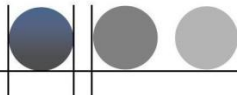


ממצאי סקר ש"ר, איתור ומיפוי צרכי התושבים – מ.א. אשכול (2020)

***Elixir* – מחקר יעוץ והדרכה
בהנהלת ד"ר דורית בן-ברוך
פרנסיסקו דה גויה 7. ק. אתא
www.elixir.co.il**

כללי- מטרות ושיטה

- במהלך אוגוסט 2020 נערך סקר ש"ר בקרב תושבי מ.א. אשכול.
- מטרת הסקר הייתה לבחון את מידת שביעות רצונם של התושבים משירותי המועצה, לזהות ולמפות את צרכי התושבים לעתיד לבוא.
- שאלון הסקר עוצב ע"י מזמיני הסקר בשיתוף פעולה עם צוות מכון המחקר "אליקסיר".
- נתוני המחקר נאספו באמצעות ראיונות מקוונים כאשר קישורית למילוי השאלון נשלחה לכלל בתי האב במועצה על פי רשימות תושבים בכלל הישובים



פרופיל משתתפים

הערה: הטיית הדגימה בחלוקה ליושבים טופלה במסגרת הניתוח הסטטיסטי שבוצע כמו גם ההטייה בחלוקה לסוגי יושבים (הטייה מינימלית)

סה"כ השתתפו בסקר 693 תושבים שזהו גידול של כ- 43% בהשוואה לסקר הקודם שנערך לפני 4 שנים במתכונת של ראיונות טלפוניים. 74% אחוזים דיווחו כי הם במעמד של חברים בקיבוץ או במושב, כ- 9% תושבי הרחבות, כ-8% תושבים ביישוב קהילתי ואחרים דיווחו תשובות אחרות (שוכרי דירות, בנים ממשיכים בן מושב או קיבוץ).

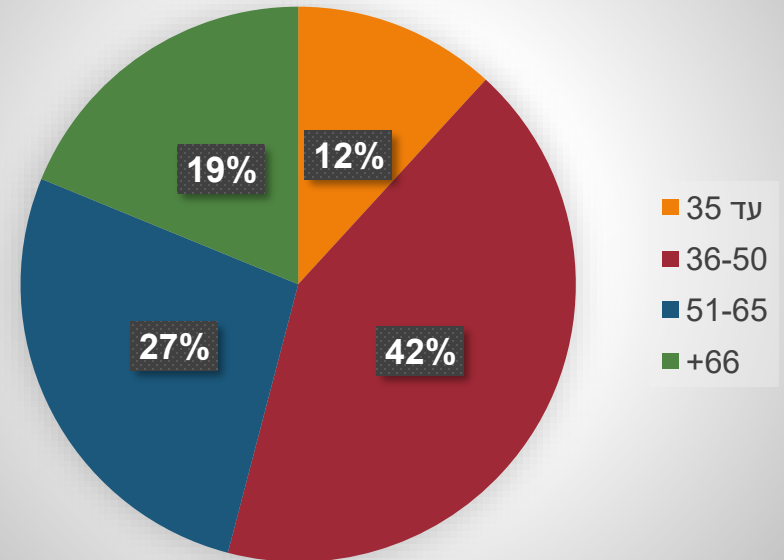
הגיל הממוצע של המשתתפים כ-51 (ס"ת: 14) הצעיר ביותר בן 18 והמבוגר בן 87. וותק מגורים ממוצע 27 שנים (ס"ת: 17) הוותק נע בין שנה אחת ל-72 שנים באזור. 57% מהמשיבים הן נשים.

משתתפים בסקר		תושבים בפועל			
%	N	%	N		סוג
4.4%	30	3.5%	262	אזורים	יושבים
6.9%	47	9.7%	715	בארי	
4.1%	28	2.4%	178	גבולות	
1.0%	7	1.4%	105	חולית	
1.9%	13	1.7%	124	כיסופים	
1.0%	7	1.3%	96	כרם שלום	
4.7%	32	4.8%	353	מגן	
6.6%	45	5.3%	390	ניר יצחק	
3.1%	21	3.6%	268	ניר עוז	
6.3%	43	3.9%	292	נירים	
1.6%	11	1.4%	104	סופה	קיבוצים
2.0%	14	2.3%	172	עין השלושה	
2.8%	19	3.3%	245	צאלים	
3.4%	23	4.2%	310	רעים	
49.6%	340	48.9%	3614	סה"כ	
2.6%	18	2.2%	164	אוהד	
1.6%	11	3.4%	249	בני נצרים	
3.9%	27	3.3%	246	דקל	
2.8%	19	2.6%	189	יבול	
3.1%	21	2.3%	172	ישע	
5.2%	36	3.9%	285	יתד	
0.9%	6	1.8%	135	מבטחים	
1.9%	13	4.4%	329	נווה	
9.6%	66	6.2%	461	עין הבשור	
1.0%	7	1.9%	137	עמיעוז	
1.0%	7	1.6%	117	פריגן	
3.2%	22	2.7%	201	שדה ניצן	
3.5%	24	2.4%	180	שדי אברהם	
1.5%	10	2.1%	153	תלמי אליהו	
3.1%	21	2.2%	162	תלמי יוסף	
44.9%	308	43.0%	3180	סה"כ	יושבים קהילתיים
1.5%	10	2.4%	176	אבשלום	
2.6%	18	4.0%	298	צוחר	
1.5%	10	1.8%	130	שלומית	
5.5%	38	8.2%	604	סה"כ	
100.0%	693	1.0	7398	סה"כ	

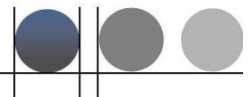
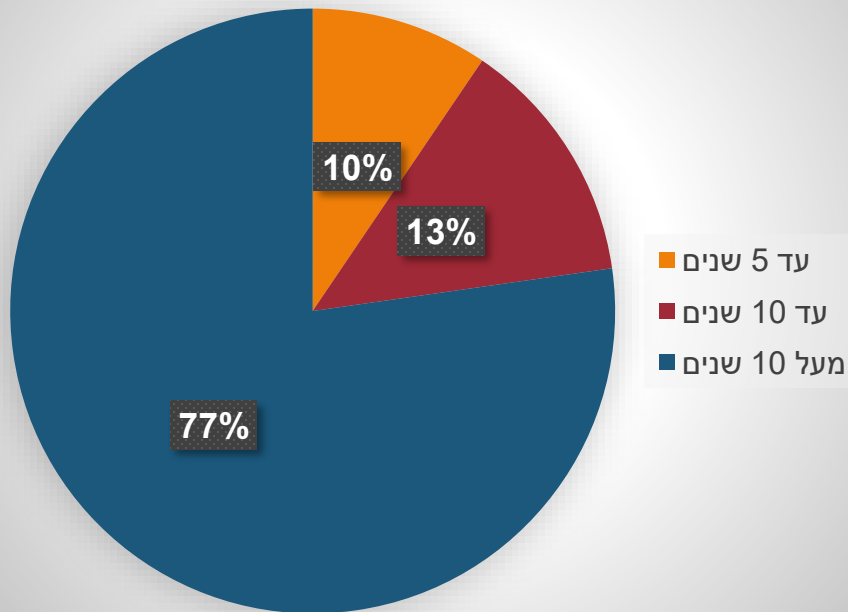
פרופיל משתתפים- המשך

ממוצע הגילאים הנמוך ביותר בישובים קהילתיים (47, ס"ת: 13) והגבוה בקיבוצים (53, ס"ת: 15)

קבוצות גיל

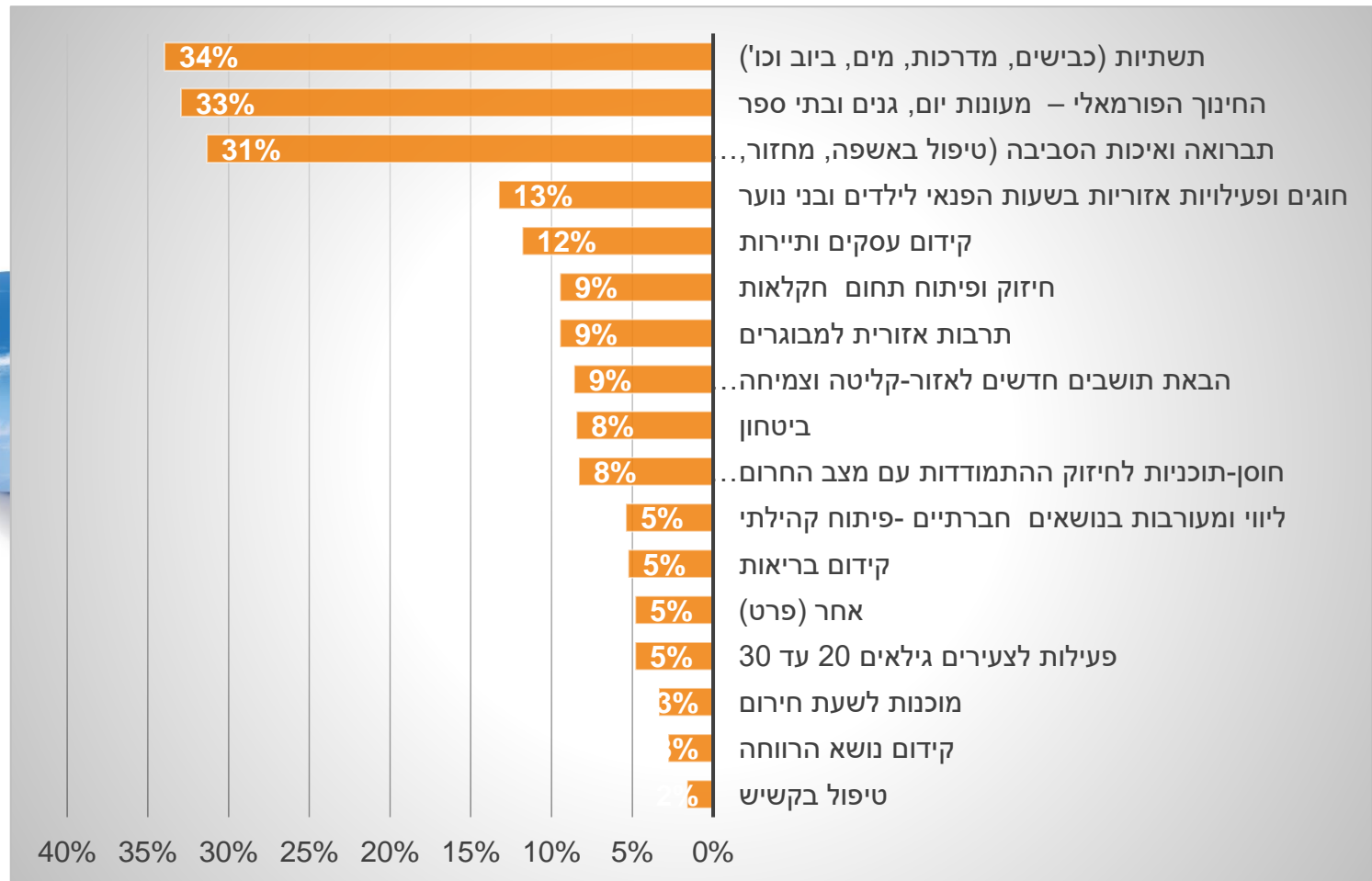


ותק מגורים בישוב



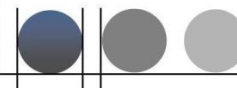
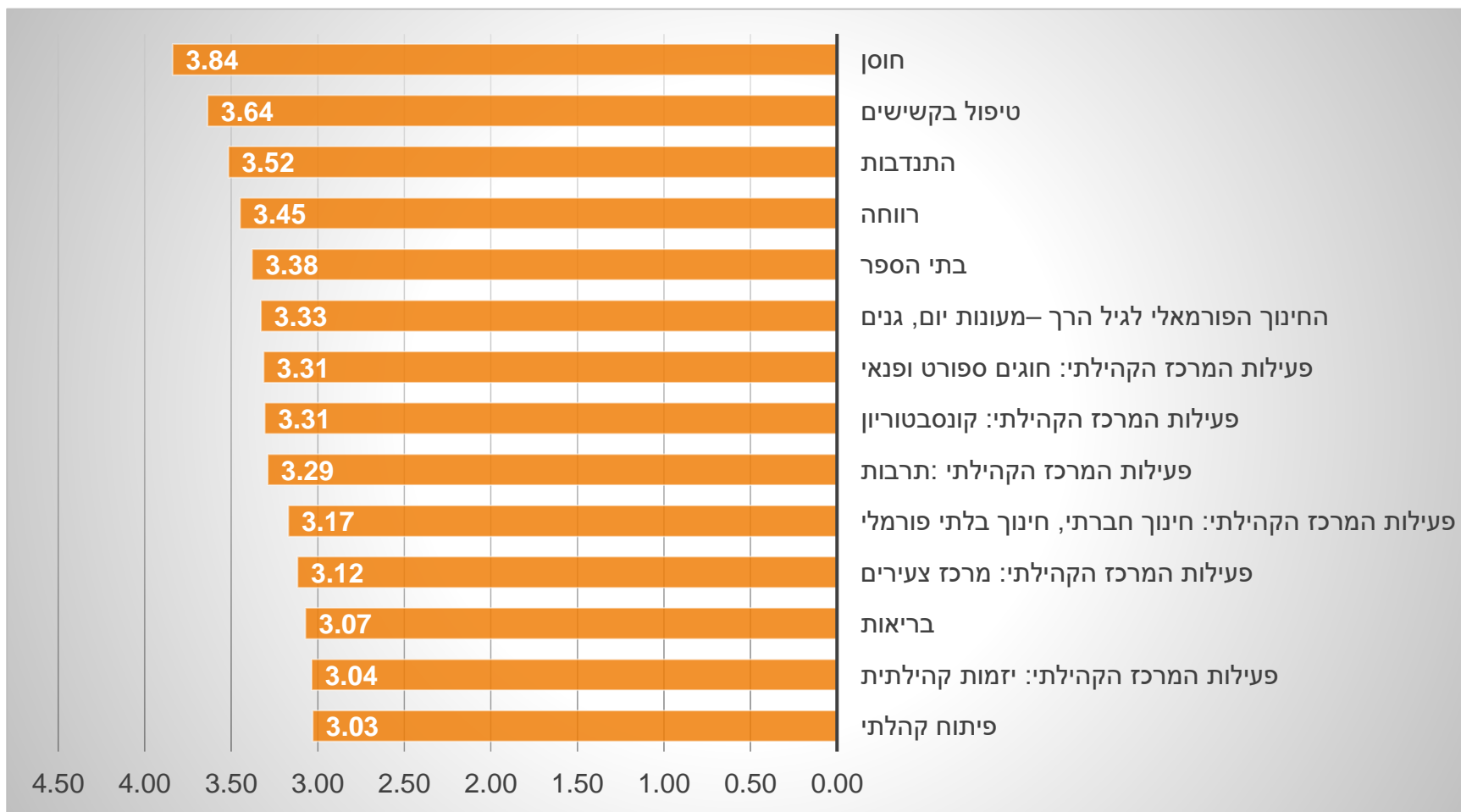
הנושאים המרכזיים שבהם צריכה המועצה להשקיע בשנים הקרובות

(ניתן היה לבחור עד 2 נושאים סה"כ)

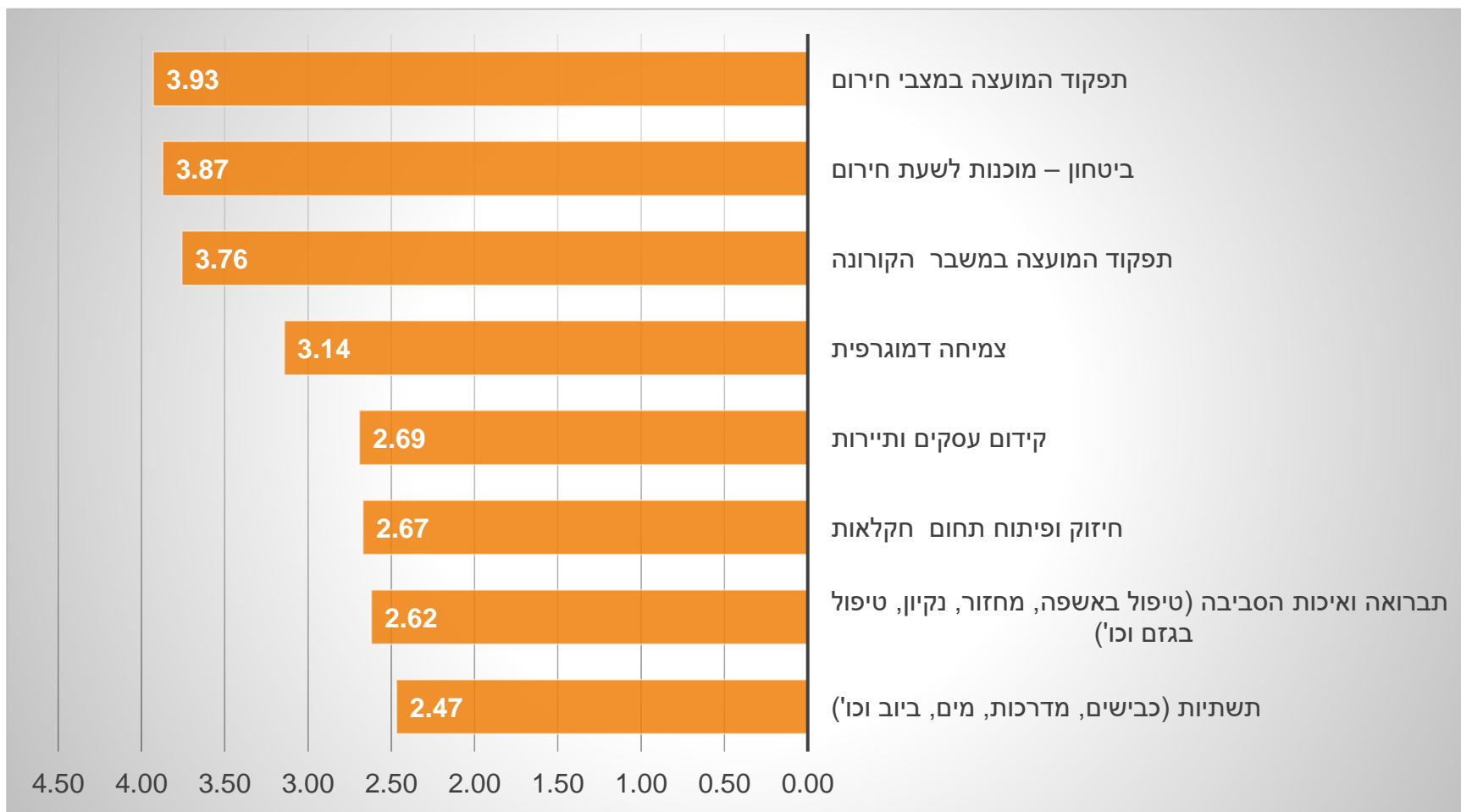


הערכת שביעות רצון מהשירותים המוניציפליים (סולם 1-5)

חינוך, בריאות, פנאי חברה וקהילה



הערכת שביעות רצון מהשירותים המוניציפליים (סולם 1-5) תחומים נוספים



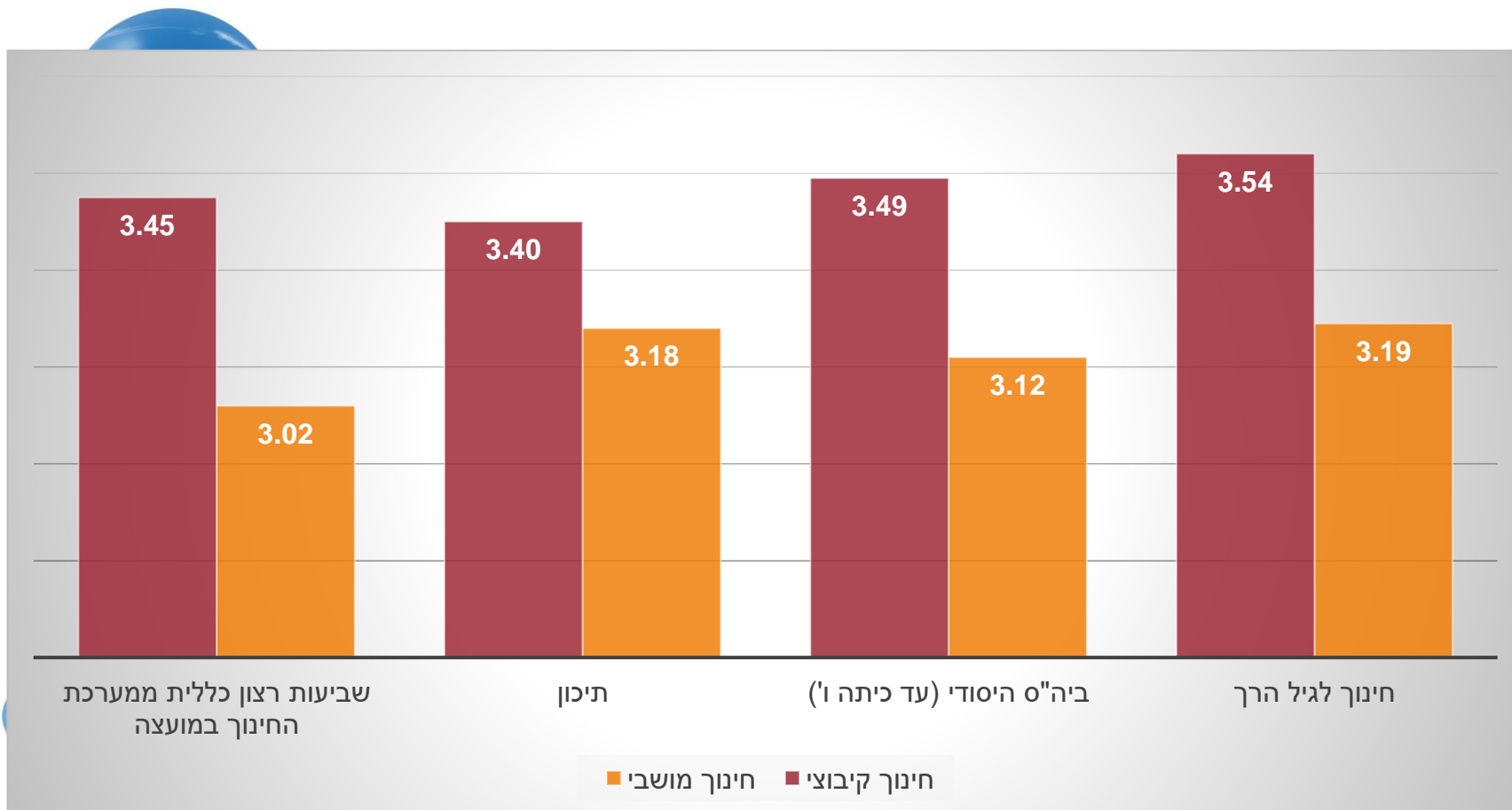
שביעות רצון מהשירותים המוניציפליים (חלוקה על פי פרופיל הישוב)

ממוצע כללי	ישובים קהילתיים			מושב			קיבוצים			
	N	ס"ת	ממוצע	N	ס"ת	ממוצע	N	ס"ת	ממוצע	
3.87	34	1.24	3.91	296	0.97	3.81	327	0.90	3.95	ביטחון – מוכנות לשעת חירום
3.07	36	1.14	3.11	271	1.12	2.90	256	1.01	3.15	בריאות
3.38	32	1.14	3.47	241	1.08	3.22	251	1.06	3.49	בתי הספר
3.33	27	1.01	3.52	210	1.09	3.09	195	0.95	3.51	החינוך הפורמאלי לגיל הרך – מעונות יום, גנים
3.52	28	0.88	3.50	191	1.04	3.43	181	0.94	3.66	התנדבות
3.84	30	0.79	3.70	241	1.02	3.78	273	0.93	3.97	חוסן
2.67	18	1.11	2.94	206	0.97	2.24	206	1.02	2.92	חיזוק ופיתוח תחום חקלאות
3.64	25	0.94	3.72	179	0.99	3.49	243	0.90	3.83	טיפול בקשישים
3.03	34	1.09	2.97	234	0.96	2.88	228	0.87	3.14	פיתוח קהילתי
3.29	30	1.11	3.07	268	1.10	3.34	263	0.98	3.40	פעילות המרכז הקהילתי: תרבות
3.31	27	0.80	3.22	236	1.06	3.25	217	0.94	3.47	פעילות המרכז הקהילתי: חוגים ספורט ופנאי
3.17	28	1.10	2.96	228	1.09	3.14	200	1.09	3.30	פעילות המרכז הקהילתי: חינוך חברתי, חינוך בלתי פורמלי
3.04	17	0.86	3.35	158	1.12	2.94	132	0.99	3.16	פעילות המרכז הקהילתי: יזמות קהילתית
3.12	13	0.95	2.92	137	1.14	3.18	135	1.01	3.36	פעילות המרכז הקהילתי: מרכז צעירים
3.31	9	0.73	3.56	110	1.03	3.39	112	1.07	3.47	פעילות המרכז הקהילתי: קונסרבטוריון
3.14	36	1.11	3.25	244	1.00	3.13	268	0.94	3.14	צמיחה דמוגרפית
2.69	25	1.00	2.44	220	1.08	2.52	222	0.97	2.81	קידום עסקים ותיירות
3.45	24	0.82	3.67	168	1.07	3.32	228	0.98	3.56	רווחה
2.62	37	1.21	2.43	305	1.15	2.34	318	1.12	2.76	תברואה ואיכות הסביבה (טיפול באשפה, מחזור, נקיון, טיפול בגזם וכו')
3.93	35	0.77	3.86	271	1.04	3.80	312	0.89	4.08	תפקוד המועצה במצבי חירום
3.76	33	0.74	4.21	287	1.11	3.66	302	1.01	3.81	תפקוד המועצה במשבר הקורונה
2.47	37	1.03	2.32	305	0.98	2.33	316	1.02	2.56	תשתיות (כבישים, מדרכות, מים, ביוב וכו')



שביעות רצון ממערכת החינוך במועצה (מענה הורים לילדים בלבד)

סה"כ (2020)		מושבים		קיבוצים			
ס"ת	ממוצע	N	ס"ת	ממוצע	N	ס"ת	ממוצע
1.05	3.35	186	1.07	3.19	164	1.00	3.54
1.09	3.30	206	1.10	3.12	192	1.06	3.49
1.04	3.29	159	1.02	3.18	164	1.06	3.40
0.98	3.24	242	0.99	3.02	246	0.91	3.45



הערכת האיכות הכוללת של שירותי המועצה (סקר 2020)

סה"כ		לא מכיר	איכות גבוהה מאוד	איכות גבוהה	ככה-ככה	איכות נמוכה	
%	%	%	%	%	%	%	
100.0%	340	5.3%	5.9%	38.8%	43.5%	6.5%	קיבוצים
100.0%	308	1.3%	4.2%	28.2%	51.6%	14.6%	מושבים
100.0%	38	0.0%	10.5%	23.7%	52.6%	13.2%	ישובים קהילתיים
100.0%	686	3.2%	5.4%	33.2%	47.7%	10.5%	סה"כ

כ-58% פחות מרוצים בעוד כ-39% יותר מרוצים. בקיבוצים מרוצים יותר במושבים ובישובים הקהילתיים מרוצים פחות.

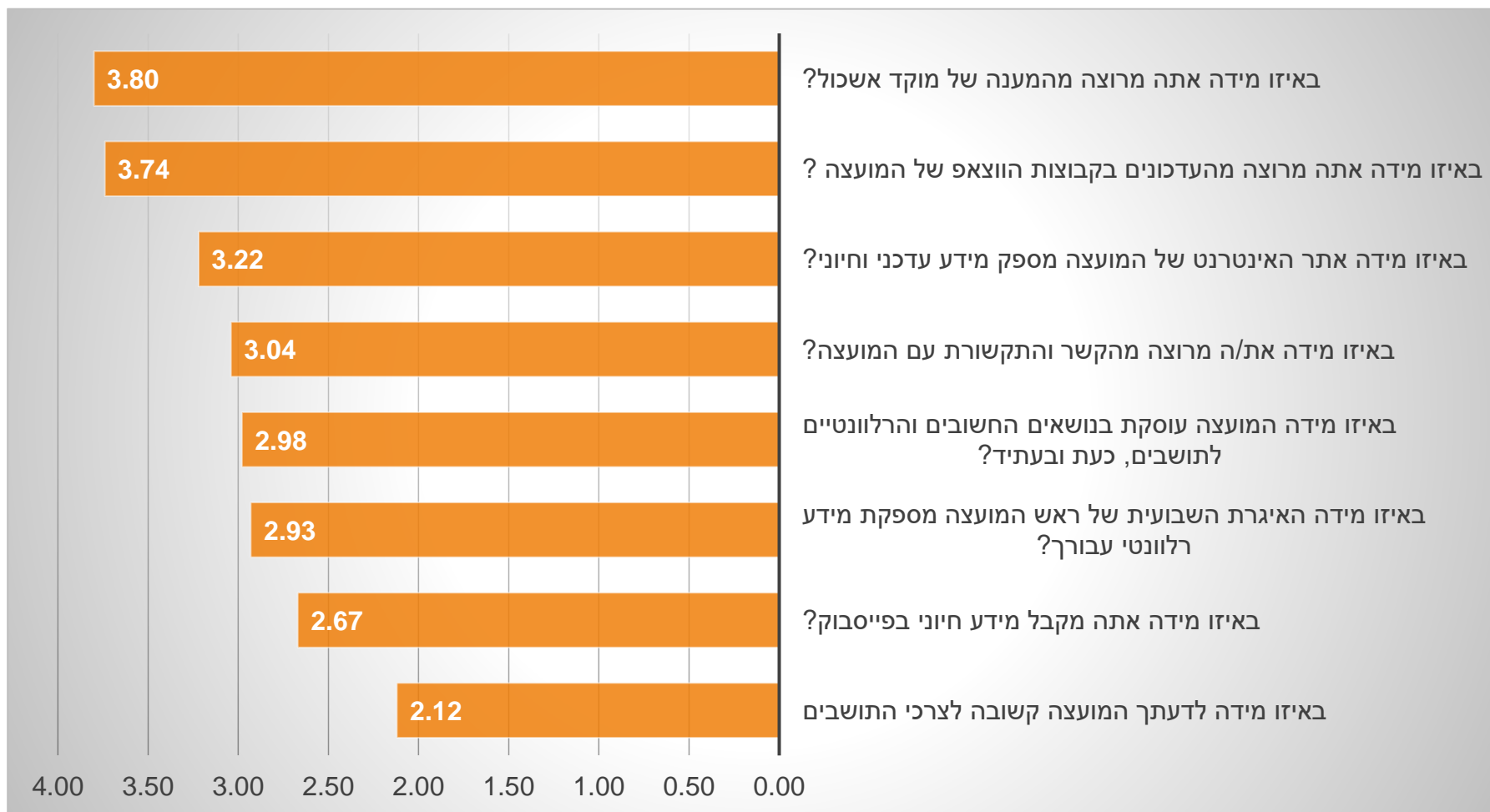


הערכת האיכות הכוללת של שירותי המועצה (סקר 2020) בחלוקה לישובי המועצה

כיצד היית מתאר את האיכות הכוללת של השירותים שהמועצה נותנת לתושביה (איסוף אשפה, תברואה, רווחה, חינוך, תרבות, הסעות)							
סה"כ	לא יודע	לא מכיר/לא יודע	איכות גבוהה מאוד	איכות גבוהה	ככה ככה	איכות נמוכה	
100.0%	10	0.0%	10.0%	40.0%	50.0%	0.0%	1. אבשלום
100.0%	18	0.0%	5.6%	16.7%	50.0%	27.8%	2. אוהד
100.0%	30	3.3%	10.0%	36.7%	36.7%	13.3%	3. אורים
100.0%	47	14.9%	6.4%	42.6%	31.9%	4.3%	4. בארי
100.0%	11	0.0%	9.1%	36.4%	36.4%	18.2%	5. בני נצרים
100.0%	28	3.6%	0.0%	28.6%	57.1%	10.7%	6. גבולות
100.0%	27	7.4%	3.7%	33.3%	55.6%	0.0%	7. דקל
100.0%	7	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	8. חולית
100.0%	19	0.0%	0.0%	15.8%	57.9%	26.3%	9. יבול
100.0%	21	0.0%	4.8%	19.0%	66.7%	9.5%	10. ישע
100.0%	36	0.0%	2.8%	33.3%	52.8%	11.1%	11. יתד
100.0%	13	15.4%	7.7%	15.4%	61.5%	0.0%	12. כיסופים
100.0%	7	0.0%	28.6%	57.1%	0.0%	14.3%	13. כרם שלום
100.0%	6	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	14. מבטחים
100.0%	32	3.1%	9.4%	31.3%	46.9%	9.4%	15. מגן
100.0%	13	0.0%	15.4%	53.8%	30.8%	0.0%	16. נווה
100.0%	45	2.2%	0.0%	31.1%	51.1%	15.6%	17. ניר יצחק
100.0%	21	4.8%	0.0%	28.6%	61.9%	4.8%	18. ניר עוז
100.0%	43	2.3%	14.0%	44.2%	37.2%	2.3%	19. נירים
100.0%	11	0.0%	0.0%	27.3%	72.7%	0.0%	20. סופה
100.0%	66	3.0%	3.0%	36.4%	42.4%	15.2%	21. עין הבשור
100.0%	14	0.0%	7.1%	28.6%	64.3%	0.0%	22. עין השלושה
100.0%	7	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	14.3%	23. עמיעוז
100.0%	7	0.0%	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%	24. פרי גן
100.0%	19	10.5%	0.0%	63.2%	26.3%	0.0%	25. צאלים
100.0%	18	0.0%	11.1%	16.7%	50.0%	22.2%	26. צוחר
100.0%	23	4.3%	4.3%	60.9%	30.4%	0.0%	27. רעים
100.0%	22	0.0%	9.1%	22.7%	54.5%	13.6%	28. שדה ניצן
100.0%	24	0.0%	0.0%	25.0%	58.3%	16.7%	29. שדי אברהם
100.0%	10	0.0%	10.0%	20.0%	60.0%	10.0%	30. שלומית
100.0%	10	0.0%	0.0%	20.0%	40.0%	40.0%	31. תלמי אליהו
100.0%	21	0.0%	4.8%	9.5%	76.2%	9.5%	32. תלמי יוסף
100.0%	686	3.2%	5.4%	33.2%	47.7%	10.5%	סה"כ



שביעות רצון מהקשר והתקשורת עם התושבים (2020)



במרבית הקריטריונים (למעט ש"ר מהמענה של מוקד אשכול) בקיבוצים מרוצים יותר בהשוואה למושבים. בטווח הגילאים 36-50 פחות מרוצים מהקשבת המועצה לצרכי התושבים, עיסוק המועצה בנושאים רלוונטיים, ומהקשר והתקשורת

שיעור הפונים (מכלל התושבים) למחלקות המועצה

%	N	
34.8%	239	גזברות: מיסים וארנונה
29.7%	204	מוקד אשכול (9966333)
20.7%	142	אגף החינוך
20.4%	140	אגף איכות הסביבה
19.2%	132	חוגים וספורט
17.8%	122	מרכז חוסן
14.4%	99	תרבות
11.2%	77	המרכז הקהילתי - זה פה
10.3%	71	מחלקת רווחה
8.6%	59	בריאות
7.3%	50	לשכת ראש המועצה
7.1%	49	יזמות ותעסוקה / "מעברים"
6.9%	47	אגף ההנדסה
6.6%	45	מזכירות
6.1%	42	מרכז צעירים
4.8%	33	התנדבות
3.9%	27	בטחון
3.5%	24	נוער
3.1%	21	עסקים ויזמויות
2.8%	19	האגף האסטרטגי
2.2%	15	רבנות
1.9%	13	תיירות
1.0%	7	המחלקה לצמ"ד
26.4%	181	לא פניתי לאף מחלקה/ לא זוכר/ לא יודע



הערכת שירותי המוקד (2020)

N	ס"ת	ממוצע	
181	1.17	3.57	האם הפניה למוקד שיפרה את הנגישות למחלקות המועצה?
200	0.94	4.16	מידת האדיבות/ היחס שקיבלת
194	1.12	3.91	האם אתה מרוצה משירות המוקד בקבלת מידע ?

- 56% סבורים כי הפניה למוקד שיפרה את הנגישות למחלקות במידה רבה/ רבה מאוד
- 82% מרוצים במידה רבה- רבה מאוד ממידת היחס/ האדיבות שקיבלו
- 68% מרוצים במידה רבה- רבה מאוד משירות המוקד בקבלת המידע.

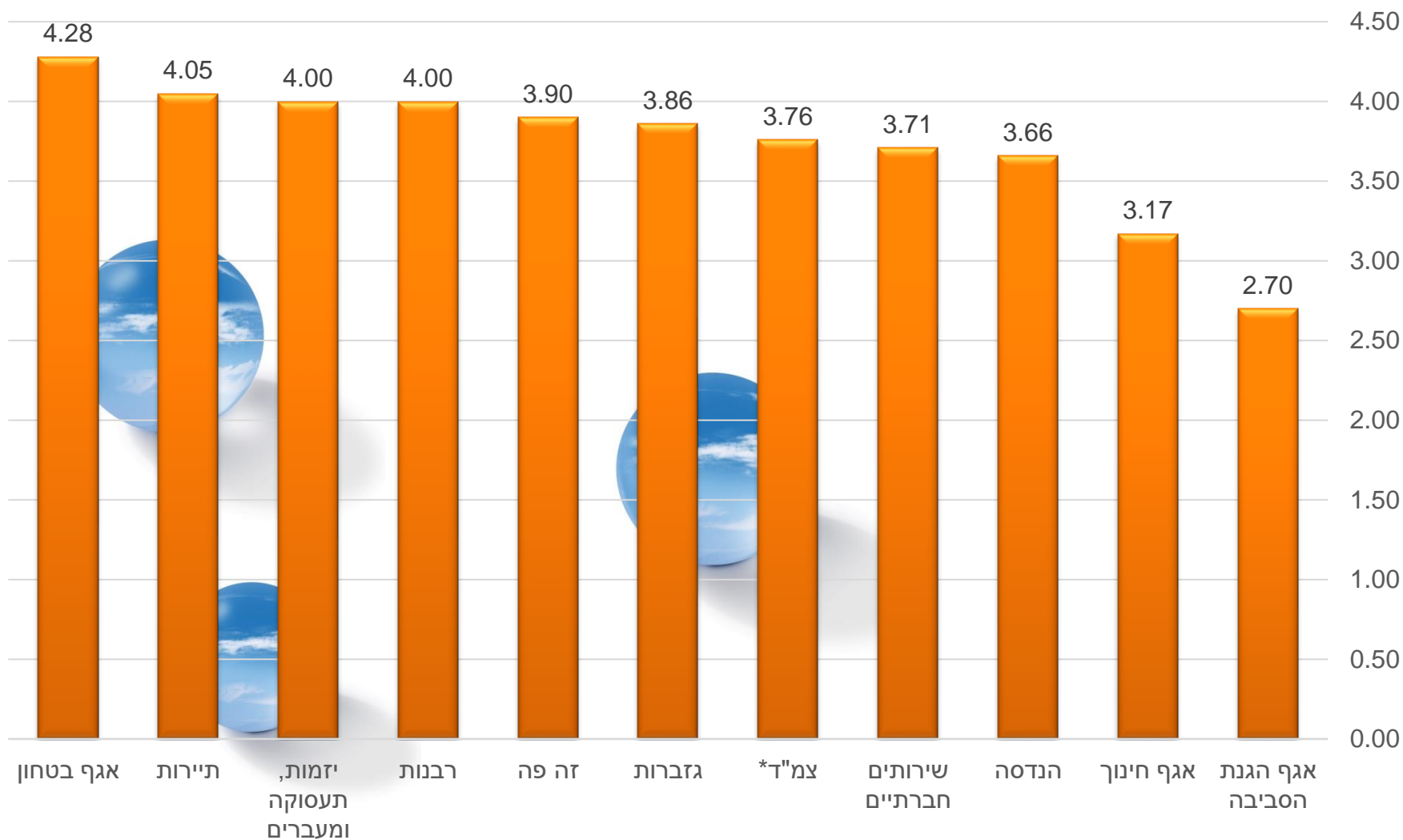


שביעות רצון מאיכות השירות במחלקות המועצה

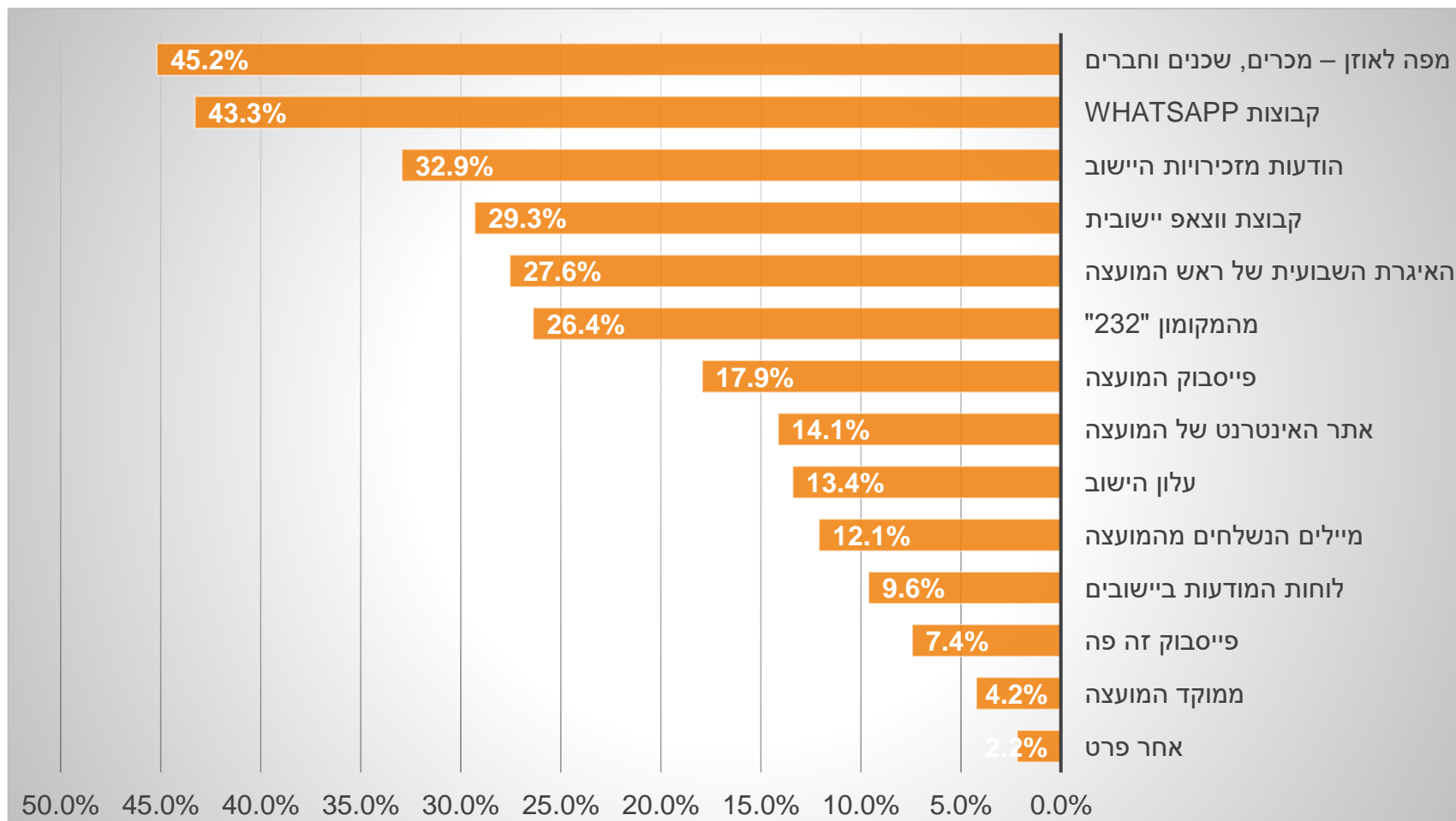
הערכה כוללת		מהירות		מידת אדיבות/ יחס		מקצועיות		
ס"ת	מוצע	ס"ת	מוצע	ס"ת	מוצע	ס"ת	מוצע	
1.21	3.17	1.21	3.04	1.16	3.50	1.24	2.99	אגף חינוך
1.09	3.90	1.16	3.85	1.01	4.09	1.10	3.77	זה פה
1.10	3.71	1.11	3.58	1.05	3.94	1.13	3.62	שירותים חברתיים
1.02	3.86	1.08	3.73	0.95	4.03	1.04	3.82	גזברות
1.25	2.70	1.27	2.61	1.33	3.10	1.16	2.40	אגף הגנת הסביבה
0.83	4.00	0.98	3.67	0.80	4.27	0.70	4.07	רבנות
0.76	4.28	0.93	4.24	0.71	4.20	0.65	4.40	אגף בטחון
1.05	3.66	1.13	3.48	0.94	3.91	1.10	3.60	הנדסה
1.27	4.05	1.19	4.08	1.32	4.08	1.29	4.00	תיירות
1.56	3.76	1.68	3.86	1.50	3.71	1.50	3.71	צמ"ד*
1.00	4.00	1.15	3.82	0.93	4.30	0.94	3.89	יזמות, תעסוקה ומעברים
0.98	3.58	1.10	3.46	1.02	3.84	1.08	3.44	הערכה כלל מועצתית

(*) פחות מ-10 משיבים

שביעות רצון מאיכות השירות במחלקות המועצה



האמצעים לקבלת מידע על המועצה ופעילותה



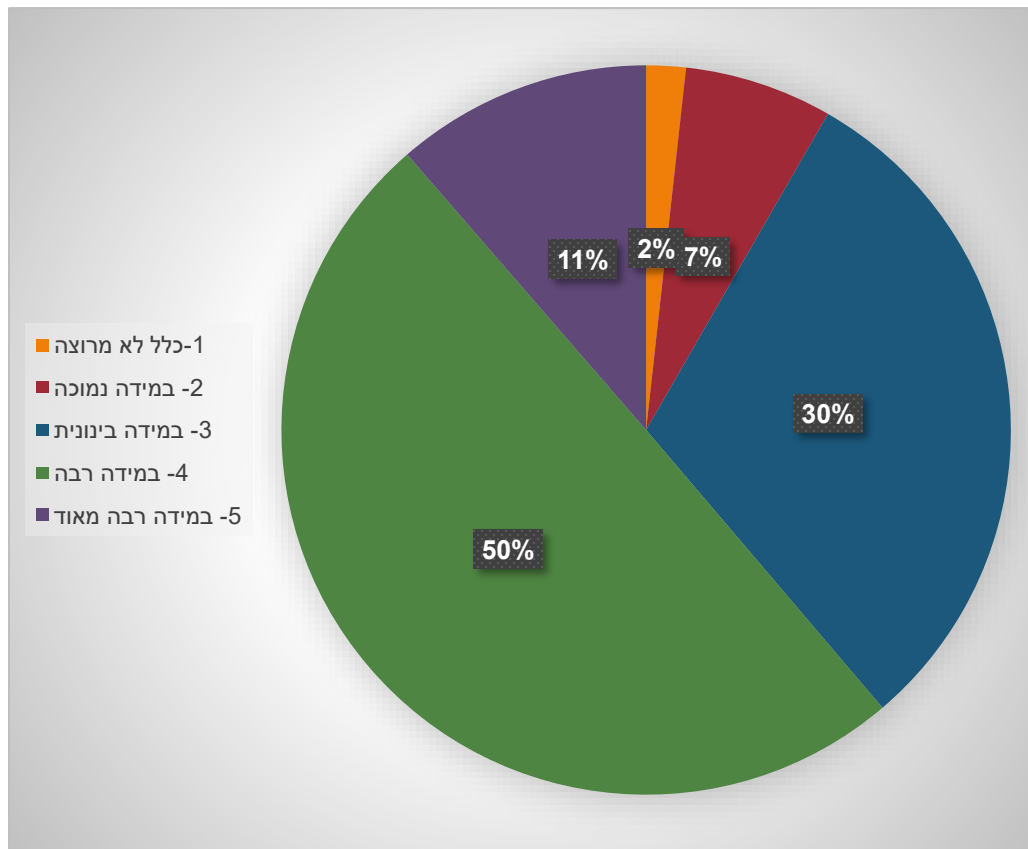
שביעות הרצון מאיכות החיים במועצה (ממוצע: 3.64)

61% מרוצים ומרוצים מאוד, שביעות רצון ממוצעת 3.64 (ס"ת 0.84)

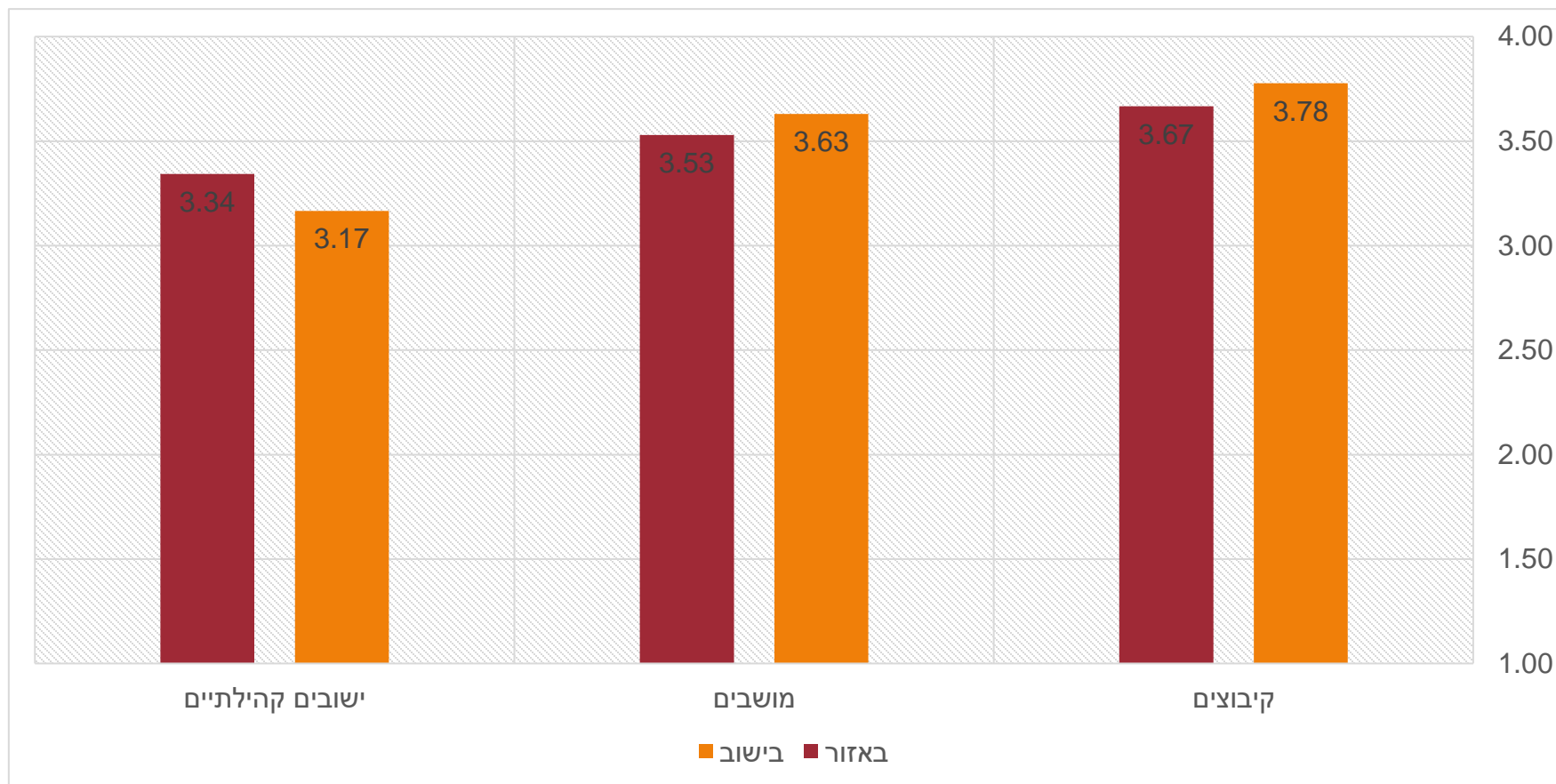
שביעות הרצון הנמוכה ביותר במבטחים ועמיעוז (הערכה "3" ס"ת: 0.82, 0.00 בהתאמה)

והגבוהה ביותר בבני נצרים וכרם שלום (4.27 ו- 4.29 בהתאמה. ס"ת: 0.79 ו- 0.49 בהתאמה).

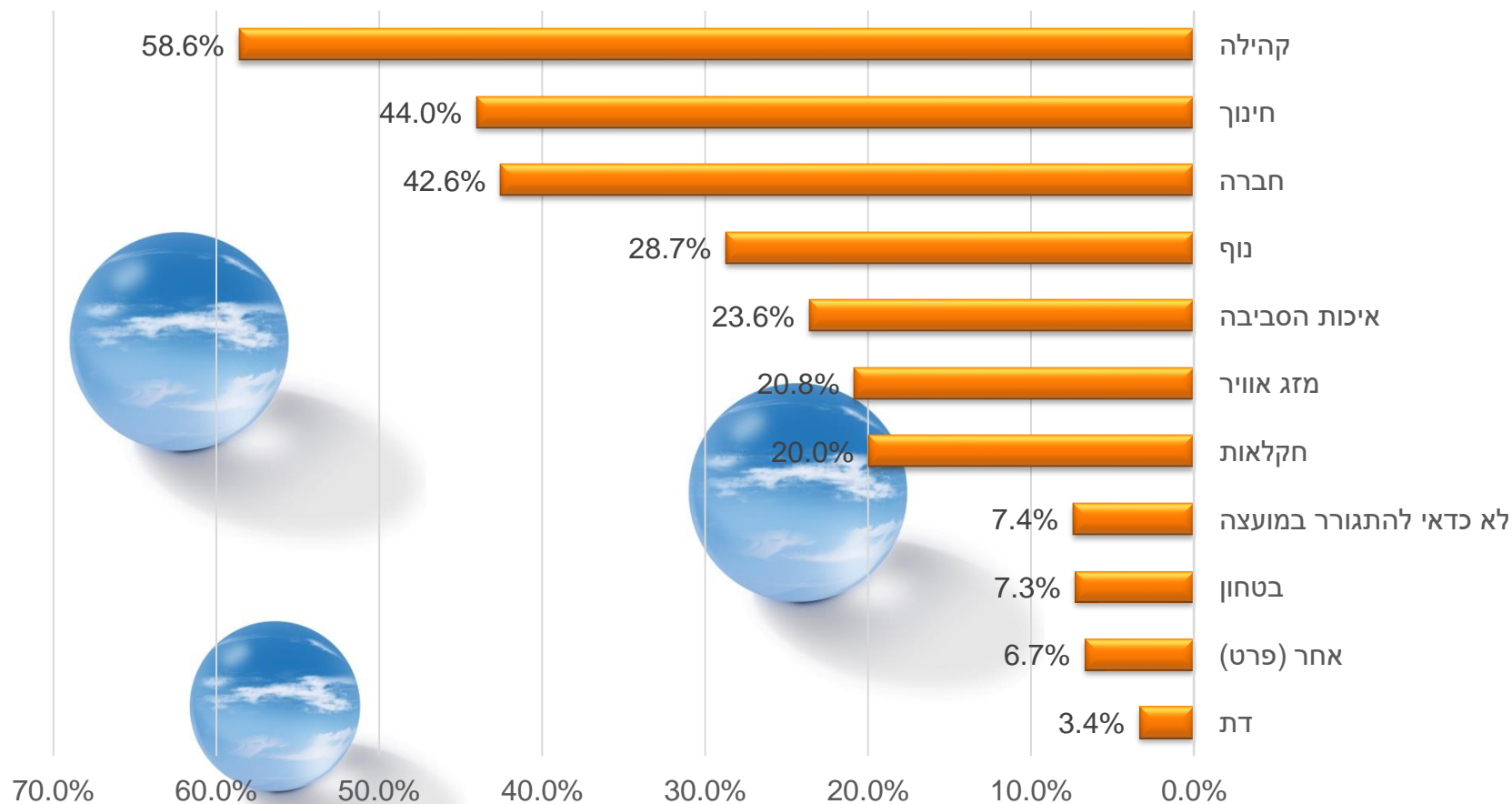
בקיבוצים מרוצים יותר ואילו בישובים קהילתיים פחות. קבוצת הגיל 36-50 מרוצים פחות



מידת הכדאיות לילדים הבוגרים ולהתגורר בישוב ובאזור



הסיבות בגללן כדאי להגיע ולגור במועצה



הערות מילוליות- ניתוח תוכן

מספר ההערות בנושא	
27	פוליטיקה פנימית/ ניתוק מהציבור/ אפליית מושבים/ חוסר מנהיגות/ היעדר שקיפות
24	איכות הסביבה (לשלילה)
22	חינוך
17	תרבות ופנאי
17	איכות השירות במחלקות המועצה (לשלילה)
16	קידום/ תעסוקה/ קידום עסקים
14	תשתיות
10	ביטחון/ היעדר מיגון (לשלילה)
10	כביש 232
9	הדברת זבובים ויתושים
8	היעדר פתרונות תחבורה ציבורית
6	איכות השירות במחלקות המועצה (לחיוב)
6	תקשורת עם התושבים/ שיתוף ציבור
5	חינוך בלתי פורמלי
5	צורך בפינוי פסולת חקלאית
4	צורך במתן הנחות בארנונה
3	תנועת משאיות כבדות
2	קשישים
2	כלבים משוטטים
2	איכלוס צעירים/ דאגה לעתיד הצעירים באזור
1	צורך בהתייעלות
1	חקלאות
1	שירותי בריאות
1	חינוך בלתי פורמלי (לחיוב)
1	טיפול בקשישים / נווה אשכול (לחיוב)
214	סה"כ הערות



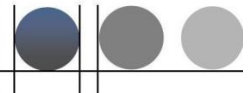
סיכום המלצות ומסקנות

- נתוני הסקר מגלים כי קיימת שביעות רצון גבוה באשר ליכולות המועצה להתמודד עם מצבי קיצון (התמודדות עם משבר הקורונה וטיפול בנושא הבטחון) בנוסף, שביעות רצון רבה מהטיפול בנושא חוסן ובאוכלוסיית הקשישים.
- שביעות רצון גבוהה מהשירות ואיכות המענה במוקד.
- נקודות המשיכה העיקריות של האזור/ ישובי המועצה הן: קהילה, חינוך וחברה מומלץ להוסיף ולטפל בנושאים הללו בדרך שנעשית כעת.
- על פי התושבים, שלושת הנושאים המרכזיים שבהם יש להתמקד בשנים הקרובות הם: תשתיות (פיתוח ותחזוקה), חינוך פורמאלי ותברואה ואיכות הסביבה.
- מבדיקת מידת שביעות הרצון בנושאים שונים שבהם עוסקת המועצה עולה כי הנושאים הבאים זכו להערכת שביעות רצון ממוצעת הנמוכה ביותר בהשוואה לתחומים האחרים:
 1. קידום עסקים ותיירות
 2. חיזוק ופיתוח תחום החקלאות
 3. תברואה ואיכות הסביבה
 4. תשתיות
- בנוסף, במרבית התחומים נרשמה שביעות רצון נמוכה יותר במושבים בהשוואה לקיבוצים.
- שביעות רצון בינונית ממערכת החינוך בכלל רבדיה כאשר גם כאן, בקיבוצים מרוצים יותר בהשוואה למושבים.



סיכום המלצות ומסקנות

- שביעות רצון גבוהה מהעידכונים בקבוצות הווטסאפ של המועצה. כאשר על פי הסקר, כ- 45% מקבלים מידע באמצעות קבוצות אלה.
- כ- 75% פנו למועצה / מחלקות/ אגפי המועצה לצורך קבלת מענה/ שירות. מספר הפניות הגבוה ביותר נעשה למוקד ולגזברות.
- שביעות הרצון הממוצעת משירותי המוקד גבוהה וכן האגפים והמחלקות: בטחון, תיירות, יזמות ורבנות.
- מאידך, מידת שביעות הרצון מאיכות השירות הכוללת מאגף החינוך והאגף לאיכות הסביבה הן הנמוכות ביותר. יש לשים לב כי מספר הפניות למחלקות אלו עומד יחסית על מספרים גבוהים ויתכן שתוספת כ"א או פתיחת אפשרות לקבלת מענה במגוון ערוצים, יכול לשפר את הממשק שבין המחלקה לתושב.
- שביעות רצון בינונית- גבוהה מאיכות החיים במועצה כאשר 61% (11% בלבד דיווחו על ש"ר גבוהה מאוד) דיווחו על שביעות רצון גבוהה- גבוהה מאוד ואילו כ-10% דיווחו על כך שאינם שבעי רצון או שבעי רצון במידה נמוכה. גם הקשר זה בקיבוצים מרוצים יותר.
- מומלץ להשקיע במתן מענה בנושאים שהוצפו בסקר ככאלה הדורשים טיפול בעדיפות גבוהה (בעיקר בנושאי תשתיות, חינוך ואיכות הסביבה). כאשר אנו ממליצים לתגבר את כוח האדם המקצועי העוסק בכך ולהכשירו באופן המקצועי ביותר להעניק שירות איכותי, מהיר ומקצועי תוך מתן דגש לחשיבות המענים הניתנים לתושבים בפרט בתחומים הללו. מומלץ לדווח לציבור באופן שוטף ובמגוון ערוצים על תהליכי ייעול, שיפור והתחדשות של שירותים ו/ או תהליכי פיתוח ושיקום בפרט בתחומים שעלו בסקר כחלשים יותר





תודה על ההקשבה!