

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. 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-2008

במהלך 2008, 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 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 ב-2007 וב-2008 הופק עלון על בסיס נתוני הסקר החברתי של הלמ"ס. בנוסף, המרכז למחקר פועל רבות בתחום טיוב תשתיות הנתונים בעירייה ובין היתר מרכז צוות כלל עירוני שעוסק בהיערכות עירונית לקליטת נתוני מפקד 2008.

השנה, עקב שנת בחירות ברשויות המקומיות, הוטלו מגבלות על עריכת סקרים. על כן, לא נערכו סקרים בקרב תושבים ובעלי עסקים (למעט סקר אחד - שנערך 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). כמו כן, בוצעו סקרים ביחידות נוספות: אגף מחשוב ומערכות מידע (שירותי התמיכה), סקר שביעות הרצון מהשירות המשפטי, סקר שביעות רצון מאגף

הנכסים, סקר שביעות רצון מאגף משאבי אנוש, סקר שביעות רצון ממרכז תשלומי שכר, וכן סקרים נוספים בנושאים ספציפיים.

נושא מרכזי בו עסק המרכז למחקר במהלך 2008 היה ביצוע סקר אקלים ארגוני שנערך בקרב כל העובדים בעירייה (כ-6,500), ולמעלה מ-90% מהעובדים מילאו את שאלון הסקר. בנוסף, המרכז למחקר המשיך בביצוע פרויקטים חוצי ארגון, כגון: תכנון מערך הערכת מנהלים בעירייה, 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 שירות 106, מרכז השירות החדש (הזמני), במוקד שירות של ארנונה ומים (מוקד טלפוני), מוקד שירות של חניה ואכיפה (מוקד טלפוני ופרונטלי), בגנזך ובמרכז מידע במינהל ההנדסה.

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

המרכז למחקר היה גם שותף בוועדות היגוי עירוניות רבות במגוון נושאים: פיתוח אינדיקטורים לניטור התוכנית האסטרטגית, הקמת מרכז השירות העירוני, פיתוח מדדי שירות כלל עירוניים ועוד.

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

1. סקרים פנים ארגוניים:

סקר שביעות רצון משירותי פנים 2007 (2008/1), מאפריל 2008

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 ולאחר מכן נערך הסקר באופן קבוע אחת לשנתיים. הסקר הנוכחי הוא הרביעי במספר ונערך בסוף שנת 2007. 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) וכן למדגם של 1,000 עובדים (בדרג מנהלי מדורים ומטה). איסוף הנתונים נערך בשני אמצעים שונים: 1. מילוי עצמי של שאלון אנונימי שנבנה לצורך הסקר והופץ בדואר פנימי לכ-370 עובדים, שאינם מחוברים ל-OUTLOOK העירוני. 2. מילוי שאלון ממוחשב, אף הוא אנונימי, שנשלח בדואר האלקטרוני הפנים ארגוני לכ-630 עובדים ולכל המנהלים בעירייה. שיעור המשיבים עמד על 57% (83% בקרב המנהלים הבכירים, 77% בקרב המנהלים בדרג הביניים ו-51% 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) נוטה לגבוהה בקרב מנהלים (מנהלים בכירים - 3.65 ומנהלי דרג הביניים - 3.73), ובמיוחד בקרב עובדים (3.87). 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 2005) 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 אקלים ארגוני - 2008

מטרת הסקר

מטרת הסקר היא 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 קבל/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 91% (כ-6,400 עובדים ענו על הסקר).

אופני הדיווח

הסקר נערך במהלך החודשים יוני-ספטמבר 2008 וממצאיו יתפרסמו בתחילת שנת 2009. הממצאים ימסרו בשלושה חתכים: ברמת כלל הארגון, ברמת מינהל/חטיבה וברמת האגף (בסה"כ יופקו כ-70 דוחות). כל הממצאים יוצגו בכל החתכים האפשריים: מנהלים/עובדים, עובדי עירייה/עובדים שאינם עובדי עירייה, שטח/מטה (רק במינהל החינוך ובחטיבת התפעול), ובלבד שמספר העובדים בכל חתך יהיה לפחות עשרה. כמו כן, יתבצע ניתוח תוכן של כל ההערות המילוליות של המשיבים. מתוך ממצאי הסקר יגזרו כיווני פעולה ויוגדרו יעדים לשיפור.

ניתוח היעדרויות עובדים בעיריית ת"א-יפו נתוני 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. היעדרות מפאת מחלה יכולה להיות הסיבה האמיתית, ויכולה להיות הסיבה המוצהרת אך לאו דווקא האמיתית. עבודה זו התמקדה בניתוח היעדרויות עובדים מפאת מחלות בכלל ומחלות קצרות בפרט. בשנת 2008 פורסם ניתוח הנתונים לשנים 2002-2008, כאשר בכל שנה יתווסף ניתוח נתוני השנה הקודמת.

אוכלוסיית המחקר

אוכלוסיית המחקר כללה את עובדי עיריית ת"א-יפו ששעות העבודה שלהם מדווחות במערכת העירונית, בשנים 2002-2007. 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.

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, 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 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 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 וכתמיכה בתהליך 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

הסקר נערך במהלך חודש ספטמבר 2008 וממצאיו יתפרסמו לקראת סוף שנת 2008.

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.

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 בקרב 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 (2008)

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-אירגוניים 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, סמנכל תכנון ארגון ומ"מ, הנו היוזם והמוביל של המיזם "מדווחים מהשטח".

מטרות המיזם העיקריות (מתוך אתר האינטרנט-נט של העירייה): 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 המחוברים 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.

מערך מדידת שביעות רצון לקוחות ממוקדי השירות העירוניים

רקע

בשנת 2007 התחיל המרכז למחקר כלכלי וחברתי להפעיל מערך מדידה שוטף על בסיס תקופתי במוקדי השירות המרכזיים של העירייה. מערך זה הורחב בשנת 2008. 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 חניה** - מוקד טלפוני ומוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **אגף חיובי ארנונה** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **מרכז השירות לתושב החדש (הזמני)** - במרכז השירות מסופקים שירותי אגף הגבייה (גביית ארנונה, צרכנות מים וטאבו), ובנוסף גם שירותי כרטיס תושב, תווי חניה ואיזי פארק.
- **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 שממצאה 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.

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

1. סקרים פנים ארגוניים:

סקר שביעות רצון משירותי אגף רכש ולוגיסטיקה

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 והאחר בקרב 188 עובדים באמצעות השאלונים הופצו באוטלוק באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע סקרים.

דיווח סטטוס

הסקר נערך בין החודשים אוגוסט-אוקטובר 2007 וממצאיו הוגשו להנהלת האגף.

סקר שביעות רצון משירותי אגף החשבונות

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 הוגשו להנהלת האגף.

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 והמושוים 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 404 מתוך 715 אליהם הופץ המשוב (57% היענות). על המשוב שנערך בנובמבר 2007 השיבו 326 עובדים מתוך 744 אליהם הופץ המשוב (כ-44% 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 בשביעות הרצון ממרכז השירות במשוב השני (2006). במשוב 2007 נרשמה ירידה קלה בשביעות הרצון בהשוואה לממצאי משוב 2006.

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 להם 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 וחברתי.

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'.

2. סקרים כלליים

עלון הסקר חברתי - נתוני 2006

רקע

הסקר החברתי נערך על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס) החל ב-2002 בקרב בני 20 ומעלה ומאז נערך הסקר באופן שוטף מידי שנה. הסקר עוסק בתחומי התוכן הבאים: מאפייני האוכלוסייה, תעסוקה, דיור, שביעות רצון, קשר עם משפחה וחברים, שימוש בטכנולוגיה, רמת חיים ופנאי, חשיפה לעבריינות, ועוד. המרכז למחקר כלכלי וחברתי פנה בבקשה מיוחדת ללמ"ס להפיק את נתוני הסקר החברתי לאוכלוסיית העיר תל-אביב-יפו וההפקה המבוקשת בוצעה לראשונה לנתוני שנת 2005.

ממצאי הסקר החברתי מרחיבים את בסיס הנתונים הקיים בהבטים הבאים: 1. רוב רובם של הנתונים המצויים בידינו מתייחסים לעיר כולה כמיקשה אחת. נתוני הסקר החברתי לעומת זאת, מספקים מידע גם על אזורי העיר השונים (על רבעי העיר), ומלמדים על מצבם ועל ההבדלים הקיימים ביניהם. 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 בידינו. 3. הסקר החברתי כולל גם שאלות ספורות על הערכותיהם של הנדגמים ביחס לעתיד.

סטטוס נוכחי

אומדני שנת 2006 נבדקו על-ידי המרכז למחקר, רק חלקם פורסמו בעלון "בראי המספרים". על בסיס בדיקה זו, הזמין המרכז למחקר מן הלמ"ס פרוצדורה סטטיסטית נוספת שעתידה לשפר עוד יותר את מהימנותם של האומדנים. בעקבות כך, צפוי עוד השנה המשך פרסום האומדנים לנתוני 2007, במתכונת מורחבת.

סקר חנייה במרכז העיר: דפוסי חנייה ופתרונות חנייה אפשריים - 2007

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

נערך סקר טלפוני בקרב 998 תושבי מרכז העיר תל-אביב-יפו, בגילאי 21 ומעלה המתגוררים בעיר לפחות 3 חודשים. בסקר השתתפו תושבים המתגוררים באזור מרכז העיר, בעלי רישיון נהיגה, שעומדת לרשותם או לרשות בני משפחתם מכונית פרטית אשר בה נעשה שימוש בפועל. המדגם מייצג את התושבים לפי פרופורציית מין וגיל המאפיינת כל תת-אזור מבין 4 אזורים משנה במרכז העיר.

ממצאים

87% מתושבי מרכז העיר, שעומדת לרשותם או לרשות בני משפחתם מכונית פרטית, זכאים לתו חנייה והוא נמצא ברשותם. אולם, רק 29% מתושבי מרכז העיר, בעלי תו חנייה ציינו כי הם משתמשים בתו החנייה בחניון "קרוב לבית". 27% מתושבי מרכז העיר, חוזרים לביתם ברכב מספר פעמים ביום. 41% חוזרים לביתם ברכב רק פעם ביום, 27% מספר פעמים בשבוע ו-5% לא משתמשים ברכבם. מרבית תושבי מרכז העיר (44%), חוזרים לביתם ברכב בשעות הערב המוקדמות: בין 5 אחה"צ ל-8 בערב. כמחצית מתושבי מרכז העיר (49%) מחנים את רכבם ברחוב בקרבת הבית.

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 לפרוייקט 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% מתנדבים למען תושבי אזור 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 וכו'), 6% רוכבים על אופנוע, ו-5% רוכבים על אופניים (3% עובדים או לומדים מהבית).