הנהלת קהילה 11-2021 - ישיבה 21.11.2021

משתתפים: סטפן גליקסמן הדס עמית, אורי פטרי, גיא עברון, אופיר רובינסקי, גלעד אלירז וברי מאירוביץ.
חסרים: אביה שרגאי יאנה ברק, מיקי גוטדינר
מוזמן: יוסי גל.

סדר יום:

1. **סקר שביעות רצון בענפי הקהילה - מציג יוסי גל**

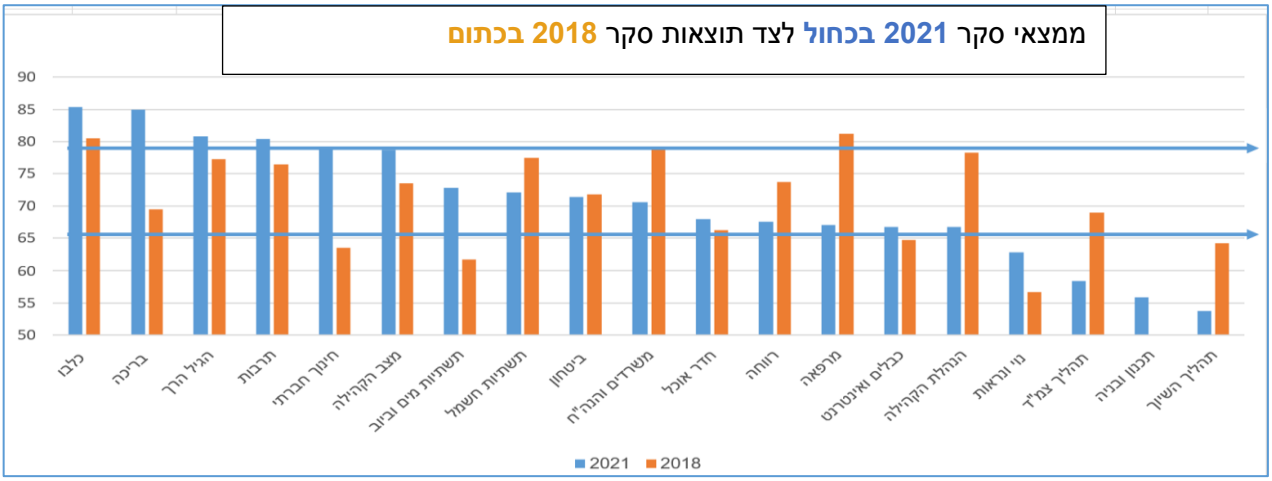
בחודשים ספטמבר ואוקטובר 2021 נערך סקר שביעות רצון לגבי תהליכים, תחומים וענפים בקהילה.
הסקר הקיף 156 חברים/ת ותושבים/ת שגילם מעל 18 שנים (כ 41% מבין העונים הפוטנציאלים, קצת מעל אחוז המשיבים בסקר 2018).
לצד הציונים ניתנו גם מעל 400 הערות מילוליות והצעות לשיפור.
הסקר חולק ל- 19 קטגוריות (ענפים, תחומים, תהליכים) ו 72 תתי קטגוריות ספציפיות לכל תחום.
תוצאות הסקר מראות שיפור *במצב הקהילה בכללותו* בחלק מן התחומים (ואוו ענקי)
לצד ירידה ו/או קריאה לפעולה משמעותית בתחומים אחרים.

תחומים בהם נדרש לתת מיקוד בשנת 2022

- התנהלות תהליכי השיוך והצמיחה הדמוגרפית
- נוי נראות ותשתיות הקיבוץ
- הנהלת הקהילה
- מרפאה
- נושא רוחבי שעולה בתחומים וענפים שונים- הצורך בשיפור התקשורת עם הציבור

תוצאות הסקר הוצגו לכל מנהלי הענפים ומרכזי הפעילויות, בוצעה חשיבה משותפת על ממצאי הסקר ונושאים לשיפור. הנהלת הקהילה תעקוב אחרי תוכניות השיפור השונות.

ממצאים כללים



- **6 תחומים זכו בציון גבוה 79 ומעלה** - כולבו, בריכה, גיל רך, תרבות, חינוך חברתי, מצב הקהילה.
- **9 תחומים בציון בינוני 65 עד 79** - תשתיות מים וביוב, תשתיות חשמל, ביטחון, משרדים והנהלת חשבונות, חדר אוכל, רווחה, מרפאה, כבלים ואינטרנט, הנהלת קהילה.
- **4 תחומים קיבלו דירוג הנמוך מ 65** - נוי ונראות, צמ"ד, תכנון ובניה, תהליך השיוך.
- **10 תחומים קיבלו ציון גבוה מהציון בסקר 2018**
- **7 תחומים קיבלו בציון נמוך מסקר 2018**
- **2 תחומים בציון שווה לסקר 2018 או כזה שאינו ניתן להשוואה**

<u>מצב הקהילה באופן כללי</u>

- רמת מרוצות גבוהה (תואם לסקר חברת המתנסים שנערך בתחילת השנה)
- שיפור לעומת ציון סקר 2018
- רמת מרוצות גבוהה ברוב שכבות הגיל וסטטוסים השונים

<u>תחומים וענפים במיקוד</u>

<u>נוי ונראות</u>

<u>ממצאים</u>

- דירוג בתחום הנמוך
- שיפור קל לעומת סקר 2018

<u>דגשים:</u>

- הבדלים ברמת הנראות בין אזורים,
- פערים מקצועיים,
- הקשבה לצרכי ציבור הלקוחות
- נתפס כמקום המועדף להוספת תקציבים לשם שיפור המצב
- חוסר בפחים,

<u>המלצות</u>

- בחינה מחודשת של הגדרות תפקיד, כפיפות וממשקי עבודה סביב כל נושאי הנוי הנראות והתשתיות
- המשך התהליך של העלאת תקציב הנוי לצד מיקוד בהתנהלות שוטפת
- הגדרת שינוים נדרשים לקראת השיוך (סטנדרט מינימום לנראות מגרש, אחריות אישית, חלוקת עלויות ומיסוי נדרש)

<u>תכנון בניה אחזקה ותשתיות</u>

<u>ממצאים</u>

- דירוג בתחום הנמוך חוצה קבוצות גיל וסטטוס
- אין השוואה לסקר קודם
- הערות מתייחסות בעיקר לרמת התשתיות

המלצות
- מטרת על - יצירת מערכת של מוקד 106 מלא לניהול וטיפול בכל נושאי האחזקה – חשמל, תקשורת, מים, ביוב וכ"ו.
- כתיבת אמנת שירות, הגדרת מחליף לכל נותן שירות
- בחינה של הגדרות תפקיד, כפיפות וממשקי עבודה סביב כל נושאי האחזקה
- הקצאת כספים לבנית תוכנית תשתיות כוללת

צמ"ד ושיוך

ממצאים
- דירוג נמוך וירידה לעומת סקר קודם

דגשים
- שקיפות, התנהלות שקופה, תקשור ושיתוף המצב עם הציבור
- יעילות והאצת תהליכים,
- טיפול והסדרת היחס לבנים ותושבים.

המלצות
- הקמת צוות היגוי ליישום השיוך, הגדרת תפקידים לכל בעלי הענין, כדי להבטיח עבודה יעילה מול האתגרים הפנימיים והחיצונים .
- תקשור התהליך ובתוכו אפשרויות, מועדי תשלום והערכת סכומים לציבור.
- בחינת דרכי תקשורת נוספות עם הציבור – (שולחנות עגולים, ערב פתוח, שיחת קיבוץ וכ"ו)
- הבנת משמעויות עלויות הקרקע הצפויות על כושר התשלום של החברים, הגדרת תוכנית גביה מתאימה בכללן דרכים להתנהלות מול בעלי קשיים כלכליים
- הבנת השלכות ומשמעויות החלטות השיוך בעניין דירות היורשים
- למידה מקיבוצים אחרים
- גיבוש תוכניות לדיור זול (בר השגה) לצעירים ואולי גם לאוכלוסייה מבוגרת

מרפאה ורווחה

ממצאים
- שביעות רצון בתחום הבינוני
- ירידה משמעותית בשביעות הרצון לעומת סקר 2018
- פער משמעותי בנושא שעות הקבלה

דגשים
- שעות פעילות וזמינות המרפאה
- פערי תקשורת
- פערים מקצועיים

המלצות
- בדיקת פתרונות להוספת שעות הפעילות, שעות אחות ושעות רופא.
- בחינת פתרונות לחברים לצרכים שמעבר לשעות הפעילות
- בחינת נוהלים ושיטות לשיפור התקשורת (שימוש בדואל, הודעות טקסט וכ"ו),
- המשך חשיבה אסטרטגית להתאמת שירותי המרפאה והרווחה למציאות עתידית של אוכלוסייה גדלה

<u>הנהלת קהילה</u>

<u>ממצאים</u>

- ציונים בתחום הבינוני עם ירידה בהשוואה לדירוגי 2018
- קבוצת החברים החדשים בולטים ברמת שביעות רצון גבוהה

<u>דגשים</u>

- פערים בשקיפות ותקשורת עם הציבור
- טיפול בפניות החברים על מול חוסר אסרטיביות
- פערי תכנון ויעילות

<u>דיון והמלצות</u> מה אנחנו כהנהלת קהילה לוקחים מהסקר ? איזה פעילויות כדאי לגזור מן הסקר ?

- ניהול יותר טוב של שינויים (לדוגמא המעבר למקומי)
- הוצאת דף עדכון דו שבועי לחברים ותושבים
- תזמון מפגש רבעוני של שיח עם חברים עדכונים ומענה לשאלות
- הוספת רובריקה של הנהלת קהילה במקומי
- שימוש באתר האינטרנט העתידי
- בחינת דרכים להחזרת שיחת הקיבוץ למקומה הנדרש כמדורת השבט הקיבוצי וכמקום להשפיע ולהיות מושפע
- חידוש נושא השאילתות
- שימוש באירועי תרבות להנגשת חומרים
- לקראת סקרים בעתיד – מציאת דרכים להגדלת כמות העונים לסקר
- מיקוד וזיהוי פערים בקבוצות גילים ייחודיות
- גיבוש הנהלת הקהילה, רתימתה ליותר פרואקטיביות, הגדרת אחריויות ציפיות ונוהלי עבודה. גובש תוכנית עבודה מגובה ביעדים מדידים לטווח מידי ולסוף 2022
- תקשורת- הגדרת עוד דרכי תקשורת עם הציבור מעבר לביטאון, מקומי ושיחת הקיבוץ
- הסדרת מעמד הצעירים והתושבים
- מציאת עוד דרכים להפוך נושאים מורכבים (תקציב) לנגישים וכך לגרום ליותר אנשים ללהיות שותפים
- בחינת מבנה ארגוני אופטימלי לקהילה של 620 חברים. מבנה שיבטיח ההתייחסות לנושאים אסטרטגים מעבר לשוטף
- עריכת דיון על משמעויות שינויים צפויים (שיוך וצמ"ד) על יחסי קיבוץ תושב, התאמת כלל שירותי הקהילה למציאות משתנה של גדילה.
- קיום סקר לקוחות בתדירות קבועה של פעם בשנתיים.

<u>החלטה 1.11.2021 – הנהלת הקהילה אישרה את תוצאות הסקר</u>

תודה גדולה ליוסי גל ודורין שעני על ניהול והובלת הסקר בצורה מקצועית!

חברים אשר מעוניינים בהעמקה בתוצאות מוזמנים לפנות ליוסי גל

1. **<u>עדכונים</u>**
   - הועבר עדכון לגבי תלונת תושבים לגבי מטרד רעש במגרש הקטסל, פניה למשרד לאיכות הסביבה ובחינת דרכי טיפול.
   - ליאון מנהל הנוי סיים לעבור בגל און, בוחנים חלופות שונות לניהול.

רשם: ברי מאירוביץ'