

**יישום החוק הביומטרי:
דוח תקופתי רביעי
לממצאי המדידה והערכה
בתקופת המבחן
לתקופה:
1 ינואר עד 30 יוני 2015**

**הוכן עבור:
רשות האוכלוסין וההגירה**

ספטמבר 2015

הדוח הוכן ע"י:

יעל קליימן

קלרה שלו

יעל פיינשטיין

פנינה צדקה

לשאלות ניתן לפנות ל-

yaelkl@cbs.gov.il

02-6593089



מדינת ישראל
State of Israel



הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

הסטטיסטיקן הממשלתי
The Government Statistician

6 ספטמבר 2015

דבר הסטטיסטיקן הממשלתי

אני מתכבד להגיש את דו"ח המדדים התקופתי הרביעי שהוכן על ידי עובדי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כפי שהוגדר בצו תקופת המבחן.

תקופת ההתייחסות של הדוח היא ינואר עד יוני 2015. כל המינוחים וההגדרות בדו"ח מתייחסים לתקופה שלפני קבלת ההחלטה על המלצת הוועדה המייעצת בשאלת הקמת המאגר הביומטרי ותכולתו. הדו"ח מכיל נתונים סטטיסטיים תיאוריים שנגזרו מתוך המערכות הטכנולוגיות המשמשות להנפקת תעודות זהות ודרכונים בלשכות רשות האוכלוסין. כמו כן, מופיעים נתוני השימוש במערכות הזיהוי הביומטריות במעברי הגבול בנמל התעופה בן גוריון.

בנוסף מכיל הדו"ח את ממצאי שני סקרי שביעות הרצון שבוצעו ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בתקופת המבחן: סקר שביעות הרצון מתהליכי ההנפקה והמסירה של תעודות זהות ודרכונים בלשכות, וסקר שביעות רצון מהשימוש בדרכון החכם במעבר הגבול בנתב"ג.

ממצאי סקר שביעות הרצון מתהליך הנפקת התיעוד בלשכות מצביעים על כך שבממוצע, כ- 69% מהפונים היו שבעי רצון מהתהליך הנפקת התיעוד הביומטרי, בהשוואה לכ- 65% שהיו שבעי רצון מהנפקת התיעוד רגיל (ההבדל מובהק סטטיסטית). בפרמטרים מסוימים הגיעה שביעות הרצון אף מעל ל- 80% (שביעות רצון ממיומנות נותן השרות, מיחס נותן השרות), אך אסור ששיעור שביעות רצון של 69% יהווה סוף פסוק ויש לשפר את טיב השירות בכל פרמטר שבו הוא לקוי. למעשה, הסקר מצביע על פרמטרים הניתנים לשיפור, כגון מידת הבנת השימוש והבנת היתרונות של התיעוד החכם. הסקר מצביע על שביעות רצון רבה מתהליך מסירת תעודת הזהות הביומטרית.

סקר השימוש בדרכון החכם בנתב"ג מצביע על שביעות רצון גבוהה של הנוסעים, עם קרוב ל- 89% שביעות רצון בשני כיווני הנסיעה.

פרופ' דני פפרמן

סטטיסטיקן ממשלתי ומנהל הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

תוכן עניינים

6	תקציר
9	פרק 1 : תהליך הבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי
11	פרק 2 : נתונים כלליים - בקשות והנפקות של תעודות זהות ודרכונים
14	פרק 3 : תהליך אימות זהות באמצעות תשאול
20	פרק 4 : תהליך ההרכשה
30	פרק 5 : השוואות ביומטריות בלשכות
41	פרק 6 : המאגר הביומטרי
43	פרק 7 : נתונים הנוגעים לביקורת גבולות
62	פרק 8 : סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תיעוד בלשכות
94	פרק 9 : סקר שביעות רצון מהשימוש בדרכון חכם בנתב"ג
110	סיכום ומסקנות
121	נספח 1 : רשימת המדדים, מספרי הלוחות והתרשימים
124	נספח 2 : מהימנות אומדני סקר שביעות רצון
126	נספח 3 : מדדים מצטברים לכל תקופת הניסוי

תקציר

בשנת 2009 התקבל בכנסת "חוק הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע התש"ע 2009". בשנת 2011 חוקק צנ המסדיר תקופת מבחן ליישום החוק. כתוצאה מכך, החל מיוני 2013, נדרשים עובדי לשכות רשות האוכלוסין להציע לכל תושב הפונה ללשכת האוכלוסין מסמך זיהוי ביומטרי (ת"ז או דרכון). מסמך זיהוי ביומטרי כולל שבב אלקטרוני המכיל שתי טביעות האצבע ותצלום הפנים של התושב. בעיקרון, תעודת הזהות הביומטרית לא ניתנת לזיוף ותאפשר התנהלות מול ממשל זמין באינטרנט. במקביל, הוקם מאגר מידע ביומטרי המכיל את הנתונים הביומטריים של התושבים שביקשו תיעוד ביומטרי. מטרת מאגר המידע הביומטרי היא מניעת זיופים וגניבת זהות.

הצו מסדיר תקופת מבחן של שנתיים במהלכה יכול כל תושב לבחור לקבל תעודת זהות או מסמך נסיעה ביומטרי המכילים אמצעי זיהוי ביומטריים. כלומר, במהלך תקופת המבחן ההשתתפות בתהליך הביומטרי היא על בסיס התנדבותי וניתנת האפשרות לתושבים לבחור בין תיעוד רגיל לתיעוד ביומטרי. יצוין, כי בסוף יוני 2015 הוארכה תקופת המבחן בצו של שר הפנים לתקופה של תשעה חודשים נוספים.

במסגרת יישום תקופת המבחן של החוק הביומטרי, ניתנו ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס) תפקידי מדידה והערכה של רכיבים שונים בתהליך:

- מדידת שביעות רצון האוכלוסייה מיישום התהליך בלשכות האוכלוסין ומהשימוש בתיעוד הביומטרי;
- מדידה והערכה של תהליכים וטכנולוגיה (כגון: נתוני הרכשה, נתוני השוואות ביומטריות ונתונים מנהלתיים הקשורים למאגר);
- סיוע בהכנת הדוחות התקופתיים והדוח המסכם.

פרק הזמן אליו מתייחסים מדדי הערכה בדוח זה הוא ינואר עד יוני 2015. כמו כן, משקף הדוח את המגמות לאורך כל תקופת המבחן, מתחילת הפריסה הארצית של הנפקת תעודות ביומטריות (אוקטובר 2013) עד לסוף יוני 2015.

הפרק הראשון מוקדש לתיאור תהליך הבקשה לתיעוד הביומטרי כפי שמתבצע בלשכות האוכלוסין.

פרקים 2 עד 5 מתמקדים **במדידה והערכה של התהליכים והטכנולוגיה באמצעות חישוב מדדי איכות המתבססים על נתונים שונים הנאספים באופן אוטומטי מתוך המערכת הטכנולוגית בלשכות רשות האוכלוסין וההגירה**. המדדים שחושבו מבוססים על רשימת מדדים ויעדים

שהוגדרו ע"י רשות האוכלוסין "בפרוטוקול הניסוי לתקופת המבחן"¹. פרק הזמן אליו מתייחסים מדדי ההערכה הם החודשים ינואר עד יוני 2015, ולכל מדד מוצגת מגמה לאורך כל תקופת המבחן. בנוסף, נספח 3 מציג את המדדים הרלוונטיים לכל תקופת הניסוי.

פרק 6 מציג את המדדים המוגדרים בממשק בין רשות האוכלוסין וההגירה לבין הרשות לניהול המאגר הביומטרי.

פרק 7 מציג את **מדדי איכות והערכה** של רכיבים ותהליכים במסגרת השימוש בדרכון הביומטרי **במעבר הגבול בנתב"ג**. השימוש הרשמי בעמדות האוטומטיות למעבר גבול בעזרת הדרכון הביומטרי החל באוגוסט 2014. המדידה מתמקדת בתהליך שעובר הנוסע, כגון זמן מעבר ומספר ניסיונות עד להצלחה.

בפרק 8 מוצגים הממצאים של **סקר שביעות הרצון של התושבים מתהליכי הטיפול בבקשה לתיעוד בלשכות רשות האוכלוסין**. סקר שביעות הרצון החל במאי 2014. הדוח הנוכחי כולל את הממצאים עבור כל תקופת הסקר (מאי 2014 עד יוני 2015).

פרק 9 מציג את ממצאי **סקר שביעות הרצון מהשימוש בדרכון הביומטרי במעבר הגבול בנתב"ג**. הסקר הטלפוני בוצע מינואר עד יוני 2015 בקרב נוסעים לאחר חזרתם ארצה. זהו סקר ראשון בעניין השימוש בתיעוד הביומטרי.

להלן מובא סיכום הממצאים העיקריים:

- **סך נתוני הנפקות:** בתקופת הדיווח חלקן היחסי של הנפקות התיעוד הביומטרי מהווים 34.6% ו-34.5% מסך תעודות הזהות והדרכונים, בהתאמה. שיעורי השתתפות אלה בניסוי עולים על היעד שהוגדר לתקופת המבחן. אחוזי ההשתתפות בניסוי הביומטרי עולים עם הגיל, למעט ירידה בקבוצת הגיל המבוגרת ביותר (בני +80). בשנה הראשונה של תקופת המבחן, נראתה ירידה באחוז הבקשות לתיעוד ביומטרי, מ-46%, 50% בתקופה הראשונה, ל-39%, 32% בתקופת הדוח השני, ל-33%, 30% בדוח השלישי. לאחר אוקטובר 2014 ניתן לראות עליה מתונה בשיעור מבקשי דרכון, והתייצבות בשיעור מבקשי תעודות הזהות.
- **תהליך אימות זהות באמצעות תשאול:** לאחר שבדוח השני דווח על פתרון הבעיות של תשאולים מרובים שהתגלו בדוח הראשון, ניתן לראות שבתקופת הדוח הנוכחי המדדים דומים לאלו שדווחו בדוח השלישי. נותני השרות ממשיכים להקפיד על הנהלים ותשאולים מרובים הם מקרי שוליים בלבד. כמו כן, הדבר מקבל ביטוי בשיעורי הבדיקות

¹ נושאים, מדדים ויעדים בניסוי למערכת הביומטרית – גרסה 5, עפ"י פרוטוקול הניסוי גרסה 1.9.4, רשות האוכלוסין וההגירה, יוני 2013

בתיקים האישיים, בביצוע התחקירים המעמיקים ומקרי הזיהויים על סמך מסמכים נוספים.

- **זמן הרכשה לתיעוד ביומטרי:** לאחר החלפת הסורקים שהתבצעה במהלך תקופת הדוח הקודם, ניתן לראות מדדים דומים לאלו של הדוח השלישי, עם שיפור קל בחלק מהם. אחוזי הצלחת הרכשה מלאה עלו מ- 92.7% בדוח הקודם (אחרי החלפת הסורקים) ל- 93.6% בדוח הנוכחי, כאשר עיקר השיפור נמצא בקבוצות הגיל מעל 60 (מ- 76.2% ל- 77.7% בגיל 60-79 ובקרב בני מעל 80 השיפור הוא מ- 42.3% ל- 43.1%). נראתה עליה בשיעור המבוגרים המצליחים להרכיש אצבע ימין תוך שלושה ניסיונות (מ- 80% בקרב בני 60-79 ל- 82%, ועבור קבוצת בני מעל 80 העליה היא מ- 50% ל- 53%). כמו כן, נראה קיצור מסוים במשכי זמן ההרכשה אצל האוכלוסייה המבוגרת, המקבל ביטוי בעליה בשיעור המבוגרים עבורם מצליחים לבצע הרכשה תוך 10 דקות (מ- 68% ל- 76%).
- **השוואות ביומטריות בלשכות:** בעת מסירת תעודת זהות חכמה, מתבצעת השוואה בין טביעת האצבע של התושב לבין המידע הביומטרי הקיים בתעודה שלו. כזכור, בתקופת הדוח הקודם, הוחלפו הסורקים. כתוצאה מכך ניתן לראות מגמת שיפור בתהליך ההשוואה שמתבצע בלשכות השונות. כמו כן בקרב האוכלוסייה המבוגרת (בני 60 ומעלה) משך הזמן הדרוש לביצוע השוואה התקצר ואחוז הכישלונות ירד.
- **מדדים הקשורים למעבר הגבול:** בנמל התעופה בן גוריון מוצבות עמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי ביציאה מן הארץ ובכניסה לארץ. בדוח זה ניתן לראות שישנו שיפור באחוזי ההצלחה לעבור את התהליך ומשך הזמן הדרוש לביצוע התהליך מתקצר. ככל הנראה נובע השיפור מהחלפת הסורקים בלשכות.
- **ממצאי שביעות הרצון מהליך בקשת התיעוד בלשכות:** ניתן לראות שבאופן כללי, כ- 69% מהאוכלוסייה שבעי רצון (במידה רבה ורבה מאד) מתהליך הטיפול בבקשה לתיעוד ביומטרי, וכ- 65% שבעי רצון מתהליך הטיפול בבקשה לתיעוד רגיל (ההבדל בין התהליכים מובהק סטטיסטית). כ- 10% ו- 12% דיווחו על שביעות רצון במידה נמוכה עד בכלל לא (תיעוד ביומטרי ורגיל בהתאמה). בסקר שביעות הרצון מתהליך מסירת תעודת הזהות החכמה (סקר ב') ישנה שביעות רצון גבוהה, כאשר כ- 83% מהפונים מדווחים על שביעות רצון במידה רבה ורבה מאד מתהליך המסירה.
- **שביעות רצון מהשימוש בדרכון החכם במעבר גבול בנתב"ג:** ממצאי הסקר מצביעים על כך כי 89% מהנוסעים היו שבעי רצון (במידה רבה ורבה מאד) מהמעבר בעמדה האוטומטית למעבר גבול באמצעות הדרכון הביומטרי. יש לציין כי רוב הסקר בוצע כאשר היו רק שתי עמדות בכניסה וביציאה. לקראת סוף תקופת הסקר, התווספו עמדות רבות בשני כיווני הנסיעה, דבר שככל הנראה תרם לשיפור שביעות רצונם של הנוסעים.

פרק 1: תהליך הבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי

תהליך הבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי מתחיל בפניה של תושב לרשות האוכלוסין לשם הוצאת תעודת זהות ו/או דרכון או כל שירות אחר. בשלב זה הפקיד מונחה להציע לתושב הנפקת תיעוד ביומטרי בליווי הסבר. במידה והתושב בוחר בתיעוד ביומטרי הוא חותם על טופס הסכמה. לאחר מכן מתבצע **תהליך תשאול** שמטרתו אימות זהות הפונה. התהליך כולל הצגת סדרת שאלות מתוך הנתונים הקיימים על מבקש התיעוד במרשם האוכלוסין (תהליך התשאול יפורט בהרחבה בפרק 3). לאחר מכן מבוצע תהליך של נטילת אמצעי זיהוי ביומטריים הנקרא **תהליך הרכשה**.

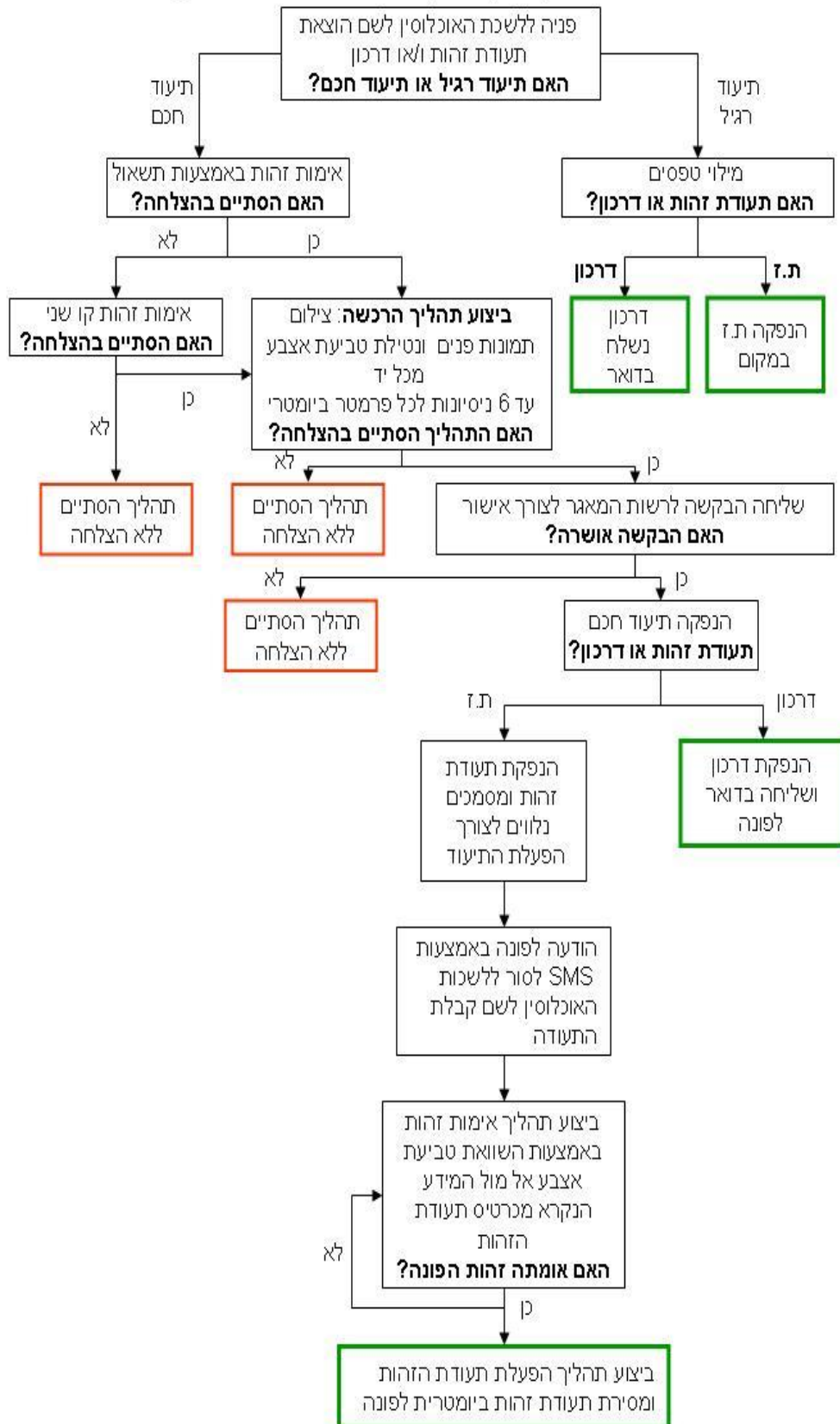
מטרת תהליך ההרכשה הינה לקבל נתון איכותי לגבי שלושה פרמטרים ביומטריים: תמונת פנים, וטביעות אצבע משתי אצבעות, העדפה לשתי אצבעות מורות, אחת מיד ימין ואחת מיד שמאל (תהליך ההרכשה יפורט בהרחבה בפרק 4).

לאחר סיום מוצלח של תהליך זה מבוצעת הזמנת התיעוד ומסתיים התהליך מול התושב. רשות האוכלוסין שולחת את נתוני ההזמנה הכוללים את המידע הביומטרי לרשות המאגר הביומטרי, שם מבוצע תהליך השוואת נתונים ביומטריים אל מול המידע הקיים במאגר במטרה לזהות מקרים של הרכשות כפולות (גניבת זהות ו/או התחזות – הבאים לידי ביטוי בהנפקת תיעוד ביומטרי זהה לשני אנשים בעלי מאפיינים ביומטריים שונים ולהיפך, שתי תעודות שונות לאותו אדם). כתוצאה מתהליך זה מתקבל ברשות האוכלוסין אישור או דחייה של הבקשה לתיעוד ביומטרי מהמאגר. כאשר מתקבל אישור המאגר, מונפק התיעוד הביומטרי המבוקש במרכז ההנפקה. במידה ומדובר בדרכון, הדרכון נשלח בדואר רשום לתושב. במקרים בהם מוזמנת תעודת זהות, התעודות מונפקות ומועברות ללשכת רשות האוכלוסין לשם ביצוע הליך מסירה המתבצע בלשכה.

הליך המסירה - לאחר קבלת תעודות זהות ומסמכים נלווים (הכוללים סיסמאות ומידע עזר להפעלת התעודה) בלשכות, נשלח מסרון לתושב לבוא לאסוף את התעודה. כאשר התושב מגיע ללשכה לשם קבלת תעודת זהות מתבצע תהליך אימות זהות הפונה, באמצעות השוואה בין המידע הביומטרי הנמצא על התיעוד החכם, לבין "דגימה חיה" של טביעת אצבע לשם וידוא כי מחזיק התעודה הוא אכן בעליה. תהליך ההשוואה יפורט בהרחבה בפרק 5. לאחר מכן מבוצע תהליך טכני של הפעלת התעודה.

ראה תרשים 1 המתאר את תהליך הבקשה לקבלת תעודת זהות ו/או דרכון בלשכות.

תרשים מס' 1: תהליך הבקשה לקבלת תעודת זהות ולא דרכון בלשכות



פרק 2: נתונים כלליים - בקשות והנפקות של תעודות זהות ודרכונים

בפרק זה מוצגים נתונים כלליים על היקף הנפקת תיעוד ביומטרי אל מול התיעוד הרגיל. לוח 1 מציג את סך התעודות שהוזמנו בתקופת הדיווח². בששת החודשים הראשונים של שנת 2015, הוזמנו סה"כ 859,097 מסמכי זיהוי בכל לשכות רשות האוכלוסין, מתוכם 395,993 תעודות זהות ו-463,104 מסמכי נסיעה. אחוז תעודות הזהות הביומטריות מסך תעודות הזהות שהוזמנו היה 34.6% בעוד אחוז מסמכי הנסיעה הביומטריים מסך מסמכי הנסיעה עמד על 34.5% (בהמשך הדו"ח, המונח "דרכון" מתייחס לכלל מסמכי הנסיעה).

לוח 1: מספר תעודות שהוזמנו לפי סוג תעודה ותכונות נבחרות של האוכלוסייה

אחוזים			מספרים					סך התעודות שהוזמנו	
אספו ת"ז ביומטרית	מסמך נסיעה ביומטרי	תעודת זהות ביומטרית	מסמך נסיעה ביומטרי	מסמך נסיעה רגיל	תעודת זהות ביומטרית	תעודת זהות רגילה			
74.3	34.5	34.6	159,610	303,494	137,124	258,869	859,097	סה"כ	
75.9	35.0	36.1	81,003	150,511	74,896	132,493	438,903	גברים	
72.4	33.9	33.0	78,607	152,983	62,228	126,376	420,194	נשים	
קבוצת גיל									
.	15.0	.	5,111	28,875	-	-	33,986	0-2	
.	27.4	.	19,791	52,326	-	-	72,117	3-11	
71.2	29.2	3.3	9,927	24,114	1,156	33,772	68,969	12-15	
68.8	27.3	12.5	6,202	16,553	6,920	48,628	78,303	16-17	
64.1	36.6	33.7	20,713	35,957	21,236	41,708	119,614	18-25	
70.9	38.3	37.2	32,772	52,795	37,829	63,811	187,207	26-39	
76.7	41.2	49.7	40,590	58,006	44,882	45,489	188,967	40-59	
85.7	42.1	51.7	23,279	32,085	23,891	22,319	101,574	60-79	
82.6	30.6	27.8	1,225	2,783	1,210	3,142	8,360	80+	
קבוצת אוכלוסייה									
75.0	33.8	35.6	134,303	262,991	110,033	198,791	706,118	יהודים ואחרים	
71.8	38.5	31.1	25,307	40,503	27,091	60,078	152,979	ערבים	

הערה: ניתן להוציא תעודת זהות מגיל 15

ממצאים עיקריים:

קבוצות הגיל - אחוז מבקשי תעודות ביומטריות מכלל הבקשות הולכים ועולים עם הגיל למעט בקבוצת בני 80 ומעלה. צעירים שמוציאים בפעם הראשונה תעודת זהות, (בני 16-17) בולטים באחוז השתתפות נמוך יחסית (12%) בהזמנת תעודות זהות ביומטריות, בהשוואה לקבוצות הגיל האחרות. ההסבר לתופעה הוא ככל הנראה מדיניות רשות האוכלוסין לבצע חלוקת תעודות זהות מרוכזות בבתי הספר, כפי שנהוג כבר שנים רבות. במקרים אלו האפשרות להנפיק תיעוד ביומטרי

² בטבלה נכללות התעודות שהונפקו במפגש עם פקיד בלשכות בלבד, ולא נכללות תעודות שהוזמנו דרך תיבת שרות וכו'.

אינה קיימת. כמו כן, בני פחות מ-18 חייבים ליווי הורים על מנת להוציא תיעוד ביומטרי בלשכות רשות האוכלוסין, חסם שאינו קיים עבור התיעוד הרגיל.

הבדלים מגדריים – ניתן לראות פער מגדרי בין מבקשי התיעוד הביומטרי, הן מבחינת המספרים המוחלטים והן במספרים יחסיים. 33% מהנשים שביקשו תעודת זהות או דרכון, ביקשו תיעוד ביומטרי, כאשר בקרב הגברים שיעור זה עמד על 35-36%.

קבוצת אוכלוסייה – השיעור בקרב האוכלוסייה הערבית המבקשים תעודת זהות ביומטרית הוא 31% כאשר שיעור זה בקרב יהודים ואחרים עמד על כ-36%. בדרכונים החכמים היחס הוא הפוך כאשר 39% מהערבים ורק כ-34% מהיהודים ביקשו דרכון חכם. זהו שינוי ביחס לתקופת הדוח הקודם, כאשר שיעור הערבים היה נמוך משאר האוכלוסיות בשני סוגי התעודות ביומטריות.

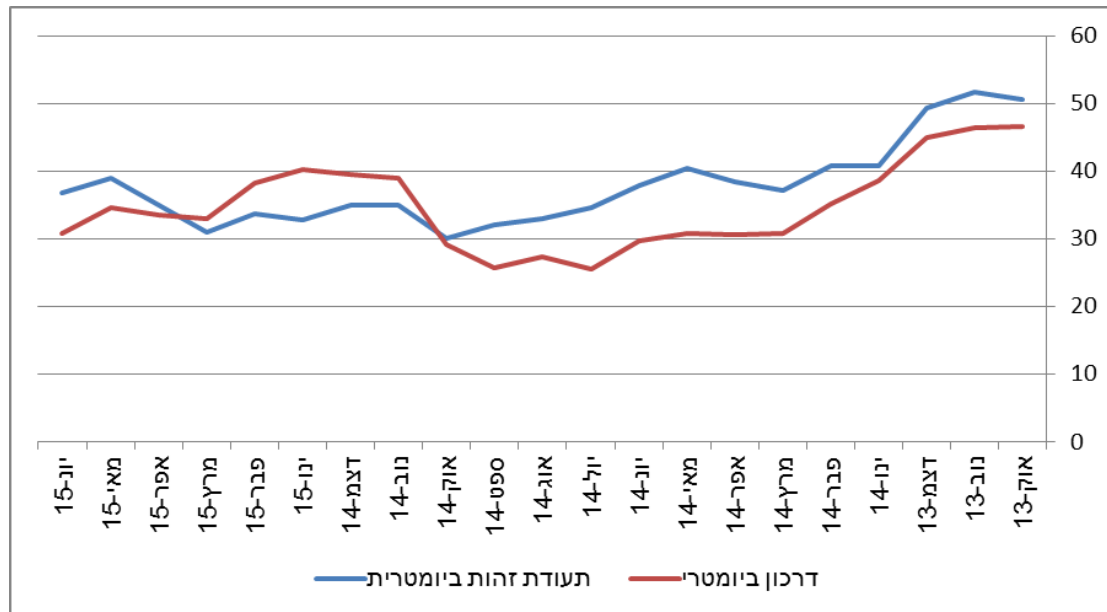
נתוני איסוף ת"ז ביומטרית מהלשכה – מידע נוסף שניתן לראות בלוח 1, הוא שיעור האנשים שבאו לאסוף את תעודת הזהות שלהם. כאמור, יש לסור פעם שניה ללשכה על מנת לאסוף את ת"ז הביומטרית, בניגוד לתהליך של ת"ז רגילה שמתקבלת במקום. בששת חודשי הדוח הנוכחי, נמשכת התופעה של תעודות זהות ביומטריות שמצטברות בלשכות, כפי שהיה גם בתקופות הדוחות הקודמים. בשונה מהדרכונים שנשלחים הביתה בדואר רשום, קיימת תופעה שהתושבים לא מקפידים לאסוף את התעודה לאחר שקיבלו הודעה שזו מחכה להם בלשכה. בלוח 1 ניתן לראות כי 74.3% מהתושבים אספו את תעודות הזהות הביומטריות שלהם, כלומר כ-25% לא אספו את תעודת הזהות עד לכתובת הדוח. התופעה קיימת בכל מגזרי האוכלוסייה. **אחוז התושבים שאספו את תעודת הזהות שלהם ירד בהשוואה לתקופת הדוח הקודם.** בחלוקה לקבוצות גיל, ניתן לראות שהתופעה של אי-התייצבות לאסוף את התעודה גבוהה יותר בקבוצות הצעירות עד גיל 40.

מגמות על פני תקופת המבחן

בתקופת הדוח הראשון (אוקטובר עד דצמבר 2013) 50% מהמבקשים ת"ז ביקשו ת"ז ביומטרית, ו 46% ממבקשי דרכון ביקשו דרכון ביומטרי. בתקופת הדוח השני (ינואר עד יוני 2014) האחוזים היו 39% ו-32% בהתאמה, ובתקופה של הדוח השלישי (יולי עד דצמבר 2014) השיעורים המשיכו לרדת עד ל 33% ת"ז ביומטרית ו 30% דרכון ביומטרי. בתקופת הדוח הנוכחי השיעורים עלו במעט לכ-34% בשני סוגי התעודות.

תרשים 2 מציג את אחוז מבקשי תיעוד ביומטרי מסך מבקשי התיעוד, עבור דרכונים ביומטריים ותעודות זהות ביומטריות לחודש לאורך חודשי תקופת המבחן. על פני תקופת המבחן, ניתן לראות בשנה הראשונה מגמת ירידה באחוז ההזמנות של שני סוגי התיעוד הביומטרי, ולאחר מכן התייצבות בשיעור תעודות הזהות ועליה בשיעור הדרכונים המוזמנים.

תרשים 2: אחוז מבקשי תיעוד ביומטרי לפי חודשים – אוקטובר 2013 עד יוני 2015



פרק 3: תהליך אימות זהות באמצעות תשאול

בפרק זה מוצגים מדדים הקשורים לתהליך התשאול. התשאול, שמטרתו אימות הזהות של המבקש, הוא השלב הראשון וההכרחי בתהליך הבקשה לתיעוד ביומטרי. הליך התשאול כולל סדרת שאלות מתוך הנתונים הקיימים על מבקש התעודה במרשם האוכלוסין. בתהליך התשאול הפונה מתבקש לענות על סדרת שאלות שהמחשב בוחר באופן אקראי (קו ראשון). הפקיד מקליד את התשובות, בקו הראשון המחשב אינו מציג את התשובות הרשומות במרשם האוכלוסין אלא רק את תוצאת התשובה: האם היא מתאימה או לא. אם קיימת התאמה בין התשובות שנתנו על ידי המבקש משמעות הדבר שהוא עבר את התשאול בהצלחה. אם לא, קיים שלב נוסף (קו שני), שבו פקיד אחר משלים את התהליך, ובו הוא רואה את התשובות המצופות.

על-פי הנוהל הקיים עומדת בפני פקיד קו שני האפשרות לאשר את התשובות של קו ראשון מהסיבה שהתשובות נכונות אך אינן מדויקות. במידה והפקיד מוצא כי לא ניתן לאשר את תשובות קו ראשון, האפשרות העומדת בפניו היא לבצע תשאול נוסף. במידה והתשובות נכונות רשאי התושב להמשיך בתהליך; במידה והתשובות לא נכונות, פקיד (קו שני) יכול לאשר בעצמו מהסיבה שהתשובות נכונות אך אינן מדויקות.

במידה והפקיד החליט כי לא ניתן לאשר גם את התשובות בתשאול השני, הפקיד רשאי לאשר את זהות המבקש ע"ס עיון בתיק האישי (השוואת תמונות קודמות) ו/או לבקש מהתושב מסמכים נוספים המאמתים את זהותו ו/או לבצע תיחקור מעמיק עפ"י המידע הקיים בקובץ מרשם האוכלוסין.

השאלות נלקחות ממאגר שאלות אימות הזיהוי הקיים ברשות האוכלוסין ומשרד החינוך, ולכל אדם נבחרות שאלות באופן אקראי מתוך אוסף השאלות הרלוונטי עבורו במאגר.

בלוח 2 ניתן לראות שהרוב המוחלט של הפונים עברו תשאול אחד, כפי שנקבע בנהלים. מספר זעום של פונים עברו מעל שני תשאולים, מצב שאינו אסור כמו למשל במקרה של פונה שמבקש תיעוד ביומטרי נוסף, לפני שהתיעוד הראשון שהזמין הגיע לידו.

לוח 2: מספר תשאולים לפונה

מספר תשאולים לפונה	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	197,443	99.54	99.54
2	866	0.44	99.98
3	37	0.02	100
4	3	0	100

לוח 3 שלהלן מציג ממצאים על תהליך התשאול. 79.3% מהפונים מצליחים בקו ראשון, ועוד 20.7% מצליחים בקו שני. סך של 0.1% נכשלים בתשאול.

לוח 3: התפלגות תוצאות תשאולים

נכשל בתשאול	תשאול ראשון (אחוז)					סה"כ פניות	
	נכשל קו שני	הצליח קו שני	לא המשיכו לקו שני	נכשל קו ראשון	הצליח קו ראשון		
0.1%	0.0%	20.5%	0.1%	20.7%	79.3%	198,355	סה"כ
0.2%	0.0%	22.2%	0.1%	22.4%	77.6%	105,040	גברים
0.1%	0.0%	18.7%	0.1%	18.8%	81.2%	93,315	נשים
קבוצת גיל							
0.0%	0.0%	10.9%	0.0%	11.0%	89.0%	4,209	0-2
0.0%	0.0%	10.5%	0.0%	10.6%	89.4%	15,538	3-11
0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	87.5%	9,550	12-15
0.1%	0.0%	17.1%	0.1%	17.2%	82.8%	9,629	16-17
0.2%	0.0%	24.3%	0.2%	24.5%	75.5%	27,742	18-25
0.2%	0.0%	24.8%	0.2%	25.0%	75.0%	46,438	26-39
0.2%	0.0%	22.5%	0.1%	22.7%	77.3%	54,371	40-59
0.1%	0.0%	17.2%	0.1%	17.3%	82.7%	29,149	60-79
0.3%	0.1%	18.6%	0.2%	18.9%	81.1%	1,729	80+
קבוצת אוכלוסייה							
0.1%	0.0%	18.9%	0.1%	19.0%	81.0%	160,749	יהודים ואחרים
0.3%	0.0%	27.5%	0.2%	27.7%	72.3%	37,606	ערבים

מגמה על פני תקופת המבחן

תהליך זה עבר שינוי על פני תקופת המבחן. בדוח 1, התרענו על כך שהפקידים אינם עובדים על פי הנהלים ופותחים תשאול חדש למי שנכשל בקו ראשון, במקום לתשאל את הפונה בקו שני. בתקופת הדוח הראשון, 85.9% עברו תשאול אחד, והשאר עברו תשאולים מרובים. בדוח 2 זיהינו שהמצב תוקן והדבר בא לידי ביטוי בממד. בדוח 2, 99.2% עברו רק תשאול אחד, מספר זה עלה ל-99.5% בדוח הנוכחי. בדוח 2 83.3% הצליחו בקו ראשון ועוד 16.2% הצליחו בקו שני, ובדוח השלישי מספרים אלו היו 81.7% ו-18.1% בהתאמה. בדוח הנוכחי, 79.3% הצליחו בקו ראשון ועוד 20.5% הצליחו בקו שני. כלומר ירידה נוספת בהצלחה בקו ראשון, אשר מתקזזת בעליה בהצלחה בקו שני. סה"כ שיעור הנכשלים בתשאול ירד מ 0.2% בשני הדוחות הקודמים עד ל 0.1% בדוח הנוכחי.

מספר השאלות בתהליך התשאול

כפי שתואר בסעיף לעיל, תהליך אימות הזיהוי כולל הצגת שאלות המוגרלות באופן אקראי ומתבססות על מידע הנמצא במרשם האוכלוסין ובמשרד החינוך. מספר השאלות שנשאל התושב אמור להיות 5 שאלות בקו ראשון ועוד 5 שאלות בקו שני.

לוח 4 מציג את מספר השאלות שנשאל כל פונה. ניתן לראות כי אחוז הפונים שנשאלו עד 5 שאלות הוא 99.1% ורק 0.9% נשאלו 6-10 שאלות. שיעור זניח של פונים נשאלו מעל 10 שאלות.

לוח 4: מספר שאלות בתהליך התשאול

סך מספר שאלות שנשאלו לאדם (אחוז)					סה"כ פניות	
25	16-20	11-15	6-10	עד 5		
0.0	0.0	0.0	0.9	99.1	198,355	סה"כ
.	0.0	0.0	1.0	99.0	105,040	גברים
0.0	0.0	0.0	0.8	99.1	93,315	נשים
קבוצת גיל						
.	.	0.0	0.8	99.1	4,209	0-2
0.0	.	0.0	0.4	99.6	15,538	3-11
.	.	0.0	0.4	99.6	9,550	12-15
.	0.0	0.0	0.7	99.2	9,629	16-17
.	.	0.0	0.9	99.0	27,742	18-25
.	0.0	0.0	1.0	99.0	46,438	26-39
.	0.0	0.0	1.0	99.0	54,371	40-59
.	.	0.0	1.0	98.9	29,149	60-79
.	.	.	1.1	98.9	1,729	80+
קבוצת אוכלוסייה						
.	0.0	0.0	0.9	99.1	160,749	יהודים ואחרים
0.0	0.0	0.1	1.0	99.0	37,606	ערבים

מגמה על פני תקופת המבחן

המגמה לאורך תקופת המבחן קשורה למדד הקודם. בתקופת הדוח הראשון התגלתה תקלה בתהליך התשאול, ובמהלך תקופת הדוח השני התהליך תוקן. לפני התיקון, בדוח 1, שיעור הפונים שנשאלו 5 שאלות היה 91.1% ושיעור הפונים שנשאלו 10 שאלות היה 8.0%. בדוח 2 אחרי התיקון, השיעורים היו 98.4% ו-1.5% בהתאמה. בדוח 3, 98.8% נשאלו 5 שאלות, ורק 1.2% נשאלו עד 10 שאלות. בדוח הנוכחי, השיעור שנשאלו עד 5 שאלות המשיך לעלות עד ל-99.1%. המדד מראה על תקינות התהליך ושמירה על מגמה נכונה.

סוג השאלות שנשאלו

בידי רשות האוכלוסין וההגירה מאגר של שאלות אימות המתבססות על הנתונים הקיימים של הפונה במרשם האוכלוסין. לוח 5 מפרט את ההתפלגות של השימוש בכל שאלה, ואת אחוזי הצלחה בכל אחת מהן. כפי שניתן לראות בלוח, חלק מהשאלות יצאו מכלל שימוש, והתווספו שאלות שהיו בשימוש רק בתקופת הדוח הנוכחי.

אחוזי התשובות הנכונות לכל שאלה נעים בין 12% עד 98%. שאלות 64-65 בולטות בבעייתיות שלהן עם שיעורי הצלחה נמוכים מאד. שאר השאלות לא יורדות מתחת ל-56% הצלחה. כיוון שהשאלות חסויות, על רשות האוכלוסין לאמוד את ההשלכות של ממצאים אלו.

לוח 5: סוג השאלות שנשאלו

מספר שאלה	מספר פעמים שהשאלה נשאלה	אחוז השימוש בשאלה	תקופת השימוש	הצלחה אחוז הצלחה	הצלחה בדוח 3	הצלחה בדוח 2	הצלחה בדוח 1
1	36,855	3.7%	24/12/2014-30/6/2015	67%	65%	65%	62%
2	37,619	3.8%	28/12/2014-30/6/2015	71%	71%	70%	67%
3	35,363	3.5%	24/12/2014-30/6/2015	64%	64%	62%	61%
4	36,508	3.6%	24/12/2014-30/6/2015	93%	93%	93%	93%
5	37,310	3.7%	24/12/2014-30/6/2015	93%	92%	92%	92%
6	16,073	1.6%	31/12/2014-30/6/2015	74%	75%	74%	71%
7	25,562	2.6%	30/12/2014-30/6/2015	72%	72%	70%	69%
8	25,415	2.5%	31/12/2014-30/6/2015	77%	78%	76%	76%
9	62,623	6.2%	10/12/2014-30/6/2015	94%	94%	94%	94%
10	4,890	0.5%	30/12/2014-30/6/2015	56%	57%	56%	55%
19	24,543	2.4%	30/12/2014-30/6/2015	91%	90%	90%	87%
21	8,673	0.9%	10/12/2014-30/6/2015	93%	93%	89%	89%
27	2,149	0.2%	30/12/2014-30/6/2015	83%	83%	82%	83%
28	2,425	0.2%	30/12/2014-30/6/2015	92%	91%	91%	91%
29	2,927	0.3%	30/12/2014-30/6/2015	96%	96%	95%	95%
30	15,014	1.5%	24/12/2014-30/6/2015	95%	94%	94%	92%
31	13,080	1.3%	24/12/2014-30/6/2015	95%	95%	95%	93%
32	56,786	5.7%	10/12/2014-30/6/2015	98%	98%	98%	98%
33	1,143	0.1%	31/12/2014-30/6/2015	82%	84%	80%	79%
34	5,703	0.6%	31/12/2014-30/6/2015	95%	94%	94%	93%
35	53,200	5.3%	10/12/2014-30/6/2015	91%	89%	92%	93%
36	62,893	6.3%	10/12/2014-30/6/2015	90%	91%	91%	91%
41	2,711	0.3%	31/12/2014-30/6/2015	57%	60%	58%	-
43	26,081	2.6%	31/12/2014-30/6/2015	73%	73%	71%	-
44	18,916	1.9%	30/12/2014-30/6/2015	81%	80%	78%	-
45	11,599	1.2%	31/12/2014-30/6/2015	71%	71%	-	-
46	10,762	1.1%	31/12/2014-30/6/2015	69%	69%	-	-
47	9,216	0.9%	31/12/2014-30/6/2015	85%	84%	-	-

הצלחה בדוח 1	הצלחה בדוח 2	הצלחה בדוח 3	אחוז הצלחה	תקופת השימוש	אחוז השימוש בשאלה	מספר פעמים שהשאלה נשאלה	מספר שאלה
-	-	63%	65%	30/12/2014-30/6/2015	1.1%	11,148	48
-	-	70%	70%	28/12/2014-30/6/2015	1.6%	15,728	49
-	-	76%	76%	31/12/2014-30/6/2015	1.1%	10,852	50
-	-	74%	75%	31/12/2014-30/6/2015	1.2%	11,676	51
-	-	54%	56%	30/12/2014-30/6/2015	0.6%	5,552	60
-	-	58%	61%	31/12/2014-30/6/2015	0.5%	4,735	61
-	-	-	81%	15/4/2015-30/6/2015	1.2%	11,679	62
-	-	-	72%	15/4/2015-30/6/2015	1.5%	15,013	63
-	-	-	13%	15/4/2015-30/6/2015	0.1%	602	64
-	-	-	12%	15/4/2015-30/6/2015	0.1%	742	65
-	87%	87%	88%	24/12/2014-30/6/2015	2.7%	26,574	110
-	72%	72%	76%	24/12/2014-30/6/2015	1.1%	11,521	121
-	69%	70%	76%	31/12/2014-30/6/2015	1.1%	10,867	122
-	74%	75%	75%	31/12/2014-30/6/2015	1.3%	12,732	131
-	72%	72%	75%	29/12/2014-30/6/2015	1.2%	11,742	132
-	88%	88%	87%	30/12/2014-30/6/2015	1.0%	9,969	141
-	88%	88%	87%	31/12/2014-30/6/2015	0.9%	9,130	142
-	91%	92%	92%	29/12/2014-30/6/2015	5.1%	50,855	150
-	95%	95%	96%	29/12/2014-30/6/2015	2.8%	28,278	201
-	94%	93%	95%	31/12/2014-30/6/2015	0.1%	564	202
-	67%	67%	68%	31/12/2014-30/6/2015	1.0%	9,943	222
-	91%	91%	91%	30/12/2014-30/6/2015	1.3%	12,772	231
-	91%	92%	92%	30/12/2014-30/6/2015	1.4%	14,005	232
-	95%	95%	95%	31/12/2014-30/6/2015	1.3%	12,708	241
-	91%	92%	92%	30/12/2014-30/6/2015	1.4%	13,915	242
-	64%	64%	66%	29/12/2014-30/6/2015	0.6%	5,842	371
-	67%	68%	70%	31/12/2014-30/6/2015	0.6%	5,679	372
-	63%	64%	64%	29/12/2014-30/6/2015	0.6%	5,893	381
-	63%	65%	65%	31/12/2014-30/6/2015	0.5%	5,433	382
-	89%	90%	69%	9/3/2015-30/6/2015	0.2%	1,724	391
-	72%	73%	58%	9/3/2015-30/6/2015	0.4%	3,560	392
-	89%	90%	73%	9/3/2015-30/6/2015	0.2%	1,942	401
-	80%	81%	63%	9/3/2015-30/6/2015	0.3%	2,700	402

סיבות לאישור קו שני

כפי שתואר לעיל, אם הפונה לא ענה נכון על לפחות ארבע מתוך חמש השאלות בקו ראשון, הפקיד אמור לבקש מפקיד אחר לבדוק את התשובות. הפקיד השני יכול לאשר את התשובות, למשל אם לפי דעתו נפלה טעות איות באופן בו הקליד הפקיד הראשון את התשובה. כמו כן, הפקיד בקו שני

יכול להחליט לעיין בתיק האישי על מנת להשלים מידע. בנוסף, הוא יכול לבקש מהפונה להציג מסמכים נוספים, או לבצע תחקיר מעמיק. מידע על אופן ביצוע הקו השני כלול בלוח 6 להלן.

ניתן לראות שבכ- 85% מהמקרים, הפקיד בקו השני היה מסוגל לאשר את האימות בעקבות שיקול דעתו כי התשובה הייתה נכונה אך לא מדויקת. 4.8% מהמקרים הצריכו עיון בתיק האישי ועוד 4.5% הצריך הגשת מסמכים נוספים, כגון דרכון או תעודת זהות או מסמך אחר עם תמונה המוכיח את זהות המבקש. 4.0% נדרשו לביצוע תחקיר מעמיק. תחקיר מעמיק נערך במקרים בהם אין תיק אישי נגיש, ונעשה עפ"י תחקור הפונה מול מערכת אביב עפ"י שאלות פתוחות שעובד הרשות שואל את הפונה.

לוח 6: סיבות לאישור קו שני, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

סיבות לאישור קו שני (אחוז)					סה"כ תשאולים שעברו לאישור קו שני	
אחר	תחקיר מעמיק	זוהה על פי מסמכים נוספים	בדיקה בתיק אישי	תשובה נכונה אך לא מדויקת		
1.3	4.0	4.5	4.8	85.4	40,079	סה"כ
1.2	4.2	4.4	5.3	84.9	22,877	גברים
1.4	3.8	4.6	4.1	86.1	17,202	נשים
קבוצת גיל						
2.0	3.5	1.3	0.2	93.0	456	0-2
1.3	2.1	1.7	1.5	93.4	1,617	3-11
0.9	1.9	2.3	1.8	93.2	1,179	12-15
1.0	3.9	2.1	3.0	90.0	1,629	16-17
0.9	4.3	3.4	5.1	86.3	6,633	18-25
1.3	3.9	4.3	4.6	85.9	11,336	26-39
1.4	4.1	5.2	5.4	83.9	12,029	40-59
1.5	5.0	7.0	6.1	80.4	4,887	60-79
0.6	6.1	9.3	5.8	78.3	313	80+
קבוצת אוכלוסייה						
1.1	3.6	5.3	4.3	85.7	29,905	יהודים ואחרים
1.8	5.2	2.1	6.3	84.7	10,174	ערבים

מגמה על פני תקופת המבחן

נראה שינוי בהתפלגות סיבות האישור בקו שני לאורך תקופת המבחן. בדוח הראשון 92.7% מהתשאולים בקו שני הסתיימו באישור על בסיס "תשובה נכונה אך לא מדויקת", בדוח השני השיעור היה 90.4%, בדוח השלישי 86.2% ובדוח הנוכחי 85.4%. אחד ההסברים הוא כי תהליך התשאול בלשכות נהיה יותר קפדני בתהליך הבדיקה ולעיתים קרובות יותר נערכת בדיקה בתיק האישי (עלה מ- 2.7% ל 4.8%), שימוש במסמכי זיהוי נוספים (עלה מ- 3.1% ל 4.5%). גם האופציה של תחקיר מעמיק נעשה שכיח יותר, היה 3.1% בדוח 3 ועלה ל- 4.0% בדוח הנוכחי (לא הייתה אופציה כזאת בתקופת הדוח הראשון).

פרק 4: תהליך ההרכשה

במהלך הגשת הבקשה לתיעוד ביומטרי נערך תהליך של נטילת טביעות אצבעות ותמונת פנים, המועברות למאגר הביומטרי לשם בדיקה ותיעוד, ולאחר אישור מהמאגר לגבי הנפקה, תיכללנה טביעות האצבע ותמונת הפנים בשבב אלקטרוני בתיעוד הביומטרי. על דגימות אלו לעבור רף מינימלי של איכות ולשם כך, הוגדר סדר פעולות והיררכיה של דגימות. תהליך זה נקרא – **הרכשה**.

הצלחת הרכשה

רשות האוכלוסין הגדירה רמות הרכשה בהתאם לסוג הדגימות שנלקחו מהפונה:

- **הרכשה מלאה** מוגדרת כהרכשה בה הצליחו לעשות הרכשה של טביעות שתי האצבעות המורות ותמונת פנים.
- **הרכשה חלקית** - כוללת שתי אצבעות אחרות ותמונת פנים.
- **הרכשה חסרה** - כוללת תמונת פנים בלבד.
- עבור ילדים עד גיל 12, התיעוד הביומטרי כולל תמונת פנים בלבד ולכן חושבה קטגוריה נפרדת - **הרכשה מלאה קטין** הכוללת תמונת פנים בלבד.

היעד המוגדר בצו עבור הרכשות מלאות הוא 90%. בלוח 7 ניתן לראות כי יעד זה הושג. אחוז ההרכשות המלאות בתקופת הדוח היה 93.6%. בהתייחס לקבוצות הגיל, ניתן לראות נפילה בשיעור ההרכשות המלאות בקרב בני מעל 60-79 עם שיעור של 77% הרכשות מלאות. בקרב בני מעל 80, רק 43% מצליחים לעשות הרכשה מלאה.

בחלוקה לקבוצות אוכלוסייה, לערבים יש אחוזי הצלחה גבוהים יותר מאשר ליהודים. ההסבר לכך טמון ככל הנראה בהרכב הגילאים של אוכלוסיות אלו, למשל האחוז הנמוך של ערבים מעל גיל 60 המבקשים תיעוד ביומטרי.

לוח 7: הצלחת הרכשה - לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

סוג הרכשה (אחוז)				סך הרכשות	
הרכשות חסרות	הרכשות חלקיות	הרכשות מלאות קטין	הרכשות מלאות		
0.2	6.2		93.6	192,711	סך בני 12 ומעלה
0.2	5.5	.	94.3	103,232	גברים
0.2	7.0	.	92.8	89,479	נשים
.	.	100.0	.	24,902	ילדים עד גיל 11
קבוצת גיל					
.	.	100	.	5,111	0-2
.	.	100	.	19,791	3-11
0.0	1.5	.	98.5	10,617	12-15
0.1	1.2	.	98.8	10,028	16-17
0.0	1.0	.	99.0	29,998	18-25
0.1	1.6	.	98.4	50,230	26-39
0.1	4.8	.	95.0	58,633	40-59
0.5	21.8	.	77.7	31,448	60-79
2.1	54.9	.	43.1	1,757	80+
קבוצת אוכלוסייה					
0.2	6.0	11.7	82.2	175,205	יהודים ואחרים
0.1	3.6	10.5	85.8	42,408	ערבים

נתוני סריקה

במקרים חריגים בהם לא ניתן ליטול צילום פנים של פונה, ניתן לבצע סריקה של תמונה. בתקופת הדיווח היו 113 מקרים בהם עשו שימוש בתמונה סרוקה: 82 מקרים בקבוצת הגיל 0-2, 26 מקרים בקבוצת גיל 3-11 ועוד חמישה מקרים בקבוצות גיל 16-79. כמות התמונות הסרוקות בהן עשו שימוש עלה משמעותית בהשוואה לדוחות הקודמים, עקב תיקון התקנות הקובע, כי ניתן לסרוק למערכת תמונות תקינות של ילדים עד גיל 6 ולא מחייב מיצוי שישה ניסיונות צילום בלשכה, לאור הקושי שהתגלה בתקופות הקודמות בעת הרכשת תיעוד לילדים קטנים.

מספר ניסיונות נדרשים עד להרכשה מוצלחת

היעד של רשות האוכלוסין למדד זה הוא עד 3 ניסיונות עד להצלחה, עבור 90% מהאוכלוסייה. חילקנו את המדד לשלושה מרכיבים: מספר ניסיונות לתמונת פנים, מספר ניסיונות ליד ימין וכנייל ליד שמאל. כיוון שלילדים עד גיל 12 לא נוטלים טביעת אצבע, המדד חושב לבני 12 ומעלה בנפרד מבני 11 ומטה.

סך הכל ניתן לבצע עד שישה ניסיונות תמונת פנים, עד שישה ניסיונות לשלוש אצבעות (מורה, אמה, אגודל). לכן ניתן להגיע ל-18 ניסיונות לכל יד.

לוח 8 מציג את מספר הניסיונות עבור כל רכיב ביומטרי (תמונת פנים וטביעות אצבע).

ניתן לראות שבתקופת הדיווח מספר נטילות פנים עבור סך האוכלוסייה הייתה 92.5% הצלחה עד שלושה ניסיונות. בקרב ילדים עד גיל 11 לעומת זאת, רק 80.3% עמדו בהצלחה עד שלושה ניסיונות. מהפירוט לפי גילאים עולה כי הקושי בנטילת צילום פנים מתרכז בתינוקות וילדים עד גיל שנתיים (59.2% הצליחו עד שלושה ניסיונות). ל-40.8% נדרשו ארבעה ויותר ניסיונות של נטילת צילום פנים. בקבוצת הגיל 3-11 הבעיה פחות חריפה, כאשר כ-86% הצליחו ליטול תמונת פנים בפחות משלושה ניסיונות.

לגבי נטילת טביעות אצבע, ניתן לזהות בעיה בקבוצות הגיל המבוגרות. בקבוצת גיל 60-79, 82.1% הצליחו להרכיש טביעת אצבע ימין תוך שלושה ניסיונות. בקרב בני 80+ הבעיה חריפה יותר, כאשר רק 53% הצליחו לאחר שלושה ניסיונות, ועוד 46% הצליחו לאחר ארבעה ניסיונות ויותר.

לוח 8: התפלגות מספר ניסיונות נדרשים עד להרכשה מוצלחת (אחוזים), לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד שמאל			מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד ימין			מספר ניסיונות נטילת תמונה פנים		
לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	
0.1	6.0	93.8	0.1	5.3	94.6	7.5	92.5	סה"כ בני 12 ומעלה
0.1	4.8	95.1	0.1	4.7	95.2	6.9	93.1	גברים
0.1	7.5	92.4	0.1	6.0	93.9	8.3	91.8	נשים
100.0	.	.	100.0	.	.	19.7	80.3	ילדים עד גיל 11
קבוצת גיל								
100.0	.	.	100.0	.	.	40.8	59.2	0-2
100.0	.	.	100.0	.	.	14.3	85.7	3-11
0.0	2.5	97.5	0.0	3.0	97.0	7.2	92.8	12-15
0.1	1.7	98.2	0.0	2.0	98.0	8.5	91.5	16-17
0.0	1.4	98.6	0.0	1.3	98.7	8.8	91.2	18-25
0.0	1.4	98.6	0.0	1.5	98.5	8.1	91.9	26-39
0.1	4.4	95.5	0.1	3.9	96.1	6.8	93.2	40-59
0.4	20.9	78.7	0.2	17.6	82.1	6.4	93.6	60-79
1.5	52.1	46.4	0.8	46.2	53.0	8.2	91.8	80+

לוחות 8-2 מציינים את התפלגות מספר הניסיונות של צילום פנים, יד ימין ויד שמאל בהתאמה.

לוח 8: התפלגות מספר ניסיונות תמונת פנים

מספר ניסיונות תמונת פנים	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	123801	56.97	56.97
2	53877	24.79	81.77
3	20241	9.31	91.08
4+	19380	8.91	100

לוח 8ג: התפלגות מספר ניסיונות יד ימין

מספר ניסיונות יד ימין	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	159,926	83.2	83.19
2	17,085	8.9	92.07
3	4,971	2.6	94.66
4	2,109	1.1	95.76
5	1,095	0.6	96.32
6-17	4,856	2.5	98.85
18+	2,210	1.2	100
סה"כ	192,252	100	

לוח 8ד: התפלגות מספר ניסיונות יד שמאל

מספר ניסיונות יד שמאל	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	161,203	83.88	83.88
2	14,767	7.68	91.57
3	4,575	2.38	93.95
4	2,063	1.07	95.02
5	1,150	0.6	95.62
6-17	5,542	2.9	98.51
18+	2,872	1.5	100
סה"כ	192,172	100	

מגמה על פני תקופת המבחן

אחוזי הצלחה של תמונת פנים לא השתנו במהלך תקופת המבחן. לא הייתה בעיה להשיג את היעד של הצלחה תוך 3 ניסיונות עבור 90% מהאוכלוסייה. לעומת זאת, היעד אינו מושג כאשר מדובר בנטילת טביעות אצבע, עבור האוכלוסייה המבוגרת, כאשר המגמה אינה מראה על שיפור אחוזי הצלחה עבור אוכלוסייה זו. בקרב בני 60 ומעלה, בתקופת הדוח הראשון ההצלחה ביד ימין תוך שלושה ניסיונות הייתה 87.6%, בדוח השני 91.8%, בדוח השלישי (אחרי החלפת הסורקים) 80.1%, ובדוח הנוכחי 82.1%. לקבוצת הגיל המבוגרת יותר של בני 80 ומעלה אחוזי הצלחה היו 62.5% בתחילת תקופת הניסוי, השתפרו ל- 74.1% בתקופה השנייה וירדו שוב ל- 50.5% בתקופת הדוח השלישי (אחרי החלפת הסורקים), השתפרו במעט ל- 53.0% בתקופת הדוח הנוכחי.

משך הזמן הממוצע הנדרש לטיפול בבקשה

בתהליך הזמנת תיעוד ביומטרי, סך הזמן שהפונה נמצא מול הפקיד כולל את המרכיבים הבאים: זמן תשאול (אימות זהות), זמן הרכשה (צילום פנים ונטילת טביעות אצבע) וזמן השאלות האישיות (בשלב זה הפונה מתבקש לספק תשובות לשאלות אישיות למקרה שיהיה צורך להזדהות

זמן תחילת הטיפול אצל הפקיד עד לסוף הטיפול בבקשה. בלוח 9א מוצגים משכי הזמן הממוצעים וסטיות התקן, של סך תהליך ההרכשה. ניתן לראות כי סך הזמן הממוצע של הטיפול בבקשה לתיעוד ביומטרי הוא 4.2 דקות ברוטו לכלל האוכלוסייה. בלוח זה ניתן גם לראות שבממוצע, לקבוצת הגיל המבוגרת אורך התהליך זמן רב יותר (5.0 דקות לקבוצת בני 60-79 ו-7.7 דקות לקבוצת גיל 80 ומעלה).

זמן הרכשה ברוטו – נמדד מרגע שהפקיד מתחיל את תהליך ההרכשה עד סיום מוצלח של התהליך. צילום פנים, נטילת טביעות אצבע מיד ימין ויד שמאל וזמן המתנה בין כלל הפעולות. זמן הרכשה נטו – מחושב לכל רכיב הרכשה בנפרד (צילום תמונת פנים, נטילת טביעות אצבע שמאל וימין), כולל זמן המתנה בין ניסיונות שונים של אותה נטילה אך אינו כולל זמן המתנה בין רכיבי ההרכשה השונים.

זמן תחילת הטיפול אצל הפקיד עד לסוף השאלות (מתחילת הפניה עד סוף השאלות האישיות) – נמדד מרגע שהפקיד מתחיל את תהליך ההרכשה עד סיום מוצלח של התהליך. צילום פנים, נטילת טביעות אצבע מיד ימין ויד שמאל וזמן המתנה בין כלל הפעולות. זמן הרכשה נטו – מחושב לכל רכיב הרכשה בנפרד (צילום תמונת פנים, נטילת טביעות אצבע שמאל וימין), כולל זמן המתנה בין ניסיונות שונים של אותה נטילה אך אינו כולל זמן המתנה בין רכיבי ההרכשה השונים.

לוח 9א: הזמן הממוצע הנדרש להרכשה מוצלחת- לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה

זמן שאלות אישיות	זמן הרכשה		זמן תשאול		סך הזמן ברוטו (מתחילת הפניה עד סוף השאלות האישיות)			
	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן		
	0.7	1.5	1.8	0.7	1.0	3.5	4.2	All
	0.7	1.5	1.7	0.7	1.1	3.5	4.1	גברים
	0.7	1.6	1.9	0.6	1.0	3.5	4.2	נשים
								קבוצת גיל
	0.8	1.8	2.6	0.5	0.8	5.4	6.0	0-2
	0.6	1.1	1.4	0.5	0.9	4.9	4.4	3-11
	0.6	0.9	1.5	0.5	0.9	3.8	3.7	12-15
	0.6	1.0	1.5	0.8	1.1	2.9	3.9	16-17
	0.7	1.0	1.5	0.8	1.1	3.1	3.9	18-25
	0.7	1.0	1.5	0.7	1.1	3.0	3.9	26-39
	0.7	1.3	1.7	0.6	1.0	3.0	4.0	40-59
	0.8	2.4	2.7	0.6	1.0	3.7	5.0	60-79
	0.9	3.6	5.0	0.8	1.2	5.1	7.7	80+
								קבוצת אוכלוסייה
	0.7	1.6	1.8	0.7	1.0	3.4	4.2	יהודים ואחרים
	0.7	1.3	1.6	0.7	1.0	3.9	4.2	ערבים

בלוח 9 מוצגות התפלגויות של משכי הזמן באחוזים. היעד שהוצב עבור מדד זה הוא "לא יותר מ-10 דקות עבור 90% מהאוכלוסייה". ניתן לראות שעמדו ביעד זה עבור כלל האוכלוסייה פרט לקבוצת הגיל מעל 80 וחריגה קטנה עבור קבוצת הגיל 0-2.

לוח 9: התפלגות משכי הזמן הנדרשים להרכשה מוצלחת, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה

זמן שאלות אישיות		זמן הרכשה		זמן תשאול		סה"כ זמני תשאול, הרכשה ושאלות אישיות		סה"כ הזמן ברוטו		
מעל שלוש דקות	עד שלוש דקות	מעל שלוש דקות	עד שלוש דקות	מעל שלוש דקות	עד שלוש דקות	מעל עשר דקות	עד עשר דקות	מעל עשר דקות	עד עשר דקות	
0.3	99.8	10.9	89.2	1.9	98.1	1.2	98.8	4.9	95.1	All
0.3	99.7	9.5	90.5	2.1	97.9	1.1	98.9	4.8	95.2	גברים
0.2	99.8	12.4	87.6	1.7	98.3	1.3	98.7	5.1	94.9	נשים
קבוצת גיל										
.	100.0	30.6	69.4	0.5	99.5	0.7	99.3	13.4	86.6	0-2
.	100.0	7.4	92.6	0.6	99.4	0.2	99.8	9.5	90.5	3-11
0.1	100.0	6.0	94.0	0.8	99.2	0.1	99.9	4.6	95.4	12-15
0.2	99.8	6.7	93.3	3.0	97.1	0.3	99.7	2.7	97.3	16-17
0.2	99.8	6.4	93.6	3.2	96.8	0.3	99.7	3.1	96.9	18-25
0.3	99.8	6.1	93.9	2.6	97.4	0.4	99.6	3.1	96.9	26-39
0.3	99.7	8.8	91.2	1.4	98.6	0.8	99.2	3.5	96.5	40-59
0.4	99.6	25.8	74.2	1.6	98.4	4.6	95.5	7.8	92.2	60-79
0.8	99.2	61.4	38.6	2.7	97.3	18.7	81.3	23.9	76.1	80+
קבוצת אוכלוסייה										
0.3	99.8	11.4	88.6	1.9	98.2	1.3	98.7	4.7	95.3	יהודים ואחרים
0.2	99.8	8.5	91.5	2.2	97.8	0.8	99.2	5.9	94.2	ערבים

מגמה על פני תקופת המבחן

כפי שנראה בדוח השלישי, חלה עליה בזמן תהליך ההרכשה של טביעות האצבע לאחר הכנסת הסורק החדש. בדוח הנוכחי ניתן לראות את אותה התופעה וסדרי גודל זהים של משכי זמן הרכשה.

איכות ההרכשה : טביעות אצבע

תהליך ההרכשה כולל עד שישה ניסיונות של נטילת טביעות אצבע לפי היררכיה מסודרת: קודם מנסים את האצבע המורה, אם ההרכשה אינה מצליחה עוברים לאגודל ואם גם במקרה זה ההרכשה אינה מצליחה עוברים לאמה. כלומר, יתכנו עד 18 ניסיונות בכל יד. כאשר נלקחות מספר נטילות מפונה, נבחרת נטילה לכל אצבע, העומדת בתקן, לשליחה למאגר. במקרים חריגים, עם אישור מנהל, נשלחת למאגר נטילה שלא עומדת בתקן.

נטילת טביעות האצבע מקבלות ציון איכות NIST בדרוג 1 עד 5, כאשר 1 הוא הציון המרבי ו-5 ציון האיכות הגרוע ביותר. יצוין שציון NIST אינו המדד היחיד לאיכות טביעות האצבע, קיימים קריטריונים מקובלים נוספים, אך המדד בצו מתייחס לציון זה.

לוח 10 משקף את המידע המפורט על איכות טביעות האצבע של כלל הנטילות לפי התפלגות הציון שהתקבל בפועל. יש לציין שלוח זה מתייחס לכלל נטילות טביעות האצבע שבוצעו, גם כאלו שלא יצאו תקינות והצריכו נטילות חוזרות.

ציון 1-2 הם ציון עובר של טביעת אצבע. כפי שצוין בדוח 3, לאחר החלפת הסורקים הורד סף המעבר ל-3. בקרב בני 12 עד 39, יותר מ-90% מהנטילות עברו את הסף. בקרב בני 40-59 רק 74% מהנטילות עברו את הסף, כאשר שיעור זה יורד אצל בני 60-79 ל-33.4% נטילות תקינות, ואצל בני 80 ומעלה, רק כ-12% מהנטילות עברו את הסף. משמעות הדבר היא הצורך לבצע נטילות חוזרות לאוכלוסייה המבוגרת עד לביצוע נטילה העוברת את הסף, והגברת הנטל על אוכלוסייה זו.

לוח 10: איכות ההרכשה - טביעות אצבע - אחוז הנטילות לפי ציון NIST של כל נטילה

ציון אצבעות יד שמאל (NIST)					ציון אצבעות יד ימין (NIST)					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
17.3	18.3	19.0	13.4	32.1	14.9	17.2	20.2	16.2	31.5	סה"כ
13.1	18.9	17.7	14.7	35.5	12.9	18.1	19.2	17.4	32.4	גברים
21.3	17.7	20.2	12.1	28.7	17.0	16.3	21.2	14.9	30.6	נשים
קבוצת גיל										
0-2										
3-11										
1.6	1.0	9.2	19.5	68.7	1.7	0.7	7.9	24.0	65.8	12-15
1.7	1.1	8.7	19.0	69.4	1.3	0.9	7.3	25.1	65.4	16-17
1.8	1.6	8.9	20.0	67.6	1.8	1.5	8.4	23.6	64.7	18-25
4.0	4.1	16.4	21.0	54.5	4.1	4.7	17.1	24.3	49.8	26-39
12.1	16.3	27.7	16.5	27.4	11.3	15.0	29.4	18.6	25.6	40-59
34.2	35.7	20.5	4.2	5.4	30.2	35.5	23.0	5.2	6.0	60-79
51.2	38.6	8.4	0.7	1.0	47.6	39.9	10.4	1.0	1.1	80+
קבוצת אוכלוסייה										
18.7	19.5	19.3	12.7	29.8	15.8	18.4	20.4	15.4	30.0	יהודים ואחרים
9.7	12.3	17.4	17.1	43.4	10.8	11.9	18.9	19.7	38.8	ערבים

איכות ההרכשה : צילום פנים

בתהליך ההרכשה, מבצעים עד שישה ניסיונות של צילום פנים. לטובת חישוב מדד זה, נעשה שימוש בפרמטר כללי של איכות צילום פנים, אשר מהווה שקלול של פרמטרים רבים של איכות התמונה.

בלוח 11 ניתן לראות כי עבור 100% מהפונים, לפחות תמונה אחת קיבלה ציון עובר.

לוח 11: איכות ההרכשה - צילום פנים, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה

תוצאת הרכשת תמונת פנים (אחוז)	תוצאת הרכשת תמונת פנים (סה"כ)	סה"כ	
לפחות תמונה אחת קיבלה ציון עובר	לפחות תמונה אחת קיבלה ציון עובר		
100	217,613	217,613	סה"כ
100	115,879	115,879	גברים
100	101,734	101,734	נשים
קבוצת גיל			
100	5,111	5,111	0-2
100	19,791	19,791	3-11
100	10,617	10,617	12-15
100	10,028	10,028	16-17
100	29,998	29,998	18-25
100	50,230	50,230	26-39
100	58,633	58,633	40-59
100	31,448	31,448	60-79
100	1,757	1,757	80+
קבוצת אוכלוסייה			
100	175,205	175,205	יהודים ואחרים
100	42,408	42,408	ערבים

מגמה על פני תקופת המבחן

ניתן לראות שיפור לאורך תקופת המבחן. בתקופה הדוח הראשון רשות האוכלוסין וההגירה זיהתה את הקושי הטכני בצילום פנים של ילדים קטנים ומדד זה היה 7.3% כישלון בהרכשת צילום פנים בקבוצה הצעירה (בדוח ראשון דווח על קבוצה 0-11 ללא פילוח נוסף). בתקופת הדוח השני אחוז הכישלון עמד על 2.6% בקרב בני 0-2. בתקופת הדוח השלישי אחוז כישלונות שאף לאפס ובתקופת הדוח הנוכחי לא היו כישלונות כלל (במקביל כאמור מספר התמונות הסרוקות גדל).

מספר הרכשות לכל זהות

לוח 12 מציג את סוגי הבקשות לתיעוד ביומטרי שבוצעו, ברמה של פניה. השאיפה של רשות האוכלוסין וההגירה היא שמספר רב של פונים יבצעו הרכשה אחת עבור דרכון ותעודת זהות ביומטריים באותו ביקור, מטעמי יעילות וחסכון זמן מערכת.

לוח 12 ניתן לראות שכ- 36.4% מהפונים ביקשו את שני סוגי התיעוד הביומטרי באותו ביקור. 26.7% מהפונים ביקשו ת"ז ביומטרית בלבד ועוד 37.0% ביקשו דרכון ביומטרי בלבד. ניתן לראות הבדלים גדולים בין קבוצות אוכלוסייה: 39.5% מהיהודים ואחרים רכשו את שני סוגי התיעוד הביומטרי בביקור אחד, בעוד שרק 23.6% מהאוכלוסייה הערבית רכשו את שני סוגי התיעוד

הביומטרי באותו ביקור. יתכן שהסיבה לכך היא העלות הכרוכה בהוצאת דרכון: מאחר והנפקה של דרכון כרוכה בתשלום אגרה, מי שלא זקוק לדרכון על-מנת לצאת לחו"ל או יש לו דרכון בתוקף לא בהכרח יזמין דרכון חדש, גם אם ביצע הרכשה והזמין ת"ז ביומטרית.

לוח 12: מספר הרכשות לכל זהות, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה

דרכון ביומטרי	הוזמן בביקור אחד (אחוז)		הוזמן בביקור אחד (סה"כ)			סה"כ מספר הבקשות לתיעוד ביומטרי	
	תעודת זהות ביומטרית	תעודת זהות ודרכון ביומטריים	דרכון ביומטרי	תעודת זהות ביומטרית	תעודת זהות ודרכון ביומטריים		
37.0	26.7	36.4	80,489	58,003	79,121	217,613	סה"כ
35.4	30.1	34.5	40,983	34,876	40,020	115,879	גברים
38.8	22.7	38.4	39,506	23,127	39,101	101,734	נשים
קבוצת גיל							
100.0	.	.	5,111	.	.	5,111	0-2
100.0	.	.	19,791	.	.	19,791	3-11
89.1	6.5	4.4	9,461	690	466	10,617	12-15
31.0	38.2	30.9	3,108	3,826	3,094	10,028	16-17
29.2	31.0	39.8	8,762	9,285	11,951	29,998	18-25
24.7	34.8	40.6	12,401	17,458	20,371	50,230	26-39
23.5	30.8	45.8	13,751	18,043	26,839	58,633	40-59
24.0	26.0	50.0	7,557	8,169	15,722	31,448	60-79
31.1	30.3	38.6	547	532	678	1,757	80+
קבוצת אוכלוסייה							
37.2	23.4	39.5	65,172	40,902	69,131	175,205	יהודים ואחרים
36.1	40.3	23.6	15,317	17,101	9,990	42,408	ערבים

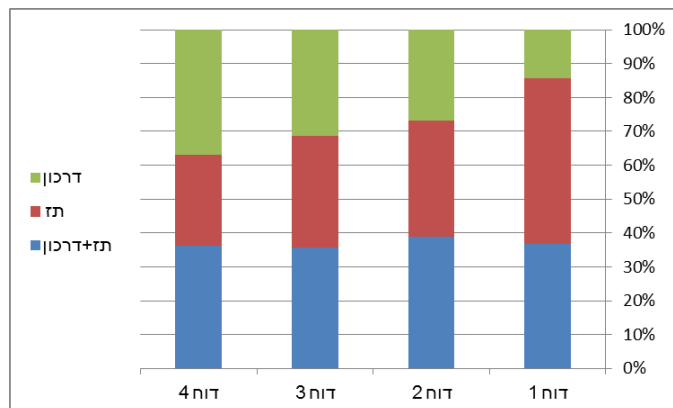
הערה: ניתן להוציא תעודת זהות מגיל 15.

מגמה על פני תקופת המבחן

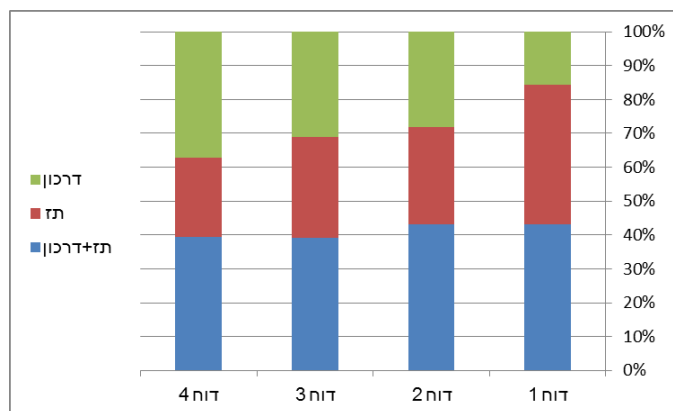
תרשימים 3-א-ג מציגים את סוגי ההזמנות הביומטריות על פני תקופת המבחן. נראית יציבות בשיעור ההזמנות של ת"ז ודרכון, מגמת ירידה של ת"ז בלבד ועליה בהזמנות של דרכון בלבד. ניתן לראות זאת באופן בולט יותר בקבוצת האוכלוסייה הערבית (תרשים ג).

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

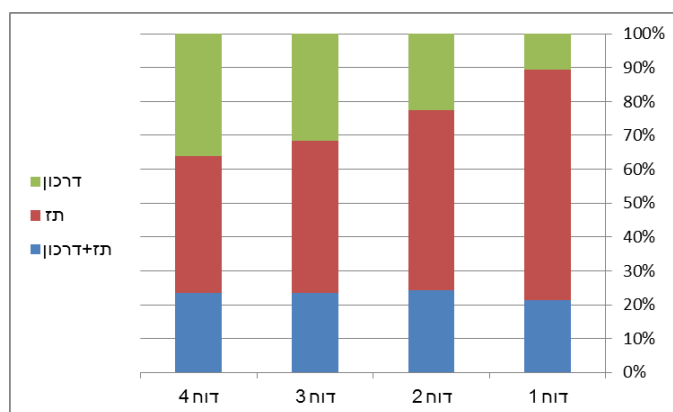
תרשים א3: התפלגות סוג הזמנה תיעוד ביומטרי – סך האוכלוסייה



תרשים ב3: התפלגות סוג הזמנה תיעוד ביומטרי – יהודים ואחרים



תרשים ג3: התפלגות סוג הזמנה ביומטרית – ערבים



פרק 5: השוואות ביומטריות בלשכות

השוואה ביומטרית - הינו תהליך בו מבוצעת השוואה בין המידע הביומטרי הנמצא בתוך התיעוד החכם (בשבב) לבין "דגימה חיה" של טביעת אצבע ו/או תמונת פנים כדי לוודא שקיימת זהות בין הנתונים הביומטריים השמורים בתעודה לנתונים של מי שמחזיק בתעודה. כלומר, לוודא שמחזיק התעודה הוא אכן בעליה.

כיום השוואות ביומטריות מבוצעות בשני מוקדים:

- בלשכות האוכלוסין
 - בזמן מסירת תעודת הזהות הביומטרית
 - בעת בקשה לתעודת זהות חדשה או בבקשה למסמך נסיעה של מי שכבר הונפקה עבורו בעבר תעודה ביומטרית
- בנמל התעופה בן-גוריון - בתהליך ביקורת הגבולות בעמדות המיועדות לבעלי מסמכי נסיעה הכוללים מידע ביומטרי.

בפרק זה יוצגו מדדים המתייחסים לפרמטרים של השוואות בלשכות האוכלוסין. **אופן ביצוע ההשוואה והשתקפותה בבסיס הנתונים**: במעמד איסוף תעודת זהות מתבקש הפונה להניח אצבע עבורה ביצע הרכשה ביומטרית על הקורא האופטי. המידע המתקבל מושווה למידע הנמצא על השבב שבתיעוד החכם. ההשוואה מקבלת ציון הנע בין 0 ל- 1487 המשקף את מידת ההתאמה בין שני האלמנטים. במידה והציון 40 ומעלה ההשוואה מוגדרת כמוצלחת ובד"כ לא מתבצעות השוואות נוספות. בהינתן ציון נמוך מ-40 התהליך חוזר על עצמו עד קבלת ציון עובר. במקרים מיוחדים לאחר כישלונות רבים, נמסרת תעודה ללא ביצוע מוצלח של השוואה, מותנה באישור מנהל³.

לצורך חישוב מדדי איכות התקבל בלמ"ס קובץ השוואות בו רשומה לכל השוואה. כל רשומה מכילה נתונים לגבי ציון תוצאת ההשוואה ומשך הזמן שנדרש לביצוע ההשוואה. בפרק הזמן אותו אנחנו בוחנים (ינואר עד יוני 2015) התקבלו 158,576 השוואות עבור 131,569 פונים. הפער בין שני הנתונים הללו נובע מכך שיתכנו מספר ניסיונות השוואה לכל פונה (כפי שמפורט להלן בסעיף "תוצאות השוואה").

לפיכך, ניתוח נתוני השוואות נערך בשני ממדים: רמת ההשוואה הבודדת ורמת פנייה. מדדי האיכות יבחנו הן פרמטרים טכנולוגיים של השוואה ביומטרית והן פרמטרים של משך הזמן והנטל הנובע ממנו עבור התושב, בהשוואה הביומטרית בלשכות רשות האוכלוסין.

לוח 13 א מציג התפלגות מספר השוואות עבור פונה (ביום נתון). מספר השוואות מייצג מספר ניסיונות של השוואה עד לסיום התהליך.

³ ד"ן וחשבון תקופתי בהתאם לצו הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התשע"א-2011, מהדורה מס' 1 לתקופה 31.12.2013-30.6.2013, ינואר 2014.

לוח 13: התפלגות מספר השוואות עבור פונה

מספר נטילות	סה"כ	אחוז	אחוז מצטבר
1	115,293	87.6	87.6
2	11,913	9.1	96.7
3	2,359	1.8	98.5
4	856	0.7	99.1
5	387	0.3	99.4
6	221	0.2	99.6
7	145	0.1	99.7
8	93	0.1	99.8
9	64	0.1	99.8
10	66	0.1	99.9
11+	172	0.1	100.0

ניתן לראות כי 87.6% מהפרטים מסיימים את התהליך לאחר ניסיון בודד, ו-98.5% מסיימים את תהליך ההשוואה תוך שלושה ניסיונות. אל מול ממצא זה נמצאו קבוצות אוכלוסייה עבורן היה צורך במספר רב של השוואות (במקרים בודדים אף הגיע לכ-45 ניסיונות).

בלוח 14 מוצגת התפלגות מספר הניסיונות אל מול תכונות נבחרות של האוכלוסייה.

לוח 14: התפלגות מספר ניסיונות השוואה, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה

ממוצע ניסיונות	מספר ניסיונות השוואה (אחוזים)								מספר ניסיונות השוואה (ערכים מוחלטים)							סה"כ פניות	
	7+	6	5	4	1-3	3	2	1	7+	6	5	4	3	2	1		
1.2	0.4	0.2	0.3	0.7	98.5	1.8	9.1	87.6	540	221	387	856	2,359	11,913	115,293	131,569	סה"כ
1.2	0.4	0.2	0.3	0.7	98.3	1.7	8.9	87.7	326	139	247	497	1,275	6,514	63,872	72,870	גברים
1.2	0.4	0.1	0.2	0.6	98.6	1.8	9.2	87.6	214	82	140	359	1,084	5,399	51,421	58,699	נשים
																	קבוצת גיל
1	100	.	.	100	2	2	12-15
1.1	0.1	.	0.1	0.4	99.5	0.8	6.2	92.5	6	.	3	20	41	336	5,016	5,422	16-17
1.2	0.2	0.1	0.2	0.5	99.1	1.2	8.2	89.7	45	18	34	100	265	1,728	19,012	21,202	18-25
1.2	0.2	0.1	0.2	0.5	99.1	1.5	8.6	89	77	28	65	156	499	2,960	30,604	34,389	26-39
1.2	0.5	0.2	0.3	0.6	98.4	1.9	9.1	87.4	208	83	146	270	855	4,101	39,411	45,074	40-59
1.3	0.8	0.4	0.5	1.2	97.2	2.7	10.9	83.6	193	86	127	286	655	2,656	20,446	24,449	60-79
1.5	1.1	0.6	1.2	2.3	94.9	4.3	12.8	77.8	11	6	12	24	44	132	802	1,031	80+
																	קבוצת אוכלוסייה
1.2	0.4	0.2	0.3	0.6	98.6	1.7	9	87.8	379	169	282	624	1,772	9,387	91,143	103,756	יהודים ואחרים
1.2	0.6	0.2	0.4	0.8	98	2.1	9.1	86.8	161	52	105	232	587	2,526	24,150	27,813	ערבים

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

ניתן לראות בלוח 14 כי כלל האוכלוסייה עומדת ביעד שהוצב עבור מספר השוואות בתקופת המבחן- לכל היותר **שלושה** ניסיונות עבור לפחות 90% מהאוכלוסייה. חל שיפור ניכר באוכלוסיית בני 60 ומעלה לעומת דוח קודם. בתקופת הדוח הקודם, לאחר החלפת הסורקים, עמד שיעור ההצלחה בקרב קבוצת הגיל מעל 80 על 87.8%. שיעור זה עלה ל- 94.9% בתקופת הדוח הנוכחי, הדבר מעיד כנראה על תקופת למידה בקרב נותני השרות בלשכות האוכלוסין.

תוצאות השוואה

לכל השוואה ציון שנבחן אל מול רף (כיום 40), באמצעותו מוגדרת הצלחה או כישלון של השוואה. לוח 15 מציג התפלגות תוצאות ברמת השוואה הבודדת והשוואה ברמת פניה. כאמור, במקרים רבים היה צורך לבצע השוואות חוזרות עד להצלחה. לכן תוצאות ברמה של פניה כוללות את כל ההשוואות הבודדות שבוצעו עבור פונה באותו ביקור.

לוח 15: התפלגות תוצאות השוואה לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה

סה"כ	השוואה מוצלחת		סך ניסיונות השוואה	כישלון בהשוואה		השוואה מוצלחת		סך פרטים		
	סה"כ	אחוז		סה"כ	אחוז	סה"כ	אחוז			
10.6	16,834	89.4	141,742	158,576	1.0	1,266	99.0	130,303	131,569	סה"כ
11.0	9,720	89.0	78,525	88,245	1.0	709	99.0	72,161	72,870	גברים
10.1	7,114	89.9	63,217	70,331	0.9	557	99.1	58,142	58,699	נשים
										קבוצת גיל
		100.0	2	2			100.0	2	2	12-15
3.9	235	96.1	5,741	5,976	0.1	6	99.9	5,416	5,422	16-17
5.4	1,314	94.6	23,087	24,401	0.2	38	99.8	21,164	21,202	18-25
6.0	2,402	94.0	37,489	39,891	0.2	85	99.8	34,304	34,389	26-39
10.8	5,916	89.2	48,799	54,715	0.7	300	99.3	44,774	45,074	40-59
20.2	6,462	79.8	25,604	32,066	3.1	751	96.9	23,698	24,449	60-79
33.1	505	66.9	1,020	1,525	8.3	86	91.7	945	1,031	80+
										קבוצת אוכלוסייה
9.8	12,207	90.2	111,885	124,092	1.0	1,002	99.0	102,754	103,756	יהודים ואחרים
13.4	4,627	86.6	29,857	34,484	0.9	264	99.1	27,549	27,813	ערבים
										סוג אצבע
7.9	11,093	92.1	129,223	140,316						אצבע-ימין
23.7	541	76.3	1,738	2,279						אגודל-ימין
42.5	433	57.5	586	1,019						אמה-ימין
31.2	4,241	68.8	9,372	13,613						אצבע-שמאל
34.8	292	65.2	547	839						אגודל-שמאל
45.9	234	54.1	276	510						אמה-שמאל

ניתן לראות בקרב האוכלוסייה המבוגרת כי ישנו אחוז כישלונות גבוה (8.3%) ביחס ליתר קבוצות הגיל. הדבר נובע מאיכות נמוכה של טביעת אצבעות בשל שחיקה עם הגיל.

ניתן לראות כי ברמת הפניה אחוזי ההצלחה גבוה יותר בשל האפשרות לבצע ניסיונות רבים עד להצלחה. מדין וחשבון תקופתי שהוגש ע"י רשות האוכלוסין למדנו כי במעט מהמקרים, בהם גם לאחר ניסיונות רבים לא התקבל ציון "עובר" נמסרה תעודה ע"ס אישור מנהל. במהלך תהליך ההרכשה מוגדרת היררכיה של אצבעות עבורן ניתן לבצע הרכשה ביומטרית: אצבע מורה, אגודל ואמה. השוואה המתבצעת במעמד מסירת תעודת הזהות הביומטרית מבוצעת עבור האצבע שעברה הרכשה, עובדה העומדת מאחורי אחוזי הגבוה של השוואות המבוצעות עבור אצבע ימין.

משך השוואה

כפי שהוזכר בפתיח, לתהליך השוואה שני היבטים: היבט טכנולוגי המתייחס לביצועי המערכת בכל הנוגע לקריאת טביעת אצבע והשוואה של שתי הדגימות, והיבט שני שהוא חווית התושב בכל הנוגע למשך הזמן ולמספר הפעמים שעליו לעבור את תהליך השוואה. בלוחות הבאים נתייחס לשני היבטים הנ"ל.

היעד שהוצב עבור תהליך השוואה הינו לכל היותר דקה עבור אוכלוסייה ללא צרכים מיוחדים. אנו נבחן יעד זה אל מול השוואה בודדת כמו גם אל מול סך הניסיונות עד לסיום התהליך. לוח מספר 16 מתייחס להיבט הטכנולוגי ומציג התפלגות משך הזמן הדרוש לביצוע השוואה בודדת.

לוח 16: התפלגות משך זמן ביצוע השוואה לפי תכונות נבחרות - ברמת השוואה

סה"כ	משך סך זמן נטו תהליך השוואה בשניות						סה"כ ניסיונות	
	60+	0-60	31-60	21-30	11-20	0-10		
100	1.3	98.7	7.4	13.3	55.7	22.2	158,576	סה"כ
100	1.4	98.6	7.5	13.5	57.5	20.2	88,245	גברים
100	1.3	98.7	7.3	13.1	53.5	24.8	70,331	נשים
								קבוצת גיל
100	.	100	.	50	50	.	2	12-15
100	0.5	99.5	3.3	7.9	48.8	39.4	5,976	16-17
100	0.6	99.4	4	9.1	51.8	34.5	24,401	18-25
100	0.9	99.1	5	10.8	56.7	26.6	39,891	26-39
100	1.3	98.7	7.6	14.3	59	17.8	54,715	40-59
100	2.5	97.5	12.7	18.6	53.9	12.3	32,066	60-79
100	3.9	96.1	20.7	21.8	41	12.5	1,525	80+
								קבוצת אוכלוסייה
100	1.5	98.5	7.9	13.8	54.8	22	124,092	יהודים ואחרים
100	0.9	99.1	5.4	11.6	59.2	22.9	34,484	ערבים

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

בלוח מספר 16, 98.7% מהאוכלוסייה עומד ביעד שהוצב ומבצע השוואה בודדת בפחות מדקה, ניתן לראות כי משך זמן של דקה הינו משך זמן ארוך וכי 90% מההשוואות מסתיימות עד 30 שניות.

ההיבט השני של ההשוואה הוא משך הזמן הדרוש להשלים תהליך נטילת טביעות האצבע. עבור לוח זה הוגדרו שתי יחידות זמן שימדדו:

- זמן נטו – סך הזמן ששימש להשוואות בלבד.
- זמן ברוטו – משך הזמן מתחילת ההשוואה הראשונה ועד סיום ההשוואה האחרונה. משך זמן זה כולל זמן המתנה בין השוואות (בחישוב משך זמן זה נלקחו רשומות עבורן סך הזמן לא עלה על שעה, על מנת לא להכליל רשומות חריגות, שלדעתנו משקפות או ניסיונות של עובדי הרשות, או פונים שבאו מספר פעמים באותו יום).

כאשר בוחנים את סך הזמן הדרוש עד לסיום השוואה אל מול היעד שהוצב (לכל היותר דקה אחת עבור אוכלוסייה ללא צרכים מיוחדים), ניתן לראות בלוח 17 כי היעד מושג בשתי המדידות, מדידה של "זמן נטו" ומדידה של "זמן ברוטו" (96.7% ו 90.2% בהתאמה).

בקרב האוכלוסייה המבוגרת ניתן לראות כי ישנו קושי לעמוד ביעד, במדידה מסוג "זמן נטו" אוכלוסיית בני 80 ומעלה נמצאת מעט מתחת ליעד (86.1%) ובמדידה מסוג "זמן ברוטו" נכנסת גם קבוצת בני 60 ומעלה שמתקשה אך עדיין יותר מ-80% עומדים ביעד.

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 17: התפלגות משך זמן ביצוע השוואה לפי תכונות נבחרות – ברמת פנייה

סה"כ	משך זמן ברוטו תהליך השוואה בשניות (אחוז)						סה"כ	משך סך זמן נטו תהליך השוואה בשניות (אחוז)						סה"כ ניסיונות	
	60+	סך הכל 0-60	31-60	21-30	11-20	0-10		60+	סך הכל 0-60	31-60	21-30	11-20	0-10		
100	9.8	90.2	9.1	12.9	49.9	18.4	100	3.3	96.7	11.5	15.7	51.1	18.4	131,134	סה"כ
100	9.9	90.1	9.2	13	51.2	16.7	100	3.5	96.5	11.6	15.9	52.3	16.7	72,629	גברים
100	9.7	90.3	8.9	12.7	48.2	20.5	100	3.1	96.9	11.3	15.5	49.6	20.5	58,505	נשים
															קבוצת גיל
100	.	100	.	50	50	.	100	.	100	.	50	50	.	2	12-15
100	5.2	94.8	4.5	7.9	46.5	35.9	100	1.1	98.9	5	9.9	48.2	35.9	5,418	16-17
100	7.8	92.2	5.4	9.1	47.8	30	100	1.5	98.5	6.7	12	49.8	30	21,117	18-25
100	8.7	91.3	6.4	10.8	51.7	22.5	100	2	98	8.5	14	53.1	22.5	34,272	26-39
100	10	90	9.6	13.9	52.7	13.8	100	3.3	96.7	12.3	16.9	53.6	13.8	44,929	40-59
100	13.3	86.7	15.5	18	45.6	7.6	100	6.9	93.1	18.9	20.3	46.2	7.6	24,369	60-79
100	19.5	80.5	24	20.7	31.6	4.2	100	13.9	86.1	27.8	21.7	32.4	4.2	1027	80+
															קבוצת אוכלוסייה
100	10	90	9.4	13.3	49.1	18.3	100	3.4	96.6	11.9	16.1	50.3	18.3	103,427	יהודים ואחרים
100	9.2	90.8	7.7	11.4	53	18.7	100	2.9	97.1	9.7	14.5	54.2	18.8	27,707	ערבים

מגמה על פני תקופת המבחן

כזכור, בתקופת הדוח הקודם, הוחלפו הסורקים וכתוצאה מכך ניתן לראות מגמת שיפור בתהליך ההשוואה שמתבצע בלשכות השונות. שיפור זה בא לידי ביטוי בכל המדדים שהוצגו, מבחינת מספר הניסיונות הדרושים עד סיום התהליך, 87.6% עוברים את התהליך בהצלחה כבר לאחר נטילה אחת (לעומת 84.7% בדוח קודם). ניתן לראות כי ישנה עליה באחוז האנשים המסיימים את התהליך כבר לאחר ניסיון אחד בודד. בקרב האוכלוסייה המבוגרת (בני 60 ומעלה) ירד אחוז הכישלונות בביצוע השוואה ובמקביל משך הזמן הדרוש לביצוע התהליך התקצר.

בחינת רגישות סף ציון מעבר בביצוע השוואה

כפי שתואר בראשית הפרק עבור כל השוואה התקבל ציון התאמה ונקבעה תוצאת השוואה עובר/נכשל על סמך רף של ציון 40. כלומר, כאשר הציון שניתן להשוואה היה שווה או מעל 40 ההשוואה הוגדרה כמוצלחת וניתן היה להמשיך לשלבים הבאים של תהליך המסירה. וכאשר הציון שהתקבל היה נמוך מ-40 היה צורך לחזור ולבצע השוואה נוספת עד להצלחה. על מנת לבחון את רגישות הממצאים לסף שנקבע וליצר כלים שיאפשרו לכייל את אותו סף התבצעה הבדיקה הבאה:

בהסתמך על מאגר ההשוואות הקיים בפועל והציונים שהתקבלו עבור כל השוואה, בוצעה סימולציה בה עבור כל סף (1-100), חושבו המדדים הבאים:

- אחוז עוברים
- מספר ניסיונות השוואה עד להצלחה
- משך זמן ממוצע לביצוע סך ההשוואות

עבור ספים בין 1-40, מאגר הנתונים שעמד לרשותנו סיפק את כל הניסיונות שבוצעו בפועל עד השוואה מוצלחת. עבור ספים נמוכים, במקרים מסוימים, נדרשו פחות ניסיונות להשיג את הסף מאשר בוצעו בפועל. לעומת זאת, עבור ספים מעל 40, לפעמים הנתונים בפועל לא סיפקו מספיק ניסיונות כדי לדעת איך היה נגמר התהליך. למשל, אדם שקיבל ציון 60 בנטילה הראשונה עברה את הסף בפועל (40). אילו הסף היה 80, אין לנו מידע האם היה בסופו של דבר עובר, כמה נטילות היו דרושות, או כמה זמן היה דרוש. ישירות מקובץ הנתונים, ניתן רק לסכם ש"לא עבר" סף של 80, הייתה נטילה אחת, ולחשב את הזמן בפועל. ברור שהחישובים המתבססים על סיכומים אלו יתנו חסם תחתון לכל שלושת המדדים שלנו: אחוז העוברים, מספר הנטילות וכמות הזמן. ואכן בגרפים שנציג בהמשך, ניתן לראות בכל אחד מהם נקודת "שבר" לאחר ציון רף ארבעים. בנוסף, בוצעה פעולת "חיזוי" ע"י התאמת מודל לתופעה בשיטות סטטיסטיות מקובלות המאפשרת קבלת מידע לגבי השינוי במדדי ההשוואות בהעדר נתוני אמת. החיזוי מניח שהמגמות הנצפות עבור ספים מ-1 עד 40 תימשכנה גם לספים גבוהים יותר. טיב החיזוי נחלש ככל שהסף מתרחק מ-40.

בשלושת הגרפים הבאים יוצגו הממצאים העולים מהנתונים יחד עם התחזיות שחושבו באמצעות המודל.

הסימולציה התבצעה עבור ציוני סף 1-100, למרות העובדה שהציונים נעים בין 1 ל-1487 מכיוון שכל שציון הסף גדל הסימולציה נתקלת ביותר ויותר מקרים בהם התהליך בפועל הופסק בהצלחה מבלי להשיג את הרף הגבוה יותר הנבדק כאן. כמו-כן, רצוי לא למתוח את התחזיות הרבה מעבר לסף בפועל.

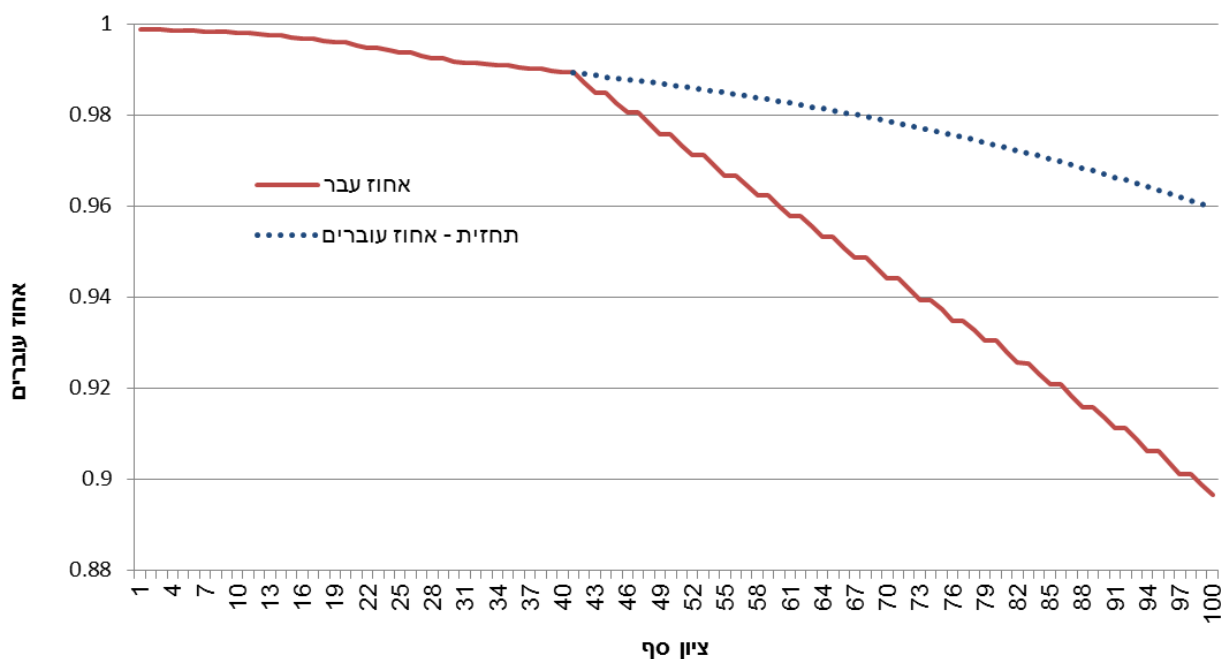
להלן תוצאות הסימולציה:

בתרשים 4, מוצג אחוזי העוברים בהצלחה את תהליך ההשוואה עבור כל ציון סף בטווח של 1-100. כצפוי ככל שציון הסף עולה כך יורד אחוז העוברים בהצלחה את התהליך. קל לראות כי קשר זה משתנה בנקודת הסף 40 וזאת מכיוון שעד נקודה זו אחוז העוברים מייצג מצב קיים, ואילו החל מנקודת סף 41 אחוז העוברים המחושב אינו מדויק ולמעשה מהווה חסם תחתון לאחוז העוברים האמיתי במידה והייתה ניתנת אפשרות לניסיונות השוואה נוספים לאחר כישלון בסף גבוה מ-40.

הקו הכחול המקווקו מציג תחזית של אחוז העוברים בהצלחה את התהליך המבוסס על אחוזי ההצלחה עד סף 40.

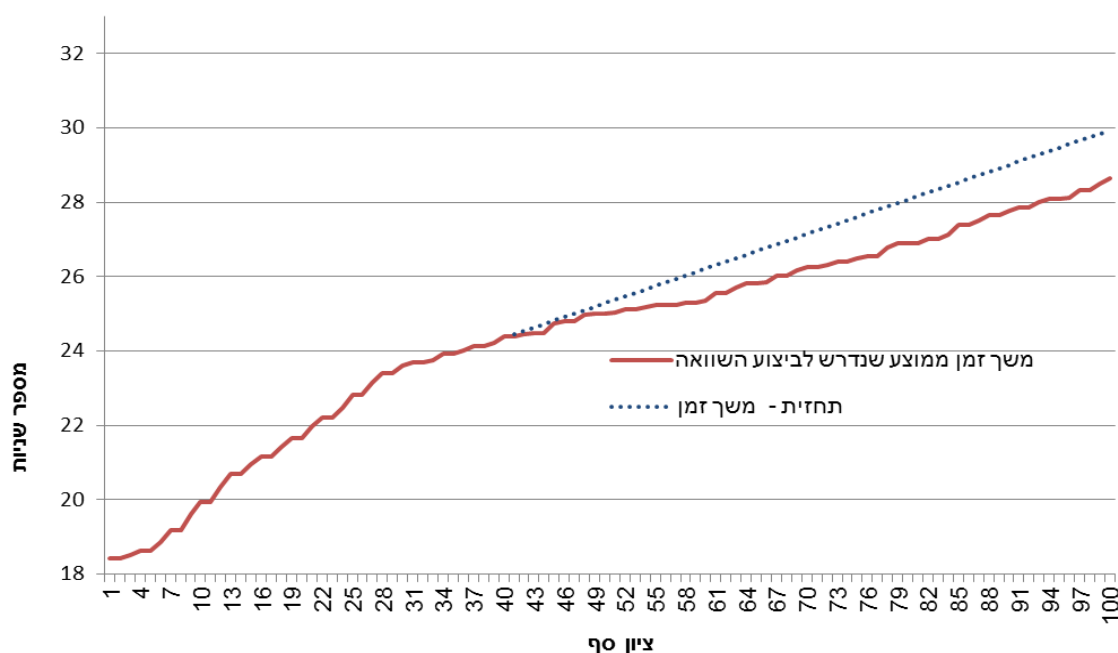
לפיכך, ניתן לקבוע כי עבור סף של ציון 100 אחוז העוברים את התהליך בהצלחה לא ירד מ-85%, ולו היו ניתנות אפשרויות להשוואות נוספות ניתן לחזות כי אחוז ההצלחה יעמוד על 96%.

תרשים 4: אחוז פרטים העוברים בהצלחה את תהליך ההשוואה לפי רף ציון עובר



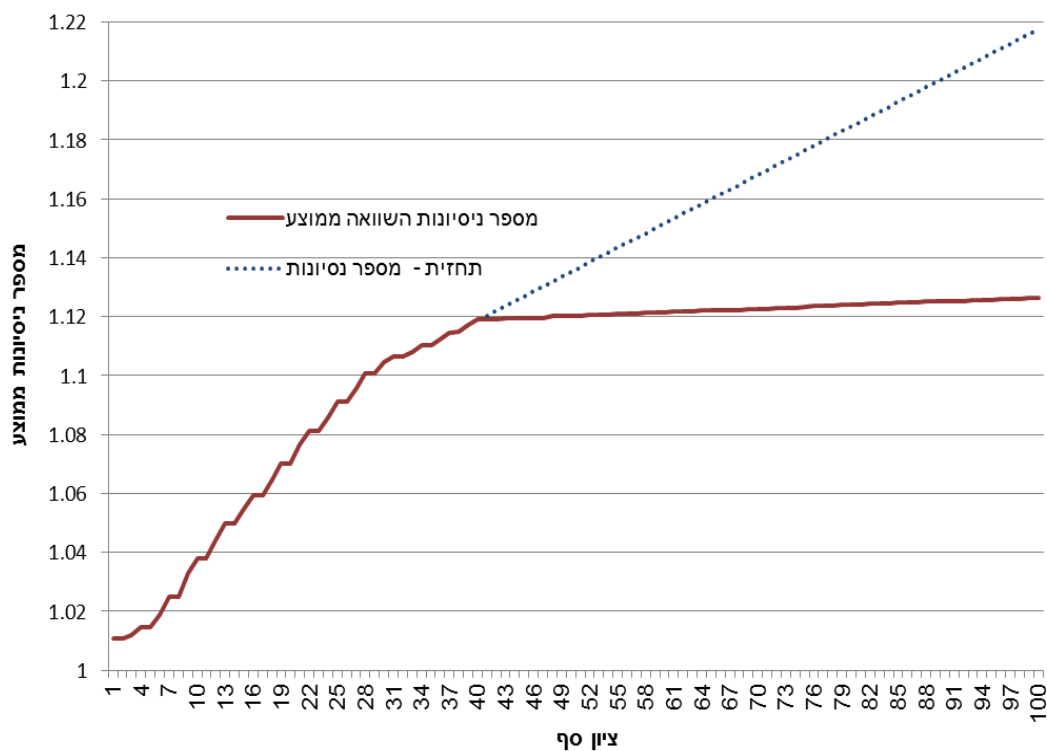
תרשים 5, מציג משך זמן ממוצע הדרוש לביצוע השוואה מוצלחת לפי רף (קו אדום), וכפי שהוסבר במבוא עבור רפים הגבוהים מ-40 הנתון המתקבל מהווה חסם תחתון בלבד. הקו הכחול המקווקו מציג תחזית שחושבה באמצעות מודלים מקובלים למשך הזמן הממוצע הצפוי עבור כל רף בין 41 ל-100. ניתן לראות כי בציוני הסף הנמוכים ישנה עליה תלולה במשך הזמן הדרוש לביצוע השוואה מוצלחת. עליה זו מתמתנת ומשך זמן ההשוואה הממוצע הדרוש להשוואה מוצלחת בהינתן ציון מעבר 100 עומד על 30 שניות.

תרשים 5 : משך זמן דרוש לביצוע השוואה מוצלחת לפי רף ציון עובר



תרשים 6, מציג מספר ניסיונות ממוצע הדרוש לביצוע השוואה מוצלחת לפי רף (קו אדום). גם כאן עבור רפים הגבוהים מ-40 הנתון המתקבל מהווה חסם תחתון בלבד. הקו הכחול המקווקו מציג תחזית שחושבה באמצעות מודלים מקובלים למספר ניסיונות ממוצע הצפוי עבור כל ציון סף בין 41 ל-100. ניתן לראות כי התחזית ממשיכה לעלות בשיפוע המתון יחסית של הספים הקרוב ל-40 ומגיעה למעט יותר מ-1.2 ניסיונות, בממוצע, כאשר הרף עומד על 100.

תרשים 6: מספר ניסיונות השוואה ממוצע עד לביצוע השוואה מוצלחת לפי ציון עובר



מכל שלושת המדדים עולה כי אין הבדל גדול או נקודת סף "טבעית". ברור כי הרמת סף ציון המעבר יוסיף זמן וניסיונות ויוריד את אחוז העוברים. אך נראה כי השינויים הם לא מאוד דרמטיים. יש כמובן להתחשב באילוצים לוגיסטיים של תהליכים המבוצעים בלשכות.

פרק 6: המאגר הביומטרי

לאחר סיום תהליך הבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי בלשכות רשות האוכלוסין, מועברים הנתונים הביומטריים למערכות הרשות לניהול המאגר הביומטרי. ברשות לניהול המאגר הביומטרי מבוצע תהליך השוואת נתונים ביומטריים, במטרה לקבוע תקינות הליך ההרכשה ולשלול אפשרות של הרכשה כפולה. את אופן הבדיקות והממצאים ניתן למצוא בדוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי.

תוצאות ההשוואות מול המאגר הביומטרי מועברות לרשות האוכלוסין. תוצאות ההשוואה כוללת את התשובות: הבקשה אושרה, הבקשה נדחתה, הבקשה בבירור (בבירור הכוונה: מצב ביניים הדורש בחינה מעמיקה של תוצאות ההשוואה טרם העברת תשובה סופית בדבר אישור או דחיה של הבקשה).

לוח 18 מציג את תשובות המאגר בנוגע לכל הבקשות שהועברו מרשות האוכלוסין למאגר בתקופת הדיווח. כ- 99.3% מהפניות אושרו, 0.1% נדחו (175 בקשות) ותשע בקשות ממתונות לתשובה או בבירור מול רשות האוכלוסין. מתוך 175 הפניות שנדחו ע"י המאגר (שהם 172 פונים), רוב הפונים קיבלו בסופו של דבר תיעוד ביומטרי (147 פונים), 8 פונים קיבלו תיעוד רגיל, 1 ביקש תיעוד ביומטרי וטרם קיבל אישור בשלב סגירת הדוח, ועוד 17 פונים טרם חזרו ללשכות האוכלוסין לשם בקשת תיעוד.

לוח 18: מספר הפניות הכולל למאגר

תקופת דיווח	סה"כ	פניות למאגר (סה"כ)			פניות למאגר (אחוז)		
		אשרה	ממתינה	בבירור רשות האוכלוסין	נדחתה	אשרה	ממתינה
4	216,467	216,283	1	8	99.9	0.0	0.1
3	175,441	175,140	10	1	99.8	0.0	0.2
2	220,504	220,329	2		99.9	0.0	0.1
1	147,912	147,081	25		99.4	0.0	0.1

במקביל, הרשות לניהול המאגר דיווחה על מספר הבקשות שטופלו אצלם. מספר זה עמד על 216,756 בקשות לתקופת הדיווח הנוכחי, ומהווה פער מזערי של 0.1% מול הנתונים שהועברו ללמ"ס.

לוח 19 מציג את מספר הימים עד לקבלת תשובה מהמאגר. בכ-99.4% מהמקרים מתקבלת תשובה מהמאגר תוך יום או יומיים, רק 0.1% מהבקשות טופלו ביותר מארבעה ימים. יש לציין כי החישובים לוקחים בחשבון רק את ימי העבודה בפועל (בניכוי סופי שבוע וחגים). על כן לא ניתן להשוות את הממצאים בלוח עם הדוח הראשון, בו החישוב בוצע ללא התחשבות בימי מנוחה.



כפי שהיה בתקופות הדוח הקודמים, הרוב המוחלט של הבקשות טופלו תוך שני ימי עבודה.

לוח 19: זמני תגובה (משליחה למאגר עד לקבלת תשובה)

אוקטובר – דצמבר *2013	ינואר-יוני 2014	יולי-דצמבר 2014	אחוז תקופה נוכחית	זמן תגובה
5.1	0.1	0.0	0.57	עד יום
49.1	97.7	99.9	98.86	עד יומיים
14.1	2.0	0.0	0.4	עד שלושה ימים
27.7	0.0	0.0	0.05	עד ארבעה ימים
3.6	0.2	0.1	0.12	מעל ארבע ימים

הערה: שיטת החישוב לתקופה הראשונה הייתה שונה (לא נוכו סופי שבוע וחגים).

פרק 7: נתונים הנוגעים לביקורת גבולות

בנמל התעופה בן גוריון מוצבות עמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי. זהו השימוש הראשון שניתן לעשות בדרכון הביומטרי. הפרוטוקול לתקופת המבחן מגדיר מספר מדדים שיש לחשב הנוגעים לביקורת הגבולות. המדדים הקשורים למעבר הגבול נוגעים בפעילות הטכנולוגית של המערכת, ומשפיעים בעקיפין גם על החוויה שחוהה הנוסע. על פי הצו המסדיר את יישום החוק הביומטרי, נדרש לבצע סקר שביעות רצון של השימוש בתיעוד הביומטרי, ועל כן הלמ"ס ביצעה סקר שביעות רצון של המשתמשים בדרכון הביומטרי בנתב"ג בחצי השנה הראשונה של שנת 2015, כאשר תוצאותיו מדווחות בפרק 9. בפרק הנוכחי יוצגו כאמור מדדים המתייחסים לפרמטרים של השוואות במעבר הגבול.

אופן ביצוע השוואה והשתקפותה בבסיס הנתונים:

העמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי מוצבות בנתב"ג ביציאה מן הארץ ובכניסה לארץ. המעבר בעמדות מתבצע באופן הבא: לאחר הכנסת הדרכון הביומטרי לעמדה ע"י הנוסע, מתבצעת נטילת תמונת פנים לא מונחת. במידה והנטילה לא הצליחה, מתבצעת נטילת תמונת פנים מונחת (בעזרת הדרכה והכוונה). בשלב שני, מתבצעת נטילת טביעת אצבע, עד ארבעה ניסיונות: עד פעמיים יד ימין ולאחר מכן עד פעמיים יד שמאל. במידה וכל הנטילות או כל האימותים נכשלו, ניתנת לנוסע אפשרות לבצע את כל התהליך מחדש. התהליך בכניסה לארץ שונה מהתהליך ביציאה מהארץ. בכניסה לארץ יש צורך ליטול תמונת פנים וגם טביעת אצבע. לעומת זאת, ביציאה מהארץ מספיק ליטול תמונת פנים מוצלחת על מנת לסיים את התהליך. רק במידה ונטילת תמונת הפנים לא מצליחה ממשיכים לבצע נטילת טביעת אצבע. לפיכך בוצעה הפרדה בחישוב המדדים בין עמדות כניסה לארץ לבין עמדות יציאה מהארץ בכל הקשור לרבעון הראשון של 2015.

במהלך חודש מאי 2015 הוסיפה רשות האוכלוסין עמדות רבות על מנת לענות לביקוש הגובר. חלק מהעמדות נגישות לילדים ולאנשים המתניידים בכיסא גלגלים. נכון לסוף יוני 2015, היו 17 עמדות בטרמינל 3. בנוסף למספר העמדות שגדל שינו גם את תהליך ההשוואה בכך שהתהליך בכניסה לארץ הפך להיות זהה לתהליך המתבצע ביציאה מהארץ.

מכיוון שהפעלת העמדות החדשות עדיין בתהליך הרצה, שהסתיים רק במהלך חודש יוני, הוחלט ע"י רשות האוכלוסין וההגירה לבצע הפרדה בחישוב המדדים. על כן, הדוח הנוכחי כולל מדדי מעבר לרבעון הראשון של שנת 2015 בלבד, במתכונת זהה לדוח הקודם. בנוסף כולל הדוח מדדים חלקיים המתייחסים לשתי עמדות בלבד הנמצאות בכניסה לארץ, עבור הרבעון השני.

קובץ ההשוואות שמתקבל בלמ"ס לצורך חישוב מדדי איכות מכיל עבור כל רשומה נתונים לגבי כל נטילה (פנים, אצבע שמאל, אצבע ימין) ולגבי כל אימות, נתונים לגבי תוצאת הנטילה ותוצאות האימות (עבר או נכשל) ומשך הזמן שנדרש לביצוע כל נטילה וכל אימות. בפרק הזמן אותו אנחנו בוחנים (ינואר עד מרץ 2015) התקבלו 88,479 השוואות עבור 86,618 פונים. עבור הרבעון השני, התקבלו 48,834 השוואות עבור 47,172 פונים (כאמור, אלו נתונים מדגמיים של שתי עמדות כניסה בלבד).

לפיכך, ניתוח נתוני השוואות נערך בשני ממדים: רמת ההשוואה (שכוללת רשומה אחת של כל התהליך המתואר לעיל) ורמת פנייה (כלומר כל הניסיונות של אותו אדם). מדדי האיכות יבחנו הן פרמטרים טכנולוגיים של השוואה ביומטרית והן פרמטרים של משך הזמן והנטל הנובע ממנו עבור התושב, בהשוואה הביומטרית בנמל התעופה בן גוריון.

לוחות 20א/ב-23 מתייחסים לרבעון הראשון (ינואר עד מרץ).

מספר הנטילות עד לביצוע השוואה

לוחות 20א-20ב מציגים מספר הנטילות שנדרשו עד לביצוע השוואה במערכת. ניתן לראות כי בשני כיווני הנסיעה (בכניסה לארץ וביציאה ממנה) אחוז המצליחים בתהליך הוא מאוד גבוה, מעל ל-99%.

בקרוב הילדים בגילאי 0-11 ניתן להבחין בשיפור ניכר באחוז המצליחים בתהליך, מעל 99% לעומת דוח קודם (83.4% ביציאה מהארץ, ו-87.9% מצליחים בכניסה לארץ).

בלוח 21 ניתן לראות כי 86.7% מהפונים מסיימים את התהליך כבר לאחר נטילת טביעת אצבע אחת בלבד, 9.4% מהפונים נדרשים לשתי נטילות עד להצלחה.

בלוח 21א ניתן לראות כי ביציאה מהארץ, 96.8% אינם צריכים לבצע נטילת טביעת אצבע ומסיימים את התהליך לאחר נטילת תמונת פנים, כלומר פחות מ-4% נדרשים להמשיך בתהליך.

בשני כיווני הנסיעה ישנו שיעור יחסית גבוה של אנשים אשר נדרשו לחזור על התהליך ולבצע צילומי פנים חוזרים (27.6% מהיוצאים ו-36.4% מהנכנסים).

בשני הלוחות ניתן לראות כי במספרים מוחלטים, הרבה יותר גברים מבצעים את התהליך לעומת נשים. כמו כן, ניתן לראות כי רק 10% מהמשתמשים במעבר האוטומטי משתייכים לאוכלוסייה הערבית.

בשני הלוחות ניתן גם להבחין בקבוצות אוכלוסייה שונות שעוברות השוואה עם 100% הצלחה, דבר שלא היה בדוח קודם, יתכן כי זה נובע כתוצאה מהחלפת הסורקים בלשכות, אשר משפרים את רמת דיוק טביעת האצבע.

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 20א: מספר הנטילות עד לביצוע השוואה ביציאה מהארץ

סך כמות נטילת טביעת אצבע (אחוז)					כמות נטילת פנים גלוי (אחוז)		נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך פניות	נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך השוואות	
4+	3	2	1	0	2+	0-1							
0.1	0.1	0.5	2.5	96.8	27.6	72.4	0.7	99.3	33859	0.1	99.9	34472	סה"כ
0.1	0.1	0.4	2.1	97.4	26.0	74.0	0.6	99.4	21450	0.1	99.9	21804	גברים
0.1	0.2	0.6	3.2	95.9	30.5	69.5	0.9	99.1	12409	0.1	99.9	12668	נשים
													קבוצת גיל
.	.	.	.	100.0	69.6	30.4	21.5	78.6	662	0.9	99.1	907	0-11
.	0.2	1.1	4.8	94.0	38.9	61.1	0.6	99.4	664	1.0	99.0	694	12-15
.	0.2	0.6	5.6	93.7	38.2	61.8	.	100.0	663	.	100.0	672	16-17
0.0	0.1	0.4	3.7	95.8	32.5	67.5	0.2	99.8	5087	0.0	100.0	5136	18-25
0.0	0.1	0.4	2.3	97.2	29.1	70.9	0.1	99.9	7586	0.1	100.0	7645	26-39
0.0	0.1	0.4	2.2	97.3	24.1	75.9	0.3	99.7	12499	0.1	100.0	12610	40-59
0.2	0.2	0.7	2.2	96.7	22.6	77.4	0.7	99.3	6561	0.2	99.9	6667	60-79
.	0.7	.	0.7	98.5	22.6	77.4	0.7	99.3	137	.	100.0	141	80+
													קבוצת אוכלוסייה
0.1	0.1	0.5	2.5	96.8	27.8	72.2	0.7	99.3	31915	0.1	99.9	32491	יהודים ואחרים
0.1	0.2	0.6	2.3	96.9	24.6	75.4	1.0	99.0	1944	0.1	100.0	1981	ערבים

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 20ב: מספר הנטילות עד לביצוע השוואה בכניסה לארץ

סך כמות נטילת טביעת אצבע (אחוז)					כמות נטילת תמונת פנים גלויה (אחוז)		נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך פניות	נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך השוואות	
4+	3	2	1	0	2+	0-1							
0.7	1.3	9.4	86.7	1.8	36.4	63.6	0.5	99.6	52725	0.02	99.98	53973	סה"כ
0.6	1.2	8.3	88.3	1.6	33.5	66.5	0.4	99.6	33728	0.03	99.97	34445	גברים
1.0	1.4	11.4	84.0	2.3	41.5	58.5	0.6	99.5	18997	.	100	19528	נשים
קבוצת גיל													
.	.	0.2	.	99.9	77.3	22.7	17.5	82.5	684	0.3	99.7	1013	0-11
0.5	1.4	7.9	62.6	27.7	57.8	42.2	1.6	98.4	884	.	100	956	12-15
0.9	0.6	10.6	87.8	.	53.2	46.8	0.1	99.9	968	.	100	998	16-17
0.5	0.9	8.4	90.2	0.1	47.0	53.0	0.2	99.8	7747	0.03	99.97	7864	18-25
0.4	0.9	7.5	91.2	0.0	37.0	63.0	0.2	99.8	12175	0.03	99.97	12334	26-39
0.5	1.2	8.9	89.4	0.0	31.4	68.6	0.1	99.9	19818	0.01	99.99	20056	40-59
1.7	2.4	14.1	81.8	0.0	31.1	68.9	0.4	99.6	10263	.	100	10555	60-79
8.1	7.5	18.3	66.1	.	40.3	59.7	1.6	98.4	186	.	100	197	80+
קבוצת אוכלוסייה													
0.7	1.3	9.5	86.8	1.7	36.5	63.5	0.5	99.6	49361	0.02	99.98	50490	יהודים ואחרים
0.8	2.0	9.3	84.9	3.0	35.0	65.0	0.6	99.4	3364	0.03	99.97	3483	ערבים

משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה

בלוחות 21א ו- 21ב מוצגת התפלגות של משכי זמן של תהליך הנטילה לכל פניה. אין ביטוי למשך זמן של נטילת תמונת פנים לא מונחת מהסיבה כי התהליך הוא מאוד קצר ולוקח פחות ממאית השנייה לביצוע.

בשני הלוחות ניתן לראות כי לילדים בגילאי 0-11 משך זמן ארוך בהשוואה לקבוצות הגיל האחרות. בקבוצה זו זמן נטילת תמונת פנים נמשך יותר משלוש שניות עבור כ-80% מהמקרים.

ניתן לראות כי משך הזמן לביצוע השוואה בכניסה לארץ ארוך יותר מאשר ביציאה ממנה, וזאת עקב ההבדלים באופן ביצוע התהליך בין שני כיווני הנסיעה.

בלוח 22א ניתן לראות כי רק 1,071 אנשים נדרשים לשלב הבא בתהליך, כלומר יותר מ-96% כלל לא נדרשים לבצע טביעת אצבע והתהליך מסתיים בהצלחה לאחר נטילת תמונת פנים.

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 21א: משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה ביציאה מהארץ

משך זמן נטילת אצבע שמאל	משך זמן נטילת אצבע ימין	סה"כ ביצעו נטילת אצבע שמאל	משך זמן נטילת תמונת פנים גלויה		סה"כ ביצעו נטילת תמונת פנים גלויה	משך זמן נטילה ברוטו		משך זמן נטילה נטו		סך פניות				
			0-3 (שניות)	+3 (שניות)		ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן					
34.9	65.1	43	22.6	77.4	1,071	36.9	63.1	9,271	11.39	3.94	2.98	1.15	33,828	סה"כ
35.0	65.0	20	21.2	78.8	565	33.5	66.5	5,513	10.36	3.58	2.73	1	21,428	גברים
34.8	65.2	23	24.1	75.9	506	41.8	58.2	3,758	12.94	4.58	3.36	1.4	12,400	נשים
קבוצת גיל														
						80.9	19.1	460	40.09	21.93	8.2	7.2	659	0-11
.	100.0	1	27.5	72.5	40	48.2	51.8	257	12.52	6.1	3.85	1.98	662	12-15
.	100.0	1	28.6	71.4	42	41.8	58.2	251	8.7	5.18	3.42	1.69	663	16-17
33.3	66.7	6	21.8	78.2	216	33.4	66.6	1,640	8.55	4.25	2.88	1.26	5,083	18-25
50.0	50.0	8	23.1	76.9	216	29.5	70.5	2,193	7.37	3.54	2.55	1.02	7,582	26-39
20.0	80.0	10	18.3	81.7	339	34.4	65.6	2,976	8.71	3.13	2.41	0.89	12,488	40-59
41.2	58.8	17	27.3	72.7	216	40.1	59.9	1,464	13.5	3.58	2.7	0.95	6,554	60-79
			50.0	50.0	2	40.0	60.0	30	12.9	4.01	3.15	0.92	137	80+
קבוצת אוכלוסייה														
35.9	64.1	39	22.5	77.5	1,011	36.8	63.2	8,796	11.45	3.96	2.98	1.15	31,884	יהודים ואחרים
25.0	75.0	4	25.0	75.0	60	38.5	61.5	475	10.21	3.64	2.96	1.07	1,944	ערבים

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 21ב: משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה בכניסה לארץ

משך זמן נטילת אצבע שמאל	משך זמן נטילת אצבע ימין	סה"כ ביצעו נטילת אצבע שמאל	משך זמן נטילת אצבע		סה"כ ביצעו נטילת אצבע ימין	משך זמן נטילת תמונת פנים גלויה		סה"כ ביצעו נטילת תמונת פנים גלויה	משך זמן נטילה ברוטו		משך זמן נטילה נטו		סך פניות	
			0-3 (שניות)	+3 (שניות)		0-3 (שניות)	+3 (שניות)		סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע		
65.6	34.4	901	44.5	55.5	51,671	41.3	58.7	19,021	11.36	16.28	4.65	5.65	52,618	סה"כ
66.9	33.1	519	42.2	57.8	33,143	38.9	61.1	11,198	9.88	15.71	4.33	5.3	33,664	גברים
63.9	36.1	382	48.7	51.3	18,528	44.8	55.2	7,823	13.53	17.31	5.11	6.28	18,954	נשים
קבוצת גיל														
			100.0	.	1	77.3	22.7	528	31.48	25	8.93	8.31	683	0-11
72.7	27.3	11	48.8	51.2	637	46.8	53.2	509	18.07	16.76	6.28	6.32	882	12-15
81.8	18.2	11	46.9	53.1	967	44.1	55.9	513	12.02	17.9	5.18	6.69	967	16-17
65.5	34.5	84	44.2	55.8	7,725	40.8	59.2	3,616	9.13	16.35	4.64	6	7,729	18-25
65.1	34.9	126	40.3	59.7	12,148	36.4	63.6	4,475	8.52	15.41	4.09	5.27	12,153	26-39
61.5	38.5	288	42.3	57.7	19,771	39.4	60.6	6,160	11.32	15.56	4.17	5.25	19,778	40-59
68.6	31.4	353	53.0	47.0	10,236	45.2	54.8	3,146	12	17.77	5.27	6.23	10,240	60-79
64.3	35.7	28	69.9	30.1	186	50.0	50.0	74	14.88	23.03	6.47	8.78	186	80+
קבוצת אוכלוסייה														
65.6	34.4	831	44.7	55.3	48,416	41.3	58.7	17,864	11.24	16.22	4.63	5.65	49,261	יהודים ואחרים
65.7	34.3	70	42.1	57.9	3,255	42.2	57.8	1,157	12.87	17.18	4.93	5.59	3,357	ערבים

משך הזמן הנדרש לביצוע השוואה

לוח 22 אינו מחולק לפי כיווני נסיעה (כניסה ויציאה) מההסיבה שבלוחות 20א ו-20ב מוצגים נתונים עבור נטילות ולאחר כל נטילה מבוצעת השוואה ולכן ההתפלגויות יהיו זהות. גם בלוח זה ניתן לראות את משך הזמן הארוך לביצוע השוואה בקרב הילדים בגילאי 0-11, כמעט 8 שניות, לעומת ממוצע של 1.38 שניות לכלל הנוסעים.

לוח 22: משך הזמן הנדרש לביצוע השוואה

	משך השוואה נטו (שניות)			משך השוואה תמונת פנים (שניות)			משך השוואה יד ימין (שניות)			משך השוואה יד שמאל (שניות)		
	סה"כ	ממוצע	סטיית תקן	סה"כ	0-1 (שניות)	+2 (שניות)	סה"כ	0-1 (שניות)	+2 (שניות)	סה"כ	0-1 (שניות)	+2 (שניות)
סה"כ	86542	1.38	2.97	86197	75.0	25.0	52841	94.4	5.6	830	99.6	0.4
גברים	55144	1.21	2.76	54936	77.3	22.7	33765	95.1	4.9	481	100.0	.
נשים	31398	1.68	3.29	31261	71.0	29.0	19076	93.1	6.9	349	99.1	0.9
קבוצת גיל												
0-11	1343	7.74	8.59	1343	32.5	67.5	1	100.0	.			
12-15	1544	2.54	4.39	1533	59.2	40.8	678	95.4	4.6	10	100.0	.
16-17	1631	2.1	3.41	1626	62.2	37.8	1010	95.4	4.6	12	100.0	.
18-25	12830	1.66	2.96	12768	68.4	31.6	7957	95.0	5.0	84	98.8	1.2
26-39	19751	1.25	2.56	19689	75.1	24.9	12384	95.8	4.2	123	99.2	0.8
40-59	32307	1.08	2.4	32179	78.9	21.1	20149	95.0	5.0	257	99.6	0.4
60-79	16813	1.2	2.71	16738	78.6	21.4	10474	91.1	8.9	321	100.0	.
80+	323	1.56	3.2	321	75.1	24.9	188	86.7	13.3	23	100.0	.
קבוצת אוכלוסייה												
יהודים ואחרים	81236	1.38	2.97	80910	75.0	25.0	49519	94.4	5.6	765	99.6	0.4
ערבים	5306	1.36	3.05	5287	75.9	24.1	3322	94.0	6.0	65	100.0	.

סיבות לכישלון בנטילה

לוחות 23-א ג מסכמים את הסיבות בגינן נכשלו הנטילות של תמונת פנים ואצבע ימין ושמאל בהתאמה. בנטילת תמונת פנים יתכנו כמה סיבות לכישלון, רוב הכישלונות של נטילות תמונות הפנים נבעו ממעבר זמן רב מידי (כלומר הנוסע לא התייצב בזמן מול המצלמה) – 54.59% ב- 49.87% מהמקרים, המצלמה זיהתה יותר ממסגרת פנים אחת, כלומר הנוסע לא עמד לבד במקום המתאים ולכן לא התאפשרה נטילה.

ניתן לראות כי באצבע ימין רוב הכישלונות נובעים כתוצאה מכישלון בהשוואת טביעת האצבע. באצבע שמאל מספר התצפיות מצומצם וזאת מהסיבה שמרבית המקרים מסתיימים בהצלחה כבר לאחר נטילת אצבע ימין.

לוח 23 סיבות לכישלון בהשוואת תמונת פנים (אחוז מתוך הנכשלים)

עצמות עיניים	משקפיים	לא נמצאה תמונת פנים	יותר ממסגרת פנים אחת	לא הסתיים באופן תקין	הסתיים הזמן המוקצה לנטילה	סה"כ	
8.04	26.62	1.98	49.87	14.4	54.59	16,385	סה"כ
8.09	25.91	1.69	47.29	12.3	53.26	8,974	גברים
7.99	27.47	2.33	52.99	16.95	56.19	7,411	נשים
							קבוצת גיל
6.59	4.98	13.87	63.22	47.13	80.08	1,305	0-11
4.76	19.05	1.53	68.2	20.92	55.61	588	12-15
4.16	20	0.2	69.7	16.63	48.32	505	16-17
4.2	24.57	0.86	52.16	13.47	55.71	2,784	18-25
5.95	28.5	0.33	46.97	10.28	50.82	3,347	26-39
9.46	30.34	0.85	45.27	9.3	50.84	4,915	40-59
13.68	32.68	1.95	45.7	12.36	53.43	2,873	60-79
13.24	22.06	1.47	45.59	10.29	61.76	68	80+
							קבוצת אוכלוסייה
8.13	27.11	1.98	49.29	14.2	54.54	15,415	יהודים ואחרים
6.7	18.76	2.06	59.07	17.63	55.36	970	ערבים

הערה: הסכומים אינם מסתכמים ל- 100% מכיוון שנטילת פנים אחת יכולה לקבל מספר סיבות כישלון

לוח 23 סיבות לכישלון בהשוואה אצבע ימין

אחר	אצבע ימין סיבת כישלון			סך ההשוואות אשר ניגשו	
	כישלון בהשוואת ט.א.	כישלון בהרכשת אצבע	אצבע לא הונחה על הסורק		
0.0	55.6	43.7	0.7	15,243	סה"כ
0.0	60.6	38.7	0.6	9,603	גברים
0.0	47.0	52.1	0.9	5,640	נשים
					קבוצת גיל
.	.	100.0	.	1	0-11
.	48.6	51.4	.	173	12-15
.	44.0	54.5	1.4	209	16-17
0.1	42.1	57.1	0.7	1,378	18-25
0.1	47.3	51.9	0.7	2,188	26-39
0.0	56.9	42.3	0.7	5,424	40-59
.	61.4	37.9	0.7	5,669	60-79
.	56.2	42.8	1.0	201	80+
					קבוצת אוכלוסייה
0.0	55.7	43.5	0.7	14,244	יהודים ואחרים
.	53.4	45.9	0.7	999	ערבים

לוח 23 סיבות לכישלון בהשוואה אצבע שמאל

אחר	אצבע שמאל סיבת כישלון			סך השוואות אשר ניגשו	
	כישלון בהשוואת ט.א.	כישלון בהרכשת אצבע	אצבע לא הונחה על הסורק		
0.1	46.5	52.3	1.1	903	סה"כ
.	48.2	51.0	0.8	494	גברים
0.2	44.5	53.8	1.5	409	נשים
					קבוצת גיל
.	45.5	54.5	.	11	12-15
.	33.3	66.7	.	9	16-17
.	35.7	64.3	.	56	18-25
.	44.1	55.9	.	93	26-39
.	44.3	53.8	1.9	264	40-59
.	50.0	48.8	1.2	432	60-79
2.6	47.4	50.0	.	38	80+
					קבוצת אוכלוסייה
0.1	46.4	52.5	1.0	838	יהודים ואחרים
.	47.7	49.2	3.1	65	ערבים

הלוחות הבאים מתבססים על נתונים חלקיים ומתייחסים לרבעון השני (אפריל-יוני). ברבעון זה התקבלו נתונים עבור שתי עמדות בלבד המוצבות בכניסה לארץ. מאמצע חודש מאי (16/5) שינו את אופן ביצוע התהליך והפכו את התהליך בכניסה לזהה לתהליך ביציאה כלומר במידה ומתבצעת נטילת תמונת פנים מוצלחת אין צורך להמשיך בתהליך ולבצע נטילת טביעת אצבע. לפיכך בוצעה הפרדה בחישוב המדדים בין עמדות הכניסה לארץ לפני ה-16 למאי ולאחר ה-16 במאי.

מספר הנטילות עד לביצוע השוואה

לוחות א-24א-24 מציינים מספר הנטילות שנדרשו עד לביצוע השוואה במערכת. ניתן לראות כי בשני התהליכים אחוז ההצלחה הוא מאוד גבוה, מעל ל-99%. בלוח 24ב ניתן לראות כי לאחר ששינו את התהליך 93% מסיימים לאחר נטילת תמונת פנים בלבד ולא הצטרפו להמשיך לטביעת אצבע.

לוח 24א: מספר הנטילות עד לביצוע השוואה לפני שינוי התהליך (1 אפריל עד 16 במאי 2015)

סך כמות נטילת טביעת אצבע (אחוז)					כמות נטילת פנים גלוי (אחוז)		נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך פניות	נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך השוואות	
4+	3	2	1	0	2+	0-1							
0.8	1.38	9.27	84.52	4.02	36.41	63.59	0.78	99.22	34,301	3.45	96.55	35,496	סה"כ
0.66	1.2	7.87	86.91	3.36	32.95	67.05	0.65	99.35	20,745	2.89	97.11	21,354	גברים
1.03	1.66	11.42	80.86	5.03	41.7	58.3	0.97	99.03	13,556	4.29	95.71	14,142	נשים
													קבוצת גיל
.	.	.	0.38	99.62	77.64	22.36	17.6	82.4	1,051	46.24	53.76	1,622	0-11
0.28	1.69	7.7	60.85	29.48	57.18	42.82	2.25	97.75	1,065	8.82	91.18	1,145	12-15
0.44	0.88	10.09	88.6	.	53.07	46.93	.	100	684	1.71	98.29	700	16-17
0.52	1.1	8.7	89.65	0.02	46.97	53.03	0.05	99.95	4,194	0.68	99.32	4,279	18-25
0.45	0.84	7.34	91.33	0.04	36.31	63.69	0.14	99.86	6,924	0.64	99.36	7,014	26-39
0.62	1.21	8.72	89.39	0.06	30.44	69.56	0.17	99.83	12,676	1.06	98.94	12,854	40-59
1.56	2.39	13.41	82.56	0.08	30.5	69.5	0.28	99.72	7,517	1.81	98.19	7,677	60-79
10.53	6.32	23.16	59.47	0.53	34.21	65.79	1.05	98.95	190	5.37	94.63	205	80+
													קבוצת אוכלוסייה
0.8	1.38	9.24	85	3.58	36.41	63.59	0.74	99.26	30,966	3.19	96.81	31,958	יהודים ואחרים
0.84	1.41	9.6	80.09	8.07	36.37	63.63	1.11	98.89	3,335	5.77	94.23	3,538	ערבים

לוח 224: מספר הנטילות עד לביצוע השוואה אחרי שינוי התהליך (16 במאי עד 30 יוני 2015)

סך כמות נטילת טביעת אצבע (אחוז)					כמות נטילת פנים גלוי (אחוז)		נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך פניות	נכשל (אחוז)	עבר (אחוז)	סך השוואות	
4+	3	2	1	0	2+	0-1							
0.16	0.12	0.83	4.95	93.94	36.39	63.61	0.74	99.26	12,871	2.35	97.65	13,338	סה"כ
0.07	0.07	0.75	4.18	94.93	32.78	67.22	0.64	99.36	8,181	1.95	98.05	8,450	גברים
0.3	0.21	0.98	6.29	92.22	42.69	57.31	0.92	99.08	4,690	3.03	96.97	4,888	נשים
													קבוצת גיל
.	.	.	.	100	83.16	16.84	20	80	190	44.84	55.16	281	0-11
.	1.16	2.33	11.05	85.47	59.3	40.7	3.49	96.51	172	11.64	88.36	189	12-15
.	1.3	1.3	11.69	85.71	45.45	54.55	.	100	77	1.22	98.78	82	16-17
0.43	0.17	0.94	9.04	89.42	47.18	52.82	0.85	99.15	1,172	1.47	98.53	1,226	18-25
0.04	.	0.84	6.01	93.12	38.56	61.44	0.32	99.68	2,513	0.93	99.07	2,593	26-39
0.13	0.17	0.62	4.2	94.88	31.87	68.13	0.38	99.62	5,312	1.09	98.91	5,431	40-59
0.21	0.06	1.07	3.76	94.9	33.91	66.09	0.39	99.61	3,353	1.8	98.2	3,449	60-79
.	.	1.22	3.66	95.12	45.12	54.88	.	100	82	1.15	98.85	87	80+
													קבוצת אוכלוסייה
0.14	0.09	0.8	4.9	94.07	36.2	63.8	0.64	99.36	11,948	2.19	97.81	12,372	יהודים ואחרים
0.33	0.54	1.3	5.63	92.2	38.89	61.11	1.95	98.05	923	4.35	95.65	966	ערבים

משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה

בלוחות ג24 ו-24 מוצגת התפלגות משכי הזמן של תהליך הנטילה לכל פניה. אין ביטוי למשך זמן של נטילת תמונת פנים לא מונחת מהסיבה כי התהליך הוא מאוד קצר ולוקח פחות ממאית השנייה לביצוע.

בלוח 24 ניתן לראות כי משך הזמן הממוצע לנוסע מתקצר משמעותית ועומד על 1.9 שניות בממוצע לעומת 5.82 שניות בממוצע לפני שינוי התהליך (לוח ג24), זאת בשל העובדה שאופן התהליך השתנה וכתוצאה מכך ישנה כמות קטנה יותר של נוסעים אשר נדרשו לבצע נטילת טביעת אצבע. יש להניח כי הדבר בא לידי ביטוי בקיצור התורים בעמדות וקיצור זמן ההמתנה של הנוסעים.

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 24ג: משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה לפני שינוי התהליך (1 אפריל עד 15 במאי 2015)

משך זמן נטילת אצבע שמאל (אחוז)		סה"כ ביצעו נטילת אצבע שמאל	משך זמן נטילת אצבע ימין (שניות)		סה"כ ביצעו נטילת אצבע ימין	משך זמן נטילת תמונת פנים מונחת (אחוז)		סה"כ ביצעו נטילת תמונת פנים	משך זמן נטילה ברוטו (שניות)		משך זמן נטילה נטו (שניות)		סך פניות	
+3 שניות	0-3 שניות		+3 שניות	0-3 שניות		+3 שניות	0-3 שניות		ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן		
66.94	33.06	620	45.28	54.72	32,869	43.88	56.12	12,393	15.4	16.68	5.03	5.82	34,232	סה"כ
69.81	30.19	318	42.31	57.69	20,011	40.84	59.16	6,778	12.55	15.85	4.66	5.39	20,703	גברים
63.91	36.09	302	49.89	50.11	12,858	47.55	52.45	5,615	18.88	17.95	5.47	6.49	13,529	נשים
קבוצת גיל														
				100	3	76.75	23.25	813	55.95	29.58	10.47	9.12	1,038	0-11
62.5	37.5	16	50.6	49.4	751	48.6	51.4	607	25.41	16.71	6.33	6.4	1,063	12-15
57.14	42.86	7	45.31	54.69	682	44.2	55.8	362	15.12	17.54	5.22	6.8	682	16-17
73.08	26.92	52	44.69	55.31	4,187	42.15	57.85	1,962	10.68	16.67	4.84	6.18	4,188	18-25
71.05	28.95	76	40.27	59.73	6,910	37.1	62.9	2,496	12.49	15.47	4.22	5.33	6,912	26-39
61.05	38.95	190	42.62	57.38	12,648	40.74	59.26	3,819	9.01	15.6	4.34	5.33	12,654	40-59
69.17	30.83	253	53.49	46.51	7,499	44.58	55.42	2,270	12.44	17.53	5.16	6.19	7,505	60-79
69.23	30.77	26	72.49	27.51	189	59.38	40.63	64	19.71	24.87	7.41	9.29	190	80+
קבוצת אוכלוסייה														
66.49	33.51	558	45.42	54.58	29,807	43.51	56.49	11,197	14.11	16.51	4.95	5.81	30,902	יהודים ואחרים
70.97	29.03	62	43.89	56.11	3,062	47.32	52.68	1,196	24.28	18.24	5.66	5.92	3,330	ערבים

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 24ד: משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה אחרי שינוי התהליך (16 במאי עד 30 יוני 2015)

משך זמן נטילת אצבע שמאל(אחוז)		סה"כ ביצעו נטילת אצבע שמאל	משך זמן נטילת אצבע ימין (שניות)		סה"כ ביצעו נטילת אצבע ימין	משך זמן נטילת תמונת פנים מונחת (אחוז)		סה"כ ביצעו נטילת תמונת פנים	משך זמן נטילה ברוטו(שניות)		משך זמן נטילה נטו(שניות)		סך פניות	
+3 שניות	0-3 שניות		+3 שניות	0-3 שניות		+3 שניות	0-3 שניות		סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע		
65.63	34.38	32	51.35	48.65	779	43.87	56.13	4,600	12.8	5.8	4.33	1.9	12,869	סה"כ
54.55	45.45	11	48.31	51.69	414	40.63	59.38	2,624	12.28	5.09	3.86	1.59	8,179	גברים
71.43	28.57	21	54.79	45.21	365	48.18	51.82	1,976	13.58	7.04	5.01	2.44	4,690	נשים
קבוצת גיל														
						79.75	20.25	158	27.96	25.49	8.88	9.38	190	0-11
100	.	1	60	40	25	64.71	35.29	102	17.02	12.16	7.08	4.97	172	12-15
.	100	1	63.64	36.36	11	60.61	39.39	33	12.62	8.64	5.48	3.3	77	16-17
100	.	6	52.42	47.58	124	47.32	52.68	541	15.63	7.95	5.27	2.74	1,172	18-25
100	.	1	46.51	53.49	172	39.62	60.38	949	13.75	5.92	3.79	1.79	2,512	26-39
53.33	46.67	15	47.06	52.94	272	38.79	61.21	1,663	9.51	4.61	3.75	1.48	5,311	40-59
62.5	37.5	8	60.23	39.77	171	45.26	54.74	1,118	12.79	5.3	4.12	1.71	3,353	60-79
			50	50	4	63.89	36.11	36	13.2	7.24	3.83	2.28	82	80+
קבוצת אוכלוסייה														
66.67	33.33	27	49.93	50.07	707	43.42	56.58	4,249	12.74	5.7	4.23	1.85	11,946	יהודים ואחרים
60	40	5	65.28	34.72	72	49.29	50.71	351	13.52	7.06	5.46	2.43	923	ערבים

משך הזמן הנדרש לביצוע השוואה

לוח 24 אינו מחולק לתקופות לפני/ אחרי השינוי בתהליך מההסיבה שבלוחות 24 ג ו- 24 מוצגים נתונים עבור נטילות ולאחר כל נטילה מבוצעת השוואה ולכן ההתפלגויות יהיו זהות. גם בלוח זה ניתן לראות את משך הזמן הארוך לביצוע השוואה בקרב הילדים בגילאי 0-11, יותר מתשע שניות, לעומת ממוצע של 1.7 שניות בממוצע לכלל הנוסעים.

לוח 24ה: משך הזמן הנדרש לביצוע השוואה (1 אפריל – 30 יוני 2015)

משך השוואה יד שמאל(אחוז)			משך השוואה יד ימין (אחוז)			משך השוואה תמונת פנים (אחוז)			משך השוואה נטו (שניות)		סה"כ פניות	
+1 שניות	0 שניות	סה"כ	+1 שניות	0 שניות	סה"כ	+2 שניות	0-1 שניות	סה"כ	ממוצע	סטיית תקן		
0.4	99.64	548	5.8	94.2	33,697	28.2	71.8	46,862	3.7	1.7	47,139	סה"כ
0.4	99.64	279	4.8	95.2	20,459	24.8	75.2	28,741	3.3	1.5	28,908	גברים
0.4	99.63	269	7.5	92.5	13,238	33.7	66.4	18,121	4.1	2.1	18,231	נשים
												קבוצת גיל
			.	100.0	4	73.6	26.4	1,231	10.2	9.1	1,231	0-11
.	100	17	7.6	92.4	776	49.5	50.5	1,223	5.2	3.4	1,236	12-15
.	100	8	6.2	93.8	695	43.7	56.3	748	4.0	2.7	761	16-17
.	100	50	4.5	95.5	4,317	36.7	63.3	5,332	3.4	2.1	5,366	18-25
.	100	69	4.3	95.7	7,093	27.5	72.5	9,389	2.9	1.5	9,431	26-39
0.6	99.44	177	5.3	94.7	12,939	23.2	76.8	17,853	2.8	1.3	17,978	40-59
0.5	99.53	211	8.4	91.6	7,680	24.4	75.6	10,814	2.9	1.4	10,864	60-79
.	100	16	18.7	81.4	193	31.6	68.4	272	4.2	2.2	272	80+
												קבוצת אוכלוסייה
0.4	99.59	493	5.8	94.2	30,560	28.0	72.0	42,627	3.6	1.7	42,882	יהודים ואחרים
.	100	55	6.4	93.6	3,137	30.3	69.7	4,235	4.4	2.0	4,257	ערבים

סיבות לכישלון בנטילה

לוחות 124-ח מסכמים את הסיבות בגינן נכשלו הנטילות של תמונת פנים ואצבע ימין ושמאל בהתאמה. בנטילת תמונת פנים יתכנו כמה סיבות לכישלון, רוב הכישלונות של נטילות תמונות הפנים נבעו ממעבר זמן רב מידי (כלומר, הנוסע לא התייצב בזמן מול המצלמה) – 55.2%. ב-51.8% מהמקרים, המצלמה זיהתה יותר ממסגרת פנים אחת, כלומר הנוסע לא עמד לבד במקום המתאים ולכן לא התאפשרה נטילה.

ניתן לראות כי באצבע ימין רוב הכישלונות נובעים כתוצאה מכישלון בהשוואת טביעת האצבע. באצבע שמאל מספר התצפיות מצומצם וזאת מהסיבה שמרבית המקרים מסתיימים בהצלחה כבר לאחר נטילת אצבע ימין.

לוח 124: סיבות לכישלון בהשוואת תמונת פנים (אחוז מתוך הנכשלים) (1 אפריל – 30 יוני 2015)

סיבות כישלון תמונת פנים (אחוז)						סך הנטילות שנכשלו	
עצמות עיניים	משקפיים	לא נמצאה תמונת פנים	יותר ממסגרת אחת פנים	לא הסתיים הזמן המוקצה לנטילה	לא הסתיים באופן תקין		
7.9	26.3	1.5	51.8	15.3	55.2	27,148	סה"כ
7.9	25.5	1.3	49.2	13.4	54.0	14,449	גברים
7.9	27.2	1.7	54.7	17.4	56.6	12,699	נשים
							קבוצת גיל
6.2	5.3	9.0	69.4	45.4	78.8	2,681	0-11
3.6	15.7	0.9	71.6	22.3	56.5	1,163	12-15
4.4	19.9	0.1	66.4	17.1	51.9	773	16-17
4.4	24.4	0.6	53.1	14.1	56.1	4,235	18-25
6.1	27.6	0.3	47.7	10.9	52.3	5,084	26-39
9.0	30.5	0.6	47.0	9.9	50.8	8,031	40-59
13.0	34.5	1.4	46.0	11.5	52.1	5,039	60-79
13.4	26.1	1.4	54.9	13.4	59.2	142	80+
							קבוצת אוכלוסייה
7.9	27.2	1.5	50.8	14.8	55.0	25,073	יהודים ואחרים
7.2	15.4	1.5	63.7	21.3	57.8	2,075	ערבים

הערה: הסכומים אינם מסתכמים ל-100% מכיוון שנטילת פנים אחת יכולה לקבל מספר סיבות כישלון

לוח 24ז: סיבות לכישלון בהשוואה אצבע ימין

אחר	אצבע ימין סיבת כישלון			סה"כ	
	כישלון בהשוואת ט.א	כישלון בהרכשת אצבע	אצבע לא הונחה על הסורק		
0.0	55.3	44.0	0.7	25,142	סה"כ
0.0	60.8	38.6	0.6	15,420	גברים
0.0	46.6	52.4	0.9	9,722	נשים
					קבוצת גיל
		100.0	.	1	0-11
.	42.9	56.9	0.3	357	12-15
.	42.8	55.4	1.8	341	16-17
0.0	41.5	57.5	0.9	2,154	18-25
0.1	47.2	52.0	0.7	3,408	26-39
0.0	56.6	42.7	0.8	8,839	40-59
0.0	61.2	38.3	0.6	9,650	60-79
.	52.0	47.2	0.8	392	80+
					קבוצת אוכלוסייה
0.0	55.6	43.7	0.7	23,241	יהודים ואחרים
0.1	52.1	47.0	5.5	1,901	ערבים

לוח 24ח: סיבות לכישלון בהשוואה אצבע שמאל

אחר	אצבע שמאל סיבת כישלון			סה"כ	
	כישלון בהשוואת ט.א	כישלון בהרכשת אצבע	אצבע לא הונחה על הסורק		
0.1	45.4	53.6	1.0	1,558	סה"כ
.	47.0	52.4	0.6	817	גברים
0.1	43.6	54.9	1.3	741	נשים
					קבוצת גיל
.	60.0	40.0	.	20	12-15
.	38.5	61.5	.	13	16-17
.	37.4	62.6	.	107	18-25
.	41.3	56.0	2.7	150	26-39
.	44.1	54.6	1.3	451	40-59
.	48.4	50.9	0.7	738	60-79
1.3	40.5	58.2	.	79	80+
					קבוצת אוכלוסייה
0.1	45.4	53.7	0.8	1,426	יהודים ואחרים
.	44.7	52.3	3.0	132	ערבים

פרק 8: סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תיעוד בלשכות

בתקופת המבחן נערך, על פי הצו המסדיר את יישום החוק הביומטרי, סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תעודת זהות או דרכון. הסקר נערך ע"י הלמ"ס ונועד לבחון את שביעות רצונם של התושבים בנוגע לתהליך החדש, לזהות מניעים לבחירה בתיעוד חכם לעומת תיעוד רגיל, לזהות נקודות הטעונות שיפור בתהליך ולמקד את ההסברה בנושא השתתפות הציבור בתהליך הביומטרי.

תחומי החקירה של הסקר כוללים: סיבות ההגעה ללשכה, הבנת חומר ההסברה, סיבות לבקשת תעודה חכמה, שביעות רצון ותפיסת משכי זמן התהליך, שביעות רצון מהשירות, סיבות לאי-השתתפות מלאה בתהליך וכן שאלות רקע.

אוכלוסיית הסקר היא כל הפונים ללשכות רשות האוכלוסין, בני 18 ומעלה שאינם תושבים ארעיים, לשם הנפקת תעודת זהות או דרכון, בין אם ביומטרי או רגיל. המסגרת לדגימה התבססה על קובץ שהתקבל מדי שבוע וכלל את כל הפונים ללשכות רשות האוכלוסין לצורך הנפקת תיעוד ובהתאם להגדרת אוכלוסיית הסקר.

המדגם לסקר הוצא מדי שבוע כדי ליצור קשר עם הנדגמים קרוב ככל הניתן למועד בו ביקרו בלשכת האוכלוסין. המדגם היה מדגם שכבות בהתאם לסוג התיעוד – ביומטרי או רגיל. בכל שכבה הרשומות במסגרת הדגימה מוינו לפי לשכה, דת מקובצת, מין וגיל והוצא מדגם מקרי שיטתי. סך הכל נדגמו 14,083 פרטים.

הפניה לנדגמים נעשית טלפונית. החקירה נעשית בשני שלבים: בשלב ראשון נחקרת שביעות הרצון מתהליך ההרכשה (כולל כל נושאי החקירה הרשומים לעיל). בשלב שני, נחקרו הנדגמים על תהליך המסירה של תעודת הזהות הביומטרית, למי שעבורו הדבר רלוונטי. אם הנדגם כבר אסף את תעודת הזהות הביומטרית בעת שנחקר על השלב הראשון, הוא נשאל על השלב השני כבר בפניה הראשונה.

מבין 14,083 הנדגמים 10,380 השיבו לסקר (74.2%). מסך הנדגמים, 94 לא היו שייכים לאוכלוסיית הסקר ולכן בפועל היו 13,989 נדגמים ששייכים להגדרת אוכלוסיית הסקר. ל-4,835 נדגמים הוזמנה ונמסרה תעודת זהות ביומטרית ועל כן הם נחקרו גם בשלב ב'. מתוכם 3,494 השיבו לשאלון (72.3%).

בלוח 25 מובאת התפלגות תוצאות הפקידה לנדגמים מתהליך ההרכשה בלשכות ומתהליך המסירה של תעודת הזהות הביומטרית.

לוח 25: התפלגות תוצאות הפקידה לנדגמים בסקר

תהליך המסירה		תהליך ההרכשה		
אחוזים מהשייכים לאוכלוסיית הסקר	מספרים מוחלטים	אחוזים מהשייכים לאוכלוסיית הסקר	מספרים מוחלטים	
100%	4,835	100.0%	13,989	סך הכל נדגמים השייכים לאוכלוסיית הסקר
72.3%	3,494	74.2%	10,380	מהם השיבו
27.7%	1,341	25.8%	3,609	לא השיבו
5.6%	269	3.1%	429	מהם: סירבו
5.6%	269	5.5%	779	קושי זמני
2.7%	131	2.2%	302	קשיי שפה
1.5%	72	2.4%	331	לא אותרו
7.4%	358	7.5%	1,053	לא טופלו (רובם חסרי טלפון)
5%	242	5.1%	715	סיבות אחרות *

(* כולל נפקדו חלקית שלא נכנסו לעיבודי הסקר

האומדנים בסקר מתבססים על המשיבים בלבד. כדי להפיק אומדנים עם תכונות קיבל כל משיב משקל, הנקרא גם מקדם ניפוח, שמבטא את אומדן מספר הפרטים באוכלוסייה אותו הוא מייצג באומדני הסקר. השיטה לקביעת המשקלות (נקראת גם שיטת האמידה) קשורה לשיטת הדגימה ולבעיות שונות באיסוף הנתונים. אחת הבעיות השכיחות היא שלא כל מי שנדגם השיב לסקר ויחידות אשר לא השיבו לסקר אינן בהכרח דומות בתכונותיהם ליחידות המשיבות ולכן עלולות לגרום להטיה באומדני הסקר. שיטת האמידה מיועדת לצמצם בעיקר את ההטיות העלולות לנבוע מאי השבה.

לגבי נתוני שביעות הרצון מתהליך ההרכשה, תהליך האמידה כולל שלושה שלבים: בשלב ראשון כל משיב קיבל מקדם ניפוח ראשוני שהוא היפוך הסתברות הדגימה, המבטא את הדיפרנציאליות בתכנון המדגם; בשלב השני נערך תיקון לאי השבה עבור מזמיני תיעוד ביומטרי ורגיל בנפרד. בשלב השלישי חושבו מקדמי הניפוח הסופיים בשיטת ה-Raking לפיה מתאימים את התפלגות המדגם המנופח במקדמי הניפוח של השלב הקודם לשלוש התפלגויות של נתוני סך הפרטים שפנו לשכות להנפקת תעודה ובהתאם להגדרת אוכלוסיית הסקר:

- נתוני סך הכל פרטים לפי מין * קבוצות גיל * קבוצות אוכלוסייה – 16 קבוצות.
- נתוני סך הכל פרטים לפי סוג התיעוד – 2 קבוצות.
- נתוני סך הכל פרטים לפי לשכות (חלק מהלשכות קובצו עקב מיעוט נדגמים) – 31 קבוצות.

לגבי נתוני שביעות רצון מתהליך המסירה של תעודת הזהות החכמה, תהליך האמידה כלל גם 3 שלבים, כאשר שני הראשונים זהים לתהליך ההרכשה ואילו בשלב השלישי חושבו מקדמי הניפוח הסופיים בשיטת ה-Raking לפי שתי התפלגויות של נתוני סך הפרטים שנמסרה להם תעודת זהות חכמה ובהתאם להגדרת אוכלוסיית הסקר:

- נתוני סך הכל פרטים לפי מין * קבוצות גיל * קבוצות אוכלוסייה – 16 קבוצות.
- נתוני סך הכל פרטים לפי לשכות (חלק מהלשכות קובצו עקב מיעוט נדגמים) – 32 קבוצות.

איכות האומדנים נבחנה בכלים סטטיסטיים מקובלים. בדו"ח זה מוצגים אך ורק נתונים אשר טעות הדגימה היחסית עבורם לא עולה על 25%. נתונים המבוססים על מספר קטן של מקרים או נתונים בעלי טעות דגימה יחסית גבוהה צוינו בסוגרים ונתונים שאינם ניתנים לפרסום בשל טעות דגימה יחסית גבוהה מאוד מופיעים בצורת שתי נקודות. הרחבה על מהימנות האומדנים מוצגת בנספח 3.

במטרה לבחון מובהקות סטטיסטית של הפרשים בין אומדני קבוצות זרות בוצעו מבחנים סטטיסטיים ברמת מובהקות של 5%. עבור כל השוואה לה בוצעה בדיקת מובהקות צוין האם ההפרש מובהק או לא. על מנת לחשב מובהקות עבור השוואות נוספות מעבר לאלו שפורטו בדו"ח המשתמש יכול לפנות לעורכי הדוח על מנת לקבל הדרכה ומידע עזר לביצוע בדיקות מובהקות נוספות.

ממצאים מסקר א' – שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תיעוד בלשכות

שביעות רצון כללית מתהליך בקשת התיעוד

לוח 26 מתאר את שביעות הרצון הכללית מתהליך בקשת תיעוד בלשכה, לפי סוג התהליך שעברו, כלומר תיעוד ביומטרי או תיעוד רגיל⁴.

ניתן לראות ש- 65% מהתושבים שבקשו תיעוד רגיל מרוצים (להלן- שביעות רצון במידה רבה ורבה מאד), כ- 23% שבעי רצון במידה מסוימת ועוד 12% מדווחים על שביעות רצון במידה מועטה או בכלל לא מרוצים. בקרב מזמיני תיעוד ביומטרי, כ- 69% מהתושבים מרוצים, כ- 21% מדווחים על שביעות רצון מסוימת, וכ 10% אינם מרוצים (להלן- שביעות רצון מועטה או חוסר שביעות רצון).

מידת שביעות הרצון בקרב הפונים שעברו תהליך הביומטרי גבוהה במעט ממידת שביעות הרצון בקרב הפונים שעברו תהליך רגיל (69% לעומת 65% בהתאמה), הפרש זה מובהק סטטיסטית. בשני סוגי התהליכים (בקשה לתיעוד רגיל ולתיעוד ביומטרי), גברים שבעי רצון יותר מנשים. כמו כן, ערבים יותר שבעי רצון מאשר יהודים ואחרים. באשר לתכונת כוח העבודה, פונים שאינם עובדים מרוצים יותר מפונים שעובדים. כל ההבדלים מובהקים סטטיסטית.

⁴ מבקשי תיעוד ביומטרי ותיעוד רגיל באותו יום, נחקרו בעניין שביעות רצונם מהתהליך הביומטרי. עמוד 64 מתוך 139

לוח 26: שביעות רצון מתהליך בקשת תיעוד בלשכות, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	
9.9	20.9	69.2	12.1	22.9	65.0	סה"כ
9.2	20.2	70.5	11.2	21.8	67.0	גברים
10.7	21.7	67.6	13.1	24.0	63.0	נשים
						קבוצת גיל
10.2	22.1	67.7	10.6	23.6	65.9	18-25
11.3	22.9	65.9	14.6	23.9	61.5	26-39
10.7	20.8	68.4	12.8	23.3	63.9	40-59
6.3	17.1	76.6	9.2	18.6	72.3	60+
						קבוצת אוכלוסייה
10.4	21.3	68.3	13.6	23.4	63.0	יהודים ואחרים
8.0	18.9	73.2	7.0	21.0	72.1	ערבים
						וותק בארץ
11.9	22.3	65.8	12.6	23.0	64.4	ילידי ישראל
6.9	18.8	74.4	10.9	22.5	66.7	ילידי חו"ל
						עבודה
10.7	21.7	67.6	13.3	23.3	63.4	עבד בשבוע האחרון
7.5	18.6	73.9	8.9	22.2	69.0	לא עבד בשבוע האחרון
						הגדרה דתית
10.7	20.7	68.6	12.1	24.3	63.6	חרדים דתיים ומסורתיים
11.3	22.5	66.2	14.9	23.9	61.2	לא דתיים וחילוניים
						השכלה
6.9	18.2	74.8	8.1	21.7	70.2	ללא תעודה או תעודת סיום ב"ס יסודי/ח"ב/תיכון
9.0	21.7	69.3	10.9	23.7	65.4	תעודת בגרות
9.3	20.5	70.3	12.1	21.4	66.6	תעודה על תיכוני
13.1	22.5	64.5	16.3	24.4	59.4	תואר אקדמי
						אשכול חברתי כלכלי
5.1	17.1	77.8	6.8	19.8	73.5	אשכול 1-2
11.0	20.7	68.3	10.0	24.7	65.4	אשכול 3-4
8.8	19.4	71.8	11.8	20.5	67.7	אשכול 5-6
12.5	24.7	62.8	16.5	25.2	58.3	אשכול 7-8
(19.2)	34.7	46.1	(17.6)	37.2	45.3	אשכול 9-10
..	(20.9)	69.9	79.9	חסרי אשכול
						מחוז
17.1	26.0	57.0	11.1	29.1	59.9	מחוז ירושלים

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	
4.8	15.2	80.0	6.9	15.1	77.9	מחוז הצפון
6.7	22.1	71.1	6.6	22.6	70.8	מחוז חיפה
11.0	22.3	66.7	14.6	24.3	61.1	מחוז המרכז
14.5	24.5	60.9	17.1	25.2	57.7	מחוז תל אביב
8.2	19.0	72.8	11.9	17.8	70.3	מחוז הדרום
16.3	22.0	61.7	13.6	29.8	56.6	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון מהמיומנות של נותן השרות במתן הסברים

בלוח 27 ניתן לראות כי 80.6% מהפונים מרוצים מהמיומנות של נותן השרות במתן הסברים בתהליך של תיעוד רגיל, לעומת 77.2% מרוצים בתהליך הביומטרי. אין הבדל משמעותי בין חתכי האוכלוסייה השונים.

לוח 27: שביעות רצון מהמיומנות של נותן השרות במתן הסברים, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	
10.3	12.5	77.2	8.1	11.4	80.6	סה"כ
9.1	12.0	78.9	7.2	10.7	82.1	גברים
11.7	13.2	75.1	9.0	12.0	79.0	נשים
						קבוצת גיל
10.8	13.8	75.4	8.1	11.8	80.1	18-25
11.9	13.1	75.0	7.4	11.4	81.3	26-39
11.3	12.2	76.5	7.9	11.8	80.3	40-59
5.6	11.1	83.3	9.9	9.6	80.5	60+
						קבוצת אוכלוסייה
10.0	12.5	77.5	8.6	10.7	80.7	יהודים ואחרים
11.6	12.5	75.9	6.4	13.7	80.0	ערבים
						וותק בארץ
10.9	12.1	76.9	7.5	11.1	81.4	ילידי ישראל
9.3	13.1	77.6	9.8	12.3	78.0	ילידי חו"ל
						עבודה
10.5	12.4	77.1	7.8	11.9	80.3	עבד בשבוע האחרון
9.5	12.7	77.8	8.6	10.5	80.9	לא עבד בשבוע האחרון
						הגדרה דתית
9.1	12.5	78.4	8.8	10.2	81.0	חרדים דתיים ומסורתיים

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה לא ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	שביעות רצון מועטה לא ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	
11.3	11.9	76.7	8.2	10.9	80.9	לא דתיים וחילוניים
						השכלה
8.4	11.5	80.1	6.1	11.1	82.8	ללא תעודה או תעודת סיום ב"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
9.5	13.0	77.4	9.5	10.3	80.2	תעודת בגרות
11.1	11.2	77.7	8.7	10.7	80.6	תעודה על תיכוני
11.8	13.6	74.6	8.2	13.4	78.4	תואר אקדמי
						אשכול חברתי כלכלי
12.9	10.3	76.9	6.1	11.7	82.2	אשכול 1-2
9.6	13.1	77.3	7.1	12.6	80.3	אשכול 3-4
10.4	11.6	78.0	10.0	9.7	80.4	אשכול 5-6
9.4	14.6	76.0	7.2	12.4	80.4	אשכול 7-8
..	(17.4)	73.5	86.7	אשכול 9-10
(22.8)	..	65.5	76.8	חסרי אשכול
						מחוז
8.1	16.2	75.8	8.3	13.2	78.6	מחוז ירושלים
11.0	8.4	80.6	4.8	10.3	84.9	מחוז הצפון
12.7	14.0	73.3	5.7	11.4	82.9	מחוז חיפה
9.9	13.3	76.8	9.2	11.3	79.6	מחוז המרכז
10.7	14.7	74.6	9.9	13.9	76.3	מחוז תל אביב
9.7	12.3	78.0	10.2	9.3	80.5	מחוז הדרום
(7.5)	(7.5)	85.0	(5.5)	(4.8)	89.7	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון מהיחס של נותן השרות

בלוח 28 ניתן לראות כי כ- 87.4% מהפונים מרוצים מהיחס של נותן השרות בתהליך הביומטרי, ושיעור קצת נמוך מזה מרוצים בתהליך הרגיל (84.8%). ההבדל מובהק. רק 4.5% מדווחים על חוסר שביעות רצון בשני התהליכים.

לוח 28: שביעות רצון מהיחס של נותן השרות, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	
4.4	8.2	87.4	4.5	10.7	84.8	סה"כ
3.9	8.0	88.1	4.0	9.4	86.6	גברים
4.9	8.4	86.6	5.0	12.0	83.0	נשים
						קבוצת גיל
6.0	9.5	84.4	5.0	11.6	83.4	18-25
5.4	8.9	85.7	4.7	11.0	84.3	26-39
4.1	8.0	88.0	3.9	10.5	85.6	40-59
2.0	6.4	91.6	4.1	8.5	87.5	60+
						קבוצת אוכלוסייה
4.0	7.4	88.7	4.7	10.4	84.9	יהודים ואחרים
6.1	12.0	81.9	4.0	11.7	84.3	ערבים
						וותק בארץ
5.0	7.6	87.4	4.5	10.3	85.2	ילידי ישראל
3.5	9.1	87.5	4.5	11.9	83.6	ילידי חו"ל
						עבודה
4.5	8.1	87.4	4.8	10.0	85.2	עבד בשבוע האחרון
4.0	8.3	87.7	3.7	12.3	84.1	לא עבד בשבוע האחרון
						הגדרה דתית
4.1	6.7	89.2	4.6	10.9	84.5	חרדים דתיים ומסורתיים
4.0	7.5	88.5	4.8	9.5	85.7	לא דתיים וחילוניים
						השכלה
4.3	7.2	88.5	3.5	11.5	85.0	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
5.0	9.3	85.8	4.7	10.7	84.6	תעודת בגרות
4.9	6.5	88.6	4.8	7.4	87.7	תעודה על תיכוני
3.8	9.1	87.1	5.0	11.8	83.3	תואר אקדמי
						אשכול חברתי כלכלי
7.1	8.5	84.4	(2.9)	10.9	86.2	אשכול 1-2
4.8	10.1	85.2	4.7	11.3	84.0	אשכול 3-4
4.0	7.4	88.6	5.3	9.0	85.8	אשכול 5-6
3.7	7.7	88.7	4.0	12.4	83.7	אשכול 7-8
..	(10.5)	86.1	86.1	אשכול 9-10
..	..	82.5	82.5	חסרי אשכול

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה ורבה מאד	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה ורבה מאד	
						מחוז
5.0	10.9	84.1	4.6	12.8	82.6	מחוז ירושלים
3.5	7.2	89.2	3.3	8.2	88.5	מחוז הצפון
6.7	10.7	82.7	3.8	10.4	85.9	מחוז חיפה
4.7	8.2	87.1	5.1	9.8	85.2	מחוז המרכז
3.0	8.9	88.1	4.7	15.2	80.1	מחוז תל אביב
4.4	6.6	89.0	4.7	7.9	87.4	מחוז הדרום
..	..	93.8	(6.0)	8.1	85.9	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון מהתנאים הפיזיים בלשכות

בלוח 29 ניתן לראות כי כ- 64% מהפונים מרוצים מהתנאים הפיזיים בלשכות (בשני התהליכים). כחמישית מהפונים מדווחים על שביעות רצון מסויימת וכ- 16% אינם מרוצים. כל הפונים חווים אותם התנאים הפיזיים בלשכות, ועל כן, כצפוי, אין הבדל בין הפונים משני התהליכים. באופן כללי, הערבים יותר מרוצים מהתנאים הפיזיים בלשכות, לעומת קבוצת האוכלוסייה יהודים ואחרים (ההבדל מובהק). הנשים פחות שבעות רצון מהתנאים הפיזיים בלשכה לעומת גברים, כאשר ההבדל בין המינים מובהק בשני התהליכים

לוח 29: שביעות רצון מהתנאים הפיזיים בלשכה, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה ורבה מאד	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה ורבה מאד	
16.0	19.8	64.3	15.7	20.5	63.9	סה"כ
14.9	19.2	65.9	13.2	19.1	67.8	גברים
17.3	20.5	62.2	18.1	21.8	60.0	נשים
						קבוצת גיל
14.1	19.5	66.4	13.0	19.3	67.7	18-25
16.3	21.1	62.6	17.5	22.4	60.1	26-39
17.9	20.4	61.8	17.3	20.2	62.5	40-59
14.0	17.1	68.9	14.6	19.3	66.2	60+
						קבוצת אוכלוסייה
17.4	21.0	61.6	17.7	21.7	60.6	יהודים ואחרים
10.0	14.3	75.7	8.1	16.0	75.9	ערבים
						וותק בארץ

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה מאד	
18.4	19.9	61.7	16.0	20.4	63.6	ילידי ישראל
12.4	19.5	68.1	14.6	20.7	64.7	ילידי חו"ל
						עבודה
16.4	20.8	62.9	17.6	20.3	62.2	עבד בשבוע האחרון
14.7	17.4	67.9	10.6	21.3	68.1	לא עבד בשבוע האחרון
						הגדרה דתית
18.1	20.4	61.5	16.3	22.3	61.4	חרדים דתיים ומסורתיים
19.4	22.0	58.7	19.2	22.4	58.4	לא דתיים וחילוניים
						השכלה
13.3	16.3	70.4	11.0	18.1	70.8	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
14.0	19.2	66.8	12.6	20.9	66.4	תעודת בגרות
16.0	19.6	64.4	15.2	20.9	63.9	תעודה על תיכוני
19.2	23.4	57.4	21.9	22.6	55.5	תואר אקדמי
						אשכול חברתי כלכלי
10.5	11.9	77.6	8.3	15.9	75.8	אשכול 1-2
14.9	19.4	65.7	14.3	22.1	63.6	אשכול 3-4
14.4	19.0	66.6	14.9	19.0	66.1	אשכול 5-6
21.1	24.7	54.2	20.0	22.5	57.4	אשכול 7-8
41.7	(23.5)	34.8	33.5	(25.4)	41.1	אשכול 9-10
..	..	73.2	82.1	חסרי אשכול
						מחוז
26.1	21.1	52.8	20.4	26.8	52.8	מחוז ירושלים
10.8	16.0	73.2	10.5	14.9	74.6	מחוז הצפון
10.1	21.4	68.5	9.9	19.1	71.1	מחוז חיפה
18.3	21.8	59.9	18.9	21.3	59.8	מחוז המרכז
20.3	26.6	53.1	17.6	22.6	59.8	מחוז תל אביב
13.4	14.6	72.0	11.3	14.9	73.8	מחוז הדרום
22.3	20.8	56.8	21.5	26.9	51.6	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון מהמיומנות של נותן השרות בהפעלת הציוד הטכנולוגי

בלוח 30 ניתן לראות כי 88.3% ממבקשי תיעוד ביומטרי, היו מרוצים מהמיומנות של נותן השרות בכל הקשור בהפעלת הציוד הטכנולוגי, הכולל את הציוד לביצוע ההרכשה – נטילת תמונה פנים וטביעות אצבעות. יש לזכור שציוד זה הוא חדיש ומהווה תהליך חדש אליו נותני השרות היו צריכים לעבור הכשרה ולרכוש מיומנות. כמו כן, ניתן לראות בלוח כי כ- 87% ממבקשי תיעוד ביומטרי מדווחים כי ימליצו לחברים ולבני משפחה להוציא תיעוד ביומטרי.

לוח 30: שביעות רצון מהמיומנות של נותן השרות בהפעלת הציוד הטכנולוגי, והמלצה לחברים, למבקשי תיעוד ביומטרי (אחוזים)

ימליצו לחברים		שביעות רצון מהמיומנות של נותן השרות בהפעלת הציוד הטכנולוגי			
לא	כן	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה ורבה מאד	
12.9	87.1	3.4	8.4	88.3	סה"כ
13.6	86.4	3.3	7.9	88.8	גברים
12.0	88.1	3.5	9.0	87.6	נשים
					קבוצת גיל
12.9	87.1	5.1	9.2	85.7	18-25
14.7	85.3	3.7	9.5	86.9	26-39
12.7	87.3	3.0	8.0	89.0	40-59
10.6	89.4	1.9	6.8	91.3	60+
					קבוצת אוכלוסייה
14.0	86.0	3.1	8.1	88.8	יהודים ואחרים
7.8	92.2	4.5	9.6	85.9	ערבים
					וותק בארץ
15.6	84.4	4.0	8.2	87.9	ילידי ישראל
9.0	91.0	2.5	8.8	88.8	ילידי חו"ל
					עבודה
13.0	87.1	3.4	8.2	88.5	עבד בשבוע האחרון
11.0	89.0	3.2	8.7	88.1	לא עבד בשבוע האחרון
					הגדרה דתית
12.3	87.7	3.4	8.9	87.7	חרדים דתיים ומסורתיים
16.5	83.5	3.0	7.5	89.5	לא דתיים וחילוניים
					השכלה
11.6	88.4	4.0	8.4	87.6	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
9.4	90.6	3.2	7.7	89.1	תעודת בגרות
10.3	89.7	2.3	8.7	89.0	תעודה על תיכוני
16.4	83.6	3.5	8.3	88.3	תואר אקדמי
					אשכול חברתי כלכלי
6.1	93.9	4.9	7.0	88.1	אשכול 1-2
11.7	88.3	3.7	9.6	86.6	אשכול 3-4
11.1	88.9	2.9	7.6	89.5	אשכול 5-6
19.9	80.1	3.1	8.9	88.0	אשכול 7-8
(27.4)	72.6	86.6	אשכול 9-10
..	83.6	..	(18.8)	73.1	חסרי אשכול
					מחוז
12.7	87.3	3.6	11.1	85.3	מחוז ירושלים

ימליצו לחברים		שביעות רצון מהמימונות של נותן השרות בהפעלת הציוד הטכנולוגי			
לא	כן	שביעות רצון מועטה ובכלל לא	שביעות רצון מסויימת	שביעות רצון רבה ורבה מאד	
9.0	91.0	2.4	6.7	90.9	מחוז הצפון
12.1	87.9	3.5	11.9	84.5	מחוז חיפה
13.6	86.4	4.6	8.1	87.4	מחוז המרכז
21.2	78.8	3.2	8.3	88.5	מחוז תל אביב
10.2	89.8	2.6	7.5	89.9	מחוז הדרום
18.5	81.6	..	(5.8)	90.3	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון ממשך זמן התהליך

לוח 31 מתאר את שביעות הרצון ממשך הזמן שארך התהליך. כ- 39% מהפונים שבקשו תיעוד ביומטרי דווחו שמשך הזמן שהתהליך ארך הפריע או הפריע מאד, ושיעור גבוה יותר (43%) מהפונים שביקשו תיעוד רגיל דווחו על תחושה דומה (ההבדל מובהק). בשני סוגי התהליכים כ- 17% מהנחקרים דווחו שמשך הזמן לא כל כך הפריע. בחלוקה לפי זמנים מפורטים, ניתן לראות תופעה הגיונית שככל שפונה חיכה יותר זמן, הוא מדווח על מידת הפרעה גבוהה יותר (שקולה לירידה בשביעות הרצון) בעניין משך זמן התהליך. יצוין כי הזמנים הם על פי דיווח עצמי של הנדגמים. זמן אימות וזמן נטילת אצבע רלוונטי רק לתיעוד הביומטרי.

לוח 31: שביעות רצון ממשכי הזמן בתהליך הנפקת תעודה, לפי משך התהליך (אחוזים)

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
לא הפריע בכלל	לא כל כך הפריע	הפריע והפריע מאד	לא הפריע בכלל	לא כל כך הפריע	הפריע והפריע מאד	
44.5	16.8	38.7	40.3	16.9	42.9	סה"כ
זמן המתנה (דקות)						
92.8	4.7	2.6	87.6	8.6	3.8	0-10
73.6	19.0	7.4	67.1	22.5	10.5	11-20
53.1	28.3	18.6	41.7	31.4	27.0	21-30
39.6	24.1	36.3	22.1	29.8	48.1	31-40
28.8	21.4	49.8	14.2	22.7	63.1	41-50
26.3	24.3	49.4	20.0	18.5	61.6	51-60
17.5	17.8	64.7	12.2	14.6	73.2	61-90
8.8	9.4	81.7	6.6	7.6	85.8	מעל שעה וחצי
זמן כולל (דקות)						
92.57	(2.5)	(4.9)	84.2	5.6	10.2	0-10
92.4	5.4	(2.1)	78.8	13.0	8.2	11-20
75.4	17.0	7.6	64.6	25.8	9.5	21-30
58.9	26.1	15.0	43.3	30.4	26.2	31-40

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			
לא הפריע בכלל	לא כל כך הפריע	הפריע והפריע מאד	לא הפריע בכלל	לא כל כך הפריע	הפריע והפריע מאד	
46.7	27.4	25.9	33.3	26.2	40.4	41-50
37.5	25.3	37.2	30.8	24.1	45.2	51-60
25.4	24.5	50.1	18.0	19.9	62.1	61-90
11.8	11.4	76.8	8.5	8.7	82.8	מעל שעה וחצי
						זמן אימות (דקות)
48.5	15.2	36.3	.	.	.	0-2
45.9	16.0	38.1	.	.	.	3-5
39.8	19.0	41.1	.	.	.	מעל 6 דקות
						זמן נטילת טביעות אצבע (דקות)
44.4	16.7	38.9	.	.	.	0-2
41.8	21.7	36.6	.	.	.	3-5
44.0	12.0	44.1	.	.	.	מעל 6 דקות
						זמן צילום פנים (דקות)
45.0	17.0	38.0	.	.	.	0-2
40.3	18.6	41.1	.	.	.	3-5
32.4	(11.3)	56.4	.	.	.	מעל 6 דקות

סיבות אי בקשת תיעוד ביומטרי

לוח 32 מתאר את הסיבות לאי השתתפות בתהליך הביומטרי, למי שביקש תיעוד רגיל. הפונים יכלו לציין מספר סיבות בגינן לא הזמינו תיעוד ביומטרי. כ- 21% מהתושבים שהזמינו תיעוד רגיל דווחו כי אין להם אמון במאגר הביומטרי, 20% לא רואה את היתרון בתעודה ביומטרית. 7% מדווחים כי הסיבה לחוסר רצונם להזמין תיעוד ביומטרי הוא הצורך בהגעה נוספת, כ- 24% מדווחים על אילוצי זמן. כמו כן, ניתן לראות שכ- 53% מהפונים מדווחים כי נחשפו להסברה בעניין התיעוד הביומטרי לפני ההגעה ללשכה (ברדיו, בטלוויזיה או באינטרנט).

לוח 32: חשיפה למערך הסברה וסיבת אי-השתתפות בתהליך הביומטרי (אחוזים)

אחר	זקוק בדחיפות ואין זמן לחכות	הפקיד לא הציע תיעוד ביומטרי	לא רואה את היתרון בתעודה חכמה	התנגדות לחידושים	חוסר רצון להשתתף במהלך ניסיוני	בגלל הצורך להגעה נוספת	חוסר אמון במאגר הביומטרי	חשיפה למערך ההסברה לפני הגעה ללשכה	
21.9	23.7	5.2	20.2	3.8	12.9	7.4	21.6	53.1	סה"כ
20.3	25.0	4.5	20.8	3.6	12.7	7.4	23.3	56.3	גברים
23.4	22.4	5.9	19.7	4.0	13.0	7.5	19.8	49.9	נשים
									קבוצת גיל
19.5	29.2	4.2	20.8	3.2	13.3	8.3	19.9	48.1	18-25
19.7	23.5	5.8	21.7	3.4	14.3	8.7	26.7	58.2	26-39
22.8	21.9	5.0	16.9	3.7	11.9	6.7	22.5	54.9	40-59
29.8	15.8	6.4	21.7	5.9	10.7	4.3	12.9	49.6	60+
									קבוצת אוכלוסייה
23.1	22.4	5.5	22.1	4.2	12.9	6.7	25.6	54.9	יהודים ואחרים
17.5	28.2	4.0	13.3	2.4	12.8	10.2	7.0	46.5	ערבים
									וותק בארץ
19.5	24.9	5.1	20.6	3.7	13.8	7.9	23.0	54.5	ילידי ישראל
28.6	20.4	5.5	19.2	4.2	10.3	6.1	17.6	49.0	ילידי חו"ל
									עבודה
20.1	25.2	5.2	21.3	3.8	13.5	8.1	25.2	57.0	עבד בשבוע האחרון
26.0	21.4	5.4	18.3	3.8	11.7	6.5	14.7	45.7	לא עבד בשבוע האחרון
									הגדרה דתית
24.3	22.8	6.3	21.7	4.7	11.2	6.7	22.2	48.6	חרדים דתיים ומסורתיים
19.3	22.8	5.0	23.8	3.9	15.6	6.7	33.0	64.5	לא דתיים וחילוניים
									השכלה
24.1	21.7	5.2	18.0	4.1	11.4	7.3	13.0	43.1	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
18.7	29.5	5.8	21.3	4.1	13.3	8.6	22.0	53.6	תעודת בגרות
22.3	22.7	6.4	21.4	5.7	11.1	7.8	20.7	53.6	תעודה על תיכוני
22.3	22.2	4.3	21.4	2.5	15.2	7.0	30.6	63.9	תואר אקדמי
									אשכול חברתי כלכלי
18.8	29.1	3.9	13.5	(2.4)	12.1	10.5	5.8	43.3	אשכול 1-2
20.1	23.9	5.3	17.4	4.8	13.6	8.2	15.7	47.7	אשכול 3-4

אחר	זקוק בדחיפות ואין זמן לחכות	הפקיד לא הציע תיעוד ביומטרי	לא רואה את היתרון בתעודה חכמה	התנגדות לחידושים	חוסר רצון להשתתף במהלך ניסיוני	בגלל הצורך להגעה נוספת	חוסר אמון במאגר הביומטרי	חשיפה למערך ההסברה לפני הגעה ללשכה	
24.2	22.9	5.9	22.8	3.5	10.6	6.6	21.9	53.7	אשכול 5-6
21.9	22.3	4.1	21.7	3.6	15.6	6.8	32.4	60.5	אשכול 7-8
(13.1)	33.37	..	(23.6)	(26.7)	57.8	אשכול 9-10
..	(25.7)	(17.5)	54.2	חסרי אשכול
									מחוז
22.1	20.1	5.1	18.2	4.7	15.4	9.2	19.2	47.2	מחוז ירושלים
20.8	31.2	4.1	17.3	2.5	12.0	7.5	13.0	53.9	מחוז הצפון
18.8	25.8	5.1	19.1	4.7	12.0	7.0	20.7	56.0	מחוז חיפה
21.8	21.0	5.8	20.5	3.5	13.3	6.3	25.1	54.2	מחוז המרכז
25.2	20.2	5.9	23.8	3.8	13.1	7.2	28.6	53.9	מחוז תל אביב
21.4	27.2	4.8	19.8	4.0	12.1	8.4	18.1	53.3	מחוז הדרום
20.7	22.9	(4.4)	24.6	(4.1)	8.3	(7.8)	22.2	49.2	אזור יהודה והשומרון

סיבות לבקשת תיעוד ביומטרי

לוח 33 מתאר את הסיבות של מבקשי תעוד ביומטרי להזמנת תיעוד שכזה. גם כאן, היתה אפשרות לציין מספר סיבות. בכ- 38% מהמקרים בחרו שהתעודה בטוחה יותר (לא ניתנת לזיוף), כ- 27.2% מציינים שהדרכון הביומטרי מאפשר מעבר גבול מהיר יותר בנסיעות לחו"ל. בנוסף, 25.7% ציינו כי התעודה נוחה ועמידה יותר, וכ- 22% ציינו כי בחרו בתעודה מכיוון שהיא חדישה ומשוכללת. 10.8% בחרו בתיעוד ביומטרי בגלל האפשרות לקבל ממשרדי ממשלה שירותים מרחוק. כ- 12% דיווחו שהם אדישים בין שתי השיטות.

ניתן לראות הבדל מגדרי, כאשר יותר גברים מדווחים כי התעודה נוחה ועמידה יותר (30.2% לעומת 20.3% נשים). יותר נשים אדישות בין שתי השיטות (13.6% נשים לעומת 10.4% גברים (ההבדל מובהק).

30% מהיהודים בדעה כי מעבר הגבול נוח יותר עם דרכון ביומטרי- פי שתיים בהשוואה לערבים (ההבדל מובהק).

לוח 33: סיבות לבקשת תיעוד חכם, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

אחר	אני אדיש לשתי השיטות	ברצוני להיות חלק מתהליך חדש עם אפשרות להשפיע על המשך הדרך	הדרכון הביומטרי מאפשר מעבר גבול מהיר יותר בנסיעות לחו"ל	בעתיד התעודה תאפשר לקבל ממשרדי המשלה שירותים מרחוק	התעודה אסטטית יותר	התעודה נוחה ועמידה יותר	התעודה חדישה ומשוכללת	התעוד ה בטוחה יותר	
15.5	11.8	10.5	27.2	10.8	11.9	25.7	22.3	37.7	סה"כ
14.1	10.4	10.8	26.7	12.1	13.5	30.2	22.7	38.4	גברים
17.1	13.6	10.2	27.8	9.3	10.0	20.3	21.9	36.8	נשים
									קבוצת גיל
13.9	10.6	7.9	28.3	9.2	13.2	29.4	24.2	38.0	18-25
14.9	9.9	9.2	24.6	11.7	12.2	29.1	23.5	35.3	26-39
14.3	11.5	11.4	30.1	12.2	12.8	24.3	22.2	40.9	40-59
19.8	16.1	13.3	24.7	8.8	8.7	20.0	19.2	34.9	60+
									קבוצת אוכלוסייה
17.1	11.8	11.9	30.2	11.9	12.8	24.8	20.2	37.3	יהודים ואחרים
8.7	12.0	4.8	14.6	6.1	8.1	29.4	31.5	39.1	ערבים
									וותק בארץ
14.0	11.1	10.7	26.6	11.0	11.8	26.5	23.9	38.5	ילידי ישראל
17.6	13.0	10.3	28.2	10.6	12.1	24.4	20.0	36.4	ילידי חו"ל
									עבודה
14.7	10.9	11.1	29.5	12.0	13.1	26.8	22.0	39.2	עבד בשבוע האחרון
16.8	14.2	9.6	22.8	8.7	9.2	23.0	22.8	35.7	לא עבד בשבוע האחרון
									הגדרה דתית
16.9	11.6	11.3	28.2	12.1	12.9	26.4	21.6	38.5	חרדים דתיים ומסורתיים
16.9	12.0	12.9	32.9	11.7	11.9	22.3	18.8	37.2	לא דתיים וחילוניים
									השכלה
13.7	13.8	7.1	17.8	6.7	10.0	25.4	23.3	34.9	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
14.3	10.8	9.2	26.9	8.7	12.9	27.8	24.7	39.8	תעודת בגרות
16.6	11.8	12.4	30.7	12.4	13.5	27.2	20.7	38.6	תעודה על תיכוני
15.4	10.9	13.6	34.7	15.6	12.2	23.8	21.3	39.7	תואר אקדמי
									אשכול חברתי כלכלי
7.8	13.3	5.2	15.9	7.2	9.2	28.5	31.2	39.7	אשכול 1-2
14.9	11.7	8.7	20.7	8.7	10.9	27.4	23.9	37.7	אשכול 3-4
16.6	12.0	11.0	29.2	11.2	13.0	25.6	20.6	37.4	אשכול 5-6
17.6	10.8	13.5	33.8	13.5	11.9	23.4	20.5	37.4	אשכול 7-8
..	(18.0)	(18.3)	46.0	(14.5)	(17.7)	(21.4)	(25.0)	44.9	אשכול 9-10

אחר	אני אדיש לשתי השיטות	ברצוני להיות חלק מתהליך חדש עם אפשרות להשפיע על המשך הדרך	הדרכון הביומטרי מאפשר מעבר גבול מהיר יותר בנסיעות לחו"ל	בעתיד התעודה תאפשר לקבל ממשרדי הממשלה שירותים מרחוק	התעודה אסטתית יותר	התעודה נוחה ועמידה יותר	התעודה חדישה ומשוכללת	התעודה בטוחה יותר	
..	(18.8)	(27.2)	(29.0)	חסרי אשכול
									מחוז
13.9	8.0	9.6	23.6	10.5	9.4	24.2	23.1	38.9	מחוז ירושלים
13.3	13.0	9.2	25.1	8.8	10.4	27.6	24.6	35.7	מחוז הצפון
15.6	12.5	12.0	27.3	9.7	13.6	29.2	24.5	36.8	מחוז חיפה
15.3	10.9	12.0	29.0	12.0	12.5	24.9	21.8	38.6	מחוז המרכז
17.9	11.6	12.1	30.9	12.6	11.4	22.7	20.1	34.7	מחוז תל אביב
15.9	13.1	8.6	25.5	10.5	13.1	25.0	21.3	41.0	מחוז הדרום
22.2	13.9	10.3	31.5	12.4	11.8	29.1	17.6	32.3	אזור יהודה והשומרון

הבנת החומר ההסברתי בלשכות

בלוח 34 ניתן לראות ש 77% מהפונים בתהליך הרגיל מדווחים שהחומר שהופץ בלשכה היה ברור (במידה רבה ורבה מאד), כאשר בתהליך הביומטרי, השיעור מעט גבוה יותר (78.5%). הפונים הערבים מדווחים על מידה נמוכה יותר של בהירות מאשר היהודים ואחרים (61% במידה רבה ורבה מאד, 31% במידה מסוימת, לעומת אצל יהודים 79% ו- 15% בהתאמה), בתיעוד רגיל. אותה תופעה קיימת בתיעוד ביומטרי (ההבדלים בין קבוצות האוכלוסייה מובהקים).

לוח 34: הבנת חומר ההסברה בלשכה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

	תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			חשיפה להסברה	
	החומר שהופץ בלשכה היה ברור ומובן			החומר שהופץ בלשכה היה ברור ומובן				
	רבה ורבה מאד	מסויימת	מועטה ובכלל לא	רבה ורבה מאד	מסויימת	מועטה ובכלל לא		
סה"כ	78.5	16.0	5.6	76.7	17.6	5.8	53.1	
גברים	79.7	14.7	5.7	78.4	16.3	5.3	56.3	
נשים	76.8	17.7	5.4	74.6	19.1	6.3	49.9	
קבוצת גיל								
18-25	76.0	15.7	8.2	76.4	19.6	(4.0)	48.1	
26-39	76.5	17.9	5.6	78.2	15.9	5.9	58.2	
40-59	81.4	14.9	(3.8)	75.2	18.3	(6.5)	54.9	
60+	79.3	14.7	(6.0)	76.2	(14.2)	(9.6)	49.6	

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל					
החומר שהופץ בלשכה היה ברור ומובן		חשיפה להסברה	החומר שהופץ בלשכה היה ברור ומובן		חשיפה להסברה			
מועטה ובכלל לא	מסויימת רבה ורבה מאד		מועטה ובכלל לא	מסויימת רבה ורבה מאד				
							קבוצת אוכלוסייה	
4.7	14.7	80.7	49.6	5.5	15.0	79.5	54.9	יהודים ואחרים
(11.0)	23.6	65.4	38.8	(7.1)	31.7	61.1	46.5	ערבים
								וּוּתֵק בֵּאֲרָץ
5.7	14.7	79.6	47.6	5.2	18.3	76.5	54.5	ילידי ישראל
5.4	18.1	76.6	47.5	(7.7)	15.2	77.1	49.0	ילידי חו"ל
								עבודה
5.3	15.1	79.6	48.9	5.9	15.0	79.1	57.0	עבד בשבוע האחרון
(6.4)	18.9	74.8	45.6	(5.8)	23.6	70.7	45.7	לא עבד בשבוע האחרון
								הגדרה דתית
5.2	14.5	80.3	44.8	5.7	14.8	79.5	48.6	חרדים דתיים ומסורתיים
(3.0)	13.3	83.6	55.6	5.6	15.6	78.8	64.5	לא דתיים וחילוניים
								השכלה
10.0	16.2	73.8	36.2	(7.6)	19.9	72.5	43.1	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
(3.8)	11.4	84.9	48.5	(3.9)	16.4	79.7	53.6	תעודת בגרות
(4.5)	19.3	76.2	52.2	..	19.3	76.2	53.6	תעודה על תיכוני
4.4	16.1	79.6	55.5	6.2	16.4	77.4	63.9	תואר אקדמי
								אשכול חברתי כלכלי
(11.1)	21.3	67.7	40.3	..	36.9	57.0	43.3	אשכול 1-2
7.9	20.1	72.0	40.9	6.9	20.2	72.9	47.7	אשכול 3-4
4.7	13.5	81.8	50.0	(4.8)	15.7	79.5	53.7	אשכול 5-6
(3.6)	14.9	81.5	52.1	6.0	14.2	79.9	60.5	אשכול 7-8
.	..	87.0	70.1	.	..	72.0	57.8	אשכול 9-10
.	.	100.0	(22.8)	.	.	100.0	54.2	חסרי אשכול
								מחוז
(5.8)	19.3	75.0	37.7	(8.2)	19.8	72.0	47.2	מחוז ירושלים
(8.1)	17.7	74.3	49.9	..	19.8	77.9	53.9	מחוז הצפון
..	12.7	84.8	50.8	..	(15.0)	81.7	56.0	מחוז חיפה
(3.6)	14.0	82.4	47.9	(8.4)	12.0	79.6	54.2	מחוז המרכז
7.3	16.8	75.9	47.5	(5.5)	17.8	76.8	53.9	מחוז תל אביב
(5.4)	15.4	79.2	47.4	..	26.0	70.9	53.3	מחוז הדרום
..	(17.1)	75.2	48.6	79.2	49.2	אזור יהודה והשומרון

הבנת היתרונות של התיעוד החכם

בלוח 35 ניתן לראות כי 40.8% ממבקשי תיעוד חכם, מבינים את היתרונות במידה רבה ורבה מאד, ועוד כ- 25% מבינים זאת במידה מסוימת. כ- 34% ממבקשי תיעוד חכם מבינים את היתרונות שלו במידה מועטה או בכלל לא. כלומר אפילו בקרב מבקשי התיעוד החכם, לאחוז לא מבוטל לא ברור היתרונות שלו. בקרב מבקשי תיעוד רגיל, רק רבע מבינים את היתרונות במידה רבה ורבה מאד, 18% מבינים במידה מסוימת ו- 56% מבינים במידה מועטה או בכלל לא.

לוח 35: הבנת היתרונות של התיעוד החכם, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל				חשיפה להסברה	
היתרונות מובנים			היתרונות מובנים			חשיפה להסברה		
במידה מועטה ובכלל לא	במידה מסוימת	במידה רבה ורבה מאד	במידה מועטה ובכלל לא	במידה מסוימת	במידה רבה ורבה מאד			
34.4	24.8	40.8	47.6	56.1	18.5	25.5	53.1	סה"כ
32.2	24.5	43.3	51.1	54.3	18.7	27.0	56.3	גברים
37.0	25.2	37.8	43.4	57.8	18.2	24.0	49.9	נשים
								קבוצת גיל
33.0	25.3	41.8	42.1	54.6	20.2	25.2	48.1	18-25
35.8	23.4	40.8	45.0	54.7	18.3	27.0	58.2	26-39
33.5	25.1	41.4	48.6	55.7	18.0	26.3	54.9	40-59
35.3	26.0	38.7	54.4	63.2	15.8	21.0	49.6	60+
								קבוצת אוכלוסייה
31.2	25.6	43.2	49.6	52.0	19.6	28.5	54.9	יהודים ואחרים
48.9	21.3	29.8	38.8	72.7	14.1	13.2	46.5	ערבים
								וותק בארץ
36.5	23.5	40.0	47.6	56.0	18.6	25.4	54.5	ילידי ישראל
31.2	26.8	42.0	47.5	56.4	18.1	25.5	49.0	ילידי חו"ל
								עבודה
32.6	25.1	42.3	48.9	52.8	19.7	27.5	57.0	עבד בשבוע האחרון
37.8	24.1	38.1	45.6	62.3	16.3	21.5	45.7	לא עבד בשבוע האחרון
								הגדרה דתית
32.7	23.9	43.4	44.8	54.0	17.9	28.1	48.6	חרדים דתיים ומסורתיים
29.4	26.8	43.8	55.6	47.8	21.6	30.6	64.5	לא דתיים וחילוניים
								השכלה
41.8	22.2	36.0	36.2	66.1	14.8	19.1	43.1	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
32.8	23.3	43.9	48.5	54.4	18.2	27.4	53.6	תעודת בגרות
34.0	26.6	39.4	52.2	54.7	19.4	25.9	53.6	תעודה על תיכונ

תיעוד ביומטרי				תיעוד רגיל				
היתרונות מובנים			חשיפה להסברה	היתרונות מובנים			חשיפה להסברה	
במידה מועטה ובכלל לא	במידה מסויימת	במידה רבה ורבה מאד		במידה מועטה ובכלל לא	במידה מסויימת	במידה רבה ורבה מאד		
28.7	26.7	44.6	55.5	48.2	21.9	29.9	63.9	תואר אקדמי
								אשכול חברתי כלכלי
49.8	22.7	27.5	40.3	71.6	14.7	13.7	43.3	אשכול 1-2
37.2	23.6	39.2	40.9	59.9	17.5	22.6	47.7	אשכול 3-4
31.8	25.5	42.7	50.0	55.5	17.8	26.8	53.7	אשכול 5-6
30.7	26.3	43.0	52.1	48.8	21.6	29.6	60.5	אשכול 7-8
33.9	(11.4)	54.7	70.1	49.0	(17.7)	33.3	57.8	אשכול 9-10
53.3	..	(29.5)	(22.8)	68.0	54.2	חסרי אשכול
								מחוז
35.5	26.7	37.7	37.7	59.7	18.6	21.7	47.2	מחוז ירושלים
38.1	22.9	38.9	49.9	58.8	15.6	25.6	53.9	מחוז הצפון
37.0	26.8	36.2	50.8	55.5	15.8	28.7	56.0	מחוז חיפה
33.8	22.7	43.5	47.9	53.0	21.3	25.7	54.2	מחוז המרכז
32.0	25.3	42.7	47.5	55.9	17.8	26.3	53.9	מחוז תל אביב
32.7	25.9	41.4	47.4	56.2	17.9	25.9	53.3	מחוז הדרום
23.6	32.1	44.3	48.6	55.5	23.0	21.5	49.2	אזור יהודה והשומרון

הבנת השימוש של התיעוד החכם

בלוח 36 ניתן לראות כי 35.5% ממבקשי תיעוד חכם, מבינים את השימוש בתיעוד החכם במידה רבה ורבה מאד, ועוד 25.8% מבינים זאת במידה מסויימת. יותר משליש ממבקשי תיעוד חכם מבינים את השימוש בו במידה מועטה או בכלל לא. כפי שראינו עם הבנת היתרונות של תיעוד חכם, גם כאן רואים חוסר הבנת של השימוש שניתן לעשות בו. בקרב מבקשי תיעוד רגיל, רק 26% מבינים את השימוש בתיעוד החכם במידה רבה ורבה מאד, וכ-56% מבינים במידה מועטה או בכלל לא.

לוח 36: הבנת השימוש של התיעוד החכם, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

תיעוד ביומטרי				תיעוד רגיל				
הבנת השימוש			חשיפה להסברה	הבנת השימוש			חשיפה להסברה	
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד		מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד		
38.7	25.8	35.5	47.6	55.8	18.3	26.0	53.1	סה"כ
37.1	25.5	37.4	51.1	53.6	18.2	28.2	56.3	גברים
40.6	26.3	33.2	43.4	57.9	18.3	23.8	49.9	נשים
								קבוצת גיל

תיעוד ביומטרי				תיעוד רגיל				
הבנת השימוש			חשיפה להסברה	הבנת השימוש			חשיפה להסברה	
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד		מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד		
37.4	27.2	35.4	42.1	56.6	19.8	23.7	48.1	18-25
42.0	23.4	34.7	45.0	53.6	18.9	27.6	58.2	26-39
37.0	26.9	36.0	48.6	52.8	18.6	28.6	54.9	40-59
38.2	26.1	35.7	54.4	64.3	13.0	22.8	49.6	60+
								קבוצת אוכלוסייה
34.5	27.0	38.5	49.6	51.1	19.4	29.5	54.9	יהודים ואחרים
58.5	20.3	21.2	38.8	75.0	13.5	11.5	46.5	ערבים
								וותק בארץ
41.3	24.0	34.7	47.6	55.6	17.9	26.5	54.5	ילידי ישראל
34.6	28.8	36.7	47.5	56.1	19.3	24.5	49.0	ילידי חו"ל
								עבודה
36.7	26.1	37.3	48.9	51.6	19.4	29.0	57.0	עבד בשבוע האחרון
43.3	24.9	31.8	45.6	64.1	16.0	19.9	45.7	לא עבד בשבוע האחרון
								הגדרה דתית
36.3	25.7	38.1	44.8	54.7	18.0	27.3	48.6	חרדים דתיים ומסורתיים
32.5	26.7	40.8	55.6	44.7	21.5	33.8	64.5	לא דתיים וחילוניים
								השכלה
48.5	21.2	30.3	36.2	67.3	14.5	18.2	43.1	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
35.7	25.4	38.9	48.5	55.4	19.2	25.4	53.6	תעודת בגרות
38.3	27.4	34.3	52.2	55.9	18.8	25.3	53.6	תעודה על תיכוני
32.6	28.4	39.0	55.5	44.4	21.3	34.4	63.9	תואר אקדמי
								אשכול חברתי כלכלי
59.2	21.3	19.5	40.3	74.7	15.9	9.4	43.3	אשכול 1-2
43.1	23.5	33.4	40.9	61.2	17.5	21.3	47.7	אשכול 3-4
34.8	27.7	37.5	50.0	55.0	17.3	27.7	53.7	אשכול 5-6
34.6	26.8	38.6	52.1	46.0	21.4	32.6	60.5	אשכול 7-8
28.7	(16.3)	55.0	70.1	54.9	..	34.8	57.8	אשכול 9-10
64.8	..	(18.6)	(22.8)	66.3	54.2	חסרי אשכול
								מחוז
42.8	26.5	30.6	37.7	59.8	16.7	23.5	47.2	מחוז ירושלים
42.5	23.9	33.6	49.9	59.2	16.1	24.8	53.9	מחוז הצפון
39.4	30.3	30.3	50.8	52.7	17.9	29.4	56.0	מחוז חיפה

תיעוד ביומטרי				תיעוד רגיל				
הבנת השימוש			חשיפה להסברה	הבנת השימוש			חשיפה להסברה	
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד		מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד		
36.9	25.3	37.8	47.9	53.6	20.0	26.4	54.2	מחוז המרכז
37.1	25.6	37.3	47.5	54.8	19.4	25.8	53.9	מחוז תל אביב
36.9	25.6	37.5	47.4	56.5	17.7	25.8	53.3	מחוז הדרום
32.8	26.5	40.7	48.6	54.1	18.4	27.5	49.2	אזור יהודה והשומרון

סיבות הגעה ללשכה

הפונים התבקשו למנות את הסיבות בגינם הגיעו ללשכת רשות האוכלוסין. בשאלה זו ניתן היה לציין יותר מסיבה אחת.

בלוח 37 ניתן לראות כי בקרב מבקשי תיעוד חכם, הסיבה לשמה הגיעו ללשכת רשות האוכלוסין הייתה התעניינות בת"ז חכמה או בדרכון חכם (עבור 51% ו- 46% בהתאמה). כ- 24% ציינו שהגיעו על מנת לבצע חידוש דרכון ועוד כ- 11% דיווחו שהם הגיעו במטרה לשנות פרטים בתעודה שלהם⁵. בקרב מבקשי תיעוד רגיל, 47% ציינו שמטרת הביקור הייתה הנפקת דרכון חדש, כ- 38% הגיעו על מנת להחליף ת"ז בלויה, גנובה או אבודה. כ- 19% ציינו שביקשו לשנות פרטים.

⁵ הקטגוריה "הנפקת תעודת זהות ראשונה" בקבוצה של תיעוד חכם אוחדה עם "אחר" בשל מיעוט תצפיות.

לוח 37: סיבת הגעה ללשכה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה

תיעוד ביומטרי						תיעוד רגיל						
אחר	שינוי פרטים	רוצה דרכון חכם	רוצה ת"ז חכמה	החלפת ת"ז בלוייה	הנפקת דרכון חדש	אחר	שינוי פרטים	רוצה תיעוד חכם	החלפת ת"ז בלוייה	הנפקת דרכון חדש	הנפקת ת"ז ראשונה	
5.4	10.7	46.6	51.5	20.3	23.8	6.0	18.6	1.0	38.0	46.9	2.2	סה"כ
5.2	8.9	44.2	52.7	22.7	22.8	5.7	14.4	1.0	44.7	44.8	2.2	גברים
5.5	12.9	49.5	50.1	17.4	25.0	6.2	22.8	1.0	31.4	49.1	2.2	נשים
												קבוצת גיל
2.3	14.3	44.0	47.8	19.6	24.1	2.9	19.0	(0.8)	38.1	46.2	2.3	18-25
5.7	15.5	43.0	48.9	22.4	22.7	5.9	28.1	1.1	36.3	41.7	1.8	26-39
7.2	8.2	47.3	52.6	20.0	24.5	6.8	12.4	(0.8)	39.9	51.7	2.3	40-59
4.4	5.2	52.8	56.7	18.7	23.7	11.2	9.3	(1.6)	38.2	51.1	2.6	60+
												קבוצת אוכלוסייה
5.5	11.7	51.1	53.8	17.5	24.9	6.9	20.7	1.1	32.5	49.9	2.3	יהודים ואחרים
4.8	6.4	27.6	41.8	32.4	18.9	2.8	11.1	..	57.9	36.1	1.9	ערבים
												וותק בארץ
5.3	11.8	43.7	47.0	22.8	25.7	4.0	19.5	0.8	39.8	47.2	1.6	ילידי ישראל
5.5	9.1	51.1	58.3	16.6	20.9	11.6	16.1	1.5	33.0	46.1	4.0	ילידי חו"ל
												עבודה
5.6	11.3	48.1	51.2	20.1	24.1	5.4	19.6	0.8	36.9	49.8	1.3	עבד בשבוע האחרון
5.1	9.5	43.7	52.8	20.8	22.7	7.3	16.7	1.5	40.2	41.3	4.4	לא עבד בשבוע האחרון
												הגדרה דתית
6.2	13.6	50.1	53.7	18.4	25.1	5.9	21.8	1.3	32.9	48.9	2.3	חרדים דתיים ומסורתיים
4.6	9.8	52.6	51.4	17.9	26.9	6.6	20.3	(0.6)	33.2	52.8	1.1	לא דתיים וחילוניים

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תיעוד ביומטרי						תיעוד רגיל						
אחר	שינוי פרטים	רוצה דרכון חכם	רוצה ת"ז חכמה	החלפת ת"ז בלוייה	הנפקת דרכון חדש	אחר	שינוי פרטים	רוצה תיעוד חכם	החלפת ת"ז בלוייה	הנפקת דרכון חדש	הנפקת ת"ז ראשונה	
												השכלה
3.7	9.4	38.3	48.2	27.8	21.0	4.5	14.8	(1.3)	49.8	38.9	2.6	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
4.1	10.8	45.3	50.1	20.8	26.7	4.5	17.3	(0.8)	34.1	51.6	2.1	תעודת בגרות
5.7	11.4	52.6	58.1	16.4	21.2	5.8	24.5	..	36.5	45.8	(1.5)	תעודה על תיכוני
7.6	11.4	51.3	51.6	15.7	24.8	9.1	21.1	(1.2)	31.0	51.2	2.4	תואר אקדמי
												אשכול חברתי כלכלי
4.3	6.5	31.0	38.7	32.7	21.8	(2.6)	10.4	..	58.1	39.7	..	אשכול 1-2
5.5	11.7	36.8	51.6	24.2	21.7	5.0	18.8	(1.0)	43.6	39.8	2.1	אשכול 3-4
4.8	11.4	52.3	55.9	16.5	23.0	6.5	20.4	1.3	32.7	50.4	2.5	אשכול 5-6
6.8	10.4	51.9	47.9	18.5	27.5	7.6	18.9	(0.7)	32.8	51.7	2.5	אשכול 7-8
..	..	50.4	50.9	23.5	41.3	..	(17.0)	.	42.2	49.8	..	אשכול 9-10
..	.	(25.8)	43.3	37.8	(23.5)	57.6	(31.5)	..	חסרי אשכול
												מחוז
8.9	14.3	36.1	52.6	23.1	23.1	6.7	17.4	(1.6)	44.9	39.9	(2.1)	מחוז ירושלים
4.3	7.9	42.5	48.7	22.6	22.6	3.7	15.2	..	41.4	49.4	(1.6)	מחוז הצפון
5.1	10.0	45.6	48.6	22.8	24.3	6.4	18.0	..	38.7	46.6	(1.2)	מחוז חיפה
5.1	10.7	49.6	50.5	19.6	25.5	7.5	18.4	(1.1)	34.5	50.1	2.2	מחוז המרכז
7.7	11.6	51.7	50.7	17.3	25.8	6.2	21.3	(0.9)	34.1	49.1	3.4	מחוז תל אביב
3.8	11.4	48.1	57.2	19.2	20.9	4.8	20.9	(1.2)	41.8	39.8	(2.3)	מחוז הדרום
(4.5)	13.2	51.8	51.3	14.5	28.1	..	19.7	..	26.6	56.6	..	אזור יהודה והשומרון

ממצאים לסקר ב' – שביעות רצון מתהליך המסירה של תעודת זהות חכמה

הליך המסירה - לאחר קבלת תעודת זהות ומסמכים נלווים (הכוללים סיסמאות ומידע עזר להפעלת התעודה) בלשכה, נשלח מסרון לתושב לבוא לאסוף את התעודה. כאשר התושב מגיע ללשכה לשם קבלת תעודת הזהות מתבצע תהליך אימות זהות הפונה, באמצעות השוואה בין המידע הביומטרי הנמצא על התיעוד החכם, לבין "דגימה חיה" של טביעת אצבע לשם וידוא כי מחזיק התעודה הוא אכן בעליה. לאחר מכן מבוצע תהליך טכני של הפעלת התעודה. סקר ב' כלל את כל הנדגמים של סקר א', שהזמינו ת"ז ביומטרית ובאו לאסוף אותה בלשכה.

שביעות רצון כללית מתהליך המסירה

לוח 38 מתאר את שביעות רצונם הכללית מתהליך המסירה. 82.9% מהפונים היו מרוצים, 11.0% מדווחים על מידה מסוימת של שביעות רצון, ו- 6.1% לא היו שבעי רצון. נראה כי ילידי חו"ל יותר מרוצים מאשר ילידי ישראל (86.8% לעומת 79.8%). ההבדל מובהק. הלוח מציג גם את העמדה של הפונים בעניין המלצה למכרים וחברים. לאחר שקיבלו את התעודה, כ- 88% מהפונים ענו בחיוב כאשר נשאלו האם, על סמך התנסותם בתהליך המסירה, ימליצו לחברים ולבני משפחה להוציא תעודת זהות ביומטרית.

לוח 38: שביעות רצון מתהליך המסירה בלשכות, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

	שביעות רצון כללית מתהליך המסירה				ימליצו לחברים (אחוז)
	רבה ורבה מאד	מסויימת	מועטה ובכלל לא	כן	
סה"כ	82.9	11.0	6.1	88.1	11.9
גברים	82.8	10.5	6.7	88.2	11.9
נשים	83.0	11.7	5.4	88.1	11.9
קבוצת גיל					
18-25	82.2	13.5	4.4	90.8	9.2
26-39	80.1	13.0	6.9	87.6	12.4
40-59	82.4	10.8	6.8	87.2	12.8
60+	87.7	7.3	5.1	88.6	11.4
קבוצת אוכלוסייה					
יהודים ואחרים	82.7	11.1	6.2	86.9	13.1
ערבים	83.8	10.8	5.4	93.2	6.8
וותק בארץ					
ילידי ישראל	79.8	12.2	8.0	85.7	14.3
ילידי חו"ל	86.8	9.5	3.7	91.2	8.8
הגדרה דתית					
חרדים דתיים ומסורתיים	83.1	11.0	5.9	88.2	11.8
לא דתיים וחילוניים	81.2	11.5	7.4	83.4	16.6
השכלה					

ימליצו לחברים (אחוז)		שביעות רצון כללית מתהליך המסירה			
לא	כן	מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
8.3	91.7	4.9	9.8	85.2	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
10.7	89.3	6.6	10.3	83.2	תעודת בגרות
9.1	90.9	4.8	10.6	84.6	תעודה על תיכוני
16.5	83.5	7.7	12.7	79.6	תואר אקדמי
					אשכול חברתי כלכלי
7.8	92.2	(4.2)	12.9	82.9	אשכול 1-2
10.4	89.6	6.7	12.7	80.6	אשכול 3-4
10.5	89.5	5.1	9.0	85.8	אשכול 5-6
18.1	81.9	8.3	12.2	79.6	אשכול 7-8
19.1	80.9	..	(18.4)	76.7	אשכול 9-10
.	100.0	81.8	חסרי אשכול
					מחוז
12.9	87.1	7.9	18.0	74.0	מחוז ירושלים
7.8	92.2	3.9	8.5	87.6	מחוז הצפון
13.3	86.7	7.5	12.0	80.5	מחוז חיפה
13.7	86.3	6.0	9.9	84.1	מחוז המרכז
16.4	83.6	6.4	13.0	80.6	מחוז תל אביב
9.4	90.6	6.0	9.9	84.0	מחוז הדרום
16.5	83.5	(10.1)	(11.4)	78.5	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון ממתן ההסברים בתהליך המסירה

לוח 39 מתאר את שביעות רצונם של הפונים ממתן ההסברים בעת תהליך המסירה. ניתן לראות שכ- 82% מהפונים היו מרוצים במידה רבה ורבה מאד, 10% מרוצים במידה מסוימת ו- 7.7% מרוצים במידה מועטה או בכלל לא. מידת הדתיות משפיעה על שביעות רצון, כאשר 84% מהדתיים והחרדים שבעי רצון, ורק 80% מהפונים הלא- דתיים וחילוניים שבעי רצון ממתן ההסברים (ההבדל מובהק).

לוח 39: שביעות רצון ממתן ההסברים בעת תהליך המסירה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

שביעות רצון ממתן ההסברים בעת התהליך המסירה			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
7.7	10.2	82.1	סה"כ
6.5	10.4	83.1	גברים
9.2	10.0	80.8	נשים
			קבוצת גיל
6.9	13.5	79.6	18-25
8.3	10.5	81.2	26-39

שביעות רצון ממתן ההסברים בעת התהליך המסירה			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
8.6	9.8	81.6	40-59
5.8	8.5	85.6	60+
			קבוצת אוכלוסייה
7.0	10.5	82.5	יהודים ואחרים
10.8	9.0	80.2	ערבים
			וותק בארץ
9.0	10.1	81.0	ילידי ישראל
6.0	10.4	83.6	ילידי חו"ל
			הגדרה דתית
6.2	10.0	83.8	חרדים דתיים ומסורתיים
8.4	11.8	79.8	לא דתיים וחילוניים
			השכלה
7.8	7.3	85.0	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
6.8	11.0	82.3	תעודת בגרות
6.9	10.4	82.8	תעודה על תיכוני
8.7	13.8	77.6	תואר אקדמי
			אשכול חברתי כלכלי
8.2	10.6	81.3	אשכול 1-2
7.8	9.5	82.7	אשכול 3-4
7.0	9.7	83.4	אשכול 5-6
8.8	11.6	79.7	אשכול 7-8
..	(20.6)	77.0	אשכול 9-10
..	..	70.2	חסרי אשכול
			מחוז
11.4	11.2	77.5	מחוז ירושלים
6.0	9.3	84.7	מחוז הצפון
10.5	10.4	79.1	מחוז חיפה
7.0	10.6	82.3	מחוז המרכז
8.0	12.5	79.6	מחוז תל אביב
6.8	9.1	84.1	מחוז הדרום
..	..	85.6	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון מיחס נותן השרות בעת תהליך המסירה

בלוח 40 ניתן לראות ששיעור גבוה מאד של פונים (89.0%) מרוצים במידה רבה ורבה מאד, 7.8% מרוצים במידה מסוימת ורק 3.2% מרוצים במידה מועטה או לא מרוצים כלל מיחס נותן השרות.

לוח 40: שביעות רצון מיחס נותן השרות, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

שביעות רצון מהיחס של נותן השרות			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
3.2	7.8	89.0	סה"כ
3.1	7.0	89.9	גברים
3.3	8.8	87.9	נשים
			קבוצת גיל
(2.8)	9.2	88.0	18-25
3.8	7.9	88.3	26-39
3.4	8.8	87.8	40-59
2.4	5.3	92.4	60+
			קבוצת אוכלוסייה
3.0	7.5	89.5	יהודים ואחרים
4.1	9.1	86.7	ערבים
			וותק בארץ
3.6	7.7	88.7	ילידי ישראל
2.7	8.0	89.3	ילידי חו"ל
			הגדרה דתית
2.4	7.9	89.7	חרדים דתיים ומסורתיים
3.6	7.0	89.4	לא דתיים וחילוניים
			השכלה
2.9	6.2	90.9	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
3.2	7.8	89.0	תעודת בגרות
4.0	7.6	88.5	תעודה על תיכוני
3.1	9.2	87.7	תואר אקדמי
			אשכול חברתי כלכלי
(2.8)	8.5	88.7	אשכול 1-2
4.2	9.5	86.3	אשכול 3-4
2.3	6.5	91.2	אשכול 5-6
4.0	8.5	87.6	אשכול 7-8
..	..	87.7	אשכול 9-10
..	..	88.4	חסרי אשכול
			מחוז
(4.8)	15.7	79.5	מחוז ירושלים
2.8	6.2	91.0	מחוז הצפון
(4.2)	8.8	87.0	מחוז חיפה
2.1	6.7	91.2	מחוז המרכז
4.6	8.4	86.9	מחוז תל אביב
2.8	6.4	90.8	מחוז הדרום
..	..	89.7	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון משרות המסרונים

לוח 41 מציג שביעות רצון גורפת משרות המסרונים המודיעה שהתעודה מוכנה לאיסוף בלשכה, עם כ- 94% מרוצים.

לוח 41: שביעות רצון משרות המסרונים, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

שביעות רצון משרות המסרונים שהודיעו על כך שהתעודה מוכנה			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
2.6	3.1	94.4	סה"כ
2.8	3.2	94.0	גברים
2.3	2.9	94.9	נשים
			קבוצת גיל
(3.7)	(2.5)	93.8	18-25
2.2	3.2	94.6	26-39
1.9	3.5	94.7	40-59
3.5	2.5	93.9	60+
			קבוצת אוכלוסייה
2.5	2.7	94.8	יהודים ואחרים
3.0	4.6	92.4	ערבים
			וותק בארץ
2.8	3.3	93.9	ילידי ישראל
2.2	2.8	95.0	ילידי חו"ל
			הגדרה דתית
3.2	3.3	93.5	חרדים דתיים ומסורתיים
2.0	2.6	95.4	לא דתיים וחילוניים
			השכלה
2.9	2.2	94.8	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
(2.4)	4.2	93.3	תעודת בגרות
(3.0)	(1.4)	95.6	תעודה על תיכוני
2.1	3.7	94.3	תואר אקדמי
			אשכול חברתי כלכלי
(3.1)	7.4	89.5	אשכול 1-2
5.0	3.0	92.1	אשכול 3-4
1.7	2.6	95.7	אשכול 5-6
(1.8)	2.6	95.6	אשכול 7-8
..	.	96.4	אשכול 9-10
.	..	95.8	חסרי אשכול
			מחוז
6.6	(3.6)	89.9	מחוז ירושלים

שביעות רצון משרות המסרונים שהודיעו על כך שהתעודה מוכנה			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
(1.2)	3.6	95.3	מחוז הצפון
..	(3.4)	95.4	מחוז חיפה
(1.8)	(2.0)	96.2	מחוז המרכז
(3.7)	(3.6)	92.7	מחוז תל אביב
3.0	2.9	94.1	מחוז הדרום
..	..	91.0	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון מהמראה הכללי של התעודה

לוח 42 מציג את מידת שביעות הרצון מהמראה הכללי של תעודת הזהות הביומטרית. 75.6% מרוצים במידה רבה ורבה מאד, 16.1% מרוצים במידה מסוימת ו 8.3% מרוצים במידה מועטה או אינם מרוצים בכלל. יש כאן הבדל בין קבוצות הגיל, כאשר בגילאים המבוגרים ישנה נטייה להיות מרוצים פחות מהמראה החדש (ההבדל עם קבוצת הגיל המבוגרת ביותר מובהק). נשים גם מדווחות על שביעות רצון נמוכה יותר מאשר גברים (71.8% מנשים מרוצות עד מרוצות מאד, לעומת 78.5% מהגברים - ההבדל מובהק). קבוצת האוכלוסייה הערבית מרוצים יותר מאשר היהודים ואחרים (80.8% ערבים לעומת 74.4% יהודים ואחרים - ההבדל מובהק).

לוח 42: שביעות רצון המראה הכללי של התעודה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)

שביעות רצון מהמראה הכללית של תעודת הזהות הביומטרית			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
8.3	16.1	75.6	סה"כ
7.7	13.8	78.5	גברים
9.2	19.1	71.8	נשים
			קבוצת גיל
7.5	14.9	77.6	18-25
5.9	12.5	81.7	26-39
8.4	18.0	73.6	40-59
12.0	18.5	69.5	60+
			קבוצת אוכלוסייה
9.2	16.5	74.4	יהודים ואחרים
4.8	14.4	80.8	ערבים
			וותק בארץ
8.1	16.0	75.9	ילידי ישראל
8.7	16.2	75.1	ילידי חו"ל

שביעות רצון מהמראה הכללית של תעודת הזהות הביومترית			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
			הגדרה דתית
8.7	17.1	74.2	חרדים דתיים ומסורתיים
9.0	16.7	74.3	לא דתיים וחילוניים
			השכלה
7.6	14.3	78.0	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
6.8	14.7	78.6	תעודת בגרות
7.1	17.0	75.9	תעודה על תיכונת
10.1	18.0	72.0	תואר אקדמי
			אשכול חברתי כלכלי
(5.1)	14.7	80.2	אשכול 1-2
7.7	14.7	77.6	אשכול 3-4
8.1	16.5	75.5	אשכול 5-6
10.4	17.7	71.9	אשכול 7-8
..	..	72.5	אשכול 9-10
..	..	76.7	חסרי אשכול
			מחוז
7.3	17.0	75.7	מחוז ירושלים
7.4	13.9	78.7	מחוז הצפון
8.8	18.2	73.0	מחוז חיפה
8.1	17.2	74.7	מחוז המרכז
10.7	17.6	71.8	מחוז תל אביב
8.3	14.2	77.5	מחוז הדרום
(9.0)	18.9	72.1	אזור יהודה והשומרון

שביעות רצון ממשכי זמן שארד תהליך המסירה

לוח 43 מציג את משכי הזמן אותם הפונים דיווחו שהם חיכו, ומידה ההפרעה שסך משכי הזמן גרמו להם. ניתן לראות שככל שסך משכי הזמן עולים במרכיבים השונים (זמן המתנה לפקיד, זמן אימות ומסירה, סך הזמן), מידת ההפרעה של משכי הזמן עולים. או במילים אחרות, ככל שחיכו יותר, ישנה ירידה במידת שביעות הרצון בנוגע למשכי הזמן שארד התהליך.

לוח 43: שביעות רצון ממשכי זמן בתהליך המסירה (אחוזים)

משכי הזמן בתהליך המסירה (אחוזים)			זמן המתנה (דקות)
לא הפריע בכלל	לא הפריע כל כך	הפריע והפריע מאד	
			0-15
85.4	10.1	4.5	
			16-30
49.9	21.8	28.3	
			31-60
22.8	15.7	61.5	
			מעל שעה
11.4	8.4	80.2	
			זמן אימות ומסירה (דקות)
			0-2
83.8	7.3	9.0	
			3-5
71.1	12.1	16.9	
			מעל 6 דקות
50.2	18.0	31.8	
			סך זמן התהליך כולל המתנה (דקות)
			0-45
75.3	13.1	11.6	
			46-90
24.0	15.2	60.8	
			מעל שעה וחצי
12.0	(8.3)	79.6	

סיכום ממצאי שביעות רצון

מכל המשתנים של שביעות רצון, מידת שביעות הרצון מהתנאים הפיזיים בלשכה מתואם הכי חזק עם שביעות הרצון הכללית של התהליך, עבור מבקשי תיעוד ביומטרי. המשתנה השני שמתואם חזק עם שביעות הרצון הכללית הוא מידת ההפרעה ממשך הזמן שהיה דרוש לחכות (משתנה זה מתואם ביחס הפוך). המשתנה השלישי מבחינת מתאם היה שביעות רצון מהיחס של נותן השרות, אח"כ מיומנות של נותן השרות במתן הסברים, אח"כ מיומנות בהפעלת הציוד הטכנולוגי. עבור מבקשי תיעוד רגיל, המשתנה בעל המתאם הגבוה ביותר עם שביעות הרצון הכללית הוא מידת הפרעת ממשך הזמן שארך התהליך (מתאם ביחס הפוך). המשתנה השני בעל מתאם חזק הוא שביעות רצון מהתנאים הפיזיים בלשכה. לוח 44 מסכם את כל מרכיבי שביעות הרצון עבור שני התהליכים.

לוח 44: סיכום מדדי שביעות הרצון (אחוזים)

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			פרמטרים שנבחנו בסקר
מידה מעטה ובכלל לא	במידה מסוימת	במידה רבה ובמידה רבה מאוד	מידה מעטה ובכלל לא	במידה מסוימת	במידה רבה ובמידה רבה מאוד	
9.9	20.9	69.2	12.1	22.9	65.0	שביעות רצון מתהליך בקשת תיעוד בלשכות
10.3	12.5	77.2	8.1	11.4	80.6	שביעות רצון ממיומנות של נותן השרות במתן הסברים
4.4	8.2	87.4	4.5	10.7	84.8	שביעות רצון מיחס של נותן השרות

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל			פרמטרים שנבחנו בסקר
מידה מעטה ובכלל לא	במידה מסוימת	במידה רבה ובמידה רבה מאוד	מידה מעטה ובכלל לא	במידה מסוימת	במידה רבה ובמידה רבה מאוד	
16.0	19.8	64.3	15.7	20.5	63.9	שביעות רצון מהתנאים הפיזיים בלשכה
3.4	8.4	88.3				שביעות רצון ממיזמנות של נותן השרות בהפעלת הציוד הטכנולוגי
44.5	16.8	38.7	40.3	16.9	42.9	מידת ההפרעה שנגרמה ממשכי הזמן בתהליך הנפקת תעודה
5.6	16.0	78.5	5.8	17.6	76.7	הבנת החומר ההסברתי בלשכות
34.4	24.8	40.8	56.1	18.5	25.5	הבנת היתרונות של התיעוד החכם
38.7	25.8	35.5	55.8	18.3	26.0	הבנת השימוש של התיעוד החכם
6.1	11.0	82.9	-	-	-	שביעות רצון מתהליך המסירה בלשכות
7.7	10.2	82.1	-	-	-	שביעות רצון ממתן ההסברים בתהליך המסירה
3.2	7.8	89.0	-	-	-	שביעות רצון מיחס נותן השרות בעת תהליך המסירה
2.6	3.1	94.4	-	-	-	שביעות רצון משרות המסרונים
8.3	16.1	75.6	-	-	-	שביעות רצון מהמראה הכללי של התעודה
85.4	10.1	4.5	-	-	-	מידת ההפרעה שנגרמה ממשכי זמן שארץ תהליך המסירה

פרק 9: סקר שביעות רצון מהשימוש בדרכון חכם בנתב"ג

מבוא

על פי הצו המסדיר את יישום תקופת המבחן לפי "חוק הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התש"ע – 2009", נדרש לבצע סקר שביעות רצון של השימוש בתיעוד הביומטרי. השימוש הראשון (ובינתיים היחיד) שניתן לעשות בתיעוד הביומטרי הוא בעת מעבר הגבול בשדה התעופה בן גוריון. ניתן לעבור בעזרת הדרכון הביומטרי בעמדה מאוישת ע"י בקר, כפי שנעשה עם דרכון רגיל. לאחרונה הציבה רשות האוכלוסין וההגירה עמדות אוטומטיות למעבר הגבול בעזרת הדרכון הביומטרי. סקר שביעות הרצון, המבוצע ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מתמקד בשביעות רצונם של הנוסעים אשר השתמשו בדרכון הביומטרי בנתב"ג.

הסקר נועד לבחון את שביעות רצונם של הנוסעים בנוגע לשימוש בתיעוד ביומטרי למעבר גבול, ולבחון את תפקוד המערך בנתב"ג בכל הנוגע למעבר האוטומטי לבעלי דרכון ביומטרי.

הסקר בוצע מתחילת ינואר 2015 למשך שישה חודשים וממצאיו מובאים בדוח זה.

אופן ביצוע המעבר בעמדות האוטומטיות

השימוש הרשמי בעמדות בנתב"ג החל באוגוסט 2014, לאחר הצבת דיילים המנחים את הנוסעים בשימוש נכון בעמדות.

המעבר בעמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי מתבצע באופן הבא:

לאחר הכנסת הדרכון הביומטרי לעמדה ע"י הנוסע, מתבצעת נטילת תמונת פנים לא מונחת (כלומר ללא ידיעת הנוסע). במידה והנטילה לא הצליחה, מתבצעת נטילת תמונת פנים מונחת (בעזרת הדרכה והכוונה). בשלב שני, מתבצעת נטילת טביעת אצבע, עד ארבעה ניסיונות: עד פעמיים אצבע של יד ימין ולאחר מכן עד פעמיים אצבע של יד שמאל. במידה וכל הנטילות או כל האימותים נכשלו, ניתנת לנוסע אפשרות לבצע את כל התהליך מחדש.

התהליך בכניסה לארץ שונה במקצת מאשר התהליך ביציאה מהארץ. בכניסה לארץ יש צורך ליטול תמונת פנים וגם טביעת אצבע. לעומת זאת, ביציאה מהארץ מספיק ליטול תמונת פנים מוצלחת על מנת לסיים את התהליך. רק במידה ונטילת תמונת הפנים לא מצליחה ממשיכים לבצע נטילת טביעת אצבע⁶. מאחר והחוויה אותה חווה הנוסע עשויה להיות שונה בכניסה לארץ לעומת ביציאה ממנה, מוצגים ממצאי שביעות הרצון בפירוט לפי כיווני הנסיעה.

⁶ החל מ-16.5 עמדות הכניסה פועלות במוד טורי כמו ביציאה, כלומר השוואת תמונת פנים מוצלחת, התהליך מסתיים בהצלחה

מתודולוגיית הסקר

הנדגמים נחקרים באמצעות פניה טלפונית של סוקרי הלמ"ס. הסקר כלל סך של כ-5000 נדגמים (עד יוני 2015). מידי שבוע נדגמו כ-240 פרטים מתוך החוזרים לארץ דרך נתב"ג, העונים לתנאים הבאים (אוכלוסיית הסקר): בני 18 ומעלה, בעלי דרכון ביומטרי, אשר יצאו לחו"ל עד 90 יום לפני חזרתם, ולא עברו דרך טרמינל 1 בשום כיוון⁷. הנדגמים נחקרו באותה חקירה לגבי שני כיווני הנסיעה (היציאה מהארץ והחזרה בה).

תחומי החקירה של הסקר כללו: מודעות לקיום העמדות, שביעות רצון מזמן המעבר, העדפת העמדות על פני אמצעים אחרים, שביעות רצון כללית מהעמדות, סיבה לאי-שימוש בעמדות וכן שאלות רקע.

הנדגמים נחלקו לארבע סוגי מעבר (קבוצות התייחסות):

- יצאו בעמדה אוטומטית ביומטרית וחזרו בעמדה אוטומטית ביומטרית.
- יצאו בעמדה אוטומטית ביומטרית וחזרו בעמדה לא ביומטרית⁸.
- יצאו עמדה לא ביומטרית וחזרו בעמדה אוטומטית ביומטרית.
- יצאו בעמדה לא ביומטרית וחזרו בעמדה לא ביומטרית.

המדגם לסקר הוצא מדי שבוע כדי ליצור קשר עם הנדגמים קרוב ככל הניתן למועד בו חזרו לארץ. המדגם היה מדגם שכבות בהתאם לסוג המעבר (קבוצות התייחסות לעיל). בכל שכבה הרשומות במסגרת הדגימה מוינו לפי דת מקובצת, מין וגיל והוצא מדגם מקרי שיטתי.

הפניה לנדגמים נעשית טלפונית. מבין 5,033 הנדגמים עד לשבוע 24 של הסקר, 3,863 השיבו לסקר (76.7%). בניכוי שבועיים בהם לא נערכה חקירה מלאה עומד אחוז הפקידה על 79.6%⁹.

בלוח 45 מובאת התפלגות תוצאות הפקידה לנדגמים בסקר השייכים להגדרת אוכלוסיית הסקר.

⁷ מכיוון שבתקופת הסקר טרם הוצבו בטרמינל 1 עמדות אוטומטיות למעבר גבול בעזרת דרכון ביומטרי.

⁸ עמדה לא ביומטרית: עמדה מאוישת ע"י בקר, או העמדה של רשות שדות התעופה למעבר באמצעות כף היד (ללא דרכון ביומטרי).

⁹ במהלך מרץ 2015 הופסקה עבודת הפקידה במשך שבועיים בשל אילוצי תקציב.

לוח 45: התפלגות תוצאות הפקידה לנדגמים בסקר

אחוזים מהשייכים לאוכלוסייה	סך הכל	
100.00%	5,033	סך הכל נדגמים שייכים לאוכלוסיית הסקר
76.75%	3,863	מהם השיבו
23.24%	1,170	לא השיבו סך הכל
		מתוכם:
3.14%	158	סירבו
5.1%	257	קושי זמני
1.05%	53	קשיי שפה
1.3%	65	לא אותרו
11.6%	584	לא טופלו (מרביתם עקב הפסקת עבודת הפקידה במהלך שבועיים במרץ 2015)
1.05%	53	סיבות אחרות כולל נפקדו חלקית שלא נכנסו לעיבודי הסקר

האומדנים בסקר מתבססים על המשיבים בלבד. כדי להפיק אומדנים עם תכונות קיבל כל משיב משקל, הנקרא גם מקדם ניפוח, שמבטא את אומדן מספר הפרטים באוכלוסייה אותו הוא מייצג באומדני הסקר. השיטה לקביעת המשקלות (נקראת גם שיטת האמידה) קשורה לשיטת הדגימה ולבעיות שונות באיסוף הנתונים. אחת הבעיות השכיחות היא שלא כל מי שנדגם השיב לסקר ויחידות אשר לא השיבו לסקר אינן בהכרח דומות בתכונותיהם ליחידות המשיבות ולכן עלולות לגרום להטיה באומדני הסקר. שיטת האמידה מיועדת לצמצם בעיקר את ההטיות העלולות לנבוע מאי השבה.

תהליך האמידה כולל שלושה שלבים: בשלב ראשון כל משיב קיבל מקדם ניפוח ראשוני שהוא היפוך הסתברות הדגימה, המבטא את הדיפרנציאליות בהסתברויות הדגימה בשלב תכנון המדגם; בשלב השני נערך תיקון לאי השבה עבור כל קבוצות המעבר בנפרד. בשלב השלישי חושבו מקדמי הניפוח הסופיים בשיטת ה-Raking לפיה מתאימים את התפלגות המדגם המנופח במקדמי הניפוח של השלב הקודם לשלוש התפלגויות של נתוני סך הפרטים שחזרו לארץ ובהתאם להגדרת אוכלוסיית הסקר:

- סך הכל פרטים לפי מין * קבוצות גיל – 8 קבוצות.
- סך הכל פרטים לפי קבוצת אוכלוסייה (יהודים ואחרים וערבים) – 2 קבוצות

• נתוני סך הכל פרטים לפי סוג מעבר – 4 קבוצות.

איכות האומדנים נבחנה בכלים סטטיסטיים מקובלים. בדו"ח זה מוצגים אך ורק נתונים אשר טעות הדגימה היחסית עבורם לא עולה על 25%. נתונים המבוססים על מספר קטן של מקרים או נתונים בעלי טעות דגימה יחסית גבוהה צוינו בסוגרים ונתונים שאינם ניתנים לפרסום בשל טעות דגימה יחסית גבוהה מאוד מופיעים בצורת שתי נקודות. הרחבה על מהימנות האומדנים מוצגת בנספח 2.

במטרה לבחון מובהקות סטטיסטית של הפרשים בין אומדני קבוצות זרות בוצעו מבחנים סטטיסטיים ברמת מובהקות של 5%. עבור כל השוואה לה בוצעה בדיקת מובהקות ציון האם ההפרש מובהק או לא.

ממצאי הסקר

לוח 46 מציג את אוכלוסיית הסקר, כלומר בני 18 ומעלה, בעלי דרכון ביומטרי, אשר יצאו לחו"ל עד 90 יום לפני חזרתם, ולא עברו דרך טרמינל 1 בשום כיוון. כאמור, הדגימה נעשתה מתוך אוכלוסיית הסקר.

ניתן לראות שקבוצה 1 (נכנסו ויצאו דרך העמדה האוטומטית) היא הקבוצה הגדולה ביותר (88,300 נוסעים). לאחר מכן נמצאת הקבוצה 4, בעלי דרכון ביומטרי, שבחרו לא לעשות שימוש בעמדה האוטומטית בשום כיוון (30,900 נוסעים). הקבוצות 2-3 כוללות נוסעים שבחרו לעבור בעמדה האוטומטית רק באחד הכיוונים (16,300 ו-13,700 נוסעים). הדגימה השבועית התחלקה באופן שווה בין כל ארבע הקבוצות.

לוח 46: אוכלוסיית הסקר, לפי תכונות דמוגרפיות

סך אוכלוסיית הסקר לתקופת הדוח	קבוצה 4: יצאו מהארץ דרך עמדה רגילה ונכנסו לארץ דרך עמדה רגילה	קבוצה 3: יצאו מהארץ דרך עמדה רגילה, ונכנסו לארץ דרך עמדה אוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי	קבוצה 2: יצאו מהארץ דרך עמדה אוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי ונכנסו לארץ דרך עמדה רגילה	קבוצה 1: יצאו מהארץ ונכנסו לארץ דרך עמדה אוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי	
149,315	30,899	13,730	16,371	88,315	סה"כ
90,694	18,146	7,896	9,285	55,367	גברים
58,621	12,753	5,834	7,086	32,948	נשים
					קבוצת גיל
17,093	2,506	1,858	2,009	10,720	18-25
34,283	7,544	3,218	3,798	19,723	26-39
59,988	12,191	5,299	6,137	36,361	40-59
37,951	8,658	3,355	4,427	21,511	60+
					קבוצת אוכלוסייה

סך אוכלוסיית הסקר לתקופת הדוח	קבוצה 4: יצאו מהארץ ונכנסו לארץ דרך עמדה רגילה	קבוצה 3: יצאו מהארץ דרך עמדה רגילה, ונכנסו לארץ דרך עמדה אוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי	קבוצה 2: יצאו מהארץ דרך עמדה אוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי ונכנסו לארץ דרך עמדה רגילה	קבוצה 1: יצאו מהארץ ונכנסו לארץ דרך עמדה אוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי	
137,884	28,232	12,345	15,005	82,302	יהודים ואחרים
11,431	2,667	1,385	1,366	6,013	ערבים
					וותק בארץ
85,791	16,983	7,907	9,071	51,830	ילידי ישראל
63,524	13,916	5,823	7,300	36,485	ילידי חו"ל

ידיעת קיום העמדות

בלוח 47 מוצגת הדרך בה ידעו הנוסעים על קיומן של העמדות האוטומטיות למעבר הגבול. ניתן היה לבחור מספר תשובות ולכן סכום כל התשובות מסתכם ביותר ממאה אחוז.

בשני כיווני הנסיעה, התשובה השכיחה ביותר היתה כי הנוסע יודע על קיומה של העמדה בזכות נסיעות קודמות (כ- 41% בכיוון היציאה מהארץ, כמעט 44% בכיוון הכניסה לארץ). כלומר ניתן להיווכח, כפי שהיה צפוי, שקיים תהליך למידה מצד הציבור בנושא דרכונים ביומטריים בכלל ובנושא העמדות המוצבות בנמל התעופה בפרט. התשובה השנייה היתה כי דייל הפנה את הנוסע לעמדה (34% ביציאה מהארץ, כ- 31% בכניסה לארץ).

השילוט בשדה התעופה שונה בין שני הכיוונים והדבר מקבל ביטוי בסקר. מבין היוצאים מהארץ, 23% אמרו שהם ראו את העמדה בזכות השילוט, כאשר רק 18% מהנכנסים לארץ מדווחים כי השילוט עזר להם למצוא את העמדות (ההבדל בין הכיוונים מובהק סטטיסטית).

יש גם לציין שחלק מהנוסעים דווחו כי המידע נמסר להם בעת הגשת הבקשה לדרכון בלשכת רשות האוכלוסין (כ- 13% בקרב הנכנסים ו- 19% בקרב היוצאים).

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 47: ידיעת קיומם העמדות האוטומטיות (אחוזים) – לפי כיוון הנסיעה

ידיעת קיומה של העמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ							ידיעת קיומה של העמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ							
אחר	בקר בעמדה רגילה הפנה אותו	בעקבות נסיעות קודמות	ממידע פרסומי (אינטרנט, טלוויזיה)	המידע נמסר בעת הגשת הבקשה לדרכון הביומטרי בלשכת רשות האוכלוסין	משילוט בשדה התעופה	דייל במקום הפנה אותו לעמדה האוטומטית	אחר	בקר בעמדה רגילה הפנה אותו	בעקבות נסיעות קודמות	ממידע פרסומי (אינטרנט, טלוויזיה)	המידע נמסר בעת הגשת הבקשה לדרכון הביומטרי בלשכת רשות האוכלוסין	משילוט בשדה התעופה	דייל במקום הפנה אותו לעמדה האוטומטית	
13.7	12.3	43.6	4.5	12.8	17.7	31.5	12.3	12.1	40.9	6.8	19.1	22.8	34.0	סה"כ
14.2	12.7	46.8	4.9	13.3	15.8	29.6	12.0	10.1	44.7	7.8	19.0	22.6	32.1	גברים
13.0	11.6	38.4	3.8	12.1	20.8	34.5	13.0	15.4	35.0	5.3	19.1	23.1	37.0	נשים
														קבוצת גיל
14.6	18.8	25.0	(3.9)	15.5	23.2	30.5	11.7	21.3	26.6	(6.8)	19.5	30.8	32.4	18-25
15.4	15.8	39.9	(4.0)	11.9	13.5	31.7	15.8	12.9	38.4	5.5	21.4	20.5	33.2	26-39
13.2	11.4	52.0	4.7	12.0	16.1	30.1	11.0	11.3	48.1	6.7	18.1	22.9	34.0	40-59
12.7	7.2	42.2	(5.0)	13.7	21.6	33.9	11.7	8.3	38.4	8.3	18.3	21.0	35.7	60+
														קבוצת אוכלוסייה
14.4	10.2	44.6	4.7	13.3	18.0	31.6	13.0	11.9	41.9	7.1	19.4	22.5	32.7	יהודים ואחרים
(4.4)	41.9	29.2	(13.9)	29.8	..	16.3	27.3	..	(14.1)	26.8	52.1	ערבים
														וותק בארץ
15.4	14.4	41.1	4.9	14.7	17.8	28.6	13.1	13.1	38.1	6.9	20.8	23.6	32.1	ילידי ישראל
11.4	9.2	47.0	4.0	10.2	17.7	35.4	11.4	10.8	44.8	6.7	16.6	21.7	36.7	ילידי חו"ל

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

ידיעת קיומה של העמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ							ידיעת קיומה של העמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ							
אחר	בקר בעמדה רגילה הפנה אותו	בעקבות נסיעות קודמות	ממידע פרסומי (אינטרנט, טלוויזיה)	המידע נמסר בעת הגשת הבקשה לדרכון הביומטרי רשות האוכלוסין	משילוט בשדה התעופה	דייל במקום הפנה אותו לעמדה האוטומטית	אחר	בקר בעמדה רגילה הפנה אותו	בעקבות נסיעות קודמות	ממידע פרסומי (אינטרנט, טלוויזיה)	המידע נמסר בעת הגשת הבקשה לדרכון הביומטרי רשות האוכלוסין	משילוט בשדה התעופה	דייל במקום הפנה אותו לעמדה האוטומטית	
														עבודה
13.0	13.2	46.8	4.8	12.7	16.8	29.6	11.9	12.5	44.1	7.1	19.3	23.2	32.6	עבד בשבוע האחרון
16.7	9.2	33.5	(4.1)	15.3	21.8	39.5	14.1	12.0	31.0	6.3	21.0	21.9	40.1	לא עבד בשבוע האחרון
														הגדרה דתית
15.0	12.4	42.6	4.4	14.5	17.2	33.9	12.2	14.9	36.8	6.1	20.4	23.3	38.2	חרדים דתיים ומסורתיים
14.9	9.5	45.7	5.4	13.7	18.9	27.7	13.4	9.4	43.8	7.9	19.4	22.4	28.0	לא דתיים וחילוניים
														השכלה
15.5	12.5	40.0	(4.3)	14.4	21.8	37.2	14.0	10.3	35.1	(3.8)	22.3	26.7	42.8	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
15.8	21.7	28.1	6.5	11.9	19.5	32.0	12.5	14.2	30.2	7.9	18.0	27.5	36.6	תעודת בגרות
10.6	12.6	47.0	(2.0)	(8.9)	12.5	29.3	10.6	15.4	39.1	(5.6)	16.2	19.4	31.6	תעודה על תיכוני
13.3	9.3	49.7	5.2	13.9	17.6	31.4	12.5	11.2	47.1	7.9	20.1	21.6	32.1	תואר אקדמי

שביעות רצון ממשך הזמן שארך התהליך

בלוח 48 מוצגת שביעות רצונם של הנוסעים ממשך הזמן שארך המעבר דרך העמודה האוטומטית למעבר גבול. הרוב המוחלט של הנוסעים מדווחים על שביעות רצון רבה ורבה מאד בשני הכיוונים (88% מהיוצאים ואחוז דומה מהנכנסים). רק 5% מדווחים על חוסר שביעות רצון משך הזמן ביציאה ושיעור דומה (כ- 6%) חסרי שביעות רצון ממשך הזמן שארכה הכניסה לארץ. ניתן לראות שקבוצת האוכלוסייה הערבית מדווחת על שביעות רצון גבוהה יותר מאשר היהודית (ההבדל מובהק בשני הכיוונים).

לוח 48: שביעות רצון ממשך הזמן שארך המעבר (אחוזים) – לפי כיווני הנסיעה

שביעות רצון ממשך הזמן שארך המעבר דרך העמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ			שביעות רצון ממשך הזמן שארך המעבר דרך העמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
5.9	6.5	87.6	5.2	6.9	87.9	סה"כ
6.3	6.8	87.0	6.0	7.3	86.7	גברים
5.3	6.0	88.7	(4.0)	6.2	89.8	נשים
						קבוצת גיל
..	(2.2)	96.1	(3.6)	..	92.6	18-25
(6.1)	6.0	87.8	(5.7)	6.8	87.5	26-39
8.0	7.1	84.9	6.9	7.5	85.6	40-59
(4.3)	8.0	87.8	(2.8)	7.4	89.9	60+
			.	.	.	קבוצת אוכלוסייה
6.3	6.6	87.0	5.5	7.2	87.3	יהודים ואחרים
.	..	95.9	97.2	ערבים
			.	.	.	מוצא
6.6	7.3	86.1	5.5	7.3	87.2	ילידי ישראל
4.9	5.3	89.7	4.8	6.3	88.9	ילידי חו"ל
			.	.	.	עבודה
6.0	7.1	86.9	5.3	7.6	87.1	עבד בשבוע האחרון
(4.8)	4.5	90.7	(3.8)	4.7	91.5	לא עבד בשבוע האחרון
			.	.	.	הגדרה דתית
4.9	5.1	90.0	4.2	7.1	88.7	חרדים דתיים ומסורתיים
7.0	7.8	85.3	5.6	8.0	86.4	לא דתיים וחילוניים
			.	.	.	השכלה
(2.8)	(3.7)	93.5	(4.4)	(5.4)	90.2	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
..	(4.0)	92.7	(2.3)	(4.3)	93.4	תעודת בגרות
(5.7)	(5.3)	89.0	(4.7)	6.6	88.7	תעודה על תיכוני
7.4	8.6	84.0	6.0	8.8	85.2	תואר אקדמי

העדפת המעבר בעמדה האוטומטית

בלוח 49 מוצגת עמדת הנוסעים בדבר עדיפות המעבר בעמדה האוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי (לעומת כל דרכי המעבר האחרות- בקר ועמדת כף יד). הנתונים מוצגים ברמה של כיוון נסיעה וגם ברמה של קבוצה על מנת לתת יותר פירוט. בשני הכיוונים הרוב המוחלט של המשתמשים אמרו שהמעבר דרך העמדה האוטומטית עדיף (כ- 92% מהנוסעים שעשו בה שימוש בשני הכיוונים). בקרב הנוסעים בקבוצות 2-3, שעשו שימוש רק בכיוון אחד, ישנו שיעור קצת נמוך יותר, כאשר רק 88% אמרו שהמעבר בעמדה עדיפה לעומת קבוצה 1 שעשתה שימוש בשני הכיוונים (ההבדל בין שתי הקבוצות מובהק).

בחלוקה לקבוצות גיל, ניתן לראות העדפה מוגברת אצל הצעירים בני 18 עד 25, לעומת בני הקבוצות האחרות (ההבדל מובהק בהשוואה לקבוצה 40-59 ובני מעל 60). כמו כן, יש הבדל בין קבוצות האוכלוסייה, כאשר הערבים מעדיפים את העמדה האוטומטית בצורה גורפת (כמעט 100%, ההבדל מובהק).

לוח 49: עדיפות המעבר בעמדה האוטומטית – לפי כיווני הנסיעה

המעבר דרך העמדה האוטומטית בעת הכניסה עדיף		המעבר דרך העמדה האוטומטית בעת היציאה עדיף		
קבוצה 3 (נכנסו בעמדה האוטומטית, יצאו בעמדה רגילה)	קבוצה 1 (יצאו ונכנסו בעמדה האוטומטית)	קבוצה 2 (יצאו בעמדה האוטומטית, נכנסו בעמדה רגילה)	קבוצה 1 (יצאו ונכנסו בעמדה האוטומטית)	
89.9	92.2	88.2	92.0	סה"כ
89.0	91.3	87.4	90.2	גברים
91.1	93.8	89.2	94.8	נשים
				קבוצת גיל
93.0	97.7	89.0	96.5	18-25
95.0	91.3	87.6	92.4	26-39
87.6	90.9	88.3	90.2	40-59
86.7	92.6	88.3	92.3	60+
				קבוצת אוכלוסייה
88.5	91.7	87.3	91.6	יהודים ואחרים
100.0	100.0	97.1	97.0	ערבים
				וותק בארץ
89.2	92.6	88.1	92.1	ילידי ישראל
90.8	91.8	88.3	91.8	ילידי חו"ל
				עבודה
89.6	92.1	87.0	92.4	עבד בשבוע האחרון
90.7	94.2	91.4	91.6	לא עבד בשבוע האחרון
				הגדרה דתית
90.4	94.3	89.9	94.3	חרדים דתיים ומסורתיים
85.6	90.0	84.5	90.4	לא דתיים וחילוניים

המעבר דרך העמדה האוטומטית בעת הכניסה עדיף		המעבר דרך העמדה האוטומטית בעת היציאה עדיף		
קבוצה 3 (נכנסו בעמדה האוטומטית, יצאו בעמדה רגילה)	קבוצה 1 (יצאו ונכנסו בעמדה האוטומטית)	קבוצה 2 (יצאו בעמדה האוטומטית, נכנסו בעמדה רגילה)	קבוצה 1 (יצאו ונכנסו בעמדה האוטומטית)	
				השכלה
93.4	94.4	89.1	96.7	ללא תעודה או תעודת סיום ב"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
95.6	98.4	89.5	96.4	תעודת בגרות
92.2	92.0	90.8	91.9	תעודה על תיכוני
84.6	90.1	85.9	89.5	תואר אקדמי

שביעות רצון כללית מהמעבר דרך העמדה האוטומטית

לוח 50 מציג את שביעות רצונם הכללית של הנוסעים בעניין המעבר בעמדה האוטומטית. גם כאן, כפי שהיה בשביעות רצון ממשך הזמן, הרוב הגורף מביע שביעות רצון (רבה ורבה מאד) מהמעבר דרך העמדות האוטומטיות (כמעט 89% בכל כיוון). פחות מ- 5% בכל כיוון מביע חוסר שביעות רצון.

בחלוקה לגילים, שביעות הרצון של הצעירים היא הגבוהה ביותר (95% מדוחים עד שביעות רצון רבה ורבה מאד).

באופן כללי, נשים יותר מרוצות מאשר גברים, בשני הכיוונים (90% מהנשים מרוצות, לעומת 88% מהגברים). ההבדל בין המינים אינו מובהק.

בחלוקה לקבוצות אוכלוסייה, ניתן לראות שיעור גבוה יותר של ערבים מרוצים (כמעט 99%) לעומת 88% מהיהודים ואחרים (ניתן לראות בלוח 1 שחלקם של הערבים באוכלוסיית הנוסעים היה נמוך למדי). ההבדל בין קבוצות האוכלוסייה מובהק.

לוח 50: שביעות רצון כללית מהמעבר בעמדה האוטומטית – לפי כיווני הנסיעה

שביעות רצון כללית מהמעבר דרך העמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ			שביעות רצון כללית מהמעבר דרך העמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ			
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	
4.2	6.9	88.9	4.6	6.7	88.8	סה"כ
3.7	8.1	88.2	4.7	7.5	87.8	גברים
(5.0)	4.9	90.1	(4.4)	5.4	90.3	נשים
						קבוצת גיל
..	(2.3)	97.2	..	(3.1)	95.4	18-25
(4.1)	6.5	89.4	(4.5)	7.0	88.5	26-39
5.9	8.5	85.6	6.6	7.1	86.3	40-59
(3.3)	6.8	90.0	(2.9)	7.3	89.8	60+
						קבוצת אוכלוסייה
4.4	7.3	88.3	4.9	7.0	88.1	יהודים ואחרים
..	..	98.2	98.6	ערבים
						וותק בארץ
4.3	7.1	88.6	4.7	7.2	88.1	ילידי ישראל
(4.1)	6.5	89.4	4.5	5.9	89.7	ילידי חו"ל
						עבודה
3.9	7.6	88.6	4.6	7.1	88.3	עבד בשבוע האחרון
(4.2)	5.0	90.8	..	5.4	91.4	לא עבד בשבוע האחרון
						הגדרה דתית
(2.6)	5.9	91.5	(2.8)	6.8	90.4	חרדים דתיים ומסורתיים
4.9	8.8	86.4	5.6	7.6	86.8	לא דתיים וחילוניים
						השכלה
..	(5.2)	94.1	(3.8)	6.5	89.7	ללא תעודה או תעודת סיום ב"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
..	(4.4)	94.7	..	(4.9)	93.9	תעודת בגרות
(3.7)	6.8	89.5	(3.8)	6.8	89.4	תעודה על תיכונים
6.0	8.6	85.5	5.7	7.5	86.8	תואר אקדמי

סיבות לחוסר שביעות רצון מהעמדות האוטומטיות

הנוסעים אשר הביעו חוסר שביעות רצון כללית מהמעבר בעמדה האוטומטית לביקורת הגבול, נשאלו על הסיבות לכך. לוח 51 מציג את תשובותיהם (התאפשרה בחירה של יותר מתשובה אחת). התשובה השכיחה ביותר בשני כיווני הנסיעה היתה הטענה שהתהליך נמשך זמן רב (57% קרב הנוסעים היוצאים שהביעו חוסר שביעות רצון, 65% בקרב הנוסעים הנכנסים שהביעו חוסר שביעות רצון). הטענה השנייה היתה כי המערכת אינה ידידותית לשימוש.

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 51: סיבות לחוסר שביעות רצון

סיבות לאי שביעות רצון מהשימוש בעמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ							סיבות לאי שביעות רצון מהשימוש בעמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ							
אחר	חסרה הדרכה לשימוש בעמדה	התור לעמדה הביומטרית היה ארוך	מיקום העמדה אינו בולט	חסר שילוט המורה על מיקום העמדה	התהליך אינו ידידותי, המערכת הטכנולוגית אינה נוחה לשימוש	התהליך נמשך זמן רב	אחר	חסרה הדרכה לשימוש בעמדה	התור לעמדה הביומטרית היה ארוך	מיקום העמדה אינו בולט	חסר שילוט המורה על מיקום העמדה	התהליך אינו ידידותי, המערכת הטכנולוגית אינה נוחה לשימוש	התהליך נמשך זמן רב	
50.1	29.5	38.4	47.0	42.1	50.3	64.8	50.0	34.6	28.3	36.2	32.9	44.2	57.4	סה"כ
46.5	29.5	38.3	39.2	36.0	48.1	67.3	48.4	32.7	33.3	38.4	32.1	45.1	60.0	גברים
57.2	29.5	38.6	63.2	54.2	54.8	59.9	53.2	38.4	(18.5)	(31.8)	34.3	42.3	52.0	נשים
														קבוצת גיל
(46.9)	..	(43.2)	(59.6)	(59.3)	(40.8)	68.7	(52.7)	(64.3)	18-25
52.6	(36.8)	(29.4)	58.3	48.3	48.7	69.1	28.1	41.5	29.9	46.3	42.3	(33.5)	56.3	26-39
57.2	20.0	44.4	35.4	31.7	49.9	59.9	59.2	28.0	34.2	31.5	27.5	52.1	63.3	40-59
31.2	41.9	33.1	60.6	56.9	54.0	71.7	52.8	35.3	(17.4)	38.2	34.1	39.4	54.5	60+
														קבוצת אוכלוסייה
50.1	29.8	38.2	46.4	41.5	50.8	64.5	50.4	34.9	28.0	36.0	32.6	44.5	57.4	יהודים ואחרים
..	100.0	94.1	.	94.1	ערבים
														וותק בארץ
51.6	27.2	40.4	47.1	41.4	44.4	68.8	46.6	32.7	29.4	38.3	32.3	47.3	56.9	ילידי ישראל
47.8	33.1	35.4	46.9	43.3	59.1	58.6	55.6	37.7	26.6	32.7	33.8	39.5	58.2	ילידי חו"ל
														עבודה
51.9	25.5	39.8	43.7	40.3	53.3	64.1	50.4	32.1	32.6	34.2	32.4	48.0	61.0	עבד בשבוע האחרון

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

סיבות לאי שביעות רצון מהשימוש בעמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ							סיבות לאי שביעות רצון מהשימוש בעמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ							
אחר	חסרה הדרכה לשימוש בעמדה	התור לעמדה הביומטרית היה ארוך	מיקום העמדה אינו בולט	חסר שילוט המורה על מיקום העמדה	התהליך אינו ידידותי, המערכת הטכנולוגית אינה נוחה לשימוש	התהליך נמשך זמן רב	אחר	חסרה הדרכה לשימוש בעמדה	התור לעמדה הביומטרית היה ארוך	מיקום העמדה אינו בולט	חסר שילוט המורה על מיקום העמדה	התהליך אינו ידידותי, המערכת הטכנולוגית אינה נוחה לשימוש	התהליך נמשך זמן רב	
48.0	42.6	(35.3)	60.2	58.3	44.0	66.5	51.6	(43.1)	..	(42.2)	(42.6)	(34.5)	(35.1)	לא עבד בשבוע האחרון
														הגדרה דתית
58.6	37.6	(30.3)	51.7	41.1	39.8	59.9	50.6	43.2	25.8	23.9	(22.9)	38.8	44.9	חרדים דתיים ומסורתיים
47.3	24.2	44.4	44.6	41.0	59.0	69.6	50.7	27.2	30.7	40.3	36.2	50.4	66.3	לא דתיים וחילוניים
														השכלה
52.6	57.4	50.3	(45.7)	(47.8)	48.5	57.1	60.8	42.5	(38.8)	(25.3)	(34.4)	42.2	40.9	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
61.4	(52.8)	(46.0)	(49.7)	67.0	(39.8)	(42.9)	(25.6)	(33.7)	(35.1)	(43.1)	52.6	תעודת בגרות
47.8	(25.3)	(28.2)	35.3	(33.6)	(35.4)	59.4	47.1	(24.7)	(23.5)	(18.6)	(17.8)	42.7	49.9	תעודה על תיכוני
51.8	25.3	40.7	47.6	43.6	56.7	66.1	51.6	32.6	27.3	42.9	37.4	48.2	63.5	תואר אקדמי

סיבות לאי-שימוש בעמדות האוטומטיות

לוח 52 מציג את הסיבות אותן תיארו הנוסעים אשר לא עשו שימוש במעבר האוטומטי. הסיבה השכיחה ביותר הן ביציאה והן בכניסה היתה שהנוסע לא ראה את העמדה/ לא ידע על קיומה (כ- 40% ביציאה וכ- 37% בכניסה). הסיבה השנייה (כ- 23% ביציאה וכ- 25% בכניסה) היתה כי היה תור ארוך בעמדה האוטומטית או העדפה של העמדות האחרות (הקטגוריות אוחדו עקב מיעוט מקרים). כ- 23% מהנוסעים בשני הכיוונים אמרו שהסיבה היא שטסו עם אנשים שאינם יכולים לעבור בעמדה (ילדים) או עם אנשים שניסו ולא הצליחו או שאינם בעלי דרכון ביומטרי.

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

לוח 52: סיבות לאי-שימוש בעמדה האוטומטיות, לפי כיוון הנסיעה

סיבות לאי שימוש בעמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ						סיבות לאי שימוש בעמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ						
אחר	לא הייתי מרוצה מהעמדה האוטומטית בעבר ולכן לא ניסיתי לעבור	טסתי עם אנשים נוספים שניסו לעבור בעמדה ולא הצליחו, או שאינם יכולים לעבור דרכה + טסתי עם אנשים שלהם אין דרכון ביומטרי	ניסיתי לעבור בעמדה ולא הצלחתי + העמדה לא פעילה	בעמדה האוטומטית ת היה תור ארוך + העדפתי את העמדה המאושת ע"י בקר או עמדת כף היד	לא ראיתי / לא ידעתי שיש עמדה אוטומטית	אחר	לא הייתי מרוצה מהעמדה האוטומטית בעבר ולכן לא ניסיתי לעבור	טסתי עם אנשים שניסו לעבור בעמדה ולא הצליחו, או שאינם יכולים לעבור דרכה + טסתי עם אנשים שלהם אין דרכון ביומטרי	ניסיתי לעבור בעמדה ולא הצלחתי + העמדה לא פעילה	בעמדה האוטומטית היה תור ארוך + העדפתי את העמדה המאושת ע"י בקר או עמדת כף היד	לא ראיתי / לא ידעתי שיש עמדה אוטומטית	
12.3	2.7	23.4	5.9	25.7	37.3	11.8	2.7	22.0	6.3	22.9	40.8	סה"כ
11.9	4.1	21.5	5.4	30.8	34.1	11.6	3.6	21.0	6.0	25.7	38.2	גברים
12.8	..	26.2	6.7	18.6	41.8	12.2	..	23.4	6.8	18.9	44.5	נשים
												קבוצת גיל
(15.5)	..	18.8	(7.3)	19.4	39.6	(14.9)	..	15.9	(9.0)	15.1	47.9	18-25
11.9	(2.5)	32.0	4.5	22.8	34.5	9.8	..	30.2	(3.7)	16.7	42.2	26-39
10.5	4.3	24.7	7.2	27.8	34.8	12.0	(4.6)	24.4	6.7	26.2	33.9	40-59
14.1	(1.1)	16.5	4.7	27.5	42.3	12.0	(1.2)	14.2	6.7	26.4	47.0	60+
												קבוצת אוכלוסייה
12.8	3.0	24.6	6.2	27.0	34.7	12.3	3.0	22.8	6.9	24.5	37.9	יהודים ואחרים
(7.2)	..	11.9	(3.5)	(13.8)	62.4	(7.4)	.	14.5	..	(8.3)	67.6	ערבים
												וوتק בארץ
11.8	(2.8)	24.0	5.3	28.0	35.3	12.1	(2.6)	24.0	5.9	23.8	38.0	ילידי ישראל
12.9	2.6	22.8	6.8	22.8	39.8	11.5	2.7	19.5	6.8	21.8	44.4	ילידי חו"ל

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

סיבות לאי שימוש בעמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ						סיבות לאי שימוש בעמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ						
אחר	לא הייתי מרוצה מהעמדה האוטומטית בעבר ולכן לא ניסיתי לעבור	טסתי עם אנשים נוספים שניסו לעבור בעמדה ולא הצליחו, או שאינם יכולים לעבור דרכה + טסתי עם אנשים שלהם אין דרכון ביומטרי	ניסיתי לעבור בעמדה ולא הצלחתי + העמדה לא היתה פעילה	בעמדה האוטומטית ת היה תור ארוך + העדפתי את העמדה המאושרת ע"י בקר או עמדת כף היד	לא ראיתי / לא ידעתי שיש עמדה אוטומטית	אחר	לא הייתי מרוצה מהעמדה האוטומטית בעבר ולכן לא ניסיתי לעבור	טסתי עם אנשים שניסו לעבור בעמדה ולא הצליחו, או שאינם יכולים לעבור דרכה + טסתי עם אנשים שלהם אין דרכון ביומטרי	ניסיתי לעבור בעמדה ולא הצלחתי + העמדה לא היתה פעילה	בעמדה האוטומטית היה תור ארוך + העדפתי את העמדה המאושרת ע"י בקר או עמדת כף היד	לא ראיתי / לא ידעתי שיש עמדה אוטומטית	
												עבודה
10.9	3.2	25.1	6.4	27.0	35.4	10.8	3.1	23.6	6.6	23.9	38.3	עבד בשבוע האחרון
15.0	(1.2)	18.8	4.4	21.3	44.8	14.0	..	16.9	(5.4)	19.2	50.5	לא עבד בשבוע האחרון
												הגדרה דתית
13.5	(2.3)	24.2	5.6	22.4	38.5	12.8	(1.8)	21.2	5.5	20.7	43.6	חרדים דתיים ומסורתיים
13.3	3.9	25.1	6.2	30.1	30.4	12.9	(4.1)	24.6	7.5	27.9	31.5	לא דתיים וחילוניים
												השכלה
14.3	..	22.4	(5.8)	18.4	42.4	13.4	..	19.2	(5.5)	17.6	44.6	ללא תעודה או תעודת סיום בי"ס יסודי/ ח"ב/ תיכון
17.0	..	20.1	6.2	20.7	39.5	14.2	..	19.0	7.5	18.2	47.0	תעודת בגרות
9.4	(4.3)	26.5	(5.8)	23.6	41.1	9.6	..	23.6	(4.8)	18.6	46.4	תעודה על תיכוני
11.2	3.3	23.4	5.9	31.2	33.5	11.7	(3.1)	23.0	6.6	28.7	35.0	תואר אקדמי

סיכום ומסקנות

במסגרת תקופת המבחן של יישום החוק הביומטרי, נערך תהליך של מדידה והערכה ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, המתייחס לתהליכים ומערכות לטיפול בבקשות לתיעוד ביומטרי בלשכות. דוח זה מסכם את הממצאים של שישה חודשים מינואר עד יוני 2015. בנוסף, כולל הדוח תיאור המגמות שהתרחשו לאורך תקופת המבחן. בוצעה השוואה עבור כל מדדי הערכה, בין תקופות הדוחות השונים, המאפשרת לקבל תמונה כוללת של קרוב לשנה וחצי של תקופת המבחן.

חישוב מדדי ההערכה נעשה על בסיס נתונים שהועברו ללמ"ס מחברת HP המספקת שירותי תוכנה לרשות האוכלוסין וההגירה. הנתונים נאספו באופן אוטומטי בלשכות רשות האוכלוסין וההגירה מתוך המערכת הטכנולוגית. בדומה לדוחות הקודמים, המדדים המדווחים הוגדרו ע"י רשות האוכלוסין וההגירה ב"פרוטוקול הניסוי לתקופת המבחן".

בנוסף, דוח זה מציג את הממצאים שהתקבלו משני סקרי שביעות רצון שבוצעו ע"י הלמ"ס בתקופת המבחן של יישום החוק הביומטרי: סקר שביעות רצון התושבים מתהליך הבקשה לתיעוד בלשכות; וסקר שביעות רצון של השימוש בדרכון הביומטרי בעת מעבר גבול בנתב"ג.

להלן סיכום הממצאים העיקריים בכל הפעילויות הנ"ל:

- **סך נתוני הנפקות:** בתקופת הדיווח חלקן היחסי של הנפקות התיעוד הביומטרי מהווים 34.6% ו-34.5% מסך תעודות הזהות והדרכונים, בהתאמה. שיעורי השתתפות אלה בניסוי עולים על היעד שהוגדר לתקופת המבחן. אחוזי ההשתתפות בניסוי הביומטרי עולים עם הגיל, למעט ירידה בקבוצת הגיל המבוגרת ביותר (בני +80). בשנה הראשונה של תקופת המבחן, נראתה ירידה באחוז הבקשות לתיעוד ביומטרי, מ-46%, 50% בתקופה הראשונה, ל-39%, 32% בתקופת הדוח השני, ל-33%, 30% בדוח השלישי. לאחר אוקטובר 2014 ניתן לראות עליה מתונה בשיעור מבקשי דרכון, והתייצבות בשיעור מבקשי תעודות הזהות.
- **תהליך אימות זהות באמצעות תשאול:** לאחר שבדוח השני דווח על פתרון הבעיות של תשאולים מרובים שהתגלו בדוח הראשון, ניתן לראות שבתקופת הדוח הנוכחי המדדים דומים לאלו שדווחו בדוח השלישי. נותני השרות ממשיכים להקפיד על הנהלים ותשאולים מרובים הם מקרי שוליים בלבד. כמו כן, הדבר מקבל ביטוי בשיעורי הבדיקות בתיקים האישיים, בביצוע התחקירים המעמיקים ומקרי הזיהויים על סמך מסמכים נוספים.
- **זמן הרכשה לתיעוד ביומטרי:** לאחר החלפת הסורקים שהתבצעה במהלך תקופת הדוח הקודם, ניתן לראות מדדים דומים לאלו של הדוח השלישי, עם שיפור קל בחלק מהם. אחוזי הצלחת הרכשה מלאה עלו מ-92.7% בדוח הקודם (אחרי החלפת הסורקים) ל-93.6% בדוח הנוכחי, כאשר עיקר השיפור נמצא בקבוצות הגיל מעל 60 (מ-76.2% ל-77.7% בגיל 60-79 ובקרוב בני מעל 80 השיפור הוא מ-42.3% ל-43.1%). נראתה עליה בשיעור המבוגרים המצליחים להרכיש אצבע ימין תוך שלושה ניסיונות (מ-80% בקרב בני

60-79 ל- 82%, ועבור קבוצת בני מעל 80 העליה היא מ-50% ל-53%. כמו כן, נראה קיצור מסוים במשכי זמן ההרכשה אצל האוכלוסייה המבוגרת, המקבל ביטוי בעליה בשיעור המבוגרים עבורם מצליחים לבצע הרכשה תוך 10 דקות (מ-68% ל-76%).

- **השוואות ביומטריות בלשכות:** בעת מסירת תעודת זהות חכמה, מתבצעת השוואה בין טביעת האצבע של התושב לבין המידע הביומטרי הקיים בתעודה שלו. כזכור, בתקופת הדוח הקודם, הוחלפו הסורקים. כתוצאה מכך ניתן לראות מגמת שיפור בתהליך ההשוואה שמתבצע בלשכות השונות. כמו כן בקרב האוכלוסייה המבוגרת (בני 60 ומעלה) משך הזמן הדרוש לביצוע השוואה התקצר ואחוז הכישלונות ירד.

- **מדדים הקשורים למעבר הגבול:** בנמל התעופה בן גוריון מוצבות עמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי ביציאה מן הארץ ובכניסה לארץ. בדוח זה ניתן לראות שיפור באחוזי ההצלחה לעבור את התהליך ומשך הזמן הדרוש לביצוע התהליך מתקצר. ככל הנראה השיפור נובע מהחלפת הסורקים בלשכות.

- **ממצאי שביעות הרצון מהליך בקשת התיעוד בלשכות:** ניתן לראות שבאופן כללי, כ-69% מהאוכלוסייה שבעי רצון (במידה רבה ורבה מאד) מתהליך הטיפול בבקשה לתיעוד ביומטרי, וכ-65% שבעי רצון מתהליך הטיפול בבקשה לתיעוד רגיל (ההבדל בין התהליכים מובהק סטטיסטית). כ-10% ו-12% דיווחו על שביעות רצון במידה נמוכה עד בכלל לא (תיעוד ביומטרי ורגיל בהתאמה). בסקר שביעות הרצון מתהליך מסירת תעודת הזהות החכמה (סקר ב') ישנה שביעות רצון גבוהה, כאשר כ-83% מהפונים מדווחים על שביעות רצון במידה רבה ורבה מאד מתהליך המסירה.

- **שביעות רצון מהשימוש בדרכון החכם במעבר גבול בנתב"ג:** ממצאי הסקר מצביעים על כך כי 89% מהנוסעים היו שבעי רצון (במידה רבה ורבה מאד) מהמעבר בעמדה האוטומטית למעבר גבול באמצעות הדרכון הביומטרי. יש לציין כי רוב הסקר בוצע כאשר היו רק שתי עמדות בכניסה וביציאה. לקראת סוף תקופת הסקר, התווספו עמודות רבות בשני כיווני הנסיעה, דבר שבוודאות תרם לשיפור שביעות רצונם של הנוסעים.

לוח 53 להלן מסכם את כל המדדים שחושבו לתקופת הדיווח, מול היעדים שהוצבו ע"י רשות האוכלוסין וההגירה והסעיף הרלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי.

לוח 53: סיכום מדידה והערכה

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דו"ח 2	תוצאות לתקופת דו"ח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
50% עבור ת"ז ביומטרית 46% לדרכונים ביומטריים	39.2% עבור ת"ז ביומטרית 32.0% לדרכונים ביומטריים	33.5% עבור ת"ז ביומטרית 30.2% לדרכונים ביומטריים	34.6% עבור ת"ז ביומטרית 34.5% לדרכונים ביומטריים	14.1.1	לפחות 20% אין מדובר על מדד הצלחה כי אם נתון לצורך היערכות תפעולית	אחוז הנרשמים לפיילוט מכלל המבקשים תעודות זהות ודרכונים	כמות נרשמים
92.3% הרכשות מלאות 4.3% הרכשות חלקיות 2.4% הרכשות מלאות קטין (עד גיל 12) 1% הרכשות חסרות	אופן החישוב השתנה. הילדים מוצגים בנפרד. לבני 12 ומעלה הנתונים הם: 96.6% הרכשות מלאות 3.3% הרכשות חלקיות 0.1% הרכשות חסרות	לבני 12 ומעלה הנתונים הם: 97.0% הרכשות מלאות 2.9% הרכשות חלקיות 0.0% הרכשות חסרות	לבני 12 ומעלה הנתונים הם: 93.6% הרכשות מלאות 6.2% הרכשות חלקיות 0.2% הרכשות חסרות	14.1.2	יותר מ-90% חלקיות	אחוז הרכשות מלאות או חלקיות מבין כלל ההרכשות שיבוצעו עבור אוכלוסיית גיל מוגדרות שעבורן יתבצע ניסיון ההרכשה מלא (יש להוציא ילדים שעבורם לא יתבצע הרכשה מלאה ממילא)	הצלחת ההרכשה
8 מקרים לכל התקופה	29 מקרים לכל התקופה	25 מקרים לכל התקופה	113 מקרים לכל התקופה	14.1.3	שואף ל-0	מס' המקרים בהם נעשה שימוש בתמונה סרוקה	נתוני סריקה
תמונת פנים: ל-91% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה.	תמונת פנים: ל-92% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה. טביעות אצבע (יד ימין ויד שמאל) -93% מהאוכלוסייה הצליחו עד שלושה	תמונת פנים: ל-91.6% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה. טביעות אצבע: יד ימין 95.2% יד שמאל 95.5% מהאוכלוסייה הצליחו עד שלושה ניסיונות (בני 12 ומעלה)	תמונת פנים: ל-91.1% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה. טביעות אצבע: יד ימין 94.6% יד שמאל 93.8% מהאוכלוסייה הצליחו עד שלושה ניסיונות (בני 12 ומעלה)	14.1.4.1	3 ניסיונות לכל היותר עבור 90% מהאוכלוסייה	מס' הניסיונות לאדם	מס' ניסיונות נדרשים עד להרכשה מוצלחת



אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דו"ח 2	תוצאות לתקופת דו"ח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
הצליחו עד שלושה ניסיונות	ניסיונות		(ומעלה)				
97.5% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות	98.1% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות	סיימו הרכשה תוך 10 דקות: 97.4% אחרי החלפת הסורקים: 95.3%	95.1% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות	14.1.4.2	לא יותר מ-10 דק' ל-90% מהאוכלוסייה	זמן הטיפול המרבי הכולל בעמדת קבלת הקהל (תשאול+הרכשה)	הזמן הממוצע הנדרש להרכשה מוצלחת
לא הוגדר יעד מספרי ע"י רשות האוכלוסין. 36.7% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור.	לא הוגדר יעד מספרי ע"י רשות האוכלוסין. 38.9% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור.	35.6% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור	36.4% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור	14.1.4.5	שאיפה להרכשה אחת עבור דרכון ולתעודת זהות	אחוז ההרכשות ששימשו גם להנפקת תעודת זהות וגם להנפקת דרכון עבור אותה זהות	מספר הרכשות שבוצעו לכל זהות
לא התקבל ציון מפורט, רק עבר/לא עבר לכל פרמטר ביומטרי.	89.8% מנטילות יד ימין קיבלו ציון 1-2 87.4% מנטילות יד שמאל קיבלו ציון 1-2 91.8% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות.	לפני החלפת הסורקים: 92.0% מהנטילות קיבלו ציון 1-2 NIST אחרי החלפת הסורקים: 66.4% מהנטילות קיבלו ציון 1-2-3 NIST 92.7% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות.	67.9% מהנטילות קיבלו ציון 1-2-3 NIST 93.6% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות.	14.1.5.1	ציון 1 או 2 עבור יותר מ-90% מהאוכלוסייה	מדד NIST	איכות ההרכשה – טביעת אצבעות

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דו"ח 2	תוצאות לתקופת דו"ח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
99.3% הצליחו בהרכשת תמונת פנים.	100% הצליחו בהרכשת תמונת פנים.	100% הצליחו בהרכשת תמונת פנים.	100% הצליחו בהרכשת תמונת פנים.	14.1.5.2		פרמטרים נבחרים מתוך תקן ISO19794, פרק 5, נספח A (נספח 17.4 בפרוטוקול הניסוי) –	איכות הרכשה – צילום פנים
תוני השוואות ביומטריות							
בוצעו השוואות בלשכות רשות האוכלוסין לטביעות אצבע בלבד. סה"כ 156,258 השוואות ביומטריות המייצגות 95,340 פונים	בוצעו השוואות בלשכות רשות האוכלוסין לטביעות אצבע בלבד. סה"כ 269,457 השוואות ביומטריות המייצגות 168,809 פונים	בוצעו השוואות בלשכות רשות האוכלוסין לטביעות אצבע בלבד. סה"כ 171,590 השוואות ביומטריות המייצגות 122,120 פונים	בוצעו השוואות בלשכות רשות האוכלוסין לטביעות אצבע בלבד. סה"כ 158,576 השוואות ביומטריות המייצגות 131,569 פונים	14.2.1	לא ניתן בשלב זה לצפות את הכמות עקב התלות במספר המתנדבים לתקופת המבחן	מס' ההשוואות הביומטריות שבוצעו בצורה של קריאת נתון ביומטרי מהתיעוד, דגימת בעל התיעוד והשוואה בין הדגימה ה"חיה" למידע שנקרא מהתיעוד	כמות השוואות ביומטריות – סה"כ
ברמת פניה: 98.4% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 64.9% מההשוואות מוצלחות	ברמת פניה: 98.5% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 67.7% מההשוואות מוצלחות	לפני החלפת הסורקים, ברמת פניה: 99% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת 71.1% מההשוואות מוצלחות. לאחר החלפת הסורקים, ברמת פניה: 98.5% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת	ברמת פניה: 99% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 89.4% מההשוואות מוצלחות	14.2.2	ציון הסף יעודכן מעת לעת בהתאם לתובנות הניסוי	מס' ההשוואות שזכו בציון מעבר שהוא מעל לציון הסף שהוגדר במערכת	כמות השוואות מוצלחות

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דו"ח 2	תוצאות לתקופת דו"ח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
		79.9% מההשוואות מוצלחות					
ברמת פניה: 1.6% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת: 35.1% לא עוברים את ציון הסף.	ברמת פניה: 1.5% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת: 32.3% לא עוברים את ציון הסף.	לפני החלפת הסורקים, ברמת פניה: 1% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת 28.9% לא עוברים את ציון הסף לאחר החלפת הסורקים, ברמת פניה: 1.5% לא עוברים את ציון הסף ברמת השוואה בודדת 20.1% לא עוברים את ציון הסף	ברמת פניה: 1% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת: 10.6% לא עוברים את ציון הסף.	14.2.3	בהתאם לציון הסף שיעודכן מעת לעת בהתאם לתובנות הניסוי	מס' ההשוואות שלא עברו את ציון הסף במערכת	כמות החריגים (השוואות שנכשלו)
76.2% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 93.4% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.	76.6% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 94.0% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.	לפני החלפת הסורקים, 79.1% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 95% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות. לאחר החלפת הסורקים, 84.7% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד.	87.6% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 98.5% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.	14.2.5	3 ניסיונות לכל היותר מ-90% מהאוכלוסייה	מס' הניסיונות הדרושים לזיהוי אדם	מס' ניסיונות הנטילה הדרושים עד לזיהוי

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דו"ח 2	תוצאות לתקופת דו"ח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
		96.9% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.					
ניתוח יבוצע בדוח הבא.		סך המעבר הקיים הינו 40.40 אין הבדל גדול או נקודת סף "טבעית" עד לציון סף של 70. העלאת סף ציון המעבר יוסיף זמן וניסיונות ויוריד את אחוז העוברים, אם כי השינויים עד ציון סף 70 לא צפויים להיות מאוד דרמטיים.	סך המעבר הקיים הינו 40.40 אין הבדל גדול או נקודת סף "טבעית". העלאת סף ציון המעבר יוסיף זמן וניסיונות ויוריד את אחוז העוברים.	14.2.6 + 14.2.7	הצלחה תוגדר כיכולת לכייל סף החלטה	ציון סף כמפורט בסעיף 14.4.1 בפרוטוקול הניסוי	ציון השוואה תקינה וציון דחיה
85.5% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה. ממצא בולט: משך תהליך ארוך עבור בני 60 ומעלה.	86.5% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה. נמשכת המגמה: משך תהליך ארוך עבור בני 60 ומעלה.	לפני החלפת הסורקים 89%, אחרי החלפת הסורקים 87.6% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה. נמשכת המגמה: משך תהליך ארוך עבור בני 60 ומעלה	90.2% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה.	14.2.8	לכל היותר 1 דקה עבור אוכלוסייה ללא צרכים מיוחדים	הזמן העובר מקריאת המידע הביומטרי מהכרטיס, דרך תעבורה ברשת מקומית וברשת רחבה, נטילת דגימה חיה מהתושב ועד ביצוע השוואה	משך זמן תהליך השוואה
נתונים הקשורים למאגר							
השוואה בין הנתונים שמתקבלים מהרשות לניהול	נתון למ"ס: 220,504 פניות נתון מאגר: 223,306 פניות	נתון למ"ס: 175,441 פניות נתון מאגר: 175,752 פניות	נתון למ"ס: 216,467 פניות נתון מאגר: 216,756 פניות	14.4.2	בתקופת המבחן – מספר הזהה למס' ההרכשות	מס' הפניות הכולל למאגר	מס' הפניות הכולל למאגר

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דוח 2	תוצאות לתקופת דוח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
המאגר לבין הנתונים שהתקבלו בלמ"ס: היקפים דומים אך לא זהים							
96.0% מהבקשות מקבלות תשובה עד ארבעה ימים.	99.7% מהבקשות מקבלות תשובה עד ארבעה ימים.	99.9% מהבקשות מקבלות תשובה תוך יומיים.	99.4% מהבקשות מקבלות תשובה תוך יומיים.	14.4.8		יקבע בהמשך	זמני תגובה
נתונים הנפקת תיעוד							
124,621 ת"ז רגילות 88,395 דרכונים רגילים	522,250 ת"ז רגילות 308,556 דרכונים רגילים	240,121 ת"ז רגילות 272,125 דרכונים רגילים	258,869 ת"ז רגילות 303,494 דרכונים רגילים	14.5.1			כמות הנפקות של תיעוד ישן

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דו"ח 2	תוצאות לתקופת דו"ח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
נתוני אימות באמצעות תשאול							
הערה על פרק זה: נמצא כי התהליך לא בוצע על פי הנהלים ובוצעו תשאולים חוזרים. 76.9% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 14.1% הצליחו בתשאול ראשון בקו שני. עבור כ- 9.0% נפתח תשאול שני.	<u>ינואר עד מאי</u> 80.2% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 12.5% הצליחו בתשאול ראשון קו שני. <u>יוני:</u> 83.3% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 16.2% הצליחו בתשאול ראשון קו שני.	81.7% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 18.1% הצליחו בתשאול ראשון קו שני.	79.3% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 20.5% הצליחו בתשאול ראשון קו שני.	14.10.1		כמות האימותים התקינים בתהליך האימות באמצעות תשאול	הצלחות בתהליך האימות באמצעות תשאול
91.1% מהאוכלוסייה נשאלו 5 שאלות. ממצא חריג: עבור 9% מהאוכלוסייה נשאלו 10 שאלות (בתשאולים נוספים).	<u>ינואר עד מאי</u> 93.5% מהאוכלוסייה נשאלו 5 שאלות. 5.9% נשאלו 6-10 שאלות <u>יוני:</u> 98.4% נשאלו 5 שאלות. 1.5% נשאלו 10 שאלות	98.8% נשאלו 5 שאלות. 1.2% נשאלו 6 עד 10 שאלות	99.1% נשאלו 5 שאלות. 0.9% נשאלו 6 עד 10 שאלות	14.10.2		כמה שאלות נשאלו במשך התהליך	מספר השאלות בתהליך התשאול
ראה התפלגות שאלות בלוח 5	ראה התפלגות שאלות בלוח 5	ראה התפלגות שאלות בלוח 5		14.10.3			סוג השאלות בתהליך התשאול
תשובה נכונה אך לא מדויקת: 92.7% מהמקרים שאושרו בקו ב.	תשובה נכונה אך לא מדויקת: 90.4% מהמקרים שאושרו בקו שני.	תשובה נכונה אך לא מדויקת: 86.2% מהמקרים שאושרו בקו שני.	תשובה נכונה אך לא מדויקת: 85.4% מהמקרים שאושרו בקו שני.	14.10.4			אופי אי התאמה של תשובות לשאלות
23.1% נכשלו בקו	<u>ינואר עד מאי:</u>	18.3% נכשלו בקו ראשון	20.7% נכשלו בקו	14.10.5		כמות המקרים בהם התשאול	כישלונות בתהליך

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דו"ח 2	תוצאות לתקופת דו"ח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
ראשון בתשאו ראשון	19.8% נכשלו בקו ראשון בתשאו ראשון יבני: 16.7% נכשלו בקו ראשון בתשאו ראשון	בתשאו ראשון	ראשון בתשאו ראשון			בשלב ראשון לא הביא לאימות חיובי במקרים אלו ימשך התשאו אצל פקיד ב"קו שני"	האימות באמצעות תשאו
כאמור לא בוצעו תשאים בקו ב'. ב' התשובות נכונה אך לא מדויקת", בדיקה בתיק האישי או בקשת מסמכים נוספים.	רק בחודש יוני יושם התיקון במערכת התשאו, עבור תקופה זו 16.4% עברו אימות בקו שני.	18.1% הצליחו בקו שני	20.5% הצליחו בקו שני	14.10.6		כמות התשאים שבוצעו ע"י פקיד ב"קו שני" והביאו לאימות חיובי	כמות האימותים שהצליחו בשלב שני
9% מהפונים נכשלו בתשאו ראשון בקו ראשון ועברו לתשאו שני. כאמור אין תשאות עבור תעודות מהסוג הישן	יבני: 0.2% מהפונים נכשלו בתשאו. כאמור אין תשאות עבור תעודות מהסוג הישן	0.2% מהפונים נכשלו בתשאו. כאמור אין תשאות עבור תעודות מהסוג הישן	0.1% מהפונים נכשלו בתשאו. כאמור אין תשאות עבור תעודות מהסוג הישן	14.10.7		כמות תשאים שבוצעו על ידי פקיד "קו שני" והביאו לאימות שלילי	כמות הכשלונות גם לאחר שלב שני
756 מקרים שביקשו מסמכים נוספים ועוד 641 מקרים של בדיקה בתיק האישי	ב- 1145 מהפניות ביקשו מסמכים נוספים וב- 900 פניות נוספות חייבו בדיקה בתיק האישי	ב- 1399 מהפניות ביקשו מסמכים נוספים, ל- 1293 פניות בוצעה בדיקה בתיק האישי, 895 פניות בוצעו תחקיר מעמיק	ב- 1804 מהפניות ביקשו מסמכים נוספים, ל- 1917 פניות בוצעה בדיקה בתיק האישי, 1611 פניות בוצעו תחקיר מעמיק	14.10.8		כמות המקרים שבהם אומתה זהותו של מקבל השירות באמצעות מסמכי זיהוי אחרים ("breeder documents") שנדרש להביא או שהיו ברשותו.	כמות המקרים שחייבו שימוש במסמכי זיהוי נוספים

אגף בכיר דמוגרפיה ומפקד
Senior Department of Demography and Census

תוצאות לתקופת דוח 1	תוצאות לתקופת דוח 2	תוצאות לתקופת דוח 3	תוצאות בתקופת הדיווח הנוכחית	סעיף רלבנטי מתוך פרוטוקול הניסוי	היעד	המדד	הנושא
אפס מקרים	אפס מקרים	אפס מקרים	אפס מקרים	14.10.9			כמות המקרים שקיבלו פטור מאימות באמצעות תשאול
עבור 99% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	עבור 99.3% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	עבור 98.7% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	עבור 98.1% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	14.10.10			אורך תהליך התשאול

נספח 1: רשימת המדדים, מספרי הלוחות והתרשימים

מספר מדד בפרוטוקול	שם לוח	מספר לוח
14.1.1 14.5.1	מספר תעודת שהזמנו לפי סוג תעודה ותכונות נבחרות של האוכלוסייה	1
-	מספר תשאולים לפונה	2
14.10.1 14.10.5 14.10.6 14.10.7	התפלגות תוצאות התשאולים, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	3
14.10.2	מספר שאלות בתהליך התשאול, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	4
14.10.3	סוג השאלות שנשאלו	5
14.10.4 14.10.8	סיבות לאישור קו ב', לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	6
14.1.2	הצלחת הרכשה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	7
14.1.3	נתוני סריקה	-
14.1.4.1	התפלגות מספר ניסיונות נדרשים עד להרכשה מוצלחת (אחוזים), לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	א8
14.1.4.1	התפלגות מספר ניסיונות תמונת פנים	ב8
14.1.4.1	התפלגות מספר ניסיונות יד ימין	ג8
14.1.4.1	התפלגות מספר ניסיונות יד שמאל	ד8
14.1.4.2	הזמן הממוצע הנדרש להרכשה מוצלחת, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה	א9
14.1.4.2 14.10.10	התפלגות משכי הזמן הנדרשים להרכשה מוצלחת, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה	ב9
14.1.4.5	איכות ההרכשה- טביעות אצבע - אחוז הנטילות לפי ציון NIST של כל נטילה	10
14.1.5.2	איכות ההרכשה- צילום פנים, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה	11
14.1.4.5	מספר הרכשות לכל זהות, לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה	12
14.2.5	התפלגות מספר השוואות עבור פונה	13
14.2.1	התפלגות מספר ניסיונות השוואה לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה	14
14.2.2 14.2.3	התפלגות תוצאות השוואה לפי תכונות נבחרות באוכלוסייה	15
14.2.8	התפלגות משך זמן ביצוע השוואה לפי תכונות נבחרות – ברמת השוואה	16
14.2.8	התפלגות משך זמן ביצוע השוואה לפי תכונות נבחרות – ברמת פנייה	17
14.4.2	מספר הפניות הכולל למאגר	18
14.4.8	זמני תגובה (משליחה למאגר עד לקבלת תשובה)	19
14.11.1 14.11.3	מספר הנטילות עד לביצוע השוואה	א20-ב
14.11.2	משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה	א21-ב
14.11.4	משך הזמן הנדרש לביצוע השוואה	22
14.11.6	סיבות לכישלון בהשוואה תמונת פנים	א23
14.11.6	סיבות לכישלון בהשוואה אצבע ימין	ב23
14.11.6	סיבות לכישלון בהשוואה אצבע שמאל	ג23
	מספר הנטילות עד לביצוע השוואה לפני שינוי התהליך	א24
	מספר הנטילות עד לביצוע השוואה אחרי שינוי התהליך	ב24
	משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה לפני שינוי התהליך	ג24

מספר מדד בפרוטוקול	שם לוח	מספר לוח
	משך הזמן הנדרש לביצוע נטילה אחרי שינוי התהליך	24ד
	משך הזמן הנדרש לביצוע השוואה	24ה
	סיבות לכישלון בהשוואה תמונת פנים (אחוז מתוך הנכשלים)	24ו
	סיבות לכישלון בהשוואה אצבע ימין	24ז
	סיבות לכישלון בהשוואה אצבע שמאל	24ח
	התפלגות תוצאות הפקידה לנדגמים בסקר	25
	שביעות רצון מתהליך בקשת תיעוד בלשכות, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	26
	שביעות רצון מהמיומנות של נותן השרות במתן הסברים, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	27
	שביעות רצון מהיחס של נותן השרות, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	28
	שביעות רצון מהתנאים הפיזיים בלשכה, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	29
	שביעות רצון מהמיומנות של נותן השרות בהפעלת הציוד הטכנולוגי, לפי סוג תהליך ותכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	30
	שביעות רצון ממשכי הזמן בתהליך הנפקת תעודה, לפי משך התהליך (אחוזים)	31
	חשיפה למערך הסברה וסיבת אי-השתתפות בתהליך הביומטרי, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	32
	סיבות לבקשת תיעוד חכם, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	33
	הבנת חומר ההסברה בלשכה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	34
	הבנת היתרונות של התיעוד החכם, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	35
	הבנת השימוש של התיעוד החכם, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	36
	סיבת הגעה ללשכה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה	37
	שביעות רצון מתהליך המסירה בלשכות, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	38
	שביעות רצון ממתן ההסברים בעת תהליך המסירה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	39
	שביעות רצון מיחס נותן השרות, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	40
	שביעות רצון משרות המסרונים, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	41
	שביעות רצון המראה הכללי של התעודה, לפי תכונות נבחרות של האוכלוסייה (אחוזים)	42
	שביעות רצון ממשכי זמן בתהליך המסירה (אחוזים)	43
	סיכום מדדי שביעות הרצון	44
	התפלגות תוצאות הפקידה לנדגמים בסקר	45
	אוכלוסיית הסקר, לפי תכונות דמוגרפיות	46
	ידעת קיום העמדות האוטומטיות (אחוזים) – לפי כיוון הנסיעה	47
	שביעות רצון ממשך הזמן שארך המעבר (אחוזים) – לפי כיווני הנסיעה	48
	עדיפות המעבר בעמדה האוטומטית – לפי כיווני הנסיעה	49
	שביעות רצון כללית מהמעבר בעמדה האוטומטית – לפי כיווני הנסיעה	50
	סיבות לחוסר שביעות רצון	51
	סיבות לאי-שימוש בעמדה האוטומטית, לפי כיוון הנסיעה	52
	סיכום מדידה והערכה	53

רשימת תרשימים

- תרשים 1 : תהליך הבקשה לקבלת תעודת זהות ו/או דרכון בלשכות
- תרשים 2 : אחוז מבקשי תיעוד ביומטרי לפי חודשים – אוקטובר 2013 עד יוני 2015
- תרשים 3א : התפלגות סוג הזמנה תיעוד ביומטרי – סך האוכלוסייה
- תרשים 3ב : התפלגות סוג הזמנה תיעוד ביומטרי – יהודים ואחרים
- תרשים 3ג : התפלגות סוג הזמנה ביומטרית – ערבים
- תרשים 4 : אחוזי פרטים העוברים בהצלחה את תהליך ההשוואה לפי רף ציון עובר
- תרשים 5 : משך זמן דרוש לביצוע השוואה מוצלחת לפי רף ציון עובר
- תרשים 6 : מספר ניסיונות עד לביצוע השוואה מוצלחת לפי רף ציון עובר

נספח 2 : מהימנות אומדני סקר שביעות רצון

האומדנים של סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תיעוד בלשכות (פרק 8) ושל סקר שביעות הרצון מהשימוש בדרכון החכם בנתב"ג (פרק 9) מבוססים על סקר מדגמי ועלולים להיות חשופים לטעויות שונות.

1. טעויות דגימה

טעויות מדגמיות נובעות מכך שנחקר רק מדגם ולא כלל אוכלוסיית הסקר (ייקרא "האוכלוסייה" בהמשך). המדגם שהסקר הנוכחי מבוסס עליו הוא רק אחד מתוך מספר רב של מדגמים אפשריים, שהיו יכולים להתקבל באותה שיטת דגימה ובאותו גודל. ברור כי אומדנים המבוססים על מדגמים שונים יהיו שונים זה מזה, וכמעט כולם יהיו שונים מהערך שהיה מתקבל אילו נאסף המידע מכל האוכלוסייה (יסומן ב- X) ולא ממדגם.

האומדן \bar{X} הוא הערך הנאמד לפי המדגם המסוים של הסקר לערך שהיה מתקבל אילו נאסף המידע מכל האוכלוסייה.

טעות דגימה של האומדן $\sigma(\bar{X})$ היא מידה ממוצעת של השוני בין כל האומדנים השונים שהיו יכולים להתקבל מכל המדגמים האפשריים באותו גודל ובאותה שיטה, לבין הערך המתקבל מאיסוף המידע מכל האוכלוסייה, באותם תנאים של איסוף הנתונים שנעשה בסקר. ניתן לאמוד את טעות הדגימה מנתוני הסקר. עבור האומדנים מסקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תיעוד בלשכות המוצגים בפרק 7, חושבו אומדנים לטעויות הדגימה (אינם מוצגים בפרסום). ערכי טעויות הדגימה יחד עם האומדנים אפשרו לערוך בדיקת השערות כדי לבחון האם ההפרש בין אומדני שתי קבוצות מובהק או לא.

לעתים נוח להעריך את דיוק האומדן לפי **טעות הדגימה היחסית** (או בקיצור טד"י) המוגדרת כטעות הדגימה של האומדן, חלקי הערך הנאמד - $\sigma(\bar{X})/\bar{X}$. כדי להזהיר משימוש באומדנים החשופים לטעויות דגימה גבוהות, האומדנים עם טד"י בין 25% ל-40% שהם בעלי רמת מהימנות נמוכה מוצגים בסוגריים ואילו אומדנים עם טד"י 40% ומעלה שהם ברמת מהימנות נמוכה מאד אינם מוצגים כלל ובמקום נרשם "...". בתא המתאים בלוח.

2. טעויות לא מדגמיות

טעויות לא-מדגמיות יכולות לנבוע מגורמים רבים בכל שלבי איסוף הנתונים ועיבודם, והן מצויות גם בתהליך בו אוספים מידע מכלל האוכלוסייה ולא רק ממדגם של יחידות.

טעויות לא-מדגמיות עיקריות בסקר הן :

א. טעויות הנובעות מאי-השבה : טעויות הנובעות מכך שפרטים שנדגמו לסקר אינם משיבים עקב היעדרות, סירוב, או סיבות אחרות. דבר זה עלול לגרום להטיה מסוימת באומדנים, משום שתכונותיהם של המשיבים עלולות להיות שונות מאלה שלא השיבו לסקר. שיטת האמידה מיועדת לצמצם הטיה זו.

ב. טעויות תשובה : טעויות הנובעות מאי הבנת השאלות, חוסר רצון או חוסר יכולת להשיב נכון או הצגת שאלה בדרך לא נכונה.

- ג. טעויות בהקלדת הנתונים: תשובות המשיבים מוקלדות על ידי הסוקר אל המחשב והם חשופים לטעויות, אשר חלקן מאותרות ומתוקנות באמצעות ביקורות הנערכות בעזרת תוכנת ניהול הסקר.
 - ד. טעויות בשלבי העיבוד השונים: טעויות בתהליך עיבוד החומר. חלק מהטעויות מתוקנות באמצעות ביקורות הנערכות על הנתונים המתקבלים.
- בעוד שטעויות הדגימה ניתנות לאמידה מתוך נתוני הסקר, קשה (ולרוב בלתי אפשרי) לאמוד טעויות לא-מדגמיות ואין כאן הערכות כמותיות לגבי הטעויות הלא-מדגמיות. יש להדגיש שבתכנון הסקר ובביצועו נעשו מאמצים להקטין ככל האפשר את מספר הטעויות.

נספח 3: מדדים מצטברים לכל תקופת הניסוי

בפרק זה מוצגים המדדים המצטברים המתייחסים מתחילת תקופת הניסוי עד לתקופת הדוח הנוכחי, כלומר מאוקטובר 2013 עד סוף יוני 2015. עבור חלק מהמדדים אין משמעות לחישוב לכל תקופת הניסוי מכיוון שמדדים אלו משקפים תהליכים אשר השתנו. עבור מדדים אלו, החישוב הרלוונטי הוא לתקופה לאחר יישום השינוי, כפי שמוצג ליד כל מדד. מספור הלוחות בפרק זה הינו מקביל למספור בחלק הראשי של הדוח, ולכן תתכן קפיצות במספור הלוחות.

נתונים כלליים

בלוח 1 מוצגים סך התעודות שהוזמנו לכל תקופת הניסוי (אוקטובר 2013 עד יוני 2015), ואת אחוז תעודות הזרות שנאספו מהלשכות, נכון לסוף יוני 2015.

לוח 1: מספר תעודות שהוזמנו לפי סוג תעודה (אוקטובר 2013 עד יוני 2015)

אחוזים	מספרים							
	אחוז שאספו ת"ז ביומטרי	מסמך נסיעה ביומטרי	תעודת זהות ביומטרית	מסמך נסיעה ביומטרי	מסמך נסיעה רגיל	תעודת זהות ביומטרית	תעודת זהות רגילה	
85.5	33.9	38.5	497,806	972,586	546,311	874,142	2,890,845	סה"כ
86.9	34.8	40.6	258,709	485,184	306,081	448,414	1,498,388	גברים
83.8	32.9	36.1	239,097	487,402	240,230	425,727	1,392,456	נשים
								קבוצת גיל
.	10.4	.	10,899	93,529	-	-	104,428	0-2
.	23.6	0.0	49,561	160,346	-	-	209,907	3-11
84.8	26.0	3.1	25,653	72,874	3,014	93,907	195,448	12-15
80.7	24.6	12.1	16,451	50,349	21,442	155,491	243,733	16-17
77.9	33.2	34.5	63,709	128,404	79,966	151,817	423,896	18-25
83.3	38.3	39.8	107,428	173,159	152,705	231,126	664,418	26-39
87.3	42.1	53.6	134,269	184,489	179,498	155,318	653,574	40-59
92.5	45.9	57.8	85,563	100,918	104,058	75,895	366,434	60-79
90.6	33.4	34.7	4,273	8,518	5,628	10,587	29,006	80+
								קבוצת אוכלוסייה
86.0	33.4	38.5	413,667	826,282	415,178	663,579	2,318,706	יהודים ואחרים
84.0	36.5	38.4	84,139	146,304	131,133	210,563	572,139	ערבים

תהליך אימות הזהות באמצעות תשאול

המדדים הקשורים לתהליך התשאול חושבו מיוני 2014 עד סוף התקופה (דצמבר 2014). זאת מכיוון שתהליך התשאול עבר שינוי כאשר זוהתה חריגה מנוהל התשאול ונותני השרות פתחו תשאולים חדשים במקרים בהם הפונה נכשל, במקום לעשות שימוש בקו שני. מיוני 2014 לא התאפשרה פתיחת תשאול חדש לאותו פונה, אלא במקרים חריגים.

לוח 2: מספר תשאולים לפונה (יוני 2014 עד יוני 2015)

מספר תשאולים לפונה	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	398,313	99.51	99.51
2	1,864	0.47	99.98
3	82	0.02	100
4	7	0	100
5	1	0	100

לוח 3: התפלגות תוצאות התשאולים (יוני 2014 עד יוני 2015)

נשכל בתשאול	תשאול ראשון (אחוז)					סה"כ פניות	N
	נכשל קו שני	הצליח קו שני	לא המשיכו לקו שני	נכשל קו ראשון	הצליח קו ראשון		
סה"כ	סה"כ	סה"כ	סה"כ	סה"כ	סה"כ		
0.2%	0.0%	19.2%	0.2%	19.4%	80.6%	400,275	סה"כ
0.2%	0.0%	20.7%	0.2%	20.9%	79.1%	214,905	גברים
0.1%	0.0%	17.4%	0.2%	17.6%	82.4%	185,370	נשים
							קבוצת גיל
0.1%	0.0%	10.3%	0.1%	10.4%	89.6%	8,241	0-2
0.0%	0.0%	10.0%	0.1%	10.0%	90.0%	32,125	3-11
0.0%	0.0%	12.0%	0.1%	12.0%	88.0%	18,150	12-15
0.1%	0.0%	15.3%	0.2%	15.4%	84.6%	18,300	16-17
0.2%	0.0%	21.9%	0.2%	22.1%	77.9%	57,825	18-25
0.2%	0.0%	22.5%	0.2%	22.7%	77.3%	95,397	26-39
0.2%	0.0%	21.4%	0.2%	21.7%	78.3%	109,021	40-59
0.2%	0.0%	16.7%	0.2%	16.9%	83.1%	57,813	60-79
0.2%	0.0%	17.7%	0.2%	18.0%	82.0%	3,403	80+
							קבוצת אוכלוסייה
0.1%	0.0%	17.8%	0.2%	18.0%	82.0%	318,631	יהודים ואחרים
0.3%	0.0%	24.4%	0.3%	24.7%	75.3%	81,644	ערבים

לוח 4: מספר שאלות בתהליך התשאול (יוני 2014 עד יוני 2015)

סך מספר השאלות בתהליך התשאול (אחוזים)					סה"כ	
20+	16-20	11-15	6-10	עד 5		
0.0	0.0	0.0	1.1	98.9	400,275	סה"כ
0.0	0.0	0.0	1.1	98.8	214,905	גברים
0.0	0.0	0.0	1.0	99.0	185,370	נשים
						קבוצת גיל
0.0	0.0	0.0	1.2	98.8	8,241	0-2
0.0	0.0	0.0	0.4	99.6	32,125	3-11
0.0	0.0	0.0	0.5	99.5	18,150	12-15
0.0	0.0	0.0	0.7	99.2	18,300	16-17
0.0	0.0	0.0	1.1	98.9	57,825	18-25
0.0	0.0	0.0	1.1	98.8	95,397	26-39
0.0	0.0	0.0	1.2	98.7	109,021	40-59
0.0	0.0	0.0	1.2	98.8	57,813	60-79
0.0	0.0	0.0	1.5	98.5	3,403	80+
						קבוצת אוכלוסייה
0.0	0.0	0.0	1.0	98.9	318,631	יהודים ואחרים
0.0	0.0	0.0	1.2	98.8	81,644	ערבים

לוחות 5 ו-6 כוללים את סוגי השאלות שנשאלו וסיבות לאישור קו שני, עבור כל תקופת הניסוי (אוקטובר 2013 עד יוני 2015).

לוח 5: סוג השאלות שנשאלו (אוקטובר 2013 עד יוני 2015)

תקופת השימוש	אחוז כשלון	אחוז הצלחה	נכשל	הצליח	אחוז השימוש בשאלה	מספר פעמים שהשאלה נשאלה	מספר שאלה
1/10/13-30/6/15	35%	65%	48,965	90,111	3.6%	139,076	1
1/10/13-30/6/15	30%	70%	43,109	99,327	3.7%	142,436	2
1/10/13-30/6/15	37%	63%	49,482	84,240	3.5%	133,722	3
1/10/13-30/6/15	7%	93%	9,887	131,193	3.7%	141,080	4
1/10/13-30/6/15	8%	92%	11,190	131,579	3.7%	142,769	5
1/10/13-30/6/15	26%	74%	15,759	44,162	1.6%	59,921	6
1/10/13-30/6/15	29%	71%	32,659	78,784	2.9%	111,443	7
1/10/13-30/6/15	23%	77%	25,914	85,759	2.9%	111,673	8
1/10/13-30/6/15	6%	94%	14,530	234,805	6.5%	249,335	9
1/10/13-30/6/15	44%	56%	9,039	11,480	0.5%	20,519	10
1/10/13-26/2/14	18%	82%	4,656	21,146	0.7%	25,802	11
1/10/13-26/2/14	39%	61%	10,172	15,688	0.7%	25,860	12
1/10/13-26/2/14	33%	67%	9,596	19,137	0.7%	28,733	13
1/10/13-26/2/14	13%	87%	3,658	25,167	0.8%	28,825	14
1/10/13-26/2/14	19%	81%	11,964	51,154	1.6%	63,118	15
1/10/13-26/2/14	31%	69%	15,419	34,792	1.3%	50,211	17
1/10/13-30/6/15	10%	90%	10,491	91,088	2.6%	101,579	19
1/10/13-13/4/14	6%	94%	4,936	71,424	2.0%	76,360	20
1/10/13-30/6/15	9%	91%	3,026	30,161	0.9%	33,187	21
1/10/13-26/2/14	35%	65%	6,195	11,584	0.5%	17,779	22
1/10/13-26/2/14	9%	91%	3,536	37,657	1.1%	41,193	23
1/10/13-26/2/14	9%	91%	3,709	36,890	1.1%	40,599	24
1/10/13-26/2/14	27%	73%	5,709	15,595	0.6%	21,304	25
1/10/13-30/6/15	17%	83%	1,398	6,670	0.2%	8,068	27
1/10/13-30/6/15	9%	91%	852	8,960	0.3%	9,812	28
1/10/13-30/6/15	4%	96%	605	13,068	0.4%	13,673	29
1/10/13-30/6/15	6%	94%	2,894	45,298	1.3%	48,192	30
1/10/13-30/6/15	6%	94%	2,290	38,791	1.1%	41,081	31
1/10/13-30/6/15	2%	98%	4,183	231,581	6.1%	235,764	32
1/10/13-30/6/15	18%	82%	595	2,682	0.1%	3,277	33
1/10/13-30/6/15	6%	94%	1,410	22,499	0.6%	23,909	34
1/10/13-30/6/15	9%	91%	19,262	202,585	5.8%	221,847	35
1/10/13-30/6/15	9%	91%	23,213	226,587	6.5%	249,800	36
1/10/13-26/2/14	40%	60%	7,086	10,487	0.5%	17,573	37

תקופת השימוש	אחוז כשלון	אחוז הצלחה	נכשל	הצליח	אחוז השימוש בשאלה	מספר פעמים שהשאלה נשאלה	מספר שאלה
1/10/13-26/2/14	44%	56%	7,619	9,708	0.5%	17,327	38
1/10/13-26/2/14	27%	73%	7,085	18,728	0.7%	25,813	39
1/10/13-26/2/14	20%	80%	5,755	22,452	0.7%	28,207	40
1/10/13-30/6/15	43%	57%	4,620	6,206	0.3%	10,826	41
1/10/13-30/6/15	28%	72%	25,603	65,372	2.4%	90,975	43
1/10/13-30/6/15	22%	78%	17,941	64,910	2.2%	82,851	44
15/12/14-30/6/15	29%	71%	3,670	9,026	0.3%	12,696	45
15/12/14-30/6/15	31%	69%	3,602	8,167	0.3%	11,769	46
15/12/14-30/6/15	15%	85%	1,538	8,561	0.3%	10,099	47
15/12/14-30/6/15	35%	65%	4,310	7,903	0.3%	12,213	48
15/12/14-30/6/15	30%	70%	5,194	12,080	0.5%	17,274	49
15/12/14-30/6/15	24%	76%	2,844	9,083	0.3%	11,927	50
15/12/14-30/6/15	25%	75%	3,255	9,545	0.3%	12,800	51
15/12/14-30/6/15	45%	55%	2,721	3,384	0.2%	6,105	60
15/12/14-30/6/15	39%	61%	2,052	3,158	0.1%	5,210	61
15/4/15-30/6/15	19%	81%	2,228	9,451	0.3%	11,679	62
15/4/15-30/6/15	28%	72%	4,255	10,758	0.4%	15,013	63
15/4/15-21/4/15	87%	13%	521	81	0.0%	602	64
15/4/15-21/4/15	88%	12%	651	91	0.0%	742	65
27/2/14-30/6/15	13%	87%	8,972	60,393	1.8%	69,365	110
27/2/14-30/6/15	27%	73%	8,327	22,947	0.8%	31,274	121
27/2/14-30/6/15	28%	72%	8,296	21,488	0.8%	29,784	122
27/2/14-30/6/15	25%	75%	8,567	25,245	0.9%	33,812	131
27/2/14-30/6/15	27%	73%	8,428	23,046	0.8%	31,474	132
27/2/14-30/6/15	12%	88%	3,315	24,004	0.7%	27,319	141
27/2/14-30/6/15	12%	88%	3,090	22,250	0.7%	25,340	142
27/2/14-30/6/15	9%	91%	11,821	125,391	3.6%	137,212	150
22/4/14-30/6/15	5%	95%	3,201	63,086	1.7%	66,287	201
22/4/14-30/6/15	6%	94%	79	1,204	0.0%	1,283	202
27/2/14-30/6/15	32%	68%	9,034	18,794	0.7%	27,828	222
27/2/14-30/6/15	9%	91%	3,065	31,195	0.9%	34,260	231
27/2/14-30/6/15	8%	92%	3,223	35,895	1.0%	39,118	232
27/2/14-30/6/15	5%	95%	1,694	32,160	0.9%	33,854	241
27/2/14-30/6/15	8%	92%	3,202	35,660	1.0%	38,862	242
27/2/14-30/6/15	35%	65%	5,387	9,988	0.4%	15,375	371

תקופת השימוש	אחוז כשלון	אחוז הצלחה	נכשל	הצליח	אחוז השימוש בשאלה	מספר פעמים שהשאלה נשאלה	מספר שאלה
27/2/14-30/6/15	32%	68%	4,673	10,047	0.4%	14,720	372
27/2/14-30/6/15	36%	64%	5,449	9,537	0.4%	14,986	381
27/2/14-30/6/15	36%	64%	5,082	9,164	0.4%	14,246	382
27/2/14-30/6/15	13%	87%	2,561	17,824	0.5%	20,385	391
27/2/14-30/6/15	30%	70%	6,375	15,053	0.6%	21,428	392
27/2/14-30/6/15	12%	88%	2,543	19,218	0.6%	21,761	401
27/2/14-30/6/15	22%	78%	4,533	16,427	0.5%	20,960	402

לוח 6: סיבות לאישור קו שני (אוקטובר 2013 עד יוני 2015)

סיבות לאישור קו שני (אחוז)					סה"כ תשאלים שעברו לאישור קו שני	
אחר	תחקיר מעמיק	זוהה על פי מסמכים נוספים	בדיקה בתיק אישי	תשובה נכונה אך לא מדויקת		
1.5	2.1	4.1	3.8	88.5	123,856	סה"כ
1.5	2.1	4.1	4.2	88.0	72,869	גברים
1.5	2.0	4.1	3.3	89.1	50,987	נשים
						קבוצת גיל
1.6	2.2	1.4	0.7	94.2	1,068	0-2
1.0	1.4	1.7	1.1	94.7	4,234	3-11
1.2	1.4	2.0	1.2	94.2	2,909	12-15
0.8	2.0	1.9	2.3	92.9	3,915	16-17
1.1	2.3	3.3	3.7	89.7	18,793	18-25
1.5	2.0	3.7	3.6	89.3	34,743	26-39
1.7	2.0	4.6	4.4	87.3	39,247	40-59
1.8	2.4	6.1	4.8	84.9	17,905	60-79
1.4	3.3	7.6	5.8	82.0	1,042	80+
						קבוצת אוכלוסייה
1.5	2.1	5.1	3.6	87.8	88,604	יהודים ואחרים
1.6	2.1	1.6	4.5	90.1	35,252	ערבים

תהליך ההרכשה

במהלך קיץ 2014 הוחלפו כל הסורקים לנטילת טביעות אצבע בכל הלשכות. מהלך זה שינה את המדדים הקשורים לתהליך ההרכשה. על כן, מדווחים כאן המדדים כפי שמקבלים ביטוי לאחר החלפת הסורקים (המועד חושב על פי התאריך המדויק בו הוחלפו הסורקים בכל לשכה ולשכה).

לוח 7: הצלחת הרכשה (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

סוג הרכשה (אחוז)				סך הרכשות	
הרכשות חסרות	הרכשות חלקיות	הרכשות מלאות קטין	הרכשות מלאות		
0.2	6.5		93.3	292,493	סך בני 12 ומעלה
0.2	5.8		94.0	158,431	גברים
0.2	7.4		92.4	134,062	נשים
0.0	.	100.0	.	32,208	ילדים
					קבוצת גיל
0.1	.	99.9	.	6,746	0-2
.	.	100.0	.	25,462	3-11
0.0	1.6	.	98.4	13,736	12-15
0.0	1.3	.	98.7	14,028	16-17
0.0	1.1	.	98.9	46,229	18-25
0.1	1.6	.	98.3	77,573	26-39
0.1	5.0	.	94.9	88,881	40-59
0.6	22.2	.	77.1	49,301	60-79
3.4	53.8	.	42.8	2,745	80+
					קבוצת אוכלוסייה
0.2	6.3	10.1	83.3	260,590	יהודים ואחרים
0.1	3.9	9.1	86.9	64,111	ערבים

לוח 8: התפלגות מספר ניסיונות נדרשים עד להרכשה מוצלחת (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד שמאל			מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד ימין			מספר ניסיונות נטילת תמונה פנים			
לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	
0.1	6.4	93.5	0.1	5.7	94.2	0.0	7.5	92.5	סה"כ בני 12 ומעלה
0.2	5.1	94.8	0.1	5.0	94.9	.	6.9	93.1	גברים
0.1	8.0	91.9	0.1	6.5	93.4	.	8.2	91.9	נשים
100.0	.	.	100.0	.	.	0.0	20.5	79.5	ילדים
									קבוצת גיל
100.0	.	.	100.0	.	.	0.1	42.5	57.4	0-2
100.0	.	.	100.0	.	.	0.0	14.6	85.4	3-11
0.0	2.8	97.2	0.0	3.2	96.8	.	7.2	92.8	12-15
0.0	1.9	98.0	0.0	2.3	97.7	.	8.5	91.5	16-17

מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד שמאל			מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד ימין			מספר ניסיונות נטילת תמונה פנים			
לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	לא בוצע	ארבעה ניסיונות ומעלה	עד שלושה ניסיונות	
0.0	1.6	98.4	0.0	1.6	98.4	.	8.9	91.1	18-25
0.0	1.5	98.5	0.0	1.6	98.4	.	8.0	92.0	26-39
0.1	4.7	95.3	0.1	4.1	95.9	.	6.7	93.3	40-59
0.5	21.5	78.0	0.3	18.4	81.3	.	6.4	93.7	60-79
2.8	51.5	45.7	1.1	46.8	52.1	.	8.5	91.5	80+
									קבוצת אוכלוסייה
10.3	6.3	83.4	10.2	5.5	84.3	0.0	8.5	91.5	יהודים ואחרים
9.2	3.5	87.3	9.2	3.6	87.3	0.0	9.6	90.4	ערבים

לוח 8 ב: התפלגות מספר ניסיונות תמונת פנים (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

מספר ניסיונות תמונת פנים	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	187,058	57.7	57.7
2	79,347	24.5	82.2
3	29,462	9.1	91.3
4+	28,352	8.7	100.0

לוח 8 ג: התפלגות מספר ניסיונות יד ימין (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

מספר ניסיונות יד ימין	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	239,507	82.1	82.1
2	27,453	9.4	91.5
3	8,178	2.8	94.3
4	3,525	1.2	95.5
5	1,830	0.6	96.1
6-17	7,877	2.7	98.8
18+	3,406	1.2	100.0
סה"כ	291,776	100.0	100.0

לוח 8 ד: התפלגות מספר ניסיונות יד שמאל (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

מספר ניסיונות יד שמאל	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	241,566	82.8	82.8
2	23,903	8.2	91.0
3	7,443	2.6	93.6
4	3,394	1.2	94.8
5	1,954	0.7	95.4
6-17	9,030	3.1	98.5
18+	4,302	1.5	100.0
סה"כ	291,592	100.0	100.0

לוח 9: הזמן הממוצע הנדרש להרכשה מוצלחת (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

	זמן תשאול		זמן הרכשה		זמן שאלות אישיות		סך הזמן ברוטו (מתחילת הפניה עד סוף השאלות האישיות)	
	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן
סה"כ	1.0	0.6	1.8	1.6	0.7	0.5	4.2	3.5
גברים	1.0	0.7	1.7	1.6	0.7	0.5	4.1	3.5
נשים	1.0	0.6	2.0	1.7	0.7	0.5	4.2	3.5
קבוצת גיל								
0-2	0.8	0.5	2.6	1.8	0.8	0.7	5.8	5.2
3-11	0.9	0.5	1.4	1.1	0.7	0.3	4.1	4.6
12-15	0.9	0.5	1.6	0.9	0.7	0.5	3.7	3.7
16-17	1.1	0.7	1.5	1.0	0.6	0.5	3.8	2.8
18-25	1.1	0.7	1.5	1.0	0.7	0.5	3.8	3.0
26-39	1.1	0.7	1.5	1.0	0.7	0.5	3.8	3.0
40-59	1.0	0.6	1.8	1.3	0.7	0.5	4.0	3.1
60-79	1.0	0.6	2.9	2.6	0.8	0.5	5.2	3.9
80+	1.2	0.8	5.3	3.9	0.9	0.6	8.1	5.7
קבוצת אוכלוסייה								
יהודים ואחרים	1.0	0.6	1.9	1.7	0.7	0.5	4.2	3.4
ערבים	1.0	0.7	1.6	1.3	0.7	0.5	4.2	3.8

לוח 29: התפלגות משכי זמן הנדרשים להרכשה מוצלחת (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

זמן שאלות אישיות	זמן הרכשה		זמן תשאול		סה"כ זמני תשאול, הרכשה ושאלות האישיות		סה"כ הזמן ברוטו			
	מעל שלוש דקות	עד שלוש דקות	מעל שלוש דקות	עד שלוש דקות	מעל עשר דקות	עד עשר דקות	מעל עשר דקות	עד עשר דקות		
0.3	99.7	11.7	88.4	1.7	98.3	1.4	98.6	4.9	95.1	סה"כ מין
0.3	99.7	10.2	89.8	1.9	98.1	1.3	98.7	4.7	95.3	גברים
0.3	99.8	13.4	86.6	1.5	98.5	1.6	98.4	5.1	94.9	נשים
										קבוצת גיל
.	100.0	31.3	68.7	0.6	99.4	1.0	99.1	12.1	88.0	0-2
.	100.0	7.7	92.3	0.6	99.4	0.2	99.8	7.8	92.2	3-11
0.0	100.0	6.6	93.4	0.8	99.2	0.1	99.9	4.0	96.0	12-15
0.2	99.8	7.1	92.9	2.4	97.6	0.3	99.7	2.7	97.4	16-17
0.3	99.7	6.8	93.2	2.5	97.5	0.3	99.7	3.0	97.0	18-25
0.3	99.7	6.4	93.6	2.1	97.9	0.4	99.6	3.1	96.9	26-39
0.3	99.7	9.5	90.5	1.4	98.6	0.9	99.1	3.7	96.3	40-59
0.5	99.5	27.5	72.5	1.7	98.3	5.4	94.6	8.8	91.2	60-79
0.7	99.3	63.4	36.6	2.7	97.3	20.9	79.1	26.8	73.2	80+
										קבוצת אוכלוסייה
0.3	99.7	12.3	87.7	1.7	98.3	1.6	98.4	4.7	95.3	יהודים ואחרים
0.3	99.7	9.2	90.9	1.9	98.1	0.9	99.1	5.5	94.5	ערבים

לוח 10: איכות הרכשה טביעות אצבע ימין ושמאל (לתקופה אחרי החלפת הסורקים עד יוני 2015)

ציון אצבעות יד שמאל (NIST)					ציון אצבעות יד ימין (NIST)					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
17.6	18.2	19.5	13.2	31.5	15.3	17.2	20.6	15.9	31.0	סה"כ
13.6	18.7	18.2	14.4	35.2	13.3	18.1	19.5	17.1	32.1	גברים
21.6	17.7	20.9	11.9	27.9	17.5	16.3	21.8	14.6	29.8	נשים
										קבוצת גיל
										0-2
										3-11
1.7	1.1	9.0	19.4	68.8	1.7	0.8	8.0	23.7	65.8	12-15
1.8	1.1	8.7	19.1	69.4	1.3	0.8	7.7	24.7	65.5	16-17
1.8	1.4	9.3	19.6	67.9	1.8	1.4	8.8	23.8	64.3	18-25
3.8	4.0	16.8	21.0	54.4	3.7	4.4	17.6	24.2	50.1	26-39
12.3	16.0	28.3	16.3	27.1	11.0	14.8	30.1	18.5	25.5	40-59
34.4	35.1	21.1	4.2	5.3	30.9	35.0	23.1	5.1	5.9	60-79
52.5	36.9	8.8	0.7	1.0	48.9	38.8	10.2	1.0	1.1	80+
										קבוצת אוכלוסייה
19.0	19.4	19.8	12.4	29.4	16.3	18.4	20.8	15.1	29.4	יהודים ואחרים
10.3	12.0	18.2	16.9	42.5	10.8	11.8	19.7	19.6	38.1	ערבים

לוח 11: איכות ההרכשה – צילום פנים (אוקטובר 2013 עד יוני 2015)

תוצאת הרכשת תמונת פנים		תוצאת הרכשת תמונת פנים		סה"כ	
אף תמונה קיבלה ציון	לפחות אחת קיבלה ציון עובר	אף תמונה קיבלה ציון	לפחות אחת קיבלה ציון עובר		
0.01	99.99	84	693,638	693,722	סה"כ
0.01	99.99	46	380,244	380,290	גברים
0.01	99.99	38	313,394	313,432	נשים
					קבוצת גיל
0.68	99.32	72	10,506	10,578	0-2
0.02	99.98	11	47,591	47,602	3-11
	100		26,074	26,074	12-15
	100		26,979	26,979	16-17
	100		96,106	96,106	18-25
0	100	1	170,308	170,309	26-39
	100		197,359	137,359	40-59
	100		112,416	112,416	60-79
	100		6,299	6,299	80+
					קבוצת אוכלוסייה
0.01	99.99	64	537,611	537,675	יהודים ואחרים
0.01	99.99	20	156,027	156,047	ערבים

לוח 12 מציג את סוג התיעוד שהוזמן בכל ביקור, עבור כל התקופה.

לוח 12: מספר הרכשות לפונה (אוקטובר 2013 עד יוני 2015)

הוזמן בביקור אחד (אחוז)			הוזמן בביקור אחד (סה"כ)			סה"כ מספר הבקשות לתיעוד ביומטרי	
דרכון ביומטרי	תעודת זהות ביומטרית	תעודת זהות ודרכון ביומטריים	דרכון ביומטרי	תעודת זהות ביומטרית	תעודת זהות ודרכון ביומטריים		
28.3	34.7	37.0	215,892	264,397	281,914	762,203	סה"כ
26.7	38.1	35.3	111,513	158,885	147,196	417,594	גברים
30.3	30.6	39.1	104,379	105,512	134,718	344,609	נשים
							קבוצת גיל
100.0	.	.	10,899	.	.	10,899	0-2
100.0	.	.	49,561	.	.	49,561	3-11
89.1	6.9	4.0	24,547	1,908	1,106	27,561	12-15
26.3	43.5	30.2	7,662	12,653	8,789	29,104	16-17
23.8	39.3	37.0	24,929	41,186	38,780	104,895	18-25
18.7	42.8	38.5	35,160	80,437	72,268	187,865	26-39
17.9	38.6	43.5	39,209	84,438	95,060	218,707	40-59
17.8	32.4	49.9	22,459	40,954	63,104	126,517	60-79
20.7	39.8	39.6	1,466	2,821	2,807	7,094	80+
							קבוצת אוכלוסייה
29.3	29.6	41.1	172,314	173,825	241,353	587,492	יהודים ואחרים
24.9	51.8	23.2	43,578	90,572	40,561	174,711	ערבים

הערה: ניתן להוציא תעודת זהות מגיל 15

המאגר הביומטרי

להלן המדדים הקשורים לממשק בין הרשות לניהול המאגר הביומטרי לבין רשות האוכלוסין, עבור כל תקופת הניסוי (אוקטובר 2013 עד יוני 2015).

לוח 19: מספר הפניות הכולל למאגר

פניות למאגר (אחוז)				פניות למאגר (סה"כ)				סה"כ
נדחתה	בבירור רשות האוכלוסין או מאגר	ממתינה	אושרה	נדחתה	בבירור רשות האוכלוסין או מאגר	ממתינה	אושרה	
0.1	0	0	99.9	836	24	2	759,226	760,088

לוח 20 : זמני תגובה (משליחה למאגר עד לקבלת תשובה)

אחוז פניות	זמן תגובה
0.54	עד יום
92.61	עד יומיים
5.25	עד שלושה ימים
1.27	עד ארבעה ימים
0.33	מעל ארבע ימים

הערה : החישוב כולל תיקון עבור תקופת הדוח הראשון