



סקר העיר 2012

סקרים לתפוצה פנימית
2012/4

עיריית תל-אביב-יפו | חטיבת תכנון, ארגון ומערכות מידע | המרכז למחקר כלכלי וחברתי

חלק א': מבוא

רקע

במהלך החודשים יולי ואוגוסט 2012 נערך סקר העיר בקרב כ-2,600 תושבי תל-אביב-יפו. סקר העיר הראשון נערך ביולי 2011. בסקרים נבחנה שביעות רצונם של התושבים ממגוון רחב של שירותים שהעירייה מספקת וכן נאספו נתונים על התושבים (בעיקר נתונים דמוגרפיים) שמאפשרים לנתח את תוצאות הסקר לפי מאפייני התושבים. סקר העיר עתיד להתבצע מידי שנה כדי לאפשר בחינה לאורך זמן של שביעות הרצון של תושבי העיר.

המטרות המרכזיות של הסקר:

- ♦ לספק להנהלת העירייה מידע על שביעות רצון התושבים משירותי העירייה השונים לאורך זמן.
- ♦ לאתר שינוי בצורכי התושבים ו/או מגמות של שינוי בסדרי העדיפויות שלהם.
- ♦ לאתר בעיות מרכזיות ("להדליק נורות אדומות"), שתידרש לגביהם בדיקה מעמיקה יותר.
- ♦ להרחיב את בסיס הנתונים על התושבים (למשל בנוגע לניידות התושבים וכד').

איסוף הנתונים:

שני הסקרים נערכו באמצעות תשאול טלפוני. בכל סקר נערכו כ-2,600 ראיונות טלפוניים עם תושבי העיר. שאלון הסקר הוכן ע"י המרכז למחקר.

ייצוגיות המדגם:

בכדי לבדוק האם המדגם שנאסף בסקר העיר מייצג את אוכלוסיית העיר, נערכה השוואה בין נתונים שונים שנאספו בסקר לבין נתונים על תושבי העיר הקיימים במרכז למחקר ונאספו ממקורות אחרים. באופן כללי נמצא שהנתונים שנאספו בסקר העיר דומים לנתונים שיש לנו ממקורות נוספים. למשל, בסקר העיר 2012 26.5% (בסקר העיר 2011, 25.4%) מהמשיבים הם בעלי משפחות עם ילדים. לפי נתוני ביטוח לאומי 24.7% מתושבי העיר מקבלים קצבאות ילדים, לפי מפקד האוכלוסין 2008 23% מהמשפחות הן משפחות עם ילדים. לסיכום, נראה כי המדגם של סקר העיר 2012 וגם של סקר העיר 2011 הם מדגמים מייצגים של אוכלוסיית העיר על פי משתנים רבים, מה שמאפשר להסיק מסקנות מהימנות על בסיס הסקר.

המשתנים המרכזיים בסקר העיר

<ul style="list-style-type: none">• שביעות רצון מהתנהלות ותפקוד העירייה• שביעות רצון מהשירותים שהעירייה מספקת לתושבים	<ul style="list-style-type: none">• שביעות רצון מאזור מגורים/שכונה	<ul style="list-style-type: none">• שביעות רצון מהמגורים בעיר באופן כללי
<ul style="list-style-type: none">• חופי הרחצה• איכות הסביבה	<p>תנאים פיזיים</p> <ul style="list-style-type: none">• טיפוח סביבת המגורים• נקיון הרחובות והמדרכות• טיפוח שטחים ירוקים• תחזוקת מדרכות וכבישים• תאורה• הליכה ללא הפרעות	<ul style="list-style-type: none">• סדר ציבורי• ביטחון אישי• ביטחון באזורי הבילוי
<ul style="list-style-type: none">• תרבות ופנאי• מרכזים קהילתיים	<ul style="list-style-type: none">• חינוך	<ul style="list-style-type: none">• שירותי רווחה• טיפת חלב
<ul style="list-style-type: none">• מעורבות קהילתית• הקשר עם העירייה• שיתוף ציבור	<ul style="list-style-type: none">• תחבורה ציבורית	<ul style="list-style-type: none">• חנייה

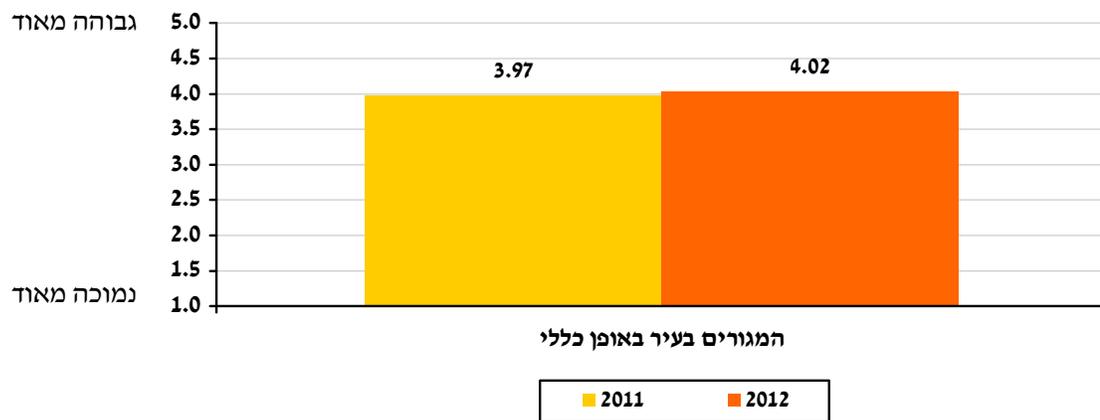
חלק ב' - ממצאים

בחלק זה יוצגו המשתנים שנבחנו בסקר. כמו כן, תוצג השוואה של סקר העיר לסקרים אחרים שנערכו במרכז למחקר וכללו שאלות דומות.

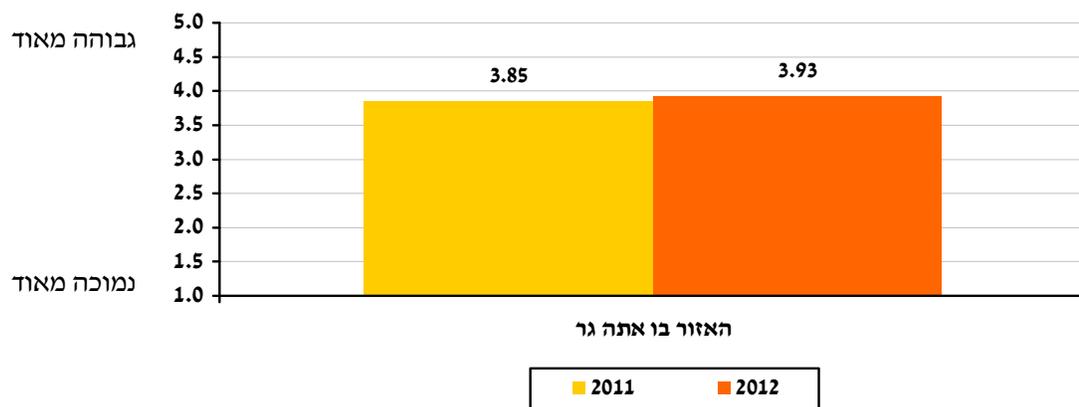
1. שביעות רצון כללית, מאזור המגורים/שכונה ומתפקוד והתנהלות העירייה

המשיבים התבקשו להתייחס למידת שביעות רצונם מהמגורים בעיר באופן כללי, מאזור המגורים שלהם/השכונה בה הם גרים, מתפקוד והתנהלות העירייה ומהשירותים שהעירייה מספקת.

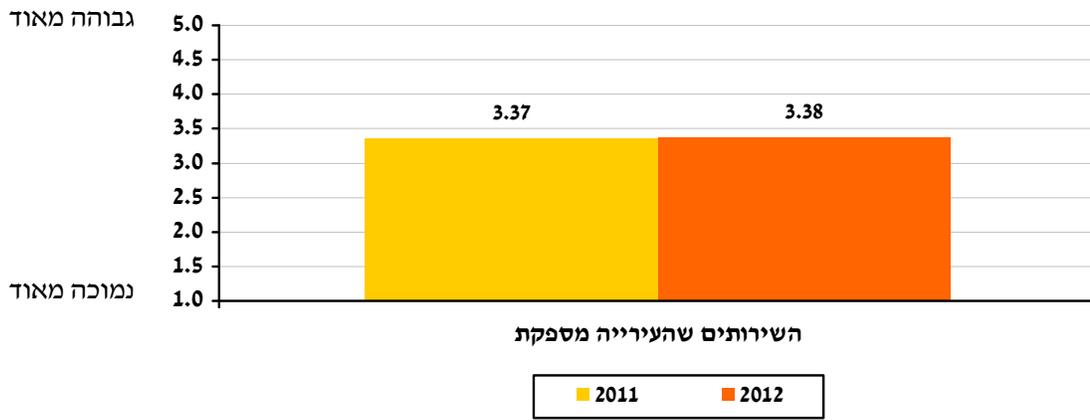
שביעות הרצון מהמגורים בעיר באופן כללי (ממוצעים)



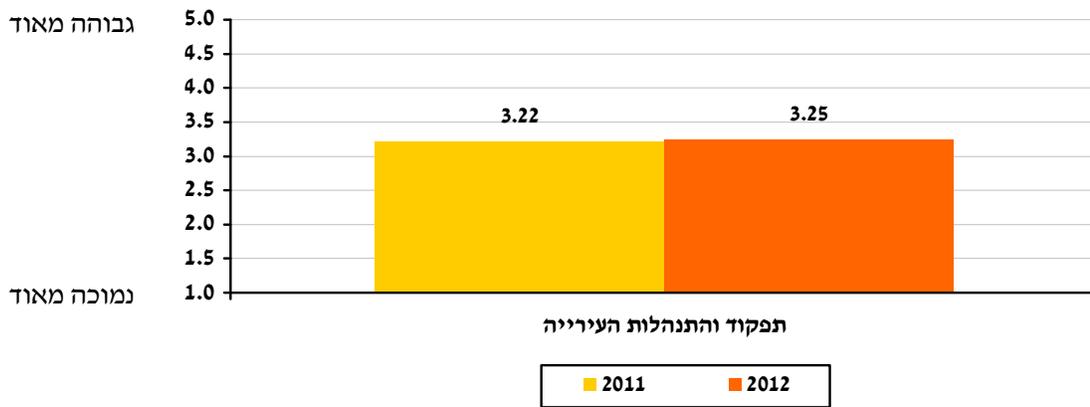
שביעות הרצון מאזור המגורים (ממוצעים)



שביעות הרצון מהשירותים שהעירייה מספקת (ממוצעים)

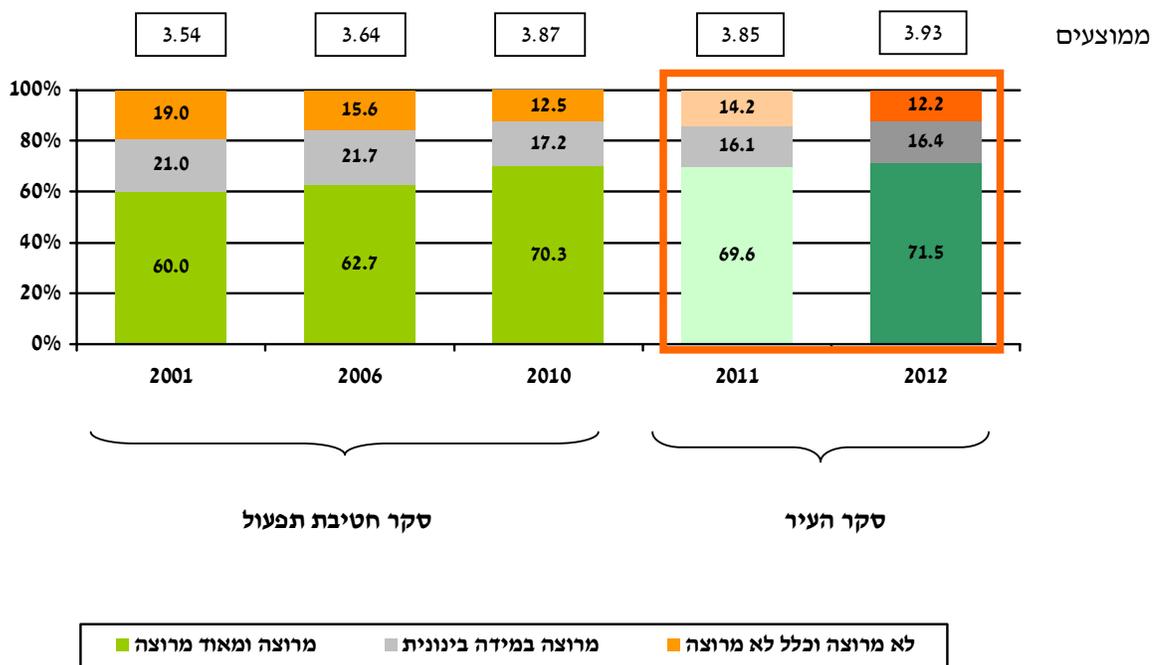


שביעות הרצון מתפקוד העירייה (ממוצעים)



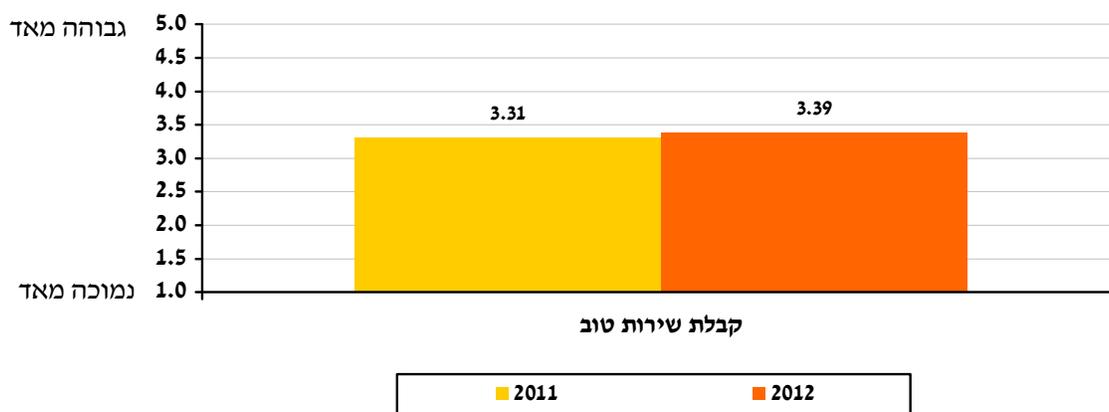
2. שביעות הרצון מהמגורים באזור/בשכונה

שביעות רצון מאזור המגורים בסקר העיר בהשוואה לסקרי חטיבת תפעול (התפלגויות באחוזים)

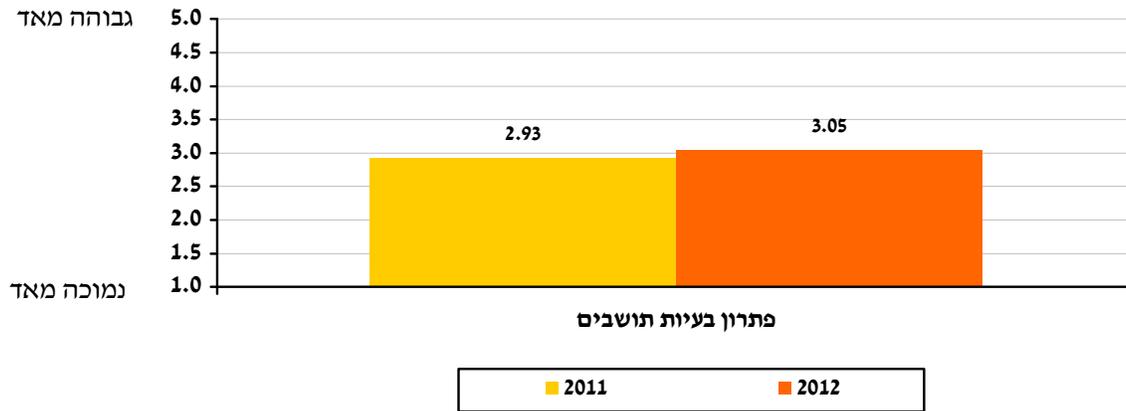


3. היבטים של מתן שירות

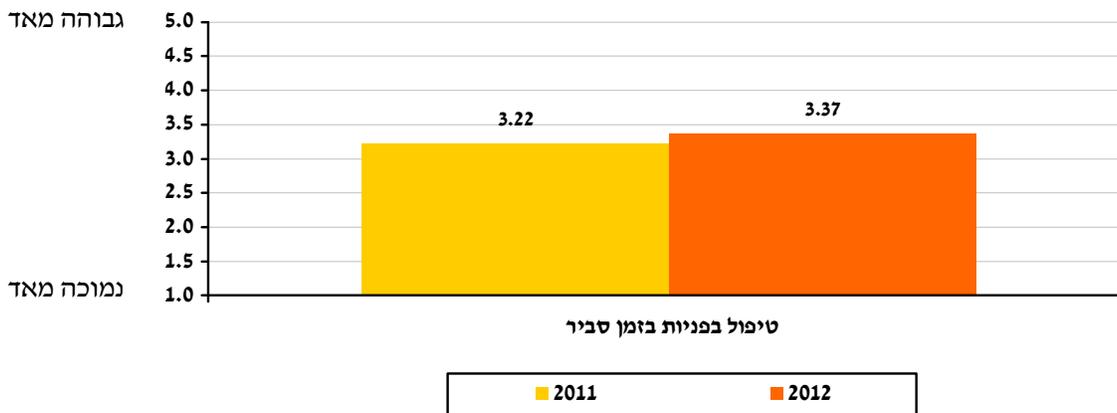
שביעות הרצון מטיב קבלת השירות מהעירייה



שביעות הרצון מפתרון בעיות התושבים



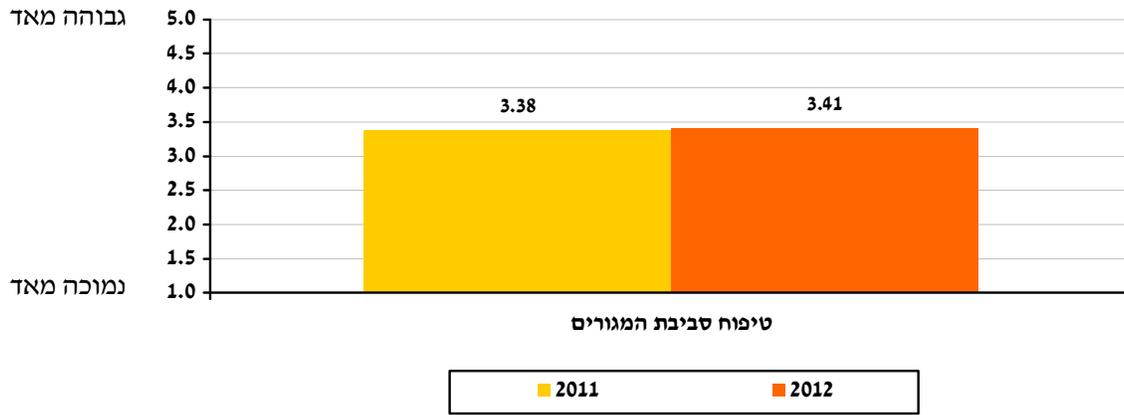
שביעות הרצון מזמן הטיפול בפניות התושבים



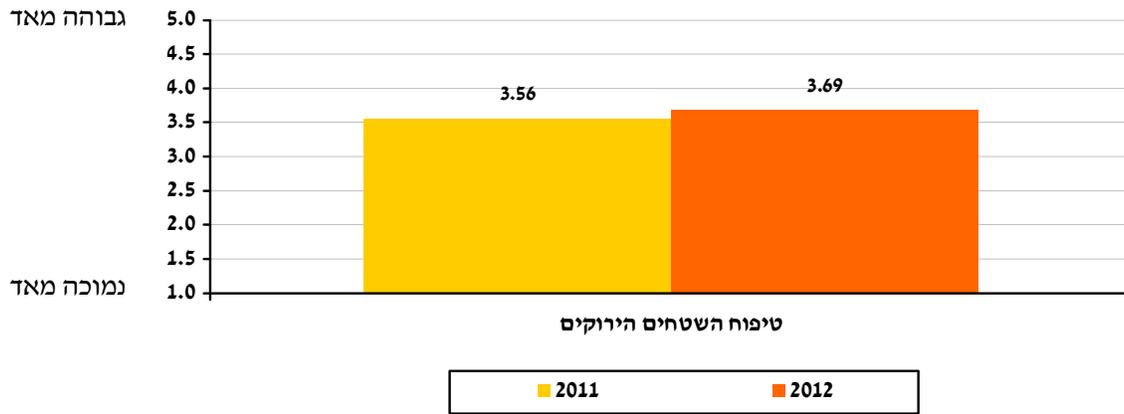
4. שביעות הרצון מהתנאים הפיזיים באזור המגורים

המשיבים התבקשו להתייחס להיבטים שונים הקשורים בתנאים הפיזיים באזור מגוריהם ובכלל זה לטיפול סביבת המגורים באופן כללי וכן להיבטים פרטניים יותר, כגון ניקיון הרחובות והמדרכות, טיפוח שטחים ירוקים, מצב מדרכות וכבישים ותחזוקתם, הפרעות להולכי רגל, תאורה ברחובות ואף התייחסות לצואת כלבים כגורם מפריע, כמוצג בתרשימים להלן.

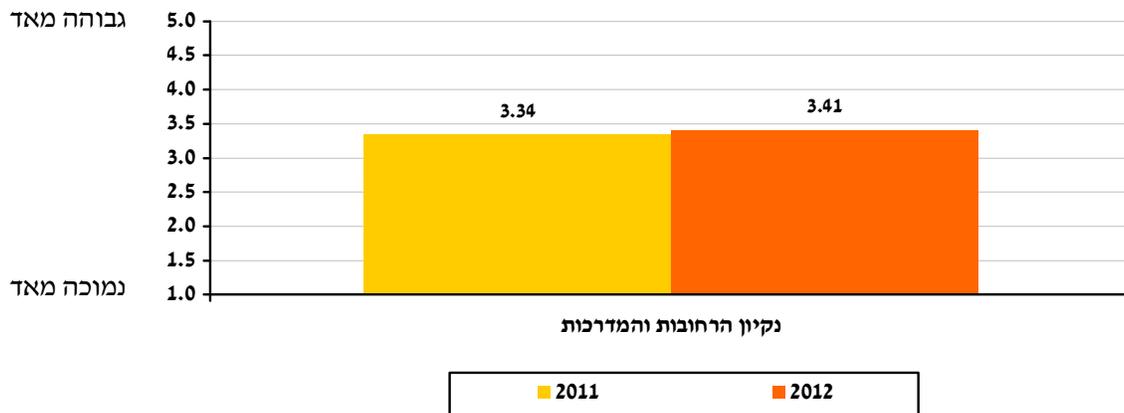
שביעות הרצון מטיפוח סביבת המגורים (ממוצעים)



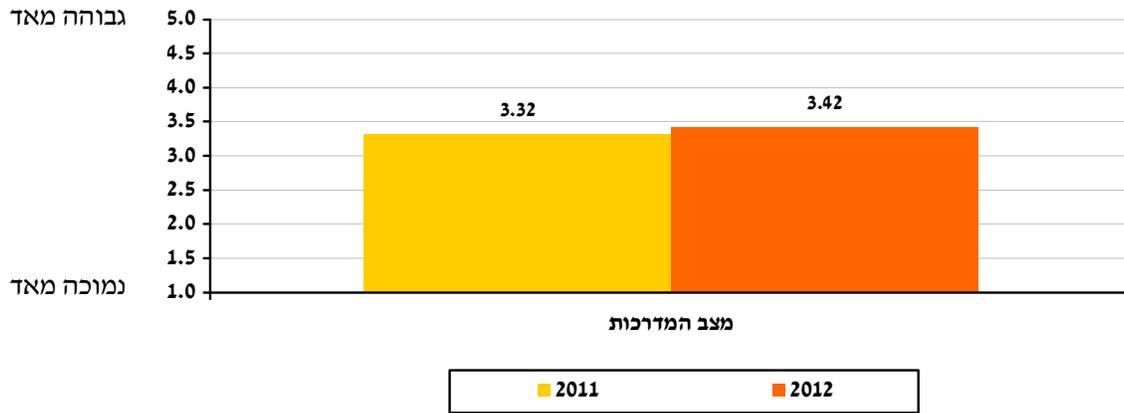
שביעות הרצון מטיפוח השטחים הירוקים (ממוצעים)



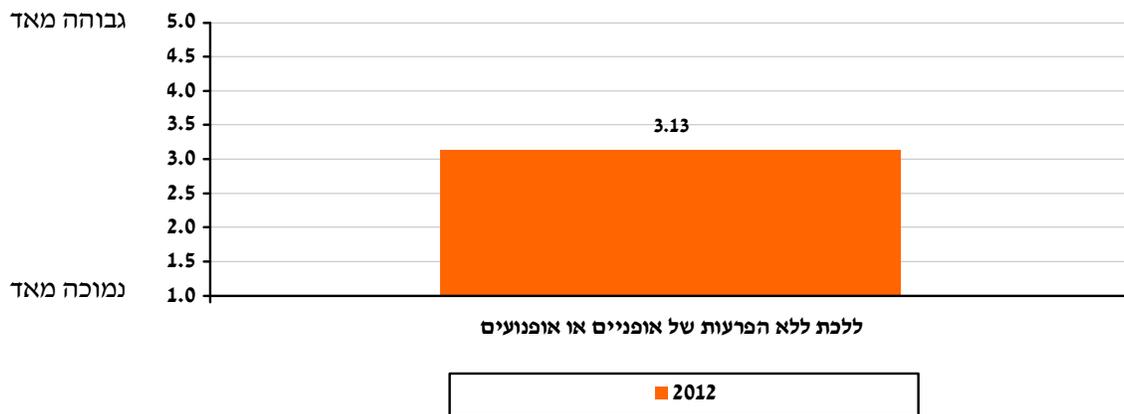
שביעות הרצון מנקיון הרחובות והמדרכות (ממוצעים)



שביעות הרצון ממצב המדרכות (ממוצעים)

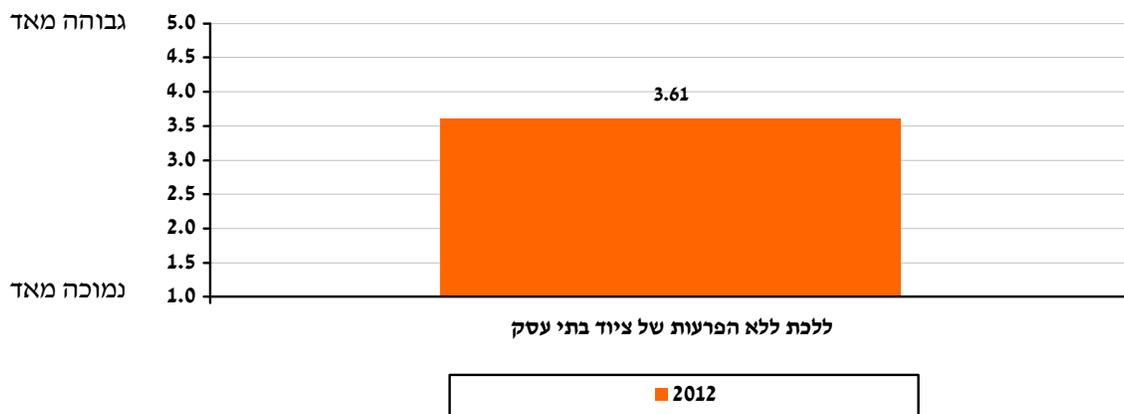


שביעות הרצון מהיכולת ללכת על המדרכה ללא הפרעות של אופניים ואופנועים* (ממוצעים)



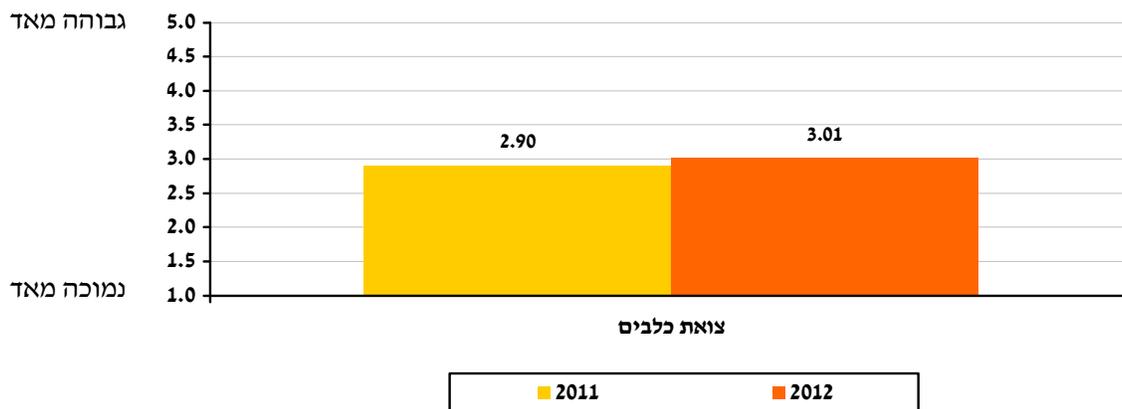
* שאלות חדשות בסקר העיר 2012

שביעות הרצון מהיכולת ללכת על המדרכה ללא הפרעות של ציוד בתי עסק* (ממוצעים)

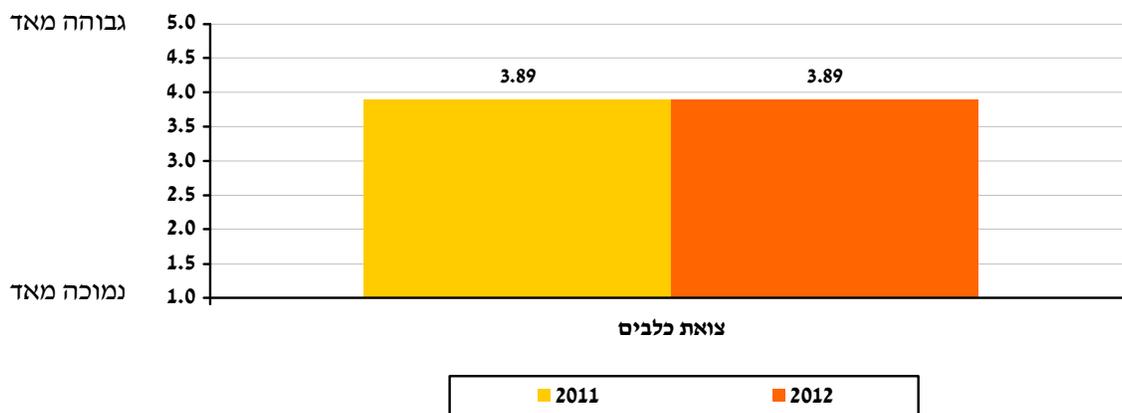


* שאלות חדשות בסקר העיר 2012.

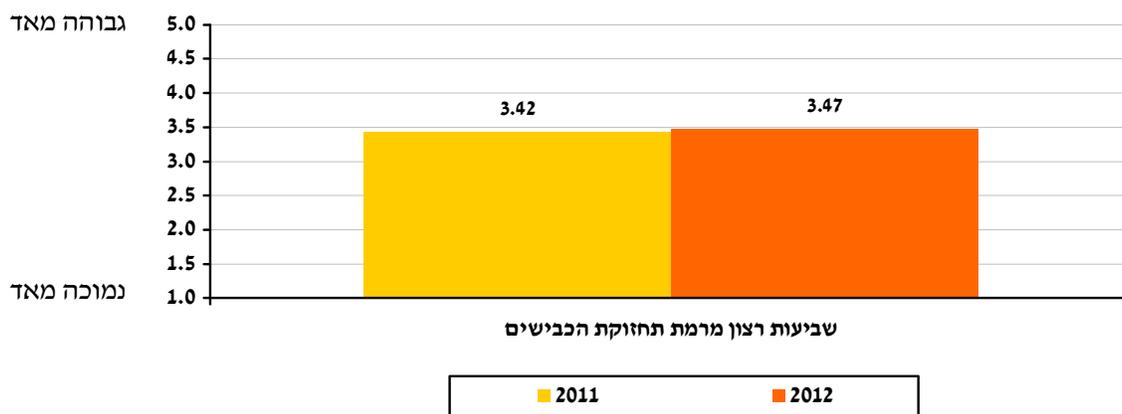
שביעות הרצון מהיכולת ללכת על המדרכה ללא התקלות בצואת כלבים (ממוצעים)



שביעות הרצון מהתאורה ברחובות (ממוצעים)

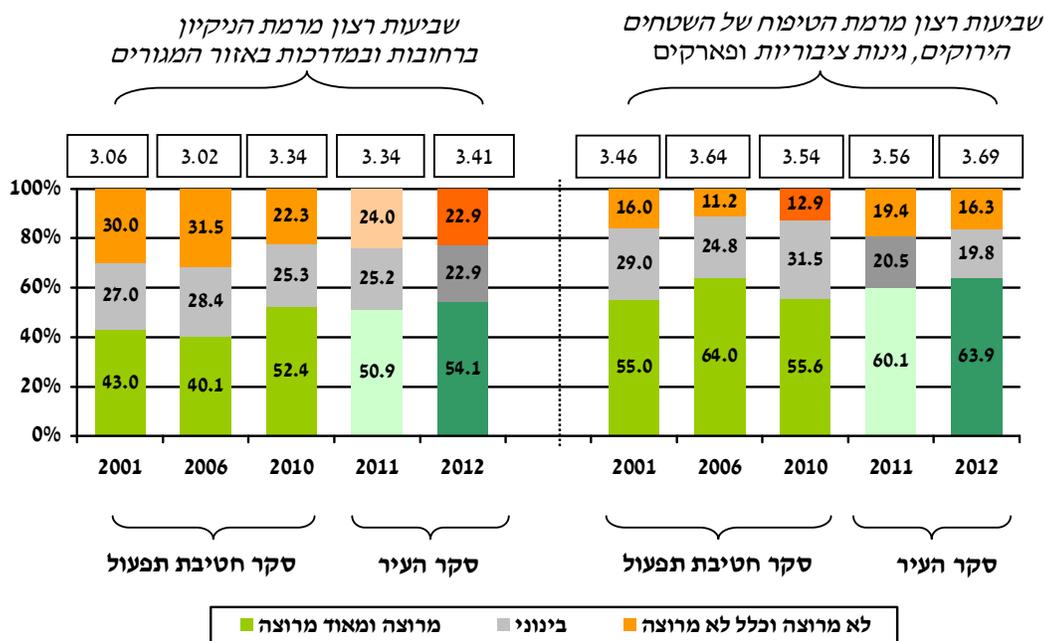


שביעות הרצון מרמת תחזוקת הכבישים (ממוצעים)



שביעות רצון מטיפוח השטחים הירוקים ומרמת הנקיין ברחובות ובמדרכות:

סקר העיר בהשוואה לסקר תפעול (התפלגויות באחוזים)



ממוצעים

בהתייחס לשביעות רצון מרמת הנקיין ברחובות ובמדרכות באזור המגורים, ניתן לזהות מגמה של שיפור לאורך זמן. כלומר, ניתן לראות הבדל בין רמת שביעות הרצון בשנים 2001 ו-2006 בסקר חטיבת תפעול לבין רמתה בשנים 2010 (בסקר חטיבת תפעול) ו-2011, 2012 בסקר העיר, הבדל המצביע על מגמת שיפור לאורך זמן.

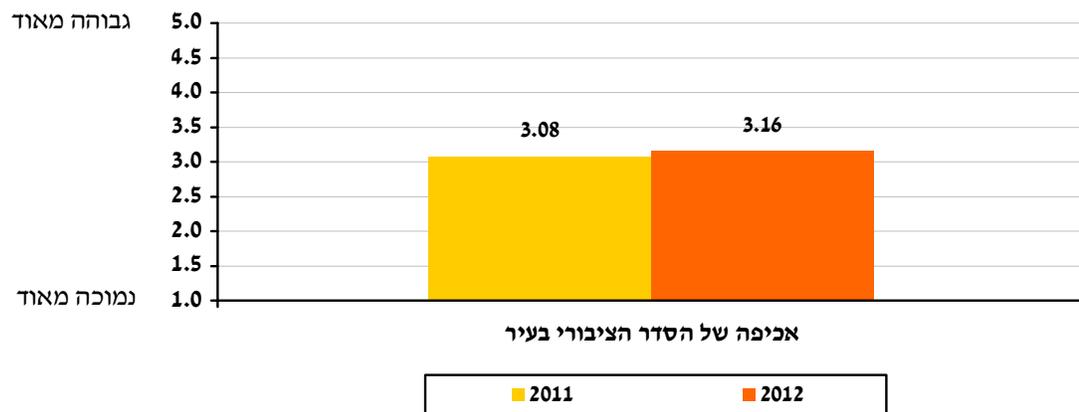
גם בהתייחס לרמת הטיפוח של השטחים הירוקים, הגינות הציבוריות והפארקים ניתן לזהות מגמה של שיפור לאורך השנים.

בהתייחס לצואת כלבים, בסקר העיר 2012, 38% מהמשיבים ציינו כי הם נתקלים בצואת כלבים במידה רבה או רבה מאד. בסקר העיר 2011, 41% מהמשיבים ציינו זאת. יש לציין כי ממצא זה יכול להצביע על מגמת שיפור שכן בסקר תפעול 2010 הלינו על כך 51% מהנשאלים.

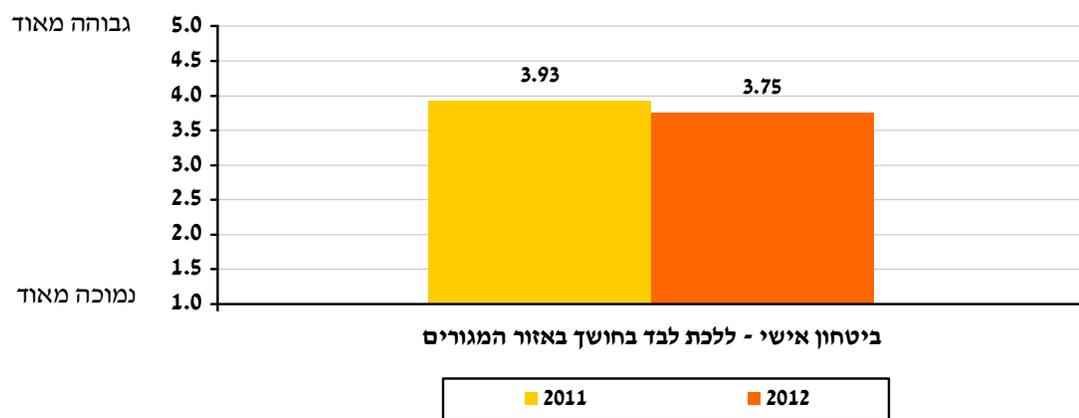
בהתייחס לתחזוקת הכבישים ותאורה ברחובות, השוואת ממצאי סקר העיר 2012 לממצאי סקר תפעול 2001 מצביעה על שיפור, שכן בסקר חטיבת תפעול בשנת 2001 שביעות רצון המשיבים מרמת התחזוקה של הכבישים הייתה 3.13 ולעומת זאת, רמתה היא 3.42 בסקר העיר 2011 ו-3.47 בסקר העיר 2012. כמו כן, שביעות הרצון ממצב התאורה ברחובות בסקר חטיבת תפעול בשנת 2001 הייתה 3.68 והיא עלתה ל-3.89 בסקרי העיר 2011 ו-2012. מכאן, שהשוואת תחומים אלה בין הסקרים מגלה מגמת שיפור בתחומים אלה.

5. סדר ציבורי וביטחון אישי

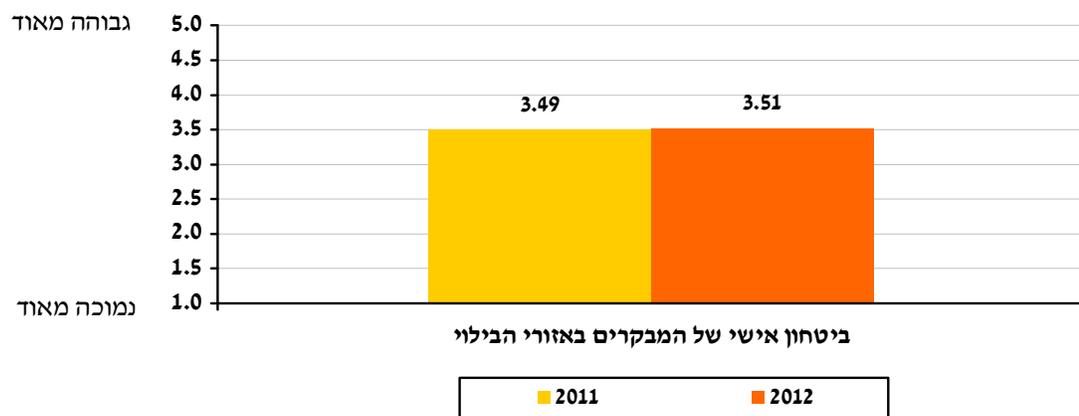
סדר ציבורי בכלל העיר (ממוצעים)



ביטחון אישי באזור המגורים (ממוצעים)

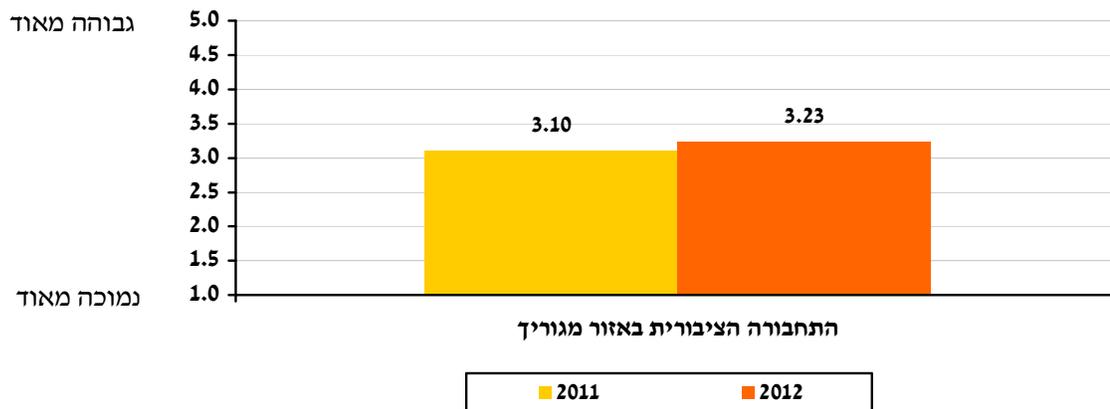


ביטחון אישי של המבקרים באזורי הבילוי (ממוצעים)

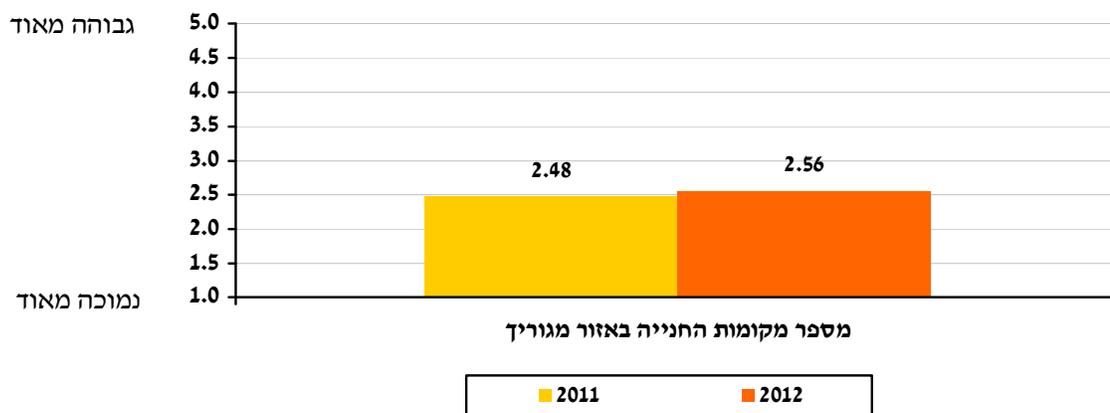


6. תחבורה ציבורית וחנייה

שביעות רצון מהתחבורה הציבורית בכלל העיר
(ממוצעים)



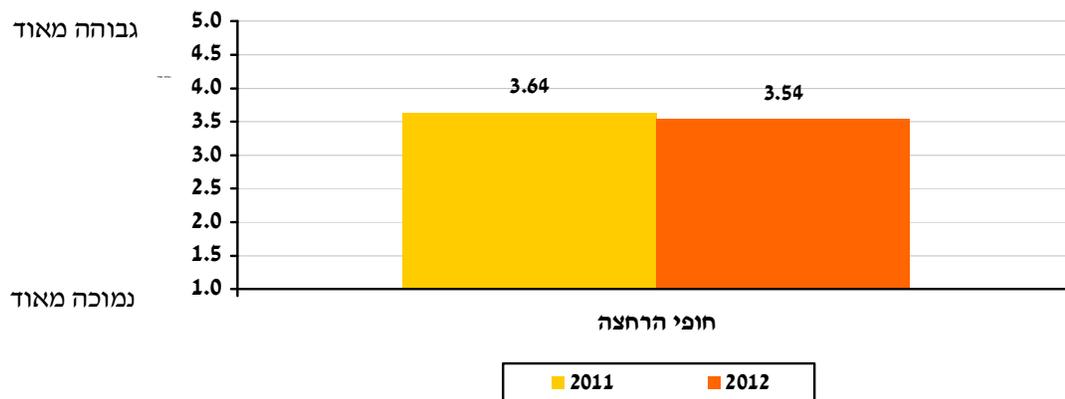
שביעות רצון ממקומות החנייה בכלל העיר
(ממוצעים)



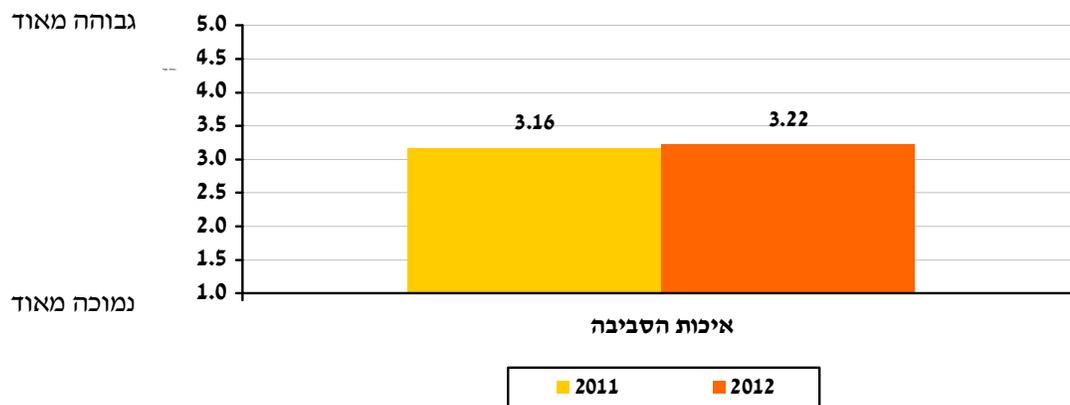
7. חופים ואיכות הסביבה

חלק זה מתייחס לשביעות הרצון מטיפול העירייה בנושאי איכות הסביבה ומחופי הרחצה בעיר.

שביעות הרצון מחופי הרחצה (ממוצעים)



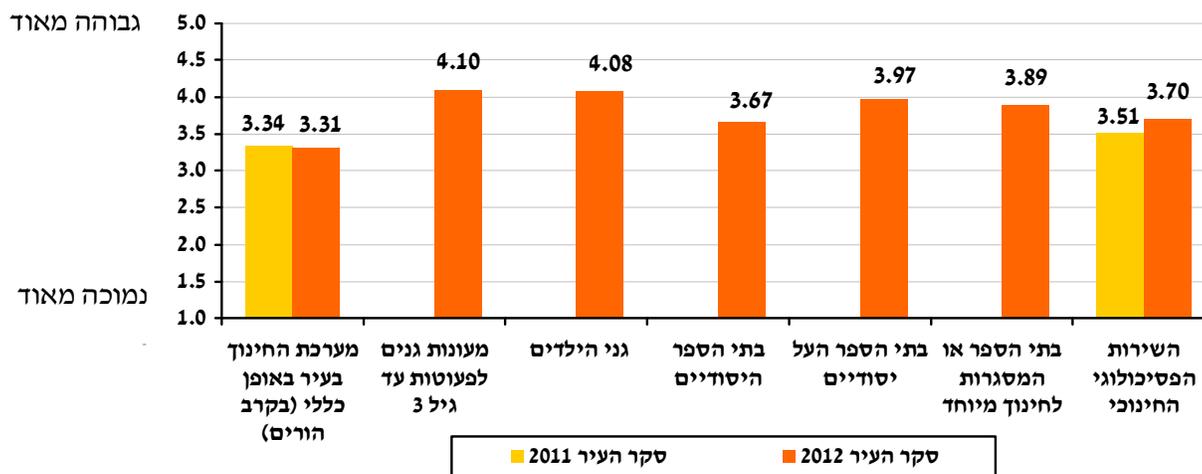
שביעות הרצון מטיפול העירייה באיכות הסביבה (ממוצעים)



8. חינוך

בסקר העיר 2012, השאלה הכללית על שביעות הרצון ממערכת החינוך בעיר נשאלה בקרב כלל המשיבים. שביעות הרצון של כלל המשיבים היא ממוצע 3.43. בסקר העיר 2011 השאלה על מערכת החינוך נשאלה בקרב הורים לתלמידים בלבד (כלומר, משיבים שיש להם ילדים עד גיל 18). על כן, ההשוואה בין שני הסקרים היא רק לגבי הורים לתלמידים.

שביעות רצון ממערכת החינוך, לפי סוגי מסגרות, בקרב הורים (ממוצעים)*



* בתרשים מוצגים נתוני סקר העיר 2012 בקרב הורים. ההשוואות לסקר העיר 2012 בוצעו רק כאשר נוסח השאלות בין הסקרים היה זהה.

בסקר העיר 2012, על השאלות שמתייחסות למסגרות החינוך השונות השיבו כ-700 הורים לילדים עד גיל 18, המהווים 26.5% מכלל המשיבים. הורים שילדיהם רשומים השנה לאחד מבתי הספר, הגנים או מעונות היום בעיר נשאלו שאלות המתייחסות למוסדות אלה.

על מי מוטלת האחריות על מערכת החינוך?

47% מההורים לילדים עד גיל 18 ציינו כי האחריות לקידום מערכת החינוך מוטלת על העירייה, 38% נוספים ציינו כי האחריות היא של משרד החינוך והעירייה במשותף. רק 15% ציינו כי האחריות על מערכת החינוך היא של משרד החינוך.

9. מרכזים קהילתיים ופעילויות

48% מכלל המשיבים על סקר העיר 2012 או מבני משפחותיהם משתתפים בפעילות פנאי, ספורט חוגים וכיו"ב במסגרת כלשהי. 36% מהם משתתפים בפעילות במרכזים קהילתיים עירוניים, כלומר סך כל המשתתפים בפעילויות במרכזים קהילתיים עירוניים - 17%.

בסקר העיר 2012, שביעות הרצון מהמרכזים הקהילתיים היא גבוהה (ממוצע 4.29), בדומה לסקר העיר 2011 (ממוצע 4.39).

10. מעורבות ופעילות קהילתית של תושבים

המשיבים נשאלו האם היו מעורבים בפעילות חברתית-קהילתית בנושאים הקשורים לעיר או לאזור המגורים/שכונה בשנה האחרונה. בסקר העיר 2012, כ-17% מהמשיבים היו מעורבים בפעילות כזו (בסקר העיר 2011, ציינו זאת 12% מהמשיבים).

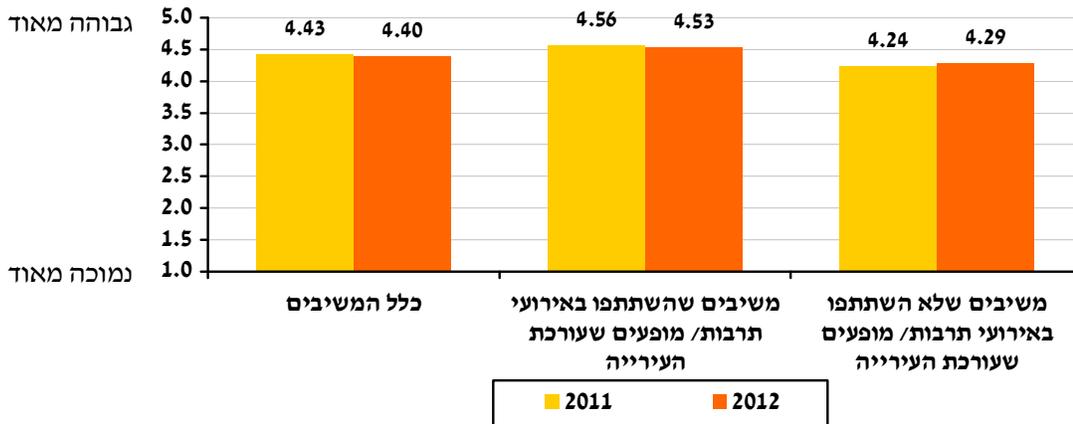
11. שיתוף ציבור

המשיבים נשאלו באיזו מידה העירייה מאפשרת לתושבים להשפיע ולהיות מעורבים בנושאים שונים הקשורים באזור מגוריהם. 25% מהמשיבים סבורים שהעירייה מאפשרת למשיבים להשפיע ולהיות מעורבים במידה רבה או רבה מאוד ו-29% חושבים שזה מתאפשר במידה בינונית, כ-46% חושבים שהעירייה מאפשרת במידה מעטה או מעטה מאוד לתושבים להשפיע ולהיות מעורבים בנושאים שונים הקשורים באזור מגוריהם.

12. תרבות ואומנות

המשיבים התבקשו להתייחס למידת שביעות רצונם מפעילויות בתחום התרבות והאומנות הקיימות בעיר. שביעות הרצון הכללית של המשיבים מפעילויות תרבות הינה גבוהה (ממוצע 4.40), כאשר 90% מהמשיבים מרוצים ומרוצים מאד. נמצא כי כ-44% מהמשיבים השתתפו השנה (2012) באירועי תרבות ומופעים אשר נערכו ברחבי העיר והיו פתוחים לקהל הרחב, (בסקר העיר 2011, 55% מהמשיבים ציינו כי השתתפו באירועים כאלו). שביעות הרצון מפעילויות תרבות ברחבי העיר נבחנה גם לפי מידת ההשתתפות באירועים אלה כמפורט בתרשים הבא:

**שביעות הרצון ממגוון הפעילויות בתחום תרבות ואומנות הקיימות בעיר
(ממוצעים)**



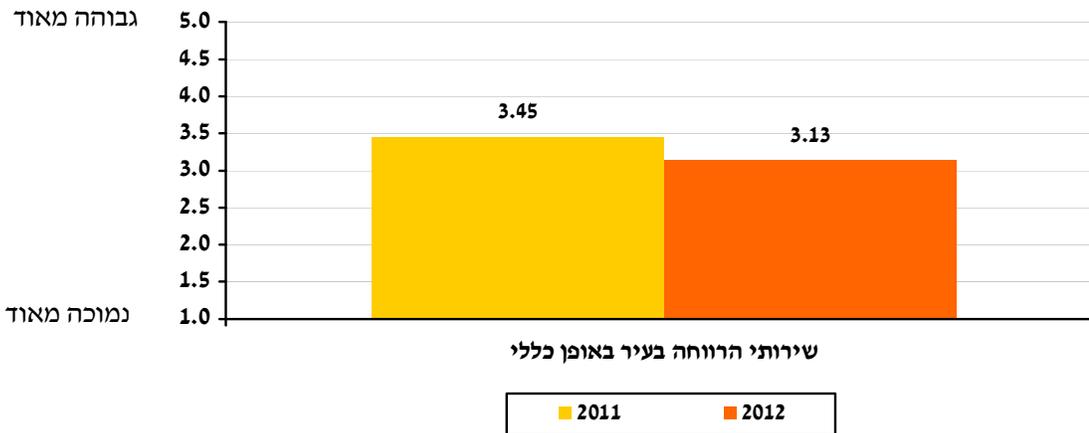
ניתן לראות כי שביעות הרצון מהיבט זה גבוהה מעט יותר בקרב משיבים שציינו כי השתתפו השנה באירועי תרבות או מופעים שעורכת העירייה (ממוצע 4.53) בהשוואה לאלה שלא השתתפו (ממוצע 4.29). ממצאי סקר העיר 2012 דומים מאוד לממצאים שנמצאו בסקר 2011.

13. רווחה וטיפת חלב

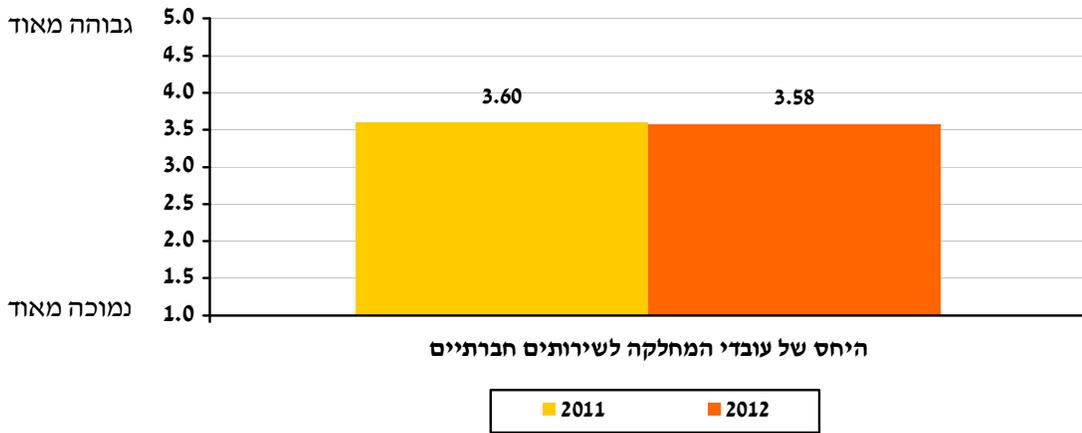
13.1 רווחה

6.4% מהמשיבים על סקר העיר 2012 (170 משיבים) ציינו כי הם או בני ביתם השתמשו **בשירותי הרווחה** בשנתיים האחרונות, (כל משיב מייצג משקי בית). לפי הנתונים של מינהל השירותיים החברתיים אחוז משקי הבית המטופלים המשתמשים בשירותי הרווחה בעיר הוא 12.1% (מטופלים באינטנסיביות גבוהה כ-8%). הפער אינו מפתיע לאור רגישות הנושא אשר יתכן וגרמה לחלק מן המשיבים לא להשיב על שאלה זו. בנוסף, חלק מהמטופלים עיי שירותי הרווחה, שאינטנסיביות הטיפול בהם נמוכה, אינם מזהים את עצמם כמשתמשים בשירותי הרווחה.

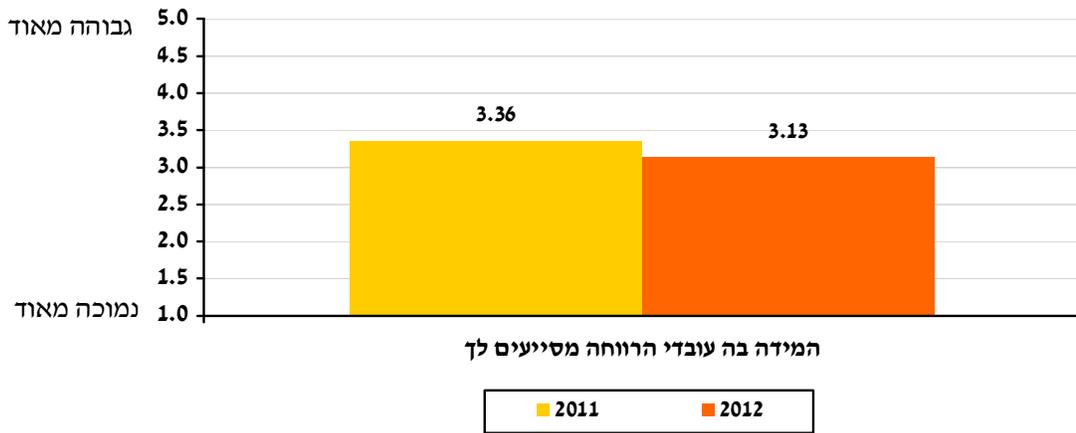
שביעות הרצון משירותי הרווחה באופן כללי (ממוצעים)



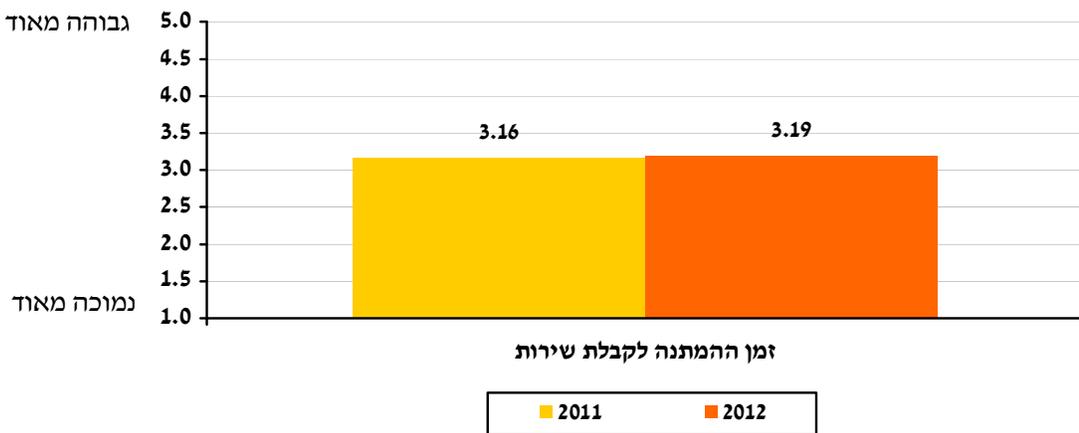
שביעות הרצון מהיחס של עובדי המחלקה לשירותים חברתיים (ממוצעים)



שביעות הרצון ממידה בה עובדי הרווחה מסייעים לך (ממוצעים)



שביעות הרצון מזמן ההמתנה לקבלת שירות (ממוצעים)



13.2 טיפת חלב

שביעות הרצון מתחנות טיפת חלב גבוהה (ממוצע 4.01 בסקר העיר 2012, ממוצע 4.00 בסקר העיר 2011), כאשר כ-76% מהמשיבים ציינו כי הם מרוצים או מרוצים מאד מהשירות.

14. הקשר עם העירייה

המשיבים נשאלו אודות הקשר שלהם עם העירייה במספר היבטים. ראשית, נשאלו המשיבים האם יש להם מספיק מידע על העירייה. להלן התפלגות התשובות:

האם יש למשיבים מידע מספק על פעולות העירייה

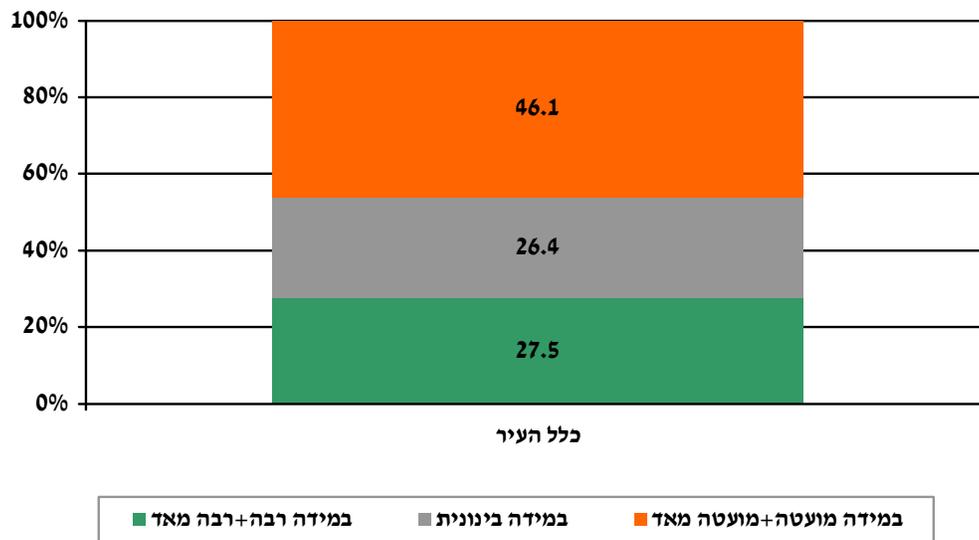
תשובות	מספר משיבים	% מהמשיבים על שאלה זו
יש מספיק מידע	1,535	58.5%
מידע חלקי	392	14.8%
אין מספיק מידע	676	25.8%
לא מעניין אותי/לא מחפש	19	0.7%

הערוצים העיקריים באמצעותם מתקבל מידע על העירייה ופעולותיה

ערוץ המידע	מספר הערות	% מכלל הערות
דיוור מהעירייה	1,196	45.5%
אינטרנט	1,074	40.9%
עתונות (מקומונים, עיתונות יומית)	622	23.7%
שלטי חוצות	308	11.7%
טלוויזיה	182	6.9%
לא מקבל מידע מהעירייה	128	4.9%

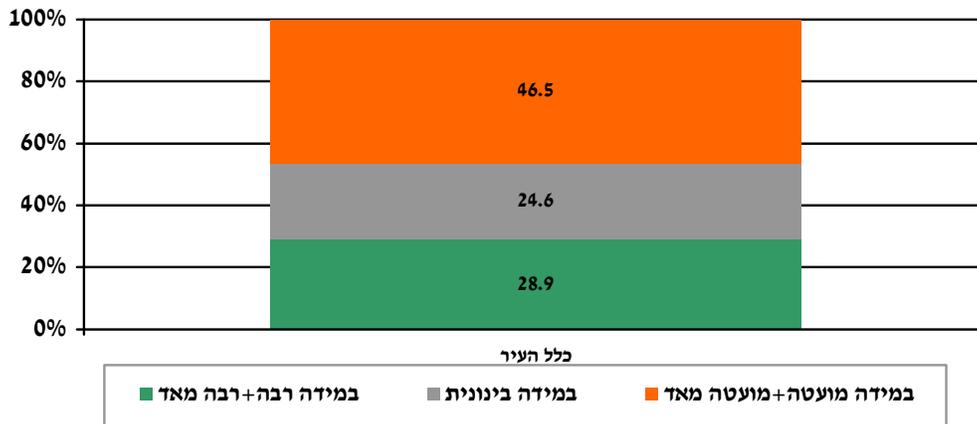
15. תחושת שייכות חברתית לקהילה בשכונת המגורים

תחושת שייכות חברתית לקהילה בשכונת המגורים, (התפלגויות באחוזים)*



* שאלה חדשה בסקר העיר 2012.

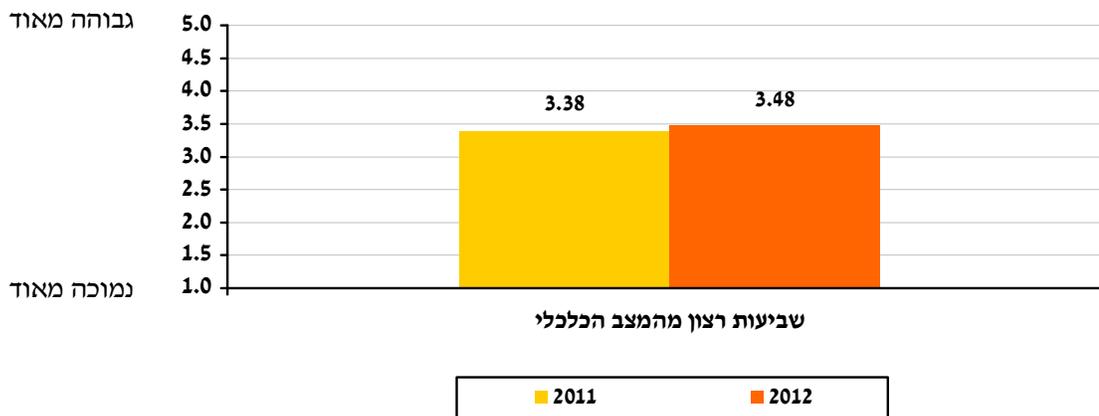
עד כמה ניתן לסמוך על עזרתם של אנשים בשכונת המגורים שאינם בני משפחה, בשעת מצוקה או משבר, (התפלגויות באחוזים)*



* שאלה חדשה בסקר העיר 2012.

16. שביעות רצון מהמצב הכלכלי ומהחיים בכלל

שביעות רצון מהמצב הכלכלי (ממוצעים)



שביעות רצון מהחיים בכלל (ממוצעים)

