

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-2009

במהלך 2009, 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-2009 הופק עלון על בסיס נתוני הסקר החברתי של הלמ"ס. כמו כן, במהלך 2009 המרכז למחקר גם נערך לקליטת נתוני מפקד האוכלוסין 2008, הן בהיבט הטכנולוגי והן בהיבט הנושאי.

ב-2009 נערכו מספר סקרים בקרב תושבים בנושאים שונים, הבולט שבהם היה סקר תושבים כללי - כחלק ממיקוד מחדש של פעילות העירייה, ביקשה הנהלת העירייה לקבל נתונים על הצרכים ושביעות רצון תושבים מתחומים שונים.

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 הוא נערך בפעם החמישית. כמו כן, בוצעו סקרים ביחידות נוספות: אגף מחשוב ומערכות מידע (שירותי התמיכה), סקר שביעות הרצון מיחידות מטה

במינהל בת"ש, בחינת שביעות רצון משירותי רכש ומשאבי אנוש באגף המחשוב, וכן סקרים נוספים בנושאים ספציפיים.

נושא מרכזי בו עסק המרכז למחקר במהלך 2008-9 היה ביצוע סקר אקלים ארגוני שנערך בקרב כל העובדים בעירייה, ו-92% מהעובדים (6,410) מילאו את שאלון הסקר. ניתוח הנתונים והפצת הממצאים של סקר אקלים ארגוני "מקשיבים ומיישמים" נעשו במהלך 2009, סה"כ הוכנו כ-75 דוחות ומצגות לרמות ניהול שונות.

בתחום מדידת שביעות רצון של הפונים למוקדי שירות מרכזיים בעירייה, במהלך 2009 נערכו סקרי שביעות רצון לקוחות במוקד שירות 106, במרכז השירות החדש (פרטי ועסקי), במוקד שירות של חניה ואכיפה (מוקד טלפוני ופרונטלי), בגנזך במינהל ההנדסה, במרכז מידע במינהל ההנדסה ועוד - סה"כ כ-13,000 ראיונות.

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

1. 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 ביי"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).

סקר שביעות רצון מרמת השירות הפנים ארגוני 2009

מטרות הסקר

הסקר בוחן את מידת שביעות הרצון של מנהלים ועובדים משירותי הפנים המוענקים על-ידי 15 יחידות עירוניות שתפקידן העיקרי מתן שירותים פנים עירוניים. הסקר הראשון 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 שונות בהיררכיה הארגונית: מנהלים ועובדים. מתוך כלל עובדי העירייה, הסקר נשלח לכל המנהלים בעירייה (בדרגת מנהלי מחלקות, מושווים להם ומעלה), למדגם מנהלי מדורים וכן למדגם. איסוף הנתונים נערך בשני אמצעים שונים: 1. מילוי עצמי של שאלון אנונימי שנבנה לצורך

הסקר והופץ בדואר פנימי לעובדים שאינם מחוברים ל-OUTLOOK העירוני. 2. מילוי שאלון ממוחשב, אף הוא אוטומטי, שנשלח בדואר האלקטרוני הפנים ארגוני.

דיווח הממצאים

ממצאי הסקר מוצגים להנהלת העירייה וכן לכל אחת מהיחידות שהשתתפו בסקר. כמו כן, סיכום קצר של ממצאי הסקר מוצג בפורטל העירוני לעיון כל עובדי העירייה. דיווח ראשוני של הממצאים צפי בחודש מרץ 2010.

סקר שביעות רצון מרמת השירות מיחידת משאבי אנוש רכש ולוגיסטיקה באגף מחשוב ומערכות מידע (2009)

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבדוק את שביעות רצון של רכזי המחשוב ושל מנהלים באגף המחשוב ממחלקת משאבי אנוש רכש ולוגיסטיקה באגף מחשוב ומערכות מידע.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים נעשה באמצעות ראיון מובנה שנערך עם שתי אוכלוסיות שונות: מנהלים באגף המחשוב ומערכות מידע (מרמת מנהלי מחלקות בפועל ומעלה), חברי פורום מטה מורחב באגף ורכזי מחשוב. בסך הכל נערכו 33 ראיונות.

דיווח סטטוס

טיוטת הדוח הוגשה במהלך חודש מרץ 2009.

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.

משובים על מוקד למחשבים וטלפוניה של אגף מחשוב ומערכות מידע (2005-2009)

מטרת המשוב

כחלק מתהליך שיפור השירות, אגף המחשוב מבקש לערוך מידי שנה משוב שבוחן את שביעות הרצון ממוקד השירות למחשבים וטלפוניה. עד כה נערכו חמישה משובים. המשובים בחנו את שביעות הרצון מהשירות ומאיכות הטיפול שמעניקים נציגות התמיכה הטלפונית והטכנאים, וכן את שביעות הרצון משעות הפעילות של המוקד ועוד. החל במשוב השני 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. 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 אוטומטי. במשוב 2005 היו כ-62% היענות, במשוב 2006 57% היענות, במשובים 2007-2009 בין 44% ל-49% היענות.

דיווח סטטוס

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

משוב על יחידות המטה במינהל בינוי 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 הת"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 הת"ש ובוצע על ידי המרכז למחקר כלכלי וחברתי.

מתודולוגיה

לכל עובדי מינהל בת"ש המחברים למחשב נשלח שאלון ממוחשב באמצעות הדואר האלקטרוני. לכל שאר העובדים נשלח שאלון מודפס בדואר העירוני. המשוב היה אנונימי. ניתוח הנתונים למשוב 2009 יתבצע בתחילת 2010.

דיווח סטטוס

ממצאי המשוב הוגשו למנהל מינהל הת"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 (נמל"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. רואיינו 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 רואיינו 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.

משוב לאיתור צרכים וציפיות בקרב לקוחות מרכז השירות החדש-2009

רקע

ב-21 ליוני 2009 נפתח מרכז השירות החדש של עיריית ת"א-יפו. במרכז השירות מגוון שירותים עירוניים - מים וארנונה, חיובי ארנונה, תווי חניה, מידע תכנוני ועוד. במרכז שתי קומות שירות - קומת השירות לתושבים, וקומת השירות לעסקים.

מטרות המשוב

נערך משוב ייעודי עם פתיחת מרכז השירות החדש שמטרתו בחינת התאמת התנאים הפיזיים, קלות ההתמצאות במקום, אופן התנהלות התורים וכו'. וכן איתור נקודות חוזק וחולשה בתהליך השירות הניתן לתושבים ובעלי העסקים בעיר הפונים למרכז השירות.

מתודולוגיה

מיום פתיחת מרכז השירות החדש, ובמהלך החודש הראשון ממועד זה, נערך משוב לאיתור צרכים וציפיות בקרב לקוחות המרכז - תושבים ובעלי עסקים. המשוב התבצע באמצעות שני כלים מרכזיים: 1. ראיונות פנים-אל-פנים עם לקוחות מרכז השירות, ע"י סוקרי המרכז למחקר. 2. תצפיות על התנהלות מערך השירות במרכז השירות. המשוב והתצפיות נערכו ע"י סוקרים של המרכז למחקר כלכלי וחברתי.

דיווח סטטוס

המשוב נערך במהלך החודשים יוני-יולי 2009. ממצאי המשוב הוגשו להנהלת מרכז השירות 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.

מערכת מדידת שביעות רצון לקוחות ממוקדי השירות העירוניים

רקע

- בשנת 2007 התחיל המרכז למחקר כלכלי וחברתי להפעיל מערך מדידה שוטף במוקדי השירות המרכזיים של העירייה. מערך זה הורחב בשנים 2008-2009. מוקדי השירות הנמדדים במסגרת מערך המדידה:
- **מוקד שירות 106** - שביעות רצון פונים מטיפול העירייה במפגעים מדווחים ומנציגי השירות במוקד.
 - **מח' גביית ארנונה** - מוקד טלפוני ומוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
 - **אגף החניה** - מוקד טלפוני ומוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
 - **אגף חיובי ארנונה** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
 - **מרכז השירות החדש לתושבים ועסקים** - שביעות רצון מרמת השירות - במרכז השירות מסופקים שירותי הגבייה (גביית ארנונה, חיובי ארנונה וטאבו), ובנוסף גם שירותי כרטיס תושב, תווי חניה ושירותיים הנדסיים.
 - **גנזך ההנדסה** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
 - **מרכז המידע** - רישוי ופיקוח על הבניה - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.

מטרות

יצירת תשתית מדידה שוטפת של איכות השירות במוקדי השירות העירוניים שממצאיה ישמשו כלי עבודה בידי מנהלים ועובדים לשיפור השירות ללקוח. מטרת נוספות 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 (רבעוני, שלישוני וכיו"ב). 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

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).

ניתוח היעדרויות עובדים בעיריית ת"א-יפו נתוני 2008 (2006; 2007)

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. עבודה זו התמקדה בניתוח היעדרויות עובדים מפאת מחלות בכלל ומחלות קצרות בפרט. ממצאים ראשוניים פורסמו על נתוני השנים 2002-2006. החל משנת 2007 מתפרסם עדכון של הנתונים בכל שנה. בשנת 2009 פורסם ניתוח הנתונים לשנים 2002-2008.

אוכלוסיית המחקר

אוכלוסיית המחקר כללה את עובדי עיריית ת"א-יפו ששעות העבודה שלהם מדווחות במערכת העירונית, בשנים 2002-2008. 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). ניתוח הממצאים לפי שלוש רמות: 1. הרמה הכלל עירונית, 2. רמת המינהל/החטיבה ו-3. רמת האגף.

II. סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר ב-2008

1. סקרים פנים ארגוניים:

סקר שביעות רצון מרמת השירות באגף השירות המשפטי

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבדוק את מידת שביעות הרצון של המנהלים ושל עובדי העירייה מהשירות הניתן על ידי השירות המשפטי, תוך התייחסות ליחידות השונות באגף. הסקר נערך כחלק מהתהליכים הנעשים לשיפור עבודת היחידה.

מתודולוגיה

הסקר פונה לשתי אוכלוסיות שונות: מנהלים בעירייה (בדרג בכיר ובדרג הביניים), עובדים המצויים בקשרי עבודה ישירים עם היחידה. העברת הסקר התבצעה על ידי הפצת שאלון ממוחשב למילוי עצמי ב-OUTLOOK העירוני.

דיווח סטטוס

איסוף הנתונים נערך במהלך חודש מאי 2008. הממצאים דווחו להנהלת האגף.

סקר שביעות רצון מרמת השירות מאגף נכסי העירייה

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבדוק את מידת שביעות הרצון של המנהלים ושל עובדי העירייה מהשירות הניתן על ידי אגף נכסי העירייה תוך התייחסות ליחידות השונות באגף. הסקר נערך כחלק מהתהליכים הנעשים לשיפור עבודת היחידה.

מתודולוגיה

הסקר פונה לשתי אוכלוסיות שונות: מנהלים בעירייה (בדרג בכיר ובדרג הביניים), עובדים המצויים בקשרי עבודה ישירים עם היחידה. העברת הסקר התבצעה על ידי הפצת שאלון ממוחשב למילוי עצמי ב-OUTLOOK העירוני.

דיווח סטטוס

איסוף הנתונים נערך במהלך חודש יוני 2008. הממצאים הוגשו להנהלת האגף.

סקר שביעות רצון מרמת השירות באגף משאבי אנוש

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבדוק את שביעות רצון העובדים, המנהלים וסגלי משאבי אנוש מרמת השירות הניתן על ידי אגף משאבי אנוש, כחלק מתהליך מתמשך לשיפור רמת השירות באגף וכן על-מנת לספק תשתית נתונים לתהליך הרה-ארגון שאמור להתבצע באגף.

מתודולוגיה

הסקר פונה לשלוש אוכלוסיות שונות: מנהלים בעירייה (מרמת מנהלי מחלקות בפועל ומעלה), סגלי משאבי אנוש ביחידות השונות ועובדי עירייה. לפיכך, הועברו שלושה שאלונים שונים: (1) בקרב 201 מנהלים; (2) בקרב מדגם מייצג של 501 עובדי עירייה; (3) בקרב 61 חברי סגל משאבי אנוש ביחידות השונות. העברת הסקר התבצעה על ידי הפצת שאלון ממוחשב למילוי עצמי ב-OUTLOOK העירוני, וכן באמצעות משלוח שאלונים למילוי עצמי באמצעות הדואר העירוני (לעובדים שאינם מחוברים ל-OUTLOOK העירוני).

דיווח סטטוס

איסוף הנתונים נערך במהלך חודש ספטמבר 2008. הממצאים הוגשו להנהלת האגף.

סקר שביעות רצון מרמת השירות במרכז לתשלומי שכר (מת"ש)

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבדוק את שביעות רצון העובדים, המנהלים וסגלי משאבי אנוש מרמת השירות הניתן על ידי המרכז לתשלומי שכר, כחלק מתהליך מתמשך לשיפור רמת השירות במרכז.

מתודולוגיה

הסקר פונה לשלוש אוכלוסיות שונות: מנהלים בעירייה (מרמת מנהלי מחלקות בפועל ומעלה), סגלי משאבי אנוש ביחידות השונות ועובדי עירייה.

דיווח סטטוס

איסוף הנתונים נערך במהלך חודש נובמבר 2008. הממצאים הוגשו להנהלת האגף.

2. סקרים כלליים

סקר רישוי ופיקוח על הבנייה

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבדוק את מידת שביעות הרצון של מבקשי בקשות ועורכי בקשות מהשירות הניתן על ידי האגף לרישוי ופיקוח על הבנייה, כחלק מתהליכים הנעשים לשיפור עבודת האגף.

מתודולוגיה

הסקר פנה לשתי אוכלוסיות שונות: מבקשי בקשות ועורכי בקשות. שאלון למבקשים הועבר באמצעות סקר טלפוני בקרב מבקשי בקשה אחת לפחות במהלך השלוש השנים האחרונות. שאלון לעורכים הועבר באמצעות האינטרנט למדגם עורכי בקשות שהגישו לפחות 2 בקשות במהלך השלוש השנים האחרונות.

הסקר נערך בשני שלבים. בשלב הראשון נשאלו העורכים על מרכז המידע ובשלב השני נשאלו על תהליך הרישוי.

דיווח סטטוס

איסוף הנתונים נערך במהלך חודשים אפריל-מאי 2008. ממצאי הסקר הוגשו להנהלת האגף ולהנהלת העירייה.

סקר שביעות רצון מהשירות הניתן ע"י מטה מינהל השירותים החברתיים לאגפיו

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

מעקב ובקרה אחר יישום אמנת השירות הפנים ארגונית. הסקר בחן את מידת שביעות הרצון, של עובדים בדרג ראשי צוותים ומעלה באגפי המינהל (קרי, הלקוחות), מן השירותים הניתנים להם על ידי יחידות מטה המינהל כמוגדר באמנת השירות. מרכיבי השירות הנבדקים הם המרכיבים הנכללים באמנה. בנוסף, נבדקת 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. בשנת 2005 הועבר שאלון זה לראשונה. בשנת 2008, באמצעות תוכנת מחשב לביצוע סקרים ומשובים פנים-ארגוניים יצר המרכז למחקר גרסה ממוחשבת של אותו שאלון. באמצעות תוכנה זו הופץ השאלון לאוכלוסיית היעד שנקבעה על-ידי צוות המינהל. הסקר נערך בקרב מנהלי יחידות מטה המינהל ועובדיהם, ובקרב כלל המנהלים (בתפקידי ראשי צוותים ומעלה) באגפי השטח.

סה"כ השתתפו בסקר 76 עובדים; 40 אנשי מטה שמילאו שאלוני הערכה עצמית (שיעור השבה: 88%) ו-36 עובדי אגפים (שיעור השבה: 72%), שהתבקשו להעריך את רמת השירות הניתן להם על ידי יחידות מטה המינהל, לאור עקרונות האמנה. המשיבים זוהו על-פי תדירות הקשר שלהם עם התחום המוערך ועל-פי שיוכם האגפי.

דיווח סטטוס

ממצאי הסקר הוגשו להנהלת האגף.

משוב על מיזם "מדווחים מהשטח"

מר ערן אברהמי, סמנכ"ל תכנון ארגון ומ"מ, הנו היוזם והמוביל של המיזם "מדווחים מהשטח".

מטרות המיזם העיקריות (מתוך פורטל האינטרנט העירוני): 1. דווח עובדי העירייה שלא במסגרת תפקידם על מפגעים שונים ברחבי העיר. 2. חיזוק תחושת השייכות והאחריות של עובדי העירייה ("מתוך אמונה שכל עובד עירייה הוא נציג ושגריר של הרשות הציבורית בשעות העבודה וגם אחריהן...") מדבריו של המנכ"ל המצוטטים באתר). 3. מינוף מקורות הדיווח של העירייה. לעידוד הדיווח ניתנים תמריצים שונים.

מטרת המשוב: בחלוף כשנה וחצי מאז נחנך המיזם, לבחון את מידת המודעות וההיענות של עובדי העירייה למיזם.

מתודולוגיה: הבדיקה נערכה במהלך חודש מאי 2008, באמצעות שאלון משוב ממוחשב. השאלון הופץ למדגם של 500 איש מעובדי העירייה המחברים למערכת הדואר האלקטרוני העירונית. מטבע הדברים עובדי השטח מצויים פחות ליד המחשב. כתוצאה מכך, קיים ייצוג יתר במדגם לעובדי המשרדים. עובדה זו יכולה להפחית את שיעורי המדווחים במדגם, לעומת המצב האמיתי. כמחצית מן הנשאלים נענו והתייחסו לסקר (שיעור ההשבה: 47%).

על בסיס ממצאי המשוב ניתן לגבש תכנית פעולה לעידוד הדיווח במסגרת המיזם.