

23 ביוני 2024
י"ז בסיון התשפ"ד

לכבוד
ועדת המדע והטכנולוגיה
ועדת המשנה בנושא בינה מלאכותית וטכנולוגיות מתקדמות

התייחסות מכון תכלית: אוריינות דיגיטלית בגיל השלישי

קצב הפיתוח של הטכנולוגיה בעידן הנוכחי הוא מהיר ביותר, במיוחד על רקע כניסתה הנרחבת של הבינה המלאכותית לחיינו. מצב דברים זה מקשה במיוחד על בני הגיל השלישי, מאחר והם מתקשים, ככלל, לרכוש כישורים חדשים או להתעדכן בכלים ומערכות שהופכים לנחוצים הן בשביל לקחת חלק בשוק התעסוקה, הן בשביל לממש זכויות יסוד והן בשביל לקחת חלק בחיים הציבוריים.¹ לקראת הדיון החשוב בוועדת המדע, מסמך זה מבקש להתייחס לחשיבות של התמודדות עם הפער הדיגיטלי בקרב בני הגיל השלישי, ולהציע דרכים לצמצום של התופעה והתמודדות עם האתגר אשר יש לו חשיבות ציבורית ראשונה במעלה, בבואנו לקדם מרחב דיגיטלי שוויוני אשר מאפשר לכלל האוכלוסייה ליהנות מפירות העידן הדיגיטלי.

תמצית המלצותינו

- א. התמודדות עם "הפער הדיגיטלי", או חוסר השוויון במרחב המקוון, דורשת מענה ברמה הלאומית, על בסיס תכנית עבודה מוגדרת אשר מבקשת להתמודד עם האתגר בהסתכלות הוליסטית המבקשת לקדם "הכללה דיגיטלית", כלומר הבטחת גישה שווה, משמעותית ובטוחה לכלל חלקי האוכלוסייה.
- ב. לשם כך, אנו מציעים, ראשית, להקים קואליציית ממשל-חברה-תעשייה, אשר תאפשר למדינת ישראל להוביל את המהלך בראייה לאומית, תוך ביסוס ועידוד דיאלוג ושיתוף פעולה בין גורמי מקצוע, ספקי שירותים ומומחים רלוונטיים, באופן אשר ירתום את היתרונות היחסיים של כל שחקן לצורך התמודדות עם אתגר רב-ממדי אשר דורש מענה מצד השלטון הארצי, השלטון המקומי, החברה האזרחית, השוק הפרטי והאקדמיה. בפרט, קואליציה תוכל לחבר בין המומחים בשטח המזהים את הסיכונים אשר הגיל השלישי חשוף להם לבין גורמי ההכשרה והשלטון אשר מחויבים במתן מענה לאתגר.
- ג. שנית, מוצע להשקיע בהתאמת מערכי ההכשרה הקיימים לאוכלוסיות יעד, בהם אנשים בגיל השלישי, ובפרט כאלו המשויכים לאוכלוסייה החווה הדרה דיגיטלית כפולה, כלומר הן הדרה בשל גילם והן הדרה בשל מעמדם החברתי-כלכלי, דוגמת החברה הערבית והחרדית. בפרט, מוצע (א) להתאים את אופי ההכשרות לצרכים של קבוצות אלו, למשל הגברת התכנים אודות בטיחות ברשת ו-(ב) למסד הכשרות בנקודות שונות לאורך החיים של אזרחי ישראל, גם לאחר השלמת לימודים אקדמיים ומקצועיים, בכדי לאפשר השתלמות, עדכון ולימוד של כלים חדשים במציאות בה קצב השינויים עולה על כל דמיון.
- ד. שלישית, במישור המיידי, חשוב להעניק מענה נקודתי לאתגר של שילוב טכנולוגיה בתחומי חיים גוברים בעולם בו ישנו פערים באוריינות דיגיטלית, ובפרט בגיל השלישי. בפרט, להנגיש את הגישה לשירותי ממשל דיגיטליים ולהגביר את הליווי, הסיוע והתמיכה של בני אנוש בתפעול השירות.

א. מהי "אוריינות דיגיטלית"?

1. "אוריינות דיגיטלית" מוגדרת כ-"יכולת להבין ולהשתמש במידע בפורמטים שונים ממקורות רבים ומגוונים כאשר הם מוצגים באמצעות מחשב".² חוקרים נוהגים להבחין בין שני אפיקים של אוריינות דיגיטלית: (1) היכולות הנדרשות לגשת אל תכנים דיגיטליים ולבחון אותם, הנחשבות "אוריינות במידע" (information literacy) ו-(2) כישורים והתנהגויות הקשורות לביצוע פעולות חברתיות, הנקראות "אזרחות דיגיטלית" (digital citizenship).³ אוריינות במידע משפיעה על הממשק של אדם עם האינטרנט, מה שהוא מפיק ומסיק מהמידע שהוא ניגש אליו, בעוד אזרחות דיגיטלית מתייחסת לממשק בין אנשים או אדם מול החברה, באמצעות המרחב המקוון.

2. באופן טבעי, אוריינות דיגיטלית היא לא דבר סטטי – אלא מדובר בצורך תהליכי, כלומר כזה שאינו קורה מרגע אחד לאחר, וגם בכזה אשר מתעדכן לאורך הזמן, קרי דורש המשך לימוד מעת לעת ועדכון לגבי התפתחויות טכנולוגיות חדשות אשר מעדכנות את סט הכלים והיכולות הנדרשים לצורך התמודדות עם העידן הנוכחי. בנוסף, ישנו ממד איכותי לאוריינות דיגיטלית – כלומר מדובר בסט כישורים רבים, אשר לרוב שזורים האחד השני, המצריכים לימוד מתמשך ויכולת העמקה, על מנת להגיע לרמת שליטה מספקת. לשם ההמחשה, כישורי חיפוש ומיון מאפשרים לאדם לגשת לתוכן דיגיטלי, אולם יכולת להבחין בין מידע מהימן ומידע כוזב או מסוכן דרושים כדי לאפשר לו להתנהל באופן בטוח מול המידע שנחשף אליו.

3. אוריינות דיגיטלית הפכה זה מכבר לתנאי בסיסי להשתלבות בחברה – מבחינה חברתית ומקצועית כאחד, והיא משפיעה, במובן רחב יותר, על היכולת לממש פוטנציאל אישי. לאור זאת, מועצת זכויות אדם של האו"ם הבהירה ביולי 2023 כי אנשים עם אוריינות דיגיטלית נמוכה נשכחים וחווים הדרה ודחיקה לשוליים, ללא הכישורים הנדרשים בכדי להשיג ולבחון מידע הנדרש למצות את זכויותיהם, וזה נכון גם ביחס לגיל השלישי.⁴

ב. אוריינות הדיגיטלית בקרב הגיל השלישי

4. במדינת ישראל, ניכרים פערים משמעותיים באחוז ואיכות החיבור לאינטרנט בין קבוצות שונות בציבור, בהם החברה החרדית, החברה הערבית, אנשים עם מוגבלויות וכן הגיל השלישי. ביחס לגיל השלישי, בעוד 4%-7 מן הישראלים בגילאים 20-59 אינם מחוברים לאינטרנט, 23% מישראלים מעל גיל 60 לא משתמשים בו.⁵ למעשה, גם בקרב אנשים בגיל השלישי אשר משתמשים באינטרנט, ניכרים פערים בהיקפי השימוש בשירותים חיוניים, שכן אחוז השימוש בשירותי בריאות דיגיטליים או שירותי בנקאות דיגיטליים קטן יחסית בהשוואה לאנשים צעירים יותר.⁶ כלומר, פערים בשימוש באינטרנט מולידים גם פערים ביכולת לתפעל כלים דיגיטליים ולהתמצא במרחב זה, וגם ביכולת לממש זכויות יסוד וליהנות מפירות העידן הנוכחי.

5. יצוין כי ישראל נמצאת במקום גבוה ביותר בתוחלת חיים, והשינוי הדמוגרפי צפוי להמשיך להתחולל גם בעתיד כאשר אוכלוסיית בני הגיל השלישי תמשיך לגדול.⁷ הדבר דורש חשיבה מחדש על המקום של בני הגיל השלישי בחברה, ועל התפקיד של המדינה בהקפדה על איכות חייהם ויכולתם לקחת חלק בחיים הציבוריים. הדבר חשוב

במיוחד ביחס לבני הגיל השלישי אשר שייכים לקבוצת מיעוט, אשר חווים הדירה כפולה גם בשל מצבם הסוציו-אקונומי, וגם בשל גילם.⁸

6. היעדר הגישה וגישה מוגבלת מראש גורמת כאמור לירידה במיצוי יתרונות דיגיטליים. למשל, לפי מחקר על שירותים דיגיטליים בבריטניה, הסיכוי שאנשים מעל גיל 65 ישתמשו באתר ממשלתי כדי לחפש מידע בהשוואה לקבוצות גיל אחרות קטן ב-37%, והסיכוי שהם יורידו טופס קטן ב-58%.⁹ בנוסף, אנשים בגיל השלישי חשופים לסיכון מוגבר לאפליה על רקע גיל או גילנות.¹⁰ למשל, אנשים מניחים כי בני הגיל השלישי לא יודעים לתפעל את הטכנולוגיה ונותנים להם פחות הזדמנויות להתנסות, מה שמייצר עידוד שלילי ביחס לשימוש באינטרנט. לשם ההמחשה, נתגלה כי 29% מקרב המשתמשים באינטרנט באיחוד האירופי חוו אפליה על בסיס גילם.¹¹

7. בנוסף, אנשים מעל גיל 60, במיוחד כאלו שמתגוררים לבד או אשר אינם משולבים כבר בשוק התעסוקה, חווים במקרים רבים תחושת בדידות וניתוק. הדבר משפיע על תחושת הערך העצמי שלהם, וגם על יכולתם לשמור על בריאות פיזית ומנטלית. עם השימוש הנרחב ברשתות חברתיות כדי לתקשר, כמו גם העלייה בפלטפורמות דוגמת Zoom או Webex מאז משבר הקורונה, ישנה מגמה של העברת אירועים מסוימים למרחב דיגיטלי, מה שמוביל להגברת הבדידות מועצמת עבור בני הגיל השלישי שלא נהנים מחיבור משמעותי (או מחסמים אחרים). בנוסף, המרכז לבקרת מחלות ומניעתן (Center for Disease Control – CDC) בארצות הברית מציין כי בדידות יכולה להגביר את הסיכוי למוות מוקדם, דמנציה, שבץ מוחי ומחלות לב.¹²

ג. כיצד ניתן להתחיל לצמצם את הפער הדיגיטלי?

8. הפער הדיגיטלי והשלכותיו החברתיות מייצגים אתגר משמעותי שחשוב לתת לו מענה מקיף ומשמעותי. כפי שהסברנו, הפער הדיגיטלי מוביל להשלכות שליליות רבות. בין אלו, ניתן למנות השלכות פיזיות ביחס לאיכות שירותי הבריאות, השלכות כלכליות בנוגע לחסמים מפני השתלבות בשוק התעסוקה, וכן השלכות חברתיות ותרבותיות בכל הקשור לתחושת ניכור או היעדר ייצוג בחיים הציבוריים. ככלל, מחקרים מעידים על ירידה באיכות החיים בקרב מי שאינו מחובר לאינטרנט, ולרוב פערים בגישה לאינטרנט מחמירים פערים קיימים.¹³

9. אנו מבקשים לשים על השולחן גישה מחקרית המכונה "הכללה דיגיטלית". הכללה דיגיטלית פירושה הבטחת גישה שווה, משמעותית ובטוחה להשתמש, להוביל ולעצב טכנולוגיות ושירותים דיגיטליים והזדמנויות במרחב המקוון.¹⁴ ארגונים בינלאומיים רבים, ובהם פורום משילות האינטרנט העולמי,¹⁵ קרן החירום הבינלאומית של האו"ם לילדים (יוניס"ף),¹⁶ ארגון העבודה הבינלאומי,¹⁷ וארגון הנשים של האו"ם,¹⁸ פיתחו עקרונות ותוכניות בתחום הכללה הדיגיטלית.

10. מדיניות ציבורית הדוגלת בגישה הכללה הדיגיטלית מבקשת להתמקד בשלושה רבדים של הפער הדיגיטלי: חסמים לגישה לאינטרנט, הטיה מבנית בטכנולוגיות אשר נוצרת, בין היתר, בעקבות פערי השימוש, ופערים ברמת האוריינות הדיגיטלית אשר נובעים הן מפערי הגישה והן מהטיה מבנית בטכנולוגיות. לגישה אוניברסלית לאינטרנט חסמים שונים המונעים מאוכלוסיות שונות להתחבר בהתאם לנסיבות חייהם, בהם חסמים גיאוגרפיים (לאור התגוררות באזור נטולת תשתיות), חסמים כלכליים (כאשר עלות החיבור גבוהה), חסמים תרבותיים

(למשל מטעמי דת) ועוד. בנוסף, לאור הפערים בשימוש באינטרנט וכן בעיצוב כלים חדשניים, נוצרת הטיה מבנית בטכנולוגיות אשר נותנת העדפה (privileges) לקבוצות החזקות אשר נקודת מבטם הופנמה בתהליכי העיצוב לעומת אוכלוסיות אחרות. רבדים אלו פועלים יחד ליצור בעיה מעגלית באופייה. אין פתרון לפערים באוריינות ללא שיפור תשתיות האינטרנט באופן שוויוני; שיפור תשתיות האינטרנט באופן שוויוני אינו פותר את ההטיה המבנית בטכנולוגיות; לא ניתן לתקן את ההטיה המבנית ללא ההשתתפות משמעותית של כל חלקי האוכלוסייה במרחב המקוון; ואלו לא יכולים להשתתף ללא תשתיות מספקות והתמודדות עם הפערים שלהם באוריינות. לכן, נדרש פתרון אשר מכיר בהשלכות כל אחד מן הרבדים על השני.

11. לשם ההמחשה, ביחס לגיל השלישי, קצב הפיתוח המהיר פגע ביכולת של קבוצה זו לרכוש כישורים דיגיטליים, במיוחד עבור אוכלוסיות החוות חסמים לגישה שלהם למרחב המקוון. במצב דברים זה, אנשים בגיל השלישי חשופים יותר לניצול לרעה ברשת המשחק על נקודות החולשה שלהם – פערי היכרות וכישורי תפעול במרחב המקוון, וכניסה מהירה למים העמוקים עבור מי שגדל ללא חיבור. לכן, ההתמודדות צריכה להיות בהתאם לקושי – זיהוי האתגרים והחורים ברמת האוריינות והגברת המענה המותאם. ואכן, מחקרים מוכיחים כי הכשרה ייעודית לאוריינות בתקשורת המקוונת היא משמעותית עבור מניעה של האפשרות של "נפילה בפח" בפני מידע כוזב או "פייק ניוז".¹⁹

ד. מן הכלל אל הפרט – המלצותינו לקידום אוריינות דיגיטלית לפי גישת ההכללה הדיגיטלית

12. בראייה הוליסטית להשלכות הפער הדיגיטלי, כיצד הוא משפיע על קבוצות שונות בנקודות שונות בחייהם, והצורך בעיצוב מענה מותאם, להלן מספר המלצות עיקריות מבית מכון תכלית.

13. התמודדות רב-מגזרית עם הפער הדיגיטלי:

המלצתנו המרכזית לכלל ההתמודדות עם הפער הדיגיטלי היא הקמת קואליציית ממשל-חברה-תעשייה לזיהוי אתגרי הפער הדיגיטלי ועיצוב מענה מותאם, כי שחקנים שונים ייצרו סך הגדול מכלל חלקיו. האינטרנט הוא מרחב מעורב באופיו – מרחב פרטי וציבורי כאחד, אשר מופעל הן על ידי שחקנים ציבוריים והן על ידי שחקנים פרטיים. בנוסף, המרחב הדיגיטלי משרת את התעשייה, שווקים שונים, מוסדות השכלה, כוחות הביטחון, החברה האזרחית ועוד. בהתאם, יש במרחב המקוון בעלי עניין רבים ומגוונים. בהתאם, במרחב חדש ומופלא זה, אשר נבנה על שיתוף פעולה, קידום מטרות הדדיות, והעצמת הקול של הפרט וקבוצות כאחד, חשוב כי פתרונות לקשיים העולים בו ישלבו כוחות בין כלל בעלי העניין (Multi Stake-Holder Approach) ותוך שיתוף פעולה ענייני ושקוף בין גורמים שונים, ובפרט השלטון, התעשייה והחברה האזרחית.

13.1. הסיבה לכך, היא שלכל גורם נקודת מבט ייחודית, ויכולות שונות, אשר מייצרים ביחד פסיפס תגובתי שלם והוליסטי אשר מתמודד בצורה טובה יותר עם האתגר. למשל, השלטון יכול לקבוע כי ברצונו להסדיר תחום מסוים, אולם ללא התייעצות עם התעשייה יהיה קושי, לעיתים, להוציא תכניות לפועל (למשל מבחינת ישימות טכנולוגית או היתכנות תפעולית). בדומה, התעשייה יכולה לעבוד על התקדמות טכנולוגיות, בזמן שהחברה האזרחית תשאף לקדם יישום שוויוני של אותם הכלים הדיגיטליים המפותחים,

ומתפקידה של המדינה לייצר תשתית רגולטורית ומסגרת לשיוף פעולה יעיל, שוויוני ומועיל בין כלל השחקנים הרלוונטיים. במילים אחרות, שיתוף בידע וניסיון, חלוקת אחריות חכמה, התייעצות ושיתוף פעולה מובילים לסך השלם מכלל חלקיו.

13.2. בפרט, גופי המדינה האמונים על הנושא, דוגמת מערך הדיגיטל, עושים את תפקידם היטב, אולם להם מגבלת משאבים וכוח אדם. לעומת זאת, ספקי השירות והמומחים הטכנולוגיים שולטים בפועל בטכנולוגיות ובתשתיות, דוגמת חברות הוט ובזק, אולם הם לרוב פועלים מתוך אינטרסים מסחריים ולא ציבוריים. וכן, החברה האזרחית, דוגמת איגוד האינטרנט, יודעת לסקור ולאפיין את הפערים – אולם נדרש שיתוף פעולה על מנת להביא פתרונות למציאות ולקדם שינוי במציאות.

13.3. כיום יש כבר מקומות, דוגמת קנזס סיטי וניו יורק, אשר הקימו קואליציות ממשל-חברה-תעשייה להתמודדות עם הפער הדיגיטלי.²⁰ קואליציות אלו מאפשרות ממשק ישיר בין ספקים ומומחים בשטח, לבין הממשל המקומי אשר מסוגל להוציא תכניות לפועל, לבין החברה האזרחית שמכירה את הפערים והקשיים במציאות. כלומר, שותפות דרך בין כלל השחקנים מוכיחה את עצמה כדרך יעילה להתמודדות עם האתגר.

13.4. ביחס לאוריינות, קידום ידע וכישורים דיגיטליים צריך להיעשות תוך התייעצות שוטפת בין מקבלי החלטות למומחים טכנולוגיים, על מנת לדייק מהם התכנים הנדרשים. מעבר לכך, נדרש שיתוף פעולה בין-מגזרי כדי לשפר את רמת האוריינות הדיגיטלית במדינה ברמה המעשית, באמצעות שיתוף פעולה בקידום הכשרות לקבוצות יעד שונות. שילוב כוחות של התעשייה, המביאה מומחיות טכנולוגית עדכנית, החברה האזרחית, המציע חיבור עמוק לשטח ולאתגרים עמם מתמודדת החברה הישראלית, והממשלה והשלטון המקומית, להם גישה לאזרחים ויכולת ניהול ותפעול משמעותית, תשפר את איכות וכמות ההיצע של מערך ההכשרות הקיים. למשל, גופי חברה אזרחית המסייעים לאנשים בגיל השלישי להתמודד עם סחיטה ברשת, מידע כוזב, תקיפות סייבר ועוד מחזיקים בידיהם ידע חשוב שיכול להאיר לגופי השלטון לגבי מה שקורה בשטח אשר אמונים על פיקוח ושמירה על בטיחות ברשת, וכן לאלו המעצבים את ההכשרות.

14. התאמת מערכי ההכשרות לאוכלוסיית היעד אנשים בגיל השלישי:

במטרה להבטיח גיוון ושילוב משמעותי של כל האוכלוסייה במרחב המקוון, חשוב לעצב פתרונות מותאמים לכל אוכלוסייה וכן תתי-אוכלוסיות החווים הדרה כפולה (למשל אנשים בגיל השלישי מהחברה הערבית או החרדית). אין פתרון אחד ואחיד אשר יגשים את חזון הכללה הדיגיטלית באבחנת יד. הפער הדיגיטלי פוגע בנו איפה שאנחנו חלשים – וזה מתבטא באופן שונה בקרב אוכלוסיות מגוונות. לקבוצות מסוימות, דוגמת הגיל השלישי או החברה החרדית, זה אומר הנגשה של שירותים מקוונים למכשירים פשוטים לשימוש, או וידוא כי יישארו חלופות לא-דיגיטליות. ביחס לקבוצות אחרות, כמו החברה הערבית, הדבר ידרוש כנראה גם התמודדות עם אתגר שפתי, וביחס לקבוצות אחרות, דוגמת אנשים עם מוגבלויות, ישנו צורך לייצר התאמות בהתאם למוגבלות הרלוונטית. במילים פשוטות, הכללה דורשת מהמערכת להתאים את עצמה לאנשים בהתאם לאתגרים עמם הם מתמודדים, במקום

להציב תנאי גנרי או כוללני למימוש הזכות שלהם לקחת חלק במרחב מסוים (מבלי להתחשב בנסיבות חיים ייחודיות). בפרט, ביחס לבני הגיל השלישי, אנו מציעים:

14.1. כפי שמיזם "מאה באוריינות דיגיטלית" מיועד לקידום האוריינות בפריפריה, יש לעצב הכשרות מותאמות מבחינה סגנונית, מהותית ואופן ההיצע שלהם לגיל השלישי. למשל, ניתן להתעכב על כללי בטיחות ברשת לאור אחוז הפגיעות המקוונות הנרשמות.

14.2. בנוסף, מוצע לייעד הכשרות לאוריינות דיגיטלית בנקודות חיים שונות, על מנת לאפשר לאנשים להתמודד עם קצב הפיתוח. למשל, להשראה, לאחרונה סינגפור השיקה תכנית לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב מבוגרים בגילאי העבודה על מנת לשמר את כשרי העבודה שלהם לאור השינויים התעשייתיים מפאת המהפכות הטכנולוגיות.²¹ בהתאם, טוב יהיה אם מדינת ישראל תעניק הכשרות מסובסדות, עוד לפני שנוצרת מצוקה מבחינת השילוב הטכנולוגי, בכדי לסייע להשתלם ולהתפתח לאורך חיים מקצועיים.

15. השקעת משאבים בפתרונות-ביניים במטרה למזער את הנזק הנוצר:

המושג הכללה דיגיטלית מבקש לתאר מצב אידיאלי שבו כל אחד ואחת נהנים מנפלאות העידן הדיגיטלי באופן שווה ומשמעותי. אולם, צמצום הפער הדיגיטלי ידרוש משאבים רבים ולכן, בד בבד עם צמצום הפער, יש לנהל את המשאבים הקיימים בידי המדינה ליצירת שיפור מיידי עבור אוכלוסיות שנפגעות באופן החמור ביותר. בהתאם, חשוב לבחון במבט-על את אופן ניהול המשאבים בבואנו לקבוע מדיניות תיעדוף שתספק מענה להשלכות העכשוויות של הפער הדיגיטלי, תוך הבאה בחשבון את האתגרים והצרכים המגוונים שקיימים לקבוצות שונות. בפרט, יש לסקור את השירותים הדיגיטליים הציבוריים המשמעותיים ביותר אשר אנשים בגיל השלישי נמנעים מלצרוך, ולהשקיע בהנגשתם לאוכלוסייה זו, וזה ללא קשר לרמת האוריינות הדיגיטלית שלהם, שכן חובה לאפשר גם לאלו אשר לא מסוגלים לרכוש כישורים חדשים לממש את זכויותיהם במרחב הדיגיטלי. למשל, מוצע להנגיש שירותים דיגיטליים דרך הפשטת הגישה לשירותים מבחינה טכנולוגית, הוספת מדריכי שימוש, הצמדת אפשרויות סיוע פרטניים למשתמש והעלאת מודעות אודות אותן פעולות הנגשה.

בכבוד רב ובברכה,



ד"ר טל מימרן

ראש תכנית,

תכלית - המכון למדיניות ישראלית



עו"ד עדן פרבר

חוקרת,

תכלית - המכון למדיניות ישראלית

- ”בית תכלית”, אחד העם 35, תל-אביב 6578403 | tachlith.org.il | 03-6584775 | info@tachlith.org.il**