



מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור

דו"ח מסכם 2015



gov

רשות התקשוב הממשלתי
משרד ראש הממשלה



מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור

רשות התקשוב הממשלתי במשרד ראש הממשלה פועלת לעודד הטמעת חדשנות במגזר הציבורי ובשירותים הציבוריים, להביא ליעילות וחיסכון בעבודת משרדי הממשלה, לשפר את השירות הממשלתי לציבור, לצמצם את הנטל הבירוקרטי ולקדם מדיניות של ממשל פתוח.

כחלק מקידום תפיסת "האזרח במרכז" פועלת הרשות לפשט ולייעל את השירותים הממשלתיים לציבור ולהפכם לזמינים ונגישים לכלל שכבות האוכלוסייה. בין היתר, פועלת הרשות במספר ערוצים:

א. פיתוח של שירותים דיגיטליים ואינטגרציה של כלל האתרים הממשלתיים לאתר אחד www.gov.il, המאגד את המידע והשירותים המקוונים של כלל גופי הממשלה באתר נגיש ממגוון מכשירי קצה, המתאם גם לבעלי מוגבלויות.

ב. הרחבת השירותים המאפשרים הגשה של בקשה מקוונת מקצה לקצה (end-to-end).

ג. שיתוף מידע על אודות אזרח או תאגיד בין גופי הממשלה וצמצום הפניית הלקוחות למשרדים שונים.

ד. גיבוש סטנדרטים למתן שירות למשרדי הממשלה, ממגוון ערוצי השירות, ולניהול פניות תוך יצירת רצף בין ערוצי הפנייה השונים.

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי מפעילה מערך למדידת רמת השירות הממשלתי לציבור, המודד את ביצועי יחידות הממשלה בתחום השירות ומאפשר ניתוח של הנתונים בזמן אמת. זאת, במטרה לאתר נקודות לשיפור ולבחון את האפקטיביות של מהלכים שבוצעו לצורך שיפור מתמיד בשירות.

מדידת איכות השירות היא תהליך מתמשך ומורכב. המדידה מתבצעת בשיתוף המשרדים הממשלתיים ויחידות הסמך הממשלתיות. אנו מודים למנהלי ועובדי היחידות המשתתפות בתהליך על שיתוף הפעולה החשוב ועל ההירתמות לתהליך המדידה, להפקת הלקחים ולשיפור השירות. אנו נפעל להרחיב את התהליך ליחידות ממשלתיות נוספות.

שיפור השירות הממשלתי לציבור הוא אתגר לאומי- משרדי הממשלה ויחידות הסמך הממשלתיות הם ראש החץ שלו. הירתמות לתהליך המדידה וליתר הפעילויות שמובילה רשות התקשוב תסייע בשיפור שביעות הרצון של אזרחי ישראל מהממשלה ותגביר את האמון הציבורי בממשלה וביחידותיה.

בברכה
יאיר פראנק

ראש רשות התקשוב הממשלתי
משרד ראש הממשלה



מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור

אוקטובר 2016

תוכן עניינים

דברי פתיחה..... 5

תמצית מנהלים..... 6

מהו דו"ח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור?..... 9

ממצאי הדו"ח העיקריים..... 9

1. רקע..... 12

2. מתודולוגיה..... 14

כללי..... 15

2.1 מתודולוגיית המדידה בערוצי השירות למיניהם..... 15

2.1.1 ערוץ השירות הפרונטלי..... 15

2.1.2 ערוץ השירות הטלפוני..... 16

2.1.3 אתרי האינטרנט..... 17

2.2 מגבלות המדידה..... 17

2.3 אופן הדיווח של נתוני המדידה והמצאים..... 18

2.4 אופן חישוב הציונים והדיווח בדו"ח..... 18

2.4.1 חישוב הציונים ושקלולם..... 18

2.4.2 הצגת הנתונים בדוח..... 18

2.5 סימונים מיוחדים בדו"ח..... 19

2.6 היחידות הממשלתיות שנמדדו בשנת 2015..... 19

3. פירוט הממצאים - מבט השוואתי..... 20

3.1 שביעות הרצון מהיחידה..... 21

3.2 ציוני ערוצי השירות השונים..... 23

4. פירוט הציונים בערוץ השירות הפרונטלי..... 26

4.1 ציוני נושאי המדידה..... 27

4.2 זמן השהייה..... 28

4.3 התנאים לקבלת השירות..... 29

4.4 שביעות רצון מהשירות - מדד שונות בין הסניפים..... 31

4.5 ניתוח שביעות רצון מייצגים לעומת לא מייצגים..... 32

4.6 ניתוח הערות פתוחות לפי יחידה..... 33

4.6.1 הערות חיוביות..... 34

4.6.2 הערות שליליות..... 34

4.7 מאפיינים דמוגרפיים - סקר שביעות רצון פונים..... 35

5. המדידה בערוץ השירות הטלפוני..... 38

5.1 ציוני מדידת הערוץ הטלפוני..... 39

5.2 ציוני פריטי המדידה לפי תת-נושאים..... 40

5.2.1 נגישות המענה הטלפוני..... 40

5.2.2 זמני השירות..... 40

5.2.3 איכות ה-IVR..... 40

5.2.4 שפות המענה הטלפוני..... 41

5.2.5 היבטים כלליים בשירות הנציג..... 41

6. מדידת השירות של אתרי האינטרנט..... 42

6.1 ציוני מדידת אתרי האינטרנט..... 43

6.2 ציוני פריטי המדידה לפי תת-נושאים..... 45

6.2.1 מבנה ונראות אתר האינטרנט..... 45

6.2.2 נגישות לאתר..... 45

6.2.3 אמצעי תמיכה וסיוע וזמינות המידע באתר האינטרנט..... 45

6.2.4 זמינות אתר האינטרנט של היחידה..... 45

6.2.5 טפסים..... 46

6.2.6 אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט לבעלי מוגבלויות..... 46

6.2.7 שפות השירות..... 46

7. נספחים..... 48

7.1 שאלון שביעות רצון פונים..... 49

7.2 שאלון מדידת זמני שהייה בסניף..... 52

7.3 שאלון תצפית הערכת מודד רציפה..... 53

7.4 שאלון תצפית הערכת מודד רבעונית..... 54

7.5 שאלון מבוסס מקורות מידע חיצוניים..... 57

7.6 שאלון טלפוני רציף..... 58

7.7 שאלון טלפוני רבעוני..... 60

7.8 שאלון בקרת זמינות אתרי אינטרנט..... 61

7.9 שאלון בקרה רבעונית אתרי אינטרנט..... 62

7.10 משקלות נושאי-העל בערוצי המדידה..... 74

7.11 משקלות פירוט נושאי-העל בערוץ הפרונטלי..... 75

7.12 משקלות שאלון שביעות רצון של פונים..... 76

7.13 משקלות תנאים לקבלת שירות - הערכת מודד..... 77

7.14 משקלות שאלוני בקרות טלפוניות..... 80

7.15 משקלות שאלוני המדידה של אתרי האינטרנט..... 82

7.16 רשימת המוקדים שנבדקו בבקורות הטלפוניות בשנת 2015..... 85

דברי פתיחה

הדו"ח השנתי של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור מציג את סיכום ממצאי מדידת איכות השירות בגופים השונים כפי שנמצאו במהלך שנת 2015. פרסום ממצאי המדידה הינו חלק ממהלך נרחב יותר של שיתוף הציבור בפעילות הממשלה. היחידה כגוף המוביל את תפיסת השירות בה האזרח במרכז רואה בשיתוף כאחד הערכים המנחים את מתן השירות ושואפת להביא את הממצאים לשיח הציבורי.

היחידה פועלת במישורים שונים לשיפור השירות הממשלתי לציבור בהם יצירת סטנדרטים לשירות, הטמעת תפיסת שירות ממוקדת אזרח ושיפור מיומנויות השירות, הפחתת נטל בירוקרטי וקידום שירות אינטגרטיבי לכלל הגופים הממשלתיים.

מדידת טיב השירות באופן זהה בכלל הגופים הממשלתיים תורמת ליצירת סטנדרטים לשירות ויוצרת בסיס למצוינות בשירות.

במהלך 2015 צרפנו גופים נוספים לתהליך המדידה ועדכנו את אופן המדידה כחלק מתהליך סיסטמתי של הפקת לקחים וטיוב אופן המדידה כך שישקפו באופן הטוב ביותר את חווית הציבור מהשירות הניתן ויסיעו באיתור נושאים הדורשים שיפור. אנו שואפים לשקף את שביעות הרצון של כלל האוכלוסייה על מגזריה השונים ברחבי הארץ ושמים דגש על מדידה באזורי הפריפריה כחלק מתפיסת השירות השמה דגש על מתן שירות מותאם לצרכים השונים של האזרחים.

ממצאי המדידה עד כה מובילים למסקנה כי שיפור השירות של יחידות הממשלה צריך להתמקד בראש ובראשונה בייעול תהליכי השירות, פישוט התהליכים, קיצורם והפחתת מספר המגעים הנדרשים לאזרח להשלמת תהליך השירות.

ציפיות האזרח לשירות מגופי הממשלה נגזרות מהמוכר לו, מהשירות שמקבל מגופים אחרים, עסקיים ומערוצי התקשורת בהם פועל בחיי היומיום שלו, משרדי הממשלה נדרשים לפתח את מערכי השירות תוך הטמעת השימוש באמצעים טכנולוגים, מתן שירותים דיגיטליים ושימוש במידע לצורך שיפור התהליכים.

תרומת מדידת איכות השירות לשיפור השירות הניתן לציבור תלויה בשימוש הנעשה בממצאים באופן שוטף בקרב הגופים הנמדדים לצורך כך הרחבתו את הגישה של הגורמים השונים בגופים לתוצאות המדידה והתאמת אותה למנהלי היחידות בשטח. יצירת השיח על המדידה ותוצאותיה מהווה חלק מהשינוי בתודעת השירות של המנהלים ועובדים כאחד ומקדמת את תהליכי השיפור.

לסיום דבריי אני מודה למנהלי ועובדי הגופים הנמדדים על שיתוף הפעולה לכל אורך הדרך, למר איתן פסח, מנהל תחום בכיר מדידה ובקרה ביחידה ולכל מי שתרום סייע לאורך הדרך בביצוע המדידה בתהליך החשיבה על אופן המדידה, והפקת הלקחים להמשך.

צופית חי

מנהלת היחידה לשיפור השירות
הממשלתי לציבור

מהו דו"ח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור?

מהו דו"ח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור?

מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור כוללת כמה נדבכים מרכזיים:

היקפי מדידה משמעותיים במגוון מתודולוגיות מדידה:

- במסגרת המדידה נערכו יותר מ-27,000 ראיונות שביעות רצון בסניפים;
- כ-27,000 מדידות זמני שירות בסניפים;
- כ-3,000 ביקורים לבחינת תנאי קבלת השירות ב-460 סניפים;
- יותר מ-3,000 בקורות של שירות המענה הטלפוני ביחידות השונות;
- כ-1,800 בקורות זמינות של אתרי האינטרנט;
- כ-90 הערכות תקופתיות של תנאי קבלת השירותים הממשלתיים באמצעות האינטרנט;
- הבטחת אחידות המדידה והדיווח ביחידות השונות, על אף השונות הרבה במאפייני היחידות הנמדדות;
- שילוב ערוצי המדידה השונים והמתודולוגיות השונות למכלול אחד של מדידה והערכה;
- משוב שוטף ליחידות הנמדדות באמצעות מערכת אינטרנטית ייעודית, על-מנת לאפשר ליחידות מתן מענה מיידי לממצאים השוטפים.

במקביל למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור, רשות התקשוב הממשלתי מובילה כמה מהלכים, שנועדו לפשט ולייעל את תהליך השירות ולהרחיב את הנגישות והזמינות אליו של כלל האוכלוסייה, בהם:

- גיבוש סטנדרטים למתן שירות למשרדי הממשלה, על-מנת ליצור נגישות וזמינות רבה יותר לשירותים הממשלתיים, וניהול יעיל יותר של הפניות.
- שיפור יעילות השירותים באמצעות שיתוף מידע בין גופי הממשלה וצמצום הפניית הלקוחות למשרדים שונים.
- פיתוח של שירותים דיגיטליים ואינטגרציה של כלל האתרים הממשלתיים לאתר אחד מה שיקל על הלקוחות בנגישות למידע ושירותים ויפשט את קבלתם מתבצע על-ידי רשות התקשוב.

ראוי לציין, כי כבר השנה עלה האתר החדש לציבור של www.gov.il, המאגד כאמור את המידע על השירותים של כלל גופי הממשלה, והנגיש ממגוון מכשירי קצה. בנוסף, הורחבו השירותים המאפשרים הגשה של בקשה מקוונת, כדוגמת דמי אבטלה ולידה.

לצורך היכרות עם רמת שביעות הרצון הציבורית מהיחידות השונות, ליצירת דיון ציבורי ומודעות לנושא ובעיקר על-מנת לשרת את יחידות הממשלה בהשגת שיפור באיכות השירותים הממשלתיים בערוצי השירות השונים.

הדו"ח הראשון בנושא מדידת איכות השירותים לציבור סיכם את ממצאי המדידה במהלך 2014 וכלל 17 יחידות ממשלתיות. בשנת 2015 התרחבה המדידה וכללה 21 יחידות ממשלתיות מרכזיות בתחום השירותים לציבור, בהן ביטוח לאומי, משטרת ישראל, רשות המסים ומשרד התחבורה. היחידות שנבחרו להיכלל במדידה הן אלו שמספקות שירותים לקהל רחב בקנה מידה משמעותי. גם בבחירת השירותים שנמדדו בכל יחידה הושם דגש על שירותים שיש להם היקפי שימוש משמעותיים. במסגרת המדידה נבחנו שלושה ערוצי שירות עיקריים: השירות הפרונטלי בסניפים, השירות הטלפוני והשירותים באמצעות אתרי האינטרנט של היחידות. ערוצי השירות נמדדו במתודולוגיות מגוונות: השירות הפרונטלי נמדד באמצעות סקרי שביעות רצון לקוחות, תצפיות ומדידת זמני שירות; השירות הטלפוני נמדד באמצעות בקורות לקוח סמוי; אתרי האינטרנט נבדקו באמצעות בקורות מומחה¹.

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי משמשת מרכז ידע ויועץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות, פועלת להעלאת איכות השירות הניתן לציבור ומקדמת את תפיסת השירות של "האזרח במרכז" בממשלה. בהמשך להחלטות הממשלה בנושא, היחידה פועלת במגוון ערוצים על-מנת לשפר את איכות השירותים הממשלתיים לציבור: גיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, הנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, הקמת מענה ממשלתי מרכזי למסירת מידע לציבור, גיבוש מדיניות בתחום העברות המידע בין משרדי ממשלה לצורך הפחתת הנטל הבירוקרטי על הציבור וכן פעולות נוספות בתחום שיפור השירות.

מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור ופרסום דו"ח בנושא היא אחת ממשימות הליבה של היחידה במסגרת המהלך לשיפור השירות הממשלתי. ניתוח נתוני המדידה מאפשר לזהות נקודות לשיפור באספקת השירותים השונים, וכן משמש לבחינת האפקטיביות של מהלכים ממשלתיים בתחום זה. תוצאות המדידה משרתות זה מכבר את יחידות הממשלה לצורך ניתוח ביצועיהן, ומפורסמות במסגרת דו"ח זה. מטרת הדו"ח לשמש את הציבור הרחב

¹ בשנת 2015 בוצע שינוי בשאלון כדי לשקף בצורה טובה יותר את חוות דעתו של הלקוח על השירות ולתת משקל רב יותר לבחינת הגורמים התהליכיים, שנמצאו בעלי השפעה רבה יותר על שביעות רצון הלקוח מהשירות הניתן.

ממצאי הדו"ח העיקריים

שביעות רצון כללית מהיחידה הממשלתית

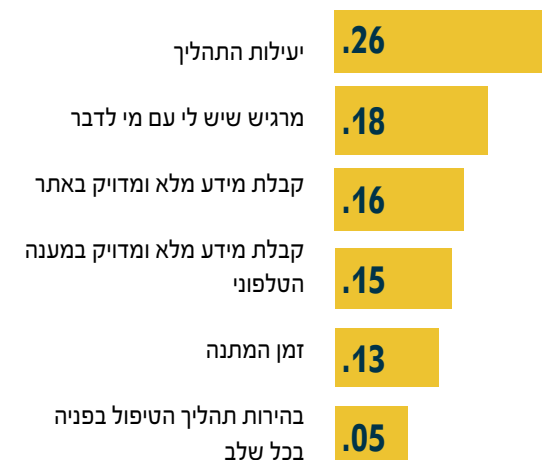
ישנה עלייה בשביעות הרצון מהשירות ביחידות הממשלתיות השונות, וטווח הציונים נע בין שביעות רצון גבוהה (90 מתוך 100) לבין שביעות רצון בינונית (70). כאמור, מדובר בשיפור לעומת נתוני 2014, שלפיהם טווח הציונים נע בין 84 ל-66.



תמצית מנהלים

ממצאי הדו"ח העיקריים

תרשים 1: הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון מהיחידה לשנת 2015 - מבוסס על ניתוחי רגרסיה ליניארית



*adjusted R² = 0.48

* מדד השונות המוסברת. ניתוח הנוכחי משקף רמת הסבר טובה של המודל.

בחינה של כלל הציונים שהתקבלו בפרמטרים השונים מעלה את הממצאים הבאים:

נקודות החוזק בשירות הממשלתי הן היחס האישי והמקצועיות של נותני השירות בערוץ הפרונטלי. טווח הציונים לשירות הפרונטלי נע בין שביעות רצון גבוהה (90) לבין שביעות רצון בינונית (77). מדובר בשיפור קל לעומת נתוני 2014, שלפיהם טווח הציונים נע בין 88 ל-78.

נקודות החולשה הן בהיבטים הנוגעים ליעילות תהליך השירות, למתן שירות בשפות שאינן עברית וכן בהתייחס לשילוב של ערוצים שונים (הפרונטלי, הטלפוני והאינטרנטי) לכדי תהליך שירותי אחד.

יעילות תהליך השירות מתייחסת לשירות במגע אחד מול האזרח, לעומת שירות המצריך מהאזרח מגעים רבים בערוץ אחד או יותר עם הגוף נותן השירות, או מול גופים ממשלתיים שונים, באופן המצריך הקצאת משאבי זמן משמעותיים מצדו. תפיסת יעילותו של תהליך השירות היא המשתנה בעל ההשפעה הגדולה ביותר על שביעות הרצון מהיחידה הממשלתית, ובפועל - שביעות הרצון ממנו נמצאת ברמה בינונית בלבד (תרשים 1).

נגישות לדוברי שפות אחרות

במענה טלפוני או אינטרנטי נמצא ברמה נמוכה, הציונים בנושא זה 32 בטלפון ו-26 באינטרנט.

- באתרי האינטרנט, השונות בנגישות בשפות שאינן עברית גדולה אף יותר ונעה כמעט על כל הסקאלה - החל מרמת מצוינות (ציון 93) ועד לרמה אפסית (ציון 0).
- בנושא זה נבדקו שלושה תת-נושאים בשפות אנגלית, ערבית ורוסית (לפי הרלוונטיות לכל משרד):
- הימצאות של דפי מידע בשפות;
 - הימצאות טפסים בשפות;
 - הסבר על ביצוע פעולות שירותיות בשפות.

השפה היחידה שזוכה למענה מסוים היא ערבית (ציון 45 בדפי מידע ובטפסים).

- במענה הטלפוני בשפות יש שונות רבה מאוד בין ציוני היחידות, שנעים בין רמת מצוינות (90) לרמה נמוכה ביותר (5). במסגרת הבדיקה של שפות השירות נבדק המענה בשפות ערבית ורוסית (במשרד העלייה והקליטה, ברשות לזכויות ניצולי השואה ובמשרד לשירותי דת רק ברוסית) באמצעות שלושה פריטים:
- קבלת מענה אנושי בשפה המבוקשת;
 - האפשרות לתיאום מועד חלופי לקבלת השיחה בשפה המבוקשת;
 - נתב שיחות בשפות רוסית וערבית;

שלושת הנושאים זכו לציונים נמוכים מאוד, ובייחוד האפשרות לתאם מועד חלופי לקבלת שיחה בשפה המבוקשת.

במדידת הערוץ הטלפוני

באמצעות לקוח סמוי ניתן ציון בינוני של 74 - שיפור קל לעומת 2014. שביעות הרצון של לקוחות שהגיעו ללשכות מהמענה הטלפוני הינה נמוכה (59), וזאת במענה לשאלה האם קיבלו מידע מלא ומדויק.

הנקודות המומלצות לשיפור בשירות הטלפוני (מעבר לנושא השפות) נוגעות לסרבולים במערכת ה-IVR (מערכת ניתוב שיחות), שמייצרים תסכול בקרב הפונים, והרחבת נגישות השירות לפי רף הדרישה שנבדק (12 שעות בימי חול ו-5 שעות ביום ו'). יחידות רבות רחוקות מאוד מרף זה, ולמעשה מציעות מענה טלפוני רק עד שעות אחר הצהריים המוקדמות.

במדידת ערוץ האינטרנט

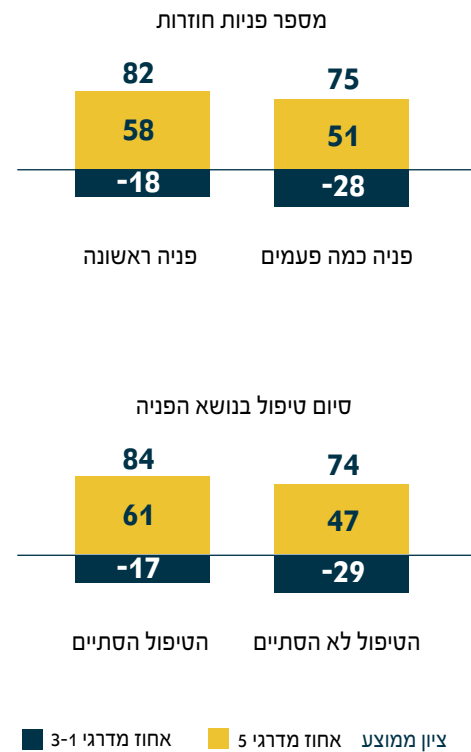
באמצעות בקרים מומחים ניתן ציון בינוני של 71. שיעור נמוך יחסית של לקוחות (כ-15% בקרב הלקוחות שהגיעו לקבלת שירות פרונטלי) ציינו כי השתמשו באתר האינטרנט של היחידה לצורך קבלת מידע. במענה לשאלה האם קיבלו מידע מלא ומדויק באתר האינטרנט נרשמה שביעות רצון בינונית (70).

בערוץ האינטרנטי (מעבר לנושא השפות), יש צורך לשפר את הנגישות למידע איכותי ועדכני, את האפשרות למלא טפסים מקוונים, את זמני ההטענה של הדפים ואת האפשרות לתמיכה מקוונת על-ידי נציג טלפוני או בצ'ט. יש לציין, כי בראשית 2016 הועלה האתר הממשלתי החדש gov.il, המציב סטנדרטים חדשים בכל הנוגע לסוגיות אלו ועתיד להביא לשיפור במידע ובשירותים הממשלתיים בערוץ האינטרנטי.

נקודה נוספת הראויה לטיפול היא נגישות לבעלי מוגבלויות. הציון בנגישות לבעלי מוגבלויות הוא בינוני בלבד ועומד על 70 נקודות. נקודות התורפה המרכזיות (תבליט למקשי המעלית [60]), כריזה במעלית (58) ומערכת עזר לשמיעה [11]) אינן כרוכות בטיפול או בשינויים מהותיים שעלותם יקרה.

הרחבה אפקטיבית של האפשרויות לקבלת שירות בערוץ הטלפוני ולביצוע של שירותים באופן עצמי בערוצים הדיגיטליים צפויה להקטין משמעותית את שיעור הפונים באופן פרונטלי, ובכך לשפר את תפיסת יעילות השירות ואת שביעות הרצון של הפונים, כמו גם להפחית עלויות באספקת שירותים ממשלתיים.

תרשים 2 : שביעות רצון מהיחידות הממשלתיות על-פי סגירת התהליך



שיפור השירות של יחידות הממשלה חייב להתמקד בראש ובראשונה בייעולת תהליכי השירות, כך שיצומצמו ממשקי השירות הנדרשים להשלמת תהליך השירות מול האזרחים, באמצעות ייעול הממשקים בתוך הגופים ובין גופים ממשלתיים הנדרשים להשלמת הטיפול בפניות השונות. ייעול תהליכי השירות מצריך גם שיפור בשילוב של ערוצי השירות השונים (פרונטלי, טלפוני ודיגיטלי), כך שתיווצר המשכיות בקבלת השירות במעבר בין הערוצים.

כאמור, חוסר יעילות בתהליך השירות מתבטא בדרישה מהלקוח "לנהל" את תהליך השירות מול גורמים שונים בתוך הגוף הממשלתי ובין גופים שונים. ממצאי הדו"ח מעידים על היקף התופעה של העדר סיום טיפול באינטראקציה אחת.

קרוב ל-40% מהפניות לשירות הפרונטלי הן **פניות חוזרות** באותו נושא. הנתון אף הורע בהשוואה לשנה שעברה (34%).

רק שני שלישים מהפונים (בערוץ הפרונטלי) חשים, כי קיבלו **פתרון** מלא לפנייתם.

20% מהפונים (לערוץ הפרונטלי) **מופנים לגורמים נוספים** להמשך טיפול. חלק מכך נובע, ככל הנראה, מאפשרות נמוכה לקבלת כל השירותים בכל הסניפים (ציון 61), **ומהכוונה לא מספקת** (שילוט וגורמים מכוונים) מחוץ לסניף ובתוכו (ציון 64).

תרשים 2 ממחיש את השפעתם של נושאים אלה על שביעות הרצון מהיחידות הממשלתיות.

מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור כוללת כמה נדבכים מרכזיים:

- היקפי מדידה משמעותיים במגוון מתודולוגיות מדידה: במסגרת המדידה נערכו כ-28,000 ראיונות שביעות רצון בסניפים, כ-27,000 מדידות זמני שירות בסניפים, כ-3,000 ביקורים לבחינת תנאי קבלת השירות ב-460 סניפים של יחידות ממשלתיות, יותר מ-3,000 בקרות של שירות המענה הטלפוני ביחידות השונות, כ-1,800 בקרות זמינות של אתרי האינטרנט וכ-90 הערכות תקופתיות של תנאי קבלת השירותים הממשלתיים באמצעות האינטרנט.
- שילוב ערוצי המדידה השונים והמתודולוגיות השונות למכלול אחד של מדידה והערכה.
- אחידות המדידה והדיווח ביחידות השונות, על אף השונות הרבה במאפייני היחידות הנמדדות.
- משוב שוטף ליחידות הנמדדות באמצעות מערכת אינטרנטית ייעודית על-מנת לאפשר ליחידות מתן מענה מיידי לממצאים השוטפים.

לקראת המדידה של שנת 2015 הוחלט על עדכון מודל המדידה. לצורך כך, בוצע בסוף שנת 2014 תהליך שכלל:

- מחקר איכותני שבחן לעומק את חוויית השירות ביחידות הממשלה והציף רשימה רחבה של פרמטרים, הקשורים במתן שירות היחידות ממשלתיות;
- סקר זיקוק פרמטרים, שבמסגרתו הוצגה למרואיינים רשימה ארוכה של פרמטרים, המשקפים באופן מלא יותר את החוויה מכלל התהליך השירותי של היחידות הממשלתיות.

לאחר תהליך של ניתוח סטטיסטי ודיונים גובש שאלון עדכני לתשאול פונים לשנת 2015.

חשוב לציין, כי נתוני המדידה משמשים את היחידות הממשלתיות השונות החל משנת 2014 לצורך שיפור השירות - הנתונים נמסרים ליחידות באופן שוטף על-גבי פלטפורמה דיגיטלית לצורך קבלת החלטות שוטפות בתחום השירות.

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור משמשת מרכז ידע ויועץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות, פועלת להעלאת איכות השירות הניתן לציבור ומקדמת את תפיסת השירות של "האזרח במרכז" בממשלה. בהמשך להחלטות הממשלה בנושא היחידה פועלת במגוון ערוצים על-מנת לשפר את איכות השירותים הממשלתיים לציבור: גיבוש סטנדרטים ממשלתיים למתן שירות, הנחיה מקצועית של מנהלי שירות בממשלה, הקמת מענה ממשלתי מרכזי למסירת מידע לציבור, גיבוש מדיניות בתחום העברות המידע בין משרדי ממשלה לצורך הפחתת הנטל הבירוקרטי על הציבור וכן פעולות נוספות בתחום שיפור השירות.

מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור ופרסום דו"ח בנושא היא אחת ממשימות הליבה של היחידה במסגרת המהלך לשיפור השירות הממשלתי. ניתוח נתוני המדידה מאפשר לזהות נקודות לשיפור באספקת השירותים השונים וכן משמש לבחינת האפקטיביות של מהלכים ממשלתיים בתחום זה. תוצאות המדידה, המשרתות זה מכבר את יחידות הממשלה לצורך ניתוח ביצועיהן, מפורסמות זו השנה השנייה לכלל הציבור במסגרת דו"ח זה.

לדו"ח מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור שתי מטרות מרכזיות:

- לשמש את הציבור הרחב לצורך היכרות עם רמת שביעות הרצון הציבורית מהיחידות השונות וליצירת דיון ציבורי ומודעות לנושא כחלק ממדיניות ממשל פתוח.
- לשרת את יחידות הממשלה לצורך שיפור איכות השירותים הממשלתיים בערוצי השירות השונים ולייצר בסיס נתונים, המאפשר קבלת החלטות ברמה כלל ממשלתית בתחום זה.

מדידת איכות השירותים לציבור החלה בינואר 2014 וכללה בשנה הראשונה מדידה של 17 יחידות ממשלתיות מרכזיות בתחום השירותים לציבור, בהן ביטוח לאומי, משטרת ישראל, רשות המסים ומשרד התחבורה. בשנת 2015 נוספו למדידה 4 יחידות. היחידות שנכללות במדידה הן אלו שמספקות שירותים לקהל רחב בקנה מידה משמעותי. גם בבחירת השירותים שנמדדו בכל יחידה הושם דגש על שירותים שיש להם היקפי שימוש משמעותיים.

במסגרת המדידה נבחנו שלושה ערוצי שירות עיקריים: השירות הפרונטלי בסניפים, השירות הטלפוני והשירותים באמצעות אתרי האינטרנט של היחידות.

1 | רקע

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי הוקמה באוקטובר 2012 כחלק ממהלך ממשלתי לשיפור השירותים הממשלתיים לציבור. שירות ממשלתי איכותי תורם להפחתת הנטל הבירוקרטי על אזרחים ועסקים, ליעול עבודת הממשלה, לחיסכון במשאבי זמן וכסף של הציבור וכמובן תורם לשיפור שביעות הרצון של האזרחים.



2 כללי



המחקר מבוסס על מדידת ערוצי שירות שונים: פרונטלי, טלפוני ואינטרנטי, בשילוב מתודולוגיות מדידה שיפורטו בהמשך פרק זה.

מתודולוגיה

2 | כללי

2.1 מתודולוגיית המדידה בערוצי השירות למיניהם

3. תצפית ותיעוד התנאים לקבלת השירות רכיב מדידה זה מבוסס על כמה שאלונים:

- מדידה רציפה בסניף של היבטים שעשויים להשתנות מביקור לביקור - כגון ניקיון, רמת הצפיפות, ניקיון ותקינות השירותים (ראו שאלון בנספח 7.3).
- מדידה רבעונית בסניף - מתבצעת אחת לרבעון כחלק מאחד הביקורים בסניף וכוללת היבטים שעשויים להשתנות בתדירות נמוכה יותר, כגון: אמצעים לקבלת שירות לבעלי מוגבלויות, הכוונה מחוץ לסניף ובתוכו, נגישות המידע בשירות הסניפי (ראו שאלון בנספח 7.4).
- מדידה מבוססת מקורות מידע חיצוניים - נבחנו היבטים הניתנים לבחינה באמצעות מקורות מידע שונים, כולל הימצאותו של חניון ותחבורה ציבורית בקרבת הסניף (הבדיקה נערכת על-ידי שימוש בתוכנת המפות של גוגל). כמו כן נבחנו האפשרות לקבלת כל השירותים בכל סניפי היחידה בלי קשר למקום מגוריו של הפונה (המידע התקבל מהיחידות באמצעות היחידה לשיפור השירות הממשלתי במשרד ראש הממשלה, ראו שאלון בנספח 7.5).

המדידה מורכבת ממכלול של תשעה שאלונים, חלקם מבוססים על מדידות רציפות של הערוצים לאורך כל השנה (כגון זמני שירות, יחס אישי וכיו"ב) וחלקם על מדידות תקופתיות, בהיבטים שבהם השינויים בתנאי מתן השירות הם תקופתיים (כגון שילוט הכוונה בסניפים, טיב המערכת הטלפונית לניתוב שיחות - ה-IVR, שפות מתן שירות באינטרנט וכיו"ב).

במדידה הושם דגש על שמירת אחידות המדידה והדיווח ביחידות השונות, למרות השונות הרבה במאפייני היחידות

2.1.1 | ערוץ השירות הפרונטלי

רכיבי המדידה:

- המדידה הפרונטלית** נעשית באמצעות ביקורים בסניפי היחידות הממשלתיות, וכוללת שלושה רכיבים:
- 1. ראיונות פנים אל פנים** למדידת שביעות הרצון של הפונים לקבלת שירות. התשאול נערך ביציאה מהסניף, מיד לאחר קבלת השירות. התשאול היה בשפות עברית, ערבית ורוסית (ראו התייחסות נוספת בסעיף 2.2 ושאלון בנספח 7.1).
 - 2. מדידת זמנים לקבלת שירות** מרגע ההגעה לסניף ועד רגע היציאה ממנו לאחר סיום קבלת השירות - המדידה נעשית באמצעות חלוקת פתקים בכניסה שמתועדת בהם שעת הכניסה, ובסיום מתועדת שעת היציאה של מקבלי השירות.
- אחד השיקולים המרכזיים בהחלטה שמדידת הזמנים תכלול את כל זמן השהייה בסניף הוא ציפיית מקבלי השירות לתהליך יעיל וקצר ככל האפשר בסניף לא רק בזמן ההמתנה, אלא גם בזמן קבלת השירות עצמו (ראו התייחסות נוספת בסעיף 2.2 ושאלון בנספח 7.2).

2.1.2 | ערוץ השירות הטלפוני

המדידה הטלפונית מבוצעת בטכניקה של בקרות טלפוניות סמויות למוקדי השירות הטלפוני או לסניפים של היחידות הממשלתיות (בהתאם לרלוונטי בכל יחידה), תוך שימוש בתסריטים מובנים.

כל בקרה בוחנת היבטים כלליים הקשורים למענה הטלפוני (בלא תלות בשירות ספציפי) והיבטים הקשורים לשירותים ספציפיים.

רכיבי מדידה:

- רכיב מדידה זה מבוסס על שני שאלונים:
- שאלון רציף (ראו שאלון בנספח 7.6) - שאלון הנמדד על-ידי בקרות טלפוניות סמויות, שבדקות את זמני המענה לשיחה (כולל זמני המתנה), נוחות ובהירות מערכת ניתוב השיחות, אפשרות לשוחח עם הנציג בשפות שונות ואלמנטים הקשורים לשירות הנציג - כגון הצגה עצמית, התנצלות על זמן המתנה ארוך ונכונות לסייע. שירות הנציג נבחן רק מבחינת קבלת מידע כללי, הרלוונטי למקרה.

- שאלון רבעוני (ראו שאלון בנספח 7.7) הכולל בדיקה של מערכת ניתוב השיחות - כגון שפות בנתב, אפשרות להשמעה חוזרת של ההנחיה, אפשרות חזרה לתפריט הקודם או לתפריט הראשי וכיו"ב.

סולמות המדידה והדיווח:

פריטי המדידה בשאלונים הטלפוניים נמדדו בסולמות שונים, שהומרו בדיווח לסולם 0-100.

היקף המדידה:

במהלך השנה נמדדו 20 יחידות ממשלתיות שונות, לכל יחידה נמדדו בין 1 ל-6 שירותים שונים, בהתאם להיקף השירותים הטלפוניים הניתנים על-ידי היחידה. בסך הכול בוצעו 3,091 בקרות ונבחנו 142 שירותים שונים.

תקופת המדידה:

7 בינואר 2015 - 31 בדצמבר 2015.

סולמות המדידה והדיווח:

פריטי המדידה בשאלונים הפרונטליים נמדדו בסולמות שונים, שהומרו בדיווח לסולם 0-100.

היקף המדידה:

במהלך השנה נמדדו 18 יחידות ממשלתיות שונות בערוץ הפרונטלי (פירוט בהמשך). כמעט בכל היחידות ניתן כיסוי לאורך השנה לכל סניפי היחידה. לפני כל רבעון נבחרו בכל יחידה סניפים למדידה בתמהיל מייצג של אזורים ומגזרים. בכל סניף נערכו בדרך כלל חמישה ביקורים.

בסך הכול בוצעו במהלך 2015:

2,614 ביקורים ב-460 סניפים.
26,894 מדידות של זמני שהייה בסניף.
27,871 ראיונות לבחינת שביעות רצון הפונים לסניפים.

תקופת המדידה:

12 בינואר 2015 - 31 בדצמבר 2015.

טעות הדגימה בסקר פונים:

ברמת כלל היחידות - 0.004%±, ברמת כל יחידה - נע בין 1.5% ל-5.6%.

2.1.3 | אתרי האינטרנט

המדידה מבוצעת באמצעות בדיקת אתר האינטרנט של היחידה.

רכיבי מדידה:

- רכיב מדידה זה מבוסס על שני שאלונים:
- שאלון זמניות - שאלון המודד את זמני הטעינה של דף הבית, מנוע החיפוש, דפי מידע ושירותים ספציפיים של היחידה. המדידה בוצעה 20 פעמים ברבעון לכל יחידה, בפריסה רחבה של תאריכים וזמנים שונים לאורך היום (ראו שאלון בנספח 7.8).

- בקרת מומחה רבעונית - הכוללת היבטים הקשורים לנראות האתר, נגישות לאתר (דרך דפדפנים שונים, הגעה לשירותים דרך גוגל וכדומה), אפשרות לקבלת שירות לבעלי מוגבלויות (התאמה לתקן נגישות ואפשרות שיטוט באתר על-ידי מקלדת בלבד), אמצעי

2.2 מגבלות המדידה

המדידה משקפת את חוויית הלקוח מהשירות הממשלתי, בכפוף למגבלות המפורטות להלן:

מדידת שביעות רצון פונים - השאלון בודק נושאים הקשורים לשירות שהתקבל מגורמי הסניף וכן לגורמים תהליכיים. התשאול מתבצע ביציאה מסניפי היחידות, בעת יציאתו של מקבל השירות מהסניף. הטיה בשל הקרבה למקום קבלת השירות עשויה להיווצר משתי סיבות:

- התמקדות בחוויית השירות שהתקבלה מגורמי הסניף בביקור הנוכחי, ופחות דגש על היבטים בחוויה הכוללת של תהליך השירות מול היחידה הממשלתית.

- המראיינים עשויים לחוש שלא בנוח להעניק ציונים נמוכים לגורמי הסניף, כיוון שהם נמצאים בקרבה פיזית לנותני השירות, ובעקבות זאת עשויה בחלק מהמקרים להיווצר הטיה כלפי מעלה של הציונים.

תמיכה וסיוע, זמינות מידע, השפות שבהן ניתן המידע וכיו"ב. הבדיקה כללה היבטים כלליים באתר, והיבטים הקשורים בשירותים ספציפיים (ראו שאלון בנספח 7.9).

סולמות המדידה והדיווח:

פריטי המדידה בשאלוני בקרות האינטרנט נמדדו בסולמות שונים שהומרו בדיווח לסולם 0-100.

היקף המדידה:

נבדקו 21 אתרי יחידות ממשלתיות. בסך הכול נבדקו 188 שירותים שונים ובוצעו:

- 1,795 בקרות זמניות.
- 88 בקרות רבעוניות.

תקופת המדידה:

5 בינואר 2015 - 31 בדצמבר 2015.

מדידת זמנים בסניפי היחידות - מבוססת על משך הזמן שהלקוח שווה בסניף - מרגע כניסתו ועד רגע צאתו, כולל זמן ההמתנה וזמן קבלת השירות על-ידי הנציג. ההחלטה למדוד את זמן השהייה הכולל ולא להתמקד רק בזמן ההמתנה נקבעה, כיוון שיש מגבלה במעקב אחר הפונים ובדיקת זמן ההמתנה המדויק שלהם. הוחלט, כי הזמן שיימדד הוא זמן השהייה הכולל בסניף, זאת באמצעות חלוקת פתקים לפונים בעת כניסתם לסניף ואיסופם עם יציאתם.

מובן, שבחלק מהמקרים מדידת זמן השהייה הכולל אינה משקפת בהכרח את איכות השירות הניתן (כיוון שלעתים נדרש שירות ממושך, מלווה בהסברים, וכו'), אולם במגבלות אלה נראה שניתן להסתמך על המדד שנקבע כמייצג ציפייה לשהות כוללת קצרה בסניף.

2.5 סימונים מיוחדים בדו"ח

ציון בצבע אדום - מציין ציון נמוך ב-5 נקודות ויותר מהממוצע של כלל היחידות.

הממשלתיות - רלוונטי רק בסקר פונים ובמדידת זמני שהייה בסניפים.
ציון בצבע ירוק - מציין ציון 70 ויותר, הגבוה ב-5 נקודות ויותר מהממוצע של כלל היחידות.

2.6 היחידות הממשלתיות שנמדדו בשנת 2015

- אפיון המדידה הפרונטלית בתת-יחידות:**
- **משרד התחבורה - אגף הרישוי** - נמדדים סניפי משרד הרישוי, עמדות לשירות עצמי בסניפי "סופר פארם" ואתרים לביצוע מבחני תיאוריה.
 - **רשות מקרקעי ישראל** - נמדדים מרחב שירות, מוקד שירות, מרחב עסקי ומרכז בעלות ורישום.
 - **הנהלת בתי המשפט** - נמדדים רק בתי המשפט השלום.
 - **רשות המסים** - שלוש יחידות נמדדות בנפרד: מס הכנסה, מס ערך מוסף, מיסוי מקרקעין. המכס לא נבדק בשל שירות מועט לקהל הרחב במשרדי המכס.
 - **משרד המשפטים** - ארבע יחידות נמדדות בנפרד: האפוטרופוס הכללי והכנ"ר, האגף לסיוע משפטי, רשות התאגידים, רישום והסדר מקרקעין. יתר יחידות המשרד לא נמדדות בשל אי-התאמתן לאופי המדידה.
 - **המשרד לשירותי דת** - נמדדים רק הפונים בנושא נישואין. יתר הפניות לא נמדדות במסגרת המדידה.
 - **משרד הביטחון** - האגף לשיקום נכים - נמדדים הפונים לשירותי המרפאה והרווחה במחוזות.

- בשנת 2015 נמדדו היחידות הבאות:**
- היחידות שנמדדו בכל ערוצי השירות:
- המוסד לביטוח לאומי
 - משטרת ישראל
 - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - אגף הרישוי
 - רשות האכיפה והגבייה
 - רשות המיסים - מיסוי מקרקעין
 - רשות המיסים - מס הכנסה
 - רשות המסים - מס ערך מוסף
 - רשות מקרקעי ישראל
 - משרד העלייה והקליטה
 - הנהלת בתי המשפט
 - משרד המשפטים - האפוטרופוס הכללי והכנ"ר
 - משרד המשפטים - האגף לסיוע משפטי
 - משרד המשפטים - רשות התאגידים
 - משרד המשפטים - רישום והסדר מקרקעין (לשכות רישום והסדר)
 - שירות התעסוקה*
 - המשרד לשירותי דת**
 - הרשות לזכויות ניצולי השואה**

היחידה שנמדדה רק בשירות הפרונטאלי והאינטרנטי:
משרד הביטחון - האגף לשיקום נכים**

- היחידות שנמדדו רק בשירות הטלפוני ובאתר האינטרנט:**
- משרד הבריאות
 - משרד הכלכלה
 - המשרד לשוויון חברתי (המשרד לאזרחים ותיקים)**
 - * שירות התעסוקה נמדד בשנת 2014 בשירות הטלפוני והאינטרנטי בלבד, וב-2015 נוספה גם המדידה הפרונטלית.
 - ** יחידות אשר נוספו למדידה בשנת 2015.

- **בערוץ הטלפוני** - בקרות טלפוניות סמויות למוקדים ולסניפי היחידות.
- **בערוץ האינטרנט** - בקרות מומחה, שכללו בדיקה מקיפה של אתרי האינטרנט של היחידות.

מדידת השירות הטלפוני והאינטרנטי - בערוצים האינטרנטי והטלפוני - אין בכל היחידות תיעוד מלא של מקבלי השירות שאפשר להסתמך עליו ולפנות לאחר מכן לפונים לקבלת משוב על השירות. במקרים אחרים, הנתונים המתועדים לגבי הפונים הם חלקיים ואינם מכסים את כל סוגי הפונים והפניות. על-מנת להתגבר על מגבלה זו הוחלט לבצע:

2.3 אופן הדיווח של נתוני המדידה והממצאים

הדיווח בפרויקט מתבצע באופן שוטף על-ידי שימוש במערכת דיווח בזמן אמת.

המערכת כוללת:

- מסכי שליטה (דשבורד), המציגים ציונים ממוצעים גולמיים של פרטי המדידה בתצוגה גרפית;
- פירוט התשובות לשאלונים הגולמיים בערוצי השירות.

נוסף על אנשי היחידה לשיפור השירות, גם הגורמים הרלוונטיים בכל אחת מהיחידות הנמדדות יכולים לצפות במערכת בנתוני יחידתם וכן לייצא את הנתונים והד"וחות לפורמט אקסל לצורכי עיבוד נוספים.

הנתונים ממוקמים במסכי השליטה לפי ערוצי השירות הנמדדים ומוצגים בהם בתצורת כלל היחידה, ובמסכי השליטה של היחידות גם בתצורת פירוט לפי סניפים/שירותי היחידה.

2.4 אופן חישוב הציונים והדיווח בדו"ח

2.4.1 | חישוב הציונים ושקלולם

כאמור, פריטי המדידה נמדדו בסולמות שונים. כל הציונים המוצגים במערכת הדיווח האינטרנטית ובדו"ח זה נבדקו מראש או הומרו לסולם 0-100, אלא אם כן צוין אחרת, וחושבו בהתאם למשקלות שנקבעו להם.

ציוני נושאי-העל, תת-הנושאים ופריטי המדידה המרכיבים אותם בכל ערוץ מדידה קיבלו משקלות. המשקלות נקבעו על בסיס מדיניות היחידה לשיפור השירות במשרד ראש הממשלה, בשילוב עם ניתוח רגרסיה ליניארית בסקר שביעות רצון מקבלי השירות הפרונטלי. על בסיס משקלות אלה שוקלל הציון לכל ערוץ המדידה (ראו פירוט משקלות נושאי-העל בערוצי המדידה השונים בנספח 7.10 וכן את פירוט משקלות כל הפרמטרים בחלוקה לשאלונים בנספחים 7.11 - 7.15).

2.4.2 | הצגת הנתונים בדוח

ציוני רכיבי המדידה מוצגים בדו"ח באמצעות ציונים ממוצעים בסולם של 0-100.
בשאלות שביעות הרצון של שאלון מקבלי השירות נמדדו הציונים בסולם 1-5 ומוצגים גם באמצעות:

1. שיעור מדרגי, ציון 5 (= מצוין).
2. שיעור מדרגי, ציונים 1-3 (= בינוני ומטה).

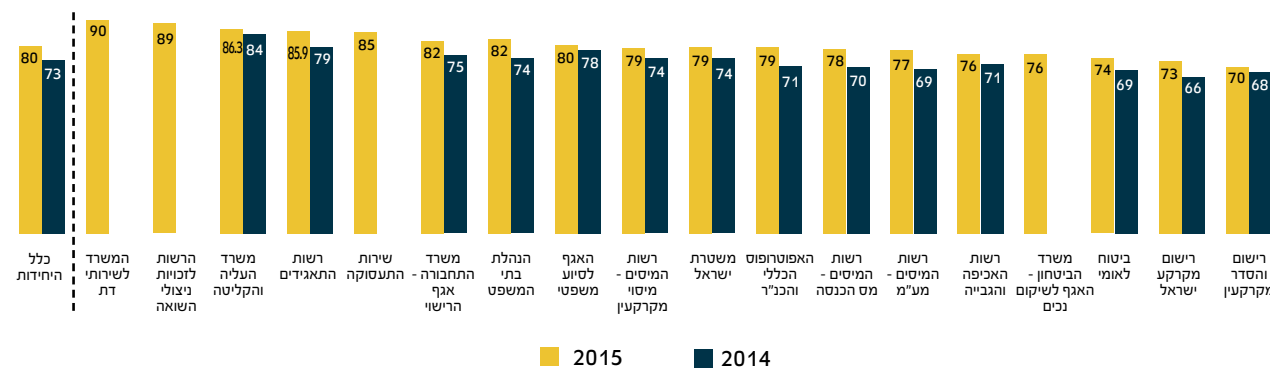
לצורכי נוחות, מוזכרים לעתים בדו"ח נושאי-על ותת-נושאים בשם "נושאי המדידה".

מציין בגרף הבדל מובהק בין היחידה לכלל היחידות

3 פירוט הממצאים - מבט השוואתי

3.1 שביעות הרצון מהיחידה

תרשים 3: שביעות הרצון מהיחידה על-פי ממצאי המדידה לשנת 2015 בהשוואה לשנת 2014 - לפי יחידות



בבואנו לבחון כיצד אפשר לשפר את השירות הניתן ללקוחות, חשוב קודם כול לבחון את מידת השפעתם של הפרמטרים השונים על שביעות הרצון. כלומר להבין לאיזה פרמטר יש השפעה מכרעת על שביעות הרצון, ולאילו גורמים יש השפעה נמוכה יותר.

ציוני היחידות השונות נעים מרמה טובה מאוד ועד ליחידות עם רמת שביעות רצון בינונית (70). **בראש הרשימה** נמצאים המשרד לשירותי דת (90) והרשות לזכויות ניצולי השואה (89). ציונים טובים נצפו גם במשרד העלייה והקליטה (86) ורשות התאגידים (86), אשר הצטיינו גם בשנת 2014.

בהנהלת בתי המשפט, האפוטרופוס הכללי, מס הכנסה ומע"מ ניכר **שיפור** משמעותי בהשוואה לעבר.*

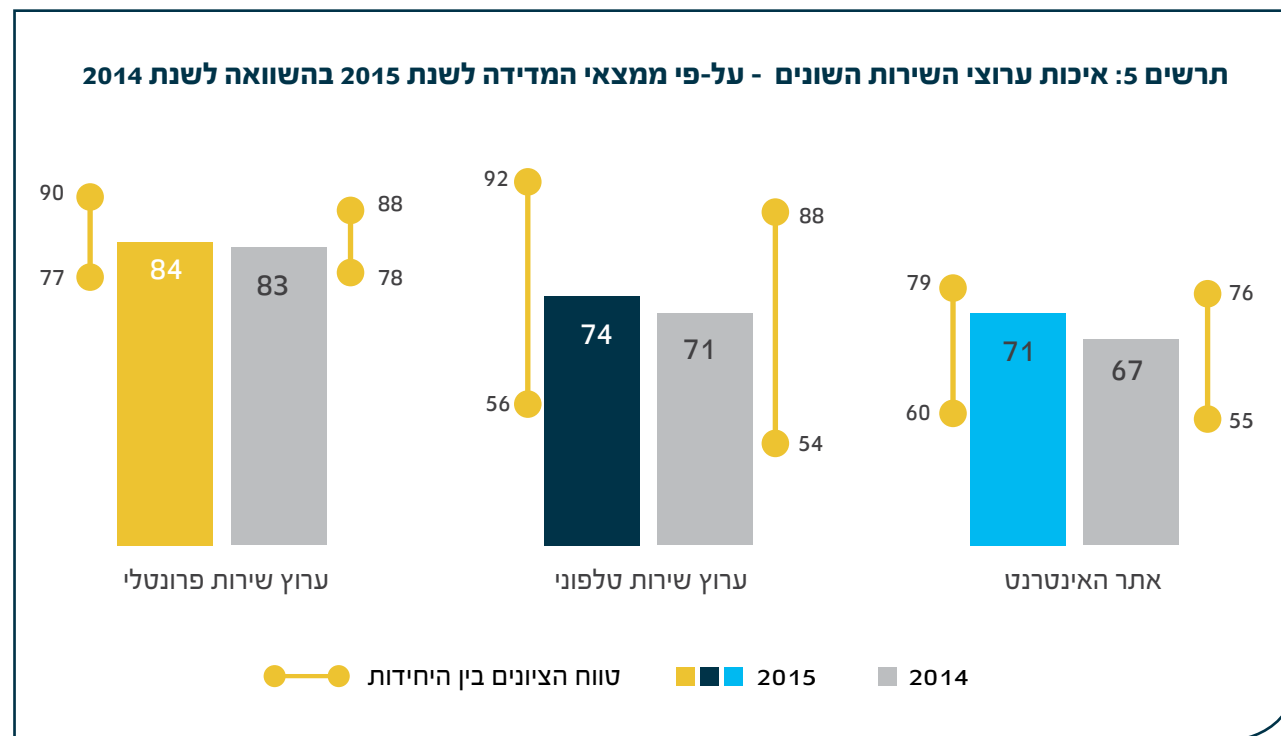
ראו **קישור** לנתונים מפורטים של שביעות רצון מהיחידה הממשלתית.
לצפייה בנתונים יש לבחור בערוץ המדידה הפרונטאלי ולאחר מכן במדידת זמני שהייה בסניף.
שימו לב - על מנת לצפות בנתונים, יש לפתוח את קובץ הפאואר פוינט שיופיע בתחתית המסך, ללחוץ על כפתור "הפוך עריכה לזמינה" בחלק העליון של המסך ואז לפתוח את המצגת במצב "תצוגה מלאה"

פירוט הממצאים מבט השוואתי

3

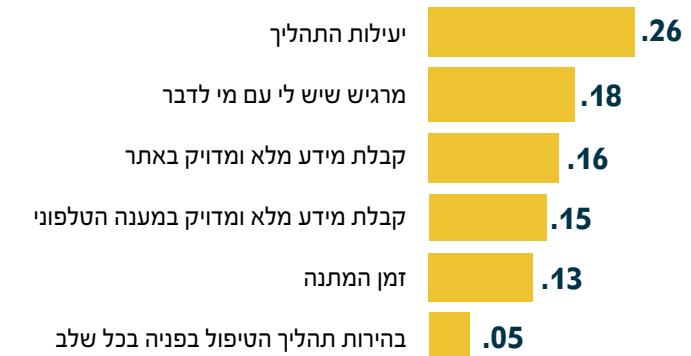
3.2 ציוני ערוצי השירות השונים

המדידה בערוצי השירות השונים מסתכמת ל"ציוני-על" של כל ערוץ (יודגש, שציון השירות בערוץ הפרונטלי מסכם שילוב של סקר מקבלי השירות, מדידת זמני ההיגוי והתנאים לקבלת שירות בסניף).
תרשים 5 מציג את שביעות הרצון מממן שירות פרונטלי, טלפוני ואינטרנטי בהשוואה לשנת 2014.



תרשים 4: הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון מהיחידה לשנת 2015 מבוסס על ניתוח רגרסיה לינארית

משתנה תלוי: שביעות רצון מהיחידה



*adjusted R²=0.45

שביעות הרצון מהיחידה מושפעת מאד מהיבטי תהליך ומקבלת המידע במענה הטלפוני. שביעות הרצון מהשירות בסניף מושפעת יותר מהגורם האנושי בסניף, אך גם משביעות הרצון מהפתרון שניתן לנושא. * מדד השונות המוסברת. בניתוח הנוכחי משקף רמת הסבר טובה של המודל.

גבוהה יותר, על היחידות הממשלתיות להשקיע מאמץ מיוחד בשיפור תהליכים והפיכתם ליעילים, מהירים ופשוטים יותר, במקביל להרחבת השימוש בערוצים הדיגיטליים.

כדי להבין אילו פרמטרים הם המשפיעים ביותר על שביעות הרצון מהיחידה בוצע ניתוח רגרסיה. בניתוח זה, המשתנה המנובא הינו שביעות הרצון הכללית מהיחידה, ולמשוואת הניבוי נכנסים כל שאר הפרמטרים שנמדדו בהליכי הבקרה. הניתוח השיג שונות מוסברת טובה.

תוצאות הניתוח מלמדות, כי **שביעות הרצון מהיחידה מושפעת בראש ובראשונה מתפיסת יעילות התהליך**, ורק לאחר מכן מהיחס ומתפיסת מקצועיות נותני השירות.

היות שנמצא, כי תהליכים יעילים מובילים לשביעות רצון

- השירות הפרונטלי משיג ציון משוקלל טוב של 48.
- ציוני הערוץ הטלפוני והאינטרנטי בינוניים.

בתרשים 6 אפשר לראות את הציונים המשוקללים של היחידות בערוצי השירות הספציפיים, בהשוואה לציונים שנמדדו בשנת 2014.

- ציוני הערוצים מהווים ציון משוקלל של שיעורי דירוג הציון הגבוה בפריטי המדידה השונים.
- שביעות הרצון הכללית מהיחידה הממשלתית משקף את שיעור מדריגי הציון הגבוה בפריט מדידה זה.



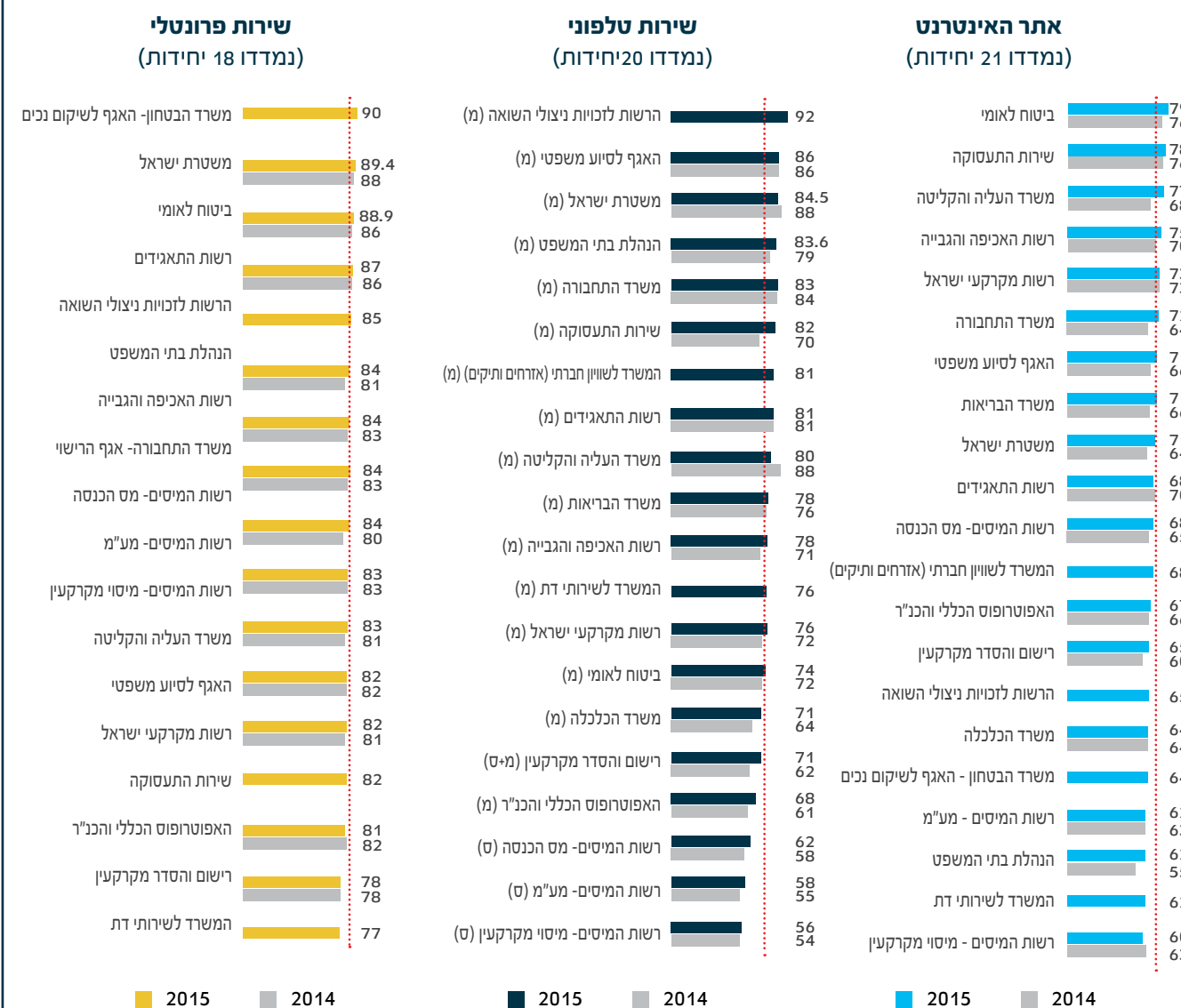
נראה, כי יחידות שאין להן מוקד טלפוני נותנות שירות פחות טוב בהשוואה ליחידות המעניקות שירות טלפוני דרך מוקד ייעודי.

בערוץ האינטרנט נראה שיפור במשרד העלייה והקליטה, במשרד התחבורה, במשטרת ישראל ובהנהלת בתי המשפט, והרעה בהשוואה ל-2014 ביחידה למיסוי מקרקעין. גם בנושא האינטרנט שונות רבה בין היחידות. המשרד לשירותי דת, המשרד לאזרחים ותיקים, שיקום נכים והיחידה למיסוי מקרקעין השיגו ציונים נמוכים, בעוד שבביטוח לאומי, בשירות התעסוקה ובמשרד העלייה והקליטה נצפו ציונים בינוניים.

הערכת השירות הפרונטלי דומה ל-2014. כמו כן, אין שונות רבה בין היחידות.

בציוני השירות הטלפוני ניכר שיפור בשירות התעסוקה, ביחידה לרישום והסדר מקרקעין, במשרד הכלכלה ובאפוסטרופוס הכללי (שם נפתח מוקד טלפוני במקום השירות הסניפי). נצפתה הרעה משנה שעברה במשרד העלייה והקליטה. בנושא זה קיימת שונות מרובה ברמת השירות שמעניקות היחידות השונות. ציוני היחידות נעים מרמה נמוכה מאוד (56) ביחידות השייכות לרשות המסים (מיסוי מקרקעין ומע"מ), ועד רמה טובה מאוד ברשות לזכויות ניצולי השואה (92) ובאגף לסיוע משפטי (86).

תרשים 6: ציונים משוקללים של ערוצי השירות לפי יחידות לשנת 2015 בהשוואה לשנת 2014



ממוצע 2015
שונות בין יחידות = 3.4

ציוני הערוצים מהווים ציון משוקלל של הציונים הממוצעים בפריטי המדידה השונים.

ממוצע 2015
שונות בין יחידות = 9.2

(מ) = נבדק שירות טלפוני במוקד
(ס) = נבדק שירות טלפוני בסניפים

ממוצע 2015
שונות בין היחידות = 6.1

4 פירוט הציונים בערוץ השירות הפרונטלי

4.1 ציוני נושאי המדידה

שנבדקו מעידים, כי מדובר בפנייה חוזרת באותו נושא. בהמשך לכך, שיעור הפונים שקבלו פתרון עומד על פחות משני שלישים מהפונים. בנוסף, כ-20% מהפונים מופנים לגורם נוסף בשירות הממשלתי (ביחידה או מחוצה לה). בהשוואה לשנה שעברה, נראה כי אין שיפור בנושא זה, אלא אף הרעה (39% פניות חוזרות בהשוואה ל-34% אשתקד). על-מנת לקבל אינדיקציה לגבי הערכת השירות הניתן בערוצים הישירים (טלפוני ואינטרנטי) נשאלו הפונים באופן פרונטלי, שפנו גם בערוצים הישירים, לגבי שביעות רצונם מהמידע באתר האינטרנט ומהמענה הטלפוני. שביעות הרצון מקבלת המידע בערוצים הישירים נמצאת ברמה נמוכה (59) במענה הטלפוני, וברמה בינונית (70) באתר האינטרנט. סביר ששירות טוב בערוצים אלה עשוי להקטין משמעותית את שיעור הפונים לשירות פרונטלי.

כאמור, המדידה בערוץ הפרונטלי מורכבת משאלון שביעות רצון (סקר פונים), שבמסגרתו רואיינו במהלך 2015 כ-27,000 איש ביציאה מהסניפים של היחידות הממשלתיות. נושאי המדידה נוגעים הן לאלמנטים בסיסיים בשירות (כמו, למשל, המתנה, יחס ומקצועיות) והן להיבטים תהליכיים בשירות (כמו, למשל, הערכת יעילות התהליך, הפניות נוספות והפתרון), שהוכנסו לשאלון בתחילת שנת 2015, במטרה להבין את הפער בין שביעות הרצון מהיחידות הממשלתיות לבין שביעות הרצון מהשירות בסניפי היחידות. שביעות רצונם הכללית של הפונים מהשירות שקיבלו באותו יום בסניף טובה ובמגמת שיפור בהשוואה לעבר. יותר מ-80% מהפונים מרוצים. מנגד, בניתוח הערכת תהליכי השירות שעברו הפונים נראה, כי הציונים בינוניים בלבד. נקודת התורפה היא העדר סגירת מעגל הטיפול. כ-40% מהפונים ליחידות הממשלתיות

ראו **קישור** לנתונים מפורטים של סקר שביעות רצון בסניף. לצפייה בנתונים יש לבחור בערוץ המדידה הפרונטאלי. **שימו לב** - על מנת לצפות בנתונים, יש לפתוח את קובץ הפאזאר פוינט שיופיע בתחתית המסך, ללחוץ על כפתור "הפוך עריכה לזמינה" בחלק העליון של המסך ואז לפתוח את המצגת במצב "תצוגה מלאה"

פירוט הציונים בערוץ השירות הפרונטלי

4

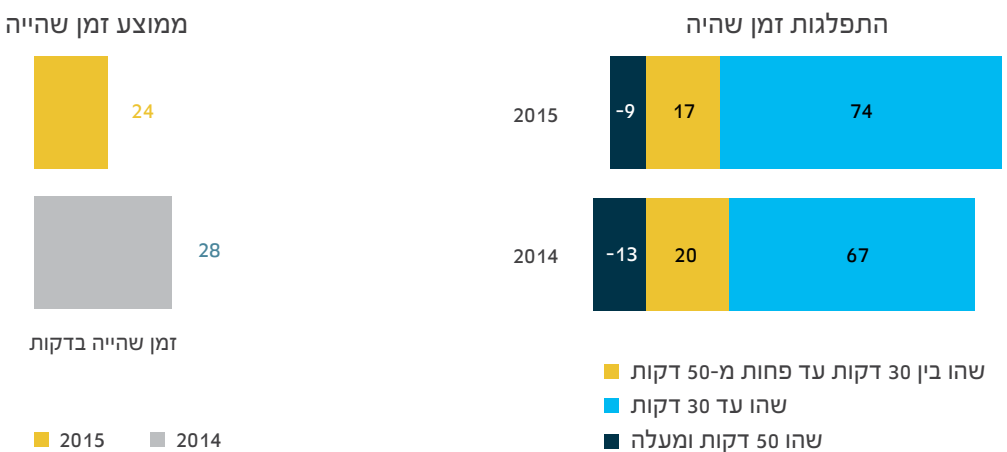
4.2 זמן שהייה

זמן שהייה בסניף נמדד על-ידי חלוקת פתקים לפונים עם ציון שעת קבלת הפתק ואיסופם ביציאה מהסניף.

זמן שהייה הממוצע בסניף התקצר בהשוואה לעבר ועומד על ממוצע של 24 דקות (בהשוואה ל-28 דקות בממוצע בשנת 2014). זמני שהייה נמדדו החל מדקות ספורות ועד

3.5 שעות. כרבע מהפונים שוהים בסניף יותר מחצי שעה. יש כמה יחידות, שבהן אחוז הפונים השוהים בסניפים 50 דקות ויותר גבוה מ-10%. הסניפים ביחידות הללו מגוונים ולא ניכר כי יש להם מכנה משותף. על כן מומלץ לבדוק את הסיבות המובילות לזמני שהייה הארוכים הללו (שעות פעילות מצומצמות, עונתיות וכד') כדי לטפל בהם נקודתית.

תרשים 7: ממוצע זמן שהייה בדקות והתפלגות זמן שהייה בסניפים ב-2015 בהשוואה ל-2014



ראו **קישור** לנתונים מפורטים של מדידת זמני שהייה. לצפייה בנתונים יש לבחור בערוץ המדידה הפרונטלי ולאחר מכן במדידת זמני שהייה בסניף. **שימו לב** - על מנת לצפות בנתונים, יש לפתוח את קובץ הפאואר פוינט שיופיע בתחתית המסך, ללחוץ על כפתור "הפוך עריכה לזמינה" בחלק העליון של המסך ואז לפתוח את המצגת במצב "תצוגה מלאה"

4.3 התנאים לקבלת השירות

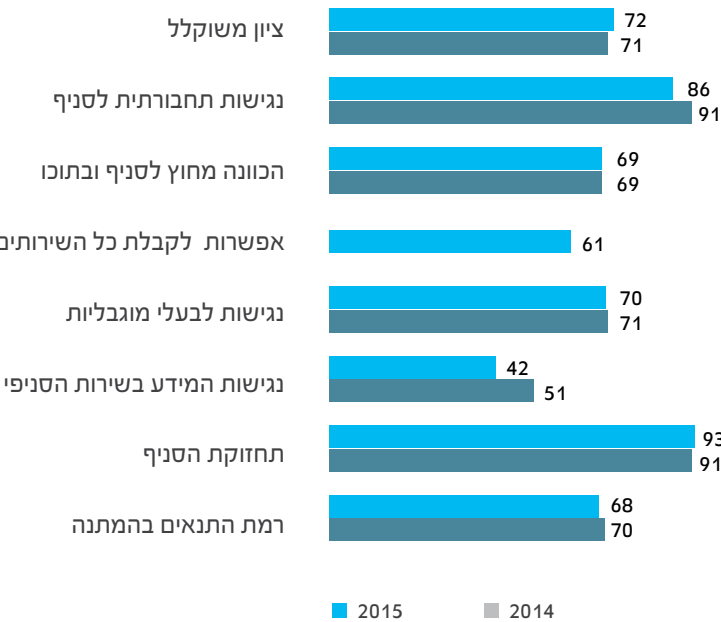
התנאים לקבלת השירות נמדדו במסגרת תצפית הערכת מודד בסניפי היחידות. הפרמטרים המשתנים של תחזוקת הסניף נבדקו בכל ביקור, בעוד שאר הנושאים שנותרים קבועים לאורך זמן - פעם אחת בשנה.

בסך הכול נבדקו שבעה תת-נושאים - נגישות תחבורתית לסניף, הכוונה מחוץ לסניף ובתוכו, האפשרות לקבלת כל השירותים בכל הסניפים, נגישות לבעלי מוגבלויות, נגישות המידע בשירות הסניף, תחזוקת הסניף ורמת התנאים בהמתנה:

- **הנגישות התחבורתית** - נבדקו הימצאות חניון, אפשרות לחניה ברחוב ותחבורה ציבורית.
- **הכוונה מחוץ לסניף ובתוכו** - בתת-נושא זה נבדקו אפשרויות ההכוונה מחוץ לסניף (שילוט לסניף עצמו), הכוונה בתוך הסניפים (גורם מכון וכל הקשור אליו) ומערכת לניהול תורים, המכוונת את הפונים לנציג הרלוונטי.
- **אפשרות לקבלת כל השירותים בכל הסניפים** - נושא זה בודק את האפשרות לקבלת שירותים מהיחידות השונות בלא תלות במקום המגורים של הפונה או שיוך

- לסניף מסוים. נתונים אלה מתקבלים מהמשרדים הנמדדים.
- **נגישות לבעלי מוגבלויות** - בתת-נושא זה נבדקו הימצאות חניית נכים, נגישות מעלית לבעלי מוגבלויות (גודל המעלית, גובה הלחצנים, תבליט על הלחצנים לכבדי ראייה), הימצאות כבש (רמפה) בכניסה לסניף או בסניף, הימצאות דלפק מונמך, הימצאות מערכת עזר לשמיעה ושירותי נכים.
- **נגישות המידע בשירות הסניף** - קיום של עמדות לשירות עצמי בסניפי היחידות ותקינותה של עמדה אחת לפחות, והימצאות עמדות לטפסים.
- **תחזוקת הסניף** - משתנים אשר נבדקו בכל ביקור, כמו ניקיון הכניסה לסניף, ניקיון המסדרונות, שלמות המרצפות, פחים מרוקנים, העדר פגמים בולטים, ניקיון השירותים ותקינותם.
- **רמת התנאים בהמתנה** - בתת-נושא זה נבדקו הימצאות מתקן שתייה, אינטרנט אלחוטי, קיום מכונת צילום זמינה לקהל ומדד הצפיפות, המודד את מספר האנשים העומדים בסניף לעומת מספר הכיסאות הריקים בו (משתנה זה נמדד במהלך כל הביקורים בסניפים).

תרשים 8: ממוצע ציוני התנאים לקבלת שירות בסניפים לשנת 2015 בהשוואה לשנת 2014

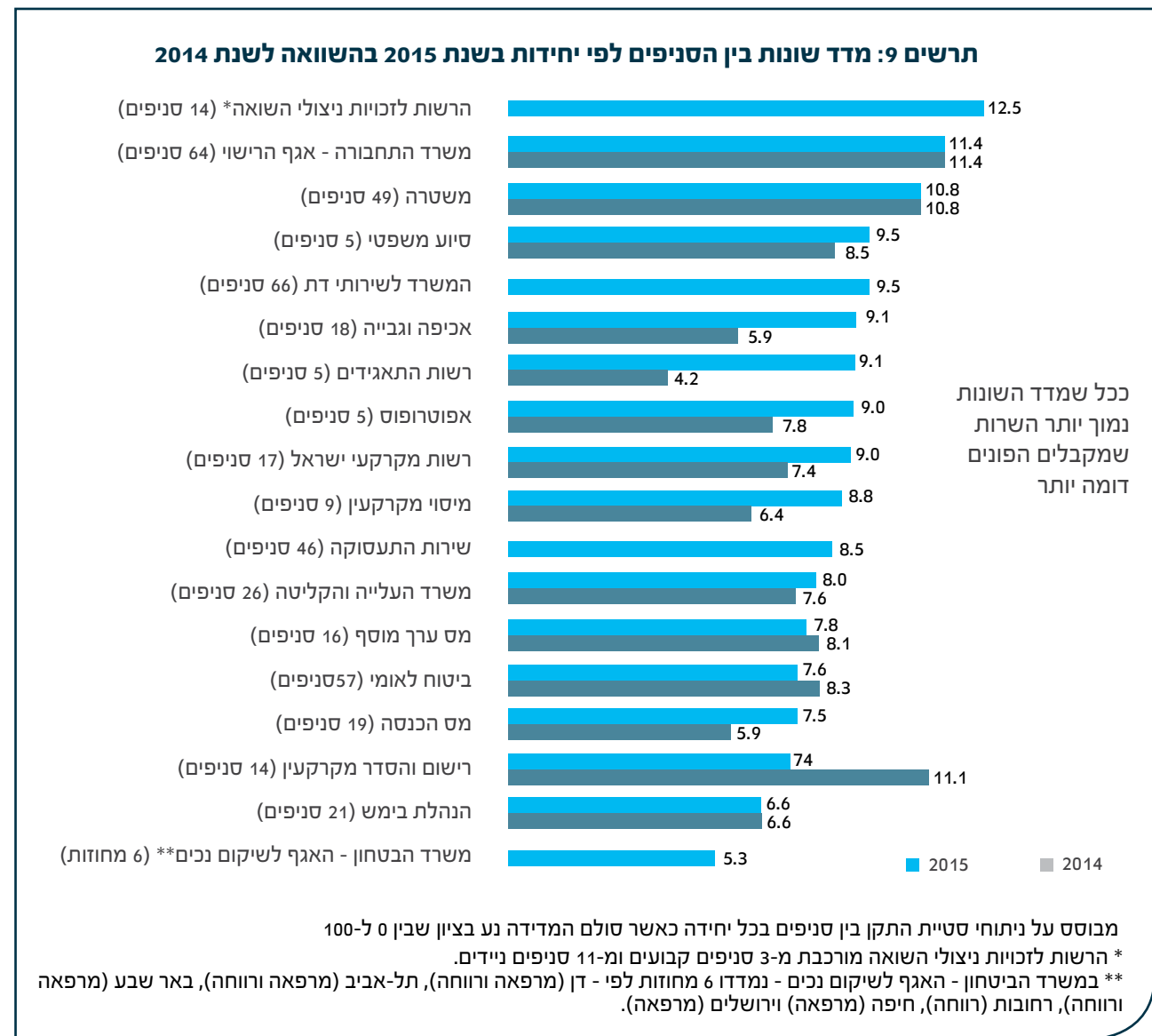


* בוצעו שינויים בציוני נושא זה בקרב כמה יחידות, לפיכך אי-אפשר להשוות ל-2014.

4.4 שביעות רצון מהשירות - מדד שונות בין הסניפים

מדד השונות בין הסניפים משקף עבור כל יחידה עד כמה שביעות הרצון דומה בין היחידות, או במילים אחרות: האם הפונה לקבלת שירות בסניפי היחידה מקבל שירות דומה או שונה בסניפים השונים?

ככל שמדד השונות בין הסניפים נמוך יותר, השירות שמקבלים הפונים דומה בכל הסניפים של היחידה. במרבית היחידות יש שונות גבוהה בין הסניפים, כלומר השירות שהאזרחים מקבלים שונה בין סניף לסניף.



נראה כי אין קשר בין כמות הסניפים למדד השונות ביניהם. השונות הגדולה ביותר נצפתה ברשות לזכויות ניצולי שואה (12.5), שיש לה 3 סניפים קבועים ועוד 11 סניפים ניידים. שונות נמוכה באגף לשיקום נכים (5.3) עם 6 מחוזות

ובהנהלת בתי המשפט (6.6) עם 28 סניפים. שיפור בשונות בהשוואה לשנה שעברה, נכרת ברישום והסדר מקרקעין. מנגד, הגדלת השונות ניכרת ברשות התאגידים, האכיפה והגבייה ובמיסוי מקרקעין.

צילום זמינה לקהל (28), שניהם אינם כרוכים בעלות כספית משמעותית. נושא **הצפיפות בהמתנה והימצאות מתקן שתייה** - נמצאים ברמה טובה יותר (87 ו- 79 בהתאמה). יחידות המצטיינות בנושא זה הן האגף לשיקום נכים ומשטרת ישראל (שניהם בציון 89), ורשות האכיפה והגבייה (85). שיפור משנה שעברה ניכר בביטוח לאומי. היחידות שקיבלו ציון נמוך בנושא הן מיסוי מקרקעין (40), האפטרופוס הכללי (51), ומשרד העלייה והקליטה (59) - שלושתן גם ירדו בהשוואה ל- 2014. כמו כן גם משרד התחבורה (42), הרשות לזכויות ניצולי שואה (55) ו-רישום והסדר מקרקעין (59).

אפשרות לקבלת כל השירותים בכל הסניפים ניכר כי במרבית היחידות אין אפשרות כזאת או שיש אפשרות חלקית בלבד ויש לא מעט נושאים הניתנים לטיפול רק בהתאם למקום המגורים של הפונה. פתיחת האפשרות לקבלת כל השירותים בכל הסניפים תשפר את חוויית השירות לפונה ותמנע מצבים של העברת הלקוח בין סניפים בעקבות זאת.

הנגישות לבעלי מוגבלויות מקבלת ציון בינוני בלבד (70) וללא שיפור מול 2014. נקודות התורפה בנושא זה הן תבליט למקשי המעלית (ציון 60) - אביזר שמחירו נמוך, כריזה במעלית (58) ומערכות עזר לשמיעה (ציון 11). היחידה שמצטיינת בנושא הנגישות היא האגף לשיקום נכים (92) ואחריה ביטוח לאומי (82). יחידות שחל בהן שיפור בנושא הן משטרת ישראל והאגף לסיוע משפטי. המשרד לשירותי דת ושירות התעסוקה קיבלו את הציונים הנמוכים ביותר (52 ו-63, בהתאמה). ברשות האכיפה והגבייה חלה הרעה בהשוואה לשנה שעברה.

ראו **קישור** לנתונים מפורטים של התנאים לקבלת שירות. לצפייה בנתונים יש לבחור בערוץ המדידה הפרונטלי ולאחר מכן בתנאים לקבלת שירות.

שימו לב - על מנת לצפות בנתונים, יש לפתוח את קובץ הפאואר פוינט שיופיע בתחתית המסך, ללחוץ על כפתור "הפוך עריכה לזמינה" בחלק העליון של המסך ואז לפתוח את המצגת במצב "תצוגה מלאה"

תנאי קבלת השירות בסניפים הם ברמה בינונית בלבד (71). בנושא זה לא חל שיפור מהעבר. נקודות התורפה המרכזיות: נגישות המידע בשירות הסניפי (42), אפשרות לקבלת כל השירותים בכל הסניפים בלא תלות במקום המגורים (61) והכוונה מחוץ לסניף ובתוכו (64). קושי בחלק מנושאים אלו משליך בהמשך על השירות האנושי הן מבחינת כמות הפונים (שמגיעים לפקיד הלא נכון ומטורטרים לעוד ועוד פקידים בעקבות העדר מידע) והן מבחינת יעילות התהליך. חשוב מאוד לטפל בנושא על-מנת לצמצם את הצורך בשירות אנושי של הפקידים.

הירידה בנושא **נגישות המידע בשירות הסניפי** בולטת במיוחד באגף לסיוע משפטי, במיסוי מקרקעין, ברשות מקרקעי ישראל ובאפטרופוס הכללי.

על כל יחידה להחליט איזה מידע יהיה בסניף ועליה לדאוג לספק אותו באופן עדכני ושוטף בכל מקום שנדרש לכך. כדאי לקחת לדוגמה את עמדות השירות העצמי שהקים משרד התחבורה בסניפי "סופר פארם" בפריסה ארצית, המאפשרות הגדלה משמעותית של נגישות המידע והשירות.

הנגישות התחבורתית לסניף ברוב המקרים אינה בעייתית (ציון כולל 86), אולם בהשוואה לשנה שעברה חלה ירידה בנושא, הבולטת ביחידות רישום והסדר מקרקעין והאגף לסיוע משפטי עקב שינויים בקווי תחבורה ציבורית.

תחזוקת הסניף מהווה נקודת חוזק ברמת כלל היחידות (ציון 91). **רמת התנאים בהמתנה** מקבלת ציון נמוך (68) ואף נמוך במעט מזה שנמדד ב- 2014 (70). נקודות התורפה בנושא זה הן אינטרנט אלחוטי (ציון 61) ומכונת

4.5 ניתוח שביעות רצון מייצגים לעומת לא מייצגים

שיעור המייצגים משתנה באופן ניכר בין היחידות בהתאם לשירותים הניתנים על-ידן ולאפשרות של המייצגים לפעול מרחוק מולן. ביחידות שעוסקות במקרקעין שיעורם מגיע למחצית. בטבלה מוצגים שיעורי המייצגים שנסקרו בכל יחידה בשנת 2015.

טבלה 1: שיעור המייצגים שנסקרו ביחידות הממשלתיות

שיעור המייצגים שנסקרו ב-2015	
כלל המשיבים	12%
מיסוי מקרקעין	51%
רישום והסדר מקרקעין	50%
רשות התאגידים	40%
רשות מקרקעי ישראל	39%
מע"מ	38%
אפטרופוס	37%
הנהלת בתי המשפט	28%
אכיפה וגבייה	23%
מס הכנסה	10%
ביטוח לאומי	2%
משטרה	2%
תחבורה- אגף הרישוי	1%
המשרד לשירותי דת	1%
סיוע משפטי	0%
משרד העלייה והקליטה	0%
שירות התעסוקה	0%
משרד הביטחון- האגף לשיקום נכים	0%
הרשות לזכויות ניצולי השואה	0%

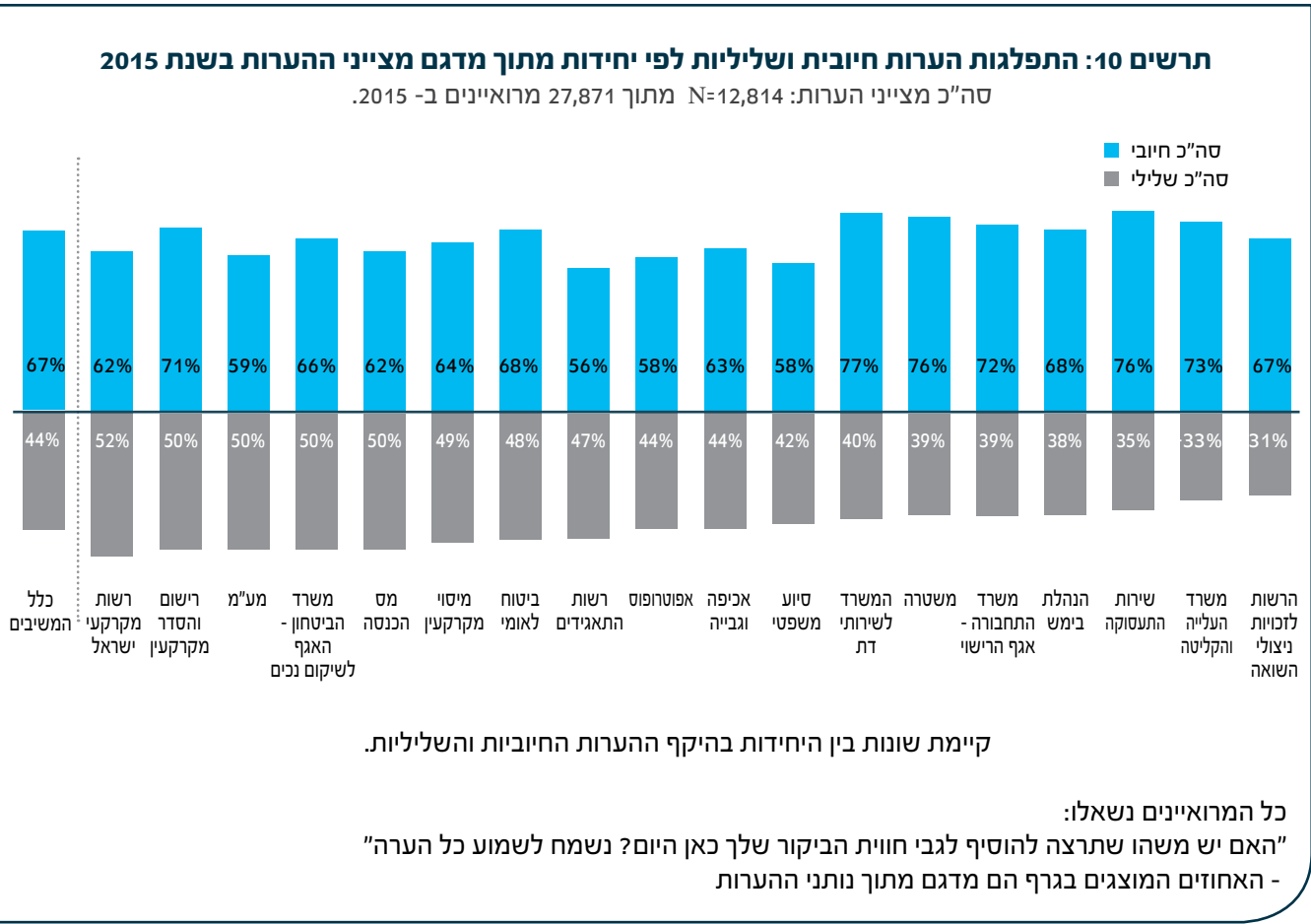


קיימות יחידות ממשלתיות שיש בהן יותר פעילות מייצגים, כמו למשל בכל הנוגע לטיפול בנושא מקרקעין, תאגידים, לכן מספר המייצגים גבוה ויחידות ממשלתיות בהן הפעילות יותר אישיות כמו בנושא ניצולי שואה, שיקום נכים, תעסוקה, עלייה וקליטה וכדומה. ישנן גם יחידות בהן מספר המייצגים המגיעים לסניפים נמוך יחסית עקב תקשורת שוטפת שלהם מול היחידה דרך מערכת דיווח אינטרנטית (לדוגמא - מס הכנסה).

ראו **קישור** לנתונים מפורטים של סקר שביעות רצון בסניף - מייצגים/לא מייצגים. לצפייה בנתונים יש לבחור בערוץ המדידה הפרונטלי ולאחר מכן במייצגים/ לא מייצגים **שימו לב** - על מנת לצפות בנתונים, יש לפתוח את קובץ הפאואר פוינט שיופיע בתחתית המסך, ללחוץ על כפתור "הפוך עריכה לזמינה" בחלק העליון של המסך ואז לפתוח את המצגת במצב "תצוגה מלאה"

4.6 ניתוח הערות פתוחות לפי יחידה

במהלך ביצוע הסקר לשביעות רצון הפונים, קיבלו המרואיינים אפשרות לציין דברים לפי רצונם לגבי חוויית הביקור בסניף, באופן בלתי נעזר. 46% מהמרואיינים הוסיפו הערה. להלן התפלגות ההערות החיוביות והשליליות של כלל המשיבים בכל היחידות.

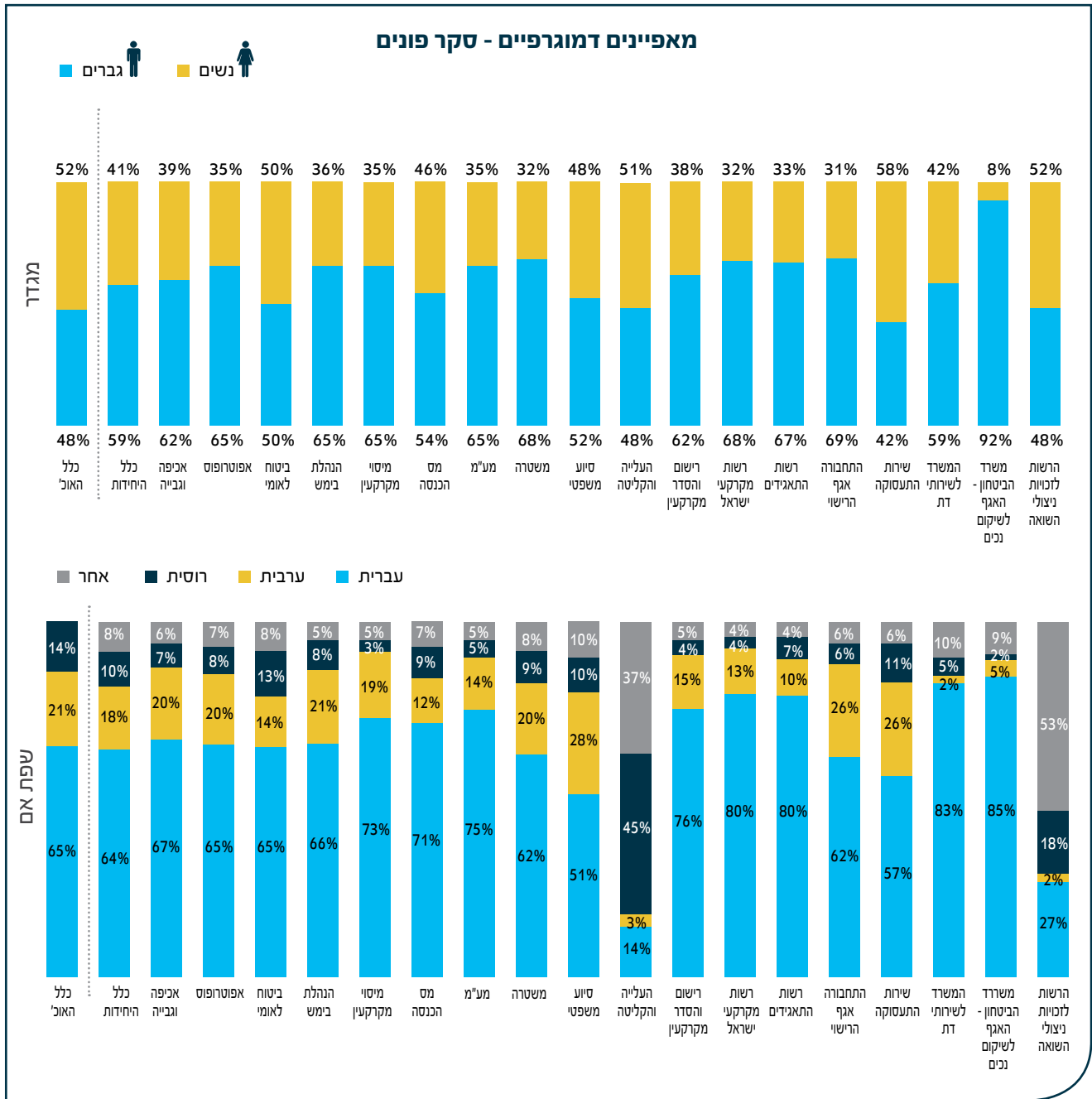


שיעור ההערות החיוביות (67%) גבוה משיעור ההערות השליליות (44%).
הערות שליליות רבות יותר התקבלו בנושא מקרקעין: רשות מקרקעי ישראל (52%) ורישום והסדר מקרקעין (50%) וגם במע"מ (50%).
שיעור ההערות החיוביות (58%) ובמע"מ.

הערות שליליות רבות יותר התקבלו בנושא מקרקעין: רשות מקרקעי ישראל (52%) ורישום והסדר מקרקעין (50%) וגם במע"מ (50%).

המשרד לשירותי דת ושירות התעסוקה קיבלו יותר הערות חיוביות (77% ו-76%, בהתאמה). פחות הערות חיוביות נצפו ברשות התאגידים (55%), באפטרופוס הכללי וסיוע משפטי

4.7 מאפיינים דמוגרפיים - סקר שביעות רצון פונים



4.6.1 הערות חיוביות

הפונים שציינו הערות חיוביות התייחסו בעיקר לגורמים רגשיים, כמו היחס שקיבלו (25%), ורק לאחר מכן לטיב השירות - שירות טוב (15%) ומקצועיות ההסברים (14%).

4.6.2 הערות שליליות

ההערות השליליות עוסקות בעיקר בהמתנה (21%), בטרטור, בבירוקרטיה ובחוסר יעילות (15%).

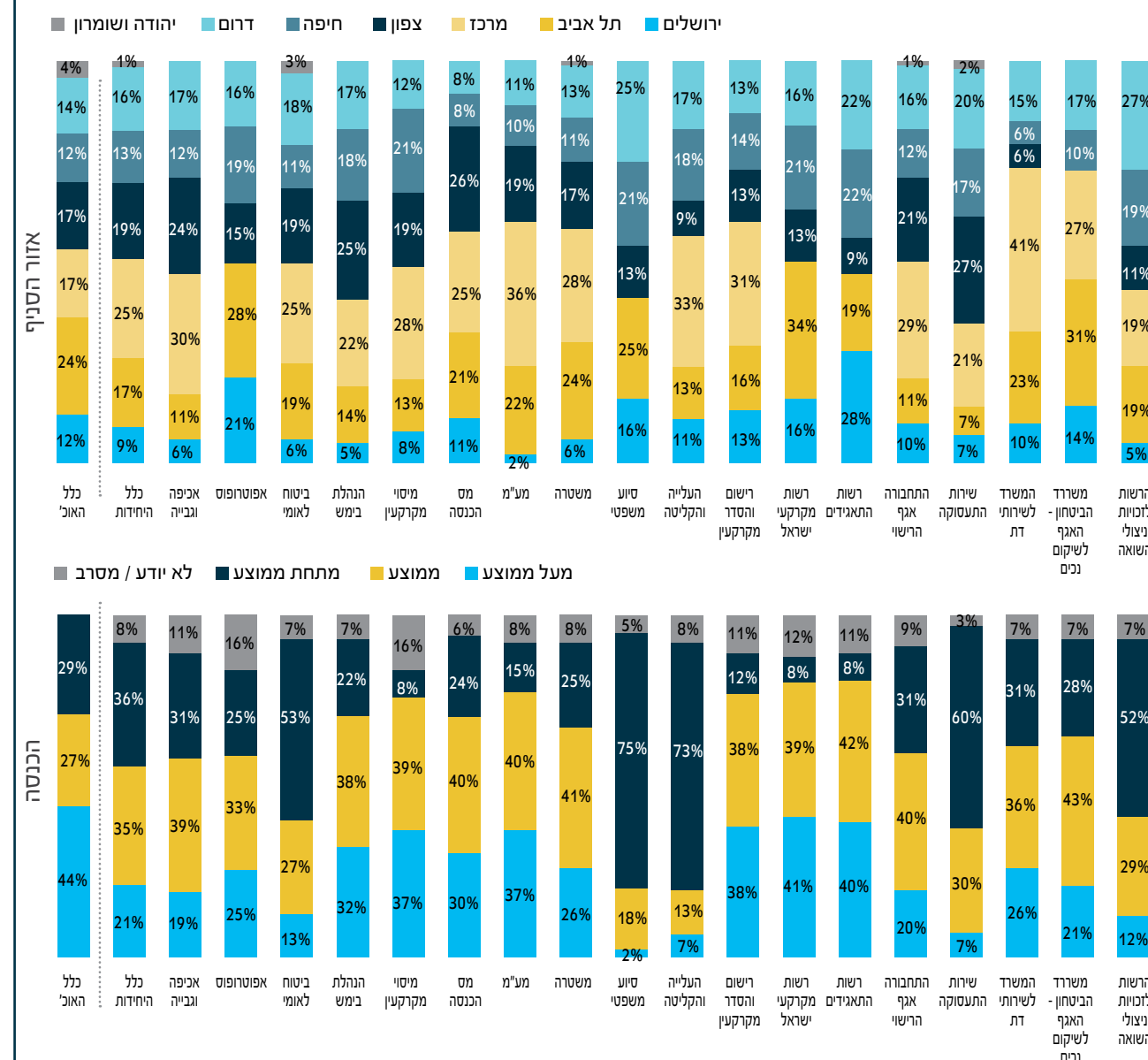
טבלה 2: ממוצע אזכורי הערות שליליות עיקריות לפי יחידות

תשלומים/ חובות (לדוגמא- גביית עלויות, מחיר יקר, חובות שצריך לשלם)	תנאים פיזיים	חסר מענה (לדוגמא- לא קבלו מענה/ לצרכים/ פתרון)	שירות/ יחס	בהירות ויעילות התהליך	זמנים	N של סך ההערות	
2.2%	2.9%	3.0%	7.6%	15.1%	20.9%	12,814	כלל היחידות
4.4%	2.3%	1.3%	9.2%	12.2%	18.7%	853	אכיפה וגבייה
1.5%	6.0%	4.1%	8.3%	15.0%	16.9%	220	אפטרופוס
8.2%	1.6%	3.7%	8.1%	18.7%	19.2%	2,108	ביטוח לאומי
1.1%	2.1%	1.7%	5.4%	16.2%	15.7%	555	הנהלת בימ"ש
0.9%	1.5%	2.4%	8.8%	20.4%	25.8%	294	מיסוי מקרקעין
2.4%	4.8%	2.4%	5.4%	25.5%	22.7%	865	מס הכנסה
2.8%	2.4%	1.4%	6.0%	32.9%	14.1%	579	מס ערך מוסף
0.3%	2.4%	3.2%	7.5%	7.2%	23.1%	810	משטרה
2.4%	3.0%	6.1%	11.0%	10.1%	18.6%	267	סיוע משפטי
1.2%	4.0%	1.6%	5.7%	13.7%	11.2%	518	עלייה וקליטה
1.6%	4.2%	2.5%	10.4%	24.9%	44.4%	516	רישום והסדר מקרקעין
0.8%	1.0%	3.1%	7.3%	21.2%	22.9%	414	רשות מקרקעי ישראל
1.1%	11.4%	5.5%	5.9%	15.1%	18.1%	281	רשות התאגידים
0.8%	3.1%	0.9%	5.7%	9.6%	25.8%	2,300	תחבורה- אגף הרישוי
0.3%	2.0%	5.3%	8.8%	6.7%	18.6%	1,190	שירות התעסוקה
2.7%	3.7%	1.3%	4.6%	7.6%	25.5%	629	המשרד לשיירות דת
0.4%	3.5%	3.9%	7.4%	8.5%	10.5%	216	הרשות לזכויות ניצולי השואה
1.4%	1.1%	7.9%	14.2%	20.4%	13.9%	199	משרד הביטחון- האגף לשיקום נכים

אדום - גבוה ב-5 נקודות בהשוואה לכלל היחידות.



מאפיינים דמוגרפיים - סקר פונים



המשרדים ששיעור הפנייה בהן של אוכלוסייה בעלת הכנסה נמוכה הוא גבוה (50% ויותר) הם עלייה וקליטה, סיוע משפטי, ניצולי שואה, שירות התעסוקה וביטוח לאומי. היחידות המטפלות במקרקעין הן בעלות אחוז מייצגים גבוה (כ-50%), המתאפיין בהכנסה גבוהה.

לא תמיד האחוזים מתכנסים ל-100%, בגלל עיגול. נתוני כלל האוכלוסייה מתייחסים לנתוני הלמ"ס, שנתון סטטיסטי לישראל 2013.

במרבית היחידות יש רוב גברי בקרב הפונים, הניכר בעיקר ביחידות הנוגעות לעסקים (מע"מ ורשות התאגידים), ביחידות הנוגעות למקרקעין, בשיקום נכים, באפטרופוס הכללי, במשטרה ובאגף הרישוי. בקרב הפונים לשירות התעסוקה יש רוב לנשים.

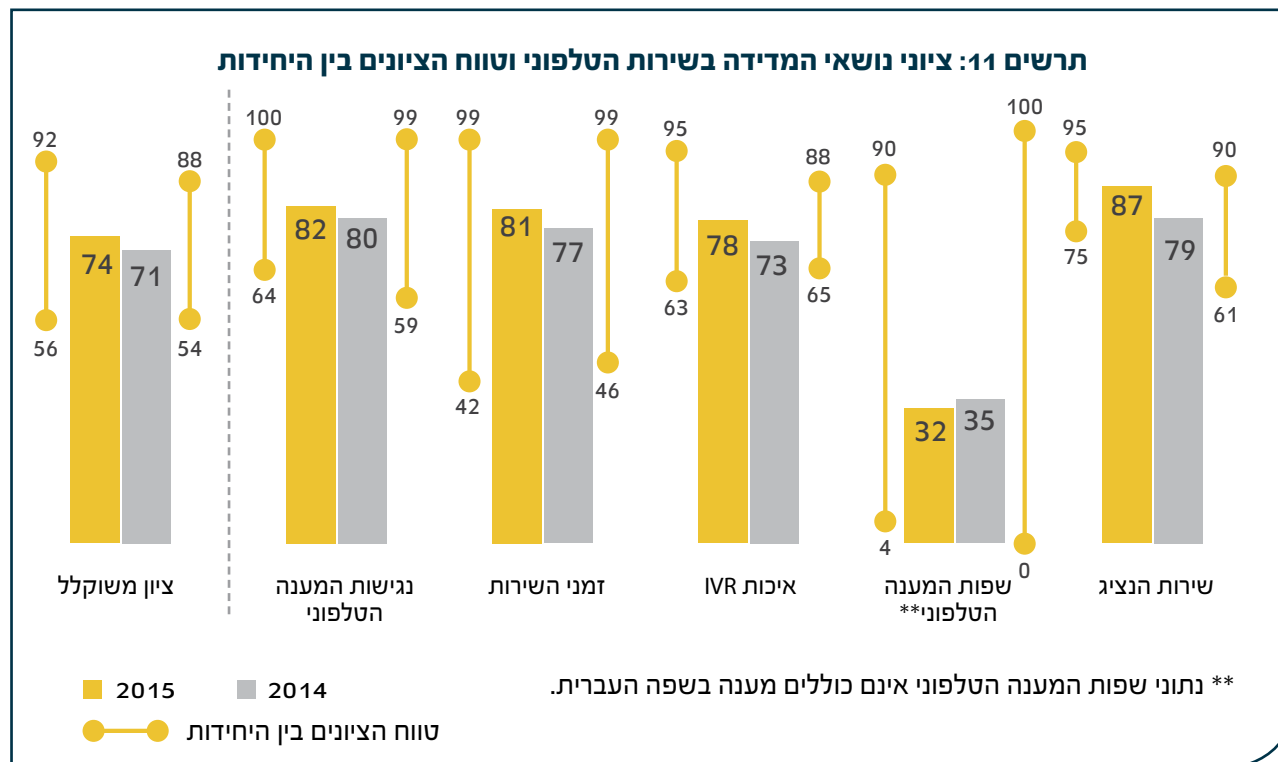
5 המדידה בערוץ השירות הטלפוני

איכות השירות הטלפוני של היחידות הממשלתיות נבחנה לאורך השנה בטכניקה של בקורות לקוח סמוי באמצעות שיחות טלפוניות לשירותים שונים לפי תסריטים מובנים שסוכמו. הבקרים התקשרו למענה הטלפוני של היחידות הנמדדות וניסו לקבל שירות. במסגרת זו נבחנו כמה נושאים כלליים (נגישות המענה, זמני השירות, מערכת ה-IVR, שפות המענה ושירות הנציג), שכל אחד מהם מורכב מסדרה של פריטי מדידה



5.1 ציוני מדידת הערוץ הטלפוני

בתרשים 11 אפשר לראות את הציונים של כלל היחידות בתחומי המדידה השונים, וכן את טווח ציוני היחידות השונות.



מורכבות, כיוון שנעשתה ללא זיהוי. כבעבר, נקודת התורפה בשירות הטלפוני היא מתן מענה בשפות נוספות. במהלך הבקורות, נבדקה האפשרות לקבלת מענה בשפות ערבית ורוסית בהתאם לרלוונטיות של המשרד (האפשרות לקבלת המענה בשפה הערבית לא נבדקה בכל המשרדים). הציון הכללי בנושא זה נמוך מאוד (32) וללא שיפור משמעותי משנה שעברה (35). השונות בין היחידות בנושא זה היא רבה, וחשוב לגבש מדיניות ברורה, כדי "ליישר קו" בין היחידות.

בהשוואה לעבר, נראה כי חל שיפור קל בהערכת השירות הטלפוני הניתן ביחידות הממשלתיות (מ-71 בשנה שעברה ל-74 השנה). למרות השיפור, הציון נותר ברמה בינונית בלבד. השיפור ניכר בכל תחומי המדידה (למעט שפות המענה הטלפוני) ובאופן בולט בהערכת שירות הנציג, שהשתפר מ-79 ל-87 ונמצא כעת ברמה טובה. שירות הנציגים מהווה את נקודת החוזק בשירות. עם זאת, חשוב לציין, כי המדידה כללה רק שיחות לקבלת מידע כללי ולא בחנה כלל את התמודדותם של הנציגים עם סוגיות מקצועיות

המדידה בערוץ השירות הטלפוני



5

5.2 ציוני פריטי המדידה לפי תת-נושאים

5.2.1 | נגישות המענה הטלפוני

נגישות המענה הטלפוני ביחידות הממשלתיות נמצאת ברמה די טובה (ציון 82) וללא שינוי ניכר מהעבר (80).

תחת נושא זה נמדדו שני פריטים:

- היכולת לקבל מענה רלוונטי באמצעות מספר הטלפון של המענה;
- היקף שעות המענה.

כמו בשנה הקודמת, גם השנה היכולת לקבל מענה רלוונטי באמצעות מספר הטלפון של היחידה נמצא ברמת מצוינות - ציון 97. עם זאת, יש לזכור שמדובר בפרמטר בסיסי ביותר - נכונות מספר הטלפון שמפורסם ברשומות.

בפרמטר השני - היקף שעות המענה, הציון נמוך (66), ובלא שינוי ניכר מהשנה שעברה (64). בניגוד לנושא הקודם, רף הדרישה שנבדק כאן במסגרת המדידה מתבקש ברמת שירות נאותה. על-מנת לקבל ציון 100 נדרשות 65 שעות פתיחה שבועיות - 12 שעות בימים א'-ה' ו-5 שעות ביום ו'. יחידות רבות רחוקות מאוד מרף זה, ולמעשה מציעות מענה טלפוני רק עד שעות אחר הצהריים המוקדמות.

5.2.2 | זמני השירות

גם זמני השירות הטלפוני נמצאים באופן כללי ברמה טובה (81) ומציגים שיפור קל משנה שעברה (מ-77 ל-81). עם זאת, בנושא הזה כדאי להסתמך פחות על הרמה הכוללת ולבחון ספציפית את היחידות השונות, וזאת מכיוון שקיימת שונות רבה מאוד בין ציוני היחידות. ציונים אלה נעים בטווח רחב, החל מציון נמוך מאוד (42) ועד לרמת הצטיינות (99).

במסגרת נושא זה נמדדו שלושה פריטים:

- זמן המתנה למענה של נציג;
- קבלת מענה מנציג עד 10 דקות מרגע ההתקשרות;
- מספר ניסיונות החיוג עד לקבלת מענה אנושי;

זמן ההמתנה לנציג מקבל ציון בינוני בלבד (78) המשקף המתנה חציונית של 1.1 דקות. כאמור, קיימת שונות גדולה

בין היחידות, החל ביחידות שבהן ממתנים שניות ספורות ועד ליחידות שבהן ממתנים זמן רב. ראוי לציין, שזמן זה גבוה מאוד מהרף שנקבע בחוק כזמן המתנה למוקדים במגזר הפרטי (עד 3 דקות המתנה). חשוב להתייחס גם לרף זה. בנושא זה חל שיפור מהשנה שעברה, עלייה מציון 71 לציון 78.

שיעור המקרים שבהם התקבל מענה עד 10 דקות טוב ועומד על 90%, עלייה בהשוואה לשנת 2014, שבה עמד שיעור המענה על 86%. גם בנושא זה שונות רבה בין היחידות, החל מ-100% מענה עד 10 דקות ועד 57% בלבד ביחידות שאין בהן מוקד טלפוני.

מספר הניסיונות לקבלת מענה אנושי מקבל ציון טוב (85) וללא שינוי משמעותי משנה שעברה (84).

5.2.3 | איכות ה-IVR

הערכת איכות ה-IVR מצביעה על רמה בינונית בלבד (78), אך עם שיפור מבעבר (73).

במסגרת בדיקת מערכת ה-IVR נבחנו 15 פריטים הקשורים בנוחות התפעול של המערכת (כגון הנחיות ברורות, איכות הקלטה טובה, אופן וכמות הבחירה בתפריט וכו'). איכות ה-IVR נבדקה בכל היחידות, למעט משטרת ישראל, משרד העלייה והקליטה והמשרד לשירותי דת, שבהם אין מערכת IVR.

הציון הבינוני של מערכת ה-IVR נובע ממיצוע בין נושאים שנמצאים ברמת מצוינות לבין נושאים שבהם הציון נמוך מאוד. הנושאים החלשים הם:

- אפשרות להשמעה חוזרת של ההנחיה בכל שלב (ציון 26);
- אפשרות חזרה לאחור לתפריט הקודם או לתפריט הראשי בכל שלב (18);
- ציון המיקום בתור או זמן ההמתנה המשוער (33);
- מנגנון ל"נטישה מבוקרת" (אפשרות להשארת פרטים במערכת לצורך חזרה ללקוח מאוחר יותר) (33);
- עד 4 אפשרויות בחירה בכל תפריט בנתב (49).

ארבעת הפריטים הראשונים צוינו גם כנקודות חולשה בשנת 2014. בנושאים ציון המיקום בתור ו נטישה מבוקרת אמנם חל שיפור מסוים, אך הרמה נותרה נמוכה מאוד. חשוב לציין, כי הציונים בפריטי הבדיקה האחרים גבוהים מאוד (יותר מ-90).

שיפור בנושאים הבעייתיים הינו חד-פעמי, ולרוב אינו כרוך בעלויות גבוהות. מנגד, מערכת IVR איכותית ומותאמת לפונים עשויה לשפר משמעותית את יעילות התהליך ולהקטין את תחושת התסכול, הטרטור והסרבול, שהם הנושאים המשפיעים יותר על שביעות רצון הפונים.

5.2.4 | שפות המענה הטלפוני

הנושא של שפות המענה הטלפוני הוא נקודת החולשה הבולטת של השירות הטלפוני הניתן ביחידות הממשלתיות. הציון הממוצע הכללי של כל היחידות בנושא זה הוא 32 (נמוך במעט מזה שנצפה בשנה שעברה).

כמו בנושא זמינות השירות, גם בנושא זה לא רצוי להסתמך על הציון הממוצע הכולל של כל היחידות, אלא לבחון ספציפית את היחידות השונות, מכיוון שגם כאן קיימת שונות רבה מאוד בין ציוני היחידות.

במסגרת בדיקת שפות השירות נבדק המענה בשפות ערבית ורוסית (במשרד העלייה והקליטה, ברשות לזכויות ניצולי השואה ובמשרד לשירותי דת רק ברוסית) באמצעות שלושה פריטים:

- קבלת מענה אנושי בשפה המבוקשת;
- האפשרות לתיאום מועד חלופי לקבלת השיחה בשפה המבוקשת;
- נתב שיחות בשפות רוסית וערבית.

שלושת הנושאים זכו לציונים נמוכים מאוד (23 ו-41, בהתאמה), ובייחוד האפשרות לתאם מועד חלופי לקבלת שיחה בשפה המבוקשת.

5.2.5 | היבטים כלליים בשירות הנציג

רמת השירות של הנציגים, מהווה את נקודת החוזק של השירות הטלפוני. הציון הכללי של שירות של הנציגים עומד כיום על 87 ומשקף שיפור משמעותי מהשנה שעברה (79). למעשה, השיפור בשירות הנציג הוביל את השיפור בציון הכללי של השירות הטלפוני. עם זאת, יש לציין, כי הנציגים נבדקים על נושאים כלליים, ולכן מקצועיותם אינה נכללת במסגרת המדידה.

בבדיקת רמת השירות של הנציג נבדקו שבעה פריטים:

- עוצמת הקול של הנציג.
- הצגה עצמית של הנציג - הצגת היחידה, שם הנציג וברכת שלום כלשהי.
- התייחסות הנציג לזמן המתנה ארוך - במקרים בהם זמן המתנה לנציג היה ארוך, מתבקש שהנציגים יתייחסו לכך ויתנצלו בפני הפונה על זמן ההמתנה. התייחסות זו ממתנת את הכעס והתסכול שחש הפונה על ה"מערכת", והופכת את ה"מערכת" ליותר "אנושית" וכזו שמבינה שההמתנה אינה מקובלת.
- תפיסת נכונות הנציג לסייע.
- הפניה לנציג אחר.
- זמן ההמתנה למענה ביניים - קיים במקרים של העברה בין נציגים או במקרה שנציג השירות מברר פרטים.
- רהיטות הנציג ושליטתו בשפה.

בכל הנושאים שנבדקו, חל שיפור השנה בהשוואה לשנה שעברה. עם זאת, למרות השיפור, נושאים שהוגדרו "חלשים" בשנה שעברה (התייחסות להמתנה, והמתנת ביניים) נותרו חלשים גם השנה (16 ו-63 בהתאמה). נושא ההתייחסות במצבים בהם ההמתנה ארוכה (מעל 3 דקות) כמעט ולא מיושם.

חשוב להדגיש שבמסגרת המדידה לא היה ניתן לבחון אפשרות להשלמת תהליך השירות בטלפון, כיוון שבחלק מהיחידות תהליך השירות דורש הזדהות ומתן פרטים של לקוח אמיתי.

ראו **קישור** לנתונים מפורטים של המדידה בערוץ הטלפוני. לצפייה בנתונים יש לבחור בערוץ המדידה הטלפוני. **שימו לב** - על מנת לצפות בנתונים, יש לפתוח את קובץ הפאזאר פוינט שיופיע בתחתית המסך, ללחוץ על כפתור "הפוך עריכה לזמינה" בחלק העליון של המסך ואז לפתוח את המצגת "תצוגה מלאה"

6 מדידת השירות של אתרי האינטרנט

6.1 ציוני מדידת אתרי האינטרנט

בתרשים 12 אפשר לראות את הציון המשוקלל של השירות ואת ציוני נושאי המדידה של אתרי האינטרנט ברמת כלל היחידות וכן את טווח ציוני היחידות.

הנושאים שבהם הערוץ מקבל ציונים טובים הם הנגישות (88) - מבחינת התאימות לדפדפנים שונים, וקלות ההגעה באמצעות מנועי חיפוש, מבנה האתר והנראות שלו (88), ולבסוף גם מבחינת זמינות המידע באתר ואמצעי תמיכה וסיוע (82).

זמינות האתר (מבחינת זמן ההטענה וכו') מקבלת ציון בינוני בלבד (65), וללא שינוי מהציון הקודם.

ציונים נמוכים עד נמוכים מאוד נצפו בנושאים: שפות השירות (26), שלמרות השיפור מהמועד הקודם (18) נמצא עדיין ברמה נמוכה מאוד; התאמה לבעלי מוגבלויות (42), שנותר ללא שינוי מהעבר ונושא הטפסים באתר (47), שאמנם חל בו שינוי חיובי מהעבר (42), אך לא במידה מספקת.

אתרי האינטרנט של היחידות נבחנו לאורך השנה בטכניקה של בקורות מומחה.

המדידה כללה בחינה של שבעה היבטים כלליים, המרכיבים את חוויית הגלישה באתרי היחידות, ובחינת שירותים מסוימים בכל יחידה. כל היבט מורכב מתת-נושאים, המורכבים מפרטי מדידה.

הבקורות החלו ברבעון הראשון ושילבו בדיקה רבעונית של כל פריטי המדידה, למעט הפריטים הכלולים בנושא זמינות האתרים, שנבחנו בתדירות של 20 פעמים בכל רבעון.

ערוץ השירות האינטרנטי מקבל ציון משוקלל בינוני בלבד (71). בהשוואה לציון הערוץ בשנה הקודמת מסתמן שיפור קל בלבד (67). כמו בשנה שעברה, גם השנה הציון של הערוץ האינטרנטי נמוך מציונם של ערוצי השירות האחרים (84 בפרונטלי, ו-74 בטלפוני). שירות טוב ומקיף בערוץ זה עשוי לחסוך מתן שירות יקר יותר - בערוץ הטלפוני והפרונטלי.

מדידת השירות של אתרי האינטרנט

6

6.2 ציוני פריטי המדידה לפי תת-נושאים

6.2.3 | אמצעי תמיכה וסיוע וזמינות המידע באתר האינטרנט

גם נושא זמינות המידע ותמיכה באתר זוכים לציון טוב (80) ובשיפור משמעותי מהשנה שעברה (75).

בנושא זה נבדקו שני תת-נושאים, הכוללים 31 פריטי מדידה:

- זמינות המידע באתר האינטרנט (91)
- פריטי מידע על סניפי היחידה: כתובות ושעות פעילות.
- מידע ברור ומובן על השירות, התהליך ועל ערוצי השירות הרלוונטיים
- מספרי טלפון של המרכזיה או המוקד של היחידה.
- אמצעי תמיכה וסיוע (66)
- קישור לפניות הציבור.
- קישור לשאלות נפוצות ותשובות להן.
- אפשרות לצ'ט עם נציג שירות.
- מספר טלפון של שירות תמיכה טלפונית לאתר.
- אפשרות מתן משוב לאתר.

נושא זמינות המידע באתר מטופל טוב במרבית האתרים. מנגד, נושא התמיכה לוקה בחסר ובתוכו בפרט התמיכה ה"אנושית" בטלפון (ציון 62) או בצ'ט (ציונים 15 ו-12). תמיכה כזו חשובה מאוד להנגשת האתר לציבור רחב יותר ול"חינוך" עתידי של הציבור למצוא את מבוקשו באתר.

6.2.4 | זמינות אתר האינטרנט של היחידה

מידת הזמינות של אתרי היחידות הממשלתיות נמצאת ברמה בינונית בלבד (65), וללא שיפור מבעבר (65).

הרף שנקבע לזמינות גבוהה הוא זמן טעינה עד שתי שניות. בפועל זמני הטעינה הממוצעים נעים בין 2.6 שניות (זמן הטענת המידע על-ידי מנוע החיפוש) ועד 5.7 שניות (זמן הטענת דף הבית) במסגרת כלל היחידות.

בנושא זה נבדקו ארבעה פריטים:

- זמן הטענת דף הבית - שער הכניסה לקבלת השירות;
- זמן הטענת המידע בדפי מידע;
- זמן הטענת המידע במנוע החיפוש באתר;
- הטענת השירותים המקוונים.

6.2.1 | מבנה ונראות אתר האינטרנט

נושא מבנה האתרים והנראות שלהם זוכה לציון טוב (88) ואף מציג שיפור קל מהשנה שעברה (85). עם שונות בינונית בין היחידות.

נושא זה נבדק באמצעות שני תת-נושאים, הכוללים 17 פריטי מדידה:

- מבנה האתר (87);
- נראות האתר (90).

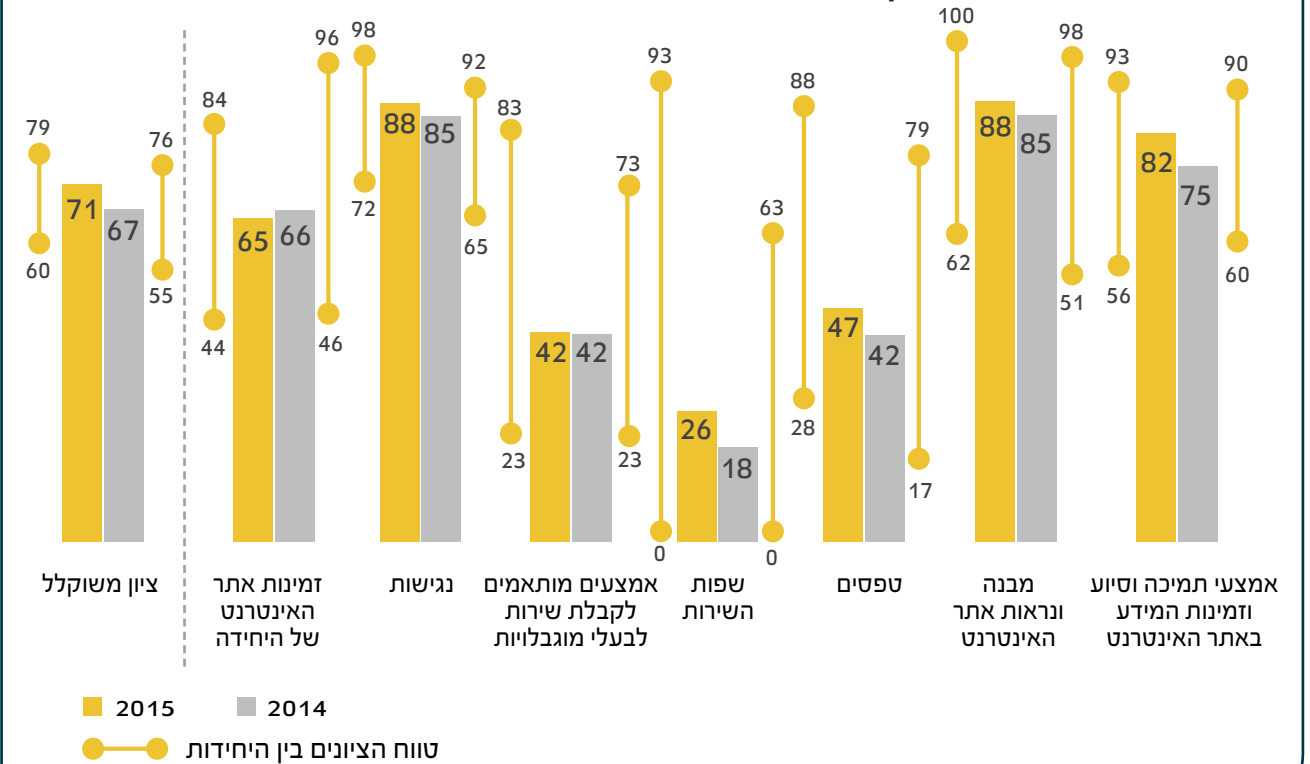
6.2.2 | נגישות לאתר

הנגישות לאתרים של היחידות הממשלתיות נמצאת ברמה טובה (ציון 88) ובשיפור קל בהשוואה לשנה שעברה (85). בנושא זה נבדקו שלושה תת-נושאים, הכוללים 16 פריטי מדידה:

- נגישות כללית של האתר (86);
- אופן הצגת הדפים בדפדפנים השונים (אקספלורר, פיירפוקס, כרום וספארי);
- התאימות למחשב לוח (טאבלט) ולנייד - חלקית בלבד;
- מנוע חיפוש;
- הצגת המידע באתר בשפה ברורה ומובנת;
- הגעה בקלות למידע הדרוש באמצעות שאילתות בגוגל (93);
- נוחות ההגעה למידע על שירותים ספציפיים (88);
- התרשמות סובייקטיבית מנוחות ההגעה לשירותים המבוקשים;
- מדידה של כמות ההקלקות הנדרשת.

ברוב פריטי המדידה הציונים די טובים. הפריטים הנדרשים לשיפור מסוים הם ביצוע חיפוש חכם במנוע החיפוש (69) ואופן הצגת תוצאות החיפוש (78).

תרשים 12: ציוני נושאי המדידה באתר האינטרנט וטווח הציונים בין היחידות לשנת 2015 בהשוואה לשנת 2014





6.2.5 | טפסים

נושא הימצאות טפסים מקוונים ואחידים באתרי היחידות הממשלתיות אמנם משתפר מעט משנה שעברה (מציון 42 לציון 47), אך עדיין נמצא ברמה נמוכה מאוד. מכיוון שקיימת שונות רבה בין היחידות בנושא זה, החל מציון נמוך מאוד (28) ועד ציון טוב מאוד (88), חשוב להתייחס פחות לציון הממשלתי הממוצע, אלא לבחון באופן ספציפי כל יחידה לגופה.

בנושא זה נבדקו שני פריטים:

- טפסים מקוונים (25);
- תקן אחיד לטפסים באתר (69).

מבין שני הנושאים שנבדקו, הימצאותם של טפסים מקוונים באתר היא קריטי להחלפת השירות הפרונטלי בשירות מקוון דרך האתר, ודווקא הוא מקבל ציון נמוך מאוד, 25. חשוב לשים נושא זה גבוה בסדר העדיפויות, על-מנת להקל על תהליך קבלת השירות מצד הלקוח, ולהוזיל את עלותו מצד הרשות הממשלתית.

6.2.6 | אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט לבעלי מוגבלויות

נושא ההתאמה לבעלי מוגבלויות מקבל ציון נמוך (42), וללא שיפור מהעבר (42).

כמו בנושא הטפסים, גם בנושא זה קיימת שונות רבה בין היחידות. ציוני היחידות נעים בין רמה טובה (83), לרמה נמוכה מאוד (26). בשל שונות זו, מומלץ גם כאן להסתמך פחות על הציון הממוצע הכללי, ולבחון כל יחידה לגופה.

במסגרת נושא זה נבדקו:

- התאמה לתקן נגישות אתרים WCAG2.0 רמה AA - הבדיקה כללה התייחסות יסודית לכל מרכיבי התקן, בהם: חלופת טקסט, תוכני מדיה של אודיו ווידאו, נושאים של צבעים וניגודיות (קונטרסט), מהירות חילוף התוכן ועוד (40).
- אפשרות הגלישה באמצעות מקלדת בלבד - פריט זה נכלל חלקית בבדיקת העמידה בתקן, ולכן נבדק בפני עצמו (61).

מידת ההתאמה לתקן נגישות האתרים אינה טובה. תקן זה אמור להיות מחייב - על-פי חוק הנגישות לבעלי מוגבלויות בשנים הבאות, וכדאי להיערך לכך מבעוד מועד.

6.2.7 | שפות השירות

נושא הזמינות של שפות נוספות לשירות (מלבד עברית) הוא נקודת התורפה של השירות האינטרנטי. למרות שחל בו שיפור לעומת השנה שעברה (מ-18 ל-26), עדיין הציון הכללי בנושא נמוך מאוד ומשקף מצב שבו יחידות רבות למעשה אינן מספקות את השירות.

טווח ציוני היחידות בנושא זה מתפרס כמעט על כל הסקאלה, החל מרמת מצוינות (ציון 93) ועד לרמה אפסית (ציון 0). לפיכך, רצוי להסתכל באופן ספציפי על ציון היחידה ופחות להסתמך על הממוצע הכללי.

בנושא זה נבדקו שלושה תת-נושאים בשפות אנגלית, ערבית ורוסית (לפי הרלוונטיות לכל משרד):

- המצאות של דפי מידע בשפות.
- המצאות טפסים בשפות.
- הסבר על ביצוע פעולות שירותיות בשפות.

השפה היחידה שזוכה למענה מסוים היא ערבית (ציון 45 בדפי מידע ובטפסים), אולם גם בערבית לא קיים הסבר בנוגע לביצוע פעולות (ציון 19).

ראו **קישור** לנתונים מפורטים של המדידה באתרי האינטרנט. לצפייה בנתונים יש לבחור במדידה באתר האינטרנט.

שימו לב - על מנת לצפות בנתונים, יש לפתוח את קובץ הפאואר פוינט שיופיע בתחתית המסך, ללחוץ על כפתור "הפוך עריכה לזמינה" בחלק העליון של המסך ואז לפתוח את המצגת במצב "תצוגה מלאה"

7.1 שאלון שביעות רצון פונים

שאלון למדידת איכות השירות הממשלתי בסניפים

תעודת זהות התצפית	
שם המודד	תאריך הבקרה:
כתובת הסניף	שעת התחלת הבקרה: __:__:__

השאלון יבוצע באמצעות ראיון פנים אל פנים.

שלום, שמי _____ ואני עורך סקר מטעם יחידת שיפור השירות הממשלתי לציבור. נשמח מאוד לשמוע את דעתך על השירות שקיבלת. אודה לך על שיתוף הפעולה. (אופציונלי - המטרה היא לשפר את השירות, יש לך אפשרות להשפיע)

לסוקר: נא בחר את שם היחידה הנמדדת:

1	המוסד לביטוח לאומי	8	משרד המשפטים - רשות התאגידים	15	שירות התעסוקה
2	המשרד לקליטת העלייה	9	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	16	הרשות לזכויות ניצולי השואה
3	הנהלת בתי המשפט	10	רשות האכיפה והגבייה	17	המשרד לשירותי דת
4	משטרת ישראל	11	רשות המסים - מס הכנסה	18	משרד הביטחון - האגף לשירותי נכים
5	משרד המשפטים - האגף לסיוע משפטי	12	רשות המסים - מע"מ		
6	משרד המשפטים - האפוטרופוס הכללי וכנ"ר	13	רשות המסים - מקרקעין		
7	משרד המשפטים - רישום והסדר מקרקעין (טאבו)	14	רשות מקרקעי ישראל		

נתחיל בשירות שקיבלת בסניף.

מה היה הנושא שבגללו הגעת היום? (תופיע רשימה סגורה של שירותים רלוונטיים בסניף)

בין 1 ל-5 איך היית מדרג את שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת בסניף? כאשר 5 פירושו מצוין, ו-1 פירושו גרוע.

בין 1 ל-5 עד כמה אתה שבע רצון ממשך זמן ההמתנה בתור?

בין 1 ל-5 באיזו מידה העובדים טיפלו במקצועיות בנושא הפניה שלך? (אופציונלי - כש-5 פירושו מצוין ו-1 פירושו גרוע)



בין 1 ל-5 באיזו מידה אתה מרגיש שיש לך עם מי לדבר? (אופציונלי - כש-5 פירושו מצוין ו-1 פירושו גרוע)

האם הטיפול בנושא שבגללו פנית הסתיים? כן לא

(מי שענה "כן" בתשובה הקודמת) בין 1-5 עד כמה קיבלת פתרון טוב לנושא שבגללו פנית? (5 פתרון טוב מאוד, 1 פתרון גרוע)

בין 1 ל-5 באיזו מידה תהליך הטיפול בפנייה שלך היה ברור לך בכל שלב? (5 ברור מאוד, 1 כלל לא ברור)

בין 1 ל-5 באיזו מידה התהליך יעיל וללא סחבת וטרטורים? (5 יעיל מאד, 1 כלל לא יעיל)

האם זו פנייתך הראשונה לסניף בנוגע לנושא זה? אם לא - כמה פעמים הגעת לסניף בנוגע לנושא זה כולל הפעם הנוכחית? (שאלה נומרית)

א. זו הפנייה הראשונה ב. 2 ומעלה = כמה פעמים הגעת עד כה _____ (ערך נומרי בין 2 ל-100)

האם הפנו אותך לגורמים נוספים בסניף או מחוצה לו? כן לא

(מי שענה תשובה א בשאלה הקודמת יענה על שאלה זו) לאילו גורמים הפנו אותך? (לסוקר: לא להקריא) - רב תשובתי

הפנו אותי לגורמים נוספים בסניף הפנו אותי לגורמים נוספים בסניף אחר של המשרד

הפנו אותי לגורמים נוספים במשרד אחר לא יודע/לא זוכר

האם ניסית לקבל שירות באתר האינטרנט או במענה הטלפוני של _____ (להשלים את שם היחידה הנמדדת) בנוגע לנושא פנייתך היום?

א. כן, באתר האינטרנט ג. כן, במענה הטלפוני

ב. כן, גם באתר וגם במענה הטלפוני ד. לא

(מי שענה תשובה א או ג בשאלה יענה על שאלה זו) בין 1-5, באיזו מידה קיבלת באתר מידע מלא ומדויק?

(מי שענה תשובה ב או ג בשאלה יענה על שאלה זו) בין 1-5, באיזו מידה קיבלת מידע מלא ומדויק במענה הטלפוני?

ללא קשר לביקורך היום, נסה לדרג באופן כללי בין 1-5 את שביעות רצונך _____ (להשלים את שם היחידה הנמדדת)? כאשר 5 פירושו מצוין, ו-1 פירושו גרוע.

לסיום, כמה שאלות:

16. האם פנייתך לקבלת שירות כאן היא:

כאזרח (כולל קרוב משפחה) גורם המייצג אזרח או עסק (למשל עורך דין או רואה חשבון)

עבור חברה או עסק מסרב להשיב (לא להקריא)

מה שפת האם שלך? (לא להקריא)

אמהרית אנגלית עברית ערבית

צרפתית רוסית אחר (ללא פירוט) מסרב להשיב (לא להקריא)

ההכנסה המשפחתית הממוצעת בישראל היא כ-10,000 ₪ נטו לחודש. האם הכנסתכם המשפחתית הכוללת נטו לחודש היא: (להקריא) (לסוקר: ההכנסה הכספית נטו למשק בית של אדם אחד היא 5,500 ₪ בחודש)

מעל הממוצע ממוצע מתחת לממוצע לא יודע (לא להקריא) מסרב להשיב (לא להקריא)

האם יש משהו שתרצה להוסיף לגבי חווית הביקור שלך כאן היום או לגבי השירות של המשרד באופן כללי? נשמח לשמוע כל הערה

(לסימון הסוקר) האם היה אירוע חריג שכדאי לדווח עליו מיידית? כן לא

(לסימון הסוקר) המרואיין הוא: גבר אישה

ולסיום לצורך בקרת אמינות, מה שמך בבקשה? (בכל מקרה הפרטים שלך לא יועברו למשרדי הממשלה)

שם פרטי ומשפחה

ומה מספר הטלפון שלך?

תודה רבה על שיתוף הפעולה!

7.2 שאלון מדידת זמני שהייה בסניף

שאלון מדידת זמנים בסניף/תחנה

תעודת זהות התצפית	
שם המודד	
תאריך הבקרה:	
כתובת הבקרה:	

כמה מדידות זמנים ברצונך לדווח כעת (נא הכנס מספר בין 1 ל-15):

מספר מדידת זמנים	שעת כניסה	שעת יציאה
מדידת זמנים 1	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 2	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 3	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 4	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 5	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 6	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 7	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 8	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 9	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 10	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 11	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 12	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 13	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 14	__:__:__	__:__:__
מדידת זמנים 15	__:__:__	__:__:__

7.3 שאלון תצפית הערכת מודד רציפה

שאלון הערכת מודד רציפה בסניף/תחנה - תצפית

תעודת זהות התצפית				
שם המודד:				
כתובת הסניף:	תאריך הבקרה:			
שעת התחלת הבקרה: __:__:__				
ימים ושעות הפעילות בסניפים				
1 2 3 4 5	האם הסניף נפתח או נסגר בזמן? השתמש בסולם בין 1 ל-5 לפי הפירוט הבא: 5 - הסניף נפתח בדיוק בזמן/הסניף נסגר בדיוק בזמן 4 - הסניף נפתח באיחור של 2 דקות/הסניף נסגר 2 דקות לפני הזמן 3 - הסניף נפתח באיחור של 4 דקות/הסניף נסגר 4 דקות לפני הזמן 2 - הסניף נפתח באיחור של 6 דקות/הסניף נסגר 6 דקות לפני הזמן 1 - הסניף נפתח באיחור של 8 דקות/הסניף נסגר 8 דקות לפני הזמן			
נוחות ההמתנה בסניף				
מספר האנשים שעומדים				
מספר הכיסאות הריקים				
נראות הסניף				
אנא דרג בסולם של 1-5 כאשר 5 = מצוין, ו-1 = גרוע				
ניקיון הכניסה לסניף	1 2 3 4 5			
ניקיון אזור ההמתנה	1 2 3 4 5			
ניקיון המסדרונות (אם יש מסדרונות)	1 2 3 4 5	99 - לא רלוונטי		
מרצפות שלמות	1 2 3 4 5			
כל הציוד והריהוט באולם ההמתנה תקין ושלים	1 2 3 4 5			
פחים מרוקנים	1 2 3 4 5			
האם נתקלת בפגמים אסתטיים בולטים?	לא	כן, פרט		
ניקיון השירותים	1 2 3 4 5			
תקינות השירותים	1 2 3 4 5			
סיכום				
אנא כתוב את התרשמותך הכללית ופרט חריגים, או כל נושא שלא בא לידי ביטוי וראוי לציון.				

7.4 שאלון תצפית הערכת מודד רבעונית

תעודת זהות התצפית	
שם המודד:	כתובת הסניף:
תאריך:	שעת כניסה:
שם היחידה הנמדדת:	סוג השירות ותת השירות הנמדד:
תסריט:	

א. אמצעים לקבלת שירות פרונטלי (בחוץ)

1	חניית נכים - האם יש חניית נכים בצמוד לבניין או בחניון של הבניין?	1. יש	2. אין
2	מס' חניות נכים (כשיש חניית נכים) - כמה חניות נכים יש? (בצמוד לבניין וגם בחניון של הבניין):		

ב. נגישות תחבורתית

3	חניית רחוב - האם יש חנייה ברחוב זמינה ופנויה במרחק סביר?	1. יש	2. אין
4	ציין מה מרחק ההליכה בדקות		

ג. הכוונה מחוץ לסניף ובתוכו

5	האם בבניין יש גם משרדים אחרים?	1. כן, יש משרדים אחרים					2. לא, רק המשרד המסוים																			
6	שילוט מחוץ לסניף (רק המשרד המסוים בבניין) - האם יש מחוץ לבניין שלט חיצוני הנושא את שם המשרד?	1. יש					2. אין																			
7	שילוט מחוץ לסניף (יש משרדים אחרים בבניין) - האם יש שלט ברור של המשרד בלובי הבניין?	1. יש					2. אין																			
8	שילוט הכוונה לסניף (יש משרדים אחרים בבניין) - האם יש בבניין שילוט הכוונה ברור לסניף, בולט ונוח? (5 - מאוד ברור ונוח, 2 - לא ברור ונוח, 1 - אין שילוט)	1					2					3					4					5				
9	שילוט בכניסה לסניף (יש משרדים אחרים בבניין) - האם יש בכניסה לסניף עצמו שילוט של המשרד?	1. יש (גם בכל קומה אם יש כמה קומות)					2. יש רק בחלק מהקומות					3. אין														
10	גורם מכון - האם יש בסניף גורם שמכוון אזרחים לאן לפנות? (סדרן/יומנאי/עמדת מודיעין. מאבטח לא נחשב גורם מכון)	1. יש					2. אין																			
11	גורם מכון - פרט: איזה גורם מכון היה בסניף?																									

12	גורם מכון - האם יש שילוט המפנה לגורם המכון?	1. יש (בכל הקומות)	2. חלקי (לא בכל הקומות), פרט	3. אין	4. לא רלוונטי כאשר הגורם המכון נמצא בכניסה לסניף	
13	עד כמה היה פשוט וברור להגיע לגורם השירות הרלוונטי לשירות שחיפשת? (5 ברור מאוד וקל, 2 לא ברור וקל, 1 לא מצאתי את גורם השירות הרלוונטי)	1	2	3	4	5
14	הערות וחריגים - נא התייחס לפרמטרים שציינת שאינם בנמצא					

ד. אמצעים לקבלת שירות פרונטלי (בפנים)

15	מעלית - האם יש מעלית לסניף?	1. יש	2. אין	3. לא רלוונטי
16	מעלית - האם המעלית עומדת בדרישות של גודל? גודל מעלית צריך להיות לכל הפחות 120 ס"מ רוחב ו-100 ס"מ עומק	1. כן, עומדת בדרישות	2. לא עומדת בדרישות, פרט מה גודלה (רוחב ועומק)	
17	מעלית - האם גובה הלחצנים מותאם לאדם בכיסא גלגלים (גובה לחצנים עליונים צריך להיות עד 140 ס"מ)	1. כן	2. לא, פרט מהו גובה הלחצנים בס"מ	
18	מעלית - האם יש תבליט למקשי המעלית (המסייע לעיוורים)?	1. יש	2. אין	
19	מעלית - האם יש מערכת כריזה במעלית?	1. יש מערכת והיא פועלת	2. אין/לא פועלת	
20	כבש (רמפה) - האם יש כבש למעבר בין מפלסים בסניף או בכניסה לסניף?	1. יש באופן מלא	2. יש באופן חלקי, פרט	3. לא רלוונטי כאשר אין מפלסים/ מדרגות
21	מעברים - האם כל המעברים בסניף רחבים ונוחים?	1. כן, כולם רחבים ונוחים	2. באופן חלקי, פרט	3. כל המעברים צרים ולא נוחים
22	דלפק מונמך - האם יש דלפק מונמך המתאים לקבלת שירות בישיבה?	1. יש (בכל הקומות)	2. חלקי (לא בכל הקומות), פרט	3. אין
23	מערכת לניהול תורים - האם יש מערכת לניהול תורים?	1. יש והיא פועלת (בכל הקומות)	2. יש חלקית (לא בכל הקומות), פרט	3. אין/לא פועלת
24	מערכת לניהול תורים - האם בזמן שהותך נשמעה מערכת כריזה?	1. נשמעה באופן מלא (בכל הקומות)	2. חלקית (לא נשמעה בכל הקומות), פרט	3. לא נשמעה
25	שילוט תורים אלקטרוני - האם יש שילוט אלקטרוני של מספרך בתור לעמדות ההמתנה?	1. יש באופן מלא (בכל הקומות)	2. חלקי (לא בכל הקומות), פרט	3. אין
26	מערכת עזר לשמיעה - האם יש בסניף שילוט בולט של מערכת העזר? ניתן לזיהוי על-ידי מדבקה עם הסמל המצורף	1. יש באופן בולט (בכל הקומות)	2. יש בחלק מהקומות/יש, אך לא בולט, פרט	3. לא נראה, פרט
27	מערכת עזר לשמיעה - האם לדברי העובד יש בסניף מערכת עזר לשמיעה? (לבדוק עם אחד העובדים, גם אם יש שילוט)	1. יש (בכל הקומות)	2. חלקית (לא בכל הקומות), פרט	3. אין
28	שירותי נכים - האם קיימים שירותי נכים בסניף?	1. כן	2. לא	

29	הערות וחריגים - נא התייחס לפרמטרים שציינת שאינם בנמצא			

7.5 שאלון מבוסס מקורות מידע חיצוניים

נגישות תחבורתית - מסובב על מפ"י				
1	חניון - האם יש חניון?(עד רדיוס של 300 מ')?	יש	אין	
2	חניון - מה המרחק בין הכניסה לבניין לחניון הקרוב (עד רדיוס של 300 מ')?			
3	תחבורה ציבורית - האם יש תחבורה ציבורית לסניף בטווח של 300 מ'?	1. אוטובוס	2. רכבת	3. רכבת קלה
4	אוטובוס - כמה קווים מגיעים? יש לפרט את מספרי הקווים שמגיעים.			4. אין תחבורה ציבורית בטווח של 300 מ'
5	רכבת - אם יש רכבת לסניף, מהו המרחק מהתחנה לסניף?			
6	רכבת קלה - אם יש רכבת קלה לסניף, מהו המרחק מהתחנה לסניף?			
אפשרות לקבל את כל השירותים בכל הסניפים - יתקבל מהיחידה לשיפור השירות לאזרח				
7	האם אפשר לקבל את כל השירותים בכל הסניפים? בלי קשר למקום מגורים	כן	חלקי	לא
8	הערות וחריגים			

ה. רמת התנאים בסניף			
30	מיקר (קולר) לשתייה - האם יש מיקר לשתייה?	1. יש (בכל הקומות)	2. חלקי (לא בכל הקומות)
31	אינטרנט אלחוטי - האם יש אינטרנט אלחוטי של המשרד, פתוח לגישה חופשית?	1. יש וניתן לגישה חופשית	2. אין/נדרשת ססמה
32	מכונת צילום - האם יש מכונת צילום בסניף הזמינה לקהל?	1. יש (בכל הקומות)	2. יש חלקית (לא בכל הקומות)
33	מכונת צילום - מהי עלות הצילום לדף יחיד (באגורות)?		3. אין/לא פעילה/לא זמינה
34	הערות וחריגים - נא התייחס לפרמטרים שציינת שאינם בנמצא		
ו. נגישות המידע בשירות הסניפי			
35	בסניף - האם יש עמדה ממוחשבת לשירות עצמי (קיוסק)?	1. יש והיא מאפשרת גם ביצוע פעולות וגם קבלת מידע כללי	2. יש והיא מאפשרת קבלת מידע בלבד
36	בסניף (במקרים שבהם יש עמדה ממוחשבת) - האם לפחות עמדה אחת תקינה ופעילה?	1. כן	2. לא
37	בסניף - האם יש עמדות לטפסים?	1. כן - מסודרות ומלאות	2. כן - אך לא מסודרות או לא מלאות
38	הערות וחריגים - נא התייחס לפרמטרים שציינת שאינם בנמצא		3. לא

7.6 שאלון טלפוני רציף

תעודת זהות התצפית					
1	תאריך:				
2	שם המודד:				
3	יחידת השירות (המשרד הנדגם):				
4	השירות הנדגם (יצורף נספח פירוט התסריטים):				
5	השפה שבה התנהלה השיחה הנוכחית:				
	1. עברית	2. ערבית	3. רוסית		
6	מספר הטלפון שחויג (יופיע באופן אוטומטי)				
7	האם מספר הטלפון שחויג הוביל אותך למוקד הרלוונטי לשיחה זו?				
	1. כן	2. לא, הפנו אותי למספר טלפון אחר<רשום את הטלפון			
8	טווח השעות שבהן התנהלה השיחה:				
	1. 11:00-08:00	2. 14:00-11:00	3. 18:00-14:00		
זמן המתנה לשירות הטלפוני ומספר מגעים טלפונים לקבלת השירות					
9	שעת התחלת השיחה:				
	נא ציין שעה מדויקת, לדוגמה 11:03:02 __:__:__				
10	זמן המתנה עד לקבלת מענה אנושי				
	1. עד 10 דקות				
11	שעת תחילת המתנה לנציג				
	נא ציין שעה מדויקת, לדוגמה 11:03:02 __:__:__				
12	שעת קבלת המענה מהנציג				
	נא ציין שעה מדויקת, לדוגמה 11:03:02 __:__:__				
13	סה"כ זמן המתנה למענה הנציג (מחושב אוטומטית)				
	שעה מדויקת: __:__:__				
2. יותר מ-10 דקות << לסוקר: סיים שיחה ועבור לשאלה 32					
3. לא רלוונטי, לא התקבל מענה					
14	מספר ניסיונות התקשרות עד לקבלת מענה אנושי (לדוגמה: שיחה שהתנתקה, קבלת צליל תפוס)				
	1. מענה אנושי בחיוג הראשון				
	2. מענה אנושי בחיוג השני << לסוקר: פרט מדוע לא ניתן מענה בחיוג הראשון				
	3. מענה אנושי בחיוג השלישי << לסוקר: פרט מדוע לא ניתן מענה בחיוג הראשון והשני				
	4. לא התקבל מענה אנושי לאחר 3 חיוגים << לסוקר: פרט מדוע לא ניתן מענה בשלושת ניסיונות החיוג ולאחר מכן סיים שיחה ושאלון				
מערכת ה-IVR - מערכת ניתוב שיחות					
15	דרג עד כמה הניווט במערכת ה-IVR היה פשוט ונוח לשימוש בעבור השירות שלשמו התקשרת (5 - פשוט מאוד ונוח ו-1 כלל לא פשוט ונוח)				
	1	2	3	4	5
	לר. (לא רלוונטי - אין מערכת IVR) <<עבור לשאלה 18				
16	מידת הפירוט של המידע במערכת ה-IVR (5 - פירושו שיש מידע מפורט ובהיר על תהליכי השירות, הטפסים הנדרשים ומילויים, טלפונים, כתובות וכו' ו-1 פירושו שכל הנ"ל לא בנמצא)				
	1	2	3	4	5
	לא רלוונטי - אין פירוט במערכת ה-IVR				

17	אם בזמן ההמתנה נמסר מידע כלשהו, הערך את תרומת המידע בעבורך (לא בהכרח קשור לנושא השירות. 5 - תורם מאוד, 1 - לא תורם כלל).	1	2	3	4	5	ל.ר. (לא נמסר מידע בהמתנה)
חווייה כוללת מהשירות האנושי							
18	האם הופנית על-ידי הנציג שענה לך לנציג אחר?	כן	לא <<עבור לשאלה 26				
19	זמן תחילת המתנה לנציג	ציין זמן המתנה מדויק: __:__:__					
20	זמן קבלת המענה מהנציג	ציין זמן המתנה מדויק: __:__:__					
21	סה"כ זמן המתנה למענה ביניים (מחושב אוטומטית)	ציין זמן המתנה מדויק: __:__:__					
22	האם הצלחת לקבל מענה בשפה שביקשת? (שאלה 5, תשובות 2-3)	כן	לא				
23	האם יש אפשרות לתיאום מועד חלופי לקבלת השיחה בשפה הנדרשת?(שאלה 24, תשובה לא)	כן	לא				
שאלות 24-29 מתייחסות לנציג העיקרי שטיפל בפנייתך:							
24	האם הנציג ענה לשיחה בברכת שלום והציג את עצמו (למשל: "ביטוח לאומי בוקר טוב מדברת רחל...")?	1. מלא (ברכה לשלום וגם הצגה עצמית) 2. חלקי 3. כלל לא					
25	אם זמן ההמתנה למענה היה ארוך (יותר מ-3 דקות), האם הנציג התייחס לכך בפתיח? (תודה על ההמתנה/סליחה על ההמתנה)	1. כן	2. לא 3. ל.ר.				
26	הערך את עוצמת הקול של הנציג (5 - עוצמת קול מצוינת, קולו נשמע היטב, 1 - עוצמת קול גרועה, הנציג לא נשמע היטב)	1	2	3	4	5	
27	רהיטות המוקדן ושליטתו בשפה שבה התנהלה השיחה (5 רהוט מאוד ושולט בשפה, 1 - לא רהוט כלל ואיננו שולט בשפה)	1	2	3	4	5	
28	הערך את מידת הנכונות של הנציג לסייע לך, את אדיבותו וסבלנותו (5 - מצוין - נכון מאוד לסייע, אדיב מאוד וסבלני. 1 - גרוע, נתן הרגשה שלא רוצה לסייע, לא אדיב ולא סבלני).	1	2	3	4	5	
29	האם במהלך השיחה נשמעו רעשי רקע מהמוקד? (קולות של נציגים אחרים, רעש מהרחוב וכו')	1.לא	2. כן				
משך הטיפול הטלפוני הכולל							
30	שעת סיום השיחה	נא ציין שעה מדויקת, לדוגמה 11:03:02 __:__:__					
סה"כ משך השיחה __:__:__							
31	פרט את התשובה שקיבלת מהנציג בנושא הפנייה						
32	אם היו אירועים חריגים, אנא פרט:						

7.7 שאלון טלפוני רבעוני

תעודת זהות התצפית						
1	תאריך:					
2	שם המודד:					
3	יחידת השירות (המשרד הנדגם):					
4	מספר הטלפון שחויג (יופיע אוטומטי):					
5	האם מספר הטלפון שחויג הוביל אותך למוקד הרלוונטי לשיחה זו?	1. כן	2. לא			
6	שעת התחלת השיחה:		ציין שעה מדויקת, לדוגמה 11:03:04 __: __: __			
ימים ושעות של המענה הטלפוני						
7	(למתכנת: יופיעו שעות המענה המוצהרות באינטרנט) האם יש התאמה בין שעות המענה הטלפוני המוצהרות באינטרנט למה שקורה בפועל?	1. כן	2. לא			
ב. מערכת ה-IVR - מערכת ניתוב שיחות						
8	האם יש מערכת לניתוב שיחות?	1.כן	2.לא>> עבור לשאלה 21			
9	באילו מהשפות נתב השיחות פעיל: לסוקר: סמן את כל השפות האפשריות)	1.ערבית 4. אנגלית	2.רוסית 5. אחר	3.אמהרית 6. אף לא אחת מהשפות		
10	יש אפשרות להשמעה חוזרת של ההנחיה הנוכחית בכל שלב	1. מלא	2. חלקי	3. כלל לא		
11	יש אפשרות לחזור לאחור לתפריט הקודם או לתפריט הראשי בכל שלב	1. מלא	2. חלקי	3. כלל לא		
12	בכל תפריט בנתב השיחות מוצעות עד 4 אפשרויות בחירה (כולל 4, לא כולל מעבר לנציג, השמעה חוזרת, חזרה לתפריטים קודמים)	1. מלא	2. חלקי	3. כלל לא		
13	בנתב השיחות מופיע קודם התיאור ולאחר מכן המקש שעליו יש להקיש	1. מלא	2. חלקי	3. כלל לא		
14	בתפריטים שבהם צריך להקיש נתון מסוים למערכת (לדוגמה מספר תיק/ת"ז) ניתן זמן סביר להשלמת ההזנה בטרם המערכת מכריזה כי לא זוהתה הקשה	1. מלא	2. חלקי	3. כלל לא	4. לא רלוונטי - לא נדרש להקיש נתונים למערכת	
15	ההנחיות בתפריטי נתב השיחות ברורות (5 - הנחיות ברורות מאוד ו-1 - הנחיות לא ברורות כלל)	1	2	3	4 5	
16	איכות ההקלטה ועוצמת הקול (5 - מצוין - עוצמת קול מצוינת וברורה, אין רעשים ברקע, 1 - גרוע - לא ניתן כלל לשמוע, הרבה רעשים)	1	2	3	4 5	
17	האם במהלך הניתוב נשמע קול של קריין אחד או נשמע קולם של כמה קריינים?	1. קול אחד 2.יותר מקריין אחד 3. אין מענה אוטומטי				
18	דרג עד כמה המוסיקה נעימה לאוזן (5 - מצוין - מוסיקה נעימה לאוזן, 1 - גרוע - מוסיקה לא נעימה לאוזן)	1	2	3	4 5	
ל.ר - אין מוסיקה בהמתנה/לא המתנתי						

ג. המתנה טלפונית				
19	בזמן ההמתנה צוין מיקומך בתור ו/או צוין זמן ההמתנה המשוער	מלא	כלל לא	ל.ר - לא הייתה המתנה
20	יש מנגנון "נטישה מבוקרת" (אפשרות להשאיר מספר טלפון לחזרה)	1. מנגנון אוטומטי להשאת טלפון לחזרה	3. אין מנגנון כזה	
21	הערות וחריגים			

7.8 שאלון בקרת זמינות אתרי אינטרנט

פריטים שיימדדו באתר האינטרנט באמצעות הערכת מודד רציפה יבוצעו 20 מדידות ברבעון, הציון הכולל לרבעון יהיה הממוצע של כולן. יש לבצע את המדידות בזמנים שונים ביממה ובשבוע.

א. זמינות אתר האינטרנט של היחידה				
5 - מצוין: 60-55	4 - טוב: 54-50	3 - בינוני: 49-45	2 - בלתי מספיק: 44-40	1 - גרוע: 39 נק' ומטה
האם דף הבית של האתר נטען בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	האם דף מידע 4 באתר נטען בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין
האם דף מידע 1 באתר נטען בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	האם דף מידע 5 באתר נטען בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין
האם דף מידע 2 באתר נטען בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	האם מנוע החיפוש באתר טוען מידע בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין
האם דף מידע 3 באתר נטען בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין	האם שירות מקוון 5 באתר נטען בהצלחה בפרק זמן סביר?	5 נק': 2-0 שניות 4 נק': 4-2 שניות 3 נק': 6-4 שניות 2 נק': 7-6 שניות 1 נק': 7 שניות ומעלה 0 נק': לא זמין

* בכל המדידות יש להתייחס לטעינה הראשונה בלבד ולא למדוד טעינות חוזרות רצופות

7.9 שאלון בקרה רבעונית אתרי אינטרנט

א. נגישות המידע באתר האינטרנט		
ציון כללי: 5 - מצוין: 29-26 נק'	4 - טוב: 25.5-21.5 נק'	3 - בינוני: 20-16.5 נק'
2 - בלתי מספיק: 16-12 נק'		
1 - גרוע: 11.5 נק' ומטה		
שלמות המידע		
1. קישורים שימושיים		
1.1	האם יש באתר קישור לפניות הציבור?	1 - יש קישור 0 - אין קישור
1.2	האם יש באתר קישור לשאלות נפוצות (FAQs)?	1 - יש קישור 0 - אין קישור
2. מידע על דרכי התקשרות		
2.1	האם יש מס' טלפון של מוקד/מרכזייה?	1 - יש מס' טלפון במיקום נוח ובולט 0 - אין קישור או ישנו במקום שקשה למצוא
2.2	האם מצוינות כתובות של כל הסניפים?	1 - כן, של כל הסניפים וקל למצוא את מיקומן 0.5 - חלקית 0 - אין כתובות של רוב או של כל הסניפים או קשה למצוא את המיקום שלהן
2.3	האם מצוינות שעות קבלה של כל הסניפים?	1 - כן, של כל הסניפים וקל למצוא את מיקומן 0.5 - חלקית 0 - אין כתובות של רוב או של כל הסניפים או קשה למצוא את המיקום שלהן
3. שירות 1		
3.1	שירות 1 - האם יש הסבר על השירות ועל התהליך?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
3.2	שירות 1 - האם יש פירוט על ערוץ קבלת השירות - טלפוני/פרונטלי בסניף/ אינטרנטי	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
3.3	שירות 1 - האם המידע ברור ומובן?	1 - כן 0.5 - באופן חלקי 0 - לא
4. שירות 2		
4.1	שירות 2 - האם יש הסבר על השירות ועל התהליך?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
4.2	שירות 2 - האם יש פירוט על ערוץ קבלת השירות - טלפוני/פרונטלי בסניף/ אינטרנטי?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
4.3	שירות 2 - האם המידע ברור ומובן?	1 - כן 0.5 - באופן חלקי 0 - לא

5. שירות 3		
5.1	שירות 3 - האם יש הסבר על השירות ועל התהליך?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
5.2	שירות 3 - האם יש פירוט על ערוץ קבלת השירות - טלפוני/פרונטלי בסניף/אינטרנטי?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
5.3	שירות 3 - האם המידע ברור ומובן?	1 - כן 0.5 - באופן חלקי 0 - לא
6. שירות 4		
6.1	שירות 4 - האם יש הסבר על השירות ועל התהליך?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
6.2	שירות 4 - האם יש פירוט על ערוץ קבלת השירות - טלפוני/פרונטלי בסניף/אינטרנטי?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
6.3	שירות 4 - האם המידע ברור ומובן?	1 - כן 0.5 - באופן חלקי 0 - לא
7. שירות 5		
7.1	שירות 5 - האם יש הסבר על השירות ועל התהליך (כן/חלקי/לא)?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי 0 - אין מידע
7.2	שירות 5 - האם יש פירוט על ערוץ קבלת השירות והתהליך - טלפוני/פרונטלי בסניף/אינטרנטי (יש/אין)?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי 0 - אין מידע
7.3	שירות 5 - האם יש מידע על אופן קבלת השירות (מידע מלא/חלקי/אין)?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי 0 - אין מידע
8. שירות 6		
8.1	שירות 6 - האם יש הסבר על השירות ועל התהליך?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
8.2	שירות 6 - האם יש פירוט על ערוץ קבלת השירות - טלפוני/פרונטלי בסניף/ אינטרנטי?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע
8.3	שירות 6 - האם המידע ברור ומובן?	1 - כן 0.5 - באופן חלקי 0 - לא

כללי	11.6. התאמה לאוכלוסיית יעד - משתמשי דפדפן IE - האם דפי האתר מוצגים בצורה טובה למשתמשי דפדפן זה? יש לבדוק 5 דפים אקראיים	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא
כללי	11.7. התאמה לאוכלוסיית יעד - משתמשי דפדפן Chrome - האם דפי האתר מוצגים בצורה טובה למשתמשי דפדפן זה? יש לבדוק 5 דפים אקראיים	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא
כללי	11.8. התאמה לאוכלוסיית יעד - משתמשי דפדפן FireFox - האם דפי האתר מוצגים בצורה טובה למשתמשי דפדפן זה? יש לבדוק 5 דפים אקראיים	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא
כללי	11.9. התאמה לאוכלוסיית יעד - משתמשי דפדפן Safari - האם דפי האתר מוצגים בצורה טובה למשתמשי דפדפן זה? יש לבדוק 5 דפים אקראיים	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא

ב. שפות השירות באתר		
ציון כללי:	5 - מצוין: 9-8 נק'	4 - טוב: 7.5-6.5 נק'
3 - בינוני: 6-5 נק'	2 - בלתי מספיק: 4.5-3.5 נק'	1 - גרוע: 3 נק' ומטה
אנגלית		
1. דפי המידע באתר: האם יש דפי מידע באנגלית?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי
2. טפסים באתר: האם יש טפסים באנגלית? (גם טופס שכותרתו באנגלית נחשב לטופס באנגלית)	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי
3. פעולות שירותיות שניתן לבצע דרך האתר: האם ניתן לבצע את הפעולות השירותיות באנגלית?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי

9. שירות 7		
9.1 שירות 7 - האם יש הסבר על השירות ועל התהליך?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע	לפי שירות
9.2 שירות 7 - האם יש פירוט על ערוץ קבלת השירות - טלפוני/ פרונטלי בסניף/ אינטרנטי?	1 - מידע מלא 0.5 - מידע חלקי/קשה למצוא את המידע 0 - אין מידע/קשה מאוד למצוא את המידע	לפי שירות
9.3 שירות 7 - האם המידע ברור ומובן?	1 - כן 0.5 - באופן חלקי 0 - לא	לפי שירות
10. תאימות לטלפון נייד		
10.1 טלפון סלולרי - האם יש תאימות של האתר לנייד/אתר מותאם לנייד, שמוצג בצורה טובה בטלפון סלולרי?	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא	
10.2 מחשב לוח (טאבלט) - האם יש תאימות של האתר למחשב לוח/אתר מותאם למחשב לוח, שמוצג בצורה טובה במחשב לוח?	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא	
11. ארגון המידע באתר		
11.1. האם יש מנוע חיפוש?	1 - יש מנוע חיפוש 0 - אין מנוע חיפוש	כללי
11.2. האם נעשה חיפוש חכם במנוע זה (חיפוש חכם - שאינו מחפש רק ביטוי מדויק)?	1 - נעשה חיפוש חכם 0 - לא נעשה חיפוש חכם/אין מנוע חיפוש	כללי
11.3. האם התוצאות מוצגות בצורה סבירה?	1 - כן 0 - לא	כללי
11.4. עקביות - האם האתר בנוי בצורה שיטתית ועקבית מבחינת מבנה האתר, מבנה העמודים והאיקונים שבו?	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא	כללי
11.5. התאמה לאוכלוסיית יעד - האם המידע באתר מוצג בשפה ברורה לאדם הממוצע שצריך להשתמש בו (כן/חלקי/ לא)?	1 - באופן מלא 0.75 - ברובו כן 0.5 - כמחציתו - כן 0.25 - ברובו לא 0 - כלל לא	כללי

ערבית		
1. דפי המידע באתר: האם יש דפי מידע בערבית?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי
2. טפסים באתר: האם קיימים טפסים בערבית (גם טופס שכותרתו בערבית נחשב לטופס בערבית)?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי
3. פעולות שירותיות שניתן לבצע דרך האתר: האם ניתן לבצע את הפעולות השירותיות בערבית?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי
רוסית		
1. דפי המידע באתר: האם יש דפי מידע ברוסית?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי
2. טפסים באתר: האם יש טפסים ברוסית (גם טופס שכותרתו ברוסית נחשב לטופס ברוסית)?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי
3. פעולות שירותיות שניתן לבצע דרך האתר: האם ניתן לבצע את הפעולות השירותיות ברוסית?	1 - באופן מלא 0.75 - רובם כן 0.5 - כמחציתם - כן 0.25 - רובם לא 0 - כלל לא	כללי

ג. שירות אינטרנטי עצמי מקצה לקצה		
ציון כללי: 5 - מצוין: 6-5.5 נק' 4 - טוב: 4-5 נק' 3 - בינוני: 3.5-2.5 נק' 2 - בלתי מספיק: 2-1.5 נק' 1 - גרוע: 1 נק' ומטה		
1. שירות 1	1 - ניתן לבצע שירות מלא באינטרנט (כולל הורדת טפסים אם הם חלק מהשירות) 0.5 - ניתן לבצע חלק מהשירות אך עדיין נדרש ממשק נוסף 0 - לא ניתן לבצע את השירות כלל	לפי שירות
2. שירות 2	1 - ניתן לבצע שירות מלא באינטרנט (כולל הורדת טפסים אם הם חלק מהשירות) 0.5 - ניתן לבצע חלק מהשירות אך עדיין נדרש ממשק נוסף 0 - לא ניתן לבצע את השירות כלל	לפי שירות
3. שירות 3	1 - ניתן לבצע שירות מלא באינטרנט (כולל הורדת טפסים אם הם חלק מהשירות) 0.5 - ניתן לבצע חלק מהשירות אך עדיין נדרש ממשק נוסף 0 - לא ניתן לבצע את השירות כלל	לפי שירות
4. שירות 4	1 - ניתן לבצע שירות מלא באינטרנט (כולל הורדת טפסים אם הם חלק מהשירות) 0.5 - ניתן לבצע חלק מהשירות אך עדיין נדרש ממשק נוסף 0 - לא ניתן לבצע את השירות כלל	לפי שירות
5. שירות 5	1 - ניתן לבצע שירות מלא באינטרנט (כולל הורדת טפסים אם הם חלק מהשירות) 0.5 - ניתן לבצע חלק מהשירות אך עדיין נדרש ממשק נוסף 0 - לא ניתן לבצע את השירות כלל	לפי שירות
6. טפסים		
א. האם הטפסים בתקן אחיד (זיהוי המשרד הממשלתי על גבי הטופס, תצורת PDF)?	1 - כן 0.75 - רובם 0.5 - כמחצית 0.25 - פחות מחצי 0 - כלל לא	כללי
ב. האם הטפסים מקוונים?	1 - כל הטפסים מקוונים באופן מלא - כולל אפשרות מילוי ושליחה דרך האתר 0.75 - רוב הטפסים מקוונים באופן מלא 0.5 - כל/רוב הטפסים חצי מקוונים - ניתן למלא את הטופס, אולם לא ניתן לשלוח באמצעות האתר 0.25 - מיעוטם של הקבצים מקוונים באופן מלא/ כמחצית מהטפסים חצי מקוונים 0 - לא מקוון - לא ניתן למלא ולשלוח את הטפסים, אלא צריך להדפיס, למלא בכתב יד ולשלוח	כללי

כללי	11. האם יש קישור לעמוד הבית והוא תקין בכל הדפים (יש לבדוק מדגמית 5 דפים)?	1 - כן 0.75 - כן ברוב הדפים 0.5 - כן בכמחצית מהדפים 0.25 - לא ברוב הדפים 0 - לא
------	---	---

ה. מספר פעולות/קליקים הנדרש כדי להגיע למידע באינטרנט ציון הערכה כללי: 5 - מצוין: 70-65 נק' 4 - טוב: 64-57 נק' 3 - בינוני: 56-42 נק' 2 - בלתי מספק: 41-25 נק' 1 - גרוע: 17 נק' או פחות		
שירות 1 - יש למדוד את מספר ההקלקות הנדרש כדי להגיע מהדף הראשי לשירות המבוקש (אם יש כמה דרכים להגיע, תימדד האפשרות להגיע במסלול הקצר ביותר, לא כולל הגעה ממנוע החיפוש)	5 - מצוין: 2-0 מעברים 4 - טוב: 3-4 מעברים 3 - בינוני: 5-6 מעברים 2 - בלתי מספיק: 7-8 מעברים 1 - גרוע: 9 או יותר מעברים	לפי שירות
שירות 1 - תאר את התרשמותך האישית מקלות ההגעה לשירות	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	לפי שירות
שירות 2 - יש למדוד את מספר ההקלקות הנדרש כדי להגיע מהדף הראשי לשירות המבוקש (אם יש כמה דרכים להגיע, תימדד האפשרות להגיע במסלול הקצר ביותר, לא כולל הגעה ממנוע החיפוש)	5 - מצוין: 2-0 מעברים 4 - טוב: 3-4 מעברים 3 - בינוני: 5-6 מעברים 2 - בלתי מספיק: 7-8 מעברים 1 - גרוע: 9 או יותר מעברים	לפי שירות
שירות 2 - תאר את התרשמותך האישית מקלות ההגעה לשירות	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	לפי שירות
שירות 3 - יש למדוד את מספר ההקלקות הנדרש כדי להגיע מהדף הראשי לשירות המבוקש (אם יש כמה דרכים להגיע, תימדד האפשרות להגיע במסלול הקצר ביותר, לא כולל הגעה ממנוע החיפוש)	5 - מצוין: 2-0 מעברים 4 - טוב: 3-4 מעברים 3 - בינוני: 5-6 מעברים 2 - בלתי מספיק: 7-8 מעברים 1 - גרוע: 9 או יותר מעברים	לפי שירות
שירות 3 - תאר את התרשמותך האישית מקלות ההגעה לשירות	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	לפי שירות
שירות 4 - יש למדוד את מספר ההקלקות הנדרש כדי להגיע מהדף הראשי לשירות המבוקש (אם יש כמה דרכים להגיע, תימדד האפשרות להגעה במסלול הקצר ביותר, לא כולל הגעה ממנוע החיפוש)	5 - מצוין: 2-0 מעברים 4 - טוב: 3-4 מעברים 3 - בינוני: 5-6 מעברים 2 - בלתי מספיק: 7-8 מעברים 1 - גרוע: 9 או יותר מעברים	לפי שירות

ד. מבנה אתר האינטרנט ציון הערכה כללי: 5 - מצוין: 11-10.5 נק' 4 - טוב: 9.5-10.25 נק' 3 - בינוני: 7.25-9.25 נק' 2 - בלתי מספיק: 5-7 נק' 1 - גרוע: 4.5 נק' או פחות		
1. האם יש קישור (לינק) למפת האתר מכל הדפים?	1 - כן 0.75 - כן ברוב הדפים 0.5 - כן בכמחצית מהדפים 0.25 - לא ברוב הדפים 0 - לא	כללי
2. האם יש לוגו ושם המשרד בראשית כל דף?	1 - כן 0.75 - כן ברוב הדפים 0.5 - כן בכמחצית מהדפים 0.25 - לא ברוב הדפים 0 - לא	כללי
3. האם יש קישורים לשינוי שפת התצוגה באתר?	1 - כן בשפה/דגל רלוונטיים בכל הדפים 0.5 - כן, אבל לא תמיד בשפה/דגל רלוונטיים / הקישורים עובדים חלקית 0 - אין קישור כלל /הקישורים אינם פועלים	כללי
4. האם יש סרגל ניווט אופקי בראש הדף?	1 - כן 0.75 - כן ברוב הדפים 0.5 - כן בכמחצית מהדפים 0.25 - לא ברוב הדפים 0 - לא	כללי
5. האם יש סרגל ניווט צדי המכיל את הפריטים תחת הנושא האופקי?	1 - כן 0.75 - כן ברוב הדפים 0 - בכמחצית מן הדפים ויותר - לא	כללי
6. האם יש סרגל התמצאות המצביע על מיקומו הנוכחי של המשתמש?	1 - כן 0.75 - כן ברוב הדפים 0 - בכמחצית מן הדפים ויותר - לא	כללי
7. האם כותרות הדפים תואמות את סרגל הניווט (יש לבדוק מדגמית 5 דפים)?	1 - כן 0.75 - כן ברוב הדפים 0.5 - כן בכמחצית מהדפים 0.25 - לא ברוב הדפים 0 - לא	כללי
8. האם יש קישור ליצירת קשר?	1 - יש קישור והוא תקין 0.5 - יש אך לא תקין 0 - אין קישור	כללי
9. האם יש קישור לשירותים מקוונים?	1 - יש והוא תקין 0.5 - יש אך לא קל למצוא אותו 0 - אין/יש אך לא תקין	כללי
10. האם יש קישור לחיפוש מידע?	1 - יש והוא תקין 0.5 - יש אך הוא לא תקין 0 - אין	כללי

שירות 4 - תאר את התרשמותך האישית מקלות ההגעה לשירות	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	לפי שירות
שירות 5 - יש למדוד את מספר ההקלקות הנדרש כדי להגיע מהדף הראשי לשירות המבוקש (אם יש כמה דרכים להגיע, תימדד האפשרות להגעה במסלול הקצר ביותר, לא כולל הגעה ממנוע החיפוש)	5 - מצוין: 0-2 מעברים 4 - טוב: 3-4 מעברים 3 - בינוני: 5-6 מעברים 2 - בלתי מספיק: 7-8 מעברים 1 - גרוע: 9 או יותר מעברים	לפי שירות
שירות 5 - תאר את התרשמותך האישית מקלות ההגעה לשירות	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	לפי שירות
שירות 6 - יש למדוד את מספר ההקלקות הנדרש כדי להגיע מהדף הראשי לשירות המבוקש (אם יש כמה דרכים להגיע, תימדד האפשרות להגעה במסלול הקצר ביותר, לא כולל הגעה ממנוע החיפוש)	5 - מצוין: 0-2 מעברים 4 - טוב: 3-4 מעברים 3 - בינוני: 5-6 מעברים 2 - בלתי מספיק: 7-8 מעברים 1 - גרוע: 9 או יותר מעברים	לפי שירות
שירות 6 - תאר את התרשמותך האישית מקלות ההגעה לשירות	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	לפי שירות
שירות 7 - יש למדוד את מספר ההקלקות הנדרש כדי להגיע מהדף הראשי לשירות המבוקש (אם יש כמה דרכים להגיע, תימדד האפשרות להגעה במסלול הקצר ביותר, לא כולל הגעה ממנוע החיפוש)	5 - מצוין: 0-2 מעברים 4 - טוב: 3-4 מעברים 3 - בינוני: 5-6 מעברים 2 - בלתי מספיק: 7-8 מעברים 1 - גרוע: 9 או יותר מעברים	לפי שירות
שירות 7 - תאר את התרשמותך האישית מקלות ההגעה לשירות	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	לפי שירות

ו. הגעה למידע הדרוש באינטרנט באמצעות מנוע חיפוש Google		
ציון הערכה כללי: 5 - מצוין: 13-14 נק' 4 - טוב: 11.5-12.5 נק' 3 - בינוני: 9-11 נק' 2 - בלתי מספיק: 6.5-8.5 נק' 1 - גרוע: 6 נק' או פחות		
יבדקו 6-8 שאלות הנוגעות להגעה למידע באינטרנט במנוע החיפוש גוגל (מכסה 98% מהחיפושים בישראל).		
חלק ראשון: שאלות לגבי מידע ספציפי ביחס לתהליכים של שירותי המשרד (על-פי תחומי הפעילות).		
חלק שני: שאלות כלליות המתאימות לכל משרד (כתובות, טלפונים וכו').		
הערות:		
(1) מיקום התוצאה הוא לאחר התוצאות של הקישורים הממומנים, שמוצגים תמיד ראשונים אם קיימים.		
(2) יש לשים לב שלא מגיעים לקישורים של gov.il		
שאלות ספציפיות למשרד הנמדד על-פי תחומי הפעילות		
1. שאלתא 1		
(א) מיקום התוצאה במנוע החיפוש	1 - תוצאת חיפוש ראשונה	לפי שירות
	0.5 - מתוצאה שנייה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל (לפי ברירת המחדל)	
	0 - התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	
(ב) מידת דיוק התוצאה	1 - הגעה מדויקת לדף הרלוונטי	לפי שירות
	0.5 - ההגעה לדף אחר באתר הרלוונטי	
	0 - הגעה לאתר לא רלוונטי	
2. שאלתא 2		
(א) מיקום התוצאה במנוע החיפוש	1 - תוצאת חיפוש ראשונה	לפי שירות
	0.5 - מתוצאה שנייה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל (לפי ברירת המחדל)	
	0 - התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	
(ב) מידת דיוק התוצאה	1 - הגעה מדויקת לדף הרלוונטי	לפי שירות
	0.5 - ההגעה לדף אחר באתר הרלוונטי	
	0 - הגעה לאתר לא רלוונטי	
3. שאלתא 3		
(א) מיקום התוצאה במנוע החיפוש	1 - תוצאת חיפוש ראשונה	לפי שירות
	0.5 - מתוצאה שנייה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל (לפי ברירת המחדל)	
	0 - התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	
(ב) מידת דיוק התוצאה	1 - הגעה מדויקת לדף הרלוונטי	לפי שירות
	0.5 - ההגעה לדף אחר באתר הרלוונטי	
	0 - הגעה לאתר לא רלוונטי	
4. שאלתא 4		
(א) מיקום התוצאה במנוע החיפוש	1 - תוצאת חיפוש ראשונה	לפי שירות
	0.5 - מתוצאה שנייה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל (לפי ברירת המחדל)	
	0 - התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	

3. האם הנציג מגיב לצ'ט?	1 - כן 0 - לא/אין אפשרות לצ'ט	כללי
4. האם יש מסך תשובות ל'שאלות נפוצות' (כן/לא)?	1 - כן 0 - לא	כללי
5. האם יש באתר אמצעי עזר נוספים, כגון מִדְמִים (סימולטורים)/ סרטוני הדרכה/פורומים?	1 - כן 0 - לא	כללי
6. האם יש אפשרות של מתן משוב דרך האתר (כן/לא)	1 - כן 0 - לא	כללי

ט. נראות אתר האינטרנט		
ציין כללי:	5 - מצוין: 6-5.5 נק'	4 - טוב: 5-4.5 נק'
	3 - בינוני: 4-3.5 נק'	2 - בלתי מספיק: 2-2.5 נק' 1 - גרוע: 1.5 נק' ומטה
1. שימוש בגופן Arial (כן/לא)	1 - כן 0.5 - כמעט תמיד - כן 0 - לא	כללי
2. ריווח אחיד בין שורות	1 - כן 0.5 - כמעט תמיד - כן 0 - לא	כללי
3. יישור הטקסט	1 - מיושר לשני הצדדים או לימין בלבד 0.5 - כמעט תמיד מיושר לשני הצדדים או לימין בלבד 0 - מיושר לשמאל או למרכז או שאינו מיושר כלל	כללי
4. אחידות בגודל הגופן	1 - כן 0.75 - כמעט תמיד - כן 0 - לא	כללי
5. אחידות בצבע הגופן	1 - כן 0.75 - כמעט תמיד - כן 0 - לא	כללי
6. הערכה כללית של אסתטיות/ עיצוב האתר	1 - רמה גבוהה מאוד 0.75 - רמה גבוהה 0.5 - רמה סבירה 0.25 - רמה בינונית ומטה 0 - רמה נמוכה	כללי

י. חוויה כוללת מהשירות באינטרנט		
ציין כללי:	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	
1. מהי התרשמותך הכללית מחוויית הגלישה וקבלת מידע/שירות באתר?	5 - מצוין 4 - טוב 3 - בינוני 2 - בלתי מספיק 1 - גרוע	כללי
2. אנא תאר/ במלל חופשי את התרשמותך מהאתר		

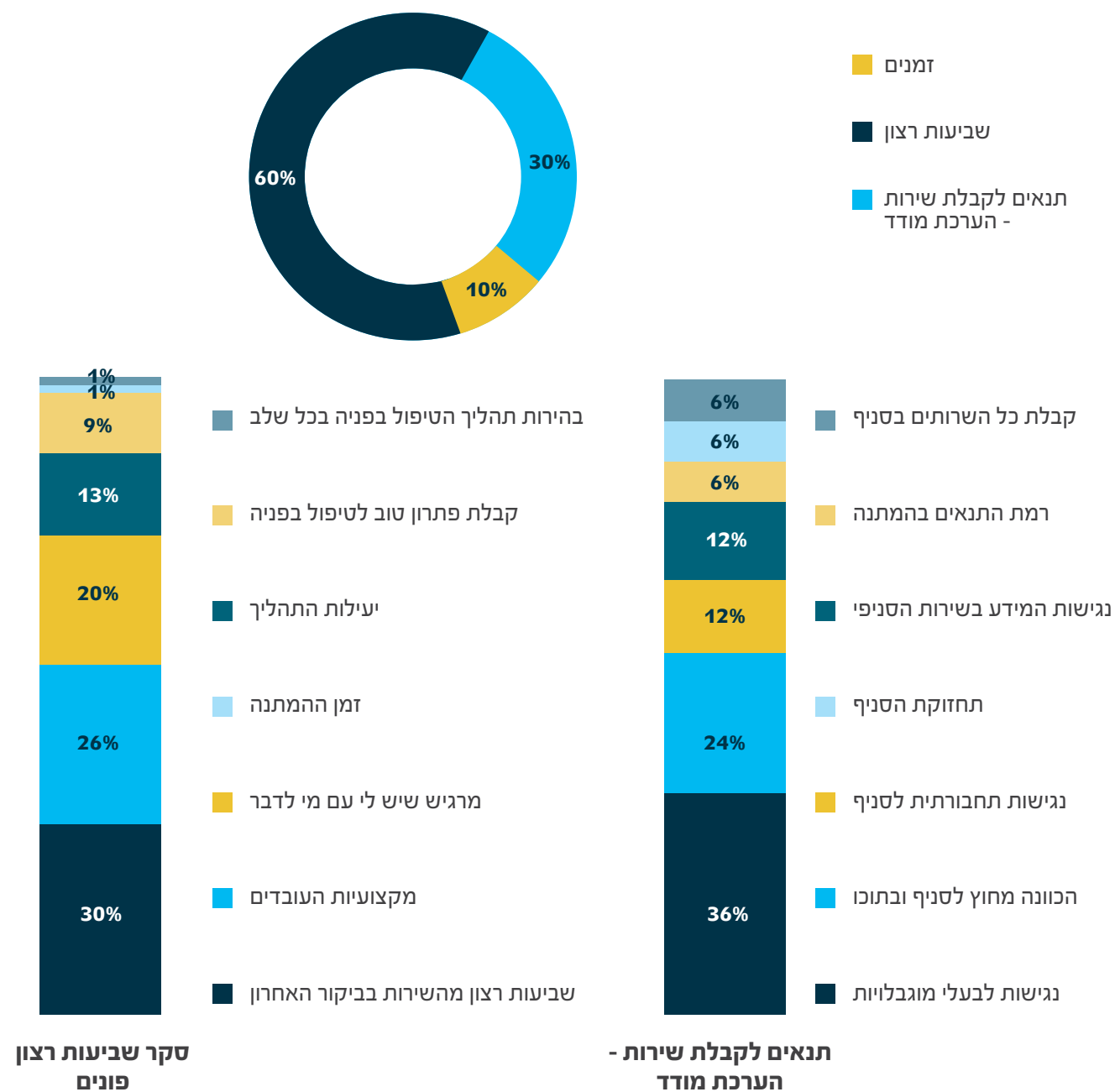
(ב) מידת דיוק התוצאה	1 - הגעה מדויקת לדף הרלוונטי 0.5 - ההגעה לדף אחר באתר הרלוונטי 0 - הגעה לאתר לא רלוונטי	לפי שירות
שאלתות כלליות (כתובות סניפים, שעות פעילות, מענה טלפוני)		
5. שאלתא 5		
(א) מיקום התוצאה במנוע החיפוש	1 - תוצאת חיפוש ראשונה 0.5 - מתוצאה שנייה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל (לפי ברירת המחדל) 0 - התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	כללי
(ב) מידת דיוק התוצאה	1 - הגעה מדויקת לדף הרלוונטי 0.5 - ההגעה לדף אחר באתר הרלוונטי 0 - הגעה לאתר לא רלוונטי	כללי
6. שאלתא 6		
(א) מיקום התוצאה במנוע החיפוש	1 - תוצאת חיפוש ראשונה 0.5 - מתוצאה שנייה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל (לפי ברירת המחדל) 0 - התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	כללי
(ב) מידת דיוק התוצאה	1 - הגעה מדויקת לדף הרלוונטי 0.5 - ההגעה לדף אחר באתר הרלוונטי 0 - הגעה לאתר לא רלוונטי	כללי

ז. אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט		
ציין כללי:	5 - מצוין: 4 נק' 4 - טוב: 4-4.5 נק' 3 - בינוני: 3-3.5 נק' 2 - בלתי מספיק: 2.5 נק' 1 - גרוע: 2 נק' ומטה	* הציון יינתן על-ידי סיכום הנקודות
1. האם יש חלופת טקסט לתוכן שאינו טקסטואלי (ניתן לבדוק בעזרת תוכנה ייעודית - דוגמת wave/sortsite) ולראות עם יש בעיות נגישות (accessability issues)?	2 - כן 1.5 - ברוב האתר - כן 1 - בכמחצית מהאתר - כן 0.5 - ברוב האתר - לא 0 - לא	כללי
2. האם ניתן לגלוש באמצעות מקלדת בלבד ובלי עכבר?	2 - כן 1.5 - ברוב האתר - כן 1 - בכמחצית מהאתר - כן 0.5 - ברוב האתר - לא 0 - לא	כללי

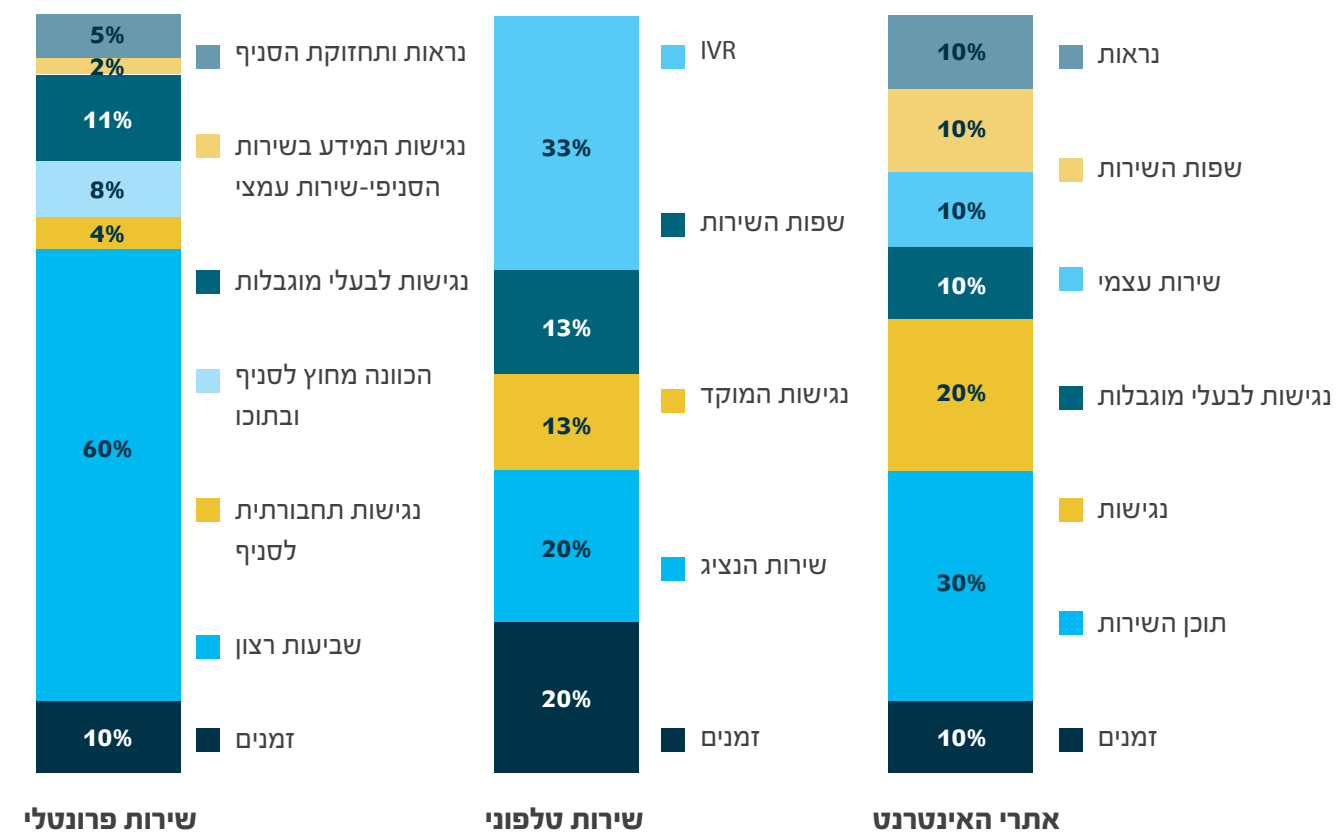
ח. אמצעי תמיכה וסיוע באתר האינטרנט		
ציין כללי:	5 - מצוין: 6 נק' 4 - טוב: 5 נק' 3 - בינוני: 4 נק' 2 - בלתי מספיק: 3 נק' 1 - גרוע: 2 נק' ומטה	
1. האם יש מספר טלפון של שירות תמיכה טלפונית ישירה לאתר?	1 - כן 0.5 - לא, אבל יש מספר להשארת פרטים 0 - לא	כללי
2. האם יש אפשרות לצ'ט עם נציג? (כן/לא)	1 - כן 0 - לא	כללי



7.11 משקלות פירוט נושאי-העל בערוץ הפרונטלי



7.10 משקלות נושאי-העל בערוצי המדידה



המשקלות נקבעו על בסיס מדיניות היחידה לשיפור השירות הממשלתי במשרד ראש הממשלה בשילוב ניתוח רגרסיה לינארית בסקר שביעות רצון פונים מהשירות הפרונטלי.

7.12 משקלות שאלון שביעות רצון של פונים

שאלה	סוג הסולם	משקלות
שביעות רצון מהשירות	1-5	30%
מקצועיות העובדים	1-5	26%
מרגיש שיש לי עם מי לדבר	1-5	20%
זמן המתנה	1-5	13%
יעילות התהליך	1-5	9%
קבלת פתרון טוב לנושא הפניה שלי	1-5	1%
בהירות תהליך הטיפול בפניה שלי בכל שלב	1-5	1%
שיעור המופנים לגורמים נוספים:	100 = לא הפנו אותי לגורמים נוספים בסניף או מחוץ לסניף	
	0 = הפנו אותי לגורמים נוספים בסניף	
	0 = הפנו אותי לגורמים נוספים בסניף אחר של המשרד	
	0 = הפנו אותי גם לגורמים נוספים במשרד אחר	
מספר מגעים קודמים	100 = הפניה הראשונה	
	0 = 2 ומעלה	
פתרון הנושא	כן/ לא	ללא ניקוד
ניסיון לקבל שירות באתר האינטרנט או במענה הטלפוני של היחידה	כן, באתר האינטרנט	
	כן, במענה הטלפוני	
	כן, גם באתר וגם במענה הטלפוני	
	לא	
קבלת מידע מלא ומדויק באתר היחידה	1-5	ללא ניקוד
קבלת מידע מלא ומדויק במענה הטלפוני של היחידה	1-5	ללא ניקוד

7.13 משקלות תנאים לקבלת שירות - הערכת מודד

שאלה	סוג הסולם	משקלות כללי תצפיות
נגישות		41%
נגישות לסניף		12%
חניה		6%
יש חנייה פנויה ברחוב	יש/אין	3%
יש חניון	יש/אין	3%
מרחק החניון	ללא ניקוד	
תחבורה ציבורית		6%
יש תחבורה ציבורית	יש אוטובוס	
	יש רכבת קלה	
	יש רכבת	
	אין תחבורה ציבורית בטווח של 300 מ'	
מס' קווי אוטובוס	ללא ניקוד	
מרחק מתחנת רכבת	ללא ניקוד	
מרחק מתחנת רכבת קלה	ללא ניקוד	
האם הסניף נפתח או נסגר בזמן	הסניף נפתח (נסגר) בדיוק בזמן/ נפתח (נסגר) באיחור של 2 דקות/ נפתח (נסגר) באיחור של 4 דקות/ נפתח (נסגר) באיחור של 6 דקות/ נפתח (נסגר) באיחור של 8 דקות	
הכוונה מחוץ ובתוך הסניף		24%
הכוונה עד הכניסה לסניף		6%
יש מחוץ לבניין שלט עם שם המשרד*	יש/אין	1.5%
יש שלט של המשרד בלובי הבניין**	יש/אין	1.5%
יש שילוט הכוונה ברור ונוח לסניף	1-5	1.5%
יש בכניסה לסניף שילוט של המשרד	יש בכל הקומות/ יש בחלק מהקומות/ לא קיים	1.5%
הכוונה בסניף		6%
יש בסניף גורם מכוון	יש/אין	2%
יש שילוט המפנה לגורם המכוון	יש בכל הקומות/ יש בחלק מהקומות/ לא קיים	2%
פשטות הגעה לגורם הרלוונטי עבור השירות אותו חיפשת	1-5	2%
מערכת לניהול תורים		12%
תור המנוהל עם מספרים	יש ופועל בכל הקומות/ יש חלקית/ אין	
נשמעה מערכת כריזה	נשמעה בכל הקומות/ נשמעה בחלק מהקומות/ לא נשמעה	
יש שילוט אלקטרוני	יש בכל הקומות/ יש בחלק מהקומות/ אין	
אפשרות לקבלת כל השירותים בכל הסניפים		6%
אפשרות לקבלת כל השירותים בכל הסניפים	כן/ חלקי/ לא	6%

* רק במקרים שבהם הבניין שייך ליחידה.

** רק במקרים שבהם יש בבניין משרדים נוספים.

*** רק במקרים שבהם קהל הפונים זקוק למעלית כדי לקבל שירות.

משקלות תתי נושא	משקלות כללי תצפיות	סוג הסולם	שאלה
נראות - תחזוקה ורמת התנאים בהמתנה בסניף			
100%	12%	18%	תחזוקת הסניף
50%	6%		ניקיון
7%	1%	1-5	ניקיון הכניסה לסניף
7%	1%	1-5	ניקיון אזור ההמתנה
7%	1%	1-5	ניקיון המסדרונות
7%	1%	1-5	מרצפות שלמות
7%	1%	1-5	כל הציוד והריהוט באולם ההמתנה תקין ושלם
7%	1%	1-5	פחים מרוקנים
7%	1%	לא /כן	פגמים אסתטיים בולטים
50%	6%		תקינות השירותים
25%	3%	1-5	ניקיון השירותים
25%	3%	1-5	תקינות השירותים
100%	6%		רמת התנאים בהמתנה
40%	2%		קיים קולר שתייה
10%	1%		קיים אינטרנט אלחוטי
30%	2%		קיימת מכונת צילום בסניף הזמינה לקהל
20%	1%	100 = 5 מקומות פנויים ומעלה	מדד הצפיפות
		90 = בין 3-4 מקומות פנויים	
		70 = בין 1-2 מקומות פנויים	
		50 = 0 מקומות פנויים	
		25 = בין 1-5 אנשים עומדים	
		0 = 6 אנשים ומעלה עומדים	

משקלות תתי נושא	משקלות כללי תצפיות	סוג הסולם	שאלה
נגישות לבעלי מוגבלויות			
100%	35%		חניית נכים
17%	6%	יש/אין	יש חניית נכים
		ללא ניקוד	מספר חניות נכים
17%	6%		מעלית***
3.4%	1%	יש/אין	יש מעלית לסניף
3.4%	1%	כן/ לא	המעלית עומדת בדרישות של גודל
3.4%	1%	כן/ לא	גובה הלחצנים העליוניים מותאם לאדם בכיסא גלגלים
3.4%	1%	קיים/ לא קיים	יש תבליט למקשי המעלית
3.4%	1%	קיימת ופועלת/ לא קיימת	יש מערכת כריזה במעלית
17%	6%	קיימת באופן מלא/ קיימת באופן חלקי/ לא קיימת	קיימת רמפה למעבר בין מפלסים בסניף או בכניסה לסניף
17%	6%	כן/ חלקי/ לא	מעברים בסניף רחבים ונוחים
17%	6%	קיים בכל הקומות/ קיים בחלק מהקומות/ לא קיים	קיים דלפק מונמך
17%	6%		מערכת עזר לשמיעה
8.5%	3%	קיים באופן בולט/ קיים בחלק מהקומות/ לא נראה	יש בסניף שילוט בולט של מערכת העזר לשמיעה
8.5%	3%	קיימת בכל הקומות/ חלקית/ לא קיימת	יש בסניף מערכת עזר לשמיעה
		ללא ניקוד	קיימים שירותי נכים
100%	6%		נגישות המידע בשירות הסניפי
50%	3%	קיימת ומאפשרת גם ביצוע פעולות וגם קבלת מידע/ קיימת ומאפשרת קבלת מידע בלבד/ לא קיימת עמדה ממוחשבת	יש עמדה ממוחשבת לשירות עצמי (קיוסק)
		כן/ לא	האם לפחות עמדה ממוחשבת אחת תקינה ופעילה
50%	3%	כן (מסודרות ומלאות)/ כן אך לא מסודרות או לא מלאות/ לא	יש עמדות לטפסים

7.14 משקלות שאלוני בקרות טלפוניות

פרמטרים ופריטי מדידה	סוג הסולם	משקלות כללי טלפוני
נגישות המענה הטלפוני		
מספר הטלפון שחוייג הוביל למענה הרלוונטי	כן/ לא	7.5%
שעות פתיחה והיענות המענה הטלפוני	סך השעות שעובדים נמדדות מול 65 שעות תקן שבועיות	7.5%
התאמה בין שעות המענה המוצהרות באינטרנט לבין מה שקורה בפועל	כן/ לא	ללא ניקוד
זמני השירות		
זמן המתנה למענה הנציג	עד דקה - 100	10%
	דקה - פחות מ-3 דקות - 80	
	בין 3 עד פחות מ-10 דקות - בין 80 ל-0 באופן לינארי יורד	
	10 דקות ומעלה* - 0	
מספר ניסיונות התקשרות עד לקבלת מענה אנושי	מענה בחיוג הראשון - 100	10%
	מענה בחיוג השני - 75	
	מענה בחיוג השלישי - 25	
	לא התקבל מענה אנושי לאחר 3 חיוגים - 0	
איכות IVR		
ניווט פשוט ונוח	1-5	3.6%
מידע מפורט ובהיר	1-5	1.9%
תרומת המידע בזמן ההמתנה	1-5	1.9%
אפשרות להשמעה חוזרת של ההנחיה הנוכחית בכל שלב	מלא/ חלקי/ כלל לא	1.9%
אפשרות לחזרה אחורה לתפריט הקודם או לתפריט הראשי בכל שלב	מלא/ חלקי/ כלל לא	1.9%
עד 4 אפשרויות בחירה בכל תפריט בנתב	מלא/ חלקי/ כלל לא	1.9%
השמעת התיאור ולאחריו המקש עליו יש להקיש	מלא/ חלקי/ כלל לא	1.9%
זמן סביר להשלמת הזנת פרטים	מלא/ חלקי/ כלל לא	ללא ניקוד
הנחיות ברורות	1-5	3.6%
איכות ההקלטה ועוצמת הקול	1-5	3.6%
קול של קריין אחד	קול אחד/ יותר מקריין אחד	1.9%
מוסיקה נעימה לאוזן	1-5	1.9%
ציון מיקומך בתור/ זמן המתנה משוער	מלא/ חלקי/ כלל לא	1.9%
קיום מנגנון ל"נטישה מבוקרת"	100 - מנגנון אוטומטי להשאת טלפון לחזרה או מענה אנושי שביקש להשאיר טלפון לחזרה 0 = לא קיים מנגנון כזה	3.6%
רעשי רקע מהמענה הטלפוני	לא/ כן	1.9%
* לצורך חישוב ממוצע זמן ההמתנה, זמן המתנה ארוך מ-10 דקות חושב כ-15 דקות.		

* לצורך חישוב ממוצע זמן ההמתנה, זמן המתנה ארוך מ-10 דקות חושב כ-15 דקות.

פרמטרים ופריטי מדידה	סוג הסולם	משקלות כללי טלפוני
שפות המענה הטלפוני		
קבלת מענה בשפה המבוקשת	כן/ לא	4.44%
	כן/ לא	4.44%
	ערבית- 50	4.44%
	רוסית - 30	
	אנגלית - 10	
	אמהרית- 10	
שפות בנתב השיחות		
כל שפה נבדקת האם קיימת או לא ומחושבת לפי המשקל המופיע לידה		
שירות הנציג		
הפניה לנציג אחר	לא/ כן	1.7%
ממוצע זמן המתנה למענה ביניים	עד חצי דקה - 100	1.7%
	30-59 שניות - בין 100 ל-0 באופן לינארי יורד	
	דקה ומעלה - 0	
הצגה עצמית	כן/ חלקי/ לא	1.7%
התייחסות הנציג לזמן ההמתנה הארוך	כן/ לא	1.7%
עוצמת הקול של הנציג	1-5	1.7%
רהיטות הנציג ושליטתו בשפה	1-5	1.7%
נכונות הנציג לסייע	1-5	10%
מקצועיות הנציג	1-5	ללא ניקוד
מידע ברור ומספק	1-5	ללא ניקוד
סה"כ משך זמן שיחה	פחות מ-5 דקות - 100	ללא ניקוד
	חמש דק - 80	
	בין 5 ל- 13 דקות - יורד באופן לינארי בין 80 ל- 0	
	13 דקות ומעלה - 0	

פרמטרים ופריטי מדידה	סוג הסולם	משקלות כללי
אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט לבעלי מוגבלויות		
התאמה לתקן נגישות אתרים WCAG 2.0 רמת AA	כן/ ברוב האתר כן/ בכמחצית מהאתר כן/ ברוב האתר לא/ לא	10%
אפשרות גלישה באמצעות מקלדת בלבד	כן/ ברוב האתר כן/ בכמחצית מהאתר כן/ ברוב האתר לא/ לא	1%
שפות השירות		
קיום דפי מידע באנגלית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	0.6%
קיום טפסים באנגלית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	0.6%
אפשרות ביצוע הפעולות השירותיות באנגלית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	0.6%
קיום דפי מידע בערבית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	1.8%
קיום טפסים בערבית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	1.8%
אפשרות ביצוע הפעולות השירותיות בערבית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	1.8%
קיום דפי מידע ברוסית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	1.2%
קיום טפסים ברוסית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	1.2%
אפשרות ביצוע פעולות השירותיות ברוסית	באופן מלא/ ברובם כן/ כמחציתם כן/ רובם לא/ כלל לא	1.2%
טפסים		
טפסים בסטנדרט אחיד	כן/ רובם/ כמחצית/ פחות מחצי/ כלל לא	1.5%
האם הטפסים מקוונים?	כל הטפסים מקוונים באופן מלא/ רוב הטפסים מקוונים באופן מלא/ כל או רוב הטפסים חצי מקוונים/ מיעוטם של הטפסים חצי מקוונים/ לא מקוון	1.5%
נראות האתר		
מבנה אתר האינטרנט		
האתר בנוי בצורה שיטתית ועקבית	באופן מלא/ ברובו כן/ כמחציתו כן/ ברובו לא/ כלל לא	0.6%
קיום קישור למפת האתר מכל הדפים	כן/ כן ברוב הדפים/ כן בכמחצית מהדפים/ לא ברוב הדפים/ לא	0.6%
קיום לוגו ושם המשרד בראשית כל דף	כן/ כן ברוב הדפים/ כן בכמחצית מהדפים/ לא ברוב הדפים/ לא	0.6%
קיום קישורים לשינוי שפת תצוגה באתר	כן בשפה או דגל רלוונטיים בכל הדפים/ כן אבל תמיד בשפה או דגל רלוונטיים או הקישורים עובדים חלקית/ כלל לא קיים קישור או הקישורים אינם עובדים	0.6%
קיום סרגל ניווט אופקי בראש הדף	כן/ כן ברוב הדפים/ כן בכמחצית מהדפים/ לא ברוב הדפים/ לא	0.6%
קיום סרגל ניווט צידי	כן/ כן ברוב הדפים/ בכמחצית ומעלה מהדפים לא	0.6%
קיום סרגל התמצאות	כן/ כן ברוב הדפים/ בכמחצית ומעלה מהדפים לא	0.6%
התאמה בין כותרות הדפים לסרגל הניווט	כן/ כן ברוב הדפים/ כן בכמחצית מהדפים/ לא ברוב הדפים/ לא	0.6%
קיום קישור ליצירת קשר	קיים ותקין/ קיים אך לא תקין/ לא קיים	0.6%
קיום קישור לשירותים מקוונים	קיים ותקין/ קיים אך לא קל למצוא אותו/ לא קיים או קיים ולא תקין	0.6%
קיום ותקינות קישור לעמוד הבית בכל הדפים	כן/ כן ברוב הדפים/ כן בכמחצית מהדפים/ לא ברוב הדפים/ לא	0.6%
נראות אתר האינטרנט		
שימוש בגופן ARIEL	כן/ כמעט תמיד כן/ לא	0.6%
ריווח אחיד בין השורות	כן/ כמעט תמיד כן/ לא	0.6%
יישור הטקסט	מיושר לשני הצדדים או לימין בלבד/ כמעט תמיד מיושר לשני הצדדים או לימין בלבד/ מיושר לשמאל או למרכז או שאינו מיושר כלל	0.6%
אחידות בגודל הגופן	כן/ כמעט תמיד כן/ לא	0.6%
אחידות בצבע הגופן	כן/ כמעט תמיד כן/ לא	0.6%
הערכה כללית של אסתטיות/ עיצוב האתר	רמה גבוהה מאד/ רמה גבוהה/ רמה סבירה/ רמה בינונית ומטה/ רמה נמוכה	0.6%

פרמטרים ופריטי מדידה	סוג הסולם	משקלות כללי
זמינות אתר האינטרנט של היחידה		
זמן הטענת דף הבית	אפס עד פחות מ-2 שניות/ 2 עד פחות מ-4 שניות/ 4 עד פחות מ-6 שניות/ 6 עד פחות מ-7 שניות/ 7 שניות ומעלה	4.3%
זמן הטענת דפי מידע ספציפיים	אפס עד פחות מ-2 שניות/ 2 עד פחות מ-4 שניות/ 4 עד פחות מ-6 שניות/ 6 עד פחות מ-7 שניות/ 7 שניות ומעלה	2.2%
זמן הטענת המידע על ידי מנוע החיפוש	אפס עד פחות מ-2 שניות/ 2 עד פחות מ-4 שניות/ 4 עד פחות מ-6 שניות/ 6 עד פחות מ-7 שניות/ 7 שניות ומעלה	2.2%
זמן הטענת שירותים מקוונים ספציפיים	אפס עד פחות מ-2 שניות/ 2 עד פחות מ-4 שניות/ 4 עד פחות מ-6 שניות/ 6 עד פחות מ-7 שניות/ 7 שניות ומעלה	2.2%
נגישות - משקל על נגישות		
תאימות האתר למובייל	באופן מלא / ברובו כן / כמחציתו כן / ברובו לא / כלל לא	1.4%
תאימות האתר לטאבלט	באופן מלא / ברובו כן / כמחציתו כן / ברובו לא / כלל לא	1.4%
הימצאות מנוע חיפוש	יש מנוע חיפוש/ אין מנוע חיפוש	0.9%
ביצוע חיפוש חכם במנוע זה	מבוצע חיפוש חכם/ לא מבוצע חיפוש חכם או אין מנוע חיפוש	0.9%
הצגת תוצאות בצורה סבירה	כן / לא	0.9%
הצגת המידע בשפה ברורה ומובנית	באופן מלא / ברובו כן / כמחציתו כן / ברובו לא / כלל לא	2.75%
דפדפן IE - דפים מוצגים בצורה טובה	באופן מלא / ברובו כן / כמחציתו כן / ברובו לא / כלל לא	0.7%
דפדפן CHROME - דפים מוצגים בצורה טובה	באופן מלא / ברובו כן / כמחציתו כן / ברובו לא / כלל לא	0.7%
דפדפן FIREFOX - דפים מוצגים בצורה טובה	באופן מלא / ברובו כן / כמחציתו כן / ברובו לא / כלל לא	0.7%
דפדפן SAFARI - דפים מוצגים בצורה טובה	באופן מלא / ברובו כן / כמחציתו כן / ברובו לא / כלל לא	0.7%
הגעה למידע הדרוש באמצעות מנוע חיפוש GOOGLE		
שאליות ספציפיות שנבדקו - מיקום התוצאה במנוע החיפוש	תוצאת חיפוש ראשונה/ מתוצאה שניה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל/ התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	2%
שאליות ספציפיות שנבדקו - מידת דיוק התוצאה	הגעה מדוייקת לדף הרלוונטי/ הגעה לדף אחר באתר הרלוונטי/ הגעה לאתר לא רלוונטי	2%
שאליות כלליות שנבדקו - מיקום התוצאה במנוע החיפוש	תוצאת חיפוש ראשונה/ מתוצאה שניה עד סוף עמוד התוצאות הראשון בגוגל/ התוצאה לא נמצאת בעמוד התוצאות הראשון בגוגל	0.8%
שאליות כלליות שנבדקו - מידת דיוק התוצאה	הגעה מדוייקת לדף הרלוונטי/ הגעה לדף אחר באתר הרלוונטי/ הגעה לאתר לא רלוונטי	0.8%
מס' קליקים/ פעולות נדרשים להגעה למידע באינטרנט		
שירותים ספציפיים שנבדקו - מס' קליקים נדרשים להגעה	אפס- 2 קליקים / 3-4 קליקים / 5-6 קליקים / 7-8 קליקים / 9 קליקים או יותר	3%
שירותים ספציפיים שנבדקו - התרשמות סובייקטיבית מקלות ההגעה לשירות	מצוין / טוב / בינוני / בלתי מספק / גרוע	3%

7.16 רשימת המוקדים שנבדקו בבקורות הטלפוניות בשנת 2015

יחידה	מוקד נבדק	טלפון
ביטוח לאומי	מוקד טלפוני ארצי	04-8812345
הנהלת בתי המשפט	מרכז מידע ארצי	077-2703333
משטרת ישראל	מוקד מחוז תל אביב	100
	מוקד מחוז מרכז	100
	מוקד מחוז דרום	100
	מוקד מחוז צפון	100
	מוקד מחוז חוף	100
	מוקד מחוז ירושלים	100
	מוקד מחוז ש"י	100
	מוקד 110	110
	מוקד קול הבריאות	08-6241010
משרד הכלכלה	מוקד חשמלאים	02-6662030
	מוקד מהנדסים ואדריכלים	02-6662540
	מוקד סיוע להורים יחידים	1-700-70-25-35
	מוקד בנושא מעונות יום	1-22-22-969
	מוקד פניות הציבור, מוקד ראשי משרד הכלכלה	02-6662080
	מוקד בנושא שילוב אוכלוסיות ייחודיות בתעסוקה	1-700-70-25-35
	מוקד בנושא פרנסה וכלכלה	5181*
האגף לסיוע משפטי	מוקד ליצירת קשר	1-700-70-60-44
רשות התאגידים	מוקד המידע הרשותי	1-700-70-60-44
משרד העלייה והקליטה	מרכז מידע	03-9733333
משרד התחבורה	מוקד רישוי קול	03-5086905 / 1-222-56-78
רשות האכיפה והגבייה	מרכז מידע ושירות טלפוני	073-2055000
רשות מקרקעי ישראל	מוקד טלפוני	03-9533333 / 5575*
שירות התעסוקה	מוקד שירות ותמיכה	077-2718800
המשרד לשירותי דת	מוקד טלפוני ארצי	02-5311111
הרשות לזכויות ניצולי השואה	מוקד טלפוני ארצי	03-5682651
המשרד לשוויון חברתי (אזרחים ותיקים)	מוקד טלפוני ארצי	8840*

פרמטרים ופריטי מדידה	סוג הסולם	משקלות כללי
תוכן השירות		
32%		
אמצעי תמיכה וסיוע באתר האינטרנט		
9%		
קיום מספר טלפון של שירות תמיכה טלפונית	כן / לא אבל יש מספר להשגת פרטים/ לא	2.3%
קיום אפשרות לצ'ט עם נציג	כן / לא	1.1%
הגבה של הנציג לצ'ט	כן / לא או לא קיימת אפשרות לצ'ט	1.1%
קיום מסך תשובות ל"שאלות נפוצות"	כן / לא	1.1%
קישור לשאלות נפוצות	קיים / לא קיים	1.1%
קישור לפניות הציבור	קיים / לא קיים	2.2%
קיום אמצעי עזר נוספים	כן / לא	0%
קיום אפשרות למתן משוב	כן / לא	2.2%
זמינות המידע באתר האינטרנט		
21%		
קיום מס' טלפון של מוקד/ מרכזיה	קיים מס' טלפון במקום בולט ונוח/ לא קיים קישור או קיים במקום שקשה למצוא	3%
הימצאות כתובות לכל הסניפים	כן לכל הסניפים וקל למצוא את מיקומן/ חלקית/ אין כתובות לרוב או לכל הסניפים או שקשה למצוא את המיקום שלהן	3%
הימצאות שעות הקבלה לכל הסניפים	כן לכל הסניפים וקל למצוא את מיקומן/ חלקית/ אין כתובות לרוב או לכל הסניפים או שקשה למצוא את המיקום שלהן	3%
שירותים ספציפיים שנבדקו - הסבר על השירות והתהליך	מידע מלא/ מידע חלקי או קשה למצוא את המידע/ אין מידע או קשה מאד למצוא את המידע	4%
שירותים ספציפיים שנבדקו - פירוט על ערוצי קבלת השירות	מידע מלא/ מידע חלקי או קשה למצוא את המידע/ אין מידע או קשה מאד למצוא את המידע	4%
שירותים ספציפיים שנבדקו - מידע ברור ומובן	כן / באופן חלקי/ לא	4%