

המוסד לביטוח לאומי
לצידך, ברגעים החשובים של החיים



סיכום פעילות הביטוח הלאומי באינטרנט בשנת 2017

איסוף נתונים וכתביבה:
איריס אליאסיאן

פברואר 2018

פעילות הביטוח הלאומי באינטרנט בשנת 2017 המשיכה והתבצעה במישורים שונים ובאמצעות כלים מגוונים אשר מאפשרים הצגת חלון ראווה אחיד לציבור למרות תחומי העיסוק והטיפול הרבים של הביטוח הלאומי. בין הפעילויות המרכזיות שנעשו, ניתן לציין את פעולות התאמות נגישות ברמות שונות לאנשים עם מוגבלויות וכן בפיתוחים נוספים ושכתוב תכנים וזאת במקביל לפעילות המבטיחה שירות זמין ויציב 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

לאורך השנים מצטרפות יחידות נוספות במוסד למעגל היחידות המטפחות ומזינות את האתר כשאליהן נוסף לאחרונה נדבך באמצעות מתן שירותי מוקד תמיכה טכנית לאנשים עם לקויות ראייה ועיוורון. המוקד, בהפעלת עמותת יעדים לצפון, שנתמך בין היתר על ידי הקרן למפעלים מיוחדים, מעסיק אנשים עם לקויות ראייה ומאפשר קבלת עזרה בשימוש באתר באמצעות טכנולוגיה מסייעת (תוכנות הקראה, מקלדות ברייל וכדומה). המוקד זכה לאחרונה בין היתר, בזכות הביטוח הלאומי, בפרס "נקודת אור" מטעם משרד הרווחה, בגין קידום או מימוש עקרונות חוק השוויון ושלהן השלכות רחביות.

דוח זה, מאפשר התבוננות על פעילות הביטוח הלאומי בדיגיטל ממעוף הציפור ומשקף שיתופי פעולה רבים ומעניינים בין היחידות השונות בביטוח הלאומי. בהזדמנות זו, אני מבקשת להודות לכל השותפים הרבים לדרך.

מידע ושירותים חדשים

בין התכנים והשירותים ששולבו באתרים, ניתן לציין את העיקריים שבהם:

- **טפסים למילוי, שיגור וקליטה:**

- תביעה לסיעוד
- תביעה להחמרה בסיעוד
- תביעה להפרשים בדמי לידה
- טופס פנייה בנושאי אמנות בינלאומיות
- תביעה לעובד שמעסיקו פשט את הרגל
- טפסים למילוי ע"י נציג טלפוני (תביעפון) בנושאי נכות כללית, שר"מ, ילד נכה וסיעוד.

- **יישומים ומחשבוני:**

- חישוב גובה תוספת הותק לעניין קצבת אזרח ותיק
- חישוב גובה קצבת אזרח ותיק נוסף למחשבון בדיקת זכאות לקצבה
- חישוב גובה קצבת שמירת היריון
- מיצוי זכויות לעובדים שמעסיקם פשט את הרגל
- מחשבון זכאות לגמלה לנכה מפעולת איבה

- **הנגשת קבצי טפסי הנייר (בל) כך שלטופס נייר תהיה חלופה טקסטואלית באתר הניתנת להקראה לאנשים עם לקויות ראייה ועיוורון.**

- **הזמנת אישור ניידות**

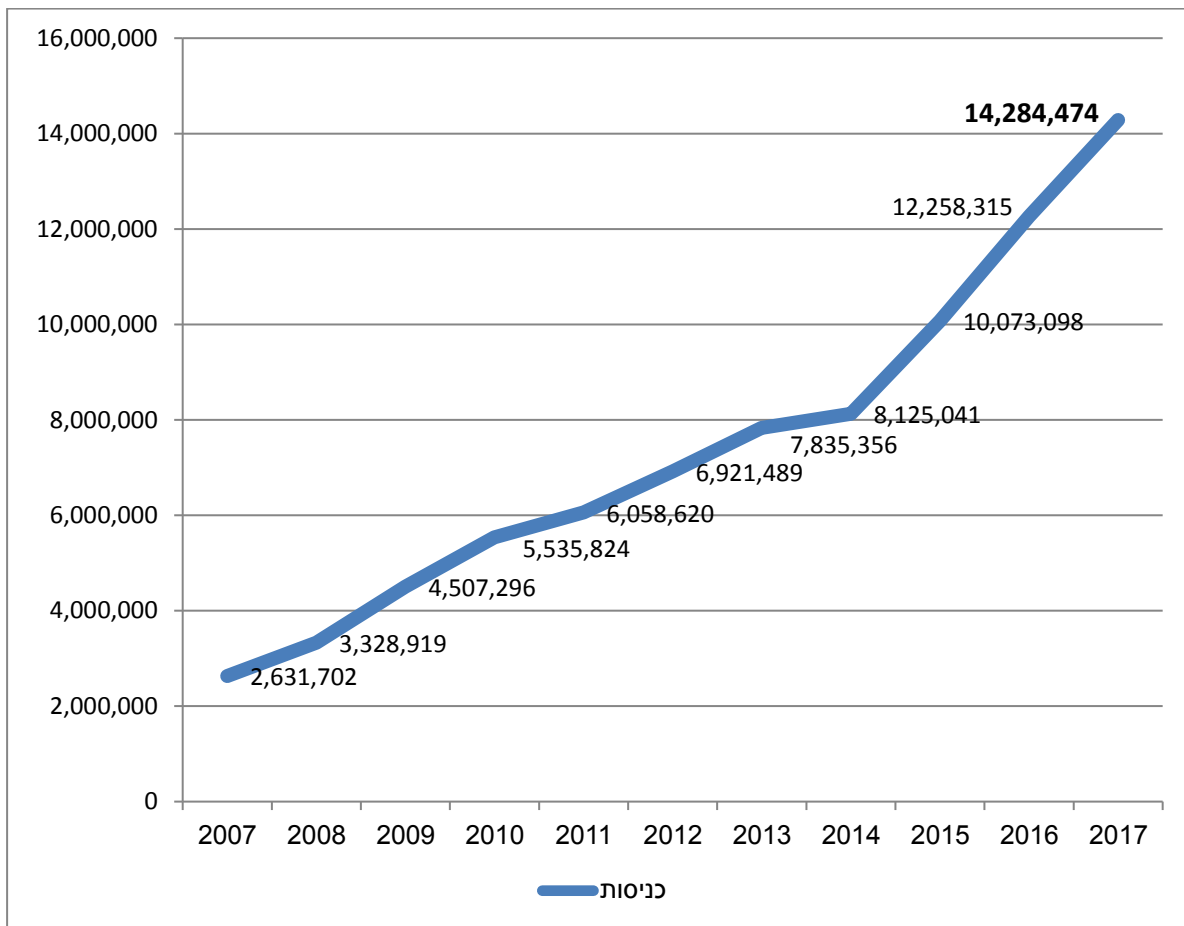
- **עודכנו סרטוני שיווק אתר אישי ואתר כללי אשר נמצאים בערוץ היוטיוב**

- הנגשת שירות הנפקה והזמנת קוד לשירות אישי באמצעות הדואר האלקטרוני והסמארטפון.

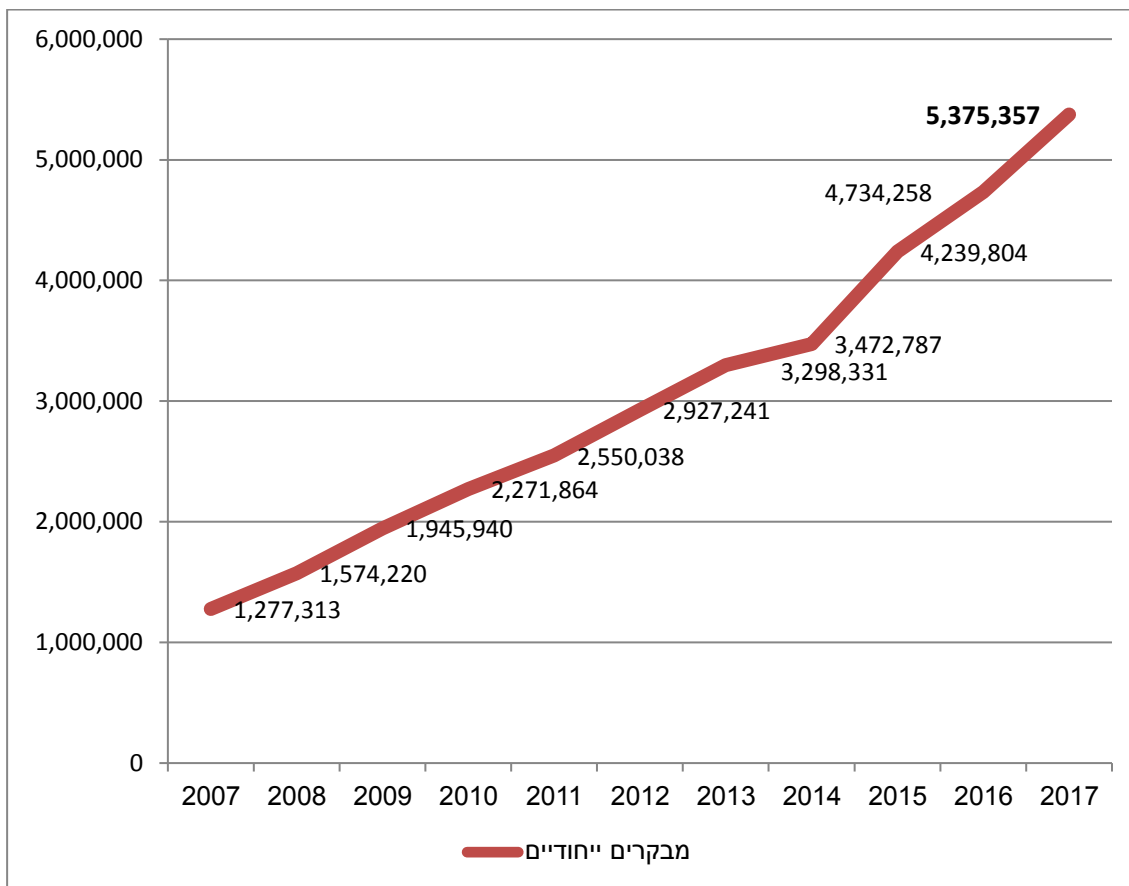
כל זאת, בנוסף לעדכונים שוטפים ותכנים חדשים אשר היחידות השונות יוזמות ומעדכנות וכן, ימי עיון וימי עדכון מרוכזים על מנת לשמור על הגחלת.

מאפייני הביקורים

- סה"כ היו באתר 14,284,474 ביקורים (כניסות). גידול של 16.5% לעומת שנת 2016.
- מספר ביקורים: כמות הכניסות הייחודיות ע"י מחשבים שונים גדלה ב-13.5% ועומדת על 5,375,357



איור 1: כניסות לאתר בין השנים 2007 ל-2017

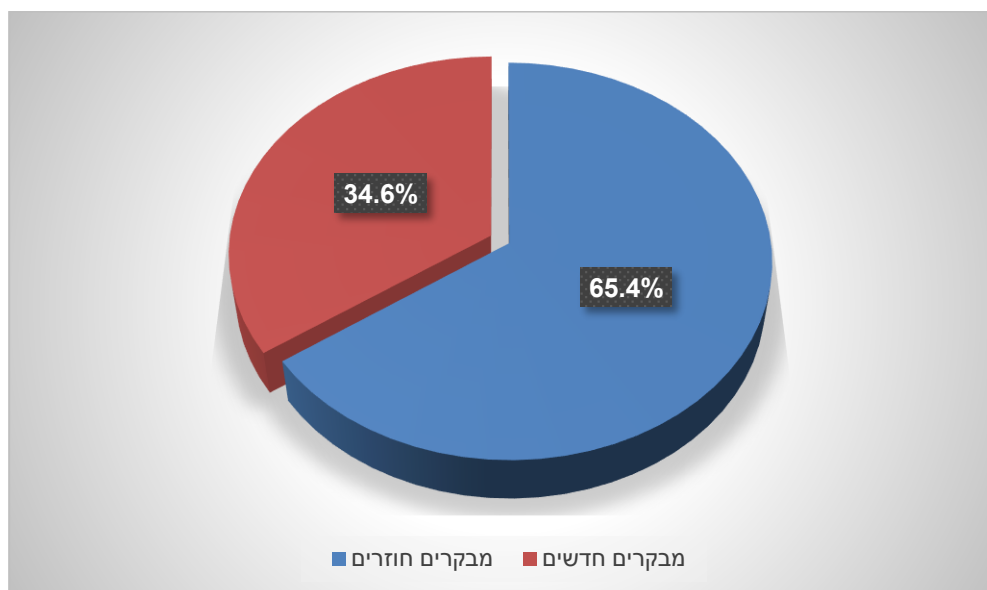


איור 2 : כניסות מבקרים ייחודיים (מחשבים) בין השנים 2007 ל-2017

מאפייני המבקרים

מספר מבקרים:

- 14,284,474 הכניסות לאתר התבצעו ע"י 5,375,357 אנשים (מחשבים) שונים.
- 34.6% מהמבקרים באתר, הם חדשים ונכנסו אליו רק פעם אחת - ירידה של 2.28% בכניסת מבקרים חדשים לאתר.
- 65.4% מבקרים נכנסו לאתר יותר מפעם אחת בשנה - נצפית עליה קלה באחוז המבקרים החוזרים לאתר.



פיזור גיאוגרפי:

פריסת האזורים הגיאוגרפיים והמדינות אשר מהם נכנסו לאתר קבועה ועומדת על 214 מדינות ואזורים. המדינות/אזורים אשר מהן התבצעו מירב הכניסות:

- אין הבדלים מהותיים בהשוואה לשנת 2016 אלא שינויים בכמות הכניסות במדינות אשר עובדות עם האתר באופן שוטף: ישראל, ארה"ב, רוסיה, אנגליה, רש"פ, גרמניה, אוקראינה, קנדה, הודו, צרפת, מרוקו, הולנד, מצרים, איטליה, קזחסטן, אוסטרליה.
- נראה כי כמות הכניסות לאתר ממדינות ערב פחתה ועומדת על כ-34,000 כניסות.
- הכניסות מתחומי הרש"פ גדלו מעט ועמדו על 28,839.

בהשוואה לשנת 2016:

- גידול של מעל 20% בכניסות נצפה ביישובים הבאים: פתח תקוה, נתניה, פרדס חנה-כרכור ונהריה.
- גידול של מעל ל-30% בכניסות נצפה ביישובים הבאים: ירושלים, נצרת, הוד השרון, לוד, בני ברק, יוקנעם עילית, ראש העין, רמת השרון, נס ציונה, באר יעקב והרצליה.

שימוש בדפדפנים:

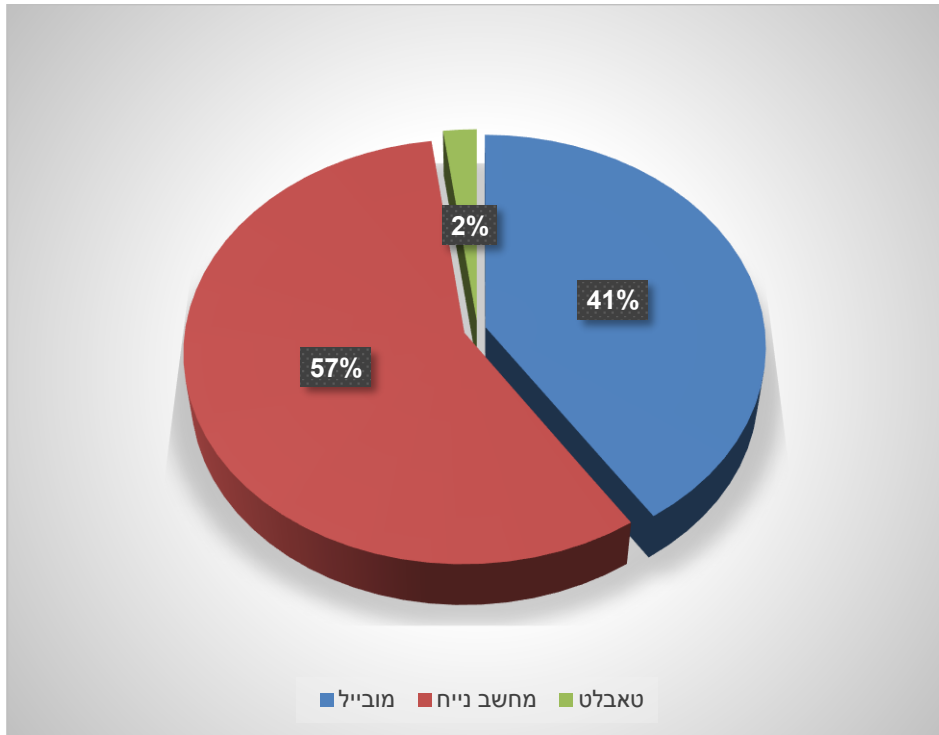
נמשכת מגמת הגידול באחוז השימוש ב-Chrome והתרחקות השימוש ב-IE.

- Chrome - השימוש ממשיך לגדול ועומד על 70.37%
- ספארי – 10.84%
- Internet Explorer – 9.68%
- אנדרואיד – 1.46%
- פיירפוקס – 2.11%
- Edge – 2.08% (ממשיכה מגמת התחזקות קלה)
- דפדפנים נוספים – 3.46%

גלישה באמצעות מכשירים:

נמשכת מגמת צמצום השימוש במחשב נייד ובטאבלט והגדלת השימוש במובייל.

- מחשב נייד - 57.22% לעומת 60.36% בשנת 2016.
- מובייל - 40.66% לעומת 38.4% בשנת 2016
- טאבלט - 2.12% לעומת 2.59% בשנת 2016



דפי נחיתה ויציאה מהאתר

המבקרים שהגיעו ישירות לאתר נחתו בדפי מידע "אקטואליים" ופחות בדפים המספקים מידע או שירות ספציפי.

דפי נחיתה אשר הגיעו אליהם ישירות באתר:

- חוק ההסדרים
- משיכת כספי תכנית חיסכון לכל ילד
- קמפיין שירותים דיגיטליים
- מחשבון לחישוב גובה הסכום הנצבר במסגרת תכנית חיסכון לכל ילד
- לוח מועדי תשלום קצבאות ודמי ביטוח לאומי
- יד מכוונת
- מענק לימודים בערבית
- קמפיין "משלמים בזמן וסוגרים עניין"
- תכנית חיסכון לכל ילד

הדפים מהם שיעורי נטישת האתר גבוהים:

- דף הבית
- מחשבוני
- חיסכון לכל ילד
- קמפיין שירותים דיגיטליים
- קוד סודי
- אתר שירות אישי
- יד מכוונת
- צור קשר

הפניות מרשתות חברתיות

זוהי השנה הראשונה בה יש הפניות מיוטיוב, אינסטגרם ו-LinkedIn לאתר אך עיקר הגולשים שהופנו לאתר הגיעו מהפייסבוק (144,073 גולשים בהשוואה ל-8,796 בשנת 2016). ייתכן ולאור פעילויות הסברה שנעשו בפייסבוק.

דפים ואזורים הנצפים ביותר

סך כל הדפים באתר נצפו בסה"כ 45,212,225 פעמים (גידול של 58.7% בהשוואה לשנת 2016).

הנושאים הנצפים ביותר באתר:

בכל הדפים והאזורים באתר נצפה גידול בכניסות כשעיקר הכניסות התבצעו לדפים הבאים:

1. דף הבית,
2. פנו אלינו (עלייה ממקום 5)
3. טפסים (ירידה ממקום 2)
4. מחשבוני
5. סניפים (ירידה ממקום 3)
6. תכנית חסכון לכל ילד
7. מידע על אתר אישי
8. דמי אבטלה
9. לובי קצבאות
10. קצבת נכות כללית
11. דמי לידה
12. לובי טפסים מקוונים
13. דפי נחיתה קמפיין שירותים דיגיטליים
14. מחשבון אבטלה
15. יד מכוונת
16. אתר ברוסית
17. שעורי נכות כללית
18. טופס פנייה לסניף

קצבאות:

- גם השנה לא חלו שינויים דרסטיים בנושאי הקצבאות הנצפות באתר, אך נצפו שינויים ברמת התעניינות בין הנושאים המובילים.
- הקצבאות אשר נצפו ביותר הן: אבטלה, אזרח ותיק, קצבת ילדים, נכות כללית, אמהות, הבטחת הכנסה, ניידות, פגיעה בעבודה, ילד נכה, סיעוד, שארים, מילואים, שיקום, מענק לחייל משוחרר, נפגעי פעולות איבה, דמי קבורה וועדות רפואיות.
- חוזרי הגמלאות נצפו 57,575 (גידול של 3.78% בהשוואה ל-2016)

ביטוח וגבייה:

- הנושאים אשר נצפו ביותר: דמי ביטוח לאומי, שיעורי דמי ביטוח, תיאום דמי ביטוח, מעסיקים, דרכים לדיווח ולתשלום, דמי ביטוח בריאות, תושב ישראל השוהה בחו"ל, מייצגים, חוזרים, אכיפה והוצאה לפועל.
- בהשוואה לשנת 2017 חלה ירידה בשיעורי הכניסה לאזורי החוזרים.

מחשבונים:

בשנת 2017 נוספו חמישה מחשבונים ומספר המחשבונים עומד כיום על 28 מחשבונים:

- סך כל הכניסות לכל המחשבונים שבאתר: 3,503,980
- דף לובי המחשבונים נכנס 839,018 פעמים. נתון זה מצביע על העובדה כי הגולשים נכנסים ישירות למחשבונים לפי נושא (נובע מהיכרות עם האתר וכן מהפניות ישירות למחשבונים).

המחשבונים העיקריים שנצפו:

- חישוב גובה דמי אבטלה
- בדיקת זכאות לדמי אבטלה
- חישוב קצבת הבטחת הכנסה
- חישוב דמי לידה
- חישוב סכום ההכנסה שאפשר להרוויח ועדיין לקבל קצבה
- תכנית חיסכון לכל ילד
- בדיקת זכאות לקצבת אזרח ותיק וחישוב גובה קצבה
- חישוב גיל פרישה
- חישוב גובה קצבת ילדים
- חישוב תגמולי מילואים
- בדיקת זכאות לדמי לידה
- בדיקת האפשרות לקבל יותר מקצבה אחת

אתרים בשפות:

בנוסף לאתר בעברית יש לביטוח הלאומי עוד שלושה אתרים מלאים בשפות:

רוסית:

- 225,466 כניסות לדף הבית (גידול של 6% בהשוואה ל-2016)
- 1,511,219 צפיות בדפים באתר (גידול של 21.6% בהשוואה ל-2016)
- הנושאים הנצפים ביותר: אזרח ותיק, הבטחת הכנסה, נכות כללית, השלמת הכנסה באזרח ותיק, אבטלה, סניפים, אמנות בינלאומיות וקצבת ילדים.

ערבית

- 166,140 כניסות לדף הבית (ירידה של 8.8% בהשוואה ל-2016)
- 730,054 צפיות בדפים באתר (גידול של 65% בהשוואה ל-2016)
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, טפסים ואישורים, סניפים, קמפיין שירותים דיגיטליים, קצבת ילדים, נכות כללית, חדשות, ביטוח וגבייה

אנגלית:

- 75,665 כניסות לדף הבית (גידול של 12.3% בהשוואה לשנת 2016)
- 452,601 צפיות בכל הדפים באתר (גידול של 25.3% בהשוואה ל-2016).
- הנושאים הנצפים ביותר: דף הבית, סניפים, שכר מינימום, פנו אלינו, טפסים ואישורים, זקנה ואבטלה. את הכניסה לדף שכר המינימום ניתן להסביר בהתעניינות של עובדים זרים בהעלאת שכר המינימום פעמיים במשך שנת 2017 (ינואר ודצמבר).

טפסים

הגשת תביעות וטפסים באתר הכללי:

באמצעות שרת הטפסים הממשלתי הוגשו **163,505** לעומת 69,019 בשנת 2016. מדובר בגידול של **136.8%** הנובע מהיכרות וחשיפה לשירותים, שירותים אמינים והגדלת כמות הטפסים המקוונים.

הטפסים הנפוצים ביותר הם:

- תביעה לדמי לידה
- תביעה לדמי אבטלה
- דין וחשבון רב שנתי
- תביעה אישית לתגמולי מילואים
- תביעה לנכות כללית
- תביעה לדמי פגיעה
- פיצול תיק בקצבת ילדים + מענק לימודים
- תביעה לגמלה לילד נכה
- תביעה למענק לחייל משוחרר

הגשת תביעות בשירות אישי:

- תביעות לדמי אבטלה - 7,950

- תביעות אישיות לתגמולי מילואים - 55,287

הזמנת טפסים

סה"כ הזמנו 32,039 טפסים (בהשוואה ל- 30,708 בשנת 2016).

הזמנת אישורים

140,878 אישורים הזמנו באמצעות האתר (בהשוואה ל-105,597 אישורים ב-2016)

שליחת מסמכים

במסגרת המהפכה הירוקה שהתרחשה בביטוח הלאומי בשנים האחרונות, פותח בין היתר, שירות שליחת מסמכים ישירות לפקיד בסניף המטפל באמצעות האתר והסמארטפון.

ניתן להעלות מסמכים על פי דרישה באתר שירות אישי לאחר הזדהות ובסביבת אתר התשלומים, שירותים ודיווחים, ניתן להעלות כל מסמך באמצעות הזדהות על ידי תאריך הנפקת ת.ז.

סה"כ הועלו בשני הערוצים 552,275 מסמכים כשרוב המסמכים הועלו בשירות האישי בו מופיעה רשימת המסמכים הנדרשים לצורך הטיפול בתביעה.

בנושאי ביטוח וגבייה נשלחו 46,410 מסמכים באתר התשלומים.

פניות גולשים באתר

באמצעות האתר ניתן לפנות למוקדים, לסניפים, לאגף פניות הציבור ולמנהלת האתר.
סך כל הפניות בשנת 2017: 215,592. גידול של 25.8% בהשוואה לשנת 2016.

פנייה למוקדים:

ניתן לפנות למוקדים בשאלות כלליות והן בבירורים אישיים (כולל לכבדי שמיעה).

- סך כל פניות שהגיעו למוקדים: 114,911 (גידול של 33.21% בהשוואה לשנת 2016)
- עיקר הפניות למוקדים היו בנושאים הבאים: דמי ביטוח לאומי, אבטלה, ביטוח וגביה, אמהות, תשלומים וקנסות, נכות כללית, ילדים, אזרח ותיק, קצבאות ושרות לקוחות

פניות כבדי שמיעה:

עסקו בעיקר בנושאי נכות כללית, ועדות רפואיות נכות כללית, גמלה לילד נכה, שיקום, אזרח ותיק, שרות לקוחות ותשלומים וקנסות.

מתוך סך הפניות למוקדים:

- 35,801 פניות טופלו טלפונית
- 78,171 פניות נענו באמצעות המייל/ המערכת

- 24 פניות נענו בשליחת עדכון על שליחת סמס
- 735 פניות נענו בשליחת עדכון על שליחת תשובה בדואר ישראל (בהשוואה ל-6,649)
- 132 פניות שחוזרות על עצמן ולא נענו
- 48 פניות שנמחקו (ניסיונות סרק ופניות ללא תוכן)

פנייה לסניף המטפל:

לכלל הסניפים נשלחו סה"כ 96,361 פניות

מתוך סך הפניות לסניפים:

- 11,641 פניות טופלו טלפונית (בהשוואה ל-9,306)
- 80,464 פניות נענו באמצעות המייל/ המערכת (בהשוואה ל-16,687)
- 209 פניות נענו בשליחת עדכון על שליחת סמס
- 450 פניות נענו בשליחת עדכון על שליחת תשובה בדואר ישראל (בהשוואה ל-6,649)
- 247 פניות שחוזרות על עצמן ולא נענו
- 350 פניות שנמחקו (ניסיונות סרק ופניות ללא תוכן)

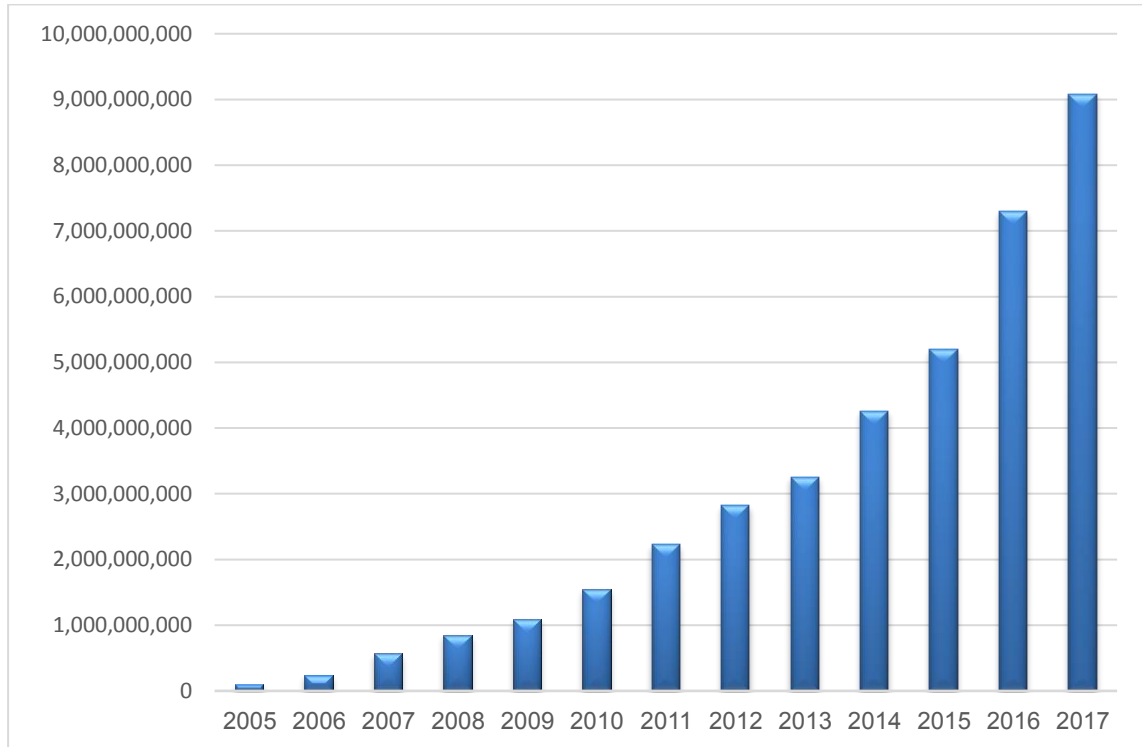
הנושאים בהם היו עיקר הפניות לסניפים: נכות כללית, אבטלה, ביטוח וגביה, דמי ביטוח לאומי, אמהות, אזרח ותיק, ועדות רפואיות נכות כללית ותשלומים וקנסות.

הסניפים אשר כמות הפניות הגדולה ביותר נשלחה אליהם:

- ירושלים
- תל אביב
- פתח תקוה
- רמלה
- רחובת

תשלומים, שירותים ודיווחים

כמו בכל הסביבות באינטרנט, גם באתר התשלומים, שירותים ודיווחים נצפה גידול בפעילויות המגוונות בשנת 2017. באמצעות האתר נגבה סך של 9,079,605,052 (גידול של 24.3% בהשוואה ל-2016).



סכומי הגבייה באמצעות אתר התשלומים בין השנים 2005-2015

פעולות לכלל הציבור באתר:

מספר פעולות	פעולה
17,423	פתיחת תיק משק בית
233,554	תשלום עבור עובד במשק בית
6,449	סגירת תיק במשק בית
323	פדיון תקופת המתנה
65,263	מעבר בין קופות חולים
28,276	תיאום דמי ביטוח
389	הדפסת דף מוביל לפקסים

בחירת גוף חוסך במסגרת תכנית חיסכון לכל ילד:

474,688 פעולות בחירת גוף חוסך בעברית התבצעו ו-1,561 פעולות בחירה התבצעו בממשק בשפה הערבית.

שירות אישי

בחודש מרץ 2017 נפתחה אפשרות להזמין קוד סודי באמצעות הדואר האלקטרוני והטלפון הנייד. אפשרות זו הפכה את האתר האישי לנגיש וזמין יותר לציבור המבוטחים והמספרים מדברים בעד עצמם.

- 100,087 הזמנות של הנפקת קוד סודי לאי-מייל
- 7,096,535 כניסות תקינות למערכת כלומר, שימושים (בהשוואה ל- 4,839,037 בשנת 2016).
- 582,558 אנשים שבצעו כניסה למערכת (בהשוואה ל- 369,726 ב-2016)
- 463,581 מבוטחים שהונפק להם קוד בשנה הנוכחית (בהשוואה ל- 372,336)
- הועלו 403,618 מסמכים (על פי דרישה שהופיעה באתר)
- כמות אישורים שהודפסו ישירות מתוך האתר עומדת על 4,152,244 אישורים.

ערוצים נוספים

אפליקציה בסלולר:

- מספר פעילויות: 431,740 (בהשוואה ל- 170,409 בשנת 2016)
- מבקרים ייחודיים: 88,371 (בהשוואה ל- 43,521)
- 81.6% משתמשים חוזרים ו-18.4% משתמשים חדשים.
- נושאים נצפים ביותר גם השנה הם מחשבוני ותשלומים.
- השתמשו באפליקציה מ-95 מדינות/אזורים. העיקריים שמהם התבצעו הכניסות: ישראל, רש"פ, ארה"ב, טורקיה, אנגליה, גרמניה, צרפת.
- היישובים מהם נכנסו בעיקר לאפליקציה: תל אביב-יפו, ירושלים, חיפה, באר שבע, פתח תקוה, ראשון לציון, אשדוד, נתניה, חולון, רמת גן, רחובות, כרמיאל, חדרה, טבריה, אילת.

ערוץ רשמי ביו טיוב:

- בערוץ הביטוח הלאומי ביוטיוב ישנם 7 פלייליסטים אשר בהם מרוכזים 36 סרטים.
- סה"כ היו 2,453,729 צפיות בכל הסרטונים בערוץ (בהשוואה ל- 468,735 צפיות בשנת 2016)
- משך זמן צפייה מצטבר עמד על 565,755 דקות במשך כל השנה (גידול של 70.7% בהשוואה ל-2016)
- 59% מהצופים בערוץ-גברים ו-41% נשים.
- צפו בסרטים גולשים בעיקר מישראל, ארה"ב, רש"פ, גרמניה ואוקראינה.
- 50% מהצפיות התבצעו במובייל, 31% מהמחשב, 13% מטאבלט ו-6% באמצעים אחרים כגון, טלוויזיה וקונסולת משחקים.
- התבצעו 603 שיתופים לסרטונים בערוץ ובעיקר לסרטונים של הגשת תביעות אונליין, שירות אישי ומחשבוני זכויות.

הסרטונים הנצפים ביותר במהלך השנה:

- ביטוח לאומי - הגשת תביעות אונליין
- ביטוח לאומי - שירות אישי באינטרנט
- ביטוח לאומי - מחשבוני זכויות
- הדרכה למוזמנים לוועדות הרפואיות
- מדריך למילוי טופס דין וחשבון רב שנתי

סיכום

מעיון בדוח, ניתן לזהות בבירור את מגמות הגידול בנפחי הפעילויות השונות המתבצעות במסגרת האתר, החל מכניסה וצריכת מידע בשפות השונות ועד פנייה למוסד ושליחת מסמכים ותביעות באופן מקוון. השימוש הגדל באמצעים הדיגיטליים והמובייל מראה כי, הציבור ציפה וממשיך לצפות מהביטוח הלאומי והמגזר הציבורי, לספק שירותים בעולם הדיגיטלי כפי שעושות קופות החולים, חברות הביטוח והבנקים. על שביעות הרצון והאמון שהציבור רוכש לאתר, ניתן ללמוד מהגידול, באחוזי הגולשים החוזרים לאתר (מחשב ומובייל), ומשתמשים במגוון השירותים הניתנים בתחומים השונים של קצבאות וביטוח וגבייה. על כן, יש להמשיך ולשווק את השירותים באופן מתמיד ועקבי בקרב הציבור.

המסלולים דרכם נכנסים לאתר והנושאים הנצפים ביותר הם מגוונים ונוגעים לאוכלוסיות שונות. לא רק צעירים ומשכילים אלא גם אנשים בגיל זקנה ואנשים עם מוגבלות. חלק מהכניסות מתבצע גם באמצעות הפניות מרשתות חברתיות ובעיקר מהפייסבוק ולכן ישנה חשיבות לנוכחות הביטוח הלאומי בסביבה זו. כמו כן, נראה כי הגולשים מחפשים יותר את ערוצי השירות הדיגיטליים על פני אלה המסורתיים. לדוגמה, ישנו עניין גדול יותר בערוצי הפנייה לסניפים ופחות בפרטי סניפים (כתובות, שעות ק"ק ומספרי פקסים). מגמה זו נמשכת זו השנה השנייה ברציפות. כמו כן, בטפסים שיש עבורם שירות מילוי ושליחה, כמות הטפסים המוזמנים ירדה. נראה גם כי השינוי שחל מחוץ למוסד מלווה גם בשינויים פנימיים כגון, יותר פניות מטופלות טלפונית ובאמצעות המייל ופחות במכתבים בנייר וכן נצפות יותר הפניות לאתר על ידי העובדים.

לסיכום ניתן לומר כי, לאור העובדה שמספר התושבים שגילם מעל ל-18 שנים הוא 5,894,000 ונפחי הפעילות הגדלים, נראה כי רבים מתושבי המדינה מקבלים שירות מלא / חלקי מהאתר אשר הפך לערוץ מרכזי בביטוח הלאומי.