

# ביצועי המגזר הציבורי בישראל:

ניתוח עמדות אזרחים והערכת מצב לאומית (2013)

נייר עבודה מספר 13

פרופ' ערן ויגודה-גדות

פרופ' שלמה מזרחי



ביה"ס למדעי המדינה  
School of Political Sciences  
עושים בית-ספר לפוליטיקה



המרכז לניהול ומדיניות ציבורית  
The Center for Public Management and Policy

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

בשיתוף 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

נובמבר, 2013

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

נייר עבודה מספר 13

פרופ' ערן ויגודה-גדות

פרופ' שלמה מזרחי



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

בשיתוף 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 בפקולטה לניהול של אוניברסיטת בן-גוריון בנגב. הערות ותגובות נא להפנות אל פרופ' ערן ויגודה-גדות, המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית, בית הספר למדעי המדינה, אוניברסיטת חיפה 31905 חיפה, טל: 04-8240709, [eranv@poli.haifa.ac.il](mailto:eranv@poli.haifa.ac.il). החוקרים מודים למר נועם כהן ולגב' רותם מילר-מור על זרתם בביצוע המחקר.

נובמבר, 2013

# תוכן עניינים

## עמוד

5	תרשימים ולוחות
6	הקדמה
	<b>חלק ראשון: מאפייני המחקר</b>
7	1.1 - מערך המחקר ואוכלוסיית היעד
7	1.2 - מאפייני המדגם
8	1.3 - כלי המחקר: עמדות ותפיסות כלפי מערכות מנהל ציבורי בישראל
	<b>חלק שני: ביצועי המגזר הציבורי בישראל בשנת 2013:</b>
	<b>ניתוח עמדות הציבור</b>
9	2.1 - שביעות רצון משירותים ציבוריים
21	2.2 - אמון במוסדות ציבוריים ובמשרתי ציבור
39	2.3 - אמון במעורבות אזרחית
40	2.4 - עמדות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי
46	2.4.1 - תדמית המגזר הציבורי
47	2.4.2 - איכות כוח אדם, הנהגה וניהול
48	2.4.3 - שקיפות ואחריותיות
49	2.4.4 - הענות/תגובתיות
50	2.4.5 - אתיקה, מוסר ויושרה
51	2.4.6 - יוזמה וחדשנות
52	2.4.7 - פוליטיקה פנימית
53	2.4.8 - זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית
54	2.4.9 - נגישות, תקשורת וקשר עם הציבור
55	2.4.10 - השתתפות פוליטית של הציבור
56	2.4.11 - מדד משולב להערכת המגזר הציבורי
57	ניתוח מתאמים
59	<b><u>סיכום</u></b>

## תרשימים ולוחות

### תרשימים

### עמוד

- 10 תרשים 1: שביעות רצון כללית משירותים ציבוריים
- 11 תרשים 2: שביעות רצון מבתי ספר ומוסדות חינוך
- 11 תרשים 3: שביעות רצון משירותי רווחה (כולל ביטוח לאומי)
- 12 תרשים 4: שביעות רצון ממשרד העבודה ושרות התעסוקה
- 12 תרשים 5: שביעות רצון מבתי חולים וקופות חולים
- 13 תרשים 6: שביעות רצון משירותי דת
- 13 תרשים 7: שביעות רצון ממס הכנסה ומכס
- 14 תרשים 8: שביעות רצון משירותי תקשורת קוויית
- 14 תרשים 9: שביעות רצון משירותי חברת דואר ישראל
- 15 תרשים 10: שביעות רצון משירותי חברת חשמל
- 15 תרשים 11: שביעות רצון ממשרד התחבורה ורשות הרישוי
- 16 תרשים 12: שביעות רצון מרשות שדות התעופה
- 16 תרשים 13: שביעות רצון מחברות תעופה ישראליות
- 17 תרשים 14: שביעות רצון מרכבת ישראל
- 17 תרשים 15: שביעות רצון משירותי אוטובוסים
- 18 תרשים 16: שביעות רצון משירותי עירייה/רשות מקומית
- 18 תרשים 17: שביעות רצון משרות משרד הפנים
- 19 תרשים 18: שביעות רצון משירותי משרד התקשורת
- 19 תרשים 19: שביעות רצון מבתי משפט
- 19 תרשים 20: שביעות רצון משירותי משטרה
- 20 תרשים 21: שביעות רצון משירותים ציבוריים 2012-2013
- 21 תרשים 22: ממוצע האמון במוסדות ומשרתי ציבור
- 23 תרשים 23: רמת האמון כלפי הכנסת והמפלגות 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 הביטחון
- 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 משרתי מערכת החוק ומשפט
- 31 תרשים 38: רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון – צה"ל

## תרשימים

## עמוד

32	תרשים 39: רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון
32	תרשים 40: רמת האמון כלפי מערכת התקשורת
33	תרשים 41: רמת האמון כלפי עובדי מערכת החינוך
33	תרשים 42: רמת האמון כלפי המערכת הפוליטית
34	תרשים 43: רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה
34	תרשים 44: רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית
35	תרשים 45: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הבריאות והרווחה
35	תרשים 46: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת
36	תרשים 47: רמת האמון כלפי עובדי רשויות מקומיות ומשק המים
37	תרשים 48: אמון כלפי משרתי ציבור בהשוואה לשנה קודמת
39	תרשים 49: אמון במעורבות אזרחית
41	תרשים 50: איכות הנהגה וניהול
41	תרשים 51: איכות כוח אדם ציבורי
41	תרשים 52: תדמית המגזר הציבורי
42	תרשים 53: אמון במעורבות אזרחית
42	תרשים 54: נגישות, תקשורת וקשר עם הציבור
42	תרשים 55: זיקה עסקית/כלכלית
43	תרשים 56: זיקה חברתית
43	תרשים 57: פוליטיקה פנימית
43	תרשים 58: יוזמה וחדשנות
44	תרשים 59: אתיקה, מוסר ויושרה
44	תרשים 60: שקיפות ואחריותיות
44	תרשים 61: הענות ותגובתיות
45	תרשים 62: ממוצעי משתני המחקר בהשוואה לשנה קודמת
46	תרשים 63: תדמית המגזר הציבורי
47	תרשים 64: איכות כח אדם, הנהגה וניהול
48	תרשים 65: שקיפות ואחריותיות
49	תרשים 66: הענות ותגובתיות
50	תרשים 67: אתיקה, מוסר ויושרה
51	תרשים 68: יוזמה וחדשנות
52	תרשים 69: פוליטיקה פנימית
53	תרשים 70: זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית
54	תרשים 71: נגישות וחסמי תקשורת
55	תרשים 72: השתתפות פוליטית
56	תרשים 73: מדד משולב להערכת המגזר הציבורי

## לוחות

57	לוח 1: מתאמי $r$ Pearson's עבור משתני המחקר לשנת 2013
58	לוח 2: מתאמי $r$ Pearson's עבור משתני המחקר וסדרת משתנים דמוגרפים

## הקדמה

מאז שנת 2001 אנו עוקבים באופן שיטתי אחר ביצועי המגזר הציבורי בישראל מזווית הראייה האזרחית. בחרנו לשקף את עמדות הציבור ביחס למערכות הממשל והמנהל המרכזיות, אלה המייצרות תשתית לרווחת האזרחים, כמקובל וכמצופה בכל מדינה מתוקנת. הנתונים שבידינו מצטברים לאלפי נבדקים שתושאלו 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 עומק ותובנות של תהליכים במרחב חשוב זה של עשייה שלטונית בישראל. בהמשך לניירות העבודה הקודמים גם הפעם התבססנו על דיווחים של מדגם מקרב אזרחי ישראל הבוגרים המייצרים תמונת מצב עדכנית אודות ביצועי המנהל הציבורי בישראל לאורך זמן.

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

כפי שניתן לראות, שביעות רצון הציבור ואמונו במערכת הציבורית באופן כללי עלו בהשוואה לשנה הקודמת. הדבר בא לידי ביטוי הן בהתייחסות הציבור למוסדות ולשירותים ספציפיים (כגון משרדי ממשלה ושירותי מנהל שונים) והן בבחינת המדד המשולב להערכת המגזר הציבורי. המדד המשולב מבטא אינטגרציה של היבטי ביצוע שונים והוא דומה למדדים נוספים הנבחנים בדמוקרטיה מערבית שונות כמו ארה"ב, קנדה, וחלק ממדינות אירופה האחרות (לדוגמה, Euro-Barometer, ACSI-American Customer Service Index, ICCS-ISAC- Institute for Citizen-Centred Service ועוד).

בסקר הנוכחי השתתפו 481 אזרחים המייצגים במידה ניכרת את האוכלוסייה הבוגרת בישראל, עם הטיה מסוימת לטובת אוכלוסייה יהודית ומשכילה (דבר שנבע מאופי הדגימה וממגבלות תקצוב הפרויקט). השאלות היו זהות לשאלות מהשנים הקודמות. הנתונים נאספו בין מאי ליולי 2013. גם השנה השיבו הנחקרים על שלושה מקבצי שאלות בתחום שביעות הרצון, אמון במערכות מנהל ציבורי ומגוון נוסף של עמדות ותפיסות כלפי המערכת הציבורית ועובדיה. מסמך זה מסכם 13 שנות מחקר ומציע בסיס נתונים רחב למחקרי המשך.

# חלק ראשון: מאפייני המחקר

## 1.1 - מערך המחקר ואוכלוסיית היעד

בדומה לשנים עברו, נתוני המחקר הנוכחי נאספו בסקר עמדות של אזרחי ישראל על בסיס מדגם אקראי של האוכלוסייה הבוגרת (בני 18 שנים ומעלה). השאלון בחן עמדות, תפיסות, ונטיות התנהגות של הציבור ביחס למנהל הציבורי בישראל. בניגוד לסקרים המקובלים בשיטה טלפונית אנו מאמינים בשיטת איסוף ישירה המבוססת על מגע ישיר (פנים מול פנים) עם הנבדקים. שיטה זו וגרסת השאלון זהים לגמרי לאלה בהם עשינו שימוש בשנים הקודמות. מהימנות המדדים ותקפותם אוששה בכל המקרים בשיטה של Test-Retest לאורך השנים. השאלון הופץ לנבדקים מאזורים גיאוגרפיים שונים באמצעות מראיינים שתודרכו על-ידי צוות המחקר. הוסבר למשתתפים שהשאלון אנונימי ושהמידע שימסר באמצעותו ישמר 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 (סטיית תקן של 12.89); 53% מהמשיבים בעלי השכלה יסודית או תיכונית, 36% בעלי השכלה על תיכונית או בעלי תואר ראשון, והיתר בעלי תואר שני או יותר. הפיזור הגיאוגרפי של המשיבים היה רחב וכלל ערים גדולות וקטנות וישובים כפריים שונים. שיעור היהודים בקרב המשיבים עמד על 79.3%, 12.5% מוסלמים, 2.5% נוצרים, 4.0% דרוזים, והיתר הגדירו עצמם כבני דת אחרת. 40.2% מהמשיבים דיווחו על הכנסה של עד 4000 ₪ נטו לחודש, 51.2% בעלי הכנסה בין 4000 ל- 7000 ₪ נטו לחודש, והשאר דיווחו על הכנסה חודשית גבוהה מ-7000 ₪. כמו כן, פוקחו משתני מידת הדתיות, הוותק בארץ ועבודה במגזר הציבורי. מאפייני המחקר קרובים ברוב ההיבטים, גם אם לא זהים, לחתך האוכלוסייה בישראל. הטיות אלה נובעות מהיקף המשאבים המוגבל שעמד לרשותנו לשם ביצוע המחקר.

### 1.3 - כלי המחקר: עמדות ותפיסות כלפי מערכות מנהל ציבורי בישראל

המסגרת התיאורטית שהנחתה אותנו הזכרה כבר בניירות העבודה הקודמים ובחרנו שלא לחזור עליה כאן. נסיף רק שפיתחנו מרכיבים מסוימים ממנה ופירוט של פיתוח זה ניתן למצוא במספר פרסומים שיצאו לאור במהלך השנים האחרונות בכתבי עת מקצועיים בתחום המנהל והמדיניות הציבורית וכן בספרות העוסקת במחקרי דעת קהל. כמו בשנים הקודמות מסגרת תיאורטית זו הנחתה אותנו להתמקד ב-15 היבטים עמדתיים ותפיסתיים ובשלושה אשכולות ניתוח:

- (1) *שביעות רצון* האזרחים מרמת השירותים הציבוריים בתחומים שונים.
- (2) *מידת האמון* שחש הציבור כלפי מוסדות וארגונים ציבוריים ואמונו במשרתי ציבור ב-33 סקטורים מקצועיים נפרדים.
- (3) הערכת אזרחים את *ביצועי המנהל הציבורי* מהיבטים נוספים ומגוונים כמו תדמית, איכות כוח האדם, איכות ההנהגה והניהול, שקיפות ואחריותיות, הענות ותגובתיות, אתיקה מוסר ויושרה, יוזמה וחדשנות, פוליטיקה פנימית, זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית של המנהל הציבורי, נגישות, תקשורת וקשר עם הציבור והשתתפות פוליטית<sup>1</sup>.

בנוסף להיבטים אלה מדווחים גם רמת ההשתתפות הפוליטית של הציבור ורמת האמון במעורבות אזרחית כפי שנמסרו על ידי המשתתפים במחקר לאורך השנים האחרונות.

---

<sup>1</sup> לפרוט הגדרתו המקורית של כל מרכיב ואופן מדידתו בפועל ראה נייר עבודה מס' 1 (2001: 21-26). מאז שנת 2002 קיצרנו את נוסח השאלון המקורי והנוסח נשמר מאז ועד היום.



## חלק שני:

### ביצועי המגזר הציבורי בישראל בשנת 2013:

#### ניתוח עמדות הציבור

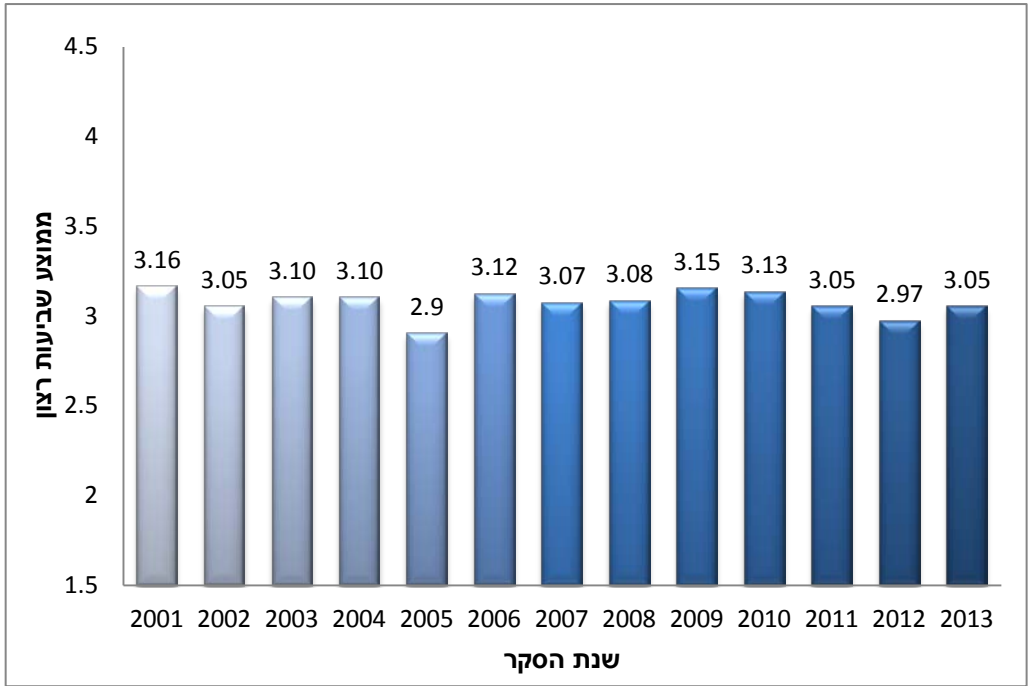
##### 2.1 - שביעות רצון משירותים ציבוריים

בשנת 2013 חלה עליה קלה ברמת שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממגוון השירותים הציבוריים אותם קיבלו. ממוצע שביעות הרצון הכללי עמד 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 לממוצע הכולל של שביעות הרצון לאורך השנים 2001-2013 (3.07).

מעקב רב שנתי שערכנו אחר רמת שביעות הרצון משנת 2001 ועד היום מוצג בתרשימים 1-20. בתרשים 1 הוצגה המגמה הכללית של שינוי בשביעות הרצון משירותי המגזר הציבורי לגווניו. ניתן לראות כי השנה, חזרה רמת שביעות הרצון הכללית לרמתה הממוצעת בשנים האחרונות, אך באופן כללי נראה כי שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממערכות המנהל הציבורי הינה בינונית עד נמוכה.

תרשימים 20-2 מציעים מבט פרטני יותר לממצאים. ניתן לראות כי בהשוואה לשנה שעברה, שביעות הרצון של הציבור עלתה מעט במספר תחומים כגון ביחס הציבור לשירותי משרד הפנים (3.2), שירותי הדת (2.77), בתי הספר וקופות החולים (3.36), שירותי הרווחה (2.68), רכבת ישראל (3.3) ומוסדות החינוך (3.2). יחד עם זאת, נצפתה ירידה קלה בשביעות רצון הציבור במספר שירותים כגון שירותי חברת דואר ישראל (3.51), רשות שדות התעופה וחברות התעופה הישראליות (3.48 ו-3.43 בהתאם). תרשים 21 משווה את ממוצעי שביעות הרצון ביחס לשירותים הציבוריים בשנתיים האחרונות.

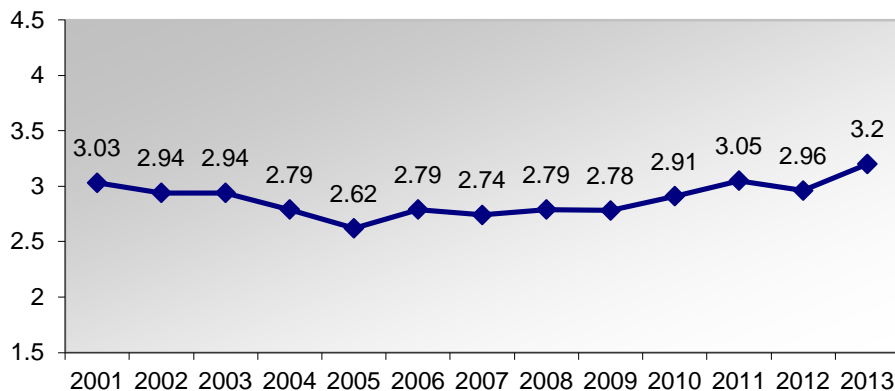
### תרשים 1 – שביעות רצון כללית משירותים ציבוריים



## שביעות רצון משירותים ציבוריים

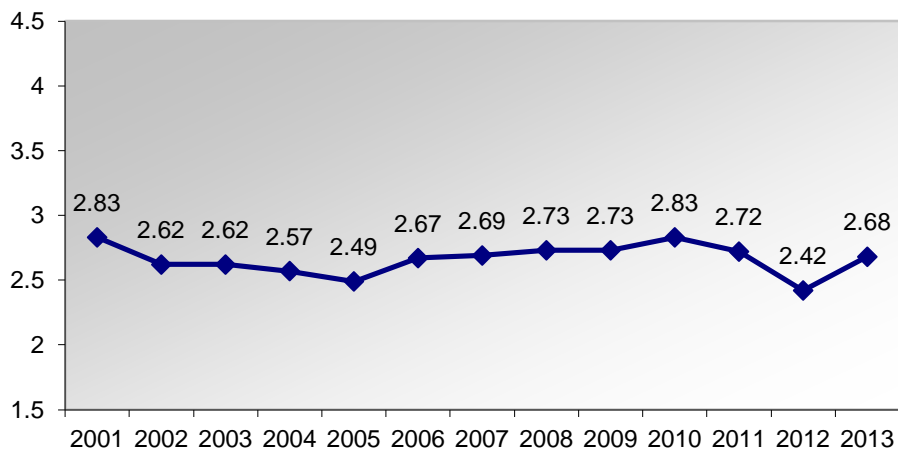
### חינוך

תרשים 2 – שביעות רצון מבתי ספר ומוסדות חינוך



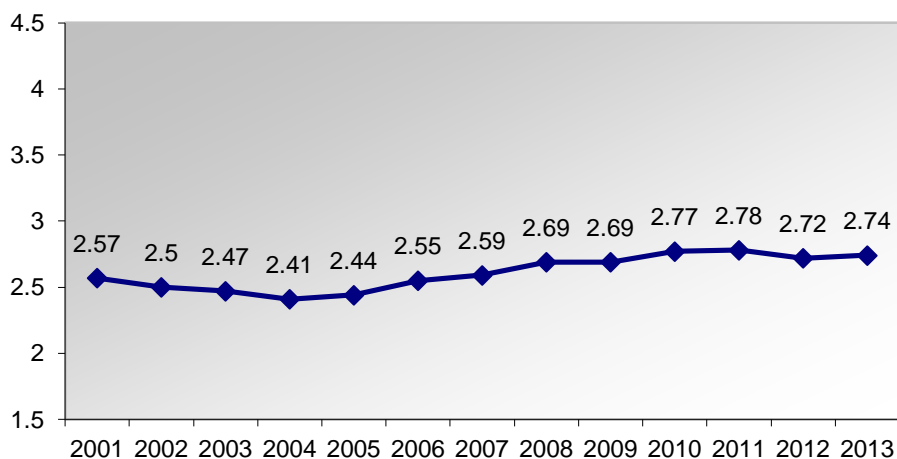
### רווחה

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



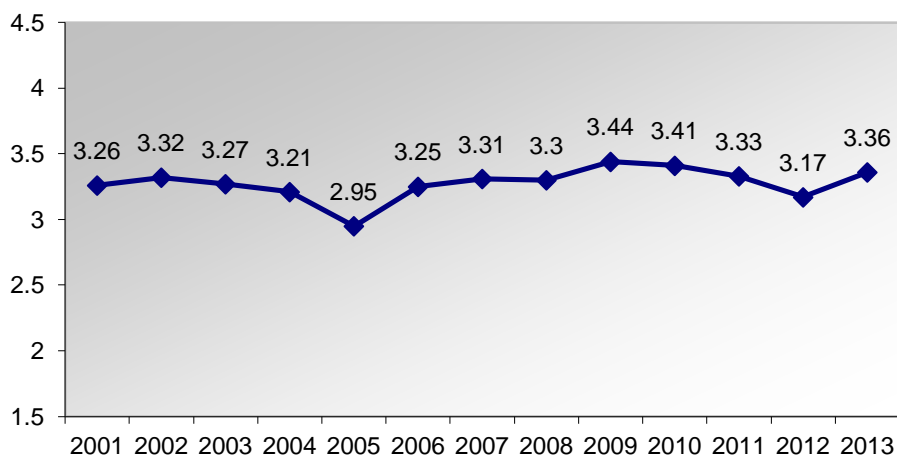
## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

### תרשים 4 – שביעות רצון ממשרד העבודה ושירות התעסוקה



### בתי חולים וקופות חולים

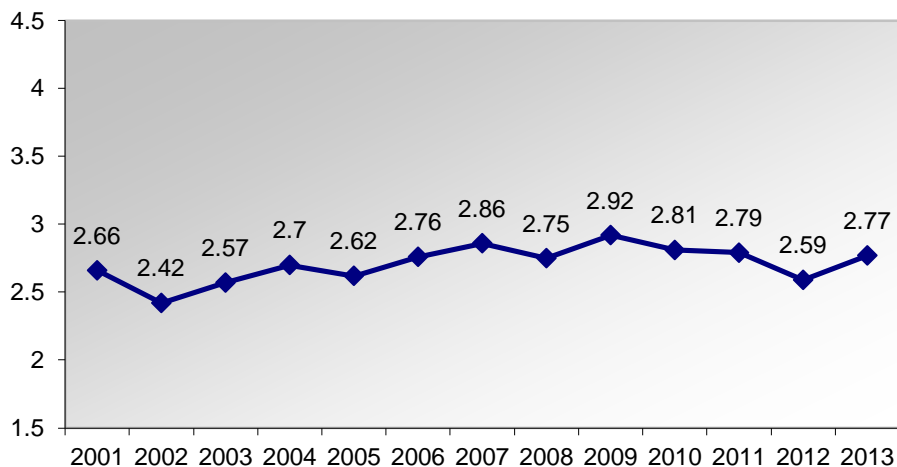
### תרשים 5 – שביעות רצון מבתי חולים וקופות חולים



## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

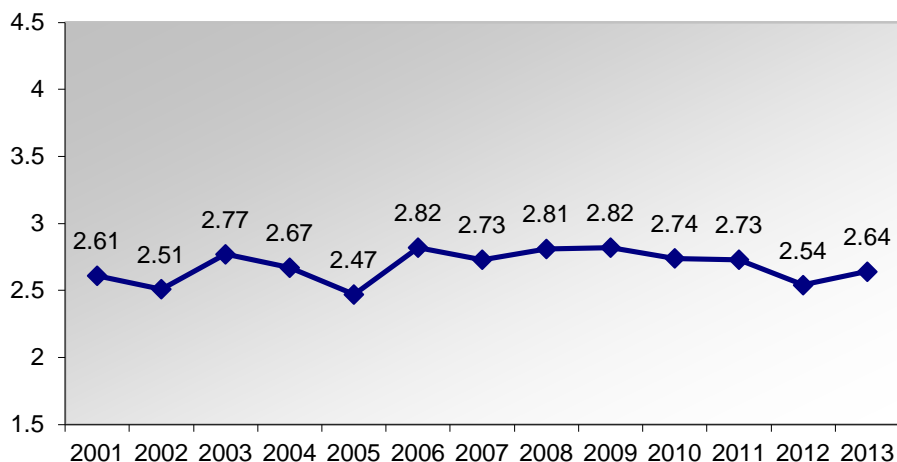
### שרותי הדת

תרשים 6 – שביעות רצון משרותי הדת



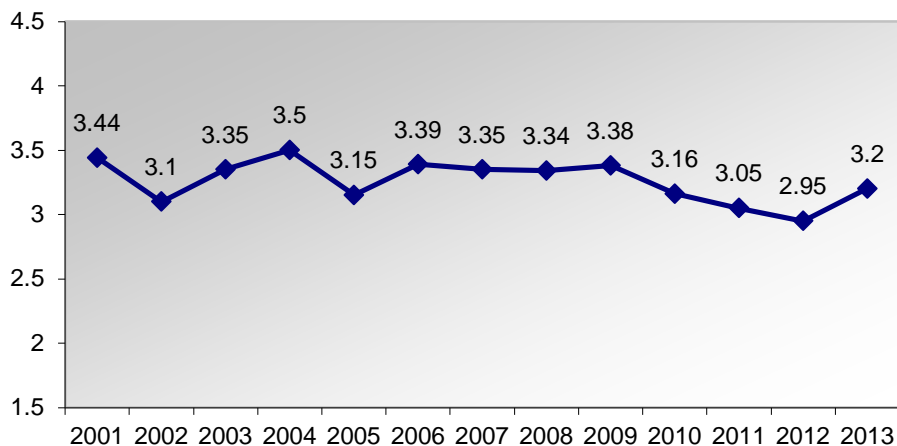
### כלכלה וחברות ממשלתיות

תרשים 7 – שביעות רצון ממס הכנסה ומכס

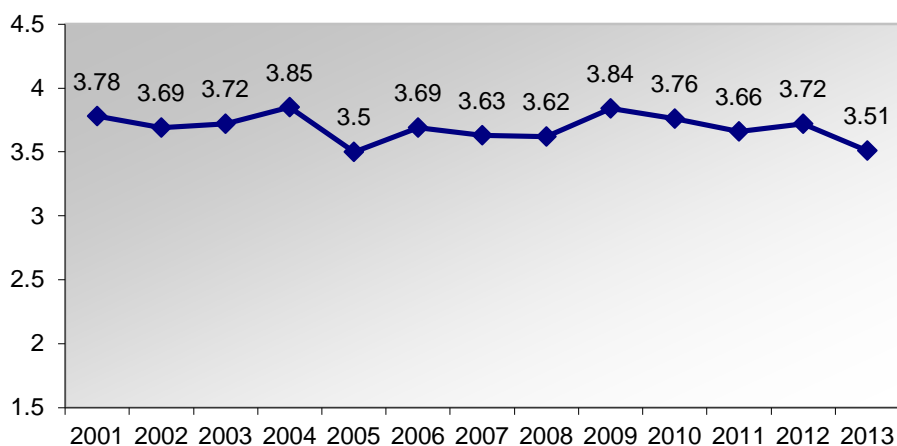


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 8 – שביעות רצון משירותי תקשורת קווית (טלפון ושירותים נלווים)

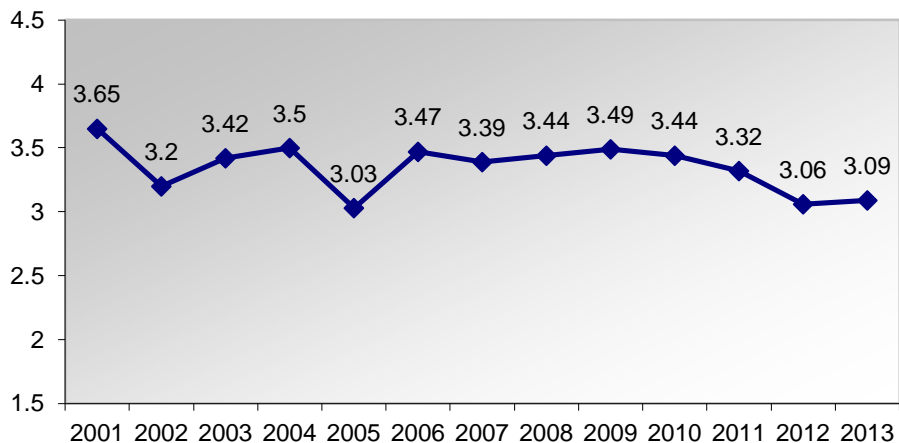


תרשים 9 – שביעות רצון משירותי חברת דואר ישראל



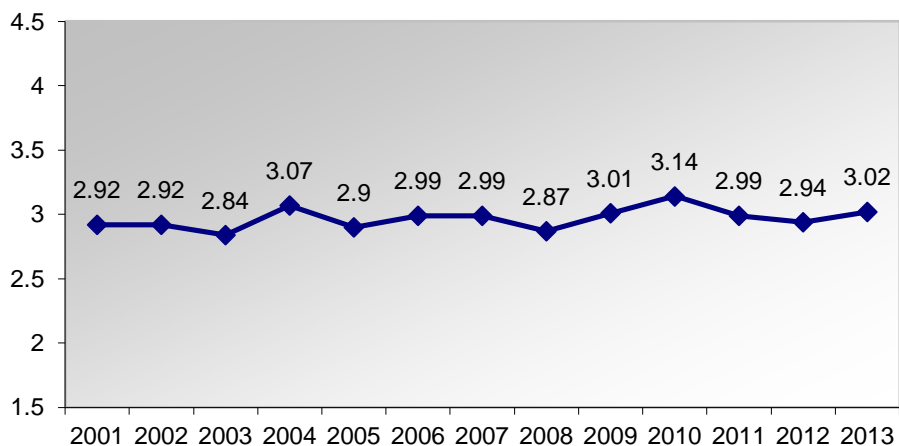
## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 10 – שביעות רצון משרותי חברת חשמל



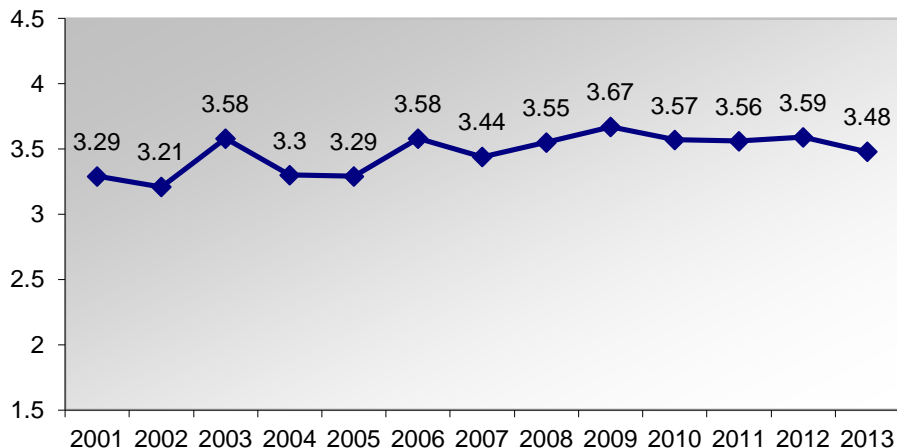
## תחבורה

תרשים 11 – שביעות רצון ממשד התחבורה ומשירותי הרישוי

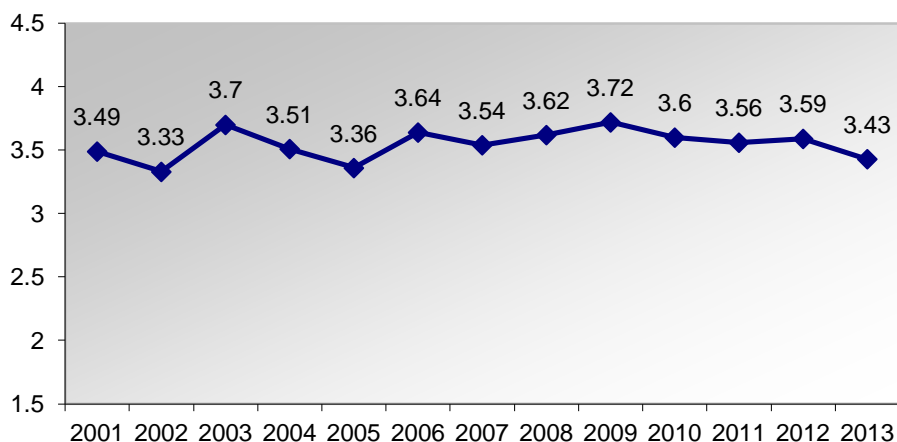


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

### תרשים 12 – שביעות רצון מרשות שדות התעופה



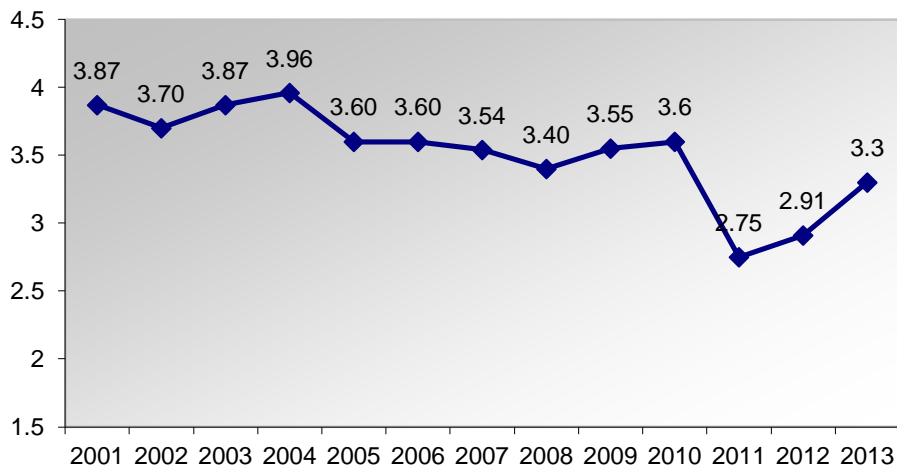
### תרשים 13 - שביעות רצון מחברות תעופה ישראליות



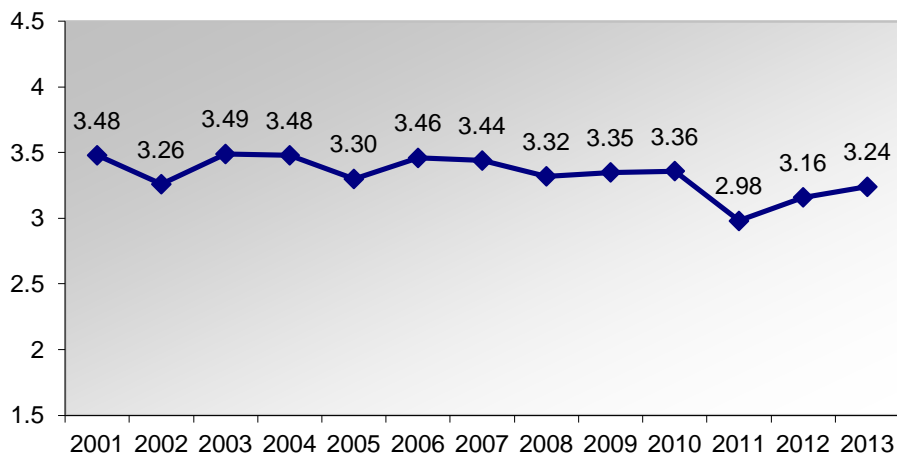


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

### תרשים 14 – שביעות רצון מרכבת ישראל



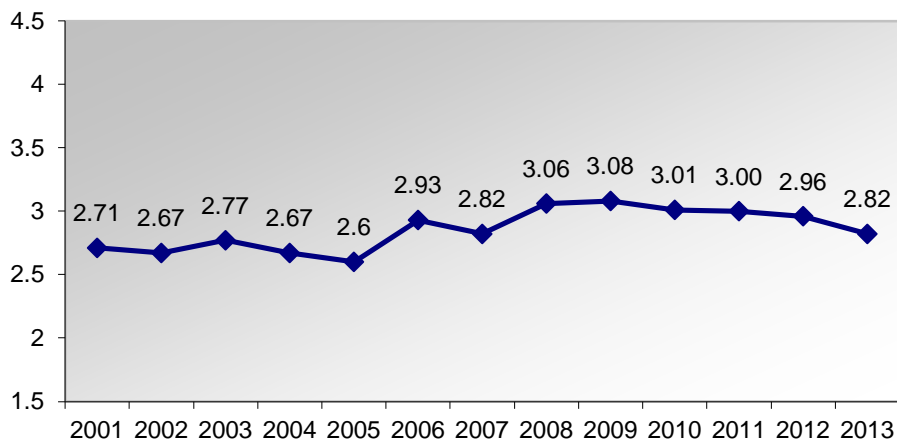
### תרשים 15 – שביעות רצון משירותי אוטובוסים ציבוריים



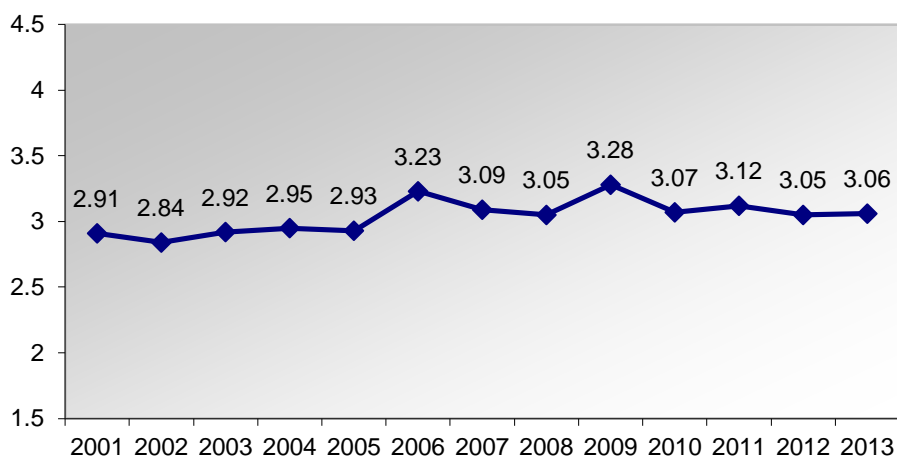
## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

### רשויות מקומיות, משרד הפנים ומשרד התקשורת

תרשים 16 – שביעות רצון משירותי עירייה/רשות מקומית

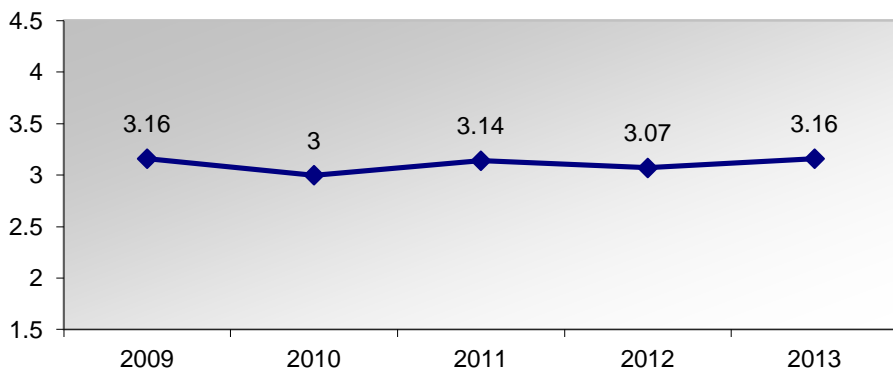


תרשים 17 – שביעות רצון משירותי משרד הפנים

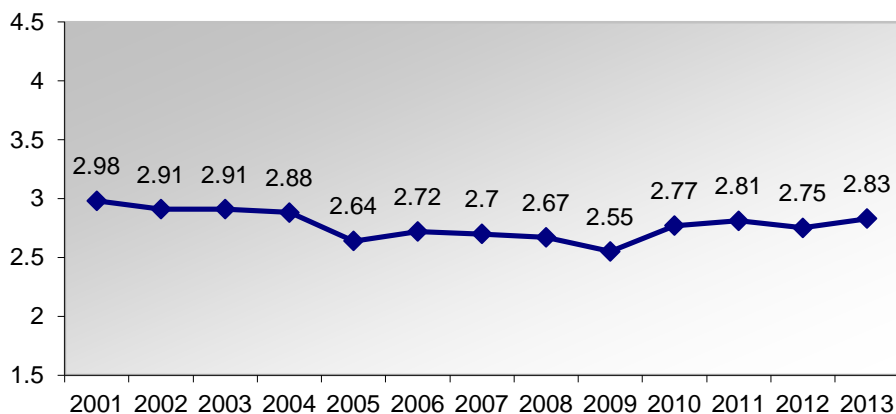


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

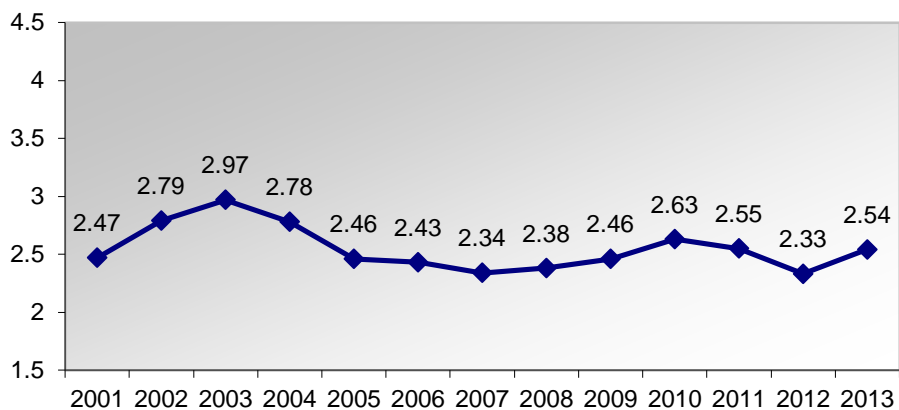
### תרשים 18 – שביעות רצון משירותי משרד התקשורת



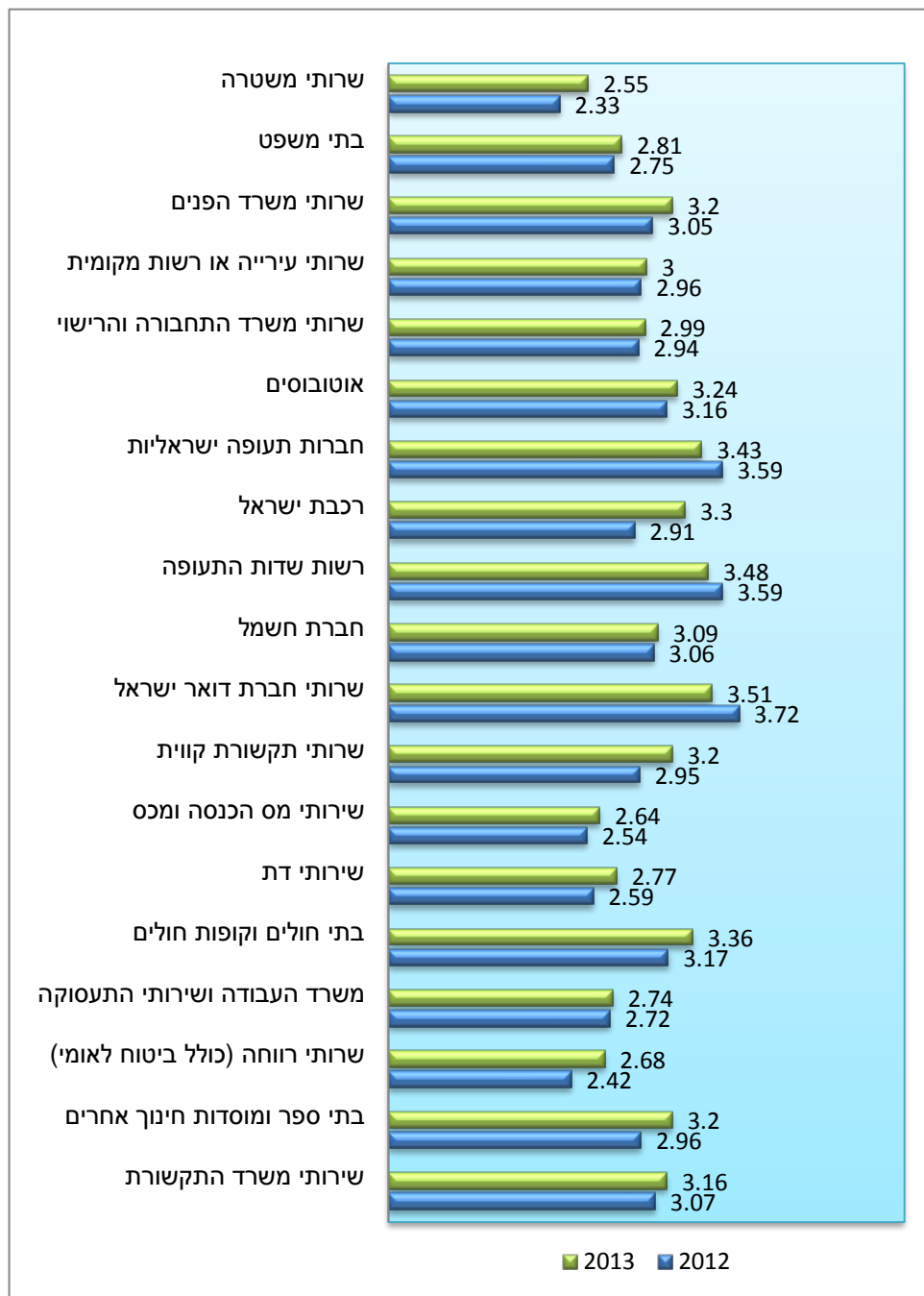
### תרשים 19 – שביעות רצון מבתי משפט



### תרשים 20 – שביעות רצון משירותי המשטרה



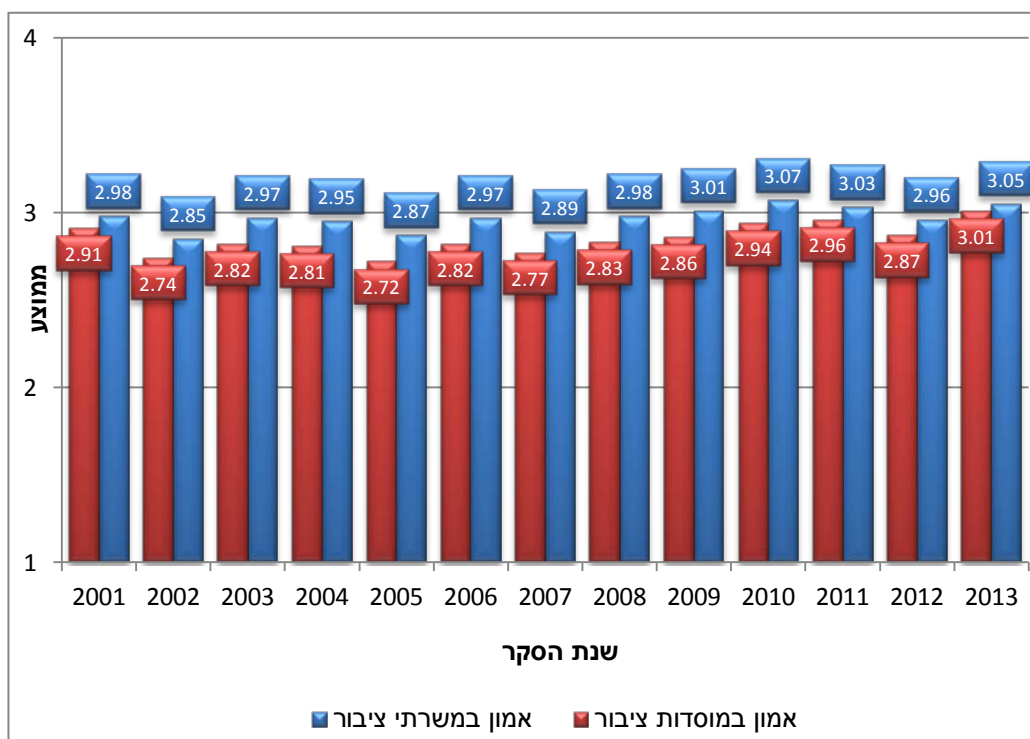
## תרשים 21: שביעות רצון משירותים ציבוריים 2012-2013



## 2.2 - אמון במוסדות ציבוריים ובמשרתי ציבור

כמו בעבר, גם השנה בחנו סדרת שאלות העוסקות באמון במערכת השירות הציבורי, ובשני מוקדים: אמון כלפי מוסדות ציבור שונים ואמון כלפי משרתי הציבור עצמם. בהשוואה לשנים הקודמות, השנה חלה עליה באמון הניתן הן למוסדות 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 האחרונים. הציבור מביע רמה גבוהה יותר של אמון במשרתי הציבור (3.05 עם סטיית תקן 0.64) ונמוכה מעט יותר במוסדות המעסיקים אותם (3.01 בממוצע עם סטיית תקן 0.65).

### **תרשים 22 – ממוצע האמון במוסדות ציבוריים ובמשרתי ציבור**



על ההבדלים ברמות האמון הממוצעות להן זוכים מוסדות ציבוריים ומשרתי ציבור מתחומים שונים ניתן ללמוד מגרפים 23-47. בשנה זו חלה עליה ברמת אמון הציבור במוסדות שונים כגון מערכת השידור הציבורית (2.97), שירותי הדת (2.54), משרד התחבורה (3.04) ומערכת התשתיות הלאומיות (2.88). עליה משמעותית יותר נצפתה באמון הניתן לכנסת ולמפלגות השונות (2.45 ו-2.29 בהתאם), אך חשוב לציין כי רמות אלה עדיין מייצגות אמון נמוך יחסית במוסדות השונים.

בהמשך למגמה זו, גם באמון הניתן לרוב המשרתים בסקטור הציבורי חלה עליה השנה. ניתן להבחין כי מתוך 32 תחומי משרות במוסדות הנבדקים, נצפתה ירידה קלה ולעיתים רק זניחה בשלושה תחומים בלבד (המשרתים במוסד ובשב"כ ועובדי הרווחה). ירידה משמעותית יותר הייתה ביחס לתפקוד מבקר המדינה. בשאר התחומים כמעט ולא חל שינוי, או נצפתה עליה ברמת האמון המוענקת להם.

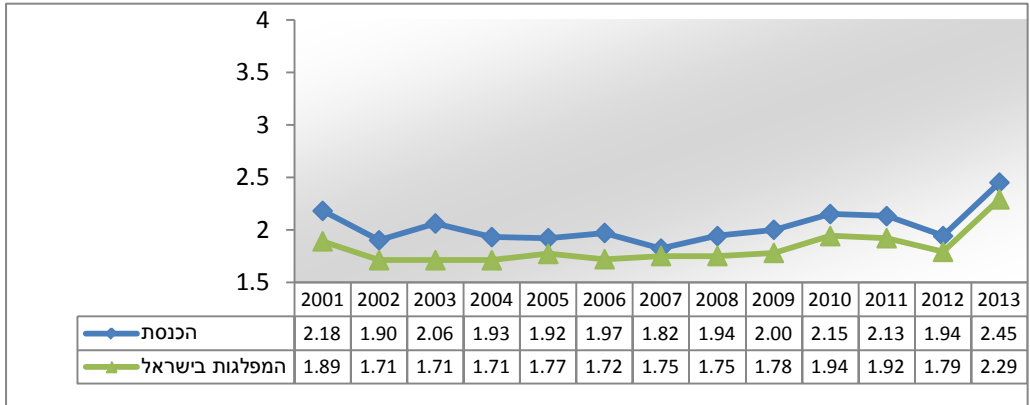
בהשוואה לשנה שעברה, המורים והחוקרים במוסדות להשכלה גבוהה זוכים לאמון רב יותר, זאת בהתאם למגמה אשר החלה עוד ב-2005. תופעה דומה נצפתה גם ברמת האמון לה זוכים השוטרים והסוהרים בישראל, וכך הוא גם הדבר לגבי עובדי מערכת האוצר, עובדי שירותי הדת, האחראים על מערכת הבריאות, ואף כלפי נבחרי הציבור בכנסת, בממשלה ובעיריות השונות. יחד עם זאת, חשוב לציין כי נתוני 2013 תואמים את הנתונים שהתקבלו בשנים האחרונות ורמת האמון במערכת הפוליטית עדיין נמוכה מאד.

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

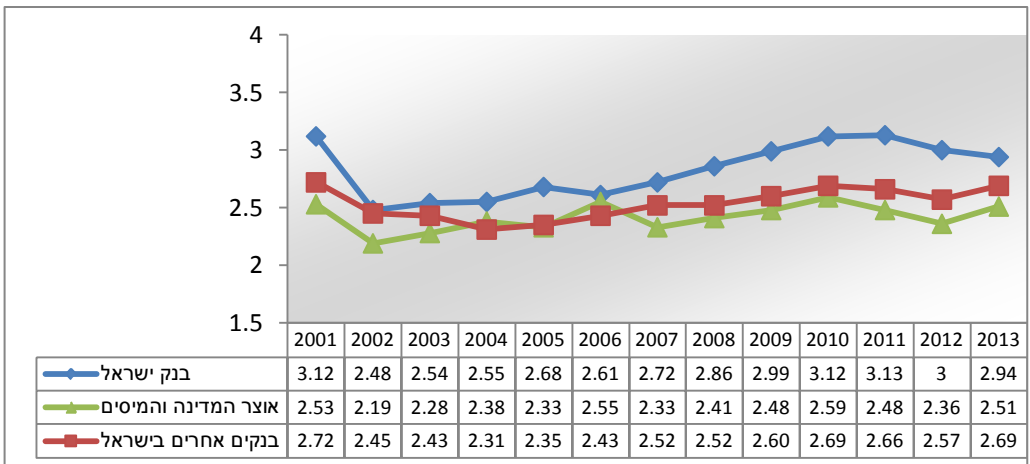
תרשימים 48 א' ו-48 ב' מציגים במרכז את ההבדלים ברמת האמון במערכת השירות הציבורי השנה בהשוואה לשנה הקודמת. כפי שניתן לראות, השנה קיימת מגמת עליה כללית ברמת האמון לה זוכים הן מוסדות הציבור והן משרתי הציבור עצמם.

## אמון כלפי מוסדות ציבור

### תרשים 23 – רמת האמון כלפי הכנסת והמפלגות בישראל

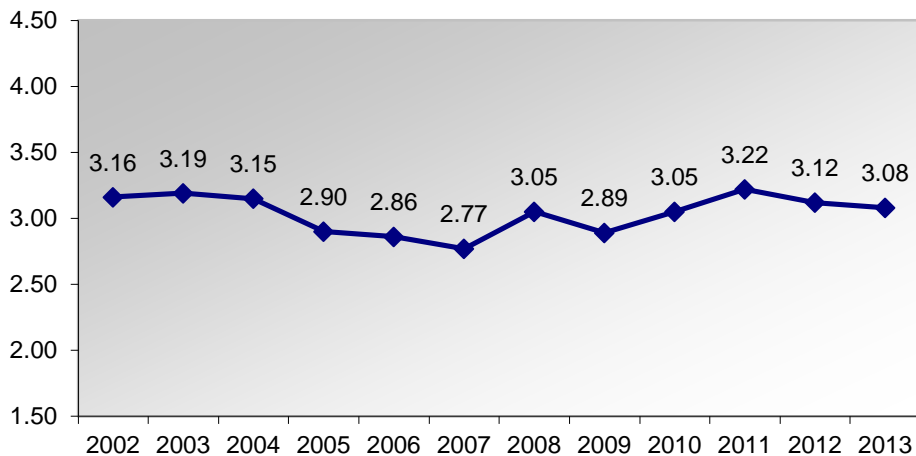


### תרשים 24 – רמת האמון כלפי מערכת האוצר בישראל

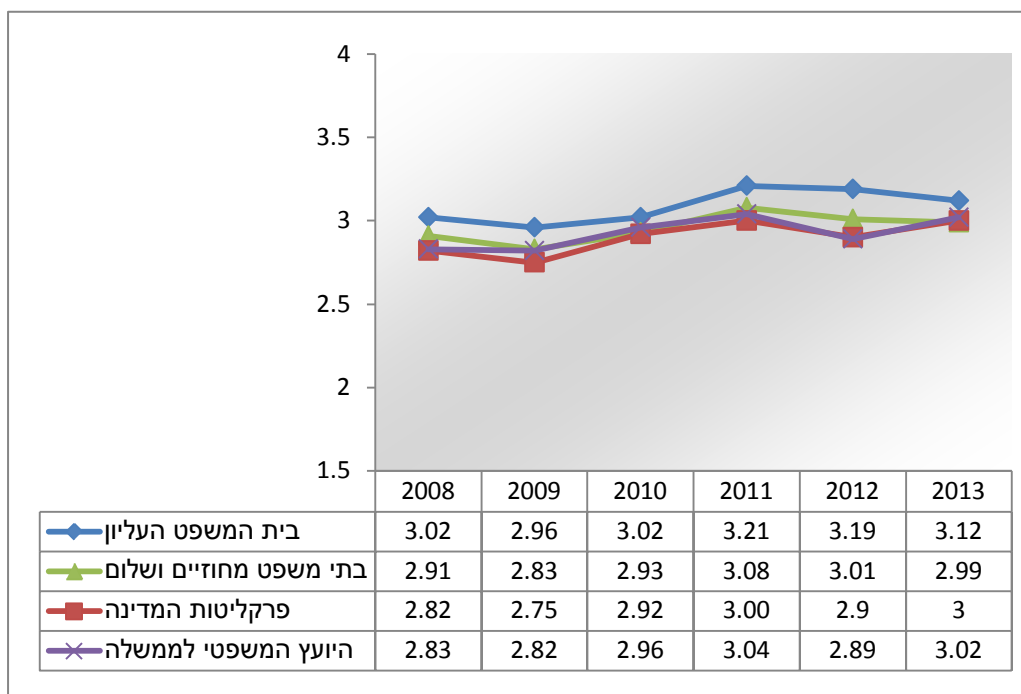


## אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 25 א' – רמת האמון כלפי מערכת המשפט בכלל



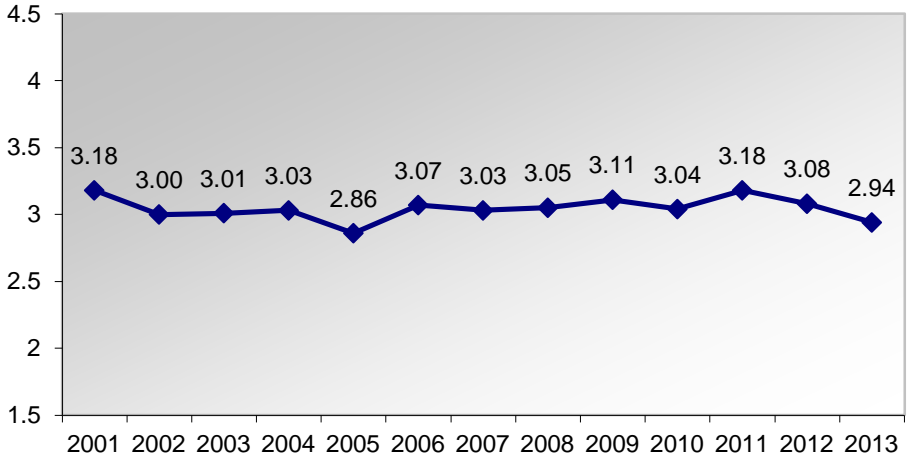
תרשים 25 ב' – רמת האמון כלפי מוסדות מערכת המשפט



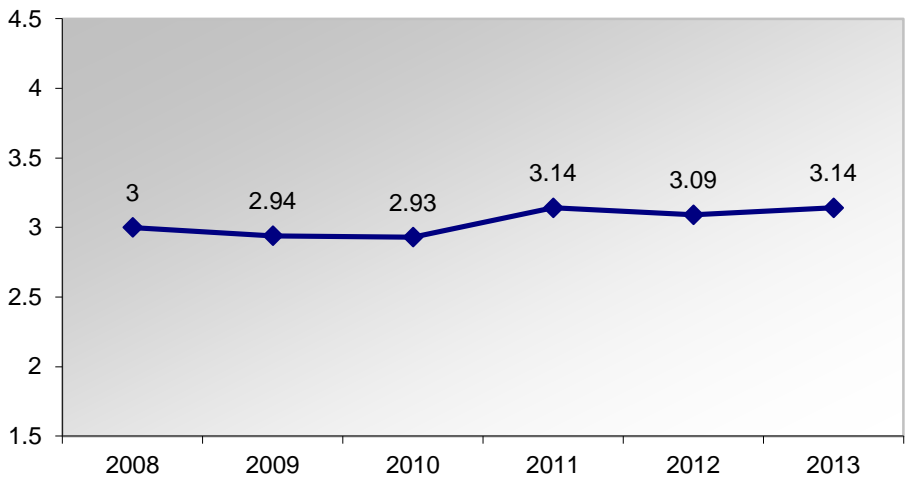


## אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 26 – רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה

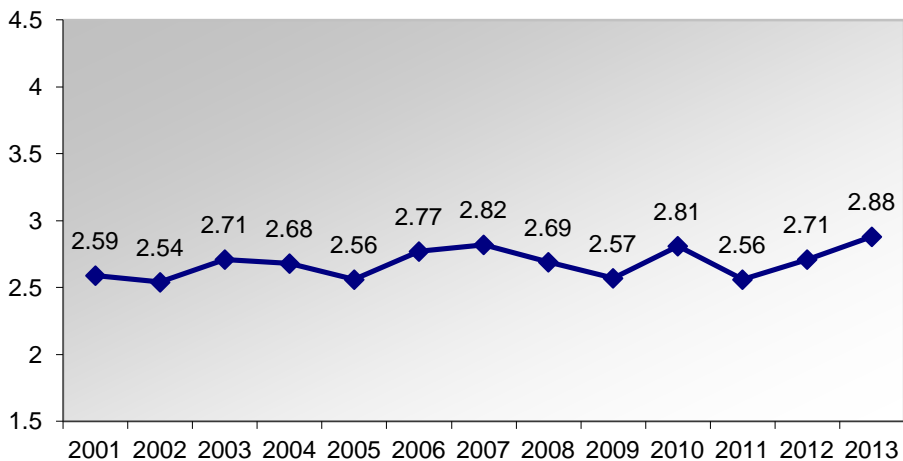


תרשים 27 – רמת האמון כלפי משרד התקשורת

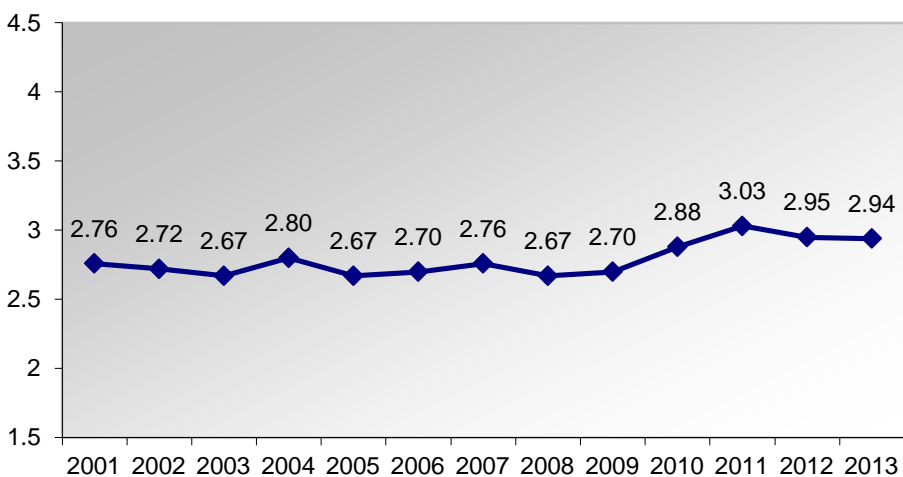


## אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

### תרשים 28 – רמת האמון כלפי מערכת התשתיות הלאומיות

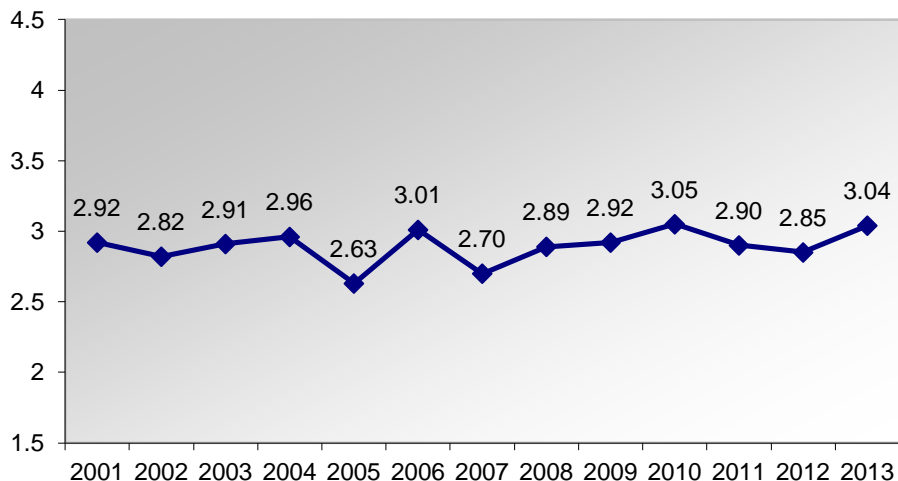


### תרשים 29 – רמת האמון כלפי מערכת איכות הסביבה

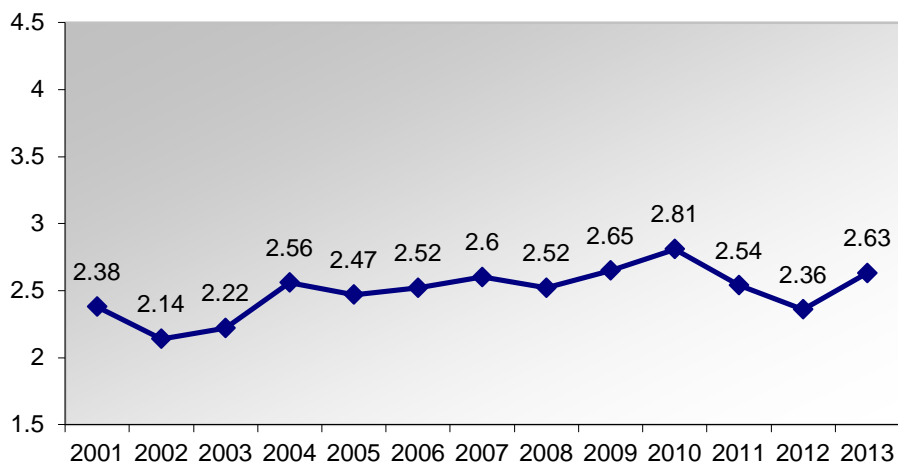


## אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

תרשים 30 – רמת האמון כלפי משרד התחבורה

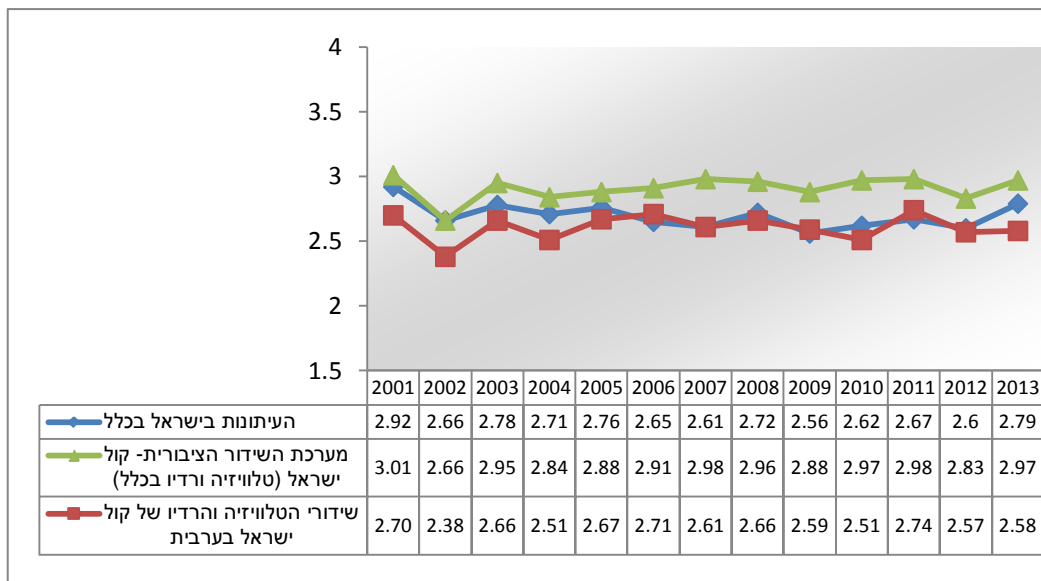


תרשים 31 – רמת האמון כלפי מערכת שירותי הדת

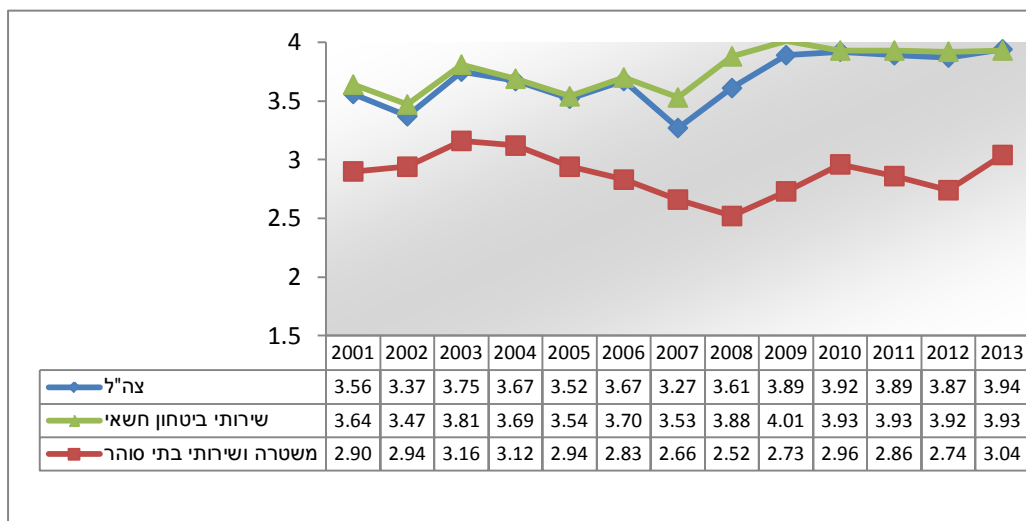


## אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

### תרשים 32 – רמת האמון כלפי מערכת התקשורת בישראל

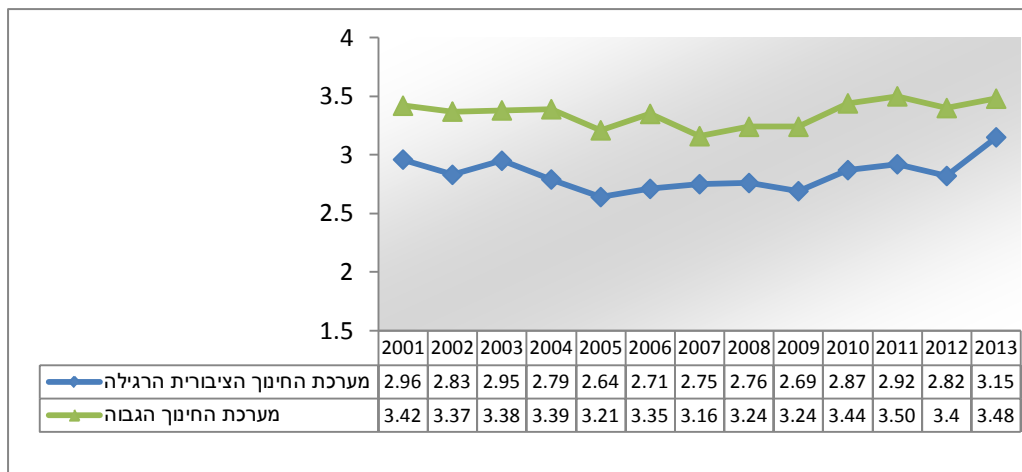


### תרשים 33 – רמת האמון כלפי מערכת הביטחון

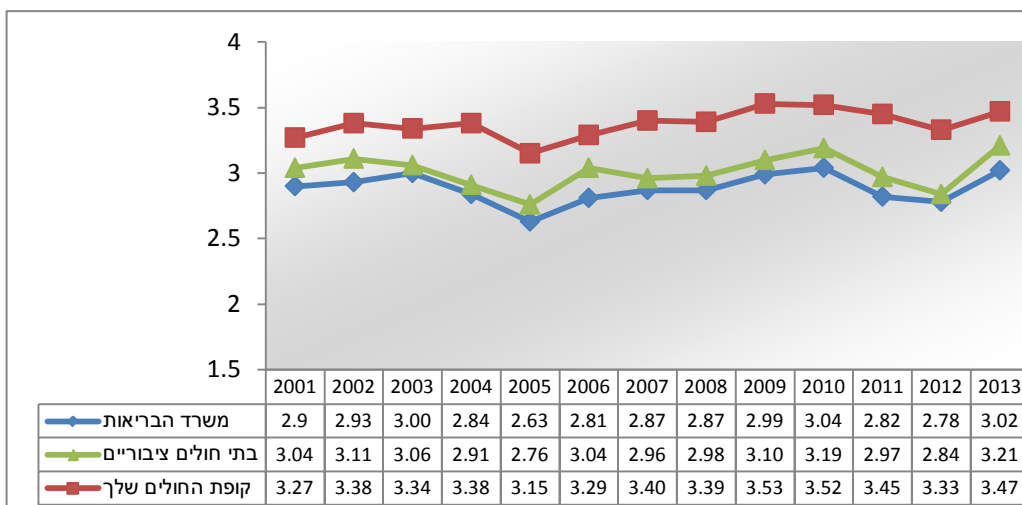


## אמון כלפי מוסדות ציבור (המשך)

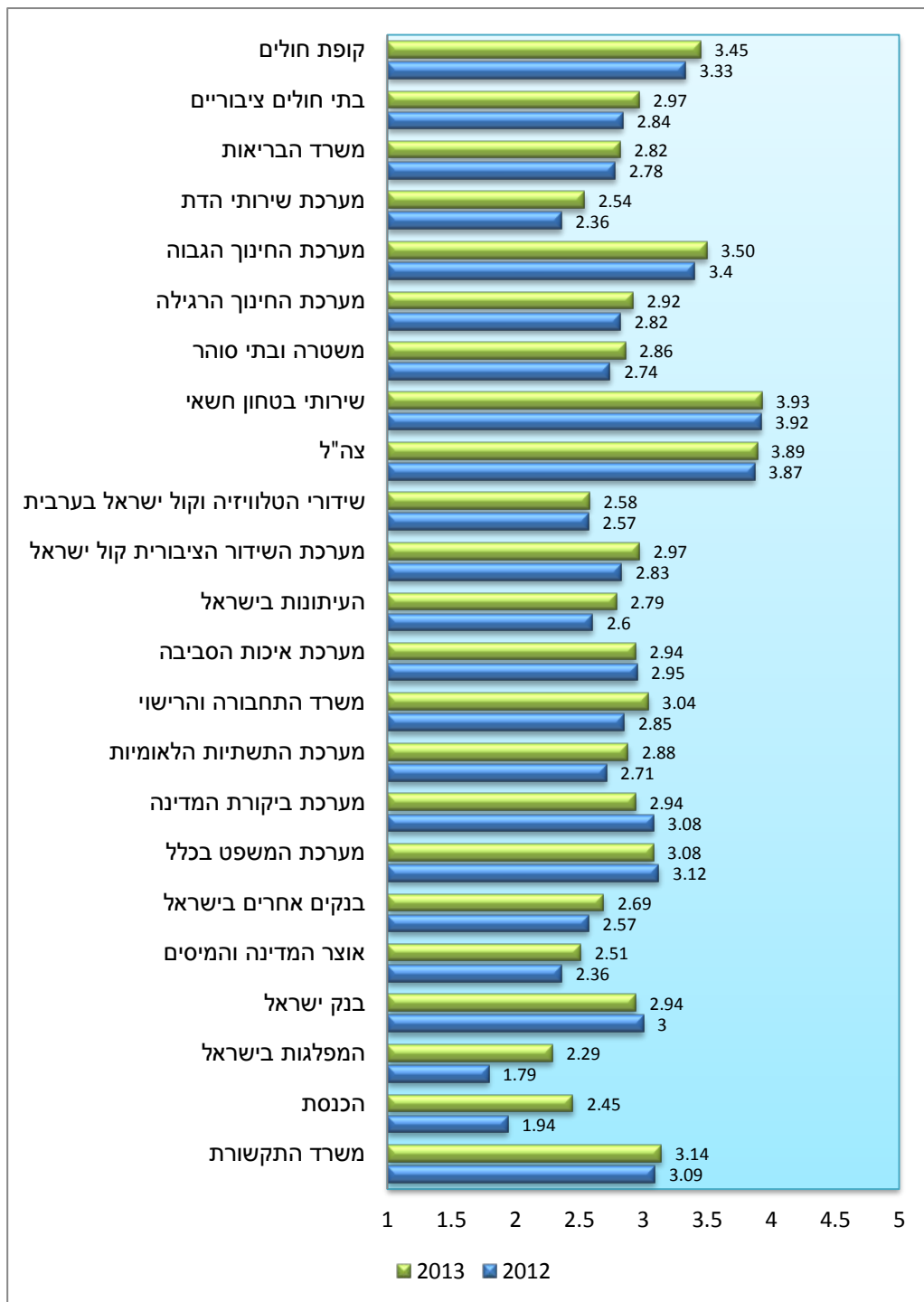
### תרשים 34 – רמת האמון כלפי מערכת החינוך בישראל



### תרשים 35 – רמת האמון כלפי מערכת הבריאות בישראל

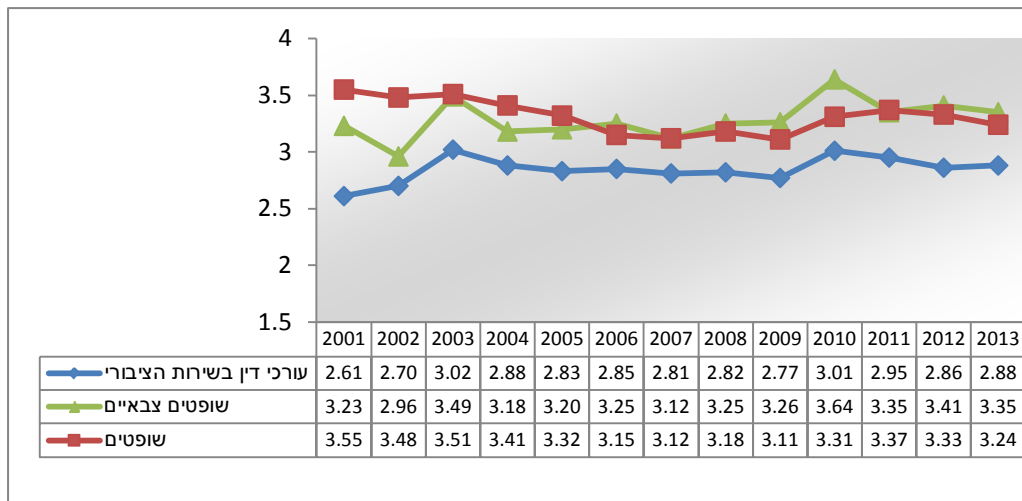


### תרשים 36: אמן כלפי מוסדות ציבור 2012-2013

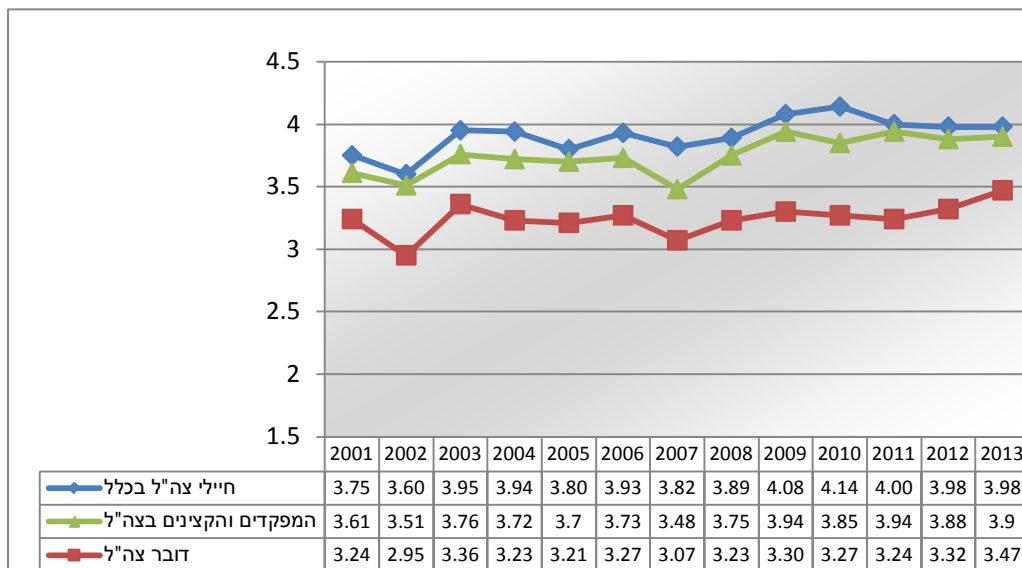


## אמון כלפי משרתי ציבור

תרשים 37 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת החוק והמשפט

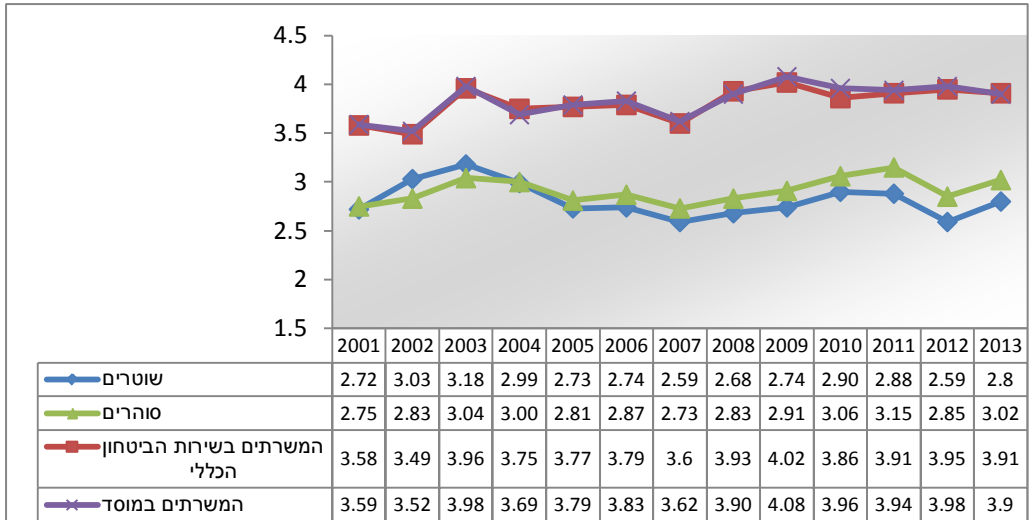


תרשים 38 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון – צה"ל

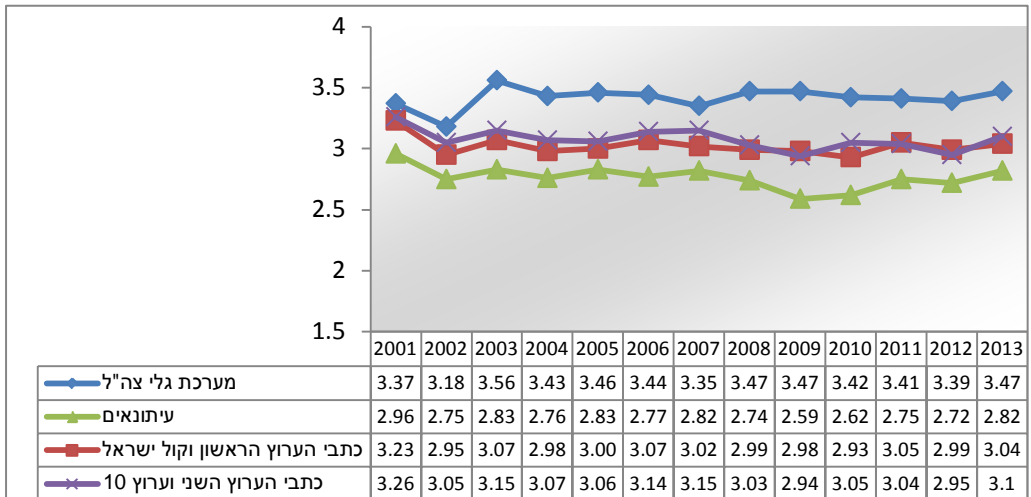


## אמון כלפי משרתי ציבור (המשך)

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



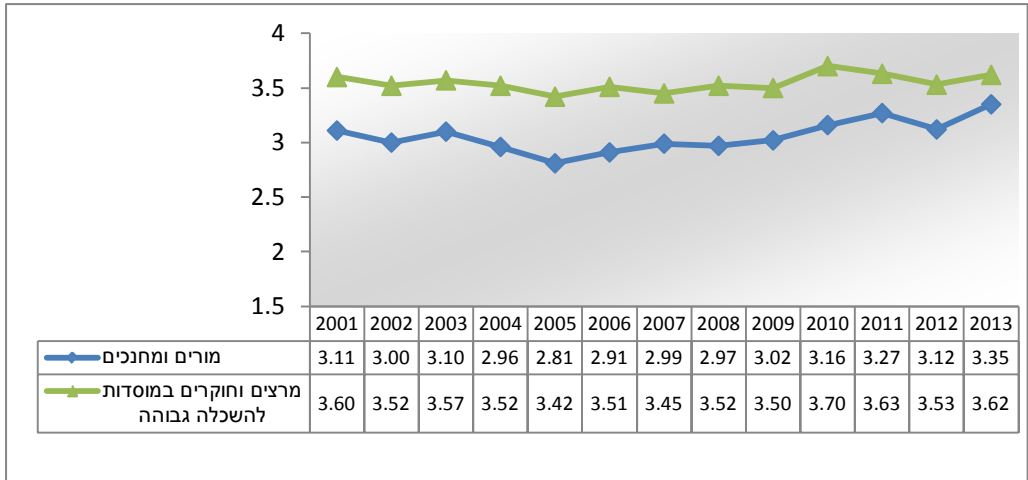
### תרשים 40 – רמת האמון כלפי מערכת התקשורת



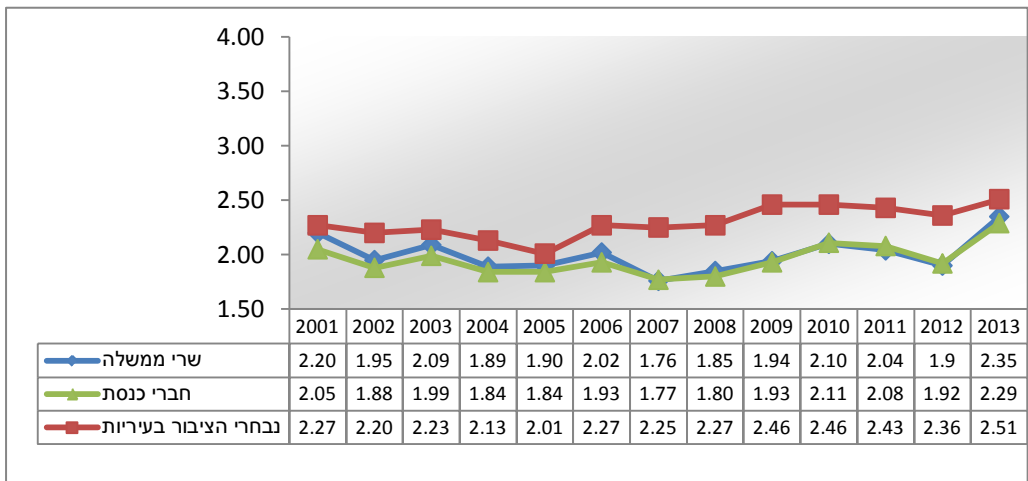


## אמון כלפי משרתי ציבור (המשך)

### תרשים 41 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת החינוך

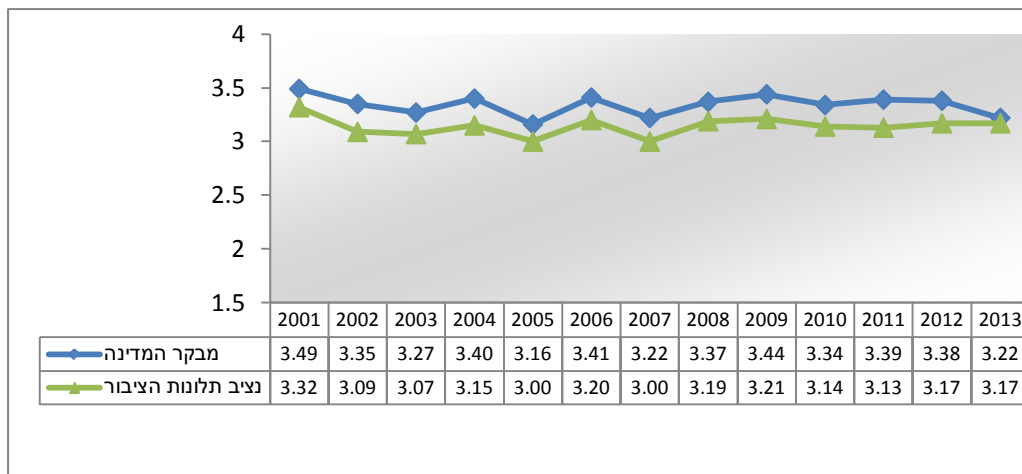


### תרשים 42 – רמת האמון כלפי המערכת הפוליטית

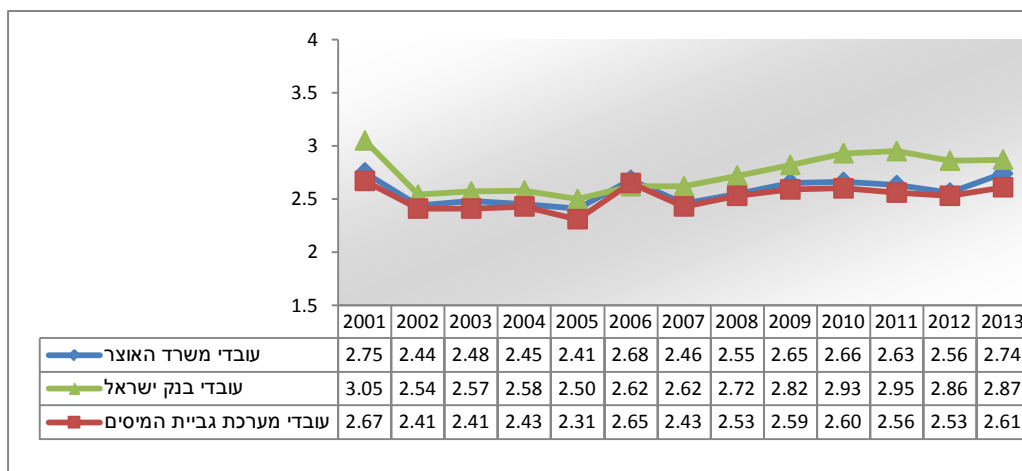


## אמון כלפי משרתי ציבור (המשך)

### תרשים 43 – רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה

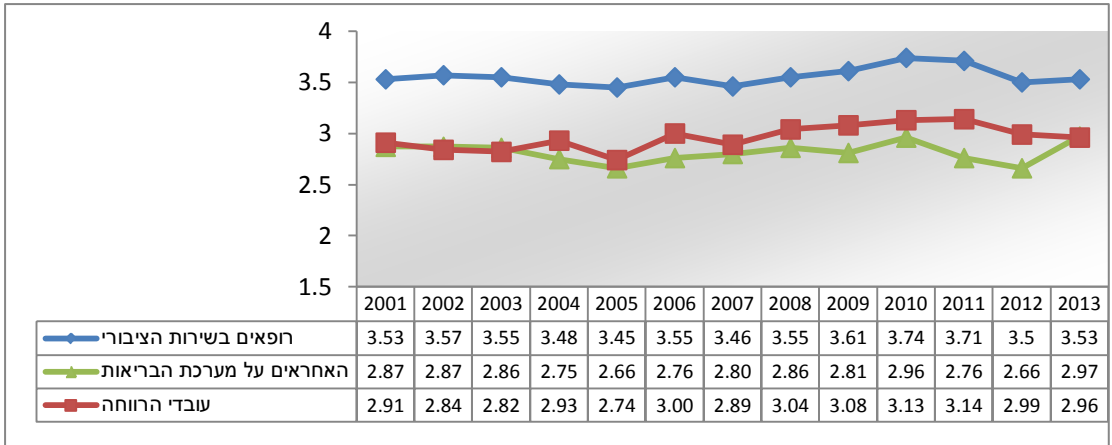


### תרשים 44 – רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית

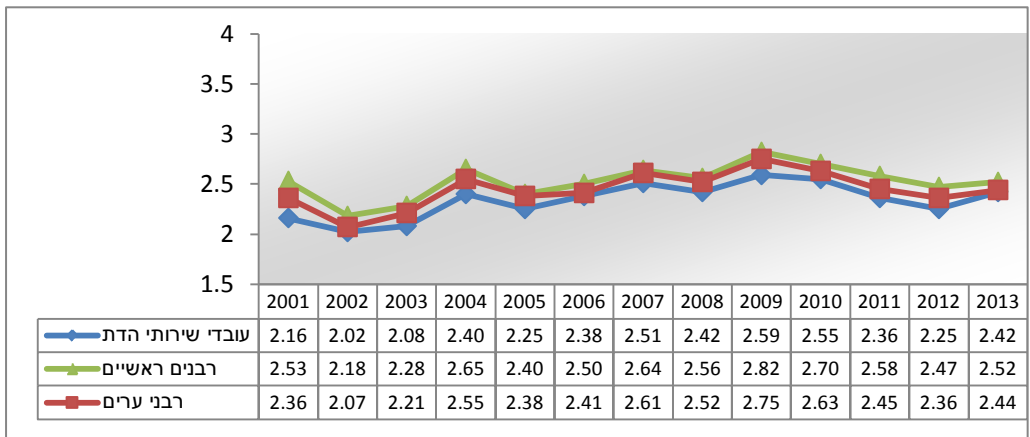


## אמון כלפי משרתי ציבור (המשך)

### תרשים 45 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת הבריאות והרווחה

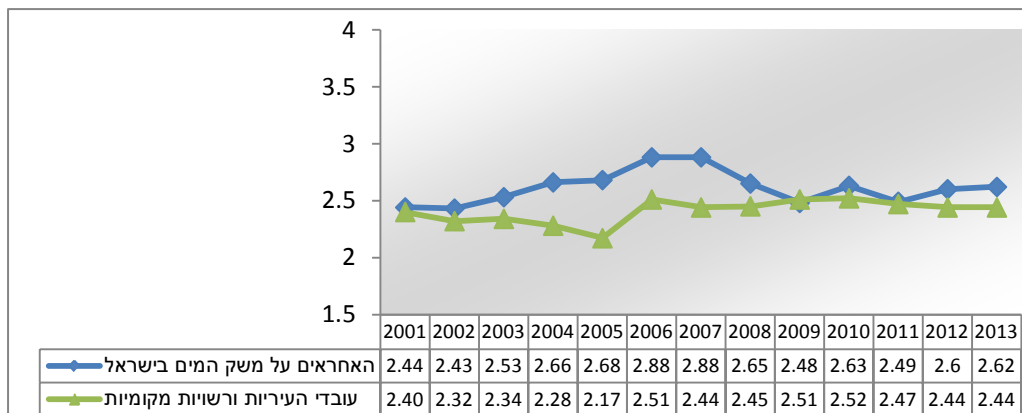


### תרשים 46 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת

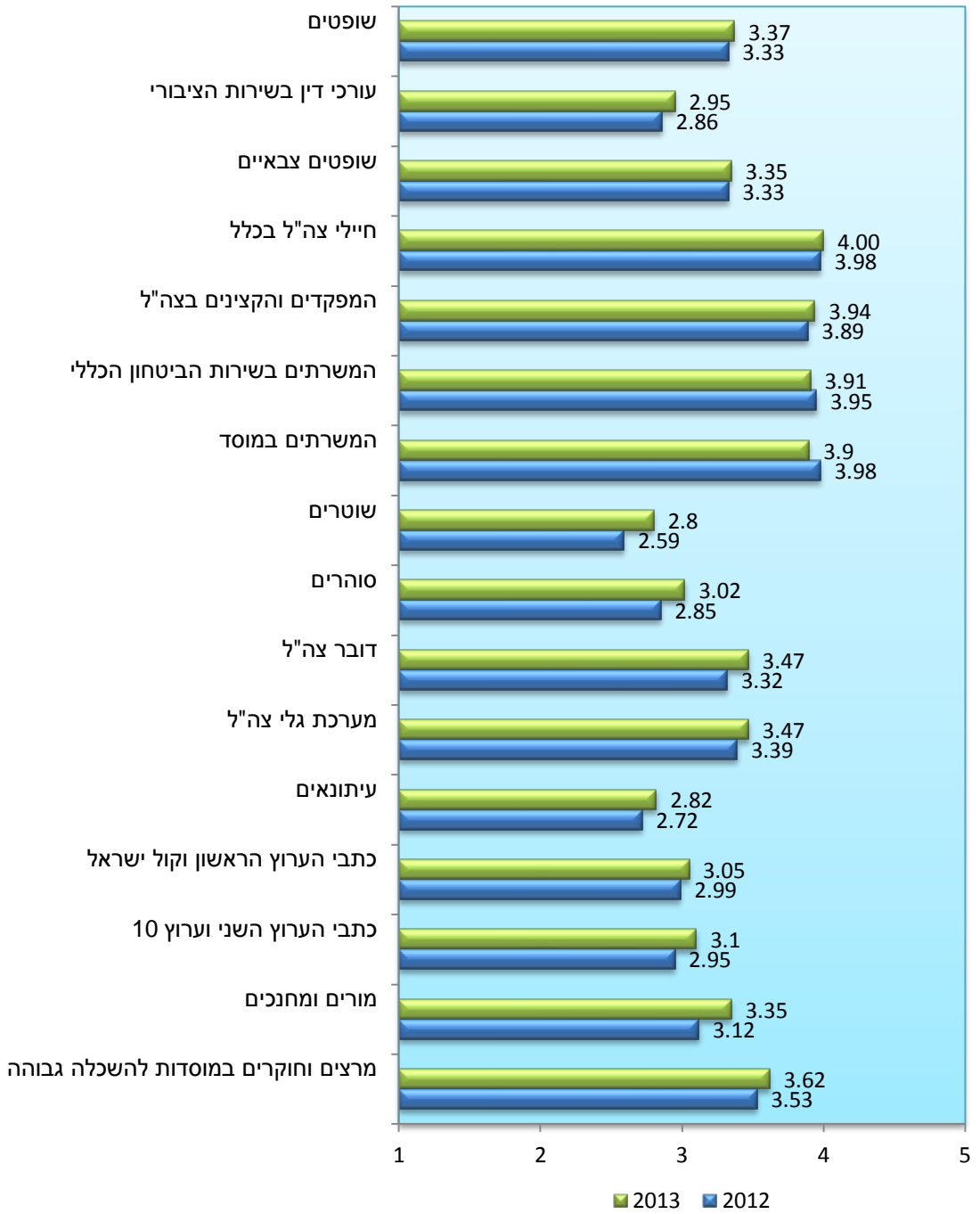


## אמון כלפי משרתי ציבור (המשך)

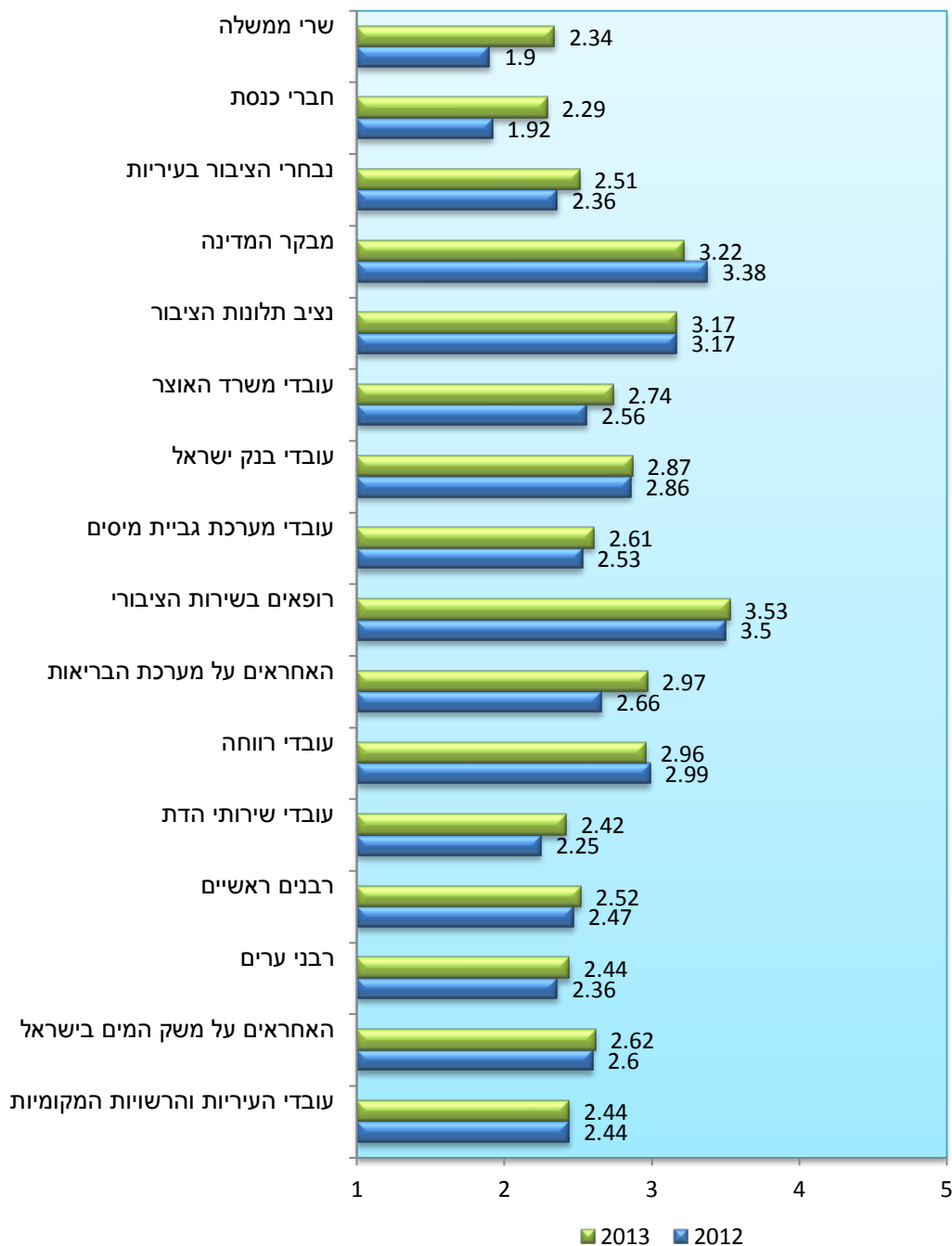
תרשים 47 – רמת האמון כלפי עובדי רשויות מקומיות ומשק המים



תרשים 48: אמון כלפי משרתי ציבור 2012-2013



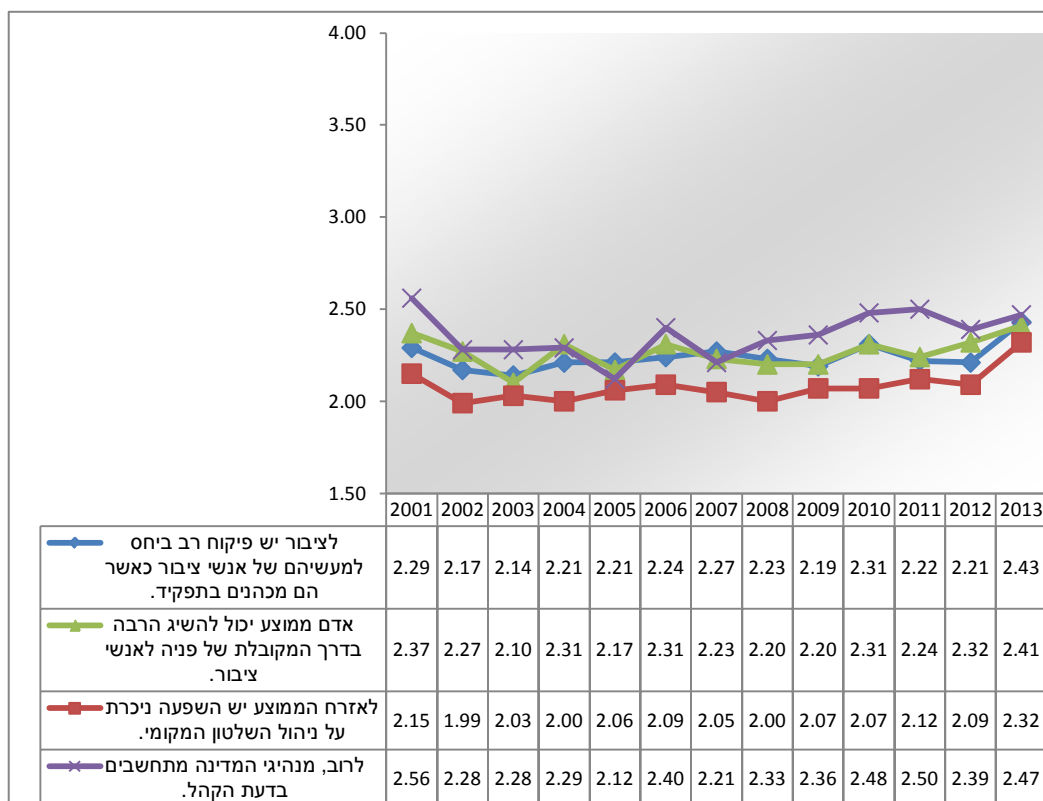
תרשים 48 (המשך): אמון כלפי משרתי ציבור 2012-2013



## 2.3 - אמון במעורבות אזרחית

הממצאים אודות אמון הציבור באשר ליכולתו להשפיע על מקבלי ההחלטות בממשל ובמנהל הציבורי מובאים בתרשים 49. מתרשים זה עולה כי לציבור הישראלי עדיין יש תחושת השפעה נמוכה ואמון נמוך במעורבות אזרחית (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). ערכים אלה מעידים על תהליך שיפור קבוע ואיטי בתחושתו של האזרח בנוגע ליכולתו להשפיע באופן מהותי על מעשי הממשל, ובמיוחד בנוגע ליכולתם של האזרחים להשפיע על ניהול השלטון המקומי (2.32) השנה לעומת 2.09 (בשנה שעברה).

### תרשים 49 – אמון במעורבות אזרחית



#### 2.4 - עמדות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי

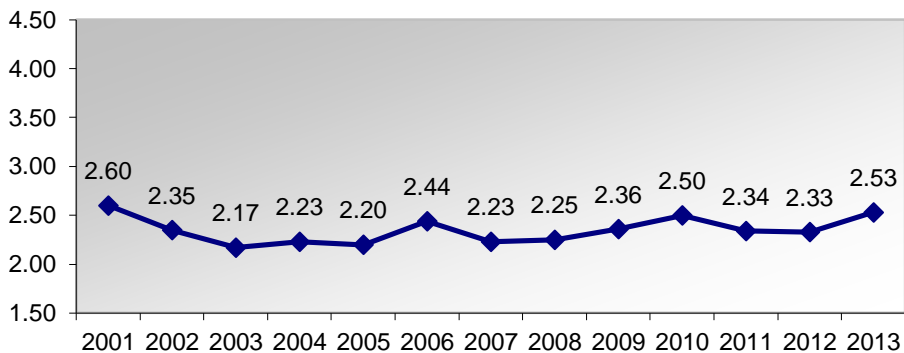
במקבץ השאלות הבא נבדקו אחד-עשר מימדי ביצוע שונים אשר ביחס אליהם התבקשו הנחקרים להביע את עמדותיהם. נאספו נתונים אודות איכות כוח האדם, ההנהגה והניהול במגזר הציבורי. כמו כן ביקשנו לברר מהי תדמיתו של המגזר הציבורי בעיני הנחקרים, באיזו מידה פעולות והחלטות של זרועות השלטון הביצועיות נתפסות בעיני האזרחים כמוסריות וישרות, עד כמה מושפעות החלטות אלה מפוליטיקה פנימית, והאם נתפס השירות הציבורי כבעל זיקה עסקית-כלכלית, או לחילופין חברתית, בעיני הציבור. עוד נבחנו מידת הרגישות והפתיחות של מוסדות ציבור ועובדיהם כלפי האזרחים בסדרת שאלות באשר למידת השקיפות והאחריותיות שהם מפגינים, הנגישות שלהם לאזרח, ההיענות לדרישות ותביעות, והיזמה והחדשנות שלהם.

באופן כללי ניתן לומר כי בשנה הנוכחית עלתה במקצת הערכת הציבור את טיב שירותי המגזר הציבורי, הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המדדים (ראה תרשים 65). יחד עם זאת, חשוב לציין כי בהתאם להערכות הציבור לאורך 13 השנים האחרונות, גם השנה ניתן לראות כי הערכת הציבור עדיין נמוכה ומייצגת עמדות ביקורתיות ביחס לרמת השירות שמקבלים אזרחים בישראל מהמגזר הציבורי.

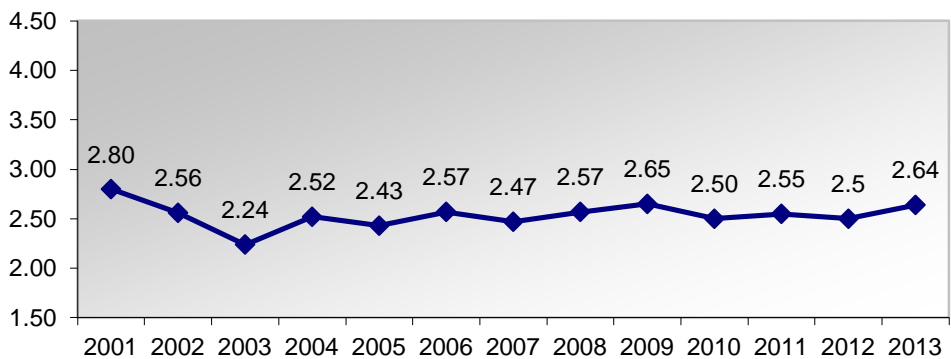


## ממוצעי משתני המחקר לאורך השנים

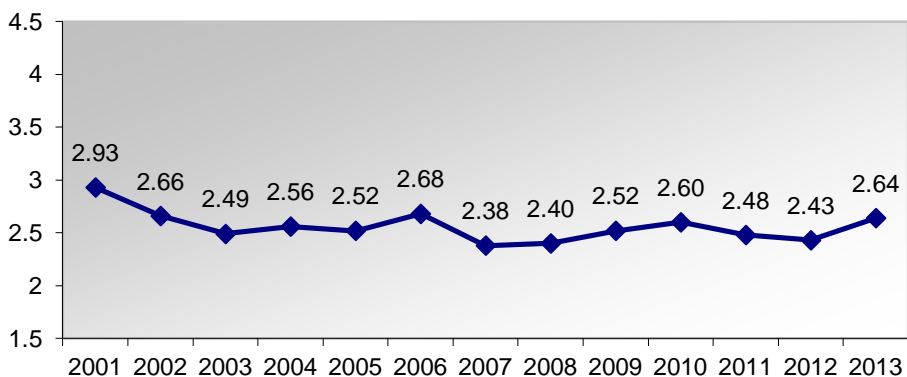
תרשים 50 – איכות הנהגה וניהול



תרשים 51 – איכות כוח אדם ציבורי

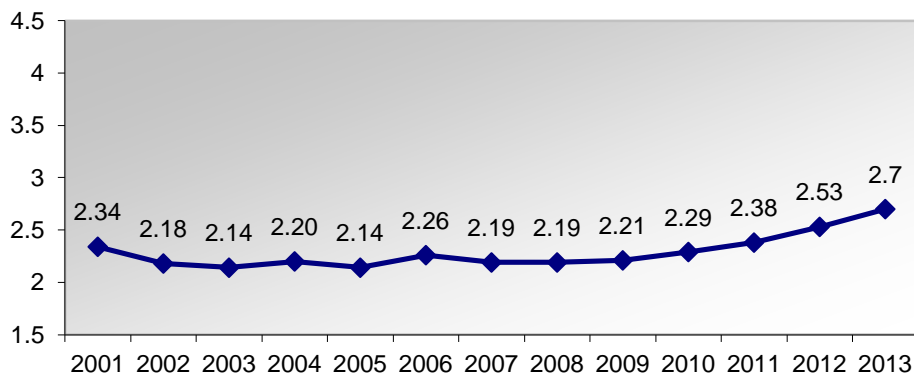


תרשים 52 – תדמית המגזר הציבורי

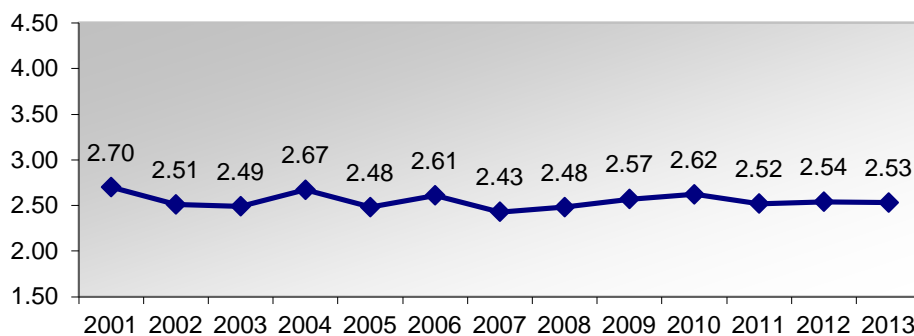


## ממוצעי משתני המחקר לאורך השנים (המשך)

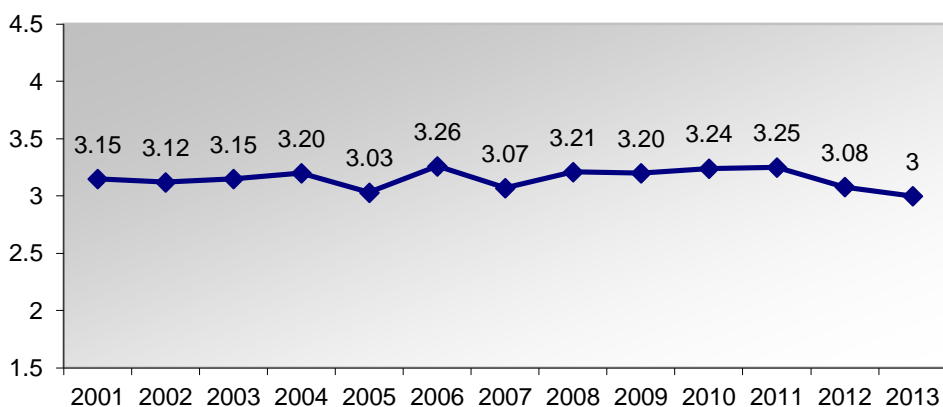
תרשים 53 – אמון במעורבות אזרחית



תרשים 54 – נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים

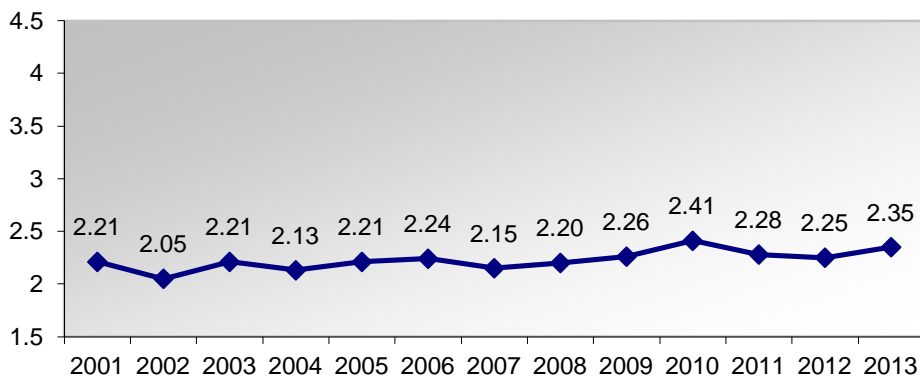


תרשים 55 – זיקה עסקית / כלכלית

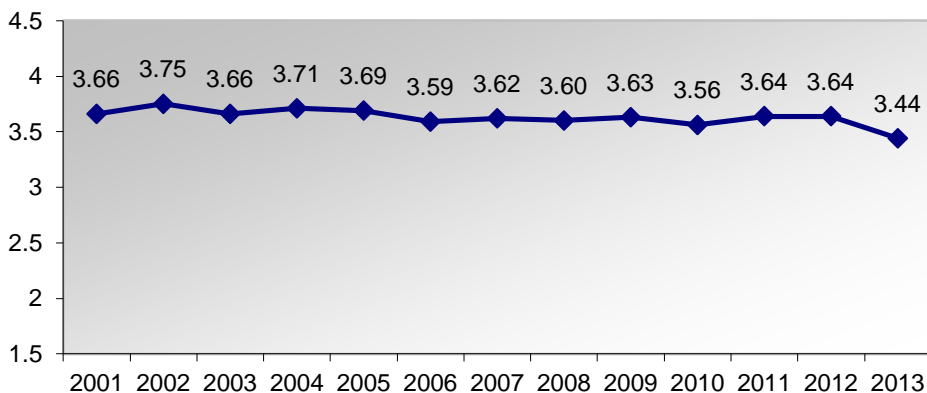


## ממוצעי משתני המחקר לאורך השנים (המשך)

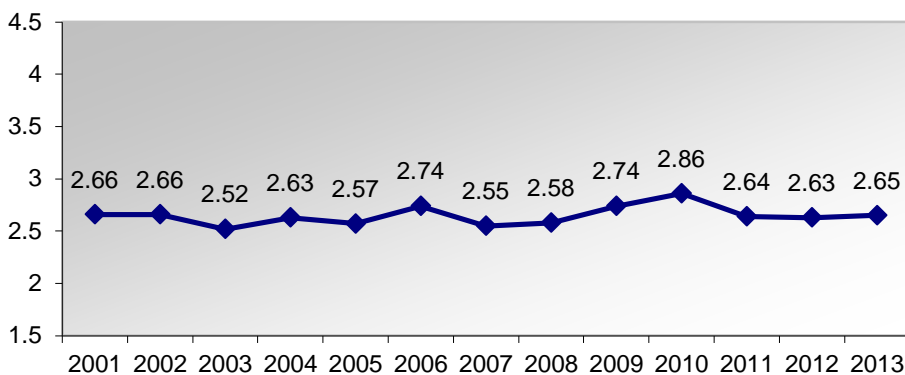
### תרשים 56 – זיקה חברתית



### תרשים 57 – פוליטיקה פנימית

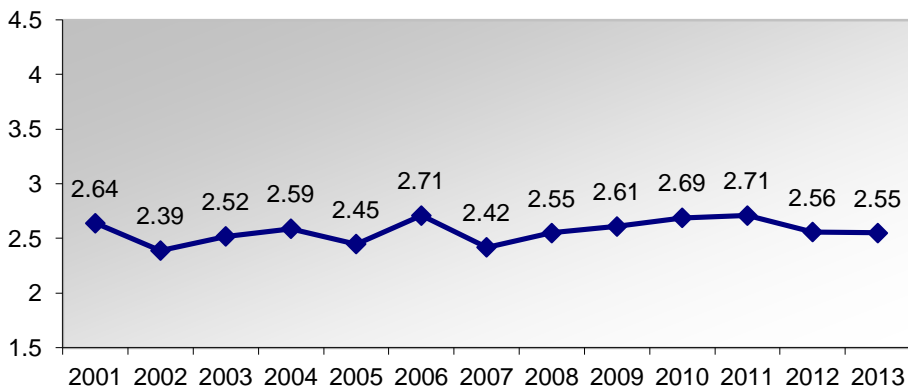


### תרשים 58 – יוזמה וחדשנות

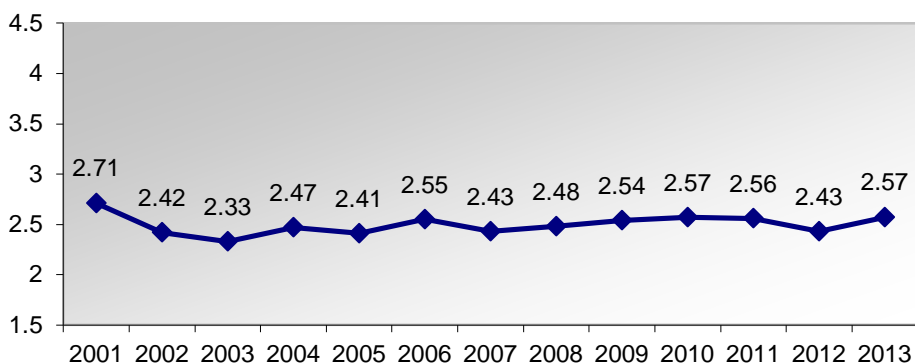


## ממוצעי משתני המחקר לאורך השנים (המשך)

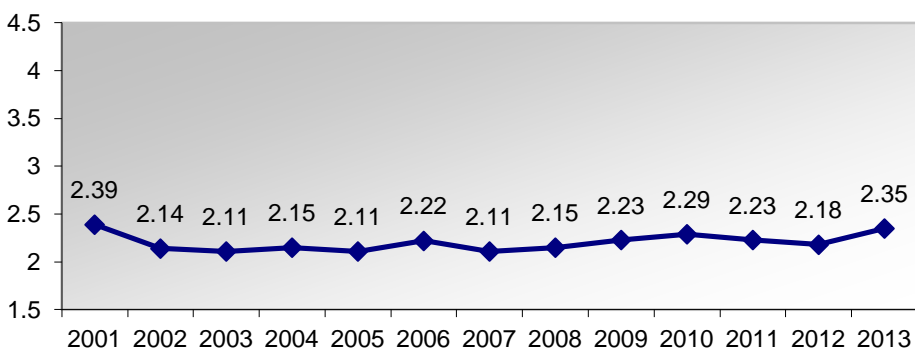
תרשים 59 – אתיקה, מוסר ויושרה



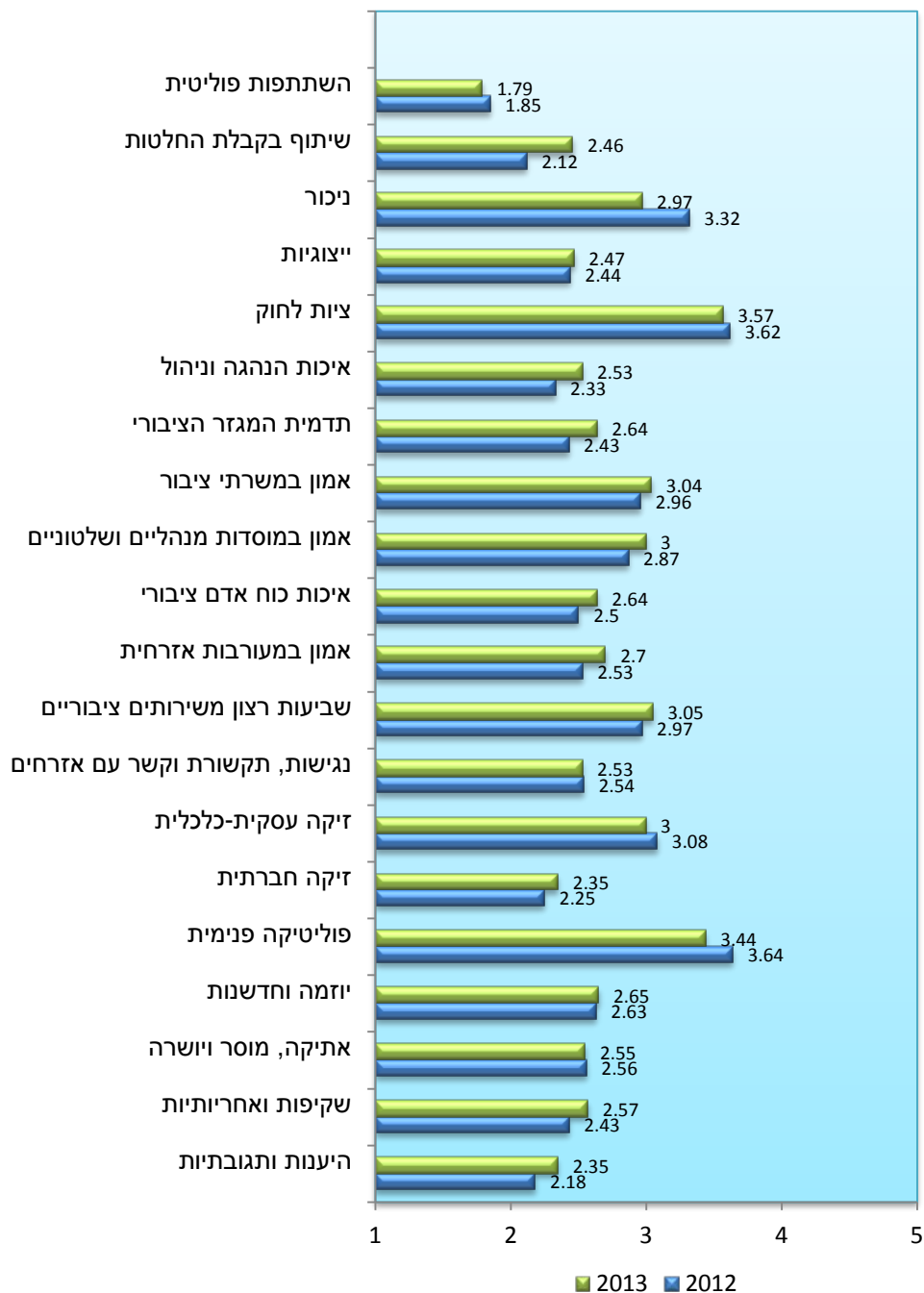
תרשים 60 – שקיפות ואחריותיות



תרשים 61 – היענות ותגובתיות



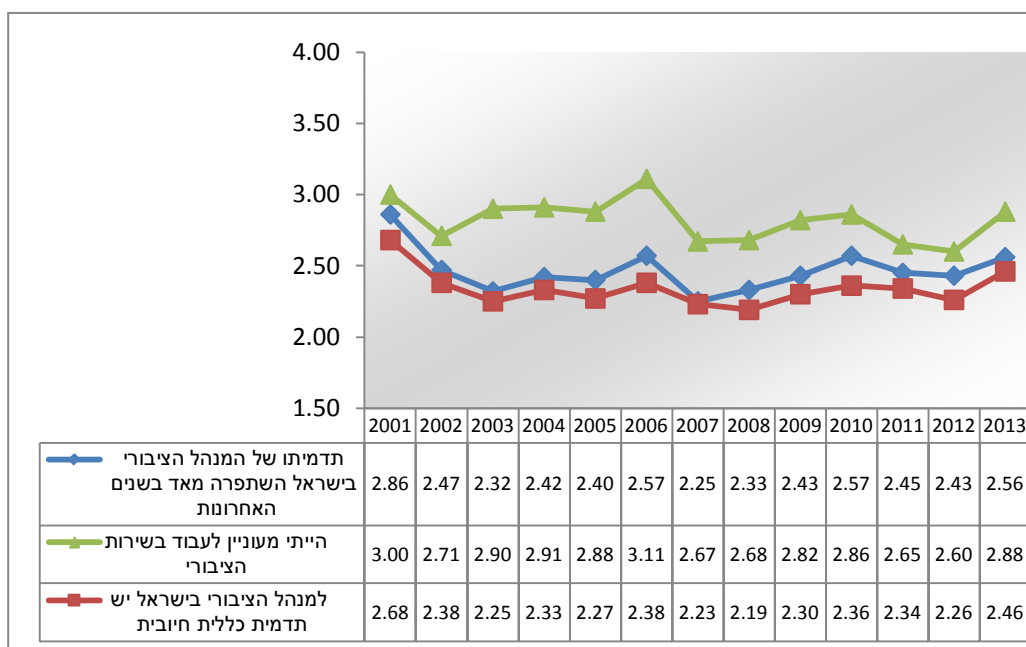
## תרשים 62 - ממוצעי משתני המחקר 2012-2013



## 2.4.1 – תדמית המגזר הציבורי

הממצאים אודות תדמית של המערכת הציבורית בעיני האזרחים מתוארים בתרשים 63. ממצאים אלה מצביעים על עליה קלה בתדמית המגזר הציבורי בהשוואה לשנתיים האחרונות, וחזרה לרמות דומות לשנת 2010. מדד התדמית עומד בשנה הנוכחית על 2.64, גבוה מהממוצע ב-12 השנים האחרונות (ממוצע של 2.56 בשנים 2001-2013).

### תרשים 63- תדמית המגזר הציבורי

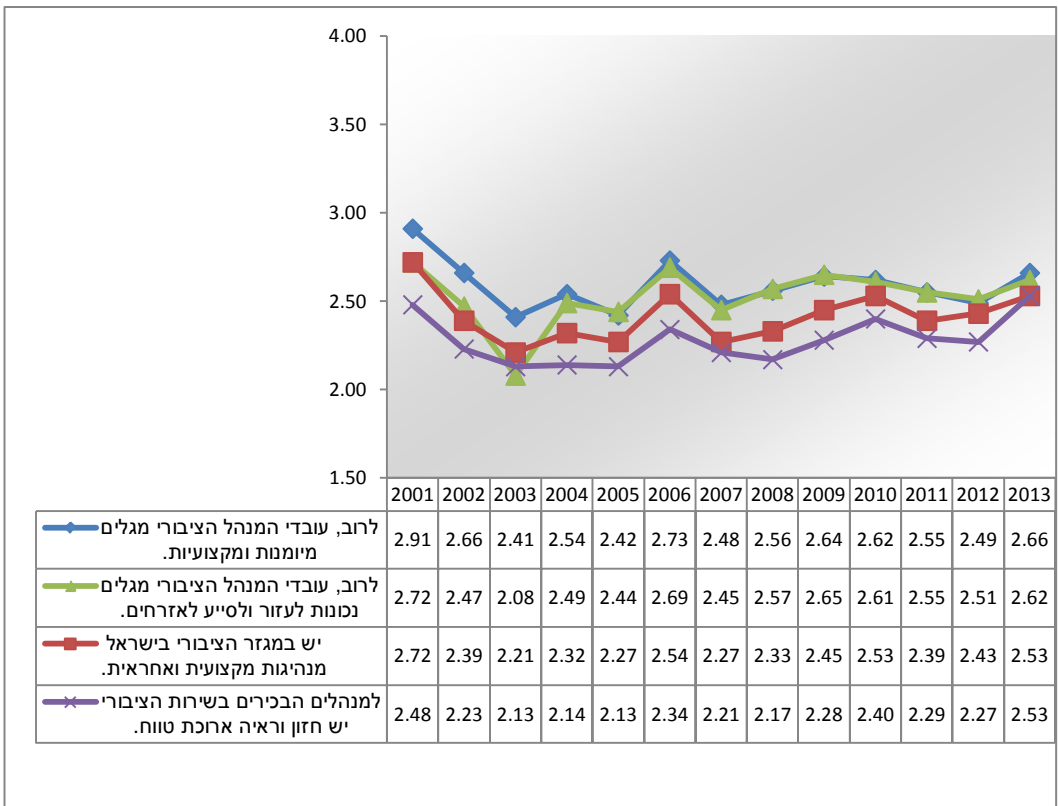


## 2.4.2 - איכות כוח האדם, ההנהגה והניהול

השנה חלה עליה בהערכת איכות כוח האדם במגזר הציבורי (ממוצע של 2.64 לעומת 2.50 ב-2012), ונצפה שיפור בתפיסת האזרחים את מקצועיות העובדים והמנהלים במגזר הציבורי. כמו כן הציבור חש כי עובדי המגזר הציבורי נכונים יותר לסייע 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 בשנה שעברה).

ניתן לראות כי אנשי המנהל הציבורי בישראל זוכים ב-13 השנים האחרונות להערכות בינוניות עד נמוכות, הן ביחס לכוח האדם (ממוצע רב שנתי של 2.54) והן בהערכה הממוצעת של איכות ההנהגה 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).

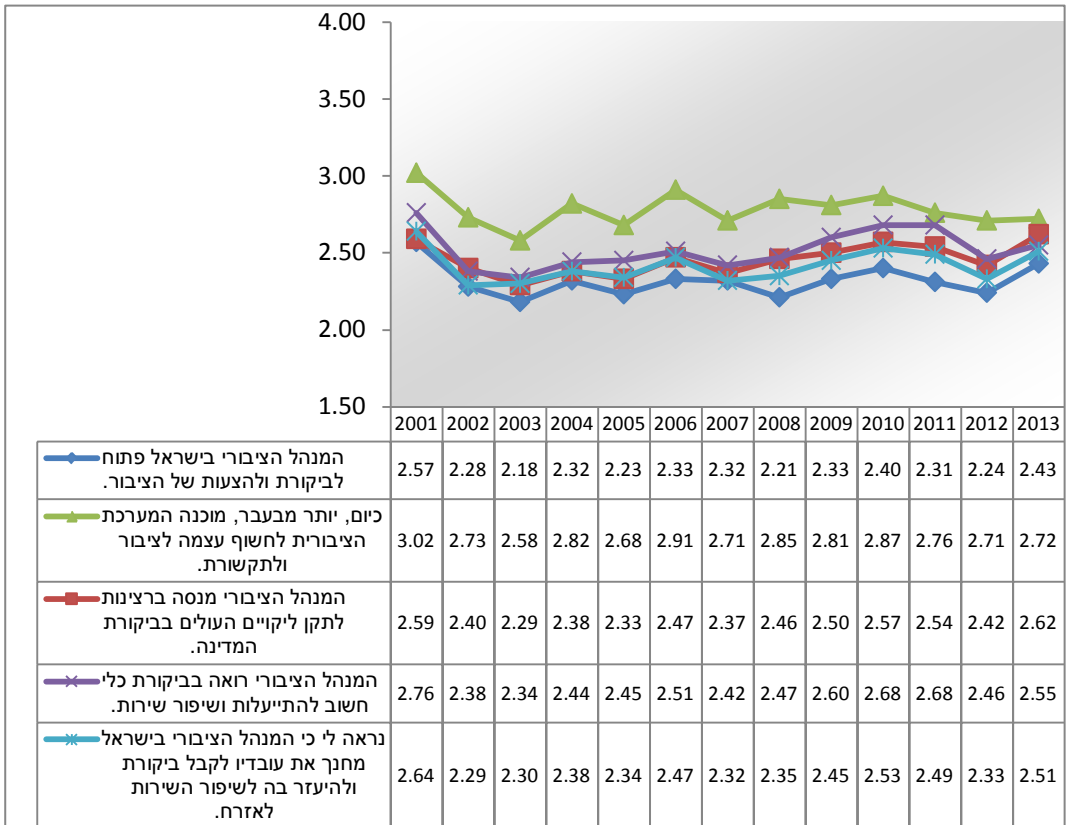
### תרשים 64 - איכות כוח אדם, הנהגה וניהול



### 2.4.3 - שקיפות ואחריותיות

תרשים 65 מלמד על עליה ברמת השקיפות (Transparency) והאחריותיות (Accountability) של המנהל הציבורי כלפי האזרח. ממוצע ציון השקיפות והאחריותיות של המנהל הציבורי בישראל עומד בשנת 2013 על 2.57, גבוה מהממוצע הכללי לאורך 13 שנות הסקר שנבחנו (2.50), ודומה ברמתו לנתונים אשר נצפו בשנים 2009-2011. אומנם לא נצפה שינוי מהותי בהערכת הנחקרים למוכנות המערכת להיחשף בפניהם או בפני התקשורת (2.72 השנה לעומת 2.71 בשנה שעברה), אך יחד עם זאת חל שיפור בתחושות האזרחים לגבי פתיחות המנהל הציבורי לביקורת ולהצעות של הציבור (2.43 השנה לעומת 2.24 ב-2012), בתפיסתו את רצון המנהל הציבורי לתקן ליקויים העולים בביקורת המדינה (2.62 השנה 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 - שקיפות ואחריותיות



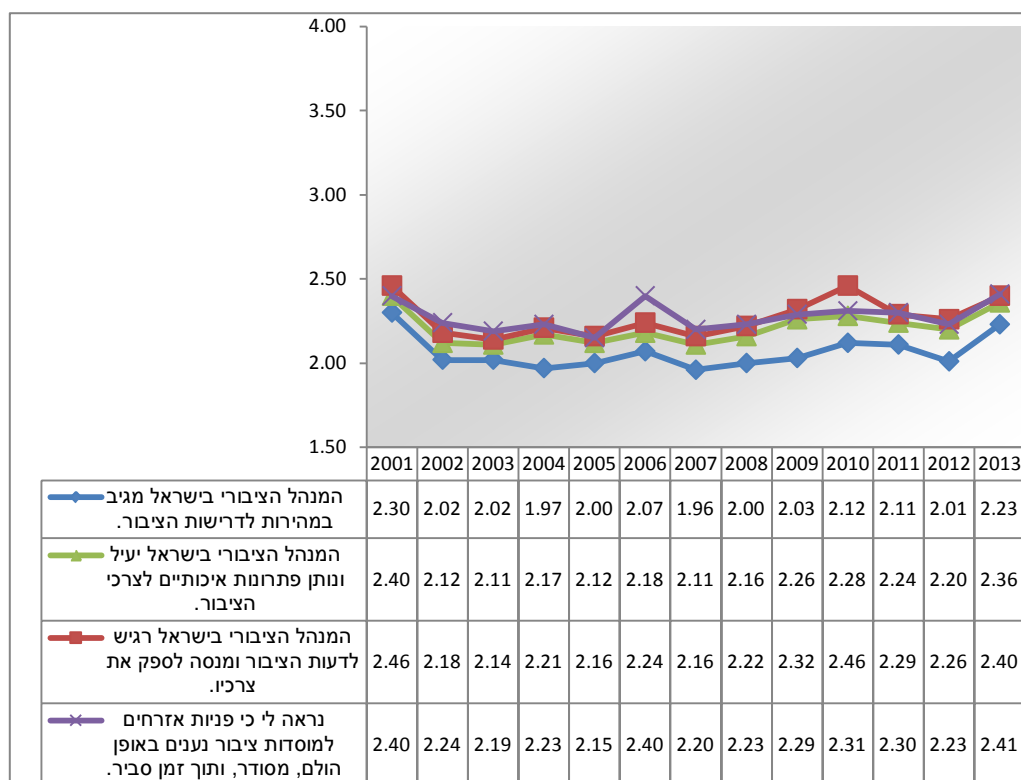


## 2.4.4 - הענות/ תגובתיות

באופן כללי, רמת ההיענות והתגובתיות (Responsiveness) של המגזר הציבורי נמוכה לאורך 13 השנים האחרונות. יחד עם זאת, השנה חלה עלייה גבוהה יחסית בתחושות הציבור ביחס לרמת התגובתיות של המגזר הציבורי, אשר הגיעה לרמות שיא. מידת ההיענות והתגובתיות זכתה השנה לציון של 2.35, גבוה יותר מכל שאר השנים שנסקרו למעט שנת 2001 בה זכתה היענות המגזר הציבורי לציון של 2.39. חשוב לציון כי גם לאחר עליה זו, מידת ההיענות והתגובתיות עדיין נתפסת בעיני הציבור כנמוכה ובלתי מספקת.

השנה מדווח הציבור על עליה קלה בנוגע לרגישות המנהל הציבורי לדעות הציבור ולניסיון המנהל לספק את צרכי הציבור (ממוצע של 2.40 השנה לעומת 2.26 ב- 2012). בנוסף, עליות נצפו גם בתחושת הציבור לגבי מהירות התגובה של המגזר הציבורי לפניות האזרחים (2.23 השנה לעומת 2.01 אשתקד), באופן הטיפול בפניות אלה (2.41 השנה לעומת 2.23 בשנת 2012), ובאיכות הפתרונות המוצעים (2.36 ב-2013 לעומת 2.20 בשנה שעברה).

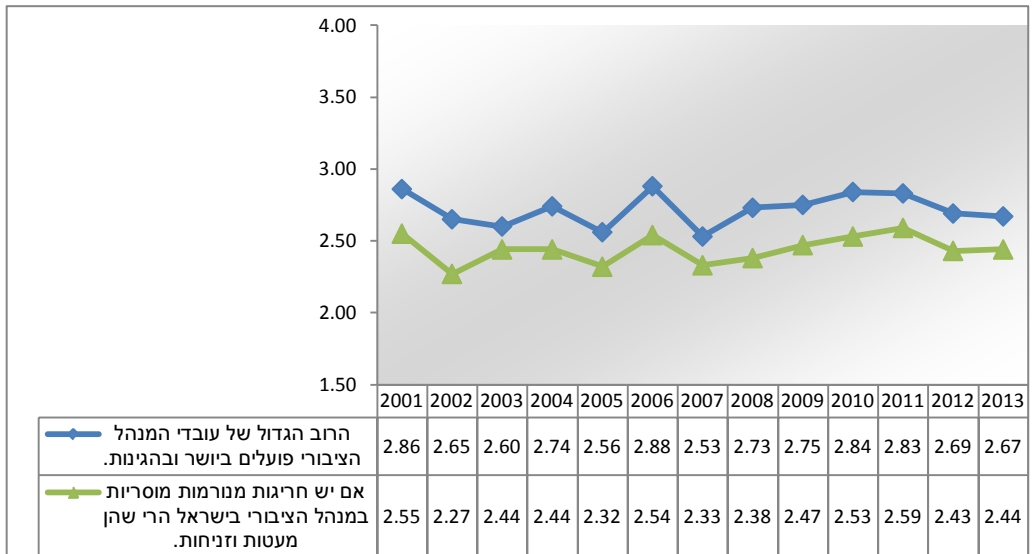
### תרשים 66 - היענות ותגובתיות



## 2.4.5 - אתיקה, מוסר, ויושרה

תרשים 67 מציג את תפיסות הציבור ביחס לרמת האתיקה, המוסר, והיושרה (Ethics, Morality, Integrity) של משרתי ציבור בישראל. הציבור סבור כי לא חל שינוי משמעותי ברמת היושר וההגיונות של מערכות המנהל הציבורי בישראל (ממוצע של 2.67 השנה לעומת 2.69 אשתקד), ובנוסף לא חלו חריגות רבות יותר מנורמות מוסריות במנהל הציבורי, לעומת שנת 2012 (2.44 השנה בהשוואה ל- 2.43 ב-2012). בהתאם לממצאים אלו, ניתן לראות כי ממוצע רמת האתיקה, המוסר, והיושרה של השירות הציבורי בישראל לא השתנה בעיני הציבור לעומת השנה שעברה, ורמתה אף קרובה למדי לממוצע הרב-שנתי שנמדד החל משנת 2001 (2.55) השנה לעומת ממוצע כלל שנתי של 2.57).

### תרשים 67 - אתיקה, מוסר ויושרה

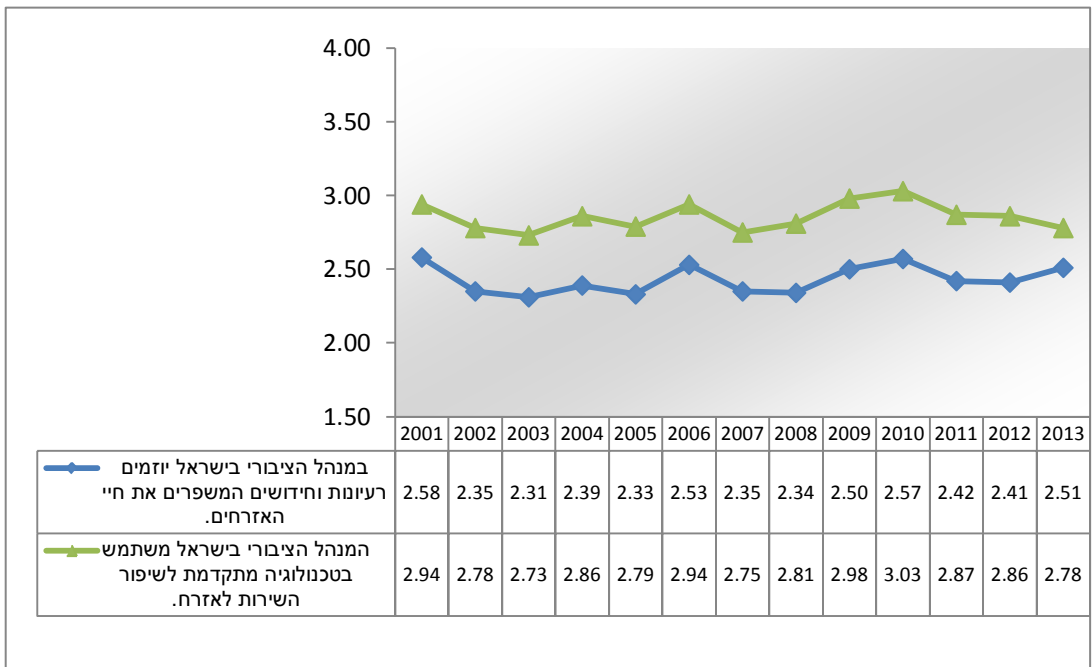


## 2.4.6 - יוזמה וחדשנות

בתרשים 68 מוצגת תפיסת האזרחים את מידת היוזמה והחדשנות (Creativity and Innovation) במגזר הציבורי. הציבור מאמין כי חלה עליה השנה ברמת היזמות שמפגין המגזר הציבורי (2.51 השנה לעומת 2.41 בשנה שעברה), אך יחד עם זאת נמשכת ירידה איטית וקבועה בתפיסת האזרחים את ניסיונותיו של המגזר הציבורי להיעזר בטכנולוגיה מתקדמת לצורך שיפור השירות לכלל האזרחים, אשר החלה עוד בשנת 2010.

- בשנת 2010 המגזר הציבורי זכה לציון של 3.03 במידת היוזמה והחדשנות שהופגנה, ומאז חלה ירידה קבועה בהערכה זו (2.87, 2.86 ו- 2.78 בשנים 2011, 2012 ו-2013 בהתאם). בהתחשב בשתי המגמות ההפוכות הללו, ניתן לציין כי באופן כללי גם השנה לא חלו שינויים משמעותיים בהערכת הציבור בנוגע לרמת היוזמה והחדשנות שמפגין המגזר הציבורי (2.65 השנה לעומת 2.63 ו- 2.64 בשנתיים האחרונות). פירוט הערכים הללו מוצג בתרשים 71.

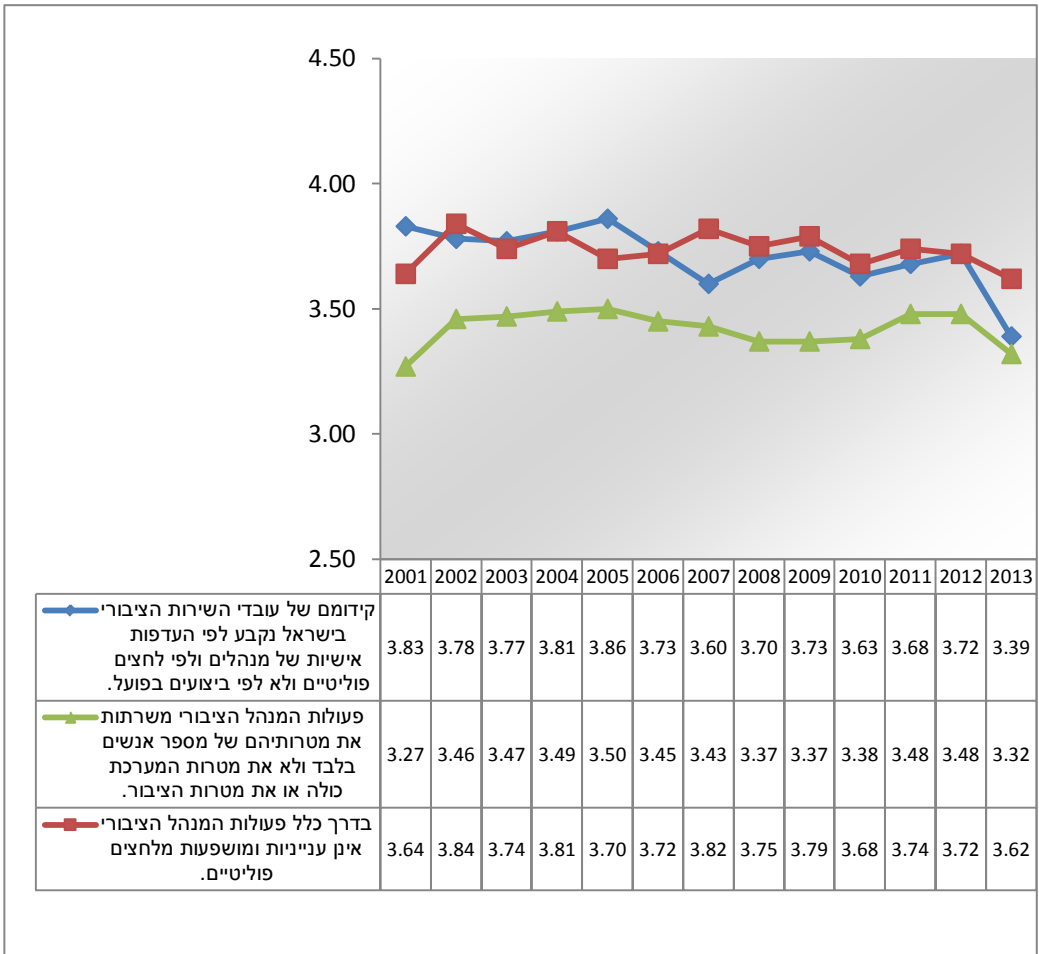
### תרשים 68 - יוזמה וחדשנות



## 2.4.7 - פוליטיקה פנימית

השנה נצפתה ירידה חדה יחסית בתפיסת האזרחים את רמת הפוליטיקה הפנימית בארגונים הציבוריים בישראל. למעשה, מדובר בציון הנמוך ביותר הניתן למימד 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 ירידה במספר העובדים הזוכים לקידום לא ראוי אשר נקבע לכאורה בשל העדפה אישית או לחץ פוליטי (3.39 השנה לעומת 3.72 אשתקד). בדומה לכך, חלה גם ירידה בתפיסת הציבור את השימוש בפעולות המגזר הציבורי לקידום מטרות של אישיות על חשבון כלל הציבור (3.32 ב-2013 לעומת 3.48 ב-2012)

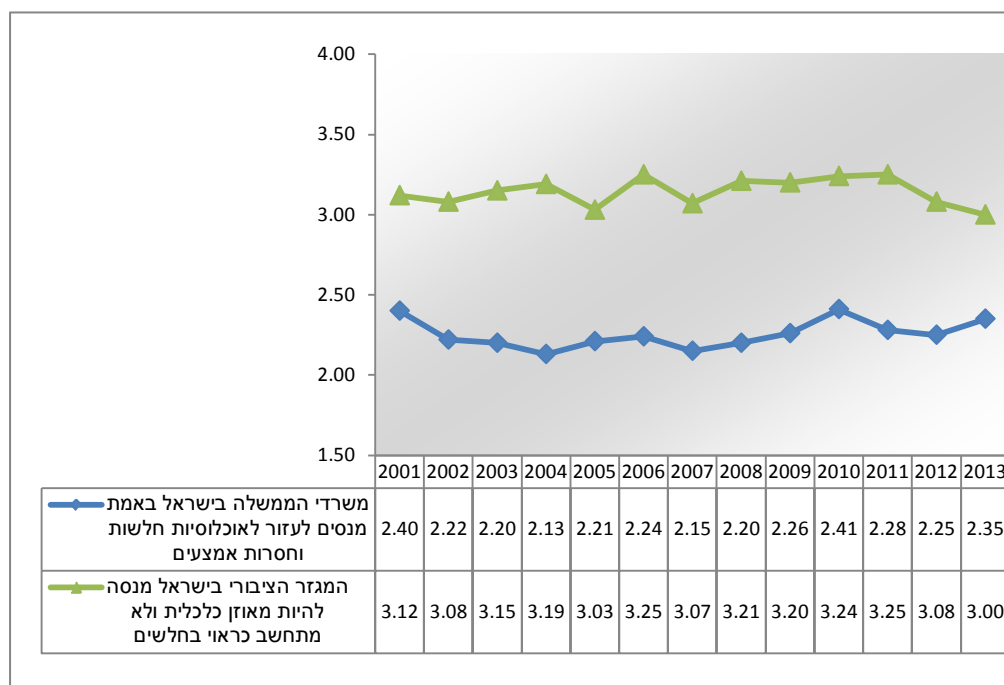
### תרשים 69 - פוליטיקה פנימית



## 2.4.8 - זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית

תחושת הציבור לגבי שאיפת המנהל הציבורי לאיזון כלכלי מבלי שיגלה התחשבות ראויה בחלשים ירדה מעט השנה (ממוצע של 3.00 השנה לעומת 3.08 ב-2012). בנוסף, האזרחים חשים כי חלה עליה קלה במנהל הציבורי בתחום הסיוע לאוכלוסיות חלשות וחסרות אמצעים (ממוצע של 2.35 השנה לעומת 2.25 אשתקד).

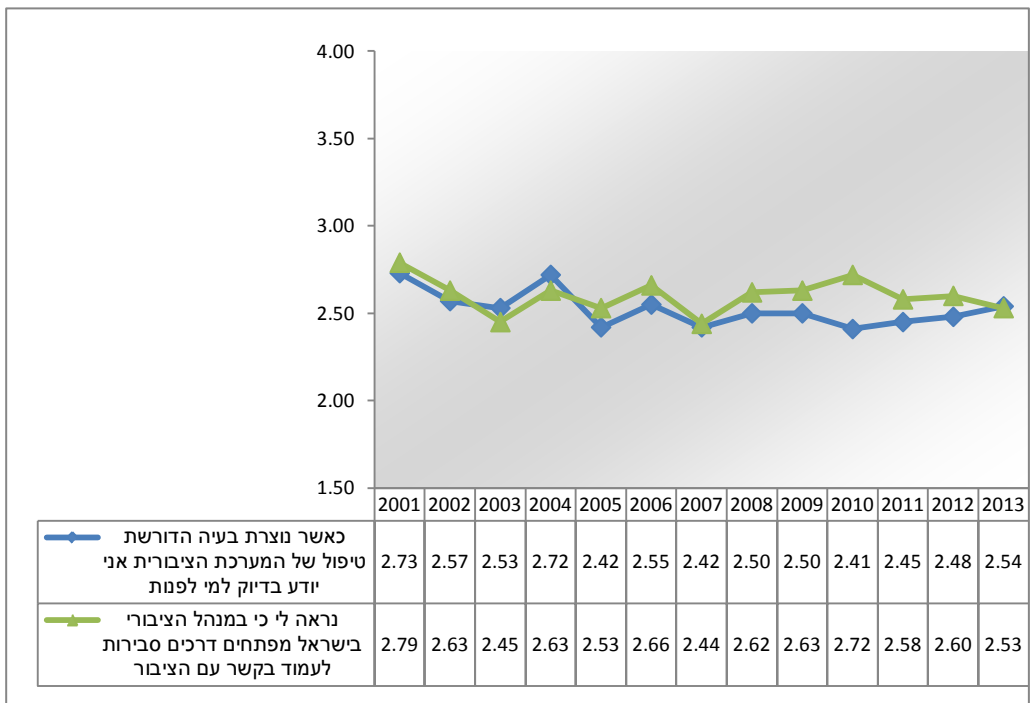
### תרשים 70 - זיקה עסקית / כלכלית מול זיקה חברתית



## 2.4.9 - נגישות, תקשורת, וקשר עם הציבור

- תרשים 71 מציג את תחושות הציבור לגבי מידת נגישותו של המנהל הציבורי לאזרחים. השנה חלו שינויים קלים בלבד במדדים אלו בהשוואה לנתוני שנת 2012. האזרחים חשים כי המנהל הציבורי נגיש מעט פחות בניסיונותיו לפתח אמצעי תקשורת עם הציבור (ממוצע של 2.53 לעומת 2.60 אשתקד). לעומת זאת, נצפתה עליה קלה בתחושת האזרחים כי הם יודעים למי עליהם לפנות במידת הצורך בבואם לטפל בבעיותיהם מול המערכת הציבורית (ממוצע של 2.54 השנה לעומת 2.48 בשנה שעברה). על אף הבדלים אלו, ניתן לראות כי לכל אורך שנות ביצוע המחקר לא חלו שינויים מהותיים בתפיסת ציבור את נגישותו של המגזר הציבורי, ומידת הנגישות של המגזר הציבורי לאזרחים עדיין לא מספקת (ממוצע רב שנתי של 2.55 בשנים 2013 2001).

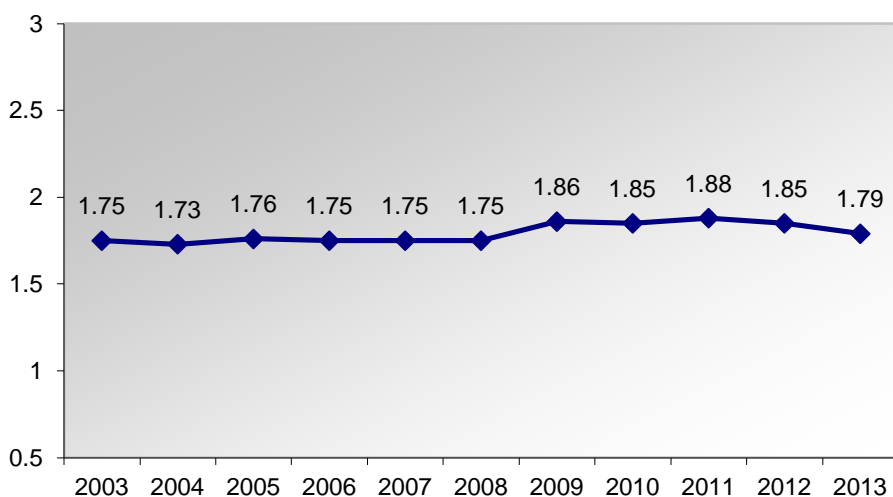
### תרשים 71 - נגישות וחסימי תקשורת



#### 2.4.10 השתתפות פוליטית של הציבור

- תרשים 72 מציג את מידת ההשתתפות הפוליטית של המשיבים. המשיבים ענו על 12 פריטים הבוחנים את מידת מעורבותם בתהליכים פוליטיים ברמה הארצית והמקומית בישראל (לדוגמה, הצבעה בבחירות, חברות במפלגה או ארגון פוליטי, כתיבת מכתבים לעיתונות וכיו"ב). התשובות ניתנו על ציר של 1 (השתתפות נמוכה) עד 3 (השתתפות גבוהה). מהגרף עולה כי בשנת 2013 חלה ירידה קלה נוספת בדיווח ההשתתפות הפוליטית של הציבור לעומת השנתיים האחרונות (ממוצע של 1.79 השנה לעומת 1.85 ו 1.88 בשנים 2012 ו-2011 בהתאם). נתוני שנת 2013 זהים לממוצע הרב שנתי של 13 השנים האחרונות. מדובר על ממצא המשקף השתתפות נמוכה יחסית ועקבית לכל אורך השנים.

**תרשים 72 – השתתפות פוליטית**

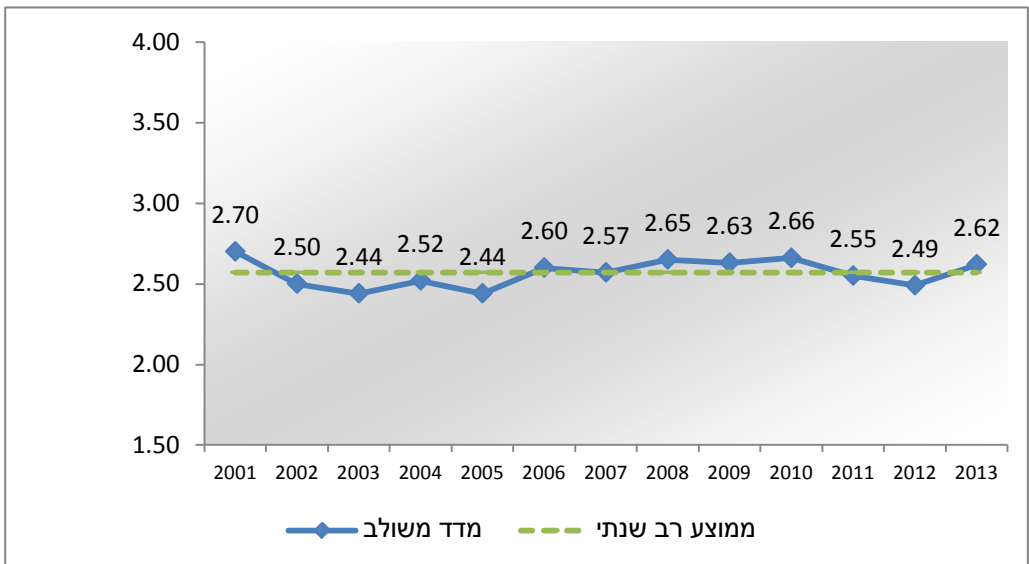


## 2.4.11 מדד משולב להערכת המגזר הציבורי

הממצאים המשולבים לגבי הערכת הציבור את איכות וטיב ביצועי המגזר הציבורי מוצגים בתרשים 73. מדד ביצועי המגזר הציבורי נבנה על בסיס הידע הקיים בספרות והוא דומה לממדי הערכה נוספים הקיימים במדינות שונות בצפון אמריקה ובאירופה (לדוגמא, ACSI, ICCS-ISAC). מדד זה מורכב מארבעה אלמנטים שונים: (א) הערכת **ביצועי המגזר הציבורי** המתבססת על שקלול של מדד שביעות רצון הציבור משירותי המגזר הציבורי ומידת היענותו לצרכים. בנוסף, שלושה מדדים נוספים מרכיבים את האיכות הנתפסת של המנהל הציבורי על ידי אזרחי המדינה: (ב) **איכות השירות**: נגישות המגזר הציבורי לאזרחים, יוזמה וחדשנות ותדמית המגזר. (ג) **איכות הניהול**: הערכת איכות עובדי המגזר הציבורי והערכת איכות מנהליו. (ד) **אפקטיביות המגזר הציבורי**: רמת אתיקה, מוסר ויושרה במגזר הציבורי, מידת השקיפות והאחריותיות, והעדר פוליטיקה פנימית.

מהממצאים ניתן לראות כי השנה נבלמה מגמת הירידה שנצפתה בשנתיים האחרונות, וחלה עליה בהערכת האזרחים את ביצועי המגזר הציבורי בישראל. בשנת 2013 חזרה הערכת הציבור לרמתה בשנים 2008-2010, נתון המרמז על שיפור חיובי במימד זה. עמדתו של הציבור בנושא השתפרה והיא עומדת כעת על 2.62, גבוהה במעט מהמוצע הרב שנתי (2.57 בין השנים 2001-2013).

### **תרשים 73 – מדד משולב להערכת המגזר הציבורי**





לוח 1: מתאמי  $r$  Pearson עבור משתני המחקר (מובהקות  $\alpha$  Cronbach בסוגריים) - 2013

15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	מתקן	ממוצע	משתנים
															.62	3.05	1. שביעות רצון
															.65	3	2. משירותים ציבוריים
															.64	3.05	3. מנהליים ושלטוניים
															.62	2.7	4. אמון במעורבות
															.84	2.63	5. תדמית המגזר
															.92	2.64	6. איכות כוח אדם
															.92	2.53	7. איכות הנהגה וניהול
															.86	2.57	8. שקיפות ואחריותיות
															.83	2.35	9. היענות ותגובתיות
															.96	2.55	10. אתיקה, מוסר
															.96	2.65	11. ויושרה
															.78	3.44	12. יוזמה וחדשנות
															1.09	2.35	13. פוליטיקה פנימית
															1.17	3.00	14. זיקה חברתית
															.90	2.53	15. זיקה עסקית/ כלכלית
															.90	2.53	15. נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים

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

לוח 2: מתאמי *Pearson's r* עבור משתני המחקר וסדרת משתנים דמוגרפיים - 2013

משתנים	מין (גבר)	גיל	מצב משפחתי (נשוי)	שנים בארץ (בקרב מהגרים)	השכלה	דת (יהודי)	מידת דתיות (חילוני)	הכנסה	עובד מגזר ציבורי
1. שביעות רצון משירותים ציבוריים	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	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S
3. אמון במשרתי ציבור	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.11*	N.S	N.S
4. אמון במעורבות אזרחית	N.S	-.09*	N.S	-.30**	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S
5. תדמית המגזר הציבורי	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.11*	N.S	-.13**
6. איכות כוח אדם ציבורי	N.S	-.11*	N.S	N.S	N.S	N.S	-.10*	N.S	N.S
7. איכות הנהגה וניהול	N.S	-.12**	N.S	N.S	-.10*	N.S	-.11*	N.S	-.14**
8. שקיפות ואחריותיות	N.S	-.11*	N.S	N.S	N.S	N.S	-.17*	N.S	-.14**
9. היענות ותגובתיות	N.S	-.12*	N.S	N.S	-.11*	N.S	-.10*	N.S	-.11*
10. אתיקה, מוסר ויושרה	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.12*	N.S	N.S
11. יוזמה וחדשנות	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S
12. פוליטיקה פנימית	N.S	.15**	N.S	N.S	N.S	N.S	.18**	N.S	N.S
13. זיקה חברתית	N.S	-.15**	.10*	N.S	N.S	N.S	-.14**	N.S	N.S
14. זיקה עסקית/ כלכלית	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S
15. נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים	-.14**	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	.12**	N.S	-.11*

P<.05 \* P<.01 \*\*

N = 481-456

N.S=Not Significant

## סיכום

נייר עבודה זה הינו שלב נוסף בניסיונו להתחקות לאורך זמן אחר עמדות הציבור ותפיסותיו ביחס להיבטים שונים של תפקוד זרועות המנהל הציבורי בישראל. הנתונים נאספו במאי-יולי 2013, כלומר מספר חודשים לאחר הבחירות לכנסת ה-19 וכשנתיים לאחר המחאה החברתית שפרצה בקיץ 2011. מגמת הממצאים מצביעה על שינוי מגמה מסוים בהשוואה לשנתיים הקודמות, שכן אנו עדים לעליה בהערכות הציבור במרבית המדדים. בכך נבלמה מגמת הירידה בהערכות הציבור שאפיינה את השנתיים האחרונות. הממצא הבולט ביותר בסקר הנוכחי הינו עלייה משמעותית באמון ושיעור 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 בהתמדה, הרי שבסקר הנוכחי אנו עדים לעלייה משמעותית בהערכת הציבור כלפיהם שהינה למעשה הגבוהה ביותר בהשוואה לכל שנות הסקר. העלייה משמעותית וראויה להתייחסות אך עם זאת, הערכת הציבור כלפי מוסדות ושחקנים פוליטיים היא עדיין הנמוכה ביותר בהשוואה לשאר המוסדות המערכת הציבורית וביחס לממלאי תפקידים ציבוריים אחרים. כך למשל כ- 15% ממשיבי הסקר נותנים אמון רב או רב מאוד במוסדות וממלאי תפקידים פוליטיים (למשל כנסת, ממשלה, שרים) לעומת כ- 60% שנותנים אמון מועט או מועט מאוד בגורמים אלו. לשם השוואה, כ- 40% ממשיבי הסקר נותנים אמון רב או רב מאוד בבית המשפט העליון (וגורמים אחרים במערכת המשפטית) לעומת כ- 26% שנותנים אמון מועט או מועט מאוד בגורמים אלו.

באופן כללי בשנת 2013 חלה עליה קלה ברמת שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממגוון 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 בשנה שעברה. רמה זו קרובה מאד לממוצע הכולל של שביעות הרצון לאורך השנים 2001-2013 (3.07). באופן כללי, נראה כי שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממערכות המנהל הציבורי עדיין בינונית עד נמוכה. העלייה הכללית בשביעות רצון הציבור מתבטאת במרבית התחומים שנבדקו, מלבד ירידה שחלה בשביעות הרצון משירותי חברת דואר

ישראל (3.51), רשות שדות התעופה וחברות התעופה הישראליות (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 עצמם. בהשוואה לשנים הקודמות, השנה חלה עלייה באמון הניתן הן למוסדות 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 האחרונים. הציבור מביע רמה גבוהה יותר של אמון במשרתי הציבור (3.05 עם סטיית תקן 0.64) ונמוכה מעט יותר במוסדות המעסיקים אותם (3.01 בממוצע עם סטיית תקן 0.65).

בשנה זו חלה עלייה ברמת אמון הציבור במוסדות שונים כגון מערכת השידור הציבורית (2.97), שירותי הדת (2.54), משרד התחבורה (3.04) ומערכת התשתיות הלאומיות (2.88). עליה משמעותית יותר נצפתה באמון הניתן לכנסת ולמפלגות השונות (2.45 ו-2.29 בהתאם), אך חשוב לציין כי רמות אלה עדיין מייצגות אמון נמוך יחסית במוסדות השונים. בהמשך למגמה זו, גם באמון הניתן לרוב המשרתים בסקטור הציבורי חלה עלייה השנה. ניתן להבחין כי מתוך 32 תחומי משרות במוסדות הנבדקים, נצפתה ירידה קלה ולעיתים רק זניחה בשלושה תחומים בלבד (המשרתים במוסד ובשב"כ ועובדי הרווחה). ירידה משמעותית יותר הייתה ביחס לתפקוד מבקר המדינה. בשאר התחומים כמעט ולא חל שינוי, או נצפתה עלייה ברמת האמון המוענק להם.

בהשוואה לשנה שעברה, המורים והחוקרים במוסדות להשכלה גבוהה זוכים לאמון רב יותר, זאת בהתאם למגמה אשר החלה עוד ב-2005. תופעה דומה נצפתה גם ברמת האמון לה זוכים השוטרים והסוהרים בישראל, וכך הוא גם הדבר לגבי עובדי מערכת האוצר, עובדי שירותי הדת, האחראים על מערכת הבריאות, ואף כלפי נבחרי הציבור בכנסת, בממשלה ובעיריות 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 עדיין נמוכה מאד.

הממצאים אודות אמון הציבור באשר ליכולתו להשפיע על מקבלי ההחלטות בממשל ובמנהל הציבורי מלמדים כי לציבור הישראלי עדיין יש תחושת השפעה נמוכה

ואמון נמוך במעורבות אזרחית (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). ערכים אלה מעידים על תהליך שיפור קבוע ואיטי בתחושתו של האזרח בנוגע ליכולתו להשפיע באופן מהותי על מעשי הממשל, ובמיוחד בנוגע ליכולתם של האזרחים להשפיע על ניהול השלטון המקומי (2.32) השנה לעומת 2.09 בשנה שעברה).

באופן כללי ניתן לומר כי בשנה הנוכחית עלתה במקצת הערכת הציבור את טיב שירותי המגזר הציבורי, הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המדדים. יחד עם זאת, חשוב לציין כי בהתאם להערכות הציבור לאורך 13 השנים האחרונות, גם השנה ניתן לראות כי הערכת הציבור עדיין נמוכה ומייצגת עמדות ביקורתיות ביחס לרמת השירות שמקבלים אזרחים בישראל מהמגזר הציבורי.

באופן כללי ניתן לומר כי בשנה הנוכחית הערכת הציבור את טיב שירותי המגזר הציבורי גבוהה מזו של השנה שעברה, הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המדדים. מהממצאים ניתן לראות כי השנה נבלמה מגמת הירידה שנצפתה בשנתיים האחרונות, וחלה עליה בהערכת האזרחים את ביצועי המגזר הציבורי בישראל. בשנת 2013 חזרה הערכת הציבור לרמתה בשנים 2008-2010, נתון המרמז על שיפור חיובי במידה זו. עמדתו של הציבור בנושא השתפרה והיא עומדת כעת על 2.62, גבוהה במעט מהממוצע הרב שנתי (2.57 בין השנים 2001-2013).

כבכל שנה, אנו מעריכים שעמדות האזרחים בנוגע לסקטור הציבורי מושפעות הן ממאפייני השירות והניהול בסקטור הציבורי כפי שנחווים באופן סובייקטיבי על ידי האזרחים והן מאירועים מרכזיים שהתרחשו בתחום הכלכלי-פוליטי-חברתי. השנה שקדמה להפצת השאלונים (יוני 2012 - יוני 2013) התאפיינה במצב בטחוני שקט יחסית ומיקוד הולך וגובר של השיח הציבורי בנושאים כלכליים-חברתיים. אבן דרך בהתפתחות זו הייתה מערכת הבחירות שקדמה לבחירות לכנסת ה-19 שהתקיימו בינואר 2013 ותוצאות הבחירות ששיקפו את שאיפות הציבור ל"פוליטיקה חדשה" כמו גם לטיפול שורש בבעיות שהעלתה המחאה החברתית. למעשה, תוצאות הבחירות שיקפו יותר מכול רצון של חלקים גדולים בציבור לראות את שילובם של נציגים חדשים במערכת הפוליטית, נציגים המייצגים ערכים אזרחיים, סוציאליים, ואף ליבראליים יותר. ייתכן שהתחושה שמטרה זו הושגה, ולו גם באופן חלקי, תרמה להגברת האמון

במערכת הפוליטית ובגופים המייצגים אותה. בנוסף, בהחלט יתכן שהשיפור שמרגיש הציבור בפעילות המגזר הציבורי ותהליכי התמקצעות בקרבו מקרינים גם על יחס הציבור למערכת הפוליטית וראייתה 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.

לסיכום, חשוב להדגיש שוב כי המסמך הנוכחי הוא תיאורי בעיקר ואינו מתיימר לנתח לעומק את הסיבות לשינויים בהערכת הציבור את שירותי הממשל והמנהל. ניתוחים כאלה ניתן למצוא במאמרים אותם אנו מפרסמים בספרות המקצועית בתחום המנהל הציבורי ומחקרי דעת קהל. מובן כי אנו מצפים שהנתונים המוצגים כאן באופן השוואתי אך גולמי יהוו חומר רקע לעבודות נוספות שיפותחו בתחום בעתיד ויעשירו את הידע אודות ביצועי המגזר הציבורי בישראל מזווית הראיה של ציבור האזרחים במדינה. הנתונים המוגשים כאן מצטרפים למידע שנאגר בשנים האחרונות ומציירים תמונה עדכנית של עמדות הציבור כלפי זרועות המנהל והממשל, הן לחיוב והן כביקורת. הם מייצגים את שאיפתנו לקדם רפורמות וחשיבה רעננה ביחס לאיכות הביצוע של מנהל ציבורי מודרני במדינת ישראל.