

'כל זכות'

סיכום פעילות 2018

ינואר 2019

שלום לכולכם/ן,

5,966 ערכים בעברית, 2,846 ערכים שכבר תורגמו לערבית. 6,127,476 גולשים בעברית וערבית. גידול של 29% בדפים נצפים באתר ועוד. שנת 2018 אפשרה לנו לממש הרבה חלומות בעקבות כניסתנו ב- 2017 לעבודה במסגרת מיזם הזכויות שבין משרד המשפטים, מטה ישראל דיגיטלית במשרד לשוויון חברתי וג'וינט ישראל.

קבלו בבקשה סיכום של שנת 2018. לא קצר אבל עם הרבה מידע שיכול לעניין אתכם.

תודה לכל מי ששתמש בכל זכות עבורו, עבור בני משפחתו או כחלק מסיוע למי שצריך. וכמובן תודה לשותפינו במערכת הציבורית, לכל מי שתורמים ומסייעים להמשך פעילותנו, לדירקטוריון ולמועצה הציבורית של 'כל זכות' וכמובן לצוות העובדים המסור.

אמתי קורן (מנכ"ל) וצוות 'כל זכות'

אתר 'כל זכות' משרת יותר ויותר ישראלים

יותר דפים נצפים בשנה

גידול של: **29.2%**

26,414,313 – 2018
20,449,989 – 2017

יותר משתמשים ייחודיים
(unique) בשנה

גידול של: **21.0%**

5,643,076 - 2018
4,662,851 - 2017

עליה במס. המבקרים הנאמנים (8)
ביקורים ומעלה) בשנה

גידול של: **44.8%**

257,951 - 2018
178,086 - 2017

עליה בממוצע משתמשים
(unique) ביום עבודה רגיל (דצמבר)

גידול של: **39.6%**

44,746 - 2018
32,055 - 2017

כמה נקודות לגבי האפקטיביות של האתר

עליה בפניות מכל זכות לטפסים
באתר המוסד לביטוח לאומי

גידול של: **61.3%**

36,082 – 2018

22,365 – 2017

הפניות ממוקדות לטופס
מקוון למענק עבודה

גידול של: **56.3%**

20,317 – 2018

12,996 – 2017

ועליה דרמטית בהפניות
לסימולטור למענק עבודה

גידול של: **241.7%**

37,942 – 2018

11,103 – 2017

הרבה יותר הפניות השנה
מכל זכות לאתרים ממשלתיים

גידול של: **71.9%**

1,512,567 – 2018

879,952 – 2017

עוד הישגים

ראו פירוט...	נוספו לאתר 387 ערכים בעברית (סה"כ 5,966 ערכים)
ראו פירוט...	תורגמו לערבית 1,388 ערכים (סה"כ 2,846 ערכים)
ראו פירוט...	כמו בכל שנה יש שינויים בהרגלי השימוש באתר
ראו פירוט...	המשכנו לשמור על שיעורי שביעות רצון גבוהים
ראו פירוט...	הרחבנו משמעותית את שיתופי הפעולה עם המערכת הציבורית
ראו פירוט...	הרצנו קמפיינים שיווקיים שסייעו לעליה המרשימה בשימוש באתר

מה אמרו לנו הגולשים

שתמשיכו בעבודה המצוינת
שאתם עושים! זה מבורך, זה
מועיל, זה מנגיש, זה מקצועי,
באמת יישר כוח! כל הכבוד
לכל זכות! (-:)

תודה רבה! המשיכו
במעשיכם הכבירים! אין קץ
לשכרכם!

שתמשיכו בפעולותכם!
חסכתם לי אלפי שקלים
במהלך השנים!

האתר שלכם הוא נכס לכל
אזרחי ישראל. תרומתכם
לרווחת האזרחים ושמירת
זכויותיהם האתר בהתנדבות
ללא כוונת רווח ראויה לכל
שבח. המשיכו בדרככם
ותבואו על שכרכם.

כעו"ס שעובדת שנים רבות עם משפחות בעוני ובהדרה חברתית, ניסיתי במשך תקופה ארוכה להגיע למידע
רלוונטי עבורם בכוחות עצמי. למרות עבודתי הציבורית, רמת הבירוקרטיה בה נתקלתי הייתה מעל ומעבר.
מסורבלת, קשה, מלאת טפסים ומונחים הנהירים רק למומחי התחום הספציפי בלבד. פעמים רבות הרגשתי
שלמרות הידע האקדמי והמעשי שיש לי, קצרו ידיי מלהושיע...

הלקוחות היו מגיעים, מבקשים סיוע שלא היה ביכולתי לתת, בעיקר מחוסר ידע. הייתי מפנה אותם הלאה,
מגששת באפילה אחרי תשובות שלא היו בנמצא, ומשיבה את פניהם ריקם...

עם החשיפה לאתר כל זכות והנגשתו לכלל העובדים הסוציאליים, גיליתי עולם מופלא של מקצועיות, זמינות,
וכמות ידע בלתי נתפסת. והכל בגישה ידידות, נגישה, ומאירת עיניים. בלחיצת כפתור אחת היה נפתח בפניי
כל המידע בחלוקה קטגוריאלית מובנית ומסודרת, אותה יכולתי להביא בצורה קלה גם בפני הלקוחות.
העובדה שבאתר אין רק מידע תיאורטי, אלא ירידה לפרטי פרטים של נבכי הבירוקרטיה באשר הם - כולל
טפסים נדרשים, שעות פתיחה של מוסדות ציבוריים, מספרי טלפון ועוד - סייעה לי לתת מענה מקיף וכולל,
וגם לרכוש ידע מקצועי אישי למקרים דומים בעתיד.

אני מאמינה שכל זכות הוא אתר חובה בעבודה שלנו בכלל, ובעבודה במיצוי זכויות בפרט, והידע
המקצועיות שיש בו יכולים להפוך את העבודה והשירות שלנו ליעילים ומקצועיים פי כמה.

אני מתנדב בעמותת פעמונים
... והאתר הזה הוא אחד
ממקורות הידע המהותיים
ביותר בעבודה שלנו. הממשק
נוח, המידע מסודר בצורה
טובה ונוחה, ויש כאן המון
מידע שעוזר לנו לסייע
למשפחות במצוקה כלכלית.
רק תמשיכו ככה

אותות ופרסים

ביאן מג'אדלה
 בת 32, מנהלת את אתר
 "כל זכות" (כל الحق)
 בערבית - מאגר המידע
 המקיף ביותר לזכויות
 התושבים בישראל והדרך
 למימושן



- ידיעות אחרונות בחר בביאן מג'אדלה, מנהלת כל الحق ('כל זכות' בערבית) כאחת מ-50 המנהיגות והמנהיגים החברתיים בשנת 2018.



תוכן, תוכן, תוכן...

תוכן חדש

- **פורטלים ומדריכים בתחום זכויות עובדים: מדריך בנושא פיטורים, מדריך להתמודדות עם הטרדה מינית במסגרת העבודה, שאלות ותשובות לעובדים ומעסיקים על קיצור שבוע העבודה ל-42 שעות בעקבות צו הרחבה חדש), (חדש)**
- **קידום תעסוקה פורטל חיפוש עבודה וניהול קריירה - שת"פ עם שירות התעסוקה (חדש)**
- **מעסיקים: פורטל חיפוש עובדים ומיון מועמדים לעבודה - מידע למעסיק, מענק כספי למעסיקים (סבסוד עלויות הכשרת עובדים), סיוע למעסיקים בליווי עובדיהם בתהליך הפיטורין (שת"פ עם שירות התעסוקה)**
- **פורטל זכויות בפריפריה (חדש)**
- **פורטל פנסיה במקרה של נכות (אובדן כושר עבודה), (חדש)**
- **חינוך ונוער: כולל פורטל משמעת בבית הספר, פורטל סיוע כלכלי להורים במערכת החינוך, מוקד 105 - לדיווח והגנה על קטינים ברשת, בחינות בגרות לתלמידים המאושפזים בבית חולים, (חדש)**
- **זיקנה וסיעוד: עדכון פורטל גמלת סיעוד כולל הסבר על עדכונים בגמלת סיעוד - נובמבר 2018, קבלת גמלת סיעוד בכסף, מדריך להעסקת עובד זר בסיעוד, מדריך לגיוס עובד זר בסיעוד, מדריך סיוע למבוגר שהפך לסיעודי ולבני משפחתו, ביטוח סיעודי קבוצתי אחיד של קופות החולים**
- **חנינות: פורטל חנינות והקלות בעונשים - כולל התייחסות לחנינות לכבוד שנת ה-70 – שת"פ עם מחלקת חנינות במשרד המשפטים (חדש)**
- **עולים כולל: הנחה בארנונה, מענק כספי לעולים שנמלטו מאזורי חירום (עליית חירום), המרת רישיון נהיגה זר לרישיון נהיגה ישראלי, מימון לימודי השפה העברית באולפן, מימון שכר לימוד לסטודנטים עולים (שת"פ עם משרד הקליטה)**
- **זכותן ליולדת שעברה לידה שקטה ולבן זוגה**
- **אנשים עם מוגבלות: מדריך למשפחה שיש בה ילד עם לקות או מחלה ממושכת, נגישות בחופים ובמקומות רחצה, איסור אפלייה בחוזה ביטוח, סיוע במשכנתא לאדם עם מוגבלות מקצרת חיים, הנגשת צדק - התאמת הליכים משפטיים לאנשים עם מוגבלויות**

תחומי תוכן ראשיים (1)

- הערות**
- מס. הדפים הנצפים באתר עלה ב- 29%
 - בצהוב: תחומי תוכן עם עליה משמעותית בשימוש
 - יש פיזור יותר רחב של צריכת התוכן באתר בין כלל התחומים

#	תחום תוכן	דפים נצפים 2018	שינוי בצפייה בדפים מ- 2017	שינוי בדירוג	הערות
1	תעסוקה וזכויות עובדים	7,741,660	16.0%		
2	פנסיה וחיסכון ארוך טווח	1,435,220	19.4%		
3	מיסים	1,416,051	25.0%	1	
4	נשים	1,414,879	35.7%	1	
5	אנשים עם מוגבלויות	1,370,103	19.5%	-2	
6	דירוג ושיכון	1,049,578	58.0%		
7	ממשל ודמוקרטיה	696,415	946.5%	28	הבחירות לרשויות המקומיות
8	עוני ואנשים במצוקה כלכלית	746,829	20.4%	-1	
9	חינוך	738,639	38.2%	1	
10	בריאות ומחלות	731,912	19.7%	-2	
11	זיקנה והזדקנות	741,933	44.2%		
12	ילדים ונוער	650,983	10.4%	-3	
13	הוצאה לפועל וגבייה	612,186	31.4%	-1	
14	משפחה	518,978	75.1%	1	
15	עצמאים ובעלי עסקים	384,212	127.0%	7	
16	מילואים	372,364	-0.3%	-3	
17	צעירים	342,192	12.4%	-3	
18	סטודנטים	291,292	23.0%		
19	צרכנות	270,405	16.8%		
20	חיילים, צבא וביטחון	287,600	34.2%	1	
21	אזרחות ותושבות	263,598	71.5%	3	

תחומי תוכן ראשיים (2)

#	תחום תוכן	דפים נצפים 2018	שינוי בצפייה בדפים מ- 2017	שינוי בדירוג	הערות
22	עובדים זרים	297,930	37.3%	-2	
23	איכות סביבה	274,088	12.3%	-6	
24	סוף החיים	269,770	60.4%	-1	
25	זכויות ניצולי שואה	248,782	-8.4%	-9	
26	ערבים	155,762	5.1%	-1	
27	עולים ותושבים חוזרים	156,168	36.4%	1	
28	משפחות שבראשן הורה עצמאי (משפחות חד הוריות)	160,187	12.4%	-2	
29	נפגעי נפש	164,158	22.1%	-2	
30	תאונות עבודה ונפגעי עבודה	143,313	42.1%	-1	
31	משטרה ובתי סוהר	124,315	38.7%	-1	
32	המשפט הפלילי	108,718	36.2%	-1	
33	נהיגה ותעבורה	106,118	44.4%		
34	קידום תעסוקה	88,899	29.0%		
35	יוצאי אתיופיה	84,015	11.8%	-3	
36	משפט אזרחי	49,582	15.6%		
37	חרדים	50,663	27.0%		
38	להט"ב	36,765	23.8%		
39	נפגעי פעולות איבה	24,901	34.2%		
40	מצב חירום	8,502	111.9%		
41	נכי צה"ל ומשפחות שכולות	3,159	14.1%		

דפים פופולריים

הערות

- מס. הדפים הנצפים באתר עלה ב- 29%
- פחות גידול בדפים הפופולריים לטובת הרחבת השימוש בדפים פחות פופולריים
- בצהוב: דפים עם עליה משמעותית בשימוש

#	שם הדף	דפים נצפים ב- 2018	שינוי מ- 2017	שינוי במיקום מ- 2017	הערות
1	שכר מינימום	567,247	3.6%		
2	דמי הבראה	484,518	2.2%		
3	חובת ביטוח פנסיוני לעובדים	302,869	-0.7%	1	
4	שכר מינימום לנוער	291,099	12.3%	1	שימוש נרחב ע"י נוער
5	חישוב מספר ימי החופשה השנתית	288,497	-11.8%	-2	
6	מדרגות מס הכנסה	261,479	86.1%	10	
7	יום עבודה ושבוע עבודה	252,567	131.5%	14	קיצור שבוע העבודה
8	שבתון ביום הבחירות לרשויות המקומיות	251,900		חדש	הבחירות לרשויות
9	חופשת לידה	246,975	9.5%	-2	
10	חופשה שנתית	244,659	-2.1%	-4	
11	מענק עבודה (מענק הכנסה, מס הכנסה שלילי)	216,385	42.2%	2	מאמצי שיווק
12	פיצויי פיטורים לעובד שהתפטר	199,349	0.0%	-3	
13	נקודות זיכוי ממס הכנסה	188,158	-14.0%	-5	
14	תעסוקה וזכויות עובדים	179,315	39.2%	3	
15	פיצויי פיטורים	178,856	8.5%	-3	
16	גמול עבור שעות נוספות	177,991	20.7%	-1	
17	דמי מחלה	176,249	-3.4%	-7	
18	ימי מחלה	171,169	3.1%	-7	
19	הודעה מוקדמת להתפטרות	144,002	17.2%		
20	דמי חגים	143,829	19.2%		
30	זכותן עובדים במשק בית (עוזרות בית ומטפלים/ות)	116,045	27.3%	2	

נושאים מעניינים (בחירת ההנלה)

הערות

- מס. הדפים הנצפים באתר עלה ב- 29%
- בירוק: עליות מעבר לגידול הכללי
- בכתום: דפים עם ירידות בשימוש שאולי צריך לקדם

נושא	מס. צפיות ב- 2018	שינוי מ- 2017	הערות
פיטורים	1,565,090	16%	
ימי מחלה של שכירים	394,747	4%	
סיוע בשכר דירה	343,599	71%	בשיתוף משרד הביטוי
מענק עבודה	313,962	14%	
חיילים משוחררים	172,133	1%	
מחיר למשתכן	39,913	-35%	ירידה רציפה בעניין אחרי השיא (117,000) ב- 2016. האם מנבא לבחיחת?
הבטחת הכנסה	133,975	37%	
עובדי קבלן	62,068	-22%	חשוב לקדם מודעות
סרטן	81,042	16%	
תקיפה / הטרדה מינית	75,818	40%	מן הסתם הושפע מקמפיין "גם אני"
קביעת נכות לפי סוגי לקויות	87,177	41%	מייצג אחוז מרשים ממי שפנה לוועדות רפואיות. בשיתוף המוסד לביטוח לאומי
נפגעי עבירה	27,567	27%	
ילדים, נוער וצעירים בסיכון	30,861	43%	
חיסכון לכל ילד	18,299	-48%	כניראה שרוב המצטרפים בוחרים באופציית "טייס אוטומטי" דהיינו הצטרפות למסלול של הילדים הבוגרים
הנחות בחשבון מים	12,044	10%	
קצבת נכות לבעלי דרגות אי כושר (קצבת עידוד)	9,485	10%	
אסירים משוחררים	9,940	27%	
מכחות מתורגמן בהליכים ביחקרטיים	679	18%	מעט שימוש אבל סביר שעם ערך גבוה



כל זכות בערבית כל الحق

(זכותך לדעת את זכויותיך)

حَقُّكَ تَعْرِفْ حَقُّكَ!

האתר בערבית ממשיך להתפתח

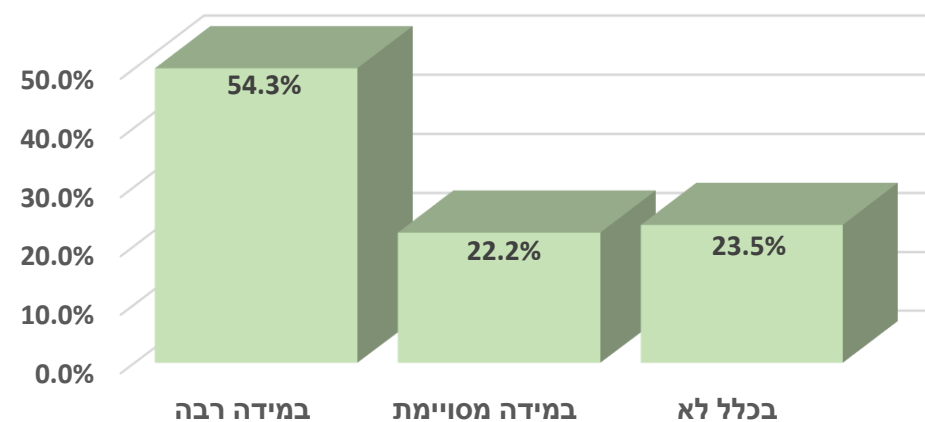


- פרויקט התרגום לערבית תפס תנופה השנה וכבר הגענו לכיסוי של מעל ל-50% מהתוכן שנדרש לתרגום
- בחודשים נובמבר – דצמבר הרצנו קמפיין שיווק שעיקרו היה שילוט חוצות, רדיו ופייסבוק
- קבלו בבקשה סיכום מקוצר של ההישגים:

הערות	גידול	2018	2017	
	1,388	2,846	1,458	מס. דפים באתר
לא כולל דפים כמו ניצולי שואה	24.4%	54.6%	30.2%	% התוכן המתורגם
	53%	484,400	316,282	מס. משתמשים
	56%	1,316,543	843,789	מס. דפים נצפים
	71%	5,611	3,281	גולשים נאמנים (מעל ל-8 ביקורים)
	18%	1:43	1:27	זמן ממוצע לגלישה (session) בדקות

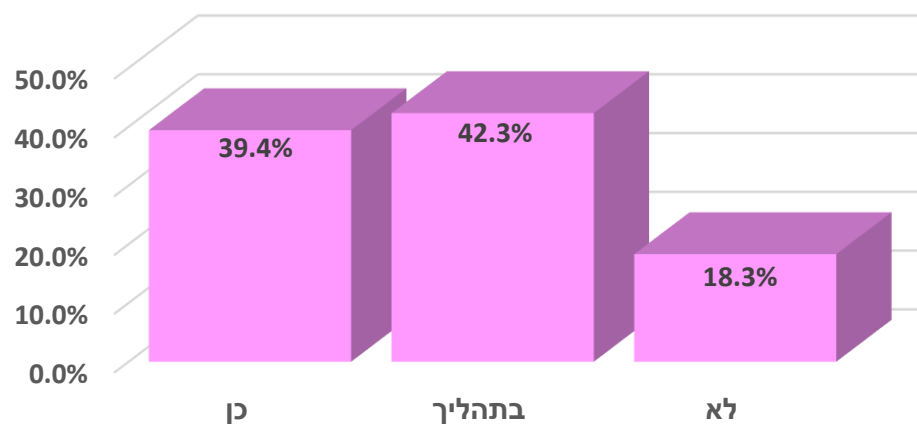
משובי סקרים לגבי אפקטיביות האתר בערבית

האם האתר סייע לכן/ם במציאת מידע משמעותי?



N=895

האם כבר הצלחתן/ם לממש זכויות בעזרתו?



N=683

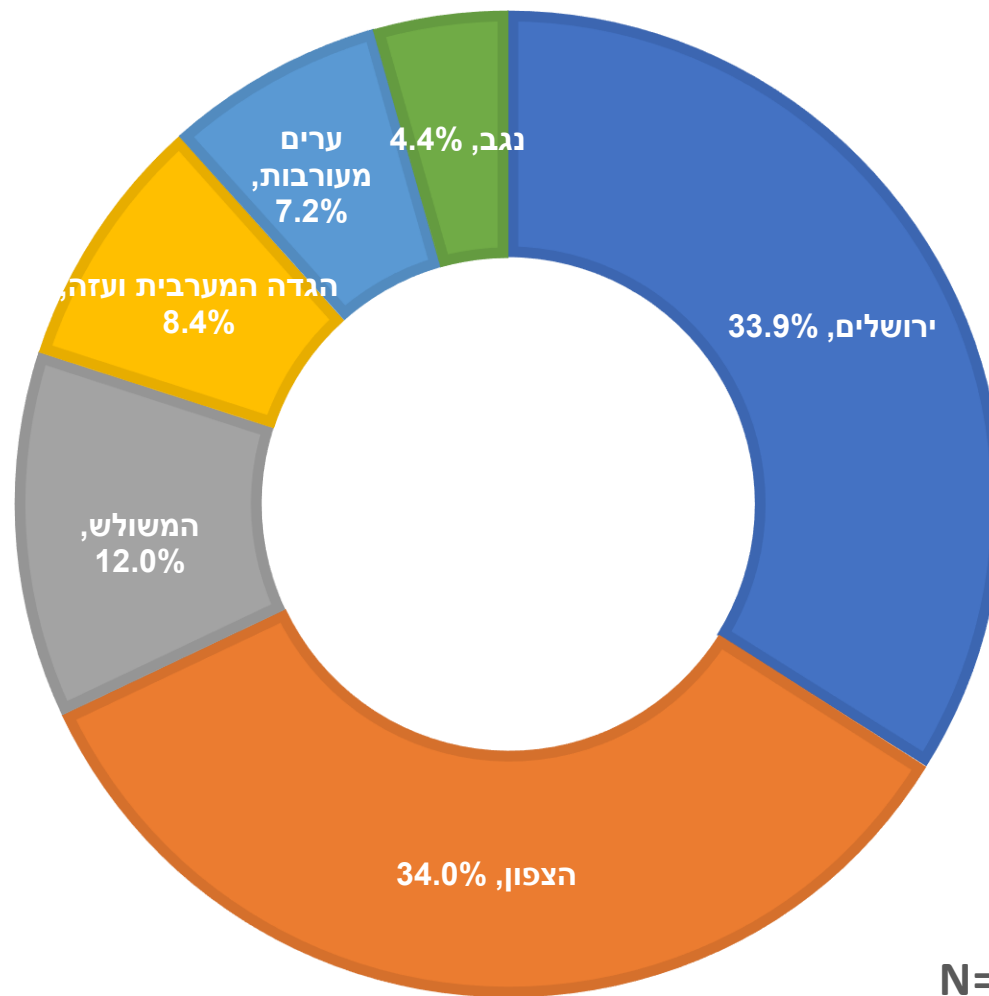
תחומי התוכן המובילים בערבית

#	תחום תוכן	דפים נצפים 2018	שינוי בצפיה בדפים מ-2017	שינוי בדירוג	הערות
1	תעסוקה וזכויות עובדים	274,848	8.2%		
2	חינוך	174,092	11.2%		
3	עוני ואנשים במצוקה כלכלית	165,168	214.6%	2	
4	אנשים עם מוגבלויות	125,330	81.3%		
5	נשים	108,479	56.0%	-2	
6	זיקנה והודקנות	68,280	98.3%	3	
7	צרונות	66,075	30.3%	-1	
8	בריאות ומחלות	61,098	67.9%		
9	דיר ושיכון	43,656	31.5%	1	
10	ממשל ודמוקרטיה	38,100	680.7%	10	הבחירות המקומיות
11	מיסים	25,381	-39.1%	-4	
12	תאונות עבודה ונפגעי עבודה	17,902	64.6%	2	
13	ילדים ונוער	16,873	-4.0%		
14	סטודנטים	15,875	-48.9%	-3	
15	פנסיה וחיסכון ארוך טווח	9,671	-5.8%		
16	אזרחות ותושבות	9,475	294.8%	9	
17	צעירים	8,375	4.6%		
18	נהיגה ותעבורה	7,710	217.2%	6	
19	משפחה	7,404	-22.1%	-3	
20	משפחות שבראשן הורה עצמאי (משפחות חד הוריות)	6,856	-9.1%	-2	
21	נפגעי נפש	5,432	120.5%	2	
22	קידום תעסוקה	5,395	-26.4%	-3	
23	המשפט הפלילי	3,891	18.9%	-1	
24	עובדים זרים	3,412	-20.7%	-3	
25	סוף החיים	2,413			נשא חדש
26	עצמאים ובעלי עסקים	1,620	54.4%	1	
27	הוצאה לפועל וגבייה	1,521	2769.8%	4	
28	ערבים	1,519	-93.2%	-16	
29	משפט אזרחי	1,480	-10.1%	-3	
30	מילואים	1,383	97.6%	-2	
31	משטרה ובתי סוהר	1,368	447.2%	-1	
32	להט"ב	467	48.3%	-3	

הדפים הפופולריים בערבית

#	שם הדף בערבית	שם הדף בעברית	דפים נצפים ב- 2018	שינוי מ- 2017	שינוי במיקום מ- 2017
1	ضمان الدُخل	הבטחת הכנסה	99,547		חדש
2	الكهرباء	חשמל	61,596	22.2%	
3	طلاب المدارس	תלמידי בית ספר	57,587	-7.4%	-2
4	التشغيل وحقوق العاملين	תעסוקה וזכויות עובדים	53,147	37.7%	
5	الحمل والولادة	הריון ולידה	36,834	97.6%	4
6	أعياد يهودية	חגים יהודיים	35,518	139.0%	9
7	الشيخوخة والتقدم في السن	זיקנה והזדקנות	32,365	169.3%	12
8	الانتقال إلى مدرسة أخرى	מעבר לבית ספר אחר	29,786	43.4%	-1
9	الانتخابات للسلطات المحلية	בחירות לרשויות מקומיות	29,557		חדש
10	الحضانات اليومية	מעונות יום	20,040	59.8%	7
11	البطالة وحقوق العاطلين عن العمل	אבטלה וזכויות מובטלים	19,298	81.8%	10
12	قائمة الأعياد المسيحية	חגים נוצריים	19,281	9.3%	-1
13	حقوق النساء العاملات	זכויות נשים עובדות	18,212	8.9%	
14	الحد الأدنى من الأجور	שכר מינימום	17,448	-10.4%	-6
15	نشرة حقوقية للعمال وفق نظام الساعة/ اليوم	זכותון עובדי שעתיים	15,962	16.4%	1
16	الصم وتقليد السمع	חירשים וכבדי שמיעה	13,905	82.1%	13
17	التربية والتعليم	חינוך	13,540	-22.6%	-5
18	إمتحانات البجروت	מבחני בגרות	13,079	13.9%	2
19	الإجازة السنوية	חופשה שנתית	12,694	26.7%	5
20	السكن والإسكان	דיר	12,579	-23.4%	-6
21	تعويضات إقالة للعامل المستقيل	פיצויי פיטורים לעובד שהתפטר	12,504	51.6%	7
22	إجازة الولادة	חופשת לידה	10,562	1.4%	0
23	مخصصات الإعاقة العامة	קצבת נכות כללית	10,548	103.6%	18
24	مساعدة بأجرة الشقة	סיוע בשכר דירה	10,352	141.9%	24
25	تعويضات الإقالة	פיצויי פיטורים	10,216	20.4%	2
26	نققة المرأة	מזונות אישה	9,914	65.9%	13
27	مرضى السرطان	חולי סרטן	9,324	33.4%	6
28	هبة عمل (هبة دخل، ضريبة دخل سلبية)	מענק עבודה (מענק הכנסה, מס הכנסה שלילי)	9,196	-50.4%	-18
29	مساعدة مادية لمرضى السرطان	סיוע כלכלי לחולי סרטן מטעם האגודה למלחמה בסרטן	9,086		חדש
30	تشغيل الأطفال في الإعلانات، العروض والتصوير	העסקת ילדים בפרסומות בהופעות ובצילומים	9,013	20.0%	
31	مخصصات ضمان الدخل (استكمال الدخل)	גמלת הבטחה הכנסה (השלמה הכנסה)	8,960	29.9%	4
32	فحص سريع للكشف عن HIV (إيدز)	בדיקה מהירה לגילוי HIV (איידס)	8,941		חדש

מאיפה מגיעים הגולשים הערבים (ע"פ סקר)?



N=884



משובים (עברית)

דירוג עמוד

- בסוף נובמבר 2018 יישמנו לראשונה אופציה של דירוג עמוד
- תוצאות עד סוף שנת 2018
- **79.4%** דירגו את התוכן ככזה שעזר להם (6,496 מתוך 8,177 דירוגים)
- בקשנו מאלה שקבעו שהעמוד לא עזר להם הסבר. אלה התשובות:

תגובות	אחוז	ערך
60	29.9%	המידע לא קשור לנושא שחיפשתי
4	2.0%	הבנתי שאני לא זכאי/ת
99	49.3%	המידע שחיפשתי חסר בדף
16	8.0%	המידע כתוב בצורה מסובכת עבורי
22	10.9%	אחר

סקרי המשתמשים ממשיכים להיות חיוביים

אחוז המשתמשים המקצוענים (עו"סיות וכד') שמדווחים בסקרים על שביעות רצון גבוהה

92% ב- 2018

נתונים דומים לנתוני 2017

אחוז הגולשים שמדווחים בסקרים על שביעות רצון גבוהה

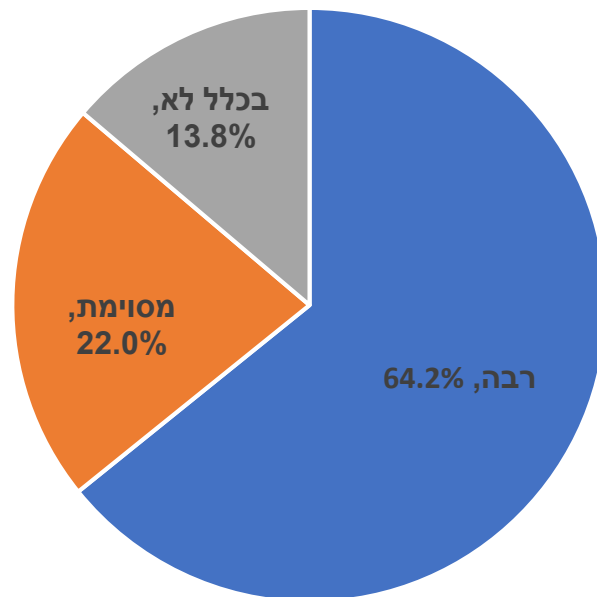
86% מהגולשים ממחשב

64% מהגולשים מטלפון נייד

נתונים דומים לנתוני 2017

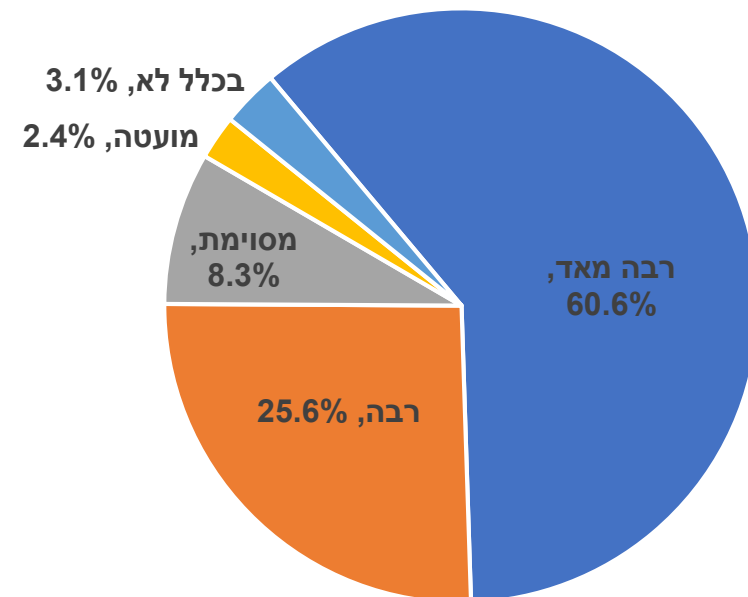
באיזו מידה האתר סייע לכם/ן במציאת מידע משמעותי?

טלפון סלולרי (3 תשובות אפשריות)



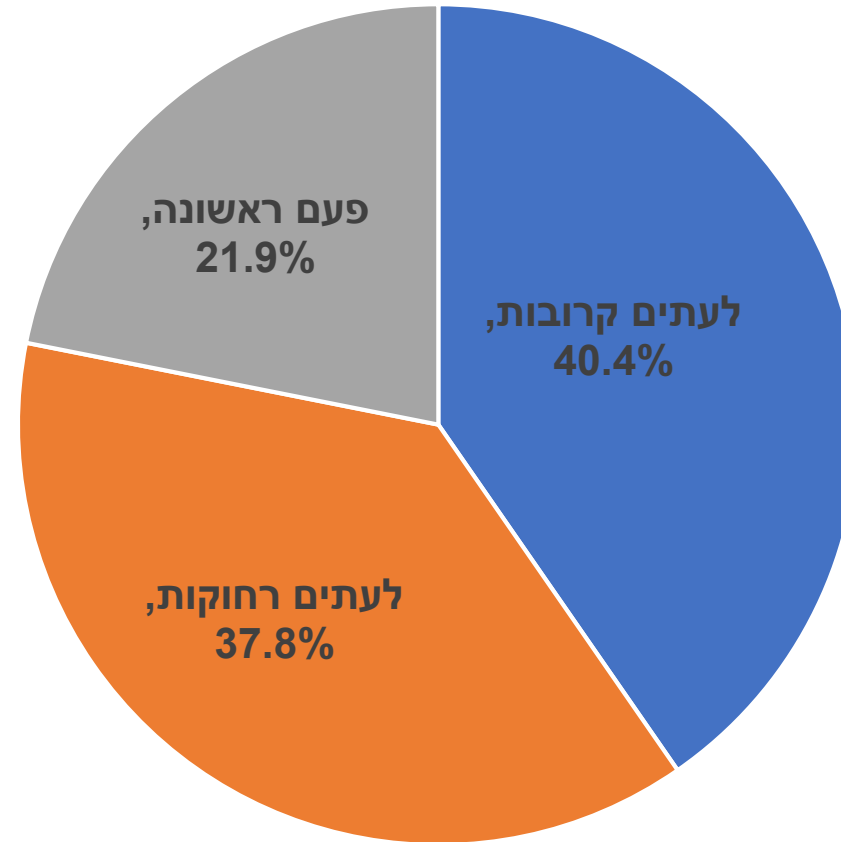
N=3,120

מחשב (5 תשובות אפשריות)



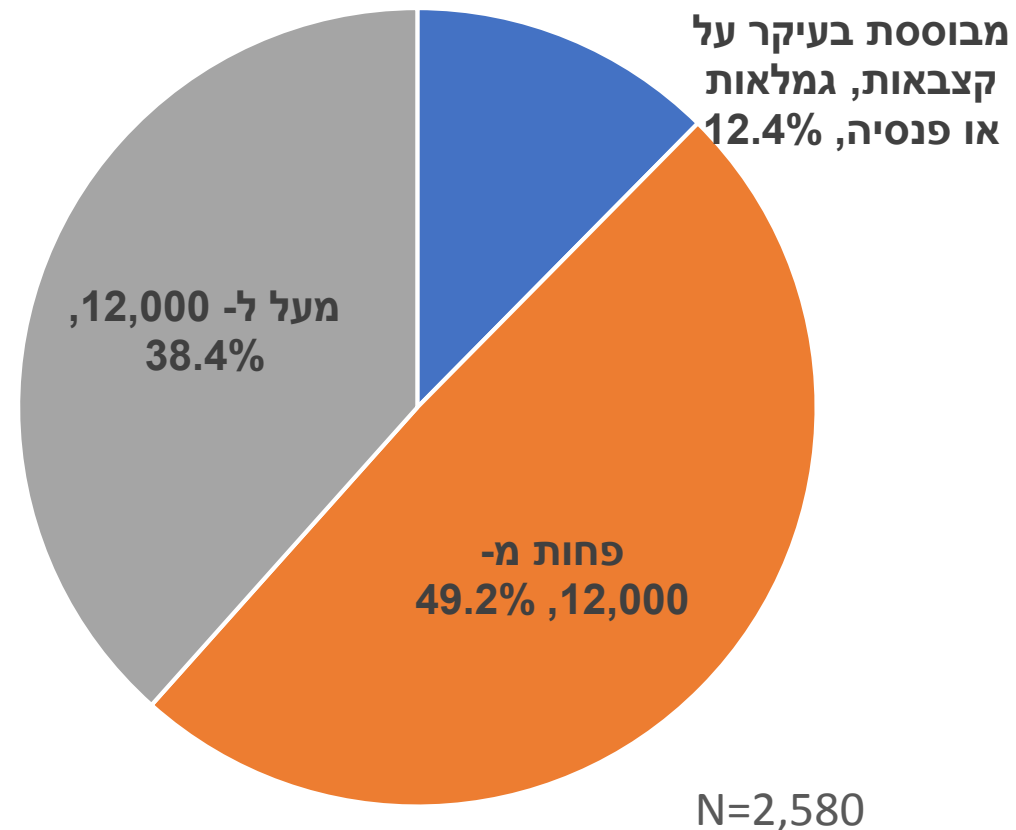
N=2,906

באיזו תכיפות אתם/משתמשים/ות באתר?

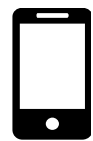


N=2,929

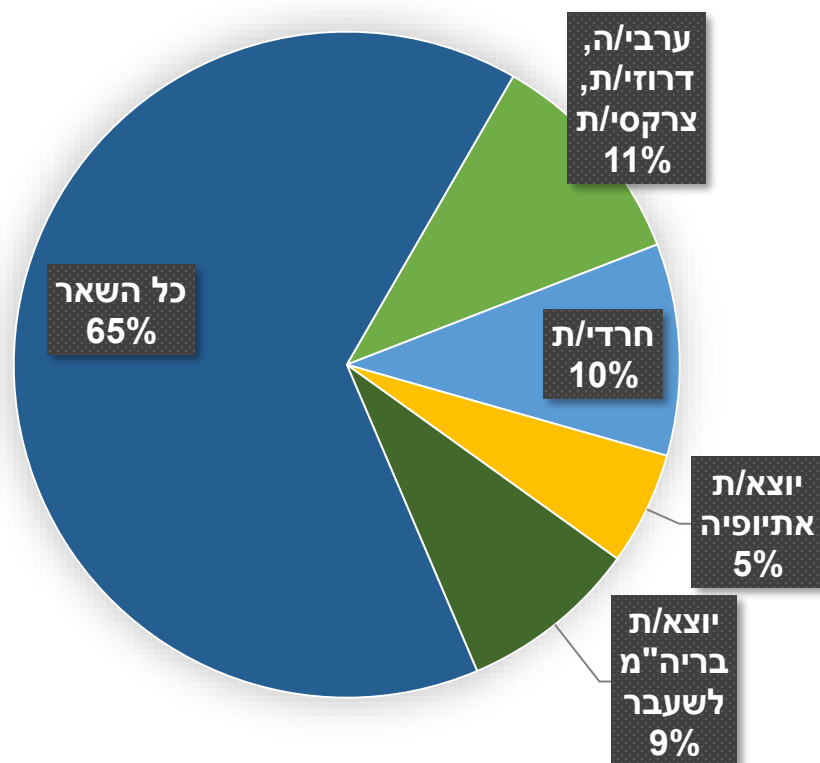
מהי הכנסתכן/ם המשפחתית הכוללת?



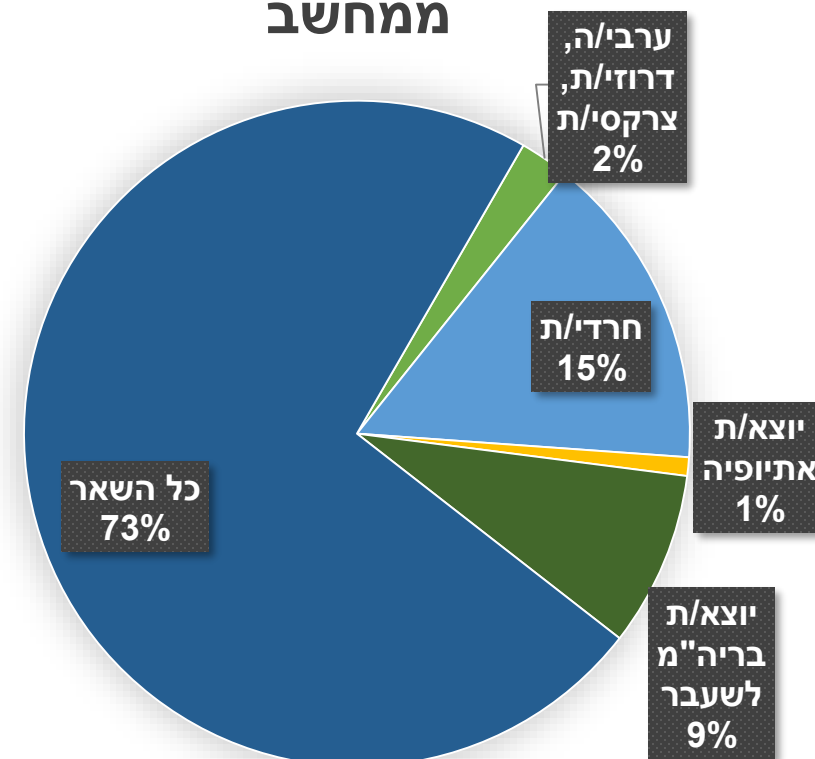
האתר משרת את כל המגזרים. בעיקר בטלפון



טלפון נייד – 56% מהגולשים

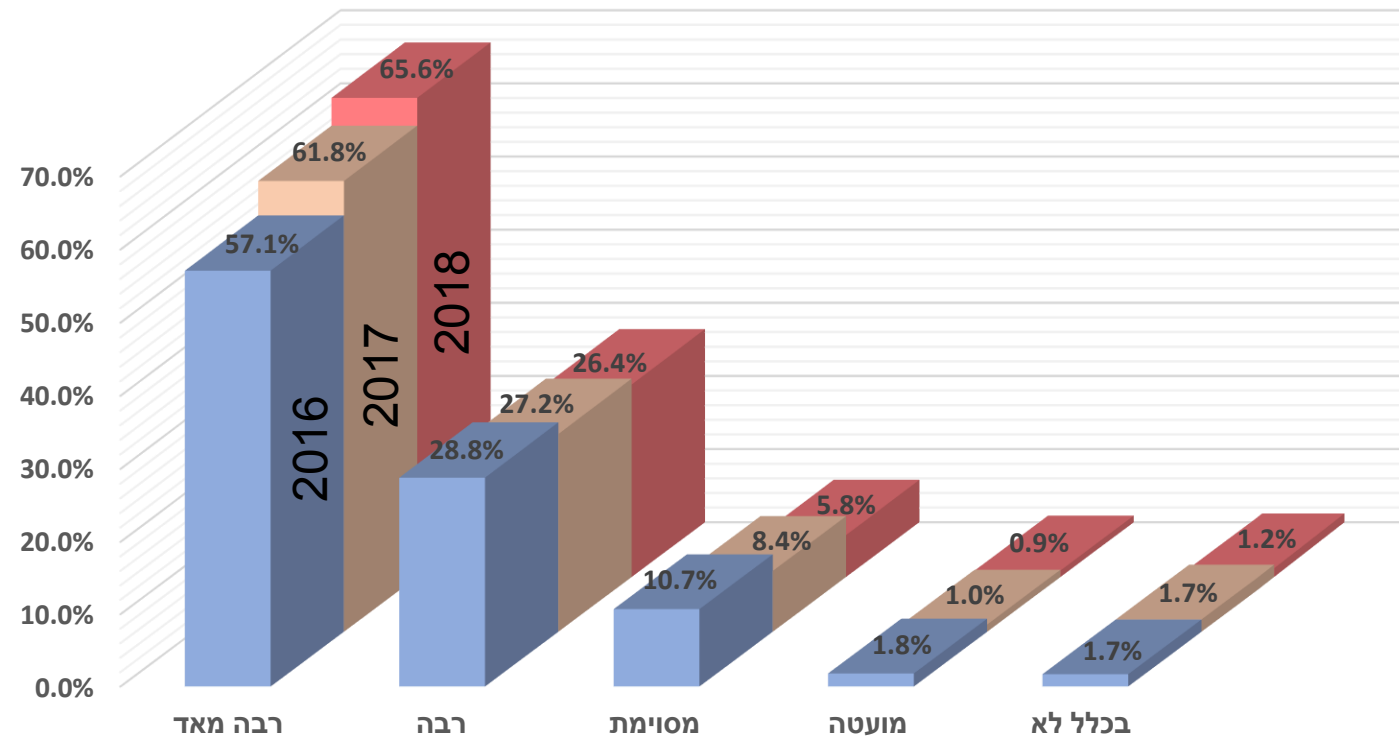


ממחשב



עליה רציפה בשיעורי שביעות הרצון של סוכני הזכויות מהאתר (כ- 1,600 תשובות כל שנה)

באיזו מידה האתר הועיל לכן/ם במציאת מידע משמעותי לציבור שאתן/ם מסייעות/ים לו?





שיתופי פעולה

דוגמאות לשיתופי הפעולה

נושא	הצלחות
שת"פ בתכנים	<ul style="list-style-type: none"> • עדכון גמלת סיעוד- ביטוח לאומי • תחום אומנה - משרד הרווחה • אבטלה וזכויות מובטלים - שירות התעסוקה
הכשרת סוכני זכויות	<ul style="list-style-type: none"> • עו"סיות במחלקות רווחה ומערכת הבריאות • הכשרת סטודנטים לעו"ס • עמותות כגון ידיד, פעמונים ואל-פנאר
שת"פ בקידום מודעות	<ul style="list-style-type: none"> • הפנייה לכל זכות מתהליכי שירות במרכזי מיצוי זכויות בבתי החולים ומהמוקד הממשלתי (ראו בהמשך) • סרטון במשרדי קבלת קהל • חיבור רציף ומתחלף באתר משרד המשפטים באזור "חדשות"
פרויקטים מיוחדים	<ul style="list-style-type: none"> • שילוב קיוסקים של כל זכות ושל ממשל זמין • הדרכת עובדי קבלן בעיריית ירושלים (ראו בהמשך)


אינטגרציה עם מרכזי שירות



מספר פניה: 10000854
 בבקשה שמרו את מספר הפניה לצורך מעקב והמשך טיפול
 סיכום שיחה שנערכה במרכז מיצוי זכויות באיכילוב בתאריך 10/05/2018
 שלום גב' אחיון
 בפגישתנו דיברנו על הנושאים הבאים:

1. עדכנו את הרישום שלך בקופה כחולה כרנית, החל מתאריך האבחנה. נמסר לנו כי את זכאית לתקרת השתתפות ולהחזר עבור החודשים האחרונים. הקופה תשלח לך מכתב בדואר, שימי לב שאכן תקבלי את זכויותיך אלה.
2. עברנו יחד על תהליך הגשת הבקשה לקצבת נכות. כאן תוכלי למצוא תיאור מפורט של התהליך: https://www.kolzchut.org.il/he/קצבת_נכות_כללית

לקוח יקר, בהמשך
 לפנייתך, מצורף קישור
 למידע: מענק לידה
https://www.kolzchut.org.il/he/מענק_לידה?utm_source=cio.gov.il
 לשירותך, המענה
 הממשלתי המרכזי
 1299



מענק לידה (זכות) -
<https://www.kolzchut.org.il/he/...מענ>
 10:20

- 'כל זכות' הפכה לכלי שמשרת מערכות ניהול ידע במוקדי שירות כגון:
- מרכזי מיצוי זכויות במערכת הבריאות
- מוקד המענה הממשלתי המרכזי
- מוקד הקרן לידידות
- כחלק מהשירות הלקוחות מקבלים דוא"ל / מסרון שבו יש הפניה לדף מידע ספציפי בכל זכות

כל זכות

זכותך לדעת, זכותך לקבל

בסיוע משרד המשפטים,
 המשרד לשוויון חברתי
 וג'וינט ישראל

שת"פ עם עיריית ירושלים

- מאז 2011 מתקיים שת"פ עם מינהל קהילה וספציפית יחידת מיצוי הזכויות
- פועלים לקידום רוחבי של נושא הזכויות בעיר ע"י זיהוי פלטפורמות להפצת מידע וזיהוי קהלי יעד "שבויים"
- פועלים להגיע לקהלי יעד ממוקדים ופועלים דרך מסך המתנה באולם הארנונה, קיוסק מידע, ווטסאפים, פייסבוק, SMS וכו'



**تواجهون صعوبة
بدفع أيجار الشقة؟**

تدعوكم مديرية خدمات الجمهور لفحص
حقوقكم بالحصول على مساعدة بدفع
إيجار الشقة في موقع كل الحق.

لمساعدة بتحصيل حقوقكم، عليكم التوجه
لمراكز تحصيل الحقوق في بلدية القدس.

كل الحق

دليل شامل لحقوق المواطنين في إسرائيل

لدخول موقع كل الحق وموقع تحصيل الحقوق في بلدية القدس
اضغطوا على الروابط أدناه.




**המנהל לשירותי קהילה
בעיריית ירושלים
מנגיש לך זכויות**

מבקש/ת הנחה בארנונה?
ייתכן ואת/ה זכאי/ת גם למענק עבודה (מס הכנסה שלילי)!
לבדיקת זכאותך ניתן לגשת לסניף הדואר בקומה זו

מוזמן/ת לבדוק את זכאותך גם באתר "כל זכות"
היכנסו עכשיו בזמן ההמתנה בתור: WWW.KOLZCHUT.ORG.IL

ניתן לקבל סיוע במימוש זכויותך במרכזי הזכויות
של עיריית ירושלים- חפשו אותנו באתר העירוני

כל זכות

זכותך לדעת, זכותך לקבל

בסיוע משרד המשפטים,
המשרד לשוויון חברתי
וג'וינט ישראל

חילופי קישורים בין כל זכות לממשלה

הערות

- גידול של 71.9% בהפניית גולשים אל אתרי הממשלה
- גידול של 480% בהפניות מהממשלה לכל זכות
- בצהוב: גידול משמעותי בהפניות מכל זכות לממשלה
- בירוק: משרדי ממשלה שמצטיינים בהפניות לכל זכות
- ההתייחסות לאתר gov.il מסתירה בתוכה הרבה משרדים שעברו לשם
- הנתונים על הפניות בנושא עבודה מעורבים בין אתרי רווחה וכלכלה

2017		2018			משרד / רשות ממשלתית
מס. הפניות מהאתר הממשלתי לכל זכות	מס. הפניות מכל זכות לאתר הממשלתי	מס. הפניות מהאתר הממשלתי לכל זכות	שינוי	מס. הפניות מכל זכות לאתר הממשלתי	
	221,156	10	68.1%	371,696	רשות המיסים
5	71,222	19,415	307.1%	289,970	אתר gov.il
185	119,654	1,203	75.7%	210,291	ביטוח לאומי
16	124,915	45	-8.5%	114,241	משרד העבודה (בתוך רווחה)
73	7,527	1,035	660.2%	57,221	משרד החינוך
490	31,985	85	72.2%	55,082	משרד הבריאות
4,316	34,657	28,145	47.7%	51,177	משרד המשפטים
34	50,422		-28.4%	36,088	משרד השיכון
	7,212	147	379.7%	34,593	משרד הפנים
447	15,841	2,209	115.6%	34,150	משרד החוחה
	27,270		24.7%	34,016	רשות האכיפה והגביה
3,528	9,033	1,594	239.7%	30,683	משרד האוצר (כולל הרשות לזכויות ניצולי השואה)
				30,064	משרד הכלכלה
	12,766		11.4%	14,225	משרד הביטחון
	14,295		-9.0%	13,010	משרד התחבורה
	5784	9	66.7%	9,643	שיחת התעסוקה
	2380		78.6%	4,251	בנק ישראל
	1112	52	-3.0%	1,079	המשרד לשוויון חברתי
	5,301		-81.8%	967	רשות האוכלוסין וההגירה
		288			מוקד השיחת הממשלתי
9,360	879,952	54,362	71.9%	1,512,567	סה"כ פניות אל/מ הממשלה

חילופי קישורים בין כל זכות לעמותות

הערות

- עליה משמעותית בהפניית גולשים לאתרי העמותות
- בצהוב: עמותות שמתעלמות מכל זכות
- בירוק: עמותות שמצטיינות בהפניה לכל זכות

ארגון	2017		2018	
	מס. הפניות מאתר העמותה לכל זכות	מס. הפניות מכל זכות לאתר העמותה	מס. הפניות מאתר העמותה לכל זכות	מס. הפניות מכל זכות לאתר העמותה
המועצה הישראלית לצרכנות		5,322		8,119
קו לעובד	2,767	5,924	5,662	7,619
אלוט		2,722		3,785
ההסתדרות החדשה		1,203		3,522
מל"ז		2,188		3,495
האגודה למלחמה בסרטן	58	2,408		3,444
אשל	103	2,427	984	3,283
מרכז השלטון המקומי		2,482		3,064
גי'דסטאר		1,676		2,726
פעמונים	194	1,605	66	2,300
ועידת התביעות		1,618		2,159
האגודה לזכויות האזרח	526	1,157	60	1,736
ידיד		3,094		1,707
האגודה לזכויות החולה	23	1,175	12	1,630
הקן לחוחה	2,251	1,356	2,150	1,490
דחש ניסיון	358	574	336	964
caregivers ישראל	1,896	123	3,936	273
איגוד העובדים הסוציאליים	25,251	13	18,001	40
סה"כ פניות אל/מ עמותות	56,382	111,928	43,379	168,990

- 'כל זכות' רואה חשיבות עצומה להדריך את כל עובדי ומתנדבי מערכת הרווחה, יועצות חינוכיות וכל מי שמסייע לציבור
- ההדרכות מתרחשות במשרדים ברחבי הארץ ובבתי הספר לעו"ס כמפורט בטבלה

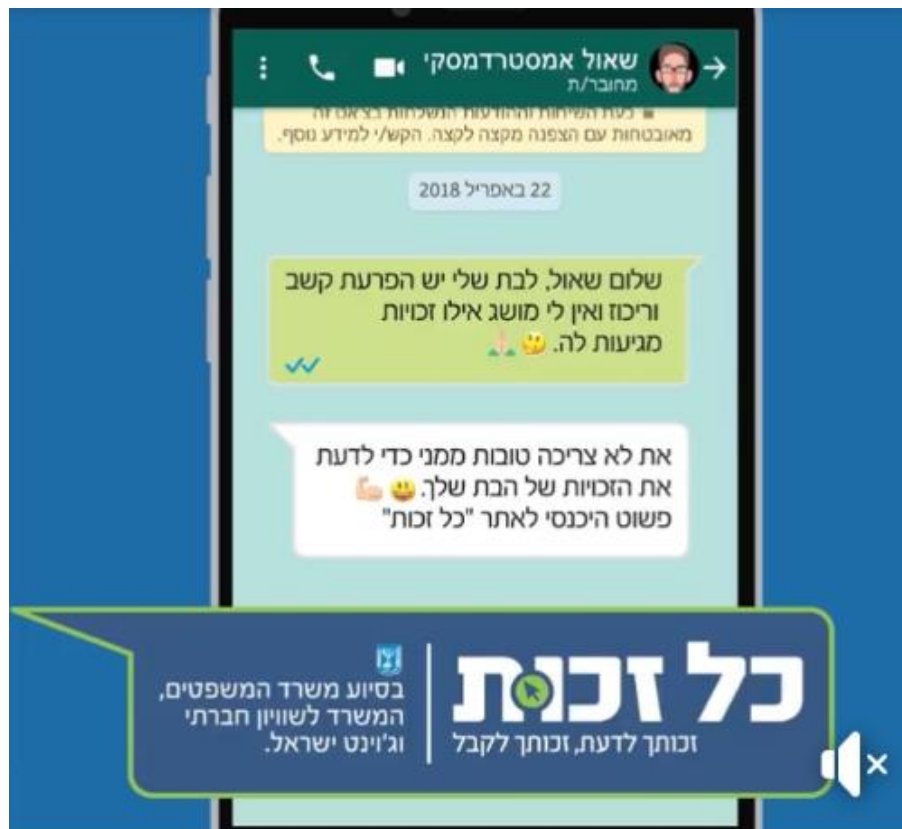
קהל	מס. הדרכות	מס. מודרכים	הערות
אוניברסיטאות ומכללות	17	737	
עמותות	32	442	כולל:
מערכת הרווחה, מחלקות חוזה ברשויות המקומיות, מרכזי עוצמה	105	1757	28 - הדרכות בערבית (378 מודרכים)
גופים ממשלתיים	18	304	13 - הדרכות בחברה החרדית (182 מודרכים)
מערכת הבריאות	22	356	
סה"כ	194	3596	



שיווק

באביב 2018 הרצנו קמפיין עברית כללי + חרדים

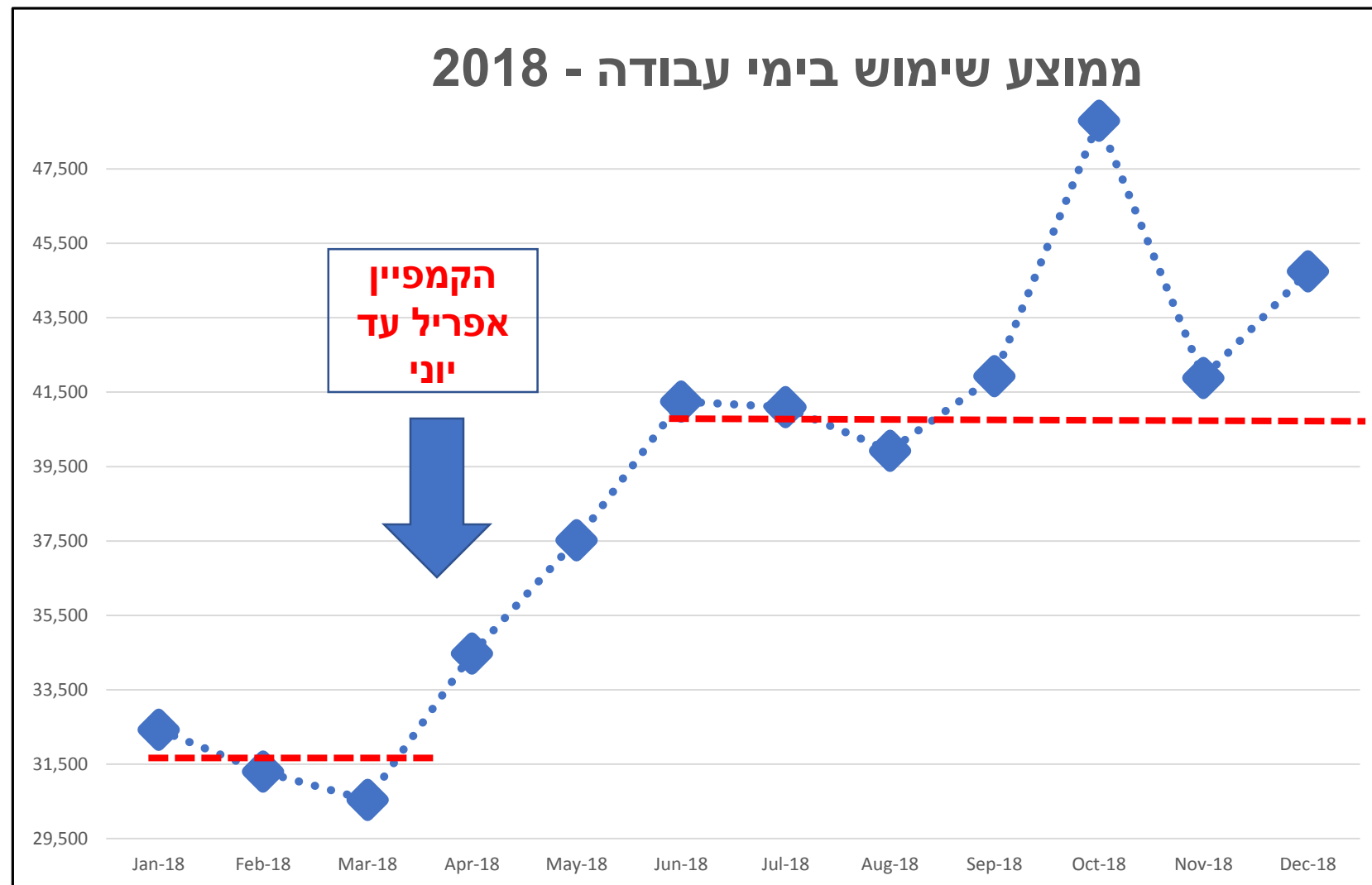
- התבסס על שילוב של רדיו (תחנות רדיו אזוריות + גל"צ/גלגל"צ) ודיגיטל



פעילויות השיווק באביב 2018 עבדו בגדול

הערות

- בחודשים אפריל עד יוני רצו 2018 קמפיינים של שיווק לציבור הכללי בעברית ולחרדים
- ניתן לראות איך הקמפיינים השפיעו על ממוצע השימוש בימי עבודה שעלה במעל ל- 30%
- מה שחשוב לא פחות שרמות השימוש נשמרו בהמשך
- הערה: הקפיצה בשימוש באוקטובר מתייחסת לבחירות לעיריות



כל זכות

זכותך לדעת, זכותך לקבל

בסיוע משרד המשפטים,
המשרד לשוויון חברתי
וג'וינט ישראל

כולל שיפור משמעותי במודעות למותג

חשיפה לפרסום		השוואה לאורך זמן*		מעמד המותג	
נחשפו (N= 197)	לא נחשפו (N= 306)	יולי 2018	ספטמבר 2017		
22% >	10%	15% >	9%	מודעות בלתי נעזרת	
71% >	45%	55% >	39%	מודעות נעזרת (לוגו)	
75% >	50%	60%		מודעות נעזרת מלאה (לוגו + תמונת אתר)	
47% >	27%	36%	32%	סה"כ ביקרו באתר כל זכות	



לקראת סיום

תכניות ויעדים ל- 2019

כל זכות צעיר
בשיתוף משרד החינוך

חפש זכות

"כל זכות צעיר" הוא מאגר המידע המקיף ביותר על זכויות ילדים ונוער בישראל

 זכויות בעבודה	 זכויות תלמידים
 זכויות ואחריות ברשת	 בנות ובנים
 זכויות במשפחה	 נוער בעל צרכים מיוחדים
 זכויות לטיפול רפואי	 אלופי הזכות

- המשך גידול הפעילות
- כתיבת תוכן משמעותי בנושאי ביטוחי בריאות וסיעוד
- האצת התרגום לערבית
- המשך גידול השימוש באתר בעברית עם דגש על משתמשים נאמנים
- "שבירת" חסם השימוש בערבית
- העמקת שיתופי הפעולה עם המערכת הציבורית ושילוב כל זכות בתהליכי שירות
- פיתוחים טכנולוגיים כדוגמת "מי יעזור לגולש" שלא מצליח להסתדר לבד וצריך סיוע
- פיתוח אתר לנוער בשיתוף משרד החינוך. בעברית ובערבית. ראו עיצוב ראשוני



מאז יוני 2017 75% מתקציב כל זכות מגיע מסיוע של משרד המשפטים, מטה ישראל דיגיטלית במשרד לשוויון חברתי וג'וינט ישראל ועל כך תודה גדולה

תודה גדולה שמורה גם לתורמים לכל זכות שמלווים אותנו כבר יותר מ-8 שנים



תודה רבה

www.kolzchut.org.il



נספח – סיכומים נוספים

מה הבטחנו ל- 2018?



- יציאה לקמפיין שיווקי תוך העלאה משמעותית של המודעות לאתר – **בוצע**
- שואפים להגיע לרמת שימוש שנתית של 5.2 מיליון בעברית ו- 600,000 בערבית
- **עברנו בהרבה** את היעד בעברית. **לא עמדנו** ביעד בערבית בגלל דחיית הקמפיין
- האצת הפיתוח הטכנולוגי **בוצע**
- המשך הרחבת והעמקת התכנים בעברית וסיום של פרויקט פנסיה **בוצע**
- האצת התרגום לערבית – תוספת של עוד 1,000 דפים מתורגמים **עברנו בהרבה** את היעד
- העמקת שיתופי הפעולה עם המערכת הציבורית והעמותות בנושאי תוכן **בוצע**
- הגברת השימוש באתר ע"י סוכני מידע: עו"סים, מרכזי מיצוי זכויות וכו'. **בוצע**

סוגי הדפים באתר

הערות

- מס. הדפים הנצפים באתר עלה ב- 29% גידול מבורך בשימוש בדפי "הליך" שמסבירים איך למצות זכויות
- צריך למקד מאמצי שיווק בזכותונים ומדריכים

סוג הדף	מס. דפים	מס. צפיות	ממוצע צפיות לסוג דף	גידול מ- 2017
זכויות	2,573	12,521,257	4,866	23%
פורטלים	282	3,721,789	13,198	37%
מושגים	488	3,047,260	6,244	34%
הליכים	710	2,573,903	3,625	40%
זכותנים ומדריכים	103	813,278	7,896	27%
חוקים	235	742,456	3,159	2%
ארגוני סיוע	514	310,296	604	12%
שיחות	400	233,018	583	28%
גורמי ממשל	104	217,259	2,089	16%
פסקי דין	433	159,800	369	21%

זכותונים ומדריכים

הערות

- בצהוב דפים מעניינים

#	עמוד	מס. צפיות
1	זכותן עובדים שעתיים/יומיים	141,523
2	זכותן עובדים בחגים	117,419
3	זכותן עובדים במשק בית (עזזחת בית ומטפלים/ות)	113,227
4	מדריך מיצוי זכויות לקראת סוף השנה האזרחית	36,070
5	זכותן נוער עובד	31,434
6	מדריך למעסיק לסיים יחסי עבודה	30,353
7	מדריך לעובד לקראת פרישה לגמלאות (פנסיה)	22,504
8	זכותן עובד זר בסיעוד שפוטר או שמעסיקו אושפז או נפטר	18,527
9	זכותן קצבת זיקנה	17,112
10	מדריך מיצוי זכויות לאזרחים ותיקים	16,296
11	מדריך מיצוי זכויות למשפחות שבראשן הורה עצמאי (משפחות חד הוריות)	15,889
12	זכותן בני משפחה המטפלים בקשיש או באדם עם מוגבלות או מחלה	14,518
13	מדריך למעסיק לניהול עובדים	12,964
14	מדריך מיצוי זכויות למשפחות ויחידים במצוקה כלכלית	11,920
15	זכותן לתקופה שלאחר מות (פטירת) בן משפחה	9,557
16	מדריך ביטוח פנסיוני כללי לעובד	7,864
17	זכותן עובדי קבלן כוח אדם	7,633
18	מדריך לחייב השוקל להגיש בקשה למחיקת חובות (הפטר) בהוצאה לפועל	7,115
19	מדריך מיצוי זכויות לנפגעי נפש ובני משפחותיהם	6,889
20	זכותן מטופלים בכימותרפיה	6,035
21	זכותן עובד זר בסיעוד שהתפטר מעבודתו	5,453
22	זכותן עובדים בעת שביתה	5,388

פסקי דין פופולריים

תחום תוכן	דף	צפיות
זיקנה והזדקנות	עובד רשאי לבקש ממעסיקו להמשיך לעבוד גם אחרי גיל הפרישה	4,851
תעסוקה וזכויות עובדים	פיצויי הפיטורים לעובד שעתי אשר היקף שעות עבודתו משתנה, יחושבו לפי היקף המשרה הממוצע בכל תקופת העסקתו	3,791
תעסוקה וזכויות עובדים	פיצוי לעובד שפוטר בשל מחלתו ותוך עריכת שימוע שלא כדין	3,658
תעסוקה וזכויות עובדים	עובד יומי או שעתי, המועסק בימים קבועים, זכאי לדמי חגים גם אם נעדר ביום שלפני או אחרי החג	3,022
הוצאה לפועל וגבייה	לא ניתן לעקל כספים שהופקדו בקופת גמל לטובת פנסיה או פיצויי פיטורים	2,943
תעסוקה וזכויות עובדים	פיצויי פיטורים לעובדת שהתפטרה לאחר חופשת לידה, למרות שמצאה מקום עבודה אחר	2,810
תעסוקה וזכויות עובדים	מעסיק המפטר עובד ומוותר על העסקתו בתקופת ההודעה המוקדמת או בחלקה חייב לשלם לו פיצוי בגובה השכר בלבד ללא ההפרשות הסוציאליות	2,757
תעסוקה וזכויות עובדים	אסור להוציא עובד לחופשה ללא הסכמתו כשאינן לרשותו יתרת חופשה צבורה	2,412
תעסוקה וזכויות עובדים	שהייה בעבודה הכוללת שינה בשעות הלילה אינה מזכה בהכרח בתשלום שכר	2,386
נשים	מעסיק שפיטר עובדת ללא שימוע בעת חופשת מחלה חייב בפיצויים	2,359

דפים שהגולשים למדו ביסודיות

הערות

- בצהוב דפים מעניינים עם מעל ל-1,000 צפיות
- מה מביא גולשים לקרוא ביסודיות כזו את הדף "דמי הבראה"?

#	עמוד	מס. צפיות	זמן ממוצע
1	הגשת תביעה קטנה	49,558	15:53
2	שיעורי תשלום מקסימאליים ברכישת דירה חדשה לפי קצב התקדמות הבנייה	7,216	10:50
3	תחמת גופה למדע	2,280	10:19
4	פדין מלווה חובה	4,632	10:19
5	פיצוי בגין נזק למכשירי חשמל	4,959	10:14
6	הסדר איזון משאבים (גיחשים או מוות)	2,192	9:45
7	מעבר בין קופות חולים	5,514	9:42
8	התיישנות חוב ארנונה בחלוף 7 שנים	3,759	9:12
9	הגשת בקשה לדחיית דין בבית משפט	7,922	9:07
10	אחריות קבלן לליקויים בדירה חדשה	23,673	9:02
11	השארת הילד בגן חובה שנה נוספת	2,419	8:54
12	מעסיק אינו רשאי לחדור לתכתובת דואר אלקטרוני פרטית של העובד ללא הסכמתו	2,112	8:46
13	הפסקת הריון	20,781	8:40
14	רישום נישואים אזרחיים שנערכו מחוץ לישראל	7,429	8:32
15	ועדת אתיקה לפי חוק זכויות החולה	1,727	8:22
16	שתיית אלכוהול במקומות ציבוריים	3,551	8:22
17	התקנת מעלית שבת בבית משותף	9,153	8:20
18	הוצאת חשבונית מס, חשבונית עסקה וקבלה	23,135	8:19
19	מעבר בין גופים פנסיוניים ובין מכשירים פנסיוניים	6,222	8:12
20	קשר סיבתי	1,339	8:09
21	דמי הבראה	484,518	8:08
22	בקשה לאיחוד תיקים של חייב בהוצאה לפועל	10,718	8:03

מקורות הביקורים בכל זכות

הערות

- מנועי החיפוש מאוד אוהבים את כל זכות 😊
- אבל ברור שאנשים מחפשים ובוחרים בנו גם בהקשר של המיתוג המשתפר של כל זכות
- רק 3.9% מהביקורים באתר נובעים מהשקעה ישירה

2017		2018			
% המקור	ביקורים	% גידול	% המקור	ביקורים	מקור הביקורים
82.6%	8,279,020	34%	84.2%	11,072,548	מנועי חיפוש (בעיקר גוגל)
12.2%	1,223,427	7%	10.0%	1,312,610	גלישה ישירה לאתר
0.4%	41,433	653%	2.4%	311,927	(Other) - קמפיינים
2.5%	254,249	4%	2.0%	263,657	הפניות (Referrals)
1.1%	107,764	6%	0.9%	113,694	רשתות חברתיות (פייסבוק)
1.2%	118,275	-65%	0.3%	41,438	פרסום בגוגל (AdWords)
0.0%	1,345	2612%	0.3%	36,478	פרסום - GDN
0.0%	876	177%	0.0%	2,428	דואר אלקטרוני

גישה לפי סוגי מכשירים

2017				2018				
% נטישה	זמן ממוצע לביקור	% הגולשים	ביקורים	% נטישה	זמן ממוצע לביקור	% הגולשים	ביקורים	סוג מכשיר
48.31%	2:10	52.6%	5,275,476	48.21%	2:11	56.6%	7,442,167	טלפון
33.00%	3:26	46.0%	4,610,914	33.19%	3:33	42.0%	5,519,339	מחשב
41.34%	3:19	1.4%	139,999	42.04%	3:03	1.5%	193,274	טאבלט

הערות

- המשך המגמה של מעבר גולשים למובייל