

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 על העיר - 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. הפעלת מערך מדידה במוקדי שירות עירוניים הכולל מדידה 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-2010

במהלך 2010, 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 בפורטל העירוני ובאינטרנט. 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 החל ב-2006 המרכז למחקר מזמין מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה נתונים של הסקר החברתי של הלמ"ס בחתך רבעים של העיר ת"א-יפו. המרכז למחקר מעבד את הנתונים ומפיק עלון המתאר פרופיל חברתי-כלכלי של העיר בחתך רבעים או אזורים. גם ב-2010 הופק עלון על בסיס נתוני הסקר החברתי של הלמ"ס.

כמו כן, במהלך 2010 המרכז למחקר גם נערך לקליטת נתוני מפקד האוכלוסין 2008, הן בהיבט הטכנולוגי והן בהיבט הנושאי. בשלב הראשון הופק עלון המציג את הממצאים הראשוניים של מפקד האוכלוסין 2008 שנערך ע"י הלמ"ס.

בנוסף, ב-2010 נערכו מספר סקרים בקרב תושבים בנושאים שונים: שימוש באופניים, בנושאי קהילתיות והתנדבות ובנושאי תפעול, כגון: ניקיון, גינות, סדר ציבורי וכו'.

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). סקר זה נערך אחת לשנתיים וב-2009/10 הוא נערך בפעם

החמישית. כמו כן, בוצעו סקרים ומשובים ביחידות נוספות: אגף מחשוב ומערכות מידע (שירותי התמיכה), אגף בתי העירייה ועוד.

בתחום מדידת שביעות רצון של הפונים למוקדי שירות מרכזיים בעירייה, במהלך 2010 נערכו סקרי שביעות רצון לקוחות במוקד שירות 106, במרכז השירות, במוקד שירות של חניה ואכיפה (מוקד טלפוני ופרונטלי), בגנזך במינהל ההנדסה, במרכז מידע במינהל ההנדסה ועוד - סה"כ כ-16,000 ראיונות.

כמידי שנה, סיפק המרכז למחקר להנהלת העירייה וליחידות העירוניות שירותי יעוץ בכל הקשור לעיבוד וניתוח הנתונים.

! סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר ב-2010

1. סקרים פנים ארגוניים

סקר שביעות רצון מרמת השירות הפנים עירוני 2009/10 (פברואר 2010)

מטרות הסקר

הסקר בוחן את מידת שביעות הרצון של מנהלים ועובדים משירותי הפנים המוענקים על-ידי 17 יחידות עירוניות העוסקות במתן שירותים פנים עירוניים. סקר ראשון מסוג זה נערך ב-2001 ולאחר מכן נערך הסקר באופן קבוע אחת לשנתיים. הסקר הנוכחי הוא החמישי במספר ונערך בסוף שנת 2009. בדומה לסקרים הקודמים, מטרת הסקר הנוכחי היא בעיקר לסייע באיתור תחומים בעייתיים ובהכוונת מאמצים לשיפור איכות השירות הפנים עירוני.

מתודולוגיה

הסקר פונה לשתי אוכלוסיות עיקריות בהיררכיה הארגונית - מנהלים ועובדים. שאלון הסקר נשלח לכל המנהלים בעירייה (בדרגת מנהלי מחלקות, מושוים להם ומעלה). בסקר הנוכחי לראשונה הייתה התייחסות נפרדת לקבוצת הסגל הניהול הבסיסי. חשיבותה של קבוצה זו זהותה בסקר האקלים הארגוני שמיפה את כלל עובדי העירייה ביחס למעגלי הפעילות שלהם ותפקידם. הסקר הנוכחי נערך בקרב הסגל הניהול הבסיסי ובקרב העובדים על-ידי דגימת שכבות, תוך שמירה על קריטריונים סטטיסטיים של ייצוג. איסוף הנתונים נערך בשני אמצעים שונים: 1. מילוי עצמי של שאלון אנונימי שנבנה לצורך הסקר והופץ בדואר פנימי לכ-140 מנהלים ועובדים, שאינם מחוברים ל-OUTLOOK העירוני. 2. מילוי שאלון ממוחשב, אף הוא אנונימי, שנשלח בדואר העירוני לכל שאר המשיבים במדגם. שיעור כלל המשיבים עמד על 72% (84% בקרב המנהלים הבכירים, 78% בקרב המנהלים בדרג הביניים, 74% בקרב הסגל הניהול הבסיסי ו-66% בקרב העובדים).

הממצאים

שביעות הרצון הכוללת מרמת השירות הניתן על-ידי היחידות העירוניות שהשתתפו בסקר (הציונים בסולם מ-1 - שביעות רצון נמוכה מאד ועד 5 - שביעות רצון גבוהה מאד) בינונית-גבוהה בקרב מנהלים בכירים (3.77), ובקרב מנהלים בדרג ביניים (3.84); ושביעות רצון גבוהה בקרב סגל הניהול הבסיסי (4.00) ובקרב העובדים (3.96). נמצא כי שביעות הרצון מתחום יחסי האנוש (שכולל את המאפיינים: אדיבות, אכפתיות ונכונות לסייע) וממקצועיות - היא גבוהה יותר באופן יחסי ואילו שביעות הרצון מציר הזמן (זמן עד סיום הטיפול ומהירות תגובה) - היא נמוכה יותר. כמו כן, רוב המשיבים סבורים כי במהלך השנתיים האחרונות (מאז הסקר האחרון בשנת 2007) חל שינוי לטובה ברמת השירות הניתן על-ידי מרבית היחידות העירוניות.

אופני הדיווח

ממצאי הסקר סוכמו בדו"ח כללי ובדוחות פרטניים שהוכנו לכל אחת מהיחידות שהשתתפו בסקר. מעבר לכך, ממצאי הסקר הוצגו ונידונו בהנהלת העירייה ובפורומים שונים של היחידות שהשתתפו בסקר. היחידות נדרשו להכין תוכניות פעולה לשיפור על בסיס ממצאי הסקר.

סקר שביעות רצון משירותי אגף בתי העירייה (2010)

מטרת הסקר

הסקר בחן את מידת שביעות הרצון של עובדי העירייה מהיחידות השונות של אגף בתי העירייה. מטרת הסקר הייתה לבחון את שביעות הרצון מהשירות הניתן ולספק מידע לצורך שיפור השירות.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים נערך באמצעות מילוי עצמי של שאלון אנונימי שנבנה לצורך הסקר והופץ בדואר אלקטרוני ל-658 מנהלים ועובדים. שיעור המשיבים היה 71%. בסקר הנוכחי התמקדנו בשירות המסופק בחמישה הבניינים המרכזיים של העירייה: הבניין הראשי, בניין הנדסה ובת"ש, הבניין בהנרייטה, בית המהנדס ובניין המבקר.

הממצאים

שביעות הרצון הכוללת מהיחידות של אגף בתי העירייה היא די גבוהה, זאת בהשוואה לציון בינוני, שהתקבל בסקר שנערך ב-2005 - זהו שיפור משמעותי. יחידת הדואר ומטה ההנהלת האגף זכו לציונים הגבוהים ביותר ואילו שירותי הניקיון קיבלו את הציונים הנמוכים ביותר. כל היחידות, למעט מיזוג אוויר, השתפרו בהשוואה ל-2005 (במיזוג האוויר הציון דומה). הבדלים בולטים בין הבניין המרכזי לבין הבניין ברחוב פילון הם בתחום שירותי ובתחום החשמל. גם בשביעות הרצון הכללית הממוצעת הבניין המרכזי זוכה לציון גבוה בקרב העובדים בו, בעוד העובדים בבניין פילון ובית המהנדס נתנו ציון בינוני-גבוה. על-פי רוב, ככל שהקומה בבניין המרכזי גבוהה יותר, כך שביעות הרצון עולה ממגוון התחומים של אגף בתי העירייה.

משוב שנתי על מוקד שירות 8025 של אגף מחשוב ומערכות מידע - למחשבים וטלפוניה (2010-2005)

מטרת המשוב

כחלק מתהליך שיפור השירות, אגף המחשוב מבקש לערוך מידי שנה משוב שבוחן את שביעות הרצון ממוקד השירות 8025. עד כה נערכו שישה משובים. המשובים בחנו את שביעות הרצון מהשירות ומאיכות הטיפול שמעניקים נציגי התמיכה הטלפונית והטכנאים, את שביעות הרצון משעות הפעילות של המוקד ועוד. החל במשוב השני נכללו גם מספר שאלות שבחנו את שביעות הרצון מהשירות הניתן בתחום הטלפוניה.

בנוסף, נערכים משובים חודשיים באופן שוטף בקרב עובדים שפנו למוקד. עובדים אלה מתבקשים להתייחס לשביעות רצונם מפנייתם למוקד, בתוך יומיים ממועד הפנייה.

מתודולוגיה

המשובים נערכו בשנים עוקבות ובוצעו באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים. השאלון הממוחשב הופץ באמצעות הדואר האלקטרוני. בשלושת המשובים הראשונים (2005-2007) המשוב הופץ לכל המנהלים בעירייה ול-500 עובדים שנדגמו אקראית מה-OUTLOOK העירוני. אולם החל במשוב של שנת 2008 הוחלט לשנות את המדגם למדגם כולל של 500 עובדים ומנהלים (שכן לא נמצאו הבדלים בממצאים בין מנהלים ועובדים). המענה על המשוב היה אנונימי. במשוב 2005 היו כ-62% היענות, במשוב 2006 57% היענות, במשובים 2007-2009 בין 44% ל-49% היענות.

דיווח סטטוס

ממצאי המשובים הוגשו למנהלת מחלקת שירות וקשרי לקוחות באגף המחשוב ומערכות מידע.

2. סקרים כלליים

סקר שביעות רצון מהשירותים הניתנים על-ידי חטיבת התפעול - 2010

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 משנת 2001 ו-2006 - בהם נערכו סקרים דומים.

מתודולוגיה

הסקר נערך בקרב 1,500 תושבים בעיר באמצעות סקר טלפוני, תחת פיקוח ובקרה קפדניים. באופן כללי, המדגם מייצג את האוכלוסייה בעיר.

ממצאים

חל שיפור בתפיסת תפקוד חטיבת התפעול על ידי תושבי העיר. העיר נתפסת כנקיה יותר גם באזור המגורים של המשיב וגם בעיר בכלל. התושבים מרוצים יותר מתדירות פינוי האשפה. התושבים

נרתמים יותר למהלך המיחזור בעיר. זיהום האויר מציק מעט פחות מבעבר, ובד בבד עלתה במעט המודעות לפעילות העירייה בתחומי איכות הסביבה (נושא שהוא עדיין טעון שיפור). מבחינת הפיקוח העירוני חל שיפור קטן במידת האכיפה של חזיתות מלוכלכות של עסקים והשארית סחורה על מדרכות והצטמצמה מעט בעיית בעלי החיים המשוטטים בעיר. גם בתפיסת היקף פעילות שפ"ע נמצא שיפור קטן בתפיסת כמות ספסלי הישיבה בגינות הציבוריות ומתקני המשחקים לילדים. שיפור בולט נמצא בחופי הרחצה, המתבטא בגידול בשיעור המבקרים בהם ובשיפור בשביעות רצון המבקרים מהיבטים שונים בחופים. גם מוקד שירות 106 מוכר יותר כיום ומעורר יותר הערכה מאשר בעבר. לצד השיפורים, נרשמו כמה ירידות קטנות, שעיקרן ירידה במודעות למנהלות הרובע. כמו כן, חלה ירידה באחוז התושבים שסבורים שהגינות הציבוריות מטופחות או מטופחות מאד.

סקר תלת נושאי בקרב תושבי העיר: פיצול נסיעות (ובכלל זה רכיבה על אופניים), התנדבות ותחושת קהילתיות - 2010

מטרת הסקר

עיריית תל-אביב-יפו מבקשת לעודד את השימוש בתחבורה ציבורית, רכיבה על אופניים והליכה ברגל כחלופה לאמצעי תחבורה אחרים. כחלק מפרויקט מתמשך זה נערך מעקב אחר שינוי בדפוסי ההגעה לעבודה וללימודים של תושבי העיר. נושא זה נבדק לראשונה בשנת 2004, לאחר מכן ב-2007 ובשנת 2010 נערך סקר נוסף בקרב 1,500 תושבים.

בנוסף, עיריית תל-אביב-יפו, בשיתוף נציגי התושבים גיבשה 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. לפיכך, מטרה נוספת של הסקר הייתה 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).

מתודולוגיה

נערך סקר טלפוני בקרב 1,500 תושבי העיר תל אביב-יפו, בגילאי 18 ומעלה המתגוררים בעיר לפחות חצי שנה. כדי שאפשר יהיה להשוות בין רבעי העיר השונים, נדגם מספר שווה של תושבים בכל רובע. על-מנת לקבל את האומדנים הכלל-עירוניים "החזרה" 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 (26%). תחושה זו מאפיינת בעיקר תושבים, שבמשק ביתם יש ילדים עד גיל 18, תושבים לא יהודים, תושבי העיר הגרים בדירה בבעלותם ובקרב תושבים הגרים בעיר מעל 30 שנה. אין שינוי בתחושת השייכות לקהילה מאז 2007 ועד היום. **התנדבות** - 22% מתושבי העיר היו מעורבים בשנה האחרונה בפעילות התנדבותית למען הקהילה - זוהי עליה קלה בהשוואה ל-2007, אז התנדבו 18% מהתושבים. פרופיל המתנדבים, לעומת אלה שאינם מתנדבים: צעירים, משכילים, אמידים, בביתם מתגוררים ילדים עד גיל 18, גרים בשכירות ופחות ותיקים בעיר ובאיזור המגורים. כמחצית מהמתנדבים עושים זאת למען תושבי העיר (28% המתנדבים למען תושבי איזור המגורים ו-23% המתנדבים למען כלל תושבי העיר).

פיצול נסיעות - הסקר הנוכחי (לעומת קודמיו) התמקד בעובדים ובלומדים (מחוץ לבית), שעיסוקם העיקרי הוא בתוך העיר: אמצעי ההגעה הפופולארי למקום העיסוק הוא נסיעה במכונית - כנהגים או נוסעים (כ-43% מכלל דרכי ההגעה) ובמקום השני נסיעה באוטובוס (כ-23%). רכיבה על אופניים ע"י העובדים או הלומדים בתוך העיר מהווה 7.9% מכלל דרכי ההגעה למקום העיסוק (רווח בר-סמך: 5.9% - 9.9% משמעות הדבר היא, ששיעור הרכיבה "האמיתי" באוכלוסייה מצוי בטווח ערכים זה). בין שנת 2007 לשנת 2010 חלה עלייה של 1% (בשנת 2007 אחוז זה היה 6.9% בדומה לשנת 2004 6.6%).

סקר שביעות רצון משירותי הסינמטק - יוני 2010

מטרות

סינמטק תל-אביב יפו נמצא במהלך שנת 2010 בעיצומו של גיבוש שינוי ארגוני ותפעולי וזאת בעקבות הקמת המבנה החדש של הסינמטק. העמותה למפעלי תרבות ונוער, הסינמטק בת"א-יפו הזמינה סקר בקרב לקוחות הסינמטק, במטרה לקבל תמונת מצב בנקודת האפס, קודם לרה-ארגון, כדי שתוכל להעריך את מידת האפקטיביות של צעדים שונים המתבצעים לשיפור השירות (כמו נגישות לקבלת שירותים, נגישות למידע, מענה לצרכי לקוחות וכו').

הסקר נערך ע"י חברת חקר - מכון למחקרי שוק ומידע צרכני, בליווי המקצועי של המרכז למחקר כלכלי וחברתי.

מתודולוגיה

קהל היעד של הסינמטק מורכב ממנויים, לקוחות מזדמנים, צבא ומוסדות חינוך. הסקר נערך באמצעות ראיונות טלפוניים בקרב מדגם של 300 מנויים ו-200 לקוחות מזדמנים. דגימת המנויים נערכה באופן אקראי, מתוך קובץ שמות וטלפונים של מנויים. דגימת לקוחות מזדמנים נערכה בשני שלבים. בשלב ראשון נערכה דגימה בשטח הסינמטק, סמוך להקרנת הסרטים והורכבה רשימת לקוחות מזדמנים שהביעו את נכונותם להתראיין. לאחר מכן הם רואיינו טלפונית באותו אופן כמו המנויים. מיעוטם נדגמו מרשימת מזדמנים שרכשו כרטיסיה.

ממצאים

מנויי הסינמטק דומים בגילם לתושבי תל-אביב יפו ומבוגרים יחסית לכלל אוכלוסיית ישראל. הם משמעותית משכילים ואמידים יותר מכלל תושבי ת"א-יפו, רובם אקדמאים וכמחציתם בעלי הכנסה גבוהה. מדגם המזדמנים (שלא בהכרח מייצג את כלל המזדמנים) הוא יותר נשי, יותר מבוגר ופחות תל-אביבי מהמנויים, משכיל באותה מידה ומעט פחות אמיד מהם. בין הממצאים העיקריים נמצא שביעות הרצון הכללית מהסינמטק היא גבוהה אך אינה גבוהה מאד (ציון 4.0). נמצא כי המאפיין המשפיע ביותר על שביעות הרצון הכללית של המנויים הוא מגוון הסרטים המוצגים ולאחר מכן היחס של נותני השירות. נתונים נוספים ניתן לראות בדוח הסקר (ע"פ הסכמת הסינמטק לחשיפת נתונים אלו).

סקר בקרב מנויי מתחם בריכת גורדון - אוקטובר 2010

מטרות

בריכת גורדון נפתחה בשנת 2009 לשימוש הציבור הרחב לאחר שהייתה סגורה במהלך השנים מאז שנת 2006. הבריכה שהייתה בבעלות פרטית עברה לבעלות העירייה וזו שיפצה אותה והכשירה לטובת הציבור. במטרה לספק שירות טוב יותר למנויי הבריכה התבצע סקר שבדק מספר פרמטרים כגון: שביעות רצון באופן כללי מהמתחם המחודש, מידת השימוש במתקן, ניקיונו ותפעולו השוטף ועוד. הסקר נערך ע"י חברת חקר - מכון למחקרי שוק ומידע צרכני, בליווי המקצועי של המרכז למחקר כלכלי וחברתי.

מתודולוגיה

הסקר נערך באמצעות ראיונות טלפוניים במהלך חודש אוקטובר. המשיבים הם מנויי הבריכה שנדגמו מתוך רשימת המנויים של הבריכה הכוללת כ-780 מנויים. בסך הכל רואיינו כ-340 מנויים מכלל המנויים (44%).

ממצאים

בין הממצאים העיקריים נמצא שמנויי הבריכה מאד מרוצים מהיותם מנויים - ציון ממוצע 4.6 (בסולם ערכים בו הערך המינימלי הוא 1-שביעות רצון נמוכה מאד והערך המקסימלי הוא 5-שביעות רצון גבוהה מאד). המנויים בעיקר נהנים מאיכות המים שיש בבריכה וכן, שביעות הרצון שלהם מהבריכות העומדות לרשותם (ציון ממוצע 4.1). יש לציין שלמעלה מ-60% מהמנויים שהשתתפו בסקר ציינו שיחדשו את מנוים כשזה יפוג.

3. סקרים ממוקדים בשיפור השירות הניתן ללקוחות העירייה

מערך מדידת איכות השירות במוקדי השירות העירוניים - 2010

רקע

בשנת 2007 התחיל המרכז למחקר כלכלי וחברתי להפעיל מערך מדידה שוטף במוקדי השירות המרכזיים של העירייה. מערך זה הורחב בשנים 2008-2010. מוקדי השירות הנמדדים במסגרת מערך המדידה:

- **מוקד שירות 106** - שביעות רצון פונים מטיפול העירייה במפגעים מדווחים ומנציגי השירות במוקד.
- **גביית ארנונה** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות.

- **אגף החניה** - מוקד טלפוני ומוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **מרכז השירות החדש לתושבים ולעסקים** - שביעות רצון מרמת השירות - במרכז השירות מסופקים שירותי הגבייה (גביית ארנונה וחיובי ארנונה), ובנוסף גם שירותי כרטיס תושב, תווי חניה שילוט ושירותים הנדסיים.
- **גנזך ההנדסה** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **מרכז המידע** - רישוי ופיקוח על הבניה - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **אגרות שילוט - אגד"ש** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות
- **חינוך - אגד"ש** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות

מטרות

יצירת תשתית מדידה שוטפת של איכות השירות במוקדי השירות העירוניים שממצאה ישמשו כלי עבודה בידי מנהלים ועובדים לשיפור השירות ללקוח. מטרת נוספת של מערך המדידה הן הצגת תמונת מצב עדכנית והשוואה לתקופות קודמות, הצבת יעדים לשיפור - איתור נקודות חוזק וחולשה, וכן תחקור, למידה ושיפור באופן שוטף.

מתודולוגיה

מדידת שביעות רצון הלקוחות מתבצעת באמצעות משובי שביעות רצון. המשובים נערכים באופן שוטף, כאשר ממצאי המדידה מוצגים על בסיס תקופתי קבוע (שלישוני בד"כ). במסגרת המשובים מתבצעת פנייה ללקוחות שפנו למוקדי השירות העירוניים ואלה מרואיינים בנוגע לשביעות רצונם מרמת השירות שניתן להם. שיטות איסוף הנתונים מגוונות ונקבעות בהתאם לאופי הפעילות של כל מוקד שירות ולתשתיות המידע הקיימות בו - פנייה טלפונית, פנים-אל-פנים או באמצעות דוא"ל.

4. עבודות נוספות

נתונים ראשוניים מפקד האוכלוסין 2008 (יולי 2010)

בעבודה מוצגים נתונים על העיר תל-אביב-יפו המבוססים על נתוני מפקד האוכלוסין של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה 2008. מפקד האוכלוסין הוא פעילות מיוחדת ורחבת היקף המתבצעת פעם בעשור במדינת ישראל. מטרתו היא לאסוף מידע על כלל האוכלוסייה כדי להציג תמונה מלאה ומהימנה על האוכלוסייה בארץ, על תנאי המגורים ועל תכונות דמוגרפיות, חברתיות וכלכליות. העבודה נעשתה ע"י המרכז למחקר על בסיס נתוני המפקד. לעבודה שלושה פרקים: נתונים על אוכלוסיית העיר, נתונים על משקי בית בעיר, נתונים על השכלה ותעסוקה של תושבי העיר. הנתונים מוצגים בהשוואה בין ת"א-יפו לכלל ישראל ולערים נבחרות. כמו כן מוצגת השוואה למפקדים קודמים והשוואה בין אזורי העיר.

II. סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר ב-2009

1. סקרים פנים ארגוניים

סקר אקלים ארגוני - 2008/9

מטרת הסקר

קבלת תמונה מאורגנת, מעמיקה ורחבה של שביעות רצון ועמדות העובדים והמנהלים כלפי הארגון במגוון נושאים (כגון: עבודת צוות, הזדמנויות קידום, סביבת העבודה, קשר עם המנהל הישיר ועוד). מטרת הסקר היא לזהות תחומים לשיפור, פיתוח והתערבות בארגון ולשמש בסיס לבדיקת שינויים ופיתוח ארגוני לאורך זמן.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים נערך באמצעות מילוי עצמי של שאלון אנונימי שנבנה באופן מיוחד לצורך הסקר ותוקף על-ידי משוב מ-250 איש שהשתתפו בקבוצות מיקוד. מילוי השאלונים נערך במפגשים אגפיים בבנייני העירייה השונים ברחבי העיר (נערכו כ-320 מפגשים). הסקר נערך בקרב כל העובדים בעירייה כולל עובדי קבלן/כוח אדם ועובדים עצמאים (כ-7,000 עובדים). הסקר לא כלל את עובדי ב"ח איכילוב ומורים במוסדות החינוך בעיר. שיעור ההיענות היה גבוה במיוחד ועמד על 92% (6,410 עובדים ענו על הסקר).

אופני הדיווח

הסקר נערך במהלך החודשים יוני-ספטמבר 2008 והחל בפברואר 2009 ממצאיו דווחו לדרגים הניהוליים השונים בעירייה. הממצאים דווחו בשלושה חתכים: ברמת כלל הארגון, ברמת מינהל/חטיבה וברמת האגף

(בסה"כ הופקו 75 דוחות). כל הממצאים הוצגו בכל החתכים האפשריים: מנהלים/עובדים, עובדי עירייה/עובדים שאינם עובדי עירייה, שטח/מטה (רק במינהל החינוך ובחטיבת התפעול), ובלבד שמספר העובדים בכל חתך היה לפחות עשרה. כמו כן, התבצע ניתוח תוכן של כל ההערות המילוליות של המשיבים. מתוך ממצאי הסקר נגזרו כיווני פעולה והוגדרו יעדים לשיפור בכל אגף/יחידה עצמאית וברמת כלל העירייה (הרמה הרחבתית).

משוב שביעות רצון על יחידות אגף מנהל ומשאבים במינהל השירותים החברתיים (ינואר, 2009)

מטרת המשוב

מטרת המשוב הייתה לבדוק את שביעות רצון של עובדי מינהל השירותים החברתיים מיחידות אגף מינהל ומשאבים.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים נעשה באמצעות שאלון ממוחשב שנשלח לרשימת העובדים המקבלים שירות מיחידות האגף מינהל ומשאבים.

דיווח סטטוס

ממצאי המשוב הוגשו לרכז הפרוייקט מטעם מינהל השירותים החברתיים.

משוב על יחידות המטה במינהל בניוי ותשתית, משוב שלישי (2009)

מטרת המשוב

מטרת המשוב הייתה לבחון את שביעות הרצון של עובדי מינהל בת"ש מהשירות הניתן להם על-ידי יחידות המטה במינהל, וכן לבדוק שינויים לאורך זמן (השוואה למשובים קודמים שבוצעו בשנים 2003 ו-2007). 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. המשובים הבאים (2007, 2009) נערכו ביוזמת הנהלת מינהל הבת"ש ובוצע על ידי המרכז למחקר כלכלי וחברתי.

מתודולוגיה

לכל עובדי מינהל בת"ש המחוברים למחשב נשלח שאלון ממוחשב באמצעות הדואר האלקטרוני. לכל שאר העובדים נשלח שאלון מודפס בדואר העירוני. המשוב היה אנונימי.

דיווח סטטוס

ממצאי המשוב הוגשו למנהל מינהל הבת"ש.

2. סקרים כלליים

סקר צרכים ודגשים בקרב תושבי העיר ומנהלים בכירים בעירייה (2009)

מטרת המשוב

כחלק משיפור השירות של העירייה לתושבי העיר הוחלט לפנות אל התושבים ואל מנהלים בכירים בעירייה כדי למפות את התחומים עליהם יש לשים דגש בפעילות העירייה בשנים הקרובות.

מתודולוגיה

הסקר כאמור, הועבר לשתי אוכלוסיות: לתושבי העיר נערך סקר טלפוני. על הסקר השיבו 980 גברים ונשים, בגילאי 17 ומעלה המתגוררים בעיר לפחות חודשיים. לא נדגמו בעלי עסקים בעיר המתגוררים מחוץ לעיר או בעלי דירות בעיר שאינם מתגוררים בה בעצמם.

למנהלים בכירים בעירייה (מנהלי אגפים ומעלה) הופץ הסקר באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים (נמלי"ה). על הסקר השיבו 57 מנהלים בכירים. השאלונים לשתי הקבוצות הני"ל היו בעלי דגשים דומים (אך לא זהים). השאלונים כללו בעיקר שאלות פתוחות המאפשרות למשיבים להשיב באופן חופשי ובלתי מכוון. הסקר התמקד בארבעה עולמות תוכן, נושאים לשיפור או לשימור: באיזור המגורים של המשיב, בעיר כולה, בתפקוד העירייה ובשירותים שהיא מעניקה לפונים אליה, ובמדיניות העירייה.

סקר מאפייני השימוש בחניונים בעיר ת"א-יפו (2009)

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבחון את דפוסי השימוש ומאפייני המשתמשים בחניונים שונים של עיריית תל-אביב-יפו. כמו כן, רצתה העירייה לבדוק האם וכיצד ישתנו דפוסי ההגעה לעיר והסדרי החנייה של המשתמשים בחניונים בהתאם לשינויים עתידיים בפעילות החניונים ובמדיניות עיריית תל-אביב-יפו לגבי כניסת רכבים לתוך העיר.

מתודולוגיה

הסקר בוצע באמצעות ראיונות פנים אל פנים בשעות שונות של היום. ראוינו כ-1,670 אנשים בשישה חניונים בעיר. בשאלון היה חלק קבוע של שאלות שהתייחס למאפייני המשתמשים ולדפוסי השימוש בחניונים (תדירות השימוש, מרחק הליכה מהחניון ליעד, ועוד). בנוסף, בשאלון היו מספר שאלות ייחודיות לכל חניון (פתרונות חלופיים לניידות וחנייה בעתיד כאשר החניון ייסגר, שימוש באמצעי תחבורה נוסף על מנת להגיע מהחניון ליעד וכדומה).

3. סקרים ממוקדים בשיפור השירות הניתן ללקוחות העירייה

סקר רישוי עסקים-2009

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבדוק את מידת שביעות הרצון של בעלי העסקים בעיר מהשירות הניתן על ידי האגף לרישוי עסקים, כחלק מתהליכים הנעשים לשיפור עבודת האגף.

מתודולוגיה

הסקר פנה לאוכלוסית בעלי העסקים בעיר אשר מנהלים קשר מול אגף רישוי העסקים של העירייה. הראיונות עם בעלי העסקים נערכו באמצעות סקר טלפוני, כאשר ראוינו בעלי עסקים שפנו לקבלת שירותי אגף רישוי עסקים במהלך השנתיים האחרונות. הראיונות עם הפונים נערכו ע"י סוקרי המרכז למחקר כלכלי-חברתי, מתוך רשימות החייבים של הארנונה הכללית של אגף הגבייה בעיריית תל אביב-יפו.

דיווח סטטוס

איסוף הנתונים נערך במהלך חודשים ינואר-פברואר 2009. ממצאי הסקר הוגשו להנהלת האגף ולהנהלת העירייה.

סקר בעקבות השירות "תו חניה עם שליח עד הבית"

רקע

החל מ-1 בינואר 2008 מספקת עיריית ת"א-יפו שירות חדש, במסגרתו יכולים תושבים לקבל בחינם תו חניה אזורי, שנשלח לביתם בתוך 48 שעות באמצעות שליח.

מטרות המשוב

- בחינת המודעות לשירות בקרב תושבי העיר.
- בקרב תושבים שעשו שימוש בשירות "תווי חניה עם שליח עד הבית" - בחינת שביעות הרצון מהשירות.
- בקרב תושבים שלא עשו שימוש בשירות והגיעו להוציא תו חניה במרכז השירות בעירייה - איתור הסיבות לכך שלא עשו שימוש בשירות "תו חניה עד הבית עם שליח".

מתודולוגיה

הסקר בוצע בשני שלבים:

שלב א' - יוני-יולי 2009 - ראיונות טלפוניים עם תושבים שעשו שימוש בשירות "תו חניה עם שליח עד הבית", מתוך רשימות תושבים שתועדו ע"י אגף החניה של העירייה.

שלב ב' - ספטמבר 2009 - ראיונות פנים-אל-פנים עם תושבים שהגיעו למרכז השירות העירוני כדי להוציא תו חניה.

דיווח סטטוס

ממצאי המשוב הוגשו להנהלת מרכז השירות ולהנהלת העירייה.

דפוסי ההצבעה של תושבי תל-אביב-יפו בבחירות לכנסת ה-18 (10.02.2009)

העבודה מתארת את דפוסי הבחירה של תושבי תל-אביב-יפו בבחירות לכנסת ה-18, שהתקיימו ב-10.2.2009. תאור דפוס ההצבעה של תושבי העיר נעשה תוך השוואה לתוצאות הבחירות בישראל, השוואה לתוצאות הבחירות לכנסת ה-17, ותוך פירוט התוצאות לפי חלוקות גיאוגרפיות שונות, על פי מקום המגורים של הבוחרים: רבעים, תת-רבעים ושכונות. כמו כן, נבדקו הקשרים בין דפוס ההצבעה ומשתנים חברתיים כמו מדד כלכלי-חברתי, גיל ועוד.

אחוז המצביעים בבחירות הנוכחיות בתל-אביב-יפו גבוה במעט בהשוואה לאחוז המקביל בבחירות הקודמות (שהתקיימו ב-28.3.06). מגמת עלייה דומה בשיעור המצביעים נצפתה בכל המדינה. שתי הרשימות שזכו במירב הקולות הכשרים בת"א-יפו, בדומה לתוצאות בישראל, הן: קדימה והליכוד. למעט תמיכה דומה של תושבי העיר ותושבי ישראל במפלגת הליכוד (19.3% בת"א-יפו ו-21.6% בישראל) ישנם הבדלים בולטים בדפוס ההצבעה של תושבי ת"א-יפו בהשוואה לכלל תושבי המדינה. בת"א-יפו קיימת תמיכה גדולה יחסית במפלגת קדימה, במפלגות "השמאליות" (העבודה ומרצ). מנגד, נרשמה בעיר תמיכה נמוכה יחסית לתוצאות בישראל, במפלגות שמשתייכות לצד הימני של המפה הפוליטית, (כמו ישראל ביתנו), במפלגות הדתיות (כמו יהדות התורה ואיחוד לאומי) וכן במפלגות הערביות.

תוצאות הבחירות לראשות העירייה ולמועצת העירייה בתל-אביב-יפו 11.11.2008

העבודה מתארת את דפוסי ההצבעה של תושבי ת"א-יפו בבחירות לראשות העירייה ולמועצת העירייה בת"א-יפו, שהתקיימו ב-11.11.2008. תאור דפוס ההצבעה של תושבי העיר נעשה תוך השוואה לתוצאות הבחירות הקודמות לראשות העירייה ולמועצת העירייה ותוך פירוט התוצאות לפי חלוקות גיאוגרפיות שונות, על פי מקום המגורים של הבוחרים: רבעים, תת-רבעים ושכונות. כמו כן, נבדקו הקשרים בין דפוס ההצבעה ומשתנים חברתיים כמו מדד כלכלי-חברתי, גיל ועוד.

אחוז המצביעים בבחירות הנוכחיות גבוה בהשוואה לאחוז המקביל בבחירות הקודמות (שהתקיימו באוקטובר 2003), ונמוך מאחוז ההצבעה בבחירות שהתקיימו בנובמבר 1998. מגמת העלייה בשיעור המצביעים בבחירות הנוכחיות נצפתה בכל המדינה.

על ראשות העיר התמודדו 5 מועמדים: רון חולדאי, ראש העיר הנבחר, אשר קיבל כמחצית (50.8%) מהקולות הכשרים, השני אחריו דב-בוריס חנין שקיבל 34.3% מן הקולות. במקום השלישי אורן צבי שחור עם 10.5% מהקולות הכשרים, לאחר מכן פאר ויסנר עם 4.0% מן הקולות. אסמא אגבארייה זחאלקה עם 0.4%. אם כן, רון חולדאי קיבל פי 1.5 יותר קולות מאשר המועמד השני אחריו. לשם השוואה בבחירות הקודמות לראשות העירייה והמועצה (אוקטובר 2003), קיבל ראש העיר הנבחר (שגם אז היה רון חולדאי) כמעט פי 5 יותר קולות מאשר המועמד השני אחריו.

בבחירות למועצת העירייה השתתפו 18 רשימות, מתוכן 12 רשימות עברו את אחוז החסימה וקיבלו מנדטים. בבחירות הנוכחיות שתי הרשימות הגדולות קיבלו 10 מנדטים: ת"א 1 בראשות רון חולדאי - 5, עיר לכולנו בראשות דב חנין - 5. כח לגימלאים, מרצ, רוב העיר רשימת הצעירים של תל-אביב והירוקים קיבלו 3 מנדטים כל אחת. הליכוד (מחל), ש"ס וחזית דתית מאוחדת קיבלו 2 מנדטים כל אחת. שלוש רשימות קיבלו מנדט אחד כל אחת: צדק חברתי לתל-אביב-יפו, לתת לחיות למען בעלי החיים ויאפא. תופעה הראויה לציון היא שהרשימות פונות לסקטורים מסוימים באוכלוסייה, או מתמקדות בנושאים ספציפיים: בבחירות הנוכחיות נכנסו למועצה שלוש רשימות חדשות המתמקדות בנושאים ספציפיים, צדק חברתי לתל-אביב-יפו, לתת לחיות למען בעלי החיים ויאפא (המתמקדת ביפו).