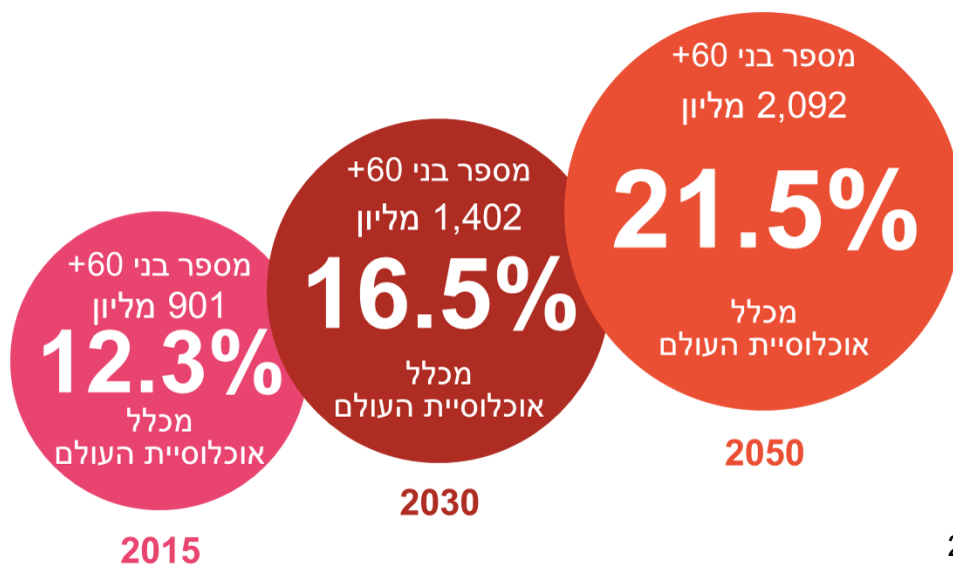


הפער הדיגיטלי ואריינות דיגיטלית בקרב קשישים בישראל - סקירה¹

הזדקנות בעולם

כיום חיים בעולם 901 מיליון בני 60+, המהווים 12.3% מאוכלוסיית העולם². תוחלת החיים בעולם עולה כל שנתיים וחצי – בשנה. תחזית WHO צופה כי בשנת 2050 יהיו מעל 2 מיליארד זקנים בעולם. כ-30% מתושבי יפן הם מעל גיל 60. ההערכות הן כי עד שנת 2050, המצב יהיה דומה ביותר מ-60 מדינות בעולם. על פי תחזיות אופטימיות, יש סיכוי גבוה כי מי שנולד היום יחיה עד גיל 100.



2

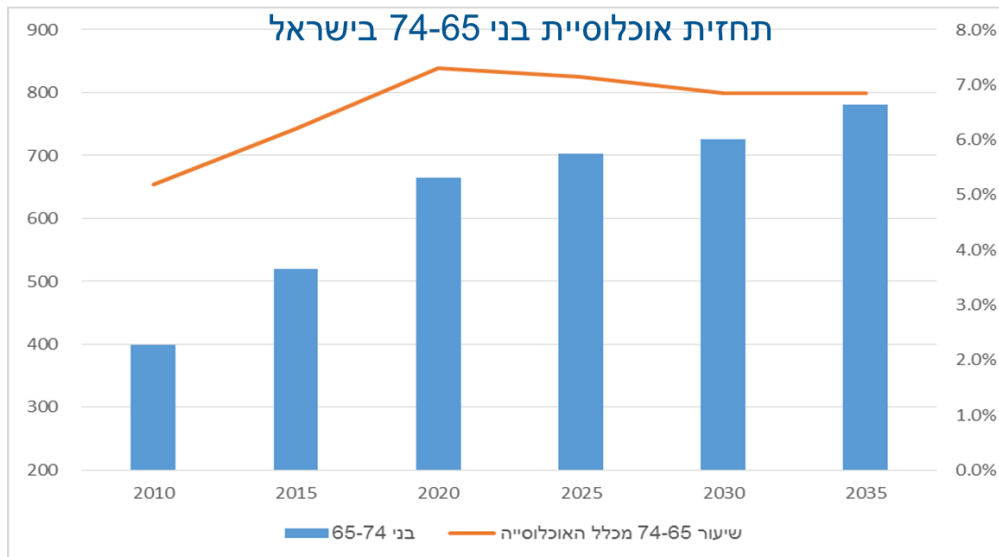
הזדקנות בישראל

ישראל נמצאת במקום גבוה בעולם בתוחלת חיים. (לגברים – 80.3 – המקום הרביעי בעולם ולנשים – 84.1 – במקום העשירי). ב-2014 חיו בישראל 900,100 בני 65+, המהווים 10.8% מהאוכלוסייה³.

יחס התלות (dependency ratio) הוא היחס שבין האוכלוסייה שאינה בגיל העבודה, לזו שבגיל העבודה, עמד בשנת 2015 על 1:5.5, ובשנת 2035 הוא צפוי להגיע ל-1:3.5.

השינוי הדמוגרפי ימשיך להתחולל גם בעתיד. אוכלוסיית הזקנים תמשיך לגדול בקצב כפול מזה של האוכלוסייה הכללית. בשנת 2030 יוכל מספר הזקנים ממספרם היום ויגיע ל-1,366,600 ממיליון איש, שיהוו כ-14% מכלל האוכלוסייה.

¹ הסקירה הוכנה על ידי אופיר בן נתן, מנהל תכניות טכנולוגיה בשירות הזקנה, ג'וינט-ישראל אשל, ינואר 2017
² World Health Organization, World population prospects, 2015
³ קשישים בישראל, שנתון סטטיסטי 2014 (משאב, אשל ג'וינט-ישראל, מכון ברוקדייל)



מה היא אוריינות דיגיטלית

אוריינות דיגיטלית (Digital literacy) היא סוג של אוריינות מדיה, המתמקדת ביכולת להבין את סביבת המחשב והאינטרנט (Gilster, 1997; Inoue, Naito, & Koshizuka, 1997; Lanham, 1995; Pool, 1997). היא מייצגת מגוון מיומנויות: טכניות (Bruce and Peyton, 1999; Davies, Szabo, & Gilster, 1997; Papert, 1996; Tapscott, 1998), לביצוע מטלות ולפתרון בעיות וסוציולוגיות (Montgomerie, 2002; Swan, Bangert-Drowns, Moore-Cox, & Dugan, 2002). בסביבות דיגיטליות. האוריינות הדיגיטלית כוללת את היכולת לעבוד באופן יעיל עם תוכנות מחשב שונות, גלישה באמצעות דפדפן ועוד.

אדם בעל אוריינות דיגיטלית הוא אדם בעל ידע אודות העקרונות הבסיסיים של מחשבים; מיומנויות בשימוש ברשת האינטרנט; מיומנות בשימוש המחשב לצורך ביצוע פעולות כגון תשלום חשבונות, קניות ואיתור מידע חשוב; יכולת לקחת חלק בקהילות מקוונות ורשתות חברתיות תוך הקפדה על כללי התנהגות; כישורי חשיבה ביקורתית; יכולת למצוא, ללמוד, להעריך ולהבין מידע שמונגש על ידי טכנולוגיה דיגיטלית.

אוריינות דיגיטלית נחשבת למיומנות הישרדות בעידן המידע, משום שהיא מאפשרת ופותרת "דלתות דיגיטליות" לעולם המידע והידע המתחדש מדי יום. האוריינות הדיגיטלית יכולה לאפשר לאדם לנצל באופן יעיל את יתרונות הטכנולוגיה באופן בטוח, תוך הישמרות מפני סכנות אפשריות. התפיסה היא כי הידע עצמו הוא עוצמה, המהווה מפתח להתפתחות – אישית, חברתית, וכלכלית.

מה הוא פער דיגיטלי

פער דיגיטלי (Digital Divide, Digital Gap) הוא תופעה חברתית וכלכלית הקשורה להתפתחות הטכנולוגיות הדיגיטליות של עידן המידע (ICT - Information and Communications Technologies). זה הוא פער בין אוכלוסיות או פרטים שיש להם גישה ומיומנויות לעשות שימוש בטכנולוגיות החדשות, לבין אוכלוסיות אחרות, חסרות יכולות אלה. מדובר באי-שוויון כלכלי וחברתי בין קבוצות של בני אדם בנגישות ובשימוש בטכנולוגיה דיגיטלית. ברוב המקרים, פער דיגיטלי נובע ממחסומים כלכליים. נהוג להבחין בין שתי רמות של פער דיגיטלי (Eszter Hargittai, 2002):

1. פער דיגיטלי ברמה ראשונה: נגישות לאמצעים הטכנולוגיים עצמם: מחשב, טאבלט, טלפון חכם, חיבור לאינטרנט.

2. פער דיגיטלי ברמה שנייה: חל אצל אלה שיש להם פיזית את האמצעי הטכנולוגי, אך אין להם את הידע הדרוש על מנת להשתמש בו ולהפיק ממנו תועלת.

יודגש כי אוריינות דיגיטלית מאפשרת לצמצם את הפער הדיגיטלי ברמה השנייה, אך מתבססת על ההנחה כי הפער הדיגיטלי ברמה הראשונה מצומצם או לא קיים.

חשיבות ההתמודדות עם צמצום הפער הדיגיטלי

הפער הדיגיטלי הוא נושא אסטרטגי הקשור לחוסן הלאומי⁴ (ג'נאיים, רפאלי ועזאיזה, 2009). חברות שמוכנות יותר לעידן הדיגיטלי (Mutula & van Brakel, 2006 - e-Readiness) יהיו איתנות יותר. חוקרים מזהירים מפני מצב בו חסרי האוריינות הדיגיטלית יחשבו "האנאלפביתים החדשים". מצב זה ישפיע על תחומי התעסוקה, ההכנסה, ההשכלה ועוד (זלכה, 2012). הפער הדיגיטלי גובה מחיר לא רק במושגים של חוסן וצדק חברתי, אלא גם מחיר כלכלי (גץ, 2010). בנוסף, הזכות להיות שותף היא זכות אנושית וחברתית (EIU, 2010). פער דיגיטלי בקרב זקנים משפיע בנוסף לתחומים שצוינו, גם על תחומי הבריאות הפיזית, הבריאות הנפשית, תחושת הבדידות, רמת הדיכאון ועוד.

השפעת ההתפתחות הטכנולוגית-דיגיטלית

לנוכח מגמת הפיתוח המהיר והנמשך של טכנולוגיות דיגיטליות בעידן המודרני, אנשים נדרשים להשתמש במגוון הולך וגדל של מיומנויות טכניות, קוגניטיביות וסוציולוגיות לביצוע מטלות ולפיתרון בעיות בסביבות דיגיטליות.

הפיתוח הטכנולוגי בא לידי ביטוי בכל המגזרים: במגזר העסקי והציבורי – עסקים ושירותים רבים עוברים למודל של שירות מקוון. סניפי בנקים נסגרים ומנגישים את השירותים שלהם דרך האינטרנט, קופות החולים מאפשרות תיאום תורים, הזמנת מרשמים וקבלת מידע, סופרמרקטים מאפשרים קניות מקוונות ועוד.

גם במגזר הממשלתי מגמת הדיגיטציה צוברת תאוצה, ומתבטאת במאמצי ממשלת ישראל, בעיקר באמצעות המטה לישראל דיגיטלית במשרד לשוויון חברתי, להעמיק את העיסוק בדיגיטציה של השירותים ולשים דגש משמעותי על נושא האוריינות הדיגיטלית, מתוך מטרה לצמצם את הפער הדיגיטלי, ולשפר ולייעל את השירות הניתן לאזרח.

מגמות אלה הינן חיוביות ומתבקשות. הן מאפשרות לקבל שירותים ומידע בצורה מהירה, מצמצמות בירוקרטיה, מאפשרות דיאלוג ישיר ומהיר בין ספק השירות או המידע לבין האזרח, וחוסכות לו זמן ומשאבים יקרים. הנגישות לטכנולוגיות דיגיטליות מעניקה יתרונות בתחומי ההשכלה, החברה, התרבות והתעסוקה. ההתפתחות הטכנולוגית נותנת יתרון לאוכלוסייה המשתמשת בטכנולוגיות הדיגיטליות, אולם לצד זה כדאי לשים לב כי היא עלולה להשאיר מאחור את אלה החסרים אותה מסיבות שונות, וכן כי היא מתבססת על ההנחה כי הפער הדיגיטלי ברמה ראשונה (נגישות לאמצעים הטכנולוגיים) מצומצם אף הוא. התמודדות אפקטיבית עם צמצום הפער הדיגיטלי צריכה לקחת בחשבון שילוב של התמודדות בשתי רמות הפער הדיגיטלי.

⁴ פרופ' שיזף רפאלי, 2013, מדד תקשוב לאומי לישראל

היתרונות בשימוש במחשב ובאינטרנט בקרב הגיל השלישי והרביעי

מחקרים שנערכו בנושא בארץ ובחו"ל, מצביעים לשימוש במחשב ישנה השפעה חיובית על היבטים פסיכולוגיים שונים בקרב זקנים. שימוש זה מגדיל את תחושת העצמאות שלהם ומחזק את דימויים העצמי, ותורם לשימור הבריאות הגופנית ולשיפור במדדי הבריאות הנפשית. לשימוש באינטרנט יש השפעה חזקה מאד על תחושת הרווחה הסובייקטיבית של הקשישים (נמרוד, ג, 2010). ניתן לראות עלייה בתפישת העצמאות של המשתמש ונוצר תהליך העצמה. השימוש באינטרנט נמצא כבעל קשר מובהק לרמות גבוהות של תחושת קישוריות חברתית, תחושת תמיכה, רמות נמוכות של דיכאון, ולעמדות חיוביות בכל הנוגע להזדקנות באופן כללי. בנוסף, למעורבות בעולם הווירטואלי יש תרומה לחיזוק הדימוי העצמי והביטחון העצמי של הקשישים. במחקר שנערך ע"י בליט-כהן וליטוין (2004) נמצא שאזרחים מבוגרים המעורבים בעולם הווירטואלי נוטים להתייחס למחשבים שלהם כאל נוכחות עצמאית בבתיהם, ואף לייחס להם תכונות אנושיות, משל היו רכיב חדש ברשת החברתית שלהם. האפשרויות הטמונות בשימוש באינטרנט יכולות למנוע או לפחות להפחית – בידוד חברתי ורגשי ולשפר את עצמאותם של הזקנים ואת התדמית העצמית שלהם (Cheek, Nikpour & Nowiin, 2005), ותורמות לעלייה באיכות החיים הודות לתמיכה חברתית ולרווחה פסיכו-חברתית (Adler, 2005). כמו כן, אפשר להפחית חרדה הנובעת מבעיות בריאותיות בעקבות העמקת הידע והגברת המודעות למצב הרפואי (Campbell & Nolfi, 2005), בין היתר באמצעות כניסה לאתרים אמינים שעוסקים בבריאות, בטיפולים ובתרופות (DeOllos & Morris, 2004).

זקנים מודעים ליתרונות הקשורים בשימוש במחשבים (Morrell, Mayhorn, & Bennett, 2000), ומחפשים באופן אקטיבי קורסים והדרכות בנושא (Czaja, 1997; Rossman, 2002). הם רוצים ללמוד על טכנולוגיה (Adler, 2002), אך רוצים הדרכה לפני שימוש בטכנולוגיה חדשה (Rogers, 1996). חוקרים מציינים כי יש לקחת בחשבון ולהבין את הצרכים, הרצונות והמטרות של הזקן לגבי לימוד מחשבים, ולהטמיע זאת במערך ההכשרה (Baron, 1996). המטרות הרווחות הן: חיזוק האינטרקציה החברתית, חיפוש מידע, להישאר פעיל, קידום איכות חיים.

אוריינות דיגיטלית בקרב הגיל השלישי והרביעי

על אף היתרונות הרבים עבור קשישים בחיבור למחשב ולאינטרנט, חוקרים מצביעים על מספר חסמים שעשויים למנוע מהם להשתמש בטכנולוגיה, ובין היתר:

1. חוסר ידע, צורך בסיוע בהפעלה ותמיכה שוטפת (כהן-מנספילד, 2008, Cohen-Mansfield & Biddison, 2007).
2. בעיות בריאות הקשורות לגיל כגון: ראייה, מיומנויות ידניות, תנועה, זיכרון ואתגרים קוגניטיביים (Czaja & Lee, 2003).
3. עמדות כלפי מחשב, כגון: תפיסה כי הטכנולוגיה יקרה, מסוכנת, מורכבת, וביטחון עצמי נמוך לגבי היכולת להצליח (Eastman & Iyer, 2004).
4. חסמים כלכליים (עלות ציוד, עלות חיבור לאינטרנט).

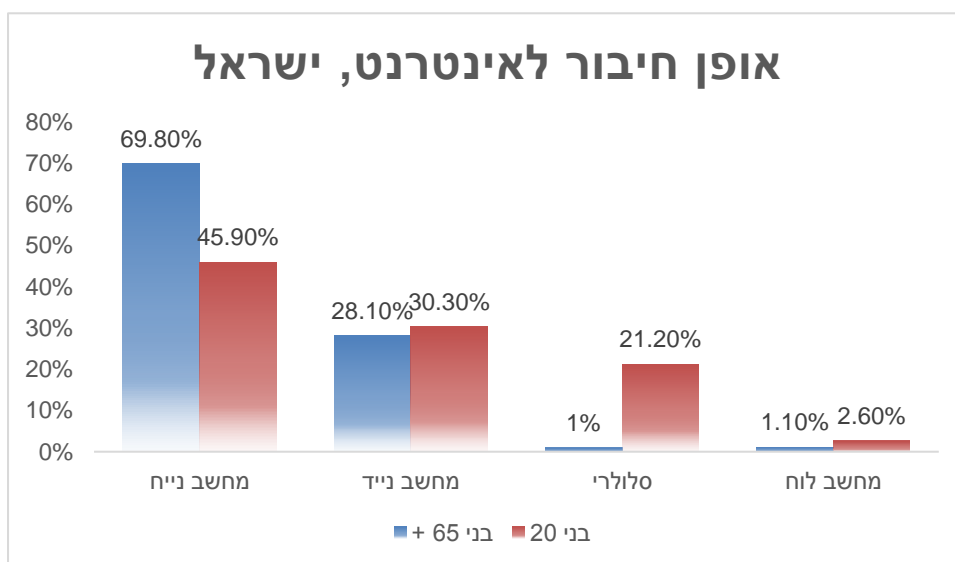
עם זאת, חוקרים מצאו כי להכשרה לקשישים יש השפעה חיובית על הכוונה להשתמש במחשב, וכי קשישים פתוחים ללמוד טכנולוגיות חדשות ותופסים אותן כבעלות יתרונות (Dickinson, Eisma, 2005). הכשרת מחשבים לקשישים התגלתה כמוצלחת כאשר יש להם יכולת לתרגל באופן קבוע וללא לחץ זמן (Buse, 2010; Wacquant, 2004). בקרב הקשישים שעברו הכשרה חל שיפור משמעותי בגישה כלפי המחשב ובתחושת המסוגלות העצמית והוכח כי הקשישים

מסתגלים לשינויים הרבים והמהירים בתחום הטכנולוגיה (עירית ששון, אסתי גרינבאום ואודי גוברין, 2012). המפתח הוא לפתח תכניות ושירותים לקידום האוריינות הדיגיטלית, שישענו על הצרכים, הרצונות והיכולות של הקשישים (Brian D. Carpenter & Sarah Buday, 2006).

מספר הזקנים בעולם החשופים למחשבים ולאינטרנט נמצא במגמת עלייה קבועה. בארה"ב בשנת 1994 היו 2% מעל גיל 50 מחוברים לאינטרנט, בשנת 1998 17% מהם היו מחוברים (Graphics Visualization Usability Center, 1998), ובשנת 2014 מעל 59% מהזקנים בארה"ב מחוברים לאינטרנט (Pew Research Center, 2014). הזקנים הם קבוצת המשתמשים במחשבים ובאינטרנט אשר גדלה בקצב המהיר ביותר, וגולשת בו פרקי זמן הארוכים ביותר מכל קבוצת גיל אחרת בעשור האחרון (2015, Microsoft, Hart, Janet Chang, Carolyn McAllister & Rosemary McCaslin). (2014).

פער דיגיטלי ואוריינות דיגיטלית בישראל

אחוז המשתמשים בישראל באינטרנט בני 65+ נמצא בעלייה מתמדת⁵ ועלה פי 5 בעשור האחרון⁶. 83% מחזיקים בטלפון נייד (לעומת 95.2% בקרב כלל האוכלוסייה). 38.2% בעלי מחשב (לעומת 80.7% בכלל האוכלוסייה), 4.5% בעלי מחשב לוח – טאבלט (לעומת 26.1% בכלל האוכלוסייה). 48.9% מחוברים לאינטרנט (לעומת 70.6% בכלל האוכלוסייה). הרוב מתחברים באמצעות מחשב נייד (69.8%) או נייד (28.1%) ורק מיעוט מחוברים באמצעות הסלולרי (1%) או מחשב לוח (1.1%). 21% מבני 65+ עושים שימוש לעיתים קרובות ברשתות החברתיות (פייסבוק, טוויטר, גוגל פלוס, לינקדאין)⁷.



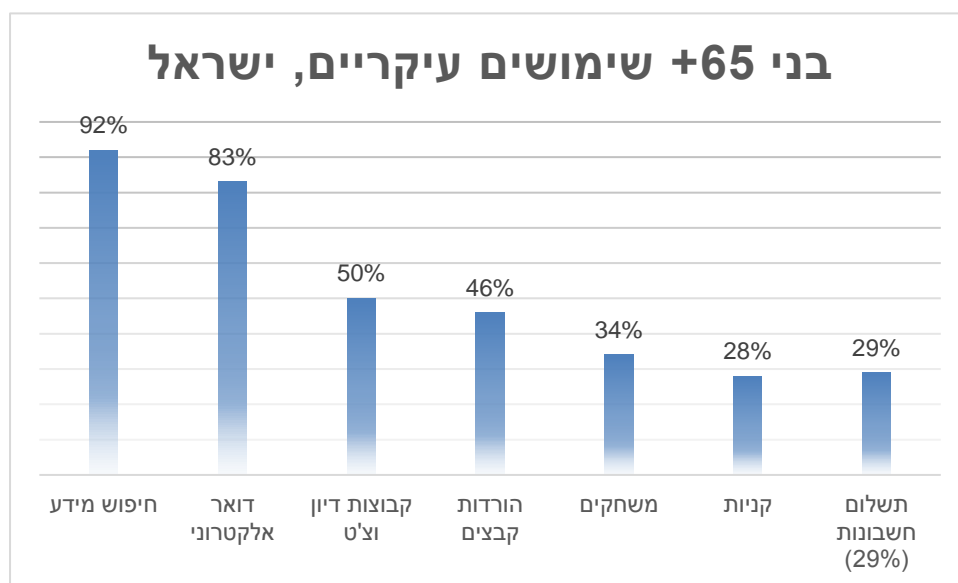
⁵ קשישים בישראל, שנתון סטטיסטי 2014 (משאב, אשל ג'וינט-ישראל, מכון ברוקדייל)

⁶ הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2014

⁷ ד"ר יובל דרור, סער גרשון, ישראלים בעידן הדיגיטלי, 2012

השימושים העיקריים של בני + 65 במחשב הם⁸:

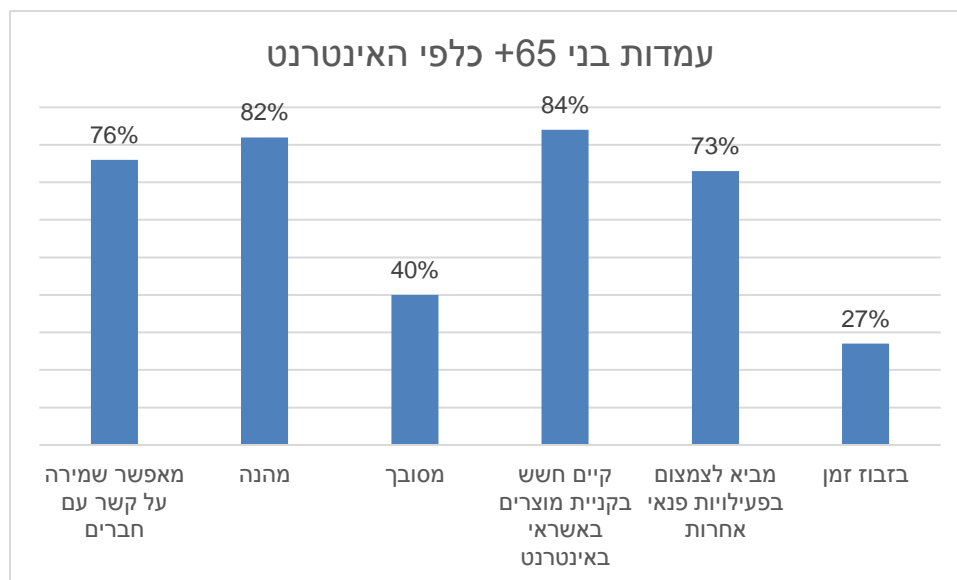
1. חיפוש מידע (92%) (בנושאי חדשות, צרכנות, בריאות)
2. דואר אלקטרוני (83%)
3. קבוצות דיון וצ'ט (50%)
4. הורדות קבצים (46%)
5. משחקים (34%)
6. קניות (28%)
7. תשלום חשבונות (29%)



עמדות בני +65 לגבי רשת האינטרנט

- 76% מבני + 65 מסכימים או מסכימים מאוד עם העמדה שלפיה האינטרנט מאפשר שמירה על קשר עם חברים.
- 82% מסכימים או מסכימים מאוד כי השימוש באינטרנט מהנה (אחוז דומה לזה שבקרב כלל האוכלוסייה).
- 40% מהם מסכימים או מסכימים מאוד כי השימוש באינטרנט מסובך.
- 84% מסכימים או מסכימים מאוד כי קיים חשש בקניית מוצרים באשראי באינטרנט.
- 73% מסכימים או מסכימים מאוד כי השימוש באינטרנט מביא לצמצום בפעילויות פנאי אחרות.
- 27% מסכימים או מסכימים מאוד כי הגלישה באינטרנט היא בזבזת זמן.

⁸ קשישים בישראל, שנתון סטטיסטי 2014 (משאב, אשל ג'וינט-ישראל, מכון ברוקדייל)



השימוש באינטרנט היא פעילות הפנאי התשיעית הכי נפוצה ונמצאת אחרי מפגשים חברתיים ולפני ביקור בקניון/מרכז הקניות. הפעילויות צפייה בטלוויזיה, קריאת עיתונים והאזנה לרדיו ומוסיקה נמצאות בראש דירוג זה⁹.

כ-12% מהנשאלים היו רוצים לעשות שימוש מוגבר באינטרנט. זהו העיסוק החמישי הכי נפוץ בו מעוניינים הנשאלים להגדיל את תדירות העיסוק שלהם אחרי אירועי תרבות, ספורט, תחביבי פנאי והתנדבות.

בני שישים ומעלה מעידים על עצמם בשיעורים גבוהים יחסית שהם אינם צריכים להשתמש במחשב (66%) או אינם יודעים כיצד לעשות זאת (67%, שהם, למעשה, חסרי אוריינות דיגיטלית). שני נתונים אלה מחייבים תשומת לב. יש לבחון את ההנחה האם 66% הטוענים כי אינם צריכים להשתמש במחשב, השיבו כך משום שאינם מכירים את האפשרויות והיתרונות שיש בשימוש בו (למשל: לאיתור מידע, הקניית ידע, מיצוי זכויות, קניות, התנהלות פיננסית, הפגת בדידות, פנאי ועוד). המגבלה הכלכלית עלתה בקרב בני 81 ומעלה ובעלי השכלה נמוכה.

השימוש באינטרנט הוא אלטרנטיבה טובה ובעלת תועלות רבות בעבור זקנים – בנוסף או כחלופה לפעילויות אחרות המוצעות להם בקהילה ובמוסדות השונים. האינטרנט יוצר תחושה מוגברת של שליטה בזכות ההבנה של תחום חדשני ועכשווי ובזאת פותח לתהליך העצמה אישי. הוא מאפשר לחדש עיסוק בתחביבים ובלמידה, הוא מאפשר להתגבר על מוגבלות פיזית באמצעים טכנולוגיים ומצמצם מגבלות של חוסר ניידות באפשרות להשיג כל אלו בישיבה מול מחשב. יותר ויותר שירותים ומידע ניתנים דרך המחשב, ואין לבודד פלח אוכלוסייה שהולך וגדל, מעולם שמתפתח. הזקנים יכולים לרכוש מיומנויות חדשות, ליהנות מעולם חדש ומעניין, ואף לתרום ידע משלהם באמצעות הרשת.

למרות שהפער הדיגיטלי ברמה ראשונה מצטמצם, לא ברור באיזו מידה מצטמצם גם הפער הדיגיטלי ברמה שניה, ובאיזו מידה שימוש זה מאפשר לקשישים למצות את מלוא הפוטנציאל.

⁹ דנה דהן, ד"ר גלית נמרוד, דפואי פנאי בקרב אזרחים וותיקים בישראל, ינואר 2014, בהזמנת המשרד לאזרחים וותיקים

העלייה בתוחלת החיים והגידול בזמן הפנוי מחזקים את הצורך במחשבה מחודשת על דרכים לפיתוח אוריינות המחשב בקרב אוכלוסייה זו, שכן בשל חשיפה מועטה, פחדים, חששות ותחושות אי-ודאות מהכלי הטכנולוגי, עשויה אוכלוסייה זו להתקשות באימוץ חידושים טכנולוגיים לרווחתה:

החל משירותי "ממשל זמין", המאפשרים חיסכון בזמן ובמאמץ (ביצוע "סידורים" שונים דרך האינטרנט, שאינם מחייבים את המאמץ של יציאה מהבית, כמו הורדת טפסים, זימון תורים, קבלת מידע ותשלומים), ועד שיפור ממשי באיכות החיים ובדרכים יצירתיות חדשות לתקשורת ולניצול הזמן הפנוי.

מחשבי לוח וטלפונים חכמים – סמארטפונים וטאבלטים

על-פי סקר TGI שיעור הישראלים המחזיקים בסמארטפון עלה מ-61.7% ב-2012 ל-66.3% ב-2013. במחקר Our Mobile Planet, שנערך באמצע 2013 עבור גוגל, נמצא כי שיעור החדירה של הטלפונים החכמים בישראל עמד אז על 57%. על-פי הסקר, שנערך במקביל גם במדינות נוספות, מדובר בשיעור חדירה גבוה מזה בגרמניה (40%) בצרפת (42%) ובספרד (55%).

לפי נתוני חברת IDC נמכרו בישראל ב-2013 כ-2.4 מיליון סמארטפונים, בהשוואה לכ-1.6 מיליון מכשירים ב-2012. בשנה זו נמכרו בישראל גם 630 אלף מכשירי טלפון ניידים שאינם סמארטפונים.

ישראל בולטת גם בהיקף השימוש שנעשה במגוון האפשרויות העומדות לרשות בעלי סמארטפונים. על-פי הסקר הבינלאומי שנערך עבור גוגל 93% מבעלי הטלפונים החכמים בישראל גולשים באמצעותם באינטרנט, 86% משתמשים במנועי חיפוש, 84% משתמשים באפליקציות, 82% משתמשים במפות, 82% מנהלים באמצעות הטלפון קשרים ברשתות חברתיות, 77% צופים בסרטונים דרך אתרים כגון יוטיוב ו-48% צופים בתכניות טלוויזיה שלמות בסמארטפון. 87% מהמשתתפים בסקר דיווחו כי הם משתמשים בטלפון החכם בבתיהם, 77% בעבודה, 72% בעת הליכה או נסיעה, ומעט יותר מ-50% במוצע גם בזמן אירועים חברתיים או אכילה מחוץ לבית.

עלייה דרמטית נרשמה בישראל גם בהיקף הבעלות והשימוש בטאבלטים: על-פי סקר TGI בסוף 2011 החזיקו רק 4.6% מתושבי ישראל במחשבים מסוג זה. בסוף 2012 הגיע שיעורם ל-11.3%, במהלך שנת 2013 הוכפל היקף הרכישה של טאבלטים, ובסוף השנה הגיע שיעור זה ל-22.3%. על-פי נתוני חברת IDC: בשנת 2013 נמכרו בישראל 440 אלף מכשירי טאבלט, בהשוואה ל-230 אלף בשנה הקודמת. אפל ממשיכה להוביל את שוק הטאבלטים [8] בשיעור של 31.4% (בהשוואה ל-49.1% ב-2012), אחריה סמסונג עם נתח שוק של 25.5% (19.8% ב-2012); אסוס – 16.2%; לנובו – 5%; אייסר – 2.9%.

מכשירי טלפון חכם ומחשבי לוח בגיל השלישי¹⁰

הנתונים לגבי בעלות על טלפון חכם (סמארטפון) ומחשב לוח (טאבלט) לבני הגיל השלישי חסרים. לא נמצא מחקר או סקר שבדק את אחוז הבעלות על מכשירים אלה, את מידת החיבור של מכשירים אלה לאינטרנט ואת מידת האוריינות הדיגיטלית של בעלי מכשירים אלה. חשוב להדגיש כי בעלות על מכשיר אינה אומרת דבר לגבי אופן השימוש בו. על פי הנתונים המעטים הקיימים, ניתן להסיק בודאות כי השימוש של בעלי מכשירים חכמים ברשת האינטרנט נמוכה מאד (מתוך 81.2% בני 65-74 שהם בעלי טלפון חכם, רק 1.6% מהם עושים שימוש בהם לחיבור לאינטרנט). מחשבי לוח קיימים ב-5% ממשקי בית של זקנים הגרים לבדם.

¹⁰ למ"ס (2012), הסקר החברתי 2010, בריאות ואורח חיים ושימוש במחשב ובאינטרנט

בעלות על טלפון חכם ושימוש באינטרנט בגיל השלישי בישראל

גיל	בעלות על טלפון חכם	גלישה באינטרנט
25-44	96.1%	24.3%
45-64	91.7%	9%
65-74	81.2%	1.6%
+75	60.9%	NA

אוריינות דיגיטלית בעולם – דוגמאות לתכניות

OATS - Older Adults Technology Services

מרכז הדרכה והכשרת קשישים לחיזוק האוריינות הדיגיטלית, בשיתוף עם עיריית ניו-יורק ושותפים נוספים (מיקרוסופט, גוגל, הפדרציה היהודית בניו-יורק). זוהי התכנית הגדולה והמקיפה ביותר בארה"ב בנושא אוריינות דיגיטלית לקשישים, המספקת שירות לכ-20,000 קשישים מדי שנה. OATS מספקים הדרכות והכשרות במרכז ההדרכה, במודל של אחד על אחד ובקבוצות, המתמקדות בלימוד מחשבים, אינטרנט, טלפונים חכמים ומחשבי לוח.

עיריית ניו יורק – המחלקה למען הקשיש

מציעה קורסים במחשבים בחינם, באמצעות הספריות, מרכזים קהילתיים, OATS, ובאמצעות Department of Parks & Recreation.

SeniorNet

מלכ"ר שמרכזו בפלורידה, נוסד ב-1986, נותן שירותים בכל רחבי ארה"ב, לחיזוק אוריינות דיגיטלית לבני 55 ומעלה. פיתח כ-150 מערכי הדרכה שמועברים על ידי 3,000 מתנדבים מבוגרים ב-60 מרכזי SeniorNet, חלקם בשילוב תלמידי תיכון וקולג'. מתמקדים בזקנים במצב סוציו-אקונומי נמוך. בין יתר הנושאים: יסודות המחשב, אינטרנט ואימייל, צילום דיגיטלי, קנייה ומכירה באיביי, בטחון ואבטחה, טלפונים חכמים, ועוד. שותפים לתכנית: מיקרוסופט, אדובי, גוגל, AT&T, IBM ועוד.

¹¹ Michigan Technological University - Online at the Library

תכנית באוני' מישיגן, בה סטודנטים נפגשים על בסיס שבועי קבוע עם קשישים בספרייה הציבורית, בפגישות של אחד על אחד. זאת במטרה להפחית חרדות, ולספק היכרות עם עולם המחשב והאינטרנט. הפגישות מתקיימות בד"כ בקבוצות של 10-15 קשישים ו-6-8 סטודנטים, שעוברים ביניהם. בתכנית משתתפים 80 קשישים ו-40 סטודנטים. המטרה היא להגיע ב-2017 ל-200 קשישים ו-100 סטודנטים.

¹¹ <http://mtu.edu/bdb>

Ashbury Senior Computer Community Center (ASC-3)

הוקמו ב-2001 בקליבלנד, ארה"ב, במטרה ללמד קשישים מרקע סוציו-אקונומי נמוך. מציעים הדרכות חינם וחיבור WiFi חינם, עם מיקוד בנושא תעסוקה.

Age Action

ארגון באירלנד שנוסד ב-1992. החל בתכנית אוריינות דיגיטלית ב-2006 ומאז קרוב ל-27,000 זקנים הוכשרו באמצעות אלפי מתנדבים, בכיתות קטנות בספריות, מרכזים קהילתיים ומשרדים. פועלים עם תקציבים ממשלתיים (משרד התקשורת).

הרשות לקידום הדיגיטל, סינגפור

יוזמת Silver Infocomm מטעם הרשות החלה ב-2010 בצמצום הפער הדיגיטלי באמצעות חומרי לימוד ייעודיים המותאמים למבוגרים. פותחו מעל 22 מערכי לימוד שונים, מעל 90 כיתות מחשבים עם אינטרנט חינם למבוגרים, 9 מרכזי לימוד להרצאות פרונטאליות. הקורסים המתקדמים בתשלום סמלי. מתקיימות סדנאות "טירונות דיגיטל": סדנאות במסגרתן מבוגרים מגיעים לבית ספר להדרכות אחד על אחד מבני נוער. מאז השקת התוכנית קיבלו הדרכות עשרות אלפי מבוגרים.

בנק ברקליס: Digital Eagles

ב-2014, מעל 12,000 בנקאים עברו הכשרה כמדריכי דיגיטל. הבנקאים בסניפים מעניקים לזקנים לימוד אחד על אחד (לא רק בהקשר לשירותי בנקאות) ומענה על שאלות לפי בקשת הזקן. בבריטניה נערכו מעל 170 מפגשי Tech & Tea בסניפי הבנק (הדרכות פרונטאליות לצד מפגש חברתי מהנה). מתקיים גם שת"פ עם מלכרי"ם וארגוני גיל שלישי. עשרות אלפי מבוגרים נחשפו להדרכות. השירות מוצע גם למי שאינו לקוח הבנק.

חברת התקשורת Telstra, אוסטרליה

החברה מקיימת הדרכות לקשישים בשימוש בטאבלטים וסמארטפונים ומתמקדת בשימוש בדיגיטל לתועלות יומיומיות. ההדרכות הן ללא תשלום ומתבצעות על ידי תלמידי תיכון ומתנדבים בכיתות מחשבים ומלוות בסרטוני וחברות הדרכה. ניתן ייעוץ טלפני חינם לקשישים לקוחות החברה, ומוצעות הצעות ייעודיות לאוכלוסייה המבוגרת (אינטרנט מהיר, טאבלט וכו').

אוריינות דיגיטלית במכשירי טלפון חכמים ומחשבי לוח

¹²AARP TEK Workshops

ארגון AARP (American Association of Retired Persons) מספק סדנאות הכשרה לשימוש בטלפונים חכמים ובמחשבי לוח בחינם לבני 50 ומעלה, כולל שימוש במכשירים, אינטרנט, פייסבוק, ביטחון באינטרנט וכו'. הארגון מספק את המכשירים עבור ההכשרה.

OASIS Connections¹³

ארגון OASIS לקידום זיקנה פעילה ואורח חיים פועל בארה"ב משנת 1982. הארגון הפעיל עד כה קורסים למעל 92,000 זקנים במעל 170 מקומות ברחבי ארה"ב, יחד עם ספריות ציבוריות, מרכזי הכוון/תעסוקה, מרכזי יום לקשיש, באמצעות קורסים מותאמים במיוחד ללמידה של זקנים. בין הנושאים: מחשבים, אופיס, טלפונים חכמים ומחשבי לוח, אימייל ואינטרנט, חיפוש עבודה, כתיבת קורות חיים, רשתות חברתיות, ועוד.

¹⁴Bask Remote Technology Support for Seniors

חברה שמספקת שירותי תמיכה והדרכה במחשבים לזקנים – מרחוק.

¹⁵ Verizon Workshops

חברת תקשורת, המספקת הדרכות לזקנים בסניפים שלה, בנושאי הכרה ותפעול מכשירים ומחשב.

¹² <http://aarptek.aarp.org/workshops/>

¹³ <http://www.oasisnet.org/National-Programs/Connections-Technology>

¹⁴ <https://www.bask.com/services/tech-support-for-seniors/>

¹⁵ <http://www.verizonwireless.com/vzw/storelocator/workshop/workshop-landing.jsp>

אוריינות דיגיטלית לזקנים בג'וינט-ישראל אשל

ותיקים ברשת

תכנית "ותיקים ברשת" היא מיזם העשרה וחברה המאפשר למבוגרים שממעטים או מתקשים לצאת מהבית - להשתתף במפגשים ובדיונים אינטראקטיביים בשלל נושאים. המפגשים הינם אינטראקטיביים, ונערכים בטכנולוגיית שיחות ועידה בווידאו באמצעות האינטרנט. התכנית כוללת סדרות של מפגשים בנושאים שונים כגון: אקטואליה, קבוצות להעצמה אישית, מוזיקה, יהדות, ועוד. המפגשים מהווים כר לדיונים פוריים ומעניינים, ומאפשרים לקשיש להתחבר לעולם החברתי מבלי לצאת מהבית. המטרה המרכזית של התכנית היא הפגת הבדידות, אך המשתתפים בתכנית לומדים להכיר ולהתמודד עם המחשב, החיבור לאינטרנט והשימוש במדיות נוספות (שימוש במייל, תמונות, יוטיוב ואחרים).

סביבות מקדמות בריאות

תכנית של ג'וינט-ישראל אשל, עם אוניברסיטת סטנפורד אוניברסיטת חיפה, העושה שימוש בטאבלטים לקידום פעילות גופנית. בתכנית - זקנים משתמשים בטאבלט בהליכה באזור המגורים, ומדווחים בצילום, קול וטקסט על גורמים מעודדים/מעכבים הליכה. הנתונים מועברים למערכת ניתוח נתונים באוניברסיטת חיפה. בפיילוט שהתקיים בחיפה ב-16-2015 נעשה שימוש בנתונים אלה על מנת להקים שביל הליכה בן מספר קילומטרים, שהוא נגיש ומעודד את ההליכה בקרב האוכלוסייה המבוגרת. אחד מתוצרי הלוואי של התכנית היא התיידדות של המשתמשים עם טאבלטים, ולימוד ההפעלה שלהם.

מרכז יום וירטואלי להפגת בדידות

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

אור לדור – תכנית לצמצום הפער הדיגיטלי בבתי אבות ציבוריים

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

מחשב לכל גיל

מטרת התוכנית היתה הנגשת מיומנויות מחשב וקירוב טכנולוגית המידע כאחד האמצעים לשיפור איכות החיים של אוכלוסיות הזקנים. זאת באמצעות הזדמנות להתיידד עם המחשב ויצירת אווירה תומכת ומעודדת. התכנית התקיימה בהתאמה אישית לכל לומד, הנחיה פרטנית, תכנית אישית מותאמת ללומד ולצרכיו וקצב מדורג בהתאם ליכולות האישיות. התכנית יועדה לעצמאיים במועדונים ובמסגרות דיור מוגן, מוגבלים ותשושים במסגרות של מרכזי יום, סיעודיים, תשושי נפש, מרותקי בית ועוד. התכנית התקיימה בכ-230 מוקדים בארץ, עם כ-20,000 משתתפים. התכנית הסתיימה ב-2014 והיא ממשיכה באופן עצמאי, בעיקר על ידי העמותות למען הזקן.

אוריינות דיגיטלית בישראל

בישראל ישנם מספר גורמים שעוסקים בתחום האוריינות הדיגיטלית בצורה רחבה ומעמיקה. מוקד הפעילות הוא באוריינות דיגיטלית לאוכלוסייה הכללית, ואין התייחסות ספציפית לבני 65+. משתתפים אלה משתלבים, בדרך כלל, בשיעורים או קורסים לאוכלוסייה הכללית. בחלק מהמקרים נפתחים קורסים לקהל מבוגר יותר, אך ברוב המקרים משתמשים בהם באותן נושאים, מערכי שיעור ומתודולוגיות שמכוונים לאוכלוסייה הכללית. לצד זאת, עושה רושם כי ישנם שני מרכיבים שאינם מפותחים די צרכם בלימוד אוריינות דיגיטלית לאוכלוסיית בני 65+: האחד הוא היכרות מעמיקה עם אוכלוסייה זו, מתודולוגיות ללימוד מבוגרים, ופיתוח מערכים ושיטות לימוד, והשני הוא מערך התכנים עצמו (מה יש ללמד, מה הצרכים של אוכלוסייה זו).

גופים העוסקים באוריינות דיגיטלית בישראל

עמותת תפוח¹⁶: העמותה הוקמה בשנת 2000 ופועלת לצמצום הפער הדיגיטלי באמצעות תכניות בתחום הטכנולוגיה, הכשרות תעסוקתיות ופיתוח כישורי חיים. לעמותה צוות של 250 מדריכים (מתוכם 100 מתנדבים), בעשרות מוקדים בארץ, ומגיעה ל-100,000 משתתפים בשנה. קהל היעד המוגדר: ילדים ובני נוער, נשים דורשות תעסוקה, החברה הערבית, הבדואית והדרוזית, המגזר החרדי, עולים חדשים ואוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. זקנים אינם מוגדרים כקהל היעד של העמותה.

עמותת מחשבה טובה¹⁷: העמותה הוקמה בשנת 2003, על מנת לחבר אוכלוסיות מוחלשות לעולם הטכנולוגי. העמותה מפעילה כ-10 מרכזים טכנולוגיים קהילתיים ברחבי הארץ (4 בירושלים, 2 בלוד, קרית ים, כאוכב, ושני מרכזים בחברות הייטק (מארבל, וויקס), וכן מרכז מחשבים נייד עבור אוכלוסיות הנעדרות גישה למרכזים הנייחים. לעמותה צוות של 80 עובדים ועוד 100 מתנדבים. העמותה עובדת עם כל הגילאים – החל מילדי גנים ועד לאזרחים ותיקים: בני נוער בסיכון, דורשי תעסוקה, עולים חדשים, אנשים מהמגזר החרדי והערבי ואנשים עם צרכים מיוחדים. בתהליך האסטרטגי האחרון הושם דגש על אוכלוסיית הזקנים.

תכנית להב"ה¹⁸ - לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית: מיזם של ממשלת ישראל שהוקם בשנת 2001. בעבר נוהלה התכנית על ידי אגף החשב הכללי במשרד האוצר, והחל משנת 2014 מנוהלת ומופעלת על ידי משרד המדע, הטכנולוגיה והחלל. המיזם מתמקד בהטמעת טכנולוגיית המידע והגברת המודעות לשימוש בה בפריפריה ובאוכלוסיות חלשות. במסגרת התכנית פועלים 30 מרכזים בפרישה ארצית. במרכזים עובדים מדריכים, המלווים את המבקרים ומסייעים להם להיכנס לעולם המחשבים והאינטרנט, להכיר יישומים נפוצים, להשתמש בשירותי קניות וממשל זמין, לשלוח דואר אלקטרוני ולהכיר יישומים משרדיים עיקריים. בכל מרכז שתי כיתות הדרכה המכילות כ-40 עמדות מחשב המחוברות לאינטרנט בפס רחב.

עמותת IT Works¹⁹: הוקמה במטרה לקדם גיוון בתעסוקה ולאפשר למגוון אנשים להגיע למימוש הפוטנציאל התעסוקתי שלהם. פועלת בפריסה ארצית ומעניקה הכשרות טכנולוגיות, לצד מימוניות תעסוקתיות.

¹⁶ עמותת תפוח: <http://appleseeds.org.il/>

¹⁷ עמותת מחשבה טובה: <https://www.mtova.org.il/index.php/he/>

¹⁸ תכנית להב"ה: <http://most.gov.il/LEHAVA/Pages/default.aspx>

¹⁹ עמותת IT Works: <http://itworks.org.il/>

תנועת של"מ (שירות לאומי למבוגר), במסגרת החברה למתנ"סים²⁰: פועלת במסגרת החברה למתנ"סים, מונה כ-11,000 מתנדבים, הפועלים בכ-100 סניפים ברחבי הארץ. יוזמה של חברת פרטנר בשיתוף עמותת תפוח הניבה תכנית פיילוט עם תנועת של"מ, במטרה לבנות צוות הדרכה של מתנדבי של"מ להנגשת הטכנולוגיות לבני הגיל השלישי, באמצעות שימוש בטלפונים חכמים.

²⁰תנועת של"מ: <http://www.shallem.org.il>

מקורות

1. משאב (2014), אשל ג'וינט-ישראל ומכון ברוקדייל, קשישים בישראל, שנתון סטטיסטי,
2. ד"ר יובל דרור, סער גרשון (2012), ישראלים בעידן הדיגיטלי
3. דנה דהן, ד"ר גלית נמרוד (2014), דפוס פנאי בקרב אזרחים וותיקים בישראל
4. כרמית הבר (2012), ממשל פתוח מקוון בישראל הזדמנויות ואתגרים
5. מצגת "מטה ישראל דיגיטלית – אוריינות דיגיטלית, דיון מומחים", יולי 2016
6. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (2014), הסקר החברתי 2014
7. עירית ששון, אסתי גרינבאום ואודי גוברין (2012), הזדקנות וטכנולוגיות מידע ותקשורת, גרונטולוגיה כרך תשע"ג, 57-75
8. ורנר, פ' (1999) טכנולוגיה וזיקנה: השלכות חברתיות. גרונטולוגיה, כו' 1-2
9. רותם, ד' ובריק, ' (1999) לרתום את הטכנולוגיה לרווחת האוכלוסייה המבוגרת. גרונטולוגיה, כו' 1-2
10. ד"ר רפי מן וד"ר אזי לב-און (2013), דוח שנתי: התקשורת בישראל 2013: בית הספר לתקשורת באוניברסיטת אריאל
11. מדדים למדע, לטכנולוגיה ולחדשנות בישראל: תשתית נתונים השוואתית (2013), מוסד שמואל נאמן
12. OECD (2015), OECD Science, Technology and Industry Scoreboard 2015: Innovation for growth and society
13. Eszter Hargittai (2002) "Second Level Digital Divide – Differenced in People's On-Line Skills", First Monday,
14. Nimrod, G. (2010). Seniors' online communities: A quantitative content analysis. The Gerontologist, 50(3), 382-392
15. Brian D. Carpenter & Sarah Buday (2006), Computer use among older adults in a naturally occurring retirement community
16. Nicole Wagner, Khaled Hassanein (2010) Computer use by older adults: A multi-disciplinary review
17. Janet Chang, Carolyn McAllister & Rosemary McCaslin (2015) Correlates of, and Barriers to, Internet Use Among Older Adults, Journal of Gerontological Social Work, 58:1, 66-85
18. YH Kwong (2015) Digital divide: computer and Internet use by elderly people in Hong Kong, The Chinese University of Hong Kong