



מרכז ארצי לבחינות ולהערכה (ע"ר)
NATIONAL INSTITUTE FOR TESTING & EVALUATION
المركز القطري للامتحانات والتقييم
מיסודן של האוניברסיטאות בישראל

מחקר להערכת המיזם להנגשת מידע על זכויות דוח סופי

דוח לגורמי חוץ

ER37

יוני 2019

ד"ר איילה קיסר-שוגרמן | ד"ר צור קרליץ | הגר לרמן | ליאת עצמון | יוראי סנלה (יועץ דיגיטל)

דוח לגורמי חוץ
ER37

מחקר להערכת המיזם להנגשת מידע על זכויות דוח סופי

ד"ר איילה קיסר-שוגרמן
ד"ר צור קרליץ
הגר לרמן
ליאת עצמון
יוראי סנלה (יועץ דיגיטל)

יוני 2019

4.....	תקציר מנהלים
10.....	מבוא
12.....	שיטה
12.....	מערך המחקר הכמותי
12.....	תיאור מדגמי המשיבים לסקרים
20.....	מידת הייצוג של מדגם אוכלוסיית ישראל
22.....	מערך המחקר האיכותני
24.....	איסוף נתוני גלישה באתר באמצעות כלי ניטור דיגיטלי
24.....	בחינת מגמות בהיקף השימוש ודפוסי השימוש באתר
25.....	פיתוח מערכת מדדים לניטור דפוסי השימוש באתר
27.....	ממצאים
27.....	פרק 1: אופני צריכת מידע אודות זכויות בישראל
27.....	1.1 היקף הישראלים אשר שמעו על אתר כל-זכות ומשתמשים בו
29.....	1.2 כיצד ישראלים מחפשים מידע לגבי הזכויות שלהם או של קרוביהם
34.....	1.3 עמדות של ישראלים לגבי הזדמנויות וחסימים באיתור מידע אודות זכויות באינטרנט
39.....	1.4 אילו משתני רקע משפיעים על הסיכוי שאדם פרטי המחפש מידע על זכויות ישתמש בכל זכות?
44.....	פרק 2: דפוס השימוש באתר כל-זכות
44.....	2.1 נתוני גלישה באתר שנאספו באמצעות כלי ניטור דיגיטלי בשנים 2016-2019
55.....	2.2 נתוני סקר 2019 שנערך בקרב משתמשים באתר כל-זכות
64.....	פרק 3: חוויות המשתמשים באתר כל-זכות, שביעות רצונם מהאתר והשלכות השימוש בו
65.....	3.1 חוויות המשתמשים באתר כל-זכות ושביעות רצונם מהאתר
71.....	3.2 הבנת זכויות ומיצוי זכויות בעקבות חיפוש מידע באתר כל-זכות
79.....	3.3 כוונות לשימוש עתידי באתר כל-זכות
83.....	פרק 4: מדדים לניטור דפוסי השימוש באתר
83.....	4.1 מגמות כלליות של שימוש באתר
85.....	4.2 מגמות של שימוש באתר לפי סוג ערך הדף
87.....	4.3 מגמות של שימוש באתר לפי תחום התוכן הראשי של הדף

תרשימים

27.....	תרשים 1 - הישראלים אשר שמעו על אתר כל-זכות ומשתמשים בו
28.....	תרשים 2 - שיעור המשיבים הפרטיים שדיווחו כי בשנה האחרונה הם או אדם הקרוב אליהם התמודדו עם שינוי גדול בחיים
28.....	תרשים 3 - שיעור המשיבים הפרטיים שחל שינוי בחייהם בשנה האחרונה
29.....	תרשים 4 - אופני חיפוש מידע לגבי זכויות
31.....	תרשים 5 - שיעור משיבים לפי מגזר ואופני חיפוש מידע על זכויות
32.....	תרשים 6 - שיעור משיבים לפי דתיות ואופני חיפוש מידע על זכויות
33.....	תרשים 7 - שיעור משיבים לפי גיל ואופני חיפוש מידע על זכויות
34.....	תרשים 8 - שיעור משיבים לפי הכנסה ואופני חיפוש מידע על זכויות
34.....	תרשים 9 - שיעור משיבים לפי השכלה ואופני חיפוש מידע על זכויות
35.....	תרשים 10 - שיעור ההסכמה עם היגדי הזדמנויות וחסימים בחלוקה למשיבים פרטיים ואנשי מקצוע
36.....	תרשים 11 - ממוצע מדדי הזדמנויות וחסימים עבור משיבים פרטיים ואנשי מקצוע
37.....	תרשים 12 - תפיסת ההזדמנויות בחיפוש מידע באינטרנט לפי מגזר והגדרה דתית
38.....	תרשים 13 - תפיסת ההזדמנויות בחיפוש מידע באינטרנט בקבוצות אוכלוסייה שונות

תרשים 14 - תפיסת החסמים בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט בחלוקה לפי גיל ואמונה לגבי הסבירות למימוש זכויות.....	39
תרשים 15 - השוואת הסיכוי לשימוש באתר בין קבוצות אוכלוסייה שונות.....	40
תרשים 16 - שיעור המשתמשים באתר כל-זכות מכלל המשיבים לסקר בקבוצות אוכלוסייה שונות.....	41
תרשים 17 - שיעור המשתמשים באתר כל-זכות לפי תפיסות שונות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט.....	41
תרשים 18 - שיעור המשתמשים באתר כל-זכות בקבוצות אוכלוסייה שונות.....	42
תרשים 19 - השוואת הסיכוי לשימוש באתר בין קבוצות אוכלוסייה שונות.....	43
תרשים 20 - הסיכוי לשימוש באתר בקבוצות גיל שונות.....	43
תרשים 21 - מספר המשתמשים באתר בעברית ובאתר בערבית בין השנים 2016-2019.....	45
תרשים 22 - שיעורי המשתמשים החדשים והחוזרים באתר בשנים 2016-2018.....	46
תרשים 23 - מאפייני ביקורים באתר בעברית ובאתר בערבית בין השנים 2016-2019.....	47
תרשים 24 - התפלגות המשתמשים באתר בעברית ובערבית לפי סוג המכשיר בשנת 2018.....	48
תרשים 25 - מאפייני ביקורים של קבוצות משתמשים באתר כל-זכות לפי סוג המכשיר בשנת 2018.....	49
תרשים 26 - התפלגות המקורות המפנים גולשים לאתר כל-זכות לפי סוג מכשיר בשנת 2018.....	50
תרשים 27 - מאפייני ביקורים של קבוצות משתמשים באתר כל-זכות לפי מקור ההפניה בשנת 2018.....	51
תרשים 28 - התפלגות המשתמשים באתר בעברית ובערבית בשנת 2018 לפי מספר הביקורים לפני 2018.....	52
תרשים 29 - מאפייני ביקורים של קבוצות משתמשים באתר כל-זכות בשנת 2018 לפי מספר הביקורים לפני 2018.....	53
תרשים 30 - התפלגות גילאי המשתמשים באתר בעברית בשנת 2018.....	54
תרשים 31 - מאפייני ביקורים של דוברי עברית ודוברי ערבית באתר בעברית בשנת 2018 לפי גיל.....	55
תרשים 32 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות?.....	56
תרשים 33 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות?.....	56
תרשים 34 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות, מקובץ לשלושה תחומים עיקריים.....	57
תרשים 35 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי מגזר.....	58
תרשים 36 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי מגזר.....	59
תרשים 37 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי הגדרה דתית עצמית (יהודים בלבד).....	59
תרשים 38 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי הגדרה דתית עצמית (יהודים בלבד).....	60
תרשים 39 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי מגזר.....	60
תרשים 40 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי מגזר.....	61
תרשים 41 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי גיל.....	61
תרשים 42 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי גיל.....	62
תרשים 43 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי השכלה.....	62
תרשים 44 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי השכלה.....	63
תרשים 45 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי הכנסה.....	63
תרשים 46 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי הכנסה.....	64
תרשים 47 - חוויית המשתמש באתר כל-זכות.....	66
תרשים 48 - חוויות חיוביות בחיפוש זכויות באתר כל-זכות – משיבים פרטיים לעומת אנשי מקצוע ומתנדבים.....	69
תרשים 49 - חוויות חיוביות ושליליות בחיפוש זכויות באתר כל-זכות – בקרב משיבים פרטיים, לפי ותק גלישה באתר (ביקור ראשון מול ביקור שני לפחות).....	69
תרשים 50 - <u>חוויית חיוביות</u> בגלישה באתר כל-זכות בקבוצות אוכלוסייה שונות.....	70
תרשים 51 - <u>חוויית שליליות</u> בגלישה באתר כל-זכות בקבוצות אוכלוסייה שונות.....	71
תרשים 52 - הבנת זכויות בעקבות גלישה באתר כל-זכות – משיבים פרטיים מול אנשי מקצוע ומתנדבים.....	72

73.....	תרשים 53 - הבנת זכויות בעקבות גלישה באתר כל-זכות לפי תחומי התוכן של הגלישה באתר, מקובצים לשלושה תחומים עיקריים
73.....	תרשים 54 - מבין הפעמים שהשתמשת באתר כל-זכות בעבר, כמה פעמים קרו הדברים הבאים
74.....	תרשים 55 - השינוי בסיכוי לשימוש באתר עבור המשתנים המנבאים
76.....	תרשים 56 - הבנת זכויות ומימוש בעקבות גלישה באתר כל-זכות בקרב משתמשים פרטיים לפי מגזר
77.....	תרשים 57 - הבנת זכויות ומימוש בעקבות גלישה באתר כל-זכות בקרב משתמשים פרטיים לפי קבוצות אוכלוסייה
78.....	תרשים 58 - הבנת זכויות ומימוש בעקבות גלישה באתר כל-זכות בקרב משתמשים פרטיים לפי מוגבלות
80.....	תרשים 59 - כוונות לשימוש עתידי - משיבים פרטיים מול אנשי מקצוע ומתנדבים
81.....	תרשים 60 - כוונות לשימוש עתידי לפי תחומי התוכן של הגלישה באתר, מקובצים לשלושה תחומים עיקריים
82.....	תרשים 61 - האם תשוב להשתמש באתר כל-זכות והאם תמליץ עליו לאחרים - בקרב משתמשים פרטיים לפי קבוצות אוכלוסייה
84.....	תרשים 62 - התפלגות הצפיות בדפי האתר לפי השיעור שנגלל מהדף

טבלאות

83.....	טבלה 1 - התפלגות הדפים והצפיות בהם, לפי אחוז הצפיות שנמשכו יותר מדקה
84.....	טבלה 2 - התפלגות הדפים והצפיות בהם, לפי אחוז המשתמשים שלחצו על קישור חיצוני בדף
86.....	טבלה 3 - אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפים לפי סוג הערך של הדף (חלק א)
86.....	טבלה 3 - אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפים לפי סוג הערך של הדף (חלק ב)
88.....	טבלה 4 - אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפי זכויות לפי תחום התוכן הראשי

נספחים

90.....	נספח 1 - נספח לפרק השיטה
90.....	1.1 - שאלוני עמדות למשתמשים באתר "כל-זכות"
102.....	1.2 - שאלוני עמדות לסקר אוכלוסייה כללי למשיבים מחוץ לאתר "כל-זכות" (ואינם גולשים באתר "כל-זכות")
110.....	נספח 2 - נספחים לפרק 1
110.....	2.1 - הליך ניתוח הגורמים - ניתוח גורמים על היגדי הזדמנויות וחסמים
113.....	2.2 - הליך ניתוח השונות - ניתוחי שונות על מדדי הזדמנויות וחסמים
115.....	נספח 3 - נספחים לפרק 2
115.....	3.1 - גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות גיל
116.....	3.2 - גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות השכלה
117.....	3.3 - גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות הכנסה למשק בית
118.....	נספח 4 - נספחים לפרק 3
118.....	4.1 - ניתוח פסיכומטרי של היגדי שביעות רצון מהאתר
121.....	4.2 - ניתוחי שונות על מדדי חוויות חיוביות ושליליות

המחקר המוצג בדוח זה מתאר את דפוס צריכת המידע אודות זכויות באמצעות אתר כל-זכות.

המערכת המנטרת באופן שוטף את אתר כל-זכות מלמדת על עלייה הדרגתית בהיקף הגולשים באתר כל-זכות לאורך שנות פעילותו של האתר: מהיקף של קרוב ל-4 מיליון גולשים באתר בעברית ועוד כ-160 אלף גולשים באתר בערבית בשנת 2016; לצפי של כ-8 מיליון גולשים באתר בעברית, ועוד 430 גולשים באתר בערבית בשנת 2019. לעומת עלייה מתמדת ועקבית משנה לשנה בהיקף הגולשים באתר בערבית משנת 2016 לשנת 2019, צפויה התמתנות בהיקף הגולשים באתר בערבית בשנת 2019 בהשוואה ל-2016.

במחקר זה, ביקשנו ללמוד מקרוב מה עומד מאחורי המספרים הללו. כמו למשל: מה מנבא שימוש באתר כל-זכות? האם ואילו ציפיות מוקדמות ביחס לחיפוש מידע באינטרנט משפיעות על הגלישה באתר כל-זכות? מהן חוויות המשתמשים באתר? באיזו מידה המשתמשים באתר מבינים את הזכויות בנושא שחיפשו בעקבות הגלישה באתר? או עד כמה הם מצליחים לממש את זכויותיהם בעקבות הגלישה באתר?

ואולם, מעבר לכל אלה, מיקוד העדשה המחקרית כוון לבחינת דפוס צריכת המידע על זכויות בישראל בקרב קבוצות אוכלוסייה מוחלשות; והשאלה המרכזית אשר נמתחה לאורך כל פרקי הדוח כחוט השני הייתה שאלת נגישות אתר כל-זכות עבור אוכלוסיות מוחלשות בהשוואה לקבוצות אוכלוסייה אחרות: אזרחים וותיקים, ערבים, חרדים, בעלי רמת הכנסה נמוכה למשק בית ובעלי השכלה נמוכה.

לצורך קבלת תמונה רחבה ומקיפה לגבי מטרות ושאלות המחקר, נעשה שימוש בשלושה מערכי מחקר שונים המספקים נקודות מבט שונות המשלימות זו את זו:

1. מערך מחקר כמותי הנשען על שאלונים סגורים אשר נאספו במקביל בשני מדגמים שונים: בקרב מדגם של כ-1,000 משיבים בוגרים (בני 18+) המייצג את אוכלוסיית ישראל הבוגרת (חלקם מכירים את אתר כל-זכות וחלקם לא); ובקרב מדגם של כ-4,000 גולשים באתר כל-זכות אשר השיבו באופן וולונטרי לשאלונים דומים, תוך כדי שהם מחפשים בו מידע למגוון צרכיהם.

2. מערך מחקר איכותני הנשען על 6 קבוצות מיקוד של אנשי מקצוע מתחום הרווחה המספקים שירותים בתחום הנגשת זכויות לאוכלוסיות מוחלשות. כל קבוצות המיקוד נערכו במרכזי מיצוי זכויות בהן התקיימה הדרכה ייעודית מטעם כל-זכות לשם הרחבת השימוש של אנשי מקצוע באתר, ולהנגשתו לאוכלוסיית הלקוחות הפרטיים.

3. מערך איסוף נתוני גלישה באתר באמצעות כלי ניטור דיגיטליים (Google Analytics) במהלך החודשים ינואר-מאי 2019.

להלן עיקרי הממצאים.

אופני צריכת מידע אודות זכויות בישראל והיקף השימוש באתר כל-זכות

נתוני המדגם הארצי מלמדים כי מרבית אוכלוסיית ישראל הבוגרת מחפשת מידע על זכויות באינטרנט (78% ממשיבים פרטיים לסקר ו-67% מאנשי מקצוע ומתנדבים) – וכי זהו הערוץ העיקרי להשגת מידע על זכויות בישראל.

באשר לאתר כל-זכות, אמנם כמחצית מאוכלוסיית ישראל הבוגרת (54% מהמשיבים במדגם הארצי) שמעו על האתר, אך רק כמחציתם – כלומר כרבע מאוכלוסיית ישראל הבוגרת (27% מהמשיבים למדגם הארצי) עושים בו שימוש. כאשר שיעור גבוה יותר של אנשי מקצוע ומתנדבים משתמשים באתר כל-זכות בהשוואה למשיבים פרטיים (33% בהשוואה ל-25% בהתאמה). יש לציין כי בסקר זה לא ניתנו למשיבים רמזים על מנת לסייע להם להיזכר באתר כל-זכות, כמו למשל הצגת הלוגו של כל-זכות, או הסבר לגבי מהותו.

עבור אנשי מקצוע מתחום הרווחה, כך עלה בקבוצות המיקוד, אתר כל-זכות משמש במובנים רבים כמנוע לחיפוש זכויות באינטרנט; היו שתיארו אותו כ"גוגל של זכויות" או כ"תנ"ך של זכויות". הם נוטים להשתמש בכל-זכות כנקודת הפתיחה לחיפוש, או כדי לחפש נושא בלתי מוכר, שאז הוא מאפשר להם ללמוד נושאים לא מוכרים, ונותן הפניות למשרדי ממשלה הרלוונטיים. כל-זכות נתפס בעיני אנשי המקצוע כאופציה הבטוחה ביותר לחיפוש מידע על זכויות, משום שהוא "כולל הכול", והם יודעים שבהסתברות גבוהה מאוד ימצאו בו את המידע שהם מחפשים. לעומת זאת, כשהם יודעים בדיוק מה הם רוצים לחפש, כשהם רוצים להעמיק בדקויות או כשהם מתמצאים בנושא החיפוש, אנשי המקצוע נוטים לפנות ישירות לאתרים הממשלתיים – גם משום שאינם זקוקים אז להפניה לאתר הנכון, וגם משום שהם יודעים שמה שכתוב באתרי הממשלה מחייב מבחינה משפטית.

יחד עם זאת, חלק מהמשתתפים בקבוצות המיקוד אמרו שהם מעדיפים לא להשתמש במקורות דיגיטליים לחיפוש זכויות עבור לקוחותיהם, בין אם בשל עומס עבודה, משום שעומדות לרשותם דרכים יעילות ומהירות יותר לקבלת מידע – כמו למשל קולגות בעלות מומחיות ייחודית, או בשל העדפה לערוצי מידע שאינם דיגיטליים. כמעט בכל קבוצות המיקוד עלתה העדפה לקבל מידע מקולגה או גורם אנושי מקצועי אחר על פני חיפוש עצמאי או חיפוש באמצעים דיגיטליים.

על מנת ללמוד מה מנבא סטטיסטית שימוש באתר כל-זכות, הצגנו בפני המשיבים לסקרים מגוון של היגדים הבוחנים תפיסות של הזדמנויות בחיפוש מידע באינטרנט (כמו למשל: "אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות"); והיגדים הבוחנים תפיסות של חסמים בחיפוש מידע באינטרנט (כמו למשל: "המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו").

תגובות המשיבים במדגם הארצי מלמדות כי תפיסת ההזדמנויות גבוהה מתפיסת החסמים. כלומר, ישראלים תופסים את האינטרנט באופן חיובי יחסית כמקור לחיפוש מידע לגבי זכויות. עם זאת, ככל שהמשיבים האמינו פחות ביכולתם לממש זכויות שאותו באינטרנט, כך הם תפסו את החסמים לחיפוש מידע זה באינטרנט כקשים יותר.

באשר להבדלים בין קבוצות רקע שונות של משיבים פרטיים לגבי תפיסת ההזדמנויות והחסמים, נמצא כי המשתתפים גיל ומגזר משולב עם דת היו שני המנבאים החזקים במודל: יהודים דתיים וחרדים כמו גם ערבים הביעו הערכה נמוכה יותר לחיפוש זכויות באינטרנט לעומת יהודים מסורתיים וחילוניים; בני 65+ הסתייגו יותר מקבוצות גיל אחרות מתפיסת ההזדמנויות הכרוכות בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט, אך גם הביעו פחות קושי בעניין זה; (גם בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪ למשק בית לחודש הביעו הערכה נמוכה יותר לחיפוש זכויות באינטרנט לעומת בעלי הכנסה גבוהה יותר).

המודל הסטטיסטי לניבוי השימוש באתר כל-זכות בקרב משיבים פרטיים בלבד כלל מגוון של משתני רקע, בנוסף לתפיסות ההזדמנויות והחסמים שתוארו לעיל. ניתוח הנתונים מלמד כי מבין מכלול המשתנים שנבדקו, גיל הוא המשתנה המסביר ביותר שימוש באתר כל-זכות: בהשוואה למשיבים בגילאי 65+, למשיבים עד גיל 35 סיכוי גדול יותר להשתמש באתר; בין גיל 35 לגיל 64 הסיכוי לשימוש באתר הולך ויורד, אך עדיין גדול יותר יחסית לבני 65+.

משתנה נוסף המסביר את השימוש באתר הוא מגזר משולב עם דת - בהשוואה ליהודים חילוניים, לערבים יש סיכוי נמוך פי חמש, ולחרדים סיכוי נמוך פי שלוש, להשתמש באתר.

עם זאת, בנוסף להשפעתם של משתני הרקע גיל ומגזר משולב עם דתיות, נמצא כי ככל שאנשים תופסים באופן חיובי יותר את ההזדמנויות הגלומות בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט, הסיכוי שישתמשו באתר כל-זכות עולה; בהתאם, ככל שאנשים מדרגים גבוה יותר את החסמים הכרוכים בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט, הסיכוי שישתמשו באתר יורד.

חסמים לשימוש באינטרנט להשגת מידע על זכויות – מידע מקבוצות המיקוד

המידע אשר עלה בקבוצות המיקוד עם אנשי מקצוע מתחום הרווחה המספקים שירותים בתחום הנגשת זכויות לאוכלוסיות מוחלשות עשוי לשפוך אור נוסף על תפיסת ההזדמנויות והחסמים לשימוש באתר כל-זכות בקרב ציבור הלקוחות שלהם.

ככלל ניתן לומר כי אנשי מקצוע בתחום הרווחה העלו ספקות רבים באשר ליכולת של מרבית קבוצות האוכלוסייה אותן הם משרתים להשיג מידע באופן עצמאי במרחב הווירטואלי בכלל, ובאתר כל-זכות בפרט. להלן רשימת החסמים שפירוטו בהקשר זה:

לוח 1: תפיסות אנשי מקצוע על חסמים לשימוש באינטרנט להשגת מידע על זכויות

חסם	אוכלוסייה			
	ערבים	חרדים	אזרחים וותיקים	מצוקה כלכלית
אוריינות דיגיטלית נמוכה	✓	✓	✓	✓
חסם שפתי	✓			✓
מורכבות ועומס הידע בנושא של זכויות	✓	✓	✓	✓
נגישות מוגבלת לאינטרנט		✓		✓
חוסר אמון ברשויות וחשש מהן	✓			
תרבות מסורתית שמרנית	✓	✓		
העדפת קשר אנושי			✓	✓
פניות רגשית נמוכה				✓

חוויית המשתמשים באתר כל-זכות, שביעות רצונם מהאתר והשלכות השימוש בו עבורם

מספר מדדי תוצאה נבדקו בסקר שהוקפץ באתר כל-זכות:

1. דירוג חוויות גולשים בנוגע לגלישה באתר

ככלל, מרבית הגולשים באתר כל-זכות דירגו גבוה את החוויות החיוביות שלהם (כמו למשל: "קל להתמצא באתר") - 67%-86% מאנשי המקצוע בהיגדים השונים, ובשיעור נמוך יותר המשיבים הפרטיים (57%-71%); ובהתאמה, רק מיעוט מהמשיבים דירגו גבוה את החוויות השליליות שלהם (כמו למשל: "לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי") - 4%-7% מאנשי המקצוע והמתנדבים, ו- 11%-14% מהמשיבים הפרטיים. העמדות לגבי כך שהאתר מספק מידע מפורט במידה מספקת מסויגות מעט בקרב אנשי מקצוע ומתנדבים, ועוד יותר מכך בקרב משיבים פרטיים.

2. באיזו מידה החיפוש בכל-זכות עוזר להבין מהן הזכויות בנושא המבוקש או לדעת מה צריך לעשות על מנת לממש את הזכויות?

נמצא כי מרבית המשיבים לסקר (פרטיים ואנשי מקצוע) מציינים כי הם מבינים במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו; אמנם מרבית אנשי המקצוע והמתנדבים יודעים מה צריך לעשות על מנת לממש אותן, אך רק כמחצית מהמשיבים הפרטיים העידו שהם יודעים במידה רבה מה לעשות על מנת לממש את הזכויות (כשליש מהמשיבים הפרטיים העידו כי הם יודעים במידה מסוימת מה לעשות)¹. למעשה, לאיש מקצוע סיכוי יותר מכפול לציין כי הוא מבין במידה רבה מהן הזכויות וכיצד לממש אותן מאשר לאדם פרטי.

¹ לשם השוואה, משיבים פרטיים מהמדגם הארצי שאינם משתמשים באתר כל-זכות דיווחו בשיעורים נמוכים יותר ממשיבים פרטיים המשתמשים באתר כל-זכות כי הם מבינים מהן הזכויות שלהם, וכי הם יודעים מה צריך לעשות כדי לממש את זכויותיהם (30% מהמשיבים במדגם בתשובה לכל אחת מהשאלות).

כשליש מהמשתמשים הפרטיים דיווחו כי כמעט תמיד הצליחו לממש את זכויותיהם, וכעשירית דיווחו כי כמעט תמיד לא הצליחו לממש את זכויותיהם, על אף שפעלו למימושן.

3. והאם ישובו או ימליצו לאחרים לחפש מידע על זכויות באתר כל-זכות?

מרבית המשיבים לסקר העידו כי ישובו להשתמש באתר כל-זכות בעתיד – אם כי שיעור המשיבים הפרטיים נמוך משיעור אנשי המקצוע והמתנדבים. למעשה, לאנשי מקצוע ומתנדבים סיכוי גבוה פי 2.4 לשוב ולהשתמש באתר כל-זכות בהשוואה למשיבים פרטיים.

זאת ועוד, מעל 85% מהמשיבים לסקר (פרטיים ואנשי מקצוע) ימליצו לאחרים המחפשים מידע על זכויות להשתמש באתר כל-זכות².

מדדי תוצאה בקבוצות אוכלוסייה שונות:

בדומה להיקף השימוש באינטרנט ובאתר כל-זכות לצורך השגת מידע על זכויות, נמצאו הבדלים מובהקים ועקביים בין קבוצות אוכלוסייה שונות גם בנוגע למדדי התוצאה שנבדקו במחקר:

1. מגזר משולב עם הגדרה דתית עצמית עבור יהודים

- ערבים בהשוואה לכל קבוצות היהודים דירגו נמוך יותר את החוויות החיוביות שלהם בגלישה באתר מצד אחד; ודירגו גבוה יותר את החוויות השליליות שלהם בגלישה באתר מצד שני; כמו כן, יהודים מסורתיים דירגו נמוך יותר את החוויות החיוביות שלהם בגלישה באתר בהשוואה ליתר הקבוצות של היהודים (חילוניים, דתיים או חרדים).
- ליהודים סיכוי גבוה פי 4.6 מאשר לערבים להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו באתר כל-זכות, וסיכוי כפול להבין במידה רבה מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם.
- יהודים יותר מערבים ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות.

2. גיל

- בני 65+ דירגו את החוויות החיוביות שלהם מהגלישה באתר נמוך יותר בהשוואה למשיבים בקבוצות גיל צעירות יותר.
- למשיבים עד גיל 64 סיכוי גבוה פי 2.6 מאשר למשיבים בני 65+ להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו, וסיכוי כמעט כפול להבין במידה רבה מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם.
- בני 25-44 יותר מבני 55 ומעלה ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות. נוסף על כך, עם העלייה בגיל יורד שיעור המשיבים אשר ימליצו על אתר כל-זכות לאחרים.

3. הכנסה למשק בית

- ככל שההכנסה למשק בית נמוכה יותר, כך יורד דירוג החוויות החיוביות מהגלישה באתר. בהתאם, בעלי ההכנסה הגבוהה ביותר (מעל 18,000 ₪) דירגו נמוך יותר את החוויות השליליות שלהם מהאתר בהשוואה לבעלי ההכנסות הנמוכות מ-12,000 ₪ לחודש.
- עם העלייה בהכנסה למשק בית עולה בהדרגה שיעור המדווחים כי הם מבינים את הזכויות בנושא שחיפשו; שיעור בעלי ההכנסה הנמוכה מ-6,000 ₪ המדווחים כי הם יודעים מה צריך לעשות עם המידע לגבי הזכויות, נמוך מכל היתר; למשיבים שהכנסתם למשק בית גבוהה מ-6,000 ₪ סיכוי גבוה פי 2.8 מאשר למשיבים בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪ להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו, וסיכוי כפול להבין במידה רבה מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם.

² לשם השוואה, רק כמחצית מהמשיבים הפרטיים מהמדגם הארצי שאינם משתמשים באתר כל-זכות דיווחו כי ימליצו לאחרים המחפשים מידע על זכויות להשתמש באתר כל-זכות.

- ככל שההכנסה למשק בית גבוהה כך עולה שיעור המשיבים אשר ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות. נוסף על כך, שיעור בעלי ההכנסה הנמוכה ביותר (מתחת ל-6,000 ₪ לחודש) אשר ימליצו לאחרים על האתר הוא הנמוך ביותר.

4. השכלה

- שיעור גבוה יותר במידה ניכרת של בעלי תואר אקדמי ובוגרי ישיבה דיווחו כי הם מבינים במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו, גם בהשוואה לבוגרי לימודי תעודה או מקצוע, אך במיוחד בהשוואה לבעלי השכלה תיכונית או פחות מתיכונית. לא נמצאו הבדלים בין משיבים לפי רמת ההשכלה בשאלה עד כמה הם יודעים מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם.
- שיעור גבוה יותר של בעלי תואר אקדמי, בוגרי ישיבות ובעלי תעודה מקצועית בהשוואה לבעלי השכלה תיכונית או נמוכה מתיכונית ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות. נוסף על כך, שיעור בעלי ההשכלה הנמוכה מתיכונית אשר ימליצו לאחרים על האתר הוא הנמוך ביותר.

5. מוגבלות

- משתמשים עם מוגבלות כלשהי דירגו גבוה יותר את החוויות השליליות שלהם בגלישה באתר בהשוואה למשתמשים ללא מוגבלות.
- למשיבים ללא מוגבלות סיכוי כפול מאשר למשיבים עם מוגבלויות להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו.
- אנשים ללא מוגבלות מדווחים שישובו להשתמש באתר כל-זכות, וכן ימליצו לאחרים להשתמש בו, בשיעורים גבוהים יותר לעומת אנשים עם מוגבלות כלשהי.

מסקנות והמלצות להנגשת מידע על זכויות לאוכלוסיות מוחלשות

1. הנתונים מלמדים על פער משמעותי בין שיעור הישראלים הבוגרים המעידים על עצמם כי הם מחפשים מידע על זכויות במרחב הווירטואלי לבין אלה המעידים על עצמם כי הם משתמשים באתר כל-זכות. בעוד שמרבית הישראלים מדווחים על כך שהם עושים שימוש במרחב הווירטואלי לצורך השגת מידע על זכויות, רק כרבע מדווחים כי הם עושים שימוש באתר כל-זכות לצורך כך. כמו כן, המחקר מראה שתפיסות חיוביות לגבי חיפוש מידע בנושא זכויות באינטרנט מגדילות את הסיכוי לשימוש באתר כל-זכות. לאור ממצאים אלה, המלצת המחקר היא:
 - להרחיב את פרסום האתר במגוון מדיות, תוך הצגת דוגמאות והמחשות קונקרטיות לתהליך איתור המידע באתר.
2. ממצאי המחקר מצביעים על פערים מובהקים ועקביים בין קבוצות אוכלוסייה מוחלשות לקבוצות אוכלוסייה אחרות בכל הפרמטרים שנבדקו במחקר: בהיקף השימוש באינטרנט בכלל ובאתר כל-זכות בפרט לצורך איתור מידע על זכויות, בציפיות המוקדמות ביחס לשימוש, בחוויית השימוש, ובתוצאות השימוש. לאור ממצאים אלה, ולאור עמדתם הבלתי מסויגת של אנשי מקצוע מתחום הרווחה המשרתים מגוון של אוכלוסיות מוחלשות המלצות המחקר הן:
 - יש להמשיך ולהנגיש זכויות לאוכלוסיות מוחלשות בישראל באמצעים לא דיגיטליים.
 - יש להרחיב ולהעמיק את ההדרכה של אנשי מקצוע המשרתים אוכלוסיות מוחלשות – על מנת להפכם לסוכני שינוי המטמיעים את השימוש באתר כל-זכות בקרב אוכלוסיות מוחלשות. ולספק בידם כלים נוספים על מנת שיוכלו לעמוד בהצלחה באתגר זה.

3. הטמעת השימוש באתר כל-זכות בקרב ערבים

האתר בערבית שירת השנה כ-450,000 משתמשים, ולפי הערכתנו 78% מכלל הערבים שהשתמשו בכל-זכות גלשו באתר המתורגם לערבית. הנתונים במחקר מצביעים על כך שקיימים פערים משמעותיים בין יהודים לערבים בכל הפרמטרים שנבדקו במחקר. יתר על כן, ניתוחי הרגרסיה שערכנו על מנת לבדוק את השפעתם של משתני הרקע ומשתנים אחרים

שנבדקו במחקר (למשל הטיות מוקדמות ביחס לשימוש באינטרנט בכלל) – הראו באופן ברור כי למגזר יש השפעה מעבר למשתני רקע אחרים (למשל, הכנסה).

עו"סים המשרתים ערבים, אשר השתתפו בקבוצות המיקוד שערכנו, לימדו אותנו כי החסמים לשימוש באתר בקרב ערבים אינם קשורים אך ורק בשפה הכתובה באתר, אלא בהיבטים חברתיים, תרבותיים ויחסי אמון מעוררים עם רשויות המדינה. הם הוסיפו כי משום שערבים צריכים להתמודד עם רשויות המדינה בשפה העברית, הרי שמידע מתורגם במבנה הנוכחי שלו עלול להיתפס כבעייתי. לכן, על בסיס מגוון העדויות שנחשפנו אליהן, צוות המחקר ממליץ:

- להמשיך ולחקור סוגיה זו כדי להבין לעומק את החסמים לשימוש באתר כל-זכות בקרב הציבור הערבי בישראל, זאת כמובן לאור העובדה שהמדינה משקיעה לא מעט משאבים בפרויקט התרגום וכן לאור העובדה כי פרויקט התרגום של האתר לערבית היה בתהליכי פיתוח והטמעה ראשוניים בשנת המחקר.

4. הטמעת השימוש באתר כל-זכות בקרב חרדים

העדויות לגבי אוכלוסיית היהודים החרדים במחקר – היו מורכבות. מצד אחד שיעור החרדים המדווחים כי הם משתמשים באינטרנט לצורך השגת מידע על זכויות בכלל ובאתר כל-זכות בפרט נמוך במידה ניכרת מיתר קבוצות האוכלוסייה בחברה היהודית. ואולם, בקרב אותם חרדים המשתמשים באתר כל-זכות הרי שגם חוויות הגלישה שלהם וגם מדדי התוצאה בעקבות החיפוש באתר כל-זכות אשר נבדקו במחקר – היו קרובים לקבוצות אוכלוסייה הנחשבות כבעלות אוריינות דיגיטלית גבוהה (כמו למשל, בעלי תעודה אקדמית). המסקנה המתבקשת מכך היא כי החסם העומד בפני חרדים הוא נגישות לאינטרנט או למחשבים בכלל. ולכן, על בסיס העדויות שנחשפנו אליהן, צוות המחקר ממליץ:

- להציב קיוסקים של מידע במיקומים ציבוריים, לפרסם מידע ברור אודות הכשרות של האתר, ולספק הצהרה בדבר היעדר תמונות ואו תכנים אסורים.

משרד המשפטים ומטה המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית במשרד לשוויון חברתי, יחד עם ג'וינט ישראל - מכון אלכא למנהיגות וממשל, חברו למיזם משותף לטובת קידום הפעלתו של אתר אינטרנט, אשר ירכז מידע מקיף על זכויות ועל הדרכים למימושן וינגיש את המידע בשפה ברורה ופשוטה, בדגש על אוכלוסיות המתקשות למצות את זכויותיהן. המיזם מבוסס על אתר כל-זכות שפעל בצורה עצמאית בין השנים 2010-2017, מופעל על ידי כל-זכות בע"מ בעברית ומתורגם בחלקו לערבית ואנגלית.

הדוח מסכם מחקר הערכה שנערך ביוזמתו של המכון למנהיגות וממשל בג'וינט ישראל.

מטרת מחקר ההערכה הייתה לבנות תמונה אינטגרטיבית של המיזם והשימוש בו בהתבסס על נקודות מבט שונות של המשתמשים השונים באתר כל-זכות – משתמשים פרטיים הצורכים מידע על זכויות לצרכיהם האישיים או לצורכי קרוביהם, ואנשי מקצוע ומתנדבים הצורכים מידע על זכויות עבור אוכלוסיות שונות שהם משרתים. לשם כך בדקנו, לצד היקף ודפוס הגלישה באתר, את חוויית המשתמשים השונים באתר ועמדותיהם, בדגש על מדדים סובייקטיביים ולא רק אובייקטיביים. כלומר, מעבר לתיאור הממצאים "היבשים" העולים מכלי הניטור הקיימים באתר Google Analytics (כמו למשל, היקף השימוש והצפייה בדפים השונים, זמן שהייה באתר וכד'), מטרת ההערכה הייתה לספק הסברים לתופעות הנצפות, ולאפיין את השימוש באתר בקבוצות אוכלוסייה שונות. כל זאת במטרה לספק למנהלי התוכנית לא רק מידע עדכני על השימוש באתר, אלא המלצות מפורטות לשיפורו באופן דיפרנציאלי בהתייחס לקבוצות אוכלוסייה שונות.

להלן פירוט מטרות ושאלות ההערכה העיקריות:

- 1. לבחון את ההיקף ודפוס השימוש באתר באמצעות כלי הניטור הקיימים באתר**
מטרת המחקר הייתה לאפיין את השינויים במספרי המשתמשים באתר בעברית ובאתר בערבית לאורך השנים, תוך התמקדות בדפוסי שימוש כגון: גולשים חדשים לעומת חוזרים, שיעורי נטישה של דפים, מספר ביקורים לגולש, מספר דפים לביקור ואורך הביקור הממוצע.
- 2. לבחון את הנטיות המוקדמות (predispositions) ו/או הציפיות המוקדמות של המשתמשים באתר ושל אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית כלפי השגת מידע שימושי ברשת**
מחקרים (Aizpurua et.al, 2013³) מלמדים כי נגישות למידע אינטרנטי תלויה לא רק בהקפדה על תהליכי בניית אתרים אלא גם במגוון של נטיות וציפיות מוקדמות של המשתמשים ברשת עצמם ושל אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית. כמו לדוגמה חוויות עבר בשימוש ברשת, ניסיון קודם במגע עם גורמים מדינתיים ואחרים, ציפיות מוקדמות ואמונות ביחס לאמינות המידע, עמדות בנוגע למסוגלות עצמית לצרוך מידע ברשת בתחומים שונים, אמונות לגבי מורכבות המידע (למשל, בהקשר של מידע רפואי או מידע משפטי) וכד'.
- 3. לבחון את חוויית המשתמש ושביעות רצונו מהאתר**
חוויית המשתמש באתר ושביעות רצונו נבחנה על-פי עקרונות ומדדים המוכרים בספרות המקצועית ובהתייחס לעקרונות המוגדרים במדיניות האתר בפרט (כפי שמופיעים בקול הקורא), כגון המידה שבה האתר מעוצב בהתאם לצורכי הגולשים, תפיסת הידידותיות למשתמש, ארגון המידע לפי סיטואציות אנושיות-חברתיות ואפשרויות ההתמודדות איתן, ניסוח פשוט (במשלב לשוני לא גבוה מדי), תמציתי ומדויק מבחינה משפטית, וכד' – כל זאת על פי נקודת המבט של הגולשים עצמם.

³ Aizpurua, Amaia, Myriam Arrue, Markel Vigo, 2013. "Uncovering the Role of Expectations on Perceived Web Accessibility". ASSETS '13, Oct 21-23 2013, Bellevue, WA, USA.

מטרת ההערכה הייתה לבנות מדדים להערכת הנגישות של האתר בהתייחס לעקרונות אלה ולעקרונות אחרים שאותרו בסקירת הספרות, ולבחון את המידה שבה האתר אכן מכוון לאזרח ולנקודת מבטו. שביעות הרצון של המשתמשים נבדקה בנפרד עבור משתמשי קצה פרטיים ועבור אנשי מקצוע ומתנדבים.

4. **לבחון את דפוס השימוש באתר בקרב המשתמשים ובקרב אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית על-פי משתנים חברתיים שונים**

גם כיום, לאחר שנדמה כי האינטרנט הפך להיות נחלת הכלל, הספרות המחקרית (Jacobs et al., 2017⁴) מצביעה על פערים משמעותיים ועקביים בין קבוצות אוכלוסייה שונות במידת הנגישות למידע אינטרנטי ובדפוס השימוש בו, בהתייחס למשתני רקע כמו גיל, השכלה, מוצא, שפה וצרכים מיוחדים. החוקרים טוענים כי העברת "מרכז הכובד" של פרסום מידע לציבור מערוצי מידע מסורתיים לפרסום אינטרנטי עלולה להרחיב את הפערים החברתיים בין קבוצות אוכלוסיות חזקות למוחלשות. זאת משום שאוכלוסיות מוחלשות נפגעות "פעמיים" – גם ידן משגת פחות מידע המופץ במדיניות מסורתיות (למשל, הם עשויים להיות חשופים פחות לקשרים בלתי פורמליים עם אנשי מקצוע), וגם היכולת האוריינית הדיגיטלית שלהן עלולה להיות נמוכה יותר.

משתני הרקע הרלוונטיים לבדיקת דפוס השימוש באתרי אינטרנט בהקשר הישראלי הם: גיל, מגזר, הגדרה דתית עצמית (בקרב יהודים בלבד לצורך זיהוי חרדים), מגדר, השכלה, גובה הכנסה למשק בית ואנשים הסובלים ממוגבלויות.

לפיכך, שאלות ההערכה הן: באיזו מידה האתר מצליח להגיע למגוון קבוצות אוכלוסייה? אילו קבוצות אוכלוסייה נהנות משירותי האתר, ואילו לא? אילו שירותי אתר נצרכים יותר או פחות על ידי קבוצות אוכלוסייה שונות?

5. **להגדיר מערכת של מדדים וכלי ניטור מוסכמים אשר ישמשו את המיזם באופן עצמאי לאורך שנות הפעלתו**

המטרה של חלק זה של המחקר היא לאפיין התנהגות רצויה ולא רצויה של גולשים באתר, להשתמש במדדים אלה כדי לאתר דפים שבהם דפוס השימוש הוא חריג ולמקד בהם בדיקה מדוקדקת יותר בניסיון להבין מה גורם לדפוס החריג שנמצא.

⁴ Wura Jacobs, Ann O. Amuta and Kwon Chan Jeon, 2017. "Health information seeking in the digital age: An analysis of health information seeking behavior among US adults". Cogent Social Sciences (2017), 3: 1302785

לצורך קבלת תמונה רחבה ומקיפה לגבי מטרות ושאלות המחקר, נעשה שימוש בשלושה מערכי מחקר שונים המספקים נקודות מבט שונות המשלימות זו את זו:

1. מערך מחקר כמותי הנשען על שאלונים סגורים שהופצו בקרב מדגם מייצג של אוכלוסיית ישראל, ובקרב המשתמשים באתר כל-זכות;
2. מערך מחקר איכותני אשר נשען על קבוצות מיקוד של אנשי מקצוע מתחום הרווחה המספקים שירותים בתחום הנגשת זכויות לאוכלוסיות מוחלשות;
3. איסוף נתוני גלישה באתר באמצעות כלי ניטור דיגיטלי (Google Analytics).
להלן פירוט אודות כלי המחקר והמדגמים בכל אחד מהמערכים.

מערך המחקר הכמותי

מערך המחקר הכמותי כלל העברת שאלוני עמדות "סגורים" הבוחנים דפוסים של איתור מידע אודות זכויות בכלל, ועמדות בנוגע לאיתור מידע על זכויות באינטרנט ובאתר כל-זכות בפרט. סקרי העמדות הועברו בשתי שפות – בעברית ובערבית (לפי בחירת המשיבים לסקר)⁵:

1. **סקר בקרב מדגם מייצג של החברה הישראלית (יקרא להלן "המדגם הארצי")**: סקר הבוחן דפוסים של השגת מידע אודות זכויות בכלל ובאמצעות אתרי אינטרנט בפרט (בכלל זה גם באמצעות אתר כל-זכות) הועבר בקרב מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת (בני 18 ומעלה) בישראל. הסקר נערך באמצעות פאנל אינטרנטי של משיבים, והושלם באמצעות ראיונות טלפוניים של קבוצות אוכלוסייה המוכרות כבעלות "אוריינות דיגיטלית" נמוכה באופן יחסי (קשישים, ערבים וחרדים). שאלוני הסקר והראיונות הטלפוניים הועברו במהלך חודש מרץ 2019.
2. **סקר בקרב משתמשים באתר כל-זכות (יקרא להלן "מדגם כל-זכות")**: השאלונים באתר כל-זכות הוקפצו למשתמשי האתר בתקופה שבין ה-15.1.19 ל-1.4.19 על-פי הקריטריונים הבאים:
 - ביקור שני ואילך או גלישה של יותר מ-4 דקות של המשתמש באתר;
 - המשתמש שהה לפחות 20 שניות בדף כלשהו (שאינו דף נחיתה);
 - המשתמש לא התחיל כבר את הסקר הזה, או את הסקרים הקודמים;
 - הסקר לא הוצע למשתמש בדף הנחיתה באתר;
 - לא הוצע למשתמש להשתתף בסקר זה אם הוא השיב לסקר הרגיל של אתר כל-זכות ב-90 הימים האחרונים.

שני הסקרים נערכו באמצעות שאלונים דומים אשר הותאמו לאנשי מקצוע ולמשתמשים הצורכים מידע אודות זכויות באופן פרטי, וכן הותאמו לאנשים המשתמשים באתר כל-זכות ולכאלה שאינם משתמשים באתר כל-זכות.

תיאור מדגמי המשיבים לסקרים

אוכלוסיית המשיבים לסקרים נחלקה בין משיבים פרטיים לבין אנשי מקצוע. בעוד שאנשים פרטיים התבקשו להשיב על שאלות הנוגעות לחיפוש מידע אודות זכויות לצורכיהם האישיים, אנשי מקצוע התבקשו לענות על שאלות הנוגעות לקהל הלקוחות שלהם.

⁵ לקריאת השאלונים בעברית ובערבית, למשיבים פרטיים ולאנשי מקצוע ומתנדבים אשר שימשו את שני המדגמים, ראהנספח 1.

משיבים במדגם הארצי		משיבים במדגם כל-זכות		
74%	751	81%	*3,169	משיבים פרטיים
26%	262	19%	**730	אנשי מקצוע או מתנדבים
100%	1,013	100%	3,899	סה"כ

* 2,039 משיבים פרטיים מילאו את השאלון עד סיומו (חלקם דילגו על שאלות באמצע), 1,130 הפסיקו למלא את השאלון לקראת סופו.

** 489 אנשי מקצוע מילאו את השאלון עד סופו. 241 הפסיקו למלא את השאלון לקראת סופו.

כל איש מקצוע או מתנדב הצורך מידע אודות זכויות עבור קהל לקוחותיו עשוי לצרוך מידע זה גם לצרכיו הפרטיים. לפיכך, המשיבים לסקרים התבקשו להשיב לשאלות כאנשי מקצוע או מתנדבים הצורכים מידע עבור לקוחותיהם, ולא כאנשים פרטיים, אם הם ציינו שהם מחפשים מידע אודות זכויות במסגרת עבודתם או התנדבותם.

לסקר שהוקפץ למשתמשים תוך כדי הגלישה באתר כל-זכות (מדגם כל-זכות) ענו בסה"כ 3,899 משיבים. מתוכם 730 משתמשים באתר כל-זכות במסגרת עבודתם או התנדבותם, ו-3,169 משתמשים לצרכיהם הפרטיים (19%- ו-81% בהתאמה מסה"כ המשיבים שעלו במדגם כל-זכות). לסקר הארצי (משיבים במדגם הארצי) השיבו 1,013 משיבים, מתוכם 262 אנשי מקצוע או מתנדבים, ו-751 משיבים פרטיים (25%- ו-74% מהמשיבים, בהתאמה).

להלן נציג את אוכלוסיית המשיבים לסקרים הכמותיים משני היבטים:

1. משתני הרקע של המשיבים - נתאר את אוכלוסיית המשיבים לסקרים (בין אם הם אנשים הצורכים מידע על זכויות באופן פרטי או אנשי מקצוע המשרתים קהל לקוחות) על פי מגוון משתני הרקע שנאספו. כמו כן נפרט כיצד נשתמש במקורות המידע השונים: האם נמזג בין מקורות המידע השונים, או שננתח כל אחד מהמקורות בנפרד, בהתאם לשאלה ולעניין.
2. ייצוגיות המדגמים – נבחן, לפי משתני רקע עיקריים (מגזר, מגדר, גיל, אזור מגורים גיאוגרפי והגדרה דתית עצמית), באיזו מידה מדגם הסקר הארצי של המשיבים הפרטיים יכול לשמש מדגם מייצג לחברה הישראלית בכלל. בנוסף לכך, נבחן אם המשיבים הפרטיים לסקר באתר כל-זכות מייצגים את הגולשים באתר כל-זכות.

אוכלוסיית המשיבים הפרטיים לסקרים לפי משתני רקע

מאחר שבמוקד המחקר עומדת השאלה באיזו מידה המידע אודות זכויות – הן בכלל והן באתר כל-זכות בפרט - נגיש לאוכלוסיות מוחלשות, נאספו במסגרת הסקרים מגוון של נתוני רקע המתארים את המשתמשים שהשיבו לסקר. משתני הרקע שנבדקו אודות המשיבים הפרטיים הם: גיל, מגדר, מגזר, הכנסה חודשית למשק בית, השכלה, שפה עיקרית של כתיבה/קריאה, מוגבלויות, למשיבים ערבים - אזור מגורים, למשיבים יהודים - הגדרה דתית עצמית, ארץ לידה ושנת עלייה.

עבור כל נתון שיוצג בפרקי הממצאים שלהלן תיבדק השאלה האם ומה טיב ההבדלים בין קבוצות אוכלוסייה שונות על-פי משתני הרקע הללו. לעיתים פילוח האוכלוסייה ייעשה על-פי משתני רקע מפורטים (למשל, לפי הכנסה למשק בית – בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪ לחודש, בעלי הכנסה של 6,000-8,000 ₪ לחודש, בעלי הכנסה של 8,000-12,000 ₪ לחודש, בעלי הכנסה של 12,000-18,000 ₪ לחודש, משתכרים מעל 18,000 ₪ לחודש); ולעיתים הפילוח ייעשה תוך השוואת קבוצת האוכלוסייה המוחלשת ליתר קבוצות האוכלוסייה ביחד (בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪ בהשוואה לכל היתר). הפילוח ייקבע על פי דפוס הנתונים שיימצא.

להלן תיאור אוכלוסיית המשיבים הפרטיים לסקרים לפי משתני רקע אלו.

■ **מגזר:**

מגזר	מדגם כל-זכות		מדגם ארצי			
	משתמשים פרטיים		משיבים פרטיים משתמשים בכל-זכות		משיבים פרטיים שאינם משתמשים בכל-זכות	
	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%
יהודים	2,642	87%	183	97%	466	83%
ערבים ⁶	385	13%	5	3%	97	17%
סה"כ	3,037	100%	188	100%	563	100%
ערכים חסרים	132	-	-	-	-	-

■ **הגדרה עצמית דתית (יהודים בלבד):**

מדגם כל-זכות						הגדרה דתית
מדגם ארצי				משתמשים פרטיים		
משיבים פרטיים שאינם משתמשים בכל-זכות		משיבים פרטיים משתמשים בכל-זכות				
סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	
1,330	52%	83	45%	194	42%	חילוניים
569	22%	64	35%	117	25%	מסורתיים
348	13%	27	15%	64	14%	דתיים
331	13%	9	5%	86	19%	חרדים
2,578	100%	183	100%	461	100%	סה"כ יהודים
64	-	-	-	-	-	ערכים חסרים

■ **ארץ לידה ושנת עלייה לישראל (יהודים בלבד):**

מדגם כל-זכות						ארץ לידה
מדגם ארצי				משתמשים פרטיים		
משיבים פרטיים שאינם משתמשים בכל-זכות		משיבים פרטיים משתמשים בכל-זכות				
סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	
1,982	76%	163	89%	368	80%	יליד ישראל
572	22%	20	11%	97	20%	עלה לישראל לפני 2010
12	0.5%	-	-	1	0%	עלה לישראל משנת 2010 ואילך
48	2%	-	-	-	-	עלה לישראל אך לא ציין שנת עלייה
2,614	100%	183	100%	466	100%	סה"כ
28	-	-	-	-	-	ערכים חסרים

⁶ ההגדרה "ערבים" לאורך הדוח מתייחסת למגזר דוברי הערבית בישראל.

■ שפה (עבור יהודים בלבד - ילידי הארץ וילידי חו"ל) :

שפה (עולים)						מדגם כל-זכות		מדגם ארצי			
						משתמשים פרטיים		משיבים פרטיים		משיבים פרטיים שאינם משתמשים בכל-זכות	
						סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%
יליד הארץ						1,987	76%	163	89%	368	79%
עולה דובר עברית						407	16%	9	5%	52	11%
עולה דובר אנגלית						89	3%	5	3%	23	5%
עולה דובר רוסית						99	4%	5	3%	14	3%
עולה דובר צרפתית						18	1%	1	1%	9	2%
עולה דובר אמהרית/טיגרינית						14	1%	-	-	-	-
סה"כ						2,614	100%	183	100%	466	100%
ערכים חסרים						28	-	-	-	-	-

כיוון שהמדגם כלל מעט מאוד עולים חדשים, ובניתוח הנתונים לא עלו הבדלים בין עולים ותיקים לילידי הארץ, הוחלט לא להתייחס למשתני ארץ לידה ושנת עלייה בהמשך הדוח.

■ אזור מגורים (לערכים בלבד) :

מדגם כל-זכות						אזור מגורים
מדגם ארצי				משתמשים פרטיים		
משיבים פרטיים שאינם משתמשים בכל-זכות		משיבים פרטיים משתמשים בכל-זכות				
סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	
70	19%	0	-	21	22%	חיפה, עכו או נצרת
103	28%	1	20%	30	32%	צפון
48	13%	3	60%	22	23%	משולש (מוואדי ערה עד כפר קאסם)
14	4%	0	-	1	1%	יפו, לוד או רמלה
88	24%	1	20%	10	11%	ירושלים
33	9%	0	-	11	11%	נגב
13	4%	-	-	-	-	הגדה המערבית ועזה
369	100%	5	100%	95	100%	סה"כ
-	-	-	-	-	-	ערכים חסרים

■ מגדר :

מגדר	מדגם כל-זכות		מדגם ארצי			
	משתמשים פרטיים		משיבים פרטיים משתמשים בכל-זכות		משיבים פרטיים שאינם משתמשים בכל-זכות	
			סה"כ	%	סה"כ	%
גברים	981	49%	95	49%	282	50%
נשים	986	49%	93	51%	281	50%
אחר	38	2%	-	-	-	-
סה"כ	2005	100%	188	100%	563	100%
ערכים חסרים	1,164	-	-	-	-	-

התפלגויות אלו דומות מאוד לנתונים המתקבלים מכלי הניטור של האתר. לדוגמה, ב- 2018 התפלגות המגדר של הגולשים באתר בעברית היא : 52% נשים ו-48% גברים (אולם, נתונים על מגדר הגולשים הינם חלקיים- רק באתר בעברית ורק עבור 60% מהגולשים).

■ **גיל:**

גיל	מדגם כל-זכות		מדגם ארצי	
	משתמשים פרטיים		משיבים פרטיים	
	סה"כ	%	סה"כ	%
18-24	380	13%	43	23%
25-34	697	24%	68	36%
35-44	555	19%	32	17%
45-54	415	14%	21	11%
55-64	399	14%	14	7%
65+	457	16%	10	5%
סה"כ	2,903	100%	188	100%
ערכים חסרים	266	-	-	-

התפלגות המשתמשים באתר דומות לנתונים המתקבלים מכלי הניטור של האתר בעברית (נתונים על גיל הגולשים קיימים רק עבור 66% מהגולשים). לדוגמה, ב- 2018 התפלגות גילאי הגולשים היתה: 13%, 38%, 21%, 14%, 10%, ו-5% בהתאמה לשורות בטבלה. כלומר, התפלגות המשתמשים באתר דומה להתפלגות המשתמשים במדגם הארצי, ושונה במעט מהתפלגות הגילאים במדגם כל זכות, שם ישנה דגימת חסר בגילאי 25-34 ודגימת יתר בגילאי 65+.

■ **הכנסה חודשית למשק בית:**

הכנסה חודשית	מדגם כל-זכות		מדגם ארצי	
	משתמשים פרטיים		משיבים פרטיים	
	סה"כ	%	סה"כ	%
פחות מ-6,000 ₪	1,087	37%	18	10%
6,000-12,000 ₪	1,133	39%	63	34%
12,000-18,000 ₪	451	15%	59	31%
מעל 18,000 ₪	264	9%	17	9%
מסרב לענות	-	-	31	16%
סה"כ	2,935	100%	188	100%
ערכים חסרים	234	-	-	-

■ השכלה:

השכלה	מדגם כל-זכות		מדגם ארצי	
	משתמשים פרטיים		משיבים פרטיים	
	סה"כ	%	סה"כ	%
פחות מתיכונית	116	6%	-	-
תיכונית	499	25%	58	31%
לימודי תעודה/מקצוע	495	25%	41	22%
תואר אקדמי	786	40%	84	45%
ישיבה	91	5%	5	3%
אחר	-	-	-	-
מסרב לענות	-	-	-	-
סה"כ	1,987	100%	188	100%
ערכים חסרים	1,182	-	-	-

■ מוגבלות:

בשאלון אנשים התבקשו לדווח אם יש להם מוגבלות כלשהי, ואם כן - מהי.

מדגם כל-זכות		מדגם ארצי		מוגבלות		
משתמשים פרטיים		משיבים פרטיים משתמשים בכל-זכות				
סה"כ	%	סה"כ	%			
1,395	73%	155	82%	437	80%	לא סובל ממוגבלות כלשהי
111	6%	9	5%	23	5%	רק פיזית/מוטורית
33	2%	2	1%	13	2%	רק שמיעה
27	1%	7	4%	28	5%	רק ראייה
10	0.5%	-	-	-	-	רק קוגניטיבית
61	3%	4	2%	6	1%	רק נפשית
7	0.4%	-	-	-	-	רק אוטיזם
-	-	-	-	-	-	מסרב לענות
98	5%	3	2%	12	2%	אחר
161	9%	8	4%	27	5%	יותר ממוגבלות אחת
1,903	100%	188	100%	546	100%	סה"כ
1,266	-	-	-	17	-	ערכים חסרים

הנתונים מלמדים על פערים בין קבוצת המשתמשים באתר כל-זכות שעלו במדגם הארצי לבין קבוצת המשתמשים באתר כל-זכות אשר השיבו לשאלונים שהוקצו להם באתר כל-זכות תוך כדי גלישה. למשל, שיעור גבוה יותר של ערבים השיבו לשאלונים במדגם כל-זכות בהשוואה למשתמשים באתר שעלו במדגם הארצי (13% בהשוואה ל-3% בהתאמה); שיעור גבוה יותר של בני 55+ השיבו לשאלונים במדגם כל-זכות בהשוואה למשתמשים באתר שעלו במדגם הארצי (30% בהשוואה ל-12% בהתאמה); ושיעור נמוך יותר של בני 18-35 השיבו לשאלונים במדגם כל-זכות בהשוואה למשתמשים באתר שעלו במדגם הארצי (37% בהשוואה ל-59% בהתאמה); שיעור נמוך יותר של

מסורתיים השיבו לשאלונים במדגם כל-זכות בהשוואה למשתמשים באתר שעלו במדגם הארצי (28% בהשוואה ל-35% בהתאמה); ושיעור גבוה יותר של חרדים השיבו לשאלונים במדגם כל-זכות בהשוואה למשתמשים באתר שעלו במדגם הארצי (15% בהשוואה ל-5% בהתאמה).

המסקנה המתבקשת מניתוח זה היא כי פרופיל המשיבים לשאלונים באתר כל-זכות שונה מהפרופיל של המשתמשים באתר כל-זכות אשר עלו במדגם הארצי. לפיכך, ניתוח הנתונים ייעשה בהמשך עבור מדגם כל-זכות בנפרד מהמדגם הארצי – כל פעם בהתאם להקשר ולשאלה הנבחנת.

תיאור אוכלוסיית אנשי המקצוע והמתנדבים אשר השיבו לסקרים לפי משתני רקע

עבור אנשי המקצוע והמתנדבים אשר השיבו לסקרים נבדקו משתני רקע רלוונטיים לעבודתם: תחום עיסוקם, המסגרת שבה הם פועלים, האוכלוסיות שהם משרתים, האם הם משרתים אוכלוסיות מוחלשות (ואם כן – אילו אוכלוסיות), והמחוז בארץ שהם פועלים בו. להלן תיאור אנשי המקצוע שהשיבו לסקר לפי משתנים אלו.

במדגם של כל-זכות השיבו לסקר 730 אנשי מקצוע ומתנדבים, ובמדגם הארצי השיבו לסקר 262 אנשי מקצוע ומתנדבים, מתוכם 176 (67%) אינם משתמשים בכל-זכות ו-86 (33%) משתמשים בכל-זכות.

במרבית השאלות לגבי משתני הרקע התאפשר למשיבים לסמן יותר מתשובה אחת, לכן מספר התשובות עולה לעיתים על מספר המשיבים, והאחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

■ תחום עיסוק עיקרי:

תחום עיסוק		מדגם כל-זכות		מדגם ארצי	
	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ
עובדים סוציאליים / עובדים קהילתיים	146	21%	7	8%	4
עורכי דין	99	14%	4	4%	3
אנשי כספים ופיננסים	231	33%	19	24%	23
אנשי משאבי אנוש	58	8%	9	10%	10
עובדים במערכת הבריאות	22	3%	1	2%	12
עובדים במערכת החינוך	31	4%	7	7%	31
אחר	96	14%	30	36%	39
גמלאים	6	1%	2	2%	12
סטודנטים בתחום אחר	13	2%	2	3%	16
תחום היי טק	3	0%	10	11%	32
סה"כ התשובות	705	-	91	-	182
סה"כ ענו	705	100%	86	100%	176
ערכים חסרים	25	-	-	-	-

■ המסגרת שבה הם פועלים:

מדגם ארצי				מדגם כל-זכות		מסגרת עיסוק
משיבים מקצועיים שאינם משתמשים בכל-זכות		משיבים מקצועיים משתמשים בכל-זכות		משתמשים מקצועיים		
%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	
52%	86	40%	32	41%	275	מגזר ציבורי
18%	30	11%	9	16%	108	מגזר שלישי
30%	48	49%	39	43%	291	מגזר עסקי
100%	164	100%	80	100%	674	סה"כ
-	12	-	6	-	56	ערכים חסרים*

* כאשר משיבים סימנו יותר ממגזר אחד, לא ניתן היה לשייכם למגזר ספציפי ולכן חושבו כערכים חסרים.

■ האוכלוסיות העיקריות אותן הם משרתים:

מדגם ארצי				מדגם כל-זכות		אוכלוסייה עיקרית
משיבים מקצועיים שאינם משתמשים בכל-זכות		משיבים מקצועיים משתמשים בכל-זכות		משתמשים מקצועיים		
%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	
74%	129	88.4%	75	84%	579	יהודים (חילוניים, מסורתיים או דתיים)
27%	49	31%	25	25%	174	יהודים חרדים
39%	70	40%	34	35%	243	ערבים
14%	28	16%	14	11%	79	דרוזים
12%	24	13%	11	7%	46	צ'רקסים
16%	30	13%	11	9%	60	בדואים
6%	*13	8%	*7	14%	98	עובדים זרים
9%	*16	8%	*6	13%	87	אחר
-	359	-	183	-	1,366	סה"כ התשובות
100%	176	100%	86	100%	692	סה"כ ענו
-	-	-	-	-	38	ערכים חסרים (לא ענו)

■ לפי שירות של אוכלוסיות מוחלשות:

מדגם ארצי				מדגם כל-זכות		אוכלוסייה מוחלשת
משיבים מקצועיים שאינם משתמשים בכל-זכות		משיבים מקצועיים משתמשים בכל-זכות		משתמשים מקצועיים		
%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	
33%	55	29.9%	24	34%	199	לא משרתים אוכלוסיות מוחלשות
35%	62	40%	33	30%	176	זקנים
24%	44	23%	19	24%	141	חולים
36%	64	36%	34	36%	212	מעוטי יכולת
33%	58	31%	28	32%	188	בעלי מוגבלויות
25%	43	38%	34	30%	177	הורים יחידיניים

מדגם כל-זכות		מדגם ארצי		אוכלוסייה מוחלשת			
משתמשים מקצועיים		משיבים מקצועיים משתמשים בכל-זכות				משיבים מקצועיים שאינם משתמשים בכל-זכות	
סה"כ	%	סה"כ	%			סה"כ	%
160	27%	26	32%	46	26%	עולים חדשים	
68	12%	5	6%	10	6%	אחר	
9	2%	-	-	-	-	קטינים וצעירים	
5	0.8%	-	-	-	-	קשור למין (להט"בים, נפגעות זנות...)	
5	0.8%	-	-	-	-	קשור לעבודה (מהגרי עבודה, עובדים זרים...)	
5	0.8%	-	-	-	-	ניצולי שואה	
1,345	-	203	-	382	-	סה"כ התשובות	
593	100%	86	100%	176	100%	סה"כ ענו	
137	-	-	-	-	-	ערכים חסרים	

■ המחוז העיקרי שבו הם פועלים:

מחוז	מדגם כל-זכות		מדגם ארצי		
	משתמשים מקצועיים		משיבים מקצועיים		
	משתמשים בכל-זכות		משיבים בכל-זכות		
	סה"כ	%	סה"כ	%	
מחוז ירושלים	95	16%	9	9%	32
מחוז תל אביב	150	25%	14	17%	21
מחוז חיפה	55	9%	*9	9%	*19
מחוז מרכז	126	21%	22	30%	27
מחוז צפון	82	13%	18	18%	38
מחוז דרום	75	12%	9	12%	33
יהודה ושומרון	17	3%	*4	4%	*4
חו"ל	8	1%	*1	1%	*2
סה"כ	608	100%	86	100%	176
ערכים חסרים	122	-	-	-	-

מידת הייצוג של מדגם אוכלוסיית ישראל

כאמור, סקר הבוחן דפוסים של השגת מידע אודות זכויות בכלל, ובאמצעות אתרי אינטרנט בפרט (בכלל זה גם באמצעות אתר כל-זכות), הועבר בקרב מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת (בני 18 ומעלה) בישראל. המדגם הארצי כלל בסה"כ 1,013 משיבים (הן משיבים פרטיים והן אנשי מקצוע ומתנדבים). 27% מהמשיבים לסקר מכירים את אתר כל-זכות ועושים בו שימוש מעת לעת, ו-73% אינם עושים שימוש באתר כל-זכות (274 ו-739 משיבים בהתאמה).

בחנו באיזו מידה מדגם הסקר מייצג את אוכלוסיית ישראל הבוגרת על פי משתני רקע עיקריים: מגזר, מגדר, גיל, אזור מגורים גיאוגרפי והגדרה דתית עצמית (בקרב יהודים בלבד). ההשוואה נעשתה לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס) עבור אוכלוסיית ישראל. להלן נתוני ההשוואה העיקריים:

■ מגדר:

מגדר	המדגם הארצי		אוכלוסיית ישראל (בני 18 ומעלה) לפי נתוני למ"ס 2017
	סה"כ	%	%
גברים	510	50%	49%
נשים	503	50%	51%
סה"כ	1,013	100%	100%

■ מגזר:

מגזר	המדגם הארצי		אוכלוסיית ישראל (בני 18 ומעלה) לפי נתוני למ"ס 2017
	סה"כ	%	%
יהודים	872	86%	81%
ערבים	141	14%	19%
סה"כ	1,013	100%	100%

■ הגדרה דתית עצמית (יהודים בלבד):

הגדרה דתית	המדגם הארצי		אוכלוסיית ישראל לפי סקר כוח אדם למ"ס 2016
	סה"כ	%	%
חילוניים	357	41%	45%
מסורתיים	244	28%	25%
דתיים	127	15%	16%
חרדים	134	16%	14%
סה"כ יהודים	862	100%	100%

■ קבוצות גיל:

קבוצת גיל	המדגם הארצי		אוכלוסיית ישראל (בני 18 ומעלה) לפי נתוני למ"ס 2017
	סה"כ	%	%
24-18	139	14%	15%
34-25	209	21%	20%
44-35	162	16%	19%
54-45	181	18%	15%
64-55	118	12%	13%
65+	204	20%	17%
סה"כ	1,013	100%	100%

בהצלבה של גיל ומגזר נמצאו פערים בין מדגם המחקר הארצי לבין אוכלוסיית ישראל (בני 18 ומעלה) לפי נתוני למ"ס, ולפיכך נקבעו המשקלות הבאים אשר ילוו את ניתוח הנתונים של המדגם הארצי בהמשך:

ערבים			יהודים			קבוצת גיל
משקל	אוכלוסיית ישראל (בני 18 ומעלה) לפי נתוני למ"ס 2017	המדגם הארצי	משקל	אוכלוסיית ישראל (בני 18 ומעלה) לפי נתוני למ"ס 2017	המדגם הארצי	
3.20	23%	7%	0.92	14%	15%	24-18
1.68	24%	14%	0.91	20%	22%	34-25
1.18	20%	17%	1.18	19%	16%	44-35
0.62	16%	26%	0.90	15%	17%	54-45
0.55	10%	18%	1.29	14%	11%	64-55
0.42	8%	18%	0.94	19%	20%	65+

■ אזור מגורים גיאוגרפי:

התפלגות כללית באוכלוסייה	המדגם הארצי		אזור מגורים
	%	סה"כ	
31%	25%	256	ת"א והמרכז
8%	10%	102	השרון
24%	21%	215	הדרום והשפלה
27%	28%	287	חיפה והצפון
10%	15%	153	ירושלים והסביבה
100%	99%	1,013	סה"כ

מאחר שנמצאו פערים בין מדגם המחקר הארצי לבין אוכלוסיית ישראל (בני 18 ומעלה) לפי נתוני למ"ס, נקבעו המשקלות הבאים אשר ילוו את ניתוח הנתונים של המדגם הארצי בהמשך:

משקל	התפלגות כללית באוכלוסייה	המדגם הארצי	אזור מגורים
1.23	31%	25%	ת"א והמרכז
0.77	8%	10%	השרון
1.14	24%	21%	הדרום והשפלה
0.97	27%	28%	חיפה והצפון
0.65	10%	15%	ירושלים והסביבה

מערך המחקר האיכותני

מטרת החלק האיכותני בהערכה היא לספק מידע עשיר יותר מזה המופק באמצעות השאלונים ה"סגורים" אודות התופעה של חיפוש ומיצוי זכויות ולעמוד על מורכבותה, לבחון את תפיסת ההזדמנויות הגלומות במרחב האינטרנטי לטובת הכרה ומיצוי זכויות בקרב קבוצות אוכלוסייה שונות, ולהציף את החסמים העומדים בפני מימוש הפוטנציאל. החקירה האיכותנית מאפשרת להתייחס לקולות, לתפיסות ולכוחות השונים, לחשוף פערים בין המדיניות המוצהרת לבין היישום, או בין התכנון המוצהר לבין האופן שבו הוא מתקבל בציבור.

ואולם, מאחר שהיריעה של התופעה היא רחבה מאוד, ומקיפה זכויות במגוון עצום של תחומים והקשרים, שפע של ארגונים מדינתיים וארגוני מגזר שלישי המעורבים בפיתוח, הפצה ומיצוי זכויות ושיתופי פעולה ביניהם, וכן מגוון של אוכלוסיות קצה הנזקקות וצורכות את הידע בנושא של זכויות – הרי שהחלטה היכן למקד את העדשה המחקרית האיכותנית היא החלטה קשה, בוודאי כאשר התקציב העומד לרשות המחקר האיכותני מוגבל ביותר.

הוחלט לקיים שש קבוצות מיקוד ברחבי הארץ של אנשי מקצוע מתחום הרווחה ומיצוי זכויות המספקים שירותים לאוכלוסיות מוחלשות. בכל קבוצה השתתפו כ-10 אנשי מקצוע. הקבוצות כללו אנשי מקצוע שמשרתים מגוון גדול של אוכלוסיות – זקנים, חרדים, ערבים, עולים חדשים, אנשים עם מוגבלויות, משפחות עם ילדים עם צרכים מיוחדים, אנשים מתחת לקו העוני, קבוצות אוכלוסייה שונות המטופלות בבית חולים, וגם אנשים משכבות אוכלוסייה חזקות הנזקקים למיצוי זכויות מסיבה זו או אחרת. לכל קבוצת אוכלוסייה בעיות המאפיינות אותה, הן באופן כללי והן באספקט של מיצוי זכויות.

המשתתפים בקבוצות המיקוד התבקשו להתייחס בדיון לאופנים שבהם אתר כל-זכות נצרך על ידם ועל ידי משתמשי קצה בקבוצות האוכלוסייה שהם משרתים. מרבית המשתתפים בקבוצות המיקוד עברו סדנאות הדרכה מטעם אתר כל-זכות לגבי אופן השימוש באתר, והאפשרויות להנגיש את האתר לאוכלוסיות מוחלשות שונות.

כל קבוצת מיקוד נמשכה כשעה וחצי והוקלטה במלואה. ניתוח הנתונים מתייחס לסוגיות שעלו בדיונים באופן כללי, ואינו מסגיר את זהות המשתתפים ו/או את מיקומן.

להלן פירוט הנושאים שעלו לדיון בקבוצות המיקוד:

1. ערוצים להשגת מידע בנושא זכויות:

- אילו ערוצים משמשים אתכם ואת האוכלוסייה שאתם משרתים לצורך איתור והשגת מידע על זכויות?
- האם ועד כמה נעשה על ידיכם ועל ידי האוכלוסייה שאתם משרתים שימוש באינטרנט לצורך השגת מידע על זכויות?
- האם ועד כמה נעשה שימוש באתר כל-זכות? מהם הנושאים שבהם לאתר כל-זכות יש עדיפות מבחינתכם על פני מקורות מידע אחרים, ובאילו נושאים ההיפך? מדוע?
- האם אתם מפנים את האוכלוסייה שאתם משרתים לאתר כל-זכות לבירור עצמאי של זכויות? את מי יותר, ואת מי פחות? באילו נושאים יותר ובאילו פחות? מדוע?

2. חוויית משתמש:

- באיזו מידה אתר כל-זכות מספק לכם ולאוכלוסייה שאתם משרתים מידע מלא, מספק וברור על הזכויות? באילו תחומים יותר ובאילו תחומים פחות? מה לשמר? מה לשנות? מה חסר?

3. באיזו מידה אתר כל-זכות שינה את תהליכי השגת המידע על זכויות ואת תהליכי העבודה בין אנשי מקצוע לאוכלוסייה שהם משרתים:

- ממתי אתם משתמשים באתר כל-זכות?
- האם ובאיזו מידה אתר כל-זכות שינה את תהליך השגת המידע שלכם אודות זכויות? במה זה בא לידי ביטוי?
- האם היום האוכלוסייה שאתם משרתים יודעת ומודעת יותר לזכויות שלה? במה זה בא לידי ביטוי?
- האם תהליכי העבודה מול האוכלוסייה שאתם משרתים השתנו בעקבות כל-זכות? במה זה בא לידי ביטוי?

4. שאלות בנוגע למיצוי זכויות:

- האם ובאיזו מידה אתר כל-זכות מקדם את היכולת שלכם ושל האוכלוסייה שאתם משרתים למצות זכויות? כיצד ובמה זה בא לידי ביטוי?

איסוף נתוני גלישה באתר באמצעות כלי ניטור דיגיטלי

ניטור אתר כל-זכות במסגרת מחקר זה נמשכה ארבעה חודשים, מתחילת ינואר 2019 ועד סוף אפריל 2019. הנתונים שנאספו בתקופה זו משמשים לשתי מטרות נפרדות:

1. בחינת מגמות בהיקף השימוש ובדפוסי השימוש באתר (מעבר לכל דפי האתר) לאורך שנים, בקרב האוכלוסייה כולה ובקרב תתי-קבוצות רלוונטיות.
2. פיתוח מערכת אינדיקטורים של דפוסי שימוש רצוי ולא רצוי בדפי אתר, כדי לאפשר למפעילי כל-זכות לזהות נקודות תורפה באתר.

המערכת שפותחה במסגרת המחקר אספה נתונים מהאתר רק במהלך ארבעת החודשים הראשונים של 2019. יש לשים לב שמדובר בתקופת זמן מוגבלת, שאינה מתייחסת לשונות הנובעת מהבדלים בדפוסי הגלישה באתר לאורך השנה כולה. בשל כך, התוצאות שנציג בהקשר של המטרה הראשונה לעיל יתייחסו למגמות שנצפו בין השנים 2016 ו-2018, ומולן נציג את התחזית שלנו לשנת 2019 בהתבסס על ארבעת חודשי איסוף הנתונים. מאותה סיבה, לא נשתמש במערכת האינדיקטורים שפותחה כדי לקבוע מהן נקודות התורפה הקיימות כיום באתר, אלא רק נדגים את הפוטנציאל הטמון במערכת ואת השימושים האפשריים שלה.

מרבית הניתוחים יתייחסו בנפרד לאתר בעברית ולאחר בערבית. לא בוצעו ניתוחים על האתר באנגלית משום שהיקף הנתונים בו הוא קטן מאוד, ויש בו מעט מאוד משתמשים יחסית לאתרים האחרים.

להלן פרטים על הנתונים שנאספו במסגרת שתי המטרות לעיל.

בחינת מגמות בהיקף השימוש בדפוסי השימוש באתר

בכל שנה בין 2016 ל-2019 נאספו מגוון מדדים של שימוש באתר. חלק מנתוני העבר נאספו באתר בעברית אך לא נאספו באתר בערבית. אנו נתמקד במדדים הבאים:

שם הממד	תיאור הממד	קיים באתר בעברית	קיים באתר בערבית
מס' משתמשים	מס' האנשים שהשתמשו לפחות פעם אחת באתר.	כל השנים	כל השנים
מס' ואחוז משתמשים חדשים	מס' האנשים שהשתמשו באתר בפעם הראשונה (ממכשיר מסוים) והאחוז שלהם מתוך סך כל המשתמשים.	כל השנים	כל השנים
מס' ואחוז משתמשים חוזרים	מס' המשתמשים ששבו לבקר באתר מאותו מכשיר בתוך תקופה מוגדרת, והאחוז שלהם מתוך סך כל המשתמשים.	כל השנים	כל השנים
מס' ביקורים (Sessions)	ביקור הוא מקבץ פעולות שמשתמש מבצע באתר במהלך פרק זמן נתון. כאשר הפעילות נפסקת לפרק זמן של 30 דקות או יותר, הביקור מסתיים. הממד סופר את מס' הביקורים של משתמשים באתר.	כל השנים	כל השנים
מס' ביקורים למשתמש	היחס בין מס' הביקורים למס' המשתמשים.	-	-
שיעור נטישה (Bounce rate)	אחוז הביקורים שכללו נחיתה בדף אחד וצפייה בו ללא שום פעולה נוספת. מכיוון שאין שום פעילות שיכולה לסמן את סיום הביקור, הזמן של ביקור מסוג נטישה הוא 0. הממד מציין את אחוז הנטישות מתוך סך כל הביקורים.	כל השנים	כל השנים
אורך ממוצע של ביקור (ללא נטישה)	הזמן הממוצע שנמשך ביקור, בניכוי ביקורים מסוג נטישה. זהו אומדן חסר משום שהזמן שהמשתמש מבלה בעמוד האחרון בו ביקר לא נכלל במניין השהות באתר.	כל השנים	כל השנים
מס' דפים שנצפו	מס' דפי האתר שנצפו על ידי משתמשים. כל כניסה לדף נספרת כצפייה נפרדת.	כל השנים	כל השנים
מס' דפים לביקור	היחס בין מס' הדפים שנצפו למס' הביקורים באתר.	כל השנים	כל השנים

שם המדד	תיאור המדד	קיים באתר בעברית	קיים באתר בערבית
סוג מכשיר	סוג המכשיר ממנו התבצעה גלישה באתר: מחשב (נייד או נייד), טלפון נייד, טאבלט.	כל השנים	כל השנים
שפת דפדפן	השפה המוגדרת כברירת המחדל בדפדפן שממנו התבצעה גלישה באתר.	כל השנים	כל השנים
מאפייני משתמש	נתונים על גיל ומין המשתמש נאספים עבור משתמשים הגולשים בעודם מחוברים לחשבון מזוהה (גוגל, יוטיוב) המכיל מידע זה. כלומר, נתונים אלו קיימים רק עבור חלק מהמשתמשים.	כל השנים	רק ב-2019
מקור	האופן בו הגיע המשתמש לאתר: מנוע חיפוש, הפניה ישירה, רשת חברתית, הפנייה מאתר ממשלתי וכו'.	כל השנים	כל השנים

פיתוח מערכת מדדים לניטור דפוסי השימוש באתר

כדי להקל על הניטור השוטף של האתר בנינו מספר דוחות אינטראקטיביים ב-DataStudio, המאפשרים גמישות באופן הצגת נתונים הנאספים מהאנליטיקס. ראשית בוצע איחוד של המידע המגיע מהאתר בעברית, בערבית ובאנגלית. איחוד זה מאפשר לבחון את הנתונים על נושא מסוים (נניח "דמי הבראה") מעבר לכל השפות או בנפרד לכל שפה. בנוסף, בכל דוח ניתן לסנן את המידע המוצג לגבי הדפים לפי: קטגוריה ראשית, סוג הערך ושם הערך. את המידע המוצג עבור משתמשים אפשר לסנן לפי משתני רקע, כגון: שפת המערכת, סוג המכשיר, מיקום בארץ, גיל המשתמש, מין, מילת חיפוש, ומספר הביקורים של המשתמש באתר. הדוחות שנבנו בשלב זה שימשו את צוות המחקר כבסיס לפיתוח מדדי הניטור. צוות כל זכות הביע עניין בפיתוח נוסף של דוחות המיועדים לצרכים השוטפים שלהם, ונקבע שהפיתוח הזה יבוצע עבורם בנפרד מהמחקר הנוכחי.

במטרה להרחיב את ההסתכלות על דפוסי השימוש באתר, הוגדרו כמה אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפי האתר. על בסיס האינדיקטורים אפשר לבחון באופן מעמיק אילו מאפיינים אחרים (של הדפים או של המשתמשים) מקושרים לדפוסי שימוש רצויים ולא רצויים. בנוסף, על ידי השוואת אינדיקטור של שימוש לא רצוי בדף ספציפי למאפייני ההתפלגות של האינדיקטור מעבר לכל הדפים (או לכל הדפים בפילוח מסוים), אפשר יהיה לאתר דפים שבהם דפוס השימוש הוא חריג ולמקד בהם בדיקה מדוקדקת יותר. להלן פירוט על האינדיקטורים והמאפיינים המוצעים במסגרת המערכת.

אינדיקטורים

כאשר משתמש מגיע לדף כלשהו באתר הוא יכול לבצע מגוון פעולות שחלקן מייצגות שימוש רצוי וחלקן מייצגות שימוש לא רצוי. להלן פירוט של האינדיקטורים ושל הרציונל שהביא להגדרתם כמייצגים שימוש רצוי או לא רצוי באתר.

אינדיקטורים של שימוש רצוי:

1. המשתמש נשאר בדף מעל 60 שניות - סבירות גבוהה שהמשתמש קרא (ברמה זו או אחרת) לפחות חלק מהמידע בדף.
2. המשתמש גלל מעל 50% מהדף - סבירות גבוהה שהמשתמש נחשף למרבית המידע המוצג בדף.
3. המשתמש ביצע חיפוש באתר כל-זכות - סבירות גבוהה שהמשתמש המשיך את חיפוש המידע על זכויות בתוך אתר כל-זכות.
4. המשתמש הקליק על קישור חיצוני והמשיך לדף אחר מחוץ לאתר - סבירות גבוהה שהמשתמש המשיך את חיפוש המידע על זכויות באתר אחר.
5. המשתמש הקליק על כפתור שיתוף - סבירות גבוהה שהמשתמש מצא מידע רלוונטי.
6. המשתמש הקליק על כפתור "דף זה סייע לי" - סבירות גבוהה שהמשתמש מצא את המידע המבוקש. כפתור זה לא היה קיים בדפי האתר וצוות המחקר ביקש להוסיפו במטרה ליצור אינדיקטור זה.

אינדיקטורים של שימוש לא רצוי:

1. המשתמש עזב את הדף תוך פחות מ-60 שניות - סבירות גבוהה שהמשתמש לא קרא את מרבית המידע בדף.
2. המשתמש גלל פחות מ-25% מהדף - סבירות גבוהה שהמשתמש לא נחשף למרבית המידע המוצג בדף.
3. המשתמש הקליק על כפתור "דף זה לא סייע לי" - סבירות גבוהה שהמשתמש לא מצא את המידע המבוקש.

השימוש במספר אינדיקטורים מאפשר הסתכלות מעמיקה יותר על דפוס השימוש באתר. עם זאת, חשוב להבין שאינדיקטורים חיוביים אינם מעידים בהכרח על כך שנעשה שימוש רצוי באתר, והיעדרם אינו בהכרח מעיד על שימוש לא רצוי באתר. לדוגמה, אנחנו מניחים שכדי לצרוך את המידע בדף נדרשות לפחות 60 שניות של שהייה בדף. אמנם, אם המשתמש בילה בדף פחות מ-60 שניות, מרבית הסיכויים שהוא לא הספיק לצרוך "כמות קריטית" של מידע. ואולם, המשתמש יכול להיכנס לדף, לחכות מספר דקות בלי לקרוא אף מילה מהדף, ואז לעבור לדף אחר באתר. במצב כזה האינדיקטור חיובי, אך דפוס השימוש אינו רצוי. מצד שני, יש מצבים שבהם אדם נכנס לדף רק כדי לבדוק פריט מידע חשוב אחד, שלעיתים מופיע במסגרת העליונה בדף (לדוגמה, גובה שכר מינימום). במצב זה, ייעשה שימוש רצוי באתר תוך פחות מ-60 שניות.

מאפיינים

אתר כל-זכות מכיל מידע רב ומשרת מגוון רחב של אנשים. לפיכך חשוב לפלח את האינדיקטורים לפי מאפיינים רלוונטיים שיאפשרו בדיקה מדויקת יותר של דפוס השימוש באתר. לדוגמה, סביר שדפוס הגלישה במחשב נייד שונה באופן מהותי מדפוס הגלישה במכשיר הנייד. בשל כך ייתכן שפילוח האינדיקטורים לפי סוג המכשיר יצביע על בעיה בדף שקיימת בשימוש בנייד אך לא בנייד, או להיפך.

המאפיינים שייאספו בהקשר זה הם:

א. **מאפייני הדפים:** סוג הערך (זכויות, מושגים, פורטלים, וכו'), סיווג הערך (כללי, מאמרים, תוכן מסייע), קטגוריית תוכן ראשית (חינוך, בריאות, מיסים, וכו'), מיקום הדף במהלך הגלישה (דף נחיתה או דף שהגיעו אליו במהלך ביקור).

ב. **מאפייני אוכלוסייה:** סוג משתמש (מזדמן או משתמש חוזר), מין, גיל, שפה, אזור בארץ.

ג. **מאפייני גלישה:** סוג מכשיר (נייד/נייד), אופן הגעה לאתר (מנוע חיפוש, קישור מאתר אחר).

על אף שהמערכת שפותחה אוספת את נתוני כל המאפיינים לעיל, דוח זה יתמקד רק במאפייני הדפים וסוג המכשיר (מחשב או נייד) ממנו בוצעה הגלישה באתר.

קישור המאפיינים לאינדיקטורים הוא אמצעי לבחינת הסברים שונים לדפוס השימוש בדפי האתר. בדרך זו נוכל לזהות אילו מאפיינים קשורים יותר לדפוסים של שימוש רצוי או לא רצוי באתר. בנוסף, המאפיינים יסייעו בפילוח הנתונים באופן שמאפשר השוואת כל דף לדפים אחרים הדומים לו ביותר, כדי לזהות חריגות מדפוס השימוש הצפוי עבור דף מסוים. לדוגמה, נניח שבממוצע כ-15% מהמשתמשים המגיעים דרך מנוע חיפוש ישירות לדף זכויות, עוזבים אותו תוך פחות מדקה. ובדף מסוים אחוז העוזבים תוך פחות מדקה גבוה בהרבה מהממוצע הזה (נניח, 50%). יתכן שהסיבה היא שמילת חיפוש מסוימת מובילה אנשים לדף זה על אף שרצוי שמילה זו תוביל אותם לדף אחר, מתאים יותר. על ידי זיהוי הדף כבעל דפוס שימוש חריג, נוכל לנסות לזהות מהו הגורם לדפוס זה, ובעקבות זאת לנסות לטפל בבעיה.

ישנו הבדל מהותי באופן שבו כלי הניטור אוסף נתונים על דף הנחיתה (הדף הראשון שהמשתמש ראה בביקור נתון) לעומת דף שהמשתמש הגיע אליו במהלך השיטוט באתר. כאשר הניתוח מתייחס לדף נחיתה, כלי הניטור מציג סיכום של כל הפעולות שקרו במהלך **ביקור שלם באתר**. לעומת זאת, כאשר הניתוח מתייחס לדף כלשהו, כלי הניטור מציג סיכום של כל הפעולות שקרו במהלך **הצפייה בדף זה בלבד**. אנו נתמקד בסיכומי הפעולות שקרו במהלך צפייה בדף מסוים, ללא קשר להאם היה זה דף הנחיתה או לא.

פרק 1: אופני צריכת מידע אודות זכויות בישראל

בפרק זה מוצגים ממצאים בארבעה תתי פרקים :

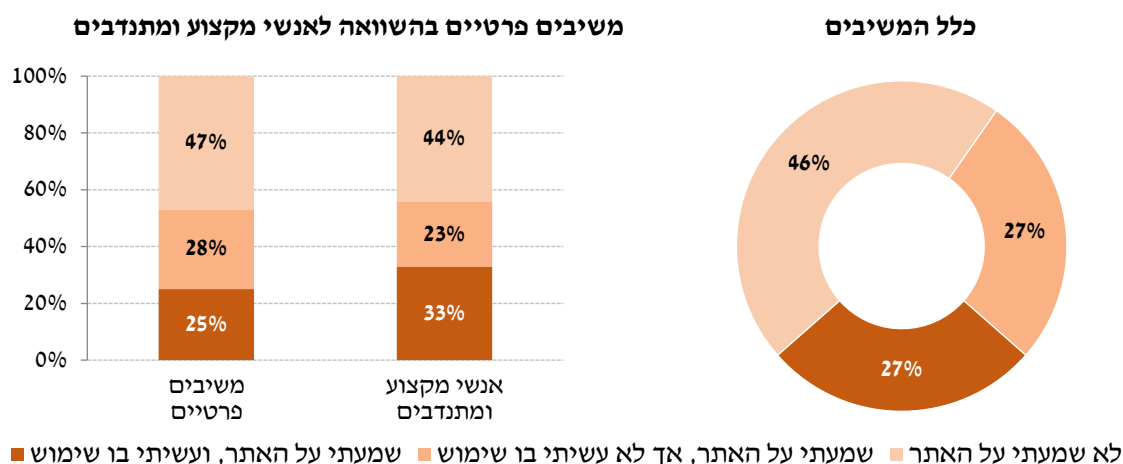
1. היקף הישראלים אשר שמעו על אתר כל-זכות ומשתמשים בו ;
2. כיצד ישראלים מחפשים בדרך כלל מידע לגבי הזכויות שלהם או של אנשים הקרובים להם ;
3. עמדות של ישראלים לגבי אפשרויות וחסימים באיתור מידע אודות זכויות באינטרנט ;
4. אילו משתני רקע משפיעים על הסיכוי שאדם פרטי המחפש מידע על זכויות ישתמש בכל זכות?

הממצאים המוצגים בפרק זה לקוחים ממדגם הסקר הארצי שכלל 1,013 משיבים, חלקם מכירים או משתמשים באתר כל-זכות וחלקם אינם מכירים את אתר כל-זכות ואינם משתמשים בו. כאמור, המדגם כלל משיבים לסקר המייצג את אוכלוסיית ישראל על-פי משתני רקע עיקריים, ולפיכך אפשר להתייחס לדפוסי התגובות בסקר כמייצגים את תמונת המצב בקרב כלל האוכלוסייה בישראל.

1.1 היקף הישראלים אשר שמעו על אתר כל-זכות ומשתמשים בו

בתשובה לשאלה "האם שמעת על אתר כל-זכות", קצת מעל למחצית מכלל המשיבים לסקר (54%) דיווחו כי שמעו על האתר, וקצת פחות ממחציתם (46%) דיווחו כי לא שמעו עליו. כמחצית מהמשיבים ששמעו על האתר, כלומר כרבע מכלל המשיבים (27%) דיווחו כי הם עושים בו שימוש.

תרשים 1 - הישראלים אשר שמעו על אתר כל-זכות ומשתמשים בו



מתרשים 1 אפשר לראות כי באופן כללי, לא נמצאו הבדלים מובהקים בין משיבים פרטיים לבין אנשי מקצוע ומתנדבים במידת ההיכרות עם אתר כל זכות וההיכרות איתו⁷. למעט שיעור גבוה יותר במובהק של אנשי מקצוע ומתנדבים העושים שימוש באתר בהשוואה למשיבים פרטיים (33% מהמשיבים הפרטיים בהשוואה ל-25% מאנשי המקצוע, בהתאמה)⁸. למעשה, אם אדם שמע על האתר, הסיכוי שישתמש בו גדול פי 1.5 אם הוא מקצוען או מתנדב לעומת משתמש פרטי.

כדי לבחון את דפוס צריכת המידע אודות זכויות בהקשר לצורכי חיים שונים העולים מעת לעת, נשאלו המשיבים הפרטיים האם בשנה האחרונה הם או אדם הקרוב אליהם התמודדו עם שינוי גדול בחיים. דוגמאות בולטות לשינוי כזה הן התחלה או סיום לימודים, התחלה או סיום עבודה,

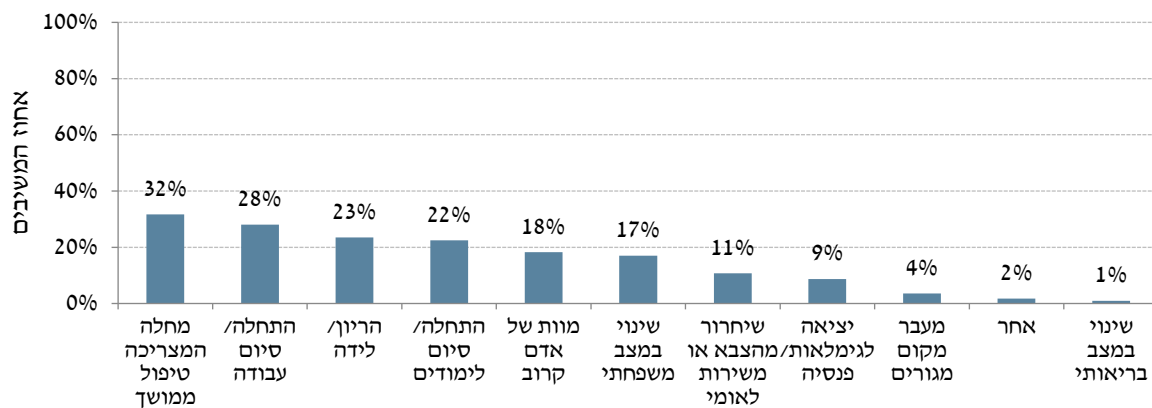
⁷ (sig. = .096).

⁸ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$.

יציאה לגמלאות, הריון או לידה, מוות של אדם קרוב, מחלה המצריכה טיפול ממושך, שינוי במצב משפחתי (כגון נישואין או גירושים), שחרור מהצבא או משירות לאומי וכד'.

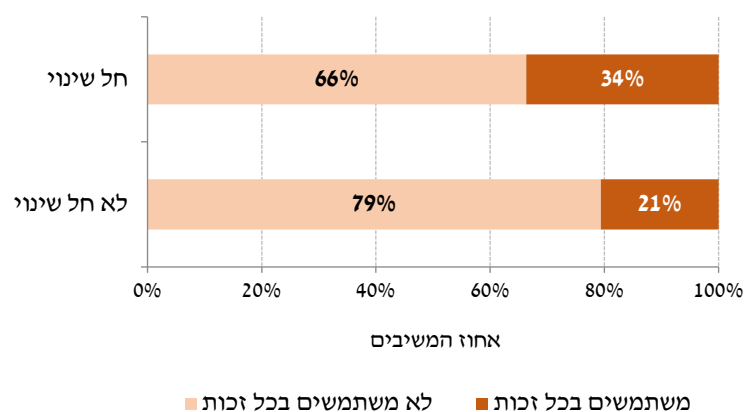
מתרשים 2 ניתן לראות כי במענה לשאלה זו כמחצית השיבו כי הם או אדם הקרוב אליהם התמודדו עם שינוי גדול בחיים, וכמחצית השיבו בשלילה. להלן התפלגות תחומי השינוי עליהם דיווחו המשיבים. האחוזים מחושבים מסך כל המשיבים אשר השיבו כי חל שינוי גדול בחייהם בשנה האחרונה (384 משיבים פרטיים).

תרשים 2 - שיעור המשיבים הפרטיים שדיווחו כי בשנה האחרונה הם או אדם הקרוב אליהם התמודדו עם שינוי גדול בחיים



תרשים 3 מציג את ניתוח הנתונים המלמד על קשר בין השימוש באתר כל-זכות לבין הצורך : שיעור גבוה יותר במובהק של משיבים פרטיים שדיווחו כי חל שינוי גדול בחייהם בשנה האחרונה בהשוואה למשיבים שדיווחו כי לא חל שינוי גדול בחייהם בשנה האחרונה, משתמשים באתר כל-זכות (34% בהשוואה ל- 21% בהתאמה). אם חווית שינוי בשנה האחרונה, הסיכוי שתשתמש באתר גדל פי 1.9⁹.

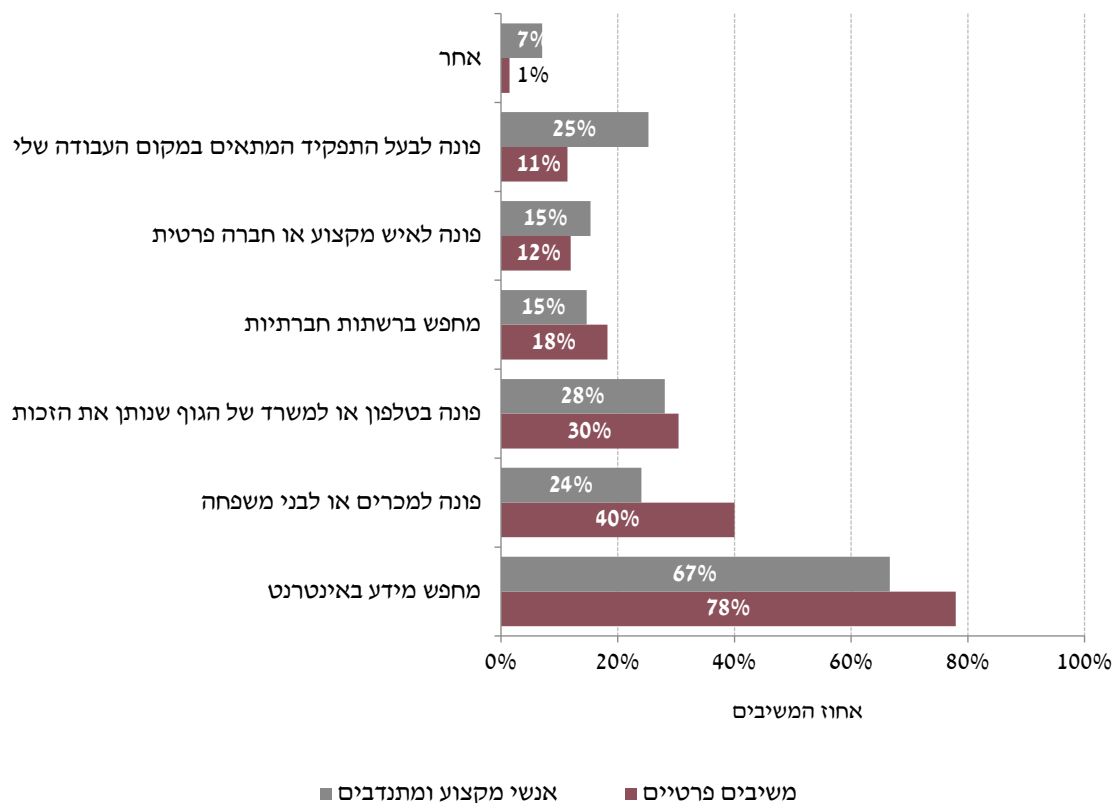
תרשים 3 - שיעור המשיבים הפרטיים שחל שינוי בחייהם בשנה האחרונה



1.2 כיצד ישראלים מחפשים מידע לגבי הזכויות שלהם או של קרוביהם

ביקשנו לדעת כיצד ישראלים מחפשים מידע אודות זכויות בכלל, ועד כמה חיפוש מידע אודות זכויות באינטרנט נפוץ בפרט. ניתוח הנתונים מלמד על הבדלים מובהקים¹⁰ בין אנשי מקצוע ומתנדבים לבין משיבים פרטיים במקורות שהם משתמשים בהם לצורך השגת מידע על זכויות.

תרשים 4 - אופני חיפוש מידע לגבי זכויות



מתרשים 4 אפשר לראות שאנשים פרטיים בהשוואה לאנשי מקצוע ומתנדבים נוטים יותר לחפש מידע באינטרנט, ופונים יותר למכרים ולבני משפחה; אנשי מקצוע ומתנדבים פונים יותר לבעל התפקיד המתאים במקום העבודה שלהם, או נעזרים יותר במקורות אחרים.

בקבוצות המיקוד, בתגובה לשאלה כיצד הם מחפשים זכויות במסגרת עבודתם, אמרו חלק מאנשי המקצוע שכדי לחפש זכויות במסגרת עבודתם הם משתמשים באינטרנט (גוגל), באתר כל-זכות ובאתרים של הגופים נותני הזכויות (הממשלה, קופות החולים וכד'). חלק מאנשי המקצוע אמרו שהם נוטים לא להשתמש במקורות דיגיטליים לחיפוש זכויות עבור לקוחותיהם, בין אם בשל עומס עבודה, משום שעומדות לרשותם דרכים יעילות ומהירות יותר לקבלת מידע, או בשל העדפה לערוצי מידע שאינם דיגיטליים.

בנוסף לכך, המשתתפים בקבוצות המיקוד הדגישו שני מקורות מידע נוספים שבהם הם משתמשים לחיפוש זכויות:

- פנייה לקולגות באופן אישי או בקבוצה מקצועית, קבלת מידע באמצעות ערוצים מקצועיים אחרים (למשל, פנייה לעמותות העוסקות במימוש זכויות, מפקחים שמתעדכנים במידע ומעדכנים את העו"סים, חברות סיעוד שמתעדכנות ומעדכנות בזכויות).
- פנייה לעו"ס או לרכז מיצוי זכויות במקום העבודה.

כמעט בכל קבוצות המיקוד עלתה העדפה לקבל מידע מקולגה או גורם אנושי מקצועי אחר על פני חיפוש עצמאי או חיפוש באמצעים דיגיטליים. אנשי המקצוע משתמשים ברשתות במקום העבודה (קבוצות וואטסאפ) או ברשתות של קולגות מחוץ למקום העבודה (כגון קבוצות של עו"סים). הם הדגישו את היעילות והמהירות של קבלת המידע באמצעות רשתות מקצועיות (שואלים שאלה ומיד משהו עונה). חלקם אמרו גם שהם מעדיפים את הקשר האנושי על פני חיפוש דיגיטלי. לדוגמה, אחת המשתתפות בקבוצות המיקוד אמרה: "אני אישית ... ההצפה של המידע, לא לכל אחד זה מתאים. אני לא חושבת שיש לי איזו בעיה קוגניטיבית להיכנס ולחפש ... אני מעדיפה לדבר עם בן אדם, לשבת עם בן אדם, לשבת עם [רכז מיצוי זכויות במקום העבודה], ולשמוע ממנו מה הוא אומר ... יש אנשים שאוהבים את זה ... אני מעדיפה לדבר עם בן אדם". במקומות בהם יש עו"ס (או רכז) מיצוי זכויות, הוא "האינטרנט האנושי" והכתובת לכל השאלות בנושא זכויות.

שוב ושוב הודגש בקבוצות המיקוד התפקיד המרכזי שממלא רכז מיצוי הזכויות: הוא מרכז אצלו את כל גוף הידע על הזכויות הרלוונטיות לאוכלוסייה ועל תהליך המיצוי שלהן, הוא מחפש זכויות ומתעדכן כל העת ולכן הוא בעל הידע העדכני והמקיף ביותר. לדוגמה, עו"ס מיצוי זכויות שהשתתף באחת מקבוצות המיקוד סיפר: "אחת לכמה ימים אני נכנס ואני דואג לעדכן, לפעמים אני מעדכן את הפיקוח שלנו, אם יש דברים שהם כבר עברו וכדאי להם להתעדכן ... עברו בכנסת וכדאי לכם לשים לב כי זה הולך להגיע אליכם ... יש חוקים למשל שבכל-זכות עוברים, זאת אומרת תקנות שכבר עברו בכל-זכות ... אני פונה למנהלת ואומר לה אני רואה שזה מעודכן בכל-זכות, את מודעת לזה?" רכז מיצוי הזכויות הוא הכתובת לאנשי המקצוע בחיפוש זכויות – בין אם משום שהם אינם בטוחים ביכולתם לעשות את החיפוש ביעילות, או משום שהם עמוסים בעבודה ואינם מסוגלים לפנות זמן ומשאבים כדי להתמקצע בתהליך החיפוש. הוא הכתובת לשאלות מורכבות ולהתייעצות בנושאים לא מוכרים. הוא גם משמש כ"חותמת" המאשרת את תוצאות החיפוש של אנשי המקצוע – גם אם עו"ס מחפש מידע בעצמו, במקרים רבים הוא מוודא עם עו"ס מיצוי הזכויות שאכן הגיע למידע הנכון. התשובה הסופית בסוגיות הנוגעות לזכויות היא תשובתו, או התשובה של קהילת הידע. הציטוטים הבאים מקבוצות המיקוד מדגימים את ההבדלים בין המידע שאנשי מקצוע מפיקים מאתר כל-זכות לבין המידע שהם מקבלים מעו"ס מיצוי הזכויות במקום עבודתם: "... המידע מהאתר לא תמיד שווה ערך למידע מ[עו"ס מיצוי זכויות במקום העבודה] ... הרבה פעמים [הוא] נותן נקודות שלא חשבנו עליהן ... הוא שולח תבדקו גם זה וזה וזה ... [הוא] נותן עוד זכויות שאני לא תמיד יודעת ודרך כל-זכות לא הייתי מגיעה ..."; "... דרך כל-זכות הוא לא יכתוב לך את הדברים האלה, את צריכה איש קשר שידע לתת לך את הדברים ... יש מידע שיש אותו רק בחוזרים, וחוזרים צריך לקרוא, צריך זמן ... החוזר לא יופיע באתר".

לגבי המשיבים הפרטיים לסקר, נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות אוכלוסייה שונות בחברה הישראלית לגבי האופן בו הם מחפשים מידע לגבי זכויות, ואם משתמשים באינטרנט לצורך זה בפרט. כמעט בכל משתני הרקע שנבדקו במחקר נמצאו הבדלים¹¹: מגזר, גיל, הכנסה חודשית למשק בית והשכלה. בקרב היהודים בלבד נמצאו הבדלים בין קבוצות לפי הגדרה עצמית דתית.

לא נמצאו הבדלים לגבי אופן החיפוש של מידע על זכויות בין קבוצות האוכלוסייה הבאות: בין נשים לגברים, בין משיבים בעלי מוגבלויות לבין יתר האוכלוסייה; בין משיבים ערבים המתגוררים באזורים גיאוגרפיים שונים.

בתרשימים הבאים יוצגו הנתונים עבור משיבים פרטיים לסקר בפילוח לפי משתני הרקע שבהם נמצאו הבדלים בין קבוצות אוכלוסייה שונות.

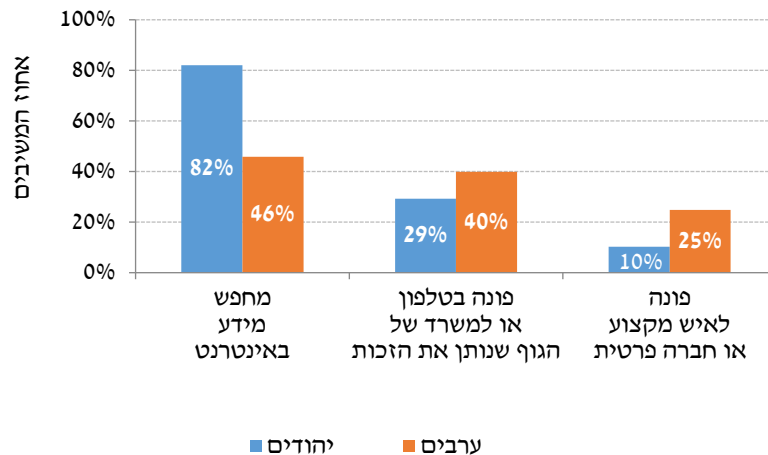
■ מגזר:

תרשים 5 ממחיש כי שיעור הערבים המשתמשים באינטרנט לצורך חיפוש מידע על זכויות נמוך יותר משיעור היהודים; ואילו פנייה לאיש מקצוע או חברה פרטית ופנייה בטלפון או למשרד של הגוף הנותן את הזכות מקובלות יותר בקרב ערבים בהשוואה ליהודים¹².

¹¹ sig.<.05

¹² השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$

תרשים 5 - שיעור משיבים לפי מגזר ואופני חיפוש מידע על זכויות



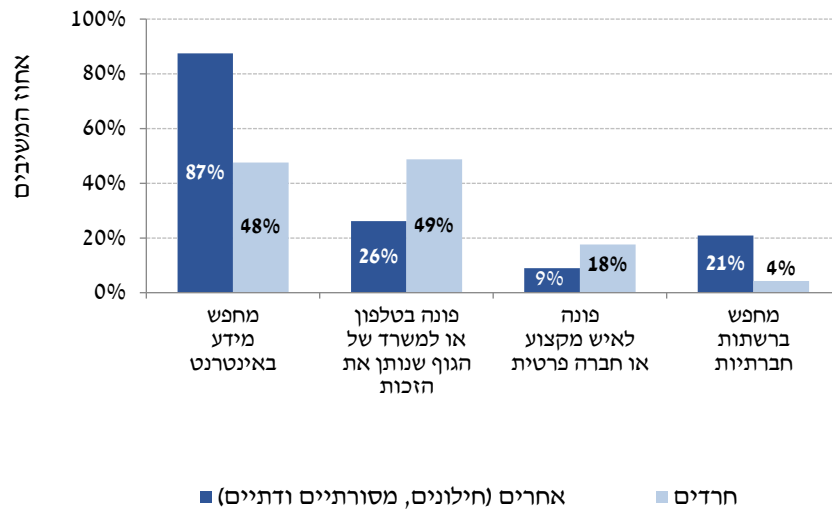
בקבוצות המיקוד נאמר כי האוכלוסייה הערבית נתקלת בחסם שפתי בתהליך חיפוש הזכויות, כלומר ידיעת קרוא וכתוב בעברית ברמה שאינה מספקת לשם חיפוש עצמאי באינטרנט בעברית ולפעולות בתהליך מימוש הזכויות שיש צורך לעשותן בעברית (מילוי טפסים). זו אחת הסיבות לפנייה הנפוצה לאנשי מקצוע לשם מימוש זכויות בקבוצה זו. בנוסף לחסם השפתי, בעיות ייחודיות לאוכלוסייה הערבית מול רשויות המדינה גורמות פעמים רבות לחשש מכל מגע עם הרשויות, ובכלל זאת פנייה לשם מימוש זכויות, בשל פחד שבעקבות מגע עם משרד ממשלתי אחד "יחספו מכה" מרשות אחרת. כך נאמר בקבוצת מיקוד של אנשי מקצוע העובדים עם אוכלוסייה ערבית: "... התפיסה שלהם.... שכל דבר שהוא קשור למדינה, לרשות שולטת, אז זה מפחיד מבחינתם. איפה שיש רשות מקומית כמו העירייה, או רשות כמו ביטוח לאומי, או רשות המיסים, לא אני לא.... אפילו אם יש אתר שמסביר לי על הזכויות שלי אני לא רוצה... הם מפחדים ללכת לרשות המיסים להגיש טפסים כדי שלא יקבלו מכה אחרי מביטוח לאומי." חוסר האמון ברשויות המדינה מושרש עמוק מאוד בקרב אוכלוסייה זו. גם מאפיינים של תרבות מסורתית ושמרנית מונעים מהאוכלוסייה הערבית בישראל - בעיקר בקרב דור ההורים והסבים - לחפש זכויות באמצעים דיגיטליים ולנסות לממש זכויות באופן עצמאי: "הרבה פעמים יש לחץ חברתי מסביב 'מה אתה תלך בלי עו"ד? אתה לא תשיג כלום, צריך עו"ד'." "אני מסכימה שצריכת המידע היא אחרת ויש אולי איזשהו חוסר אמון בסיסי במערכת... גם קושי להתמודד עם ביורוקרטיה.... ולכן פונים גם לעורכי דין, גם על דברים שהם יותר פשוטים... אם אני אגש עם עו"ד אני כבר עם גב ואם אני אגש לבד אולי... גם במגזר היהודי לא מאמינים שביטוח לאומי ייתן את מה שמגיע... ולכן לבנת פורן וכאלה... אבל מעט, פחות בפרופרציה לעומת במגזר הערבי."

■ הגדרה עצמית דתית (יהודים בלבד):

מתרשים 6 ניתן לראות כי שיעור החרדים המשתמשים באינטרנט או ברשתות חברתיות לצורך חיפוש מידע על זכויות נמוך יותר משיעור יהודים אחרים (חילוניים, מסורתיים או דתיים); ואילו פנייה לאיש מקצוע או חברה פרטית ופנייה בטלפון או למשרד של הגוף הנותן את הזכות מקובלות יותר בקרב חרדים בהשוואה ליהודים אחרים¹³.

¹³ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$.

תרשים 6 - שיעור משיבים לפי דתיות ואופני חיפוש מידע על זכויות



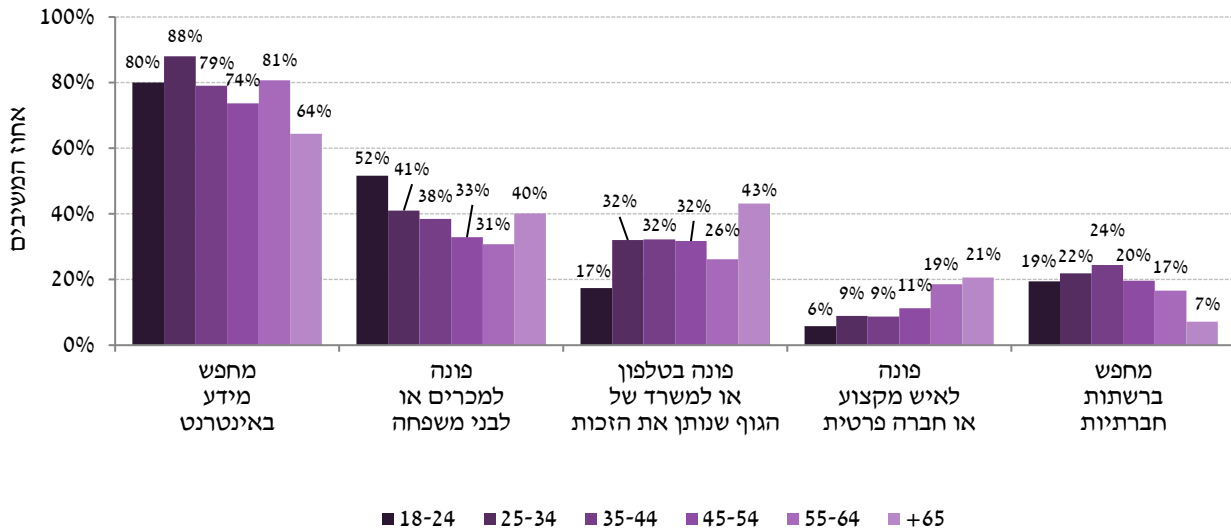
בקבוצות המיקוד נאמר כי האוכלוסייה החרדית היא בעלת רמה נמוכה של אוריינות דיגיטלית ונגישות נמוכה למחשב ולאינטרנט. מגבלה מרכזית היא השימוש במכשירים סלולריים כשרים ובאינטרנט כשר בלבד. כתוצאה מכך, עיקר השימוש שהם עושים באתר כל-זכות אינו באמצעות טלפון סלולרי או מחשב, אלא בקיוסקים של כל-זכות – אופציה נגישה פחות, בשל ההכרח להגיע למקום שבו מוצב קיוסק. "אם אנחנו רואים משפחה שיש לה את האמצעים הטכנולוגיים הרבה אין ... נגיד גם טלפון חכם הוא כשר, אין אינטרנט אין גלישה ... בבית האינטרנט מסונן ... כל-זכות פתוח אבל המון דברים חסומים שגם כשיש אינטרנט ואני מנסה להיכנס לדברים הרבה פעמים קופץ לי שזה חסום. ... הספק הוא בסינון, יש הרבה דברים שלא יכולים להיכנס אליהם ... יש גם מילים שהשרת חוסם אותן בכל מקרה, זה לא קשור לכל-זכות זה חסום כאינטרנט ... יש מילים חסומות, וגם זכויות שקשורות למילים האלו לא נקבל אותן זה יהיה חסום".

■ גיל:

כפי שאפשר לראות בתרשים 7, חיפוש מידע על זכויות באינטרנט וברשתות החברתיות יורד עם העלייה בגיל (לרוב), ובמיוחד נמוך בקרב בני 65+; פנייה למכרים או לבני משפחה לצורך בירור מידע על זכויות יורדת עם הגיל, למעט עלייה בשיעור בני 65+; פנייה בטלפון למשרד של הגוף הנותן את הזכות – נמוכה בקרב בני 18-24 וגבוהה בקרב בני 65+ יותר מאשר בקרב כל קבוצות הגיל האחרות; ואילו פנייה לאיש מקצוע או חברה פרטית עולה עם הגיל¹⁴.

¹⁴ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$.

תרשים 7 - שיעור משיבים לפי גיל ואופני חיפוש מידע על זכויות



הסבר אפשרי לאופני חיפוש הזכויות בקרב גילאי +65 נמצא בדברים שנאמרו בקבוצות המיקוד: בקרב אזרחים ותיקים, בהשוואה לקבוצות גיל צעירות יותר, בולטת אוריינות דיגיטלית ברמה נמוכה, אם כי בני משפחה יכולים לפצות על כך ולחפש עבורם מידע באינטרנט. אוכלוסייה זו מעדיפה לצרוך מידע באמצעים מסורתיים (חומר מודפס, אנשי מקצוע). כמו כן הם מעדיפים וזקוקים יותר לקשר אנושי בתהליך חיפוש ומיציא זכויות (אנשי מקצוע, בני משפחה).

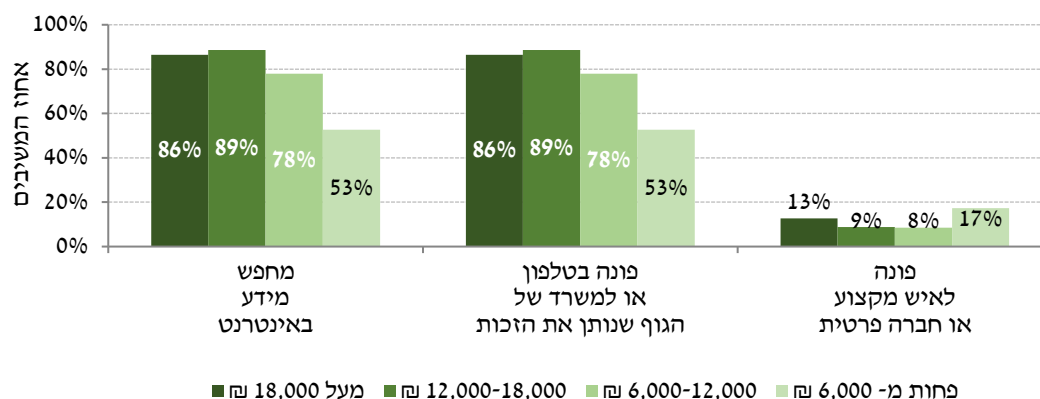
■ הכנסה:

תרשים 8 ממחיש שחיפוש מידע על זכויות באינטרנט נמוך במיוחד בקרב בעלי הכנסה למשק בית הנמוכה מ-6,000 ש"ח לחודש, בהשוואה ליתר קבוצות ההכנסה, וכן פנייה בטלפון או למשרד של הגוף הנותן את הזכות. לעומת זאת, בעלי ההכנסה הנמוכה פונים יותר מאחרים לאיש מקצוע או חברה פרטית לצורך בירור מידע אודות זכויותיהם¹⁵.

בקבוצות המיקוד נאמר כי אוכלוסיות עניות במיוחד ומנותקות חברתית אינן מרגישות שהן חלק מהמדינה ומהמארג החברתי בה, ואינן מרגישות שמגיע להן לקבל משהו מהמדינה. כך תוארה אוכלוסייה זו באחת מקבוצות המיקוד: "... יש שאנשים שהם כל כך חלשים שיש את המדינה ואת ההתפתחות שלה ויש את העולם שלהם, שזה שני דברים שונים. הם חיים את חיי ההישרדות בתוך הקווייה שהם מכירים אותה ... זה לא רק עניין של מה יש, זה עניין של יכולת רגשית ותחושת שייכות לחברה, וכאילו אינטרנט זו מילה ענקית. וזה לא שהם אנשים לא טובים, הם פשוט כל כך במצוקה ובתחושת חוסר ערך שלהם שהם לא.... לקחת מחשב ולהקליד, מה לי ולמחשב... זה ברמות כאלה."

¹⁵ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$.

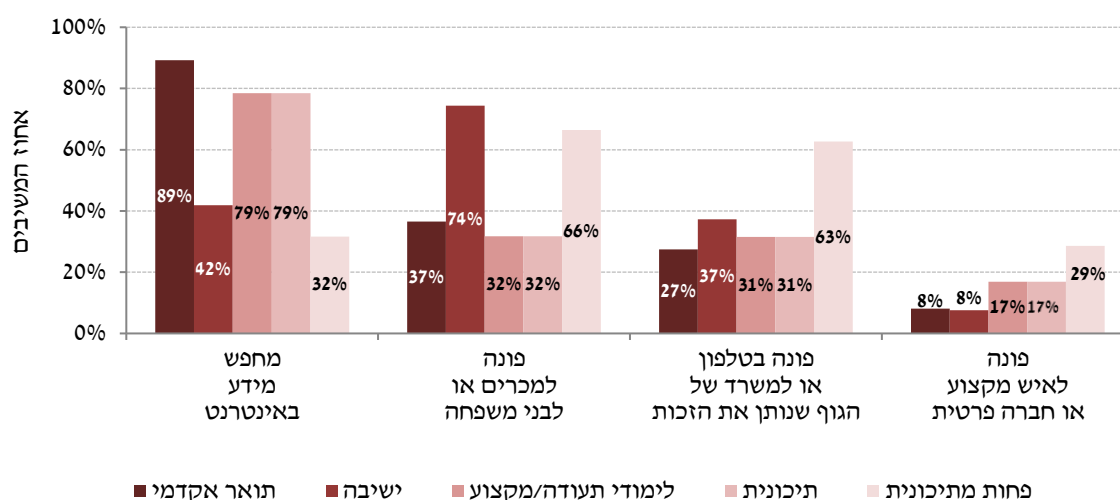
תרשים 8 - שיעור משיבים לפי הכנסה ואופני חיפוש מידע על זכויות



■ השכלה:

מתרשים 9 אפשר לראות כי בעלי השכלה נמוכה מהשכלה תיכונית ובוגרי ישיבה משתמשים פחות באינטרנט לצורך איתור מידע על זכויות בהשוואה ליתר; אך פונים יותר למכרים או לבני משפחה, וכן פונים יותר בטלפון או למשרד הנותן את הזכות – בהשוואה ליתר קבוצות ההשכלה. בעלי השכלה נמוכה מהשכלה תיכונית פונים יותר מהיתר לאיש מקצוע או חברה פרטית לצורך בירור מידע אודות זכויותיהם¹⁶.

תרשים 9 - שיעור משיבים לפי השכלה ואופני חיפוש מידע על זכויות



1.3 עמדות של ישראלים לגבי הזדמנויות וחסמים באיתור מידע אודות זכויות באינטרנט

נגישות למידע באינטרנט, ובכלל זה למידע בנושא זכויות, תלויה לא רק במאפייני האתר אלא גם בנטיות ובציפיות המוקדמות של הגולשים (Aizpurua et.al, 2013). במסגרת המחקר הנוכחי נבדקו מגוון תפיסות ואמונות לגבי חיפוש מידע באינטרנט לגבי זכויות, במטרה לבדוק את השפעתן על שימוש או אי-שימוש באתר כל-זכות. לצורך כך, הוצגה בפני המשיבים לסקר סדרה של שישה היגדים שמטרתם לבחון תפיסות בנוגע להזדמנויות וחסמים בחיפוש מידע אודות זכויות באינטרנט. ההיגדים הם:

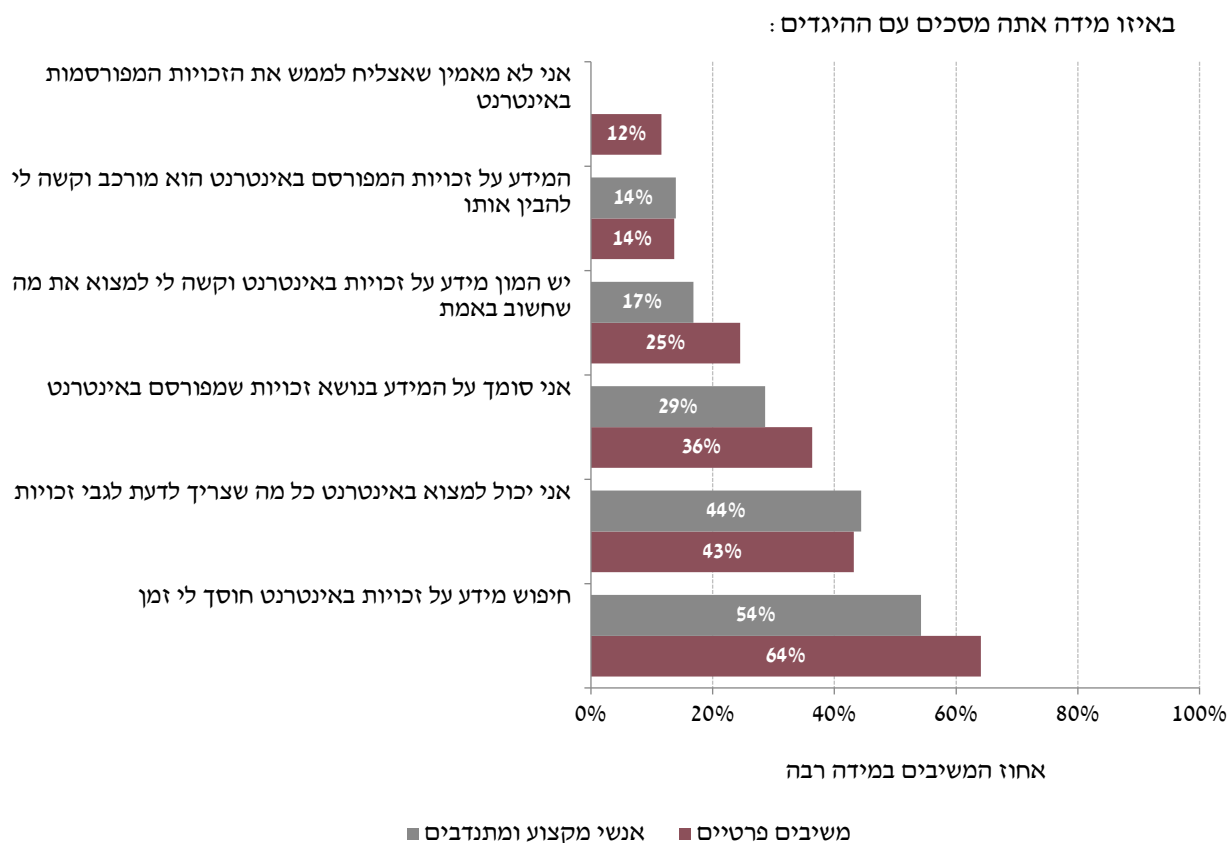
1. אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות.

2. חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן.

¹⁶ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$.

3. אני סומך על המידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט.
 4. המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו.
 5. יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת.
 6. אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט¹⁷.
- המשיבים נשאלו באיזו מידה הם מסכימים עם כל היגד. אפשרויות התשובה לשאלות היו: (1) כלל לא, (2) במידה מועטה, (3) במידה מסוימת ו- (4) במידה רבה (ניתנה למשיבים האפשרות לסמן "לא יודע" אשר קודדה בניתוח כערך חסר). להלן עיקרי הממצאים.

תרשים 10 - שיעור ההסכמה עם היגדי הזדמנויות וחסימים בחלוקה למשיבים פרטיים ואנשי מקצוע



תרשים 10 מציג את שיעורי המסכימים במידה רבה עם היגדי ההזדמנויות והחסמים. לא נמצאו הבדלים מובהקים בין משיבים פרטיים לאנשי מקצוע ומתנדבים במידת ההסכמה עם מרבית ההיגדים שנבדקו, למעט שיעור המסכימים עם ההיגד "חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן" שהיה גבוה יותר במובהק בקרב משיבים פרטיים בהשוואה לאנשי מקצוע ומתנדבים¹⁸.

לצורך ניתוח הנתונים, צומצמה רשימת ההיגדים הנ"ל לשני מדדים באמצעות הליך של ניתוח גורמים¹⁹. הניתוח הראה כי המתאם בין שני המדדים נמוך (קטן מ-0.3). על כן, בוצעו ניתוחי גורמים המניחים שהגורמים הם בלתי תלויים. שני הגורמים (מדדים) מסבירים יחדיו 63% מהשונות בנתונים.

ניתוח הגורמים הראה מבנה יציב וברור, למעט ההיגד האחרון ("אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט") שלא נמצא קשור לשני הגורמים:

¹⁷ לאנשי מקצוע ומתנדבים לא הוצג ההיגד השישי.

¹⁸ sig.<.05

¹⁹ הסבר מפורט לגבי הליך ניתוח הגורמים ניתן למצוא בנספח 2.

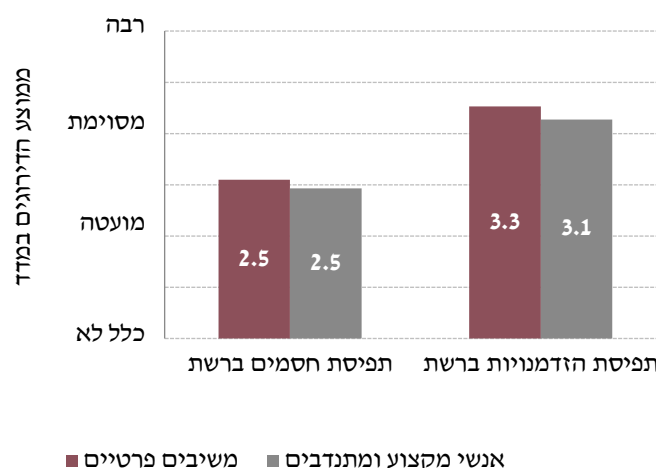
■ הגורם (מדד) הראשון מייצג **תפיסת ההזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט**, והוא כולל את ההיגדים הבאים: אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות; חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן; אני סומך על המידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט²⁰.

■ הגורם (מדד) השני מייצג **תפיסת חסמים לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט**, והוא כולל את ההיגדים הבאים: המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו; יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת²¹.

שני הגורמים (מדדים) מסבירים יחדיו 63% מהשונות בנתונים.

בהתאם לכך, חושבו עבור כל משיב לסקר שני מדדים, המורכבים מממוצע הדירוגים (מ-1 - כלל לא עד 4 - במידה רבה) שהתקבלו בשאלות הכלולות במדדים. מתרשים 11 אפשר לראות כי, ככלל, לא נמצאו הבדלים בין משיבים פרטיים לאנשי מקצוע ומתנדבים לגבי 2 המדדים - **תפיסת ההזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט ותפיסת החסמים לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט**²². גם בקרב משיבים פרטיים וגם בקרב אנשי מקצוע ומתנדבים תפיסת ההזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט גבוהה מתפיסת החסמים. במילים אחרות, אנשים תופסים את האינטרנט באופן חיובי יחסית כמקור לחיפוש מידע לגבי זכויות.

תרשים 11 - ממוצע מדדי ההזדמנויות וחסמים עבור משיבים פרטיים ואנשי מקצוע



תפיסת ההזדמנויות והחסמים באיתור מידע אודות זכויות באינטרנט בקרב משיבים פרטיים לפי קבוצות רקע

בוצעו ניתוחי שונות במטרה לבדוק אילו משתני רקע משפיעים על תפיסת ההזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט מחד, ואילו משתני רקע משפיעים על תפיסת החסמים מאידך. להלן עיקרי תוצאות הניתוחים בנפרד עבור תפיסת ההזדמנויות בשלב ראשון, ועבור תפיסת החסמים בשלב שני.

תפיסת ההזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט

מדד ההזדמנויות כלל, כאמור, 3 היגדים עבורם המשיבים ציינו את מידת ההסכמה שלהם. ככל שהמשיבים הסכימו יותר עם ההיגדים במדד, כך הם הביעו אמון גדול יותר בערך של חיפוש מידע

²⁰ שלושת ההיגדים הללו טעונים כולם על הגורם הראשון (לכולם טעינות גבוהות, מעל 0.68). מהימנות המדד סבירה למספר ההיגדים הנמוך: עבור הפרטיים מקדם המהימנות אלפא הוא 0.74.

²¹ שני ההיגדים הללו טעונים כולם על הגורם השני (לשני היגדים טעינות גבוהה, מעל 0.7). מהימנות המדד סבירה למספר ההיגדים הנמוך: עבור הפרטיים, לשני ההיגדים יחדיו מקדם המהימנות אלפא הוא 0.71.

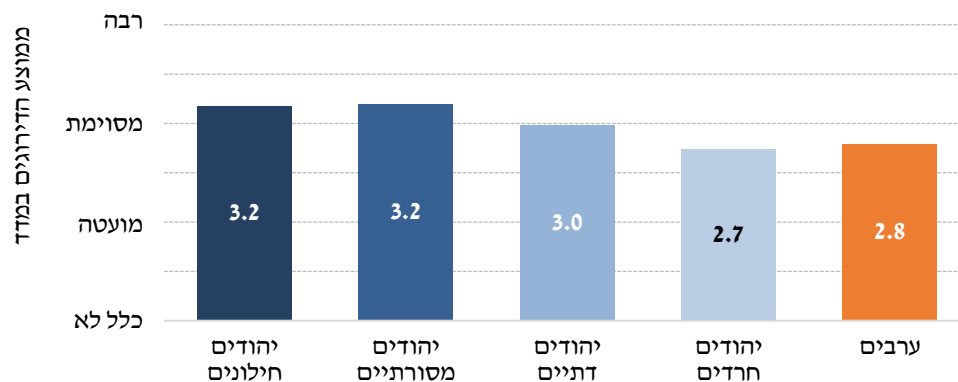
²² תפיסת ההזדמנויות באינטרנט גבוהה באופן מובהק (t-test sig=.000) בקרב משיבים פרטיים לעומת אנשי מקצוע ומתנדבים, אך האפקט הוא שולי. כלומר, על אף שההבדל מובהק סטטיסטית, הוא אינו מצביע על הבדל בעל משמעות.

באינטרנט, כלומר הם חשבו שחיפוש באינטרנט יאפשר להם למצוא מידע אמין ושימושי בפרק זמן קצר יחסית.

באמצעות הליך של ניתוח שונות נבדק אילו משתני רקע משפיעים על תפיסת ההזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט²³. במסגרת זו נבדקו מגוון משתני רקע²⁴ אולם רק ארבעה תרמו למודל באופן מובהק (המודל כולו מסביר 12% מהשונות במדד ההזדמנויות):

1. **מגזר משולב עם דת:** על מנת להכניס לניתוח גם יהודים וגם ערבים, יצרנו משתנה חדש המשלב בין מגזר לדת שערכיו הם: 1) ערבים, 2) יהודים חילוניים, 3) יהודים מסורתיים, 4) יהודים דתיים, ו-5) יהודים חרדים. ניתוח הנתונים מלמד כי יהודים דתיים וחרדים הביעו הערכה נמוכה יותר לחיפוש זכויות באינטרנט לעומת יהודים מסורתיים וחילוניים. ערבים הביעו הערכה נמוכה יותר לחיפוש זכויות באינטרנט לעומת יהודים מסורתיים וחילוניים;
 2. **גיל:** האוכלוסייה המבוגרת (65 ומעלה) הביעה הערכה נמוכה יותר לחיפוש זכויות באינטרנט לעומת האוכלוסייה הצעירה (מתחת ל-65);
 3. **מגדר:** נשים הביעו הערכה נמוכה יותר לחיפוש זכויות באינטרנט לעומת גברים;
 4. **הכנסה:** בעלי הכנסה נמוכה (מתחת ל-6,000 ₪) הביעו הערכה נמוכה יותר לחיפוש זכויות באינטרנט לעומת בעלי הכנסה גבוהה (6,000 ₪ ומעלה).
- למעשה המשתנים גיל ומגזר משולב עם דת היו שני המנבאים החזקים במודל. השפעתם חזקה פי 4 ממגדר, ופי 8 מהכנסה למשק בית. כך ניתן לראות בתרשימים הבאים:

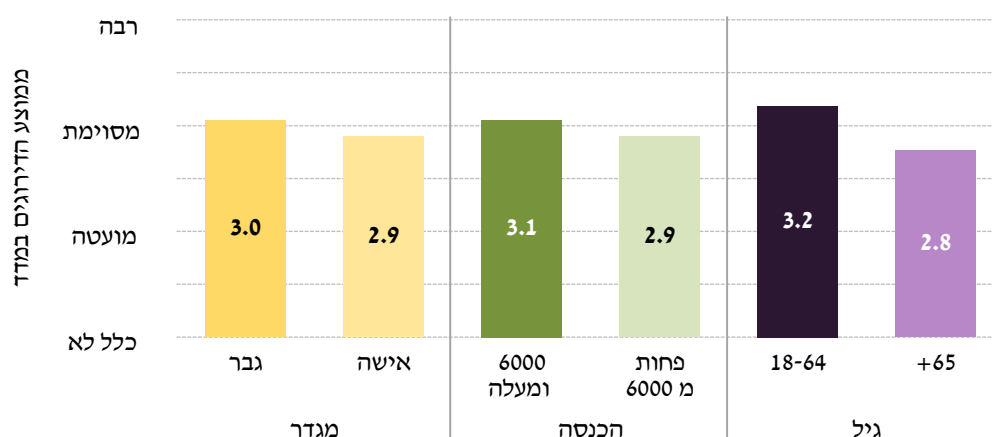
תרשים 12 - תפיסת ההזדמנויות בחיפוש מידע באינטרנט לפי מגזר והגדרה דתית



²³ מידע מפורט לגבי הליך ניתוח השונות ניתן למצוא בנספח 2.

²⁴ מגזר, דתיות, מגזר משולב עם דתיות, ילידי הארץ לעומת עולים, מגדר, גיל, אזור מגורים בארץ, הכנסה, השכלה, סובל מלקות/מוגבלות, התרחש שינוי גדול בשנה האחרונה.

תרשים 13 - תפיסת ההזדמנויות בחיפוש מידע באינטרנט בקבוצות אוכלוסייה שונות



תפיסת החסמים לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט

כאמור, מדד החסמים כלל שני היגדים עבורם המשיבים ציינו את מידת ההסכמה שלהם: "המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו"; ו"יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת". ככל שהמשיבים הסכימו יותר עם ההיגדים, כך הם הביעו קושי גדול יותר בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט, כלומר הם חשבו שחיפוש מידע כזה באינטרנט הוא מורכב ולא יעיל עבורם.

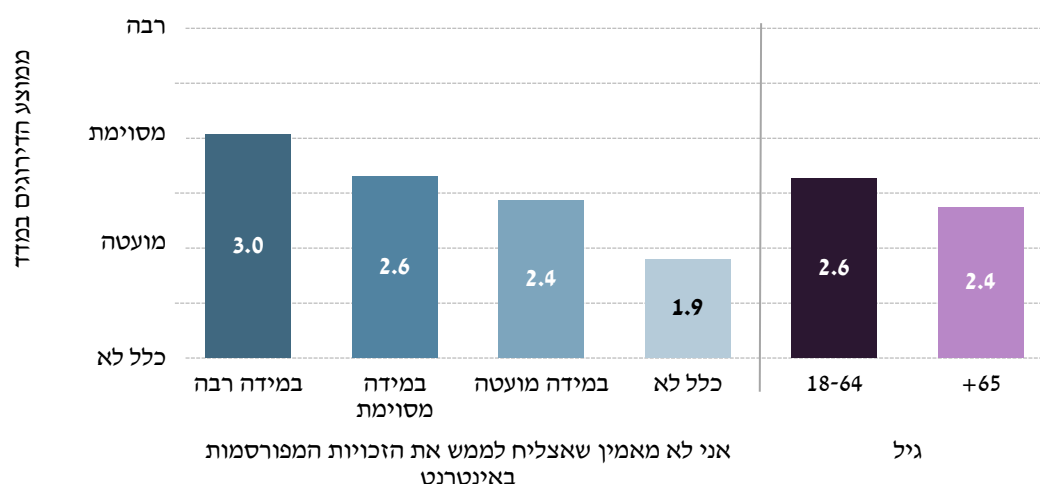
גם במקרה זה נבדק באמצעות הליך של ניתוח שונות אילו משתני רקע משפיעים על תפיסת החסמים בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט²⁵. נבדקו מגוון משתני רקע²⁶ אולם רק גיל תרם למודל באופן מובהק. כמו כן, הכנסנו למודל את ההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט". היגד זה תרם לניבוי פי 11 יותר ממשתנה הגיל. המודל כולו מסביר 19% מהשונות במדד החסמים. כמו כן, ככל שהמשיבים האמינו פחות ביכולתם לממש זכויות שאותו באינטרנט, הם תפסו את החסמים לחיפוש מידע זה באינטרנט כקשים יותר.

האוכלוסייה המבוגרת (+65) גם הסתייגו יותר מקבוצות גיל אחרות מתפיסת ההזדמנויות הכרוכות בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט, אך גם הביעו **פחות** קושי בעניין זה. כך ניתן לראות בתרשים 14.

²⁵ מידע מפורט לגבי הליך ניתוח השונות ניתן למצוא בנספח 2.

²⁶ מגזר, דתיות, מגזר משולב עם דתיות, ילידי הארץ לעומת עולים, מגדר, גיל, אזור מגורים בארץ, הכנסה, השכלה, סובל מלקות/מוגבלות, התרחש שינוי גדול בשנה האחרונה, ההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט".

תרשים 14 - תפיסת החסמים בחיפוש מידע על זכויות באינטרנט בחלוקה לפי גיל ואמונה לגבי הסבירות למימוש זכויות



1.4 אילו משתני רקע משפיעים על הסיכוי שאדם פרטי המחפש מידע על זכויות ישתמש בכל זכות?

כדי לבחון מה משפיע על או מנבא שימוש באתר כל-זכות מבין מכלול המשתנים שנבדקו במחקר – בין אם אלה משתני רקע חברתיים-כלכליים, ובין אם אלה תפיסות בנוגע להזדמנויות או חסמים לגבי איתור מידע באינטרנט – ערכנו שני הליכים של רגרסיה לוגיסטית על נתוני המשתמשים הפרטיים במדגם הארצי. רגרסיה לוגיסטית מנסה לנבא את ההסתברות שמאורע יקרה על בסיס מגוון משתנים מנבאים. בניתוחים שבצענו התבססנו על השאלה "האם שמעת על אתר כל-זכות?" ואפשרויות התשובה היו: "לא שמעתי על האתר", "שמעתי על האתר אך לא עשיתי בו שימוש" ו"שמעתי על האתר ועשיתי בו שימוש". נערכו שני ניתוחים מקבילים:

1. בניתוח הנתונים הראשון ביצענו רגרסיה לוגיסטית כאשר המאורע אותו אנו מנסים לנבא הוא התשובה "שמעתי על האתר, ועשיתי בו שימוש". מטרת הניתוח הינה לבדוק את השפעתם של מגוון משתנים על שימוש או אי-שימוש באתר כל-זכות.

לצורך הניתוח הוגדר משתנה מקובץ חדש המבחין בין משיבים פרטיים המשתמשים באתר כל-זכות (27% מכלל האוכלוסייה) לבין משיבים פרטיים שאינם משתמשים בכל-זכות – חלקם לא שמעו כלל על האתר, וחלקם שמעו על האתר אך לא עשו בו עד כה שימוש (73% מכלל האוכלוסייה).

2. בניתוח הנתונים השני ניסינו לבדוק האם מתקבלות תוצאות שונות כאשר אנו מבצעים את הניתוח רק בקרב מי ששמע על האתר. כלומר, ניסינו לבחון בקרב מי ששמע על האתר – אילו משתנים מסבירים שימוש או אי שימוש באתר.

להלן עיקרי הממצאים:

1. משתנים המשפיעים על שימוש או אי שימוש באתר כל-זכות – בקרב כלל המשיבים הפרטיים

כאמור, מטרת הניתוח הייתה לנבא את ההסתברות לשימוש באתר מתוך תפיסות ואמונות לגבי חיפוש מידע באינטרנט, ומספר משתני רקע המאפיינים את קבוצות היעד הפוטנציאליות. משתני הרקע שנבדקו הם: מגזר משולב עם דת (ערבים, יהודים חילוניים, יהודים מסורתיים, יהודים דתיים, יהודים חרדיים); מגדר (גבר, אישה); האם המשיב חווה שינוי גדול בשנה אחרונה (כן, לא); האם המשיב סובל ממוגבלות (כן, לא); ארץ לידה (יליד הארץ, עולה); וגיל (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, +65). בנוסף, הוכנס למודל ההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט"²⁷.

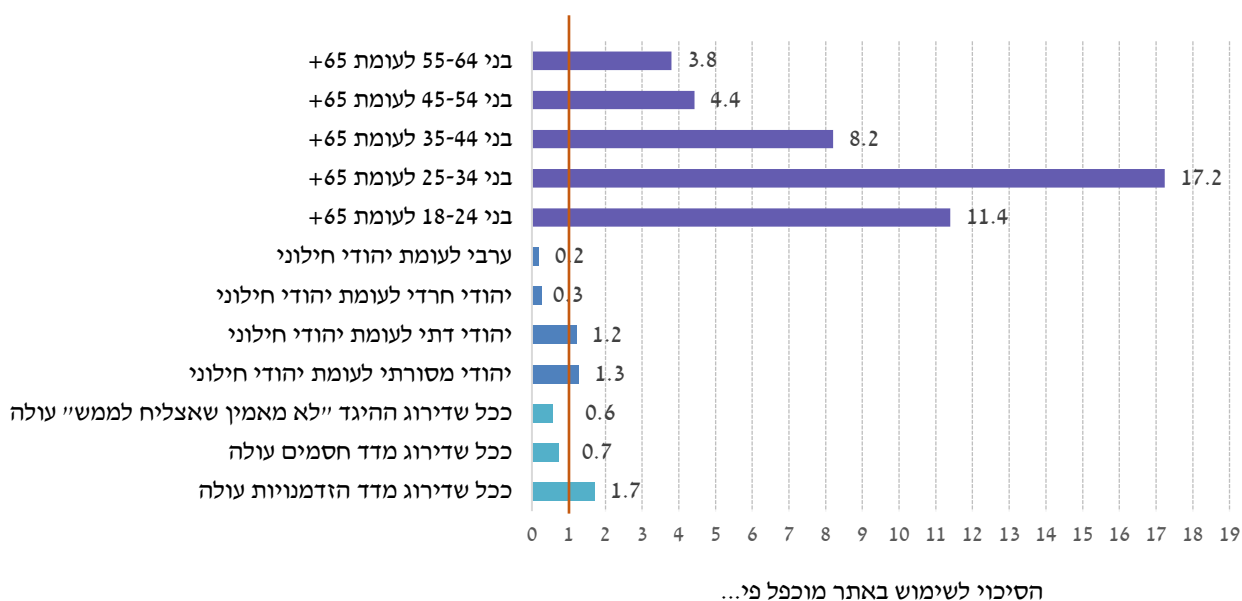
²⁷ כאמור למעלה, היגד זה לא התלכד עם אף גורם אחר בניתוח הגורמים ועל כן הוכנס לניתוח בנפרד.

הניתוח מבוסס על 656 משיבים (87% מהמשיבים הפרטיים) אשר להם נתונים מלאים על כל המשתנים לעיל. בהליך הרגרסיה הלוגיסטית שבוצע נכנסו למודל רק משתנים שתרמו באופן מובהק לניבוי טוב יותר של שימוש באתר. הרגרסיה בוצעה באופן היררכי. בפעילה הראשונה הוכנסו רק משתני הרקע שתרמו באופן מובהק לשיפור יכולת הניבוי של שימוש באתר. מבין כל משתני הרקע רק שניים נותרו לאחר הפעילה הראשונה - גיל ומגזר משולב עם דתיות. בפעילה השנייה הוכנסו מדד ההזדמנויות, מדד החסמים וההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט". כל אלה תרמו באופן מובהק לשיפור הניבוי של השימוש באתר.

המודל שהתקבל מסביר 35% מהשונות בנתונים ומצליח לנבא נכון האם משתתף מסוים ישתמש באתר או לא ב- 77% מהמקרים. אחוז הניבוי המדויק של המודל הוא 88% עבור לא-משתמשים, ו- 51% עבור משתמשים.²⁸

הפרשנות של תוצאות הניתוח מתייחסת להשפעה של כל משתנה מנבא על הסיכוי להשתמש באתר. ככל שאנשים מסכימים יותר עם מדד ההזדמנויות, הסיכוי שישתמשו באתר עולה. כל עלייה של נקודה במדד זה מגדילה את הסיכוי לשימוש באתר פי 1.7. במילים אחרות, למשיב שסימן "מסכים במידה מועטה" עבור כל ההיגדים יש סיכוי גדול פי 1.7 להשתמש באתר לעומת משיב שסימן "כלל לא מסכים" עבור כל ההיגדים. באופן דומה, כל עלייה של נקודה במדד החסמים מקטינה את הסיכוי לשימוש באתר פי 0.7 וכל עלייה בהסכמה עם ההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט" מקטינה את הסיכוי לשימוש באתר פי 0.6. התרשים הבא מציג את השינוי בסיכוי לשימוש באתר לפי קטגוריות שונות של משתני הרקע. לדוגמה, לאדם בגילאי 18-24 יש סיכוי גדול פי 17 להשתמש באתר לעומת אדם בגיל 65+²⁹; לעומת זאת לערבי יש סיכוי נמוך פי 0.2 להשתמש באתר לעומת יהודי חילוני.

תרשים 15 - השוואת הסיכוי לשימוש באתר בין קבוצות אוכלוסייה שונות



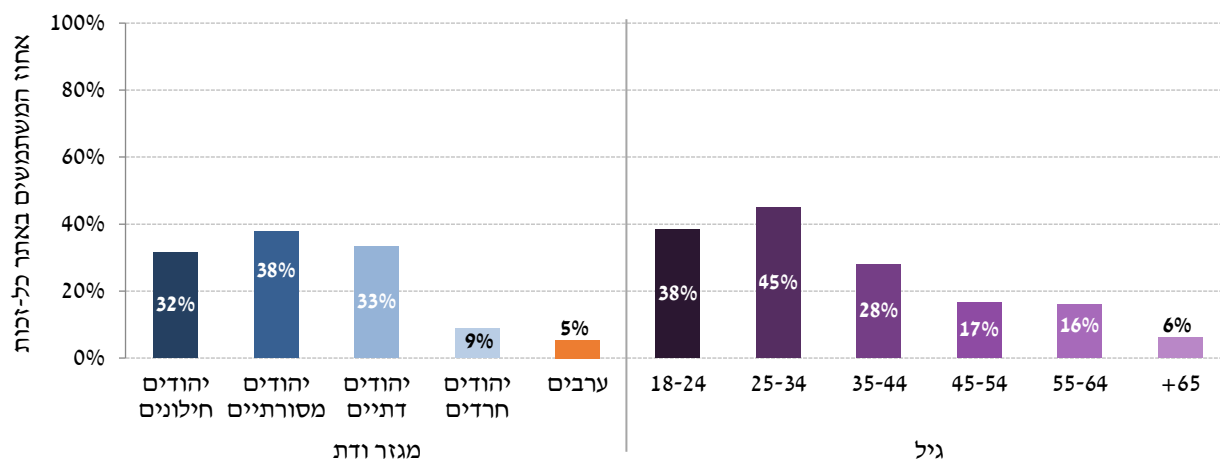
לצורך הבהרה נוספת אודות הפערים שנמצאו בין קבוצות האוכלוסייה, אנו מציגים להלן את הממצאים בתצוגת תרשימים נוספת המשקפת באופן תיאורי את ממצאי הסקר. בתרשים 16 ניתן

²⁸ כיוון שיש אחוז גבוה של לא-משתמשים בקרב המדגם הארצי, אם היינו מנבאים שכל המשתתפים במחקר אינם משתמשים באתר, היינו צודקים ב 70% מהמקרים (100% דיוק בקרב הלא-משתמשים ו- 0% דיוק בקרב המשתמשים). המודל המוצע משפר את הדיוק הכולל ואת הדיוק בקרב המשתמשים מבלי לפגוע מאוד בדיוק הניבוי בקרב הלא-משתמשים.

²⁹ הקו האדום בתרשים מסמן את הנקודה שבה אין הבדל בין הקבוצות, או לחלפין שלמשתנה הבלתי תלוי הנבדק אין השפעה על שימוש או אי שימוש באתר כל-זכות. בהתאמה לכך המשתנים הבלתי תלויים שנמצאו חלשים צבועים בתרשים באפור.

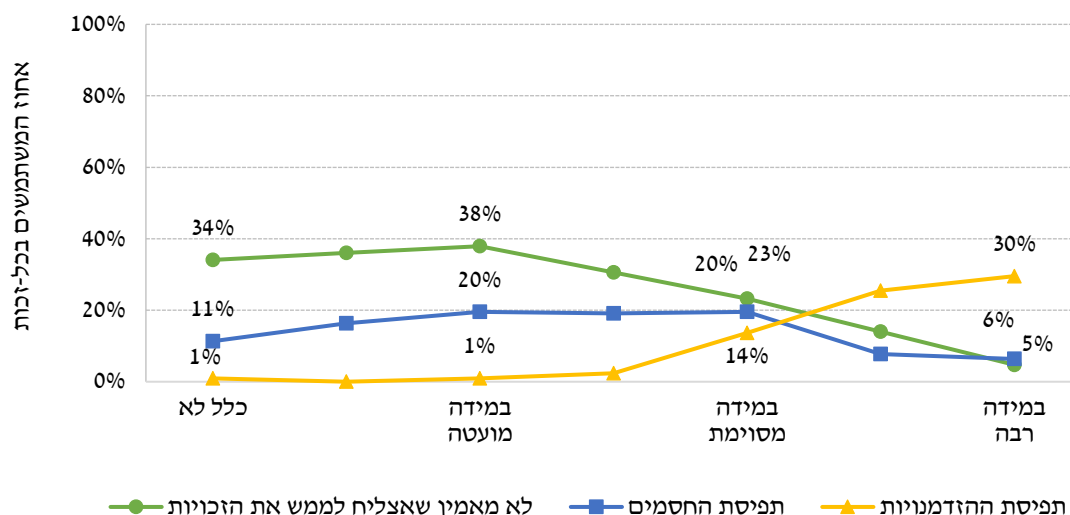
לראות כי שיעור המשתמשים באתר כל-זכות נמוך במיוחד בקרב ערבים וחרדים; בנוסף ניתן לראות כי שיעור המשתמשים באתר כל-זכות יורד עם העלייה בגיל.

תרשים 16 - שיעור המשתמשים באתר כל-זכות מכלל המשיבים לסקר בקבוצות אוכלוסייה שונות



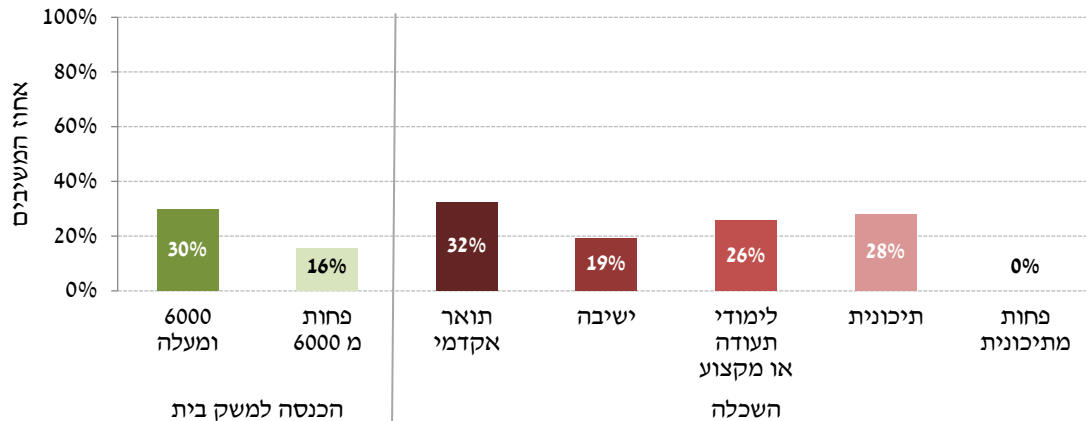
בתרשים 17 ניתן לראות כיצד עלייה בתפיסת ההזדמנויות בנוגע לחיפוש מידע אודות זכויות באינטרנט קשורה עם עלייה בשיעור המשתמשים באתר כל-זכות; מנגד ניתן לראות כיצד שיעור המשתמשים באתר כל-זכות יורד ככל שתפיסת החסמים גבוהה יותר וככל שהאמונה ביכולת לממש את הזכויות נמוכה יותר.

תרשים 17 - שיעור המשתמשים באתר כל-זכות לפי תפיסות שונות לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט



לשם השלמת המידע, נבדקו בנוסף הבדלים בקרב המשיבים הפרטיים לסקר – בין אלה המשתמשים לבין אלה שאינם משתמשים באתר כל-זכות – גם עבור כל אחד ממשטני הרקע שלא נכנסו למודל (כל משתנה בנפרד). יתכן כי משתנים אלו לא נכנסו למודל הרגרסיה משום שהם מצויים במתאם גבוה עם משתנים אחרים שכן נכנסו אליו. לכן, בכל פעם נבדקו בנפרד וללא תלות במשתני רקע אחרים, הבדלים בין קבוצות אוכלוסייה שונות לגבי השימוש באתר כל-זכות. ניתוח הנתונים גילה הבדלים מובהקים בין המשתמשים באתר כל-זכות לבין אלו שאינם משתמשים בו במשתני הרקע הבאים: הכנסה חודשית למשק בית והשכלה.

תרשים 18 - שיעור המשתמשים באתר כל-זכות בקבוצות אוכלוסייה שונות



■ **השכלה:** נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות אוכלוסייה לפי רמת ההשכלה בשיעור המשתמשים באתר כל-זכות. בקצה אחד, אף אחד מבעלי השכלה נמוכה מתיכונית לא דיווח על שימוש באתר כל-זכות. בקצה השני שיעור בעלי תואר אקדמי המדווחים על שימוש באתר כל-זכות גבוה משיעור המשתמשים באתר בקבוצות אוכלוסייה אחרות.³⁰

■ **הכנסה חודשית למשק בית:** שיעור נמוך יותר במובהק של משיבים בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪ בהשוואה למשיבים בעלי הכנסה גבוהה יותר מדווחים על שימוש באתר כל-זכות (16% בהשוואה ל-30% בהתאמה).³¹

לגבי משתני רקע אחרים לא נמצאו הבדלים בנוגע לשימוש באתר כל-זכות, גם כאשר הם נבחנו באופן נפרד: בין נשים לגברים; בין משיבים בעלי מוגבלויות לבין יתר האוכלוסייה; ובין משיבים ערבים המתגוררים באזורים גיאוגרפיים שונים.

2. משתנים המשפיעים על שימוש או אי שימוש באתר כל-זכות – בקרב המשיבים הפרטיים ששמעו על האתר בלבד

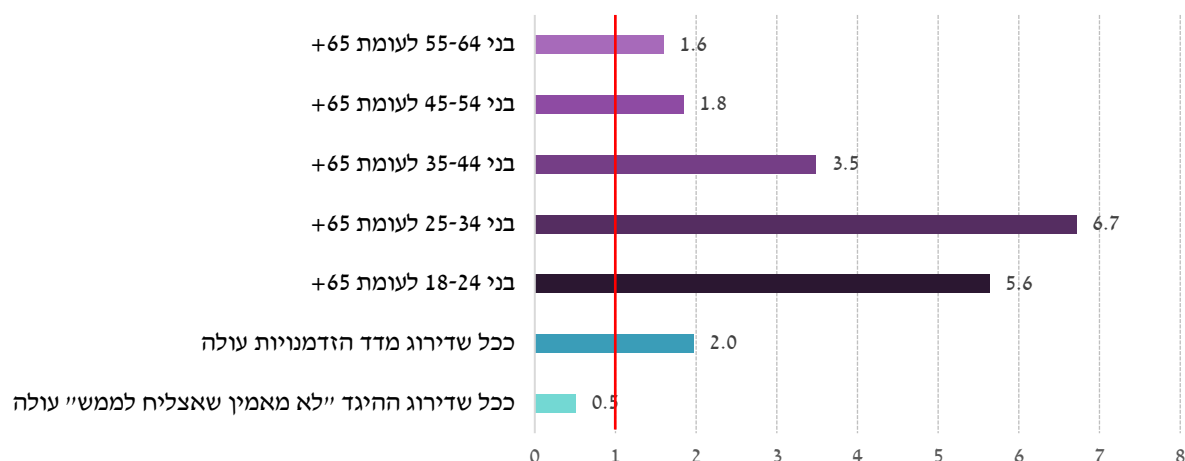
בשלב הבא ניסינו לבדוק האם מתקבלות תוצאות שונות כאשר אנו מבצעים את הניתוח רק בקרב מי ששמע על האתר. הניתוח הזה כלל 378 משיבים (95% מאלו ששמעו על האתר בקרב המשיבים הפרטיים במדגם). המודל שהתקבל הסביר 26% מהשונות בנתונים והצליח לשפר את דיוק הסיווג של המשיבים למשתמשים ולא-משתמשים מ-50% ל-69% (66% דיוק עבור הלא-משתמשים ו-73% דיוק עבור המשתמשים).

שלושה משתנים תרמו באופן מובהק לדיוק הניבוי: גיל, מדד ההזדמנויות וההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט". כל עלייה של נקודה במדד ההזדמנויות מגדילה את הסיכוי לשימוש באתר כמעט פי 2. כל עלייה של נקודה בהסכמה עם ההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט" מקטינה את הסיכוי לשימוש באתר פי 0.5. כך ניתן לראות בתרשים 19.

³⁰ השוואות בין אחוזים בקבוצות השונות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$.

³¹ השוואות בין אחוזים בקבוצות השונות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p < 0.05$.

תרשים 19 - השוואת הסיכוי לשימוש באתר בין קבוצות אוכלוסייה שונות



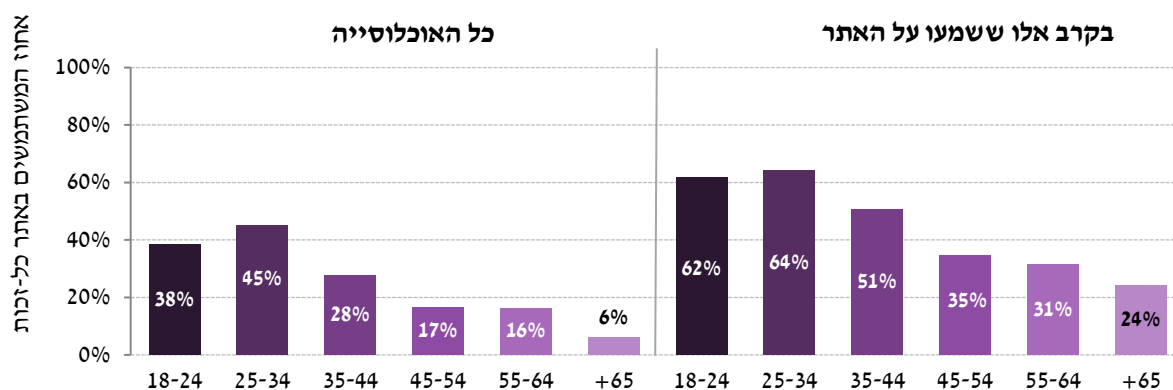
הסיכוי לשימוש באתר מוכפל פי...

בתרשים 19 ניתן לראות כי בהשוואה למשיבים בגילאי +65 ששמעו על האתר, למשיבים בגילאי 24-18 ששמעו על האתר יש סיכוי גדול פי 5.6 להשתמש באתר, למשיבים בני 34-25 יש סיכוי גדול פי 6.7, ולמשיבים בני 44-35 יש סיכוי גדול פי 3.5. כמו כן, למשיבים בגילאי 54-45 ו-64-55 אין הבדל מובהק בסיכוי להשתמש באתר לעומת המשיבים בני ה-65.

משמעות הממצאים היא כי עבור מי שכבר שמע על אתר כל-זכות, המשתנים הבאים אינם רלוונטיים עוד להסבר שימוש או אי שימוש באתר כל-זכות: תפיסת החסמים באיתור מידע אודות זכויות באינטרנט, וכן מגזר בשילוב עם הגדרה דתית עבור יהודים. ואולם עדיין, בין אם המשיבים שמעו על אתר כל-זכות ובין אם לא שמעו על אתר כל-זכות, ככל שעולה תפיסת ההזדמנויות הכרוכות בחיפוש מידע אודות זכויות באינטרנט – כך עולה הסיכוי לשימוש באתר כל-זכות; וככל שהמשיבים מאמינים שלא יצליחו לממש את הזכויות – הסיכוי שישתמשו באתר כל-זכות יורד.

לגבי ניבוי השימוש באתר כל-זכות על-פי משתנה הגיל, התמונה מעט מורכבת יותר. אמנם עדיין, ככל שהגיל עולה – כך יורד הסיכוי לשימוש באתר כל-זכות בקרב אלו ששמעו על אתר כל-זכות. ואולם הפערים בין קבוצות הגיל קטנים, ובחלקם לא מובהקים. בתרשים 20 מוצגת המחשה ויזואלית לכך שהפערים בין קבוצות הגיל בשיעור המשתמשים באתר כל-זכות מצטמצמים בקרב אלה ששמעו על אתר כל-זכות.

תרשים 20 - הסיכוי לשימוש באתר בקבוצות גיל שונות



פרק 2: דפוס השימוש באתר כל-זכות

בפרק זה מוצגים ממצאים ממקורות מידע שונים אודות דפוס הגלישה באתר כל-זכות. שלושה מקורות מידע מזינים את הפרק:

1. **נתוני גלישה באתר שנאספו באמצעות כלי ניטור דיגיטלי עבור השנים 2016-2019:** נסקור את המגמות הללו בראיה רב-שנתית בשני אתרי כל-זכות – האתר בעברית והאתר בעברית. הנתונים יוצגו באופן אגרסיבי לכל שנה בין 2016-2019. נתוני 2019 הינם תחזית המבוססת על ארבעה חודשי איסוף נתונים (בין תחילת ינואר לסוף אפריל);
2. **נתוני סקר 2019 שנערך בקרב משתמשים באתר כל-זכות ("מדגם כל-זכות"):** השאלונים באתר כל-זכות הוקפצו בפני משתמשי האתר בתקופה שבין ה-15.1.19 ל-1.4.19;
3. **קבוצות המיקוד** שנערכו במרכזי רווחה ומיצוי זכויות בישראל.

במהלך הפרק נבחן כיצד הממצאים ממקורות המידע השונים מתכתבים אלה עם אלה: באילו מקומות הם משלימים אלה את אלה, באילו הם מתקפים ובאילו הם סותרים.

הפרק מחולק לשני תתי-פרקים עיקריים: בפרק הראשון יוצגו נתוני גלישה מכלי הניטור הדיגיטליים, ובתת הפרק השני יוצגו ממצאים מנתוני הסקר שנערך בקרב משתמשים באתר כל-זכות. ניתוח הטקסטים שהתקבלו בקבוצות המיקוד – יוטמעו לאורך הפרק.

2.1 נתוני גלישה באתר שנאספו באמצעות כלי ניטור דיגיטלי בשנים 2016-2019

מיום הקמתו, היקף השימוש באתר כל-זכות נמצא במגמת גדילה מתמדת. מגמה זו קיימת בגרסאות האתר בעברית ובערבית, ומדווחת בדוחות סיכום חודשיים המופצים בדוא"ל לחברי כל-זכות ומתעניינים אחרים. בפרק זה נסקור נתונים על מגמות גלישה באתר כמפורט להלן:

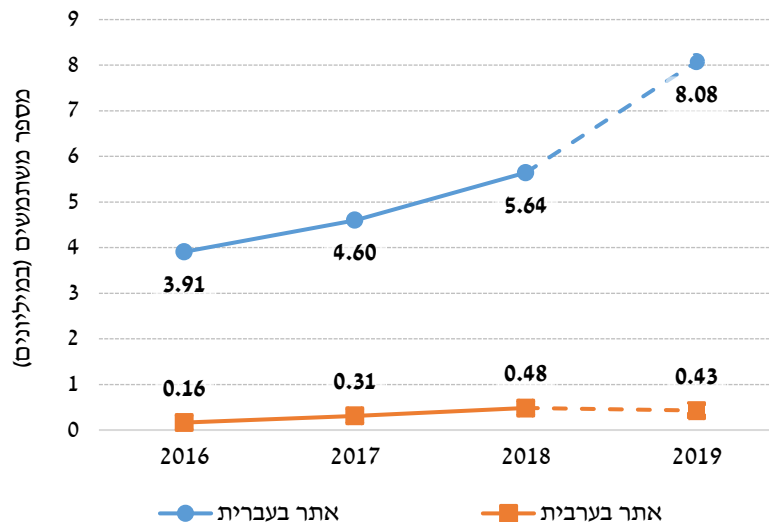
1. **נתונים לפי שנים:** הנתונים יוצגו באופן אגרסיבי לכל שנה בין 2016-2019. נתוני 2019 הינם תחזית המבוססת על ארבעה חודשי איסוף נתונים (בין תחילת ינואר לסוף אפריל).
2. **שפת האתר:** נתמקד באתר בעברית ובאתר בערבית. בקרב משתמשי האתר בערבית נתמקד רק בגולשים ממערב לירדן (בין 51%-66% מהמשתמשים). האתר באנגלית לא נותח בשל מיעוט המידע שכלול בו והיקף הגלישה המועט בו.
3. **אפיוני הגולשים באתר:** נתאר את מגמות הגלישה על פי האפיונים הבאים של גולשי האתר.
 - **שפת דפדפן:** בקרב הגולשים באתר בעברית נבחין בין אלו ששפת הדפדפן שלהם היא ערבית לעומת עברית (או כל שפה אחרת). לא התבצעה הבחנה בין שפות הדפדפן של הגולשים באתר בערבית. באופן זה נוצרו שלוש קבוצות: דוברי עברית הגולשים באתר בעברית (להלן – אתר בעברית), דוברי ערבית הגולשים באתר בעברית (ערבים בעברית), ודוברי ערבית ממערב לירדן הגולשים באתר בערבית (אתר בערבית).
 - **סוג המכשיר:** נבחין בין גולשים במחשב לעומת גולשים בסלולר. הגולשים בטאבלט לא יוצגו בשל היקפם המועט.
 - **מגדר**
 - **גיל**
 - **מספר הביקורים באתר:** נשתמש במספר הביקורים באתר כמאפיין של קבוצת משתמשים חדשים (ביקרו פעם אחת בלבד באתר), משתמשים מזדמנים (בין שניים לחמישה ביקורים) ומשתמשים קבועים (שישה ביקורים או יותר).
4. **מדדים של מאפייני הביקורים באתר:** נציג את מספר המשתמשים, את שיעורם היחסי לפי הקבוצות שהוזכרו לעיל ואת אחוזי המשתמשים החדשים והחוזרים מביניהם. בנוסף, נציג את מספר הביקורים למשתמש, אחוז הנטישות (ביקורים שכללו כניסה לדף אחד בלבד ללא שום פעולה נוספת באתר), מספר הדפים לביקור ואת הזמן הממוצע לביקור (בניכוי הנטישות).

מגמות כלליות באתר בעברית ובאתר בערבית

תחילה נציג את המגמות בשני האתרים לאורך השנים ללא חלוקת המשתמשים לפי המאפיינים שהוזכרו לעיל. תרשים 21 מציג את מספר המשתמשים הכולל באתר בעברית ובאתר בערבית, לאורך ארבע שנים. בין השנים 2016 ל-2018 מספר המשתמשים באתר בעברית עלה מ-4 מיליון

לערך³² ל-5.6 מיליון (עלייה של 44%) בעוד מספר המשתמשים באתר בערבית עלה מ-164 אלף לערך אל מעל ל-480 אלף (עלייה של 195%). על בסיס נתוני הגלישה בארבעת החודשים הראשונים של 2019, מספר המשתמשים באתר בערבית ב-2019 צפוי לגדול ל-8.1 מיליון (גידול של 43% לעומת 2018), בעוד מספר המשתמשים באתר בערבית ב-2019 צפוי להגיע רק ל-430 אלף (ירידה של 11% לעומת 2018). ניתן לומר שקצב הגידול של היקף המשתמשים באתר בערבית גדול באופן ניכר מקצב הגידול באתר בערבית.

תרשים 21 - מספר המשתמשים באתר בערבית ובאתר בערבית בין השנים 2016-2019*



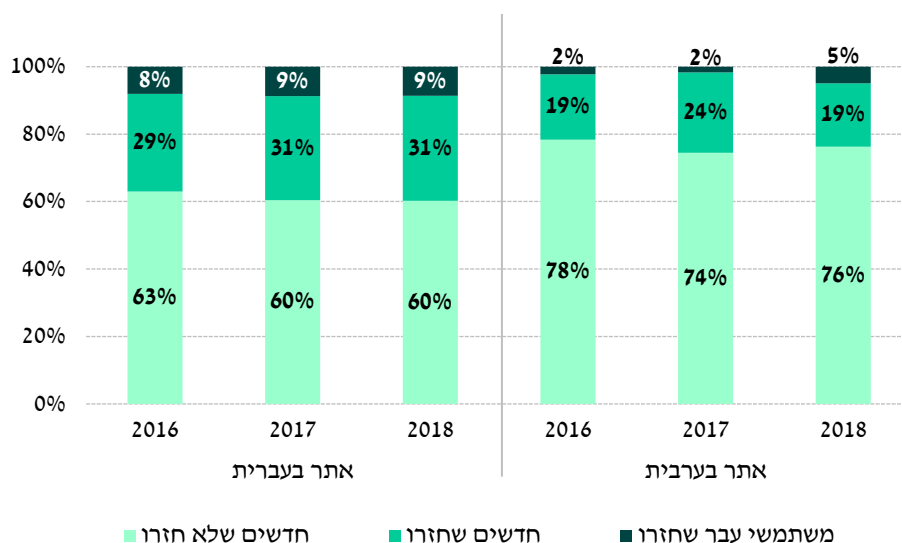
*נתוני 2019 הם תחזית המבוססת על נתוני הרבעון הראשון בלבד

ניתן לפלח את המבקרים באתר בשנה נתונה לקבוצת המשתמשים חדשים (אלו שהביקור הראשון שלהם באתר היה בשנה הנתונה), לעומת משתמשים חוזרים (אלו שביקרו באתר לפני השנה הנתונה, ואז שבו לבקר בו במהלך השנה הנתונה). גם את קבוצת המשתמשים החדשים ניתן לפלח לאלו שלא חזרו לאתר לאחר ביקורם הראשון במהלך השנה, ואלו שביקרו באתר לפחות פעם נוספת לאחר ביקורם הראשון במהלך השנה. תרשים 22 מציג את הפילוחים האלו עבור האתר בערבית והאתר בערבית בין השנים 2016 ל-2018. ניתן לראות שבשני האתרים אחוזי המשתמשים החדשים והחוזרים נשארים יציבים לאורך השנים. קרוב ל-90% מהמשתמשים באתר בערבית הם חדשים, לעומת כ-98% באתר בערבית. כשליש מהמשתמשים החדשים באתר בערבית חזרו לביקור נוסף באתר באותה שנה, לעומת כ-20% באתר בערבית. בנוסף, כ-9% מהמבקרים באתר בערבית הם משתמשים שביקרו באתר בשנים קודמות וחזרו לבקר בשנה הנתונה, זאת לעומת כ-2%-5% בלבד של משתמשים חוזרים באתר בערבית. יש לקחת את הנתון הזה בערבון מוגבל. חלק מהמשתמשים שזוהו כחדשים הם למעשה משתמשים חוזרים, שגולשים באתר ממכשיר אחר. לדוגמה, אנשים נוטים להחליף טלפון נייד כל מספר שנים ואז הם נחשבים כמשתמשים חדשים מבחינת המערכת.

נתוני שנת 2019 אינם מוצגים בתרשים משום שהתפלגות המשתמשים החדשים והחוזרים במשך רבעון אחד אינה ברורה השוואה להתפלגות במשך שנה שלמה. בתרשימים שבהמשך הפרק נראה נתונים המבוססים על הרבעון הראשון של 2019, רק כאשר ההשוואה לשנים קודמות היא אפשרית.

³² מספר המשתמשים אינו מייצג את מספר המשתמשים הייחודיים (נבדלים). אם משתמש נכנס לאתר פעמיים מאותו מחשב ואותה כתובת IP, הוא ייספר פעם אחת במניין המשתמשים. אם משתמש ייכנס פעם אחת ממחשב אחד ופעם שנייה ממחשב אחר, הוא ייספר פעמיים, כאילו היה שני משתמשים שונים.

תרשים 22 - שיעורי המשתמשים החדשים והחוזרים באתר בשנים 2016-2018



בתרשים 23 מופיעות ארבע תצוגות של מאפייני הגלישה בשני האתרים לאורך ארבע שנים.

■ אחוז נטישות:

בפינה הימנית העליונה מוצג אחוז הביקורים המסווגים כנטישות (עזיבה של האתר לאחר צפייה בעמוד אחד בלבד). בעוד שאחוז הנטישות באתר בעברית נשאר יציב לאורך השנים, אחוז הנטישות באתר בערבית הולך ופוחת (ירידה של 20% בין 2016 ל-2018, וירידה נוספת של 17% ברבעון הראשון ב-2019). מגמה זו מצביעה על כך שלאורך השנים יותר מבקרים באתר בערבית נוטים להתקדם מעבר לדף הראשון שהם רואים באתר.

■ מספר ביקורים למשתמש:

בפינה השמאלית העליונה מוצג ממוצע מספר הביקורים למשתמש³³. בתרשים זה מוצגים נתונים עבור השנים 2016-2018 (קווים מלאים), ונתונים עבור הרבעון הראשון באותן שנים, יחד עם נתוני הרבעון הראשון ב-2019 (קווים מקווקוים). הסיבה שאנו מציגים את נתוני הרבעון הראשון בנפרד היא שמספר הביקורים למשתמש יהיה קטן יותר אם הוא נספר רק ברבעון הראשון ולא לאורך כל השנה. על כן, לא נכון להציג את הרבעון הראשון של 2019 בהשוואה לשנים שלמות. בחרנו להציג את הרבעונים הראשונים של כל השנים כדי להמחיש את המגמה. לדוגמה, אם משווים את 2019 (נקודה אחרונה בקו המקווקו) לכל שנת 2018 (נקודה אחרונה בקו המלא) אזי נראה שיש ירידה במספר הביקורים למשתמש, אך כשמשווים את 2019 לרבעון הראשון ב-2018 (נקודה שנייה מימין בקו המקווקו) אפשר לראות שמדובר במגמת עלייה. באופן כללי, התרשים מראה שהמשתמשים באתר בעברית נוהגים לשוב לאתר בתדירות גבוהה יותר לעומת המשתמשים באתר בערבית. כמו כן, ניתן לראות כי לאורך השנים, המשתמשים באתר בעברית מגדילים את מספר הביקורים החוזרים באתר בקצב קבוע (משני ביקורים למשתמש ל-2.33 ביקורים). לעומת זאת, מספר הביקורים למשתמש באתר בערבית נע בין 1.5-1.4 ולא נראית מגמת שינוי ברורה לאורך השנים.

■ מספר דפים לביקור:

בפינה הימנית התחתונה מוצג ממוצע מספר הדפים שנצפו בביקור. לאורך השנים, מספר הדפים שנצפים בביקור טיפוסי באתר בעברית הולך ויורד, מ-2.12 ל-1.85 (ירידה של 13%). סיבה אפשרית לירידה זו היא שהיום המבקרים "משוטטים" פחות באתר, משום שהם מוצאים יותר מהר ויותר בקלות את המידע שחיפשו. באתר בערבית, לעומת זאת, מספר הדפים שנצפים בביקור טיפוסי נמצא במגמת עלייה משנת 2017 ועומד על כשני דפים לביקור בשנת 2019. מפרסומי כל-זכות עולה שמספר הדפים באתר בערבית הכפיל את עצמו בין 2017 ל-2018. אם כן, ייתכן שהגידול במספר

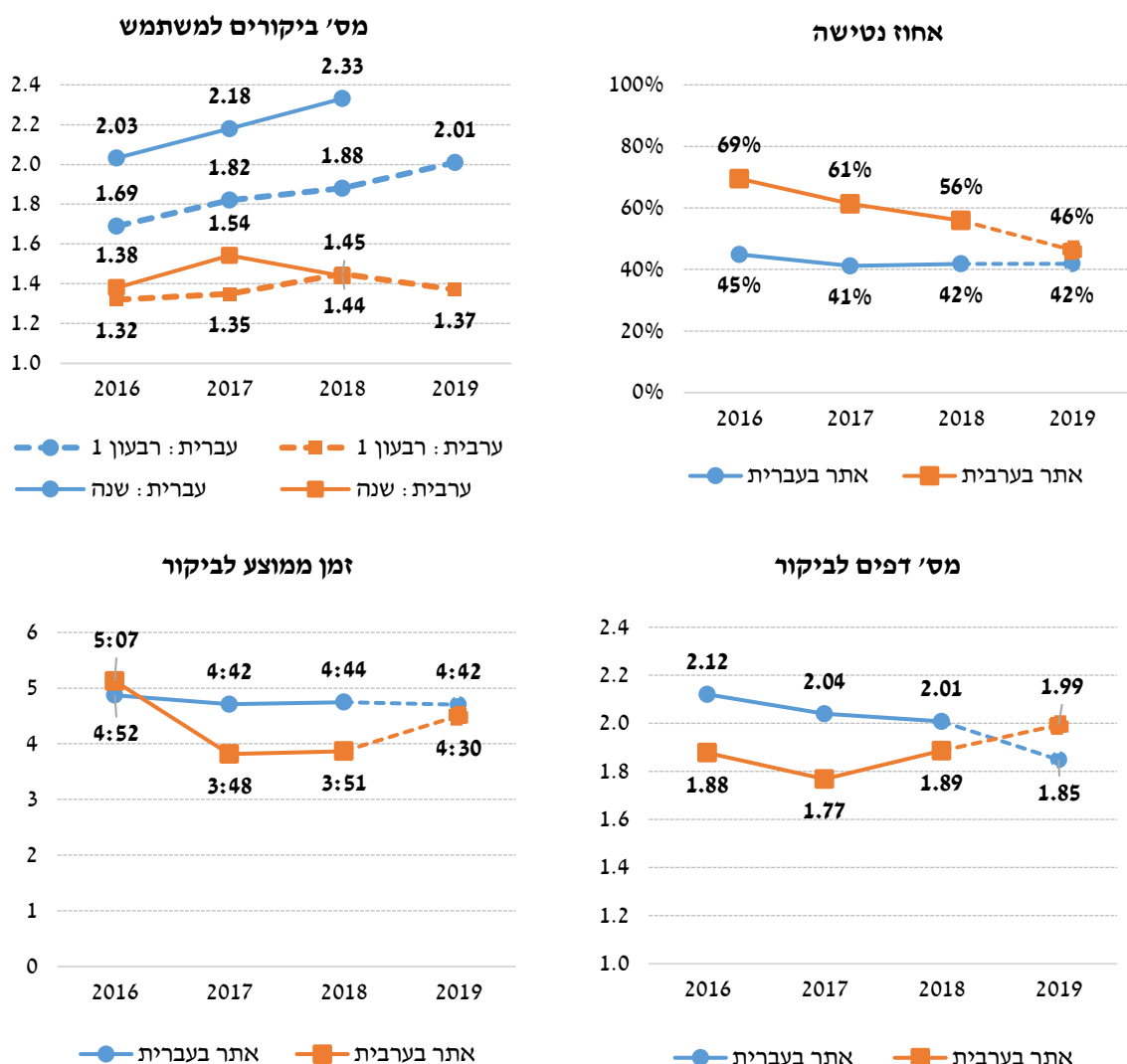
³³ יש לציין שמדד זה מהווה הערכת חסר של מספר הביקורים האמיתיים למשתמש. זאת משום שמספר המשתמשים אינו מייצג משתמשים ייחודיים. כיוון שמספר המשתמשים הייחודיים נמוך יותר, המדד היה מפיך מספר גבוה יותר של ביקורים למשתמש, אם היה מבוסס על משתמשים ייחודיים בלבד.

הדפים לביקור באתר בערבית היא שהמבקרים מבליים יותר זמן בשיטוט באתר והכרות עם התכנים שבו.

■ זמן ממוצע לביקור:

בפינה השמאלית התחתונה מוצג אורך הביקור הממוצע באתר, בניכוי הנטישות³⁴. בשני האתרים משך הביקור ב- 2016 היה גבוה יותר מבשנים העוקבות. מאז 2017 נראית יציבות בזמן הממוצע לביקור באתר בעברית (כארבע דקות וארבעים שניות), ועלייה מתונה בזמן הביקור באתר בערבית (מתקרב לארבע דקות וחצי ב- 2019). על פי נתוני 2019, המשתמש הטיפוסי באתר בעברית שוהה באתר כ- 12 שניות יותר מהמשתמש הטיפוסי באתר בערבית. סה"כ אחוז הנטישות כיום באתר הוא 40%-50%, הרבה פחות מהאחוז הנטישה הטיפוסי באתרים ממשלתיים (55%) ומאתרי מידע³⁵ (60%).

תרשים 23 - מאפייני ביקורים באתר בעברית ובאתר בערבית בין השנים 2016-2019*



* נתוני 2019 הינם תחזית המבוססת על נתוני הרבעון הראשון בלבד.

מאפייני דפוס השימוש באתר בעברית ובאתר בערבית בשנת 2018

בחלק זה נתמקד בהבדלים בין משתמשים שונים באתר כל-זכות במהלך שנת 2018 בלבד. בשנה זו ביקרו באתר בעברית 5,643,076 משתמשים 13,154,780 פעמים, ו 483,681 משתמשים ביקרו באתר

³⁴ כלי הניטור של האתר מציג אורך ביקור המחושב כיחס בין הזמן הכולל שמבקרים בילו באתר חלקי מספר הביקורים באתר. הבעיה בחישוב זה היא שביקור מסוג נטישה נכלל בספירת הביקורים על אף שהזמן הנמדד עבורו הוא 0 (זאת משום שאין שום פעולה שהמבקר עושה שיכולה לסמן למחשב שהביקור הסתיים). החישוב שבוצע כאן מנכה את מספר הנטישות ממספר הביקורים וכך מייצג אומדן טוב יותר של הזמן הממוצע של ביקור באתר.

³⁵ <https://conversionxl.com/guides/bounce-rate/benchmarks/>

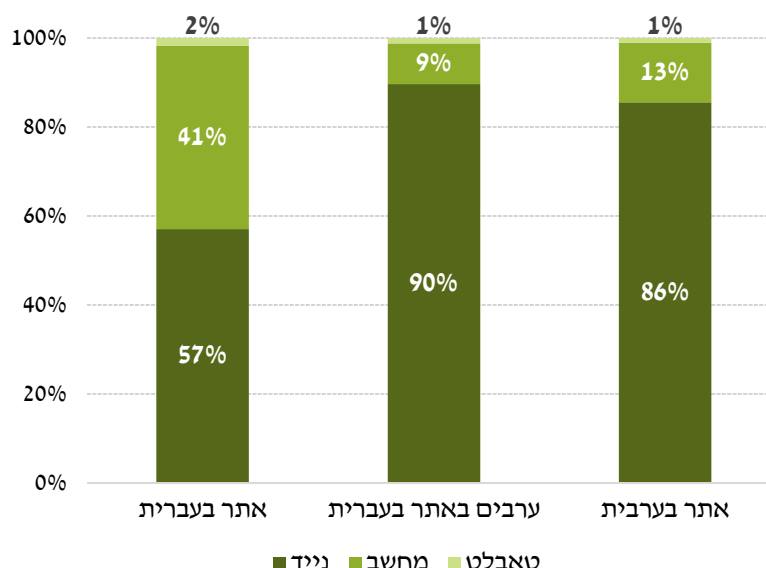
בערבית 1,313,546 פעמים. כאמור, בשל האופן שבו כלי הניטור מזהה משתמשים, מספר המשתמשים לא מייצג משתמשים ייחודיים.

אפיון הגולשים על פי שפת הדפדפן: כלי הניטור של הגלישה באתר יכול לזהות את שפת הדפדפן של המכשיר ממנו התבצעה גלישה באתר. אצל מרבית הגולשים (73%) באתר בעברית שפת הדפדפן היא עברית, וליתר (26%) שפות שונות ומגוונות (אף כי למרביתם שפת הדפדפן היא אנגלית). אנו מניחים שמשתמשים ששפת הדפדפן שלהם היא ערבית הם דוברי ערבית, אפילו אם הם גולשים באתר בעברית. אכן, עבור חלק קטן (1%) מהמבקרים באתר בעברית גולשים מדפדפן בערבית³⁶. אנו מניחים שגולשים אלה הם דוברי ערבית שמסיבה כלשהי בחרו לצרוך את המידע באתר בעברית. ייתכן שהם פועלים כך כי הם מרגישים מספיק נוח לצרוך מידע בעברית, או שאינם מודעים לקיום האתר בערבית, או שהמידע שהם מחפשים עדיין איננו קיים באתר בערבית. על אף שדוברי הערבית הגולשים באתר בעברית הם קבוצה קטנה שאינה משפיעה על דפוסי הגלישה הכלליים באתר, אנו נפריד אותם משאר הגולשים באתר. בנוסף, אנו מניחים שכל מי שגולש באתר בערבית הוא דובר ערבית. לאור הנחות אלה, נציג שלוש קבוצות משתמשים: דוברי ערבית המשתמשים באתר בערבית (רק גולשים ממערב לירדן), דוברי ערבית המשתמשים באתר בעברית, ושאר המשתמשים באתר בעברית. בחרנו לא להפריד בין משתמשים באתר בעברית ששפת הדפדפן שלהם שונה מעברית משום שלא ניתן לאפיין קבוצה זו בקלות ובבהירות ומשום שדפוסי הגלישה שלהם לא היו שונים מאוד מדפוסי הגלישה של דוברי הערבית. הממצאים שלהלן יוצגו בנפרד לשלושת קבוצות המשתמשים ובפילוחים נוספים שלהן.

■ סוגי מכשירים

תרשים 24 מציג את התפלגות המשתמשים במכשירים שונים לגלישה באתר, לפי שלוש קבוצות השפה שתוארו לעיל. בקרב דוברי הערבית, שיעור גבוה יותר (בין 86% ל-90%) גולשים באתרי כל-זכות באמצעות מכשיר טלפון נייד. בקרב דוברי העברית, קצת פחות מ-60% מבקרים באתר באמצעות מכשיר הטלפון הנייד, והשאר בעזרת המחשב (נייד או נייד). בשלושת הקבוצות, מספר המבקרים באמצעות מכשיר הטאבלט הוא נמוך במיוחד ומטעמי פשטות לא נציג אותו בתרשימים הבאים.

תרשים 24 - התפלגות המשתמשים באתר בעברית ובערבית לפי סוג המכשיר בשנת 2018

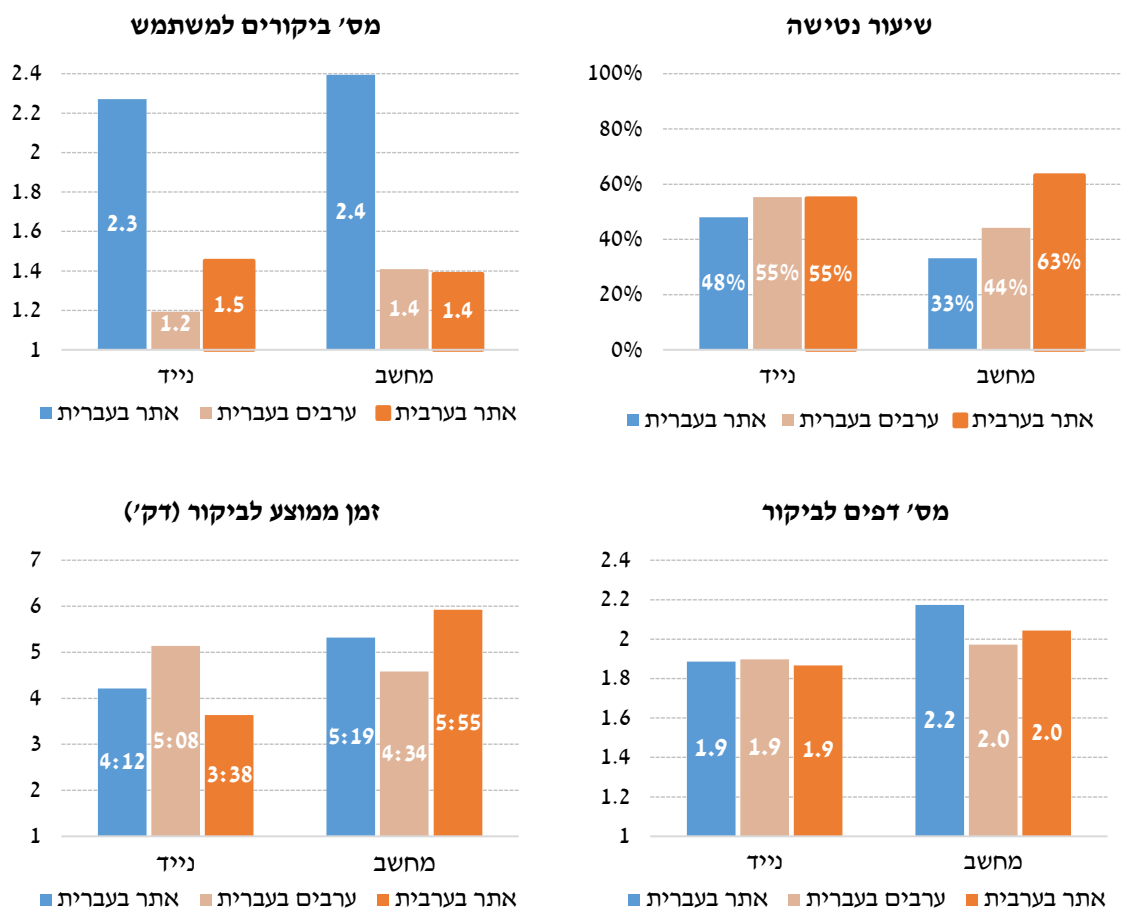


³⁶ סביר להניח שישנם דוברי ערבית הגולשים באתר בעברית עם דפדפן בעברית ולכן לא ניתן לזהותם כדוברי ערבית. אפשר לאמוד את היקף התופעה באתר בעברית על בסיס היקפה באתר בערבית. מצאנו שב-2018 היו באתר בערבית פי 1.5 גולשים עם דפדפן בערבית לעומת עברית. אם נניח שמגמה דומה קיימת גם בקרב דוברי הערבית באתר בעברית, אזי כלל דוברי הערבית מתפלגים באופן הבא: 78% גולשים באתר בערבית (מתוכם 47% גולשים עם דפדפן בערבית ו-31% עם דפדפן בעברית) ו-22% גולשים באתר בעברית (תוכם 13% עם דפדפן בערבית ו-9% עם דפדפן בעברית).

תרשים 25 מציג את שיעור הנטישה, מספר הביקורים למשתמש, מספר הדפים לביקור והזמן הממוצע לביקור עבור שלושת קבוצות השפה, בנפרד לפי סוג מכשיר (מחשב או נייד). מספר נקודות מעניינות עולות מעיון בתרשים:

- שיעור הנטישות נמוך יותר בשימוש במחשב לעומת מכשיר נייד רק באתר בעברית: באתר בערבית המגמה הפוכה. בנוסף, מעבר לסוגי המכשירים, שיעור הנטישה גבוה יותר בקרב דוברי הערבית לעומת דוברי העברית.
- מספר הביקורים למשתמש גבוה באופן ניכר בקרב דוברי הערבית לעומת הערבית. מלבד הבדל זה, מספר הביקורים למשתמש במחשב דומה למספר הביקורים למשתמש בנייד.
- מספר הדפים לביקור בנייד זהה בשני האתרים, בעוד מספר הדפים לביקור במחשב גבוה מעט יותר עבור דוברי הערבית לעומת דוברי הערבית בשני האתרים.
- זמן הביקור הממוצע באתר ארוך יותר כאשר הביקור מתבצע דרך מחשב לעומת מכשיר נייד, הן עבור דוברי הערבית והן עבור המבקרים באתר בערבית. לעומת זאת, בקרב דוברי הערבית המבקרים באתר בערבית היא הפוכה. המבקרים באתר בערבית דרך מחשב שוהים בו בממוצע למעלה משתי דקות יותר מאשר המבקרים באתר דרך המכשיר הנייד.

תרשים 25 - מאפייני ביקורים של קבוצות משתמשים באתרי כל-זכות לפי סוג המכשיר בשנת 2018



מקור ההפניה לאתר

כלי הניטור מזהה את האופן שבו גולשים מגיעים לאתר כל-זכות ומסווגם לפי כתובת האתר ממנה הגיעו. כאשר אין כתובת שניתן לזהות אותה, הביקור מסווג כהפניה ישירה (הקלדת הכתובת בדפדפן או לחיצה על קישור מרשימת המועדפים בדפדפן). סיווגנו את הכתובות השונות לקטגוריות המתארות מקורות שונים להפניית הגולשים לאתר:

א. **מנוע חיפוש**: בעיקר גוגל, אך יש שימוש נרחב גם במנוע בינג ובמנועי חיפוש בטוח (safesearch).

ב. **אתר ממשלתי**: בעיקר משרד המשפטים, אך ישנה גם תעבורה ממשרדים אחרים כמו משרד העבודה והרווחה ומביטוח לאומי.

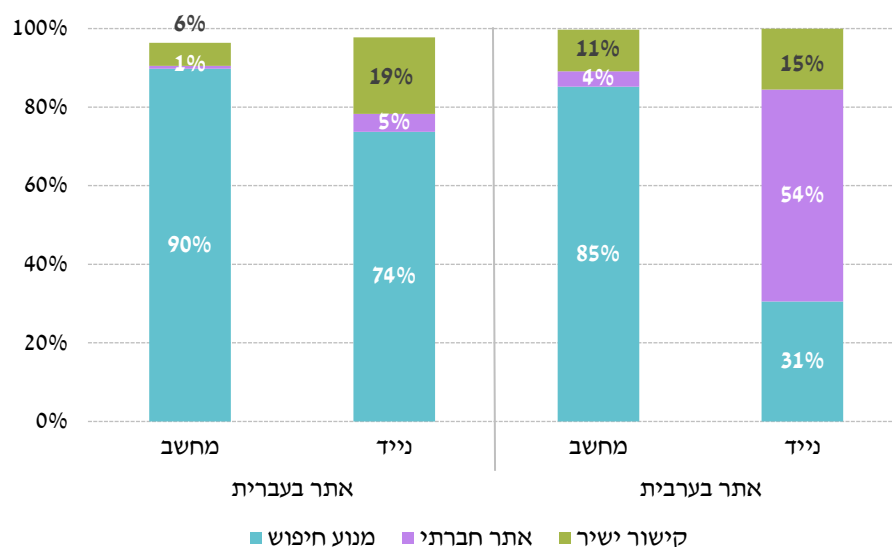
ג. **רשת חברתית**: בעיקר מפייסבוק אך יש גם תעבורה מאינסטגרם.

ד. **הפניה ישירה**: הקלדה של כתובת כל-זכות בדפדפן או לחיצה על קישור ישיר (לדוגמה, מתוך המועדפים). הוספנו גם כל הפניה שהגיעה דרך מייל או וואטסאפ או דרך קישור שמקורו בשיתוף (Sharebar)

ה. **אתר אחר**: קישור מכל אתר שאינו "נופל" בקטגוריות האחרות. האתרים המובילים בקטגוריה זו הם אתר חרדים 10, איגוד העובדים הסוציאליים, ועמוד הבית הוויזואלי kafe.co.il.

תרשים 26 מסכם את שלושת המקורות הבולטים ביותר להפניית גולשים לאתר בערבית ולאחר בעברית. ניתן לראות כי מרבית הגולשים (74%-90%) מגיעים לאתר בעברית דרך מנועי חיפוש. הגעה לאתר בעברית דרך קישור ישיר נפוצה יותר בקרב המשתמשים בנייד (19%) לעומת המחשב (6%). התפלגות המקורות בגלישה באתר בערבית באמצעות מחשב דומה מאוד לגלישה באתר בעברית במחשב. בשונה מהאתר בעברית, הגעה לאתר בערבית דרך אתר חברתי נפוצה מאוד (54%) בקרב הגולשים דרך הנייד (כאמור, אלו הם רוב הגולשים). בשל כך, שיעור הגולשים בנייד שמגיעים לאתר בערבית דרך מנועי חיפוש הוא נמוך (31%) יחסית לגולשים במחשב או לגולשים באתר בעברית שמגיעים דרך מנועי חיפוש.

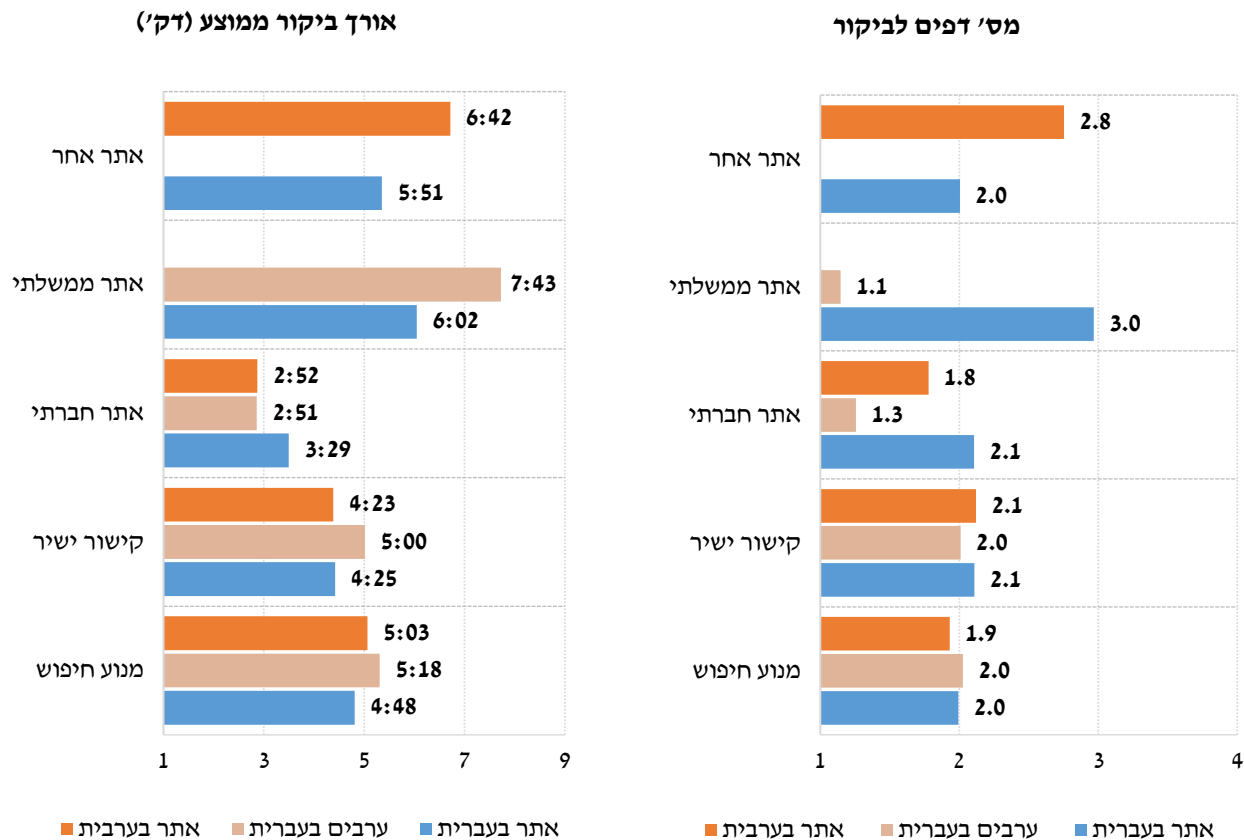
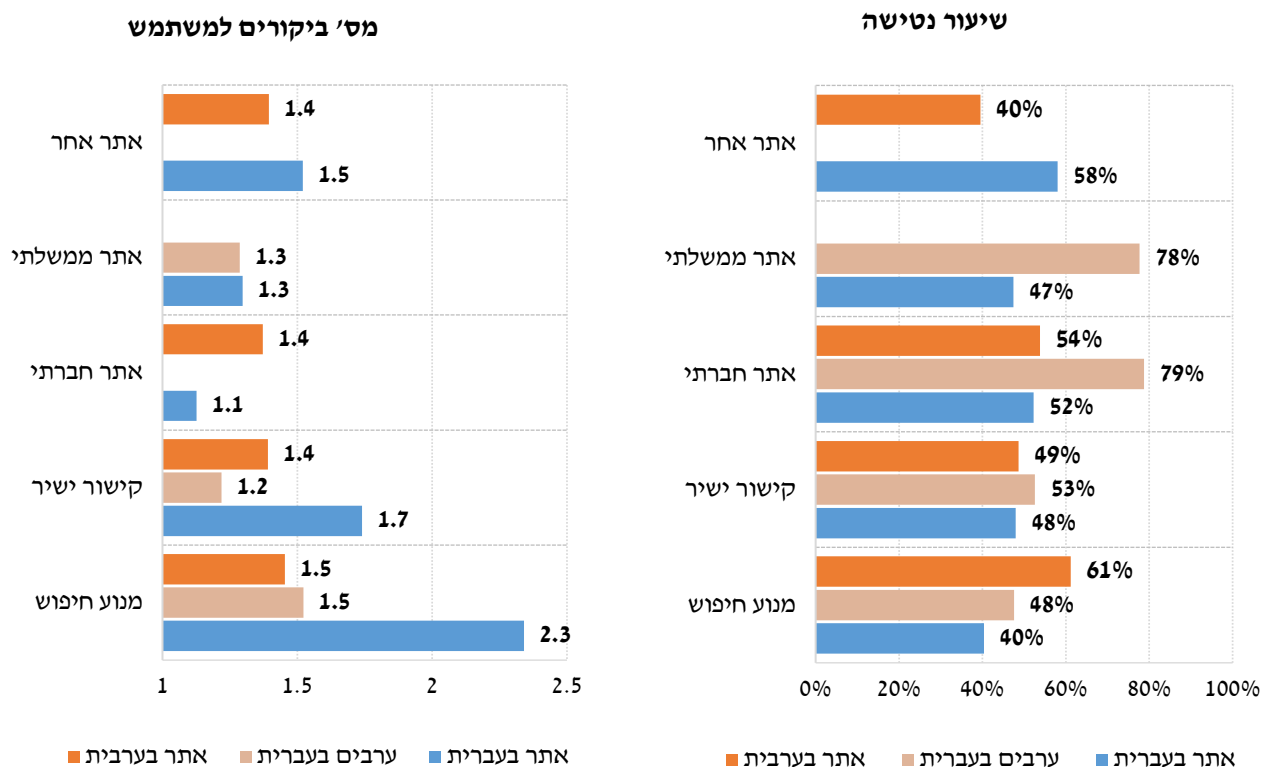
תרשים 26 - התפלגות המקורות המפנים גולשים לאתרי כל-זכות לפי סוג מכשיר בשנת 2018*



* האחוזים אינם מסתכמים ל-100% כיוון שמוצגים רק הגולשים המגיעים משלושת המקורות העיקריים.

תרשים 27 מציג את מדדי מאפייני הביקור באתר (אחוז נטישה, מספר ביקורים למשתמש, מספר דפים לביקור ואורך ממוצע לביקור) עבור שלושת קבוצות השפה, בנפרד לפי מקור ההפניה לאתר. מספר ממצאים עיקריים עולים מעיון בתרשים. מעבר למרבית מקורות ההפניה, הגולשים באתר בעברית נוטים לבצע פחות נטישות מדוברי הערבית הגולשים באתר בעברית. כמו כן, אחוזי נטישה גבוהים נצפו בקרב הגולשים המגיעים לאתר בערבית דרך מנועי חיפוש, ובקרב דוברי הערבית שמגיעים לאתר בעברית מאתרים ממשלתיים ואתרים חברתיים. הגולשים באתר בעברית שהגיעו דרך מנועי חיפוש או קישור ישיר נוטים לבצע יותר ביקורים באתר לעומת הגולשים דוברי הערבית. בשני האתרים, מספר הדפים הנצפים בביקור ממוצע דומה עבור המבקרים דרך מנועי חיפוש ודרך קישורים ישירים. מספרים גבוהים יחסית של דפים לביקור נרשמו עבור מבקרים המגיעים לאתר בעברית דרך אתר ממשלתי, ומבקרים באתר בערבית דרך אתר אחר (לדוגמה, אתר של משרד עורכי דין המפנה לכל-זכות). מעבר לכל קבוצות המשתמשים, אורך הביקור הקצר ביותר נרשם עבור אלו המגיעים דרך אתר חברתי, והביקור הארוך ביותר נרשם עבור אלו המגיעים דרך אתר ממשלתי או אתר אחר. מעבר למרבית מקורות ההפניה, אורך הביקור באתר בעברית ארוך יותר עבור דוברי הערבית לעומת השאר.

תרשים 27 - מאפייני ביקורים של קבוצות משתמשים באתרי כל-זכות לפי מקור ההפניה בשנת 2018*



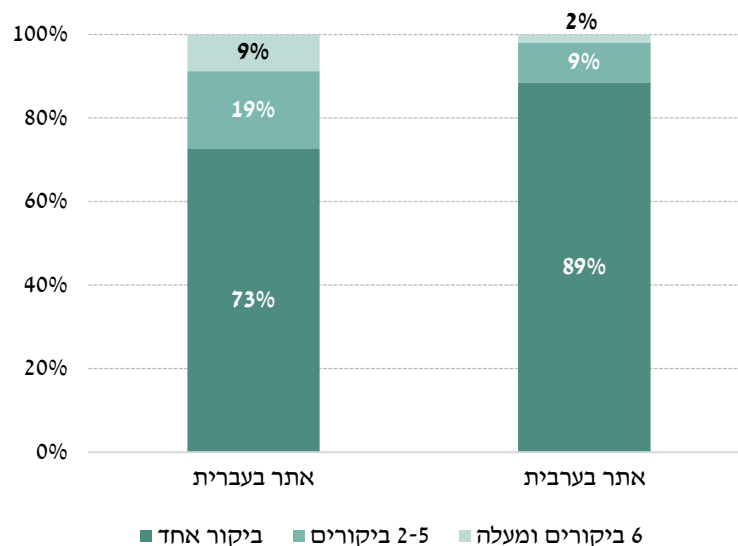
* הפילוחים הבאים לא מוצגים משום שהם מכילים פחות מ-250 משתמשים: גולשים באתר בעברית שהגיעו מאתר ממשלתי, ודוברי ערבית שהגיעו לאתר בעברית דרך אתר אחר.

תכיפות השימוש באתר

בחלק זה נציג את דפוסי השימוש באתר בעברית ובאתר בערבית בקרב משתמשים הנבדלים במידת השימוש שלהם באתר (בניתוח זה לא הפרדנו את דוברי הערבית מקרב כלל משתמשי האתר בעברית). ניסינו להבחין בין דפוסי השימוש של **מבקרים חדשים** באתר, משתמשים שביקרו באתר פעמים בודדות (**מבקרים מזדמנים**), וכאלו שביקרו באתר פעמים רבות (**מבקרים קבועים**). לשם כך, אפיינו כל משתמש לפי מספר הביקורים שלו באתר לפני 1 בינואר 2018: ביקור אחד, שניים עד חמישה ביקורים, ושישה ביקורים או יותר. לאחר מכן, ניתחנו את דפוסי השימוש באתר בשנת 2018 של שלוש קבוצות המשתמשים הנ"ל.

תרשים 28 מציג את התפלגות המשתמשים באתרי כל-זכות על פי מספר הביקורים שלהם בו עד תחילת 2018. בשני האתרים, מרבית המבקרים ב-2018 הגיעו לאתר בפעם הראשונה בחייהם. עם זאת, שיעור המבקרים החדשים גבוה בהרבה באתר בערבית לעומת האתר בעברית. שיעור המבקרים המזדמנים באתר בעברית גדול פי 2 מהשיעור באתר בערבית, ושיעור המבקרים הקבועים באתר בעברית גדול פי 4.5 מבאתר בערבית.

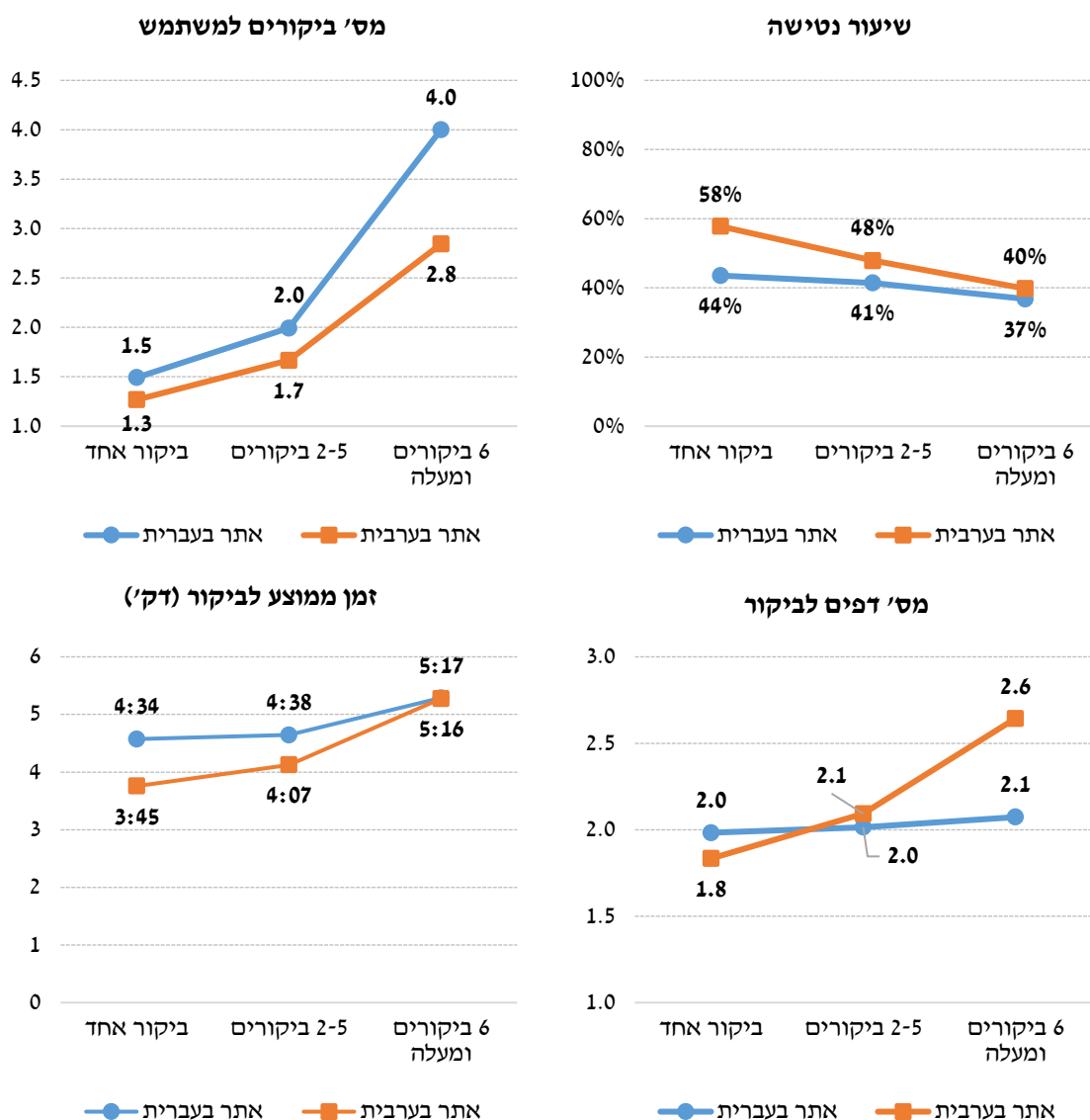
תרשים 28 - התפלגות המשתמשים באתר בעברית ובערבית בשנת 2018 לפי מספר הביקורים לפני 2018



תרשים 29 מציג את ארבעת מדדי מאפייני הביקור באתר (אחוז נטישה, מספר ביקורים למשתמש, מספר דפים לביקור ואורך ממוצע לביקור) בחלוקה לפי סוגי המבקרים: חדשים (ביקור אחד), מזדמנים (2-5 ביקורים) וקבועים (6 ביקורים ומעלה). מעיון בתרשים אפשר לראות ששיעור הנטישה יורד ככל שלמשתמש יש יותר ניסיון בשימוש באתר. כפי שהוצג כבר קודם, שיעור הנטישה גבוה יותר באתר בערבית, אולם ניתן לראות שעבור המשתמשים הקבועים שיעור הנטישה בשני האתרים דומה למדי. מספר הביקורים למשתמש גבוה יותר באתר בערבית לעומת האתר בערבית, והוא הולך וגדל ככל שלמשתמש יש יותר ניסיון בגלישה באתר³⁷. כלומר, משתמשים מזדמנים נוטים לשוב לבקר באתר יותר ממבקרים חדשים, ומשתמשים קבועים נוטים לשוב לאתר יותר מהמזדמנים. מספר הדפים לביקור באתר בערבית גדל ככל שלמשתמש יש יותר ניסיון בשימוש באתר, זאת לעומת האתר בעברית שבו מספר הדפים לביקור נשאר קבוע. זמן הביקור הממוצע באתר נוטה לגדול ככל שלמשתמש יש יותר ניסיון בשימוש באתר (מגמה זו חזקה יותר באתר בערבית). עבור המשתמשים הקבועים, אין הבדל בזמן הביקור הממוצע בשני האתרים.

³⁷ חשוב להדגיש שבחישוב הזה נספרו רק הביקורים ב-2018. כלומר, אין כאן הגדלה מלאכותית של מספר הביקורים המוצג בתרשים: משתמש שביקר 10 פעמים באתר לפני 2018, ובמהלך 2018 ביקר רק פעם אחת באתר, ייחשב כביקור אחד ולא 11.

תרשים 29 - מאפייני ביקורים של קבוצות משתמשים באתרי כל-זכות בשנת 2018 לפי מספר הביקורים לפני

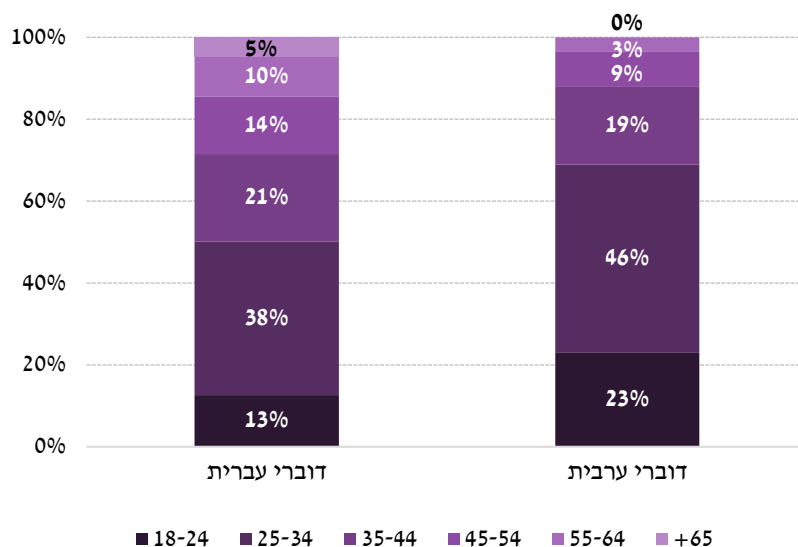


מגדר וגיל

המאפיינים הדמוגרפיים לא נאספו על ידי כלי הניטור באתר בערבית בעבר, ועל כן נציג רק את נתוני האתר בעברית מעבר לכל המשתמשים. כמו כן, המידע הדמוגרפי לא קיים עבור כל המשתמשים ולכן הניתוח מבוסס רק על כ-3.4 מיליון משתמשים (שהם כ-60% מהמשתמשים ב-2018). כ-52% מסך כל דוברי העברית המשתמשים באתר הן נשים. בקרב דוברי הערבית הגולשים באתר בעברית יש מעט יותר גברים (53%) לעומת נשים. מעבר לכך לא נמצאו הבדלים גדולים בין גברים לנשים במרבית המדדים. בהסתכלות רק על דוברי הערבית הגולשים באתר בעברית עולים מספר הבדלים בין המינים, אם כי יש לקחת בחשבון שזהו מדגם קטן יחסית (כ-22,000 משתמשים). בקבוצה זו, שיעור הנטישה בקרב הנשים היה מעט גבוה יותר מהשיעור בקרב הגברים (47% לעומת 42%) וגם משך הביקור הממוצע היה מעט ארוך יותר בקרב הנשים (6.3 לעומת 5.5 דקות).

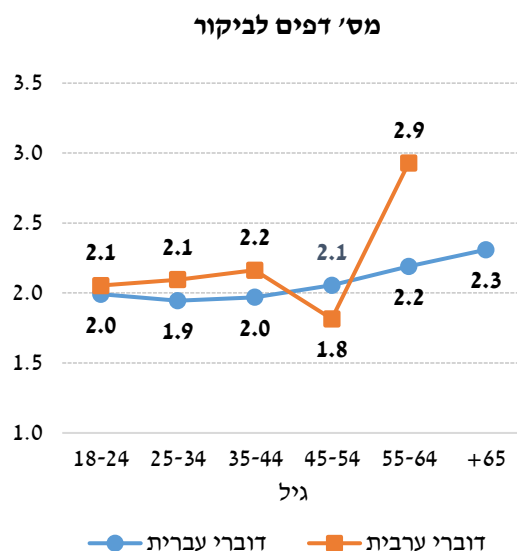
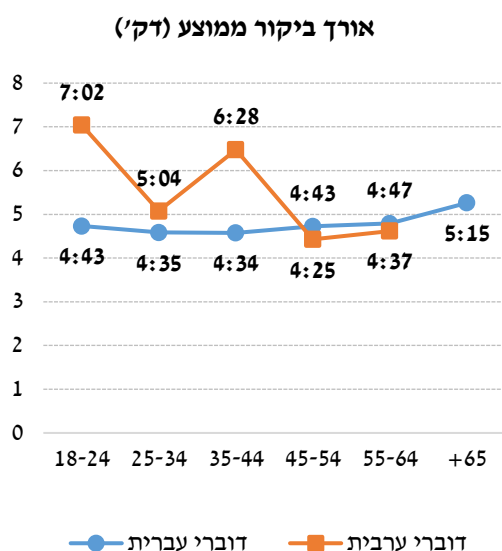
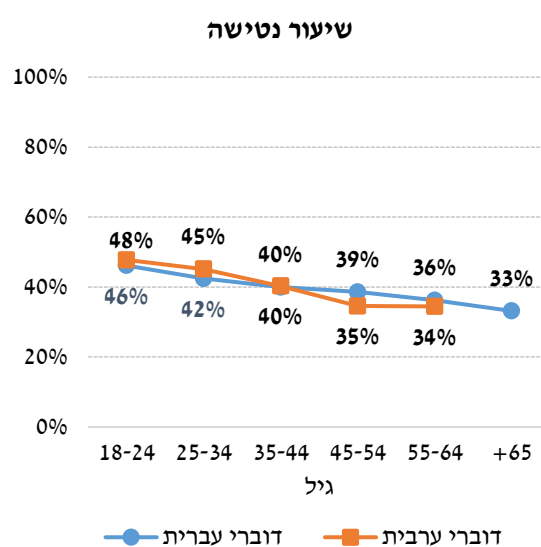
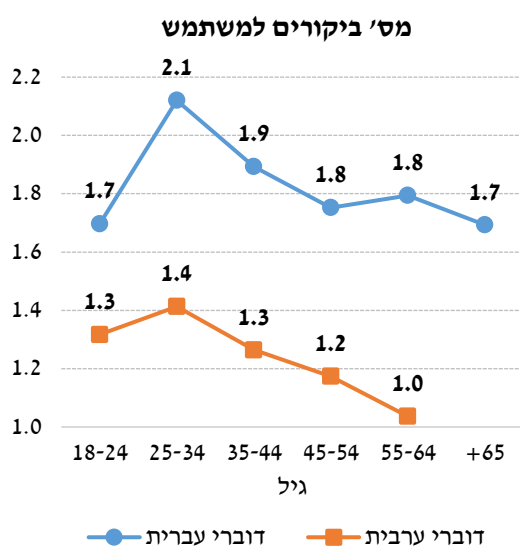
למשתנה הגיל יש השפעה גדולה יותר על מאפייני השימוש באתר. מידע על גיל המשתמש היה זמין עבור כ-67% מהגולשים באתר בעברית. תרשים 30 מציג את התפלגות גילאי המשתמשים באתר עבור דוברי הערבית לעומת דוברי העברית. 70% מדוברי הערבית המשתמשים באתר בעברית הם מתחת לגיל 35, לעומת 51% מקרב דוברי העברית. כ-19% מדוברי העברית המשתמשים באתר הם מעל גיל 45, לעומת רק 11% מדוברי הערבית שגולשים באתר בעברית. לא נמצאו דוברי ערבית בגילאים 65 ומעלה שגולשים באתר בעברית.

תרשים 30 - התפלגות גילאי המשתמשים באתר בעברית בשנת 2018



תרשים 31 מציג את מאפייני הביקורים באתר בעברית לפי קבוצות גיל ולפי שפת המשתמש. שיעור הנטישה הולך ופוחת ככל שגיל המשתמש עולה. לא נצפה הבדל מהותי בין דוברי הערבית לעברית במדד זה. בדומה לממצאים קודמים, מספר הביקורים למשתמש גבוה יותר בקרב דוברי העברית לעומת הערבית. כמו כן, החל מגיל 25, נראית נטייה מסוימת לבקר פחות באתר ככל שהגיל עולה. בדומה לכך, יש נטייה מסוימת לצפות ביותר דפים בכל ביקור ככל שגיל המשתמש עולה (למעט גילאי 45-54 בקרב דוברי הערבית). זמן הביקור הממוצע באתר כמעט ואינו משתנה עם העלייה בגיל בקרב דוברי העברית, למעט עבור בני ה-65 ומעלה, שמבלים מעט יותר זמן באתר ממשתמשים אחרים. בקרב דוברי הערבית התמונה מורכבת קצת יותר. מתחת לגיל 45 משתמשים מבלים בין 5 ל-7 דקות באתר בממוצע, ומעל גיל 45 הם מבלים פחות מ-5 דקות באתר בממוצע. עם זאת, לא נראית מגמה ברורה של ירידה בזמן הביקור הממוצע עם העלייה בגיל.

תרשים 31 - מאפייני ביקורים של דוברי עברית ודוברי ערבית באתר בעברית בשנת 2018 לפי גיל



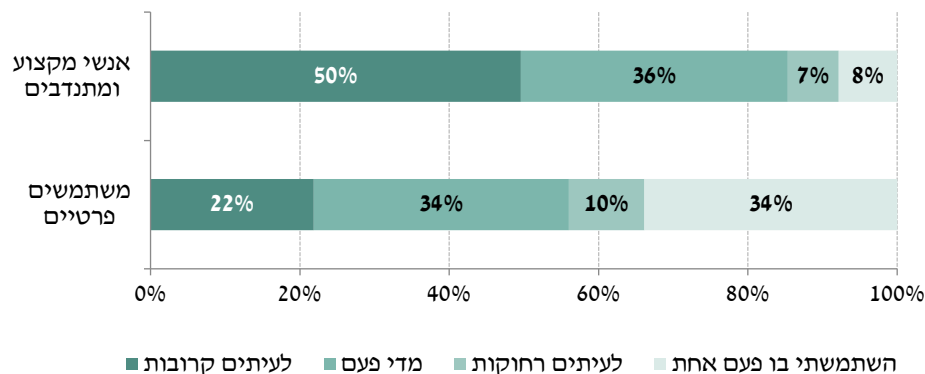
2.2 נתוני סקר 2019 שנערך בקרב משתמשים באתר כל-זכות

כאמור בפרק השיטה, מדגם כל-זכות כולל בסה"כ 3,899 משיבים. מתוכם 730 הצהירו כי הם משתמשים באתר כל-זכות במסגרת עבודתם או התנדבותם (מתוכם 489 אנשי מקצוע מילאו את השאלון עד סופו); ו-3,169 משתמשים לצרכיהם הפרטיים (מתוכם 2,039 משיבים פרטיים מילאו את השאלון עד סיומו).

בתת פרק זה נבחן שתי שאלות עיקריות שהוצגו בסקר:

- באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות?
- איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות?

תרשים 32 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות?



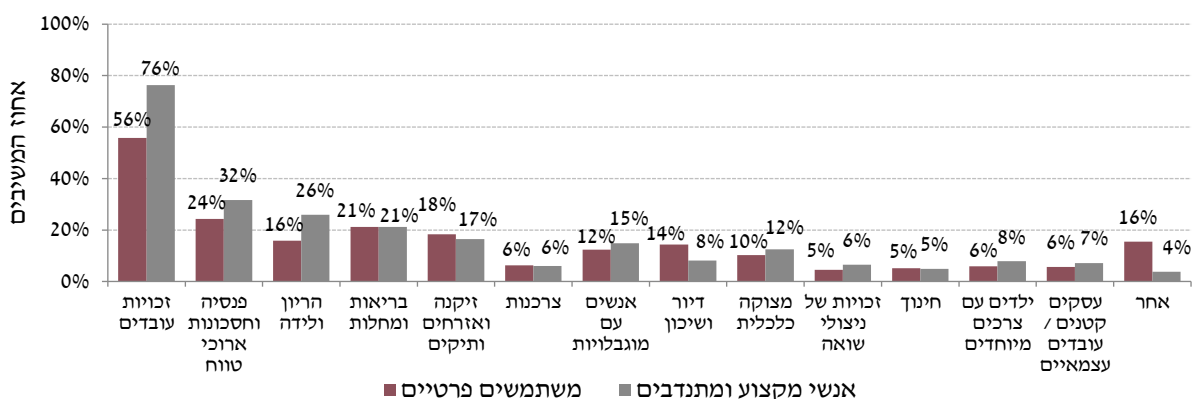
ניתוח הנתונים מלמד על הבדלים מובהקים בין משתמשים פרטיים לאנשי מקצוע ומתנדבים הגולשים באתר³⁸. שיעור אנשי המקצוע והמתנדבים הגולשים באתר לעיתים קרובות גבוה יותר מגולשים פרטיים; ואילו שיעור הגולשים הפרטיים הגולשים לעיתים רחוקות או שזו הפעם הראשונה שבה הם גולשים גבוה משיעור אנשי המקצוע והמתנדבים הגולשים באתר (ראו תרשים 32 לעיל)³⁹. למעשה, למקצוען פי שש יותר סיכוי מפרטי להשתמש באתר יותר מפעם אחת.

בהמשך, נשאלו המשיבים לסקר איזה מידע הם חיפשו לאחרונה באתר כל-זכות – ונפרסו בפניהם מגוון נושאים לבחירה. גם במקרה זה נמצאו הבדלים בין אנשי מקצוע ומתנדבים לבין משיבים פרטיים, גם במספר הנושאים בהם הם מתעניינים וגם בתחומי התוכן עצמם.

אנשי מקצוע ומתנדבים סימנו מעט יותר תחומי תוכן בהם הם גולשים (2.3 נושאים בממוצע) בהשוואה למשיבים פרטיים (2.1 נושאים בממוצע). הבדלים אלו נמצאו מובהקים⁴⁰.

כמו כן, נמצאו הבדלים מובהקים בין אנשי מקצוע ומתנדבים לבין משיבים פרטיים בתחומי התוכן בהם הם גולשים⁴¹. אנשי מקצוע ומתנדבים מתעניינים יותר ממשיבים פרטיים בזכויות עובדים, בפנסיה חסכונית ארוכי טווח, בהריון ולידה; ואילו משיבים פרטיים מתעניינים יותר מאנשי מקצוע ומתנדבים בדיוור ושיכון. כך ניתן לראות בתרשים שלהלן:

תרשים 33 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות?



38 sig.<.05

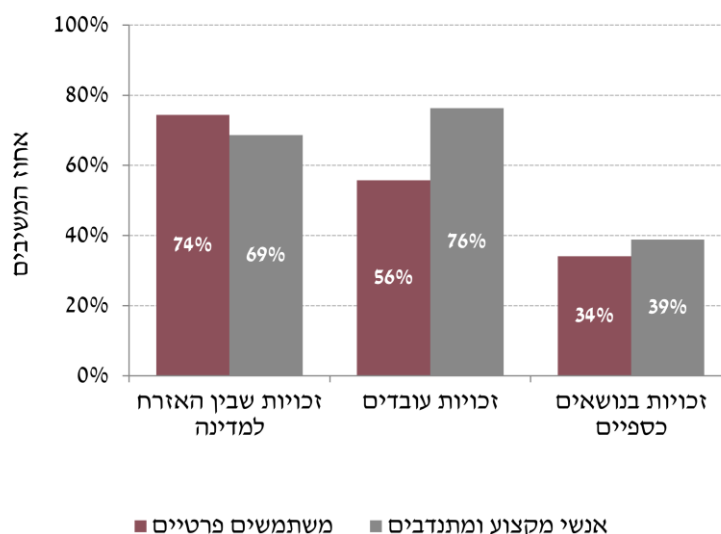
39 השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

40 sig.<.05

41 השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

לצורך ניתוח הנתונים בהמשך, קובצו נושאי החיפוש לשלושה תחומים עיקריים: זכויות עובדים, זכויות שבין אזרחים לממשלה⁴², וזכויות בנושאים כספיים⁴³.

תרשים 34 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות, מקובץ לשלושה תחומים עיקריים



תחום הזכויות בנושא זכויות עובדים כולל בתוכו קטגוריה אחת בלבד של חיפוש (זהה למקורית שהוצגה למעלה). לעומת זאת, בתחום הזכויות בנושאים כספיים ובתחום הזכויות שבין אזרחים לממשלה כלולים נושאים שונים המפורטים בהערות השוליים.

ניתוח זה מלמד כי משתמשים פרטיים מחפשים מידע בעיקר בנושאים הקשורים לזכויות שבין אזרחים לממשלה (74% מהמשיבים), ולאחר מכן מחפשים מידע על זכויות עובדים (56% מהמשיבים); ואילו אנשי מקצוע ומתנדבים מחפשים מידע בעיקר בנושאים של זכויות עובדים (76% מהמשיבים), ולאחר מכן מחפשים מידע בנושאים של זכויות שבין אזרחים לממשלה; רק חלק מהמשיבים – בין אם הם משיבים פרטיים או אנשי מקצוע ומתנדבים – מחפשים מידע בנושאים כספיים.

בקבוצות המיקוד פירטו אנשי המקצוע את דרכי השימוש הנפוצות שלהם באתר כל זכות:

- "גוגל של זכויות": במובנים רבים, אתר כל-זכות משמש את אנשי המקצוע כמנוע לחיפוש זכויות באינטרנט; היו שתיארו אותו כ"גוגל של זכויות" או כ"תנ"ך של זכויות": "...יש את התנ"ך ויש את כל-זכות, הם די בקווים מקבילים מבחינתי... אני משתמשת המון באתר, כששואלים אותי טלפונית... אז לא תמיד אני אומרת את התשובה, אני אומרת אני אחזור אליכם, אני נכנסת לכל-זכות, מחטטת ומחטטת... ולרוב אני מוצאת". הם נוטים להשתמש בכל-זכות כנקודת הפתיחה לחיפוש, או כדי לחפש נושא בלתי מוכר, שאז הוא מאפשר להם ללמוד נושאים לא מוכרים, ונותן הפניות למשרדים הרלוונטיים. כל-זכות נתפס בעיני אנשי המקצוע כאופציה הבטוחה ביותר לחיפוש מידע על זכויות, משום שהוא "כולל הכל" והם יודעים שבהסתברות גבוהה מאוד ימצאו בו את המידע שהם מחפשים: "...בוודאות אני אמצא שם מידע, גם אם לא בוודאות אני אמצא אותו באתר שאני בעצם צריכה, במקום לחפש בביטוח לאומי נגיד, אז בכל-זכות אני אמצא...". בנוסף לכך, הוא עושה הצלבה של מידע ממקורות רבים ולכן מייעל את עבודתם (חוסך שיטוט בין מקורות שונים עד שמצליחים לאסוף את כל

⁴² בקטגוריה של "זכויות בין אזרחים לממשלה" כלולות הזכויות הבאות: דיור ושיכון, אנשים עם מוגבלויות, זיקנה ואזרחים ותיקים, בריאות ומחלות, חינוך, מצוקה כלכלית, ילדים עם צרכים מיוחדים, הריון ולידה, זכויות של ניצולי שואה

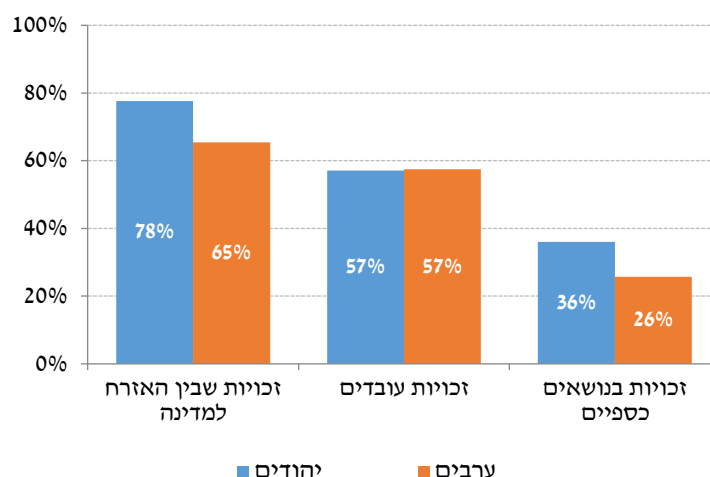
⁴³ בקטגוריה "זכויות בנושאים כספיים" כלולות הזכויות הבאות: פנסיה וחיסכון ארוך טווח, צרכנות, עסקים קטנים ועובדים עצמאיים.

המידע הרלוונטי), ונותן הפניות לאתרים נוספים להמשך חיפוש והצעות נוספות לחיפוש שבהן אפשר להיעזר כדי למצוא עוד מידע. באחת מקבוצות המיקוד נאמר: "המקום של כל-זכות ככלי עבודה ... מקום ראשון ... הוא כולל הכול, הוא נגיש, הוא גם מכוון אותך לאיפה לקחת מידע ... נגיד אם אין באתר אז הוא מכוון אותך לאיפה ללכת". ובקבוצה אחרת – "אני רוצה להעמיק, דרך כל זכות אני מגיע אל הלינקים של החומר שאני רוצה ... אני מגיע דרך כל זכות פשוט כי זה מביא אותי בדיוק לנקודה ...". לעומת זאת, כשהם יודעים בדיוק מה הם רוצים לחפש, כשהם רוצים להעמיק בדקויות או כשהם מתמצאים בנושא החיפוש, אנשי המקצוע נוטים לפנות ישירות לאתרים הממשלתיים – גם משום שאינם זקוקים אז להפניה לאתר הנכון, וגם משום שהם יודעים שמה שכתוב באתרי הממשלה מחייב מבחינה משפטית.

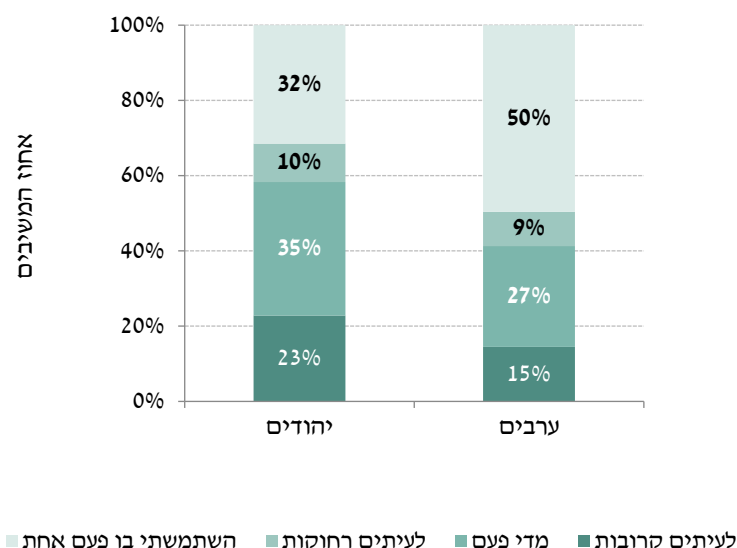
- מנגישים את האתר לאוכלוסיות שלהערכתם יכולות להשתמש בו :
 - אוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית גבוהה,
 - אוכלוסיות שיש להן נגישות לאינטרנט,
 - אוכלוסיות בעלות יכולת קריאה וחיפוש באינטרנט בעברית (גם לאוכלוסייה ערבית הם סבורים שיכולת קריאה וכתובה בעברית נדרשת כדי להשתמש בכל-זכות),
 - אוכלוסיות בעלות יכולת קוגניטיבית ו/או פניות רגשית מספקת לשם ביצוע חיפוש עצמאי.
 - נותנים חומר רלוונטי מודפס מהאתר לאוכלוסיות שאינן מסוגלות להשתמש בו באופן עצמאי.
- באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות, ואיזה מידע חיפשת לאחרונה בקרב משיבים פרטיים לפי קבוצות רקע**
- נבחן את תכיפות הגלישה באתר כל-זכות, וכן איזה מידע חיפשו לאחרונה בקבוצות אוכלוסייה שונות לפי משתני רקע בקרב משתמשים פרטיים.

■ **מגזר :**

תרשים 35 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות - לפי מגזר



תרשים 36 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי מגזר

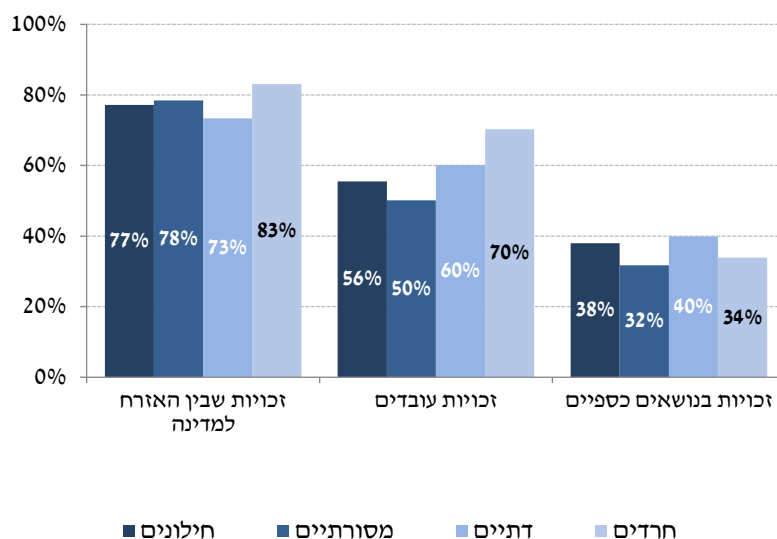


נמצאו הבדלים מובהקים בין יהודים לערבים בתכיפות השימוש באתר כל-זכות⁴⁴: שיעור גבוה יותר של ערבים בהשוואה ליהודים דיווחו כי זו הפעם הראשונה שבה הם גולשים באתר; ואילו שיעור גבוה יותר של יהודים בהשוואה לערבים דיווח כי הם משתמשים באתר כל-זכות לעיתים קרובות או מדי פעם⁴⁵.

כמו כן נמצאו הבדלים מובהקים בין יהודים לערבים בתחומי החיפוש⁴⁶: יהודים יותר מערבים מחפשים מידע בנושאים שבין אזרחים לממשלה וכן בנושאים כספיים⁴⁷.

■ הגדרה דתית עצמית (יהודים בלבד):

תרשים 37 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי הגדרה דתית עצמית (יהודים בלבד)



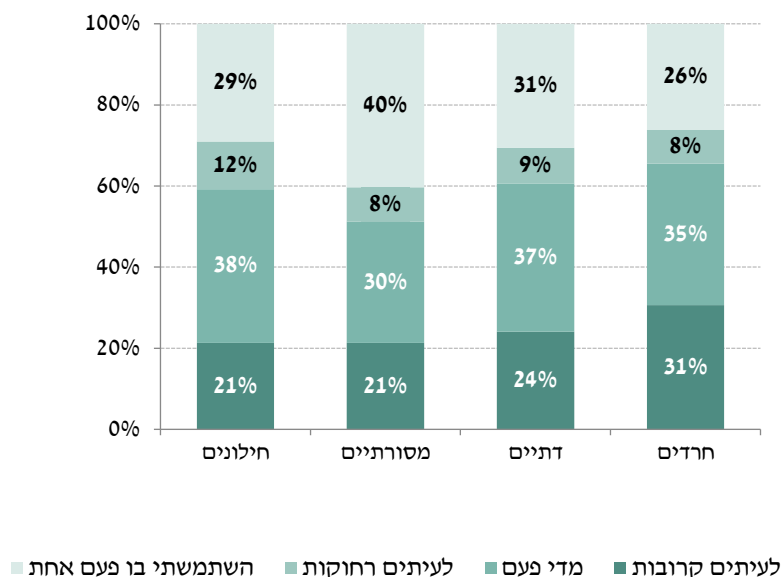
sig.<.05 ⁴⁴

⁴⁵ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

sig.<.05 ⁴⁶

⁴⁷ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

תרשים 38 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי הגדרה דתית עצמית (יהודים בלבד)

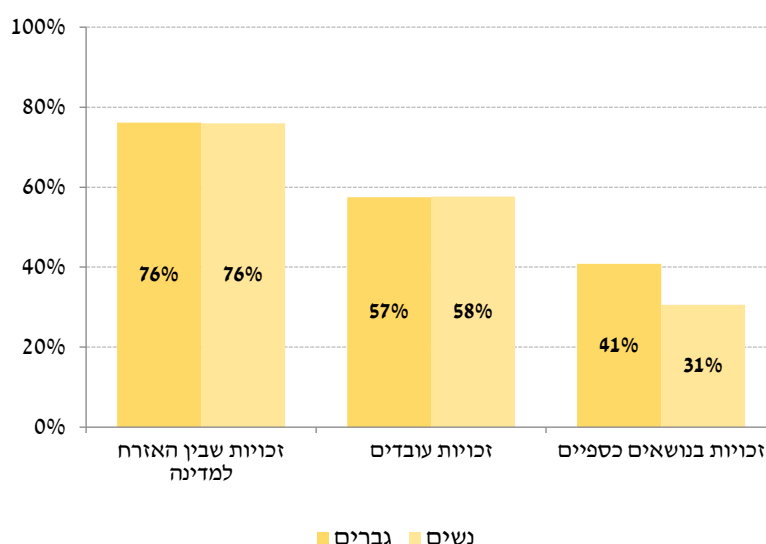


נמצאו הבדלים מובהקים בקרב קבוצות אוכלוסייה יהודיות לפי הגדרה עצמית דתית⁴⁸, כך שיהודים חרדים מדווחים יותר מקבוצות יהודיות אחרות על שימוש לעיתים קרובות באתר כל-זכות; ואילו יהודים מסורתיים מדווחים יותר מקבוצות יהודיות אחרות על שימוש באתר פעם אחת בלבד⁴⁹.

כמו כן חרדים, יותר מכל קבוצה אחרת, מחפשים מידע אודות זכויות עובדים, במיוחד יותר מיהודים חילונים ומסורתיים⁵⁰.

■ **מגדר:**

תרשים 39 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי מגדר

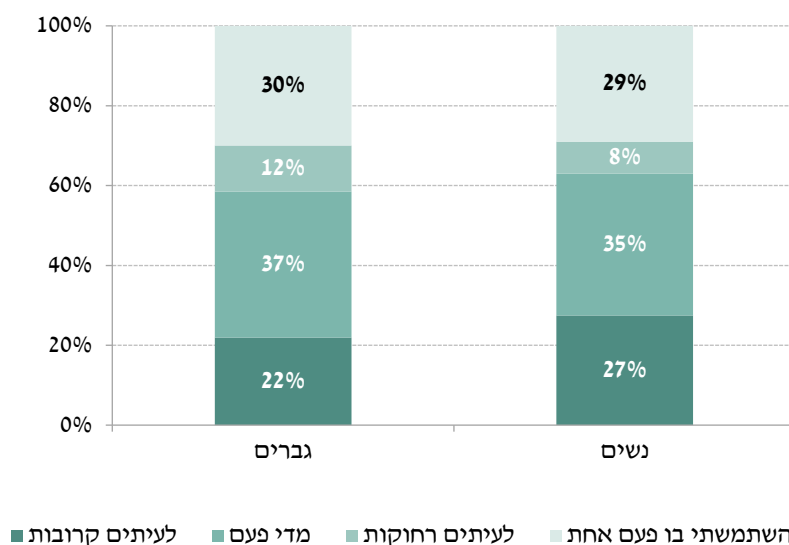


48 sig.<.05

49 השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p<0.05$.

50 השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p<0.05$.

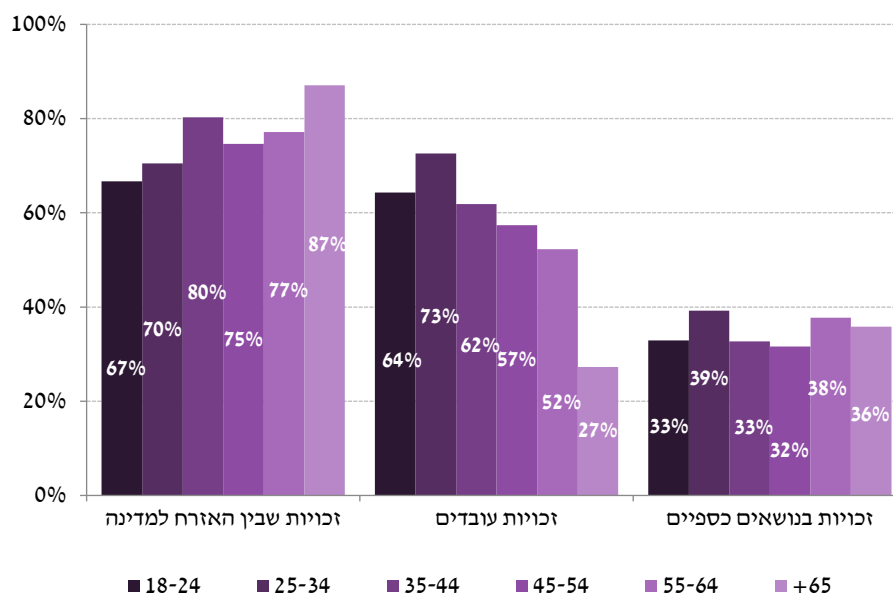
תרשים 40 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי מגדר



נמצאו הבדלים מובהקים בין נשים לגברים בתכיפות השימוש באתר כל-זכות⁵¹. נשים יותר מגברים גולשות לעיתים קרובות באתר כל-זכות; ופחות מגברים גולשות לעיתים רחוקות⁵². נוסף על כך, שיעור גבוה יותר של גברים בהשוואה לנשים חיפשו מידע על זכויות בנושאים כספיים⁵³.

■ גיל:

תרשים 41 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי גיל

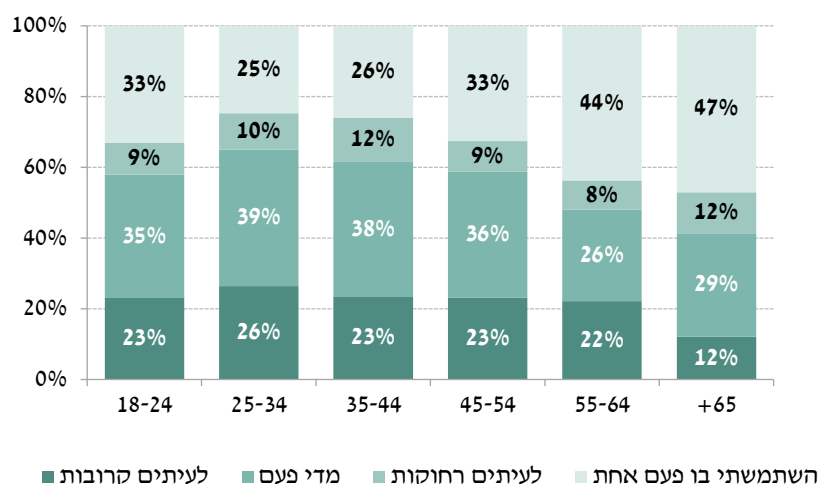


sig.<.05 ⁵¹

השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05. ⁵²

השוואות בין אחוזים בקבוצות השונות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05. ⁵³

תרשים 42 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי גיל

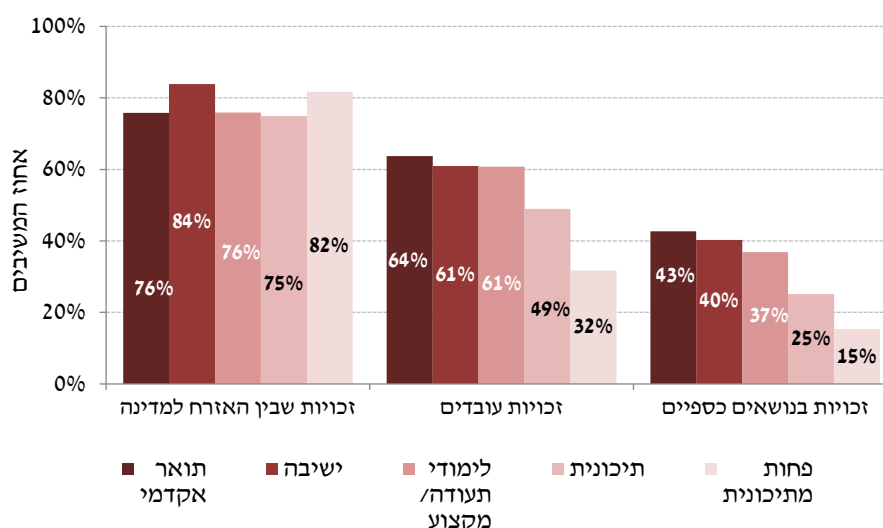


נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות גיל שונות בתכיפות השימוש באתר כל-זכות⁵⁴ : תכיפות השימוש באתר של בני +65 שונה במובהק מיתר קבוצות הגיל – שיעור גבוה יותר של בני +65 בהשוואה ליתר קבוצות הגיל (למעט בני 64-55) דיווחו כי זוהי הפעם הראשונה שהם גולשים באתר, ואילו שיעור נמוך יותר של בני +65 בהשוואה ליתר הקבוצות (למעט בני 64-55) דיווחו כי הם משתמשים באתר לעיתים קרובות או מדי פעם; תכיפות השימוש באתר כל-זכות של בני 64-55 שונה במובהק מתכיפות השימוש באתר של בני 44-25⁵⁵.

נוסף על כך, עם העלייה בגיל עולה ההתעניינות בזכויות שבין האזרח למדינה מצד אחד, ויורדת ההתעניינות בזכויות עבודה מצד שני⁵⁶.

■ השכלה:

תרשים 43 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי השכלה

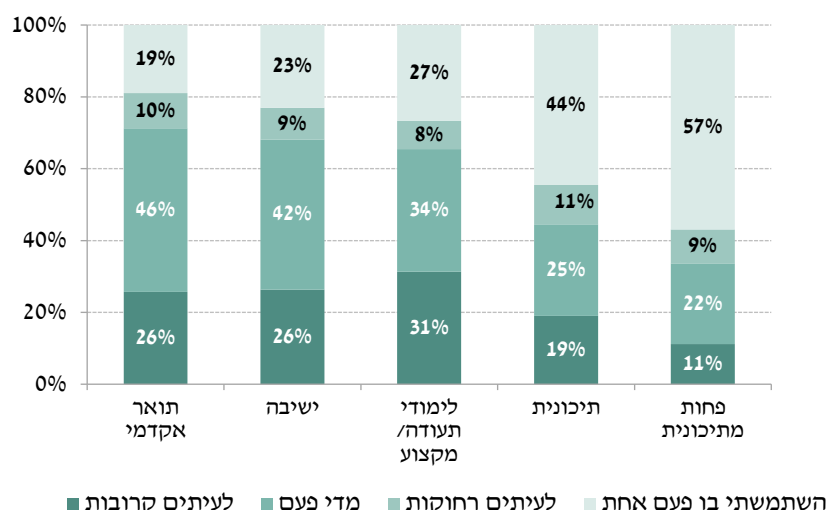


sig.<.05 ⁵⁴

⁵⁵ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

⁵⁶ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

תרשים 44 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי השכלה

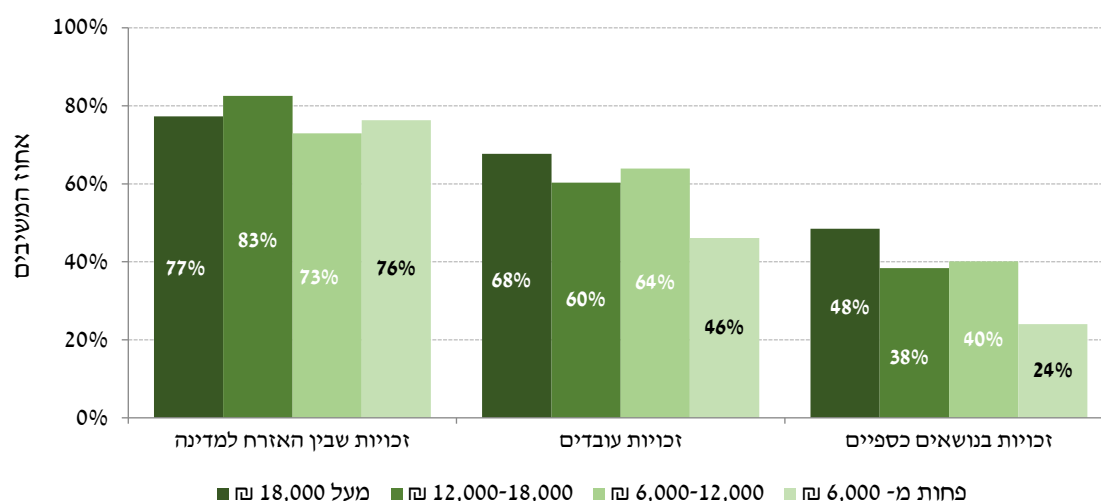


נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות המשתמשים לפי רמת השכלה בתכיפות השימוש באתר כל-זכות⁵⁷: תכיפות השימוש באתר של בעלי תואר אקדמי ותלמידי ישיבה גבוהה יותר מבעלי השכלה תיכונית או בעלי השכלה נמוכה מתיכונית; תכיפות השימוש באתר של בעלי תעודה/מקצוע גבוהה יותר מבעלי השכלה נמוכה מתיכונית⁵⁸. נוסף על כך, נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות הגיל בתכני הגלישה⁵⁹.

נוסף על כך, נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות ההשכלה בתכני הגלישה: ההתעניינות בנושאים כספיים ובזכויות עובדים נמוכה יותר במובהק בקרב בעלי השכלה תיכונית ונמוכה מתיכונית בהשוואה לבעלי השכלה גבוהה יותר ולבוגרי ישיבה⁶⁰.

■ הכנסה:

תרשים 45 - איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר כל-זכות – לפי הכנסה



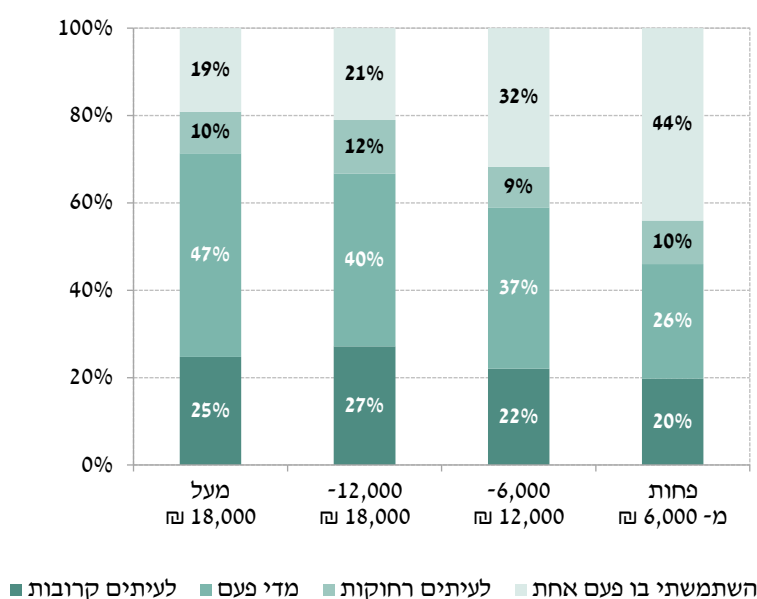
sig.<.05 ⁵⁷

השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p<0.05$. ⁵⁸

מידע מפורט על הגלישה בנושאי תוכן שונים בכל-זכות לפי קבוצת השכלה ניתן למצוא בנספח 3. ⁵⁹

השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת $p<0.05$. ⁶⁰

תרשים 46 - באיזו תכיפות אתה משתמש באתר כל-זכות – לפי הכנסה



נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות המשתמשים לפי רמת השכלה בתכיפות השימוש באתר כל-זכות⁶¹: היקף הגולשים באתר פעם אחת בלבד הוא הגבוה ביותר בקרב בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪ לחודש, והנמוך ביותר בקרב בעלי הכנסה מעל 12,000 ₪; שיעור בעלי הכנסה הנמוכה מ-6,000 ₪ הגולשים באתר לעיתים קרובות או מדי פעם נמוך מיתר הקבוצות; ככל שעולה היקף הכנסה עולה שיעור הגולשים באתר לעיתים קרובות ומדי פעם⁶². נוסף על כך, בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪ לחודש במשק בית מחפשים פחות מאחרים מידע בנושאים כספיים וזכויות עובדים⁶³.

פרק 3: חויית המשתמשים באתר כל-זכות, שביעות רצונם מהאתר והשלכות השימוש בו עבורם

מטרתו של פרק זה היא ללמוד על חויית המשתמשים באתר כל-זכות, שביעות רצונם ממנו, והשלכות השימוש באתר כל-זכות על הבנה ומיצוי זכויות. הפרק נחלק לשלושה חלקים עיקריים:

1. בחלקו הראשון ייבחנו חויית המשתמשים ושביעות רצונם מתהליך חיפוש המידע על זכויות באתר כל-זכות.
2. בחלקו השני ייבחנו השאלות באיזו מידה המשתמשים באתר כל-זכות חשים כי הם מבינים את זכויותיהם בעקבות חיפוש מידע באתר כל-זכות, ובאיזו מידה הם מבינים מה הם צריכים לעשות כדי לממשן.
3. בחלקו השלישי של הפרק תיבחן כוונת המשתמשים להמשיך ולחפש מידע על זכויות באתר כל-זכות בעתיד.

סוגיות אלו נבדקו במחקר לאור העקרונות המוגדרים במדיניות האתר⁶⁴, ובראשן:

- "האתר יעוצב בראיית "האזרח במרכז" (בהתאם לצרכיו ולא בחלוקה לרשויות הציבוריות), ממשק המשתמש יהיה פשוט וידידותי לשימוש, המידע באתר יאורגן לפי סיטואציות אנושיות-

⁶¹ sig.<.05

⁶² השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

⁶³ השוואות בין אחוזים בשתי קבוצות בוצעו באמצעות מבחן Z לפרופורציות במדגמים בלתי-תלויים. הבדלים מובהקים מדווחים ברמת p<0.05.

⁶⁴ לקוח מהקול הקורא לביצוע מחקר הערכה – מיזם הנגשת זכויות. ג'וינט ישראל: אלקא, המכון למנהיגות וממשל. מאי 2018.

חברתיות ויאפשר למשתמש לקבל את מירב המידע הנוגע לסיטואציה בה הוא נמצא ואת אופני ההתמודדות איתה."

■ "המידע באתר ינוסח בשפה פשוטה ובהירה ("בלשון בני אדם") ובאופן תמציתי, מדויק מבחינה משפטית, ובכלל זאת עריכה תמציתית של חוקים, תקנות, פסיקה ונהלים תוך הפנייה למקורות, לצורך שיקוף של המצב המשפטי וללא הבעת עמדה לגביו."

נוסף על כך, הערכת חוויית המשתמש נעשתה על פי עקרונות ומדדים המוכרים בספרות המקצועית, ובראשם "חלת הדבש" שהציע פיטר מורוויל (Morville's User Experience Honeycomb⁶⁵), הנמצאת בשימוש נרחב בסקרי שוק בתחום זה⁶⁶.

מורוויל הציע את "חלת הדבש" כדי להגדיר מקבץ של עקרונות הקשורים זה לזה ומרכיבים יחד תמונה מקיפה של חוויית המשתמש בהקשר למוצר (במקרה שלנו - אתר כל-זכות). העקרונות הם: באיזו מידה המוצר שימושי (usable); באיזו מידה המוצר מועיל (useful); עד כמה קל למצוא את המוצר (findable); מידת האמינות של המוצר (credible); באיזו מידה המוצר נתפס כרצוי (desirable); באיזו מידה המוצר נגיש (accessible); בחינת המוצר במונחי ערך (valuable).

מדדי ההערכה לאתר כל-זכות במחקר זה נבנו על בסיס עקרונות אלה, והם נבדקו בנפרד עבור משתמשים פרטיים ועבור אנשי מקצוע ומתנדבים.

הממצאים המוצגים בפרק זה מבוססים על הסקר שהוקפץ בפני המשתמשים באתר כל-זכות בתקופה שבין ה-15.1.19 ל-1.4.19 (מדגם כל-זכות). כאמור, המדגם כלל בסה"כ 3,899 משיבים. מתוכם, 730 הצהירו כי הם משתמשים באתר כל-זכות במסגרת עבודתם או התנדבותם (489 מהם מילאו את השאלון עד סופו); ו-3,169 דיווחו כי הם משתמשים בו לצרכיהם הפרטיים (2,039 מהם מילאו את השאלון עד סופו).

בנוסף, יוצגו ממצאים מהסקר המקביל שנערך בקרב המדגם הארצי, עבור משיבים לסקר שאינם משתמשים באתר כל-זכות. כאמור בפרק השיטה, המדגם הארצי כלל בסה"כ 739 משיבים שדיווחו כי אינם משתמשים באתר כל-זכות, מרביתם משיבים פרטיים (76%) וחלקם אנשי מקצוע ומתנדבים (24%).

3.1 חוויית המשתמשים באתר כל-זכות ושיעור רצונם מהאתר

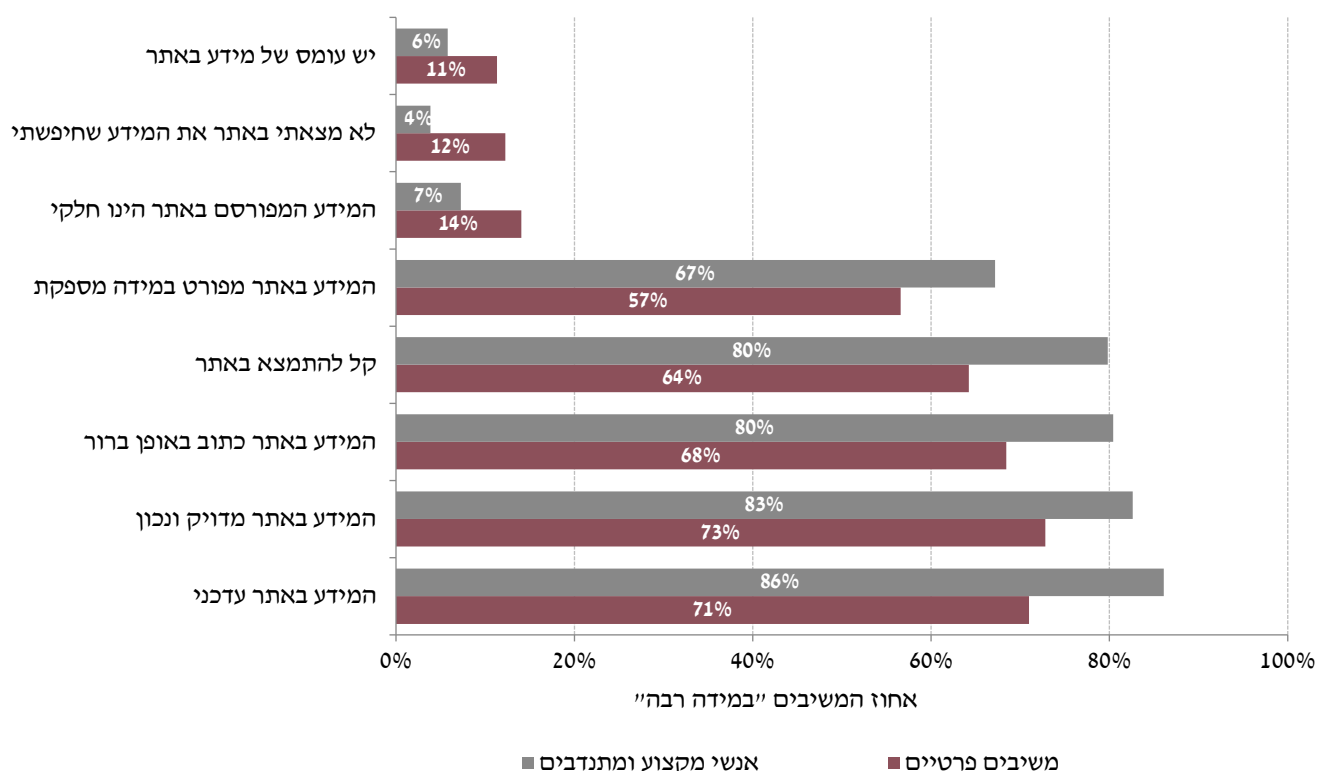
בפני המשיבים לסקר הוצגה סדרה של שמונה היגדים שמטרתם לבחון את חווייתם מחיפוש מידע אודות זכויות באתר כל-זכות. מרבית ההיגדים נוסחו בלשון חיובית (למשל, "המידע באתר עדכני") וכמה מהם נוסחו בלשון שלילית (למשל, "המידע המפורסם באתר הינו חלקי"). ההיגדים הם:

1. המידע באתר עדכני
 2. המידע באתר מדויק ונכון
 3. המידע באתר כתוב באופן ברור
 4. קל להתמצא באתר
 5. המידע באתר מפורט במידה מספקת
 6. המידע המפורסם באתר הינו חלקי
 7. לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי
 8. יש עומס של מידע באתר
- המשיבים נשאלו באיזו מידה הם מסכימים עם כל היגד. אפשרויות התשובה לשאלות היו: (1) כלל לא, (2) במידה מועטה, (3) במידה מסוימת, ו-(4) במידה רבה (ניתנה למשיבים האפשרות לסמן "לא יודע", וסימון זה קודד בניתוח כערך חסר). להלן עיקרי הממצאים.

⁶⁵ Morville, Peter, and Louis Rosenfeld, 2006, Information Architecture for the World Wide Web, 3rd Edition, O'Reilly Media Inc., <http://www.oreilly.com/catalog/9780596527341>

⁶⁶ "The Basics of User's Experience Design", Interaction Design Foundation. <https://tofasakademi.com/wp-content/uploads/2018/06/the-basics-of-ux-design.pdf>

תרשים 47 - חוויית המשתמש באתר כל-זכות



ככלל, אפשר לומר כי חוויית המשתמשים באתר כל-זכות בקרב מרבית המשיבים לסקר הינה טובה מאוד. ניכרים הבדלים בחוויית המשתמש בין אנשי מקצוע למשיבים פרטיים: בכל היגד שמייצג חוויה חיובית (למשל, "המידע באתר עדכני") שיעור אנשי המקצוע והמתנדבים שהסכימו עם ההיגד גבוה משיעור המשיבים הפרטיים; ובכל היגד המייצג חוויה שלילית (למשל "יש עומס של מידע באתר") שיעור אנשי המקצוע והמתנדבים שהסכימו עם ההיגד נמוך משיעור המשיבים הפרטיים. העמדות לגבי כך שהאתר מספק מידע מפורט במידה מספקת מסויגות מעט בקרב אנשי מקצוע ומתנדבים, ועוד יותר מכך בקרב משיבים פרטיים⁶⁷.

הרוב הגדול של משתתפי קבוצות המיקוד שיבחו את היקף המידע שבאתר ואת אמינותו. הם אמרו שבכל-זכות יש שפע של מידע מפורט, ושהוא מאורגן בצורה טובה וברורה. למשל, אחת המשתתפות בקבוצות המיקוד אמרה: "הוא בנוי טוב, הוא בנוי ידידותי... אני מאוד אוהבת אותו, אני חושבת שאני מקבלת שם תשובות עדכניות...". ומשתתפת אחרת אמרה: "אני משתמשת המון בכל-זכות... גם כל הזכויות הבסיסיות אני מחפשת אם אין לי מידע ספציפי... וגם עולים שאלות כי הרבה פעמים מטופלים נגיד מישגי שמגיע לה עכשיו נכות וגן היא באבטלה, אז אני נכנסת...". משתתפים רבים אמרו שהם משתמשים באתר באופן סדיר, ושהוא הסמכות עבורם בנושאי זכויות מכיוון שהמידע תמיד עדכני ואמין. לכן הם גם אוהבים להשתמש בו כדי להוציא דרכו טפסים מאתרי הממשלה – הם סומכים על כך שדרך כל-זכות יגיעו לטפסים המעודכנים ביותר. כמה משתתפים אמרו גם שהם נוהגים לשלוח עדכונים לאתר כשהם מוצאים עדכון חדש בנושא כלשהו, וצינו לשבח את המהירות שבה כל-זכות מגיב ומעדכן את המידע.

במסגרת הדיון בקבוצות המיקוד בחוויית השימוש באתר כל-זכות, תיארו אנשי המקצוע מגבלות של האתר שפוגמות באפשרות של האוכלוסיות שהם משרתים או שלהם עצמם להשתמש באתר כמקור מידע על זכויות.

⁶⁷ t-test sig. < .000 עבור כל אחד מההיגדים.

■ עומס ומורכבות המידע המוצג באתר

באופן כללי אמרו אנשי המקצוע שהאתר מבלבל, מציף, לא מספיק ממוקד ועמוס. חלק מהערות אלה התייחסו למבנה האתר (מבנה מבלבל), וחלקן – לתוכנו (מציף במידע, עמוס ולא ממוקד דיו). תכונות אלו פוגמות ביכולת להשתמש באתר ביעילות, ועלולות להרתיע משתמשים חדשים (תופעה של "חיפשתי, התבלבלתי, יצאתי"). לדברי אנשי המקצוע, ההצפה והעומס המידע באתר כל-זכות פוגעים במיוחד באוכלוסיות המוחלשות, בין אם משום שהשימוש באתר מסובך מדי עבורן, ובין אם משום שהן מנסות להשתמש בו אך טועות תוך כדי התהליך והעו"ס צריך לתקן אחר כך את הטעויות: "... כשאת מסתכלת על הלקוחות שאנחנו עובדים איתם בדרך כלל הסוגיות שהם מחפשים הן סוגיות שהתשובה היא מורכבת ... כל בן אדם ... אין לו תמיד את הסבלנות והוא צריך לדעת שבשביל לקבל תשובה ברורה אז צריך לקרוא את כל מה שכתוב, את לא יכולה להפסיק אחרי הפסקה הראשונה, ... זה לא מסתיים בשתי שורות ... ובמקרה הפחות טוב צריך עוד משם להמשיך ולחפש בכל מיני לינקים כדי להגיע לעוד דברים ... זה מאוד מורכב, זה לא שיש דרך אחרת לעשות את זה אבל לא כולם יש להם את המסוגלות". "נכנסים לשם אנשים שהם מוחלשים מראש, הם נכנסים לשם, פותחים, מעלים בכלל טפסים שלא תואמים ברוב הפעמים, נכנסים לחדר שלנו ... אני משנה את הכול. "איך אנחנו נכנסים, מה אני צריכה להדפיס, הדפסתי משהו ... " משהו פה לא עובד. " גורם נוסף שמחמיר את השפעת העומס וההצפה הוא העובדה שדווקא אוכלוסיות מוחלשות מתמודדות לעתים קרובות עם בעיות מורכבות, ולכן צריכות לחפש זכויות מורכבות – שהחיפוש שלהן קשה ומבלבל ממילא.

■ בעיות שפה

לעתים, אמרו אנשי המקצוע, חסרה באתר הנגשה שפתית בעברית. יש מקרים שבהם המשלב הלשוני גבוה מדי, ואנשים שמתקשים להתמודד עם שפה גבוהה אינם מבינים את הכתוב. בעיה נוספת היא הנגשת האתר לאוכלוסיות ששפת אימן אינה עברית, זאת מכיוון שכדי להיות מסוגלים לעשות חיפוש באתר כל-זכות ולהבין את הכתוב, יש צורך לדעת קרוא וכתוב בעברית ברמה גבוהה: "רציתי להוסיף שהרבה פעמים קשיי שפה, גם אנשים שכן יכולים לנהל שיחה יומיומית אבל קשה להם לקרוא ולהבין מה כתוב כי זה לא קל ...". אוכלוסייה שלגביה עלו בקבוצות המיקוד התייחסויות רבות הקשורות לשפה היא האוכלוסייה הערבית. אוכלוסייה זו יכולה אמנם להשתמש באתר בערבית, אך גם אז היא נתקלת בכמה מכשולים. ראשית, רק חלק מהאתר מתורגם לערבית. שנית, המאמץ לתרגם את האתר לערבית יצר לעתים תופעה של "פיצוי יתר" בתרגום שפוגם ביכולת להשתמש בו, מכיוון שתורגמו לערבית גם מונחים שהציבור הערבי בישראל משתמש בהם דווקא בעברית, ולא בערבית (למשל – 'נכות כללית'). לבסוף, גם אם משתמשים ערבים מצליחים להגיע באתר בערבית לשלב שבו עליהם להתחיל לפעול למיצוי הזכות, הטפסים שעליהם למלא באתרי הממשלה הם בערבית והם אינם יכולים למלא אותם ללא עזרתו של דובר עברית. כך תוארו הדברים באחת מקבוצות המיקוד: "רוב המושגים ... שמות של טפסים לדוגמה זה לא בדיוק מובן לי מה הכוונה ... עצם המילה 'טופס' מה זה בערבית ... תיקחי בן אדם פשוט תגידי לו את המילה 'טופס' בערבית, הוא יבין שזה 'טופס'? ... אומרים 'טופס' בערבית ... 'נכות כללית', מה זה בערבית? ... הם יודעים 'נכות כללית' ... יש הרבה מושגים כמו 'נכות כללית', 'ביטוח לאומי' ... שזה גם בערבית ... ביומיום גם אנשים שלא יודעים את העברית ככה קוראים לזה (בעברית) אז להתחיל לתרגם להם את זה לערבית, שהם יגידו מה זה?? ... אחרי זה יבואו לנותני השירות עם המונח בערבית ואנחנו לא נבין מה הם רוצים ...". פן נוסף של ההנגשה השפתית הוא הנגשה תרבותית: הבנה יכולה להיות מושפעת מגורמים תרבותיים, ולכן יש לקחת בחשבון את ההקשר התרבותי כאשר מבקשים להנגיש מידע לאוכלוסייה הטרוגנית. ספציפית לכל-זכות, ייתכן שלעתים יש צורך לכתוב מושגים מסוימים באתר, או לנסח תוכן באופן כללי, בצורה ייעודית לאוכלוסיות מסוימות. באופן ספציפי עלה נושא זה בהקשר של האוכלוסייה החרדית: בקבוצת מיקוד של עו"סים שעובדים עם אוכלוסייה חרדית הומלץ שבמקומות שבהם מוצבים קיוסקים יהיה גם עובד שמכיר את התרבות החרדית ויוכל לתווך את תוכן האתר לאוכלוסייה. כמו כן, אמר אחד המשתתפים שצריך "לתרגם את האתר לחרדית".

■ קשיים בניווט ובהתמצאות באתר

המשתתפים בקבוצות המיקוד אמרו שכדי לחפש מידע ביעילות באתר כל-זכות, נדרשת היכרות עם האתר ומיומנות בשימוש בו. צריך לדעת בדיוק מה רוצים לחפש ואיך לנסח את מילות החיפוש כדי

לקבל את התוצאות המבוקשות. משתמשים חדשים שאינם מיומנים בשימוש באתר עלולים להסתבך בחיפוש, לא לקבל שום תוצאה או לקבל תוצאות שאינן מתאימות להם. המיומנות בשימוש באתר עוזרת להגיע לתוצאות חיפוש (ולא לדף ריק, כפי שקורה לעתים למשתמשים לא מיומנים), ולמקד את החיפוש כך שיתקבלו תוצאות רלוונטיות: "קרה לי כמה פעמים שאת כותבת כאילו מילות חיפוש והוא כאילו לא מחבר את זה למשהו שהוא יכול לתת לי והוא פשוט נותן לי מסמך ריק. ואני צריכה ללכת למשהו כללי יותר וכללי יותר... ואני הולכת אחורה." מגבלה נוספת הנוגעת לחיפוש באתר היא שלעתים האתר אינו ממצה את החיפוש, כלומר אינו מספק את כל המידע הנדרש לשם מיצוי הזכות ויש צורך להמשיך ולחפש מידע במקומות נוספים.

לצורך ניתוח הנתונים, צומצמה רשימת ההיגדים העוסקים בחוויית המשתמש באתר לשני מדדים באמצעות הליך של ניתוח גורמים⁶⁸. הניתוח הראה כי המתאם בין שני המדדים שלילי ונמוך יחסית. על כן, בוצעו ניתוחי גורמים המניחים שהגורמים הם בלתי תלויים.

ניתוח הגורמים הראה מבנה יציב וברור, למעט ההיגד האחרון ("יש עומס של מידע באתר") שלו שיתופיות נמוכה וטעינות חלשה יחסית:

- הגורם (מדד) הראשון מייצג **חוויית חיוביות** הכרוכות בחיפוש מידע על זכויות באתר כל-זכות, והוא כולל את ההיגדים הבאים: המידע באתר עדכני, המידע באתר מדויק ונכון, המידע באתר כתוב באופן ברור, קל להתמצא באתר, המידע באתר מפורט במידה מספקת⁶⁹.
- הגורם (מדד) השני מייצג **חוויית שליליות** הכרוכות בחיפוש מידע באתר כל-זכות, והוא כולל את ההיגדים הבאים: המידע המפורסם באתר הינו חלקי, לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי⁷⁰.

שני הגורמים (מדדים) מסבירים יחדיו 63% מהשונות בנתונים. ההיגד היחיד היוצא דופן בהקשר זה הוא "יש עומס של מידע באתר", שלו שיתופיות נמוכה וטעינות נמוכה יחסית. בעקבות ניתוח זה הוחלט שהיגד זה לא ייכלל בהרכבת המדדים המבוססים על הגורמים. בהתאם לכך, חושבו עבור כל משיב לסקר שני מדדים, המורכבים מממוצע הדירוגים (מ-1 - כלל לא, עד 4 - במידה רבה) שהתקבלו בהיגדים הכלולים במדדים.

ניתוח הנתונים מלמד על הבדלים מובהקים בין משיבים פרטיים לבין אנשי מקצוע ומתנדבים בשני המדדים⁷¹: בעוד שמשיבים פרטיים מדרגים גבוה יותר חוויית שליליות בחיפוש זכויות באתר כל-זכות, אנשי מקצוע ומתנדבים מדרגים גבוה יותר חוויית חיוביות.

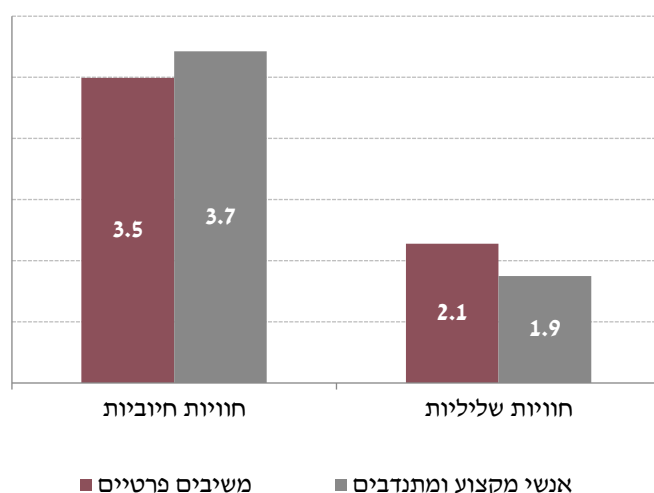
⁶⁸ הסבר מפורט לגבי הליך ניתוח הגורמים ניתן למצוא בנספח 4.

⁶⁹ לכל ההיגדים טעינויות גבוהות לגורם (מעל 0.63), והמהימנות של המדד טובה מאוד: אלפא הוא 0.87.

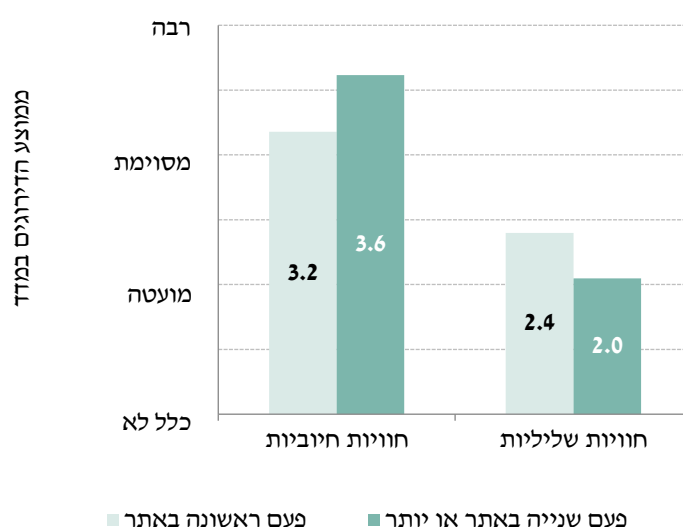
⁷⁰ שני היגדים אלה טעונים על הגורם השני באופן סביר (מעל 0.6), ומקדם המהימנות של המדד סבירה: אלפא 0.67. בהינתן שמדובר רק בשני פריטים, המדד מפגין מהימנות משביעת רצון.

⁷¹ t-test sig. < .000 עבור כל אחד מהמדדים.

תרשים 48 - חוויות חיוביות בחיפוש זכויות באתר כל-זכות - משיבים פרטיים לעומת אנשי מקצוע ומתנדבים



תרשים 49 - חוויות חיוביות ושליליות בחיפוש זכויות באתר כל-זכות – בקרב משיבים פרטיים, לפי ותק גלישה באתר (ביקור ראשון מול ביקור שני לפחות)



בהמשך, נבדקו הבדלים בין המשיבים לסקר שדיווחו שזו הפעם הראשונה שהם גולשים באתר כל-זכות לבין משיבים שגלו באתר גם בעבר. מאחר שאנשי מקצוע ומתנדבים בודדים בלבד (20) דיווחו כי זו הפעם הראשונה שהם גולשים באתר, הניתוח נעשה רק עבור משיבים פרטיים לסקר. הניתוח העלה כי גולשים ותיקים (אלו שגלו באתר יותר מפעם אחת) מדרגים גבוה יותר את החוויות החיוביות שלהם מהגלישה באתר בהשוואה לגולשים חדשים, ולהיפך – גולשים חדשים מדרגים גבוה יותר את החוויות השליליות שלהם בהשוואה לגולשים ותיקים⁷².

חוויות המשתמשים מהגלישה באתר כל-זכות בקרב משיבים פרטיים לפי קבוצות רקע

באמצעות ניתוחי שונות נבדק אילו משתני רקע משפיעים על חוויות המשתמשים בגלישה באתר כל-זכות⁷³. במסגרת זו נבדקו מגוון משתני רקע⁷⁴. נציג להלן את תוצאות הניתוחים, ראשית עבור מדד החוויות החיוביות מאתר כל-זכות, ולאחר מכן עבור מדד החוויות השליליות מאתר כל-זכות.

⁷² sig. < .000 עבור כל אחד מהמדדים.

⁷³ מידע מפורט לגבי ההליכים של ניתוחי השונות ניתן למצוא בנספח 4.

⁷⁴ מגזר, דתיות, מגזר משולב עם דתיות, ילידי הארץ לעומת עולים, מגדר, גיל, אזור מגורים בארץ, הכנסה, השכלה,

משתני הרקע המשפיעים על מדד החוויות החיוביות מהגלישה באתר כל-זכות

מבין מגוון משתני הרקע שנבדקו, שלושה משתנים תרמו למודל באופן מובהק (המודל כולו מסביר 13% מהשונות במדד החוויות החיוביות):

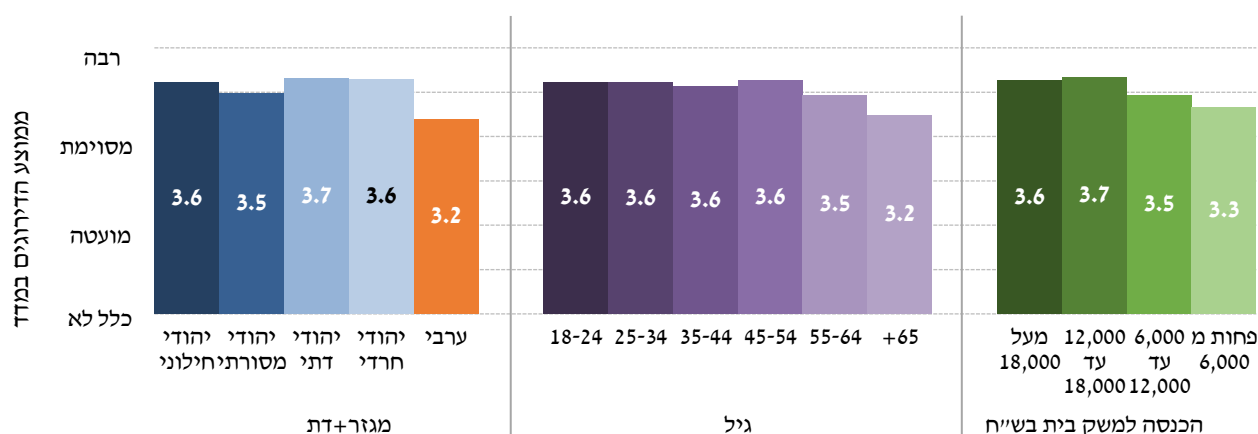
1. **מגזר משולב עם דת:** ערבים בהשוואה לכל קבוצות היהודים – בין אם הם חילוניים, מסורתיים, דתיים או חרדים – דירגו נמוך יותר את החוויות החיוביות שלהם בגלישה באתר⁷⁵; כמו כן, יהודים מסורתיים דירגו נמוך יותר את החוויות החיוביות שלהם בגלישה באתר בהשוואה ליתר הקבוצות של היהודים (חילוניים, דתיים או חרדים)⁷⁶.

2. **גיל:** גיל המשיבים נמצא משפיע על החוויות החיוביות בגלישה באתר כל-זכות: מבוגרים מעל גיל 65 דירגו את החוויות החיוביות שלהם נמוך יותר בהשוואה למשיבים בקבוצות גיל צעירות יותר⁷⁷.

3. **הכנסה:** הכנסה למשק בית נמצאה משפיעה על דירוג החוויות החיוביות בגלישה באתר כל-זכות: ככל שההכנסה למשק בית נמוכה יותר, כך יורד דירוג החוויות החיוביות⁷⁸.

הממצאים מודגמים בתרשים הבא.

תרשים 50 - חוויות חיוביות בגלישה באתר כל-זכות בקבוצות אוכלוסייה שונות



משתני הרקע המשפיעים על מדד החוויות השליליות מהגלישה באתר כל-זכות

מבין מגוון משתני הרקע שנבדקו, ארבעה משתני רקע תרמו למודל באופן מובהק, אולם המודל כולו מסביר רק 5% מהשונות במדד החוויות השליליות:

1. **מגזר משולב עם דת:** ערבים בהשוואה לכל קבוצות היהודים – בין אם הם חילוניים, מסורתיים, דתיים או חרדים – דירגו גבוה יותר את החוויות השליליות שלהם בגלישה באתר⁷⁹.

2. **הכנסה:** הכנסה למשק בית נמצאה משפיעה על דירוג החוויות השליליות בגלישה באתר כל-זכות: בעלי ההכנסה הגבוהה ביותר (מעל 18,000 ₪) דירגו נמוך יותר את החוויות השליליות שלהם מהאתר בהשוואה לבעלי ההכנסות הנמוכות מ-12,000 ₪ לחודש⁸⁰.

3. **מגדר:** גברים דירגו גבוה יותר את החוויות השליליות שלהם בגלישה באתר⁸¹ בהשוואה לנשים.

סובל מלקות/מוגבלות, התרחש שינוי גדול בשנה האחרונה.

75 .sig.<.000

76 .sig.<.000

77 .sig.<.005

78 .sig.<.000

79 .sig.<.05

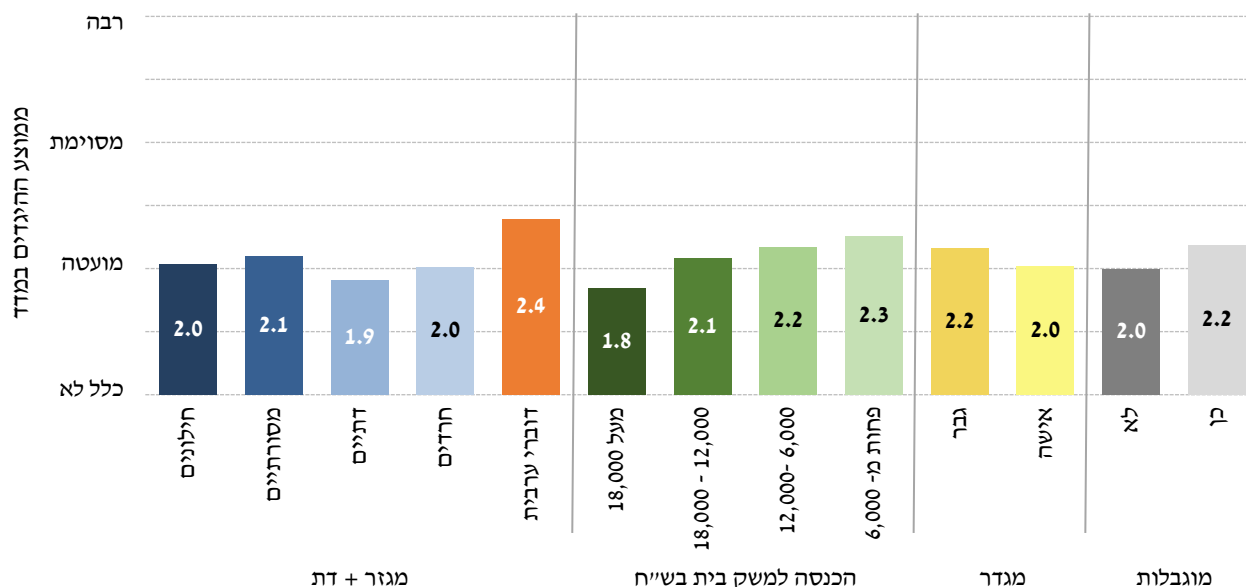
80 .sig.<.01

81 .sig.<.05

4. **מוגבלות:** משתמשים עם מוגבלות כלשהי (לפי דיווחם) דירגו גבוה יותר את החוויות השליליות שלהם בגלישה באתר⁸² בהשוואה למשתמשים ללא מוגבלות.

הממצאים מודגמים בתרשים הבא.

תרשים 51 - חוויות שליליות בגלישה באתר כל-זכות בקבוצות אוכלוסייה שונות



המשתנים "מגזר משולב עם דת" ו"הכנסה למשק בית" היו שני המנבאים החזקים במודל. השפעתם חזקה פי 2.5 משל מגדר ומוגבלות.

3.2 הבנת זכויות ומיצוי זכויות בעקבות חיפוש מידע באתר כל-זכות

בתת פרק זה מוצגים נתונים הנוגעים להבנת זכויות ולמיצוי זכויות בעקבות חיפוש באתר כל-זכות.

■ **לגבי הבנת זכויות** נשאלו השאלות: באיזו מידה האתר עוזר למשתמשים בו להבין את הזכויות בנושאים שבדקו, ובאיזו מידה הם יודעים, בעקבות החיפוש באתר, מה צריך לעשות כדי לממש אותן?⁸³

■ **לגבי מיצוי זכויות** נבדק עד כמה המשיבים לסקר פועלים למימוש זכויותיהם בנושאים שבדקו באתר, ובאיזו מידה הם מצליחים בכך?⁸⁴

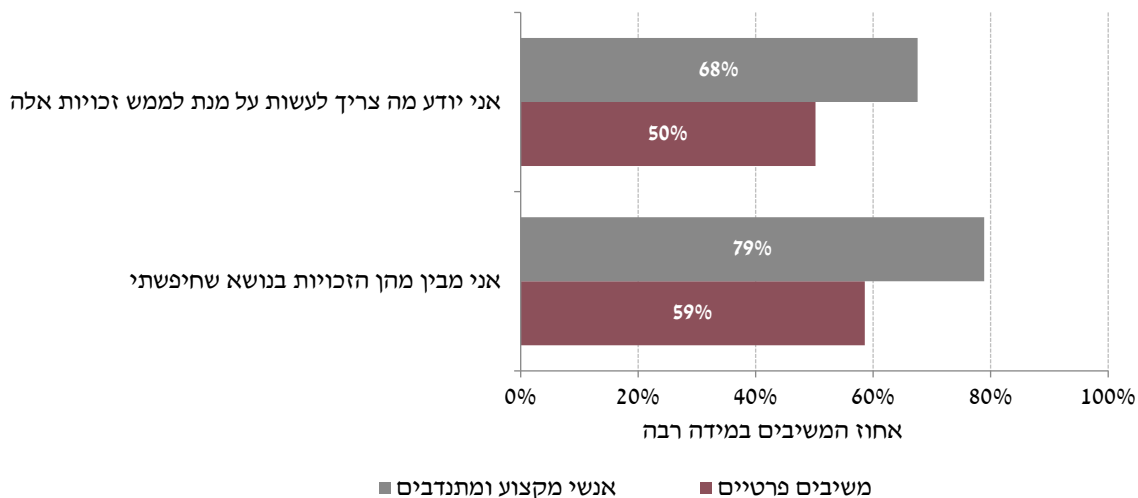
הממצאים מתייחסים למשיבים המשתמשים באתר כל-זכות – הן משיבים פרטיים והן אנשי מקצוע ומתנדבים. כדי לקבל מושג על התרומה של השימוש באתר כל-זכות לתהליך ההבנה והמימוש של זכויות, נציג במקביל לנתוני המשתמשים את הנתונים עבור שאלות דומות שהוצגו במדגם הארצי למשיבים שאינם משתמשים באתר כל-זכות: באיזו מידה הם מבינים את הזכויות שלהם, באיזו מידה הם יודעים מה לעשות כדי לממש את הזכויות שלהם, ובאיזו מידה הם פועלים למימוש הזכויות שלהם.

השוואה זו היא השוואה תיאורית בלבד, משום שהיא נעשתה בין שני מדגמים שונים: האחד מדגם כל-זכות שנאסף באתר כל-זכות עצמו, והשני הוא המדגם הארצי שנאסף באמצעות סקר חיצוני, וכלל בעיקר משיבים שאינם משתמשים בכל-זכות.

⁸² .sig.<.05

⁸³ אפשרויות התשובה לשאלות אלו היו: (1) כלל לא, (2) במידה מועטה, (3) במידה מסוימת, ו-(4) במידה רבה (ניתנה למשיבים האפשרות לסמן "לא יודע", שקודד בניתוח כערך חסר).

⁸⁴ אפשרויות התשובה לשאלות אלו היו: (1) כמעט אף פעם, (2) לפעמים, (3) כמעט תמיד.

תרשים 52 - הבנת זכויות בעקבות גלישה באתר כל-זכות - משיבים פרטיים מול אנשי מקצוע ומתנדבים⁸⁵

ניתוח הנתונים מלמד על הבדלים מובהקים בין משיבים פרטיים לבין אנשי מקצוע ומתנדבים המשתמשים בכל-זכות: מרבית אנשי המקצוע מציינים כי הם מבינים במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו, ויודעים מה צריך לעשות על מנת לממש אותן; שיעור נמוך יותר של משיבים פרטיים (אם כי עדיין מרביתם) מדווחים כי הם מבינים במידה רבה את הזכויות בנושא שחיפשו, ורק מחציתם מדווחים כי הם יודעים מה לעשות בעקבות חיפוש זה. למעשה, לאיש מקצוע פי 2.7 יותר סיכוי להסכים במידה רבה עם ההיגד "אני מבין מהן הזכויות בנושא שחיפשתי"; ופי 2.1 יותר סיכוי להסכים במידה רבה עם ההיגד "אני יודע מה צריך לעשות על מנת לממש זכויות אלה"⁸⁶.

לשם השוואה (תיאורית בלבד), משיבים פרטיים מהמדגם הארצי שאינם משתמשים באתר כל-זכות דיווחו בשיעורים נמוכים יותר ממשיבים פרטיים המשתמשים באתר כל-זכות כי הם מבינים מהן הזכויות שלהם, וכי הם יודעים מה צריך לעשות כדי לממש את זכויותיהם (30% מהמשיבים במדגם בתשובה לכל אחת מהשאלות).

בהמשך נבדקה מידת ההבנה של משיבים פרטיים את הזכויות לפי תחומי הזכויות שבהם התעניינו, וכן את אס הם יודעים מה לעשות בעקבות הגלישה בתחומי תוכן אלה. ניתוח הנתונים מלמד על כך שמרבית המשיבים הפרטיים מדווחים כי הם מבינים במידה רבה את הזכויות בתחומי העניין שלהם – ואולם שיעור המבינים במידה רבה את הזכויות בתחום שבין האזרח למדינה נמוך יותר בהשוואה למידת ההבנה בתחומים אחרים⁸⁷; באשר להבנה מה צריך לעשות על מנת לממש את הזכויות הרי שנמצאו הבדלים מובהקים בין תחומי התוכן – אך הם שוליים⁸⁸.

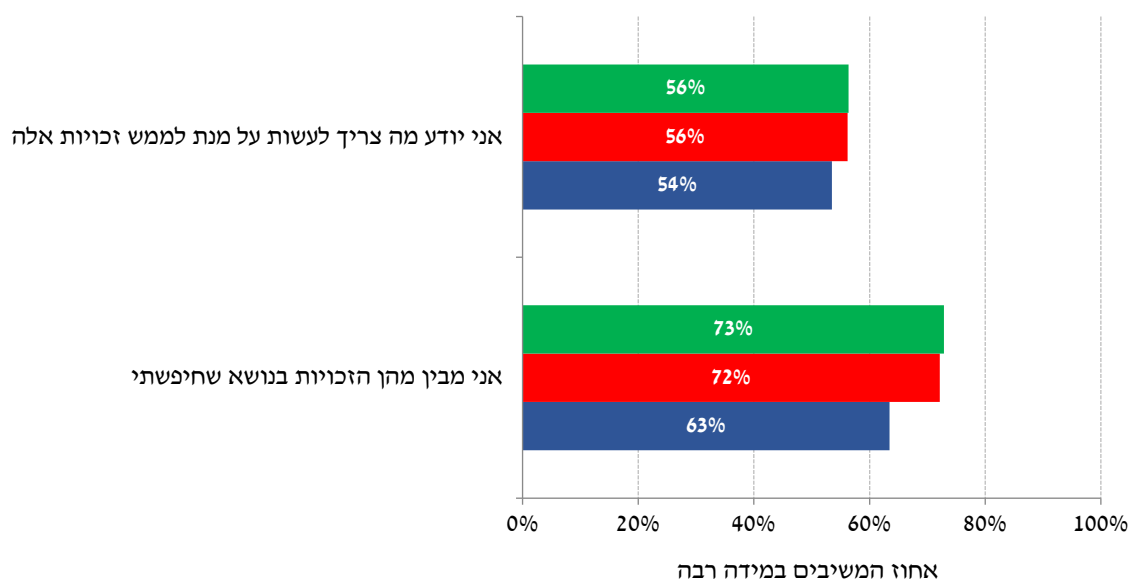
⁸⁵ השאלות שהופנו לאנשי המקצוע התייחסו לזכויות שהם מחפשים עבור לקוחותיהם (ר' נספח 1).

⁸⁶ sig.<.000 עבור כל אחד מההיגדים.

⁸⁷ sig.<.000 עבור כל אחד מההיגדים.

⁸⁸ sig.<.000 עבור כל אחד מההיגדים.

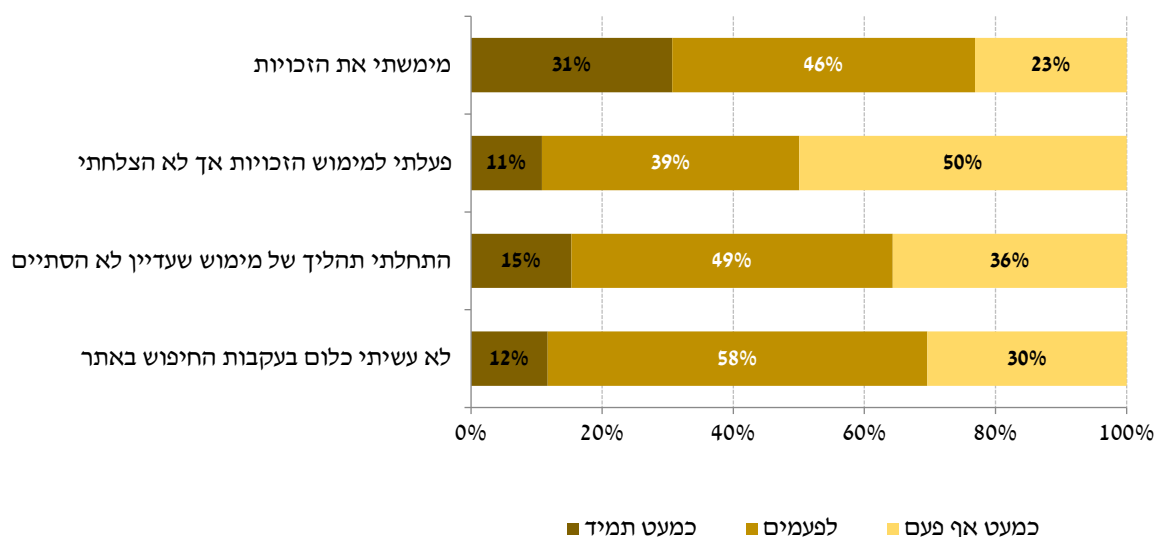
תרשים 53 - הבנת זכויות בעקבות גלישה באתר כל-זכות לפי תחומי התוכן של הגלישה באתר, מקובצים לשלושה תחומים עיקריים



■ זכויות שבין האזרח למדינה ■ זכויות עובדים ■ זכויות בנושאים עסקיים

בשלב הבא, בחנו אם בעקבות החיפוש באתר כל-זכות פעלו המשתמשים הפרטיים למימוש זכויותיהם, ואם בעקבות פעולתם הצליחו למצוא את זכויותיהם⁸⁹.

תרשים 54 - מבין הפעמים שהשתמשת באתר כל-זכות בעבר, כמה פעמים קרו הדברים הבאים:



כשליש מהמשתמשים הפרטיים דיווחו כי כמעט תמיד הצליחו לממש את זכויותיהם, וכעשירית דיווחו כי כמעט תמיד לא הצליחו לממש את זכויותיהם, על אף שפעלו למימושן.

משתנים המשפיעים על מימוש זכויות – בקרב כלל המשיבים הפרטיים באתר כל-זכות

אילו משתנים משפיעים על ההסתברות שאדם שחיפש מידע על זכויות בכל זכות אכן יצליח לממש את זכויותיו? בחנו את השאלה הזאת בעזרת רגרסיה לוגיסטית. שאלת מימוש הזכויות הייתה:

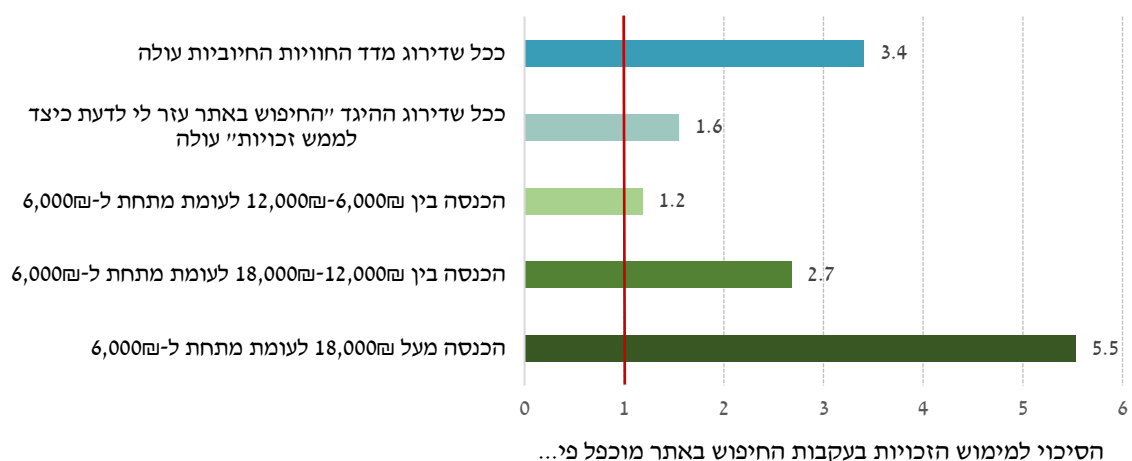
⁸⁹ רק משיבים פרטיים המשתמשים בכל-זכות נשאלו מה עשו בעקבות הגלישה באתר כל-זכות. אנשי מקצוע לא נשאלו זאת (מכיוון שהשאלות שהופנו אליהם התייחסו, כאמור, ללקוחותיהם).

"מבין הפעמים שהשתמשת באתר כל זכות, כמה פעמים קרה שמימשת את זכויותיך?" עליה ניתן היה להשיב: כמעט אף פעם, לפעמים, וכמעט תמיד. הרגרסיה הלוגיסטית מנסה לנבא תגובות שאינן "כמעט אף פעם" מתוך מדדי חווית השימוש באתר (חווייה חיובית או שלילית), מידת ההבנה (לאחר החיפוש באתר) לגבי מהן הזכויות ולמי יש לפנות על מנת לממשן, ומספר משתני רקע המאפיינים את קבוצות היעד הפוטנציאליות. משתני הרקע שנבדקו הם: מגזר משולב עם דת (ערבים, יהודים חילוניים, יהודים מסורתיים, יהודים דתיים, יהודים חרדיים); מגדר (גבר, אישה); האם המשיב חווה שינוי גדול בשנה אחרונה (כן, לא); האם המשיב סובל ממוגבלות (כן, לא); ארץ לידה (יליד הארץ, עולה); הכנסה (מתחת ל- 6,000 ₪, 6,000-12,000, 12,000-18,000, מעל 18,000 ₪), השכלה (פחות מתיכונית, תיכונית, אקדמית, לימודי תעודה/מקצוע, ישיבה), וגיל (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, +65).

הניתוח מבוסס רק על משתמשים פרטיים שדיווחו שגלשו באתר יותר מפעם אחת⁹⁰, וכלל 576 משיבים אשר להם נתונים מלאים על כל המשתנים לעיל (31% מהמשיבים). בהליך הרגרסיה הלוגיסטית שבוצע נכנסו למודל רק משתנים שתרמו באופן מובהק לניבוי טוב יותר של מימוש זכויות. בסיום התהליך נמצא כי המשתנים היחידים שתרמו באופן משמעותי למודל הם הכנסה, מדד החוויות החיוביות באתר, ומידת ההסכמה שהחיפוש באתר כל-זכות עזר לדעת אל מי לפנות על מנת לממש את הזכויות. המודל שהתקבל מסביר 23% מהשונות בנתונים.

הפרשנות של תוצאות הניתוח מתייחסת להשפעה של כל משתנה מנבא על הסיכוי לממש את הזכויות בעקבות החיפוש באתר. ככל שאנשים מדווחים על חוויה חיובית יותר בשימוש באתר, הסיכוי שיממשו את זכויותיהם עולה. כל עלייה של נקודה במדד זה מגדילה את הסיכוי למימוש באתר פי 3.4. במילים אחרות, למשיב שסימן "מסכים במידה מועטה" עבור כל ההיגדים המשקפים חוויה חיובית באתר יש סיכוי גדול פי 3.4 לממש את הזכויות שמצא באתר לעומת משיב שסימן "כלל לא מסכים" עבור כל ההיגדים (בהינתן שכל המנבאים האחרים נותרים קבועים). באופן דומה, כל עלייה של נקודה בהיגד "החיפוש באתר עזר לי לדעת מה צריך לעשות על מנת לממש את הזכויות" מעלה את הסיכוי למימוש פי 1.5. כמו כן, בהשוואה לגולשים בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ₪, לגולשים אמידים יותר יש סיכוי גבוה יותר לממש את זכויותיהם (פי 2.7 לבעלי הכנסה של 12,000-18,000 ₪ ופי 5.5 לבעלי הכנסה גבוהה מ-18,000 ₪). תרשים 55 מציג את השינוי בסיכוי לשימוש באתר עבור כל אחד מהמשתנים המנבאים.

תרשים 55 - השינוי בסיכוי לשימוש באתר עבור המשתנים המנבאים



⁹⁰ אנו מניחים שלמי שענה שזו הפעם הראשונה שהוא גולש באתר לא הייתה עדיין הזדמנות לממש את זכויותיו.

הבנה ומיצוי של זכויות בעקבות חיפוש מידע בכל-זכות בקרב משיבים פרטיים, לפי קבוצות רקע
 נבדקו הבדלים בין קבוצות אוכלוסייה שונות 91 שאלוהן משתייכים משתמשים פרטיים באתר כל-זכות, בהבנת הזכויות שעליהן למדו המשתמשים מהאתר ובהבנה מה צריך לעשות כדי לממשן. ניתוח הנתונים עבור כל אחת מהשאלות בנפרד גילה את ההבדלים המובהקים הבאים בין קבוצות האוכלוסייה הבאות:

- **מגזר:** למשיבים יהודים סיכוי גבוה פי 4.6 מאשר למשיבים ערבים להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו באתר כל-זכות, וסיכוי כפול להבין במידה רבה מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם. בהמשך לכך, שיעור גבוה יותר של יהודים מערבים מדווחים כי הצליחו לממש את הזכויות בעקבות הגלישה בכל-זכות⁹²;
- **גיל:** שיעור בני 65+ המדווחים כי הם מבינים במידה רבה את הזכויות בנושא שחיפשו נמוך במובהק משיעור בני 25-34 ובני 35-44; כך נמוך שיעור בני 65+ המדווחים כי הם יודעים מה צריך לעשות עם המידע שמצאו באתר כל-זכות בהשוואה לבני 45-54 ובני 25-34; למעשה, למשיבים עד גיל 64 סיכוי גבוה פי 2.6 מאשר למשיבים בני 65+ להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו, וסיכוי כמעט כפול (פי 1.9) להבין במידה רבה מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם. בהמשך לכך, שיעור נמוך יותר של בני 65+ מאחרים מדווחים כי הצליחו לממש את הזכויות בעקבות הגלישה בכל-זכות⁹³;
- **הכנסה:** עם העלייה בהכנסה למשק בית עולה בהדרגה שיעור המדווחים כי הם מבינים את הזכויות בנושא שחיפשו; ובאשר להבנה מה צריך לעשות עם המידע שהופק מאתר כל-זכות הרי ששיעור בעלי ההכנסה הנמוכה מ-6,000 ש המדווחים כי הם יודעים מה צריך לעשות עם מידע זה נמוך במובהק מכל היתר; למשיבים שהכנסתם למשק בית גבוהה מ-6,000 ש"ח סיכוי גבוה פי 2.8 מאשר למשיבים בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ש"ח להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו, וסיכוי כפול (פי 2.1) להבין במידה רבה מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם. בהמשך לכך, שיעור נמוך יותר של בעלי הכנסה נמוכה מ-6,000 ש לחודש בהשוואה לאחרים מדווחים כי הצליחו לממש את הזכויות בעקבות הגלישה בכל-זכות⁹⁴;
- **השכלה:** שיעור גבוה יותר במידה ניכרת של בעלי תואר אקדמי ובוגרי ישיבה דיווחו כי הם מבינים במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו, גם בהשוואה לבוגרי לימודי תעודה או מקצוע, אך במיוחד בהשוואה לבעלי השכלה תיכונית או פחות מתיכונית. לא נמצאו הבדלים בין משיבים לפי רמת ההשכלה בשאלה עד כמה הם יודעים מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם. בהמשך לכך, שיעור גבוה יותר של בעלי השכלה נמוכה מהשכלה תיכונית ובעלי השכלה תיכונית בהשוואה לאחרים מדווחים כי לא הצליחו לממש את הזכויות בעקבות הגלישה בכל-זכות⁹⁵;
- **מוגבלויות:** למשיבים בלי מוגבלות סיכוי כפול מאשר למשיבים עם מוגבלויות להבין במידה רבה מהן הזכויות בנושא שחיפשו. לא נמצאו הבדלים בין משיבים עם מוגבלויות לבין משיבים בלי מוגבלות בשאלה עד כמה הם יודעים מה הם צריכים לעשות כדי לממש את זכויותיהם⁹⁶.

⁹¹ לפי מגוון משתני הרקע שנבדקו במחקר: מגזר, הגדרה דתית עצמית עבור יהודים, ילידי הארץ מול ילידי חו"ל עבור יהודים, אזור מגורים גיאוגרפי עבור ערבים, מגדר, הכנסה למשק בית, השכלה, והאם למשיבים יש מוגבלות או לא.

⁹² sig.<.000 עבור כל אחד מההיגדים.

⁹³ sig.<.000 עבור כל אחד מההיגדים.

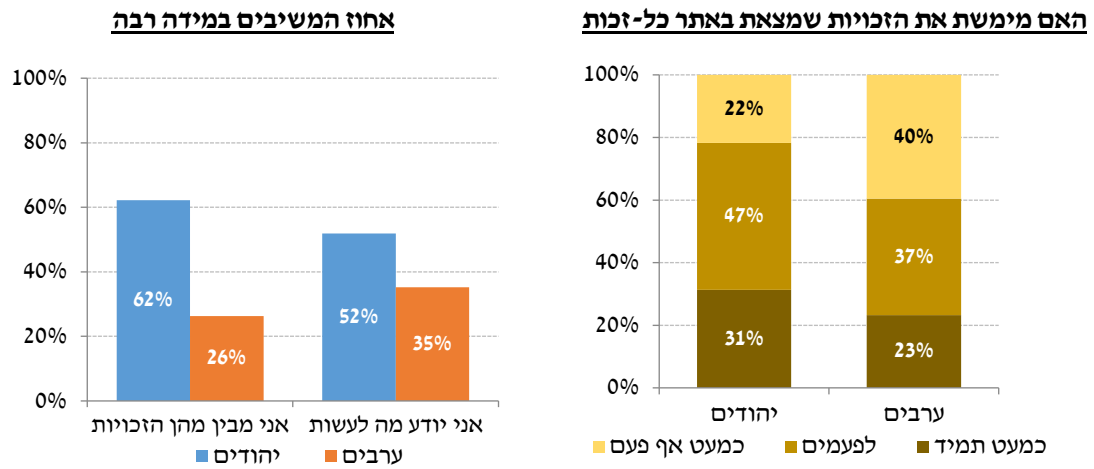
⁹⁴ sig.<.000 עבור כל אחד מההיגדים.

⁹⁵ sig.<.000 עבור היגד זה.

⁹⁶ sig.<.000 עבור היגד זה.

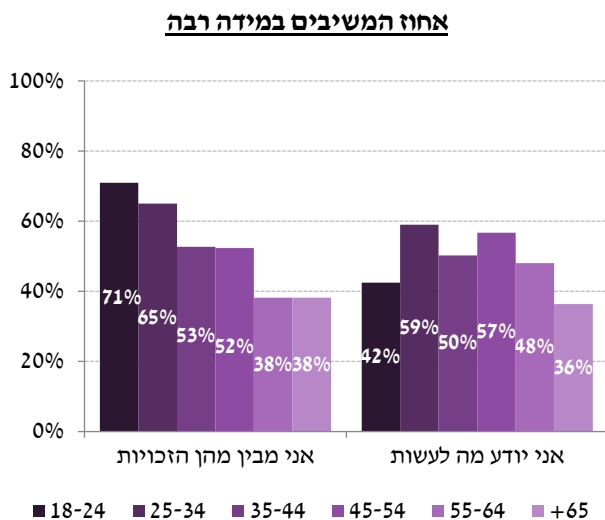
הבדלים אלה מתוארים בתרשימים שלהלן:

תרשים 56 - הבנת זכויות ומימושן בעקבות גלישה באתר כל-זכות בקרב משתמשים פרטיים לפי מגזר

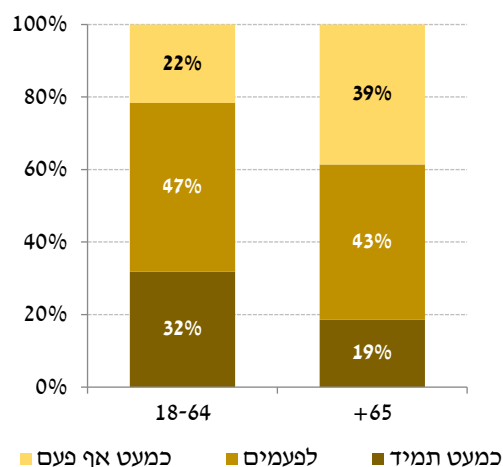


תרשים 57 - הבנת זכויות ומימושן בעקבות גלישה באתר כל-זכות בקרב משתמשים פרטיים לפי קבוצות אוכלוסייה

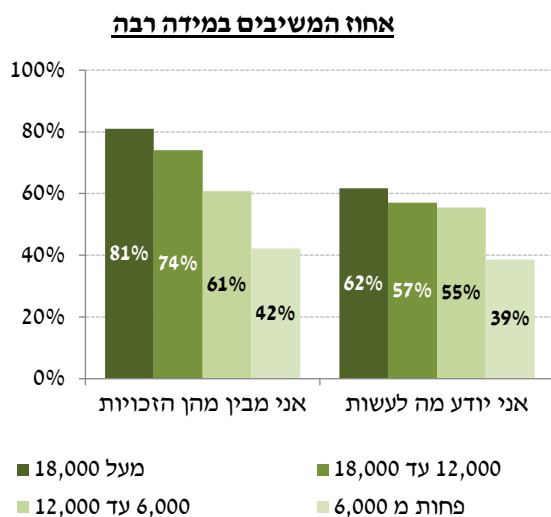
לפי גיל



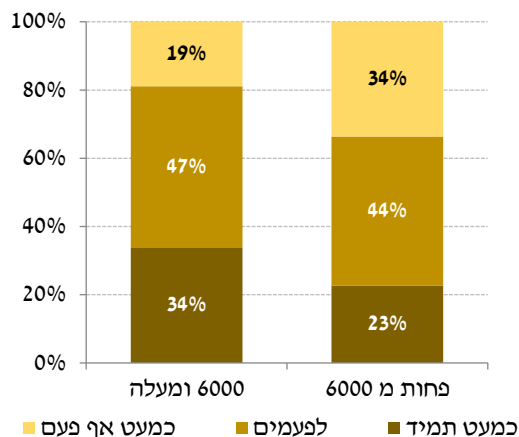
האם מימשת את הזכויות שמצאת באתר כל-זכות



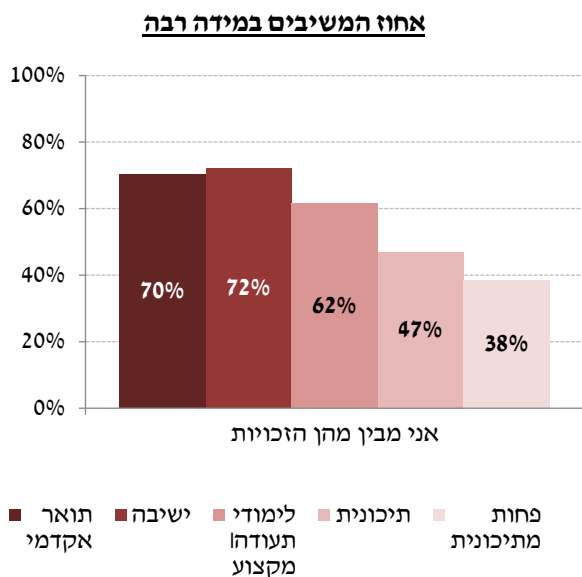
לפי הכנסה



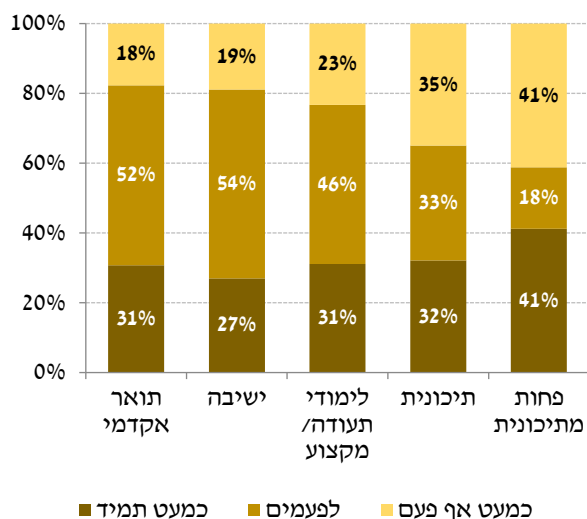
האם מימשת את הזכויות שמצאת באתר כל-זכות



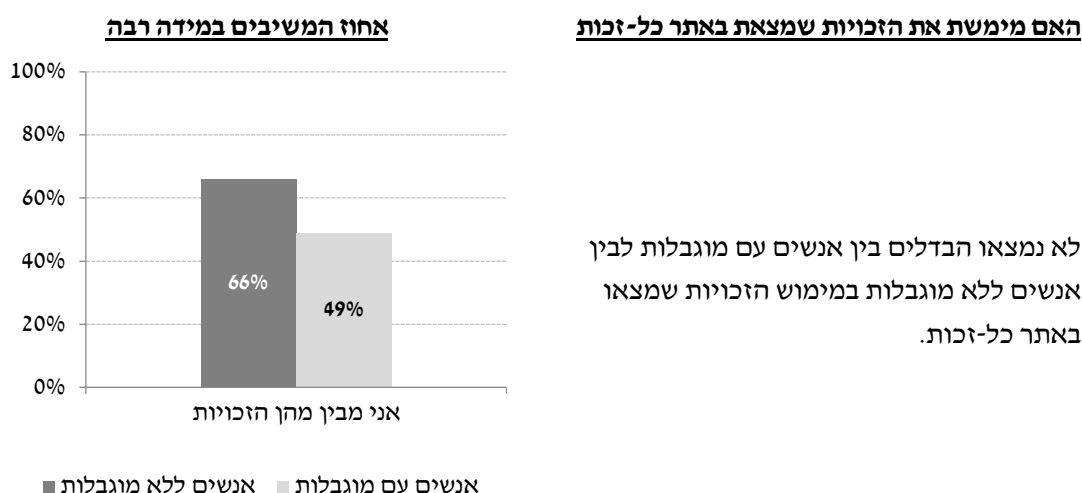
לפי השכלה



האם מימשת את הזכויות שמצאת באתר כל-זכות



תרשים 58 - הבנת זכויות ומימושן בעקבות גלישה באתר כל-זכות בקרב משתמשים פרטיים לפי מוגבלות



על סמך ניסיונם בשימוש באתר כל-זכות, ועל בסיס היכרותם עם אוכלוסיות מוחלשות, המשתתפים בקבוצות המיקוד העלו הצעות לשיפור האתר:

- שיפור ההתמצאות באתר:** כאמור, המשתתפים בקבוצות המיקוד ציינו שהאתר עמוס ומבלבל, והעלו שתי הצעות שיכולות, לדעתם, להקל על ההתמצאות בו. ההצעה הראשונה, השאולה מאתר אחר שחלק מאנשי המקצוע משתמשים בו, היא ליצור (לזכויות ספציפיות) תרשים זרימה של תהליך מיצוי הזכות, כדי שהמשתמש יוכל לראות בקלות ובמהירות מה עליו לעשות. ההצעה השנייה הייתה לבנות "עצי זכויות" שמציגים את נקודות המפגש והקשרים בין זכויות שונות. הצעה זו נועדה לסייע בראש ובראשונה לאנשי המקצוע להתמודד עם מצבים מורכבים של ריבוי זכויות, ולאפשר להם למצות את זכויות לקוחותיהם באופן מלא ככל האפשר ולא רק בתחום שלשמו פנו אליהם.
- שיפור עיצוב האתר:** כדי להקל על ההתמצאות באתר, אנשי המקצוע הציעו לעצב את האתר בצורה מזמינה יותר. דוגמאות לשיפור העיצוב - לתת כותרות גדולות וברורות לזכויות ספציפיות, ולהשתמש במגוון צבעים לזיהוי זכויות (ליצור רשימה של זכויות שבה לכל אחת מהזכויות משויך צבע אחר המבדיל אותה מהאחרות).
- מענה אנושי באתר:** כאמור, אוכלוסיות מסוימות מעדיפות לקבל מענה אנושי על פני חיפוש דיגיטלי. כדי לשפר את הנגשת האתר לאוכלוסיות אלה, אנשי המקצוע הציעו להכניס אפשרות למענה אנושי (או כמו-אנושי) לתוך אתר כל-זכות, למשל באמצעות הוספת פונקציה של צ'אט. בקבוצות המיקוד עלו גם הצעות לשיפור הנגשת זכויות בכלל ולא דווקא באמצעות אתר כל-זכות. כפי שפירטנו למעלה, מאפייניהן של אוכלוסיות מסוימות חוסמות בפניהן את השימוש באינטרנט כערוץ למיצוי זכויות. פעמים רבות אלו דווקא אוכלוסיות מוחלשות הזקוקות למיצוי זכויות, ולכן יש צורך להנגיש להן את זכויותיהן באמצעים לא-דיגיטליים ותוך התייחסות לצרכים ולחסמים הספציפיים של כל אוכלוסייה. אלה ההצעות להנגשת זכויות שהועלו בקבוצות המיקוד:
- פרסום מידע על זכויות שיעשה על ידי המדינה בערוצים לא דיגיטליים:** לדברי אנשי המקצוע, משפחות רבות שהן מטפלים בהן אינן מודעות לכך שבכל-זכות אפשר למצוא מידע על זכויות, ושהמידע הוא בחינם. הם ציינו שאנשים פונים לגורמים מקצועיים בתשלום, כגון "זכותי" או עורכי דין, בין השאר בשל חוסר ידע זה. לפיכך הם מציעים להגביר באופן כללי את פרסום אתר כל-זכות, תוך הדגשה שהוא חינמי: "... חוסר המודעות של המשפחות שקיים כזה דבר ולא סתם קיים אלא קיים בחינם, כי מה שאת יכולה לקבל במדיה זה פרסום על 'זכותי',

בואי אני אטפל בשבילך אבל את יודעת שזה יעלה לך כסף... איך אני מנגישה לאנשים את המודעות הזאת לאתר הזה שהוא קיים ושהוא בחינם."

בנוסף לכך, הדגישו משתתפי קבוצות המיקוד שיש לפרסם זכויות בערוצים לא דיגיטליים למען אוכלוסיות בעלות נגישות נמוכה לאינטרנט ו/או אוריינות דיגיטלית ברמה נמוכה. הם הציעו להשתמש בטלוויזיה כערוץ לפרסום זכויות (למשל, פרסום ייעודי לאזרחים ותיקים בתוכניות טלוויזיה ששיעור הצופים בהן בקבוצה זו הוא גבוה). כמו כן הציעו להשתמש בשיטות פרסום מסורתיות כגון חומר מודפס, תוך מיקוד החומר לאוכלוסיית המטרה. לדוגמה, הוצע להפיץ בקופות החולים פליירים של זכויות בנושא בריאות, חומר על תיעוד ביומטרי באספות הורים בבתי ספר על-יסודיים, וכד'.

■ **התבססות על הגורם האנושי להנגשת זכויות:** למען אוכלוסיות שזקוקות לתיווך אנושי לשם חיפוש, הבנה ומימוש זכויות, הציעו אנשי המקצוע בקבוצות המיקוד שבכל משרד ממשלתי יהיה "עובד הנגשת זכויות" שתפקידו להנגיש זכויות ולתווך מידע על זכויות לאוכלוסיות מוחלשות שמגיעות למשרד. הנגשת זכויות באמצעות עבודה פרטנית עם אוכלוסיות מוחלשות עונה גם על צרכים של קבלת תשומת לב, וגם מאפשרת מתן עזרה פעילה, תיווך, והנגשה תרבותית במקרה הצורך (לדוגמה, עובדי עלייה וקליטה שדוברים את שפת העולים החדשים, עו"סים ערביים שעובדים עם אוכלוסייה ערבית, וכד').

■ **הנגשת זכויות לאוכלוסייה הערבית:** הנגשת זכויות לחברה הערבית מצריכה עקיפה של מאפיינים שמרניים של האוכלוסייה ושל חוסר אמון במדינה. המשתתפים בקבוצות המיקוד אמרו שערוץ חשוב להנגשת זכויות לאוכלוסייה הערבית (במיוחד במזרח ירושלים) הוא הפצת המידע לעו"סים במקום ישירות לאוכלוסייה. אם רוצים להנגיש זכויות ישירות לאוכלוסייה, עדיף לגייס את האוכלוסייה אישית דרך גורם מטפל מוכר ולא להסתמך על פרסום דיגיטלי (כגון בפייסבוק): "אם אני עכשיו מזמין ערב הסברה באמצעות אתר או פייסבוק אף אחד לא יגיע.... [הדובר פונה לעו"סית ונוקב בשמה] מה את עושה? היא מתקשרת. יש אמון של התושבים ופונים שלה בשרות של [העו"סית]. היא מתקשרת, אומרת אני רוצה להזמין אותך אישי, תגיע... אם אתם מנגישים את המידע בקשר לכל-זכות בקרב הקבוצות של עו"סים זה יעזור יותר מלהישאר באתר". כמו כן עלה בקבוצות המיקוד הצורך להתמודד כל העת עם סוגיות הנוגעות לקשר בין האוכלוסייה הערבית לרשויות המדינה, ומשליכות על תהליך מיצוי הזכויות, ולא להתרכז רק בזכויות עצמן.

■ **הנגשת זכויות לאוכלוסייה החרדית:** מכיוון שהאוכלוסייה החרדית משתמשת בעיקר בקיוסקים כדי לחפש זכויות, הוצע להוסיף קיוסקים במוקדים מגוונים המשרתים את האוכלוסייה החרדית (כגון ישיבות, כוללים, קופות חולים ועוד). בשל הנגישות המוגבלת של אוכלוסייה זו לאינטרנט, הציעו אנשי המקצוע לפרסם בעיתונות החרדית את אתר כל-זכות. בעיה ייחודית לאוכלוסייה החרדית היא הגבלת התכנים שבהם מותר לצפות באינטרנט. לפיכך, הציעו אנשי המקצוע שכל-זכות יעבור תהליך ש"יכשיר" את האתר, או לפחות לפרסם שמדובר באתר ללא תמונות וללא ערכים בעייתיים שהופכים אותו אסור לגלישה לחרדים: "מי שאין לו מחשב צריך לדעת, דבר ראשון, שיש אתר של כל-זכות, לא כולם יודעים, שהוא אתר מסונן... אין שם תמונות אין שם ערכים בעייתיים. אין הכשר לאתר כל-זכות... יש ועדות מיוחדות לזה, זה לא חתם סופר... האתר כבר מוכן, הוא בלי תמונות, הוא בלי ערכים בעייתיים, הוא כבר מוכן לכשרות... זו נקודה מאוד חשובה בעולם החרדי... את מוציאה כמה ערכים והאתר מסודר, כשר אבל הוא צריך את ההכשר..."

3.3 כוונות לשימוש עתידי באתר כל-זכות

בסיום הסקר באתר כל-זכות הוצגו בפני המשיבים הפרטיים שתי שאלות:

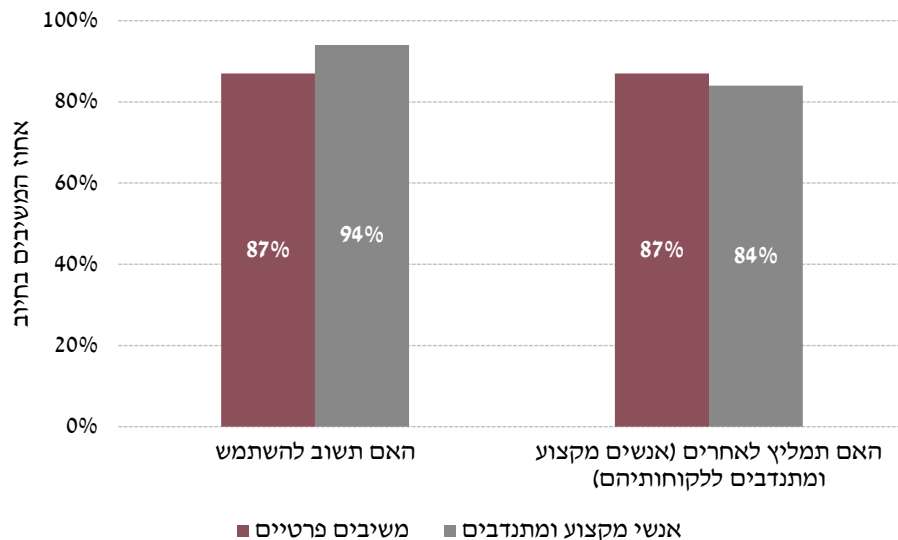
- האם תשוב להשתמש באתר כל-זכות אם תזדקק שוב למידע על זכויות?
- האם תמליץ על אתר כל-זכות לאנשים שמחפשים מידע על זכויות?

אנשי מקצוע ומתנדבים נשאלו אם יפנו את לקוחותיהם לאתר כל-זכות על מנת שיחפשו מידע על זכויותיהם באופן עצמאי.

שאלה דומה נשאלו גם מרואיינים במדגם הארצי שאינם משתמשים באתר כל-זכות, אשר זו לשונה: "בתחילת הסקר שאלנו אם אתה מכיר את אתר כל-זכות. האם לדעתך בפעם הבאה שתזדקק למידע על זכויות תשתמש באתר כל-זכות?"

להלן עיקרי הממצאים העולים משאלות אלו.

תרשים 59 - כוונות לשימוש עתידי – משיבים פרטיים מול אנשי מקצוע ומתנדבים



מרבית המשיבים לסקר ישובו להשתמש באתר כל-זכות בעתיד – אם כי שיעור המשיבים הפרטיים נמוך במובהק משיעור אנשי המקצוע והמתנדבים אשר ישתמשו באתר בעתיד. למעשה, לאנשי מקצוע ומתנדבים סיכוי גבוה פי 2.4 לשוב ולהשתמש באתר כל-זכות בהשוואה למשיבים פרטיים⁹⁷.

זאת ועוד, מרבית המשיבים הפרטיים לסקר ימליצו לאחרים המחפשים מידע על זכויות להשתמש באתר כל-זכות; ואנשי מקצוע ומתנדבים ימליצו ללקוחותיהם להשתמש באתר לצורך השגת מידע על זכויות. לא נמצאו הבדלים מובהקים בין משיבים פרטיים לאנשי מקצוע ומתנדבים במענה לשאלה זו.

לשם השוואה (תיאורית בלבד), רק מחצית מהמשיבים הפרטיים ואנשי המקצוע והמתנדבים מהמדגם הארצי שאינם משתמשים באתר כל-זכות, ימליצו לאחרים המחפשים מידע על זכויות להשתמש באתר כל-זכות.

המשיבים הוזמנו לפרט מדוע יפנו - או לא יפנו - אחרים להשתמש באתר כל זכות. מקרב אנשי המקצוע, התקבלו הערות רק ממשיבים שהשיבו שלא ימליצו ללקוחותיהם להשתמש באתר⁹⁸. רובם כתבו שאינם מאמינים שלקוחותיהם יוכלו להשתמש באתר, בין אם בשל חוסר יכולת של הלקוחות עצמם או בשל קשיי שימוש הנובעים מהאתר עצמו. כמה מהם כתבו שעדיף לדעתם להיעזר במקור מוסמך יותר – כלומר באיש המקצוע עצמו. גם רוב ההערות שכתבו המשיבים הפרטיים⁹⁹ עסקו בבעיות באתר כל זכות: חוסר מידע, מידע לא רלוונטי להם, או תחושה שהאתר עמוס, לא מובן ולא נוח.

מהערות כלליות על האתר שכתבו המשיבים¹⁰⁰ מצטיירת תמונה שהאתר טוב, יעיל, מלא מידע חיוני ומסייע למשתמשים בו. רבים מהם גם הודו לצוות האתר. מצד שני, משיבים רבים (210 משיבים פרטיים ו-57 אנשי מקצוע) כתבו שהיה חסר להם מידע בנושאים מסוימים שחיפשו. הערות נוספות

⁹⁷ sig. < .000 עבור שאלה זו.

⁹⁸ 42 אנשי מקצוע כתבו הערה בתגובה לשאלה זו.

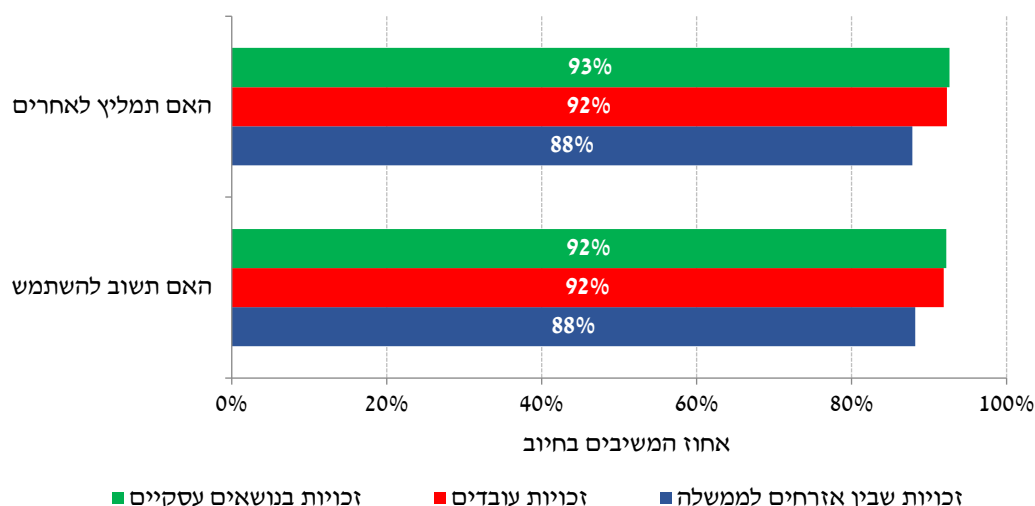
⁹⁹ התקבלו הערות מ-158 משיבים פרטיים.

¹⁰⁰ התקבלו 901 הערות ממשיבים פרטיים, ו-221 הערות מאנשי מקצוע.

היו שיש צורך לכתוב תכנים (כגון מונחים משפטיים לא מובנים) בשפה פשוטה יותר, שהתוכן שהגיעו אליו לא היה רלוונטי, ובקשה להוסיף מענה בנושא באתר.

בהמשך נבדקו הכוונות לשימוש עתידי של משיבים פרטיים לפי תחומי הזכויות שבהם התעניינו. ניתוח הנתונים מלמד על כך שמרבית המשיבים הפרטיים מתכוונים לשוב ולהשתמש באתר ולהמליץ לאחרים על האתר – ואולם שיעור המשיבים בחיוב לשתי השאלות נמוך במעט בקרב הגולשים בתחום שבין האזרח למדינה בהשוואה לתחומים אחרים¹⁰¹.

תרשים 60 - כוונות לשימוש עתידי לפי תחומי התוכן של הגלישה באתר, מקובצים לשלושה תחומים עיקריים



לסיום בדקנו את התפלגות התשובות לשאלות אלו בקבוצות אוכלוסייה לפי משתני רקע בקרב המשיבים הפרטיים בלבד. להלן עיקרי הממצאים עבור ההבדלים בין קבוצות אשר נמצאו מובהקים בלבד:

- **מגזר:** יהודים יותר מערבים ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות¹⁰²;
- **הגדרה דתית עצמית:** יהודים מסורתיים מצהירים פחות מאחרים כי ישובו להשתמש באתר¹⁰³;
- **גיל:** בני 25-44, יותר מאשר בני 55 ומעלה, ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות. נוסף על כך, עם העלייה בגיל יורד שיעור המשיבים אשר ימליצו על אתר כל-זכות לאחרים¹⁰⁴;
- **הכנסה למשק בית:** ככל שההכנסה למשק בית גבוהה כך עולה שיעור המשיבים אשר ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות. נוסף על כך, שיעור בעלי ההכנסה הנמוכה ביותר (מתחת ל-6,000 ₪ לחודש) אשר ימליצו לאחרים על האתר הוא הנמוך ביותר מבין כל קבוצות ההכנסה שנבדקו¹⁰⁵;
- **השכלה:** שיעור גבוה יותר של בעלי תואר אקדמי, בוגרי ישיבות ובעלי תעודה מקצועית בהשוואה לבעלי השכלה תיכונית, ועוד יותר מבעלי השכלה הנמוכה מתיכונית ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות. נוסף על כך, שיעור בעלי ההשכלה הנמוכה מתיכונית אשר ימליצו לאחרים על האתר הוא הנמוך ביותר מבין כל קבוצות ההשכלה שנבדקו¹⁰⁶;

¹⁰¹ sig. < .000 עבור כל אחד מההיגדים.

¹⁰² sig. < .000 עבור היגד זה.

¹⁰³ sig. < .000 עבור היגד זה.

¹⁰⁴ sig. < .000 עבור כל אחד מההיגדים.

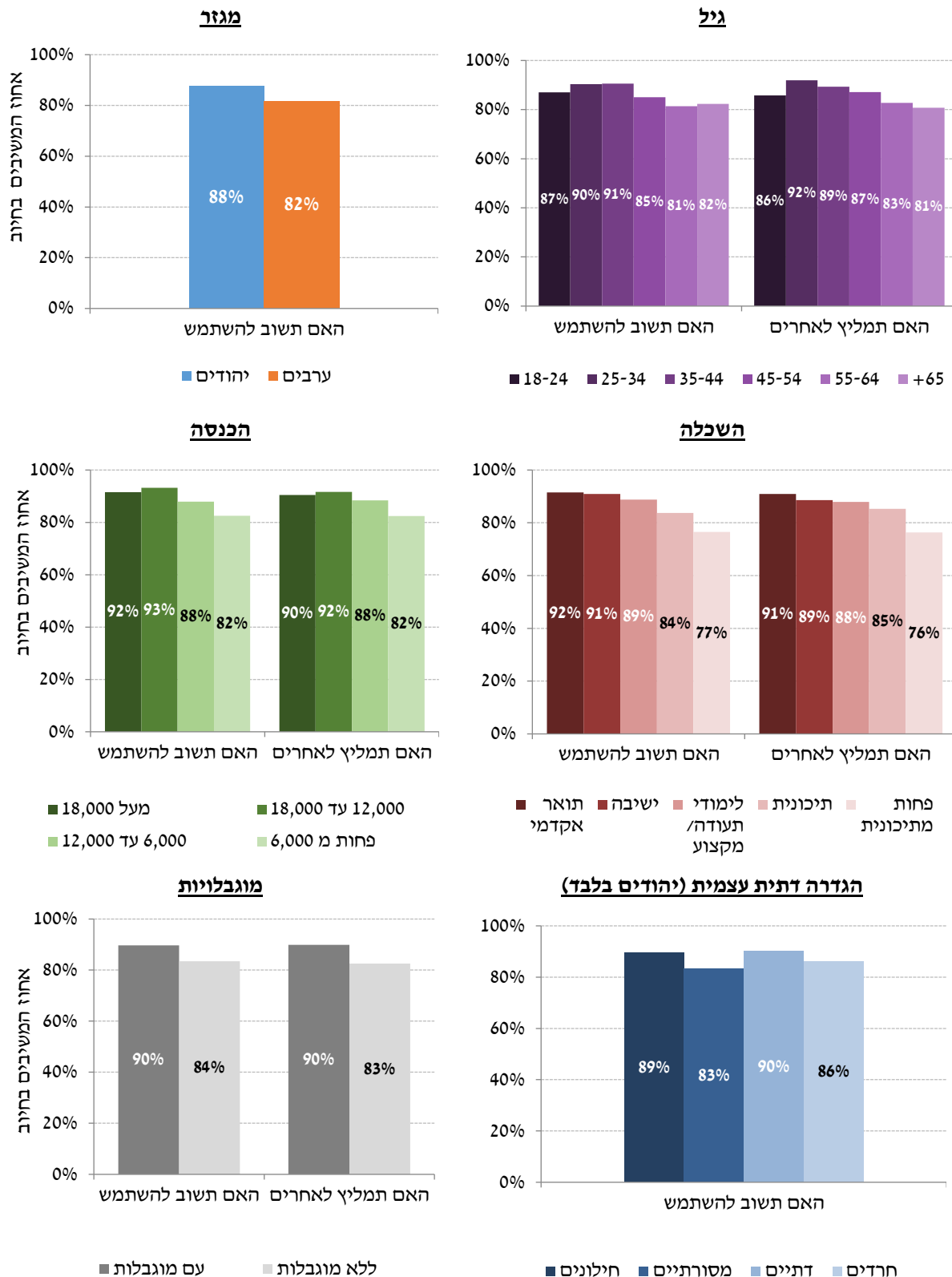
¹⁰⁵ sig. < .000 עבור כל אחד מההיגדים.

¹⁰⁶ sig. < .000 עבור כל אחד מההיגדים.

- **מוגבלויות:** אנשים ללא מוגבלויות, יותר מאנשים עם מוגבלויות, ישובו להשתמש באתר כל-זכות אם יזדקקו שוב למידע על זכויות, וכן ימליצו על האתר לאחרים¹⁰⁷.

הבדלים אלה מתוארים בתרשימים שלהלן:

תרשים 61 - האם תשוב להשתמש באתר כל-זכות והאם תמליץ עליו לאחרים - בקרב משתמשים פרטיים לפי קבוצות אוכלוסייה



¹⁰⁷ sig.<.000 עבור כל אחד מההיגדים.

פרק 4: מדדים לניטור דפוסי השימוש באתר

כפי שהוסבר בפרק השיטה, פותחו מספר אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפי האתר. האינדיקטורים החיוביים הם: (1) שהייה של מעל לדקה בדף, (2) גלילה של לפחות 50% מהדף, (3) ביצוע חיפוש באתר מתוך הדף, (4) לחיצה על קישור לאתר אחר מתוך הדף, (5) שיתוף הדף, ו- (6) לחיצה על כפתור "הדף עזר לי". האינדיקטורים השליליים הם: (1) שהייה של פחות מדקה בדף, (2) גלילה של פחות מ- 25% מהדף, ו- (3) לחיצה על כפתור "הדף לא עזר לי".

המדדים לניטור האתר פותחו במסגרת מחקר ההערכה הנוכחי, ועל כן הממצאים יוצגו רק עבור ארבעת החודשים הראשונים ב-2019. מכיוון שמדובר על תקופה קצרה, ומכיוון שיש תנודות בהיקף ובאופי הפעילות באתר כפונקציה של התקופה בשנה, אנו מוגבלים ביכולתנו להסיק מסקנות כלליות לגבי האתר על בסיס האינדיקטורים שפותחו. לכן, בפרק זה נתמקד רק בתיאור המגמות הכלליות ובהדגמה של הפוטנציאל הטמון בשימוש באינדיקטורים לניטור דפוסי שימוש חריגים באתר. בנוסף, חלק זה יציג ממצאים רק מהאתר בעברית. כמו כן, התוצאות יוצגו בנפרד לגולשים במחשב ולגולשים בנייד, כדי להמחיש את ההבדלים בדפוסי הגלישה משני סוגי המכשירים.

4.1 מגמות כלליות של שימוש באתר

שהייה מעל לדקה בדף

ברבעון הראשון של 2019, מעבר לכל הדפים באתר בעברית, 33% מהצפיות בדפים נמשכו למעלה מדקה (36% במחשב ו- 30% בנייד). הנתון המשלים הוא שב- 67% מהמקרים, משך הצפייה בדף היה פחות מדקה.

טבלה 1 מציגה נתונים לגבי אחוז המשתמשים ששהו מעל דקה בדף באתר בגלישה מהמחשב או מהמכשיר הנייד. כל שורה בטבלה מציגה טווח של אחוזים של הצפיות בדפים שנמשכו יותר מדקה, ועבור כל טווח את האחוז מכל הדפים באתר שבהם נצפה טווח כזה ואת שיעור הצפיות בדפים אלה. לדוגמה, מהנתונים המוצגים בשורה הראשונה ניכר כי בכ- 40% מדפי האתר אין אף מבקר שנשאר למעלה מדקה, אולם הצפיות בדפים אלה מהוות רק 2% מסך הצפיות בדפי האתר. לעומת זאת, מהנתונים בשורה השלישית בטבלה עולה כי בכרבע מהדפים באתר אחוז השהיה מעל לדקה הוא 41%-60%, ודפים אלה הם בין הדפים הנצפים ביותר באתר (31%-43% מהצפיות באתר). מהנתונים בשתי העמודות האחרונות בטבלה עולה כי בקרב המשתמשים במחשב, לעומת הנייד, ישנם יותר מקרים שמעל ממחצית הצופים בדף מסוים שהו בו מעל לדקה.

טבלה 1 - התפלגות הדפים והצפיות בהם, לפי אחוז הצפיות שנמשכו יותר מדקה

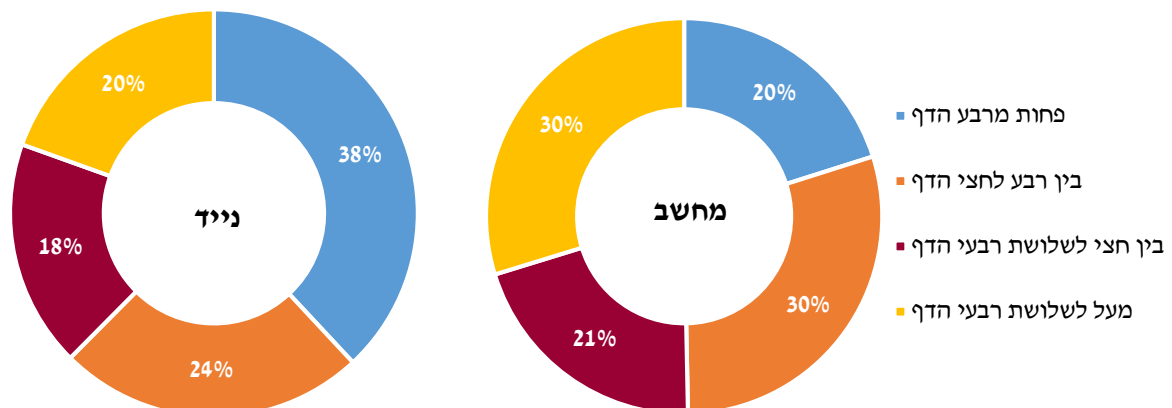
אחוז הצפיות שנמשכו יותר מדקה	אחוז הדפים מתוך כל הדפים באתר		אחוז הצפיות בדפים אלה מתוך כל הצפיות באתר	
	מחשב	נייד	מחשב	נייד
0%	41%	37%	2%	2%
1%-20%	15%	20%	20%	27%
21%-40%	24%	26%	31%	43%
41%-60%	16%	14%	41%	28%
61%-80%	3%	2%	7%	0%
51%-100%	2%	2%	0%	0%

גלילת הדף

המבקרים בדף עשויים לצרוך את כל המידע הדרוש להם מיד עם כניסתם לדף, ללא שום צורך בגלילה. זאת מכיוון שבמרבית הדפים המידע החשוב ביותר מופיע במסגרת הירוקה בתחילת הדף. עם זאת, פרטים רבים, ובמיוחד קישורים חשובים, מופיעים בהמשך כל דף. על כן מעניין לבחון באיזו מידה המבקרים בכל דף גוללים אותו עד סופו, כאומדן למידת ההתעמקות בדף. תרשים 62 מציג את התפלגות הצפיות בדפים באתר לפי השיעור שנגלל מהדף. לדוגמה, ב- 20% אחוז מהצפיות

בדפי האתר דרך מחשב, המבקרים גללו פחות מרבע מהדף בו צפו. מצד שני, כ- 30% גללו למעלה משלושת רבעי הדף (למעשה, כ- 16% גללו את הדף עד סופו). התרשים מראה שהמשתמשים בנייד נוטים לגלול פחות מהדף; אחוז הגוללים פחות מרבע הדף גדול פי שניים בקרב גולשים בנייד לעומת המחשב, ואחוז הגוללים מעל לחצי הדף בנייד הוא רק 38% לעומת 50% בקרב הגולשים במחשב. ממצא זה מוסבר בחלקו באופן בו מוצג המידע במכשיר הנייד לעומת המחשב. במחשב פרישת הדף היא לרוחב המסך ובנייד הפרישה היא לאורכו, על כן בנייד נדרשות יותר גלילות על מנת לצפות בכל המידע.

תרשים 62 - התפלגות הצפיות בדפי האתר לפי השיעור שנגלל מהדף



לחיצה על קישור לאתר אחר מתוך הדף

בממוצע מעבר לכל הצפיות בדפי האתר, ב- 9% מהמקרים לחץ המשתמש על קישור לאתר חיצוני בדף. טבלה 2 מציגה את הנתונים לגבי אחוז המשתמשים שלחצו על קישור לאתר חיצוני בדף באתר כל זכות לפי סוג המכשיר ממנו גלשו. כל שורה בטבלה מציגה טווח של אחוזים של משתמשים שלחצו על קישור, ועבור כל טווח - את האחוז מכל דפי האתר שבהם נצפה טווח כזה ואת שיעור הצפיות בדפים אלה. לדוגמה, על פי השורה הראשונה בטבלה, בכ- 55% מדפי האתר אף משתמש לא לחץ על קישור חיצוני, אולם דפים אלה מהווים רק כ- 8% מהצפיות בדפי האתר. מהתבוננות בשתי העמודות האחרונות בטבלה עולה כי בקרב המשתמשים במחשב, לעומת הנייד, ישנם יותר מקרים שמעל ל- 10% מהצופים בדף מסוים לחצו בו על קישור חיצוני (34% לעומת 25%, בהתאמה).

טבלה 2 - התפלגות הדפים והצפיות בהם, לפי אחוז המשתמשים שלחצו על קישור חיצוני בדף

אחוז הצפיות בדפים אלה מתוך כל הצפיות באתר		אחוז הדפים מתוך כל הדפים באתר		אחוז המשתמשים שלחצו על קישור חיצוני בדף
נייד	מחשב	נייד	מחשב	
7%	8%	53%	56%	0%
67%	58%	22%	15%	10%-1%
16%	17%	13%	13%	20%-11%
6%	7%	5%	7%	30%-21%
2%	4%	3%	4%	40%-31%
1%	6%	3%	6%	41% ומעלה

שיתוף הדף

מתוך כל הצפיות בדפי האתר, רק באחוז אחד המשתמשים בחרו לשתף את הדף דרך כפתור השיתוף (1% במחשב ו-0.6% בנייד). בעמודים מסוימים אחוזי השיתוף גבוהים יותר. כך למשל, משתמשים במחשב ביצעו שיתוף ב-5% מתוך 4,586 הצפיות בדף "ימי מחלה לצורך סיוע אישי של הורה לאדם עם מוגבלות", ומשתמשים בנייד שיתפו ב-9% מתוך 1,924 הצפיות בדף "פיצויי פיטורים בעת חילופי מעסיקים".

חיפוש באתר

המשתמשים במחשב ביצעו חיפוש באתר כל-זכות בכחצי אחוז מהצפיות בדף כלשהו באתר. בקרב המשתמשים בנייד האחוז שואף לאפס. להשוואה, משתמשים במחשב מבצעים חיפוש באתר ב-8% מתוך כ-108 אלף הצפיות בעמוד הראשי של כל זכות, בעוד שמשתמשים בנייד מבצעים חיפוש רק ב-1% מתוך כ-131 אלף הצפיות בעמוד הראשי. כלומר, אחוז החיפושים בנייד קטן בהרבה מאחוז החיפושים במחשב ואחוז החיפושים המתבצעים מתוך דפים ספציפיים קטן בהרבה מאחוז החיפושים שנעשים מתוך דף הבית.

לחיצה על כפתור "הדף עזר לי" או "הדף לא עזר לי"

בכרבע אחוז מהצפיות בדפי האתר, משתמשים לחצו על כפתור "הדף עזר לי" לעומת כ-1/13 האחוז שצינו שהדף לא עזר להם. כלומר, פי שלושה יותר משתמשים דיווחו שהדף עזר להם. האחוזים הללו מעט מטעים משום שרוב המשתמשים נוטים לא לתת שום משב על הדף¹⁰⁸ (משתמשים לחצו על אחד מהכפתורים רק ב-14% מהדפים). אם בוחנים רק דפים בהם התבצעו הצבעות, אזי האחוז הממוצע של משתמשים שהצביעו "הדף עזר לי" מתוך סך ההצבעות בדף הוא 75% (כלומר, רק 25% מהמצביעים דיווחו שהדף לא עזר להם). אחוז ההצבעות החיוביות זהה במחשב ובנייד. סה"כ, ב-63% מהדפים כל ההצבעות היו חיוביות ולא היו שום הצבעות שליליות.

4.2 מגמות של שימוש באתר לפי סוג ערך הדף

דפי האתר מסווגים לפי תוכנם (זכויות עובדים, מיסים, אנשים עם מוגבלויות, דיור ושיכון, וכו') ולפי סוג הערך המוצג (דפי זכויות, פורטלים, מושגים, הליכים, וכו'). בחלק זה נבחן את דפוסי השימוש באתר בחלוקה לפי סוגי הערך. כלומר, האחוזים חושבו רק עבור דפים המסווגים לערך מסוים.

טבלה 3 מציגה את המדדים השונים, בנפרד לגולשים במחשב ולגולשים במכשיר הנייד. הטבלה מחולקת לשני חלקים: חלק א' מציג את ארבעת סוגי הערכים הנפוצים ביותר (מהווים כ-53% מדפי האתר, אשר להם 85% מהצפיות באתר), וחלק ב' מציג את ארבעת סוגי הערכים הבאים (מהווים כ-12% מדפי האתר, אשר להם כ-10% מהצפיות). בשלוש השורות הראשונות בכל טבלה מופיעים אחוז הצפיות בדפים מסוג ערך מסוים, אחוז הדפים מתוך סך הדפים באתר, ואחוז הביקורים שהתחילו בדפים מסוג מסוים (כלומר, ביקורים שדף הנחיתה שלהם היה מסוג הערך בראש העמודה).

שש השורות הבאות בכל טבלה מציגות את ערכי האינדיקטורים של שימוש רצוי בדפים: אחוזי המקרים בהם משתמשים שהו מעל דקה בדף, גללו יותר מחצי הדף, לחצו על קישור חיצוני בדף, הצביעו שהדף עזר להם, שיתפו את הדף, וביצעו חיפוש באתר מהדף. כל האחוזים מחושבים מסך הצפיות בדפים, מלבד אחוז המצביעים שהדף עזר, המחושב מתוך סך ההצבעות בדף. שלוש השורות האחרונות בטבלה מציגות את האינדיקטורים של שימוש לא רצוי בדף: אחוזי המקרים בהם משתמשים שהו פחות מדקה בדף, גללו פחות מרבע הדף, והצביעו שהדף לא עזר להם¹⁰⁹.

¹⁰⁸ כפתורי ההצבעה הם תוספת חדשה לאתר ויתכן שמשתמשים רבים עדיין לא שמו לב אליהם. כמו כן הכפתורים ממוקמים בתחתית הדף ועל כן משתמשים רבים כלל לא מגיעים אליהם. בהתחשב שרק כ-12% מהמשתמשים גוללים עד סוף הדף, אחוזי ההצבעה מתקבלים על הדעת.

¹⁰⁹ האינדיקטורים השליליים "% שהו פחות מדקה" ו-"% הצביעו לא עזר" הם משלימים לאינדיקטורים החיוביים המקבילים "% שהו יותר מדקה" ו-"% הצביעו עזר".

טבלה 3 - אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפים לפי סוג הערך של הדף (חלק א)

מחשב	נייד	ממד		זכויות		פורטלים		מושגים		הליכים	
		מחשב	נייד	מחשב	נייד	מחשב	נייד	מחשב	נייד	מחשב	נייד
		45	50	13	14	15	12	11	10		
היקף שימוש	% צפיות בדפים מסוג זה	31	34	4	4	6	7	9	10		
	% דפים מסוג זה	56	64	32	42	50	58	61	63		
	% ביקורים שהתחילו בדף מסוג זה	44	35	18	15	40	32	39	37	36	30
שימוש רצוי	% שהו יותר מדקה	49	36	34	32	57	42	55	45	50	38
	% גללו יותר מחצי	11	8	3	3	8	7	25	14	11	7
	% לחצו על קישור	80	78	53	68	70	72	81	81	75	75
	% הצביעו "עזר"	0.7	1.1	0.1	0.8	0.7	0.9	0.5	1.1	0.6	1.0
	% שיתפו	0.3	0.0	0.4	0.0	0.3	0.0	0.1	0.0	0.45	0.04
	% חיפשו	56	65	82	85	60	68	61	63	64	70
	% שהו פחות מדקה	24	40	20	42	14	31	20	32	20	38
שימוש לא רצוי	% גללו פחות מרבע	20	22	47	32	30	28	19	19	25	25
	% הצביעו "לא עזר"										

טבלה 3 - אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפים לפי סוג הערך של הדף (חלק ב)

מחשב	נייד	ממד		חוקים		זכותונים ומדריכים		דפי נחיתה		ארגוני סיוע	
		מחשב	נייד	מחשב	נייד	מחשב	נייד	מחשב	נייד	מחשב	נייד
		4	2	3	3	3	2	3	1	1	1
היקף שימוש	% צפיות בדפים מסוג זה	3	3	1	2	0	0	6	7		
	% דפים מסוג זה	43	45	43	52	67	61	46	57		
	% ביקורים שהתחילו בדף מסוג זה	17	16	51	43	7	4	16	12	36	30
שימוש רצוי	% שהו יותר מדקה	76	62	41	29	41	19	63	56	50	38
	% גללו יותר מחצי	14	9	4	3	0	0	25	23	11	7
	% לחצו על קישור	53	62	89	85	58	79	70	76	75	75
	% הצביעו "עזר"	0.2	0.8	1.2	1.6	0.2	2.1	0.2	1.2	0.6	1.0
	% שיתפו	0.2	0.0	0.4	0.0	7.4	0.7	0.2	0.0	0.45	0.04
	% חיפשו	83	84	49	57	93	96	84	88	64	70
	% שהו פחות מדקה	3	12	32	48	4	62	4	15	20	38
שימוש לא רצוי	% גללו פחות מרבע	47	38	11	15	42	21	30	24	25	25
	% הצביעו "לא עזר"										

התאים בטבלאות צבועים בשני צבעים לפי השוואה של האחוז המצוין בתא לאחוז המתאים מעבר לכל דפי האתר (כפי שמופיע בשתי העמודות האחרונות בטבלה). באינדיקטורים החיוביים, אם האחוז בתא נמוך מהאחוז הכללי הוא צבוע בוורוד, ואם הוא שווה או גבוה ממנו, הוא צבוע בתכלת. סימון זה בוצע באופן הפוך עבור האינדיקטורים השליליים, כך שבכל הטבלה צבע תכלת מייצג מצב רצוי וצבע ורוד מייצג מצב לא רצוי. לדוגמה, מהסתכלות בעמודה הראשונה בחלק א' של הטבלה עולה כי עבור שני סוגי המכשירים, בהשוואה לצפיות בכלל סוגי הדפים באתר (שתי עמודות שמאליות), בדפי הזכויות יש אחוז גבוה יותר של שהות מעל לדקה בדף (44% לעומת 36% במחשב ו-35% לעומת 30% בנייד). עבור מרבית האינדיקטורים, דפוס השימוש בדפי זכויות הוא טוב יותר

ממוצע הדפים באתר, עבור שני סוגי המכשירים (למעט שני אינדיקטורים: שיעור הגוללים פחות מרבע הדף גבוה מהממוצע, ושיעור הגוללים יותר מחצי הדף גבוה מהממוצע). מרבית האינדיקטורים החיוביים גבוהים יותר, ומרבית האינדיקטורים השליליים נמוכים יותר, בגלישה במחשב לעומת נייד. דפוס השימוש בדפי הזכויות דומה לדפוס השימוש בדפי הליכים.

פרשנות הממצאים שמוצגים בטבלה 3 צריכה להתחשב במהות של סוגי הערכים השונים באתר. לדוגמה, בהשוואה לכלל דפי האתר, כל המדדים מצביעים על שימוש לא רצוי בפורטלים. ואולם, זו פרשנות מחמירה משום שהביקור בפורטלים שונה במהותו מביקור בדפי זכויות. הפורטלים הם דפים המאגדים קישורים מרכזיים בנושא מסוים. כששתמש נכנס לפורטל הוא אמור לאתר את הקישור למידע הרלוונטי שהוא מחפש וללחוץ עליו תוך פרק זמן קצר. על כן, העובדה שרק 15%-18% מהצפיות בפורטלים ארכו מעל לדקה היא דווקא חיובית, מכיוון שעולה ממנה שמרבית המשתמשים מצאו את הקישור שחיפשו ועזבו את הפורטל תוך פרק זמן קצר יחסית. את הפורטלים אפשר להשוות לדפי הנחיתה (מוצגים בחלק ב' של הטבלה), הכוללים בעיקר את העמוד הראשי של כל זכות ועמודים מסוג "10 הזכויות שכל שכיר צריך להכיר". אחוז השוהים יותר מדקה בדפי הנחיתה (4%-7%) נמוך יותר מהפורטלים, אך יחד עם זאת בדפי הנחיתה לעומת הפורטלים יש אחוזים גבוהים יותר של שיתוף הדף, חיפוש, והצבעה שהדף עזר. ממצאים אלה מצביעים על כך שיתכן שדפי הנחיתה נוחים יותר מהפורטלים למציאת המידע המבוקש. בהקשר זה, שיעור החיפוש מתוך דפי נחיתה גבוה בהרבה במחשב לעומת הנייד (7.4% לעומת 0.7%), בעוד ששיעור ההצבעות שהדף עזר נמוך בהרבה עבור גולשים במחשב לעומת הנייד (58% לעומת 79%). פרשנות אפשרית אחת לממצאים היא שמסיבה כלשהי יותר למשתמשים לאתר את המידע המבוקש בקטגוריות המופיעות בעמוד הראשי במחשב, דבר המוביל אותם להצביע פחות שהדף עזר, ולהשתמש יותר בפונקציית החיפוש באתר.

התבוננות בשני חלקי טבלה 3 מלמדת כי, מעבר לשני סוגי המכשירים, סוגי הדפים שבהם היו האחוזים הגבוהים ביותר של צפיות מעל לדקה (43%-51%) הם הזכויות והמדריכים, המכילים מידע שימושי רב. דפים אלו זכו גם לאחוזי ההצבעות החיוביות הגבוהים ביותר (85%-89%) ולאחוזי שיתופים גבוהים יחסית (1.2%-1.6%). ממצא בולט נוסף הוא אחוזים גבוהים של לחיצות על קישורים חיצוניים בדפי ההליכים (14%-25%) ובדפי ארגוני הסיוע (23%-25%). ממצא זה מתקבל על הדעת מכיוון שהגעה לדפים אלה אופיינית למי שנמצא בתהליך של מימוש זכות, ועל כן סביר שילחץ על קישורים לאתרים שבהם מתבצע הליך המימוש. דפי ההליכים זכו לאחוז הצבעות חיוביות גבוה (81%) ואילו דפי ארגוני הסיוע היו מתחת לממוצע ההצבעות החיוביות במחשב (70%) ומעט מעל הממוצע בנייד (76%). ממצא מפתיע הוא האחוז הגבוה של גלילה של מרבית הדף בדפי חוקים (62%-76%), במיוחד לאור העובדה שרק כ-16% מהצופים שהו בדפים אלה יותר מדקה. ההסבר טמון ככל הנראה בכך שמרבית מדפי החוקים הם קצרים למדי וגלילה אחת תוביל לצפייה במרבית הדף. בהקשר זה, הבדלים בשיעורי הגוללים בין מחשב לנייד מוסברים בחלקם על ידי הבדלים במבנה התצוגה בשני המכשירים. לדוגמה, 62% מהגולשים בנייד גללו פחות מרבע הדף בדפי נחיתה לעומת 4% מהגולשים בנייד. ההסבר טמון כנראה במבנה הדף. הנתונים על דפי נחיתה מגיעים בעיקר מהעמוד הראשי של כל זכות. בתצוגת המחשב, תחומי התוכן השונים פרוסים לרוחב תחתית המסך ולכן הדף אינו ארוך במיוחד. תוך גלילה אחת אפשר לראות את כל הקטגוריות במכשיר הנייד התצוגה של הדף פרוסה לאורך ולכן הדף ארוך ועל מנת לראות את כל הקטגוריות יש לגלול מספר פעמים.

4.3 מגמות של שימוש באתר לפי תחום התוכן הראשי של הדף

אחת המסקנות המתבקשות מהניתוח שלעיל היא שלסוגי הערכים יש השפעה רבה על דפוס השימוש באתר. לפיכך, אם יש כוונה להשוות בין אינדיקטורים של דפים שונים, רצוי לבצע את ההשוואה רק בין דפים מאותו סוג ערך. לצורך הדגמה, טבלה 4 מציגה את האינדיקטורים עבור דפי זכויות בלבד, בחלוקה לפי תחום התוכן הראשי שאליו משתייך כל דף. הדפים המוצגים בטבלה כוללים כ-50% מדפי הזכויות באתר, ומהווים כ-80% מכלל הצפיות בדפי הזכויות. טבלה 4 כוללת את מרבית

העמודות שהופיעו בטבלה ¹¹⁰. תאי הטבלה נצבעו בתכלת או בוורוד כדי לשקף שימוש רצוי או לא רצוי, בהשוואה לממוצע הכולל של דפי זכויות בשני סוגי המכשירים (מופיעים בשתי השורות האחרונות בטבלה).

טבלה 4 - אינדיקטורים של שימוש רצוי ושימוש לא רצוי בדפי זכויות לפי תחום התוכן הראשי

תחום התוכן	סוג מכשיר	% הצפיות בדפים	% הדפים	% שהו יותר מדקה	% גללו יותר מחצי	% לחצו על קישור	% הצביעו "עזר"	% שיתפו	% חיפשו	% גללו פחות מרבע
תעסוקה וזכויות עובדים	מחשב	38	10	46	43	5	77	0.6	0.3	29
	נייד	34	10	36	28	3	80	0.9	0.0	48
נשים	מחשב	7	3	48	52	8	78	0.8	0.3	22
	נייד	8	3	39	38	5	82	1.1	0.0	39
פנסיה וחיסכון ארוך טווח	מחשב	7	3	54	45	4	80	0.9	0.4	35
	נייד	4	3	46	31	4	82	1.2	0.0	50
אנשים עם מוגבלויות	מחשב	6	12	44	52	20	81	1.1	0.3	20
	נייד	6	11	40	40	12	88	1.2	0.0	36
מיסים	מחשב	4	1	43	48	36	74	0.4	0.1	23
	נייד	3	1	35	34	31	90	1.1	0.0	40
דיור ושיכון	מחשב	4	3	45	64	14	85	0.9	0.1	11
	נייד	4	3	39	47	11	78	1.5	0.0	31
ממשל ודמוקרטיה	מחשב	4	2	40	60	9	80	0.9	0.1	14
	נייד	6	2	28	43	7	60	1.2	0.0	34
עוני ואנשים במצוקה כלכלית	מחשב	3	2	39	40	22	90	0.6	0.3	37
	נייד	3	2	37	34	17	83	1.1	0.0	44
זיקנה והזדקנות	מחשב	3	4	43	44	12	77	1.4	0.3	25
	נייד	3	4	40	29	9	86	1.3	0.0	44
חינוך	מחשב	2	5	35	62	16	84	0.7	0.2	15
	נייד	3	5	34	48	10	76	1.1	0.0	28
בריאות ומחלות	מחשב	2	6	38	57	18	82	0.9	0.3	15
	נייד	2	6	38	48	13	71	1.1	0.0	26
ילדים ונוער	מחשב	2	2	43	39	5	78	0.7	0.3	24
	נייד	4	2	22	20	2	66	0.6	0.0	55
דפי זכויות מעבר לתכנים	מחשב			44	49	11	80	0.7	0.3	24
	נייד			35	36	8	78	1.1	0.0	40

אפשר לראות בטבלה 4 שישנם תחומי תוכן שמרבית האינדיקטורים שלהם גבוהים מהממוצע של כלל דפי הזכויות, כגון: אנשים עם מוגבלויות, נשים, דיור ושיכון. לעומתם ישנם תחומי תוכן שמרבית האינדיקטורים שלהם נמוכים מהממוצע: ילדים ונוער, תעסוקה וזכויות עובדים, ממשל ודמוקרטיה. בנוסף לכך, יש הבדלים בדפוסי השימוש בדפים מתחומי תוכן שונים. לדוגמה, לדפים בתחום פנסיה וחיסכון ארוך טווח יש את האחוזים הגבוהים ביותר של צפיות מעל דקה (54% במחשב ו-46% בנייד) אך אחוזים נמוכים מהממוצע של גוללים מעל חצי מהדף (45% במחשב ו-31% בנייד) ואחוזים גבוהים שלא גללו יותר מרבע מהדף (35% במחשב ו-50% בנייד). דפוס זה מאפיין דפים בהם המשתמשים נוטים להתעמק בעיקר במידע המופיע בראשית הדף. לעומת זאת, לדפים בתחום החינוך יש אחוזים נמוכים של צפיות מעל דקה (כ-35%) יחד עם אחוזים גבוהים של גוללים מעל חצי מהדף (62% במחשב ו-48% בנייד) ואחוזים נמוכים של גוללים פחות מרבע הדף (15% במחשב ו-28% בנייד). הסבר אפשרי הוא שהגולשים מחפשים בדפים אלה פריט מידע ספציפי ועל כן נוטים לסרוק במהירות את הדפים מבלי להתעמק מאוד בתוכן.

בפרק זה התמקדנו בהשוואות בין ערכי אינדיקטורים של דפים מסוגים שונים (דפי זכויות, פורטלים), ובהשוואות בינם לבין ערכי האינדיקטורים מעבר לכל סוגי הדפים. כמו כן, השווינו את

¹¹⁰ מטעמי חיסכון במקום הורדנו את אחוז הדפים ואת אחוז הביקורים. כמו כן הורדנו את אחוז השוהים מתחת לדקה בדף ואחוז המצביעים שהדף לא עזר, מכיוון שאפשר לחשבם מתוך האינדיקטורים החיוביים המקבילים להם, אשר מופיעים בטבלה.

ערכי האינדיקטורים בין סוגי המכשירים במטרה לזהות דפוס חריג הקשור לשימוש במכשירים שונים. לפי אותם עקרונות אפשר לבדוק אינדיקטורים גם ברמת הדף הבודד. נציג שלוש דוגמאות לבדיקות כאלו, על מנת להדגים את הפוטנציאל הטמון בשימוש באינדיקטורים.

א. שיעור הלוחצים על קישור חיצוני בדף "הגשת תביעה לקצבת נכות כללית" במחשב הוא 29% לעומת השיעור בנייד שעומד על 13% בלבד. מבחינה של האתר בשני המכשירים עולה שבמחשב הקישור לטפסים הרלוונטיים מופיע בתחילת העמוד, בצורה בולטת ובנפרד משאר הטקסט (בתוך מסגרת "טפסים"), בעוד שבנייד הקישור משולב בתוך הטקסט (בסעיף "הגשת תביעה") ויש לגלול מספר פעמים כדי להגיע למידע.

ב. שיעור ההצבעות השליליות בדף "חישוב מספר ימי החופשה השנתית" (115,411 צפיות סה"כ) עומד על 84% בקרב משתמשי המחשב ו-43% בקרב משתמשי הנייד (מספרי המצביעים הם 95 ו-51 בהתאמה). אמנם מספר המצביעים הוא נמוך יחסית לכמות הצפיות בדף, אולם השיעור הגבוה של ההצבעות השליליות מצביע על בעיה כלשהי בתוכן הדף.

ג. שיעור השוהים מעל לדקה בדף "סיוע להורים עצמאיים במימון סל שעות" עומד על 96% במחשב (מתוך 312 צפיות) לעומת 53% בלבד בנייד (מתוך 849 צפיות). בנוסף, שיעור הגוללים מעל ל-50% מהדף עומד על 88% במחשב לעומת 51% בנייד. יכולות להיות סיבות רבות להבדלים אלה, והמדגם הקטן יחסית לא מאפשר בדיקה מדוקדקת של כולן. מהסתכלות על הדף בשני המכשירים עולה שהנוסחה לחישוב גובה הזכאות לא מוצגת בצורה ברורה במכשיר הנייד (הנוסחה מוצגת באופן חלקי ויש צורך לגלול אותה ימינה כדי לראות את כולה, אולם אין שום אינדיקציה שאפשר לגלול אותה ימינה ושמאלה). ייתכן שהקושי בצפייה במידע בנייד הוביל את המשתמשים לעזוב את הדף מהר יחסית.

כפי שהוסבר קודם לכן, האינדיקטורים פותחו כדי לתת למפעילי כל זכות כלים אינפורמטיביים שיאפשרו להם לנטר את דפוסי השימוש בדפי האתר. פרק הזמן המוגבל בו נאספו נתונים אלה במסגרת המחקר אינו מאפשר הסקת מסקנות כוללות על דפי האתר. עם זאת, הממצאים שהוצגו בפרק זה מדגימים כיצד אפשר לאפיין הבדלים בדפוסי השימוש בדפי האתר בעזרת האינדיקטורים שאופיינו ופותרו במסגרת המחקר.

נספח 1 - נספח לפרק השיטה

1.1 - שאלוני עמדות למשתמשים באתר "כל-זכות"

1. שאלון למשתמשים פרטיים (גירסה 1) בעברית

כותרת: מה דעתך על "כל זכות"?

טקסט: עזור לנו להבין מה אנחנו צריכים לעשות עוד כדי לשפר את "כל זכות".

כפתור: התחל!

אנא ענה על השאלות הבאות. תשובותיך חסויות לחלוטין. השאלות מנוסחות בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד

1. אתה מחפש היום מידע באתר "כל זכות": עבורך עבור אדם הקרוב לך במסגרת העבודה במסגרת התנדבות

אם עונה "עבורך" או "עבור אדם הקרוב לך" ← מופנה לגירסה זו (גירסה 1)

אם עונה "במסגרת העבודה" או "במסגרת התנדבות" ← מופנה לגירסה 3

אנא ספר לנו קצת על עצמך:

2. בן כמה אתה? _____

3. האם נולדת בישראל? לא כן באיזו שנה עליית? _____

4. מהי ההכנסה החודשית במשק הבית שלך (נטו)?

פחות מ- 6,000 ₪ עד 12,000 ₪ מעל 12,000 ₪ ועד 18,000 ₪ מעל 18,000 ₪

5. כמה נפשות מתקיימות בעיקר מהכנסה זו? _____

6. לאיזה מגזר אתה משתייך: דוברי עברית דוברי ערבית

א. כיצד אתה מגדיר את עצמך?¹¹¹ חילוני מסורתי דתי חרדי

ב. היכן אתה גר?¹¹² בחיפה, עכו או נצרת בצפון במשולש (מוואדי ערה עד כפר קאסם)

ביפו, לוד או רמלה בירושלים בנגב הגדה המערבית ועזה

7. האם בשנה האחרונה אתה או אדם הקרוב אליך התמודדתם עם שינוי גדול בחיים? (אפשר לסמן יותר מאפשרות אחת)

לא התחלה או סיום לימודים התחלה או סיום עבודה יציאה לגמלאות הריון או לידה מוות של אדם קרוב מחלה המצריכה טיפול ממושך שינוי במצב משפחתי (כגון נישואין או גירושין) שחרור מהצבא או משירות לאומי אחר: _____

8. באיזו תכיפות אתה משתמש באתר "כל זכות"?

לעיתים קרובות מדי פעם לעיתים רחוקות זו הפעם הראשונה שאני גולש באתר

ועכשיו נפנה לשאלות על "כל זכות"¹¹³:

¹¹¹ שאלה א' תפתח רק לדוברי עברית.

¹¹² שאלה ב' תפתח רק לדוברי ערבית.

¹¹³ (השאלות הצבועות בפונט אדום יוצגו באופן רנדומלי למחצית של המשיבים לסקר).

9. באיזו מידה אתה מסכים עם המשפטים הבאים לגבי אתר "כל זכות":

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
קל להתמצא באתר				
☐	☐	☐	☐	☐
יש עומס של מידע באתר				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר כתוב באופן ברור				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר עדכני				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר מדויק ונכון				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר מפורט במידה מספקת				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע המפורסם באתר הינו חלקי				
☐	☐	☐	☐	☐
לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי				

10. באיזה מידה החיפוש באתר "כל זכות" עוזר לך:

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
להבין מהן הזכויות בנושא שחיפשת				
☐	☐	☐	☐	☐
לדעת מה צריך לעשות על מנת לממש את הזכויות				

11. מבין הפעמים שהשתמשת באתר "כל זכות" בעבר, כמה פעמים קרו הדברים הבאים¹¹⁴:

כמעט אף פעם	לפעמים	כמעט תמיד
☐	☐	☐
לא עשית כלום בעקבות החיפוש באתר		
☐	☐	☐
התחלת תהליך של מימוש זכויות שעדיין לא הסתיים		
☐	☐	☐
פעלת לממש את זכויותיך אך לא הצלחת		
☐	☐	☐
מימשת את זכויותיך		

¹¹⁴ שאלה זו תוצג רק למשיבים שהשיבו בשאלה 8 שזו לא הפעם הראשונה שהם מחפשים באתר "כל זכות".

השאלות הבאות בשאלון עוסקות בדרכים שבהן אתה משיג מידע בנושא של זכויות¹¹⁵

9. כיצד אתה בדרך כלל מחפש מידע לגבי הזכויות שלך או של אנשים קרובים אליך? (אפשר לסמן עד 3 אפשרויות):

- ☐ פונה בטלפון או למשרד של הגוף שנותן את הזכות (כמו קופת חולים, ביטוח לאומי)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של הגוף שנותן את הזכות (כמו אתרי הממשלה - gov.il)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של גופים שנותנים מידע על זכויות (כמו "כל זכות")
- ☐ פונה לבעל התפקיד המתאים במקום העבודה שלי (כמו מנהל משאבי אנוש)
- ☐ פונה לאיש מקצוע או חברה פרטית (כמו עורך-דין)
- ☐ פונה למכרים או לבני משפחה
- ☐ פונה לרשתות חברתיות (כמו פייסבוק)
- ☐ אחר: _____

10. באיזו מידה אתה מסכים עם המשפטים הבאים:

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו				
☐	☐	☐	☐	☐
יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת				
☐	☐	☐	☐	☐
חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן				
☐	☐	☐	☐	☐
אני סומך על מידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט				
☐	☐	☐	☐	☐
אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט				

11 או 12. אם תזדקק שוב למידע על זכויות, האם תשוב להשתמש באתר ?

כן לא אולי מדוע¹¹⁶?

12 או 13. האם תמליץ על אתר "כל זכות" לאנשים שמחפשים מידע על זכויות?

כן לא אולי מדוע¹¹⁷?

13 או 14. נשמח לקבל כל הערה נוספת שיש לך על אתר "כל זכות":

יש לנו רק עוד כמה שאלות אחרונות – אנא עברו לעמוד הבא!

14 או 15. איזה מידע חיפשת לאחרונה באתר? (אפשר לסמן עד 3 אפשרויות)

זכויות עובדים פנסיה וחסכוניות ארוכי טווח הריון ולידה בריאות ומחלות זיקנה ואזרחים ותיקים צרכנות אנשים עם מוגבלויות דיור ושיכון מצוקה כלכלית זכויות ניצולי שואה חינוך ילדים עם צרכים מיוחדים עסקים קטנים/עובדים עצמאיים אחר: _____

¹¹⁵ השאלות הצבועות בפונט כחול יוצגו באופן רנדומלי למחצית של המשיבים לסקר.

¹¹⁶ השאלה תפתח רק עבור המשיבים "לא" או "אולי".

¹¹⁷ השאלה תפתח רק עבור המשיבים "לא" או "אולי".

ולסיום, אנא ספר לנו עוד קצת על עצמך :

15 או 16. מה המגדר שלך : אישה גבר מעדיף/ה שלא להגדיר

16 או 17. מהי השכלתך : פחות מתיכונית תיכונית לימודי מקצוע/תעודה תואר אקדמי ישיבה

17 או 18. מהי השפה העיקרית בה אתה כותב וקורא? (אפשר לסמן עד 2 תשובות)

עברית ערבית רוסית אנגלית צרפתית אמהרית/תיגרינית אחר: _____

18 או 19. האם אתה סובל ממוגבלות כלשהי?

אין מוגבלות פיזית (מוטורית) שמיעה ראייה קוגניטיבית נפשית אוטיזם / לקות
תקשורתית אחר: _____

תודה שמילאת את השאלון שלנו! אנחנו בטוחים שהתשובות שלך יעזרו לנו להשתפר 😊

2. שאלון משתמשים פרטיים (גירסה 1) בערבית

العنوان: ما رأيك بكل الحق؟

סקסט: ساعدونا لفهم ما نحتاج فعله لتحسين "كل الحق".

כפתור: إبدأ!

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية. الإجابات سرية تمامًا. الأسئلة مكتوبة بصيغة المذكر لأغراض لغوية فقط لكنها موجهة للجنسين على حد السواء.

1. أنت تبحث اليوم عن معلومات في موقع كل الحق: من أجلك من أجل شخص مقرب منك في إطار العمل في إطار التطوع

אם עונה "עבורך" או "עבור אדם הקרוב לך" ← מופנה לגירסה זו (גירסה 1)

אם עונה "במסגרת העבודה" או "במסגרת התנדבות" ← מופנה לגירסה 3

نرجو أن نخبرنا بالقليل عن نفسك:

2. ما هو عمرك؟

3. هل ولدت في إسرائيل؟ لا نعم

א'. באיזה שנה עלית?

4. ما هو الدخل الشهري لعائلتك (صافي الدخل)؟

أقل من- ₪6,000 حتى ₪12,000 أكثر من ₪12,000 وحتى ₪18,000 أكثر من ₪18,000

5. ما هو عدد الأفراد الذين يعتاشون بالأساس من هذا الدخل؟ _____

6. لأي شريحة سكانية تنتمي: الناطقين بالعربية الناطقين بالعبرية

1. כיצד אתה מגדיר את עצמך¹¹⁸? חילוני מסורתי דתי חרדי

2. أين تسكن/ين¹¹⁹? حيفا، عكا أو الناصرة الشمال المثلث (وادي عارة حتى كفر قاسم) يافا، اللد أو الرولة القدس النقب الضفة الغربية وغزة

7. هل تعاملت في السنة الأخيرة، أنت أو أحد المقربين إليك، مع تغيير كبير في الحياة؟ (يمكن الإشارة إلى أكثر من احتمال)

لا بداية أو إنهاء التعليم بداية أو إنهاء العمل الخروج للتقاعد الحمل أو الولادة موت أحد الأقرباء مرض يحتاج إلى علاج مستمر تغيير في الوضع الاجتماعي (مثل الزواج أو الطلاق) التسريح من الجيش أو الخدمة الوطنية آخر: _____

8. في أية وتيرة تستعمل موقع "كل الحق"؟

في أوقات متقاربة بين الحين والآخر في أوقات متباعدة هذه هي المرة الأولى التي اتصفح فيها الموقع

والآن، سوف ننتقل إلى الأسئلة عن "كل الحق":

¹¹⁸ שאלה א' תפתח רק לדוברי עברית.

¹¹⁹ שאלה ב' תפתח רק לדוברי ערבית.

9. الى أية درجة توافق مع الجمل التالية حول موقع "كل الحق" :

لا أوافق أبداً	أوافق بنسبة ضئيلة	أوافق بنسبة معينة	أوافق بنسبة كبيرة	لا أعلم
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

10. الى أية درجة ساعدك البحث في موقع "كل الحق" :

قطعا لا	بنسبة ضئيلة	بنسبة معينة	بنسبة كبيرة	لا أعلم
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

11. من بين المرات التي استخدمت فيها موقع "كل الحق" في الماضي، كم مرة حدثت الأمور التالية؟

ولا مرة تقريبا	أحيانا	تقريباً دائماً
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

الأسئلة التالية في الاستمارة تدور حول الطرق التي تحصل فيها على معلومات حول الحقوق :

9. كيف تقوم بشكل عام بالبحث عن معلومات حول حقوقك أو حقوق أشخاص مقربين منك؟ (يمكن اختيار حتى 3 إمكانيات) :

- ☐ أتوجّه هاتفياً لمكتب الهيئة المسؤولة عن الحق (مثل صناديق المرضى، التأمين الوطني)
- ☐ أتوجّه لمواقع الانترنت للهيئة التي تقدّم الحق (مثل مواقع الحكومة - gov.il)
- ☐ أتوجّه لمواقع الانترنت لهيئات تقدّم معلومات حول الحقوق (مثل كل الحق)
- ☐ أتوجّه لصاحب الوظيفة الملائمة في مكان عملي (مثل مدير الموارد البشرية)
- ☐ أتوجّه لصاحب مهنة أو شركة خاصة (مثل محامي)
- ☐ أتوجّه لمعارف أو لأبناء العائلة
- ☐ أتوجّه لشبكات التواصل الاجتماعي (مثل فايسبوك)
- ☐ آخر : _____

10. لأي درجة توافق مع الجمل التالية :

لا أعلم	بنسبة كبيرة	بنسبة معينة	بنسبة ضئيلة	قطعاً لا
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

أستطيع أن أجد في الانترنت كل ما يجب معرفته حول الحقوق

المعلومات المنشورة في الإنترنت حول الحقوق مركبة ويصعب فهمها

هنالك الكثير من المعلومات حول الحقوق في الإنترنت ويصعب إيجاد المهم منها

البحث عن معلومات حول الحقوق في الإنترنت يوقّر الوقت

أعتمد على معلومات حول الحقوق منشورة على الإنترنت

لا أعتقد بأنني سأنجح بتحصيل الحقوق المنشورة على الإنترنت

11. إذا احتجت لمعلومات حول الحقوق مجدداً، هل سوف تعود لاستعمال الموقع؟

نعم لا ربما. اشرح لماذا؟

12. هل توصي باستعمال موقع "كل الحق" لأشخاص يبحثون عن معلومات حول الحقوق؟

نعم لا ربما، اشرح لماذا؟

13. يسعدنا الحصول على أي ملاحظة إضافية حول موقع كل الحق :

هنالك فقط بضعة أسئلة متبقية – الرجاء الانتقال للصفحة التالية؛

14. عن أية معلومات بحثت مؤخراً في الموقع (يمكن اختيار حتى 3 إمكانيات)

حقوق العمال التقاعد والتوفير بعيد المدى الحمل والولادة الصحة والأمراض الشيخوخة والمواطنين المسنين إستهلاك أشخاص مع إعاقة السكن والإسكان ضائقة إقتصادية التربية والتعليم أطفال ذوو احتياجات خاصة مصالح صغيرة/عاملون مستقلون آخر :

أخيراً، نرجو منك اخبارنا بالمزيد عن نفسك :

15. الجنس: أنثى ذكر أفضل عدم الإجابة

16. ما هو تحصيلك العلمي: أقل من ثانوية ثانوي دراسة مهنة/ شهادة لقب أكاديمي

17. ما هي اللغة الأساسية التي تكتب وتقرأ بها؟ (يمكن اختيار حتى إجابتين)

العربية العبرية الإنجليزية الفرنسية آخر :

18. هل تعاني من إعاقة ما؟

لا يوجد جسدية (حركية) السمع النظر وظيفية نفسية التوحد / إعاقة في التواصل آخر :

شكراً على تعبئة الاستمارة! نحن على ثقة بأن إجاباتك سوف تساعدنا على تحسين الموقع ☺

3. שאלון לאנשי מקצוע (גירסה 3) בעברית

כותרת: מה דעתך על "כל זכות"?

טקסט: עזור לנו להבין מה אנחנו צריכים לעשות עוד כדי לשפר את "כל זכות".

כפתור: התחל!

אנא ענה על השאלות הבאות. תשובותיך חסויות לחלוטין. השאלות מנוסחות בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד.

1. אתה מחפש היום מידע באתר "כל זכות": עבורך עבור אדם הקרוב לך במסגרת העבודה במסגרת התנדבות

אם עונה "עבורך" או "עבור אדם הקרוב לך" – מופנה לגירסה 1

אם עונה "במסגרת העבודה" או "במסגרת התנדבות" – מופנה לגירסה זו (גירסה 3)

אנו זקוקים למשוב שלך כאיש מקצוע המשרת אוכלוסיות שונות באמצעות אתר "כל זכות"!

אנא ספר לנו קצת על עיסוקך ועל האוכלוסייה אותה אתה משרת:

1. מהו תחום העיסוק העיקרי שלך? עו"ס / עובדים קהילתי (כולל סטודנטים ומתמחים) עורך דין (כולל סטודנטים ומתמחים) כספים ופיננסים משאבי אנוש עובד במערכת הבריאות (בתפקידים רפואיים או מנהליים) עובד במערכת החינוך (בתפקידי חינוך או ניהול) אחר: _____

2. באיזו מסגרת בעיקר אתה פועל? מגזר ציבורי מגזר שלישי מגזר עסקי

3. מהן האוכלוסיות העיקריות שאתה משרת במסגרת עבודתך או התנדבותך? (אפשר לסמן יותר מאפשרות אחת) יהודים (חילוניים, מסורתיים או דתיים) יהודים חרדים ערבים דרוזים צ'רקסים בדואים עובדים זרים אחר: _____

4. האם במסגרת עבודתך או התנדבותך אתה משרת אנשים מקבוצות אוכלוסייה מוחלשות? (אפשר לסמן יותר מאפשרות אחת) לא זקנים חולים מעוטי יכולת בעלי מוגבלויות הורים יחידניים עולים חדשים אחר: _____

5. היכן אתה בד"כ פועל במסגרת עבודתך או התנדבותך? (אפשר לסמן יותר מאפשרות אחת) מחוז ירושלים מחוז תל אביב מחוז חיפה מחוז מרכז מחוז צפון מחוז דרום יהודה ושומרון חו"ל

6. כיצד אתה בדרך כלל מחפש מידע לגבי הזכויות של האוכלוסייה אותה אתה משרת? (ניתן לסמן עד 3 אפשרויות)

- ☐ פונה בטלפון או למשרד של הגוף שנותן את הזכות (כמו קופת חולים, ביטוח לאומי)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של הגוף שנותן את הזכות (כמו אתרי הממשלה - gov.il)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של גופים שנותנים מידע על זכויות (כמו "כל זכות")
- ☐ פונה לעמיתים (קולגות)
- ☐ פונה לאיש מקצוע או חברה פרטית (כמו עורך-דין)
- ☐ פונה למכרים או לבני משפחה
- ☐ פונה לרשתות חברתיות (כמו פייסבוק)
- ☐ אחר: _____

7. באיזו תכיפות אתה משתמש באתר "כל זכות"?

לעיתים קרובות מדי פעם לעיתים רחוקות זו הפעם הראשונה שאני גולש באתר

8. איזה מידע אתה בדרך כלל מחפש באתר "כל זכות"? (אפשר לסמן עד 3 אפשרויות)
זכויות עובדים פנסיה וחסכוניות ארוכי טווח הריון ולידה בריאות ומחלות זיקנה ואזרחים ותיקים צרכנות אנשים עם מוגבלויות דיור ושיכון מצוקה כלכלית זכויות ניצולי שואה חינוך ילדים עם צרכים מיוחדים עסקים קטנים/עובדים עצמאיים אחר: _____

מה עמדתך לגבי חיפוש מידע על זכויות באינטרנט :

9. באיזו מידה אתה מסכים עם המשפטים הבאים :

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו				
☐	☐	☐	☐	☐
יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת				
☐	☐	☐	☐	☐
חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן				
☐	☐	☐	☐	☐
אני סומך על מידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט				

10. באיזו מידה אתה מסכים עם המשפטים הבאים לגבי אתר "כל זכות"

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
קל להתמצא באתר				
☐	☐	☐	☐	☐
יש עומס של מידע באתר				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר כתוב באופן ברור				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר עדכני				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר מדויק ונכון				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע באתר מפורט במידה מספקת				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע המפורסם באתר הינו חלקי				
☐	☐	☐	☐	☐
לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי				

11. באיזה מידה החיפוש באתר "כל זכות" עוזר לך :

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
להבין מהן הזכויות בנושא שחיפשת				
☐	☐	☐	☐	☐
לדעת מה אתה או לקוחותיך צריכים לעשות כדי לממש זכויות אלה				

12. אם תזדקק שוב למידע על זכויות, האם תשוב להשתמש באתר?
כן לא אולי

מדוע¹²⁰?

13. האם תפנה את לקוחותיך לאתר "כל זכות" על מנת שיחפשו מידע על זכויותיהם באופן עצמאי?
כן לא אולי

מדוע¹²¹?

14. נשמח לקבל כל הערה נוספת שיש לך על אתר "כל זכות":

תודה שמילאת את השאלון שלנו! אנחנו בטוחים שהתשובות שלך יעזרו לנו להשתפר 😊

¹²⁰ השאלה תפתח רק עבור המשיבים "לא" או "אולי".
¹²¹ השאלה תפתח רק עבור המשיבים "לא" או "אולי".

4. שאלון לאנשי מקצוע (גירסה 3) בערבית

כותרת: מאיך בכל החק?

סקסט: סאעדנא بفهم ما يجب القيام به لتحسين "كل الحق"

כפתור: إبدأ!

נרچו الإجابة على الأسئلة التالية. الإجابات سرّية تمامًا. الأسئلة مكتوبة بصيغة المذكر لأسباب لغوية فقط لكنها موجهة للجنسين على حد السواء

1. أنت تبحث اليوم عن معلومات في موقع كل الحق: من أملك من أجل شخص قريب في إطار العمل في إطار التطوع

אם עונה "עבודך" או "עבור אדם הקרוב לך" ← מופנה לגירסה 1

אם עונה "במסגרת העבודה" או "במסגרת התנדבות" ← מופנה לגירסה זו (גירסה 3)

נحتاج لإجاباتك كشخص مهني يخدم شرائح سكانية مختلفة بواسطة موقع "كل الحق"!

נרچو منك أن نخبرنا القليل عن عملك وعن الشريحة السكانية التي تخدمها في عملك:

1. ما هو مجال عملك الأساسي؟ عامل اجتماعي/ عامل في المجتمع (يشمل طلاب الجامعات والمتدربين) محام (يشمل طلاب الجامعات والمتدربين) الأموال والاقتصاد الموارد البشرية عامل في جهاز الصحة (في وظائف طبية أو إدارية) عامل في جهاز التربية والتعليم (في وظائف تربوية أو إدارية) آخر:

2. في أي قطاع تعمل في الأساس؟ القطاع العام القطاع الثالث القطاع التجاري

3. من هي الشرائح السكانية الأساسية التي تقدّم لها الخدمات في إطار عملك أو تطوّعك؟ (يمكن اختيار أكثر من إمكانية)

العرب الدروز الشركس البدو العمال الأجانب آخر:

4. هل تقوم في إطار عملك أو تطوّعك بتقديم خدمات لأشخاص مع شرائح سكانية مستضعفة؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

لا المسنونون المرضى محدودو القدرات المادية أشخاص مع إعاقة أهل أحاديين آخر:

5. أين تعمل بشكل عام في إطار عملك أو تطوّعك؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

لواء القدس لواء تل أبيب لواء حيفا لواء المركز لواء الشمال لواء الجنوب خارج البلاد

6. أين تبحث بشكل عام عن معلومات حول الحقوق الخاصة بالشريحة السكانية التي تخدمها؟ (يمكن اختيار حتى 3 إجابات)

- أتوجه شخصياً أو بواسطة الهاتف الى مكتب الهيئة التي تقدم الحق (مثل صناديق المرضى، التأمين الوطني)
- أتوجه لمواقع الانترنت للهيئة التي تقدم الحق (مثل المواقع الحكومية - gov.il)
- أتوجه لمواقع الانترنت للهيئات التي تقدم معلومات حول الحقوق (مثل كل الحق)
- أتوجه لزملاء عمل
- أتوجه لشخص مهني أو شركة خاصة (مثل محام)
- أتوجه للمعارف أو لأبناء العائلة
- أتوجه لشبكات التواصل الاجتماعي (مثل فايسبوك)
- آخر:

7. بأية وتيرة تستعمل موقع "كل الحق"؟

في أوقات متقاربة أحياناً في أوقات متباعدة هذه هي المرة الأولى التي ابحث فيها في الموقع

8. عن أية معلومات تبحث بشكل عام في موقع "كل الحق"؟ (يمكن اختيار حتى 3 إمكانيات)

حقوق العاملين التقاعد والتوفير بعيد المدى الحمل والولادة الصحة والأمراض الشيخوخة والمواطنون المسنونون
إستهلاك أشخاص مع إعاقة السكن والإسكان ضائقة إقتصادية التربية والتعليم أطفال ذوو احتياجات خاصة
مصالح صغيرة/عاملون مستقلون آخر:

ما موقفك إزاء البحث عن معلومات حول الحقوق في الانترنت :
9. إلى أي حد توافق على الجمل التالية :

قطعا لا	إلى حد ضئيل	إلى حد معين	إلى حد كبير	لا أعلم
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

10. إلى أي حد توافق على الجمل التالية بخصوص موقع " كل الحق "

قطعا لا	إلى حد ضئيل	إلى حد معين	إلى حد كبير	لا أعلم
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

11. إلى أية درجة يساعدك البحث في موقع كل الحق :

لا يساعدني أبدا	بدرجة ضئيلة	بدرجة معينة	بدرجة كبيرة	لا أعلم
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

12. إذا احتجت مجددا الى معلومات حول الحقوق، هل ستعود لاستعمال موقع كل الحق؟
نعم لا. ربما لماذا؟

13. هل ستوجه زبائنك الى موقع "كل الحق" من أجل البحث عن معلومات حول حقوقهم بأنفسهم؟
نعم لا ربما لماذا؟

14. يسعدنا أن نحصل على أية ملاحظة إضافية حول موقع كل الحق :

شكرا على تعبئة الاستمارة! نحن على ثقة بأن اجاباتك سوف تساعدنا على التحسن ☺

1.2 - שאלוני עמדות לסקר אוכלוסייה כללי למשיבים מחוץ לאתר "כל-זכות" (ואינם גולשים באתר "כל-זכות")

1. שאלות סינון לסקר אוכלוסייה כללי בעברית

שלום רב, ותודה על הסכמתך להשתתף במחקר! המחקר בודק איך אנשים בישראל משיגים מידע על זכויות. הכוונה לזכויות בנושאים כגון: זכויות עובדים, מילואים, הריון ולידה, בריאות ומחלות, ועוד.

כל התשובות נשמרות ללא פרטים מזהים.

תשובותיך יעזרו לנו לשפר את המערכות המספקות מידע על זכויות בישראל. תשובותיך חסויות לחלוטין! השאלות מנוסחות בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד. נודה לך אם תוכל לענות על השאלות הבאות:

נודה לך אם תוכל לענות לשאלות הבאות:

1. אתר "כל זכות" מרכז מידע רב על מגוון זכויות. האתר פועל בחינם וללא כוונת רווח. האם שמעת על אתר כל זכות?

☐ לא ☐ כן, אך לא עשיתי בו שימוש עד כה ☐ כן, ועשיתי בו שימוש

2. כאשר אתה מחפש מידע על זכויות (כמו למשל בנושאים של בריאות, זכויות עובדים, הריון ולידה ועוד) - עבור מי אתה מחפש בדרך כלל את המידע?

☐ בד"כ עבורי או עבור אדם הקרוב אלי ☐ בד"כ עבור אנשים שאני נותן להם שירות במסגרת העבודה שלי ☐ בד"כ עבור אנשים שאני נותן להם שירות במסגרת מקום בו אני מתנדב ☐ גם וגם

** התפצלויות המשך השאלון:

תשובה לשאלה 2	תשובה לשאלה 1	במסגרת העבודה "א" במסגרת התנדבות "א" גם וגם
תשובה לשאלה 2	תשובה לשאלה 1	במסגרת העבודה "א" במסגרת התנדבות "א" גם וגם
גירסה 1	גירסה 2	גירסה 3
גירסה 2	גירסה 3	גירסה 4

2. שאלות סינון לסקר אובלוסייה כללי בערבית

מרבא, ושכרָא עלִי מואפתֶנֶק עלִי האשתראק באלבֶחֶת! יפבס הבֶחֶת כִּיפִיֶה תבסיל הנאס למעלומאט ענ הבֶחֶת פי אסראנל. נבסד הבֶחֶת פי מאלאט מל: בֶחֶת עמאל, הבֶחֶת וואלדֶה, הבֶחֶת ואמראס, התבֶחֶת האבֶחֶתאפי ומבֶחֶת. תבֶחֶת כל האבאבאט בֶדון תבאסיל שבֶחֶתא.

אבאבאטֶנֶק סוף תסאעֶדנא עלִי תבסין האבֶחֶתֶה תִּי תבֶד מלומאט בֶחֶת הבֶחֶת פי אסראנל. האבֶחֶתֶה סרִיֶה תמאָ! האֶסֶלֶה מכתובֶה בבֶחֶתֶה המבֶחֶת לאסבאב לעובֶה בֶחֶת. נשכֶרֶק אאא אסבֶחֶת האבאבֶה עלִי האֶסֶלֶה תאליֶה:

1. מוא "כל הבֶחֶת" כל זכֶהת ירבֶז מלומאט עבֶדֶה בֶחֶת עֶדֶה מאלאט בֶחֶת. המוא עבֶל מאלָא ובֶדון אבאבאב רבֶחֶתֶה. הל סמבֶת סאבֶתָא ענ מוא כל הבֶחֶת - כל זכֶהת?
☐ לא ☐ נבֶחֶת, ולבֶן למ אסבֶחֶתֶה בֶחֶת האָן ☐ נבֶחֶת, ובֶחֶת באסבֶחֶתֶה

2. ענ בֶחֶתֶק ענ מלומאט בֶחֶת הבֶחֶת (מלָא, פי מואבֶע הבֶחֶת, בֶחֶת עמאל, הבֶחֶת וואלדֶה, ומבֶחֶת) - מנ אָל מנ תבֶחֶת בשבֶל עאמ ענ המלומאט?
☐ בשבֶל עאמ מנ אָלי או מנ אָל שבֶחֶת מרבֶב ☐ בשבֶל עאמ מנ אָל אשבֶחֶת אָבֶחֶת להֶם בֶחֶתא פי אָאר עמלי ☐ בשבֶל עאמ מנ אָל אשבֶחֶת אָבֶחֶת להֶם בֶחֶתא פי אָאר תבֶחֶת ☐ אֶה האבאבֶה ותלֶק

** התבאבֶחֶת המשבֶחֶת השאלון :

תשובה לשאלה 2	"בֶד"כ עבֶחֶת" אָן עבֶחֶת אָבֶחֶת הבֶחֶת אָלי"	"במסבֶת הבֶחֶת" אָן "במסבֶת התבֶחֶת" אָן "גס וגס"
"בֶחֶת, ועבֶת בֶחֶת שֶימוש עבֶחֶת"	גֶרסֶה 1	גֶרסֶה 3
"בֶחֶת, אָל לא עבֶת בֶחֶת שֶימוש עָד כֶה" אָן "לא"	גֶרסֶה 2	גֶרסֶה 4

3. שאלון למשתמשים פרטיים פוטנציאליים שאינם מכירים את "כל-זכות" (גירסה 2) בעברית

אנא ספר לנו קצת על עצמך:

3. בן כמה אתה?¹²²

4. האם נולדת בישראל?

לא כן באיזו שנה עלית?¹²³ _____

5. מהי ההכנסה החודשית במשק הבית שלך (נטו)?

פחות מ- 6,000 ₪ עד 12,000 ₪ מעל 12,000 ₪ ועד 18,000 ₪ מעל 18,000 ₪

6. כמה נפשות מתקיימות בעיקר מהכנסה זו? _____ ?

7. לאיזה מגזר אתה משתייך: דוברי עברית דוברי ערבית

א. כיצד אתה מגדיר את עצמך?¹²⁴ חילוני מסורתי דתי חרדי
ב. היכן אתה גר?¹²⁵ בחיפה, עכו או נצרת בצפון במשולש (מוואדי ערה עד כפר קאסם) ביפו, לוד או רמלה בירושלים בנגב הגדה המערבית ועזה

8. האם בשנה האחרונה אתה או אדם הקרוב אליך התמודדת עם שינוי גדול בחיים? (אפשר לסמן יותר מתשובה אחת)

לא התחלה או סיום לימודים התחלה או סיום עבודה יציאה לגמלאות הריון או לידה מוות של אדם קרוב מחלה המצריכה טיפול ממושך שינוי במצב משפחתי (כגון נישואין או גירושין) שחרור מהצבא או משירות לאומי אחר: _____

9. באילו נושאים חיפשת לאחרונה מידע לגבי זכויות? (ניתן לסמן יותר מאפשרות אחת)

זכויות עובדים פנסיה וחסכוניות ארוכי טווח הריון ולידה בריאות ומחלות זיקנה ואזרחים ותיקים צרכנות אנשים עם מוגבלויות דיור ושיכון מצוקה כלכלית זכויות ניצולי שואה חינוך ילדים עם צרכים מיוחדים עסקים קטנים/עובדים עצמאיים אחר: _____

10. כיצד אתה בדרך כלל מחפש מידע לגבי הזכויות שלך או של אנשים קרובים אליך? (אפשר לסמן עד 3 אפשרויות):

- ☐ פונה בטלפון או למשרד של הגוף שנותן את הזכות (כמו קופת חולים, ביטוח לאומי)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של הגוף שנותן את הזכות (כמו אתרי הממשלה - gov.il)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של גופים שנותנים מידע על זכויות (כמו "כל זכות")
- ☐ פונה לבעל התפקיד המתאים במקום העבודה שלי (כמו מנהל משאבי אנוש)
- ☐ פונה לאיש מקצוע או חברה פרטית (כמו עורך-דין)
- ☐ פונה למכרים או לבני משפחה
- ☐ פונה לרשתות חברתיות (כמו פייסבוק)
- ☐ אחר: _____

122 שתי השאלות הראשונות שימשו למיון המשיבים לשאלונים השונים ולכן השאלונים מתחילים משאלה 3
123 שאלה א' תוצג רק למי שסימן 'לא'.
124 שאלה א' תפתח רק לדוברי עברית.
125 שאלה ב' תפתח רק לדוברי ערבית.

11. באיזו מידה אתה מסכים עם המשפטים הבאים :

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות				
☐	☐	☐	☐	☐
המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו				
☐	☐	☐	☐	☐
יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת				
☐	☐	☐	☐	☐
חיפוש מידע על זכויות באינטרנט לי חוסך זמן				
☐	☐	☐	☐	☐
אני סומך על מידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט				
☐	☐	☐	☐	☐
אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות שמפורסמות באינטרנט				

12. באיזו מידה אתה מסכים עם המשפטים הבאים לגבי בירור ומימוש זכויותיך :

כלל לא	במידה מועטה	במידה מסוימת	במידה רבה	לא יודע
☐	☐	☐	☐	☐
אני מבין מהן הזכויות שלי				
☐	☐	☐	☐	☐
אני יודע מה צריך לעשות כדי לממש את זכויותי				
☐	☐	☐	☐	☐
אני יודע לאן לפנות כדי לממש את זכויותי				
☐	☐	☐	☐	☐
אני פועל כדי לממש את זכויותי				

13. בתחילת הסקר שאלנו אם אתה מכיר את אתר "כל זכות". האם לדעתך בפעם הבאה שתזדקק למידע על זכויות תשתמש באתר "כל זכות"?

כן לא אולי מדוע?¹²⁶

ולסיום, אנא ספר לנו עוד קצת על עצמך :

14. מה המגדר שלך : אישה גבר מעדיף/ה שלא להגדיר

15. מהי השכלתך : פחות מתיכונית תיכונית לימודי מקצוע/תעודה תואר אקדמי ישיבה

16. מהי השפה העיקרית בה אתה כותב וקורא? (אפשר לסמן עד 2 תשובות)

עברית ערבית רוסית אנגלית צרפתית אמהרית/תיגרינית אחר: _____

17. האם אתה סובל ממוגבלות כלשהי?

אין מוגבלות פיזית (מוטורית) שמיעה ראייה קוגניטיבית נפשית אוטיזם / לקות תקשורתית אחר: _____

תודה שמילאת את השאלון שלנו!

¹²⁶ השאלה תפתח רק עבור המשיבים "לא" או "אולי".

4. שאלון למשתמשים פרטיים פוטנציאליים שאינם מכירים את "כל-זכות" (גירסה 2) בערבית

- א. أخبرنا قليلاً عن نفسك :
3. ما هو عمرك؟
4. هل ولدت في إسرائيل؟
- א. نعم ב. لا
5. ما هو الدخل الشهري في منزلك (صافي الدخل)؟
- أقل من ₪6,000 ₪6,000 حتى ₪12,000 أكثر من ₪12,000 وحتى ₪18,000 أكثر من ₪18,000
6. ما هو عدد الأفراد الذين يعيلهم هذا ادخل بالأساس _____؟
7. لأي شريحة سكانية تنتمي : ناطق بالعربية ناطق بالعبرية آخر : _____
- א. أين تقيم في البلاد؟ حيفا عكا أو الناصرة الشمال المثلث (من وادي عارة حتى كفر قاسم) يافا اللد أو الرملة القدس
النقب الضفة الغربية أو غزة _____
8. هل تعاملت في السنة الأخيرة، أنت أو أحد المقربين إليك، مع تغيير كبير في الحياة؟ (يمكن الإشارة الى أكثر من احتمال)
- לא127 بداية أو إنهاء التعليم تغيير في الحالة الاجتماعية (مثل الزواج أو الطلاق) بداية أو إنهاء العمل الحمل أو الولادة وفاة شخص مقرب مرض يحتاج علاج مستمر التسريح من الجيش أو من الخدمة الوطنية
آخر : _____
9. في أي مجالات بحثت مؤخراً عن معلومات حول الحقوق؟ (يمكن الإشارة الى أكثر من إجابة)
- حقوق العمال التقاعد والتوفير بعيد المدى الحمل والولادة الصحة والأمراض الشيخوخة المواطنين المسنين
الإستهلاك أشخاص مع إعاقة السكن والإسكان ضائقة إقتصادية التربية والتعليم أطفال ذوو إحتياجات خاصة
مصالح صغيرة/ عاملون مستقلون آخر : _____
10. كيف تبحث بشكل عام عن معلومات حول حقوقك أو حقوق أشخاص مقربين منك؟ (يمكن الإشارة الى 3 احتمالات) :
- ☐ التوجه بواسطة الهاتف أو لمكتب الهيئة التي تمنح الحق (مثل صندوق المرضى، التأمين الوطني)
 - ☐ التوجه لمواقع الانترنت للهيئة التي تمنح الحق (مثل مواقع الحكومة - gov.il)
 - ☐ التوجه لمواقع الانترنت لهيئات تقدم معلومات حول الحقوق (مثل كل الحق "כל זכות")
 - ☐ التوجه للشخص المسؤول في مكان عملي (مثل مدير الموارد البشرية)
 - ☐ التوجه لأخصائيين أو شركة خاصة (مثل محام)
 - ☐ التوجه لمعارف أو أبناء عائلة
 - ☐ التوجه لشبكات التواصل الاجتماعي (مثل فيسبوك)
 - ☐ آخر : _____

11. لأي درجة توافق مع الجمل التالية :

لا أوافق أبداً	أوافق بنسبة ضئيلة	أوافق بنسبة معينة	أوافق بنسبة كبيرة	لا أعلم
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

12. لأي درجة توافق مع الجمل التالية حول تحصيل وإيضاح الحقوق :

لا أوافق أبداً	أوافق بنسبة ضئيلة	أوافق بنسبة معينة	أوافق بنسبة كبيرة	لا أعلم
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

13. في بداية الاستفتاء سألتك إذا كنت تعرف موقع "كل الحق כל זכות". هل حسب رأيك في المرة القادمة التي تحتاج فيها معلومات حول الحقوق سوف تستخدم موقع "كل الحق כל זכות"؟

لا نعم ربما لماذا¹²⁸؟

للنهاية، أخبرنا القليل عن نفسك :

14. الجنس : امرأة رجل أفضل عدم الاجابة

15. التحصيل العلمي : أقل من ثانوي ثانوي تعليم مهنة/شهادة تعليم ديني لقب أكاديمي

16. ما هي اللغة المركزية التي تستعملها للقراءة والكتابة؟ (يمكن تعيين حتى إجابتين)
العربية العبرية الإنجليزية آخر : _____

17. هل تعاني من إعاقة ما؟

لا يوجد إعاقة جسدية (حركية) سمع رؤية وظائف نفسية التوحد / إعاقة في التواصل آخر : _____
شكراً على الإجابة على الاستمارة!

¹²⁸ שאלה תפתח רק עבור מי שהשיב "אולי" או "לא".

5. שאלון לאנשי מקצוע שאינם מכירים את "כל-זכות" (גירסה 4) בעברית

ספר לנו קצת על עיסוקך ועל האוכלוסייה אותה אתה משרת:

3. מהו תחום העיסוק העיקרי שלך? עו"ס / עובד קהילתי (כולל סטודנטים ומתמחים) עורך דין (כולל סטודנטים ומתמחים) כספים ופיננסים משאבי אנוש עובד במערכת הבריאות (בתפקידים רפואיים או מנהליים) עובד במערכת החינוך (בתפקידי חינוך או ניהול) אחר: _____
4. באיזו מסגרת בעיקר אתה פועל? מגזר ציבורי מגזר שלישי מגזר עסקי
5. מהן האוכלוסיות העיקריות שאתה משרת במסגרת עבודתך או התנדבותך? (אפשר לסמן יותר מאפשרות אחת)
יהודים (חילוניים, מסורתיים או דתיים) יהודים חרדים ערבים דרוזים צירקסים בדואים עובדים זרים אחר: _____
6. האם במסגרת עבודתך או התנדבותך אתה משרת אנשים מקבוצות אוכלוסייה מוחלשות? (אפשר לסמן יותר מאפשרות אחת)
לא זקנים חולים מעוטי יכולת בעלי מוגבלויות הורים יחידניים עולים חדשים אחר: _____
7. היכן אתה פועל בדרך כלל במסגרת עבודתך או התנדבותך? (אפשר לסמן יותר מאפשרות אחת)
מחוז ירושלים מחוז תל אביב מחוז חיפה מחוז מרכז מחוז צפון מחוז דרום יהודה ושומרון חו"ל
8. כיצד אתה בדרך כלל מחפש מידע לגבי הזכויות של האוכלוסייה אותה אתה משרת? (אפשר לסמן עד 3 אפשרויות)

- ☐ פונה בטלפון או למשרד של הגוף שנותן את הזכות (כמו קופת חולים, ביטוח לאומי)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של הגוף שנותן את הזכות (כמו אתרי הממשלה - gov.il)
- ☐ פונה לאתרי אינטרנט של גופים שנותנים מידע על זכויות (כמו "כל זכות")
- ☐ פונה לעמיתים (קולגות)
- ☐ פונה לאיש מקצוע או חברה פרטית (כמו עורך-דין)
- ☐ פונה למכרים או לבני משפחה
- ☐ פונה לרשתות חברתיות (כמו פייסבוק)
- ☐ אחר: _____

9. איזה מידע אתה בדרך כלל מחפש בנוגע לזכויות האוכלוסייה שאתה משרת? (ניתן לסמן עד 3 אפשרויות) זכויות עובדים פנסיה וחסכוניות ארוכי טווח הריון ולידה בריאות ומחלות זיקנה ואזרחים ותיקים צרכנות אנשים עם מוגבלויות דיור ושיכון מצוקה כלכלית זכויות ניצולי שואה חינוך ילדים עם צרכים מיוחדים עסקים קטנים/עובדים עצמאיים אחר: _____

10. באיזו מידה אתה מסכים עם המשפטים הבאות:

לא יודע	לא	במידה רבה	במידה מסוימת	במידה מועטה	כלל לא
☐	☐	☐	☐	☐	☐
					אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות
☐	☐	☐	☐	☐	☐
					המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו
☐	☐	☐	☐	☐	☐
					יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת
☐	☐	☐	☐	☐	☐
					חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן
☐	☐	☐	☐	☐	☐
					אני סומך על מידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט

11. בתחילת הסקר שאלנו אם אתה מכיר את אתר "כל זכות". האם לדעתך בפעם הבאה שתזדקק למידע על זכויות תשתמש באתר "כל זכות"? לא כן אולי מדוע?¹²⁹ _____

תודה שמילאת את השאלון שלנו!

¹²⁹ השאלה תפתח רק עבור המשיבים "לא" או "אולי".

6. שאלון לאנשי מקצוע שאינם מכירים את "כל-זכות" (גירסה 4) בערבית

אֵבֵרנָה הַלֵּיל עֵן עֵמֶלְךָ וְעֵן הַשְּׂרִיחָה הַסְּכָנִית הַלֵּי תַחֲדֵמָהּ :

3. מָה הוּא מְגָל עֵמֶלְךָ הָאֶסָסִי? עֹמֵל אֲחִימָעִי / עֹמֵל מְיָתֵעַ (יִשְׁמַל טְלָבִים וּמִתְדַבְּרִים) מְחָמִי (יִשְׁמַל טְלָבִים וּמִתְדַבְּרִים) אִמּוֹל וְיִקְטָצֵד מוֹרָד בְּשִׁרְיָה עֹמֵל בִּי הֶזְהָר הַשְּׂחָה (בּוֹזָאֵף טִבִּיָּה אוֹ יִדָרִיָּה) עֹמֵל בִּי הֶזְהָר הַתְּרִיבִיָּה וְהַתְּעִלִּים (בִּי וּזָאֵף תְּרִיבִיָּה אוֹ יִדָרִיָּה) אֲחֵר : _____

4. בִּי אֵי יִטָר אַנְתָּ תַעֲמַל בָּאֶסָס? הַקְּטָע הָעָמ הַקְּטָע הַתָּלֵת הַקְּטָע הַחָסֵב

5. מָה הִי הַשְּׂרָח הַסְּכָנִית הַלֵּי תַחֲדֵמָהּ בָּאֶסָס בִּי יִטָר עֵמֶלְךָ אוֹ תַטּוֹעַ? (יִמְכֵּן הָיָשָׁרָה לְאֲכֹתֵר מִן יִחְתָּמַל)

יֵהוּדִים יֵהוּדִים מִתְדַבְּרִים הָעֵרֵב הַדְּרוּז הַשְּׂרָכֵס הַבְּדוּ עֹמְלוֹן אֲגָנָב אֲחֵר : _____

6. הֵל בִּי יִטָר עֵמֶלְךָ אוֹ תַטּוֹעַ אַנְתָּ תַחֲדֵם אֲשָׁחַס מַע שְׂרָחִים סְכָנִיתִי שְׂחִיפָה? (יִמְכֵּן הָיָשָׁרָה לְאֲכֹתֵר מִן יִחְתָּמַל)

לֹא הַמְסֻנּוֹן הַמְרֻצִּי הַפְּקָרָא אֲשָׁחַב הָיָעָקָה אֵהֵל אֲחָדִים הַקָּדָמוֹן הַגִּדֵד אֲחֵר : _____

7. אֵינִי תַקּוּם בְּשִׁכֵּל עָמ בַּעֲמֶלְךָ בִּי יִטָר הָעֵמֶל אוֹ הַתַּטּוֹעַ? (יִמְכֵּן הָיָשָׁרָה לְאֲכֹתֵר מִן יִחְתָּמַל)

הַקֹּדֶס תֵּל אֲבִיב חִיפָה הַמֶּרְכֵּז הַשְּׁמָל הַיָּנּוּב יֵהוּדָא וְהַסָּמָרָה/ הַשְּׂחָה הָעֵרִיבִיָּה חָרָג הַבִּלָּד

8. כִּיפִי תִבְחַת בְּשִׁכֵּל עָמ עֵן מַעֲלּוֹמַת חוֹק הַחֻקִּים שְׂרָחִים סְכָנִיתִי מַעֲיָנָה תַקּוּם בַּחֲדָמָהּ? (יִמְכֵּן הָיָשָׁרָה חֲדָי 3 יִגָּבָבִת)

☐ הַתּוֹגֵה בּוֹאִסָּטָה הַהַתָּף אוֹ לְמִכְתֵּב הַהֵיחָה הַלֵּי תַמְנַח הַחֻקִּים (מִתֵּל סֻנְדּוּק הַמְרֻצִּי, הַתָּאִמִּין הַוּטָנִי)

☐ הַתּוֹגֵה לְמוֹקָע הָאֲנֵתֵרֵת לְהֵיחָה הַלֵּי תַמְנַח הַחֻקִּים (מִתֵּל מוֹקָע הַחֻקִּים - gov.il)

☐ הַתּוֹגֵה לְמוֹקָע הָאֲנֵתֵרֵת לְהֵיחָת תַּזְוֹד מַעֲלּוֹמַת חוֹל הַחֻקִּים (מִתֵּל כָּל הַחֻקִּים "כָּל זְכוּת")

☐ הַתּוֹגֵה לְזָמֵלָא בִּי הָעֵמֶל

☐ הַתּוֹגֵה לְאֲחֻסָּאִים אוֹ לְשִׂרְכָה חָסָה (מִתֵּל מְחָמִי)

☐ הַתּוֹגֵה לְמַעָרָף אוֹ אֲבָנָא הָעֹאֵלָה

☐ הַתּוֹגֵה לְשִׁבְכָת הַתּוֹאֲסֵל הָאֲחִימָעִי (מִתֵּל פִּיסְבּוּק)

☐ אֲחֵר : _____

9. עֵן אֵי מַעֲלּוֹמַת תִּבְחַת בְּשִׁכֵּל עָמ חוֹל הַחֻקִּים הַשְּׂרִיחָה הַסְּכָנִית הַלֵּי תַחֲדֵמָהּ? (יִמְכֵּן הָיָשָׁרָה חֲדָי 3 יִגָּבָבִת)

חֻקִּים הָעָמֵל הַתַּקָּעֵד וְהַתּוֹפִיר בַּעֲדֵד הַמְדִּי הַחֵמֶל וְהַוּלָדָה הַשְּׂחָה וְהָאֲמָרָא הַשִּׁיחּוּחָה וְהַמּוֹאֲטוֹן הַמְסֻנּוֹן

הָיָשְׁתֵּהֶלֶק אֲשָׁחַס מַע יָעָקָה הַסֵּכֵן וְהָיָשְׁתֵּהֶלֶק חָסָה לְאֲחָדִים חֻקִּים הַנָּאֲבִים מִן הַמְחֻרָה הַתְּרִיבִיָּה וְהַתְּעִלִּים אֲטָפָל

מַע יִחְתָּיָבָת חָסָה מַסָּלַח שְׂחִיפָה / עֹמְלוֹן מְסֻתָּלוֹן אֲחֵר : _____

10. בָּאֵי נִסְבָּה תּוֹאֲף מַע הַמְּקוֹלָת הַתָּלִיבִיָּה :

אֲוָף	אֲוָף	אֲוָף	אֲוָף	לֹא אֲוָף
בְּנִסְבָּה	בְּנִסְבָּה	בְּנִסְבָּה	בְּנִסְבָּה	אֲבָדָא
כְּבִירָה	מַעֲיָנָה	זְנוּיָה	זְנוּיָה	אֲבָדָא
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

בִּאֲסָטָעִי יִיגָדֵם מָה יִגְבֵּי מַעֲרָפֵה חוֹל הַחֻקִּים בִּי הָאֲנֵתֵרֵת

הַמַּעֲלּוֹמַת חוֹל הַחֻקִּים הַמְּשׁוּרָה בִּי הָאֲנֵתֵרֵת מְרִכְבָּה וְיַעֲסֵב עָלַיִּי פִּהְמָהּ

הֵנָּהֶלֶק הַכְּתִיר מִן הַמַּעֲלּוֹמַת חוֹל הַחֻקִּים בִּי הָאֲנֵתֵרֵת וְיַעֲסֵב עָלַיִּי יִיגָדֵם הַמְּהֵם מִנְּהָ חָף

הַבְּחַת עֵן מַעֲלּוֹמַת חוֹל הַחֻקִּים בִּי הָאֲנֵתֵרֵת יוֹפֵר לִי הַכְּתִיר מִן הַוּקָת

אֲנִי אַעֲתֵד עָלַיִּי מַעֲלּוֹמַת מְשׁוּרָה עָלַיִּי הָאֲנֵתֵרֵת חוֹל הַחֻקִּים

11. בִּי בְּדָיָה הָאֲסָתָףֵא שָׁאֵלְנָךְ יִדָא מָכֵת תַּעֲרַף מוֹקָע "כָּל הַחֻקִּים" כָּל זְכוּת. הֵל חֲסַב רָאִיְךָ בִּי הַמְרָה הַקָּדָמָה הַלֵּי תַחְתָּא

פִּיהָ לְמַעֲלּוֹמַת חוֹל הַחֻקִּים סוֹף תַּסְתַּחֲדֵם מוֹקָע "כָּל הַחֻקִּים" כָּל זְכוּת?

לֹא נַעֵם רִיבָא לְמָדָא¹³⁰?

שְׁכָרָא לְךָ עָלַיִּי הָיָבָה עָלַיִּי הָאֲסָתָרָה!

¹³⁰ שָׁאֵלָה שְׁתַּפְתַּח רַק עֵבּוֹר מִי שֶׁהִשִּׁיב "אוֹלִי" אוֹ "לֹא".

2.1 - הליך ניתוח הגורמים - ניתוח גורמים על היגדי הזדמנויות וחסמים

רקע

היגדים בנושאי הזדמנויות וחסמים לגבי חיפוש מידע על זכויות ברשת הופיעו בכל הסקרים שהועברו במסגרת המחקר וכללו משיבים פרטיים ואנשי מקצוע במדגם הארצי ובמדגם כל-זכות. סקרי המשיבים הפרטיים כללו את ששת ההיגדים הבאים, בעוד סקרי אנשי המקצוע כללו רק את חמשת ההיגדים הראשונים.

1. אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות
2. חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן
3. אני סומך על המידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט
4. המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו
5. יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת
6. אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט

שלושת ההיגדים הראשונים מייצגים תפיסות של הזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות ברשת. שלושת ההיגדים האחרונים מייצגים תפיסות של חסמים לגבי חיפוש מידע על זכויות ברשת. המשיבים נשאלו באיזו מידה הם מסכימים עם כל היגד. אפשרויות התשובה לשאלות אלו היו: (1) כלל לא, (2) במידה מועטה, (3) במידה מסוימת, (4) במידה רבה, (5) לא יודע. תגובות "לא יודע" קודדו כערכים חסרים. לצורך ניתוחי הגורמים אוחדו כל הסקרים לקובץ אחד. טבלה 1 מציגה את התפלגות התשובות, ממוצעים וסטיות תקן לכל אחד מההיגדים מעבר לכל המשיבים. טבלה 2 מציגה את המתאמים (מתאם דרגה של ספירמן) בין כל ההיגדים.

טבלה 1: התפלגות התשובות, ממוצעים וסטיות תקן להיגדי הזדמנויות וחסמים

	אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות	חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן	אני סומך על המידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט	המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו	יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת	אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט
1. כלל לא	5%	6%	5%	23%	16%	22%
2. במידה מועטה	8%	7%	11%	29%	26%	28%
3. במידה מסוימת	39%	27%	44%	35%	37%	38%
4. במידה רבה	48%	61%	40%	13%	21%	12%
Valid N	2524	2521	2525	2534	2534	1685*
N "לא יודע"	177	164	153	147	153	194
ממוצע	3.29	3.43	3.19	2.37	2.64	2.41
סטיית תקן	0.82	0.85	0.82	0.98	0.99	0.96

*מספר המשיבים להיגד זה קטן לעומת ההיגדים האחרים משום שהוא לא הוצג לאנשי המקצוע.

טבלה 2: מתאם דרגה של ספירמן בין היגדי ההזדמנויות וחסמים

אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות	חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן	אני סומך על המידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט	המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו	יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת	אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט
0.45	0.42	-0.19	-0.20	-0.11	
	0.42	-0.17	-0.13	-0.13	
		-0.10	-0.11	-0.10	
			0.54	0.32	
				0.33	

בשל המדגם הגדול, כל המתאמים בטבלה 2 שונים מאפס באופן מובהק. ניתן לראות שישנם מתאמים חיוביים גבוהים בין שלושת היגדי ההזדמנויות, ומתאמים חיוביים גבוהים בין שלושת היגדי החסמים. המתאמים בין שני המקבצים הללו הם שליליים ונמוכים יחסית.

ניתוחי הגורמים בוצעו בנפרד למשיבים הפרטיים (6 היגדים) ולאנשי המקצוע (5 היגדים). הניתוחים בוצעו תחילה תחת ההנחה שבמידה ויש יותר מגורם חבוי אחד, קיים מתאם בין הגורמים. ניתוחים אלו הראו שאכן יש שני גורמים בנתונים, אולם המתאם ביניהם נמוך (קטן מ 0.3). על כן, בוצעו ניתוחי גורמים המניחים שהגורמים הם בלתי תלויים ואלו הניתוחים המוצגים כאן.

ניתוח גורמים: משיבים פרטיים

הניתוח העלה שני גורמים המסבירים יחדיו 63% מהשונות בנתונים. שלושת היגדי ההזדמנויות טעונים כולם על הגורם הראשון (לכולם טעינויות גבוהות, מעל 0.68). הטעינות מייצגת את המתאם בין ההיגד לגורם. ככל שהטעינות קרובה יותר ל-1, להיגד יש קשר חזק יותר לגורם. שלושת היגדי החסמים טעונים כולם על הגורם השני (לשני היגדים טעינות גבוהה, מעל 0.70, ולהיגד האחרון טעינות נמוכה יותר, 0.47).

ניתוח גורמים: אנשי מקצוע

הניתוח העלה שני גורמים המסבירים יחדיו 69% מהשונות בנתונים. שלושת היגדי ההזדמנויות טעונים כולם על הגורם הראשון (לכולם טעינויות גבוהות, מעל 0.62). שני היגדי החסמים טעונים על הגורם השני (לשני ההיגדים טעינות גבוהה, מעל 0.74).

טבלה 3 מציגה את הטעינויות ומרכיבי השיתופיות (אחוז השונות בהיגד המוסברת על ידי כל הגורמים) של כל ההיגדים בשני הניתוחים.

טבלה 3: טעינויות ומרכיבי שיתופיות של היגדים בניתוחי הגורמים

	משיבים פרטיים			אנשי מקצוע	
	גורם 1	גורם 2	שיתופיות	גורם 1	גורם 2
אני יכול למצוא באינטרנט כל מה שצריך לדעת לגבי זכויות	0.68	-0.10	0.48	0.73	-0.10
חיפוש מידע על זכויות באינטרנט חוסך לי זמן	0.72	-0.06	0.52	0.68	-0.06
אני סומך על המידע בנושא זכויות שמפורסם באינטרנט	0.68	-0.07	0.47	0.63	0.05
המידע על זכויות המפורסם באינטרנט הוא מורכב וקשה לי להבין אותו	-0.09	0.70	0.50	-0.02	0.74
יש המון מידע על זכויות באינטרנט וקשה לי למצוא את מה שחשוב באמת	-0.04	0.73	0.54	-0.05	0.74
אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט	-0.07	0.48	0.23		

הניתוח מראה מבנה ברור ויציב מעבר לשני המדגמים. כצפוי, הגורם הראשון מייצג תפיסת הזדמנויות לגבי חיפוש מידע על זכויות ברשת והגורם השני מייצג תפיסת חסמים לגבי חיפוש מידע על זכויות ברשת. ההיגד היחיד היוצא דופן בהקשר זה הוא "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט" שלו שיתופיות נמוכה וטעינות נמוכה יחסית. בעקבות ניתוח זה הוחלט שגורם החסמים יתבסס על ממוצע שני ההיגדים המשותפים לשאלון הפרטיים ושאלון אנשי המקצוע.

מהימנויות

לאחר ההחלטה על הרכב הגורמים חושבו מקדמי מהימנות (אלפא של קרונברך) בנפרד עבור כל מקבץ היגדים (מדד), ובנפרד עבור משיבים פרטיים ואנשי מקצוע.

מדד ההזדמנויות מתבסס על שלושה היגדים ובשני הניתוחים מהימנותו משביעת רצון, בהינתן מספר ההיגדים הנמוך. עבור המשיבים הפרטיים מקדם המהימנות הוא 0.74 ועבור אנשי המקצוע המקדם הוא 0.72.

מדד החסמים מתבסס על שני היגדים ומקדם המהימנות שלו הוא 0.69 עבור המשיבים הפרטיים ו-0.71 עבור אנשי המקצוע. בהינתן שמדובר רק בשני פריטים, המדד מפגין מהימנות משביעת רצון.

2.2 - הליך ניתוח השונות - ניתוחי שונות על מדדי הזדמנויות וחסמים

מטרת הניתוחים הייתה לבדוק אילו משתני רקע משפיעים על תגובות המשיבים הפרטיים להיגדי ההזדמנויות והחסמים. הניתוח בוצע בנפרד לכל מדד. בתחילה בוצעו ניתוחי שונות פשוטים תוך שימוש במשתנה רקע אחד בתור גורם מסביר. לאחר מכן בוצע ניתוח שונות מורכב על בסיס משתני הרקע שנמצאו מובהקים בניתוחים הפשוטים. על מנת לפשט את המודל, חלק מהמשתנים קודדו מחדש כמשתנים בינאריים (בעלי שתי רמות) המבדילים בין אוכלוסיית היעד (אוכלוסייה מוחלשת כמו קשישים או בעלי הכנסה נמוכה) לבין שאר האוכלוסייה. להלן תוצאות הניתוחים הסופיים.

מדד הזדמנויות

הוכנסו ארבעה משתנים מסבירים למודל: מגזר משולב עם דתיות (דוברי ערבית, דוברי עברית: חילונים, מסורתיים, דתיים וחרדים), גיל (גילאי 65 ומעלה, גילאי 18-64), הכנסה (מתחת ל-6,000, 6,000 ומעלה) ומגדר (גבר, אישה). טבלה 4 מציגה את תוצאות הניתוח ($N=662$). המודל מסביר 12% מהשונות במדד ($R^2_{adj}=0.12$). כל המשתנים נמצאו תורמים באופן מובהק למודל. כאשר כל שאר המשתנים נותרים קבועים, מגזר משולב עם דתיות מסביר כ-6% מהשונות במדד ($\text{partial eta squared}=0.059$), גיל מסביר כ-5% מהשונות, ומגדר והכנסה יחד מסביר עוד 2% מהשונות. השוואות בין אומדני הממוצעים של המשתנים המסבירים מופיעות בטבלה 5.

טבלה 4: ניתוח שונות למדד ההזדמנויות

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	45.8	7	6.5	14.3	.000	.132
Intercept	2248.4	1	2248.4	4896.9	.000	.882
מגזר משולב עם דתיות	18.7	4	4.7	10.2	.000	.059
גיל	17.0	1	17.0	37.1	.000	.054
מגדר	3.7	1	3.7	8.1	.005	.012
הכנסה	2.2	1	2.2	4.7	.030	.007
Error	300.3	654	0.5			
Total	7358.0	662				
Corrected Total	346.1	661				

טבלה 5: אומדני ממוצעים והשוואות בין רמות של משתנים מסבירים למדד ההזדמנויות

משתנה	רמה	הממוצע האומדן	טעות תקן	95% טווח בטחון	
				גבול עליון	גבול תחתון
מגזר ודת	חילונים	3.17	0.05	3.07	3.27
	מסורתיים	3.20	0.06	3.07	3.32
	דתיים	2.98	0.08	2.82	3.14
	חרדים	2.74	0.09	2.57	2.91
	דוברי ערבית	2.79	0.08	2.63	2.95
גיל	18-64	3.19	0.04	3.11	3.26
	65+	2.76	0.07	2.63	2.90
הכנסה	6,000 ומעלה	3.05	0.04	2.97	3.14
	פחות מ-6,000	2.90	0.07	2.76	3.03
מגדר	גבר	3.05	0.05	2.95	3.15
	אישה	2.90	0.05	2.80	3.00

חסמים

הוכנסו שני משתנים מסבירים למודל: גיל (גילאי 65 ומעלה, גילאי 18-64), וההיגד "אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט". טבלה 6 מציגה את תוצאות הניתוח ($N=725$). המודל מסביר 19% מהשונות במדד ($R^2_{adj}=0.19$). שני המשתנים נמצאו תורמים באופן מובהק למודל. כאשר שאר המשתנים נותרים קבועים, ההיגד מסביר כ- 18% מהשונות במדד ($\text{partial eta squared}=0.18$) וגיל מסביר כ- 1% מהשונות. השוואות בין אומדני הממוצעים של המשתנים המסבירים מופיעות בטבלה 7.

טבלה 6: ניתוח שונות למדד החסמים

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	104.4	4	26.1	44.2	.000	0.197
Intercept	2300.8	1	2300.8	3891.0	.000	0.844
היגד "לא מאמין שאצליח לממש"	93.7	3	31.2	52.8	.000	0.180
גיל	6.7	1	6.7	11.4	.001	0.016
Error	425.7	720	0.6			
Total	5217.8	725				
Corrected Total	530.2	724				

טבלה 7: אומדני ממוצעים והשוואות בין רמות של משתנים מסבירים למדד החסמים

משתנה	רמה	אומדן הממוצע	טעות תקן	95% טווח בטחון	
				גבול עליון	גבול תחתון
אני לא מאמין שאצליח לממש את הזכויות המפורסמות באינטרנט	כלל לא	1.90	0.06	2.02	1.78
	במידה מועטה	2.43	0.06	2.56	2.31
	במידה מסוימת	2.65	0.06	2.76	2.54
	במידה רבה	3.04	0.09	3.21	2.87
גיל	18-64	2.64	0.03	2.70	2.57
	65+	2.37	0.07	2.51	2.23

נספח 3 - נספחים לפרק 2

3.1 - גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות גיל

טבלה 8: גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות גיל

קבוצת גיל												מידע לגבי אילו זכויות
65+		55-64		45-54		35-44		25-34		18-24		
%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	
26%	73	50%	123	53%	150	59%	224	71%	333	61%	157	זכויות עובדים
26%	73	27%	67	21%	60	21%	79	29%	136	17%	44	פנסיה וחסכוניות ארוכי טווח
2%	6	4%	10	4%	10	21%	82	33%	157	16%	42	הריון ולידה
23%	64	24%	58	26%	72	24%	91	16%	73	14%	35	בריאות ומחלות
61%	173	27%	66	13%	36	7%	28	5%	24	1%	3	זיקנה ואזרחים ותיקים
9%	26	7%	17	5%	13	6%	22	5%	22	5%	12	צרכנות
11%	30	17%	42	17%	49	13%	49	6%	30	8%	20	אנשים עם מוגבלויות
5%	13	10%	24	10%	29	18%	70	17%	78	14%	37	דיור ושיכון
6%	18	9%	23	11%	31	12%	47	7%	34	6%	15	מצוקה כלכלית
11%	31	7%	17	5%	13	3%	10	1%	4	1%	3	זכויות של ניצולי שואה
1%	3	0%	0	6%	16	5%	19	4%	18	10%	27	חינוך
1%	2	5%	11	10%	29	9%	35	4%	19	6%	15	ילדים עם צרכים מיוחדים
2%	6	4%	9	4%	12	5%	19	8%	38	9%	24	עסקים קטנים / עובדים עצמאיים
16%	44	16%	40	17%	48	15%	59	12%	55	21%	53	אחר

3.2 - גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות השכלה

טבלה 9: גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות השכלה

השכלה										מידע לגבי אילו זכויות
ישיבה		תואר אקדמי		לימודי תעודה / מקצוע		תיכונות		פחות מתיכונות		
%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	
60%	52	61%	472	59%	286	45%	216	29%	33	זכויות עובדים
25%	22	30%	234	25%	119	15%	74	8%	9	פנסיה וחסכוניות ארוכי טווח
32%	28	19%	149	20%	95	7%	32	7%	8	הריון ולידה
17%	15	20%	151	23%	109	19%	89	28%	32	בריאות ומחלות
3%	3	20%	152	17%	84	15%	73	24%	27	זיקנה ואזרחים ותיקים
3%	3	7%	50	7%	32	5%	25	5%	6	צרונות
7%	6	10%	78	14%	65	12%	55	15%	17	אנשים עם מוגבלויות
26%	23	9%	70	15%	70	15%	74	13%	15	דיוור ושיכון
17%	15	5%	41	8%	40	12%	57	17%	19	מצוקה כלכלית
1%	1	6%	44	4%	20	3%	14	4%	4	זכויות של ניצולי שואה
3%	3	4%	31	4%	17	5%	23	6%	7	חינוך
3%	3	7%	55	7%	32	4%	18	4%	5	ילדים עם צרכים מיוחדים
13%	11	7%	53	6%	28	3%	13	2%	2	עסקים קטנים / עובדים עצמאיים
18%	16	14%	109	12%	57	19%	89	20%	23	אחר

3.3 - גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות הכנסה למשק בית

טבלה 10: גלישה בנושאי תוכן שונים באתר כל-זכות לפי קבוצות הכנסה למשק בית

הכנסה חודשית למשק בית								מידע לגבי אילו זכויות
מעל 18,000 ₪		מעל 12,000 ₪ ועד 18,000 ₪		6,000 ₪ עד 12,000 ₪		פחות מ-6,000 ₪		
%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	%	סה"כ	
67%	133	59%	189	61%	459	43%	289	זכויות עובדים
36%	72	29%	91	28%	214	13%	86	פנסיה וחסכוניות ארוכי טווח
24%	47	23%	74	17%	127	10%	65	הריון ולידה
21%	42	26%	82	18%	135	21%	138	בריאות ומחלות
21%	42	24%	76	18%	133	13%	88	זיקנה ואזרחים ותיקים
5%	10	7%	22	7%	51	5%	34	צרכנות
7%	13	12%	37	10%	75	15%	98	אנשים עם מוגבלויות
4%	8	10%	33	13%	95	18%	123	דיור ושיכון
3%	5	2%	7	6%	45	17%	116	מצוקה כלכלית
10%	20	4%	13	5%	34	2%	16	זכויות של ניצולי שואה
5%	9	4%	13	3%	25	5%	36	חינוך
6%	12	10%	31	6%	46	3%	23	ילדים עם צרכים מיוחדים
10%	19	6%	19	5%	40	4%	28	עסקים קטנים / עובדים עצמאיים
11%	21	10%	33	15%	117	18%	123	אחר

4.1 - ניתוח פסיכומטרי של היגדי שביעות רצון מהאתר

רקע

היגדים בנושאי שביעות רצון מהאתר הופיעו בכל הסקרים של משתמשי האתר שהועברו במסגרת המחקר וכללו משיבים פרטיים ואנשי מקצוע במדגם הארצי ובמדגם כל-זכות. המשיבים התבקשו לציין באיזו מידה הם מסכימים עם שמונת ההיגדים הבאים:

1. קל להתמצא באתר
2. המידע באתר כתוב באופן ברור
3. המידע באתר עדכני
4. המידע באתר מדויק ונכון
5. המידע באתר מפורט במידה מספקת
6. המידע המפורסם באתר הינו חלקי
7. לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי
8. יש עומס של מידע באתר

אפשרויות התשובה לשאלות אלו היו: (1) כלל לא, (2) במידה מועטה, (3) במידה מסוימת, (4) במידה רבה, (5) לא יודע. תגובות "לא יודע" קודדו כערכים חסרים. לצורך ניתוחי הגורמים אוחדו כל הסקרים לקובץ אחד. טבלה 11 מציגה את התפלגות התשובות, ממוצעים וסטיות תקן לכל אחד מההיגדים מעבר לכל המשיבים. טבלה 12 מציגה את המתאמים (מתאם דרגה של ספירמן) בין כל ההיגדים.

טבלה 11: התפלגות התשובות, ממוצעים וסטיות תקן להיגדי שביעות רצון מהאתר

	קל להתמצא באתר	המידע באתר כתוב באופן ברור	המידע באתר עדכני	המידע באתר מדויק ונכון	המידע באתר מפורט במידה מספקת	המידע המפורסם באתר הינו חלקי	לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי	יש עומס של מידע באתר
1. כלל לא	2.6	3.2	2.6	2.2	2.9	30.8	47	40.1
2. במידה מועטה	4.2	3.4	2.7	2.2	4.9	30.1	27.7	26.1
3. במידה מסוימת	23.3	20.5	18.6	18.8	30.8	28.1	16.2	24.4
4. במידה רבה	69.9	72.9	76.1	76.8	61.4	11	9	9.4
Valid N	1732	1769	1514	1488	1703	1504	1699	1662
N "לא יודע"	150	84	321	346	128	313	127	183
ממוצע	3.6	3.6	3.7	3.7	3.5	2.2	1.9	2.0
סטיות תקן	0.69	0.70	0.65	0.62	0.72	1.00	0.99	1.01

*מספר המשיבים להיגד זה קטן לעומת ההיגדים האחרים משום שהוא לא הוצג לאנשי המקצוע.

טבלה 12: מתאם דרגה של ספירמן בין היגדי שביעות רצון מהאתר

לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי	המידע המפורסם באתר הינו חלקי	המידע באתר מפורט במידה מספקת	המידע באתר מדויק ונכון	המידע באתר עדכני	המידע באתר כתוב באופן ברור	קל להתמצא באתר	
						0.52	המידע באתר כתוב באופן ברור
					0.53	0.45	המידע באתר עדכני
				0.61	0.49	0.44	המידע באתר מדויק ונכון
			0.45	0.45	0.48	0.41	המידע באתר מפורט במידה מספקת
		-0.34	-0.26	-0.29	-0.20	-0.28	המידע המפורסם באתר הינו חלקי
	0.51	-0.29	-0.27	-0.27	-0.23	-0.27	לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי
0.22	0.26	-0.10	-0.16	-0.11	-0.17	-0.19	יש עומס של מידע באתר

בשל המדגם הגדול, כל המתאמים בטבלה 12 שונים מאפס באופן מובהק. ניתן לראות שישנם מתאמים חיוביים גבוהים בין חמשת ההיגדים הראשונים, ומתאם חיובי גבוה בין "לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי" לבין "המידע המפורסם באתר הינו חלקי". המתאמים בין שני המקבצים הללו הם שליליים ונמוכים יחסית. להיגד "יש עומס של מידע באתר" יש מתאם שלילי ונמוך עם חמשת ההיגדים הראשונים, ומתאם חיובי נמוך עם שני ההיגדים האחרונים.

ניתוח גורמים

ניתוחי הגורמים בוצעו בנפרד למשיבים הפרטיים ולאנשי המקצוע וכן באופן משותף. התוצאות המשותפות הניבו תוצרים דומים מאוד לניתוחים הנפרדים ולכן נציג רק את תוצאות הניתוח המשותף. הניתוחים בוצעו תחילה תחת ההנחה שבמידה ויש יותר מגורם חבוי אחד, קיים מתאם בין הגורמים. ניתוחים אלו הראו שאכן יש שני גורמים בנתונים, והמתאם ביניהם נמוך אך לא שולי (-0.36).

הניתוח העלה שני גורמים המסבירים יחדיו 63% מהשונות בנתונים. חמשת ההיגדים הראשונים בטבלה 11 טעונים כולם על הגורם הראשון (לכולם טעינויות גבוהות, מעל 0.63). שני היגדים טעונים על הגורם השני (טעינות גבוהה, מעל 0.62). ההיגד האחרון טעון באופן חלש על הגורם השני ולהיגד זה גם מדד שיתופיות נמוך מאוד.

הטבלה הבאה מציגה את הטעינויות ומרכיבי השיתופיות (אחוז השונות בהיגד המוסברת על ידי כל הגורמים) של כל ההיגדים בשני הניתוחים.

טבלה 13: טעינויות ומרכיבי שיתופיות של היגדים בניתוחי הגורמים

שיתופיות	גורם 2	גורם 1	
0.50	-0.04	0.69	קל להתמצא באתר
0.63	0.06	0.81	המידע באתר כתוב באופן ברור
0.68	0.01	0.83	המידע באתר עדכני
0.72	0.02	0.86	המידע באתר מדויק ונכון
0.45	-0.10	0.63	המידע באתר מפורט במידה מספקת
0.58	0.78	0.04	המידע המפורסם באתר הינו חלקי
0.42	0.62	-0.06	לא מצאתי באתר את המידע שחיפשתי
0.11	0.33	0.00	יש עומס של מידע באתר

הניתוח מראה מבנה ברור: הגורם הראשון מייצג תפיסות לגבי **חוויית חיוביות** שבחיפוש מידע על זכויות באתר כל-זכות, והגורם השני מייצג תפיסות לגבי **חוויית שליליות** בחיפוש מידע באתר כל-זכות. ההיגד היחיד היוצא דופן בהקשר זה הוא "יש עומס של מידע באתר" שלו שיתופיות נמוכה וטעינות נמוכה יחסית. בעקבות ניתוח זה הוחלט שהיגד זה לא יכלל בהרכבת המדדים המבוססים על הגורמים.

מהימנות

לאחר ההחלטה על הרכב הגורמים חושבו מקדמי מהימנות (אלפא של קרונברך) בנפרד עבור כל מקבץ היגדים (מדד), ובנפרד עבור משיבים פרטיים ואנשי מקצוע. כמו כן, בוצע ניתוח מהימנות משותף מעבר למשיבים הפרטיים ואנשי המקצוע. התוצאות יצאו דומות מאוד בכל הניתוחים ולכן נציג רק את תוצאות הניתוח המשותף.

מדד החוויות החיוביות בשימוש באתר כל זכות מתבסס על חמישה היגדים ומהימנותו טובה מאוד, מקדם המהימנות שלו הוא 0.87.

מדד החוויות השליליות בשימוש באתר מתבסס על שני היגדים ומקדם המהימנות שלו הוא 0.67. בהינתן שמדובר רק בשני פריטים, המדד מפגין מהימנות משביעת רצון.

4.2 - ניתוחי שונות על מדדי חוויות חיוביות ושליליות

מטרת הניתוחים היתה לבדוק אילו משתני רקע משפיעים על תגובות המשיבים הפרטיים במדגם כל-זכות למדדי החוויות החיוביות והשליליות באתר. הניתוח בוצע בנפרד לכל מדד. בתחילה בוצעו ניתוחי שונות פשוטים תוך שימוש במשתנה רקע אחד בתור גורם מסביר. לאחר מכן בוצע ניתוח שונות מורכב על בסיס משתני הרקע שנמצאו מובהקים בניתוחים הפשוטים. על מנת לפשט את המודל, חלק מהמשתנים קודדו מחדש כמשתנים בינאריים (בעלי שתי רמות) המבדילים בין אוכלוסיית היעד (אוכלוסייה מוחלשת כמו קשישים או בעלי הכנסה נמוכה) לבין שאר האוכלוסייה. להלן תוצאות הניתוחים הסופיים.

מדד חוויות חיוביות

הוכנסו שלושה משתנים מסבירים למודל הסופי: מגזר משולב עם דתיות (דוברי ערבית, דוברי עברית: חילונים, מסורתיים, דתיים וחרדים), גיל (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65 ומעלה), והכנסה בש"ח (פחות מ-6,000, 6,000-12,000, 12,000-18,000, מעל 18,000). טבלה 14 מציגה את תוצאות הניתוח ($N=985$). המודל מסביר 13% מהשונות במדד ($3R^2_{adj}=0.1$). כל המשתנים נמצאו תורמים באופן מובהק למודל. כאשר כל שאר המשתנים נותרים קבועים, מגזר משולב עם דתיות מסביר כ- 5% מהשונות במדד (partial eta squared=0.047), גיל מסביר כ- 4% מהשונות, והכנסה מסבירה עוד 4% מהשונות. השוואות בין אומדני הממוצעים של המשתנים המסבירים מופיעות בטבלה 15.

טבלה 14: ניתוח שונות למדד ההזדמנויות

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	57.3	12	4.8	12.9	0.000	0.137
Intercept	6091.8	1	6091.8	16471.4	0.000	0.944
מגזר ודת	17.7	4	4.4	12.0	0.000	0.047
גיל	14.7	5	2.9	8.0	0.000	0.039
הכנסה	15.1	3	5.0	13.6	0.000	0.040
Error	359.5	972	0.4			
Total	12538.0	985				
Corrected Total	416.8	984				

טבלה 15: אומדני ממוצעים והשוואות בין רמות של משתנים מסבירים למדד ההזדמנויות

משתנה	רמה	אומדן הממוצע	טעות תקן	95% טווח בטחון		הבדל מובהק עם
				גבול תחתון	גבול עליון	
מגזר ודת	חילונים	3.61	0.03	3.55	3.67	מסורתיים, דוברי ערבית
	מסורתיים	3.49	0.05	3.40	3.58	כולם
	דתיים	3.66	0.06	3.55	3.77	מסורתיים, דוברי ערבית
	חרדים	3.65	0.06	3.52	3.77	מסורתיים, דוברי ערבית
	דוברי ערבית	3.20	0.06	3.08	3.32	כולם
	24-18	3.62	0.06	3.50	3.73	+65
גיל	34-25	3.61	0.04	3.53	3.69	+65, 64-55
	44-35	3.56	0.04	3.47	3.65	+65
	54-45	3.63	0.05	3.52	3.74	+65, 64-55
	64-55	3.46	0.06	3.34	3.58	+65, 54-45, 34-25
	65+	3.24	0.06	3.12	3.36	כולם
	פחות מ- 6,000 ₪	3.33	0.03	3.26	3.39	כולם
הכנסה	6,000 ₪ עד 12,000 ₪	3.46	0.03	3.39	3.53	כולם
	מעל 12,000 ₪ ועד 18,000 ₪	3.67	0.05	3.57	3.76	פחות מ-6,000 ₪, 6,000 ₪ - 12,000 ₪
	מעל 18,000 ₪	3.63	0.07	3.50	3.76	פחות מ-6,000 ₪, 6,000 ₪ - 12,000 ₪

חוויית שלילות

הוכנסו ארבעה משתנים מסבירים למודל הסופי: מגזר משולב עם דתיות (דוברי ערבית, דוברי עברית: חילונים, מסורתיים, דתיים וחרדים), הכנסה בש"ח (פחות מ-6,000, 6,000-12,000, 12,000-18,000, מעל 18,000), מגדר (גבר, אישה) וסובל ממוגבלות (כן, לא). טבלה 16 מציגה את תוצאות הניתוח ($N=765$). המודל מסביר 5% מהשונות במדד ($R^2_{adj}=0.05$). למשתנה מגזר משולב עם דת ולמשתנה הכנסה היתה השפעה גדולה פי 2.5 על ניבוי המודל, לעומת משתני המגדר והמוגבלות. השוואות בין אומדני הממוצעים של המשתנים המסבירים מופיעות בטבלה 17.

טבלה 16: ניתוח שונות למדד החסמים

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	40.9	9	4.5	5.2	0.000	0.058
Intercept	1374.3	1	1374.3	1559.1	0.000	0.674
מגזר+דת	10.7	4	2.7	3.0	0.017	0.016
הכנסה	10.0	3	3.3	3.8	0.011	0.015
סובל ממוגבלות	4.3	1	4.3	4.9	0.027	0.006
מגדר	3.9	1	3.9	4.5	0.035	0.006
Error	665.5	755	0.9			
Total	3994.5	765				
Corrected Total	706.4	764				

טבלה 17: אומדני ממוצעים והשוואות בין רמות של משתנים מסבירים למדד החסמים

משתנה	רמה	אומדן הממוצע	טעות תקן	95% טווח בטחון		הבדל מובהק עם
				גבול תחתון	גבול עליון	
מגזר ודת	חילונים	2.03	0.06	1.92	2.14	דוברי ערבית
	מסורתיים	2.10	0.08	1.93	2.26	דוברי ערבית
	דתיים	1.91	0.10	1.70	2.11	דוברי ערבית
	חרדים	2.01	0.11	1.81	2.22	דוברי ערבית
	דוברי ערבית	2.40	0.12	2.16	2.63	כולם
הכנסה	פחות מ- 6,000 ₪	2.26	0.06	2.14	2.38	מעל 18,000 ₪
	6,000 ₪ עד 12,000 ₪	2.17	0.07	2.04	2.30	מעל 18,000 ₪
	מעל 12,000 ₪ ועד 18,000 ₪	2.08	0.09	1.90	2.26	--
	מעל 18,000 ₪	1.85	0.12	1.62	2.08	פחות מ-6,000 ₪, 6,000 ₪-12,000 ₪
מגדר	גבר	2.16	0.06	2.05	2.28	אישה
	אישה	2.02	0.07	1.88	2.15	גבר
מוגבלות	עם מוגבלות	2.18	0.08	2.02	2.35	ללא מוגבלות
	ללא מוגבלות	1.99	0.05	1.90	2.09	עם מוגבלות