



Information Strategy & Solutions

שביעות רצון תושבי המועצה המקומית קרית טבעון

גיאוקרטוגרפיה בהנהלת:

פרופ' אבי דגני

ד"ר רינה דגני

המחקר נערך עבור:

מועצת קרית טבעון

דצמבר 20

מטרות המחקר והמתודולוגיה המחקרית



המחקר נועד לבחון את שביעות הרצון של תושבי קרית טבעון משירותי המועצה בתחומי פעילות שונים, לאפשר בחינת מגמות בשביעות רצון התושבים תוך השוואה למחקר שנעשה ב- 2019, ולסייע בבניית אסטרטגיה לשיפור שביעות רצון התושבים. המחקר נערך ממכון הסקרים הטלפוני הממוחשב של קבוצת גיאוקרטוגרפיה במהלך חודש דצמבר 2020, באמצעות סקר טלפוני ייעודי בקרב 300 תושבי מועצת קרית טבעון, בגילאי 18 ומעלה, המהווים מדגם מייצג של תושבי המועצה הבוגרים, תוך מתן ייצוג הולם לאזורי דגימה שהוגדרו על ידי המועצה.

טווח השגיאה המירבית בסקר זה הינה: $\pm 5.6\%$, ברמת מובהקות סטטיסטית של 95%.

במסגרת המחקר נבדקו הנושאים שלהלן:

- | | |
|---|--|
| שביעות רצון מנושאים הקשורים לתחזוקה | |
| שביעות רצון מנושאים הקשורים לניקיון | |
| שביעות רצון מנושאים הקשורים למערכת החינוך | |
| שביעות רצון מרמת הביטחון האישי | |
| שביעות רצון מנושאים הקשורים לחניה | |
| שביעות רצון מנושאים הקשורים לפיקוח ואכיפה | |
| שביעות רצון מהמוקד הטלפוני של המועצה | |
| בחינת מידת הנאמנות למועצה (בחירה מחדש והמלצה) | |
| שביעות רצון מהמנהל ההנדסי | |
| שביעות רצון מהפעילויות והמענה עבור אזרחים ותיקים | |
| שביעות רצון מראש המועצה ותפקוד המועצה | |
| בחינת המוקדים העיקריים לטיפול על ידי המועצה | |
| בחינת מקורות המידע לקבלת עדכון לגבי אירועים ופעילויות | |
| שביעות רצון מניהול משבר הקורונה | |
| בחינת המאפיין המרכזי של היישוב | |

הדגימה חולקה ברחבי קרית טבעון, לפי המפורט להלן:

- אזור דגימה 1 (20% מהדגימה) ← שכונות בהן בנייני מגורים ולא בתים פרטיים (מפוזר ב- 3 מוקדים שונים ברחבי העיר, ברחובות: שרת, כצנלסון, איריס, יסמין, גפן, תאנה, ברושים)
- אזור דגימה 2 (20% מהדגימה) ← שכונות אלרואי + קרית חרושת
- אזור דגימה 3 (60% מהדגימה) ← שאר האזורים בטבעון (קרית עמל, מרכז טבעון, רמת טבעון)

במסגרת המחקר נעשה שימוש במודל **Geo-SIM (Service Image Model)** המאבחן את משקל החשיבות שמעניקים התושבים בהתייחס לכל אחד ממרכיבי השירות, וכן מאפשר מעקב אחר שביעות רצון התושבים לאורך זמן. הפעילות נערכה מתוך מטרה לתת כלים אופרטיביים בידי האחראים על שיפור השרות במועצת קרית טבעון במטרה למקסם את שביעות הרצון של התושבים, כמו גם את מידת הנאמנות שלהם למועצה והרצון שלהם להמשיך ולהתגורר בה.







אופן ניתוח הממצאים ובניית מודל שביעות רצון



במסגרת בניית מודל שביעות הרצון המותאם באופן פרטני למועצת קרית טבעון, בוצע ניתוח גורמים אשר סייע בבניית עולמות התוכן המרכיבים את המודל, וזאת בכל מה שקשור עם שביעות רצונם של תושבי המועצה. תוצאות ניתוח הגורמים העלו כי קיימים 6 עולמות תוכן עיקריים שמסבירים את שביעות רצון התושבים.

חישוב משקולות החשיבות של עולמות התוכן הללו, כמו גם של הפרמטרים המרכיבים כל אחד מהם נעשה באמצעות שילוב של ניתוח לפי מודל רגרסיה סטטיסטי, בדיקת קשרים בין משתנים (קורלציות) וניתוח תשובות המרואיינים בסקר. על פי בדיקה זו, כל עולם תוכן וכל פרמטר הנכלל במודל, קיבל את המשקל המתאים לו, אשר משקף למעשה את רמת ההשפעה שלו על שביעות הרצון של התושבים ומידת הנאמנות שלהם ליישוב.

תוצאות חישוב המשקולות של עולמות התוכן הביאו למסקנות שלהלן:

-  **תחזוקה** – 28% הסבר לשביעות רצון התושבים (מורכב מ- 4 פרמטרים)
-  **ניקיון** – 23% הסבר לשביעות רצון התושבים (מורכב מ- 3 פרמטרים)
-  **חנייה** – 19% הסבר לשביעות רצון התושבים (מורכב מפרמטר אחד)
-  **חינוך** – 13% הסבר לשביעות רצון התושבים (מורכב מפרמטר אחד)
-  **פיקוח ואכיפה** – 11% הסבר לשביעות רצון התושבים (מורכב מ- 2 פרמטרים)
-  **ביטחון אישי** – 6% הסבר לשביעות רצון התושבים (מורכב מפרמטר אחד)

הערה: בתקופת המחקר הנוכחית נעשו עדכונים בשאלון המחקר, שהביאו לעדכון במבנה המודל.

ציוני המודל, כפי שמובאים במסגרת הדוח הנוכחי, הם תוצרים של התפלגות התשובות שהתקבלו בסקרים.

השאלות בחנו את שביעות רצון התושבים בחמש רמות, כאשר הגבוהה ביותר הינה "שבע רצון במידה רבה מאוד", והנמוכה ביותר הינה "כלל לא שבע רצון". הציונים המופיעים במודל הינם ציונים ממוצעים של התפלגות התשובות בסקרים.

להלן משקל החשיבות של הפרמטרים המרכיבים את כל אחד מעולמות התוכן של המודל:

עולם תוכן	משקל במודל		פרמטר
תחזוקה	28%	17%	רמת התחזוקה של הכבישים, הכיכרות והמדרכות
		7%	כמות ותחזוקת מגרשי משחקים לילדים
		2%	כמות ונגישות מתקני המחזור
		2%	תחזוקת מתקני המחזור
ניקיון	23%	16%	ניקיון, טיפוח וגיבון של רחובות, שטחים פתוחים ושטחים ירוקים
		4%	תדירות ואופן פינוי הגזם
		4%	תדירות ואופן פינוי פחי האשפה
חינוך	16%	16%	שביעות רצון ממערכת החינוך בעיר (באופן כללי)
חניה	15%	15%	פיקוח ואכיפה של הסדרי חניה וחניה שלא כחוק
פיקוח ואכיפה	11%	6%	פיקוח ואכיפה בכל הקשור למניעת לכלוך והשלכת אשפה
		5%	פיקוח, אכיפה וטיפול בנושא בע"ח
ביטחון אישי	6%	6%	הרגשת ביטחון אישי

בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת נעשו מספר עדכונים בנושאים הנבדקים, ובעקבות כך עודכן גם מבנה מודל שביעות הרצון של קרית טבעון, כמובא להלן:

בעולם התוכן 'תחזוקה' ← שני הפרמטרים הקשורים עם נושא המחזור (כמות ונגישות מתקני המחזור ו- תחזוקת מתקני המחזור) נבדקו במסגרת תקופת המחקר הקודמת (2019) כפרמטר אחד. בעקבות כך, ברמת ההשוואה לאורך זמן, ציון המודל של שניהם בהתייחס למחקר שבוצע ב- 2019 הינו זהה (לטובת ביצוע ההשוואה לתקופת המחקר הנוכחית).

בעולם התוכן 'ניקיון' ← הפרמטר: "ניקיון, טיפול וגינון של רחובות, שטחים פתוחים ושטחים ירוקים" נבדק במסגרת תקופת המחקר הקודמת (2019) כשני פרמטרים נפרדים (רמת הניקיון ברחובות ו- ניקיון, טיפוח וגינון של שטחים פתוחים ושטחים ירוקים). בעקבות כך, ברמת ההשוואה לאורך זמן, ציון המודל של שניהם בהתייחס למחקר שבוצע ב- 2019 מהווה את הציון הממוצע שלהם מתקופת המחקר הקודמת (לטובת ביצוע ההשוואה לתקופת המחקר הנוכחית).

בעולם התוכן 'חניה' ← הפרמטר "כמות מקומות החניה ומידת הזמינות שלהם" ירד מהמחקר הנוכחי.

בעולם התוכן 'פיקוח' ← הפרמטר "טיפול במפגעי רעש" ירד מהמחקר הנוכחי.

פירוט הממצאים

מודל שביעות רצון תושבי קרית טבעון



עליה בציון בהשוואה לתקופה קודמת.

ירידה בציון בהשוואה לתקופה קודמת.

פרמטר שהציון שלו בתקופה הנוכחית שונה באופן מובהק מהציון שלו בתקופה קודמת.

משקל	2019	2020
28%	58.8	61.9

משקל	2019	2020
23%	62.7	67.8

משקל	2019	2020
16%	70.2	73.7

משקל	2019	2020
15%	64.0	65.3

משקל	2019	2020
11%	55.8	59.8

משקל	2019	2020
6%	71.5	74.2

משקל	2019	2020	תחזוקה
17%	59.2	61.5	רמת התחזוקה של הכבישים, הכינורות והמדרכות
7%	59.8	63.6	נכות ותחזוקת מגרשי משחקים לילדים
2%	53.4	59.9	נכות ונגישות מתקני המחזור
2%	53.4	57.1	תחזוקת מתקני המחזור

משקל	2019	2020	ניקיון
16%	59.2	64.1	ניקיון, טיפוח וגיבון של רחובות, שטחים פתוחים ושטחים ירוקים
4%	69.2	75.2	תדירות ואופן פינוי הגזם
4%	70.5	75.3	תדירות ואופן פינוי פחי האשפה

משקל	2019	2020	חינוך
16%	70.2	73.7	שביעות רצון ממערכת החינוך בעיר (באופן כללי)

משקל	2019	2020	חניה
15%	64.0	65.3	פיקוח ואכיפה של הסדרי חניה וחניה שלא כחוק

משקל	2019	2020	פיקוח ואכיפה
6%	56.9	60.0	פיקוח ואכיפה בכל הקשור למניעת לכלוך והשלכת אשפה
5%	54.4	59.6	פיקוח, אכיפה וטיפול בנושא בע"ח

משקל	2019	2020	ביטחון אישי
6%	71.5	74.2	הרגשת ביטחון אישי

2019	2020	ציון מודל
64.9	65.5	

2019	2020	נאמנות
64.6	70.5	שביעות רצון כללית
78.0	79.4	המלצה
82.2	85.3	בחירה מחדש
74.9	78.4	מדד נאמנות

ציון מודל שביעות הרצון של קרית טבעון עומד על 65.9 (עולמות התוכן עם הציונים הגבוהים ביותר הם: ביטחון אישי ו- חינוך).

בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת עלייה בכל הפרמטרים המרכיבים את המודל, המביאים לעלייה בציון המודל.

עוד ראוי לציין כי הפרמטרים שבהקשרם ניכר ציון שביעות הרצון הגבוה ביותר הם: הרגשת ביטחון אישי, שביעות רצון ממערכת החינוך

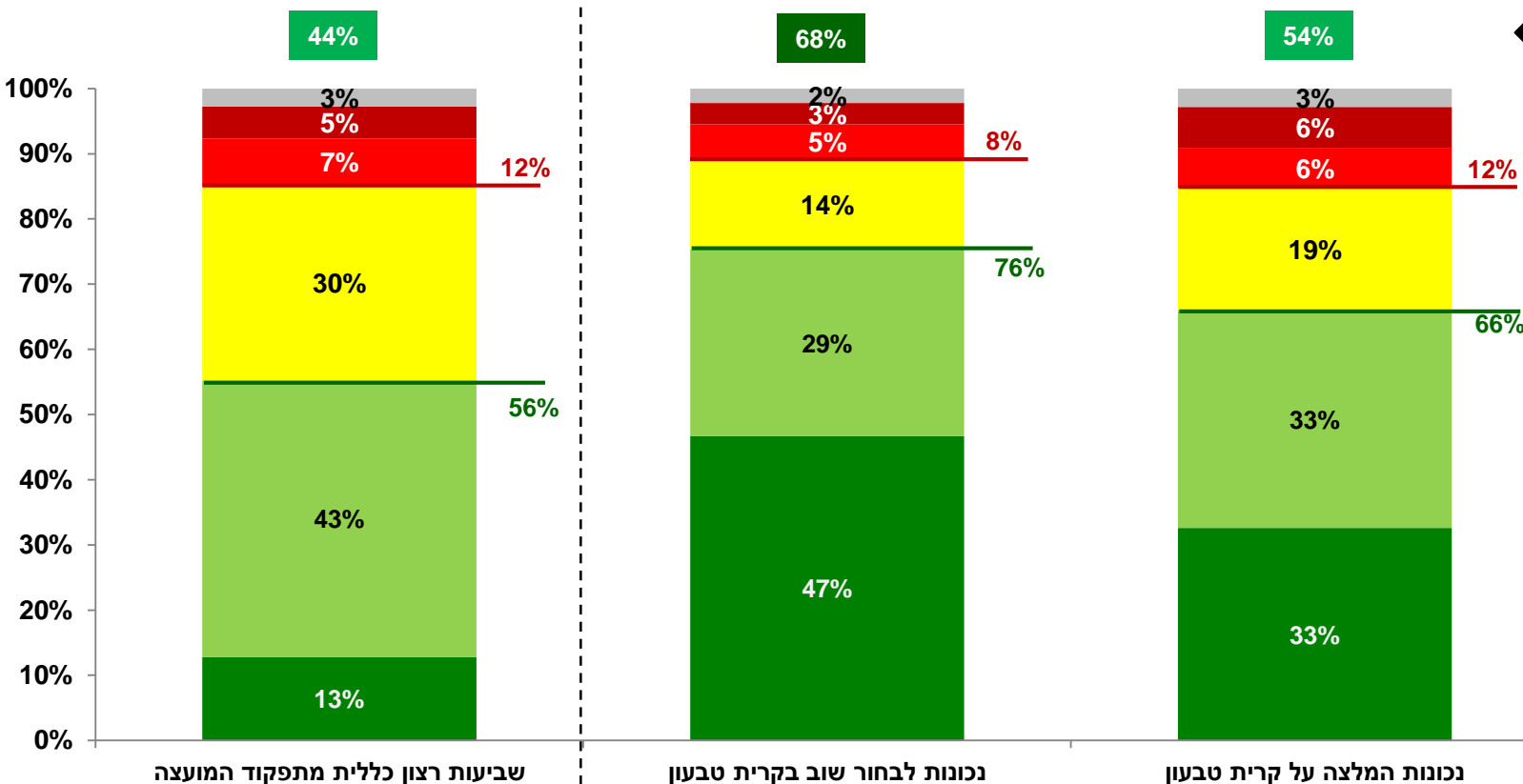
ו- שביעות רצון מתדירות ואופן פינוי פחי האשפה והגזם, בעוד שהציון הנמוך ביותר נקשר עם פיקוח, אכיפה וטיפול בנושא בע"ח.

מרכיבי מדד הנאמנות



להלן מובאת התייחסות תושבי היישוב לנושאים המשתייכים למדד הנאמנות:

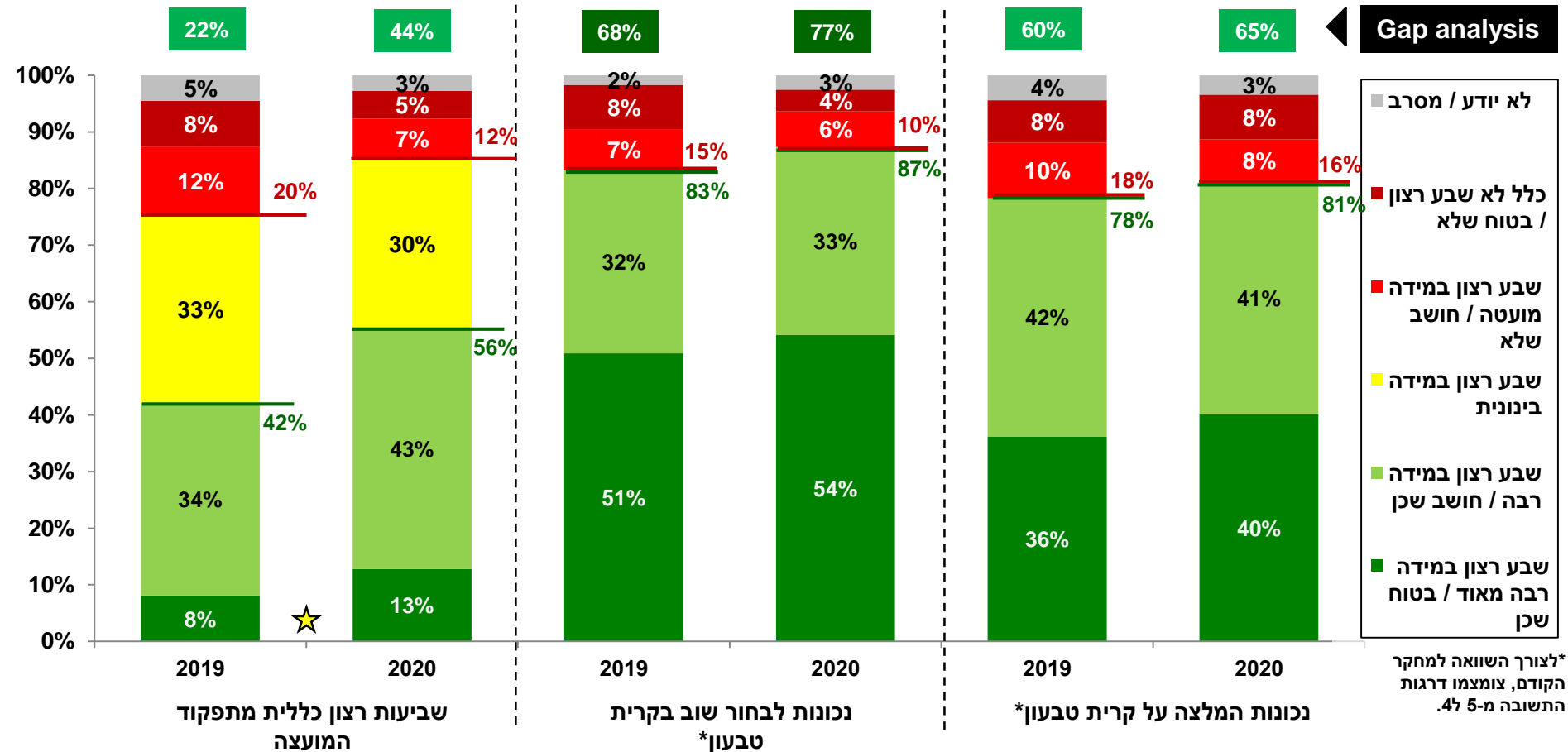
Gap analysis



בבחינת מרכיבי מדד הנאמנות, ניכר כי מעל מחצית מתושבי קרית טבעון מביעים שביעות רצון כללית מתפקוד המועצה.

מעבר לכך, מרבית התושבים היו בוחרים מחדש להתגורר בישוב, וכשני שלישים מהתושבים גם היו ממליצים לחברים או מכרים לעבור לגור ביישוב.

להלן מובאת התייחסות תושבי היישוב לנושאים המשתייכים למדד הנאמנות:



בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת עליה מובהקת בשביעות רצון התושבים מתפקוד המועצה, וזאת לצד יציבות במדדי נכונות הבחירה החוזרת בקרית טבעון ובנכונות המלצה על היישוב.

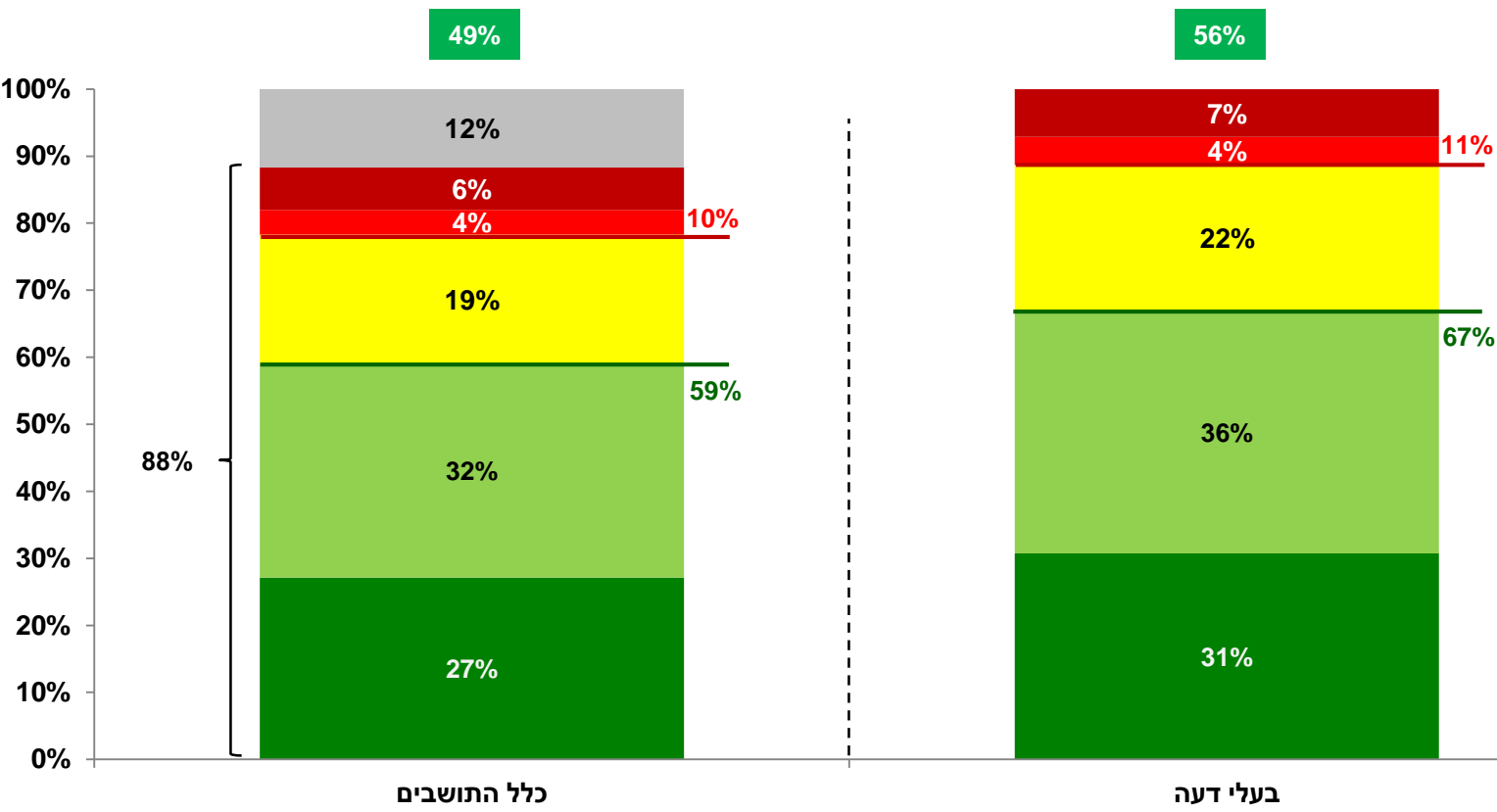
שביעות רצון מראש המועצה



באיזו מידה הינך שבע רצון באופן כללי מהתפקוד של ראש המועצה עידו גרינבלום?

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד

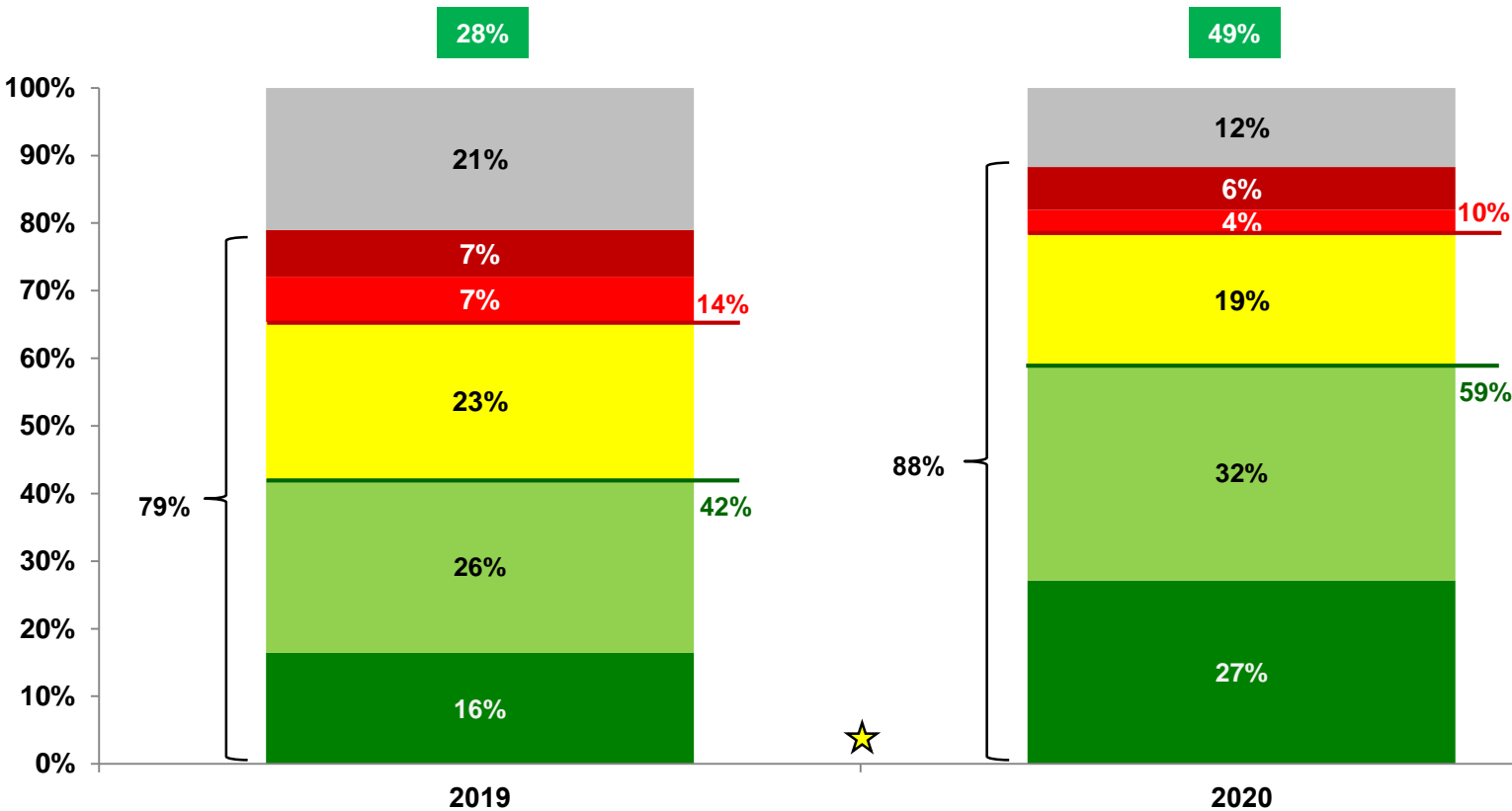


כשני שלישים מבעלי הדעה (המהווים למעלה ממחצית מכלל התושבים בקרית טבעון) מביעים שביעות רצון כללית מהתפקוד של ראש המועצה, עידו גרינבלום.

באיזו מידה הינך שבע רצון באופן כללי מהתפקוד של ראש המועצה עידו גרינבלום?

Gap analysis

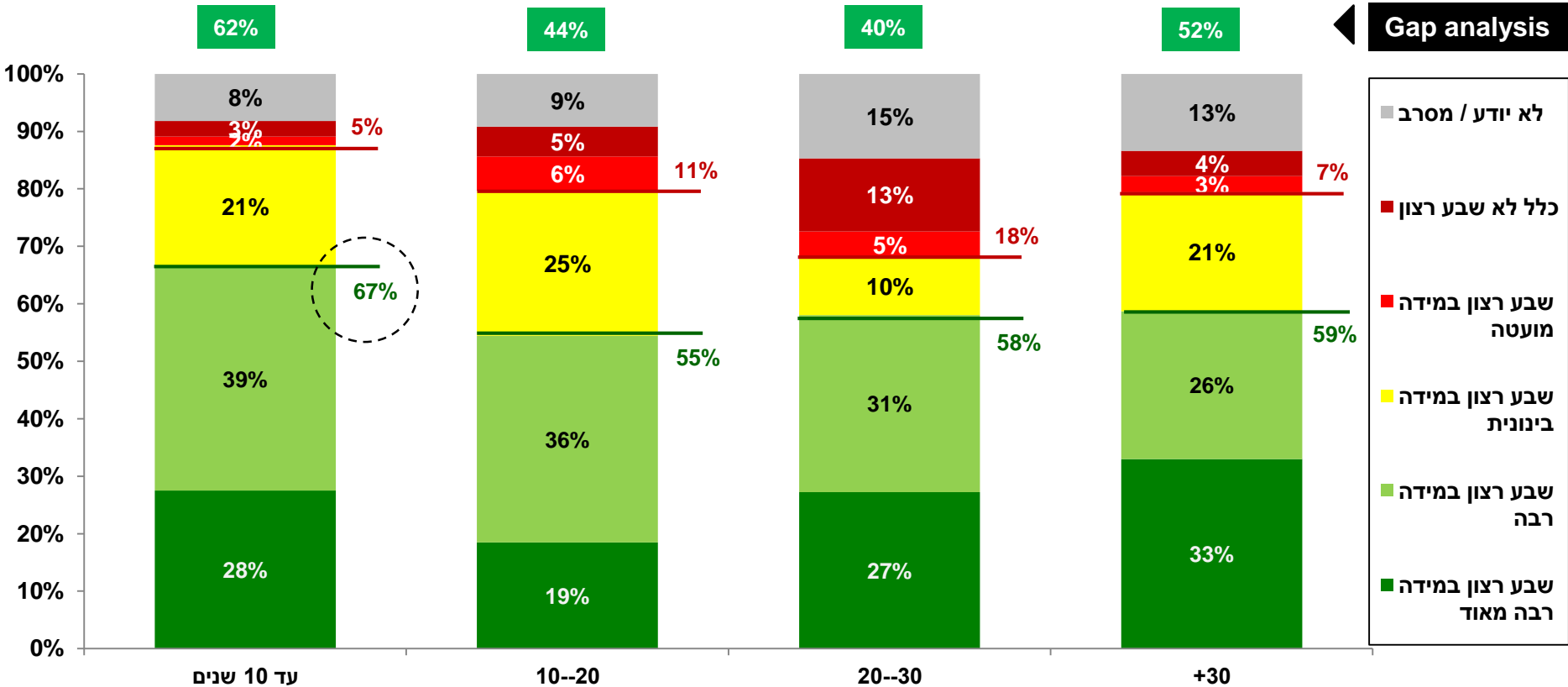
- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת עליה מובהקת בשביעות הרצון הכללית מהתפקוד של ראש המועצה, עידו גרינבלום, הנובעת בעיקרה מירידה בשיעור חסרי הדעה בעניין (כלומר, תושבים שגיבשו דעה בנושא במהלך השנה החולפת).

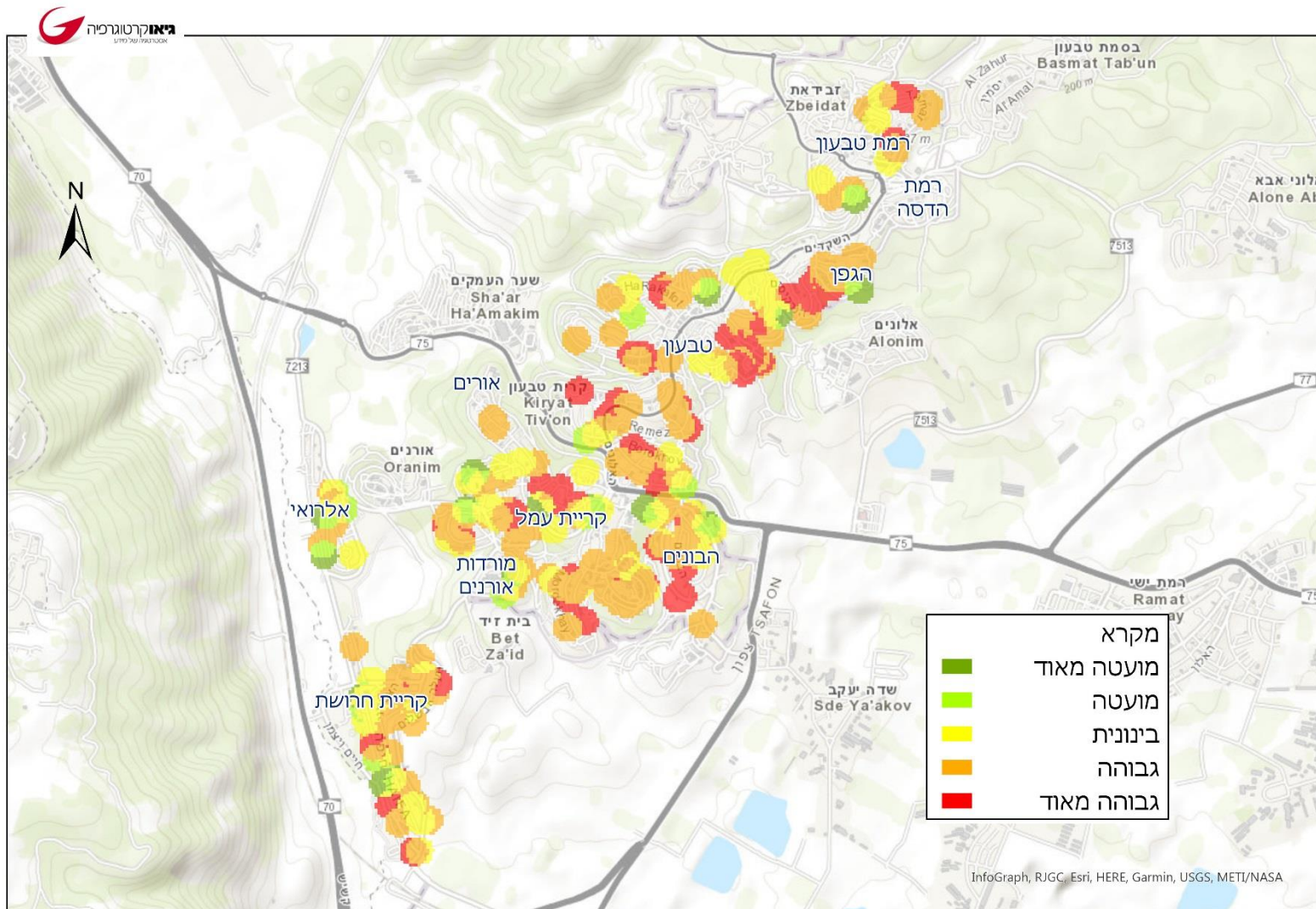
באיזו מידה הינך שבע רצון באופן כללי מהתפקוד של ראש המועצה עידו גרינבלום?

Gap analysis



ניכרת בולטות קלה בשביעות הרצון מראש המועצה עידו גרינבלום בקרב תושבים חדשים יחסית ביישוב, לעומת הוותיקים יותר.

להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות הממוצעת של שביעות הרצון מתפקוד ראש המועצה:



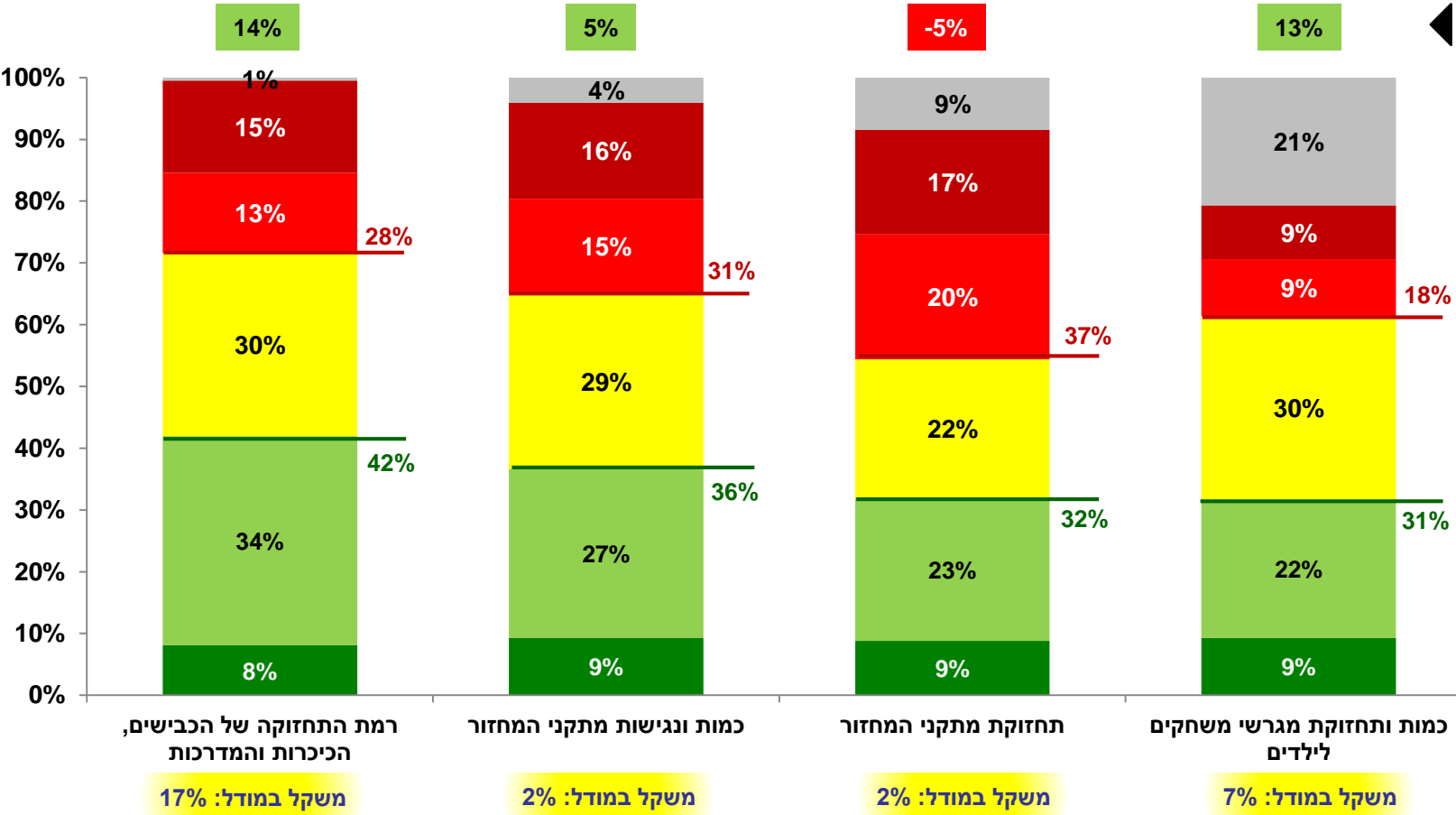
שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: תחזוקה



להלן מובאת שביעות רצון תושבי המועצה מנושאים המשתייכים לעולם התוכן "תחזוקה":

Gap analysis

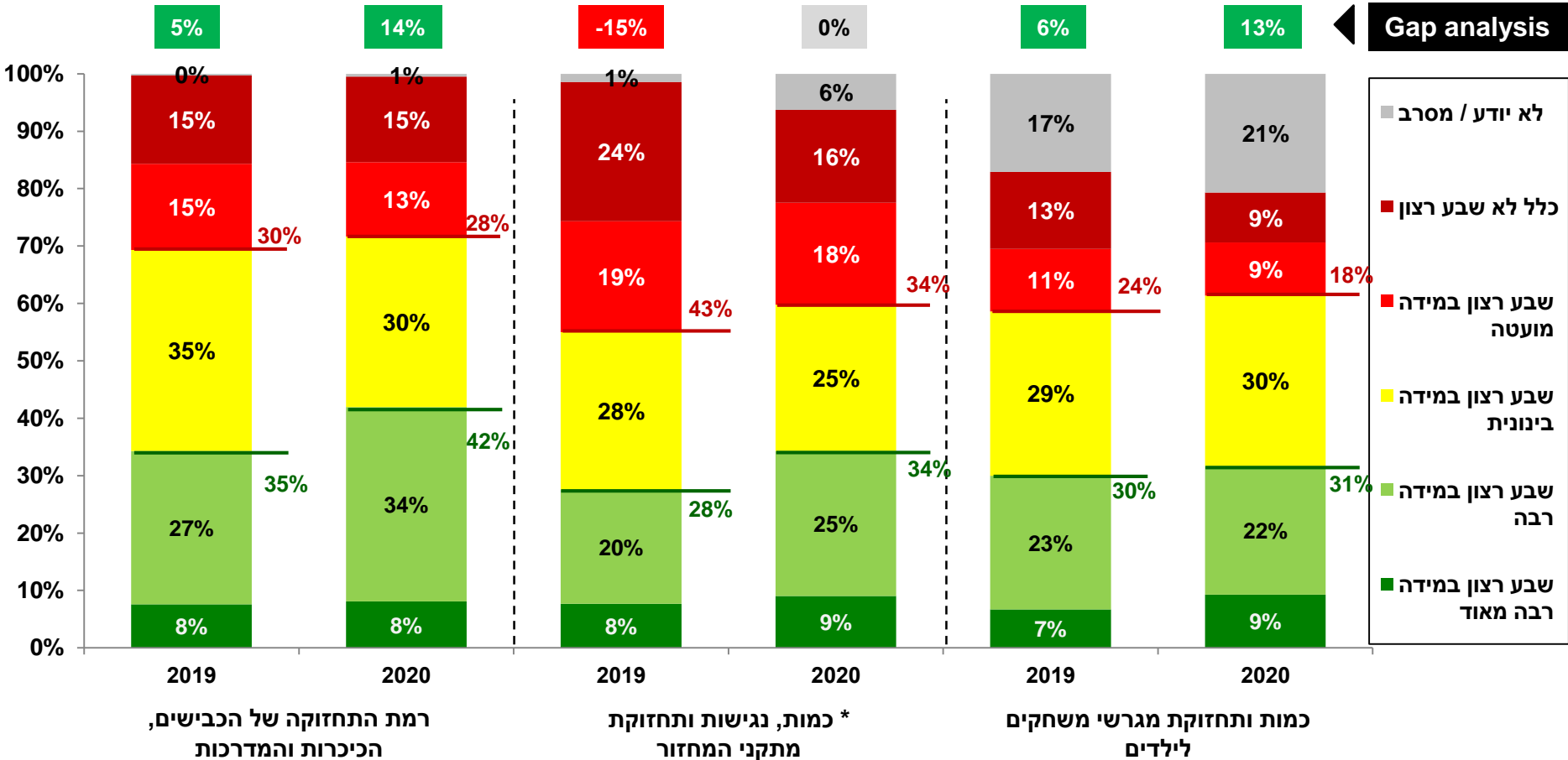
- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



שביעות הרצון הגבוהה ביותר בעולם התוכן 'תחזוקה' קשורה עם תחזוקת הכבישים, הכיכרות והמדרכות. שביעות רצון נמוכה יותר (המקיפה כשליש מתושבי המועצה) נרשמה בכל הקשור עם תחזוקת מתקני המחזור, כמו גם עם תחזוקת וכמות מגרשי המשחקים לילדים.

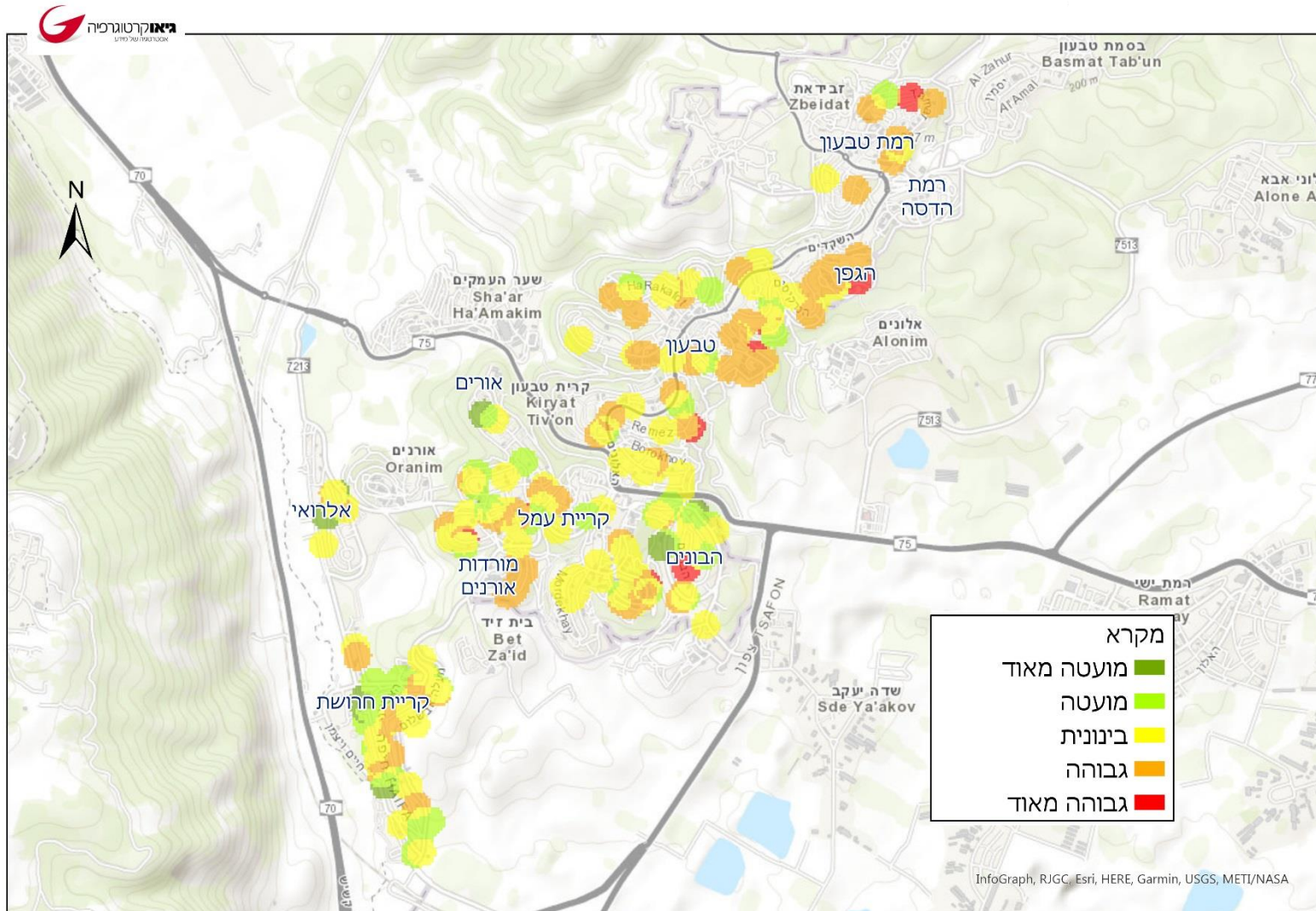
שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: תחזוקה, השוואה לאורך זמן

להלן מובאת שביעות רצון תושבי המועצה מנושאים המשתייכים לעולם התוכן "תחזוקה":



בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת עליה אינדיקטיבית בשביעות הרצון מרמת התחזוקה של הכבישים, הכיכרות והמדרכות. מעבר לכך, מסתמן שיפור בשביעות רצון התושבים גם בכל הקשור עם נושא מתקני המחזור, וגם בכל הקשור עם נושא מגרשי המשחקים לילדים, אם כי בעיקר לאור צמצום בשיעור התושבים המביעים חוסר שביעות רצון בשני ההקשרים הללו.

להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות שביעות הרצון הממוצעת מעולם התוכן "תחזוקה":



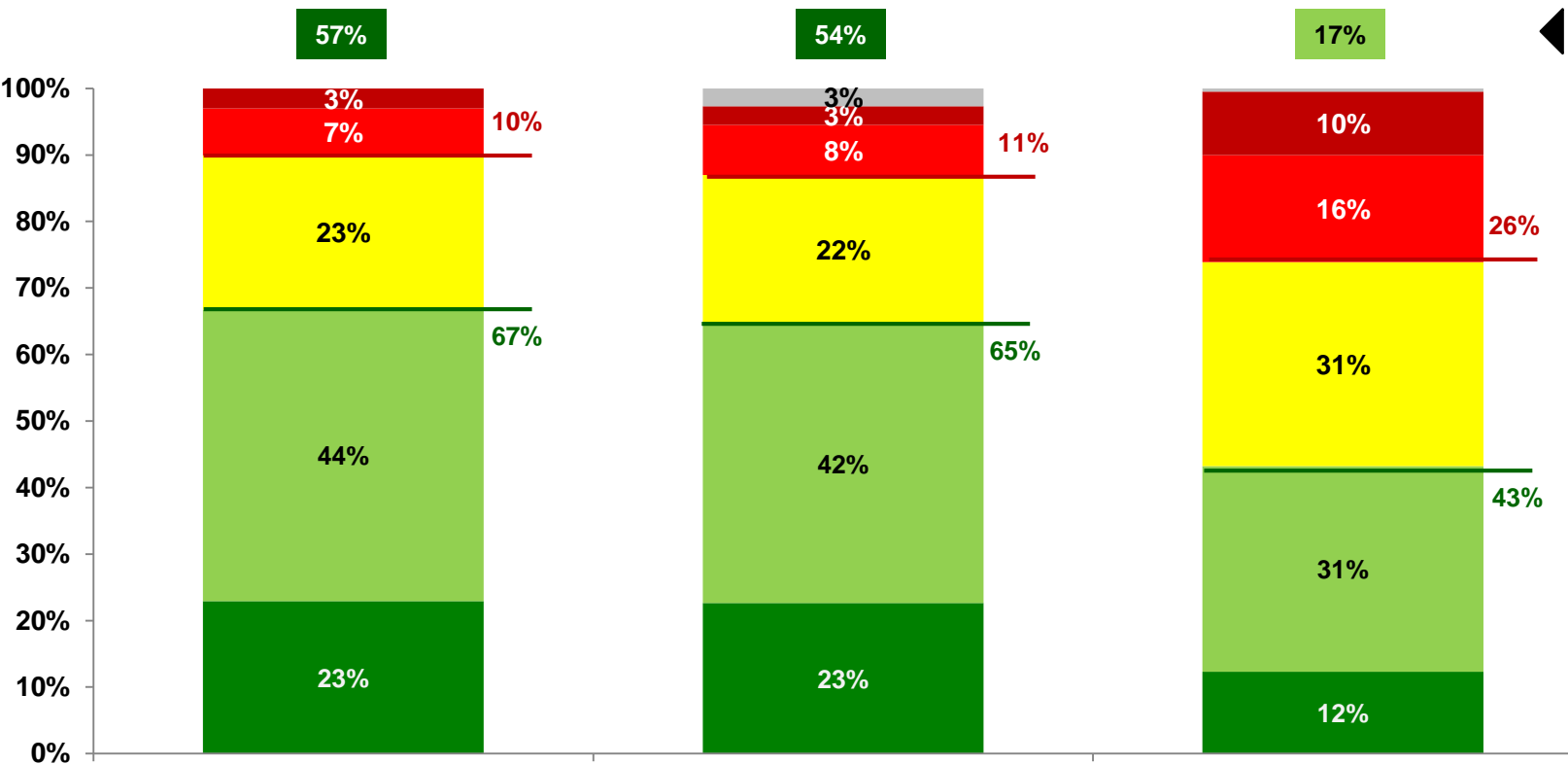
שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: ניקיון



להלן מובאת שביעות רצון תושבי המועצה מנושאים המשתייכים לעולם התוכן "ניקיון":

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



משקל במודל: 4%

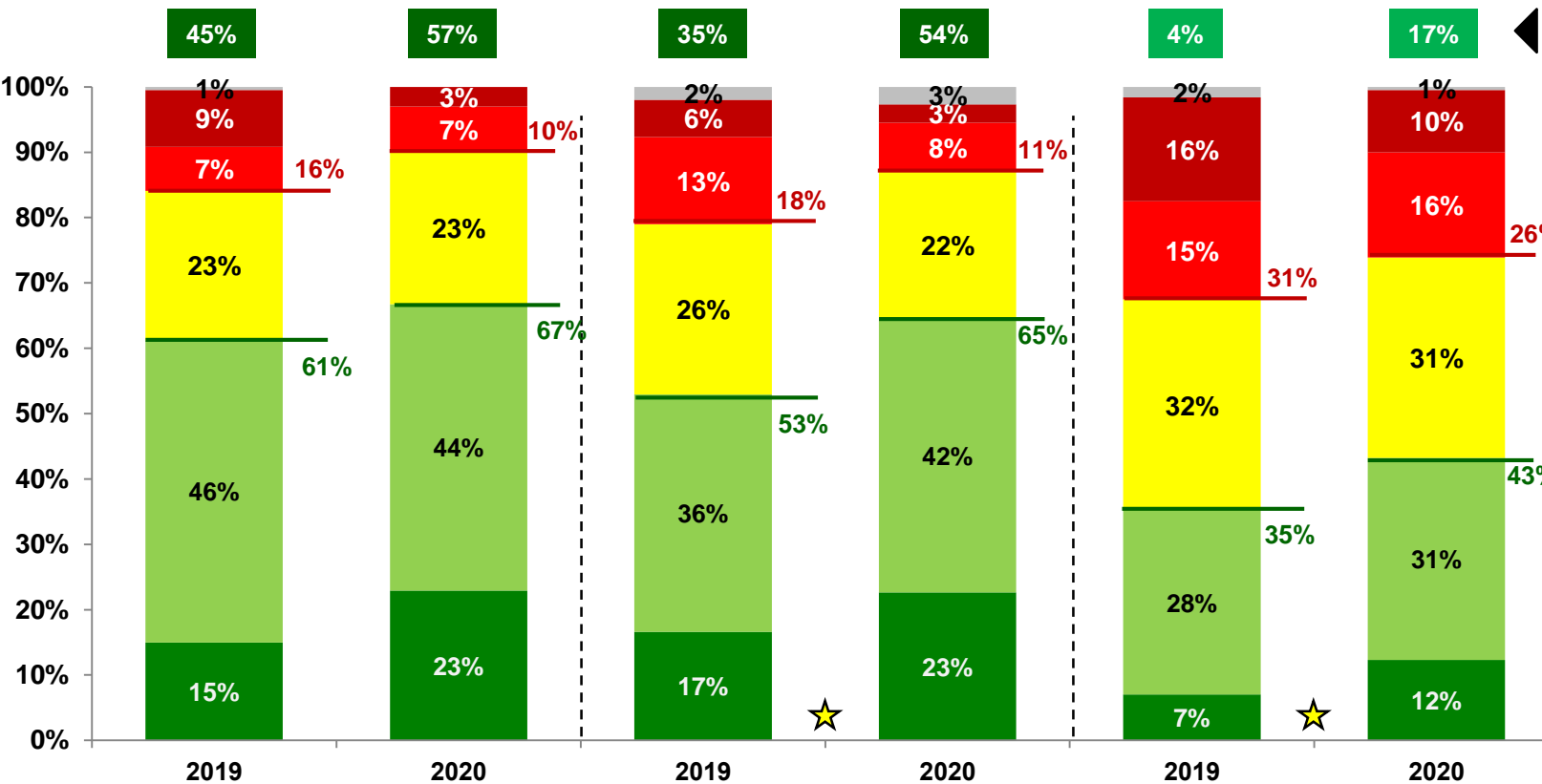
משקל במודל: 4%

משקל במודל: 16%

שביעות הרצון הגבוהה ביותר בעולם התוכן 'ניקיון' קשורה עם תדירות ואופן פינוי פחי האשפה או הגזם (מקיפה כשני שלישים מתושבי המועצה). לעומת זאת, שביעות הרצון מניקיון וטיפוח של רחובות, שטחים פתוחים, שטחים ירוקים וגינות ציבוריות נמוכה יותר, ומקיפה קרוב למחצית מהתושבים.

להלן מובאת שביעות רצון תושבי המועצה מנושאים המשתייכים לעולם התוכן "ניקיון":

Gap analysis



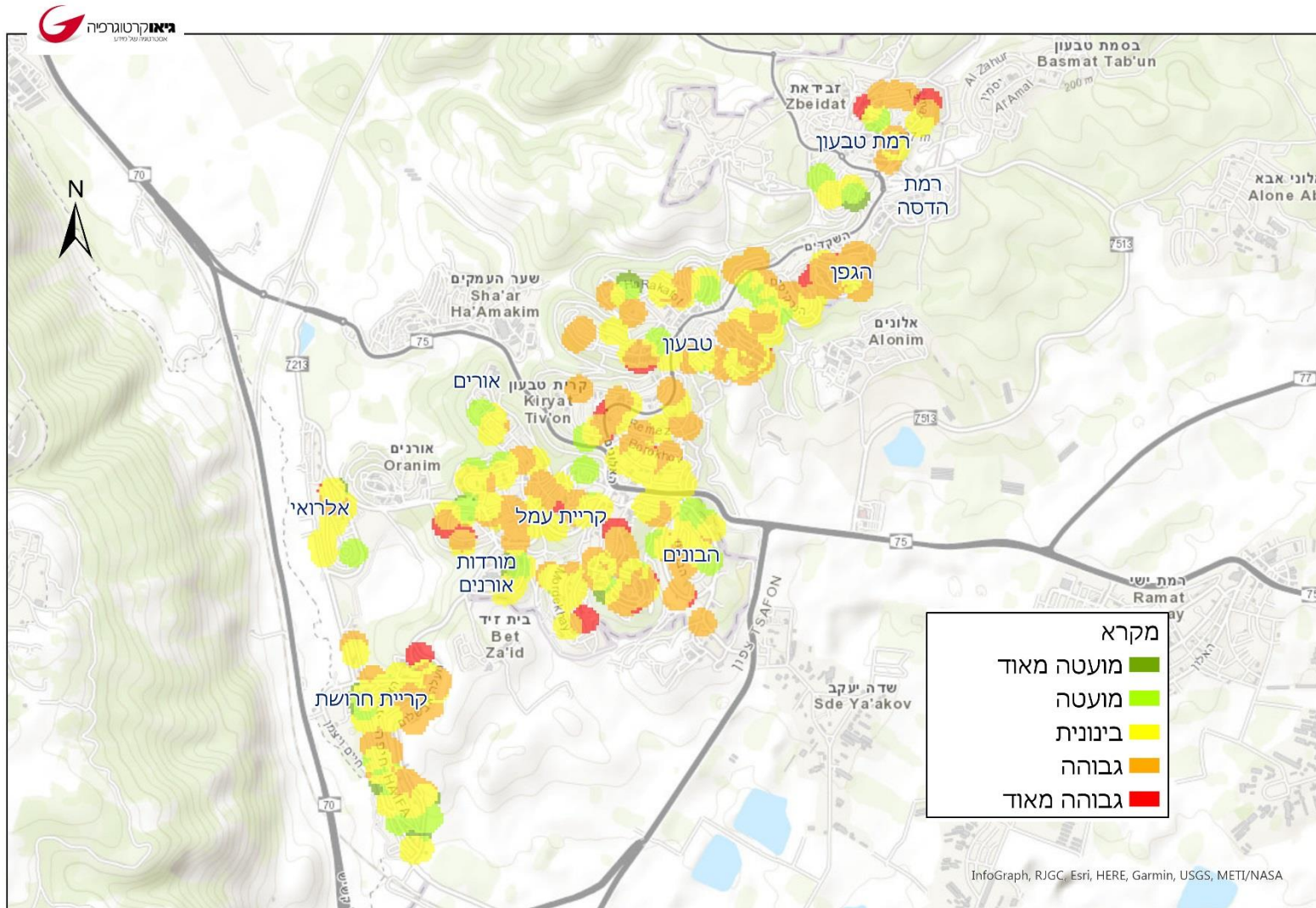
תדירות ואופן פינוי פחי האשפה

תדירות ואופן פינוי הגזם

* ניקיון, טיפוח וגינון של רחובות, שטחים פתוחים ושטחים ירוקים (כגון: שבילים, גינות ציבוריות)

בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת עליה בשביעות רצון התושבים מכל הנושאים הקשורים עם עולם התוכן 'ניקיון', כאשר עליה מובהקת נרשמת בקשר עם תדירות ואופן פינוי הגזם, כמו גם בקשר עם ניקיון, טיפוח וגינון של רחובות, שטחים פתוחים ושטחים ירוקים (יודגש כי בתקופת המחקר הקודמת, היתה הפרדה בין שביעות הרצון מרמת הניקיון ברחובות לעומת ניקיון, טיפוח וגינון של שטחים פתוחים וירוקים).

להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות שביעות הרצון הממוצעת מעולם התוכן "ניקיון":

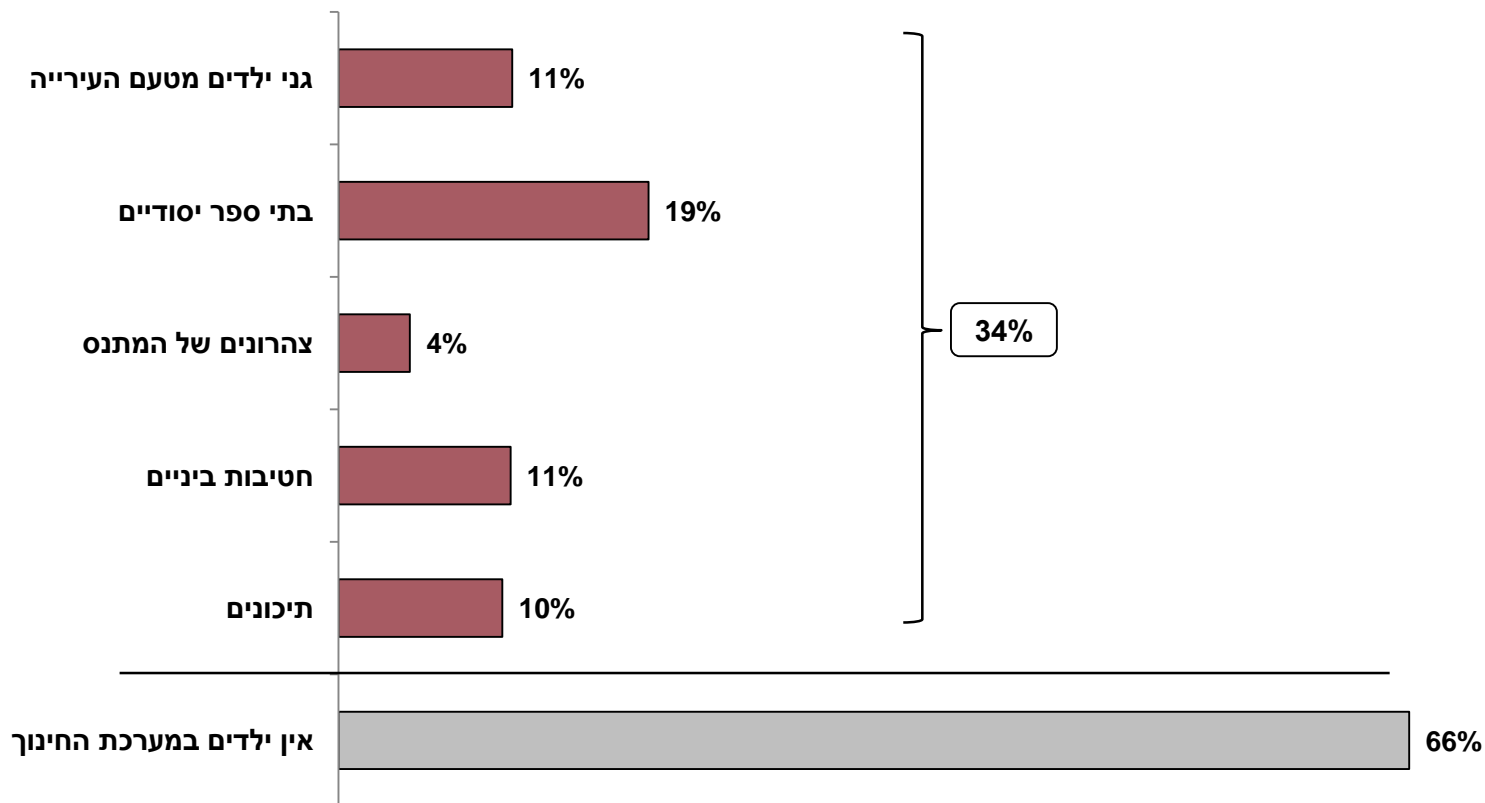


שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: חינוך



שיעור ההורים לילדים מתחת לגיל 18 (הורים שיש להם ילדים במערכת החינוך)

האם יש לך ילדים המשתייכים למערכת החינוך בקריית טבעון, הלומדים בכל אחד ממוסדות החינוך הבאים:

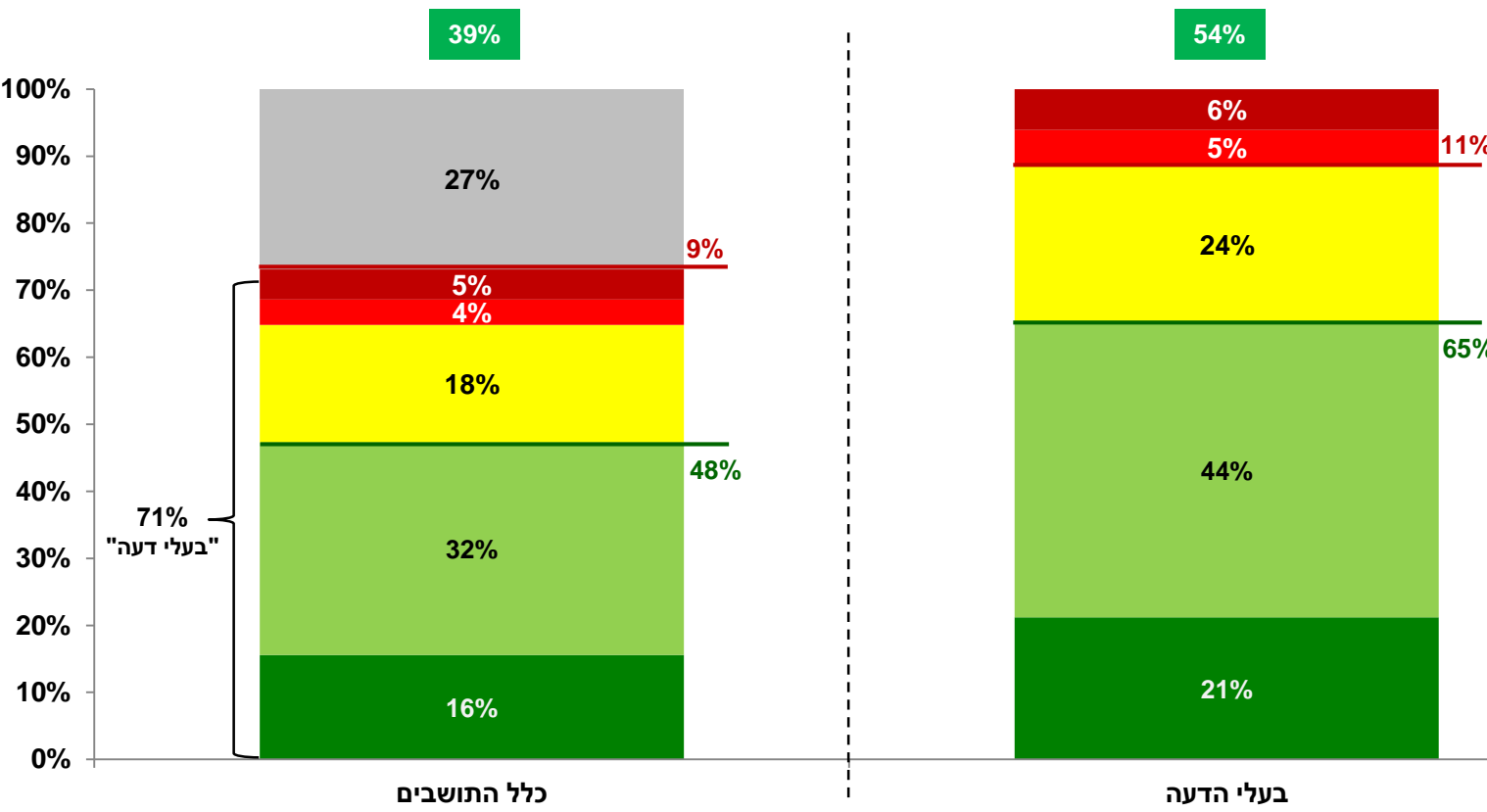


כשליש מהתושבים הבוגרים בעיר הינם הורים לילדים הנמצאים במערכת החינוך במועצה.

באיזו מידה הינך שבע רצון באופן כללי ממערכת החינוך ביישוב?

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



משקל במודל: 16%

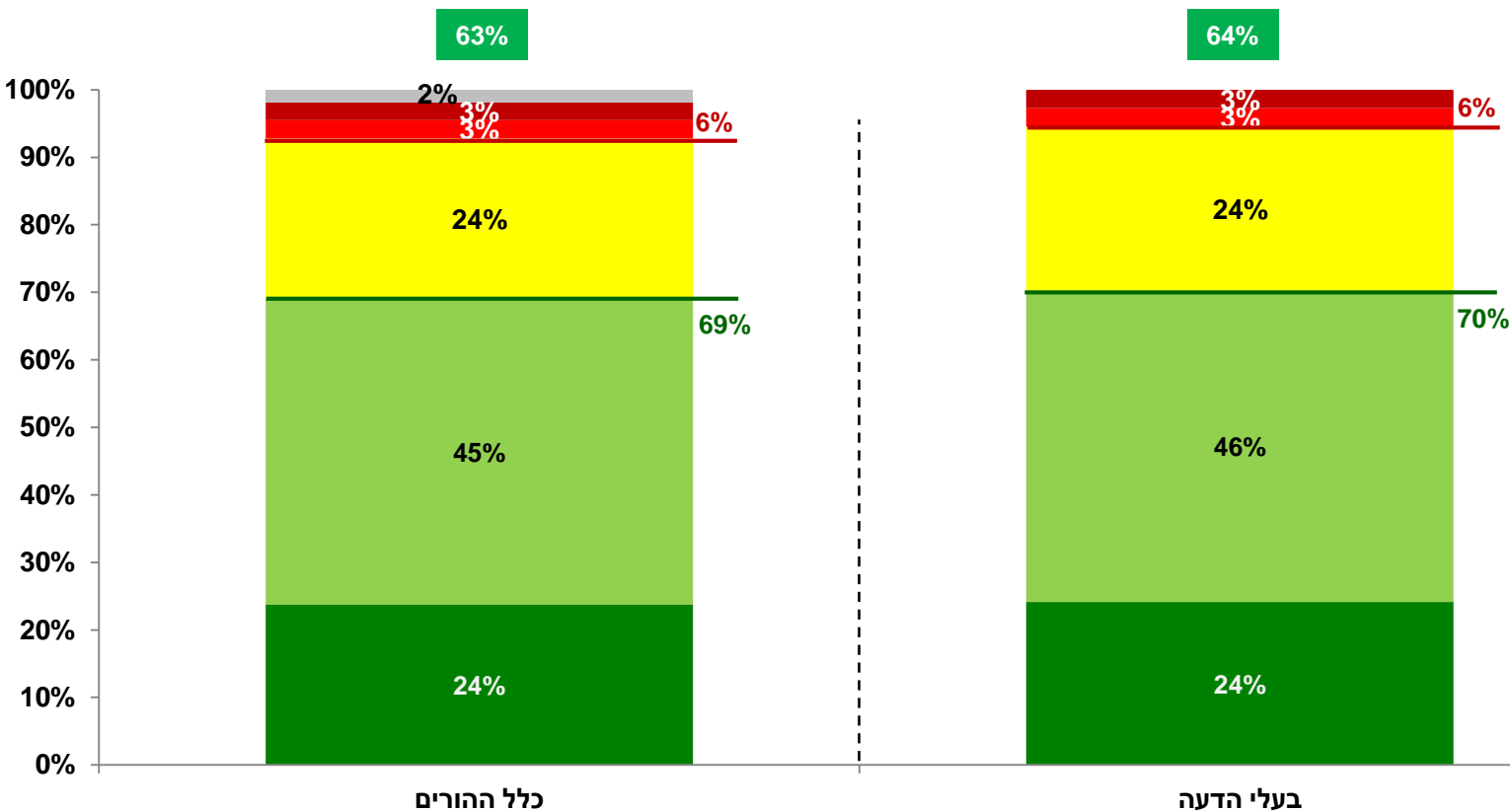
כשני שלישים מבעלי הדעה (המהווים כמחצית מכלל תושבי קרית טבעון) מביעים שביעות רצון כללית ממערכת החינוך ביישוב.

שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: חינוך - בקרב הורים לילדים במערכת החינוך במועצה (N=101)

באיזו מידה הינך שבע רצון באופן כללי ממערכת החינוך ביישוב?

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד

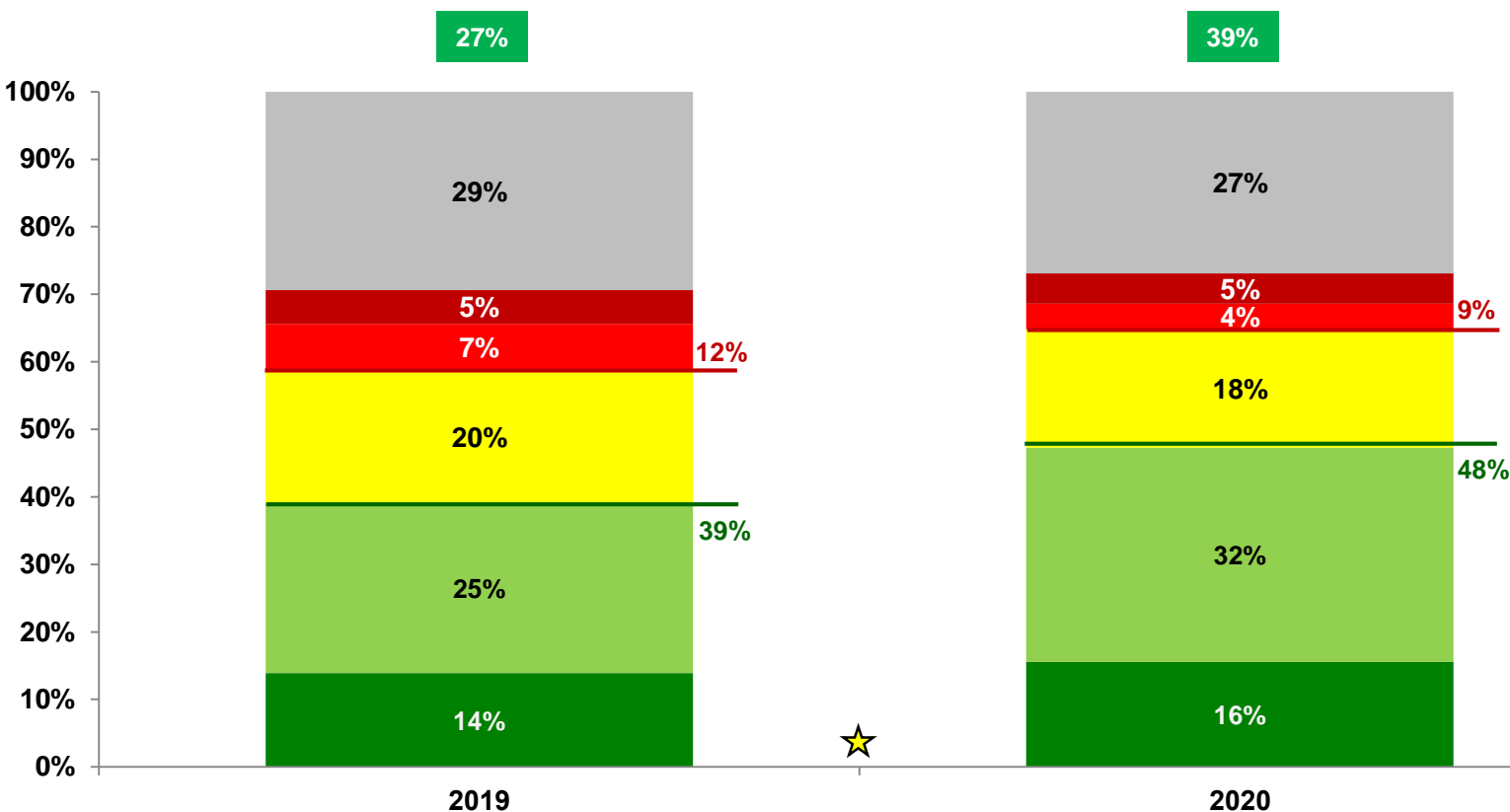


גם בקרב ההורים לילדים במערכת החינוך במועצה, ניכר כי כשני שלישים מהם מביעים שביעות רצון ממערכת החינוך באופן כללי.

באיזו מידה הינך שבע רצון באופן כללי ממערכת החינוך ביישוב?

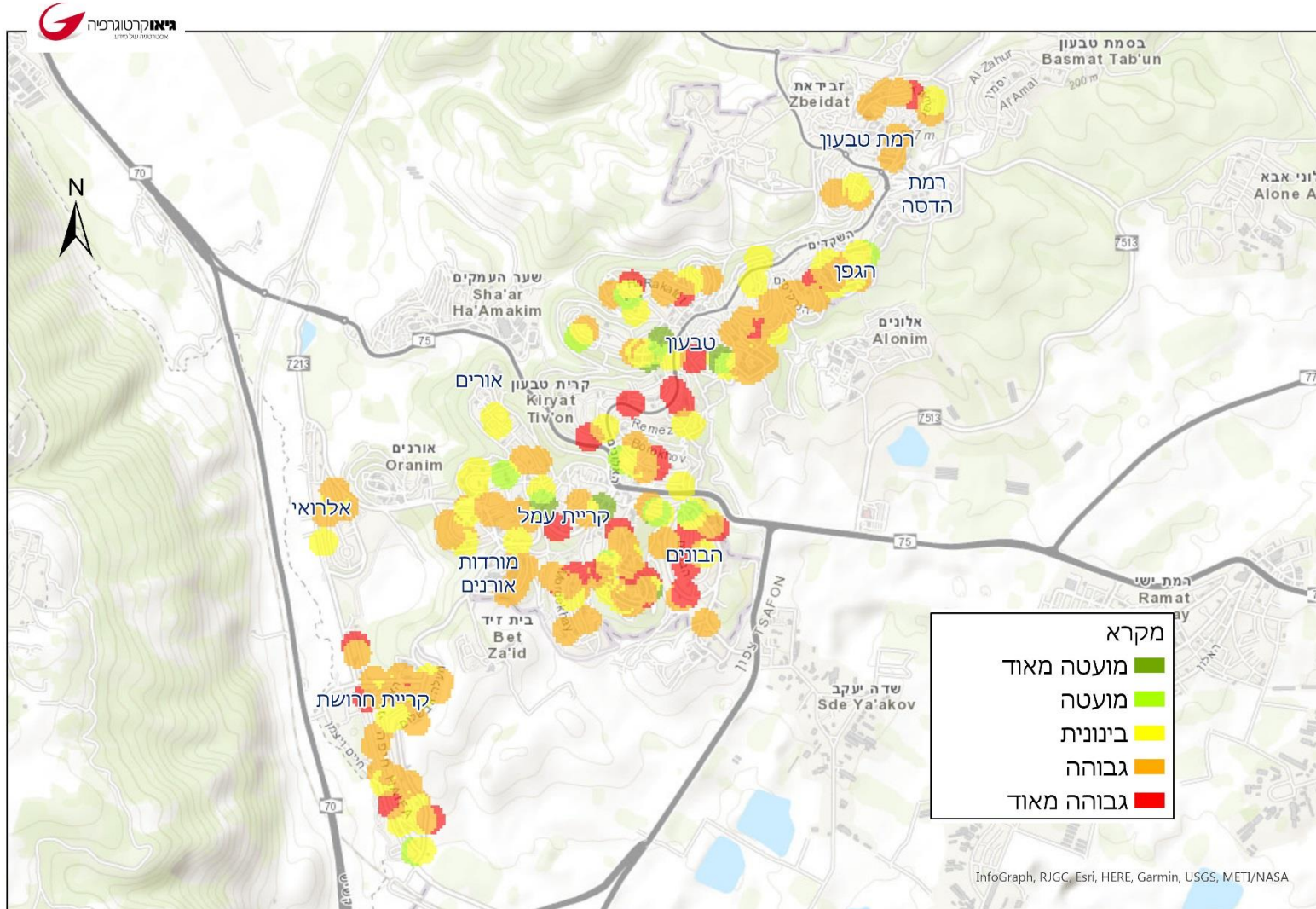
Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד

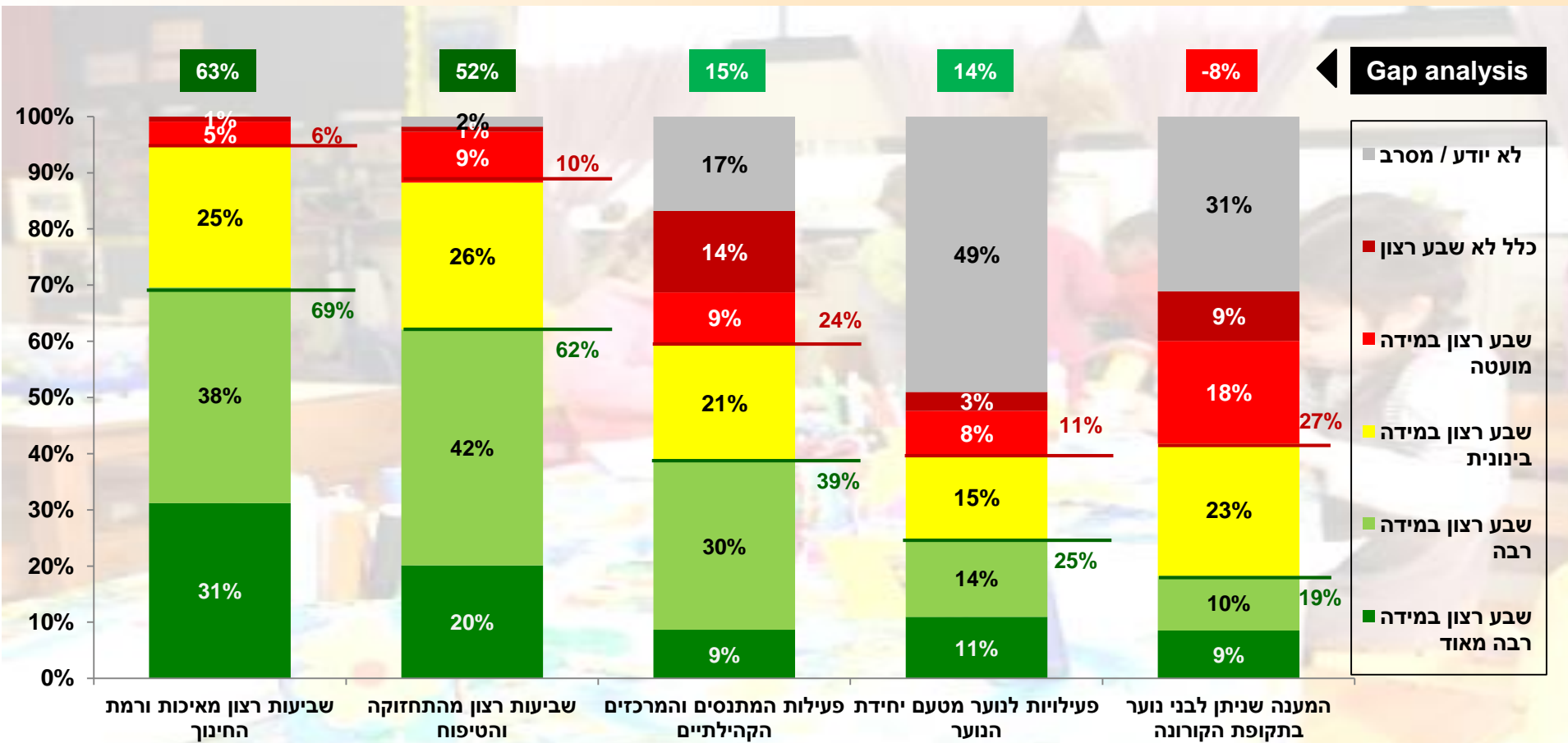


בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת עלייה מובהקת בשביעות הרצון הכללית ממערכת החינוך במועצה.

להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות שביעות הרצון הממוצעת מעולם התוכן "חינוך":



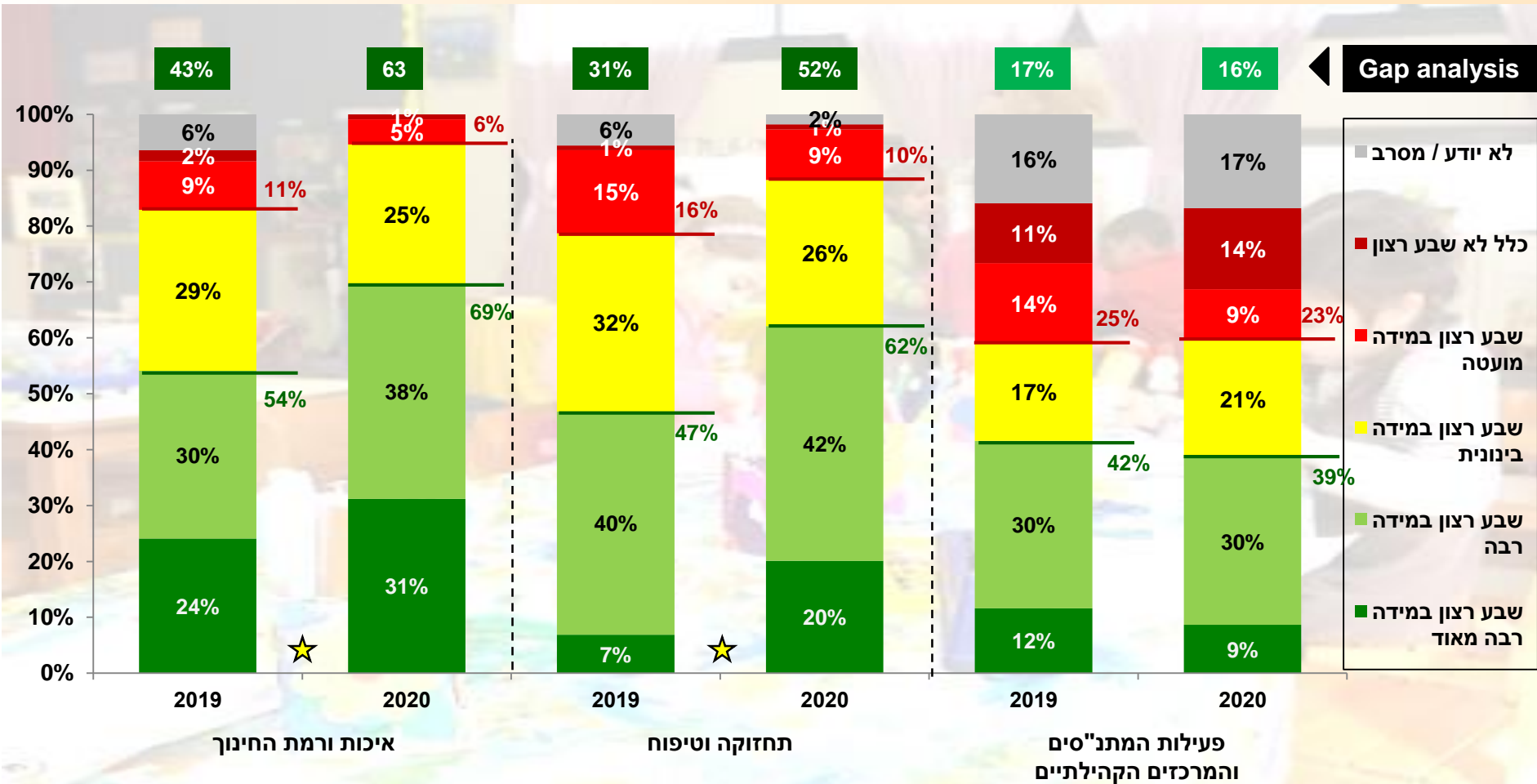
שביעות רצון מנושאים משלימים הקשורים עם עולם התוכן: חינוך - בקרב הורים לילדים במערכת החינוך במועצה (N=101)



כשני שלישים מההורים לילדים במערכת החינוך במועצה מרוצים מאיכות ורמת החינוך, כמו גם מהתחזוקה והטיפוח של מוסדות החינוך. לעומת זאת, שיעור חסרי שביעות הרצון מהמענה שניתן לנוער בתקופת הקורונה גבוה משיעור אלו המביעים שביעות רצון, כאשר בפרמטר זה, כמו גם בנוגע לפעילויות לנוער מטעם יחידת הנוער, בולט גם שיעור חסרי הדעה (בייחוד כלפי פעילויות יחידת הנוער).

שביעות רצון מנושאים משלימים הקשורים עם עולם התוכן: חינוך - בקרב הורים לילדים במערכת החינוך במועצה (N=101)

השוואה לאורך זמן



לעומת תקופת המחקר הקודמת, ניכרת עליה מובהקת בשביעות רצון ההורים לילדים במערכת החינוך במועצה, וזאת בכל הקשור עם איכות ורמת החינוך, כמו גם מתחזוקת וטיפול מסגרות הלימודים. מנגד, שביעות הרצון בכל הקשור עם פעילות המתנ"סים והמרכזים הקהילתיים נמוכה יותר, ונותרה ללא שינוי בהשוואה למחקר הקודם.

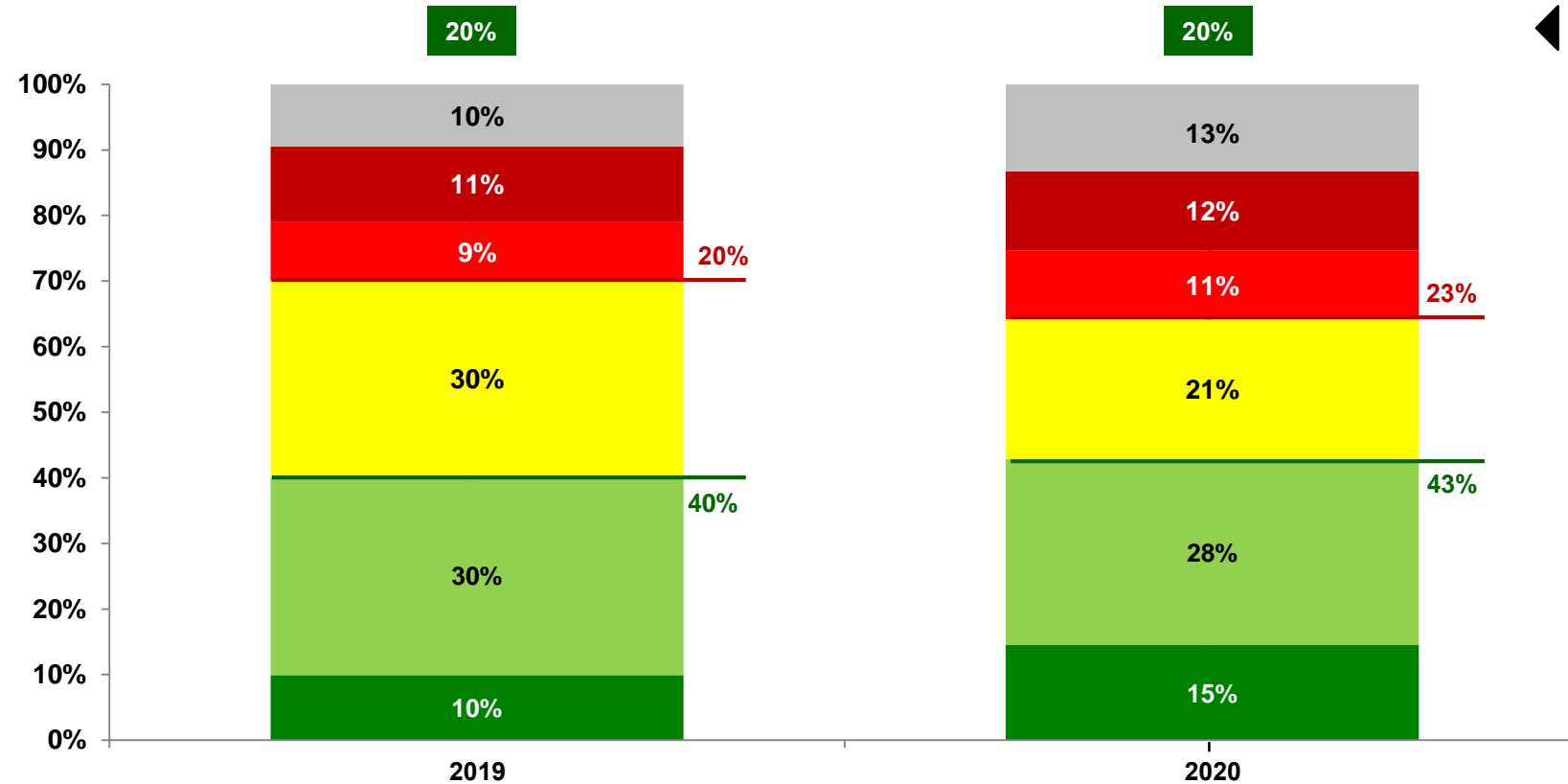
שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: חניה



באיזו מידה הינך שבע רצון מפיקוח ואכיפה של הסדרי חניה וחניה שלא כחוק?

Gap analysis

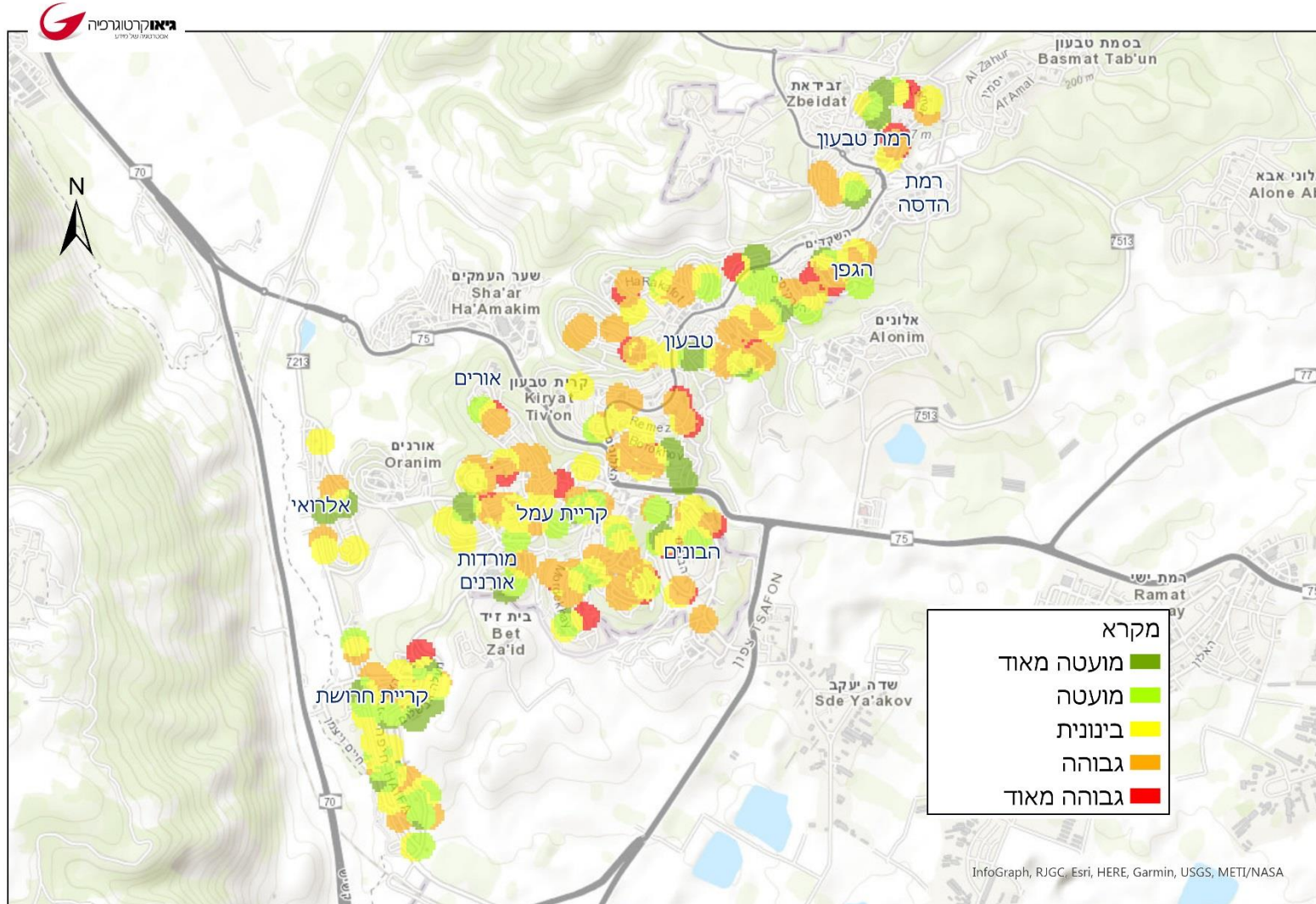
- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



משקל במודל: 15%

קרוב למחצית מתושבי קרית טבעון מביעים שביעות רצון מעולם התוכן 'חניה', בדומה לתקופת המחקר הקודמת.

להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות שביעות הרצון הממוצעת מעולם התוכן "חניה":



שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: פיקוח ואכיפה



להלן מובאת שביעות רצון תושבי המועצה מנושאים המשתייכים לעולם התוכן "פיקוח ואכיפה":

Gap analysis

לא יודע / מסרב

כלל לא שבע רצון

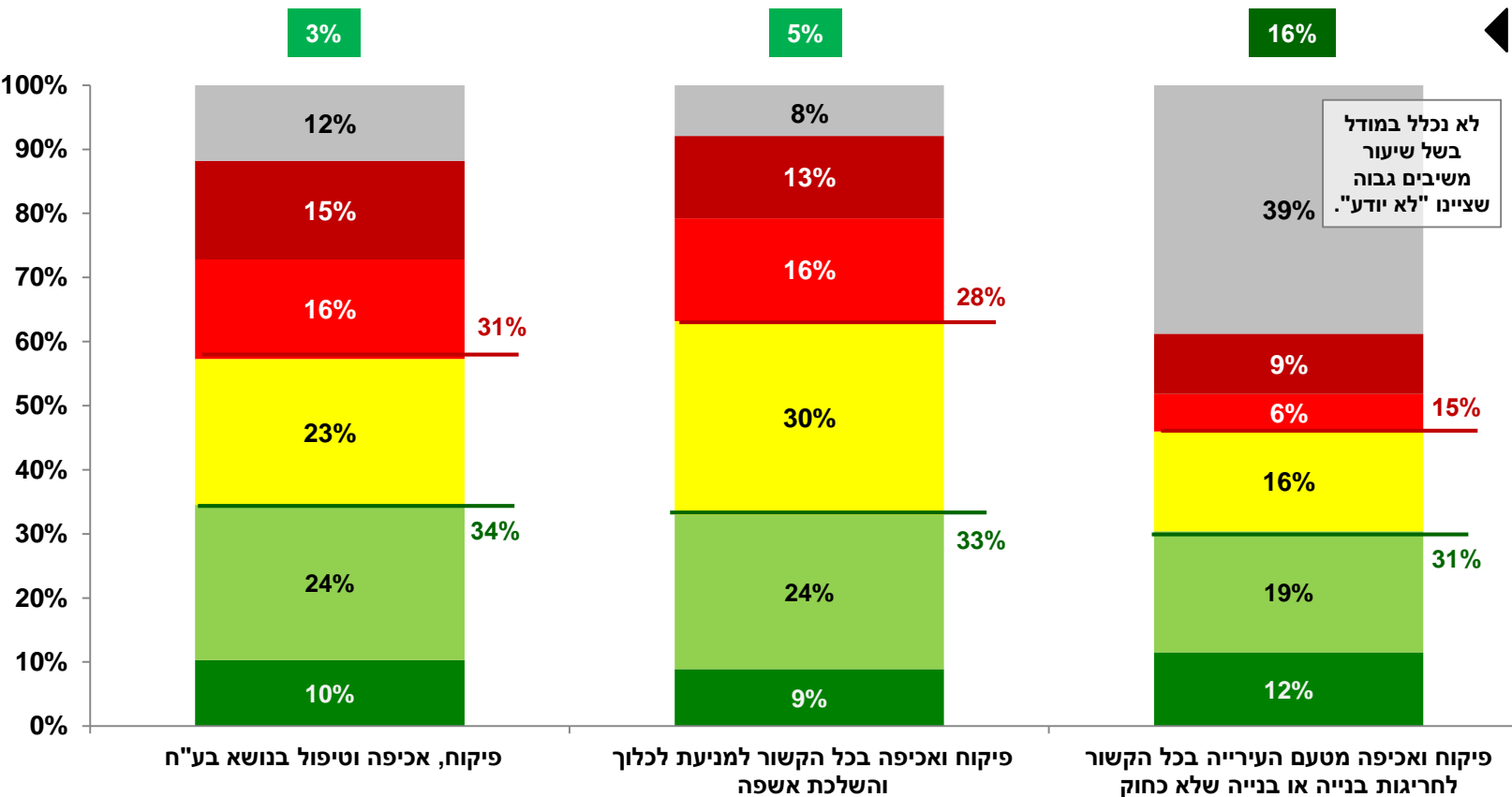
שבע רצון במידה מועטה

שבע רצון במידה בינונית

שבע רצון במידה רבה

שבע רצון במידה רבה מאוד

לא נכלל במודל בשל שיעור משיבים גבוה שציינו "לא יודע".



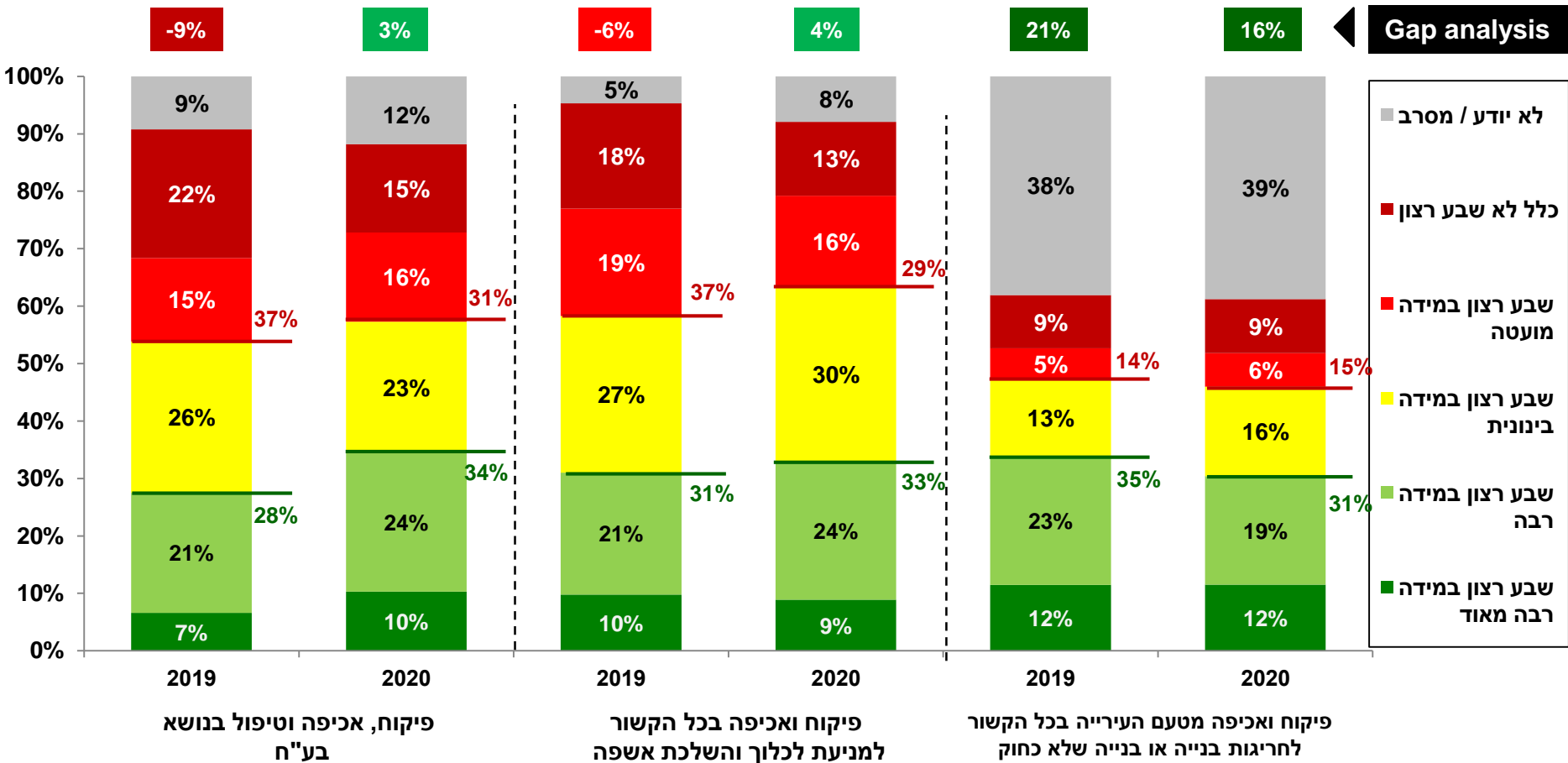
משקל במודל: 5%

משקל במודל: 6%

שביעות הרצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן "פיקוח ואכיפה" נמוכה יחסית (בהשוואה לעולמות תוכן אחרים) ומקיפה כשליש מהתושבים, כאשר לא ניכרים הבדלים מהותיים בין הנושאים השונים שנבדקו בהקשר זה.

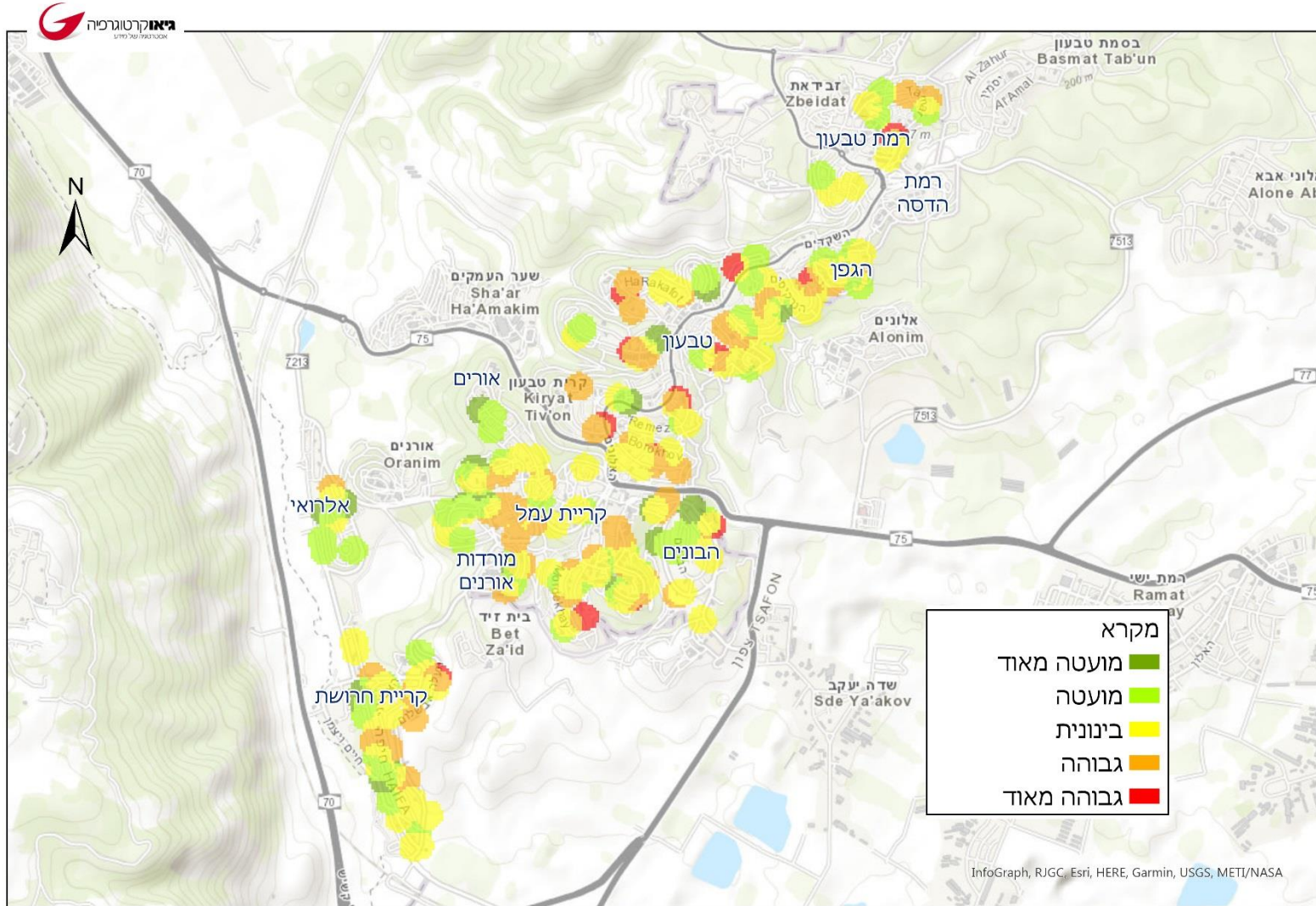
שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: פיקוח ואכיפה, השוואה לאורך זמן

להלן מובאת שביעות רצון תושבי המועצה מנושאים המשתייכים לעולם התוכן "פיקוח ואכיפה":



בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת על פי רוב יציבות בכל הפרמטרים המרכיבים את עולם התוכן 'פיקוח ואכיפה'. עם זאת, בכל הקשור עם פיקוח, אכיפה וטיפול בנושא בע"ח או לחלופין פיקוח ואכיפה בכל הקשור למניעת לכלוך והשלכת אשפה, ניכר כי ביצועי המועצה בתקופה הנוכחית טובים יותר (לאור עליה קלה בשיעור המביעים שביעות רצון, לצד ירידה בשיעור המביעים אי שביעות רצון).

להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות שביעות הרצון הממוצעת מעולם התוכן "פיקוח ואכיפה":



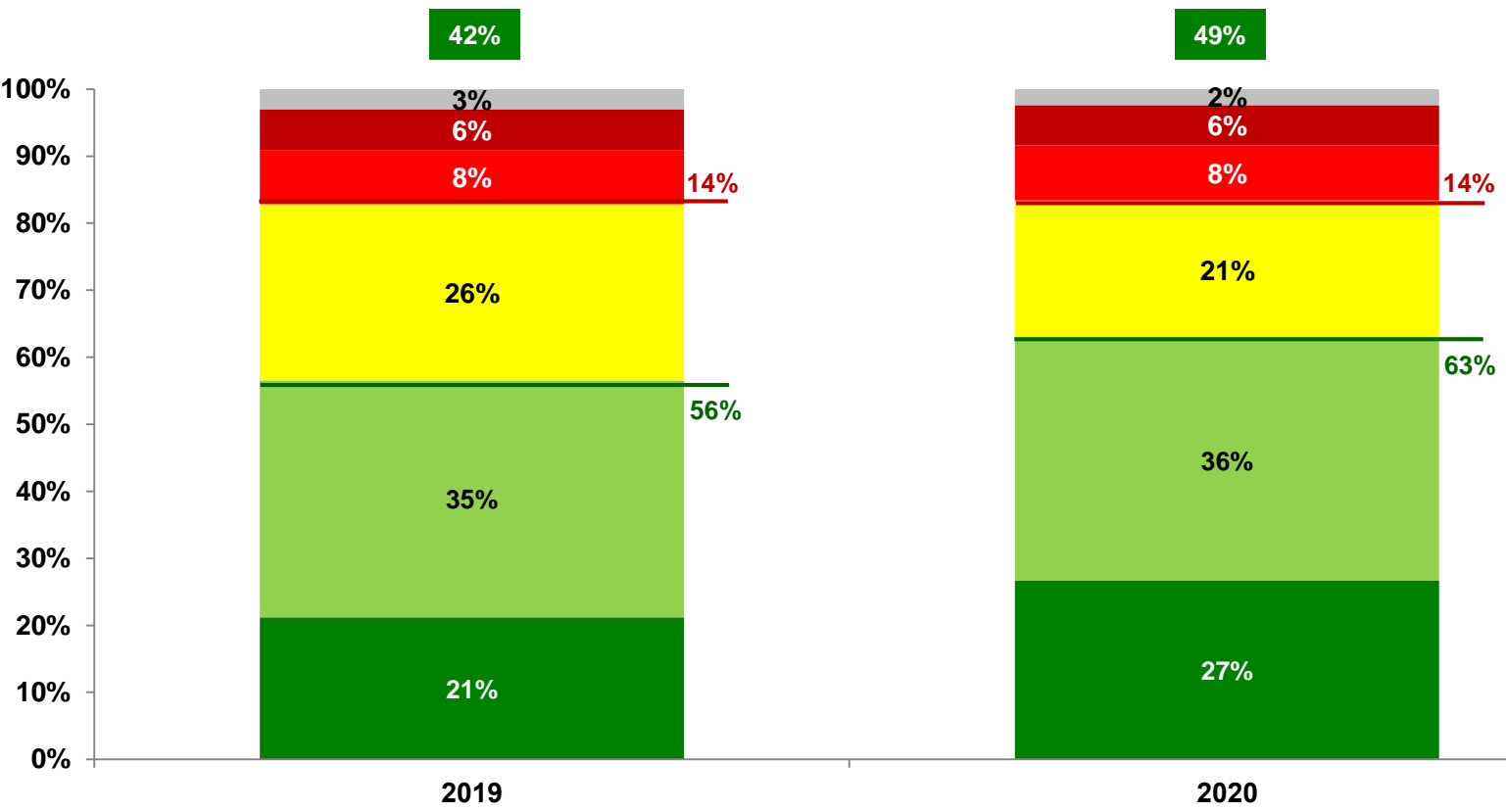
שביעות רצון מנושאים הקשורים עם עולם התוכן: ביטחון אישי



באיזו מידה אתה מרגיש ביטחון אישי באזור מגוריך בכל הקשור לפעילות עבריינית כגון: אלימות, פריצות, גניבות, תקיפות וכדומה?

Gap analysis

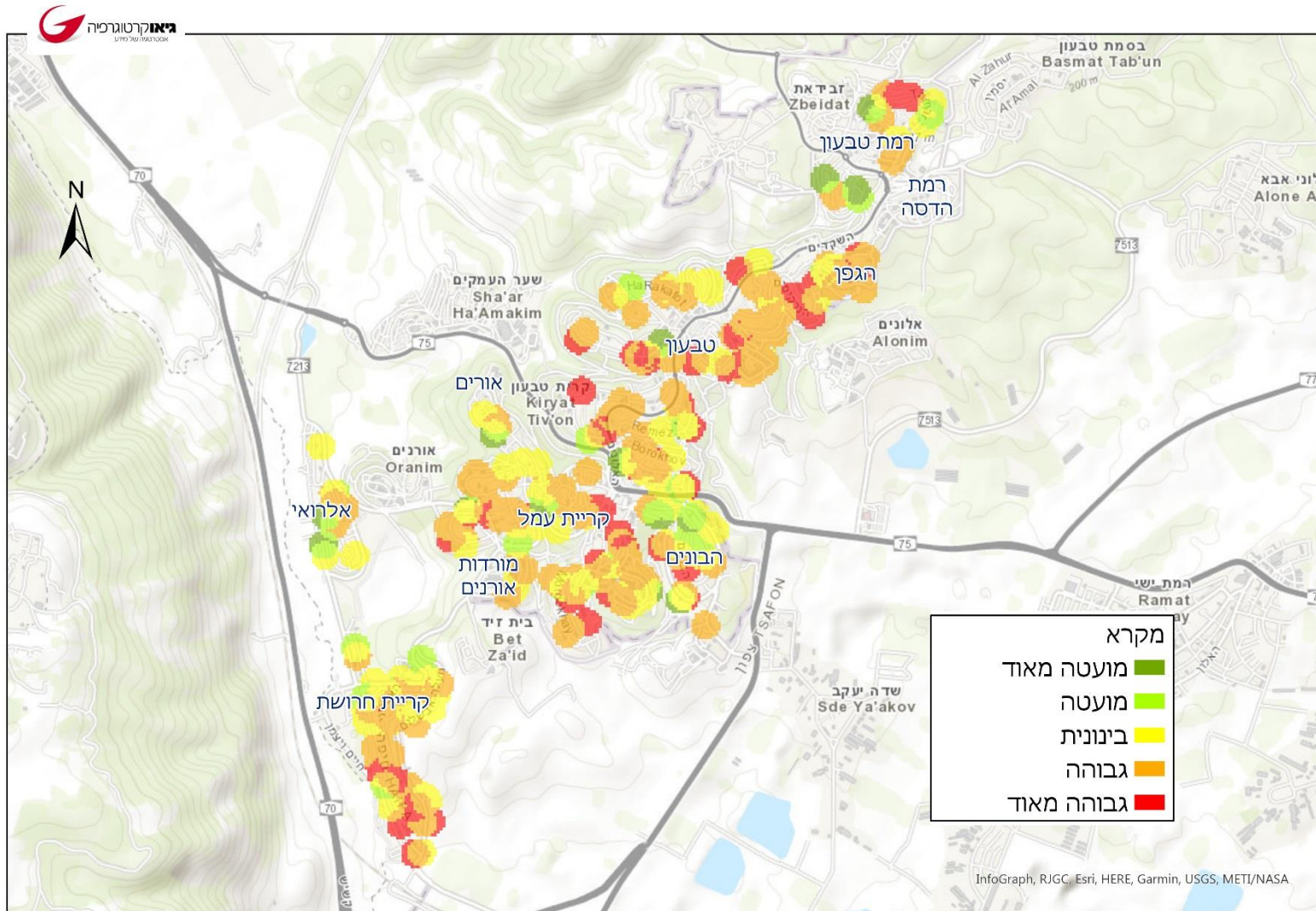
- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



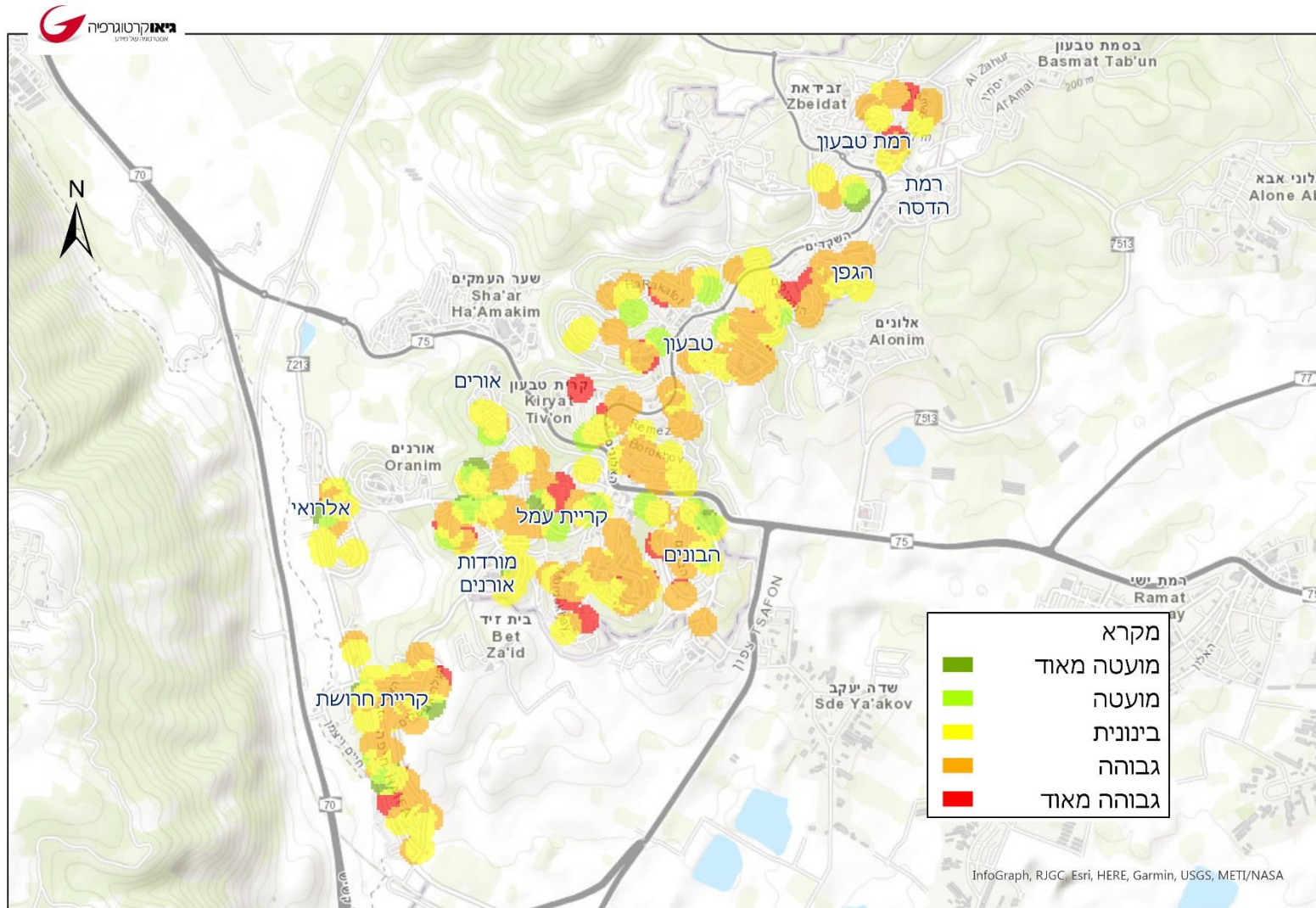
משקל במודל: 6%

ניכרת עליה אינדיקטיבית בתקופת המחקר הנוכחית מתחושת הביטחון האישי באזור המגורים.

להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות שביעות הרצון הממוצעת מעולם התוכן "ביטחון אישי":



להלן מיפוי קרית טבעון, המציג את התפלגות הממוצעת של שביעות הרצון מתפקוד המועצה:

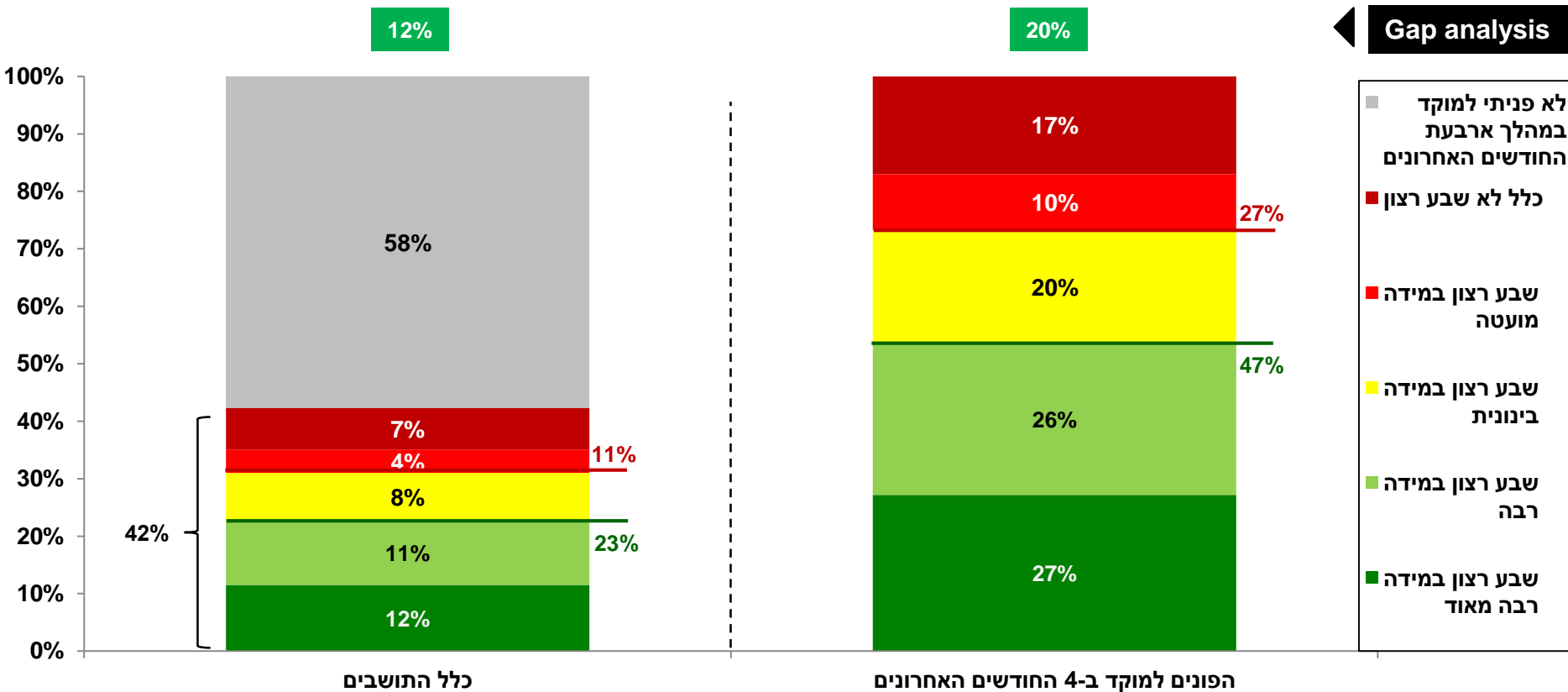


מידע משלים

שביעות רצון מהמוקד
הטלפוני של המועצה

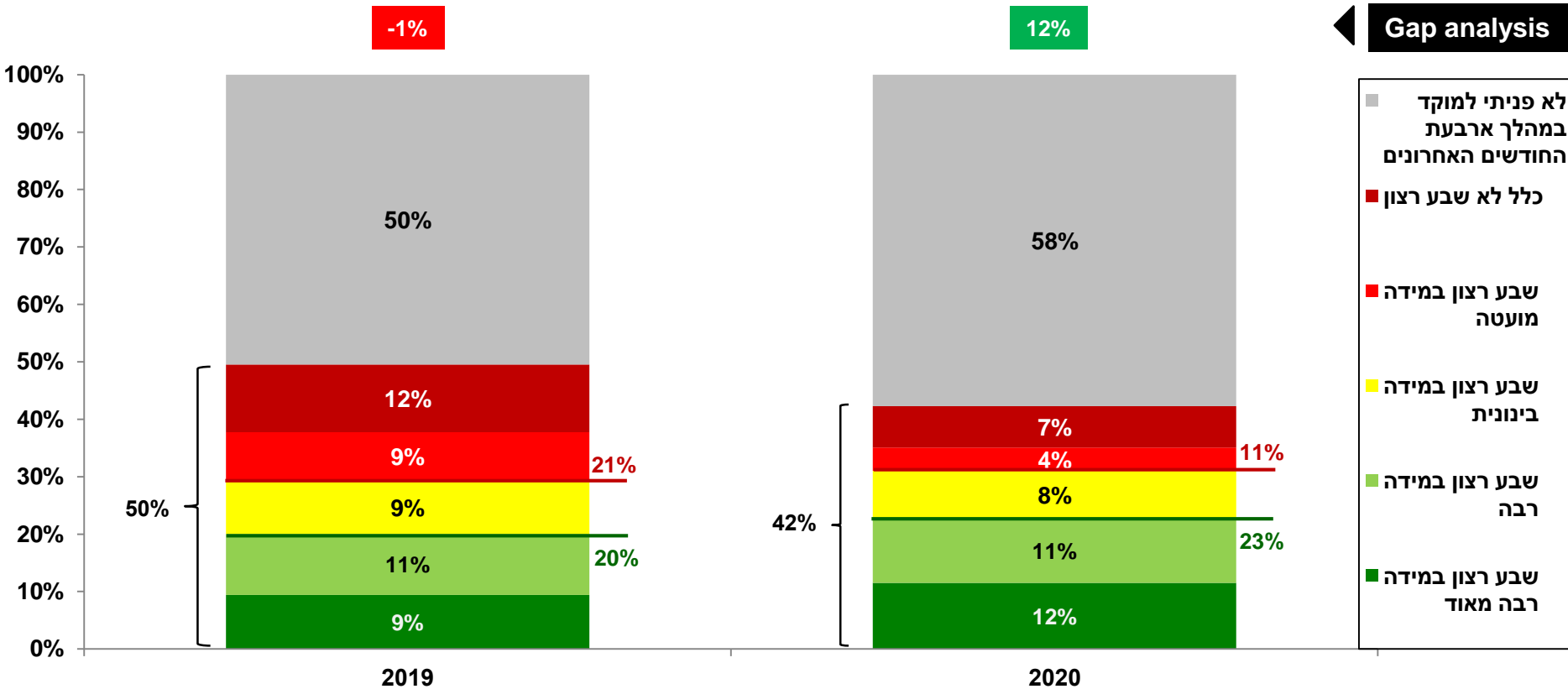


האם יצא או לא יצא לך לפנות למוקד הטלפוני של המועצה במהלך ארבעת החודשים האחרונים? במידה וכן, באיזו מידה היית שבע רצון מהשירות שקיבלת במהלך פנייתך?



קרוב למחצית מתושבי קרית טבעון מעידים כי יצא להם לפנות למוקד הטלפוני של המועצה, לפחות פעם אחת, במהלך ארבעת החודשים האחרונים. מעל מחצית מהפונים מדווחים על שביעות רצון מהשירות שקיבלו במהלך פנייתם, בעוד שכרבע מהם מדווחים על חוסר שביעות רצון בהקשר זה. שיעור הפונים למוקד הטלפוני גבוה יותר בקרב גילאי 35 ומעלה.

האם יצא או לא יצא לך לפנות למוקד הטלפוני של המועצה במהלך ארבעת החודשים האחרונים? במידה וכן, באיזו מידה היית שבע רצון מהשירות שקיבלת במהלך פנייתך?



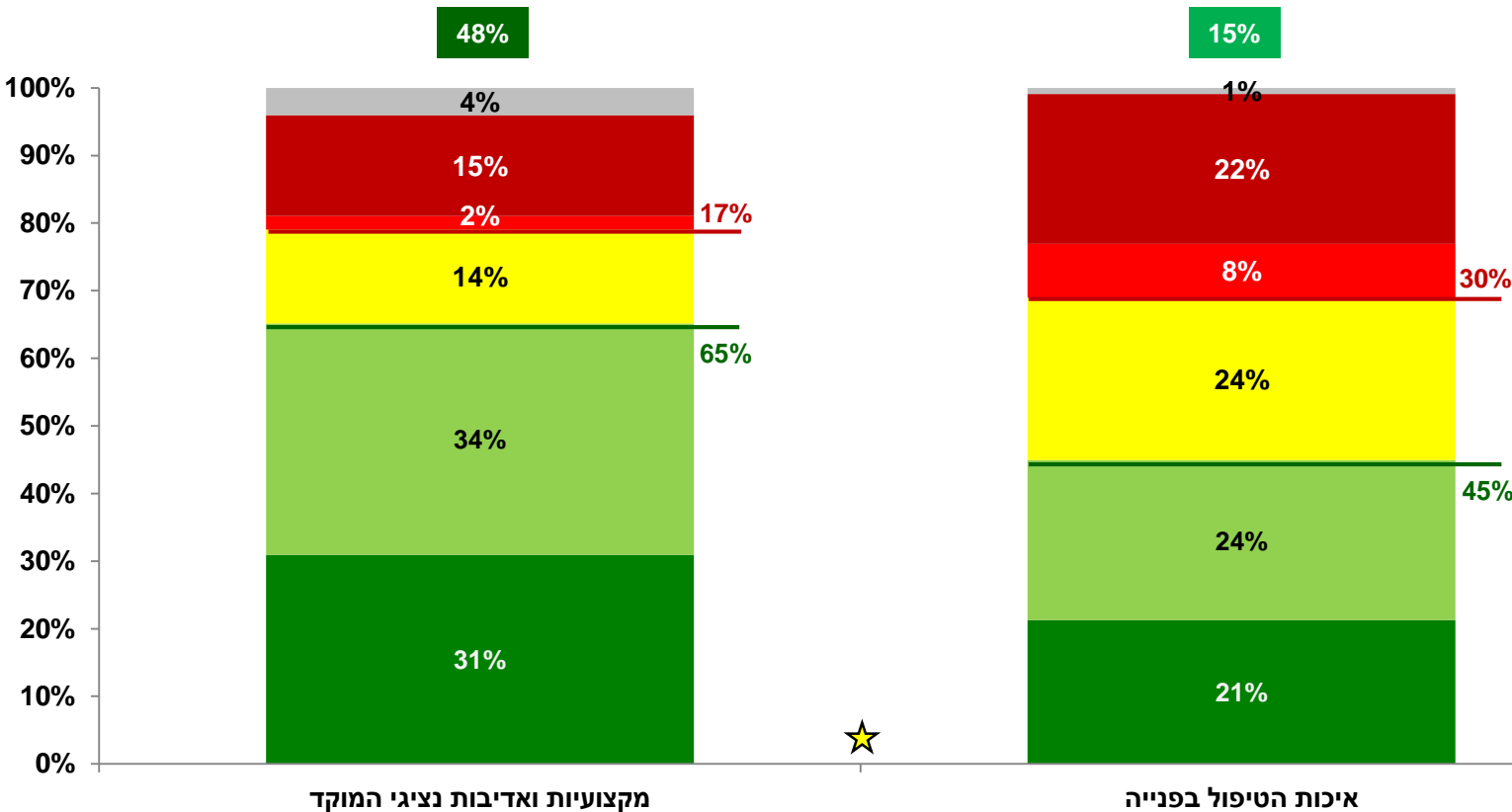
בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת, ניכרת ירידה קלה בשיעור הפונים למוקד.

לצד זאת, ניכר שיפור קל בשיעור המדווחים על שביעת רצון מהשירות שקיבלו לצד שיעור נמוך יותר של כאלו המביעים חוסר שביעות רצון מהשירות.

(בקרר הפונים למוקד ב-4 החודשים האחרונים, N=127)

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד

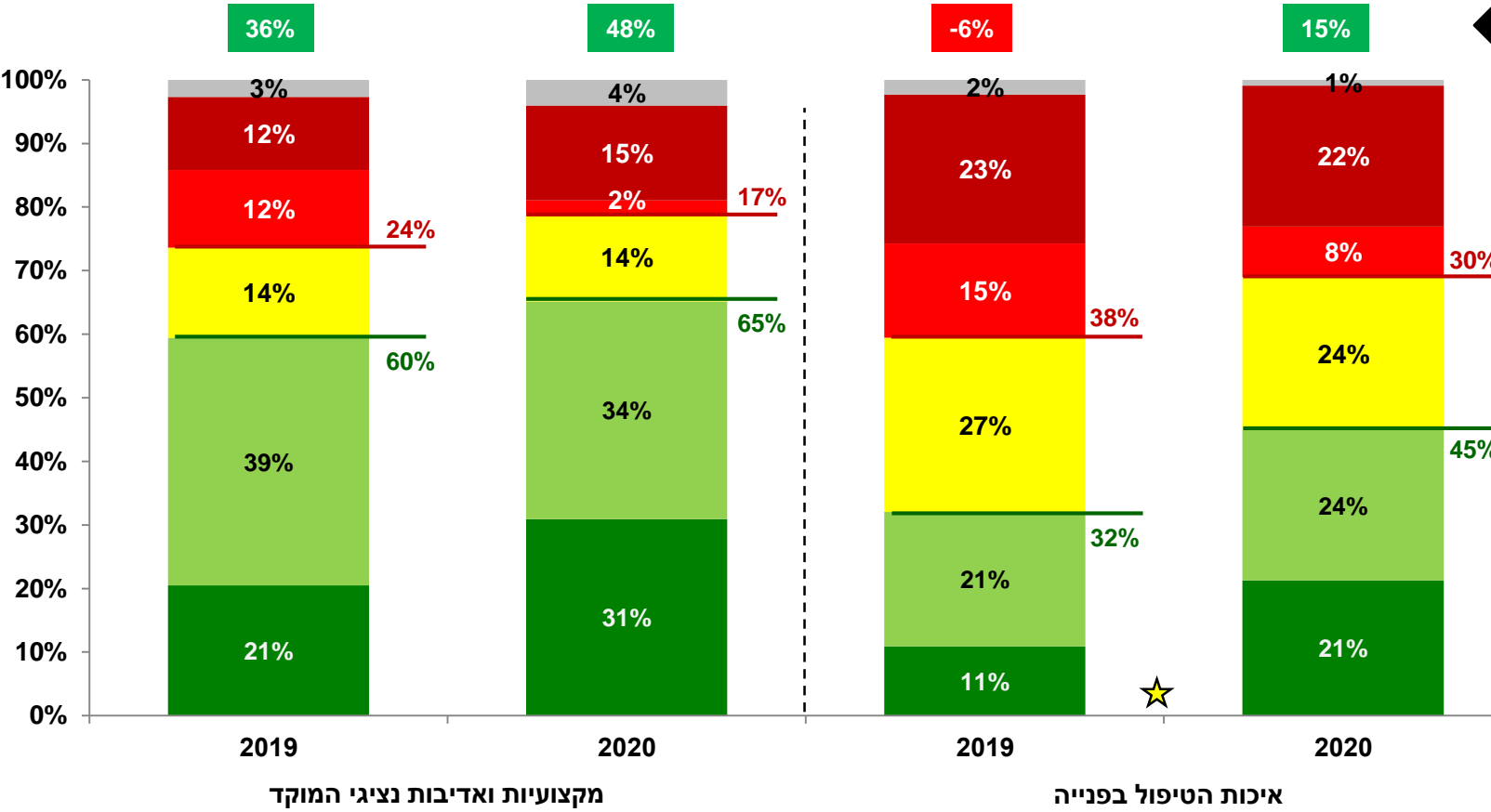


כשני שלישים מהפונים למוקד הטלפוני מביעים שביעות רצון מהמקצועיות והאדיבות של נציגי המוקד, בעוד שקרוב למחצית מהפונים מביעים שביעות רצון מאיכות הטיפול בפנייה (לעומת כשליש מהפונים המביעים חוסר שביעות רצון בהקשר זה).
* איכות הטיפול בפנייה הוגדרה כ: "טופלה כמו שצריך, באופן יעיל, טוב, ובפרק זמן סביר".

(בקרר הפונים למוקד ב-4 החודשים האחרונים)

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד

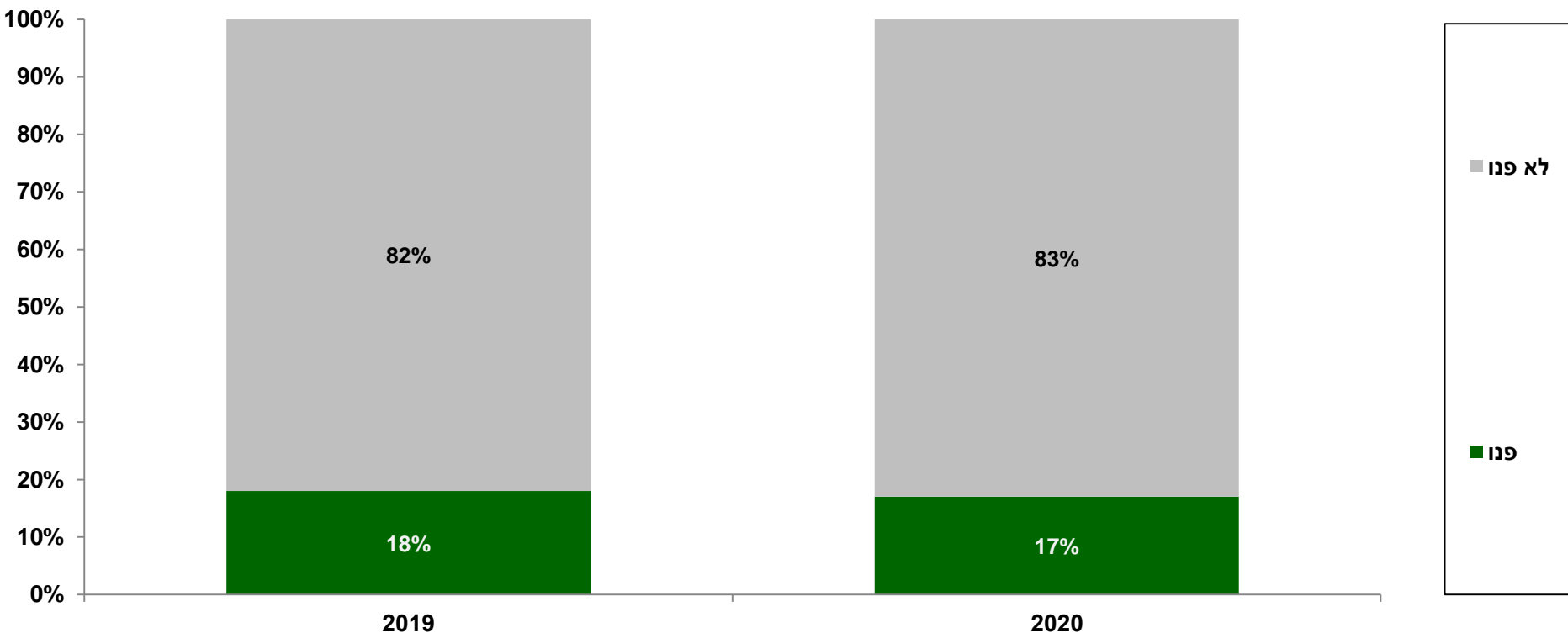


לעומת תקופת המחקר הקודמת, ניכרת עלייה מובהקת בשיעור המביעים שביעות רצון מאיכות הטיפול בפנייה. ירידה בשיעור המביעים חסר שביעות רצון, בהתייחס לשני מרכיבי השירות של המוקד הטלפוני.

מידע משלים שביעות רצון מהמנהל ההנדסי



האם פנית בשנה האחרונה למנהל ההנדסי?



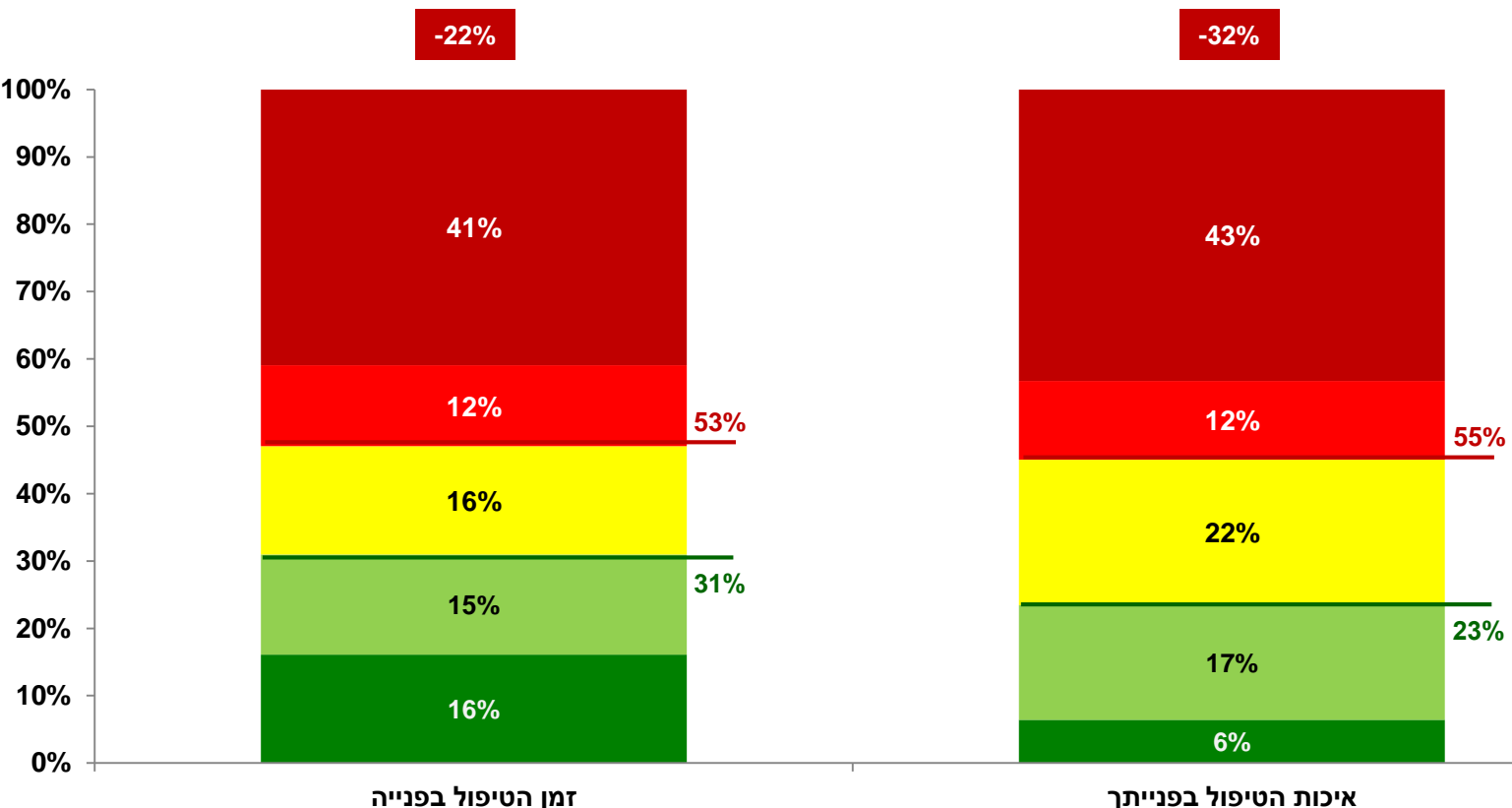
קרוב לחמישית מתושבי המועצה מדווחים על פניה למנהל ההנדסה במהלך השנה האחרונה, בדומה לתקופת המחקר הקודמת.

באיזו מידה היית שבע רצון מאיכות הטיפול בפנייה? / באיזו מידה היית שבע רצון מזמן הטיפול בפנייה?

(בקרבת הפונים למנהל ההנדסי בשנה האחרונה, N=51)

Gap analysis

- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



מעל מחצית מהפונים למנהל ההנדסה מביעים חוסר שביעות רצון מפנייתם, וזאת הן בהתייחס לזמן הטיפול בפנייה, והן בהתייחס לאיכות הטיפול בה.

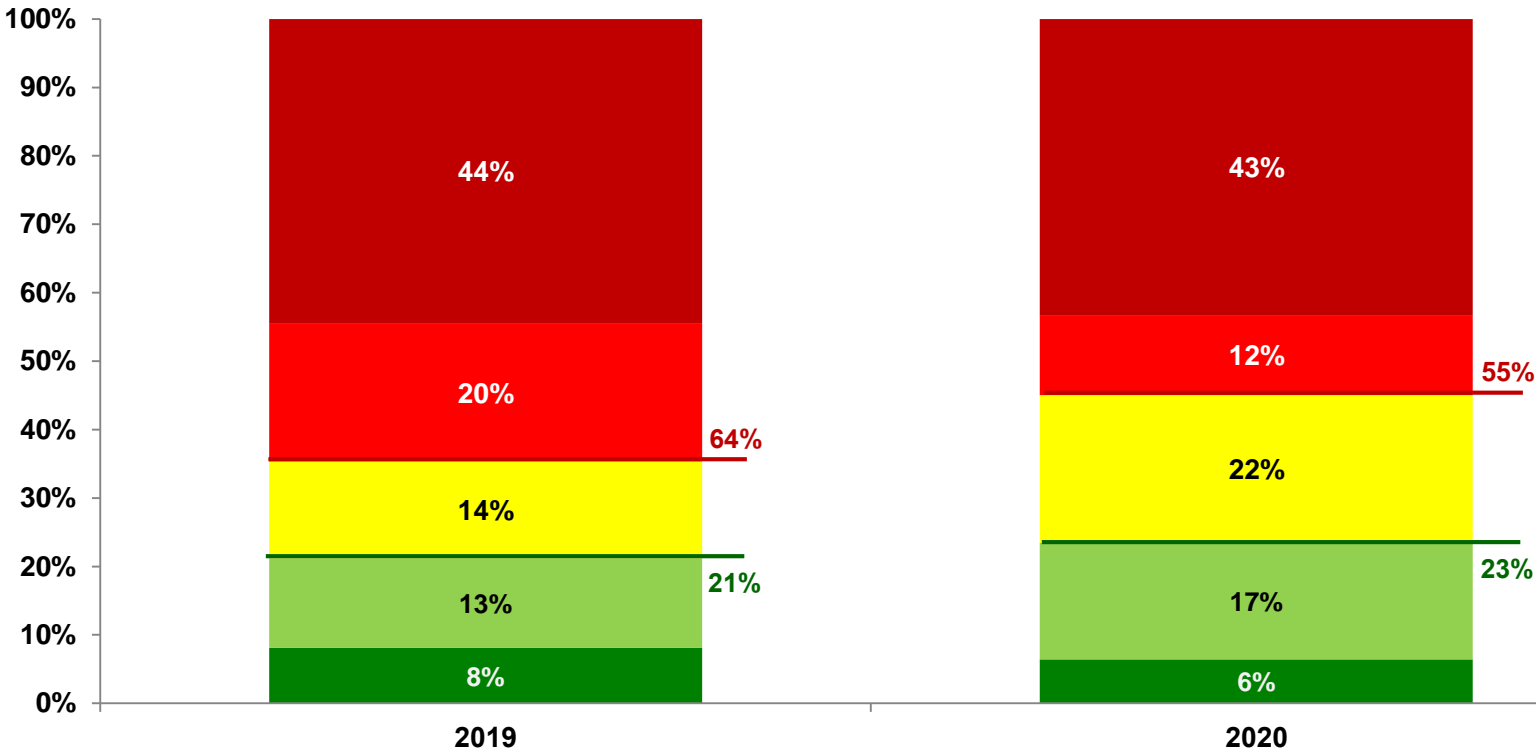
שביעות רצון מהשירות במנהל ההנדסי איכות הטיפול, השוואה לאורך זמן

באיזו מידה היית שבע רצון מאיכות הטיפול בפנייה?

(בקרב הפונים למנהל ההנדסי בשנה האחרונה)

Gap analysis

- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



ירידה בשיעור המביעים חוסר שביעות רצון מאיכות הטיפול בפנייה למנהל ההנדסי, בהשוואה לתקופת המחקר הקודמת.

מידע משלים

שביעות רצון

מהפעילויות והמענה

עבור אזרחים ותיקים

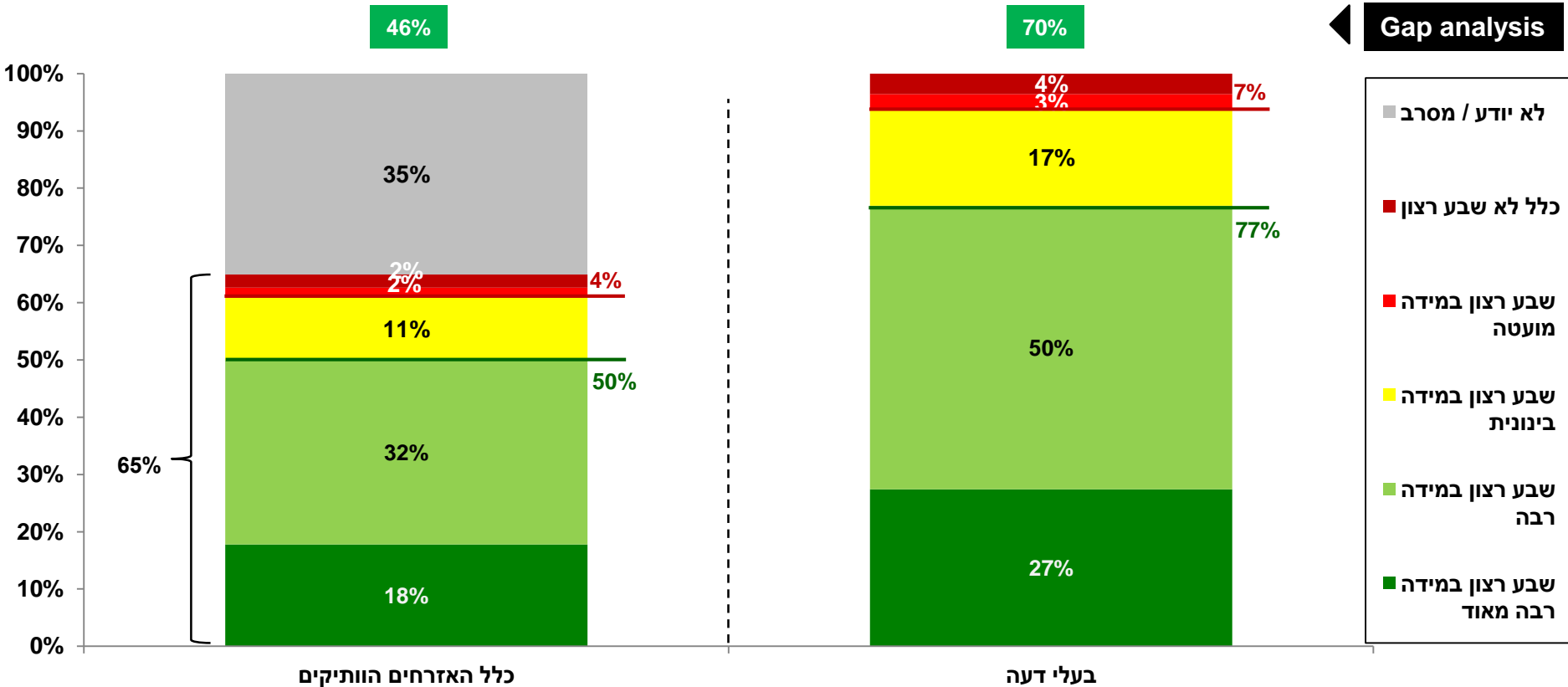


שביעות רצון מהפעילויות והמענה הניתן עבור אזרחים ותיקים

באיזו מידה הינך שבע רצון מהפעילויות הקיימות בקריה והמענה הניתן עבור אזרחים ותיקים?

(בקרוב משיבים מעל גיל 67, N=83)

Gap analysis



כשלושה רבעים מבעלי הדעה (המהווים כמחצית מכלל האזרחים הוותיקים בקרית טבעון), מביעים שביעות רצון מהפעילויות והמענה הניתן עבור אזרחים ותיקים.

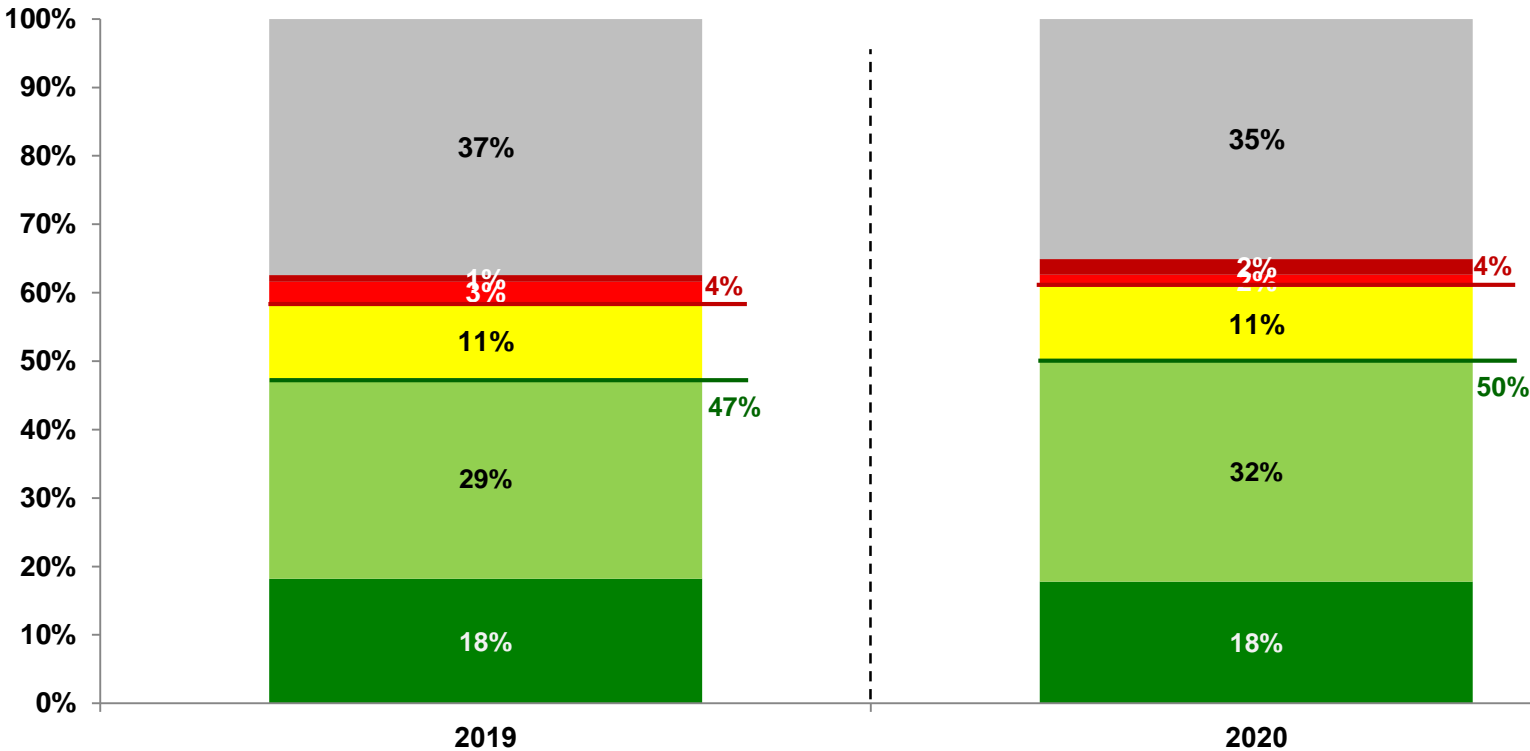
שביעות רצון מהפעילויות והמענה הניתן עבור אזרחים ותיקים השוואה לאורך זמן

באיזו מידה הינך שבע רצון מהפעילויות הקיימות בקריה והמענה הניתן עבור אזרחים ותיקים?

(בקרוב משיבים מעל גיל 67)

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



יציבות בשיעור שביעות הרצון מהפעילויות וממענה הניתן עבור אזרחים ותיקים.

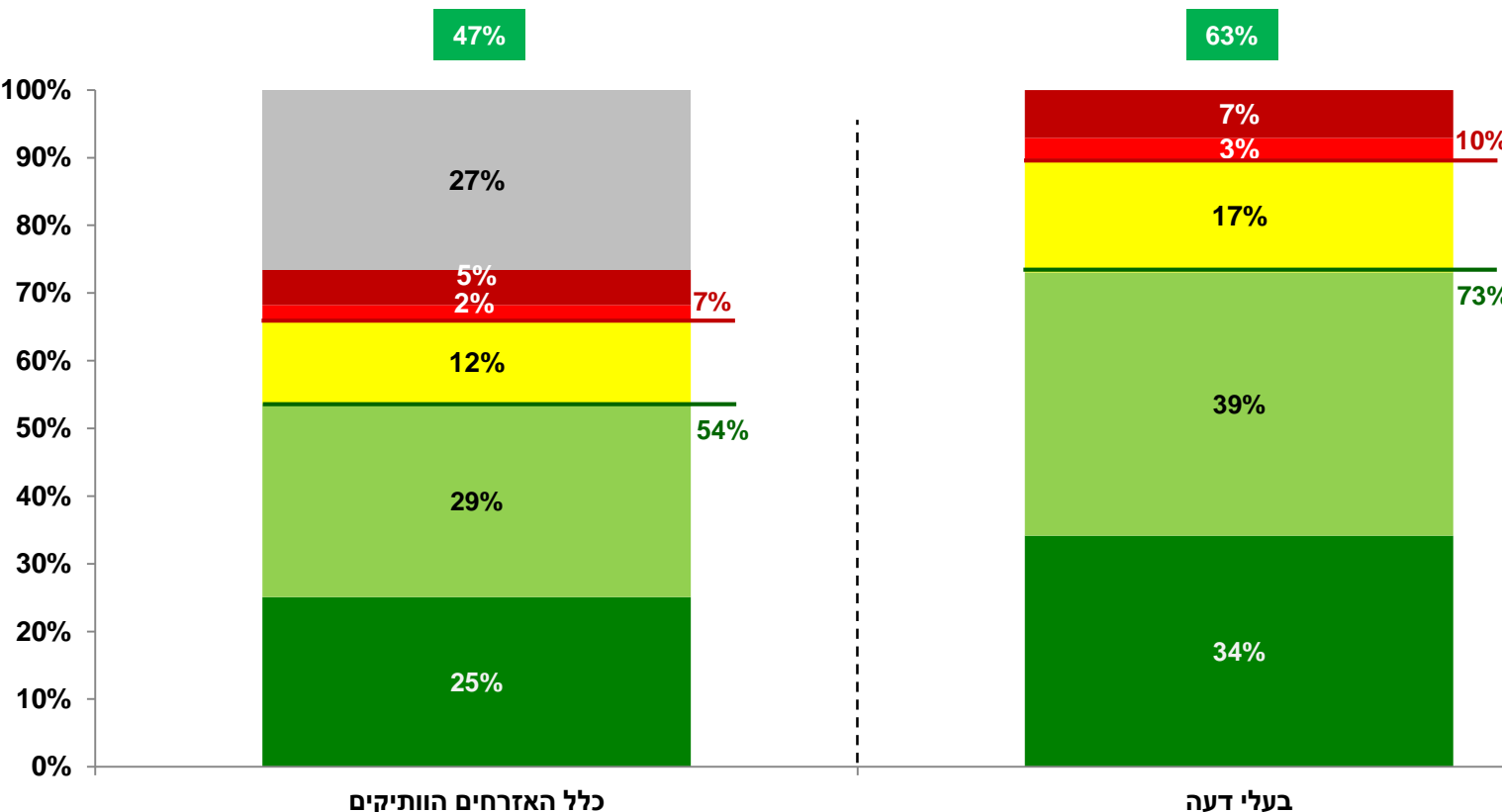
שביעות רצון מהמענה והתמיכה שניתנו לאזרחים הוותיקים בתקופת הקורונה

עד כמה הינך שבע רצון מהמענה והתמיכה שניתנו לאזרחים ותיקים בתקופת הקורונה?

(בקרוב משיבים מעל גיל 67, N=83)

Gap analysis

- לא יודע / מסרב
- כלל לא שבע רצון
- שבע רצון במידה מועטה
- שבע רצון במידה בינונית
- שבע רצון במידה רבה
- שבע רצון במידה רבה מאוד



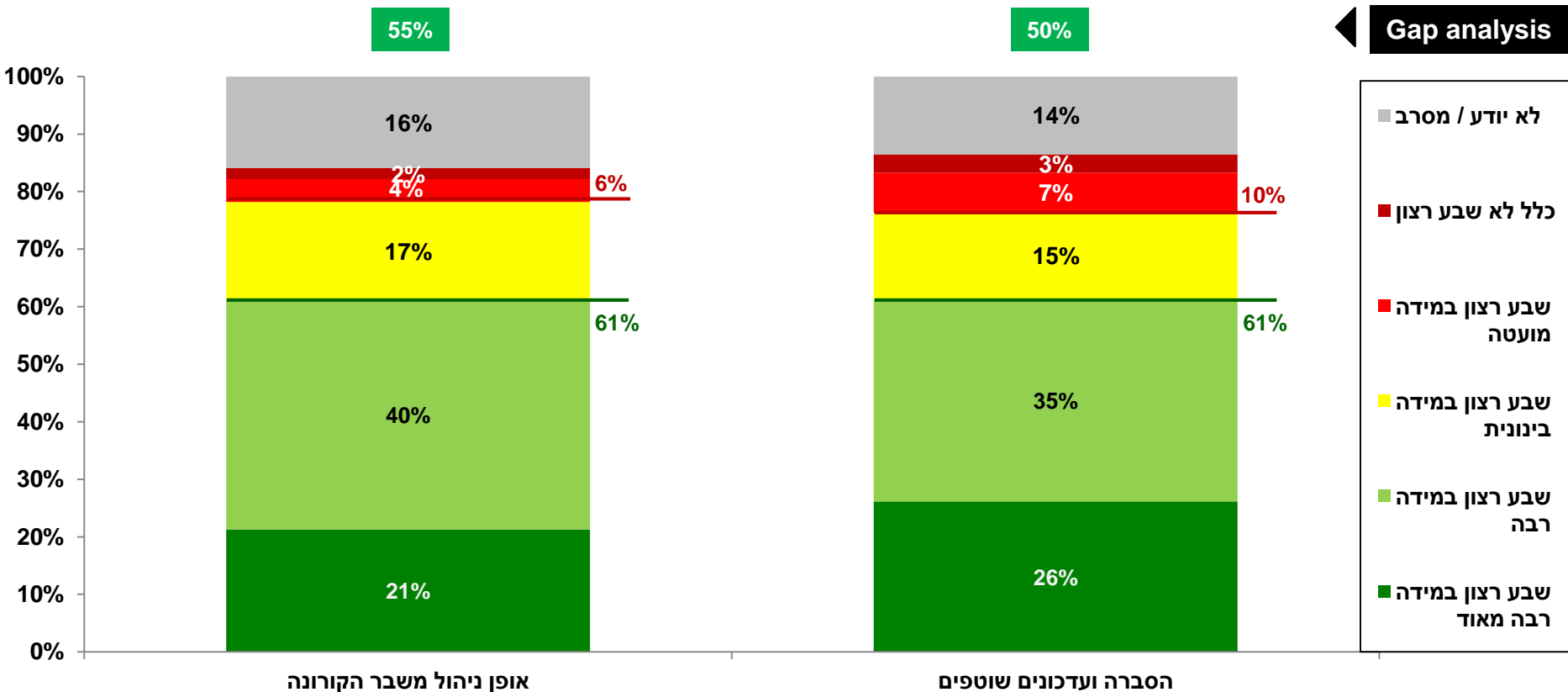
כשלושה רבעים מבעלי הדעה (המהווים מעל מחצית מכלל האזרחים הוותיקים בקרית טבעון) מביעים שביעות רצון מהמענה והתמיכה שניתנו לאזרחים הוותיקים בתקופת הקורונה.

מידע משלים שביעות רצון מההסברה ונייהול משבר הקורונה



שביעות רצון מההסברה וניהול משבר הקורונה ע"י המועצה

באיזו מידה הינך שבע רצון מאופן ניהול משבר הקורונה בקרית טבעון? / באיזה מידה הינך שבע רצון מההסברה והעדכונים השוטפים שביצעה המועצה במהלך משבר הקורונה?

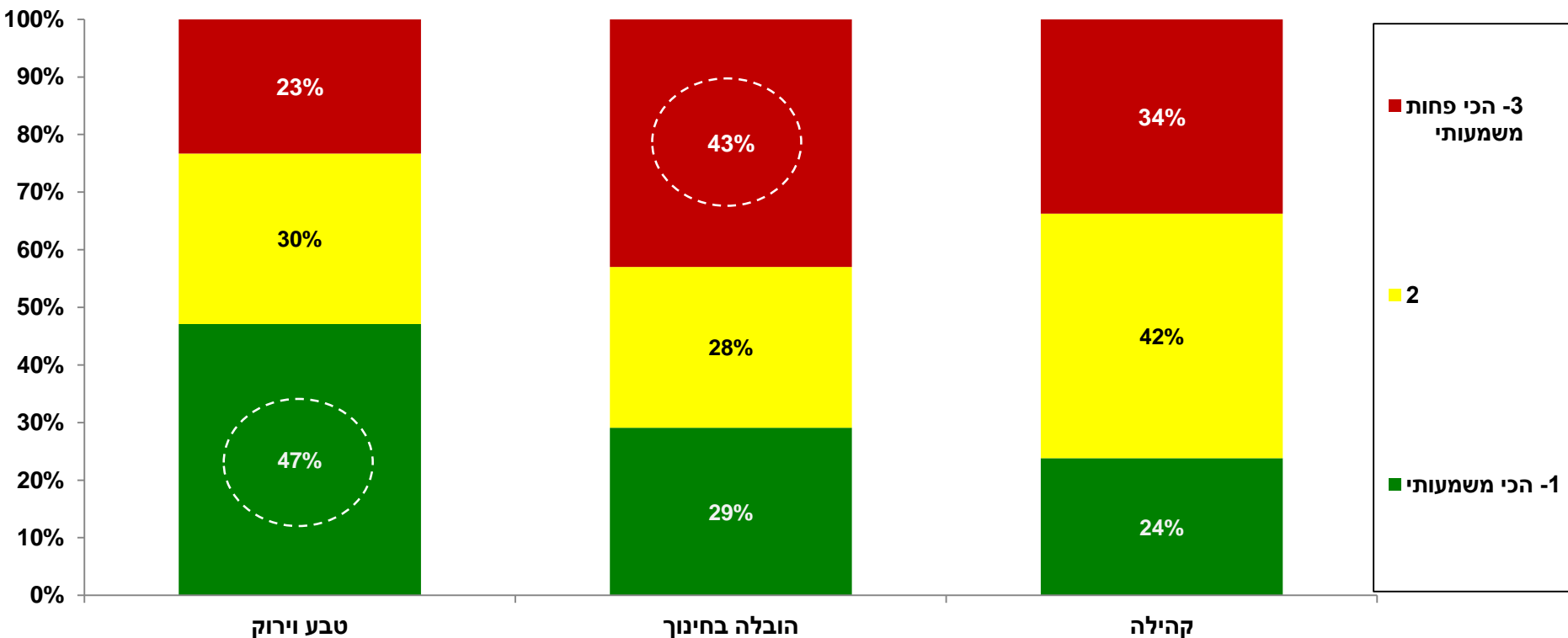


קרוב לשני שלישים מהתושבים מביעים שביעות רצון מאופן ניהול משבר הקורונה בקרית טבעון, כמו גם מההסברה והעדכונים השוטפים שביצעה המועצה.

מידע משלים אפייון קרית טבעון



מבין שלושת המאפיינים הבאים, מה המאפיין המרכזי והמשמעותי של קרית טבעון בעיניך? דרגי מ-1 ל-3, כש-1 הוא הכי משמעותי, ו-3 הכי פחות משמעותי



קרוב למחצית מתושבי טבעון מצביעים על הפרמטר "טבע וירוק" כמאפיין המרכזי והמשמעותי של קריית טבעון, וזאת בפער משמעותי לעומת שני הפרמטרים הנוספים שנבדקו בהקשר זה. מנגד, הפרמטר "הובלה בחינוך" צוין כהכי פחות משמעותי מבין הפרמטרים שנבדקו.

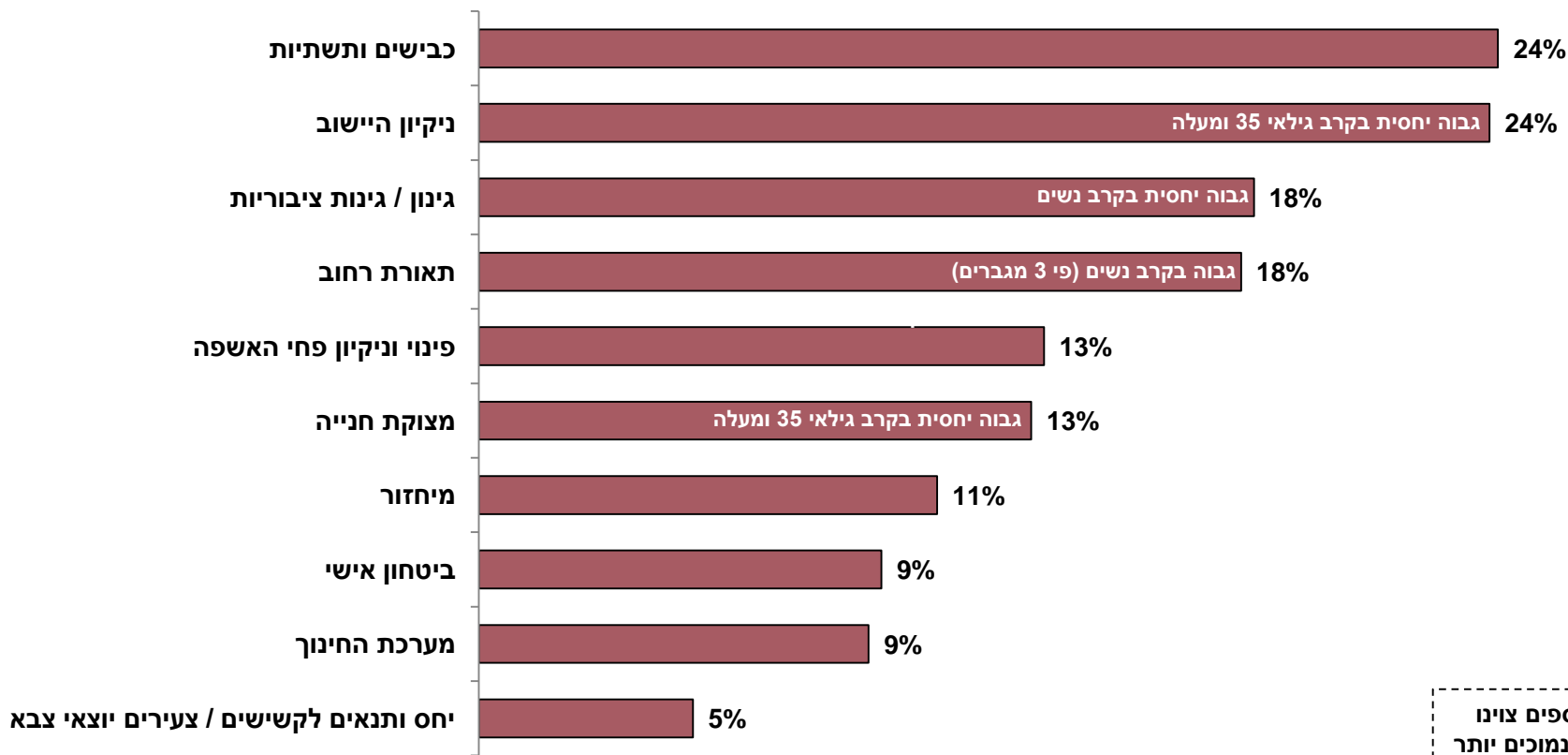
מידע משלים

מוקדים עיקריים

לטיפול על ידי המועצה



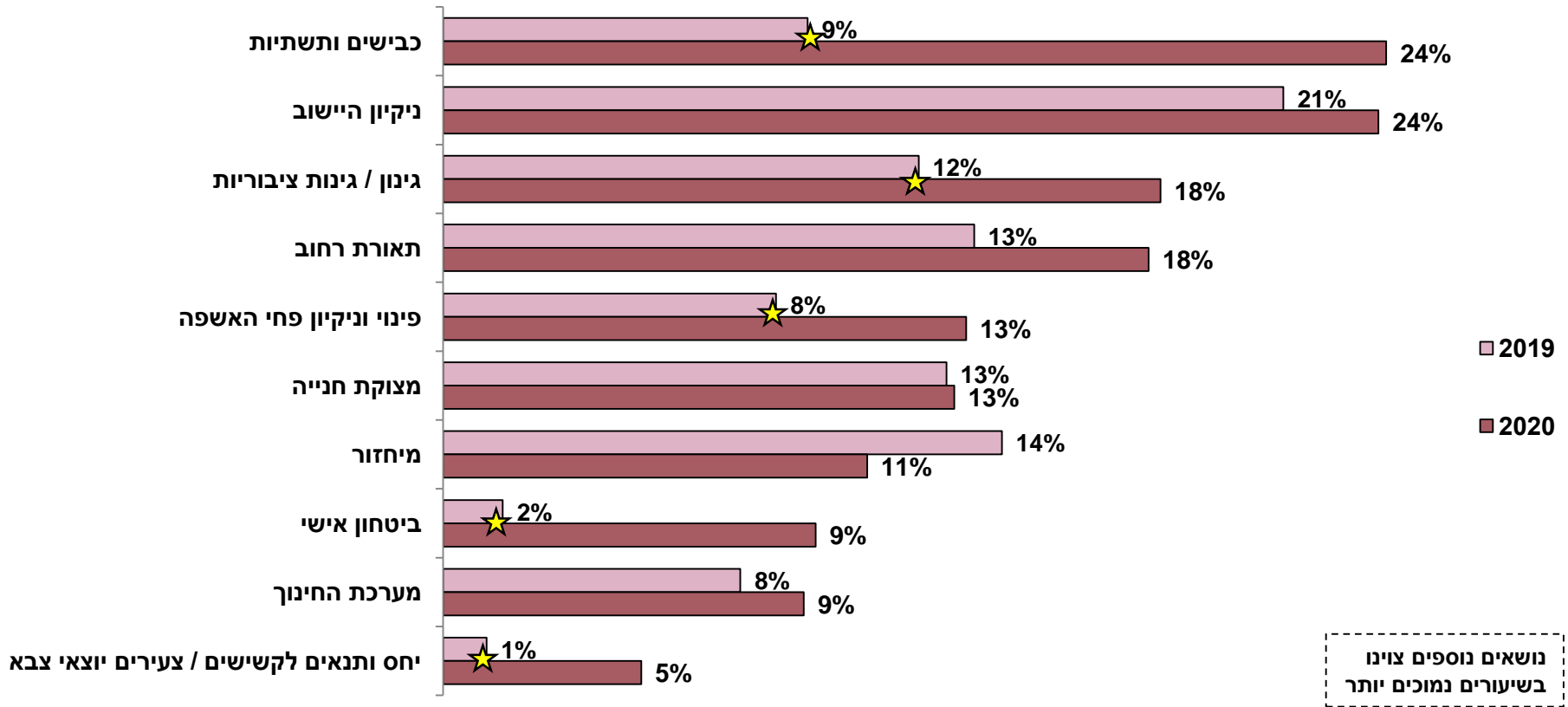
מהם הדברים העיקריים שהיית רוצה שיטופלו על ידי המועצה ביישוב או בשכונת מגוריך?



נושאים נוספים צוינו
בשיעורים נמוכים יותר

שני הנושאים העיקריים שעלו כדורשים טיפול על ידי המועצה באופן בלתי נעזר הם נושאי הכבישים והתשתיות, וכן הניקיון ביישוב.

מהם הדברים העיקריים שהיית רוצה שיטופלו על ידי המועצה ביישוב או בשכונת מגוריך?



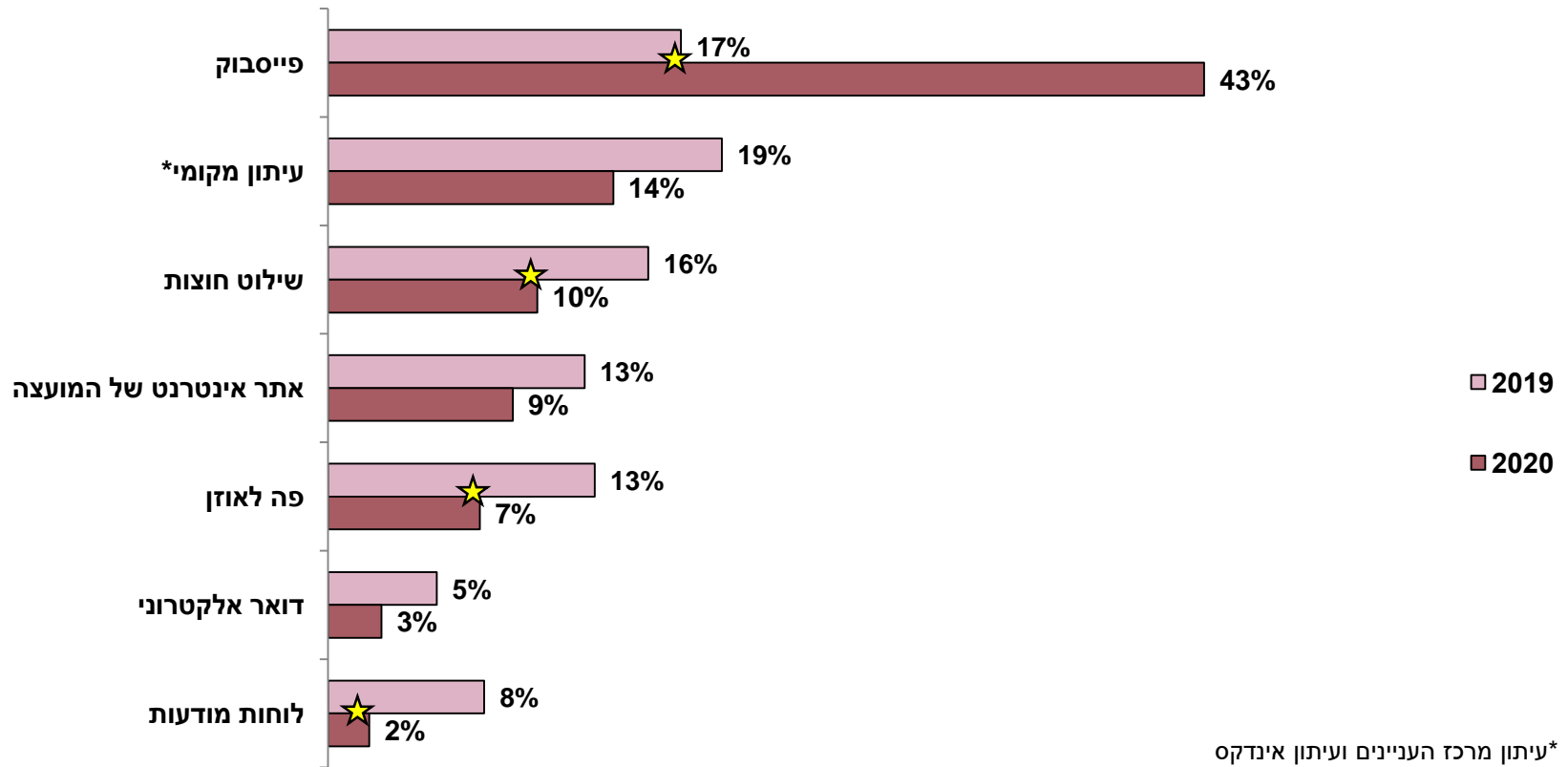
בהשוואה למחקר הקודם, עלייה באזכור נושא הכבישים והתשתיות, גינות, פחי האשפה, ביטחון אישי ותנאים לצעירים או קשישים.

מידע משלים

בחינת מקורות המידע
לקבלת עדכון לגבי
אירועים ופעילויות



מהו מקור המידע העיקרי המשמש אותך על מנת להתעדכן בכל הנוגע לאירועים והפעילויות שמועצת קריית טבעון והמתנ"ס המקומי מארגנים?



בהשוואה למחקר הקודם, ניכרת עליה מובהקת בציון הפייסבוק כמקור מידע משמעותי.



קבוצת גיאוקרטוגרפיה

Geocartography Knowledge Group

אסטרטגיה של מידע

Information Strategy

Geo-Marketing מחקרי שוק ודעת קהל
Strategy, Opinion & Marketing Research
מחקר כמותי ואיכותי - קבוצות מיקוד, ראיונות עומק

Geo-SMART חישובי צפי ופוטנציאל שוק
Feasibility & Market Potential Analysis

Geo-IT iS מערכות מידע ופתרונות עתירי מידע
Information Technology & Solutions

Geo-Medic מחקרי תרופות ורפואה
Pharmaceutical & Applied Medical Research

Geo-Sensor מחקרי טעימה ופיתוח מוצרים
Product Development & sensory Tests

לדעת כדי להצליח **GEOCARTOGRAPHY - Knowledge Breeding Success**

גיאוקרטוגרפיה: רח' מנחם בגין 150, מגדל WE, תל-אביב טל': 03-7682222, פקס: 03-7682223
research@geokg.com