

ביצועי המגזר הציבורי בישראל:
ניתוח עמדות אזרחים והערכת מצב לאומית (2006)

נייר עבודה מספר 6

פרופ' ערן ויגודה-גדות
ד"ר שלמה מזרחי



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,
בית הספר לניהול
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

דצמבר, 2006

ביצועי המגזר הציבורי בישראל:

ניתוח עמדות אזרחים והערכת מצב לאומית (2006)

נייר עבודה מספר 6

פרופ' ערן ויגודה-גדות – אוניברסיטת חיפה
ד"ר שלמה מזרחי – אוניברסיטת בן-גוריון



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,
בית הספר לניהול
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

דצמבר, 2006

המחקר נערך במימון הקרן הישראלית למדע (308/04) ובוצע על ידי המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית, המרכז לניהול ומדיניות ציבורית באוניברסיטת חיפה בשיתוף עם המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית בבית הספר 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

תוכן עניינים

עמוד	
4	תרשימים ולוחות
6	הקדמה
	חלק ראשון: מאפייני המחקר
8	1.1 - מערך המחקר ואוכלוסיית היעד
8	1.2 - מאפייני המדגם
9	1.3 - כלי המחקר: עמדות ותפיסות כלפי מערכות מנהל ציבורי בישראל
	חלק שני: ביצועי המגזר הציבורי בישראל בשנת 2006:
	ניתוח עמדות הציבור
10	2.1 - שביעות רצון משירותים ציבוריים
22	2.2 - אמון במוסדות ציבוריים ובמשרתי ציבור
39	2.3 - אמון במעורבות אזרחית
40	2.4 - עמדות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי
47	2.4.1 – תדמית המגזר הציבורי
48	2.4.2 - איכות כוח אדם, ההנהגה והניהול
50	2.4.3 - שקיפות ואחריותיות
52	2.4.4 - הענות/ תגובתיות
53	2.4.5 - אתיקה, מוסר ויושרה
54	2.4.6 - יוזמה וחדשנות
55	2.4.7 - פוליטיקה פנימית
56	2.4.8 - זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית
57	2.4.9 – נגישות וחסמי תקשורת
58	2.4.10 – מדד משולב להערכת המגזר הציבורי
60	2.5 - ניתוח מתאמים
62	סיכום

תרשימים ולוחות

עמוד

תרשימים

- 11 תרשים 1: שביעות רצון כללית משירותים ציבוריים
- 12 תרשים 2: שביעות רצון מבית ספר ומוסדות חינוך
- 12 תרשים 3: שביעות רצון משירותי רווחה (כולל ביטוח לאומי)
- 13 תרשים 4: שביעות רצון ממושרד העבודה ושרות התעסוקה
- 13 תרשים 5: שביעות רצון מבתי חולים וקופות חולים
- 14 תרשים 6: שביעות רצון משירותי דת
- 14 תרשים 7: שביעות רצון ממס הכנסה ומכס
- 15 תרשים 8: שביעות רצון משירותי בזק
- 15 תרשים 9: שביעות רצון משירותי דואר
- 16 תרשים 10: שביעות רצון משירותי חברת חשמל
- 16 תרשים 11: שביעות רצון ממושרד התחבורה ורשות הרישוי
- 17 תרשים 12: שביעות רצון משירותי שדות התעופה
- 17 תרשים 13: שביעות רצון מאל-על
- 18 תרשים 14: שביעות רצון מרכבת ישראל
- 18 תרשים 15: שביעות רצון משירותי אוטובוסים
- 19 תרשים 16: שביעות רצון משירותי עירייה / רשות מקומית
- 19 תרשים 17: שביעות רצון משירותי משרד הפנים
- 20 תרשים 18: שביעות רצון מבתי משפט
- 20 תרשים 19: שביעות רצון משירותי משטרה
- 21 תרשים 20: שביעות רצון משירותים ציבוריים השוואה לשנה קודמת
- 22 תרשים 21: ממוצע האמון במוסדות ומשרתי ציבור
- 24 תרשים 22: רמת האמון כלפי הכנסת ומפלגות בישראל
- 24 תרשים 23: רמת האמון כלפי מערכת האוצר בישראל
- 25 תרשים 24: רמת האמון כלפי מערכת המשפט
- 25 תרשים 25: רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה
- 26 תרשים 26: רמת האמון כלפי מערכת תשתיות לאומיות
- 26 תרשים 27: רמת האמון כלפי מערכת איכות הסביבה
- 27 תרשים 28: רמת האמון כלפי משרד התחבורה
- 27 תרשים 29: רמת האמון כלפי מערכת שירותי הדת
- 28 תרשים 30: רמת האמון כלפי מערכת התקשורת
- 28 תרשים 31: רמת האמון כלפי מערכת הביטחון
- 29 תרשים 32: רמת האמון כלפי מערכת החינוך
- 29 תרשים 33: רמת האמון כלפי מערכת הבריאות
- 30 תרשים 34: אמון כלפי מוסדות ציבור בהשוואה לשנה קודמת
- 31 תרשים 35: רמת האמון כלפי משרתי מערכת החוק ומשפט
- 31 תרשים 36: רמת האמון כלפי משרתי מערכת הבטחון – צה"ל
- 32 תרשים 37: רמת האמון כלפי משרתי מערכת הבטחון

תרשימים

עמוד

32	תרשים 38: רמת האמון כלפי מערכת התקשורת
33	תרשים 39: רמת האמון כלפי עובדי מערכת החינוך
33	תרשים 40: רמת האמון כלפי המערכת הפוליטית
34	תרשים 41: רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה
34	תרשים 42: רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית
35	תרשים 43: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הבריאות והרווחה
35	תרשים 44: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת
36	תרשים 45: רמת האמון כלפי עובדי רשויות מקומיות ומשק המים
37	תרשים 46: אמון כלפי משרתי ציבור-השוואה לשנה קודמת
39	תרשים 47: אמון במעורבות אזרחית
41	תרשים 48: איכות הנהגה וניהול
41	תרשים 49: איכות כח אדם ציבורי
41	תרשים 50: תדמית המגזר הציבורי
42	תרשים 51: אמון במעורבות אזרחית
42	תרשים 52: אמון במשרתי ציבור
42	תרשים 53: אמון במוסדות מנהליים ושלטוניים
43	תרשים 54: שביעות רצון משירותים ציבוריים
43	תרשים 55: נגישות וחסמי תקשורת
43	תרשים 56: זיקה עסקית/כלכלית
44	תרשים 57: זיקה חברתית
44	תרשים 58: פוליטיקה פנימית
44	תרשים 59: יוזמה וחדשנות
45	תרשים 60: אתיקה, מוסר ויושרה
45	תרשים 61: שקיפות ואחריותיות
45	תרשים 62: הענות ותגובתיות
46	תרשים 63: ממוצעי משתני המחקר- השוואה לשנה קודמת
47	תרשים 64: תדמית המגזר הציבורי
49	תרשים 65: איכות כח האדם, הנהגה וניהול
51	תרשים 66: שקיפות ואחריותיות
52	תרשים 67: הענות ותגובתיות
53	תרשים 68: אתיקה, מוסר ויושרה
54	תרשים 69: יוזמה וחדשנות
55	תרשים 70: פוליטיקה פנימית
65	תרשים 71: זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית
57	תרשים 72: נגישות וחסמי תקשורת
59	תרשים 73: מדד משולב להערכת המגזר הציבורי

לוחות

60	לוח 1: מתאמי Pearson's r עבור משתני המחקר לשנת 2006
61	לוח 2: מתאמי Pearson's r עבור משתני המחקר וסדרת משתנים דמוגרפים

הקדמה

זהו נייר עמדה שישי העוסק במעקב ודיווח אודות ביצועי המגזר הציבורי בישראל לאורך זמן. כמו בניירות העמדה הקודמים, מטרתנו המרכזית הינה לזהות מגמות והתפתחויות בעמדות הציבור כלפי השירות הציבורי לאורך השנים על מנת לפתח מתוך כך חשיבה עמוקה והסברים ביחס לתהליכים בחברה הישראלית. בהמשך לניירות העבודה הקודמים שפורסמו החל משנת 2001, גם הפעם התבססנו על דיווחים של מדגם מקרב אזרחי ישראל הבוגרים. מדגם זה מייצג במידה רבה את המגזרים המרכזיים בחברה ואנו מאמינים כי ניתן להתבסס עליו לצורך השגת יעדי המחקר. חשוב לציין כי המדגם נערך כ-6 שבועות לפני פרוץ מלחמת לבנון השנייה ותוצאותיו אינן משקפות עמדות שעוצבו במהלך המלחמה ולאחריה. לעניין זה תיחוד תשומת לב נפרדת באחד מניירות העמדה בעתיד.

הממצאים בשנה הנוכחית בהתאם לשנים קודמות מצביעים על ביצועים בינוניים עד נמוכים (בערכים מוחלטים) של הזרועות הביצועיות בממשל בישראל. עם זאת, ניתן להבחין במגמה של שיפור מסוים בהערכות הציבור, לאורך כל המדדים וכמובן בשקלול הסופי. כמו ניירות העבודה שלפניו גם המסמך הנוכחי יציג ממצאים באשר למדדים סובייקטיביים שונים לבחינת תפקוד מערכות מנהל וממשל בישראל בשנת 2006. ממצאים אלה יושוו עם ממצאי השנים הקודמות מתוך מגמה להתחקות אחר תהליכים רב-שנתיים. בסקר זה אנו ממשיכים לצבור נתונים בתקווה שהדבר יעודד מחקרים הערכתיים ותיאורטיים נוספים בעתיד ויאץ תהליכים מעשיים לשיפור השירות לאזרח בסוכנויות ממשלתיות וממשלתיות למחצה.

בנייר עמדה זה נותיר מקום נרחב לסקירה מפורטת של הנתונים ונצמצם ברקע התיאורטי שכבר הוסבר ונפרש בעבר, בניירות העמדה הקודמים. בהמשך לשנה הקודמת, גם בנייר העבודה הנוכחי נציג מדד משולב להערכת ביצועי המגזר הציבורי ולהערכת איכותו של המנהל הציבורי. מדד זה משלב את כל האינדיקטורים שאנו בוחנים במסגרת סקר זה ומטרתו להוות אבן בוחן מרכזית להתרשמות מהערכת האזרחים את המגזר הציבורי בישראל. מדד זה דומה למדדים נוספים המנסים להתחקות אחר טיב ביצועי

המגזר הציבורי ואיכותו כפי שהם נתפסים על ידי אזרחי המדינה בארה"ב, קנדה, מדינות אירופה ומדינות מערביות אחרות (לדוגמה, ACSI-American Customer Service Index, ICCS-ISAC- Institute for Citizen Center Services).

בסקר הנוכחי השתתפו 505 אזרחים (לעומת 345, 502, 489, 446, 498 אזרחים בסקרים שנערכו בשנים 2001, 2002, 2003, 2004, ו-2005 בהתאמה). המדגם מייצג במידה רבה את האוכלוסייה הבוגרת בישראל. השאלות שנשאלו בשנה זו היו זהות לחלוטין לשאלות שנשאלו בשנים הקודמות ומועד איסוף הנתונים היה דומה (בין מרץ ליוני 2006). חשוב לציין כי הנתונים נאספו לפני פרוץ מלחמת לבנון השנייה והממצאים אינם משקפים עמדות שעוצבו במהלכה או לאחריה. לעניין זה נקדיש תשומת לב נפרדת באחד הפרסומים הבאים. גם השנה, כמו בכל השנים הקודמות, השיבו הנחקרים על שלושה מקבצי שאלות שבחנו את: (1) מידת שביעות הרצון משירותים ציבוריים שונים; (2) מידת האמון במערכות מנהל ציבורי; (3) אשכול מגוון נוסף של עמדות ותפיסות כלפי המערכת הציבורית ועובדיה. מסמך זה מסכם שש שנות מחקר ומציע שלד של מסקנות אפשריות הנובעות מהן.

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. גרסה זו זהה לגמרי לזו בה עשינו שימוש בשנים הקודמות. מהימנות המדדים ותקפותם אוששה בכל המקרים בשיטה של Test-Retest. השאלון הופץ לנבדקים מאזורים גיאוגרפיים שונים באמצעות מראיינים שתודרכו על-ידי צוות המחקר. הוסבר למשתתפים שהשאלון אנונימי ושהמידע שיימסרו באמצעותו ישמר בסודיות וישמש למטרות סטטיסטיות בלבד.

1.2 - מאפייני המדגם

505 נבדקים השתתפו במדגם. 49.5% מתוכם גברים ו- 50.5% נשים; 62.5% נשואים; ממוצע הגילאים של הנחקרים 38.7 (סטיית תקן של 14.16); 35.7% מהמשיבים בעלי השכלה יסודית או תיכונית, 28.7% 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 89%, 5.7% מוסלמים, 1.3% נוצרים, 1.5% דרוזים, והיתר הגדירו עצמם כבני דת אחרת. 33.5% מהמשיבים דיווחו על הכנסה של עד 4000 ש"ח נטו לחודש, 39.1% אחרים בעלי הכנסה בין 4000 ל-7000 ש"ח נטו לחודש, ו-27.4% בעלי הכנסה גבוהה מ-7000 ש"ח נטו לחודש. כמו כן, פוקחו משתני מידת הדתיות, הוותק בארץ ועבודה במגזר הציבורי. מאפייני המחקר קרובים מאד, גם אם לא זהים, לחתך האוכלוסייה בישראל (קבוצת המדגם מאופיינת בגיל צעיר מעט יותר ובהשכלה גבוהה

מעט מזו של כלל אזרחי מדינת ישראל, וכן בסטיות קלות משיעורם באוכלוסייה של מגזרי המיעוטים, על פי נתוני השנתון סטטיסטי, 2006).

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

המסגרת התיאורטית שהנחתה אותנו הוזכרה כבר בניירות העבודה הקודמים ובחרנו שלא לחזור עליה כאן. נוסיף רק שפיתחנו מרכיבים מסוימים ממנה ופירוט של פיתוח זה ניתן למצוא במספר פרסומים שיצאו לאור במהלך השנה החולפת 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 עמדיים ותפיסתיים ובשלושה אשכולות ניתוח:

(1) שביעות רצון האזרחים מרמת השירותים הציבוריים בתחומים שונים;

(2) מידת האמון שחש הציבור כלפי מוסדות וארגונים ציבוריים ואמונם 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 הציבור¹.

¹ 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 2006:

ניתוח עמדות הציבור

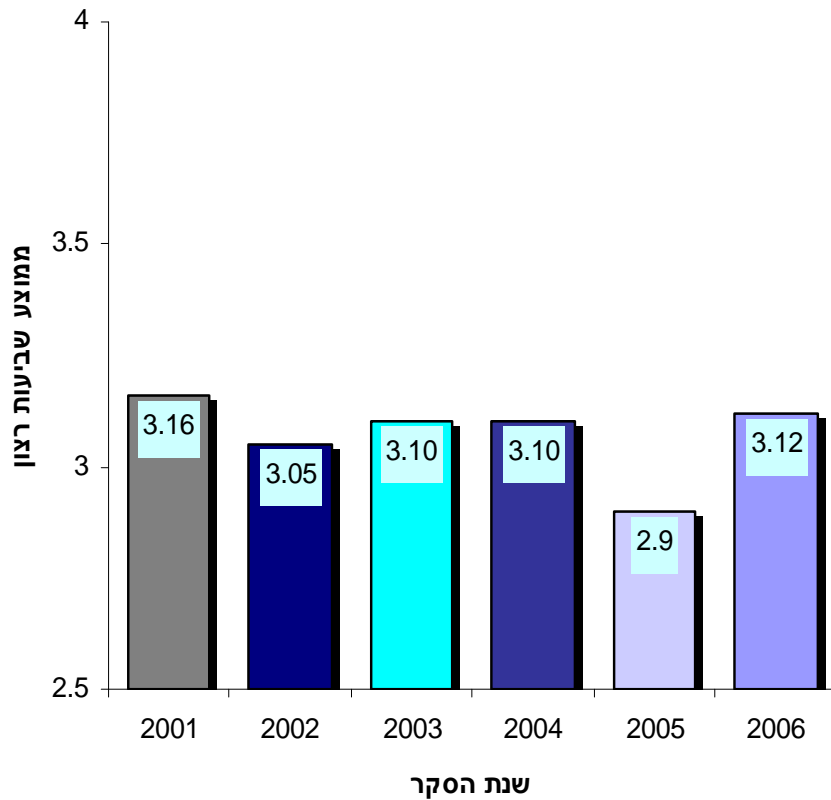
2.1 - שביעות רצון משירותים ציבוריים

השנה בניגוד לשנים קודמות חלה עליה ברמת שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממגוון השירותים הציבוריים להם זכו בשנת 2006 לעומת השנים הקודמות. ממוצע שביעות הרצון הכללי עמד על 3.12 (על רצף הנע בין 1 - מאוד לא מרוצה, ל- 5 - מרוצה מאוד) עם סטית תקן של 0.54. מעקב רב שנתי שערכנו אחר רמת שביעות הרצון משנת 2001 ועד היום, מוצג בתרשימים 1-19. בתרשימים 1 הצגנו את המגמה הכללית של שינוי בשביעות הרצון משירותי המגזר הציבורי לגווניו. ניתן לראות כי מגמת הירידה ברמת שביעות הרצון הכללית עליה דיווחנו בשנה שעברה נבלמה השנה ואנו יכולים לראות מגמת עליה מתונה משנה שעברה לשנה הנוכחית, ומגמה כללית הנוטה לעליה מתונה. באופן כללי נראה כי שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממערכות המנהל הציבורי עדיין נמוכה מאד.

תרשימים 19-2 מציעים מבט פרטני יותר בהפנותו את תשומת הלב להבדלים בתנודות של שביעות רצון האזרחים מסוגים שונים של שירותים ציבוריים. ניתן לראות כי שביעות הרצון של הציבור עלתה השנה בכל התחומים בהשוואה לשנה שחלפה וחזרה לרמה שאפיינה את השנים שלפני 2005. רמת שביעות רצון גבוהה במיוחד נמדדה השנה ביחס לשירותי רשות הדואר (3.69 בממוצע). אחריה בראש הטבלה (ובסדר יורד) רכבת ישראל, בזק, וחברת החשמל. שירותים אלה זכו לציונים ממוצעים שבין 3.39 ל-3.6. יש לציין כי גם בשירותים אלו נצפתה עליה בשביעות רצון למעט משירותי רכבת ישראל הנמצאת באותה נקודה כשנה שעברה. כמו כן, ניתן למצוא עליה חדה בשביעות רצון האזרחים מבתי חולים ומקופות חולים (ממוצע של 3.25 לעומת 2.95 בשנה שעבר) משרותי רווחה (ממוצע של 2.67 לעומת 2.49 אשתקד) ומשירותי מס הכנסה ומכס (ממוצע של 2.82 לעומת 2.47

בשנה שעברה) נתונים אלו משקפים מגמת עליה בשביעות הרצון המדווחת במגוון השירותים השנה לעומת שנה שעברה. שביעות הרצון משירותי המשטרה עדיין נמצאת במגמת ירידה בהשוואה לשנה שעברה (ממוצע של 2.43 השנה לעומת 2.46 בשנה שעברה). גרף 20 משווה את ממוצעי שביעות הרצון ביחס לשירותים הציבוריים בשנתיים האחרונות.

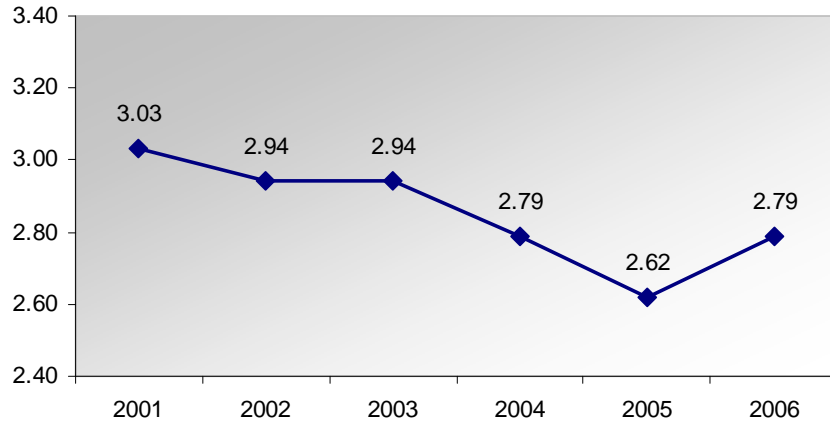
תרשים 1 – שביעות רצון כללית משירותים ציבוריים



שביעות רצון משירותים ציבוריים

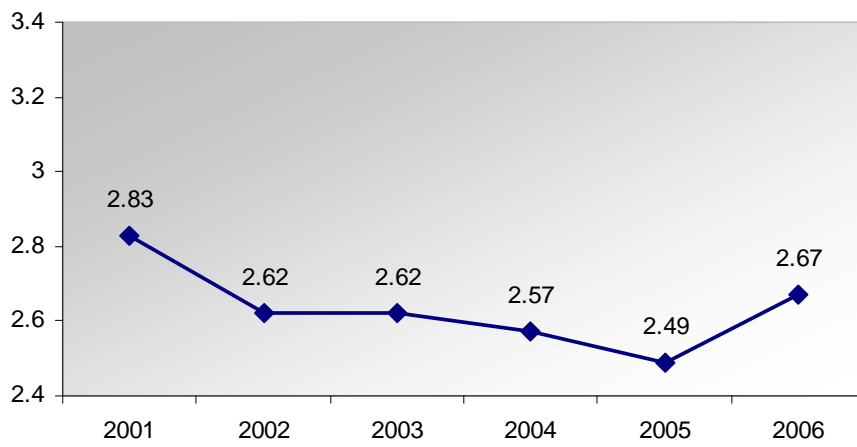
חינוך

תרשים 2 – שביעות רצון מבתי ספר ומוסדות חינוך



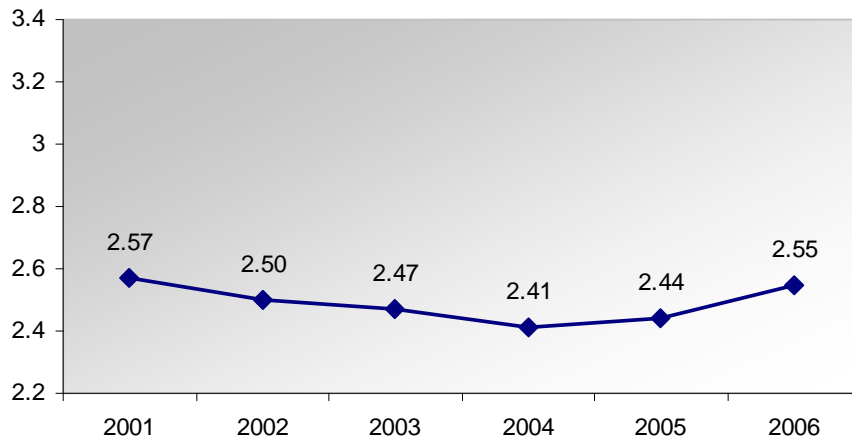
רווחה

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



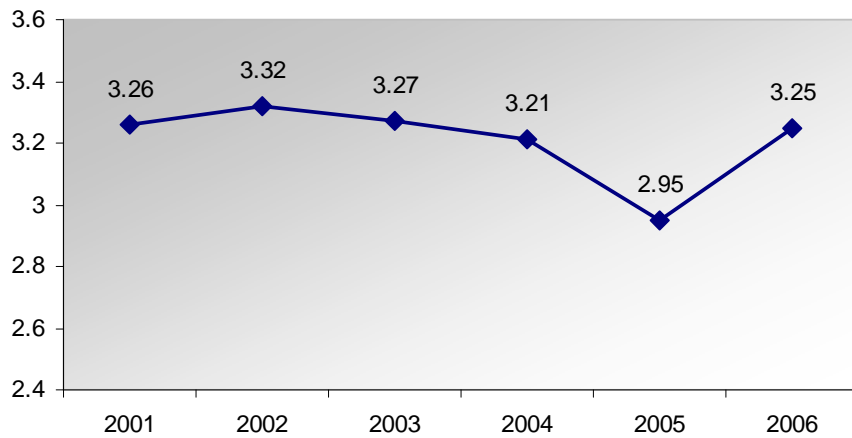
שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 4 – שביעות רצון ממשרד העבודה ושירות התעסוקה



בתי חולים וקופות חולים

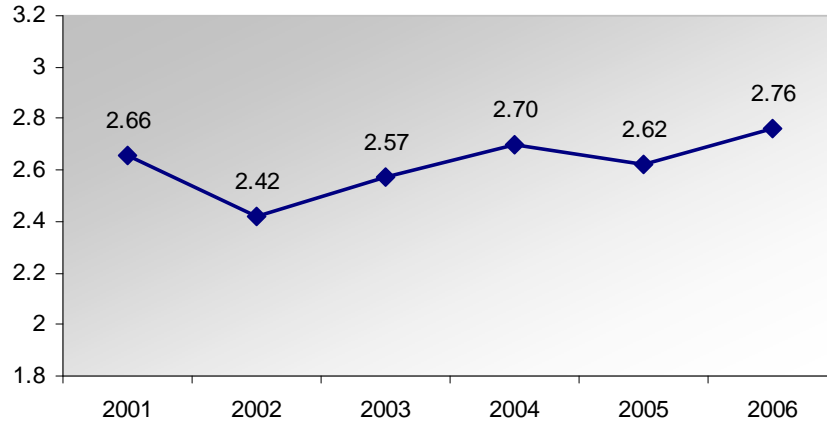
תרשים 5 – שביעות רצון מבתי חולים וקופות חולים



שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

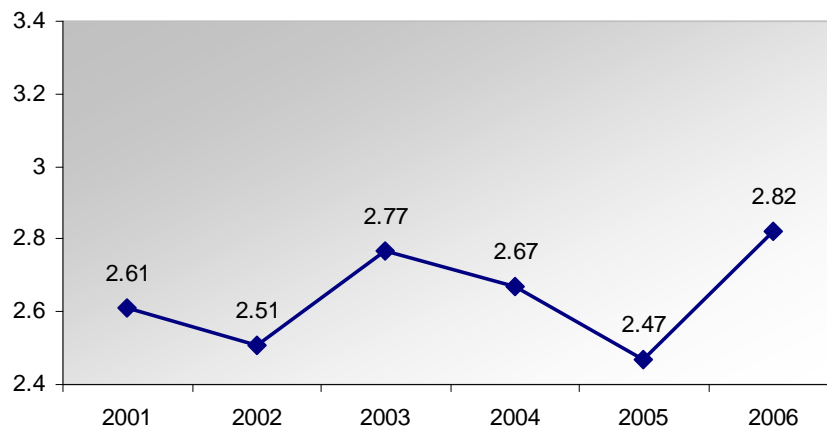
שרותי משרד הדתות

תרשים 6 – שביעות רצון משרותי משרד הדתות



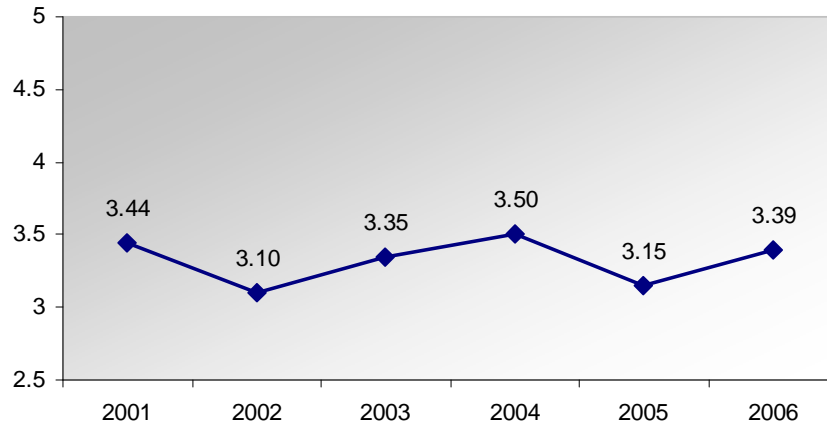
כלכלה וחברות ממשלתיות

תרשים 7 – שביעות רצון ממש הכנסה ומכס

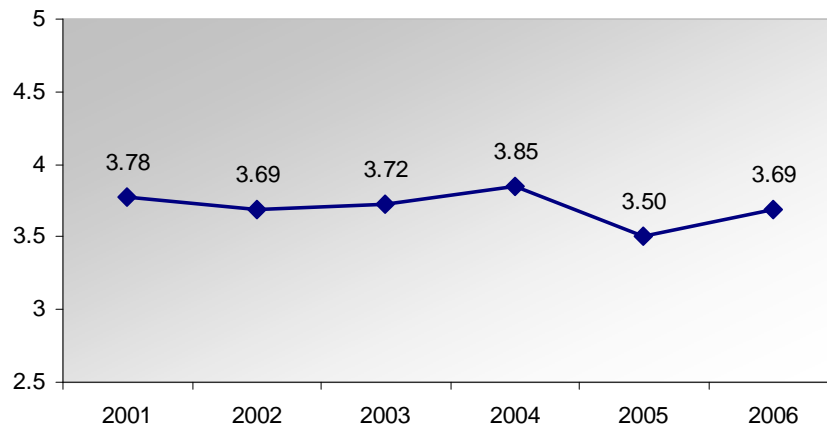


שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 8 – שביעות רצון משירותי בזק

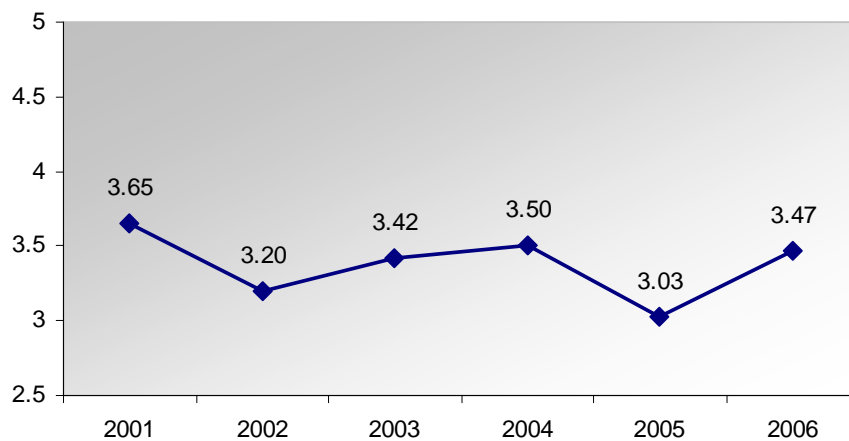


תרשים 9 – שביעות רצון משירותי רשות הדואר



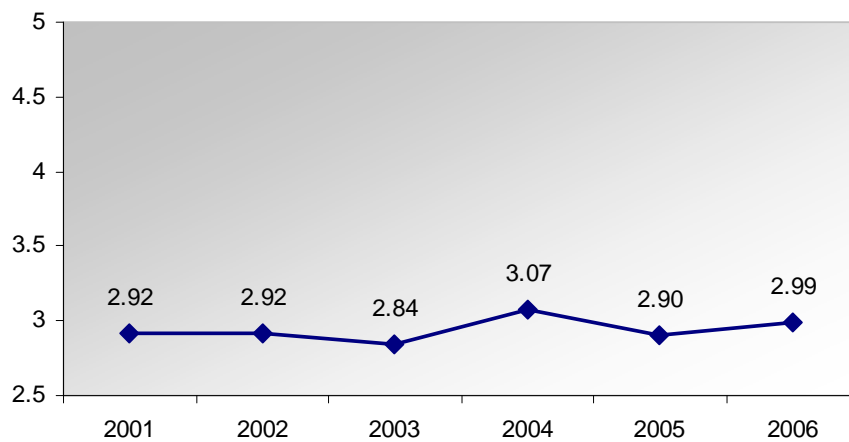
שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 10 – שביעות רצון משירותי חברת חשמל



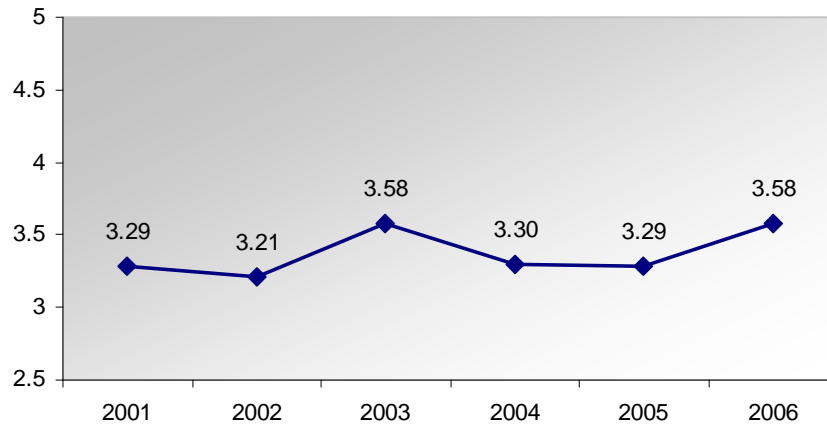
תחבורה

תרשים 11 – שביעות רצון ממשרד התחבורה ומשירותי הרישוי

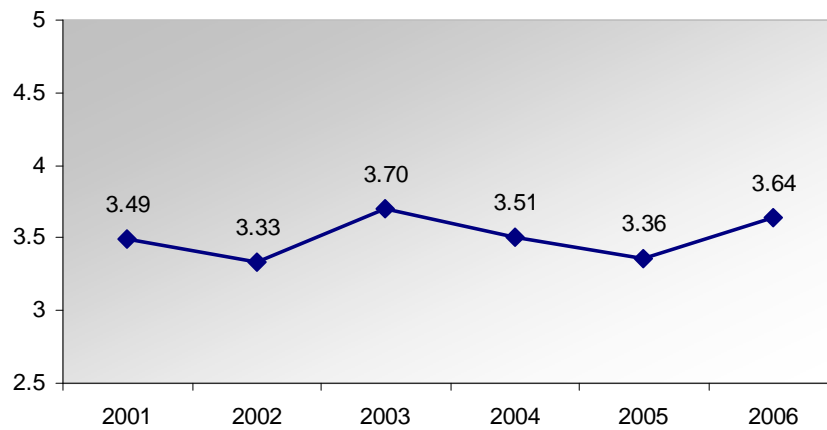


שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 12 – שביעות רצון מרשות שדות התעופה

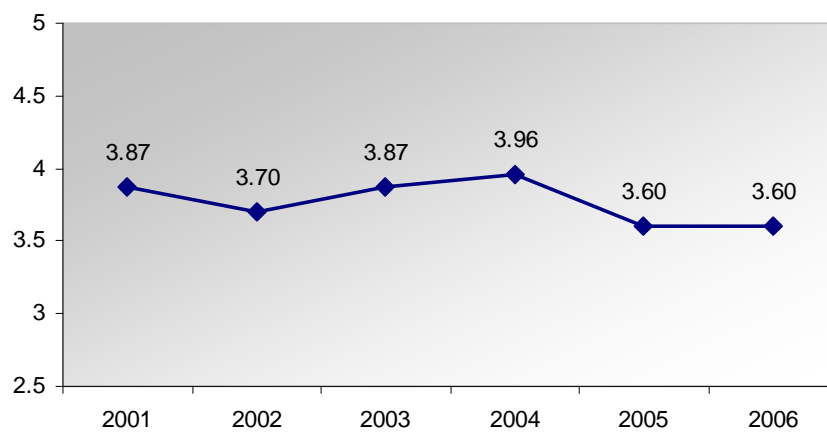


תרשים 13 – שביעות רצון מאל על

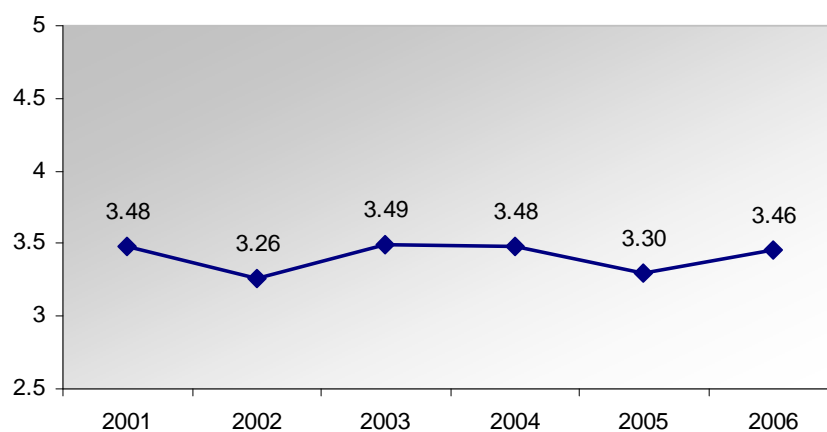


שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 14 – שביעות רצון מרכבת ישראל



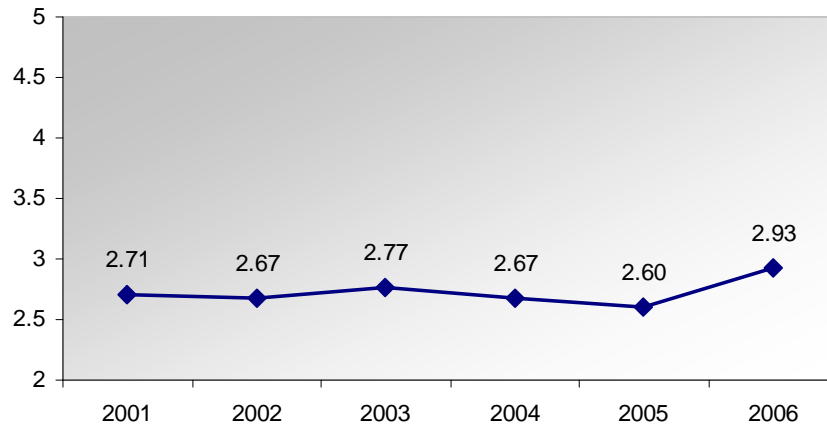
תרשים 15 – שביעות רצון משירותי אוטובוסים ציבוריים



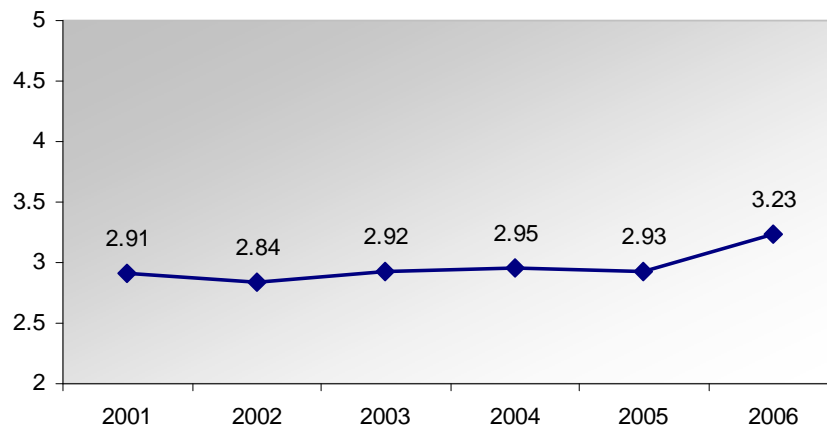
שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

רשויות מקומיות ומשרד הפנים

תרשים 16 – שביעות רצון משירותי עירייה/ רשות מקומית



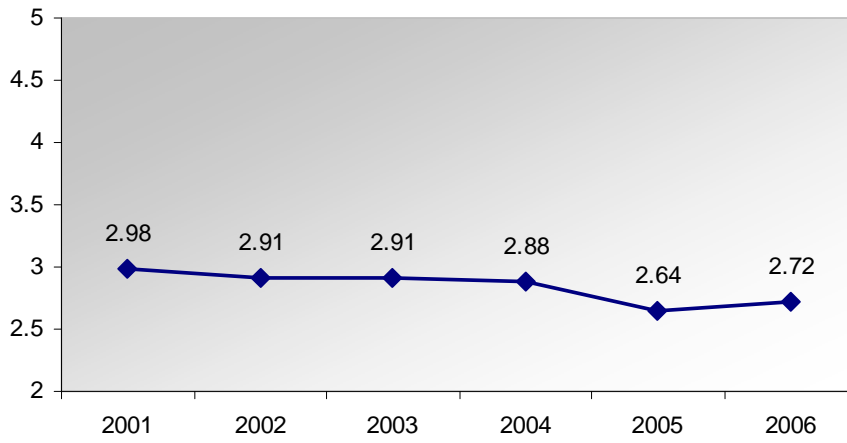
תרשים 17 – שביעות רצון משירותי משרד הפנים



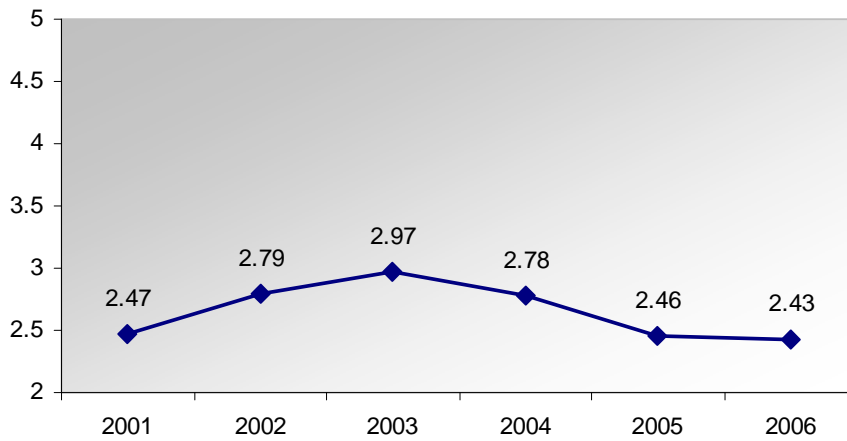
שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

אכיפת החוק ומערכת המשפט

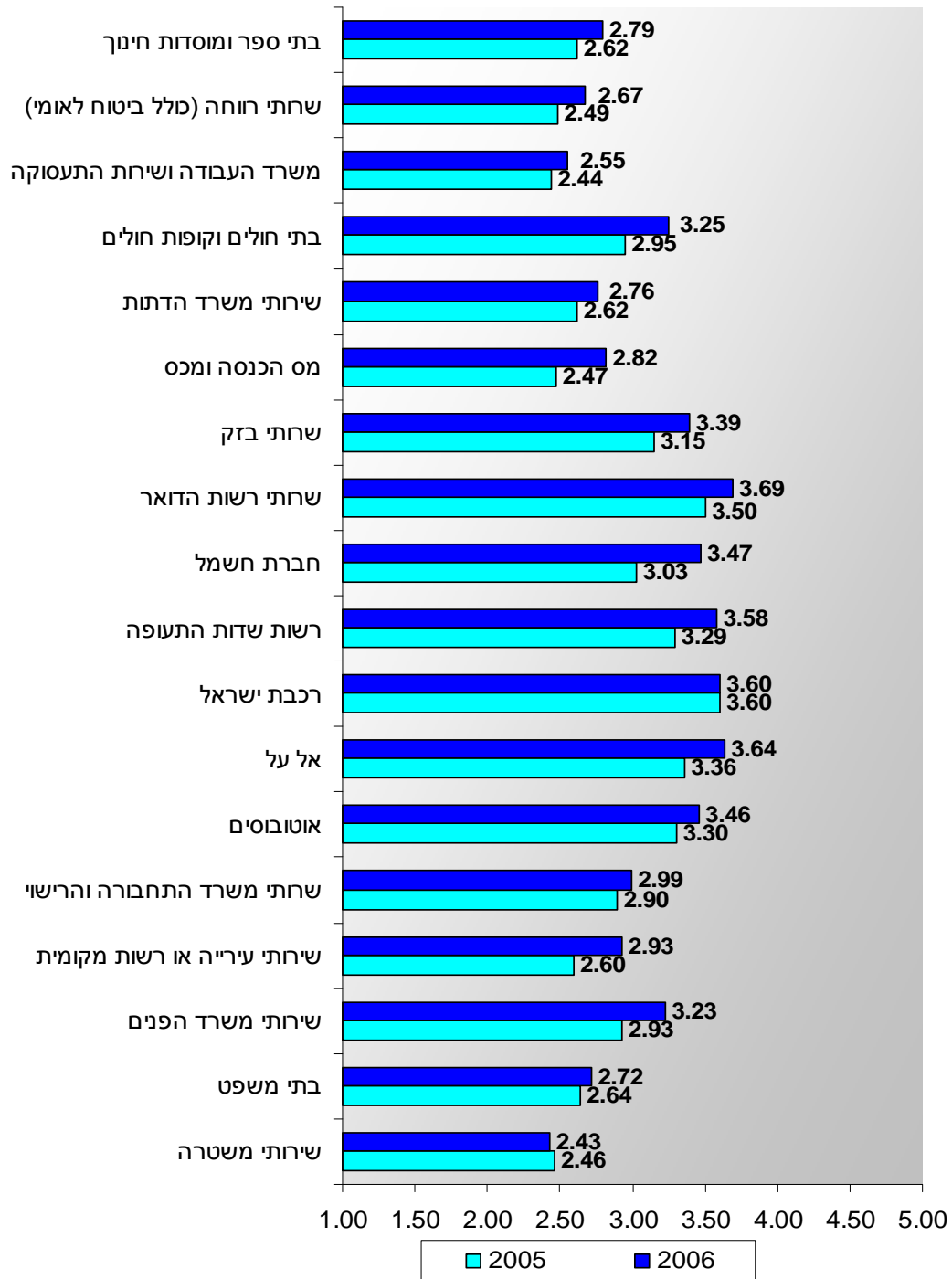
תרשים 18 – שביעות רצון מבתי משפט



תרשים 19 – שביעות רצון משירותי המשטרה



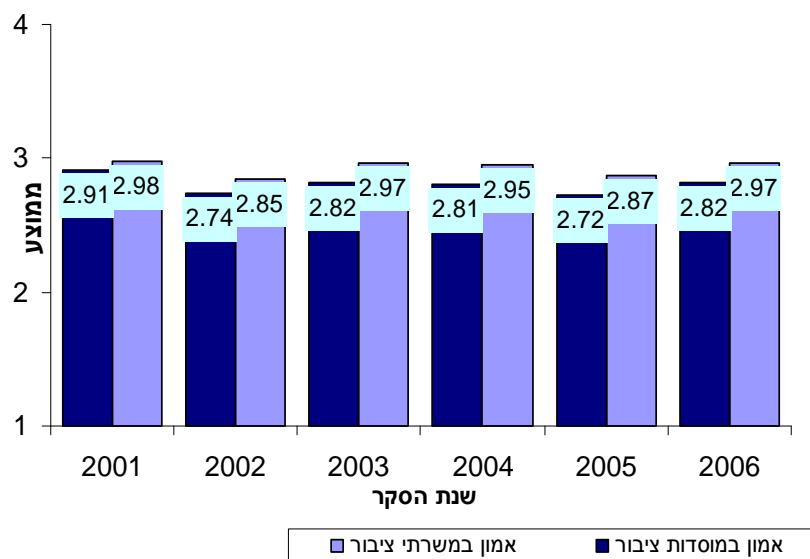
תרשים 20: שביעות רצון משירותים ציבוריים 2005-2006



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. בשני המקרים חלה השנה עליה קלה בהשוואה לשנה החולפת. הפער שבין רמת האמון לה זוכים המוסדות למידת האמון לה זוכים עובדי הציבור נשמר גם השנה, בדומה לשנים קודמות, לטובת האחרונים. הציבור מביע רמה גבוהה יותר של אמון במשרתי הציבור (2.97 עם סטיית תקן 0.56) ונמוכה מעט יותר במוסדות המעסיקים אותם (2.82 בממוצע עם סטיית תקן 0.54).

תרשים 21 – ממוצע האמון במוסדות ציבוריים ובמשרתי ציבור



על ההבדלים ברמות האמון הממוצעות להם זוכים מוסדות ציבוריים ומשרתי ציבור מתחומים שונים ניתן לעמוד מהפירוט שבגרפים 22-45. בשנה זו נצפית מגמת עליה ברמת האמון במוסדות הציבור ובמשרתי הציבור. רק בשני מוסדות הנבדקים במחקר זה חלה ירידה ברמת האמון (בנק ישראל, והמפלגות בישראל). זאת ועוד, מתוך 33 נושאי משרות ייצוגיות במוסדות הנבדקים, 32 זכו השנה לעליה באמון הציבור בעבודתם (לעומת 6 בשנה שעברה ו- 9 בשנת 2004). שרותי הביטחון עדיין נהנים מרמת אמון גבוהה

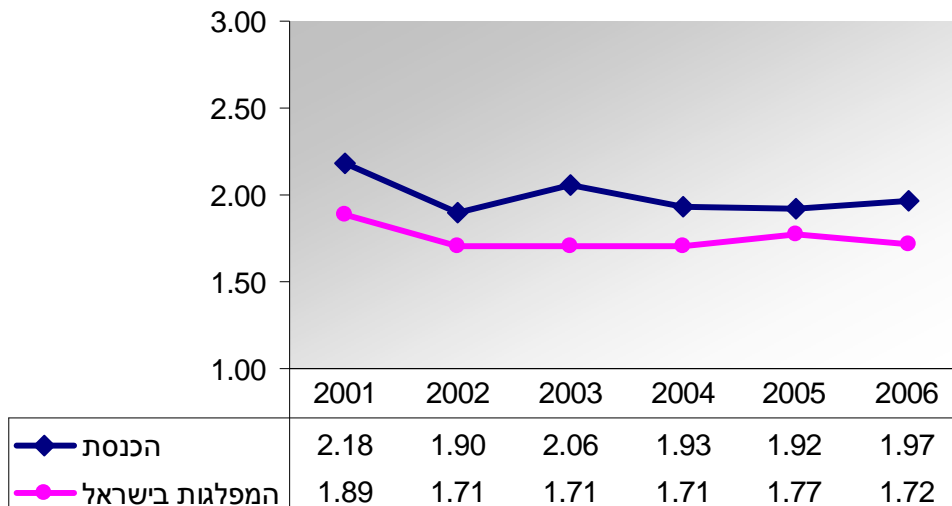
יחסית. רמת האמון בחיילי צה"ל עולה ומתייצבת ברמה גבוהה הזוהה לשנת 2004 (ממוצע 3.93 השנה לעומת 3.80 ב-2005 ו-3.94 ב-2004). בניגוד לכך, רמת האמון בשופטים נמצאת במגמת ירידה מתמשכת משנת 2001. השנה, בניגוד לכלל נושאי המשרות חלה ירידה משמעותית ברמת האמון שהציבור רוחש להם (ממוצע 3.15 השנה לעומת 3.32 ב-2005 ו-3.41 ב-2004) ממצאים אלו מהווים תמיכה לכך שרמת האמון בשופטים בישראל הינה במגמת ירידה לאורך זמן.

בניגוד לירידה ברמת האמון שרחש הציבור למוסד מבקר המדינה וכן למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור בשנה הקודמת, השנה נרשמת עליה ניכרת ברמת האמון למוסד זה. מבקר המדינה זכה לרמת אמון בינונית (3.41 לעומת 3.16 ב-2005) ועליה דומה ברמת האמון ניצפת גם בתפקידו כנציב תלונות הציבור (3.20 לעומת 3.00 ב-2005). מנגד במערכת הפוליטית נרשמה עליה מתונה ברמת האמון לעומת השנה הקודמת אך רמת אמון זו הינה נמוכה מאד ונמצאת בתחתית הסולם מזה שש שנים ברציפות. שרי הממשלה וחברי הכנסת זוכים לאמון מועט בציבור (בממוצע 2.02 ו-1.93 בהתאמה השנה לעומת 1.90 ו-1.84 ב-2005). נבחר רשויות מקומיות זכו לעליה משמעותית יותר ברמת האמון בהשוואה לשנה שעברה (2.27 השנה לעומת 2.01 אשתקד) אך עדיין רמת האמון של הציבור כלפיהם נמוכה מאד.

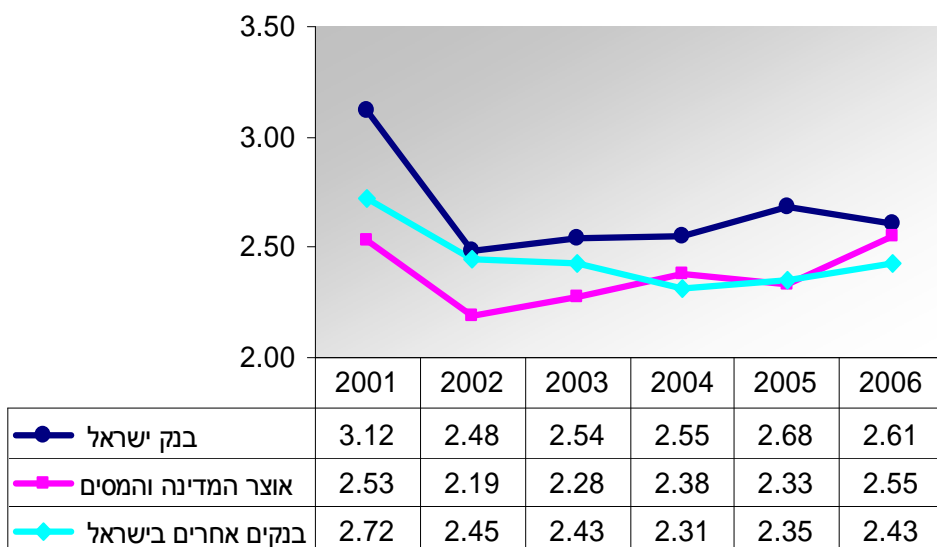
תרשימים 46א ו-46ב מציגים בצורה מרוכזת את ההבדלים ברמת האמון במערכת השירות הציבורי בהשוואה לשנת 2005. כפי שניתן לראות השנה חלה מגמת עליה ברמת האמון לה זוכים מוסדות הציבור ומשרתי הציבור.

אמון כלפי מוסדות ציבור

תרשים 22 – רמת האמון כלפי הכנסת והמפלגות בישראל

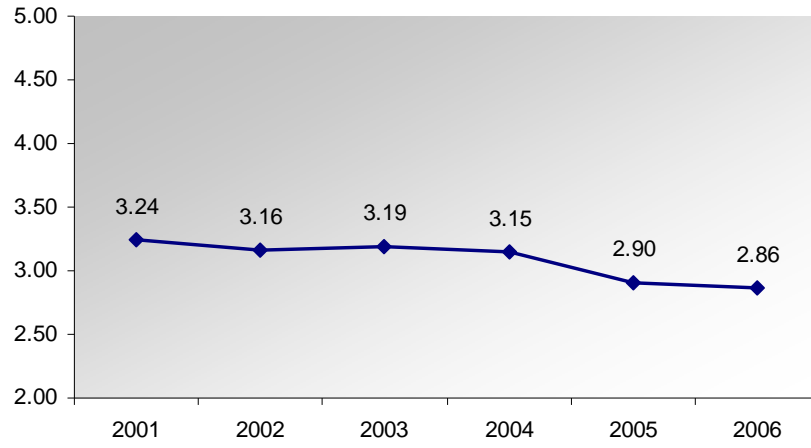


תרשים 23 – רמת האמון כלפי מערכת האוצר בישראל

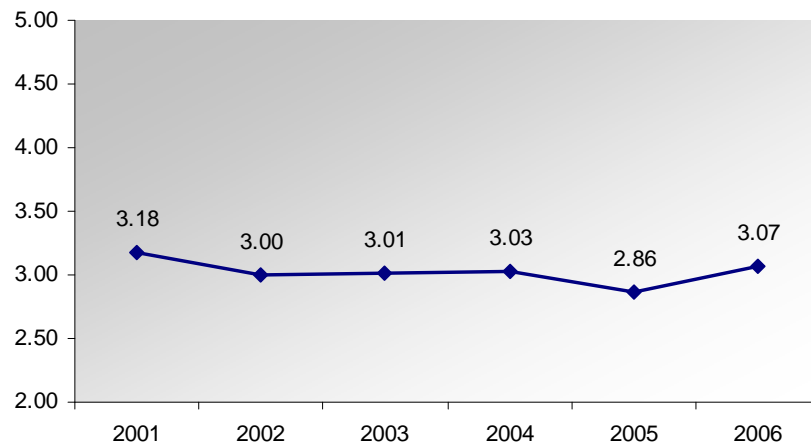


אמון כלפי מוסדות ציבור- המשך

תרשים 24- רמת האמון כלפי מערכת המשפט

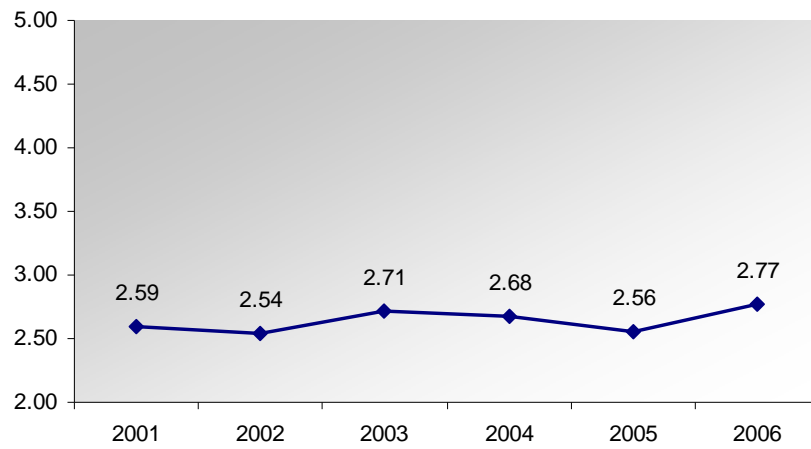


תרשים 25- רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה

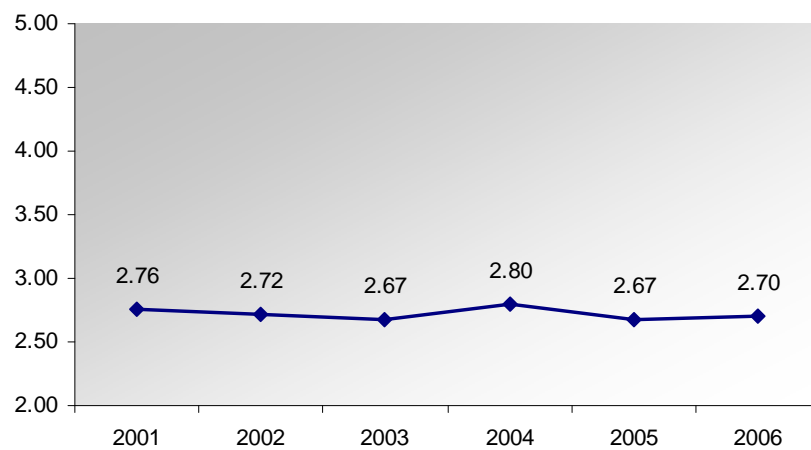


אמון כלפי מוסדות ציבור - המשך

תרשים 26 – רמת האמון כלפי מערכת התשתיות הלאומיות

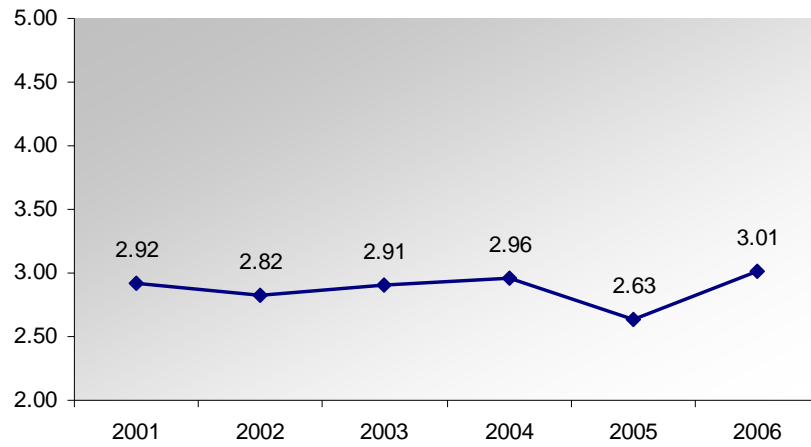


תרשים 27 – רמת האמון כלפי מערכת איכות הסביבה

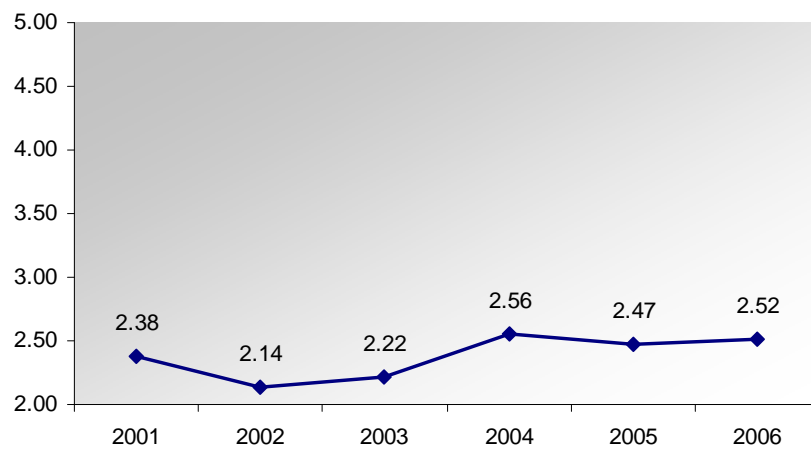


אמון כלפי מוסדות ציבור- המשך

תרשים 28- רמת האמון כלפי משרד התחבורה

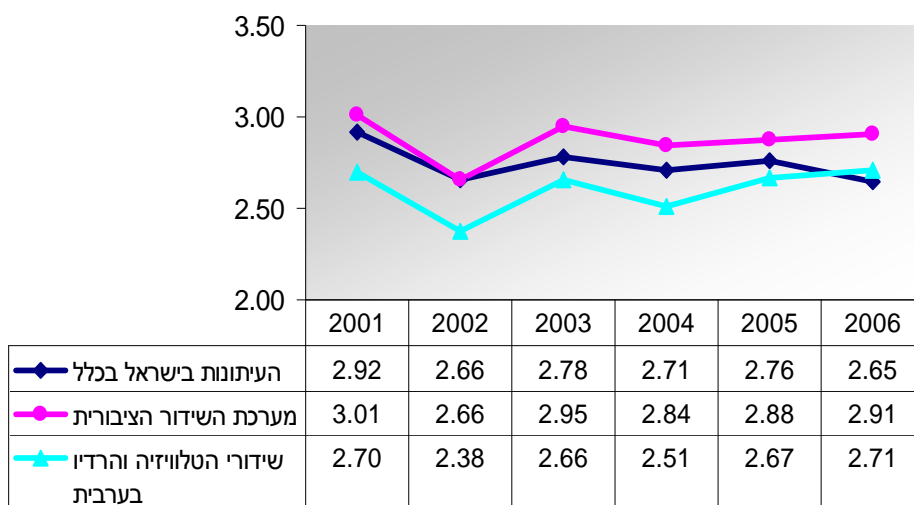


תרשים 29- רמת האמון כלפי מערכת שירותי הדת

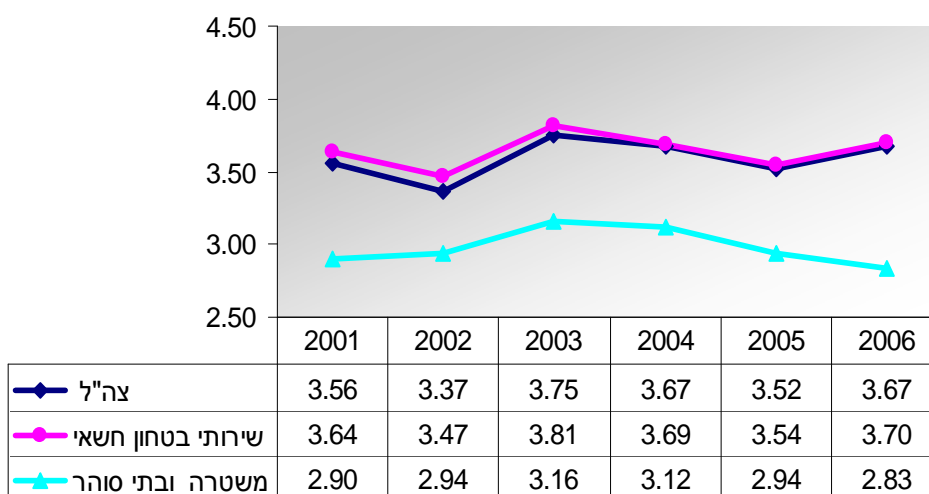


אמון כלפי מוסדות ציבור- המשך

תרשים 30 – רמת האמון כלפי מערכת התקשורת בישראל

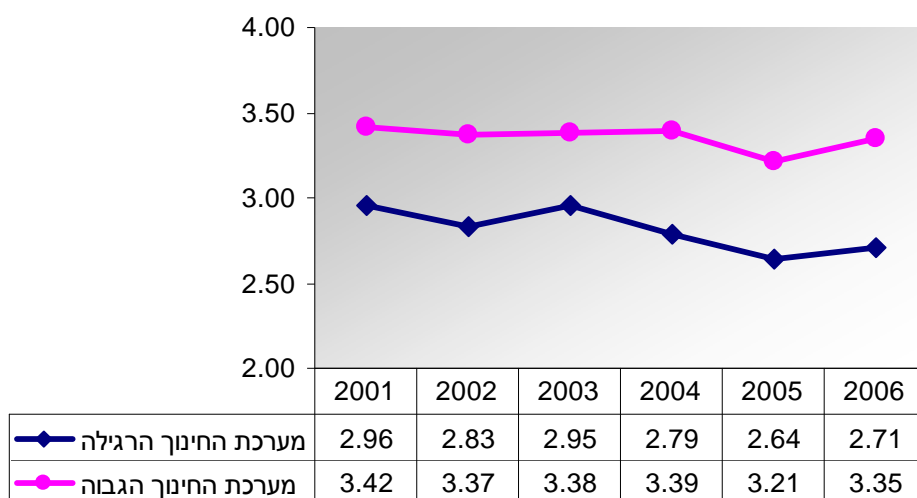


תרשים 31 – רמת האמון כלפי מערכת הביטחון

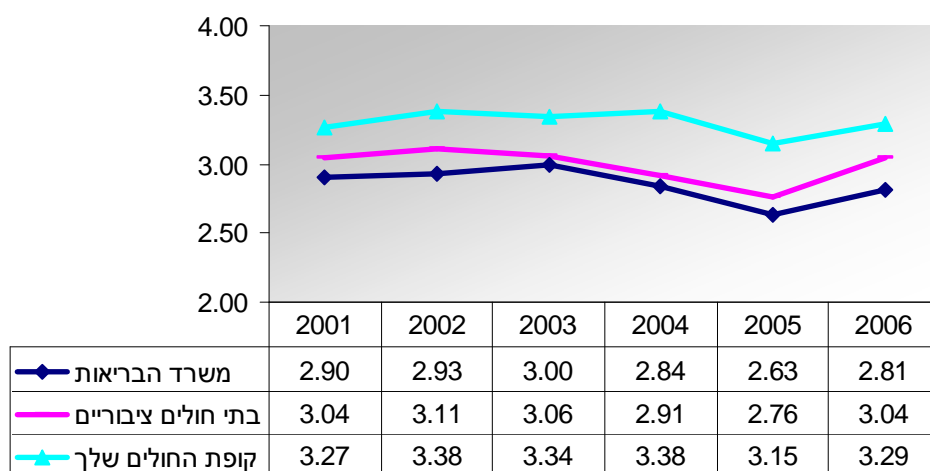


אמון כלפי מוסדות ציבור- המשך

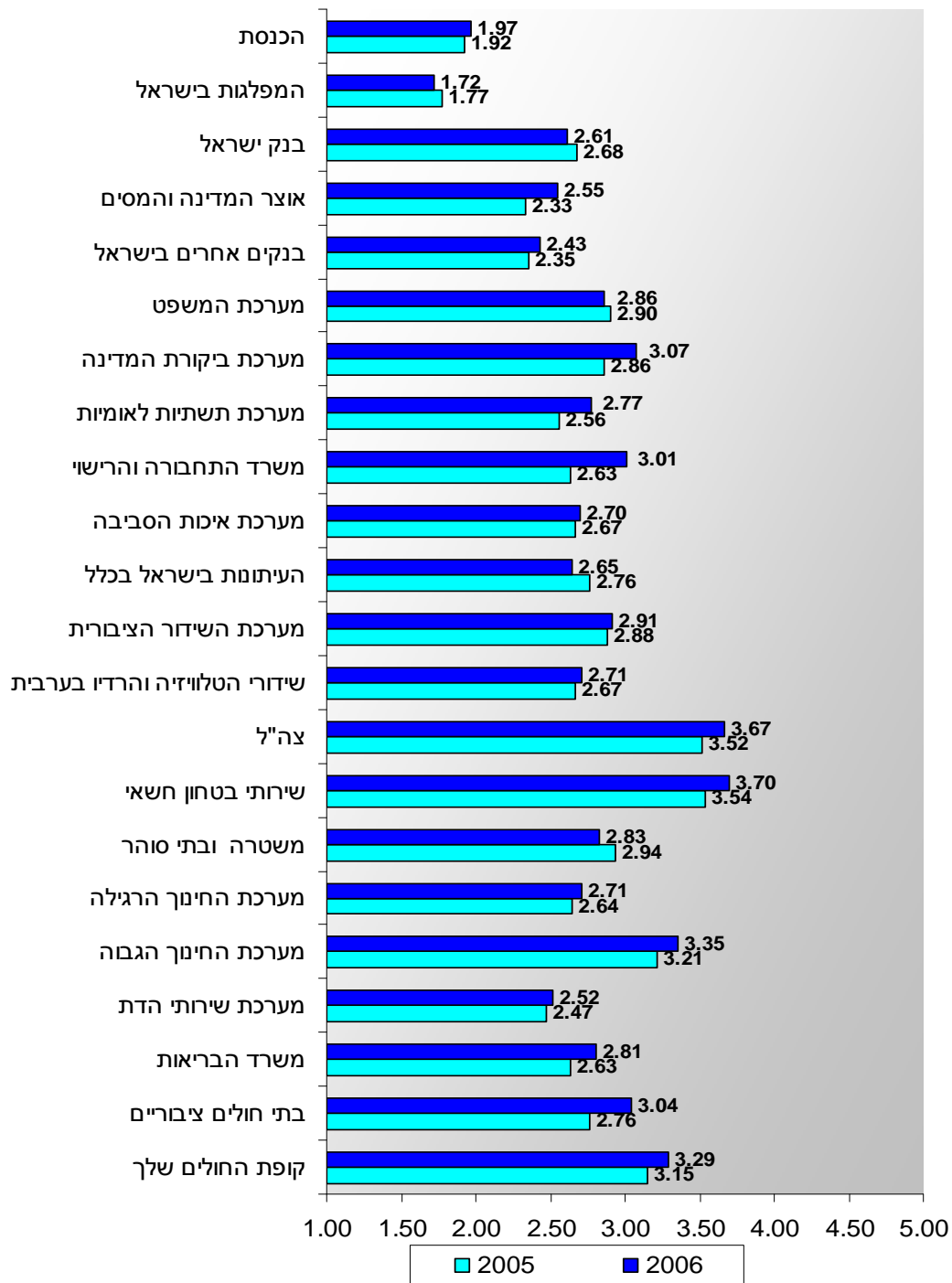
תרשים 32 – רמת האמון כלפי מערכת החינוך בישראל



תרשים 33 – רמת האמון כלפי מערכת הבריאות בישראל

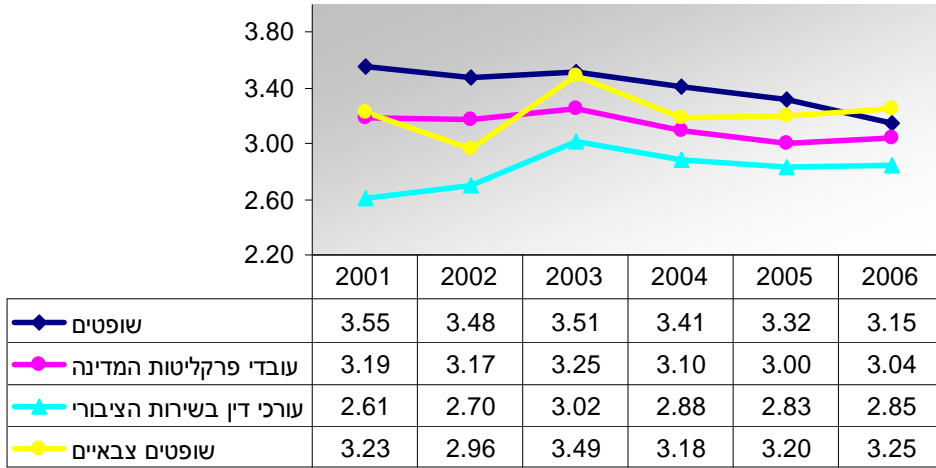


תרשים 34: אמון כלפי מוסדות ציבור 2005-2006

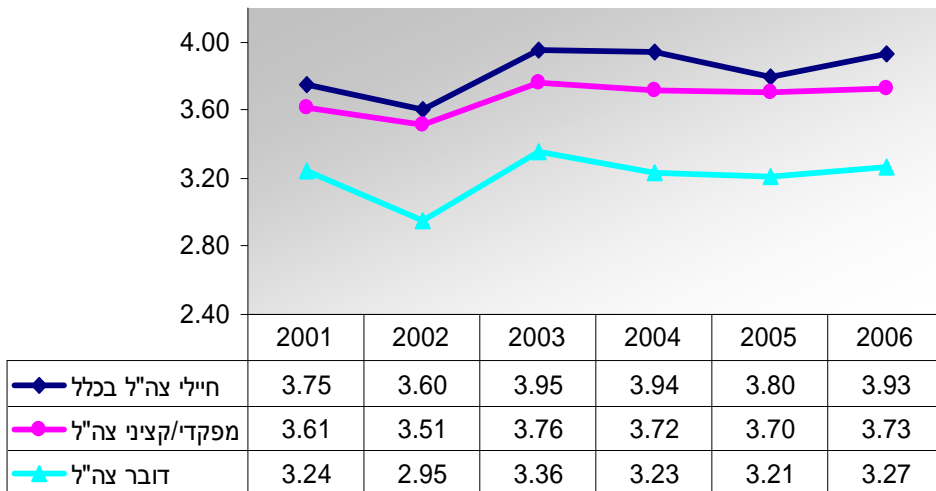


אמון כלפי משרתי ציבור

תרשים 35 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת החוק והמשפט

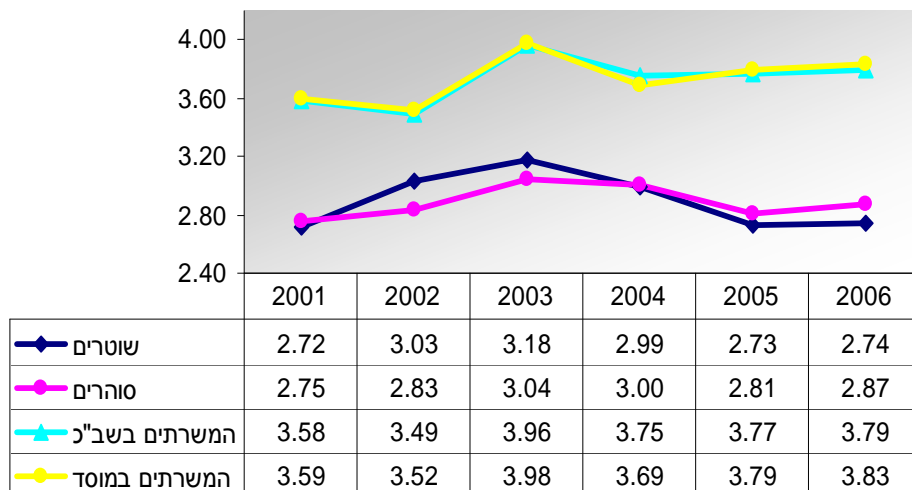


תרשים 36 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון – צה"ל

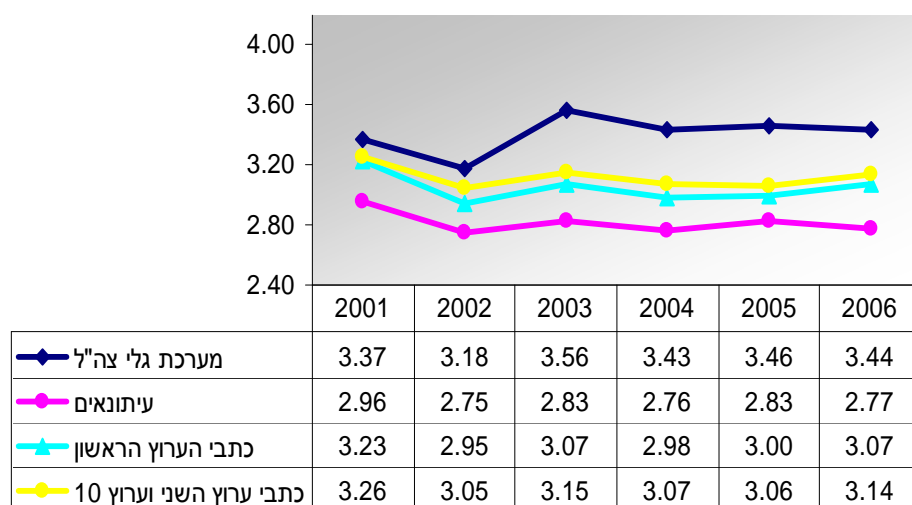


אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

תרשים 37 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת ביטחון הפנים ושירותים חשאיים

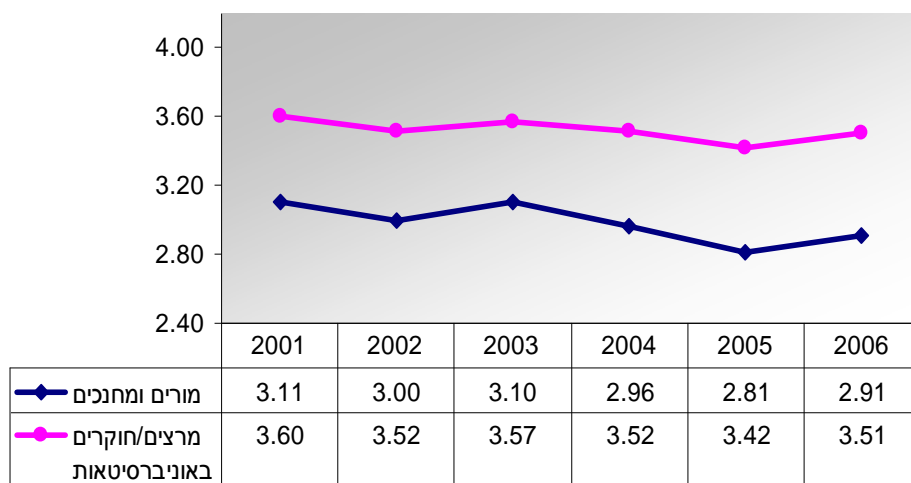


תרשים 38 – רמת האמון כלפי מערכת התקשורת

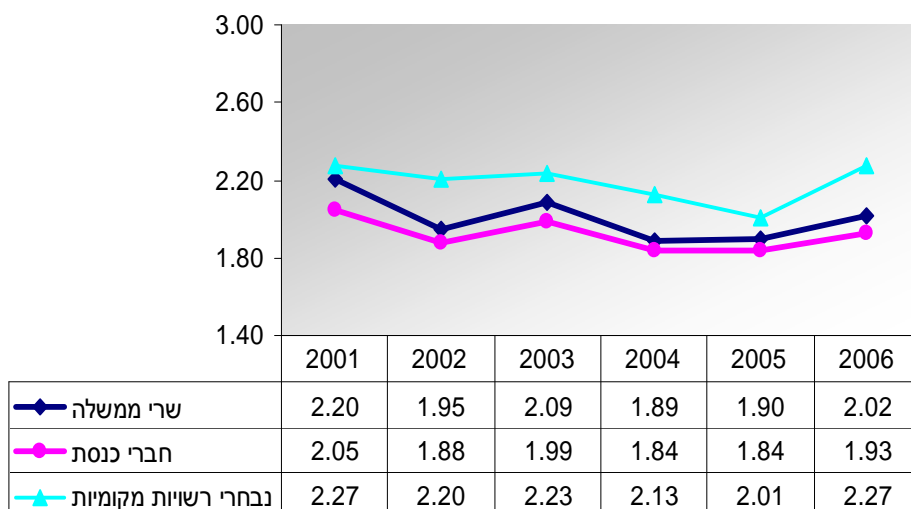


אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

תרשים 39 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת החינוך

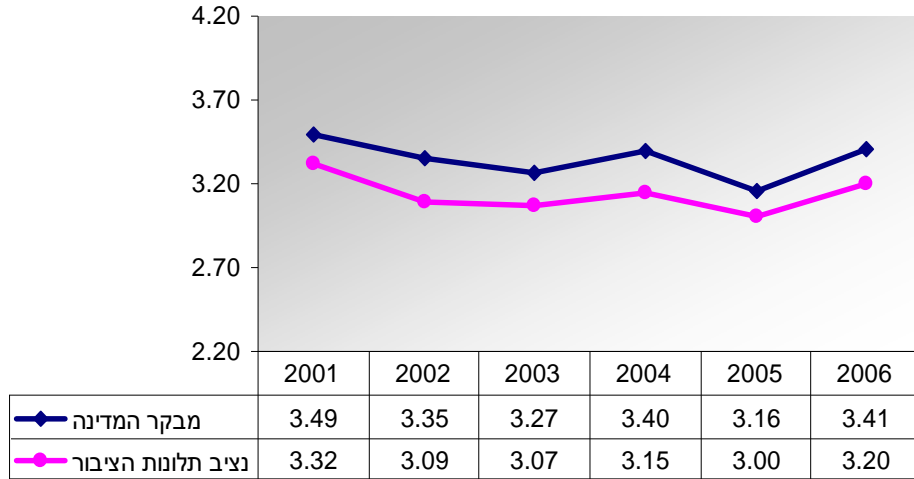


תרשים 40 – רמת האמון כלפי המערכת הפוליטית

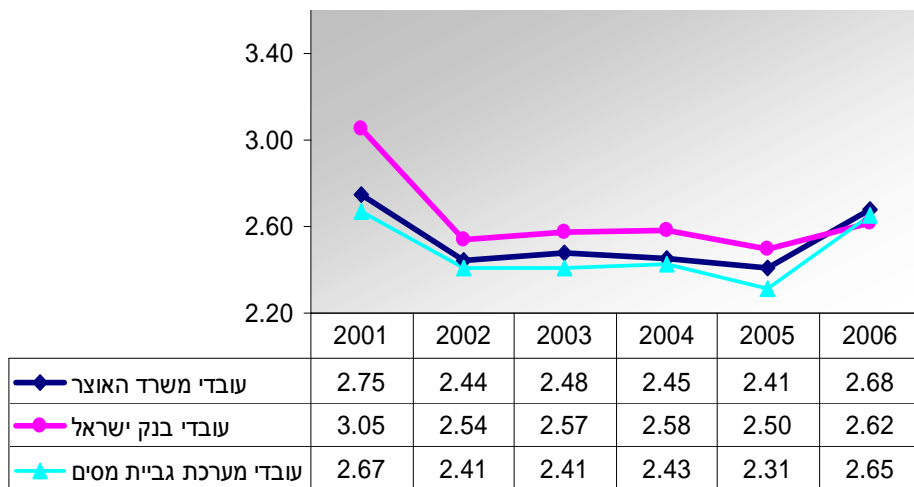


אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

תרשים 41 – רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה

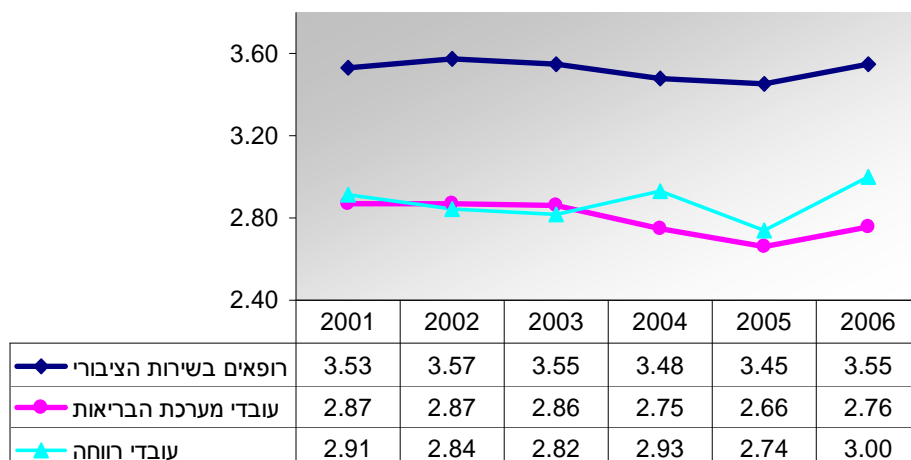


תרשים 42 – רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית

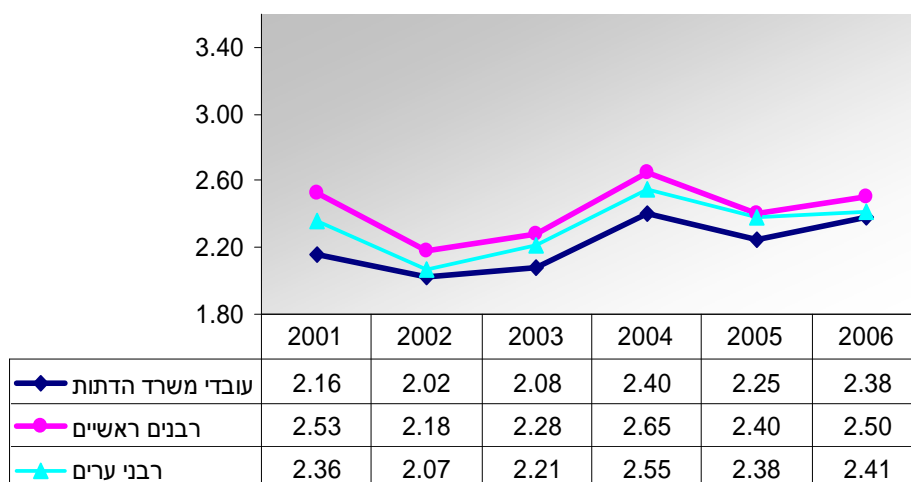


אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

תרשים 43 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת הבריאות והרווחה

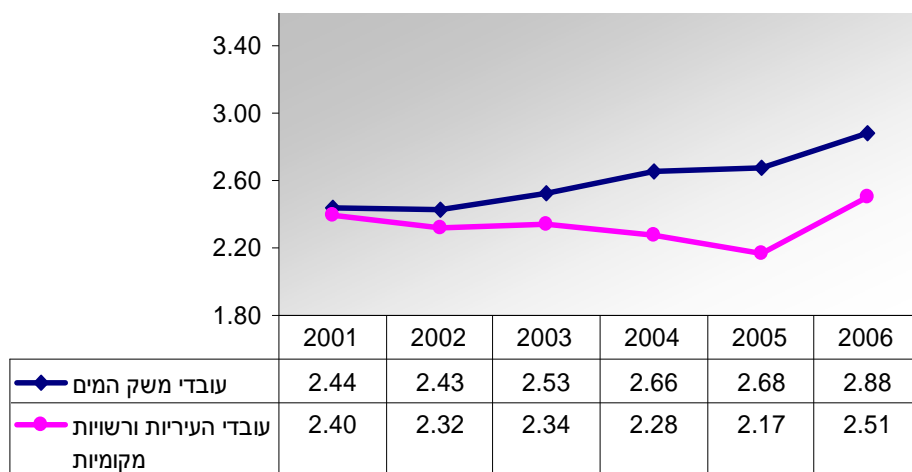


תרשים 44 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת

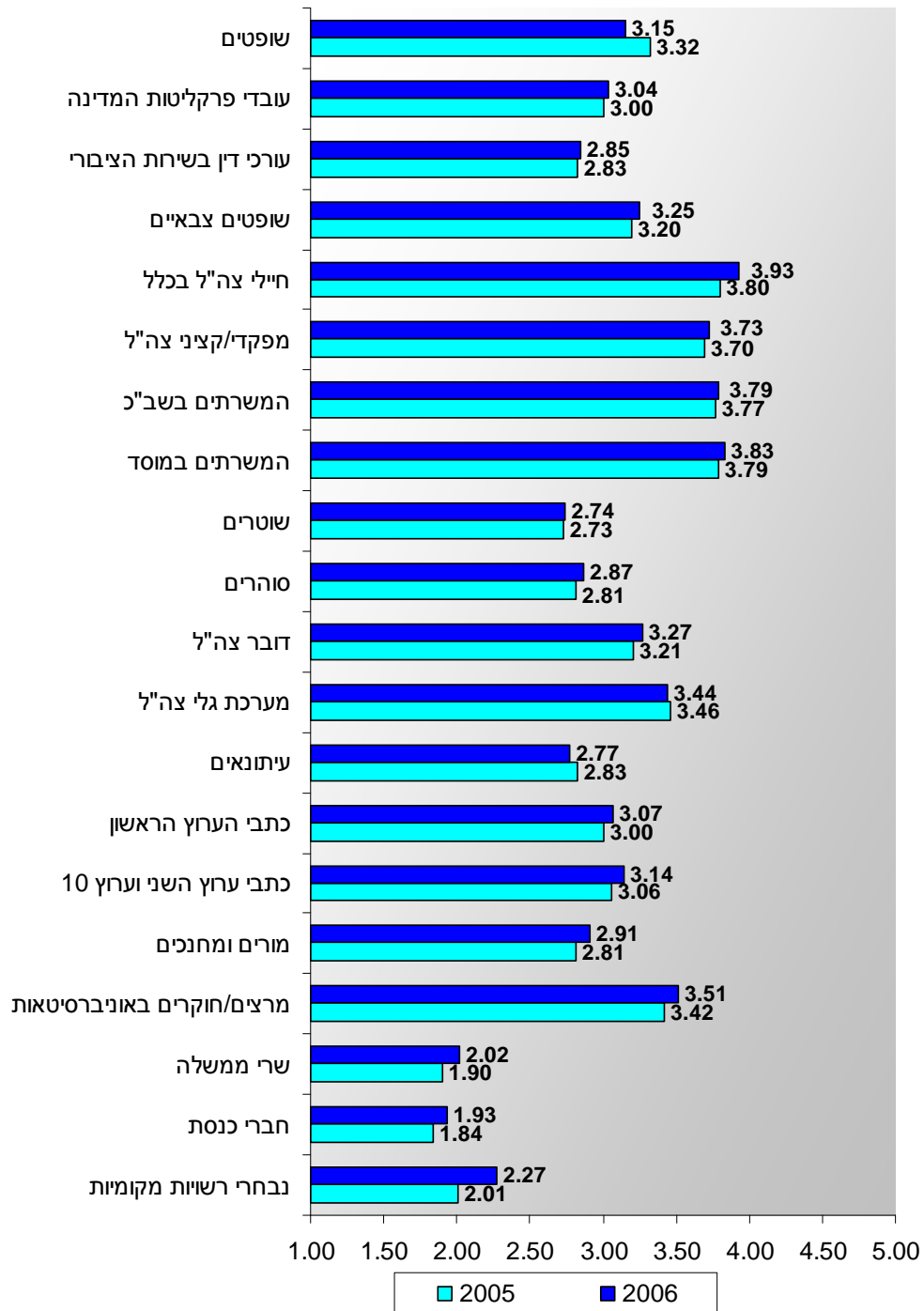


אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

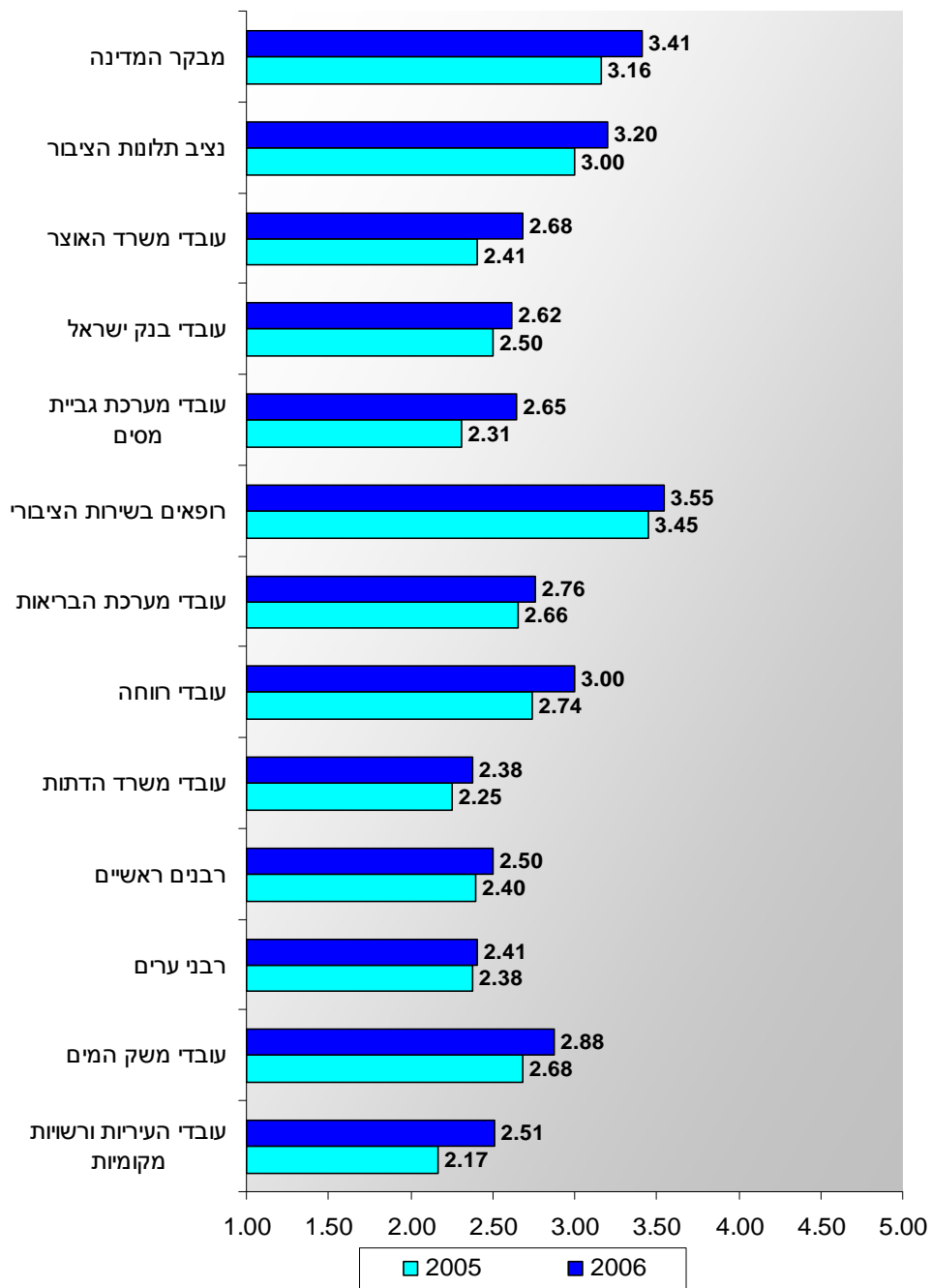
תרשים 45 – רמת האמון כלפי עובדי רשויות מקומיות ומשק המים



תרשים 46א': ארון כלפי משרתי ציבור 2006-2005



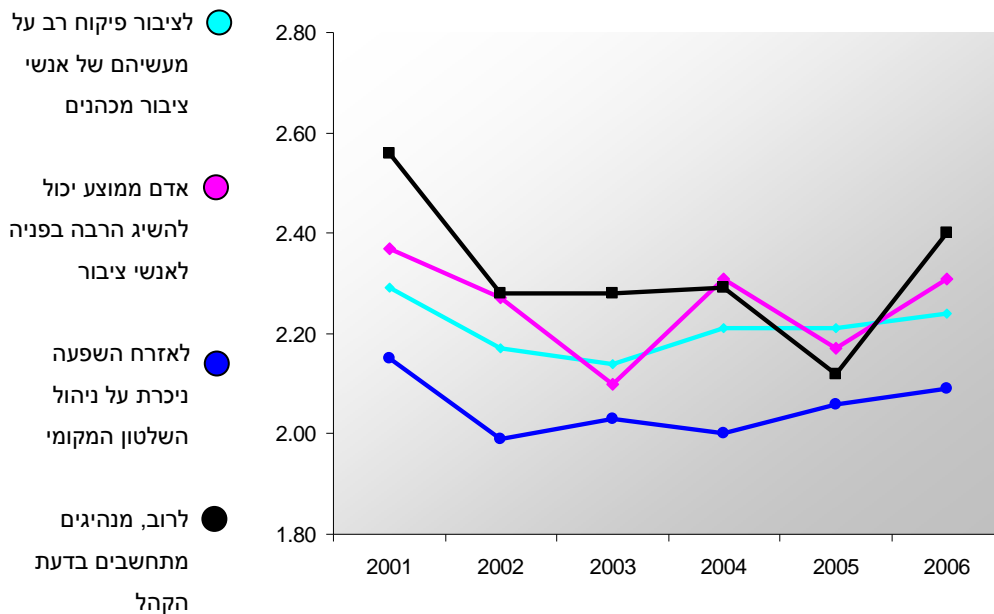
תרשים 46ב': אמון כלפי משרתי ציבור 2005-2006



2.3 - אמון במעורבות אזרחית

הממצאים אודות אמון הציבור ביכולתו להשפיע על מקבלי ההחלטות בממשל ובמנהל הציבורי מובאים בתרשים 47. מתרשים זה עולה כי לציבור הישראלי תחושת השפעה נמוכה ולכן אמון נמוך במעורבות אזרחית (ממוצע רב שנתי של 2.26 עם סטית תקן 0.88). מגמת האמון שנמצאה בירידה בשנה שעברה, רשמה עליה מתונה השנה (2.26 השנה לעומת 2.14 בשנה שעברה) ומעידה כי לאזרח תחושה כי אין ביכולתו להשפיע על מעשי הממשל. עם זאת, ניכרת עליה מסוימת בתחושה כי מנהיגי המדינה מתחשבים בדעת האזרחים ועליה מתונה יותר בתחושה כי לאזרח יכולת להשיג תוצאות באמצעות פנייה לאנשי ציבור. לעומת זאת, זוהי כבר השנה השלישית בה כמעט ולא חל שינוי בעמדות ביחס ליכולתם של האזרחים לפקח על מעשיהם של אנשי הציבור ובתחושת היכולת להשפיע על המתרחש בשלטון המקומי.

תרשים 47 – אמון במעורבות אזרחית



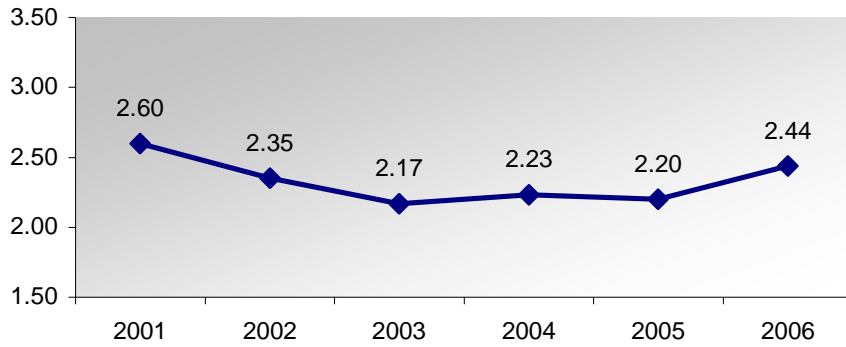
2.4 - עמדות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי

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 נתפש השירות הציבורי כבעל זיקה עסקית-כלכלית או לחילופין חברתית בעיני הציבור. עוד נבחנו מידת הרגישות והפתיחות של מוסדות ציבור ועובדיהם לאזרח בסדרת שאלות באשר למידת השקיפות והאחריותיות שהם מפגינים, הנגישות שלהם לאזרח, ההיענות לדרישותיו, והיזומה והחדשנות אותם נוקט המגזר הציבורי. ניתן לומר, באופן כללי, כי בשנה הנוכחית חלה עליה מסוימת בהערכת הציבור את טיב שירותי המגזר הציבורי, הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המדדים. תרשים 63 מצביע על מגמה כללית של עליה מתונה המאפיינת את עמדות ותפיסות הציבור לגבי ביצועי המגזר הציבורי. ניתן לומר עם זאת שהערכות הציבור לאורך שש השנים האחרונות עדיין נמוכות למדי ומייצגות עמדות ביקורתיות ביחס לרמת השירות שמקבל הציבור בישראל מהמגזר הציבורי.

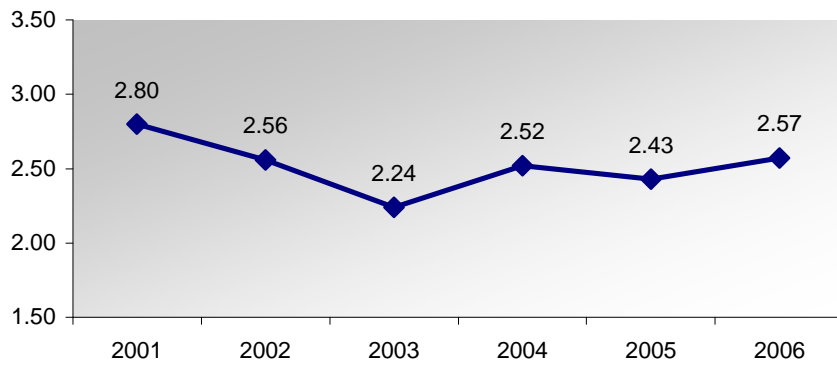
המדד המשולב להערכת ביצועי המגזר הציבורי והערכות האזרחים לגבי טיב הניהול במגזר זה מוצג בסוף פרק זה. מדד זה מהווה אינדיקציה נוספת למגמת הירידה בשביעות הרצון של אזרחי המדינה מאיכות תפקודו של המגזר הציבורי. הממצאים מעידים כי, למרות תנודות מסוימות לאורך השנים, אזרחי המדינה אינם מדווחים על שינוי משמעותי לטובה בביצועי המגזר הציבורי ואיכות המנהל הציבורי לאורך שש שנים האחרונות.

ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2006

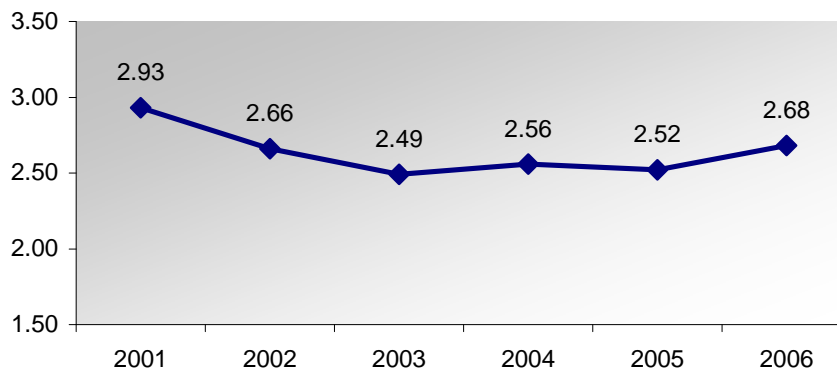
תרשים 48 - איכות הנהגה וניהול



תרשים 49 - איכות כוח אדם ציבורי

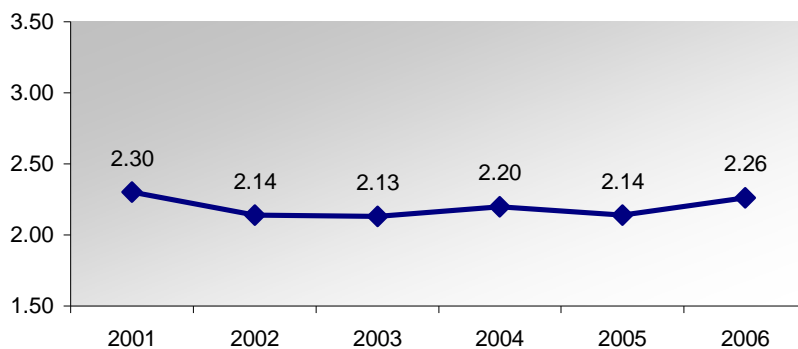


תרשים 50 - תדמית המגזר הציבורי

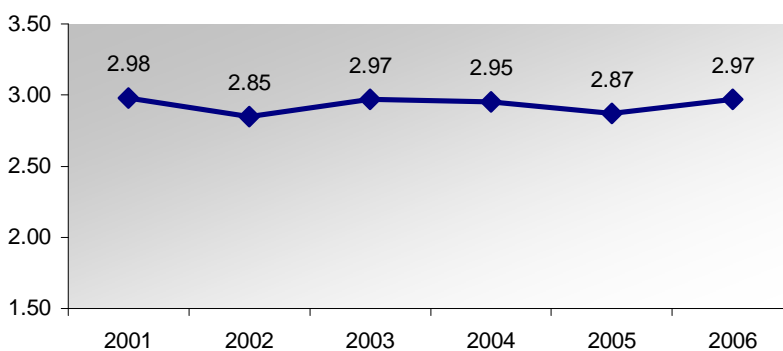


ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2006 - המשך

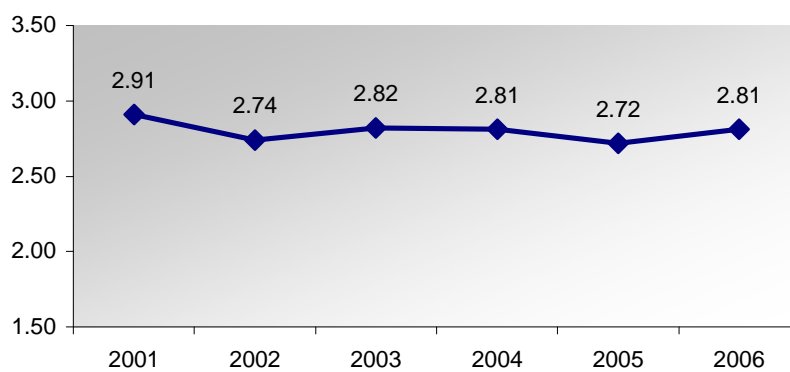
תרשים 51 - אמן במעורבות אזרחית



תרשים 52 - אמן במשרתי ציבור

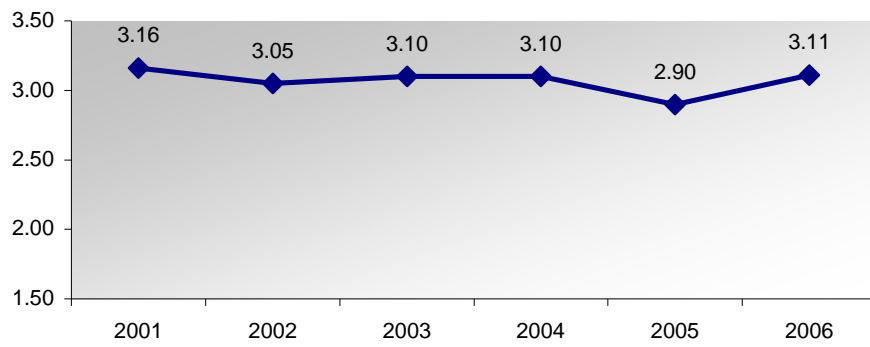


תרשים 53 - אמן במוסדות מנהליים ושלטוניים

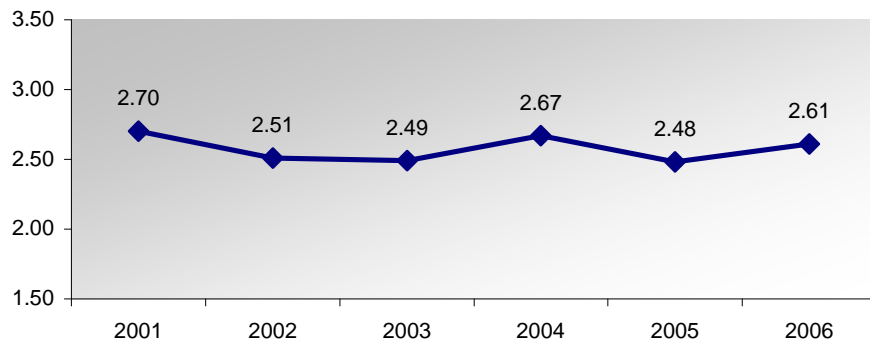


ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2006 - המשך

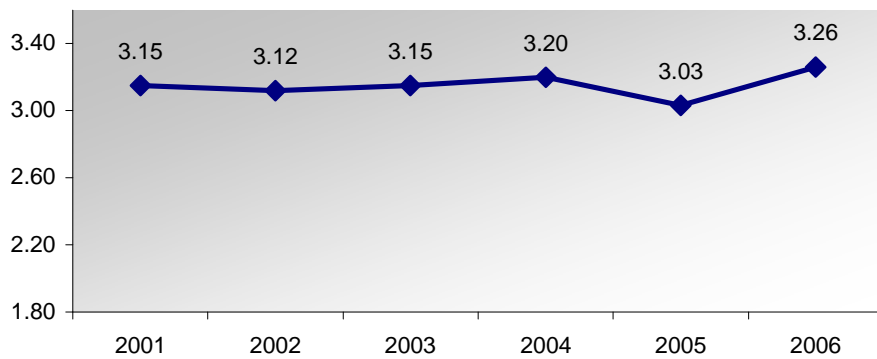
תרשים 54 - שביעות רצון משירותים ציבוריים



תרשים 55 - נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים

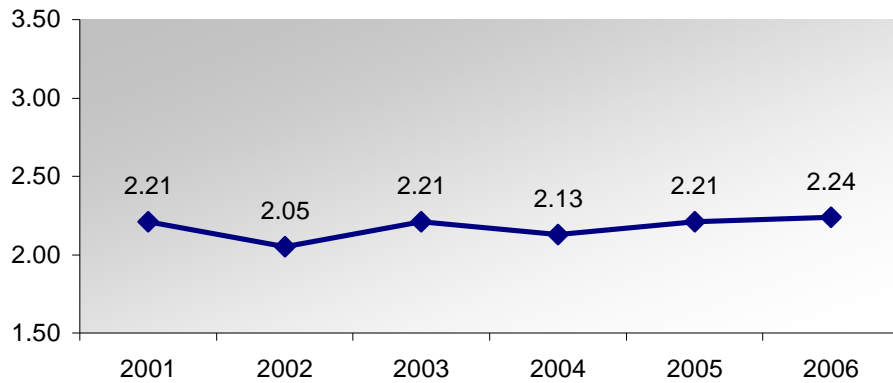


תרשים 56 - זיקה עיסוקית / כלכלית

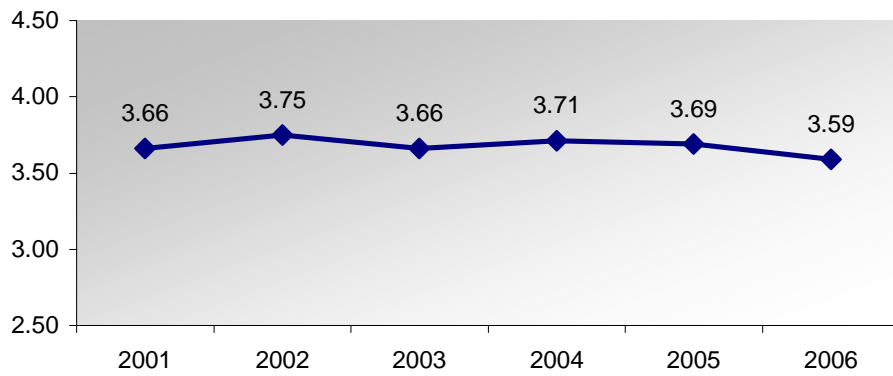


ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2006 - המשך

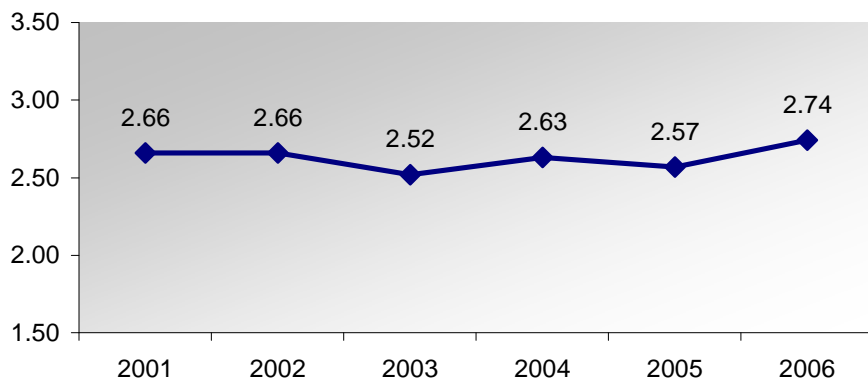
תרשים 57 - זיקה חברתית



תרשים 58 - פוליטיקה פנימית

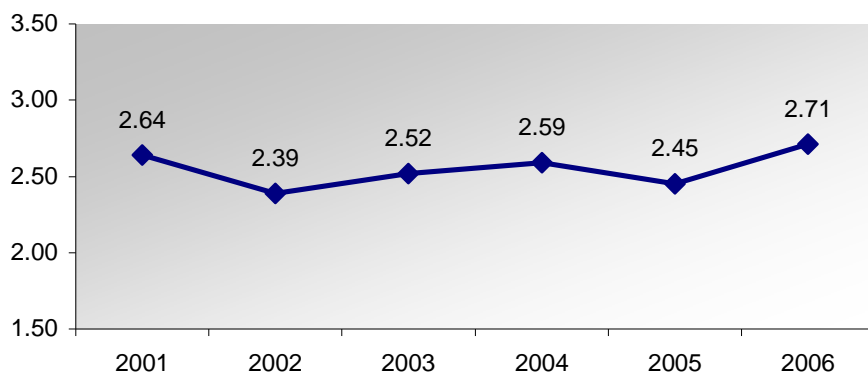


תרשים 59 - יוזמה וחדשנות

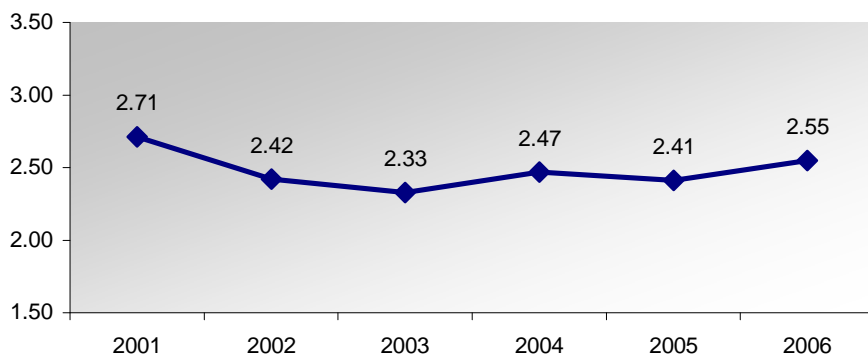


ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2006 - המשך

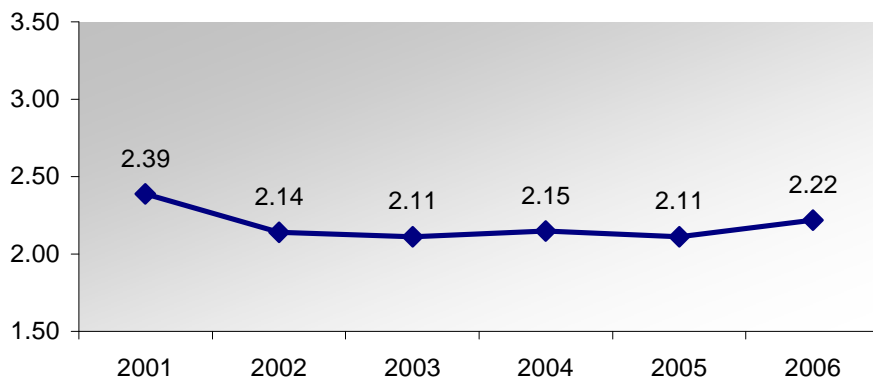
תרשים 60 - אתיקה, מוסר ויושרה



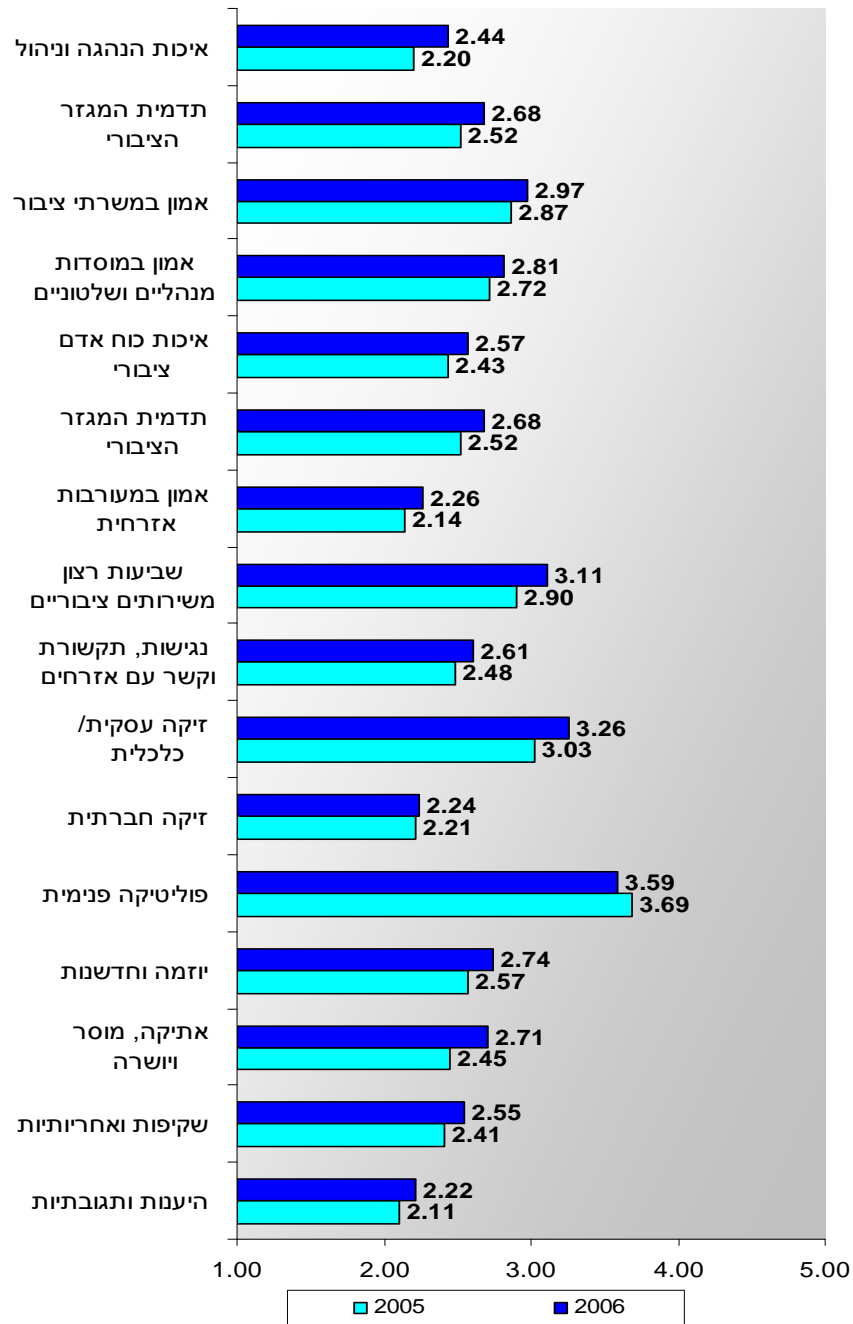
תרשים 61 - שקיפות ואחריותיות



תרשים 62 - היענות ותגובתיות



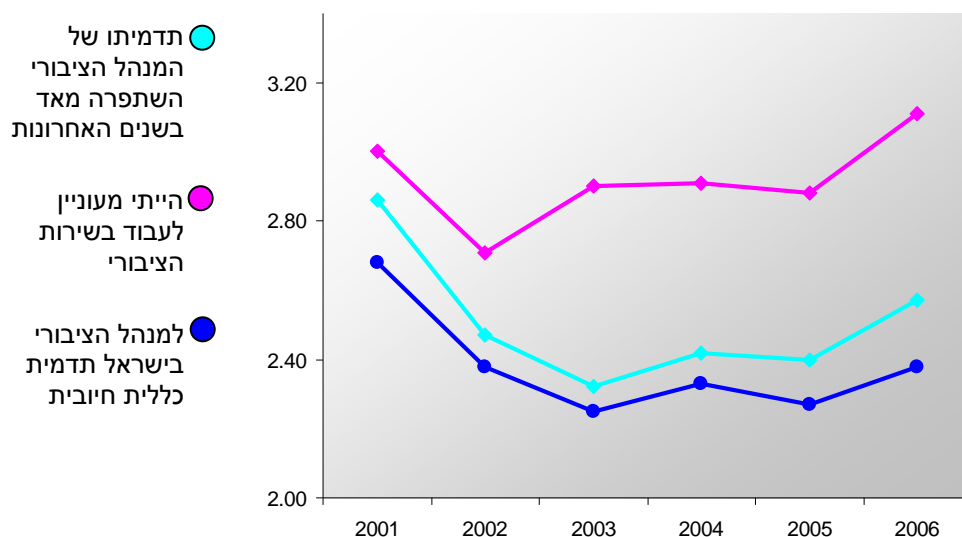
תרשים 63 - ממוצעי משתני המחקר - 2006-2005



2.4.1 – תדמית המגזר הציבורי

הממצאים אודות תדמית של המערכת הציבורית בעיני האזרחים מתוארים בתרשים 64. הממצאים מראים על עליה מסוימת בתדמית המגזר הציבורי וניכר כי חל שיפור יחסי בתדמיתו. מדד תדמית עומד בשנה הנוכחית על 2.68, גבוה במעט משנה קודמת (2.52) וגבוה יחסית לשנים 2002-2005 (2.52, 2.49, 2.56, 2.66 בהתאמה). המנהל הציבורי בישראל סובל מתדמית נמוכה יחסית, אך השנה אנו רואים עליה משמעותית ברצון האזרחים מלהצטרף לשורותיו כעובדים.

תרשים 64 - תדמית המגזר הציבורי

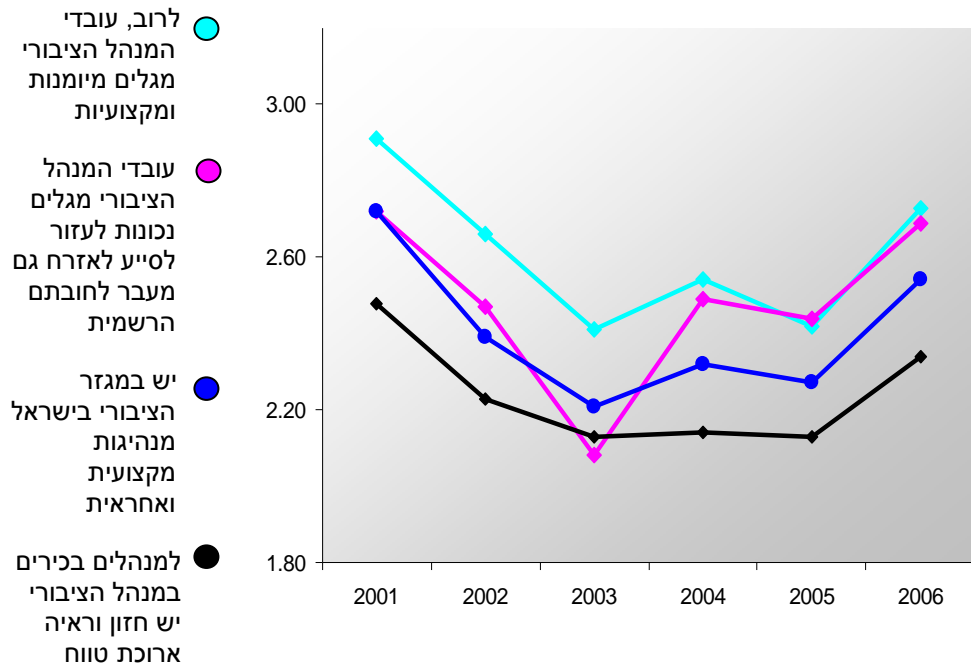


2.4.2 - איכות כוח אדם, הנהגה והניהול

מגמת העלייה בהערכת האזרחים את כוח האדם, ההנהגה, והניהול במגזר הציבורי עליה דיווחנו בשנה שעברה ממשיכה גם השנה. ציבור הנחקרים דיווח כי השנה, יותר מבעבר, ישנה נכונות של עובדי המנהל הציבורי לסייע לאזרח מעבר לחובתם הרשמית, וכן גברה ההערכה לרמת המיומנות והמקצועיות של עובדים אלה. עליה נוספת מצאנו בהערכות הציבור את ההנהגה ואיכות הניהול במגזר הציבורי. ציבור האזרחים סבור כי ההנהגה מגלה השנה מעט יותר מיומנות ומקצועיות, חזון וראיה ארוכת טווח.

בהתאם לכך, ניתן לראות כי המנהל הציבורי זוכה בשש השנים גם יחד להערכות בינוניות עד נמוכות, הן בהערכה הממוצעת של כוח האדם (בממוצע 2.57) והן בהערכה הממוצעת של איכות ההנהגה והניהול (ממוצע של 2.44). בשנת 2001 עמד ממוצע הערכת איכות כוח האדם במגזר הציבורי על 2.80 והשנה עמד הממוצע על 2.57. עם זאת, נרשמה עליה בהערכת כוח האדם הציבורי ביחס לשנים 2002-2005, עליה זו משמעותית יותר מאשר בשנים עברו (2.56 ב-2002, 2.24 ב-2003, 2.52 ב-2004, ו-2.43 ב-2005).

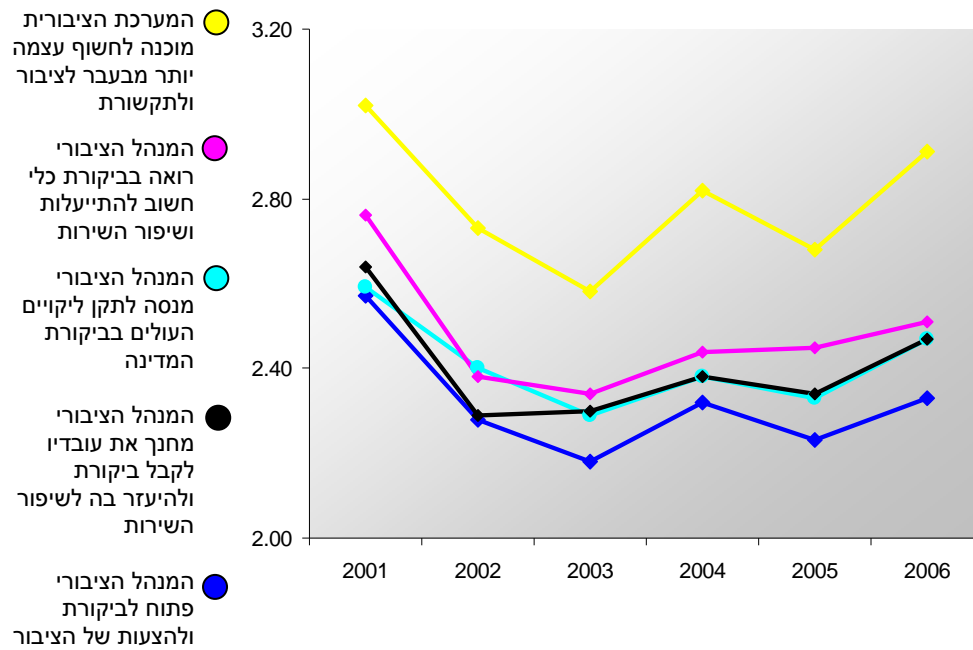
תרשים 65 - איכות כוח אדם, הנהגה וניהול



2.4.3 - שקיפות ואחריותיות

תרשים 66 מלמד על עליה מתונה ברמת השקיפות (Transparency) והאחריותיות (Accountability) של המנהל הציבורי כלפי האזרח, בניגוד לירידה הקלה שנרשמה בשנה שעברה. ממוצע ציון השקיפות והאחריותיות של המנהל הציבורי בישראל עומד בשנת 2006 על 2.54, ממוצע הגבוה במעט מהממוצע הכללי לאורך חמש שנות הסקר הקודמות (2.47). הערכת הנחקרים למוכנות המערכת להיחשף בפניהם או בפני התקשורת נמצאה גבוהה יותר מהשנה שעברה (השנה 2.91 לעומת 2.68 בשנה שעברה, 2.32 ב-2004, 2.58 ב-2003, 2.73 ב-2002 ו-3.02 ב-2001). בדומה לכך דווח על עליה מתונה בתחושות האזרחים לגבי פתיחות המנהל הציבורי לביקורת ולהצעות של הציבור (2.33 השנה לעומת 2.22 ב-2005, 2.32 ב-2004, 2.18 ב-2003, 2.28 ב-2002 ו-2.57 ב-2001). ניתן לומר כי באופן כללי למרות העלייה הכללית בתחושות הציבור אין הוא מאמין שהמנהל הציבורי מנסה ברצינות לתקן ליקויים העולים בביקורת המדינה (ממוצע הסכמה עם הטענה בדבר מוכנות לתיקון ליקויים: 2.47 השנה, 2.59, 2.40, 2.29, 2.39, 2.33 לשנים 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, בהתאמה), ואינו רואה בביקורת כלי חשוב דיו להתייעלות ולשיפור השירות (2.51 השנה לעומת ממוצע כללי של 2.47 בחמשת השנים הקודמות).

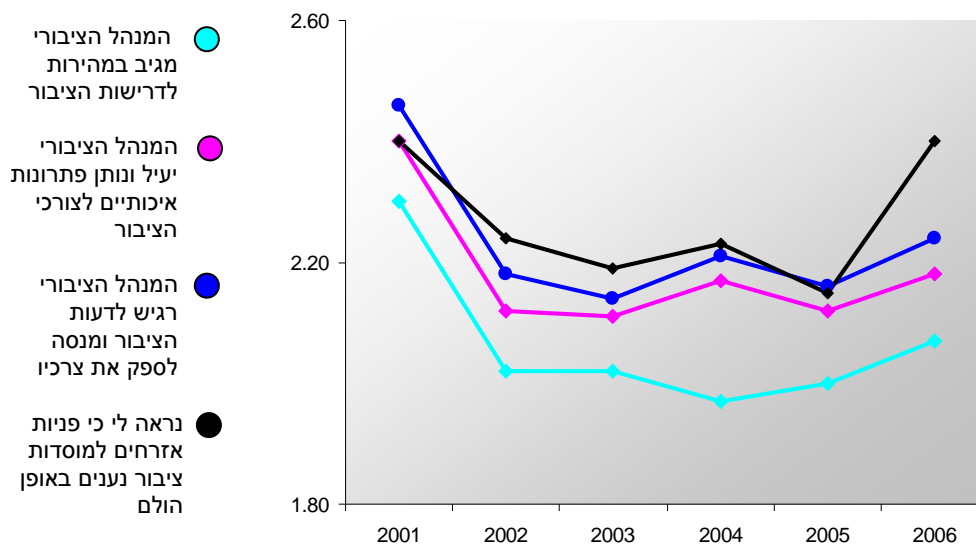
תרשים 66 - שקיפות ואחריותיות



2.4.4 - הענות/ תגובתיות

רמת ההיענות והתגובתיות של המגזר הציבורי נמוכה לאורך שש השנים האחרונות אך השנה נרשמה עליה מתונה בתחושות הציבור ביחס לרמת התגובתיות של המגזר הציבורי (ממוצע 2.22 לעומת ממוצע כללי של 2.18 בחמש השנים האחרונות). ניתן לומר כי מידת ההיענות והתגובתיות נתפסת בעיני הציבור כנמוכה ובלתי מספקת. גם השנה, למרות שיפור קל, מדווח הציבור כי המנהל הציבורי אינו מגלה רגישות לדעות האזרחים ואינו מתאמץ די הצורך לספק את צרכיהם (ממוצע של 2.25 לעומת 2.16 ב-2005). למרות העלייה מתונה בתחושת הציבור לגבי מהירות התגובה של המגזר הציבורי עדיין מדווח הציבור כי אין די פתרונות יעילים ואיכותיים התואמים את צרכי אזרחי המדינה. תרשים 67 מפרט ממצאים אלה.

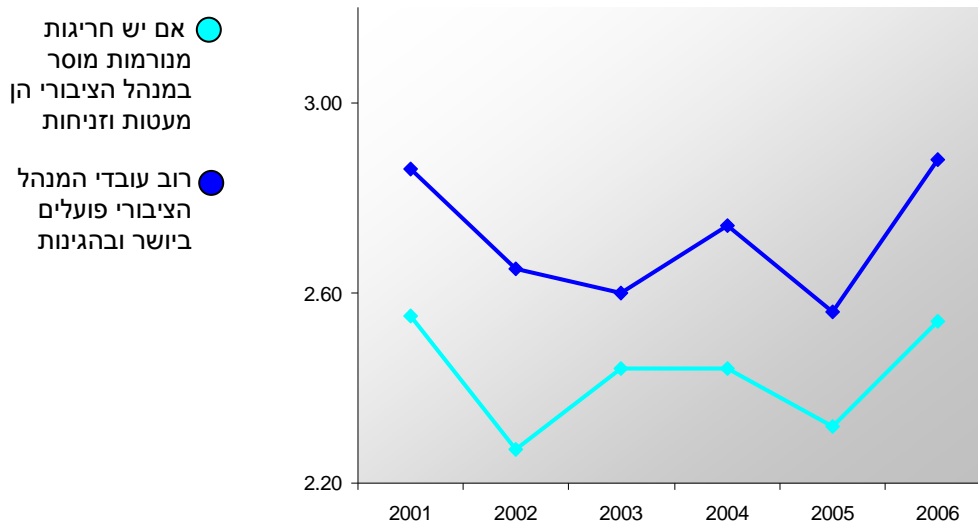
תרשים 67 - היענות ותגובתיות



2.4.5 - אתיקה, מוסר, ויושרה

תרשים 68 מציג את תפיסות הציבור ביחס לרמת האתיקה, המוסר, והיושרה של משרתי ציבור בישראל. הציבור סבור שבמרוצת השנה האחרונה המנהל הציבורי אינו פועל ברוב המקרים ביושר מספיק ובהגינות כלפי אזרחיו (ממוצע 2.88). עם זאת, קיים שיפור מסוים במימד זה בהשוואה לשנים קודמות (2.56 ב-2005 ו-2.75, 2.61, 2.66, 2.87 בשנים 2001 עד 2004 בהתאמה). למרות שיפור מסוים הציבור עדיין חש רמה נמוכה מאד של הזדהות עם הטענה כי חריגות מנורמות מוסר הן מעטות וזניחות (2.54) בהשוואה ל- 2.32, 2.44, 2.45, 2.28, 2.56 לשנים 2001-2005 בהתאמה). באופן כללי ממוצע רמת האתיקה, המוסר, והיושרה של השירות הציבורי בישראל, בעיני הציבור, עלה משמעותית ועמד על 2.71 בהשוואה ל-2.44 בשנה החולפת, אך עדיין מצביע כי האזרחים חשים כי קיים מקום לשיפור רב במישור זה.

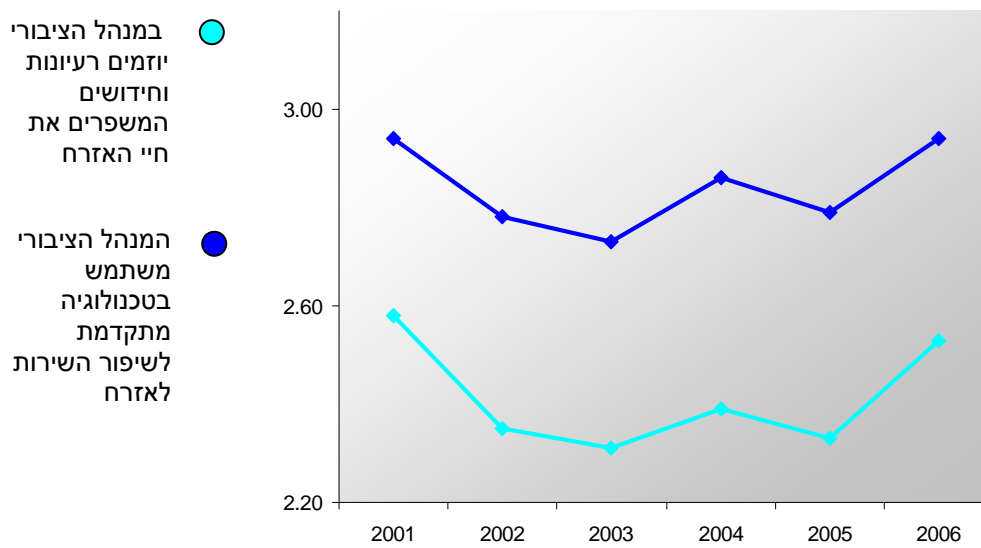
תרשים 68 - אתיקה, מוסר ויושרה



2.4.6 - יוזמה וחדשנות

רמת היוזמה והחדשנות שמפגין המגזר הציבורי נותרה נמוכה בעיני הציבור גם ב-2006; הציון הממוצע לרמת היוזמה והחדשנות גבוה מעט בהשוואה למשנה שעברה ועומד על 2.74 (לעומת 2.56 ב-2005 ו-2.60 בממוצע רב שנתי) ערכים נמוכים אלה מצביעים על התקדמות מסוימת אך איטית למדי במישור זה. תרשים 69 מפרט ממצאים אלה.

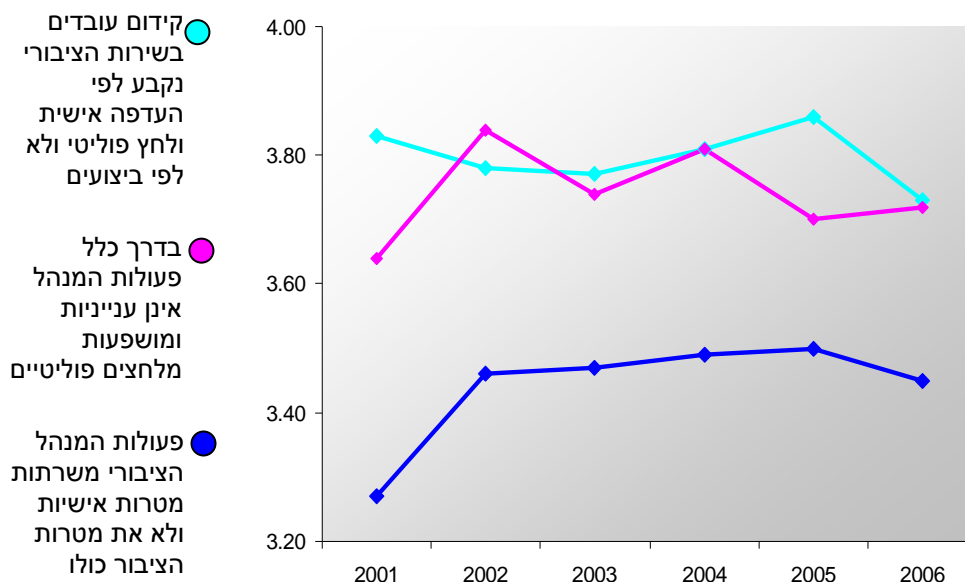
תרשים 69 - יוזמה וחדשנות



2.4.7 - פוליטיקה פנימית

למרות שיפור מסוים, גם השנה חשים האזרחים כי המנהל הציבורי סובל מפוליטיזציה גבוהה ומקבלת החלטות בלתי מקצועיות (3.59 השנה לעומת 3.68 ב-2005). הציבור חש כי עובדים רבים מדי זוכים לקידום לא ראוי אשר נקבע לכאורה בשל העדפה אישית או לחץ פוליטי (3.73 השנה לעומת 3.86, 3.81, 3.76, 3.78, ו-3.83 בשנים 2001-2005 בהתאמה). הנחקרים עדיין מדווחים כי המנהל הציבורי בישראל מתאפיין במידה לא מבוטלת ומזיקה של פעילות פוליטית פנימית המנוגדת לענייניו המקצועיים. מימדי רמת הפוליטיקה הפנימית מעידים כי פעולות המנהל הציבורי משרתות לא פעם מטרות אישיות במקום לקדם את טובת הציבור כולו.

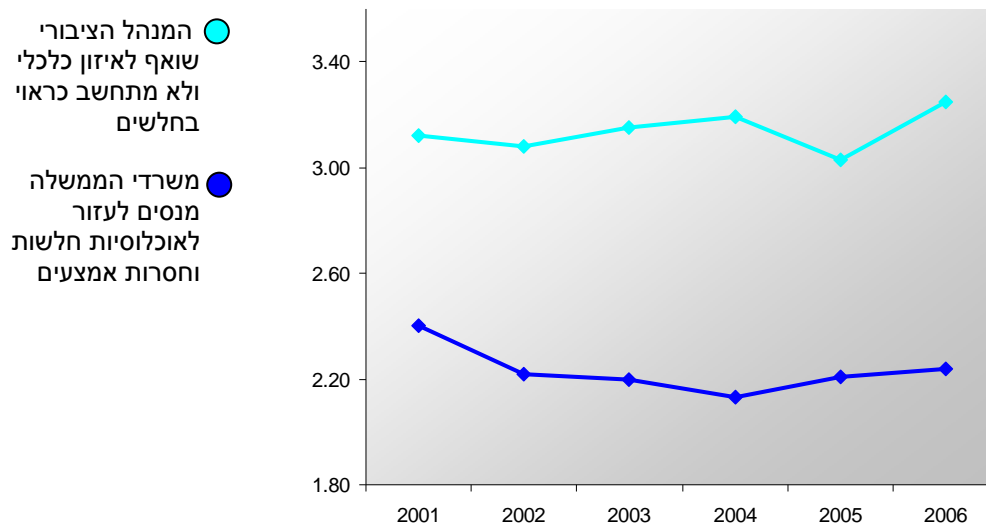
תרשים 70 - פוליטיקה פנימית



2.4.8 - זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית

השנה, בדומה שלנה שעברה הציבור חש כי מתחזקת מגמת ההחרפה בשאיפת המנהל הציבורי לאיזון כלכלי מבלי שיגלה התחשבות ראויה בחלשים (ממוצע של 3.27 השנה לעומת 3.12, 3.08, 3.15, 3.20 ו-3.03 בשנים 2001-2005 בהתאמה). האזרחים חשים כי המנהל הציבורי אינו מנסה לסייע בידיהן של אוכלוסיות חלשות וחסרות אמצעים (ממוצע של 2.24 לעומת ממוצע של 2.40, 2.22, 2.21, 2.13 ו-2.21 בשנים 2005-2001 בהתאמה).

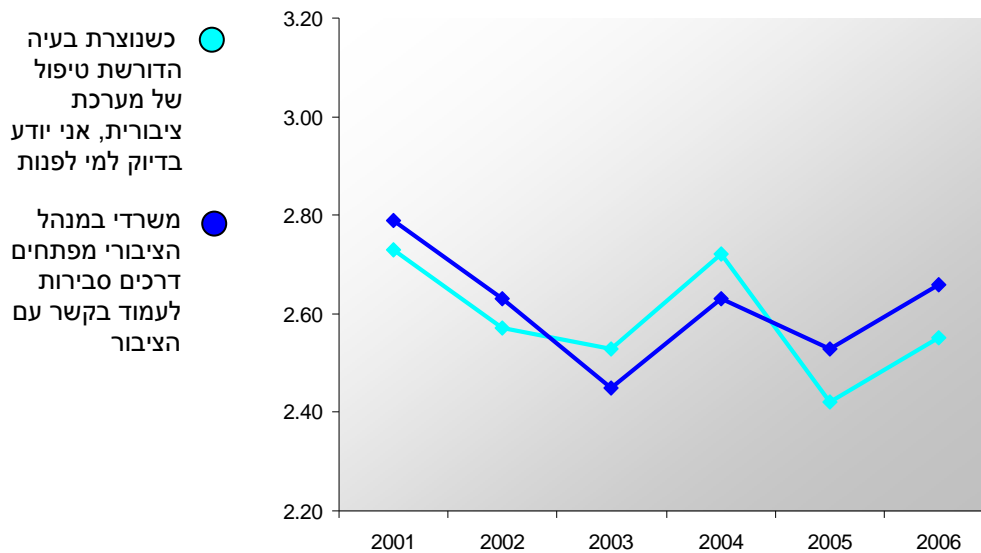
תרשים 71 - זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית



2.4.9 - נגישות, תקשורת, וקשר עם הציבור

תרשים 72 מציג את תחושות הציבור לגבי מידת נגישותו של המנהל הציבורי לאזרחיו. השנה חלה עליה מסוימת בתחושות האזרחים כי המנהל הציבורי נגיש ופועל לשימור הקשר עם הציבור (ממוצע 2.60 לעומת 2.47 אשתקד). תחושה זו תואמת את המגמה שנצפתה בשנים הקודמות. עם זאת, בערכים מוחלטים ניתן לומר כי מידת הנגישות של המגזר הציבורי לאזרחיו נמוכה ואיננה מספקת. אזרחים עדיין חשים כי הנגישות למקבלי החלטות במנהל הציבורי והתקשורת עימם מוגבלת ולא נעשה די מאמץ לפתח דרכים סבירות לעמוד בקשר עם הציבור.

תרשים 72 - נגישות וחסמי תקשורת

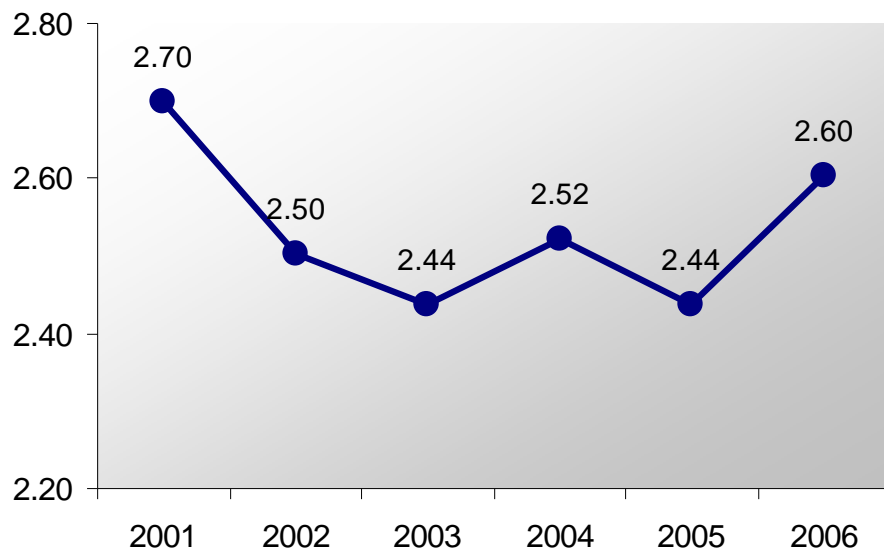


2.4.10 מדד משולב להערכת המגזר הציבורי

הממצאים לגבי הערכת הציבור את איכות וטיב ביצועי המגזר הציבורי מוצגים בתרשים מס' 73. מדד ביצועי המגזר הציבורי נבנה כאמור על בסיס הידע הקיים בספרות, והינו דומה לממדי הערכה נוספים הקיימים במדינות שונות בצפון אמריקה ובאירופה (לדוגמא, ICCS-ISAC, ACSI). 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 לאזרחיו, יוזמה וחדשנות ותדמית המגזר. (ג) **איכות הניהול**: הערכת איכות עובדי המגזר הציבורי והערכת איכות מנהליו. (ד) **אפקטיביות המגזר הציבורי**: רמת האתיקה מוסר ויושרה המגזר הציבורי, מידת השקיפות והאחריותיות והעדר פוליטיקה פנימית.

מהממצאים ניתן לראות כי האזרחים מעריכים את ביצועי המגזר הציבורי ואת איכותם ברמה נמוכה יחסית (ממוצע שנע בין 2.44-2.70) וקיימת מגמת שחיקה בהערכת האזרחים את רמת ביצועי המגזר הציבורי ואיכותם; בעוד שבשנת 2001 הוערכה רמת ביצועי המגזר הציבורי בממוצע של 2.70 הרי שבשנת 2005 הערכה זו עומדת על ממוצע של 2.44. נקודת אור ניתן לראות בשיפור מסוים שחל השנה בהערכה הכללית. זו עלתה במעט בהשוואה לשנים הקודמות (ממוצע של 2.60) אך ניתן לומר כי אזרחי המדינה עדיין חשים כי רמת ביצועי המגזר הציבורי טעונה שיפור.

תרשים 73 – מדד משולב להערכת המגזר הציבורי



לוח 1: מתאמי *Pearson's r* עבור משתני המחקר (מובהקות α Cronbach ב-2006)

משתנים	ממוצע	ס.תקן	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. שביעות רצון	3.11	.54	(.83)														
2. אמון במוסדות	2.81	.52	.64**	(.87)													
3. אמון במשרתי	2.97	.53	.57**	.80**	(.91)												
4. אמון במעורבות	2.26	.75	.26**	.26**	.38**	(.74)											
5. תדמית המגזר	2.68	.82	.28**	.33**	.38**	.43**	(.61)										
6. איכות כוח אדם	2.57	.83	.36**	.42**	.47**	.49**	.62**	(.84)									
7. איכות הנהגה	2.44	.88	.30**	.40**	.36**	.48**	.55**	.64**	(.75)								
8. שקיפות	2.55	.84	.28**	.36**	.40**	.52**	.52**	.70**	.66**	(.86)							
9. ואחריותיות	2.22	.75	.35**	.41**	.41**	.60**	.45**	.66**	.61**	.62**	(.86)						
10. אתיקה, מוסר	2.71	.93	.30**	.32**	.38**	.42**	.39**	.53**	.43**	.45**	.54**	(.69)					
11. יוזמה וחדשנות	2.74	.89	.36**	.30**	.31**	.45**	.41**	.58**	.51**	.57**	.63**	.47**	(.75)				
12. פוליטיקה פנימית	3.59	.99	-.13*	-.19**	-.21**	-.16**	-.22**	-.31**	-.27**	-.33**	-.27**	-.22**	-.16**	(.60)			
13. זיקה חברתית	2.24	.99	.28**	.35**	.39**	.45**	.37**	.45**	.41**	.42**	.50**	.39**	.40**	-.19**	--		
14. זיקה עסקית/ כלכלית	2.74	1.10	.09*	N.S	N.S	N.S	N.S	.12**	N.S	N.S	N.S	N.S	.16*	.09*	N.S	--	
15. נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים	2.61	.88	.32**	.32**	.30**	.48**	.34**	.43**	.36**	.46**	.52**	.46**	.47**	-.16**	.40**	.13**	(.66)

P<.05 * P<.01 ** N = 477-505 N.S=Not Significant

לוח 2: מתאמי *Pearson's r* עבור משתני המחקר וסדרת משתנים דמוגרפיים-2006

משתנים	מין (גבר)	גיל	מצב משפחתי (נשוי)	שנים בארץ (בקרב מהגרים)	השכלה	הגדרה אתנית סובייקטיבית (אשכנזי)	דת (יהודי)	מידת דתיות (חילוני)	הכנסה	עובד מגזר ציבורי
1. שביעות רצון משירותים ציבוריים	.11**	.15*	-.13*	N.S	N.S	N.S	-.15*	-.09*	N.S	-.11*
2. אמון במוסדות מנהליים ושלטוניים	N.S	.09*	N.S	N.S	-.16*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S
3. אמון במשרתי ציבור	N.S	N.S	N.S	N.S	-.13*	N.S	-.13*	N.S	N.S	N.S
4. אמון במעורבות אזרחית	N.S	N.S	N.S	-.20*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.12*
5. תדמית המגזר הציבורי	N.S	N.S	-.10*	N.S	-.10*	N.S	N.S	-.11*	N.S	-.18**
6. איכות כוח אדם ציבורי	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.21*
7. איכות הנהגה וניהול	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.13*
8. שקיפות ואחריותיות	N.S	N.S	N.S	N.S	-.12*	N.S	N.S	N.S	N.S	-.14*
9. היענות ותגובתיות	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.15*
10. אתיקה, מוסר ויושרה	N.S	N.S	-.14*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	.10*	-.22**
11. יוזמה וחדשנות	N.S	N.S	-.12*	N.S	N.S	N.S	N.S	-.15*	N.S	-.18**
12. פוליטיקה פנימית	N.S	N.S	N.S	N.S	.10*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S
13. זיקה חברתית	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.11*	N.S	N.S	N.S
14. זיקה עסקית/ כלכלית	N.S	-.14*	N.S	N.S	.17**	N.S	N.S	N.S	-.13*	N.S
15. נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.10*

P<.05 * P<.01 ** N = 482-494 N.S=Not Significant

סיכום

נייר עבודה זה הינו נדבך נוסף בניסיונו להתחקות לאורך זמן אחר עמדות הציבור ותפיסותיו ביחס להיבטים שונים בתפקודן של זרועות המנהל הציבורי בישראל. המגמה המשתקפת מהממצאים שנאספו מאז שנת 2001 ועד היום מגלה שינויי עמדות מעניינים. בעוד שבהיבטי הערכה רבים חלה עלייה מתונה, ולעיתים משמעותית, שמחזירה חלק מהמדדים לערכים הקרובים לערכי שנת 2001 הרי שבאופן כללי הציבור מוסיף להביע שביעות רצון נמוכה מהשירותים הציבוריים הניתנים לו על ידי המדינה וסוכנויות המשנה שלה.

הממצאים בשנה הנוכחית, בהתאם לשנים קודמות, מצביעים על ביצועים בינוניים עד נמוכים (בערכים מוחלטים) של הזרועות הביצועיות בממשל בישראל. עם זאת, ניתן להבחין במגמה של שיפור מסוים בהערכות הציבור, לאורך כל המדדים וכמובן בשקלול הסופי. ככלל שנה, אנו מעריכים שעמדות האזרחים בנוגע לסקטור הציבורי מושפעות הן ממאפייני השירות והניהול בסקטור הציבורי כפי שנחווים ע"י האזרחים והן מאירועים מרכזיים שהתרחשו בתחום הכלכלי-פוליטי-חברתי. בשני היבטים הללו ניתן להצביע על תהליכים ואירועים שהתרחשו בשנה שקדמה להפצת השאלונים (מאי 2005 - מאי 2006) שהובילו ככל הנראה לשיפור במרבית המדדים. ראוי להדגיש שהסקר נערך לפני פרוץ המלחמה בלבנון בקיץ 2006.

בכל הקשור לשירות וניהול בסקטור הציבורי, השיח הציבורי בשנים האחרונות וביתר שאת בשנה האחרונה היה רווי דיונים בשינויים ורפורמות מסוגים שונים. בחלק מהמקרים שינויים מסוימים גם התרחשו ויצאו לפועל, אך אין ספק שההד התקשורתי לו זוכות התכניות וההצעות השונות יוצר אוירה של שינוי, התחדשות ושיפור גם במקרים בהם ההצעות לרפורמות ושינוי לא מתממשות בפועל. אנו מעריכים שלחצי "ההתחדשות" יש בכל מקרה השפעה פוטנציאלית על עמדות האזרחים. ניתן להזכיר בהקשר זה את פרסום דו"ח דברת לגבי רפורמה במערכת החינוך והדיון הציבורי שהתעורר סביבו, רפורמות מבניות בנמלים ובמע"צ, רפורמות בשוק התקשורת, רפורמות בשוק ההון, השקעות ותנופת בנייה של תשתית הרכבות ורפורמות בתחום התשתיות (חשמל, מים, דלק ובתי זיקוק). חלק גדול מהתכניות וביצוען הובל ע"י הדרגים המקצועיים במשרד האוצר – תהליך שיצר תחושה של מנהל ציבורי מקצועי ואחראי. במקביל לתהליך זה ישנם לחצים לא מעטים לביקורת

ציבורית נחושה והקפדה בענייני אתיקה ומנהל תקין של משרתי ציבור. תופעת החקירות מסוגים שונים כלפי נבחרים ציבור – יתכן ודווקא חיזקה עוד יותר את התדמית המקצועית האחראית של פקידי הציבור ושל המקצוע הנתון יותר ויותר לבקרה מסוגים שונים. הנתונים אכן מלמדים על עלייה משמעותית באמון כלפי מוסדות ועובדי ציבור בתחום האוצר והמיסוי, תשתיות ותחבורה. באופן מעניין, תהליך זה לווה בעלייה משמעותית באמון כלפי מוסד מבקר המדינה וירידה באמון כלפי השופטים. הסבר אפשרי לכך הוא העובדה שההתנהלות האקטיבית של מבקר המדינה הנוכחי מציגה אותו כלוחם נחוש בשחיתות בעוד שנימוקי שופטים המנוסחים בד"כ בלשון משפטית ולא תמיד זוכים להד תקשורתית ראוי נתקלים בניכור מסוים בקרב הציבור. יתכן גם שהחשיפה הגוברת של מערכת המשפט לביקורת הציבור וגילויים של עבירות משמעותיות ואף פליליות של חלק מחבריה בעת האחרונה פוגעים בתדמית המערכת הזו ובאמון כלפיה לאורך זמן.

בכל הקשור לאירועים שהתרחשו בתחומים הפוליטי, הכלכלי והחברתי, ניתן להצביע על ארבעה אירועים מרכזיים שככל הנראה הייתה להם השפעה על עמדות האזרחים: ההתנקות מרצועת עזה, הקמת "קדימה", מחלתו של רה"מ שרון שיצרה פוטנציאל למשבר שלטוני והבחירות לכנסת השבע עשרה במרץ 2006. במקביל נמשך תהליך ההתייצבות כלכלית והמשך הצמיחה שלוו גם בהגדלת הפערים החברתיים. להערכתנו, העלייה במרבית המדדים מושפעת מאירועים אלו שיצרו מצד אחד תחושת משבר ומצד שני הצביעו על חוזקה היחסי של המערכת הפוליטית, החברתית והכלכלית בישראל והדגימו את יכולתה להתמודד עם משברים. בהקשר זה אין ספק שמלחמת לבנון השנייה, בקיץ 2006, המחישה קשיים דומים ואנו מעריכים שיהיה לכך ביטוי גם בעמדות האזרחים בעתיד.

לסיכום, ראוי לציין 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 ובתחום מחקרי 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.