

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. עידכון והרחבה של בסיס הנתונים על העיר, המרכז את הנתונים המהימנים, התקפים והמעודכנים ביותר שניתן לקבל.
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. עריכת סקרים בקרב תושבים ובעלי עסקים במגוון נושאים.
4. עריכת סקרים פנים ארגוניים למדידת שביעות רצון מהשירות הפנים ארגוני ועריכת סקרי שביעות רצון בקרב עובדים ומנהלים.
5. הפעלת מערך מדידה במוקדי שירות עירוניים הכולל מדידה שוטפת של רמת השירות הניתנת ללקוחות העירייה.
6. ניתוח נתונים ומתן ייעוץ בתחומי התמחות של המרכז למחקר להנהלה וליחידות עירוניות.
7. ייצוג האינטרסים העירוניים בתחום הסטטיסטיקה בפורומים כלל ארציים.

סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר ב-2011 וב-2012

פעילות המרכז למחקר מתמקדת בשלושה תחומים עיקריים: התחום האורבני, התחום הפנים ארגוני ותחום סיקור איכות השירות העירוני.

1. התחום האורבני

הפעילות בתחום האורבני כוללת איסוף 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. כמו כן, כולל תחום זה גם מענה לפניית רבות לקבלת נתונים ועיבוד נתונים מיוחד.

בנוסף הפעילות בתחום האורבני כוללת עריכת סקרים בקרב תושבים. חלק מן הסקרים הינם סקרים שוטפים (החוזרים על עצמם מידי תקופה) כגון: סקר העיר, שבוחן את שביעות רצון התושבים משירותים שונים שמספקת העירייה והוא יתבצע מידי שנה וסקר שביעות רצון מבתי הספר והגנים בעיר, שיתבצע מידי 4 שנים; סקר חטיבת התפעול הבדוק את ההיבטים הפיזיים, כגון: ניקיון, טיפוח גינות ועוד, סקר הנערך אף הוא אחת ל-4 שנים. בנוסף, נערכים סקרי תושבים על-פי בקשת הנהלת העירייה ומנהלי היחידות לצרכים ספציפיים, כגון: סקר בקרב תושבים באזורים חדשים בת"א-יפו לבחינת מאפייני התושבים, סקר כיכר דיזנגוף בו בחרו תושבי העיר את האופציה העדיפה עליהם לשיפוץ כיכר דיזנגוף ועוד.

סקר העיר, 2012

רקע

בסקר נבחנה שביעות רצונם של תושבי העיר ממגוון רחב של שירותים שהעירייה מספקת ומהחיים בעיר תל-אביב-יפו. זאת, תוך איסוף נתונים על התושבים (בעיקר נתונים דמוגרפים) המאפשרים לנתח את תוצאות הסקר לפי מאפייני התושבים. הסקר בוצע לראשונה בשנת 2011 ובוצע שוב בשנת 2012. הסקר מתוכנן להתבצע מידי שנה כדי לאפשר בחינה לאורך זמן של שביעות רצון תושבי העיר בנושאים שונים.

מטרות הסקר

לספק להנהלת העירייה מידע על שביעות רצון התושבים משירותי העירייה השונים לאורך זמן, לאתר שינויים בצורכי התושבים ו/או שינויים בסדרי העדיפויות שלהם, לאתר בעיות מרכזיות הדורשות התייחסות, בדיקה מעמיקה יותר או טיפול ולהרחיב את בסיס הנתונים על תושבי העיר.

מתודולוגיה

הסקר נערך באמצעות תשאול טלפוני. נערכו כ-2,600 ראיונות טלפוניים עם תושבי העיר. שאלון הסקר הוכן ע"י המרכז למחקר. הדגימה בוצעה בחלוקה ל-26 אזורים בעיר (תת רבעים).

אופן הדיווח

ממצאי הסקר הוצגו להנהלת העירייה ולמנהלים שתחומי הסקר קשורים באופן ישיר לעבודתם.

סקר פיצול נסיעות ורכיבה על אופניים בקרב תושבי תל-אביב-יפו, 2012

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 וב-2010. ובפעם הרביעית בשנת 2012.

מתודולוגיה

נערך סקר טלפוני בקרב 1,500 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. 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.

אופן הדיווח

הנתונים הוצגו לראש רשות התחבורה, התנועה והחנייה ולהנהלת העירייה.

סקר שביעות רצון של הורים מבתי הספר בעיר ומגני הילדים העירוניים (טרום חובה וחובה), 2011

נערכו שני סקרים: האחד להורים לתלמידים בבתי הספר בעיר והשני להורים לילדי הגנים העירוניים.

מטרות הסקר

מטרת הסקר להורים הייתה לבחון את שביעות רצון ההורים מבית הספר בו לומד ילדם, תוך זיהוי תחומים הדורשים שיפור. בסקר נבחנו היבטים שונים הנוגעים לבית הספר: מנהל ביה"ס, התנהלות ביה"ס, צוות המורים, רמת ההוראה, ההיבט החברתי והתרבותי, ההיבט הפיזי של בית הספר ועוד. מטרת הסקר להורים לילדי הגנים הייתה לבחון את שביעות רצון ההורים מהגן בו מבקר ילדם. בסקר נבחנו היבטים שונים של הגן, הצהרון ותהליך הרישום.

מתודולוגיה

הסקרים נערכו באמצעות ראיונות טלפוניים. בקרב הורים לתלמידים בבתי הספר, נערכו 3,370 ראיונות מלאים. בקרב ההורים לילדי הגנים נערכו 743 ראיונות.

אופן הדיווח

ממצאי הסקר הוצגו להנהלת העירייה ולהנהלת מינהל החינוך וכן הופצו לסגלי מוסדות החינוך הרלוונטיים בעיר.

סקר בקרב לקוחות מינהל השירותים החברתיים, 2012

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבחון את שביעות רצונם של לקוחות מינהל השירותים החברתיים מרמת השירות הניתן להם. כמו כן, יהווה הסקר נקודת בסיס לרמת שביעות רצון הלקוחות - לפני תחילתו של פרויקט "המיזם". (בשלב מאוחר יותר במהלך הפעלת הפרויקט יהיה ניתן להשוות לנקודת בסיס זו). הסקר נערך ביוזמת הנהלת העירייה ובשיתוף עם החוג לעבודה סוציאלית באוניברסיטת ת"א שמלווים את פרויקט "המיזם" במחקר אורך.

מתודולוגיה

הסקר נערך באמצעות תשאול טלפוני בקרב 800 מטופלים שמוגדרים ברמת טיפול באינטנסיביות נמוכה עד בינונית. וכן באמצעות ראיונות פנים-אל-פנים בקרב 360 מטופלים המוגדרים ברמת טיפול באינטנסיביות גבוהה. סה"כ ישיבו על הסקר כ-1,160 לקוחות.

אופן הדיווח

עם סיום ניתוח הממצאים, יוגשו דוחות מסכמים להנהלת העירייה ולהנהלת מינהל השירותים החברתיים.

סקר עמדות בקרב האמנים בתל-אביב-יפו, מאי 2011

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה למפות את אוכלוסיית האמנים הפועלת בעיר בתחום האמנות הפלסטית, העיצוב, האדריכלות והאומנויות, ולבחון את עמדותיהם במגוון נושאים הקשורים לעבודתם ולקשר שלהם עם העירייה. הסקר עסק גם בחללי העבודה של האמנים (הסטודיו), בהעדפות של האמנים לגבי מיקום הסטודיו, ובהקשר הכלכלי והתעסוקתי של האמנות בה הם עוסקים.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים נערך באמצעות שאלון ממוחשב שפותח במיוחד לצורך סקר זה. הסקר היה אנונימי ורק אמנים שהיו מעוניינים בקשר עם העירייה ציינו את שמם, כתובתם ופרטים אישיים נוספים (כמו מספרי טלפון). האוכלוסייה שהוגדרה בסקר הייתה כל האמנים שמופיעים ברשימת מחלקת האומנויות באגף התרבות והאמנויות של העירייה. הרשימה כללה כ-2,300 אמנים. מכלל האמנים שקיבלו את השאלון השיבו על השאלון 915 אמנים (כ-40%).

אופן הדיווח

ממצאי הסקר פורסמו בדוח שהוגש לאגף התרבות והאומנויות בעירייה.

סקר בקרב תושבים במתחמים ובאזורים חדשים בעיר, אוקטובר 2011

מטרת הסקר

מטרת הסקר היא ללמוד על מאפייניהם הדמוגרפיים של התושבים המתגוררים באזורים החדשים בעיר (גודל משק בית, מצב משפחתי, גיל, רקע סוציו-אקונומי וכו'), וכן לבחון סיבות למעבר לאזורים החדשים הללו ואת שביעות הרצון מאזור המגורים. הסקר נערך ביוזמת היחידה לתכנון אסטרטגי של העירייה.

מתודולוגיה

הסקר נערך באמצעות ראיון טלפוני בקרב מדגם של 950 תושבים מתוך רשימה של כ-7,500 תושבים המתגוררים ב-17 אזורים ובמתחמים החדשים בעיר. סה"כ השיבו על הסקר כ-830 איש.

אופן הדיווח

ממצאי הסקר פורסמו בדוח והוגשו ליחידה לתכנון אסטרטגי של העירייה.

רבעים ושכונות בתל-אביב-יפו - מאפיינים דמוגרפיים, חברתיים-כלכליים ומידע תכנוני, 2011

מטרת הפרסום

לספק להנהלת העיריה וליחידות עירוניות תמונת מצב עדכנית ומפורטת על מצב השכונות בעיר. הנתונים מהווים בסיס לתכנון, קבלת החלטות ועיצוב מדיניות.

בעבודה זו מוצג מידע מרוכז על רבעים ושכונות בתל-א-יפו. לגבי כל רובע ושכונה מפורט מידע המתייחס לארבעה תחומים:

1. מאפייני אוכלוסייה, כגון: מין, גיל, מוצא, ריבוי טבעי וניידות גיאוגרפית.
2. מאפיינים חברתיים-כלכליים, כגון: השכלה, תעסוקה, צפיפות דיור.
3. מאפיינים של משקי בית, כגון: סוג משק הבית, תכונות משק הבית, מספר הילדים במשק הבית.
4. מידע תכנוני, כגון: שטח הקרקע, שימושי השטח הבנוי.

העבודה מבוססת על מספר מקורות:

1. נתוני מפקד האוכלוסין של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס), 2008.
2. נתוני אוכלוסייה שוטפים לשנת 2009 (הלמ"ס).
3. קובץ החיובים של הארנונה הכללית של אגף הגבייה בעיריית תל-אביב-יפו, דצמבר 2010.
4. קובץ החינוך העירוני של מינהל החינוך, התרבות והספורט בעיריית תל-אביב-יפו (שנה"ל תש"ע 2010/2009).
5. קובץ מקבלי קצבאות זקנה ושאיירים ומקבלי השלמת הכנסה, דצמבר 2009, ביטוח לאומי.
6. נתוני מינהל השירותים החברתיים בעיריית תל-אביב-יפו, 2010.

2. התחום הפנים ארגוני

הפעילות בתחום הפנים ארגוני כוללת עבודות וסקרים שוטפים (המתבצעים מידי תקופה), כגון: סקר שביעות רצון משירותי הפנים, הבודק את שביעות הרצון מרמת השירות הפנים עירוני שמתבצע מידי שנתיים; משוב על עבודת מוקד השירות 8025 של אגף מחשוב ומערכות מידע שמתבצע מידי שנה; ניתוח נתוני העדרויות עובדים שמתבצע מידי שנה, סקרים שוטפים לבדיקת שביעות רצון העובדים מרמת הניקיון בבנייני העירייה ועוד.

כמו כן, הפעילות בתחום הפנים ארגוני כוללת סקרים ומשובים ייעודים, הנעשים על-פי בקשת הנהלת העירייה ומנהלי היחידות באופן ממוקד, כגון: סקר שביעות רצון לקוחות מאגף הכנסות מבנייה ומפיתוח, סקר שביעות רצון לקוחות פנים וחוג ממחלקת תיאום הביצוע ההנדסי, שביעות רצון גננות בגנים העירוניים ומנהלי בתי הספר בעיר מהקשר שלהם עם העירייה, סקר שביעות רצון לקוחות אגף תכנון העיר לבדיקת שינויים לאחר ביצוע רה-ארגון באגף ועוד.

2.1 עבודות/סקרים שוטפים

סקר שביעות רצון מרמת השירות הפנים עירוני, 2011/2012

מטרות הסקר

הסקר בוחן את מידת שביעות הרצון של מנהלים ועובדים מרמת השירות הניתן על-ידי 15 יחידות עירוניות הנותנות שירותים פנים עירוניים. סקר ראשון מסוג זה נערך ב-2001 ולאחר מכן נערך הסקר באופן קבוע אחת לשנתיים. הסקר הנוכחי הוא השישי במספר ונערך בסוף שנת 2010. בדומה לסקרים הקודמים, מטרת הסקר הנוכחי היא לבחון את רמת השירות הפנים ארגוני ולאחר תחומים טעוני שיפור.

מתודולוגיה

הסקר פונה לשתי אוכלוסיות עיקריות בהיררכיה הארגונית: המנהלים (מנהלים בכירים, מנהלים בדרג ביניים וסגל ניהול מרכזי) והעובדים. בקרב המנהלים הבכירים והמנהלים בדרג הביניים נדגמה כל האוכלוסייה הרלוונטית. בקרב סגל הניהול המרכזי ובקרב אוכלוסיית העובדים נערכה דגימת שכבות, לפי מינהלים וחטיבות. איסוף הנתונים נערך בשני אמצעים שונים: 1. שאלון ממוחשב שהופץ בדואר האלקטרוני העירוני. 2. שאלון מודפס שנשלח בדואר הפנימי למשיבים שאינם מחוברים לרשת האינטרנט העירונית.

אופן הדיווח

הוכן דוח כללי להנהלת העירייה ו-15 דוחות פרטניים לכל אחת מהיחידות שהשתתפו בסקר. ממצאי הסקר הוצגו בחודשים מרץ-אפריל 2012 להנהלת העירייה ולפורומים של היחידות שהשתתפו בסקר. היחידות נדרשו להכין תוכניות פעולה לשיפור על בסיס ממצאי הסקר.

משוב שנתי על מוקד שירות 8025 למחשבים וטלפוניה של אגף מחשוב ומערכות מידע, 2011

מטרת המשוב

כחלק מתהליך שיפור השירות, אגף המחשוב מבקש לערוך מידי שנה משוב שבוחן את שביעות הרצון ממוקד השירות 8025. עד כה נערכו שבעה משובים (הראשון נערך בשנת 2005). המשובים בחנו את שביעות הרצון מהשירות ומאיכות הטיפול שמעניקים נציגי התמיכה הטלפונית והטכנאים, את שביעות הרצון משעות הפעילות של המוקד ועוד. בנוסף למשוב זה, נערכים משובים חודשיים באופן שוטף בקרב הפונים למוקד השירות 8025, לבדיקת שביעות רצונם מהשירות שקיבלו בנוגע לפנייתם הספציפית.

מתודולוגיה

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). השאלון הממוחשב הופץ באמצעות הדואר האלקטרוני. המענה על המשוב היה אנונימי.

אופן הדיווח

ממצאי המשובים הוגשו למנהלת מחלקת שירות וקשרי לקוחות באגף המחשוב ומערכות מידע והוצגו בפני העובדים במחלקה ובפני הנהלת אגף המחשוב.

משוב שביעות רצון מאגף מינהל ומשאבים במינהל השירותים החברתיים, 2011

מטרת המשוב

מטרת המשוב היא בדיקת שביעות הרצון 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.

אופן הדיווח

ממצאי המשוב מוגשים להנהלת מינהל השירותים החברתיים.

ניתוח היעדרויות עובדים בעיריית ת"א-יפו, 2011

מטרת העבודה

מטרת העבודה היא בדיקת דפוסי היעדרויות 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 מתמקדת בניתוח היעדרויות עובדים מפאת מחלות בכלל ומחלות קצרות בפרט. ממצאים ראשוניים פורסמו על נתוני השנים 2006-2007. החל משנת 2007 מבוצע ניתוח נתונים מדי שנה ומוצג למנהלים בעירייה.

אוכלוסיית המחקר

אוכלוסיית המחקר כוללת את עובדי עיריית ת"א-יפו ששעות העבודה שלהם מדווחות במערכת העירונית. עובדי העירייה מחולקים לשתי תת אוכלוסיות, על פי אופן הדיווח על שעות העבודה כדלקמן: עובדים "מחושבים" - עובדים ששעות העבודה שלהם דווחו על ידי החתמת שערן. עובדים "מדווחים" - עובדים ששעות העבודה שלהם מדווחות באופן עצמאי, ללא החתמת שערן. עובדים מדווחים נמצאים במינהל החינוך. ניתוח הממצאים לפי מספר רמות: 1. הרמה הכלל עירונית 2. רמת המינהל/החטיבה 3. רמת האגף 4. רמת המחלקה.

אופן הדיווח

ממצאי הסקר סוכמו במצגת כללית, הוצגו ונידונו בפורומים העירוניים המתאימים.

2.2 עבודות/סקרים ייעודים

סקר שביעות רצון משירותי אגף הכנסות מבנייה ומפיתוח, 2012

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבחון את מידת שביעות הרצון של לקוחות אגף להכנסות מבנייה ומפיתוח מרמת השירות שמעניק האגף. בסקר נבדקו המחלקות השונות: מחלקת גבייה ובקרה, מחלקת שומה והשבחה, מחלקת חיובים והנהלת האגף. מטרת הסקר הייתה לזהות תחומים לשיפור ולשיפור ולשמש בסיס לבדיקת שינויים לאורך זמן.

מתודולוגיה

שאלון הסקר נבנה בשיתוף עם האגף להכנסות מבנייה ומפיתוח. מילוי השאלון על-ידי לקוחות האגף נערך בחודש מרץ 2012, באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע משובים (נמל"ה). שיעור ההשתתפות בסקר היה בינוני-גבוה ועמד על 66% (בסה"כ ענו 83 לקוחות).

אופן הדיווח

ממצאי הסקר הוצגו לעובדים ולהנהלת האגף.

סקר שביעות רצון משירותי המחלקה לתיאום הביצוע ההנדסי, 2012

מטרת הסקר

מטרת הסקר הייתה לבחון את מידת שביעות הרצון של לקוחות המחלקה לתיאום הביצוע ההנדסי מרמת השירות שמעניקה המחלקה. בסקר נבדקו יחידות המחלקה השונות: הנהלת המחלקה, מדור לתיאום הנדסי, וועדת התייעצויות, מדור לרישוי, מתאמי התכנון והביצוע בפרוייקטים המצוותים והפקחים של המחלקה. מטרת הסקר הייתה לזהות תחומים לשיפור ולשיפור ולשמש בסיס לבדיקת שינויים לאורך זמן.

מתודולוגיה

שאלון הסקר נבנה בשיתוף עם המחלקה לתיאום הביצוע ההנדסי. מילוי השאלונים נערך בחודש מרץ, באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע משובים (נמל"ה). שיעור ההשתתפות בסקר היה בינוני-גבוה ועמד על 64% (בסה"כ ענו 355 לקוחות). ניתוח הנתונים - נערך על פי סוג הלקוח - מתכננים, עובדי חברות (כגון: עובדי חברת חשמל, בזק וכו'), יזמים, קבלנים, יועצי תנועה ולקוחות פנים ארגוניים. בקרב הלקוחות הפנים ארגוניים נעשתה חלוקה לפי חטיבה/מינהל ולפי דרג (מנהל אגף, מנהל מחלקה, סגל ניהול מרכזי ועובדים).

אופן הדיווח

ממצאי הסקר הוצגו לעובדים ולהנהלת המחלקה.

סקר שביעות רצון מהקשר עם העירייה בקרב גננות בגנים העירוניים ומנהלי בתי הספר בעיר, 2011

מטרות הסקר

מטרת הסקר הייתה לקבל תמונה מעמיקה ורחבה של עמדות ושביעות רצון של הגננות ומנהלי בתי הספר בעיר מהקשר שלהם עם העירייה. נבדקו ממשקים שונים עם העירייה (היחידות שנותנות שירותים בממשקים הפיזיים, כגון: בינוי ושיפוץ, גינון, תחזוקה ועוד ואלו שנותנות שירותים בממשקים הפדגוגיים והארגוניים, כגון: השירות הפסיכולוגי העירוני, הסייעות בגנים והסייעות הטיפוליות ועוד). מטרת הסקר הייתה לזהות תחומים לשיפור ולשמש בסיס לבדיקת שינויים לאורך זמן.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים נערך באמצעות מילוי עצמי של שאלון אנונימי שנבנה באופן מיוחד לצורך הסקר, בשיתוף פעולה עם מטה מינהל החינוך, מחלקות החינוך היסודי, העל-יסודי, החינוך המיוחד וגני הילדים ובשיתוף של מנהלי בתי ספר וגננות. מילוי השאלונים נערך בעת מפגשים כלליים שערכו מחלקות החינוך עם המנהלים ובמפגשים מרחביים בגני הילדים השונים ברחבי העיר. שיעור ההשתתפות בסקר היה גבוה במיוחד ועמד על כ-90%.

אופן הדיווח

ממצאי הסקר הוגשו להנהלת העירייה, להנהלת מינהל החינוך ולמנהלות מחלקות החינוך.

סקר לקוחות - אגף תכנון העיר, 2011

רקע

כחלק מתהליך הרה-ארגון באגף תכנון העיר, נערכו במהלך חצי השנה הראשונה של 2011 סקרים בקרב הלקוחות החיצוניים והפנים ארגוניים של אגף תכנון העיר, לקוחות חיצוניים - עורכי בקשות ומקדמי ויזמי תוכניות בניין עיר, לקוחות פנים ארגוניים - מנהלים ועובדים המקיימים קשרי עבודה תדירים עם צוותי התכנון והשימור.

מטרות הסקר

בחינת שביעות רצון הלקוחות החיצוניים והפנים ארגוניים מעבודת צוותי התכנון והשימור של אגף תכנון העיר, ואיתור חוזקות וחולשות, בהיבטים של זמינות, שירות ומקצועיות.

מתודולוגיה

נערכו 3 סקרים בקרב 3 אוכלוסיות של לקוחות חיצוניים ופנים ארגוניים של צוותי התכנון והשימור של אגף תכנון העיר: עורכי בקשות, יוזמי ומקדמי תב"ע ועובדים ומנהלים מתוך העירייה. מרבית השאלונים נשלחו אל לקוחות באמצעות הדוא"ל למילוי עצמי. לצורך השלמת המדגמים, בוצעו גם ראיונות טלפוניים עם חלק מהמשיבים. בסקרים שנערכו בקרב הלקוחות החיצוניים שיעור המענה היה נמוך מאוד. בקרב הלקוחות הפנימיים שיעור ההיענות היה 70%.

אופן הדיווח

ממצאי הסקר סוכמו בדו"ח כללי ונידונו בהנהלת אגף תכנון העיר ובהנהלת העירייה.

סקר בקרב עורכי בקשות - תחנות התיאום בשלב תיאום התכנון המוקדם מסלול רישוי בנייה, 2011

רקע

במהלך חודש ינואר 2011 נערך סקר בקרב עורכי בקשות רישוי בנייה לבחינת תהליך התיאום המוקדם במסגרת מסלול הרישוי. מסלול הרישוי כולל 4 שלבים מרכזיים, אשר בסופם ניתנת למגיש הבקשה, באמצעות עורך הבקשה, האפשרות להוציא טופס 4 ותעודת גמר.

מטרות הסקר

בחינת שביעות רצון הלקוחות (עורכי הבקשות) ואיתור חוזקות וחולשות בהליך תיאום התכנון המוקדם להוצאת היתר בניה, בהיבטים של זמינות, שירות ומקצועיות.

מתודולוגיה

שאלון הסקר נשלח ל-367 עורכי בקשות. מתוכם, 43% השיבו על השאלון. מרבית השאלונים נשלחו אל עורכי הבקשות באמצעות הדוא"ל למילוי עצמי. לצורך השלמת המדגם, בוצעו גם ראיונות טלפוניים עם חלק מעורכי הבקשות.

אופן הדיווח

ממצאי הסקר סוכמו בדו"ח כללי, הוצגו ונידונו בהנהלת העירייה ובפורומים רלוונטיים.

סקר שביעות רצון לקוחות - אגף התנועה לקראת רה-ארגון, 2011

מטרות הסקר

הסקר נערך כחלק מתהליך של רה-ארגון ומטרתו הייתה בחינת שביעות רצון הלקוחות (תושבים ולקוחות פנים ארגוניים) מהשירות הניתן ע"י אגף התנועה ויחידותיו השונות, מבחינת זמינות, שירות ומקצועיות. הסקר נועד להוות נקודת השוואה לסקר שייערך לאחר הארגון מחדש.

מתודולוגיה

איסוף הנתונים כלל שימוש במספר מקורות:

1. **סקר טלפוני בקרב תושבים** שפנו לאגף התנועה באופן ישיר, דרך לשכת ראש העיר ודרך אגפים אחרים. כמו כן, נכללו בסקר הפונים למוקד 106 בנושאים הנמצאים בסמכות האגף (לא נכללו הפונים ל-106 שנפתחו עבורם קריאות שירות, שהטיפול בהן נמדד באופן שוטף על ידי המרכז

למחקר במשוב הנערך בקרב הפונים למוקד שירות 106). הסקר נערך במהלך חודש דצמבר 2010. בסך הכל השיבו לסקר 353 תושבים, שיעור ההשבה היה 79%.

2. **סקר עורכי בקשות** (תחנות רישוי) - הפונים בבקשות לרישוי בניה רואיינו במסגרת סקר תחנות הרישוי. הסקר נשלח לעורכי הבקשות במייל.

3. **סקר פנים ארגוני אינטרנטי** - השאלון נשלח בדואר האלקטרוני העירוני (באמצעות מערכת ה-Outlook) לכ-150 עובדי עירייה אשר נמצאים בקשרי עבודה עם אגף התנועה ויחידותיו. על הסקר ענו 98 איש ושיעור ההיענות היה כ-65%.

אופן הדיווח

ממצאי הסקר סוכמו בדו"ח כללי, הוצגו ונידונו בהנהלת אגף התנועה ובהנהלת העירייה.

3. תחום סיקור איכות השירות העירוני

3.1 עבודות/סקרים שוטפים

מערך מדידת איכות השירות במוקדי השירות העירוניים, 2012

רקע

בשנת 2007 התחיל המרכז למחקר כלכלי וחברתי להפעיל מערך מדידה שוטף במרכזי השירות המרכזיים של העירייה. מערך זה הורחב בשנים 2008-2011. מוקדי השירות הנמדדים במסגרת מערך המדידה ובהם נמדדת רמת השירות:

- **מוקד שירות 106** - שביעות רצון הפונים למוקד, מטיפול העירייה במפגעים מדווחים ומנציגי השירות במוקד, וכן נבדקת איכות שירותי המידע המסופקים 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 צרכנות מים, כרטיס תושב, תווי חניה, שילוט ושירותים הנדסיים.
- **אגרות שילוט - אגד"ש** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות.
- **חינוך - אגד"ש** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות.
- **גנזך ההנדסה** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **מרכז המידע** - רישוי ופיקוח על הבניה - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **רישוי עסקים** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **רישוי עסקים** - נבדקת שביעות רצון מתהליך הוצאת רישיון עסק.
- **רישוי בנייה** - נבדקת שביעות רצון מתהליך הוצאת היתר בנייה.
- **רישום לגני ילדים** - נבדקת שביעות רצון מרמת השירות ומתהליך הרישום.

מטרות

יצירת תשתית מדידה שוטפת של איכות השירות במרכזי השירות העירוניים שממצאיה משמשים כלי עבודה בידי מנהלים ועובדים לשיפור השירות ללקוח. מטרות נוספות של מערך המדידה הן הצגת תמונת מצב עדכנית והשוואה לתקופות קודמות, הצבת יעדים לשיפור - איתור נקודות חוזק וחולשה, וכן תחקור, למידה ושיפור מתמיד.

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.

סקר בעקבות השירות "תו חניה עם שליח עד הבית", 2011

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. במהלך שנת 2009 נערך הסקר הראשון בנושא, ובאוגוסט 2011 נערך סקר חוזר.

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 אופנים במקביל:

שלב א' - אוגוסט 2011 - 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' - במהלך ינואר-אוגוסט 2011 - ראיונות טלפוניים עם תושבים שהגיעו למרכז השירות העירוני כדי להוציא תו חניה, במסגרת המשוב בקרב הפונים למרכז השירות העירוני.

אופן הדיווח

ממצאי המשוב הוגשו להנהלת מרכז השירות ולהנהלת העירייה.