



# הפער הדיגיטלי ויישום המדיניות הממשלתית לצמצומו

כתיבה: רועי גולדשמידט | אישור: יובל וורגן  
תאריך: כ"ז בתמוז תש"ף, 19 ביולי 2020

סקירה

## תוכן

3	תמצית.....	
6	מהו פער דיגיטלי? .....	1
7	1.1 מדוע חשוב לצמצם את הפער הדיגיטלי? .....	
8	נתונים על פער דיגיטלי בישראל .....	2
12	2.1 נתוני מחקר פיזה 2015 .....	
14	2.2 אוריינות דיגיטלית .....	
16	2.2.1 המחקר "האינטרנט בחברה הערבית בישראל" .....	
17	2.2.2 מדידת הפער הדיגיטלי באמצעות עקבות דיגיטליים ודפוסי גלישה .....	
18	הטיפול הממשלתי בסוגיית הפער הדיגיטלי .....	3
18	3.1 התוכנית הכלכלית 2021, תחומי הדיגיטל .....	
20	פעולות הממשלה לצמצום הפער הדיגיטלי .....	
20	3.2 פעולות משרד המדע והטכנולוגיה .....	
20	3.2.1 להב"ה - לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית .....	
24	דוח מחקר הערכה על פרויקט להב"ה .....	
25	3.2.2 מרכזי "דיגיטלי" .....	
27	3.2.3 תקצוב משרד המדע לצמצום הפער הדיגיטלי .....	
27	3.3 המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית .....	
29	3.3.1 פעילויות ישראל דיגיטלית לצמצום הפער הדיגיטלי .....	
32	3.4 משרד החינוך .....	
33	פעילות עמותות שונות לצמצום הפער הדיגיטלי .....	4
34	עמותת תפוח .....	
34	עמותת מחשבה טובה .....	
35	איגוד האינטרנט .....	

## תמצית

המונח "פער דיגיטלי" משמש לתיאור רמות שונות, בקבוצות אוכלוסייה שונות, של מאפיינים אלו: (1) נגישות או בעלות על תשתיות דיגיטליות; (2) אוריינות דיגיטלית. **גישה למחשב או בעלות על מחשב ואינטרנט הן תנאי הכרחי אך לא מספיק לשם צמצום הפער הדיגיטלי.**

השימוש במחשב ובאינטרנט חיוני כיום בהיבטים רבים של חיי היום-יום ומשפיע על תחומי חיים רבים, ובהם קשרים חברתיים, תעסוקה, בריאות, צרכנות, שיח פוליטי, חינוך. **היכולת להשתמש בטכנולוגיות מידע עשויה לאפשר ניידות חברתית ואילו היעדרה צפוי להחריף את הפערים החברתיים הקיימים**, ולכן צמצום הפער הדיגיטלי הוא יעד חברתי-כלכלי חשוב.

מנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2019 עולה המידע שלהלן:

- **פערי השימוש במחשב ובאינטרנט קשורים למאפייני רקע כגון השכלה, הכנסה, דתיות ולאום;**
  - יהודים דיווחו על שימוש רב יותר באינטרנט בהשוואה לערבים, בכלל המטרות שנסקרו;
  - שיעור השימוש באינטרנט לתשלומים, לקניות ולקבלת שירותי ממשל נמוך מהשימוש באינטרנט לשם שימוש ברשתות חברתיות או לחיפוש מידע.
  - יש זיקה בין ההגדרה העצמית של הדתיות ובין דפוסי השימוש באינטרנט. לדוגמה, בעוד בקרב חרדים רק 30% דיווחו כי השתמשו באינטרנט לקבלת שירותי ממשל; בקרב חילונים שיעור המדווחים על שימוש היה גבוה פי שניים – 57%.
  - שיעורי השימוש באינטרנט לתשלומים, קניות, קבלת שירותי ממשל ודוא"ל בקרב הציבור הערבי נמוכים משמעותית משיעורי השימוש הללו בקרב האוכלוסייה היהודית (היחס גדול מפי שניים).
- בין הסיבות שמציעה החוקרת אסמאא גנאים לשיעורי השימוש הנמוכים בתשלומים מקוונים בחברה הערבית: חוסר מודעות; חוסר מיומנות; חשש מאי-הצלחה והסתבכות עם הרשויות ושיעור שימוש נמוך יחסית בכרטיסי אשראי – עניין המגביל את האפשרות לשלם בתשלומים מקוונים.

### מדיניות ממשלתית

בטיטוט התוכנית הכלכלית (טיטוט הצעת חוק ההסדרים) לשנת 2020, שפרסם משרד האוצר, נדון בין היתר תחום השירותים הדיגיטליים לתושבים. בין השאר מוצע בה כלהלן:

- ✓ כל תושב יספק מען דיגיטלי, שיכלול דואר אלקטרוני ומספר טלפון נייד; יואץ הפיתוח של "האזור האישי הממשלתי", שיאפשר לאזרח לגשת למידע על אודותיו ולשירותים המיועדים לו באופן מותאם אישית ובמקום אחד; עד סוף יוני 2021 יפותח יישומון שינגיש את כלל שירותי האזור האישי לטלפונים ניידים.
- ✓ יורחבו כלים אלו: אפשרויות התשלום הדיגיטלי, מערכת ההזדהות הלאומית, חתימה אלקטרונית ואימות מסמכים ציבוריים באופן דיגיטלי.
- ✓ מאחר ש"הממשלה רואה חשיבות בקידום מענה הולם לאוכלוסיות המתקשות לצרוך שירות דיגיטלי" היא תקים צוות בין-משרדי, שיגבש תוך 30 יום ממועד ההחלטה שתתקבל בעניין תוכנית שמטרתה להנגיש את

השירותים הדיגיטליים הממשלתיים שבאזור האישי הממשלתי לאוכלוסיות חסרות אוריינות דיגיטלית וחסרות אמצעים דיגיטליים.

מן התוכנית עולה כי שירותים דיגיטליים מתקדמים הופכים לכלי מרכזי וכמעט בסיסי בהתנהלות לקבלת השירותים. למרות האמור, נתוני הפער הדיגיטלי מצביעים על שונות גדולה מאוד באוכלוסייה בנוגע לגישה לתשתיות ומיומנות השימוש בהן. **במקום שטכנולוגיות המידע הללו יגדילו את הגישה של קבוצות ופרטים בפריפריה הכלכלית- חברתית למידע, לחינוך ולשירותים לאזרח, הן עלולות להגדיל את הפער וליצור הלכה למעשה חסמי נגישות נוספים.**

### פעילויות הממשלה לצמצום הפער הדיגיטלי

#### ❖ להב"ה

בשנת 2002 הוחלט על הקמת פרויקט להב"ה – לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית; התוכנית פעלה במסגרות שונות, ובהן משרד האוצר והתקשוב הממשלתי, ומאז שנת 2014 היא פועלת במשרד המדע והטכנולוגיה.

**למרות הכוונות להקים 100 מרכזים, בפועל לא הוקמו אף לא מחצית ממספר המרכזים האמור. מספרם של מרכזי להב"ה ומרכזי דיגיטלי – הפועלים במתכונת דומה – במשרד המדע והטכנולוגיה הוא כיום 38 מרכזים בסך הכול.**

פעילות להב"ה נדונה בשני דוחות של מבקר המדינה בשנים 2011–2014. בין השאר נמתחה בדוחות ביקורת על תמהיל הגילאים של משתתפי התוכנית – שלא הוגדר בצורה ברורה מספיק, ובתוכנית היה שיעור גדול יותר של ילדים ובני נוער ממבוגרים; על היעדר מעורבות מספקת של משרד החינוך בנושא; על בעיות בדפוס ההעסקה של העובדים ומנהלי התוכנית.

בנתוני משרד המדע על הלומדים במרכזי להב"ה ובמרכזי דיגיטלי תיתכן כפילות במספר המשתתפים עקב השתתפות של תלמיד אחד בכמה קורסים, ולכן אי-אפשר להסיק מהם מהו מספר התלמידים הכולל בקורסים ללא כפילות. עם זאת, **מן הנתונים מסתמנת ירידה בהיקפי הפעילות של להב"ה בחמש השנים האחרונות.** לדברי נציגת המשרד הירידה בהיקפי הפעילות נובעת מקשיים משפטיים של המרכז שעל פיו עובדת המערכת, שהביאו לעזיבה של עובדים רבים בשנים אלו ללא יכולת לקלוט חדשים. לפי נתוני משרד המדע והטכנולוגיה חלקם של האזרחים הוותיקים בכלל הלומדים בקורסים של להב"ה ודיגיטלי קטן מאוד.

**ממחקר הערכה של פרויקט להב"ה** עלה כי הקורסים של להב"ה נתפסים כחשובים בעיני המשתתפים בהם, בפרט משתתפים מהאוכלוסייה הערבית ומהאוכלוסייה החרדית, שדירגו את הציפיות מהקורס, את החשיבות שלו ואת כוונותיהם במקום גבוה יותר מהמשיבים מהאוכלוסייה הכללית. **נמצאו הבדלים מובהקים ומשמעותיים, טרם הקורס ואחריו, בכישורי המשתתפים בתחומי ההיכרות עם המחשב והאינטרנט, היכולת לבצע משימות והמסוגלות העצמית.** עם זאת, גם לאחר הקורס נראה כי השיפור התבטא בעיקר ביכולת להשתמש באינטרנט באופן בסיסי, ולא בשימושים מתקדמים; בעניין זה לא חל שיפור אצל רוב המשתתפים גם לאחר הקורס.

**כלל תקציב משרד המדע והטכנולוגיה לצמצום הפער הדיגיטלי בשנים 2015–2019 היה כ-157 מיליון ש"ח.**

❖ **ישראל דיגיטלית**

ביוני 2017 החליטה הממשלה על אישור התוכנית הדיגיטלית הלאומית. תחת הכותרת "אוריינות דיגיטלית" נכתב בהחלטה כי יש לגבש, בתוך שישה חודשים מיום קבלת ההחלטה, תכנית לאוריינות דיגיטלית תוך התייחסות למגזרים שבהם קיים פער בנושא, ולהוביל את יישומה. הגוף הממשלתי המוביל את יישומה של תוכנית זו הוא המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית, שהועבר לאחריותו של משרד הדיגיטל הלאומי אשר הוקם לאחרונה.

**הפעילות של ישראל דיגיטלית בנושא צמצום הפער הדיגיטלי ממוקדת בשלוש קבוצות אוכלוסייה עיקריות: ערבים, חרדים ובני הגיל השלישי.** כל אוכלוסייה כאמור מתמודדת עם חסמים שונים ויש לה מוטיבציות שימוש שונות. תוכניות ספציפיות נעשות בעיקר בשלושה ערוצים: הכשרות וקורסים; הנגשת שירותים והכשרת גופים וארגונים העובדים עם אוכלוסיות היעד של המיזם. בין ההכשרות והפרויקטים שציננה נציגת ישראל דיגיטלית: חורה דיגיטלית, אוריינות דיגיטלית להעצמת נשים, פרויקט UP לקידום אוריינות בקרב לקוחות שירות התעסוקה, מיזם קהילות דיגיטליות, קמפוס IL. מידע על יישום תוכניות אלו מוצג במסמך.

**מאז הקמת התוכנית הלאומית ביוני 2017 הוקצה לנושא צמצום הפער הדיגיטלי, במסגרת פעילות ישראל דיגיטלית, תקציב של כ-73 מיליוני שקלים - 62% מהסכום במימון מטה ישראל דיגיטלית והיתר במימון שותפים מן המגזר השלישי.** כשליש מהסכום האמור הושקע במיזמים לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הערבית (כ-23.3 מיליוני שקלים).

❖ **משרד החינוך**

תשובתו של משרד החינוך על פנייתנו בנושא הקניית אוריינות דיגיטלית במערכת החינוך הייתה כללית מאוד וחסרה. לפיכך אין בידינו מידע על רמתם והיקפם של לימודי המחשב, האינטרנט והאוריינות הדיגיטלית במערכת החינוך כיום. בדוח בנושא התאמת תוכניות הלימודים וחומרי הלימוד למאה ה-21, שנכתב לאחרונה על ידי ועדת מומחים שכינסה היוזמה למחקר יישומי בחינוך, לבקשת משרד החינוך, הומלץ לשלב בתוכנית הלימודים את נושא האוריינות הדיגיטלית כתחום רחב: "פיתוח הכישורים הדרושים לשימוש מושכל, אחראי ומיטיב בטכנולוגיות דיגיטליות ייעשה בכל אחד מתחומי התשתית". בהמשך לכך הומלץ כי מי שעוסק בפיתוח תחום האוריינות הדיגיטלית יעריך להטמיע את הנושא כתחום רחב בכל מקצועות הלימוד.

❖ **עמותות**

עמותות שונות פועלות בתחומי האוריינות הדיגיטלית וצמצום הפערים בתחום, בשיתוף משרדי ממשלה או באופן עצמאי, ובהן: מחשב לכל ילד, עמותת תפוח, עמותת מחשבה טובה ואיגוד האינטרנט הישראלי.

## 1 מהו פער דיגיטלי?<sup>1</sup>

המונח פער דיגיטלי משמש לתיאור רמות שונות, בקרב קבוצות שונות באוכלוסייה, של מאפיינים (אלו: 1) גישה לתשתיות דיגיטליות או בעלות על תשתיות כאלה – מחשב, טלפון חכם, תוכנות, יישומים וחיבור לאינטרנט; 2) אוריינות דיגיטלית – מיומנויות וכישורי למידה ועבודה בסביבה ממוחשבת. מונחים מקובלים אחרים לתיאור ההבדלים בין קבוצות בתחום זה הם "אי-שוויון דיגיטלי", "הדרה דיגיטלית" או "קיפוח דיגיטלי".

בעוד בראשית המחקר בנושא המיקוד הנפוץ היה בשאלת הגישה לתשתיות, כיום יש הבנה כי בעלות על מחשב וחיבור לאינטרנט או גישה אליהם הם תנאי הכרחי אך לא מספיק לשם צמצום הפער הדיגיטלי. לא כל מי שיש לו גישה פיזית למחשב ולאינטרנט משתמש בהם באופן מיטבי ומפיק מהם תועלת מרבית ולכן לא די בהקניית גישה לתשתיות אלא יש צורך בהקניית מיומנות ובחיזוק המוטיבציה לשימוש בטכנולוגיות אלה.

רבים מן החוקרים גורסים כי פער דיגיטלי מצטרף לפערים חברתיים קיימים אחרים – פערי השכלה, הכנסה, גיל ועוד – ומכנים זאת "פער מרובה" או "קיפוח מרובה" (Multiple deprivation).

**מדדים שונים משמשים להערכת הפער הדיגיטלי: בעלות על טכנולוגיה או גישה אליה, תכיפות השימוש בה, מיומנות השימוש, שימושים נפוצים, עמדות כלפי הטכנולוגיה והשימוש בה ועוד.**

ועדת מומחים שפעלה לאחרונה במסגרת יוזמה – מרכז למידע ולמחקר בחינוך שבאקדמיה הלאומית למדעים, לבקשת משרד החינוך,<sup>2</sup> ציינה בדוח המסכם של פעילותה כי **אוריינות דיגיטלית כוללת מגוון כישורים, ובהם כישורים אלה:**

- ✓ **אוריינות מידע ונתונים:** היכולת לזהות אתגרים ובעיות הדורשים מידע לשם התמודדות עימם ולהגדרם, לאתר את המידע הדרוש, להעריך אותו, למזג מידע ממקורות שונים, להציג ולהפיצו; היכולת להבין ולנתח נתונים, להפיק מהם מידע, להפיק ממנו משמעות ולהציגו בצורות שונות.
- ✓ **תקשורת ושיתוף פעולה בסביבה דיגיטלית:** האפשרות להשתמש בטכנולוגיה הדיגיטלית ביעילות כדי לקדם את האינטראקציה ואת שיתוף הפעולה עם אנשים אחרים.

<sup>1</sup> רועי גולדשמידט, פרויקט להב"ה, מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 12 בדצמבר 2010; אזי לב-און, מצמצמים את הפער: אפיון המשתתפים והשפעות בטווח הקצר והארוך של השתתפות בתוכנית להב"ה, 2019, עמ' 17–25.

<sup>2</sup> ענת זוהר ועודד בושריאן, התאמת תוכניות הלימודים וחומרי הלימוד למאה ה-21. סיכום עבודתה של ועדת המומחים. תמונת מצב והמלצות, יוזמה – מרכז לידע ולמחקר בחינוך, האקדמיה הלאומית הישראלית למדעים, 2020, עמ' 91–96. המידע שהערת שוליים זו מתייחסת אליו נוסף לאחר הגשת המסמך, ב-22 ביולי 2020.

- ✓ **יצירה של תכנים דיגיטליים:** היכולת לפתח תוכן דיגיטלי על ידי יצירה של תכנים מקוריים או על ידי עיבוד ומיזוג של תכנים קיימים ליצירת משמעויות חדשות.
- ✓ **אזרחות ואתיקה דיגיטליים:** כישורים דיגיטליים המאפשרים השתתפות מקוונת פעילה בחברה הדמוקרטית, כולל גישה לשירותים אזרחיים וחברתיים, מעורבות אזרחית, שיח דמוקרטי מכבד ברשת והיכולת להיות חלק פעיל מהחברה, להביע דעה ולהשתמש בטכנולוגיה כדי לתקשר עם גופים אזרחיים וציבוריים ולהשפיע עליהם.
- ✓ **רווחה וביטחון בסביבה דיגיטלית:** היכולת להשתמש בכלים דיגיטליים באופן שמקדם ביטחון אישי וחברתי, כולל פרטיות והגנה על מידע במרחב הדיגיטלי, רווחה נפשית והיכולת לתחזק קשרים חברתיים משמעותיים ומניעת בריונות מקוונת או התמודדות עימה.
- ✓ **פתרון בעיות וקבלת החלטות בסביבה דיגיטלית:** היכולת לזהות ולפתור בעיות טכניות ועקרוניות, כולל היכולת להחליט החלטות בצורה מושכלת בעת שימוש בכלים דיגיטליים: לזהות צרכים, לאתר את המשאבים העומדים הפרט כדי לענות על צרכים אלו ולרכוש את היכולות הטכנולוגיות הדרושות לניצול המשאבים.

### 1.1 מדוע חשוב לצמצם את הפער הדיגיטלי?<sup>3</sup>

השימוש במחשב ובאינטרנט הוא חיוני כיום בהיבטים רבים של חיי היום-יום ומשפיע על תחומי חיים רבים:

- **תעסוקה** – השימוש במחשב ובאינטרנט חיוני הן ככלי לחיפוש עבודה והן כמיומנות נדרשת בתחומי עיסוק רבים;
- **בריאות** – היכולת לאסוף מידע, להשתתף בפורומים ואף לקבל שירותים רפואיים מרחוק עשויה לתרום לתחושה של יותר שליטה במצב הרפואי;
- **קשרים חברתיים** – השימוש באינטרנט ובפרט ברשתות חברתיות יכול לסייע ביצירת קשרים חברתיים או בשימור שלהם, לספק תמיכה רגשית ותחושת שייכות;
- **צרכנות וכלכלה** – האפשרות להשוות מחירים, לקנות ברשת, לקבל שירותים מרחוק ועוד יכולה לתרום ליעול משימות ולהקטנת עלותן של עסקאות;
- **פוליטיקה** – חשיפה למידע פוליטי, השתתפות חברתית ופוליטית והתארגנות חברתית – כולן נעשות כיום בין השאר באמצעים מקוונים, ולכן מיומנות במרחב המקוון צפויה להועיל להן.
- **חינוך** – למידה מרחוק, איסוף וניתוח מידע מהאינטרנט, גיוון מקורות המידע, כולם תלויים כיום במיומנויות מחשב ואינטרנט.

<sup>3</sup> שם.

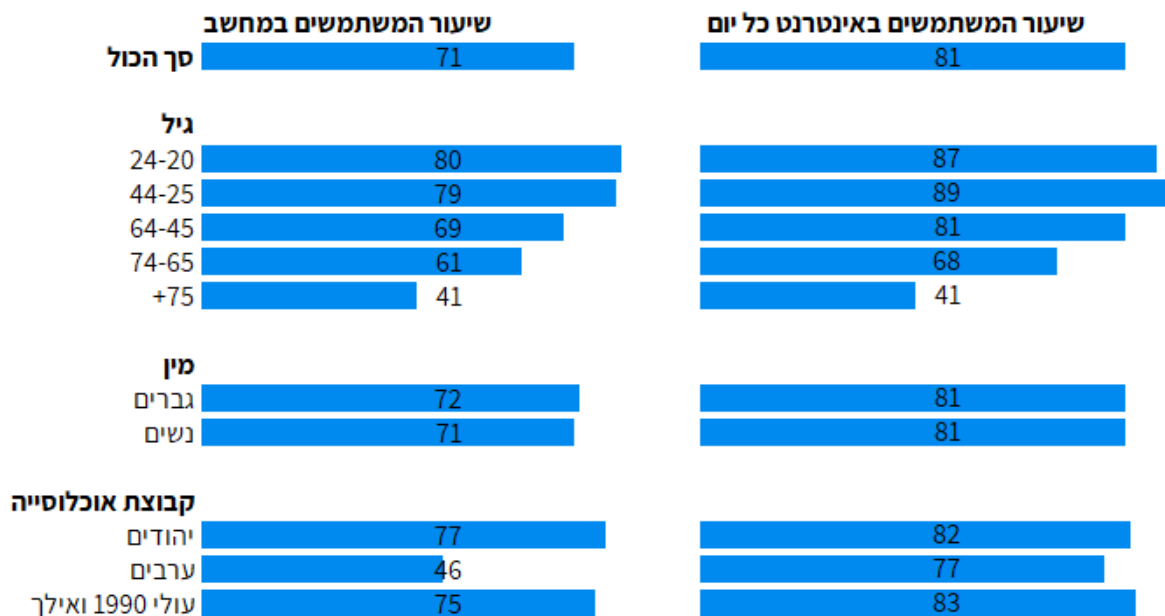
היכולת להשתמש במחשב ובאינטרנט עשויה לאפשר ניידות חברתית, ואילו היעדרה צפוי להחריף את הפערים החברתיים הקיימים.

היכולת להשיג מידע, לעבד ולבחון אותו באופן ביקורתי, להתמודד עם שטף המידע, לתקשר עם פרטים או ארגונים – כל זאת באמצעות טכנולוגיות המחשב והאינטרנט – הופכת בעידן המידע לכלי ולמיומנות חיוניים. יכולת זו עשויה לאפשר ניידות חברתית, ואילו היעדרה צפוי להחריף את הפערים החברתיים הקיימים. מכאן כי צמצום הפער הדיגיטלי הוא יעד חברתי וכלכלי חשוב.

## 2 נתונים על פער דיגיטלי בישראל<sup>4</sup>

להלן יוצגו נתונים על שיעור השימוש ודפוסי השימוש במחשב ובאינטרנט למטרות שונות. תרשימים 1-6 מבוססים על נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה שמקורם בסקר החברתי.

**תרשים 1. שיעורי השימוש במחשב ובאינטרנט בקרב בני 20 ומעלה, 2019, גיל, מגדר ולאום**



מתרשים 1 אפשר ללמוד על המגמות האלה:

יש פער בין קבוצות גיל בתכיפות השימוש באינטרנט ובמחשב; יש פער ניכר בשיעור השימוש במחשב (אך לא השימוש היום-יומי באינטרנט) בין יהודים לערבים.

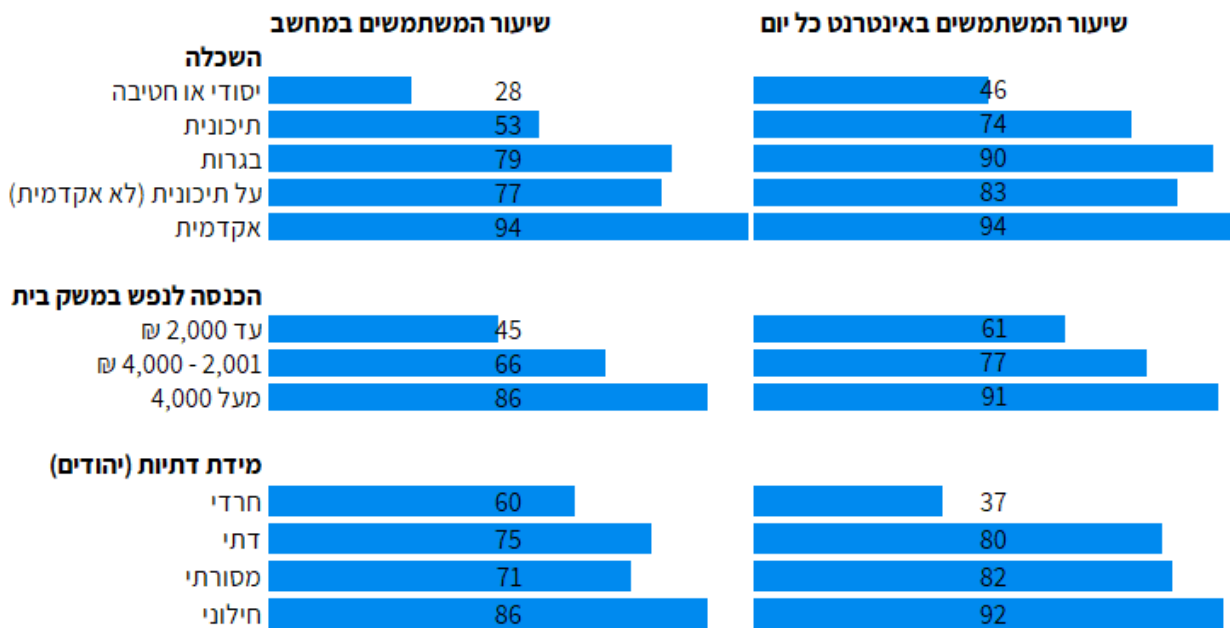
- **שיעור כלל המשתמשים באינטרנט בכל יום בקרב בני 20 ומעלה** (בנתונים נכללת גם הקטגוריה "או כמעט כל יום"), **גבוה משיעור המדווחים על שימוש במחשב** (בנתונים נכללת הקטגוריה "בשלושת החודשים טרם הריאיון"). הסיבה ששיעור הגולשים באינטרנט גבוה משיעור המשתמשים במחשב היא הרגלי הגלישה מטלפון נייד.
- **יש פערי גיל בין המשתמשים:** שיעור השימוש באינטרנט באופן יום-יומי ושיעור השימוש במחשב יורדים עם עליית גיל המשיבים.

<sup>4</sup> על פי נתונים מתוך: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, [לוח 5.8: בני 20 ומעלה, לפי שימוש במחשב ולפי תכונות](#) [בבחרות](#), הסקר החברתי.



- **אין פער מגדרי:** ההבדלים המגדריים לעניין תכיפות השימוש באינטרנט ובמחשב זניחים עד לא קיימים.
- **הפער בין יהודים לערבים:** בעוד הפער בין יהודים לערבים בשיעור השימוש היום-יומי באינטרנט קטן יחסית (82% לעומת 77%), בין קבוצות אלו יש פער ניכר בשיעור השימוש במחשב (77% לעומת 46%).

**תרשים 2. שיעורי השימוש במחשב ובאינטרנט בקרב בני 20 ומעלה, 2019, השכלה, הכנסה ודתיות**



מתרשים 2 עולים הממצאים האלה:

- **השכלה ופער דיגיטלי:** בהכללה, ככל שרמת ההשכלה עולה, שיעורי השימוש היום-יומי באינטרנט ובמחשב עולים (למעט בקרב בעלי השכלה על-תיכונית לא אקדמית).
- **הכנסה ופער דיגיטלי:** ככל שרמת ההכנסה עולה שיעורי השימוש היום-יומי באינטרנט ובמחשב עולים.
- **דתיות ופער דיגיטלי:** יש קשר בין ההגדרה העצמית של הזהות הדתית ("מידת דתיות", במונחי הלמ"ס), לבין שיעור השימוש באינטרנט ובמחשב. שיעור החרדים המדווחים שהשתמשו במחשב (בשלושת החודשים טרם הריאיון) גבוה משיעור החרדים המדווחים על שימוש יום-יומי באינטרנט. שיעור המדווחים על שימוש באינטרנט כל יום או כמעט כל יום בקרב חרדים היה 37%, לעומת כ-80% בקרב דתיים ומסורתיים ו-92% בקרב חילונים).
- לפי נתוני הלמ"ס, גם בקרב בני דתות אחרות יש קשר בין ההגדרה העצמית של הדתיות למידת השימוש במחשב ובאינטרנט (בכל יום או כמעט כל יום): 72%

בקרב לא יהודים שמגדירים עצמם "דתיים מאוד ודתיים" לעומת 85% בקרב מי שהם "לא כל כך דתיים ולא דתיים".

מן הנתונים לעיל ניתן לראות כי פערי השימוש במחשב ובאינטרנט קשורים למשתני רקע, כגון השכלה, הכנסה, דתיות ולאום. להלן נציג נתונים על ההבדלים בין קבוצות אוכלוסייה בנוגע ל**דפוסי השימוש באינטרנט**.

**תרשים 3. שיעור השימוש באינטרנט למטרות שונות, לפי הכנסה ממוצעת לנפש במשק הבית, בני 20 ומעלה, 2019**

ככל שההכנסה לנפש גבוהה יותר, שיעור השימוש באינטרנט לכלל המטרות שנסקרו גבוה יותר, במידה ניכרת.

	עד 2,000	2,001-4,000	מעל 4,000
חיפוש מידע	60	76	90
רשתות חברתיות וקבוצות דיון	61	75	90
דואר אלקטרוני	46	64	84
הורדת קבצים	48	62	75
תשלומים	24	42	68
לצורך עבודה	26	44	67
קניות	23	40	64
קבלת שירותי ממשל	26	42	61
שיחות טלפון או וידאו	25	43	58
לצורך לימודים	22	30	40
משחקים	28	29	33

כפי שמוצג בתרשים לעיל, ככל שההכנסה לנפש גבוהה יותר שיעורי השימוש במחשב ובאינטרנט לכלל המטרות שנסקרו גבוה יותר במידה ניכרת (למעט משחקים). כלומר, ב-2019 היה מתאם בין הפער הדיגיטלי למצב הכלכלי.

**תרשים 4. שיעור השימוש באינטרנט למטרות שונות לפי דתיות בקרב יהודים, בני 20 ומעלה, 2019**

	חרדים	מסורתיים דתיים	חילוניים
חיפוש מידע	42	80	91
רשתות חברתיות וקבוצות דיון	26	80	90
דואר אלקטרוני	49	80	86
הורדת קבצים	27	67	76
תשלומים	30	56	67
לצורך עבודה	36	59	63
קניות	26	50	64
קבלת שירותי ממשל	30	55	58
שיחות טלפון או וידאו	14	43	60
לצורך לימודים	21	42	39
משחקים	4	18	35

כמו הנתונים שהוצגו לעיל לעניין עצם השימוש במחשב ובאינטרנט, **ככלל קיימת זיקה בין ההגדרה העצמית של הדתיות לדפוסי השימוש באינטרנט**. לדוגמה, בעוד בקרב חרדים רק 30% דיווחו כי השתמשו באינטרנט לקבלת שירותי ממשל, בקרב חילונים שיעור המדווחים על שימוש כאמור היה גבוה פי שניים – 57%. עם זאת, ההבדלים בדפוסי השימוש בין המוגדרים "דתיים" למוגדרים "מסורתיים" אינם בולטים. **בקרב בני דתות אחרות, המגמה דומה**. לדוגמה, בעוד 22% מן ה"דתיים ודתיים מאוד" שאינם יהודים דיווחו כי הם משתמשים בשירותי ממשל באינטרנט, 35% ממי שמוגדרים "לא דתיים", ו"לא כל כך דתיים" דיווחו על שימוש בשירותי ממשל מקוונים.

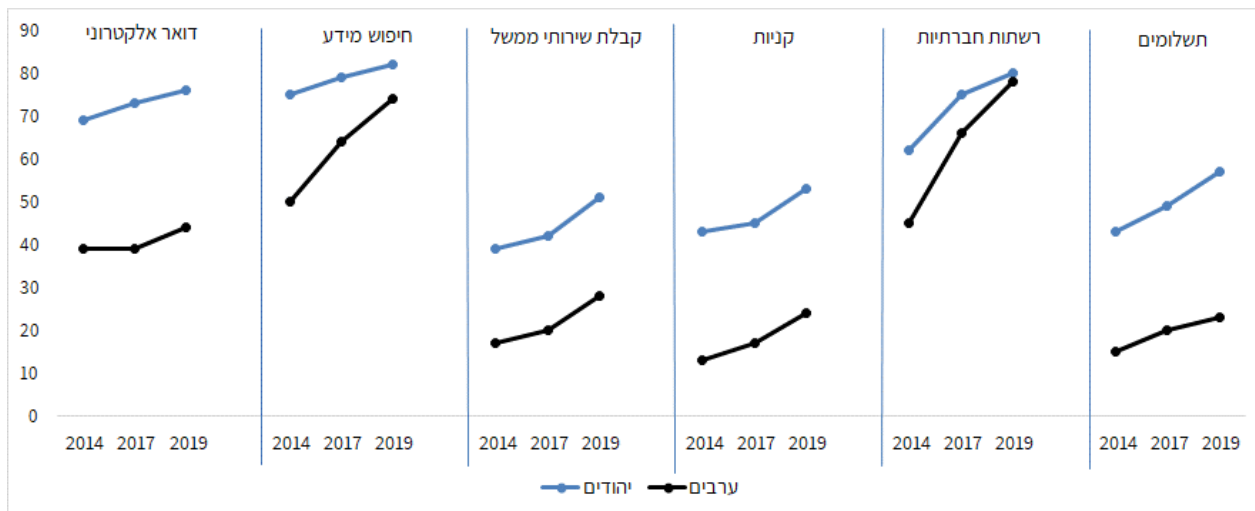
**תרשים 5. שיעור השימוש באינטרנט למטרות שונות בפילוח לפי לאום, בני 20 ומעלה, 2019**

	2019	
	ערבים	יהודים
חיפוש מידע	74	82
רשתות חברתיות וקבוצות דיון	78	80
דואר אלקטרוני	44	76
הורדת קבצים	55	67
תשלומים	23	57
לצורך עבודה	30	56
קניות	24	53
קבלת שירותי ממשל	28	51
שיחות טלפון או וידאו	27	50
לצורך לימודים	31	35
משחקים	36	29

להלן פירוט המידע המוצג בתרשים 5:

- יהודים דיווחו על שימוש רב יותר באינטרנט לעומת ערבים, לכלל המטרות שנסקרו למעט משחקים. כלומר, יש פערים בשימוש באינטרנט ברוב המדדים.
- חיפוש מידע ושימוש ברשתות חברתיות הם השימושים הנפוצים ביותר, ובשתי קבוצות האוכלוסייה יש הפרש ניכר בינם ובין רוב השימושים האחרים.
- שיעור השימוש באינטרנט לתשלומים, לקניות ולקבלת שירותי ממשל נמוך משיעור השימוש באינטרנט לשם שימוש ברשתות חברתיות או לחיפוש מידע. שיעור השימוש של יהודים באינטרנט לשם ביצוע תשלומים, קניות וקבלת שירותי ממשל הוא יותר מכפול משיעור השימוש של ערבים לצרכים אלו.

## תרשים 6. מגמות בשימושים באינטרנט בקרב יהודים וערבים, 2014–2019<sup>5</sup>



**שיעור השימוש ברשתות החברתיות בקרב האוכלוסייה היהודית והאוכלוסייה הערבית כמעט זהה ויש עלייה ניכרת בשימוש באינטרנט לצורך חיפוש מידע בקרב האוכלוסייה הערבית. בשאר התחומים עדיין יש פערים ניכרים בין שתי קבוצות האוכלוסייה.**

בתרשים 6 מוצגות מגמות השינוי בשימוש באינטרנט למטרות שונות בקרב האוכלוסייה הערבית והאוכלוסייה היהודית. להלן תיאור המידע המוצג בתרשים:

- חלה עלייה בכלל השימושים באינטרנט, הן במגזר הערבי והן במגזר היהודי.
- בשימוש ברשתות חברתיות (וקבוצות דיון) יש התלכדות של המגמה בציבור הערבי והמגמה בציבור היהודי, וכן חלה עלייה ניכרת בחיפוש מידע בקרב האוכלוסייה הערבית. בשאר סוגי השימושים עדיין קיימים פערים ניכרים בין יהודים לערבים.
- בקרב האוכלוסייה הערבית שיעורי השימוש באינטרנט לתשלומים, קניות, קבלת שירותי ממשל ודוא"ל נמוכים במידה ניכרת מאשר בקרב האוכלוסייה היהודית.

### 2.1 נתוני מחקר פיזה 2015<sup>6</sup>

כחלק ממחקר פיזה, העוסק בהערכת תלמידים בני 15 בתחומי קריאה, מתמטיקה ומדעים, מועברים למשתתפי המחקר שאלוני רקע ובהם שאלות על זמינותם של אמצעי תקשוב והשימוש בהם. להלן כמה ממצאים ממחקר פיזה 2015 שפרסמה הרשות למדידה והערכה בחינוך (ראמ"ה) בשנת 2018.

- ככל שהרקע החברתי-תרבותי כלכלי של התלמידים היה גבוה יותר כך נתוניהם על פי מדד "זמינות ושימוש באמצעי תקשוב בבית" ומדד "שימוש באמצעי תקשוב למטרות פנאי" של התלמידים היו גבוהים יותר.

<sup>5</sup> עיבוד נתוני הסקר החברתי, 2014, 2017, 2019, [בני 20 ומעלה, לפי שימוש במחשב ולפי תכונות נבחרות, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה](#).

<sup>6</sup> משרד החינוך, ראמ"ה, [תלמידים ומחשבים: נתונים מתוך מחקר פיזה 2015](#), 1 ביולי 2018. כניסה: 15 ביולי 2020.

לפי מחקר פיזה  
2015, ככל שהרקע  
החברתי-תרבותי-  
כלכלי של התלמידים  
היה גבוה יותר כך  
נתוניהם על פי מדד  
"זמינות ושימוש  
באמצעי תקשוב  
בבית" ומדד "שימוש  
באמצעי תקשוב  
למטרות פנאי" של  
התלמידים היו גבוהים  
יותר.

- הפער הבולט ביותר היה בשימוש בדואר האלקטרוני: 31% מהתלמידים מרקע חברתי-תרבותי-כלכלי גבוה דיווחו כי עשו שימוש יום-יומי בדואר האלקטרוני לעומת 15% בלבד מהתלמידים מרקע נמוך. פערים בסדר גודל דומה נמצאו גם לגבי חיפוש מידע שימושי באינטרנט, קריאת חדשות באינטרנט וגלישה באינטרנט לשם הנאה.
- מעניין לציין כי לפי הממצאים, בתחום "זמינות ושימוש באמצעי תקשוב בבית" (ללא התמקדות בסוג אמצעי התקשוב) התקבלו ערכים דומים אצל תלמידים דוברי ערבית ותלמידים דוברי עברית. ב"זמינות ושימוש באמצעי תקשוב בבית הספר" ממוצע דוברי הערבית היה גבוה מממוצע דוברי העברית וממוצע ה-OECD.
- עם זאת, לפי המחקר 2.2% מהתלמידים דיווחו כי לא הייתה להם גישה למחשב בבית (נייד, נייד או מחשב לוח) – 1.1% מהתלמידים דוברי העברית ו-5.1% מהתלמידים דוברי הערבית.
- באשר לעמדות כלפי אמצעי תקשוב בתחומים שהוגדרו במחקר "תפיסת מסוגלות לשימוש באמצעי תקשוב", "עניין באמצעי תקשוב" ו"אוטונומיה בשימוש באמצעי תקשוב" דיווחו התלמידים דוברי הערבית על תפיסה עצמית נמוכה יותר מעמיתיהם דוברי העברית ורק את התחום "אמצעי תקשוב בנושא באינטראקציות חברתיות" דירגו דוברי הערבית במקום גבוה יותר מדוברי העברית.

## 2.2 אוריינות דיגיטלית

בעוד הנתונים דלעיל משקפים דפוסי בעלות על מחשב, אינטרנט וטלפון נייד ודפוסי שימוש באינטרנט למטרות שונות, בנתונים להלן נציג מידע ונתונים נבחרים על האוריינות הדיגיטלית בקרב אוכלוסיות שונות בישראל.

בשל מחסור בנתונים עדכניים בנושא, יוצגו להלן נתונים וממצאים נבחרים מסקר מיומנויות בוגרים בישראל שפרסמו בשנת 2016 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה והרשות הארצית למדידה והערכה (ראמ"ה).

**טבלה 1. פתרון בעיות בסביבה מתוקשבת לפי רמת מיומנות, 2011–2015, בני 16–65, באחוזים<sup>7</sup>**

	רמה 3	רמה 2	רמה 1	מתחת לרמה 1	חסרי מיומנויות תקשוב	אי-השבה הקשורה לאוריינות <sup>9</sup>	בחרו במסלול מודפס <sup>8</sup>	
<b>סה"כ ישראל</b>	6.4	20.3	24.3	18.4	14.3	3.7	12.7	
<b>יהודים</b>	8.2	25.1	26.5	17.2	9.3	3.5	10.1	
<b>ערבים</b>	-	3.8	16.6	20.7	33.9	2.6	23.2	
<b>ממוצע OECD</b>	5.4	25.7	28.7	14.2	15.5	1.9	9.9	

להלן תיאור עיקר הממצאים בטבלה:

- שיעורם של חסרי מיומנות תקשוב בישראל היה בשנת 2015 נמוך במעט משיעור קבוצה זו ב-OECD (14.3% לעומת 15.5%). עם זאת, **שיעור חסרי מיומנות תקשוב בקרב**

<sup>7</sup> מתוך: [הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה והרשות הארצית למדידה והערכה בחינוך – מיומנויות בוגרים בישראל, 2015–2014](#), לוח 18: פתרון בעיות בסביבה מתוקשבת לפי רמת מיומנות, כלל המדינות בסקר, 2011–2015, 2016, עמ' 164.

<sup>8</sup> משיבים שצינו כי יש להם ניסיון בשימוש במחשב ואף על פי כן בחרו להיבחן במסלול המודפס ולא במסלול הממוחשב; שם, עמ' 121.

<sup>9</sup> בקבוצת אי-השבה הקשורה לאוריינות (Literacy-related non-response) נכללים נדגמים אשר בשל קשיי שפה או מוגבלויות המשפיעות על אוריינות לא סיפקו מידע מספיק לזקיפת ציון מיומנות; שם, עמ' 121.

### האוכלוסייה הערבית היה גבוה הרבה יותר מבקרב האוכלוסייה היהודית (33.9% לעומת 9.3%).

- שיעורם של בעלי מיומנות תקשוב נמוכה (מתחת לרמה 1) בישראל היה גבוה משיעורם בממוצע ה-OECD (18.4% לעומת 14.2%); שיעור בעלי המיומנות בשתי הרמות שמעל לרמה זו (רמות 1 ו-2) היה נמוך משיעורם בממוצע ה-OECD. עם זאת, שיעור בעלי המיומנות ברמה הגבוהה היה גבוה משיעורם בממוצע ה-OECD (6.4% לעומת 5.4%).

ממצאים נוספים שנכללו בסקר:<sup>10</sup>

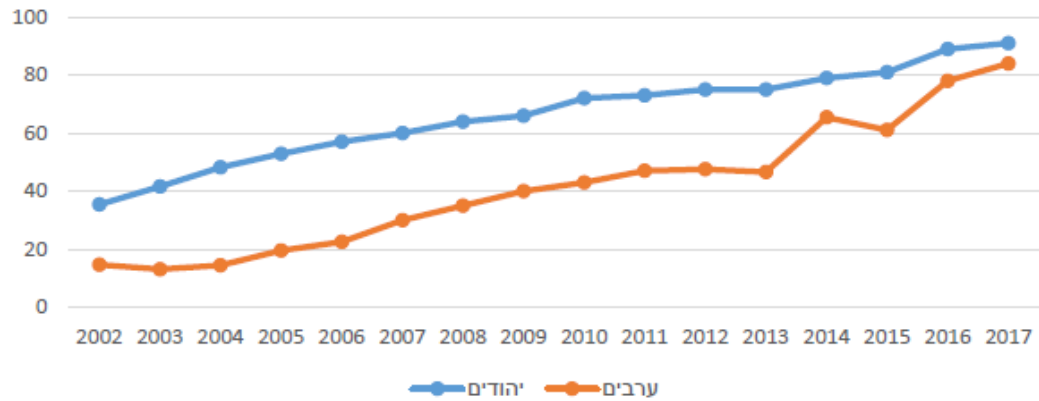
- ממוצע הציונים בישראל בפתרון בעיות בסביבה מתוקשבת היה נמוך מממוצע ה-OECD – 274 לעומת 279.** ישראל דורגה בתחום זה במקום ה-24 מ-29 מדינות.
- בפתרון בעיות בסביבה מתוקשבת היו הבדלים גדולים במיוחד בקרב האוכלוסייה בישראל, יותר מבכל שאר המדינות.** ישראל הייתה הראשונה מכל המדינות המשתתפות בטווח פיזור הציונים.
- שיעור חסרי מיומנויות תקשוב עולה עם העלייה בקבוצת הגיל.** בקרב היהודים שינוי זה מתרחש מגיל 40 ואילך; בקרב הערבים שיעורם של חסרי מיומנות תקשוב היה גדול משיעורם בקרב יהודים בכל קבוצות הגיל, ומגמת העלייה עם הגיל הייתה ברורה יותר ובאה לידי ביטוי כבר מגיל 30.
- הקשר בין השכלה לאוריינות מחשב:** לשיעור גבוה מבעלי ההשכלה הנמוכה לא היו מיומנויות במחשב – 59%; לעומתם שיעור זה היה 5% בקרב בעלי ההשכלה העל-תיכונית והגבוהה.
- בפתרון בעיות בסביבה מתוקשבת היו הבדלים ניכרים בין חרדים ליהודים שאינם חרדים.** שיעור היהודים שאינם חרדים שהגיעו לרמות הגבוהות במיומנות זו (37%) היה גבוה פי שניים משיעור זה בקרב חרדים (19%).
- שיעור היהודים ילידי ישראל שהגיעו לרמה 2 לפחות בפתרון בעיות בסביבה מתוקשבת היה גבוה משיעורם בקרב ילידי חו"ל (38% לעומת 23%).

<sup>10</sup> שם, עמ' 21–23.

### 2.2.1 המחקר "האינטרנט בחברה הערבית בישראל"<sup>11</sup>

בינואר 2018 פרסם איגוד האינטרנט מחקר שערכה ד"ר אסמאא גנאים עבור האיגוד (להלן: דוח איגוד האינטרנט). בסעיף זה יוצגו בקצרה עיקרי הממצאים.

#### תרשים 7. פערי נגישות בשימוש בסיסי באינטרנט, 2002–2017<sup>12</sup>



לפי המחקר, אם מבחינים בין גלישה מהמחשב לגלישה מהנייד עדיין קיים פער ניכר בין ערבים ליהודים לעניין הנגישות לאינטרנט בגלישה במחשב.

לפי הנתונים לעיל, המבוססים על אינטגרציה וממוצעים של נתונים ממקורות שונים,<sup>13</sup> לעניין הנגישות הבסיסית לאינטרנט הצטמצמו הפערים בין האוכלוסייה הערבית לאוכלוסייה היהודית במידה ניכרת בשני העשורים האחרונים.

עם זאת, מתברר שבקרב האוכלוסייה הערבית יש הבדלים ניכרים בין שיעורי הגלישה בנייד לשיעורי הגלישה במחשב. לפי נתוני סקר איגוד האינטרנט מ-2016, שיעור הערבים שגלשו באינטרנט מהטלפון הנייד היה כ-80% ולעומתם 50% בלבד גלשו מהמחשב. כלומר, אם מבחינים בין גלישה מהמחשב לגלישה מהנייד עדיין קיים פער ניכר בין הקבוצות. לפי הדוח, **נתון זה מצביע על קשיים אפשריים בתשתיות פיזיות ביישובים או על פערים במיומנות או בחשיפה לפוטנציאל של המחשב והאינטרנט**. עוד מצוין בדוח כי שימוש במחשב יכול להעיד על שימוש פונקציונלי לשם מילוי טפסים, דוא"ל וכדומה או על שימושים תעסוקתיים, בניגוד לגלישה מטלפון נייד, המעידה יותר על שימושים חברתיים וצריכה למטרות פנאי.

לפי דוח איגוד האינטרנט (שממצאיו תואמים את הנתונים שהוצגו לעיל בנתוני הלמ"ס), **בדפוסי השימוש באינטרנט של האוכלוסייה היהודית אפשר לראות שימושים פונקציונליים יותר, כגון מילוי טפסים מקוונים, הסתייעות בשירותים מקוונים ושימוש בדוא"ל – מדדים שבהם שיעורי השימוש באינטרנט בקרב האוכלוסייה הערבית נמוכים יחסית (כשני שלישים**

<sup>11</sup> ד"ר אסמאא גנאים, האינטרנט בחברה הערבית בישראל, איגוד האינטרנט, ינואר 2018

<sup>12</sup> שם, עמ' 8.

<sup>13</sup> אינטגרציה וניתוח לנתונים ממגוון מקורות: למ"ס, סקרים של איגוד האינטרנט הישראלי, עבודת הדוקטור של ד"ר אסמאא גנאים, ואגודת הגליל, שם.



בין הסיבות לשיעורי השימוש הנמוכים בתשלומים מקוונים בחברה הערבית: חוסר מודעות; חוסר מיומנות; חשש מאי-הצלחה והסתבכות עם הרשויות ושיעור שימוש נמוך יחסית בכרטיסי אשראי.

**לעומת שלישי).** לעומת זאת, שיעור השימוש ברשתות חברתיות בחברה הערבית גבוה מזה שבחברה היהודית, ועמד על כ-75%.

בין הסיבות שמציעה גנאים לשיעורי השימוש הנמוכים בתשלומים מקוונים בקרב החברה הערבית: חוסר מודעות; חוסר מיומנות; חשש מאי-הצלחה והסתבכות עם הרשויות ושיעור שימוש נמוך יחסית בכרטיסי אשראי – מאפיין המגביל את האפשרות לתשלומים מקוונים.

לפי הדוח, בין האוכלוסיות יש פערים גדולים בנגישות למחשבים ניידים, בקיומן של תשתיות תומכות וכן במיומנויות ובכישורים עדכניים בשימוש במחשב ואינטרנט. בתוך החברה הערבית ניכרים הבדלים בין תושבי הדרום ואוכלוסיות המוגדרות בדוח "שמרניות" לבין קבוצות אוכלוסייה אחרות בחברה הערבית. הדוח מצביע על פערים דיגיטליים ניכרים בין יהודים לערבים, הבולט גם במדדים בקרב צעירים ערבים ולא רק בקרב מבוגרים, ועל שיעורי שימוש נמוכים באינטרנט בעבודה בחברה הערבית בהשוואה לחברה היהודית. בדוח מובאת שורת המלצות להתמודדות עם הבעיה, וחלקן יצוינו בהמשך המסמך.

## 2.2.2 מדידת הפער הדיגיטלי באמצעות עקבות דיגיטליים ודפוסי גלישה<sup>14</sup>

ביולי 2018 פרסמו פרופ' שיזף רפאלי וקבוצת חוקרים מחקר במימון משרד המדע והטכנולוגיה ובו דרכים חדשניות למדידת הפער הדיגיטלי בישראל באמצעות ניתוח עקבות דיגיטליים תוך שימוש במנועי חיפוש וכלי ניטור רשת נוספים. להלן כמה מן התובנות שעלו מן המחקר בדבר ההבדלים בדפוסי הגלישה ברשת בין קבוצות אוכלוסייה שונות. בהכללה, ניתן ללמוד מן המחקר על קיומם של כלי מדידה חדשניים ועל היכולת למדוד את הפער הדיגיטלי בצורה מורכבת, בין השאר לנוכח רמת השימוש, תכיפות השימוש, סוג השימוש וסוגי התכנים שהאוכלוסייה נחשפת אליהם.

בין השאר עלו מן המחקר הנתונים האלה:

- **מגדר:** היקפי השימוש של גברים באינטרנט היו גבוהים מאלה של נשים ב-33%; גברים צרכו תוכן מגוון יותר מנשים; שיעורי השימוש של גברים היו גבוהים יותר בתחומים חיפוש מידע, בידור, כספים ואתרי היכרויות; שיעורי השימוש של נשים באתרי בריאות היה גבוהים מאלו של גברים.
- **גיל:** תדירות השימוש הרבה ביותר הייתה בקבוצת הגיל 25–35; אך המגוון הגדול ביותר של תכנים שהוצגו למחפשים היה בקרב בני 45–54 ובני 55+. צעירים צרכו יותר תוכן

<sup>14</sup> Rafaeli S. et al., [An Innovative Approach for Measuring the Digital Divide in Israel: Digital Trace Data as Means for Formulating Policy Guidelines](#), July 2018.

בתחומי הבידור ומבוגרים השתמשו יותר בדוא"ל צרכי מידע בנושאי בריאות וערכו קניות ברשת.

- **לאומיות ושפה:** דוברי עברית השתמשו באינטרנט פי שניים יותר מדוברי ערבית ויותר מפי שניים מדוברי רוסית כשפת אם.
- **מרכז ופריפריה:** תושבי תל אביב השתמשו באינטרנט פי חמישה יותר מתושבי הפריפריה; תושבי תל אביב וירושלים נחשפו לתוכן מגוון יותר מאשר שאר האוכלוסייה.
- **השכלה:** ככל שעלתה רמת ההשכלה של האוכלוסייה עלתה גם רמת הגיוון של מקורות התוכן שהגולשים הגיעו אליהם. אוכלוסייה משכילה השתמשה יותר באינטרנט לצורכי קבלת שירותים מהממשלה, מימוש זכויות, צריכת חדשות, חיפוש תעסוקה, מחקר ועוד. בקרב אוכלוסייה משכילה פחות נעשה שימוש רב יותר באינטרנט לשם צריכת תוכן בידורי, שימוש ברשתות חברתיות, העברת מסרים מידיים והימורים.

### 3 הטיפול הממשלתי בסוגיית הפער הדיגיטלי

הפער הדיגיטלי איננו תופעה חדשה, והוא נדון בעבר לא אחת בממשלה, בכנסת, בדוחות מבקר המדינה ועוד. ועדת המדע והטכנולוגיה של הכנסת נדרשה לנושא בעבר כמה פעמים ועסקה בהיבטים שונים שלו.<sup>15</sup>

בטרם נסקור את התוכניות הממשלתיות הפועלות כיום לצמצום הפער הדיגיטלי, נציג בקצרה כמה היבטים של סוגיית הדיגיטציה הממשלתית מתוך **טיוטת התוכנית הכלכלית לשנת 2021**.

#### 3.1 התוכנית הכלכלית 2021, תחומי הדיגיטל

טיוטת התוכנית הכלכלית (טיוטת הצעת חוק ההסדרים) עוסקת בין היתר בתחום השירותים הדיגיטליים לתושבים. להלן נסקור בקצרה את ההצעות המועלות בטיוטה. מאחר שמדובר בטיוטה בלבד, ייתכנו שינויים בהחלטות שיתקבלו לעומת המוצג כאן. עם זאת, כיוון שמדובר במדיניות ממשלתית מוצעת המוצגת באופן מפורט למדי, ראינו חשיבות בהצגת עיקריה.

- **מוצע שכל תושב יספק "מען דיגיטלי", שיקלול כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון נייד לפקיד רישום האוכלוסין.** פרטי מידע אלה יהיו חלק מפרטי רישום החובה במרשם האוכלוסין. המען הדיגיטלי יוכל לשמש גופים ציבוריים לשליחת מסרים לתושבים באופן דיגיטלי במקום באמצעות הדואר ואף אמור לגרור דרישה מחייבת מהם לבדוק את המען הדיגיטלי. עם זאת, תושב יוכל להודיע כי אינו מעוניין לקבל

<sup>15</sup> למשל, בשנת 2007 התקיים דיון בנושא צמצום הפער הדיגיטלי, בשנת 2010 נדון הנושא פריקט להב"ה והתקיימו דיונים נוספים על שירותי הממשלה, נגישות לאנשים עם מוגבלות ועוד. בשנת 2017 דנה שוב ועדת המדע והטכנולוגיה בנושא פעילויות פריקט להב"ה, וב-2018 נדונה הנגשת אתרי ושירותי הממשלה בערבית.

מסרים מגופים ציבוריים למען הדיגיטלי. בתוכנית נזכרות גם סוגיות נלוות, כגון מעמדו של דיוור דיגיטלי לעומת דיוור בדואר ובדואר רשום, וחזקת המסירה שלו.

- בהמשך להחלטות ממשלה קודמות, מוצע בתוכנית להאיץ את הפיתוח של **"האזור האישי הממשלתי"**. האזור האישי נועד לאפשר לאזרח לגשת בקלות למידע על אודותיו ולשירותים המיועדים לו (באופן מותאם אישית), שיימצאו כולם במקום אחד. **לפי ההחלטה, עד סוף יוני 2021 יפותח יישומן שינגיש את כלל שירותי האזור האישי לטלפונים ניידים.** נוסף על כך, כחלק מתהליך של טרנספורמציה דיגיטלית, כלשון הדוח, אמורים להיות מפותחים שירותים "חוצי משרדים", הנוגעים לתחומי חיים שונים, ובהם פתיחת חברה, מעבר דירה, מעבר בין עבודות, לידה, פטירה, סיעוד ונכות.
- לפי טיוטת התוכנית אמורים רשות התקשוב והמיזם הלאומי ישראל דיגיטלית לגבש ולהעלות לאוויר **פתרון טכנולוגי לשיחות מזהות בין האזרחים לבין נותני שירות במגוון ערוצים, למשל צ'ט, וידאו וטלפון.**
- מוצע לקבוע כי **"הממשלה רואה חשיבות בקידום מענה הולם לאוכלוסיות המתקשות לצרוך שירות דיגיטלי"** והיא אף תקים צוות בין-משרדי, שיגבש בתוך 30 יום ממועד ההחלטה שתתקבל בעניין תוכנית שמטרתה להנגיש את השירותים הדיגיטליים הממשלתיים שבאזור האישי לאוכלוסיות חסרות ללא דיגיטלית וללא אמצעים דיגיטליים.
- סוגיות נוספות הנדונות בטיטת התוכנית: הרחבת אפשרויות התשלום הדיגיטלי, מערכת ההזדהות הלאומית, חתימה אלקטרונית ואימות מסמכים ציבוריים באופן דיגיטלי.
- תחת הכותרת **"קידום הלמידה הדיגיטלית"** מוצע לעודד למידה מרחוק לשילוב בשוק התעסוקה, להאיץ הכשרה של כוח אדם מיומן לתעשיית ההייטק ולקדם למידה דיגיטלית בתהליכי הכשרה מקצועית ולמידה במכללות טכנולוגיות ואף במוסדות להשכלה גבוהה.
- בנושא המוגדר **"פלטפורמת תוכן ונתונים דיגיטליים במערכת החינוך"** מוצע להטיל על משרד החינוך לפתח תשתית דיגיטלית המבוססת על נתונים להנגשת חומרי הוראה ולימוד מתקדמים.
- עד לאחרונה פעלה רשות התקשוב הממשלתי במשרד האוצר ואילו המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית פעל במשרד לשוויון חברתי. לפי טיוטת התוכנית, ובהתאם להחלטת ממשלה קודמת בנושא, אמורים שני הגופים להתמזג ליחידה אחת, **מערך הדיגיטל הלאומי**, ולפעול במשרד הדיגיטל הלאומי.

**העיסוק הנרחב בנושאי הדיגיטל בתוכנית הכלכלית מעיד עד כמה שירותים דיגיטליים מתקדמים המבוססים על תשתיות אינטרנט, מחשב וטלפונים חכמים, נעשים לכלי מרכזי וכמעט בסיסי בתקשורת של הממשלה עם האזרחים ומהווים חלק חשוב באפשרויות לספק**

בטיטת התוכנית הכלכלית מוצע לקבוע כי יוקם צוות בין-משרדי שיגבש בתוך 30 יום מתווה להנגשת השירותים הדיגיטליים הממשלתיים שבאזור האישי לאוכלוסיות ללא אוריינות דיגיטלית.

או לקבל שירותים. היכרות עם טכנולוגיות מידע אלה כבר איננה בגדר מותרות אלא כמעט הכרח.

למרות האמור, וכפי שהוצג לעיל, נתוני הפער הדיגיטלי מצביעים על הבדלים גדולים מאוד בנגישות לתשתיות ובמיומנות השימוש בהן לשם הפקת התועלת הנדרשת. החשש הוא שבמקום שטכנולוגיות המידע הללו יגדילו את הנגישות של קבוצות ופרטים בפריפריה הכלכלית-חברתית למידע, לחינוך ולשירותים לאזרח, הן יגדילו את הפער וייצרו הלכה למעשה חסמי נגישות נוספים בפני אוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה או ללא תשתיות מידע.

להלן יוצגו הפעולות העיקריות של משרדי ממשלה לשם צמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית.

## פעולות הממשלה לצמצום הפער הדיגיטלי

הפעולות העיקריות שייסקרו כאן הן בעיקר בתחום שיפור האוריינות הדיגיטלית של האזרחים. נושא השירותים הדיגיטליים עצמם, הנגשתם לדוברי שפות שונות ולאנשים עם מוגבלות, וכן הדיגיטציה במערכת החינוך, לא יידונו במסגרת זו.

### 3.2 פעולות משרד המדע והטכנולוגיה

#### 3.2.1 להב"ה – לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית

רקע

ביולי 2001 החליט שר האוצר דאז על הקמת פרויקט להב"ה במשרד האוצר. על פי ההחלטה אמורים היו להיפתח 50 מרכזים בשנת 2002 ו-50 מרכזים נוספים בשנת 2003, בתקציב כולל של 100 מיליון ש"ח עבור 100 מרכזי התקשוב שיפעלו ברחבי הארץ.

במאי 2002 החליטה הממשלה (החלטה מס' 1812) על הקמת תשתית ממשל זמין. בסעיף 5 להחלטה נקבע כי יש "**לבסס מערכות תמיכה להטמעת והפצת השימוש במערכות המידע החדשות בציבור על ידי להב"ה שמטרתה – הפצת השימוש במערכות מידע וצמצום הפער הדיגיטלי בפריפריה**".

בחודש יולי 2002 הודיע שר האוצר דאז במכתב לשרי הממשלה כי הוא מממש את החלטת הממשלה וקבע את עקרונות היסוד של פרויקט להב"ה:

1. הקמת 100 מרכזים שיאפשרו לכל אזרח לגשת לשירותי המידע המקוונים של הממשלה ולהשתתף במקביל בהדרכה והטמעה בדרך השימוש בהם.
2. המרכזים ימוקמו באזורים נגישים לכל אזרח, בשכונות ובעיירות פיתוח בכל רחבי הארץ.

3. להב"ה תכשיר צעירים ומבוגרים בטכנולוגיית המידע, גם לשם שימוש ייעודי במידע וביישומים (אינטרנט, עיבוד תמלילים, מושגי יסוד במחשב).
4. המרכזים יהוו פלטפורמה מרכזית למימוש שירותי ממשל זמין.
5. קהל היעד – מילדים ותלמידים ועד קשישים המתקשים בקבלת שירותי הממשלה.
6. המרכזים יוקמו באתרים שיהיו נגישים לכול ויפעלו עד השעות המאוחרות.

מאז הקמת להב"ה בשנת 2002 ועד לשנת 2011 פעלה התוכנית באחריות החשב הכללי במשרד האוצר. עם הקמת רשות התקשוב הממשלתי הועבר תחום הפעילות של להב"ה, ועימו גורמים נוספים שפעלו בתחום הדיגיטציה, לרשות התקשוב הממשלתי, שפעלה באותה עת גם היא במשרד האוצר. משנת 2014 ועד היום תוכנית להב"ה היא באחריות משרד המדע והטכנולוגיה.

**למרות הכוונות להקים 100 מרכזים, בפועל לא הוקמו אף לא מחצית ממספר המרכזים האמור. מספרם של מרכזי להב"ה ומרכזי "דיגיטלי" (שיוצגו להלן בסעיף 3.3) הוא כיום 38 מרכזים בסך הכול.**

#### פעילות התוכנית כיום

לפי פרסומי משרד המדע והטכנולוגיה, במסגרת תוכנית להב"ה פועלים כיום 27 מרכזים בפריסה ארצית ומתקיימות בהם פעילויות הכשרה ביישומי מחשב והכשרה טכנולוגית לציבור הרחב – מהגיל הרך ועד הגיל השלישי. במרכזים עובדים מדריכים מומחים שלהם ידע וניסיון בעבודה עם אוכלוסיות שונות. המדריכים מלווים את המבקרים ומסייעים להם להיכנס לעולם המחשבים והאינטרנט, להכיר יישומים נפוצים, להשתמש בשירותי קניות וממשל זמין, לשלוח דואר אלקטרוני ולהכיר יישומים משרדיים עיקריים.<sup>16</sup>

**בכל מרכז שתי כיתות הדרכה שבהן כ-40 עמדות מחשב המחוברות לאינטרנט בפס רחב ומתקיימות בהן פעילות ייעודיות לילדים ונוער, לקשישים ולמגזר הערבי והחרדי, המותאמות לצרכים הייחודיים של כל קבוצה.** לפי המשרד, הקורסים מאפשרים ללומדים להכיר את שימושי המחשב והאינטרנט ולרכוש מיומנויות עבודה בסיסיות שמסייעות להם בחיים הפרטיים, במציאת עבודה ובלמודים מתקדמים.<sup>17</sup>

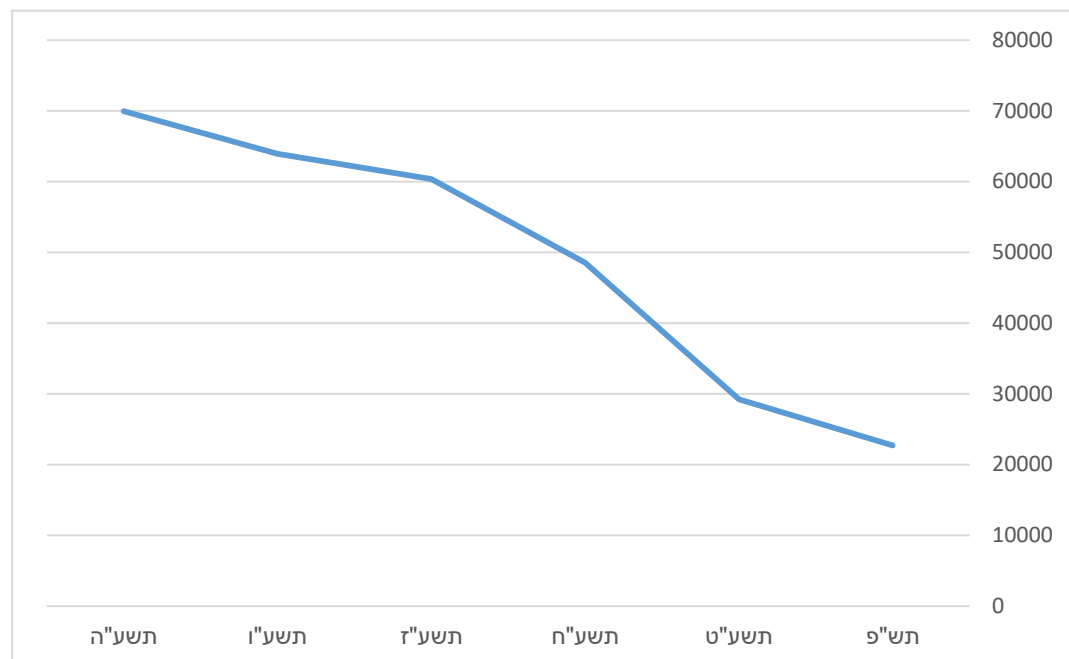
במסגרת תוכנית להב"ה פועלים כיום 27 מרכזים בפריסה ארצית ומתקיימים בהם פעילויות הכשרה ביישומי מחשב והכשרה טכנולוגית לציבור הרחב – מהגיל הרך ועד הגיל השלישי.

<sup>16</sup> תוכנית להב"ה – לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית, אתר Gov.il, כניסה: 13 ביולי 2020.

<sup>17</sup> ש.ם.

פעילות פרויקט להב"ה נדונה בשני דוחות של מבקר המדינה בשנים 2011–2014.<sup>18</sup> בין השאר, נמתחה בהם ביקורת על תמהיל הגילאים של משתתפי התוכנית – שלא הוגדר בצורה ברורה מספיק ושכפועל הורכב משיעור גדול יותר של ילדים ובני נוער (60%-70%) ממבוגרים; על מעורבות לא מספיקה של משרד החינוך בנושא, אף ששעות ההכשרה היו במהלך שעות הלימודים וחלק הארי של המשתתפים היה תלמידי מערכת החינוך; ועל בעיות בדפוס ההעסקה של העובדים ומנהלי התוכנית. בדיון שנערך בכנסת בשנת 2017 נמסר שיש בעיות בדפוס ההעסקה של העובדים שהועסקו באמצעות מכרז ספקי שירותי מחשוב וקיים מחסור בכוח אדם.<sup>19</sup> נושא דפוס ההעסקה של עובדי להב"ה אף הגיע לערכאות.

### תרשים 8. מספר הלומדים בקורסים של להב"ה (תיתכן כפילות במספרי המשתתפים עקב השתתפות ביותר מקורס אחד), תשע"ה–תש"ף



בתרשים מוצג המספר המצרפי של הלומדים בכלל הקורסים של להב"ה בכל שנה בשנים תשע"ה–תש"ף, על פי נתונים שנתקבלו ממשרד המדע והטכנולוגיה. יודגש כי בנתונים המוצגים יש כפילות, כיוון שמוצג בהם מספר המשתתפים בכל קורס – וכך תלמיד שלמד כמה קורסים

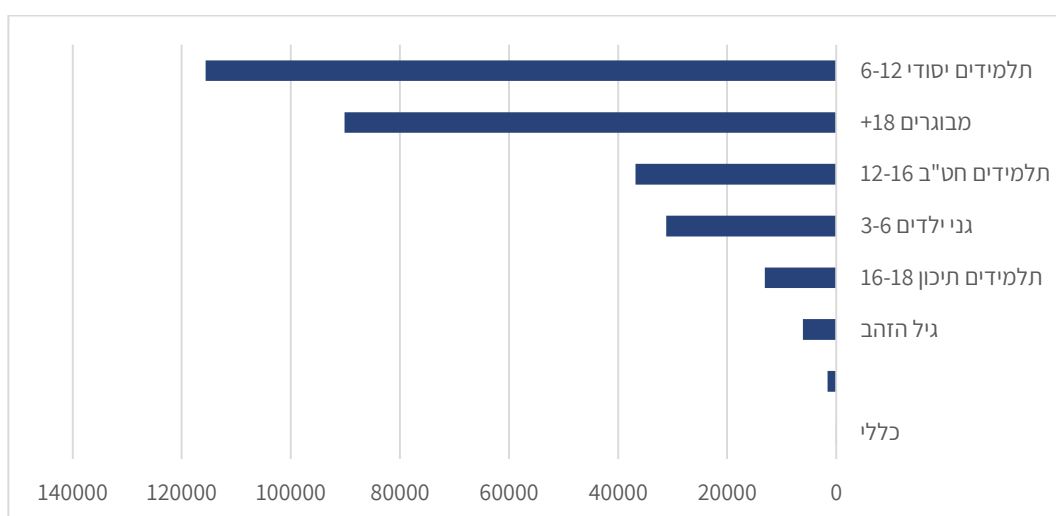
<sup>18</sup> מבקר המדינה, דוח שנתי 62ב', פרויקט להקטנת הפערים הדיגיטליים בחברה הישראלית (להב"ה), 2012, עמ' 100–67; דוח שנתי 64ג', פרויקט להקטנת הפערים הדיגיטליים בחברה הישראלית (להב"ה), 2014, עמ' 274–296.

<sup>19</sup> ועדת המדע והטכנולוגיה של הכנסת, פרוטוקול מס' 137, השינויים בפרויקט להב"ה ומשמעותם, 24 באוקטובר 2017.

נספר כמה פעמים, כמספר הקורסים שלמד. לפיכך, הנתונים אינם מאפשרים לדעת מהו מספר התלמידים בלהב"ה בכל שנה (ללא כפילות כאמור).

עם זאת, אפשר ללמוד מן התרשים על קיטון בהיקפי הפעילות של להב"ה. לדברי נציגת המשרד, הירידה בהיקפי הפעילות נובעת מקשיים משפטיים של המרכז שעל בסיסו עובדת המערכת, שהביאו לעזיבה של עובדים רבים בשנים אלו ללא יכולת לקלוט חדשים. הקמת מערכת "דיגיטלי" אמורה, בין היתר, לפצות על הקיטון בהיקף הפעילות.<sup>20</sup>

**תרשים 9. תלמידים בקורסים בלהב"ה לפי שכיחות ושכבת גיל (תיתכן כפילות במספרי המשתתפים עקב השתתפות ביותר מקורס אחד), תשע"ה-תש"ף<sup>21</sup>**



רוב המשתתפים בכלל ההדרכות של להב"ה היו תלמידי בתי הספר היסודיים

כפי שאפשר לראות בתרשים 8, רוב המשתתפים בכלל ההדרכות של להב"ה היו תלמידי בתי הספר היסודיים (בהסתייגות מסוימת, בשל קיומה של כפילות בנתונים ביחס לתלמידים המשתתפים); חלקם של המבוגרים מעל גיל 18 הוא השני בהיקפו. בפרט בולט כי חלקם של בני הגיל השלישי מכלל הלומדים בקורסים קטן יחסית.

לדברי נציגת משרד המדע והטכנולוגיה, בין הסיבות האפשריות לשיעור הנמוך של משתתפים בני גיל הזהב (1: טעות בפרטים שהזינו משתתפים מבוגרים; 2) הקלות היחסית בהגעה לתלמידים ולעומתה הקושי להגיע לקהל יעד מקרב בני הגיל השלישי; 3) רצון להכווין את התוכנית לאוכלוסיות שאינן בתחומי האחריות של המשרד לשוויון חברתי, שעסק גם בענייני

<sup>20</sup> רינת שפרן, מנהלת אגף בכיר מדע וקהילה, משרד המדע והטכנולוגיה, דוא"ל, 16 ביולי 2020.

<sup>21</sup> עיבוד נתוני משרד המדע, התקבלו בדוא"ל, שם.

גמלאים. עוד ציינה נציגת המשרד כי אין בנתונים מידע על שעות הגלישה החופשית במרכזי להב"ה – אפשרות שרבים מבני הגיל השלישי עושים בה שימוש.<sup>22</sup>

### דוח מחקר הערכה על פרויקט להב"ה<sup>23</sup>

בשנת 2019 פורסם מחקר הערכה מקיף על פרויקט להב"ה שערכו פרופ' אזי לב-און וקבוצת חוקרים, במימון משרד המדע. להלן יוצגו בקצרה כמה מממצאי המחקר.<sup>24</sup>

מאפייני הרקע של משתתפי המחקר : טווח גיל: 20–70; גיל ממוצע: כ-50 בקרב האוכלוסייה היהודית וכ-40 בקרב האוכלוסייה הערבית; מצב תעסוקתי: 45% לא מועסקים, 19% פנסיונרים; רוב המשיבים הגדירו עצמם כבעלי שכר נמוך מהממוצע במשק; השכלה: ממוצע שנות ההשכלה נמוך במעט מ-12 שנות לימוד; מגדר: 80% נשים; דפוסי שימוש באינטרנט טרם הקורס: מעל מחצית המשיבים דיווחו על שימוש פעם ביום, מעל חצי מהמשיבים ציינו כי החלו להשתמש באינטרנט לפני ארבע שנים או יותר וכי הם גולשים שעה או יותר ביום. [במאמר מוסגר יוער כי נתונים אלה מבהירים כי עצם העובדה שאנשים משתמשים באינטרנט זה זמן מה, ומדי יום ביומו, אין בה כדי ללמד על רמת האוריינות שלהם.

- **המשתתפים בקורסים של להב"ה תופסים את הקורסים כחשובים**, ומשתתפים מהאוכלוסייה הערבית ומהאוכלוסייה החרדית אך דירגו את הציפיות שלהם מהקורס, החשיבות שלו בעיניהם ונכונותם להפיק ממנו תועלת במקום גבוה יותר מכלל המשיבים.
- **הטכנולוגיה והאינטרנט בפרט נתפסים בעיני המשיבים כ"מאתגרים"**.
- **נמצאו הבדלים מובהקים ומשמעותיים בכישורי המשתתפים בתחומי היכרות עם המחשב והאינטרנט, ביכולת לבצע משימות ובמסוגלות העצמית טרם הקורס ואחריו.**

<sup>22</sup> שם.

<sup>23</sup> אזי לב-און, מצמצמים את הפער: אפיון המשתתפים והשפעות בטווח הקצר והארוך של השתתפות בתוכנית להב"ה, 2019.

<sup>24</sup> משרד המדע והטכנולוגיה מימן מחקרים נוספים בנושא הפער הדיגיטלי:

Rafaeli S. et al., [An Innovative Approach for Measuring the Digital Divide in Israel: Digital Trace Data as Means for Formulating Policy Guidelines](#), July 2018.

וכן מחקר של פרופ' עמית שכטר וחוקרים נוספים שבחנו חרדים, בדואים ויוצאי אתיופיה, ומחקר של ד"ר נורית גוטמן ופרופ' אלעד שגב שהתמקדו ביוצאי אתיופיה (מחקרים אלה קיבלו מענקי מחקר ממשרד המדע בשנים 2016–2019).

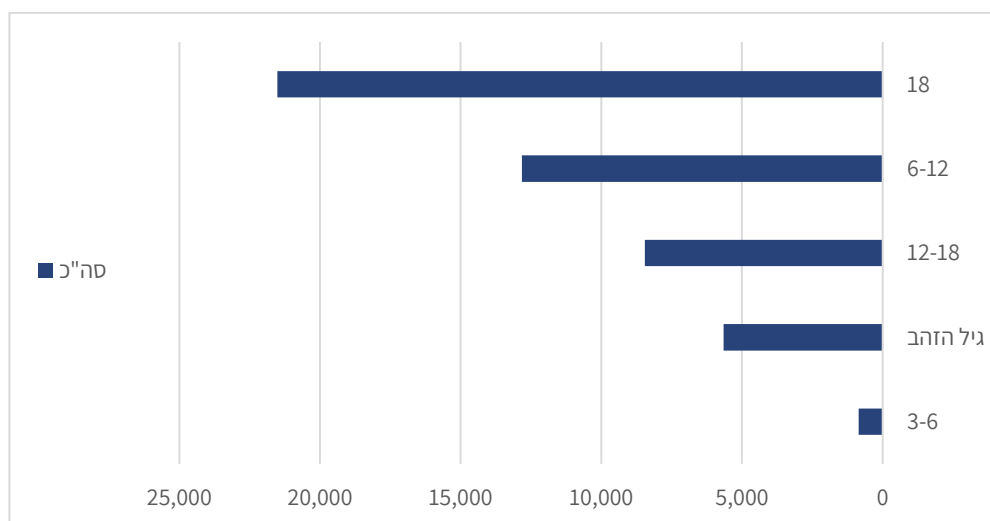


- עם זאת, לאחר הקורס נראה כי השיפור התבטא בעיקר ביכולת להשתמש באינטרנט באופן בסיסי ולא בשימושים מתקדמים; בעניין זה לא חל שיפור אצל רוב המשתתפים גם לאחר הקורס.
- רוב המרואיינים תיארו את חוויית הקורס כחיובית ומעצימה והביעו שביעות רצון ממבנה הקורס, התכנים, היחס והידע של המדריכים. עם זאת, בראיונות ארוכי טווח עלה כי הם התקשו בתרגול במהלך הקורס – בבית, ולאחר סיום הקורס.

### 3.2.2 מרכזי "דיגיטלי"

נוסף על פרויקט להב"ה משרד המדע מפעיל כיום, במתכונת דומה ללהב"ה, מרכזים ללימוד אוריינות דיגיטלית שנקראים מרכזי "דיגיטלי". כיום מופעלים 11 מרכזים כאלה ברחבי הארץ.<sup>25</sup>

תרשים 10. תלמידים בקורסי "דיגיטלי" לפי קבוצת גיל (תיתכן כפילות במספרי המשתתפים עקב השתתפות ביותר מקורס אחד), 2019-2020<sup>26</sup>



תרשים 9 מציג נתונים על הלומדים בקורסים של "דיגיטלי" בפילוח גילאי. כמו לעניין הנתונים על פעילות להב"ה, אין בידי משרד המדע והטכנולוגיה נתונים ללא כפילויות של מספר הלומדים ב"דיגיטלי" ויש לבחון את הנתונים לנוכח הסתייגות זו. בתרשים אפשר לראות כי חלקם של תלמידים מעל גיל 18 הוא הגדול ביותר, אחריו – תלמידי בתי הספר היסודיים ותלמידי החטיבה והתיכון. גם בקורסי "דיגיטלי" חלקם של בני גיל הזהב קטן יחסית.

<sup>25</sup> מרכזי "דיגיטלי", אתר Gov.il, כניסה: 14 ביולי 2020.

<sup>26</sup> עיבוד נתוני משרד המדע. הנתונים התקבלו מרינת שפרן, מנהלת אגף בכיר מדע וקהילה, משרד המדע והטכנולוגיה, דוא"ל, 16 ביולי 2020.

מספר הלומדים בכלל הקורסים של "דיגיטלי" בשנים 2019–2020, כולל כפילות אפשרית – כאמור, עקב השתתפות של תלמיד בכמה קורסים – הוא 49,285 תלמידים.

## טבלה 2. רשימת מרכזים לצמצום הפער הדיגיטלי באחריות משרד המדע<sup>27</sup>

סג המרכז	מספר מרכזים	רשויות בהן פועלים המרכזים	סה"כ מרכזים באחריות משרד המדע
<b>צפון</b>	9	צפת, מגדל העמק, טירת הכרמל, בית שאן, קריות, קריית שמונה, מעלות, עכו, טבריה	12
	3	עפולה, קריית אתא, שפרעם,	
<b>דרום</b>	6	דימונה, קריית מלאכי, נתיבות, באר- שבע, ערד, קריית גת,	7
	1	אופקים	
<b>מרכז</b>	3	בית שמש, אור יהודה, רמלה,	5
	2	אשדוד, מעלה אדומים,	
<b>המגזר החרדי</b>	3	מודיעין עלית, אלעד, ירושלים	5
	2	בני ברק, ביתר עלית,	
<b>המגזר הלא-יהודי</b>	6	רהט, טייבה, סכנין, באקה, מעאר, נצרת	9
	3	טמרה, אום אל פחם, שפרעם	
<b>סה"כ</b>	27		38
	11	דיגיטלי	

<sup>27</sup> רשימת מרכזי להב"ה ברחבי הארץ, מרכזי "דיגיטלי", אתר Gov.il, כניסה: 14 ביולי 2020.

### 3.2.3 תקצוב משרד המדע לצמצום הפער הדיגיטלי

טבלה 3. תקצוב משרד המדע לצמצום הפער הדיגיטלי, 2015–2019 (במיליוני ש"ח)

ש"ח תקצוב	תקצוב לאוכלוסייה הערבית
2015	34
2016	20
2017	38
2018	42
2019	23

בטבלה מימין מוצגים התקצוב של משרד המדע והטכנולוגיה לנושא צמצום הפער הדיגיטלי וסכומי ההקצאה למרכזים במגזר הערבי (מתוך כלל התקציב). שיעור ההקצאה למגזר הערבי, לפי הנתונים שנתקבלו מהמשרד, הוא 20% בכל השנים. התקצוב בשנים 2015–2019 עמד על 157 מיליון ש"ח.

### 3.3 המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית

בדצמבר 2013 נתקבלה החלטת ממשלה על הקמתו של המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית. בהחלטה נכתב כי בין מטרות המיזם "לקדם צמיחה כלכלית, להגדיל את הרווחה החברתית ולצמצם פערים חברתיים באמצעות טכנולוגיות מידע ותקשורת" (ההדגשה אינה במקור).

המיזם נועד להביא לגיבוש מדיניות לאומית בדבר השימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת ויישומה. לפי ההחלטה, יעדיה העיקריים של המדיניות הלאומית שתגובש הם "פיתוח חדשנות ואספקת שירותים ציבוריים חדשניים, איכותיים ויעילים המותאמים למאה ה-21, לרבות שירותים מרחוק, בתחומים כגון: חינוך, בריאות ורווחה; הטמעת כלים טכנולוגיים בעסקים קטנים ובינוניים ועידוד מסחר מקוון; שיתוף מידע וידע ממשלתי ושימוש באמצעים מקוונים לשיפור ויעול השירות הניתן לאזרח וצמצום בירוקרטיה".

בשנת 2017 פרסם המשרד לשוויון חברתי, שבאחריותו פעל המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית, את **התוכנית הדיגיטלית הלאומית**. היעד האסטרטגי הראשון במיזם היה קירוב הפריפריה הגיאוגרפית והחברתית, והמטרה הראשונה המצוינת ביעד האמור היא שיפור האוריינות הדיגיטלית בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית.

ביוני 2017 נתקבלה החלטת ממשלה על אישור התוכנית הדיגיטלית הלאומית. תחת הכותרת "אוריינות דיגיטלית" נכתב בהחלטה כך: **"להטיל על מנכ"ל המשרד לשוויון חברתי יחד עם מנכ"ל משרד המדע והטכנולוגיה ובתיאום עם משרד החינוך, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ואגף התקציבים, לגבש, בתוך שישה חודשים מיום קבלת החלטה**

**זו, תוכנית לאוריינות דיגיטלית תוך התייחסות למגזרים שבהם קיים פער בנושא ולהוביל את יישומה".<sup>28</sup>**

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל נציגי מיזם ישראל דיגיטלית בבקשה למידע על הנושא זה ועל טיפול בו על ידי המיזם. להלן נקודות עיקריות בתשובת נציגת ישראל דיגיטלית.<sup>29</sup>

#### חסמים ומוטיבציות בפילוח מגזרי

הפעילות של ישראל דיגיטלית בנושא צמצום הפער הדיגיטלי ממוקדת בשלוש קבוצות אוכלוסייה עיקריות: ערבים, חרדים ובני הגיל השלישי. כל אוכלוסייה מתמודדת עם חסמים שונים ויש לה מוטיבציות שימוש שונות.

#### המגזר הערבי

החסמים העיקריים בקרב המגזר הערבי:

- בעיות בגישה לתשתיות מחשב ואינטרנט בפס רחב;
- הנגשה שפתית ותרבותית לא מספקת – חוסר בהנגשה של שירותים בערבית;
- אמון מועט בשירותים ממשלתיים;
- חשש לפגיעה בפרטיות בשימוש בשירותים דיגיטליים.

המוטיבציות העיקריות הן:

- ✓ רצון להשתלב בשוק התעסוקה;
- ✓ שיקולים כלכליים – הוזלת שירותים וקניות;
- ✓ מחשבים ואינטרנט בעבודה – יציאה לעבודה דורשת מיומנויות דיגיטליות ומאידך מגבירה את השימוש בהן.

#### המגזר החרדי

החסמים העיקריים בקרב המגזר החרדי:

- מגבלות חברתיות על הגישה למחשבים ולאינטרנט;
- התבדלות ושמרנות – טכנולוגיות המידע נתפסות כמאיימות על אורח החיים;
- קושי לייצר "תקן כשרות" – מנהגים ונורמות חברתיות שונות מקשים על הגדרת כללים המקובלים על כלל הציבור;
- חוסר בידע בסיסי באנגלית.

<sup>28</sup> החלטת ממשלה מס' 2733, [אישור התוכנית הדיגיטלית הלאומית](#), קידום המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית ותיקון [החלטות ממשלה](#), נתקבלה ב-11 ביוני 2017, עודכנה ב-19 בספטמבר 2017.

<sup>29</sup> סלוי ביינסון, מנהלת תחום אוריינות דיגיטלית, המיזם הלאומי ישראל דיגיטלית, משרד הדיגיטל הלאומי, דוא"ל, 16 ביולי 2020.

המוטיבציות העיקריות הן:

- ✓ שינויים בתפיסה – שינויים שחלו בעמדות כלפי השימוש במחשב ובאינטרנט;
- ✓ קיומם של מחשבים/אינטרנט/טלפונים או עמדות שימוש שהשימוש בהם "כשר", כך שאפשר להנגיש שירותים חיוניים ומותאמים;
- ✓ מחשבים ואינטרנט בעבודה – יציאה לעבודה דורשת מיומנויות דיגיטליות ומאיך מגבירה את השימוש בהן;
- ✓ המצב הסוציו-אקונומי והרצון להשתלב בשוק העבודה, הדורש כישורי מחשב.

### אזרחים ותיקים

החסמים העיקריים בקרב האזרחים הוותיקים:

- ☒ בעיות בגישה לתשתיות – היעדר גישה לרשת, תשתיות לא מותאמות לגיל;
- ☒ אוריינות דיגיטלית נמוכה וקושי בלמידה, כולל פערי שפה ומגבלות קוגניטיביות;
- ☒ עלויות – לחלק מן האוכלוסייה הזאת קשה לעמוד בעלויות הרכישה של אמצעי מחשב ואינטרנט ובהוצאות הנלוות;
- ☒ חסמים תפיסתיים ורגשיים – חרדה, טכנו-פוביה, חוסר הבנת החשיבות/ההזדמנות שבטכנולוגיה ועוד.

המוטיבציות העיקריות הן:

- ✓ רצון לפתח עצמאות;
- ✓ חיזוק המעגל החברתי וחיזוק הקשר עם בני המשפחה;
- ✓ נכונות או רצון לבצע פעולות מרחוק בשל מגבלות פיזיות וקשיי התניידות.

### 3.3.1 פעילויות ישראל דיגיטלית לצמצום הפער הדיגיטלי<sup>30</sup>

לפי תשובת נציגת המיזם, ישראל דיגיטלית רואה באוריינות דיגיטלית זכות אזרחית בסיסית ופועלת למימושה במגוון דרכים לשם יצירת חברה צודקת ויצרנית. התוכנית הלאומית לקידום האוריינות הדיגיטלית מתמקדת בהקניית מיומנויות וידע, בהסרת חסמים בשימוש בדיגיטל, בעידוד תפיסות ועמדות התומכות בתהליך ובהגדלת היקף השימוש בדיגיטל. התוכנית הלאומית אינה עוסקת בהקמת תשתיות אינטרנט ומתן ציוד קצה.

תוכניות ספציפיות נעשות בעיקר בשלושה ערוצים: הכשרות וקורסים, הנגשת שירותים והכשרת גופים וארגונים העובדים עם אוכלוסיות היעד של המיזם.

<sup>30</sup> ש.ם.

## **הכשרות באוריינות דיגיטלית**

### **חורה דיגיטלית**

התוכנית חורה דיגיטלית פעלה בשנים 2017–2019 וכללה הכשרות וסדנאות לשיפור תחומי חיים מגוונים באמצעות הטמעה נכונה של הידע ושימוש יעיל בכלים דיגיטליים. התוכנית פעלה בתחומי החינוך הפורמלי, החינוך הבלתי-פורמלי והקהילה. בסך הכול השתתפו בה כ-3,500 אנשים, והיא הופעלה בשיתוף עם הרשות לפיתוח כלכלי של המיעוטים, משרד החקלאות, המועצה המקומית חורה, מט"ח ועמותת תפוח.

### **אוריינות דיגיטלית פיננסית להעצמת נשים**

התוכנית לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב נשים מהפריפריה הגיאוגרפית והחברתית פעלה בשנים 2018–2019, במטרה לסייע לנשים לגשר על פערים דיגיטליים ולתת להן כלים מגוונים להעצמה אישית ונשית, לחיזוק תחושת הביטחון ולחיזוק מיומנויות המחשב בתחומים כלכליים שונים. במסגרת התוכנית נפתחו מרכזי לימוד בשש ערים: דאלית אל-כרמל, ערעה, נצרת עילית, קריית אתא, נהריה ואילת, והיא התקיימה בשותפות עם עמותת מתן משקיעים בקהילה. התוכנית הסתיימה ואין תכנון להמשיך את פעילותה.

במסגרת זו הוצעו פלטפורמות ללמידה פרונטלית ולמידה מקוונת, כולל סיוע מרחוק על ידי מדריכים; הוקמו/שודרגו מרכזי למידה ברשויות המשתתפות ועוד. בתוכנית השתתפו 960 משתתפות בפילוח שלהלן: 45% מן האוכלוסייה הערבית; 42% מן האוכלוסייה הכללית; כ-13% אזרחיות ותיקות מהאוכלוסייה הכללית, ו-כ-1% משתתפות מן האוכלוסייה החרדית.

### **פרויקט UP**

במסגרת הפרויקט לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב לקוחות שירות התעסוקה באמצעות הכשרות וקורסים טכנולוגיים, בשיתוף שירות התעסוקה ועמותת תפוח, פעלו בשנים 2018–2019 קורסי בסיס לפיתוח מיומנויות מחשב לעובדים וקורסים מתקדמים לעובדים בתחומי טכנולוגיות המידע (ICT). להלן מספר המשתתפים בתוכנית בשנים האחרונות:

2018 – 1,707 משתתפים;

2019 – 2,176 משתתפים;

2020 – בוצע: 652 משתתפים; מתוכן: כ-3,000 סה"כ.

אשר לפילוח האוכלוסיות בתוכנית זו, בשנים 2018–2019 היו 58% מהמשתתפים מהאוכלוסייה הכללית; 7% היו אזרחים ותיקים; כ-7% היו מהאוכלוסייה הערבית; 4% משתתפים היו מהאוכלוסייה חרדית.

## מיזם קהילות דיגיטליות

מיזם קהילות דיגיטליות הוא ריכוז מאמץ תלת-מגזרי מקומי לצמצום פערים דיגיטליים ברשות המקומית, הממוקד באוכלוסיות מסוימות, באמצעות הקניית מיומנויות דיגיטליות במגוון תחומי חיים. המיזם מערב את כלל השחקנים הקהילתיים הרלוונטיים אשר בכוחם לסייע בצמצום הפער הדיגיטלי (רשות מקומית, עסקים, ארגוני מגזר שלישי, אקדמיה ועוד) והוא פועל וממומש ברמה העירונית והקהילתית מתוך הכרה ביתרונות הרבים של התא היסודי הזה: הנהגה מקומית וקהילתית מובילה, אחריות קהילתית ותרומה לקהילה, ניצול תשתיות קיימות שמאפשרות חיבור לאינטרנט וסנכרון המשאבים שיש בכל עיר כדי למצות את הפוטנציאל הקיים בשילובם. **המיזם נמצא בשלב הפיילוט וכרגע פועל בשלושה יישובים: ירושלים, רמלה וחורה.** המיזם יכול להכשרות וקורסים, אירועים וסדנאות ויוזמות מקומיות נוספות.

## קמפוס IL – קורסים דיגיטליים

במסגרת מיזם קמפוס IL מוצעים לציבור קורסים מקוונים בתחומי ידע רבים ומגוונים. בתחומי האוריינות הדיגיטלית מוצעים לציבור בין השאר קורסים בתוכנות Office, הקורס "ללמוד איך ללמוד בדיגיטל" והקורס "התמצאות בעולם הדיגיטל לאזרחים ותיקים". רשומים לקורסים אלה כ-19,500 תלמידים; כ-4000 מהם סיימו את הקורסים. כיום מפותחים עוד 11 קורסים בנושאי אוריינות דיגיטלית.

## המיזם הלאומי לקידום זקנה פעילה באמצעות אוריינות דיגיטלית

תוכנית זו, העוסקת בקידום זקנה פעילה באמצעות הקניית אוריינות דיגיטלית, הופעלה בשלב הפיילוט ב-13 ערים בארץ על ידי מדור אזרחים ותיקים במשרד לשוויון חברתי בשיתוף ג'וינט-אשל ישראל. 96% מהאוכלוסייה בפייילוט יהודית, והשאר – ערבית.

לשנים 2020–2021 מתוכננות הכשרות לכ-1,500 אזרחים ותיקים וכן הכשרות לגופים שותפים שירותים לאזרחים.

## פורום לקידום אוריינות דיגיטלית בחברה הערבית והחרדית

בעקבות משבר הקורונה והרצון לתת מענה מיידי על צורכי החברה הערבית והחרדית הוקמו שני פורומים, שבכל אחד מהם משתתפים כ-30 אנשים. בפורום חברים פעילים מהמגזרים הרלוונטיים, עובדי רשויות מקומיות, נציגים של ג'וינט אלכא ועוד. מטרת הפורום היא להתייעץ ולגבש תוכניות התערבות ופרויקטים שייתנו מענה מיטבי על צורכי חברה הערבית והחברה החרדית. עד כה הופק במסגרת הפורום סרטון בערבית לאתר של ביטוח לאומי לצורך תביעת דמי אבטלה ומתוכננת הפקה של עוד שמונה סרטונים בנושאי שירותים משרדי ממשלה: חידוש רישיון רכב, הפקת נסח טאבו, עריכת תיאום מס ועוד.

## **פעולות נוספות**

ישראל דיגיטלית מעורבת במיזמים נוספים לצמצום הפער הדיגיטלי: קורסים מקוונים להנגשת תוכן בערבית; שיתוף פעולה עם האנציקלופדיה החרדית "המכלול" להקמת פורטל בנושא הקורונה כדי לספק מידע בנושא, פיתוח כלי מדידה של רמת אוריינות דיגיטלית, פיתוח מדריך לצמצום הפער הדיגיטלי ועוד.

## **תקציב ישראל דיגיטלית לצמצום הפער הדיגיטלי**

לפי נציגת ישראל דיגיטלית, מאז הקמת התוכנית הלאומית ביוני 2017 הוקצה לנושא צמצום הפער הדיגיטלי תקציב של כ-73 מיליון שקלים. 62% מהסכום האמור הוא במימון מטה ישראל דיגיטלית (כ-45 מיליון שקלים), ו-38% במימון שותפים מן המגזר השלישי (כ-28 מיליון שקלים). כשליש מהסכום האמור הושקע במיזמים לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הערבית (כ-23.3 מיליון שקלים).

## **3.4 משרד החינוך<sup>31</sup>**

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה אל משרד החינוך בבקשה לקבל מידע על פעילותו בתחומי האוריינות הדיגיטלית. המשרד בחר להעביר תשובה כללית בלבד, ללא פירוט בדבר ממשק העבודה שלו עם גורמים ממשלתיים נוספים העוסקים בנושא וללא הצגת נתונים (למעט בתוכנית ללימודי מדעי המחשב ורובוטיקה). להלן עיקרי תשובת המשרד:

משרד החינוך פועל ומקדם אוריינות דיגיטלית בקרב תלמידים בכל המגזרים ושילבי הגיל. בין התוכניות המופעלות במשרד החינוך לקידום האוריינות הדיגיטלית: חלופות בהערכה, אקדמיה ברשת, MOOC, תכנים דיגיטליים, ספרים דיגיטליים, משימות אורייניות, מדעי המחשב ורובוטיקה.

רוב התוכניות שהמשרד מפעיל מתורגמות לשפה הערבית ופועלות גם במגזר דוברי הערבית. תוכנית מדעי המחשב ורובוטיקה פועלת כתוכנית לימודים ארצית תלת-שנתית בכיתות ד' ו' ב-500 בתי ספר יסודיים בכל מחוזות החינוך ובכל המגזרים; כמחצית מתלמידי התוכנית הם מהמגזר הערבי. כל שכבת גיל לומדת שעתיים שבועיות במשך כל השנה.

יצוין כי בדוח בנושא התאמת תוכניות הלימודים וחומרי הלימוד למאה ה-21, שכתב לאחרונה צוות מומחים לבקשת משרד החינוך, הומלץ כי נושא האוריינות הדיגיטלית יילמד בתוכנית

<sup>31</sup> עדן יאיר, לשכת המשנה למנכ"ל משרד החינוך, תשובה על פניית מרכז המחקר והמידע של הכנסת, דוא"ל, 16 ביולי 2020.



הלימודים כתחום רחב, כך שפיתוח הכישורים הדרושים לשימוש מושכל, אחראי ומיטיב בטכנולוגיות דיגיטליות יעשה בכל אחד מתחומי התשתית. בהמשך לכך, הומלץ כי הגופים במשרד החינוך העוסקים זה כבר בפיתוח תחום האוריינות הדיגיטלית ייערכו להטמיע את הנושא כתחום רחב בכל מקצועות הלימוד.<sup>32</sup> עם זאת, כאמור, בשל תשובתו הכללית והחסרה של המשרד על פנייתנו, אין בידינו מידע על רמתם והיקפם של לימודי המחשב, האינטרנט והאוריינות הדיגיטלית במערכת החינוך כיום.

#### 4 פעילות עמותות שונות לצמצום הפער הדיגיטלי

גופים שונים במגזר השלישי פועלים יחד עם משרדי הממשלה או במקביל להם לשם צמצום הפער הדיגיטלי. להלן יוצגו בקצרה כמה מיזמים בתחום. רשימה זו איננה ממצה, וסביר שישנם גורמים פעילים נוספים שלא הוזכרו.

##### <sup>33</sup> מחשב לכל ילד

תוכנית מחשב לכל ילד נוסדה בשנת 1996 ביוזמת אנשי עסקים ובשותפות משרד ראש הממשלה ורשויות מקומיות. התוכנית נועדה לתת מענה למשקי הבית בישראל שבהם ילדים הלומדים בבתי ספר ואין בביתם מחשב וחיבור לאינטרנט.

הזכאים להשתתף בתוכנית מקבלים מחשב ביתי חדש עם סל תוכנות ולומדות, חיבור לאינטרנט לשנה ואחריות ותמיכה טכנית למשך שלוש שנים, וכן הדרכה של 45 שעות לימוד לילד ולהורה.

בין הקריטריונים לבחירת הילדים: תלמידי כיתות ב'-י' במסגרת חינוכית המוכרת על ידי משרד החינוך אשר מצבה הכלכלי של משפחתם אינו מאפשר רכישת מחשב. במסגרת התוכנית חולקו עד אוקטובר 2018 כ-83,900 מחשבים. מימון הפרויקט נעשה באמצעות עמותת מחשב לכל ילד, מימון תואם (Matching) של משרד ראש הממשלה, מימון דיפרנציאלי של הרשות המקומית – בהתאם לאשכול הכלכלי-חברתי – והשתתפות סמלית של משפחות הילדים (270 ש"ח).

לפי אתר התוכנית, שעם תורמיה העיקריים נמנים חברת מיקרוסופט וקרן אדמונד ג' ספרא, היעד לשנת 2020 הוא להעניק לפחות 8,500 מחשבים.

<sup>32</sup> ענת זוהר ועודד בושריאן, התאמת תוכניות הלימודים וחומרי הלימוד למאה ה-21. סיכום עבודתה של ועדת המומחים, תמונת מצב והמלצות, יוזמה – מרכז לידע ולמחקר בחינוך, האקדמיה הלאומית הישראלית למדעים, 2020, עמ' 96. המידע שהערת שוליים זו מתייחסת אליו נוסף לאחר הגשת המסמך, ב-22 ביולי 2020.

<sup>33</sup> אזי לב-און, מצמצמים את הפער: אפיון המשתתפים והשפעות בטווח הקצר והארוך של השתתפות בתוכנית להב"ה, 2019, עמ' 31. אתר מחשב לכל ילד, כניסה: 13 ביולי 2020.

עמותת תפוח<sup>34</sup>

עמותת תפוח, אשר פועלת כחלק מהיוזמות הממשלתיות שתוארו לעיל, הוקמה בשנת 2000 במטרה "להוות גשר בין אומת הסטרט-אפ הצומחת ובין אוכלוסיות הפריפריה הגיאוגרפית החברתית בישראל". העמותה פועלת ליצירת שוויון טכנולוגי בישראל באמצעות פיתוח והפעלה של תוכניות בסיסיות ומתקדמות בתחומי הטכנולוגיה, התעסוקה ופיתוח כישורי חיים.

באמצעות צוות של כ-250 מדריכים, מנחים פדגוגיים ומנחים תעסוקתיים מקצועיים פועלת העמותה בעשרות מוקדים ברחבי הארץ, מקריית שמונה ועד אילת, ומגיעה לכ-89,000 משתתפים בשנה. קהל היעד המרכזי של הפעילות הוא תושבי הפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל.

עמותת תפוח פועלת בקרב כלל האוכלוסיות והמגזרים, ובין היתר בקרב בני נוער וצעירים, מבוגרים בני 45 ומעלה, אזרחים ותיקים, נשים וגברים, לקוחות רווחה, דורשי תעסוקה, משתתפים מאוכלוסיות מטרה כדוגמת החברה החרדית, החברה הערבית ועוד.

בין השאר, עמותת תפוח שותפה לפרויקט חורה דיגיטלית ותוכנית UP (ראו לעיל בסקירת ישראל דיגיטלית); תוכנית רווחה בשיתוף עם משרד הרווחה וג'וינט אשל המופעלת בקרב שלושה קהלים שונים: אזרחים ותיקים, משפחות המטופלות במרכזי עוצמה ומשפחות המטופלות במרכזי הורים וילדים; ס'לה לתעסוקה, בשיתוף משרד החקלאות וחברת מיקרוסופט לקידום ופיתוח של האוכלוסייה הבדואית באמצעות הכשרות טכנולוגיות ופיתוח כישורי חיים.

כחלק מההתמודדות עם משבר הקורונה הוקם, יחד עם שותפים רבים, מערך הסיוע "מתחברים", שנועד להעניק סיוע לאזרחים בנושאים טכנולוגיים. במסגרת הפעילות, עשרות מתנדבים מעניקים סיוע טלפוני אישי בהתאם לצרכיו של כל פונה. הסיוע ניתן במגוון תחומים טכנולוגיים, החל בשימוש בתוכנות כמו Zoom ו-WhatsApp, דרך מילוי טפסים באמצעות האינטרנט ועריכת קניות מרחוק וכלה בשימוש בתוכנות למידה מרחוק.

עמותת מחשבה טובה<sup>35</sup>

עמותת מחשבה טובה הוקמה בשנת 2003 על ידי אנשי חינוך והייטק במטרה להנגיש לאוכלוסיות מוחלשות את האפשרויות הרבות הטמונות בעולם הטכנולוגי. העמותה מפעילה מרכזים טכנולוגיים קהילתיים ברחבי הארץ וכן מרכז מחשבים נייד למען אוכלוסיות שאין להן גישה למרכזים הנייחים. בכל מרכז פועל צוות שמתאים את תוכניות הכשרה לצרכים הייחודיים

<sup>34</sup> אתר עמותת תפוח, כניסה: 13 ביולי 2020; ביילי כהן, מנהלת מחקר ופיתוח, עמותת תפוח, דוא"ל, 16 ביולי 2020.

<sup>35</sup> אתר עמותת מחשבה טובה, כניסה: 14 ביולי 2020; אורנית בן ישר, מנכ"לית עמותת מחשבה טובה, שיחת טלפון, 15 ביולי 2020.

של כל אוכלוסייה ומלווה את המשתתפים להצלחה. מחשבה טובה עובדת עם כל הגילאים, החל בילדי גנים ועד לאזרחים ותיקים, ועם מגוון אוכלוסיות: בני נוער בסיכון, דורשי תעסוקה, עולים חדשים, אנשים מהמגזר החרדי והערבי ואנשים עם צרכים מיוחדים.

המרכזים הטכנולוגיים-קהילתיים של מחשבה טובה פועלים בירושלים (בתלפיות, בקריית מנחם, ברמות ובוואדי ג'וז), בלוד, בקריית ים, בכאוכב אבו אל-היג'א, בעפולה וביקנעם עילית – סה"כ 10 מרכזים.

נוסף על כך, העמותה מפעילה שתי כיתות ניידות, שבכל אחת מהן 16 מחשבים ניידים, רשת אינטרנט המבוססת על סלולר, מקרן ומסך. באמצעות הכיתות הללו, המוסעות לאזורים שונים, אפשר להגיע אל אוכלוסיות שאין להן גישה אל המרכזים הקהילתיים, ובהן אוכלוסיות בסיכון, אנשים עם מוגבלות וקשישים. הכיתות הניידות מאפשרות התנסות בטכנולוגיות אלה לכ-350 משתתפים בשנה.

מחשבה טובה גם מקיימת שיתופי פעולה עם 26 רשויות מקומיות ברחבי הארץ ובפעילות המשותפת הרשויות מספקות תשתיות (כיתות מחשבים ואינטרנט) והעמותה מספקת תוכניות למידה ומדריכים.

בתקופת משבר נגיף הקורונה הפעילה העמותה מערכי לימוד מרחוק לאזרחים ותיקים, הכוללים שיעורים המשודרים ב-Zoom בזמן אמת ושיעורים מוקלטים לצפייה.

### איגוד האינטרנט

איגוד האינטרנט הוא עמותה הפועלת מאז שנות התשעים ועוסקת בהיבטים שונים בתחום, החל בתשתית האינטרנט, דרך רישום שמות המתחם בסיומת IL וכלה בסוגיות מדיניות: נגישות, פרטיות, סינון תכנים ועוד. בין השאר, משנת 2005 האיגוד פועל כדי לצמצם את הפער הדיגיטלי בין המגזר היהודי למגזר דוברי הערבית. במסגרת זו, פיתח האיגוד ערכות הדרכה והדריך הדרכה פרונטלית, באמצעות מרצים דוברי ערבית, יותר מ-13,000 איש ואישה, בפריסה ארצית של יותר מ-34 יישובים.

כחלק מפעילותו מימן האיגוד בשנת 2018 את המחקר "האינטרנט בחברה הערבית בישראל". האיגוד גם מקיים הדרכות מקוונות (וובינר) בנושא הנגשת שירותים דיגיטליים לחברה הערבית. להלן כמה מהמלצות איגוד האינטרנט המופיעות בדוח בנושא האינטרנט בחברה הערבית בישראל, אשר צוין לעיל:

- **הקמת מטה לאומי לריכוז תחום הדיגיטציה בחברה הערבית.** המטה ישמש גוף מתכלל של הנושא ויעסוק בשיפור תשתיות אינטרנט וסלולר, התאמת אתרי הממשלה והרשויות המוניציפליות ושיפור החינוך הדיגיטלי;

- **השוואת רמת התשתיות ביישובים הערביים לזו הקיימת ביישובים היהודיים/המעורבים.** האיגוד מציע שמשרד התקשורת יחייב את ספקי התשתית והגישה לאינטרנט ואת ספקי הסלולר לספק ביישובים הערביים שירותים ברמה דומה לזו המוצעת ביישובים יהודיים (כך במקור).
- **דיגיטציה של שירותי הממשלה והממשל המקומי ברשויות הערביות.** האיגוד ממליץ לקבוע תוכנית רב-שנתית להנגשה מלאה של שירותי הממשלה ואתריה לדוברי ערבית עד לשנת 2025 וכן לחייב את הרשויות המקומיות, באמצעות משרד הפנים, להקים ולתחזק מערך מידע ושירותים דיגיטליים לאזרחים.