



מדינת ישראל

משרד הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר למחקר, תכנון והכשרה

סקר

בדיקת שימוש בתע"ס

בקרוב מנהלים ועובדים

ד"ר רנטה גורבטוב

פברואר 2010



תודה:

לגבי אהובה קרקובר, מנהלת תחום בכיר, ארגון
ומנהל ברשו"מ;
לגבי רחל אנגלברג, סגנית מנהלת תחום ארגון ומנהל
ברשו"מ;
ולגבי לאה כהן - אגף בכיר למחקר, תכנון והכשרה.

ממצאים עיקריים של הסקר "בדיקת שימוש בתע"ס"

מבוא

תקנון עבודה סוציאלית (תע"ס) מאגד את ההוראות וההודעות של המנהל הכללי של משרד הרווחה והשירותים החברתיים לעובדי המשרד ולעובדים במחלקות לשירותים החברתיים ברשויות המקומיות. תוקפן החוקי של ההוראות המופיעות בתקנון העבודה הסוציאלית הוא מכוח התקנות לחוק שירותי הסעד, תקנות ארגון לשכת הסעד (תפקדי המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד -1963, סעיף 4(א) (1) "מתן טיפול סוציאלי לנזקקים והגשת סעד על פי דין ובהתאם להוראות נוהל והנחיות המנהל הכללי של משרד הרווחה", וכן מכוח תקנות שירותי הסעד, טיפול בנזקקים התשמ"ו - 1986.

התע"ס נחלק ל-18 פרקים לפי נושאים ופרקי משנה.

מטרת הסקר

הסקר נועד לקבל משוב ממטה המשרד ומעובדי השדה על מידת השימוש בתע"ס לצורך קבלת החלטות בעבודה היום-יומית, על נוחות השימוש בו, בגרסה מודפסת והאינטרנטית, ועל צורך בעדכון פרקים שונים של התע"ס.

איסוף הנתונים

שיטת איסוף הנתונים: לצורך הסקר נבנה שאלון מקוון והוא נשלח לנמענים כ"לינק" בהודעה בדואר אלקטרוני. בהודעה פורטו מטרות הסקר והבקשה למילוי השאלון.

מועד הפצת השאלונים: הסקר נשלח באוקטובר 2009 ובמהלך החודשים אוקטובר-נובמבר נשלחו שתי תזכורות למילוי השאלון.

הנשאלים: הסקר נערך בקרב שתי קבוצות של בעלי תפקידים:

- **עובדי המשרד.** קבוצה זו כללה 325 בעלי תפקידים ממטה המשרד ומהמחוזות: מנהלי האגפים והשירותים וסגניהם, מפקחים ארציים ומחוזיים, מנהלי מחוזות וסגניהם.
 - **עובדי השדה ברשויות מקומיות.** קבוצה זו כללה 223 מנהלי מחלקות לשירותים החברתיים ועובדי המחלקות בתפקידים שונים*.
- סך הכול הסקר הופץ ל- 548 איש.

*- השאלונים נשלחו למנהלי המחלקות בצירוף הבקשה להפיץ את השאלון בין עובדי המחלקה. אין בידינו המספר המדויק של עובדי המחלקות אליהם נשלח השאלון ע"י המנהלים.

היקף המשיבים

על השאלון ענו בסה"כ 511 אנשים, מתוכם :

• **106 עובדי המשרד** מתוך 325 הנשאלים (32%), מתוכם :

- 27 מנהלי האגפים והשירותים וסגניהם המהווים 33% מ-82 הנשאלים.
- 7 מנהלי מחוזות וסגניהם מ-8 הנשאלים.
- 17 מפקחים ארציים המהווים 30% מ-56 הנשאלים.
- 55 מפקחים מחוזיים המהווים 30% מ-187 הנשאלים.

• **405 עובדי שדה**, מתוכם :

- 84 מנהלי מחלקות לשירותים החברתיים המהווים 38% מ-223 הנשאלים.
- 51 מדריכים/ראשי צוותים.
- 83 עובדים סוציאליים כוללניים.
- 49 עובדים סוציאליים מתמחים.
- 16 פקידי סעד.
- 30 מרכזי נושא/תחום/שירות.
- 76 עובדי מנהל וזכאות.
- 16 משיבים לא ציינו את תפקידם.

- **ותק בתפקיד הנוכחי** : 54% מהנשאלים עבדו בתפקיד הנוכחי יותר מ-10 שנים, הוותק של 22% מהם נע בין 5 ל-10 שנים, 20% עבדו בתפקיד עד 5 שנים ו-4% נוספים שימשו בתפקידם הנוכחי עד שנה.

עיקרי הממצאים

1. עמדות לגבי התע"ס

עובדי המטה והשטח נשאלו לגבי היבטים שונים של התע"ס. לצורך זה הם התבקשו להעריך את הסכמתם עם 13 היגדים שהוצגו בשאלון, לפי סולם מ-1 עד 5, כאשר 5- מסכים במידה רבה מאד ו-1 – כלל לא מסכים. בטבלה 1 מוצגים ממוצעים וסטיות תקן שהתקבלו מסך כל הנשאלים ובנפרד מעובדי המטה והשטח.

טבלה 1. הערכות של עובדי מטה ושטח את היבטים שונים של התע"ס

עובדי שטח		עובדי המשרד		סך כל המדגם		היגדים
ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	
0.971	3.63	0.936	4.10	0.98	3.7	1. אני מכיר היטב את התע"ס בתחום עבודתי**
1.385	2.13	1.31	1.83	1.37	2.1	2. אני עברתי הדרכה על השימוש בתע"ס
0.604	4.64	0.706	4.70	0.62	4.7	3. אני מחויב לפעול על פי הוראות התע"ס
1.196	3.59	1.128	3.94	1.19	3.7	4. אני משתמש בתע"ס באופן קבוע בעבודתי*
0.923	3.48	0.927	3.82	0.93	3.6	5. התע"ס כתוב באופן ברור*
0.972	3.40	0.852	3.69	0.96	3.5	6. אני מוצא תשובות בתע"ס לשאלות שמתעוררות בעבודתי*
1.446	3.28	1.310	3.80	1.43	3.4	7. אני משתמש בתע"ס מודפס*
1.549	2.85	1.532	3.09	1.55	2.9	8. אני משתמש בתע"ס הנמצא באתר האינטרנט של המשרד
1.327	3.44	1.295	3.55	1.32	3.5	9. הגישה לתע"ס דרך אתר האינטרנט של המשרד נוחה ופשוטה
1.201	3.46	0.984	3.70	1.16	3.5	10. אני משתמש בתע"ס לצורך קבלת החלטות
1.415	3.15	1.214	3.71	1.39	3.3	11. אני מודיע לעובדים שכפופים לי על העדכונים בתע"ס**
0.909	4.07	0.959	4.11	0.93	4.1	12. אני חושב שהתע"ס הוא מקור חשוב מאד לקבלת מידע והנחיות בתחום
1.021	4.02	0.917	4.12	1.01	4.0	13. חשוב להכניס הכשרה בתע"ס במסגרת הלימודים בביה"ס המרכזי

רמת מובהקות: * - $p < 0.01$; ** - $p < 0.001$

בנספח א' מוצגות התפלגויות ההערכות של משתתפי הסקר על פי סולם של 5 דרגות לפי כל היגד.

בהצגת הממצאים נתייחס לשלוש קבוצות: סך כל המדגם, עובדי משרד, עובדי שדה.

א. חשיבות ומעמד התע"ס (ההיגדים 3 ו-12). ישנה אחידות דעים בקרב הנשאלים ורובם חושבים

שהתע"ס הוא מקור חשוב מאד לקבלת מידע והנחיות בתחום עבודתם: כ-78% מהמדגם בחרו

בציונים 4 ו-5 של הסולם (ראה בנספח א'). כמו כן 95% מהנשאלים מודעים לכך שלתע"ס יש

מעמד חוקי והם מחויבים לפעול על פי הוראותיו. לא נמצא הבדל מובהק בין ממוצעי הציונים של עובדי המשרד והשדה.

ב. שימוש בתע"ס לצורך קבלת החלטות. סוגיה זו מהווה נושא מרכזי בסקר והיא נבדקה על פי שלושה היגדים (4, 6, 10). נמצא כי ממוצעי הציונים של שלושת ההיגדים דומים (3.7; 3.5; 3.5) והדבר מעיד על שימוש בתע"ס ברמה בינונית ומעלה. מהתפלגות הציונים (נספח א') נובע כי 50%-60% מסך כל הנשאלים משתמשים בתע"ס באופן קבוע לצורך קבלת החלטות ומוצאים בו תשובות לשאלות שמתעוררות בעבודתם (הם בחרו בציונים 4 ו-5 של הסולם). יתר הנשאלים שבחרו בציונים נמוכים יותר של הסולם אינם רואים בתע"ס מקור קבוע לקבלת החלטות ואינם משתמשים בו באופן קבוע.

כמו כן הממצאים מלמדים כי קיים הבדל מובהק בעמדות בין עובדי המשרד לבין עובדי השטח בנושא זה. לגבי ההיגדים "שימוש בתע"ס באופן קבוע ו" הימצאות התשובות בתע"ס לשאלות בעבודה", ממוצעי הציונים של עובדי המשרד גבוהים יותר מאשר של עובדי השטח. בהיגד השלישי "האם התע"ס מהווה מקור לקבלת החלטות", לא נמצא הבדל מובהק.

ג. תדירות שימוש בתע"ס. כ-20% מהמשיבים ציינו שהם משתמשים בתע"ס פעם בשבוע, 29%- פעם בשבועיים, 21%- פעם בחודש והשאר כתבו שהם משתמשים בתע"ס לפעמים (13%) או לעיתים רחוקות (17%). לא נמצא הבדל מובהק בין שתי קבוצות המשיבים.

ד. הדרכה בנושא תע"ס. התשובות לשני ההיגדים הקשורים להדרכה (ההיגדים 2 ו-13) מצביעים כי רוב הנשאלים (כ-70%) לא עברו הדרכה בנושא שימוש בתע"ס ו-74% מהנשאלים חושבים שחשוב לשלב את הנושא בקורסי הכשרה במסגרת הלימודים בבית הספר המרכזי לעובדי הרווחה. בממצאים אלה תומך ממצא נוסף ולפיו כ-40% מהנשאלים בחרו בציונים נמוכים (מ-1 עד 3) בהערכת היכרותם את התע"ס.

גם בנושא זה קיים הבדל מובהק בין ממוצעי הציונים של שתי קבוצות המשיבים- משרד ושדה. הכרות עובדי המשרד עם התע"ס היא יותר טובה משל עובדי השדה (78% מעובדי המשרד בחרו בציונים 4 ו-5 לעומת 57% מעובדי השדה). ממצא נוסף מעיד כי אחוז גבוה יותר של עובדי השדה משל המשרד עברו הדרכה על התע"ס (20% מול 13%), אך למרות זאת הצורך בהכשרה עלה בשתי קבוצות המשיבים ללא הבדל.

חומר נוסף בנושא הדרכה מביאות התשובות לשאלות הפתוחות- ראה בהמשך.

ה. אופן כתיבת התע"ס. אין אחידות דעים לגבי השאלה האם התע"ס כתוב ברור דיו. 56% מסך הנשאלים נוטים לכיוון "כן" (בחרו בציונים 4 ו-5) ו-44% נוטים לכיוון "לא" (בחרו בציונים נמוכים יותר מ-1 עד 3). קיים הבדל מובהק בין ממוצעי הציונים של עובדי משרד ושדה: ציונים של עובדי המשרד גבוהים יותר משל עובדי השדה. תשובות לשאלות הפתוחות (ראה בהמשך) נותנים הסבר מעמיק יותר לנושא זה.

ו. תע"ס מודפס ואינטרנטי. כ-55% מהנשאלים משתמשים בתע"ס מודפס וכ-40% בתע"ס שבאתר האינטרנט. התשובות לשאלות הפתוחות מראות כי חלק מהנשאלים לא ידעו על קיומו של התע"ס

באתר האינטרנט . המשתמשים בתע"ס אינטרנטי כתבו הערות והמלצות לשיפור הגישה לתע"ס - ראה בהמשך.

ז. **הודעות על עדכונים בתע"ס לעובדים כפופים.** נמצא הבדל מובהק בין ממוצעי הציונים של שתי קבוצות המשיבים: עובדי משרד סבורים שהם מודיעים לכפופים להם על עדכונים בתע"ס במידה גבוהה יותר מאשר עובדים בשטח.

2. עדכון התע"ס

הנשאלים התבקשו להעריך את עדכון הפרקים השונים בתע"ס לפי צרכיהם בעבודה, לפי סולם של 5 דרגות, כאשר 5- העדכון תואם את הצרכים בעבודה במידה רבה מאד ו-1- בכלל לא.

טבלה 2. ממוצעי הערכת העדכון של פרקים בתע"ס

סך כל המדגם			פרקים בתע"ס
מס' משיבים	סטיית תקן	ממוצע	
267	1.01	3.67	פרק 1. הוראות כלליות
231	1.22	3.31	פרק 2. כוח אדם במחלקות לשירותים חברתיים
305	1.00	3.79	פרק 3. פרט ומשפחה
230	1.12	3.71	פרק 4. טיפול בזקנים
211	1.11	3.66	פרק 5. טיפול בנכים
187	1.12	3.70	פרק 6. טיפול בעיוורים
167	1.24	3.26	פרק 7. עבודה קהילתית
278	1.00	3.88	פרק 8. טיפול בילדים ובבני נוער
177	1.08	3.55	פרק 9. שיקום נוער
183	1.13	3.57	פרק 10. טיפול באוטיסטים
165	1.14	3.47	פרק 11. טיפול באנשים עם התמכרות
155	1.26	3.19	פרק 12. טיפול בעולים
186	1.16	3.63	פרק 14. טיפול באדם המפגר
137	1.26	3.20	פרק 15. חסות הנוער
172	1.29	3.26	פרק 16. תקציב רשויות מקומיות
174	1.15	3.45	פרק 17. טיפול בנערות במצוקה
150	1.29	3.03	פרק 18. התנדבות

ממצאי טבלה 2 מראים כי :

א. כל ממוצעי הציונים על עדכון פרקים בתע"ס ממוקדים בין דרגה 3 ל- 4, כלומר המשיבים מעריכים את עדכון התע"ס ברמה "בינונית ומעלה".

ב. למרות שאן פיזור רחב של ממוצעי הציונים על עדכון פרקים שונים בתע"ס, ניתן להבחין גם בשוני שבינם אשר בא לידי ביטוי בהתפלגות ציוני העדכון של הפרקים (ראה נספח ב'). ניתן לסווג את הפרקים בתע"ס לפי אחוז המשיבים שהיו "לא מספיק מרוצים מעדכון הפרק" (הם בחרו בציונים 1, 2, ו-3 של הסולם). על סמך סיווג זה ניתן לבחון בשלוש קבוצות :

○ קבוצה 1 כוללת פרקים להם אחוז המשיבים "לא מספיק מרוצים" מעדכונם נע בין 30% ל-40% מסך המשיבים לגבי עדכון הפרק. בקבוצה זו נכללו פרקים: 1, 3, 4, 5, 6, 8, 14.

○ קבוצה 2 מאופיינת בפרקים להם אחוז המשיבים "לא מספיק מרוצים" מעדכונם נע בין 40% ל-50% מסך המשיבים לגבי עדכון הפרק. בקבוצה זו נכללו פרקים: 9, 10, 11, 17.

○ קבוצה 3 מאופיינת בפרקים להם אחוז המשיבים "לא מספיק מרוצים" מעדכונם נע מ-50% ומעלה. בקבוצה זו נכללו פרקים: 2, 7, 12, 15, 16, 18. במיוחד בולטים פרקים 18 (התנדבות), 12 (טיפול בעולים) ו-16 (תקציב רשויות מקומיות); 56%, 61% ו-55% מהמשיבים לא היו מספיק מרוצים מעדכונם בהתאמה.

ג. ממצא נוסף אשר עולה מנתוני הטבלה מראה כי הפרקים שמעוררים עניין רב ביותר (אותם ציינו מספר גדול של המשיבים) הם :

מספר ושם הפרק	מס' משיבים שצינו את הפרק
פרק 3: פרט ומשפחה	305
פרק 8: ילד ונוער	278
פרק 1: הוראות כלליות	267
פרק: כוח אדם במחלקות לשח"מ	231
פרק: טיפול בזקנים	230

ד. לא נמצא הבדל מובהק בין ממוצעי הציונים על עדכון פרקים שונים בתע"ס בין עובדי משרד לעובדי שדה, למעט פרק 8. טיפול בילדים ובבני נוער: עובדי השדה העריכו את עדכון הפרק כגבוה יותר מאשר עובדי המשרד.

3. תשובות לשאלות הפתוחות:

בשאלון נכללה שאלה פתוחה והמשיבים התבקשו לכתוב המלצתם והצעתם לגבי התע"ס. התקבלו 118 המלצות והערות, אשר סווגו למספר קטגוריות.

א. תוכן באופן כללי:

- התע"ס אמור להכיל התייחסות למדיניות, הגדרות לאוכלוסיית היעד ופרקטיקות הטיפול באוכלוסיית היעד כולל כלים הניתנים לעובדים בשטח לביצוע עבודתם; היום התע"ס אינו מספק מענה לכלל הצרכים במחלקה (5 הערות);

- חשוב שהתע"ס ינוסח בלשון כללית בנושאים השונים (8 הערות);
- יש להתאים את התע"ס לצרכים של היום ובעיקר בנושאים שלא טופלו בעבר אך היום המחלקות נדרשות לטפל בהם יותר ובמיוחד בתחום הפרט והמשפחה (5 הערות);
- יש צורך בעדכון קריטריונים רבים של עזרה חומרית, לאור המצב הכלכלי המחמיר במשק;
- יש צורך בהפרדה בין החלק המקצועי לחלק הכספי (4 הערות);
- העדכונים בתע"ס נוגעים לדעתי יותר לשינוי תעריפים ולשינויים בהגדרות ופחות לשינויים משמעותיים הנובעים או הקשורים בשינויים המתרחשים בשדה ובתפיסות אנשי השטח.

ב. עדכונים:

- קיימים פרקים שלמים שאינם מעודכנים ורלוונטיות להיום. צריך לקצר את תהליך העדכונים/שינויים בתע"ס (19 הערות);
- חשוב שעל העדכונים תגיע הודעה. להודיע למחלקות על עדכון, לא רק למנהלי אגפים (3 הערות);
- ניתן למסור הודעות בקהילות ידע על עצם השינוי (9 הערות);
- במידה ויש עדכונים שיהיה ברור מהם העדכונים מבלי לקרוא את כל התע"ס, רצוי לראות מהו העדכון (4 הערות) כדאי להודיע בדואר אלקטרוני על שינויים בתע"ס; לא יודעים מתי לחפש תע"ס חדש (3 הערות);
- העדכון באינטרנט לא נעשה בזמן;
- יש צורך במעקב קבוע של השירותים השונים לגבי העדכון;
- העדכון של התע"ס גוזל זמן רב, אך העבודה היא דינמית ולכן זה בעייתי להמתין לעדכונים חשוב לעדכן את התע"ס כל שנה – שנתיים;

ג. תע"ס באינטרנט וצורת בנייה של תע"ס:

- שימוש בתע"ס דרך אינטרנט הוא טוב מאד (12 הערות);
- צריך להפוך את כל התע"ס לממוחשב (9 הערות);
- כדאי לתת אפשרות חיפוש יותר טובה בתע"ס, בצורה כזו שניתן יהיה לאתר כל דבר;
- היה אידיאלי להגיע לכל פרט/ נושא עם תוכנת חיפוש בדומה לגוגל (4 הערות);
- עדיף למקם את התעריפים והסמלים בצמוד להוראה, לאפשר מעבר מהתוכן להוראה נבחרת (במחשב), ללא צורך לעבור על פני כל דף (3 הערות);
- אין צורך בהוראות תע"ס מודפסות- לא שמיש ולא ידידותי לסביבה.

סיכום

1. הסקר בנושא "שימוש בתע"ס" עורר היענות גבוהה, דבר שמצביע על חשיבות הנושא לעובדי המטה והשדה.
2. הרוב המכריע של המדגם סבור כי התע"ס הוא מקור חשוב לקבלת מידע והנחיות בתחום עבודתם ושהם מחויבים לפעול לפי הוראותיו.
3. כשני שלישי מעובדי המשרד משתמש בתע"ס באופן קבוע ומוצא בו תשובות לשאלות בעבודה לעומת מחצית מעובדי השדה. למחצית מהמדגם התע"ס מהווה מקור לקבלת החלטות ללא הבדל בין מטה לשדה.
4. כמחצית מהמשתתפים בסקר משתמשים בתע"ס לפחות פעם בשבועיים.
5. כ-70% מהמדגם לא עברו הדרכה בנושא שימוש בתע"ס ואחוז דומה מהמדגם חושב שחשוב להכניס

את הנושא בקורסי הכשרה במסגרת הלימודים בבית הספר מרכזי לעובדי הרווחה.

6. יותר מ-40% מהמדגם ציינו שהתע"ס אינו כתוב באופן ברור דיו. מומלץ לכתוב פרקים שונים בתע"ס באותה תבנית מבחינה המתודולוגית והתוכן.

7. למרות ששני שלישי מהמדגם משתמשים היום בתע"ס מודפס, עלה העניין לשימוש בתע"ס שנמצא באתר האינטרנט של המשרד. על מנת לקצר זמן החיפוש של נושא רצוי, מומלץ לבנות בתפריט התע"ס מנוע חיפוש בדוגמת הגוגל.

8. חלק מהפרקים בתע"ס דורשים עדכון וחיידוש דחוף. יותר מ-50% מהמשיבים הביעו אי שביעות רצונם מאי-העדכון הפרקים שלהלן:

- פרק 2. כוח אדם במחלקות לשירותים חברתיים

- פרק 7. עבודה קהילתית

- פרק 12. טיפול בעולים

- פרק 15. חסות הנוער

- פרק 16. תקציב רשויות מקומיות

- פרק 18. התנדבות

מומלץ להודיע למחלקות על עדכונים שנעשים בתע"ס. הודעות ניתן למסור בקהילות ידע או בדואר אלקטרוני לאנשים הרלוונטיים.

9. התקבלה התייחסות לממצאי הסקר מהנהלת התחום ארגון ומנהל ברשו"מ, כדלקמן:

- ממצאי הסקר ישמשו בסיס לדיון בסוגיה שיפור התע"ס והגברת השימוש בו.

- יש להבהיר כי התע"ס הוא הוראות מנהליות ולכן אין בו התייחסות לסוגיות טיפוליות.

- לחלק של הפרקים בתע"ס קיימים תדריכים נוספים המתעדכנים מעט לעט לפי הצורך.

- ארגון ומנהל עורך השתלמויות להכרת התע"ס במסגרות הלימוד השונות כולל בבית הספר המרכזי.

- ההמלצה היא לחייב כל שירות לשבץ בתכנית הלימודים שבבית הספר המרכזי את נושא הכרת התע"ס בתחום הרלוונטי.

- השירות מתכנן לשדרג את הפורמט בו מופיע התע"ס באינטרנט כך שיאפשר חיפוש מתקדם במסמך.

נספח א'. התפלגות המשיבים לפי הציונים שהם נתנו להיגדים (אחוז המשיבים)

סולם של 5 דרגות : 5-מסכים במידה רבה מאד, 1-לא מסכים כלל

היגדים	סך כל המדגם (%)					עובדי מטה (%)					עובדי שטח (%)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. אני מכיר היטב את התע"ס בתחום עבודתי**	3.9	5.5	30.1	37.6	22.9	1.9	3.8	16.0	39.0	39.0	3.6	5.9	33.5	38.4	18.7
2. אני עברתי הדרכה על השימוש בתע"ס	53.3	16.2	12.5	8.2	9.8	62.5	15.4	8.7	3.8	9.6	50.3	16.0	14.2	9.5	10.1
3. אני מחויב לפעול על פי הוראות התע"ס	2.0	0.2	2.7	24.3	70.8	1.9	-	2.8	17.0	78.3	0.5	0.3	2.8	27.3	69.1
4. אני משתמש בתע"ס באופן קבוע בעבודתי*	7.3	11.4	20.0	33.1	28.4	3.8	9.4	15.1	32.1	39.6	7.2	12.1	21.3	33.8	25.6
5. התע"ס כתוב באופן ברור*	4.3	10.8	29.0	42.3	13.7	1.0	6.9	26.5	40.2	25.5	2.3	12.4	30.8	43.8	10.6
6. אני מוצא תשובות בתע"ס לשאלות שמתעוררות	6.8	8.0	33.5	40.7	11.0	-	8.5	29.2	43.4	16.0	5.7	8.3	35.6	40.8	9.6
7. אני משתמש בתע"ס מודפס*	19.1	12.3	13.5	28.2	26.8	11.5	4.8	13.5	32.7	37.5	18.1	14.7	14.1	27.7	25.4
8. אני משתמש בתע"ס הנמצא באתר האינטרנט של המשרד	30.0	16.8	14.3	16.2	22.7	22.9	16.2	18.1	15.2	27.6	29.6	47.0	61.0	16.6	22.3
9. הגישה לתע"ס דרך אתר האינטרנט של המשרד נוחה	23.3	12.9	18.4	20.9	24.5	7.4	16.8	21.1	23.2	31.6	11.1	14.4	22.2	24.6	27.8
10. אני משתמש בתע"ס לצורך קבלת החלטות	10.3	10.4	23.5	35.8	20	1.9	9.6	26.9	39.4	22.1	9.4	11.2	23.2	36.0	20.1
11. אני מודיע לעובדים שכפופים לי על העדכונים	27.8	10.2	16.8	25.0	20.2	8.1	9.1	16.2	37.4	29.3	20.2	12.3	20.5	26.4	20.5
12. אני חושב שהתע"ס הוא מקור חשוב מאד לקבלת מידע	1.4	4.8	16.6	39.4	38	1.0	7.8	11.7	38.8	40.8	1.3	4.2	17.7	40.1	36.7
13. חשוב להכניס במסגרת הלימודים בבניה"ס המרכזי	2.4	5.8	17.6	33.9	40.3	-	6.7	16.3	35.6	41.3	2.6	5.7	18.2	34.1	39.3

נספח ב . התפלגות המשיבים לפי הציונים שהם נתנו להיגד "הפרק בתע"ס מתעדכן לפי צרכיי

בעבודתי" (אחוז המשיבים), סולם של 5 דרגות : 5- מסכים במידה רבה מאד, 1-לא מסכים כלל

סך כל המדגם (%)					פרקים בתע"ס
5	4	3	2	1	
20.5	43.2	22.7	10.6	3.0	פרק 1. הוראות כלליות
20.3	26.0	28.2	16.3	9.3	פרק 2. כוח אדם במחלקות לשירותים חברתיים
26.5	38.0	27.5	4.3	3.7	פרק 3. פרט ומשפחה
26.5	37.0	23.9	6.1	6.5	פרק 4. טיפול בזקנים
25.1	36.5	23.2	10.0	5.2	פרק 5. טיפול בנכים
26.2	38.0	21.9	7.5	6.4	פרק 6. טיפול בעיוורים
16.8	28.7	31.1	10.2	13.2	פרק 7. עבודה קהילתית
29.5	40.3	22.3	4.3	3.6	פרק 8. טיפול בילדים ובבני נוער
20.9	33.3	30.5	10.7	4.5	פרק 9. שיקום נוער
20.8	39.3	23.5	9.3	7.1	פרק 10. טיפול באוטיסטים
19.4	33.3	30.3	9.1	7.9	פרק 11. טיפול באנשים עם התמכרות
16.8	27.1	28.4	14.2	13.5	פרק 12. טיפול בעולים
24.2	38.7	19.9	10.2	7.0	פרק 14. טיפול באדם המפגר
15.3	29.9	28.5	11.7	14.6	פרק 15. חסות הנוער
20.9	23.8	28.5	14.0	12.8	פרק 16. תקציב רשויות מקומיות
18.4	34.5	29.9	8.6	8.6	פרק 17. טיפול בנערות במצוקה
14.7	24.7	26.7	17.3	16.7	פרק 18. התנדבות