



דפוס השימוש של עולים בשירותים חברתיים ותפיסתם את תרומת השירותים: ממצאי סקר 2022

יורי טפר

מנהלי המחקר מטעם משרד העלייה והקליטה:
זאב חנין, המדען הראשי | נועה עובדיה מנצורי, מנהלת אגף מחקר,
אגף בכיר אסטרטגיה, תכנון, מדיניות ותקציבים

מ-224-23

דצמבר 2023

המחקר הוזמן על ידי משרד העלייה והקליטה ומומן בסיועו





תוכן עניינים

3	<u>רקע, סקירת ספרות, רציונל המחקר ומטרות המחקר</u>
12	<u>שיטת המחקר</u>
17	<u>ממצאים עיקריים</u>
26	<u>תובנות והמלצות לשיפור השירותים לעולים</u>
31	<u>פירוט ממצאים</u>
32	<u>מאפיינים העולים (נתוני מדגם)</u>
37	<u>מאפיינים העולים (נתונים ממושקלים)</u>
42	<u>צרכים ותיעדופם</u>
61	1. <u>שירותי קליטה</u>
67	2. <u>שירותי סיוע תעסוקתי ועסקי</u>
73	3. <u>שירותי רווחה</u>
78	4. <u>שירותי משטרה</u>
84	5. <u>שירותי דת</u>
87	6. <u>שירותי הביטוח הלאומי</u>
96	7. <u>שירותי השכלה וחינוך</u>
102	8. <u>שירותי בריאות</u>
107	<u>תוצאות – זהות וקליטה</u>
114	<u>המלצות להמשך המחקר ולהשגרת בלי מדידה</u>
115	<u>מגבלות המחקר</u>
119	<u>מקורות</u>
122	<u>נספחים</u>



רקע

דפוסי השימוש של עולים בשירותים חברתיים שונים ומיצוי זכויותיהם הם רכיבים חשובים בהצלחת קליטתם והשתלבותם בחברה הישראלית. יתר על כן, לעיתים קרובות העולים נזקקים לשירותים אלו אף יותר מאשר האוכלוסייה הכללית. עם זאת, כמו קבוצות מוחלשות נוספות באוכלוסייה, העולים ניצבים בפני חסמים שונים בצריכת שירותים חברתיים ובמיצוי זכויותיהם. הסיבות לכך רבות, ובהן קשיי שפה, היכרות מועטה של המערכות הציבוריות בישראל, חולשת ההון החברתי (מיעוט רשתות קשרים חברתיים בלתי-פורמליות), פערים תרבותיים בינם ובין ילידי הארץ וכן היעדר ניסיון קודם בצריכת שירותים חברתיים ובמשק עימם. קשיים ומכשולים אלו התעצמו ביתר שאת בעקבות משבר הקורונה. כדי לבחון את שביעות רצונם של העולים מן השירותים החברתיים הניתנים להם, החליט המדען הראשי של משרד העלייה והקליטה בשיתוף צוות תוצאות במכון מאיירס-ג'וינט ברוקדייל על עריכת מחקר זה. המחקר הוזמן על ידי משרד העלייה והקליטה ומומן בסיועו.





סקירת ספרות

על אף ההסכמה הרחבה הקיימת בדבר ההשפעה שיש לצריכת השירותים החברתיים על קליטתם של העולים, נראה שמחקר על אודות דפוסי צריכת השירותים החברתיים על ידי עולים ותפיסתם את איכותם של השירותים לא זוכה לתשומת לב מחקרית מספקת.

משרד הקליטה, ובפרט אגף המחקר במשרד, עורך מחקרים הבוחנים בקביעות את התרומה הנתפסת של תוכניות שנועדו לתת מענה לצורך מסוים וכן של מכלול השירותים שמעניק המשרד לקבוצות עולים ספציפיות ולכלל העולים. מחקרים אלו מתמקדים בבחינת שביעות הרצון של העולים מן התוכניות, ולעיתים הם אף כוללים התייחסות למדדים אובייקטיביים יותר כמו שיפור רמות ההכנסה ושיעורי התעסוקה. דוגמה למחקרים כאלה היא מחקרים שבוצעו לצורך בחינת מועילות של תוכניות בקהילה לבני מנשה, יוצאי אתיופיה ויוצאי קווקז (משרד העלייה והקליטה, 2015, 2017א, 2017ב).



סקירת ספרות (המשך)

נוסף על מחקרים אלו שהתמקדו בתוכניות או באוכלוסיות ספציפיות, בשנים האחרונות ערך המשרד שורה של מחקרי רוחב בקרב כלל העולים (משרד העלייה והקליטה, 2018, 2019, 2021, א, 2021ב). מחקרים אלו בחנו את צורכי העולים ואת שביעות רצונם מן השירותים בתחומים הרלוונטיים לקליטה, כגון ידיעת עברית, תעסוקה, מצב כלכלי, דיור וקליטת תלמידים במערכת החינוך, ואת מדדי התוצאה של הקליטה, כגון זיקה לישראל והכוונה להישאר בישראל.

הניתוח במחקרים נערך בקרב עולים מקבוצות מוצא עיקריות – דוברי רוסית, דוברי אנגלית, דוברי צרפתית, דוברי ספרדית ויוצאי אתיופיה (דוברי אמהרית וטיגרית), בחלוקה לפי שנות ותק בישראל: עד שנה ועשרה חודשים; שנתיים וחצי עד ארבע שנים; שלושה חודשים עד חמש שנים. המחקרים אף העידו על רמות שביעות רצון והערכת תרומה גבוהות למדי משירותי המשרד ומן השירותים המסייעים לקליטה, אך גם על קיומם של חסמים להשתתפות העולים בתוכניות ובפעילויות. מבין החסמים בלטו בעיקר חוסר נגישות של התוכניות עקב חוסר התאמה בין שעות פעילותן לשעות הפנאי של העולים וחוסר מידע על הפעילויות והתוכניות הפועלות. בשל הדמיון בהיבטים שנבחנו במחקרים שערך משרד הקליטה ובשל העובדה שהם בחנו את כלל העולים, אפשר להשוות בין ממצאיהם ובין ממצאי המחקר הנוכחי.



סקירת ספרות (המשך)

מחקר מקיף שערך בשנת 2009 'מסד קליטה'^א בחן את השתלבותם של עולים ממדינות ברית המועצות לשעבר בישראל (לשם, 2009). המחקר בחן היבטים שונים ומגוונים בחיי העולים וכן את צורכיהם בתחומים שונים (כלכלה, מגורים, תקשורת ועוד), ולא בחן ישירות את צריכת השירותים החברתיים ואת תרומתם. עם זאת בנוגע ללימודים העל-תיכוניים בישראל התבקשו המשיבים להעריך את מידת שביעות רצונם מן השירותים בתחום. המשיבים אף נשאלו על רצונם להשתמש בשפה הרוסית בתחומי חיים שונים, בעיקר בלימודים ובתקשורת, וכן על תפיסתם את מידת האפליה כלפיהם מצד משרדי ממשלה שונים, מצד הביטוח הלאומי ומצד אמצעי התקשורת.

בשונה ממחקר כללי זה, מחקר נוסף שנערך ביוזמת המשרד ובמימונו במכון ברוקדייל (שרון ואח', 2013) בחן צרכים כלכליים וחברתיים של עולים ותיקים ממדינות ברית המועצות לשעבר ואת דפוסי השימוש שלהם בשירותים הקשורים לתחום הכלכלי-חברתי. המחקר אפשר להסיק בעקיפין על שביעות רצונם של העולים מן השירותים החברתיים על פי ציון הצרכים הבלתי מסופקים בתחום הדיור, הטיפול האישי, ניהול משק הבית והמצב הכלכלי של עולים לאחר גיל פרישה.

^א מסד קליטה - שותפות בין ארבעה משרדי ממשלה (משרד הקליטה, משרד החינוך, משרד הרווחה והביטחון החברתי ומשרד הבינוי והשיכון) וג'וינט ישראל. מטרתו לפתח שירותים לקליטה ארוכת טווח של העולים.



סקירת ספרות (המשך)

מחקר נוסף שיזם משרד הקליטה וביצע מכון ברוקדייל (לף ואח', 2015) בדק חסמים המקשים על משפחות עולים חדשים שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים לממש את זכאותן לשירותים המיועדים לילדיהם. במחקר תוארו חסמים רבים, חלקם משפיעים על כל קבוצות העולים וחלקם על קבוצות עולים מארצות מסוימות. חסמים אלו קשורים לפערים לשוניים ותרבותיים בין העולים ובין אנשי מקצוע ונותני שירותים וכן לפערי ציפיות בנוגע לשירותים הנובעים מן ההבדלים בין ההיצע בארצות המוצא ובין המציאות בישראל. הבדלים אלו מקשים על התקשורת בין הצדדים, ומתוך כך מקשים על העולים להשיג מידע ולהתמודד עם קשיים הנובעים מהתנהלות במערכות הביורוקרטיות.

סקירה על דפוסי הגירה פנימית בישראל בציון מגמות שינוי מקום מגורים בקרב העולים (Rebhun, 2020) הדגישה את החשיבות של הסוגיה מרכז-פריפריה ואת התנאים המקומיים כגורמים למעבר, ובהם הזדמנויות תעסוקה ואיכות השירותים הציבוריים והקהילתיים.



סקירת ספרות (המשך)

מחקר נוסף עסק בין היתר בצריכת שירותים חברתיים על ידי עולים ונערך ביוזמת המרכז לשלטון המקומי בשנת 2008. המחקר בחן את הסיבות להתיישבות ולמעבר בין יישובים בקרב עולים ממדינות ברית המועצות לשעבר (ASK מיזמים ומחקרים חברתיים, 2008). במחקר נמצא כי העולים דירגו את ההיגדים 'תנאים טובים לחינוך והשכלת הילדים'; 'קרבה למרכזי תעסוקה, תרבות, חינוך'; ו'מערכת חינוך/השכלה מפותחת' – היגדים שאפשר לראות בהם ביטוי לקיומם של צרכים בקרב המשיבים ולהעדפותיהם בנוגע לצריכת שירותים חברתיים – במקומות החמישי, השישי והארבעה עשר, בהתאמה, כסיבות לבחירת מקום מגוריהם. עם זאת ניסוח הפריטים במחקר היה כללי מאוד ולא תמיד אפשר להסיק מה הם השירותים החברתיים שבהם מדובר, מהו הצורך המסוים הקשור בהם ומהו משקלם בהחלטה.

לעיתים נערכים בישראל מחקרי שביעות רצון בקרב הציבור הרחב, ובהם נשאלים המשיבים אם הם עולים. אולם על אף תרומתם וחשיבותם, הם אינם מספקים תמונה מלאה ומפורטת דייה על צריכת שירותים חברתיים בישראל על ידי העולים ועל תרומת השירותים לקליטתם ולהשתלבותם החברתית של קבוצות עולים שונות, ותיקות יותר או פחות, בכלל תחומי החיים. המחקר הנוכחי נועד לתת מענה לסוגיה זו.



סקירת ספרות (המשך)

גם המחקרים הרבים של משרד הקליטה נטו להתמקד, מטבע הדברים, בצרכים ובשירותים בתחום הקליטה או הקשורים אליהם במישרין ולא נגעו בתחומי צרכים ושירותים אחרים. נוסף על כך, הם בחנו בעיקר את מצב העולים בשנים הראשונות לחייהם בישראל, תקופה שבה המשרד ממקד את עיקר עבודתו בטיפול בהם ולא התייחסו למצב העולים הוותיקים. ההתמקדות בעולים החדשים מאפיינת את מרבית המחקרים שנעשו בתחום קליטת העלייה גם מחוץ למשרד. מעבר לכך, מחקרים אחרים לא מתייחסים כלל או לא מתייחסים במישרין לצריכת שירותים חברתיים על ידי עולים ולהשפעתה על קליטתם ועל איכות חייהם. על רקע זאת החליטו משרד העלייה והקליטה ומכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל לבצע מחקר זה.



רציונל המחקר

התגברות על חסמים הניצבים בפני עולים בצריכת שירותים חברתיים ובמיצוי זכויותיהם דורשת מן הרשויות בישראל – השלטון המרכזי והמקומי – לבצע פעולות יזומות של יישוג והנגשה. כמו כן הצרכים המשתנים של קבוצות עולים שונות מחייבים כל העת ביצוע התאמות ושינויים. פעולות אלו דורשות ידע ומידע נרחבים על מאפיינים של קבוצות עולים, על צרכיהם, על סדרי העדיפויות שלהם ועל דפוסי השימוש שלהם בשירותים השונים. התאמות ושינויים לאורך זמן של מערך השירותים המוגשים לעולים על פי הצרכים והמאפיינים המשתנים של קבוצות עולים שונות מחייבים מדידה שוטפת של דפוסי צריכת השירותים ושל מידת השגת תוצאותיהם.

למרות ההכרה בחסמים ובצורך בהנגשה ובהתאמה של השירותים, יש חסרונות ניכרים במחקרים שבחנו את צריכת השירותים החברתיים של העולים בישראל ואין ניטור שוטף ומקיף של שביעות רצונם מהם ושל הערכת תרומתם לקליטתם ולאיכות חייהם. מחקר זה נועד לענות על חוסרים אלו. המחקר יבחן שירותים חברתיים בתחומים מגוונים ובהיבטים שונים של איכות השירות, כולל היבטים החשובים במיוחד לעולים, כגון קיומן ואיכותן של התאמות שפה והתאמות תרבותיות. שימוש שוטף בכלי שפותח עבור מחקר זה יאפשר ניטור של איכות השירותים ושל תרומתם לקבוצות עולים שונות וכן יאפשר את עדכוןם על פי מאפייני העולים וצרכיהם המשתנים.



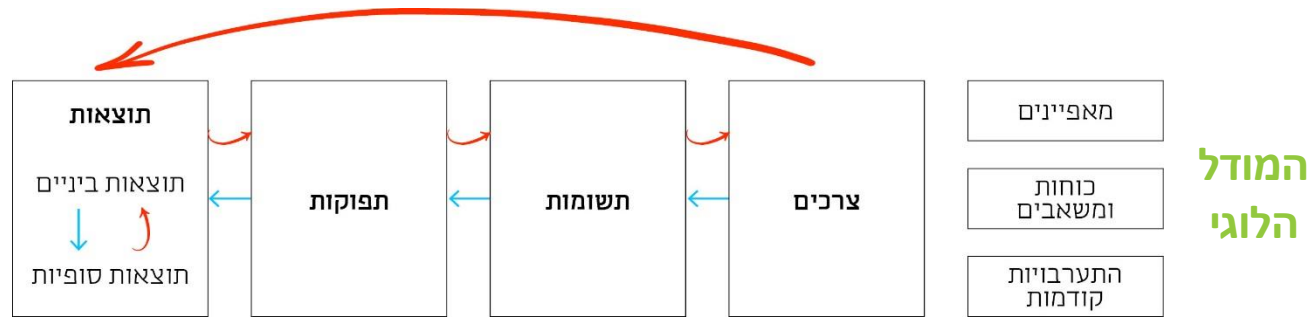
מטרות המחקר

- למפות את דפוסי השימוש של עולים מקבוצות מוצא שונות וותק שונה בשירותים החברתיים הניתנים על ידי גופי הממשלה והשלטון המקומי ולבחון את איכות השירותים, מנקודת מבטם של העולים, ואת תרומתם לאיכות חייהם ולהשתלבותם במגוון תחומי חיים
- לפתח כלי למדידה שוטפת של היקף השימוש בשירותים על ידי העולים ושל תפיסת איכותם ותרומתם מנקודת מבטם של העולים ולדייק אותו לאחר השימוש בו



שיטת המחקר: המודל הלוגי כבסיס תאורטי לפיתוח כלי המדידה

בבניית השאלון נעשה שימוש בעקרונות וברכיבים מן המודל הלוגי:



מקרא:
חיצים אדומים - סדר הפעולות בתהליך תכנון ההתערבות
חיצים כחולים - סדר הפעולות ביישום המענים

- **מאפיינים** – נתונים על מקבל השירות כולל אירועי חיים משמעותיים שאינם מוקד לשינוי כשהם לעצמם, אך הם עשויים להיות גורמי סיכון/מיגון ויש בהם כדי להשפיע על סוג הפעולות והדגשים בהן.
- **כוחות** – משאבים אישיים, בין-אישיים וסביבתיים המאפשרים לאדם להתמודד ביעילות עם קושי. כוחות יכולים לשמש לצורכי יישום התערבות והשגת התוצאות.
- **פעולות ומענים קודמים (מהלכים קודמים ומקבילים)** – מה כבר נעשה? מה מתרחש בד בבד עם הפעולות הנבחנות?
- **צרכים** – קשיים ובעיות. מה שצריך, אפשר וראוי לשנות.
- **תשומות** – המשאבים המושקעים לביצוע התפוקות: תקציב, כוח אדם, עזרים, מבנה וציוד.
- **תפוקות (הפעולות והמענים)** – סוג והיקף פעולות שנועדו לקדם את השגת התוצאות.
- **תוצאות** – השינויים הרצויים בעקבות יישום ההתערבות והם בדרך כלל "תמונת הראי" של הצרכים. התוצאות נחלקות לתוצאות ביניים ולתוצאות סופיות. תוצאות הביניים הן אבני דרך חשובות להשגת התוצאות הסופיות.



שיטת המחקר: רכיבי השאלון (לפי סדר הופעת הרכיבים במודל הלוגי)[^]

מאפיינים דמוגרפיים: מאפייני רקע של המשיבים

צרכים: קשיים ובעיות בתחומי חיים שונים

תפוקות: דפוסי צריכה של סוגים שונים של שירותים חברתיים ותפיסת איכותם ותרומתם:

- קליטה
- סיוע תעסוקתי ועסקי
- רווחה
- משטרה
- דת
- הביטוח הלאומי
- חינוך
- בריאות

תוצאות – זהות וקליטה: תחושת שייכות וכוונה להישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין



[^] לשאלון המלא ראו מאגר כלי מחקר של מכון ברוקדייל



שיטת המחקר: איסוף הנתונים

המחקר נערך בקרב עולים מחמש קבוצות מוצא לשוניות-תרבותיות עיקריות – דוברי רוסית, דוברי צרפתית, עולים מאתיופיה (דוברי אמהרית וטיגרית), דוברי אנגלית, ודוברי ספרדית – שעלו לישראל החל משנת 1993 ושכיום הם בני 18 ויותר. כן נבחנה קבוצת ילדי עולים מאתיופיה שנולדו בארץ וזכאים לשירותים ממשרד העלייה והקליטה. למחקר השיבו בסך-הכול 1,592 משיבים.[^]

המדגם



הנתונים נאספו בין החודשים נובמבר 2022 למארס 2023:

סקר טלפוני – הסקר נערך על סמך רשימות קשר שהפיק משרד העלייה והקליטה על בסיס הגדרות אוכלוסיית המדגם. שיעור ההשבה לסקר עמד על 11.1%.^{^^}

איסוף הנתונים



סקר מקוון למילוי עצמי – קישור לשאלון המקוון למענה עצמי נשלח לעולים מן הרשימות שסיפק משרד העלייה והקליטה ואשר לא השיבו לסקר הטלפוני (לא נוצר עימם קשר). הקישור נשלח בהודעות דוא"ל ובמסרונים SMS. שיעור השבה לשאלון המקוון עמד על 2.5%.^{^^}

השאלון כלל שאלות שעלולות לגרום חוסר נוחות למשיבים, למשל: בעיות עוני, מצב ביטחון אישי, מצב בריאות ובדידות (בהתייחס למצב הקשרים החברתיים). כדי לצמצם את חוסר הנוחות צוין בשאלון כי המענה הוא אנונימי, כי אפשר להפסיק למלא את השאלון בכל שלב, וכי אפשר לבחור שלא להשיב על כל שאלה. המחקר קיבל את אישורה של ועדת האתיקה של מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.

אתיקה



[^] המדגם המקורי כלל עולים שעלו לישראל החל משנת 1989, אבל משיקולי דיוק המשקול לניתוח נדגמו מקרי עולים שעלו החל משנת 1993. לשיטת משקול המדגם ראו נספח א': משקול המדגם. ^{^^} כל הנסקרים רואיינו בעברית או בשפת ארץ המוצא שלהם, לפי העדפתם. ילדי עולים מאתיופיה רואיינו בעברית. עולים מאתיופיה רואיינו בשפה העברית או בשפה האמהרית. דוברי טיגרית רואיינו בעברית בלבד. שיעור ההשבה המקובל לסקר טלפוני עומד על כ-50% מכלל המספרים הקיימים והרלוונטיים לספק ואילו שיעור ההשבה המקובל לסקר אינטרנט או סקר המופץ באמצעות SMS עומד על פחות מ-10% מכלל המספרים הקיימים והרלוונטיים (רומנוב, 2020).



שיטת המחקר: המדגם ונתוני האוכלוסייה

סה"כ	סקר מקוון	סקר טלפוני	
1,592	666	926	משיבים
100	58.2	42.8	אחוז מן המדגם

אחוז מן המדגם	גודל המדגם הכולל לפני שקלול	אחוז מכלל האוכלוסייה	גודל אוכלוסיית המחקר	עולים שעלו משנת 1993 והיו בני 18 ויותר (נכון לשנת 2022) וילדי עולים מאתיופיה
41.3	654	74.1	1,022,144	דוברי רוסית
15.9	251	7.2	99,756	דוברי אנגלית
11.0	174	6.5	89,836	דוברי ספרדית
24.2	383	5.3	72,534	דוברי צרפתית
3.3	52	3.4	46,216	יוצאי אתיופיה
4.3	68	3.5	48,438	ילדים עולים יוצאי אתיופיה שנולדו בארץ



שיטת המחקר: התפלגות של אוכלוסייה לפי פרמטרים למשקולת^א (באחוזים)

ילדים עולים יוצאי אתיופיה שנולדו בארץ	יוצאי אתיופיה	דוברי ספרדית	דוברי אנגלית	דוברי צרפתית	דוברי רוסית		
-	6.5	16.1	18.8	17.3	11.7	עד 5 שנים	ותק בארץ
-	6.9	12.0	19.5	29.4	7.8	5 עד 10 שנים	
-	86.6	71.9	61.7	53.3	80.5	10 שנים ויותר	
90.8	56.0	70.4	64.8	29.7	17.3	34-18	גיל
9.2	24.4	30.7%	59.4	27.3	31.5	49-35	
0.0	12.4	15.5	40.3	18.5	25.8	64-50	
0.0	7.3	9.1	53.4	24.5	25.4	+65	
50.6	49.5	48.0	46.7	45.9	45.9	זכר	מגדר
49.4	50.5	52.0	53.3	54.1	54.1	נקבה	

^א הלוח מבוסס על נתונים שספק משרד העלייה והקליטה ומציגים התפלגויות בין קבוצות עולים מקרב מי שהגיעו לארץ מ-1993 ועד 2021 (כולל).



ממצאים עיקריים



צרכים של העולים

צרכים

צרכים בולטים

- 35.6% - דיווחו במידה רבה ורבה מאוד על צרכים בתחום 'דיור' (תנאי ומקום מגורים)
- 34.6% - דיווחו במידה רבה ורבה מאוד על צרכים בתחום 'מצב כלכלי'
- 30.0% - דיווחו במידה רבה ורבה מאוד על קושי ב'שליטה בשפה העברית'

תיעדוף של טיפול בצרכים

- 41.4% - תיעדפו טיפול בצרכים בתחום 'מצב כלכלי'
- 31.0% - תיעדפו טיפול בצרכים בתחום 'דיור' (תנאי ומקום מגורים)
- 24.1% - תיעדפו טיפול בצרכים בתחום 'בריאות'
- 23.7% - תיעדפו טיפול בקושי 'שליטה בשפה העברית'
- 21.4% - תיעדפו טיפול בצרכים בתחום 'השכלה וחינוך'

הבדלים בצרכים בין קבוצות המוצא

- ליוצאי אתיופיה ולילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים מלשאר הקבוצות (מלבד 'שליטה בשפה העברית')
- לדוברי רוסית יותר צרכים בתחום 'בריאות' מלשאר הקבוצות (מלבד יוצאי אתיופיה)
- לילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים בתחום 'השתייכות לקהילה ולחברה בישראל' מלדוברי אנגלית ודוברי ספרדית

קשרים בין מאפייני העולים ובין צרכים

- ככל שהעולים ותיקים יותר יש להם פחות צרכים בתחומים 'מצב כלכלי' ו'דיור'
- ככל שהעולים ותיקים יותר (לפי קבוצות ותק) יש להם פחות קושי ב'שליטה בשפה העברית' ופחות צרכים בתחום 'השתייכות לקהילה ולחברה בישראל'
- ככל שהעולים ותיקים יותר (לפי קבוצות ותק) יש להם יותר צרכים בתחום 'ביטחון אישי' (הגנה מפני פשע ואלימות)
- לעולים החיים באזור המרכז ובערים הגדולות יש פחות קושי ב'שליטה בשפה העברית' ויותר צרכים בתחום 'השתייכות לקהילה ולחברה בישראל' מלעולים החיים בפרפריה



שביעות רצון מן השירותים

רמת שביעות הרצון מן השירותים השונים^א
(אחוז המשיבים שצינו כי הם מרוצים במידה רבה ורבה מאוד)

שביעות רצון נמוכה (פחות מ-40%)

סיוע תעסוקתי ועסקי
34.9% (לא של משרד העלייה והקליטה)

שביעות רצון בינונית (40%-50%)

משטרה - 49.4%
הביטוח הלאומי - 47.8%
רווחה - 40.4%

שביעות רצון גבוהה (יותר מ-50%)

דת - 71.7%
בריאות - 64.4%
השכלה וחינוך - 64.2%
קליטה - 57.3%



יצוין כי כ-57.8% דיווחו כי לא השתמשו כלל בשירותי דת, והם לא נכללו בהערכת שביעות הרצון מן השירותים. ייתכן שחלקם נמנעו מפנייה לשירותי דת שמספקת המדינה והשתמשו בשירותים חלופיים (למשל, נישואין אזרחיים) בשל עמדות שליליות כלפי שירותי הדת הרשמיים.

^א מבין המשתמשים בסוג השירות



שימוש בשירותים ושביעות הרצון מהם

קליטה

71.9% נעזרו בשירותי קליטה (30.7% נעזרו בשירות בעשר השנים אחרונות)
30.4% ממי שמיעטו להשתמש או לא השתמשו בשירותי קליטה, עשו זאת מאחר שלא ידעו על השירותים או שלא היה להם מספיק מידע עליהם

תחומי השירות:

67.5% היו מרוצים הן מן הסיוע הכספי הן מפעילות תרבות ופנאי (התחומים שלהם הציון הגבוה בשירות).
61.9% ו-**63.8%** היו מרוצים מן הסיוע בתחום הדיור ומאולפנים ולימודי עברית, בהתאמה
54.9% היו מרוצים מן הסיוע בהשתלבות בלימודים
53.9% היו מרוצים מן הייעוץ בענייני קליטה ומימוש זכויות
51.6% היו מרוצים מן הסיוע בתחום התעסוקתי

היבטים שונים של השירות:

66.8% היו מרוצים מן הנגישות השפתית
55.2% היו מרוצים מן הנגישות הפיזית
49.7% היו מרוצים מזמינות המידע, בהירותו והיקפו
נמצא כי ככל שהעולים ותיקים יותר, הם מרוצים יותר משירותי הקליטה

סיוע תעסוקתי ועסקי

29.6% נעזרו בשירותי סיוע תעסוקתי ועסקי (19.1% נעזרו בשירות בעשר השנים אחרונות)
19.3% ממי שמיעטו להשתמש או לא השתמשו בשירותים של סיוע תעסוקתי ועסקי עשו זאת בגלל שלא ידעו על השירותים או שלא היה להם מספיק מידע עליהם

תחומי השירות:

63.9% היו מרוצים מסיוע המדינה במימון חלקי או מלא של הכשרות מקצועיות או טכניות (התחום שלו הציון הגבוה בשירות)
ביתר תחומי השירות שביעות הרצון לא עלתה על **48.2%**
15.1% היו מרוצים מהליוואות או תמיכה כספית לצורך הקמת עסק ו/או ניהולו
10.0% היו מרוצים מהליוואות, דמי קיום או מענקים שמאפשרים להשתתף בהכשרות או התנסויות מקצועיות

היבטים שונים של השירות:

67.8% היו מרוצים מנגישות שפתית ו-**57%** מנגישות פיזית
64.8% היו מרוצים מיחס עובדים ו-**52.4%** ממקצועיות העובדים
42.8% היו מרוצים מזמינות המידע, בהירותו והיקפו
25.4% היו מרוצים מתרומת כלל שירותי הסיוע התעסוקתי והעסקי
נמצא כי עולים דוברי צרפתית מרוצים פחות מן השירות, זאת לעומת יוצאי אתיופיה, ילדי עולים יוצאי אתיופיה ודוברי ספרדית

שימוש בשירותים ושביעות הרצון מהם (המשך)



משטרה^א

38.4% נעזרו בשירותי המשטרה (33.2% נעזרו בשירות בעשר השנים האחרונות)
91.5% ממי שמיעטו להשתמש או לא השתמשו כלל בשירותים בתחום עשו זאת בגלל שלא היה להם צורך בכך, ו-**4.7%** לא עשו זאת בשל רמתם הנמוכה של השירותים

היבטים שונים של השירות:

77.6% היו מרוצים מן השמירה על הפרטיות (התחום שלו הציון הגבוה בשירות)

68.7% היו מרוצים מן הנגישות השפתית ו-**65.5%** מנגישות פיזית

54.9% היו מרוצים מאדיבות, כבוד ושירותיות העובדים

52.1% היו מרוצים מזמינות, בהירות והיקף המידע

50.1% היו מרוצים ממקצועיות העובדים

39.7% היו מרוצים מתרומת שירותי המשטרה

21.1% מבין יוצאי אתיופיה ו-**20.6%** מבין ילדי עולים מאתיופיה היו מרוצים מן השירות (לעומת 49.4% מקרב כלל המשיבים)

נמצא כי:

ככל שהגיל בעת העלייה גבוה יותר, שביעות הרצון משירותי המשטרה רבה יותר

ככל שיש יותר צרכים בתחום 'מצב כלכלי', שביעות הרצון משירותי המשטרה נמוכה יותר

ככל שיש יותר קושי ב'שליטה בשפה העברית', שביעות הרצון משירותי המשטרה רבה יותר

רווחה

16.7% נעזרו בשירותי רווחה (13.9% נעזרו בשירות בעשר השנים אחרונות)

22.4% ממי שמיעטו להשתמש או לא השתמשו בשירותים בתחום עשו זאת בגלל שלא ידעו על השירותים או שלא היה להם מספיק מידע עליהם

תחומי השירות:

63.9% היו מרוצים ממתן ייעוץ, ייעוץ והדרכה, הפניה לשירותים וסיוע במיצוי זכויות (התחום שלו הציון הגבוה בשירות)

ביתר תחומי השירות (מלבד ייעוץ) שביעות הרצון נעה בין **43.8%** ל-**54.9%**

היבטים שונים של השירות:

83.6% היו מרוצים משמירה על פרטיות (ההיבט שלו הציון הגבוה בשירות)

69.3% ו-**66.2%** היו מרוצים מאדיבות, כבוד ושירותיות העובדים וממקצועיות העובדים, בהתאמה

46.7% ו-**49.8%** היו מרוצים מן הנגישות השפתית והפיזית, בהתאמה

45.5% היו מרוצים מתרומת כלל שירותי הרווחה

43.0% היו מרוצים מזמינות, בהירות והיקף המידע

נמצא כי עולים דוברי צרפתית מרוצים פחות מן השירות, זאת לעומת שאר קבוצות המוצא

^אלא נבדקו שירותי סיוע ספציפיים.



שימוש בשירותים ושביעות הרצון מהם (המשך)

דת

42.2% נעזרו בשירותי דת (29.7% נעזרו בשירות בעשר השנים האחרונות)

91.3% ממי שמיעטו או לא השתמשו בשירותים בתחום עשו זאת בגלל שלא היה להם צורך בכך, ו- **4.6%** לא עשו זאת מאחר שהיה קשה להגיע לקבל את השירות

תחומי השירות:

81.4% היו מרוצים משירותי הנישואין (התחום שלו הציון הגבוה בשירות)

67.9% היו מרוצים משירותיה גירושין

60.8% היו מרוצים משירותי הקבורה

53.5% היו מרוצים משירותי הגיור

היבטים שונים של השירות:

90.1% היו מרוצים מן השמירה על הפרטיות (ההיבט שלו הציון הגבוה בשירות)

85.6% היו מרוצים מאדיבות, כבוד ושירותיות העובדים

80.7% היו מרוצים ממקצועיות העובדים

72.7% היו מרוצים מן הנגישות הפיזית ו-**72.0%** היו מרוצים מן הנגישות השפתית

64.5% היו מרוצים מזמינות, בהירות והיקף המידע (ההיבט שלו הציון הנמוך בשירות)

ביטוח לאומי

59.2% נעזרו בשירותי הביטוח הלאומי (54.8% נעזרו בשירות בעשר השנים האחרונות) ו- **29.0%** ביצעו רק דיווחים ותשלומים שוטפים

תחומי השירות:

שביעות הרצון מן השירותים בתחום נמוכה ונעה בין **50.7%** ל-**55.6%**

היבטים שונים של השירות:

88.7% היו מרוצים מן השמירה על הפרטיות

ביתר היבטי השירות מלבד שמירה על פרטיות, שביעות הרצון נעה בין **44.1%** ל-**58.5%**

46.0% היו מרוצים מן הנגישות הפיזית

44.1% היו מרוצים מזמינות, בהירות והיקף המידע.

נמצא כי ככל שיש יותר צרכים בתחום 'מצב כלכלי' פוחתת שביעות הרצון הכוללת משירותי הביטוח הלאומי

אלא נבדקו שירותי סיוע ספציפיים



שימוש בשירותים ושביעות הרצון מהם (המשך)

בריאות^א

96.7% נעזרו בשירותי בריאות בחמש השנים האחרונות

היבטים שונים של השירות:

85.1% היו מרוצים מן השמירה על הפרטיות

69.9% היו מרוצים מן הנגישות השפתית

55.3% היו מרוצים מזמינות, בהירות והיקף המידע

68.1% עד 65.5% היו מרוצים מיתר היבטי השירות שנבדקו

נמצא כי:

ילדי עולים מאתיופיה מרוצים פחות משירותי בריאות, זאת לעומת עולים דוברי ספרדית ועולים דוברי אנגלית

ככל שהעולים ותיקים יותר, פוחתת שביעות הרצון הכוללת שלהם משירותי הבריאות

חינוך

70.8% נעזרו בשירותי חינוך והשכלה (62.9% נעזרו בשירות בעשר השנים האחרונות)

תחומי השירות:

77.5% היו מרוצים מן האוניברסיטאות ו-71.2% מגני הילדים

54.6% היו מרוצים מן התמיכה והייעוץ, מן הייעוץ החינוכי והשירות הפסיכולוגי

ביתר תחומי השירות שביעות הרצון נעה בין 63.7% ל-69.6%

היבטים שונים של השירות:

81.8% היו מרוצים מן השמירה על הפרטיות

73.3% היו מרוצים מאדיבות, כבוד ושירותיות העובדים

59.4% היו מרוצים מזמינות, בהירות והיקף המידע

69.1% עד 65.6% היו מרוצים מיתר היבטי השירות שנבדקו

נמצא כי:

ככל שרמת ההשכלה נמוכה יותר, עולה שביעות הרצון הכוללת מן השירותים בתחום 'השכלה וחינוך' דוברי רוסית דיווחו על שביעות הרצון הנמוכה ביותר מן השירות; יוצאי אתיופיה דיווחו על שביעות הרצון הגבוהה ביותר מן השירות

^אלא נבדקו שירותי סיוע ספציפיים



זהות וקליטה

89.1% מן המשיבים ציינו כי הם מרגישים במידה רבה או רבה מאוד שישראל היא המדינה שלהם

- דוברי רוסית דיווחו על הרמה הנמוכה ביותר של תחושה שישראל היא המדינה שלהם (79.4%) לעומת שאר קבוצות המוצא מלבד ילדי עולים מאתיופיה (85.7%; ההבדל אינו מובהק סטטיסטית)
- ילדי עולים מאתיופיה דיווחו על רמה נמוכה יותר של התחושה שישראל היא המדינה שלהם לעומת דוברי צרפתית (93.4%) ודוברי ספרדית (92.6%)
- ככל שהמשיב חש יותר שישראל היא המדינה שלו, עלה מדד השינוי ברמת החיים שלו (הערכת רמת החיים בישראל כגבוהה יותר מהערכת רמת החיים בארץ המוצא)
- ככל שהמשיב חש יותר שישראל היא המדינה שלו, הוא דיווח פחות על מרבית הצרכים
- ככל שהמשיב חש יותר שישראל היא המדינה שלו, הוא דיווח יותר על שביעות רצון כללית מן השירותים בכל התחומים, מלבד שירותי תעסוקה

86.6% מן המשיבים ציינו כי הם בטוחים או חושבים שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין

- ככל שהוותק בארץ רב יותר, עולה הערכת העולים שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין
- ככל שגיל העלייה גבוה יותר, עולה הערכת העולים שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין
- עולים החיים באזור המרכז ובערים הגדולות העריכו פחות שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין מאשר עולים החיים בפריפריה
- ככל ששביעות הרצון הכללית מן השירותים בכל התחומים (מלבד שירותי תעסוקה ורווחה) רבה יותר, עולה הערכת העולים שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין
- ככל שעולה תדירות השימוש בשירותי הביטוח הלאומי ויורדת תדירות השימוש בשירותי חינוך, עולה הערכת העולים שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין



ממצאים עיקריים: סיכום רוחבי



שייכות וקליטה

דווחו אחוזים גבוהים מאוד של תחושת שייכות למדינה ושל הערכת המשיבים כי יישארו לחיות בישראל

דוברי רוסית וילדי עולים מאתיופיה דיווחו על הרמה הנמוכה ביותר של התחושה שישראל היא המדינה שלהם, זאת לעומת שאר הקבוצות



השינוי ברמת החיים בעקבות העלייה משפיע על תחושת השייכות למדינה: ככל שרמת החיים עולה, עולה תחושת השייכות, ולהפך



בעיית מידע

בתחומים רבים שיעור גבוה מן המשיבים מיעטו להשתמש בשירותים או נמנעו מהם בשל מחסור במידע; וגם שביעות רצון מן המידע הניתן על השירותים היא נמוכה ברוב תחומי השירות



היבטי שירות מצטיינים

דווחה שביעות רצון גבוהה ברוב סוגי השירותים מן הרכיבים: 'שמירה על פרטיות' ו'אדיבות, כבוד ושירותיות העובדים'



שביעות רצון גבוהה משירותי דת, בריאות, השכלה וחינוך וקליטה

הערה: יש לשים לב שאחוזים גבוהים יחסית של משיבים דיווחו שלא השתמשו בשירותי דת (58%), השכלה וחינוך (29%) וקליטה (29%) ולא נשאלו על שביעות רצונם



העברה בין-דורית בקרב יוצאי אתיופיה

רמות הצרכים הגבוהות ביותר הן ברוב המקרים בקרב יוצאי אתיופיה ובקרב ילדי עולים מאתיופיה



תובנות והמלצות לשיפור השירותים לעולים



תובנות והמלצות לשיפור השירותים לעולים

יש ליידע את העולים על השירותים ועל דרך קבלתם ולהנגיש אותם עבורם (פיזית, שפתית), כיוון שאלו הן הסיבות העיקריות שצוינו למיעוט השימוש בשירותים או להעדר השימוש בהם. המלצה זו חשובה במיוחד בתחום הקליטה: היעדר מידע צוין על ידי כשליש מן המשיבים שמיעטו להשתמש בשירותי קליטה או שלא השתמשו בהם כלל; היבט השירות 'שביעות הרצון מזמינות, בהירות והיקף המידע' קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין ההיבטים.

מומלץ להקדיש תשומת לב מיוחדת לשיפור השירותים ליוצאי אתיופיה ולילדי העולים מאתיופיה כיוון שכמעט בכל התחומים קבוצות אלו דיווחו על יותר בעיות וקשיים (צרכים) משאר הקבוצות, וזאת בדומה לממצאי מחקרים קודמים. מומלץ להתמקד בשיפור השירותים שנותנים מענה לצרכים הבולטים בקרב שתי הקבוצות: מצב כלכלי, מצב תעסוקתי, השכלה וחינוך, ביטחון אישי ויחסים במשפחה.

מומלץ לשים לב לשירותי משטרה ולשירותי בריאות ולאופן שבו הם ניתנים ליוצאי אתיופיה ולילדי עולים מאתיופיה, כיוון שבתחומים אלו שתי הקבוצות העידו על שביעות רצון נמוכה במיוחד.



תובנות והמלצות לשיפור השירותים לעולים (המשך)

קליטה

- מומלץ לשפר את זמינות המידע ואת הנגישות הפיזית של השירותים
- מומלץ להקדיש תשומת לב לשיפור כלל השירותים, ובפרט לסיוע בתחום התעסוקתי, לייעוץ בענייני קליטה ולסיוע בהשתלבות בלימודים

סיוע תעסוקתי ועסקי

- מומלץ להקדיש תשומת לב לשיפור כלל השירותים, ובפרט לייעוץ ומתן ההלוואות ותמיכות
- מומלץ לשפר את השירותים בייחוד עבור יוצאי אתיופיה ודוברי צרפתית



תובנות והמלצות לשיפור השירותים לעולים (המשך)

רווחה

- מומלץ להקדיש תשומת לב לשיחות טיפוליות ולסיוע חומרי
- מומלץ לשפר את זמינות ונגישות המידע וכן את הנגישות השפתית והפיזית
- מומלץ להקדיש תשומת לב מיוחדת לעבודה עם דוברי רוסית וצרפתית

משטרה

- מומלץ להקדיש תשומת לב מיוחדת להיבטי השירות האלה: מקצועיות העובדים, זמינות ובהירות המידע, אדיבות וכבוד ושירותיות העובדים
- מומלץ להקדיש תשומת לב מיוחדת לעבודה עם יוצאי אתיופיה וילדי עולים מאתיופיה



תובנות והמלצות לשיפור השירותים לעולים (המשך)

דת

- מומלץ להקדיש תשומת לב לשיפור שירותי הגיור
- מומלץ לשפר את זמינות המידע ונגישותו
- מומלץ לבחון את הסיבה לשיעור הגבוה במיוחד של משיבים (58%) שציינו שכלל לא השתמשו בשירותי דת

הביטוח הלאומי

- מומלץ להקדיש תשומת לב לשיפור כלל השירותים
- מומלץ להקדיש תשומת לב לשיפור רוב היבטי השירות: אדיבות העובדים, מקצועיות העובדים, נגישות שפתית, ובמיוחד לנגישות הפיזית ולזמינות, בהירות והיקף המידע

השכלה וחינוך

- מומלץ להקדיש תשומת לב לשיפור תמיכה, ייעוץ חינוכי ושירות פסיכולוגי
- מומלץ לשפר את זמינות המידע ונגישותו



פירוט הממצאים

כל הממצאים המוצגים מובהקים ברמה של $p < .05$

כאשר נמצא הבדל בין קבוצות המוצא בשביעות הרצון שלהן מן השירותים, התפלגות התשובות של קבוצות אלו לשאלה זו תוצג גרפית

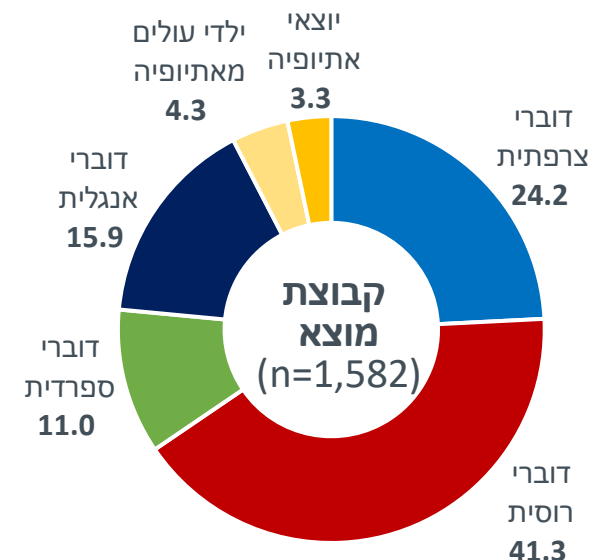
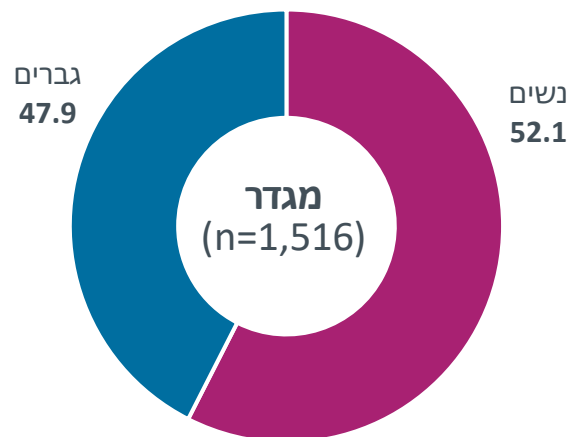
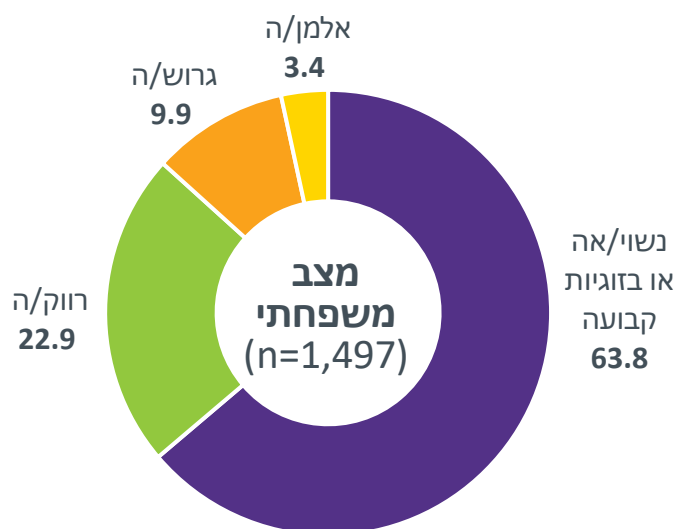


1. מאפייני העולים (נתוני המדגם ששימש למשקול)





מאפייני הרקע של העולים (באחוזים)



עולים עם ילדים (n=1,592)

ל- **34.9%** מן העולים יש ילדים עד גיל 18 הנמצאים בחזקתם

ותק בישראל (n=1,509)

ל- **28.7%** ותק של 10 שנים או יותר (עולים ותיקים)

ל- **28.3%** ותק של 5 עד 10 שנים

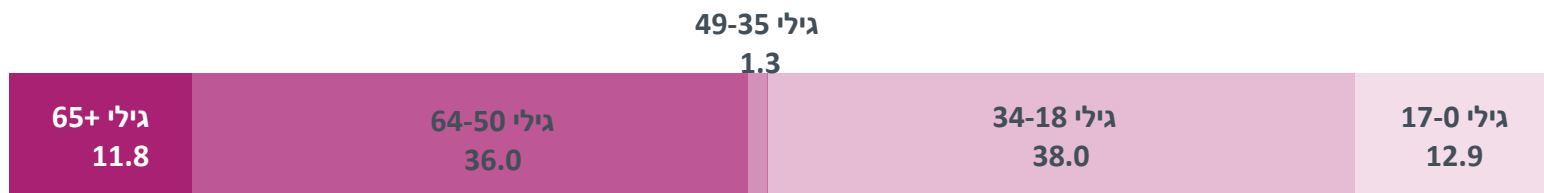
ל- **43.0%** ותק של עד 5 שנים (עולים חדשים)

מאפייני הרקע של העולים (באחוזים) (המשך)

טווח הגילים: 18-90 | גיל ממוצע: 44.4



גיל כיום[^]
(n=1,511)



גיל בעת העלייה[^]
(n=1,508)



השכלה
(n=1,503)

53.9% מתגוררים באחת הערים הגדולות (ירושלים, תל אביב, חיפה והקריות, באר שבע, נתניה או אשדוד)

מקום מגורים
(n=1,513)

24.9% מתגוררים באזור המרכז (גדרה עד חדרה) אך לא באחת הערים הגדולות

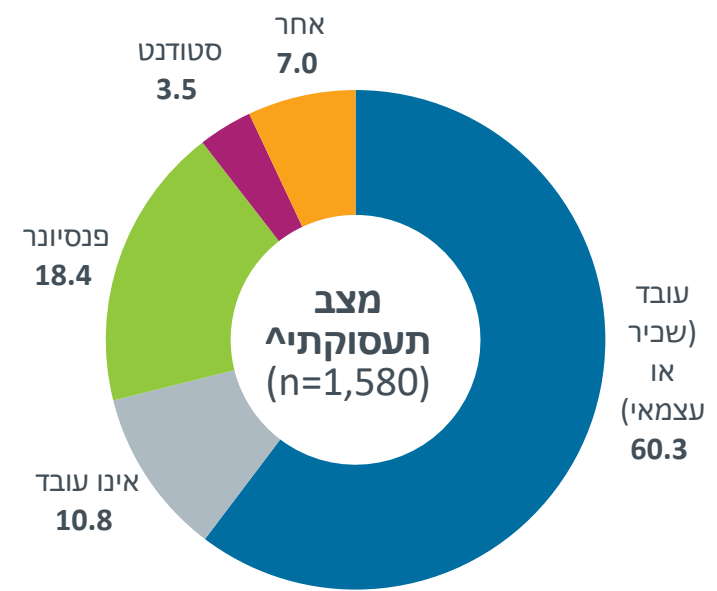
21.2% מתגוררים ביישובי הפריפריה

[^]קבוצות הגיל בסקר מבוססות על קבוצות הגיל של הלמ"ס, למעט התאמה אחת בטווח הגיל של קבוצת הבוגרים הצעירים (בסקר: מגיל 18; בלמ"ס: מגיל 19). ראו למשל: [אובלוסייה - שנתון סטטיסטי לישראל 2022 - מספר 73](#)



מאפייני הרקע של העולים: תעסוקה (באחוזים)

תחום	%
התעסוקה [^] (n=1,580)	
הייטק/ענפי טכנולוגיות מידע/ מו"פ טכנולוגי	10.3
מכירות ושירותים	8.9
תעשייה, בינוי ובעלי משלח יד דומה	6.2
הוראה וחינוך (למשל: מורות, גננות, סייעות)	4.3
מקצועות העזרה (למשל: פסיכולוגיה, עבודה סוציאלית)	4.0
מקצועות חופשיים (למשל: אדריכלות, עריכת דין)	3.8
רפואה (למשל: רופאים, אחיות)	3.0
פיננסים וביטוח	2.3
מנהל ויזמות עסקית	1.8
צבא, ביטחון ואכיפת החוק	1.3
תחום אחר	15.1



[^] המשיבים יכלו לבחור יותר מתחום תעסוקה אחד

[^] "אינו עובד": מובטל ומחפש עבודה, עקר/ת בית, נמצאת בחופשת לידה, בשירות צבאי או לאומי, תלמיד ישיבה

11.2%
הנהלה בכירה

62.1%
מנהלים זוטרים/דרג ביניים/אנשי מקצוע

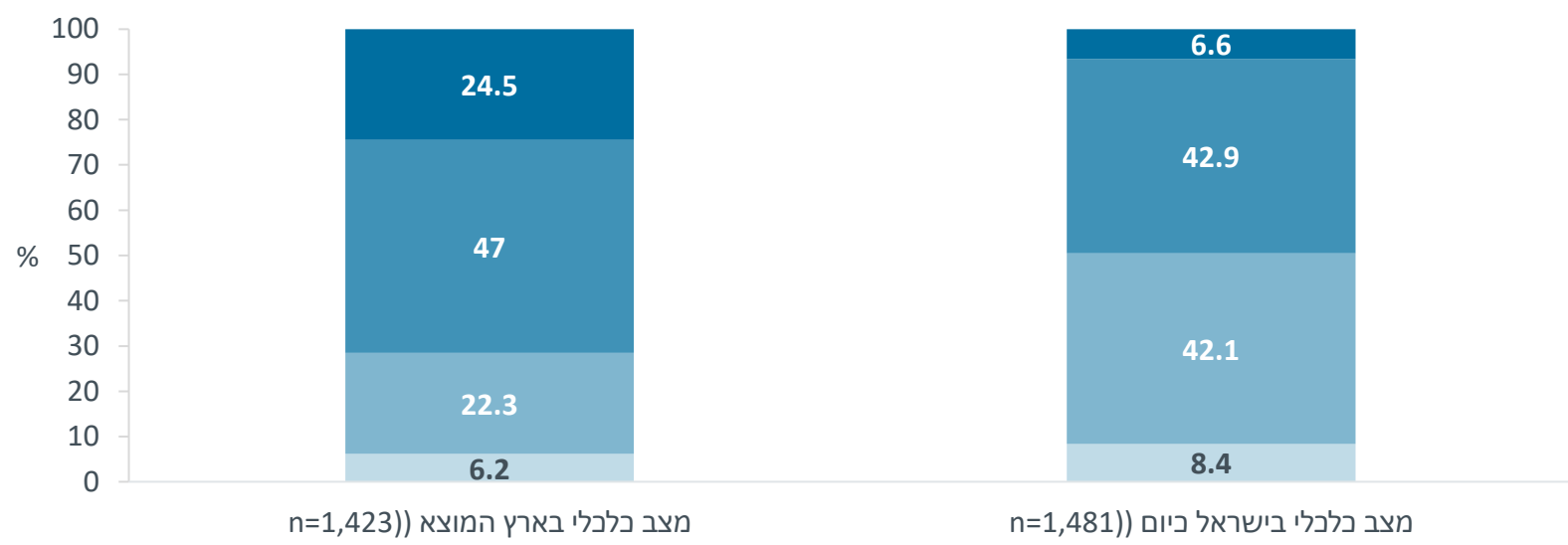
24.5%
עובדי פקידות/מזכירות / עובדי ייצור

13.4%
עובדים בלתי מקצועיים

סטטוס בעבודה (n=872)



מאפייני הרקע של העולים: מצב כלכלי (באחוזים)



- יכול/ה להרשות לעצמי כמעט הכול
- אין בעיות עם הוצאות שוטפות ולעיתים יכול/ה להרשות לעצמי דברים
- יכול/ה לספק את הצרכים הבסיסיים בלבד
- חי/ה במצוקה כלכלית קשה

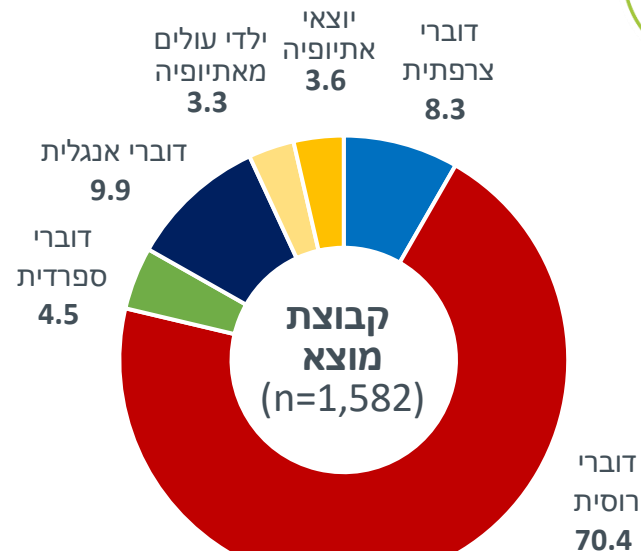
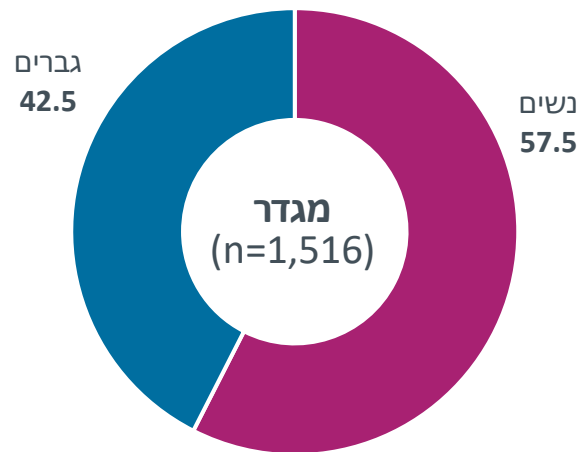
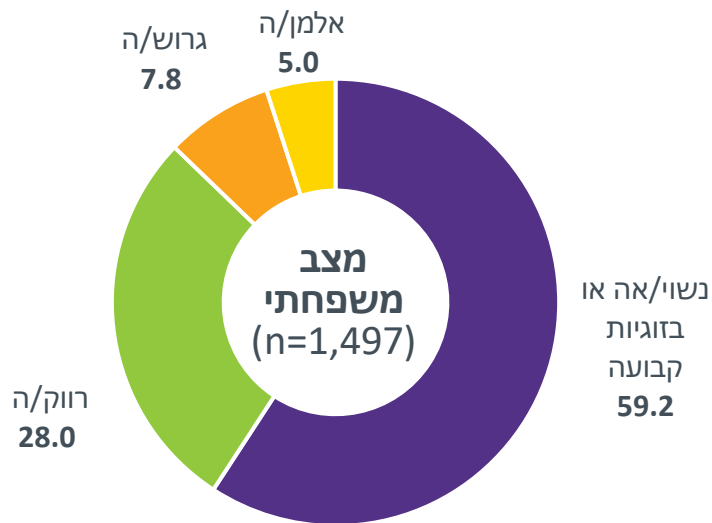


2. מאפייני העולים (נתונים ממושקלים)

ה-ח המוצגים בדוח הם נתוני מדגם טרם משקולו. ההתפלגויות והניתוחים מכאן ואילך נעשו על נתונים ממושקלים כדי לייצג את המצב באוכלוסייה. לכן בחלק מן המקומות ייתכנו אי-התאמות בין האחוזים המצוינים בסעיף אחד ובין מספר המשיבים בסעיף הנובע ממנו.



מאפייני הרקע של העולים (באחוזים)



עולים עם ילדים (n=1,592)

ל-**37.3%** מן העולים יש ילדים עד גיל 18 הנמצאים בחזקתם

ותק בישראל (n=1,509)

ל-**81.7%** ותק של 10 שנים או יותר (עולים ותיקים)

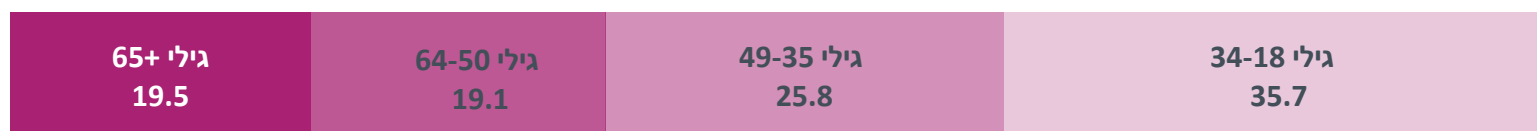
ל-**3.3%** ותק של 5 עד 10 שנים

ל-**15.0%** ותק של עד 5 שנים (עולים חדשים)

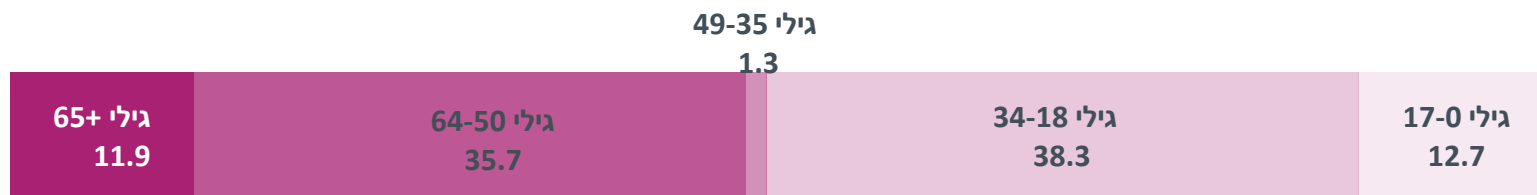


מאפייני הרקע של העולים (באחוזים) (המשך)

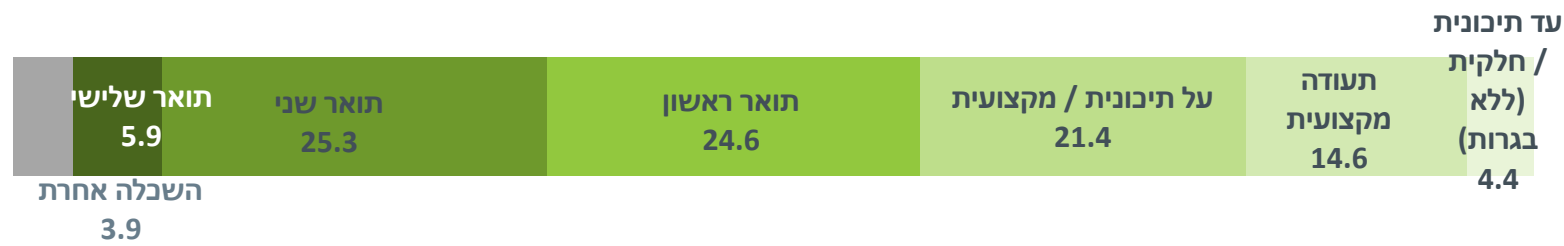
טווח הגילים: 90-18 | גיל ממוצע: 46.4



גיל כיום[^]
(n=1,511)



גיל בעת העלייה[^]
(n=1,508)



השכלה
(n=1,503)

54.8% מתגוררים באחת הערים הגדולות (ירושלים, תל אביב, חיפה והקריות, באר שבע, נתניה או אשדוד)

מקום מגורים
(n=1,513)

24.2% מתגוררים באזור המרכז (גדרה עד חדרה) אך לא באחת הערים הגדולות

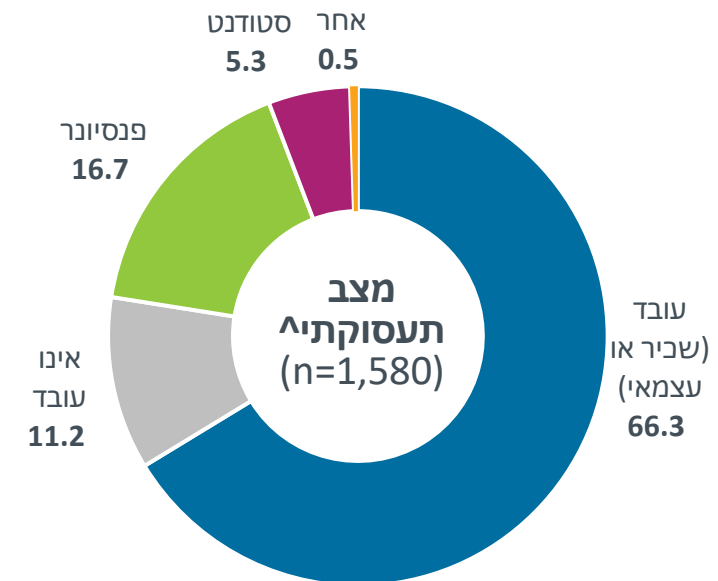
21.0% מתגוררים ביישובי הפריפריה

[^]קבוצות הגיל בסקר מבוססות על קבוצות הגיל של הלמ"ס, למעט התאמה אחת בטווח הגיל של קבוצת הבוגרים הצעירים (בסקר: מגיל 18; בלמ"ס: מגיל 19). ראו למשל: [אובלוסייה - שנתון סטטיסטי לישראל 2022 - מספר 73](#)

מאפייני הרקע של העולים: תעסוקה (באחוזים)




תחום	%
התעסוקה ^א (n=1580)	
הייתק/ענפי טכנולוגיות מידע/ מו"פ טכנולוגי	18.8
מכירות ושירותים	15.3
תעשייה, בינוי ובעלי משלח יד דומה	12.6
הוראה וחינוך (למשל: מורות, גננות, סייעות)	7.5
מקצועות העזרה (למשל: פסיכולוגיה, עבודה סוציאלית)	7.1
מקצועות חופשיים (למשל: אדריכלות, עריכת דין)	6.0
רפואה (למשל: רופאים, אחיות)	5.4
פיננסים וביטוח	4.0
מנהל ויזמות עסקית	3.3
צבא, ביטחון ואכיפת החוק	1.9
תחום אחר	31.0



^א "אינו עובד": מובטל ומחפש עבודה, עקר/ת בית, נמצאת בחופשת לידה, בשירות צבאי או לאומי, תלמיד ישיבה

^א המשיבים יכלו לבחור יותר מתחום תעסוקה אחד


11.6%
הנהלה בכירה


50.7%
מנהלים זוטרים/דרג ביניים/אנשי מקצוע

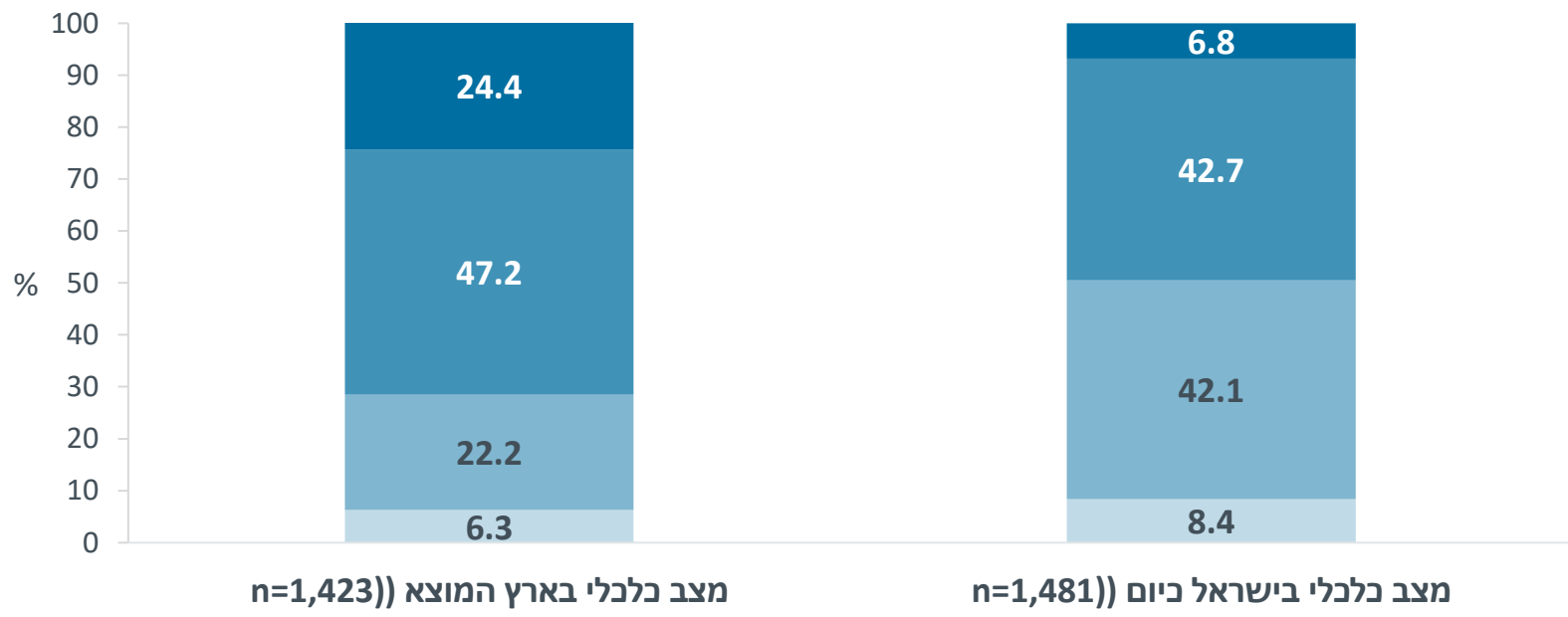

24.5%
עובדי פקידות/מזכירות / עובדי ייצור


13.2%
עובדים בלתי מקצועיים

סטטוס בעבודה
(n=872)



מאפייני הרקע של העולים: מצב כלכלי (באחוזים)



- יכולה להרשות לקנות לעצמי כמעט הכול
- אין בעיות עם הוצאות שוטפות ולעיתים יכולה להרשות לעצמי דברים
- יכולה לספק את הצרכים הבסיסיים בלבד
- חי/ה במצוקה כלכלית קשה



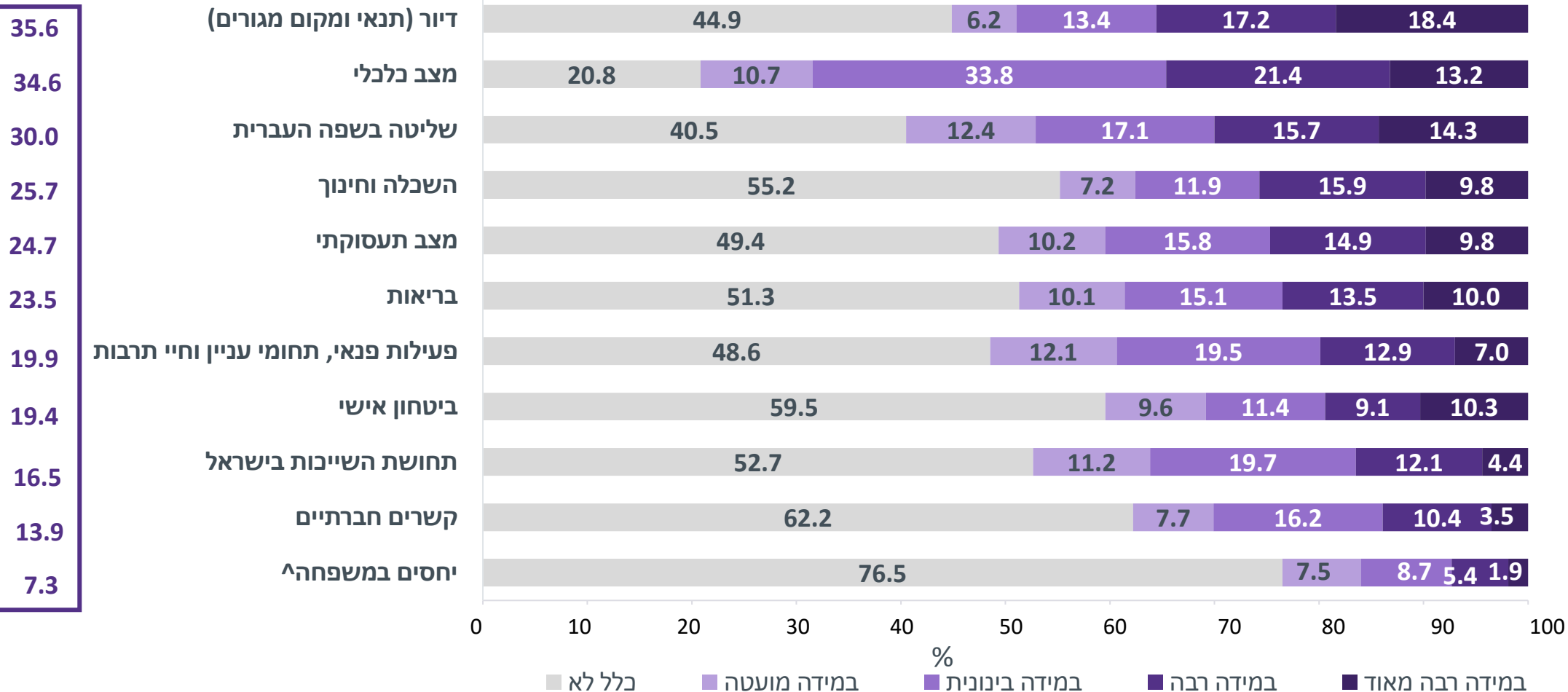
3. צרכים ותיעדופם





צרכים של כלל העולים בתחומים השונים (באחוזים) (n=1,506)

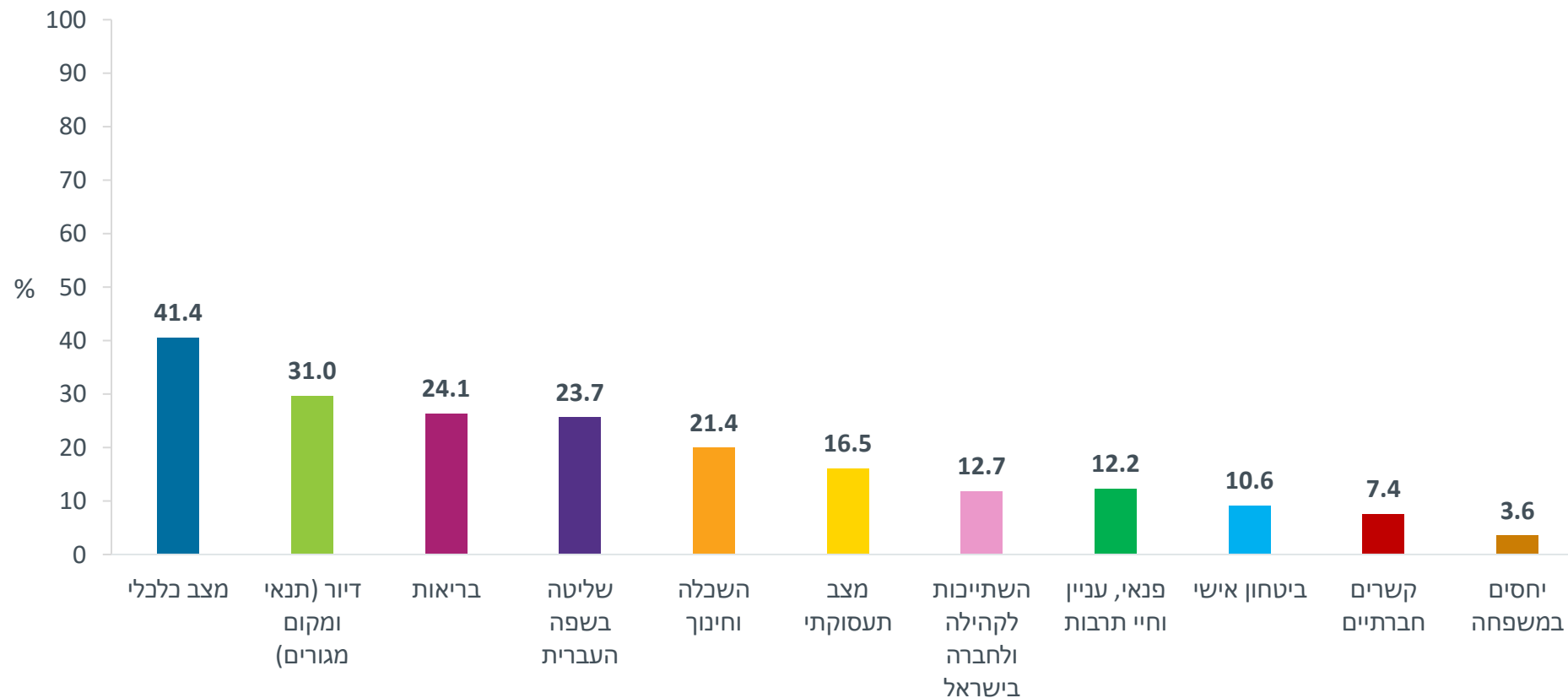
במידה רבה ורבה מאוד



^אאיכות היחסים, כולל אלימות פיזית, מינית, נפשית וכלכלית.



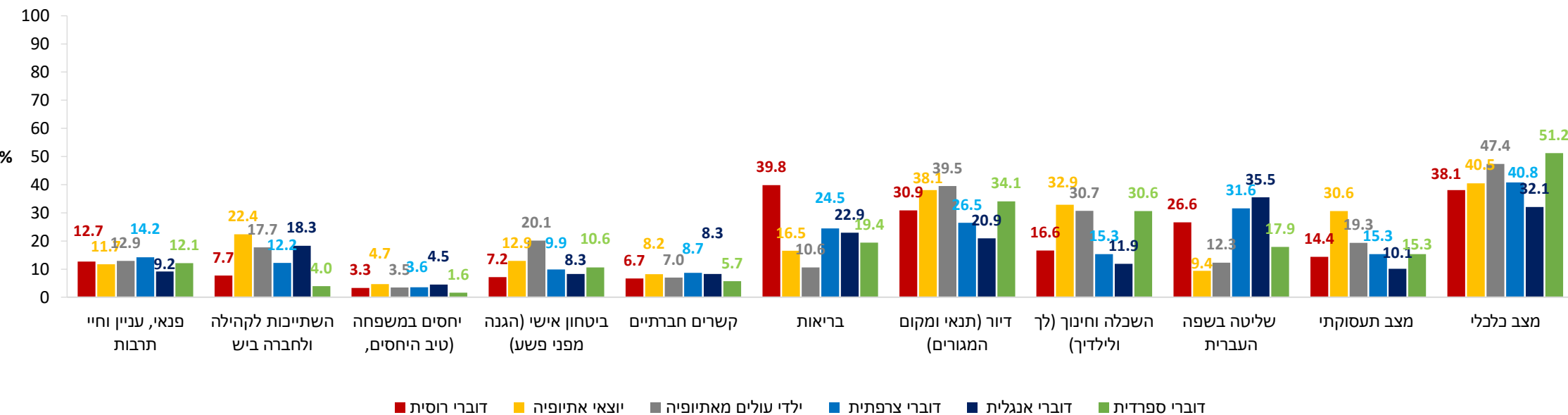
תיעדוף הצרכים של כלל העולים (באחוזים) (n=1,521)^א



^אהמשיבים יכלו לבחור עד שלושה צרכים.



תיעדוף צרכים[^], לפי קבוצות המוצא (באחוזים) (n=1,521)



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

דוברי ספרדית (51.2%) וילדי עולים מאתיופיה (47.4%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר משאר הקבוצות (32.1%-40.8%)
 דוברי אנגלית (32.1%) תיעדפו את הטיפול בצרכים פחות משאר הקבוצות (51.2%-40.5%) מלבד דוברי רוסית (38.1%)

מצב כלכלי

יוצאי אתיופיה (30.6%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר משאר הקבוצות (10.1%-19.3%)
 דוברי אנגלית (10.1%) תיעדפו את הטיפול בצרכים פחות מילדי עולים מאתיופיה (19.3%) ומיוצאי אתיופיה (30.6%)

מצב תעסוקתי

[^] המשיבים יכלו לבחור עד שלושה צרכים; ראו נספח ב': הבדלים מובהקים בתיעדוף צרכים, לפי קבוצת המוצא.



תיעדוף צרכים^א לפי קבוצות המוצא (n=1,521) (המשך)

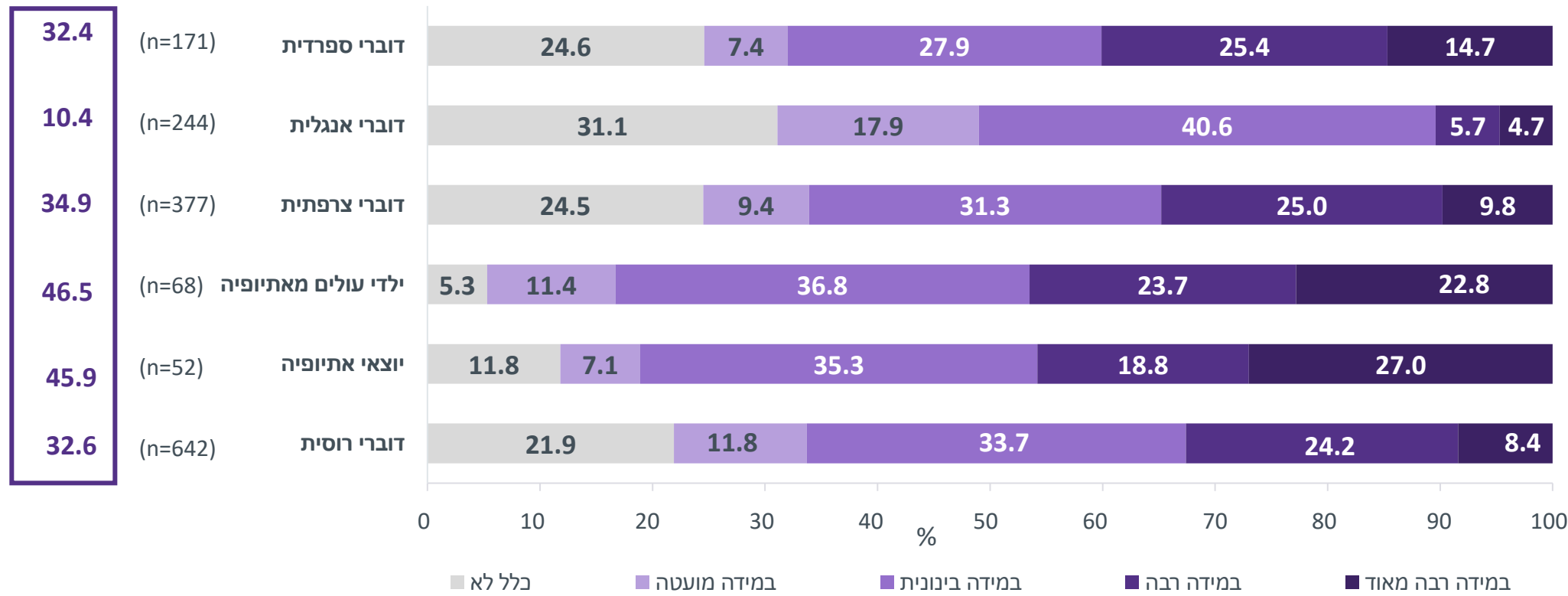
<ul style="list-style-type: none"> ■ יוצאי אתיופיה (9.4%) תיעדפו את הטיפול בצרכים פחות מדוברי אנגלית (35.5%), מדוברי צרפתית (31.6%), מדוברי רוסית (26.5%) ומדוברי ספרדית (17.9%) ■ ילדי עולים מאתיופיה (12.3%) ודוברי ספרדית (17.9%) תיעדפו את הטיפול בצרכים פחות מדוברי צרפתית (31.6%) ומדוברי אנגלית (35.5%) 	שליטה בשפה בעברית
<ul style="list-style-type: none"> ■ יוצאי אתיופיה (32.9%), ילדי עולים מאתיופיה (30.7%) ודוברי ספרדית (30.6%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר משאר הקבוצות (11.9%-16.6%) 	השכלה וחינוך
<ul style="list-style-type: none"> ■ יוצאי אתיופיה (38.1%) וילדי עולים מאתיופיה (39.5%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר מדוברי צרפתית (26.5%) ומדוברי אנגלית (20.9%) ■ דוברי רוסית (30.9%) ודוברי ספרדית (34.1%) תיעדפו את הטיפול בצרכים מדוברי אנגלית (20.9%) 	דיור
<ul style="list-style-type: none"> ■ דוברי רוסית (39.8%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר משאר הקבוצות (19.4%-24.5%) ■ ילדי עולים מאתיופיה (10.6%) תיעדפו את הטיפול בצרכים פחות מדוברי צרפתית (24.5%), מדוברי אנגלית (22.9%) ומדוברי ספרדית (19.4%) 	בריאות
<ul style="list-style-type: none"> ■ ילדי עולים מאתיופיה (20.2%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר משאר הקבוצות (7.2%-12.9%) 	ביטחון אישי
<ul style="list-style-type: none"> ■ יוצאי אתיופיה (22.4%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר משאר הקבוצות (4.0%-12.2%) ■ ילדי עולים מאתיופיה (17.7%) ודוברי אנגלית (18.3%) תיעדפו את הטיפול בצרכים יותר מדוברי רוסית (7.7%) ומדוברי ספרדית (4.0%) ■ דוברי ספרדית תיעדפו את הטיפול בצרכים פחות מדוברי צרפתית (12.2%) 	השתייכות לקהילה ולחברה בישראל

^אהמשיבים יכלו לבחור עד שלושה צרכים; ראו נספח ב': הבדלים בתיעדוף צרכים לפי קבוצות מוצא.



הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים בתחום 'מצב כלכלי'[^] (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

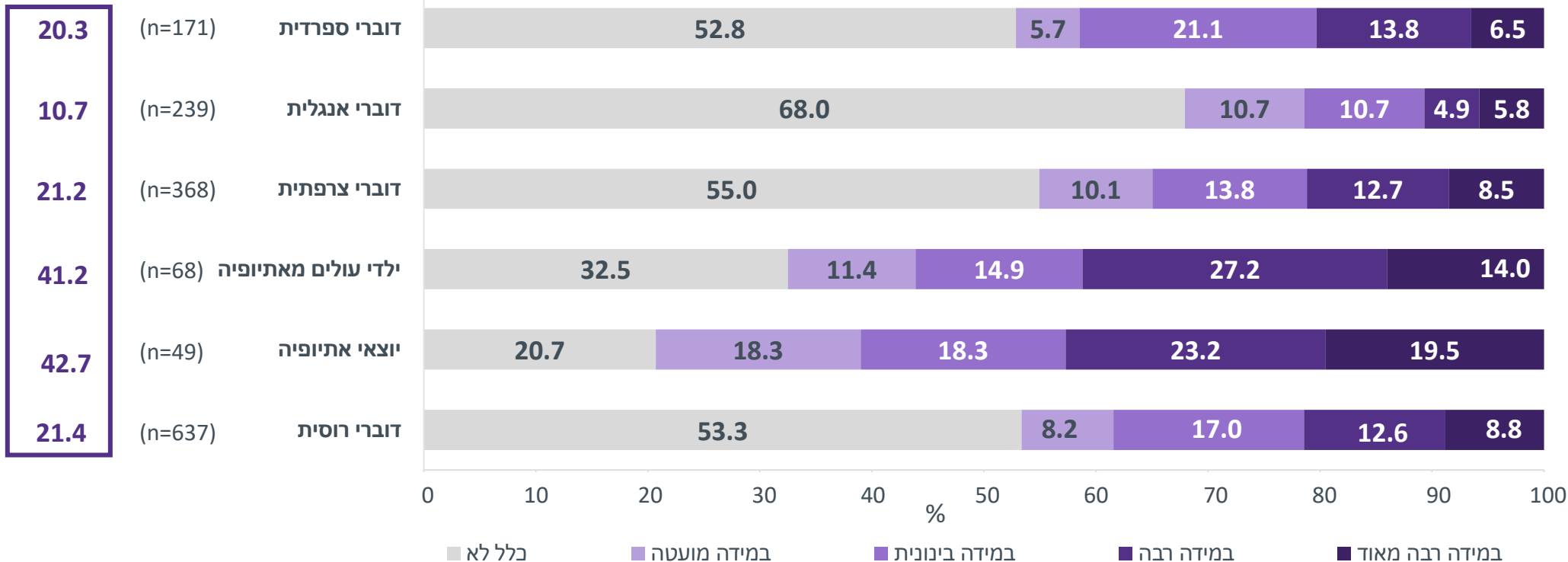
- ילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא (מלבד יוצאי אתיופיה)
- ליוצאי אתיופיה יותר צרכים מאשר לדוברי רוסית, דוברי צרפתית ודוברי אנגלית
- לדוברי רוסית, דוברי צרפתית ודוברי ספרדית יותר צרכים מאשר לדוברי אנגלית

[^] ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.

הבדלים בין קבוצות המוצא בתחום 'מצב תעסוקתי'[^] (באחוזים)



במידה רבה ורבה מאוד



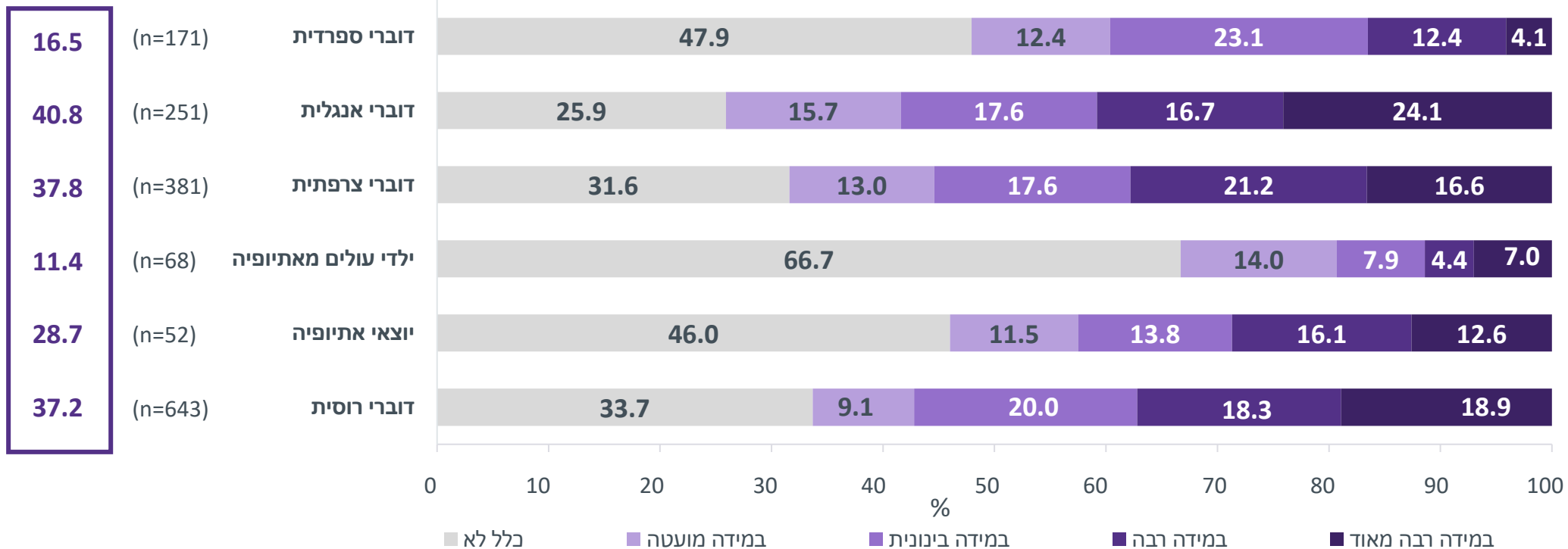
נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:
 ■ ליוצאי אתיופיה וילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא

[^] ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים 'שליטה בשפה העברית'^א (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד



16.5
40.8
37.8
11.4
28.7
37.2

נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

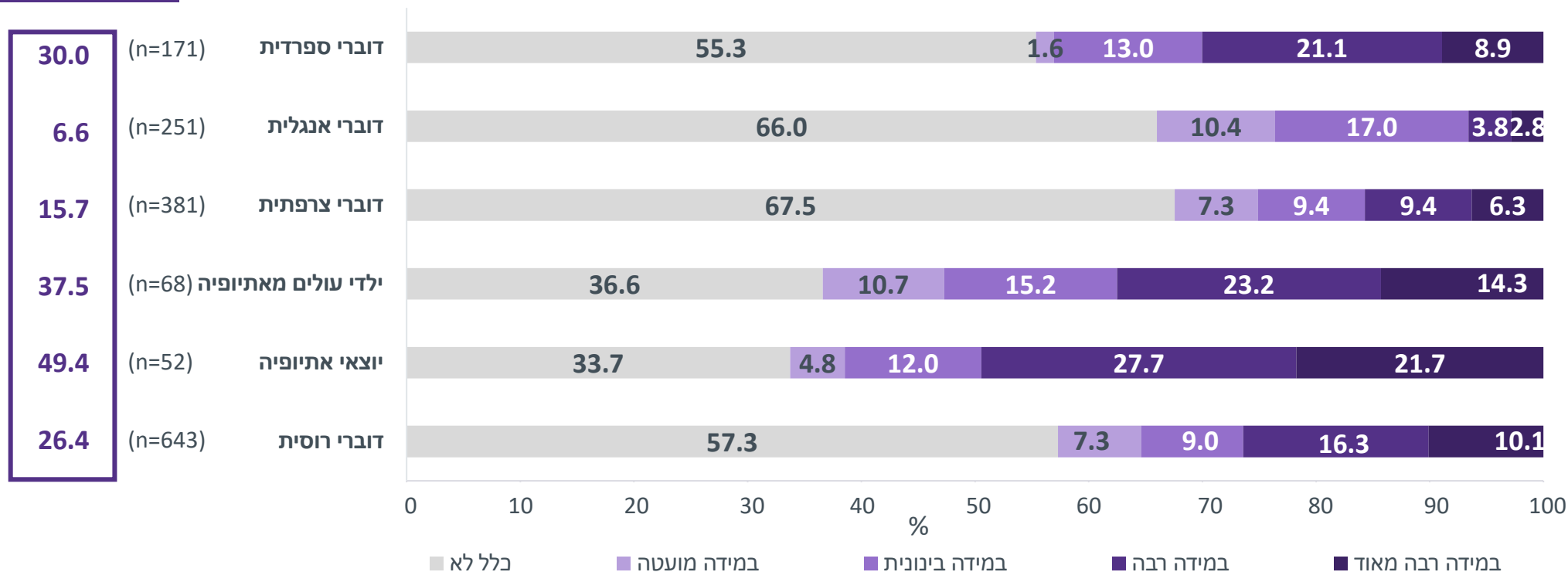
- ילדי עולים מאתיופיה מתקשים פחות ב'שליטה בשפה העברית' מעולים משאר הקבוצות
- דוברי רוסית ודוברי אנגלית מתקשים יותר ב'שליטה בשפה העברית' מדוברי ספרדית
- יוצאי אתיופיה מתקשים יותר ב'שליטה בשפה העברית' מדוברי אנגלית
- דוברי צרפתית מתקשים יותר ב'שליטה בשפה העברית' מיוצאי אתיופיה ודוברי ספרדית

^א ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.

הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים בתחום 'השכלה וחינוך'^א (באחוזים)



במידה רבה ורבה מאוד



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

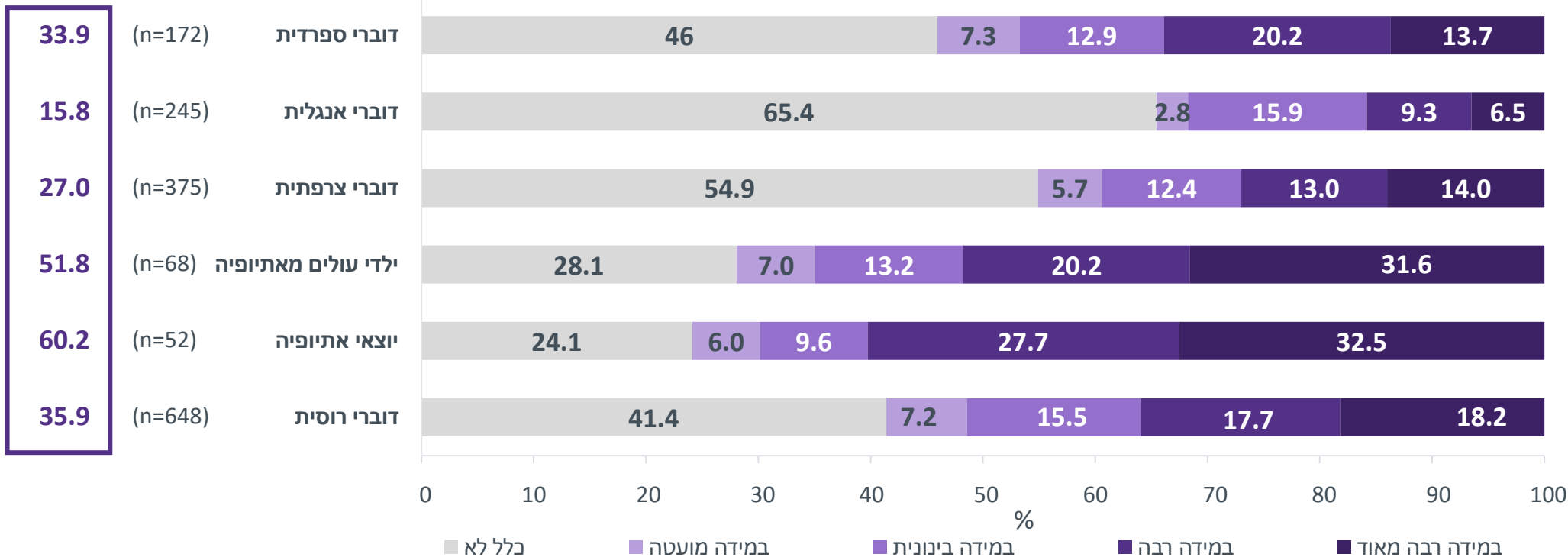
- ליוצאי אתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא (מלבד ילדי עולים מאתיופיה)
- לילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא, מלבד יוצאי אתיופיה ודוברי ספרדית
- לדוברי ספרדית יותר צרכים מדוברי צרפתית ומדוברי אנגלית

^א ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים בתחום 'דיוור'[^] (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

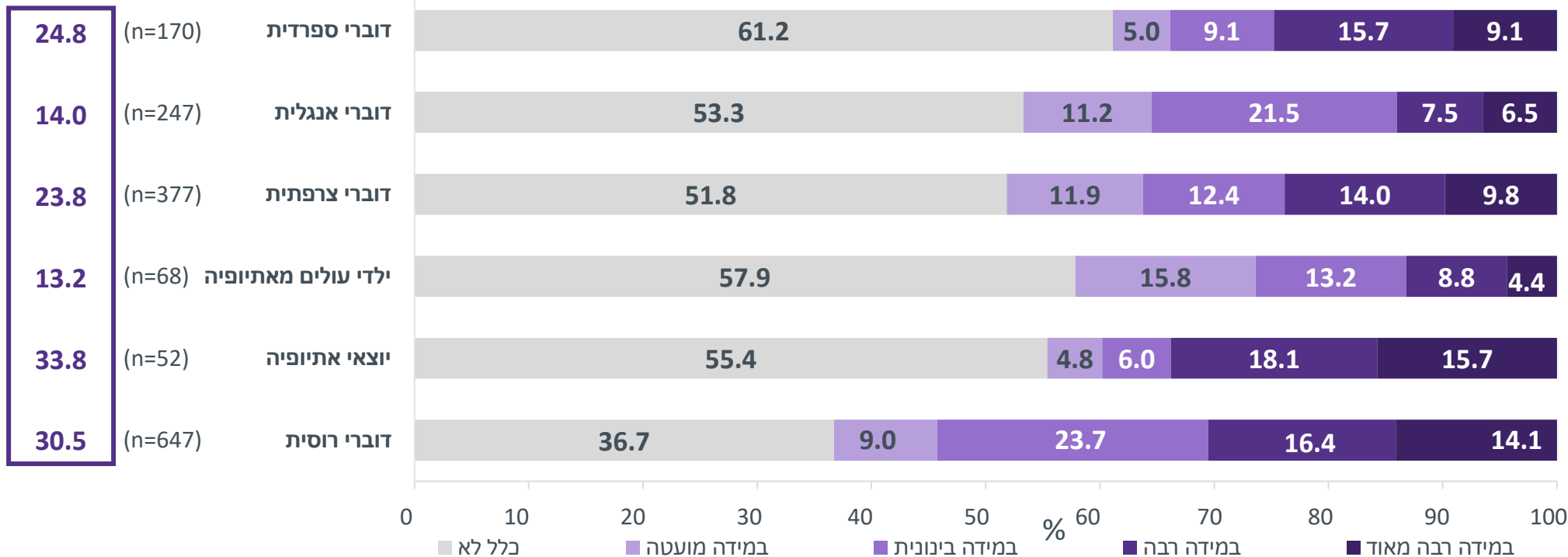
- ליוצאי אתיופיה וילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא
- לדוברי רוסית ולדוברי ספרדית יותר צרכים מלדוברי אנגלית

[^] ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.

הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים בתחום 'בריאות'^א (באחוזים)



במידה רבה ורבה מאוד



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

- ליוצאי אתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא
- לדוברי רוסית יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא (מלבד יוצאי אתיופיה)

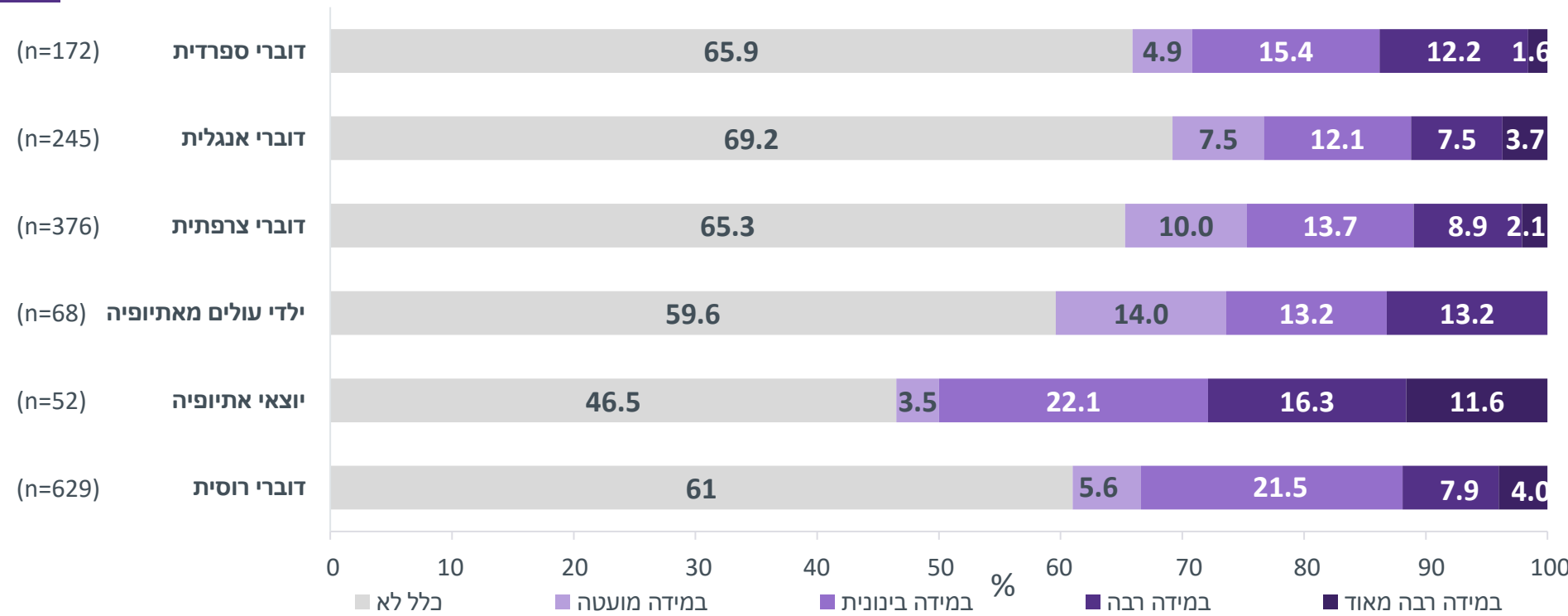
^א ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים בתחום 'קשרים חברתיים'[^] (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד

13.8
11.2
11.0
13.2
27.9
11.9



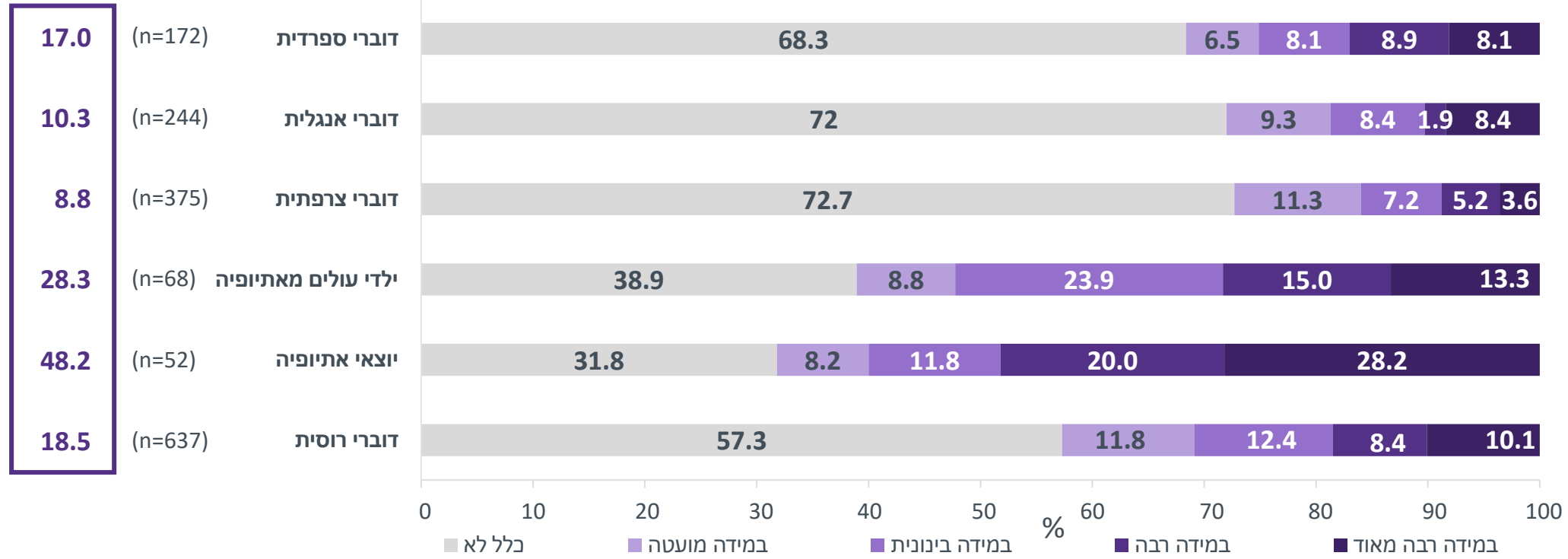
נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:
 ■ ליוצאי אתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא

[^] ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים 'ביטחון אישי' (הגנה מפני פשע ואלימות לסוגיה)[^] (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד



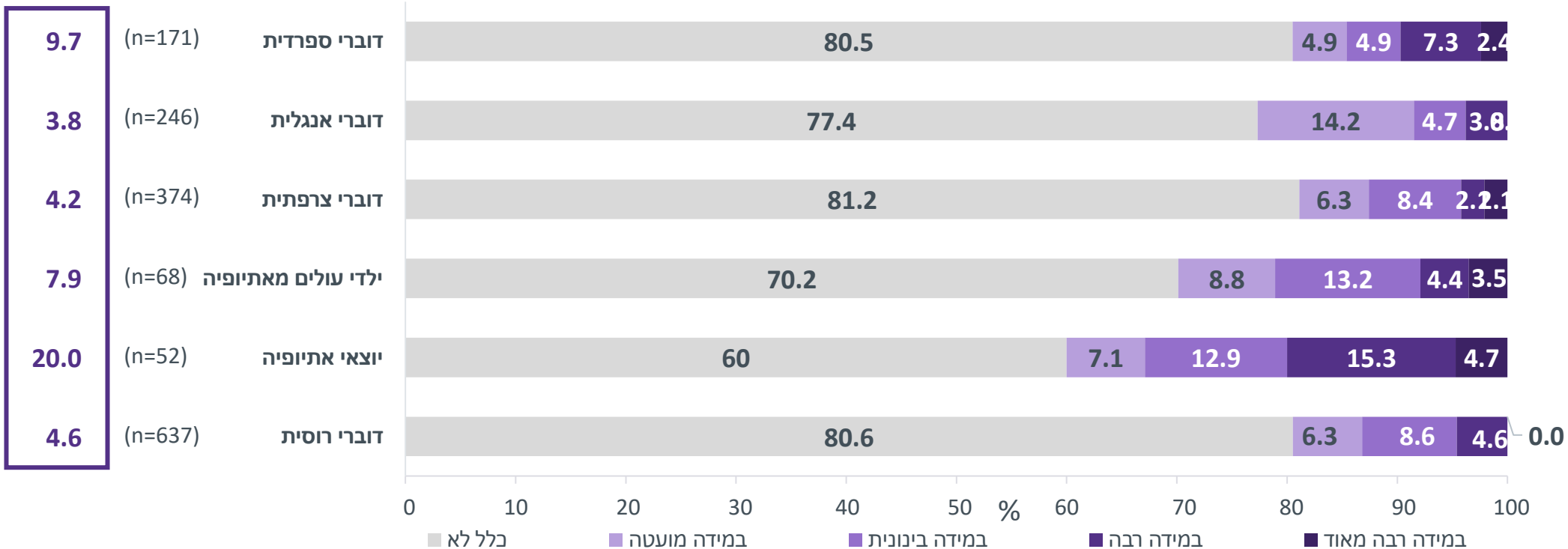
נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:
 ■ ליוצאי אתיופיה וילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא
 ■ לדוברי רוסית יותר צרכים מאשר לדוברי צרפתית

[^] ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



הבדלים בין קבוצות המוצא בתחום 'יחסים במשפחה' (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

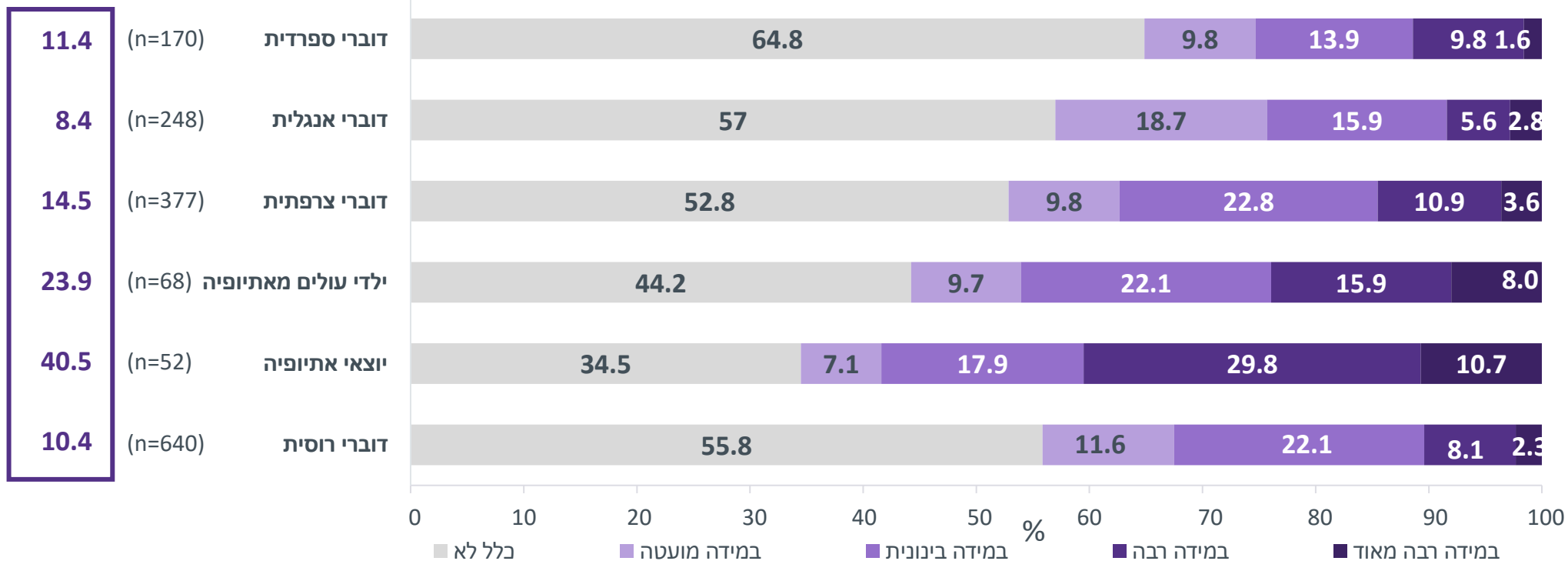
- ליוצאי אתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא, מלבד ילדי עולים מאתיופיה
- לדוברי רוסית יותר צרכים מאשר לדוברי צרפתית

ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים בתחום 'תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל' (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד



11.4
8.4
14.5
23.9
40.5
10.4

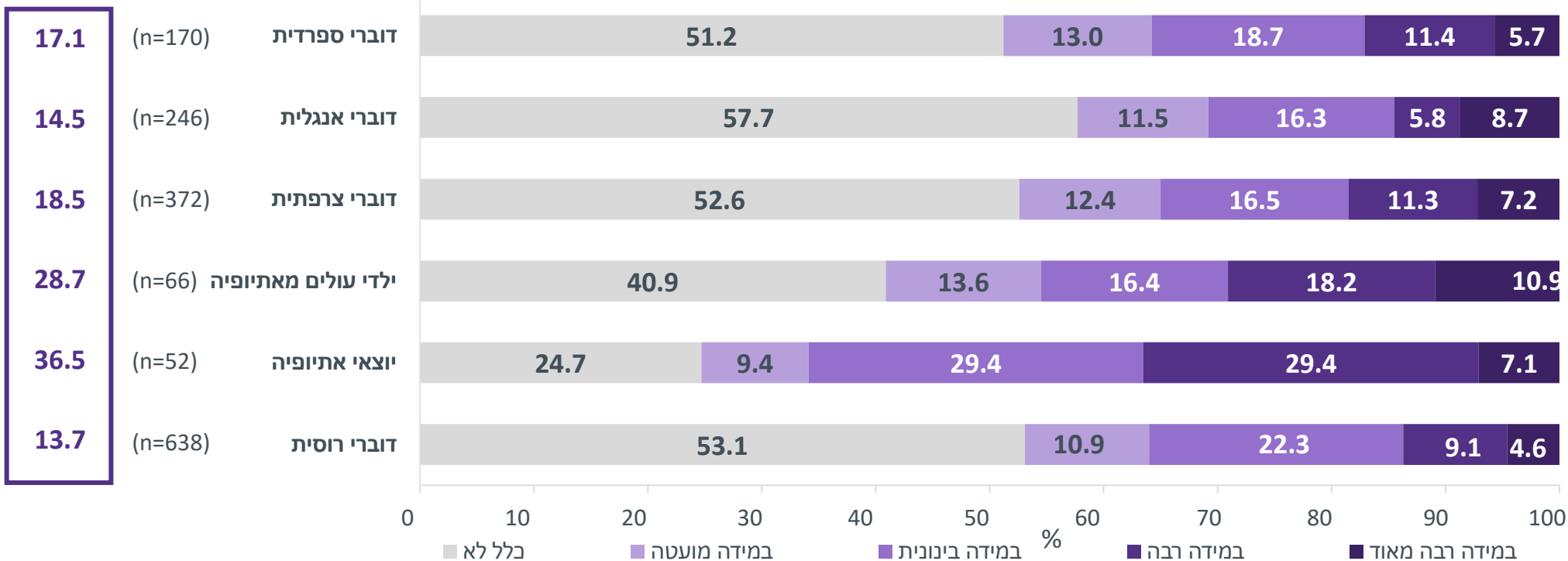
נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:
 ■ ליוצאי אתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא, מלבד ילדי עולים מאתיופיה
 ■ לילדי עולים מאתיופיה יותר צרכים מאשר לדוברי אנגלית ודוברי ספרדית

א ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



הבדלים בין קבוצות המוצא בצרכים בתחום 'פעילות פנאי', תחומי עניין וחיי תרבות[^] (באחוזים)

במידה רבה ורבה מאוד



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

- ליוצאי אתיופיה יותר צרכים מלשאר קבוצות המוצא (מלבד ילדי עולים מאתיופיה)

[^] ראו נספח ג': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים.



קשר בין צרכים ובין עצמם ובינם ובין מאפיינים: ותק בארץ[^]

קשרים בין צרכים ובין עצמם

ניתוח כל קבוצות המוצא
 כל הצרכים קשורים אלו לאלו בקשר חיובי (מלבד שליטה בשפה העברית שאינה מקושרת לצרכים 'מצב כלכלי', 'מצב תעסוקתי', 'דיוור' ו'ביטחון אישי')
ניתוח ללא דוברי אנגלית^{^^}
 כל הצרכים קשורים לצרכים 'שליטה בשפה העברית', 'דיוור' ו'ביטחון אישי'
ניתוח ללא דוברי אנגלית וללא ילדי עולים מאתיופיה^{^^^}
 כל הצרכים קשורים לצרכים 'שליטה בשפה העברית' ו'דיוור'



הסברים:

- הקשיים של דוברי אנגלית בשליטה בשפה העברית לא משפיעים על הצרכים 'מצב כלכלי' ו'מצב תעסוקתי', כנראה בשל שליטתם בשפה האנגלית, המאפשרת לבדה השתלבות טובה בשוק התעסוקה.
- בקרב ילדי עולים מאתיופיה אין קשר בין הצורך 'שליטה בשפה העברית' ובין הצרכים האחרים, כנראה בשל שליטתם הטובה בעברית. הדבר "משבש" את הקשר הסטטיסטי הכולל בין שליטתם בשפה העברית ובין הצרכים האחרים.



קשרים בין צרכים ובין ותק בארץ

- נמצא קשר שלילי בין הצרכים 'מצב כלכלי' ו'דיוור' ובין הוותק של העולים בארץ
- נמצא קשר שלילי בין הצרכים 'שליטה בשפה העברית' ו'תחושת ההשתייכות לקהילה ולחברה בישראל' ובין השתייכות לקבוצת ותק^{^^^}
- נמצא קשר חיובי בין הצורך 'ביטחון אישי' ובין השתייכות לקבוצת ותק^{^^^}

הסבר: ייתכן שהקשר החיובי בין קבוצות הוותק ובין הצורך 'ביטחון אישי' נובע מרגישות גבוהה יותר לביטחון האישי בקרב עולים, אבל רק החל ממספר מסוים של שנות ותק.

[^] ראו נספח ד': מתאמי פירסון (r) בין הצרכים ובין עצמם ובינם ובין ותק בארץ.

^{^^} ראו נספח ה': מתאמי פירסון (r) בין הצרכים ובין עצמם ובינם ובין ותק בארץ – ללא דוברי אנגלית.

ראו נספח ו': מתאמי פירסון (r) בין הצרכים ובין עצמם ובינם ובין ותק בארץ – ללא דוברי אנגלית וילדי עולים מאתיופיה.

^{^^^} ראו נספח ז': מתאמי ספירמן (p) בין צרכים ובין השתייכות לקבוצת ותק.

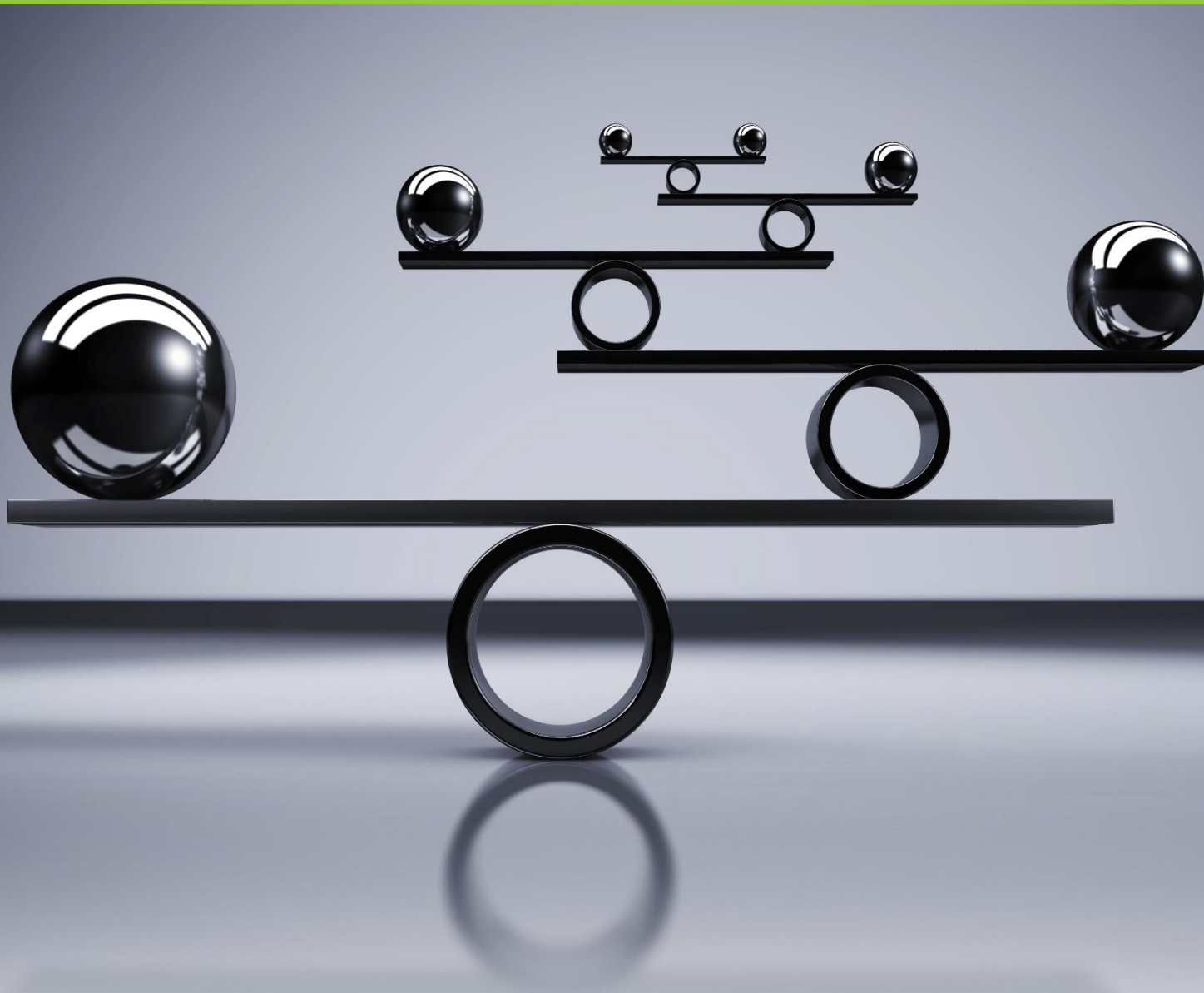


קשר בין צרכים ובין מאפיינים

נמצאו הבדלים בין משיבים החיים באזור המרכז ובערים הגדולות ובין מי שחיים בפריפריה ברמת הצרכים שלהם: למשיבים החיים במרכז ובערים הגדולות יש –

- פחות קושי בשליטה בעברית ($M=2.5, SD=1.48$) מאשר למי שחיים בפריפריה ($M=2.7, SD=1.52$), $t=-2.130, p < .05$.
- יותר צרכים בתחום 'השתייכות לקהילה ולחברה בישראל' ($M=2.1, SD=1.29$) מאשר למי שחיים בפריפריה ($M=1.8, SD=1.13$), $t=2.732, p < .01$.

מקום מגורים



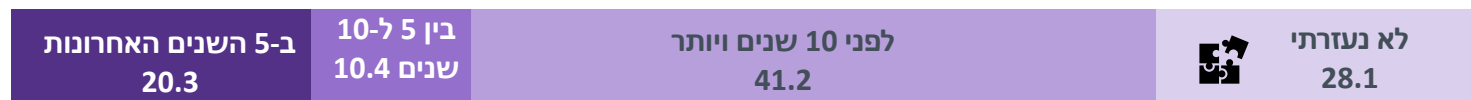
**4. תפוקות –
דפוסי השימוש
בשירותים ושביעות
הרצון מהם**



שירותי קליטה



דפוסי השימוש בשירותי קליטה (באחוזים)



מועד השימוש האחרון
בשירותים
(n=1,574)



תדירות השימוש
בשירותים
(n=1,299)

44.6% – לא היה צורך
30.4% – לא ידעתי על השירות / לא היה לי מספיק מידע
6.7% – השירותים הקיימים לא יכלו לעזור
5.7% – רמה נמוכה של שירותים

סיבות עיקריות למיעוט או
לא-שימוש בשירותים^א
(n=1,264)

שירותי קליטה שנכללו בשאלה: אולפן ולימודי עברית, ייעוץ וליווי בענייני קליטה, סיוע בתחום התעסוקתי או הלימודי, פעילויות תרבות ופנאי. לא נכללו בשאלה: שירותים אוניברסליים (למשל סל קליטה, שאותו מקבלים כמעט כל העולים), והדבר מסביר את האחוז הגבוה יחסית של מי שדיווחו כי לא השתמשו בשירותי קליטה. עוד יצוין כי חלק מן המשיבים עלו לארץ כשהיו ילדים, ולכן אף שהם עצמם נהנו משירותי הקליטה, הוריהם היו מי שהשתמשו בהם.



^אהמשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.



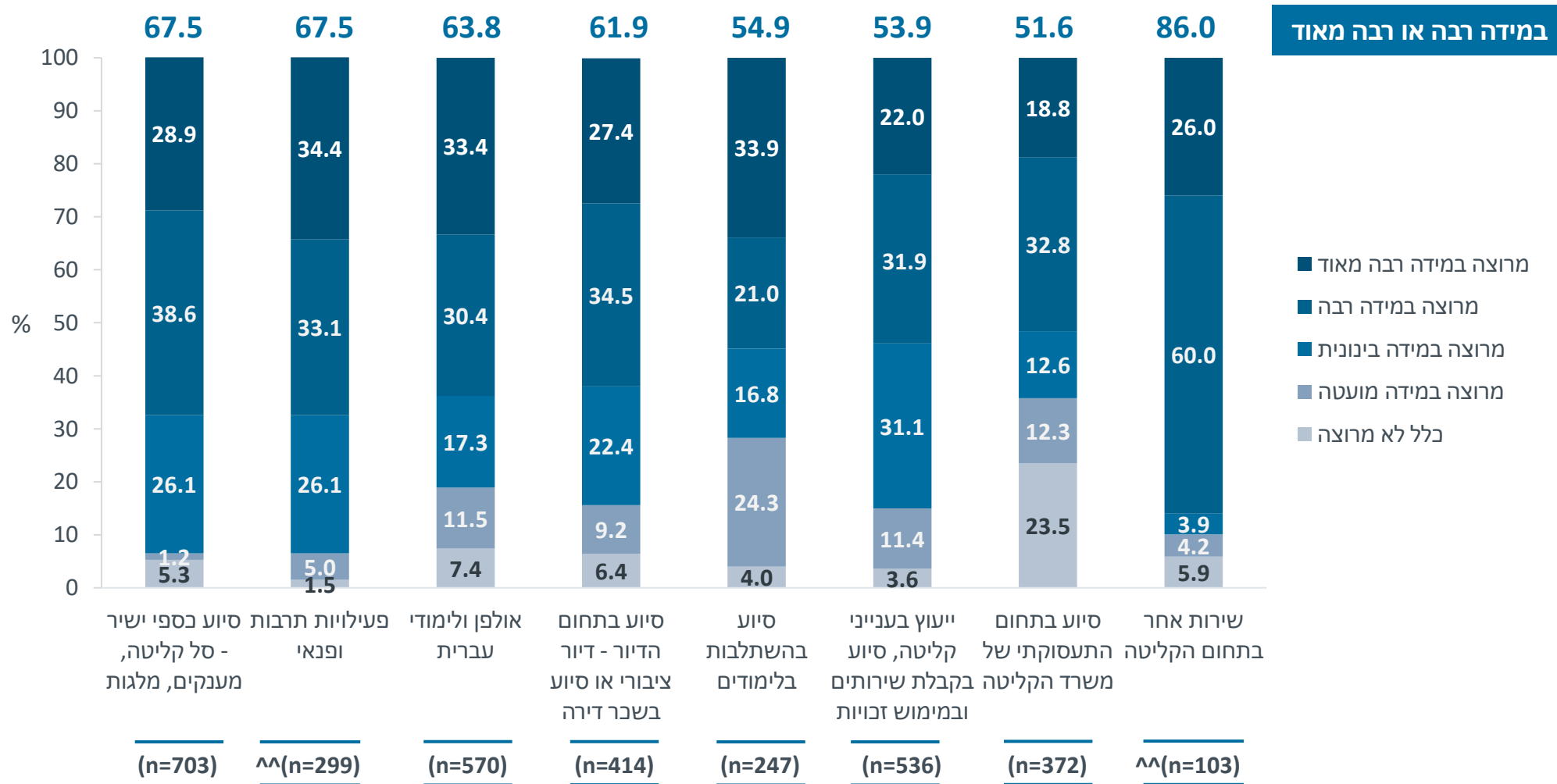
הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותי קליטה (באחוזים)^א

נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

52.9% מיוצאי אתיופיה ו-67.3% מילדי העולים מאתיופיה דיווחו שלא השתמשו בשירותי קליטה. זאת לעומת שאר הקבוצות שבהן דווח יותר על שימוש בשירותי קליטה: דוברי רוסית – 85.1%, דוברי צרפתית – 84.2%, דוברי אנגלית – 76.1% ודוברי ספרדית – 79.7%

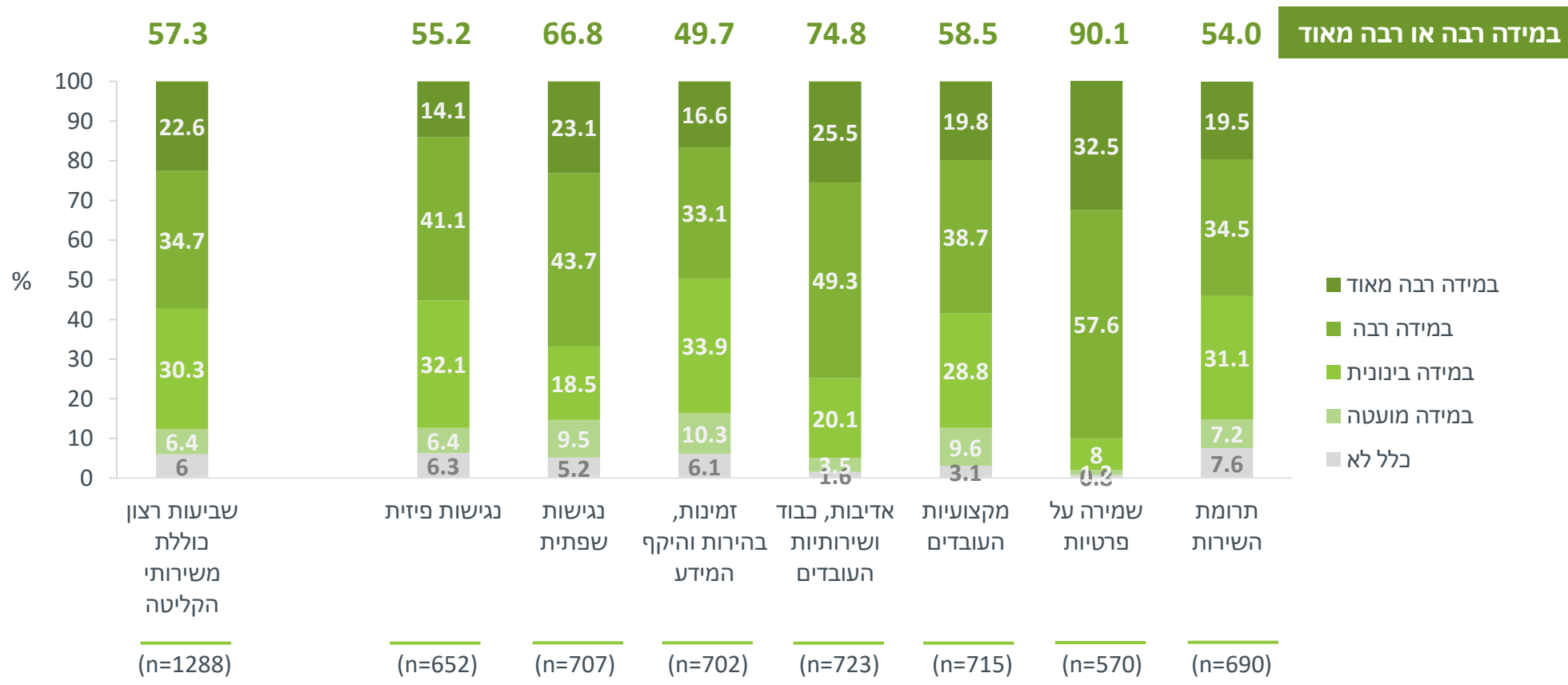
^א ראו נספח ח': הבדלים בשימוש בשירותים, לפי קבוצות מוצא.

שביעות רצון משירותי קליטה (באחוזים)[^]



[^] השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי קליטה בחמש השנים האחרונות. שביעות הרצון חושבה רק למי שציינו שהשתמשו בתחום השירות המסוים, ולכן מספר המשיבים (ה-n) בכל תחום שירות משמש אינדיקציה להיקף השימוש בו. ^{^^} שימוש מועט במיוחד בתחום השירות.

שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי קליטה (באחוזים)^א



^א השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי קליטה בחמש השנים האחרונות.



קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי הקליטה ובין מאפיינים

לא נמצא קשר בין השתייכות לקבוצת מוצא ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי הקליטה

קבוצת מוצא



נמצא קשר חיובי בין הוותק בארץ ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי הקליטה ($r = -.097, p < .05$)

ותק בארץ

קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי הקליטה ובין צרכים

נמצא קשר שלילי בין הצורך 'מצב כלכלי' ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי הקליטה
($p = .204, p < .01$)

מצב כלכלי



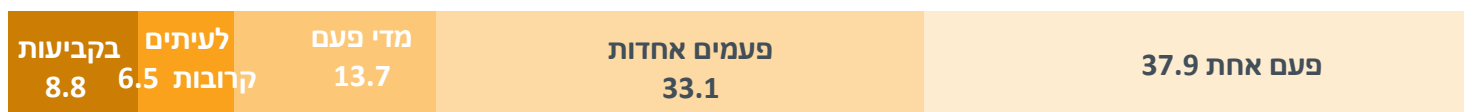
שירותי סיוע תעסוקתי ועסקי



דפוסי השימוש בשירותי סיוע תעסוקתי ועסקי (באחוזים)



מועד השימוש אחרון
בשירותים
(n=1,310)



תדירות השימוש
בשירותים
(n=496)

69.7% – לא היה צורך
19.3% – לא ידעתי על השירות / לא היה לי מספיק מידע
7.7% – השירותים הקיימים לא יכלו לעזור לי

סיבות עיקריות למיעוט או
לא-שימוש בשירותים[^]
(n=1,264)

שירותי סיוע תעסוקתי ועסקי (לא דרך משרד הקליטה) שנכללו בשאלה: ייעוץ וליווי במציאת עבודה, סיוע בשיפור סוג התעסוקה ותנאיה, תמיכה בניהול עסק עצמאי, הפניה להכשרות מקצועיות וסדנאות לחיפוש עבודה, סיוע במימון הכשרה והשכלה, הלוואות ומענקים ליזמים וסבסוד משרות.



[^]המשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.



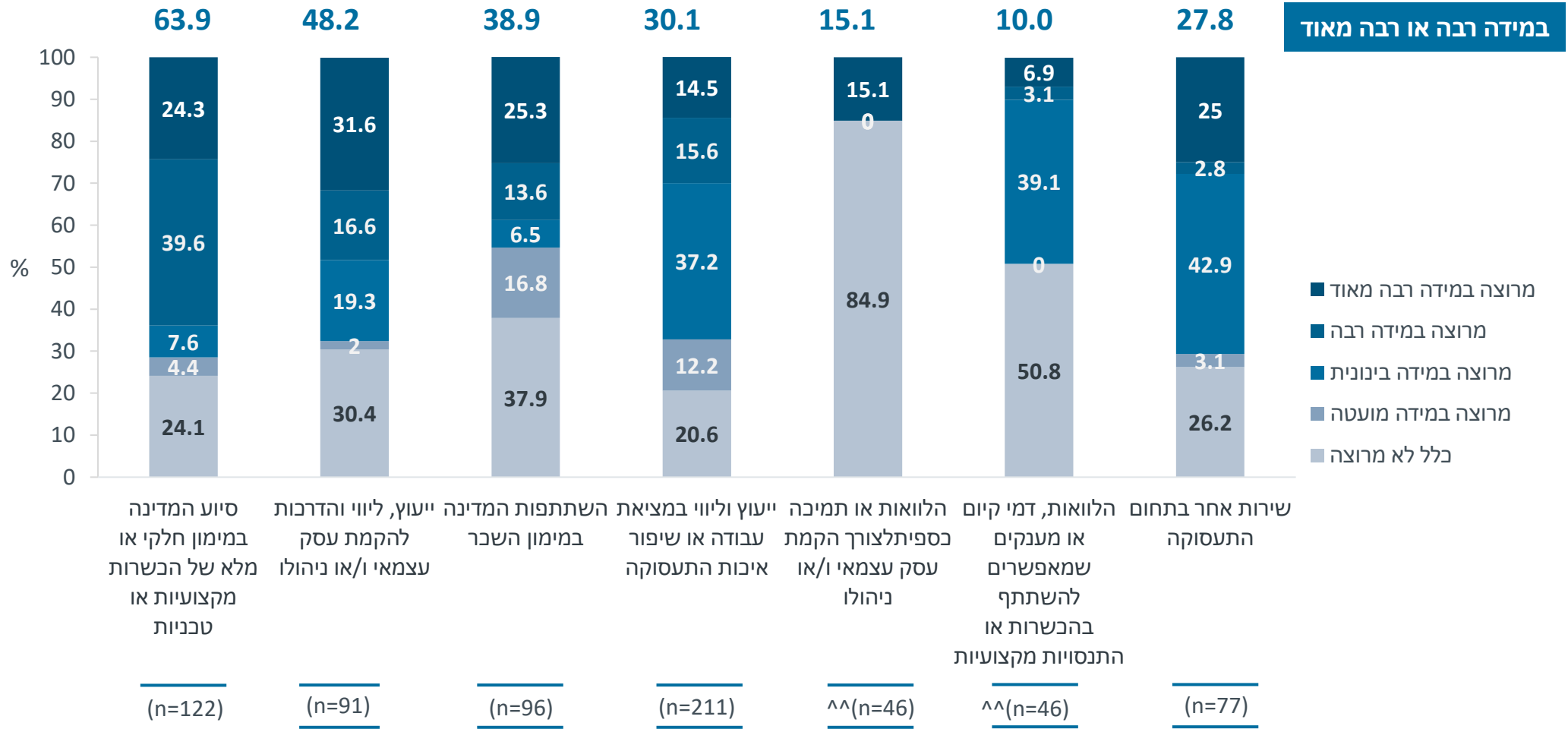
הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותי תעסוקה וסיוע עסקי (שאינם של משרד העלייה והקליטה) (באחוזים)^א

נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

- דוברי אנגלית (21.1%) ודוברי רוסית (27.6%) דיווחו על השימוש המועט ביותר בשירותי תעסוקה מבין שאר קבוצות המוצא (33.7%-41.6%)
- ילדי עולים מאתיופיה (41.6%) דיווחו על השימוש הרב ביותר בשירותי תעסוקה מבין שאר קבוצות המוצא (21.1%-34.5%)

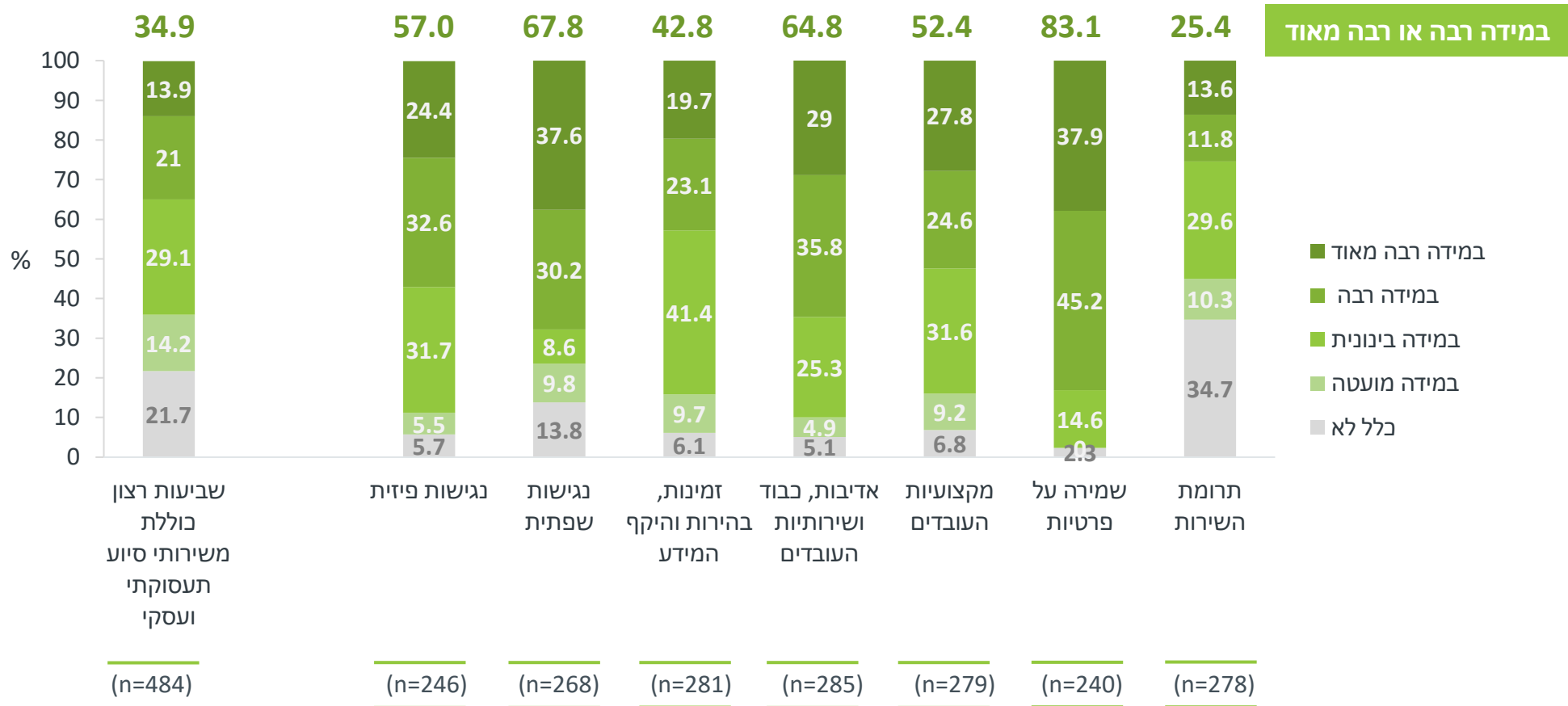
^א ראו נספח ח': הבדלים מובהקים בשימוש בשירותים, לפי קבוצות מוצא.

שביעות רצון משירותי סיוע תעסוקתי ועסקי (באחוזים)[^]



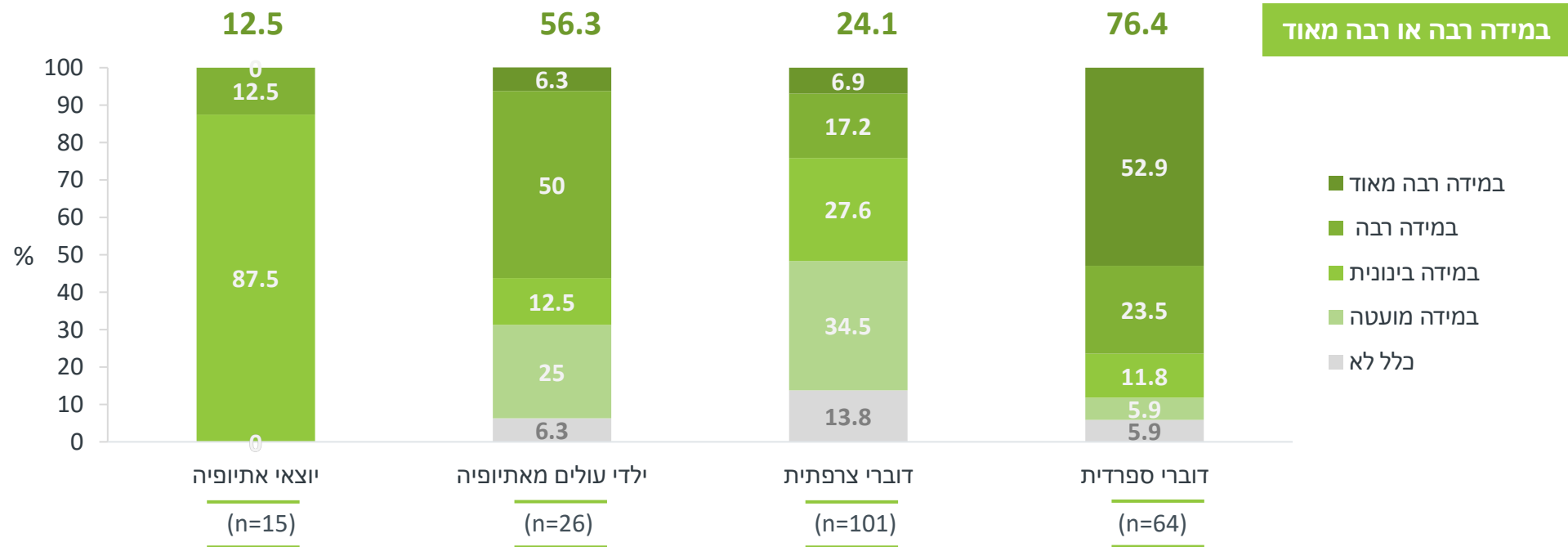
[^] השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי סיוע תעסוקתי ועסקי בחמש השנים האחרונות. שביעות הרצון חושבה רק למי שצינו שהשתמשו בתחום השירות המסוים, ולכן מספר המשיבים (ה-n) בכל תחום שירות משמש אינדיקציה להיקף השימוש בו. ^{^^} שימוש מועט במיוחד בתחום השירות.

שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי סיוע תעסוקתי ועסקי (באחוזים) ^



^ השאלות הוצגו למי שהשתמש בשירותי סיוע תעסוקתי ועסקי בחמש השנים האחרונות.

קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי סיוע תעסוקתי ועסקי ובין מאפיינים



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:[^] עולים יוצאי אתיופיה, ילדי עולים יוצאי אתיופיה ועולים דוברי ספרדית שבעי רצון במידה רבה יותר משירותי סיוע תעסוקתי ועסקי מעולים דוברי צרפתית

קבוצת מוצא

נמצא קשר שלילי בין גיל בעת העלייה ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי סיוע תעסוקתי ועסקי ($r=.198, p < .01$)

גיל בעת העלייה

[^] ראו נספח ט': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין שביעות הרצון הכוללת מסוגים שונים של שירותים.



שירותי רוחה



דפוסי השימוש בשירותי רווחה (באחוזים)



מועד השימוש האחרון
בשירותים
(n=1,567)

תדירות השימוש
בשירותים
(n=445)

סיבות עיקריות למיעוט או
לא-שימוש בשירותים^א
(n=1,031)

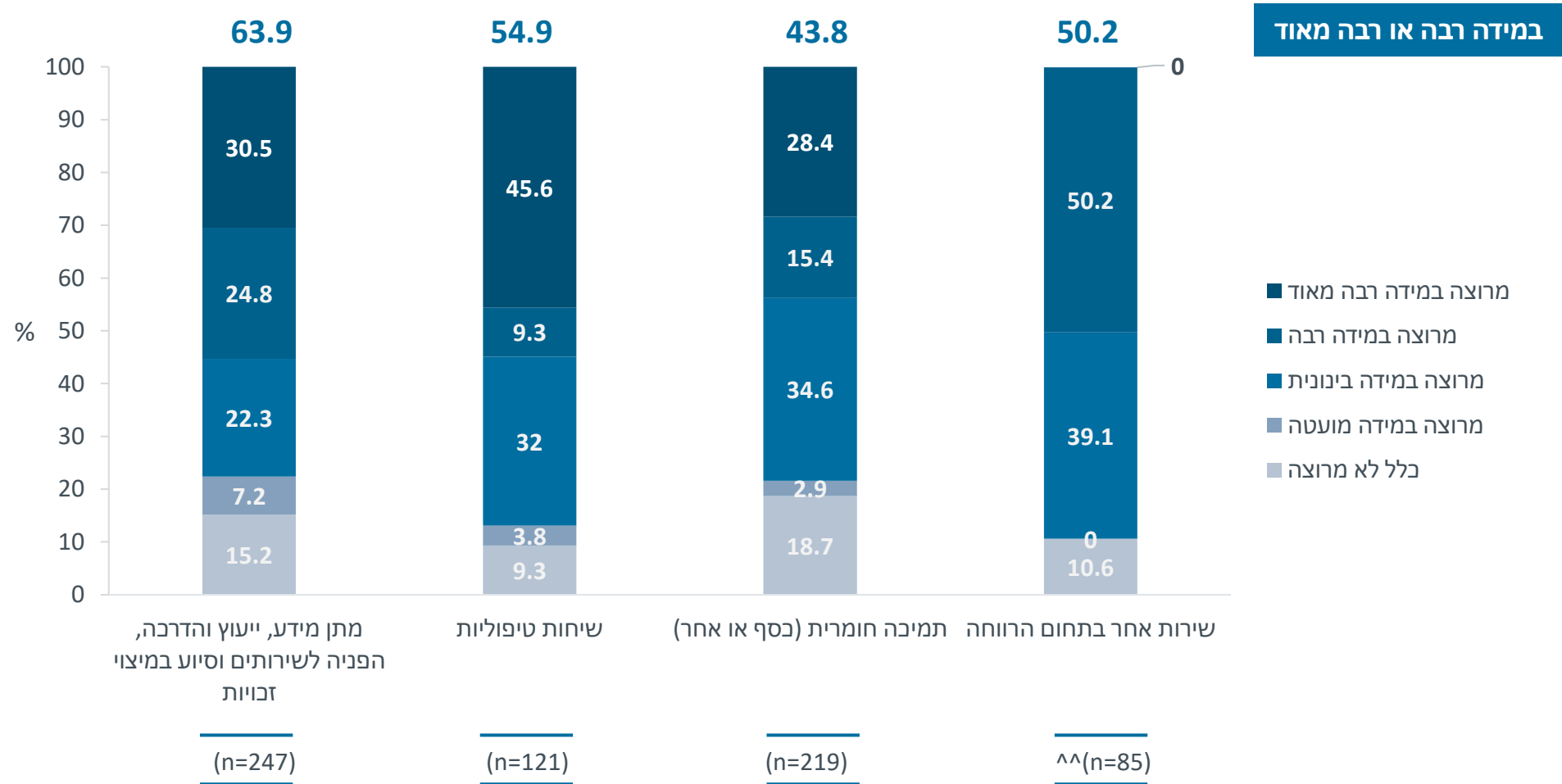


67.6% – לא היה צורך
22.4% – לא ידעתי על השירות / לא היה לי מספיק מידע

שירותי רווחה שנכללו בשאלה: מתן מידע, ייעוץ והדרכה, שיחות טיפוליות ותמיכה חומרית. 

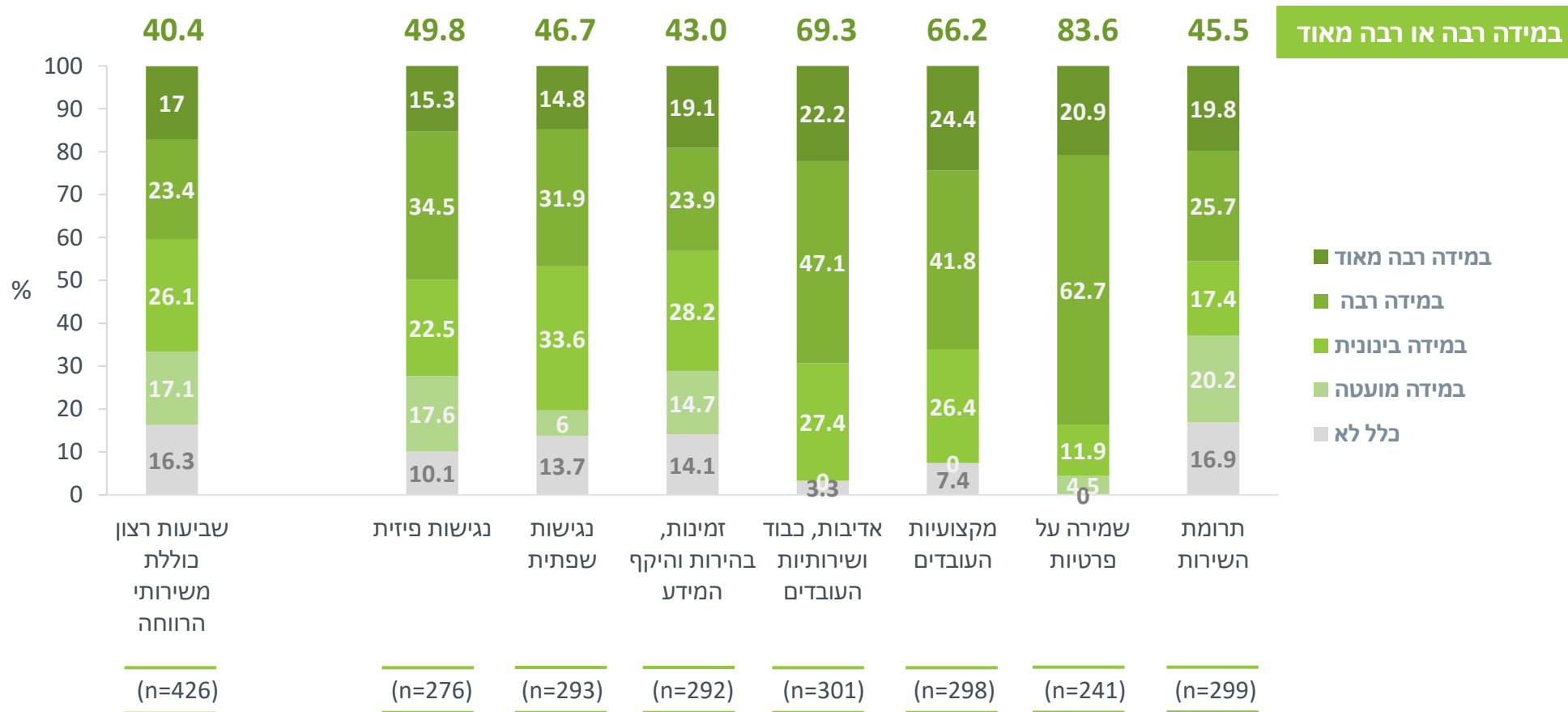
^אהמשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.

שביעות רצון משירותי רווחה (באחוזים)[^]



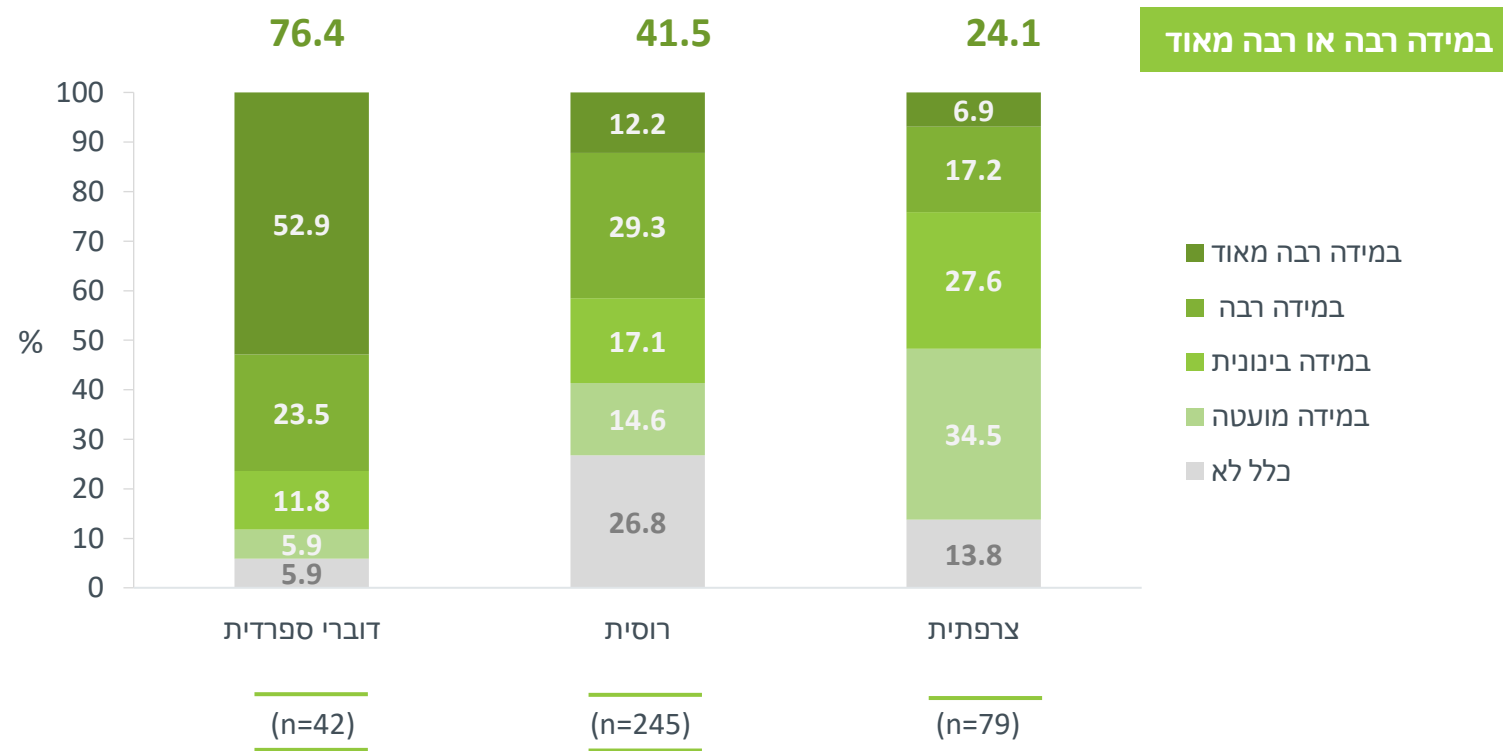
[^] השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי קליטה בחמש השנים האחרונות. שביעות הרצון חושבה רק למי שציינו שהשתמשו בתחום השירות המסוים, ולכן מספר המשיבים (ה-n) בכל תחום שירות משמש אינדיקציה להיקף השימוש בו.
^{^^} שימוש מועט במיוחד בתחום השירות.

שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי רווחה (באחוזים)^א



^א השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי רווחה בחמש השנים האחרונות.

קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי הרווחה ובין מאפיינים



קבוצת מוצא

- נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:[^]
- דוברי רוסית שבעי רצון משירותי הרווחה פחות מדוברי ספרדית ויותר מדוברי צרפתית
 - דוברי צרפתית שבעי רצון משירותי הרווחה פחות מדוברי ספרדית

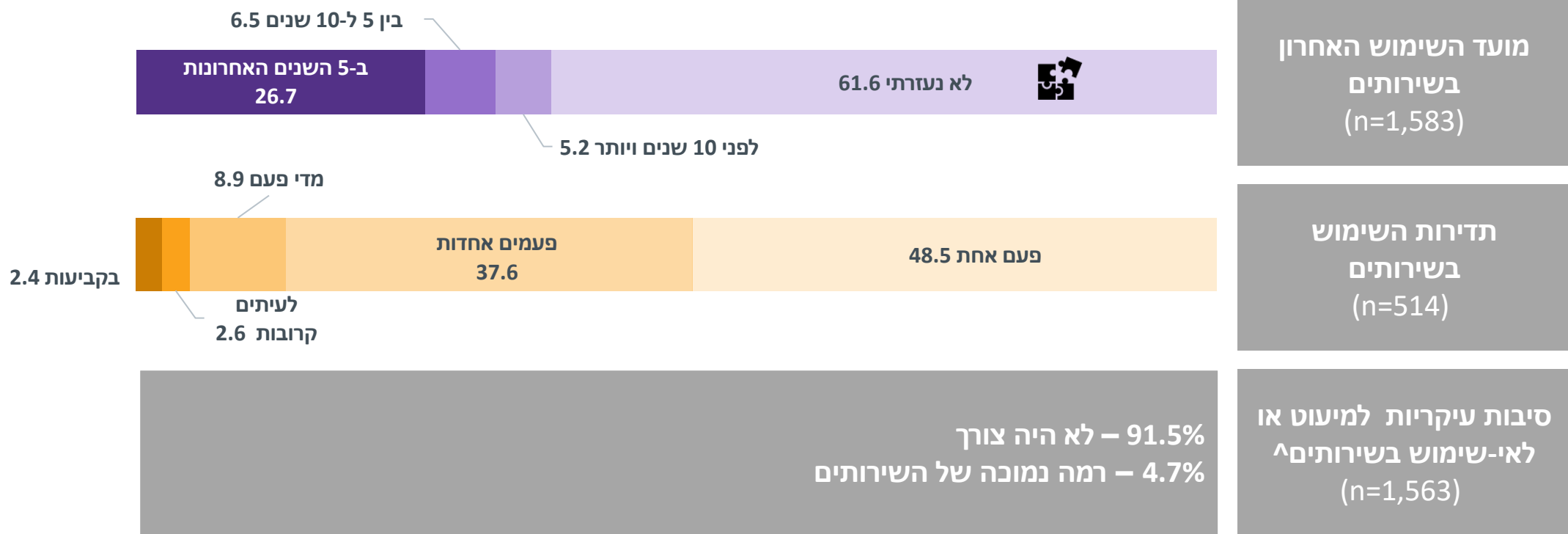
[^] ראו נספח ט': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין שביעות הרצון הכוללת מסוגים שונים של שירותים.



שירותי משטרה



דפוסי השימוש בשירותי משטרה (באחוזים)



בשאלה לא פורטו שירותי המשטרה, והיא נוסחה ניסוח כללי: "מתי בפעם האחרונה נעזרת במשטרה?".



^המשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.

הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותי משטרה (באחוזים)[^]



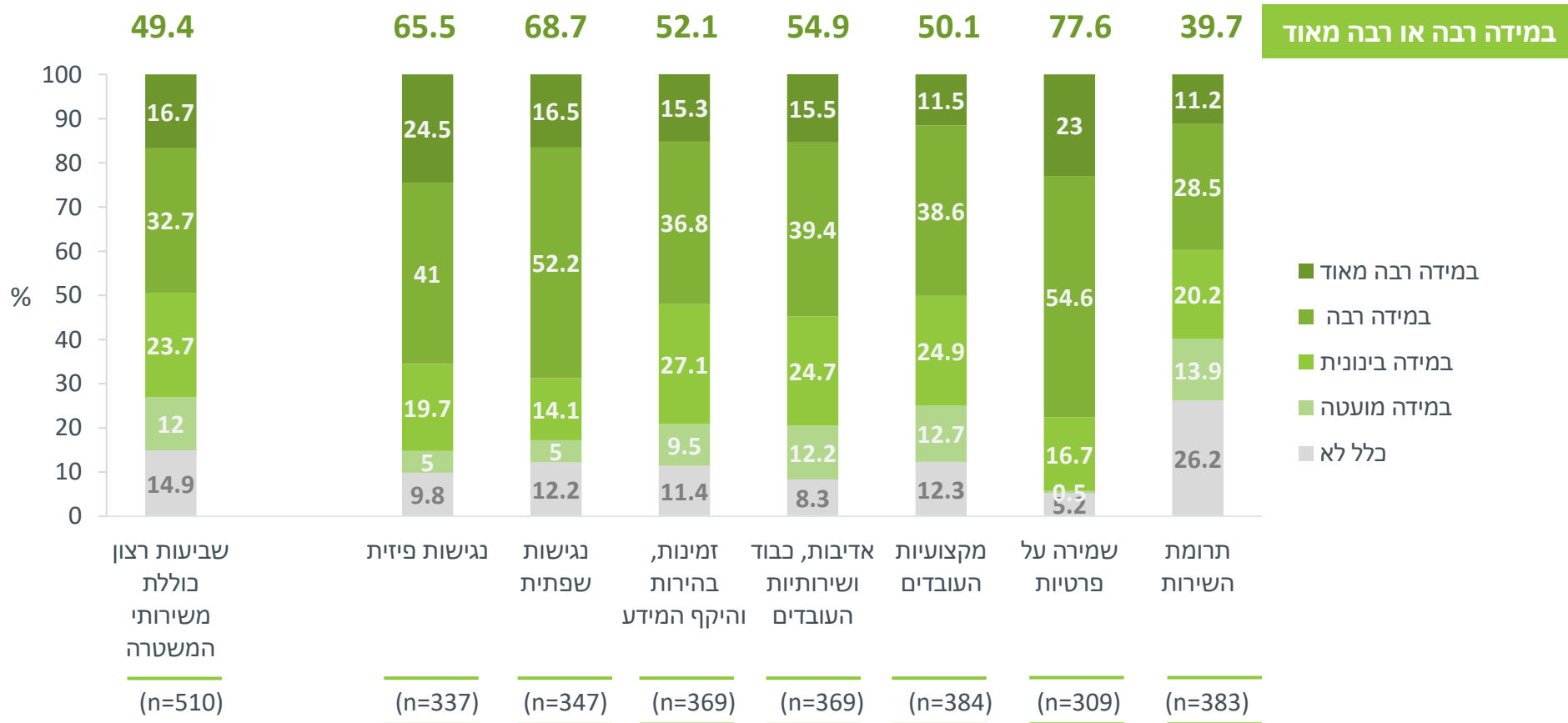
נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:
בקרב ילדי עולים מאתיופיה (24.8%) ויוצאי אתיופיה (25.9%) דווח על השימוש המועט ביותר בשירותי משטרה מבין שאר קבוצות המוצא (35.7%-45.3%)



יש לשים לב כי השימוש הנמוך ביותר של ילדי עולים מאתיופיה בשירותי המשטרה, מבין שאר קבוצות המוצא, דווח בד בבד עם התיעדוף הגבוה ביותר שלהם לטיפול בצורך 'ביטחון אישי'. ייתכן שהממצא מוסבר בכך ששביעות הרצון שלהם משירותי המשטרה היא הנמוכה ביותר (יחד עם יוצאי אתיופיה) מבין קבוצות המוצא.^{^^}

[^] ראו נספח ח': הבדלים מובהקים בשימוש בשירותים, לפי קבוצות מוצא.
^{^^} לפירוט ראו שקף 75.

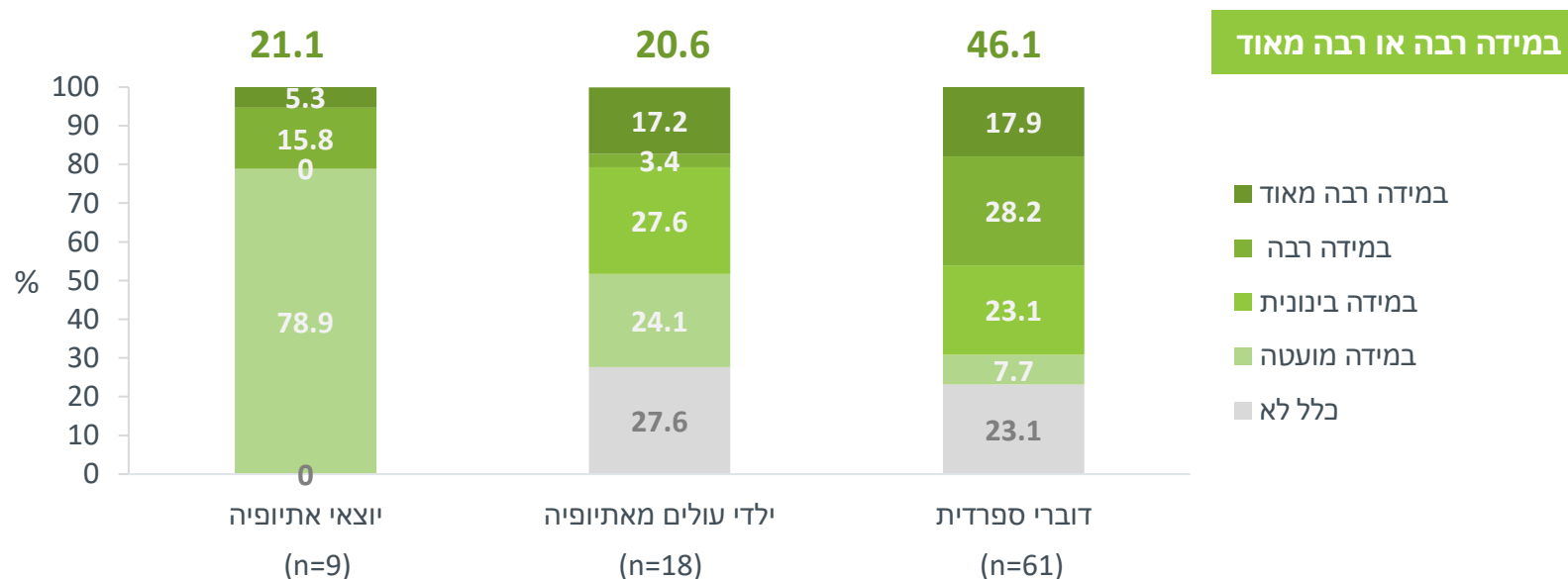
שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי משטרה (באחוזים) ^



^ השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי משטרה בחמש השנים האחרונות.



קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי המשטרה ובין מאפיינים



קבוצת מוצא

- נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:^א
- יוצאי אתיופיה שבעי רצון משירותי המשטרה פחות מדוברי ספרדית
- ילדי עולים מאתיופיה שבעי רצון משירותי המשטרה פחות מדוברי ספרדית

גיל בעת העלייה

נמצא קשר חיובי בין גיל בעת העלייה ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי המשטרה ($r = -.136, p < .05$)

^א ראו נספח ט': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין השביעות הרצון הכוללת מסוגים שונים של שירותים.

קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי המשטרה ובין צרכים



נמצא קשר שלילי בין רמת הצורך 'מצב כלכלי' ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי המשטרה ($p=.198, p < .01$)

מצב כלכלי

נמצא קשר חיובי בין קושי ב'שליטה בשפה העברית' ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי המשטרה ($p=-.176, p < .01$)

שליטה בשפה
העברית

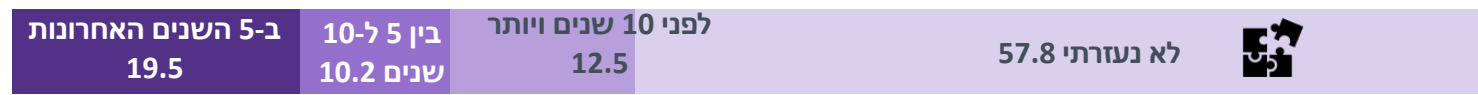


שירותי דת

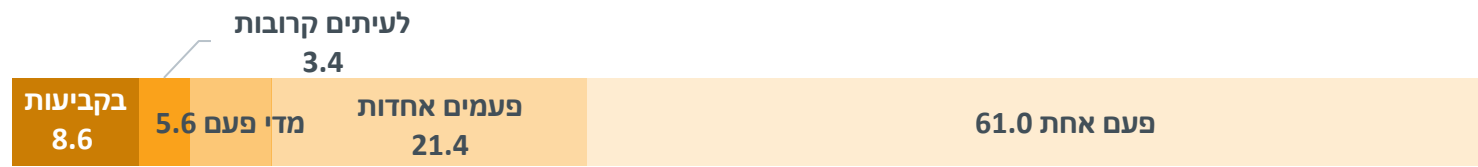




דפוסי השימוש בשירותי דת (באחוזים)



מועד השימוש האחרון בשירותים (n=1,574)



תדירות השימוש בשירותים (n=452)

91.3% – לא היה צורך
4.6% – היה קשה להגיע לקבל את השירות

סיבות עיקריות למיעוט או לאי-שימוש בשירותים^א (n=1,504)

שירותי דת שנכללו בשאלה: נישואין, גירושין, גיור וקבורה. יצוין כי מי שדיווחו שלא השתמש כלל בשירותי דת, לא נכללו בהערכת שביעות הרצון מן השירותים בתחום. ייתכן שחלקם נמנעו מפנייה לשירותי דת שמספקת המדינה והשתמשו בשירותים חלופיים (למשל נישואין אזרחיים) בשל עמדות שליליות כלפי שירותי הדת הרשמיים. נמנעים אלו יכולים להיכלל בין מי שציינו כי הסיבה למיעוט או לאי-שימוש בשירותים הייתה 'לא היה צורך'.



^אהמשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.



הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותי דת (באחוזים)^א

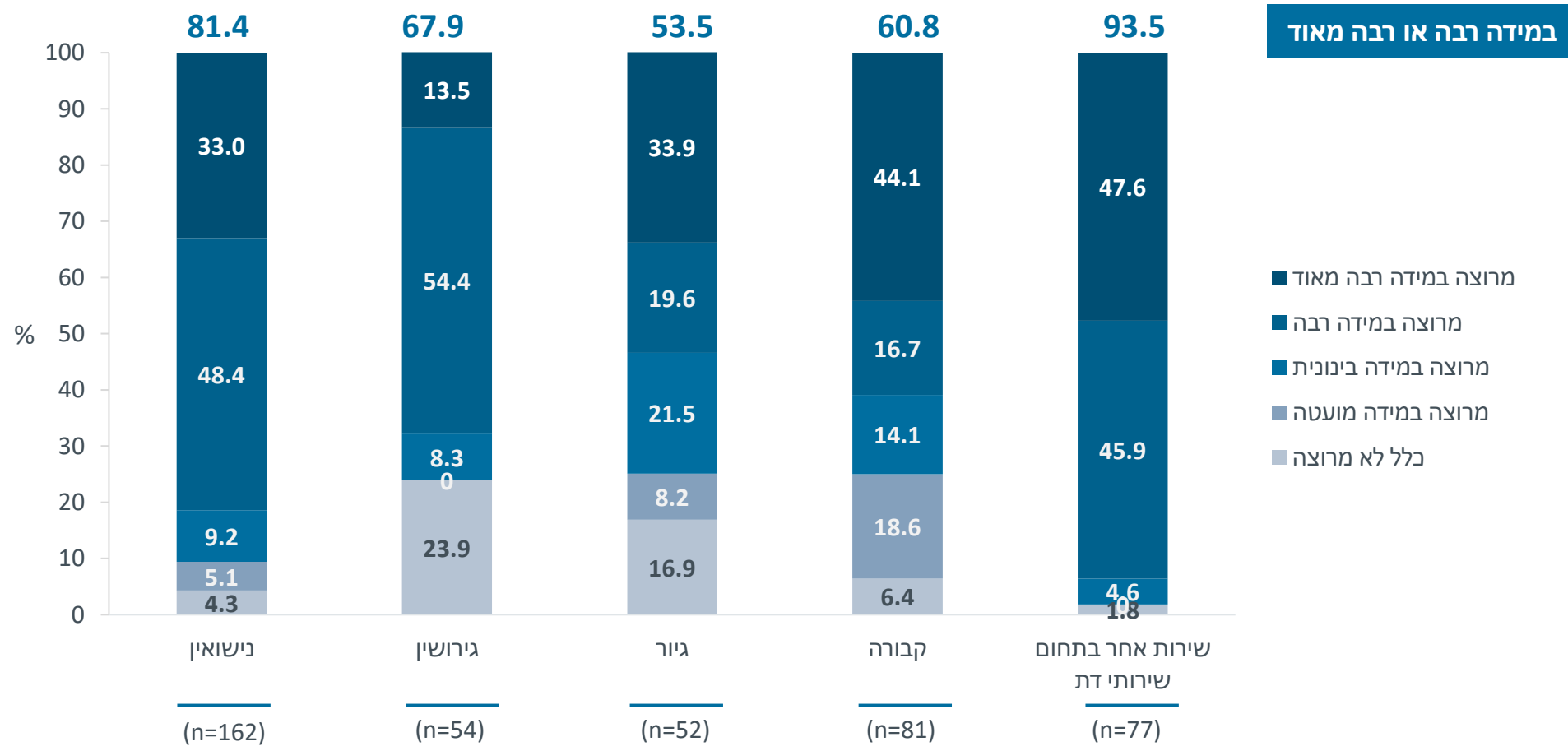
נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

דוברי צרפתית (52.6%), דוברי ספרדית (46.8%) ויוצאי אתיופיה (45.9%) דיווחו על שימוש רב בשירותי דת לעומת דוברי אנגלית (38.5%), ובמיוחד לעומת דוברי רוסית (29.3%) וילדי עולים מאתיופיה (27.4%)

^א ראו נספח ח': הבדלים מובהקים בשימוש בשירותים, לפי קבוצות המוצא.



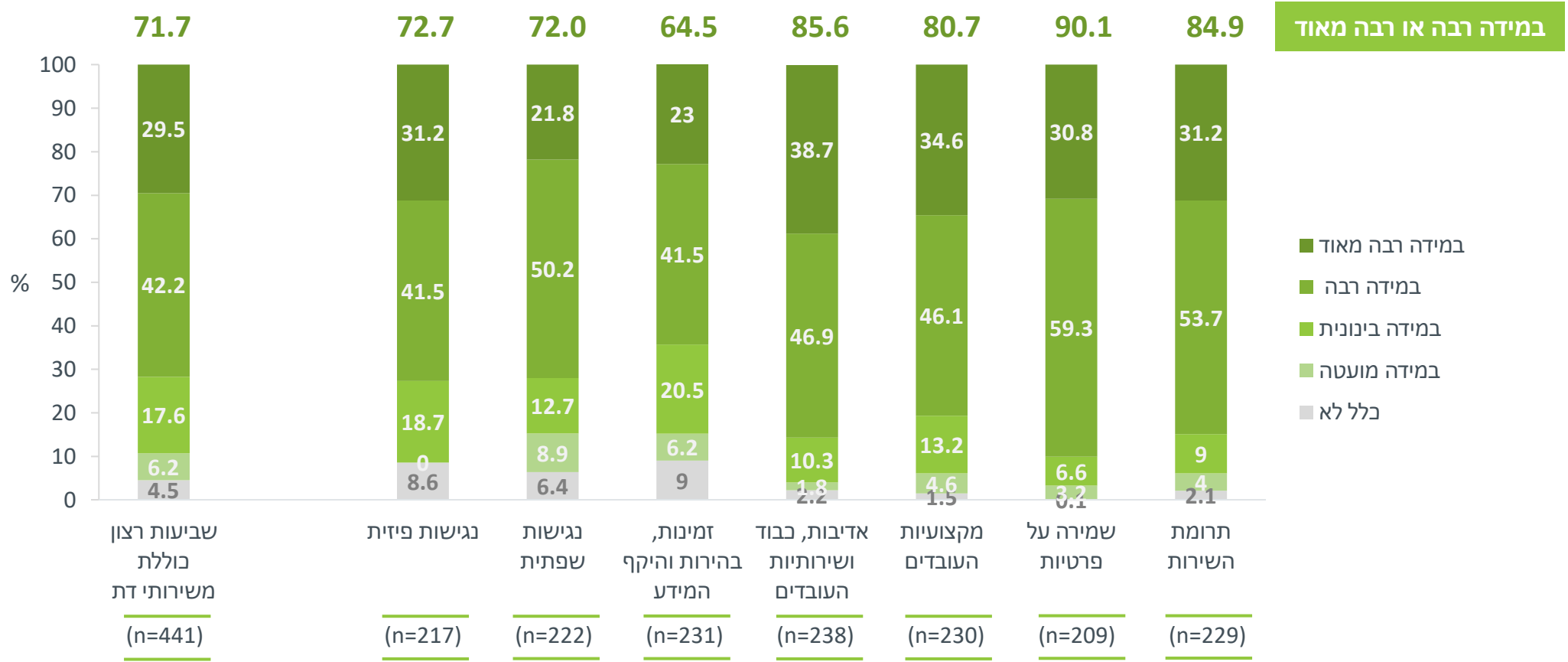
שביעות רצון משירותי דת (באחוזים)^א



^א השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי קליטה בחמש השנים האחרונות. שביעות הרצון חושבה רק למי שציינו שהשתמשו בתחום השירות המסוים, ולכן מספר המשיבים (ה-n) בכל תחום שירות משמש אינדיקציה להיקף השימוש בו.



שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי דת (באחוזים)^א



^א השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי דת בחמש השנים האחרונות.



קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי דת ובין מאפיינים

נמצא קשר שלילי בין רמת ההשכלה ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי דת: ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר, כך פוחתת שביעות הרצון משירותי הדת ($r = .229, p < .01$)

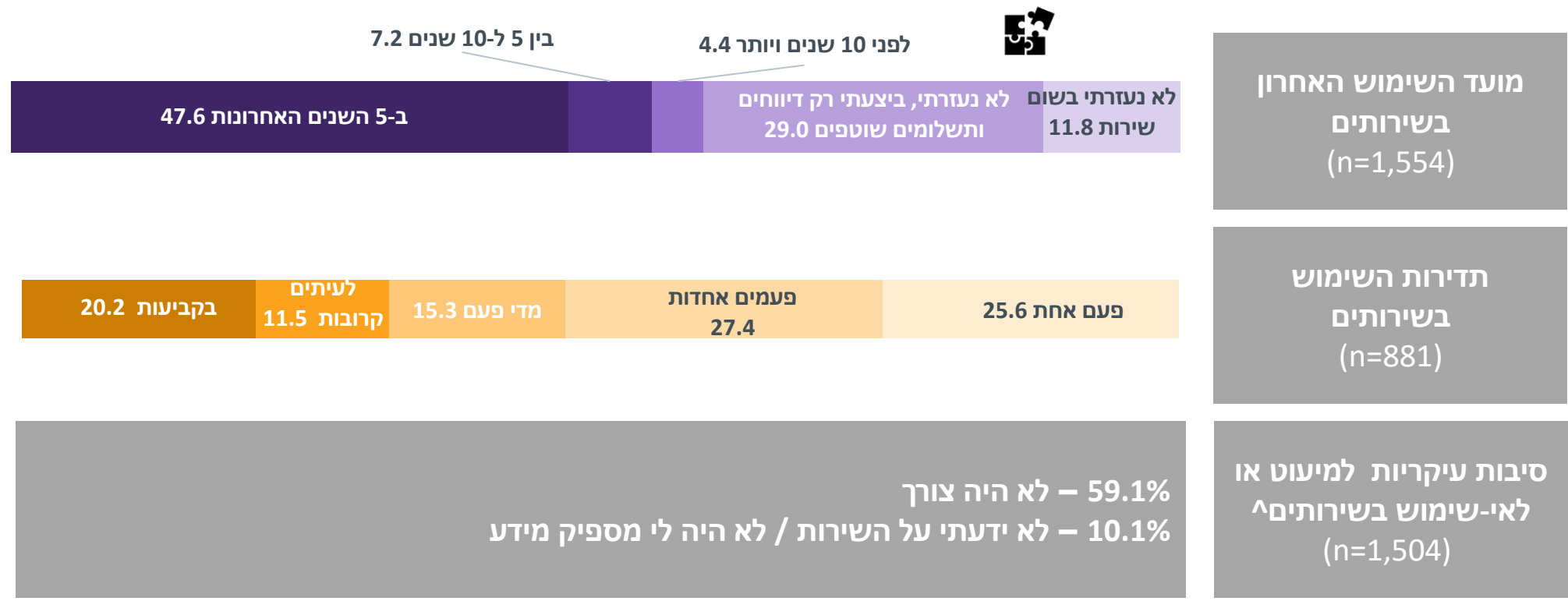
השכלה



שירותי הביטוח הלאומי



דפוסי השימוש בשירותי הביטוח הלאומי (באחוזים)



השאלה על שימוש בשירותי הביטוח הלאומי התייחסה לשימוש בשירותים שמעבר לביצוע דיווחים ותשלומים שוטפים.

המשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.

הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותי הביטוח הלאומי (באחוזים)[^]



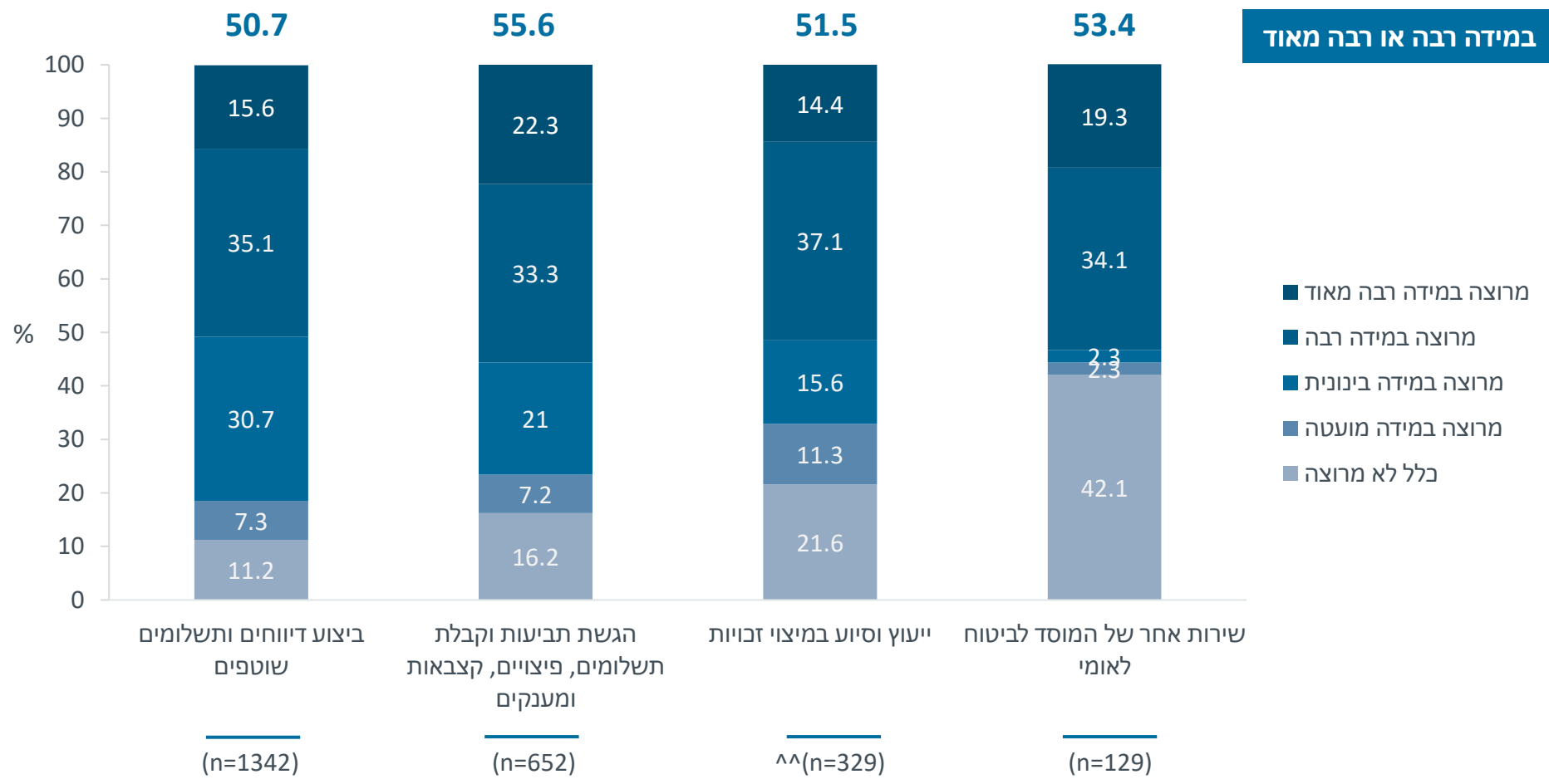
נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:^{^^}

- דוברי אנגלית (51.4%) וילדי עולים מאתיופיה (60.5%) דיווחו על שימוש מועט בשירותי הביטוח הלאומי לעומת שאר קבוצות המוצא (70.6%-76.5%)

[^] ראו נספח ח': הבדלים מובהקים בשימוש בשירותים, לפי קבוצות מוצא.
^{^^} בניתוח זה אי-שימוש בשירותי הביטוח הלאומי הוגדר כהעדר שימוש באף אחד משירותי הביטוח הלאומי ואי-ביצוע של דיווחים ותשלומים שוטפים.

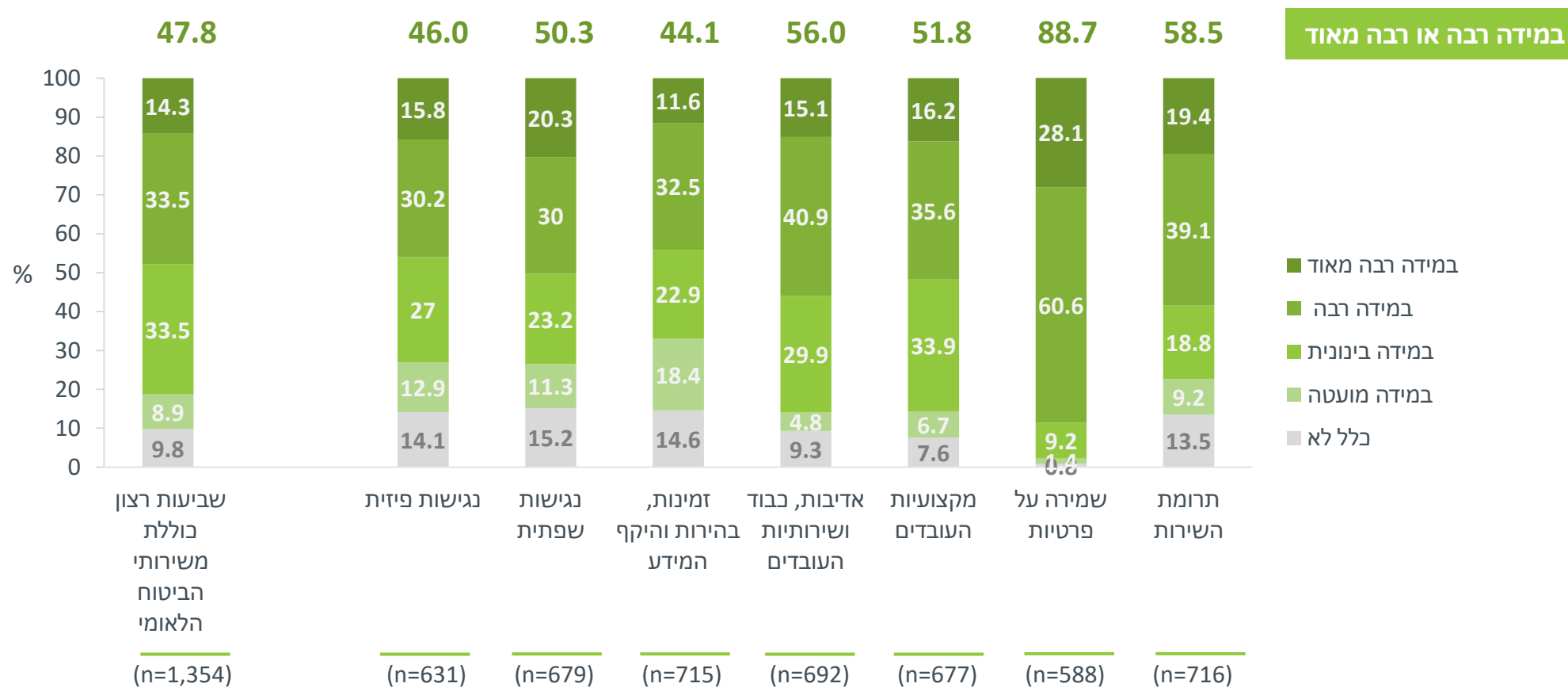


שביעות רצון משירותי הביטוח הלאומי (באחוזים) ^



^ השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי קליטה בחמש השנים האחרונות. שביעות הרצון חושבה רק למי שציינו שהשתמשו בתחום השירות המסוים, ולכן מספר המשיבים (ה-n) בכל תחום שירות משמש אינדיקציה להיקף השימוש בו.
^^ שימוש מועט במיוחד בתחום השירות.

שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי הביטוח הלאומי (באחוזים) ^



^ השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי הביטוח הלאומי (נוסף על ביצוע דיווחים ותשלומים שוטפים) בחמש השנים האחרונות.

קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי הביטוח הלאומי ובין צרכים



נמצא קשר שלילי בין רמת הצורך 'מצב כלכלי' ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי הביטוח הלאומי: ככל שהמצב הכלכלי טוב פחות, פוחתת שביעות הרצון משירותי הביטוח הלאומי ($p = .237, p < .01$)

מצב כלכלי



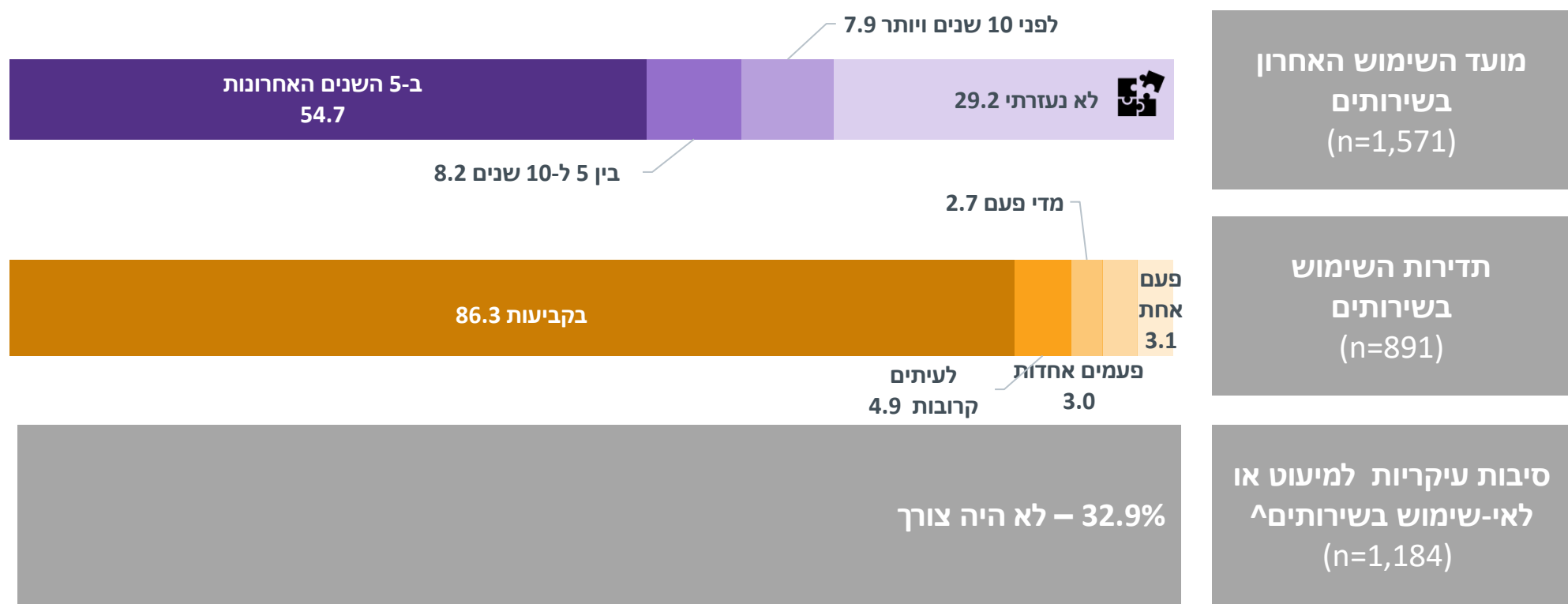
הסבר: קבוצות מוחלשות באוכלוסייה הן הכי פחות שבעות רצון מן השירותים שנועדו לתמוך בהן. ייתכן שהדבר מוסבר בכך שאנשים אלו משתמשים יותר בשירותי הביטוח הלאומי וצורכיהם לא יכולים לקבל מענה מספק במסגרת יכולות השירות. ייתכן גם שהם מתקשים יותר בהתנהלות מול הביטוח הלאומי ובמיצוי זכויותיהם, זאת לעומת קבוצות חזקות יותר באוכלוסייה.



שירותי השכלה וחינוך



דפוסי השימוש בשירותי השכלה וחינוך (באחוזים)



שירותי השכלה וחינוך שנכללו בשאלה: גנים, בתי ספר, לימודי מקצוע ותעודה, מכללות ואוניברסיטאות.



^המשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.



הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותי השכלה וחינוך (באחוזים)[^]

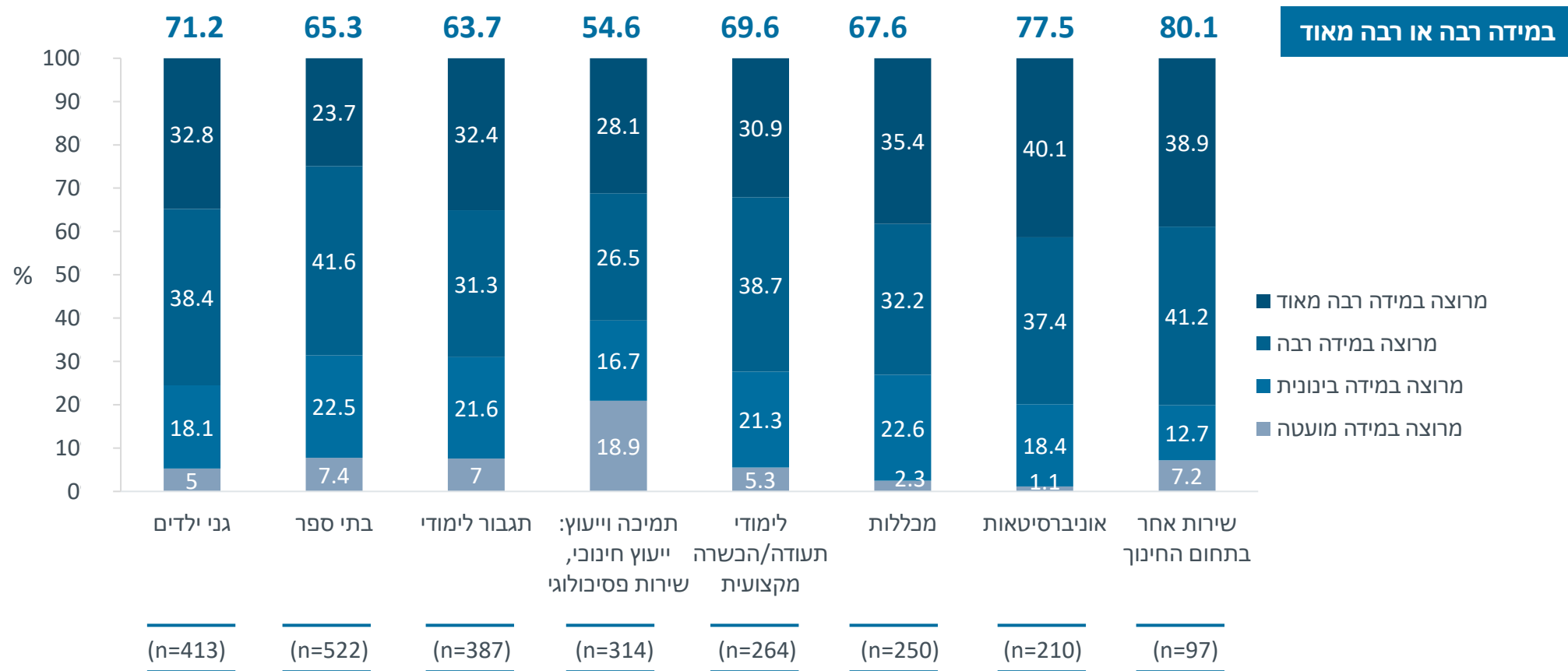
השכלה
וחינוך

נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא^{^^}:

- דוברי רוסית (53.0%) דיווחו על השימוש הנמוך ביותר בשירותי השכלה וחינוך, זאת לעומת דוברי אנגלית (67.0%), דוברי צרפתית (72.4%) וילדי עולים מאתיופיה (79.6%) שדיווחו על אחוזים גבוהים יחסית של שימוש בשירותים, אך נמוכים מאלו של דוברי ספרדית (86.2%) ויוצאי אתיופיה (90.6%) אשר דיווחו על אחוזי השימוש הגבוהים ביותר מבין כל קבוצות המוצא.

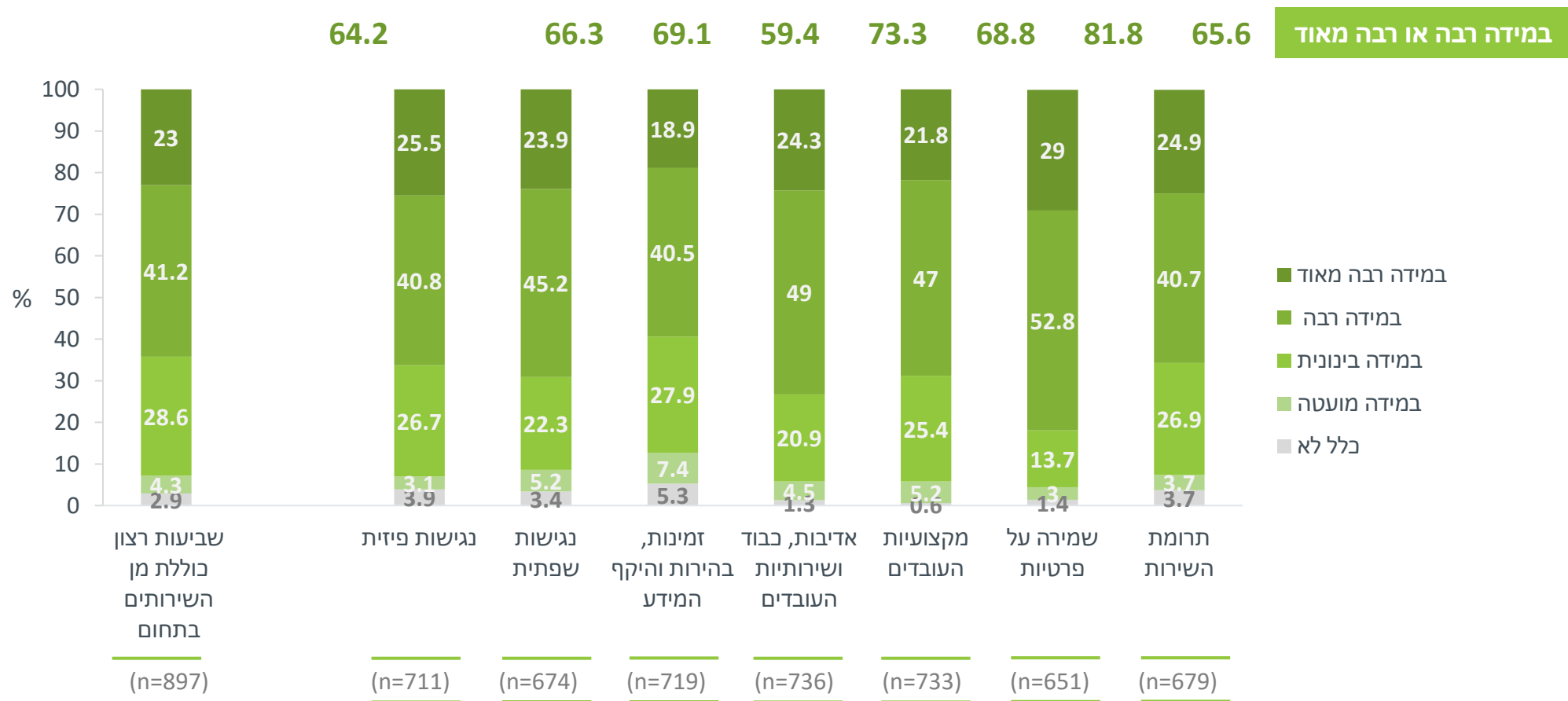
[^] ראו נספח ח': הבדלים מובהקים בשימוש בשירותים, לפי קבוצות מוצא.
^{^^} בניתוח זה אי-שימוש בשירותי הביטוח הלאומי הוגדר עבור מי שדיווחו שלא השתמשו בשום שירות של הביטוח הלאומי או שביצעו רק דיווחים ותשלומים שוטפים.

שביעות רצון משירותי השכלה וחינוך (באחוזים)^א



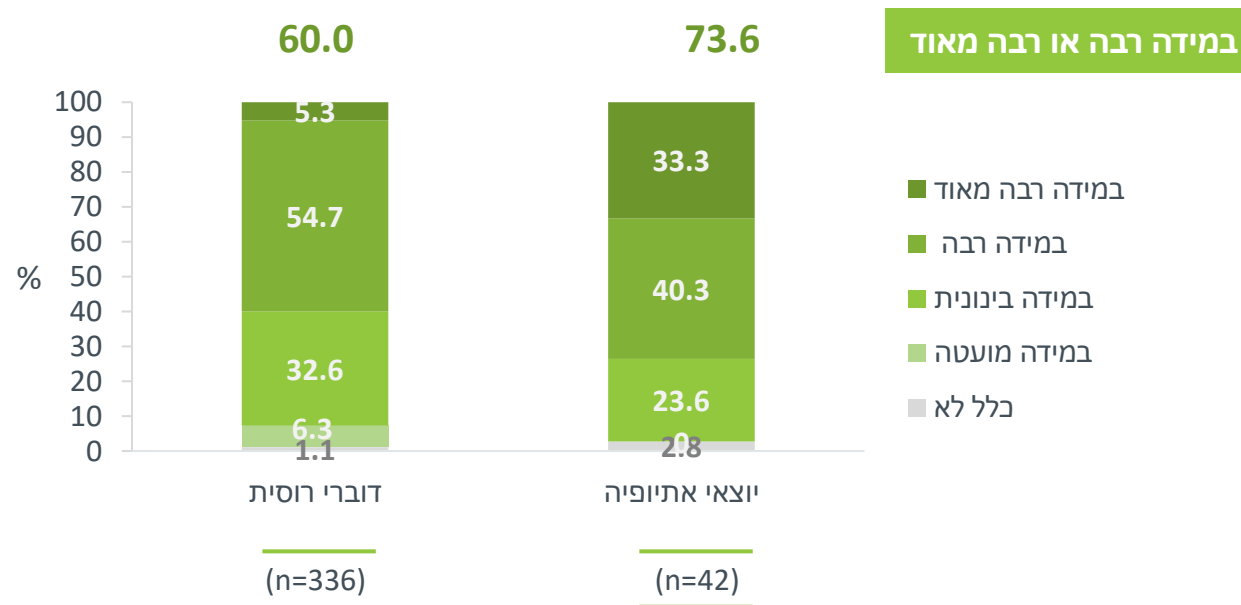
^א השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי השכלה וחינוך בחמש השנים האחרונות. שביעות הרצון חושבה רק למי שציינו שהשתמשו בתחום השירות המסוים, ולכן מספר המשיבים (ה-n) בכל תחום שירות משמש אינדיקציה להיקף השימוש בו.

שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי השכלה וחינוך (באחוזים)[^]



[^] השאלות הוצגו למי שהשתמשו בשירותי השכלה וחינוך בחמש השנים האחרונות.

קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי השכלה וחינוך ובין מאפיינים (באחוזים)



נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:^א
 ■ לדוברי רוסית שביעות רצון נמוכה מזו של יוצאי אתיופיה

קבוצת מוצא

נמצא קשר שלילי בין רמת ההשכלה ובין שביעות הרצון הכוללת משירותי השכלה וחינוך. ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר, פוחתת שביעות הרצון מן השירותים ($p=0.086, p < .05$)

רמת השכלה

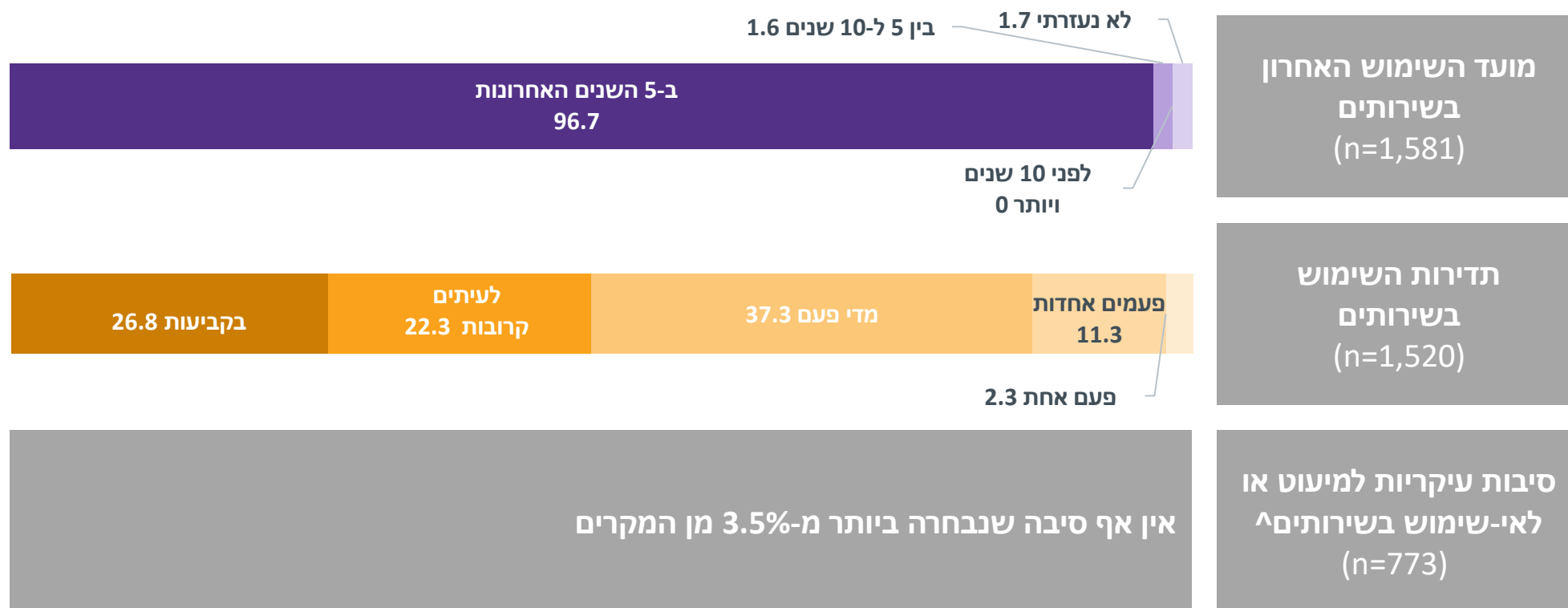
^א ראו נספח ט': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין שביעות הרצון הכוללת מסוגים שונים של שירותים.



שירותי בריאות



דפוסי השימוש בשירותי בריאות (באחוזים)



המשיבים יכלו לבחור עד שלוש סיבות.

הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותי בריאות (באחוזים)^א

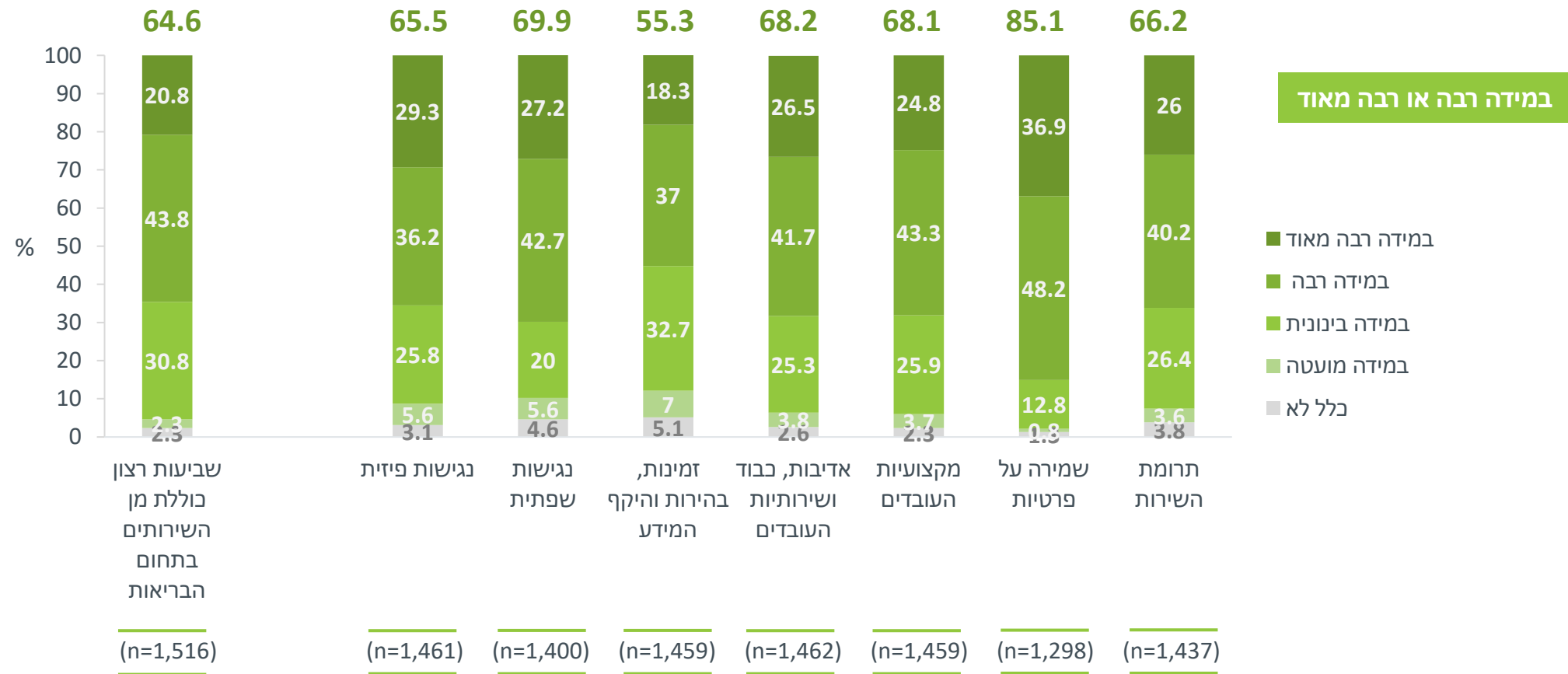


נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:

- כל הקבוצות דיווחו על אחוזי שימוש גבוהים מאוד בשירותי בריאות; יוצאי אתיופיה דיווחו על אחוזי השימוש הנמוכים ביותר (90.6%) מבין שאר הקבוצות (98.9%-100%)

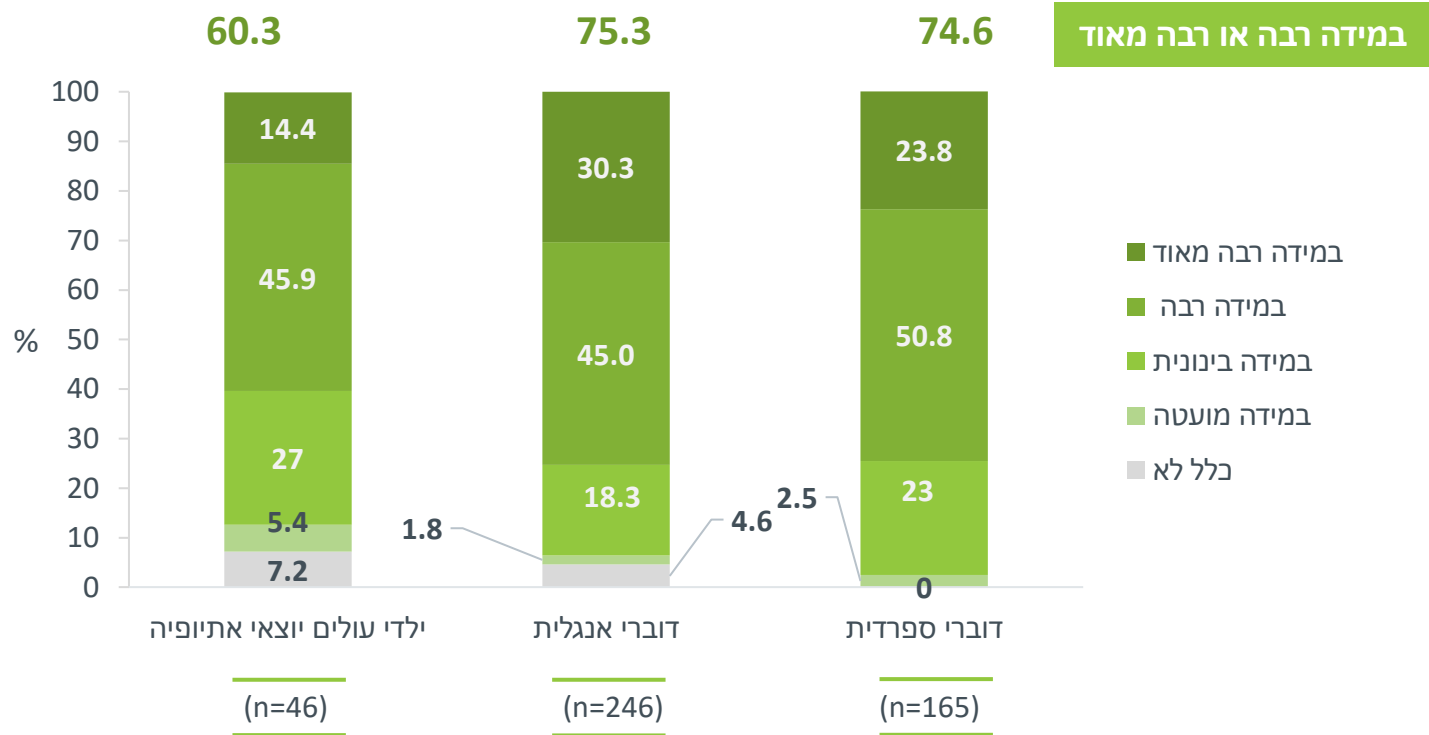
^א ראו נספח ח': הבדלים מובהקים בשימוש בשירותים, לפי קבוצות מוצא.

שביעות רצון מהיבטים שונים של שירותי בריאות (באחוזים)[^]



[^] השאלות הוצגו למי שהשתמש בשירותי בריאות בחמש השנים האחרונות.

קשר בין שביעות הרצון הכוללת משירותי בריאות ובין מאפיינים



קבוצת מוצא

נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:[^]
 ■ לילדי עולים מאתיופיה שביעות רצון נמוכה מזו של דוברי ספרדית ודוברי אנגלית

ותק בארץ

נמצא קשר שלילי בין ותק בארץ ובין רמת שביעות הרצון הכוללת משירותי בריאות ($r=.077, p < .05$)

[^] ראו נספח ז': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין שביעות הרצון הכוללת מסוגים שונים של שירותים.



– תוצאות 5. זהות וקליטה

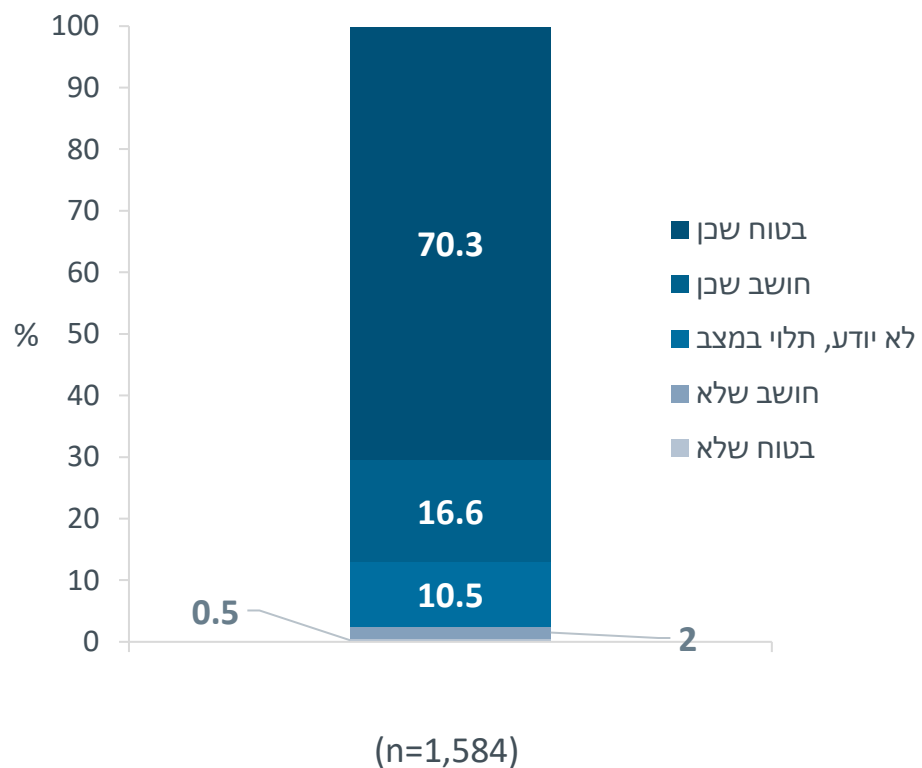




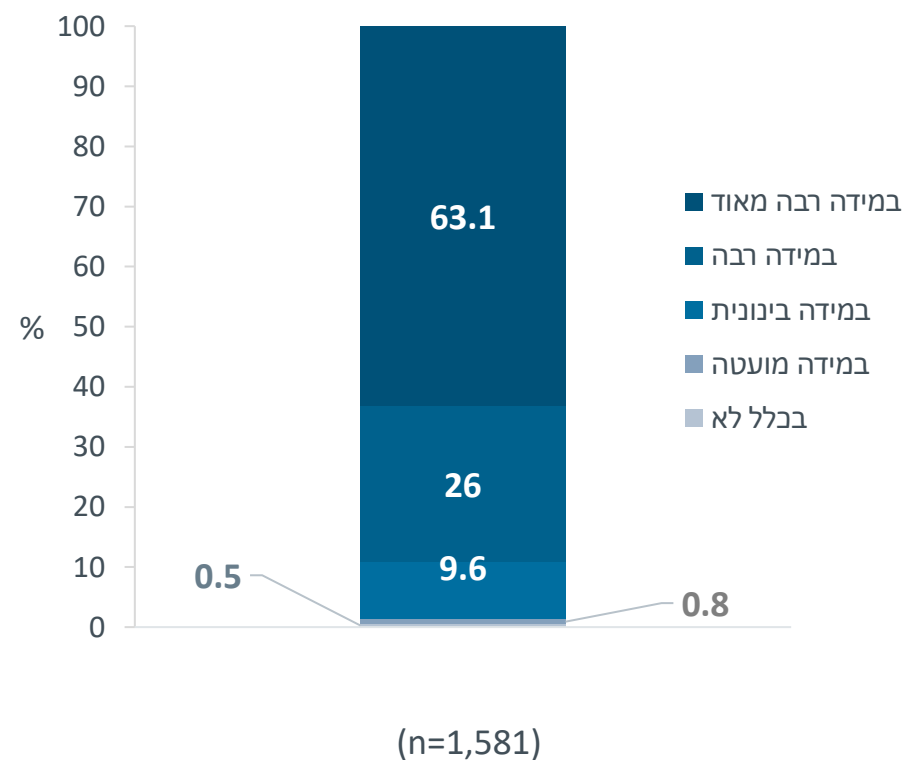
מדדי תוצאה: זהות וקליטה



כוונה להישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין

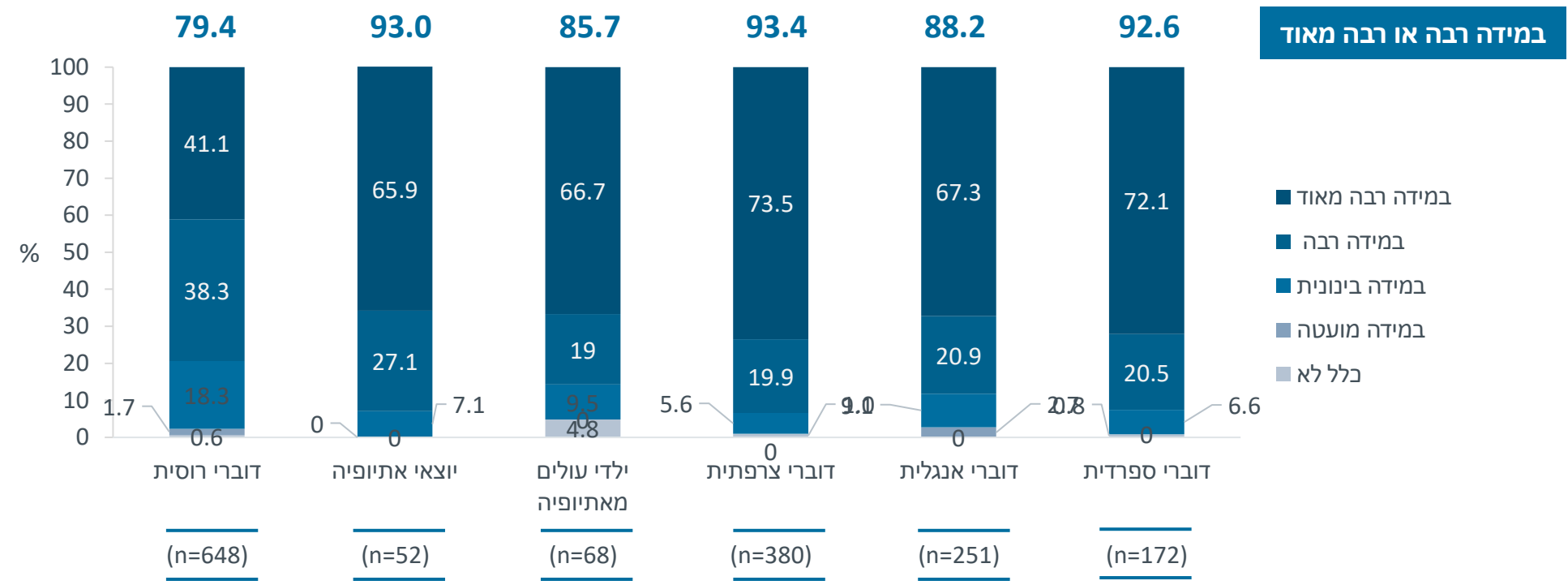


תחושה שישראל היא המדינה שלי





קשר בין התחושה שישראל היא המדינה שלי ובין מאפיינים



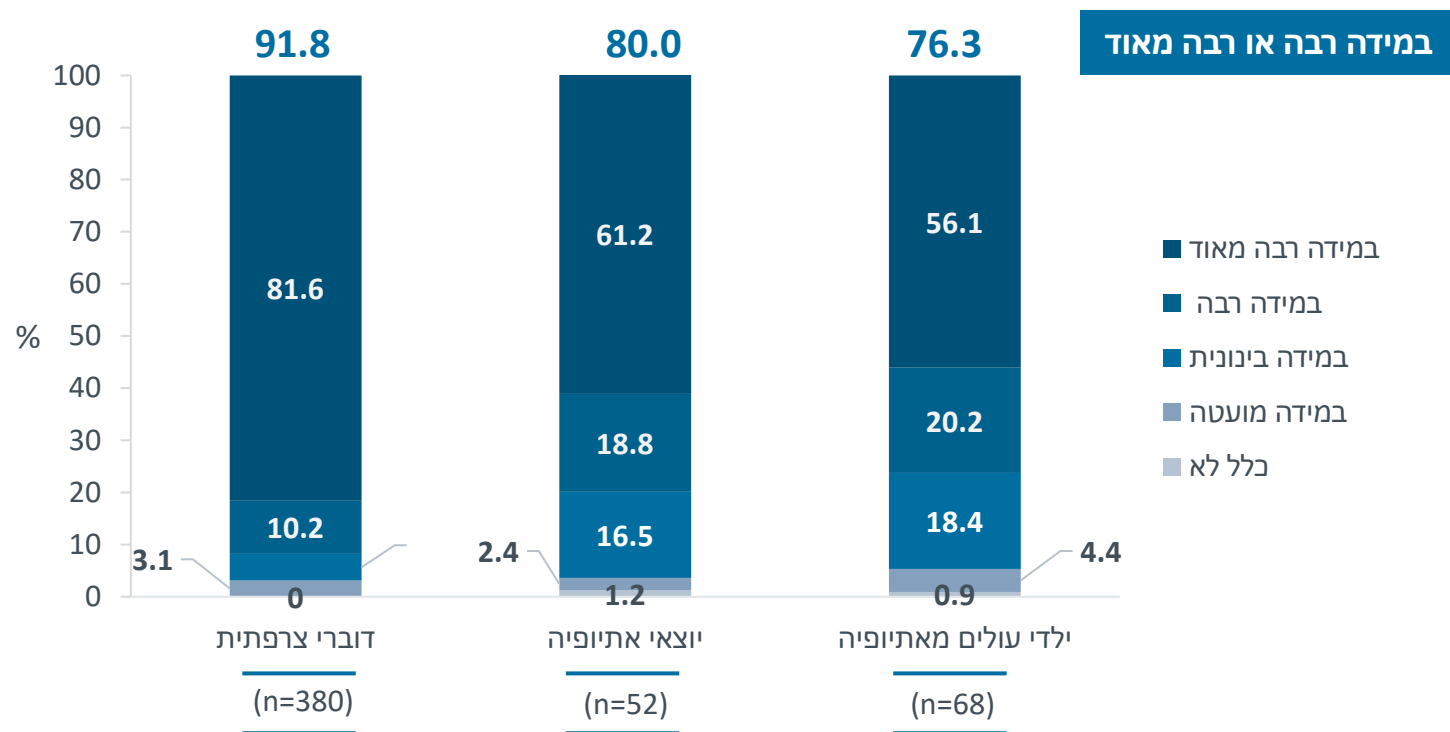
- נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:^א
- דוברי רוסית דיווחו על מידה נמוכה יותר של תחושה זו לעומת שאר קבוצות המוצא, מלבד ילדי עולים מאתיופיה
 - ילדי עולים מאתיופיה דיווחו על מידה נמוכה יותר של תחושה זו לעומת דוברי צרפתית ודוברי ספרדית

קבוצת מוצא

תחושת הזהות הנמוכה יחסית של דוברי רוסית אינה מוסברת על ידי ותק נמוך או על ידי ירידה ברמת החיים

^א ראו נספח י': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין מדדי תוצאה.

קשר בין הערכת המשיבים שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין ובין מאפיינים



קבוצת מוצא

נמצאו הבדלים בין קבוצות המוצא:[^]
 ■ דוברי צרפתית מעריכים במידה רבה יותר מיוצאי אתיופיה ומילדי עולים מאתיופיה כי יישארו בישראל בעתיד הנראה לעין

[^] ראו נספח י': מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין מדדי תוצאה



קשר בין מדדי התוצאה (זהות וקליטה) ובין מאפיינים

נמצא קשר חיובי בין ותק העולה בארץ ובין ההערכה שיישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין: ככל שהוותק עולה, עולה הערכת העולה שיישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין ($r=-.109, p < .01$).

ותק בארץ

נמצאו הבדלים בהערכת העולים שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין בין מי שחיים במרכז הארץ למי שחיים בפריפריה. משיבים החיים באזור המרכז ובערים הגדולות העריכו יותר שיישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין ($M=1.4, SD=.77$) ממי שחיים בפריפריה ($M=1.5, SD=.85$), $t=2.181, p < .05$.

מקום מגורים

נמצא קשר חיובי בין גיל העולה בעת העלייה ובין הערכתו כי יישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין: ככל שהגיל בעת העלייה בגבוה יותר, עולה הערכת העולה כי יישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין ($r=-.286, p < .01$).

גיל בעת העלייה

נמצא קשר חיובי בין השינוי ברמת החיים של העולה בעקבות העלייה לישראל ובין המידה שבה הוא חש שישראל היא המדינה שלו: ככל שמדד השינוי ברמת החיים (רמת חיים בישראל פחות רמת חיים בארץ המוצא) גבוה יותר, עולה התחושה של העולה כי ישראל היא המדינה שלו ($r=-.079, p < .05$).

שינוי ברמת החיים בעקבות העלייה לישראל



קשר בין מדדי התוצאה (זהות וקליטה) ובין צרכים

נמצא קשר שלילי בין מרבית הצרכים (מלבד הצרכים 'שליטה בשפה העברית', 'השכלה וחינוך' ו'בריאות') ובין תחושת העולה שישראל היא המדינה שלו: ככל שרמת הצורך גבוהה, פוחתת תחושת העולה כי ישראל היא המדינה שלו.^א

תחושה שישראל היא המדינה שלי

נמצא קשר שלילי בין מרבית הצרכים (מלבד 'שליטה בשפה העברית', 'השכלה וחינוך' ו'בריאות') ובין הערכת העולה שיישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין: ככל שרמת הצורך עולה פוחתת הערכת העולה שיישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין.

הכוונה להישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין

נמצא קשר חיובי בין קושי ב'שליטה בשפה העברית' ובין הערכת העולה שיישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין: ככל שיש יותר קושי ב'שליטה בשפה העברית', עולה הערכת העולה שיישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין.^א

^א ראו נספח י"א: מתאמי פירסון (r) וספירמן (p) בין מדדי התוצאה ובין צרכים.

קשר בין מדדי תוצאה (זהות וקליטה) ובין השימוש בשירותים ושביעות הרצון מהם^א



נמצא קשר חיובי בין שביעות הרצון הכללית של העולים מכל סוגי השירותים מלבד שירותי תעסוקה ובין התחושה כי 'ישראל היא המדינה שלי'.

תחושה שישראל היא המדינה שלי

נמצא קשר חיובי בין שביעות הרצון הכללית של העולים משירותי קליטה, שירותי משטרה, שירותי דת, שירותי הביטוח הלאומי, שירותי חינוך ושירותי בריאות ובין הערכתם כי יישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין.

הכוונה להישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין

נמצא קשר חיובי בין תדירות השימוש בשירותי הביטוח הלאומי ובין הערכת העולים כי יישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין; נמצא קשר שלילי בין תדירות השימוש בשירותי חינוך ובין הערכת העולים כי יישארו לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין: ככל שתדירות השימוש בשירותי הביטוח לאומי עולה, עולה הערכת העולה כי הוא יישאר לחיות בישראל בעתיד, וככל שתדירות השימוש בשירותי חינוך עולה, פוחתת הערכת העולה כי הוא יישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין.

^א ראו נספח י"ב: מתאמי ספירמן (p) בין מדדי התוצאה ובין שימוש בשירותים ושביעות רצון מהם.



המלצות להמשך המחקר ולהשגרת כלי המדידה





המלצות להמשך מחקר וניתוח

הנתונים שהופקו במחקר עשירים בידע פוטנציאלי רחב מזה שאפשר היה להציג במסגרת הדוח הנוכחי. על כן:



- מומלץ להמשיך ולנתח את הממצאים ניתוחי עומק וניתוחים ספציפיים לפי סוג השירות, היבטי השירות ומאפייני המשיבים.
- מומלץ להנגיש את הממצאים לחוקרים מקצועיים ולחוקרים מן האקדמיה העוסקים בהיבטים תיאורטיים ויישומיים בתחומים הרלוונטיים, ובהם קליטה, שירותים ציבוריים ומדיניות ציבורית.

ייתכן שיש הבדלים ניכרים בין קבוצות המוצא בקשרים הקיימים בהן בין המשתנים השונים. לכן מוצע לבצע ניתוח נפרד לקשרים אלו עבור כל קבוצות המוצא מעבר לניתוחים שבוצעו במחקר. למשל, לבדוק הבדלים בין קבוצות המוצא במידת האינטנסיביות של השימוש בשירותים, על סוגיהם, ובכל אחד מן השירותים – בכל אחד מתחומי השירות, או לבדוק הבדלים בין קבוצות המוצא במועד השימוש האחרון בכל אחד מסוגי השירותים.

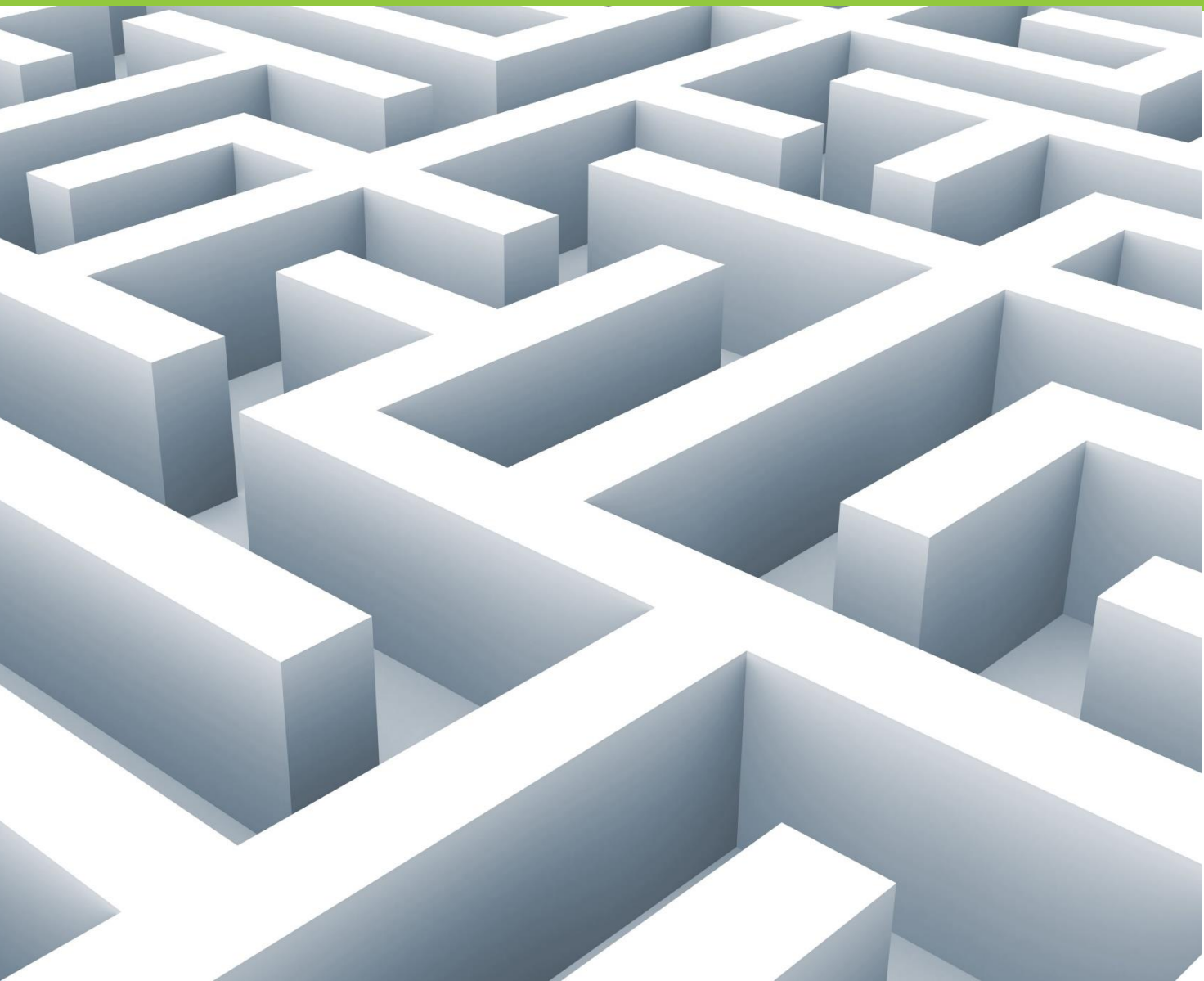




המלצות לקראת הפיכת המדידה למדידה שוטפת

מומלץ למדוד מדידה שוטפת בפרקי זמן קבועים את שביעות הרצון של העולים מן השירותים חברתיים ואת הערכת תרומתם. מדידה שוטפת תאפשר לבחון את השינויים המתרחשים לאורך זמן ולהעריך במדויק את תרומת השירותים למענה הניתן לצורכי העולים בתחומי החיים השונים.

לקראת הפיכת המדידה למדידה שוטפת, מוצע להפוך חלקים מסוימים בשאלון המתייחסים לסוגי שירותים אחדים לחלקים קבועים, ואחרים – לחלקים מתחלפים המשתנים בין המדידות. כך אפשר יהיה לוודא שעל פני זמן נסקרים סוגי שירותים רבים. כך למשל, אפשר לוותר מדי פעם על מדידת סוגי שירותים שבהם נעשה שימוש מועט יחסית, כמו שירותי המשטרה, או סוגי שירותים שבהם לא צפוי שינוי של ממש בפרקי זמן קצרים יחסית, כמו שירותי דת. מנגד אפשר להכניס לשאלון סוגי שירותים נוספים לאחר שבוצעו בהם שינויים ורפורמות עבור כלל האוכלוסייה או עבור ציבור העולים.



מגבלות המחקר



מגבלות המחקר

הגבלת אוכלוסיית הסקר לעולים שלהם ותק של פחות מ-28 שנים

נמצאו הבדלים גדולים מאוד בין קבוצות עולים שונות ביחס בין גודל המדגם ובין גודל האוכלוסייה. כדי למנוע פערים של יותר מפי עשר בין משקלי הקבוצות הנהוגים בניתוחי משקול, הוגבלו אוכלוסיית הסקר והמדגם בכל קבוצות המוצא לוותק של 28 שנים.^א כלומר, מן הניתוח הוצאו מי שעלו לארץ בין שנת 1989 לשנת 1993 (המדגם המקורי כלל עולים שהגיעו לארץ החל משנת 1989). ההנחה שעמדה בבסיס ההחלטה הייתה שהמאפיינים והצרכים של עולים שהגיעו לארץ בשנת 1993 ומיד לאחר מכן, וכן דפוסי צריכת השירותים שלהם ושביעות רצונם מן השירותים, יהיו זהים לאלו של עולים שלהם ותק של יותר מ-28 שנה בארץ, ולכן מהימנות הניתוח וייצוגיות המסקנות בנוגע אוכלוסיית העולים המקורית לא תפגענה.

^א הנתונים שהופקו על ידי משרד העלייה והקליטה מעודכנים לשנת 2021.



מקורות



מקורות

בן-יהודה, צ. (2015). סוגיות בתחומי עלייה, קליטה והתפוצות. מסמך מבוא לוועדה בכנסת ה-20. מרכז המחקר והמידע של הכנסת.

<https://main.knesset.gov.il/Activity/Info/MMMSummaries19/Immigration.pdf>

ברמלי-גרינברג, ש., יערי, ע. ואבני, א. (2020). דעת הציבור על רמת השירות ותפקוד מערכת הבריאות 2018. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.

לף, י., ריבקין, ד. ומילשטיין, א. (2015). "כמו חתלתולים עיוורים" – משפחות עולים חדשים ושירותים המיועדים לילדיהן עם הצרכים המיוחדים. ביטחון סוציאלי, 96, 113–141.

לשם, א. (2009). השתלבות עולי ברית המועצות לשעבר 1990-2005. מחקר תשתית רב-תחומי. מסד קליטה. טוביה מנדלסון, אשל-ג'וינט.

<https://www.molsa.gov.il/sitecollectiondocuments/misradharevacha/%D7%A7%D7%94%D7%99%D7%9C%D7%94/%D7%A2%D7%95%D7%9C%D7%99%D7%9D/report-nivi.pdf>

משרד העלייה והקליטה. (2015). מנהיגות/שליחות קהילתית המיועדת לצעירים בני קהילת קווקז. אגף בכיר לתכנון מדיניות תקצוב ומחקר.

משרד העלייה והקליטה. (2017א). מחקר לבחינת אפקטיביות תוכניות בקהילה לבני מנשה. אגף בכיר לתכנון מדיניות תקצוב ומחקר.

משרד העלייה והקליטה. (2017ב). מחקר לבחינת אפקטיביות תוכניות בקהילה ליוצא אתיופיה. אגף בכיר לתכנון מדיניות תקצוב ומחקר, משרד העלייה והקליטה.

משרד העלייה והקליטה. (2019). מחקר לבחינת ההשתלבות בישראל, בקרב עולים שהינם בעלי וותק של כשנתיים וחצי עד כ-4 שנים בארץ. אגף בכיר לתכנון מדיניות תקצוב ומחקר, משרד העלייה והקליטה.



מקורות (המשך)

משרד העלייה והקליטה. (2021א). מחקר מעקב לבחינת הקליטה בישראל בקרב עולים בעלי וותק של כחצי שנה עד כשנה ו-10 חודשים בארץ. אגף בכיר לתכנון מדיניות תקצוב ומחקר.

משרד העלייה והקליטה. (2021ב). מצגת-מחקר לבחינת צרכי עולים וקליטה בישראל: עולים בעלי וותק של עד כ-5 שנים בישראל. אגף בכיר לתכנון מדיניות תקצוב ומחקר.

פידלמן, א. (2014). הנגשה לשונית לעולים של שירותי הרווחה ברשויות המקומיות. מרכז המחקר והמידע של הכנסת.

https://fs.knesset.gov.il/globaldocs/MMM/45506b58-e9f7-e411-80c8-00155d010977/2_45506b58-e9f7-e411-80c8-00155d010977_11_7664.pdf

רומנוב, ד. (2020). סקר מ-א' ועד ת'. מצגת הדרכה עבור חוקרי מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל.

שרון, א., ברודסקי, ג. ובאר, ש. (2013). עולים בני 65+ מברית המועצות לשעבר: מאפיינים כלכליים, חברתיים ומאפייני דיור. דמ-13-651. מכון מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל.

Rebhun, U. (2020). Internal migration in Israel. In M. Bell, A. Bernard, E. Charles-Edwards, & Y. Zhu (Eds.), *Internal migration in the countries of Asia: A cross-national comparison*, (pp. 319-347). Springer. 10.1007/978-3-030-44010-7_16



נספחים



נספח א: משקול המדגם

כדי לוודא שממצאי הסקר מייצגים את האוכלוסייה הנדגמת, בוצע להם משקול ביחס לגודלה ולמאפייניה של אוכלוסיית המחקר:

1. המשקול בוצע על פי המשתנים האלה: קבוצות מוצא לשוניות-תרבותיות (5 קבוצות עולים וקבוצת ילדי עולים מאתיופיה), מגדר (ז/נ), קבוצות גיל של המשיבים (18-34, 35-49, 50-64, 65+) וקבוצות של ותק בארץ (עד 5 שנים, 5 עד 10 שנים, 10 שנים ויותר).
2. המדגם חולק לתאים במטריצה שהתקבלה מהצלבת המשתנים. כדי למנוע הבדלים קיצוניים בין גדלים של תאים (מה שעלול היה ליצור עיוותים בתהליך המשקול) הוחלט, בין היתר, להגביל את אוכלוסיית הסקר והמדגם בכל השפות לעולים שלהם ותק של עד 28 שנים, כלומר הוצאתם מן המדגם של עולים שהגיעו לארץ עד 1993.^^ ההנחה שעמדה בבסיס הפעולה הייתה שבמאפייניהם, בצורכיהם ולכן גם בדפוסי צריכת השירותים ושביעות רצונם מהם, עולים שלהם ותק של עד 28 שנים בארץ יהיו זהים לעולים שלהם ותק של יותר מ-30 שנה. ולכן מהימנות הניתוח לא תפגע.
3. לצורכי עיבוד הנתונים בתוכנת SPSS כל המשקלים נורמלו ל-1.

^^ משקל תא במטריצת משקלים שווה למספר המקרים המופיע בתא במטריצת האוכלוסייה חלקי מספר המקרים המופיע בתא המקביל במטריצת המדגם.^^ הנתונים שהופקו על ידי משרד העלייה והקליטה היו מעודכנים ל-2021.



נספח א: משקול המדגם (המשך)

טבלת משקלים (1/5)

משקלים מנורמלים ל-1			משקלים סופיים (אוכלוסייה חלקי מדגם)			אוכלוסייה אחרי 93			מדגם אחרי 93			מדגם מקורי			גיל	מגדר	קבוצת מוצא	
ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ						
+10	עד 10	5 עד	+10	עד 10	5 עד	+10	עד 10	5 עד	+10	עד 10	5 עד	+10	עד 10	5 עד				
0.78	0.30	443	168	17372	5230	9254	12	39	55	11	13	4	18-34	גיל	זכר	דוברי רוסית		
										1	26	51						
2.42	0.36	1376	204	37500	6546	9574	14	18	47	3	0	0	35-49	גיל	זכר		דוברי רוסית	
										9	13	6						
										0	1	4						
										2	4	37						
1.17	0.15	665	85	31916	3969	6965	6	48	82	1	0	0	50-64	גיל	זכר			דוברי רוסית
										2	24	41						
										3	24	41						
2.29	0.24	1300	136	36394	5586		28		41	1	0	0	+65	גיל	זכר	דוברי רוסית		
										3	24	41						
1.02	0.29	580	163	19987	6115	10269	7	38	63	7	9	4	18-34	גיל	נקבה		דוברי רוסית	
										1	29	58						
										0	0	1						
2.29	0.31	1303	174	43145	7654	10624	11	28	61	3	0	0	35-49	גיל	נקבה			דוברי רוסית
										8	19	14						
										0	0	3						
										1	9	44						
1.97	0.29	1118	164	36720	4641	7729	14	23	47	12	0	0	50-64	גיל	נקבה	דוברי רוסית		
										1	0	0						
										3	23	46						
										0	0	1						
3.36	1.36	1907	775	36440	5520	6198	11	11	8				+65	גיל	נקבה		דוברי רוסית	
										12	5	1						
										0	6	7						

נספח א: משקול המדגם (המשך)



משקלים מנורמלים ל-1			משקלים סופיים (אוכלוסייה חלקי מדגם)			אוכלוסייה אחרי 93			מדגם אחרי 93			מדגם מקורי			גיל	מגדר	קבוצת מוצא
ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ					
+10	עד 10	עד 5	+10	עד 10	עד 5	+10	עד 10	עד 5	+10	עד 10	עד 5	+10	עד 10	עד 5			
1.62	0.22	922	126	5523	2776	1634	0	9	13	18-34	גיל	זכר	דוברי צרפתית	10	3	0	
							0	9	13					5	6	12	
1.13	0.45	640	257	5061	2623	1544	3	9	6	35-49	גיל	זכר	דוברי צרפתית	0	0	1	
														1	0	0	
														19	0	0	
														2	0	0	
0.74	0.26	422	145	3435	2014	1185	3	8	18	50-64	גיל	זכר	דוברי צרפתית	6	0	0	
														5	8	17	
														0	0	1	
				4549	3514	1720	11	10	2	+65	גיל	זכר	דוברי צרפתית	8	5	1	
														3	5	1	
0.97	1.03	549	584	6536	9928	5844	0	30	10	18-34	גיל	נקבה	דוברי צרפתית	11	14	1	
														12	16	9	
0.92	1.72	521	977	5990	3906	1026	0	19	4	35-49	גיל	נקבה	דוברי צרפתית	22	6	0	
														1	2	0	
														0	11	4	
2.94	0.87	1672	494	4065	18240	9332	1	12	20	50-64	גיל	נקבה	דוברי צרפתית	2	0	0	
														12	12	20	
				5384	2405	2032	0	5	3	+65	גיל	נקבה	דוברי צרפתית				
														13	1	0	
														1	4	3	



משקלים מנורמלים ל-1			משקלים סופיים (אוכלוסייה חלקי מדגם)			אוכלוסייה אחרי 93			מדגם אחרי 93			מדגם מקורי			גיל	מגדר	קבוצת מוצא	
ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ						
+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5				
2.01	0.17	1139	95	10815	2851	2748	0	12	29	7	3	0	18-34	גיל	זכר	דוברי אנגלית		
										3	9	29						
2.54	0.39	1441	224	12966	2686	8	1	12	8	0	3	35-49	גיל	זכר	דוברי אנגלית			
									0	1	9							
1.50	0.58	852	328	5719	1869	1801	1	6	8	4	0	0	50-64	גיל			זכר	דוברי אנגלית
										4	6	8						
				3947	1246	1483	6	2	2				+65	גיל			זכר	
										5	0	0						
										1	2	2						
1.04	0.17	593	94	12196	3215	3098	12	14	33	5	2	1	18-34	גיל		נקבה	דוברי אנגלית	
										7	12	32						
1.23	0.38	696	216	11478	3143	3029	16	5	14	1	0	0	35-49	גיל	נקבה	דוברי אנגלית		
										13	3	4						
										0	1	2						
										2	1	8						
2.31	1.01	1311	574	8557	2031	6	1	6				50-64	גיל	נקבה	דוברי אנגלית			
									6	1	6							
				7171	1414	3	2	10				+65	גיל	נקבה			דוברי אנגלית	
									2	1	0							
									1	1	10							

נספח א: משקול המדגם (המשך)



משקלים מנורמלים ל-1			משקלים סופיים (אוכלוסייה חלקי מדגם)			אוכלוסייה אחרי 93			מדגם אחרי 93			מדגם מקורי			גיל	מגדר	קבוצת מוצא						
ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ											
+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5									
0.86			489			15650			32			30			18-34	גיל	זכר	דוברי אמהרית					
												2											
2.41			1368			12315			9			11			35-49	גיל	זכר		דוברי אמהרית				
												2											
												1			50-64					גיל	זכר	דוברי אמהרית	
												1											
			+65	גיל	זכר	דוברי אמהרית																	
2.16			1228				15967			13			19	1	1	18-34	גיל	נקבה		דוברי אמהרית			
													0	1	0								
4.42			2513				12563			5			6			35-49			גיל		נקבה		דוברי אמהרית
													1										
																50-64						גיל	
			+65	גיל	נקבה	דוברי אמהרית																	
																				1			

נספח א: משקול המדגם (המשך)



משקלים מנורמלים ל-1	משקלים סופיים (אוכלוסייה חלקי מדגם)					אוכלוסייה אחרי 93			מדגם אחרי 93			מדגם מקורי			גיל	מגדר	קבוצת מוצא	
	ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ			ותק בארץ					
	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10	5	+10	עד 10				5
2.21	1254					32607			26			23			18-34	גיל	זכר	ילדי עולים מאתיופיה
												3			35-49			
												0			50-64			
												0			+65			
1.33	756					31772			42			41			18-34	גיל	נקבה	
												1			35-49			
												0			50-64			
												0			+65			

נספח ב: הבדלים בין קבוצות המוצא בתיעדוף צרכים (באחוזים)



Cramer's V	דוברי ספרדית	דוברי אנגלית	דוברי צרפתית	ילדי עולים מאתיופיה	יוצאי אתיופיה	דוברי רוסית	
*.118	51.2	32.1	40.8	47.4	40.5	38.1	מצב כלכלי
** .145	15.3	10.1	15.3	19.3	30.6	14.4	מצב תעסוקתי
***.211	17.9	35.5	31.6	12.3	9.4	26.5	שליטה בשפה העברית
***.197	30.6	11.9	15.3	30.7	32.9	16.6	השכלה וחינוך
*.129	34.1	20.9	26.5	39.5	38.1	30.9	דיר
***.222	19.4	22.9	24.5	10.6	16.5	39.8	בריאות
.041	5.7	8.3	8.7	7.0	8.2	6.6	קשרים חברתיים
*.134	10.6	8.3	9.2	20.2	12.9	7.2	ביטחון אישי
.051	1.6	4.5	3.6	3.5	4.7	3.3	יחסים במשפחה
***.177	4.0	18.3	12.2	17.7	22.4	7.7	השתייכות לקהילה ולחברה בישראל
.046	12.1	9.2	14.2	12.3	11.8	12.7	פנאי, עניין וחיי תרבות

$p < .001$ *** $p < .01$ ** $p < .05$ *



נספח ג: מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין צרכים

f	דוברי ספרדית		דוברי אנגלית		ילדי עולים מאתיופיה		דוברי צרפתית		יוצאי אתיופיה		דוברי רוסית		
	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	
***11.260	1.38	3.0	1.13	2.4	1.13	3.5	1.31	2.9	1.29	3.4	1.25	2.9	מצב כלכלי
***12.412	1.37	2.2	1.20	1.7	1.49	2.8	1.39	2.1	1.43	3.0	1.41	2.1	מצב תעסוקתי
***13.767	1.26	2.1	1.53	3.0	1.21	1.7	1.50	2.8	1.50	2.4	1.53	2.8	שליטה בשפה העברית
***13.895	1.52	2.3	1.05	1.7	1.51	2.7	1.30	1.8	1.61	3.0	1.48	2.1	השכלה וחינוך
***14.581	1.56	2.5	1.33	1.9	1.63	3.2	1.55	2.3	1.57	3.4	1.59	2.6	דיור
***5.047	1.47	2.1	1.28	2.0	1.20	1.9	1.44	2.2	1.62	2.3	1.47	2.6	בריאות
***4.755	1.18	1.8	1.18	1.7	1.11	1.8	1.13	1.7	1.50	2.4	1.22	1.9	קשרים חברתיים
***20.061	1.36	1.8	1.24	1.7	1.47	2.6	1.07	1.6	1.65	3.0	1.39	2.0	ביטחון אישי
***5.589	1.05	1.5	0.80	1.4	1.07	1.6	0.88	1.4	1.33	2.0	0.83	1.4	יחסים במשפחה
***9.526	1.11	1.7	1.09	1.8	1.38	2.3	1.24	2.0	1.46	2.7	1.15	1.9	תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל
***7.049	1.28	2.1	1.32	2.0	1.45	2.5	1.34	2.1	1.29	2.9	1.23	2.0	פעילות פנאי, תחומי עניין וחיי תרבות

$p < .001^{***}$



נספח ד: מתאמי פירסון (r) בין צרכים ובין עצמם ובינם ובין ותק בארץ

ותק בארץ	מצב כלכלי	מצב תעסוקתי	שליטה בשפה העברית	שליטה בשפה השכלה וחינוך	דירור	בריאות	קשרים חברתיים	ביטחון אישי	יחסים במשפחה	תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל
מצב כלכלי										
מצב תעסוקתי	.522**									
שליטה בשפה העברית	.032	.057								
השכלה וחינוך	.322**	.387**	.148**							
דירור	.478**	.376**	.031	.355**						
בריאות	.185**	.187**	.252**	.212**	.177**					
קשרים חברתיים	.220**	.333**	.269**	.329**	.240**	.361**				
ביטחון אישי	.260**	.288**	.038	.301**	.249**	.316**	.328**			
יחסים במשפחה	.147**	.193**	.133**	.200**	.152**	.283**	.456**	.414**		
תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל	.186**	.193**	.131**	.224**	.215**	.232**	.462**	.362**	.393**	
פעילות פנאי, תחומי עניין וחיי תרבות	.289**	.345**	.160**	.320**	.354**	.262**	.448**	.302**	.288**	.412**

קשר חלש קשר בינוני

$p < .01^{**}$ $p < .05^*$



נספח ו: מתאמי פירסון (r) בין צרכים ובין עצמם ובינם ובין ותק בארץ, ללא דוברי אנגלית וללא ילדי עולים מאתיופיה

ותק בארץ	מצב כלכלי	מצב תעסוקתי	שליטה בשפה השכלה וחינוך	דיור	בריאות	קשרים חברתיים	ביטחון אישי	יחסים במשפחה	תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל
מצב כלכלי									
מצב תעסוקתי	** .514								
שליטה בשפה העברית	** .125	** .125							
השכלה וחינוך	** .307	** .353	** .145						
דיור	** .477	** .370	** .344	.049					
בריאות	** .168	** .158	** .220	.028	** .270				
קשרים חברתיים	** .194	** .364	** .346	** .232	** .266	** .330			
ביטחון אישי	** .223	** .275	** .312	** .268	** .191	** .433	** .348		
יחסים במשפחה	** .125	** .276	** .234	** .151	** .164	** .507	** .336	** .454	
תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל	** .173	** .171	** .145	** .208	** .142	** .248	** .258	** .433	** .433
פעילות פנאי, תחומי עניין וחיי תרבות	** .264	** .355	** .303	** .364	** .175	** .241	** .364	** .324	** .417

$p < .01^{**}$ $p < .05^*$

קשר חלש קשר בינוני

נספח ז: מתאמי ספירמן (p) בין צרכים ובין השתייכות לקבוצת ותק



השתייכות לקבוצת ותק	
.002	מצב כלכלי
.025	מצב תעסוקתי
*-.174	שליטה בשפה העברית
.037	השכלה וחינוך
.010	דיר
.028	בריאות
.027	קשרים חברתיים
** .128	ביטחון אישי
.062	יחסים במשפחה
*-.091	תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל
.006	פעילות פנאי, תחומי עניין וחיי תרבות

קשר חלש ■

$p < .01^{**}$ $p < .05^*$

נספח ח: הבדלים בין קבוצות המוצא בשימוש בשירותים (באחוזים)



Cramer's V	דוברי ספרדית	דוברי אנגלית	דוברי צרפתית	ילדי עולים מאתיופיה	יוצאי אתיופיה	דוברי רוסית	
** .424	79.7	84.2	84.2	32.7	47.1	85.1	קליטה
* .127	33.9	21.1	33.7	41.6	34.5	27.6	תעסוקה
.108	16.1	15.6	16.3	16.8	9.4	23.8	רווחה
** .156	43.5	37.6	35.7	24.8	25.9	45.3	משטרה
*** .201	46.8	38.5	52.6	27.4	45.9	29.3	דת
*** .196	74.2	51.4	76.5	60.5	70.6	76.1	הביטוח הלאומי
*** .282	86.2	67.0	72.4	79.6	90.6	53.0	השכלה וחינוך
*** .282	99.2	100	100	99.1	90.6	98.9	בריאות

$p < .001$ *** $p < .01$ ** $p < .05$ *



נספח ט: מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין שביעות הרצון הכוללת מסוגים שונים של שירותים

f	דוברי ספרדית		דוברי אנגלית		ילדי עולים מאתיופיה		דוברי צרפתית		יוצאי אתיופיה		דוברי רוסית		
	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	
**3.819	1.28	2.7	--	--	1.18	2.7	1.15	3.5	1.45	3.1	--	--	סיוע תעסוקתי ועסקי
**5.098	0.29	1.9	--	--	--	--	0.21	3.3	--	--	0.23	3.2	רווחה
**4.066	1.15	2.3	--	--	1.40	3.4	--	--	0.95	3.5	--	--	משטרה
*2.741	--	--	--	--	--	--	--	--	0.94	2.0	0.75	2.4	השכלה וחינוך
**4.139	0.76	2.1	0.98	2.0	1.1	2.5	--	--	--	--	--	--	בריאות

$p < .01^{**}$ $p < .05^*$



נספח י: מבחני שונות (ANOVA) בין קבוצות מוצא ובין מדדי תוצאה

f	דוברי ספרדית		דוברי אנגלית		ילדי עולים מאתיופיה		דוברי צרפתית		יוצאי אתיופיה		דוברי רוסית		מדדי תוצאה
	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	
	***10.068	0.68	1.4	0.76	1.5	1.01	1.7	0.67	1.4	0.07	1.4	0.81	
***5.141	--	--	--	--	0.98	1.7	0.69	1.3	0.10	1.6	--	--	כוונה להישאר לחיות בישראל בעתיד

$p < .001^{***}$



נספח י"א: מתאמי פירסון (r) וספירמן (p) בין מדדי תוצאה ובין צרכים

פעילות פנאי, תחומי עניין וחיי תרבות	תחושת השתייכות לקהילה ולחברה בישראל	יחסים במשפחה	ביטחון אישי	קשרים חברתיים	בריאות	דיר	השכלה וחינוך	שליטה בשפה העברית	צורך תעסוקתי	צורך כלכלי	
** .112	** .203	.056	** .122	** .145	.045	** .119	.052	.063	* .084	** .093	תחושה שישראל היא המדינה שלי (r)
** .097	** .142	** .116	** .147	** .104	-.002	** .137	.064	** -.195	** .142	** .146	כוונה להישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין (p)

קשר חלש ■

$p < .01^{**}$ $p < .05^*$



נספח י"ב: מתאמי ספירמן (ρ) בין מדדי תוצאה ובין שימוש בשירותים ושביעות רצון מהם

שביעות רצון משירותי בריאות	תדירות שימוש בשירותי בריאות	שביעות רצון משירותי חינוך	תדירות שימוש בשירותי חינוך	שביעות רצון משירותי הביטוח הלאומי		שביעות רצון משירותי דת	תדירות שימוש בשירותי דת	שביעות רצון משירותי משטרה		שביעות רצון משירותי רווחה	תדירות שימוש בשירותי רווחה	שביעות רצון משירותים בתחום התעסוקתי		שביעות רצון כללית משירותי קליטה	תדירות שימוש בשירותי קליטה	
				שירותי הביטוח הלאומי	שירותי הביטוח הלאומי			שירותי משטרה	שירותי משטרה			שירותים בתחום התעסוקתי	שירותים בתחום התעסוקתי			
** .147	32.0	** .167	-.015	** .134	-.047	** .183	.097	* .120	.008	** .418	.120	.039	.013	** .174	.058	תחושה שישראל היא המדינה שלי (ρ)
** .129	.033	* .111	* -.087	** .169	* .111	** .260	.006	* .177	-.047	.114	** .117	-.039	-.015	** .117	.039	כוונה להישאר לחיות בישראל בעתיד הנראה לעין (ρ)

קשר חלש קשר בינוני

$p < 0.01^{**}$ $p < 0.05^*$