

המונח "אוריינות דיגיטלית" כולל את הכישורים, הידע והמיומנויות הנדרשות כדי להתמצא במרחב הדיגיטלי, לנצל את מלוא יתרונותיו של העידן הדיגיטלי בר מינו ולנקוט בזירות הנדרשת כדי לצמצם חשיפה לסיכונים. על אף שמקובל ללמד אנשים לקרוא, לכתוב, לפתור קושיות מתמטיות ושיעורים בסיסיים על היסטוריה, מדע ומקצועות ליבה נוספים, שיעורי כישורים דיגיטליים בסיסיים אינם תמיד חלק ממסלול החיים הנורמטיבי של כלל בני האדם, במיוחד עבור כאלו אשר משיגים גישה לכלים טכנולוגיים רק בשלב מאוחר יותר של החיים. אוריינות דיגיטלית נמוכה פוגעת ביכולת להשתתף בחיי חברה ובשוק התעסוקה, להשיג מידע ולבחון את מהימנותו, לממש זכויות יסוד ולקבל החלטות מודעות בתחומים רבים (בריאות וחינוך, למשל). ברמה הכלל-חברתית, התופעה מעמיקה ומנציחה פערים חברתיים ומהווה חסם למוביליות חברתית. כיצד הפכה אוריינות דיגיטלית למצרך יסוד בחיים המודרניים? האם ישנם פערים באוריינות דיגיטלית במדינת ישראל? והאם ניתן להתמודד עם האתגר? עו"ד עדן פרבר וד"ר טל מימרן עונים על השאלות.

## א. כדי לשגשג בעידן הדיגיטלי, צריך לדעת איך להתמצא בו

בעידן הדיגיטלי החיים מחולקים דרך קבול דמיוני, כזה שאנחנו לא רואים אבל יש לו השפעה ממשית על המציאות. הקו הזה מבחין בין מי שמחובר באופן משמעותי ליתרונות המרחב המקוון והטכנולוגיות הנשענות עליו, לבין מי שאינו. למשל, ילדה אשר גדלה בבית ללא גישה לאינטרנט בגלל קשיים כלכליים ולא מכירה את הממשק למשתמש (user interface) של אתרי אינטרנט, תתקשה להדביק את הפער בשלבים מאוחרים בחייה (גיוס, לימודים גבוהים ושוק התעסוקה). בדומה, אדם אשר הועסק במפעל שנים רבות יכול למצוא את עצמו ללא עבודה, גם אם הוא מצטיין במטלות דוגמת רישום, סידור וארגון סחורה, לאחר שכלים טכנולוגיים חדשים ייתרו את תפקידו, או במידה והוא יתקשה לעמוד בצורך של הלימוד התדיר בפני התפתחויות טכנולוגיות בקצב מהיר במיוחד.

גם עבור אלו שנמצאים בצד הנכון של הגבול, יש פערים. בעוד הגישה המשמעותית לרשת מהווה תנאי מקדים ליכולת לתפקד בחברה המודרנית, פערים ברמת האוריינות הדיגיטלית פוגעים בשוויון ההזדמנויות של הפרט.<sup>1</sup> למשל, מחקרים מראים שאנשים במעמד סוציו-אקונומי נמוך אשר מתחברים

לאינטרנט לרוב משתמשים בו לצורך ביצוע פעולות פשוטות ולא מכירים לעומק את האפשרויות הפרוסות בפניהם.<sup>2</sup> מבוגרים שאינם מתמצאים ברזי הרשתות החברתיות וזירות השירותים והמסחר, מתקשים להגשים את עצמם ונפגעים בהיבטים שונים של החיים. לכן, יש להבין את הנושא של רכישת מיומנויות דיגיטליות בראיה הוליסטית, ויש להפנים כי מדובר בתהליך אישי, קהילתי וחברתי אשר החברה והמדינה שותפות בו, במובן של קידום שימוש משמעותי במרחב הדיגיטלי עבור כולם.

## "בעוד הגישה המשמעותית לרשת מהווה תנאי מקדים ליכולת לתפקד בחברה המודרנית, פערים ברמת האוריינות הדיגיטלית פוגעים בשוויון ההזדמנויות של הפרט"

על אף החשיבות של כישורים דיגיטליים, היום יש מעט מדי מאמצים להקנות כישורים אלו. במיוחד, יש צורך בקידום הכשרות בשלבי חיים שונים ועבור אוכלוסיות מסוימות. למשל, לפני הכניסה לשוק התעסוקה, במקצועות אשר חשופים לשינויים דרמטיים כתוצאה מפיתוח טכנולוגי, עבור קבוצות עם חסמים לגישה אשר לא נהנים משירותים דיגיטליים כמו

שאר האוכלוסייה, ועוד.

## ב. אוריינות בעידן הדיגיטלי

אוריינות דיגיטלית מוגדרת בספרות כ-"יכולת להבין ולהשתמש במידע בפורמטים שונים ממקורות רבים ומגוונים כאשר הם מוצגים באמצעות מחשב",<sup>3</sup> והיא כוללת מספר כישורים דוגמת יכולת לתפעל כלים טכנולוגיים ולנהל, להשתמש ולייצר תכנים ומידע.<sup>4</sup> בנוסף על כך, 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).<sup>5</sup> 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.

בשנת 2022, הציע האיחוד האירופי את המדד העדכני ביותר למדידת רמת האוריינות הדיגיטלית DigComp 2.2,<sup>6</sup> אשר מחולק כדלהלן:

1. **אוריינות במידע ונתונים** – יכולת הבנה, שימוש והתמודדות עם מידע, נתונים ותוכן דיגיטלי. בפרט, איתור

דיגיטלית ביקורתית חשובה למיצוי הזכות להשתתף בחיים הציבוריים, שכן על מנת להבין את אופי החברה המודרנית יש להבין כיצד כלים דיגיטליים משולבים בחיינו וכיצד הם פועלים.

## ג. האם אוריינות דיגיטלית הפכה למצרך יסוד?

בעידן הדיגיטלי, בפרט במדינות עם אחוז חיבור גבוה אשר משלבות כלים דיגיטליים בתחומי חיים רבים, כישורים ומיומנויות דיגיטליים הופכים יותר ויותר לתנאי בסיסי להשתלבות בחברה – מבחינה אישית ומקצועית כאחד. ניצול יתרונות הטכנולוגיה באופן מיטבי משפיע באופן דרמטי על הזדמנות לקידום חברתי וכלכלי במגוון תחומים. בנוסף, רמת האוריינות הדיגיטלית משפיעה על מעמד חברתי, על היכולת להשתתף בחברה ובקהילה ובמובן רחב יותר על מימוש פוטנציאל אישי. בהתאם, מועצת זכויות אדם של האו"ם קיימה פאנל ביולי 2023 בו צוין כי כאשר תכנים דיגיטליים מעצימים את הפרט ומאפשרים יישום יעיל של מגוון זכויות אדם, אנשים עם אוריינות דיגיטלית נמוכה נשכחים וחווים הדרה כפולה ודחיקה לשוליים, בשל הקושי להשיג ולבחון מידע הנדרש למצות זכויות יסוד שלהם.<sup>9</sup>

ברמה המעשית, ניתן בהחלט כבר לזהות מספר זירות משמעותיות אשר מעידות כי אוריינות דיגיטלית הפכה זה מכבר למצרך יסוד בעידן הנוכחי.

למשל, בשוק התעסוקה, הצורך ברמה תפקודית גבוהה של אוריינות דיגיטלית דרמטי במיוחד. המהפכה הדיגיטלית שינתה את פני שוק התעסוקה מקצה אל

על מידע אישי ופרטיות, על מצב רווחה בריאותית, נפשית וחברתית ועל הסביבה. בתוך זה נכללת היכולת לזהות דרך פשוטה או מספר דרכים להגן על מכשירים ומידע אישי וזיהוי הסכנות במרחב המקוון. מעבר לכך, נכללת היכולת לבחור דרכים להגן על מידע אישי ופרטיות וברמה המתקדמת יותר להבין ולבחון את הוראות הפרטיות (private policy statements) לפני ההשתתפות בפורום מסוים. בנוסף, בקטגוריה זו נכלל ידע לגבי דרכים להימנע מסכנות בריאותיות – פיזיות ופסיכולוגיות – אשר נלוות לשימוש בכלים דיגיטליים, דוגמת רשתות חברתיות אשר יכולות להשפיע על דימוי עצמי או על תחושת בדידות. לבסוף, בסט כישורים זה נכללת היכולת לזהות את ההשפעות של דיגיטציה על הסביבה.<sup>7</sup>

**5. פתרון בעיות** – היכולת לפתור בעיות טכנולוגיות, לזהות מקומות בהם מענה טכנולוגי יטיב את המצב ולהשתמש בכלים דיגיטליים באופן יצירתי. בתוך כך נכללת היכולת לזהות בעיות טכנולוגיות וברמה המתקדמת יותר לפתור אותן. בנוסף, נכללת גם היכולת לזהות כלים דיגיטליים אשר ניתן להשתמש בהם כדי לחדש תהליכים, ולהפנים את התהליך הקוגניטיבי לבחון כיצד ניתן לפתור בעיות מושגיות במרחב המקוון. לבסוף, נכללת היכולת לזהות כיצד ניתן לשפר את האוריינות הדיגיטלית האישית וכיצד להישאר מעודכן בפני התפתחויות טכנולוגיות.

לצד אוריינות דיגיטלית בסיסית-תפקודית, יש הטוענים כי ישנה רמה גבוהה יותר והיא של אוריינות דיגיטלית ביקורתית (critical digital literacy), שהיא היכולת להבין כיצד העידן הדיגיטלי משפיע על הכלכלה, דמוקרטיה והשתתפות פוליטית.<sup>8</sup> אוריינות

מידע באמצעות חיפוש פשוטים או מתקדמים, וכן זיהוי מהם פריטי המידע הרלוונטיים והמתאימים ביותר בנסיבות החיפוש ומהי רמת המהימנות של המידע או של המקור ממנו הוא נאסף. כמו כן, בקטגוריה זו נכללת היכולת לסדר, לייצא ולשמור מידע שמקורו במרחב המקוון.

**2. תקשורת ושיתוף פעולה** – היכולת ליצור ממשקים, לשתף מידע ותוכן, ולשתף פעולה עם אנשים אחרים בהתאם לתנאי שימוש מסוימים. בפרט, נכללת היכולת לבחור כלים מתאימים, מבחינה טכנית וחברתית, ליצירת ממשקים, ולשיתוף מידע ותוכן. בקטגוריה זו נכללת גם היכולת להבחין בין התנהגויות חברתיות מקובלות ("Netiquette") בזירה המקוונת לעומת הפיזית, בחירת אסטרטגיות תקשורתיות מותאמות וכן זיהוי התנהגויות שונות על רקע תרבותי ובין-דורי. ברמה מתקדמת יותר, נכללת גם היכולת להתאים את הנורמות ההתנהגותיות של עצמך למרחב המקוון ולהשתמש באסטרטגיות תקשורתיות מותאמות לקהל היעד. לבסוף, קבוצת כישורים זו כוללת הבחנה בזהויות דיגיטליות ויכולת התגוננות על השם הטוב של האישיות הדיגיטלית של הפרט במרחב המקוון (למשל, פרופיל ברשת חברתית).

**3. יצירת תוכן דיגיטלי** – היכולת לפתח, לשלב או להרחיב על תכנים דיגיטליים קיימים. בסט כישורים זה נכללת היכולת לייצר תוכן דיגיטלי, לערוך, לדייק, לשפר או לשלב תוצר חדש או מקורי בתוכן קיים, וזאת תוך היכרות בסיסית עם כללי קניין רוחני החלים במרחב המקוון. כמו כן, נכללת בקטגוריה זו היכולת להורות לתוכנה לפתור בעיה פשוטה או לבצע פעולה פשוטה, או מספר פעולות בזמנית ברמות שונות בהתאם לרמת הידע.

**4. בטיחות** – היכולת להגן על מכשירים,

## המדד למדידת רמת האוריינות הדיגיטלית

| אוריינות במידע ונתונים | תקשורת ושיתוף פעולה | יצירת תוכן דיגיטלי | בטיחות | פתרון בעיות |
|------------------------|---------------------|--------------------|--------|-------------|
|------------------------|---------------------|--------------------|--------|-------------|

הקצה.<sup>10</sup> כיום, הרוב המוחלט של מקצועות, במיוחד במדינות מפותחות, דורשים הבנה כלשהי של טכנולוגיה והיכולת להשתמש בטכנולוגיות המתאימות לתקשורת, שיתוף פעולה וניהול מידע.<sup>11</sup> מעבר לחשיבות שיש לטכנולוגיה בתחומי חיים רבים כיום, יש הטוענים כי אוריינות דיגיטלית קשורה באופן ייחודי לתחום התעסוקה שכן רמה גבוהה של אוריינות דיגיטלית מעלה את הסיכוי להעסקה מלכתחילה, שכן מדובר בכישור שער כניסה הנדרש על ידי מעסיקים רבים.<sup>12</sup>

## **"כישורים ומיומנויות דיגיטליים הופכים יותר ויותר לתנאי בסיסי להשתלבות בחברה – מבחינה אישית ומקצועית כאחד"**

מעבר לכך, רמה נמוכה של אוריינות דיגיטלית יכולה להשליך על היכולת של אדם להשיג מידע ולהבחין בין מידע מהימן ולא. למשל, ניתן להסתכל על תופעת "ד"ר גוגל": במסגרתה אנשים המחוברים לאינטרנט מרבים להתחיל ממנוע החיפוש כדי ללמוד על מידע רפואי עדכני ולפעמים לאבחן את עצמם על בסיס תסמינים שהם חווים. לשם ההמחשה, סקר משנת 2019 הראה כי בארצות הברית, 64.2% מאנשים הצהירו כי הם מקבלים מידע רפואי מהאינטרנט, בין אם מדובר בתוצאות הראשונות בגוגל (26.2%), אתרים ממשלתיים (25.1%), מקורות אחרים באינטרנט (8.4%) או אפילו רשתות חברתיות (4.5%).<sup>13</sup> מידע – ככל שהוא מהימן – מעצים את הפרט, ולכל אחד זכות לאוטונומיה ביחס לגופו כמו גם הזכות להחליט אודות טיפול רפואי. המידע הנגיש באינטרנט מחזק זכויות אלו, אולם לרוב מידע רפואי מיועד להעשרת ידע ולא כתחליף לאבחון על ידי מומחה. כאשר אדם אינו בקיא בנראות אתרי אינטרנט, ואין לו את הכלים להבחין בין סוגי מקורות ומידע רשמיים ולא רשמיים או לזהות את מקור הכותב, יש חשש לשימוש שגוי ואף מסוכן במידע רפואי. בהתאם, אותו סקר הראה כי 43% מן האנשים נתנו לעצמם אבחון שגוי, בעוד

74% העידו כי תוצאות החיפוש שלהם הדאיגו אותם יותר על המידה.<sup>14</sup>

לבסוף, היום נוצרה ציפייה חברתית לפיה רובנו מסוגלים לגשת למרחב הדיגיטלי ולהתמצא בו. משכך, נוצר סט כלים והתנהגויות שקופים אשר העדר שליטה בהם או היכרות עמם עלולים לייצר את תחושת ה"אחר". בפרט, כלים דיגיטליים הופכים להיות מרכזיים לשמירה על קשר, ובתרבות שבה נוטים לתקשר באמצעות המדיה החברתית הדרה דיגיטלית מקשה מאוד על קשרים אלו.<sup>15</sup> באופן דומה, בקהילות אשר משלבות כלים דיגיטליים, חברי קהילה אשר לא יודעים להשתמש בכלים אלו יכולים לפספס הודעות חשובות, להפסיד אירועים או להרגיש דחיקה חברתית.<sup>16</sup> מעבר לכך, נרשמת חווית הדרה וניתוק מהחברה הכוללת, אשר מחריפה במקרים בה גם ישנה אי יציבות מבחינת בריאות הנפש.<sup>17</sup>

## **ד. תמונת מצב האוריינות הדיגיטלית בישראל**

### **(1) קידום אוריינות דיגיטלית בישראל לאורך השנים**

עם פרוץ האינטרנט הגלובלי, בתחילת המאה ה-21, זיהתה מדינת ישראל את הפער הדיגיטלי ובפרט באוריינות

דיגיטלית. על מנת להתמודד עמו, בשנת 2002 הוחלט בהחלטת הממשלה מספר 1812, בין היתר, לבסס מערכות תמיכה להטמעת החדשות בציבור לצמצום הפער הדיגיטלי בפריפריה, עם פרויקט הדגל "להב"ה – לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית".<sup>18</sup> כחלק מזה, היו אמורים להקים 100 מרכזים שיאפשרו לכל אזרח לגשת לשירותי המידע המקוונים של הממשלה ולהשתתף בהזדמנויות לגביהם. אולם, לפי דו"ח מרכז המחקר והמידע של הכנסת, לא הוקמו ולו מחצית ממספר המרכזים האמור, אלא עד שנת 2020 פעלו 27 מרכזים בלבד.<sup>19</sup> בנוסף, נכון לשנת 2020, משרד המדע מפעיל 11 מרכזי "דיגיטלי" ללימוד אוריינות דיגיטלית, לצד 27 מרכזי להב"ה.<sup>20</sup> בנוסף למאמצים אלו ממשלת ישראל, בהחלטות ממשלה מס' 1046 ו-2733, אימצה את התכנית ישראל דיגיטלית אשר דוגלת, בין היתר, על קידום אוריינות דיגיטלית ככלל ושיפור רמת האוריינות בקרב אוכלוסיות מוחלשות בפרט.

### **(2) אסור להשאיר אף אחד מאחור**

דו"ח מבקר המדינה משנת 2021 הציג תמונת מצב מדאיגה ביחס לפערים באוריינות דיגיטלית, אגב התייחסות לחוסר בפעולות ממשלתיות מספקות.<sup>21</sup>

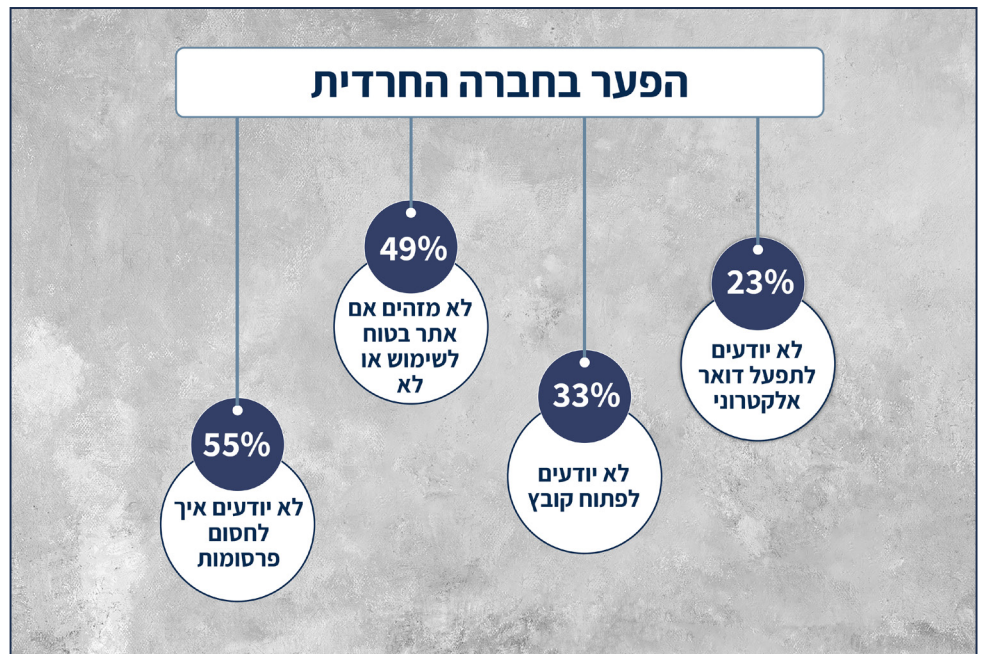




על ארבע מיומנויות דיגיטליות בסיסיות: ניהול מידע, תקשור, עריכת עסקאות ופתרון בעיות. בנוסף, במאי 2023, השיק מערך הדיגיטל את מיזם "100 באוריינות דיגיטלית" במסגרתו מוצעות הכשרות שונות ב-115 רשויות מקומיות.<sup>26</sup> התכנית פועלת בעיקר ברשויות פריפריאליות, וישנן הכשרות במגוון נושאים הכוללות בטיחות ברשת, שימוש בשירותי ממשל, תעסוקה דיגיטלית ואף התמודדות עם פייק ניוז.<sup>27</sup> לצד ההכשרות האלו, הופצו מדריכים לשימוש בשירותי ממשל דיגיטליים בפורמט מותאם לצורכי אוכלוסיות שונות בשפות שונות, בהן ערבית ואמהרית.<sup>28</sup>

התכנית הלאומית ושאר פעולות מערך הדיגיטל מהוות צעד חשוב ונכון על מנת לקדם אוריינות דיגיטלית וטוב שמערך הדיגיטל מסב תשומת לב משמעותי לאוכלוסיית אשר חסמי הגישה לאינטרנט מגבירים את הסיכון כי לא יוכלו לרכוש מיומנויות דיגיטליות ללא סיוע מערכתי משמעותי. יחד עם זאת, כפי שעולה למשל בדיוני מעקב של הוועדה לפניות הציבור ביחס לסוגיה זו,<sup>29</sup> ישנן עדיין נקודות חשובות אשר לא קיבלו מענה, ובפרט: הוצגו פתרונות הנגשה טכנית חלקיים אשר לא תואמים את מגוון הצרכים של אוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה; היעדר פתרון מותאם לאוכלוסייה הערבית, במיוחד הפזורה הבדואית ובפרט בדואים המתגוררים בכפרים לא מוכרים, מה שנובע מהיעדר הנגשה שפתית והיעדר התייחסות לשורש הבעיה שהוא תשתיות שלא נבנו בפריסה שווה, כפי שסקרנו במאמר קודם; היעדר פתרון מותאם לאוכלוסייה החרדית ולייחודיות המניע התרבותי, על אף שיפור הדרגתי בנושא; היעדר עמידה בדרישות ההנגשה באתרים ממשלתיים לאנשים עם מוגבלויות המאפשרות לאלו לגשת למרחב זה מלכתחילה; ועוד.

אם כן, על אף המאמצים המשמעותיים אשר ננקטים על ידי מערך הדיגיטל לקדם אוריינות דיגיטלית בקרב אוכלוסיות אשר חוות הדרה דיגיטלית, הפערים עוד ניכרים בישראל. פער זה משפיע על פגיעה בזכות למידע, תחושת ניכור חברתי, פגיעה בהזדמנויות העסקה ופגיעה בזכות להשתתף בחיי ציבור משפיעות על אזרחי



הסקר של האיגוד, 23% מתוך המשתמשים באינטרנט בחברה החרדית לא יודעים לשלוח ולפתוח הודעות דואר אלקטרוני, 25% לא יודעים להשתמש במנועי חיפוש כגון גוגל, 29% לא יודעים לגלוש לכתובת אתר אינטרנט, 29% לא יודעים למלא טפסים מקוונים, 33% לא יודעים לפתוח קובץ חדש, 49% לא יודעים איך לזהות אתר בטוח לשימוש, 55% לא יודעים כיצד לחסום פרסומות בגלישה, 61% לא יודעים לגלוש באמצעות גלישה בסתר ו-63% לא יודעים לחסום אתרים מלהתקין עוגיות על המחשב.<sup>24</sup> יודגש כי השאר מתחלק בין שליטה מועטה בכישורים אלו, שליטה בינונית ושליטה רבה.

### (3) התנעה מחדש

היום, על מנת להתמודד עם הפערים שהוצגו ותוך היכרות עם בעיית הפער הדיגיטלי בישראל, מערך הדיגיטל הלאומי מקדם את התוכנית הלאומית לקידום אוריינות דיגיטלית.<sup>25</sup> התכנית הלאומית לקידום אוריינות דיגיטלית מכירה בכך שהיעדר אוריינות דיגיטלית מוביל להדרה דיגיטלית, בפרט בתחומי חיים של תעסוקה, בריאות, אזרחות ומיצוי זכויות, פיננסים, צרכנות, פנאי ובידור וחברה ותקשורת. בהתאם, מערך הדיגיטל מציע תכניות והכשרות אשר מתבססות

ראשית, נמצא כי 73% מהאוכלוסייה הבוגרת בישראל (גילאי 16-65) בעלי רמת אוריינות דיגיטלית נמוכה או מזערית. בחלוקה על פי מגזר, רק 4% מהאוכלוסייה הערבית ו-19% מהאוכלוסייה החרדית בעלי רמת אוריינות דיגיטלית גבוהה, בהשוואה ל-37% משאר האוכלוסייה. במילים אחרות, ישראלים רבים אינם מחזיקים בכישורים הנדרשים להתמצא במרחב הדיגיטלי – וכאשר מסתכלים על אוכלוסיות מוחלשות, הפער רק מתעצם.

איגוד האינטרנט הישראלי מציג גם הוא נתונים אשר משקפים את הפערים ברמת אוריינות דיגיטלית בישראל. בפרט, נמצא כי מתוך האוכלוסייה הערבית שמתמשת באינטרנט, 37% העידו כי הם אינם שולטים במיומנויות מחשוב.<sup>22</sup> ובכל זאת, ההתעניינות בחברה הערבית לפיתוח מיומנויות דיגיטליות היא גבוהה. מעל 60% מהמשיבים לסקר מהחברה הערבית הביעו עניין לימוד כל נושא שהוצע בסקר לעומת רק כ-15% מהאוכלוסייה היהודית. בנוסף, על אף שנוסדו 101 חברות טכנולוגיה חדשות בחברה הערבית בין 2010-2020, ומספר הסטודנטים הערבים שלומדים תואר טכנולוגי הוכפל בשבע השנים האחרונות, ככלל במגזר ההיי-טק כאשר מספר העובדים צמח בקצב שנתי של 6.7%, בקרב עובדים ערבים הקצב עלה רק ב-0.5%.<sup>23</sup>

בחברה החרדית, לשם ההשוואה, פערי האוריינות הדיגיטלית גבוהים, גם בקרב חרדים המשתמשים באינטרנט. על פי

ישראל – במיוחד אלו בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה. מכאן, חשוב להמשיך במלאכה חשובה זו ולמצוא דרכים לשפר את היעילות שלה ככל הניתן.

## ה. סיכום והמלצות במבט קדימה

הקניית כישורים דיגיטליים לא נעשית באופן טבעי, במיוחד בקרב מי שסובל מחסמים בגישתו לאינטרנט. מסביב לעולם, ניכרים הפערים באיכות החיים והזדמנויות לשיפור המעמד הכלכלי והחברתי בין מי שיש לו אוריינות דיגיטלית גבוהה לנמוכה. בישראל, פערים אלו קיימים גם כן, וההשלכות המגוונות של מצב זה מורגשות. בהתאם, חשוב לקדם את האוריינות הדיגיטלית של כל חלקי החברה הישראלית, באופן מותאם ויעיל, כדי לאפשר לכלל אזרחי ישראל ליהנות מיתרונות העידן הדיגיטלי.

עוד לפני שנכנסים לדיון על תיקוני חקיקה או התנעת תוכניות הכשרה חדשות, הדבר הראשון שמדינת ישראל צריכה על מנת להתמודד עם אתגר חסמי הגישה הוא לגבש עקרונות פעולה שירכיבו אסטרטגיה לאומית. האסטרטגיה מכוונת להנחות את כל רשויות המדינה לקדם מדיניות המגשימה את תכליות ההכללה הדיגיטלית: קידום שוויון הזדמנויות, גיוון ושגשוג. [בנייר הראשון](#) הצגנו עקרונות מנחים, ובהמשך הסדרה הצענו כיצד עקרונות פעולה אלו יכולים לסייע לפתור או לשפר את בעיית הגישה הלא אחידה וההטיה המבנית בטכנולוגיה. כעת נבקש להציע כיצד הם יכולים לשפר את מצב האוריינות הדיגיטלית בישראל.

### 1. קואליציית ממשל-תעשייה חברה:

שיתוף פעולה בין-מגזרי ממקדם את היתרונות היחסיים של כל השחקנים הרלוונטיים, בהם מומחים באקדמיה ובחברה האזרחית, גורמי שלטון מתכללים ונציגי תעשייה. קידום ידע וכישורים דיגיטליים צריך להיעשות תוך התייעצות שוטפת בין מקבלי החלטות למומחים טכנולוגיים, על מנת לדייק מהם התכנים הנדרשים. כמו כן, שיתוף פעולה של מומחי תוכן ומומחי הוראה בשילוב עם תכנית יישום אסטרטגית תחזק את לימודי האוריינות הדיגיטלית, באופן מותאם

לאוכלוסיות השונות הזקוקות לכך, ובכדי לוודא כי אלו יוגשו בקצב ובאיכות הגבוהים ביותר.

### 2. הרמוניה היא הדרך:

הרמוניה היא הדרך: הרמוניה היא עיקרון הכרחי, כי מלכתחילה לא ניתן לרכוש כישורים דיגיטליים ללא גישה בלתי אמצעית לכלים טכנולוגיים לשם תרגול. במיוחד בעידן בו הטכנולוגיות מתחלפות ומתחדשות במהירות שיא, לא ניתן ללמוד אוריינות מבלי שתהיה גישה למרחב הדיגיטלי בתדירות גבוהה. לכן, חשוב לבחון, בטרם קידום הכשרה לאוריינות דיגיטלית לאוכלוסייה מסוימת, את רמת החיבור שלה. בנוסף, חשוב לזהות כיצד הטיה מבנית בטכנולוגיות משפיעה על היכולת לרכוש אוריינות באותו כלי, וחשוב לוודא כי הכשרות יביאו בחשבון הטיית מבניות בטכנולוגיה וינסו לגשר עליהן או לצמצם את השפעתן.

### 3. גיוון הוא שורש הכוח שלנו:

בתחום זה מושפעים מן החסמים הייחודיים של חסמי הגישה או ההטיה המבנית בטכנולוגיה – ובהתאם, חשוב להכליל כמה שיותר קבוצות המהוות חלק מהחברה הישראלית על מנת שקולן יישמע כחלק מעיצוב תכניות לאומיות ובניית מענה לאתגרים בתחום האוריינות הדיגיטלית. למשל, בקרב האוכלוסייה הערבית, בעוד שפערי השימוש בניידים מזעריים, פערי השימוש במחשב משמעותיים. לכן, לימודי אוריינות דיגיטלית לצורך תפעול נייד ואפליקציות ניידות פחות נחוצה – אלא נדרש לבסס ידע בשימוש במחשב וכלים ייחודיים אשר ניתן להפעיל רק ממכשיר כזה. לעומת זאת, הציבור החרדי יודע יותר לתפעל כלים טכנולוגיים אך לא אתרי אינטרנט, ולכן עדיף להתחיל עמם מלימודי בטיחות בגלישה וכיוצא בכך. אנשים אשר ידם אינו משגת רוכשים כישורים דיגיטליים בכלים הזולים ביותר, אך בעידן המאופיין בהתחדשות תמידית ייתכן כי הם מפספסים התפתחויות חשובות שיהוו חסם בהמשך. חשוב להתאים את ההכשרות לאוכלוסיות יעד בהתאם לחסמים שהן חוות, כמו למשל תכנית שהוקמה באיחוד האירופי להקניית אוריינות דיגיטלית למבקשי מקלט לשם קידום שילובם באוכלוסייה, או זו שאומצה בסינגפור במטרה לסייע לאזרחיה ברכישת כישורי בינה מלאכותית בתוך שוק התעסוקה המשתנה.<sup>30</sup>

### 4. ניהול נכון הוא חלק מהפתרון:

כמות מוגבלת של משאבים, וחשוב לנהל אותם באופן יעיל ומחושב במטרה לתת מענה קודם לאלו שנפגעים או נמצאים בסיכון במיוחד, לצד שיפור המצב הכולל בראייה רחבה וארוכת-טווח. בהתאם, לצד קידום הכשרות, חשוב גם לבצע פעולות הנגשה רחבות, בעיקר לשירותים ציבוריים חיוניים דוגמת שירותי ממשל, שירותי בריאות ושירותי חינוך. הנגשה לציבור בעל רמת אוריינות דיגיטלית נמוכה תסייע לו לממש זכויות יסוד קריטיות עוד היום, לצד המאמץ המשותף לקידום אוריינות דיגיטלי בפני עצמה.

### 5. ריבונות דיגיטלית דורשת אחריות

**ופיקוח:** מדינות לא יכולות להשאיר את המרחב המקוון שלהן בתור מערב פרוץ, מאחר והוא הפך בעידן הדיגיטלי לזירה משמעותית להפעלת סמכויות שלטוניות (למשל אכיפה פלילית), למימוש זכויות יסוד וגם להנאה משירותי ממשל. בהתאם, ממש כפי שהמדינה עוסקת בחינוך לכלכלת בית נכונה, מסדירה לימודי נהיגה, או הכשרות מקצועיות, עליה להבטיח ולאפשר אוריינות דיגיטלית עבור כלל אזרחיה. כחלק מכך, עליה גם לייצר הכשרות לאוריינות דיגיטלית וגם לפקח על רמת היעילות של ההכשרות, ביחס למטרותיהן ובכלל במבט ביחס לצרכים של כל קבוצה. ההתייחסות להכשרות צריכה להיות מהותית, ומשמעותית, ולא ניתן להסתפק בכך שאדם ביצע הכשרה או נרשם אליה – צריך לבחון כיצד הדבר השפיע בפועל על המציאות, ולוודא כי ההכשרות משיגות את יעדן. נוסף על כך, חשוב לפקח על פעולות ההנגשה של שירותים ציבוריים לציבור בעל רמת אוריינות דיגיטלית נמוכה, ולוודא כי אלו מונגשים לאוכלוסיות יעד הזקוקות ביותר.

**6. ידע הוא כוח:** ראשית כל, חשוב לקדם הכשרות של אוריינות דיגיטלית בקרב אוכלוסיות יעד ובמסגרות השכלה ותעסוקה בכדי להעניק למי שזקוק לכך במיוחד את הכישורים הנדרשים להתמצא בחברה. כחלק מזה, חשוב לבצע סקרים אודות הפערים באוריינות הדיגיטלית ביחס לקבוצות שונות בחברה בכדי לקדם מדיניות מבוססת-נתונים.<sup>31</sup> כמו כן, חשוב להעלות את המודעות ביחס ליתרונות הטכנולוגיה, במיוחד עבור אוכלוסיות אשר נפגעות מן הפער הדיגיטלי, ובהתאם

**עו"ד עדן פרבר**  
עורכת דין וחוקרת בתוכנית  
"האמנה החברתית לעידן הדיגיטלי"  
במכון תכלית.



**ד"ר טל מימרן**  
ראש תוכנית "אמנה חברתית  
לעידן הדיגיטלי" במכון תכלית,  
חוקר ומרצה בתחומי המשפט  
הבינלאומי והסייבר.



כזה ולמי יכול להשפיע על פרטיותו של אדם; כיצד רופאים או בתי חולים נעזרים בטכנולוגיה ומתי ולא יזו אוכלוסיות זה יכול להוות סיכון; ועוד.

**7. מבט קדימה:** לקראת מהפכת הבינה המלאכותית, ישנה חשיבות מוגברת לקידום אוריינות דיגיטלית. ראוי לעצב תכנית מסודרת וברורה, לנוער, מבוגרים ואנשים בגיל השלישי, מכל חלקי האוכלוסייה, להקניית אוריינות בבינה מלאכותית.

לחסמים הייחודיים שלהם. למשל, בקרב חרדים, ניתן להריץ קמפיין אשר מעלה את המודעות להיבטים ה"כשרים" של המרחב המקוון, כמו שירותי ממשל או שירותי תעסוקה, אשר יקדמו את שילובם של חרדים בחברה מבלי לפגוע ברגשותיהם. מעבר לכך, חשוב לוודא כי בכלל, לימודי אוריינות דיגיטלית יכללו תכנים של "לימודי אוריינות דיגיטלית ביקורתית", למשל ביחס להטיה אלגוריתמית בשיח ברשתות החברתיות; על האופן שבו מידע ביומטרי נאסף ונשמר וכיצד מסירת מידע

## מקורות

- 1 Massimo Ragnedda et. al., The Self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop, 72 TELE. & INFO pgs. 2-3 (2022) [לקריאה](#).
- 2 שם.
- 3 Colin Lankshear & Michele Knobel, Digital Literacy and Digital Literacies: Policy, Pedagogy and Research Considerations for Education, NORDIC J. (2015) [לקריאה](#).
- 4 O. DIG. LIT. (2015) [לקריאה](#). Western Sydney University, What is digital literacy?
- 5 Matthew Johnson, Towards a Rights-Based Vision of Digital Literacy, 64 J. O. MED. LIT. 1 & 2, 46 (2017) [לקריאה](#).
- 6 Riina Vuorikari et. al., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR (2022) [לקריאה](#), 31006 EN.
- 7 Tal Mimran & Eden Farber, Digitization can't make us blind to environmental threats, Jerusalem Post (7.7.24) [לקריאה](#).
- 8 Gianfranco Polizzi, Information literacy in the digital age: why critical digital literacy matters for democracy in INFORMED SOCIETIES (Stephane Goldstein ed.) pg. 2 (2020) [לקריאה](#).
- 9 Al-Nashif, Digital, media and information literacy are key to freedoms, OHCHR (2023) [לקריאה](#).
- 10 Shahrokh Nikou, Workplace literacy skills – how information and digital literacy affect adoption of digital technology, 78 J. O. DOC. 7, 371 (2021) [לקריאה](#).
- 11 לעיל ה"ש 8.
- 12 שם.
- 13 Ramya Sriram, New Data Reveals How Many of us are Misdiagnosing Ourselves Using Google, Kolabtree (15.8.19) [לקריאה](#).
- 14 Maria Clark, 8 Real-World Examples Why You Should Stop Googling Symptoms, Etactics (25.2.21) [לקריאה](#).
- 15 Rachael Middle & Lindsay Welch, Experiences of digital exclusion and the impact on health in people living with severe mental illness, 4 FRONT. DIG. HEALTH , pg. 5 (2022) [לקריאה](#).
- 16 שם.
- 17 שם, בעמ' 10.
- 18 רועי גולדשמידט, "הפער הדיגיטלי ויישום המדיניות הממשלתית לצמצומו" מרכז המחקר והמידע של הכנסת (2020), בעמ' 20, [לקריאה](#) (להלן: "דו"ח ממ"מ").
- 19 "דו"ח ממ"מ", בעמ' 20-21.
- 20 "דו"ח ממ"מ", בעמ' 25.
- 21 מבקר המדינה, דוח ביקורת שנתי 71 ב"הקניית אוריינות דיגיטלית לאורך החיים" [לקריאה](#).
- 22 אסמאא גנאים והאיגוד האינטרנט הישראלי, "האינטרנט בחברה הערבית בישראל, 2018", בעמוד 34-35 [לקריאה](#).
- 23 איגוד האינטרנט הישראלי, "נתוני השכלה טכנולוגית, יזמון ותעסוקה חברות טכנולוגיה בחברה הערבית" (2022) [לקריאה](#).
- 24 "אינטרנט והחברה החרדית: דפוסי שימוש, עמדות וניתוח לפי מגזרים ומאפיינים דמוגרפיים (2022)" איגוד האינטרנט הישראלי [לקריאה](#).
- 25 התכנית הלאומית לקידום אוריינות דיגיטלית, [לקריאה](#).
- 26 מיזם 100 באוריינות דיגיטלית, [לקריאה](#).
- 27 ראו: פרוטוקול דיון בוועדה לפניות הציבור ובו שאלות אלו עלו: הוועדה לפניות הציבור בראשות ח"כ יצחק פינדרוס, "ישיבת מעקב – פניות ציבור בנושא: הנגשת שירותי ממשל לציבור בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה (4.6.24)", [לקריאה](#).
- 28 שם.
- 29 שם.
- 30 The Welcome Project, Bridging the Digital Divide for a More Inclusive Europe [לקריאה](#).
- 31 התכנית של סינגפור לקידום אוריינות דיגיטלית, מתוך [נאום](#) נציג המדינה.
- 31 ראו פרוטוקול הדיון בוועדת המדע והטכנולוגיה בנושא "אוריינות דיגיטלית והתגוננות מפני פגיעות ברשת בגיל השלישי" (24.6.2020).