

ניהול אומה ואזרחיה בעת משבר:

**הערכת חוסן לאומי, אמון וביצועי הממשל והמנהל הציבורי בישראל
ברגיעה ובתקופת משבר הקורונה**



המרכז לניהול ומדיניות ציבורית
The Center for Public Management and Policy



מרכז הידע והמחקר הלאומי בתחום ההיערכות למצבי חירום
National Knowledge and Research Center for Emergency Readiness

דו"ח מסכם

פרופ' ערן ויגודה-גדות * פרופ' שלמה מזרחי * פרופ' ניסים כהן * ד"ר אדר בן-אליהו *
ד"ר אורי הרץ * ד"ר רותם מילר-מור * גב' אפרת מישור

המרכז לניהול ומדיניות ציבורית

אוניברסיטת חיפה
דצמבר 2020

כל הזכויות שמורות

תקציר מנהלים

אמון הציבור בממשל ובגופי המנהל הציבורי הנו מרכיב מרכזי בעוצמתן של מדינות בכלל ומרכיב מרכזי בחוסנה של מדינת ישראל. מטרת מסמך זה לתאר בקצרה את התקדמות המחקר שנערך על ידנו מאז סוף שנת 2018 ועמוק אל תוך התגלגלות משבר הקורונה שתחילתו במרץ 2020. המחקר נערך במרכז לניהול ומדיניות ציבורית של אוניברסיטת חיפה ומבוסס על שיתוף פעולה ותמיכה של מרכז הידע והמחקר הלאומי בתחום היערכות למצבי חירום באוניברסיטת חיפה.

על סמך מחקרים רבים שאנו מקיימים בשני העשורים האחרונים ביחס לחוסן לאומי, אמון במערכות ממשל ומנהל ציבורי ורמת הניהול שלהם ניתן לסכם מספר ממצאים משמעותיים שיכולים להוות כלי תומך החלטות לקובעי מדיניות בקשר שלהם עם הציבור בישראל. ממצאים עיקריים של המחקר שבוצעו הינם אלה:

1. אמון הציבור בממשל ובמנהל בישראל בתקופת משבר הקורונה נשחק.
2. משבר הקורונה יוצר סדק ברמות האמון ההדדי שבין מוסדות ממשל פוליטיים ובין הציבור. ללא התייחסות רצינית וראויה לתיקונו של סדק כזה בכלים של הגברת תקינות פעולה של מנהיגי הציבור וקובעי המדיניות, השפעתו עלולה להתרחב ולגרום נזקים ארוכי טווח לחברה הישראלית, לחוסנה ולעוצמתה הלאומית.
3. ההבדל ביחס כלפי מערכות פוליטיות מחד ומנהליות מאידך מתחדד בתקופת משבר הקורונה. בעוד שכלפי המערכת הפוליטית מופגן יחס ביקורתי ושלילי למדי, אמון הציבור כלפי גופי המנהל הביצועיים יציב ולעיתים אף עולה.
4. האמון כלפי מערכת הבריאות נותר יציב ואף עולה בתקופת משבר הקורונה.
5. נכון לנקודת זמן זו אין עדיין נתונים מוסמכים להשוואה בין מצבה של ישראל ובין מצב הדמוקרטיה האחרות בעולם ביחס לרמות החוסן הלאומי, האמון וביצועי הממשל והמנהל.
6. המתאם בין אמון לשביעות רצון הציבור משירותים ציבוריים נותר יציב גם בתקופת משבר הקורונה.
7. הערכות כלפי מערכות הביטחון, הבריאות, החינוך הגבוה/מדע, והכלכלה נותרות ברמה בינונית עד גבוהה בתקופת משבר הקורונה, עם חריגה בתחום מערכות הכלכלה שסופג ביקורת עקב המשבר החריף המטלטל את שוק התעסוקה והתקצוב הציבורי.
8. העלייה בתפיסת ביצועי המגזר הציבורי בישראל נבלמה באופן משמעותי בתקופת משבר הקורונה.
9. האמון במערכת הציבורית ושביעות הרצון מביצועיה, כמו גם היבטים של תפיסת שחיתות, אי הגנות, חוסר צדק, פוליטיקה פנימית, והיעדר יושרה נשחקים בתקופת משבר הקורונה.
10. ההבדלים באמון הציבור ובשביעות הרצון והערכת הביצועים, בהשוואה בין תת תחומים של שירותים ציבוריים שונים, גדלים ומתחדדים בתקופת משבר הקורונה.
11. ההבדל ביחס הציבור כלפי מוסדות ציבור ועובדי ציבור יציב בתקופת משבר הקורונה. האמון בעובדי ציבור נותר גבוה בהשוואה לאמון במוסדות ציבוריים.

12. בתקופת משבר הקורונה ההבדלים בין מגזרי אוכלוסייה שונים בעמדות כלפי הממשל והמגזר הציבורי מתעמעמים עוד יותר.
13. הקשר בין איכות הניהול של המערכת הציבורית בזמן משבר הקורונה ובין האמון בממשל והערכת ביצועיו נשמר ואף מתחזק בתקופת משבר הקורונה.
14. האמון בגופי חירום שמטפלים במשבר באופן ישיר גדל ככל שישנה יותר מודעות לחומרת האיום.
15. תחושות של איום גבוה, מוכנות אישית למשבר, מדיניות לא מפלה בין סקטורים או בין אזרחים, והגברת קשב לציבור יעודדו שיתוף פעולה של הציבור עם הממשל.
16. הערכת הביצועים הנמוכה שמקבלים רבים ממשרדי הממשלה בתקופת משבר הקורונה בעייתית משום שמצביעה על יכולות ניהול נמוכות אשר נחלשות אף יותר בעת משבר. הציבור ער לכך ולכן גם מפגין חוסר אמון בממשל.
17. הכעס בקרב הציבור עלה בתקופת משבר הקורונה ולעומת זאת ככל שחלף הזמן רמת החרדה של הציבור ירדה.
18. בתקופת המשבר התברר כי בקרב כל האוכלוסייה התפתחו מנגנונים שאפשרו שימוש מוגבר באסטרטגיות שונות לוויסות רגשי. הדבר בלט יותר בקרב נשים.
19. נמצא מתאם שלילי בין כעס הציבור כלפי גופים ציבוריים וכלפי הממשלה המכוונת מדיניות, ובין אמון הציבור בהם.
20. הממצאים ההתנהגותיים מראים על שינוי ביחס הציבור לגופי החירום השונים בתקופת הקורונה. היחס כלפי גופי חירום רפואיים נשאר גבוה ואף עלה, ולעומת זאת היחס כלפי גופים אחרים לא השתנה משמעותית.
21. הממצאים ההתנהגותיים הראו ירידה משמעותית בהעדפות הציבור כלפי מערך כיבוי האש (העדפות משקפות את רמת החשיבות של גופים אלה והצורך להשקיע בהם משאבים ציבוריים). שינוי זה משקף את חשיבות הנראות של הגוף ואופי מצב החירום על עמדות הציבור ביחס לגופי חירום.

הקדמה

אמון הציבור בממשל הוא אחד הנושאים הרלוונטיים ביותר לזמננו ולתקופתנו וחשיבותו רק הולכת ועולה עם התגברותם של הסיכונים והאתגרים שבפניהם עומדות מדינות מודרניות.

ראשיתו של מחקר זה בשאיפה להרחיב ולהעמיק מחקר אורך שנערך מזה 20 שנה ועוסק באמון הציבור כלפי המגזר הציבורי על היבטיו השונים, וההסברים המגוונים שניתנים מעת לעת ביחס לגורמים המשפיעים עליו. לאור חשיבות העיסוק במצבי חירום בכלל ובאלה הנובעים ועולים מתוך משבר מגפת הקורונה הנוכחי עסקנו בשאלות המתמקדות יותר בתחום ניהול החירום, והגורמים המשפיעים על אמון בגופי חירום, כמו גם ניהול ומדיניות בשעת חירום והקשר בין אמון לחוסן לאומי וחברתי.

בנקודת הפתיחה של המחקר כבר היה בידינו סקר מקיף אחד לפחות שנערך בנושא ועל בסיסו פורסם מאמר שמסביר את הגורמים שמשפיעים על אמון בגופי חירום (Mizrahi et al, 2019). תכנית המחקר הייתה לערוך לפחות שלושה סקרים כאשר אחד מהם תוכנן לשעת חירום כדי שניתן יהיה להעריך את השפעת עת החירום על משתני המחקר. בהינתן המציאות הישראלית, התכנון כלל המתנה לאירוע חירום בטחוני משמעותי, אשר ייצור מעין ניסוי טבעי.

אלא שהמציאות זימנה לפתחנו משבר בקנה מידה גדול עשרות מונים בדמות ההתפשטות הגלובלית של מגפת הקורונה. אירוע זה מהווה כיום תשתית למחקרים רבים שמתייחסים אליו כמעין ניסוי טבעי, אך היתרון היחסי של פרויקט המחקר הנוכחי הינו קיומה של תשתית תיאורטית מוצקה שנבנתה מראש ואף איסוף נתונים בשתי נקודות זמן טרום משבר הקורונה. בהתאם לכך, תוכננו ובוצעו עוד מספר סקרים במהלך השלבים השונים של התפשטות המגיפה, כך שנוצר מחקר אורך עשיר בנתונים ותובנות. חלק מהניתוחים כבר עובדו למאמרים מדעיים שנמצאים בתהליכי שיפוט, ועדיין ישנה עבודת ניתוח מורכבת על היבטים שונים של אמון וחוסן לאומי בשגרה ובחירום.

השיח הציבורי בתקופת הקורונה מדגיש רבות את חשיבות אמון הציבור בממשל ובמערכות המנהל הציבורי בישראל, ובעיקר במערכות החירום השונות המיועדות להתמודד עם המשבר החריף. החוסן הלאומי הוא נדבך חשוב בעוצמתה של כל מדינה בעתות רגיעה וחירום. הוא מורכב מרבדים שונים של יכולת התמודדות עם אי ודאות, שינויים, חוסר איזון בין צרכים מנוגדים בחברה, והיקף משאבים מוגבל העומד לרשות המדינה כדי לקדם תוכניות ולפתור משברים. מרכיב קריטי נוסף הוא סוג "החזקה הפסיכולוגי" הקיים בין הציבור הרחב ומקבלי החלטות וקובעי המדיניות. בעבודות קודמות הצגנו מספר מודלים מחקריים הדנים בחוסן הלאומי, בחוזה שבין אזרחים ומנהיגים בעתות רגיעה וחירום, ומרכזיותו של האמון בהקשר זה. בחנו גם את הקשר שבין גורמים אלה ובין ביצועי מערכות הממשל והמנהל בזמני רגיעה ובעתות משבר וחירום (לדוגמא: Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2008; Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2014; Mizrahi, Cohen & Vigoda-Gadot, 2019; Mizrahi, Cohen & Vigoda-Gadot, forthcoming).

לאור זאת, המחקר הנוכחי כלל שלושה רבדים. הרובד העיקרי עסק בהיבטים שונים של אמון וממשק מול חוסן לאומי. הרובד השני עסק בהיבטים רגשיים-פסיכולוגיים של חוסן לאומי והתמודדות עם חירום. הרובד השלישי עסק במערך ניסוי שבו נדרשו המשיבים לדרג סדרי עדיפויות של השקעה בגופי חירום במטרה להבין את התיעודף כפי שנתפס בעיני הציבור.

מטרת מסמך זה לסכם את עיקרי ממצאי המחקר שנערך על ידנו מאז סוף שנת 2018 ועמוק אל תוך התגלגלות משבר הקורונה שתחילתו במרץ 2020. המחקר נערך במרכז לניהול ומדיניות ציבורית של אוניברסיטת חיפה ומבוסס על שיתוף פעולה ותמיכה של מרכז הידע והמחקר הלאומי בתחום היערכות למצבי חירום באוניברסיטת חיפה.

למסמך שישה חלקים. בחלק הראשון נציג את הרקע המדעי ומערך המחקר. בחלק השני נציג ממצאים תיאוריים מהסקרים השונים שערכנו והתובנות העיקריות מהן. בחלק השלישי נציג

ניתוח מתאמי דו משתני ורב משתני לגבי חלק ממשתני המחקר במטרה להסביר חוסן לאומי ואמון. בחלק הרביעי נציג את עיקרי הממצאים מהרובד הרגשי-פסיכולוגי ובחלק החמישי נציג את עיקרי הממצאים מרובד הניסוי. בחלק השישי נסכם את עיקרי התובנות והמסקנות היישומיות של המחקר.

אנו מקווים כי המסמך מספק תמונה מקיפה למדי של הערכת הציבור את הממשל והמנהל בישראל ברגיעה ובחירום. המסמך בכללותו מנסה לספק מספר תובנות כוללות שעולות לאור מחקרי האורך והנתונים שהצטברו בידינו לאורך זמן. אנו מקווים ומאמינים שיסייעו בשעת משבר זו למקבלי החלטות בקביעת מדיניות התמודדות ראויה עם מצב החירום בו מדינת ישראל נמצאת מאז ראשית שנת 2020.

חלק ראשון:

חוסן לאומי, אמון הציבור, הערכת ביצועים ושיתוף פעולה בתנאי חירום

רקע מדעי

חוסן לאומי הינו יעד מרכזי אליו שואפת כל מדינה, דמוקרטית ואחרת, בכדי להבטיח את המשך קיומה ושגשוגה לאורך זמן. מושג מורכב זה נדון רבות בספרות ומקובל לקבוע כי אחד מיסודותיו העיקריים הוא אמון הציבור במערכות הפוליטיות והמנהליות המפקחות על קביעת מדיניות ציבורית וביצועה. בדמוקרטיה מודרנית אמון הציבור אינו רק מרכיב בחוסן לאומי אלא גם בהצדקה המוסרית והאידיאולוגית של השלטון להמשך תפקודו המוסמך והפעלת כלי מדיניות בדמות הוצאות תקציביות לצרכים שונים, קבלת החלטות מוסמכות המשפיעות על חיי הציבור, וניהול המשאבים הציבוריים והלאומיים באופן מוסמך ומורשה.

מחקרים קודמים טענו כי גם המודרניזציה של הסקטור הציבורי מושפעת מרמת האמון של האזרחים בממשל וביצועיו (Vigoda, 2002; Bouckaert & Van de Walle, 2003; Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2014). במדינות רבות התדמית השלילית של הממשל והמנהל הציבורי בעיני האזרחים מוסברת לרוב כתוצאה ישירה של ביצועי הסקטור הציבורי. במילים אחרות, איכות ניהול ורמת שירות גבוהים מסוגלים להוביל לשביעות רצון וזו מסוגלת לגרום לחיזוק הדמוקרטיה והערכים הדמוקרטיים החשובים לביצור החוסן הלאומי במדינות ליברליות (Anderson, 1995; Glaser and Hildreth, 1999; Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2014).

יתר על כן, אמון בממשל מחזק ומייצב את המערכת הדמוקרטית (Borre, 2000). מנקודת מבט אחרת, יציבות דמוקרטית דורשת השתתפות ומעורבות של האזרחים (למשל, 1998; 1999; King & Stivers; 1998; King, Feltey, & Susel, 1982; Frederickson). מחקרים טענו בעבר כי ערכים דמוקרטיים הם במהותם ערכים השתתפותיים. בליבתה של תיאורית הדמוקרטיה קיימת התפישה שעל האנשים להיות מעורבים בעצמם בתהליכי הממשל. השתתפות ומעורבות האזרחים מגדילה את האמון בממשל ובסוכני הממשל, על ידי הגדלת רמת האינפורמציה הקיימת בקרב האזרחים ביחס למגוון תהליכים, ואת ההזדהות שלהם עם החלטות מדיניות ותוצאות (Barner & Rosenwein, 1985: 59; Yankelovich, 1991).

התרומה הפוטנציאלית העיקרית של מחקרנו הנה בניסיון לבחון את מרכיב האמון האזרחי בממשל ובמנהל ואת יחסו לביצועי המערכת הציבורית ואופן ניהולה לאורך זמן כדי להסביר טוב יותר את סוגיית החוסן הלאומי והיכולת של מדינה מודרנית להתמודד עם מצבי משבר וחירום דוגמת משבר הקורונה העולמי.

טענתנו העיקרית היא כי מידת האמון של האזרחים בממשל ובסוכני הממשל, הן ברגיעה אך גם בחירום, תלויה ברמת הביצועים של המגזר הציבורי וכן באיכות הניהול במגזר הציבורי ובמידת ההשתתפות והמעורבות של ציבור האזרחים בתהליך קבלת החלטות במנגנון הציבורי. בנוסף אנו טוענים כי למידת האמון יש השפעה על מידת ההשתתפות והמעורבות של ציבור האזרחים וזו תחזק מגוון של ערכים והתנהגויות פוליטיות המקדמות ערכים דמוקרטיים של מעורבות, שוויון, הגינות, צדק, ותרומה אזרחית כוללת לחוסן הלאומי.

לפיכך, עבודתנו נוגעת בעצם לקשר בין ארבעה משתנים עיקריים ולהשתנותם ברגיעה ובחירום:

- (1) איכות הניהול של הממשל והמנגנון הציבורי;
- (2) איכות הביצועים של המנגנון הציבורי;
- (3) מידת ההשתתפות והמעורבות של ציבור האזרחים בתהליכי קבלת החלטות;
- (4) מידת האמון שרוכש הציבור לממשל ולמערכות המנהל הציבורי.

המסגרת המחקרית

המחקר מציע ניתוח אורך של נתונים בתחום החירום ומשבר הקורונה באמצעות סקרים שהופצו לציבור הישראלי במדגם מייצג של האוכלוסייה לפני המשבר (יוני 2019), בשלב השיא של הגל הראשון (מרץ-אפריל 2020) ובמהלך הגל השני (יולי 2020). סקר נוסף נערך באוקטובר 2020 בתחילת היציאה מהסגר השני, אך ממצאיו לא יוצגו בדוח מאחר שעיבוד הנתונים לחלק זה טרם הושלם.

המחקר התבסס על שלושה גלים של איסוף מידע. האיסוף נערך באמצעות סקרים שהופצו ע"י מכון הסקרים iPanel באופן אינטרנטי:

1. הסקר הראשון נערך ביוני 2019 (טרם משבר הקורונה) בו השתתפו 602 משיבים.
2. הסקר השני (חלק א) נערך בסוף מרץ 2020 (הסגר הראשון) ובו השתתפו 679 נשאלים.
3. הסקר השני (חלק ב) נערך באמצע אפריל 2020 (לאחר הסגר הראשון) ובו השתתפו 291 נשאלים.
4. הסקר השלישי שנערך במהלך הגל השני (יולי 2020) בו השתתפו 813 משיבים.

בכל הסקרים המדגם מייצג וכולל גם ייצוג של קבוצות מיעוט בחברה הישראלית (טעות תקן של 5%). כל הנתונים שידווחו להלן הינם על סקלה של 1-6 כאשר 1 מייצג הערכה נמוכה מאוד ו-6 מייצג הערכה גבוהה מאוד.

המחקר בוחן סוגיות של אמון, שביעות רצון, הערכת ביצועי הגופים המטפלים במשבר, כמו גם עמדות של הציבור לגבי דרכי ההתמודדות הנכונות עם המשבר ונכונותו לקחת חלק פעיל בהתמודדות כזאת. הנתונים מצביעים על תהליך למידה שעבר הציבור הישראלי בין התקופות והפקת לקחים אשר מתבטאים בירידה משמעותית באמון ושביעות הרצון כלפי כל הגופים הרלבנטיים ובמיוחד כלפי משרד הבריאות והמשטרה. האמון בדיווחי התקשורת האלקטרונית והעיתונות המודפסת ירד גם כן.

חלק שני: ממצאים עיקריים – ניתוח תיאורי

ממצא בולט שחשוב להדגישו הוא ירידה משמעותית באמון והערכת ביצועים של הממשל והממשלה בהקשר למשבר הקורונה אבל נכונות יחסית גבוהה לציית להוראות הממשלה בהקשר זה. אנו מכנים תופעה זו "פרדוקס הקורונה".

בשלב זה ניתן לשער שהפרדוקס נובע מחשש גדול יותר של הציבור מהנגיף מאשר מהממשלה וכן שייטכן שזוהי תחילתו של תהליך שיוביל לירידה בציות. אפשרות נוספת היא שהציבור הישראלי רואה בממשלה גוף יחיד שיכול לטפל בבעיות ולא מסוגל לחשוב על דרכי התמודדות אחרים. כלומר המודל המנטלי של פתרון בעיות בתרבות הישראלית הוא הסתמכות על הממשלה ופנייה אליה ולעומתם פתרונות אלטרנטיביים של הישענות על חברה אזרחית ושוק חלשים יותר.

בכל הקשור להערכת ביצועי הגופים המטפלים במשבר, ההערכות בשיא הגל השני נמוכות מאוד ומשקפות את תהליך הלמידה שעבר הציבור. הערכת הציבור את היעילות והאפקטיביות של המענה השלטוני למשבר ירדה ממוצע של 3.30 בשיא הגל הראשון ל-2.70 במהלך הגל השני, כאשר קרוב ל-70% מהמשיבים מעריכים שהמענה השלטוני למשבר אינו מוצלח.

בנוסף, במהלך הגל השני העריכו המשיבים פרמטרים ספציפיים של ניהול המשבר, והערכותיהם אלה נמוכות למדי. הפרמטרים שהוצגו בפני המשיבים היו: הפתרונות שסיפקה הממשלה התאימו לרוב צרכי ההתמודדות עם המשבר, הממשלה סיפקה את הפתרונות להתמודדות עם המשבר בזמן, המידע שסופק על ידי הגורמים הרשמיים היה אמין ומספק, המעורבות האישית של ראש הממשלה הייתה מועילה ואמינה, הניהול של בכירי מערכת הבריאות והמידע שניתן על ידם נתנו בטחון והועילו. מעל 70% מהמשיבים נותנים הערכה נמוכה לביצועים בניהול המשבר בכלל פרמטרים אלה. יתר על כן, בכל הקשור לניהול היציאה מהסגר וניהול שגרת קורונה קרוב ל-80% מהמשיבים מעריכים את הביצועים כנמוכים.

מבחינת הערכת המוכנות של הגופים השונים למצב החירום, מגן דוד אדום, פיקוד עורף ובתי חולים וקופות חולים קיבלו הערכות גבוהות יחסית ביולי 2020 ואילו משרדי הממשלה קיבלו הערכות נמוכות. רשויות מקומיות והמשטרה קיבלו הערכות בינוניות. הערכות אלו דומות לסקרים קודמים.

בפרספקטיבה של הגל השני ביולי 2020 ביקשנו להבין מה חושב הציבור הישראלי לגבי דרכי התמודדות נכונות עם המגיפה והמשבר. בקרב הציבור קיימת הסכמה רחבה למדי שהטלת סגר הכרחית להתמודדות עם התפרצות מגיפה (ממוצע: 3.85) ושניתן להתמודד עם מגיפה רק באמצעות הגברת ריחוק חברתי (שמירת מרחק, צמצום התקהלויות וכדומה) (ממוצע: 4.4). עם זאת, נמצא כי ישנה הסכמה פחותה יותר עם ההיגד "כשמתפרצת מגיפה יש לסגור באופן מידי את רוב מקומות העבודה" (ממוצע: 3). קיימת הסכמה רחבה מאוד שהממשלה צריכה לשלם למי שאיבד את פרנסתו בעקבות המגיפה (ממוצע: 5.1) ובמידה פחותה יותר הסכמה עם ההיגדים "הדבר החשוב ביותר הוא להפחית ככל הניתן את מספר הנפטרים כתוצאה מהמגיפה" (ממוצע: 4.42), ו"בתקופת מגיפה יש להתמקד בעיקר בשמירה על בריאות הציבור" (ממוצע: 4.7).

בכל הקשור לנכונות הציבור לשתף פעולה עם צעדי הממשלה בניהול המשבר ונכונות לתרום למאמץ, ניתן לומר שהנכונות לציית לממשלה עומדת על ממוצע בינוני-גבוה, אך הנכונות לשלם בפועל כדי להתמודד עם המשבר פחותה הרבה יותר. בהיבט הציאות והסכמה לצעדי הממשלה קיימת הסכמה בינונית-גבוהה עם ההיגדים הבאים: אני מוכן להשקיע רבות כדי להתכונן באופן אישי למצבי חירום (ממוצע: 4.12), אני מוכן לנהוג על פי הנחיות של משרדי הממשלה והגורמים הרלוונטיים להתמודדות עם המשבר, גם אם הן מקשות עליי ביום יום (ממוצע: 4.4), אני מוכן לקבל קנס כספי אם לא אמלא אחר ההנחיות להתמודדות עם המגיפה (ממוצע: 4.13). אך בכל הקשור להשתתפות אקטיבית ותשלום עבור מוכנות למצב החירום הנכונות קטנה בהרבה כפי

שמשתקף ממענה על ההיגדים הבאים: אני מוכן לשלם כסף כדי שהמדינה והגורמים הרלוונטיים בה יוכלו להתכונן למצבי חירום (ממוצע: 2.9), אני מעוניין שהמדינה תגדיל את ההוצאה על התכונות למצבי חירום על חשבון שירותים אחרים (שרותי חינוך, פיתוח כלכלי, תחבורה וכדומה) (ממוצע: 3.4), אני מוכן לשלם מיסים והיטלים שייעודם יהיה באופן בלעדי התמודדות עם משבר הקורונה (ממוצע: 2.9).

ממצאים אלו הינם מפתח לקבלת החלטות וקביעת מדיניות מבוססת נתונים, שכן יש להבין את עמדות הציבור לפני החלטות ביחס לצעדים שיחולו עליו. בחינת עמדות הציבור באופן שוטף היא גם מנגנון חשוב לשיתוף ציבור בהחלטות ובאחריות ולפיכך מומלץ לעצב מנגנון שיטתי של איסוף נתונים כאלו (לפירוט הממצאים-ראה נספח).

חלק שלישי: ממצאים עיקריים – ניתוח מתאמי

אמון הציבור

האמון של אזרחי ישראל בסקטור הציבורי בתקופת משבר הקורונה הוא בינוני (ממוצע של 3.36 על סקלה של 1-6) ואינו שונה באופן משמעותי ממידת האמון בשגרה. אמון בסקטור הציבורי בתקופת המשבר קשור באופן חיובי לשביעות רצון מהסקטור הציבורי, לאיכות הניהול בסקטור הציבורי, לאמון בגופי חירום, לאמון במערכת הבריאות, ומידת המוכנות האישית והממשלתית לחירום. ניתן להסיק שהציבור מגבש את תפיסתו לגבי אמון בסקטור הציבורי בעת משבר על בסיס הערכתו את תפקוד הסקטור הציבורי, מידת האמון שיש לו בגופים המטפלים ישירות במצב החירום והערכת מידת המוכנות לחירום – הן האישית והן הממשלתית. כוח ההסבר של משתנים אלו רב. כלל המשתנים הקשורים לאמון הינם משתנים שהתפיסות לגביהם גובשו בעיקר לפני תחילת המשבר ולא כוללים שיטות פעולה, אסטרטגיות או התנהגויות ולפיכך קשה לגזור ממודל זה המלצות מעשיות לפעולות שיש לבצע תוך כדי המשבר. מנגד, הניתוחים בהמשך מלמדים שאמון הוא משתנה שולי יחסית בכל הקשור לטיפול במשבר.

האמון של אזרחי ישראל בגופי חירום בתקופת משבר הקורונה גבוה יחסית (ממוצע של 4.59 על סקלה של 1-6) ואינו שונה באופן משמעותי ממידת האמון בשגרה כפי שנמדד למשל בסקר 2018. מערך המשתנים שמסבירים אמון בגופי חירום רחב יותר מאלו שמסבירים את האמון בסקטור הציבורי. ממצא זה תואם את הממצאים בסקר שנעשה ב-2018 ופורסמו במאמר מדעי (Mizrahi et al, 2019). ניתן לחלק את המשתנים המסבירים לשלוש קבוצות עיקריות:

1. משתנים שקשורים להערכת הסקטור הציבורי – שביעות רצון מהסקטור הציבורי, אמון בסקטור הציבורי ואיכות הניהול בסקטור הציבורי;
 2. משתנים שקשורים ליחסי הגומלין בין האזרחים לסקטור הציבורי – שיתוף אזרחים בקבלת החלטות ותחושות אפליה וקיפוח;
 3. משתנים שקשורים למצב החירום – מידת החשש מאירוע חירום, מידת מוכנות הסקטור הציבורי לחירום ואיכות המענה השלטוני לחירום.
- מבין כלל המשתנים, המשתנה שנמצא במתאם הגבוה ביותר עם אמון בגופי חירום הינו מידת המוכנות של הממשלה למצב חירום.

מבין המשתנים שמשתייכים לקבוצה הראשונה, אמון הציבור כלפי הסקטור הציבורי נמצא במתאם הגבוה ביותר עם אמון בגופי חירום. ממצא זה עקבי עם הממצאים בסקר שנערך ב-2018 ומעיד על כך שמשבר הקורונה השפיע בצורה מעטה על היבט זה בהסבר. יתר על כן, הזיקה בין אמון בסקטור הציבורי בכלל לבין אמון בסקטור ספציפי היא תופעה שהובחנה בספרות. מכאן שיש חשיבות לשמור באופן עקבי על אמון גבוה בסקטור הציבורי משום שהוא מקרין על תחומים ספציפיים. מעבר לכך, אמון בסקטור הציבורי הוא אחד המרכיבים הדומיננטיים של תפיסת חוסן לאומי. בתחום החירום בפרט, שימור עקבי של אמון כלפי הסקטור הציבורי יחזק את האמון בגופי חירום ובכך ישפר את המוכנות למצבי חירום.

בכל הקשור למשתנים שמשתייכים לקבוצה השנייה, הממצאים מעלים פרדוקס מסוים שכן בסקר שנערך ביולי 2020 המשתנה שיתוף בקבלת החלטות נמצא במתאם שלילי וגבוה יחסית עם אמון בגופי חירום, בעוד שבניתוח שהתבסס על סקר 2019 הקשר היה חיובי ובכך תומכת גם הספרות. יתכן וישנה השפעה של משבר הקורונה באופן שיוצר חשדנות כלפי מנגנוני שיתוף ולכן הם מובילים דווקא להחלשת האמון בגופי חירום. לחילופין, יתכן וישנם קשרים מורכבים יותר שיוצרים את ההשפעה הזאת כפי שעולה למשל מהניתוחים להלן בנוגע למשתנים תלויים נוספים.

איכות המענה השלטוני לחירום

אחד ההיבטים המשמעותיים בחוסן החברתי והלאומי הינו התחושה בקרב האזרחים שהממשלה נותנת מענה אפקטיבי לצרכי הציבור ובמיוחד בעת התמודדות עם משברים ומצבי חירום. לפיכך, המחקר בחן את הגורמים המשפיעים על תפיסת האזרחים את איכות המענה השלטוני לחירום.

במהלך הגל השני (יולי 2020) הערכת הציבור בישראל את איכות המענה השלטוני למשבר הקורונה נמוכה למדי (ממוצע של 2.54 על סקלה של 1-6). יתר על כן, בהשוואה להערכות בתחילת המשבר ניכרת ההפנמה שניהול המשבר ע"י הממשלה אינו אפקטיבי ומועיל במידה מעטה. המשתנים הבולטים שקשורים להערכת איכות המענה השלטוני הינם שיתוף בקבלת החלטות ומידת מוכנות הממשלה לחירום. ממצאים אלו עקביים עם אלו שנתחו בסקר שנערך בשיא הגל הראשון (סוף מרץ 2020) והוצגו במאמר מחקרי (Mizrahi, Vigoda-Gadot, & (Cohen, 2021; Under Review). עולה מכך שלשיתוף ציבור בתהליכי קבלת החלטות עשויה להיות תרומה משמעותית להערכה חיובית של מאמצי הממשלה בין השאר משום שנוצרת אחריות משותפת.

הנכונות לשלם עבור השקעה ממשלתית במוכנות לחירום

ממד עיקרי בחוסן החברתי והלאומי הינו נכונות הציבור לשתף פעולה עם מדיניות הממשלה, במיוחד בעת משבר בקנה מידה גלובלי כמו משבר הקורונה. שיתוף פעולה מעין זה יכול להתבטא באופן אקטיבי – נכונות לשלם לשיפור המוכנות של הממשלה למשל באמצעות אגרות ומלווי חובה בנוסף למיסים הקבועים (ולתרום למאמצי הממשלה – ובאופן פאסיבי – נכונות לציית להנחיות הממשלה. ראשית, נבחן את הגורמים המשפיעים על הנכונות לשלם.

נכונות הציבור הישראלי לשלם עבור השקעה במוכנות לחירום הינה נמוכה למדי. ניתן להסביר את חוסר הנכונות לשלם בהערכות נמוכות יחסית של מוכנות הממשלה לחירום ושל האפקטיביות של פעולותיה כפי שמתבטא במשתנים שביעות רצון ממערכת הבריאות, איכות הניהול בסקטור הציבורי ומידת מוכנות הממשלה לחירום. קבוצת משתנים נוספת שעשויה להסביר חוסר נכונות לשלם עבור שיפור המוכנות לחירום כוללת תפיסות ותחושות של האזרח ביחס למערכת. תחושות של אפליה וקיפוח שמאפיינות אנשים בעלי הכנסה נמוכה החשים גם היעדר מעורבות ושיתוף בקבלת החלטות, יוצרות אפקט מצטבר של אי נכונות לשלם ולהשתתף באופן אקטיבי במאמצי הממשלה להתמודדות עם המשבר. תחושות ניכור אלו הינם משתנה מכריע בעיצובו של חוסן חברתי ולאומי, ולפיכך מדיניות הממשלה חייבת לתת מענה לכך.

חשוב לציין שאמון אינו קשור באופן מובהק לנכונות לשלם, ואנו משערים שהדבר נובע מכך שאמון מגדיר תפיסות לגבי העתיד, ואילו נכונות לשלם הינה פרמטר התנהגותי עכשווי. לפיכך הציבור משתמש בהערכות לגבי הפעילות העכשווית של המגזר הציבורי במידת נכונותו לשלם.

נכונות הציבור לציית להנחיות הממשלה ומדיניותה בעת חירום

בהמשך לממד האקטיבי של נכונות הציבור לשתף פעולה עם הממשלה, בחנו גם את הממד הפאסיבי – נכונות לציית להנחיות הממשלה.

נכונות הציבור הישראלי לציית להנחיות ומדיניות הממשלה בעת חירום גבוהה למדי. ישנו לפיכך פער גדול מאוד בין הממד האקטיבי לממד הפאסיבי של נכונות הציבור לשתף פעולה עם הממשלה ולכך השפעה גם על החוסן החברתי והלאומי. ניתן לנסות להבין את הסיבות לפער באמצעות השוואה בין מודל המחקר המסביר את נכונות הציבור לשלם לבין מודל המחקר המסביר את הנכונות הציבור לציית. ההשוואה בין המודלים מלמדת שמרבית המשתנים והקשרים דומים. גם כאן ניכר היעדרו של משתנה האמון, וההסבר שאנו מציעים דומה להסבר שהוצע לגבי הנכונות לשלם. ההבדל העיקרי הוא שקיים קשר ישיר ושלילי בין שיתוף בקבלת החלטות לנכונות לציית, ואילו קשר עקיף (מתווך) בלבד בין שיתוף בקבלת החלטות לבין נכונות לשלם. יתר על כן, שיתוף בקבלת החלטות מתווך בין הכנסה לבין נכונות לציית בעוד הקשר שבין הכנסה לבין נכונות לשלם

הינו קשר ישיר. הבדל נוסף הוא שהקשר בין חשש מאירוע חירום לבין נכונות לציית גדול פי 3 מהקשר בין חשש מאירוע חירום לבין נכונות לשלם.

על בסיס הבדלים אלו אנו מסיקים שהחשש מפגיעה כתוצאה מהמשבר שהפך להיות מוחשי במהלך משבר הקורונה מגביר את הנכונות לציית משום שהקשר בין ציות לבין הקטנת הסיכון להיפגע הופך מוחשי ביותר. לעומת זאת, הנכונות לשלם פחות מושפעת מכך משום שהיא תלויה בעיקר בסיכויים שמייחס הציבור להחזר חיובי ולהשקעה אפקטיבית אשר תלויים בעיקר ביכולות הממשלה. הסבר זה נתמך גם בהבדל בכל הקשור לשיתוף בקבלת החלטות. לאור הערכה נמוכה של יכולות הממשלה, שיתוף בקבלת החלטות נתפס כנראה כדרך להטיל את האחריות על הציבור ולכן זה מפחית את הנכונות לציית כפי שעולה מהקשר הישיר והשלילי בין שיתוף בקבלת החלטות לבין נכונות לציית. בהקשר של נכונות לשלם השפעה זו עקיפה בלבד.

חלק רביעי: היבטים רגשיים-פסיכולוגיים בחוסן הלאומי ואמון

מטרה נוספת של המחקר הייתה לבחון את הקשר בין ויסות רגשי לתחושת אי וודאות בשגרת חיים רגילה ובשגרת חירום (חיים במשבר שנמשך לאורך זמן). ויסות רגשי מוגדר במחקר זה כיכולת לכוון ולאזן [רגשות](#) בהתאם למצב נתון (Corbisiero et al., 2017), תוך שימוש בתהליכי ניטור והתאמה כדי לשנות את הפירוש של המצב או להדחיק את הבעת הרגש (Gross & John, 2003), הן בקרב מבוגרים והן בקרב ילדים, בעתות שגרה ובעתות חירום. באופן ספציפי בחן המחקר בראשיתו את ההבדלים בין מגורים בעוטף עזה (אזור חשוף למצבי חירום) לבין מגורים ברחבי הארץ (רמת חשיפה נמוכה יותר לחירום). בנוסף, ועם פרוץ משבר הקורונה בפברואר 2019, המחקר בדק גם את השפעת מגפת הקורונה על תהליכים אלו במהלך הסגר הראשון (מרץ 2020) והסגר השני (אוקטובר 2020) בישראל.

שגרת חירום הינה מצב שבו יש משבר שנמשך לאורך זמן ואין יודעים בוודאות מתי הוא עתיד להסתיים. עקב כך, מצב ה-"משבר" הופך למעשה להיות השגרה, הרוטינה היומית. מחקר זה עוסק במשבר מתמשך של מגפת הקורונה ובשגרת החירום של החיים בעוטף עזה. אנשים החיים באזורים בהם קיימת שגרת חירום עלולים להיות חשופים לסוגים שונים של סכנות ואיומים, כגון פעולות טרור, מלחמות, מצב כלכלי ירוד וכדומה, אשר משפיעים על השגרה היום יומית, הבריאות והרווחה הנפשית שלהם. הם בעצם אינם יודעים מתי ואיך יתרחש אירוע מסוכן, אך הם חייבים לקחת בחשבון את הסיכוי הגבוה להתרחשותו. כך, מערכות בריאות, חינוך וכלכלה, ממשיות לתפקד במצב של שגרת חירום במגוון היבטים הבאים לידי ביטוי גם במצב של שגרה, אך התפקוד במצב של שגרת חירום ייעשה במתכונת של דריכות גבוהה יותר והתאמה למצב המשתנה. לעומת זאת, במצב חירום, מערכות אילו אינן מתפקדות במלואן, כפי שאנו רואים במצב החירום המתמשך של מגפת הקורונה.

תחושת אי-ודאות הינה הרגשה סובייקטיבית במהלך תקופה של ציפייה בטרם האדם נחשף לאירוע שעלול לפגוע בו. כאשר לאדם אין ודאות בנוגע לעתיד ולאירועים הצפויים, הוא מרגיש היעדר שליטה ומתקשה לבצע פעולות הסתגלותיות מקדימות, אשר יכולות לסייע בהפחתת ההשפעה השלילית של האירועים הצפויים. דבר זה גורם לרגשות שליליים לא רצויים, כגון לחץ, חרדה וכעס. רגשות אלה עלולים לפגוע בתפקוד האדם ואף להוביל למצבים של אובדן שליטה. על מנת להתמודד עם רגשות שליליים אלה ולהפחית את השפעתם, האדם יכול לבצע תהליך של ויסות רגשי לצד ההתמודדות, הרווחה הנפשית שלו לא תפגע.

המחקר מתמקד רבות גם בהשלכות מגפת הקורונה (COVID-19), שהתפשטה באופן מהיר ורחב לאזורים רבים ברחבי העולם כמחלה חדשה שקיים חוסר ודאות לגבי מאפייניה. לכן, המחקר הנוכחי מבקש לחקור האם אוכלוסייה שחיה במצב של שגרת חירום חווה חוסר וודאות ומפעילה אסטרטגיות לוויסות רגשות באופן שונה מאוכלוסייה שחיה בתנאים סדירים. כחלק מכך, בקשנו לברר גם אודות רמת הכעס והחרדה שאנשים חוו במהלך הסגרים, במטרה לבחון את ההבדלים בין אוכלוסיות העוטף המקיימות שגרת חירום יומיומית לבין אוכלוסיות המתגוררות באזורים בהם לא קיימת התמודדות ביטחונית יומיומית

המחקר נערך בשלוש פעימות: בקיץ 2019 לפני מגפת הקורונה, בשיאו של הסגר הראשון במרץ 2020 ובמהלך הסגר השני באוקטובר 2020. ממצאים ראשוניים שלו פורסמו זה לא מכבר גם [בעיתונות היומית](#) (ראה קישור לפרסום בהפניות).

מתוצאות המחקר עולה כי בקרב נשים וגברים הייתה ירידה בתחושת החרדה ועלייה בתחושת הכעס, אולם הנשים גילו רגשות עזים יותר בשני הסגרים בהשוואה לגברים. כך, בסגר הראשון ממוצע תחושת החרדה של נשים היה גבוה מזה של הגברים (תחושת החרדה עמדה על ממוצע של 3.70 ואילו של גברים על ממוצע של 3.10). בשונה, בסגר השני תחושת החרדה של נשים וגברים הייתה נמוכה מזו בסגר הראשון (ממוצע של 3.34 בקרב נשים וממוצע של 2.94

בקב גברים). הכעס, כאמור, רק גבר: מידת הכעס הממוצע של נשים בסגר הראשון הייתה 3.22 והיא עלתה לרמה של 3.55 בסגר השני. רמת הכעס של הגברים עלתה מ-2.65 ל-3.29 בממוצע.

במחקר נבחנו שני סוגים של התמודדות רגשית: **הערכה מחדש** - היכולת להעריך את המצב ולשנות את האופן שבו הפרט מפרש אותו ובכך להשפיע על הרגש; **הדחקה** - היכולת להימנעות שבה האדם מחביא, עוצר או מפחית הבעה או תגובה חיצונית שלו שבה בעקבות רגש. מהממצאים עולה כי בקרב הגברים לא נמצא שינוי בוויסות הרגשי בתקופה שבין הסגר הראשון לסגר השני, אולם בקרב הנשים נמצא כי הן ויסתו יותר את רגשותיהן בתקופת הסגרים. כך, הרמה הממוצעת של גברים לגבי השימוש בהערכה מחדש השתנתה מ-3.89 ל-3.87 ואילו הרמה של ההדחקה נעה מעט מ-3.59 ל-3.53. בקרב הנשים, הרמה הממוצעת של הערכה מחדש עלתה מ-3.93 בסגר הראשון ל-4.00 בסגר השני והשימוש בהדחקה עלה מ-2.95 בסגר הראשון ל-3.04.

הידע שיווצר כתוצאה מהמחקר יכול לסייע למחקר המשך, שבו יהיה ניתן לעזור לאוכלוסייה לצמצם את ההשפעות השליליות על הרווחה הנפשית שנגרמות כתוצאה ממשבר מתמשך. הדבר עשוי לסייע ליצירת רוגע ורווחה נפשית טובה יותר בקרב האוכלוסייה, באופן שגם יאפשר למקבלי החלטות לקבל החלטות באופן מושכל, ולא לקבל החלטות פזיזות הנובעות משאיפה לרצות את האוכלוסייה שנמצאת בפאניקה וחרדה.

המחקר יבחן את האופן שבו הרגש והוויסות הרגשי משפיעים זה על זה במהלך התמודדות עם מגפת הקורונה ובקרב אוכלוסיות החיות בשגרת חירום. המחקר יכול לסייע להתמודד עם אי הוודאות בעזרת אסטרטגיה של ויסות רגשי, באופן ספציפי לאותו חלק באוכלוסייה במדינת ישראל שנמצא במצב של משבר מתמשך כתוצאה מהסכסוך הישראלי-פלסטיני.







ממצאים אלו לא הוצגו עדיין במאמר או בכנס, והם משמשים בסיס לעבודת תזה של סטודנטית בהנחיית ד"ר בן-אליהו.

חלק חמישי: שימוש במדדים התנהגותיים מרומזים להערכת עמדות הציבור כלפי גופי טיפול במצבי חירום



על מנת להעריך את עמדות הציבור כלפי גופים המטפלים במצבי חירום בישראל בנינו מערך ניסוי התנהגותי. ניסוי זה מתבסס על ניסויי חלוקת משאבים בהם משתמשים על מנת להעריך את יחס הנבדק לגורמים שונים, לדוגמה כמה הוא מוכן לתרום לחברי הקבוצה שלו לעומת חברים בקבוצה אחרת. בניסוי שבצענו הנבדקים התבקשו לחלק עוגת תקציב המיועד למצבי חירום בין שני גופים (ראה תרשים 1). הנבדקים נדרשו לבצע 15 חלוקות בין שישה גופים: מגן דוד אדום (מד"א), משטרה, פיקוד העורף, שרותי הכבאות, רשות חירום לאומית (רח"ל), והיערכות עצמית של האזרחים (רכישת מוצרי מזון, הכנת חדרים ממוגנים וכו'). סדר השאלות נקבע באקראי, ונבדקים קיבלו קישור לאתר הניסוי אותו יכלו למלא במכשירי טלפון חכמים או על גבי מחשב. בניסוי כזה המדדים הם מרומזים (implicit), כלומר הנסיין מסיק את עמדת הנבדק מתוך סט שלם של תשובות, ולא מתוך תשובה גלויה (explicit) של הנבדק בשאלון, כמו בחלקים האחרים של מערך המחקר.

תרשים 1: דוגמה למטלת חלוקה בניסוי, והגופים שנבדקו.

15 חלוקות בין 6 הגופים:

 פיקוד העורף	 משטרה	 כבאות
 הערכות עצמית	 מגן דוד אדום	 רשות חירום לאומית

כיצד תחלק את תקציב מצבי החירום בין שני הגופים?

									
95	85	75	65	55	45	35	25	15	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	15	25	35	45	55	65	75	85	95
									

הניסוי נערך בשלוש פעימות, בקיץ 2019 לפני פרוץ מגפת הקורונה בישראל, באפריל 2020 במהלך סגר הקורונה הראשון, ובאוקטובר 2020 במהלך סגר הקורונה השני. הניסוי בוצע בקרב מדגם מייצג של האוכלוסייה בישראל, הנבדקים נחשפו לפעולות שונות של גופי החירום, כאשר הפעימה הראשונה מהווה בסיס להשוואה למצב הערכת הציבור לפני מגפת הקורונה.

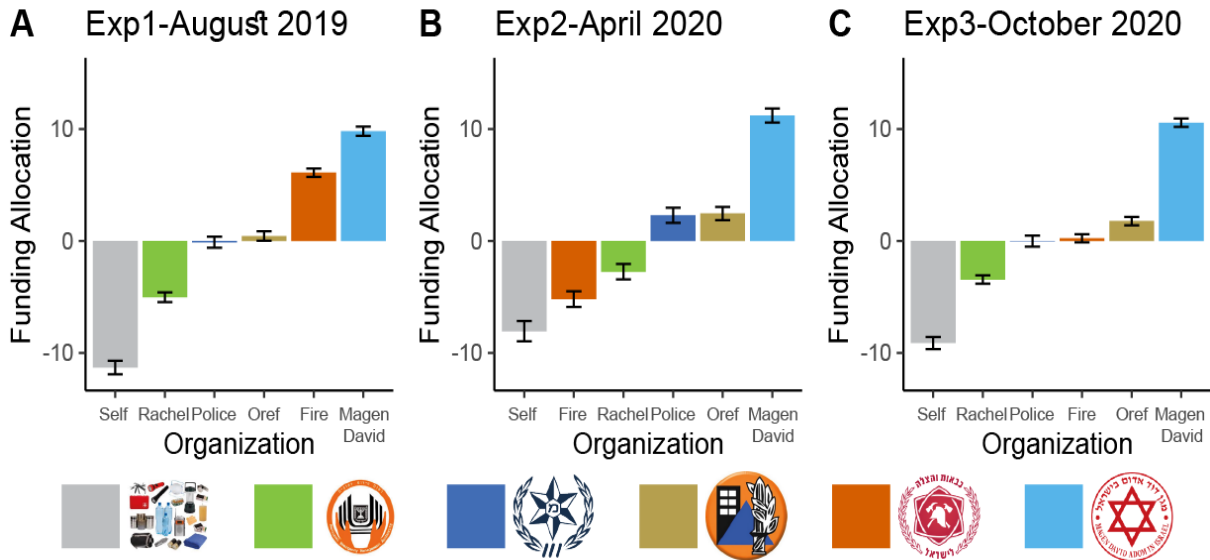
לצורך ניתוח של הנתונים מיצענו את הסכום שניתן לכל ארגון ברמת הנבדק, והורדנו ממנו 50 (הממוצע) על מנת לראות תרומה חיובית (מעל הממוצע) או שלילית (מתחת לממוצע) לארגון. לאחר מכן בדקנו את התפלגות התרומות לכל ארגון על פני כל הנבדקים (ראה תרשים 2).

ניתן לראות שבפעימה הראשונה הארגונים הפופולריים ביותר הם מד"א (תכלת) וכיבוי האש (אדום). בעוד שארגון מד"א שמר על פופולריות לאורך כל פעימות הניסוי, ואף עלה בפופולריות שלו לאורך זמן, בהתאם למצב החירום הרפואי, מצבם של שאר הגופים השתנה. שינוי בולט הוא בתרומות לכיבוי האש, שירדו מאוד בתחילת הקורונה, ועלו חזרה אך לא למקומם הראשוני. שינוי נוסף ניכר ביחס לפיקוד העורף, שהשתתף באופן פעיל במערך הבדיקות לקורונה

ובאכיפת הנחיות הממשלה, נמצא שחלוקת המשאבים לפיקוד העורף עלו מעט אך באופן קונסיסטנטי בהערכת הציבור במדידות השונות.

שני גופים נוספים שינו את מקומם אך חזרו למצב ההתחלתי שנמדד לפני הקורונה – רח"ל והמשטרה. למרות מעורבות המשטרה בפיקוח על נהלי הקורונה השונים מעמדה עלה במקצת וירד למצבו ההתחלתי. מעמדו של ארגון רח"ל עלה במקצת במהלך הקורונה, אך לא בצורה משמעותית. מגמת עליה נוספת ניכרת בהערכת הציבור ביחס למוכנות העצמית: למרות שהיא בעלת הערך הנמוך ביותר ביחס לכלל הגופים שנבדקו, עלתה מעט במהלך הניסויים השונים.

תרשים 2: ממוצע התקצוב של כל ארגון בשלוש הפעילות בניסוי.



תוצאות העבודה עד כה מדגימות את האפשרויות הגלומות במערכי ניסוי התנהגותיים. מערך הניסוי שלנו בדיק נבדקים בצורה עקיפה, על ידי זיהוי מדרג העדפות של נבדק מתוך שורה של החלטות בינאריות, בין שני גופים. בצורה זו מקבלים מדד אמין וקונסיסטנטי. בנוסף ניתן לראות שהמגמות המשתקפות בעמדות הציבור הן משמעותיות ויציבות, ומתארות הלך רוח של ציבור שלם ולא רק של נבדק בודד. השימוש במדד זה לאורך זמן עזר לחשוף מגמות בעמדות הציבור תוך כדי אירוע חירום מתמשך.

ממצאים אלו לא הוצגו עדיין במאמר או בכנס, והם משמשים בסיס לעבודת תזה של סטודנט בהנחיית דר' בן-אליהו ובליווי של דר' הרץ.

חלק שישי: מסקנות, תובנות עיקריות והמלצות יישומיות

ניתן לסכם את התובנות העיקריות ממחקרי החוסן, האמון וביצועי המגזר הציבורי בתקופות הרגיעה ובעת משבר הקורונה בקצרה באופן הבא:

1. אמון הציבור בממשל ובגופי המנהל הציבורי הנו מרכיב מרכזי בעוצמתן של מדינות בכלל ומרכיב מרכזי בחוסנה של מדינת ישראל.
אין ספק שאמון הציבור בממשל ובמנהל בישראל בתקופת משבר הקורונה נשחק.
2. מדינות חזקות מפגינות אמון הדדי בין ממשל (פוליטי ומנהלי) והציבור לאורך זמן.
משבר הקורונה יוצר סדק ברמות האמון ההדדי שבין מוסדות ממשל פוליטיים ומנהליים ובין הציבור. ללא התייחסות רצינית וראויה לתיקונו של סדק כזה בכלים של הגברת תקינות פעולה של מנהיגי הציבור וקובעי המדיניות, עלול המצב להחמיר ולגרום נזקים ארוכי טווח לחברה הישראלית, לחוסנה ולעוצמתה הלאומית.
3. האמון בממשל בישראל נמוך כלפי המערכת הפוליטית וגבוה יחסית במערכת המנהלית/בירוקרטית הביצועית.
ההבדל ביחס כלפי שתי המערכות האלה מתחדד בתקופת משבר הקורונה. בעוד שכלפי המערכת הפוליטית מופגן יחס ביקורתי ושלילי למדי, הערכות האמון כלפי גופי המנהל הביצועיים יציבות ולעיתים אף עולות.
4. האמון במערכת הבריאות בינוני-גבוה עם הבדלים בין מוסדות שונים בתוכה (בתי חולים, משרד הבריאות, קופות חולים).
האמון כלפי מערכת הבריאות נותר יציב ואף עולה בתקופת משבר הקורונה.
5. האמון בממשל (בעיקר המנהלי) בישראל במקום בינוני-גבוה ביחס לעולם, ובינוני בהשוואה לדמוקרטיה המפותחות.
נכון לנקודת זמן זו אין עדיין נתונים מוסמכים להשוואה בין מצבה של ישראל ובין מצב הדמוקרטיה האחרות בעולם ביחס לרמות החוסן הלאומי, האמון וביצועי הממשל והמנהל.
6. האמון קשור באופן חזק לביצועים (מתאם של 0.6-0.7 לשביעות רצון הציבור משירותי המנהל הציבורי).
המתאם בין אמון לשביעות רצון הציבור משירותים ציבוריים נותר יציב גם בתקופת משבר הקורונה.
7. הערכת ביצועים בינונית עד גבוהה בישראל מופגנת בעתות רגיעה בעיקר כלפי מערכות הביטחון, הבריאות, החינוך הגבוה/מדע, והכלכלה.
הערכות אלה נותרות יציבות למדי בתקופת משבר הקורונה עם חריגה בתחום מערכות הכלכלה שסופגות ביקורת עקב המשבר החריף המטלטל את שוק התעסוקה והתקציב הציבורי.
8. תפיסת ביצועי המגזר הציבורי בישראל בעלייה איטית אך מתמשכת בתקופת רגיעה, עד למשבר הקורונה.
העלייה בתפיסת ביצועים זו נבלמה באופן משמעותי בתקופת משבר הקורונה.
9. בתקופת רגיעה יחסית האמון במערכת הציבורית בישראל ושביעות הרצון מביצועיה אינם טובים אך טיפוסיים למצב בדמוקרטיה רבות אחרות. תפיסת השחיתות, אי ההוגנות, חוסר הצדק, הפוליטיקה הפנימית, והיעדר היושרה מדאיגות.

האמון במערכת הציבורית ושביעות הרצון מביצועיה, כמו גם היבטים של תפיסת שחיתות, אי הוגנות, חוסר צדק, פוליטיקה פנימית, והיעדר יושרה נשחקים עוד יותר בתקופת משבר הקורונה.

10. יש הבדלים עצומים במידת האמון ושביעות הרצון בין תחומים שונים (אבחנה ברורה בין מערכות פוליטיות למערכות בירוקרטיות/מקצועיות).
ההבדלים בין תת תחומים של שירותים ציבוריים גדולים ומתחדדים יותר בתקופת משבר הקורונה.

11. יש הבדל גדול בין אמון במוסדות ציבוריים ואמון בעובדי ציבור. האמון בעובדי הציבור גדול תמיד מהאמון במוסדות.
ההבדל נותר יציב בתקופת משבר הקורונה. האמון בעובדי ציבור נותר גבוה בהשוואה לאמון במוסדות ציבוריים.

12. בתקופת רגיעה ישנם הבדלים מעטים בין מגזרי האוכלוסייה ברמת האמון ושביעות הרצון (גברים, יהודים, וחילוניים ביקורתיים יותר, אך גם בעלי אמון רב יותר ומרוצים יותר).
בתקופת משבר הקורונה ההבדלים בין מגזרי אוכלוסייה שונים בעמדות כלפי הממשל והמגזר הציבורי מתעמעמים עוד יותר.

13. איכות הניהול קשורה באופן חיובי וחזק לאמון בממשל ולהערכת הביצועים.
הקשר בין איכות הניהול של המערכת הציבורית בזמן משבר הקורונה ובין האמון בממשל והערכת ביצועיו נשמר ואף מתחזק בתקופת משבר הקורונה.

14. לאורך תקופת המשבר האסטרטגיות לוויות רגשי בקרב האוכלוסייה נותרו די יציבות עם עליה מסוימת בשימוש בהן בעיקר בקרב נשים.

15. בין הסגר הראשון לשני עלתה באופן משמעותי רמת הכעס ולעומתה ירדה רמת החרדה של הציבור. עליה בתחושת כעס מצביעה על העדר רווחה נפשית. הירידה בחרדה מצביעה על תהליך הסתגלות של הציבור למצב החדש והגברת יכול ההתמודדות עימו. העלייה בכעס מרמזת על מעבר מחוסר וודאות להבנה אודות ההתמודדות הנדרשת והקטנת הפערים בין החשש למציאות.

16. חוסר אמון נמצא בקשר חיובי עם העלייה בכעס בסגר השני. תחושת הניתוק בין הציבור ומקבלי ההחלטות שבאה לידי ביטוי בירידה משמעותית באמון כלפי (בעיקר כלפי המערכת הפוליטית ופחות כלפי המערכת המקצועית) הגבירה באופן משמעותי את תחושת הכעס אצל הציבור.

17. נוכחות ונראות גופי החירום במצב החירום הרלוונטי (מגפת הקורונה) השפיעו בצורה ברורה על יחס הציבור כלפיהם, כפי שבא לידי ביטוי במדדים ההתנהגותיים. גופים בעלי רלוונטיות ונראות גבוהה במשבר הקורונה (מד"א, משטרה, פיקוד העורף) נהנו מעלייה במעמדם. גופים בעלי רלוונטיות נמוכה למשבר הקורונה (כיבוי אש) סבלו מירידה משמעותית.

תובנות נוספות מניתוחים מורכבים

18. ניתוחים מורכבים שנעשו לגבי סדרת הסקרים מלמדים שאמון בגופי חירום (כולל בריאות) קשור לתחושת האיום, להערכת המוכנות האישית והמערכתית לחירום, ולאמון בגופי הסקטור הציבורי בכלל. **האמון בגופים החירום שמטפלים במשבר באופן ישיר גדל ככל שישנה יותר מודעות לחומרת האיום.**
19. נכונות הציבור לשלם ולשתף פעולה עם מאמצים להתמודדות עם משבר הקורונה קשורה באופן חיובי לתחושת האיום ולהערכת המוכנות האישית, אך גם לתגובתיות חזקה והוגנת של הסקטור הציבורי לדרישות וציפיות הציבור (למשל ציפיות לשיתוף הציבור בקבלת החלטות). **תחושות של איום גבוה, מוכנות אישית למשבר, מדיניות לא מפלה בין סקטורים או בין אזרחים, והגברת קשב לציבור יעודדו שיתוף פעולה.**
20. הערכה חיובית של הציבור ביחס לניהול המשבר תגביר את שיתוף הפעולה עם הממשלה והאמון בה. הערכה חיובית כזאת קשורה להיענות ושיתוף הציבור וכן להמשך פעילות שגרתית של השירותים הציבוריים. **ההערכה הביצועים הנמוכה שמקבלים רבים ממשרדי הממשלה בעת המשבר בעייתית משום שמצביעה על יכולות ניהול נמוכות בממשל אשר נחלשות אף יותר בעת משבר. הציבור ער לכך ולכן גם מפגין חוסר אמון בממשל.**

היבטי יישום מדיניות

1. שביעות רצון ואמון הציבור מביצועי הסקטור הציבורי יציבים יחסית בתקופות שגרה, בין שגרה לחירום ותוך כדי אירוע החירום. עם זאת, הללו מושפעים מתחושת האיום. יצירת תחושת איום חזקה שתתברר ככוזבת ("זאב זאב") עלולה לפגוע באמון בצורה משמעותית. לפיכך, חשוב לשמור על איזון בתחזיות ולהדגיש את המקורות עליהם מתבססת הערכת האיום, לספק תחזית ריאלית, ברורה והגיבית.
2. על מנת להשיג שיתוף פעולה של הציבור יש לשמור על תגובתיות גבוהה (אמינות איכות ומהירות במתן השירות) והוגנת של הסקטור הציבורי לדרישות הציבור ולציפיותיו. אלו יכולים להיות מושגים ע"י שיתוף הציבור ושקיפות בקבלת החלטות. שיתוף שכזה יכול להיות מושג באמצעות שיתוף מקוון, בחינת עמדות הציבור באופן שוטף והתייחסות ישירה אליהן, פתיחת מערכת לקבלת עמדות הציבור, עירוב השלטון המקומי, וכן על ידי הפגנת היענות מהירה לצרכים, מתן תשובות לבעיות, קיום הבטחות הממשלה ואכיפה הוגנת.
3. הניתוחים מלמדים על השפעות מורכבות של המשתנה שיתוף בקבלת החלטות על היבטי החוסן החברתי והלאומי. מצד אחד, שיתוף בקבלת החלטות מגביר את האמון בסקטור הציבורי ובגופי חירום וכן יוצר שיתוף באחריות אשר מובילה להערכות חיוביות של אפקטיביות המענה השלטוני. מצד שני, במידה שההערכות לגבי יכולות הממשלה נמוכות הרי ששיתוף בקבלת החלטות יוצר תחושה של התנערות מאחריות מצד הממשלה והטלתה על האזרחים ולפיכך הנכונות לציית להנחיות הממשלה תפחת. המשמעות המעשית היא שיש להתייחס למורכבות הרבה שטמונה ביחסי הגומלין בין הממשלה לאזרחים ולהתוות מנגנונים שישתפו ציבור ויגיבו לדרישות אזרחים בצורה אמיתית ובונה ולא כדרך להתנער מאחריות.
4. האמון הרב בקופות החולים בהשוואה לגופים אחרים במערכת הבריאות מחייב מיקוד בהן במסגרת הטיפול במשבר, וכדאי לתמוך בחיזוק רפואת הקהילה והמערכות התומכות במקום להתמקד באופן בלעדי בבתי חולים.
5. יש להשתדל לשמור על שגרת אספקת שירותים איכותית לאורך כל תקופת המשבר משום שהדבר מקרין יציבות ומחזק את הערכת הביצועים בעת משבר.

6. ההערכה הנמוכה שמקבלים משרדי הממשלה הינה בעייתית משום שהיא מצביעה על יכולות ניהול נמוכות אשר נחלשות אף יותר בעת משבר וניכר שהציבור ער לעובדה זו. אין ספק שהפרות הנחיות הסגר על ידי בכירים בממשלה ובזרועות המנהל הציבורי פוגעות ברמות אמון אלה פגיעה חמורה. מכיוון שאמון הציבור נבנה במהלך הזמן באופן הדרגתי ותלוי בהתנהגות ודוגמה של משרתי הציבור, הרי שיהיה קשה לתקן את הפגיעה בו במהירות, ובוודאי כל עוד הפרות אלה אינן זוכות לתגובה הולמת.

7. השחיקה בתחושת המחויבות והסולידריות החברתית מלמדת שיש למסד ערוצי פעולה ממשליים (Governance based), מקומיים וקהילתיים כדי להבטיח מענה שיטתי וארוך טווח למצוקות שמתעוררות בעת חירום.

8. ירידה במעמד של ארגוני חירום בעלי רלוונטיות נמוכה למשבר הקורונה עלולה לגרום לפגיעה ביכולתם להתמודד עם משברים עתידיים. הדגש הרב על הרלוונטיות לאופי המשבר עלול לדחוק את מקומם של גופים שאינם לוקחים בו חלק פעיל.

9. העליה בתחושת הכעס מצד אחד והירידה בחרדה מהצד השני מצביעות על תחושת חוסר האונים וחוסר הצדק. הציבור חש שלא ניתן לשנות את המצב ולכן רמת הכעס שלו עולה. כאשר תחושת הכעס מהווה בריירת מחדל של הציבור, המרקם החברתי מתאפיין בתוקפנות רבה יותר ובאמפתיה נמוכה יותר, שני אלה מפחיתים את המסירות של האזרחים והנכונות לפעול לטובת המדינה (אזרחות טובה) ולציית.

10. העליה בשימוש בויסות עלולה להביא לשחיקה ולתשישות במצב של רגש עוצמתי לאורך זמן, דבר שעלול להביא להדרדרות בריאותית ולאובדן עבודה. זאת משום שהרגש משפיע על מערכות רבות בגוף, כביטוי לכך שכעס לאורך זמן אינו תחושה מיטבית.

מקורות

1. Anderson, C. (1995). *Blaming the Government: Citizens and the Economy in Five European Democracies*. ME Sharpe, Armonk
2. Barner, C., & Rosenwein, R.E. (1985). *Psychological Perspectives on Politics*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
3. Bouckaert, G. & Van de Walle, S. (2003) "Quality of Public Service Delivery and Trust in Government", in: *Governing Networks: EGPA Yearbook*, Ed. Ari Salminen. Amsterdam: IOS Press, pp. 299-318.
4. Borre, O. (2000). Critical Issues and Political Alienation in Denmark. *Scandinavian Political Studies* 2, 285-309.
5. Cohen, N., Mizrahi, S., & Vigoda-Gadot, E. Alternative provision of public healthcare: The role of citizens' satisfaction with public services and the social responsibility of government. *Health Economics, Policy and Law*. Forthcoming.
6. Corbisiero, S., Mörstedt, B., Bitto, H., & Stieglitz, R.D. (2017). Emotional dysregulation in adults with attention-deficit/hyperactivity disorder—validity, predictability, severity, and comorbidity. *Journal of Clinical Psychology*, 73(1), 99-112.
7. Frederickson, G.H. (1982). The recovery of civism in public administration. *Public Administration Review* 42(6), 501-509.
8. Fredrickson, G.H. (1997). *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
9. King, C.S., Feltey, K.M., and Susel, B.O. (1998). The question of participation: Toward authentic public participation in public administration. *Public Administration Review*, 58, 317-326.
10. King, C.M., and Stivers, C. (1998). *Government Is Us: Public Administration in an Anti-government Era*. Thousand Oaks, CA: Sage.
11. Mizrahi, S., Cohen, N., & Vigoda-Gadot, E., (2019). Drivers of trust in emergency organizations networks: The role of readiness, threat perceptions and participation in decision-making. *Public Management Review*. Forthcoming. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2019.1674367>
12. Mizrahi, S., Cohen, N., & Vigoda-Gadot, E. Governments' social responsibility, citizens' satisfaction, and trust. *Policy & Politics*. Forthcoming.
13. Mizrahi, S., Cohen, N., & Vigoda-Gadot, E. Antecedents of trust in the judiciary: Between fair Process and high satisfaction. *International Public Management Journal*. Forthcoming.
14. Rose, L. (1999). Citizen (Re)Orientations in the Welfare State: From Private to Public Citizens? in: *Citizenship and Welfare State Reform in Europe*, Ed. Jet Bussemaker. London: Routledge, pp. 131-148.

15. Vigoda, E., (2002). Administrative agents of democracy? A Structural Equation Modeling (SEM) of the relationship between public sector performance and citizenship involvement. *Journal of Public Administration Research and Theory* 12(2): 241-272.
16. Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2008). Public sector management and the democratic ethos: A 5-year study of key relationships in Israel. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 18, 79-107.
17. Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2014). *Managing Democracies in Turbulent Times: Trust and Citizens' Participation as a Road to Better Governance*. Berlin, GE; Springer Publishing.
18. Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2014). *Managing Democracies in Turbulent Times: Trust and Citizens' Participation as a Road to Better Governance*. Berlin, GE; Springer Publishing.
19. Yankelovich, D. (1991). *Coming to Public Judgment: Making a Democracy Work in a Complex World*. Syracuse, NY: Syracuse University Press.

.a קישור לפרסם בעיתונות

20. <https://www.mako.co.il/health-news/local/Article-21d6d8748f98671026.htm?Partner=makoAppHP>

נספח – פירוט הממצאים

נתונים השוואתיים בין ארבעת גלי הסקר (ממוצעים על סקלה של 1-6)

הערכת שביעות רצון ואמון

סקר טרום קורונה – יוני 2019 – 620 נשאלים	שיא גל ראשון – אמצע אפריל 2020 –291 נשאלים	שיא גל ראשון – סוף מרץ 2020 – 679 נשאלים	במהלך הגל השני – יולי 2020 – 813 נשאלים	
3.08	3.30	3.23	2.69	היעילות והאפקטיביות של המענה השלטוני למשבר
3.58	3.73	3.85	3.27	שביעות רצון – משרד הבריאות
3.37	4.05	3.92	3.96	שביעות רצון – בתי חולים
3.99	4.25	4.17	4.17	שביעות רצון – קופות חולים
4.69	4.70	4.73	4.71	שביעות רצון – מגן דוד אדום
3.27	3.40	3.44	3.36	שביעות רצון – בתי משפט
3.18	3.69	3.63	2.92	שביעות רצון – משטרה
4.64	4.70	4.63	4.58	שביעות רצון – כיבוי אש
3.45	3.54	3.72	2.98	אמון – משרד הבריאות
3.50	3.96	3.91	3.7	אמון – בתי חולים
4.10	4.26	4.27	4.05	אמון – קופות חולים
4.62	4.78	4.71	4.66	אמון – מגן דוד אדום
3.26	3.71	3.63	2.94	אמון – משטרה
3.55	3.61	3.57	3.37	אמון – בית המשפט העליון
4.28	4.49	4.34		אמון – מערך סייבר לאומי
4.53	4.89	4.65	4.43	אמון – צה"ל
4.52	4.77	4.62	4.45	אמון – פיקוד עורף
3.85	4.04	3.94		אמון – רשות חירום לאומית (רח"ל)
4.55	4.89	4.69	4.32	אמון – שב"כ
4.45	4.81	4.61	4.25	אמון – מוסד
3.66	3.71	3.74	3.35	אמון – דיווחי מערכת השידור הציבורית והמפוקחת (תאגיד "כאן", ערוצים מסחריים)
3.09	3.27	3.28	3.08	אמון – דיווחי העיתונות המודפסת והמקוונת
2.89	3.00	2.83	2.87	אמון – רשתות החברתיות והדיווחים המועברים בהן

מדדים התנהגותיים

סקר טרום קורונה – יוני 2019 – 620 נשאלים	שיא גל ראשון – אמצע אפריל 2020 – 291 נשאלים	שיא גל ראשון – סוף מרץ 2020 – 679 נשאלים	במהלך הגל השני – יולי 2020 – 813 נשאלים	
4.42	4.34	4.42	4.12	שיפור מוכנות ע"י השקעה אישית
3.40	3.37	3.49	2.91	שיפור מוכנות ע"י תשלום לממשלה
4.16	3.84	4.24		חשש מהתרחשות אירוע חירום
	4.39	4.63	4	חשש ממגפה
2.71	2.86	2.73		יכולת התגוננות באירוע חירום
	3.45	2.89	3.16	יכולת התגוננות ממגפה
	5.36	5.24	-	חשיבות לסייע לקרובים בעת חירום
	3.87	4.00	-	הסבירות להתנדבות אישית לסיוע בעת חירום
	2.94	3.19	-	התנדבות בפועל בעת חירום
	3.41	3.63	-	סיוע בהעלאת מודעות בעת חירום בקרב הקהילה

פירוט נתוני סקר יולי 2020 – במהלך הגל השני

שביעות רצון

ממוצע	מרוצה מאד 6	מרוצה 5	די מרוצה 4	די לא מרוצה 3	לא מרוצה 2	מאד לא מרוצה 1	
3.27	1.6%	14.6%	32.5%	21.5%	19.6%	10.2%	משרד הבריאות
3.96	5.7%	28.3%	40.7%	11.8%	8.9%	4.7%	בתי חולים
4.17	8.7%	31.2%	40.6%	10%	7.1%	2.3%	קופות חולים
4.71	23.5%	38.4%	29%	5.2%	2.7%	1.2%	מגן דוד אדום
2.92	2.7%	9.5%	25.3%	23%	18.1%	21.4%	משטרה
3.36	3.7%	14.3%	34.9%	21.3%	13.5%	12.3%	משרד העבודה ושירות התעסוקה
3.34	4.1%	16.2%	33.5%	17%	14.5%	14.8%	שירותי רווחה (כולל ביטוח לאומי)

אמון

ממוצע	אמון רב מאד 6	אמון רב 5	אמון די רב 4	אמון די מועט 3	אמון מועט 2	אמון מועט מאד 1	
2.98	2%	10.9%	24%	27.9%	17%	18.2%	משרד הבריאות
3.7	4.6%	22.4%	35.4%	20.4%	10.7%	6.5%	בתי חולים
4.05	9.2%	25.8%	40.7%	13.9%	5.9%	4.4%	קופות חולים
4.66	28%	32.5%	25.1%	8.4%	3.7%	2.3%	מגן דוד אדום
2.94	4.2%	10.1%	21.9%	25.2%	16.2%	22.4%	משטרה
3.37	10%	17.3%	21.5%	18.9%	15%	17.2%	בית המשפט העליון
4.43	30.5%	26.1%	20.5%	9%	6.9%	7%	צה"ל
4.32	27.6%	25.3%	20.9%	11.2%	7.6%	7.4%	שב"כ
3.35	5.2%	13.4%	32.2%	23%	13.2%	13%	דיווחי מערכת השידור הציבורית והמפוקחת (תאגיד "כאן", ערוצים מסחריים)
3.08	2.7%	8.5%	29.2%	27.9%	17.7%	14%	דיווחי העיתונות המודפסת והמקוונת
2.87	2.1%	6.3%	23.1%	30%	21.6%	16.9%	רשתות החברתיות והדיווחים המועברים בהן
2.36	4.3%	7.6%	14.5%	13.9%	12.4%	47.2%	ראש הממשלה
2.24	1.4%	4.1%	11.9%	22.1%	21.4%	39.1%	הכנסת
2.71	2.5%	6.5%	18.3%	29.4%	19.1%	24.2%	מערכת אוצר המדינה והמיסים

אפקטיביות ניהול המשבר

ממוצע	מסכים מאד 6	מסכים 5	די מסכים 4	די לא מסכים 3	לא מסכים 2	כלל לא מסכים 1	
2.69	1.5%	6.4%	23.2%	21.8%	22.4%	24.7%	אני חש שהמענה השלטוני בעת חירום יעיל ומוצלח
2.57	0.9%	6.8%	18.7%	23.9%	22.3%	27.6%	הפתרונות שסיפקה הממשלה התאימו לרוב צרכי בהתמודדות עם המשבר

2.49	1.4%	5.4%	16.6%	22.3%	26.6%	27.8%	הממשלה סיפקה את הפתרונות להתמודדות עם המשבר בזמן
2.64	1.1%	6.9%	21.6%	21.4%	22.8%	26.2%	המידע שסופק על ידי הגורמים הרשמיים היה אמין ומספק
2.63	4.4%	9.2%	18.1%	16.1%	17.3%	34.8%	המעורבות האישית של ראש הממשלה הייתה מועילה ואמינה
2.84	1.7%	9.6%	25.6%	20.3%	19.8%	23%	הניהול של בכירי מערכת הבריאות והמידע שניתן על ידם נתנו לי בטחון והועילו
2.26	1.5%	4.6%	14%	18.9%	20.3%	40.7%	ניהול היציאה מהסגר היה שיטתי ויעיל
2.2	0.7%	4.2%	12.7%	19.3%	22.6%	40.5%	ניהול הממשלה את שגרת הקורונה נכון ויעיל ומניב תוצאות רצויות

מוכנות גופי חרום למצב חירום בו אנו נמצאים

מוצע	מוכנות רבה מאד 6	מוכנות רבה 5	מוכנות די רבה 4	מוכנות די מועטה 3	מוכנות מועטה 2	מוכנות מאד מועטה 1	
3.18	4.7%	10.7%	30.8%	21.9%	15.4%	16.6%	משטרת ישראל
4.31	17%	30.8%	31.5%	11.7%	5.8%	3.3%	מגן דוד אדום
3.89	10.7%	23.9%	32%	17.1%	9.6%	6.8%	בתי חולים וקופות חולים
4.14	15.7%	25.3%	33.7%	12.5%	8%	4.7%	פיקוד העורף
2.8	3.1%	8.7%	19.6%	26.6%	18.1%	24%	משרדי הממשלה (כמו המשרד לביטחון פנים, משרד הבריאות, משרד הפנים).
3.38	7%	16%	27.4%	21.5%	13.4%	14.6%	העירייה או הרשות המקומית בה אתה מתגורר/ת

דרכי ההתמודדות הנכונות להתמודדות עם מגיפה

ממוצע	מסכים מאד 6	מסכים 5	די מסכים 4	די לא מסכים 3	לא מסכים 2	כלל לא מסכים 1	
3.85	17.3%	17.5%	31%	12.8%	9.5%	11.9%	הטלת סגר הכרחית להתמודדות עם התפרצות מגיפה
4.4	26%	24%	29.3%	9.6%	7.1%	4.1%	ניתן להתמודד עם מגיפה רק באמצעות הגברת ריחוק חברתי (שמירת מרחק, צמצום התקהלויות וכדומה)
3.01	7.5%	9%	18.2%	26.3%	20%	18.9%	כשמתפרצת מגיפה יש לסגור באופן מיידי את רוב מקומות העבודה
5.09	50.4%	23.1%	17.6%	4.3%	2.7%	1.8%	הממשלה צריכה לשלם למי שאיבד את פרנסתו בעקבות המגיפה
4.42	27.9%	23.6%	26.3%	11.6%	5.8%	4.8%	הדבר החשוב ביותר הוא להפחית ככל הניתן את מספר הנפטרים כתוצאה מהמגיפה
4.69	32.8%	27.1%	24.7%	9.3%	4.2%	1.8%	בתקופת מגיפה יש להתמקד בעיקר בשמירה על בריאות הציבור

מדדים התנהגותיים

ממוצע	מסכים מאד 6	מסכים 5	די מסכים 4	די לא מסכים 3	לא מסכים 2	כלל לא מסכים 1	
4.12	12.5%	22.4%	41.8%	15.1%	4.4%	3.7%	אני מוכן להשקיע רבות כדי להתכונן באופן אישי למצבי חירום
2.91	3.1%	8.2%	24.2%	25.7%	18.9%	19.8%	אני מוכן לשלם כסף כדי שהמדינה והגורמים הרלוונטיים בה יוכלו להתכונן למצבי חירום
3.41	9%	12.5%	29.2%	21.2%	16.2%	11.9%	אני מעוניין שהמדינה תגדיל את ההוצאה על התכוננות למצבי חירום על חשבון שירותים אחרים (שרותי חינוך, פיתוח כלכלי, תחבורה וכדומה)

4.4	20.2%	27.7%	35.7%	8.5%	4.8%	3.2%	אני מוכן לנהוג על פי הנחיות של משרדי הממשלה והגורמים הרלוונטיים להתמודדות עם המשבר, גם אם הן מקשות עליו ביום יום
4.13	17.7%	27.2%	28.5%	11.1%	7.9%	7.6%	אני מוכן לקבל קנס כספי אם לא אמלא אחר ההנחיות להתמודדות עם המגיפה
2.89	3.6%	10.7%	19.4%	27.2%	16.1%	23%	אני מוכן לשלם מיסים והיטלים שייעודם יהיה באופן בלעדי התמודדות עם משבר הקורונה

השוואת הערכות הציבור את גופי החירום השונים ואת התקשורת סמוך לפרוץ המשבר ובמהלכו.

