

המכון לקומוניקציה  
האוניברסיטה העברית

המכון למחקר  
חברתי שמושי

15/11

תנודות בתגובות הצלבן לשירותים אזרחיים, ששובשו בזמן  
המלחמה, ושיש לשפרם מיד (ביום ה-16.10.73 ועד ל-19.10.73)

-----

15/11

מוגש

לנעדת המלי"ח העליונה

11 קאמיון (15/11)  
1987

22.10.1973

כ"ד בתשרי תשל"ד

ירושלים

THE ISRAELI INSTITUTE OF APPLIED SOCIAL RESEARCH  
19 George Washington St. P.O. B. 7150 Jerusalem, Israel  
Cable Address: ASRI, Jerusalem, Israel  
Telephone: 231421

המכון למחקר חברתי שמושי  
רח' ג'ורג' ושינגטון 19, ת.ד. 7150, ירושלים  
טלפון: 231421

תנועות בתגובות הציבור לשירותים אזרחיים, ששובשו בזמן  
המלחמה, נשיש לשפרם מיד (בִּרְאָה) - 16.10.73 ועד 19.10.73

ביום ו', ה- 19.10.73, היום הארבעה-עשר למלחמה הועבר  
בשלישית השאלון על מידת המועקה הנגרמת לאזרחים על-ידי  
שיבוש שירותים אזרחיים סדירים, במסגרת סקר הבזק שהחל  
להתבצע עוד ביום השני שלאחר תחילת המלחמה. ב- 19.10.73  
רואיניו בערים באר-שבע, תל-אביב, חיפה וירושלים,  
400 נחקרים מבורגרים, מעל גיל 20. השאלות בחלק זה של  
השאלון - על השירותים האזרחיים הסדירים - חזרו כלשובן  
בכל שלושת ימי הראיון ולכן מאפשרות את השוואת תשובות  
הנחקרים במשך ימים אלה.

א. מצב כללי ביום ו', ה-19.10.73

דירוג השירותים האזרחיים הסדירים, לפי מידת המועקה ששיבושם גורם לאזרחים.

השירות אחוז המשיבים כי בחוץ או בחוץ מאד לשפר את השירות מיד

38%	1. תחבורה ציבורית עירונית לעבודה
37%	2-3. תחבורה ציבורית עירונית בשעות הערב
37%	2-3. שירות אטפקת גז לביתך
35%	4. שירותי דואר בינך ובין קרובים בצבא
33%	5. שירות טלפונים בארץ
27%	6-7. שירות דואר עם חו"ל
27%	6-7. בעלי מלאכה לתיקונים בביתך
24%	8-9. תחבורה ציבורית בינעירונית
24%	8-9. ארגון הלימודים בבתי הספר
22%	10. הסעת ילדיך לבית הספר
20%	11. הארכת שעות פתיחת החברות
19%	12-13. טיפול רפואי לך ולמשפחתך בבית-חולים
19%	14-13. טיפול רפואי לך ולמשפחתך במרפאות
15%	14. עזרה לטיפול בילדיך בגיל הרך
13%	15. שירותים בבקאיים

ביום הארבעה-עשר למלחמה מידת המועקה שהשירותים גורמים באופן כללי גדלה יותר בתחומי התחבורה והקומוניקציה, ופחתה בתחומי הטיפול הרפואי וה"שירותים הבריאים" האחרים. בתחום שירות האספקה יש הבדל גדול בין השירותים הספציפיים, כפי שזראה בהמשך.

בתחום התחבורה מופיעים בצמרת השירותים המעיקים על האזרחים  
בְּעוֹרָף, שירותי התחבורה הציבורית העירונית גם לעבודה וגם  
בשעות הערב, כשיותר משליש הבחקרים רוצים בשיפור מידי של  
השירות. שיבושי התחבורה הציבורית הביצעירונית מעיקים פחות  
(רבע מהבחקרים מביעים צורך בשיפור מידי של שירות זה).

גם שירותי הקומוניקציה בתוך הארץ מביאים לפחות שלישי  
מהאזרחים להרגיש צורך בשיפור מידי, הן כשמדובר בדואר  
מן ואל הקרובים המגוייסיים, וגם בשירות הטלפונים בארצו.  
שיפור שירות הדואר עם חו"ל מעיק פחות, אך בכל זאת יותר  
מרבע מהאוכלוסיה מרגיש צורך בשיפורו המידי.

השיבושים באספקת הגז הביתית מעיקים במידה יפה לדוג של  
התחבורה לעבודה ובערב. יותר משליש הקהל מרגיש בחיצות  
לשיפורה המידי של ההספקה.

בתחום האספקה והשירותים היומיים יותר מרבע מהבחקרים מצביע  
על צורך בשיפור מידי של נושא בעלי המלאכה לתיקונים בבית.  
מעניין, שהבעיות הארגוניות מהסוג של ארגון הלימודים בבית-  
הספר, הסעת ילדים לבית-הספר, ושעות פתיחת החברות קצת יותר  
מעיקות מאשר השיבושים בתחום הבריאות, כלומר השגת טיפול  
בבית-חולים ובמרפאות.

ב. תנודת התגובות לשיבושי השירותים בשבוע השני של המלחמה

יש לזכור, שביום ד', ה- 17.10.73, רואינו 100 נחקרים בלבד מחמת ערב חג שמחת תורה, מספר קטן מכדי לאפשר ממצאים בטוחים. משמעותית יותר תהא, איפוא, השוואת הנתונים מהימיט ג' (בו רואינו 320 איש) ו- ר' (בו רואינו 420 איש), אשר ביניהם עבר גם יום החג. אף-על-פי-כן נביא להלן לוח מסווה של אחוז המשיבים, שנחוז או נחוז מאד לשפר מיד כל אחד מהשירותים הנבדקים בשלושת ימי המחקר.

אחוז המשיבים. כי נחוז או נחוז מאד לשפר מיד שירותים

אזרחים מסורתיים ב- 16, ב-177-19 לחודש אוקטובר

<u>19.10</u>	<u>17.10</u>	<u>16.10</u>	
			45. שירותי דואר בינד לבין קרובים בצבא
35	33	38	
27	20	23	46. שירותי דואר עם חו"ל
33	31	27	47. שירות טלפונים בארץ
			48. תחבורה ציבורית עירונית בשעות הערב
37	31	34	
38	49	46	49. תחבורה ציבורית לעבודה
24	29	24	50. תחבורה ציבורית בינעירונית
22	32	21	51. הסעת ילדי לבית-הספר
			52. טיפול רפואי לך ולמשפחתך בבית-חולים
19	26	19	
19	24	20	53. טיפול רפואי לך ולמשפחתך במרפאות
			54. בעלי מלאכה לתיקונים בביתך (דברי חשמל ואינסטלציה)
24	20	29	
37	33	33	55. שירות אספקה של גז לביתך
20	14	17	56. הארכת השעות של פתיחת החברות
15	19	15	57. עזרה לטיפול בילדיך בגיל הרך
13	11	10	58. שירותים בנזקאים
24	24	18	59. ארגון הלימודים בבתי-הספר

ביום הארבעה עשר של המלחמה מתגלה פיזור דומה של אחרזי המשיבים כי בחוץ או בחוץ מאד לשפר מיד את השירותים לזה של היום הראשון (מ- 46% - 10% ביום הראשון ל- 38% - 13% ביום השלישי).

#### בתחום התחבורה

באופן עקבי סירות התחבורה העירונית לעבודה הוא המעיק ביותר מבין השירותים המסובשים, אולם בעוד שמסתמנת ירידה באחוז המרגישים בחיצות לשפרו, עולה במקצת אחוז המרגישים צורך לשפר את התחבורה בערב, ומידת המועקה של שני שירותי תחבורה אלה דומה ביותר (38% - 37%).

הרגשת צורך בשיפור מיידי של התחבורה הציבורית הביצעירונית ושל הסעת הילדים לבתי-ספר נשארה יציבה ביום הראשון וביום השלישי של המחקר.

#### בתחום הקומוניקציה

התבודדות מעבר לזמן בתחום הקומוניקציה אינן מאד גדולות בכיוון כלשהו, ודירוג שירותי הקומוניקציה לפי מידת העקתם על הקהל נשאר זהה בשני המועדים: המעיק ביותר הוא הקסד בין קרובים בצבא ובטורף. הצורך בטיפול סירות הטלפונים בתוך הארץ עדיין מעיק יותר מהצורך בטיפול שירותי הדואר עם חו"ל.

#### בתחום הטיפול הרפואי

אחוז האזרחים המרגישים צורך בטיפול מיידי של הטיפול הרפואי בבתי חולים ובמרפאות נשאר יציב בשני ימי המחקר.

אספקה ושירותים יומיים

באחוזים האבסולוטיים של האזרחים המגבטאים צורך לשפר מידי  
אין תכונות גדולות כשמדובר באספקת גז ביתית, בבעלי מלאכה  
לתיקונים, בהארכת שעות פתיחת החנויות, ושירותים בנקאיים.

טיפול בילדים

אבסולוטית, גבוה יותר אחוז המביעים צורך לשפר מיד את  
ארגון הלימודים בבית הספר ביום השלישי של המחקר. לא  
הורחב היקף המדגישים צורך מידי לשפר את העזרה בטיפול  
בילדים.

### משתנים טרזיוזמוגרפיים

גם בימים השני והשלישי של הסקר לא נמצאו קשרים בין מינון של האזרח לבין הערכותיו האם נחוץ או נחוץ מאד לטפר מיד שירותים אזרחיים.

הגיל נתגלה כקטור קטר קל להרגשת הצורך בטיפול מידי של מספר שירותים אזרחיים. הגילאים הצעירים יותר מרגישים צורך בטיפול יותר מהמבוגרים ב: שירותי הסלפון בארץ, שירותי העזרה לטיפול בילדים רכים ובמידה מעטה גם התחבורה העירונית לעבודה.

ההשכלה נמצאת קטורה (במידה מטוימת בלבד) במספר שירותים: עם עליית ההשכלה נוטה לעלות אנוז המשיבים כי יש לטפר מיד את שירות הדואר עם חו"ל (כפי שצויין כבר בדו"ח מספר 1 מה- 16.10.73). במקביל, ככל שההשכלה נמוכה יותר, מטיבים יותר שיש לטפר מיד את שירותי הסלפון בארץ ואז אטפקת הגז הביתית.

### ארץ המוצא

טיבוטי התחבורה הבינעירונית מעיקים על ילידי הארץ וילידי אסיה-אפריקה יותר מאטר על ילידי אירופה-ארה"ב.

טיבוטי התחבורה העירונית בערב מפריעים לילידי הארץ להורים מאסיה-אפריקה (46%) קצת יותר מאטר לשאר האוכלוסיה (35%). קבוצה זו היא גם הטובלת ביותר מנוטא הסעת ילדים לבית-הספר (38% לעומת 28% - 14%).

ילידי אסיה-אפריקה מדווחים ביותר שכיחות מטאר האוכלוסיה על צורך בטיפול מידי של הטיפול הרפואי במרפאות (33% לעומת 18% - 14%).

ילידי ישראל וילידי אסיה-אפריקה נטבעים יותר מילידי אירופה-ארה"ב ובניהם מטיבוט אטפקת הגז הביתית (50% - 42% לעומת 32% - 29%).

ילידי אסיה-אפריקה ובניהם ילידי הארץ מרגישים בתדירות פחותה מטאר האוכלוסיה בבחיצות טיפורו המידי של שירות הדואר עם חו"ל (18% לעומת 29%).

שמירה על מסורת דתית ומידת הווחק בארץ לא נתגלו כקטורות לחציטת הצורך בטיפול מידי של השירותים האזרחיים שנשתבטו עם המלחמה.

רמת הכנסה

בעלי ההכנסות הנמוכות יותר נוטים להטיב ביותר חדירות מבעלי ההכנסות הגבוהות יותר כי נחוץ או נחוץ מאד לטפר מיד את התחבורה הבינעירונית ואת שירות הטלפונים בארץ. יתכן שבשירות טלפונים זה הכוונה הינה גם לטלפונים ציבוריים.

הבדלים לפי ערים

סקר השירותים האזרחיים ביומו השלישי כלל גם את העיר באר טבע, בנוסף על שלוש הערים שנכללו בסקר ביומו הראשון והשני.

הטוואח מועקת הטיב בשירותים בירושלים, תל-אביב וחיפה חושפת שינויים מן באחוזים אבטלוטיים של האזרחים המטיבים, כי נחוץ או נחוץ מאד לטפר שירותים מטויימים מיד, והן מבחינת זירוג הערים על פי חומרת המצב בכל אחת מהן לגבי כל שירות ושירות.

אחוז המטיבים, כי נחוץ או נחוץ מאד לטפר את השירותים האזרחיים בערים השונות

<u>מס' טאלה</u>	<u>ירושלים</u>	<u>תל-אביב וטביבותיה</u>	<u>חיפה וטביבותיה</u>	<u>באר-טבע</u>
.45	44	31	28	35
.46	22	30	17	24
.47	37	30	22	47
.48	35	36	34	41
.49	40	41	40	39
.50	23	28	21	32
.51	30	21	23	19
.52	28	19	12	24
.53	23	19	16	25
.54	23	28	22	26
.55	41	41	20	28
.56	17	19	18	19
.57	20	14	9	19
.58	14	14	7	10
.59	26	24	20	33

למעשה, הבדלים בין הערים באחוזים האבסולוטיים של המרגישים צורך בטיפול מיזמי מופיעים בעיקר בתחום שירותי הקומוניקציה:

בירושלים האחוז היחסי הגבוה ביותר של הקובלים על שירותי הדואר בין האזרחים לקרוביהם בצבא.  
בתל-אביב האחוז היחסי הגבוה ביותר של הקובלים על הסיבויטים בטירות הדואר לחו"ל.

לבאר-טבע האחוז היחסי הגבוה ביותר של המביעים צורך בטיפול מיזמי של שירותי השלפונים בארץ.

חיפה תופסת את המקום הנמוך ביותר בדירוג הערים בכל אחד משירותי הקומוניקציה, ודומה טבה בעיית שירותים אלה היא פחות חמורה מאשר בערים האחרות.

#### בתחום שירותי החתבורה

מועקת שיבוש החתבורה לעבודה ובטעות הערב מורגטו בכל הערים במידה פחות או יותר טווח.

שיבוש החתבורה הבינעירונית מעיקה בבאר-טבע ובתל-אביב וסביבותיה יותר מאשר בירושלים ובאיזור חיפה.  
קוטי הטעה ילדים בולט יותר בירושלים מאשר ביתר הערים.

#### בתחום הטיפול הרפואי

ירושלים תפסה את המקום הראשון על פי אחוז המטיבים, כי יש לטפר מיד את הטיפול הרפואי לבני המטפחות בבתי-חולים. השיבוש בתחום זה מורגט פחות בחיפה ובתל-אביב, ואת מקום הביניים תפסה באר טבע.

בתחום האטפקה והשירותים היומיים

בעוד שלגבי שירותי בעלי מלאכה, הארכת שעות פתיחת החנויות ושירותים בנקאיים איך הבדליים בולטים בין הערים השונות, בולט שהאיכות באטפקה גד לבתיים מכביד בירושלים ובחל-אביב וטביבותיה במידה ניכרת יותר מאשר באיזורי חיפה ובאר-טבע.

בתחום הטיפול בילדים

צורך בטיפול ארגון הלימודים בבחי הספר הוזכר ביתר חכיפות בבאר-טבע, ופחות מכל בחיפה ובטביבותיה.

באופן כללי ניתן לציין, שטיבולטי השירותים האזרחיים למיניהם נראה כמעיק פחות בחיפה ובטביבותיה מאשר ביתר חלקי הארץ.

השוואת מועקת השירותים בתוך כל עיר ביום הראשון וביום השלישי של סקר השירותים

אחוז המטיבים כי נחוץ או נחוץ מאוד לטפר מיד את השירותים עלה מאז היום הראשון של הסקר ועד ליומו השלישי לגבי השירותים הבאים:

בירושלים:	שירותי דואר בין האזרחים לבין קרוביהם בצבא	(מ- 36% ל- 44%)
	שירות הטלפונים בארץ	(מ- 22% ל- 37%)
	חבורה ציבורית בינעירונית	(מ- 16% ל- 23%)
	הטעת ילדים לבחי-הספר	(מ- 20% ל- 30%)
	טיפול רפואי בבחי-חולים	(מ- 20% ל- 28%)
	אטפקה גד ביתית	(מ- 32% ל- 41%)
	עזרה לטיפול בילדים בגיל הרך	(מ- 13% ל- 20%)
	ארגון הלימודים בבחי-הספר	(מ- 10% ל- 26%)

בחל-אביב

וטביבותיה:	שירותי הדואר עם חו"ל	(מ- 23% ל- 30%)
	חבורה ציבורית עירונית בטעות הערב	(מ- 32% ל- 36%)

יש לציין שבחל-אביב ובסביבותיה בין ה- 16.10.73 וה- 19.10.73 ירד במידה ניכרת אחוז הטוענים, טיש לטפר מיד את קטר הדואר בין העורף והקרובים בחזית (מ- 44% ל- 31%) וכן את שירותי התחבורה הציבורית לעבודה (מ- 49% ל- 41%).

בחיפה ובסביבותיה

מאחר שהתנודות לרעה אינן עולות על יותר מ- 4% באף אחד מהשירותים, לא נפרטן בעת ובעונה אחת יצויין, שירד אחוז המטיבים, כי נחוץ או נחוץ מאד לטפר מיד את שירות הטלפונים בארץ (מ- 31% ל- 22%), ואת הטיפול הרפואי במרפאות (מ- 24% ל- 16%).

בסיכום: במסך ארבעת הימים מאז ה- 16.10.73 ועד ל- 19.10.73 מועקת השירותים גברה בירושלים יותר מאשר בחל-אביב ובחיפה, וזאת אף-על-פי שבירושלים נמצא אחוז אבטלוטי גבוה מביחר הערים של אזרחים שמדווחים שנחוץ לטפר שירותים מיד לסמדובר רק ב- 3 שירותים.

ראוי להוסיף, שלא נמצא קטר בולט בין הרגשת הנוחיות המיידית לטפר שירותים אזרחיים לבין מוראל הציבור בעורף ומצב רוחו!

המטב הזכוכי אינו מאפשר לתת שירותים כרגיל  
 לאזרחים, אקרא לפגניך ושימה של שירותים.  
 צייך בבקשה לגבי כל אחד מהשירותים האלה,  
 באיזו מידה נחוץ לך ולמספחתן שישפרן אותן  
 (ישטר אותן יותר טוב) אפילו בימים אלה?

שירותי דואר בינן קרובים בצנא:

- 1 נחון מאד לשפר מיד
- 2 נחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך נחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא נחון לשפר מיד

שירותי דואר עם חוץ לארץ:

- 1 נחון מאד לשפר מיד
- 2 נחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך נחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא נחון לשפר מיד

שירותי טלפונים בארץ:

- 1 נחון מאד לשפר מיד
- 2 נחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך נחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא נחון לשפר מיד

1  
2  
1

התפלגות המשובות באחוזים			
שירות	1	2	3
שירותי דואר בינן קרובים בצנא	17	18	22
שירותי דואר עם חוץ לארץ	13	14	21
שירותי טלפונים בארץ	20	13	20
שירותי דואר בינן קרובים בצנא	43	52	43
שירותי דואר עם חוץ לארץ	48	58	52
שירותי טלפונים בארץ	56	60	47

התפלגות המשכורת באחוזים

ג.ם.י.	י.ד.	י.י.	י.ג.י.
16.10.73	17.10.73	19.10.73	
20	16	21	
14	15	16	
23	27	22	
43	42	41	
23	28	24	
23	21	14	
15	15	20	
39	36	42	
9	12	13	
15	17	11	
25	18	23	
51	53	52	
9	18	13	
12	14	9	
16	16	17	
63	52	62	

מתכונת ציבוריית עירונית בשנת הערב:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

מתכונת ציבוריית עירונית לעבודה:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

מתכונת ציבוריית ביצעית:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

הסעת ילדיך לגיית הספר:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

הארבת השעות של פתיחת החגורת:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

עזרה לשיפורו כלידיך בגיל הרך:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

שיירותים בנקאיים:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

ארגון הלימודים בבתי הספר:

- 1 גחון מאד לשפר מיד
- 2 גחון לשפר מיד
- 3 לא כל-כך גחון לשפר מיד
- 4 בכלל לא גחון לשפר מיד

התפלגות המשורבון באחוזים

שנת	1973	1974	1975
16.10.73	17.10.73	19.10.73	
6	8	10	
11	6	10	
12	28	20	
66	58	60	
6	8	9	
9	11	6	
11	12	13	
73	69	72	
4	7	5	
6	4	8	
15	18	17	
74	71	70	
11	16	14	
7	8	11	
12	9	13	
70	68	63	