



# המדד להנגשת מידע ושירותי ממשל לחברה הערבית 2023

איסוף הנתונים וניהול המדד:  
כמיל סלבאק,  
Bananir Growth Agency

ליווי מקצועי ועריכה:  
עידן רינג -  
סמנכ"ל קהילה וחברה,  
איגוד האינטרנט הישראלי

ריכוז וכתיבה:  
דימא אסעד ניקולא -  
רכזת תחום צמצום הפער הדיגיטלי,  
איגוד האינטרנט הישראלי

## נגישות והרגלי גלישה באינטרנט בחברה הערבית בישראל

על פי מחקרים עדכניים מהשנים האחרונות, הפער בנגישות לאינטרנט בין יהודים לערבים בישראל הצטמצם כמעט לחלוטין. נתון זה נכון בייחוד עבור נגישות לרשת הסלולרית בקרב האוכלוסייה הצעירה, שכמעט זהה בשתי האוכלוסיות. כ-74% מהאוכלוסייה הערבית דיווחו על שימוש באינטרנט מהטלפון הנייד, לעומת כ-76% בחברה היהודית (גנאיים, 2018), וגם סקר של איגוד האינטרנט הישראלי משנת 2023 מצא כי השימוש באינטרנט מהטלפון הנייד כמעט זהה בשתי האוכלוסיות, 97% מהציבור היהודי חילוני ו-92% מהציבור הערבי. עם זאת, עדיין קיים פער בין שתי האוכלוסיות בשימוש באינטרנט מהמחשב הנייד והשולחני: 84% מהציבור היהודי החילוני משתמש באינטרנט מהמחשב הנייד, לעומת 72% מהציבור הערבי; 63% מהציבור היהודי-חילוני ציינו כי הם משתמשים באינטרנט מהמחשב השולחני, לעומת 36% בלבד מהציבור הערבי (איגוד האינטרנט הישראלי, ינואר 2023).

## פערים בנגישות ושימוש בשירותים ממשלתיים דיגיטליים

לצד ההבדלים באופן הנגישות והשימוש ברשת, מחקרים רבים מעידים כי קיימים פערים גדולים במיוחד בנגישות ובעמדות כלפי שימוש בשירותים ממשלתיים דיגיטליים בקרב החברה הערבית בישראל. נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה משנת 2020 מראים כי 52% מהחברה היהודית משתמשים באינטרנט לצורך קבלת שירותים ממשלתיים, לעומת 22% מהחברה הערבית; 37% מהאזרחים בחברה היהודית משתמשים בשירותי תשלום מקוונים באתרים ממשלתיים, לעומת 18% בלבד מהחברה הערבית; 50% מהחברה היהודית סבורים כי השימוש בשירותי ממשל מקוונים פשוט וברור, לעומת 33% מהחברה הערבית; 37% מהחברה היהודית מעדיפים לנהל תקשורת עם משרדי ממשלה באופן מקוון, לעומת 15% מהחברה הערבית ([נתוני הסקר החברתי 2020, הלמ"ס](#)). נתוני הסקר החברתי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מראים כי קיימים פערים גדולים גם ברמת האוריינות והשליטה בשפה העברית בקרב אזרחים ערבים. על פי הסקר העידו 67% מהמשיבים בני 20 ומעלה כי רמת השליטה שלהם בקריאה בעברית חלשה, והם מעדיפים לנהל את הקשר עם משרדי הממשלה פנים אל פנים ולא בצורה מקוונת.

## מדד הנגשת מידע ושירותים ממשלתיים לחברה הערבית 2021

על רקע הנתונים המעידים על הפער בנגישות ובשימוש בשירותים ממשלתיים דיגיטליים בחברה הערבית, ומתוך הבנה של חשיבותם לצמצום פערים חברתיים וכלכליים, הוחלט באיגוד האינטרנט הישראלי ליזום בשנת 2020 מדד שיבחן את רמת ההנגשה השפתית של המידע והשירותים באתרי משרדי הממשלה הנמצאים תחת תשתית ממשל זמין (gov.il), בשיתוף פעולה עם מטה ישראל דיגיטלית ועם ארגון כל זכות. המדד בחן את מספר ואחוז העמודים המתורגמים לערבית בקטגוריות המידע והשירות השונות של משרדי הממשלה השונים בהשוואה למספר העמודים הזמינים בעברית, ודירג אותם במדד פומבי שפורסם באתר איגוד האינטרנט הישראלי ובכלי התקשורת. המדד מצא כי בממוצע רק כ-10% מכלל המידע והשירות הנגיש לאזרח בעברית מתורגם ונגיש גם בשפה הערבית. לצד המדד פורסם גם [מדריך](#) מקצועי מקיף להנגשה ולתרגום של שירותים דיגיטליים בערבית, בשיתוף פעולה עם שורה של מומחים וארגונים העוסקים בנושא הדיגיטציה והנגשת שירותים ברשת.

## החלטת הממשלה 550 לצמצום פערים בחברה הערבית

לאחר פרסום ממצאי מדד ההנגשה לאתרים ושירותים ממשלתיים ב-2021 פורסמה החלטת הממשלה 550, "התוכנית הכלכלית לצמצום פערים בחברה הערבית עד לשנת 2026" מ-24 באוקטובר 2021. בהמשך להחלטה 922 "לפיתוח כלכלי של אוכלוסיות המיעוטים" שהתקבלה בשנת 2016, החלטת הממשלה 550 נועדה להביא לצמצום פערים בין החברה הערבית לבין כלל האוכלוסייה ולקידום שגשוג ושילוב בחברה. במסגרת ההחלטה נכללו גם סעיפים שנועדו לפעול לצמצום פערים דיגיטליים בין החברה הערבית לאוכלוסייה הכוללת במגוון תחומים עם התייחסות ספציפית לנושא דיגיטל והנגשת שירותים ומידע דיגיטליים ואוריינות דיגיטלית.

### עיקרי הסעיפים הרלוונטיים היו כדלהלן:

להנחות את מערך הדיגיטל הלאומי להנגיש שפתית ותרבותית את התשתיות והפלטפורמות המקוונות אשר משמשות למתן שירות דיגיטלי לאזרחים ו/או לעסקים. כמו כן, להנחות את המערך להאיץ את הגברת מודעות הציבור לכלל השירותים המונגשים באופן ייעודי ומותאם לאוכלוסיית דוברי הערבית. לשם ביצוע הסעיף יעמיד מערך הדיגיטל הלאומי 5.4 מיליון ש"ח בשנות התוכנית, ומשרד האוצר יעמיד לשם כך תקציב נוסף בסך 5.4 מיליון ש"ח.

להנחות את כלל משרדי הממשלה לבצע הנגשה שפתית ותרבותית לאוכלוסיית החברה הערבית של לפחות 50% מהתוכן והשירותים המקוונים שלהם, עד לסוף שנת 2025.

להנחות את מערך הדיגיטל הלאומי להעמיד לרשות משרדי הממשלה וגופים ציבוריים יכולות הנגשה שפתית ותרבותית לחברה הערבית של תוכן ושירותים מקוונים שבאחריותם.

בנוסף, להנחות את מערך הדיגיטל לבצע פעולות לעידוד משרדי הממשלה והגופים הציבוריים לקדם את ההנגשה השפתית והתרבותית של התוכן המקוון שבאחריותם, לרבות באמצעות תמרוץ כספי. לשם כך יעמיד מערך הדיגיטל תקציב בסך 5.7 מיליון ש"ח בשנות התוכנית, ומשרד האוצר יעמיד תקציב נוסף של 5.7 מיליון ש"ח באותן שנים.

עוד הוחלט כי יוקם צוות משנה ליישום ומעקב אחר הנדרש בתחום דיגיטל והנגשת שירותים ממשלתיים בראשות ראש מערך הדיגיטל הלאומי.

## מדד ההנגשה לאתרים ושירותים ממשלתיים:

### בדיקת ההמשך 2023

כדי להציג תמונה מדויקת יותר של רמת ההנגשה בערבית הקיימת עבור כל משרד, בבדיקה הנוכחית פיצלנו את דירוג בדיקת הרשויות והמוסדות המסונפים למשרדי הממשלה מבדיקת משרדי הממשלה הכללית, בניגוד לבדיקה הקודמת ב-2021 שבה הם נספרו יחד. הפעם גם ביצענו בדיקה ממוקדת ומעמיקה יותר של רמת ותוכן ההנגשה בערבית של השירותים המוצעים לאזרח.

### מטרות הבדיקה החוזרת

- 01 לייצר ידע מבוסס נתונים על רמת ההנגשה של מידע ושירותים ממשלתיים לחברה הערבית בישראל.
- 02 לקדם אסטרטגיה של הנגשת אתרים ושירותים דיגיטליים לחברה הערבית.
- 03 להציע נושאים לטיפול ולשיפור המידע והשירותים לקהל היעד מהחברה הערבית.
- 04 לבדוק את ההתקדמות בתהליך ההנגשה לאחר פרסום החלטה 550 והשוואת התוצאות עם מדד ההנגשה לאתרים ושירותים ממשלתיים שפורסם ב-2021.

## אופן הבדיקה

**מדידת הנתונים** נעשתה על פי קטגוריות הנתונים המרכזיות באתר השירותים והמידע הממשלתי gov.il: חדשות, פרסומים, מדיניות ונהלים, מידע משפטי, שירותים, מדריכים ומידע וקבלת קהל. הבדיקה בוצעה לכל משרד ממשלתי, רשות ומוסד. בוצעה ספירת כתובות ה-URL הזמינות למשתמש בכל אחת מקטגוריות המידע והשירותים בשימוש מנוע החיפוש של האתר ובדפי הקטגוריות. בדיקה זו נעשתה ידנית וממנה נגזרו התוצאה הכללית והתוצאות לפי קטגוריות מידע ושירותים.

בנוסף בוצעה **סריקה דיגיטלית** של כל המשרדים והרשויות והמוסדות. תחילה נסרק דף גופי הממשל באתר, ולאחר מכן לכל משרד ולכל רשות או מוסד אותרו תוצאות החיפוש על ידי סריקת תוצאות החיפוש לפי כל אחת מהקטגוריות. החיפוש בוצע בשתי השפות ונשמר בטבלה, וממנה נגזרו התוצאות של כל משרד, רשות ומוסד.

בשלב השני איתרנו לכל כתובת URL בשפה הערבית בטבלה את כתובת ה-URL המקבילה לה בשפה העברית (אם קיימת). בוצעה **סריקה לדפים המקבילים בשתי השפות** ונספרו המילים בחלק התוכן העיקרי והייחודי בכל דף. למשרדי החינוך והביטחון קיימים אתרים חיצוניים שאינם פועלים על פלטפורמת gov.il ואינם מונגשים לערבית, משרדים אלו לא נבדקו במדד זה.

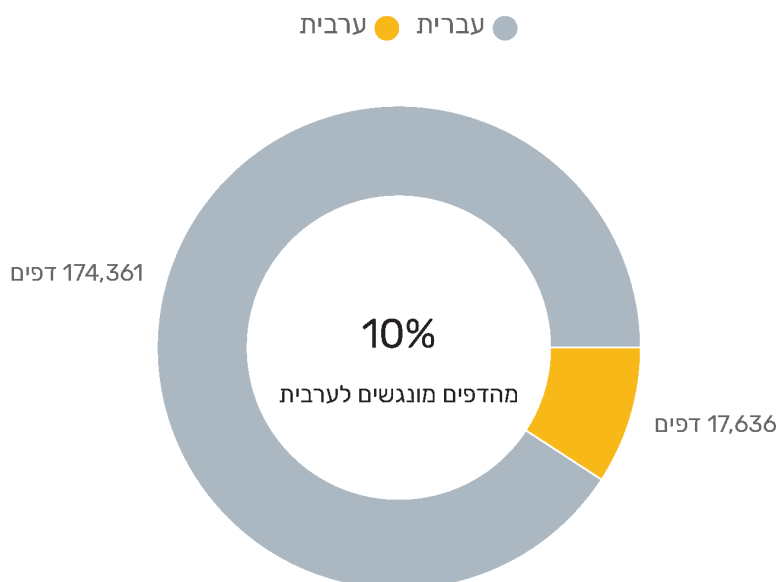
במועד עריכת המדד היו באתר **1,187** דפי שירותים בשפה הערבית. בדקנו ידנית לאן מפנה כל דף שירותים, והתוצאות חולקו ל-5 קטגוריות: **שירות בעברית, טופס בעברית, שירות בערבית, טופס בערבית, אזור אישי, שירות לא דיגיטלי והשירות אינו קיים**. הקטגוריה האחרונה כוללת את המקרים שבהם נתקלנו בלינקים שבורים או בהפניות שגויות וכד'. בדיקה זו בוצעה באופן מקיף וקפדני; במקרה שנמצאו קישורים אחדים בדף השירותים נבדק הקישור העיקרי והקישורים המשניים, והתוצאה נרשמה לקולא, כך שגם במקרה שרק חלק מהקישורים מפנים לדף בערבית נרשם בתוצאה כי השירות הוא בערבית או שהטופס הוא בערבית (לפי נסיבות המקרה).

## עיקרי הממצאים

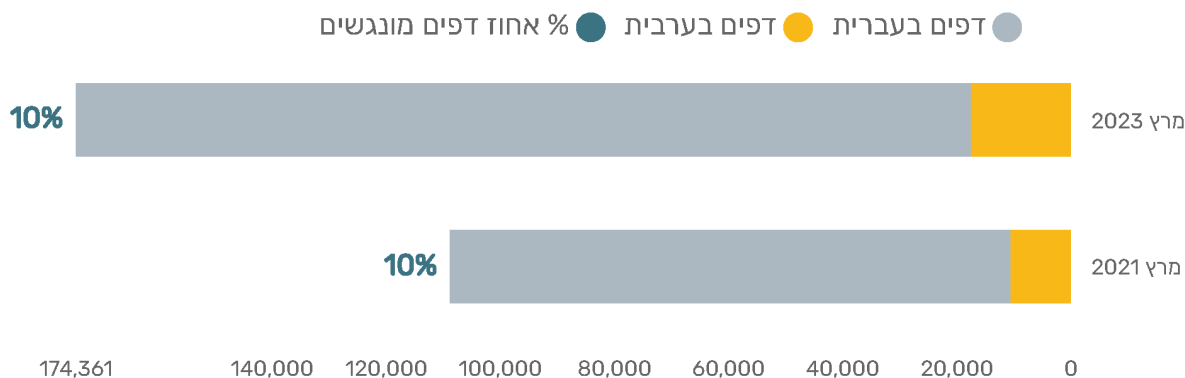
מסמך זה מציג טבלאות כלליות עם עיקרי הממצאים והשוואה בין משרדי הממשלה. כלל הממצאים נגישים לצפייה עם ניתוח ופילוח על פי משרדים וקטגוריות תוכן. לצפייה באתר האינטרנט של איגוד האינטרנט הישראלי.

## היקף ההנגשה לערבית של דפי מידע ושירותים

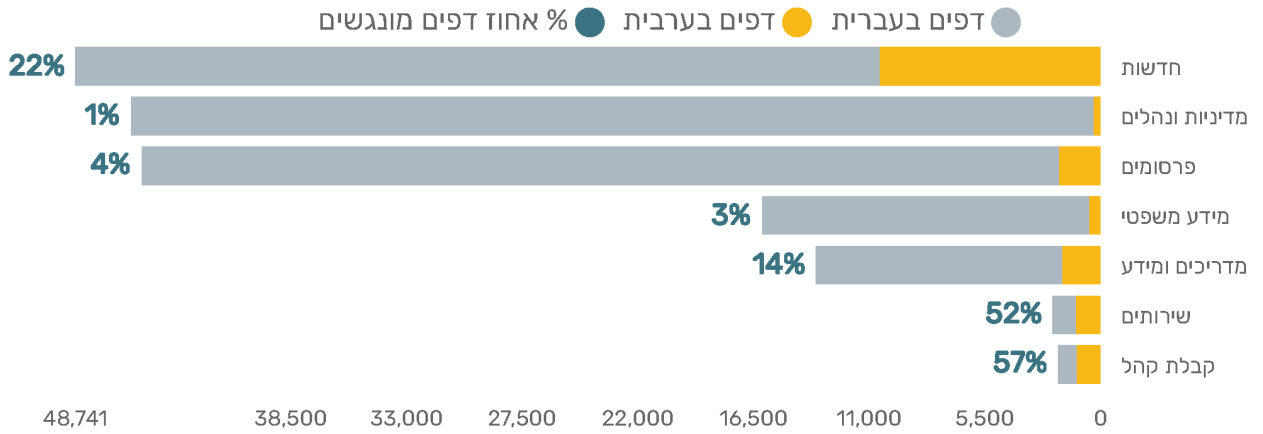
הנתונים מבוססים על תוצאות בדיקת מספר דפי האינטרנט בעברית בהשוואה לערבית באתר gov.il ומעודכנים לחודש מרץ 2023.



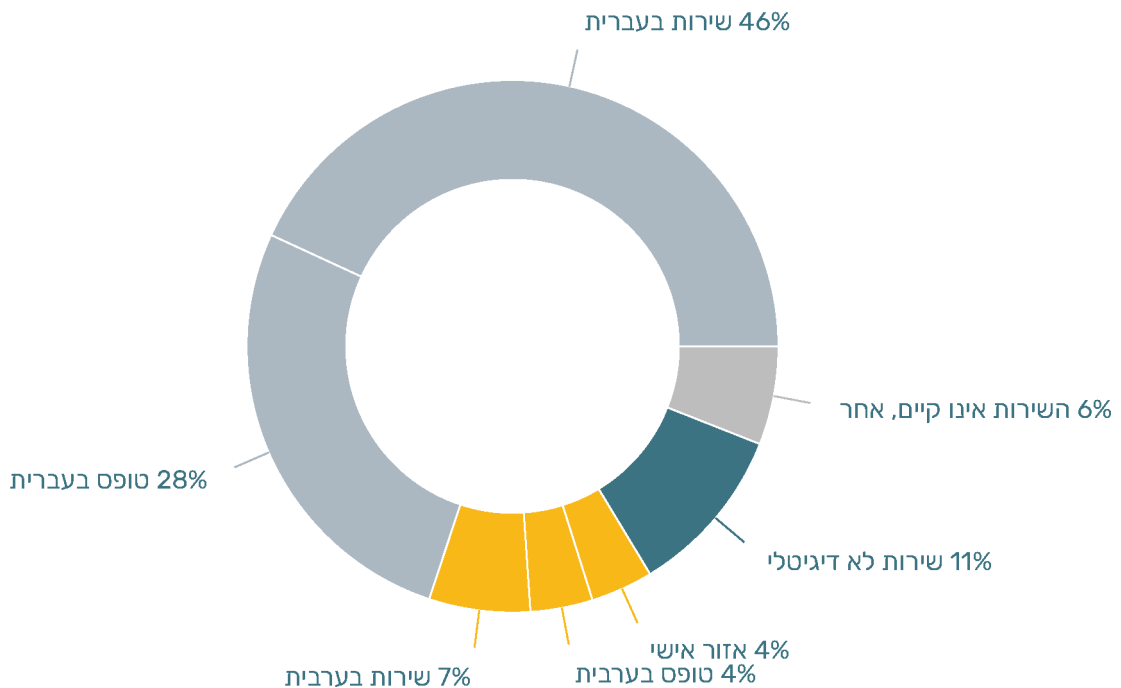
## השוואת תוצאות 2021 ו-2023



## היקף ההנגשה לערבית לפי קטגוריית מידע ושירותים



## לאן מפנים דפי השירותים הממשלתיים בערבית?



מתוך 1,187 דפי מידע על השירותים הממשלתיים הדיגיטליים בערבית הקיימים באתר 163 מפנים לשירות/טופס/איזור אישי בערבית. שירות לא דיגיטלי: דף המידע בערבית, השירות ניתן דרך עמדת שירות/פנייה טלפונית/פנייה בדוא"ל.

## אחוזי ההנגשה של אתרי משרדי הממשלה, השוואה בין נתוני 2021 ו-2023:

אחוז הנגשה 2023	אחוז הנגשה *2021	סה"כ עמודים בערבית	סה"כ עמודים בעברית	משרד
15%	16%	4,778	32,947	משרד ראש הממשלה
13%	18%	2,466	18,886	משרד הבריאות
8%	28%	654	8,004	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
9%	9%	568	5,998	משרד המשפטים
6%	6%	314	4,837	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
14%	-	535	3,935	משרד הרווחה והביטחון החברתי
6%	1%	206	3,689	משרד האוצר
6%	8%	203	3,642	משרד הכלכלה והתעשייה
20%	19%	614	3,131	משרד התקשורת
58%	59%	1,696	2,926	המשרד להגנת הסביבה
3%	3%	59	2,224	משרד האנרגיה
11%	10%	241	2,201	משרד הבינוי והשיכון
2%	1%	51	2,152	משרד התרבות והספורט
2%	2%	32	2,126	משרד הפנים
13%	-	238	1,798	משרד העבודה



משרד	סה"כ עמודים בעברית	סה"כ עמודים בערבית	אחוז הנגשה *2021	אחוז הנגשה 2023
המשרד לביטחון לאומי	1,578	199	11%	13%
משרד החוץ	1,379	54	2%	4%
משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה	1,148	13	4%	1%
משרד העלייה והקליטה	957	0	0%	0%
משרד התיירות	939	50	8%	5%
המשרד לשוויון חברתי	754	41	7%	5%
המשרד לשירותי דת	743	1	0%	0%
משרד המורשת	149	0	-	0%
המשרד לשיתוף פעולה אזורי	140	63	-	45%
משרד התפוצות	134	0	0%	0%
משרד ההתיישבות	108	0	0%	0%
המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל	81	0	-	0%
משרד המודיעין	74	1	9%	1%
משרד החינוך**	-	-	-	-

\* בדיקת מדד ההנגשה של שנת 2021 כללה עבור כל משרד גם את תוכן הרשויות והמוסדות הממשלתיים המסונפים תחת המשרדים.  
\*\* משרד החינוך אינו פועל תחת אתר gov.il ונבדק באופן ידני.

## אחוזי ההנגשה של הקטגוריות השונות באתרי משרדי הממשלה:

שירותים	קבלת קהל	מידע משפטי	מדריכים ומידע	חדשות	מדיניות ונהלים	פרסומים	משרד
-	-	-	29%	45%	0%	16%	משרד ראש הממשלה
62%	0%	0%	24%	47%	0%	1%	משרד הבריאות
38%	0%	11%	10%	36%	0%	2%	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
33%	103%	3%	14%	2%	2%	3%	משרד המשפטים
60%	128%	1%	7%	17%	0%	0%	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
161%	74%	0%	40%	3%	0%	2%	משרד הרווחה והביטחון החברתי
89%	0%	0%	6%	6%	2%	5%	משרד האוצר
73%	-	0%	27%	4%	0%	1%	משרד הכלכלה והתעשייה
78%	100%	8%	58%	74%	1%	21%	משרד התקשורת
72%	-	85%	65%	64%	68%	41%	המשרד להגנת הסביבה
0%	-	0%	5%	3%	0%	2%	משרד האנרגיה
72%	23%	6%	36%	10%	1%	2%	משרד הבינוי והשיכון
96%	0%	0%	5%	0%	0%	2%	משרד התרבות והספורט
0%	-	0%	3%	2%	0%	0%	משרד הפנים

שירותים	קבלת קהל	מידע משפטי	מדריכים ומידע	חדשות	מדיניות ונהלים	פרסומים	משרד
113%	100%	3%	19%	2%	13%	3%	משרד העבודה
100%	0%	0%	9%	29%	8%	0%	המשרד לביטחון לאומי
88%	-	-	43%	1%	0%	0%	משרד החוץ
-	-	-	4%	0%	0%	1%	משרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	משרד העלייה והקליטה
100%	-	8%	10%	2%	4%	2%	משרד התיירות
92%	0%	0%	7%	8%	1%	0%	המשרד לשוויון חברתי
100%	-	0%	0%	0%	0%	0%	המשרד לשירותי דת
-	-	-	0%	0%	0%	0%	משרד המורשת
-	-	100%	83%	63%	0%	2%	המשרד לשיתוף פעולה אזורי
-	-	-	0%	0%	0%	0%	משרד התפוצות
-	-	-	0%	0%	-	0%	משרד ההתיישבות
-	-	0%	0%	0%	-	0%	המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל
-	-	-	25%	0%	-	0%	משרד המודיעין

## ניתוח ממצאים ומסקנות

### למרות החלטת הממשלה – אין שינוי בהיקף ההנגשה בשנתיים האחרונות

01

בדיקה כוללת של רמת ההנגשה בכלל משרדי הממשלה והרשויות הפועלים תחת אתר gov.il מראה כי מאז החלטת הממשלה לפני שנתיים לא חלה עלייה באחוז המידע והתוכן המוגש בשפה הערבית. הבדיקה העדכנית מראה כי חלה עלייה ניכרת במספר הדפים בשפה העברית ובמקביל גם במספר העמודים שתורגמו לשפה הערבית, אך באופן יחסי האחוז הכללי של העמודים הנגישים בערבית לא השתנה ועדיין עומד על 10% בלבד. זהו שיעור נמוך מאוד של הנגשת מידע ושירותים ממשלתיים לאזרחים הערבים בשפת אימם, והוא עדיין רחוק מהיעד ומהמדיניות הרשמית שקבעה הממשלה בהחלטה 550 בדבר הנגשה שוויונית של מידע ושירותים ממשלתיים. אחוז נמוך זה פוגע בזכותם של האזרחים הערבים לקבל מידע ושירותים בשפת אימם על פי עקרון השוויון, אך מעבר לכך הוא גם פוגע במאמצים ובצורך הממשלתי לבצע תהליך אפקטיבי של דיגיטציה של שירותי הממשלה ולהגביר את רמת השימוש והמודעות של האזרחים הערבים, המהווים 20% מאזרחי המדינה, לשירותים הממשלתיים הדיגיטליים.

### היקף המידע והשירותים הממשלתי באתרי gov.il במגמת עלייה, בעיקר בשפה העברית

02

אתר gov.il הוקם במטרה להנגיש לציבור מידע ושירותים ממשלתיים באופן אחיד ומקצועי ונועד לרכז שירותים ומידע מכלל משרדי הממשלה. היקף המידע המוצג באתר כיום גדול מהיקף המידע שהוצג בבדיקה הקודמת שפורסמה ב-2021, אך הגידול בהיקף המידע בערבית מפגר מאוד אחר הגידול בהיקף המידע והתוכן בעברית. בנוסף לכך, גורמים ממשלתיים אחדים, גדולים וחשובים, עדיין נעדרים מתשתית gov.il ובולטת אצלם גם העדרה של הנגשת המידע והשירותים בשפה הערבית. משרד החינוך ומשרד הביטחון למשל מפעילים אתרים חיצוניים עצמאיים שאינם פועלים על פלטפורמת gov.il ואינם מונגשים לערבית. משרדים אלו לא נבדקו במסגרת הבדיקה המקיפה והאחידה של מדד זה. לאור גודלו וחשיבותו של משרד החינוך גם עבור האזרחים בחברה הערבית, ביצענו בדיקה ידנית ונמצא כי תוכן האתר ברובו המוחלט אינו מוגש כלל בשפה הערבית. מצב לא תקין זה מהווה אפליה חמורה של האזרחים הערבים ופוגע בזכותם לקבלת חינוך שוויוני והולם מהמדינה. הרושם הכללי הנוצר מבדיקת ההמשך הוא שתהליך הדיגיטציה המתקדם של שירותי הממשלה עדיין מתמקד בעיקר בשיפור השירותים בשפה העברית ולא מושקעים מספיק משאבים ומאמצים להנגשת מידע ושירותים בשפה הערבית, חרף החלטת הממשלה משנת 2021.

## 03

**ממצאים בולטים בבדיקת אחוזי ההנגשה של דפי מידע באתרי משרדי הממשלה**

**משרדי הממשלה שעבורם נמצאו אחוזי ההנגשה הגבוהים ביותר היו: המשרד להגנת הסביבה (58%), המשרד לשיתוף פעולה אזורי (45%) ומשרד התקשורת (20%).**

בין המשרדים שבהם אחוז התכנים בשפה הערבית נמוך (אחוז הנגשה מתחת ל-10%): משרד האנרגיה, משרד התרבות והספורט, משרד הפנים, משרד התחבורה, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד החוץ, משרד האוצר, המשרד לשוויון חברתי ומשרד החדשנות, המדע והטכנולוגיה.

השוני באחוזי ההנגשה במשרדי הממשלה השונים ובמוסדות והרשויות מעיד על כך שאין אחידות ואין מדיניות ברורה לכלל המשרדים, הרשויות ומוסדות הממשלה. **המשרדים שבלטו לטובה הם אלה שקבעו מדיניות ברורה להנגשת המידע בערבית והקפדה על שירות שוויוני והקצו לכך גם כוח אדם מומחה מתאים, בדגש על אנשי מקצוע מומחים לעריכה, תרגום והנגשה בשפה הערבית.** הקפדה על קביעת מדיניות, נהלים והנחיות ברורות לתהליכי הנגשת המידע תביא לשינוי במצב במשרדים נוספים.

**רמת ההנגשה בערבית של עמודי השירותים גבוהה יותר, אך השירות עצמו אינו מונגש באופן מלא**

## 04

בנוסף לחשיבות הנגשת השירותים הממשלתיים על פי עקרון השוויון, הנגשת שירותים דיגיטליים לחברה הערבית תיעל את עבודת משרדי הממשלה בטווח הבינוני והארוך ותשפר את השירות לאזרח. לכן, בבדיקה הנוכחית העמקנו את בדיקת ההנגשה של השירותים הממשלתיים ובדקנו גם לאן דפי המידע על השירותים מפנים ומובילים בפועל. על פי הבדיקה, **46% מעמודי השירות בשפה הערבית מובילים למעשה לקבלת השירות באופן דיגיטלי בשפה העברית, 28% מפנים לטופס בשפה העברית, 11% מפנים לשירות לא דיגיטלי,**

7% בלבד מפנים לשירות דיגיטלי בשפה הערבית ו-4% בלבד מפנים לטופס שירות בשפה הערבית. 4% מעמודי השירות מחזירים את המשתמש לאזור האיש.

**בעמודי המידע שתורגמו לערבית, לרוב התרגום הוא בהיקף מלא**

## 05

על מנת לוודא שהתרגום הוא מלא ודומה בהיקפו לתוכן בעברית, ביצענו ספירת מילים שבה נבדק מספר המילים בשפה העברית בהשוואה לשפה הערבית בדפים הקיימים בשתי השפות באתר gov.il. היחס בין מספר המילים בתרגום מעברית לערבית תלוי בגורמים רבים; התרגום בשפה הערבית בדרך כלל ארוך יותר. (ההערכה היא כי בתרגום מלא היחס במספר המילים בין המקור בעברית לתרגום בערבית הוא בין 110% ל-120%). יחס נמוך בהרבה מצביע על כך שתורגם חלק או תקציר של המקור, לכן חשוב לבצע בקרה על התרגום על ידי מומחי תוכן בשפה הערבית.

דוגמה למשרדי ממשלה שבהם מספר המילים בשפה הערבית נמוך במידה ניכרת ממספרן בשפה העברית: משרד הפנים (88%) ומשרד ראש הממשלה (74%).

## המלצות לשיפור המצב

### לקבוע מדיניות ואסטרטגיה ברורה ומוצהרת לקידום ההנגשה השוויונית בכל משרד.

01

הנגשת שירותים דיגיטליים תייצר תועלות רבות לחברה הערבית בכל תחומי החיים, ולא פחות חשוב, תייצר תועלות רבות לממשלה באמצעות התייעלות וצמצום ההוצאה הממשלתית. הנגשה שפתית ותרבותית של שירותים דיגיטליים תוך שילוב עם כלים פרונטליים תומכים תייצר תהליכים שלאורך זמן יכולים להגדיל במידה ניכרת את רמת השירותיות והאמון של הציבור הערבי במוסדות המדינה. על מנת שזה אכן יקרה יש לקבוע מדיניות משרדית רשמית ונהלים ברורים שיכתיבו את אופן ודרך התרגום והנגשת המידע ויקצו לכך משאבים מתאימים במסגרת התקציב ותוכנית העבודה.

### לקבוע סדרי עדיפויות ולתעדף הנגשה ותרגום של נושאים חשובים ורלוונטיים לחברה ערבית.

02

על מנת לקדם הנגשה שוויונית, חשוב לקבוע מדיניות וסדרי עדיפויות מבחינת תרגום והנגשה, מה רלוונטי ומה דחוף יותר בחברה הערבית. ניתן ומומלץ להיעזר במודלים קיימים ומוצלחים של תהליכי הנגשה לשפה הערבית שכבר קיימים בשירות הציבורי ובחברה האזרחית, למשל במדריך שפורסם על ידי איגוד האינטרנט הישראלי עם שותפים ובידע שפותח בארגונים כמו כל-זכות ואחרים על מנת להבטיח חלוקת משאבים וכוח אדם נכונה מבחינת צורכי ההנגשה והשירות לאזרחים הערבים.

### לשלב מנהל תחום הנגשה ייעודי מהחברה ערבית בעל מומחיות וידע מקצועי.

03

קיים חוסר באנשי צוות בעלי ידע בשיווק, בקידום ובתרגום לשפה הערבית, על מנת לבנות וליישם אסטרטגיית שירות רב-לשונית/תרבותית. חשוב לשלב בצוות העבודה עובדים מתאימים מהחברה הערבית כממונים על התחום במשרד הממשלתי. על מנת להבטיח תוצר איכותי, חשוב שלעובדים אלה יהיה ייצוג בעמדות קבלת החלטות משלב התכנון והפיתוח, לרבות תהליך בחירת המטרות.

נוכחות של אנשי צוות מהחברה הערבית במעגלי קבלת החלטות היא חשובה גם בפן המקצועי של בקרה על התרגום ועל תהליך ההנגשה, וגם מוסיפה את נקודת המבט של החברה הערבית בתוך קבלת החלטות.

## 04

**לאמץ אסטרטגיה שיווקית רב-תרבותית המותאמת לקהלי היעד הערבים.**

על מנת לתת מענה מותאם לחברה הערבית נדרשת אסטרטגיית שיווק רב-תרבותית המבטאת את היכולת של הגוף הממשלתי לתכנן ולבצע מהלכי שיווק ממוקדים באנשים הדוברים שפות שונות בקרב קהל היעד. האסטרטגיה השיווקית הרב-תרבותית נשענת על מחקר, ניתוח ולמידה של המשותף והשונה בין הקבוצות השונות לצורך בניית מהלכי שיווק מותאמים. הפלטפורמות הדיגיטליות מאפשרות כלים נרחבים לביצוע פעולות פרסונליזציה לקמפיינים, שהם המנוע העיקרי כיום לעבודה שיווקית ממוקדת ורלוונטית. תהליך זה דורש משאבים ותכנון, ולכן צריך לנהל אותו עם תקציב ייעודי לשיווק, הסברה ופרסום.

## 05

**לייצר אחידות בנוהלי הנגשה ותרגום בין המשרדים השונים ולייצר שיתוף פעולה ביניהם.**

יצירת אחידות במדיניות ובנהלים במשרדי הממשלה השונים תייצר תשתית להנגשה שוויונית בחברה הערבית. חוסר אחידות בנהלים מתבטא בפערים באחוזי ההנגשה במשרדים השונים ובעבודת המשרדים, רשויות ומוסדות הממשלה עם ספקים שונים ומגוונים, מה שיכול להביא לפערים באיכות התרגום, חוסר אחידות בטרמינולוגיה בעת התרגום ופגיעה ברמת האמון של האזרחים הערבים בשירותים הממשלתיים.

שיתוף פעולה בין המשרדים על ידי שיתוף ידע ואיגום משאבי תרגום והנגשה עם נותני שירות וספקים מומלצים משותפים יכול ליעל ולשפר את התהליך ולייצר רמת שירות אחידה ונאותה יותר.


## 06

**קידום פיקוח ואכיפה ממשלתית של הנגשת שירותים ממשלתיים בערבית.**

חשוב שיהיה מנגנון פיקוח מתמשך על התקדמות התרגום וההנגשה, על ידי הוצאת דו"ח אשר יפורסם אחת לתקופה. על מנת לשמור על אחידות ועל מנת לשמור על רף דומה בין כל המשרדים, חשוב לייצר מנגנון ברור שייקבע מה חובה לתרגם ולהנגיש לשפה הערבית.

מנגנון פיקוח מתמשך ישפר את עמידת משרדי הממשלה, המוסדות והרשויות בקריטריונים השונים, ויעזור בקידום ויישום החלטת הממשלה.


**לפניות ויצירת קשר:**

dima.assad@isoc.org.il 

איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)

www.isoc.org.il 

www.facebook.com/ISOC.ORG.IL 

https://twitter.com/ISOCIL 



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>.