שירות עירוניים ומדידה שוטפת של רמת השירות הניתנת ללקוחות העירייה.
7. ניתוח נתונים ומתן ייעוץ בתחומי התמחות של המרכז למחקר להנהלה וליחידות עירוניות.
8. ייצוג האינטרסים העירוניים בתחום הסטטיסטיקה בפורומים כלל ארציים.

פעילות המרכז למחקר ב-2007

במהלך 2007, כמידי שנה, צוות החוקרים מהמרכז למחקר עסק באיסוף ועיבוד של מגוון נתונים המתארים את העיר (דמוגרפיה, תעסוקה, בנייה, חינוך, רווחה, תיירות וכו'). הנתונים משמשים את הנהלת העירייה ואת היחידות העירוניות לקבלת תמונת מצב מקיפה על העיר ולצורכי תכנון שונים. הנתונים מתפרסמים במגוון דרכים: השנתון הסטטיסטי (הספר והתקליטור), פנקס כיס למנהלים ("תל-אביב-יפו בראי המספרים"), פרסום נתונים ועבודות המרכז באינטרנט-נט העירוני, באינטרנט. בנוסף, מקבל המרכז למחקר פניות רבות לקבלת נתונים ועיבוד נתונים מיוחד. המרכז למחקר עושה מאמצים רבים כדי להרחיב את בסיס הנתונים שעומד לרשות העירייה, כך ב-2006 הוזמנו מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה נתונים של הסקר החברתי של הלמ"ס בחתך רבעים של העיר ת"א-יפו. המרכז למחקר עיבד את הנתונים והפיק עלון וחוברת עם נתונים מפורטים המתארים פרופיל חברתי-כלכלי של העיר בחתך רבעים. גם בשנים הבאות בכוונתנו להמשיך ולהזמין נתונים אלו מן הלמ"ס ולספקם למקבלי החלטות. בנוסף, המרכז למחקר פועל רבות בתחום טיוב תשתיות הנתונים בעירייה ובין היתר מרכז צוות כלל עירוני שעוסק בהיערכות עירונית לקליטת נתוני מפקד 2008.

השנה, המרכז למחקר המשיך את פעילותו בתחום סיקור התושבים : 1. נערך סקר לבדיקת תחומים שונים כגון: פיצול נסיעות (עם דגש על שימוש באופניים), תחושת קהילתיות ועוד. הסקר גם נועד לספק נתונים בהיבטים שונים לצורך ניטור התכנית האסטרטגית של ת"א-יפו ; 2. כחלק מבחינת פתרונות בתחום החניה במרכז העיר, נערך סקר בקרב תושבים המתגוררים במרכז העיר לבחינת הצרכים והעמדות של התושבים בנושא החניה. 3. נערך סקר שביעות רצון בקרב לקוחות אגף רישוי ופיקוח על הבניה.

במהלך השנים האחרונות, המרכז למחקר עסק רבות גם בתחום הפנים ארגוני וערך מספר סקרים לבדיקת שביעות רצון מתפקוד היחידות השונות בעירייה במטרה לכוון מאמצים לשיפור איכות הביצוע והשירות הניתן ע"י היחידות השונות. במסגרת זו נערך סקר כלל עירוני לבדיקת שביעות הרצון משירותי הפנים בעירייה (15 יחידות מטה). בסוף 2007 התחלנו בביצוע הסקר הרביעי, ממצאיו יתפרסמו במהלך 2008. כמו כן, בוצעו סקרים ביחידות נוספות: אגף מחשוב ומערכות מידע (שירותי התמיכה), סקר לבדיקת שביעות הרצון מיחידות המטה במנהל הבת"ש, סקר שביעות רצון מאגף הרכש ומאגף החשבונות, סקר שביעות רצון משימוש בפורטל החברתי במנהל השרותים החברתיים, וכן סקרים נוספים בנושאים ספציפיים.

נושאים פנים ארגוניים נוספים בהם עסק השנה המרכז למחקר היו: 1. תכנון מערך הערכת מנהלים בעירייה ; 2. תכנון סקר שביעות רצון כלל עירוני שיועבר לכל עובדי העירייה ב- 2008.

בנוסף, המרכז למחקר גם המשיך בביצוע פרויקטים חוצי מערכת: הערכה של פרויקט עירוני שיתוף ציבורי, ניתוח נתוני היעדרויות עובדים ועוד.

תחום חדש נוסף שמפתח המרכז למחקר בשנתיים האחרונות הוא מדידת שביעות רצון של הפונים למוקדי שירות מרכזיים בעירייה. לצורך כך במרכז למחקר הוקמה יחידה יעודית של סוקרים. במהלך 2007 נעשו פעולות מדידה בהיקפים שונים במוקד העירוני (106), במוקד שירות של ארנונה ומים (מוקד טלפוני ופרונטלי), מוקד שירות של חניה ואכיפה (מוקד טלפוני ופרונטלי), במוקד שירות של חיובי ארנונה, ובמרכז השירות העירוני הזמני. המרכז למחקר גם נערך להרחבת הפעילות בתחום המדידה במוקדי שירות לקראת 2008.

כמידי שנה, סיפק המרכז למחקר להנהלת העירייה וליחידות העירוניות שירותי יעוץ בכל הקשור לעיבוד וניתוח הנתונים (למשל ניתוח היעדרויות העובדים בין 2002 ל- 2006) ועוד.

המרכז למחקר היה גם שותף בוועדות היגוי עירוניות רבות במגוון נושאים: פיתוח אינדיקטורים לניטור התוכנית האסטרטגית, "עירייה זמינה", שיפור השירות ועוד.

! סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר ב-2007

1. סקרים כלליים

חוברת הסקר חברתי - נתוני 2005

תיאור החוברת

הסקר החברתי נערך על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס) החל ב- 2002 בקרב בני 20 ומעלה ומאז נערך הסקר באופן שוטף מידי שנה. המרכז למחקר כלכלי וחברתי פנה לאחרונה בבקשה מיוחדת ללמ"ס להפיק את נתוני הסקר החברתי לאוכלוסיית העיר תל-אביב-יפו וההפקה המבוקשת בוצעה לראשונה לנתוני שנת 2005.

חוברת הסקר החברתי מרחיבה את בסיס הנתונים הקיים בהבטים הבאים: 1. רוב רובם של הנתונים המצויים בידנו מתייחסים לעיר כולה כמיקשה אחת. נתוני הסקר החברתי לעומת זאת, מספקים מידע גם על איזורי העיר השונים (על רבעי העיר), ומלמדים על מצבם ועל ההבדלים הקיימים בהם. בסיס נתונים זה מאפשר לתאר בפירוט רב יותר את הפרופיל הכלכלי-חברתי של אוכלוסיית העיר. 2. המידע על "תפיסת המצב" מהווה מימד משלים וחשוב למאגר הנתונים האובייקטיביים המצוי בידנו. 3. הסקר החברתי כולל גם שאלות ספורות על הערכותיהם של הנדגמים לעתיד.

ממצאי הסקר לאוכלוסיית תל-אביב-יפו מובאים בחוברת הסקר החברתי אשר כוללת מספר חלקים. בחלק הראשון מוצגים תרשימים שהתקבלו משאלון הגרעין (כ-100 שאלות שחוזרות על עצמן מדי שנה). התרשימים מצביעים על ההבדל או על הדמיון בין תשעת הרבעים של העיר ובמקביל הם מציגים את הנתון הרלוונטי עבור כלל אוכלוסיית העיר וכן את הנתון ההשוואתי של כלל ישראל (בני 20 ומעלה). התרשימים ממוינים לפי הנושאים הבאים: מאפייני האוכלוסייה, תעסוקה, דויר, שביעות רצון, קשר עם משפחה וחברים, שימוש בטכנולוגיה, רמת חיים ופנאי, חשיפה לעבריינות, שונות. בסוף חלק זה מוצג סיכום מילולי הנגזר מן המידע המעובד בתרשימים; סיכום זה מציג תמונת מצב מוכללת (אינטגרטיבית) לכל רובע, מעבר לכל המשתנים/הנושאים הנפרדים. מצבו היחסי של כל רובע מתואר בזיקה למצב הכלל עירוני. כך, מוצגת תמונה עדכנית רב-ממדית למצבו החברתי-כלכלי של כל רובע ורובע.

בחלק השני מוצגים לוחות הכוללים ממצאים נבחרים שהתקבלו משאלון הגרעין ומתמקדים באוכלוסיית העיר תל-אביב-יפו כולה. בלוחות מוצגים חתכים שונים על-פי מאפייני האוכלוסייה ובכך נוסף מידע רלוונטי משלים לזה שמוצג בתרשימים. בחלק השלישי מוצגים ממצאים נבחרים שהתקבלו משאלון המעטפת של הסקר החברתי לשנת 2005 ועניינם ההשתתפות בכוח-העבודה.

סקר חנייה

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבחון מהם הרגלי החנייה של תושבי מרכז העיר הבוגרים (בני 21 ומעלה) בעלי רכב, מהן תחושותיהם לגבי מצוקת החנייה באזור מגוריהם ועמדותיהם כלפי פתרונות חנייה אפשריים. הסקר מהווה חלק מפרויקט תכנון מדיניות חנייה במרכז העיר שמנוהל ע"י אגף התנועה והיחידה לתכנון אסטרטגי.

מתודולוגיה

הסקר נערך בקרב 1,000 תושבים ממרכז העיר באמצעות סקר טלפוני, תחת פיקוח ובקרה קפדניים. המדגם מייצג את התושבים לפי פרופורציית מין וגיל המאפיינת כל תת-אזור מבין 4 אזורים משנה במרכז העיר.

דיווח סטטוס

הסקר נערך בנובמבר 2007 וממצאיו יתפרסמו בתחילת 2008.

סקר תלת נושאי: פיצול נסיעות (ובכלל זה רכיבה על אופניים), התנדבות ותחושת קהילתיות

מטרת הסקר

עיריית תל-אביב-יפו גיבשה לפני כשנתיים בשיתוף נציגי התושבים חזון לפיתוח העיר. על-מנת לוודא שהחזון ימומש הלכה למעשה מובילה היחידה לתכנון אסטרטגי פרויקט לניטור שנתי של מצב העיר באמצעות מדדים כמותיים שיאפשרו לבחון האם העיר מתקדמת בכיוון שהותווה בחזון. מטרתו הראשית של הסקר היא לספק נתונים למדדים ספציפיים לפרויקט ניטור זה (במיוחד כאלה שאינם מצויים במאגרי נתונים קיימים). הסקר התייחס לשלושה נושאים מרכזיים: לתחושת הקהילתיות של תושבי העיר, לפעילותם ההתנדבותית ולאמצעי הגעתם למקום עבודתם או לימודיהם (פיצול נסיעות). תשומת לב מיוחדת בסקר זה ניתנה לנושא רוכבי האופניים (בקרב אוכלוסיית העובדים והלומדים).

מתודולוגיה

נערך סקר טלפוני בקרב 1,000 תושבי העיר תל אביב-יפו, בגילאי 20 ומעלה המתגוררים בעיר לפחות חצי שנה. כדי שאפשר יהיה להשוות בין רבעי העיר השונים, נדגם מספר שווה של תושבים בכל רובע (כ-100 נדגמים). על-מנת לקבל את האומדנים הכלל-עירוניים "הוחזרה" פרופורציית האוכלוסייה של כל רובע. גברים ונשים על-פי קבוצות גיל (20-39; 40-64; 65 ומעלה) נכללו במדגם בהתאמה לייצוגן של קבוצות אלו באוכלוסייה בכל רובע.

ממצאים

תחושת קהילתיות - כמחצית (53%) מתושבי העיר נהנים מתחושת שייכות לקהילה, בשכונה בה הם מתגוררים, כאשר כרבע חשים כך במידה רבה או במידה רבה מאוד (27%). תחושה זו מאפיינת בעיקר דתיים וחרדים.

התנדבות - 18% מתושבי העיר היו מעורבים בשנה האחרונה בפעילות התנדבותית למען הקהילה (תואם לממצאי הסקר החברתי 2002-2004 שנערך על ידי הלמ"ס, לפיו 15% מכלל אזרחי המדינה בני 20 ומעלה השתתפו בפעילות התנדבותית). פרופיל המתנדבים, לעומת אלה שאינם מתנדבים: גברי, צעיר, משכיל, אמיד. כמחצית מהמתנדבים עושים זאת למען תושבי העיר (26% המתנדבים למען תושבי איזור המגורים ו-24% המתנדבים למען כלל תושבי העיר). כמגמה, ככל שהמתנדבים וותיקים יותר בעיר או בשכונת המגורים, הם מתנדבים יותר למען תושבי העיר/ השכונה.

פיצול נסיעות - האמצעי הפופולארי ביותר להגעה מהבית למקום העבודה או הלימודים הוא נסיעה במכונית - בסה"כ 45% (42% נוהגים בעצמם ו-3% מצטרפים כנוסעים). 18% מגיעים למקום העבודה או הלימודים באוטובוס, 14% בהליכה, 9% בתחבורה ציבורית שאינה אוטובוס (מונית, רכבת וכיו'), 6% רוכבים על אופנוע, ו-5% רוכבים על אופניים (3% עובדים או לומדים מהבית).

2. סקרים פנים ארגוניים:

ניתוח היעדרויות עובדים בעיריית ת"א-יפו 2006-2002

מטרת העבודה

מטרת העבודה הייתה לבדוק את דפוסי ההיעדרות של עובדי עיריית ת"א-יפו. בעוד שהיעדרות מפאת יציאה לחופשה, השתלמויות, מבחנים, מילואים וכדומה תלויה בעיקר בהסכמי העבודה של כל אחד מהעובדים ובגורמים חיצוניים, היעדרות מפאת מחלה הינה פעמים רבות בידי העובד. הספרות המחקרית בנושא היעדרויות עובדים מצביעה על מחלת העובד כמרכיב מרכזי בהיעדרות. היעדרות מפאת מחלה יכולה להיות הסיבה האמיתית, ויכולה להיות הסיבה המוצהרת אך לאו דווקא האמיתית. עבודה זו התמקדה בנייתו היעדרויות עובדים מפאת מחלות בכלל ומחלות קצרות בפרט.

אוכלוסיית המחקר

כללה את עובדי עיריית ת"א-יפו ששעות העבודה שלהם מדווחות במערכת העירונית, בשנים 2002-2006. עובדי העירייה חולקו לשתי תת אוכלוסיות, על פי אופן הדיווח על שעות העבודה: עובדים "מחושבים" - עובדים ששעות העבודה שלהם דווחו על ידי החתמת שעות. עובדים "מדווחים" - עובדים ששעות העבודה שלהם מדווחות באופן עצמאי, ללא החתמת שעות (עובדים מדווחים נמצאים בעיקר בחטיבת התפעול ובמינהל החינוך).

סקר שביעות רצון משירותי פנים 2007

מטרות הסקר

הסקר בוחן את מידת שביעות הרצון של מנהלים ועובדים משירותי הפנים המוענקים על-ידי 15 יחידות עירוניות, העוסקות במתן שירותים פנים עירוניים. סקר ראשון מסוג זה נערך ב-2001. ב-2007, הסקר נערך בפעם הרביעית. בדומה לסקרים הקודמים, מטרת הסקר הנוכחי הייתה בעיקר לסייע באיתור תחומים בעייתיים, בהכוונת מאמצים לשיפור איכות השירות הפנים העירוני ולשמם בסיס לתכנון ולבדיקת שינויים לאורך זמן.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים נערך באמצעות שתי שיטות שונות: 1. מילוי עצמי של שאלון אנונימי שהופץ בדואר פנימי לכ-400 עובדים. 2. מילוי שאלון ממוחשב, אף הוא אנונימי, שנשלח בדואר האלקטרוני הפנים ארגוני לכ-600 עובדים נוספים ולכ-320 מנהלי אגפים ומעלה, וכל מנהלי מחלקות ומשוויים להם.

דיווח סטטוס

הסקר ייערך לקראת סוף שנת 2007 וממצאיו הראשוניים יפורסמו בחודש מרס 2008.

אופני הדיווח

כבעבר, ממצאי הסקר יסוכמו בדו"ח כללי ובדוחות פרטניים לכל אחת מהיחידות שהשתתפו בסקר. מעבר לכך, ממצאי הסקר יוצגו ויידונו בהנהלת העירייה ובפורומים שונים של היחידות שהשתתפו בסקר. למשיבים, שענו על שאלון הסקר, תשלח תמצית הדוח באופן אישי. ובנוסף, הממצאים יובאו לידיעת כלל עובדי העירייה באמצעות פרסום תמצית הדוח באתר האינטרנט-נט העירוני.

סקר שביעות רצון משירותי אגף הרכש העירוני

מטרת הסקר

מטרת הסקר לבדוק שביעות רצון מנהלי היחידות והעובדים מהשירות הניתן על ידי מחלקת הרכש באגף לרכש ולוגיסטיקה, כחלק מהתהליכים הנעשים לשיפור עבודת מחלקת הרכש

מתודולוגיה

במסגרת הסקר הועברו שני שאלונים האחד בקרב 273 מנהלים ו האחר בקרב 188 עובדים באמצעות השאלונים הופצו באוטלוק באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים.

דיווח סטטוס

הסקר נערך בין החודשים אוגוסט-אוקטובר 2007 וממצאיו יתפרסמו בתחילת 2008.

סקר שביעות רצון משירותי אגף החשבות העירוני

מטרת הסקר

מטרת הסקר להעמיק את המשוב ואת הלמידה של עובדי האגף לגבי דרך עבודתם כל זאת כדי לכוון לשיפור השירות אותו מספק האגף על יחידותיו השונות.

מתודולוגיה

במסגרת הסקר הועבר שאלון בקרב 441 מנהלים ועובדים. השאלון הופץ באוטלוק באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים.

דיווח סטטוס

הסקר נערך בחודש אוקטובר 2007 וממצאיו יתפרסמו בתחילת 2008.

משובים על מרכז השירות למחשוב וטלפוניה של אגף מחשוב ומערכות מידע (2005-2007)

מטרת המשוב

כחלק מתהליך שיפור השירות, אגף המחשוב מבקש לערוך מידי שנה משוב שבוחן את שביעות הרצון ממרכז השירות למחשוב וטלפוניה. עד כה נערכו שלושה משובים. המשובים בחנו את שביעות הרצון מהשירות ומאיכות הטיפול שמעניקים נציגות התמיכה הטלפונית והטכנאים, וכן את שביעות הרצון משעות הפעילות של המוקד, הפנייה לרכזי המחשוב ועוד. במשוב השני והשלישי (2006-2007) נכללו גם מספר שאלות שבחנו את שביעות הרצון מהשירות הניתן בתחום הטלפוניה.

מתודולוגיה

המשובים נערכו בשנים עוקבות ובוצעו באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים. השאלון הממוחשב הופץ באמצעות הדואר האלקטרוני לכל המנהלים בעירייה (בדרג מנהלי מחלקות והמושויים להם ומעלה) ול-500 עובדים שנדגמו אקראית מה-outlook העירוני. המשוב היה אנונימי. על משוב שנערך בספטמבר 2005 השיבו 424 נשאלים מתוך 689 אליהם הופץ המשוב (כ-62% היענות). על משוב שנערך בספטמבר 2006 השיבו 388 מתוך 715 אליהם הופץ המשוב (54% היענות).

ממצאים

באופן כללי קיימת שביעות רצון בינונית גבוהה מהשירות הניתן ע"י מרכז השירות למחשוב וטלפוניה של אגף המחשוב. הממצאים בשני המשובים (2005-2006) דומים עם נטיה קלה לשיפור שביעות הרצון ממרכז השירות במשוב השני (2006). ממצאי משוב 2007 יפורסמו בתחילת 2008.

משוב על יחידות המטה במינהל בינוי ותשתית, משוב שני

מטרת המשוב

מטרת המשוב הייתה לבחון את שביעות הרצון של עובדי מינהל בת"ש מהשירות הניתן על ידי יחידות המטה במינהל, וכן לבדוק שינויים לאורך זמן (השוואה למשוב קודם שבוצע בשנת 2003). מטרה נוספת הייתה למדוד את שביעות הרצון מהעבודה בעירייה. המשוב הראשון (2003) נערך ביוזמתם של קבוצת עובדים מתוך מטה מינהל הבת"ש. קבוצה זו בנתה את השאלון ואף העבירה אותו לעובדי המינהל. ניתוח הנתונים נעשה על-ידי המרכז למחקר. המשוב הנוכחי (2007) נערך ביוזמת הנהלת מינהל הבת"ש ובוצע על ידי המרכז למחקר כלכלי.

מתודולוגיה

לכל עובדי מינהל בת"ש, 337 איש, נשלח שאלון מודפס בדואר העירוני. סה"כ התקבלו 185 שאלונים מתוך 337 שאלונים שנשלחו (כ-55%). המשוב היה אנונימי.

ממצאים

שביעות הרצון ממאפייני השירות השונים - במשוב הנוכחי שביעות הרצון מכל מאפייני השירות הייתה גבוהה יותר משביעות הרצון שנמצאה במשוב 2003. במשוב הנוכחי בדומה למשוב 2003, שביעות הרצון הגבוהה ביותר הייתה ממאפייני השירות 'אדיבות' ו'מקצועיות' והנמוכה ביותר (באופן יחסי) מ'הפצת מידע' ומציאת 'פתרון חלופי'. בהשוואת ממצאי המשובים של מינהל בת"ש לממצאי הסקרים של שירותי פנים הכלל עירוניים נמצא כי ציוני מינהל בת"ש גבוהים מהציונים שנמצאו בסקרים הכלל עירוניים.

שביעות הרצון מהעבודה בעירייה - באופן כללי עובדי מינהל בת"ש מרוצים מעבודתם בעירייה, מרוצים מעבודת הצוות ביחידה שלהם, מהמנהל הישיר שלהם, מהתפקיד שלהם ומתנאי העבודה. בניתוח ממצאי המשוב נמצא כי קיימים קשרים חיוביים ומשמעותיים בין שביעות הרצון מהעבודה בעירייה לבין שביעות הרצון מהשירותים הניתנים על-ידי יחידות המטה במינהל בת"ש. קרי ככל ששביעות הרצון מהעבודה בעירייה עולה, קיימת נטייה לעלייה בשביעות הרצון מהשירות הניתן ע"י יחידות המטה במינהל בת"ש, וההפך.

סקר שימוש ושביעות רצון מן הפורטל החברתי של מינהל השירותים החברתיים

מטרת הסקר

מינהל השירותים החברתיים מפעיל מזה כשנתיים פורטל חברתי במטרה לספק מידע שוטף ומעודכן לכלל עובדי המינהל. הנגשת המידע באמצעות הפורטל משתלבת בפעולתו השוטפת של המינהל לשיפור השירות הניתן על ידו לציבור המטופלים. מטרת הסקר היא לאמוד את הקפי השימוש בפורטל, לבחון את שביעות הרצון מתחומי התוכן השונים הנכללים בו ולזהות מכשולים לשימוש בפורטל. הכוונה היא ליישם את לקחי הסקר להמשך ההטמעה של כלי עבודה חיוני זה.

מתודולוגיה

הסקר נערך בקרב 189 מעובדי מינהל השירותים החברתיים (המחברים לפורטל החברתי) המהווים כ-32% מעובדי המינהל. שאלון הסקר הופץ למילוי עצמי בקרב אנשי היחידות המקצועיות השונות במינהל (במהלך יוני-יולי 2007). מתוך 284 שאלונים שנשלחו השיבו על 189 (שיעור ההשבה 67%).

ממצאים

רוב המשיבים (81%) ציינו כי השתמשו אי-פעם בפורטל. התחומים שבהם *תדירות* השימוש גבוהה יחסית (יומית או שבועית), הנם: דף הבית (51%) ודף המידע (39%). עם זאת, קיימת שונות גבוהה גם בשימושים אלו. השימוש בדף הבית וכן באתר המידע אינו מגיע לכדי מיצוי פוטנציאל המשתמשים (גם השימוש בדף הבית אינו גבוה ממחצית המשיבים). אין זה מפתיע שבאופן עקבי למדי, אתרי התחומים הספציפיים הנם שימושיים במיוחד לעובדי התחום עצמו.

בקרב המשתמשים שביעות הרצון מן הפורטל באופן כללי גבוהה (ציון 4.0 - בטווח ציונים שבו 5 מייצג את שביעות הרצון הגבוהה ביותר). שביעות הרצון של כלל המשתמשים בכל אחד מתחומי התוכן הספציפיים (מדפי הפורטל) גבוהה יחסית (בטווח שבין 3.7 ל-4.1).

עיקר השימוש בפורטל כיום הנו לקבלת מידע תפעולי ולהתעדכנות כללית, ופחות לצורך העשרת הידע המקצועי ושימוש לעבודה שוטפת. (בשימושים אלו צפוי שינוי ככל שמודגש יעודו של הפורטל לשמש ככלי עבודה ולא רק ככלי עזר).

משוב על הטלפון הנייד שסופק לעובדי העירייה, משוב שלישי

מטרת המשוב

לבחון את שביעות הרצון של עובדי עיריית ת"א-יפו, ממכשיר טלפון הנייד שקיבלו מהעירייה במסגרת תפקידם. בעבר (2003, 2004) נערכו שני משובים שבחנו את שביעות הרצון של העובדים ממכשיר הטלפון הנייד של חברת מירס שקיבלו במסגרת תפקידם.

מתודולוגיה

שאלוני המשוב הופצו באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים. השאלונים הופצו לכל העובדים שקיבלו טלפון נייד מהעירייה במסגרת תפקידם, 620 עובדים. השיבו על השאלונים 403 נשאלים (65%). המשוב היה אנונימי.

בשאלון נבחנו ארבעה תחומים מרכזיים: שביעות רצון מהיבטים שונים של תפעול הטלפון (נוחות ההפעלה, קלות ההפעלה וכד') שביעות הרצון מהיבטים פיזיים של המכשיר (גודל, משקל ועוד), היבטים הקשורים לאיכות השמיעה והקליטה ושביעות הרצון מהדיבורית.

ממצאים

ממצאי המשוב עלה שקיימים הבדלים בשביעות הרצון בין משיבים המשתמשים בטלפון הנייד של מירס למשיבים המשתמשים בטלפונים הניידים של המפעילות האחרות. התחום בו נמצאו הבדלים הגדולים ביותר בין הקבוצות היה התחום של קליטה ואיכות השמיעה במכשיר.

II. סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר בשנים 2005-2006

סקר שביעות רצון מהשירותים הניתנים על-ידי חטיבת התפעול (2006)

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבחון כיצד מעריכים התושבים שירותים שונים הניתנים להם על-ידי יחידות חטיבת התפעול באזור מגוריהם ובעיר בכלל ולאמוד שינויים שחלו בתפיסות התושבים מאז הסקר הקודם שבוצע בשנת 2001.

מתודולוגיה

הסקר נערך בקרב 1,500 תושבים בעיר באמצעות סקר טלפוני, תחת פיקוח ובקרה קפדניים. באופן כללי, המדגם מייצג את האוכלוסייה בעיר והוא דומה לזה שהתקבל בסקר 2001 ברוב המאפיינים הדמוגרפיים.

ממצאים

רמת הניקיון באזור המגורים ובעיר נתפסת על-ידי התושבים כבינונית, ממצא זה דומה לממצאי הסקר משנת 2001. עם זאת, יש שיפור קל ומובהק בתפיסת מצב הניקיון של העיר בכלל בהשוואה לשנת 2001, וכן התושבים חושבים שחל שינוי לטובה בשנים האחרונות בכל הקשור לרמת הניקיון בעיר ובאזור המגורים. הבעיה המרכזית הינה היתקלות בצואת כלבים ברחובות העיר ובגנים הציבוריים. עם זאת, חלה ירידה משמעותית בתופעה יחסית ל-2001. לתושבים אין קושי ללכת על מדרכות בגלל כלי רכב חונים או בגלל ציוד של בעלי עסקים וישנו שיפור בנושא יחסית ל-2001. כמו כן, התושבים שבעי רצון ממצב פני העיר (ניקיון הגינות ציבוריות, טיפוח הצמחיה, מתקני משחקים לילדים).

אולם, האוויר עדיין נתפס כמזוהם למדי ברוב חלקי העיר והמצב הורע עם השנים. כמו כן, ישנה ירידה בשביעות הרצון של התושבים מכל התחומים הקשורים בחופים יחסית ל-2001. הנתונים שנאספו ישמשו לקביעת סדרי עדיפויות ותוכניות פעולה בחטיבת התפעול.

קבוצות מיקוד בקרב בעלי עסקים קטנים ובינוניים בת"א-יפו (2006)

מטרת העבודה

מטרות העבודה היו: זיהוי הצרכים הייחודיים של בעלי העסקים בעיר, "הצפה" של הבעיות היומיומיות עמן מתמודדים בעלי העסקים, העלאת פתרונות אפשריים לשיפור הבעיות היומיומיות ובדיקת מידת האטרקטיביות הנתפסת של מעורבות מעו"ף עסקים בליווי עיסקי ושידרוג העסקים בעיר. הוגדרו חמש קבוצות מיקוד לפי הפירוט הבא: שכונת פלורנטין, רח' דיזנגוף (בחלק הדרומי), אזור שד' רוטשילד (בעיקר בעלי משרדים קטנים ובינוניים) ושד' ירושלים. הקבוצה החמישית התמקדה בבתי קפה ומסעדות מכל רחבי העיר. במחקר השתתפו 53 בעלי עסקים ממגוון תחומים.

העבודה מתארת כיצד תופסים בעלי העסקים את מערכת הגומלין שלהם עם העירייה ומה לדעתם טעון שיפור. כמו כן, בעבודה ניתנו המלצות כלליות והמלצות שהועלו על-ידי בעלי העסקים בקבוצות המיקוד. העבודה הופצה להנהלת העירייה ונידונה בפורומים בכירים.

הערכה תכנית לשיתוף הציבור (2005-2006)

מטרת ההערכה

חזון העיר כולל ארבעה קווים אסטרטגיים ואחד מהם הוא "ממשל עירוני עם הפנים לאזרח...". אחד היעדים שנקבעו למימוש קו אסטרטגי זה הוא שיתוף והשתתפות הציבור. לשם הגברת שיתוף הציבור הוצעה מדיניות ברמה עירונית, ברמת הקהילה וברמת האיזור. בשנת 2005 החלו לפעול 3 יחידות עירוניות (חינוך, בינוי ותשתיות ותפעול) ויחידה אזורית אחת (המשלמה ליפו) ליישום והגברת שיתוף הציבור ברמה העירונית והאזורית. המרכז למחקר ליווה בהערכה את התהליך. מטרת ההערכה הייתה:

- לתת משוב לשותפים לתוכנית תוך כדי התהליך (בעיקר לגבי כיווני פעולה עתידיים).
- לסייע למובילי התכנית ביחידות השונות להחליט על המשך הדרך.
- ללמוד מה הן השפעות התכנית בעייני השותפים לה.
- לתעד את התהליך ביחידות השונות (למידה ארגונית-ניהול ידע).

מתודולוגיה

ההערכה כללה שימוש בכלים מגוונים: איסוף וניתוח מסמכים - לצורך בדיקת תנאים מוקדמים להפעלת התכנית, תוכניות העבודה ושלבי הביצוע, תפוקות ותוצאות התכנית. תצפיות - לצורך מעקב אחר פעילות התכנית. נערכו ראיונות עם מנהלי החטיבות ו/או מנהלים השותפים - סך הכל נערכו 8 ראיונות; הועברו שאלונים למובילי התכנית ביחידות - סך הכל הועברו 21 שאלונים ומהם התקבלו 17.

ממצאים

בכל היחידות שבהן נערכה פעילות לשיתוף הציבור גבר הקשר עם הציבור ונציגיו. כל היחידות פעלו להגברת והרחבת שיתוף הציבור באזורים/תחומים נוספים. ארבע יחידות נוספות הצטרפו לתהליך בשנת 2006. מובילי התכנית ביחידות היו מחוייבים ברובם לתהליך וקידומו. עם זאת, עדיין התכנית לא היוותה חלק אינטגרלי מפעילות היחידות - לא כל עובדי היחידות מעורבים, ברוב היחידות ההכשרה והלמידה של הנושא הייתה מוגבלת.

הערכה של השינוי הארגוני באגף לרישוי ופיקוח על הבנייה (2006)

מטרת הערכה

לבחון את הפעלת השינוי הארגוני במבנה האגף ואת השפעותיו.

תפקיד הערכה

לספק משוב לשם שיפור תהליכי השינוי הארגוני וכן לתת תמונת מצב עדכנית לגבי תהליך השינוי והשפעותיו. הדוח מתבסס על מספר מקורות מידע (מסמכים, ראיונות, שאלונים) הוא נותן תמונה אינטגרטיבית על בסיס כל הנתונים שנאספו.

איסוף הנתונים

התבצע בחודשים פברואר-מרץ 2006, באמצעות איסוף מסמכים, ראיונות בקרב מובילי התכנית ושאלונים שהועברו בקרב עובדי האגף.

סקר ציפיות מרכזי המחשוב באגף מחשוב ומערכות המידע (2006)

מטרת הסקר

הסקר בחן את עמדות המנהלים ביחס לתפקיד שצריך למלא רכז המחשוב המלווה את היחידה שלהם. הסקר בוצע כחלק מתהליך רחב יותר הנערך ע"י אגף אירגון ותקינה שמטרתו לבחון את תפקיד רכז המחשוב בעיריית ת"א-יפו.

מתודולוגיה

הסקר על רכזי המחשוב צורף למשוב על מרכז השירות למחשוב וטלפוניה (ראה לעיל) והועבר לכל המנהלים בעירייה (בדרג מנהלי מחלקות והמושוויים להם ומעלה). הסקר היה אנונימי והוא בוצע באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים והופץ באמצעות הדואר האלקטרוני. על הסקר השיבו 120 מנהלים מתוך 210 אליהם הוא הופץ (57% היענות).

הסקר בחן מהם התחומי האחריות של רכז המחשוב כיום והאם יש תחומים נוספים שחשוב שיכללו בתפקיד רכז המחשוב. כמו כן, נבחנה שביעות הרצון מתפקודו של רכז המחשוב כיום.

ממצאים

מהממצאים עולה ששביעות הרצון מתפקודם של רכזי המחשוב היא בינונית גבוהה. כמו כן אובחנו מספר תחומים, שלדעת המשיבים, הם החשובים ביותר לעבודת רכז המחשוב. ממצאי הסקר יסייעו בהגדרת מחודשת של תפקיד רכז המחשוב.

סקר איתור צרכים וציפיות מהמוקד העירוני 106 בקרב תושבי העיר (2006)

מטרת הסקר

במסגרת גיבוש תפישת שירות ותפעול במוקד העירוני 106, נערך סקר לבחינת הציפיות ואיתור הצרכים של תושבי העיר מהמוקד העירוני 106. הסקר בוצע על מנת לסייע בהגדרת מסגרת התפקיד של המוקד העירוני כחלק מהמערכת העירוני - השירותי והתפעולי.

מתודולוגיה

נערך סקר טלפוני בקרב מדגם של 500 מתושבי העיר מעל לגיל 18, בשיטת דגימת שכבות לפי איזור (צפון ודרום) ודגימה אקראית בכל שכבה.

במסגרת הסקר נבחנה מידת המודעות וההיכרות של המשיבים עם המוקד העירוני ותפקידיו הנוכחיים. כמו כן, המשיבים התבקשו להתייחס לצרכיהם וציפיותיהם בתפישה עתידית - מהמוקד העירוני בפרט, ומתהליך השירות שמסופק לתושב בעת פנייתו לעיריית ת"א-יפו בכלל.

ממצאים

מממצאי הסקר עולה כי המוקד העירוני נתפש כמטפל בעיקר בפניות בנושאי מפגעים, תחזוקה ותקלות עירוניות ומספק מידע הנוגע לשירותי העירייה. גם כאשר התבקשו תושבי העיר לציין מהם סוגי המידע שהיו מצפים לקבל במוקד העירוני בעתיד, ציפיותיהם הן עדיין לקבל מידע הנוגע לשירותי העירייה, לשירותים חיוניים ולהתמצאות והכוונה בעיר. רק מיעוט מתושבי העיר שרואיינו היו מצפים לקבל במוקד העירוני שירותי מידע בנושאים אחרים הנוגעים לבילוי, מסחר ותיירות. נתון נוסף העולה מהסקר הוא כי ל-85% מהתושבים חשוב להיות מעודכנים על-ידי המוקד העירוני לגבי סיום הטיפול בפנייתם לגבי תוצאותיו של הטיפול.

סקר שביעות רצון משירותי מטה מינהל השירותים החברתיים לאגפיו (2006)

רקע

ביוני 2004 גובשה אמנת שירות פנימית במינהל השירותים החברתיים, שהגדירה את מחויבות יחידות מטה המינהל למתן שירותים מוגדרים ומדידים לאגפי השטח. אמנה זו גובשה על בסיס דיאלוג פנים-ארגוני שנטלו בו חלק מנהל המינהל, מנהלי יחידות מטה המינהל ועובדיהם, וכלל המנהלים באגפי השטח.

מטרות הסקר

בשנת 2005, יזם מינהל השירותים החברתיים סקר לצורך מעקב ובקרה אחר יישום אמנת השירות הפנים ארגונית. הסקר בחן את מידת שביעות הרצון, של עובדים בדרכי ניהול שונים באגפי המינהל (קרי, הלקוחות), מן השירותים הניתנים להם על ידי יחידות מטה המינהל כמוגדר באמנת השירות. מרכיבי השירות שנבדקו הם המרכיבים הנכללים באמנה. בנוסף, נבדקה הערכתם העצמית של עובדי מטה המינהל ביחס לעמידתם בהתחייבויות המוגדרות באמנה.

מתודולוגיה

השאלון גובש על ידי צוות מתוך המינהל לשירותים חברתיים, ובהתייעצות עם המרכז למחקר כלכלי וחברתי של העירייה. צוות המינהל קבע מי היא אוכלוסיית היעד והוא שהפיץ בקרבה את שאלון הסקר. הסקר נערך בקרב מנהלי יחידות מטה המינהל ועובדיהם, ובקרב כלל המנהלים (בתפקידי ראשי צוותים ומעלה) באגפי השטח. סה"כ השתתפו בסקר 97 עובדים; 41 אנשי מטה שמילאו שאלוני הערכה עצמית ו- 56 עובדי אגפים שהתבקשו להעריך את השירות הניתן להם על ידי יחידות מטה המינהל, לאור עקרונות האמנה. איסוף הנתונים נערך באמצעות מילוי עצמי של שאלון אנונימי. המשיבים זהו על-פי שיוכם האגפי ותדירות הקשר שלהם עם התחום המוערך. שיעור המשיבים היה גבוה, ו"המדגם" במקרה זה כמעט חופף לאוכלוסייה הרלוונטית.

הממצאים

ההערכה הכללית של איכות השירות הניתן על ידי עובדי המטה לעובדי האגפים נתפסה כגבוהה עד גבוהה מאוד (4.14 - בסולם מ-1 - שביעות רצון נמוכה מאד ועד 5 - שביעות רצון גבוהה מאד). הערכת איכות השירות הייתה גבוהה מאוד לגבי תחומים כגון: תכנון, מידע והערכה, זקנה ונכויות. כמו כן, נמצאה הסכמה רבה בקרב המשיבים ביחס לאיכות השירות.

המינהל מוערך במידה בינונית עד גבוהה מאוד על פני מרכיבי השירות השונים (ציונים הנעים בין 3.65 ל-4.27). הערכה גבוהה מאוד והגבוהה ביותר, התקבלה עבור מרכיבי השירות "העברת מידע" ו"ייעוץ". במרכיבי השירות: "איתור וגיוס משאבים" ו"מדיניות חקיקה", נמצאו ההערכות הנמוכות ביותר אם כי, ראוי לציין, כי אלו הערכות בינוניות עד גבוהות.

אופני הדיווח

ממצאי הסקר סוכמו בדו"ח כללי ובדוחות פרטניים שהוכנו לכל אחד מעשרת תחומי המינהל. דוחות אלו נמסרו לעיונם של מנהלי התחומים ובעקבות כך תתקיים סדרת מפגשים של נציגי המרכז למחקר עם מנהלי כל אחד מן התחומים לדיון בממצאים ובמסקנות הנובעות מהם. לבסוף, יוצגו ממצאי הסקר בפורום נרחב של מנהלים וכלל משתתפי הסקר.

תחזית אוכלוסייה לעיר תל-אביב-יפו עד 2025 (2005)

מטרת התחזית

תחזית האוכלוסייה לעיר תל-אביב-יפו הוכנה על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על-פי הזמנה מיוחדת של עיריית ת"א-יפו ולוותה על-ידי המרכז למחקר והיחידה לתכנון אסטרטגי של העירייה. מטרת התחזית הייתה לתת אומדן לגבי גודל אוכלוסיית העיר החל בשנת 2005 וכלה בשנת 2025, במרווחים של חמש שנים. התחזית כוללת התפלגות האוכלוסייה הצפויה עפ"י אזורים בעיר והתפלגות האוכלוסייה על פי גיל ומין.

מתודולוגיה

התחזית התבססה על נתוני העבר, בעיקר על מגמות ההגירה, הפיריון והתמותה של תושבי העיר. נוסף על כן, כדי שהתחזית תייצג נאמנה את התמונה העתידית של העיר, נעשה שימוש בנתוני הבנייה של העבר ונתוני הבנייה העתידיים בעיר אשר שולבו במודל הניבוי. בסוף התהליך נתקבלה תחזית בשתי חלופות, אחת המבוססת על המגמות הדמוגרפיות בלבד ("חלופה דמוגרפית") והשנייה המבוססת על המגמות הדמוגרפיות בצירוף מידע על תוכניות הבנייה העתידיות ("חלופת הבנייה").

ממצאים

ממצאיה הבולטים של התחזית הם גידול באוכלוסיית העיר, על-פי החלופה הדמוגרפית, מ-371,400 תושבים בשנת 2004 לכדי כ-414,800 תושבים בשנת 2025, גידול של כ-11.7% בטווח של 20 שנה. על-פי חלופת הבנייה, אוכלוסיית העיר תגיע בשנת 2025 לכדי כ-450,000 תושבים, כלומר גידול של כ-21.2% בטווח של 20 שנה.

המשך ניתוח הממצאים

לצורך ביצוע עבודות תכנוניות בעירייה, נדרשו נתונים ברמת פירוט גדולה יותר מאשר בתחזית המקורית. המרכז למחקר כלכלי וחברתי יחד עם היחידה לתכנון האסטרטגי, בנו מודל לגזירת נתוני התחזית מרמת הרבעים לרמת התת-רבעים בעיר. בניתוח זה נתקבלה תחזית האוכלוסייה ברמת התת-רבעים לשנים 2010-2025.

THE GEOGRAPHICAL - STATISTICAL DIVISION OF THE CITY

IN THE FRAMEWORK OF THE RECENT CENSUS (1995), THE CITY IS DIVIDED NOW INTO 9 QUARTERS, 30 SUB-QUARTERS AND 174 STATISTICAL AREAS. THE NUMBER OF THE STATISTICAL AREA ALWAYS HAS THREE DIGITS: THE LEFT DIGIT INDICATES THE NUMBER OF THE QUARTER, THE CENTER DIGIT INDICATES THE NUMBER OF THE SUB-QUARTER IN THE QUARTER AND THE RIGHT DIGIT INDICATES THE SERIAL NUMBER OF THE STATISTICAL AREA IN THE SUB-QUARTER, E.G: AREA 521 INDICATES STATISTICAL AREA 1 IN SUB-QUARTER 2 IN QUARTER 5.

KEY OF CODES IN TABLE 20.4

1. STRENGTH TO THE SENIOR CITIZENS
2. MERETZ
3. TEL-AVIV 1 HEADED BY RON HULDAI
4. THE GREENS
5. LIKUD
6. SHAS
7. RELIGIOUS FRONT
8. SHINUI
9. NATIONAL RELIGIOUS PARTY
10. PUBLIC RIGHT (GILA HERTZ)
11. OTHER LISTS

KEY OF CODES IN TABLE 20.5

1. KADIMA
2. LABOUR- MEIMAD
3. GIMLAYIM
4. LIKUD
5. MERETZ
6. SHAS
7. ISRAEL BETTENU
8. ICHUD LEUMI-MAFDAL
9. TORAH JUDAISM
10. DEMOCRATIC LIST FOR PEACE & EQUALITY
11. UNITED ARABIC LIST
12. BALAD
13. OTHER LISTS

SPECIAL SYMBOLS AND EXPLANATIONS

SYMBOLS

- = NO CASES
- .. = DATA NOT AVAILABLE
- * = TEMPORARY OR ESTIMATED FIGURES
- ** = REVISED FIGURES
- 0.0** = PERCENTAGE SMALLER THAN 0.1
- ()** = ESTIMATES WITH HIGH RELATIVE SAMPLING ERRORS (BETWEEN 25%-40%).
- < >** = ESTIMATES WITH VERY HIGH RELATIVE SAMPLING ERRORS (BETWEEN 40%-50%).
- ~** = NOT FOR PUBLICATION (OVER 50%).

PERCENTAGE SURROUNDED BY PARENTHESIS - MEANS THAT THE NUMBER ON WHICH IT IS BASED IS SMALL.

PERCENTAGE

DETAILS DO NOT NECESSARILY ADD UP TO 100, DUE TO ROUNDING.

UNITS OF MEASUREMENT

INCH ("): 2.54 CM
DUNAM: 1,000 SQUARE METERS.

MONTHS AND YEARS

1. MONTHS ARE DESIGNATED BY ROMAN FIGURES E.G; JANUARY - I, FEBRUARY - II, ETC'.
2. YEARS ARE DESIGNATED AS FOLLOWS:
 - THE GREGORIAN CALENDAR YEAR, FROM JANUARY 1 TO DECEMBER 31, E.G., 2004, 2005, ETC'.
 - THE RAIN YEAR - AUGUST 1 TO JULY 31.
 - THE BUDGET YEAR - FROM 1991, JANUARY 1 TO DECEMBER 31 (UNTIL 1991, APRIL 1 TO MARCH 31).
 - THE EDUCATION YEAR FROM SEPTEMBER 1 OF ONE YEAR TO JUNE 30 OF THE NEXT YEAR, E.G. 2000/01, 2001/02, ETC'.

NOTICES RECEIVED BY THE MUNICIPAL "MOKED", BY UNIT.....	498
RESULTS OF THE MAYORAL ELECTIONS, BY CANDIDATE	513
RESULTS OF THE ELECTIONS TO THE COUNCIL OF TEL-AVIV-YAFO, BY LIST	515
PERCENTAGE OF VOTES GIVEN TO CANDIDATES IN THE MAYORAL ELECTIONS, BY QUARTER	517
RESULTS OF ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET IN ISRAEL & IN T.A-YAFO (PERCENTAGE)	523
RESULTS OF ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET IN T.A.-YAFO, BY QUARTER.	524
MUNICIPAL EMPLOYEES, BY GRADATION-PERCENTAGE OF WOMEN	539
MUNICIPAL EMPLOYEES (EXCL. SOURASKY TEL-AVIV MEDICAL CENTER), BY UNIT	545
SENIOR EMPLOYEES, BY SEX, AGE, SENIORITY & EDUCATION	546

AREA OF BUILDING BEGUN & COMPLETED IN METROPOLITAN AREA OF T.A.	264
ASPHALT ROADS' QUALITY, BY PCI INDEX	280
CITY PLANTATION AREA AS % OF TOTAL QUARTER AREA.....	283
CONSUMPTION OF ELECTRICITY IN T.A.-YAFO, BY TYPE	287
AVERAGE ELECTRICITY CONSUMPTION PER HOUSEHOLD IN ISRAEL & IN THE FOUR BIG CITIES (K.W.H)	288
RAILWAY PASSENGERS TO & FROM T.A.-YAFO.....	299
PARKING SPACES IN CAR PARKS, BY QUARTER.....	303
ESTIMATED FIGURES OF PARKING SPACES THROUGHOUT THE CITY, BY TYPE	303
KILLED IN ROAD ACCIDENTS, BY TYPE OF INJURED	304
SEVERELY INJURED IN ROAD ACCIDENTS, BY TYPE OF INJURED	304
VEHICLES INVOLVED IN ROAD ACCIDENTS, BY TYPE OF VEHICLE	310
ROAD ACCIDENTS & CASUALTIES, BY YEAR.....	310
PERCENTAGE OF HOUSEHOLDS WHOSE HEAD IS AN EMPLOYEE, BY DECILES OF MONTHLY INCOME	325
PERCENTAGE OF OWNED AND RENTED DWELLINGS	329
PERCENT OF ANNUAL CHANGE IN AVERAGE PRICES OF APARTMENT OWNED, BY RESIDENTS IN ISRAEL & IN THE THREE BIG CITIES.....	338
PERCENT OF ANNUAL CHANGE IN AVERAGE PRICES OF FREE RENT IN ISRAEL & IN THE THREE BIG CITIES.....	338
PERCENT OF RECIPIENTS OF INCOME SUPPLEMENT AMONG RECIPIENTS OF OLD AGE PENSION, BY QUARTER.....	346
SOURASKY T.A.-YAFO MEDICAL CENTER INDEX (1998=100).....	363
PUPILS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS IN T.A.-YAFO, BY LEVEL OF EDUCATION	389
PARTICIPANTS IN COURSES IN COMMUNITY CENTER & SCHOOL CLUBS, BY QUARTER OF INSTITUTION	424
PERSONS IN CARE OF SOCIAL WELFARE BUREAUX AS PERCENT OF THE TOTAL POPULATION IN T.A.-YAFO	445
REGISTERED CASES IN MUNICIPAL FAMILY HEALTH CENTERS	447
RATE OF ADULT OFFENDERS, BY POPULATION GROUP & AGE	458
INVESTIGATION FILES OF CRIMINAL EVENTS IN T.A.-YAFO AS PERCENTAGE OF ISRAEL	462
ENTERED MAIN FILES IN THE COURTS OF T.A.-YAFO AS PERCENTAGE OF ISRAEL.....	466
ORDINARY BUDGET EXPENDITURE, BY PURPOSE - PERCENTAGE.....	478
ORDINARY BUDGET EXPENDITURE ON STATE SERVICES - PERCENTAGE	478
REFUSE COLLECTED IN TEL-AVIV-YAFO (1,000 TONS)	497
REFUSE PER INHABITANT PER A DAY (KG.)	497

DIAGRAMS

DEVELOPMENT OF THE CITY AREA DURING YEARS.....	44
MULTI-ANNUAL DAILY AVERAGE TEMPERATURE (CELSIUS), BY MONTH	48
MULTI-ANNUAL MONTHLY AVERAGE PRECIPITATION (MM).....	48
POISON PERMITS OF ENTERPRISES.....	54
EXCEEDENCES OF HALF HOURLY STANDARD OF NO _x IN TRAFFIC MONITORING STATIONS.....	55
EXCEEDENCES OF HALF HOURLY STANDARD OF NO _x IN HIGH MONITORING STATIONS.....	55
ANNUAL AVERAGE OF PM-10 IN HIGH MONITORING STATIONS – MICROGRAMS PER CUB. M. ATMOSPHERE	56
ANNUAL AVERAGE OF MAXIMAL HALF HOUR MEASUREMENTS OF SO ₂ IN HIGH MONITORING STATIONS.....	56
POPULATION IN T.A-YAFO, BY SEX & AGE - PERCENTAGE	79
QUARTERS' CITY POPULATION, BY AGE - PERCENTAGE	80-81
SOURCES OF CHANGE IN THE POPULATION OF T.A.-YAFO.....	101
MOBILITY, BY YEAR.....	102
MOBILITY, BY QUARTER.....	105
EMPLOYED PERSONS IN T.A.-YAFO, BY PLACE OF RESIDENCE	135
EMPLOYED PERSONS IN T.A.-YAFO & ISRAEL, BY ECONOMIC BRANCH - PERCENTAGE	136
PERCENT EMPLOYED IN T.A.-YAFO, BY SEX & YEAR.....	137
EMPLOYED PERSONS IN T.A.-YAFO & IN ISRAEL, BY OCCUPATION - PERCENTAGE	141
EMPLOYMENT STATUS OF TEL-AVIV-YAFO INHABITANTS AGED 15+	144
NOT FOR DWELLING UNITS (BUSSINES & SERVICES), BY ECONOMIC BRANCH	162
ACTIVE DEALERS & REVENUE IN COMMERCE, SERVICES & INDUSTRIES IN THE THREE BIG CITIES, BY BRANCH AS % OF ISRAEL.....	169
MANUFACTURING ESTABLISHMENTS ENGAGING 5 & MORE EMPLOYED PERSONS, BY BRANCH AS PERCENT OF ISRAEL	184
EMPLOYED PERSONS IN MANUFACTURING ESTABLISHMENT ENGAGING 5 & MORE EMPLOYED PERSONS, BY BRANCH AS PERCENT OF ISRAEL	184
GUESTS AND PERSON-NIGHTS IN TOURISTS HOTELS.....	197
TOURISTS VISITING T.A.-YAFO, BY CONTINENT OF RESIDENCE (PERCENTAGE)	202
TOURISTS VISITING T.A.-YAFO, BY PURPOSE OF VISIT (PERCENTAGE).....	202
HOUSING UNITS, BY ZONE & USE - PERCENTAGE	221
AREA OF BUILDING BEGUN, BY PURPOSE	249
DWELLINGS, BY ZONE	249

MAPS

QUARTERS & SUB-QUARTERS	31
NEIGHBOURHOODS	32
STATISTICAL ZONES.....	33
METROPOLITAN AREA OF TEL-AVIV	35
POPULATION DENSITY, BY SUB-QUARTERS (PERSONS PER DUNAM).....	47
MEDIAN AGE OF THE POPULATION, BY STATISTICAL ZONE	82
RESIDENTIAL AREA AS PERCENTAGE OF TOTAL BUILT UP AREA.	225
AVERAGE AREA PER FLAT (SQ.M.)	226
PERSONS IN CARE OF THE DEPT. OF SOCIAL WELFARE AS % OF THE POPULATION PENSION, BY BUREAU.	443
% OF RECIPIENTS OF INCOME SUPPLEMENT AMONG RECIPIENTS OF OLD AGE PENSION, BY STATISTICAL ZONE	444
% OF VOTES GIVEN TO RON HULDAI IN THE MAYORAL ELECTIONS, BY STATISTICAL ZONE	514
% OF VOTES GIVEN TO THE LISTS IN THE ELECTIONS TO THE 18TH COUNCIL, BY QUARTER	516
% OF VOTES GIVEN TO THE LISTS IN THE ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET, BY QUARTER	525
% OF VOTES GIVEN TO KADIMA PARTY IN THE ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET, BY STATISTICAL ZONE	526
% OF VOTES GIVEN TO LABOUR MEIMAD PARTY IN THE ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET, BY STATISTICAL ZONE.....	527
% OF VOTES GIVEN TO GIMLAYIM PARTY IN THE ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET, BY STATISTICAL ZONE	528
% OF VOTES GIVEN TO LIKUD PARTY IN THE ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET, BY STATISTICAL ZONE.....	529
% OF VOTES GIVEN TO MERETZ PARTY IN THE ELECTIONS TO THE 17TH KNESSET, BY STATISTICAL ZONE.....	530

CONTENTS

CHAPTER

=====

1. AREA, CLIMATE AND ENVIRONMENT PROTECTION	37
2. DEMOGRAPHIC STRUCTURE	57
3. LABOUR	125
4. COMMERCE & SERVICES	155
5. INDUSTRY.....	173
6. TOURISM	189
7. HOUSING	205
8. BUILDING	239
9. INFRASTRUCTURE	267
10. TRANSPORT	289
11. STANDARD OF LIVING	311
12. NATIONAL INSURANCE	341
13. HEALTH SERVICES.....	351
14. EDUCATION.....	371
15. LEISURE ACTIVITY	409
16. SOCIAL SERVICES.....	427
17. PUBLIC ORDER	449
18. MUNICIPAL BUDGET	467
19. MUNICIPAL SERVICES	487
20. MUNICIPAL COUNCIL	505
21. MUNICIPAL EMPLOYEES	531