



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

## אינטרנט ושירותים דיגיטליים לאזרחים ותיקים

ט"ז בשבט תשע"ז

12 בפברואר 2017

**כתיבה: רועי גולדשמידט**

אישור: יובל וורגן, ראש צוות

הכנסת, מרכז המחקר והמידע

קריית בן-גוריון, ירושלים 91950

טל': 02 - 649 6016

פקס: 02 - 649 6103

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

מסמך זה נכתב לבקשת חבר הכנסת נחמן שי והוא בוחן את נושא השירותים הדיגיטליים והשימוש באינטרנט בקרב אזרחים ותיקים. במסמך מוצג מידע על: פער דיגיטלי בקרב קשישים; חשיבותו של תהליך הדיגיטציה של שירותים והאפשרויות והחסמים הכרוכים בו; סוגיית קיומה של מדיניות נגישות כללית או ממוקדת באוכלוסיית האזרחים הוותיקים; פעילות גופי תקשוב בישראל בנושא; דוגמאות למדיניות כאמור מן העולם ביחס לתחומים שונים דוגמת בנקאות ושירותי בריאות.

## 1. רקע

המונח **פער דיגיטלי** משמש לתיאור מצב שבו לקבוצות שונות באוכלוסייה יש רמות שונות של בעלות וגישה לסביבה דיגיטלית – מחשבים או טלפונים חכמים, תוכנות ואינטרנט, ורמות שונות של אוריינות דיגיטלית – מיומנויות וכישורי למידה ועבודה בסביבה ממוחשבת. בעוד בראשית התפתחותו של מושג ה"פער הדיגיטלי" היה מיקוד רב בשאלת הבעלות או הגישה הפיזית לתשתיות מחשב ואינטרנט, הגידול בשיעור הבעלות על מחשב ואינטרנט במדינות המפותחות הפנה את המוקד לשאלות של מיומנות שימוש ודפוסי שימוש בטכנולוגיות מידע ולמידת ההשתתפות בחיים הדיגיטליים.<sup>1</sup>

היכולת להשיג מידע, לעבד ולבחון אותו באופן ביקורתי ולהתמודד עם שטף המידע – כל זאת באמצעות טכנולוגיות המחשב והאינטרנט – הופכת בעידן המידע לכלי ולמיומנות חיוניים. יכולת זו עשויה לאפשר ניידות חברתית, ומאידך גיסא, העדרה צפוי להחריף את הפערים החברתיים הקיימים.<sup>2</sup> ל"מעורבות דיגיטלית" ו"להון דיגיטלי", טוענים חוקרים, ישנן השפעות רבות, בין השאר על הצלחה אקדמית, הצלחה בשוק התעסוקה, יזמות ואף אימוץ של שירותי בריאות דיגיטליים. אלו המתפקדים טוב יותר במציאות הדיגיטלית ומשתתפים באורח פעיל יותר בחיים החברתיים מתווכי הדיגיטציה הנהנים מיתרונות לעומת עמיתיהם הסובלים, על פי החוקרים, מ"אפלייה והדרה דיגיטליים".<sup>3</sup>

צוין כי פער דיגיטלי או כפי שיש המכנים אותו "אי-שוויון דיגיטלי" משולב על פי החוקרים בדפוסי אי-שוויון אחרים דוגמת גזע, מעמד ומגדר. מה שמקובל לכנות "פער מרובה".<sup>4</sup> כך לדוגמא מחקרים הצביעו על זיקה בין משתנים דמוגרפיים כמו גיל, מגדר, רמת השכלה והכנסה לבין מידת האימוץ של שירותי בנקאות דיגיטליים ולמידת השימוש באינטרנט לשם חיפוש מידע. עם זאת, יש לציין כי יש מחקרים שמצאו פער דיגיטלי הפוך, על פיו דווקא בקרב אוכלוסייה חלשה היו שיעורי השימוש באינטרנט לשם ביטוי עצמי, יצירת קשר ולמידה גבוהים יותר מאשר בקרב אוכלוסייה חזקה יותר.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> חוקרים שונים טוענים כי פער הגישה (accesses) לאינטרנט במדינות המפותחות נסגר. ראו בתוך:

Ramón Tirado-Morueta, Ángel Hernando-Gómez & J. Ignacio Aguaded-Gomez, "The Capacity of Elderly Citizens to Access Digital Media in Andalusia (Spain)", **Information Communication and Society**. 2016; 19(10):1427-1444.

<sup>2</sup> מרכז המחקר והמידע של הכנסת, "צמצום הפער הדיגיטלי", רועי גולדשמידט, 13 במאי 2007.

<sup>3</sup> Robinson Laura et al, "Digital Inequalities and Why They Matter", **Information Communication and Society**. 2015; 18(5):569-582.

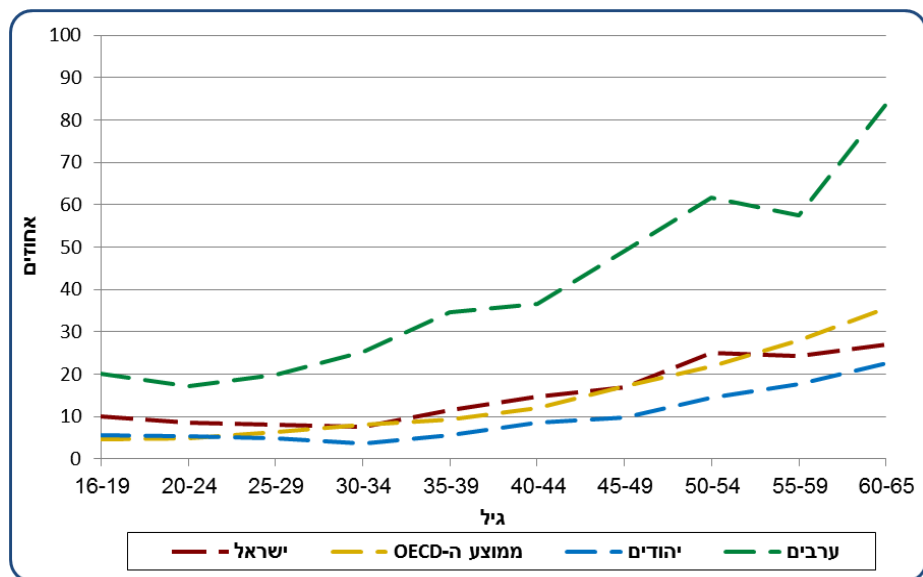
<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ramón Tirado-Morueta, Ángel Hernando-Gómez & J. Ignacio Aguaded-Gomez, "The Capacity of Elderly Citizens to Access Digital Media in Andalusia (Spain)", **Information Communication and Society**. 2016; 19(10):1427-1444.

הרשת מאפשרת זמינות ונגישות לשירותים ולמידע, מהווה זירה למעורבות חברתית ומשפרת את טווח אפשרויות התקשורת עם הסביבה. כל אלה חשובים בייחוד במקרה של אנשים עם מוגבלויות שונות, לאור הפוטנציאל לגשר על פערים פיזיים, גיאוגרפיים וכלכליים הקיימים בעולם הממשי. למרות שלא ניתן לדבר על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים כעל אוכלוסייה הומוגנית שכן רמת ההשכלה, ההכנסה, האוריינות הדיגיטלית ועוד, שונה בתוך בני הקבוצה בצורה משמעותית, ככלל ניתן לומר כי שיעור בעלי הלקויות השונות בקרב קשישים גדול משיעורם באוכלוסייה. להזדקנות ישנן השפעות על ירידה בתפקודים שונים בהם: ראייה, שמיעה, מוטוריקה וקוגניציה. בשל האמור, לבד מן החשיבות הכללית של טכנולוגיה זמינה ונגישה לכלל האוכלוסייה, צפויה להיות לה השפעה חיובית עבור קשישים ואף עבור אנשים עם מוגבלות.

**ביחס לאוכלוסייה המבוגרת נטען במחקר, בין השאר, כי לשימוש באינטרנט צפויות השפעות חיוביות על מידת שביעות הרצון הסובייקטיבית של מבוגרים וכי שימוש באינטרנט צפוי להקטין את הסבירות לדיכאון- בפרט בקרב הסובלים מבידוד חברתי ובדידות.** מחקר אחר הראה כי למידת מיומנויות מחשב ושימוש באינטרנט השפיע על שביעות הרצון הסובייקטיבית ועל תחושת ההעצמה שנבעה מן האינטראקציות הבינאישיות, משיפור התפקודים הקוגניטיביים ומתחושת העצמאות והשליטה. עם זאת, יצוין כי לא בכל המחקרים הוצגו ממצאים דומים, ויש מן המחקרים שלא מצאו קשרים כאמור, או אף הצביעו על מתאם בין שימוש באינטרנט לבין בדידות ודיכאון.<sup>6</sup>

**תרשים 1. חסרי מיומנויות תקשוב לפי גיל וקבוצת אוכלוסייה, 2014-2015<sup>7</sup>**



<sup>6</sup> Lifshitz Rinat, Nimrod Galit and Bachner G Yaacov, "Internet Use and Well-Being in Later Life: a Functional Approach", **Aging and Mental Health**, 2016.

<sup>7</sup> תרשים 11 בתוך: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, "ממצאים ראשוניים מתוך סקר מיומנויות בוגרים בישראל, 2014-2015", 28 ביוני 2016.

למרות שתרשים 1 לעיל, מפרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, איננו כולל את אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, הוא מדגים את הפער הדיגיטלי מבוסס הגיל וכן זה שבין יהודים וערבים. כפי שניתן לראות בתרשים, ככל שהגיל עולה, שיעור חסרי מיומנויות התקשוב עולה. בנוסף בולט שיעורם הגבוהה יחסית של חסרי המיומנות מקרב הערבים, בייחוד בגילאים המבוגרים יותר.

על פי נתוני הסקר החברתי 2015 של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה 49% מבני 65 ומעלה משתמשים באינטרנט (כולל דוא"ל) לעומת 83% מקרב הצעירים יותר.<sup>8</sup> סקר של איגוד האינטרנט מיוני 2016 שנעשה בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים (גילאי 65 ומעלה) מציג נתונים שונים לפיהם שיעורי השימוש באינטרנט בקרב אזרחים ותיקים הם 79% והם גבוהים משיעור השימוש בקרב כלל האוכלוסייה – 75%. עם זאת, בסקר איגוד האינטרנט עלה כי דפוסי השימוש של אזרחים ותיקים באינטרנט שונים: שיעור נמוך יותר של שימוש אקטיבי ברשתות חברתיות (29% לעומת 87% בכלל הציבור); שיעור נמוך משמעותית של ביצוע קניות באינטרנט (15% לעומת 56%); שיעור נמוך של ביצוע תשלומים או קיצור תורים באמצעות אינטרנט (24% לעומת 62%) ועוד.<sup>9</sup>

מחקרים שונים מצביעים לא רק על פער מבוסס גיל (בין צעירים למבוגרים יותר), אלא גם על פערים בשימוש בתוך אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. פער זה מכונה "הפער הכסוף" (Silver divide). עם זאת, כאמור, הפער איננו רק פער בעלות או שימוש אלא גם בדפוסי השימוש עצמם וביחס בין צריכת מדיה מסורתית (טלוויזיה, רדיו ועיתונות מודפסת) וצריכת מדיה חדשה. במחקר שפורסם בשנת 2016 שבחן נתוני שימוש במדיה בקרב מבוגרים בגילאי 60-90 (ממוצע הגילאים היה 65.3) במספר מדינות אירופאיות ובישראל נמצא כי גם בקרב המדווחים על שימוש באינטרנט, דפוסי השימוש מתאפיינים בשמרנות. 17.7% בלבד מן המשיבים עושים שימוש נרחב ברשתות חברתיות ונוטלים חלק פעיל ביצירת תוכן אינטרנטי – דפוס שעל פי המחקר הוא בעל האפקטיביות הגבוהה יותר למעורבות פעילה ולשביעות רצון בקרב אזרחים ותיקים.<sup>10</sup>

מן האמור לעיל עולה כי המעבר לסביבת שירות דיגיטלית ולשימוש נרחב בטכנולוגיות מידע הוא בבחינת חרב-פיפיות: הטמעה של יכולות, מיומנויות ודפוסי השתתפות במרחב המקוון עשויה להשפיע על אזרחים ותיקים לחיוב במובנים רבים – בהקלה על אפשרויות קבלת שירות וביצוע פעולות אדמיניסטרטיביות שונות; כמו גם במובנים מנטליים וקוגניטיביים, למשל ביחס לשביעות רצון ולהפגת בדידות. מאידך, הדרה מן המרחב הדיגיטלי עקב חוסר יכולת לעשות שימוש בטכנולוגיה או בשל חסמים אחרים עשויה להשפיע לשלילה ולהקשות הן על ההתנהלות היומיומית, והן על ההשתתפות החברתית המתאפשרת באינטרנט. יצוין, כי במקרים שבהם מוחלף שירות אנושי בשירות מקוון או דיגיטלי, החדרתו ללא חלופה עשויה להרע את תנאי השירות עבור לקוחות המתקשים בשימוש בטכנולוגיה.

<sup>8</sup> הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, "נתונים בנושאים שונים על אזרחי ישראל הוותיקים בני 65 ומעלה", 26 בספטמבר 2016.  
<sup>9</sup> איגוד האינטרנט הישראלי, "שימוש באינטרנט בגיל ה-3 – סקר דעת קהל בקרב אוכלוסיית ישראל, 2016". נתקבל ממי-טל גרייבר שוורץ, סמנכ"לית קשרי קהילה ורגולציה, דוא"ל, 29 בינואר 2017.

<sup>10</sup>Nimrod Galit, "Older Audiences in the Digital Media Environment", *Information Communication and Society*. 2017; 20(2):1427-1444.

## 1.1. שירות מותאם וייעודי לאזרחים ותיקים או הנגשה לכל

ככלל, בהינתן קיומו של פער דיגיטלי מבוסס גיל וכן פער דיגיטלי בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים עצמה ניתן לדבר על שני פתרונות עיקריים: צמצום הפער הדיגיטלי באמצעות הקניית כלים ותוכניות למידה לשם שיפור האוריינות הדיגיטלית ומיומנות השימוש באינטרנט ובשירותים שונים לאזרח בפרט; וקידומן של סביבות דיגיטליות ייעודיות לאזרחים ותיקים – כאלה שעשויות לכלול התאמה של תכנים ו/או התאמה של ממשק המשתמש לצרכיהם של אזרחים ותיקים. עם זאת, **נראה כי לשאלה האם ליצור התאמה או הנגשה לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים באופן נפרד וייעודי או כחלק מתהליכי הנגשה נרחבים יותר – המופנים כלפי אוכלוסיות אנשים עם מוגבלות - כפי שהותווה בחוק ובתקנות הנגישות, אין תשובה חד משמעית והיא שאלה נורמטיבית שמסמך זה אינו מכריע בה.** לטענת יובל וגנר, יו"ר עמותת נגישות ישראל, ככלל אין להפריד בין קשישים לבין אנשים עם מוגבלות, בפרט בהינתן עלייה בשיעורם של אנשים עם מוגבלות עם העלייה בגיל. לדברי וגנר, בעידן הטכנולוגי אי הקניית נגישות משמעה הדרה מפונקציונאליות בשירותים יומיומיים ופגיעה ביכולת ההשתתפות האזרחית. בנוסף, ממשק משתמש ידידותי, יכול לשרת את כלל האוכלוסייה ולא דווקא קשישים או אנשים עם מוגבלות. עם זאת, לדברי וגנר, אין באמור לייתר את מקומם של פתרונות לאוכלוסיות ספציפיות, לדוגמה בקונטקסט של אפליקציות עירוניות – כחלק מיישום לחיפוש חנייה ניתן ליישם אפשרות חיפוש ספציפית לחניות לנכים.<sup>11</sup> בניגוד לגישה שהציג יובל וגנר, הפרופ' קרין נהון גורסת כי בשל גודלה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, ומאפיינים השונים לשיטתה מאלה של אנשים עם מוגבלות יש מקום לבחון מדיניות ספציפית להנגשה עבורם.<sup>12</sup>

נספח 1 למסמך זה, בסוף המסמך, מציג בקצרה את נושא נגישות אתרי אינטרנט לאנשים עם מוגבלות.

## 2. מדיניות דיגיטציה ואינטרנט לאזרחים ותיקים בישראל

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל שני גופי המטה העיקריים בתחומי התקשוב בישראל: רשות התקשוב הממשלתי שפועל תחת אחריות משרד ראש הממשלה; והמיזם "ישראל דיגיטלית" הפועל תחת המשרד לשוויון חברתי. כמו כן, פנינו אל משרד הבריאות ואל קופות החולים במטרה לבחון התאמת שירותים רפואיים דיגיטליים לאזרחים ותיקים וכל אל הפיקוח על הבנקים. להלן יוצגו עיקרי תשובות הגופים הנסקרים.

### 2.1. רשות התקשוב הממשלתי<sup>13</sup>

על פי תשובת רשות התקשוב הממשלתי לפניית מרכז המחקר והמידע של הכנסת, **הרשות איננה מתייחסת לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים כאוכלוסייה מובחנת מבחינת השימוש באינטרנט ובשירותי ממשל זמין.** כפועל יוצא מן האמור: אין מדידה ייעודית של מידת השימוש בשירותי ממשל

<sup>11</sup> יובל וגנר, יו"ר עמותת נגישות ישראל, שיחת טלפון, 24 בינואר 2017.

<sup>12</sup> פרופ' קרין נהון, שיחת טלפון, 18 בינואר 2017.

<sup>13</sup> מוריה זיסוביץ, מנהלת המערכות הרוחביות, רשות התקשוב הממשלתי, מכתב, 17 בינואר 2017.

זמין בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים או בחינה של שירותי ממשל ביחס לנגישותם לקשישים, אלא לנגישותם של השירותים לכלל האוכלוסיות של אנשים עם מוגבלויות.

לדברי נציגי רשות התקשוב הממשלתי, הנגשת השירותים מאפשרת לכלל האוכלוסייה, בהם גם אזרחים ותיקים שימוש קל ופשוט בשירותי ממשל זמין. עוד צוין כי אתר Gov.il החדש מותאם לאנשים עם מוגבלויות כברירת מחדל עוד משלב התכנון שלו. קלות השימוש בו נבחנה באמצעות קבוצות מיקוד וסקרים שכללו גם ייצוג של אזרחים ותיקים.

באשר לשירותים מקוונים ייעודיים לאזרחים ותיקים, הפנו נציגי רשות התקשוב הממשלתי לדפים באתרי האינטרנט של הביטוח הלאומי, ומשרד הרווחה.<sup>14</sup> יצוין כי למרות שדפים אלה כוללים התייחסות ספציפית לנושאים הרלבנטיים לאזרחים ותיקים, לא נראה כי אופן הצגת המידע וממשק המשתמש בתחומים אלה שונה מאשר בשאר אתרי המשרדים הללו. במובן זה נראה שעיקר היבט ההנגשה כאן הוא מבחינת סוג התוכן.

לשאלת מרכז המחקר והמידע של הכנסת בדבר כוונה להפעיל שירותים מותאמים ספציפית לקהל האזרחים הוותיקים צוין בתשובת רשות התקשוב הממשלתי כי כאמור, אין כוונה ליצור אתרים מותאמים ספציפית לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, אלא לבצע הנגשה לכלל האוכלוסייה של אנשים עם מוגבלות. עם זאת, **כחלק מפעילות בשיתוף מטה ישראל דיגיטלית יש כוונה להקים אתר למיצוי זכויות כחלק מאתר Gov.il החדש ושלב ראשון בפרויקט ימוקד בזכויות של אזרחים ותיקים.**

## 2.2. המשרד לשוויון חברתי, מטה 'ישראל דיגיטלית'<sup>15</sup>

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל המשרד לשוויון חברתי בבקשה למידע על פעילותו בנושא אוריינות דיגיטלית וצמצום הפער הדיגיטלי בקרב אזרחים ותיקים בישראל. להלן יוצגו עיקרי תשובת המשרד.

**באשר לקיומו של פער דיגיטלי בקרב אזרחים ותיקים צוין בתשובת המשרד כי על פי מחקר שנעשה בנושא הפער הדיגיטלי עלה כי בישראל ישנם כ-1.3 מיליון אנשים מעל גיל 20 שהם חסרי אוריינות דיגיטלית בסיסית ושיעור חסרי האוריינות הדיגיטלית עולה ככל שמדובר בקבוצת גיל מבוגרת יותר. בקרב בני 75 ומעלה שיעורי האוריינות הדיגיטלית נמוכים מאוד עד לא קיימים. בנוסף, כל קבוצת אוכלוסייה בעלת אוריינות דיגיטלית נמוכה מתמודדת עם חסמים ייחודיים לה.**

**באשר לצורך בהתאמת מענים ייחודית לאזרחים ותיקים צוין נציג המשרד כי להבנתם אוכלוסיית האזרחים הוותיקים היא אוכלוסייה בעלת מאפיינים ייחודיים אשר יש לייצר עבורה התאמות מיוחדות בכדי לאפשר שימוש במחשבים או בכל מכשיר קצה אחר ולעודד שימוש באינטרנט. בשל האמור בכוונת המשרד לשוויון חברתי לקדם פעילות שמטרתה הקניית אוריינות דיגיטלית בקרב אוכלוסיית האזרחים**

<sup>14</sup> מרכז מידע ותמיכה לקשישים בטלפון; שירות הייעוץ לקשיש; מיצוי זכויות לפי סוג אוכלוסייה – גיל שלישי באתר המוסד לביטוח לאומי; מידע לאזרחים ותיקים באתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

<sup>15</sup> נתנאל רובינשטיין, עוזר מנכ"ל, המשרד לשוויון חברתי, מכתב, 14 בפברואר 2017.

הוותיקים. צמצום הפער הדיגיטלי בקרב אזרחים ותיקים עשוי להשפיע גם על תחומי הבריאות הפיזית, הבריאות הנפשית, תחושת בדידות, רמת הדיכאון ועוד.

**באשר לפעילות לקידום השימוש באינטרנט ובשירותים דיגיטליים בקרב אזרחים ותיקים צוין בתשובת המשרד כך:** במהלך שנת 2016 גובשה במשרד תכנית אסטרטגית לאוריינות דיגיטלית על מנת לצמצם את הפער הדיגיטלי בקרב אוכלוסיות "מודרות דיגיטלית" במדינה, לרבות בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. במהלך השנה הקרובה מתכוון המשרד, באמצעות מטה 'ישראל דיגיטלית' להתחיל מספר פרויקטים בנושא: **"קהילות דיגיטליות"** – שיתוף פעולה בין מגזרי ביישוב או שכונה לשם הקניית יכולות דיגיטליות בסיסיות לתושבים, בשיתוף הרשויות המקומיות. התוכן שיועבר יתמקד באוריינות דיגיטלית בסיסית – יישומי מחשב, חיפוש מידע, בנקאות מקוונת, מסחר מקוון ושימוש בשירותים ממשלתיים מקוונים; פרויקט נוסף בשיתוף ארגון הג'וינט ישראל- אשל במטרה לתת מענים נוספים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, מתווה הפרויקט נבחן בימים אלה.

בנוסף, מפעיל המשרד לשוויון חברתי פרויקטים נוספים בתחום בהם:

- **"סטודנטים למען אזרחים ותיקים"** הוא פרויקט בשיתוף התאחדות הסטודנטים במסגרתו נכנסים סטודנטים למרכזים קהילתיים ומעבירים שיעורים לקבוצות של אזרחים ותיקים בנושא מחשבים והשימוש בהם. כיום נוטלים חלק בתוכנית כ-5,000 אזרחים ותיקים.
- **"והדרת"** פרויקט במסגרתו מגיעות בנות שירות לבתים של אזרחים בודדים ויוצרות איתם קשר בפעילות משותפת גם דרך טכנולוגיות ומדיות שונות, סיוע בלימוד מחשב, הבנה בסיסית בטלפונים חכמים ועוד. כיום נוטלים בפרויקט חלק כ-7,500 אזרחים ותיקים.
- **תוכנית "הקשר הרב-דורי"** במסגרתו מצוותים תלמידי בתי ספר ואזרחים ותיקים. האזרח הוותיק חולק עם התלמיד את סיפור חיו, התלמיד מקנה מיומנויות מחשב ואינטרנט לאזרח הוותיק, ויחד הם מתעדים את סיפור החיים בכלים דיגיטליים. תוכנית זו נעשית בשיתוף משרד החינוך, בית התפוצות והמשרד לשוויון חברתי. בתוכנית משתתפים כיום 5,500 אזרחים ותיקים.
- **פרויקט "ביתות ותיקים"** במסגרתו אזרחים ותיקים לומדים בבתי ספר על יסודיים. חלק מתוכנית הלימודים כוללת שיעורי מחשבים, כולל שימוש באפליקציות, טלפון חכם, ושירותים דיגיטליים חיוניים כמו בנקים, קופות חולים וביטוח לאומי. כיום לומדים במסגרת הפרויקט 1,500 אזרחים ותיקים.

כמו כן, פרסם המשרד **קולות קוראים לרשויות מקומיות**: לביצוע סדנא לשימוש בכלי תקשורת דיגיטליים לאזרחים ותיקים תחת הכותרת **"תקשורת חכמה"** (במסגרתו יתקיימו ארבעה מפגשים של שעתיים); ותוכנית **"בית חכם דיגיטלי"** במסגרתו יאותרו אזרחים ותיקים המרותקים לביתם ויוקמו קבוצות של 3-5 משתתפים שיתקשרו באמצעות מחשב לפעילויות משותפות (מפגשים דו-שבועיים של שעה וחצי).

עוד צוין בתשובת המשרד כי כחלק מפעילות ישראל דיגיטלית יוקם פרויקט "מנוע זכויות" שנועד לסייע לאוכלוסיות שונות במיצוי זכויותיהם. שלב הפילוט בפרויקט יחל במנוע זכויות לאזרחים ותיקים.

### 2.3. משרד המדע והטכנולוגיה, פרויקט להב"ה<sup>16</sup>

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל משרד המדע, הטכנולוגיה והחלל בבקשה למידע על תוכנית להב"ה – לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית, תוכנית המופעלת תחת אחריות המשרד. שאלותינו התמקדו בטיפול של התוכנית באוכלוסייה המבוגרת. להלן יוצגו עיקרי תשובת משרד המדע, הטכנולוגיה והחלל.

**במסגרת פרויקט להב"ה פועלים כיום כ- 30 מרכזי מחשוב ביישובי פריפריה חברתית ו/או גאוגרפית. הפעילות מתקיימת לפי החלוקה הבאה: ארבעה מרכזים מיועדים למגזר החרדי, שבעה למגזר המיעוטים ו-19 למגזר הכללי. במרכזים עובדים מדריכים, בעלי ידע וניסיון בעבודה עם אוכלוסיות שונות. המדריכים מלווים את המבקרים ומסייעים להם להיכנס לעולם המחשבים והאינטרנט, להכיר יישומים נפוצים, להשתמש בשירותי ממשל זמין, לשלוח דואר אלקטרוני ולהכיר יישומים משרדיים עיקריים.**

עיקר השירות וההכשרות הינם סביב תכני שימוש ומיומנויות מחשב על בסיס תוכנות ה- office וכן מעבד תמלילים וגיליונות נתונים, שימוש בכלים אינטרנטיים, רשתות חברתיות, תוכנות עיצוב והכרות עם עולם התכנות למתחילים על בסיס תוכנות סקראץ.

בכל מרכז שתי כיתות הדרכה המכילות כ- 40 עמדות מחשב המחוברות לאינטרנט בפס רחב ומתקיימות בהם פעילות ייעודיות לילדים ונוער, לקשישים, המותאמות לצרכים הייחודיים של כל קבוצה.

באשר לפעילויות בקרב אזרחים ותיקים, אלה נעשות בקרב גברים ונשים בגילאי 60 ומעלה וכוללים קורסי ליבה כמו: הכרת המחשב והאינטרנט, תוכנות "אופיס"; ממשל זמין, שירותים מקוונים, גלישה מודרכת; וסדנאות בנושאים שונים: רשתות חברתיות, שימוש באתרים אינטראקטיביים (קופת חולים, תכנון טיולים, קניות ברשת ועוד) בנוסף נעשים פרויקטים משותפים עם מוסדות חינוך בשיתוף עם ילדים בנושא "סיפורי חיים" – קשר רב דורי.

**מן הנתונים על מספר המשתתפים בתוכניות להב"ה עולה כי בחמש השנים האחרונות נטלו חלק בתוכניות יותר מ- 65,000 משתתפים מידי שנה, מקרב כל קבוצות הגיל – החל בגילאי גן וכלה באזרחים ותיקים. עם זאת, מן הפילוח הגילאי שלהם עולה כי בין השנים תשע"ג לשנת תשע"ז היה שיעור המשתתפים מעל גיל 60 בין 1% ל-2% מכלל המשתתפים. וזאת לעומת שיעור של כ-40% מן הלומדים שהם בגילאי בית הספר היסודי; ושיעור של כ-28% מקרב בני 18 ומעלה שנטלו חלק בשירותי להב"ה.**

<sup>16</sup> יעל ימין, מנהלת תחום בכירה, אוריינות דיגיטלית, משרד המדע, הטכנולוגיה והחלל, דוא"ל, 7 בפברואר 2017.



לדברי נציגי להב"ה, הסיבה לשיעור הנמוך יחסית של קשישים בקרב משתתפי התוכניות נובעת מכך שמחקרים רבים קבועים כי הגיל הקריטי לטיפול בפער הדיגיטלי הם גילאי הילדות (גן-בית ספר יסודי) ולכן המאמץ ממוקד בשכבות גיל אלה. עם זאת, צוין בתשובה, כי אנשי להב"ה פועלים כדי לעודד אוכלוסיות מבוגרים להגיע למרכזים בשעות אחר הצהריים ומציעים להם מגוון הכשרות וסדנאות.<sup>17</sup>

## 2.4. בנק ישראל הפיקוח על הבנקים<sup>18</sup>

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל בבקשה למידע על תפיסתו ופעילותו בתחום הבנקאות הדיגיטלית ומעבר לערוצים דיגיטליים והשפעותיה על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. להלן יוצגו עיקרי תשובתם.

**באשר לנגישותם של שירותי בנקאות לאזרחים וותיקים** צוין בתשובה כי הפיקוח על הבנקים פועל על מנת לוודא כי מכלול השירותים הבנקאיים יהיה נגיש לכלל האוכלוסיות לרבות קשישים ובעלי מוגבלויות, באופן המותאם להן. הפיקוח על הבנקים התייחס לסוגיית נגישות השירותים גם בהנחיותיו לבנקים: בהתייחס לנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר" פרסם הבנק הוראה המחייבת את הבנקים כי המהלך ייעשה תוך שימת דגש על מתן מענה הולם לאותם הלקוחות המתקשים בהסתגלות לאמצעים הטכנולוגיים החדשים, ובכללם למגוון הקבוצות הפונות לקבל שירותים בנקאיים, בהם קשישים. בהוראה נדרשו הבנקים גם להתייחס לזמינות השירותים הבנקאיים ולנוחות קבלת השירות עבור מגוון סוגי הלקוחות וצרכיהם השונים. בנוסף, נדרשו הבנקים לספק סיוע אנושי והכוונה עבור לקוחות המתקשים בשימוש באמצעים ישירים. יצוין, כי הבנקים מנגישים לכלל האוכלוסייה, בתוכה גם אזרחים ותיקים, שירותי בנקאות טלפוניים.

**בהיבט של דיגיטציה של שירותים** צוין כי הפיקוח על הבנקים מעודד שיפור ממשק המשתמש ושיפור חווית המשתמש, לצורך הגברת הנוחות, הנגישות וקלות השימוש באמצעים הטכנולוגיים גם ללקוחות בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה. לדברי הפיקוח על הבנקים, הבנקים פועלים לשיפור מתמיד בהיבטים אלה, עבור כלל האוכלוסיות לרבות אזרחים ותיקים. בנוסף, הבנקים פועלים בכפוף לחוק נגישות אתרים לו הם מחויבים.

**באשר לשאלה האם נבחנו ההשפעות של מעבר לשירותים דיגיטליים על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים** צוין בתשובת הפיקוח על הבנקים כי יש להבחין בין שלוש קבוצות שונות של אזרחים ותיקים:

- אזרחים ותיקים בעלי אוריינות דיגיטלית מספקת- המעוניינים ועושים שימוש באמצעים הדיגיטליים;
- אזרחים ותיקים בעלי פוטנציאל ורצון לעשות שימוש באמצעים דיגיטליים, אך שאינם משתמשים באמצעים אלה מסיבות שונות (חסם פסיכולוגי, חשש מבטיחות השימוש ועוד);

<sup>17</sup> יוסי טובול, מנהל להב"ה, משרד המדע, הטכנולוגיה והחלל, דוא"ל, 2 בפברואר 2017.

<sup>18</sup> אילנית מדמוני, מנהלת יחידת חדשנות בטכנולוגיה פיננסית, אגף טכנולוגיה וחדשנות, יחידת הפיקוח על הבנקים, בנק ישראל, 12 בפברואר 2017.

▪ אזרחים ותיקים ללא יכולת או רצון לעשות שימוש באמצעים דיגיטליים ;

בהוראות הפיקוח על הבנקים נקבע כי כחלק מקבלת החלטה על סגירת סניף או שירותי טלר, נדרשים הבנקים לבסס את החלטתם על בדיקה מקדמית שתבחן את השפעת ההחלטה על מגוון סוגי הלקוחות של הבנק- בין השאר, פרופיל גילאי הלקוחות, מיפוי הלקוחות שייפגעו מן השינוי ובפרט לקוחות שאינם משתמשים בשירותים דיגיטליים (למשל: קשישים, לקוחות עם מוגבלויות וכדומה).

**באשר למידע על היקפי אימוץ לקוחות את הערוצים הדיגיטליים ופילוח מידת האימוץ על פי גיל צוין** בתשובת הפיקוח, כי אגף טכנולוגיה וחדשנות – אגף חדש שהוקם בפיקוח על הבנקים, החל בשנת 2016 לאסוף נתונים בנושא פעילות הלקוחות בערוצים הישירים, בהם הדיגיטליים. איסוף הנתונים נועד כדי לשמש ככלי מסייע בקביעת צעדי הפיקוח על הבנקים בקידום טכנולוגיה וחדשנות במערכת הבנקאית.

**לדברי נציגת הפיקוח על הבנקים, מניתוח ראשוני של הנתונים עולה כי יש בנתונים כדי להפריך, במידה מסוימת את התפישה הרווחת באשר לפוטנציאל אימוץ הדיגיטל בקרב האזרחים הוותיקים; וכי מתן סיוע רלוונטי יאפשר לצמצם את הפער הדיגיטלי בקרב חלק ניכר מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים ולהביא לשיעור גבוה יותר של משתמשים באמצעים דיגיטליים.** בין ההסברים המוצעים להנחות אלה: אוריינות פיננסית גבוהה בקרב בני 50 ומעלה; שימוש של אזרחים וותיקים ביישומים דיגיטליים אחרים – דוגמת "וויז" ו"וואטסאפ"; תמריצים לפעילות בערוצים דיגיטליים בשל עמלות מופחתות; סקרנות בקרב חלק מן האוכלוסייה המבוגרת ועוד.

לדברי נציגת הפיקוח על הבנקים, בכוונתם לנתח את הנתונים וכן לבצע סקרי דעת קהל בקרב כלל ציבור הלקוחות כדי לבסס את המידע שיש ברשותם ולבחון את דרכי האימוץ של שירותים דיגיטליים.

**באשר למתן מענים ייחודיים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים** צוין בתשובת הפיקוח על הבנקים כי קיימות הוראות שונות הרלבנטיות לאוכלוסייה זו בהן: הצטרפות לשירותי הודעות אלקטרוניים כחלופה לשירות בדואר נעשה רק בהסכמת הלקוח (ולא כברירת מחדל) וזאת כדי להגן על מי שמעוניינים להמשיך לקבל הודעות בדואר – בתוכם אזרחים ותיקים; נקבע גודל אות מזערי של הדוחות השנתיים הנשלחים ללקוחות; בתחום העמלות – נקבע צירוף מנדטורי של אזרחים ותיקים לשירות מסלולים ועוד. במקרים של סגירת סניף בנק בסמוך לבית אבות ובמקרים בהם שיעור האוכלוסייה המבוגרת בסניף גבוה, הפיקוח בוחן כל מקרה לגופו ובמידת הצורך קובע תנאים שיבטיחו המשך מתן שירותים לאוכלוסייה הוותיקה.

חלק מן הבנקים החלו בפעולות לעידוד השימוש בערוצים דיגיטליים למשל באמצעות הצבת מדריכים שיסייעו בשימוש בערוצים אלה.

**מתשובת הפיקוח על הבנקים עולה כי הפיקוח וכפי הנראה גם הבנקים עצמם מודעים לכך כי למעבר לערוצים דיגיטליים ובפרט לצמצום ערוצים פרונטאליים עשויות להיות השלכות שליליות על קבוצות מסוימות באוכלוסייה וכי יחידת הפיקוח על הבנקים פועלת כדי לפקח על פעולות סגירת סניפים ולצמצם פגיעה אפשרית בלקוחות. עם זאת, נראה כי אין כיום התייחסות מובחנת לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים במונחים של שירותים דיגיטליים מותאמים וכדומה, ואוכלוסייה זו זוכה לטיפול דומה לאוכלוסיות אחרות, בהן אנשים עם מוגבלות – בהתאם לחוק הנגישות (אין באמור כדי לקבוע כי**

יש להתייחס לאוכלוסייה זו באופן מובחן). יצוין כי נראה כי הפיקוח על הבנקים מנסה לאמוד את סוגיית הפער הדיגיטלי בהקשר לבנקאות דיגיטלית וביחס לקבוצות אוכלוסייה שונות, בהן קשישים.

## 2.5. משרד הבריאות<sup>19</sup>

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל משרד הבריאות בבקשה למידע על תפיסתו ופעילותו בתחום השירותים הדיגיטליים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. להלן יוצגו עיקרי תשובות המשרד:

**באשר לצורך בהתאמת השירותים הדיגיטליים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים** צוין בתשובת המשרד כי קופות החולים מציעות לקשישים שירותים דיגיטליים אך חלק ניכר מאוכלוסייה זו איננו נגיש לכלים לאה ואינו "בר לימוד" ולכן לצד ההתפתחות הטכנולוגית יש לשמר גם את דפוסי השירות השמרניים.

עוד צוין, כי כחלק מיצירת אסטרטגיית הנוכחות הדיגיטלית של המשרד הוגדרו קהלי יעד ספציפיים שלהם יפותח תוכן וכלים ייעודיים – בתוכם אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. בכוונת המשרד לעצב באתר המשרד "אזור ייעודי" שבו ירוכזו תכנים ושירותים רלבנטיים לאוכלוסייה זו.

בנוסף, כל שירות דיגיטלי חדש המפותח, הן עבור אוכלוסייה זו באופן ספציפי והן עבור כלל הציבור, נבדק גם על ידי משתמשים המייצגים את אוכלוסיית האזרחים הוותיקים כדי לוודא את השימושיות וההתאמה שלו. כמו כן, כל שירות חדש נבנה כך שהוא עומד בסטנדרטים של נגישות המאפשרים לפתור מכשולים דוגמת גודל גופן, ניגודיות (קונטרסט) של צבעים או הבנה של מבנה הטפסים.

**באשר להשלכות של מעבר לשירות דיגיטלי על אזרחים ותיקים** צוין בתשובת המשרד כי משרד הבריאות מפעיל מוקד מאויש המספק מגוון שירותים ואין בכוונת המשרד לבטל את המענה האנושי. בנוסף, באמצעות המוקד ניתן גם לקבל סיוע בביצוע שירותים דיגיטליים.

**באשר למדיניות להתאמת שירות ייעודי לקשישים** צוין בתשובת המשרד כי המשרד רואה חשיבות בפעילות דיגיטלית ובהנגשת שירותים דיגיטליים למגוון אוכלוסיות בהן גם אוכלוסיית הקשישים המהווה אוכלוסיית יעד. המשרד פועל להסדרה דיגיטלית של תהליך קבלת "קוד" (השתתפות של משרד הבריאות) אשפוז סיעודי גריאטרי כדי לייעל את התהליך ולהפחית את הנטל הבירוקרטי.

## 2.6. קופות החולים

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל קופות החולים בבקשה למידע על תפיסתן ופעילותן בתחום השירותים הדיגיטליים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. להלן יוצגו עיקרי תשובות הקופות שהשיבו לפנייתנו.

<sup>19</sup> מירי כהן, מנהלת תחום בכיר שירותי הצלה ועזרה ראשונה, מכתב, 9 בפברואר 2017.

## 2.6.1. שירותי בריאות כללית<sup>20</sup>

מתשובת שירותי בריאות כללית עולה כי השירותים האמורים ניתנים למימוש על ידי כלל לקוחות הקופה, אך חלקם עשויים להואיל במיוחד לאזרחים ותיקים, למשל שירותי טלה-רפואה ושירות יוזם לחידוש מרשמים.

מתשובת שירותי בריאות כללית עולה כי נעשות פעילויות שונות לחיזוק הנגישות והשימושיות של השירותים הדיגיטליים.

- כדי להקל על הכניסה לתיק הרפואי האישי באינטרנט גם במקרים של שכחת הסיסמא והקוד האישי, ניתן כיום לעשות שימוש בקוד חד פעמי המתקבל במסרון (SMS) לטלפון הנייד ;
- בתוך התיק הרפואי האישי, ניתן לצפות במרשמים שהונפקו, לראות תוקף מרשמים, רשימות תרופות שנקנו, אישורי תרופות חריגות ועוד ;
- נבנה מדריך תרופות אינטרנט נגיש שנועד להחליף את עלוני הנייר ולספק מידע על התרופות, כולל תמונות ואייקונים שנועדו להבהיר את המידע ;
- ניתן לבדוק באינטרנט מלאי של תרופה בבתי המרקחת של הקופה או של בתי מרקחת בהסדר עם הקופה. כמו כן, מוצע שירות ניווט לבית המרקחת ;
- חידוש מרשמים כרוניים במסרון : כאשר המערכת מזהה כי תוקפו של מרשם עומד לפוג, נשלח מסרון ללקוח המציע לו חידוש מרשמי התרופות הקבועות שלו – ללא צורך להתקשר או להגיע למרפאה.
- שירותי "טלה-רפואה" – ניתן לקבל שירותי רופא משפחה ורופא עור על ידי רופאים מומחים בשעות שבהן המרפאות סגורות באמצעות מפגש ממוחשב. הייעוץ נרשם בתיק הרפואי ובמידת הצורך המטופל מופנה למפגש פיזי או למיון.

על פי תשובת הקופה, כחלק מהמשך פיתוח שירותי הבריאות הדיגיטליים מתוכננות פעולות בתחומים הבאים :

- הנגשת מידע חיוני באמצעים דיגיטליים ;
- הרחבת המידע בתק הרפואי האישי ;
- העברת מידע בדחיפה<sup>21</sup> ביחס למחלות כרוניות (המאפיינות את האוכלוסייה הבוגרת).
- מרשם מידע רב שלבי הנושא סוכרת.

מנתונים שנתקבלו משירותי בריאות כללית באשר לשימוש של אזרחים ותיקים באתרי הקופה עולה כי :

<sup>20</sup> ד"ר יאיר בירנבאום, רופא ראשי, שירותי בריאות כללית, דוא"ל, 25 בינואר, 2017.

<sup>21</sup> הכוונה להעברה יזומה של מידע ולא רק על בסיס שאילתות או בקשה של מטופלים.

- אחוז הזימונים לרפואה ראשונית באמצעות אתר האינטרנט בקרב גילאי 65 ומעלה עומד על כ- 20% לעומת יותר מ-30% בקרב שכבות הגיל הצעירות יותר.

**השימוש בשירותי אל-תור דיגיטלי – הגשת בקשות למרפאה באמצעות אינטרנט/דוא"ל בקרב גילאי 65 ומעלה מהווה כ-15% מכלל דפוסי הפנייה.** דפוסי שירות הכוללים פנייה טלפונית או הגעה למרפאה מהווים את החלק הארי - כ-85% מן הפניות הם בערוצים אלה. השימוש בשירות אינטרנטי מהמרפאה בקרב שכבות הגיל האחרות עומד על כ-20% - ב-5% יותר מאשר בקרב בי 65 ומעלה.

לוח 1. נתונים על שימוש באל-תור דיגיטלי, בקשות מהמרפאה, קופת חולים כללית, גילאי 65 ומעלה, 2016.

סוג מסר	מסר רגיל (טלפון/מרפאה)	מסר מהאינטרנט	סה"כ מסרים	אחוז מהאינטרנט
הפנייה לבדיקת INR	6,539	2,824	9,363	30.16%
הפנייה לבדיקות לפני ניתוח	4,330	1,293	5,623	22.99%
איחוד חידוש מרשמים קבועים	1,017,617	183,129	1,200,746	15.25%
הפנייה לבדיקות תקופתיות	120,530	19,777	140,307	14.10%
סיכום מידע רפואי	40,272	6,190	46,462	13.32%
סה"כ מסרים	1,189,288	213,213	1,402,501	15.20%

## 2.6.2. מכבי שירותי בריאות<sup>22</sup>

על פי תשובת נציגת קופת חולים מכבי תדירות צריכת שירותי הבריאות בקרב קשישים גבוהה יותר ורבים מהם אף סובלים ממחלות כרוניות ולכן השירותים הדיגיטליים עשויים לסייע להם רבות ולצמצם את הצורך שלהם בהגעה לסניף. באמצעות אתר הקופה הם יכולים לחדש מרשמי תרופות, להגיש בקשות שונות לרופא, להזמין תורים ועוד.

על פי התשובה, מנתוני השימוש באתר האינטרנט של מכבי עולה כי האוכלוסייה הוותיקה משתמשת בשירותי האון-ליין, באתר, בהיקפים דומים לאלו של האוכלוסייה הצעירה יותר.<sup>23</sup> עם זאת, בקרב בני

<sup>22</sup> שלהבת כהן צדקה, סגנית מנהל המחלקה לקשרי ממשל, מכבי שירותי בריאות, מכתב, 27 בינואר 2017.

<sup>23</sup> בהינתן טענת נציגת מכבי כי היקפי צריכת שירותי הבריאות בקרב קשישים גבוהה יותר, לא ברור האם הדמיון בהיקפי צריכת השירותים און ליין בין צעירים ומבוגרים, לא משקף למעשה מידה מסוימת של שונות בהיקפי השימוש בין צעירים ומבוגרים.

85 ומעלה ישנה ירידה קלה בשיעורי השימוש. נציגי מכבי מעריכים כי הירידה בגילאים אלה קלה בלבד בשל סיוע של בני משפחה אחרים לקשישים בביצוע פעולות בערוצים דיגיטליים.

בשל העובדה כי שיעור השימוש של קשישים באפליקציות סלולריות נמוך יותר משיעורי השימוש שלהם במחשב שולחני, מכבי מציעה כל שירות דיגיטלי חדש הן באתר האינטרנט והן באפליקציה.

בשל המודעות לקיומה של אוכלוסייה בעלת נגישות פחותה לשירותים דיגיטליים, מכבי מאפשרת לקבל את השירותים גם בערוצים טלפוניים או פרונטאליים באמצעות "מתאמות שירות" הנמצאות בסניפי הקופה. לדברי נציגת מכבי אין פעולה שהוסטה באופן בלעדי לערוץ דיגיטלי.

לדברי נציגת מכבי שירותי בריאות, האתר שלהם מונגש באופן מלא לאנשים עם מוגבלות, בהן לקויי ראייה ושמיעה וכמו כן הוא פשוט וקל לתפעול. במידת הצורך, מכבי גם מספקת הדרכה טלפונית ופרונטאלית באשר לשימוש בו.

### 2.6.3. קופת חולים מאוחדת<sup>24</sup>

על פי תשובת קופת חולים מאוחדת, הקופה עסקה רבות בחיזוק אפשרויות קבלת המענה הדיגיטלי בממשקי לקוח רבים בתוכם: זימון תורים, צפייה בתוצאות בדיקות מעבדה, פניות לרופא, איתור שירותים שונים ועוד. עם זאת, חיזוק אפיקי שירות אלה לא לוותה בסגירה של אפיקי תקשורת מסורתיים ולכן כל לקוח יכול לבחור את דרך ההתקשרות הנוחה לו.

על פי תשובת הקופה, בשירותים הדיגיטליים של מאוחדת אין התייחסות נפרדת לאזרחים ותיקים אך להבנת נציגי מאוחדת הם מתאימים גם לשימוש אוכלוסייה זו. לטענת נציג קופת חולים מאוחדת, הם אינם עוסקים כיום בהתאמה של שירותים דיגיטליים באופן מובחן לאוכלוסייה זו ולהבנתו אילו הם גם פני הדברים ביחס לקופות חולים אחרות וגופים מסחריים בולטים.

### 2.7. תוכניות אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים של ארגון הג'וינט ישראל

כיוון שהמסמך מתייחס בין השאר למיזמים שונים בישראל ובעולם בנושא אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים יוצגו להלן בקצרה מספר מיזמים ממוקדים באוכלוסייה זו שמפעיל ארגון הג'וינט. המידע מתוך סקירה של הארגון בנושא.<sup>25</sup>

תכנית "ותיקים ברשת" היא מיזם העשרה וחברה המאפשר למבוגרים שממעטים או מתקשים לצאת מהבית להשתתף במפגשים ובדיונים אינטראקטיביים בשלל נושאים. המפגשים הם אינטראקטיביים, ונערכים בטכנולוגיית שיחות ועידה בוידאו באמצעות האינטרנט. התכנית כוללת סדרות של מפגשים בנושאים שונים כגון: אקטואליה, קבוצות להעצמה אישית, מוזיקה, יהדות, ועוד. המפגשים מהווים כר

<sup>24</sup> רון שולויס, מנהל אגף שיווק ושירות, קופת חולים מאוחדת, מכתב, 29 בינואר 2017.

<sup>25</sup> "הפער הדיגיטלי ואוריינות דיגיטלית בקרב קשישים בישראל - סקירה", אופיר בן נתן, מנהל תוכניות טכנולוגיה בשירות הזקנה, ג'וינט ישראל, אשל, ינואר 2017. נתקבל ממר נתנאל רובינשטיין, עוזר מנכ"ל, המשרד לשוויון חברתי, 14 בפברואר 2017.

לדיונים שונים, ומאפשרים לקשיש להתחבר לעולם החברתי מבלי לצאת מהבית. המטרה המרכזית של התכנית היא הפגת הבדידות, אך המשתתפים בתכנית לומדים להכיר ולהתמודד עם המחשב, החיבור לאינטרנט והשימוש במדיות נוספות (שימוש במייל, תמונות, יוטיוב ואחרים).

**סביבות מקדמות בריאות** היא תכנית של ג'וינט-ישראל אשל, עם אוניברסיטת סטנפורד אוניברסיטת חיפה, העושה שימוש בטאבלטים לקידום פעילות גופנית. בתכנית - קשישים משתמשים בטאבלט בהליכה באזור המגורים, ומדווחים בצילום, קול וטקסט על גורמים מעודדים/מעכבים הליכה. הנתונים מועברים למערכת ניתוח נתונים באוניברסיטת חיפה. בפילוט שהתקיים בחיפה ב-2015-2016 נעשה שימוש בנתונים אלה על מנת להקים שביל הליכה בן מספר קילומטרים, שהוא נגיש ומעודד את ההליכה בקרב האוכלוסייה המבוגרת. אחד מתוצרי הלוואי של התכנית היא התיידדות של המשתמשים עם טאבלטים, ולימוד ההפעלה שלהם.

**מרכז יום וירטואלי להפגת בדידות** הוא מיזם שנועד להפחית בדידות בקרב מרותקי בית. המשתתפים בתכנית מתחברים באמצעות מחשב או טאבלט לפעילות המתקיימת במרכז היום או במועדון לקשיש, ומשתתפים בה באופן פעיל, באמצעות שיחת ועידה. המשתתפים לומדים להפעיל את המחשב או הטאבלט, ולהשתמש בו.

**אור לדור** היא תכנית לצמצום הפער הדיגיטלי בבתי אבות ציבוריים. הפילוט של התכנית יועד לזקנים המתגוררים בבתי אבות ציבוריים וכן לבאי מרכזי היום המגיעים לפעילות בבתי האבות, במטרה לחשוף אותם לפעילויות מגוונות הקשורות לשימוש במחשב, על מנת לשפר את איכות חייהם. התכנית הופעלה על ידי עמותת "אור לדור" שפועלת מזה יותר משני עשורים בקרב ילדים המאושפזים בבתי חולים לשם למידה מרחוק. הפילוט פעל ב-7 מוקדים, עם כ-1,000 משתתפים.

**מחשב לכל גיל** הייתה תוכנית להנגשת מיומנויות מחשב וקירוב טכנולוגית המידע כאמצעי לשיפור איכות החיים של אוכלוסיות הזקנים. התכנית התקיימה בהתאמה אישית לכל לומד, הנחיה פרטנית, תכנית אישית מותאמת ללומד ולצרכיו וקצב מדורג בהתאם ליכולות האישיות. התכנית יועדה לעצמאיים במועדונים ובמסגרות דיור מוגן, מוגבלים ותשושים במסגרות של מרכזי יום, סיעודיים, תשושי נפש, מרותקי בית ועוד. התכנית התקיימה בכ-230 מוקדים בארץ, עם כ-20,000 משתתפים. התכנית הסתיימה ב-2014 והיא ממשיכה באופן עצמאי, בעיקר על ידי העמותות למען הזקן.

### 3. דוגמאות מן העולם

להלן יוצגו דוגמאות שונות למיזמים מסוגים שונים המופנים כלפי האוכלוסייה המבוגרת לשם שיפור האוריינות הדיגיטלית בה או התאמה של שירותים עבורה.

יצוין כי מן המידע שנאסף, כמו גם מכך שמצאנו יחסית מעט פרויקטים העוסקים בהנגשה ייעודית לאוכלוסייה המבוגרת, נראה כי הגישה השכיחה יותר במענה לאתגרים המאפיינים נגישות של אזרחים ותיקים מצויה במתן מענים דומים למענים המוקנים לאוכלוסיות של אנשים עם מוגבלות – בעיקר באמצעות סטנדרטים של נגישות וכדומה, או בחלק מן המקרים באמצעות שימור האפשרות לפנות בערוצים מסורתיים (מענה אנושי פרונטאלי או טלפוני); אפיק נוסף, הוא ניסיונות לצמצום הפער

הדיגיטלי באמצעות קורסים או תוכניות לאוריינות דיגיטלית – יצוין כי בהיבט זה קיימים, כפי שיוצג להלן, פרויקטים הממוקדים באוכלוסיית האזרחים הוותיקים וקיימת הכרה במדינות שונות בקיומו של צורך ייעודי. עם זאת, ככלל, נראה כי האפיק של הנגשה של שירותים באופן ספציפי לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים עדיין איננו נפוץ, זאת למעט ניסיונות לשלב דיגיטציה בשירותי רפואה מרחוק או רפואה דיגיטלית – תחום בו ניתן לראות לא מעט ניסיונות להתאים שירותים לצרכיה של האוכלוסייה המבוגרת בין השאר מתוך הכרה בעומס הצפוי על שירותי הבריאות והרווחה בהעדר פיתוח חלופות טכנולוגיות תומכות להישארות של קשישים בבתיים ובקהילה.

### 3.1. יוזמות להנגשת שירותים ציבוריים דיגיטליים

#### 3.1.1. דוח בריטי הסוקר סוגיות מרכזיות בהנגשה דיגיטלית לאזרחים ותיקים<sup>26</sup>

עמותת Age UK היא העמותה הגדולה ביותר העוסקת בנושאי רווחתה של האוכלוסייה המבוגרת בבריטניה והיא פועלת באמצעות 150 סניפים הפרוסים ברחבי המדינה. העמותה פרסמה בדצמבר 2015 דוח העוסק בנושא הנגישות לאינטרנט ולשירותים דיגיטליים. למרות שהדוח איננו עוסק רבות בתוכניות מדיניות הוא כולל התייחסות לסוגיות רלבנטיות לנושא הנגישות של שירותים דיגיטליים ולהלן יוצגו עיקריו.

- השירותים לציבור עוברים לאינטרנט יותר ויותר. הממשלה מעוניינת לספק שירות יעיל וידידותי למשתמש המתאים לעידן הדיגיטלי ובתוך כך לייעל את המגזר הציבורי. קצב השינוי גדל בשל הרצון להתייעל כלכלית ולספק שירות טוב יותר. **המעבר לתפיסה של "דיגיטלי כברירת מחדל" (Digital by Default) גורם לכך ששירותים חדשים נבנים מלכתחילה לסביבה דיגיטלית.** עבור מי שנגיש לסביבה הדיגיטלית (בתוכם גם מבוגרים), המעבר לשירות אינטרנטי משמעו שיפור במהירות, בקלות ובעלות של השירות. עם זאת, הממשלה מודעת לכך **שלא כל האזרחים מסוגלים לעשות שימוש בשירותים דיגיטליים ולכן גופי הממשל מחויבים לספק לזקוקים לכך שירותי "תמיכה דיגיטלית".**
- עם זאת, אזרחים מדווחים על קשיים גוברים בגישה לא דיגיטלית לשירותים ועמימות באשר לאפשרות לקבל שירות שלא באמצעים דיגיטליים, מה שמונע מחלקם הלכה למעשה לממש זכויות שונות שלהם. כך לדוגמא, אזרחים תיארו קשיים במילוי טפסים לקבלת החזרי מס שאמורים להתבצע אוטומטית או באמצעות הורדה והדפסה של טופס; חידוש פוליסת ביטוח בריאות שניתן היה לביצוע בסניפי הדואר הועבר לשירות אוטומטי או דורש הורדת טופס מאתר אינטרנט. ביחס לקבלת תווי חנייה לאנשים עם מוגבלות המתבצעת באמצעות אתרי אינטרנט ברשויות מקומיות, צוין כי ממשק האתר קשה לשימוש ונטען כי אין חלופה אחרת. גם ביחס לזכויות אחרות כמו זכאות להטבות בדיוור ולהנחה במיסי עירייה מוצגים קשיים במימוש הזכויות באמצעים לא דיגיטליים.

<sup>26</sup> Age UK, Sally West, "[Later in Life in a Digital World](#)", December 2015.



- כפועל יוצא מן הקושי לממש זכויות ולקבל שירותים באמצעים לא דיגיטליים נדרשים מי שאינם מיומנים לבקש סיוע מבני משפחה או מגורמים אחרים- דוגמת ארגוני מגזר שלישי. עבור חלקם זוהי הזדמנות לצמצם את הפער הדיגיטלי, אך חלק מן המשתמשים אינם מעוניינים בכך ורק רוצים לקבל שירות. הצורך לסייע לאזרחים בביצוע אדמיניסטרציות מטיל עומס על ארגוני מגזר שלישי ובנוסף גורם לחלק מן האנשים לחוש מבוכה, תחושת חוסר כשירות וחשש במקרה של שירותים הנוגעים לענייניהם הכספיים.
- **כדי למנוע מצב שבו מי שאינם משתמשים באינטרנט מופלים בעקבות המעבר לדיגיטציה במגזר הפרטי והציבורי יש לנקוט בשלושה צעדים משלימים: תמיכה טכנית רבה יותר כדי לשפר את האוריינות הדיגיטלית ואת השילוב הדיגיטלי (Digital Inclusion); טכנולוגיה ועיצוב ידידותי למשתמש; וחלופות גישה לשירות עבור מי שאינו נגיש לאינטרנט.**
- **כלל השירותים העוברים עיצוב מחדש נדרשים להיות מלווים בתמיכה דיגיטלית נאותה בטרם הם הופכים נגישים לציבור.** המדריך הממשלתי לשירותים דיגיטליים קובע כי שירותי תמיכה דיגיטלית לא אמורים להינתן באמצעות דפי הסבר מודפסים, אך יכולים להינתן באמצעות הדרכה והנחייה כיצד להשתמש בשירות דיגיטלי – למשל באמצעות ליווי אישי בבית המשתמש או במשרד וכן באמצעות שירות טלפוני המסייע בתפעול השירות או לחלופין מבצע את השירות עבור האזרח (למשל באמצעות הקלדת המידע לשם קבלת השירות עבור האזרח). גופי הממשל לא מחויבים לספק את שירותי התמיכה באופן עצמאי אלא יכולים לספקם באמצעות מיקור חוץ בהתאם להליך מכרזי משותף שנערך לשם כך.
- **כדי לעודד אנשים להשתמש באינטרנט נדרשות הכשרות מתאימות ותקציב לשם כך.** יוזמות כאלה צריכות למצוא דרך להציג למשתמשים שימושים בתחומי עניינם, לספק להם הדרכה מותאמת, לוודא קיומה של תמיכה או הדרכה גם לאחר תום ההנחיה ולהרגיע חששות בנושאים של פרטיות ועלות השירות.

### 3.1.2. תוכנית אסטרטגית לשילוב דיגיטלי<sup>27</sup>

בדצמבר 2014 פרסמה ממשלת בריטניה מסמך מדיניות תחת הכותרת "אסטרטגיה ממשלתית לשילוב דיגיטלי" (Government Digital Inclusion Strategy).

על פי המסמך, סיוע ליותר אנשים לעשות שימוש באינטרנט יכול לתרום לסוגיות חברתיות רחבות יותר כמו עידוד צמיחה כלכלית וצמצום אי-השוויון. התוכנית הציבה לעצמה יעד להפחית את שיעור האנשים שהם נתולי מיומנויות דיגיטליות בסיסיות באוכלוסייה בבריטניה ברבע תוך כשנתיים. וזאת במטרה להביא למצב שכל מי שיכול לעשות שימוש ברשת יעשה זאת עד שנת 2020. התוכנית מניחה כי ישנם מעט פחות מ-10% מן האוכלוסייה שלא יוכלו לעשות שימוש באינטרנט בשל מוגבלות או בשל רמת

<sup>27</sup> Cabinet Office, "[Policy Paper: Government Digital Inclusion Strategy](#)", 4 December, 2014

אוריינות נמוכה. עבור אוכלוסייה זו, נדרש קיומם של שירותי תמיכה דיגיטלית שיסייעו להם בביצוע מטלות בסביבה הדיגיטלית.

על פי המסמך ישנם ארבעה אתגרים עיקריים איתם מתמודדים אנשים במרחב הדיגיטלי:

- **גישה**: היכולת להתחבר לשירותי אינטרנט ולגשת אליהם;
- **מיומנויות**: היכולת לעשות שימוש בשירותי האינטרנט;
- **מוטיבציה**: הידיעה מה הן התועלות שבשימוש באינטרנט;
- **אמון**: החשש מפשע, או חוסר ידיעה כיצד להתחיל להשתמש באינטרנט

יעדי התוכנית בצורה תמציתית הם:

- להפוך את נושא השילוב הדיגיטלי לחלק ממדיניות ממשלתית נרחבת יותר, ומעבר לתוכניות ושירותים דיגיטליים.
  - למסד תוכנית כלל ממשלתית למיומנות דיגיטלית. הממשלה תזהה את דפוסי התמיכה להם זקוקים המשתמשים שאינם מחוברים לרשת ואילו תכנים נדרשים כדי לאפשר להם לעשות שימוש בשירותי הממשלה ברשת;
  - לשפר את האוריינות הדיגיטלית של עובדי המדינה כך שיוכלו לספק שירותי ממשל יעילים יותר ברשת;
  - לאמץ הגדרה משותפת ביחס למיומנויות ויכולת דיגיטליות נדרשות וכן ליצור שפה משותפת ביחס לשפה ודימויים שימשו לשם הגדרת נגישות ושירותים;
  - להוביל שיתוף פעולה רב מגזרי, לקידום תוכניות לקידום שילוב דיגיטלי ואימוץ פרקטיקות אפקטיביות;
  - ליצור מסגרת משותפת אחת לתמיכה דיגיטלית.
  - ליצור תוכנית שילוב דיגיטלי עבור עסקים קטנים ועסקים בינוניים.
  - למדוד ביצועים כדי לשפר את יעילות הפעילות בתחום;
- יצוין כי התוכנית איננה ממוקדת בקשישים, אלא עוסקת בכלל בנושא הנגישות והאוריינות הדיגיטלית. עוד יצוין, כי אין בידינו מידע באשר למידת יישומה של התוכנית האמורה ותוקפה כיום.**

### 3.1.3. תוכניות להקניית אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים

בריטניה<sup>28</sup>

גופים שונים ושיתופי פעולה שונים פועלים בתחומי האוריינות הדיגיטלית לאזרחים ותיקים. במחוז ווילטשייר (Wiltshire) בבריטניה מופעלת תוכנית במסגרתה מתנדבים המכונים "אלופים דיגיטליים" מעניקים הדרכה ותמיכה טכנית לאזרחים ותיקים תושבי המחוז.<sup>29</sup> על פי דוח שבוצע עבור מטה ישראל

<sup>28</sup> House of Commons, Science and Technology Committee, "[Digital skills crisis](#)", Second Report of Session 2016–17.

<sup>29</sup> WhiltshireOnline, "[Digital Inclusion](#)".

דיגיטלית על ידי חברת ייעוץ, איתור האוכלוסייה לפרויקט נעשה בדרכים שונות בהם: קשר עם עמותה מרכזית העוסקת באוכלוסיית האזרחים הוותיקים, פרסומים בעיתונות מקומית ושיתופי פעולה עם ספריות ציבוריות שגם משמשות כאכסניה לחלק מן ההדרכות.<sup>30</sup> יצוין כי נושא השילוב הדיגיטלי בפעילות הארגון "ווילטשייר-אונליין" הוא רק פאן אחד בפעילותו והוא עוסק גם במיזמים אחרים, בהם חיזוק הפריסה והנגישות של אינטרנט בפס רחב, וחיזוק השירותים הניתנים במחוז באמצעות האינטרנט.<sup>31</sup>

דוח של ועדת המדע והטכנולוגיה של בית הנבחרים הבריטי מציין כי קבוצות בנקאיות שונות בבריטניה (ברקליס ולוידס) מפעילות תוכניות "אלופים דיגיטליים" במסגרתן הם מכשירים חונכים במיומנויות דיגיטליות ובנושאי פיננסים ואלה מבצעים במצעים הדרכות אישיות בקרב ציבור הלקוחות וכך אמורים לשפר את המיומנות והידע הפיננסי של לקוחות הבנק. על פי הדוח, עד שנת 2017 מתכוונים אנשי בנק לווידס ללמד 20,000 אנשים וזאת באמצעות שיתופי פעולה עם ארגונים ומרכזי למידה ברחבי המדינה.

בנק ברקליס אימן כ-16,000 מתנדבים כחלק מיוזמת "נשרים דיגיטליים" הפרוסה בסניפים ברחבי בריטניה, במטרה לסייע ללקוחות, לעסקים ולציבור להבין את התועלות באינטרנט וביישומים לטלפון הנייד. וזאת בשיתוף עמותת Age Uk ו-מערכת הבריאות הלאומית – NHS.

בנוסף, הוצגה בבריטניה יוזמה ממשלתית תחת הכותרת "חברים דיגיטליים" במסגרת זו קרא השר הממונה על ה- Cabinet Office לעובדי המדינה לבחור מישהו שהם מכירים הזקק לסיוע בשימוש באינטרנט וללמד אותו כיצד לעשות שימוש באינטרנט ובשירותים ברשת.<sup>32</sup> יצוין כי ועדת המדע והטכנולוגיה של בית הנבחרים קראה לממשלה להרחיב את יוזמת "חברים דיגיטליים" ומיזמים דומים בתחומי האוריינות הדיגיטלית.

## אוסטרליה

מיזמים שונים בתחומי האוריינות הדיגיטלית למבוגרים או אזרחים ותיקים מופעלים באוסטרליה. Broad Band for seniors – BFS (פס רחב לאזרחים ותיקים) מספקת הדרכות לבני 50 ומעלה כיצד להשתמש במחשב וכיצד לגלוש באינטרנט באמצעות "קיוסקים" הפרוסים ברחבי אוסטרליה. ההדרכות ניתנות בחינם והמיזם ממומן באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים של ממשלת אוסטרליה ומופעל על ידי מתנדבים. על פי נתונים המפורסמים באתר המיזם הוא סייע מאז הקמתו בשנת 2008 ליותר מ-650,000 אזרחים ותיקים.<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> "אוריינות דיגיטלית – סקירת עומק ראשונה", מסמך שנכתב עבור מטה ישראל דיגיטלית, המשרד לשוויון חברתי, יוני 2016, Tasc Consulting and Capital, התקבל מהגב' יעל צח, סגן ראש מטה ישראל דיגיטלית, המשרד לשוויון חברתי, 13 בפברואר, 2017.

<sup>31</sup> WhiltshireOnline, "[About Us](#)".

<sup>32</sup> Cabinet Office, Government Digital Service, The Rt Hon Lord "Civil service 'Digital Friends' to Help Get the UK online", 25 March, 2015.

<sup>33</sup> [Broadband For Seniors](#).

Go Digi היא תוכנית לאומית הבנויה במתכונת ארבע שנתית לקידום האוריינות דיגיטלית. התוכנית הוקמה על ידי שירות הדואר האוסטרלי ועמותת "אינפו-אקסציינג'י" העוסקת בהעצמת אוכלוסיות מוחלשות בסיוע אמצעים טכנולוגיים. תוכנית גו-דיגי ממוקדת באוכלוסיות אלה: חברי קהילה מזדקנים; קהילות מרוחקות; קהילות של ילידים; עסקים קטנים ועוד. יצוין כי שנת 2016 הוגדרה על ידי הארגון כ"שנת השילוב הדיגיטלי". בתוכנית ה-4 שנתית שואף הארגון לשפר את האוריינות הדיגיטלית של 300,000 אוסטרלים.<sup>34</sup>

באוסטרליה פועלת אגודת "מועדוני מחשבים לאזרחים ותיקים" (Australian Seniors Computer Clubs Association) האגודה שהוקמה בשנת 1998 תומכת ומעודדת אזרחים ותיקים לעשות שימוש בטכנולוגיות מידע ולרכוש אוריינות דיגיטלית בקצב האישי שלהם, בסביבה ידידותית. האגודה מבצעת פרויקטים לשימוש בטכנולוגיות מידע בקרב אזרחים ותיקים, בהם: סמינרים, הדרכות על ידי מתנדבים וכנס דו יומי אחת לשנה ומפעילה מועדונים רבים ברחבי אוסטרליה.<sup>35</sup>

חברת טלסטרה (Telstra) שהיא תאגיד התקשורת הגדול באוסטרליה, מפעילה בשיתוף עם הממשלה הכשרות תחת הכותרת "Tech Savvy Seniors" (אזרחים ותיקים 'מביני עניין' בטכנולוגיה) במדינות ויקטוריה, ניו-סאות' ווילס, וקווינסלנד במטרה ללמד אזרחים ותיקים כיצד "לשלוט במיומנויות טכנולוגיות חדשות בקלות ובביטחון" כך על פי אתר החברה. ההדרכות מועברות בספריות או במכללות באזור וניתנות בחינם או בעלות נמוכה.<sup>36</sup>

### ארצות הברית<sup>37</sup>

להלן יוצגו פעילויות של כמה ארגונים בתחומי האוריינות הדיגיטלית של אזרחים ותיקים.

איגוד הספריות של ארצות הברית (ALA) הוא גוף המאגד ספריות בארצות הברית והוא הגדול והוותיק שבגופים אלה בעולם (הוקם בשנת 1876). על פי סקר שערך האיגוד ומידע שפרסם הספריות הפועלות תחת האיגוד עוסקות רבות בתחום של שילוב (Inclusion) דיגיטלי.

על פי המידע, הספריות מהוות מוקד קהילתי הפרוס ברחבי ארצות הברית ועוסק בצמצום הפער הדיגיטלי – פער המשפיע בייחוד על השכבות בעלות הכנסה נמוכה. ספריות משמשות כחממות לנגישות טכנולוגית ומספקות גישה למחשבים, לחיבור לאינטרנט, ללימוד מיומנויות מחשב ולסיוע בשימוש במחשב ובמיצוי שירותי ממשל מקוון.<sup>38</sup>

<sup>34</sup> Go Digi, [about Go Digi](#).

<sup>35</sup> Australian Seniors Computer Clubs Association, [About ASCCA](#).

<sup>36</sup> Telstra, "[Tech Savvy Seniors](#)".

<sup>37</sup> Information about ALA received from Mr. Ralph Amelan, Information Resources, The American Center, Jerusalem, Embassy of the United States of America.

<sup>38</sup> American Library Association, "[Digital Inclusion Survey: Executive Summary](#)", 2014.

כיום, כמעט כל הספריות החברות באיגוד מציעות גישה אלחוטית חינמית לאינטרנט (Wi-Fi); כ-33% מן הספריות מסייעות בגישה לתוכן לימודי באינטרנט – מתוכן כ-70% המציעות סיוע בגישה לקורסים לתואר אקדמי או שירותי בחינה; 97% מן הספריות מסייעות לציבור במילוי טפסי ממשלה באינטרנט; 63% מן הספריות מסייעות בגישה ושימוש בתוכניות ממשלתיות באינטרנט ועוד. פעילויות אלה נעשות הן על ידי ספרנים והן באמצעות מתנדבים וארגוני מגזר שלישי הפועלים בשיתוף עם הספריות. העיסוק בהנגשה של מחשוב ודיגיטציה – תשתית ומיומנות דורש מן הספריות משאבים רבים והוא מוגבל הן בשל התנאים הפיזיים, היקף תשתיות המחשוב, וכוח האדם הנדרש לשם כך.<sup>39</sup>

יצוין כי למרות שהסקר לא מציג ממצאים או נתונים ספציפיים ביחס לאוכלוסיית הקשישים, קיימות הנחיות ספציפיות לכלל נושא "התאמת שירותי הספריות לקהל המבוגר" ובהן ישנה התייחסות ספציפית לנושא האוריינות הדיגיטלית וללימוד מיומנויות שימוש באינטרנט.

בין השאר נכתב בהנחיות: "יש לבחון את האפשרות לספק קורסים בשימוש במחשב ובאינטרנט המותאמים ספציפית עבור הציבור המבוגר כדי להתאים לקצב הוראה איטי יותר, פיתוח מיומנות שימוש בעכבר ועוד. יש להיות מוכנים לאפשרות כי חלק מן האוכלוסייה עשויה להיות עם מוגבלות פיזית, מוגבלות ראייה או שמיעה. ככל הניתן כדאי לשלב הוראה יחידנית של עמיתים או אחרים." עוד מצוין בהנחיות כי כדאי לבחון את האפשרות לספק קורסים והדרכות כאלה לא רק בספרייה, אלא גם במרכזים קהילתיים, בתי אבות, דיור מוגן וכדומה.<sup>40</sup>

ארגון Older Adults Technology Service – OATS הוא ארגון שלא למטרות רווח העוסק בנושא אוריינות דיגיטלית של אזרחים וותיקים. הארגון שותף עם גופי ממשל וגופים מסחריים והוא הקים בעיר ניו-יורק תוכניות לחינוך טכנולוגי לאזרחים ותיקים המשרתים כ-20,000 תושבים מידי שנה ומתחזק 24 "מעבדות טכנולוגיה" ברחבי העיר ניו-יורק.<sup>41</sup>

ארגון SeniorNet שהוקם בשנת 1986 עוסק בחינוך לאוריינות דיגיטלית ובהקניית גישה למחשבים וטכנולוגיית מידע לאזרחים ותיקים ובנוסף לאוכלוסיות מוחלשות אחרות. הארגון הפועל שלא למטרות רווח, מפעיל כ-30 מרכזי למידה ברחבי ארצות הברית בהם פועלים כ-3,000 מתנדבים.<sup>42</sup>

יצוין כי על פי סקירה של ארגון הג'וינט ישראל- אשל בנושא הפער הדיגיטלי בקרב קשישים, מופעלות בארצות הברית וברחבי העולם תוכניות נוספות בתחומי האוריינות הדיגיטלית, כולל קורסים הממוקדים בטלפונים ניידים או במחשבי לוח (Tablet)<sup>43</sup>

<sup>39</sup> Information Policy and Access Center, "[Public Libraries & Digital Inclusion](#)".

<sup>40</sup> American Library Association, Reference and User Services Association, "[Guidelines for Library and Information Services to Older Adults](#)", 1987. Revised 1999, Approved in 2008.

<sup>41</sup> Older Adults Technology Service, [Our Approach](#).

<sup>42</sup> SeniorNet, [SeniorNet Fact Sheet](#).

<sup>43</sup> בהם: Oasis Connections; AARP Tek Workshop ועוד. חלק מן הפרויקטים שנסקרו לעיל בהם OATS ו-SeniorNet מוצגים בסקירה של הג'וינט. "הפער הדיגיטלי ואוריינות דיגיטלית בקרב קשישים בישראל - סקירה", אופיר בן נתן, מנהל

### 3.2. שיתוף אזרחים ותיקים באמצעות קהילות וירטואליות

פרויקט טאו - (Third Age Online –TAO) הגיל השלישי ברשת, פעל בין השנים 2010-2013 בשיתוף נציגים משוויץ, גרמניה והולנד ונועד לענות על האתגר שבשיתוף אוכלוסיית האזרחים מעל גיל 50 במרחב הדיגיטלי לשם אינטראקציה והשתתפות חברתית, יצירת ערך ועידוד התנדבות.<sup>44</sup>

המטרות של הפרויקט היו:

- לפתח דרכים ושיטות יעילות לעידוד מבוגרים להשתתף בקהילות וירטואליות ולחזק את האינטגרציה הבין-דורית בקהילות אלה;
- להתאים את העיצוב וממשק המשתמש והפונקציות של פלטפורמות אונליין לצרכים הספציפיים של משתמשים מבוגרים (תוך מודעות לצרכים של קהילות קיימות).

יצוין כי הפרויקט פעל בשיתוף עם קהילות אינטרנטיות מסוגים שונים: קהילות וירטואליות של אזרחים ותיקים בשוויץ ובהולנד; קהילות "ויקימדיה" שבהן האוכלוסייה פחות הומוגנית בגילאים. הפרויקט נועד להניב תוצאות ותוצרים עבור: האוכלוסייה המבוגרת; הקהילות הווירטואליות השותפות בו; המפעילים של הקהילות הללו; והחברה כמכלול.<sup>45</sup>

תקצוב הפרויקט בסך של 3 מיליון אירו מומן בחציו באמצעות התוכנית האירופית AAL (ראו מידע על התוכנית בהמשך מסמך זה) והשאר מגויס כספים של הגופים השותפים בפרויקט.

### 3.3. הזדקנות חכמה ופעילה (Smart and Active Ageing)

על פי מחקר משנת 2014 מספר בני ה-60 באוכלוסיית העולם צפוי להכפיל עצמו עד לשנת 2050 ולהגיע ל-2 מיליארד בני אדם. כוח הקנייה של האוכלוסייה המבוגרת בשווקים מפותחים רבים גדל, ואוכלוסיית המבוגרים כיום משכילה יותר, בריאה יותר ומאריכת ימים יותר מזו בדורות קודמים. עם זאת, להתבגרות האוכלוסייה ישנן השלכות כלכליות רבות: על פי נתוני המחקר, כבר כיום 75% מן ההוצאות על בריאות במדינות האיחוד האירופי הן עבור אנשים מעל גיל 60 ועד לשנת 2050 צפויה עלייה בשיעור של 25% כאחוז מהתמ"ג בהוצאה הלאומית על בריאות.<sup>46</sup>

---

תוכניות טכנולוגיה בשירות הזקנה, גוינט ישראל, אשל, ינואר 2017. נתקבל ממר נתנאל רובינשטיין, עוזר מנכ"ל, המשרד לשוויון חברתי, 14 בפברואר 2017.

<sup>44</sup>[The TAO Project: An Overview](#), accessed 6 February 2016.

<sup>45</sup> בין השותפות לפרויקט: אוניברסיטת ברן למדע יישומי; אוניברסיטת מסטריכט –מריט; אוניברסיטת אולם –Ulm; קהילות של מבוגרים – Seniorweb.NL; Seniorweb.CH; קהילות ויקימדיה גרמניה ושוויץ; גופים מסחריים וארגוני מגזר שלישי.

<sup>46</sup> Varnai P., Simmonds P., Farla K., Sharp, TA. "A Mapping of Smart Ageing Activity in Ireland and An Assessment of the Potential Smart Ageing Opportunity Areas. A report to the Department of Jobs, Enterprise and Innovation of the Republic of Ireland"; study led by Technopolis Group (UK). (2015):

המונח "הזדקנות חכמה" (Smart Ageing) נועד לבטא גישה רחבה המשלבת יצירתיות וחדשנות טכנולוגית כדי לספק מוצרים, שירותים ומערכות שישפרו את איכות חייהם של בני האוכלוסייה המבוגרת (במחקר האמור גיל הייחוס הוא 50 ומעלה).

במחקר מקיף שנעשה עבור ממשלת אירלנד בנושא הוגדרו מספר תחומי עניין עיקריים בהם זיהו מחברי המחקר הזדמנויות למובילות עבור אירלנד:

- "מזון פונקציונאלי": פיתוח מוצרים בעלי יעילות תזונתית גבוהה המתאימים ל"הזקנות בריאה";
- "בריאות מקושרת": פיתוח ומסחר פתרונות מבוססי טכנולוגיות מידע (ICT) דוגמת חיישנים ועזרים שונים שיאפשרו לנטר ולטפל מרחוק במצבי בריאות שונים ובכך לשפר את איכות חייהם של מבוגרים ולייעל את אספקת שירותי הבריאות והמשאבים הנדרשים לכך. **וטכנולוגיות מסייעות למרחב הביתי**: פיתוח מכשור המאפשר למבוגרים לנטר את מצבם הבריאותי ובכך להאריך את חייהם ואת האפשרות שלהם להישאר במרחב הביתי ולא במסגרות טיפוליות.
- **דיוור הניתן להתאמה**: פיתוח מבנים חכמים שלצד יעילות אנרגטית יאפשרו התאמה לשלבי חיים שונים ולטכנולוגיות מסייעות בתחומי הבריאות והניטור הביתי;
- **תיירות ממוקדת לקשישים**: פיתוח תיירות המותאמת לצרכיהם והעדפותיהם של בני האוכלוסייה המבוגרת, תוך ניצול יכולות קיימות במדינה.

נושאים אלה משקפים ברובם מחד, אתגרים עתידיים בשל השינוי הצפוי באוכלוסייה, ומאידך הזדמנות למובילות בשוק באמצעות אספקה של פתרונות ייעודיים לאוכלוסייה המבוגרת ברחבי העולם. הניסיון במחקר האמור הוא לעודד שיתופי פעולה בין מגזריים וליצור סביבה המעודדת חדשנות, אוריינטציה טכנולוגית מתקדמת ועצימות מו"פ (מחקר ופיתוח) גבוהה.<sup>47</sup>

למרות הזיקה החלקית בלבד לתחומי העיסוק של מסמך זה, מה שבולט בגישת ה"הזדקנות החכמה" הוא התייחסות לאוכלוסייה המבוגרת כקבוצה מובחנת בעלת צרכים, מאפיינים ודרישות שונים משל הציבור בכללו ופרספקטיבה הרואה צורך ואפשרות כלכלית באספקת שירותים מותאמים לקבוצה זו.

יצוין, כי נושא הזדקנות האוכלוסייה זוכה להתייחסות במספר רב של יוזמות של גופים אירופיים שונים. בין השאר במסמכים רשמיים נעשה שימוש במושג "הזדקנות פעילה" (Active Ageing).

בצרפת בסמוך לאזור פריז מופעל על ידי ארגון שלא למטרות רווח מיזם משותף תחת הכינוי "עמק הכסף". הארגון ממוקד ביצירת שיתופי פעולה בין ארגונים וחברות שונות מכל המגזרים העוסקים

<sup>47</sup> Ibid.

באספקה של מוצרים ושירותים לאוכלוסייה המבוגרת תוך יצירת סינרגיה וניצול יתרונות מן החיבור בין הגופים השונים. הארגון נסמך על מימון פרטי-ציבורי ביחס שווה. בארגון חברים 180 גופים.<sup>48</sup>

### 3.3.1. שיתוף פעולה לחדשנות בנושא הזדקנות פעילה ובריאה<sup>49</sup>

תחת נציבות האיחוד האירופי פועלת מסגרת שיתוף פעולה בנושא "הזדקנות פעילה ובריאה" (Active and Healthy Ageing). המסגרת נוצרה בשנת 2011 ומטרתה: לשפר את בריאותם ואיכות חייהם של אזרחי אירופה בדגש על האוכלוסייה המבוגרת; לתמוך באספקת שירותי בריאות ורווחה יעילים וברי קיימה (sustainable); ולחזק את התחרותיות של התעשייה האירופית באמצעות כניסה לשווקים חדשים.

התוכנית מופעלת באמצעות שיתופי פעולה בין מגזריים נושאים בתחומים החוסים תחת המסגרת של הזדקנות פעילה ובריאה. בין הנושאים ותחומי העיסוק שלה עד כה ניתן לציין: מניעת נפילות של קשישים; ירידה בתפקוד של קשישים; מערכות טיפול אינטגרטיביות; מערכות מידע לחיים עצמאיים; סביבות ידידותיות למבוגרים ועוד.

### 3.3.2. פיתוח פתרונות לשיפור איכות החיים של אזרחים ותיקים באמצעות טכנולוגיות מידע<sup>50</sup>

תוכנית **Active and Assisted living** היא תוכנית אירופית בה חברות מדינות אירופה המיוצגות על ידי גופי ממשל שונים במדינות והיא מנוהלת במימון משותף של נציבות האיחוד האירופי תחת מסגרת "הורייזון 2020" ובהשתתפות של 19 מדינות עד לשנת 2020 בתקציב כולל של 700 מיליוני אירו (ישראל נוטלת חלק בתוכנית הורייזון 2020 באמצעות המינהלת הישראלית למו"פ האירופי - ISERD).

מטרת התוכנית היא לשפר את איכות חייהם של קשישים באמצעות השימוש בטכנולוגיות מידע (ICT) ותוך חיזוק התעשייה האירופית.

בין יעדי התוכנית:

- לחזק את אימוצם של פתרונות חדשניים (מוצרים ושירותים) מבוססי טכנולוגיות מידע להזדקנות בסביבה הביתית, בקהילה ובעבודה ובכך לשפר את איכות החיים, האוטונומיה, ההשתתפות החברתית, המיומנויות ויכולת ההעסקה של מבוגרים ולהוריד את עלויות הבריאות והטיפול בהם;
- יצירת מסה קריטית של מו"פ וחדשנות באיחוד האירופי בתחומי ההזדקנות הטובה (Ageing Well), ועידוד השתתפותן של חברות קטנות ובינוניות (SMEs).

<sup>48</sup> [Silver Valley](#), accessed: 31 January, 2017.

<sup>49</sup> [European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing](#) (EIP on AHA), accessed: 1 February, 2017.

<sup>50</sup> [Active and Assisted Living Program](#), accessed 31 January 2017.



- שיפור ותיאום בתנאים הרגולטוריים שיאפשרו התאמה נרחבת והתאמה אישית (קסטומיזציה) של פתרונות לצרכי שווקים ספציפיים.

### 3.3.3. פרויקט לפיתוח יישומיים לטלפון הנייד עבור אזרחים ותיקים<sup>51</sup>

בפברואר 2016 הושק פרויקט "Mobile age" שנועד לפתח יישומים ייעודיים לטלפון הנייד עבור אזרחים ותיקים בהתבסס על מאגרים ומידע ממשלתי פתוח.

מסמך הסוקר את הפרויקט מציג את הרקע לצורך בו בכך כי בעוד שיותר ויותר שירותים ציבוריים הופכים לדיגיטליים, הצרכים והרצונות של אזרחים ותיקים ביחס לשירותים דיגיטליים מובנים ונלקחים בחשבון רק לעיתים נדירות. מצב המחירף בשל האוריינות הדיגיטלית והנגישות הנמוכות יותר שלהם. בשל האמור הפרויקט מבוסס על יצירה משותפת (Co-Creation) בשיתוף עם אזרחים ותיקים ובהתבסס על הגדרת הצרכים והרצונות שלהם לשם פיתוח של שירותי ממשל פתוח (Mobile Open Government service).

הפרויקט יפתח 4 פיילוטים בנושאים שונים ברשויות מקומיות באירופה:

- דרום אזור האגמים (South Lakeland) – אנגליה – בנושא " הארכת החיים העצמאיים";
- ברמן-גרמניה בנושא "שילוב חברתית" (Social Inclusion);
- אזור מרכז מקדוניה שביוון בנושא מידע רפואי אישי;
- סרגוסה (Zaragoza) בספרד בנושא: "עיר לאזרחים ותיקים".

בהתבסס על תחומי העניין הספציפיים שיוצגו על ידי האזרחים הוותיקים באזורים אלה יפותחו יישומים בנושא ואלה ייבחנו על ידי אזרחים ותיקים בשימוש יומיומי.

על פי הפרסום בנושא, "באמצעות הגישה השיתופית הפרויקט יסייע לרשויות הציבוריות באירופה לוודא את הכלתם של אזרחים ותיקים בשירותים הדיגיטליים; יקל עליהם בביצוע המשימות האדמיניסטרטיביות שלהם באמצעות יישומים ידידותיים למשתמש; ויתמוך בנגישות שלהם להשתתפות חברתית, הזדקנות פעילה והמעורבות הקהילתית שלהם. בנוסף, הפרויקט יגביר את השקיפות והאמון במינהל הציבורי באמצעות שיתוף ושימוש מחדש במידע ציבורי."

כדי להפוך את הפרויקט לכוזה הניתן ליישום ברשויות נוספות ברחבי אירופה תפותח פלטפורמה משותפת לפיתוח היישומים ויופק מדריך "פרקטיקות מיטביות" ליצירה משותפת של שירותים ציבוריים פתוחים. בנוסף תוצג מסגרת לביצוע תסקיר הערכת השפעה לפרויקטים בתחום שירותי ממשל פתוח לאזרחים ותיקים.

<sup>51</sup> European Commission, Horizon 2020, "[Mobile Age Project: Making Senior Citizens Benefit from Open Government Data](#)", May 24, 2016.

יצוין כי הפרויקט ממומן על ידי האיחוד האירופי כחלק מתוכנית המסגרת "הורייזון 2020" בסכום של כ- 3 מיליון אירו למשך שלוש שנים.

### 3.4. מיזמי "בריאות דיגיטלית" ורפואה מרחוק

העיסוק ברפואה מרחוק ומיזמי בריאות דיגיטלית המבוססים על טכנולוגיות מידע, הינו נרחב וגובר בין השאר בהתבסס על התפוצה של טלפונים חכמים ותשתית אינטרנט בפריסה נרחבת. עם זאת, עיסוק זה הינו נרחב מאוד ובחלק ניכר מן התחומים הוא איננו ממוקד בקבוצת גיל אלא בסוגי פתרונות או בפילוח המבוסס על מחלות ספציפיות.<sup>52</sup> עם זאת, להלן יוצגו דוגמאות למיזמים בנושא הממוקדים בקשישים.

#### פרויקט Dreaming

הפרויקט הוקם במטרה לאפשר לקשישים להמשיך להתגורר בביתם בלי לסכן בכך את בריאותם; לספק לקשישים אלה דרך פשוטה ויעילה לשמור על קשר עם בני משפחה וחברים; ולשפר את היעילות, הנאותות והעמידה בזמנים של מקרים הדורשים התערבות רפואית, בהם מקרי חירום, תוך הקטנת ההוצאה על בריאות והשגחה על קשישים.

הפרויקט הופעל כמסגרות ניסוייות ("פילוט") בשש מדינות אירופיות: דנמרק, אסטוניה, גרמניה, איטליה, ספרד ושבדיה לבחינת היעילות של מספר טכנולוגיות:

**ניטור מרחוק של מחלות כרוניות** – הקשישים מודדים לעצמם לחץ דם, סטורציה (רמת חמצן בדם) ומדדים נוספים הרלבנטיים למצבם הרפואי והנתונים נשלחים באופן אוטומטי לפורטל מידע הנגיש לספקי הבריאות שלהם;

**מערכות אזעקה ניידות** - המחוברות למרכז בקרה המוודא את הביטחון והבטיחות האישיים של הקשישים;

**ועידת וידאו** – כלי תקשורת ייעודיים לקשישים המאפשרים לשמור על קשר עם בני משפחה, חברים וצוותי טיפול רפואי.

הפרויקט האמור מבוסס על פתרונות קיימים בשוק ולא על פיתוח ייעודי לצורך הפרויקט. אומדנים ראשוניים שפורסמו בנושא העריכו כי הוא צפוי להניב חיסכון כלכלי ניכר בשל הדחייה או ביטול הצורך בטיפול מוסדי לקשישים וקיצור משכי אשפוז. עם זאת, הפרויקט עורר שאלות באשר למימון, להתקנה ולתחזוקה של המכשירים ואמצעי הניטור, ההחזרים עבור התקנתם ועוד.

---

<sup>52</sup> ראו למשל סקירה נרחבת של פרויקטים בתחומי הרפואה הדיגיטלית במסמך של נציבות האיחוד האירופי: "["E-Health Projects - Research and Innovation in the Field of ICT for Health and Wellbeing: an Overview"](#)", European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology Digital Society, Trust and Cybersecurity, last updated: June 2016.

יצוין כי קיימים פרויקטים נוספים העוסקים בנושאי רפואה מרחוק שפעלו בשבדיה ובדנמרק בהם: Digital Home Care Services שנועד לסייע בטיפול בקשישים במרחב הביתי באמצעות טכנולוגיות מידע; Ulcer Care Via Tele-Medicine שנועד לסייע בטיפול בחולים בסוכרת באמצעות אינטראקציה מרחוק עם רופאים ואחיות; Assistive Welfare Solutions שנועד לסייע באספקה של טכנולוגיות מסייעות כמו דרגנועים, רובוטים ועוד עבור קשישים.<sup>53</sup>

#### 4. מיזמים נוספים

##### חינוך פיננסי והגנת הצרכן בעידן הדיגיטלי<sup>54</sup>

ארגון ה-OECD פרסם בשנת 2016 דוח תחת הכותרת "הבטחתו של חינוך פיננסי והגנת הצרכן לכולם בעידן הדיגיטלי". בדוח מצוין בין השאר כי:

- שירותים פיננסיים דיגיטליים מבטאים את ההתפתחות המואצת והמורכבות הגוברת של השווקים הפיננסיים בעולם;
- ישנו אימוץ גלובאלי של טכנולוגיות חדשות ושימוש בטלפוניה ניידת ("מובייל") לביצוע שירותים פיננסיים. יותר מ-60% מאוכלוסיית העולם, כך נטען בדוח, יכולים כיום לעשות שימוש בשירותים פיננסיים דיגיטליים.
- עם זאת, שימוש בשירותים פיננסיים דיגיטליים עשוי לחשוף צרכנים לאיומים חדשים בהם: סיכוני אבטחה, אונאה מקוונת ושימושים לרעה במידע אישי, פשיעה קיברנטית ועוד. תופעות שהסיכון בהן משולב עם סיכונים הנובעים מאוריינות פיננסית נמוכה ורמת מיומנות דיגיטלית נמוכה. – תופעות הנפוצות בקרב קבוצות מוחלשות. מדיניות הגנת צרכן עדכנית וחינוך פיננסי מהווים כלים חיוניים להבטיח כי השימוש בדיגיטציה פיננסית יהווה הזדמנות ולא איום.
- רוב היוזמות לחינוך פיננסי בעולם אינן עוסקות באופן ספציפי בשירותים דיגיטליים ורק מעט מן התוכניות לחינוך פיננסי עוסקות בצרכים המיוחדים של אוכלוסיות צרכנים המצויות במצב פגיע או קבוצות שקשה להגיע אליהן כמו: עניים, קשישים, תושבי פריפריה גיאוגרפית ונשים.
- בין הדגשים ביחס לחינוך פיננסי מצוין בין השאר כי יש לנקוט ביוזמות שונות כדי להתאים לצרכים הספציפיים של קבוצות אוכלוסייה פגיעות בהן: קשישים, בעלי הכנסה נמוכה, וצרכנים חדשים בסביבה הדיגיטלית.

ביחס לחינוך פיננסי בערוצים דיגיטליים מצוין בדוח כי יש צורך ליצור כלים דיגיטליים ותוכניות חינוך פיננסי מותאמות עבור קבוצות פגיעות וקשות לגישה ולספק להם הנחייה ברת יישום וברורה כדי לסייע

<sup>53</sup> OECD Comparative study, "[Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas](#)", 2016, pp: 22.

<sup>54</sup> G20/OECD Infe Report, "[Ensuring Financial Education and Consumer Protection for All in the Digital Age](#)", 2016.

להם לנווט במרחב המסובך של מוצרים פיננסיים דיגיטליים. עם זאת, פיתוח של חינוך פיננסי דיגיטלי, לא אמור להחליף דפוסי חינוך פיננסי קונבנציונליים.

## נספח 1: נגישות מחשבים ואינטרנט לאנשים עם מוגבלות<sup>55</sup>

אוכלוסיות שונות של בעלי מוגבלויות ולקויות ניצבות בפני חסמי נגישות למחשב ולאינטרנט: בעלי מוגבלות מוטורית; בעלי מוגבלות קוגניטיבית (דוגמת הפרעות קשב וריכוז); לקויי שמיעה ובפרט לקויי ראייה. לבד מסוגיות של בעלות על מחשב ואינטרנט ושל אוריינות מחשב – שהם כאמור גורמים כלליים המשפיעים על השימוש בטכנולוגיות המידע בכלל האוכלוסייה, זקוקים בעלי מוגבלויות לשני אלמנטים נוספים: **טכנולוגיות מסייעות**, דוגמת תוכנות "קוראות מסך", מקלדות לבעלי מוגבלות בגפיים העליונות, מקלדות ברייל ועוד; ו**סביבת אינטרנט נגישה** שהיא בהפשטה סביבת אינטרנט המעוצבת בהתאם לסטנדרטים של נגישות כך שלבעלי מוגבלויות ובפרט לקויי ראייה יוכלו להשתמש בה בצורה מלאה ככל הניתן, כך לדוגמה באתר נגיש יסומנו הכותרות באופן המאפשר לדפדף בהן בקלות, יתווגו תמונות וייתן תיאור קצר שלהן ולקובצי וידאו יצורף תמלול או הסבר טקסטואלי על המוצג בסרט.<sup>56</sup>

אתר אינטרנט נגיש הוא אתר המאפשר לכל משתמש, ובפרט למשתמש עיוור לצפות בתוכנו. אתר אינטרנט אינו נגיש אם הוא לא מאפשר שימוש בטכנולוגיה מסייעת הממירה טקסט לקול, ברייל או כל אפיק אחר.<sup>57</sup>

הסטנדרט הקיים לבניית אתרים נגישים, בשלוש רמות נגישות שונות (מ-A לרמה הבסיסית ועד AAA לרמת הנגישות הגבוהה), מוגדר על ידי ארגון בינלאומי בשם W3C-World Wide Web Consortium. סטנדרט זה רווח ומקובל בכל העולם והוא כולל טווח נרחב של המלצות כיצד להפוך תוכן מקוון לנגיש יותר. העמידה בקווים המנחים שבסטנדרט אמורים להפוך את התוכן לנגיש לקבוצות נרחבות של בעלי מוגבלות, בהם: עיוורים ולקויי ראייה, חרשים וכבדי שמיעה, בעלי הפרעות קשב וריכוז, בעלי מוגבלות תנועה ועוד. הסטנדרט גם יאפשר לרוב תוכן שמיש יותר למשתמשים ככלל.

מכון התקנים הישראלי אימץ בשנת 2013 את הסטנדרט לנגישות אתרי אינטרנט של ה-W3C שנקרא בקיצור- WCAG2 והתקן הישראלי שהוגדר בהתאם לסטנדרט הוא התקן המחייב על פי ההנחיות שיוצגו בקצרה להלן (ההנחיות מחייבות ככלל עמידה ברמת נגישות AA למעט במקרים של בעל פטור מרמה זו שיהיה חייב הנגשה ברמה A).

סוגיית הנגישות לאתרי אינטרנט מעוגנת בבסיסה בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ובייחוד בתיקון לחוק שנתקבל במרס 2005–פרק הנגישות. על פי התיקון לחוק "כל מקום ציבורי

<sup>55</sup> המידע בפרק זה מתוך: מרכז המחקר והמידע של הכנסת, "מידע בנושא נגישות אתרי אינטרנט לאנשים עם מוגבלות", רועי גולדשמידט, יוני 2015.

<sup>56</sup> אייל חסקל, "אינם רואים ואינם נראים ברשת: בחינת נגישות אתרי האינטרנט בישראל בעבור ציבור העיוורים מן הזוויות החברתית והמשפטית", המרכז למשפט וטכנולוגיה אוניברסיטת חיפה, 2008.

<sup>57</sup> שם, עמ' 11.

וכל שירות ציבורי חייבים להיות נגישים לאנשים עם כל סוגי המוגבלויות". בין השאר מגדיר החוק כחלק מחובת הנגישות "קבלת מידע הניתן או מופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם".

על פי התקנות יש לבצע התאמות נגישות לאתר אינטרנט שמספק "שירות ציבורי". שירות ציבורי על פי החוק הוא שירות שניתן לציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו בידי גוף ציבורי או במקום ציבורי, או שירות מהמפורטים בתוספת השנייה ובין היתר: שירותי מסחר, רווחה, בריאות, השכלה, פנאי, ספורט, תיירות, הארחה, תרבות, בידור, דת, אנרגיה, תקשורת (בזק), שירות בנקאות, אשראי, ביטוח, פנסיה או כל שירות פיננסי, והשכרת כלי רכב. מי שמספק שירות לפי הגדרה זו באמצעות האינטרנט יצטרך להנגיש את האתר.

חובת הנגישות חלה הן על גופים פרטיים והן על גופים ציבוריים, הן על גופים למטרות רווח והן על מלכ"רים והיא חלה לא רק על שירותים בהיקף גדול אלא גם על שירותים קטנים. עם זאת, במקרים בהם גורס בעלי האתר כי התקנות מטילות עליו נטל כלכלי כבד מידי הוא יכול להגיש בקשה לפטור מהנגשה. חובת הנגישות איננה מוגבלת לאתרי אינטרנט והיא חלה גם על אפליקציות ויישומים מקוונים אחרים המספקים שירות ציבורי, בתוכם, יישומים לטלפון חכם או למחשבי טאבלט.