

תפיסות הציבור הישראלי על השירות הציבורי בהשוואה בינלאומית

ממצאי סקר Risks that Matter של ארגון ה-OECD, 2024

לירון לישינסקי-פישר ועו"ד ריטה גולשטיין-גלפרין

מבוא

ארגון ה-OECD עורך זה כעשור סקר תקופתי – Risks that Matter Survey (RTM) – המתמקד בזיהוי הסיכונים העיקריים שניצבים לפני אזרחי המדינות החברות בארגון, כפי שהם נתפסים על ידי הציבור עצמו. הסקר, הנערך בכל שנתיים, חורג מעבר לסיכונים כלכליים או סביבתיים בלבד ומתמקד גם בממשק שבין האזרח למדינה – באיכות השירות הציבורי, בנגישות לזכויות ובאמון הציבור במוסדות השלטון. בשנת 2022 פרסם המכון הישראלי לדמוקרטיה סקירות אחדות המנתחות את ממצאי סקר RTM בשנה זו, והן כללו בחינה של תפיסות הציבור הישראלי על הכלכלה, תפקוד השירות הציבורי ואיומי האקלים בישראל, בהשוואה למדינות ה-OECD.

הסקירה על השירות הציבורי שערכנו ב-2022 העלתה ממצאים מדאיגים: ישראל דורגה בתחתית מדינות ה-OECD בכל הנוגע לאמון הציבור ביכולתו לממש זכויות ושירותים חברתיים ובתחשבותו בעניין הנגישות לתהליכים הבירוקרטיים ולהוגנות בחלוקת המשאבים הציבוריים.

סקירה זו ממשיכה את קו המחקר ומנתחת את ממצאי סקר RTM העדכני שבוצע בסוף 2024 ופורסם בתחילת שנת 2025. זהו הסקר הראשון שנערך לאחר פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" באוקטובר 2023, ולכן הוא מספק תמונת מצב עדכנית של תפיסות הציבור בתקופה מאתגרת במיוחד. המיקוד בסקירה זו הוא בנושאים הקשורים לתפקוד ולאיכות השירות הציבורי בישראל, מתוך השוואה למדינות OECD אחרות וזיהוי פערים, חוזקות ונקודות תורפה; כן סקירה זו עורכת השוואה עם תוצאות הסקר בתקופת טרום-המלחמה.

מתודולוגיה

הסקר כלל מדגם מייצג של 1,005 משיבים דוברי השפה העברית. מבחינת מגבלותיו, הסקר נוסח בשפה העברית בלבד ובגרסה אינטרנטית בלבד (ולא טלפונית), ועל כן ככל הנראה לוקה בחסר בייצוג של אוכלוסיות שאינן דוברות עברית או ללא גישה לאינטרנט (בעיקר ערבים וחרדים). ניתוחים של דפוסי ההצבעה של המשיבים תומכים בטענה שהסקר אינו מדגם מייצג של האוכלוסייה הישראלית. עם זאת, מהשוואת התשובות לממצאי סקרים מייצגים, כמו הסקר החברתי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אנחנו מעריכים כי הסקר הוא מדגם מייצג של האוכלוסייה דוברת העברית בישראל.

זאת ועוד, הממוצעים המשוקללים שחושבו בהשוואות שנערכו בין מדינות ה-OECD אינם כוללים את ערך התשובות של המשיבים שלא ידעו להשיב על השאלה. השימוש בממוצע משוקלל הוא מתודה מוכרת בסקרים, והיא נעשית כדי להבטיח שהתוצאות ישקפו בצורה טובה יותר את אוכלוסיית המדינה.

אמיר אלשטיין
יו"ר הוועד המנהל

הנשיא העשירי ראובן ריבלין
יו"ר של כבוד
יוחנן פלסנר
נשיא

חברי הוועד המנהל

עו"ד ליאת אהרנסון
אלי גרונר
פרופ' ורד וניצקי-טרוסי
ד"ר חן ליכטנשטיין
מיל מועלם
שגריר לשעבר שלי מדידור
פרופ' פאדיה נאסר אבו-אלהיג'א
עו"ד אבי פישר
ד"ר מיכל צור
יוסי קוצ'יק

המועצה הבין-לאומית

פרופ' רונלד דניאלס, יו"ר
השופטת רוזלי סילברמן אכלה, קנדה
אן אפיבאום, ארה"ב
השופטת דורית ביניש, ישראל
השופט סטיבן ביייר, ארה"ב
פרופ' משה הלברטל, ישראל
פרופ' כריסטוף מרקשיס, גרמניה
ד"ר שרון טוריאן, ארה"ב
השופט אברהם סופר, ארה"ב
ברט טפטנס, ארה"ב
פרופ' גרהרד קספר, ארה"ב
האריט שליפר, ארה"ב

סגני נשיא

פרופ' סוזי נבות, מחקר
ד"ר ישי ג'סין פרס, אסטרטגיה

עמיתים בכירים

פרופ' תמר הרמן
פרופ' נתן זוסמן [אורח]
פרופ' עמית כהן
מד תומר לוטן [אורח]
פרופ' יותם מרגלית
פרופ' דינאל סטטמן
פרופ' בני פורת
פרופ' קרנית פלוג
פרופ' מרדכי קרמיצר
פרופ' גרעון רהט
ד"ר תהילה שורץ אלטשולר
פרופ' יובל שני

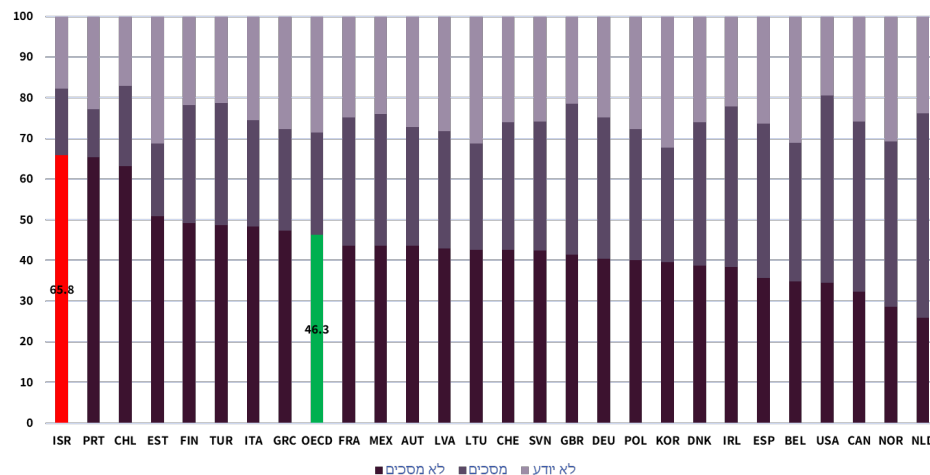
מייסדים

ד"ר אריק כומון
ברנד מרכוס (1929-2024)
מוכיר המדינה ג'ורג' שולץ (1920-2021)

נפתח בשאלה המרכזית: האם אזרחי ישראל מאמינים שיוכלו לממש את זכותם להטבות ושירותים חברתיים כאשר יזדקקו להם? שאלה זו משקפת את האמון הבסיסי ביותר של הציבור ברשת הביטחון הסוציאלית שהמדינה אמורה לספק.

תרשים 1: שיעור המסכימים/לא מסכימים שיוכלו לממש הטבות ושירותים חברתיים בקלות אם עולה הצורך

האם ניתן לממש זכאות לקצבאות ושירותים בקלות אם עולה הצורך?



מתרשים 1 עולה כי אמון הציבור הישראלי בקבלת שירותים חברתיים בעת הצורך הוא הנמוך ביותר בהשוואה ליתר מדינות ה-OECD. שיעור הישראלים שאינם מסכימים עם ההיגד "אני מאמין שאוכל לממש בקלות זכאות להטבות ציבוריות אם אזדקק להן" הוא הגבוה ביותר ועומד על כ-66% (מסומן באדום), לעומת ממוצע מדינות ה-OECD העומד על 46% בלבד (מסומן בירוק). בהתאמה, שיעור הישראלים המסכימים עם ההיגד זה הוא הנמוך ביותר ועומד על כ-17%, לעומת 25% – ממוצע מדינות ה-OECD. בהשוואה לשנת 2022, וטרם מלחמת "חרבות ברזל", חלה ירידה קלה בשיעור הישראליים שאינם מסכימים עם ההיגד זה (69% ב-2022). כלומר, גם לאחר פרוץ המלחמה, עדיין רוב גדול בקרב הציבור בישראל אינם סומכים על מימוש הזכויות והשירותים הציבוריים שלהם בעת צרה. ממצא זה מדאיג במיוחד לאור העובדה שהסקר נערך בתקופה שבה חלק ניכר מהאוכלוסייה נזקקה בפועל לסיוע ממשלתי עקב המלחמה ומשבריה.

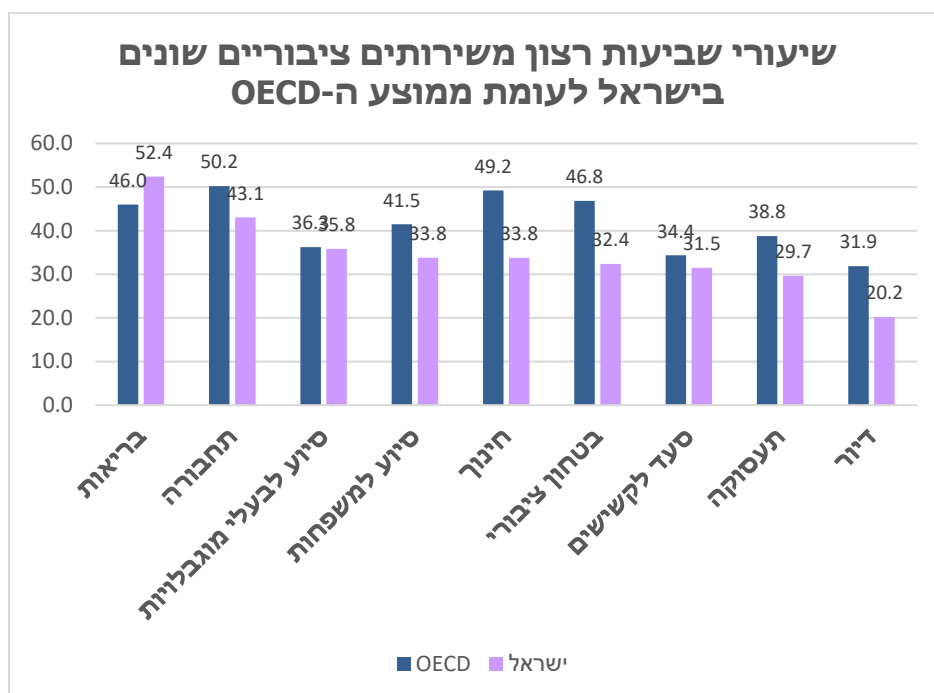
חוסר האמון הזה אינו מתרחש בריק, והוא משקף חוויות קודמות של האזרחים עם השירות הציבורי. בין השאר, מדובר בתקריות שונות של אזרחים שבאו במגע עם השירות הציבורי לצד תדמית כללית של הבירוקרטיה הישראלית כמורכבת ובלתי נגישה. מחקרים מראים כי תפיסות שליליות אלו יכולות להפוך לנבואה המגשימה את עצמה: כאשר אזרחים מאמינים שלא יצליחו לממש את זכויותיהם, הם עשויים שלא לנסות כלל ובכך להחמיץ סיוע שהם זכאים לו (Brulin et al., 2003; Van de Walle et al., 2022).

מפילוח נוסף של הנתונים לפי דיווח של הנסקרים על הצבעה עתידית שלהם למפלגות הקואליציה או האופוזיציה (בהתאם לממשלת ישראל ה-37, המכהנת כיום) עולה תמונה מעניינת: מתוך המסכימים עם ההיגד, שיעור הנסקרים שהיו

מצביעים לקואליציה עומד על 22.41%, לעומת שיעור של 12.39% של נסקרים שהיו מצביעים לאופוזיציה. בהתאמה, שיעור הנסקרים שאינם מסכימים עם ההיגד גבוה יותר משמעותית בקרב נסקרים שהיו מצביעים לאופוזיציה (71.76%), לעומת הקואליציה (54.51%). נתונים אלו מעידים על הקיטוב האידאולוגי (והרגשי) הגובר בדעת הקהל הישראלי.

לאחר שבחנו את האמון הכללי ביכולת לממש זכויות, נעבור לבחון את שביעות הרצון של הציבור הישראלי משירותים ציבוריים ספציפיים בתחומים שונים. תרשים 2 מציג השוואה בין ישראל למוצע מדינות ה-OECD בשמונה תחומי שירות מרכזיים.

תרשים 2: שיעורי שביעות רצון משירותים ציבוריים שונים בישראל, לעומת ממוצע מדינות ה-OECD



מתרשים 2 עולה שככלל, אזרחי מדינת ישראל מרוצים פחות ממתן השירותים הציבוריים בתחומים שונים, בהשוואה למוצע מדינות ה-OECD, למעט בתחום הבריאות, שבו ישראל מובילה ב-6 נקודות אחוז (52% לעומת ממוצע מדינות ה-OECD (46%). נתון זה מעיד על אמון גבוה שהאזרחים רוכשים למערכת הבריאות בישראל, בדומה לסקר שנערך בשנת 2022. לעומת זאת, ביתר התחומים – סיוע למשפחות, חינוך, תעסוקה, דיור, סיוע לבעלי מוגבלויות, סעד לקשישים, ביטחון ציבורי ותחבורה – ישראלים מרוצים פחות, ובחלק מהם הפער אף גדל בהשוואה לשנת 2022. כך למשל, בתחום החינוך שיעור שביעות הרצון ירד מ-44% בסקר 2022 לכ-40% בסקר 2024, ובתחום התעסוקה – מ-36% לכ-30%. מתוך כלל הפערים בולטים לשלילה תחומי החינוך והביטחון הציבורי, עם פער של כ-15 נקודות אחוז בכל אחד מהם בין ישראל למוצע ה-OECD, וכן תחום הדיור, עם פער של כ-12 נקודות אחוז. דווקא בתחום הסיוע לבעלי מוגבלויות חלה עלייה בשביעות הרצון בהשוואה לשנת 2022, מ-30% לכ-36%, באופן המתקרב לשיעור הממוצע בקרב מדינות ה-OECD.



המכון הישראלי
לדמוקרטיה

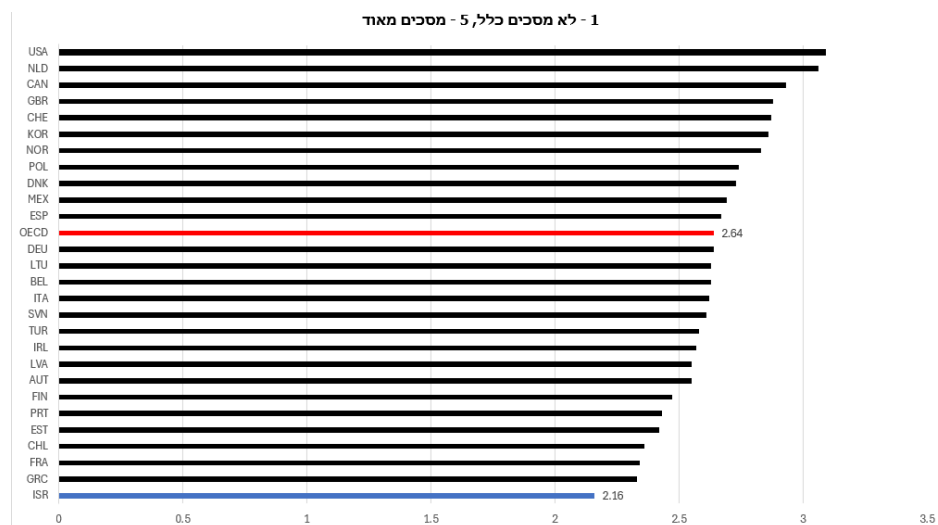
www.idi.org.il

לאחר שקיבלנו תמונה רוחבית של שביעות הרצון משירותים ציבוריים שונים, נצלול עמוק יותר אל תהליכי מימוש הזכויות עצמם – הבירוקרטיה, הנגישות והחווייה האזרחית בממשק עם המדינה.

השתתפות ציבורית בתהליכי קבלת החלטות ועיצוב מדיניות הם מרכיב יסוד בממשל דמוקרטי מודרני. מחקרים מראים כי שילוב אזרחים בתהליכי עיצוב שירותים ומדיניות ציבורית מוביל לשני תוצרים חיוביים עיקריים: ראשית, שיפור באיכות ההחלטות עצמן, שכן הציבור מספק מידע חשוב על הצרכים ועל ההשפעות המעשיות של המדיניות; שנית, חיזוק הלגיטימיות של ההחלטות וגיבוש תחושה של בעלות משותפת על המדיניות (Fledderus, 2015). כאשר אזרחים חשים שהממשלה מתחשבת בדעותיהם, הם נוטים יותר לשתף פעולה ביישום המדיניות ולהסכים עם החלטות שהתקבלו גם כאשר הן לא לטעמם, וכן הדבר מחזק את האמון הכללי במוסדות השלטון. מנגד, תחושה של ניכור והדרה מתהליכי קבלת ההחלטות עלולה לייצר ציניות, ניתוק וחוסר אמון כרוני במערכת הפוליטית (Speer, 2015; Wilkinson et al., 2019).

תרשים 3: ממוצע הסכמה משוקלל עם הטענה: "המדינה מתחשבת בעמדותיי בעיצוב שירותים והטבות ציבוריות"

שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה: "אני מרגיש שהממשלה משלבת את דעותיהם של אנשים כמוני בעת תכנון או רפורמה של שירותים והטבות ציבוריים"



מתרשים 3 עולה שישל ישראל ממוקמת בתחתית דירוג מדינות ה-OECD בתחושת האזרחים שהמדינה מביאה בחשבון את עמדותיהם בתהליכי עיצוב שירותים והטבות ציבוריים. בהשוואה לשנת 2022 ישראל ירדה בדירוג, אז צרפת, פורטוגל ולטביה דורגו נמוך ממנה.

המשתתפים התבקשו לדרג את מידת הסכמתם עם ההיגד "אני מרגיש שהממשלה משלבת את דעותיהם של אנשים כמוני בעת תכנון או רפורמה של שירותים והטבות ציבוריים", בסולם של 1 (לא מסכים בכלל) עד 5 (מסכים מאוד). הציון הממוצע בישראל הוא 2.16, והוא נמוך במידה ניכרת מממוצע ה-OECD, העומד על 2.64. ממצא זה מעורר שאלות מהותיות על תרבות השיתוף והשקיפות בתהליכי קבלת החלטות בישראל – האם קיימים ערוצים מספיקים לשיתוף ציבור? האם הם נגישים לכלל האוכלוסייה או רק לקבוצות מסוימות?

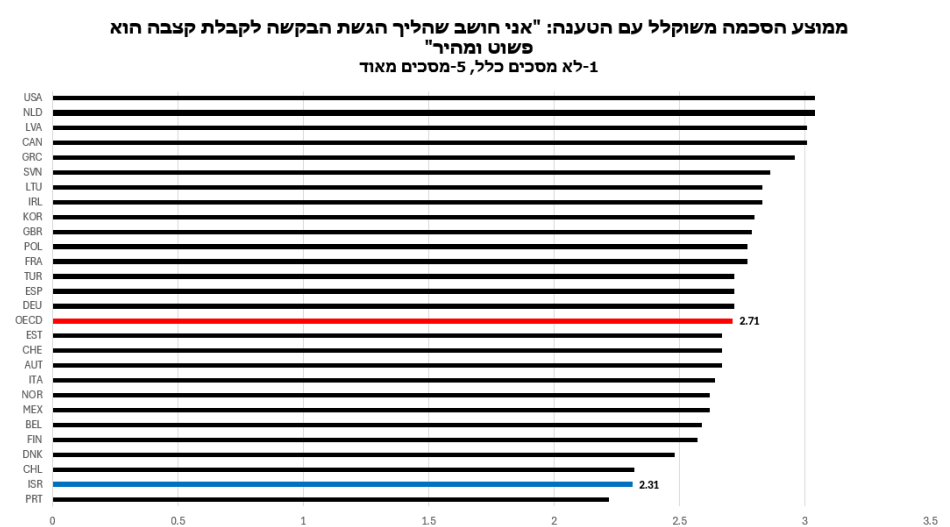
פילוח נוסף לפי הצבעה עתידית לקואליציה או לאופוזיציה מעלה התפלגות דומה לזו שנמצאה בשאלה שעסקה במימוש הטבות ושירותים חברתיים בקלות (תרשים 1). מקרב המסכימים עם ההיגד, שיעור הנסקרים שהיו מצביעים לקואליציה עומד על 26.14%, לעומת שיעור נמוך יותר משמעותית של נסקרים שהיו מצביעים לאופוזיציה – 7.54% בלבד. בהתאמה, שיעור הנסקרים שאינם מסכימים עם ההיגד גבוה הרבה יותר בקרב נסקרים שהיו מצביעים לאופוזיציה (80.85%), לעומת הקואליציה (43.37%). נתונים אלו מחזקים שוב את הקיטוב האידאולוגי והרגשי הגובר שנראה גם בממצאים לעיל.

קלות מימוש הזכויות

לאחר שבחנו את מידת ההתחשבות של הממשלה בציבור בעיצוב השירותים, נעבור לבחון את החוויה המעשית של מימוש זכויות: עד כמה הציבור תופס את התהליכים הבירוקרטיים כפשוטים, נגישים והוגנים.

בירוקרטיה היא כלי הכרחי לתפקוד תקין של מדינה מודרנית. נהלים ברורים, תיעוד מסודר ותהליכים סטנדרטיים מבטיחים שוויון ביחס, רציפות בשירות ואחריותיות. ואולם כאשר הבירוקרטיה הופכת למסורבלת מדי, מורכבת או אטומה, היא יוצרת נטל מיותר המקשה על האזרחים לממש את זכויותיהם ועל הממשלה לספק שירות איכותי (Stanica et al., 2022; Halling & Baekgaard, 2024).

תרשים 4: ממוצע הסכמה משוקלל עם הטענה: "אני חושב שהליך הגשת הבקשה לקבלת קצבה הוא פשוט ומהיר"



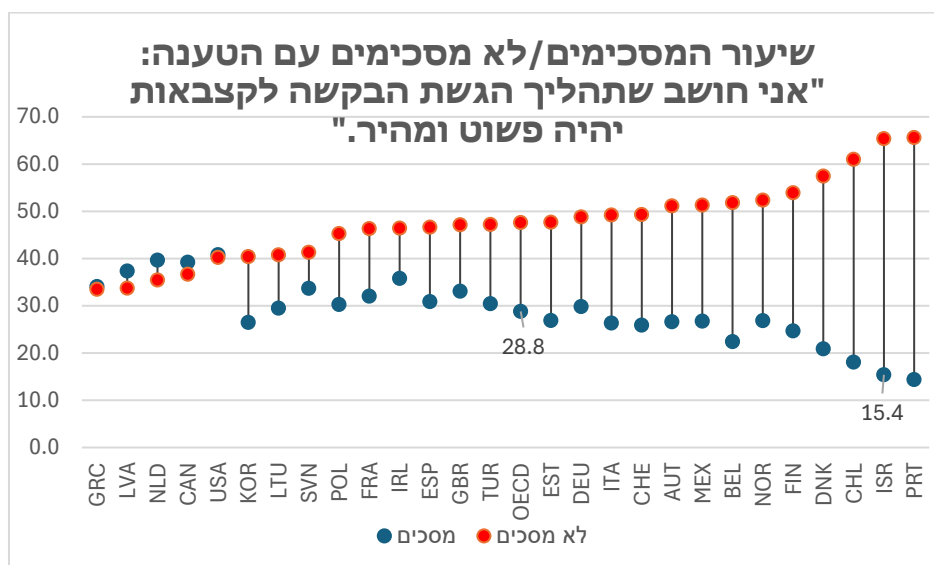
השאלה המוצגת בתרשים 4 בוחנת תפיסה כללית של היכרות עם ההליך הבירוקרטי והנגישות אליו, ולא דיווח על ניסיון אישי או מימוש זכויות בפועל. משקלול ממוצע סך ההסכמה הכללית עם הטענה "שהליך הגשת הבקשה לקבלת קצבה הוא פשוט ומהיר" עולה שרק תושבי מדינת OECD אחת (פורטוגל) מאמינים פחות מהישראלים שהליך הגשת בקשה לקצבה בארצם הוא פשוט ומהיר. במילים אחרות, ישראל מדורגת באחד המקומות הנמוכים ביותר בהערכת הפשטות והמהירות של הליך הגשת בקשה לקצבה. בהשוואה לממוצע מדינות ה-OECD (2.71) עולה פער של כחצי נקודה לעומת ישראל (2.31).



המכון הישראלי
לדמוקרטיה

www.idi.org.il

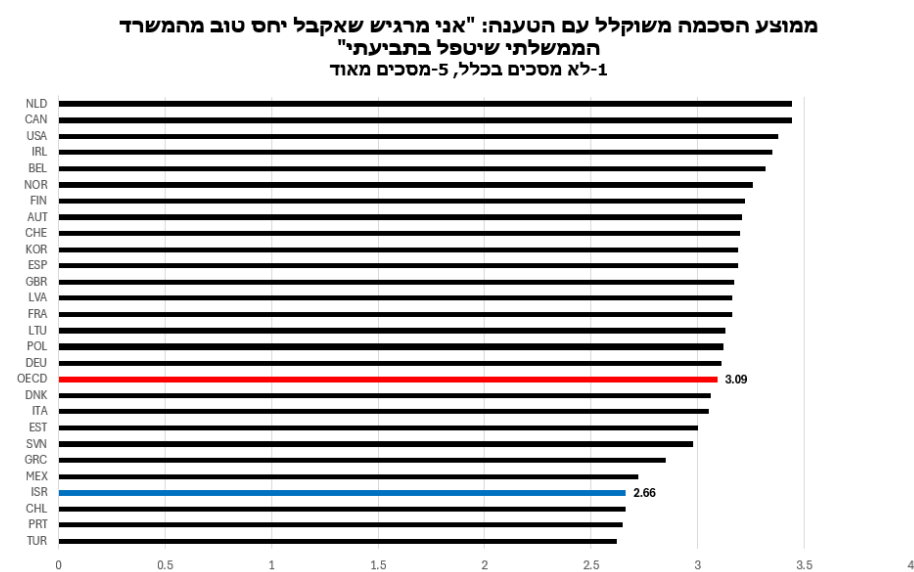
תרשים 5: שיעור המסכמים/לא מסכמים שהליך קבלת קצבה הוא פשוט ומהיר



תרשים 5 מנתח את אותה השאלה בניתוח מעמיק יותר שבוחן את התפלגות התשובות בכל מדינה ולא רק ממוצע. מהתרשים עולה שרק כ-15% ממשבי הסקר בישראל מסכימים עם הטענה שהליך הגשת הבקשה לקצבה הוא פשוט ומהיר, לעומת 29% בממוצע ה-OECD. מדובר בפער של 14 נקודות האחוז. באופן זה, ישראל מדורגת במקום אחד לפני האחרון, ורק פורטוגל מדורגת נמוך יותר, עם כ-14% המסכימים עם הטענה, בדומה לתוצאות הסקר משנת 2022. עוד מעניין לראות שבישראל הפער בין שיעור המסכימים לבין שיעור הלא-מסכימים עם הטענה הוא מהגבוהים ביותר מתוך מדינות ה-OECD, ועומד על 40 נקודות האחוז (אחוז המשיבים שאינם מסכימים עם הטענה עומד על כ-65%).

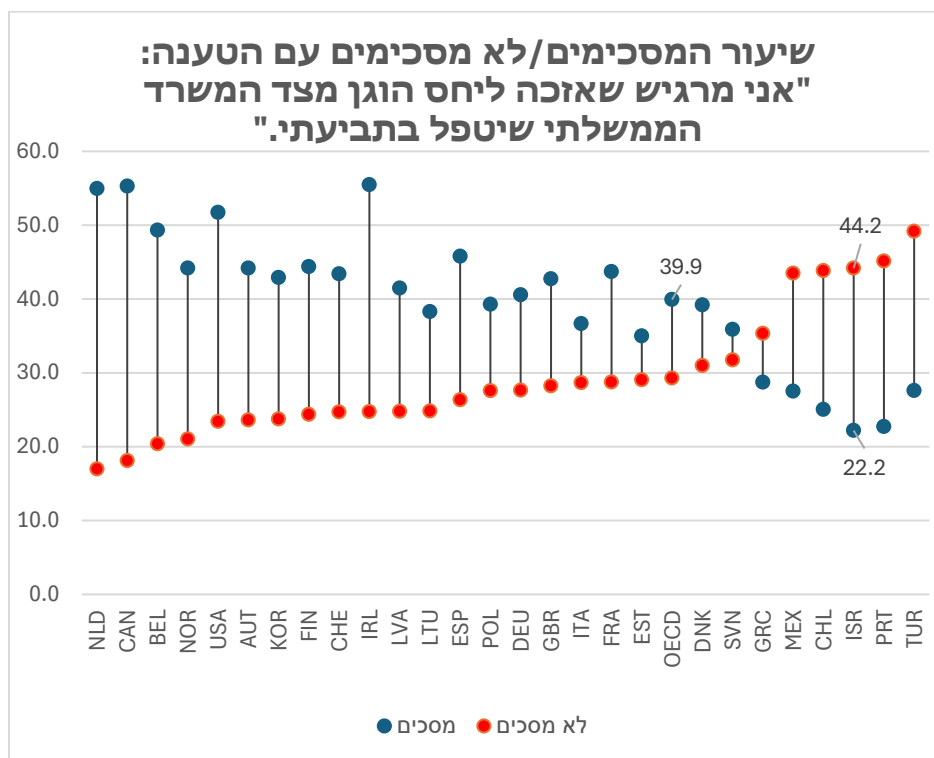
כפי שיפורט להלן, גם באשר לאמונה של הנסקרים שיזכו ליחס הוגן מצד המשרד הממשלתי שיטפל בתביעתם, ישראל ממשיכה להוביל מגמה שלילית.

תרשים 6: ממוצע הסכמה משוקלל עם הטענה: "אני מרגיש שאקבל יחס טוב מהמשרד הממשלתי שיטפל בתביעתי"



התרשים מציג את הערכת הציבור בעניין מידת היעילות והמהירות בטיפול בבקשה שהוגשה במשרד ממשלתי. משקלול ממוצע ההסכמה הכללית עם הטענה "שהליך הטיפול במשרד הוא פשוט ומהיר" עולה שרק בשלוש מדינות OECD (צ'ילה, פורטוגל וטורקיה) מסכימים פחות מאשר בישראל עם הטענה שהליך טיפול בבקשה בארצם הוא פשוט ומהיר. כלומר, ישראל ממוקמת בתחתית הדירוג ביחס למדינות ה-OECD, והפער בין הממוצע הכולל של מדינות ה-OECD (3.09) לישראל (2.66) עומד על כ-0.43 נקודות.

תרשים 7: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם מרגישים שיקבלו יחס טוב מהמשרד הממשלתי שיטפל בתביעתם

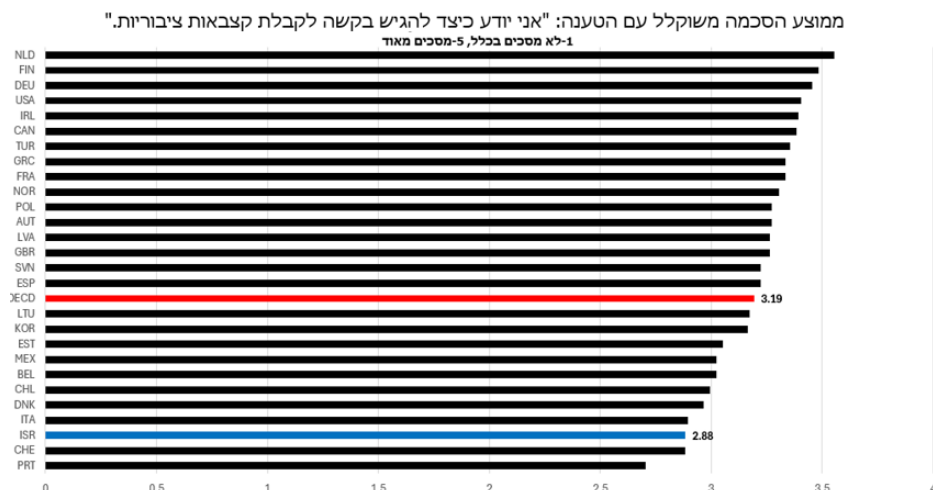


תרשים 7 בוחן את התפלגות התשובות לאותה שאלה בכל מדינה ומדינה ב-OECD. מהתרשים עולה שרק כ-22% ממשיבי הסקר בישראל מסכימים או מסכימים מאוד עם הטענה שהם מרגישים שיקבלו יחס טוב מהמשרד הממשלתי שיטפל בתביעתם, לעומת כ-44% שאינם מסכימים עימה. בהשוואה לשנת 2022 חלה עלייה של 2 נקודות האחוז בשיעור המסכימים (אז שיעור המסכימים והמסכימים מאוד עם טענה זו עמד על כ-20%). בהשוואה בינלאומית, שיעור המסכימים והמסכימים מאוד עם הטענה בקרב ממוצע מדינות ה-OECD עומד על כ-40%, בהובלת הולנד, אירלנד וקנדה, עם שיעורי הסכמה של 55% בכל אחת מהן. עוד מעניין לראות כי בישראל, בצד מדינות ספורות אחרות (טורקיה, פורטוגל וצ'ילה), שיעור המשיבים שאינם מסכימים עם הטענה גבוה הרבה יותר בהשוואה לשיעור המסכימים עימה (שיעור הלא-מסכימים בישראל עומד על כ-44%).

האם הציבור יודע כיצד להגיש בקשות?

שאלה זו נוגעת לפרוצדורת המימוש ולא לעצם הזכאות לתמיכה מהמדינה.

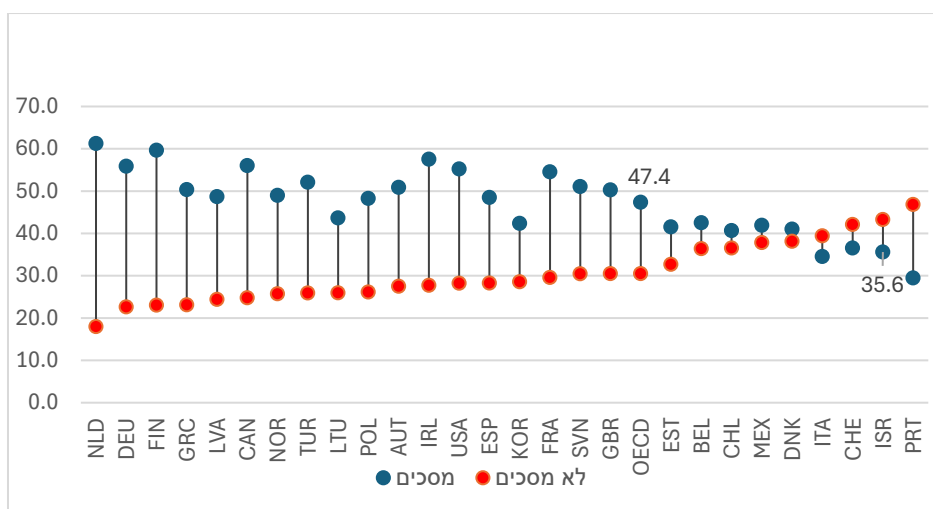
תרשים 8: ממוצע הסכמה משוקלל עם הטענה: "אני יודע כיצד להגיש בקשה לקבלת קצבאות ציבוריות"



מתרשים ממוצע ההסכמה המשוקלל עם הטענה "אני יודע כיצד להגיש בקשה לקבלת קצבאות ציבוריות" עולה כי קיים פער ניכר בין ישראל לממוצע ה-OECD. ממוצע ההסכמה הכללי בקרב מדינות ה-OECD עומד על 3.19, והוא מייצג רמה בינונית-גבוהה של הבנה וידיעה בקרב אזרחים. לעומת זאת, בישראל ציון ההסכמה הוא 2.88. נתון זה מצביע שהציבור הישראלי חש, בממוצע, בטוח פחות או מודע פחות באשר לאופן הגשת בקשות לקצבאות ציבוריות בהשוואה לממוצע ה-OECD. ממצאים אלו עשויים לרמוז על צורך בשיפור ההנגשה של המידע ובפישוט של תהליכי הגשת הבקשות לקצבאות ציבוריות בישראל.

תרשים 9: שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם יודעים כיצד להגיש בקשה לקבלת קצבאות ציבוריות

שיעור המסכימים/לא מסכימים עם הטענה שהם יודעים כיצד להגיש בקשה לקבלת קצבאות ציבוריות

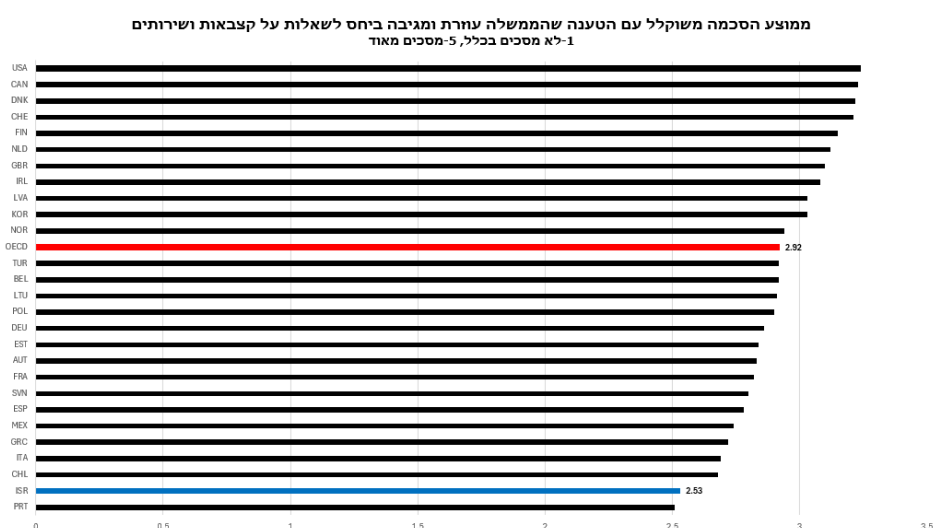


בישראל שיעור המסכמים והמסכמים מאוד עם הטענה שהם יודעים כיצד להגיש בקשה לקבלת קצבאות ציבוריות עומד על כ-36% (תרשים 6). ישראל מדורגת במקום השלישי מהסוף מתוך כלל מדינות ה-OECD, בפער ניכר ביחס לממוצע מדינות ה-OECD (כ-47%), ובפרט ביחס להולנד, שעומדת בראש הדירוג עם שיעור של כ-61% מסכמים.

בהשוואה לשנת 2022 ישראל עלתה שני מקומות בדירוג (שיעור ההסכמה דאז עמד על 30%), וכעת איטליה ופורטוגל עוקפות אותה בראש הדירוג השלילי, עם שיעורי הסכמה נמוכים אף יותר ביחס לטענה זו (35% ו-29%, בהתאמה). השיפור הקל בין 2022 ל-2024 יכול להצביע על הצלחה חלקית של מאמצי הסברה ודיגיטציה, אך עדיין כשני שלישים מהציבור אינם בטוחים שהם יודעים כיצד להגיש בקשה לקצבאות. ממצא זה מעורר דאגה לגבי נגישות המידע וההנחיות הציבוריות. ידע פרוצדורלי – איך להגיש, לאן לפנות, אילו מסמכים נדרשים – הוא תנאי הכרחי למימוש זכויות.

תרשים 10 משווה בין מדינות ה-OECD בכל הנוגע לתפיסת האזרחים את ההיענות של ממשלותיהם לשאלות בנושאי קצבאות ושירותים, בדירוג של 1 (לא מסכים בכלל) עד 5 (מסכים מאוד). יכולת התגובה והיענות לשאלות אזרחים היא מדד חשוב לאיכות השירות. תגובה מהירה, מקצועית ומפורטת לשאלות אזרחים יכולה להפחית אי-ודאות, לחסוך זמן ולשפר את החוויה הכוללת של האזרח במערכת הבירוקרטית.

תרשים 10: ממוצע הסכמה משוקלל עם הטענה שהממשלה עוזרת ומגיבה לשאלות על קצבאות ושירותים

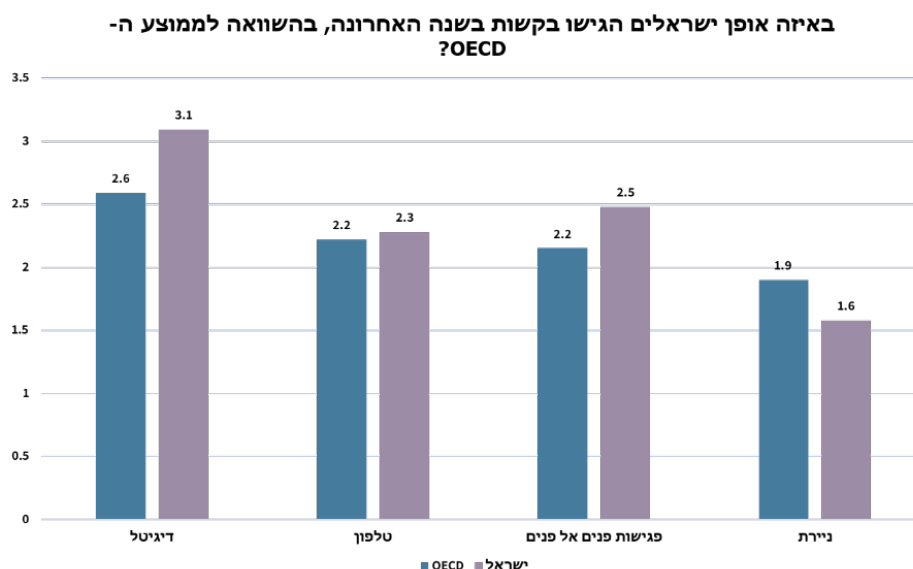


ישראל מציגה ציון ממוצע של 2.53, הנמוך משמעותית מממוצע מדינות ה-OECD (2.92), והשני מהסוף. מדובר בפער ניכר לעומת ארצות הברית, שממוקמת בראש הדירוג עם ציון ממוצע של 3.24. בדומה לישראל, פורטוגל ממוקמת מעט אחריה בתחתית הדירוג עם ציון ממוצע של 2.51, נתון שמצביע על אתגרים דומים של חוסר אמון או תחושת ניתוק בין האזרחים לממשל בענייני קצבאות ושירותים.

לאחר שבחנו את התפיסות של הציבור על התהליכים הבירוקרטיים, נעבור לבחינה של היבט נוסף – אופן המימוש בפועל ואמצעי התקשורת שאזרחים משתמשים בהם לצורך קבלת שירותים. התפתחות הטכנולוגיה הדיגיטלית בעשורים

האחרונים יצרה אפשרויות חדשות לאינטראקציה בין אזרחים לממשלה. ממשל אלקטרוני (e-government) מציע יעילות מוגברת, נגישות 24/7 ופוטנציאל להפחתת נטל בירוקרטי (Gilbert et al., 2004; Bertot et al., 2008). עם זאת, מעבר לדיגיטציה אינו נטול אתגרים: פערים דיגיטליים בין אוכלוסיות, קשיי גישה לאוכלוסיות מבוגרות או חסרות מיומנויות דיגיטליות, ולעיתים העדפה של אזרחים לאינטראקציה אנושית ישירה.

תרשים 11: ממוצע תדירות שימוש בסוגים שונים של שיטות תקשורת בעת הגשת בקשה לשירותים ציבוריים בשנה האחרונה



תרשים 11 מציג את תדירות השימוש בשיטות תקשורת שונות בעת פנייה לקבלת שירותים ציבוריים. מהמענה להיגד "באיזה תדירות השתמשתם בסוגים שונים של שיטות תקשורת בעת הגשת בקשה לשירותים ציבוריים בשנה האחרונה?" עולה כי בישראל השימוש בפלטפורמות דיגיטליות גבוה הרבה יותר מממוצע מדינות ה-OECD – הציון הממוצע בישראל עומד על 3.1, לעומת 2.6 בממוצע מדינות ה-OECD. בנוסף, עולה שבישראל יש שימוש רחב יותר גם בפגישות פנים אל פנים, לעומת ממוצע מדינות ה-OECD (2.5 לעומת 2.2, בהתאמה). מנגד, מעניין לראות כי בישראל יש פחות שימוש בניירת בהשוואה לממוצע מדינות ה-OECD (1.6 לעומת 1.9, בהתאמה). מכאן ניתן ללמוד באופן רחב יותר על ההעדפה של ישראלים לאפיקים ישירים ונגישים יותר לקבלת שירותים ציבוריים. השימוש הגבוה הן בפלטפורמות דיגיטליות והן בפגישות פנים אל פנים מעיד שהדיגיטציה בישראל לא החליפה לחלוטין את הצורך באינטראקציה אנושית אלא נוספה אליה כערוץ משלים.

מטרת סקירה זו הייתה לבחון את תפיסות הציבור בישראל על השירות הציבורי בהשוואה למדינות ה-OECD, במטרה לזהות פערים, נקודות חוזק ונקודות חולשה. ממצאי הסקירה מצביעים על תחושת חוסר אמון ועומס בירוקרטי בקרב הציבור בישראל, בהקשר של תפקיד המדינה במתן שירותים וההתנהלות מולה. תחושות אלו בולטות במיוחד בקרב אוכלוסיות חלשות (כגון קשישים, מינוסים ונכים) הנדרשות להגיש בקשה לקצבאות, ולאורן עולה קושי במיצוי זכויות בשל סרבול בירוקרטי וכן חוסר הוגנות מצד המדינה. עם זאת, חשוב לציין כי בפועל כאשר קיימים ערוצים דיגיטליים, הציבור הישראלי נוטה להשתמש בהם במידה רבה, לצד שימוש בערוצי ההתקשרות המסורתיים יותר כגון פגישות פנים אל פנים.

רשימת המקורות

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & McClure, C. R. (2008, May). Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs. In *DG. O* (pp. 137-142).
- Bulin, J. G., Lindholm, T., & Granqvist, P. (2022). In the state we trust? Attachment-related avoidance is related to lower trust, both in other people and in welfare state institutions. *Journal of Social and Political Psychology, 10*(1), 158-172.
- Fledderus, J. (2015). Building trust through public service co-production. *International Journal of Public Sector Management, 28*(7), 550-565.
- Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management, 17*(4), 286-301.
- Halling, A., & Baekgaard, M. (2024). Administrative burden in citizen-state interactions: A systematic literature review. *Journal of Public Administration Research and Theory, 34*(2), 180-195.
- Speer, J. (2012). Participatory governance reform: A good strategy for increasing government responsiveness and improving public services?. *World development, 40*(12), 2379-2398.
- Stanica, C. M., Balica, D., Henderson, A. C., & Jicla, T. C. (2022). The weight of service delivery: administrative and rules burdens in street-level bureaucracy. *International Review of Administrative Sciences, 88*(1), 240-257.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International journal of public administration, 26*(8-9), 891-913.
- Wilkinson, C., Briggs, J., Salt, K., Vines, J., & Flynn, E. (2019). In participatory budgeting we trust? Fairness, tactics and (in) accessibility in participatory governance. *Local Government Studies, 45*(6), 1001-1020.