

# ביצועי המגזר הציבורי בישראל:

ניתוח עמדות אזרחים והערכת מצב לאומית (2010)

נייר עבודה מספר 10

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,  
בית הספר לניהול, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

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



בית הספר לניהול  
ע"ש גילפורד גלייזר  
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

המכללה לאיכות השלטון בישראל



דצמבר, 2010



# ביצועי המגזר הציבורי בישראל: ניתוח עמדות אזרחים והערכת מצב לאומית (2010)

נייר עבודה מספר 10

פרופ' ערן ויגודה-גדות

פרופ' שלמה מזרחי



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

בשיתוף עם

המחלקה למנהל ומדיניות ציבורית,  
בית הספר לניהול, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

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



בית הספר לניהול  
ע"ש גילפורד גלייזר  
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

המכללה לאיכות השלטון בישראל



המחקר נערך 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, והמכללה לאיכות השלטון. 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 גועם כהן על עזרתו בביצוע המחקר.

דצמבר, 2010

# תוכן עניינים

## עמוד

4	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 2010:</b>
	<b>ניתוח עמדות הציבור</b>
9	2.1 - שביעות רצון משירותים ציבוריים
22	2.2 - אמון במוסדות ציבוריים ובמשרתי ציבור
40	2.3 - אמון במעורבות אזרחית
41	2.4 - עמדות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי
48	2.4.1 - תדמית המגזר הציבורי
49	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, תקשורת וקשר עם הציבור
58	2.4.10 - השתתפות פוליטית של הציבורי
59	2.4.11 - מדד משולב להערכת המגזר הציבורי
60	2.5 - ניתוח מתאמים
62	<b><u>סיכום</u></b>

## תרשימים ולוחות

### תרשימים

### עמוד

- 10 תרשים 1: שביעות רצון כללית משירותים ציבוריים
- 11 תרשים 2: שביעות רצון מבית ספר ומוסדות חינוך
- 11 תרשים 3: שביעות רצון משירותי רווחה (כולל ביטוח לאומי)
- 12 תרשים 4: שביעות רצון ממשד 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 קווית
- 14 תרשים 9: שביעות רצון משירותי חברת דואר ישראל
- 15 תרשים 10: שביעות רצון משירותי חברת חשמל
- 15 תרשים 11: שביעות רצון ממשד התחבורה ורשות הרישוי
- 16 תרשים 12: שביעות רצון משירותי שדות התעופה
- 16 תרשים 13: שביעות רצון חברות 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 משרותי משרד הפנים
- 19 תרשים 18: שביעות רצון משירותי משרד התקשורת
- 19 תרשים 19: שביעות רצון מבתי משפט
- 20 תרשים 20: שביעות רצון משירותי משטרה
- 21 תרשים 21: שביעות רצון משירותים ציבוריים בהשוואה לשנה קודמת
- 22 תרשים 22: ממוצע האמון במוסדות ומשרתי ציבור
- 24 תרשים 23: רמת האמון כלפי הכנסת ומפלגות בישראל
- 24 תרשים 24: רמת האמון כלפי מערכת האוצר בישראל
- 25 תרשים 25 א': רמת האמון כלפי מערכת המשפט בכלל
- 25 תרשים 25 ב': רמת האמון כלפי מערכת המשפט
- 26 תרשים 26: רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה
- 26 תרשים 27: רמת האמון כלפי משרד התקשורת
- 27 תרשים 28: רמת האמון כלפי מערכת תשתיות לאומיות
- 27 תרשים 29: רמת האמון כלפי מערכת איכות הסביבה
- 28 תרשים 30: רמת האמון כלפי משרד התחבורה
- 28 תרשים 31: רמת האמון כלפי מערכת שירותי הדת
- 29 תרשים 32: רמת האמון כלפי מערכת התקשורת
- 29 תרשים 33: רמת האמון כלפי מערכת הביטחון
- 30 תרשים 34: רמת האמון כלפי מערכת החינוך
- 30 תרשים 35: רמת האמון כלפי מערכת הבריאות
- 31 תרשים 36: אמון כלפי מוסדות ציבור בהשוואה לשנה קודמת
- 32 תרשים 37: רמת האמון כלפי משרתי מערכת החוק ומשפט
- 32 תרשים 38: רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון – צה"ל

## תרשימים

## עמוד

33	תרשים 39: רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון
33	תרשים 40: רמת האמון כלפי מערכת התקשורת
34	תרשים 41: רמת האמון כלפי עובדי מערכת החינוך
34	תרשים 42: רמת האמון כלפי המערכת הפוליטית
35	תרשים 43: רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה
35	תרשים 44: רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית
36	תרשים 45: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הבריאות והרווחה
36	תרשים 46: רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת
37	תרשים 47: רמת האמון כלפי עובדי רשויות מקומיות ומשק המים
38	תרשים 48: אמון כלפי משרתי ציבור בהשוואה לשנה קודמת
40	תרשים 49: אמון במעורבות אזרחית
42	תרשים 50: איכות הנהגה וניהול
42	תרשים 51: איכות כוח אדם ציבורי
42	תרשים 52: תדמית המגזר הציבורי
43	תרשים 53: אמון במעורבות אזרחית
43	תרשים 54: אמון במשרתי ציבור
43	תרשים 55: אמון במוסדות מנהליים ושלטוניים
44	תרשים 56: שביעות רצון משירותים ציבוריים
44	תרשים 57: נגישות, תקשורת וקשר עם הציבור
44	תרשים 58: זיקה עסקית/כלכלית
45	תרשים 59: זיקה חברתית
45	תרשים 60: פוליטיקה פנימית
45	תרשים 61: יוזמה וחדשנות
46	תרשים 62: אתיקה, מוסר ויושרה
46	תרשים 63: שקיפות ואחריותיות
46	תרשים 64: הענות ותגובתיות
47	תרשים 65: ממוצעי משתני המחקר בהשוואה לשנה קודמת
48	תרשים 66: תדמית המגזר הציבורי
49	תרשים 67: איכות כח האדם, הנהגה וניהול
51	תרשים 68: שקיפות ואחריותיות
52	תרשים 69: הענות ותגובתיות
53	תרשים 70: אתיקה, מוסר ויושרה
54	תרשים 71: יוזמה וחדשנות
55	תרשים 72: פוליטיקה פנימית
56	תרשים 73: זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית
57	תרשים 74: נגישות וחסמי תקשורת
58	תרשים 75: השתתפות פוליטית
59	תרשים 76: מדד משולב להערכת המגזר הציבורי

## לוחות

60	לוח 1: מתאמי $r$ Pearson's עבור משתני המחקר לשנת 2009
61	לוח 2: מתאמי $r$ Pearson's עבור משתני המחקר וסדרת משתנים דמוגרפים

## הקדמה

מזה עשור אנו עוסקים באופן שיטתי במעקב ודיווח אודות ביצועי המגזר הציבורי בישראל והנתונים שבידנו מצטברים ומשמשים בסיס ידע עשיר למחקר ולהבנה של הקשר בין ציבור ומדינה. כמו בעבר, מטרתנו המרכזית הינה לזהות מגמות והתפתחויות בעמדות הציבור כלפי השירות הציבורי לאורך השנים על מנת לפתח מתוך כך חשיבה מקיפה והסברים ביחס לתהליכים בחברה הישראלית. בהמשך לניירות העבודה הקודמים שפורסמו החל משנת 2001, גם הפעם התבססנו על דיווחים של מדגם מקרב אזרחי ישראל הבוגרים ואנו מאמינים כי ניתן להתבסס עליו לצורך השגת יעדי המחקר.

באופן כללי, ממצאי שנה זו מצביעים על שינויים חיוביים ברמת הביצועים של זרועות הביצוע בממשל בישראל. למרות שבחלק ממדדי שביעות הרצון הייתה ירידה קלה הרי שבמדדי האמון וברוב המדדים האחרים היה שיפור מסוים. כמו ניירות העבודה שלפניו גם המסמך הנוכחי מציג ממצאים באשר למדדים סובייקטיביים שונים לבחינת תפקוד מערכות מנהל וממשל בישראל בשנת 2010. ממצאים אלה מושווים עם ממצאי השנים הקודמות מתוך מגמה להתחקות אחר תהליכים רב-שנתיים. בסקר זה אנו ממשיכים לצבור נתונים בתקווה שהדבר יעודד מחקרי הערכה נוספים ויאץ תהליכים מעשיים לשיפור השירות לאזרח בסוכנויות ממשלתיות וממשלתיות למחצה.

המחקר הנוכחי ממשיך להציג מדד משולב להערכת ביצועי המגזר הציבורי ולהערכת איכותו של המנהל הציבורי. מדד זה משלב מדדים שונים הנבחנים במחקר זה ומטרתו להוות אבן בוחן מרכזית להתרשמות מהערכת האזרחים את המגזר הציבורי בישראל. כפי שניתן לראות, במדד זה חלה עליה קלה בהשוואה לשנה שעברה (ראו הערה בעמ' 59). המדד דומה למדדים נוספים הנבחנים בדמוקרטיה מערבית שונות כמו ארה"ב, קנדה, וחלק ממדינות אירופה האחרות (לדוגמה, ICCS-American Customer Service Index, Euro-Barometer, ISAC- Institute for Citizen Center Services, ועוד).

בסקר הנוכחי השתתפו 439 אזרחים. המדגם מייצג במידה ניכרת את האוכלוסייה הבוגרת בישראל אך עם הטיה מסוימת לטובת אוכלוסייה יהודית ומשכילה (דבר שנבע מאופי הדגימה וממגבלות תקצוב של הפרויקט). השאלות היו זהות לחלוטין לשאלות שנשאלו בשנים הקודמות. מועד איסוף הנתונים היה בין מרץ ליוני 2010. גם השנה השיבו הנחקרים על שלושה מקבצי שאלות בתחום שביעות הרצון, אמון במערכות מנהל ציבורי ואשכול מגוון נוסף של עמדות ותפיסות כלפי המערכת הציבורית ועובדיה. מסמך זה מסכם עשר 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 שימסרו באמצעותו ישמר בסודיות וישמש למטרות סטטיסטיות בלבד.

### 1.2 - מאפייני המדגם

439 נבדקים השתתפו במדגם. 48% מתוכם גברים ו-52% נשים; 50.4% נשואים; ממוצע הגילאים של הנחקרים 36.67 (סטיית תקן של 16.15); 36.39% מהמשיבים בעלי השכלה יסודית או תיכונית, 34.2% 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 92.7%, 3.4% מוסלמים, 0.4% נוצרים, 2.5% דרוזים, והיתר הגדירו עצמם כבני דת אחרת. 38% מהמשיבים דיווחו על הכנסה של עד 4000 ש"ח נטו לחודש, 31.2% אחרים בעלי הכנסה בין 4000 ל-7000 ש"ח נטו לחודש, ו-30.8% בעלי הכנסה גבוהה מ-7000 ש"ח נטו לחודש. כמו כן, פוקחו משתני מידת הדתיות, הוותק בארץ ועבודה במגזר הציבורי. מאפייני המחקר קרובים, גם אם לא זהים, לחתך האוכלוסייה בישראל (קבוצת המדגם מאופיינת בגיל צעיר מעט יותר ובהשכלה גבוהה מעט מזו של כלל אזרחי מדינת ישראל, וכן יש ייצוג יתר ליהודים, על פי נתוני השנתון סטטיסטי, 2010).

### 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. נוסף 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 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 הציבור והשתתפות פוליטית<sup>1</sup>.

בנוסף להיבטים אלה מנותחת גם רמת ההשתתפות הפוליטית של הציבור כפי שדווחה 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 2010:

#### ניתוח עמדות הציבור

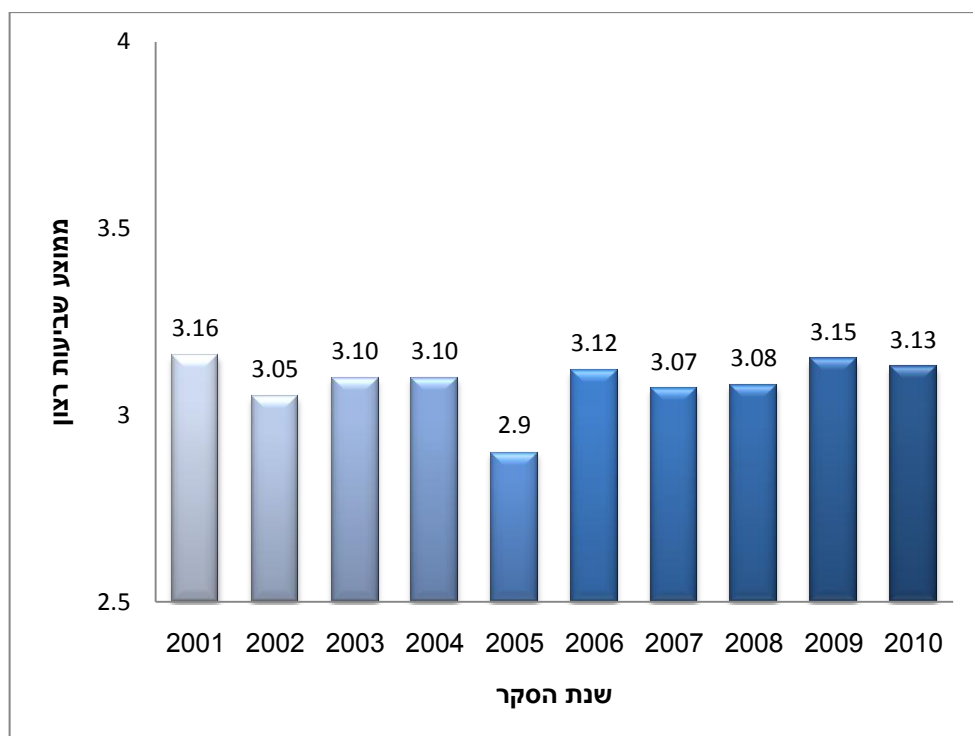
##### 2.1 - שביעות רצון משירותים ציבוריים

בשנת 2010 חלה ירידה קלה ברמת שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממגוון השירותים הציבוריים אותם קיבלו, בהשוואה לשנים שעברו. ממוצע שביעות הרצון הכללי עמד על 3.13 (על רצף הנע בין 1- מאוד לא מרוצה, ל- 5- מרוצה מאוד) עם סטיית תקן של 0.52. רמה זו גבוהה במעט ממוצע שביעות הרצון לאורך השנים 2001-2010 (3.09). 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, רמת שביעות הרצון הכללית ירדה במקצת בהשוואה לשנה שעברה. באופן כללי נראה כי שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממערכות המנהל הציבורי עדיין בינונית עד נמוכה.

תרשימים 20-2 מציעים מבט פרטני יותר בהפנותם את תשומת הלב להבדלים בתנודות של שביעות רצון האזרחים מסוגים שונים של שירותים ציבוריים. ניתן לראות כי שביעות הרצון של הציבור ירדה השנה בחלק מהתחומים, בהשוואה לשנה שחלפה. לדוגמא, רמת שביעות רצון נמוכה יותר בהשוואה לשנה שעברה נמדדה ביחס לשירותי חברות תעופה ישראליות (3.6), רשות שדות התעופה (3.57), שירותי תקשורת קווית (3.16), שירותי משרד הפנים (3.07) ושירותי הדת (2.81 בממוצע). נתונים ממצאים נוספים כוללים את שביעות הרצון מקופות החולים (3.41), משירותי הרווחה (2.83), אוטובוסים (3.36) ושירותי חברת דואר ישראל (3.76). ירידות מתונות נוספות נצפו ביחס לשנה שעברה בתחום שירותי העיריות והרשויות המקומיות, בשירותי מס הכנסה ומכס, בתי ספר ומוסדות חינוך אחרים וחברת החשמל. שירותים אלה זכו לציונים ממוצעים שבין 2.74 ל- 3.01.

למרות הירידה הכללית בשביעות רצון הציבור ישנם תחומים בהם המגמה הפוכה. למשל, בשביעות רצון האזרחים ממשדד התחבורה ושירותי הרישוי (ממוצע של 3.14 לעומת 3.01 בשנה שעברה) וממערכת בתי המשפט (ממוצע של 2.77 של השנה לעומת 2.55 אשתקד) ומשירותי המשטרה (ממוצע של 2.63 של השנה לעומת 2.46 בשנה שעברה). גרף 21 משווה את ממוצעי שביעות הרצון ביחס לשירותים הציבוריים בשנתיים האחרונות.

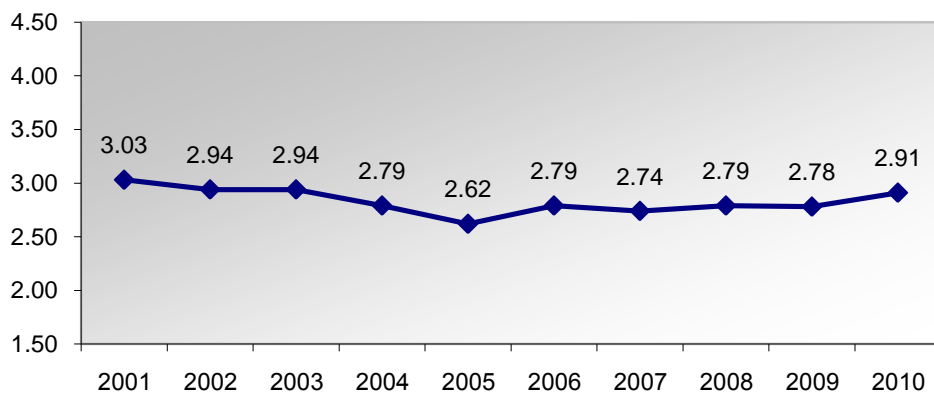
### תרשים 1 – שביעות רצון כללית משירותים ציבוריים



## שביעות רצון משירותים ציבוריים

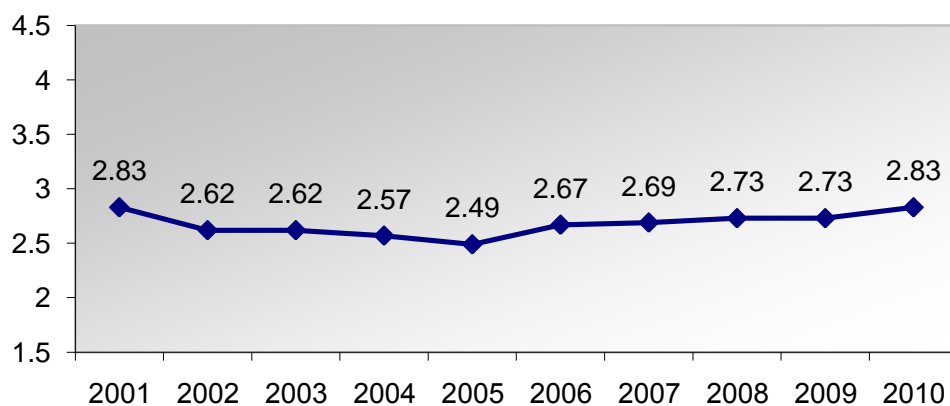
### חינוך

תרשים 2 – שביעות רצון מבתי ספר ומוסדות חינוך



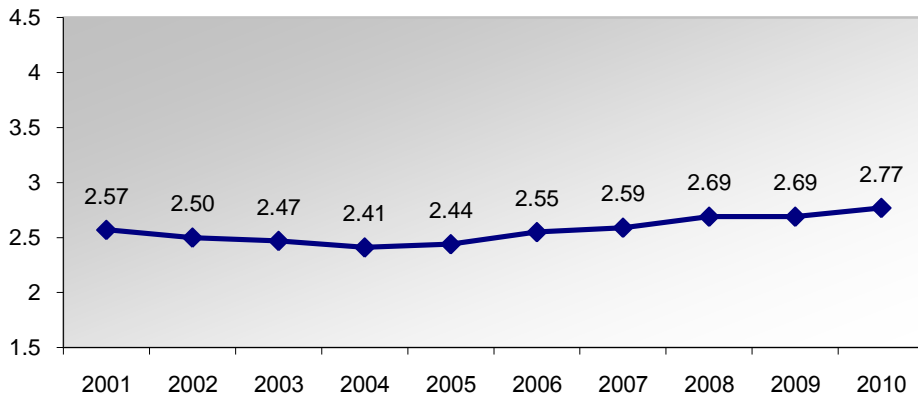
### רווחה

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



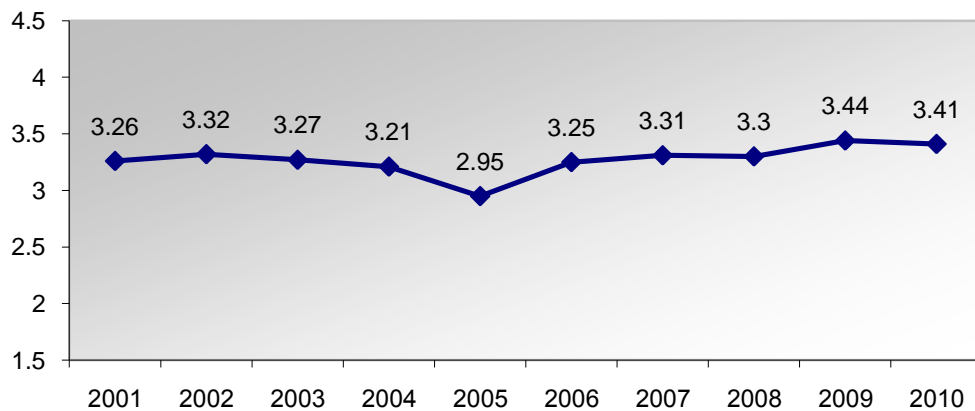
## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

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



### בתי חולים וקופות חולים

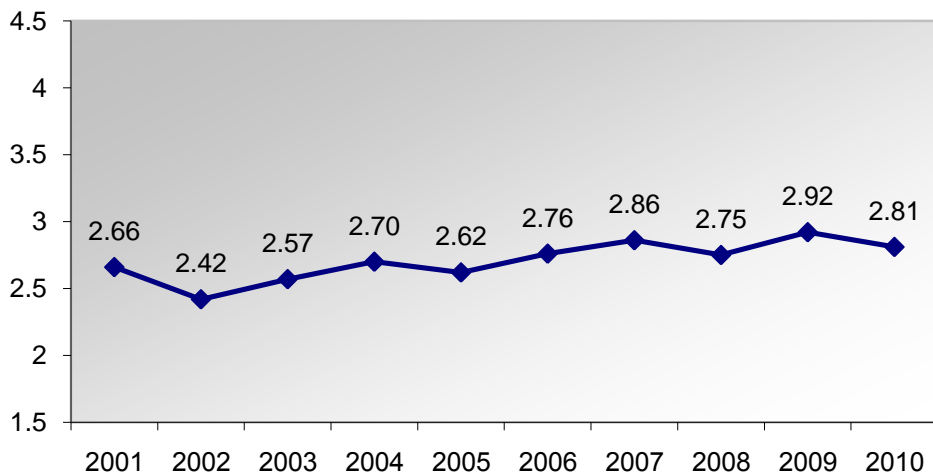
### תרשים 5 – שביעות רצון מבתי חולים וקופות חולים



## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

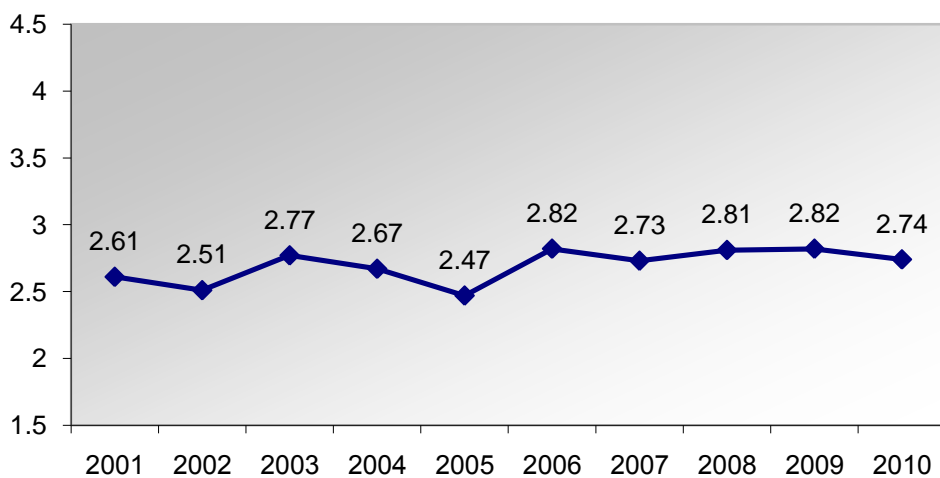
### שרותי הדת

תרשים 6 – שביעות רצון משרותי הדת



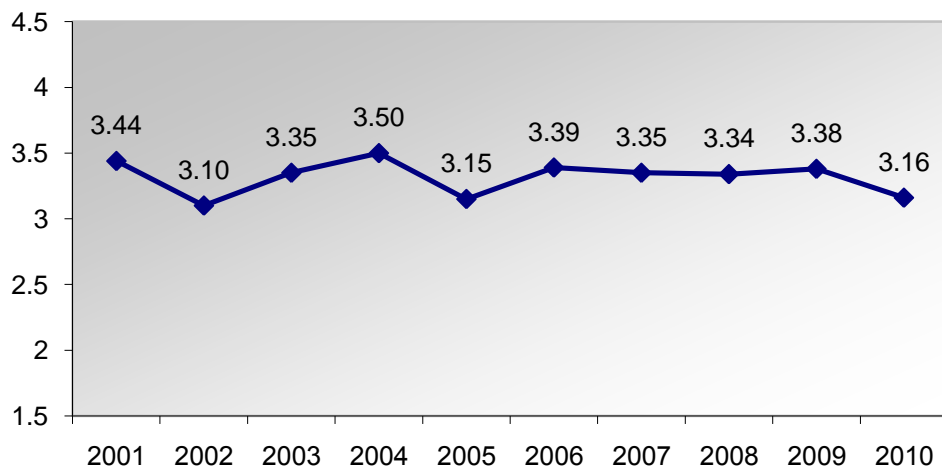
### כלכלה וחברות ממשלתיות

תרשים 7 – שביעות רצון ממש הכנסה ומס

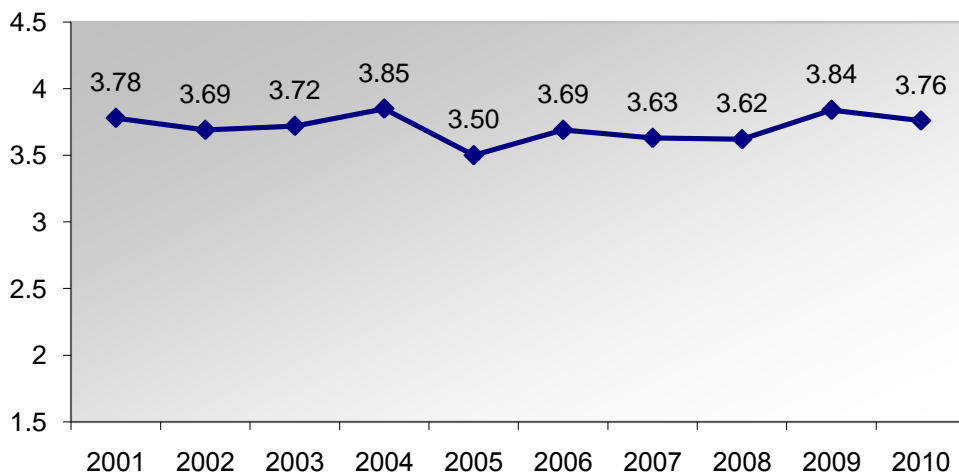


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

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

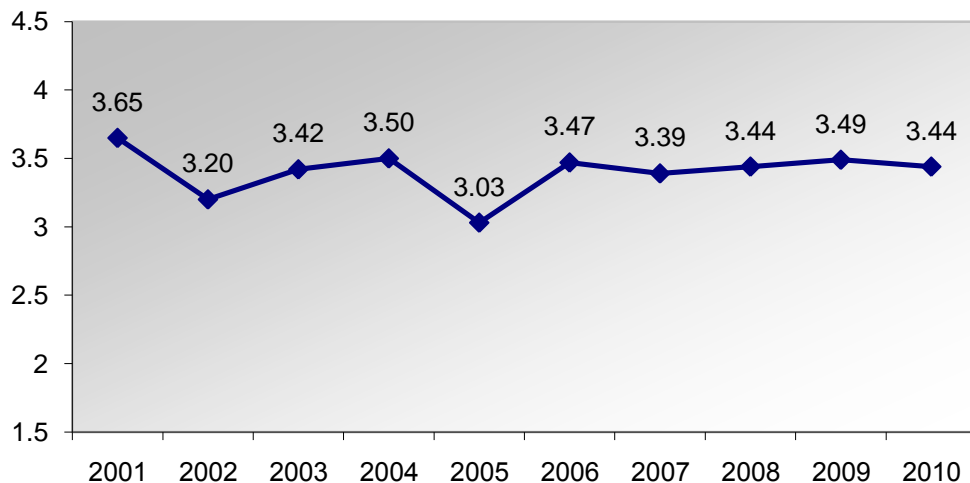


תרשים 9 – שביעות רצון משירותי חברת דואר ישראל



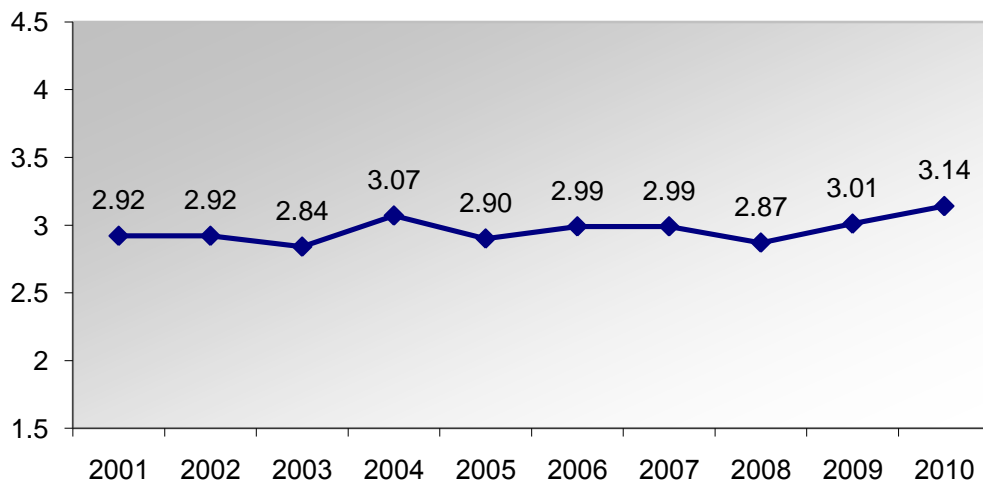
## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 10 – שביעות רצון משרותי חברת חשמל



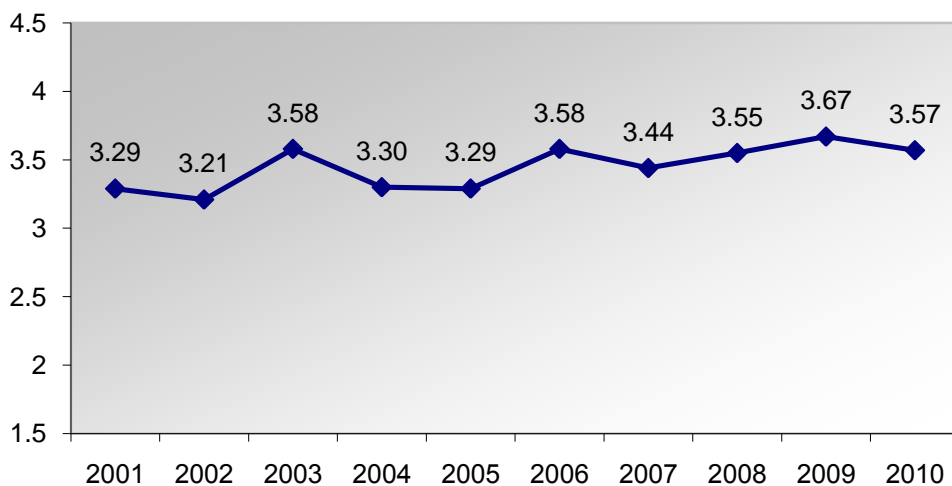
## תחבורה

תרשים 11 – שביעות רצון ממשרד התחבורה ומשירותי הרישוי

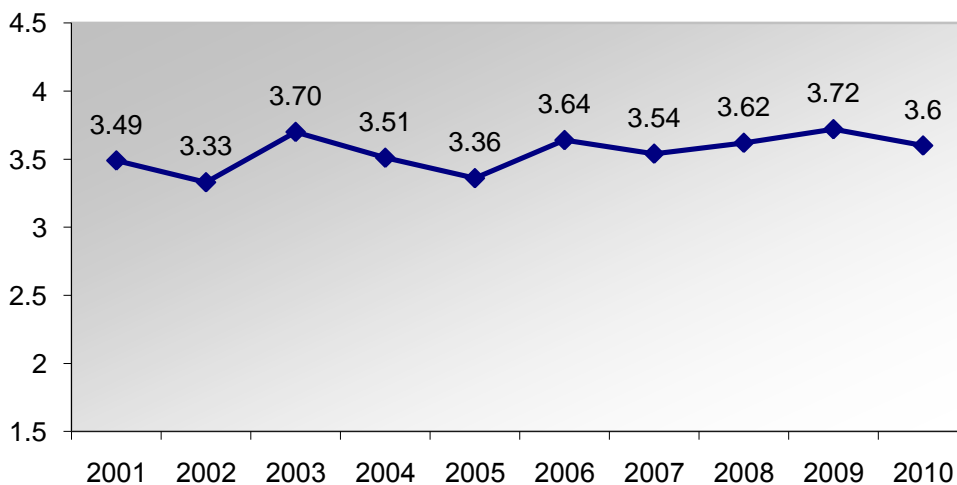


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 12 – שביעות רצון מרשות שדות התעופה

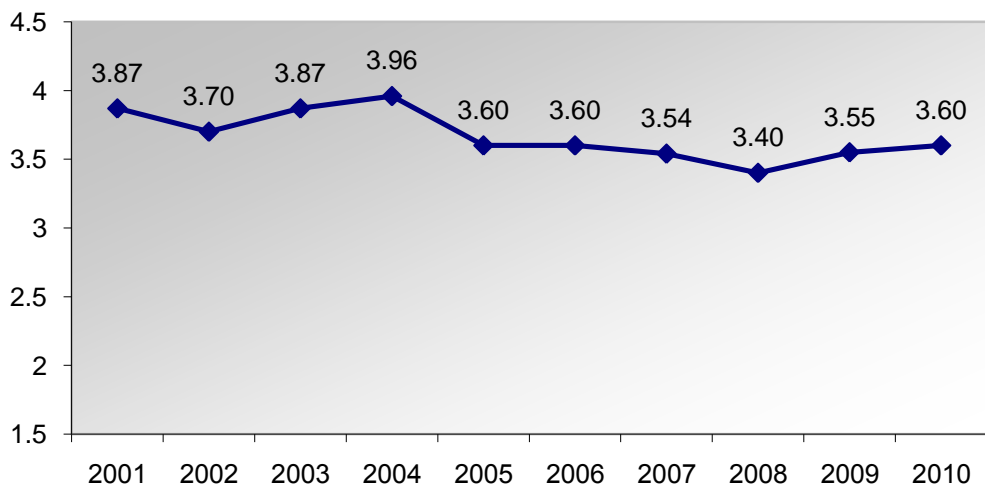


תרשים 13 – שביעות רצון מחברות תעופה ישראליות

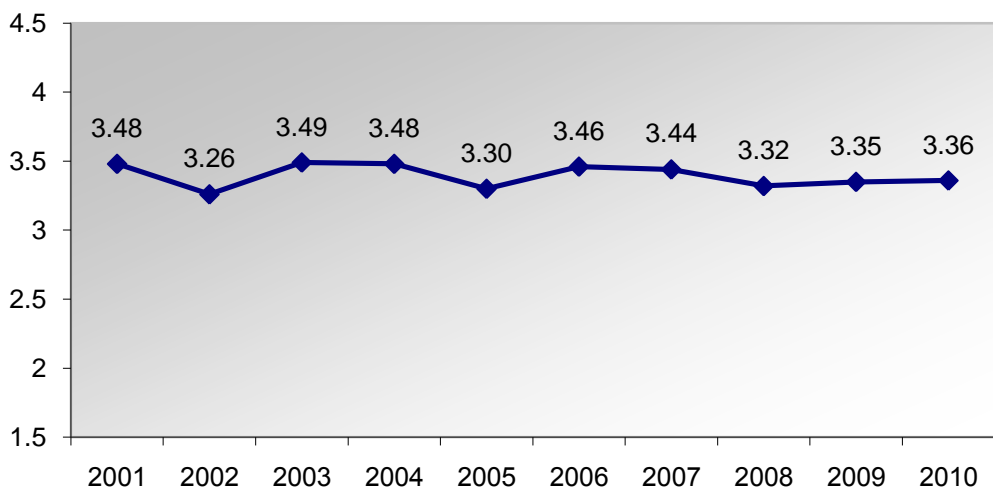


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

תרשים 14 – שביעות רצון מרכבת ישראל



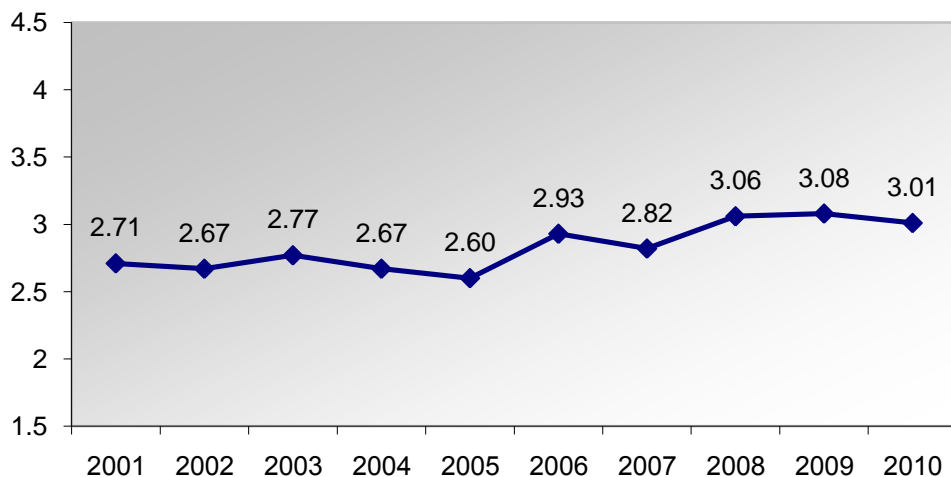
תרשים 15 – שביעות רצון משירותי אוטובוסים ציבוריים



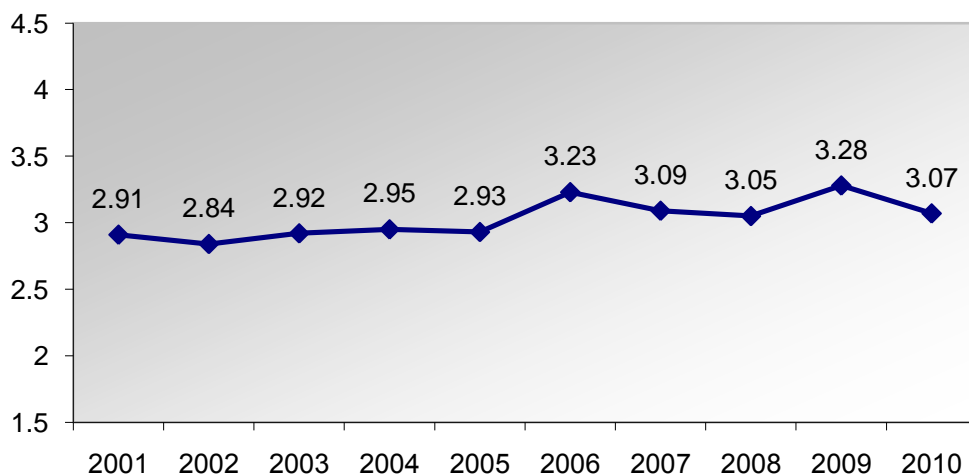
## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

### רשויות מקומיות, משרד הפנים ומשרד התקשורת

תרשים 16 – שביעות רצון משירותי עירייה/רשות מקומית

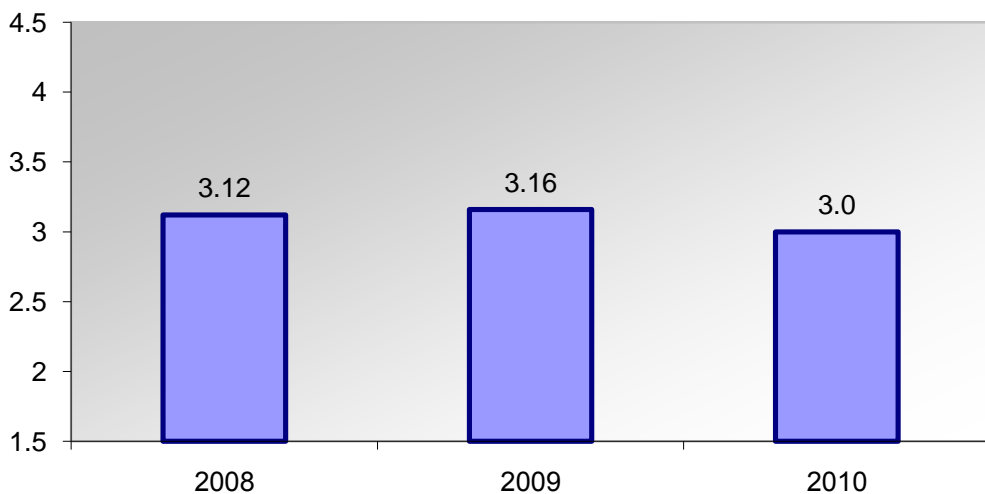


תרשים 17 – שביעות רצון משירותי משרד הפנים

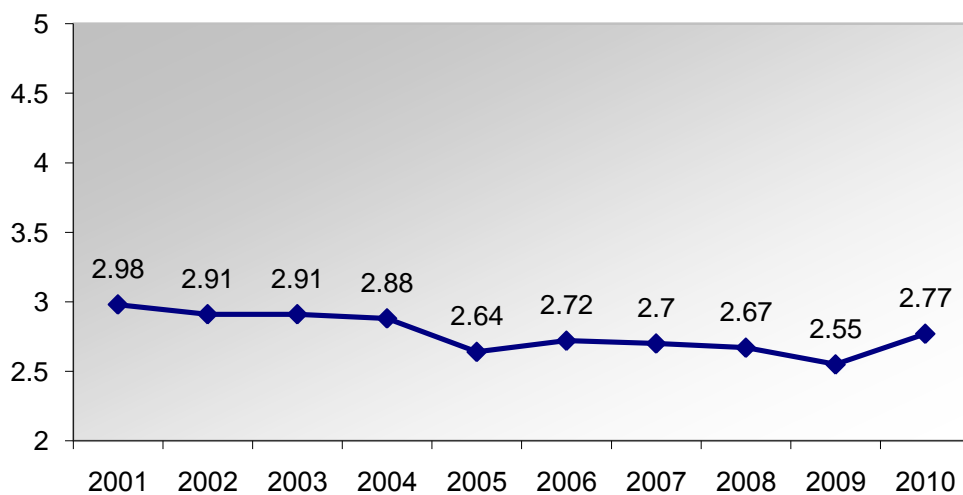


## שביעות רצון משירותים ציבוריים (המשך)

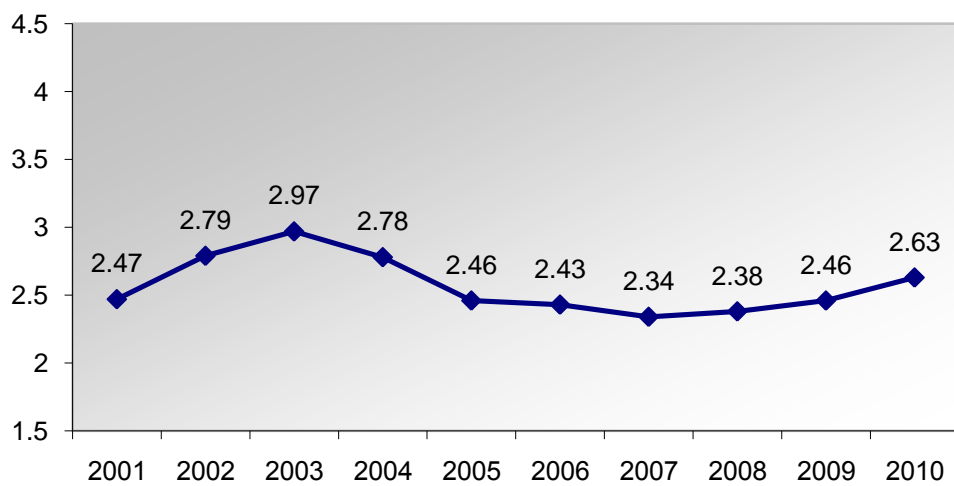
תרשים 18 – שביעות רצון משירותי משרד התקשורת



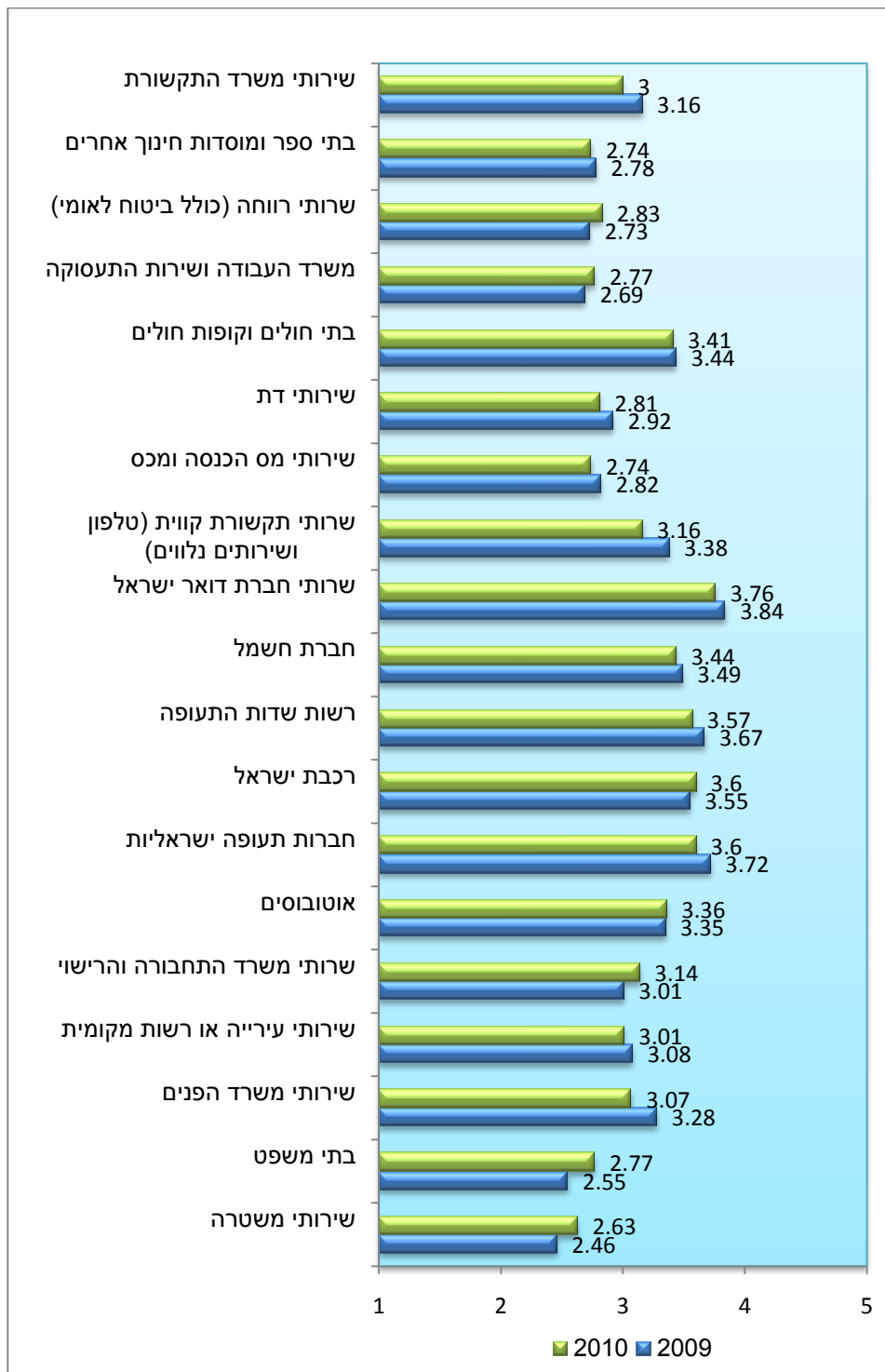
תרשים 19 – שביעות רצון מבתי משפט



## תרשים 20 – שביעות רצון משירותי המשטרה



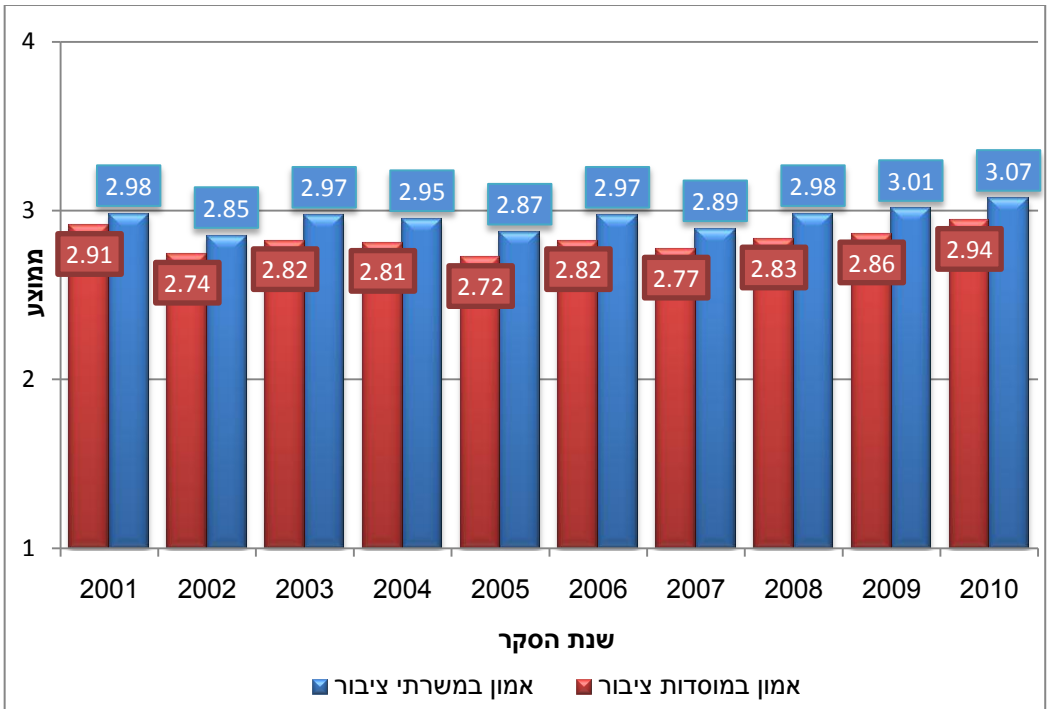
## תרשים 21: שביעות רצון משירותים ציבוריים 2010-2009



## 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 בהשוואה לשנה החולפת. הפער שבין רמת האמון לה זוכים המוסדות לבין מידת האמון לה זוכים עובדי הציבור נשמר גם השנה, בדומה לשנים קודמות, לטובת האחרונים. הציבור מביע רמה גבוהה יותר של אמון במשרתי הציבור (3.07 עם סטיית תקן 0.63) ונמוכה מעט יותר במוסדות המעסיקים אותם (2.94 בממוצע עם סטיית תקן 0.59).

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



על ההבדלים ברמות האמון הממוצעות להם זוכים מוסדות ציבוריים ומשרתי ציבור מתחומים שונים ניתן ללמוד בגרפים 23-47. בשנה זו נצפית מגמת עליה בכל הנוגע לרמת האמון במוסדות הציבור, כאשר בשישה עשר מהמוסדות ניכרת עליה, באחד ירידה

משמעותית ובשישה כמעט ואין שינוי ביחס לשנה שעברה. העלייה המשמעותית ביותר היא במערכת החינוך הגבוה ובמערכת התשתיות הלאומיות, וכן במערכת החוק והמשפט.

בנוגע לרמת האמון במשרתי ציבור, ניתן להבחין כי מתוך 32 נושאי משרות במוסדות הנבדקים, 16 זכו השנה לעליה באמון הציבור ו-7 לירידה. רמת האמון בשופטים עלתה. נראה שהירידה הקלה עליה דיווחנו בשנה שעברה נבלמה והנתונים חזרו לרמתם בדומה לשנת 2005 (ממוצע של 3.31 לעומת 3.11 ב-2009 ו-3.18 ב-2008). בראייה רב שנתית ניתן להבחין כי רמת האמון בשופטים בישראל עדיין נמוכה יחסית.

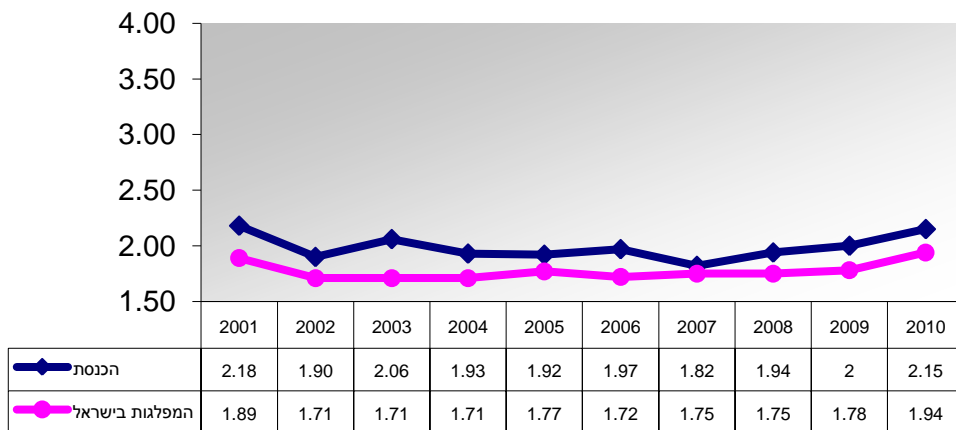
רמות האמון לה זוכה מבקר המדינה ירדה במקצת (3.34 השנה לעומת 3.44 ב-2009). ירידה קלה נצפתה גם ברמת האמון בתפקידו כנציב תלונות הציבור (3.14 השנה לעומת 3.21 ב-2009). לעומת זאת, נרשמה עליה ביחס למערכת הפוליטית, בהשוואה לשנה שעברה.

שרי הממשלה וחברי הכנסת זוכים לאמון ציבורי גבוה מעט יותר ביחס לשנה שעברה (בממוצע 2.1 ו-2.11 השנה לעומת 1.94 ו-1.93 ב-2009, בהתאמה). לא חלו שינויים ברמת האמון כלפי נבחרי הציבור בעיריות (2.46 בשנים 2009 ו-2010). עם זאת, למרות העלייה שנרשמה השנה, רמת האמון במערכת הפוליטית הינה נמוכה מאד.

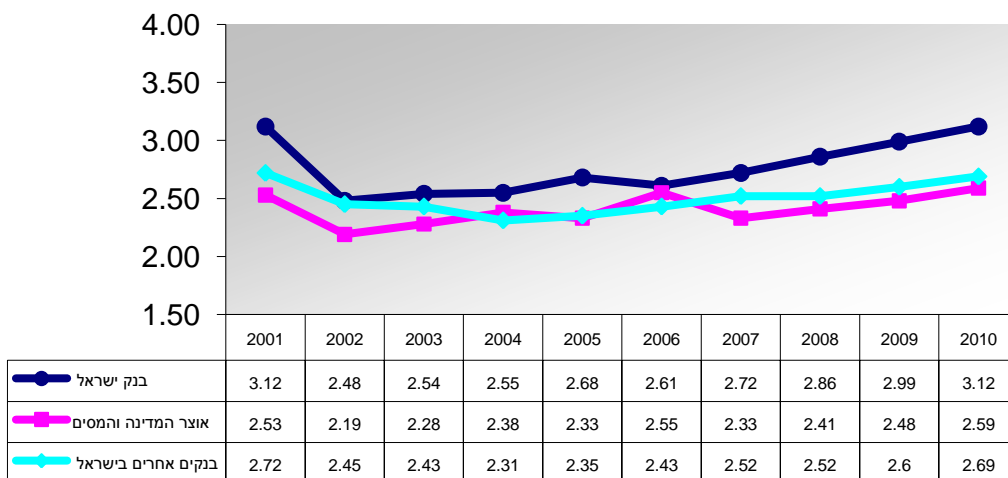
תרשימים 48 א' ו-48 ב' מציגים בצורה מרוכזת את ההבדלים ברמת האמון במערכת השירות הציבורי בהשוואה לשנת 2009. כפי שניתן לראות, השנה קיימת מגמת עליה קלה ברמת האמון לה זוכים הן מוסדות הציבור והן משרתי הציבור עצמם.

## אמון כלפי מוסדות ציבור

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

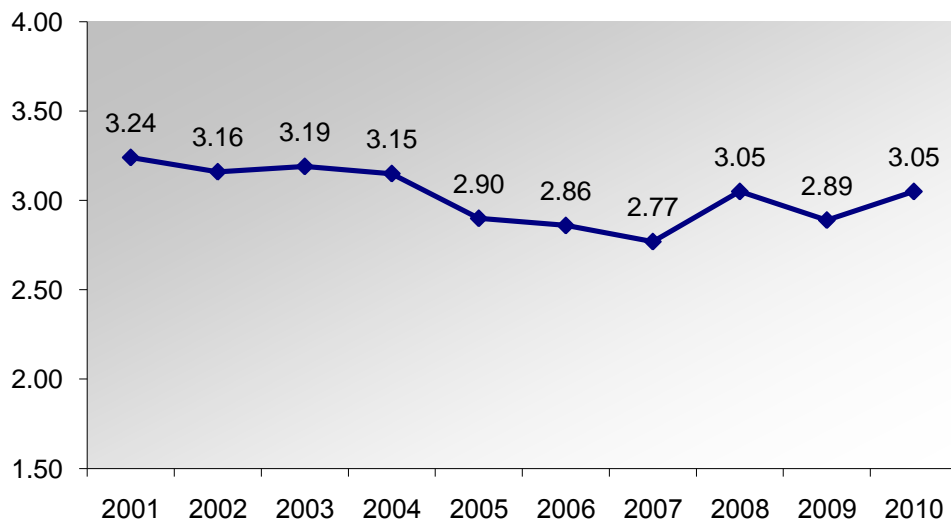


### תרשים 24 – רמת האמון כלפי מערכת האוצר בישראל

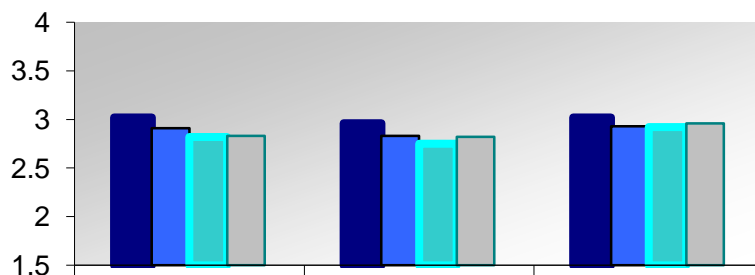


## אמון כלפי מוסדות ציבור- המשך

תרשים 25 א' – רמת האמון כלפי מערכת המשפט בכלל

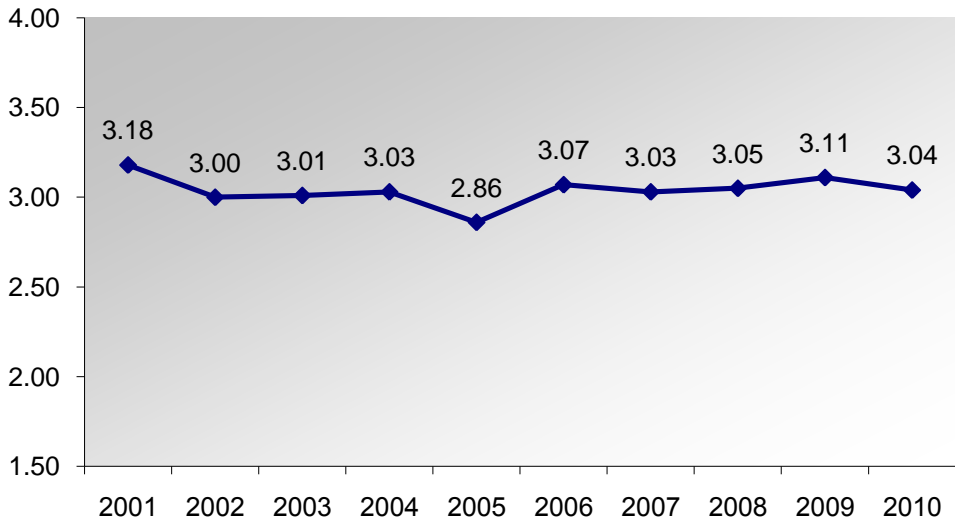


תרשים 25 ב' – רמת האמון כלפי מערכת המשפט



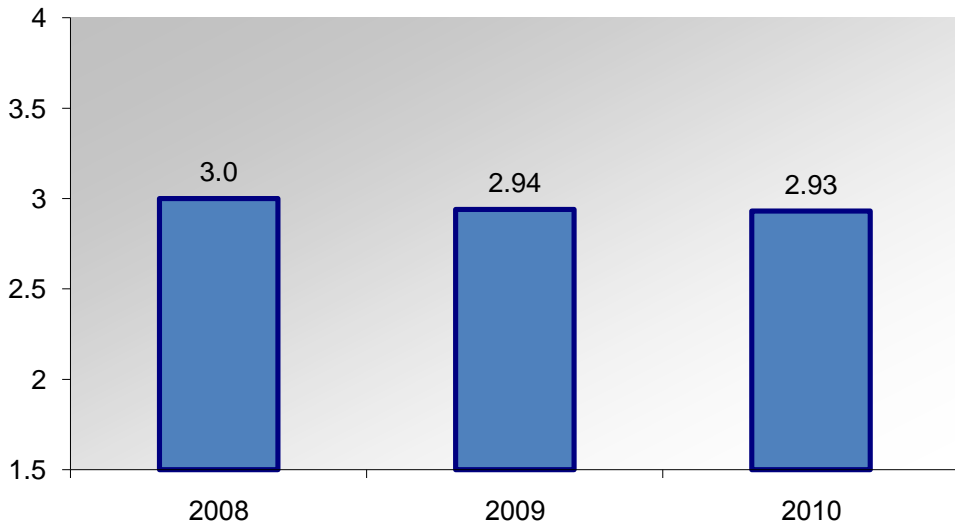
	2008	2009	2010
■ בית המשפט העליון	3.02	2.96	3.02
■ בתי משפט מחוזיים ושלום	2.91	2.83	2.93
■ פרקליטות המדינה	2.82	2.75	2.92
■ היועץ המשפטי לממשלה	2.83	2.82	2.96

## תרשים 26 – רמת האמון כלפי מערכת ביקורת המדינה



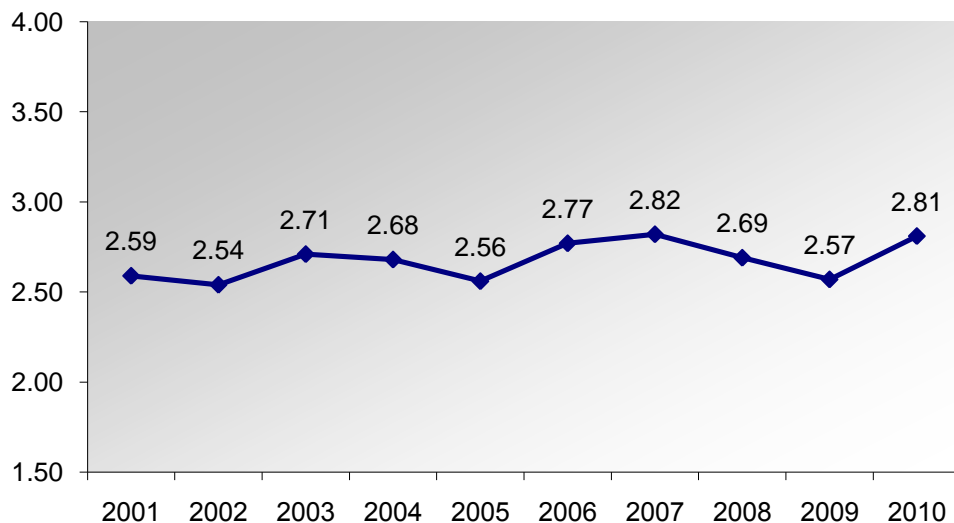
## תרשים 27 – רמת האמון כלפי משרד התקשורת

מדד אמון הציבור במשרד התקשורת עמד על ממוצע של 2.93. רמה זו, המוצגת בתרשים 27, נמוכה במקצת מהרמה שנמדדה בשנים הקודמות (2.94 ו- 3.00 בשנים 2009 ו- 2008 בהתאם).

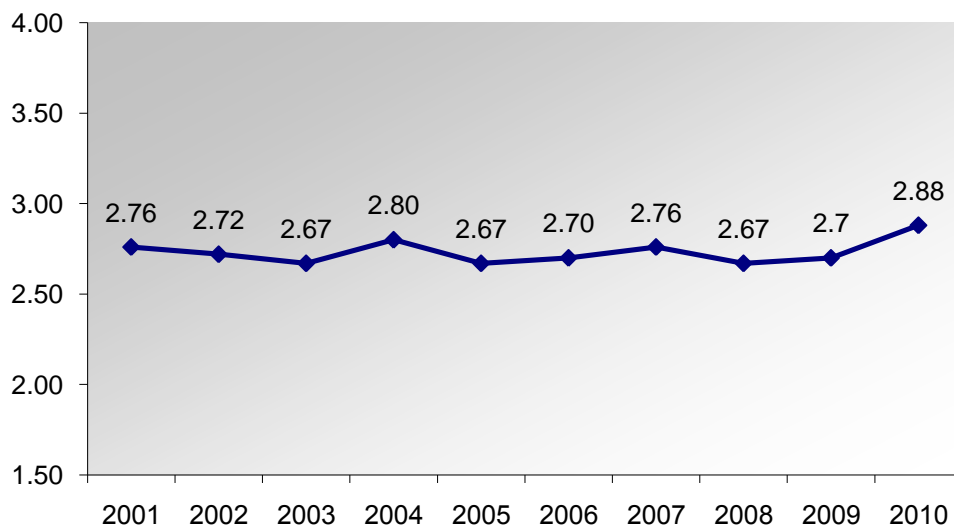


## אמון כלפי מוסדות ציבור - המשך

תרשים 28 – רמת האמון כלפי מערכת התשתיות הלאומיות

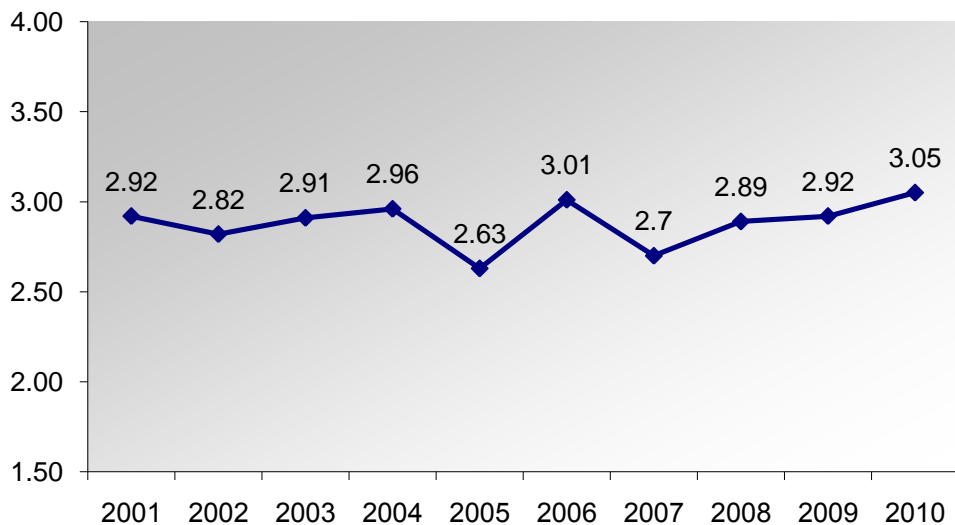


תרשים 29 – רמת האמון כלפי מערכת איכות הסביבה

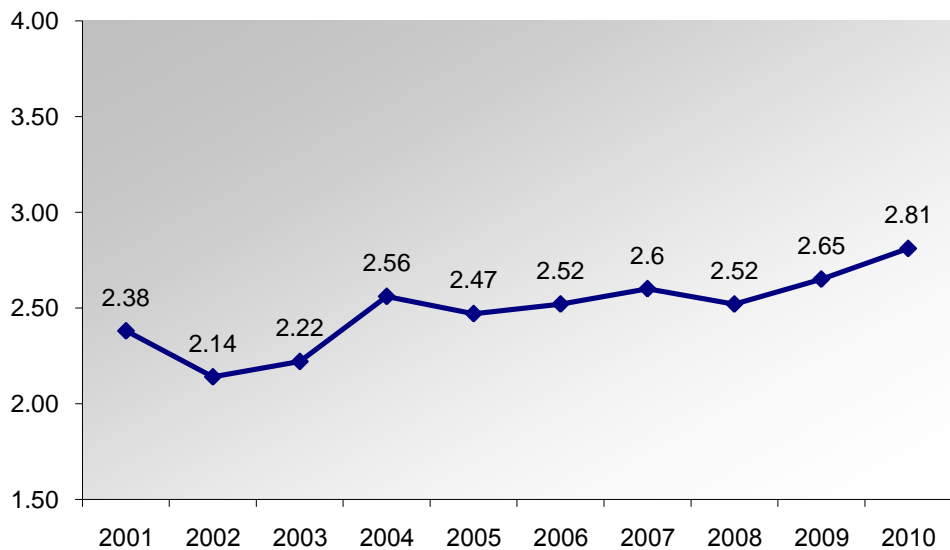


## אמון כלפי מוסדות ציבור- המשך

תרשים 30 – רמת האמון כלפי משרד התחבורה

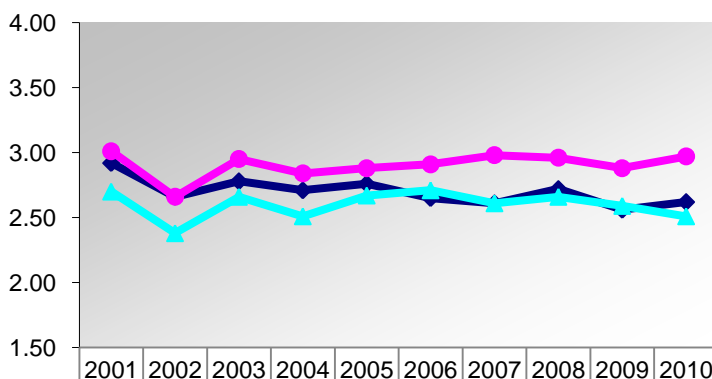


תרשים 31 – רמת האמון כלפי מערכת שירותי הדת



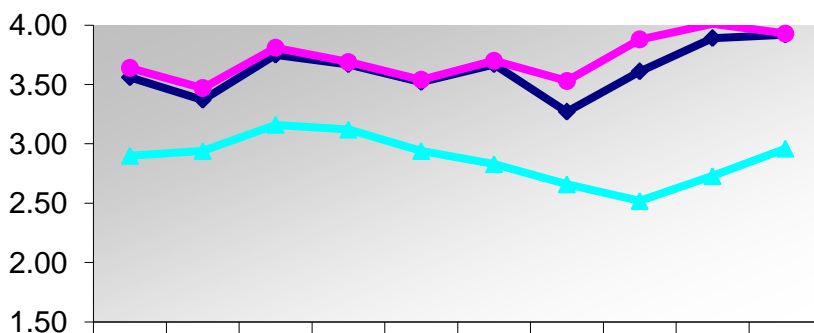
## אמון כלפי מוסדות ציבור - המשך

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



העיתונות בישראל בכלל	2.92	2.66	2.78	2.71	2.76	2.65	2.61	2.72	2.56	2.62
מערכת השידור הציבורית - קול ישראל (טלוויזיה ורדיו בכלל)	3.01	2.66	2.95	2.84	2.88	2.91	2.98	2.96	2.88	2.97
שידורי הטלוויזיה והרדיו של קול ישראל בערבית	2.70	2.38	2.66	2.51	2.67	2.71	2.61	2.66	2.59	2.51

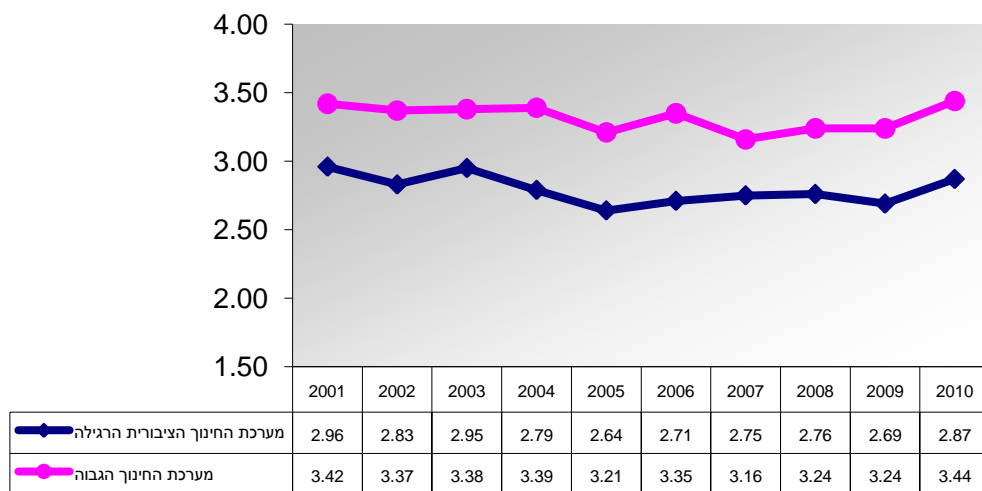
### תרשים 33 – רמת האמון כלפי מערכת הביטחון



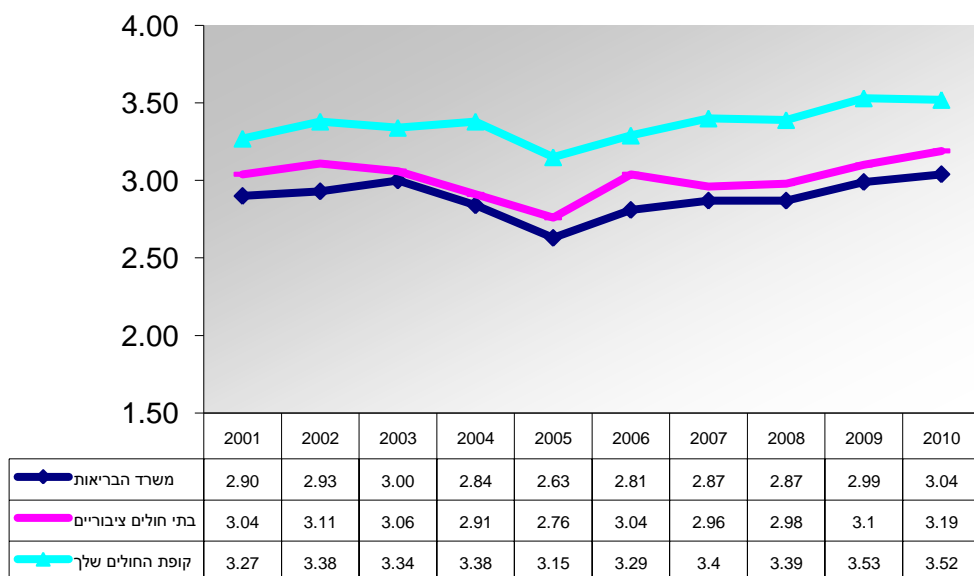
צה"ל	3.56	3.37	3.75	3.67	3.52	3.67	3.27	3.61	3.89	3.92
שירותי בטחון חשאי	3.64	3.47	3.81	3.69	3.54	3.70	3.53	3.88	4.01	3.93
משטרה ושירותי בתי סוהר	2.90	2.94	3.16	3.12	2.94	2.83	2.66	2.52	2.73	2.96

## אמון כלפי מוסדות ציבור - המשך

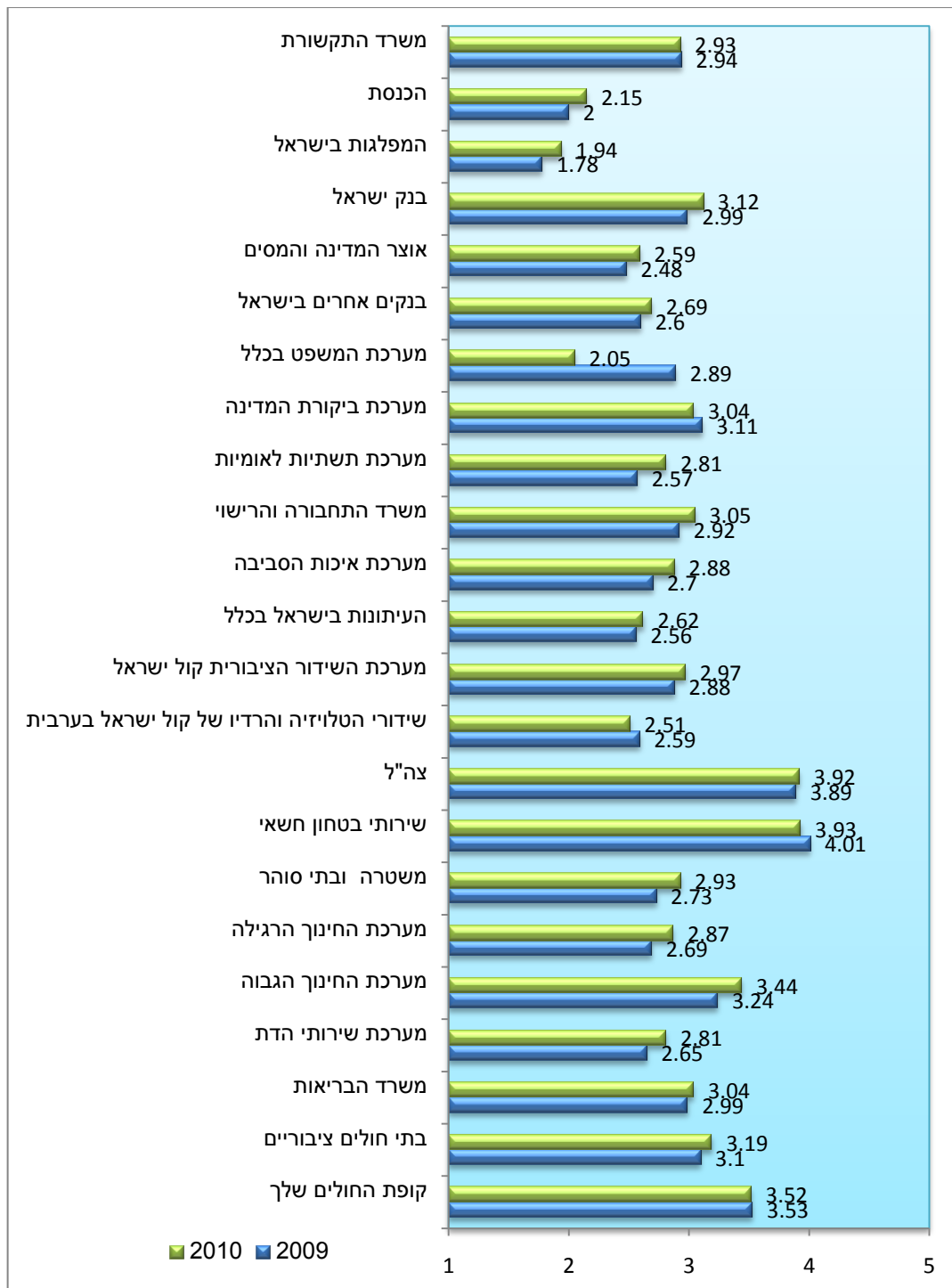
### תרשים 34 – רמת האמון כלפי מערכת החינוך בישראל



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

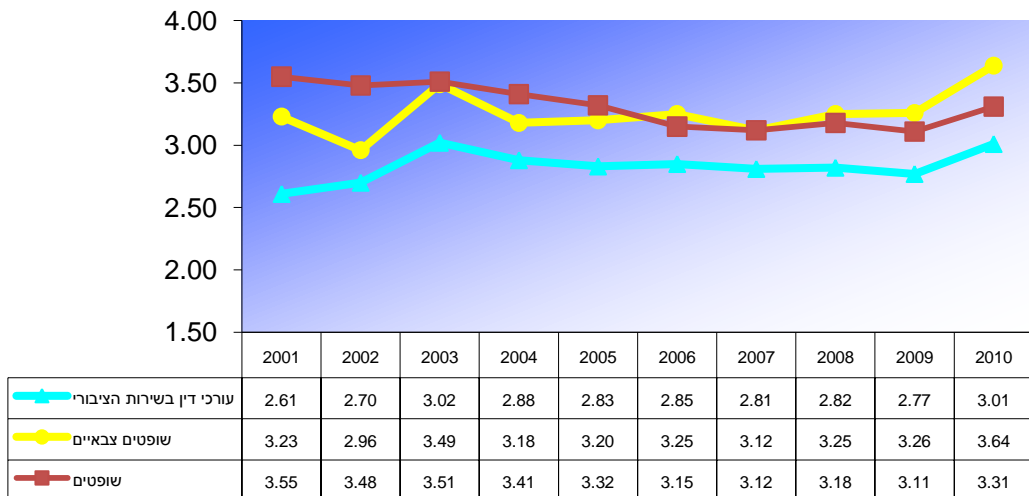


## תרשים 36: אמון כלפי מוסדות ציבור 2010-2009

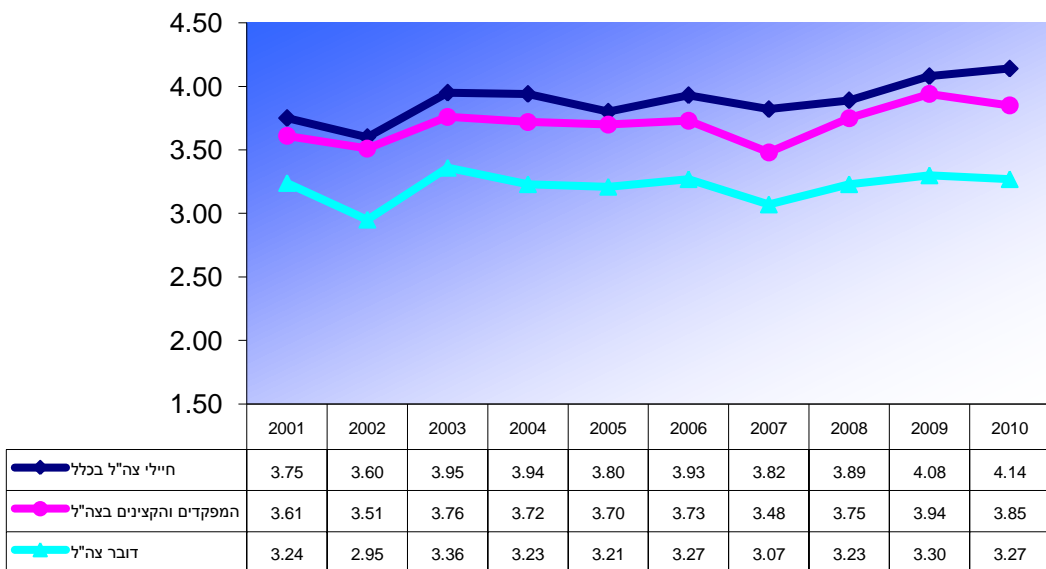


## אמון כלפי משרתי ציבור

### תרשים 37 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת החוק והמשפט

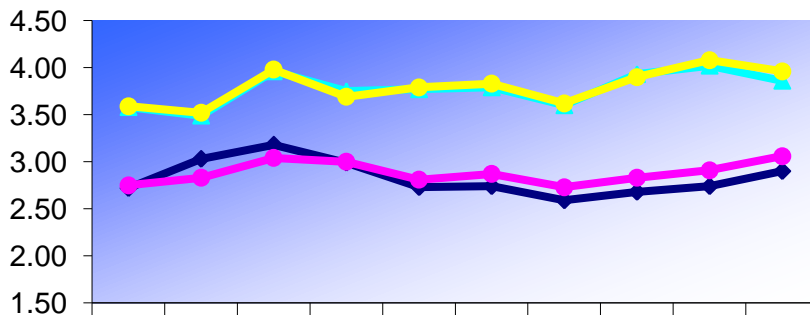


### תרשים 38 – רמת האמון כלפי משרתי מערכת הביטחון – צה"ל



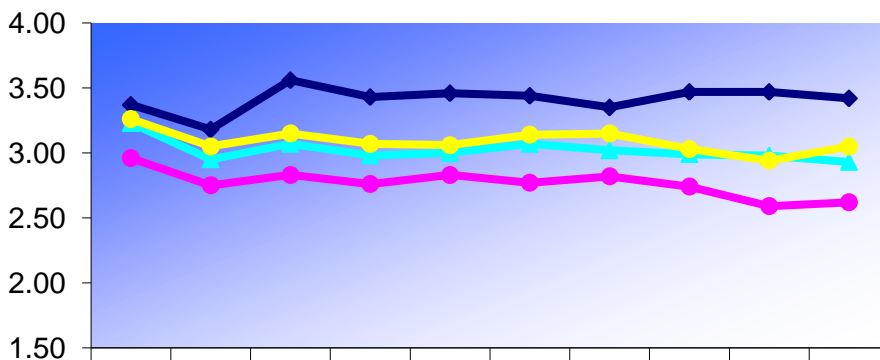
## אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

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



שוטרים	2.72	3.03	3.18	2.99	2.73	2.74	2.59	2.68	2.74	2.90
סוהרים	2.75	2.83	3.04	3.00	2.81	2.87	2.73	2.83	2.91	3.06
המשרתים בשירות הביטחון הכללי	3.58	3.49	3.96	3.75	3.77	3.79	3.60	3.93	4.02	3.86
המשרתים במוסד	3.59	3.52	3.98	3.69	3.79	3.83	3.62	3.90	4.08	3.96

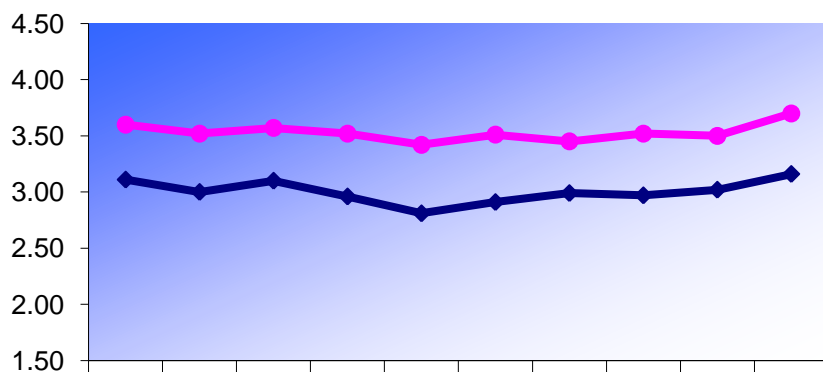
### תרשים 40 – רמת האמון כלפי מערכת התקשורת



מערכת גלי צה"ל	3.37	3.18	3.56	3.43	3.46	3.44	3.35	3.47	3.47	3.42
עיתונאים	2.96	2.75	2.83	2.76	2.83	2.77	2.82	2.74	2.59	2.62
כתבי הערוץ הראשון וקול ישראל	3.23	2.95	3.07	2.98	3.00	3.07	3.02	2.99	2.98	2.93
כתבי ערוץ השני וערוץ 10	3.26	3.05	3.15	3.07	3.06	3.14	3.15	3.03	2.94	3.05

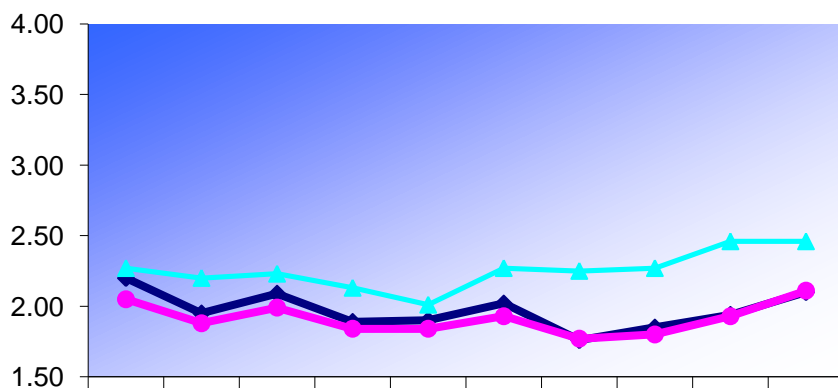
## אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

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



מורים ומחנכים	3.11	3.00	3.10	2.96	2.81	2.91	2.99	2.97	3.02	3.16
מרצים וחוקרים במוסדות להשכלה גבוהה	3.60	3.52	3.57	3.52	3.42	3.51	3.45	3.52	3.50	3.70

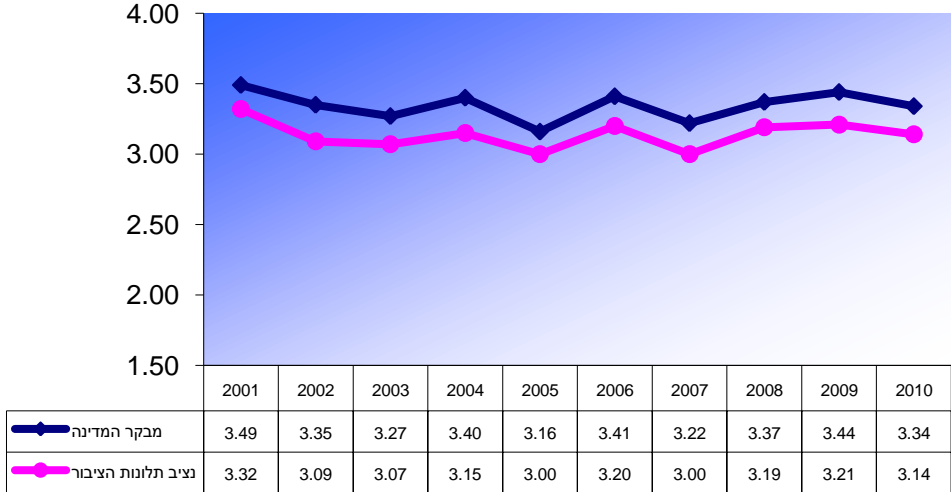
### תרשים 42 – רמת האמון כלפי המערכת הפוליטית



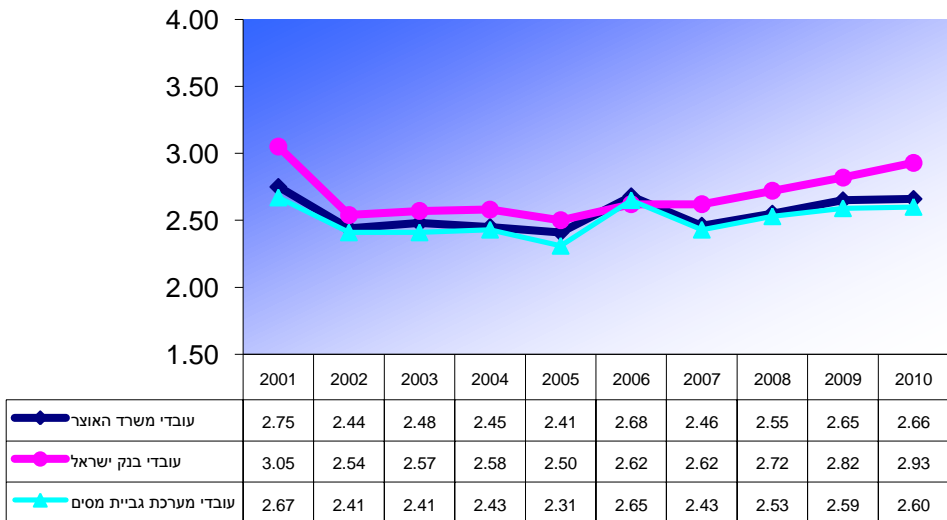
שרי ממשלה	2.20	1.95	2.09	1.89	1.90	2.02	1.76	1.85	1.94	2.10
חברי כנסת	2.05	1.88	1.99	1.84	1.84	1.93	1.77	1.80	1.93	2.11
נבחרי הציבור בעיריות	2.27	2.20	2.23	2.13	2.01	2.27	2.25	2.27	2.46	2.46

## אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

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

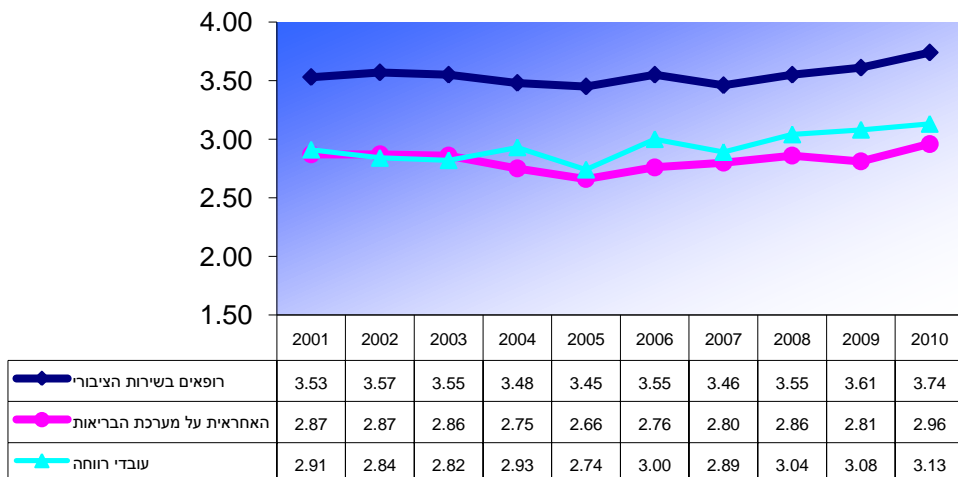


### תרשים 44 – רמת האמון כלפי המערכת הכלכלית

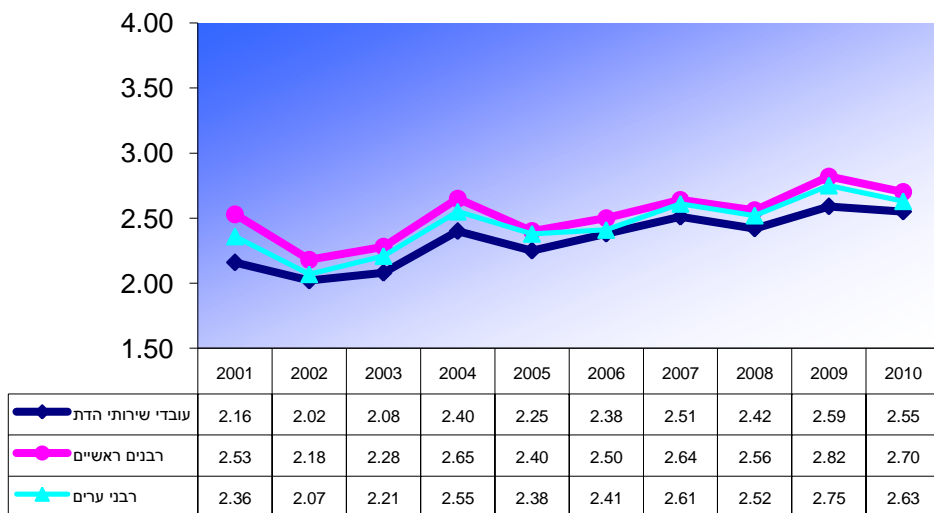


## אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

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

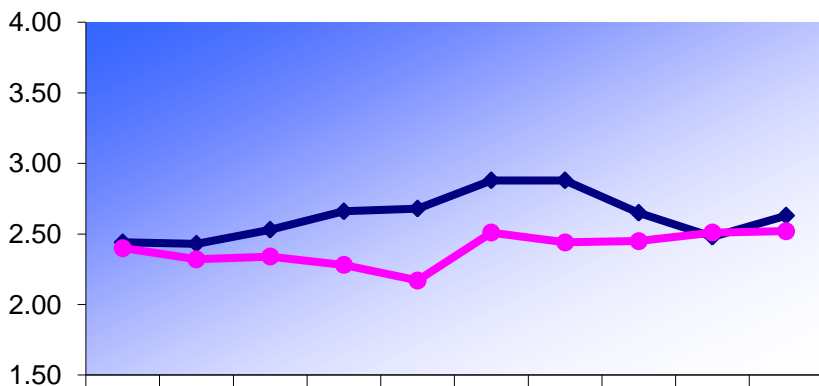


### תרשים 46 – רמת האמון כלפי עובדי מערכת הדת



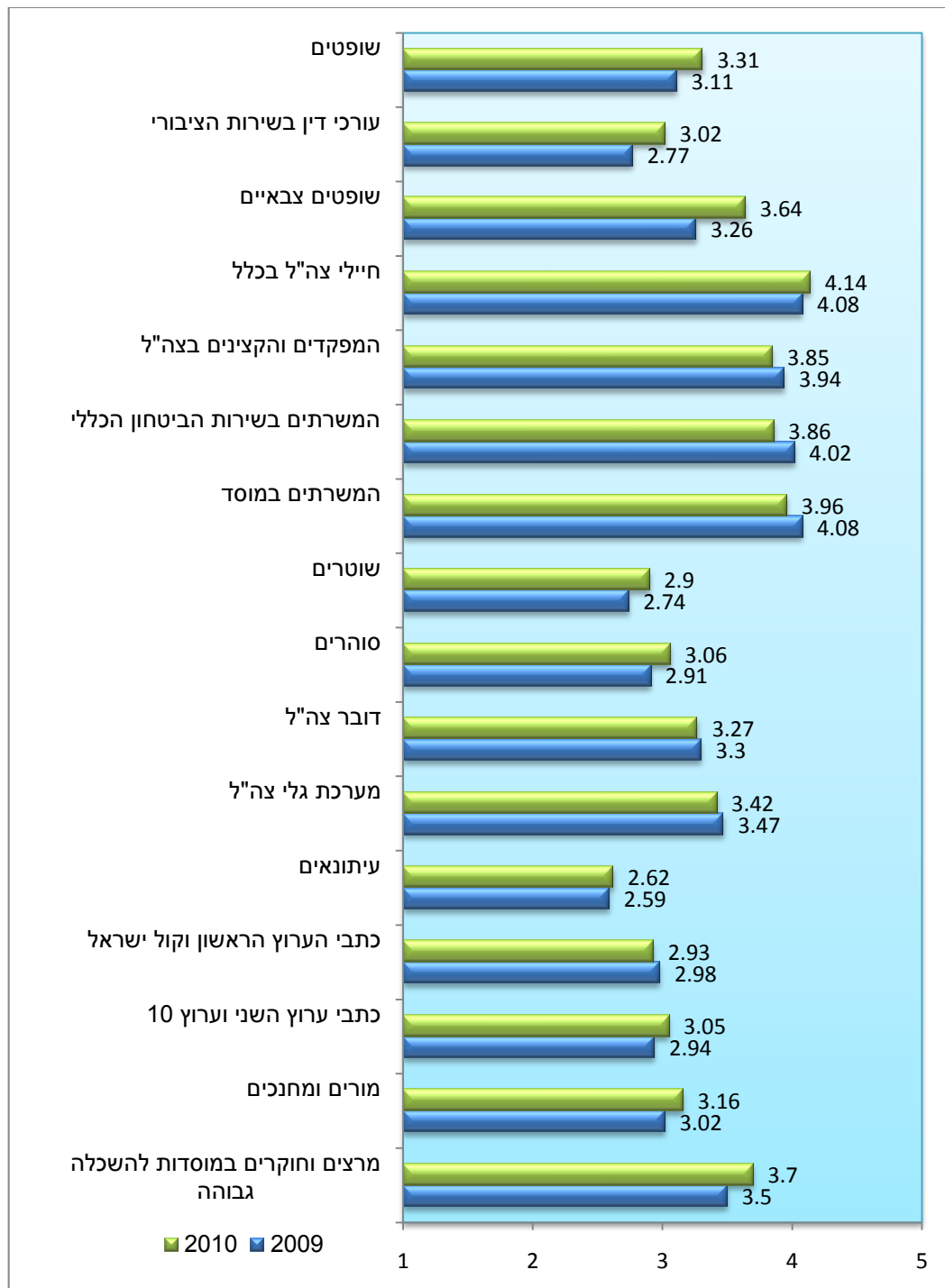
## אמון כלפי משרתי ציבור - המשך

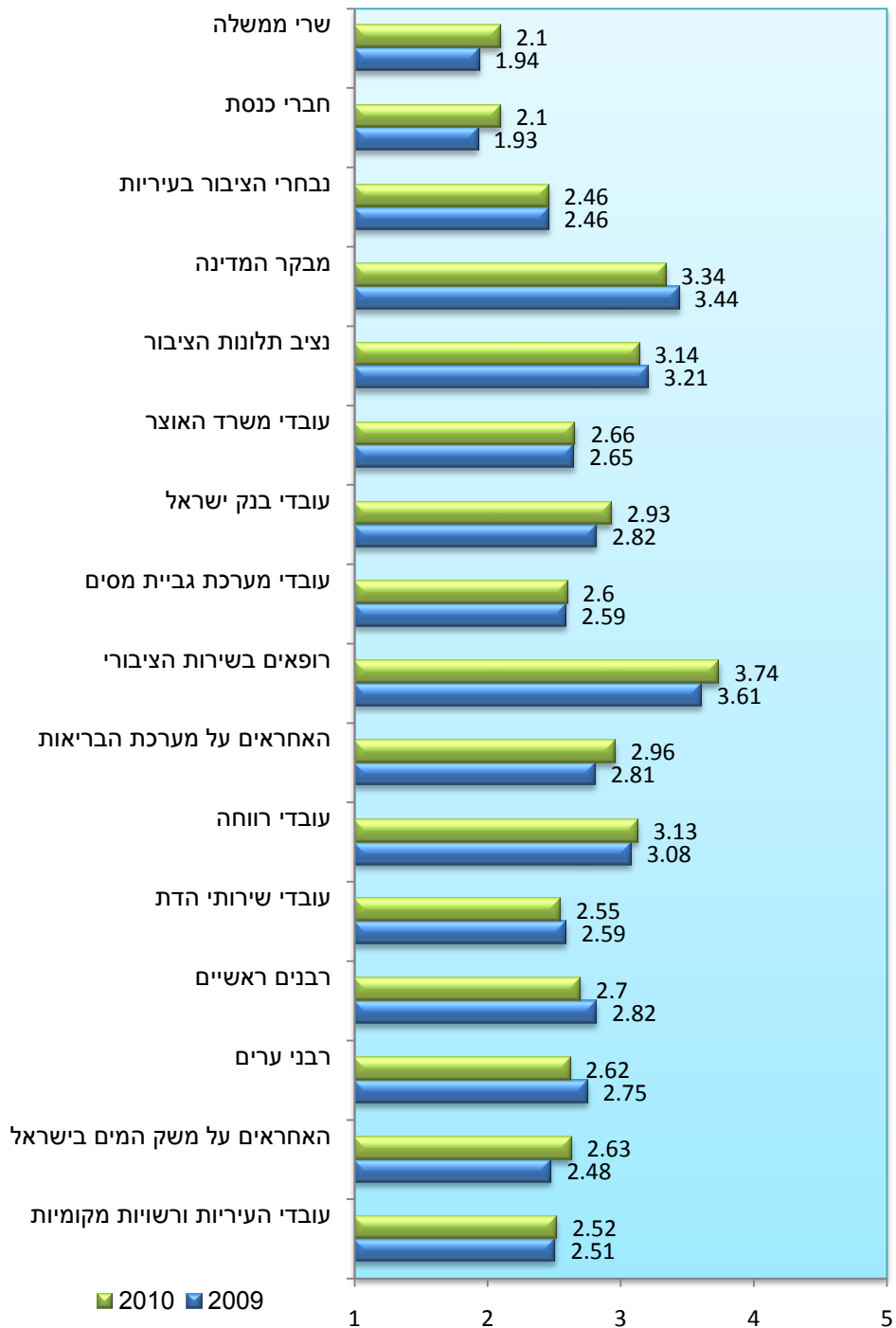
תרשים 47 – רמת האמון כלפי עובדי רשויות מקומיות ומשק המים



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
האחראים על משק המים בישראל	2.44	2.43	2.53	2.66	2.68	2.88	2.88	2.65	2.48	2.63
עובדי העיריות ורשויות מקומיות	2.40	2.32	2.34	2.28	2.17	2.51	2.44	2.45	2.51	2.52

## תרשים 48 א': אמון כלפי משרתי ציבור 2010-2009

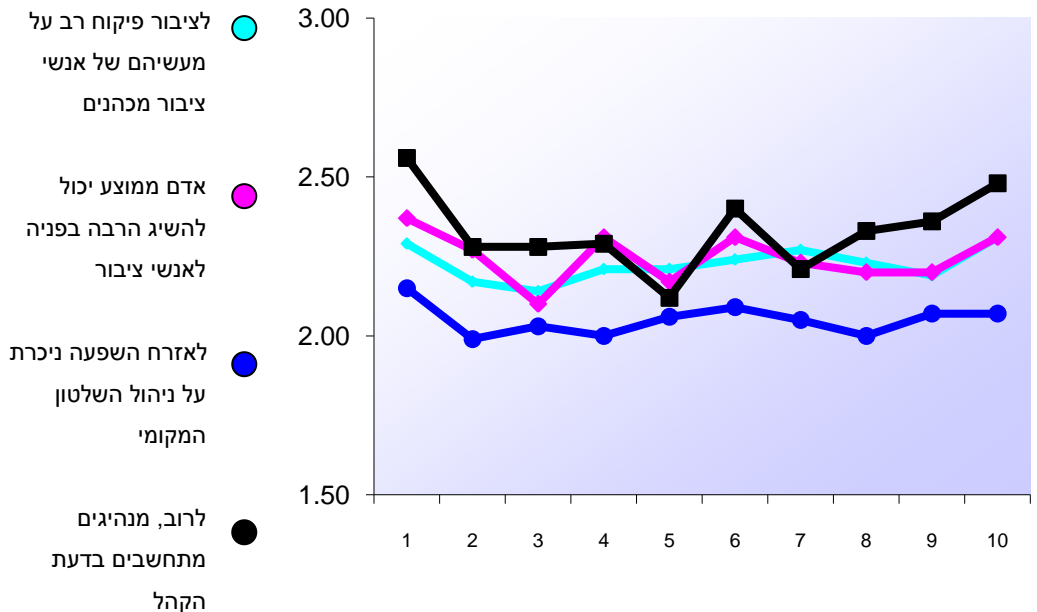




### 2.3 - אמון במעורבות אזרחית

- 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 2.21 עם סטיית תקן 0.06), אך יחד עם זאת חלה השנה עליה קלה ברמת האמון (2.29 השנה לעומת 2.21 בשנה שעברה). ערכים אלה מעידים שחל שיפור מסוים בתחושתו של האזרח בנוגע ליכולתו להשפיע באופן מהותי על מעשי הממשל. חיזוק נוסף למגמה זו, ניתן לראות בכך שהציבור חש כי מנהיגי המדינה מתחשבים יותר בדעת הציבור (2.48 השנה לעומת 2.36 ב-2009). בנוסף לכך, חלה עליה מתונה בנוגע ליכולתם של האזרחים לפקח על מעשיהם של אנשי הציבור (2.31 השנה לעומת 2.19 בשנה שעברה) וכך גם לגבי יכולת השפעתו של האזרח באמצעות פנייה לאנשי ציבור (2.31 השנה לעומת 2.20 ב-2009).

#### תרשים 49 – אמון במעורבות אזרחית



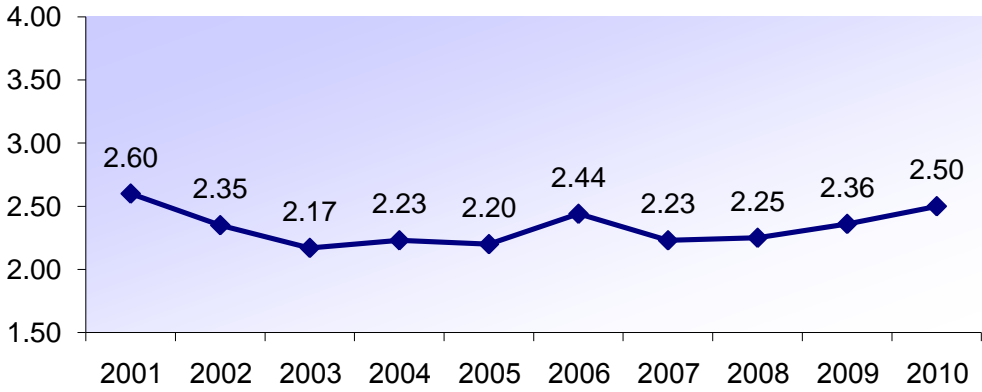
## 2.4 - עמדות ותפיסות כלפי המגזר הציבורי

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, והיוזמה והחדשנות שלהם.

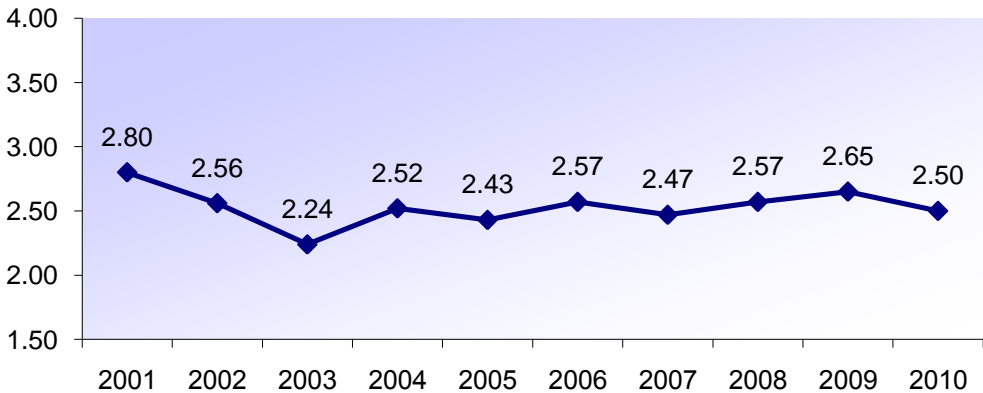
באופן כללי ניתן לומר כי בשנה הנוכחית עלתה במקצת הערכת הציבור את טיב שירותי המגזר הציבורי, הן על פי אומדן הביצועים והן על פי מרבית המדדים. תרשים 65 מצביע על מגמה כללית של עליה המאפיינת את עמדות ותפיסות הציבור לגבי ביצועי המגזר הציבורי. עם זאת, ולמרות העלייה שנמדדה השנה נראה כי הערכות הציבור לאורך עשר השנים האחרונות עדיין נמוכות ומייצגות עמדות ביקורתיות ביחס לרמת השירות שמקבל הציבור בישראל מהמגזר הציבורי.

## ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2010-2001

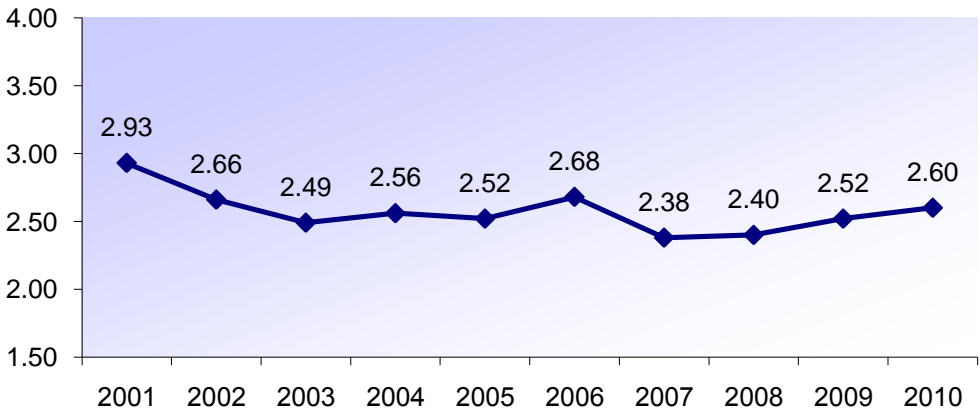
### תרשים 50 - איכות הנהגה וניהול



### תרשים 51 - איכות כוח אדם ציבורי

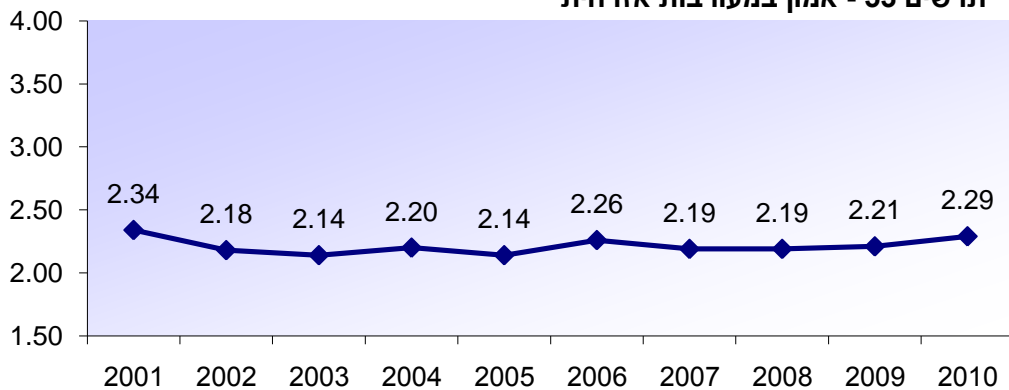


### תרשים 52 - תדמית המגזר הציבורי

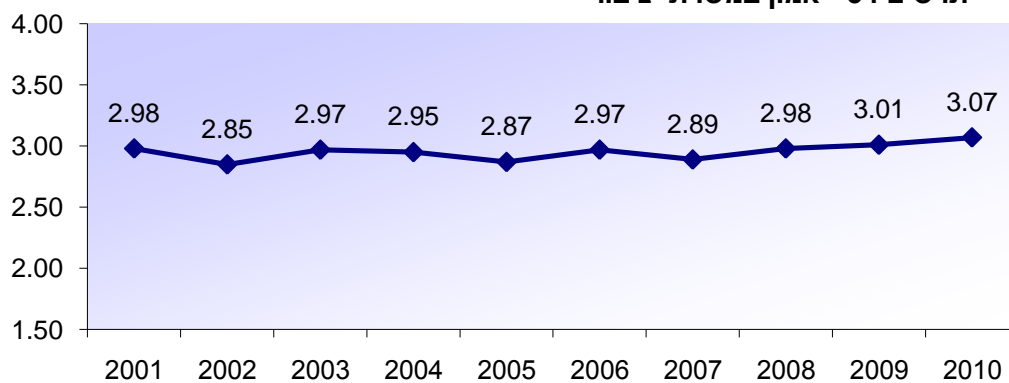


## ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2010 - המשך

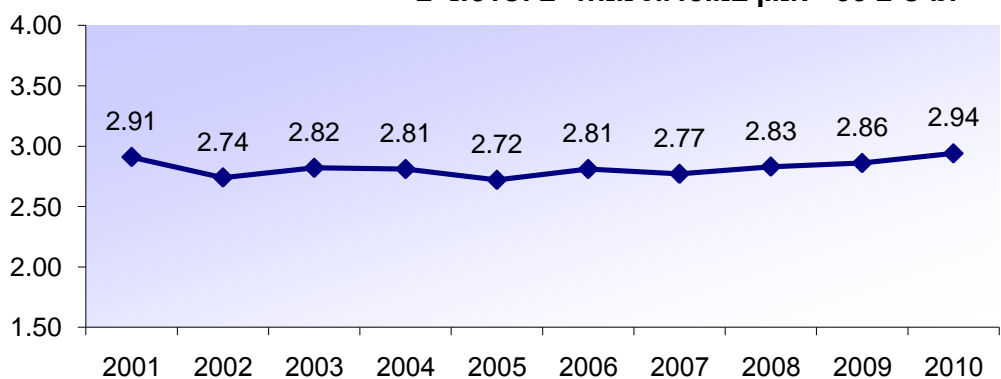
### תרשים 53 - אמן במעורבות אזרחית



### תרשים 54 - אמן במשרתי ציבור

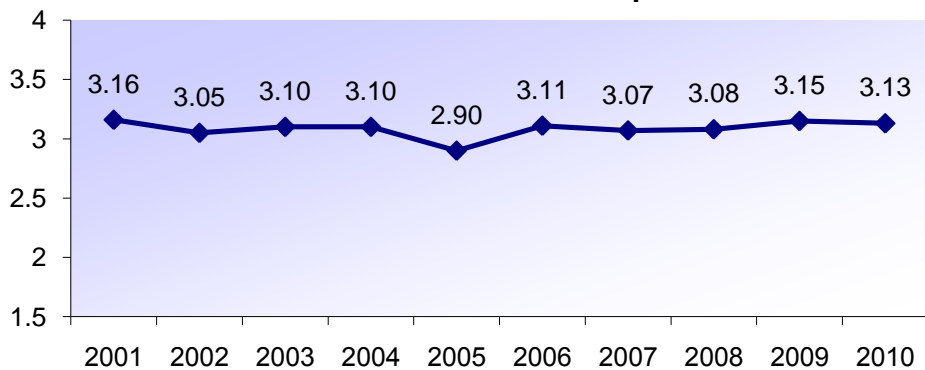


### תרשים 55 - אמן במוסדות מנהליים ושלטוניים

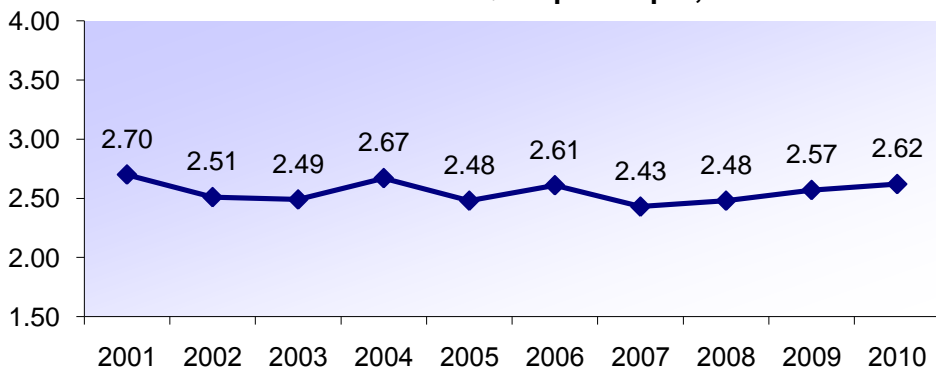


## ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2010 - המשך

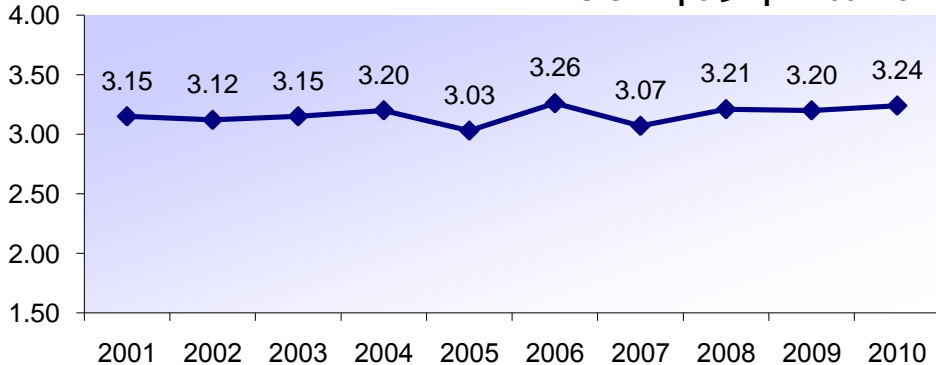
### תרשים 56 - שביעות רצון משירותים ציבוריים



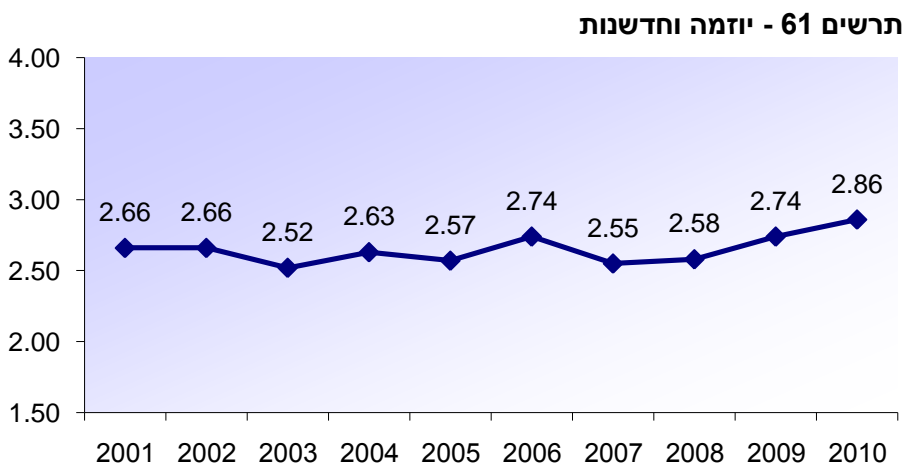
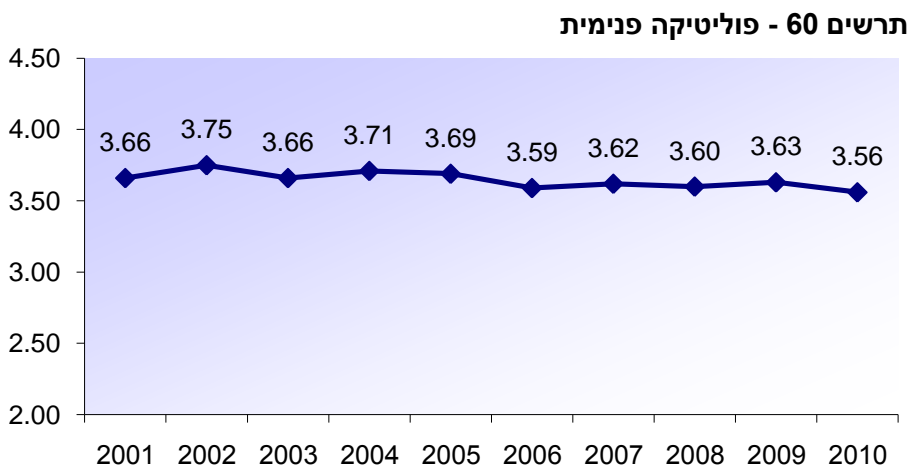
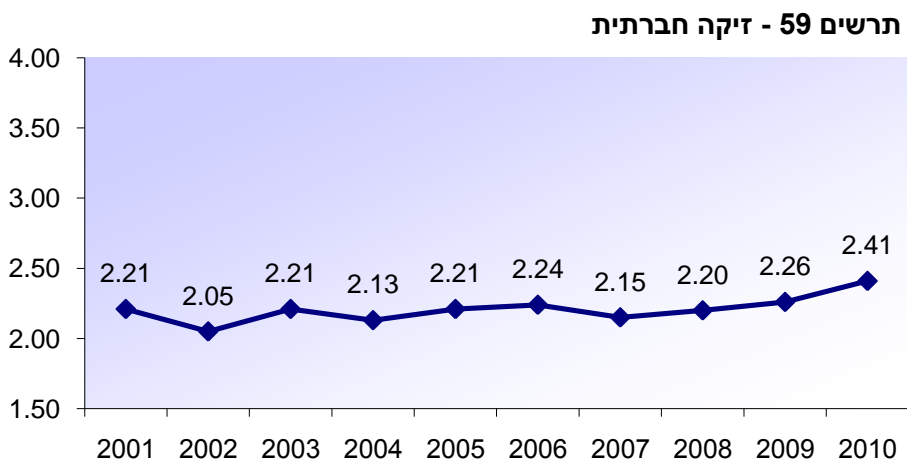
### תרשים 57 - נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים



### תרשים 58 - זיקה עיסוקית / כלכלית

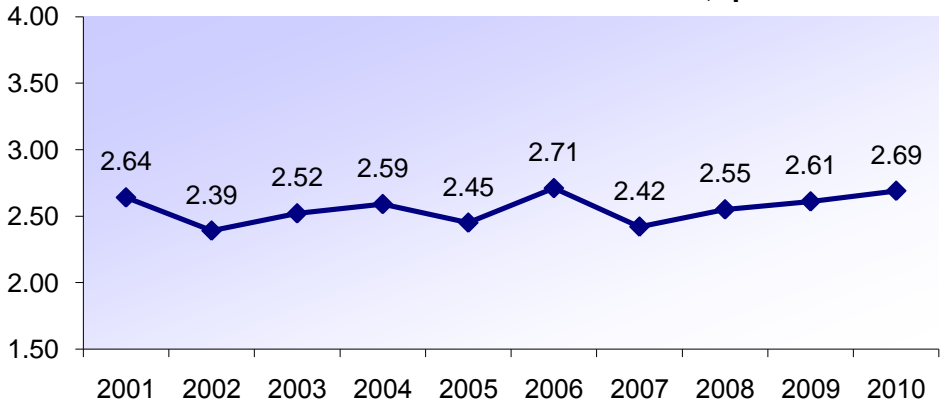


## ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2010 - המשך

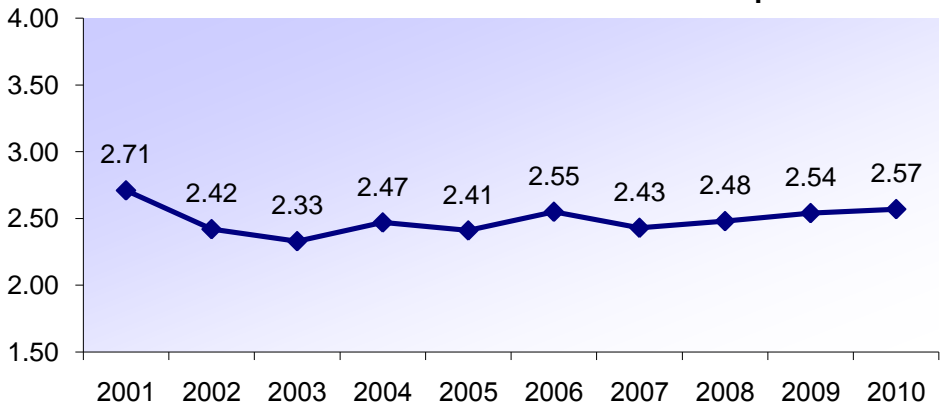


## ממוצעי משתני המחקר בין השנים 2001-2010 - המשך

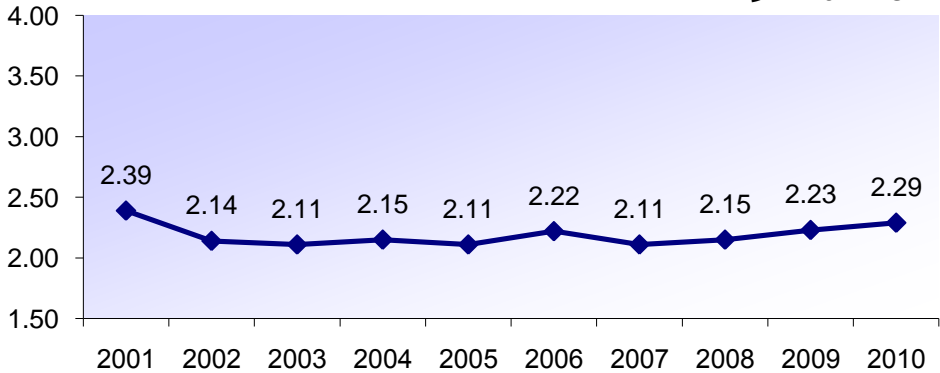
תרשים 62 - אתיקה, מוסר ויושרה



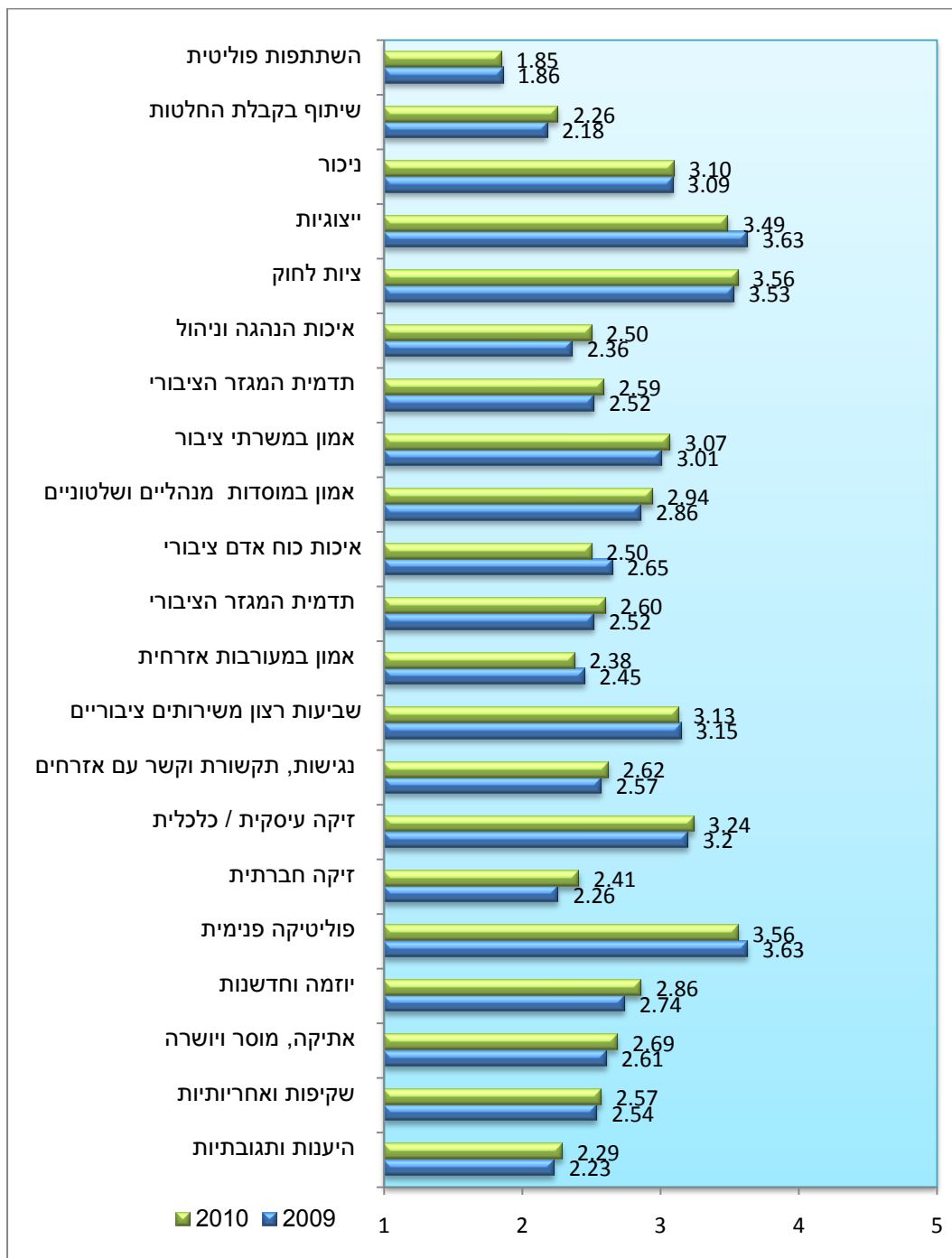
תרשים 63 - שקיפות ואחריות



תרשים 64 - היענות ותגובתיות



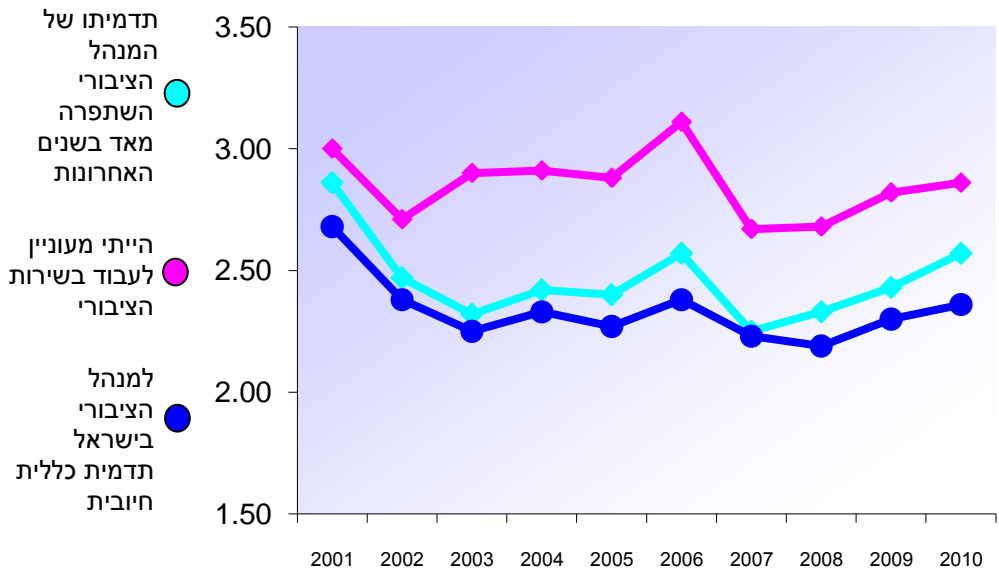
## תרשים 65 - ממוצעי משתני המחקר 2010-2009



## 2.4.1 – תדמית המגזר הציבורי

הממצאים אודות תדמית של המערכת הציבורית בעיני האזרחים מתוארים בתרשים 66. ממצאים אלה מצביעים על עליה בתדמית המגזר הציבורי בהשוואה לשנה הקודמת. מדד התדמית עומד בשנה הנוכחית על 2.6, גבוה במעט מהמוצע בעשור האחרון.

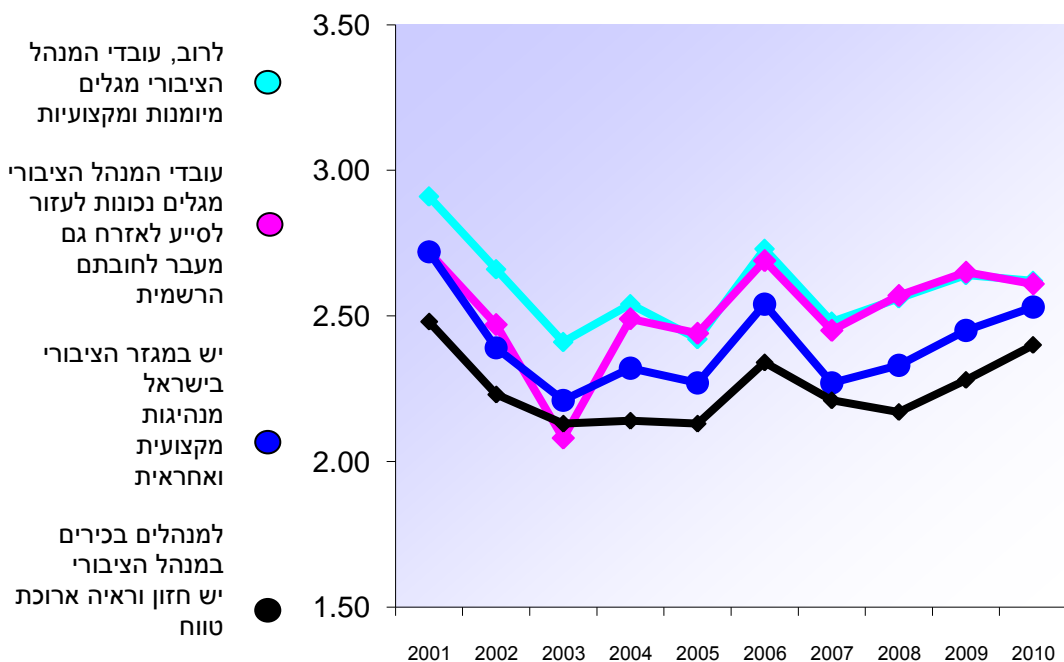
תרשים 66- תדמית המגזר הציבורי



## 2.4.2 - איכות כוח האדם, ההנהגה והניהול

השנה ישנה מגמת עליה בהערכת האזרחים את איכות כוח האדם, ההנהגה והניהול במערכות ציבוריות (ממוצע של 2.5 לעומת 2.36 בשנה שעברה). יחד עם זאת, חלה ירידה ניכרת בהערכת איכות כוח האדם במגזר הציבורי (ממוצע של 2.5 לעומת 2.65 בשנה שעברה). הציבור מדווח השנה על ירידה בנכונות של עובדי המנהל הציבורי לסייע לאזרח מעבר לחובתם הרשמית ובהערכה של רמת המיומנות והמקצועיות של עובדים אלה. האזרחים סבורים כי ההנהגה מגלה השנה יותר מיומנות, מקצועיות, חזון וראיה ארוכת טווח. למרות מגמת העלייה הכללית ניתן לראות כי המנהל הציבורי בישראל זוכה בעשר השנים האחרונות להערכות בינוניות עד נמוכות, הן ביחס לכוח האדם (ממוצע של 2.56) והן בהערכה הממוצעת של איכות ההנהגה והניהול (ממוצע של 2.32). בשנת 2001 עמד ממוצע הערכת איכות כוח האדם במגזר הציבורי על 2.80 והשנה עמד הממוצע על 2.5, מדובר בירידה משמעותית לאורך השנים.

### תרשים 67 - איכות כוח אדם, הנהגה וניהול

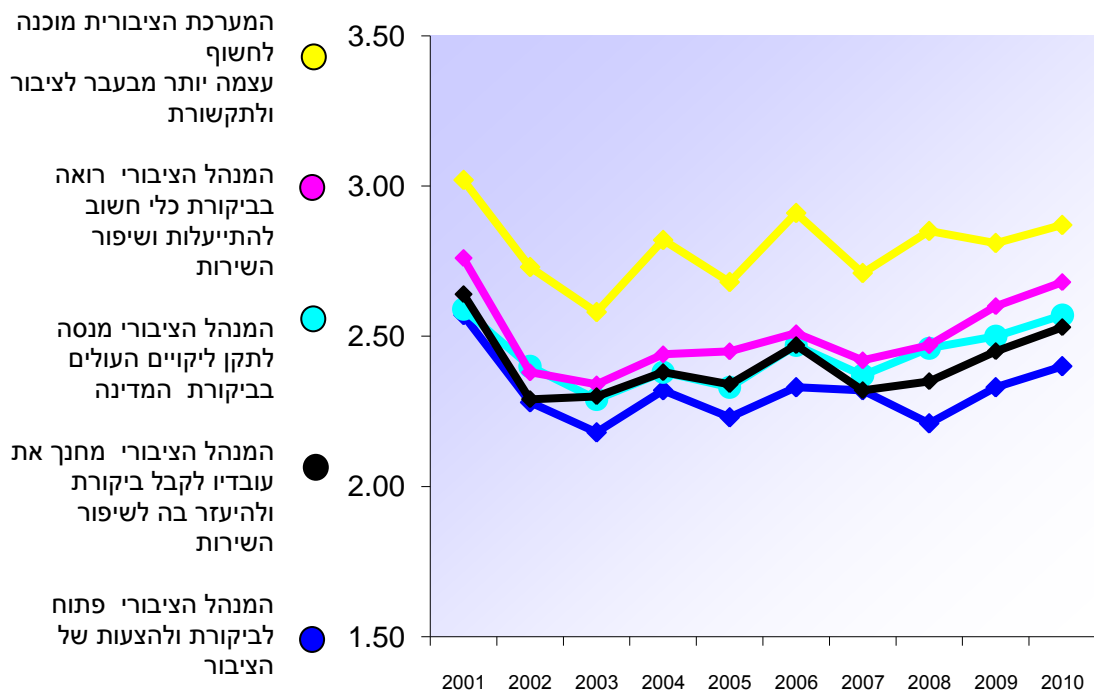


### 2.4.3 - שקיפות ואחריות

תרשים 68 מלמד על עליה קלה נוספת ברמת השקיפות (Transparency) והאחריותיות (Accountability) של המנהל הציבורי כלפי האזרח. ממוצע ציון השקיפות והאחריותיות של המנהל הציבורי בישראל עומד בשנת 2010 על 2.57, ממוצע הגבוה במעט מהממוצע הכללי לאורך תשע שנות הסקר הקודמות (2.48). הערכת הנחקרים למוכנות המערכת להיחשף בפניהם או בפני התקשורת נמצאה גבוהה יותר מהשנה שעברה (2.87) השנה לעומת (2.81 בשנה שעברה). בדומה לכך דווח על עליה קלה מאוד בתחושות האזרחים לגבי פתיחות המנהל הציבורי לביקורת ולהצעות של הציבור (2.40) השנה לעומת (2.33 ב-2009).

ניתן לומר כי עליה זו בהערכה משקפת אמון גובר ברצינות הניסיונות לתקן ליקויים העולים בביקורת המדינה (ממוצע הסכמה עם הטענה בדבר מוכנות לתיקון ליקויים: 2.57). הציבור רואה בביקורת כלי חשוב להתייעלות ולשיפור השירות בהמשך למגמה מהשנה שעברה שבה נרשמה עליה בתחום זה (ממוצע של 2.68 השנה אשר גבוה מהממוצע הכללי של 2.49 בתשע השנים הקודמות). עם זאת הדבר אינו עולה בקנה אחד עם הירידה הכללית אשר חלה השנה במעמד מוסד הביקורת בישראל.

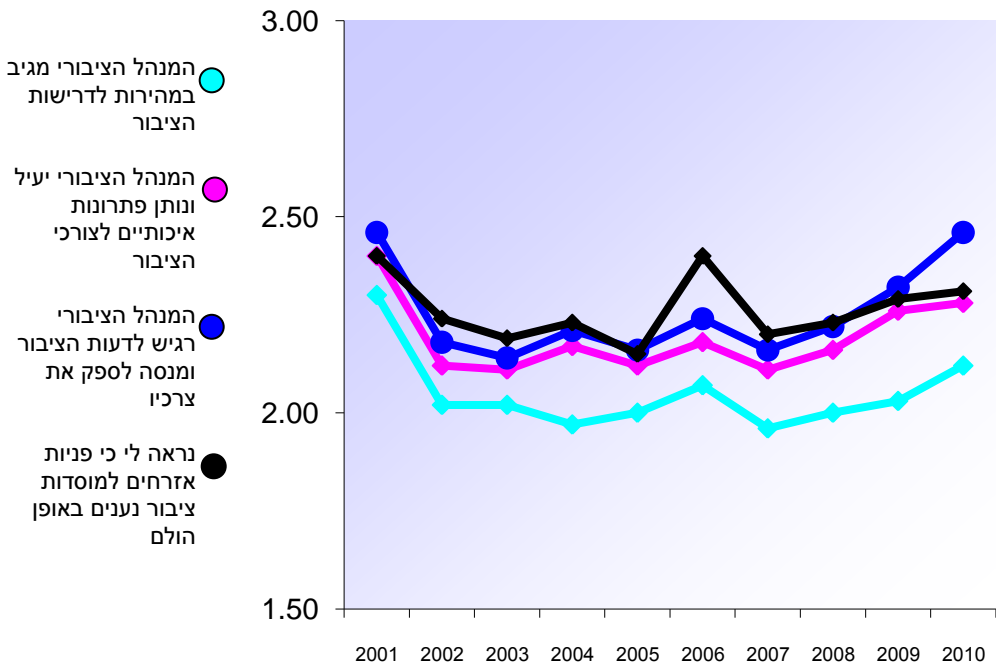
## תרשים 68 - שקיפות ואחריותיות



## 2.4.4 - הענות/ תגובתיות

באופן כללי, רמת ההיענות והתגובתיות של המגזר הציבורי נמוכה לאורך עשר השנים האחרונות. השנה נרשמה עליה קלה בלבד בתחושות הציבור ביחס לרמת התגובתיות של המגזר הציבורי. עם זאת ערכי השנה גבוהים מעט מערכי הממוצע של תשע השנים הקודמות (ממוצע של 2.29 לעומת ממוצע כללי של 2.18 בתשע השנים האחרונות). ניתן לומר כי מידת ההיענות והתגובתיות נתפסת בעיני הציבור כנמוכה ובלתי מספקת. השנה מדווח הציבור על עליה בנוגע לרגישות המנהל הציבורי לדעות הציבור ולניסיון המנהל לספק את צרכי הציבור (ממוצע של 2.46 השנה לעומת 2.32 ב-2009). קו עליה זה זהה גם לגבי תחושת הציבור לגבי מהירות התגובה של המגזר הציבורי (2.12 השנה לעומת 2.03 אשתקד). גם בתחום יעילות המנהל והצגת פתרונות איכותיים התואמים את צרכי אזרחי המדינה חלה עלייה קלה ביחס לשנה שעברה (2.28 בשנת 2010 לעומת 2.26 בשנת 2009). תרשים 69 מפרט ממצאים אלה.

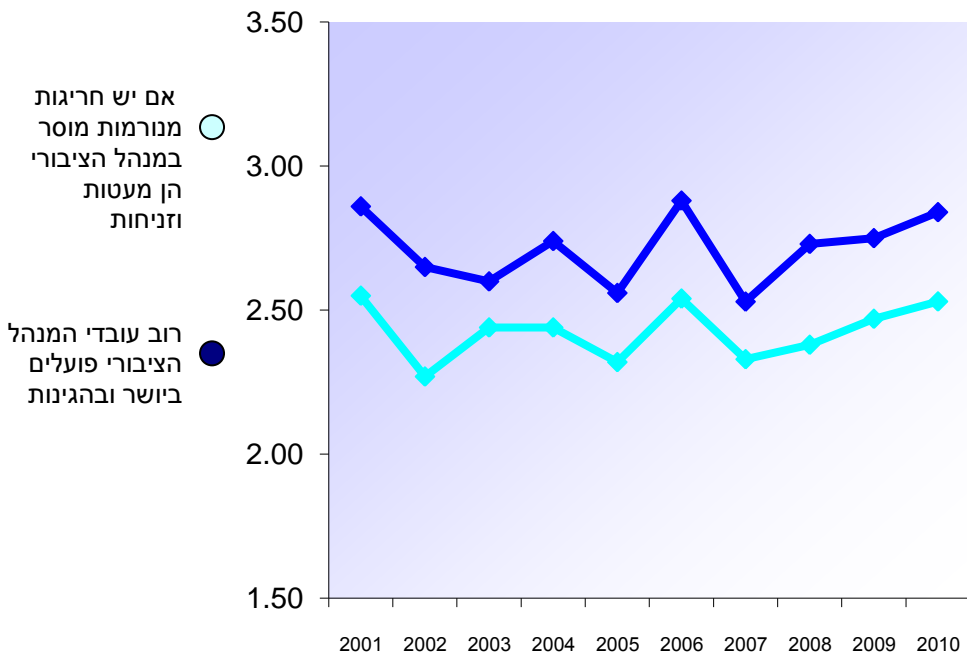
תרשים 69 - היענות ותגובתיות



## 2.4.5 - אתיקה, מוסר, ויושרה

תרשים 70 מציג את תפיסות הציבור ביחס לרמת האתיקה, המוסר, והיושרה של משרתי ציבור בישראל. הציבור סבור שרמת היושר וההגינות של מערכות המנהל הציבורי בישראל במגמת שיפור (ממוצע של 2.69). הציבור חש השנה הזדהות רבה יותר מזו שנמדדה בשנת 2009 עם הטענה כי חריגות מנורמות מוסריות במנהל הציבורי הן מעטות וזניחות (2.53) השנה בהשוואה ל- (2.47 ב- 2009). באופן כללי ממוצע רמת האתיקה, המוסר, והיושרה של השירות הציבורי בישראל בעיני הציבור עלה באופן יחסי לשנה שעברה ועומד על 2.69 בהשוואה ל- 2.61 בשנה החולפת.

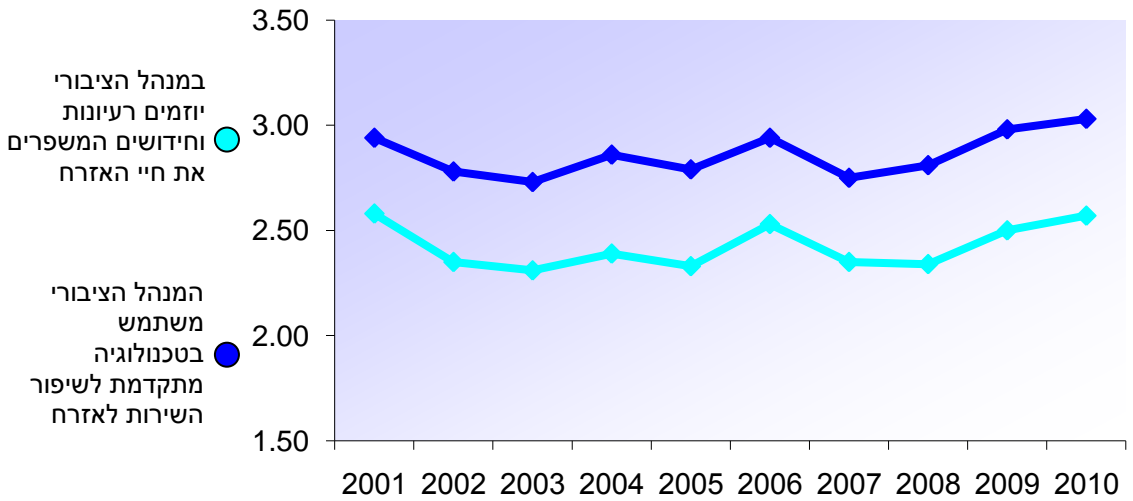
תרשים 70 - אתיקה, מוסר ויושרה



## 2.4.6 - יוזמה וחדשנות

הערכת הציבור בנוגע לרמת היוזמה והחדשנות שמפגין המגזר הציבורי נמצאת במגמת שיפור בשנים האחרונות (2.86 ב- 2010 לעומת 2.74 ב- 2009). השיפור בערכים אלה מצביע על מגמה איטית ומתמשכת במישור זה. תרשים 71 מפרט ממצאים אלה.

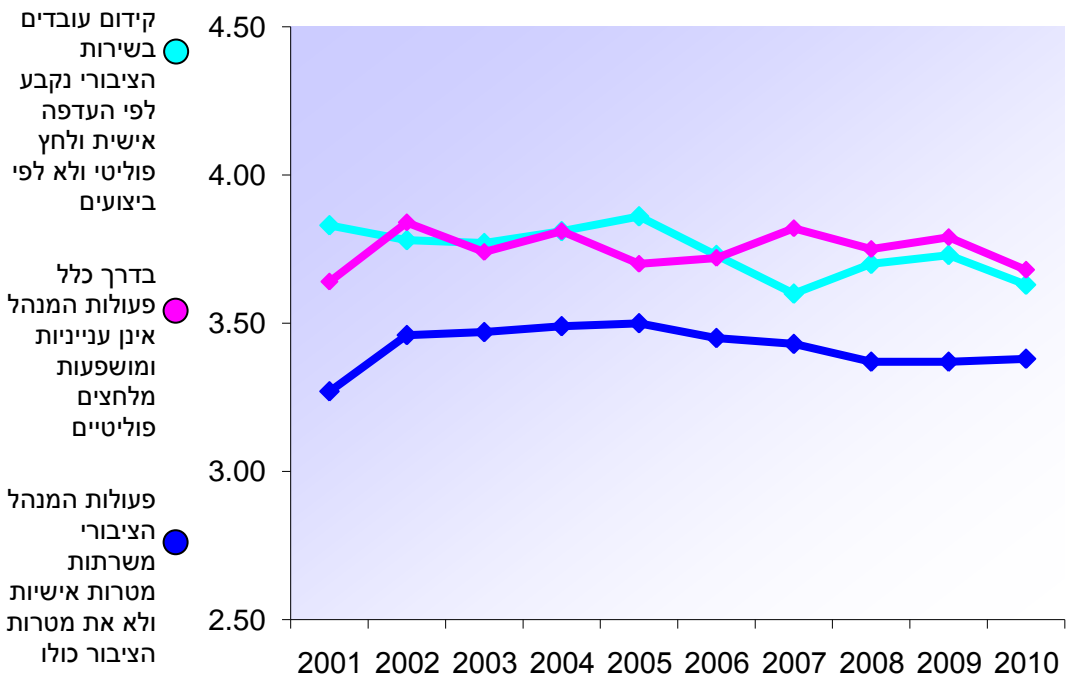
תרשים 71 - יוזמה וחדשנות



## 2.4.7 - פוליטיקה פנימית

השנה חלה ירידה מסוימת במישור זה אך נראה כי האזרחים עדיין חשים שהמנהל הציבורי סובל מפוליטיזציה גבוהה ומקבלת החלטות בלתי מקצועיות (3.56 השנה לעומת 3.63 ב-2009). כמו בשנים קודמות, הציבור חש כי עובדים רבים מדי זוכים לקידום לא ראוי אשר נקבע לכאורה בשל העדפה אישית או לחץ פוליטי. תחושה זו של הציבור ירדה מעט בשנה הנוכחית לעומת השנה שעברה (3.63 השנה לעומת 3.73 בשנת 2009). הנבדקים מדווחים שוב 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.

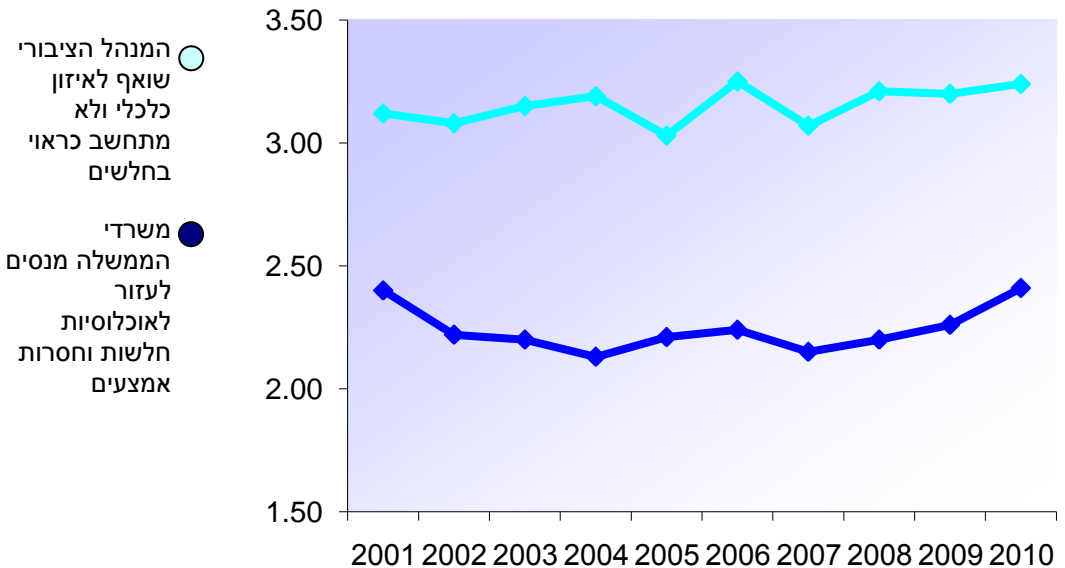
### תרשים 72 - פוליטיקה פנימית



## 2.4.8 - זיקה עסקית/כלכלית מול זיקה חברתית

תחושת הציבור לגבי שאיפת המנהל הציבורי לאיזון כלכלי מבלי שיגלה התחשבות ראויה בחלשים נותרה יציבה למדי (ממוצע של 3.24 השנה לעומת 3.20 ב-2009). במקביל לכך, האזרחים חשים כי חל שיפור מסוים במנהל הציבורי בתחום הסיוע לאוכלוסיות חלשות וחסרות אמצעים (ממוצע של 2.41 השנה לעומת 2.26 ב-2009).

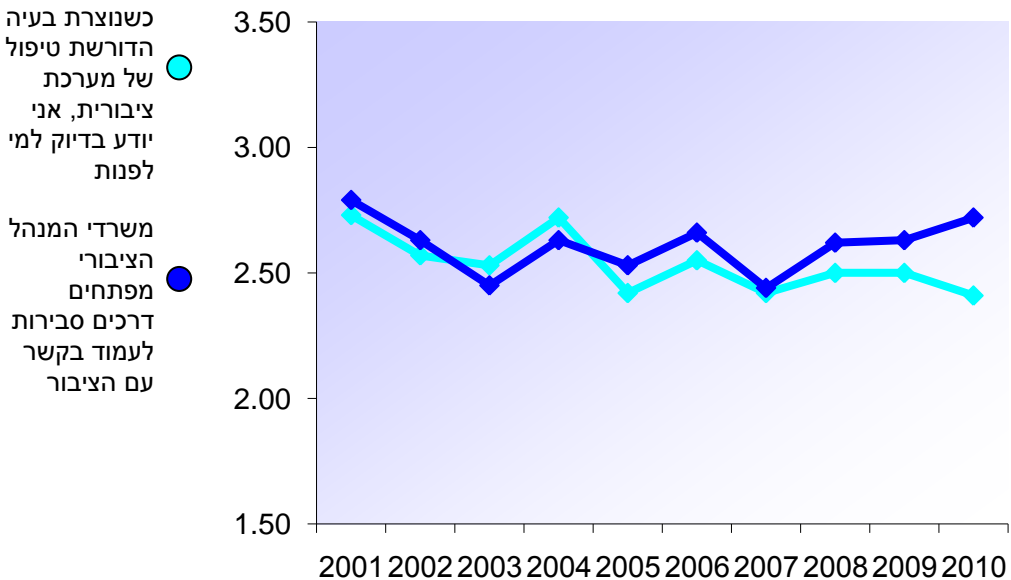
### תרשים 73 - זיקה עסקית / כלכלית מול זיקה חברתית



## 2.4.9 - נגישות, תקשורת, וקשר עם הציבור

תרשים 74 מציג את תחושות הציבור לגבי מידת נגישותו של המנהל הציבורי לאזרחיו. השנה חלה עליה במדדים אלו בהשוואה לנתוני שנת 2009. האזרחים חשים כי המנהל הציבורי נגיש ופועל יותר ביחס לשימור הקשר עם הציבור (ממוצע של 2.62 לעומת 2.57 אשתקד). קיים שינוי חיובי בתחושת האזרחים כי המנהל הציבורי עושה מאמץ לפתח דרכים אשר יעזרו לו לעמוד בקשר עם הציבור (ממוצע של 2.72 השנה לעומת 2.63 ב-2009), אך עדיין ניתן להסיק כי מידת הנגישות של המגזר הציבורי לאזרחים עדיין לא מספקת וההערכה הכללית בתחום זה בעשר השנים האחרונות נותרה נמוכה למדי (ממוצע רב-שנתי של 2.56).

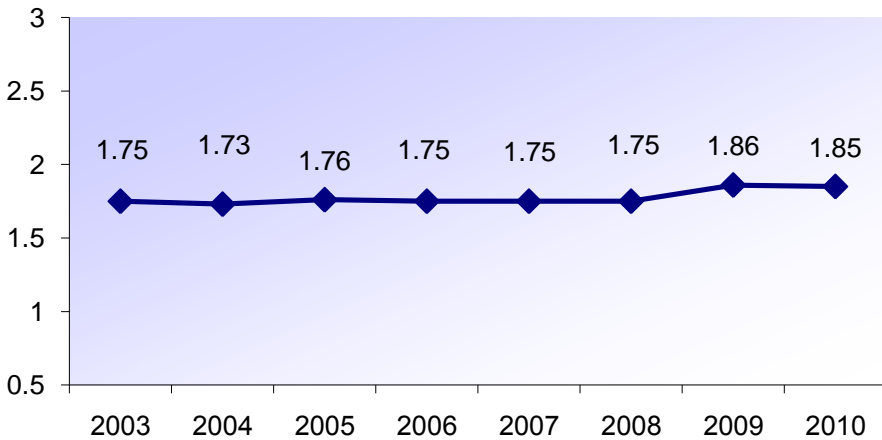
תרשים 74 - נגישות וחסימי תקשורת



### 2.4.10 השתתפות פוליטית של הציבור

- תרשים 75 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 2010 לא חל כמעט שינוי בדיווח ההשתתפות הפוליטית של הציבור והיא הייתה ברמה של 1.85, לאחר שבמשך כמעט עשור נעה סביב ערכים של 1.76 ו-1.73.

תרשים 75 – השתתפות פוליטית

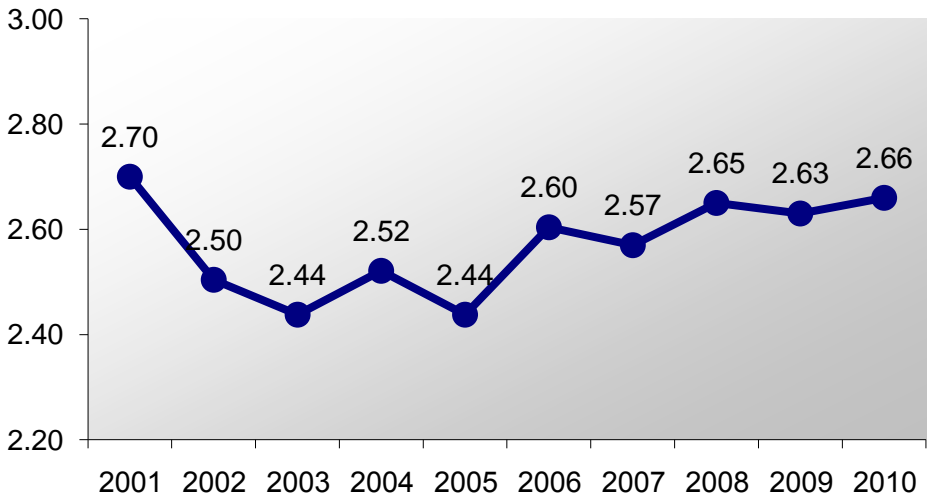


## 2.4.11 מדד משולב להערכת המגזר הציבורי

הממצאים המשולבים לגבי הערכת הציבור את איכות וטיב ביצועי המגזר הציבורי מוצגים בתרשים 76. 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 המגזר הציבורי, מידת השקיפות והאחריותיות והעדר פוליטיקה פנימית.

מהממצאים ניתן לראות כי חלה עליה קלה בהערכתם של האזרחים את ביצועי המגזר הציבורי בישראל ב-2010 והיא גבוהה מהממוצע הרב שנתי (2.57) בין השנים 2001-2010). אף על פי שחלה עליה קלה בלבד לעומת השנה שעברה הדבר מבטא מגמת שיפור ארוכת טווח.

**תרשים 76 – מדד משולב להערכת המגזר הציבורי\***



\*בחישוב מחודש של מדד זה על פי נתוני 2009 נמצאה טעות קטנה שהופיעה בדו"ח המקורי (מס' 9) ותוקנה בדו"ח זה.

לוח 1: מתאמי *Pearson's r* עבור משתני המחקר (מובהקות  $\alpha$  Cronbach במוגריים) -2010

15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ס.תקן	ממוצע	משתנים	
														.52	3.13	.84)	1. שביעות רצון	
													.69**	.59	2.94	(.91)	2. משירותים ציבוריים	
													.81**	.63	3.07	(.88)	3. מנהליים ושלטוניים	
												.38**	.37**	.26**	2.38	(.45)	4. אמון במעורבות אזרחית	
										.40**	.38**	.33**	.26**	.88	2.60	(.68)	5. תדמית המגזר הציבורי	
									.52**	.49**	.48**	.43**	.41**	.85	2.62	(.82)	6. איכות כוח אדם ציבורי	
								.68**	.52**	.53**	.50**	.51**	.46*	.82	2.46	(.74)	7. איכות הנהגה וניהול	
							.84**	.70**	.54**	.60**	.53**	.52**	.46**	.73	2.57	(.85)	8. שקיפות ואחריותיות	
					.67**	.56**	.53**	.45**	.56**	.41**	.42**	.38**	.82	2.29	(.80)		9. היענות ותגובתיות	
				.45**	.46**	.44**	.38**	.29**	.46**	.33**	.32**	.24**	1.03	2.69	(.67)		10. אתיקה, מוסר ויושרה	
			.10*	.22**	.26**	.25**	.19**	.14**	.18**	.28**	.18**	.21**	1.97	2.86	(.74)		11. יוזמה וחדשנות	
		.71)	N.S	-.29**	-.39**	-.44**	-.40**	-.41**	-.33**	-.39**	-.35**	-.30**	.83	3.56	(.71)		12. פוליטיקה פנימית	
		--	-.36**	.20**	.44**	.54**	.50**	.45**	.36**	.32**	.53**	.43**	.40**	1.03	2.42	--	13. זיקה חברתית	
		N.S	.14**	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	1.07	3.24	--	14. זיקה עסקית/ כלכלית	
	N.S	23**	-.14**	N.S	.21**	.24**	.23**	.17**	.20**	.16**	.25**	.18**	.14**	.13**	2.15	2.62	N.S	15. נגישות, תקשורת וקשר עם אזרחים

P<.05 \* P<.01 \*\* N = 439-420 N.S=Not Significant

לוח 2: מתאמי *Pearson's r* עבור משתני המחקר וסדרת משתנים דמוגרפיים-2010

משתנים	מין (גבר)	גיל	מצב משפחתי (נשוי)	שנים בארץ (בקרוב מהגרים)	השכלה	דת (יהודי)	מידת דתיות (חילוני)	הכנסה	עובד מגזר ציבורי
1. שביעות רצון משרותים 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	.131**	N.S	.117**
3. אמון במשרתי ציבור	.257**	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	.114**
4. אמון במעורבות אזרחית	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.127**	N.S	.130**
5. תדמית המגזר הציבורי	N.S	N.S	N.S	N.S	.258*	N.S	-.096*	N.S	-.279*
6. איכות כוח אדם ציבורי	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.148**	N.S	-.251*
7. איכות הנהגה וניהול	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.136**	N.S	-.330*
8. שקיפות ואחריותיות	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.136**	N.S	-.293*
9. היענות ותגובתיות	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	-.135**	N.S	N.S
10. אתיקה, מוסר ויושרה	N.S	N.S	N.S	N.S	.140**	N.S	N.S	N.S	N.S
11. יוזמה וחדשנות	N.S	N.S	N.S	N.S	-.181*	N.S	-.134**	-.241*	N.S
12. פוליטיקה פנימית	.353**	-.288*	N.S	-.261*	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S
13. זיקה חברתית	N.S	N.S	.242*	N.S	N.S	N.S	.304**	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	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S	N.S

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

N = 439-97

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. המגמה המשתקפת מהממצאים שנאספו מאז שנת 2001 ועד היום מגלה שינויי עמדות מעניינים.

בשנת 2010 חלה ירידה קלה ברמת שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממגוון השירותים הציבוריים אותם קיבלו, בהשוואה לשנים שעברו. ממוצע שביעות הרצון הכללי עמד על 3.13 עם סטיית תקן של 0.52. רמה זו גבוהה במעט מממוצע שביעות הרצון לאורך השנים 2001-2010 (3.09). באופן כללי נראה כי שביעות הרצון של אזרחי ישראל ממערכות המנהל הציבורי עדיין בינונית עד נמוכה. למרות הירידה הכללית בשביעות רצון הציבור ישנם תחומים בהם המגמה הפוכה. למשל, חלה עליה בשביעות רצון האזרחים ממשרד התחבורה ושירותי הרישוי, ממערכת בתי המשפט ומשירותי המשטרה.

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 בהשוואה לשנה החולפת. הפער שבין רמת האמון לה זוכים המוסדות לבין מידת האמון לה זוכים עובדי הציבור נשמר גם השנה, בדומה לשנים קודמות, לטובת האחרונים. הציבור מביע רמה גבוהה יותר של אמון במשרתי הציבור (3.07 עם סטיית תקן 0.63) ונמוכה מעט יותר במוסדות המעסיקים אותם (2.94 בממוצע עם סטיית תקן 0.59).

בשנה זו נצפית מגמת עליה בכל הנוגע לרמת האמון במוסדות הציבור, כאשר בשישה עשר מהמוסדות ניכרת עליה, באחד ירידה משמעותית ובשישה כמעט ואין שינוי ביחס לשנה שעברה. העלייה המשמעותית ביותר היא במערכת החינוך הגבוה ובמערכת התשתיות הלאומיות, ואילו במערכת בתי המשפט חלה ירידה.

בנוגע לרמת האמון במשרתי ציבור ניתן להבחין כי מתוך 32 נושאי משרות במוסדות הנבדקים, 16 זכו השנה לעליה באמון הציבור ו-7 לירידה. רמת האמון בשופטים עלתה. נראה שהירידה הקלה עלייה עליה דיווחנו בשנה שעברה נפסקה והנתונים חזרו לרמתם בדומה לשנת 2005. בראייה רב שנתית להבחין כי רמת האמון

בשופטים בישראל עדיין נמוכה. לעומת זאת, נרשמה עליה ביחס למערכת הפוליטית, בהשוואה לשנה שעברה. שרי הממשלה וחברי הכנסת זוכים לאמון ציבורי גבוה מעט יותר ביחס לשנה שעברה. עם זאת, למרות העלייה שנרשמה השנה, רמת האמון במערכת הפוליטית הינה 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, אך יחד עם זאת חלה השנה עליה קלה ברמת האמון (2.29 השנה לעומת 2.21 בשנה שעברה). ערכים אלה מעידים כי חל שיפור מסוים בתחושתו של האזרח בנוגע ליכולתו להשפיע באופן מהותי על מעשי הממשל. חיזוק נוסף למגמה זו, ניתן לראות בכך שהציבור חש כי מנהיגי המדינה מתחשבים יותר בדעת הציבור. בנוסף לכך, חלה עליה מתונה בנוגע ליכולתם של האזרחים לפקח על מעשיהם של אנשי הציבור וכך גם לגבי יכולת השפעתו של האזרח באמצעות פנייה לאנשי ציבור.

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. עם זאת, ולמרות העלייה שנמדדה השנה נראה כי הערכות הציבור לאורך עשר השנים האחרונות עדיין נמוכות ומייצגות עמדות ביקורתיות ביחס לרמת השירות שמקבל הציבור בישראל מהמגזר הציבורי. מהממצאים ניתן לראות כי חלה עליה קלה בהערכה הכללית של האזרחים את ביצועי המגזר הציבורי בישראל ב- 2010. עלייה זו קטנה אמנם ובסך הכול גבוהה מהמוצע הרב שנתי (2.57 בין השנים 2001-2010). אף על פי שחלה עליה קלה בלבד לעומת השנה שעברה היא מבטאת מגמת שיפור ארוכת טווח.

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. בשני ההיבטים הללו ניתן לומר שהשנה שקדמה להפצת השאלונים (מאי 2009 - מאי 2010) אופיינה יותר מכל ביציבות יחסית בתחומים הפוליטיים, ביטחוניים וכלכליים. היעדרם של אירועים מעצבים בתחומים אלו מתבטא גם ביציבות היחסית של מרבית המדדים בהשוואה לשנה שעברה. זהו גם הסבר אפשרי לכך שמרבית המדדים, ובחלק מכריע מהתחומים, אינם מעידים על ירידה משמעותית בשביעות רצון ואמון האזרחים, אלא מצביעים על נתונים גבוהים יותר מהמוצע הרב שנתי.

ניתוח זה מלמד שהסקטור הציבורי בישראל לא מנצל מספיק תקופות של יציבות ורגיעה לעיצוב שינויים ורפורמות שישפרו בצורה משמעותית את מעמדו בעיני הציבור. למעשה, ניתן לזהות דפוס של קפיאה על השמרים לנוכח היעדר צורך להתמודד עם משברים משמעותיים.

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.