



משרד האוצר – ממשל זמין

# מדריך הסטנדרטים

מדריך הסטנדרטים לאפיון, עיצוב, פיתוח וכתובת תוכן לאתרי ממשלה  
וערוצי הפצה מקוונים (מובייל, עמדות שירות, שירותים מקוונים ועוד)

ינואר 2012



## תוכן העניינים

6	מבוא	1.
7	הגדרות בסיסיות	2.
7	2.1 עזרי ניווט	
7	סרגל ניווט	
10	סרגל עזרים	
10	סרגל התמצאות	
11	מפת אתר	
12	טקסט חלופי ALT	
12	2.2 חיפוש	
12	חיפוש פשוט	
14	חיפוש מתקדם	
15	2.3 גלילה	
15	2.4 חלונות נפתחים	
16	2.5 קישורים	
17	2.6 טפסים	
18	שדות חובה בטופס	
18	2.7 רכיבי בחירה וסימון	
18	תיבת טקסט	
19	תיבת טקסט נפתחת	
19	תיבת בחירה	
20	תיבת סימון	
21	רשימת בחירה	
21	כפתורים	
22	2.8 טבלאות	
23	2.9 קבצים להורדה ומשקלם	
24	סוגי קבצים להורדה	
24	PDF	
24	ZIP	
24	מסמכי OFFICE	
25	מסמכים אחרים	
25	משקל קבצים	
26	2.10 הגדרות דפדפנים ורזולוציות	
26	דפדפנים	
27	רזולוציות	
27	2.11 הודעות שגיהא	
27	2.12 שימוש בצבעים	
29	גרפיקה	3.
29	GIF	
30	JPEG	
30	PNG	
30	פלאש	
31	באנרים פרסומיים	
32	ארכיטקטורת מידע – איך נארגן את המידע?	4.
32	4.1 שלבי תהליך ארגון מידע	



32	4.2 תגיות
33	4.3 תכנון מסך
34	4.4 סטנדרט אפיון ותכנון מסך אתר אינטרנט ממשלתי
34	עץ מידע
36	מעטפת כללית השל מסכי האתר
36	סכמה לדוגמה
38	פירוט הנדרש מול המומלץ:
40	פירוט רכיבי המעטפת
41	טבלת מרכיבים רכיבי חובה:
44	נגישות
44	5.1 כללי
44	מהם הסטנדרטים לפיהם עלינו לפעול בנושא הנגישות?
45	5.2 דרישות נגישות לפי תקן WCAG2.0 (עד רמה AA)
48	5.3 כללי אצבע בבניית אתר נגיש
48	מה עלינו לעשות אם כן בבואנו לבנות אתר נגיש?
49	6. תוכן האתר
49	6.1 הפן הטכני של הצגת תוכן באתרי ממשלה
49	גופנים - ARIAL
51	מרווחים בין שורות
51	מספר מילים בשורה
51	יישור טקסט וצורתו
52	תאריכים
52	ארגון פריטים בסדר היררכי
52	כתיבת תקצירים
52	חלוקה לפסקאות
52	מה גולשים קוראים ברשת?
53	לאילו חלקים של הטקסט מתייחסים מנועי חיפוש?
53	כתיבת כותרות
54	כתיבת קישורים
54	שימוש במילות מפתח
54	6.3 עריכת תוכן באתרי ממשלה
54	כתיבת תוכן נגיש
55	כתיבה תקינה
55	שימוש בשפות זרות, במונחים מקצועיים ובראשי תיבות
56	כתיבה תמציתית
56	ניקוד עזר
56	סימני פיסוק
56	מספור
58	תוכן חובה לפרסום באתר - תוכן חובה
58	אודות הרשות
58	שירותי הרשות
59	פרסומי הרשות
59	שעת חירום
59	פניות הציבור



60	..... שרותי ממשל זמין	
61	..... מכרזים	
65	..... מאגרי מידע	
66	..... תוכן מומלץ לפרסום באתר	
67	..... סוגי תוכן ומאפיינים	
67	..... מאפיינים - תיוג תוכן (מטא דטה)	
67	..... מטא דטה תוכני	
67	..... שמירה על אחידות	
67	..... שילוב מאפיינים בפריט תוכן באתר	
69	..... פירוט סוגי התוכן האחידים ושידור מאפיינים	
69	..... סוג תוכן בסיסי	
71	..... סוג תוכן מאפיינים - BaseMeta	
72	..... סוג תוכן פריט תוכן כללי Content	
72	..... סוג תוכן שירות ממשלתי	
77	..... סוג תוכן ישות (משרד / יחידה / סניף)	
80	..... סוג תוכן בעל תפקיד	
82	..... סוג תוכן מאגר מידע	
83	..... סוג תוכן אירוע	
83	..... סוג תוכן מכרז	
84	..... סוג תוכן משרה	
84	..... סוג תוכן מדיה	
86	..... שפות	
86	..... שפות רשמיות	
86	..... שפות באתר	
86	..... יישומים בשפות	
86	..... תרגום לערבית	
87	..... מידע בשפות נוספות	
87	..... תיוג המידע	
87	..... שפות לא רשמיות	
87	..... מידע הסברתי	
88	..... דיווח	
89	..... נוכחות ברשתות חברתיות וניהול בלוגים	7.
89	..... 7.1 מהן רשתות חברתיות?	
90	..... 7.2 יצירה וניהול של נוכחות ברשת	
91	..... 7.3 הצד התוכני של נוכחות ברשת: מה מפרסמים ואיך עונים על תגובות גולשים?	
91	..... 7.4 סכנות ושמירה על פרטיות ברשת	
92	..... 7.5 התנהלות ברשתות חברתיות בזמן משבר	
93	..... 7.6 נוכחות ברשת - הערך השיווקי	
95	..... 8. סוגיות משפטיות	



95	.....	<b>COPYRIGHT</b>	8.1 זכויות יוצרים
95	.....		8.2 תנאי שימוש
96	.....		8.3 נוהל קישורים
96	.....		קישורים לאתרים ממשלתיים וציבוריים:
97	.....	<b>Featured Links</b>	קישורים נושאים -
98	.....		איסורים
99	.....		9. קידום האתר
99	.....	<b>GOV.IL</b>	9.1 רישום ב-
100	.....		9.2 רישום אתר באינדקסים מובילים
100	.....		9.3 הכנת האתר למנועי חיפוש
102	.....		10. ניהול, תחזוקה ובדיקה
102	.....		10.1 ניהול התוכן באתר
102	.....		תשתית ניהול תוכן
102	.....		10.2 סטטיסטיקות ושימושיות כהליך



## 1. מבוא

הצורך ביצירת סטנדרט אחיד בתוך הממשלה התעורר כדי להבטיח תאימות בין המשרדים ושימושיות גבוהה מצד האזרח.

מדריך הסטנדרטים כולל הוראות בדבר הגדרות למבנה האתר, הנחיות שימושיות (usability), הנחיות בדבר שפות, מבנה האתר, מדיניות קישורים, קבצים באתר, תאימות לדפדפנים, רזולוציית האתר, גרפיקה ועיצוב, ארכיטקטורת המידע ומבנה התוכני של האתר, אופן כתיבת תוכן לאתר ממשלתי, הנחיות צורניות (פונטים, צבעים וכיו"ב), דרישות תוכן, תיוג ונגישות וכיוצא באלה הגדרות וסטנדרטים הנדרשים מאתר אינטרנט ממשלתי.

יחידת ממשל זמין בחשב הכללי אחראית על פרסום ועדכון מעת לעת של מדריך סטנדרטים לאתר ממשלתי. על משרדי הממשלה והיחידות השונות לפעול כדי למלא את הדרישות כפי שהן מופיעות במדריך זה.

המדריך המובא בזאת נכתב במטרה לקבוע סטנדרטים אחידים אלה באתרי האינטרנט הממשלתיים.

## 2. הגדרות בסיסיות

בחלק זה של המדריך נציג את ההגדרות הבסיסיות לאלמנטים המשמשים לאפיון ועיצוב אתר האינטרנט הממשלתי.

ההגדרות שיופיעו בחלק זה הן:

- עזרי ניווט
- חיפוש
- גלילה
- חלונות נפתחים
- קישורים
- טפסים
- רכיבי בחירה וסימון
- טבלאות
- קבצים להורדה ומשקלם
- הגדרות דפדפנים ורזולוציות
- הודעות שגיאה
- שימוש בצבעים

### 2.1 עזרי ניווט

**מהם עזרי ניווט?** מערכת של כלים, עזרים וכללים המאפשרת למשתמש להתמצא באתר, לדעת "היכן אני נמצא". עזרי ניווט כוללים סרגלי ניווט, מפת אתר, אינדקס וכדומה. מערכת ניווט טובה נמדדת במהירות והנוחות של איתור פריטים ובמעבר ביניהם.

#### סרגל ניווט

**הגדרה:** רשימת תגיות המהווה את תוכן העניינים של האתר, רשימה של ראשי הפרקים של תוכני האתר או הדף. לחיצה על תגית בסרגל, מובילה א. לדף הכולל את התוכן של הפרק ב. למקום הרלוונטי בדף.

- **מיקום:** בחלק העליון של המסך או בצד ימין של המסך.

דוגמה לסרגל ניווט:



- **עיצוב:** תפקיד הסרגל להיות מספיק בולט אך לא "להפריע" לטקסט המופיע בדף המידע. מומלץ להציג למשתמש את כל הסרגל על המסך ללא גלילה. מומלץ. מומלץ שסרגלי הניווט לא יתפסו יותר מרבע משטח המסך.
- **כמות תגיות בסרגל:** אופטימלי שבע עד עשר תגיות, מקסימום 15 תגיות.
- **היררכיות:** ניתן להקצות יותר משבע תגיות בסרגל, זאת בתנאי שהסרגל יחולק לתגיות ראשיות שיכללו כמה תגיות משנה (באמצעות תפריטים צפים למשל).
- **תת-היררכיות (תפריטי משנה):** ניתן להסתיר את תפריטי המשנה בתפריט העיקרי (תפריטי DHTML) או להציגם גלויים בעיצוב המשקף את המבנה ההיררכי. תפריטים אלו מסייעים למשתמש להבין את מבנה המידע באתר ומקלים עליו את הגישה למידע באתר.





דוגמה לתפריט משנה בתפריט העיקרי:



דוגמה לתפריט ניווט ימני:



- **הופעה:** הסרגל צריך להופיע בכל דפי האתר. רק במקרים מעטים ניתן לוותר על הסרגל, לדוגמה: בחלונות נפתחים. (Pop-Up Window)
- **ALT:** יש לכלול מידע ברכיב ה-ALT עבור כל אחת מתגיות הסרגל. המידע יתאר למשתמש ביתר פירוט לאן התגית מובילה וישמש למשתמשים מוגבלים תחליף לגרפיקה.



- **טקסונומיה:** כל תגית בסרגל מגדירה יחידת מידע באתר באופן שהמשתמש יוכל להבין בקלות את ההבדל בין יחידת מידע אחת לאחרת. יש לשים לב שהתגיות יהיו שונות מהשנייה על מנת לא ליצור בלבול אצל המשתמש.
- **דוגמה:** סרגל שישתמש במונחים: "אודותינו" ו"מידע עלינו" יהיה מבלבל למשתמש. לעומתו, סרגל שישתמש במונחים רחוקים האחד מהשני, יהיה ברור ונוח למשתמש.
- **סדר:** סדר התגיות בסרגל צריך לשקף את יחידות המידע שבו וכן לתת למשתמשים מבט מסוים על האתר, לדוגמה: סידור על פי סדר חשיבות, או כל סידור הגיוני אחר, כגון סידור לפי אלף בית.

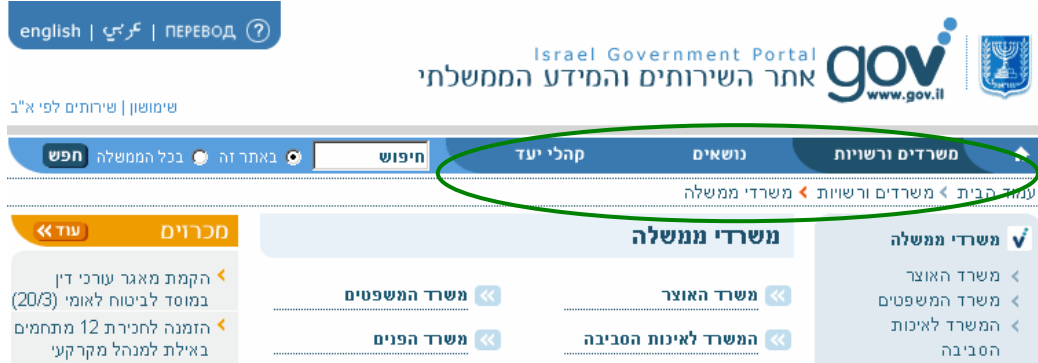
## סרגל עזרים

- הגדרה:** אייקונים או תגיות המסודרות יחדיו ומופיעות בכל או ברוב, הדפים באתר. המבחן להוספת תגית לסרגל העזרים הוא הנחיצות של התגית לאורך הגלישה באתר. הרכיבים המופיעים בסרגל העזרים הם לרוב עזרים טכניים ולא תגיות המקושרות לטקסט מסוים באתר.
- **מיקום:** בחלק העליון של המסך או בצד ימין של המסך.
  - **הופעה:** הסרגל צריך להופיע בכל דפי האתר. רק במקרים מעטים ניתן לוותר על הסרגל, לדוגמה: בחלונות נפתחים (Pop-Up Window).
  - **ALT:** יש לכלול מידע ברכיב ה-ALT עבור כל אחת מתגיות הסרגל. המידע יתאר למשתמש ביתר פירוט לאן התגית מובילה וישמש למשתמשים מוגבלים תחליף לגרפיקה

## סרגל התמצאות

- הגדרה:** כאשר המשתמשים מעמיקים אל תוך האתר פעמים רבות הם מאבדים את המקום שלהם בתוך האתר. סרגל ההתמצאות הוא אמצעי שבו מוצג מסלול יחידות המידע באתר. מומלץ גם לסמן את מיקום המשתמשים באתר בצורה ויזואלית, באמצעות חיווי בסרגלי הניווט על התגית שבה הם נמצאים.
- **מיקום:** בחלקו העליון של הדף, רצוי מתחת לכותרת שם הדף
  - **עיצוב:** אוסף תגיות המייצגות את יחידות המידע באתר. כל אחת מהתגיות תוביל ליחידת המידע שאותה היא מייצגת. התגית האחרונה תעוצב בצורה שונה ולא כקישור. בין תגית לתגית רצוי להציב סימן מעבר כגון "<" או סימן אחר המסמל מעבר
  - **עומק:** מתאים לאתרים בעלי עומק הגדול משתי רמות של יחידות מידע. באתרים שבהם יש שתי רמות של מידע, סרגל ההתמצאות יהיה מיותר כיוון שהוא יחזור על הנושאים המופיעים בסרגלי התוכן והניווט השונים.

דוגמה לסרגל התמצאות ב-3 רמות עומק:



## מפת אתר

**הגדרה:** ייצוג סכמתי של האתר. על סמך הייצוג יכול המשתמש להבין את מבנה האתר, היקפו, יחידות המידע והקשר ביניהן. מפת האתר מאפשרת גם גישה מהירה למידע הנמצא ברמות התחתונות של האתר.

דוגמה למפת אתר:



- **מתי צריך:** באתרים בעלי למעלה משלש רמות, או באתרים בעלי יחידות מידע רבות אשר אין מיוצגות במלואן בסרגלי הניווט.



- קישור למפת האתר: בסרגל העזרים
- **מיקום באתר:** בדף מיוחד לכך. ניתן גם לפתוח את מפת האתר בחלון נפתח.
- **עיצוב מפת האתר:** מפת האתר יכולה להיות מעוצבת בצורת תפריט קבוע או תפריט צף או באיור גרפי המתאר את עץ המידע.
- **עדכון:** אם המפה אינה נוצרת בצורה דינמית מומלץ לכלול בדף תאריך עדכון אחרון.

## טקסט חלופי ALT

- הגדרה:** טקסט קצר המופיע בקוד הדף (קוד ה-HTML) המתאר בצורה טקסטואלית רכיבים גרפיים. עם טעינת הדף מוצג הטקסט במסך עד לטעינת הרכיב הגרפי במלואו. לאחר טעינת הרכיב הגרפי הטקסט מופיע בחלון קטן בצבע צהוב, רק כאשר עוברים עם הסמן על הרכיב.
- **מתי צריך:** לכל כפתור פעולה גרפי או רכיב גרפי על המסך יש להוסיף ALT. תפקיד ה-ALT הוא להבהיר למשתמש את תפקידו של כפתור הפעולה הגרפי. תפקיד נוסף הוא לשמש תחליף לרכיב גרפי עבור משתמשים לקויי ראייה ולספק הסברים קצרים על הרכיב הגרפי לכלל המשתמשים
  - **ניסוח:** הניסוח צריך לתאר בקצרה את הרכיב הגרפי. בכפתור פעולה גרפי ה-ALT יחזור על הטקסט המופיע בכפתור, עבור משתמשים מוגבלים.
- דוגמה לשילוב הטקסט במעבר על תמונה:



## 2.2 חיפוש

**הגדרה:** אמצעי המאפשר למשתמשים אתור מידע באתרים בעלי תוכן רב. ישנם שני סוגי חיפושים: חיפוש פשוט וחיפוש מתקדם.

### חיפוש פשוט

- **מרחב חיפוש:** החיפוש יתבצע באמצעות הקלדת מחרוזת או מילת חיפוש אל תיבת טקסט. ניתן לרשום טקסט מסביר בתיבה. טקסט זה יעלה כאשר יעבירו את הסמן לתוך התיבה. דוגמה לתיבת חיפוש פשוט עם טקסט מסביר:

- **מספר תווים:** השאירו בין 10-30 תווים חשופים בתיבת החיפוש לצורך הקלדת מחרוזת או מילת החיפוש.
- **תנאי חיפוש:** בחיפוש פשוט מומלץ לאפשר הן חיפוש של מחרוזת מדויקת באמצעות שימוש במירכאות, והן חיפוש של חלקי מילה.
- **כפתור הפעלה:** מקמו את כפתור הפעלת החיפוש בצד תיבת החיפוש בהתאם לכיוון הכתיבה. קיימות כמה תגיות מקובלות לכפתור ובהן "חפש" ו"הצג". רצוי לא להשתמש בתגית לועזית לצד תיבת חיפוש עברית. לחיצה על הכפתור Enter במקלדת צריכה להפעיל את החיפוש  
הצגת תוצאות החיפוש:
- **מיקום:** יש להציג את תוצאות החיפוש בדף נפרד. חשוב לחזור על מחרוזת או מילת החיפוש בראש הדף.
- **מספר פריטים:** הדף יכלול 10-40 תוצאות חיפוש. מספר תוצאות החיפוש שנמצאו יוצגו בראש הדף. ניתן יהיה לעבור לדף הבא שבו מוצגות יתר תוצאות החיפוש מסרגל ניווט המוצג בראש הדף וגם בתחתיתו, מעל ומתחת לתוצאות החיפוש. אם קיימת הגבלה על כמות תוצאות החיפוש המוצגות יש לציין זאת בפני המשתמש.
- **סדר הצגת הפריטים:** צריך לשקף את מידת הקשר של תוצאת החיפוש למילת החיפוש או למחרוזת החיפוש, מהרלוונטי ביותר לפחות.
- **חיפוש חדש:** רצוי לאפשר למשתמש לבצע חיפוש חדש מדף התוצאות מבלי לחזור לדף המקורי שממנו בוצע החיפוש לראשונה.
- **הדרכה למחפש:** בחיפוש פשוט לא נהוג לכלול הסבר למשתמש כיצד לבצע את החיפוש. אם קיים באתר דף עזרה, ניתן לכלול בו מידע על אופן השימוש בחיפוש הפשוט  
דוגמה להצגת תוצאות חיפוש:

תוצאות חיפוש

חיפוש באתר זה רישון חיפוש מתקדם חפש

נמצאו 50 פריטי מידע 10 תוצאות

**רישון נהיגה ורישון רכב**

כיצד מחדשים רישון נהיגה ומתי? מתי עליכם לחדש את רישון הרכב? היכן נמצא משרד הרישון הקרוב לאזור מגורייכם? כאן תוכלו לקבל את כל המידע על רישון נהיגה ורכב: מקבלת רישון נהיגה בינלאומי, דרך העברת בעלות רכב ועד לתשלום אגרות רכב.  
<http://www.gov.il/NR/exeres/FE55AAE1-0CFD-4AD2-9E>

**רישון נהיגה ורישון רכב**

כיצד מחדשים רישון נהיגה ומתי? מתי עליכם לחדש את רישון הרכב? היכן נמצא משרד הרישון הקרוב לאזור מגורייכם? כאן תוכלו לקבל את כל המידע על רישון נהיגה ורכב: מקבלת רישון נהיגה בינלאומי, דרך העברת בעלות רכב ועד לתשלום אגרות רכב.  
<http://www.gov.il/FirstGov/TopNav/Subjects/STrans>

50	סינון תוצאות
13	טפסים
15	תשלומים
6	שירותים לאזרח
3	משרדים ורשויות
0	קהלי יעד
1	מדריכים
12	אחר

## חיפוש מתקדם

**הגדרה:** מנגנון חיפוש המכיל תנאי חיפוש שונים. תנאי החיפוש יכולים להתייחס ליחידות מידע שונות באתר, לקשרים לוגיים, לאפשרויות לשוניות של החיפוש, לתוצאות החיפוש ולשדות חיפוש שונים שניתן להתייחס אליהם בדף המידע (כותרת, טקסטים ועוד).

- **מתי לעצב:** באתרים עם מאגרי נתונים או כמות גדולה של יחידות מידע.
  - **קישור לחיפוש המתקדם:** כפתור פעולה גרפי או קישור להובלת המשתמש ימוקם בסרגל העזרים, או לצד תיבת החיפוש הפשוט
  - **תנאי חיפוש:** במערכת חיפוש מתקדמת ניתן יהיה לבחור במספר יחידות מידע בו זמנית. חיפוש כזה ניתן לעשות מתוך תיבה נפתחת (Dropdown list), אשר תכיל את יחידות המידע בהן ניתן לחפש. ניתן גם להגביל את טווח החיפוש באמצעות הגבלות טווחים של תאריכים, מחיר וכדומה.
  - **כפתור הפעלה:** יש למקם את כפתור הפעלת החיפוש בתחתית דף החיפוש בהתאם לכיוון הכתיבה. קיימות כמה תגיות מקובלות לכפתור ובהן "חפש" ו"הצג". שימוש בתגית לועזית לצד תיבת חיפוש עברית אינו רצוי. לחיצה על כפתור Enter במקלדת צריכה להפעיל את החיפוש.
  - הצגת תוצאות החיפוש: כמו בחיפוש פשוט.
- דוגמה למנגנון חיפוש מתקדם:

יש למלא לפחות אחד מהשדות המסומנים בכוכבית ★

<input type="text"/>	★ רק עם הביטוי המדויק:
<input type="text"/>	★ עם לפחות אחת המילים:
<input type="text"/>	ללא המילים:

חפש בתוך:

מספר תוצאות מוצגות בדף:

## 2.3 גלילה

**הגדרה:** מנגנון לצפייה בחלקי הדף שאין להם מקום על המסך. הופעת המנגנון תלויה ברזולוציית המסך של המשתמש.

- **מתי צריך:** ניתן להימנע מגלילה בדפים ראשיים ובתפריטים. בדפים פנימיים ניתן להוסיף גלילה, אך רק אנכית. יש להימנע מגלילה רוחבית בכל האתר.
- **רזולוציות:** כיום מקובל לתכנן אתרים בצורה שהם מותאמים לצפייה מיטבית ברזולוציות של 1024\*768 ומעלה. רוב מסכי המחשבים הביתיים כיום מותאמים לצפייה ברזולוציות שעולות על 800\*600. חשוב לציין שכתובה נכונה של קוד הדף תאפשר צפייה אופטימלית בגודלי מסך שונים וברזולוציות שונות.
- **מיקום גלילה אנכית:** מצד ימין של המסך.
- **גלילה אופקית:** בכל מקרה יש להימנע מיצירת דפים ורכיבים עם גלילה אופקית.

## 2.4 חלונות נפתחים

**הגדרה:** חלון דפדפן חדש הנפתח כתוצאה מלחיצה על קישור בחלון. החלונות הנפתחים יכולים להיות חלק מהמידע באתר עצמו (עזרה, מפת אתר, פירוט על יחידות המידע), או הפניה אל מחוץ לאתר לאתרים אחרים.

- **מתי צריך:** בכל פעם שמעוניינים לתת למשתמש אפשרות ללחוץ על קישור שיוביל אותו מחוץ לאתר, אך לא מעוניינים שהוא יעזוב את האתר - פותחים חלון נפתח חדש.



- **עיצוב:** עדיף שתגית הקישור הפותחת חלון נפתח לא תיראה כקישור רגיל באתר. ניתן לסמן תגית זו באמצעות כפתור פעולה גרפי שירמז על כך שהתגית תוביל לחלון חדש.
- **עקביות:** מערכת החלונות הנפתחים היא חלק ממערכת הניווט של האתר. המערכת צריכה לעמוד בכללים לוגיים שמתכנן האתר הגדיר. לדוגמה: תגית קישור אל מחוץ לאתר תפתח חלון חדש ותגית קישור בתוך האתר לא תפתח חלון חדש. חוסר עקביות יחליש את מערכת הניווט באתר.
- **סגירת חלון נפתח:** עבור חלון נפתח בלי אפשרות גלישה רצוי לעצב כפתור סגירה בנוסף לכפתור סגירת החלון המופיע בכל מקרה
- **מיקום חלון נפתח:** ניתן לקבוע את מיקום החלון הנפתח על המסך של המשתמש. את החלון יש למקם כך שלא יסתיר מידע חיוני בדף המוצא, כיוון שברוב המקרים החלון הנפתח מכיל מידע משלים למידע המוצג בדף המוצא.
- **גודל חלון נפתח:** מומלץ שגודל החלון הנפתח לא יעלה על 80% מגודל המסך וזאת כדי שהמשתמש לא יאבד את הקשר עם החלון המקורי. אם המשתמש רוצה לעבוד עם החלון הנפתח בגודל של מסך מלא, יש לאפשר שינוי של גודל החלון הנפתח
- **Pop-up:** יש להימנע משימוש בחלונות מסוג זה. במידה ויש צורך לקשר לדפים בתוך האתר, יש להשתמש בטכניקות אחרות, לדוגמה: שימוש ב-layer.

## 2.5 קישורים

- **הגדרה:** קישורים הם תגית טקסט (HyperText) או רכיב גרפי (HyperLink) שבלחיצת עכבר מובילים ליחידת מידע אחרת באתר או בדף, או לאתר אחר.
- **ניסוח:** על הקישור להיות ברור מבחינת הניסוח. חובה שהמשתמש יבין לאן הקישור מוביל אותו. העין האנושית קוראת קישורים האופן אוטומטי, ולכן הקישור הוא אחד המקומות החזקים בטקסט, מקום שאתם יכולים להיות בטוחים שהגולש רואה וקורא. לכן יש לכתוב בקישורים מלל משמעותי שחשוב לכם שהגולש יקרא. לעולם אל תכתבו "לחץ כאן" בטקסט של קישור.
- **אורך תגית הקישור:** אין להפוך טקסטים ארוכים או פסקאות שלמות לקישורים.
- **משמעות הקישור:** הקישור צריך להיות משמעותי. כאשר המשתמשים סורקים את הדף אחר המידע הרלוונטי להם, קישורים הכתובים בצורה ברורה ומשמעותית ימשכו את מבטם ויסייעו להם להגיע למידע הדרוש להם.
- **סימון קישורים:** הסימן המוסכם לתגית קישור ברשת הוא קו תחתית בקישור עצמו או במעבר עליו. ניתן להדגיש קישורים גם על ידי החלפת צבע או הוספת הקו במעבר עכבר. דוגמה לסימון קישור במעבר עכבר:





- **צבעי הקישור:** לצבעי ברירת המחדל של הדפדפן עבור קישורים יש עדיפות כי הם מקובלים ברוב האתרים ברשת (כחול לקישור שלא נבחר, אדום לקישור פעיל, וסגול לקישור שנבחר). אולם, ניתן להשתמש בצבעים אחרים. במקרה שמשתמשים בצבעים אחרים יש ליצור הבחנה ברורה בינם לבין צבעי הטקסט. יש לשמור על אחידות בשימוש בצבעי קישורים בכל האתר.
- **קישור שלא נבחר לעומת קישור שנבחר:** יש להבדיל בין קישור שלא נבחר לקישור שנבחר באמצעות צבעים. רצוי להשתמש בגוונים שונים של אותו צבע. הבחנת הצבע צריכה להבליט את קישורים שלא נבחרו על פני קישורים שנבחרו
- **קישור לאתר חיצוני:** קישורים המובילים מחוץ לאתר מומלץ לפתוח בחלון חדש וזאת כדי שהמשתמש לא יאבד את האתר שבו הוא נמצא.
- **קישור בתוך האתר:** מומלץ לא לפתוח בחלון נפרד.

## 2.6 טפסים

- **הגדרה:** אמצעי המאפשר לקבל מידע מהמשתמש, מסייע לו בהשלמת משימות או מאפשר לו לבצע חיפוש יעיל. רכיבים שונים בטפסים יכולים גם לשמש כאמצעי ניווט באתר.
- **כותרת:** לטופס צריכה להיות כותרת. הכותרת צריכה להיכתב מעל הטופס. הכותרת צריכה להיות ברורה. במידה ולטופס יש שם לא ברור שאינו מסייע לגולש להבין מה מטרתו, כדאי לכתוב כותרת משנה המסבירה את שם הטופס, או להסביר את שם הטופס בסוגריים.
- **תיאור:** יש להציג תיאור ומהות הטופס מתחת לכותרת ומעל הטופס.
- **מעבר בין שדות:** יש לאפשר מעבר בין שדות הזנת המידע לטופס באמצעות המקש Tab
- **משלוח הטופס:** יש לאפשר ביצוע/אישור/משלוח הטופס באמצעות הקשה על מקש Enter
- **מבנה הטופס:** יש להשתדל לבנות את הטופס בצורה אנכית ולהציב את שדות ההזנה זה מתחת לזה.
- **מיקום כפתורי פעולה:** את כפתורי הפעולה יש להציב בתחתית הטופס.
- **מיקום טקסט בשדות:** יש ליישר לימין טקסט בשדות הטופס השונים, בכפתורים - טקסט ממורכז.

## שדות חובה בטופס

**הגדרה:** שדות בטופס שחובה על המשתמש למלא אותם כדי לעבור להמשך התהליך.

- **כמות:** יש ליצור מינימום שדות חובה.
- **סימון:** יש לסמל את שדות החובה בכוכבית אדומה קטנה. בעברית הכוכבית תבוא משמאל לתיאור השדה. במידה וכל השדות הם שדות חובה, ניתן להוסיף הערה בתחילת הטופס, ולא לסמן את השדות.
- **הודעות שגיאה:** במקרה של אי מילוי שדה חובה יש לנסח הודעת שגיאה ברורה אשר תיתן למשתמש פתרון לבעיה שנוצרה. את הודעת השגיאה מומלץ למקם ליד השדה שאותו לא מילא המשתמש או לחלופין בחלון נפתח.
- **סימון שדות שלא מולאו כהלכה:** אם שדה לא מולא כהלכה, ניתן להאיר את השדה או לחלופין להוסיף הערות לצד השדה בטקסט בולט.

## 2.7 רכיבי בחירה וסימון

### תיבת טקסט

**הגדרה:** מקום שבו יכול המשתמש לכתוב טקסט ולערוך אותו, יכול להכיל שורה אחת או כמה שורות.

- **כותרת:** הציגו תיאור של תיבת הטקסט.
- **מיקום:** מקמו את התיאור בצד התיבה או מעליה.
- **ערך ראשוני:** ניתן לצרף לתיבת הטקסט ערך ראשוני שיעלם כאשר המשתמש ימקם את הסמן שלו בתוך תיבת הטקסט. מטרת הערך הראשוני לספק למשתמש מידע על מה ניתן לכתוב בתוך תיבת הטקסט או דוגמה רלוונטית.
- **דוגמאות או הנחיות:** אם קיימות הנחיות או דוגמאות הרלוונטיות לטקסט הנכתב בתיבה, יש לצרף אותן מתחת לתיבת הטקסט ובגופן קטן יותר
- **גודל התיבה:** יש לעצב את גודל התיבה כך שתספיק לקצת יותר מכמות הטקסט המשוערת, אך לא יותר מכמות הטקסט המקסימלית הניתנת לקליטה
- **יישור:** בעיצוב של כמה תיבות, יש ליישר את התיבות והטקסטים לצד ימין כאשר הטקסט בעברית.

דוגמה לתיבת טקסט:

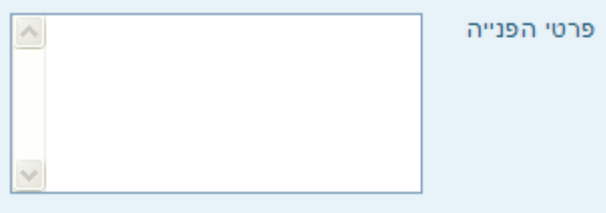
<input type="text"/>	נושא הפנייה
----------------------	-------------

## תיבת טקסט נפתחת

**הגדרה:** מקום שבו יכול המשתמש לכתוב טקסט ולערוך אותו, יכול להכיל שורה אחת או כמה שורות.

- **כותרת:** הציגו תיאור של תיבת הטקסט.
- **מיקום:** מקמו את התיאור בצד התיבה או מעליה.
- **ערך ראשוני:** ניתן לצרף לתיבת הטקסט ערך ראשוני שיעלם כאשר המשתמש ימקם את הסמן שלו בתוך תיבת הטקסט. מטרת הערך הראשוני לספק למשתמש מידע על מה ניתן לכתוב בתוך תיבת הטקסט או דוגמה רלוונטית
- **דוגמאות או הנחיות:** אם קיימות הנחיות או דוגמאות הרלוונטיות לטקסט הנכתב בתיבה, יש לצרף אותן מתחת לתיבת הטקסט ובגופן קטן יותר.
- **גודל התיבה:** יש לעצב את גודל התיבה כך שתספיק לקצת יותר מכמות הטקסט המשוערת, אך לא יותר מכמות הטקסט המקסימלית הניתנת לקליטה.
- **יישור:** בעיצוב של כמה תיבות, יש ליישר את התיבות והטקסטים לצד הרלוונטי.

דוגמה לתיבת טקסט נפתחת:



## תיבת בחירה

**הגדרה:** מקום שבו יכול המשתמש לבחור פריט אחד מבין כמה פריטים באופן החוסך מקום על המסך

- **כותרת:** הציגו תיאור של תיבת הטקסט.
- **מיקום:** מקמו את התיאור בצד התיבה או מעליה. ניתן גם להציג את תיאור נושא התיבה בתוך התיבה כפריט הראשון בתיבת הבחירה
- **גודל התיבה:** נקבע על פי אורך הפריט הארוך ביותר ברשימה.
- **מספר הפריטים:** אם יש יותר מ-30 פריטים ברשימה מומלץ לפצל אותה או לבצע שימוש ברשימת בחירה.
- **יישור:** בעיצוב של כמה תיבות, יישר את התיבות והטקסטים לצד הרלוונטי ולא לשני הצדדים.
- **ביצוע פעולות:** כאשר בחירה של פריט אמורה לבצע פעולה מידית, מומלץ להפעיל אותה באמצעות לחיצה על כפתור ולא באמצעות הבחירה עצמה כדי למנוע טעויות (לדוגמה, פתיחה של חלון).

- **כפתור אישור:** ימוקם בצד התיבה או מתחתיה. בהמשך לכיוון הטקסט (בעברית משמאל ובאנגלית מימין).
- **ברירת מחדל:** אם התיבה הנפתחת משמשת אמצעי ניווט, רצוי להציג את הפריט הנוכחי כערך ברירת מחדל. אין משמעות למיקום ערך ברירת המחדל בין הפריטים ברשימה.
- **סידור הפריטים:** את הפריטים יש לסדר לפי לוגיקה מסוימת (א"ב, סיכויי הבחירה).
- **הפרדה בין רשומות:** ניתן להשתמש בקו מקווקו (----) כדי להפריד בין פריטים בתוך התיבה. הדבר יעיל כאשר התיבה משמשת לניווט באתר.
- **תיבת בחירה עם אפשרות לכתיבת טקסט בתוכה:** ניתן לשלב בין תיבת טקסט לבין תיבת בחירה. היתרון הוא בבחירה מהירה של פריטים, במידה ויודעים מה מחפשים. דוגמה לתיבת בחירה:

## תיבת סימון

- **הגדרה:** רכיב המאפשר בחירה של אפשרויות מרובות. הרכיב מכיל לפחות שני פריטים
- **כותרת:** הציגו הסבר על אפשרויות הבחירה. על כל פריט לייצג אפשרות ברורה ושונה.
- **מיקום ההסבר:** מקמו את ההסבר בצד הפריטים או מעליהם.
- **מיקום התיבות:** ניתן למקם את הפריטים זה מתחת לזה או זה בצד זה.
- **מיקום הטקסט:** בעברית, יש למקם את הטקסט בצד שמאל של התיבה.
- **מתי משתמשים:** יש להימנע משימוש בתיבות סימון כאשר יש יותר משבעה פריטים, במקרה שכזה ניתן להשתמש ברשימת בחירה (List Box) המאפשרת בחירה מרובה.
- **ברירת מחדל:** רצוי למקם את פריטי ברירת המחדל (Default) בתחילת הרשימה.



- **סידור הפריטים:** את הפריטים יש לסדר לפי לוגיקה מסוימת (א"ב, סיכויי הבחירה).  
דוגמה לתיבת סימון:

טפסים מקוונים

## רשימת בחירה

- **הגדרה:** רכיב המאפשר בחירה של פריט אחד, או כמה פריטים מתוך רשימה מרובת פריטים.
- **כותרת:** הציגו תיאור של הרשימה.
- **מיקום ההסבר:** מקמו את התיאור בצד התיבה או מעליה.
- **הסבר מפורט:** הציגו הסבר על רשימת הבחירה. יש לציין האם ניתן לבחור יותר מפריט אחד וכיצד בוחרים. רוב המשתמשים מתקשים בבחירה של פריטים רבים כיוון שהדבר דורש מיומנות בשימוש בעכבר ובמקלדת.
- **דוגמאות או הנחיות:** יש לחשוף למשתמש לפחות חמישה-שבעה פריטים מהתיבה.
- **מספר פריטים:** אם יש יותר מ-30 פריטים מומלץ לנסות ולפצל אותה.
- **ביצוע פעולות:** במידה ובחירה של פריט אמורה לבצע פעולה מיידית מומלץ להפעיל אותה באמצעות לחיצה על כפתור אישור ולא באמצעות הבחירה עצמה כדי למנוע טעויות (לדוגמה: פתיחה של חלון).
- **כפתור אישור:** ימוקם בצד התיבה או מתחתיה.
- **סידור הפריטים:** את הפריטים יש לסדר לפי לוגיקה מסוימת (א"ב, סיכויי הבחירה).

## כפתורים

- **הגדרה:** רכיב המבצע פעולה מיידית וספציפית בלחיצת עכבר או Enter (Enter) - כאשר אין חלופות בין פעולות או לחלופין כאשר הפוקוס הוא על פעולה מסוימת (כגון "שלח" מול "נקה"). כגון, משלוח טופס, ניקוי שדות, פתיחת חלון. הפעולה שאותה מבצע הכפתור מופיעה בתגית הטקסט המופיעה בכפתור.
- **שם הכפתור:** יש לתת לכפתור שם ברור, רצוי של מילה אחת, או שתיים לכל היותר.
- **ניסוח:** מומלץ לנסח שם לכפתור כשם פעולה. לדוגמה: אישור, שליחה, ניקוי, ביטול. או בלשון ציווי: אשר, שלח, נק, בטל.
- **עקביות:** יש לשמור על עקביות בשמות הכפתורים ובמיקומם לאורך כל האתר.
- **גרפיקה:** ניתן להשתמש ברכיבים גרפיים ככפתורים. יש להקפיד על קריאות ואחידות. בכפתורים הכוללים טקסט וגרפיקה יש להציב את הטקסט בצד, או תחת הצלמית הגרפית. לכפתורים

המכילים גרפיקה בלבד יש לצרף תגית ALT שתספק במעבר עכבר את הטקסט המבהיר את פעולתו של הכפתור











- **מיקום:** כפתורי ביצוע כגון שליחה או אישור ימוקמו בצד שמאל של שדות או טפסים.

## 2.8 טבלאות

- **הגדרה:** פורמט המשמש לתצוגה נוחה של שורות טקסט בעלות ערכים זהים באופיים, ערכים במטריצה, והצגת טקסטים באופן נוח לקריאה בעמודות.
- **שמירה על מראה טבלה בתצוגות שונות:** יש לשמור על מראה הטבלה בכל סוגי התצוגה על דפדפנים ומסכים שונים.
- **כותרת:** בראש הטבלה יש לשים כותרת. את כותרת הטבלה יש ליישר לימין או לשמאל לפי כיוון הכתב.
- **תיאור הטבלה:** מומלץ להציג תיאור קצר של הטבלה מתחת לכותרת.
- **הערות לטבלה:** ניתן להוסיף הערות מתחת לטבלה, כדאי לעצב אותן בגופן קטן.
- **אורך טבלה:** מומלץ לעצב את הטבלה כך שהיא תוצג על מסך יחיד (ללא צורך בגלילה).
- **רוחב טבלה:** יש להשאיר שטחים ריקים בין הטבלה ושולי המסך.
- **מספר עמודות:** יש לצמצם עד כמה שיותר את מספר העמודות בטבלה. מספר עמודות גדול מדיי מקשה על הבנה מהירה ועל התמקדות בנתונים.
- **מיון עמודות:** מומלץ לאפשר מיון של הנתונים בהתאם לעמודות. כל עמודה מיון יורד ומיון עולה. יש לתת חייווי לפי איזו עמודה המיון ואיזה כיוון המיון (יורד/עולה).
- **מספר שורות:** ניתן להוסיף גלילה במידה ושורות הטבלה עוברות את גודל המסך. ניתן להוסיף גם אפשרות של דפדוף במידה ולטבלה מספר ערכים גדול מאוד (מעל 30 רשומות).
- **צבעים:** מומלץ להשתמש בצבעים שונים לשורת הכותרת ולגוף הטבלה. מומלץ להשתמש בשני צבעים שונים אך קרובים בין שורות בטבלה כדי לסייע להתמקד בטקסטים המופיעים בטבלה
- **קווי רשת (grid):** יש לנסות לעצב טבלה עם הבדלי צבעים בלבד ללא קווי רשת. אם יש צורך בקווי רשת, יש לעצב קווים דקים ככל האפשר. עבור שורת הכותרות ניתן לעצב קווים עבים יותר.
- **קווי מסגרת לטבלה:** ניתן לעצב מסגרת לטבלה שתבחין אותה מסביבתה.
- **יישור כותרות:** יש למרכז את שורת כותרת העמודות. את כותרת השורות יש ליישר לימין או לשמאל לפי כיוון הכתב
- **יישור טקסט בעמודות:** מומלץ ליישר את הטקסט בעמודות לפי כיוון הכתב: בעברית, יישור לימין.
- **רווח בין הטקסט לגבולות התאים (padding):** יש ליצור רווח בין הטקסט לבין קווי הרשת או המסגרת של הטבלה
- **רווח בין העמודות (spacing):** יש ליצור רווח בין העמודות כך שיהיה קל לקורא להבחין ביניהן.

- **גופן כותרת:** לשורת הכותרות יש להשתמש בגופן גדול יותר או מודגש או שונה בכל דרך אחרת מהגופן המוצג בשאר הטבלה.
- **הצגת טקסט מספרי:** יש לשמור על עקביות בהצגת טקסט מספרי, למשל הקפדה על פסיק במספרים לאחר שורת האלפים. במקרה של חזרה, כמו למשל במקרה של מטבע, אין צורך לכתוב בכל תא את סוג המטבע (ש, דולר וכו'), אלא בכותרת העמודה.

דוגמה לטבלה:

קובץ להורדה	סוג הפרסום	תאריך	תיאור
 412KB	פרסומים	28/06/2005	מידע כלכלי - שיעורי המס על הכנסות מעבודה בישראל בהשוואה בינלאומית והנזקים הכלכליים והחברתיים הטמונים בהגדלת מספר העובדים הפלסטינים בישראל
 306KB	דוחות	2004/08/25	דו"ח ברודט - הפרטת בנק לאומי
 731KB	דוחות	2004/08/12	דו"ח התוכנית הלאומית לחינוך - ועדת דוברת
 288KB	מצגות	08/11/2004	דו"ח וועדת בכר לרפורמה בשוק ההון
 1.4MB	דוחות	08/08/2004	דוח ביניים בענין רשימות להעסקת עובדים זרים
 298KB	דוחות	12/05/2004	דוח ועדת ליאון - בתי חולים ממשלתיים
 606KB	דוחות	01/03/2004	דוח על הוצאות השכר בשרות המדינה -2002
 30KB	פרסומים	03/08/2004	הדרך לעצמאות כלכלית עוברת בנמלים /אורי גינוסר
 289KB	פרסומים	23/08/2005	העברת כספים בין קרנות פנסיה חדשות
 95KB	מצגות	10/05/2004	הפרטת בנק לאומי באמצעות חלוקת מניות בהנחה לציבור - מצגת שאלות ותשובות

## 2.9 קבצים להורדה ומשקלם

**הגדרה:** קבצים המקושרים מתוך דפי HTML של האתר. לדוגמה: תוכנות או מסמכים שהשתמש יוריד מהאתר ויוכל להתקין אותם או לערוך אותם במחשב שלו. כל קובץ שאין אפשרות לצפות בו



בדפדפן הוא למעשה קובץ להורדה. בהגדרה זו נכללים גם קובצי קול וסרטוני וידיאו אשר דורשים זמן טעינה ארוך יותר מדפים רגילים.

## סוגי קבצים להורדה

### PDF

**הגדרה:** פורמט לשמירת קבצים של חברת Adobe המאפשר הצגתם בצורה מדויקת, תוך שמירה על כל מאפייני הדף (סוג הגופנים וגודלם, צבעים, גרפיקה, עימוד) בכל מערכת הפעלה.

- **תיאור הקובץ:** יש לנסח תיאור קצר של קובץ PDF בדף המוביל אליו.
- **משקל:** יש לציין את משקל הקובץ
- **סימון:** יש להוסיף ליד הקישור צלמית גרפית של PDF.
- **קישור להורדת התוכנה:** מומלץ לקשר אל אתר שממנו ניתן להוריד את תוכנת Acrobat Reader.

### ZIP

**הגדרה:** פורמט הדחיסה הפופולרי ביותר כיום במחשבי PC. מאפשר כיווץ של קבצים מכל פורמט. מתאים להעברת קבצים שלא נועדו להצגה בדפדפן.

- **תיאור הקובץ:** יש לתת תיאור של קובץ ה-ZIP בדף המוביל אליו.
- **משקל:** יש לציין את משקל הקובץ.
- **סימון:** יש להוסיף ליד הקישור צלמית גרפית של ZIP.
- **קישור להורדת התוכנה:** מומלץ לקשר אל אתר שממנו ניתן להוריד את תוכנת WinZip

### מסמכי Office

**הגדרה:** מסמכים הנוצרים על ידי חבילת תוכנות Office של מייקרוסופט.

- **תיאור הקובץ:** יש לתת תיאור של קובץ בדף המוביל אליו.
- **משקל:** יש לציין את משקל הקובץ.
- **סימון:** יש להוסיף ליד הקישור צלמית גרפית של הפורמט המתאים – PPT, excel, word וכד'.
- **קישור להורדת התוכנה:** מומלץ לקשר אל אתר שממנו ניתן להוריד את ה-Viewer המתאים. ניתן למצוא את ה-Viewers למסמכי Office נפוצים בקישורים הבאים:





#### Word

<http://www.microsoft.com/downloads/info.aspx?na=22&p=5&SrcDisplayLang=en&SrcCategoryId=&SrcFamilyId=&u=%2fdownloads%2fdetails.aspx%3fFamilyID%3d95e24c87-8732-48d5-8689-ab826e7b8fdf%26DisplayLang%3den>

#### Excel

<http://www.microsoft.com/downloads/info.aspx?na=22&p=7&SrcDisplayLang=en&SrcCategoryId=&SrcFamilyId=&u=%2fdownloads%2fdetails.aspx%3fFamilyID%3dc8378bf4-996c-4569-b547-75edbd03aaf0%26DisplayLang%3den>

#### Power Point

<http://www.microsoft.com/downloads/info.aspx?na=22&p=8&SrcDisplayLang=en&SrcCategoryId=&SrcFamilyId=&u=%2fdownloads%2fdetails.aspx%3fFamilyID%3d428d5727-43ab-4f24-90b7-a94784af71a4%26DisplayLang%3den>

#### VISIO

<http://www.microsoft.com/downloads/info.aspx?na=22&p=9&SrcDisplayLang=en&SrcCategoryId=&SrcFamilyId=&u=%2fdownloads%2fdetails.aspx%3fFamilyID%3d3fb3bd5c-fed1-46cf-bd53-da23635ab2df%26DisplayLang%3den>

### מסמכים אחרים

- **מסמכי Open Office**: יש לקשר ל- Viewer מתאים.
- **כל מסמך נוסף** אשר קיים עבורו Viewer מתאים חופשי לשימוש.

### משקל קבצים

- הגדרה:** משקל דף נמדד בקילובייט (kb). המשקל הוא אחד הפרמטרים הקובעים את זמן הטעינה של הדף. דף כבד ייאלץ את המשתמש להמתין זמן רב. משקל הדף תלוי בדרך כלל ברכיבים הגרפיים השוקלים באופן משמעותי יותר מרכיבים טקסטואליים, אולם גם קוד הכתוב בצורה לא יעילה יכול להכביד על משקל הדף ועל משך זמן הטעינה שלו.
- **משקל מומלץ לאינטרנט – לדף:** רצוי שהמשקל לא יעלה על 50-100 kb. משקל זה מתייחס לקוד ולא למנטים גרפיים.
  - **כתיבת קוד מסודר:** כתיבה של קוד מסודר וחסכוני, שימוש בקבצים נפרדים לגיליונות העיצוב (CSS) ולקוד של הסקריפטים (JavaScript, VBScript) יכול לשפר מאוד את הביצועים של הדפדפן ואת מהירות העלאת הדפים.



- **מתן ערכים של גובה ורוחב:** הקוד צריך להכיל את ערכי הגובה והרוחב של הרכיב הגרפי (מאפשר העלאה מהירה ומסודרת יותר של דפים). רצוי להשתמש בתגית ALT כדי לתת תיאור של הרכיב הגרפי.
- **תוכנות לבדיקת כובד:** מומלץ לבצע שימוש בתוכנות ייעודיות לבדיקת כובד הדפים וכדי לבצע אופטימיזציה בקוד המופיע בדף

## 2.10 הגדרות דפדפנים ורזולוציות

### דפדפנים

**הגדרה:** דפדפן הוא חבילת תוכנה המאפשרת לקרוא ולתקשר עם מסמכי HTML הנמצאים בשרתי WEB ברשת האינטרנט. לדפדפן יש גם יכולת להורדת קבצים המקושרים מדפים כאלה, ויישומים מתקדמים נוספים. כיום קיימים מספר דפדפנים, שהנפוצים בהם הם: אינטרנט אקספלורר, מוזילה פיירפוקס, נטסקייפ ועוד.

- **התאמה לדפדפנים:** יש להתאים את האתרים לדפדפני אינטרנט אקספלורר ומוזילה בגרסאותיהם השונות.

### חובה

גרסה מינימלית	דפדפן
7.0	Microsoft Internet explorer (ie)
3.0	Mozilla FireFox
4.0	Chrome
5.0	Safari (משמש גם כגלישה מ-iPhones)

### מומלץ

גרסה מינימלית	דפדפן
9.64	Opera
6.0	Microsoft Internet explorer (ie)

## רזולוציות

**הגדרה:** כמות הפיקסלים על המסך. נמדדת בכמות פיקסלים לאינץ' (ppi), או בכמות המוחלטת של הפיקסלים על פני המסך.

- **רזולוציה רצויה:** 1024X768 . קביעת הרזולוציה תלויה במספר המשתמשים הצופים באתרים ברזולוציות מסוימות. כיום רוב המחשבים הביתיים מותאמים לצפייה ברזולוציות שעולות על 600X800 אולם עדיין יש המשתמשים ברזולוציה זו. יתכנו מצבים מיוחדים מצבים שיש להתאים לרזולוציה זו.
- **הודעה למשתמש:** אם הממשק אינו מותאם לצפייה ברזולוציות שונות, יש לציין את הרזולוציה המיטבית לצפייה בדף הראשי של הממשק.

## 2.11 הודעות שגיאה

**הגדרה:** הודעות שגיאה מופיעות כתגובה לפעולה שביצע המשתמש. ההודעות מכילות טקסט המנחה את המשתמש ומסייע לו כדי שיוכל לתקן או להשלים את הפעולה שביצע, או לבחור בפעולה מתאימה אחרת.

- **עיצוב:** ההודעות יכולות להופיע הן כחלון מערכת של הדפדפן (Alert) והן כטקסט בדף.
- **הודעות שגיאה מרובות:** אין לאפשר הופעה של הודעות נפתחות מרובות זו לאחר זו. יש לרכז את כל ההודעות לחלון אחד.
- **טפסים:** כאשר מדובר בטפסים ארוכים שאותם ממלא המשתמש, מומלץ להשתמש בהודעות שגיאה שיפיעו כתובות ליד שדות הטופס.
- **ניסוח:** ההודעה צריכה לכלול טקסט קצר ומנוסח היטב, אשר יבהיר למשתמש היכן הטעות ומה פתרונה. יש להימנע משימוש בשפת "מערכת".
- **אורך ההודעה:** יש להימנע מהודעות ארוכות. אם אפשר, יש לצמצם את ההודעה לאורך של משפט אחד. אם יש צורך בהרחבה של ההודעה, עדיף להפנות את המשתמשים להרחבה באמצעות קישור.

## 2.12 שימוש בצבעים

**הגדרה:** שימוש בצבעים בכל הרכיבים באתר: רקע, רכיבים גרפיים וטקסטים. לצבעים יש משמעות רבה מעבר לאסתטיקה של עיצוב המסך. בחירה בצבעים מתאימים תגביר את השימושיות של



הממשק על ידי מיקוד עיני המשתמש לחלקים החשובים. צבעים נכונים אף יגבירו את הקריאות של הטקסט ויפחיתו את עייפות העיניים. בחירה לא נכונה בצבעים תוריד את רמת הקריאות של דף המידע. יש כללים מנחים שכדאי לשמור עליהם כדי להשיג תוצאה מיטבית.

- **הנחיות עיצוב:** אין להשתמש בצבע כרכיב ניווט בלעדי באתר או בדף המידע. ניתן להבליט חלקים מסוימים בדף באמצעות שימוש בערכי צבע מנוגדים (בהירות, קונטרסט). ככל שהניגוד רב יותר בין הצבעים (לדוג' כתב שחור על גבי לבן) כך החלק הרלוונטי יבלוט יותר.
- **עיוורון צבעים:** 9% מהגברים ו-2% מהנשים סובלים מעיוורון צבעים כלשהו. העיוורון הנפוץ ביותר הוא חוסר היכולת להבחין בין אדום לירוק.
- **היררכיה:** ניתן להשתמש בצבע כדי ליצור היררכיה באתר, על ידי הקצאת צבעים על פי מידת חשיבות המידע. יש לציין את הקשר בין הצבע למידת חשיבות המידע, במקום בולט באתר.
- **משמעויות של צבעים:** לצבעים שונים יש משמעויות תרבותיות מוסכמות שיש להתחשב בהן. דוגמה: לבן במערב מסמל טוהר ואילו במזרח צבע לאבל. משמעויות מוסכמות בצבעים:

אדום	עצור, אזהרה, חם, ירידת ערך (במניות)
צהוב	אזהרה, זהירות, שים לב, הדגשה
ירוק	קדימה, אישור, עליית ערך (במניות)
כחול	קישור

- **הבחנה בין טקסט לקישורים:** יש ליצור הבחנה ברורה בין צבעי הטקסט לצבעי הקישור. אם הטקסט יהיה בצבע הקישור המשתמשים לא יוכלו להבחין בקישור.
- **צבעי רקע ורקעים:** יש להימנע מרקעים "מקושקשים" אשר מקשים על קריאת הטקסט. ככל שמתקיים ניגוד חזק יותר בין צבע הרקע לצבע הטקסט, קל יותר לקרוא את הטקסטים שעל המסך, לדוגמא: ניגוד של כתב שחור על גבי לבן הוא הגדול ביותר – והקריא ביותר.
- **שילובי צבעים:** שילובי צבעים מסוימים עלולים לגרום לעייפות עיניו של המשתמש או לקריאות נמוכה של הטקסט. משתמש ממוצע באתרים רבים קורא טקסטים מהמסך - ומתעייף. יש לבחור בצבעים נוחים לעיניים ושלא יטרידו את המשתמש. הדבר חשוב במיוחד בשילוב בין צבע הטקסט לצבע הרקע. קיימים צבעים שאסור לשלב יחדיו דוגמת טקסט אדום ורקע כחול, טקסט ירוק ורקע צהוב.

## 3. גרפיקה

**הגדרה:** כל הרכיבים המופיעים על המסך הנוצרים על ידי קבצים בפורמטים מיוחדים כגון, Jpeg Gif ועוד. הרכיבים הגרפיים הם חלק מהמידע המופיע באתר וחלק ממערכת הניווט באתר. יש לזכור שמשתמשים מסתמכים על טקסטים יותר מאשר על רכיבים גרפיים בעת ניווט, ומאידך לרכיבים גרפיים יש כושר חדירה חזק יותר לתודעה. יש להתייחס לטקסט ולגרפיקה כאל מרכיבים משלימים ולא מנוגדים.

- **משקל קבצים גרפיים:** יש להקפיד על משקל קובצי הגרפיקה. משקל סביר של קובץ אחד הוא עד 30 kb. משקל של דף הכולל קבצים גרפיים וטקסט יכול להגיע בממוצע עד 100kb כולל קוד.
- **צבע:** רכיבים גרפיים הצבועים באפור מרמזים על חוסר פעילות. (disable)
- **קריאות:** אם ישנם טקסטים על רכיבים גרפיים, יש להקפיד על רמת קריאות גבוהה
- **פורמט:** יש להקפיד על שימוש בפורמט נכון לכל סוג רכיב גרפי (ראה הרחבה בהמשך). לרכיב גרפי בצבע מלא רצוי להשתמש בפורמט Jpeg. לאיורים או רכיבים גרפיים הכוללים משטחי צבע אחידים רצוי להשתמש בפורמט GIF או PNG
- **אנימציות:** יש להיזהר משימוש מופרז באנימציות - רצוי שלאנימציה תהיה משמעות פונקציונלית כגון הכוונה ליחידת מידע באתר או הדגשה של כפתור פעולה גרפי. אנימציות מסיחות את דעת המשתמשים ואף מטרידות אותם כאשר הן חוזרות במחזור אין סופי. בכל מקרה אין לאפשר יותר מאנימציה אחת פעילה בו-זמנית באתו דף מידע.
- **שימוש ברכיב גרפי ממוזער (Thumbnails):** כאשר רוצים להציג רכיב גרפי באיכות גבוהה רצוי להציג תחילה גרסה מוקטנת שלו (הן בגודל והן במשקל). לחיצה על הרכיב הגרפי המוקטן או על מטאפורה בדמות זכוכית מגדלת תפתח חלון נפתח ובו יופיע הרכיב הגרפי הגדול והאיכותי.

## GIF

- הגדרה:** פורמט לקבצים גרפיים המתאים להצגת איורים או רכיבים גרפיים שאינם כוללים משטחי צבע אחידים או דורשים רמת הפרדה גבוהה של צבע, בדרך כלל רכיבים גרפיים ב-256 צבעים או פחות. הקובץ יצורף לקוד המופיע בשפת ה-HTML ויאפשר הצגה של רכיב גרפי או כפתור פעולה גרפי בדף המידע באמצעות הדפדפן.
- **דחיסה:** הפורמט הגרפי GIF מבצע דחיסה של הרכיב הגרפי מבלי לאבד מידע. הדחיסה מתבצעת לרוחב השורות (פיקסלים). ברכיבים גרפיים שבהם יש פיזור גדול של צבעים הדחיסה לא תהיה יעילה במיוחד. ברכיבים שבהם יש משטחי צבע אחידים הדחיסה תהיה יעילה ביותר.



שימוש באפקטים שונים כמו צל או מדרג של צבע הופכים את קובץ ה-GIF לקובץ כבד במיוחד ולא יעיל בדחיסה של המידע.

- **השפעה על משקל הקובץ:** ניתן להשפיע על משקל הקובץ הגרפי באמצעות בחירת מספר הצבעים שיוצגו.
- **שימוש בצל:** אם מעוניינים להשתמש באיורים זהים על רקעים שונים, יש לשמור אותם על רקע שקוף ולהימנע משימוש באפקט של צל, אשר יוצר הילה של צבע סביב כפתור הפעולה הגרפי ומגדיל את גודל הקובץ. אפשרות נוספת היא שמירה בפורמט PNG אשר מאפשר הוספה של אפקט צל הנראה היטב על כל צבע רקע.

## JPEG

**הגדרה:** פורמט לקבצים גרפיים המתאים להצגת רכיבים גרפיים מרובי צבעים. פורמט זה כולל אלגוריתם יעיל לדחיסה של מידע הגורם לאיבוד מידע מהרכיב הגרפי המקורי. הקובץ יצורף לקוד המופיע בשפת HTML ויאפשר הצגה של רכיב גרפי או כפתור פעולה גרפי בדף המידע באמצעות הדפדפן.

- **השפעה על משקל הקובץ:** ניתן להשפיע על משקל הקובץ באמצעות קביעת איכות התצוגה ואיכות ההפרדה של הפריטים.

## PNG

**הגדרה:** פורמט סגירה לקבצים גרפיים המתאים להצגת איורים או רכיבים גרפיים לא מורכבים שאינם דורשים רמת הפרדה גבוהה, בדרך כלל רכיבים גרפיים ב-256 צבעים או פחות. הקובץ יצורף לדף ה-HTML ויאפשר הצגה של הרכיב הגרפי או כפתור פעולה גרפי בדפדפן. פורמט מתחרה ל-GIF העולה עליו בכמה אספקטים, במיוחד ביכולת להתאים את גודלו לרזולוציה של המסך ולרוחב חלון הדפדפן. בשל התמיכה המוגבלת בחלק מהדפדפנים השימוש בפורמט עדיין אינו נפוץ.

- **אפקטים של צל:** פורמט PNG מאפשר יצירת שקיפות אשר נראית היטב בלא קשר לרקע שעליו נשמר הקובץ הגרפי. בניגוד ל-GIF -ניתן להשתמש בפורמט זה באפקטים של צל.
- **משקל הקבצים:** הקבצים הנשמרים כ-PNG -שוקלים לרוב פחות מקובצי GIF, והם איכותיים יותר.

## פלאש

**הגדרה:** פורמט המיועד להצגת גרפיקה ואנימציה. טוב במיוחד ליצירת קבצים עמוסים ברכיבים גרפיים, קול ואינטראקציה. לא מתאים ליצירת אתרים שלמים בשל קושי בניווט בממשק (יש צורך בממשק ניווט נפרד מהדפדפן), בחיפוש, בהדפסה ובשמירת טקסטים.



- **שימוש:** מומלץ להשתמש בפלאש לצורך מצגות, אנימציות או באנרים. יש להימנע ממצגות פלאש בפתיחת אתרים. משתמשים מעוניינים במידע שבאתר, והמצגת מונעת מהם להגיע אליו במהירות.
- **משקל:** יש להקפיד על משקל הקבצים. קובצי פלאש גדולים יש לטעון בחלקים.

## באנרים פרסומיים

- הגדרה:** גרפיקה או תמונה באתר אינטרנט המשמשות לפרסום או כהפניה בולטת למידע. באנרים הם שיטת הפרסום הנפוצה באינטרנט כיום. באנרים משמשים הן באתרים מסחריים לשם פרסום של מידע שאינו קשור ישירות לאתר והן באתרים פנים-ארגוניים לצורך הצפת מידע בתוך האתר. כאשר מעצבים באנר, חשוב לזכור שתפקיד הבאנר לשרת את המשתמש ולסייע לו להגיע למידע ולא להקשות עליו.
- **אנימציה:** באנר הכולל בתוכו אנימציה ימשוך את עיני הגולשים, אולם יש להימנע משימוש מוגזם באנימציה. מומלץ להגביל את האנימציה לחלק מהבאנר ולא לפרוס אותה על כולו. ניתן להשתמש בלולאות של אנימציות, אולם יש להפסיקן לאחר כחמש חזרות, כדי לא להטריד את הגולשים. מומלץ לא לכלול באותו דף יותר משני באנרים הכוללים אנימציה.
  - **ניסוח:** יש לנסח באנרים בצורה שתבהיר למשתמשים לאן הם יגיעו לאחר לחיצה על הבאנר. הדבר נכון במיוחד לבאנרים שמכוונים אל תכנים בתוך האתר, וזאת כיוון שמשתמשים רבים חוששים ללחוץ על באנרים כיוון שהם מסיטים אותם ממסלול הגלישה שלהם.
  - **אופטימיזציה:** יש לכווץ את משקל הבאנר בצורה מקסימלית. באנרים כבדים יקשו על העלאת דפי האתר.

## 4. ארכיטקטורת מידע – איך נארגן את המידע?

**הגדרה:** ארכיטקטורת מידע עוסקת בעיצוב מידע, ארגונו ותכנון מערכות הניווט המסייעות למשתמשים למצוא את המידע ולנהל אותו בהצלחה.

ארכיטקט המידע ממפה את מבנה האתר ומארגן את מיקום הדפים בין חלקי האתר השונים. הוא מפתח מבנה שיסייע למשתמש להגיע מנקודה א' לב' בדרך הנוחה והקלה ביותר.

### 4.1 שלבי תהליך ארגון מידע

**הגדרה:** זהו התהליך הראשוני בתכנון אתר מידע. בסוף תהליך זה תהיה לנו מפה של תכני האתר, חלוקת התכנים לקבוצות וסדר החשיבות בין הפרטים בקבוצות.

**שלב ראשון - פריסת הפריטים:** בשלב זה רושמים את כל פריטי המידע שידועים, וכן פריטים שניתן לשער שיהיה בהם צורך או שיתווספו בעתיד. ברשימת הפריטים יהיו פריטים כלליים כגון: עזרה, מפת אתר, אינדקס וחיפוש, וגם פריטי תוכן כגון: מוצרים, שירותים, טופס הזמנה, מאמרים ועוד.

**שלב שני - בניית אשכולות מידע:** בשלב זה מוגדרות קבוצות של פרטים, ומוגדרים היחסים בין קבוצות אלו. בכל "אשכול מידע" מזוהים המרכיבים העיקריים שאותם יש להציף בבניית הממשק. מבנה זה משמש אחר כך לבניית התפריטים ואמצעי הניווט במערכת, ולהגדרת הממשקים של התהליכים הספציפיים. שלב זה כולל גם את תהליך "תיוג האשכולות" שבו מוגדרת התגית (Label) המייצגת "אשכול מידע". לתהליך ארגון המידע השפעה רבה על הקלות של מציאת התכנים באתר.

### 4.2 תגיות

**הגדרה:** השם המייצג לכל "אשכול מידע" ולכל פריט מידע. לשם זה חשיבות רבה בהכללה ובהגדרה של הפרטים תחתיו ובמידת ההפרדה בין "אשכולות המידע" והפריטים. לתיוג נכון השפעה רבה על הקלות של מציאת התכנים באתר.

- **בהירות:** על התגית להיות הגיונית, ברורה ומובנת לכל המשתמשים באתר. שימוש במונחים פנימיים של הארגון או המצאת מונחים חדשים יקשו על המשתמשים להבין את משמעות התגית. לתגית צריכה להיות משמעות גם מחוץ להקשר שבו היא מופיעה באתר.





- **אחידות:** יש להשתמש בתגיות אחידות לאורך כל האתר. לדוגמה: שמות כפתורים סטנדרטיים צריכים להיות זהים ומובנים.
- **אורך תגית:** על התגית להיות קצרה ככל האפשר. בתגיות המשמשות בסרגלי הניווט אין לעלות על שתי מילים לתגית
- **סטנדרטיזציה:** במידת האפשר יש להסתמך על תגיות קיימות ומקובלות. משתמשים מחפשים תגיות שאליהן הם יכולים להתייחס ולהבין את משמעותן. ככל שהתגיות ברורות יותר למשתמשים, כך הניווט באתר יהיה קל ומהיר יותר

### 4.3 תכנון מסך

**הגדרה:** תהליך שבו נקבעים צורת ארגון הרכיבים השונים (סרגלי ניווט, טקסטים) על המסך, השטח המוקצה להם ואופן פעולתם. תוצר התהליך הוא תרשים גס המתאר בקווים כלליים את המראה הפונקציונאלי של האתר. תרשים זה משמש בסיס להמשך פיתוח האתר וקובע את הסטנדרטים וההגבלות הפונקציונליות שיועברו לשלב העיצוב הגרפי.

- **חלוקה לאזורים:** על השרטוט להדגים את אופן חלוקת המסך בין הרכיבים השונים. יש לשים לב לשטח הפיזי שהוקצב לכל אחד מהרכיבים. מרב השטח צריך להיות מוקדש לתוכן האתר. יש להקצות עד כרבע משטח המסך לטובת אמצעי ניווט והתמצאות באתר. יש לתת יותר שטח לנושאי תוכן משמעותיים מאשר לנושאים פחות משמעותיים.
- **קביעת סטנדרטים לניווט והתמצאות:** בשלב זה יש לקבוע את הסטנדרטים שילוו את האתר לכל אורכו. יש לחשוב על ההשלכות, היתרונות והחסרונות של האפשרויות השונות למיקום סרגלי הניווט (לאורך או רוחב הדף), למיקומם של עזרי התמצאות (כגון: סרגל התמצאות) ולחלוקה של אזור התוכן לחלקי תצוגה שונים (כותרות, טקסטים, יישומים וכו').
- **גמישות:** תהליך טבעי באתרי מידע הוא התרחבות והוספה של רבדים נוספים של תוכן, יישומים ושירותים נוספים ככל שעובר הזמן. כאשר מתכננים אתר מכל סוג שהוא יש לקחת בחשבון אפשרות של התרחבות עתידית. על כן יש לאפשר מידה של גמישות כבר בשלב תכנון המסך; יש לאפשר להוסיף אזורים, תת-נושאים, טקסטים, כפתורים וכל רכיב אחר שסביר להניח שישתנה בעתיד הנראה לעין. חשיבה על אפשרויות אלו עוד בשלב התכנון תחסוך שינויים מהותיים ויקרים הן בזמן הפיתוח והן לאחר שהאתר יעלה לאוויר.
- **תכנון רוחבי:** מומלץ לערוך תרשימים לכמה אזורים באתר כדי לבחון סוגי תוכן שונים וכדי לסקור מספר אופטימלי של אפשרויות ובעיות שעלולים להיתקל בהן.
- **תסריטי ניווט:** כאשר השרטוט מגיע לשלבים הסופיים ניתן לנסות ולהשתמש בו ככלי לבחינת תהליכי הניווט באתר. ניתן לבחון באמצעות התרשים את הדרכים שבהן ינווטו המשתמשים באתר



והאם ניתן להגיע למידע בצורה יעילה וברורה. כך אפשר לגלות בעיות עתידיות צפויות ולנסות לפתור אותן עוד בשלב התכנון.

#### 4.4 סטנדרט אפיון ותכנון מסך אתר אינטרנט ממשלתי

כחלק מפרויקט GovX- תשתית רוחבית לאתרי אינטרנט ממשלתיים, גובש סטנדרט לתכנון מסך של אתר ממשלתי. סטנדרט זה מתבסס על ניתוח מערכת בהתאם למתודולוגיית "תכנון מונחה משתמש" (User Centered Design), כאשר הוגדר תהליך משותף לקהלי יעד מול כלל משרדי הממשלה. הרעיון העומד מאחורי תקן זה הוא כי גולש הפונה למי משרדי הממשלה, לא יאלץ למצוא דרכו בכל משרד מחדש, אלא ייהנה מתכנון ממשק משותף לכלל המשרדים. להלן ההנחיות:

##### עץ מידע

- עץ המידע מתאר את הארכיטקטורה הכללית של אתר ממשלתי. מלבד רכיבי החובה, המקנים אחידות לכל אתרי הממשלה, ניתן למשרד החופש לבחור את הנושאים וסידור המידע עבור כל אתר.
- עבור סרגל הניווט העליון מומלץ לבחור מספר מצומצם של נושאים (בין 5 ל-10) המובחנים זה מזה. במשרדים בהם המבנה הארגוני מכתוב באופן מובהק את אופי הפעילות ניתן להשתמש בשמות היחידות כפריטים בסרגל הניווט אך מומלץ לבדוק מספר חלופות לפני שמחליטים.



## עץ מידע גברי

### Header

- דלג לתוכן העמוד
- מפת האתר
- הגדרות נגישות
- שפות
- חיפוש

### סרגל ניווט עליון

- אודות
- אגפים ויחידות
- נושא 1
- נושא 2
- נושא 3
- נושא 4
- מידע לקהלי יעד

### חדשות והודעות דובר

#### קהלי יעד

- קהל יעד
- קהל יעד
- קהל יעד

#### כלים

- צור קשר
- בצע באתר
- חפש מידע

### סרגל ניווט תחתון

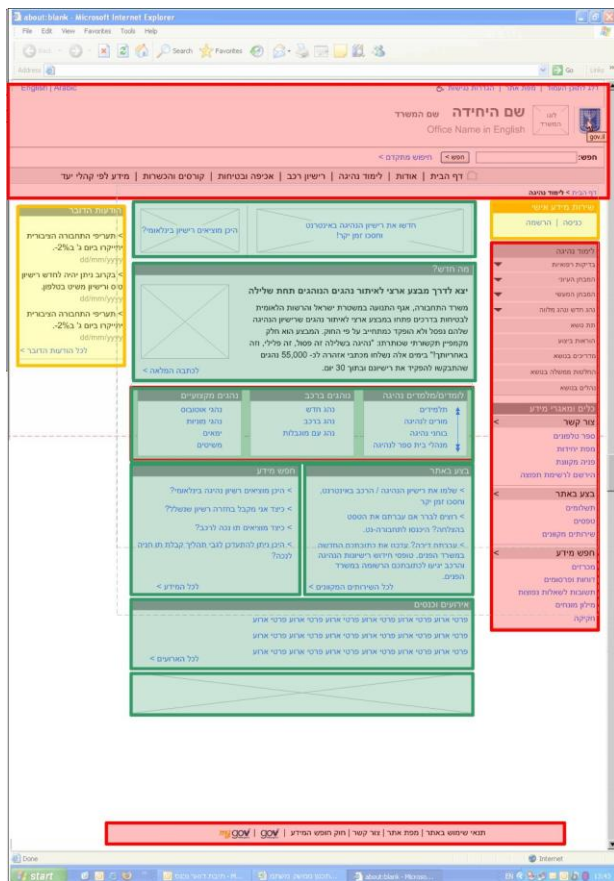
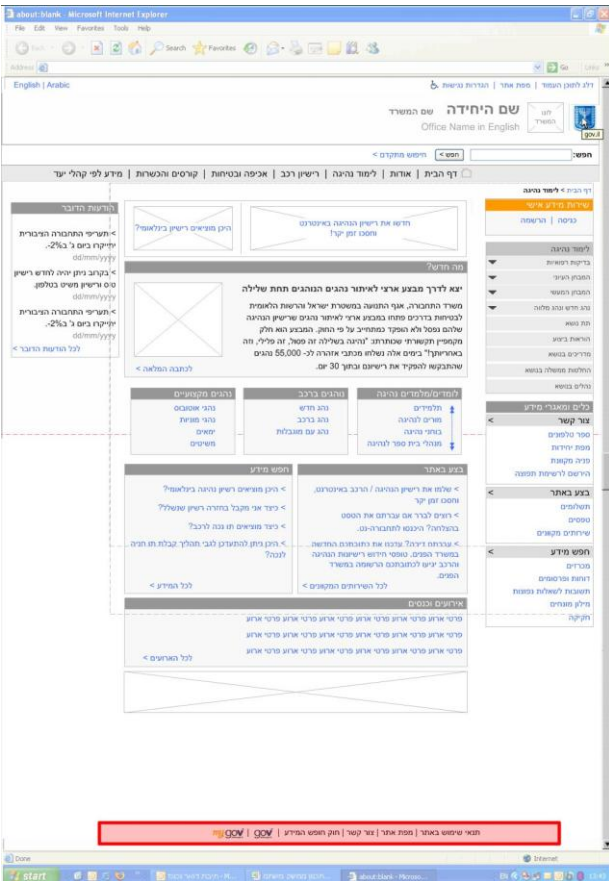
- תנאי שימוש
- מפת אתר
- דרושים
- חוק חופש המידע
- RSS
- gov.il
- mygov

### בנק רכיבים אופציונליים

- ידיעה מרכזית
- בצע באתר / חפש מידע
- חדשות gov.il
- מה חדש
- פעילויות המשרד
- קבצים להורדה
- קישורים נבחרים
- פריטי מידע נפוצים
- תשלומים נפוצים
- שאלות נפוצות
- הרשמה לניוזלטר
- אירועים ונגסים
- מונח היום
- תמונת השבוע
- סקר שבועי
- דרושים
- דוחות
- מכרזים
- סטטיסטיקות
- ענן תגיות
- מעגל החיים
- האתר בשפות שונות
- רכיבים נוספים

## מעטפת כללית השל מסכי האתר

### סכמה לדוגמה







### פירוט הנדרש מול המומלץ:

- מעטפת האתר מכילה את מרכיבי העיצוב המופיעים ברוב דפי האתר.
- בסכמה זו מסומנים האזורים השונים בצבעים ("תפיסת הרמזור") לפי הפירוט הבא:

**רקע אדום** = רכיבי חובה המופיעים בכל הדפים תחת המעטפת הכללית. רכיבים אלה חייבים לכלול:

- כללי – ניווט האתר יהיה בצורת "ר" – תפריט ראשי עליון, תפריט משני בצד ימין (בעברית/ערבית ושמאל בשפות שמאל – ימין)
- החלק העליון של הדף (header), יכלול:



- בר נגישות (קישור למפת אתר, הגדלה/הקטנה של גופנים, קישור לתוכן עמוד),
- בר שפות המציג ת כלל שפות האתר
- שדה חיפוש וקישור לחיפוש מתקדם במידה ויש
- מיתוג המשרד – סמל המדינה, לוגו המשרד, שם היחידה / שם המשרד בעברית, שם המשרד באנגלית)
- תפריט ראשי



▪ סרגל הניווט האופקי, הכולל:

- רכיב ניווט משני
- רכיב "כלים ומאגרי מידע" (רכיב זה מציג תוכן בהתאם לתוכן חובה למשרד לגבי קישורים למידע ושירותים. כגון יצירת קשר, גישה לתשלומים וטפסים, מכרזים, תשובות לשאלות נפוצות וכו')

- הסרגל התחתון (footer) הכולל הודעת זכויות יוצרים קישורים לתנאי שימוש, מפת אתר, יצירת קשר, חוק חופש המידע ואתרי ממשל זמין – gov.il, אתר השירותים הממשלתי ואתר myGov.

תנאי שימוש באתר | מפת אתר | צור קשר | חוק חופש המידע | gov | mygov

- **רקע צהוב** = רכיבים שאינם רכיבי חובה אך אם יש כוונה להשתמש בהם מומלץ למקם במקומות המסומנים בסכמה. רכיבים אלה כוללים את **רכיב כניסה למידע אישי**, שיופיע כרכיב העליון בחלק הימני; **רכיב חדשות והודעות הדובר**, שיופיע כרכיב העליון בחלק השמאלי ו**רכיב מידע לקהלי יעד**, שיופיע בחלק המרכזי של הדף בחציו העליון.
- **רקע ירוק** = רכיבים שאינם רכיבי חובה וניתן למקם בהתאם לצורך בכל מקום בדף. עבור כל אתר ניתן לבחור רכיבים מתוך בנק הרכיבים או לפתח רכיבים ייעודיים.



פירוט רכיבי המעטפת

The screenshot shows the Israel Government Portal interface with 12 numbered callouts:

- 1**: Language selection (עברית | العربية)
- 2**: Accessibility icon (גלגל לזכוכית העמוד | מפת אתר | הגדרות נגישות)
- 3**: Search icon
- 4**: Name input field (שם המשרד או ת.ד.ות | Name in English)
- 5**: Search button (חפש)
- 6**: Search input field
- 7**: Home icon and navigation menu (דף הבית | פריט ניווט | פריט ניווט | פריט ניווט | פריט ניווט | פריט ניווט | פריט ניווט | מידע לקהלי יעד)
- 8**: Breadcrumbs (דף הבית > דף רמה ראשונה > דף רמה שניה)
- 9**: Main content area (כותרת הדף כו.דף)
- 10**: List of items (פריט ניווט, פריט ניווט, פריט ניווט, פריט משנה, פריט משנה, פריט משנה, פריט ניווט)
- 11**: Services section (כלים ומאגרי מידע, צור קשר, שירותים מקוונים)
- 12**: Footer (תנאי שימוש באתר | מפת אתר | דרושים | חוק חופש המידע | RSS | gov | my.gov)



טבלת מרכיבים רכיבי חובה:

מספר	שם הרכיב	סוג הרכיב	תיאור הרכיב והתנהגות
1	דלג לתוכן העמוד	קישור	<ul style="list-style-type: none"> <li>קישור המאפשר לגולשים בעלי ליקוי ראייה, המשתמשים בקורא מסך, לדלג על הקראת התפריטים ולעבור ישירות לתוכן העמוד</li> </ul>
2	מפת אתר	קישור	<ul style="list-style-type: none"> <li>לחיצה על הקישור מעבירה לדף מפת האתר</li> </ul>
3	הגדרות נגישות	קישור	<ul style="list-style-type: none"> <li>לחיצה על הקישור מעבירה לדף הגדרות הנגישות של האתר (רכיב עתידי לפיתוח)</li> <li>לחילופין יופיעו במיקום זה שני קישורים המאפשרים להגדיל את הגופנים ל-200% ולהקטינם בחזרה, מבלי להסתמך על הגדרות הדפדפן. יש להוסיף לקישורים אלה title המתאר את התנהגות הרכיבים.</li> </ul>
4	זיהוי המשרד / הרשות	תמונה	<ul style="list-style-type: none"> <li>תמונה הכוללת את סמל המדינה, לוגו המשרד או הרשות, שם המשרד בעברית והשם באנגלית (בגופן קטן יותר)</li> </ul>
5	שפה	קישורים	<ul style="list-style-type: none"> <li>לחיצה על קישור המציין שפה מעבירה לדף הבית של האתר בשפה שנבחרה</li> <li>שם השפה הנוכחית יופיע כטקסט רגיל ושם השפה הנוספת יופיע כקישור</li> <li>הקישור יופיע יוצג בשפה הרלוונטית</li> </ul>
6	רכיב חיפוש	תיבת טקסט, כפתור וקישור	<ul style="list-style-type: none"> <li>בתיבת הטקסט מזין המשתמש ערך לחיפוש</li> <li>לחיצה על כפתור חפש מעבירה לדף תוצאות חיפוש לפי הטקסט שהוזן בתיבת הטקסט</li> <li>לחיצה על כפתור חפש מבלי שהוזן טקסט לחיפוש לא עושה דבר</li> <li>לחיצה על הקישור <b>חיפוש מתקדם</b> מעבירה לדף חיפוש בו יוגדרו פרמטרים נוספים לחיפוש (רכיב אופציונאלי לפיתוח)</li> </ul>
7	סרגל ניווט ראשי - אופקי	סרגל ניווט	<ul style="list-style-type: none"> <li>סרגל הניווט יכיל את פריטי רמת הניווט הראשונה</li> <li>שני פריטים בתפריט הם קבועים: פריט "אודות", המופיע מיד אחרי "דף הבית" ופריט "מידע לקהלי יעד" המופיע אחרון בסרגל.</li> <li>מלבד פריטי החובה מומלץ לא להשתמש ביותר <b>משישה פריטים</b> בסרגל.</li> <li>בעת מעבר עכבר על פריט בסרגל יופיע תפריט משנה ב-DHTML ובו פריטי הרמה השנייה (אם קיים)</li> <li>לחיצה על פריט בסרגל תוביל לדף הפריט. גם אם קיים תפריט משנה מומלץ כי לחיצה על פריט האב תוביל לדף לובי רלוונטי.</li> <li>עבור כל דף אליו מגיע המשתמש תודגש כותרת הפריט הרלוונטית.</li> </ul>

מספר	שם הרכיב	סוג הרכיב	תיאור הרכיב והתנהגות
8	סרגל התמצאות	קישורים	<ul style="list-style-type: none"> <li>סרגל ההתמצאות מצביע על מיקומו הנוכחי של המשתמש בהיררכית הדפים של האתר (ולא את המסלול שעשה)</li> <li>כותרת הדף נוכחי מופיעה כטקסט מודגש ולא כקישור</li> <li>כותרות דפים קודמים מופיעות כקישורים</li> <li>רכיב זה לא יופיע בדף הבית</li> </ul>
9	כותרת הדף	טקסט	<ul style="list-style-type: none"> <li>כותרת הדף הנוכחי</li> <li>כברירת מחדל, כותרת הדף זהה לשם הפריט ברכיב הניווט בו היא מופיעה. אולם כדי לאפשר גמישות, המערכת תאפשר לעורך התוכן לערוך את כותרת. לדוגמה, ייתכן שכותרת פריט הניווט תהיה "דוברות יח"צ" וכותרת הדף תהיה "דוברות יחסי ציבור"</li> <li>רכיב זה לא יופיע בדף הבית</li> </ul>
10	סרגל ניווט צידי	סרגל ניווט	<ul style="list-style-type: none"> <li>סרגל הניווט כולל את כל הפריטים תחת הנושא הנוכחי (פריטים מרמה שנייה)</li> <li>אם לא קיימת לפריט רמת ניווט נוספת לחיצה על הפריט מעבירה לדף הרלוונטי</li> <li>אם קיימת לפריט רמת ניווט נוספת, לחיצה על הפריט פותחת את תפריט המשנה <b>מבלי להיכנס לדף כלשהו</b>. לחיצה נוספת על הפריט סוגרת את תפריט המשנה. לחיצה על פריט אחר מרמה שנייה תסגור אף היא את תפריט המשנה.</li> <li>פריטים שתחתיהם רמת ניווט נוספת יצוינו במשולש הפונה <b>מטה</b>. לאחר לחיצה על פריט שתחתיו רמת ניווט נוספת יוחלף המשולש במשולש הפונה <b>מעלה</b>.</li> <li>פריטי משנה יובחנו גראפית מפריטים ברמה הגבוהה יותר, למשל באמצעות צבע רקע אחר</li> <li>רכיב זה לא יופיע בדף הבית</li> </ul>
11	כלים ומאגרי מידע	קישורים	<ul style="list-style-type: none"> <li>רכיב זה יופיע בכל הדפים תחת המעטפת הכללית.</li> <li>הרכיב כולל עד 3 קבוצות של קישורים: צור קשר, שירותים מקוונים וחפש מידע.</li> <li>בקבוצה צור קשר יופיעו קישורים כגון: כתוב לנו, סניפי קבלת קהל, מחלקות ותפקידים, רשימת דיור וכל הפניה שמהותה יצירת קשר עם המשרד.</li> <li>אם קיימים באתר טפסים, תשלומים, מחשבונים ו/או סימולטורים, קישור אליהם יופיע בקבוצה שירותים מקוונים.</li> <li>בקבוצה "חפש מידע" יופיעו קישורים כגון: שאלות נפוצות, מה חדש, מכרזים, מילון מונחים וכל הפניה לפריטים הקשורים למידע אותו מספק המשרד.</li> </ul>



מספר	שם הרכיב	סוג הרכיב	תיאור הרכיב והתנהגות
12	footer	קישורים	<ul style="list-style-type: none"><li>ה-footer יופיע בכל הדפים תחת המעטפת הכללית</li><li>התפריט כולל קישורים: תנאי שימוש באתר; מפת אתר; דרושים; חוק חופש המידע; RSS; gov ו-mygov</li><li>לחיצה על קישור מעבירה את המשתמש לדף הרלוונטי באתר מלבד שני הקישורים האחרונים המובילים לאתרים חיצוניים, הנפתחים בדף חדש</li></ul>

## 5. נגישות

### 5.1 כללי

**הגדרה:** נגישות מוגדרת כצורך להגביר את יכולת השימוש של אנשים בעלי מוגבלויות (עיוורים, עיוורי צבעים, חרשים, בעלי בעיות מוטוריות או קוגניטיביות) באתרים ובמערכות ממוחשבות. מהם הסטנדרטים לפיהם עלינו לפעול בנושא הנגישות?

הממשלה, אשר קהל היעד שלה הוא כלל הציבור, מחויבת באתרי אינטרנט נגישים לכלל האוכלוסיות ובכללן אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. לכן יש לוודא שאתרי הממשלה נגישים גם לאנשים עם מוגבלויות ומשתמשים המשתמשים בטכנולוגיה ישנה או פחות נפוצה. ההנחיות המחייבות לבנייה של אתרים נגישים חוברו בידי ה-WAI<sup>1</sup>, צוות הנגישות של ה-W3C וכן מכונת ה-WCAG 2.0. הנחיות אלה קובעות כי אתר נגיש צריך לעמוד ב-4 כללי נגישות עיקריים כשתחת כל כלל נגישות עיקרי מפורטים מספר כללי נגישות. האתר צריך להיות:

- **1 נתפס**
  - 1.1 יש לספק חלופות טקסטואליות עבור תכנים לא טקסטואליים, כך שניתן יהיה להמירם לצורות אחרות להן זקוקים אנשים, כמו אותיות גדולות, ברייל, דיבור, סמלים או שפה פשוטה יותר.
  - 1.2 יש לספק חלופות עבור מדיה מבוססת-זמן.
  - 1.3 יש לבנות תכנים הניתנים להצגה בדרכים שונות (למשל outline פשוט יותר) ללא איבוד מידע או מבנה.
  - 1.4 יש להקל על המשתמשים לראות ולשמע תכנים לרבות הפרדת חזית מרקע.
- **2 ניתן להפעלה**
  - 2.1 יש לאפשר תפקוד מלא באמצעות מקלדת.
  - 2.2 יש לתת למשתמשים מספיק זמן לקרוא ולהשתמש בתכנים.
  - 2.3 אין לעצב תכנים באופן הידוע כגורם להתקפים.
  - 2.4 יש לספק דרכים כדי לעזור למשתמשים לנווט, לאתר תכנים, ולקבוע את מקום הימצאם.
- **3 ניתן להבנה**
  - 3.1 יש ליצור תכני טקסט קריאים וניתנים להבנה.
  - 3.2 יש לגרום לדפי רשת להופיע ולתפקד באופן הניתן לניבוי.
  - 3.3 יש לסייע למשתמשים להימנע משגיאות ולתקנן.
- **4 יציב**

<sup>1</sup> Web Accessibility Initiative = WAI  
ה-WAI כותב בימים אלו גרסה שניה להנחיות הנגישות. הגרסה השנייה נמצאת בשלב מתקדם מאוד ועומדת להתפרסם בקרוב, לכן מומלץ ללמוד גם אותה.

4.1 יש לדאוג לתאימות מרבית עם סוכני משתמש קיימים, כולל טכנולוגיות תומכות.

לכל כלל יש קריטריונים לבדיקה ב-3 רמות כשאתרי הממשלה מחויבים למלא אחר ההנחיות המופיעות ברמת עדיפות A ו-AA. לצפייה ברשימת הקריטריונים המלאה, ראה: <http://www.w3c.org/il/guidelines/guidelines WCAG 2.0.html#operable#operable>

## 5.2 דרישות נגישות לפי תקן WCAG2.0 (עד רמה AA)

על מנת להקל על יישום ההנחיות, פיצלנו את תתי הסעיפים להנחיות יישומיות סדורות לפי נושאים. ההנחיות מסודרות כצ'ק ליסט ומלוות בהפניה לקריטריון ממנו הן נובעות וברמת העדיפות שלו:

### טקסט, טבלאות וקישורים

A	1.1.1	אם נעשה שימוש בתווים מיוחדים (ASCII art) יש לספק דרך נוספת להצגת התוכן
A	1.3.1	טקסט בולט צריך להיות מעוצב במסגרת ה-HTML, באמצעות תגיות כמו <strong>, <em>, <h1>..<h6> וכו' ולא באמצעות מאפייני CSS כמו font-weight
A	1.3.1	אם הוגדרו כותרות (headings) הן צריכות להופיע בסדר הנכון לפי ההירארכיה הלוגית שלהן
A	1.3.1	אם נעשה שימוש בטבלאות לצורך הצגת מידע (בניגוד לטבלאות המשמשות להגדרת מבנה) יש לוודא כי הגדרת הטבלה נעשית בצורה תקינה, לרבות שימוש נכון בתגיות <td> ו-<th> ובמאפיינים scope, headers-ו id.
A	1.3.1	אם נעשה שימוש בטבלאות לצורך הגדרת מבנה הדף (layout) יש להימנע משימוש בתגיות <th> ו-<caption> ובמאפייני summary, משום שזהו שימוש באלמנטים מבניים לצרכי תצוגה
A	1.3.2	יש להימנע מהוספת רווחים בין אותיות ומשימוש ברווחים לצורך עיצוב טבלאות
A	1.4.1	קישור המופיע בתוך קטע טקסט צריך להיות מובחן מהטקסט שסביבו באופן שאינו מסתמך על צבע בלבד (לדוגמה, באמצעות קו תחתון או הדגשה), אלא אם קיימת ניגודיות של 1:3 לפחות בין צבע הקישור לצבע הטקסט והוגדר שינוי ויזואלי במעבר עכבר
AA	1.4.3	יש לוודא כי קיימת ניגודיות (contrast) של 1:4.5 לפחות בין טקסט לרקע או של 1:3 בין טקסט גדול לרקע (כולל בתמונות טקסט)
AA	1.4.3	קיימת ניגודיות של 1:3 לפחות בין טקסט גדול (pt18 או pt bold14) לרקע
AA	1.4.4	יש לוודא כי ניתן לקרוא את הדף ולהשתמש בו גם לאחר הכפלת גודל הטקסט. מומלץ להגדיר את גודל הפונט ביחידות יחסיות (% או em) ולא ביחידות מוחלטות (mm, px, pt וכו').
A	2.2.2	אם נעשה שימוש במידע נע, מהבהב או נגלל אוטומטית במשך יותר מ-5 שניות יש לספק למשתמש דרך לעצור, להשהות או להסתיר את התנועה. אין להשתמש בתגית <marquee> ליצירת טקסט נע אין להשתמש בביטוי text-decoration:blink ליצירת טקסט מהבהב
A	2.3.1	יש להמנע משימוש בתוכן מהבהב בתדר גבוה מ-3 פעמים לשנייה
A	2.4.1	אם נעשה שימוש במסגרות (התגיות <frame> ו-<iframe>) או מפות תמונה (התגית <map>) יש להוסיף לאלמנטים אלה כותרת באמצעות המאפיין title, כדי שיוזוהו על ידי קוראי מסך
A	2.4.4	מטרת הקישור צריכה להיות ניתנת להבנה מטקסט הקישור או משילוב של הטקסט וההקשר (למשל הפסקה או התא בטבלה שהקישור שייך אליה). מומלץ להמנע מקישורים בסגנון "לחץ כאן" או "קרא עוד" ולהעדיף קישורים אינפורמטיביים (לדוגמה: "עוד על התחממות גלובלית")
A	2.4.4	ניתן להבחין בין קישורים הכוללים אותו טקסט אך מפנים לדפים אחרים (למשל: "לכתבה המלאה") באמצעות הקונטקסט
AA	2.4.6	כל מקטע בדף צריך להיות מובחן באמצעות כותרת (למשל באמצעות התגיות <h1>..<h6>) או תווית

		המתארת את תוכנו או מטרתו.
AA	2.4.7	הקישורים מובחנים ויזואלית כאשר המשתמש מגיע אליהם באמצעות המקלדת (הגדרות CSS)
	3.1.1	קיימת הגדרה תקנית של שפת הדף
AA	3.1.2	שינוי שפה באמצע טקסט מלווה בהגדרה מתאימה עבור קוראי מסך (המאפיין lang)

## ניווט והתמצאות

A	1.3.2, 2.4.3	סדר הקריאה והניווט באתר לוגי ואינטואיטיבי
A	1.1.1, 2.4.1	שימוש במסגרות (frames או iframes) מלווה בטקסט אלטרנטיבי או כותרות המשמשים קוראי מסך (המאפיין title) אם נעשה שימוש בטבלאות לצורך הגדרת מבנה הדף (page layout) יש להימנע משימוש בתגיות <th> ו-<caption> ובמאפיין summary, משום שזהו שימוש באלמנטים מבניים לצרכי תצוגה.
A	1.3.1	הוראות אינן מסתמכות על צורה, גודל או מיקום (לדוגמה: "להמשך לחץ על האייקון המרובע")
A	1.3.3	הוראות אינן מסתמכות על סאונד (לדוגמה: "המשך לאחר הישמע הצפצוף")
A	1.4.1	אין שימוש בצבע בלבד להעברת תוכן או להבחנה בין אלמנטים ויזואליים ניתן לנווט לכל האלמנטים בדף באמצעות מקלדת.
A	2.1.2, 2.1.1	יש לוודא כי הדף אינו כולל "מלכודות מקלדת", כלומר אלמנטים שניתן להגיע אליהם באמצעות המקלדת אך לא ניתן לנווט מהם הלאה
A	2.2.1	האתר אינו מגדיר מעבר אוטומטי לדף (redirect) באופן המקשה על לקווי ראייה לנווט באתר (התגית meta)
A	2.2.1	האתר אינו מגדיר ריענון אוטומטי לדף (refresh) באופן המקשה על לקווי ראייה לנווט באתר (התגית meta)
A	2.4.1	כל דף צריך לכלול קישור המאפשר דילוג על אזורי הניווט והגעה ישירה לתוכן הדף ("skip to content"), אלא אם נעשה שימוש בכותרות (headings)
A	2.4.2	כל דף באתר צריך לכלול כותרת ייחודית ואינפורמטיבית באמצעות התגית <title>. כותרת הדף (title) תיאורית ואינפורמטיבית
A	2.4.3	יש לוודא כי סדר הניווט לקישורים, פקדים ואובייקטים (באמצעות המקש Tab) הוא לוגי ואינטואיטיבי. אם יש צורך ניתן לאלץ את סדר מעבר הטאב באמצעות המאפיין tabindex.
AA	2.4.5	יש לוודא כי האתר כולל יותר מדרך אחת לאתר דפים, למשל באמצעות מנגנון חיפוש, מפת אתר או תוכן עניינים
AA	2.4.6	בדף תוכן כל מקטע מובחן באמצעות כותרת המתארת את תוכנו או מטרתו
AA	2.4.7	ישנה הבחנה ויזואלית עבור הרכיב שנמצא בפוקוס. במעבר tab ברור למשתמש היכן הוא נמצא קישורים ופקדים בדף צריכים להיות מובחנים ויזואלית (באמצעות הגדרות CSS או script) כאשר המשתמש מגיע אליהם באמצעות המקלדת.
A	3.1.1	שפת הדף צריכה להיות מוגדרת באופן תקין באמצעות המאפיין lang
AA	3.1.2	אם בדף מופיע מקטע בשפה השונה משאר הדף יש להגדיר את שפת המקטע באמצעות המאפיין lang
A	3.2.1	כאשר רכיב בדף מקבל פוקוס הדבר לא מעורר שינוי משמעותי בדף (פתיחת דף נוסף, הופעת popup, העברת הפוקוס לרכיב אחר וכו')
AA	3.2.3	יש לוודא כי רכיבי ניווט המופיעים במספר דפים (תפריטים, תיבות חיפוש, תיבות הזדהות וכו') לא משנים את מיקומם בין הדפים
AA	3.2.4	אלמנטים עם אותם פונקציונאליות המופיעים במספר דפים (למשל: תיבת חיפוש) מזהים בצורה עקבית

### תמונות

A	1.1.1	כל תמונה אינפורמטיבית כוללת טקסט אלטרנטיבי תיאורי (ולא טקסט כללי כמו "תמונה" או "באנר") עבור כל תמונה אינפורמטיבית, תמונת מפה או כפתור גראפי (התגיות <img> ו-<area>) יש להוסיף טקסט אלטרנטיבי באמצעות המאפיין alt, המתאר את תוכן התמונה
A	1.1.1	עבור תמונה מורכבת כגון גרף או תרשים תופיע חלופה טקסטואלית בדף או בדף נפרד (למשל באמצעות המאפיין longdesc)
A	1.1.1	עבור כל תמונה דקורטיבית (תמונת אווירה, קו מפריד, פינה מעוגלת וכו') יש להוסיף טקסט אלטרנטיבי ריק באמצעות הביטוי alt="" כדי שקוראי מסך יתעלמו ממנה
A	1.4.1	אם נעשה שימוש בצבע להעברת תוכן או להבחנה בין אלמנטים ויזואליים (למשל: גרף עמודות בו כל עמודה מסומנת בצבע אחר) יש לספק חלופה טקסטואלית מתאימה
AA	1.4.3	קיימת ניגודיות של 1:4.5 לפחות בין טקסט בתמונת טקסט לרקע
AA	1.4.5	תמונה לא משמשת להצגת טקסט אם ניתן להשתמש בטקסט בלבד
A	2.2.2	הדף אינו כולל תמונות מתחלפות למשך יותר מ-5 שניות ללא יכולת להשהות או לעצור אותן

### טפסים ופקדים

A	1.3.3	יש להמנע משימוש בהנחיות המסתמכות על צורה, צבע, מיקום או צליל. לדוגמה: "לחץ על האייקון". "המרובע" או "המשך לאחר השמע הצפצוף"
AA	1.4.4	תיבות הטקסט והכפתורים מוגדרים בגדלים יחסיים כדי שיגדלו בעת הפעלת זום
A	2.1.1	יש לוודא כי כל האלמנטים האינטראקטיביים בדף, לרבות קישורים, פקדים ויישומים "עשירים" (applets, scripts, מפות צד-שרת) ניתנים לתפעול באמצעות המקלדת. עבור רכיבים המופעלים על ידי עכבר יש להגדיר מאפיינים מקבילים למשתמשי מקלדת – onfocus, onkeypressed, onblur ו-onfocus
A	2.2.1	אם דף או רכיב כוללים מגבלת זמן יש לוודא כי קיימת האפשרות לבטל או לכוון אותה
A	3.2.2	יש לוודא כי הזנת קלט או פעולה על פקד לא מעוררת שינוי משמעותי בדף (פתיחת דף נוסף, הופעת popup, העברת הפוקוס לרכיב אחר וכו'), אלא אם המשתמש קיבל התראה מראש
A	3.3.1	כל שדה נדרש או שנדרשים עבורו פורמט או ערך מסוים מסומן באמצעות טקסט או באמצעות תגית title
A	3.3.1	הודעה על שגיאה בהזנת קלט צריכה להופיע בצורה אפקטיבית וברורה
A	3.3.2	לכל פקד קלט בטופס (text input, textarea, checkbox, radio button, select menu) יש להצמיד תווית באופן תקני באמצעות התגית <label> והמאפיין for
A	3.3.2	כל שדה חובה או שדה שנדרשים עבורו פורמט או ערך מסוים צריך להיות מסומן בצורה ברורה. בנוסף, יש לציין זאת גם בתווית השדה (התגית <label>)
AA	3.3.3	הודעה על שגיאה בהזנת קלט צריכה לכלול הצעה לתיקון הטעות
AA	3.3.4	אם האתר כולל ביצוע של פעולות קריטיות כגון העברת כספים או התחייבות משפטית יש לספק למשתמש דרך לאשר, לתקן או לבטל או הפעולה.
A	4.1.2	כל הפקדים נגישים לקוראי מסך (שימוש ב-javascript עבור התגיות div או span) אם שדה בטופס מחולק לכמה חלקים (למשל שדה טלפון המחולק לקידומת ולמספר) יש להוסיף תווית לכל אחד מהחלקים (התגית <label>), כדי לאפשר זיהוי תקין על ידי קורא מסך.
A	1.3.1, 4.1.2	הפקדים בטופס בעלי תווית תקנית (התגית label, המאפיין for)

### מולטימדיה

A	1.1.1	קבצי מולטימדיה מלווים בטקסט אלטרנטיבי תיאורי (התגיות embed או object, המאפיין alt)
A	1.1.1	אם נעשה שימוש בתוסף מולטימדיה (multimedia plug-in) באמצעות התגית <embed> יש לספק

		<noembed>
A	1.2.1	עבור וידאו מוקלט מראש שאינו כולל סאונד יופיע תיאור טקסטואלי או קולי
A	1.2.1	עבור אודיו מוקלט מראש (קבצי mp3, פודקאסטים וכו') יופיע תיאור טקסטואלי
A	1.2.2	עבור וידאו מוקלט מראש שאינו כולל סאונד מופיע תיאור טקסטואלי
A	1.2.3	עבור וידאו מוקלט מראש הכולל סאונד (קבצי וידאו, סרטוני YouTube וכו') יופיעו כותרות מסונכרות וחלופה טקסטואלית
A	1.2.3	עבור וידאו מוקלט מראש מופיע תסריט טקסטואלי
AA	1.2.4	עבור וידאו או אודיו בשידור חי (webcasts, שיחות ועידה וכו') מופיעות כותרות מסונכרות
AA	1.2.5	עבור וידאו מוקלט מראש הכולל תוכן שאינו מועבר בערוץ האודיו מופיע תיאור טקסטואלי
A	1.4.2	אם נעשה שימוש באודיו המופעל אוטומטית ונמשך יותר מ-3 שניות יש להוסיף מנגנון המאפשר למשתמש לעצור, להשהות או לכוון את עוצמת השמע

### 5.3 כללי אצבע בבניית אתר נגיש

מה עלינו לעשות אם כן בבואנו לבנות אתר נגיש?

- בנייה של אתר נגיש יש לתכנן מראש. נגישות משפיעה על כל שלבי הפיתוח: אפיון, עיצוב, פיתוח תוכנה, תוכן ובדיקות. תכנון מוקדם מונע הוצאות מיותרות בהמשך.
- למדו את הנושא. [אתר "נגיש"](#) מציג **מדריך מפורט בשפה ברורה למפתחים, מעצבים וכותבי תוכן**. המדריך מפרט את הנושאים השונים עליהם יש לתת את הדעת בעת הנגשת אתרים, מציין את ההנחיות הרלוונטיות לכל נושא ואת הטכניקות המאפשרות למלאן.
- עדכנו את נוהלי הפיתוח ואת המסמכים כך שיתאימו להנחיות הנגישות, השקיעו בהדרכה ובחרו כלי פיתוח התומכים בנגישות.
- בתום תהליך הפיתוח והזנת התכנים, וודאו כי האתר עונה על דרישות תקן הנגישות [WCAG2.0](#) עד רמה AA. בדיקת ההנחיות לפי נושאים מהירה יותר:
- בדיקה אוטומטית: בדקו את התאמת האתר לדרישות הנגישות באמצעות תוכנות מתאימות, כגון [SortSite](#), [WAVE](#) ואחרות.
- 1. הפעילו שיפוט אנושי: בדיקות מסוימות מצריכות כי פלט התוכנות יבחן ע"י מומחה נגישות. לדוגמא, בדיקת סידור לוגי של מערך טאבים מצריכה סידור נומרי של רכיבי הדף ע"י רובוט נגישות ולאחר מכן, שיפוט מומחה אנושי כי הסדר הנומרי של הרכיבים אכן תואם את סידורם במרחב הדף.
- שלבו את בדיקת הנגישות בעת הטמעת דפים חדשים על מנת לשמר את נגישות האתר כולו.



## 6. תוכן האתר

גולשים מקצים לכל דף פנימי באתר כ-8 שניות לפני שהם מחליטים אם להישאר בו או להמשיך לגלוש ממנו למקום אחר. הבחירה הזו נעשית ברובה לפי טיב התוכן שהם נתקלים בו באתר. כתיבת תוכן שימושי באתרי ממשלה הופכת את אתר האינטרנט למקום נגיש ונעים שנח וכדאי לגשת אליו ולקבל שירות יעיל.

חלק זה של המדריך מחולק לשלשה חלקים:

1. הפן הטכני של התוכן השימושי
2. הפן המבני של התוכן השימושי
3. הפן התוכני של התוכן השימושי

### 6.1 הפן הטכני של הצגת תוכן באתרי ממשלה

#### גופנים - Arial

- **סוג הגופן:** הגופן הנכון לשימוש באתרי אינטרנט ממשלתיים: Arial
- הגופנים השונים נחלקים לשתי משפחות:
  - א. סן-סריף: גופן שעיצובו חלק, ללא תגים.
  - ב. סריף: תג קטן המעטר את הדפוס.

בשל רזולוציה נמוכה של מסכי מחשב מופיעים הגופנים מסוג סן-סריף באופן ברור יותר, ולכן בכתיבה לאינטרנט או למערכות ממוחשבות אחרות, יש להשתמש אך ורק בגופנים מסוג סן-סריף.

- **גופן כותרות:** ניתן להשתמש בגופן או בגופני סן-סריף אחרים לכותרות אך אין לכתוב טקסטים בגופנים אלה.

#### דוגמה לסוגי גופנים:

סן סריף	סריף
Arial אריאל Arial אריאל Arial אריאל	טיימס ניו רומן Times New Roman
Tahoma טהומה Tahoma טהומה	דויד דויד דויד דויד דויד דויד
Verdana Verdana Verdana Verdana	נרקיסים נרקיסים נרקיסים נרקיסים



נרקיסים
---------

- **כמות הגופנים:** ניתן להשתמש ב 2-3 גופנים שונים בכל האתר.  
כדי ליצור אתר אחיד ונוח לקריאה יש להשתמש במספר קטן ככל האפשר של גופנים – רצוי שני גופנים. במקרים חריגים ניתן להשתמש בשלושה גופנים אך אין להשתמש ביותר משלושה גופנים באתר אחד. דבקו בגופן ובגודל הגופן שבחרתם לאורך כל האתר, כדי ליצור אחידות.
- **גודל הגופן בכותרות ובטקסט רץ:** לפי הכללים הבאים:

### כותרת ראשית

**bold 115% = bold EM 1.15 = bold pix 18 = pt bold 14**

### כותרת משנה – בצבעוניות אחרת מהטקסט

**bold 100% = bold EM 1 = bold pix 16 = pt bold 12**

**הבלטה בטקסט רץ: bold 87% = bold pix 14 = bold EM 0.87 = bold pt 10.5**

גודל הגופן בטקסט הרץ (עמודים פנימיים באתר – מאמרים, ניוזלטר, מידע)

**87% = pix 14 = EM 0.87 = pt 10.5**

גודל הגופן בדף הבית

**85% = EM 0.85 = pix 13 = pt 10**

גודל גופן להערות שוליים

**80% = EM 0.8 = pix 12 = pt 9.5**

- **בכל מקרה מומלץ לא להשתמש בקו תחתי להדגשה אשר יכול להטעות עם סימון קישורים**



## מרווחים בין שורות

- **מרווח בין שורות:** יש ליצור רווח של עד 1.35 pt בין שורה לשורה. רווח של יותר מ-1.35 pt לא יוצר קריאות גדולה יותר, אלא מאט את קצב הקריאה ועדיף להשאיר רווח רגיל בין שורות במקרה זה

## מספר מילים בשורה

- **כמות מילים אופטימלית בשורה:** כמות מילים אופטימלית בשורה באתרי אינטרנט ממשלתיים: 12-17 מילים בשורה, בהתאם לרזולוציות המשתנות.

## יישור טקסט וצורתו

- **יישור טקסט: אין ליישר טקסט לשני הצדדים,** אלא רק לצד ימין בעברית. טקסט באתר באנגלית יש ליישר לצד שמאל.

### טקסט מיושר לשני צדדים: לא נכון

טקסט המיושר לשני הכיוונים הוא הרבה פחות קריא מטקסט המיושר לימין. לכן, למרות שנוצרת תצורה שנראית לנו לעתים יותר אסתטית, אל תיישרו את הטקסט לשני הכיוונים. השאירו אותו צמוד לימין. קל יותר לראות את זה כשנוצר ריבוע טקסט מיושר לכל הכיוונים, שנראה יותר ויותר כמו קובייה יפה, אך פחות ופחות כמו טקסט שנעים לקרוא.	טקסט המיושר לשני הכיוונים הוא הרבה פחות קריא מטקסט המיושר לימין. לכן, למרות שנוצרת תצורה שנראית לנו לעתים יותר אסתטית, אל תיישרו את הטקסט לשני הכיוונים. השאירו אותו צמוד לימין. קל יותר לראות את זה כשנוצר ריבוע טקסט מיושר לכל הכיוונים, שנראה יותר ויותר כמו קובייה יפה, אך פחות ופחות כמו טקסט שנעים לקרוא.
---	---

### טקסט מיושר לימין: נכון

- **טקסט נטוי: אין להשתמש בטקסט נטוי** בכתיבת תוכן. במקרים בהם חייבים להשתמש בטקסט נטוי, ניתן להטות עד שלוש מילים – לא יותר.

### טקסט נטוי: לא נכון

טקסט המיושר לשני הכיוונים הוא הרבה פחות קריא מטקסט המיושר לימין. לכן, למרות שנוצרת תצורה שנראית לנו לעתים יותר אסתטית, אל תיישרו את הטקסט לשני הכיוונים. השאירו אותו צמוד לימין. קל יותר לראות את זה כשנוצר ריבוע טקסט מיושר לכל הכיוונים, שנראה יותר ויותר כמו קובייה יפה, אך פחות ופחות כמו טקסט שנעים לקרוא.	טקסט המיושר לשני הכיוונים הוא הרבה פחות קריא מטקסט המיושר לימין. לכן, למרות שנוצרת תצורה שנראית לנו לעתים יותר אסתטית, אל תיישרו את הטקסט לשני הכיוונים. השאירו אותו צמוד לימין. קל יותר לראות את זה כשנוצר ריבוע טקסט מיושר לכל הכיוונים, שנראה יותר ויותר כמו קובייה יפה, אך פחות ופחות כמו טקסט שנעים לקרוא.
---	---

### טקסט ישר: נכון

## תאריכים

הקפידו לציין באופן ברור באיזה תאריך נכתב הדף או פריט המידע, וכן ציינו מתי הוא מתעדכן.

- **עקביות:** יש לשמור על עקביות באופן כתיבת התאריכים. האפשרויות השונות הן:
  - 1.1.2011
  - 1/1/2011
  - 1 בינואר 2011
  - לא מומלץ לכתוב 01.01.10

## 6.2 הפן המבני של התוכן באתרי ממשלה

### ארגון פריטים בסדר היררכי

סדרו את פריטי המידע על פי סדר חשיבות היררכי. לדוגמה: בעמוד שבו מוצגים טפסים או תשלומים, הציגו בראש הרשימה את הפריט הנפוץ ביותר בקרב המשתמשים באתר, למשל טופס חידוש רישיון רכב או טופס חידוש רישיון נהיגה במשרד התחבורה.

### כתיבת תקצירים

בראש כל דף, נושא או מאמר, כתבו **תקציר קצר וברור** המפרט אלו תכנים אפשר למצוא בהמשך. דוגמה: בדף זה תוכלו למצוא עדכונים בנושא יבוא מזון וטפסים שימושיים ליבואני מזון.

### חלוקה לפסקאות

- הגדרה: חלוקה לפסקאות מקהל על הקורא למצוא את התוכן שהוא מחפש.
- **גודל הפסקה:** חלקו את הטקסט לפסקאות קצרות של 50-100 מילים.
  - **רעיון אחד בפסקה:** מקדו כל פסקה בנושא או ברעיון אחד בלבד.
  - **כותרות:** חלקו מאמרים ארוכים באמצעות כותרות משנה (כל 2-3 פסקאות).

### מה גולשים קוראים ברשת?

באופן טבעי, גולשים אינם קוראים דף אינטרנט מתחילתו ועד סופו. כולנו נוטים לרפרף על פני הטקסט ולקרוא רק חלקים ממנו. המוח האנושי מוביל אותנו לראות אזורים מסוימים במסך ולהתעלם מאזורים אחרים.



אזורי התוכן הבולטים לעין האנושית בדף אינטרנט הם:

1. כותרות וכותרות משנה
2. קישורים (הטקסט המופיע בצבע כחול עם קו תחתיו)
3. מלל המופיע ב-bold
4. מלל בתבליטים ובמספור

תוכן הכתוב בצורה מתאימה לאינטרנט יכול את כל פרטי המידע החשובים בטקסט בארבעת האזורים הללו: בכותרות, בקישורים, במלל המודגש ב-bold ובמלל בתבליטים ובמספור.

## לאילו חלקים של הטקסט מתייחסים מנועי חיפוש?

מנועי החיפוש העכשוויים רוצים גם הם לסייע לגולשים לאתר את המידע הנכון להם ולכן גם הם נותנים משמעות רבה לאזורים שאותם אנשים רואים באופן טבעי.

מנועי החיפוש מקדמים למעלה עמודים שבהם התוכן המהותי (מילות מפתח) מופיע:

1. כותרות דף, כותרות וכותרות משנה אשר מתויגים בתגיות מתאימות (title, h1, h2)
  2. טקסט Anchor בקישורים (הטקסט המופיע בצבע כחול עם קו תחתיו)
  3. טקסט תיאור בקישורים (טקסט המוצג במעבר עכבר על הקישור)
- אתר <a href="http://www.gov.il" title="ממשלת ישראל">פורטל השירותים והמידע של ממשלת ישראל</a>  
</A>הממשלה

4. טקסט תיאור בתמונות (alt text tag)

5. טקסט מודגש (Bold)

אם תכתבו את מילות המפתח באזורים אלה תוכלו לדאוג לכך שמנוע החיפוש יסייע לגולשים להגיע לטקסט שהם ביקשו.

## כתיבת כותרות

**הגדרה:** הכותרות מסייעות למשתמשים לרפרף על פני הטקסט ולמצוא את התוכן החשוב להם. לכן אל תכתבו כותרות מתחכמות ומשעשעות אלא **כותרות ברורות וממוקדות המסייעות לגולשים להבין**

**מה בדיוק יש בתוכן שתחת הכותרת.**

- **כותרות:** חלקו את הטקסט באמצעות כותרות וכותרות משנה.
- **אורך כותרת:** עד 10 מילים. הימנעו מכותרות בנות שתי שורות ויותר.
- **מרכזיות מילות מפתח:** יש לשלב בכותרת מילים מרכזיות מן הטקסט. כלומר אם דף המידע שלכם מדבר על מידע ליולדת לקראת חופשת לידה, אל תכתבו בכותרת: "כל מה שרצית לדעת



על התקופה המופלאה שאחרי הלידה", כיון שאי אפשר להבין על מה ידבר דף המידע. אל תמציאו את הגלגל, כתבו פשוט וברור.

## כתיבת קישורים

- קישורים, ממש כמו כותרות, הם אזורי מידע חשובים מאוד שגם בני אדם וגם מנועי חיפוש נותנים להם דגש. כללו בקישור טקסט ברור שיסייע לגולשים להבין מה בדיוק יקרה אחרי שהם ילחצו על הקישור. לעולם אל תכתבו בקישור את המילים: "לחץ כאן" או "למידע נוסף".

## שימוש במילות מפתח

הדגישו בתקצירים ובתוך הטקסט מילות מפתח שיעזרו למשתמש לרפרף עליו ולאתר בו מידע. **הדגישו מילות מפתח ב-bold או בצבע**. אל תדגישו מילה אחת, אלא מינימום 3 מילים. השתמשו במילות מפתח ב-Page Title, כותרת הדף וכותרות פסקאות וכך תשיגו מיקום טוב יותר במנועי החיפוש

## 6.3 עריכת תוכן באתרי ממשלה

### כתיבת תוכן נגיש

**הגדרה:** אתר אינטרנט ממשלתי נועד להציג את התכנים שהמשרד מעוניין להעביר לציבור המשתמשים. טקסט לא מובן גורם, פעמים רבות, למשתמשים לעזוב את האתר ולחפש מידע מובן יותר באתרים אחרים. אלא שמידע ממשלתי נמצא פעמים רבות באתר המשרד בלבד ולא באתרים אחרים. בכתיבה של כל פריט מידע, חשבו על האזרח שנכנס לאתר המשרד כדי למצוא את מבוקשו (מידע, סופס, ביצוע תשלום), ומעוניין לבצע פעולה ולצאת. הקלו עליו באמצעות כתיבה ברורה ותמציתית בגובה העיניים.

- **אורך משפטים:** הימנעו ממשפטים ארוכים ומסורבלים.



- **שימוש בשפה גבוהה:** המעיטו בשימוש בשפה גבוהה ושפה מקצועית. הימנעו משימוש בסלנג. העדיפו משפטים פשוטים שאינם משתמעים לשתי פנים.
- **שימוש בקיצורים ובראשי תיבות:** הימנעו משימוש בקיצורים ובראשי תיבות. בכל פעם שאתם משתמשים בראשי תיבות פתחו אותם.
- לדוגמה: "אצלנו באתר ממ"ג (המרכז למחקר גרעיני שורק) תוכלו למצוא מידע..."
- **תבליטים ומספור:** השתמשו בתבליטים ובמספור, במקום רשימת פריטים המופרדים בפסיקים. השתמשו בעד 5 תבליטים (בולטים) או מספורים בכל פעם.
- **פעיל / סביל:** העדיפו את צורת הפעיל על צורת הסביל. דוגמה:  
פעיל: הארגון שם דגש על רווחת העובד  
סביל: כחלק ממדיניות הארגון מושם דגש על רווחת העובד

## כתיבה תקינה

**הגדרה:** שפה לא תקינה, שגיאות כתיב ופיסוק לא נכון גורמים תחושה של חוסר אמינות וחוסר מקצועיות.

- **מי הכותב:** הפקידו את מלאכת הכתיבה באתר בידי מי שיודע לעשות אותה כהלכה.
- **הגהה:** הקפידו על נוהל הגהה לפני העלאה של כל פריט מידע חדש באתר. שימו לב: מומלץ שאת ההגהה יבצע אדם אחר מזה שכתב את המידע.

## שימוש בשפות זרות, במונחים מקצועיים ובראשי תיבות

**הגדרה:** שימוש בשפות זרות, בעיקר אנגלית, במונחים מקצועיים ובראשי תיבות הוא תופעה נפוצה באתרי אינטרנט. אלא שהוא מקשה על הבנת הטקסט, בעיקר בקרב לקויי למידה ומשתמשים מבוגרים שאינם דוברים את השפה הזרה.

- **שפות זרות:** שלבו בטקסט שפות זרות רק במקרים הכרחיים.
- **מונחים מקצועיים:** בשימוש במונחים מקצועיים, צרפו הסבר בפעם הראשונה שבה מוצג המונח.
- **ראשי תיבות:** פתחו ראשי תיבות וכתבו את המושג במלואו, מלבד צירופים ברורים הנמצאים בשימוש נפוץ, לדוגמה: צה"ל.



## כתיבה תמציתית

- **אורך מאמר** אינטרנטי שימושי: עד 1,500 מילה
- **אורך פסקה** אינטרנטית: 50-100 מילים
- **אורך כותרת** אינטרנטית: 4-10 מילים
- **אורך שורה** אינטרנטית: 12-17 מילים
- **אורך קישור** אינטרנטי: עד 6 מילים
- **תיוג בסרגל ניווט**: עד 3 מילים
- **תיוג לכפתור**: עד 2 מילים

## ניקוד עזר

אחד הקשיים הגדולים בעברית הוא השימוש בניקוד במקום באותיות תנועה (vowels). בפועל, רוב הטקסטים בעברית אינם מנוקדים והקורא מבין את משמעות המילה מתוך ההקשר שלה. זאת בתנאי שהמשתמש אינו לקוי למידה או דובר עברית מתחיל.

אם המשתמש עלול לפרש לא נכון מילה מסוימת מתוך ההקשר שלה, יש להשתמש ב**ניקוד עזר חלקי**. עבור משתמשים שאינם דוברי עברית או משתמשים הסובלים מלקות למידה, שאינם יכולים לקרוא טקסט ללא ניקוד מלא, יש לאפשר הצגה של **הטקסט מנוקד בניקוד מלא**. המשתמש יוכל לבחור באם להציג את הטקסט בניקוד חלקי או מלא.

## סימני פיסוק

- סימני הפיסוק מסייעים לקריאה כאשר השימוש בהם הוא תקני.
- **הימנעו משימוש יתר בסימני פיסוק**, שמכבידים על הטקסט מבחינה ויזואלית ומאטים את קצב הקריאה.
  - **סימני פיסוק צמודים תמיד לאותיות שמקדימות אותם**. הימנעו מרווח לפני סימן פיסוק: " כל אלה, מזווית הראייה של המשתמש הסקרן." אין לעשות רווח לפני כל סימן פיסוק.
  - **הימנעו מהכפלה של סימני פיסוק**: "כל אלה,,," מזווית הראייה של המשתמש הסקרן!!!!!!"

## מספור

- כללים לכתיבה נכונה של מספרים:
- **מאחד עד עשר**, יש לכתוב במילים: שני עמודים, ארבעה קישורים.





- **מ-11 ומעלה**, יש לכתוב במספרים: 22 משרדי ממשלה, 120 חברי כנסת.
- סדר המספרים, יש לכתוב על פי כיון הקריאה בעברית: הסניף פתוח בין השעות 08:00-13:00.
- הימנעו מריבוי אפסים שמאט את הקריאה. כתבו 12 אלף ולא 12,000.

## 6.4 הפן התוכני של התוכן באתרי ממשלה

### תוכן חובה לפרסום באתר - תוכן חובה

להלן פירוט התכנים שחובה לפרסמם באתר. חובת הפרסום מקורה בהוראות דין שונות (חוקים, תקנות ונהלי תכ"ם). מקור החובה מפורט בהתאם.

#### **מקור מחייב: תקנות חוק חופש המידע**

חוק חופש המידע ותקנותיו הגדיר כי כל רשות ציבורית תפרסם דין וחשבון שנתי, פעם בשנה. התוכן אשר החוק מחייב לפרסם בדין וחשבון השנתי הינו תוכן שחובה לפרסמו באתר האינטרנט של הרשות הציבורית. בנוסף ישנם נהלי תכ"ם שונים המחייבים פרסום שירותים ממשלתיים באתר (הערה: *התקנות מחייבות פרסום תכנים אלה בדוח שנתי. לשיטתנו, יש לפרסם תוכן זה באתר במשך כל השנה, בפורמט אינטרנטי ולא כקובץ להורדה המועלה מדי שנה (אשר גם אותו יש להכין בנפרד).*

#### **אודות הרשות**

- **מידע כללי:** פירוט מבנה הרשות, אגפיה, יחידותיה ויחידות הסמך שלה, שמות בעלי תפקידים בכירים, העומדים בראש אגפים, יחידות ויחידות סמך הרשות.
- **תחומי אחריות:** תיאור תחומי האחריות של הרשות הציבורית.
- **דרכי התקשרות:** כתובתה של הרשות הציבורית ודרכי ההתקשרות עמה, וכתובותיהם של הממונה על פניות הציבור, הממונה על חוק חופש המידע ושל בעלי תפקידים אחרים שתפקידם טיפול בפניות הציבור, ודרכי ההתקשרות עמם – טלפון, פקס, דואר אלקטרוני, כתובת דואר, כתובת פיזית ושעות קבלת קהל (להלן: "דרכי התקשרות").
- **יחידות שירותים לאזרח:** רשימת היחידות ברשות הציבורית, הנותנות שירות לאזרח וכן את כתובתן ודרכי התקשרות עם כל סניפי היחידות.
- **עיקרי הפעילות:** סקירת עיקרי פעילות הרשות הציבורית – מבוצעת ומתוכננת.
- **תקציב:** קישור מתאים למערכת התקציב באתר משרד האוצר, בה מפורט תקציב הרשות הציבורית בשנה החולפת והנוכחית ופירוט הוצאותיה של הרשות הציבורית בשנה החולפת לפי סעיפי התקציב של הרשות.
- **חוקים:** רשימת החוקים שהשר העומד בראש המשרד ממונה על ביצועם, וכן פירוט הרשויות הציבוריות והתאגידים שהמשרד אחראי על תחומי פעילותם.

#### **שירותי הרשות**



- **תיאור ומטרות:** תיאור ומטרות השירותים שהרשות הציבורית מעניקה לאזרחים.
- **מידע:** מידע אודות כל שירות, שינויים ועדכונים בשירות.
- **הצגת השירות:** קישור מובלט לשירותים מקוונים, מדריכים לשימוש ולזכאים לשירות, טפסים למילוי ו/או להורדה הנדרשים לבקשת השירות (יש לקשר לטפסים המתאימים [במאגר הטפסים הממשלתי](#)).
- **מאגרי מידע:** תיאור ומטרות של מאגרי המידע של הרשות הציבורית, הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.
- **קרנות ומלגות:** קרנות ומלגות שבמימון הרשות הציבורית.
- **תמיכות:** קישור מתאים [למערכת התמיכות באתר משרד האוצר](#), בה מפורטות תמיכות שנתנה הרשות הציבורית למוסדות ציבור בשנה החולפת, לרבות פירוט שמותיהם של המוסדות והיקף התמיכה שניתן לכל אחד מהם.

**הערה: לגבי שירותי הרשות – ראו בהמשך הרחבה ב"שירותי ממשל זמין"**

#### פרסומי הרשות

- **חברות ועלוני מידע:** רשימה, מקוטלגת לפי נושאים, של חברות ועלוני מידע לציבור שהרשות הציבורית פרסמה.
- **פרסומים להורדה:** עלוני המידע, פרסומים וחברות להורדה בתשלום או ללא תשלום (מומלץ להפנות לקישור מתאים באתר הפרסומים הממשלתי).
- **רכישת פרסומים:** פרטים מלאים על הנחיות ותעריפים לגישה ורכישה של פרסומים.

#### שעת חירום

- **מידע לשעת חירום:** יש לתכנן מראש יכולת להעביר מידע דרך האתר בעתות חירום – על המידע המפורסם לכלול מספרי טלפון להתקשרות, הנחיות לשעות חירום וכיו"ב.

#### פניות הציבור

- כל אתר יכלול כתובת אלקטרונית לפניות. הכתובת תהיה כללית ללא ציון שם. הכתובת יכולה להופיע בכל מקום ראוי בדף המידע ותפנה את דברי הדואר לגורם המתאים במשרד, שתפקידו לקבל את פניות הציבור. על מקבל הפניה ליידע את הפונה שפנייתו התקבלה ולטפל בה בהתאם.
- יש לכלול במקום בולט באתר אוסף של תשובות לשאלות שהציבור מרבה לשאול. תשובות אלו יכולות להצטבר מתוך תיבת הפניות בדואר האלקטרוני של האתר או מתוך תשובות לשאלות



- המגיעות בדואר רגיל לנותני השירותים לציבור במשרד. אוסף תשובות זה חייב לעבור בדיקה של הגורמים המוסמכים במשרד.
- בכל מקרה של תשובה לפונה יש לשמור עותק של התשובה. מומלץ לפתוח תיבת דואר מיוחדת בכל משרד, אליה ישלחו העתקים של התשובות לפניית הציבור.
  - על מכתב המגיע באמצעות הדואר האלקטרוני חייבים להשיב בדומה למכתב המגיע באמצעות הדואר הרגיל לפי הוראות תקש"ר פרק 61.3 הן מבחינת החובה לתת מענה תוך מועד קצוב (שבועיים) והן מבחינת קביעת הגורמים המוסמכים לענות לפניית ונוסח התשובה.
  - לפי חוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001, מקום שבו המשרד מוכן לקבל מסמך בדרך של דואר אלקטרוני, ניתן יהיה לקיים את דרישת החתימה על-פי חיקוק על אותו מסמך באמצעות חתימה אלקטרונית. לפיכך, יש חשיבות להודעת המשרד על מוכנותו לקבל מסמכים בדואר אלקטרוני.
  - כל מכתב הנשלח בדואר אלקטרוני על ידי עובד מדינה חייב לכלול חתימת דואר הכוללת את שם הכותב, מחלקה ושם המשרד. ניתן לצרף גם מספר טלפון וכתובת.

## שירותי ממשל זמין

### מקור מחייב: הוראת תכ"ם

חוזר הוראת שעה כספי בנושא שירותי ממשל זמין מיום 10 בדצמבר 2006 מגדיר כללי מסגרת לאתר אינטרנט ממשלתי, מתוך רצון ליצור ייצוג הולם של אתרי משרדי הממשלה ברשת, וכדי לשפר את השירות לאזרח.

על פי החוזר, משרדי הממשלה והיחידות השונות יפעלו כדי למלא את הדרישות כפי שהן מופיעות במדריך הסטנדרטים הממשלתי. זאת באמצעות:

סטנדרטיזציה של אתרי הממשלה – משרדי הממשלה יפעלו על פי ההנחיות המוצגות במדריך הסטנדרטים הממשלתי, כדי ליצור תשתית אחידה באתרי האינטרנט הממשלתיים.

הצגת תוכנית עבודה שנתית - כל משרד יציג תוכנית עבודה ותוכנית ביצוע לשירותי ממשל זמין, שיוגשו ליחידת ממשל זמין עד 1 בדצמבר בכל שנה.

פרסום שירותי ממשל זמין - כל אתר ממשלתי יכיל דף בפורמט אחיד שייקבע על-ידי יחידת ממשל זמין, המרכז את כל שירותי ממשל זמין של המשרד.

[חוזר החשכ"ל בנושא שירותי ממשל זמין](#)



כל אתר ממשלתי יכול דף בפורמט אחיד שייקבע ע"י יחידת ממשל זמין המרכז את כל שירותי ממשל זמין של המשרד. בין שירותי המשרד יופיעו עמודות המכילות כותרות ובהן הפרטים הבאים:

- טפסים בכל הפורמטים הקיימים
  - תשלומים מקוונים
  - שירותים מקוונים מלאים הכוללים תהליך עסקי
  - זמני קבלת קהל
  - כתובת וטלפונים לפניות הציבור בנושאים השונים
  - הודעות המשרד
  - שירותים נוספים שמספק המשרד
- דף האתר יימצא בכתובת: [www.officeName.gov.il/service](http://www.officeName.gov.il/service) officeName הוא שם המשרד כפי שמופיע בכתובת URL של האתר. לדוגמה, באתר משרד התחבורה יופיע דף השירותים תחת הכתובת הבאה: [www.mot.gov.il/service](http://www.mot.gov.il/service). לחלופין, משרד יוכל להפנות כתובת זו לדף שייבנה עבורו בפורטל [gov.il](http://gov.il).
  - כל משרד יספק ממשק ליחידת ממשל זמין לצפייה בסטטיסטיקות הביקורים שבוצעו באתר. המשרד יספק ליחידת ממשל זמין מדי חודש את קבצי הלוג הסטטיסטיים של שרת האינטרנט או לחלופין, יספק את הנתונים הבאים: כתובת URL של המערכת הסטטיסטית בה הינו משתמש; שם המשתמש הנדרש והסיסמה.
  - על כל משרד ממשלתי לאפשר ממשק RSS לנתונים אודות המשרד. הנתונים שיופיעו הינם נתוני התוכן שחובה על המשרד לפרסם בהתאם למדריך זה. בין השאר, יכלול הקובץ את הפרטים הבאים:
    - פרטי המשרד, ובהם: שם המשרד; כתובת המשרד (רחוב, מספר, עיר, מיקוד, תא דואר, הערות) וקישור למפת הגעה; טלפון; פקס; כתובת דואר אלקטרוני של המשרד ו/או כתובת URL לדף פניות הציבור של המשרד; כתובת URL למפת אתר
    - פרטי היחידות המעניקות שירות לציבור, ובהם: שם היחידה; כתובת (רחוב, מספר, עיר, מיקוד, תא דואר, הערות) וקישור למפת הגעה; טלפון; פקס; דואר אלקטרוני; כתובת URL לדף פניות הציבור של היחידה במידה ויש; ימים ושעות קבלה;
    - פרטי בעלי תפקידים במשרד ובניהם הפקידות הבכירה של המשרד ובעלי תפקידים ביחידות המעניקות שירות לציבור ובהם: תואר התפקיד; שם ממלא התפקיד; מספר טלפון במשרד; מספר פקס; כתובת דואר אלקטרוני

מכרזים

**מקור מחייב: תקנות חוק חובת המכרזים**

ב- 1 ביוני 2009 נכנסו לתוקפם תקנות חוק חובת המכרזים החדשות המטילות מספר חובות על כל יחידה ממשלתית המפרסמת מכרזים לגבי אתר האינטרנט של היחידה. בינואר 2011 תעלה מערכת המכרזים הממשלתי (מנורה) לאתר [מנהל הרכש הממשלתי](#). ככלל, מכרזי המשרדים והיחידות הממשלתיות יפורסמו באתר אינטרנט מרכזי – אתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי (המציג את המכרזים והפרסומים הנוספים מתוך מערכת מנורה ומנוף). בכל אתר משרדי / אתר יחידה המפרסמת מכרזים, יש להציג התוכן המתאים לאותה יחידה באמצעות ממשק RSS מאתר מנהל הרכש. להלן טבלה על התכנים המחייבים פרסום באתר ומקורם:

תקנה	תכולה	מקור הפרסום	מדור מכרזים באתר המשרד	זמני פרסום
		אתר מנהל הרכש – רישום וניהול הודעות דיור	קישור להצטרפות לדיור	
ג1	<b>החלטה של גוף ציבורי לבצע התקשרות שלא באמצעות מכרז</b> , למעט התקשרות לפי 3(1) + נימוקים, מטעמים של בטחון המדינה וכו'.	אתר האינטרנט של מנהל הרכש.	באתר המשרדי - RSS – רשימת החלטות פטור ממכרז	בתוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת ההחלטה
3(29)+3(31), 3(א)(2)	יחידה שמבקשת להתקשר עם <b>ספק יחיד {תקנה 3(29) או עם ספק חוץ לרכישת טובי חוץ {תקנה 3(31) - בחינת קיומם של ספקים פרסום: 1. הודעה על כוונתה להתקשר עם מי שלפי דעתה הוא ספק יחיד, או עם ספק חוץ לרכישת טובי חוץ, ואת עיקרי ההתקשרות. 2. חו"ד מאת בעל הסמכות המקצועית במשרד כי המתקשר</b>	אתר האינטרנט של מנהל הרכש. בחינת קיומם של ספקים	באתר המשרדי - RSS – רשימת הודעות – התקשרות עם ספק יחיד. קישור לפניה באתר מנהל הרכש	לתקופה של 7 ימי עבודה לפחות

			<p>הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ, או את עיקרי חו"ד.</p> <p><b>3. הודעה על האפשרות לפנות אליה אם קיים ספק אחר</b></p> <p>שמוסוגל לבצע את ההתקשרות, ואת התקופה שבה ניתן לפנות אליה {תקופה שלא תפחת מ-10 ימי עבודה}.</p> <p>* ועדת מכרזים תשלח עותק מהחלטתה לפי מי שפנה אל היחידה המזמינה.</p>	
לתקופה שלא תפחת מ-21 ימי עבודה	רשימת מיזמים ללא כוונת רווח באתר המשרד	לא נכלל באתר מנהל הרכש / במנורה	<p><b>התקשרות של ביצוע מיזם אשר יפעל ללא כוונת רווח</b> {לפי תקנה 3(30)}</p> <p>*תקנה 3(ד) - הודעה על ביצוע מיזם נוסף עם מי שהמשרד התקשר עימו לפי תקנה 3(30) באותה שנת תקציב/בשנת התקציב שלאחריה - תשלח לכל פונה בבקשה לביצוע מיזם הדומה למיזם שאושר.</p>	3(ב)א
	באתר המשרדי - RSS – רשימת פרסומים RFI	אתר האינטרנט של מנהל הרכש.	<p><b>RFI - פנייה מוקדמת לקבלת מידע</b> תעשה באופן פומבי, קבלת מידע וקיום דיון עם הפונים, תיעוד כל המידע וכל דיון ע"י ועדת מכרזים</p>	14א
	באתר המשרדי - RSS – רשימת מכרזים	אתר האינטרנט של מנהל הרכש.	<p><b>פרסום מכרז פומבי</b> - התקשרות באמצעות מכרז פומבי פרסום הודעה עם הפרטים כאמור:</p> <p>1. מהות ההתקשרות 2. תקופת ההתקשרות</p>	15

			<p>3. תנאים מוקדמים</p> <p>4. המקום והמועד לפרטי המכרז ומסמכי המכרז</p> <p>5. המועד האחרון להגשת הצעות והמקום והגשתן</p> <p>6. היות המכרז עם מו"מ, מכרז עם שלב מיון מוקדם, מכרז עם בחינה דו שלבית, מכרז פומבי עם הליך תחרותי נוסף, מכרז ממוכן מתפתח או מכרז ממוכן מהיר</p> <p>** פרסום אופן ההצטרפות לרשימת המנויים</p>	
16	<p>"רשימות המציעים" לפי סוגי התקשרות הקיימות במשרד. הודעה על פרסום רשימת מציעים טופס פניה להצטרפות לרשימת מציעים</p>	<p>לא נכלל באתר מנהל הרכש / במנורה</p>	<p><b>רשימת מציעים למכרז סגור -</b> ניהול רשימות מציעים באופן ממוכן, אשר יעודכנו לפחות אחת לשנה. הרשימה תפורסם ותהיה פתוחה לעיון הציבור באתר האינטרנט {בהתאם לאמור בהוראות התכ"ם}. + פרסום הודעה על כוונה לערוך רשימת מציעים</p>	
19 א - 19	<p>הודעות באתר אינטרנט</p> <p>שליחת הודעות למנויים</p>		<p><b>מכרזים ממוכנים</b></p> <p>ניהול המערכת הממוכנת מכרז ממוכן מכרז ממוכן מתפתח מכרז ממוכן מהיר</p>	
24	<p>קישור <a href="#">להוראות תכ"ם המחייבות</a> (פרק 7)</p>		<p><b>הוראות התכ"ם -</b> אופן עריכת פניה לוועדת הפטור ולחשכ"ל אופן ביצוע התקשרויות בידי יחידת סמך נוסחים אחידים של מסמכי מכרז</p>	





			ניהול רשימות מרכזיות אופן מסירת מידע לחשכ"ל אופן פרסום החלטות ועדת פטור משרדית וועדת הפטור ועוד הוראות התכ"ם יפורסמו באתר האינטרנט ויוצעו למכירה לכל דורש	
--	--	--	---	--

### מאגרי מידע

#### מקור מחייב: החלטת ממשלה

א. רקע:

ועדת השרים לשיפור השירות וממשל פתוח החליטה ב- 28/11/10 להקים את שער הממשל הפתוח הישראלי ואתר לאחסון סדרות הנתונים אשר יפורסמו כתוצאה מהחלטה זו. מסמך זה בא לאפיין את דרישות לשכת השר מיכאל איתן והדרישות הנובעות מהחלטת הממשלה לאיפיון אתר זה.

#### ב. החלטת הממשלה:

בהחלטת הממשלה נכללו הדרישות הבאות:

בתוך 90 יום, באחריות השר המופקד על שיפור השירות הממשלתי לציבור, יופעל אתר הממשל הפתוח הישראלי באינטרנט תחת הכתובת [open.gov.il](http://open.gov.il). בין השאר יאפשר האתר לציבור:

- א. לקבל מידע על מאגרי המידע המפורסמים לטובת הציבור,
- ב. לתת משוב והערכות לגבי איכות המידע המפורסם,
- ג. לספק מידע הנוגע לתעדוף של סוגי מידע לפרסום,
- ד. לקבל מידע על תוכניות הממשל הפתוח של ממשלת ישראל.
- ה. להציג בקשות לשימוש בסדרות נתונים נוספות.

#### ג. סוג תוכן

ראה להלן סוג תוכן מאגר מידע.



## תוכן מומלץ לפרסום באתר

תוכן המומלץ לפרסום באתר הינו תוכן אשר בהתאם לתפיסת "התכנון מונחה משתמש" (UCD), נדרש לצורך התהליכים של קהלי היעד של האתר. בכל אתר ממשלתי יתכנו תכנים שונים הנדרשים לצורך התהליכים והפעולות של קהלי היעד. יחד עם זאת, להלן רשימה כללית של תכנים שמומלץ לפרסמם באתר.

- **מידע כללי:** תיאור כללי של האתר, מטרתו ופירוט קהלי היעד.
- **מפת אתר מפורטת**
- **תכנים:** סקרים, מדיניות, מחקרים, דוחות וכיו"ב.
- **מכרזים:** הפניה מתאימה לאתר הפרסומים הממשלתי ולמדור מכרזים באתר.
- **שאלות נפוצות**
- **מה חדש באתר**
- **הודעות הרשות**
- **אירועי הרשות:** תיאור, תאריכים ואפשרות הרשמה.
- **בחדשות:** נאומים וכתבות על הרשות ושל בעלי תפקידים ברשות.
- **תעריפים ואגרות:** פירוט תעריפים ואגרות של הרשות.
- **קישורים:** קישורים לרשויות קשורות ולאתרים חיצוניים קשורים.
- **משרות מבוקשות** (מומלץ להפנות [למאגר המשרות הממשלתי באתר נציבות שירות המדינה](#))

## סוגי תוכן ומאפיינים

על מנת לשמור על אחידות המידע הממשלתי, אפשרות יצוא המידע הממשלתי באופן ממוכן לאתרים הצורכים מידע זה – הן אתרים ממשלתיים (כגון אתר Gov.il או אתר "מעשה – פורטל השירותים הממשלתי") והן אתרים שאינם ממשלתיים, נדרשת התאמה בסוגי תוכן בסיסיים וכן במאפיינים של אותם סוגי תוכן.

בנוסף, בהתאם להחלטת הממשלה על ניהול רשומות אלקטרוניות, כל רשומה (גם תכני אתר האינטרנט מהווים "רשומות") תכיל רשימת מאפיינים מתאימים.

## מאפיינים - תיוג תוכן (מטא דטה)

**הגדרה:** המטא דטה מספק מידע מובנה אודות התכנים והשירותים באתר. ניתן להמשיל את המטא דטה לתכני האינטרנט ל"כרטיס ספר" בקטלוג הספרייה. המטא דטה הוא חיוני במציאה של תכנים ושירותים באתרי הרשויות הציבוריות.

## מטא דטה תוכני

בהתבסס על המטא-דטה הסטנדרטי המפורסם על ידי ה-Dublin Core שולב בפרויקט GOVX כרטיס מאפיינים, המתייג כל פריט מידע הנוצר בתשתית במאפיינים המתאימים

## שמירה על אחידות

יש לשמור על שימוש בתכנים ומושגים דומים באתרים של הגופים הממשלתיים השונים. לשם כך נהוג להשתמש בתזאורוס, טקסונומיה משותפת ו"אוצר מילים מנוהל" (controlled vocabulary)

## שילוב מאפיינים בפריט תוכן באתר

המטא דטה משולב בפריט התוכן ברשת (עמוד HTML, ASP, ASPX, PHP וכו') כמטא-תגיות. המטה-תגיות ממוקמות בכל דף HTML בין תגית ה-`<HEAD>` לתגית ה-`<BODY>`, כלומר בחלק הלא נראה של הדף.

התבנית למטה-תגיות הרגילות כוללות שני אלמנטים –



- **Name**: מגדיר את סוג התגית.
- **Content**: מגדיר את תוכן התגית, הערכים שניתן לכתוב בה.
- שפת התגיות המשולבות בדף ה-HTML תהיה תמיד באנגלית.
- שפת הערכים תהיה בהתאם לשפת הפריט. כלומר, אם הפריט בעברית – הערכים יוצגו בעברית, באנגלית – הערכים יוצגו באנגלית.

#### דוגמה: Metadata for the Israeli Government home page at www.gov.il:

<HTML>

<HEAD>

<META NAME = "ROBOTS" CONTENT="NOINDEX">

<META NAME="Title" CONTENT="Israel Government Portal home page">

<META NAME="Description" CONTENT="The Israeli Government home page at www.gov.il is the gateway to all online services and information in the State of Israel. It provides access to every Israeli Government website">

<META NAME="DESCRIPTION" CONTENT="="The Israeli Government home page at www.gov.il is the gateway to all online services and information in the State of Israel. It provides access to every Israeli Government website">

<META NAME="DC.Subject" CONTENT="Israel, Israel Government, information, services, information online, channels, multiservice express">

<META NAME="KEYWORDS" CONTENT="Israel, Israel Government, information, services, information online, channels, multiservice express">

<META NAME="DC.Creator" CONTENT="Ministry of Finance, egov Department">

<META NAME="DC.Publisher" CONTENT=" State of Israel ">

<META NAME="DC.Date.Created" CONTENT="2004-07-20">

<META NAME="DC.Date.Modified" CONTENT="2004-08-26">

<META NAME="DC.Identifier" CONTENT="http://www.gov.il">

<META NAME="DC.Rights"SCHEME="URI" CONTENT=" http://www.gov.il/copyright ">

<META NAME="DC.Format" CONTENT="text/html">

<META NAME="DC.Type" CONTENT="text">

<META NAME="function" CONTENT="governmental">

<META NAME="creator.type" CONTENT="governmental">

## פירוט סוגי התוכן האחידים ושדות מאפיינים

להלן סוגי תוכן אחידים לאתר אינטרנט משרדי. סוגי תוכן אלה נכללים בתשתית GovX – תשתית אחידה לאתרי אינטרנט ממשלתיים. יחד עם זאת, כל משרד ממשלתי המקים אתר אינטרנט נדרש להתבסס על סוגי תוכן אלה. מובן כי ניתן להוסיף עליהם הן סוגי תוכן נוספים והן שדות תוכן נדרשים במידה וחסרים.

### סוג תוכן בסיסי

סוג תוכן זה הינו חלק בלתי נפרד מכלל סוגי התוכן המפורטים בהמשך ומוריש את שדות התוכן שלו לכלל סוגי התוכן

שדה	סוג שדה	הערות
סוג תוכן	Text	שם סוג התוכן בהתאם לסוג התוכן בו נוצר הדף
שם דף	URL	כתובת הדף ושם קובץ ה-ASPX
כותרת	Text	כותרת הדף (page title)
כותרת ראשית	Field control	כותרת תוכן (h1)
כותרת משנה (Innertitle)	Field control	(h2)
הערות	Text	תיאור הדף (meta – description)
מתזמן תאריך התחלה	Date	אוטומטי לפי תאריך פרסום הדף
מתזמן תאריך סיום	Date	אוטומטי לפי תאריך פקיעת פרסום הדף
שדה תאריך עורך	Date	שדה עורך
נוצר	Date	אוטומטי לפי תאריך יצירת הדף
עודכן		אוטומטי לפי תאריך עדכון הדף
מחבר	Text	אוטומטי לפי login – שם עורך התוכן ששמר הדף
שפה	Text	אוטומטי לפי שפת הדף
האם על מנוע חיפוש לאנדקס דף זה?	chk	צ'קבוקס – יוצר תגית מטה מתאימה



צ'קבוקס – יוצר תגית מטה מתאימה	chk	האם על מנוע חיפוש לעקוב אחר קישורים בדף זה?
מאפשרת הזנת תוכן עשיר	Field control	תקציר פסקת תוכן
מאפשרת הזנת תוכן עשיר – להצפה לרשימות	Field control	תקציר פסקת תוכן
מאפשר הזנת תמונות, וידאו או פלאש.	Field control	רכיב מדיה לפסקה
משמש למילות מפתח לניהול תוכן עורך	מספר שורות טקסט	מילות מפתח (govxEditorKeywords)



**סוג תוכן מאפיינים - BaseMeta**

סוג תוכן הכולל את שדות הערכים של כרטיס המאפיינים  
ניתן לעדכן את ערכת המונחים בערכים בהתאם לדרישות המשרד

**ערכת מונחים – שירות**

קהל יעד לשירות ("קהל יעד" מנוהל בערכת מונחי תוכן)
גילאי שרות
מחזור חיים
נושא שירות ("עץ נושאים" מנוהל בערכת מונחי תוכן)
סוג שירות ("סוג מידע" מנוהל בערכת מונחי תוכן)
שם משרד אחראי (מנוהל בערכת מונחי יחידה)
שם יחידה אחראית (מנוהל בערכת מונחי יחידה)
שלב שרות

**ערכת מונחים – תוכן**

קהל יעד לתוכן
נושא
סוג מידע
מילות מפתח (תגיות)
סטטוס

**ערכת מונחים – יחידה**

שם יחידה
שם יחידה אחראית
שם משרד
סוג יחידה
סוג סניף
מיקום יחידה – אזור / עיר / רחוב
יישובים מקבלי שירות מהיחידה*

**ערכת מונחים – מאגר**

קהל יעד למאגר ("קהל יעד" מנוהל בערכת מונחי תוכן)
נושא מאגר ("עץ נושאים" מנוהל בערכת מונחי תוכן)
תגיות/מילות מפתח
סוג מאגר ("סוג מידע" מנוהל בערכת מונחי תוכן)
שם משרד אחראי (מנוהל בערכת מונחי יחידה)
שם יחידה אחראית (מנוהל בערכת מונחי יחידה)

**ערכת מונחים – בעל תפקיד**

תואר תפקיד
------------



--

**ערכת מונחים – מילות מפתח keywords**

מילת מפתח

**סוג תוכן פריט תוכן כללי Content**

סוג תוכן זה משמש ליצירת כתבות, מאמרים, פריט מילון מונחים, פריט שאלה (כותרת) ותשובה (תקציר + תוכן) וכיוצא באלה פריטי תוכן כלליים

10X מופעים	בקוד ה Custom field תישתל אינדיקציה לכך שמדובר על כותרת פנימית לשימוש רכיב העוגנים	Field control	כותרת פנימית
	מאפשרת הזנת תוכן עשיר	Field control	פסקת תוכן

**סוג תוכן שירות ממשלתי**

סוג תוכן זה משמש להגדרות שירות ממשלתי, כגון תשלום, טופס (מקוון, להורדה, למילוי), שירות מקוון וכל שירות אותו המשרד מעניק לציבור.  
פריטי סוג תוכן זה ייוצאו גם לפורטל השירותים הממשלתי – "מעשה"

הערות	סוג	שדה
		<b>שרות – כללי</b>
		מספר שירות
		שם שירות
		לוגו שירות
		מס'
		טקסט
		image
<b>פריטי טפסי השרות ועלות</b>		



הערות		סוג	שדה
ניתן לקשר למספר טפסים 5 X	קישור לטופס מקוון		טופס מילוי
	אייקון		
	כותרת		
טקסט להערות	טקסט		
ניתן להעלות קבצים מרובים	(סוג, שם...)	קובץ	טופס להורדה
	אייקון ייצוג אייקון סוג הקובץ	image	
	כותרת קישור לשדות הורדת קובץ.	text	
טקסט להערות	טקסט	text	
ניתן להעלות קבצים מרובים	(סוג, שם...)	קובץ	מסמכים נדרשים
	אייקון		
	כותרת		
במידה והוזן יוצגו שדות ניתן לשלם. במידה ולא, אין עלות לשירות		טקסט	עלות
בחירה מרובה: במזומן בכרטיס אשראי באמצעות צ'ק באמצעות העברה בנקאית באמצעות בולי הכנסה	צ'ק בוקס 5X + label מה settings	כיצד ניתן לשלם	

שדה	סוג	הערות
	הסבר נוסף: היכן ניתן לשלם ואופן התשלום	במוקד השרות במזומן בלבד במוקד השרות בכרטיס אשראי במוקד השירות בשיק במוקד השרות- אחר (פרט) בסניף בנק בסניף דואר באמצעות מכתב (ובו צ'ק או מזומן) בכרטיס אשראי באמצעות הטלפון (מספר הטלפון הוא-----) העברה בנקאית
תשלום מקוון באמצעות אתר האינטרנט url	כותרת	
	לינק לטופס תשלום השירות	url
	אייקון טופס תשלום	Image
<b>פרטי נותן השירות</b>		
אופן מסירת הטופס	נוכחות חובה	Checkbox עדכון. אם נוכחות חובה = כן, לא יוצגו יתר האפשרויות להגשת בקשה.
	תאום מראש	Checkbox
	קבלת קהל לפי סניף / לפי שירות / לפי בעל תפקיד / אין	Radio שדה עורך בלבד. לא להצגה
	מכתב	checkbox
	דואר אלקטרוני	checkbox
	פקס	checkbox
	סניף דואר	checkbox
	סניף בנק	checkbox



הערות		סוג	שדה
6 שורות טקסט		טקסט	זמני קבלת קהל
		טקסט	הערות זמני קבלת קהל
שדות מספרי טלפון של הישות		טקסט	טלפון מענה טלפוני של השירות
6 שורות טקסט		טקסט	זמני מענה טלפוני
		טקסט	הערות זמני מענה טלפוני
			פקס השרות
		URL	מענה מקוון - קישור
הזנה ל-7 ימים. לכל יום מ-עד 2X להזנת שעות. לדוגמה ליום: דרופדאון – בחירה ביום, מ-שעה; עד-שעה, מ-שעה; עד שעה		Custom Field	זמני מענה מקוון
		טקסט	הערות זמני מענה מקוון
		כותרת ראשית	<b>תנאי השירות</b>
5 כותרות פסקה + פסקאות.	טקסט	כותרת פסקה	
	HTML	פסקה	
	כותרת	כותרת ראשית	<b>תיאור השירות</b>
5 כותרות פסקה + פסקאות.	טקסט	כותרת פסקה	
	HTML	פסקה	

מידע קשור		
		יחידות קשורות
		שירותים קשורים

שרות – שירותי סניף וירטואלי – כללי וסניפי			
במידה והמשרד מנהל "שירות לקוחות"	כותרת	י-טיוב השירות	
	Embed		



וירטואלי"	כותרת	דואר אלקטרוני/טופס פנייה	
	קישור		
	כותרת	טוויטר שירות	
	קישור		
	כותרת	פייסבוק שירות	
	קישור		
	כותרת	פורום	
	קישור		
	כותרת	קליק 2 צ'אט/talk	
	קישור		
	כותרת	בלוג שרות	
	קישור		
	כותרת	WIKI	
	קישור		
	כותרת	"קשר ישיר"	
	קישור		
	כותרת	הצעות לשיפור	
קישור			
		התראות שרות	

### סוג תוכן ישות (משרד / יחידה / סניף)

סוג תוכן זה משמש להגדרות יחידה ממשלתית מכל סוג שהוא – סניף המעניק שירות לציבור, יחידת מטה, יחידת הנהלה, וכיו"ב  
פריטי סוג תוכן זה ייוצאו גם לפורטל השירותים הממשלתי – "מעשה"

שדה	סוג	הערות
שם יחידה	טקסט	
<b>פריטי יחידה</b>		
לוגו יחידה	Leading Image	
כותרת	Text	אודות
תוכן פסקה	Rich Text	תיאור כללי
<b>מאפייני יחידה</b>		
סוג יחידה	lookup	שדה Property card - טאב יחידה
שם יחידה אחראית	בחירה מרשימת יחידות	שדה Property card - טאב יחידה
נושאי שירות	Lookup	שדה Property card – node בעץ נושאים - טאב שירותים. MC
שדות כתובת דואר:		
עיר		שדה Property card - טאב יחידה *חדש SC
רחוב		שדה Property card - טאב יחידה *חדש SC לפי ערים
סוג כתובת	lookup	שדה Property card - טאב יחידה
<b>פריסה גאוגרפית של טיפול היחידה</b>		
מחוז	Lookup (שיוך בכרטיס מאפיינים)	שדה מיקום מקבל השירות – קיים PC טאב יחידה
ישובים	Lookup (שיוך בכרטיס מאפיינים)	שדה מיקום מקבל השירות – קיים PC טאב יחידה
<b>פריטי היחידה</b>		

הערות	שדה	סוג	שדה
	כתובת יחידה	מספר בית	שדה טקסט
		מיקוד	שדה טקסט
		תא דואר	שדה טקסט
		הערות	שדה טקסט
הצגת מפת הגעה באמצעות קוד מ-govmap. הכותרת מה-settings.		מפת הגעה	HTML
	כתובת קבלת קהל	מספר בניין	שדה טקסט
		חדר/קומה	HTML
		הערות	שדה טקסט
קישור למפת הבניין או הצגתה בשדה ה-HTML		מפת בנין	html
	טלפון	א'נ'	
	פקס	א'נ'	
מייל של היחידה. מייל יקשר לטופס SMTP עם בדיקת שדות	מייל	טקסט	
במידה ויש טופס פניות ליחידה	קישור לטופס פניות	url	
6 שורות טקסט	זמני קבלת קהל	טקסט	
	הערות קבלת קהל	טקסט	
6 שורות טקסט	זמני מענה טלפוני	טקסט	
	הערות זמני מענה טלפוני	טקסט	
קישור ליישום click2chet	מענה מקוון - קישור	URL	
הזנה ל-7 ימים. לכל יום מ-עד 2X להזנת שעות. לדוגמה ליום: דרופדאון – בחירה ביום, מ-שעה; עד-שעה, מ-שעה; עד שעה	זמני מענה מקוון	Custom Field	

**נגישות פיזית**



הערות		סוג	שדה
	טקסט עשיר כולל אפשרות קובץ מפה/תמונה	חניה לנכים + מקומות + מפת הגעה	
	טקסט עשיר	מפה	
	כותרת קישור + קישור	מפה שמיעתית	
	כותרת	תכנית ביצוע להתאמות נגישות	
	טקסט כולל אפשרות שילוב קישור		
	קובץ להורדה		
	כותרת	התאמות נגישות	
	טקסט כולל אפשרות שילוב קישור		
	קובץ להורדה		
ישמש להסברי חניה, תחבורה ציבורית ומידע נוסף	טקסט	הערות	
<b>שיתוף מידע – מדיה חברתית</b>			
Description & Icon י"לקחו מה settings			
		כתובת URL	Twitter URL
		כתובת URL	Facebook URL
		כתובת URL	LinkedIn URL
		כתובת URL	YouTube URL
		כתובת URL	RSS URL
		כתובת URL	Flickr URL
		כתובת URL	Delicious URL
		כתובת URL	אחר URL
		כתובת URL	אחר URL
	הזן שם מדיה	טקסט	אחר



הערות		סוג	שדה
	כתובת URL	URL	

הערה – לגבי שיתוף מידע מדיה חברתית – ראו דוגמה [כאן](#)

### סוג תוכן בעל תפקיד

סוג תוכן זה משמש להגדרות בעל תפקיד ממשלתי.  
לגבי בעלי תפקיד המעניקים שירות לציבור (משויכים לשירות), פריטי סוג תוכן זה ייוצאו גם לפורטל השירותים הממשלתי – "מעשה"

הערות		סוג	שדה
מזהה חד חד ערכי		AN	ID
בחירה מרשימת ישויות		lookup	שם ישות
בחירה מרשימת ישויות		lookup	שם ישות אחראית
		טקסט	פעילות
בחירה מרשימת תארים		lookup	תואר תפקיד
		טקסט	תואר (פרופ', ד"ר..)
העלאת תמונת בעל תפקיד		שדות העלאת תמונה	תמונה
		טקסט	שם פרטי
		טקסט	שם משפחה
		מספר	טלפון
		מספר	טלפון נייד
		מספר	פקס
		א"נ	מייל
סימון להצגת בעל התפקיד בדף יחידה		צ'ק בוקס	להצגה בדף ישות (יחידה)



הערות		סוג	שדה
להצגת בעל תפקיד הנותן שירות			
כמו ביחידה		lookup	נושאי שרות
כמו ביחידה		שדות כתובת	שדות כתובת דואר
כמו ביחידה		שדות כתובת	שדות כתובת קבלת קהל
כמו ביחידה		lookup	סוג כתובת
כמו ביחידה		url	קישור למפת הגעה
6 שורות טקסט		טקסט	זמני קבלת קהל
		טקסט	הערות קבלת קהל
6 שורות טקסט		טקסט	זמני מענה טלפוני
		טקסט	הערות זמני מענה טלפוני
		URL	מענה מקוון - קישור
הזנה ל-7 ימים. לכל יום מ-עד 2X להזנת שעות. לדוגמה ליום: דרופדאון – בחירה ביום, מ-שעה; עד-שעה, מ-שעה; עד שעה		Custom Field	זמני מענה מקוון
		טקסט	הערות זמני מענה מקוון
<b>שיתוף מידע – מדיה חברתית</b>			
Description & Icon יילקחו מה settings			
		כתובת URL	Twitter URL
		כתובת URL	Facebook URL
		כתובת URL	LinkedIn URL
		כתובת URL	YouTube URL
		כתובת URL	RSS URL
		כתובת URL	Flickr URL
		כתובת URL	Delicious URL
		כתובת URL	URL אחר

הערות	סוג	שדה
	כתובת URL	URL אחר

### סוג תוכן מאגר מידע

סוג תוכן זה משמש לתיאור מאגרי מידע ונתונים של היחידה הממשלתית.

הערות	סוג	שדה
<b>שדות מאפיינים</b>		
שם משרד אחראי (מנוהל בערכת מונחי יחידה)	רשימת מאפיינים	משרד אחראי
שם יחידה אחראית (מנוהל בערכת מונחי יחידה)	רשימת מאפיינים	יחידה תורמת
שמות יחידות (מנוהל בערכת מונחי יחידה)	רשימת מאפיינים	יחידות נוספות
נושא מאגר ("עץ נושאים" מנוהל בערכת מונחי תוכן). הצגת כל הקטגוריות ששייכו. כל קטגוריה קישור לכל המאגרים בקטגוריה	רשימת מאפיינים	קטגוריה/נושא
תגיות/מילות מפתח. הצגת כל התגיות ששייכו. כל תגית קישור לכל המאגרים בתגית	רשימת מאפיינים	תגיות
קהל יעד למאגר ("קהל יעד" מנוהל בערכת מונחי תוכן)	רשימת מאפיינים	קהל יעד
רשימת סוגי המאגר כולל סוג "מאגר רשום" (מאגר הרשום ברשם מאגרי המידע)	רשימת מאפיינים	סוג מאגר
<b>שדות תוכן</b>		
מזהה חד חד ערכי	AN	ID
כותרת מסוג תוכן בסיסי	AN	כותרת/שם מאגר
תיאור מסוג תוכן בסיסי	Rich text	תיאור מאגר
תאריך פרסום לציבור	Date field	תאריך פרסום מאגר
תאריך הגשת הצעות	Date field	תאריך עדכון
פרק הזמן בו המאגר מתעדכן	txt	מתעדכן כל



שדה	סוג	הערות
קישור לקובץ נתוני המאגר (Dataset xml url)	URL	כותרת + URL
קישור להסברים		כותרת + URL – קישור לקובץ הסבר למאגר (Dictionary)
קישורים לקובצי נתונים להורדה	כותרת, אייקון סוג קובץ, URL	אפשרות יצירת קישור + כותרת לקבצי הנתונים להורדה במידה וקיימים למאגר – xml, CSV, XLS, KML, Maps, Shapefile, RDF (לא בפורמט סגור כגון PDF)
רישיון שימוש	txt	האם נרשם בחוק הגנת הפרטיות, האם מוגן בזכויות יוצרים וכד'
מספר מאגר	txt	
כיסוי גיאוגרפי	שורות טקסט	כיסוי גיאוגרפי לש מאגר הנתונים
הערות	שורות טקסט	

### סוג תוכן אירוע

סוג תוכן זה משמש להגדרות אירועים של היחידה הממשלתית. אירוע הינו כל פעילות לה יש תאריך ביצוע – יכול להיות אירוע, סדנה, קורס או כל פעילות אחרת הנוגעת לציבור.

תאריך התחלה אירוע	Date field	לא חובה	תאריך ושעה
תאריך סיום אירוע	Date field	לא חובה	תאריך ושעה
גורם מארגן	PC יחידות	לא חובה	הגורם המארגן האירוע – נבחר ב-מאפייני סוג התוכן
מיקום האירוע	Field control	לא חובה	פירוט מיקום האירוע

### סוג תוכן מכרז

לאחר עליית שרות מנורה / מנהל הרכש לאוויר בינואר 2011 כל המכרזים הפומביים ינהלו שם ויוגשו לאתר המשרד בפורמט RSS (ראה לעיל – תוכן חובה, מכרזים)

### סוג תוכן משרה

סוג תוכן לפרסום הודעות דרושים, במידה ואילו אינן מתפרסמות דרך נציבות שרות המדינה או שירות התעסוקה.

שדה	סוג	בדיקות תקינות	הערות
ID			מזהה חד חד ערכי
מספר משרה	AN		הזנה חופשית של מספר משרה
תאריך פרסום משרה	Date field		תאריך פרסום לציבור
פתוח עד	Date field		תאריך הגשת הצעות
הגוף המפרסם	בחירה מרשימת משרדים/יחי דות	לא חובה	נבחר ב-מאפייני סוג יחידה
סטטוס	בחירה מרשימת סטטוסים		בחירה מרשימת סטטוסים - חדש, פעיל, עודכן, סגור

### סוג תוכן מדיה

סוג תוכן לניהול קבצי מדיה באתר המשרד הכוללים, בין השאר, סרטי ווידאו ותמונות.

שדה	סוג	הערות
שם קובץ	א'נ'	שם הקובץ המולה, כולל סיומת אוטומטית בהתאם לסוג הקובץ
תמונה	הפריט	שדות העלאת קובץ מדיה בפורמט תמונה או פלאש. תמונה תשתמש גם כתמונה מובילה של הווידאו
תמונה מוקטנת לתצוגה	הפריט ב'	

שדה	סוג	הערות
תמונה מוקטנת Thumbnail-	הפריט: מתבצע אוטומטית	
Embed/iFrame	HTML	שדה הזנת קוד להצגת וידאו
תאריך	תאריך	תאריך העלאה/יצירה-Read Only
מתזמן תאריך התחלת תצוגה	תאריך	תאריך פרסום + רדיו באופן מיידי (ברירת מחדל)
מתזמן תאריך סיום תצוגה	תאריך	תאריך פקיעה + רדיו לעולם לא (ברירת מחדל)
קרדיט	טקסט	
דירוג		לפי Custom DB
מומלץ	צ'ק בוקס	DB - "מומלץ עורך" - הערה: האם לא כדאי שיהיה בכרטיס המאפיינים?
מספר צפיות		לפי Custom DB
מידות קובץ	אוט	גובה/רוחב- אוטומטי של התמונה
גודל/אורך	טקסט	גודל קובץ ו/או אורך הסרט בדקות
כותרת תמונה – אנגלית	טקסט	
תיאור תמונה – אנגלית	טקסט	
כותרת תמונה – שפה נוספת	טקסט	
כותרת תמונה – שפה נוספת	טקסט	

## שפות

### שפות רשמיות

השפות הרשמיות של מדינת ישראל הן עברית, ערבית ואנגלית.

### שפות באתר

החלטת ממשלה החלטת הממשלה בק/14 מיום 15.6.03, קבעה כי ייקבעו קריטריונים לשפות לאתרי הממשלה. המובא להלן הינו בהתאם להמלצות דוח הצוות הבין-משרדי לשפות באתרי אינטרנט ממשלתיים.

### יישומים בשפות

פיתוח יישומים ייחודיים בשפות זרות יעשה כאשר קיים צורך למידע סקטוריאלי ו/או הסברתי. הנושא נתון להחלטת המשרד, שיפעל על פי שיקולים ענייניים ומקצועיים. בעת הקמת מאגר מידע או יישום מרכזי של המשרד באינטרנט יתורגם היישום בעת הקמתו לערבית ולאנגלית לפחות ברמת כותרות.

### תרגום לערבית

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 בערבית 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



- **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 השפה 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."

## מידע בשפות נוספות

מוצע כי כל משרד יחליט מה המידע והחומרים שלדעתו יש לתרגם על פי צרכי המידע והצרכים של המשרד לשפות השונות.

## תיוג המידע

המטא-מידע צריך להיות מותאם לשפות הרשמיות במדינה.

## שפות לא רשמיות

יש צורך להתחשב בצרכי עולים חדשים (רוסית, אמהרית, ספרדית), מעבר לשימוש בשפות הרשמיות.

## מידע הסברתי

חשוב לתת דגש לממד ההסברתי בתרגום המידע לשפה האנגלית. התרגום צריך להתבצע למידע שמציג את המשרד הממשלתי גם מבחינה בינלאומית. זאת בהתאם להחלטת הממשלה מס' 2122 מיום 30.6.02. לתכנים ולדפי מידע באנגלית יהיה קישור לgov.il באנגלית [www.gov.il/eng](http://www.gov.il/eng). תכנים



בעלי משמעות הסברתית יקושרו אף לדפי ההסברה והמידע באנגלית שבא.gov.  
[www.israel.gov.il/eng\\_index.asp](http://www.israel.gov.il/eng_index.asp)

## דיווח

בהתאם להחלטת הממשלה, מנהל האתר ידווח בכתב למנכ"ל המשרד בהעתק ללפ"מ, ל"ממשל זמין" בחשכ"ל ולאגף ביקורת המדינה.



## 7. נוכחות ברשתות חברתיות וניהול בלוגים

### 7.1 מהן רשתות חברתיות?

רשתות חברתיות הן אתרים, יישומים ופלטפורמות המאפשרים לגולשים ליצור ולשתף מידע באינטרנט. בהקשר הממשלתי, **רשתות חברתיות הן דרך ליצור ערוץ תקשורת נוסף בין הממשלה לאזרח**. ערוץ זה יכול להגדיל את הנגישות של המשרד לציבור אולם בו זמנית לספק גם פלטפורמה משלימה לקידום נושאים על סדר היום, להפיץ מידע ולשווק את פעילות המשרד.

#### הפלטפורמות החברתיות הבולטות הן:

**פייסבוק (Facebook)** – אתר המאפשר למשתמשים לפרסם דף פרופיל אישי או ציבורי ולפרסם דרכו עדכונים שונים. העדכונים החדשים או הפופולאריים ביותר מופיעים בדף הכניסה של ה"חברים" (Friends) שבחרו לצרף את הפרופיל לרשימה שלהם. נכון לנובמבר 2009 יותר משני מיליון משתמשים ישראלים רשומים לפייסבוק. דוגמה: [דף הפייסבוק של משרד התקשורת](#)

**טוויטר (Twitter)** – אתר המאפשר למשתמשים בו לפרסם הודעות קצרות בנות מקסימום 140 תווים. ההודעות מופיעות בדף הטוויטר של כל הגולשים שבחרו לעקוב אחרי העדכונים שלכם. נכון לפברואר 2010, למעלה מ-174 אלף ישראלים חברים בטוויטר. דוגמה: [חשבון הטוויטר של משרד המשפטים](#)

**יוטיוב (YouTube)** – בעיקרו זהו אתר המאפשר לגולשים להעלות סרטוני וידאו, אולם אופי האתר הוא אופי חברתי כשכל גולש יכול להירשם לעקוב אחר גולש אחר, לפרסם תגובות ולשתף בסרטונים חדשים שהעלה. דוגמה: [ערוץ יוטיוב של משרד החוץ](#)

#### **בנוסף, ממשל זמין מעמיד לרשות המשרדים תשתית טכנולוגית רוחבית לשירותים הבאים:**

**בלוגים** – בלוגים הוא שם כולל לפלטפורמה במסגרתה גולש יכול להקים אתר ולפרסם בו קטעי טקסט, תמונות וידאו (פוסטים) בנושאים שונים. כל אדם יכול לראות את התכנים המופיעים בבלוג, להגיב עליהם ואף להירשם לקבלת עדכונים על פוסטים חדשים באמצעות אימייל או תוכנה לקריאת RSS.

**פורומים** – הפורום הוא אתר או יישום אינטרנט המשמש לדיון בנושא כללי או ספציפי. גולשים יכולים להגיב על הודעות קיימות או להעלות הודעות משלהם לפורום. לדוגמה: [פורום אתר gov.il](#) באמצעותו יכולים גולשים לשאול שאלות בנושאים הנוגעים לממשלה.

**קהילות ידע** – קהילות ידע הינה אתר לקבוצה מוגדרת של משתמשים, המאפשר כניסה מזוהה ומאפשר שימוש בכלים חברתיים לשיתוף פעולה וניהול ידע, כגון רשימת חברים, WIKI, קבוצות נושאיות, דיונים, מסמכים ועוד.

## 7.2 יצירה וניהול של נוכחות ברשת

בבואכם לפתוח חשבון ממשלתי באחת הרשתות החברתיות חשוב לזכור כי אתם יוצרים ערוץ תקשורת נוסף עם האזרח. ערוץ זה צריך להיראות ולהישמע כמו כל ערוצי התקשורת הרשמיים בין המשרד לאזרח. **להקפיד על הכללים הבאים:**

1. בחרו שם משתמש שזהה לשם המשרד.
2. השתמשו בלוגו, תמונת רקע וצבעים המזוהים עם המשרד.
3. הקפידו למלא את שורת המידע אודותיכם (BIO בחשבון טוויטר, info בחשבון פייסבוק). השתמשו בשפה פשוטה וברורה.
4. נסחו את תנאי השימוש / מדיניות הפרסום שלכם ברשת החברתית והקפידו לקשר אליה ממקום בולט בדף.
5. מנו אדם האחראי על עדכון וניהול החשבון ברשת חברתית. הגדרת אדם אחד תבטיח שפה אחידה ופעילות מסודרת.
6. הקדישו לפחות שעה ביום לניהול הנוכחות ברשת חברתית. במסגרתה בצעו את הפעולות הבאות:
  - ענו על תגובות או פניות מגולשים
  - העלו 2-10 הודעות חדשות. במקרה של בלוג, פרסמו 2-5 פוסטים חדשים בשבוע
  - אשרו / הוסיפו גולשים חדשים שביקשו לצפות בתכנים שאתם מפרסמים
7. בזמן פרסום הודעות ברשתות חברתיות בהן יש מגבלת תווים (טוויטר, פייסבוק) מומלץ להשתמש בשירותים שמספקים קיצור כתובות (URL): [tinyurl.com](http://tinyurl.com). לתשומת ליבכם: אין להשתמש בקיצור כתובות המפנים לארצות אויב כגון [bit.ly](http://bit.ly) (סיומת של מדינת לוב).
8. הקפידו להוציא סטטיסטיקות על חשבונות הרשתות החברתיות שלכם. ניתן למצוא מגוון אפליקציות להוצאת סטטיסטיקות על פעילות ברשתות חברתיות וחלק גדול מהפלטפורמות החברתיות מספקות כלי מובנה בתוכן (לדוגמה פייסבוק).

### 7.3 הצד התוכני של נוכחות ברשת: מה מפרסמים ואיך עונים על תגובות גולשים?

הקפידו לפרסם מידע רלוונטי לקהל היעד שלכם, שימו לב שקהל היעד שלכם אינו זהה בכל הרשתות החברתיות. לדוגמה: בטוויטר סביר להניח שתפנו לאנשים שיש להם זיקה גבוהה לטכנולוגיה. לעומת זאת, פנייה באמצעות פורומים או פייסבוק יכולה להגיע לקהל יעד צעיר יותר.

#### הפרסומים שלכם יכולים לכלול את המידע הבא:

- הודעות עיתונות
- הודעות על קמפיילים, אירועים, אזורים ושירותים חדשים שעלו באתר המשרד
- תוצאות סקרים ומחקרים
- מומלץ לשלב סרטוני וידאו ותמונות
- קישורים לתכנים רלוונטיים לקהל היעד ממשרדים או גופים ממשלתיים או ארגוניים אחרים

#### איך עונים לגולשים?

כל הכללים החלים על התקשרות עם האזרחים בערוצים הקיימים תקפים גם לגבי השימוש ברשת חברתית. כלומר, יש להגיב באדיבות, מהירות ויעילות בדיוק כפי שנהוג בפניות פנים מול פנים. שימו לב, שבגלל האופי המהיר של ההתנהלות ברשת, נהוג לענות על תגובות ופניות גולשים באמצעות הכלים של רשתות חברתיות בתוך פרק זמן מקסימלי של 24-48 שעות.

### 7.4 סכנות ושמירה על פרטיות ברשת

רשתות חברתיות בשל אופיין הן מדיום חשוף לביקורת ולאיומים. חשוב להכיר את הסכנות בפרסום תכנים לרשת וכיצד לצמצם את הפגיעה:

- **ביקורת / איומים** – ייתכן שאזרחים יבקשו לנצל את הפלטפורמה החברתית על מנת להעלות בעיות, ביקורת או תכנים שליליים לגבי התנהלות המשרד. חשוב להתייחס לביקורות אלו בכבוד, להזמין את המגיב לשלוח את הטענה המלאה באופן פרטי (באמצעות מערכת הודעות אישיות, אימייל או בטלפון) ולעדכן באופן פומבי במידה וקיימת תשובה מספקת לטענות



שהועלו. זכרו, תמיד תתקלו במידה מסוימת של ביקורת, זו אינה סיבה לוותר על היתרונות שבניהול מערך חברתי.

- **שמירה על פרטיות אזרחים** – ייתכן ותיתקלו בפניות של אזרחים הכוללות מידע אישי או בקשה למידע אישי. לדוגמה: פנייה הכוללת מספר ת"ז או שמות של אנשים. במקרה כזה בקשו מהגולש להמשיך לטפל בפנייתו באופן אישי (הודעה פרטית או אימייל). במקביל ודאו כי בתנאי השימוש או בכל מקום בולט אחר מופיעה אזהרה המעדכנת אזרחים שלא להעלות מידע אישי לרשת החברתית.
- **התקפות, וירוסים וביטחון** – כגורם רשמי אתם חשופים למתקפות של גורמים עוינים שונים. קשה לצמצם מראש פגיעות מסוג זה אולם חשוב לתפוס אותן בזמן ולצמצם את הפגיעה בזמן אמת. שיקלו כל מקרה לגופו, פרסמו התראות מתאימות לגולשים שלכם ובמידת הצורך שיקלו השבתה של השירות עד למציאת פתרון מקיף.

## 7.5 התנהלות ברשתות חברתיות בזמן משבר

בזמן משבר מדיני גם הרשת מוצפת בפעילות טרור כנגד אתרים ממשלתיים או ערוצים חברתיים של גורמים ממשלתיים. התנהלות חכמה בזמן משבר מאפשרת, לא רק להמשיך ולהעניק לאזרחים את השירות הטוב ביותר, אלא גם לייצר אלטרנטיבה רגועה שתשרת את מערך ההסברה של ישראל.

### ארבעה עקרונות מנחים בזמן משבר:

- **עקבו אחר המתרחש** – בימים של מתיחות או בזמן משבר, הקפידו לעקוב אחר הנוכחות שלכם ברשת יותר מהרגיל, זה יאפשר לכם לזהות התפרצויות כבר בתחילתן.
- **מהירות היא העיקר** – ברשת החברתית התעלמות היא לא פתרון טוב. לאדם אחד שצועק בקול רם יש בממוצע 100 חברים שישמעו אותו ויפיצו את הטענות הלאה.
- **שימרו על שקיפות** – ברגע שאתם מבינים את המצב, עדכנו את הגולשים שאתם מטפלים בנושא.
- **זכרו שלכל מדיה חברתית יש את המאפיינים שלה** – משתמשי טוויטר הם מאוד מעורבים ואקטיביים, ובדרך כלל כוללים מספר רב של מובילי דעה. אלו האנשים שסביר להניח יפיצו בצורה המהירה ביותר כל ידיעה חדשה ולכן זהו גם המדיום הראשון בו כדי לטפל בזמן משבר. לעומת זאת, הדיון סביב המשבר ימשיך להתקיים לאורך יותר זמן דווקא בפייסבוק ולכן שם צריך לקיים ניטור רציף לאורך זמן.

ארבעה כלים להתמודד עם הצפת הערוץ החברתי שלכם בתגובות והודעות בעלות אופי שלילי:

- א. **נסחו הודעה** המסבירה את הסיטואציה והפיצו אותה הלאה בכל אמצעי חברתי העומד לרשותכם: wall בפייסבוק, טוויטר או ערוץ יוטיוב. בקשו גם מהעוקבים אחריכם בכל אחד מהערוצים להפיץ הלאה את ההודעה.  
דוגמה לנוסח הודעה:  
"בשעות האחרונות דף הפייסבוק שלנו נמצא תחת מתקפה של גורמים אנטי ישראלים. אנו פועלים לצמצם את ההודעות הפוגעניות, אנא אל תגיבו להודעות אלו על מנת לסייע לנו להסירן במהירות. תודה על הסבלנות."
- ב. **עצרו / צמצמו את האפשרות להגיב** – חלק מהרשתות החברתיות נותנות לכם כלים כדי להגביל את האפשרות של העוקבים אחריכם להעלות תכנים לדף / חשבון שלכם. לדוגמה בפייסבוק תוכלו להגדיר שרק משתמשים מישראל יוכלו להגיב – דבר שיכול להקטין את התגובות במקרה הצורך. אפשר לבצע את זה באמצעות כניסה לדף שלכם, לחיצה על edit page ובחירה ב-settings. בשדה מדינה הכניסו את ישראל. במידת הצורך ניתן אף לחסום לחלוטין את האפשרות להגיב. בטוויטר אין אפשרות להסיר עדכונים לאחר שכבר פורסמו, ולכן רב עוד יותר הערך של זמינות ותגובה כדי לייצר תהודה חיובית שתתגבר על הנזק השלילי.
- ג. **במידת הצורך אפשר להסיר תגובות שכבר הועלו לדף ולחסום את הגולש** – אבל מוטב לשקול היטב אם לעשות זאת. אם תסירו תגובה עשויים להיות לכך ריקושטים על הקיר שלכם, ותקבלו את ההיפך מכוונתכם – משיכת תשומת לב לתגובות שליליות.
- ד. **תתכוננו מראש** - הגדירו מראש מהם מקרי המשבר היכולים להיווצר ונסו להכין דפי תוכן שמטרתם לספק מידע ראשוני במקרה הצורך (מענה לשאלות נפוצות, פרטי התקשרות או טופס פנייה, תחומי אחריות). אם יש באפשרותכם לייצר דפים מסוג זה תצמצמו באופן משמעותי את זמן התגובה שלכם במקרה משבר ותגדילו את הסיכוי לצמצם את הפגיעה.

## 7.6 נוכחות ברשת - הערך השיווקי

בשנים האחרונות מתחזק מעמד רשת האינטרנט כאמצעי תקשורת חזק ואפקטיבי. משרדים ממשלתיים יכולים להפיק יתרונות רבים משיווק באמצעות רשתות חברתיות, ביניהם:

- להגביר את הנגישות של המשרד לציבור
- לחזק את מעמד המשרד בעיני הציבור
- לשפר את שירות הלקוחות ולספק ערוץ תקשורת חדש עם האזרח



- לקדם נושאים על סדר היום
- להפיץ מידע על אירועים ושירותים חדשים

## 8. סוגיות משפטיות.

### 8.1 זכויות יוצרים COPYRIGHT

- **נוסח הודעת זכויות יוצרים** יש לכלול בכל דף באתר הודעה בדבר זכויות היוצרים, בשפות עברית, ערבית ואנגלית. דוגמת הנוסח בעברית:  
[כל הזכויות שמורות (c) "שנה" מדינת ישראל].  
**עדכון ההודעה:** יש לעדכן את שנת זכויות היוצרים מידי שנה.
- **קבלת רשות לפרסום:** המשרד צריך לוודא שעבור כל מידע המופיע באתר ושאינו בבעלות המשרד ניתנה רשות מפורשת לפרסומו באתר האינטרנט. יש לכלול הודעה נוספת בתנאי השימוש באתר המתייחסים לזכויות היוצרים של בעל המידע.
- **איסור פרסום:** אסור לכלול באתר ממשלתי מידע שזכויות היוצרים שלו אינן ברשות המדינה והיא לא קיבלה אישור כמפורט לעיל המתיר את פרסומו באתר המשרד ברשת האינטרנט.
- **קישורים:** מומלץ לבקש רשות לבצע את הקישור לכל קישור המופיע באתר ומפנה לאתר חיצוני שאינו מסחרי. כאשר מדובר בקישור לאתר מסחרי, שאינו פרסומת ואינו בתמורה, אלא חלק מובנה מתוכני האתר הממשלתי (כגון: קישור למלונות בארץ מאתר משרד התיירות), יש להדגיש כי אין בקישור אחריות, המלצה או עידוד לתוכני האתר המסחרי. כמו כן, יש לוודא כי הגולש ידע בוודאות שמדובר באתר חיצוני שאינו שייך לאתר הרשות.  
כאשר הקישור הינו פרסומת לאתר מסחרי, בתמורה או שלא בתמורה, יש לפעול על-פי נהלי הפרסום בפרק 8 בתכ"ם המשקי - "פרסומת ופרסומים".
- **תנאי שימוש:** בסמוך להודעת זכויות היוצרים יש לכתוב בעברית "תנאי שימוש" ובלועזית "Terms of Use" ולכלול הצבעה לדף המידע המפרט את תנאי השימוש באתר.

### 8.2 תנאי שימוש

- **מיקום ונוסח:** יש לכתוב בעברית "תנאי שימוש" ובלועזית "Terms of Use" בסמוך להודעת זכויות היוצרים ולכלול הצבעה לדף המידע המפרט את תנאי השימוש באתר.
- **כתב תנאי שימוש:** באחריות היועץ המשפטי של כל משרד לנסח כתב תנאי שימוש לגבי אתר המשרד. בתנאי השימוש תהיה התייחסות מפורשת לזכויות היוצרים, הגבלת אחריות המדינה כלפי המשתמש והצהרה באשר למעמד הרשמי של המידע המופיע באתר. תנאי השימוש

יותאמו לאופי המיוחד של אתר המשרד. בתכ"ם מצורפים נספחים עם המלצה לתנאי שימוש בשפה העברית (5.3.99.3) ובשפה האנגלית (5.3.99.4).

### 8.3 נוהל קישורים

מנהל אתר האינטרנט של המשרד יפקח ויאכוף מדיניות הקישורים (Hyperlinks) וההפניות באתר. בעת יצירה של קישור לאתר חיצוני יש להביא בחשבון את השיקולים הבאים:

- האם האתר שייך לממשלה או נתמך בידיה.
- האם האתר מספק מידע או שירותים ממשלתיים רשמיים.
- האם האתר תואם או משלים מידע קיים, מוצרים או שירותים באתר הממשלתי.
- האם האתר נגיש, ידידותי למשתמש ופתוח לשימוש הציבור הרחב.
- האם התוכן באתר רלוונטי, שימושי, מוסמך ומהימן בעבור כלל המשתמשים הפרטיים, המשתמשים העסקיים ופקידי הממשלה.
- האם המידע באתר מדויק ומעודכן.
- האם מדיניות האתר לגבי אבטחת מידע אישי ושמירה על פרטיות מתיישבת עם המדיניות הממשלתית בתחומי אבטחה ופרטיות.
- האם האתר עונה על אחד או יותר מהקריטריונים הרצויים הבאים:
  - האתר חוצה גבולות משרדיים.
  - האתר מאפשר לאזרחים, לעסקים ולפקידי ממשלה לבצע פעולות באופן מקוון (רכישת בולים, קבלת כרטיס לשירותי בריאות, תשלום מיסים).
  - האתר מספק לאזרחים, לעסקים או לפקידי ממשלה מידע שהם זקוקים לו כדי לעמוד בקשר ישיר עם גופים ממשלתיים (מספרי טלפון נכונים, כתובות מדויקות, הוראות).
  - האתר מספק לאזרחים מידע על נותני שירותים: השוואה בין מוסדות סיעודיים, סטטיסטיקות על איחורים של חברות תעופה.
  - האתר מספק מידע ושירותים ברמת קהילה, כגון: איתור בתי דואר, איתור משרדי ביטוח לאומי, מדריך פארקים לאומיים, ושירותים לגמלאים.

קישורים לאתרים ממשלתיים וציבוריים:





אתרי הממשלה יכולים ליצור קישור לכל אתר ממשלתי הפתוח לציבור, אלא אם נמסר אחרת מטעם המשרד הממונה. שמות הדומיין של אתרים ממלכתיים או ממשלתיים עשויים בעלי אחת הסיימות הבאות:

- Org.il - גוף לא מסחרי.
- Muni.il - רשות מוניציפלית.
- Ac.il - מוסד אקדמי באישור המועצה להשכלה גבוהה.
- Gov.il - גוף ממשלתי.
- K12.il - בית ספר או גן ילדים.
- Idf.il - צה"ל.

כמו כן ניתן ליצור קישורים לאתרים של גופים חצי-ממשלתיים, בעלי שם דומיין בסיימות com, co.il או net. ובתנאי שאתרים אלה נוצרו בשותפות בין המגזר הציבורי למגזר הפרטי ו/או הינם לאתרים בחסות ממשלתית.

ניתן ליצור קישורים לאתרים שאינם בבעלות או בחסות ממשלתית, אם אתרים אלה מספקים מידע ו/או שירותים באופן שאינו מסופק בידי אתרים ממשלתיים רשמיים. הקישורים לאתרים לא-ממשלתיים אלה מוצגים במסגרת שירות לציבור. אין בהם כדי להפוך כל גורם ממשלתי, כולל תהילה, לאחראים בכל דרך שהיא על הארגונים, השירותים, הייעוץ והמידע, או המוצרים הכלולים באתרים החיצוניים המקושרים. בעת הוספת קישור לאתר שאינו ממשלתי/ציבורי, בעת לחיצה על הקישור תופיע הודעת אזהרה בנוסח: "שים לב הנך מופנה לאתר חיצוני שאינו שייך לאתר ממשלתי זה".

### קישורים נוסאים - Featured Links

ניתן להבליט קישורים לאתרים בעלי עניין לקהל הרחב, באמצעות הפניה זמנית אליהם בהבלטה באתר הממשלתי. קישורים מסוג זה עשויים לכלול:

- ביצוע עסקאות באופן מקוון.
- מידע תקופתי/עונתי.
- נושאים אקטואליים הנמצאים בראש סדר היום – בציבור הרחב, בקהילה העסקית או במגזר הציבורי.
- מידע ושירותים ברמת הקהילה.
- פורטלים בתחומים המפוצלים בין רשויות, שביכולתם לקדם ולהגביר את האינטראקציה בין הציבור לממשלה.
- אתרים לילדים.

• קישורים חדשים.

## איסורים

- אתר ממשלתי לא יציג קישור לכל אתר המבטא שנהא, דעות קדומות או הפליה.
  - האתר הממשלתי ישמור לעצמו את הזכות להסיר כל קישור המכיל מידע מטעה, הולכת שולל או טענות לא מבוססות, או שמסריו עומדים בסתירה לחזון ולמדיניות של אתרי הממשלה.
  - כאשר מדובר בקישור לאתר מסחרי, שאינו פרסומת ואינו בתמורה, אלא בהתאם למפורט בסעיף זה ובקריטריונים המפורטים בסעיף 3.1 (כגון: קישור למלונות בארץ מאתר משרד התיירות), יש להדגיש כי אין בקישור אחריות, המלצה או עידוד לתוכני האתר המסחרי.
  - כאשר הקישור הינו פרסומת לאתר מסחרי, יש לפעול בהתאם להנחיות הוועדה הבין משרדית לאישור פרסומת מסחרית ולשכת הפרסום הממשלתית (לפ"ם).
- הגבלת אחריות והעדר אחריות (Disclaimer of Endorsement)
- האתרים הממשלתיים מציגים קישורים (hypertext links or pointers) למידע שנוצר ומוחזק בידי גופים ציבוריים או פרטיים אחרים ידגישו בתנאי השימוש באתר ו/או בעת ההפניה לאתר המקושר כי:
- האתרים הממשלתיים מציגים את הקישורים האלה אך ורק כדי לספק מידע למשתמשים, למען נוחותם. כאשר משתמשים בוחרים בקישור לאתר חיצוני, הם יוצאים מהאתר הממשלתי ונחשפים למדיניות האבטחה והפרטיות של האתר החיצוני. מרגע זה, האתר הממשלתי אינו שולט ואינו אחראי על מידת הדיוק, הרלוונטיות, העדכון או שלמותו של המידע המופיע באתר המקושר.
  - האתר הממשלתי אינו אחראי לתכנים באתר החיצוני, לדעות המבוטאות בו ולשירותים והמוצרים שהוא מציע.
  - האתר הממשלתי אינו יכול לאשר שימוש בתכנים שהם קניינו של האתר המקושר. על המשתמשים לבקש הרשאה מסוג זה מבעלי האתר עצמו.
  - האתר הממשלתי אינו אחראי לקלטים שמשתמשים עשויים לקבל מהאתר המקושר.
  - האתר הממשלתי אינו יכול להבטיח כי אתרים חיצוניים אכן נענים לדרישות הנגישות לכלל המשתמשים.

## 9. קידום האתר

### 9.1 רישום ב- gov.il

יש לרשום את האתר (דף הבית) ומדוריו הראשיים, שירותים, טפסים ותכנים מתאימים ב"gov.il" ([www.gov.il](http://www.gov.il)) באמצעות [טופס רישום](#) או לחילופין באמצעות פרסום ערוץ RSS מתאים. בתיאור האתר יש לכלול את מטא המידע של האתר, כגון נושא, קהל יעד, סוג המידע וכיוצא בזה.

יש לפרט את המטה דטא המתאים של הדף הנרשם, באמצעות טופס הרישום באתר, על פי הטבלה הבאה:

פירוט	פריט
בחירה מרשימת שפות בהן תומך האתר: עברית, אנגלית, ערבית.	שפת הזנה
טקסט.	כותרת הפריט
טקסט.	תקציר הפריט
תמונה מתאימה לפריט.	תמונה
כתובת הקישור.	כתובת הפריט
קישור לפניות הציבור. (רלוונטי רק לקישורים המקשרים לאתרים של משרדים/מחלקות בעלי טופס פניות)	כתובת פניות
שדה שיוך קובץ אשר מתאר את הפריט.	קובץ (attachment)
בחירה של נושא ונושאי משנה המתאימים לקישור – שיוך מרובה (ניתן לבחור במספר פריטים / פריטי משנה)	שיוך תחום
בחירה של קהל יעד מתאים לקישור. (ניתן לבחור במספר פריטים / פריטי משנה)	
בחירה של מצב חיים מתאים. (ניתן לבחור במספר פריטים / פריטי משנה)	
בחירה של משרד לו שייך הקישור. (ניתן לבחור במספר פריטים / פריטי משנה)	
בחירה בשפה בה מופיע הקישור באתר המקור. (יודגש, ניתן ליצור פריט מידע בעברית המפנה לפריט מקור בשפה אחרת)	
שפות ברשימה – עברית, אנגלית, אמהרית, רוסית, ערבית	שפה



פירוט	פריט
שיוך סוג המידע של פריט המקור. הסוגים השונים הם: מידע כללי, פרסומים ומדריכים, שירות לקוחות, שירות מקוון, טפסים, תשלומים, מכרזים.	סוג מידע

בעתיד הקרוב, יעביר אתר "gov.il" את תגיות המטא דטה המתאימות למעדכן המידע, לצורך שילובו באתר. שילוב תגיות המטא דטה באתר יאפשר לבצע חיפושים מתקדמים על תכני אתרי הרשויות הציבוריות – לפי נושא, סוג מידע, יוצר וכדומה.

## 9.2 רישום אתר באינדקסים מובילים

מומלץ לרשום האתר באתרים המובילים בארץ ובעולם.  
לרישום, יש לפנות לכתובות הבאות:

כתובת רישום	אתרים מומלצים
<a href="http://www.tapuz.co.il/index/addsite.asp">www.tapuz.co.il/index/addsite.asp</a>	תפוז
<a href="http://index.nana10.co.il/addsite/addsite.asp">index.nana10.co.il/addsite/addsite.asp</a>	NANA10
<a href="http://www.ynet.co.il/home/0,7340,L-5,00.html">http://www.ynet.co.il/home/0,7340,L-5,00.html</a>	YNET
<a href="http://netex.mako.co.il/AddSite.asp">netex.mako.co.il/AddSite.asp</a>	נטקס
<a href="http://search.yahoo.com/info/submit.html">http://search.yahoo.com/info/submit.html</a>	YAHOO
<a href="http://dmoz.org/add.html">http://dmoz.org/add.html</a> <a href="http://www.dmoz.org/World/Hebrew/add.html">www.dmoz.org/World/Hebrew/add.html</a>	Open Directory/
<a href="http://www.google.com/addurl/?continue=/addurl">www.google.com/addurl/?continue=/addurl</a> <a href="http://www.google.co.il/intl/iw/add_url.html">www.google.co.il/intl/iw/add_url.html</a>	GOOGLE

## 9.3 הכנת אתר למנועי חיפוש

מטא דטה עבור מנועי חיפוש  
כל אתר של רשות ציבורית יכול תגיות מתאימות, בעברית ובאנגלית, עבור מנועי חיפוש, הכוללות את  
כותרת האתר, תיאור האתר ומילות מפתח.  
**דוגמה לתגית META:**



<title>כאן תבוא כותרת הדף בעברית ובאנגלית</title>

<META name="description" content="כאן יבוא תיאור קצר של האתר (עד 250 תווים)"/>

<Meta name="keywords" content="מילת מפתח1", "Israel", "Government".../>

## 10. ניהול, תחזוקה ובדיקה

### 10.1 ניהול התוכן באתר

תוכן אתר אינטרנט הוא נכס דורש ניהול אסטרטגי. תחזוקתו השוטפת של אתר אינטרנט דורשת נהלים והנחיות לתחזוקה רציפה ומתמדת, ופיתוח של כללים עסקיים. ההנחיות והכללים יבטיחו כי כל הגורמים העוסקים באתר ידעו מהו תפקידם, מקומם בתזרים העבודה של התוכן לאתר, ויבינו את אופן ניהול ואישור התוכן לאתר.

איכות התוכן באתר צריכה לעמוד בסטנדרטים של כל תוכן רשמי אחר של הרשות. יתרה מזו, על התוכן באתר להיות **עדכני** – יש לעדכן ולבקר את תכני האתר באופן שוטף.

### תשתית ניהול תוכן

ניהול התוכן באתר נעשה לרוב באמצעות תשתית ניהול תוכן (Web Content - WCM Management) המאפשרת "עריכה מבוזרת" – כלומר, מספר גורמים ברשות מהווים "יוצרי תוכן" - עורכים ו/או מנהלים ומעדכנים את תכני האתר, ישירות, באופן עצמאי.

כאשר ניהול התוכן באתר נעשה באמצעות מערכת ניהול תוכן, יש להקפיד על:

- **הירארכיה** מתאימה של הרשאות ואישור פרסום באתר.
- **חלוקת תפקידים**: חלוקת תפקידים מתאימה – יוצר תוכן, עורך, אדמיניסטרטור, וכן הלאה.
- **אבטחת מידע**: אבטחת מידע מתאימה כולל הגנה על סביבות העדכון בהרשאה וסימאות.

### 10.2 סטטיסטיקות ושימושיות כהליך

יש להקפיד על הנושאים הבאים:

- **מענה לצורכי המשתמשים**: יש להמשיך ולבדוק שהאתר עונה על צרכי המשתמשים.
- **משוב**: יש לאפשר למשתמשים לתת משוב על האתר. עדיף להשתמש בטופס משוב מאשר מתן אפשרות לשליחת הודעת דואר אלקטרוני בניסוח חופשי, מאחר וטופס כזה מאפשר איסוף מידע ספציפי.



- **מידע סטטיסטי:** יש להשתמש באתר הסטטיסטיקות הממשלתיות על מנת לראות לאלו עמודים גולשים משתמשים, באלו קישורים הם משתמשים ועוד. לגבי גישה לדוח הסטטיסטיקות המתאים למשרדכם, יש לפנות לחיים אפרים ביחידת ממשל זמין **מעקב אחר חיפושים באתר:** מומלץ לבדוק בסטטיסטיקות איזה חיפושים ערכו באתר, ולפי זאת לשקול שינויים בקישורים ובמבנה של האתר.
- **עמודים פופולאריים:** רצוי לבצע בדיקה האם העמודים הפופולאריים ביותר הם העמודים בהם מרוכז המידע הבסיסי החשוב.