

## 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.
2. עיבוד נתונים ואספקת מידע סטטיסטי על 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.

פעילות המרכז למחקר מתמקדת בשלושה תחומים עיקריים: התחום האורבני, התחום הפנים ארגוני ותחום מדידת 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: ספר השנתון הסטטיסטי (בליווי חוברת תקציר ותקליטור), פנקס כיס למנהלים ("תל-אביב-יפו בראי המספרים"), פרסום נתונים ועבודות המרכז בפורטל העירוני ובאינטרנט. כמו כן, תחום זה כולל גם מענה לפניות רבות לקבלת נתונים ועיבודי נתונים מיוחדים.

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; וכן סקרים בנושאים שונים, כגון סקר שביעות רצון מבתי הספר והגנים בעיר, שיתבצע מידי 4 שנים; סקר חטיבת התפעול הבודק את ההיבטים הפיזיים (ניקיון, טיפוח גינות ועוד), סקר הנערך אף הוא אחת ל-4 שנים. בנוסף, נערכים סקרי תושבים בנושאים ספציפיים, על-פי בקשת הנהלת העירייה ומנהלי היחידות.

### 2. התחום הפנים ארגוני

הפעילות בתחום הפנים ארגוני כוללת ביצוע עבודות וסקרים שוטפים, 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; סקר שביעות רצון מאגף מינהל ומשאבים במינהל השירותים החברתיים, שמתבצע מידי שנה, ניתוח נתוני היעדרויות עובדים שמתבצעים מידי שנה ועוד.

כמו כן, הפעילות בתחום הפנים ארגוני כוללת ביצוע סקרים ומשובים ייעודים, הנעשים על-פי בקשת הנהלת העירייה ומנהלי היחידות, כגון: סקר שביעות רצון לקוחות מאגף משאבי אנוש וסגלי משאבי

אנוש, סקר שביעות רצון משירותי הפנים באגף המחשוב, סקרים הנערכים בעקבות שינויים ארגוניים ועוד.

### **3. תחום מדידת איכות השירות העירוני**

במהלך השנים האחרונות, בעירייה הושם דגש על שיפור השירות במרכזי השירות העירוניים המספקים מגוון רחב של שירותים במגוון ערוצים - במרכזי קבלת קהל, בטלפון, בכתב, וכמובן בערוצים מקוונים. ניהול מערך שירות כזה מחייב בקרה ומעקב באמצעות מגוון כלים, כשאחד המרכזים שבהם הוא מדידת שביעות רצון הלקוחות מאיכות השירות באמצעות משוברים.

משוברים כאלה נערכים בקרב התושבים ובעלי העסקים הפונים למרכזי השירות של מינהל הכספים (מוקד גביית ארנונה, מרכז השירות העירוני, מוקדי השירות של אגף החניה וכו'), מינהל ההנדסה (רישוי בנייה, רישוי עסקים) ומינהל החינוך (מוקד רישום לגני ילדים וכד') כמו גם למוקד שירות 106.

סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר ניתן לראות באתר האינטרנט של עיריית תל-אביב-יפו, בכתובת: <http://tel-aviv.gov.il/TheCity/Pages/Numbers> (יש לחוץ על הלשונית "על העיר" ולאחר מכן יש לבחור בקטגוריה "נתונים סטטיסטיים").