הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

Communication in Times of Crisis

Eran Ropalidis

Israel Central Bureau of Statistics

June 2019

“I fear three newspapers more than a hundred thousand bayonets”

Napoleon Bonaparte

Israel central bureau of statistics

What are we talking about?

An unusual or unplanned event

- That has the potential to have a negative impact on reputation (name / image / reliability)
- Could harm or endanger the organization's existence

What Types?

- **Statistical issues** - estimation errors, methodological shortcomings, stakeholders challenging data
- **Corporate/ organizational issues** - conflict of interest, incompetence, unwise public statement by an employee
- **Continuity issues** - system failures like website down, cyber attacks
- **Security issues** - confidentiality breaches
- **Reputational attacks** - allegation of bias, distortion, fake news
- **Political interference** - premature disclosure of data by political actors, pressure to change or reschedule releases, and national or international political instability

What is our purpose?

- To mitigate the damage by ensuring that the organization is well prepared to respond to publicity problems in timely and appropriate manner

- Turn the crisis into an achievement, reinforce and demonstrate the commitment to integrity and transparency

Who is involved?

- Upper-level management members
- Dissemination and Communication
- Relevant departments
  - Information Technology
  - Statistical methods
  - Surveys and Censuses
  - Administration
  - Cyber Security
  - Human resources

Israel central bureau of statistics

How to deal with it?

Before event Advance planning	During event Executing the plan	After event Evaluation
Review lessons learned from prior experiences	Assess the situation	Evaluate the effectiveness of the completed communication process
Identify likely crises	Consult the crisis communications plan	
Define the audiences	Confirm or tailor plan elements	
Plan scenarios	Implement the strategy	
Prepare standby statements		
Conduct simulation exercises		

Israel central bureau of statistics

Within the ICBS

- Established CCT (crisis communication team)
- Instituting awareness and cooperation culture among employees for potential threats
- Periodic refresher training and exercises
- Monitoring traditional media and social media
- Quick gather and consult when needed
- Assess the case and choose mode of operation
- What/when/how/who

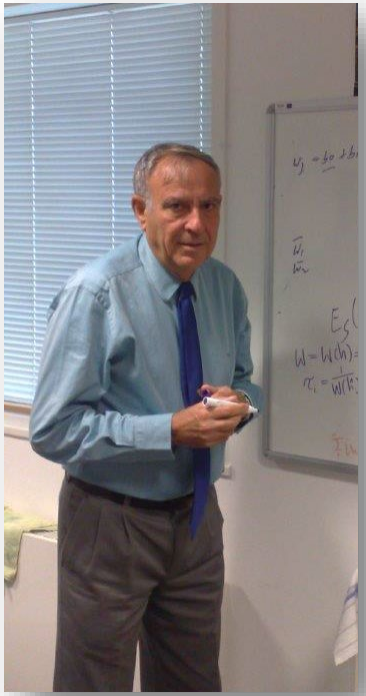
Israel central bureau of statistics

ICBS and Housing Price Data

- False indices
- Contradictory data
- Confusing data
- Erroneous data
- Distorted data
- Unreliable data
- Politically-motivated data
- Slip up work

Israel central bureau of statistics

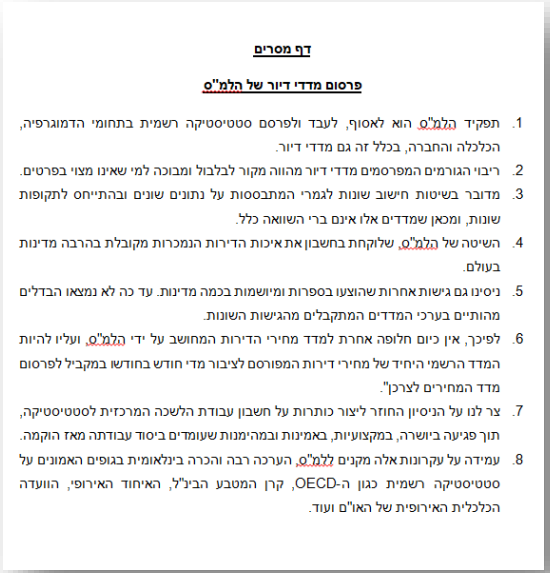
Crisis Communication Team



Israel central bureau of statistics

Tools

Talking points & standby statements



דף מסרים

פרסום מדדי דיור של הלמ"ס

1. תפקיד הלמ"ס הוא לאסוף, לעבד ולפרסם סטטיסטיקה רשמית בתחומי הדמוגרפיה, הכלכלה והחברה, בכלל זה גם מדדי דיור.
2. ריבוי הגורמים המפרסמים מדדי דיור מהווה מקור לבלבול ומבוכה למי שאינו מצוי בפרטים.
3. מדובר בשיטות חישוב שונות לגמרי המתבססות על נתונים שונים ובהתייחס לתקופות שונות, ומכאן שמדדים אלו אינם ברי השוואה כלל.
4. השיטה של הלמ"ס שלוקחת בחשבון את איכות הדירות הנמכרות מקובלת בהרבה מדינות בעולם.
5. ניסינו גם גישות אחרות שהוצעו בספרות ומיושמות בכמה מדינות. עד כה לא נמצאו הבדלים מהותיים בערכי המדדים המתקבלים מהגישות השונות.
6. לפיכך, אין כיום חלופה אחרת למדד מחירי הדירות המחושב על ידי הלמ"ס, ועליו להיות המדד הרשמי היחיד של מחירי דירות המפורסם לציבור מדי חודש בחודשו במקביל לפרסום מדד המחירים לצרכן".
7. צר לנו על הניסיון החוזר ליצור כותרות על חשבון עבודת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, תוך פגיעה ביושרה, במקצועיות, באמינות ובמהימנות שעומדים ביסוד עבודתה מאז הוקמה.
8. עמידה על עקרונות אלה מקנים ללמ"ס, הערכה רבה והכרה בינלאומית בגופים האמונים על סטטיסטיקה רשמית כגון ה-OECD, קרן המטבע הבינ"ל, האיחוד האירופי, הוועדה הכלכלית האירופית של האו"ם ועוד.

Formal letter to chief editors

מדינת ישראל
State of Israel

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

הסטטיסטיקן הלאומי
The National Statistician

27 אוגוסט 2017

לכבוד: מר יובל סיגלר, מו"ל גלובס
גברת נעמה סיקולר, עורכת גלובס

שלום רב,

בחודשים האחרונים תוקף מר אלי ציפורי בטורו השבועי את הלמ"ס ואותי אישית בכל הנוגע לפרסום מדדים בנושא דיור ונדל"ן.

מבלי להיכנס לגופן של הטענות שאותן מעלה מר ציפורי, שבחלקן טועות ומטעות, הוא אפילו לא נותן לנו את הזכות להתייחס או להגיב בצמוד לפרסום הדברים.

אינני מבין כיצד יכול עיתונאי בכיר במערכת החדשות לסקר תחום כה חשוב ומורכב על בסיס כמעט שבועי מבלי שניסה אי פעם להיפגש איתי או אפילו לשוחח איתי בטלפון לברור הנושא ושמיעת דעתי. למען הדיוק, שוחחנו פעם אחת בטלפון לפני כשנה לכמה דקות בי"זמתי, לאחר שמר ציפורי ייחס לי ציטוט לא נכון בטורו השבועי וביקשתי שייתקן זאת.

אני מבין מעט מאוד בתקשורת, אך אני משוכנע שכלליה הבסיסיים של אתיקה עיתונאית מתייחסים בין השאר לאחריות בפרסום של ידיעות ודעות. כך הייתי מצפה שיפעל כל עיתונאי בכל מערכת תקשורת, על אחת כמה וכמה כשמדובר בעיתונאי בכיר מאוד בעיתון מכובד מאוד.

ברורה לי כמובן זכותה וחובתה של התקשורת להציג ולפרסם ביקורת עניינית ומקצועית המשרתת את האינטרס הציבורי והלאומי לגבי עבודת מוסדות המדינה, וביניהם כמובן הלמ"ס. איני טוען שעבודת הלמ"ס נקייה מטעויות, ואני מקדיש חלק ניכר מזמני בשיתוף עובדי הלמ"ס לבדיקה עצמית ומציאת דרכים לשיפור איכות התוצרים שאנו מפרסמים. אם לא די בכך, אני יכול להבטיח ולהתחייב שעבודת הלמ"ס מבוססת על שיקולים מקצועיים בלבד, והיא נקייה מכל אינטרס זר, או השפעה של גוף כלכלי, פוליטי או אידאולוגי, כזה או אחר.

יחד עם זאת, אני מתקשה לקבל פגיעה מתמשכת וסדרתית בתדמית הלמ"ס בנושא חשוב ומורכב זה, כאמור, ללא יכולת להתייחס לדברים, בטח לא בזמן אמת. חשוב לי להדגיש שבנושאים אחרים הכתבים שלכם נמצאים איתנו בקשר יום יומי ומקבלים שירות טוב, אדיב, מהיר ויעיל.

בכבוד רב,

פרופ' דני פפרמן
הסטטיסטיקן הלאומי וראש הלמ"ס

העתק: מר אלי ציפורי, עיתונאי גלובס

רח' כנפי נשרים 66 פינת רח' בקי | ת.ד. 34525 גבעת שאול | ירושלים 9546456
66 Kanfey Nesharim | Corner Bachi St., POB 34525 | Giv'at Shaul, Jerusalem 9546456 | Israel
טלפון: 02-6592201 | פקס: 02-6522319 | דוא"ל: info@cbs.gov.il | www.cbs.gov.il
Tel: 972-2-6592201 | Fax: 972-2-6522319 | E-mail: info@cbs.gov.il | www.cbs.gov.il

Israel central bureau of statistics

New Press Release – Housing indices

Israel central bureau of statistics

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

מדינת ישראל

הודעה לתקשורת

אתר: www.cbs.gov.il דוא"ל: info@cbs.gov.il פקס: 02-6521340

ירושלים, י' באייר, תשע"ט
15 במאי 2019
141/2019

שינוי במחירי שוק הדירות
(אינו חלק ממדד המחירים לצרכן)[1]

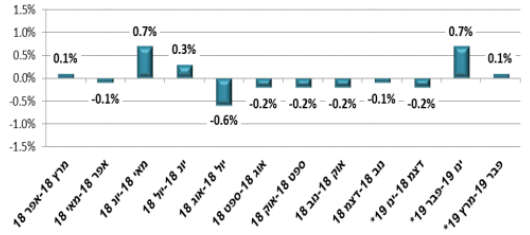
1. מדד מחירי דירות הכולל דירות חדשות ויד שנייה (שינוי מחירים בניכוי איכות):

מהשוואת מחירי העסקאות שבוצעו בחודשים פברואר 2019 – מרץ 2019, לעומת מחירי העסקאות שבוצעו בחודשים ינואר 2019 – פברואר 2019, נמצא כי מחירי הדירות עלו ב-0.1 אחוז.[2]

ראו סדרת נתונים משנת 2010 בלוח 1

תרשים 1 מציג את אחוז השינוי הדו-חודשי במחירי הדירות במהלך 12 החודשים האחרונים.

תרשים 1: אחוז שינוי דו-חודשי במדד מחירי דירות



* נתוני שלוש התקופות האחרונות בתרשים הינם ארעיים.

לפרסום מיום ד', י' באייר תשע"ט, 15 במאי 2019 משעה 18:30

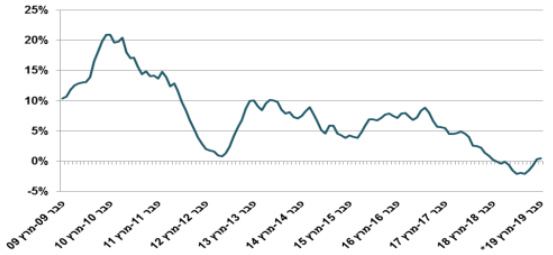
[1] להסברים והרחבה ראו "מתודולוגיה לחישוב מדד מחירי דירות ומחירים ממוצעים רבעוניים ושנתיים", בירחון לסטטיסטיקה של מחירים, פרק ב' סעיף 1.1.

[2] הנתון אינו סופי מאחר שקיימות עסקאות נוספות שבוצעו בתקופה זו וטרם דווחו.

כתבו: דורון סייג וד"ר לריסה פליישמן, לשכת הסטטיסטיקן הלאומי
לקבלת הסברים ניתן לפנות אל יחידת הדוברות בטלפון: 02-6527845

- מהשוואת העסקאות שבוצעו בתקופה הנוכחית לעומת התקופה המקבילה אשתקד, קרי פברואר 2019 – מרץ 2019, לעומת פברואר 2018 – מרץ 2018, נמצא כי מחירי הדירות עלו ב-0.5%. תרשים 2 מציג את אחוז השינוי השנתי במדד מחירי הדירות בעשר האחרון.

תרשים 2: אחוז שינוי שנתי (כל תקופה לעומת התקופה המקבילה לה אשתקד)



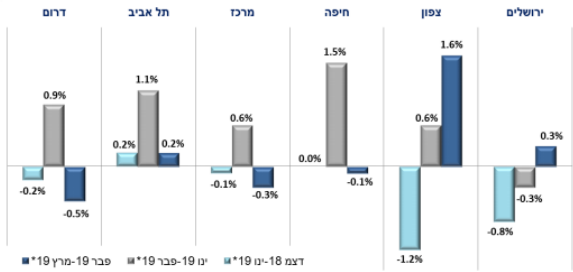
* נתוני התקופה האחרונה בתרשים הינם ארעיים.

2. מדדי מחירי דירות לפי מחוזות (שינוי מחירים בניכוי איכות):

תרשים 3 מציג את שינויי המחירים בשלושת המדדים הארעיים האחרונים בפילוח לפי מחוזות. בחודשים פברואר 2019 – מרץ 2019 לעומת ינואר 2019 – פברואר 2019 נמצאו שינויי המחירים הבאים: ירושלים (0.3%), צפון (1.6%), חיפה (0.1%-), מרכז (0.3%-), תל אביב (0.2%) ודרום (0.5%-). לסדרת נתונים

מאוקטובר 2017 ראו לוח 3

תרשים 3: מדדי מחירי דירות לפי מחוזות, אחוזי שינוי (נתונים ארעיים)



Israel central bureau of statistics

Periodic media briefings

Media interviews and sound bites

Israel central bureau of statistics

opinion articles and official responses

גלובס

הבהרה של פרופ' דני פפרמן

פרופ' רני פפרמן, הסטטיסטיקן הלאומי, שוחח איתנו השבוע וביקש להדגיש, בעקבות פרסום תגובתו בשבוע שעבר, כי כוונתו לא הייתה שמדדי הדיור לא מהימנים, כפי שנכתב בכותרת בשער העיתון, אלא שמדובר בביעיית אמינות של נתוני מאפייני הדירות שאכן מטרידים. עם זאת, הדגיש פפרמן בשיחתנו, "למאפייני איכות הדירות השפעה מועטה על ערך המדד וזה נעוץ בעובדה שאין הבדלים משמעותיים במאפייני הדירות הנמכרות בין החודשים השונים".

פפרמן חזר וחידד בשיחה איתנו את הביקורת שלו על פרסום המדד של השמאי הממשלתי: "ריבוי הגורמים המפרסמים מדדי דיור מהווה מקור לבלבול ומבוכה למי שאינו מצוי בפרטים. מדובר בשיטות חישוב שונות לגמרי המתבססות על נתונים שונים ובהתייחס לתקופות שונות, ומכאן שממדים אלו אינם בני השוואה כלל. המדד של השמאי הממשלתי, לדוגמה, מבוסס על מחירי דירות נמכרות בנות 4 חדרים בלבד, ב־16 ערים נבחרות בלבד, והוא מדד רבעוני (משווה ממוצע מחירי דירות ברבע שנה אחד לממוצע ברבע שקדם לו). לעומתו, המדד המחושב על ידי הלמ"ס הוא מדד חודשי המתבסס על דירות נמכרות ב־67 יישובים, והוא מתחשב הן במספר החדרים והן במאפייני איכות חשובים נוספים כמו שטח הדירה, גיל הדירה ואזור המגורים".

עוד הוסיף פפרמן ש"השיטה של הלמ"ס, שלוקחת בחשבון את איכות הדירות הנמכרות מקובלת בהרבה מדינות בעולם, אך חשוב לציין שנוסו גם גישות אחרות שהוצעו בספרות ומיושמות בכמה מדינות. עד כה לא נמצאו הבדלים מהותיים בערכי המדדים המתקבלים מהגישות השונות. לפיכך, אין כיום חלופה למדד מחירי הדירות המחושב על ידי הלמ"ס, ועליו להיות המדד הרשמי היחיד של מחירי דירות המפורסם לציבור מדי חודש בחודשו במקביל לפרסום מדד המחירים לצרכן". ●

TheMarker

17.09x25.55 | 1 | 26 עמוד | הארץ - the marker | 31/08/2016 | 54898613-4
מדד המחירים לצרכן - 21725

שוק הנדל"ן דני פפרמן

מבלבלים את הציבור עם ריבוי מדדי דירות

בנייה בראש הענף. הציבור לא מודע מספיק לאופן חישוב המדדים צילום: יופר וקנין

אין כיום חלופה אחרת למדד מחירי הדירות המחושב על ידי הלמ"ס, והוא חייב להיות המדד הרשמי היחיד המפורסם

עוד שמיירה ותמשיך לחפש דרכים לשיפור בסיסי הנתונים שברשותה ותחדירנים המר־ מקים מהם. בפרט, אנו מודיעים את האפש־ רות לתישום מדדי מחירי דירות אזוריים, בנוסף למדד הלאומי המתפרסם כיום, כמו גם תישום מדדים ייחודיים לנדלי הדירה (מספר חדרים) הנפוצים, בשכל המדדים יתושבו באותה שיטה המשמשת את תישוב המדד הכללי.

שיטה זו של תישוב המדד שפביאה בח־ שבון את איכות הדירות הנמכרות מקוב־ לת בהרבה מדינות בעולם, אך תשב לציין שניסינו גם גישות אחרות שהוצעו בספרות והמיושמות בכמה מדינות, ועד כה לא מצא־ נו הבדלים מהותיים בעיכי המדדים המת־ קבלים מהגישות השונות. המסקנה העולה מהניתוחים שביצענו עד כה היא שאין כיום חלופה אחרת למדד מחירי הדירות המחושב על ידי הלמ"ס ושהוא חייב להיות המדד הרשמי היחיד של מחירי דירות המפורסם לציבור מדי חודש בחודשו במקביל לפרסום מדד המחירים לצרכן. אנו מעמיכים לבדוק אם וכיצד ניתן להתייחס.

הכותב הוא הסטטיסטיקן הלאומי ומנהל הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

עכה הבנייה ומחירי הדירות עומדים במרכז ההתעניינות הציבורית בישראל במשך תקופה ארוכה. באחיינה רבו רמי יחסוסים בנושאים אלה, ובמקביל גדלה אי הבהירות באשר לאופן חישוב מדדי הדיור והמסקנות חשיבות מרחישה מהם.

מחירי הדירות מושכים תשומת לב ציבורית רבה בשל שילוב של כמה גורי מים: למחירים השפעה גדולה על המשק ועל הרוכשים הפוטנציאלים, והם עומדים במרכז הדיונים בממשלה, בכנסת ובציבור; קיימים פערים בהתפלגות והמגמות, לפחות בטווח הקצר, בין אינדיקטורים סטטיסטיים ובלבלים שונים המנסים לתאר את התרי פעה המורכבת של הדיור ובכו כך, והצורת על דיוור מהווה מרכיב חשוב בחישוב מדד המחירים לצרכן.

ברור שלא ניתן למצות את סוגיית הדיור הכל כך מורכבת במדד אחד ויחיד. רק בלמ"ס [illegible] אנו מחשי בים בכל חודש מדד שיהותי דיור בבעלות, מדד מחירי דירות, מדד שכר דירה, מדד מחירי תשומה בבניית למגורים ומדד מחירי תשכון בסלילה. וכמו כן, מדי רבעון, מחירים ממצעים של דירות שבודות ומחירים ממצעים של דירות בבעלות. חשב לציין בהקשר זה שמדידת השוני של מצפת הנכסים בקרב משקי הבית קונה על סוגיה שונה ממדידת המחיר הממוצע של זה העסקות שהתבצעו בפועל בתקופה נתונה.

במדינת ישראל יש כמה גופים המפרסמים נתונים על שוק הדיור, אך מדדים אלה משתנה שים בנסיבי נתונים שונים ושיטות חישוב שו נות, ולעתים גם מתייחסים לתקופות זמן שונות. ללא ספק, ריבוי הגופים המפרסמים מדדי דיור מבלבל את הציבור שאינו מודע מספיק לאופן חישוב המדדים השונים ולמקובי הנתונים שע ליהם הם מתבססים.

לדוגמה, באחרונה התפרסמו שני מדדי מחירי דירות: האחד על ידי הלמ"ס, והשני על ידי השמאי הממשלתי. שהמדד הראשון הראה ירידה של 0.3% ואילו המדד השני הראה עלייה של 2.5%. ללא ספק מקור לבל ובמובה למי שאינו מצוי בפרטים. מובהר בשיטות חישוב שונות לגמרי המתבססות על נתונים שונים ובהתייחס לתקופות שונות, ומכאן שממדים אלו אינם בני השוואה כלל.

המדד של השמאי הממשלתי מבוסס על מחירי דירות נמכרות בנות 4 חדרים בלבד, ב־16 ערים נבחרות בלבד, והוא מדד רבעוני (משווה ממוצע מחירי דירות ברבע שנה אחד לממוצע ברבע שקדם לו). לעומתו, המדד המחושב על ידי הלמ"ס הוא מדד חודשי המתבסס על דירות נמכרות ב־67 יישובים, והוא מתחשב הן במספר החדרים והן במאפייני איכות חשובים נוספים כמו שטח הדירה, גיל הדירה ואזור המגורים.

בכמה מדינות מתקיים הפרסום המקביל של מדדים שונים על ידי גופים שונים, ואין זה מקרה ייחודי לישראל. בארה"ב, למשל, מתפרסמים מדדים שונים על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס האמריקאית) ועל ידי חברת הנדל"ן הפרטית קייס־שילר. בבריטניה מתפרסמים מדדים שונים על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ועל ידי חברת הנדל"ן הפרטית נשיונוויד. בכל המקרים הללו, כמו בישראל, אין מדד אחד שמקובל על כולם כמדד הרשמי היחיד.

אני שמח להזכיר שגופים נוספים חושבים כמוני. חשוב לי גם לציין שכמו ברוב תחומי הפעילות של הלמ"ס, אנו מס־ תייעים בגושא הדיור בוועדה מייעצת מס־ עם המועצה הציבורית לסטטיסטיקה ועדה זו מורכבת ממומחים מהאקדמיה והנדל"ן, וכן נציגים ההשתדרים המשתלחים הרי לוונטיים. הלמ"ס אף פעם אינה שוקטת

Social-media original content

Israel central bureau of statistics

Results

- better understanding of the statistical data and its meaning (amongst stakeholders)
- Strengthening the relationship with the media
- Building trust, engagement and positive responses
- Better presentation of the organization

Conclusions

- Be active and not passive
- Act fast
- Stay calm, act with:
  - transparency
  - accountability
  - accessibility
  - empathy
- KISS message (Keep It Short and Simple)
- Use coordinated and unified message among the CCT
- PAKAL (be prepared for situations in which one must act according to a predetermined pattern)

“hard in training - easy in battle”

Thank you!

Israel
central
bureau of
statistics