



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

## הצגת מידע בשפה הערבית באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה - עדכון

א' טבת תשע"ט

09 דצמבר 2018

**כתיבה: מתן שחק**

אישור: יובל וורגן, ראש צוות

הכנסת, מרכז המחקר והמידע

קריית בן-גוריון, ירושלים 91950

טל': 02 - 6408240/1

פקס: 02 - 6496103

[www.knesset.gov.il/mmm](http://www.knesset.gov.il/mmm)

מסמך זה מעדכן מסמך שנכתב בשנת 2016 בנושא **הצגת מידע בשפה הערבית באתרי באינטרנט הממשלתיים**,<sup>1</sup> והוא נערך לבקשת חבר הכנסת יוסף ג'בארין.

מהמסמך עולה כי למרות שבמדריך הסטנדרטים שפרסמה יחידת ממשל זמין עוד בשנת 2012 יש הנחיות לפרסום תכנים בשפה הערבית באתרי משרדי הממשלה, ליחידת ממשל זמין אין סמכות או יכולת לאכוף את הסטנדרטים שנקבעו בעניין נגישות לשונית. מבדיקת המידע המוצג כיום בשפה הערבית באתרים אלו עולה, בין היתר, כי באתריהם של שלושה משרדים **אין כל מידע בשפה הערבית**, ואין לחצן לשפה הערבית (המשרד לשוויון חברתי, המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל ומשרד הביטחון), ובאתריהם של שישה משרדים וגופים אחרים **יש רק מידע כללי על המשרד** בכמה משפטים בערבית (נציבות שירות המדינה, משרד העלייה והקליטה, משרד התקשורת, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד המדע והטכנולוגיה והמשרד לשירותי דת).

## 1. מבוא

אתרי אינטרנט ממשלתיים מאפשרים לגופים ממשלתיים להעמיד לרשות הציבור מידע רב על פעילותם, תפקידיהם, יחידותיהם ודרכי ההתקשרות עימם. נוסף על כך, אתרים אלה מאפשרים להעניק לציבור הרחב שירותים ומידע הזמינים בכל מקום ובכל זמן ללא תלות בשעות הפעילות של היחידות ובכך לשפר את מתן השירות לאזרחים, להפחית את הנטל הביורוקרטי על הציבור ואף לייעל את עבודת גופי הממשלה.<sup>2</sup> נגישות המידע והשירותים באתרי האינטרנט הממשלתיים לכלל הציבור, ובכלל זה לאזרחים שאינם דוברי עברית, מצריכה הנגשה של המידע והשירותים בשפות נוספות.

**בחוק-יסוד: ישראל – מדינת הלאום של העם היהודי**, שהתקבל ב-26 ביולי 2018,<sup>3</sup> נקבע כי עברית היא שפת המדינה, וכי **לשפה הערבית מעמד מיוחד במדינה והסדרת השימוש בשפה הערבית במוסדות ממלכתיים או בפניהם תהיה בחוק**. לשני סעיפים אלו נוסף סעיף הקובע כי אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע במעמד שניתן בפועל לשפה הערבית לפני תחילתו של חוק יסוד זה.<sup>4</sup> נציין כי לא ברור עדיין מהן ההשלכות של מתן מעמד מיוחד לשפה הערבית בחוק הלאום, וכי סוגיית השימוש בשפה זו במוסדות ממלכתיים טרם הוסדרה בחקיקה כדרוש בחוק הלאום.

כיום אין חוק המסדיר את סוגיית הנגשתם של אתרי האינטרנט הממשלתיים או הציבוריים בשפה הערבית. הצעות חוק פרטיות שביקשו לעגן חובה זו הונחו על שולחן הכנסת הן בשתי הכנסות הקודמות והן בכנסת הנוכחית,<sup>5</sup> אך עד כה הן לא קודמו.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> מתן שחק, **הצגת מידע בשפה הערבית באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה**, מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 19 במאי 2016.

<sup>2</sup> משרד מבקר המדינה דוח שנתי 53 לשנת 2002 ולחשבונות שנת הכספים 2001, **השימוש בטכנולוגיית התקשוב למתן שירותים ממשלתיים לציבור - אתרי אינטרנט בגופי הממשלה**, עמ' 210-212.

<sup>3</sup> מאגר החקיקה הלאומי, **חוק-יסוד: ישראל – מדינת הלאום של העם היהודי**, כניסה: 6 בדצמבר 2018.

<sup>4</sup> שם, סעיף 4(א)-(ג).

<sup>5</sup> הצעת חוק של חבר הכנסת דב חנין וקבוצת חברי כנסת, פ/2296/20, הצעת **חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ו-2015**.

<sup>6</sup> הצעת חוק של חברת הכנסת רוחמה אברהם-בלילא וקבוצת חברי כנסת, פ/4550/18, הצעת חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ב-2012, הונחה לפני דיון מוקדם; הצעת חוק של חבר הכנסת דב חנין וקבוצת חברי כנסת, פ/1151/19, הצעת חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ג-2013, הונחה לפני דיון מוקדם. לפירוט נוסף ראו: מתן שחק, **הצגת מידע בשפה הערבית באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה**, מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 19 במאי 2016.



בדוח שפרסם איגוד האינטרנט הישראלי בינואר 2018 בנושא האינטרנט בחברה הערבית, ממליץ האיגוד, בין היתר, להנגיש באופן מלא את כלל האתרים והשירותים הדיגיטאליים במשרדי הממשלה ובממשל המוניציפאלי בשפה הערבית.<sup>7</sup>

נזכיר כי בשנת 2012 עדכנה יחידת ממשל זמין את "מדריך הסטנדרטים לאפיון, לעיצוב, לפיתוח ולכתיבה של תוכן באתרי אינטרנט של הממשלה", ובו מוצגים, בין היתר, הכללים לעניין הצגת המידע בשפות שונות.<sup>8</sup> בשנת 2015 פרסמה רשות התקשוב הממשלתי את דוח התקשוב, ובו, בין היתר ממצאי בדיקה שערכה הרשות בנושא הנגשת אתרי אינטרנט ממשלתיים בשפה הערבית, שבה התקבל ציון נמוך מאוד.<sup>9</sup> מאז, לא נערכה בדיקה דומה שוב על ידי יחידת ממשל זמין במשרד ראש הממשלה.<sup>10</sup> במסמך זה ערכנו בדיקה חוזרת, המשחזרת את הבדיקה שערכנו בשנת 2016,<sup>11</sup> בנושא הצגת מידע בערבית באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה.

להלן נציג את ההנחיות הממשלתיות הקיימות באשר להנגשת אתרי האינטרנט הממשלתיים בשפה הערבית, ולאחר מכן נציג את ממצאי הבדיקה החוזרת שערכנו באתרי משרדי הממשלה ותרגומם לערבית.

## 2. הנחיות לגבי הנגשת אתרי אינטרנט ממשלתיים בשפה הערבית

בשנת 2012 עודכן "מדריך הסטנדרטים לאפיון, לעיצוב, לפיתוח ולכתיבה של תוכן באתרי אינטרנט של הממשלה", ובו מוצגים, בין היתר, הכללים לעניין הצגת המידע בשפות שונות. נציין כי מאז פרסום עדכון זה, לא פורסם מדריך עדכני יותר ולא עודכנו ההנחיות.<sup>12</sup> תחת הכותרת "תרגום לערבית" נכתב כך:<sup>13</sup>

**"השפה הערבית היא שפה רשמית. מומלץ לפתח את האתרים והמידע בשפה זו באופן הדרגתי. משרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן המשרדים) יפרסמו באתר האינטרנט שלהם אתר בית בערבית על פי הכללים המוצגים להלן (בכפוף להחלטת ממשלה):**

- **דף שער:** דף השער בעברית של אתר משרד ממשלתי יתורגם לשפה הערבית, יעוצב בהתאם לעיצוב של האתר הכללי ויוצב תחת הקישור "ערבית". דף השער בערבית יכלול: הצפת מידע, הפניות בכותרות וקישורים בערבית, למידע הקיים באתר בערבית. מומלץ לתרגם לערבית כל מידע הנוגע למשתמשים דוברי ערבית. הפניות בכותרות וקישורים למידע באתר אשר מוצג בדף הבית בשפה העברית ואינו קיים בשפה הערבית. ההפניות יתורגמו לערבית.

<sup>7</sup> איגוד האינטרנט הישראלי, [האינטרנט בחברה הערבית בישראל: תמונת מצב ראשונית והמלצות למדיניות](#), ינואר 2018. נציין כי לפי הנתונים במוצגים בדוח, יש פער ניכר בין יהודים לערבים בשימוש בשירותי תשלום מקוונים ובטפסים מקוונים, אך לא ברור האם הפער נובע מנגישות שירותים אלו בשפה הערבית, או מסיבות אחרות, כמו אוריינות דיגיטאלית ודפוסי שימוש באינטרנט.

<sup>8</sup> משרד האוצר – ממשל זמין, [מדריך הסטנדרטים לאפיון, עיצוב, פיתוח וכתובת תוכן לאתרי ממשלה וערוצי הפצה מקוונים](#), ינואר 2012.

<sup>9</sup> רשות התקשוב הממשלתי, [דוח שנתי לשנת 2015](#), משרד ראש הממשלה.  
<sup>10</sup> יוגב שמני, מנהל יחידת ממשל זמין, וסיגל מילר, מנהלת תחום פלטפורמות אינטרנט ביחידת ממשל זמין, שיחת טלפון, 5 בדצמבר 2018.

<sup>11</sup> מתן שחק, [הצגת מידע בשפה הערבית באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה](#), מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 19 במאי 2016.

<sup>12</sup> יוגב שמני, מנהל יחידת ממשל זמין, וסיגל מילר, מנהלת תחום פלטפורמות אינטרנט ביחידת ממשל זמין, שיחת טלפון, 5 בדצמבר 2018. לפירוט, ראו: רועי גולדשמיט, [תרגום אתרי האינטרנט הממשלתיים לשפה הערבית](#), מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 4 בפברואר 2008.

<sup>13</sup> משרד האוצר – ממשל זמין, [מדריך הסטנדרטים לאפיון, עיצוב, פיתוח וכתובת תוכן לאתרי ממשלה וערוצי הפצה מקוונים](#), ינואר 2012, עמ' 86–87.



- **האתר בערבית** יכיל את המידע המפורט בשפה הערבית: אודות המשרד; רשימת יחידות המשרד; יחידות הנותנות שירות לציבור, כולל כתובות, פרטי קשר, שעות קבלת קהל. לשכות הנותנות שירות בשפה הערבית. חדשות ועדכונים בערבית בהתאם לצורך.
- **שירותים**: באתר בערבית יופיעו נושאים או שמות השירותים שניתן לקבל מהאתר כגון הורדת טפסים, תשלומים והזמנת מידע.
- **טפסים**: יתורגמו שמות הטפסים למילוי והורדה שניתן לקבל באתר. מומלץ לתרגם שדות מידע והסברים של טפסים שמידת השימוש בהם בקרב משתמשים דוברי ערבית הינה גבוהה.
- **תשלומים**: באתר בערבית יופיעו שמות התשלומים אותם ניתן לשלם באתר.
- **דרושים**: הקישור יופיע בדף השער באופן בולט ויקשר לדף בערבית, בו הסבר כללי על העבודה במשרד, ההזדמנויות הטמונות בעבודה, אופן הגשת בקשה. פרטי המשרות יתורגמו במידת האפשר.
- **לכלל הטקסטים המתורגמים לערבית** יתווסף קישור לטקסט המקורי בעברית, תחת הכותרת: "טקסט מסמך (שם המסמך) בעברית."

כפי שניתן לראות, מדריך הסטנדרטים קובע דרישות כלליות והמלצות בנושא תרגום אתרי הממשלה לערבית אך אינו קובע הנחיות לאופן יישום חובה זו, ובתוך כך מהו היקף התרגום הנדרש או דרישות מפורטות להנגשת השירותים, הטפסים ורוב המידע הקיים בעברית לדוברי ערבית. למעשה, היקף ומידת יישום ההנחיות תלוי בהחלטה עצמאית של משרדי הממשלה. **מעבר אתרי משרדי הממשלה לפורטל השירותים הממשלתי, Gov.il, מונחה במידה רבה על ידי הסטנדרטים שקבעה יחידת ממשל זמין. מהיחידה נמסר כי הפורטל מאפשר להציג כל עמוד גם בשפה הערבית (ובשפות סך הכול), אך כל משרד קובע בעצמו אילו תכנים לתרגם לערבית וכיצד, וכי ליחידת ממשל זמין אין סמכות או יכולת לאכוף את הסטנדרטים שנקבעו בעניין נגישות לשונית. עוד נמסר מהיחידה כי כחלק מפעילותם להנגשת שירותי הממשלה לציבור בשפה הערבית, יש בצוות היחידה עובדת העוסקת בתרגום שירותים של משרדים שונים לערבית, והצגתם בפורטל. השירותים המתורגמים מופיעים לאחר מכן גם בעמוד המשרד.**<sup>14</sup>

כאמור, בשנת 2015 ערכה יחידת ממשל זמין בדיקת נגישות לשונית של אתרי הממשלה, בין היתר, בשפה הערבית.<sup>15</sup> הדוח קבע כי "הציון בנושא זה [בנגישות בכלל השפות שאינן עברית] נמוך מאוד (18) ולמעשה במרבית היחידות כמעט שלא ניתן שירות בשפות נוספות על עברית. בנושא זה נבדקה הימצאות דפי מידע, טפסים ואפשרות ביצוע פעולות בשלוש שפות (ערבית, אנגלית, רוסית): דפי מידע בשפות – חלקית בלבד. בערבית מעט יותר מאנגלית ומרוסית; טפסים ואפשרות לבצע פעולות שירותיות בשפות – בשלוש השפות כמעט שאין כלל."<sup>16</sup> וכי ממצאי הדוח העלו כי הציון הכללי של 49 המשרדים והיחידות הממשלתיות שנסקרו בנושא הנגישות בערבית

<sup>14</sup> יוגב שמני, מנהל יחידת ממשל זמין, וסיגל מילר, מנהלת תחום פלטפורמות אינטרנט ביחידת ממשל זמין, שיחת טלפון, 5 בדצמבר 2018.

<sup>15</sup> רשות התקשוב הממשלתית, [דוח שנתי לשנת 2015](#), משרד ראש הממשלה.

<sup>16</sup> שם, עמ' 629.



היה 40 מתוך 100 בתחום קיום דפי מידע בערבית; 10 מתוך 100 בתחום קיום טפסים בערבית; ו-  
12 מתוך 100 בתחום אפשרות ביצוע פעולות שירותיות באתר בערבית.<sup>17</sup>

מאז, לא נערכה בדיקה דומה שוב על ידי יחידת ממשל זמין במשרד ראש הממשלה.<sup>18</sup>

### 3. ממצאי בדיקה חוזרת שערך מרכז המחקר והמידע של הכנסת

כאמור, מרכז המחקר והמידע של הכנסת בדק את המידע הקיים בערבית באתרי האינטרנט של 24 משרדי הממשלה, וכן במשרד מבקר המדינה, בכנסת, בפורטל הממשלה, ובארבע יחידות ממשלתיות - נציבות שירות המדינה, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות במשרד המשפטים, משטרת ישראל והמוסד לביטוח לאומי בשנת 2016, וכעת חזר על בדיקה זו. הבדיקה החוזרת נערכה בתאריכים 3–5 בדצמבר 2018.

בכל האתרים נבחנו אותם פרמטרים שנבחנו בבדיקה הקודמת, והם:

1. האם יש לחצן "ערבית" בראש עמוד הבית?
2. האם יש אפשרות לראות את דף הבית של האתר ומידע כללי על המשרד בערבית?
3. האם גם התכנים שבלשוניות הנושאים בדף הבית מתורגמים לערבית, והאם לחיצה עליהן מובילה לתכנים בערבית?
4. האם יש מידע כללי בערבית על המשרד, פעילויותיו, יחידותיו ובעלי התפקידים? האם קיים מידע על הסניפים ודרכי התקשורת עם יחידות המשרד ובעלי תפקידים בערבית?
5. האם יש מידע על זכויות ועל הליכים למימושן בשפה הערבית? האם יש שאלות ותשובות בערבית?
6. האם ניתן ליצור קשר או להתכתב בציט עם נציג בערבית או שיש מידע ליצירת קשר בערבית? האם ניתן להגיש תלונות ציבור בערבית או שיש מידע בערבית על הגשת פניות ציבור?
7. האם מסמכים רשמיים כגון חוקים, תקנות, תכניות, החלטות, הוראות, חוזרים והנחיות מתורגמים לערבית? או האם שמות המסמכים הרשמיים מתורגמים לערבית ומובילים למסמך בערבית?
8. האם יש טפסים בערבית או קישורים בערבית לטפסים בערבית?
9. האם פרסומים של המשרד, כגון הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים, מפורסמים בערבית?
10. האם ניתן לבצע פעולות (תשלום, רישום, הגשת טפסים) ולקבל שירותים מקוונים בשפה הערבית? האם ניתן למלא טפסים באופן מקוון בערבית?

**נציין כי בשל לוח הזמנים הקצר שעמד לרשותנו לא נבחנו כל התכנים בכל האתר, אלא נערכה בדיקה של נגישות האתר, תכניו והשירותים הקיימים בו בשפה הערבית תוך התמקדות בשאלה האם תכנים בעברית העומדים בפרמטרים שפורטו לעיל מוצגים באתר גם בשפה הערבית. נציין כי לא נערכה בדיקה לבחינת ההיקף המדויק של התכנים המתורגמים לערבית לעומת אלה המוצגים בעברית, ובמקרים שבהם לא כל המידע הקיים בשפה העברית תורגם לערבית צוין הדבר באופן מילולי מבלי להצביע על היקף המידע שתורגם. בנוסף, לא עמדנו על איכות התרגום לשפה הערבית.**


להלן משמעות הסימונים בטבלה:

✓ המידע בקטגוריה האמורה נגיש בערבית.

<sup>17</sup> שם, עמ' 629.

<sup>18</sup> יוגב שמני, מנהל יחידת ממשל זמין, וסיגל מילר, מנהלת תחום פלטפורמות אינטרנט ביחידת ממשל זמין, שיחת טלפון, 5 בדצמבר 2018.



 המידע בקטגוריה האמורה אינו נגיש בערבית.

במקרים בהם רק חלק מסוים מהדפים, המידע, השירותים או הטפסים על-פי הפרמטרים השונים נגישים בערבית, הדבר מצוין מילולית בטבלה.

מבדיקה חוזרת של אתריהם של 24 משרדי הממשלה, משרד מבקר המדינה, הכנסת, פורטל הממשלה ואתריהן של ארבע יחידות ממשלתיות, שממצאיה מפורטים בטבלה שלהלן, עולה כי יש משרדים וגופים ממשלתיים בהם הנגשת המידע בשפה הערבית טובה יחסית, אך יש אתרים שבהם המצב אחר :

- באתריהם של שלשה משרדים **אין כל מידע בשפה הערבית**, ואין לחצן לשפה הערבית: המשרד לשוויון חברתי, המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל, ומשרד הביטחון.
- באתריהם של שישה משרדים וגופים אחרים **יש רק מידע כללי על המשרד** בכמה משפטים בערבית: נציבות שירות המדינה, משרד העלייה והקליטה, משרד התקשורת, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד המדע והטכנולוגיה והמשרד לשירותי דת. משרדים אלה מהווים רבע ממשרדי הממשלה. נציין כי בבדיקה הקודמת בשנת 2016 היו באתר משרד המדע והטכנולוגיה יותר תכנים מתורגמים לערבית, אך עם מעברו לפורטל השירותים הממשלתי, **נשמטו התכנים המתורגמים**, הם אינם מופיעים באתר החדש ואין אליהם קישור ממנו. נציין כי גם אתריהם החדשים של משרד הפנים ומשרד התרבות והספורט בפורטל השירותים הממשלתי אינם כוללים תכנים בערבית מעבר לתיאור כללי של המשרד וטלפון להתקשרות, אך חיפוש המשרדים בערבית ברשת האינטרנט מציע קישור לאתר הישן של המשרד שבו מוצגים תכנים בערבית.
- באתר של שני משרדים ממשלתיים (משרד החוץ ומשרד האנרגיה) **אין מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת**.
- באתרים של שמונה משרדים ממשלתיים ובמסגרת ישראל (משרד האוצר, משרד הפנים, ומשרד התרבות והספורט, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד המשפטים, המשרד להגנת הסביבה, משרד החינוך) **האפשרות ליצור קשר או לשלוח פניות ציבור בשפה הערבית מוגבלת**. משרדים אלה מהווים כשליש מ-24 המשרדים הממשלתיים וכמחצית מהמשרדים הממשלתיים שבאתריהם יש תכנים בערבית. רק במשרד האוצר אין כלל מידע על יצירת קשר בערבית, אך ביתר המשרדים יש אפשרות ליצירת קשר בערבית, אך אין ממשק לפניות ציבור בערבית. נציין כי מאז הבדיקה הקודמת בשנת 2016, נוספו אפשרויות יצירת קשר ופניות ציבור בשפה הערבית במשרד העבודה והרווחה, ובמשרד הכלכלה והתעשייה.
- באתרים של שני משרדים ממשלתיים (משרד האוצר ומשרד החוץ) **אין מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית**. באתר משטרת ישראל ואתרי שישה משרדי הממשלה האלה: משרד הכלכלה והתעשייה, משרד הפנים, משרד התרבות והספורט, משרד האנרגיה והמשרד לביטחון פנים, ומשרד התיירות מוצג בערבית **חלק** מהמידע הקיים בערבית.
- באתריהם של שישה משרדים (משרד האוצר, משרד החוץ, משרד הפנים, משרד התרבות והספורט, משרד האנרגיה, משרד החקלאות ופיתוח הכפר) **אין קישורים בערבית למסמכים רשמיים** כגון חוקים, תקנות, נהלים והוראות. משרדים אלה הם רבע מ-24 המשרדים הממשלתיים, וכ-37% מהמשרדים שבאתריהם יש תכנים בערבית. נציין כי מאז



הבדיקה הקודמת בשנת 2016, נוספו באתר במשרד הכלכלה והתעשייה קישורים בערבית לחלק מהמסמכים הרשמיים.

- באתריהם של 10 משרדים ממשלתיים (משרד האוצר, משרד החוץ, משרד הפנים, משרד התרבות והספורט, משרד האנרגיה, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד המדע הטכנולוגיה והחלל, המשרד לביטחון פנים, המשרד להגנת הסביבה, ומשרד החינוך) וכן באתר של משטרת ישראל **אין טפסים בערבית, או קישור בערבית לטפסים בערבית**. עשרה משרדי ממשלה אלה הם כ-43% מ-23 משרדים ממשלתיים בהם הדבר רלוונטי (במשרד רה"מ הדבר אינו רלוונטי), וכ-62% מ-16 המשרדים שבהם הדבר רלוונטי ושבתריהם קיים מידע בערבית.
- באתריהם של ארבעה משרדים ממשלתיים – משרד האוצר, משרד החוץ, משרד הפנים, משרד התרבות והספורט – **אין פרסום של הודעות, מכרזים, דרושים וקולות קוראים בערבית**. משרדים אלה הם כ-16% מ-24 מהמשרדים הממשלתיים וכ-25% מהמשרדים שבאתריהם קיים מידע בערבית. נציין כי מאז הבדיקה הקודמת בשנת 2016, נוספו תרגומים לערבית לחלק מפרסומי משרד הכלכלה והתעשייה, ומשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.



**נגישות אתרי אינטרנט ממשלתיים בשפה הערבית - טבלה משווה**

שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
<a href="#">המשרד לשוויון חברתי</a>			✗ אין מידע בשפה הערבית. (עבר לאתר gov.il) לחצן השפה הערבית מציג תיאור כללי של המשרד בעברית.							
<a href="#">המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל</a>					✗ אין מידע בשפה הערבית. אין לחצן לשפה הערבית					
<a href="#">משרד הביטחון</a>					✗ אין מידע בשפה הערבית. אין לחצן לשפה הערבית					
<a href="#">נציבות שירות המדינה</a>	✓		✗ אין מידע בשפה הערבית. (עבר לאתר gov.il) לחצן השפה הערבית מציג הודעה שאין מידע בשפה הערבית ותיאור כללי של הנציבות בערבית							
<a href="#">המשרד לשירותי דת</a>	✓		✗ אין מידע בשפה הערבית. (עבר לאתר gov.il) לחצן השפה הערבית מציג הודעה שאין מידע בשפה הערבית ותיאור כללי של המשרד בערבית							
<a href="#">משרד התקשורת</a>	✓		✗ אין מידע בשפה הערבית. (עבר לאתר gov.il) לחצן השפה הערבית מציג תיאור כללי של המשרד בערבית.							
<a href="#">משרד התחבורה והבטיחות בדרכים</a>	✓		✗ אין מידע בשפה הערבית. (עבר לאתר gov.il) לחצן השפה הערבית מציג תיאור כללי של המשרד בערבית.							
<a href="#">משרד העלייה והקליטה</a>	✓		✗ אין מידע בשפה הערבית. (עבר לאתר gov.il) לחצן השפה הערבית מציג תיאור כללי של המשרד בערבית, וטלפון ליצירת קשר.							
<a href="#">משרד המדע והטכנולוגיה</a>	✓		✗ אין מידע בשפה הערבית. (עבר לאתר gov.il) לחצן השפה הערבית מציג תיאור כללי של המשרד בערבית, וטלפון ליצירת קשר. נציין כי לפני המעבר לאתר החדש, תרגום המידע באתר לערבית היה נרחב יותר, ולאחר המעבר נשמטו כל התכנים המתורגמים לערבית מהאתר.							
<a href="#">משרד האוצר</a>	✓	חלק קטן מדף הבית מתורגם	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
<a href="#">משרד החוץ</a>	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗

<sup>19</sup> חלק מהלשוניות והתכנים מתורגמים לערבית, תכנים רבים אינם מתורגמים, ובהם, לשונית מידע ושירותים וגיוס כח אדם.





שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
<a href="#">משרד הפנים</a> <sup>20</sup>	רק האתר בעברית עבר ל gov.il	✓	חלק מהמידע הקיים בעברית	✓	יש יצירת קשר בערבית, אך אין פניות ציבור	✓ חלקי	✗	✗	✗	✗
<a href="#">משרד התרבות והספורט</a> <sup>21</sup>	רק האתר בעברית עבר ל gov.il	✓	חלקי	קיים אך לא מעודכן	✓ חלקי <sup>22</sup>	✓ חלקי	✗	✗	✗	✗
<a href="#">משרד האנרגיה</a>	(עבר לאתר gov.il)	✓	חלקי <sup>23</sup>	✗	יש יצירת קשר בערבית, אך אין פניות ציבור	✓ חלקי	✗	חלקי מאוד <sup>24</sup>	✗	✗
<a href="#">משרד החקלאות ופיתוח הכפר</a>	✓	✓	✓	✓ חלקי <sup>25</sup>	קישור בערבית למידע בעברית	✓	✗	✓	✓ חלקי	✓ חלקי
<a href="#">משטרת ישראל</a>	(עבר לאתר gov.il)	✓ חלקי	חלקי <sup>26</sup>	✓	חלקי	✓ חלקי	✗	✗	✗	✓ חלקי
<a href="#">משרד הכלכלה והתעשייה</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓ חלקי	✗	חלקי מאוד <sup>29</sup>	✗	✗

<sup>20</sup> אתר [משרד הפנים בערבית](#) אינו מקושר לאתר במשרד בעברית, הנמצא בפורטל שירותי הממשלה. אפשר להגיע לאתר המשרד בערבית רק בחיפוש המשרד בערבית ברשת האינטרנט. באתר המשרד בעברית יש לחצן לשפה הערבית אך הוא אינו מקושר לאתר הישן בערבית אלא מציג מידע כללי על המשרד בערבית, טלפון ודוא"ל ליצירת קשר, וקישור לטופס פניות ציבור בעברית.

<sup>21</sup> האתר בעברית עבר לפורטל השירותים הממשלתי, אך לחצן השפה הערבית אינו מוביל לאתר הישן שבו מידע בערבית, אלא לעמוד ובו מידע כללי בערבית על המשרד וטלפון ליצירת קשר. אפשר להגיע לאתר הישן שבו מידע בערבית רק באמצעות חיפוש המשרד בערבית ברשת האינטרנט, אך אין קישור מהאתר בעברית לאתר הישן בערבית.

<sup>22</sup> יש טלפון ליצירת קשר, וקישור לעמוד ובו פרטי קשר לפניות ציבור בעברית, אך הטופס המקוון לפניות בעברית בלבד.

<sup>23</sup> חלק מהלשוניות והתכנים מתורגמים לערבית, יש תכנים ולשוניות שאינם מתורגמים, ובהם, לשוניות פרסומים, מדיניות ומידע משפטי שאינן מופיעות בדף הבית בערבית. כל קטגוריות הנושא מתורגמות לערבית אבל התכנים המוצגים בהן בערבית מצומצמים יותר, למשל יש ידיעה חדשותית אחת בנושא מים בערבית, לעומת 41 ידיעות חדשותיות בנושא זה בעברית.

<sup>24</sup> פרסום אחד מתורגם לערבית, לעומת 141 פרסומים בעברית.

<sup>25</sup> חלק מהמידע על דרכי תקשורת עם בעלי תפקידים ויחידות המשרד מתורגם.

<sup>26</sup> ארבע מתוך שש לשוניות מתורגמות לערבית. לשוניות נושאים ופרסומים אינן מתורגמות. חלק מהתכנים מתורגם לערבית, למשל 145 פריטי חדשות מתורגמים לערבית מתוך 274 פריטי חדשות בעברית, ושמונה מתוך 16 פריטי שירותים מתורגמים לערבית.

<sup>29</sup> שלושה פרסומים מתורגמים לערבית, מתוך 219 פרסומים המוצגים בעברית.



שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
	(עבר לאתר gov.il)		חלקי <sup>27</sup>		חלקי <sup>28</sup>					
<a href="#">נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות</a>	✓	✓	✓ חלק מהתכנים מתורגמים	✓	✓	✓	✓	✗	✗	לא רלוונטי
<a href="#">המשרד לביטחון הפנים</a>	(עבר לאתר gov.il)	✓	✓ חלקי <sup>30</sup>	✓	✓	✓	✓	✗	חלקי מאוד	✗
<a href="#">משרד התיירות</a>	(עבר לאתר gov.il)	✓	✓ חלקי <sup>31</sup>	✓	✓ <sup>32</sup>	✓	✓	✓	חלקי מאוד <sup>34</sup>	✗
<a href="#">משרד הבינוי והשיכון</a>	(עבר לאתר gov.il) <sup>35</sup>	✓	✓ חלקי	✓	✓	✓	✓	✓	✓ חלקי	✓ חלקי
<a href="#">משרד ראש הממשלה</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	לא רלוונטי	✓ חלקי	לא רלוונטי

<sup>27</sup> לשוניות כלים ומידע, מדיניות ומידע משפטי אינן מתורגמות לערבית, שש הלשוניות הנותרות מתורגמות לערבית.

<sup>28</sup> יש קישור בערבית לפניה למשרד, אך הטופס המקוון בעברית.

<sup>30</sup> לשוניות בנושא מידע משפטי, פרסומים, ומידע שימושי לא מתורגמים לערבית. שלושה מתוך 11 נושאים מתורגמים לערבית. רק חלק מהתכנים בלשוניות ובנושאים שכן מתורגמים לערבית, מתורגמים אף הם לערבית. למשל, שני פרטי מדיניות ונהלים מתורגמים לערבית, לעומת 17 המוצגים בעברית.

<sup>31</sup> חלק מהמידע הקיים בעברית מתורגם לערבית אך לא מעודכן: בעמוד הבית בערבית, החדשות העדכניות ביותר הן ממאי 2017, בעוד בעמוד בעברית החדשות העדכניות הן מאוקטובר 2018.

<sup>32</sup> אין קישור לפניות ציבור מעמוד הבית בערבית, אבל ניתן לתרגם את העמוד לאחר שמגיעים אליו

<sup>33</sup> בעמוד בערבית יש קישור למסמך משפטי אחד למסמך מדיניות ונהלים אחד ולפרסום רשמי אחד בלבד (לעומת יותר מחמישים בעברית).

<sup>34</sup> בעמוד בערבית יש קישור למסמך משפטי אחד למסמך מדיניות ונהלים אחד ולפרסום רשמי אחד בלבד (לעומת יותר מחמישים בעברית).

<sup>35</sup> אתר המשרד בעברית עבר לפורטל השירותים הממשלתי, לחצן לשפה הערבית בראש העמוד מוביל לאתר הישן, שבו מוצגים התכנים בערבית.



שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
	(עבר לאתר gov.il) <sup>36</sup>									
<a href="#">משרד המשפטים</a>	(עבר לאתר gov.il)	✓	✓	✓	יש יצירת קשר בערבית, אך אין ממשק פניות ציבור	✓	✓	קישור בערבית לטפסים בעברית	✓ חלקי <sup>38</sup>	✓ חלקי
<a href="#">המשרד להגנת הסביבה</a>	✓	✓	✓	✓	קישור בערבית לממשק בעברית	✓	✓	✗	✓ חלקי <sup>40</sup>	✗
<a href="#">משרד החינוך</a>	✓	✓	✓	✓	✓ חלקי <sup>41</sup>	✓	✓	✗	✓ חלקי	✓ חלקי
<a href="#">משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ חלקי	✓ חלקי	✗
<a href="#">משרד הבריאות</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	קישור בערבית לטפסים בעברית	✓ חלקי	✓ חלקי
<a href="#">פורטל הממשלה Gov.il</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	קישור בערבית לטפסים בעברית	✓ חלקי	✓ חלקי

<sup>36</sup> נציין כי האתר עבר לאתר gov.il, ובו לחצן השפה הערבית מציג תיאור כללי של המשרד בערבית, וטלפון ליצירת קשר בלבד. לפני המעבר לאתר החדש, תרגום המידע באתר לערבית היה נרחב יחסית, ולאחר המעבר נשמטו כל התכנים המתורגמים לערבית מהאתר החדש, והם זמינים באתר הישן שמופיע בחיפוש בערבית ברשת האינטרנט, אך אין קישור לאתר זה מהאתר החדש. ראו:

<http://www.pmo.gov.il/Arab/Pages/default.aspx>

<sup>37</sup> לשוניות מדיניות ומידע משפטי לא מתורגמים לערבית. שניים ותוך 10 נושאים מתורגמים לערבית, והתכנים המתורגמים חלקיים, למשל פריט חדשות אחד מתורגם לערבית מתוך 191 פריטים בעברית.

<sup>38</sup> מוצגים 133 פרסומים מתורגמים לערבית, מתוך 1,254 פרסומים בעברית.

<sup>39</sup> יש תפריט עם קישורים בערבית לחלק מעמודי המידע והשירותים. חלק מעמודים אלו מתורגמים לערבית.

<sup>40</sup> לשונית "ממשל זמין", ובה קולות קוראים, דרושים וכדומה, אינה מתורגמת, אך יש תרגום של חלק מההודעות.

<sup>41</sup> יש פרטי קשר בדוא"ל ובטלפון לתלונות ציבור בערבית. הטופס המקוון להגשת תלונות ציבור אינו מתורגם לערבית, ואין אליו קישור בערבית. יש פרטי קשר בדוא"ל ובטלפון לתלונות ציבור בערבית.



שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
<a href="#">משרד מבקר המדינה</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	כולל ✓ תקצירים	לא רלוונטי	✓ חלקי	✓ חלקי
<a href="#">אתר הכנסת</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ חלקי	לא רלוונטי	✓ חלקי	לא רלוונטי
<a href="#">המוסד לביטוח לאומי</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ חלקי	✓ חלקי	✓ חלקי

