הקדמה

הדוח שלפניך מציג תמונה רחבה ומקיפה של **הסקר השנתי לשיפור והתייעלות מערך האבטחה באגף סייבר חירום וביטחון ברשות האכיפה והגבייה.** כפי שהוא נתפס ומדווח על ידי **אנשי האבטחה העובדים בלשכות ברחבי הארץ.** התמונה העולה מתוך הדוח נועדה לסייע להנהלה ולצוות הנוגע להצבת יעדים, תכנון שיפור ומעקב בתחומי ההכשרה, המקצועיות של הצוות, האינטראקציה הכלל ארגונית ותחושות המוטיבציה והמסוגלות בקרב המאבטחים.

לצד חשיבותם של הנתונים שמוצגים להלן והעניין שבהם, חשוב לזכור כי הם מציירים **תמונת מצב כללית** בלבד. זאת ועוד, בעת קריאת הנתונים חשוב לזכור כי הם מייצגים תפיסות ועמדות סובייקטיביות של הנשאלים, וככאלה הם מייצגים את תמונת המצב בלשכות כפי שהיא נתפסת בעיני המאבטחים. עם זאת, נתוני הדוח עשויים להתוות כיוונים לחשיבה, לדיון ולבחינה נוספת.

המידע המוצג בדוח זה מתבסס על שאלונים שהועברו במהלך **יוני-יולי 2019** לכלל המאבטחים העובדים ברשות האכיפה והגבייה. השאלונים הועברו למאבטחים ללא זיהוי ברמת המאבטח אלא ברמת הלשכה והמחוז אליהם משתייך המאבטח. השאלונים, כמו גם הדוח שבידייך, מתבססים על שאלונים דומים שהועברו בעבר, ועברו התאמה, עדכון ותוספות בהתאם לדרישות ההנהלה ובהתאם לצרכי המחקר.

בדוח מוצגים **נתוני השאלות** ולצדם נתוני **המדד המסכם** שחושב לכל נושא על סמך השאלות. חשוב לזכור כי המדד המסכם מציג תמונה כללית ראשונית של הנושא, והשאלות מפרטים את היבטיו השונים של אותו נושא. קריאה המשלבת הן את המבט הכללי על התופעה והן את המרכיבים השונים שבתוכה עשויה לסייע להבנה טובה ומעמיקה יותר.

שיעור המשיבים בשאלונים

מספר המשיבים לשאלוני הסקר הינו 90 פרטים.

עבור מרבית השאלות בכל הנושאים שנבדקו אחוזי ההשבה היו מעל 97%. למעט שאלה תחת נושא הכשרות (קורס מאבטחים בסיסי ואימונים תקופתיים), אחוזי ההשבה היו סביב ה – 60%.

כיצד חושבו המדדים?

בלוחות הבאים מוצגים נתונים במגוון נושאים מרכזיים שנבדקו בסקר השנתי לשיפור והתייעלות מערך האבטחה באגף סייבר חירום וביטחון. בעבור מרבית נושאים אלה, מוצגים בלוחות שלהלן נתוני השאלות והמדד המסכם. **בעבור כל אחת מהשאלות** המשיבים התבקשו לציין באיזו מידה הם מרוצים עם השאלה על סולם בן שש דרגות, הנע בסולם הערכים מ"מצוין" (6) ועד "נמוך מאוד" (1). לצורכי הדיווח על הממצאים, סווגו המשיבים אשר ציינו את אחד משלושת הערכים הגבוהים ביותר בסולם (4-6) **כמרוצים**,ובהתאם, **עבור כל שאלה ועבור המדד המסכם חושב כממוצע של אחוזי המרוצים עם השאלות** השונות והוא נע בין 0 ל-100.

**עבור המדד המסכם ועבור המדד הארצי נערכה השוואה בין נתוני הסקר הנוכחי (שנת 2019) לנתוני הסקרים הקודמים (לשנים 2018 - 2017).**

**לראשונה נעשה מדד מסכם כללי עבור שנת 2019 המדד משקלל את כל הסעיפים בכל הפרקים ביחד.**

ניתוח הממצאים

מחוזות

1. **הכשרות- קורס מאבטח בסיסי:**

פרק זה עוסק בהיבטים רבים של קורס האבטחה הראשוני שרכשו בבית הספר לאבטחה קליבר בלבד (לבקשת מזמין הסקר), על פי דיווחי המאבטחים. היבטים אלו כוללים שביעות רצון מאיכות הציוד, תנאי הלינה, אימוני הקרב, אימוני הירי, יחס המדריכים ומקצועיותם.

לוח 1: פירוט השאלות בנושא הכשרות –קורס מאבטחים בסיסי על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד ארצי נתוני 2018** | **מדד ארצי נתוני 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום** | **מדד ארצי** |
|
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאיכות ציוד הקמ"ג בקורס? | 96% | 63% | 92% | 60% | 84% | 50% | 52% |
|  באיזה מידה הנך שבע רצון מתנאי הלינה בקורס? | 100% | 75% | 83% | 90% | 91% | 75% | 88% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאימוני קרב המגע והאפקטיביות שלהם בקורס? | 100% | 75% | 92% | 90% | 93% | 85% | 73% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאימוני הירי והאפקטיביות שלהם בקורס? | 100% | 75% | 100% | 100% | 96% | 100% | 88% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מיחס המדריכים בקורס? | 100% | 88% | 92% | 100% | 96% | 100% | 80% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון ממקצועיות המדריכים בקורס? | 100% | 100% | 100% | 80% | 96% | 98% | 89% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאיכות המזון בקורס? | 88% | 25% | 83% | 50% | 71% | 78% | 80% |
| תן ציון כללי לקורס | 100% | 88% | 100% | 100% | 98% | 90% | 84% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **98%** | **73%** | **93%** | **84%** | **91%** |   |   |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **92%** | **44%** | **79%** | **79%** |  | **84%** |  |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **87%** | **91%** | **79%** | **60%** |  |  | **79%** |

נתונים בצבע ירוק – שיפור לעומת שנה קודמת, אדום הרעה לעומת שנה קודמת.

התפלגות בתי הספר שבו התקיימה ההכשרה של קורס מאבטח בסיסי הינה: 55 – קליבר, 40-אחר \לא ענו\לא עברו קורס מאבטחים בסיסי.

מהטבלה ניתן כי שביעות הרצון במדד הארצי עלתה מעט בשנת 2019 לעומת שנת 2018 בכל המחוזות.

**גרף 1: מדד מסכם של הכשרות קורס מאבטח בסיסי לפי המחוזות**

**גרף 2: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של הכשרות קורס מאבטח בסיסי**

1. **הכשרות- אימונים תקופתיים:**

פרק זה עוסק בהיבטים של האימון התקופתי האחרון שבו המאבטח השתתף, אשר התקיים בבית ספר להכשרת מאבטחים קליבר כפי שהוא נתפס בעיני המאבטחים. היבטים אלו כוללים שביעות רצון מאיכות הציוד, תנאי הלינה, אימוני הקרב, אימוני הירי, יחס המדריכים ומקצועיותם, 78 מאבטחים עברו אימון תקופתי.

לוח 2: פירוט השאלות בנושא הכשרות –אימונים תקופתיים על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד ארצי נתוני 2018** | **מדד ארצי נתוני 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום**  | **מדד ארצי**  |
|
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאיכות ציוד הקמ"ג באימון? | 97% | 100% | 100% | 95% | 97% | 56% | 44% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאימוני קרב המגע והאפקטיביות שלהם באימון?  | 100% | 86% | 90% | 79% | 91% | 82% | 77% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאימוני הירי והאפקטיביות שלהם באימון? | 97% | 86% | 95% | 95% | 95% | 95% | 92% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מיחס המדריכים באימון? | 100% | 71% | 95% | 95% | 95% | 94% | 81% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון ממקצועיות המדריכים באימון? | 94% | 86% | 100% | 100% | 96% | 96% | 84% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מאיכות המזון באימון? | 97% | 14% | 48% | 32% | 60% | 45% | 65% |
| האם לדעתך ההדרכות התקופתיות שאתה מקבל תורמות במידה נאותה לשמירת המקצועיות של המאבטחים? | 97% | 86% | 100% | 89% | 95% | 82% | 89% |
| תן ציון כללי לאימון | 100% | 86% | 100% | 95% | 97% | 90% | 85% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **98%** | **77%** | **91%** | **85%** | **91%** |  |  |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **89%** | **21%** | **81%** | **74%** |  | **80%** |  |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **88%** | **80%** | **77%** | **55%** |  |  | **77%** |

בנושא הכשרות ואימונים תקופתיים יישנו שיפור ברוב המחוזות וברוב סעיפי השאלות ובמדד המסכם בשנת 2019 לעומת שנת 2018.

**גרף 3: מדד מסכם של הכשרות אימונים תקופתיים לפי המחוזות**

**גרף 4: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של הכשרות אימונים תקופתיים**

1. **מקצועיות הצוות:**

פרק זה עוסק במקצועיות של הדרג המנהלי, העמיתים לעבודה והמקצועיות האישית של כל מאבטח כפי שהיא נתפסת בעיני המאבטחים.

לוח 3: פירוט השאלות מקצועיות הצוות על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד ארצי נתוני 2018** | **מדד ארצי נתוני 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום** | **מדד ארצי** |
|
| באיזו מידה הנך שבע רצון מרמת המקצועיות של קב"ט המחוז? | 100% | 83% | 100% | 95% | 97% | 91% | 95% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מרמת המקצועיות של סגן קב"ט מחוזי? | 100% | 67% | 96% | 77% | 89% | 90% | 95% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מרמתו המקצועית של ק. המתקן? | 97% | 50% | 100% | 95% | 91% | 98% | 99% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון ממקצועיות חבריך לעבודה? | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 98% |
| באיזה רמה אתה סומך על חבריך לצוות באירועי חירום? | 100% | 100% | 100% | 95% | 99% | 98% | 95% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מרמת המקצועיות שלך? | 100% | 92% | 100% | 100% | 99% | 99% | 98% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון מרמת המוכנות שלך להתמודדות עם מצבי חירום? | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **100%** | **85%** | **99%** | **95%** | **96%** |   |   |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **100%** | **48%** | **95%** | **95%** |  | **95%** |  |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **100%** | **96%** | **95%** | **95%** |  |  | **97%** |

בסעיף מקצועיות הצוות ע"פ דיווחי המאבטחים לאורך השנים 2017-2019 המדדים הינם גבוהים.

**גרף 5: מדד מסכם של מקצועיות הצוות לפי המחוזות**

**גרף 6: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של מקצועיות הצוות**

1. **מעורבות מנהלים ומנהלה:**

פרק זה עוסק במידת שביעות הרצון של המאבטחים ממעורבותם של המנהלים והמנהלה, בשכר ובתנאים הנלווים כפי שהיא נתפסת בעיני המאבטחים.

לוח 4: פירוט השאלות מעורבות מנהלים ומנהלה על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד ארצי נתוני 2018** | **מדד ארצי נתוני 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום** | **מדד ארצי** |
|
| באיזה מידה הנך שבע רצון ממעורבות קב"ט המחוז בנעשה בלשכה ? | 100% | 83% | 96% | 86% | 93% | 88% | 93% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון ממעורבות סגן קב"ט המחוז בנעשה בלשכה? | 100% | 50% | 91% | 82% | 87% | 89% | 95% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון ממעורבות אמרכלית המחוז בנעשה בלשכה? | 100% | 67% | 100% | 95% | 94% | 91% | 96% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון ממידת פתרון בעיותייך האישיות ע"י הק. מתקן? | 100% | 67% | 100% | 95% | 94% | 96% | 95% |
| השכר והתנאים הנלווים הניתנים לי, הוגנים ביחס לתנאים במקומות עבודה דומים אחרים? | 100% | 42% | 87% | 82% | 84% | 70% | 51% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **100%** | **62%** | **95%** | **88%** | **91%** |  |  |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **98%** | **28%** | **78%** | **79%** |  | 85% |  |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **95%** | **57%** | **79%** | **76%** |  |  | **83%** |

יישנה עלייה בשביעות רצון של המאבטחים בסעיף מעורבות מנהלים ומנהלה בכל המחוזות.

**גרף 7: מדד מסכם של מעורבות מנהלים ומנהלה לפי המחוזות**

**גרף 8: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של מעורבות מנהלים ומנהלה**

1. **גיבוש וחברה:**

פרק זה עוסק במידת שביעות הרצון של המאבטחים מהגיבוש והחברה במקום עבודתם.

לוח 5: פירוט השאלות גיבוש וחברה על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד נתונים ארצי 2018** | **מדד נתונים ארצי 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום** | **מדד ארצי** |
|
| באיזו מידה הנך מרוצה מהגיבוש החברתי הקיים במחוז? | 100% | 83% | 100% | 71% | 91% | 82% | 90% |
| באיזו מידה הנך מרוצה מהגיבוש החברתי הקיים בלשכתך? | 100% | 100% | 100% | 91% | 98% | 90% | 95% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מיחסי האנוש של ק. המתקן? | 100% | 67% | 100% | 95% | 94% | 98% | 98% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **100%** | **83%** | **100%** | **86%** | **94%** |  |  |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **100%** | **22%** | **93%** | **80%** |  | **90%** |  |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **100%** | **81%** | **99%** | **85%** |  |  | **94%** |

בפרק של גיבוש וחברה יישנה עלייה בשביעות הרצון בשנת 2019 במדד הארצי ובכלל המחוזות לעומת שנת 2018.

**גרף 9: מדד מסכם של** גיבוש וחברה **לפי המחוזות**

**גרף 10: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של גיבוש וחברה**

1. **ציוד ולוגיסטיקה:**

פרק זה עוסק במידת שביעות הרצון של המאבטחים מהציוד במקום עבודתם, ומתנאי העסקתם כפי שהיא נתפסת בעיני המאבטחים.

לוח 6: פירוט השאלות ציוד ולוגיסטיקה על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד ארצי נתוני 2018** | **מדד ארצי נתוני 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום** | **מדד ארצי** |
|
| למאבטחים יש האמצעים הדרושים לביצוע העבודה (סביבת עבודה, טכנ', ציוד אישי)? | 97% | 75% | 96% | 95% | 93% | 87% | 72% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מהביגוד (חולצה, מכנס, ספארי, נעליים) והציוד המקצועי ( נשק פונדה) ? | 91% | 67% | 83% | 82% | 83% | 76% | 66% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון ממכשירי הקשר וערכת השמע? | 94% | 75% | 91% | 77% | 87% | 79% | 51% |
| באיזה מידה הנך שבע רצון משיבוצך בסידור העבודה? | 100% | 92% | 91% | 95% | 96% | 98% | 94% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **95%** | **77%** | **90%** | **88%** | **90%** |   |   |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **97%** | **42%** | **80%** | **86%** |   | **87%** |   |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **91%** | **61%** | **64%** | **49%** |  |  | **71%** |

בפרק של ציוד ולוגיסטיקה יישנה עליה בשביעות הרצון בשנת 2019 לעומת שנת 2018 במחוזות.

**גרף 11: מדד מסכם של** ציוד ולוגיסטיקה **לפי המחוזות**

**גרף 12: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של ציוד ולוגיסטיקה**

1. **תחושת שייכות:**

פרק זה עוסק בתחושת השייכות של המאבטחים עם הארגון, עם עובדי הארגון ועל הרצון להמשיך לעבוד בארגון.

לוח 7: פירוט השאלות של תחושת שייכות על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד ארצי נתוני 2018** | **מדד ארצי נתוני 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום** | **מדד ארצי** |
|
| ברשות האכיפה והגבייה מייחסים חשיבות למאבטחים? | 100% | 67% | 83% | 86% | 88% | 90% | 95% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מיחסי הגומלין עם הרשמים בלשכה? | 100% | 67% | 74% | 86% | 86% | 77% | 87% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מיחסי הגומלין עם עובדי הלשכה? | 100% | 42% | 87% | 95% | 88% | 95% | 93% |
| באיזו מידה הנך שבע רצון מיחסי הגומלין עם מנהלת הלשכה? | 100% | 58% | 100% | 86% | 91% | 80% | 89% |
| באיזה מידה הנך חש שייכות ללשכה בה אתה מועסק? | 100% | 50% | 91% | 86% | 88% | 87% | 93% |
| עד כמה אתה מסכים עם המשפט: אגף הביטחון חשוב לי ואני משתדל לתרום לו ככל יכולתי | 100% | 67% | 96% | 77% | 89% | 88% | 95% |
| האם אתה רואה עצמך מתקדם באגף בעתיד? | 82% | 50% | 65% | 68% | 70% | 65% | 78% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **97%** | **57%** | **85%** | **84%** | **86%** |  |  |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **89%** | **43%** | **87%** | **76%** |  | **83%** |  |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **90%** | **92%** | **91%** | **87%** |  |  | **90%** |

בפרק שעוסק בתחושת השייכות יישנה עלייה בשביעות הרצון בשנת 2019. נשים לשביעות הרצון הנמוכה במחוז תל-אביב לעומת שאר המחוזות.

**גרף 13: מדד מסכם של** תחושת שייכות **לפי המחוזות**

**גרף 14: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של תחושת שייכות**

1. **מוטיבציה:**

פרק זה עוסק במוטיבציה של המאבטחים כפי שהיא נתפסת בעיניהם, האם הם רואים את תפקידם כזמני והאם הם היו ממליצים לעבוד במקום עבודתם.

לוח 8: פירוט השאלות מוטיבציה על פי דיווחי המאבטחים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **נתוני 2019** | **מדד ארצי נתוני 2018** | **מדד ארצי נתוני 2017** |
| **מחוז חיפה וצפון** | **מחוז תל אביב** | **מחוז מרכז** | **מחוז ירושלים והדרום** | **מדד ארצי** |
|
| הייתי ממליץ על אגף הביטחון של הרשות כמקום שכדאי לעבוד בו? | 100% | 67% | 100% | 77% | 90% | 83% | 83% |
| כיצד היית מגדיר את רמת המוטיבציה שלך בתפקיד? | 100% | 67% | 100% | 91% | 93% | 91% | 96% |
| **מדד מסכם נתוני 2019** | **100%** | **67%** | **100%** | **84%** | **92%** |  |  |
| **מדד מסכם נתוני 2018** | **100%** | **67%** | **88%** | **70%** |  | **87%** |  |
| **מדד מסכם נתוני 2017** | **89%** | **71%** | **75%** | **75%** |  |  | **80%** |

יישנה עליה ושימור המוטיבציה של המאבטחים בשנת 2019 לעומת שנת 2018 במדד הארצי ובכלל המחוזות.

**גרף 15: מדד מסכם של** מוטיבציה **לפי המחוזות**

**גרף 16: מדד מסכם עבור סעיפי השאלות של מוטיבציה**

**מדד מסכם לשנת 2019 לפי מחוזות וכלל ארצי**

המדד הוא מדד מסכם כללי (כלל ארצי, מחוזות ולשכות) המדד משקלל את כל הסעיפים בכל הפרקים ביחד.

ניתן לראות כי המדד המסכם הכולל את **כלל הסעיפים בסקר** הגבוה ביותר הוא במחוז חיפה והצפון ומנגד הנמוך ביותר במחוז תל אביב.