

אתר האינטרנט של מינהל מקרקעי ישראל

ינואר עד דצמבר 2008

1. ממצאים כלליים

1.1 מספר הביקורים באתר:

בדצמבר 2008 נרשמו 393,872 ביקורים באתר (פירוט לפי חודשים בנספח א').
- ירידה של 2.5% לעומת דצמבר 2007.
בדצמבר 2007 נרשמו 403,890 ביקורים.
בדצמבר 2006 נרשמו 513,835 ביקורים

1.2 ציוני אזרחים בשאלון המשוב בנוגע להערכתם את אתר האינטרנט*,

הציונים בסולם שבין 1 גרוע מאד ל- 5 טוב מאד היו:

מס' התשובות	ציון ב- 2007	מס' התשובות	ציון ב- 2008	
61	4.8	63	3.8	רמת האתר באופן כללי
66	4.3	63	3.8	זמן הגעה למידע
67	4.3	63	3.7	הצגת המידע
65	3.8	64	3.5	עדכניות המידע
70	3.5	67	3.5	תועלת במידע

כללית נכרת ירידה משמעותית בציונים שהאזרחים מעניקים בשאלון המשוב לאתר האינטרנט.

ממוצע כללי של 3.7 בשנת 2008 לעומת

ממוצע כללי של 4.1 בשנת 2007.

האם האתר חסך ביקור במשרדי המינהל?

בשנת 2008 47% מהמשיבים (מ- 57 תשובות) מסרו שהביקור באתר חסך להם ביקור במשרדי המינהל.

עליה ב-12% לעומת 2007.

1.3 האם המשתמש יחזור בעתיד לאתר המינהל?

בשנת 2008 78% מהמשיבים מסרו שיחזרו בעתיד לבקר את אתר המינהל.

ירידה ב-10% לעומת 2007.

* בדף השער של האתר מצד ימין, יש לגולשים אפשרות למלא, אם הם חפצים בכך, שאלון משוב לאתר.

יש לציין שהתגובות הינן של חלק קטן מאד של האוכלוסיה -אלה שבחרו לענות על השאלון, ולפיכך

לא בהכרח מייצגים את האוכלוסיה הכללית.

עם זאת, הירידה בשביעות הרצון (מדד סובייקטיבי) יחד עם הירידה במספר הביקורים (מדד

אובייקטיבי), מצביעים על אפשרות של מגמה שלילית במצב אתר האינטרנט.

הערות:

- מכלל הממצאים הנ"ל נראה שהתקדמות בתפישת איכות האתר מנקודת מבט של האזרח – נעצרה ואולי אף ירדה.
- אין לנו תשובות ברורות לסיבות לכך.
- שתי תשובות סבירות הן:
 - סיבה הקשורה לאתר- אין עדיין פריצת דרך בכל הקשור למתן מידע אישי וביצוע טרנסקציות מקוונות, כמו למשל, ביצוע העברת זכויות ע"י עו"ד באמצעות האתר.
 - סיבה הקשורה למינהל- ירידה נמשכת בשיווק מקרקעין ע"י המינהל, כמות הקרקעות המשווקת ע"י המינהל נמוכה זה זמן רב.

2. מה התחדש מבחינת היישומים?

- **אישור זכויות** – השלמת הפילוט במחוזות חיפה ומרכז ומעבר להפעלה ארצית בכל המחוזות.
- **מכרזי מקרקעין** – אפשרות לתשלום עבור השתתפות במכרזי עמידר.
- **סרבני רישום** – היישום כולל רשימה של פרטי חברות קבלניות שלא השלימו רישום בלשכת רישום המקרקעין של בית משותף ו/או זכויות משתכנים בשני תיקי ממ"י או יותר, או בתיק אחד המתיחס ל- 100 יחידות דיור ומעלה, והמינהל הגיש נגדן תביעות משפטיות בתיקים אלה.

3. מה התחדש באתר הסטטי?

- מתחילת השנה הורחב ועודכן המידע הסטטי (דפי טקסט):
- **דף לובי בנושא רישום מקרקעין** – לנוחיות הגולשים, ריכזנו את המידע ממקומות שונים באתר במדור מיוחד "רישום מקרקעין" הכולל:
 - רישום במינהל – רישום והסדר, פרצלציה ורישום בית משותף
 - רישום זכויות בטאבו – האם הדירה שלכם היא באמת שלכם, מדוע חשוב להרשם, רישום זכויות בטאבו, על מבצע הרישום, סרבני רישום.
 - **כניסה נוספת מעמוד השער ליישומים מובילים** – לאור ניתוח של התפלגות הביקורים באתר: לתכניות בניין עיר 83% ולמכרזי מקרקעין 10%, הוספנו אפשרות כניסה ישירות מעמוד השער מימין למטה (זאת בנוסף לכניסה באמצעות התפריט הקיים – מקרקעין – מידע ושירות).

- **טפסים מקוונים –**

הטפסים מאפשרים מילוי באמצעות המחשב, הוספת שורות לפי מספר השוכרים, בקרה לוגית, הסברים וסיוע מקוון. התוצאה היא הקלה משמעותית במילוי והפחתת מספר השגיאות ותופעות של "לך ושוב". שימוש וצפיה בטפסים מחייבים התקנת תוכנה ייעודית. אזרחים מעונינים ימצאו סיוע ופרטים באתר. בתקופה הקרובה תותקן התוכנה במחשבי עובדי המנהל. סך הכל הוכנו 16 טפסים. הטפסים הוכנו באמצעות תהיל"ה ובשיתוף האגפים: רבעו"ר, חקלאי, חוזים.

- **שירותי SMS –**

שולבו הסברים בדבר ביצוע הרשמה לשירותי SMS. שירותים נוגעים לפרסום מרכזי מקרקעין ותוצאותיהם באמצעות המוקד הטלפוני.

- **מדור שאלות ותשובות, שדרוג והרחבה –**

המדור כולו נערך במתכונת מבנית חדשה תוך דגש על ידידותיות ומהירות איתור הנושאים המבוקשים. נוסף מידע בעניין פרצלציות ובעלות מלאה על נכס -טאבו (בסיוע מיפוי ומדידות, ואגף בעלות ורישום). נוסף מידע בעניין תשלומים: מידע כללי, דח"ש, היוון (בסיוע אגף כספים, אגף חוכרים מחוז מרכז). נוסף מידע בענין משלוח תעודות היוון.

- **שיפורים בעמוד השער –**

השינוי העיקרי הוא פריסת המידע תוך הוספת תכנים של שני מדורים: "מינהל זמין" המפרט את השירותים השונים המאפשרים לאזרחים לקבל שירות ללא שיצטרכו להגיע פיזית למשרדי המנהל, כמו: תשלומים, שירותי SMS, שירותי המוקד הטלפוני, דיוור ישיר, בירור מצב הטיפול בבקשה. "לאנשי מקצוע" המקבץ את המידע הרלוונטי, ממקומות שונים באתר, לפי אוכלוסיות יעד כמו אנשי נדל"ן, חקלאים, עתונאים, עו"ד.

- **אודות המנהל –**

המדור מציג את מינהל מקרקעי ישראל, ייעודו, פעילויותיו ואת המבנה הארגוני.

מספר ביקורים באתר המינהל
בחודשים ינואר עד דצמבר 2008

