



שירותי ממשלה מקוונים בשפה הערבית: תמונת מצב

ישיבה משותפת של ועדת המדע והטכנולוגיה עם הוועדה המיוחדת ליישום הנגשת המידע
הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור לכבוד יום השפה הערבית בכנסת

24.5.2016

בשנת 2013 פרסמה "קרן אברהם" מחקר הממפה את הפערים בין השירותים המקוונים בעברית לבין השירותים המקוונים בערבית ב-34 אתרי אינטרנט, הכוללים 25 אתרים של משרדי ממשלה, ארבעה אתרים של הרשות השופטת, אתר הכנסת וארבעה אתרים של רשויות מקומיות ואזוריות מעורבות. האתרים הוערכו על פי מדדים של מורכבות השירותים ואיכות הביצוע.

לצורך המחקר פותח כלי ייחודי - מדד מורכבות האתרים, המבוסס על מודלים בינלאומיים והבוחר באופן מעמיק את רמת הפתיחות והאינטראקציה שמאפשרת המערכת המקוונת על פי חמש רמות מורכבות. בנוסף בחן המדד היבטים גנריים הקשורים לאיכות האתרים כגון עדכניות המידע והיקפו, שימושיות ואיכות השפה. ממצאי המחקר העלו, כי על אף הפעולות הרבות שנעשו להנגשת שירותי הממשלה באופן מקוון לאזרחי המדינה, עוד רחוקה הדרך להנגשה שוויונית, מלאה ומשתפת עבור האזרחים הערבים.

מאז עריכת המחקר אנו עורכים בדיקות תקופתיות של מצב הערבית באתרים הממשלתיים שנבדקו ועוקבים אחר הנושא מול הרשויות הממשלתיות הרלוונטיות.

בדיקה עדכנית שבוצעה לקראת הדיון הנוכחי (מאי 2016) מעלה כי חל שיפור משמעותי וגופים ממשלתיים רבים יותר מספקים היום שירותים מקוונים בערבית, בעוד משרדים אחרים החלו את תהליך ההנגשה ואנו תקווה שישלימו את המהלך בצורה מיטבית. לצערנו, יש כמה גופים שלא התקדמו כלל.

תמונת מצב עדכנית – נקודות עיקריות:

1. כאמור, בראייה כוללת ישנו שיפור רוחבי כאשר רוב רובם של הגופים אותם הערכנו במחקר המקורי ביצעו צעדים כלשהם לשיפור השירותים המקוונים בשפה הערבית.

2. נשאלו מאחור: **משרד התקשורת, משרד הדתות והמשרד לפיתוח הנגב והגליל**, בהם לא קיים מידע בערבית כלל.
- *ידוע כי משרד הדתות מעניק שירות ליהודים בלבד, אך מן הראוי שלכל הפחות המשרד יציע מידע בסיסי בשפה הערבית המסביר במה המשרד עוסק ואת מי הוא אמור לשרת.
3. גורמים שהחלו את תהליך ההנגשה: **משרד הפנים, הנהלת בתי המשפט, משרד האוצר, רשות המיסים, משרד המשפטים, משרד התרבות והספורט ורשות האוכלוסין וההגירה**. בחלק מהאתרים הללו המידע המתורגם לערבית הוא בסיסי ומועט, באחרים מתורגמות רק כותרות העמודים, בחלק אחר המידע מיושן ולא מתעדכן וכו'. המשותף לכל הגופים המוזכרים בסעיף זה היא העובדה כי חל שיפור ממועד הבדיקה הקודמת שערכנו. אנו מעודדים את הגופים האמורים להמשיך בתהליך המבורך והחשוב.
4. הגורמים שעברו את השינוי המשמעותי ביותר והם מציעים מידע עשיר ושירותים מגוונים בשפה הערבית: **משרד החינוך, משרד הבינוי והשיכון ומשרד הבריאות**. וכן אתר הכנסת שהיה האתר המצטיין כבר במועד המחקר המקורי.
- חלק מהגורמים המוזכרים, דוגמת משרד החינוך, ביצעו מהפכה של ממש. בפרק זמן של כשנה אתר האינטרנט של המשרד הפך לעשיר ומלא תוכן בשפה הערבית כאשר בתחילת הדרך המידע היה מצומצם ואף היו שגיאות רבות בשפה.
- "קרן אברהם" תמשיך לרענן את הנתונים ולבצע את המעקב. נשמח לספק מידע מקיף ומלא למעוניינים/ו בכך.