

ביצועי המגזר הציבורי בישראל:

ניתוח עמדות אזרחים והערכת מצב לאומיות (2013)

נייר עבודה מס' 13

פרופ' ערן ויודה-גדות

פרופ' שלמה מזרחי



**המחלקה למנהל ו מדיניות ציבורית והמרכז לניהול ו מדיניות ציבורית
בית הספר למדעי המדינה,
אוניברסיטת חיפה**

בשותוף עם

**המחלקה למנהל ו מדיניות ציבורית, הפקולטה לניהול,
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב**

Guilford Glazer Faculty of
Business and Management
Ben-Gurion University of the Negev



הפקולטה לניהול
ע"ש גלי פורד גלייזר
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

נובמבר, 2013

ביצועי המגזר הציבורי בישראל: נתוח עמדות אזרחים והערכת מצב לאומית (2013)

נייר עבודה מס' 13

פרופ' ערן ויגודה-גדות

פרופ' שלמה מזרחי



**המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית והמרכז לניהול ומדיניות ציבורית
בית הספר למדעי המדינה, אוניברסיטת חיפה**

בשותוף עם

**המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית, הפקולטה לניהול,
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב**

Guilford Glazer Faculty of
Business and Management
Ben-Gurion University of the Negev



הפקולטה לניהול
ע"ש גילפורד גלייזר
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

המחקר נערך ובוצע על ידי המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית , המרכז לניהול ומדיניות ציבורית באוניברסיטת חיפה בשיתוף עם המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית ב פקולטה לניהול של אוניברסיטת בן- גוריון בנגב. הערות ותגובהות נא להפנות אל פרופ' ערן ויגודה- גdots, המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית , בית הספר למדעי המדינה , אוניברסיטת חיפה 31905 חיפה, טל: 09-8240709, eranv@poli.haifa.ac.il. החוקרים מודים למר נעם כהן ולגב' רותם מילר- מор על עזרתם ביציאת הפרויקט.

נובמבר, 2013

תוכן עניינים

עמוד

5	תרשימים ולוחות
6	הקדמה
7	חלק ראשון: מאפייני המחבר
7	1.1 - מערך המחבר ואוכלוסיות היעד
7	1.2 - מאפייני המדגם
8	1.3 - כלי המחבר: עדמות ותפיסות כלפי מערכות ניהול ציבורי בישראל

חלק שני: ביצועי המגזר הציבורי בישראל בשנת 2013:

ניתוח עדמות הציבור

9	2.1 - שביעות רצון משירותים ציבוריים
21	2.2 - אמון במוסדות ציבוריים ובמשרת ציבור
39	2.3 - אמון בעורבות אזרחית
40	2.4 - עדמות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי
46	2.4.1 - תדמית המגזר הציבורי
47	2.4.2 - איכות כוח אדם, הנהגה וניהול
48	2.4.3 - שקייפות ואחריות
49	2.4.4 - הענות/תגובהיות
50	2.4.5 - אתיקה, מוסר ומוסרה
51	2.4.6 - יוזמה וחדשנות
52	2.4.7 - פוליטיקה פנימית
53	2.4.8 - זיקה עסקית/כלכליות מול זיקה חברתית
54	2.4.9 - נגישות, תקשורת וקשר עם הציבור
55	2.4.10 - השתתפות פוליטית של הציבור
56	2.4.11 - מدد משולב להערכת המגזר הציבורי
57	ניתוח מתאימים
59	

סיכום

תרשימים ולוחות

<u>עמוד</u>	<u>תרשימים</u>
10	תרשים 1: שבועות רצון כללית משירותים ציבוריים
11	תרשים 2: שבועות רצון מבתי ספר ומוסדות חינוך
11	תרשים 3: שבועות רצון שירותי רווחה (כולל ביטוח לאומי)
12	תרשים 4: שבועות רצון ממשרד העבודה ושרות התעסוקה
12	תרשים 5: שבועות רצון מבתי חולים וקופות חולים
13	תרשים 6: שבועות רצון שירותי דת
13	תרשים 7: שבועות רצון ממשרדים הכנסה ומכס
14	תרשים 8: שבועות רצון שירותי תקשורת קווי
14	תרשים 9: שבועות רצון שירותי חברות דואר ישראל
15	תרשים 10: שבועות רצון שירותי חברות חשמל
15	תרשים 11: שבועות רצון משרד התחבורה ושרות הרכישוי
16	תרשים 12: שבועות רצון מרשות שדות התעופה
16	תרשים 13: שבועות רצון חברות תעופה ישראליות
17	תרשים 14: שבועות רצון מרכבת ישראל
17	תרשים 15: שבועות רצון שירותי אוטובוסים
18	תרשים 16: שבועות רצון שירותי עירייה/רשויות מקומית
18	תרשים 17: שבועות רצון משרדי הפנים
19	תרשים 18: שבועות רצון שירותי משרד התקשורת
19	תרשים 19: שבועות רצון מבתי משפט
19	תרשים 20: שבועות רצון שירותי משטרת
20	תרשים 21: שבועות רצון שירותי ציבורים 2013-2012
21	תרשים 22: מוצע האמון במוסדות ומשרת ציבור
23	תרשים 23: רמת האמון כלפי הכנסת והמלגות בישראל
23	תרשים 24: רמת האמון כלפי מערכת האוצר בישראל
24	תרשים 25 א': רמת האמון כלפי מערכת המשפט בכלל
24	תרשים 25 ב': רמת האמון כלפי מוסדות מערכת המשפט
25	תרשים 26: רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה
25	תרשים 27: רמת האמון כלפי משרד התקשורת
26	תרשים 28: רמת האמון כלפי מערכת התשתיות הלאומיות
26	תרשים 29: רמת האמון כלפי מערכת איכות הסביבה
27	תרשים 30: רמת האמון כלפי משרד התחבורה
27	תרשים 31: רמת האמון כלפי מערכת שירותי הדת
28	תרשים 32: רמת האמון כלפי מערכת התקשורת
28	תרשים 33: רמת האמון כלפי מערכת הבטיחון
29	תרשים 34: רמת האמון כלפי מערכת החינוך וההשכלה הגבוהה
29	תרשים 35: רמת האמון כלפי מערכת הבריאות
30	תרשים 36: אמון כלפי מוסדות ציבור בהשוואה לשנה קודמת
31	תרשים 37: רמת האמון כלפי שירותי מערכת החוק ומשפט
31	תרשים 38: רמת האמון כלפי שירותי מערכת הביטחון – צה"ל

תרשימים

עמוד

תרשים 39: רמת האמון כלפי מشرתי מערכת הביטחון	32
תרשים 40: רמת האמון כלפי מערכת התקשות	32
תרשים 41: רמת האמון כלפי עובדי מערכת החינוך	33
תרשים 42: רמת האמון כלפי המערכת הפליטית	33
תרשים 43: רמת האמון כלפי מערכת בקרת המדינה	34
תרשים 44: רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית	34
תרשים 45: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הבריאות והרווחה	35
תרשים 46: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת	35
תרשים 47: רמת האמון כלפי עובדי רשות מקומיות ומשק המים	36
תרשים 48: אמון כלפי משרות ציבור בהשוואה לשנה קודמת	37
תרשים 49: אמון בעורבות אזרחית	39
תרשים 50: איכון הנהגה וניהול	41
תרשים 51: איכון כוח אדם ציבורי	41
תרשים 52: תדמית המגזר הציבורי	41
תרשים 53: אמון בעורבות אזרחית	42
תרשים 54: נגישות, תקשורת וקשר עם הציבור	42
תרשים 55: זיקה עסקית/כלכלית	42
תרשים 56: זיקה חברתית	43
תרשים 57: פוליטיקה פנימית	43
תרשים 58: יוזמה וחידושים	43
תרשים 59: אтика, מוסר ווישרה	44
תרשים 60: שיקיפות ואחריותיות	44
תרשים 61: הענות ותגובהיות	44
תרשים 62: מוצאי משתני המחקר בהשוואה לשנה קודמת	45
תרשים 63: תדמית המגזר הציבורי	46
תרשים 64: איכון כח אדם, הנהגה וניהול	47
תרשים 65: שיקיפות ואחריותיות	48
תרשים 66: הענות ותגובהיות	49
תרשים 67: אтика, מוסר ווישרה	50
תרשים 68: יוזמה וחידושים	51
תרשים 69: פוליטיקה פנימית	52
תרשים 70: זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית	53
תרשים 71: נגישות וחסמי תקשורת	54
תרשים 72: השתתפות פוליטית	55
תרשים 73: מدد משולב להערכת המגזר הציבורי	56

לוחות

לוח 1: מתאמי z's Pearson עבור משתני המחקר לשנת 2013	57
לוח 2: מתאמי z's Pearson עבור משתני המחקר ואדרת מעתנים דמוגרפים	58

הקדמה

מאז שנת 2001 אנו עוקבים באופן שיטתי אחר ביצועי המגזר הציבורי בישראל מזווית הראייה האזרחית. בחרנו לשקף את מדות הציבור ביחס למערכות הממשלה והמנאל המרכזיות, אלה המייצרות תשתיות לרוחות האזרחים, כמקובל וצפויה בכל מדינה מתקנת. הנתונים שבידינו מצטברים לאלפי נבדקים שתושלו לאורך 13 שנה ומשמשים בסיס למחקר ולהבנת הקשר בין ציבור ומדינה. מטרתנו המרכזית הינה לזהות מגמות והתפתחויות בעמדות הציבור כלפי השירות הציבורי לאורך השנים ולאפשר מחקרי עמוק ותובנות של תהליכי במרחב חשוב זה של עשייה שלטונית בישראל. בהמשך לנירחות העבודה הקודמים גם הפעם התבססנו על דיווחים של מדגם מקרב אזרחי ישראלי הבוגרים המייצרים תמונות מצב עדכניות אודות ביצועי המנהל הציבורי בישראל לאורך זמן.

באופן כללי, הממצאים לשנת 2013 מצביעים על עלייה בהערכת הציבור לרמת הביצועים של זרועות הממשלה בישראל. העלייה ניכרת כמעט לאורך כל המדדים. הממצאים מושווים עם ממצאי השנים הקודמות מתוך מגמה להתחקות אחר תהליכי רב-שנתיים. זהו שלב נוסף של צבירת נתונים לאורך זמן ואנו מקווים שהם יאפשרו מילוי הערכה נוספיםיפים בתחום, אף יאיצו תהליכי מעשיים לשיפור השירות לאזרח בסוכנויות ממשלתיות וממשלתיות למחצה.

כפי שנى תן לראות, שביעות רצון הציבור ואמונו במערכות הציבור באופן כללי עליה בשווה לשנה הקודמת. הדבר בא לידי ביטוי הן בהתייחסות הציבור למוסדות ולשירותים ספציפיים (כגון משרד ממשלה ושירותי ניהול שונים) והן בבחינת המדד המשולב להערכת המגזר הציבורי. המדד המשולב מבטא אינטגרציה של היבטי ביצוע שונים והוא דומה למדדifs נוספים הנבחנים בדמוקרטיות מערביות שונות כמו ארה"ב, קנדה, וחלק מדינות אירופה الأخראות (לדוגמה, Euro-Barometer, ACSI-American Customer Service Index, ICCS-ISAC-Institute for Citizen-Centred Service,

בסקר הנוכחי השתתפו 481 אזרחים המייצגים במידה ניכרת את האוכלוסייה הבוגרת בישראל, עם הטיה מסוימת לטובת אוכלוסייה יהודית ומשכילה (דבר שנבע מאופי הדגימה ומוגבלות תקציב הפרויקט). השאלות היו זהות לשאלות מהשנים הקודמות. הנתונים נאספו בין מאי ליום 2013. גם השנה השיבו הנחקרים על שלושה מקבצי שאלות בתחום שביעות הרצון, אמון במערכות מנהל ציבור וMagnitude של מדות ותפישות כלפי המערכת הציבורית ועובדיה. מסמר זה מסכם 13 שנים של מחקר ומציע בסיס נתונים רחב למחקר המשך.

חלק ראשון: מאפייני המחק

1.1 - מערכן המחק ואוכלוסיותו היעדר

בדומה לשנים עברו, נתוני המחק הנוכחי נאספו בסקר עמדות של אזרחית ישראל על בסיס מודגם אקראי של האוכלוסייה הבוגרת (בני 18 שנים ומעלה). השאלוןבחן עמדות, תפיסות, ונטיות התנהגות של הציבור ביחס למנהיג הציבור בישראל . בנגדם לסקרים המקבילים בשיטה טלפונית אנו מאמינים בשיטת איסוף ישירה המבוססת על מגע ישיר (פנימ מול פנים) עם הנבדקים. שיטה זו וגרסת השאלון זהים לגמרי לאלה בהם עשינו שימוש בשנים הקודמות. מהימנות המדדים ותקופות אוששה בכל המקרים בשיטה של Test-Retest לאורך השנים . השאלון הופץ לנבדקים מאזורים גיאוגרפיים שונים באמצעות מראינום שתודרכו על-ידי צוות המחק . הוסבר למשתתפים שהשאלון אונונמי ושהמידע שימסר באמצעותו ישמור בסודיות וישמש למטרות סטטיסטיות בלבד.

1.2 - מאפייני המדגם

481 נבדקים השתתפו בסקר הנוכחי. 58% מתוכם גברים ו- 42% נשים; 51% נשואים; ממוצע הגילאים של הנחקרים הינו 33.8 (סטטיסטית תקן של 12.89); 53% מהמשבבים בעלי השכלה יסודית או תיכונית, 36% בעלי השכלה על תיכונית או בעלי תואר ראשון, והיתר בעלי תואר שני או יותר. הפיזור הגיאוגרפי של המשבבים היה רחב וככל ערים גדולות וקטנות וישובים כפריים שונים. שיעור היהודים בקרב המשבבים עמד על 79.3%, 12.5% מוסלמים, 4.0% נוצרים, 2.5% דרוזים, והיתר הגדרו עצם כבני דת אחרת. 40.2% מהמשבבים דיווחו על הכנסתה של עד 4000 ש"ח לחודש, 51.2% בעלי הכנסתה בין 4000 ל- 7000 ש"ח נטו לחודש, והשאר דיווחו על הכנסתה חודשית גובהה מ-7000 ש"ח. כמו כן, פוקחו משתני מידת הדתיות, הוותק בארץ ועובדת במגזר הציבורי . מאפייני המחק קרובים ברוב ההיבטים, גם אם לא זחים , לחתך האוכלוסייה בישראל . הטיות אלה נובעתות מהיקף המשאבים המוגבל שעמד לרשותנו לשם ביצוע המחק.

1.3 - כל המחקר: עמדות ותפיסות כלפי מערכות מנהל ציבורי בישראל

המסגרת התיאורית שהנחתה אותנו הזכרה כבר בניירות העובדה הקודמים ובחרנו שלא לחש עליה כאן. נוסף רק שפיתחנו מרכיבים מסוימים ממנה ופירוט של פיתוח זה ניתן למצוא במספר פרסומים שייצאו לאור במהלך השנים האחרונות בכתב עת מקצועי ים בתחום המנהל וה מדיניות הציבורית וכן בספרות העוסקת במחקר דעת קהל . כמו בשנים הקודמות מסגרת תיאורית זו הנחתה אותנו להתמקד ב- 15 היבטים עמדתיים ותפיסתיים ובשלושה אשכולות ניתנות:

- (1) **שביעות רצון** האזרחים מרמת השירותים הציבוריים בתחוםים שונים.
- (2) **מידת האמון** שחוש הציבור כלפי מוסדות וארגוני ציבוריים ואמון במשרדי ציבור
ב- 33 סקטורים מקצועיים נפרדים.
- (3) **הערכת אזרחים את ביצועי המנהל הציבורי** מהיבטים נוספים ומוגנים כמו:Tדמית, איכות כוח האדם, איכות הנהנזה והניהול, שקייפות ואחריות, הענות ותגובהיות, אתיקה מוסר ו' ושרה, יוזמה וחדשנות , פוליטיקה פניםית , זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית של המנהל הציבורי, נגישות, תקשורת וקשר עם הציבור והשתתפות פוליטית¹.

בנוסף להיבטים אלה מודוחים גם רמת ההשתתפות הפוליטית של הציבור ורמת האמון במערכות אזרחית כפי שנמסרנו על ידי המשתתפים במחקר לאורך השנים האחרונות

¹ לפורת הגדרתו המקורית של כל מרכיב ואופן מדידתו בפועל ראה ניר עבודה מס ' 1 (21-26 :2001). מאז שנת 2002 קיצרנו את נוסח השאלה המקורי והנוסח נשמר מאז ועד היום.

חלק שני:

ביצועי המגזר הציבורי בישראל בשנת 2013:

ניתוח עמדות הציבור

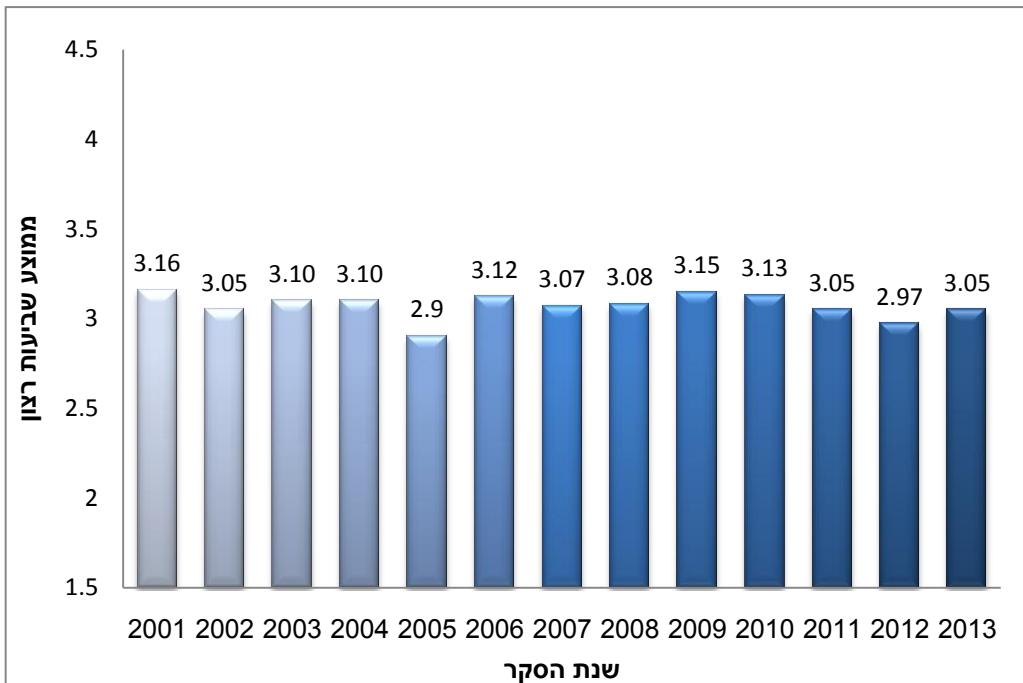
2.1 - שביעות רצון שירותי ציבוריים

בשנת 2013 חלה עליה קלה ברמת שביעות הרצון של אזרח ישראל מגוון השירותים הציבוריים אותם קיבל. מוצע שביעות הרצון הכללי עומד על 3.05 (על רצף הנע בין 1- מאוד לא מרוצה, ל- 5- מרוצה מאוד) עם סטיית תקן של 0.62. רמה זו קרובה מאד למוצע הכללי של שביעות הרצון לאורך השנים 2001-2007 (3.07).

מעקב רב שנתי שערךנו אחר רמת שביעות הרצון משנת 2001 ועד היום מוצג בתרשימים 1-20. בתרשימן 1 הוצגה המגמה הכללית של שינוי בשביעות הרצון לשירותי המגזר הציבורי לגוננו. ניתן לראות כי השנה, חזקה רמת שביעות הרצון הכללית לרמתה הממוצעת בשנים האחרונות, אך באופן כללי נראה כי שביעות הרצון של אזרח ישראל מערכות המנהל הציבורי הינה בנקודת עד נמוכה.

תרשימים 2-20 מציעים מבט פרטני יותר לממצאים. ניתן לראות כי בהשוואה לשנה שבעה, שביעות הרצון של הציבור עלתה מעט במספר תחומיים כגון ביחס הציבור לשירותי משרד הפנים (3.2), שירות הדת (2.77), בתיה הספר ו קופות החולים (3.36), שירות הרווחה (2.68), רכבת ישראל (3.3) ומוסדות החינוך (3.2). יחד עם זאת, נצפתה ירידת קלה בשביעות רצון הציבור במספר שירותים כגון שירות חברות דואר ישראל (3.51), רשות שדות התעופה וחברות התעופה הישראלית (3.48 ו-3.43 בהתאם). תרשימים 21 משווה את ממוצע שביעות הרצון ביחס לשירותים הציבוריים בשנים האחרונים.

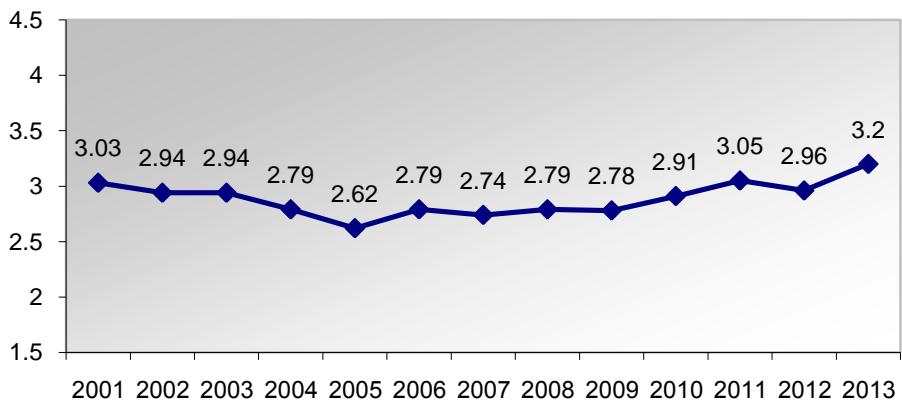
תרשים 1 – שביעות רצון כללית משירותים ציבוריים



שביעות רצון משירותים ציבוריים

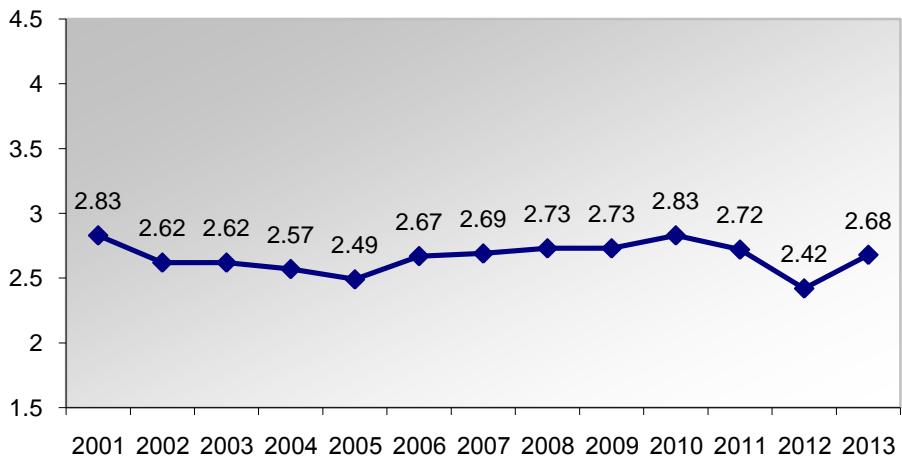
חינוך

תרשים 2 – שביעות רצון מabit ספר ומוסדות חינוך



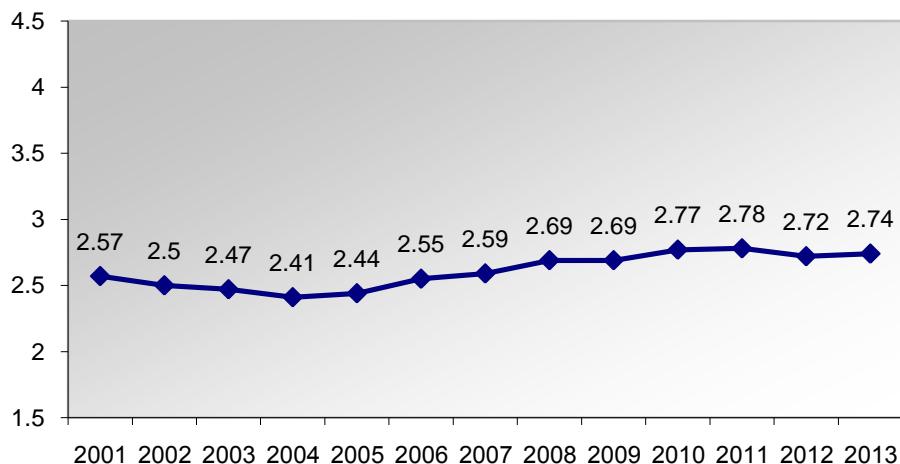
רווחה

תרשים 3 – שביעות רצון משרותי רווחה (כולל ביטוח לאומי)



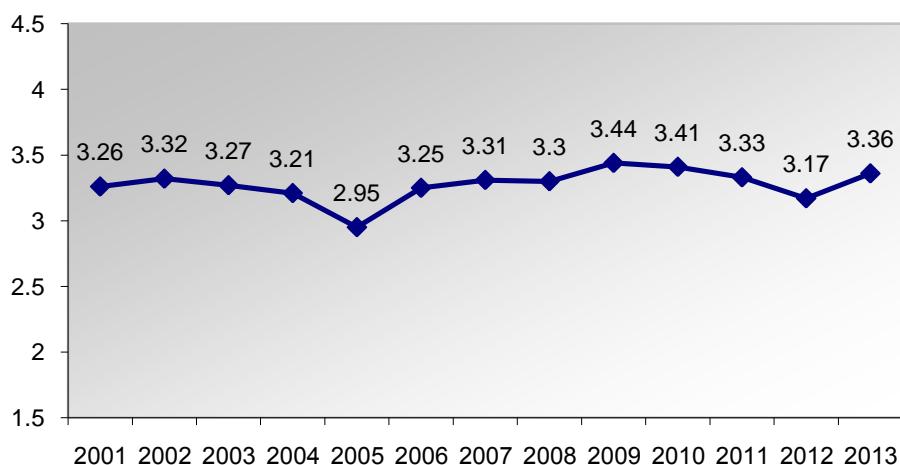
שביעות רצון מ שירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 4 – שביעות רצון ממשרד העבודה ושירות התעסוקה



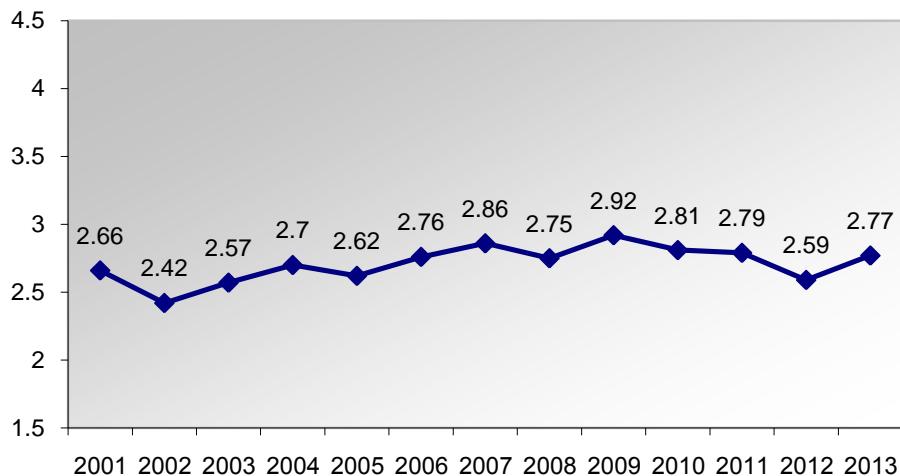
בתי חולים וקופות חולים

תרשים 5 – שביעות רצון מבתי חולים וקופות חולים



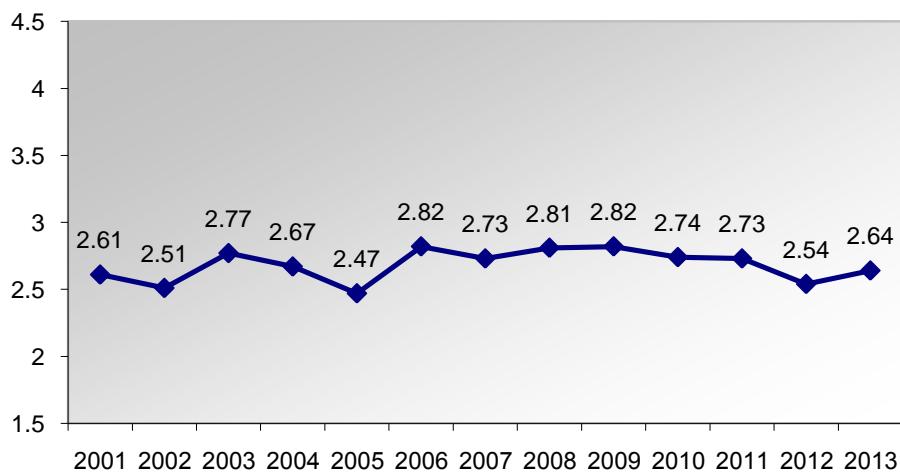
шибיעות רצון מ שירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 6 – שביעות רצון מ שירותים ציבוריים הדת



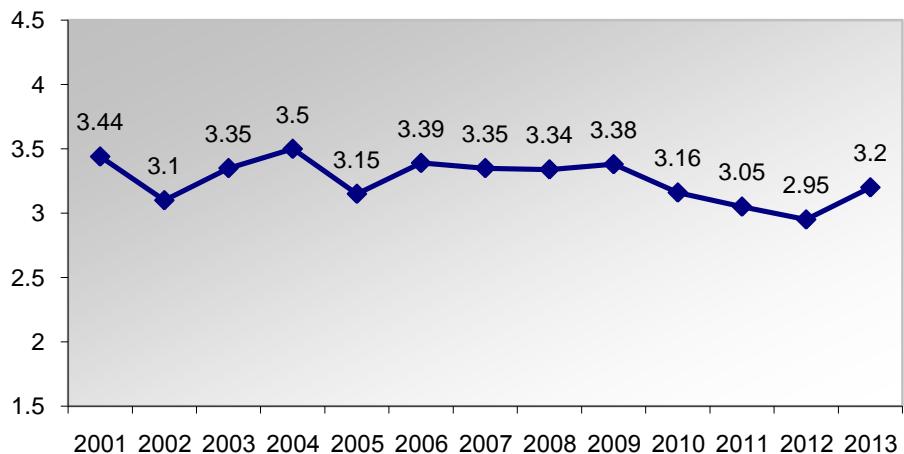
כלכלה וחברות ממשלתיות

תרשים 7 – שביעות רצון ממם הכנסה ומכו

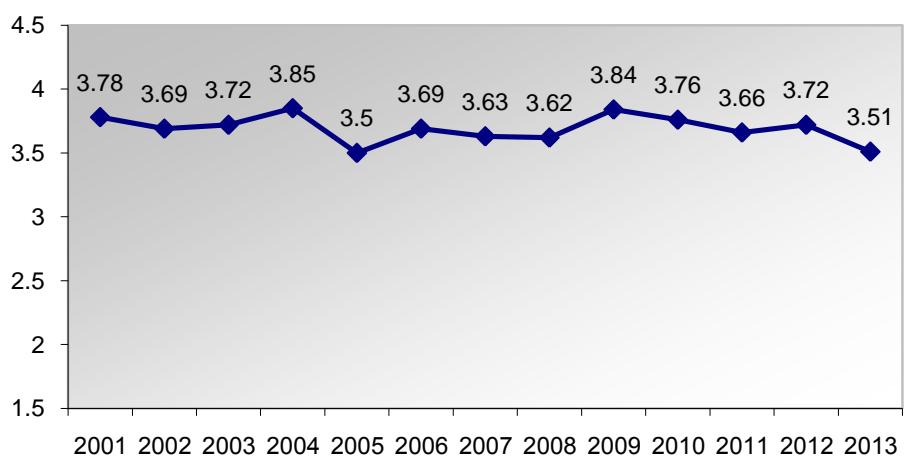


шибועת רצון שירותי ציבורים (המשך)

תרשים 8 – שביעות רצון שירותי תקשורת קויה (טלפון ושירותים נלווים)

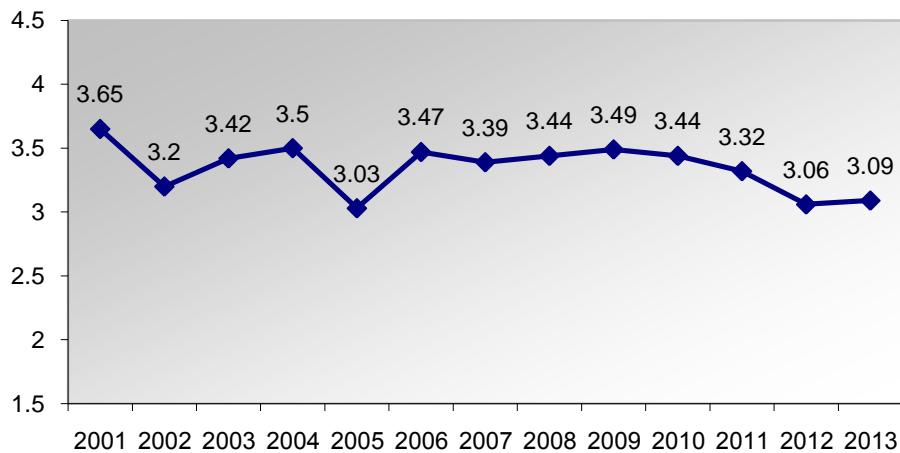


תרשים 9 – שביעות רצון שירותי חברת דואר ישראל



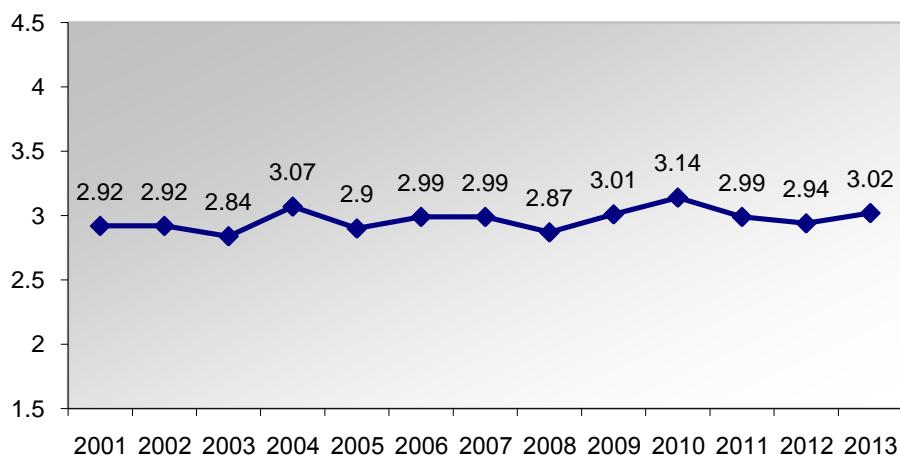
шибיעות רצון משירותים ציבוריים (המשר)

תרשים 10 – שביעות רצון משרותי חברת חשמל



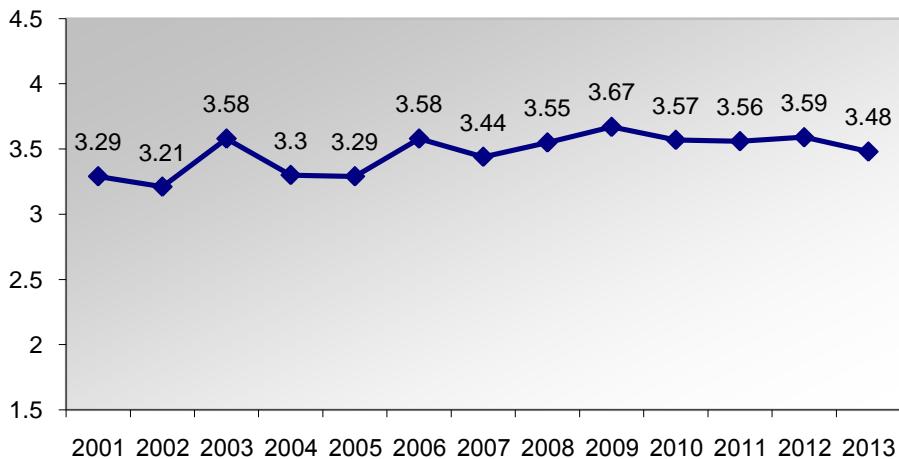
תחבורה

תרשים 11 – שביעות רצון ממשרד התחבורה ומשירותי הרישוי

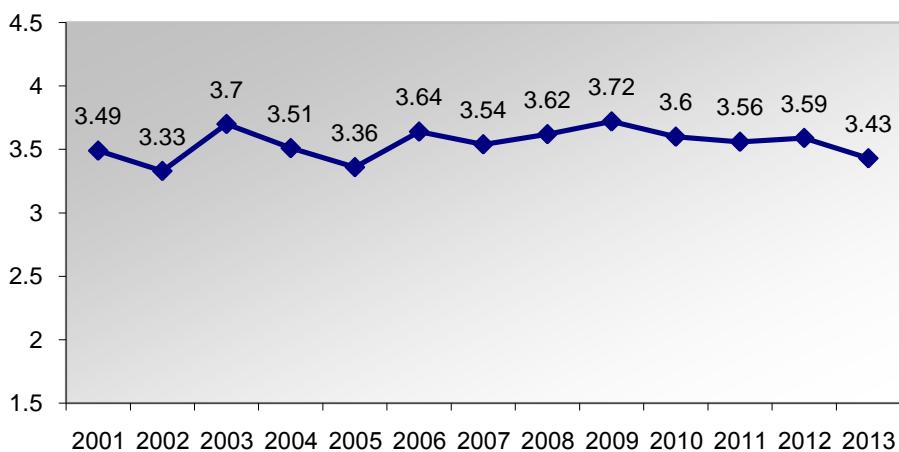


شبיעות רצון מ שירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 12 –شبיעות רצון מרשות שדות התעופה

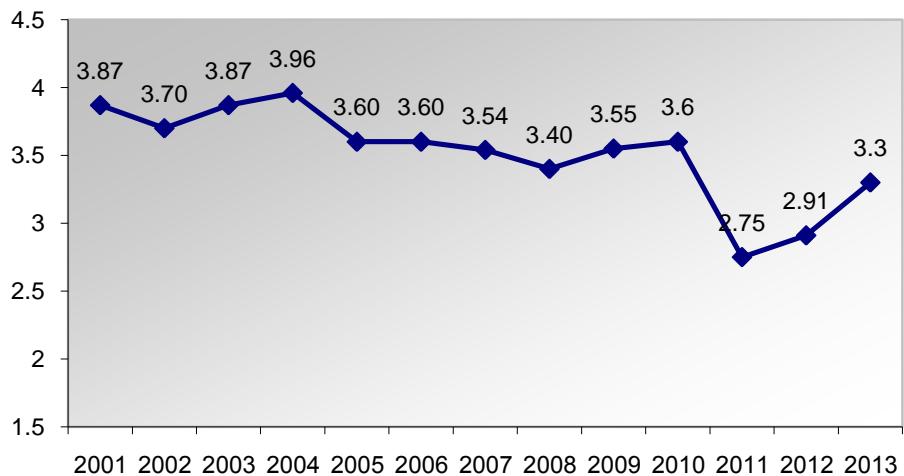


תרשים 13 –شبיעות רצון מחברות תעופה ישראליות

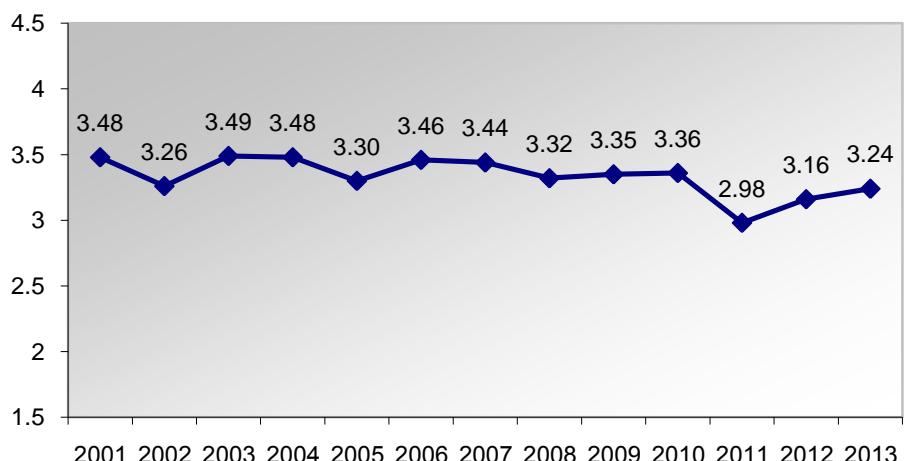


שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 14 – שביעות רצון מרכיבת ישראל



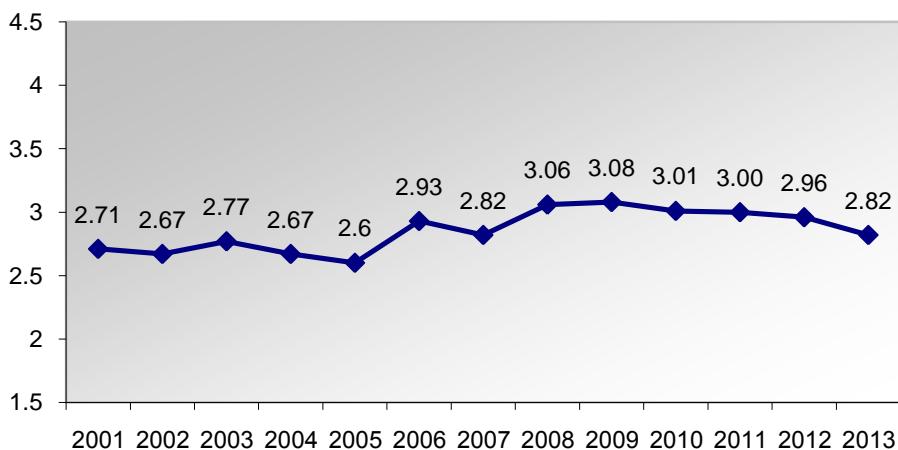
תרשים 15 – שביעות רצון משירותי אוטובוסים ציבוריים



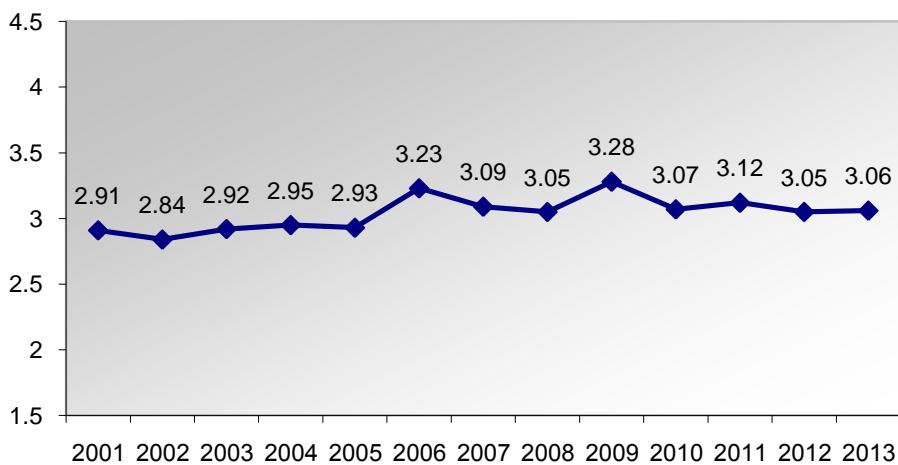
шибיעות רצון מ שירותים ציבוריים (המשך)

רשויות מקומיות, משרד הפנים ומשרד התקשרות

תרשים 16 – שביעות רצון משירותי עירייה/רשות מקומית

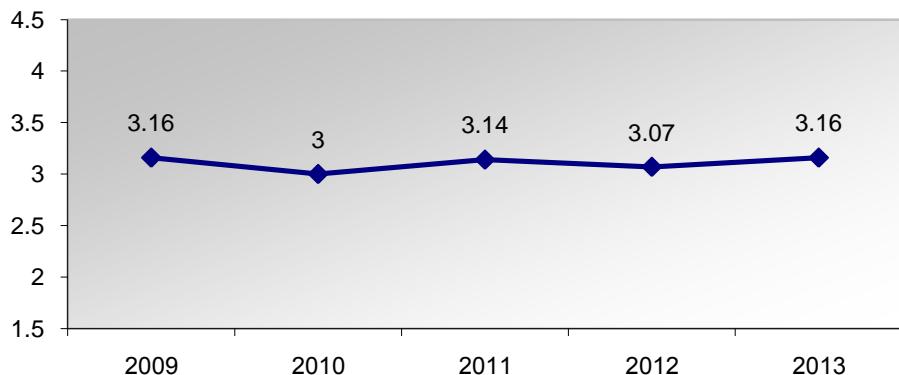


תרשים 17 – שביעות רצון משירותי משרד הפנים

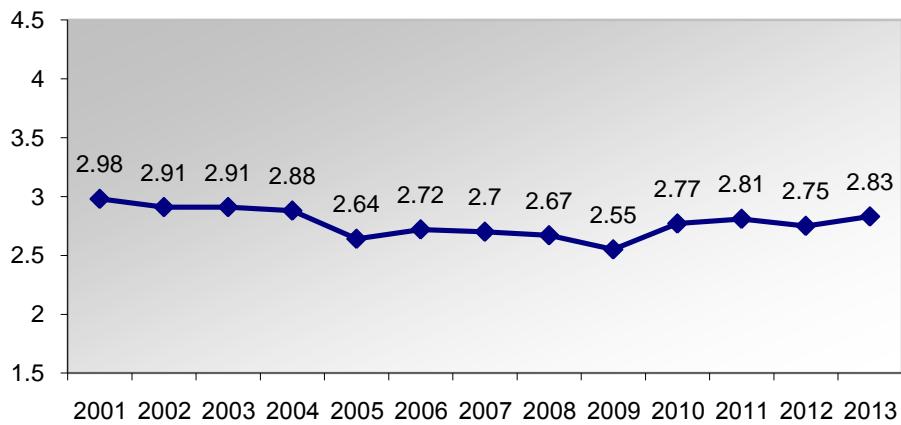


שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

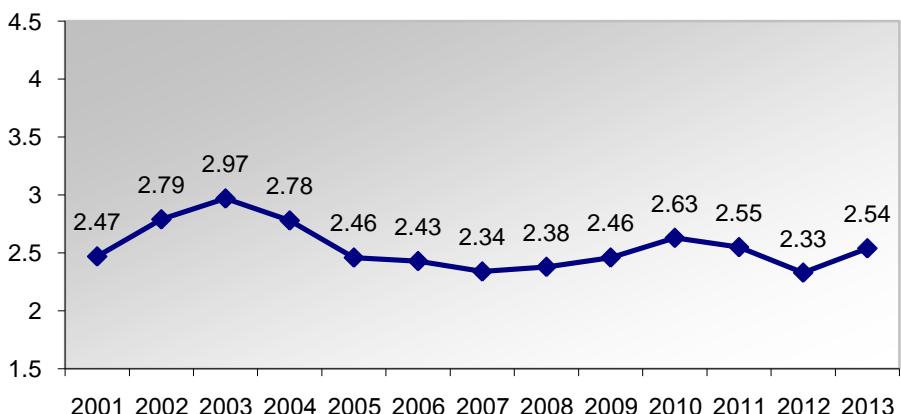
תרשים 18 – שבעות רצון משירותי משרד התקשרות



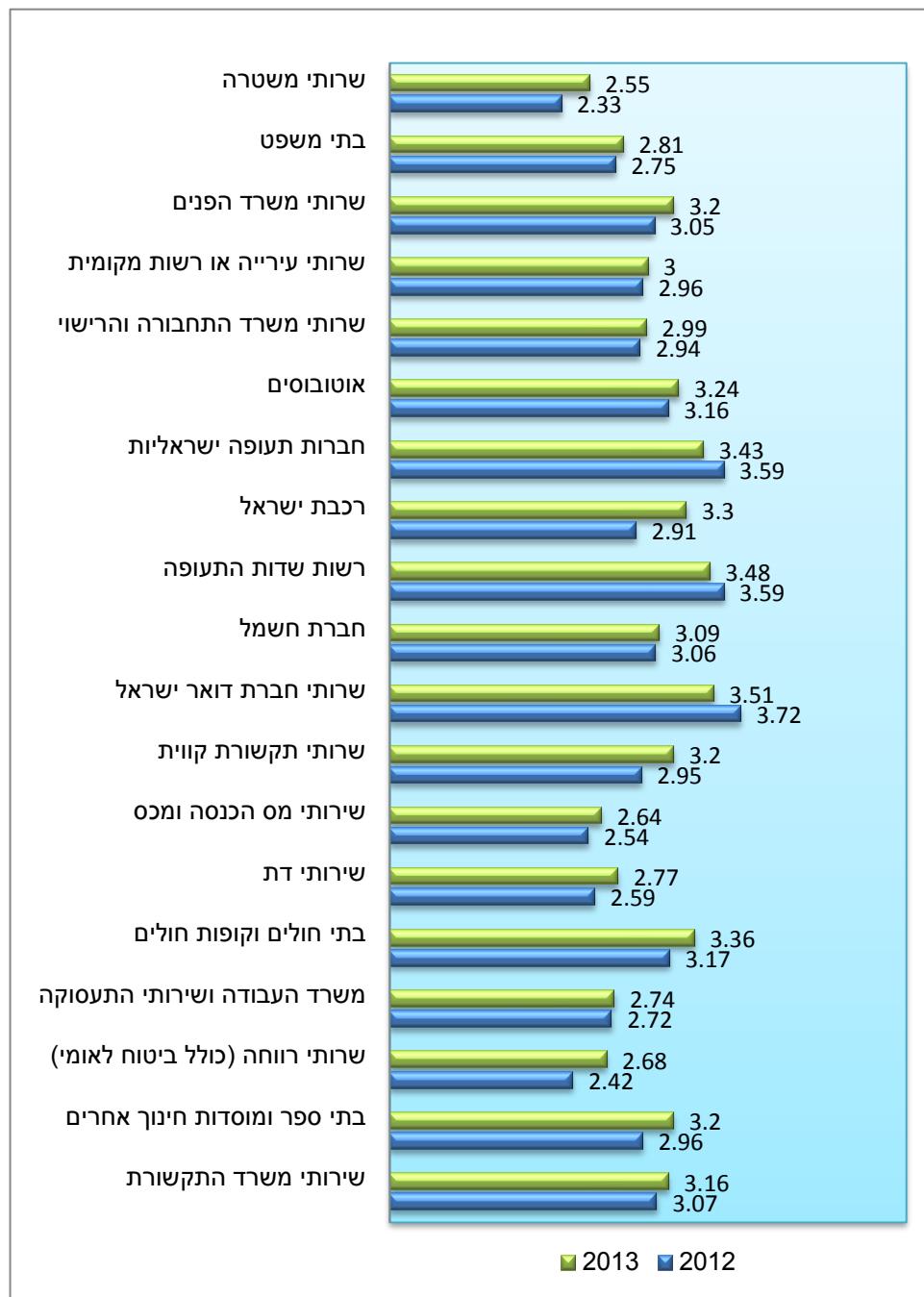
תרשים 19 – שבעות רצון מבטי משפט



תרשים 20 – שבעות רצון משירותי המשטרה



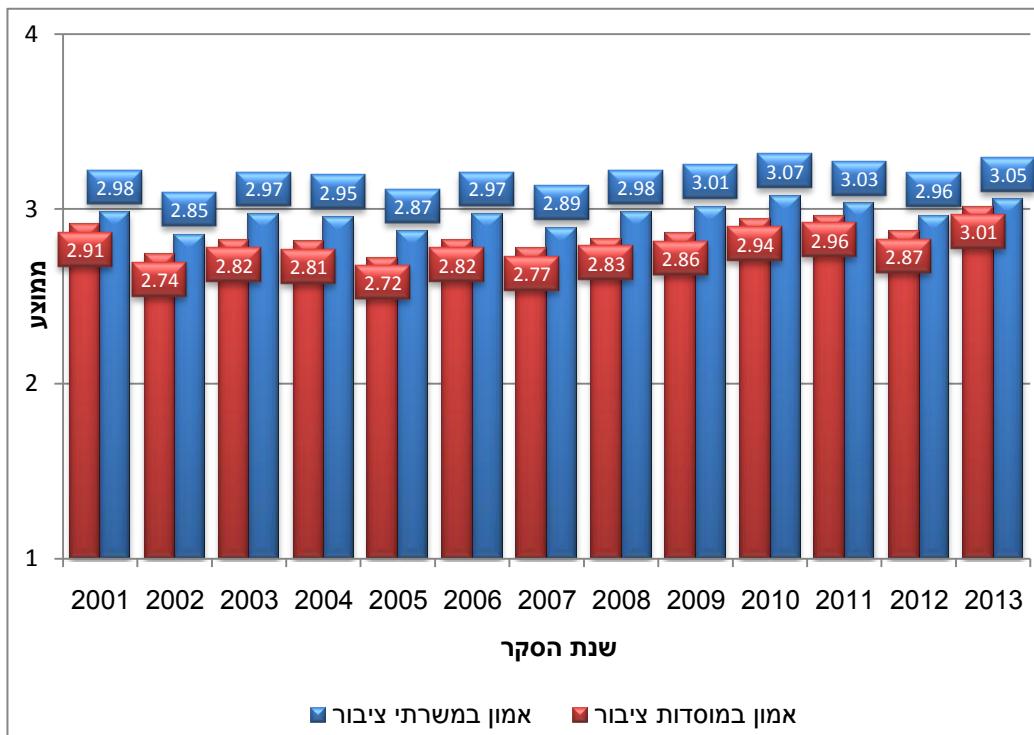
תרשים 21: שביעות רצון מ שירותים ציבוריים 2012-2013



2.2 - אמון במוסדות ציבוריים ובמשרתיכי ציבור

כמו בעבר, גם השנה בחרנו סדרת שאלות העוסקות באמון במערכת השירות הציבורי, ובשני מוקדים: אמון כלפי מוסדות ציבור שונים ואמון כלפי משרתיכי הציבור עצם. בהשוואה לשנים הקודמות, השנה חלה עליה באמון הנitin להמוסדות הציבוריים והן לעובדים במגזר הציבורי. יחד עם זאת, הפער שבין רמת האמון לה זכויות המוסדות לבין מידת האמון לה זכויות עובדי הציבור נשמר השנה, בדומה לשנים קודמות, לטובת האחרונים. הציבור מביע רמה גבוהה יותר של אמון במשרתיכי הציבור (3.05) עם סטיית תקן 0.64) ונמוכה מעט יותר במוסדות המעסיקים אותם (3.01 ב ממוצע עם סטיית תקן 0.65).

תרשים 22 – ממוצע האמון במוסדות ציבוריים ובמשרתיכי ציבור



על ההבדלים בرمות האמון הממוצעות לה | זכרים מוסדות ציבוריים ומשרדי ציבור
מתחומים שונים ניתן ללמידה מגרפים 47-23. בשנה זו חלה עליה ברמת אמון הציבור
מוסדות שונים כגון מערכת השירות הציבורי (2.97), שירות הדת (2.54), משרד
התברורה (3.04) ומערכת התשתיות הלאומית (2.88). עליה משמעותית יותר נצפתה
באמון הנitinן לכנסת ולמפלגות השונות (2.45 ו-2.29 בהתאם), אך חשוב לציין כי רמות אלה
עדין מייצגות אמון נמוך יחסית במוסדות השונים.

בהמשך למגמה זו, גם באמון הנitinן לרוב המשרתים בסקטור הציבור' חלה עליה
השנה. ניתן להבחין כי מתוך 32 תחומי משרות במוסדות הנבדק ים, נצפתה ירידה קלה
ולעיתים רק זניחה בשלושה תחומיים בלבד (המשרתים במוסד ובשב' "כ' עובדי הרווחה").
ירידה משמעותית יותר הייתה ביחס לפקיד מבקר המדינה. בשאר התחומים כמעט ולא חל
שינוי, או נצפתה עליה ברמת האמון המוענק להם.

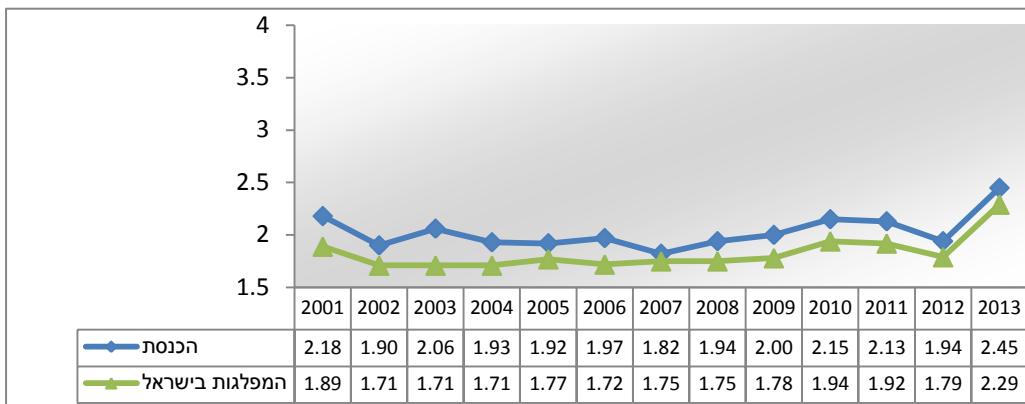
בהתאמה לשנה שבעה, המורים והחוקרים במוסדות להשכלה גבוהה זכרים לאמון
רב יותר, זאת בהתאם למגמה אשר החלה עוד ב- 2005. תופעה דומה נצפתה גם ב- רמת
האמון לה זכרים השוטרים והסתורדים בישראל, וכן הוא גם הדבר לגבי עובדי מערכת האוצר,
עובד שירות הדת, האחראים על מערכת הבריאות, ואף כלפי נבחרי הציבור בכנסת,
בממשלה ובעיריות השונות. יחד עם זאת, חשוב לציין כי נתוני 2013 תואימים את הנתונים
שהתקבלו בשנים האחרונות ורמת האמון במערכת הפוליטית עדין נמוכה מאד.

במספר תחומיים לא נצפה כל שינוימשמעותי. לדוגמה, עובדי הערים שומרים על
מעמדם בקרבת הציבור (ממוצע זהה של 2.44 בשנתיים האחרונות, ו-2.47 ב-2011). בדומה
לכך, השנה לא חל כל שינוי באמון המוענק לנציג תלונות הציבור, וברוב התחומים חלו
שינויים קלים בלבד ביחס הציבור (כגון האמון המוענק למשרתים בצה"ל, לרופאים ולאחראים
על משק המים בישראל).

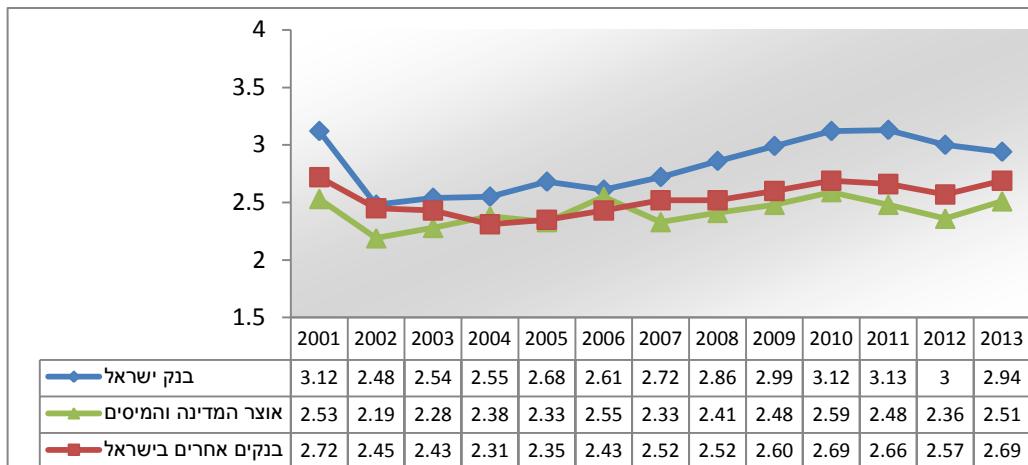
תרשיים 48 א' ו-48 ב' מציגים במרקז את ההבדלים ברמת האמון במערכת
השירות הציבורי השנה בהשוואה לשנה הקודמת. כפי שניתן לראות, השנה קיימת מגמת
עליה כללית ברמת האמון לה זכרים הן מוסדות הציבור והן משרדי הציבור עצמאם

אמון כלפי מוסדות ציבור

תרשים 23 – רמת האמון כלפי הכנסת והמלגות בישראל

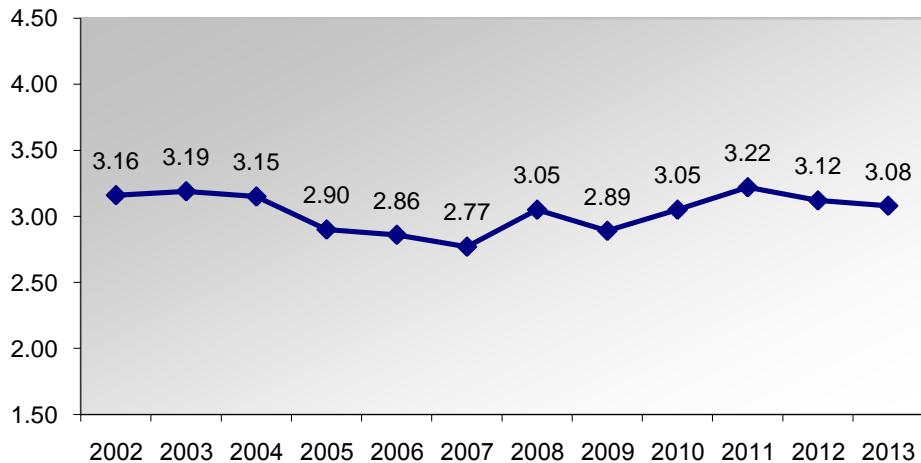


תרשים 24 – רמת האמון כלפי מערכת האוצר בישראל

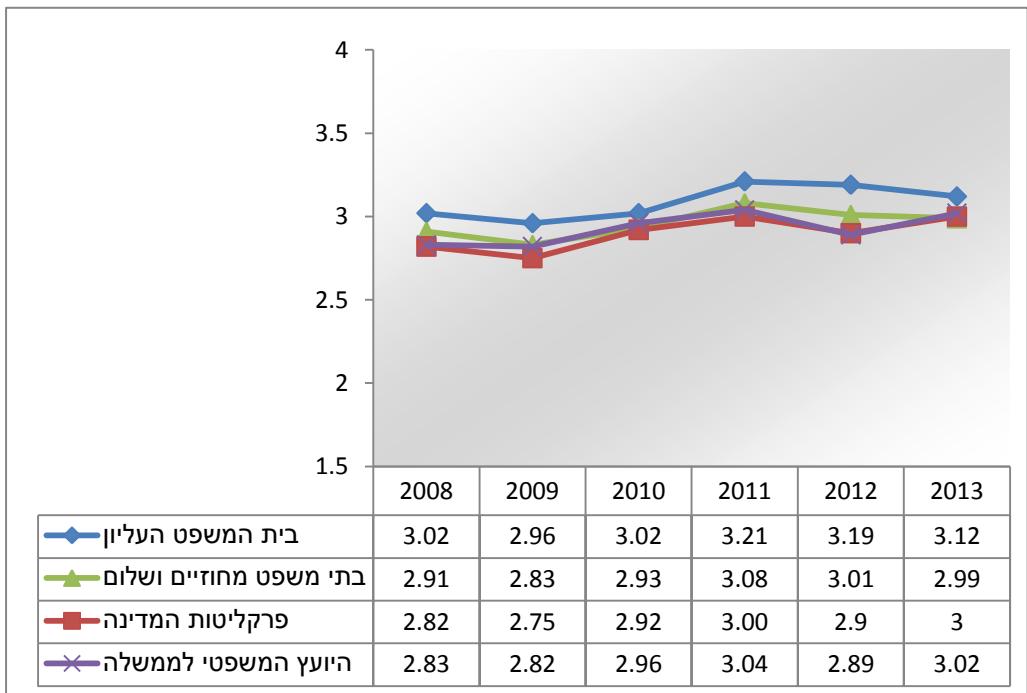


אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 25 א' – רמת האמון כלפי מערכת המשפט בכלל

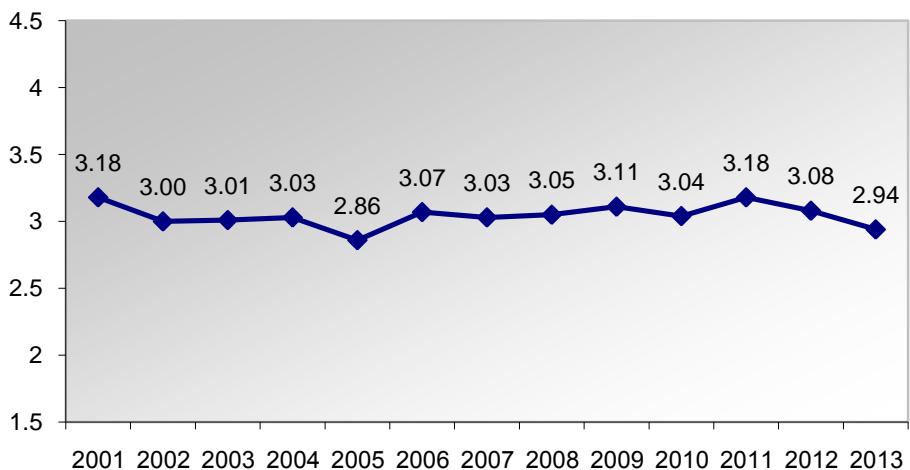


תרשים 25 ב' – רמת האמון כלפי מוסדות מערכת המשפט

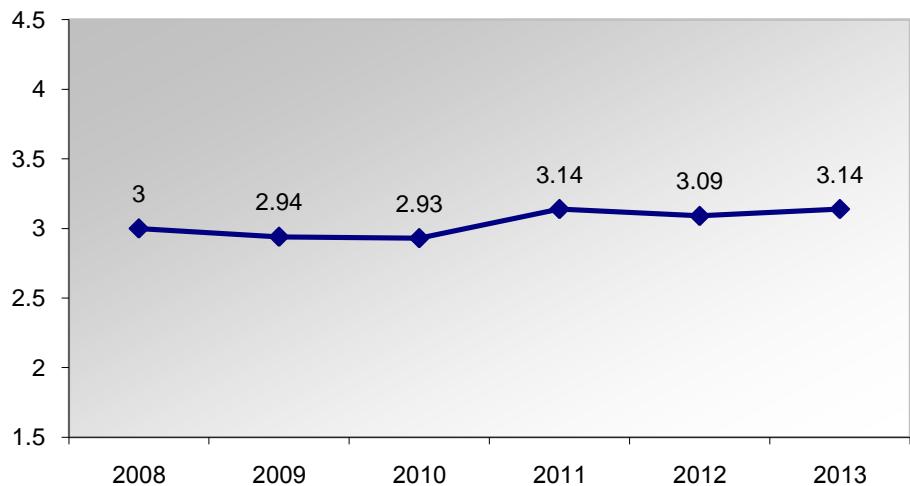


אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 26 – רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה

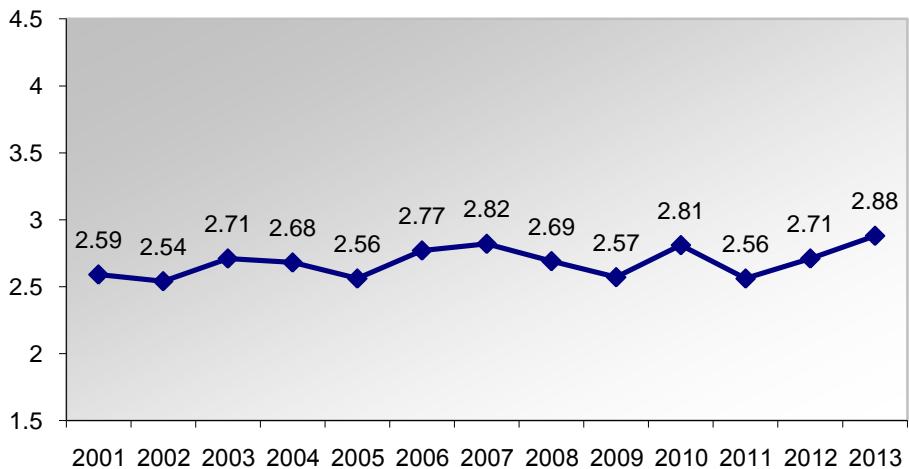


תרשים 27 – רמת האמון כלפי משרד התקשרות

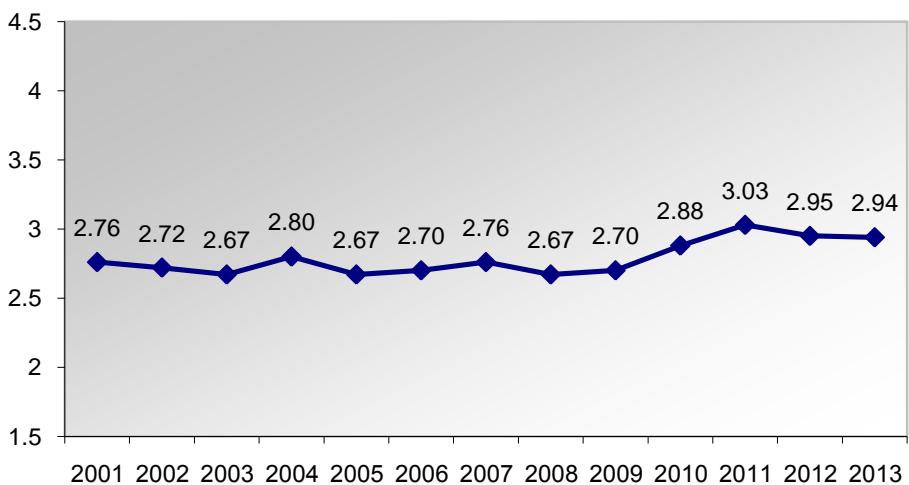


אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 28 – רמת האמון כלפי מערכת התשתיות הלאומית

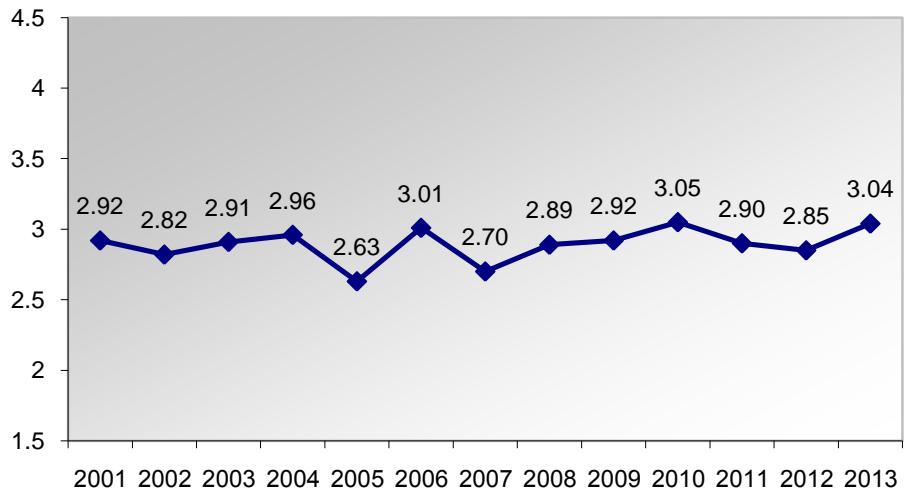


תרשים 29 – רמת האמון כלפי מערכת איכות הסביבה

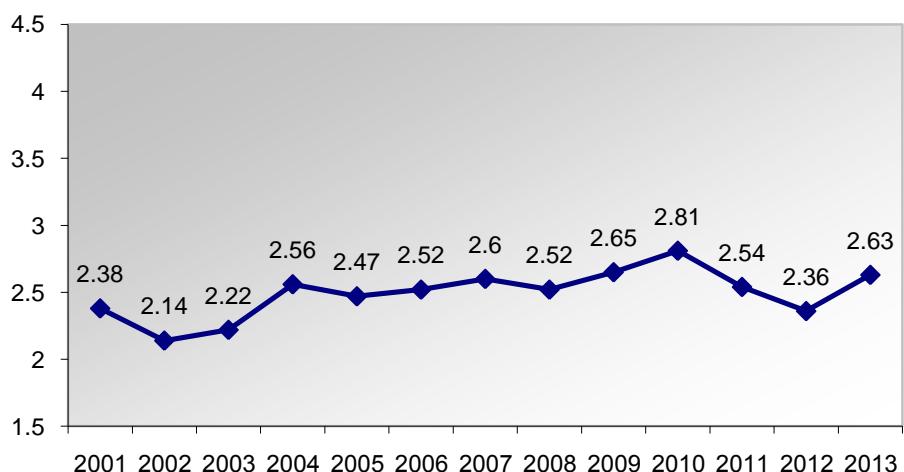


אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 30 – רמת האמון כלפי משרד התחבורה

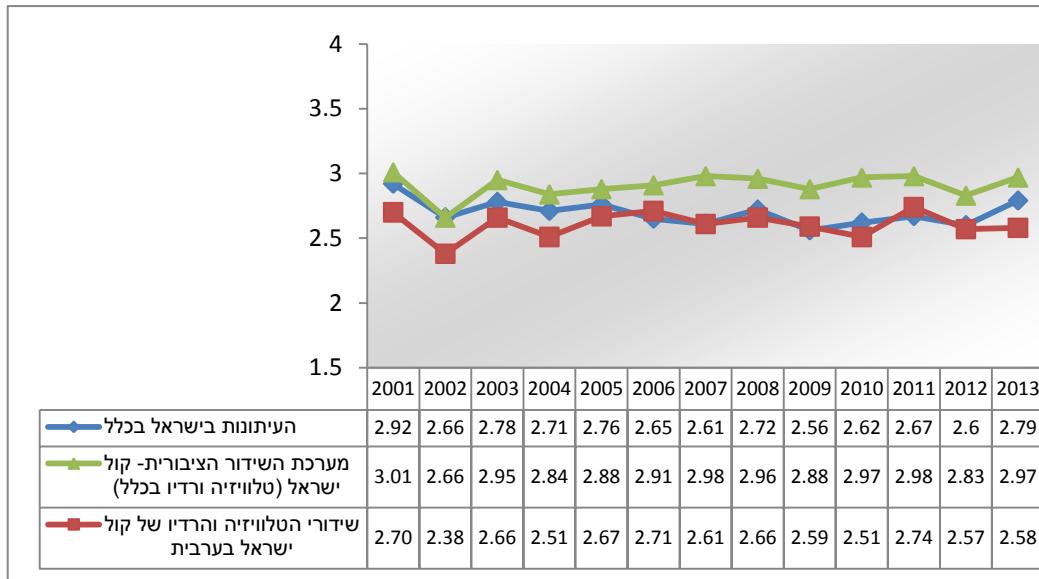


תרשים 31 – רמת האמון כלפי מערכת שירות הדת

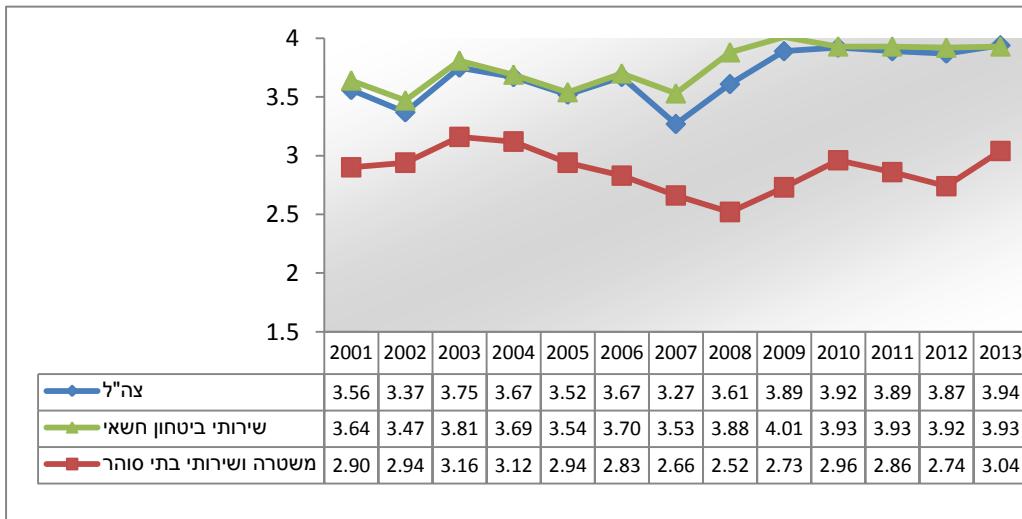


אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 32 – רמת האמון כלפי מערכת התקשרות בישראל

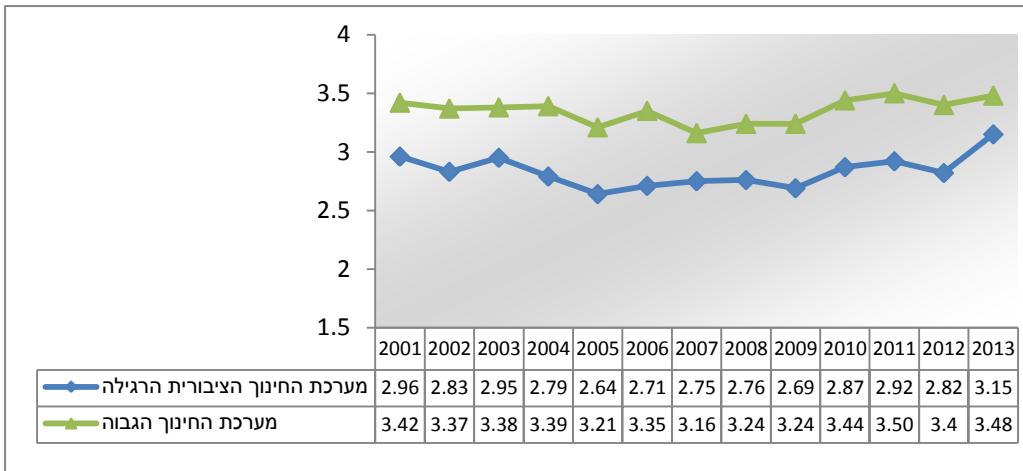


תרשים 33 – רמת האמון כלפי מערכת הביטחון

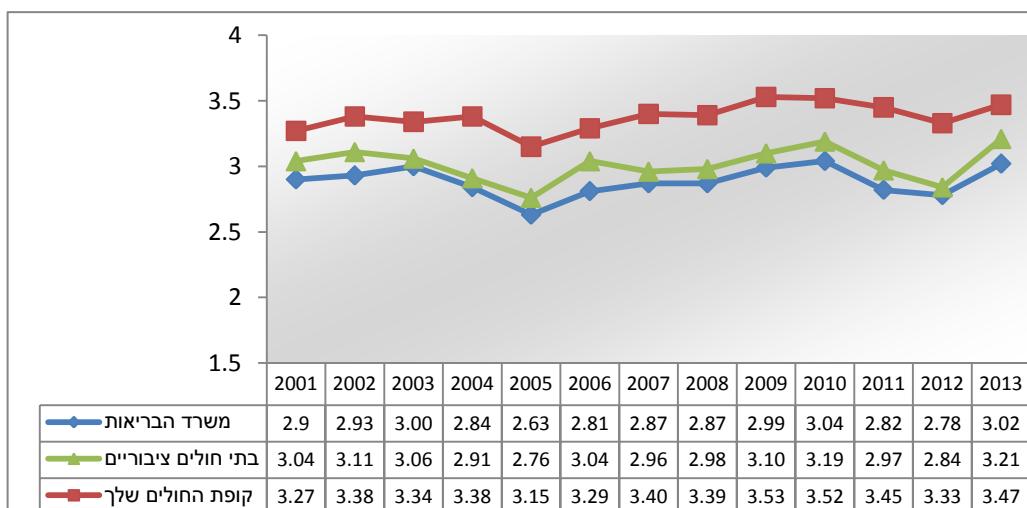


אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

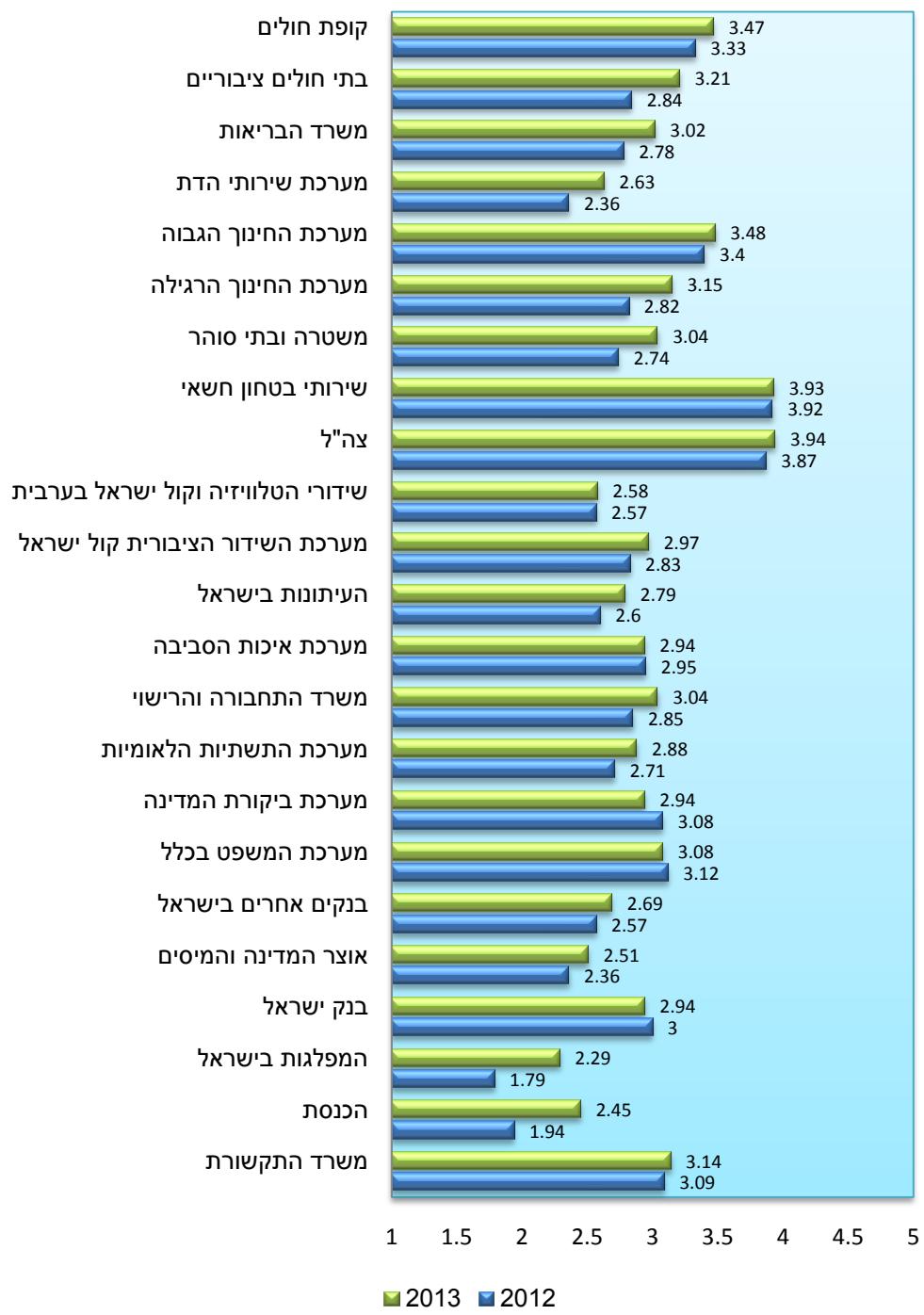
תרשים 34 – רמת האמון כלפי מערכת החינוך בישראל



תרשים 35 – רמת האמון כלפי מערכת הבריאות בישראל

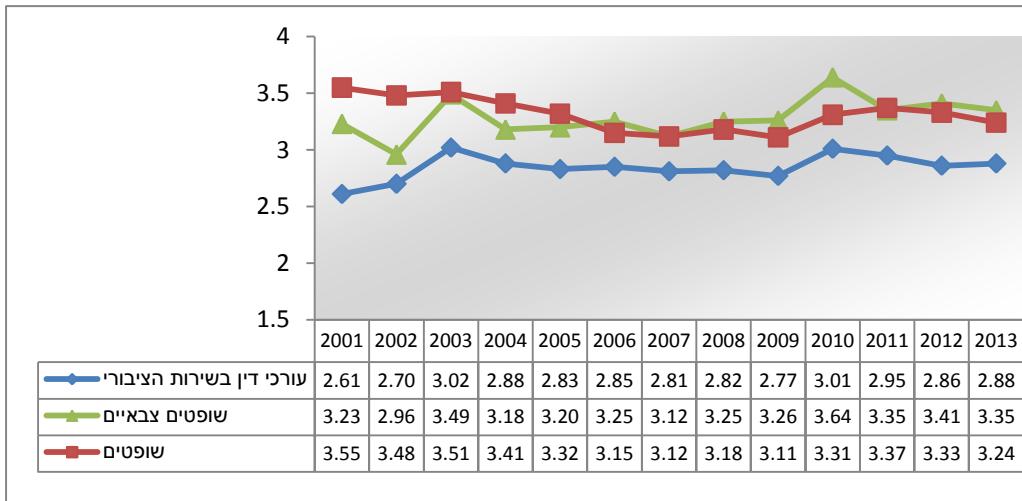


תרשים 36: אמון כלפי מוסדות ציבור 2013-2012

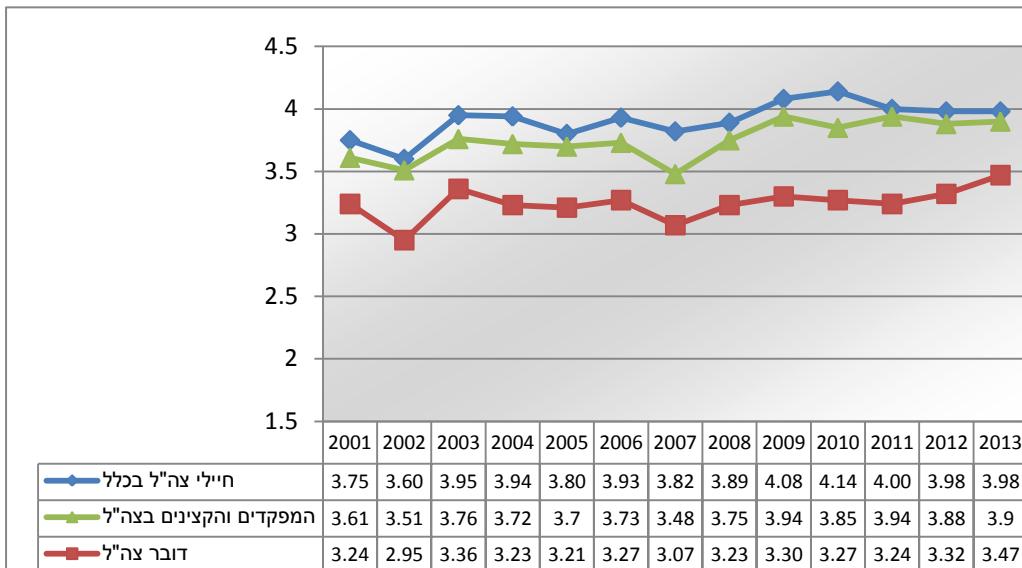


אמון כלפי משרתי ציבור

תרשים 37 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת החוק והמשפט

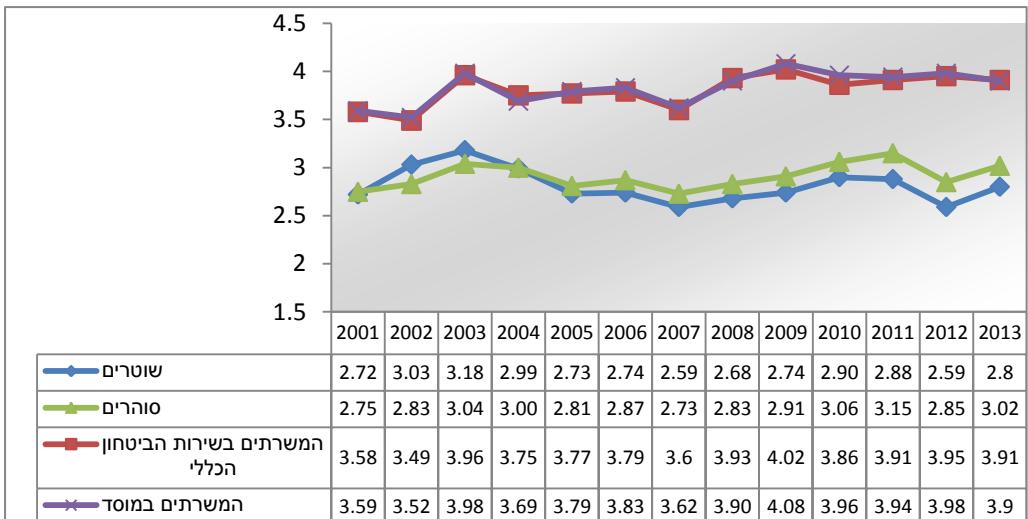


תרשים 38 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון – צה"ל

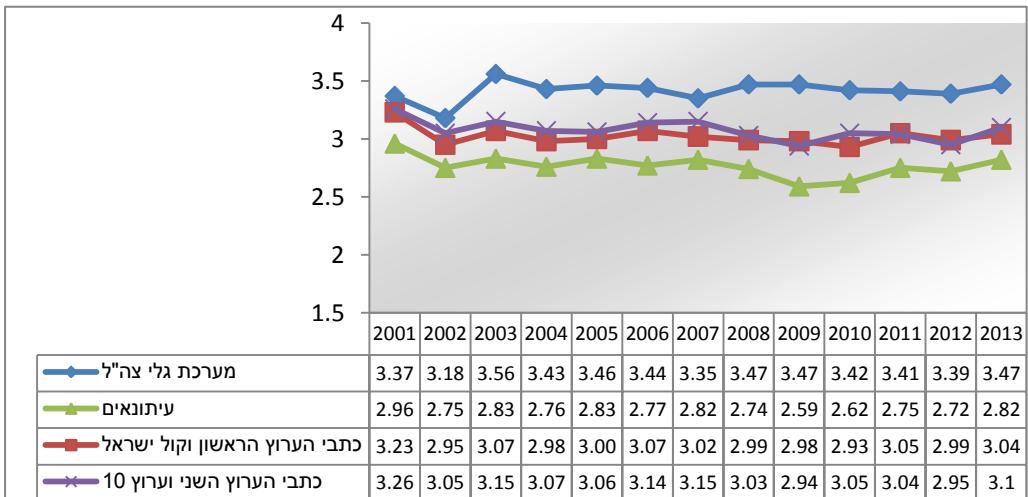


אמון כלפי משרתי ציבור (המשר)

תרשים 39 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת ביטחון הפנים ושירותים חשאיים

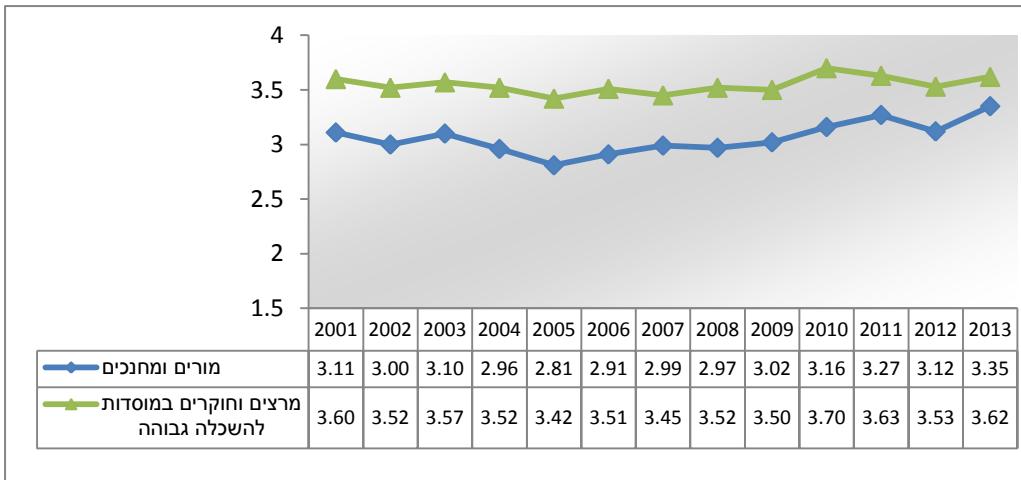


תרשים 40 – רמת האמון כלפי מערכת התקשרות

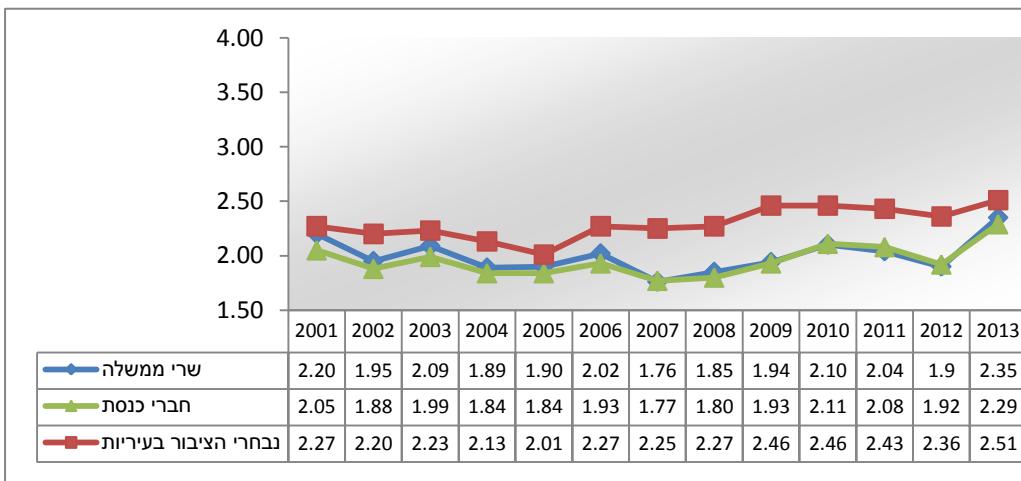


אמון כלפי משרדי ציבור (המשך)

תרשים 41 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת החינוך

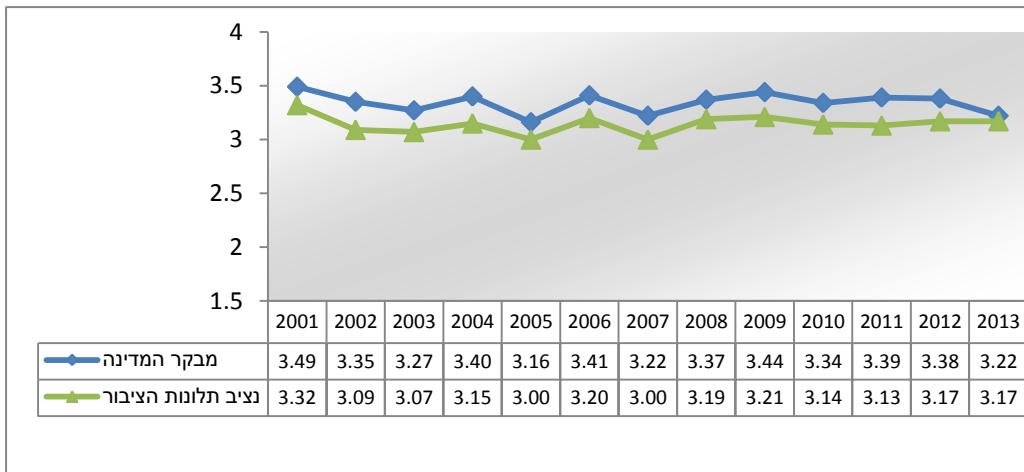


תרשים 42 – רמת האמון כלפי המערכת הפלטית

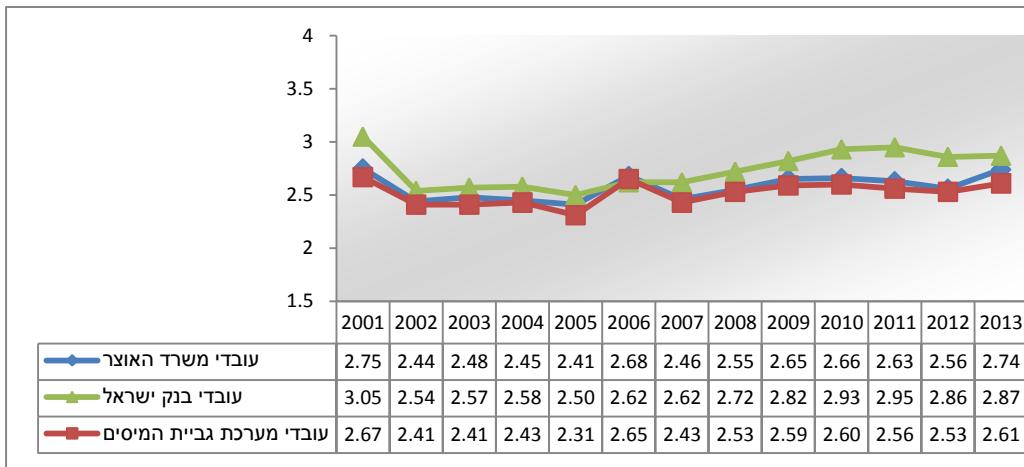


אמון כלפי משרדי ציבור (המשך)

תרשים 43 – רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה

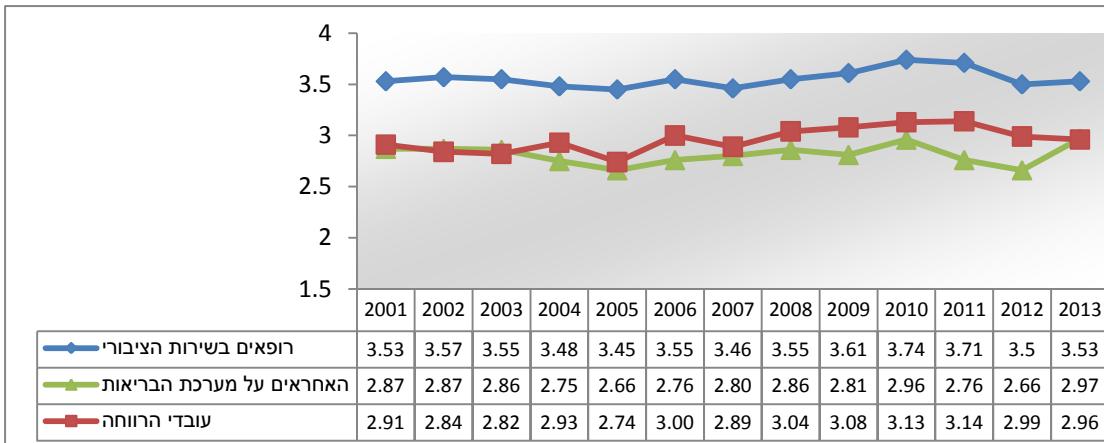


תרשים 44 – רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית

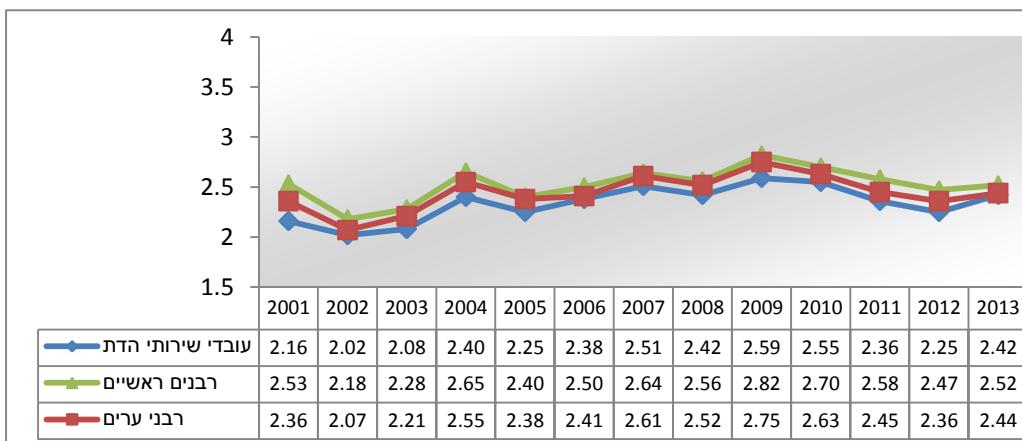


אמון כלפי שירותי ציבור (המשר)

תרשים 45 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת הבריאות והרווחה

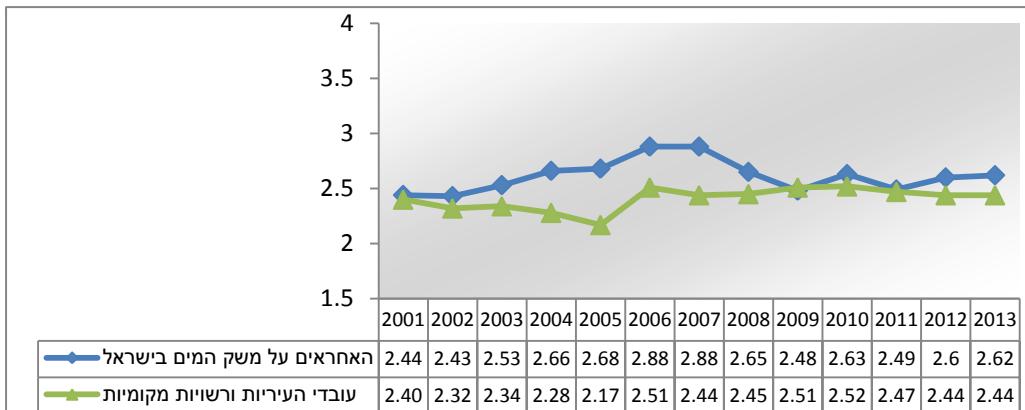


תרשים 46 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת

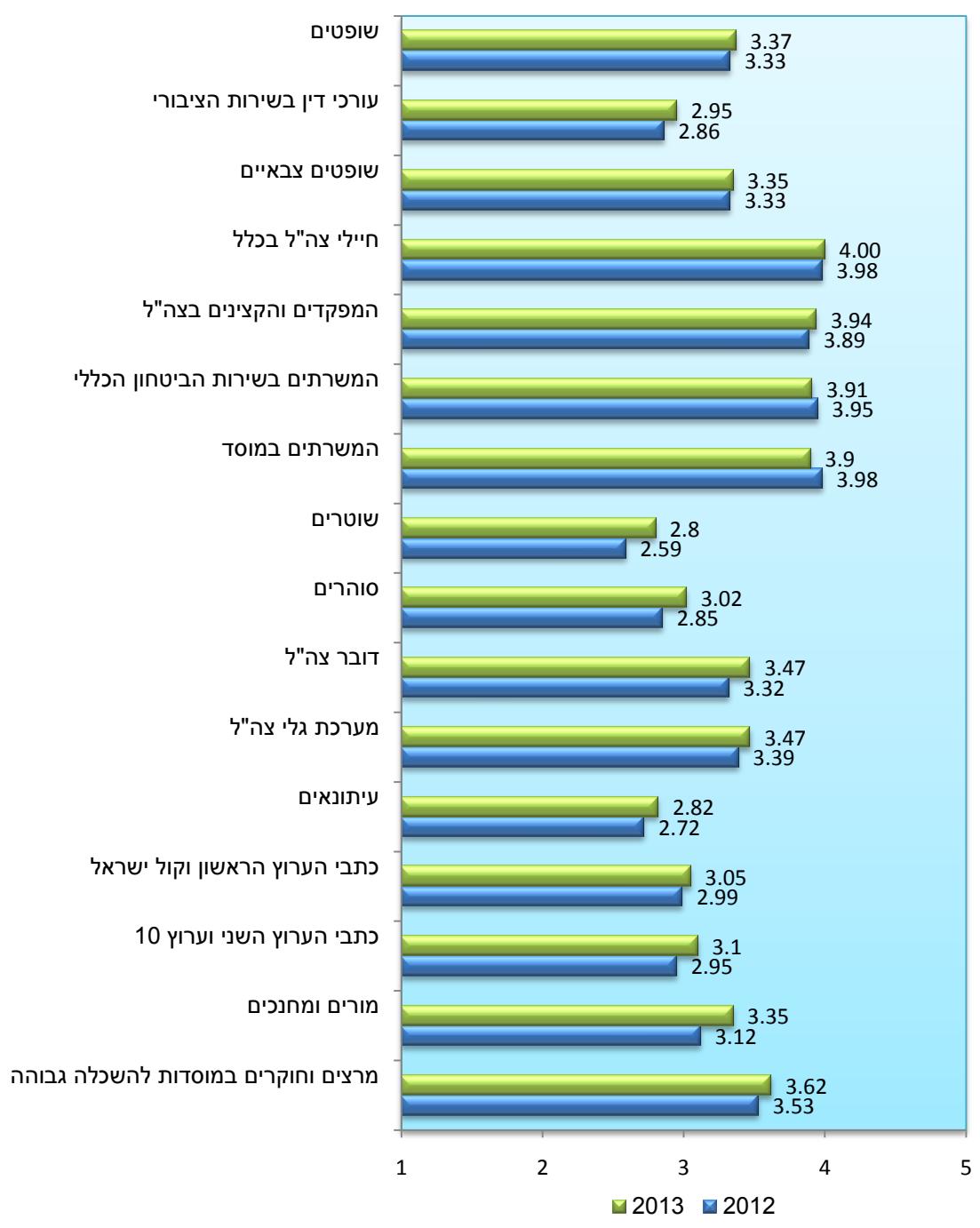


אמון כלפי משרתי ציבור (המשך)

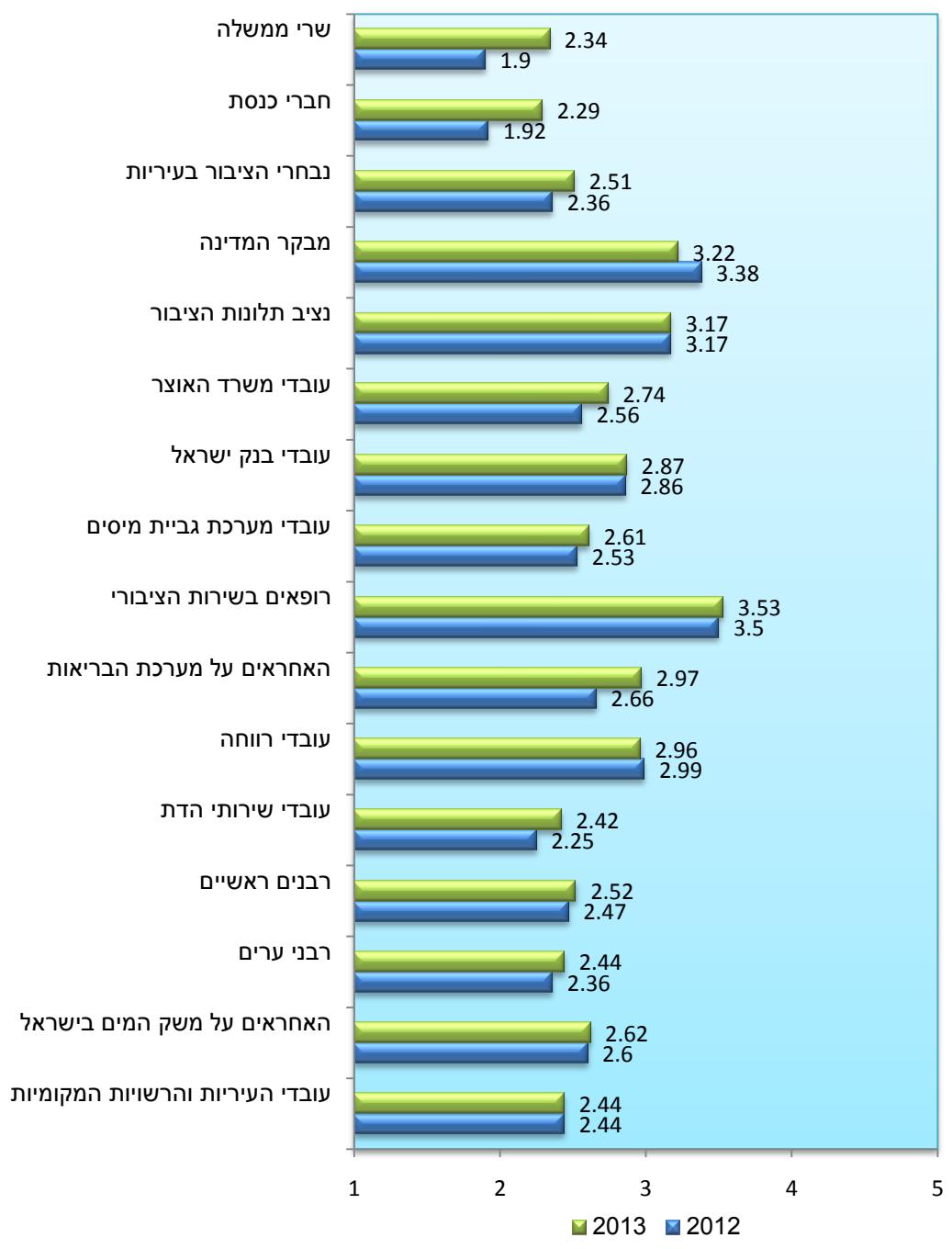
תרשים 47 – רמת האמון כלפי עובדי רשויות מקומיות וمشק המים



תרשים 48: אמון כלפי משרתי ציבור 2013-2012



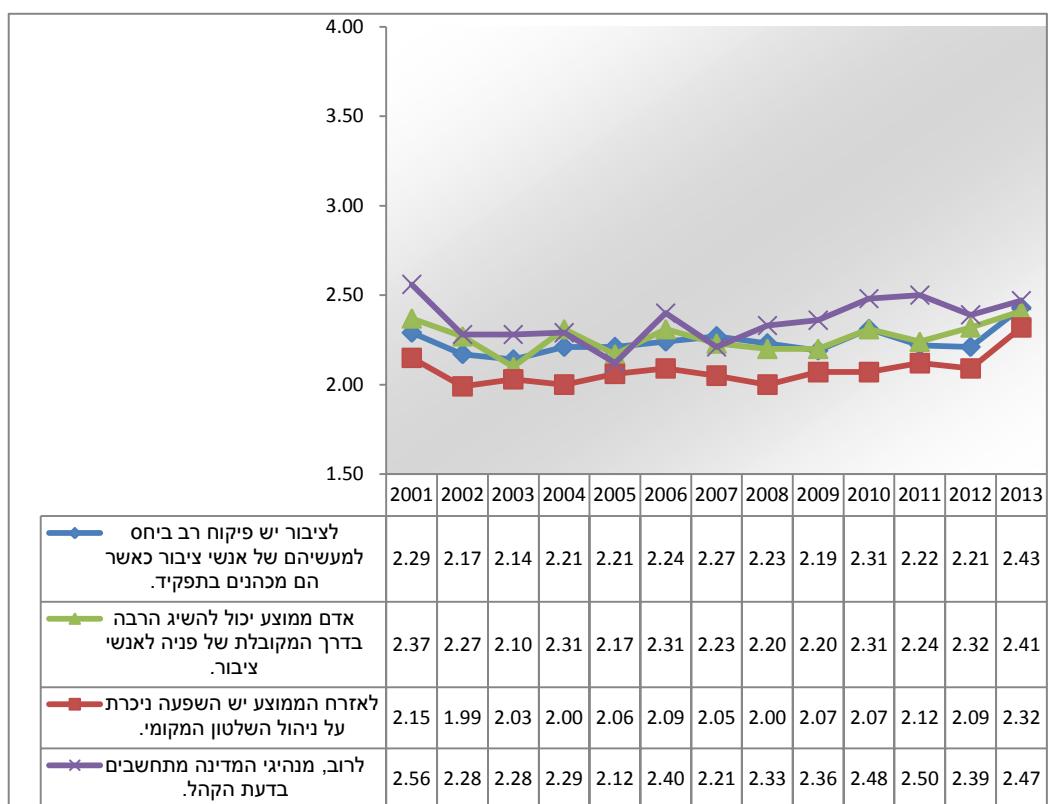
תרשים 48 (המשך): אמון כלפי משרדי ציבור 2012-2013



2.3 – אמון במערכות אזרחיות

המצאים אודות אמון הציבור באשר ליכולתו להשפיע על מקבלי החלטות בממשלה ובמנהלה הציבורי מובאים בתרשيم 49. מתרשים זה עולה כי הציבור הישראלי עדין יש תחושת השפעה נמוכה ואמון נמוך במערכות אזרחיות (ממוצע רב שנתי של 2.29 וסטיית תקן 0.17), אך יחד עם זאת קיימת מגמת עלייה זוחלת וקבועה ברמת האמון החל משנת 2008 (2.7) השנה לעומת 2.19 בשנת 2008). ערכיהם אלה מעידים על תהיליך שיפור קבוע ואיטי בתחשותו של האזרח בנוגע ליכולתו להשפיע באופן מהותי על מעשי הממשלה, ובמיוחד בנוגע ליכולתם של האזרחים לשלוטן המקומי (2.32 השנה לעומת 2.09 בשנת 2009 לשנה שעברה).

תרשים 49 – אמון במערכות אזרחיות



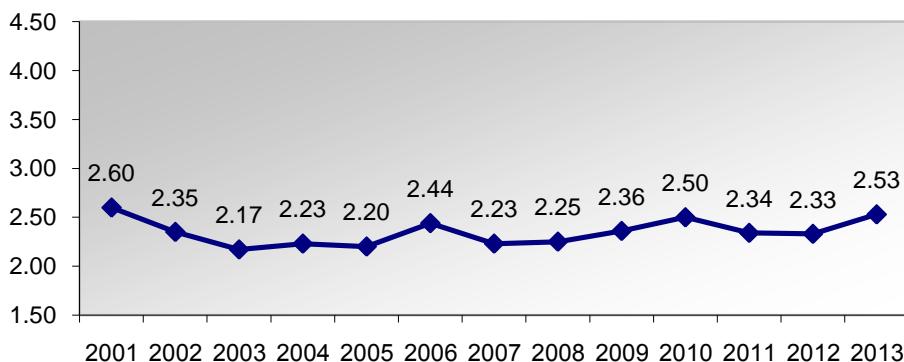
2.4 - עמדות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי

במקבץ השאלות הבא נבדקו אחד- עשר מימי ביצוע שונים אשר ביחס אליהם התבדקשו הנחקרים להביע את עמדותיהם . נאספו נתונים אודות איקות כוח האדם , ההנאהה והניהול במגזר הציבורי . כמו כן ביקשנו לברר מהי תדמיתו של המגזר הציבורי בעיניו הנחקרים, באיזו מידת פועלות והחלטות של זה ווועת השלטון הביצועית נתפסות בעיניו האזרחים כמוסריות ושרות , עד כמה מושפעות החלטות אלה מפוליטיקה פנימית , והאם נתפס השירות הציבורי כבעל זיקה עסקית- כלכלית, או לחילופין חברתית, בעיניו הציבור . עוד נבחנו מידת הרגשות והפתיחות של מוסדות ציבור ועובדיהם כלפי האזרחים בסדרת שאלות אשר למדית השקיפות והאחריותם שהם מפגינים , הנגישות שלהם לאזרח , ההענות לדרישות ותביעות, והיזמה והחדשנות שלהם.

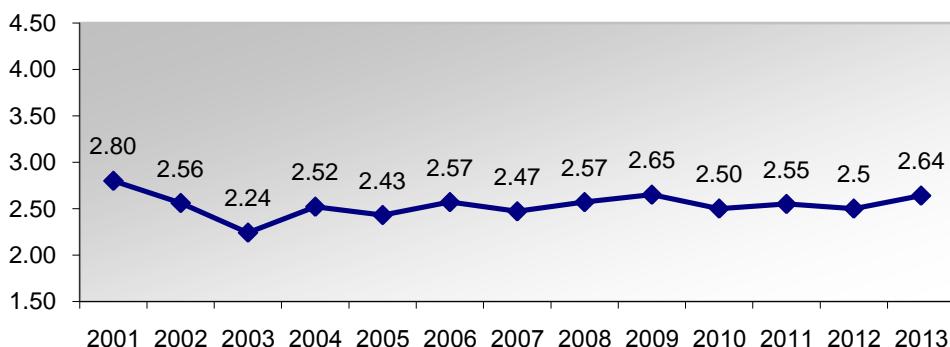
באופן כללי ניתן לומר כי בשנה הנוכחית עלתה במקצת הערכת הציבור את טיב שירותיו המגזר הציבורי, הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המדדים (ראה טרשים 65). יחד עם זאת, חשוב לציין כי בהתאם להערכת הציבור לאורך 13 השנים האחרונות, גם השנה ניתנת לראות כי הערכת הציבור עדין נמוכה ומיצגת עמדות ביקורתיות ביחס לרמת השירותים שמקבלים אזרחים בישראל מהמגזר הציבורי.

ממוצע משתני המחקר לאורך השנים

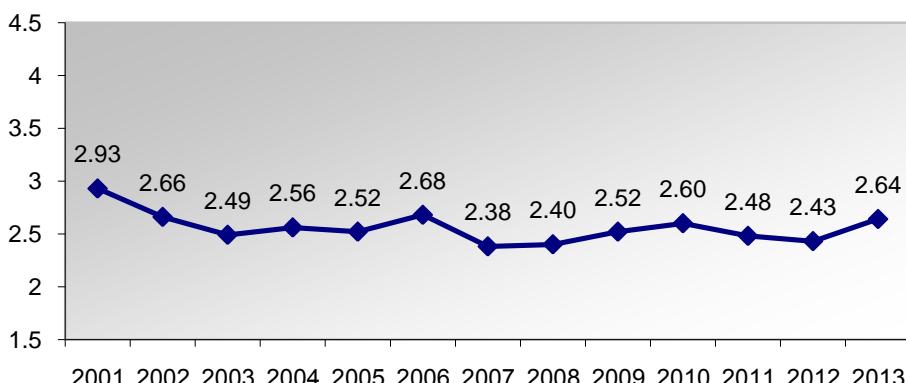
תרשים 50 – איכות הנהגה וניהול



תרשים 51 – איכות כוח אדם ציבורי

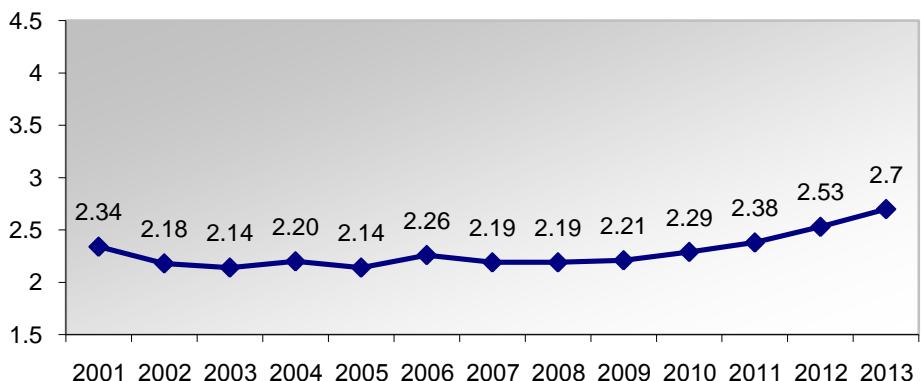


תרשים 52 – תדמית המגזר הציבורי

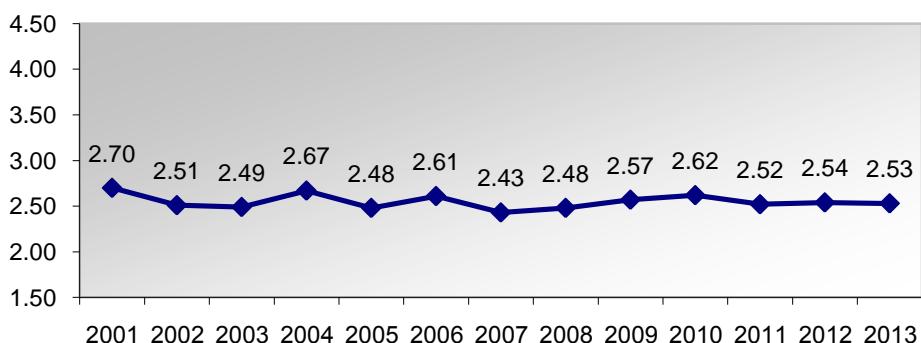


ממוצעי משתני המחקר לאורך השנים (המשך)

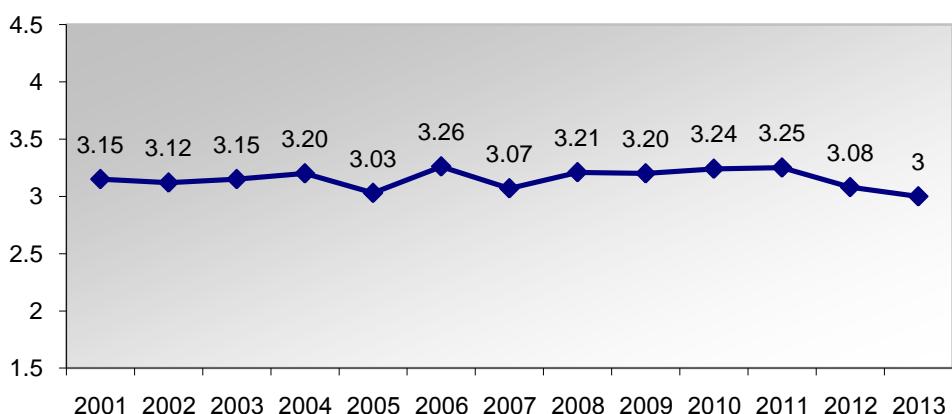
תרשים 53 – אמון במערכות אוצרחית



תרשים 54 - נגישות, תקשורת וקשר עם אוצרחים

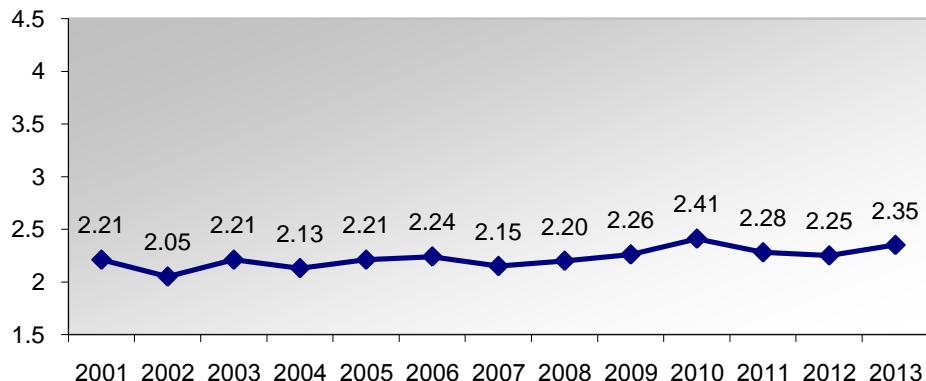


תרשים 55 - זיקה עסקית / כלכלית

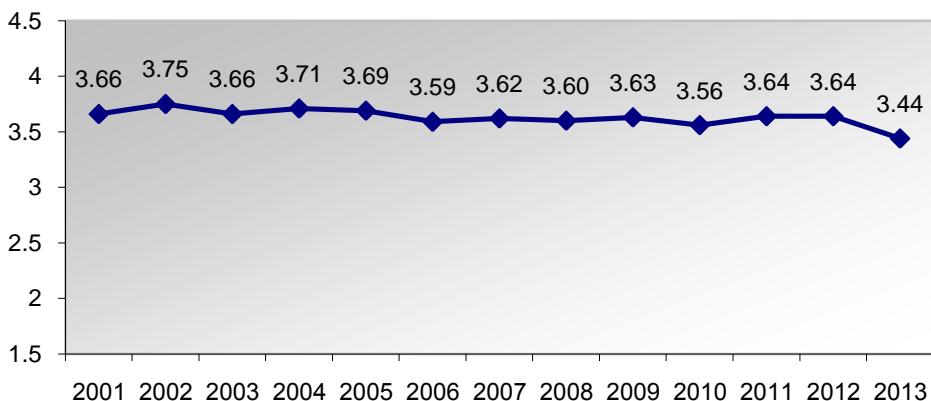


ממצויי משתני המחקר לאורך השנים (המשך)

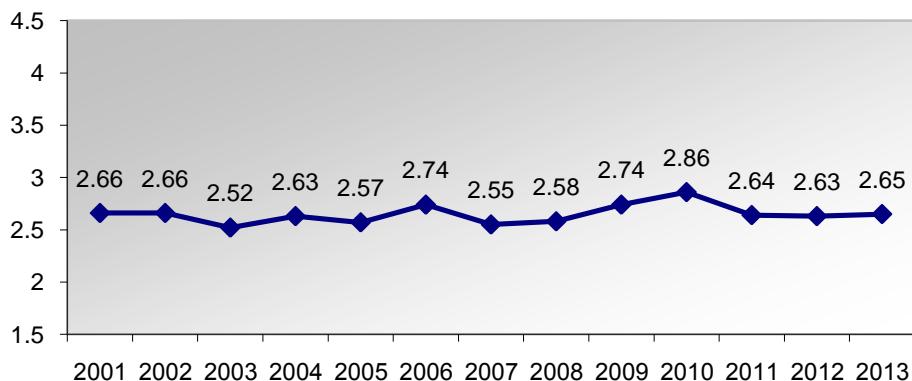
תרשים 56 – זיקה חברתית



תרשים 57 – פוליטיקה פניםית

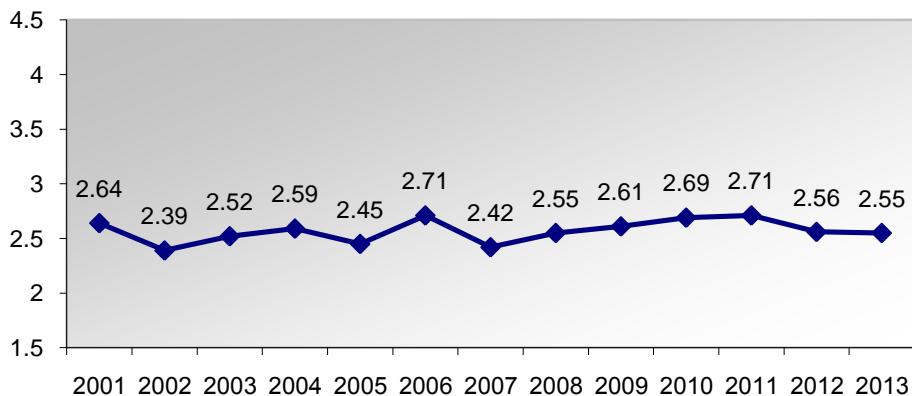


תרשים 58 – יוזמה וחדשנות

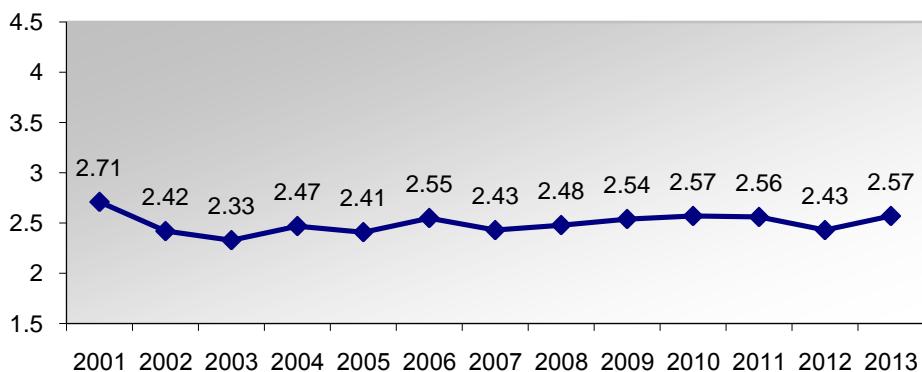


ממצאים משתני המחק למשך השנים (המשך)

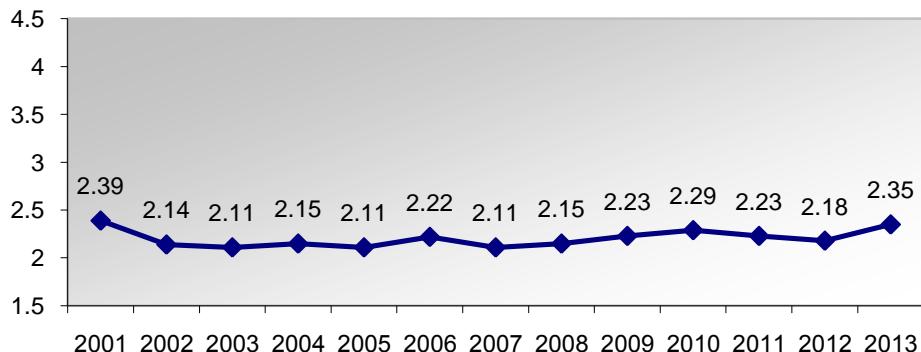
תרשים 59 – אתייקה, מוסר ומוסרה



תרשים 60 – שקיפות ואחריות



תרשים 61 – היענות ותגובה



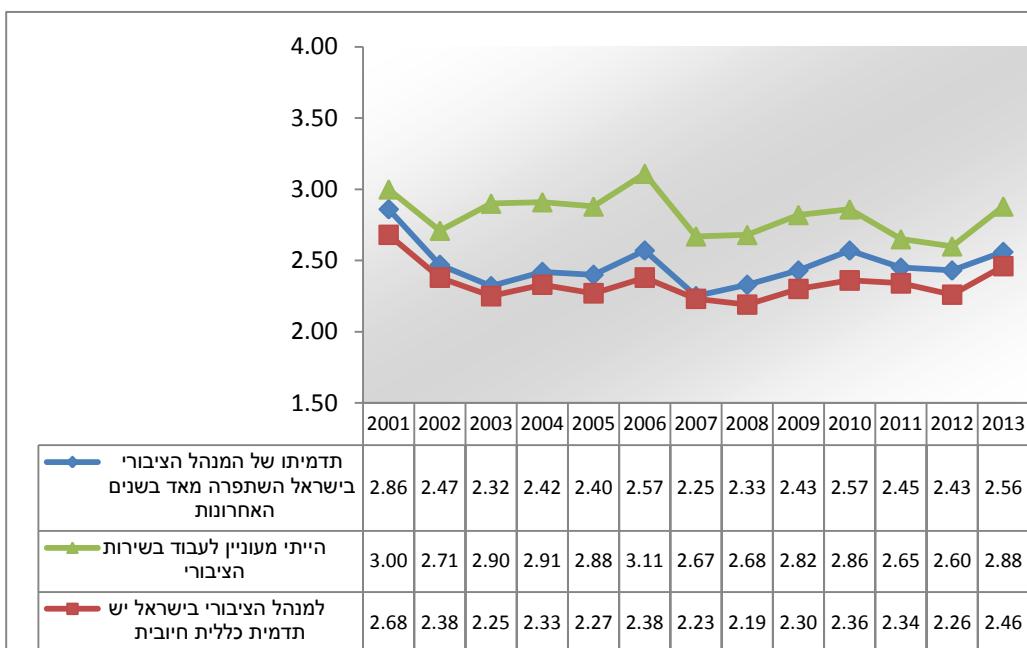
תרשים 62 - ממוצעי משתני המחקר 2013-2012



2.4.1 – תדמית המגזר הציבורי

המצאים אודות תדמיתה של המערכת הציבורית בעין האזרחים מtauרים בתרשים 63. ממצאים אלה מצביעים על עליה קלה ב_TDמית המגזר הציבורי בהשוואה לשנתים האחרונים, וחזקה לرمות דומות לשנת 2010. מدد ה

תרשים 63 - תדמית המגזר הציבורי

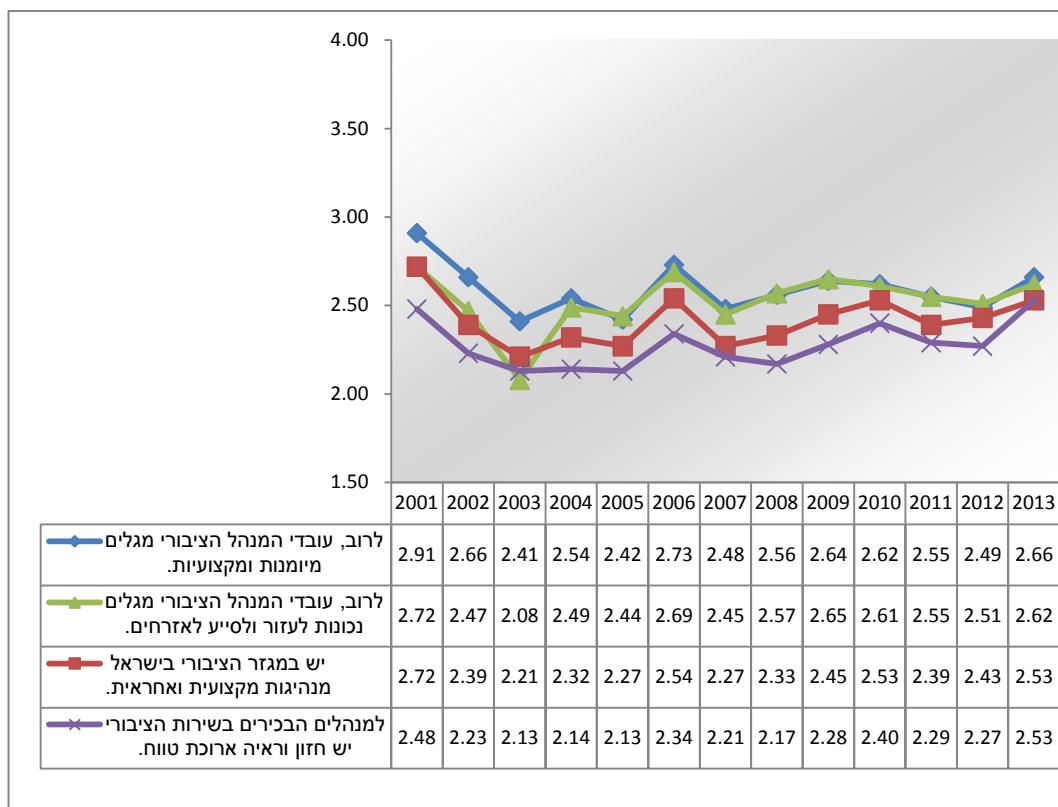


2.4.2 - איכות כוח האדם, הנהגה והניהול

השנה חלה עלייה בהערכת איכות כוח האדם במגזר הציבורי (ממוצע של 2.64 לעומת 2.50 ב-2012), ונכפה שיפור בתפיסת האזרחים את מקצועיות העובדים והמנהלים במגזר הציבורי . כמו כן הציבור חש כי עובדי המגזר הציבורי נכונים יותר לשיער לכלל האזרחים (ממוצע של 2.62 לעומת 2.51 ב-2012), וכי המנהלים מפגינים מקצועיות ומנהיגות רבה יותר לעומת שנת 2012 (ממוצע של 2.53 ב-2013 לעומת 2.43 בשנת שעברה).

ניתן לראות כי אנשי המנהל הציבורי בישראל זוכים ב-13 השנים האחרונות להערכות בין לאומיות עד נוכחות, הן ביחס לכוח האדם (ממוצע רב שנתי של 2.54) והן בהערכת הממוצעת של איכות הנהגה והניהול (ממוצע של 2.35). יחד עם זאת, נתוני שנת 2013 הינם גבוהים יחסית , ורק בשנים 2009 ו-2001 נצפו תוצאות גבוהות יותר (2.65 ו- 2.80 בהתאם).

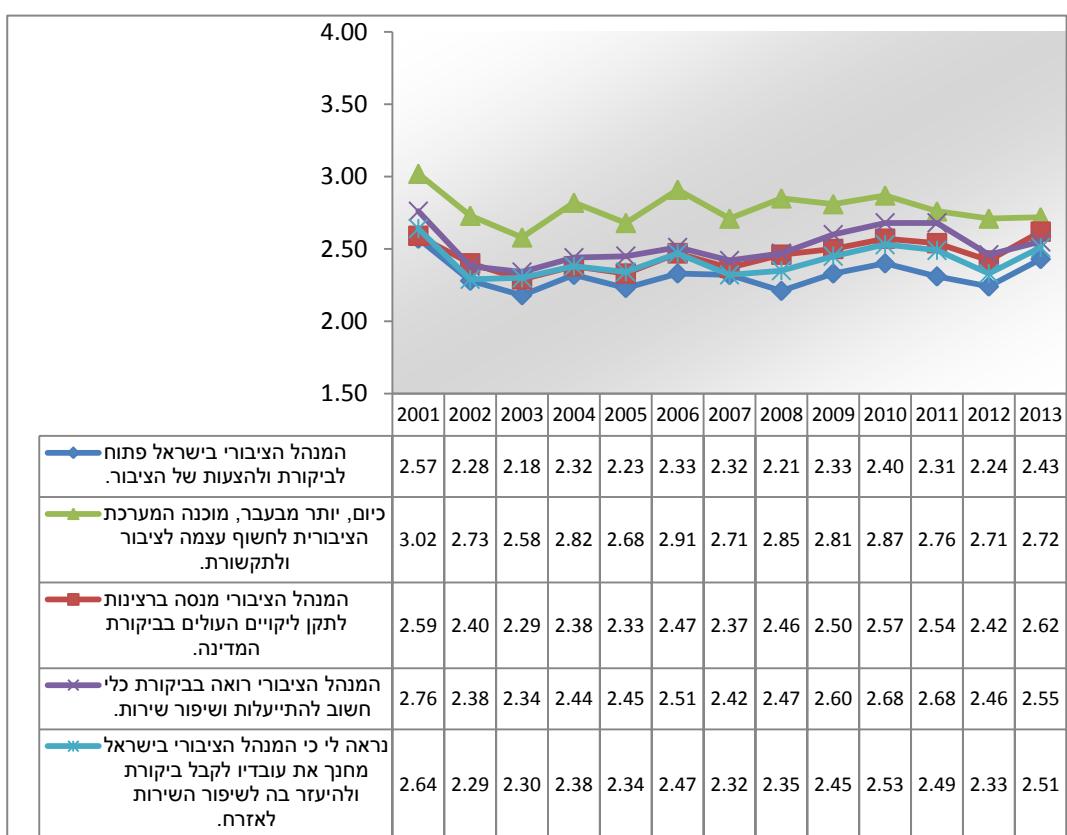
תרשים 64 - איכות כוח אדם, הנהגה וניהול



2.4.3 - שקיות ואחריות

תרשים 65 מלמד על עלייה ברמת השקיפות (Transparency) והאחריות של המנהל הציבורי בישראל כלפי האזרה. מוצע ציון השקיפות והאחריות של המנהל הציבורי בישראל עומד בשנת 2013 על 2.57, גבוה מהממוצע הכללי לאורך 13 שנות סקר שנבחנו (2.50), ודומה ברמותו לנواتים אשר נצפו בשנים 2009-2011. אומנם לא נצפה שינוי בהערכת החוקרים למכונות המערכת להיחשף בפניהם או בפני התקשורות 2.72 (השנה לעומת 2.71 בשנה שעברה), אך יחד עם זאת חל שיפור בתוצאות האזרחים לגבי פיתוחות המנהל הציבורי לביקורת ולהצעות של הציבור (בור 2.43) השנה לעומת 2.24 ב-2012, בתפיסתו את רצון המנהל הציבורי לתקן ליקויים העולמים בביטחון המדינה (2.62) והשנה לעומת 2.42 (ב-2012) ובניסיונותיו להסתמך על ביקורת זו לצורך שיפור השירות המוענק לציבור (2.51 ב-2013) השנה לעומת 2.33 (בשנה שעברה).

תרשים 65 - שחיפות ואחריות

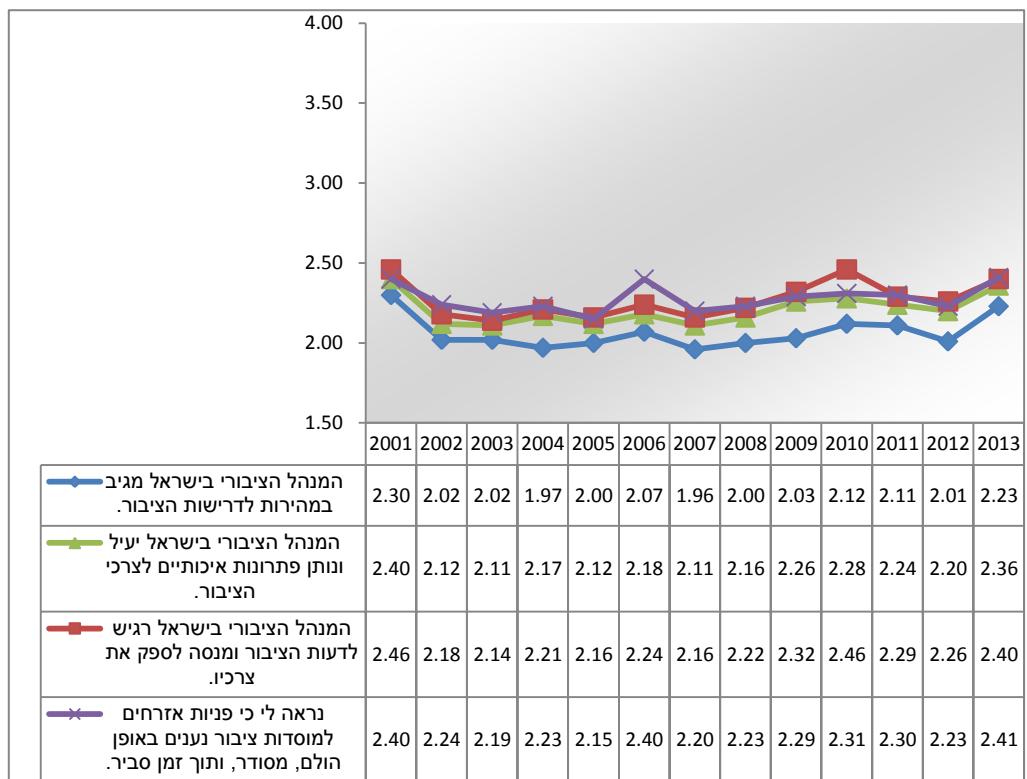


2.4.4 - הענות / תגובתיות

באופן כללי, רמת ההענות והתגובהיות (Responsiveness) של המגזר הציבורי נמוכה לאורך 13 השנים האחרונות. יחד עם זאת, השנה חלה עליה גובההיחסית בתיחסות הציבור ביחס לרמת התגובהיות של המגזר הציבורי, אשר הגיעו לרמתם שיא. מידת ההענות והתגובהיות זכתה השנה לציון של 2.35, גובה יותר מכל שאר השנים שננסקרו למעט שנת 2001 בה זכתה היענות המגזר הציבורי לציון של 2.39. חשוב לציין כי גם לאחר עליה זו, מידת ההענות והתגובהיות עדין נטפסת בעיני הציבור כנמוכה ובלתי מספקת.

השנה מדויק הציבור על עליה קלה בוגר לרגישות המנהל הציבורי לדעתו הציבור ולניסיונו המנהל לספק את צרכי הציבור (ממוצע של 2.40 בשנת 2012 ב-). בנוסף, עלויות נצפו גם בתיחסות הציבור לגבי מהירות התגובה של המגזר הציבורי לפניות האזרחים (2.23 בשנת 2012 לעומת 2.01 אשתקד), באופן הטיפול בפניות אלה (2.41 בשנת 2012 לעומת 2.01 אשתקד), ובאיכות הפתרונות המוצעים (2.36 ב-2013 לעומת 2.20 בשנת שעברה).

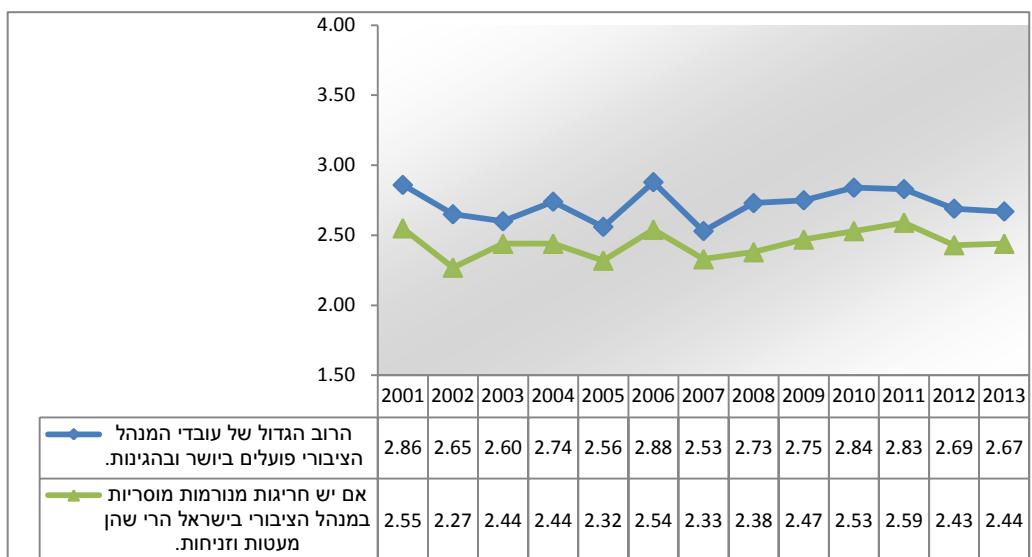
תרשים 66 - היענות ותגובהיות



2.4.5 - אתיקה, מוסר, ווישרה

תרשים 67 מציג את תפיסות הציבור ביחס לרמת האתיקה, המוסר, והוישרה (Ethics, Morality, Integrity) של מشرתי ציבור בישראל. הציבור סבור כי לא חל שינוי משמעותי ברמת הוישר וההגינות של מערכות המנהל הציבורי בישראל (ממוצע של 2.67 לשנה לעומת 2.69 אשתקד), ובונספ לא חלו חריגות רבות יותר מנורמות מוסריות במנהל הציבורי, לעומת שנת 2012 (השנה בהשוואה ל- 2.43 ב-2012). בהתאם לממצאים אלו, ניתן לראות כי ממוצע רמת האתיקה, המוסר, והוישרה של השירותים הציבוריים בישראל לשינויו בעניין הציבור לעומת השנה שבערבה, ורمتה אף קרובה לממוצע הרב-שנתי שהשתנה במשך הזמן (המוצע לשנת 2001 2.55 לשנת 2007 ממוצע כולל לשנתי של 2.57).

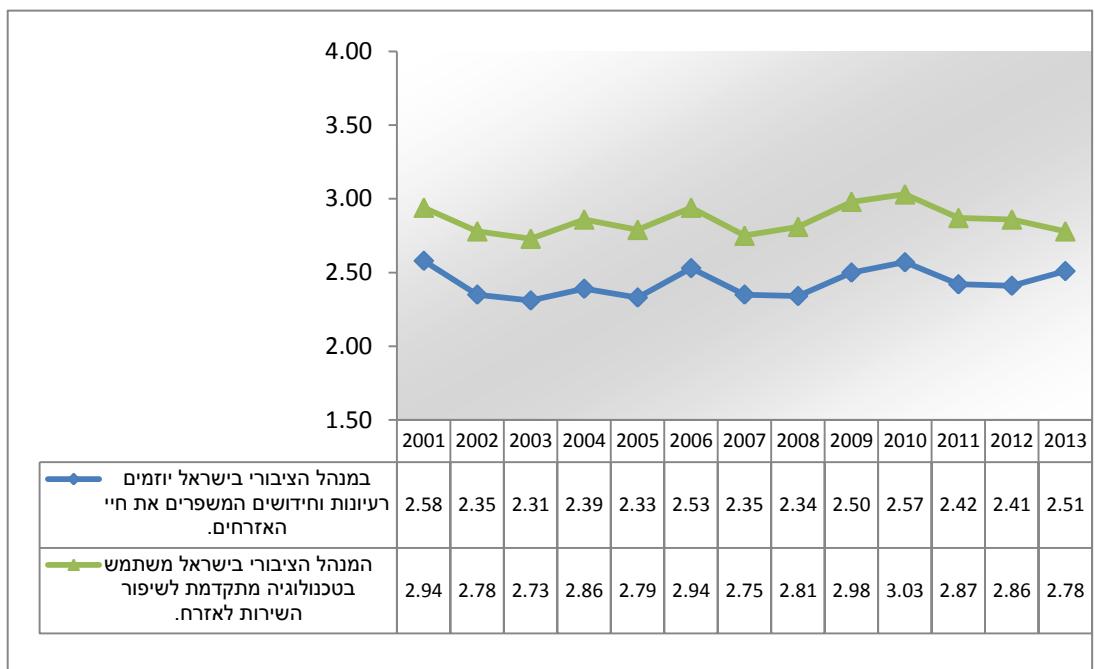
תרשים 67 - אתיקה, מוסר ווישרה



2.4.6 - יוזמה וחדשנות

(Creativity and Innovation) בתרשים 68 מוצגת תפיסת האזרחים את מידת היוזמה והחדשנות שפגין המגזר הציבורי (2.51) לשנת 2.41 לעומת (2.41 לשנה שבעה), אך יחד עם זאת נמשכת ירידת איטית וקבועה בתפיסת האזרחים את ניסיונו של המגזר הציבורי להיעזר בטכנולוגיה מתקדמת לצורכי שיפור השירותים לכלל האזרחים, אשר החלה עוד בשנת 2010. בשנת 2010 המגזר הציבורי זכה לציון של 3.03 במדד היוזמה והחדשנות שהוגננה, ומאז חלה ירידת קבועה בהערכתה זו (2.87, 2.86, 2.78 ו-2.78 בשנים 2011, 2012 ו-2013 בהתאם). בהתחשב בשתי המוגמות ההפוכות הללו, ניתן לציין כי באופן כללי גם השנה חולו שינויים משמעותיים בהערכת הציבור בנוגע לרמת היוזמה והחדשנות שפגין המגזר הציבורי (2.65 לשנה לעומת 2.63 ו-2.64 בשנתיים האחרונות). פירוט הערכות הללו מוצג בתרשימים 71.

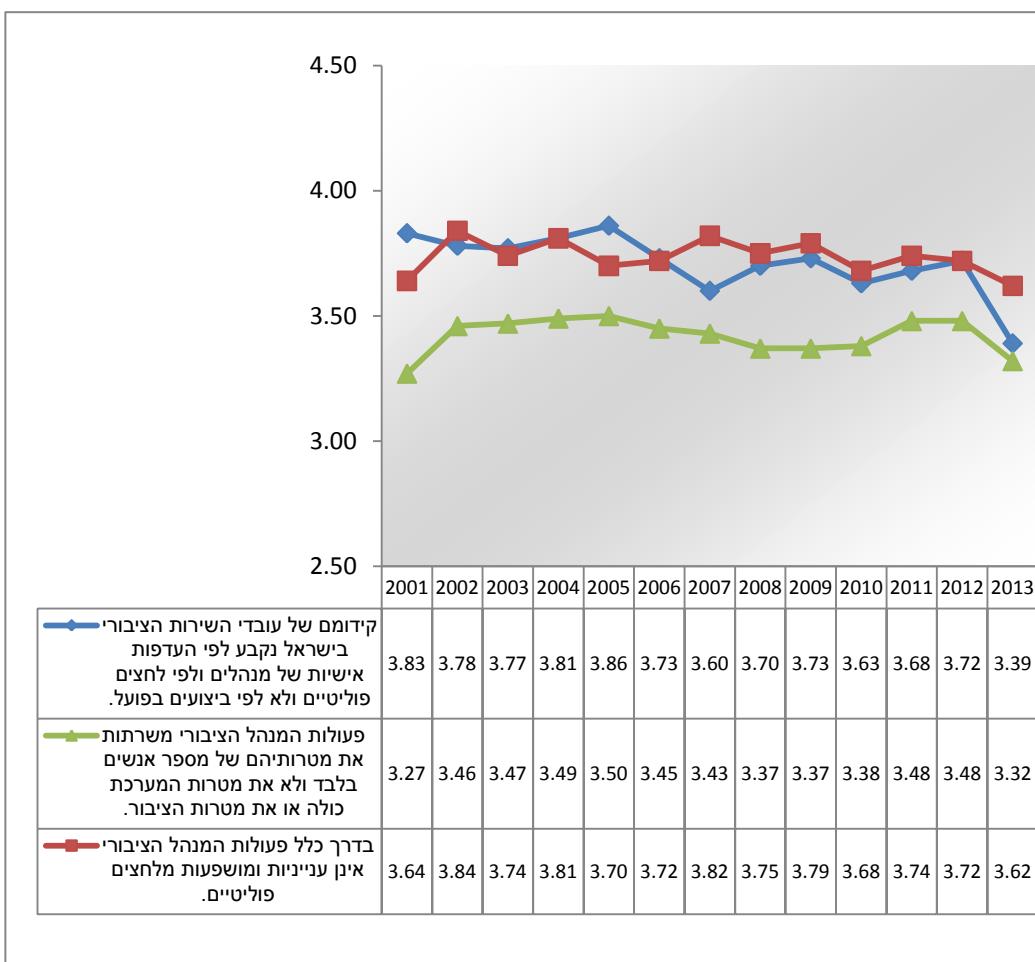
תרשים 68 - יוזמה וחדשנות



2.4.7 - פוליטיקה פנימית

השנה נצפתה ירידת חדה 'יחסית בתפיסת' האזרחים את רמת הopolיטיקה הפנימית בארגונים הציבוריים בישראל . למעשה, מדובר בציון הנמוך ביותר הניתן למידת זה החל משנת 2001 (ציון של 3.44 השנה לעומת ממוצע רב שנתי של 3.63 בשנים 2001-2013). אנו בהחלט רואים בכך ממצא מעודד . הציבור חש כי השנה חלה ירידת במספר העובדים הזכאים לקידום לא ראוי אשר נקבע לכאותה בשל העדפה אישית או לחץ פוליטי (3.39 השנה לעומת 3.72 אשתקד). בדומה לכך, חלה גם ירידת בתפיסת הציבור את השימוש בפעולות המגזר הציבורי לקידום מטרות של אישיות על חשבון כלל הציבור (3.32 ב-2013 לעומת 3.48 ב-2012).

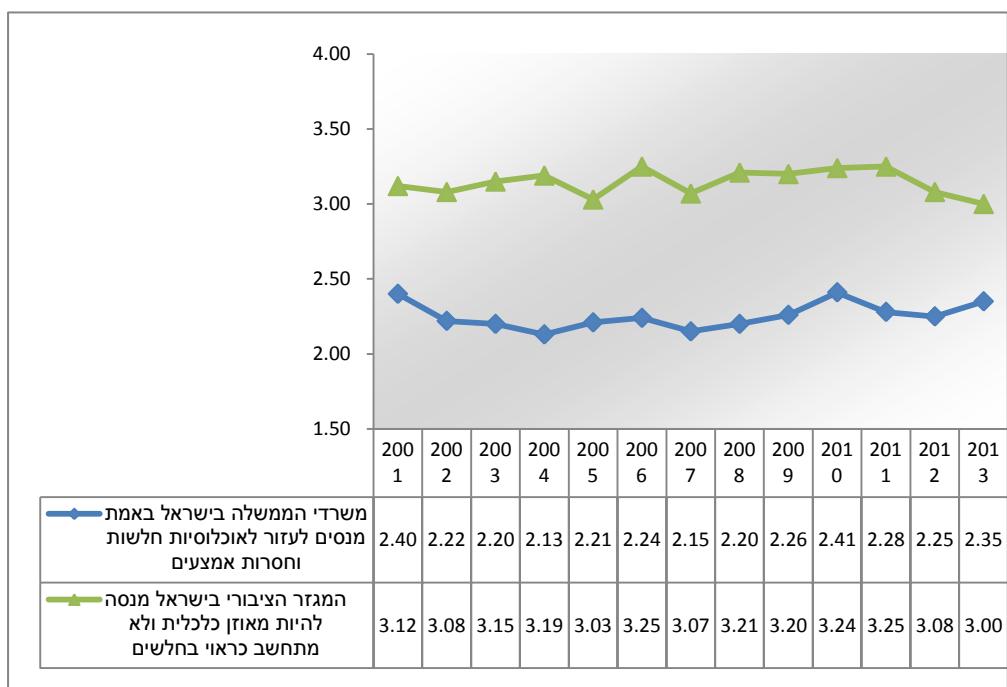
תרשים 69 - פוליטיקה פנימית



2.4.8 - זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית

תחושים הציבור לגביו שאייפת המנהל הציבורי לאיזון כלכלי מוביל שיגלה התחשבות רואיה בחלשים ירדה מעט השנה (ממוצע של 3.00 השנה לעומת 3.08 ב-2012). בנוסף, האזרחים חשים כי חלה עלייה קלה במנהל הציבורי בתחום הסיעו לאוכלוסיות חלשות וחסור אמצעים (ממוצע של 2.35 השנה לעומת 2.25 אשתקד).

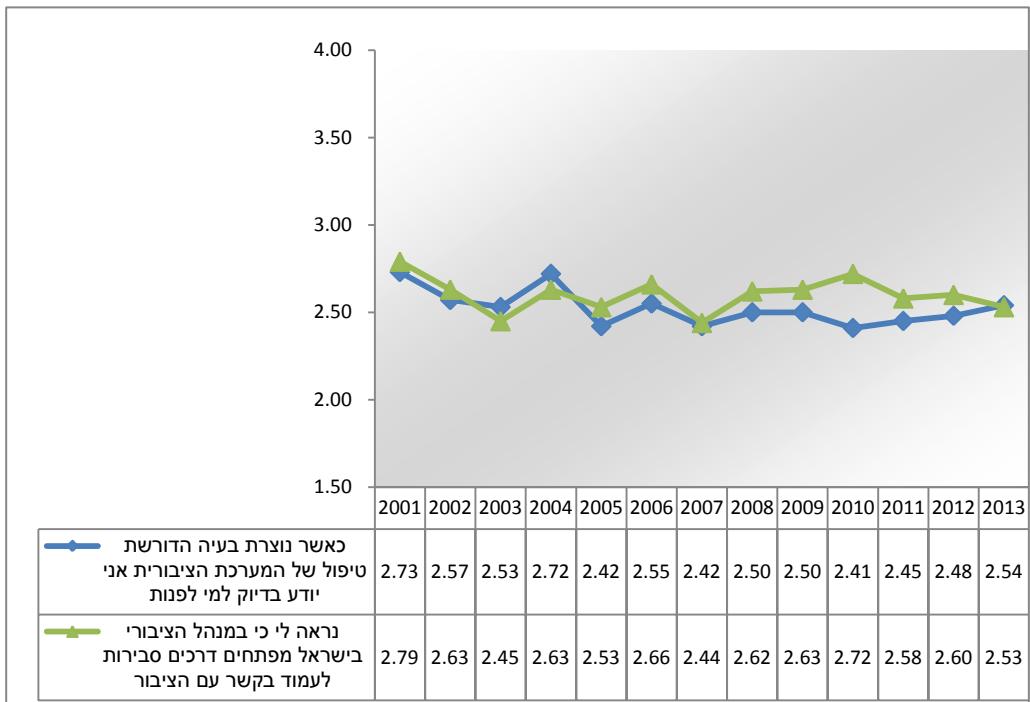
תרשים 70 - זיקה עסקית / כלכלית מול זיקה חברתית



2.4.9 - נגישות, תקשורת, וקשר עם הציבור

תרשים 71 מציג את תחזותות הציבור לגבי מידת נגישותו של המנהל הציבורי לאזרחים. השנה חלו שינויים קלים בלבד במדדים אלו בהשוואה לנטוויו בשנת 2012. האזרחים חשים כי המנהל הציבורי נגייס מעט פחות בניסיונו לפתח אמצעי תקשורת עם הציבור (ממוצע של 2.53 לעומת 2.60 אשתקד). לעומת זאת, נצפה עלייה קלה בת חזות האזרחים כי הם יודעים למי עליהם לפנות במידה הצורך בזאת לטפל בעיותיהם מול המערכת הציבורית (ממוצע של 2.54 השנה לעומת 2.48 בשנה שבערבה). על אף הבדלים אלו, ניתן לראות כי ככל אורך שנות ביצוע המחקיר לא חלו שינויים מהותיים בתפישת ציבור את נגישותו של המגזר הציבורי, ומידת הנגישות של המגזר הציבורי לאזרחי מ עדין לא מספקת (ממוצע רב שנתי של 2.55 בשנים 2001-2013).

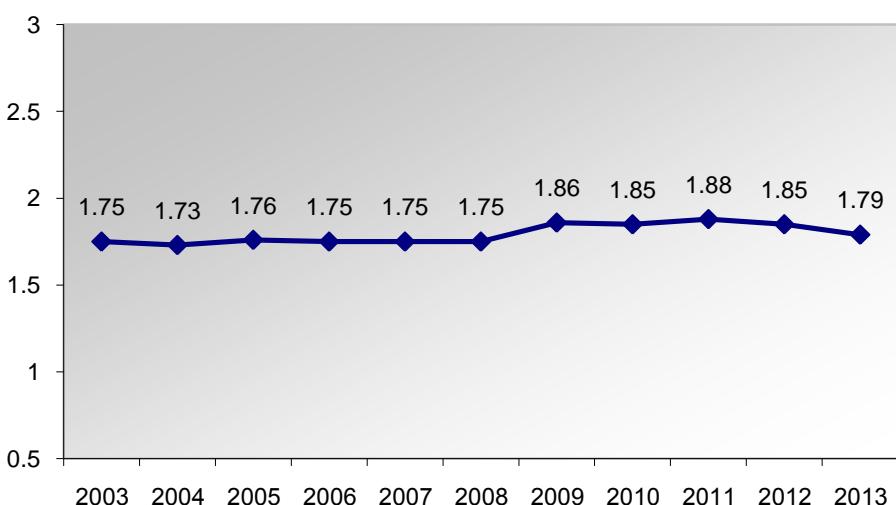
תרשים 71 - נגישות וחסמי תקשורת



2.4.10 השתתפות פוליטית של הציבור

תרשים 72 מציג את מידת ההשתתפות הפוליטית של המשתמשים. המשתמשים ענו על 12 פריטים הובנים את מידת מעורבותם בתחום פוליטיים ברמה הארצית והLocale בישראל (לדוגמה, הצבעה בבחירות, חברות במפלגה או ארגון פוליטי, כתיבת מכתבם לעיתונות וכו' "ב"). התשובות ניתנו על ציר של 1 (השתתפות נמוכה) עד 3 (השתתפות גבוהה). מהגרף עולה כי בשנת 2013 חלה ירידה קלה נוספת בדוחות ההשתתפות הפוליטית של הציבור לעומת לשנת הנקודות האחרונות (ממוצע של 1.79 השנה לעומת 1.85 ו-1.88 בשנים 2012 ו-2011 בהתאם). נתוני שנת 2013 זהים לממוצע הרבעוני של 13 השנים האחרונות. מדובר על מנת המשקף השתתפות נמוכה יחסית ועקבית לכל אורך השנים.

תרשים 72 – השתתפות פוליטית

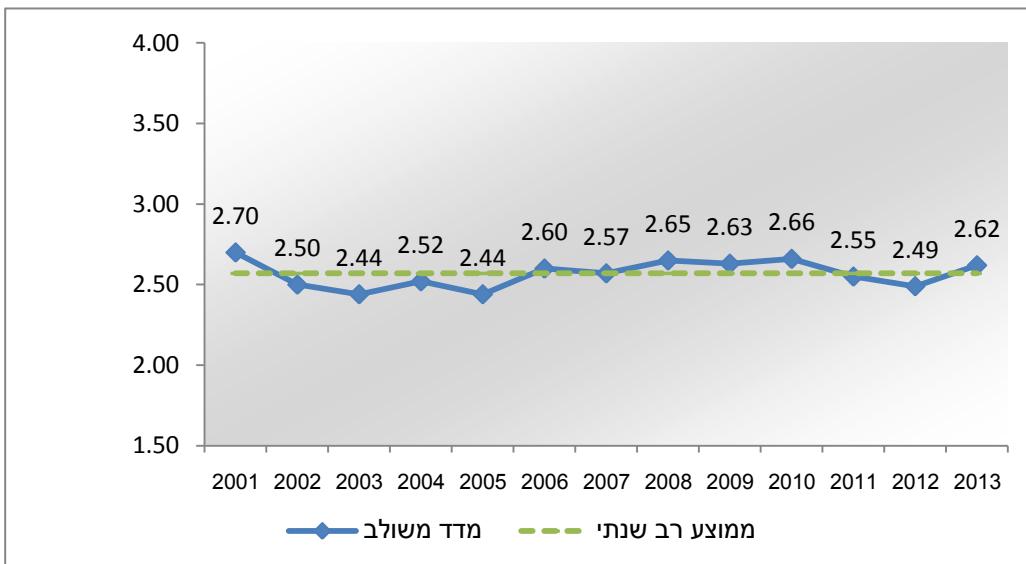


2.4.11 מדד משולב להערכת המגזר הציבורי

המצאים המשולבים לגבי הערכת הציבור נבנה על בסיס הידע המקצועי בספרות והוא מוצגים בתרשים 73. מדד ביצועי המגזר הציבורי את אינכות וטיב ביצועי המגזר הציבורי מוגדים למדדי הערכה נוספיםים במדינות שונות בצפון אמריקה ובאירופה (לדוגמה, ICCS-ISAC). מדד זה מרכיב מרבית אלמנטים שונים: (א) הערכת **ביצועי המגזר הציבורי** המתבססת על שקלול של מדד שביעות רצון הציבור משירותי המגזר הציבורי ומידת העונתו לצרכים. בנוסף, שלושה מדדים נוספים מרכיבים את האינכות הננתפסת של המגזר הציבורי על ידי אזרחי המדינה: (ב) **aicoot השירות**: נגישות המגזר הציבורי לאזרחים, יוזמה וחדשות ותדמית המגזר. (ג) **aicoot הנהיל**: הערכת אינכות עובדי המגזר הציבורי והערכת אינכות מנהליו. (ד) **אפקטיביות המגזר הציבורי**: רמת אתיקה, מוסר וIOSRAה במגזר הציבורי, מידת השקיפות והאחריות, והעדר פוליטיקה פנימית.

מהמצאים ניתן לראות כי השנה נבלמה מגמת הירידה שנצפתה בשנתיים האחרונים, וחלה עלייה ב הערכת האזרחים את ביצועי המגזר הציבורי בישראל . בשנת 2013 חזרה הערכת הציבור לרמתה בשנים 2008-2010, נתון המרמז על שיפור חיובי במייד זה. עמדתו של הציבור בנושא השתפרה והוא עומדת כעת על 2.62, גבוהה כמעט מה ממוצע הרוב שנתי (2.57 בין השנים 2001-2013).

תרשים 73 – מדד משולב להערכת המגזר הציבורי



לוח 1: מתאם Pearson r's עבור משתני המחקר (mobiotekot a בסוגרים) -

15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ס.תנקן	ממוצע	משתנים		
															(.88)	.62	3.05	1. שביעות רצון	
															(.92)	.75**	.65	3	משרויות צבוריים
															(.93)	.81**	.65**	.64	3. אמון במוסדות
															(.68)	.35**	.36**	.29**	4. אמון בעורבות
															(.66)	.41**	.48**	.39**	5. תדמית המגזר
															(.80)	.62**	.43**	.48**	6. יכולות כוח אדם
															(.79)	.68**	.58**	.47**	7. יכולות הנהגה וניהול
															(.89)	.69**	.67**	.59**	8. שיקיפות ואחריות
															(.89)	.71**	.63**	.64**	9. היענות ותגובה
															(.89)	.62**	.52**	.56**	10. אתיקה, מוטר
															(.76)	.60**	.71**	.62**	11. יוזמה וחשנות
															(.75)	-.22**	-.32**	-.33**	12. פוליטיקה פינית
--																		13. זיקה חברתית	
--																		14. זיקה עסקית/ כלכליות	
(.69)																		15. נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים	

P<.05 * P<.01 ** N = 481-456 N.S=Not Significant

לוח 2: מתאמים Pearson's r עבור משתני הממחקר ועדרת משתנים דמוגרפיים - 2013

ציבור ציבור	עובד מגזר	הכנסה	מידת דתיות (חילוני)	דת (יהודי)	השכלה	שלוש שנים בארץ (ברב מהגרים)	מצב משפחתי (גשי)	גיל	מין (גבר)	משתנים	
										1.	2.
N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	1. שביעות רצון משירותים ציבוריים	
N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	2. אמון במוסדות מנהליים ושלטוניים	
N.S	N.S	-.11*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	3. אמון במשרת ציבור	
N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.30**	N.S	-.09*	N.S	4. אמון בעורבות אזרחית	
-.13**	N.S	-.11*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	5. תדמית המגזר הציבורי	
N.S	N.S	-.10*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.11*	N.S	6. איכות כוח אדם ציבורי	
-.14**	N.S	-.11*	N.S	-.10*	N.S	N.S	-.12**	N.S		7. איכות הנהגה וניהול	
-.14**	N.S	-.17*	N.S	N.S	N.S	N.S	-.11*	N.S		8. שיקיפות ואחריותיות	
-.11*	N.S	-.10*	N.S	-.11*	N.S	N.S	-.12*	N.S		9. היענות ותגובהיות	
N.S	N.S	-.12*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S		10. אתיקה, מסור ויושרה	
N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S		11. יוזמה וחדשות	
N.S	N.S	.18**	N.S	N.S	N.S	N.S	.15**	N.S		12. פוליטיקה פנימית	
N.S	N.S	-.14**	N.S	N.S	N.S	N.S	.10*	-.15**	N.S	13. זיקה חברתית	
N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S		14. זיקה עסקית/כלכלית	
-.11*	N.S	N.S	.12**	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.14**	15. נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחיהם	

P<.05 * P<.01 **

N = 481-456

N.S=Not Significant

סיכום

נייר עבודה זה הינו שלב נוסף בניסיונו לתחקות לאורך זמן אחר עמדות הציבור ותפישותיו ביחס להיבטים שונים של תפקוד זרעות המנהל הציבורי בישראל. הנთונים נאספו במאי-יולי 2013, כלומר מספר חדשים לאחר הבהירות לכנסת ה- 19 וכשנתיים לאחר מהאה החברתית שפרצה בקי"ז 2011. מגמת הממצאים מצביעה על שינוי מגמה מסוימת בהשוואה לשנתים הקודמות, שכן אנו עדים לעלייה בהערכות הציבור במרבית המדדים. בכך נבלמה מגמת הירידה בהערכות הציבור שאפיינה את השנתיים האחרונות. הממצא הבולט ביותר בסקר הנוכחי הינו עלייה משמעותית באמון וشبיעות הרצון של הציבור כלפי המפלגות, הכנסת, שרי הממשלה וחברי הכנסת. בעוד שבכל הסקרים הקודמים הערכת הציבור כלפי מוסדות וממלאי תפקידים פוליטיים הייתה נמוכה מאוד או אפילו ירדה בהתקדמות, הרי שבסקר הנוכחי אנו עדים לעלייה משמעותית בהערכת הציבור כלפים שהינה למעשה הגבואה ביותר בהשוואה להכל שנות הסקר. העלייה משמעותית וראוייה להתייחסות אך עם זאת, הערכת הציבור כלפי מוסדות ושחקנים פוליטיים היא עדין הנמוכה ביותר בהשוואה לשאר המוסדות המערכת הציבורית וביחס לממלאי תפקידים ציבוריים אחרים. כך למשל כ- 15% ממשיבי הסקר נותנים אמון רב או רב מאוד במ... וודאות וממלאי תפקידים פוליטיים (למשל הכנסת, ממשלה, שרים) לעומת כ- 60% שנוטנים אמון מועט או מועט מאוד בגורםים אלו. לשם השוואה, כ- 40% ממשיבי הסקר נותנים אמון רב או רב מאוד בבית המשפט העליון (גורמים אחרים במערכת המשפטית) לעומת כ- 26% שנוטנים אמון מועט או מועט מאוד בגורםים אלו.

באופן כללי בשנת 2013 חלה עלייה קלה ברמת שביעות הרצון של אזרחי ישראל מגוון השירותים הציבוריים אותם קיבלו. ממוצע שביעות הרצון הכללי עמד על 3.05 עם סטיית תקן של 0.62 בהשוואה ל- 2.97 עם סטיית תקן של 0.55 בשנת עברה. רמה זו קרויה ממד ממוצע הכלול של שביעות הרצון לאורך השנים - 2001-2013 (3.07). באופן כללי, נראה כי שביעות הרצון של אזרחי ישראל מערכות המנהל הציבורי עדין ביןונית עד נמוכה. העלייה הכללית בשביעות רצון הציבור מתבטאת במרבית התחומיים שנבדקו, מלבד ירידת שחלה בשביעות הרצון שירותי חב' רת דואר

ישראל (3.51), רשות שדות התעופה וחברות התעופה הישראלית (3.48) ו-3.43 (בהתאם).

כמו בעבר, גם השנה בחנו סדרת שאלות העוסקות באמון במערכת השירות הציבורי, ובשני מוקדים: אמון כלפי מוסדות ציבור שונים ואמון כלפי משרתי הציבור עצם. בהשוואה לשנים הקודמות, השנה חלה עלייה באמון הנitinן לה מוסדות הציבוריים והן לעובדים במגזר הציבורי. יחד עם זאת, הפער שבין רמת האמון לה זוכים המוסדות לבין מידת האמון לה זוכים עובדי הציבור נשמר השנה, בדומה לשנים קודמות, לטובת האחרנים. הציבור מביע רמה גבוהה יותר של אמון במשרטי הציבור (3.05 עם סטית תקן 0.64) ונמוכה מעט יותר במוסדות המעסיקים אותם (3.01 ב ממוצע עם סטית תקן 0.65).

בשנה זו חלה עלייה ברמת אמון הציבור במוסדות שונים כגון מערכת השידור הציבורית (2.97), שירות הדת (2.54), משרד התקשורת (3.04) ומערכת התשתיות הלאומיות (2.88). עלייה משמעותית יותר נצפתה באמון הנitinן לכנסת ולמפלגות השונות (2.45 ו-2.29 בהתאם), אך חשוב לציין כי רמות אלה עדין | מיצגות אמון נמוך יחסית במוסדות השונים. בהמשך למגמה זו, גם באמון הנitinן לרוב המשרתים בסקטור הציבורי חלה עלייה השנה. ניתן להבחין כי מתוך 32 תחומי משרות במוסדות הנבדקים, נצפתה ירידת קלה ולעתים רק זניחה בשלושה תחומים בלבד (המשרתים במוסד ובשב "כ עובדי הרוחה). ירידת משמעותית יותר הייתה ביחס לתפקיד מזכיר המדינה . בשאר התחומים כמעט ולא חל שינוי, או נצפתה עלייה ברמת האמון המוענק להם.

בהשוואה לשנה שבעה, המורים והחוקרים במוסדות להשכלה גבוהה זוכים לאמון רב יותר, זאת בהתאם למוגמה אשר החלה עוד ב-2005. תופעה דומה נצפתה גם ברמת האמון לה זוכים השוטרים והסוחרים בישראל , וכן הוא גם הדבר לגבי עובדי מערכת האוצר, עובדי שירות הדת, האחראים על מערכת הבריאות , ואף כלפי נבחרי הציבור בכנסת , במשרלה ובערים השונות (ממצא זה מעניין במיוחד בשנה בה התקיימו הבחירות לרשויות המקומיות בישראל). יחד עם זאת , חשוב לציין כי נתוני 2013 תואמים את הנתונים שהתקבלו בשנים האחרונות ורמת האמון במערכת הפוליטית עדין נמוכה מאד.

הממצאים אודות אמון הציבור באשר ליכולתו להשפיע על מקבליו החלטות במשל ובמנהל הציבורי מלבדים כי הציבור הישראלי עדין יש תחושת השפעה נמוכה ה

אמון נמוך במערכות אוצרית (ממוצע רב שנתי של 2.29 וסטיית תקן 0.17), אך יחד עם זאת קיימת מגמת עלייה זוחלת וקבועה ברמת האמון החל משנת 2008 (2.7 בשנת 2.19 בשנת 2008). ערכים אלה מעידים על תהליכי שיפור קבוע ואיטי בתחשטו של האוצר בונגוע ליכולתו לה שפיע באופן מהותי על מעשי הממשלה , ובמיוחד בונגוע יכולתם של האוצריים לשפיע על ניהול השלטון המקומי (2.32 השנה לעומת 2.09).

בשנה עברה).

באופן כללי ניתן לומר כי בשנה הנוכחית עלתה במקצת הערכת הציבור את טיב השירותים המגזר הציבורי, הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המודדים. יחד עם זאת, חשוב לציין כי בהתאם להערכת הציבור לאורך 13 השנים האחרונות, גם השנה ניתן לראות כי הערכת הציבור עדין נמוכה ומיצגת עמדות ביקורתיות ביחס לרמת השירותים שמקבלים אוצריים בישראל מהມגזר הציבורי.

באופן כללי ניתן לומר כי בשנה הנוכחית הערכת הציבור את טיב השירותים המגזר הציבורי גובאה מזו של השנה בעברה , הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המודדים . מהמצאים ניתן לראות כי השנה נבלמה מגמת הירידה שנצפתה בשנים האחרונות , וחלה עליה בהערכת האוצריים את ביצועי המגזר הציבורי בישראל . בשנת 2013 חזרה הערכת הציבור לרמתה בשנים 2010-2008, נתנו המרמז על שיפור חיובי במידה זה . עמדתו של הציבור בנושא השתפורה והיא עומדת כעת על 2.62, גובהה במעט מהממוצע הרוב שנתי (2.57 בין השנים 2001-2013).

ככל שנה, אנו מעריכים שעמדות האוצריים בונגוע לסקטור הציבורי מושפעות מן מאפייני השירותים וניהול בסקטור הציבורי כפי שנחווים באופן סובייקטיבי על ידי האוצריים והן מאירועים מרכזיים שהתרחשו בתחום הכלכלי- פוליטי-חברתי. השנה שקדמה להפצת השאלונים (יוני 2012 - יוני 2013) התאפיינה במצב בטחוני שקט יחסי ו邏輯י הולך וגובר של השיח הציבורי בנושאים כלכליים- חברתיים. אבן דרך בתפתחות זו הייתה מערכת הבחירות שקדמה לבחירות לכנסת ה- 19 שהתקיימו בינואר 2013 ותוצאות הבחירות ששיתפו את שאיפות הציבור ל "פוליטיקה חדשה" כמו גם לטיפול שורש בעיות שהעלתה המחלוקת החברתית . למעשה, תוצאות הבחירות שיתפו יותר מכל רצון של חלקים גדולים הציבור לראות את שילובם של נציגים חדשים במערכות הפוליטית, נציגים המיצגים ערכים אוצריים, סוציאליים, ואף ליברליים יותר. יתכן שהתחווה שטירה זו הושגה , ولو גם באופן חלקי , תרמה להגברת האמון

במערכת הפוליטית ובגופים המיצגים אותה . בនוסף, בהחלטת יתכן שהSHIPOR שמרג'יס
הציבור בפעולות המגזר הציבורי ותהליכי התמקצעות בקרבו מקרים גם על יחס
הציבור למערכת הפוליטית וראيتها כבשלה יותר . לכל זאת אפשר להוסיף את המצב
הכלכלי היציב יחסית בעיקר בתקופה של תנודות ותהפוכות בינלאומיות בכלכלה
ובחברה של מדינות אחרות באירופה ובצפון אמריקה אשר ישראל רואה עצמה קשורה
אליהן ערכית, תרבותית, ומוסרית.
לט'יכם, חשוב להציג שוב כי המסמך הנוכחי הוא תיאורי בעיקר ואינו מתיימר
לנתח לעומק את הסיבות לשינויים בהערכת הציבור את שירותי הממשלה ומנהלה .
ניתוחים אלה ניתן למצאו במאמרים אותם אנו מפרסמים בספרות המק צועית בתחום
המנהל הציבורי ומחקרי דעת קהל . מובן כי אנו מצפים שהנתונים המוצגים כאן באופן
השווהatri אך גלמי יהוו חומר רקע לעבודות נוספות שיופיעו בתחום בעתיד ויעשרו את
הידע אוודות ביצועי המגזר הציבורי בישראל מזווית הראה של ציבור האזרחים במדינה.
הנתונים המוגשים כאן מצטרפים למידע שנאגר בשנים האחרונות ומצ'ירים תמונה
עדכנית של מעמדות הציבור כלפי זרועות המנהל והממשל , הן לחיקם והן כביקורת . הם
מייצגים את שאיפתנו לקדם רפורמות וחשיבה רעננה ביחס לאי-correct הביצוע של מנהל
ציבור מודרני במדינה ישראל.