

13/01/2025

י"ג טבת תשפ"ה

עבור: הוועדה המיוחדת לפניות הציבור, הכנסת

חומרי רקע מטעם איגוד האינטרנט הישראלי לשיבות המעקב בנושא: הנגשת שירותי ממשל לציבור בעלי אוריינטציה דיגיטלית נמוכה – החברה הערבית

איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)¹, מתכבד להגיש חומרי רקע ונתונים לשיבת הוועדה המיוחדת שתתקיים ביום 22.1.2025 בנושא "הנגשת שירותי ממשל לציבור בעלי אוריינטציה דיגיטלית נמוכה", עם תשתית לדיון הציבורי על הנגשת אתרי אינטרנט ושירותים ממשלתיים עבור החברה הערבית ואוכלוסיית הגיל השלישי בישראל.

הנגשת אתרים ושירותים ממשלתיים לחברה הערבית

מדי שנה איגוד האינטרנט הישראלי מפרסם את [מדד הנגשת אתרים ושירותי ממשל בשפה הערבית](#). המדד בוחן את מספר ואחוז העמודים המתורגמים לערבית בקטגוריות המידע והשירות השונות של משרדי הממשלה בהשוואה למספר העמודים הזמינים בעברית, ומדרג אותם במדד פומבי ושקוף לציבור. בתחילת 2023 נעשתה בדיקה שהצגנו את ממצאיה כאן בוועדה, בה נמצא כי אחוז ההנגשה של מידע ושירותים ממשלתיים עמד על 10% בלבד.

[בינואר 2024 ביצענו בדיקה נוספת הבודקת את השירותים החיוניים לאזרח בתקופת המלחמה](#) ומצאנו כי רק 39% מהשירותים והמידע החיוני לשעת חירום מונגש גם בשפה הערבית. משרד מבקר המדינה גם בדק בנובמבר 2023 ובינואר 2024 אם המידע הנוגע למלחמת חרבות ברזל, פורסם גם בעוד שפות חוץ מעברית (ערבית, רוסית, אנגלית, אמהרית). הבדיקות נעשו ב-15 גופים ציבוריים. בבדיקה נמצא כי מלבד פיקוד העורף והביטוח הלאומי אשר פרסמו מידע מלא בעברית, ערבית, רוסית, אנגלית ואמהרית, ב-33.33% מהגופים האחרים המידע פורסם בעברית בלבד. בדיקת המשך מדגמית שביצענו לאחרונה מעלה מספר דגשים מרכזיים הדורשים שיפור:

1. **מספר רשויות מפרסמות שירותים ומידע חיוני על רקע המלחמה שלא נגיש ברשת בשפה הערבית.** שירותים ומידע אלו רלוונטיים וחיוניים לכלל האזרחים. למשל: מידע על פיצויים בגין נזק עקיף שנגרם בעקבות מלחמת חרבות ברזל, ביטוח רשות של חפצים ביתיים מפני נזקי מלחמה, הודעה על הקלות במבחן לאיתור תלמידים מחוננים ומצטיינים. חשוב לציין ולזכור שבאזור הצפון שנפגע במיוחד במלחמה עם לבנון יש אחוז גבוה של יישובים ותושבים מהחברה הערבית.

¹ איגוד האינטרנט הישראלי הוא עמותה בלתי תלויה וללא כוונת רווח, המנהלת שתי תשתיות אינטרנט חיוניות בישראל - מרשם שמות המתחם המדינתי (.il) והפצת המידע על אודותיו ל-DNS, ומחלף האינטרנט הפנים-מדינתי (IIX). האיגוד הוכרז בשנת 2018 כמפעיל "מערכת ממוחשבת חיונית" על פי חוק הסדרת הבטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998. במקביל לפעולתו התשתיתית, פועל האיגוד לקידום ושמירה על עקרונות דמוקרטיים בפעולתו של האינטרנט בישראל. בכלל זה, מפרסם איגוד האינטרנט מחקרי מדיניות המיועדים ליידע ולטייב את זירת האינטרנט הישראלית והגלובלית, על בסיס עבודת מחקר מקיפה ומומחיותו בצמתים מגוונות של משפט וטכנולוגיה. מחקרי מדיניות אלו כוללים ידע מקצועי והמלצות מעשיות עבור גורמי ממשל והקהל הרחב. למידע נוסף, ראו <https://www.isoc.org.il>.

2. **פערי זמן בעדכון המידע בין העמודים ב-2 השפות** - בחלק גדול מהמקרים יש פער של חודשיים ויותר בין הפרסום המקורי בעברית לתרגום לערבית.
3. **מערכת השירותים הממשלתיים הדיגיטליים עדיין לא מותאמת ומונגשת לשפה הערבית.**
4. **בעבר התרענו גם כאן בכנסת וגם בפניות ישירות לראשי משרד החינוך כי קיים פער וחוסר גדול בהנגשת מידע של משרד החינוך ברשת בשפה הערבית** - בדיקה חדשה העלתה כי למשרד החינוך עלה עמוד בערבית במערכת GOV.IL- אך כשלוחצים על ההפניות ועוברים למידע ושירותים למורים, הורים ותלמידים מגיעים לאתר חיצוני בערבית.
5. **עדיין קיים מחסור בעובדים מהחברה הערבית הנותנים שירות במוקדי שירות ממשלתיים** - למערך הסייבר למשל, שנותן שירות חיוני במיוחד בזמן המלחמה, אין מוקדנים דוברי ערבית שנותנים מענה על פגיעות ברשת. במוקד של משרד החינוך כמעט ואין מענה בערבית.

לאור ממצאים אלו והניסיון המצטבר של איגוד האינטרנט הישראלי בשנים האחרונות, אנו חוזרים ומזכירים את המלצות המדיניות של החברה האזרחית והאקדמיה בנושא הנגשת שירותים דיגיטליים לחברה הערבית:

- **המחוקק ומשרדי הממשלה הרלוונטי נדרשים לקבוע מדיניות ואסטרטגיה ברורה ומוצהרת לקידום ההנגשה השוויונית בכל משרד, לקבוע סדרי עדיפויות ולתעדף הנגשה ותרגום של נושאים חשובים ורלוונטיים לחברה ערבית.** הנגשת שירותים דיגיטליים תייצר תועלות רבות לחברה הערבית בכל תחומי החיים, ולא פחות חשוב, תייצר תועלות רבות לממשלה באמצעות התייעלות וצמצום ההוצאה הממשלתית. ניתן ומומלץ להיעזר במודלים קיימים ומוצלחים של תהליכי הנגשה לשפה הערבית שכבר קיימים בשירות הציבורי ובחברה האזרחית, למשל [במדרוך של איגוד האינטרנט הישראלי](#), שפורסם בעבר ובידע שפותח בארגונים כמו כל-זכות ואחרים.
- **אסטרטגיה שיווקית רב-תרבותית המותאמת לקהלי היעד הערבים:** תהליך זה דורש משאבים ותכנון, ולכן צריך לנהל אותו עם תקציב ייעודי לשיווק, הסברה ופרסום.
- **שילוב מנהל תחום הנגשה ייעודי מהחברה ערבית בעל מומחיות וידע מקצועי:** נוכחות של אנשי צוות מהחברה הערבית במעגלי קבלת ההחלטות, היא חשובה גם בפן המקצועי של בקרה על התרגום ועל תהליך ההנגשה וגם מוסיפה את נקודת המבט של החברה הערבית בתוך קבלת ההחלטות.
- **חיוני ליצור האחדה ושיתוף פעולה בין המשרדים השונים בנהלי הנגשה ותרגום:** שיתוף ידע ואיגום משאבי תרגום והנגשה עם נותני שירות וספקים מומלצים משותפים, יכול ליעל ולשפר את התהליך וליצור רמת שירות אחידה ונאותה יותר.
- **נדרש להוסיף ולקדם פיקוח ואכיפה ממשלתית ואזרחית אחר 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.

שימושי רשת, דיגיטציה ומוגנות רשת לאוכלוסיית הגיל השלישי

במרץ 2024 פרסם איגוד האינטרנט הישראלי סקירה מקיפה על "[שימושים ומוגנות ברשת בקרב הגיל השלישי](#)" בישראל. ממצאי המחקר העלו כי כ-70% מחברי אוכלוסיית בני ה-65 ומעלה עושים שימוש קבוע באינטרנט ובאפליקציות סולריות, כאשר עיקר הגלישה מתבצעת מהטלפון הנייד. המחקר מצא הבדלים מגדריים באופן ורמת השימוש, וכן הבדלים משמעותיים על רקע הכנסה, השכלה ותרבות, בכל הקשור לשימושים השונים באינטרנט.

בעקבות הממצאים איגוד האינטרנט הישראלי כינס פורום של מומחים וחוקרים מובילים מהאקדמיה והחברה האזרחית בנושא זקנה, טכנולוגיה וסייבר בישראל, במטרה לגבש [המלצות מדיניות פרקטיות](#) עבור משרדי ממשלה, ארגונים, רשויות מקומיות ומקבלי החלטות רלוונטיים. ההמלצות נועדו לקדם את השימוש והנגשת הרשת ואת רמת המוגנות ברשת של אוכלוסיית הגיל השלישי בישראל.

המלצות עיקריות לקידום ועיצוב אסטרטגיה דיגיטלית וציבורית של רשויות, חברות וארגונים ציבוריים המותאמת לאוכלוסיית הגיל השלישי:

- **קביעת מדיניות ונהלים ברורים** להנגשת מידע, תוכן ושירותים דיגיטליים חיוניים לאוכלוסיית הגיל השלישי.
- **התאמת השירותים הדיגיטליים לקבוצות גיל ולאוכלוסיות שונות בתוך אוכלוסיית הגיל השלישי** (למשל החברה הערבית, הציבור החרדי ודוברי רוסית). לכל אחת מאוכלוסיות היעד ישנם מאפיינים וצרכים ייחודיים.
- **דגש מיוחד על הנגשת מוקדי ושירותי העזרה**, השירות והתמיכה לאוכלוסיית הגיל השלישי - גם בערוצים הדיגיטליים ובמקביל גם בערוצים אישיים ישירים.
- **יצירת אחידות בתוך כל ארגון** בנהלי הנגשה והתאמה בין היחידות השונות ולייצר שיתוף פעולה ביניהם.
- **אימוץ אסטרטגיה שיווקית וציבורית המותאמת לאוכלוסיית הגיל השלישי, הנשענת על מחקר, ניתוח ולמידה של המשותף והשונה ברמת אוריינות ומיומנות דיגיטלית בין קבוצות האוכלוסייה**. קידום והתאמה של פלטפורמות וכלים דיגיטליים לצרכים ולחסמים המשתנים של קהל היעד המבוגר.
- **שימוש בכוח ובהשפעה של גופים ממשלתיים ועסקיים מובילים לשיפור המודעות הציבורית לסוגיות של אוריינות דיגיטלית, מוגנות ברשת וגילנות באמצעות קמפיינים ונכסים ציבוריים**.

המלצות בנושא הנגשת שירותים חיוניים ברשת לאוכלוסיית הגיל השלישי:

- המלצות אלו רלוונטיות לגופים במגזר הציבורי והממשלתי בתחומים כמו שירותים ממשלתיים, בריאות, בנקאות, ותשתיות חיוניות:
- **שילוב אנשי צוות ומנהלים ייעודים להנגשה לגיל השלישי** במוסדות, רשויות ובמשרדים ממשלתיים, בעלי מומחיות וידע מקצועי וניסיון בשיווק והנגשה דיגיטלית לקהל היעד.
 - **תיווך הטכנולוגיה והממשקים הדיגיטליים לאוכלוסיית הגיל השלישי על ידי שגרירים בקהילה**: הקמת רשת של שגרירים דיגיטליים שיעזרו לאזרחים ותיקים בהנגשת שירותים ומיצוי זכויות.

- הנגשה והבלטה של מוקדי פניות המותאמים לגיל השלישי בכל עמודי השירותים הממשלתיים הרלוונטיים.
- שליחת התראות ועדכונים יזומים לקהלי יעד מאוכלוסיית הגיל השלישי על האפשרות לשימוש בשירותים השונים, בהתאם לצרכים ולמידע הקיים על המשתמשים.
- שיתוף הציבור במטרה לשפר את השירות: הקמת ערוץ בו אזרחים יוכלו להגיב ולדווח על קשיים איתם מתמודדים בעת קבלת שירותים דיגיטליים.

נשמח לעמוד לרשותכם בכל הבהרה או בקשה למידע נוסף. ניתן לפנות אלינו באמצעות הדוא"ל:
policy@isoc.org.il

בברכה ובכבוד רב,

דימא אסעד-ניקולא
מנהלת תחום פערים דיגיטליים
איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)

ד"ר אסף וינר
ראש תחום רגולציה ומדיניות
איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)