

דו"ח מחקר

הנגשת טכנולוגית מידע ושירותים מקוונים לאזרחים וותיקים במרחב הכפרי בפריפריה בישראל

ד"ר שלומית מנור וד"ר אריה הרשקוביץ

המכללה האקדמית גליל מערבי

המחקר מומן באמצעות קרן המחקרים של המוסד לביטוח לאומי

יולי 2023

תוכן העניינים

רשימת תרשימים

רשימת טבלאות

תקציר

1.....	פרק 1: מבוא
2.....	פרק 2: סקירת ספרות
2.....	החסמים במעבר לשימוש בשירותים מקוונים בקרב אזרחים וותיקים וזקנים
4.....	הנגשת שירותים מקוונים
5.....	ממשקי משתמש לא מותאמים לזקנים
5.....	שיתוף הציבור בתהליך פיתוח שירותים מקוונים
6.....	ייחודו של המרחב הכפרי והפריפריה והתלות הגדלה בשירותים מקוונים
8.....	מטרת המחקר
9.....	פרק 3: מתודולוגיה
9.....	כלים לאיסוף הנתונים
10.....	הליך המחקר
10.....	אוכלוסיית המחקר
10.....	ניתוח הממצאים
11.....	פרק 4: ממצאים
11.....	ממצאי המחקר האיכותני
11.....	הדרך המועדפת לקבלת שירותים – פנים אל פנים
13.....	קשיים בתפעול השירות המקוון
15.....	תלות בבני משפחה והיפוך התפקידים
17.....	הפתרונות שהציעו המרואיינים
20.....	דפוסי תגובות בעקבות המעבר לשירותים מקוונים

24.....	ממצאי המחקר הכמותי
24.....	רמת השליטה בטלפון חכם ובמחשב
26.....	סוגי השימוש בטלפון חכם ובמחשב
29.....	יחס לטכנולוגית המידע
32.....	העדפות באופן קבלת השירות
36.....	החשיבות המיוחסת לשימוש בשירותים מקוונים
39.....	מיומנות ותדירות השימוש בשירותים מקוונים
43.....	סיבות לשימוש מועט בשירותים מקוונים
44.....	רצון ללמוד להשתמש בשירותים מקוונים והשתתפות בהדרכות בפועל
44.....	שימוש בעקבות הדרכה
45.....	אופן הדרכה מועדף
46.....	קבלת סיוע בשימוש בשירותים מקוונים
48.....	רצון לשותפות בתהליך המעבר לשירותים מקוונים
49.....	פרק 5: סיכום המחקר
52.....	פרק 6: מסקנות והמלצות אופרטיביות
53.....	רשימת מקורות
57.....	נספחים
57.....	מדריך הריאיון האיכותני
58.....	שאלון המחקר הכמותי

רשימת טבלאות

- טבלה 1: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי קבוצת גיל
- טבלה 2: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי מגדר
- טבלה 3: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי מצב משפחתי
- טבלה 4: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי רמה סוציאקונומית
- טבלה 5: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי השכלה
- טבלה 6: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי גיל
- טבלה 7: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי מגדר
- טבלה 8: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על מצב משפחתי
- טבלה 9: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי רמה סוציאקונומית
- טבלה 10: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי השכלה
- טבלה 11: העדפות באופן קבלת שירות על פי גיל
- טבלה 12: העדפות באופן קבלת שירות על פי מגדר
- טבלה 13: העדפות באופן קבלת שירות על פי מצב משפחתי
- טבלה 14: העדפות באופן קבלת שירות על פי רמה סוציאקונומית
- טבלה 15: העדפות באופן קבלת שירות על פי השכלה
- טבלה 16: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי קבוצת גיל
- טבלה 17: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי מגדר
- טבלה 18: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי מצב משפחתי
- טבלה 19: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי רמה סוציאקונומית
- טבלה 20: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי השכלה
- טבלה 21: תדירות השימוש על פי גיל
- טבלה 22: תדירות השימוש על פי מגדר
- טבלה 23: תדירות השימוש על פי רמה סוציאקונומית
- טבלה 24: תדירות השימוש על פי השכלה
- טבלה 25: קבלת סיוע בשימוש בשירותים מקוונים

רשימת תרשימים

- תרשים 1: התפלגויות רמות השליטה בטלפון החכם ובמחשב
- תרשים 2: סוגי השימוש בטלפון החכם בחתך כללי
- תרשים 3: סוגי השימוש במחשב בחתך כללי
- תרשים 4: סוג השימוש בטלפון החכם על פי חתך סוציאקונומי
- תרשים 5: סוג השימוש במחשב על פי חתך סוציאקונומי
- תרשים 6: ממוצע מידת ההסכמה עם היגדים על היחס לטכנולוגיה
- תרשים 7: פירוט מידת ההסכמה עם היגדים על העדפות באופן קבלת השירות
- תרשים 8: ממוצע פריטי חשיבות השימוש בשירותים מקוונים
- תרשים 9: מיומנות ותדירות בקבלת שירות מקוון
- תרשים 10: סיבות לשימוש מועט בשירותים מקוונים
- תרשים 11: מעוניינים ללמוד להשתמש בשירותים מקוונים לעומת השתתפות בהדרכה
- תרשים 12: שימוש בשירותים מקוונים בעקבות הדרכה
- תרשים 13: אופן ההדרכה המועדף
- תרשים 14: קבלת סיוע בשימוש בשירותים מקוונים
- תרשים 15: רצון להיות שותף במעבר לשירותים מקוונים

תקציר

במהלך שני העשורים האחרונים מדינת ישראל העבירה חלק ניכר משירותי משרדי הממשלה לאופן מקוון במטרה לשפר את השירות ולייעל את תהליכי העבודה. ארגונים רבים הצטרפו לתהליך ועימם נמנים המוסד לביטוח לאומי, הבנקים, ארגוני בריאות, רשויות מקומיות ועוד. המעבר למתן שירותים מקוונים החריף את הפערים בין קבוצות אוכלוסייה בעלות מוכנות ואוריינות דיגיטלית לבין קבוצות חסרות מוכנות ואוריינות דיגיטלית. אחת הקבוצות חסרות המוכנות הדיגיטלית, היא האזרחים הוותיקים והזקנים. עבורם המעבר לשירותים מקוונים היווה פגיעה קשה בעצמאותם וביכולתם לצרוך שירותים.

עבור האזרחים הוותיקים והזקנים המתגוררים באזורי הפריפריה הכפרית בישראל משמעות המעבר לשירותים מקוונים ועימם סגירת סניפים של משרדי ממשלה וארגונים אחרים, קשה במיוחד בשל המרחק הגיאוגרפי מהסניפים שנותרו פתוחים.

המחקר נערך באמצעות שתי שיטות מחקר; איכותנית וכמותית. המחקר האיכותני בוצע באמצעות 40 ראיונות חצי מובנים. במחקר הכמותי השתתפו 204 משיבים שענו על שאלונים שהועברו במרכזי יום, בשבע מועצות אזרחיות בצפון הארץ.

עיקרי הממצאים: המחקר מציג את יחסם של האזרחים הוותיקים והזקנים לטכנולוגית המידע ככלל, למחשב ולטלפון החכם בפרט. את התגובות שהתעוררו בעקבות המעבר לשירותים מקוונים, את הסיבות למיעוט השימוש בשירותים מקוונים ואת האופן בו היו רוצים לקבל את השירותים להם הם זכאים. הממצא הבולט ביותר היה הרצון של המשיבים ב"מגע אנושי" בין אם בשיחת טלפון (מענה אנושי), ובין אם במפגש פנים מול פנים. לעומת זאת, שיחות באמצעות מענה קולי ממוחשב ושירות מקוון, ללא אפשרות יצירת קשר עם אדם, מהווים עבורם חסם לקבלת השירות.

מסקנות המחקר והמלצות: מתן שירותים באופן המאפשר בחירה בין מענה אנושי לבין שירות מקוון. על מנת לעודד שימוש בשירותים מקוונים יש להציע באופן פרו אקטיבי הדרכות מותאמות לצרכים הייחודיים וליכולות של אזרחים וותיקים וזקנים. כמו כן הנגשת השירותים המקוונים לאזרחים הוותיקים ולזקנים מצריכה אסדרה בתהליך עיצוב האתרים המקוונים כך שיהיו מותאמים גם לאוכלוסיית הזקנים. לבסוף, שילוב של כלי בינה מלאכותית אשר יאפשרו את קבלת השירות תוך שימוש בשפה מדוברת טבעית של המשתמשים, יכול לסייע בהנגשת העולם הדיגיטלי והמקוון ולעשותו ידידותי יותר.

פרק 1: מבוא

במהלך העשורים האחרונים מעדיפים ארגונים רבים, ציבוריים ופרטיים, ממשלתיים, מלכריים ועסקיים, כמו המוסד לביטוח לאומי, קופות החולים ובנקים, להציע את שירותיהם באופן מקוון, תוך סגירת סניפים ומוקדים טלפוניים מאוישים. העדפה זו עולה בקנה אחד עם מדיניות הממשל הזמין עליה החליטה הממשלה ב 2002 (החלטת ממשלה 1812). השירותים המקוונים מייעלים את פעילותם של נותני השירות ומועילים למשק על ידי חיסכון בעובדים, ביטול זמן, נסיעות וצריכת אנרגיה. אולם המעבר לשירותים מקוונים פוגע ומדיר קבוצות אוכלוסייה החסרות מוכנות דיגיטלית (e-readiness). אחת הקבוצות הללו היא קבוצת האזרחים הוותיקים והזקנים. כך, למרות שטכנולוגית המידע הייתה עשויה להקל עליהם בקבלת שירותים חיוניים, דווקא האזרחים הוותיקים ממעטים להיעזר בה.

בפריפריה הכפרית טכנולוגיית המידע חשובה במיוחד מכיוון שהיא יכולה לפצות על המרחק ועל חסרונה של אגלומרציה (ריכוז פעילות כלכלית), ולספק שירותים ומוצרים שאספקתם הפיזית בפריפריה יקרה יותר מאשר ביישובים עירוניים. אולם, מבחינת האזרחים הוותיקים המתגוררים בפריפריה, המעבר לשירותים מקוונים הביא להדרתם משירותים פיסיים ודיגיטליים כאחת ובכך החמיר את מצבם בשל מספר סיבות: ראשית, השירותים הפיסיים נעשו דלילים ומרוחקים אף יותר מבעבר. המרחק הגיאוגרפי ממקום המגורים למקום קבלת השירות גדל עם סגירתם של סניפים שונים וריכוזם במקום אחד. שנית, נידותם המוגבלת של מבוגרים וזקנים והיעדר תחבורה ציבורית זמינה. סיבה שלישית קשורה להגירה שלילית של צעירים מאזורי הפריפריה לאזור מרכז הארץ, מגמה המותירה את הזקנים בגפם, ללא בני משפחה שיכולים לסייע להם בקבלת השירות המקוון. בנוסף לקשיים אלה, מוכנותם של האזרחים הוותיקים לצריכת שירותים דיגיטליים נמוכה בשל היעדר אוריינות דיגיטלית ולעיתים גם מחסור בתשתיות של אינטרנט.

במחקר זה, המבוסס על הספרות המתעדת את הדרתם של אזרחים וותיקים מהמרחב הדיגיטלי ובכך מקשה עליהם לקבל את השירותים להם הם זכאים, אנו בוחנים באיזה אופן היו האזרחים הוותיקים מעוניינים להמשיך ולקבל שירותים מהמדינה, האם הם חפצים לרכוש מיומנויות דיגיטליות על מנת לקבל את השירותים באופן מקוון, ומה הדרך הטובה והנכונה ביותר מבחינתם לרכוש מיומנויות אלה.

המחקר הנוכחי שנעשה באמצעות שיטה איכותנית ושיטה כמותית, מצביע על כך שרובם המכריע של האזרחים הוותיקים כמהים לשירות אנושי בסניף או בטלפון. מבחינתם, בשלב זה טכנולוגיית המידע אינה מהווה תחליף ראוי לשירות אנושי.

פרק 2: סקירת ספרות

החסמים במעבר לשימוש בשירותים מקוונים בקרב אזרחים וותיקים וזקנים

כמו מדינות רבות אחרות, ישראל פועלת מאז שנות ה-90, להעניק שירותים מועילים (אפקטיביים) ויעילים יותר באמצעות רשת האינטרנט על ידי הפיכתם לשירותים מקוונים (E-government). יחידת "ממשל זמין", הוקמה בשנת 1997, על מנת לפתח ולהגיש שירותים ממשלתיים לכלל האזרחים, ולעשותם נוחים וקלים יותר לשימוש (Rosenberg, 2019; Rosenberg, 2022).

השימוש האינטנסיבי בטכנולוגיית מידע ברמה המקומית הביא לטביעתו של המושג "עיר חכמה" ("smart city"). טכנולוגיית המידע בעיר החכמה משמשת לקשר עם התושבים, לביצוע פעולות על ידי התושבים (כמו תשלומים או רישום למוסדות חינוך), להכוונת תנועה, לייעול תאורת הרחובות, השקיית הגנים ואיסוף האשפה, להנחיות לתושבים בשעת חירום ועוד (Anttiroiko, 2013; Hollands, 2015). בעקבות העיר החכמה התפתח גם המושג "כפר חכם". כמו העיר החכמה, מאופיין הכפר החכם בשימוש רב בטכנולוגיית מידע לשימושים שנמנו לעיל. אבל בנוסף לכך, טכנולוגיית המידע מסייעת להגדלת התפוקה של התוצרת החקלאית, תוך קיטון בנזקים הסביבתיים הכרוכים בה, לפיתוח שיטות חדשות לעיבוד תוצרת חקלאית לפיתוח תיירות כפרית ועוד (Naldi et al., 2015; Zavratinik et al., 2018). המחקר הנוכחי מתבונן בתהליכים הללו מנקודת המבט של הזקנים, שאינה שונה עקרונית בין העיר לכפר, כמי שנאלצים לשנות את הרגליהם ומיומנויותיהם, על מנת להמשיך ולקבל שירותים ממשלתיים, מוניציפליים, שירותי בריאות ושירותים עסקיים.

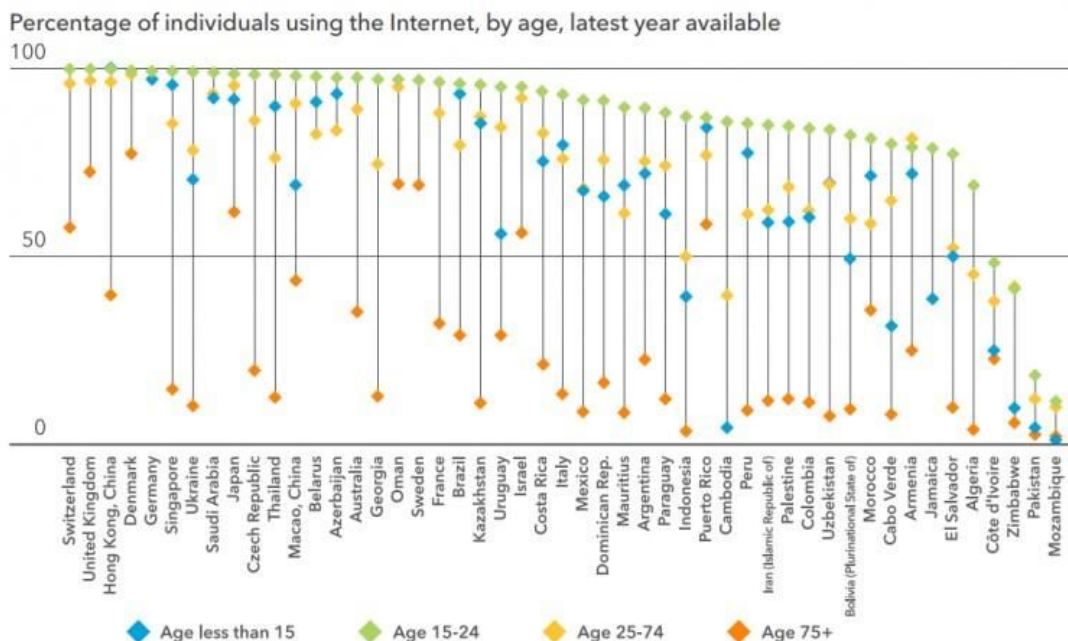
במעבר לשירותים מקוונים ובטכנולוגיית המידע גלומים יתרונות רבים היכולים לתמוך ולשפר באופן משמעותי את איכות חייהם של תושבי הפריפריה, בה המרחקים הגדולים ודלילות האוכלוסייה מקשים על אספקת שירותים יעילה (Mitzner et al., 2010; Gonzalez et al., 2012). עם זאת, הצלחתו של "ממשל זמין" תלויה לא רק בצד ההיצע אלא גם בנכונותם של האזרחים לוותר על הדרכים המסורתיות לקבלת השירותים ולאמץ את השירותים המקוונים.

ככל ששירותים רבים יותר ניתנים באופן מקוון, יכולת השימוש באינטרנט נעשית חיונית יותר לשם קבלתם. השימוש באינטרנט קשור באופן הדוק למשתנים סוציו-דמוגרפיים כמו הכנסה, השכלה, מגדר, וגיל (Friemel, 2016; Rosenberg, 2019), כך שקבוצות שונות באוכלוסייה נבדלות זו מזו במידת השימוש שלהן באינטרנט. קבוצות באוכלוסייה המאופיינות בשימוש מועט באינטרנט ובאוריינות דיגיטלית נמוכה, עלולות להיות מודרות חברתית ולסבול פגיעה

באיכות החיים. כך קורה שדווקא אלו הזקוקים יותר לשירותים מקוונים, כמו אנשים זקנים המתקשים בניידות וחיים באזורי פריפריה, נהנים פחות מיתרונות השירותים המקוונים. הממשל הזמין עלול בפועל להרחיב את אי השוויון החברתי ואת הפער בין לשאר האוכלוסייה (Rosenberg, 2022; גולדשמידט, 2017). מצב זה אשר מכונה בספרות בשם "הדרה דיגיטלית" ("digital exclusion"), מצריך לנקוט בפעולה על מנת לכלול במרחב הדיגיטלי גם קבוצות אלו, ולמנוע את דחיקתן לשוליים (Friemel, 2016).

הנתונים בישראל מצביעים על כך כי נפח השימוש קטן עם העלייה בגיל. בשנת 2021 רק 34% מהאוכלוסייה בגילאי 65 ומעלה השתמשו באינטרנט לצורך קבלת שירותים ממשרדי ממשלה. שיעור זה מהווה גידול משמעותי לעומת שנת 2015, בה השתמשו רק 14.5%. למרות הגידול הניכר, עדיין נפח השימוש בשירותים מקוונים על ידי בני 65 ומעלה מהווה רק כמחצית משיעור השימוש בקבוצות הגיל האחרות. מגיפת הקורונה אומנם הביאה לעלייה מסוימת בשימוש בשירותים מקוונים ועם זאת, ככל שהגיל עולה ניכרת ירידה במידת השימוש בהם. רק כ- 50% מבני 75 ומעלה גולשים באינטרנט (איגוד האינטרנט הישראלי, 2022).

התרשים הבא מציג השוואה בין לאומית בשיעורי השימוש באינטרנט על פי גיל.



Source: ITU.

המקור: International Telecommunication Union (ITU), 2022, p.27

הספרות מציעה מספר הסברים לחסמים העומדים בפני אנשים מבוגרים בנוגע לשימוש בטכנולוגית המידע ובשירותים מקוונים: העדר מניע – טכנולוגיית המידע נתפסת רחוקה ולא רלוונטית לחייהם (uselessness), העדר תחושת מסוגלות עצמית (self-efficacy), מגבלות

תפקודיות כמו ירידה בזיכרון, מגבלות פיסיות (החלשות הראיה והשמיעה, רעד ועוד), עלות גבוהה של התשתית ומכשירי הקצה, וכן היעדר תמיכה, הדרכה או סיוע בשימוש. השימוש בטלפונים חכמים מציב קשיים נוספים כמו מסך קטן, תפריטים סבוכים, סמלים בלתי מובנים, כפתורי מגע לא נוחים, גופן קטן מידי, מסך רב שכבתי (תפקוד המסך משתנה בתלות באפליקציה שבשימוש) (Friemel, 2016; Gallistl et.al., 2020; Mitzner, 2010; Lee et.Al, 2011; Rosenberg, 2022). במחקר שנערך בפינלנד (Hakkarainen, 2012) נמצא כי זקנים רבים תופסים את האינטרנט כדבר לא שימושי ואף מסוכן, המאיים על החירות והחופש של הפרט, על הבריאות, על אורח החיים ועל הביטחון האישי.

נתוני למ"ס (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2018) מראים שכבר בשנת 2012 היו ל 95% ממשקי הבית בישראל טלפון נייד אחד לפחות, ול 71.7% שני טלפונים ניידים ומעלה. בשנת 2018 השיעורים היו קרובים ל 100% ו 80% בהתאמה. לפיכך, טוענים החוקרים, הפערים בשימוש בשירותים דיגיטליים אינם נובעים רק מאי שוויון בבעלות על מכשירים ניידים ותשתית, אלא גם מפערים ברמת האוריינות הדיגיטלית (digital literacy) המכונים "אי שוויון דיגיטלי" (חתוקה וצור, 2018: Lev On et al., 2020). הגיל הוא אחד המשתנים המרכזיים המשפיע על רמת האוריינות הדיגיטלית. המושג אוריינות דיגיטלית מתייחס למגוון אופני חשיבה, ביניהם היכולת לאחסן ולאחזר מידע, לחשיבה מסתעפת לקישורים שונים, להבחנה בין שיקוף של מציאות ליצירת מציאות וירטואלית, לניווט במרחב הווירטואלי ולקשר בינו לבין ניווט במרחב הפיסי, ועוד (מיודוסר, נחמיאס ופורקוש-ברוך, 2010). מיומנויות אלו מרכיבות "ארגז כלים אורייני" לאדם בחברת המידע. בעוד ילידי שנות ה-90' והלאה התבגרו לתוך עולם בו האינטרנט הוא חלק אינטגרלי מחייהם, אנשים זקנים "היגרו" למציאות הדיגיטלית, והם צריכים לסגל לעצמם את המיומנויות הדרושות ("אוריינות"), ולהסתגל לתרבות בה האינטרנט מהווה מרכיב מרכזי. הם זקוקים למוטיבציה רלוונטית ומספיקה על מנת לעשות את המאמץ הנדרש ולחצות את הרוביקון אל העולם הדיגיטלי (Friemel, 2016; Guldshmit, 2017; חתוקה וצור, 2018). קבוצות המתאפיינות בשימוש מועט באינטרנט עלולות לחוות הדרה דיגיטלית (Lev On et al., 2020). המונעת גישה למשאבים רבים, חלקם אף חיוניים, ומביאה ל"קיפוח מרובה" (גולדשמידט, 2017; Castells, 2002; אצל - Lev On et al. 2020, עמ' 147).

הנגשת שירותים מקוונים

תקנות הנגישות מכוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח – 1998, עוסקות בהסרת המכשולים העומדים בפני אנשים עם מוגבלות, בבואם לממש את זכותם להשתתפות מלאה ושוויונית בכל תחומי החיים. מכשולים אלו יכולים להיות פיזיים (כמו נגישות לבניין) או מכשולי תקשורת ומידע המונעים מאנשים עם מוגבלות לקבל מידע, לבצע פעולות או להשתתף בפעילות מקוונת, באופן שוויוני. מתוקף החוק גם אתרי אינטרנט מחויבים להיות מונגשים

ללקויי ראייה, לקויי שמיעה, לאנשים עם מוגבלות מוטורית, לחולי אפילפסיה ולבעלי הפרעות נוירולוגיות אחרות. על פי סעיף 35 בתקנות נגישות לשירות, תשע"ג – 2013:

"שירות אינטרנט" – תכנים בכל תצורה (פורמט) ובכלל זה כתב (טקסט), מסמכים, תמונות או וידאו, המועברים על תשתית רשת האינטרנט והמוצגים למשתמש באמצעות אתרי אינטרנט, מסמכים או יישומים (אפליקציות), שנועדו לספק למשתמש שירות ציבורי או מידע על שירות כאמור. כמו כן תוקן תקן ישראלי ת"י 5568 (2021) - קווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט: נגישות אתרי אינטרנט.

עמותות כמו נגישות ישראל, וחברות מסחריות רבות, מפקחות, מייעצות, ומקדמות הנגשת שירותים דיגיטליים לבעלי מוגבלות, ובהם גם מוגבלויות הכרוכות בזקנה. למרות זאת האוכלוסייה המבוגרת מתקשה לעבור לשירותים דיגיטליים וממעטת להשתמש בהם, גם כשמדובר באפליקציות שמיועדות ספציפית לאנשים מבוגרים. הסעיפים הבאים מציעים סיבות אפשריות לתופעה זו ומציעים דרכים להתמודדות עימה.

ממשקי משתמש לא מותאמים לזקנים

המומחים האמונים על תכנון הממשק בין העולם הדיגיטלי לבין המשתמשים הם אנשי חווית המשתמש (user experience – UX) ואנשי ממשק המשתמש (user interface – UI). שני תחומים אלו מיועדים ליצור חווית משתמש מותאמת, אפקטיבית ונוחה ככל האפשר. לשם כך צריכים מומחי UX/UI לפתח ולהתאים את השירות הדיגיטלי למשתמשים השונים. תהליך הפיתוח כולל מחקר הלומד את מאפייני המשתמשים, צרכיהם, יכולות ואוריינויות, על מנת להתאים את הממשק באופן מיטבי למשתמשים הפוטנציאליים לשימוש אפקטיבי.

סיבות שונות, בהן ההכשרה המקצועית של מומחי ה UX/UI, המבנה הארגוני של הארגונים המפתחים והארגונים נותני השירות, בצד רצון לחסוך במשאבים, מגבילות את יכולתם של אנשי נותני השירות להבין לעומק את צורכיהם ומגבלותיהם של המשתמשים המבוגרים והזקנים ולתת להם מענים מתאימים. יתר על כן, פער הדורות בין מומחי חווית המשתמש לבין המשתמשים עצמם, מקשה אף הוא על פיתוח מותאם גיל. התוצאה היא לרוב הנגשה פיזית בלבד, מבלי להבין לעומק את מאפייני המשתמשים הזקנים (Manor & Herscovici, 2021)

במילים אחרות, תהליך ההנגשה נתפס כסוגיה טכנית, המצריכה מיומנות בעיצוב אתרים ותו לא. אולם, מחקר משתמשים הכולל זקנים, קל וחומר שיתוף הזקנים עצמם בתהליך, הם מעבר למיומנות של מרבית המעצבים והמשאבים המוקצים לשם כך קטנים, או לא קיימים. מכיוון שזקנים ממעטים מלכתחילה להשתמש בשירותים דיגיטליים, גם הנתונים הכמותיים על אופני השימוש שלהם מועטים יחסית. לפיכך, מומחי ה UX/UI אינם מודעים מספיק לצרכים ולקשיים הייחודיים של משתמשים מבוגרים. אלא אם כן המוצר המיועד או השירות מיועדים לזקנים,

המפתחים נוטים לפסוח עליהם כמשתמשים פוטנציאליים. לפיכך, בעוד החוק מדגיש את חובתו של נותן שירות להנגיש אותו לבעלי מוגבלות, יישומו נעשה באופן בלתי מספק, מנקודת המבט של הזקנים (Manor & Herscovici, 2021).

שיתוף הציבור בתהליך פיתוח שירותים מקוונים

לשיתוף אנשים בקבלת החלטות הנוגעת לחייהם נימוקים רבים. חלקם במישור הערכי, וחלקם במישור המעשי – קבלת החלטות אפקטיביות יותר (Ebeling & Wolkenstein, 2018; Westin, 2022). נימוקים אלו הם בעלי משנה תוקף במקרה של ארגונים הפועלים מטעם המדינה, ישירות ובעקיפין, כדי לקדם הוגנות חברתית, כמו המוסד לביטוח לאומי, ארגוני בריאות ושירותי רווחה.

עם זאת, השיתוף למעשה הוא תהליך מורכב, הן מהבחינה הפוליטית - המאבק על מי מקבל מה מתי ואיך? (Lasswell, 2018), והן מהבחינה המעשית. ברמה הפוליטית, הזקנים נוטים ליפול קורבן לאי-החלטה (non-decision making). מצב זה מאפיין פערי עצמה גדולים בין קבוצות שונות באוכלוסייה. האינטרסים של הקבוצות החלשות אינם מיוצגים כראוי (Bachrach & Baratz, 1962; Baldwin, 2021; Martínez-Palacios, 2017; Peterson & Jones, 2016).

מלבד חוסר רצון או יכולת לשתף מצד הארגונים נותני השירות, קיימים לעיתים גם חשדנות וחוסר אמון מצד מקבלי. החשדנות נובעת לעיתים מפערים תרבותיים, שסעים מעמדיים, אתניים, דתיים, מגדריים, גילאיים ועוד (Manor & Herscovici, 2021; Strasser et.al., Peters, 2017; 2019; Westin, 2022). התמודדות עם השסעים הללו יכולה להיעשות למשל, על ידי שירותים היברידיים - מקוונים ופנים אל פנים, יישוג (outreach) - פניה יזומה אל מקבלי השירות, ועוד (Bouman et.al., 2008).

לעיתים מבקשים נותני השירות לשתף את הציבור בתהליך הפיתוח, אולם חלקים בציבור עלולים להיות חסרי מודעות וידע מספיקים בעניין בו הם נשאלים. במקרים כאלו נחוצה התערבות של גורם שלישי, מטעם המדינה או המגזר השלישי, שישמש סניגור של קהילות שאינן בעלות משאבי ידע והון מספיקים (Community advocacy) (Attili, 2016; Mellinger, 2014). כמו כן, השיתוף עושה את תהליך הפיתוח ארוך, יקר ומורכב יותר. לעיתים הוא חושף קונפליקטים בין נותני השירות והמקבלים, למשל כאשר נותן השירות מעוניין לחסוך בעלויות השירות, גם אם קבוצות כמו הזקנים נפגעות מכך (Hoch, 2017).

על מנת לשתף את הציבור נחוצה היכולת לשתף. יצירת קשרים עם הציבור על פני פלטפורמות רבות ושונות – מפגשים פיסיים, רשתות חברתיות, אתרים ייעודיים, "שולחנות עגולים" ועוד

(Leong et.al., 2019). פיתוח יכולת לדבר באותה שפה ולהשתמש באותו עולם מושגים על מנת לסייע לציבור להבין את הסוגיות שעומדות לדיון (Clark, 2018). ההכרה ששיתוף הציבור מצריך יכולת מקצועית ייעודית לשם כך הולכת ונפוצה בישראל ובעולם (פרלמן, וספקטור-בן ארי, 2017).

ייחודו של המרחב הכפרי והפריפריה והתלות הגדלה בשירותים מקוונים

בסוף 2018 היו בישראל 960 ישובים כפריים. 334 מהם במחוז צפון (למ"ס, 2019). האוכלוסייה בישובים הללו מגוונת. היא כוללת קבוצות אתניות שונות וסוגי יישובים שונים: קיבוצים, מושבים, כפרים ערביים וישובים קהילתיים.

מאז שנות ה-70 המגזר הכפרי בישראל, כמו גם בארצות אחרות, עומד בפני אתגרים רבים. חלקם הניכר של אתגרים אלו משפיע במיוחד על אוכלוסיית הזקנים: דלילות האוכלוסייה מייקרת את השירותים הציבוריים והעסקיים, והגירה החוצה של צעירים מגדילה את שיעור הזקנים באוכלוסייה הכפרית. כתוצאה מכך עולה יחס התלות (יותר זקנים תלויים בפחות צעירים), דבר המביא לירידה ברמת החיים. גם מצאי אנשי המקצוע פוחת בעוד המרחק ממרכזי האוכלוסייה מגדיל את עלות התשתיות, התחבורה, והשירותים הציבוריים (Labrianidis & Kalogeressis, 2006). המגזר הציבורי מנסה לשמור על רמת שירותים טובה, אולם הוא עומד בפני מחסור במשאבים בשל התחזקותן של תפיסות נאו-ליברליות, השואפות לצמצום מעורבותה של המדינה בחברה ובכלכלה. התהליכים הללו הביאו לכך שהשירותים למגזר הכפרי הצטמצמו מאוד (Copus et. Al., 2006; Dax & Fischer, 2018).

הישובים הכפריים בישראל שינו את אופיים באופן המכביד על אוכלוסיית הזקנים בהם. למעלה מ-80% מהקיבוצים הופרטו וויתרו על הסממנים השיתופיים, כמו תקציב משותף וחדר אוכל משותף (Dar & Getz, 2020). שירותים שסופקו בעבר בכל יישוב רוכזו בידי המועצות האזוריות. שירותי רפואה, מועדוני יום, תרבות ועוד, מצריכים כיום נסיעה אל מרכזים אזוריים, ערים סמוכות או שימוש בשירותים מקוונים (Gonen, 2019; Tadmor-Shimony, 2021). כולן אפשרויות המקשות על הזקנים. צורות חדשות של כפריות (neo-rural), בעיקר הישובים הקהילתיים ושכונות קהילתיות בקיבוצים ומושבים, שונות מאד מהתיישבות הכפרית הוותיקה. אלו יישובים פרבריים של מעמד הביניים. חלק ניכר מתושביהם עובד במרכזים המטרופוליטניים אליהם הם נוסעים מדי יום (יוממים) (Schwake, 2020). מעורבותם בחיי הקהילה קטנה יותר מבעבר.

המגמות הללו מלוות בשינוי המדיניות המרחבית של ישראל. בעוד שעד שנות ה-90 ננקטה מדיניות של פיזור אוכלוסייה, שתמכה בפיתוח יישובים בפריפריה, המדיניות מאז מקדמת

פיתוח מרכזים עירוניים, שיספקו שירותים גם לסביבתם הכפרית. מדיניות זו מעוגנת בתוכנית מתאר ארצית (תמ"א 35), (Hershkowitz, 2010; Benedek & Cristea, 2014; Benedek, 2016) (2010).

גם האוכלוסייה הערבית בישובים הכפריים בצפון ישראל עוברת שינויים ניכרים. מיצוי עתודות הקרקע בישובים הערבים, יצר ביקוש גדול לקרקע למגורים. כתוצאה מכך ניכרות שתי מגמות מקבילות במגזר הכפרי הערבי בצפון ישראל: מחד, קיימת תופעה של "עיור אצור" (in-situ urbanization). זהו תהליך מודרניזציה ועיור המתרחשים בתוך הכפרים, בלי הגירה החוצה מהכפר (Meyer-Brodnitz, 2009). מאידך, גורם המחסור בקרקע להגירה של צעירים ערבים לערים יהודיות בצפון, בהן יש שיעור הולך וגדל של תושבים ערבים (למשל, נוף הגליל, כרמיאל, נהריה ומעלות-תרשיחא). העיור, על שתי צורתיו אלו, הקטין את שיעורן של המשפחות המורחבות, ואיתו גם את יכולתם של הצעירים לסייע בידי הזקנים בחיי היום-יום. לפיכך, גם באוכלוסייה הערבית ניכרת תלות גדולה של זקנים בשירותים ציבוריים, והמעבר לשירותים מקוונים מכביד גם עליהם (Khalaila, 2021).

מטרת המחקר

מטרתו של המחקר הנוכחי היא להתחקות אחר המשמעות שמעניקים אזרחים וותיקים וזקנים למרחב הדיגיטלי ולעולם המקוון ולהבין באיזו מידה הם תופסים את טכנולוגית המידע כחיונית עבורם, תואמת את צרכיהם, ועד כמה הם נכונים ללמוד להיעזר בה ולהנות מיתרונותיה. אנו מודעים להיותן של הקטגוריות אזרחים וותיקים ואנשים זקנים קטיגוריות הטרוגניות ובלתי אחידות. מבין כלל האזרחים הוותיקים והזקנים יש הנמנים עם "המסגלים המוקדמים" (Rogers, 2010; 264), אשר החלו לאמץ את השימוש בשירותים מקוונים כבר בראשית הטמעתם, בשנות ה-90, כך שהם מגלים שליטה ומיומנות בעולם המקוון. עם זאת כפי שמעידים הנתונים, החלק הארי של האזרחים הוותיקים והזקנים חווה קשיים בעקבות המעבר לשירותים מקוונים. מחקר זה לא מתמקד בקשיים ובסיבות לשימוש המועט בשירותים מקוונים, אלא הוא מבקש לבחון כיצד אזרחים וותיקים וזקנים מעוניינים לקבל את אותם שירותים להם הם זכאים ואשר על החברה לספק. כמו כן בוחן המחקר באיזה אופן ניתן להנגיש את השירותים המקוונים לאוכלוסייה זו. לשירותים המקוונים יכולת לסייע לאזרחים וותיקים ובמיוחד לאלו המתגוררים באזורי הפריפריה הכפרית, בשל מחסור בסניפים (משרדי ממשלה, בנקים, קופות חולים ועוד). לכן המחקר מתמקד בפריפריה הכפרית בצפון ישראל.

פרק 3: מתודולוגיה

כלים לאיסוף נתונים

המחקר נערך באמצעות שיטה כמותית ואיכותנית.

מטרת המחקר האיכותני היא להבין את הפרשנות והמשמעות שמעניקים אנשים שונים לחוויה או לתופעה כלשהיא, מתוך הנחה כי אנשים שונים מעניקים לעולם סביבם פרשנויות שונות ומקיימים אינטראקציות בהתאם לאותן משמעויות סובייקטיביות שהם מעניקים למציאות, כפי שהיא נתפסת בעיניהם. במילים אחרות, גישה זו מנסה להבין את מהות החוויה ואת המשמעות המרכזית הניתנת לה, כפי שהיא נתפסת על ידי האדם עצמו, מנקודת מבטו (שקדי, 2004; Creswell, 2012). במחקר הנוכחי בחרנו לשלב שיטה איכותנית וכמותית כדי להבין באופן מיטבי כיצד חווים אנשים מבוגרים את המעבר לשימוש בשירותים מקוונים, מהי המשמעות הסובייקטיבית שהם מעניקים לחוויית השימוש בשירותים מקוונים, מהן הדרכים האופטימליות מבחינתם לצרוך ולקבל שירותים שונים.

החלק האיכותני במחקר נעשה באמצעות 40 ראיונות חצי מובנים. בסוג זה של ראיון ניתנת למשתתפים אפשרות לשוחח על הנושא בחופשיות ולהעלות סוגיות רלוונטיות נוספות, גם מבלי שנשאלו על כך באופן ישיר. באופן זה יכול המראויין לדבר על התחושות שעורר השימוש בשירות מקוון כלשהו, ולתאר את החוויה מנקודת המבט שלו. בראיונות נתבקשו המשיבים לתאר את חווייתיהם ואת התחושות החיוביות והשליליות שהתעוררו בהם בעקבות השימוש בשירותים מקוונים. הם נשאלו שאלות כגון: כיצד הם חשים כשהם נאלצים להיעזר בבן משפחה או באדם אחר בכדי לבצע פעולות פשוטות? כיצד הם תופסים את השינוי שהתרחש בארגונים רבים בעקבות המעבר לפלטפורמות דיגיטליות? האם היו מעוניינים ללמוד ולהתאים עצמם לעולם המקוון? ועוד.

המחקר הכמותי נעשה בעזרת 204 משיבים על שאלונים שבהם שאלות רב-ברירה. על מנת לבחון את התאמת השאלון לנחקרים, ערכנו פיילוט ל-20 משיבים בנהריה, מעלות ושלומי. שאלות שלא היו ברורות נוסחו מחדש. השאלה הראשונה שהייתה תנאי להמשך המענה על השאלון הייתה האם יש בבעלותך טלפון חכם או מחשב? בהמשך עסקו השאלות בדיווח עצמי אודות רמת השליטה, תדירות השימוש, מטרות השימוש, האופן הרצוי לקבלת שירותים, יתרונות וחסרונות המיוחסים למעבר לשירות מקוון, מוטיבציה ללמוד, סיבות לאי שימוש ועוד. בסיום נשאלו המשיבים מספר שאלות סוציו-דמוגרפיות אודות ארץ הלידה, שנת לידה, מצב משפחתי, מצב כלכלי, תעסוקה והשכלה.

הליך המחקר

איתור המרואיינים נעשה על ידי פנייה למנהלי.ות מרכזי יום ומועדוני גמלאים. לאחר קבלת האישור ותיאום מועד הגעה, הגיעה המראיינת למרכז היום והציגה את נושא המחקר. אנשים שהסכימו להשתתף בסקר הכמותי ענו על השאלות בעזרת סוקרות שהקלידו וסימנו עבורם את התשובות באופן דיגיטלי. מי שהיה מוכן לשתף בחוויותיו ולספר על ניסיונו בשימוש בשירות מקוון כלשהו ראיין על ידי המראיינת. חלק מהנחקרים העדיפו להתראיין בביתם בשעות אחר הצהריים. בהתאם להעדפה זו שני שלישי מהראיונות נערכו במרכזי יום, בחדר שקט שהוקצה לצורך המחקר וכשליש מהראיונות התבצעו בבתי הנחקרים במועד המוסכם.

אוכלוסיית המחקר

המחקר האיכותני כלל 40 מרואיינים, 28 נשים ו- 12 גברים. במחקר הכמותי השתתפו 204 נחקרים, 131 נשים (64%) ו- 73 גברים (36%) (יחס המאפיין את החלוקה המגדרית במרכזי היום ובמועדונים). טווח הגילאים נע מ 65 עד 95. כל הנחקרים מתגוררים בצפון הארץ, בישובים כפריים שונים, השייכים למועצות האזוריות הבאות: גולן, מבואות חרמון, גליל עליון, מטה אשר, עמק יזרעאל, גלבוע, וגליל תחתון.

ניתוח ממצאים

ניתוח הממצאים במחקר האיכותני הוא תהליך של פירוק מכלול הידע שנאסף למקטעים וצירופם מחדש במטרה להבין את משמעותם. בהתאם לזאת, הניתוח נעשה במספר שלבים: בשלב הראשון כל ראיון נקרא בנפרד ונלמד בצורה הוליסטית במטרה לזהות קטיגוריות ראשוניות. בשלב השני, כל ראיון נותח וחולק ליחידות משמעות, קטיגוריות שונות. בשלב השלישי, נעשית קריאה רחבית של הראיונות על פי החלוקה לקטיגוריות שקובצו קודם לכן. באופן זה ניבנו קטיגוריות-על רחבות המהוות תימות מרכזיות (Maykut & Morehouse, 1994; Creswell, 2012).

כל הראיונות הוקלטו בהסכמת המרואיינים ותומללו לאחר מכן. בכדי לשמור על אנונימיות ופרטיות המשתתפים כל הפרטים המזהים הוסוו והוענקו לנחקרים שמות בדויים. הציטוטים בהמשך יובאו בשמות בדויים.

הניתוח הכמותי כלל הן סטטיסטיקה תיאורית (טבלאות וגרפים) לתיאור תוצאות המדגם והן סטטיסטיקה הסקתית על מנת שניתן יהיה להשליך לאוכלוסייה הנחקרת.

פרק 4: ממצאים

ממצאי המחקר האיכותני

הנרטיב המרכזי במפגש של אנשים מבוגרים עם העולם הדיגיטלי והשירותים המקוונים הוא תחושת "המציאות הכפויה". הזקנים שהשתתפו במחקר הם כנזכר לעיל, בני 65 – 95. רובם חוו במהלך חייהם אירועים היסטוריים שונים, כמו מלחמות, הגירה, הקמת מדינה, תקופות של שפל כלכלי, מעבר לאוטומציה, ועוד. ההסתגלות לאירועים כאלה ואחרים, הצריכה שינויים והתאמות למציאות חדשה, אולם נדמה שההסתגלות לחיים בעידן הדיגיטלי, היא מהקשות שבהן. השיח ששלט בכל הראיונות חשף את חוסר האונים שחשים המבוגרים הניצבים מול אתגרי טכנולוגיית המידע. מהראיונות עלו מספר תמות: התמה הדומיננטית שעברה כחוט השני כמעט בכל הראיונות עסקה ברצון לחזור לעולם "אנושי" יותר. בהקשר של המחקר מדובר בעולם שבו אפשר לקבל שירותים "פנים אל פנים" או על ידי מענה טלפוני אנושי. התמות הנוספות מבטאות את הקשיים בהם נתקלו, תחושת חוסר האונים, התלות בבני משפחה, והצעות לשיפור. תמה נוספת מציגה תגובות אמביוולנטיות של המשיבים, מחד תחושה של דחייה, השפלה, האשמה עצמית וכעס, ומאידך השלמה עם המציאות שנכפתה עליהם ואף הכרה ביתרונות הגלומים בטכנולוגית המידע.

הדרך המועדפת לקבלת שירותים - "פנים אל פנים"

מהראיונות עולה כי כמעט כל המשתתפים במחקר (מלבד שני מרואיינים), מעדיפים לקבל שירותים באופן אנושי, בטלפון או פנים מול פנים עם נותן השירות. זאת למרות הצורך בנסיעה, הזמן הנדרש להגיע למקום, או המתנה ארוכה בתור. כפי שאמר גדי:

"רק פנים אל פנים. רגיל, כמו פעם. ככה גדלתי וככה התרגלתי וככה אני יודע. זה מה שצריך להיות. להגיע למקום עצמו, לדבר עם בן אדם... אני רוצה ללכת לביטוח לאומי ושמישהו יקבל אותי... יש לי זמן. בדרך כלל המבוגרים לא ממהרים. יש להם זמן. כמו שהיינו רגילים ללכת לכל מוסד, היינו לוקחים מספר והיינו עומדים בתור ונכנסים. זהו. בשביל מה הטלפונים האלה? אני רוצה לדבר עם בן אדם. לשבת לדבר עם מישהו. ככה התרגלנו וככה זה נוח לנו".

מלבד כוחו של הרגל, מרואיינים דיברו על כך שחשוב להם לראות את האדם מולו הם מתנהלים ומקבלים שירות. הם מרגישים שרק בדרך זו מישהו "מבין אותם" והם "מבינים אותו". הם דיברו על הצורך שלהם לקבל את השירות באמצעות החושים: לראות את האדם מולם, לשמוע אותו, לקרוא את הבעות הפנים שלו, כל מה שלא ניתן לקבל ולהעביר באמצעות שירות מקוון. כדבריו של שאול:

"רק פנים אל פנים. כשאני יושב עם בן אדם אז אני רואה עליו מה הוא מבין ממני ומה אני מבין ממנו...אי אפשר לחוש את הבן אדם מרחוק... כשאני יושב

עם בן אדם פנים אל פנים אני יכול לקרוא את הפנים שלו, אני יכול לראות אם הוא הבין מה שאני מתכוון אליו וגם להבין מי הוא ומה הוא אומר לי. בשירות דיגיטלי זה לא אפשרי"

גם אליהו אמר דברים דומים בנוגע לצורך שלו "לחוש" את האדם ממנו הוא מקבל את השירות:

"באופן אישי, בשיחה, פנים אל פנים, חד משמעית. גם כי אתה יכול לשאול שאלות שאתה לא מקבל עליהן תשובות מהמכונה. וגם כי דבר אלמנטרי לפחות בתפיסת העולם שלי זה לחוש את הבנאדם שאתה יושב מולו, ושהוא יחוש אותך. ולא להשתמש באיזשהו רובוט שאין לו שום יחס אליך".

ההעדפה השנייה לקבלת השירות, במידה ולא מתאפשר באופן של ישיר פנים מול פנים, היא מענה טלפוני אנושי. חלק מהמרוויינים מתייחסים לדרך זו כ"פשרה" וחלק מתייחסים למענה הטלפוני כתחליף הטוב ביותר לעולם המקוון, ובתנאי שיהיה זה מענה אנושי ולא מענה אוטומטי. כך לדוגמה אמרה דלית:

"אני הייתי מעדיפה לדבר ישירות עם בן אדם, אבל אני גם מוכנה לדבר עם בן אדם בטלפון. אני רוצה שמישהו יענה לי וידבר איתי בטלפון. תאמיני לי, זה מה שאני רוצה. תראי, הכי נוח לי זה פנים אל פנים. אבל אני לא אסע לכל מקום ולכל בנק ולכל זה. אבל אם לדבר בטלפון, אז אני מוכרחה לדבר עם בן אדם".

מעבר לצורך באנושיות, קבלת השירות באופן בלתי אמצעי מעניקה תחושה של בטחון. ביטחון שהכסף לא נעלם, ביטחון שהטופס העשוי מנייר לא יעלם וכי הוא קיים באופן פיסי ולא רק באופן וירטואלי. מרוויינים רבים השתמשו במילה "בטוח" ו"ביטחון" כאשר נשאלו מה הסיבה להעדפת קבלת השירות באופן אישי. כך למשל אמרה מירה:

"אני מעדיפה לדבר עם מישהו אנושי, זה הרבה יותר בטוח. אני חושבת שזה מאפיין את חתך הגילאים שלנו פחות או יותר. אנחנו, לא נולדנו לתוך מחשב וזאת לא השפה שלנו, מעדיפים את המענה האנושי. אני אוהבת שיחה, מענה אנושי. אפשר גם בטלפון, אבל רק במענה אנושי. זה נותן יותר ביטחון... בהרבה מצבים אני מעדיפה לדבר עם אנשים, למשל עם הבנקאי שלי, אני מעדיפה לדבר בטלפון ולהיות בטוחה שהוא הבין למה התכוונתי, לא בהודעה כתובה. אין ספק, חד משמעית, הקשר האנושי עם נותני השירות זה הכי נוח והכי בטוח. מעדיפה את המענה האנושי, אין בכלל על מה לדבר".

יתר על כן, תחושת הביטחון שמעניקה אינטראקציה אישית מבטיחה לדעתם גם יעילות מרבית, הודות להימנעות מטעויות המתרחשות בגלל מענה אוטומטי שלא "מבין" אותם, לאפשרות לקבל שירותים נוספים, גם לקבוע תור וגם לקבל תוצאות בדיקות. כדבריו של בנימין: "פנים מול פנים הכי נוח לי כי רק אז אני מרגיש שאני מצליח לקבל את התשובות לשאלות שלי וגם יש לי אפשרות לטפל בעוד דברים".

רק שני מרוויינים מתוך 40 אמרו כי הם מעדיפים לקבל שירות באופן מקוון, מכיוון שבאופן זה ניתן לחסוך בזמן, להימנע מנסיעה ועמידה בתור, וניתן לבצע את הפעולה הנדרשת בזמן

המתאים. עם זאת, הוסיפה המרואיינת התניה חשובה, שיהיה גיבוי וסיוע בדמות אנושית במקרה ויש בעיה בדרך המקוונת. כך אמרה נאוה:

"לדעתי זה דבר מעולה. כשאני חושבת על האנשים הוותיקים, אז הקטע הזה של לנסוע, לעמוד בתור, זה קשה. זה לחץ, אז מבחינת הנוחות, שאני יכולה לעשות דברים גם בשתיים עשרה בלילה, למשל להעביר כסף, או כל דבר אחר שפתאום אני נזכרת שאני צריכה לעשות זה מאוד נוח. בתנאי כמובן שתהיה את האפשרות גם להתקשר. זאת אומרת, שיהיה איזשהו מוקד שיכול לעזור לך, לגיבוי, להיות בטוח, במיוחד כשזה עניינים של כסף. לוודא שאני לא עושה משהו לא נכון".

גם איזי חושב כך, אם כי כפי שנראה בהמשך, לעיתים קרובות הוא בכל זאת מעדיף את המענה האנושי כשהוא נתקל בעיה לא פתירה מבחינתו:

"השירותים המקוונים נוחים בשביל כל התשלומים היום. בלחיצת כפתור. העברות מחשבון לחשבון הפכו להיות מאוד פשוטות. מאוד מהירות. זה פשוט. אתה נכנס, מבצע את מה שאתה צריך מבלי צורך לצאת. אף על פי שאני מאוד אוהב אנשים, אני מאוד אוהב לדבר עם אנשים. אז כשזה הולך חלק בלי תקלות זה נוח. אבל לפעמים יש תקלות ואז אני מתעצבן".

קשיים בתפעול השירות המקוון

סיסמאות - המכשלה הראשונה בקבלת שירותים מקוונים היא "הסיסמה". מעבר לקשיים הטכניים והפיזיולוגיים אשר יידונו בהמשך, כל המרואיינים, ובכללם שני המרואיינים שמעדיפים שירותים מקוונים, התלוננו על הקושי בשלב הראשוני המצריך סיסמת הזדהות. הצורך בסיסמא חזקה המורכבת מספרות, מאותיות גדולות וקטנות באנגלית, ולעיתים גם סימן כלשהוא (כמו סולמית), גורמים קושי רב. הקושי נובע בשל טעויות הנלוות להקלדה, קושי בהבחנה בין אותיות קטנות וגדולות, בשל הצורך לזכור מספר רב של סיסמאות ובנוסף לאלה גם הצורך בשינוי הסיסמא מעת לעת. כך למשל אמרה אילנה:

"הדבר שהכי מפריע באפליקציות האלה זה הקטע שכל כמה זמן אתה צריך להחליף סיסמא, בשביל הביטחון, שלא ייכנסו. אז ברגע כזה, מספיק שאתה מנסה פעמיים שלוש להקליד את הסיסמא ואתה לא בדיוק מדייק, או בגלל שאין לך משקפיים באותו רגע, או אתה ממחר... זה מתסכל כי פתאום אתה נחסם".

דני מתאר חוויה דומה ולכן מעדיף לשוחח עם דמות אנושית:

"הכי קשה לי זה כשמבקשים ממני סיסמא, נגיד, לבנק. לא זוכר את הסיסמא, קיבינימט. לא זוכר את הסיסמאות. והיא אומרת "לא הקשת את הסיסמא...". נכון, אני לא רוצה להקיש, בסדר? אני כאילו... עונה למזכירה האוטומטית. ועוד פעם "לא הקשת..." ועוד פעם. לא רוצה להפיק סיסמא. תענה לי כבר קיבינימט!"

הקושי בסיסמאות גורם לכך שגם כאשר מנסים ורוצים להשתמש בשירות המקוון, נתקלים בקושי כבר בשלב הראשוני של הזדהות וסיסמא, כמו שאמר בנימין:

"שירותים שצריך להקיש כל מיני פרטים וסיסמאות, שם אני בטוח מסתבך. חוץ מזה שאני לא תמיד סומך על עצמי שאני אקיש את הפרטים הנכונים. הדיגיטל הוא דבר מסובך, אני לא בן אדם מאוד מסודר ולא תמיד אני יודע מה הסיסמא שלי לכל דבר. ככה קרה לי עם קופת החולים, ניסיתי להקיש את הסיסמא אבל לא הסתדרתי עד שהגיע הבן שלי".

איזי, אחד משני המרואיינים שאמרו שהם מעדיפים את השירות המקוון על פני מענה אנושי, אמר כך:

"לפעמים דורשים ממך המון אמצעי הזדהות. ובגלל ריבוי של סיסמאות, אתה צריך לזכור כל כך הרבה סיסמאות. אפילו בשביל לפתוח את המקרר עוד מעט אנחנו נצטרך להקיש סיסמא, אז מה יהיה? את הכל צריך לשמור בתוך הטלפון כדי שנוכל להשתמש. אז אתה מתחיל פעולה, ופתאום, הופ, נעלם לך כל הסיפור. או שלא הבנת נכון. זה קורה. אז ריבוי סיסמאות, ואתה לא יכול לזכור ולשלוף את הכל, ואז זה הופך – נשלח לך סמס, ואתה מנסה לפתוח את הסמס, אתה פותח אותו, הופ! נעלם האתר. אלה חוויות מאוד מאוד לא נעימות שלפעמים גורמות להתפרצויות של עצבים וכל מיני דברים כאלה".

מגבלות פיזיות - קשיים נוספים איתם מתמודדים המרואיינים בהקשר של שירותים דיגיטליים, הם קשיים פיזיים: קשיי שמיעה, ראייה או רעד בידיים, מקשים לעיתים על הפעלת השירות, בעיקר מהטלפון הנייד. כך לדוגמא סיפרה אילנה:

"תראי, אני יודעת שיש בעיה שלאנשים מבוגרים יש בעיות של שמיעה, אפילו אם יש להם מכשיר שמיעה. לפעמים במענה האוטומטי מדברים בלחש או יש יותר מדי רעש מסביב אז לא מבינים נכון, לא מבינים את ההוראות המדויקות ואי אפשר לבקש ממענה אוטומטי לחזור שוב על הדברים... אז אני חושבת שצריך להיות איזשהו מענה לטובת הצרכים של האנשים היותר מבוגרים".

קושי נוסף נובע מהמהירות המאתגרת - קצב הדיבור המהיר של המענה האוטומטי בטלפון והצורך להגיב במהירות להוראות, גורמים לזקנים להילחץ ולהימנע משיחה עם מענה אוטומטי. כל המרואיינים דיברו על כך שהעולם נעשה מהיר מידי עבורם והם מתקשים לעמוד בקצב. כדברי בנימין: "במענה אוטומטי מדברים מאוד מהר ואני לא תמיד מצליח לעקוב כדי לזהות על מה בדיוק אני צריך ללחוץ".

גם דורית מתארת חוויה דומה הקשורה למהירות המענה האוטומטי:

"אני רוצה שמישהו יענה לי וידבר איתי בטלפון לאט. זה מה שאני רוצה. אני לא רוצה מענה של רובוט שיגיד לי: 'אם אתה רוצה ככה תלחץ על המספר הזה, ואם אתה רוצה ככה תלחץ על המספר הזה'. תמיד זה מהר מידי ואני לא מספיקה להבין על מה ללחוץ. בגלל המהירות והדיבורים האלה זה לא מצליח לי".

חשדנות וחוסר אימון - סיבה נוספת להימנעות משימוש באמצעים דיגיטליים ושירותים מקוונים היא חוסר אמון וחשדנות. נציג שירות ווירטואלי, בלתי נראה ובלתי מוכר מעורר חשד ולכן אי אפשר לסמוך עליו. כפי שאמר בנימין: "בטלפון אני יודע עם מי אני מדבר אבל היום אי אפשר לדעת ואני לא סומך על כל השירותים האלה כשאתה לא יודע מי נמצא בקו השני". גם אלכס מרגיש כך: "מי אמר שמי שקיבל את תעודות הזהות שלי לא עושה בזה שימוש. מה הבעיה להיכנס אלייך לחשבון ולרוקן את הכל. בטלוויזיה ראיתי שזה קרה הרבה פעמים". קשיים אלו ואחרים יוצרים בין היתר תלות גדולה באחרים, לרוב בבני משפחה.

תלות בבני משפחה והיפוך התפקידים

אחת ההשלכות של המעבר לשירותים מקוונים היא תלות גוברת של הזקנים, חסרי האוריינות הדיגיטלית, בצעירים, בעלי אוריינות דיגיטלית. ממצאי המחקר המחישו כיצד הזקנים נעשים בהדרגה תלויים בבני משפחתם הצעירים, בשל האתגר שמציבה בפניהם הטכנולוגיה החדשה. ניתן לומר כי המעבר לשירותים מקוונים, יצר היפוך תפקידים לפיו הזקנים זקוקים לילדיהם הבוגרים ואף לנכדים הצעירים. היפוך התפקידים מציב את הזקנים בעמדה מוחלשת, כשהם נאלצים להיעזר בילדים ובנכדים בביצוע פעולות הכרחיות, כמו קביעת תור בקופת חולים, הזמנת בדיקה, או מילוי טפסים דיגיטליים. כך לדוגמה מספרת ראומה:

"הייתי רוצה ללמוד להוציא טפסים בכוחות עצמי כי אני לא אוהבת להיות תלויה באף אחד... הייתי רוצה באמת לעשות לבד. לא להסתמך על אף אחד, כי הילדים לא נמצאים לידי כל הזמן, אבל אני לא מצליחה".

גדי מתאר גם הוא את יחסי התלות שנכפו עליו בשל חוסר האוריינות הדיגיטלית, כאילו הוא חסר איבר בגוף. הוא השתמש במילה "נכה" לתיאור תלות זו:

"אנחנו המבוגרים, לא יכולים לעשות את הפעולות בעצמנו, צריכים להיות תלויים במישהו שיעזור לנו. אני צריך למצוא מישהו מהילדים או מהנכדים ולבקש ממנו "תזמין לי, תתאם לי", למה? אני לא נכה. אני אדם רגיל ... למה אנחנו צריכים להיות תלויים בדורות הבאים? ... אני הולך לבן שלי, אני צריך לתאם אתו, ולהפריע לו בעבודה שלו, ולהגיד לו – תטעין לי, תזמין לי, תעשה לי. כי אין לי ברירה. וככה כל הזקנים היום. זה מכה של כל הזקנים היום. כשהם צריכים משהו, אז הם צריכים ללכת לילדים, או לנכדים, או לשכנים, או לחברים. למה? למה? ... אתמול היה לי תור לקופת חולים בטבריה, לא הצלחתי להזמין. ניסיתי, לא הצלחתי. אז הבן הזמין לי תור. אני לא יודע איך להזמין תור לרופא שיניים. אז הוא הזמין לי. הייתי צריך ללכת, לבקש, להפריע לו בעבודה. מה אני נכה? אני לא מבין. הנה, גם בביטוח לאומי אני לא מצליח ולא יודע. אני לא יכול לתאם לבד. אני כל פעם צריך ללכת לאחד הבנים, להפסיק להם את העבודה, להתחנן, תעשה לי, תעזור לי. זה לא בסדר".

התלות בילדים או בנכדים הנובעת מפערי אוריינות דיגיטלית בין הדורות, מעמיס לעיתים על הדור הצעיר את תפקיד המתווך בין דור הזקנים לבין העולם הדיגיטלי. יתר על כן, הצעירים חסרים הכשרה בהוראה למבוגרים, ולעיתים קרובות גם חסרי סבלנות כלפי הוריהם הזקנים. במקרים רבים התוצאה של ניסיונות הסיוע היא כעס ומירמור הדדיים; הזקנים כועסים על כך שלא מסבירים להם באופן המותאם לקצב וליכולת הקליטה שלהם, והילדים או הנכדים, כועסים על כך שהסבים לא מבינים אותם והם נאלצים לחזור על ההסברים שוב ושוב. כפי שמתארת שרה:

"לילדים אין להם סבלנות, הם אומרים את זה בפירוט. הם אומרים: 'אולי אני אהיה מורה וזהו? הנה הסברתי לך, את לוחצת פה, פה ופה' יופי, נהדר, אולי תסבירו לי קצת יותר לאט... מצד אחד זה עצוב אבל מצד שני זה מצחיק, מה אני אעשה? והילדים האלה לא מאמינים שאני לא מצליחה. הם לא מבינים שאני לא מצליחה."

גם דורית מתארת חוויה דומה של חוסר סבלנות מצד בניה כשהיא מבקשת מהם סיוע: "תראי, יש לי ארבעה בנים, ששלושה מהם מהנדסים. אז אני מבקשת כל פעם את אחד מהם, אבל זה הדבר הכי נורא, כי הוא מעיף לי את הידיים מהמקלדת ואומר לי – "מה הבעיה? מה, זה נורא קל".

גם בדברים הבאים שאומר אבנר לדוגמא, אפשר לשמוע את התסכול וחוסר האונים שהוא חש כשהוא נאלץ להסתייע בנכד שלו, ומבקש ממנו שיאט את הקצב:

"הבעיה שזה יוצר תלות ואני לא רוצה להיות תלוי באף אחד, אני רוצה להיות עצמאי, ולנסות כמה שאפשר לפתור את הבעיות שלי לבד, אבל אני לא יכול... כשהנכד שלי בא אני תמיד שואל אותו, תסביר לי איך עושים את זה בטלפון, והוא אומר לי הנה מעבירים פה, וככה, וזהו. הבנת? אני אומר לו: 'לא הבנתי שום דבר, תסביר לי שוב לאט-לאט'. וככה במחשב וככה בכל מקום."

היפוך התפקידים שבו בן/בת בוגרים או נכדים צעירים הופכים להיות ה"מורים" של ההורים הזקנים, כופה לעיתים על ההורה הזקן להיחשף בפני בני משפחה באופן הפוגע בפרטיותו, ועלול אף ליצור אי-נעימות או השפלה. כך למשל מספרת אווה: "אם אני צריכה למשל קופת חולים או תרופות, או תוצאות בדיקות, רק הבת שלי עושה את זה. למשל עשיתי בדיקת לב והגיעה תשובה, אז הבת שלי מקבלת את התשובות וקובעת תור לרופאה. לא אני".

דוגמא נוספת אפשר לשמוע בדברים של עדינה:

"לא הייתה לי ברירה, הייתי חייבת לצלם לבת שלי שתשלח את החשבון לבנק ותסדר את החוב שהם רוצים. היא הייתה צריכה להסביר לי בדיוק על מה לחוץ, 'תשימי את הטלפון ככה ואז תצלמי את המסמך' אבל לא הצלחתי. בסוף רק אחרי שהבת השנייה שלי הגיעה היא אמרה לי 'אמא בואי ננסה עוד הפעם ועוד הפעם עד שתלמדי' ובסוף היא שלחה את המסמך לבנק."

הפתרונות שהציעו המרואיינים

קבלת שירות מאדם - הבדידות נעשתה בעשורים האחרונים תופעה נפוצה ביותר בקרב אנשים זקנים. לבדידות השלכות מזיקות על מגוון תחומי חיים והיא פוגעת באיכות חייהם של אלו הסובלים ממנה (שיוביץ-עזרא, 2011). הבדידות נובעת מפער בין הקשרים החברתיים שאדם היה רוצה שיהיו לו, לבין הקשרים החברתיים שיש לו בפועל. כשאין די קשרים חברתיים וכשאין דמות דומיננטית או חבר/ה קרובים שניתן לשוחח ולחלוק עימה חוויות, אנשים חשים בדידות. אנשים בודדים מחפשים לעיתים את הקשר האנושי גם אם הוא שטחי בלבד ונובע משיחות פורמאליות. כמו שאמרה אריאלה: "אני חייבת את הקשר האישי, אנושיות שהיא בסיסית. קשר עין, שיחה".

הצורך במפגש אנושי כהתמודדות עם הבדידות נשמע גם בדבריה של מירה:

"קודם כל אני אוהבת שיש את האדם האנושי שממולי, או על קו הטלפון, ולקבל תשובה ישירה. בדורות האלה אנחנו מעדיפים מענה אנושי, אין ספק. תראי את כל אלה שהולכים כל יום לבנק, זה גם מבחינה חברתית ואנושית, כי הם לבד, וגם כי הם הולכים לאיבוד עם כל האפליקציות של הבנק"

המרואיינים יוצרים הבחנה בין העולם הישן והאנושי בו גדלו, לבין העולם החדש שבו שולטת הטכנולוגיה. מבחינתם בעולם החדש חסרה אנושיות וחסר מגע אנושי, כפי שאמרה אילנה: "אנחנו הולכים לעולם יותר טכנולוגי, יותר רובוטי, שבו פחות ופחות אנשים שנותנים שירות, פחות קשר עם בני אדם. וזה לא לטובתו של האדם הבוגר שהוא נכנס לסוג של בדידות". דני מחזק את האבחנה הזו ואומר דברם דומים: "זה מרתיע אותי מאד, המציאות שהעולם יהפוך להיות יותר ויותר מנוכר ופחות מדי אנושי"

לטעמם של המשיבים הנגשת השירותים לזקנים חייבת לכלול אפשרות למענה אנושי, כפי שמציעה דורית: "אני חושבת שהבנקים צריכים להשאיר בנאדם שיענה לטלפונים של אנשים מבוגרים".

הצורך בקשר אנושי חזר בכל 40 הראיונות, ללא הבדל מגדרי, נשים וגברים כאחד, גם אלו המשתמשים בשירותים מקוונים וגם אלו המתקשים, כולם הדגישו חזור והדגש את החשיבות שהם מייחסים למגע אנושי ואת הצורך שלהם בכך. מבחינתם זה הפתרון האידיאלי והמתחייב בכל ארגון נותן שירות. כך למשל אמר אליהו:

"כשיש בן אדם אתה יכול לשאול שאלות שאתה לא מקבל עליהן תשובות מהמכונה... למשל בבנקים, אי אפשר לקבל תשובה לשאלות אלמנטריות. אתה לא יכול לקבל תשובה כי אתה מדבר עם מכונה. לפעמים אתה צריך תשובות אחרות ממה שהמכונה יודעות לתת. לצערי הגדול, החברה שלנו

מאוד מאוד לא אנושית. עם כללים מאוד ברורים, בלי שום יחס אנושי, בלי שום יחס ערכי".

גם בנימין אמר דברים ברוח דומה:

"צריך שיהיה שם בן אדם אמיתי... רק הוא יכול להבין אותך. במענה אוטומטי לא תמיד אתה יודע בדיוק איך נקרא השירות שאתה צריך ואז אתה לא מצליח להבין על איזה סיפרה להקיש במשיבון שלהם".

כלי מותאם ומונגש - עם המעבר לשירותים מקוונים והתקדמות החקיקה בנוגע לחובת ההנגשה, מרבית האתרים והיישומים (אפליקציות) מונגשים, כדי להיות יותר מותאמים, נוחים וקלים לשימוש עבור מגוון המשתמשים. עם זאת, הספרות המחקרית מראה כי הקשיים של זקנים לאמץ את טכנולוגית המידע הם מורכבים, וכוללים קשיים פיזיים, קוגניטיביים ותרבותיים שונים: קשיים בראיה ושמיעה, מגבלות מוטוריות, יכולת מוגבלת לקלוט מידע רב-ערוצי – טקסט, צליל ותמונה, קושי במעקב אחר תפריטים סבוכים, סמלים בלתי מוכרים ועוד (Isella et.al., 2008; Mioduser et.al., 2008). כפי שאמר דני: "בתור אדם בן 65 הייתי רוצה למשל שהאותיות יהיו יותר גדולות. שתהיה לי אפשרות לראות את זה בקלות. שהשפה... כן, שיהיה יותר בנראות".

הפתרונות שחלק מהמרואיינים הציעו התמקדו במכשיר או באפליקציה, כמו למשל עצתה של דורית:

"קודם כל לדעתי צריכים לעשות טלפונים שיותר מותאמים לאנשים מבוגרים. הטלפונים היום הם לא מתאימים לאנשים מבוגרים. מאוד לא ידידותיים. יש הרבה מכשירים שהפעלה שלהם לא ידידותית וההוראות שלהם מאוד מסובכות. כי את ההוראות כתב מהנדס מהמפעל ולא בחורה שגרה בבית על יד. מישהו פשוט היה צריך לכתוב את ההוראות. ולא מהנדס שכותב למהנדס אחר, בשפת המהנדסים. יש לי לא מעט מכשירים שתקועים בבית. כל מיני דברים שאני לא יודעת להפעיל אותם. ותאמיני לי אני לא מטומטמת".

פשטות ויצירת הבחנה במתן השירות - מרואיינים רבים דיברו על הצורך לבצע הבחנה ולהפריד בין אפליקציות לכלל האוכלוסייה ובין כאלו המיועדות ספציפית לזקנים. כמו שמציעה אורית:

"גם כאשר השירות מקוון הוא צריך להיות מותאם יותר למבוגרים, צריך משהו יותר פשוט. שיהיה שירות נפרד לצעירים ונפרד למבוגרים. יש אנשים שיכולים להתמודד ומכירים את העולם הזה, אבל לאנשים מבוגרים יותר קשה אז צריך שזה יהיה יותר מותאם אליהם"

מילת מפתח שחזרה בהצעות השיפור והייעול שהציעו המרואיינים היא "פשטות". חלק מהמרואיינים אשר מעוניינים להיעזר בשירותים מקוונים, יעשו זאת רק בתנאי השימוש יהיה

פשוט ככל הניתן. חלקם אמרו שהם מרגישים שקופים, מאחר ואין מומחה ספציפי לצרכים שלהם, מישהו שבאמת יבין מה הם צריכים ויוכל לבצע את ההתאמות בדיוק על פי מידתם. כמו שאמר איזי:

"מישהו שמבין בצרכים של אנשים מבוגרים, ביכולות הטכניות של אנשים מבוגרים, מישהו שמבין בזה – שיעצב את זה. זאת אומרת, יש אנשים, כמו שיש רופא שהוא מומחה בגריאטריה, גם פה צריכים יותר להנגיש את הדברים האלה. כמו שמנגישים עם כיסא גלגלים – אותו דבר. פה צריך להנגיש את האתרים האלה. לפשט אותם, כמה שיותר. לא יותר מדי לסבך".

את השירות המותאם וההבחנה עליה דיברו המרואיינים, ניתן ליישם גם ברמת הארגון נותן השירות. הצעה שהועלתה על ידי כמה מרואיינים היא שבכל ארגון נותן שירות תהיה גם מחלקה ייעודית, שתדע לתת מענה ולטפל באנשים המבוגרים. כמו שאמר גדי: "להפריד את זה מהצעירים. שיהיה מחלקה שתטפל רק במבוגרים צריך שימצאו דרכים אחרות למבוגרים".

שירות משולב - אחד הפתרונות שהוצעו על יד המרואיינים היה שילוב בין שירות מקוון לבין שיחה עם מוקדן. כך שבמקרה והמשתמש נתקל בקשיים במהלך השימוש באפליקציה, תהיה אפשרות לפנות למוקד ולשוחח עם אדם שיכול לסייע. כך למשל הציע דני:

"אני חושב שצריכה להיות איזו אופציה, שמישהו שהוא מסתבך עם איזושהי הקלדה או משהו, שתהיה שם אופציה אחרת, אלטרנטיבה. להגיד: 'לא זה, אלא זה'. ואז מעבירים אותך לפקיד. או שמישהו יחזור אלינו ויגיד 'אנחנו רואים שלא הצלחת זה וזה, שניסית ולא הצלחת להירשם לכנס, אז נחזור אליך טלפוני'. זה דבר שאני חושב שהיה נכון לעשות. לדוגמא שלחו לי איזשהו לינק, וראיתי שאני לא מצליח למלא את כל הטופס אז ביקשתי, שלחתי מין הודעה כזאת שייצרו איתי קשר. אז האופציה הזו היא מאוד חשובה. שאנשים שיש להם איזשהו קושי, טכני או קושי אחר, שלא יישארו עם הקושי הזה וזה מה שיש. אלא שיהיה עם מי לדבר. מישהו שיגיד: אוקיי, לא הולך? נא ליצור איתי קשר טלפוני".

הדרכות מותאמות - מרואיינים רבים מעוניינים בהדרכה לשימוש בשירות המקוון. ההדרכה שרצויה להם היא הדרכה אישית - "אחד על אחד", מותאמת לדרך שבה הם מסוגלים ללמוד. כפי שאמר גדי: "אני אמרתי פה לירדנה, היא אחראית על המועדון, הצעתי לה שביאו מרצה או מתמחה, שיעביר לנו הדרכה וישב עם כל אחד לבד, וידריך אותו בטלפון שלו... שיבוא נציג שירות וישב איתי באופן פרטי".

דפוס תגובות בעקבות המעבר לשירותים מקוונים

תגובות של כעס, דחייה וחוסר אונים - "המציאות הכפויה" החדשה, בה שירותים רבים מקוונים, עוררה בקרב המרואיינים מגוון רחב של תחושות ורגשות בעוצמה גבוהה, ולא הותירה אף אחד אדיש לשינויים שהתרחשו סביבם. חוויה של הצלחה, הביאה כמובן לרגשות חיוביים וגאווה. מנגד, חוויה של כישלון, עוררה מנעד רגשות שליליים שהופנו כלפי הארגונים נותני השירות, כלפי העולם שהשתנה ונעשה דיגיטלי מבלי להתחשב בהם, ולעיתים גם כלפי עצמם - על שאינם מסוגלים להתאים עצמם למציאות החדשה שנכפתה עליהם. עולם הדימויים שבו השתמשו חלק מהמרואיינים לתיאור תחושת הכישלון, לקוח משדה הקרב, כאשר הם חשים כניעה, תבוסה, הפסד במערכה.

האשמה עצמית הביאה לתחושות של תסכול, השפלה, פגיעה בביטחון העצמי ובתחושת המסוגלות. בדברים שאמרה אורית למשל, ניתן לשמוע את תחושת התבוסה. היא מרימה ידיים ומוותרת מראש, כדי להימנע מתחושת התסכול הנלווה לכישלון, זאת למרות הידיעה שהיא מפסידה דברים מסוימים.

"הרבה פעמים אני מעדיפה לפספס דברים, או לא לקבל את מה שמגיע לי, מאשר לעמוד בתסכול הזה. כן, אני מרגישה תסכול, כאילו, קצת טמטום, אני מרגישה קצת מטומטמת. יש ילדים קטנים שבצ'יק עושים את הדברים האלה ואני לא מצליחה. זה מאוד מתסכל, אז אני מרימה ידיים ומוותרת. ואם אני צריכה להיעזר במישהו חיצוני בשביל פעולות פשוטות שפעם יכולתי לעשות לבד, זה משפיל ומעליב".

את תחושת חוסר האונים וההפסד במלחמה המלווה בכעס עז, אפשר לשמוע היטב בדברים של אליהו:

"אני נלחם. אני לא תמיד מצליח אבל אני מסוגל לדפוק את הראש בקיר ולא לוותר, למרות שבסוף אני מפסיד. אני משלם על זה מחירים גדולים. [שותק]. אנשים חושבים שאתה פסיכי, שאתה מתווכח על דברים שברור לך שאתה מפסיד בהם. אבל אני יש לי את זכות המחאה שלי. גם אם אני מפסיד. ככה אני לפעמים... אני אגיד את זה אחרת - אני לא יכול לסבול עוולות, וכשאני מרגיש עוולה - אז אני נלחם נגדה. בתשעים אחוז מהמקרים אתה מפסיד. אני מוכן להפסיד, אבל לא לוותר על זכות המחאה שלי. ואם אנחנו מדברים פה על חידושים טכנולוגיים, פה זה הרבה יותר מסובך. אתה פשוט לפעמים חסר אונים. אתה לא יכול להילחם כי אין לך את הכלים להילחם. המצב הוא מאוד מתסכל. מצד אחד אין לך כלים כדי להילחם בזה, מצד שני אתה לא מקבל את השירותים שאתה אמור לקבל".

לעיתים תחושות הכעס מופנית כלפי ארגון מסוים המואשם שאינו עושה די כדי לסייע למבוגרים, כמו שמתאר אליהו:

"בואי נדבר על ביטוח לאומי, אתה לא יכול להגיע לביטוח לאומי אלא אם קבעת תור מראש. עכשיו, את התור מראש אתה גם צריך לקבוע באופן מקוון, זה פשוט צועק לשמיים. אני מכיר אנשים, כולל אותי, שאני לא הולך לביטוח לאומי, אני מוותר על זכויות שמגיעות לי מול ביטוח לאומי, כי אין לי כוח

למלחמה הזאת. אני מעדיף להשקיע את הכוחות שלי בדברים אחרים לגמרי. זה עצוב מאוד שאזרח במדינה... אבל זאת המציאות... בגלל שזה נעשה באופן מקוון אז גם אם חסר משהו אתה אפילו לא יודע שחסר. ואם הם לא מודיעים לך שחסר אתה אפילו לא יודע למה אתה לא מקבל את הכסף".

מרואיינים אחרים נטו להאשים את החברה באופן כללי על שזנחה אותם והשאירה אותם מאחור, מבלי לתת להם כלים להתמודד עם השינויים שנכפו עליהם. כך למשל אמר גדי:

"הצעירים זרקו אותנו לפח הזבל, את כל המבוגרים. לא עושים לנו חשבון בשום מקום. לא ביטוח לאומי, לא בבנק. בשום מקום. אנחנו לא יודעים איך לעשות את כל ה... זה הבעיה. הצעירים זרקו אותנו, לא מתחשבים במבוגרים. אתה בא לאיזה משרד מדברים איתך כאילו כולם בני שמונה עשרה, לא מבינים שאתה אדם מבוגר... אני נמצא פה במועדון של המבוגרים, ואני יכול להגיד לך, תשעים אחוז מהאנשים כאן, אולי אפילו מאה אחוז, אף אחד לא יודע. כולם מבקשים עזרה, אף אחד לא יודע כלום. זה לא בסדר. אם אני צריך עכשיו ביטוח לאומי, מה אני עושה? אני לא יודע. ניסיתי לדפדף, אני לא יודע איך מתאמים, איך מגיעים. או אם למשל באינטרנט אני רוצה לקנות נעליים, אתה צריך למלא את הפרטים. אני לא יודע איך למלא את הפרטים! באינטרנט. אם היה מופיע מספר טלפון אני מצלצל, אומר לו: 'אדוני, אני רוצה לקנות ככה וככה'. היום בכל דבר מבקשים ממך תמלא את הפרטים שלך. לא, אני לא יודע למלא".

תגובות נוספות המבטאות חוסר קבלה, חוסר נכונות לשנות הרגלים קודמים והתנגדות מוחלטת, ניתן לשמוע בדבריה של לאה: "לא, לא ניסיתי. אני לא יודעת בכלל איך עושים. ויש לי איזו מין התנגדות כזו שלא בא לי ללמוד את זה"

גם דויד שותף לאותן תחושות:

"על"י זה מקשה. אני רואה את זה כאסון. כל הדיבור עם המוסדות הברוקרטים, וגם שאתה לא יכול להיכנס לאוטובוס לשלם, אתה צריך את הכרטיס הזה, הרב קו, אתה גם צריך למצוא איפה להטעין את זה. כל הדברים האלה, כל המודרניזציה, לי זה מאוד מפריע. מאוד מפריע"

תגובות אמביוולנטיות - לצד התגובות המבטאות כעס והתנגדות עזה למעבר לשירותים מקוונים היו מרואיינים שהגיבו באופן אמביוולנטי, כעסו אך גם הבינו את היתרון בשירות מקוון שאינו מצריך לדוגמא יציאה מהבית. בתגובות הללו ניתן לשמוע כיצד המרואיינים מדברים בשני קולות, מחד מבינים את היתרונות ומאידך נתקלים בקשיים ומגיבים בכעס והתנגדות לנוכח העובדה שהם נתרו בלי כלים מותאמים להתמודד עם האתגרים החדשים. כך למשל אמרה אילנה, אשר מודעת לנוחות אך גם לקשיים:

"זה סך הכל נוח שאפשר לטפל בכל העניינים מהבית, בלי לנסוע, לחכות בתור... אבל יש לזה גם חסרונות. לא כולם מבינים איך להתעסק בכל האינטרנט והאפליקציות... יש אנשים שבשבילם זה ממש סינית. ולא יודעים להתעסק, ומעדיפים עדיין שיהיה אפשר להגיע ולדבר עם בנאדם ולסדר את כל העניינים. אז השינוי הזה הוא מצד אחד מבורך ומצד שני גם לא מתאים לכולם באופן גורף".

ירדנה מבטאת אף היא יחס אמביוולנטי דומה:

"לפעמים זה נוח אבל רוב הזמן זה ממש מעצבן. אני רוצה לדבר עם בן אדם
זה ממש מציק, אם יש לי איזשהן שאלות שאני לא יודעת איפה צריך לכתוב
אותן. אבל אם רוצים סתם, נגיד, בבנק להתעדכן במצב החשבון וזה, אז זה
נוח"

תגובות של הבנה, קבלה והשלמה - המציאות הכפויה והשינויים המהירים בעולם הדיגיטלי,
מייצרים אצל המרואיינים קשת רחבה של תגובות, רמות שונות של התנגדות לצד רמות שונות
של השלמה ונכונות לקבל את המציאות החדשה שנכפתה עליהם. חלק מהתגובות מעידות על
הבנת היתרונות הגלומים במעבר לשירותים מקוונים, ועימה נכונות לקבל, ללמוד ולשנות
דפוסים קודמים. לעיתים ההתנגדות והקבלה מעורבות זו בזו.

השירותים המקוונים יכולים כאמור להיות לעזר רב במיוחד עבור אלו החיים באזורי הפריפריה.
אריאלה, לדוגמא, הזכירה את היתרונות הללו לאור העובדה שהיא גרה ברמת הגולן:

"יש הרבה יתרונות. קודם כל הנוחות, זה חוסך נסיעות ותורים ועניינים...
במיוחד פה בגולן זה משמעותי, כי הרבה מהשירותים הם רחוקים וצריך
לנסוע. ו... היעילות, הדברים פתאום יכולים להיעשות הרבה יותר מהר. אם
היה צריך פעם ללכת, לחכות, לשלוח בדואר וכולי... היום זה תיק תק דרך
הטלפון, דרך המחשב... אתה מקבל את המסמך או מה שצריך"

גם אורית אמרה דברים דומים: "פחות לעמוד בתורים, זה... פחות זמן... זה משהו יותר מהיר.
בגדול זה כן נראה לי דבר טוב. יש לזה הרבה דברים חיוביים. אבל היה צריך לעשות את זה
יותר בהדרגה".

עם זאת כדאי לציין כי חלק מהמרואיינים תופסים את היתרונות במעבר לשירותים מקוונים
בעיקר כיתרונות עבור הארגונים נותני השירות, או עבור הצעירים, אך הרבה פחות כיתרון
עבורם כלקוחות, כמו שאמרה אורית: "אני חושבת שזה בעיקר חסך להם עלויות כי יש פחות
כוח אדם".

אליהו מדבר אף הוא על היתרונות עבור הארגון ועבור הדור הצעיר

"הם חוסכים הרבה כוח אדם. הרבה מאוד. אבל יתרונות בשבילי? אני לא
בטוח שיש כאלה בכלל. ... אני בטוח שלצעירים שגדלו על זה, זה הרבה יותר
קל. אני בטוח. הם יכולים לעשות כמעט כל מה שהם רוצים. אני רואה את
הילדים שלי ובעיקר את הנכדים שלי. בהחלט יש להם יתרונות גדולים, כי הם
מכירים את המדיה והם יכולים לעשות איתה מה שהם רוצים"

שמואל למשל מבחין בין העובדה כי הוא מודע ליתרונות שיש לטכנולוגית המידע, לבין
העובדה שהוא עצמו לא נהנה מהם. לכן עבורו אין במעבר לשירותים המקוונים שום יתרון:

"לדעתי זה דבר מצוין אבל אני לא נהנה ממנו. אני לא מכיר את הדברים שיש
לצעירים. אני מבין את התועלת של זה וברור לי שזה מצוין, כמו "ביט" למשל.
יש לי את זה אבל אני לא יודע להפעיל אותו. הדבר הזה לא מתאים לי, לידע

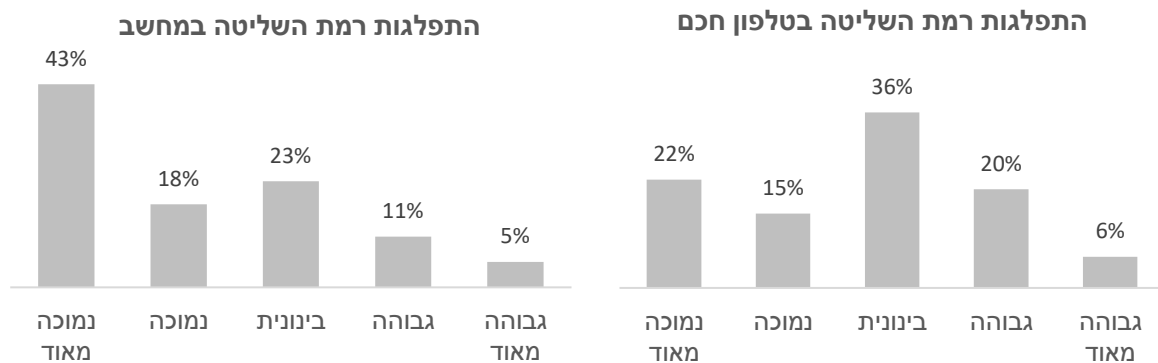
שלי, לכן אני כל הזמן פונה לאנשים אחרים כדי שיעזרו לי. עם זאת, ברור לי שה"דיגיטלי" הזה פונה לידיים של צעירים. לסמארטפון עצמו יש המון דברים, אבל אני עדיין לא יודע איך להפעיל הרבה דברים בו"

ממצאי המחקר הכמותי

רמת השליטה בטלפון חכם ובמחשב

תרשים 1 מראה כי רמת השליטה במחשב נמוכה מהשליטה בטלפון הנייד. למרות שלכאורה המחשב עשוי היה להיות נוח יותר לזקנים, הודות למסך הגדול ולוח המקשים הפיסי והמרווח. הסבר אפשרי הוא שהטלפון הוא מכשיר נפוץ, המחובר לרוב לאינטרנט כברירת מחדל, בעוד שהמחשב לא נמצא בכל בית ומצריך חיבור של אינטרנט אל הבית, בעלות ניכרת. שיעור קטן מהמשיבים תיארו את שליטתם באחד המכשירים כגבוהה מאד.

תרשים 1: התפלגויות רמות השליטה בטלפון החכם ובמחשב



רמת השליטה בטלפון חכם ובמחשב, בחתכים של משתני רקע:

גיל - רמת השליטה המוצהרת של כלל המשיבים, בטלפון החכם ובמחשב היא נמוכה, ויורדת ככל שהגיל עולה. קיים הבדל מובהק ברמת השליטה הן בטלפון החכם והן במחשב בין שתי קבוצות הגיל המושוות, כך שגילאי 65-74 נוטים לשלוט ברמה גבוהה יותר בהשוואה לגילאי 75+. ראו טבלה 1.

מגדר - לא מצאנו הבדל מובהק ברמת השליטה בטלפון החכם בין גברים לנשים, אולם קיים הבדל מובהק ברמת השליטה במחשב, כך שגברים נוטים לדווח על רמת שליטה גבוהה יותר בהשוואה לנשים. ראו טבלה 2.

מצב משפחתי - הנתונים מצביעים על כך שמי שחי בזוגיות נוטה לשלוט יותר בטלפון הנייד ובמחשב, לעומת מי שאינו חי בזוגיות. הסבר אפשרי לכך הוא שאלו החיים בזוגיות, הם לרוב צעירים יותר מאלו שאינם חיים בזוגיות, כך שיש חפיפה בין קבוצת 75+ ומי שאינם חיים בזוגיות. ראו טבלה 3.

רמה סוציאקונומית - מצאנו הבדל מובהק ברמת השליטה הן בטלפון החכם והן במחשב על פי הרמה הסוציאקונומית: משיבים בעלי רמה סוציאקונומית גבוהה שולטים בטלפון החכם טוב יותר מאלו שרמתם הסוציאקונומית נמוכה. ראו טבלה 4.

רמת השכלה - הבדלים מובהקים ברמת השליטה בטלפון החכם ובמחשב, נמצאו גם בין בעלי רמות השכלה שונות. רמת השליטה עולה ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר. ראו טבלה 5.

טבלה 1: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי קבוצת גיל

מובהקות סטטיסטית	גילאי +75				גילאי 65-74				רמת שליטה
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
<0.0001	1.13	2.00	2.21	94	1.07	3.00	3.17	104	טלפון חכם
<0.0001	1.07	1.00	1.78	94	1.31	3.00	2.53	104	מחשב

טבלה 2: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי מגדר

מובהקות סטטיסטית	נשים				גברים				רמת שליטה
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.3258	1.20	3.00	2.66	127	1.20	3.00	2.82	71	טלפון חכם
0.0217	1.17	2.00	2.01	127	1.35	3.00	2.46	71	מחשב

טבלה 3: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי מצב משפחתי

מובהקות סטטיסטית	לא חי בזוגיות				חי בזוגיות				רמת שליטה
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.0073	1.23	3.00	2.47	91	1.13	3.00	2.93	107	טלפון חכם
0.0002	1.13	1.00	1.82	91	1.28	2.00	2.47	107	מחשב

טבלה 4: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי רמה סוציאקונומית

מובהקות סטטיסטית	מעל הממוצע				ממוצעת ומטה				רמת שליטה
	סטטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.0192	1.10	3.00	3.13	39	1.20	3.00	2.62	159	טלפון חכם
<0.0001	1.36	3.00	2.92	39	1.16	2.00	1.99	159	מחשב

טבלה 5: רמת שליטה בטלפון חכם ובמחשב על פי השכלה

מובהקות סטטיסטית	אקדמאית (60 משיבים)			תיכונית (110 משיבים)			יסודית (27 משיבים)			רמת שליטה
	סטטית תקן	חציון	ממוצע	סטטית תקן	חציון	ממוצע	סטטית תקן	חציון	ממוצע	
<0.0001	1.07	3.00	3.13	1.11	3.00	2.85	0.73	1.00	1.33	טלפון חכם
<0.0001	1.29	3.00	2.70	1.21	2.00	2.15	0.42	1.00	1.11	מחשב

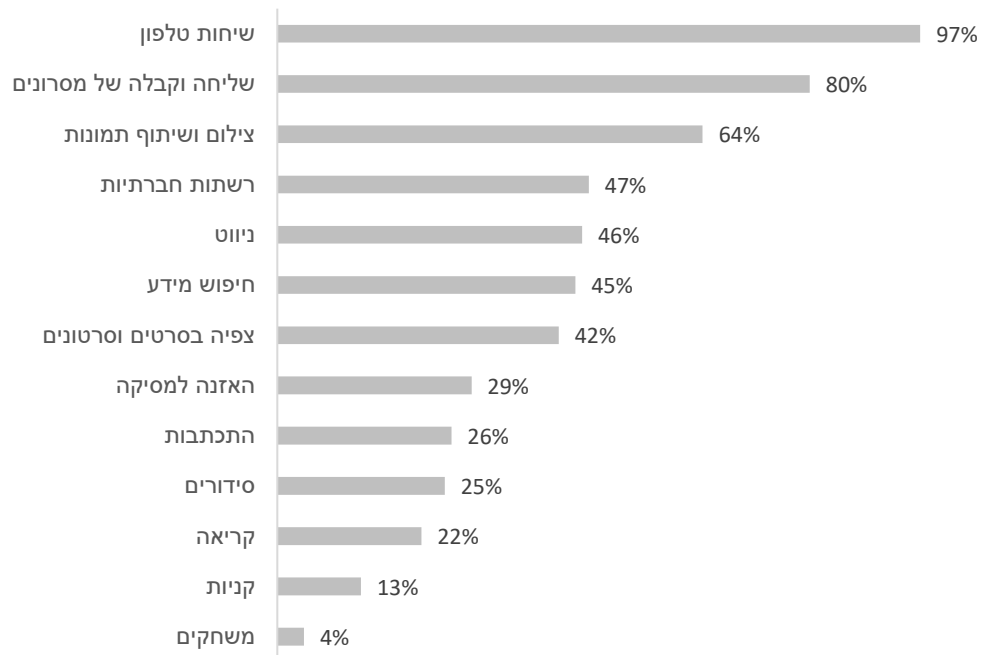
סיכום רמת השליטה בטלפון חכם ובמחשב - הקבוצות שרמת השליטה שלהן טובה יותר, בנייד ובמחשב, הן קבוצת הגיל 65-74, בעלי מצב סוציאקונומי גבוה יותר ובעלי השכלה גבוהה יותר. עם זאת, חשוב לשים לב שההבדלים ברמת השליטה אינם נעים מנמוכה לגבוהה, אלא מנמוכה לבינונית. כלומר, גם מי שמעריכים שהם מטיבים לשלוט במכשירים, הם בעלי שליטה נמוכה יחסית לכלל הציבור.

סוגי השימוש בטלפון החכם ובמחשב

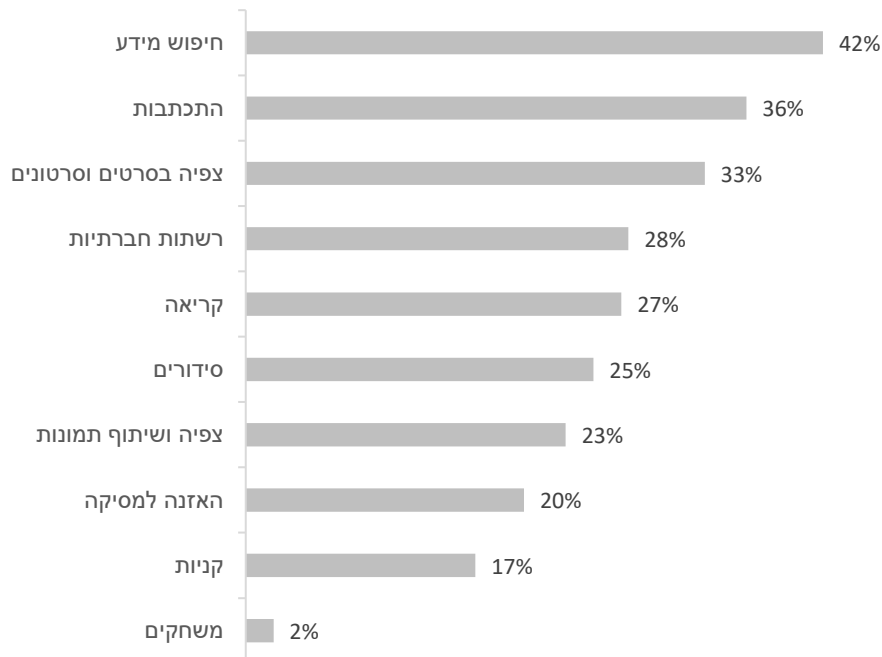
השימוש העיקרי בטלפון החכם הוא לצרכי תקשורת בינאישית, שיחות, מסרונים, צילום ושיתוף התמונות. ראו תרשים 2.

השימושים במחשב הנייד מגוונים יותר מאלו שבטלפון החכם. הנפוץ ביותר הוא חיפוש מידע, אך גם תקשורת בין אישית, פנאי ושימושים פונקציונאליים (סידורים) נפוצים למדי. ראו תרשים 3. עם זאת, יש לשים לב לכך ששיעור המשיבים המשתמשים במחשב נמוך בהרבה מאלו המשתמשים בטלפון חכם. כפי שמראה השוואה בין תרשים 4 לתרשים 5.

תרשים 2: סוגי השימוש בטלפון החכם בחתך כללי



תרשים 3: סוגי השימוש במחשב בחתך כללי

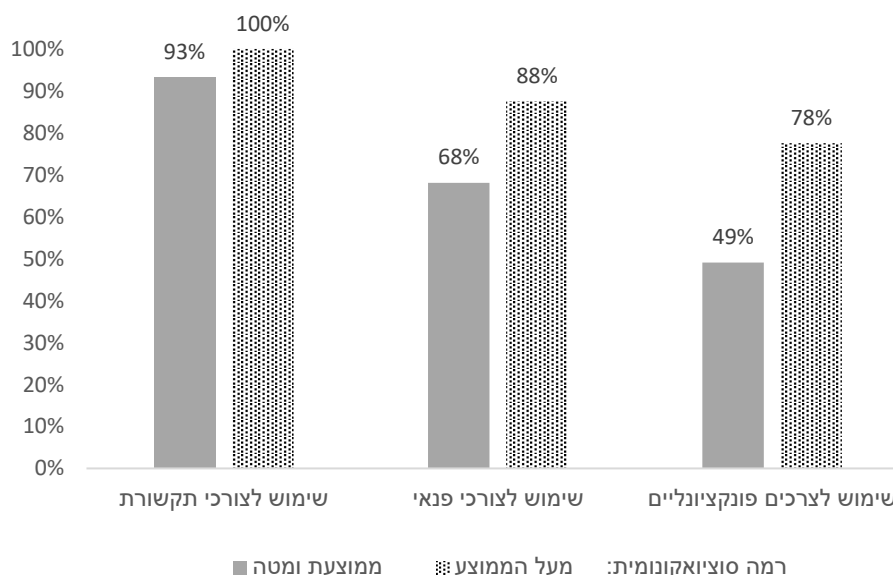


סוג השימוש בטלפון החכם על פי מצב כלכלי:

מכיוון שהשאלות על השימושים בטלפון חכם ובמחשב הן מפורטות ומרובות אפשרויות, קיבצנו את סוגי השימוש בשלוש קטגוריות: תקשורת (שיחות, מסרונים), פנאי (מוסיקה, צילום, קריאה, רשתות חברתיות), שימוש פונקציונאלי (תשלומים, זימון תורים, קניות). ראו תרשים 4.

- תקשורת – נמצא שאין הבדל מובהק בין בעלי מצב סוציאקונומי נמוך וממוצע והן לבעלי מצב סוציאקונומי גבוה מהממוצע.
- פנאי – נמצא הבדל מובהק בין בעלי מצב סוציאקונומי נמוך וממוצע הממעיטים להשתמש בטלפון החכם לצרכי פנאי, ובין בעלי מצב סוציאקונומי מעל הממוצע, המשתמשים בו יותר לצרכי פנאי.
- שימוש פונקציונאלי – נמצא פער גדול ומובהק בין בעלי מצב סוציאקונומי נמוך וממוצע ובין בעלי מצב סוציאקונומי מעל הממוצע. בעלי מצב סוציאקונומי גבוה מהממוצע נוטים להשתמש בטלפון הנייד באופן פונקציונאלי יותר מאשר בעלי מצב סוציאקונומי נמוך.

תרשים 4: סוג השימוש בטלפון החכם על פי חתך סוציאקונומי



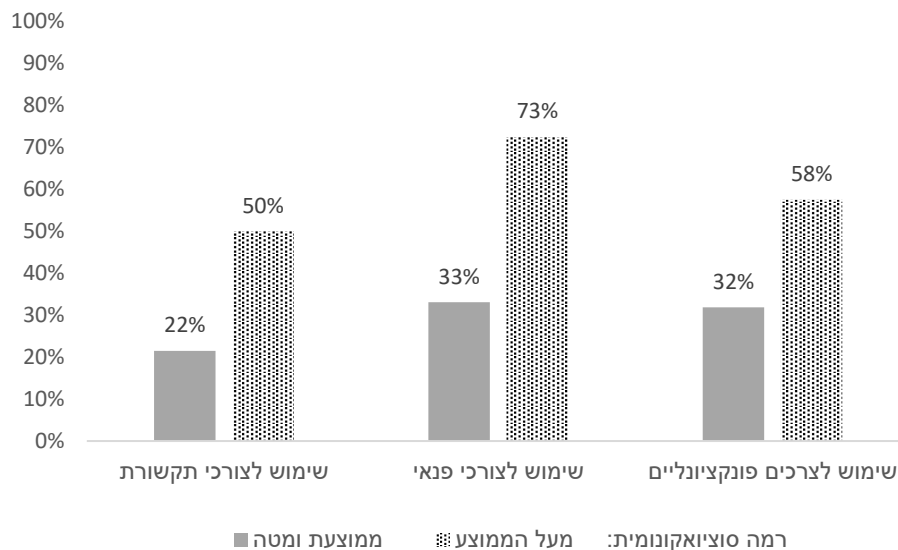
סוג השימוש במחשב על פי מצב כלכלי:

- תקשורת – נמצא שהמחשב משמש לתקשורת, אצל בעלי מצב סוציאקונומי גבוה מהממוצע במידה רבה מאשר אצל בעלי מצב סוציאקונומי נמוך מהממוצע.

- פנאי – נמצא הבדל מובהק בין בעלי מצב סוציאקונומי נמוך מהמוצע הממעיטים להשתמש במחשב לצרכי פנאי, ובין בעלי מצב סוציאקונומי מעל הממוצע, המשתמשים בו יותר לצרכי פנאי.
- פונקציונאלי – נמצא שבעלי מצב סוציאקונומי גבוה מהמוצע משתמשים במחשב יותר מבעלי מצב סוציאקונומי נמוך מהמוצע. ההבדל הוא מובהק.

הסברים אפשריים להבדלים בשימוש על פי מצב סוציאקונומי: המחשב הוא מכשיר יקר יותר לרכישה ולשימוש. הוא מצריך תשלום לחיבור אינטרנט והתקנה של חיבור קווי או Wi-Fi. יתכן שבעלי משלח יד עתירי הכנסה, כמו אקדמאים ומנהלים, עשו או עושים שימוש במחשב במסגרת עבודתם, ולפיכך מורגלים ומיומנים יותר בשימוש בו. ראו תרשים 5.

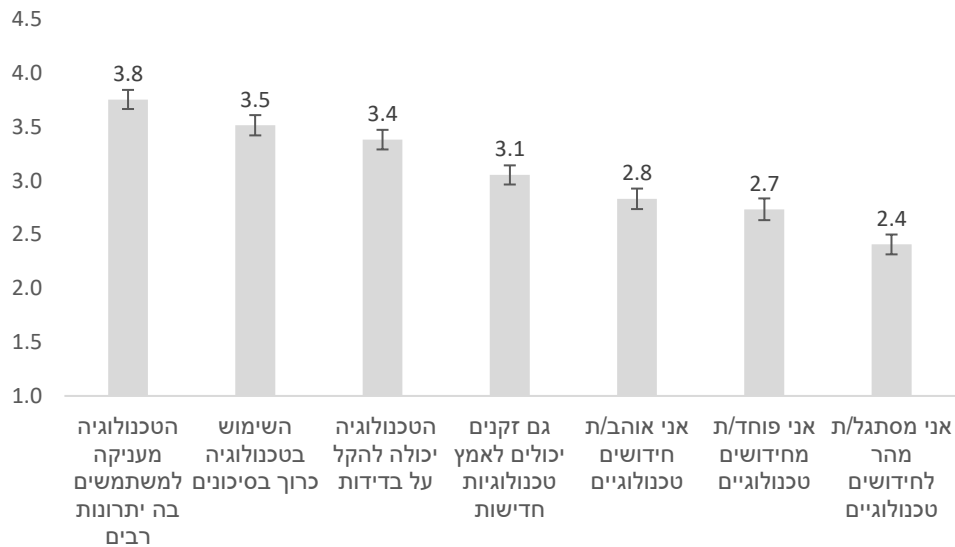
תרשים 5: סוג השימוש במחשב על פי חתך סוציאקונומי



יחס לטכנולוגית מידע

מידת ההסכמה של המשיבים עם היגדים הנוגעים ליחס לטכנולוגית מידע, מצביעה על אמביוולנטיות. קיימת הסכמה עם היגדים בנוגע לחשיבותה של טכנולוגית המידע. מאידך רובם גם מסכימים כי השימוש כרוך בסכנה ומזדהים עם האמירה כי הסתגלותם לטכנולוגיה איטית. ראו תרשים 6.

תרשים 6: ממוצע מידת ההסכמה עם היגדים על היחס לטכנולוגיה



מידת ההסכמה בנוגע להיגדים על יחסם של זקנים לטכנולוגיית מידע, בחתכים:

גיל – נמצא שבקבוצת הגיל, 65-74 מכירים ביתרונות טכנולוגיית המידע ומרגישים שהם יכולים להסתגל אליה יותר מבקבוצת הגיל +75. עם זאת, ההכרה ביתרונות אינה נלהבת גם אצל בני 65-74, אלא בינונית בלבד. קבוצת הגיל 65-74 סבורים שזקנים יכולים לאמץ את החידושים, ויש בהם כדי להקל על הבדידות יותר מגילאי +75, אך בה בעת, קבוצת הגיל הצעירה יותר גם פוחדת יותר מהחידושים הטכנולוגיים לעומת בני ה +75.

מכיוון שההסכמה עם האמירה שטכנולוגיית המידע מסוכנת מקבלת ערכים נמוכים יחסית, יתכן שהפחד הוא מפני טעויות מביכות וחשיפה של חוסר-יכולת, ולא דווקא מסיכונים הנובעים מטכנולוגיית המידע כשלעצמה. הסבר זה מצא סימוכין בראיונות שערכנו. ראו טבלה 6.

מגדר - ההבדלים בין נשים וגברים, קטנים ולא מובהקים. נשים מסכימות מעט יותר לכך שיש בטכנולוגיה כדי להפחית מהבדידות, אך גם חוששות ממנה יותר ומודעות יותר לסיכונים הכרוכים בה. ראו טבלה 7.

מצב משפחתי - יחסם של נחקרים החיים בזוגיות לטכנולוגית מידע, נוטה להיות בינוני עד שלילי גם כאשר הם מסכימים לכך שהחידושים הטכנולוגיים ניתנים לאימוץ על ידי זקנים, או שהם יכולים להקל על הבדידות, ההסכמה הינה מסויגת בלבד. ראו טבלה 8.

רמה סוציאקונומית – יחסה המשוקלל של הקבוצה בעלת הרמה הסוציאקונומית הגבוהה יותר, הוא פחות שלילי לעומת הקבוצה בעלת הרמה הסוציאקונומית הנמוכה יותר. ראו טבלה 9.

השכלה – נזכיר שהחתכים נעשו על פי 3 רמות השכלה: יסודית, תיכונית ואקדמאית. הממצאים מצביעים באופן מובהק על יחס פחות שלילי ואף מעט חיובי, ככל שרמת ההשכלה עולה. ראו טבלה 10.

טבלה 6: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי גיל

מובהקות סטטיסטית	גילאי +75				גילאי 65-74			
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים
<0.0001	0.81	2.71	2.77	94	0.80	3.29	3.26	104

טבלה 7: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי מגדר

מובהקות סטטיסטית	נשים				גברים			
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים
0.0929	0.80	3.14	127	127	0.90	2.71	2.89	71

טבלה 8: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על מצב משפחתי

מובהקות סטטיסטית	לא חי בזוגיות				חי בזוגיות			
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים
0.0008	0.88	2.86	2.81	91	0.77	3.28	3.21	107

טבלה 9: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי רמה סוציאקונומית

מובהקות סטטיסטית	רמה סוציאקונומית גבוהה				רמה סוציאקונומית ממוצעת ומטה			
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים
<0.0001	0.57	3.57	3.60	39	0.84	2.86	2.88	159

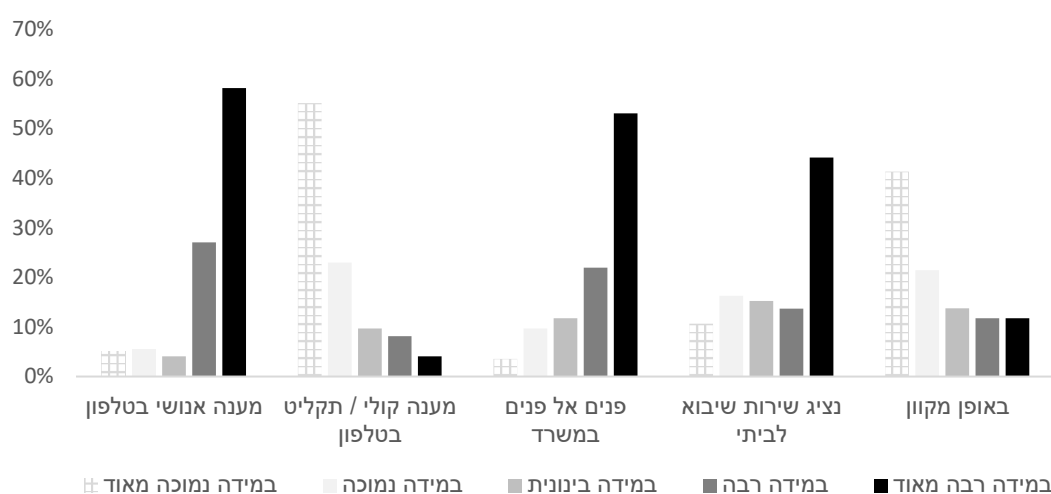
טבלה 10: יחס משוקלל לטכנולוגיית מידע, על פי השכלה

מובהקות סטטיסטית	אקדמאית (60 משיבים)			תיכונית (110 משיבים)			יסודית (27 משיבים)		
	סטית תקן	חציון	ממוצע	סטית תקן	חציון	ממוצע	סטית תקן	חציון	ממוצע
<0.0001	0.81	3.43	3.33	0.78	3.00	3.05	0.70	2.14	2.30

העדפות באופן קבלת השירות

הממצאים מעידים שהמשיבים נוטים להעדיף שירות אנושי, שניתן על ידי מענה אנושי בטלפון או פנים אל פנים במשרד. האופנים הפחות רצויים הם שירות מקוון ומענה קולי ממוחשב. ראוי לשים לב שמענה קולי ממוחשב, הוא האפשרות הפחות רצויה, אפילו פחות משירות מקוון. ההסברים לכך, כפי שעלו בראיונות, כרוכים במגבלות של שמיעה, ראייה, מהירות תגובה, רעד וזיכרון. המענה הקולי הממוחשב מאתגר את כל החושים והמיומנויות הללו בה בעת. לכך נוסף החשש מפני טעות קריטית בשל הצורך להגיב במהירות. ראו תרשים 7.

תרשים 7: פירוט מידת ההסכמה עם היגדים על העדפות באופן קבלת השירות



העדפות באופן קבלת שירות בחתכים:

גיל – שתי קבוצות הגיל דומות בהעדפותיהן: מענה אנושי טלפוני או פנים אל פנים במשרד, הן האפשרויות המועדפות. שתי הקבוצות סולדות במיוחד ממענה קולי בטלפון. גם האפשרות של שירות מקוון אינה רצויה, אבל קבוצת הגיל 65-74 סולדת ממנה פחות מקבוצת הגיל 75+. ראו טבלה 11.

מגדר – לא נמצאו הבדלים מובהקים סטטיסטית. נשים וגברים דומים בהעדפתם מענה אנושי בטלפון או פנים אל פנים, ובחוסר רצון לקבל שירות ממענה קולי ממוחשב ובאופן מקוון. ראו טבלה 12.

מצב משפחתי – חתך על פי מצב משפחתי מציג תוצאות דומות לאלו של החתך על פי גיל. הדמיון ניכר ברצון לשירות אנושי, ובחוסר רצון לשירות באמצעות מענה קולי ושירות מקוון.

בדומה לקבוצת הגיל 65-74, חוסר הרצון בשירות מקוון מתון אצל החיים בזוגיות, לעומת הקבוצה שאינם חיים בזוגיות, שהעדפותיו דומות לקבוצת הגיל +75. ראו טבלה 13.

רמה סוציאקונומית – גם בחתך זה ניכר הרצון לקבל שירות אנושי וסלידה ממענה קולי ממוחשב, ללא הבדלים מובהקים בין שתי הקבוצות, למעט בנוגע לשירות מקוון. הקבוצה בעלת הרמה הסוציאקונומית הגבוהה יותר, רואה באופן חיובי מתון את האפשרות הזו, אם כי היא רצויה פחות ממענה אנושי בטלפון או פנים אל פנים במשרד. ראו טבלה 14.

השכלה – קיימים הבדלים ניכרים באופני קבלת השירות המועדפים, בתלות בהשכלה. חלק מההבדלים מובהקים. ככלל, ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר, יורדת ההעדפה לשירות פנים אל פנים במשרד או בבית, ועולה ההעדפה לקבלת שירות מרחוק, במענה קולי אנושי או באופן מקוון. האפשרות של מענה קולי אוטומטי מקבלת העדפה נמוכה בכל רמות ההשכלה. ראו טבלה 15.

טבלה 11: העדפות באופן קבלת שירות על פי גיל

מובהקות סטטיסטית	גילאי +75				גילאי 65-74				
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.5380	1.17	5.00	4.23	92	1.06	5.00	4.32	104	מענה אנושי בטלפון
0.0179	1.07	1.00	1.65	92	1.19	2.00	1.99	104	מענה קולי / תקליט בטלפון
0.6160	1.15	5.00	4.16	93	1.17	5.00	4.07	103	פנים אל פנים במשרד
0.3961	1.45	4.00	3.73	93	1.44	4.00	3.57	104	נציג שירות שיבוא לביתי
<0.0001	1.18	1.00	1.79	92	1.44	3.00	2.77	104	באופן מקוון

טבלה 12: העדפות באופן קבלת שירות על פי מגדר

מובהקות סטטיסטית	נשים				גברים				
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.1071	1.08	5.00	4.34	126	1.16	5.00	4.16	70	מענה אנושי בטלפון
0.0888	0.99	1.00	1.69	126	1.36	1.50	2.09	70	מענה קולי / תקליט בטלפון
0.7066	1.13	5.00	4.10	125	1.23	5.00	4.13	71	פנים אל פנים במשרד
0.8824	1.46	4.00	3.65	126	1.43	4.00	3.63	71	נציג שירות שיבוא לביתי
0.2647	1.33	2.00	2.20	125	1.53	2.00	2.51	71	באופן מקוון

טבלה 13: העדפות באופן קבלת שירות על פי מצב משפחתי

מובהקות סטטיסטית	לא חי בזוגיות				חי בזוגיות				
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
1.0000	1.10	5.00	4.30	91	1.13	5.00	4.26	105	מענה אנושי בטלפון
0.0033	0.87	1.00	1.55	91	1.30	2.00	2.08	105	מענה קולי / תקליט בטלפון
0.3322	1.04	5.00	4.24	91	1.26	5.00	4.00	105	פנים אל פנים במשרד
0.2248	1.43	4.00	3.77	91	1.46	4.00	3.54	106	נציג שירות שיבוא לביתי
0.0011	1.23	1.00	1.94	89	1.48	2.00	2.62	107	באופן מקוון

טבלה 14: העדפות באופן קבלת שירות על פי רמה סוציאקונומית

מובהקות סטטיסטית	רמה סוציאקונומית גבוהה				רמה סוציו' ממוצעת ומטה				
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.1567	1.00	4.00	4.16	38	1.14	5.00	4.30	158	מענה אנושי בטלפון
0.1913	1.35	2.00	2.11	37	1.09	1.00	1.77	159	מענה קולי / תקליט בטלפון
0.0911	1.39	4.00	3.74	38	1.09	5.00	4.20	158	פנים אל פנים במשרד
0.1753	1.42	3.50	3.39	38	1.45	4.00	3.70	159	נציג שירות שיבוא לביתי
<0.0001	1.35	4.00	3.51	39	1.26	2.00	2.01	157	באופן מקוון

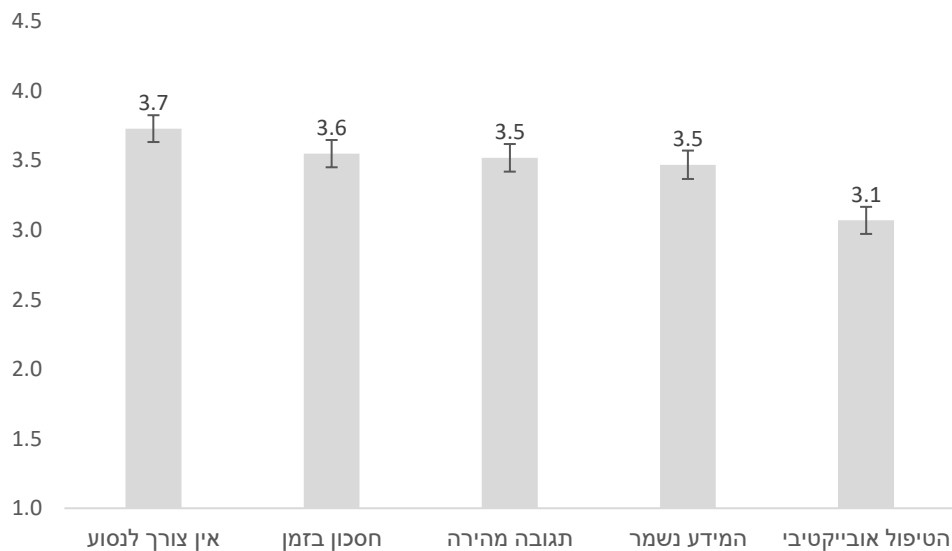
טבלה 15: העדפות באופן קבלת שירות על פי השכלה

מובהקות סטטיסטית	אקדמית (59 משיבים)			תיכונית (110 משיבים)			יסודית (27 משיבים)			
	סטית תקן	חציון	ממוצע	סטית תקן	חציון	ממוצע	סטית תקן	חציון	ממוצע	
0.0006	0.82	5.00	4.53	0.99	5.00	4.38	1.53	4.00	3.41	מענה אנושי בטלפון
0.0093	1.05	1.00	1.78	1.25	2.00	2.00	0.72	1.00	1.30	מענה קולי / תקליט בטלפון
<0.0001	1.33	4.00	3.56	0.97	5.00	4.31	0.88	5.00	4.63	פנים אל פנים במשרד
0.0372	1.49	4.00	3.42	1.38	4.00	3.65	1.47	5.00	4.19	נציג שירות שיבוא לביתי
<0.0001	1.51	2.00	2.78	1.36	2.00	2.36	0.46	1.00	1.15	באופן מקוון

החשיבות המיוחסת לשימוש בשירותים מקוונים

היתרונות העיקריים של השירותים המקוונים, לתפיסתם של המשיבים, הם החיסכון בזמן ובנסיעות. גם היתרונות של שמירת המידע וטיפול אובייקטיבי נתפסים על ידי המשיבים כחשובים. ראו תרשים 8.

תרשים 8: ממוצע פריטי חשיבות השימוש בשירותים מקוונים



החשיבות המיוחסת לשימוש בשירותים מקוונים בחתכים:

גיל - קיים הבדל מובהק בציוני רמת החשיבות בכל אחד מהנושאים הנשאלים, בין 2 קבוצות הגיל המושוות. רמת החשיבות של קבוצת גילאי +75 נוטה להיות נמוכה בהשוואת לקבוצת הגיל 65-74. ראו טבלה 16.

מגדר - לא קיים הבדל מובהק בציוני רמת החשיבות בכל אחד מהנושאים הנשאלים בין גברים לנשים. ראו טבלה 17.

מצב משפחתי - קיים הבדל מובהק בציוני רמת החשיבות בכל אחד מהנושאים הנשאלים, בין מי שחי בזוגיות לאחרים. החיים בזוגיות נוטים ליחס רמות חשיבות גבוהות יותר לכל אחד מהנושאים, בהשוואה למי שאינו חי בזוגיות. ההסבר שאנו מציעים הוא שהחיים בגפם נוטים להיות מבוגרים יותר מהחיים בזוגיות. כלומר, למעשה החתך הזה דומה לחתך הגיל. ראו טבלה 18.

מצב סוציאקונומי - קיים הבדל מובהק בציוני רמת החשיבות, למעט בסעיף 'אין צורך לנסוע'. מי שרמתו הסוציאקונומית גבוהה יותר נוטה לדרג את רמות החשיבות של כל אחד מהנושאים, גבוה יותר. ראו טבלה 19.

השכלה - קיים הבדל מובהק בציוני רמת החשיבות, בין שלוש רמות ההשכלה. ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר, נוטים הציונים להיות גבוהים יותר. ראו טבלה 20.

טבלה 16: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי קבוצת גיל

מובהקות סטטיסטית	גילאי +75				גילאי 65-74				חשיבות
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
<0.0001	1.46	3.00	3.02	91	1.10	4.0	4.01	104	חסכון בזמן
<0.0001	1.49	4.00	3.32	92	1.10	4.0	4.10	104	אין צורך לנסוע
<0.0001	1.54	3.00	2.98	92	1.17	4.0	3.90	104	המידע נשמר
<0.0001	1.48	3.00	3.02	92	1.14	4.0	3.96	104	תגובה מהירה
<0.0001	1.38	3.00	2.60	92	1.20	4.0	3.49	103	הטיפול אובייקטיבי

טבלה 17: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי מגדר

מובהקות סטטיסטית	נשים				גברים				חשיבות
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.9032	1.36	4.00	3.56	125	1.39	4.0	3.53	70	חסכון בזמן
0.1418	1.31	4.00	3.83	126	1.41	4.0	3.54	70	אין צורך לנסוע
0.8594	1.45	4.00	3.48	126	1.40	4.0	3.46	70	המידע נשמר
0.9881	1.39	4.00	3.52	126	1.40	4.0	3.51	70	תגובה מהירה
0.6793	1.36	3.00	3.09	125	1.36	3.0	3.03	70	הטיפול אובייקטיבי

טבלה 18: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי מצב משפחתי

מובהקות סטטיסטית	לא חי בזוגיות				חי בזוגיות				חשיבות
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
<0.0001	1.42	3.00	3.13	88	1.23	4.0	3.90	107	חסכון בזמן
0.0191	1.43	4.00	3.48	89	1.25	4.0	3.93	107	אין צורך לנסוע
<0.0001	1.50	3.00	3.01	89	1.26	4.0	3.85	107	המידע נשמר
<0.0001	1.42	3.00	3.02	89	1.22	4.0	3.93	107	תגובה מהירה
<0.0001	1.36	3.00	2.63	89	1.25	4.0	3.43	106	הטיפול אובייקטיבי

טבלה 19: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי רמה סוציאקונומית

מובהקות סטטיסטית	מעל הממוצע				ממוצעת ומטה				חשיבות
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.0003	0.97	5.00	4.26	39	1.40	4.0	3.37	156	חסכון בזמן
0.0762	1.16	5.00	4.08	39	1.39	4.0	3.64	157	אין צורך לנסוע
0.0072	0.96	4.00	4.08	39	1.49	4.0	3.32	157	המידע נשמר
0.0007	0.84	4.00	4.23	39	1.44	4.0	3.34	157	תגובה מהירה
0.0252	1.05	3.00	3.54	39	1.40	3.0	2.95	156	הטיפול אובייקטיבי

טבלה 20: חשיבות השימוש בשירותים מקוונים על פי השכלה

מובהקות סטטיסטית	אקדמאית (60 משיבים)			תיכונית (110 משיבים)			יסודית (27 משיבים)			חשיבות
	ממוצע	חציון	סטית תקן	ממוצע	חציון	סטית תקן	ממוצע	חציון	סטית תקן	
<0.0001	4.02	4.00	1.21	3.64	4.00	1.26	2.26	2.00	1.29	חסכון בזמן
<0.0001	4.17	5.00	1.22	3.78	4.00	1.25	2.67	3.00	1.41	אין צורך לנסוע
<0.0001	4.19	4.00	1.11	3.45	4.00	1.35	2.07	1.00	1.27	המידע נשמר
<0.0001	4.10	4.00	1.09	3.55	4.00	1.32	2.22	2.00	1.34	תגובה מהירה
<0.0001	3.51	4.00	1.15	3.11	3.00	1.36	2.00	1.00	1.21	הטיפול אובייקטיבי

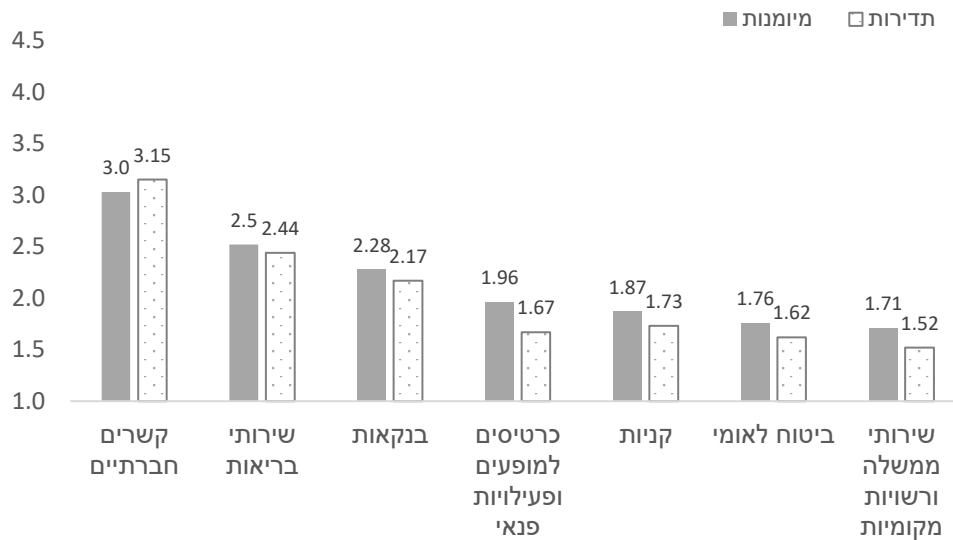
מיומנות ותדירות השימוש בשירותים מקוונים

ממוצעי המיומנות והתדירות בקבלת שירותים מקוונים שונים נמוכים מאד. תדירות השימוש נמוכה אף יותר ממידת המיומנות. יוצא דופן הוא השימוש לשם קשרים חברתיים, לגביו העידו המשיבים על מיומנות ותדירות בינוניים. ראו תרשים 9 וטבלה 16.

במהלך הראיונות מצאנו שזקנים רבים משתמשים ביישומון המסרים המידיים WhatsApp. נראה ששירות זה דומה באופיו למסרונים ומאפשר גם שיחות קול וחזי (וידאו). משום כך הוא מרגיש מוכר יחסית ובעל יעוד ברור וחשוב – שמירת הקשר עם בני משפחה וחברים. מרבית המשיבים משתמשים בטלפון או במחשב בעיקר לתקשורת בין-אישית, אולם הם נרתעים מהשימוש בהם לקניות ושירותים כמו שירותי בנקאות ובריאות. שיעור המשתמשים התדירים נמוך בדומה לשאר השירותים. הראיונות העלו שזקנים חוששים לגרום נזק, לעצמם, לאחרים או למכשירים, על ידי חשיפת מידע או שימוש לא נכון. התקשורת עם חברים ובני משפחה לעומת זאת לא נתפסת כמסוכנת בעוד שימושים הכרוכים בתשלום ובשימוש בכרטיס אשראי נתפסים בפחות בטוחים.

הדירוג של תדירות השימוש נמוך אף מזה של המיומנות. הסבר אפשרי הוא שהתדירות היא נתון אובייקטיבי, בעוד הערכת המיומנות היא סובייקטיבית. יתכן שהמשיבים העריכו את יכולתם להשתמש כגבוהה יותר מאשר את השימוש בפועל. כמו בנושאים האחרים, קבוצת הגיל +75, מאופיינת בתדירות שימוש נמוכה במיוחד.

תרשים 9: מיומנות ותדירות בקבלת שירות מקוון



מיומנות ותדירות בקבלת שירות מקוון בחתכים:

גיל - קיים הבדל מובהק בתדירות השימוש בכל אחת מהפעילויות. ההבדל הסטטיסטי נובע מכך שבקבוצת גילאי +75, תדירות השימוש נמוכה בהשוואה לזו שבקבוצת גילאי 65-74. למעט, קשרים חברתיים, תדירות השימוש בשתי הקבוצות היא נמוכה מאוד. ראו טבלה 16.

מגדר - בתדירות השימוש בשירותי בנקאות, משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וביטוח לאומי, יש הבדל סטטיסטי מובהק. גברים משתמשים בשירותים דיגיטליים אלו יותר מנשים. ראו טבלה 17.

מצב סוציאקונומי - יש הבדל סטטיסטי מובהק בתדירות השימוש בין נחקרים שמצבם הכלכלי מעל הממוצע, המשתמשים בתדירות רבה יותר בשירותים מקוונים, לעומת אלו שמצבם הסוציאקונומי מתחת הממוצע ומטה. בשתי הקבוצות תדירות השימוש נמוכה ונמוכה מאד. ראו טבלה 18.

השכלה - בכל תחומי השימוש, נמצא הבדל מובהק בתדירות השימוש בין 3 רמות ההשכלה המשוות. ככל שההשכלה עולה, כך עולה רמת התדירות בשימוש. ראוי לשים לב שבעלי השכלה יסודית כלל לא משתמשים באינטרנט לרכישת כרטיסים למופעים ופעילויות פנאי, בנקאות, ביטוח לאומי וקשרים חברתיים. ראו טבלה 19.

טבלה 21: תדירות השימוש על פי גיל

מובהקות סטטיסטית	גילאי +75				גילאי 65-74				
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
<0.0001	0.94	1.00	1.34	93	1.29	1.0	1.96	104	כרטיסים למופעים ופעילויות פנאי
<0.0001	0.75	1.00	1.31	93	1.43	1.0	2.11	104	קניות
<0.0001	1.31	1.00	2.05	93	1.39	3.0	2.79	104	שירותי בריאות
<0.0001	1.09	1.00	1.57	92	1.55	3.0	2.71	104	בנקאות
<0.0001	0.75	1.00	1.25	93	1.19	1.0	1.76	104	שירותי ממשלה ורשויות מקומיות
0.0003	0.86	1.00	1.39	93	1.10	1.0	1.84	104	ביטוח לאומי
0.0012	1.66	3.00	2.75	93	1.58	4.0	3.50	104	קשרים חברתיים

טבלה 22: תדירות השימוש על פי מגדר

מובהקות סטטיסטית	נשים				גברים				
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
0.5240	1.25	1.00	1.73	126	1.04	1.0	1.56	71	כרטיסים למופעים ופעילויות פנאי
0.4571	1.19	1.00	1.68	126	1.29	1.0	1.82	71	קניות
0.6726	1.39	2.00	2.40	126	1.43	3.0	2.51	71	שירותי בריאות
0.0287	1.42	1.00	2.01	126	1.52	2.0	2.47	70	בנקאות
0.0078	0.83	1.00	1.36	126	1.27	1.0	1.80	71	שירותי ממשלה ורשויות מקומיות
0.0230	0.96	1.00	1.52	126	1.09	1.0	1.82	71	ביטוח לאומי
0.1251	1.67	4.00	3.29	126	1.61	3.0	2.90	71	קשרים חברתיים

טבלה 23: תדירות השימוש על פי רמה סוציאקונומית

מובהקות סטטיסטית	מעל הממוצע				ממוצעת ומטה				
	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	סטית תקן	חציון	ממוצע	מספר משיבים	
<0.0001	1.39	2.00	2.62	39	0.99	1.0	1.44	158	כרטיסים למופעים ופעילויות פנאי
<0.0001	1.5	2.00	2.51	39	1.07	1.0	1.54	158	קניות
<0.0001	1.19	4.00	3.46	39	1.34	2.0	2.19	158	שירותי בריאות
<0.0001	1.41	4.00	3.38	39	1.32	1.0	1.87	157	בנקאות
<0.0001	1.39	2.00	2.36	39	0.81	1.0	1.31	158	שירותי ממשלה ורשויות מקומיות
<0.0001	1.27	2.00	2.44	39	0.83	1.0	1.42	158	ביטוח לאומי
0.0020	1.33	4.00	03.9	39	1.68	3.0	2.96	158	קשרים חברתיים

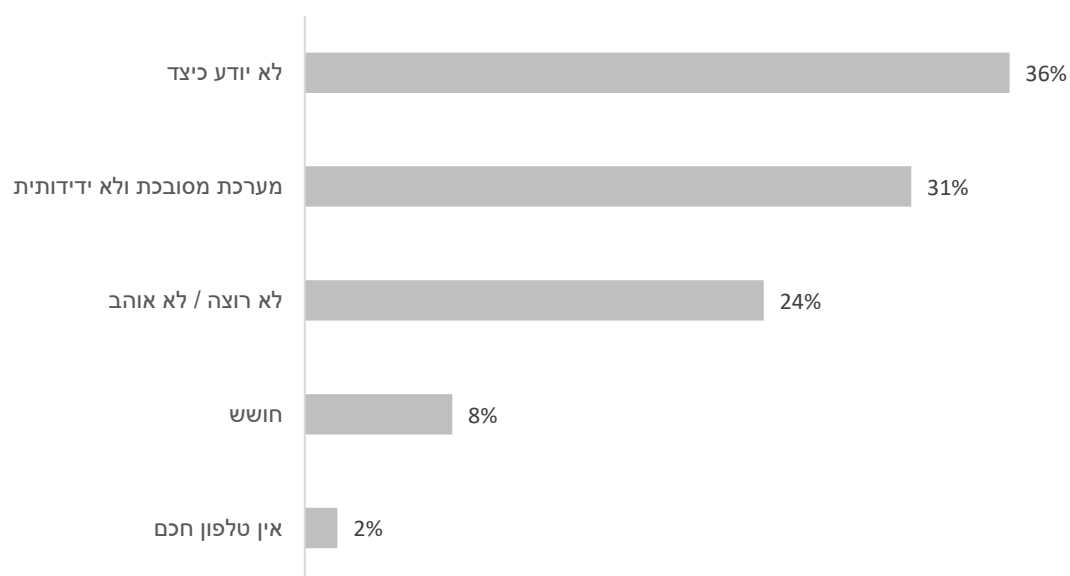
טבלה 24: תדירות השימוש על פי השכלה

מובהקות סטטיסטית	אקדמאית (60 משיבים)			תיכונית (109 משיבים)			יסודית (27 משיבים)			
	סטית תקן	חציון	ממוצע	סטית תקן	חציון	ממוצע	סטית תקן	חציון	ממוצע	
<0.0001	1.33	2.00	2.13	1.14	1.00	1.59	0.00	1.0	1.00	כרטיסים למופעים ופעילויות פנאי
<0.0001	1.43	2.00	2.37	1.09	1.00	1.53	0.53	1.0	1.15	קניות
<0.0001	1.34	3.00	3.03	1.36	2.00	2.41	0.87	1.0	1.30	שירותי בריאות
<0.0001	1.56	3.00	2.82	1.41	1.00	2.12	0.00	1.0	1.00	בנקאות
<0.0001	1.31	1.50	2.03	0.87	1.00	1.36	0.19	1.0	1.04	שירותי ממשלה ורשויות מקומיות
<0.0001	1.25	2.00	2.07	0.90	1.00	1.54	0.00	1.0	1.00	ביטוח לאומי
<0.0001	1.41	4.00	3.82	1.64	3.00	3.15	1.32	1.0	1.74	כרטיסים למופעים ופעילויות פנאי
<0.0001	1.33	2.0	2.13	1.14	1.00	1.59	0.00	1.0	1.00	קשרים חברתיים

סיבות לשימוש מועט בשירותים מקוונים

כשליש מהמשיבים אמרו שאינם יודעים להשתמש בשירותים מקוונים. כמעט שליש נוסף מאשימים את המערכת שאינה ידידותית למשתמש. כרבע אמרו שאינם מעוניינים בכך ("לא רוצה ולא אוהב"). האחרים ציינו נימוקים אחרים – בעיקר חששות שונים (8%). שני אחוזים נימקו את אי השימוש בכך שאין ברשותם טלפון חכם, אולם מכיוון שהבעלות על טלפון נייד בישראל היא כמעט 100%, נראה שאפשר לראות בכך בחירה שנובעת מאחת הסיבות האחרות. ראו תרשים 10.

תרשים 10: סיבות לשימוש מועט בשירותים מקוונים

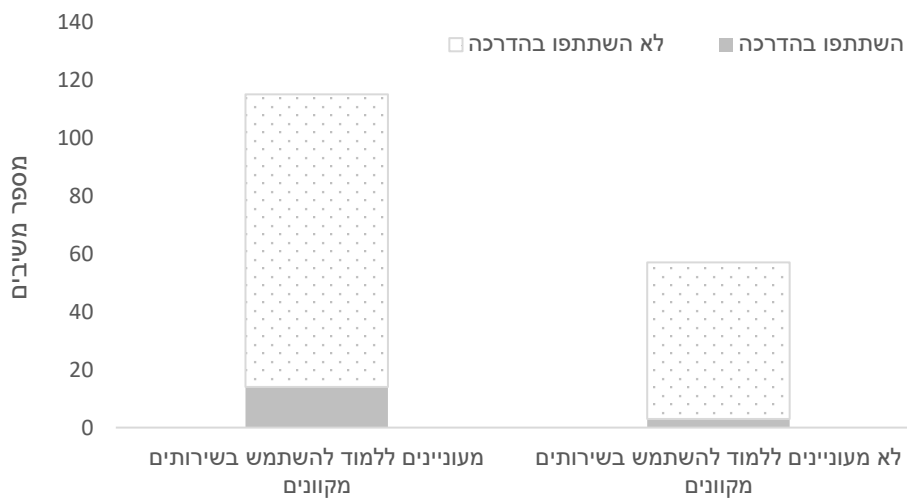


רצון ללמוד להשתמש בשירותים מקוונים והשתתפות בהדרכה בפועל

כשני שלישים מהמשיבים אמרו שהיו רוצים ללמוד להשתמש בשירותים מקוונים. אולם רק כעשירית השתתפו בהדרכה הלכה למעשה. מבין המעוניינים ללמוד להשתמש בשירותים מקוונים, רק כשמינית השתתפו בהדרכה. מבין אלו שלא מעוניינים ללמוד להשתמש בשירותים מקוונים, 5% השתתפו בהדרכה.

הסבר אפשרי לשיעור הנמוך של המשתתפים בפועל בהדרכות מבין, המעוניינים טמון כנראה בהיעדר היצע – לא הוצע להם כלל להשתתף בהדרכה או שהוצעה הדרכה לא מתאימה. יש מוסדות שמציעים הדרכות מכיוון שהרגולטור מחייב אותם (הבנקים למשל), אולם הם אינם נדרשים לפתח הדרכה מותאמת לזקנים. מצד הביקוש, זקנים מעוניינים ללמוד להשתמש להלכה, הם מכירים לכאורה בחשיבות ובנחיצות של ההדרכות, אולם בפועל העולם הדיגיטלי רחוק מהם מאוד ולא נגיש. ראו תרשים 11.

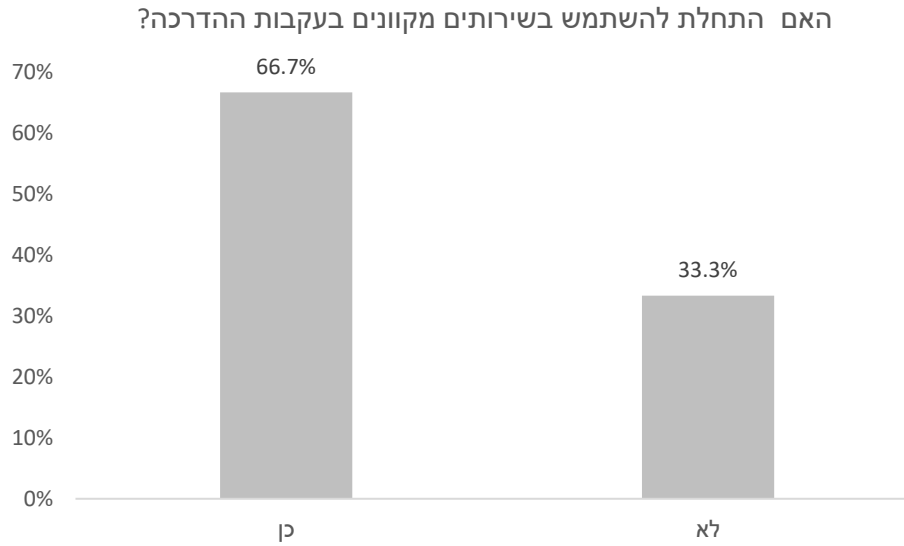
תרשים 11: מעוניינים ללמוד להשתמש בשירותים מקוונים לעומת השתתפות בהדרכה



שימוש בעקבות ההדרכה

מעט מאוד משיבים השתתפו בהדרכות (במספרים מוחלטים מדובר ב 17 אנשים בלבד, לעומת 155 משיבים שלא עברו כל הדרכה). סף הכניסה לעולם המקוון באמצעות הדרכה גבוה למדי ורק שיעור קטן מבין הזקנים עובר אותו. בהמשך יש סף נוסף, השימוש הלכה למעשה, שגם הוא מהווה מחסום משמעותי. ראו תרשים 12.

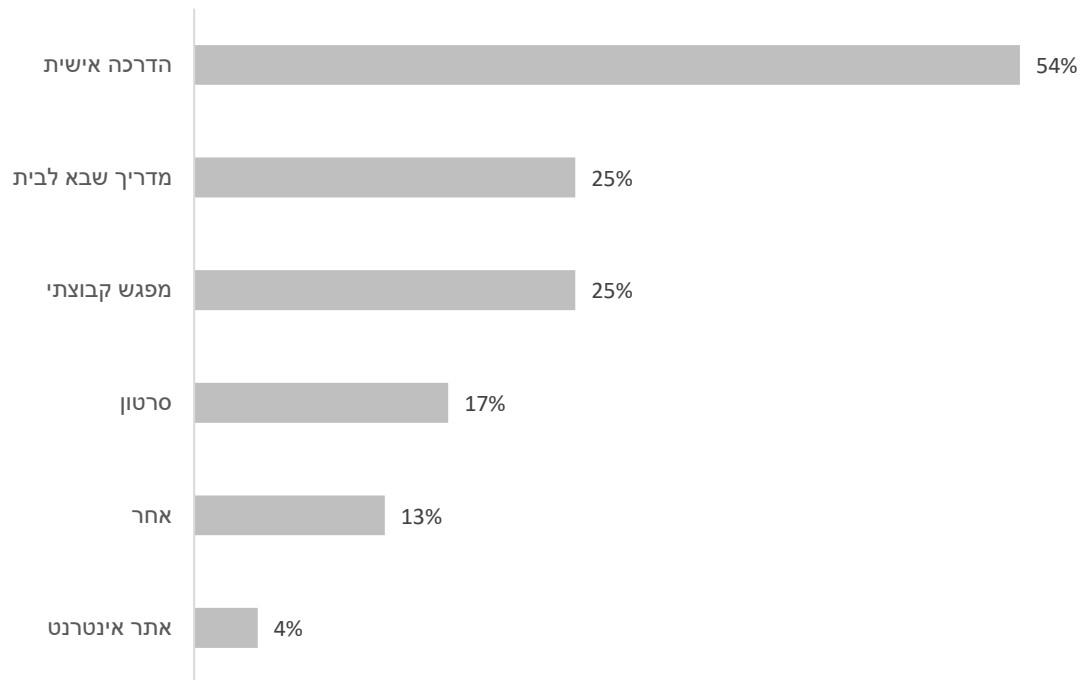
תרשים 12: שימוש בשירותים מקוונים בעקבות הדרכה



אופן הדרכה מועדף

אופן הלימוד המועדף על מרבית המשיבים הוא באמצעות הדרכה אישית, אך גם מפגש קבוצתי אינו נפסל על הסף. ההסבר שאנו מציעים להעדפה של הדרכה אישית הוא שהזקנים חוששים להיות מובכים ולחשוף בפני אנשים נוספים את חוסר השליטה שלהם בעולם הדיגיטלי. כאשר מוסיפים לכך את העובדה שרובם לא היו במסגרת לימודית מזה שנים רבות, נקל להבין שלימוד בקבוצה מאיים יותר מאשר הדרכה אישית. ראו תרשים 13.

תרשים 13: אופן ההדרכה המועדף

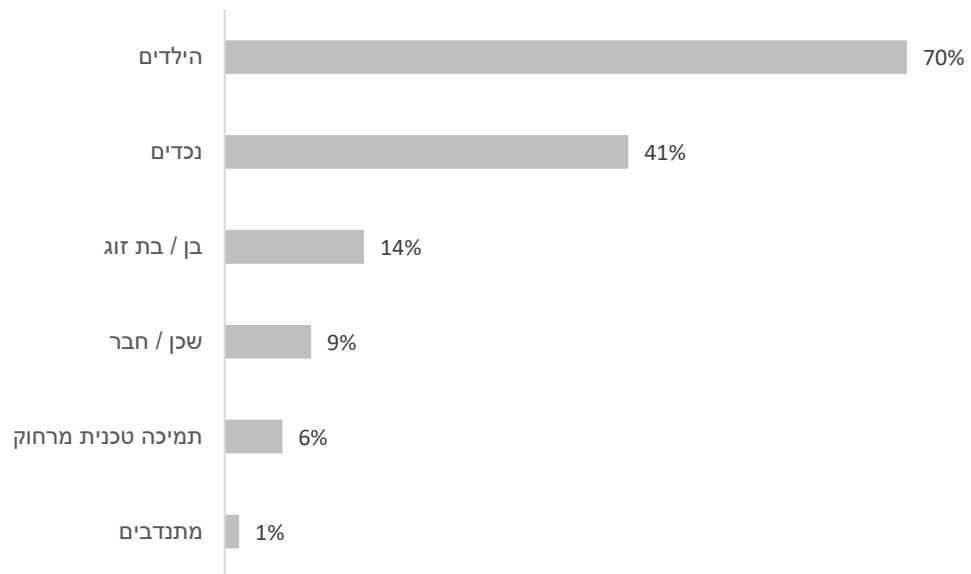


קבלת סיוע בשימוש בשירותים מקוונים

הנתונים מצביעים על כך שחלק ניכר מהמשיבים נעזרים בבני משפחה לצורך שימוש בשירותים מקוונים. הילדים הבוגרים הם המסייעים העיקריים, לאחר מכן נעזרים המשיבים בנכדים ובני/בנות הזוג. רק משיבים מעטים מסתייעים במוקדי שירות מרחוק, במתנדבים או במטפלת/ת. ואולם, מכיוון שבישובים כפריים בפריפריה הצפונית של ישראל, קימת הגירה שלילית של צעירים, לזקנים רבים אין בני משפחה צעירים הגרים בקרבת מקום ואשר זמינים לסייע בקבלת שירותים מקוונים בכל עת. ממצא נוסף הוא מיעוט מספר המשיבים שקיבלו סיוע ממתנדבים, שכן בחלק מהמועצות האזוריות נעשים מאמצים לסייע לזקנים בקבלת שירותים מקוונים באמצעות מתנדבים.

כפי שאפשר לראות בתרשים 14 וטבלה 25, רבים מהמשיבים מסתייעים בבני משפחה שונים (בשאלה זו אפשר היה לסמן כמה אפשרויות, לכן סכומם גדול מ-100%). אולם מיעוט הנעזרים בתמיכה מרחוק או מתנדבים, מצביע על העדפה ברורה של קבל סיוע מבני משפחה.

תרשים 14: קבלת סיוע בשימוש בשירותים מקוונים



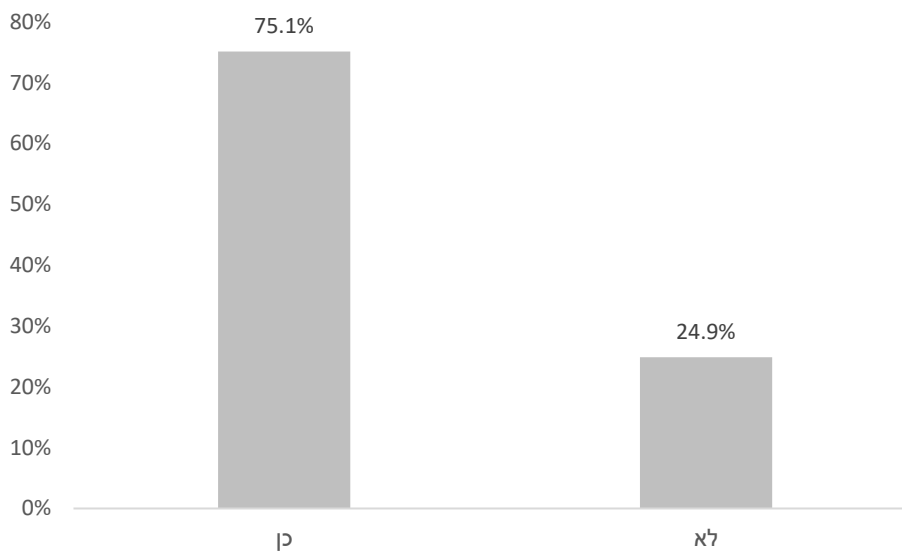
טבלה 25: קבלת סיוע בשימוש בשירותים מקוונים

קבלת עזרה מ:	מספר משיבים	אחוז משיבים
הילדים	142	70%
נכדים	84	41%
בן / בת זוג	29	14%
שכן / חבר	18	9%
תמיכה טכנית מרחוק	12	6%
מתנדבים	3	1%

רצון להיות שותף בתהליך המעבר לשירותים מקוונים

כשלושה רבעים מהמשיבים (148) השיבו שהם מעוניינים שישאלו אותם על המעבר לשירותים מקוונים, בעוד כרבע מהמשיבים (49) אמרו שאינם מעוניינים בכך. ראו תרשים 15.

תרשים 15: רצון להיות שותף במעבר לשירותים מקוונים



פרק 5: סיכום המחקר

הממצא הבולט ביותר במחקר הנוכחי ניתן לתמצות בשתי מילים: "מגע אנושי". רובם המכריע של משתתפי המחקר אינם מרוצים מהמעבר לעולם שבו שירותים ניתנים באופן מקוון והביעו העדפה ברורה לקבלת שירות באופן אנושי, בין אם במענה טלפוני ובין אם פנים אל פנים.

מתוך חלקו האיכותני של המחקר עולה תמונה ברורה של מרואיינים החשים כי המציאות הדיגיטלית נכפתה עליהם. רובם אמרו שאיש מעולם לא התייעץ איתם ולא שאל מה עמדתם ודעתם בנוגע לסגירת סניפים ומעבר לשירותים מקוונים. במציאות הכפויה והזרה חשים האזרחים הוותיקים והזקנים מודרים מהמרחב הציבורי, שקופים ובלתי נראים מבחינה חברתית ותרבותית (לומסקי-פדר ורפפורט, 2010).

רבים מהזקנים חסרים אוריינות דיגיטלית ומתקשים לפעול בחשבון הבנק שלהם, להזמין תור לדואר או לקופת חולים, או למלא טפסים באתר של המוסד לביטוח לאומי. טכנולוגית המידע יצרה תרבות ושפה חדשים, ומי שאינו מכיר אותם משול למהגר מכורח, אשר הגיע לארץ חדשה שאת שפתה ומנהגיה אינו מכיר. האזרחים הוותיקים והזקנים מרגישים כאילו היו "מהגרים בזמן", המתקשים להדביק את קצב ההתפתחות והשינויים המהירים המאפיינים את החברה בת ימינו. אסטרטגיית ההתמודדות עם השינויים המהירים היא היאחזות בדפוסים מוכרים בהתאם לקודים של העולם הקודם, אותם הם מכירים היטב, טרם חדרה טכנולוגית המידע לחייהם.

עוד עולה מתוך החלק האיכותני של המחקר כי הקשיים במעבר לשירותים מקוונים אינם נובעים רק מהיעדר ידע, מגבלות פיזיות וקשיים טכניים. שכן, השימוש בטכנולוגיות מידע איננו רק סוגיה של מיומנויות ואוריינות טכנולוגית, אלא גם סוגיה של מוטיבציה. לעיתים הסירוב להשתמש באפליקציה זו או אחרת, נובע מחוסר עניין, חוסר אמון, או חוסר מניע ללמוד כיצד להשתמש באמצעים המקוונים. לעתים נובעת ההתנגדות בשל אכזבה ותסכול כתוצאה מכישלון או התנסות לא מוצלחת שנחלו כאשר ניסו להשתמש באמצעי המקוון. לאחר ניסיונות חוזרים ונשנים, תחושת כישלון שחוזרת על עצמה פוגעת בביטחון העצמי ומקבעת את העדפה להיאחז בדפוסים מוכרים של שירות הניתן באופן אנושי. יש גם מי שחשים שהזמן שנותר להם מועט ויקר, והם אינם מוכנים לבזבז אותו על לימוד מיומנות חדשה שערכה אינו ברור להם, אלא לעסוק בעניינים הקרובים לליבם.

התשובות מתוך הראיונות ביטאו גם כן ספקטרום רחב של תגובות, החל מדחייה וחוסר עניין מוחלט, היעדר נכונות ללמוד להשתמש בשירותים המקוונים, לצד תגובות של השלמה עם השינויים והחידושים הטכנולוגיים, קבלה וניסיונות ללמוד ולהכיר את יתרונותיה של טכנולוגית המידע ולהיעזר בה. הממצאים מציגים התייחסות אמביוולנטית, כאשר מחד הם אוחזים בידם

טלפון חכם ומאיךך משתמשים בו לשיחות בלבד. הם מבינים את היתרונות הגלומים במעבר לשירותים המקוונים אך מעדיפים את המענה האנושי. מרואיינים רבים הדגישו את זכותם לקבל את השירות באופן המתאים להם, כלקוחות וותיקים של בנק או קופת חולים.

המעבר לעולם מקוון עשוי אם כן להקל ולהיטיב עם אוכלוסיית האזרחים הוותיקים והזקנים, מאיךך הוא עלול גם להוביל להגדלת הפערים ולהעמקת אי השוויון בשל חוסר מיומנויות דיגיטליות, בין בעלי מוכנות דיגיטלית (e-readiness) וחסרי המוכנות (חתוקה וצור, 2018).

חלקו הכמותי של המחקר מאשש את מרבית הממצאים שהתקבלו בראיונות, ומאיר היבטים נוספים. המשיבים העריכו את רמת שליטתם בטלפונים ניידים כנמוכה למדי, ואת שליטתם במחשב נמוכה אף יותר. אופני השימוש בטלפונים הניידים עשויים להסביר את ההבדל בכך שהם מסתפקים בשימוש בטלפון הנייד כאמצעי תקשורת מסורתי (קול ומסרונים) וכמצלמה, אך לא ממצים את האפשרויות הטמונות בו כמכשיר קצה לגישה לשירותים דיגיטליים, בעוד המחשב נתפס בעיניהם כמכשיר ייעודי לשם כך.

הממצאים מעלים פערים ניכרים בין גילאי 65-74 לבין גילאי 75+. האחרונים מעידים על שליטה פחותה בשני המכשירים. נתגלו גם פערים בין משיבים על פי המצב הכלכלי: ככל שהמצב הכלכלי גבוה יותר, המשיבים מעידים על שליטה טובה יותר במכשירים, ועל שימוש רב יותר בטלפון הנייד לצרכי פנאי וצרכים פונקציונאליים, מעבר לתקשורת גרידא. הפערים על פי המצב הכלכלי בשימוש במחשב, לתקשורת, פנאי ופונקציונאליות, גדולים אף יותר מאשר בטלפון הנייד.

רוב הזקנים אינם נלהבים מחידושים טכנולוגיים. יחסם לחידושים ואמונתם ביכולתם להסתגל אליהם משתנה על פי גיל ומצב כלכלי. צעירים יותר ובעלי מצב כלכלי טוב יותר, מעידים על יחס ניטרלי לחידושים ומאמינים יותר ביכולתם להסתגל אליהם, לעומת יחסם השלילי וחוסר אמון ביכולת ההסתגלות מצידה של קבוצת הגיל הזקנה יותר או בעלי המצב הכלכלי הנמוך.

רוב הזקנים מעדיפים שירות מאנשים, בטלפון או במשרד. שירות מקוון אינו רצוי ומענה קולי ממוחשב הוא האפשרות הפחות רצויה. בעניין זה מצטמצמים הפערים בין הגילאים ובין אנשים בעלי מצב כלכלי שונה. אם כי, הנכונות לקבל שירותים מקוונים עולה עם המצב הכלכלי.

המיומנות ותדירות השימוש הנמוכים, עולים בקנה אחד עם החשיבות הבינונית שהזקנים מייחסים ליתרונות השירותים המקוונים. יתרונות כמו חסכון בזמן ובנסיעות מקבלים ציונים בינוניים. חלק מהמרואיינים במחקר האיכותני אף אמרו שהנסיעה והביקור במקום בו ניתן השירות מהווים מבחינתם דבר חיובי והזדמנות לצאת מהבית. כנגד השימוש בשירותים המקוונים עומדים חוסר ידיעה, תחושה שהמערכת מורכבת ולא ידידותית, חשש מהשימוש ברשת, רתיעה וחוסר רצון.

רצון בשירות אנושי, פנים מול פנים - רוב הנשאלים היו רוצים לקבל את השירותים באופן אישי מבן אדם. חלקם היו מעדיפים כי נציג שירות יגיע לביתם אחרים מוכנים לקבל שירות על ידי מענה אנושי טלפוני. רובם מוכנים להגיע למשרד על מנת לדבר עם נותן השירות פנים מול פנים. כך או כך, לרובם ככולם חשוב המפגש הבלתי-אמצעי עם נותן השרות.

מענה קולי ממוחשב הוא האפשרות הגרועה ביותר מבחינת המשיבים. רובם אמרו שקשה להם לפעול על פי ההנחיות שניתנות על ידי המענה הקולי (למשל ללחוץ על סולמית או לעבור למסך המספרים לאחר שנענו בטלפון), זו משימה מורכבת מדי עבורם. גם שירות הניתן באפליקציה או באתר לא מתאים לרוב הנחקרים.

צורך בהדרכה מותאמת לרמת האוריינות של צרכני השירות - הסיבה העיקרית להעדפות אלו היא חוסר אוריינות דיגיטלית. חלק ניכר מהמשיבים דרגו את עצמם כחסרי מיומנות בכל הנוגע לשימוש בשירותים דיגיטליים. הדבר מתבטא בשירותים המקוונים של המוסד לביטוח לאומי, משרדים ממשלתיים, שירותים מקוונים של בנקים, קופות החולים ועוד. חוסר המיומנות מביא לחוסר שימוש. רוב הנחקרים השיבו כי מעולם לא השתמשו בשירותים מקוונים, ורק מיעוט מהמשיבים השתתפו בהדרכות. הסיבות לכך הן שממעטים להציע להם הדרכות ובנוסף, ההדרכות המוצעות אינן מותאמות לצרכיהם. לנתון זה משמעות מיוחדת על רקע העובדה כי בנקים לדוגמה, על פי הוראת הממונה על הבנקים, הציעו הדרכות בעקבות המעבר לשירותים מקוונים וסגירת סניפים, ולמרות זאת ההדרכה שניתנה על ידי הבנקים לא השפיעה על תדירות השימוש בשירות המקוון. לפיכך נראה שההדרכה הייתה למעשה חסרת משמעות ולא השיגה את מטרתה. יש צורך בהדרכה מותאמת הרבה יותר לרמת האוריינות של אוכלוסיית הזקנים.

השענות על בני משפחה כמתווכים - אחד הממצאים החשובים שעלו במחקר היה כי ללא סיוע של אדם אחר, רוב הזקנים לא היו יכולים לצרוך את השירות המקוון. רוב המשיבים נעזרו בבן משפחה, ילדים או נכדים, כדי להשתמש בשירות מקוון.

רצון להיות שותפים בתהליך המעבר לשירותים מקוונים – שיתוף הציבור בעיצוב מדיניות, ישירות או באמצעות נציגים, היא נשמת אפה של הדמוקרטיה. אולם בסוגיות הכרוכות בפרויקט הממשל הזמין או מתן שירותים מקוונים, ממעטים להתייעץ עם זקנים או נציגיהם.

מתוך הנתונים עולה כי שני שלישי מהנשאלים השיבו כי מעולם לא התייעצו איתם לגבי האופן בו הם רוצים לקבל שירותים שמגיעים להם על פי חוק. השירותים נעשו מקוונים ולא נגישים, מבלי שהם נשאלו על האופן בו הם רוצים לקבל ולצרוך את אותם שירותים.

פרק 6: מסקנות והמלצות אופרטיביות

המעבר לשירותים מקוונים פוגע בזכויותיהם של זקנים רבים לקבל את השירותים להם הם זקוקים וזכאים. הקשיים במעבר לשירותים מקוונים כפי שתוארו בדו"ח אינם ייחודיים רק לבני דור הזקנים הנוכחי, שכן קשיי הסתגלות לשינויים הטכנולוגיים המהירים, יאפיינו ככל הנראה גם את הדורות הבאים. גם בני הדור הצעיר כיום עלולים לחוות פער דיגיטלי עם ההתפתחות המואצת של טכנולוגיית המידע.

ממצאינו, איכותניים וכמותיים, אינם מקור לאופטימיות. המרוויינים והמשיבים לשאלונים אמנם מכירים בחשיבות מיומנות השימוש באינטרנט, ואף מביעים נכונות ללמוד לשם כך. בה בעת הם מעידים על רמת מיומנות נמוכה מאד, שימוש נדיר והעדפה חד משמעית של קבלת שירות פנים אל פנים או במענה טלפוני אנושי. לפיכך אנו ממליצים על הצעדים הבאים:

שירותים משולבים (היברידיים) – מתן אפשרות לקבל את השירות במקביל, באופן מקוון או באופן אנושי, פנים אל פנים או טלפונית, למעוניינים בכך. בה בעת צריך להכשיר נותני השירות על מנת שיוכלו לסייע למקבלי השירות ולהנחות אותם כיצד לפעול במערכת ההיברידית.

הדרכות – האמור לעיל אינו פוטר את מוסדות המדינה ואת המוסדות המפוקחים על ידה, כמו ארגוני בריאות ובנקים, להציע הדרכות מותאמות לזקנים - פנים אל פנים ובאופן אישי. הפניה לזקנים צריכה להיעשות באמצעות יישוג (outreach). כלומר, פניה יזומה על ידי מציע השירות, על ידי מדריכים שהוכשרו להבין את הקשיים הייחודיים של הזקנים כאשר הם לומדים להשתמש באינטרנט. יש לתווך לזקנים את השינוי ולסייע להם על ידי התאמת אופי ההדרכה ודרך הלימוד בכדי שיהיו מותאמים ליכולות הלמידה שלהם, באמצעות לימוד פרטני או בקבוצות קטנות, תוך התנסות פעילה ודוגמאות מחייהם.

עיצוב האתרים והיישומונים - פן נוסף להנגשת השירותים לזקנים הוא עיצוב האתרים והיישומונים באופן מתאים. מעבר לכללי ההנגשה לבעלי ראייה או שמיעה מוגבלים, הספרות בתחום מציעה להמעיט בפרטים המופיעים על המסך, להימנע מתנועה על המסך (למשל, רצועת עדכונים זזה בתחתית המסך), ולהימנע משינויים תכופים באתר או ביישומון. לשם כך רצוי לפנות למפתחים בעלי הכשרה בתחום עיצוב מותאם גיל.

בינה מלאכותית – התפתחותה של הבינה המלאכותית מאפשרת כבר היום, דיבור בשפה טבעית, כך שהפונה חש שהוא מדבר עם בן אנוש (האסדרה באיחוד האירופי מחייבת לידע את הפונים שהמענה אינו אנושי). באופן כזה אפשר להציע שירותים מקוונים שאינם מצריכים אוריינות דיגיטלית. מקבל השירות יכול לרכוש כרטיסים, לערוך קניות, לברר יתרה, לזמן תור, לקבל ממצאי בדיקה וכו', באמצעות שיחה טלפונית "רגילה".

יכולות נוספות של הבינה המלאכותית מאפשרות פניה יזומה על ידי נותן השירות, בעקבות זיהוי צורך בכך על ידו. למשל, זיהוי התנהגות חריגה של מקבל השירות, כמו העברת כספים למוטבים חדשים, או שיבוש בסדר היום של פציינט (על פי מיקום), או זיהוי פרמטרים רפואיים חריגים באמצעות ניטור מרחוק.

רשימת מקורות

- איגוד האינטרנט הישראלי, (2022), שימוש באינטרנט ושירותים מקוונים בקרב אוכלוסיית הגיל השלישי בישראל: נתוני 2022.
- <https://www.isoc.org.il/sts-data/the-elderly-internet-statistics-2022>
- גולדשמיט, ר. (2017). אינטרנט ושירותים דיגיטליים לאזרחים וותיקים. הכנסת, מרכז המחקר והמידע.
- הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, (2018), בעלות על מוצרים בני קיימה, נתונים מסקר הוצאות משק הבית 2018.
- הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, (2019), יישובים בישראל בעשור 2008-2017. חתוקה, ט. וצור, ה. (2018). הדרה ואי שוויון בעיר הדיגיטלית. בתוך: ט. חתוקה (עורכת). העיר בעידן הדיגיטלי: תכנון, טכנולוגיה, פרטיות ואי שוויון. אוניברסיטת תל-אביב. עמ' 88-113.
- לומסקי-פדר, ע. ורפפורט ת. (2010). ניראות בהגירה: גוף מבט ייצוגי. הקיבוץ המאוחד ומכון ון ליר: ירושלים
- מידוסר, ד. נחמיאס, ר. ופורקוש-ברוך, א. (2010). אוריינויות חדשות בחברת הידע. אאוריקה, אוניברסיטת תל-אביב.
- פרלמן, נ., ספקטור-בן ארי, ש., (2017), שיתוף הציבור בהליכי תכנון ובניה -רקע תאורטי וסקירה משווה-, הכנסת, מרכז המחקר והמידע.
- שיוביץ-עזרא, ש. (2011). בדידות לעת זקנה: בחינת התופעה בישראל ובארצות הברית, חברה ורווחה, ל"א, 91-111.
- שקדי, א. (2003). מילים המנסות לגעת: מחקר איכותני – תיאוריה ויישום. הוצאת רמות: אוניברסיטת תל אביב.

Anttiroiko, A. V., 2013. U-cities reshaping our future: reflections on ubiquitous infrastructure as an enabler of smart urban development. *AI & society*, 28(4), 491-507.

- Attili, G. (2016). Ethical awareness in advocacy planning research. In *Ethics and Planning Research* (pp. 217-228). Routledge.
- Bachrach, P., & Baratz, M. (1962). Two Faces of Power. *American Political Science Review*, 56(4), 947-952. doi:10.2307/1952796
- Baldwin, D. A. (2021). The faces of power revisited. *Journal of Political Power*, 14(1), 85-96.
- Benedek, J., & Cristea, M. (2014). Growth Pole Development and 'Metropolization' in Post-Socialist Romania. *Studia UBB Geographia*, 59(2), 125-38.
- Benedek, J. (2016). The role of urban growth poles in regional policy: the Romanian case. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 223, 285-290.
- Bouman, A., van Rossum, E., Nelemans, P., Kempen, G. I., & Knipschild, P. (2008). Effects of intensive home visiting programs for older people with poor health status: a systematic review. *BMC health services research*, 8(1), 1-11.
- Clark, J. K. (2018). Designing public participation: Managing problem settings and social equity. *Public Administration Review*, 78(3), 362-374.
- Copus, A.K., Hall, C., Barnes, A., Dalton, G., Cook, P., Weingarten, P., Baum, S., Stange, H., Lindner, C., Hill, A., Eiden, G., McQuaid, R., Grieg, M., Mats Johansson, M., & Johansson, M. (2006). Study on Employment in Rural Areas. A study Commissioned by: European Commission Directorate General for Agriculture.
- Creswell, W. J. (2012). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. London: Sage publications.
- Dar, Y., and S. Getz. 2020. "Changes in Organizational Behaviour: From Traditional to Renewed Kibbutzim." In *The Metamorphosis of the Kibbutz*. Volume 49 of *International Comparative Social Studies* series, edited by Eliezer Ben-Rafael, Chap. 4. Leiden, Netherlands: Brill. doi:10.1163/9789004439955_005.
- Dax, T., & Fischer, M. (2018). An alternative policy approach to rural development in regions facing population decline. *European Planning Studies*, 26(2), 297-315.
- Ebeling, M., & Wolkenstein, F. (2018). Exercising deliberative agency in deliberative systems. *Political Studies*, 66(3), 635-650.

- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New media & society*, 18(2), 313-331.
- Gallistl, V., Rohner, R., Seifert, A., & Wanka, A. (2020). Configuring the older non-user: Between research, policy and practice of digital exclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 233-243.
- Gonen, A. (2019). Who to the Frontier? Changing Policies in the Peopling of Israel's Frontier. In *Ethnic Frontiers and Peripheries* (pp. 141-170). Routledge.
- Hakkarainen, P. (2012). 'No good for shovelling snow and carrying firewood': social representations of computers and the internet by elderly Finnish non-users. *New Media & Society*, 14(7), 1198-1215.
- Hershkowitz, A. (2010). Ideological shifts and doctrine changes in national level planning in Israel. *Town Planning Review*, 81(3), 261-282.
- Hoch, C. (2017). A pragmatic inquiry about planning and power. In *Explorations in planning theory* (pp. 30-44). Routledge.
- Hollands, R. G., 2015. Critical interventions into the corporate smart city. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 8(1), 61-77. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2008.04.003>
- International Telecommunication Union. (2022), Global Connectivity Report 2022.
- Khalaila, R. (2021). Caregiver burden and compassion fatigue among Arab family caregivers of older relatives. *Journal of Applied Gerontology*, 40(7), 722-730.
- Manor, S., & Herscovici, A. (2021). Digital ageism: A new kind of discrimination. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 3(5), 1084-1093.
- Martínez-Palacios, J. (2017). Inclusive local governance: normative proposals and political practices. *Local Government Studies*, 43(4), 577-597.
- Mellinger, M. S. (2014). Beyond legislative advocacy: Exploring agency, legal, and community advocacy. *Journal of Policy Practice*, 13(1), 45-58.
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708-726.

- Meyer-Brodnitz, M. (2009). The future of Arab settlements in Israel: is it the end of latent urbanization. *Planning*, 6(1), 146-155.
- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., Sharit, J. (2010). Older adults talk technology: Technology usage and attitudes. *Computers in human behavior*, 26(6), 1710-1721.
- Labrianidis, L., & Kalogeressis, T. (2006). The digital divide in Europe's rural enterprises. *European Planning Studies*, 14(1), 23-39.
- Lasswell, H. D. (2018). *Politics: Who gets what, when, how*. Pickle Partners Publishing.
- Lee, B., Chen, Y., & Hewitt, L. (2011). Age differences in constraints encountered by seniors in their use of computers and the internet. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1231-1237
- Leong, J., Wang, Y., Sayah, R., Pappa, S. R., Perteneder, F., & Ishii, H. (2019, May). SociaBowl: A Dynamic Table Centerpiece to Mediate Group Conversations. In *Extended Abstracts of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-6).
- Naldi, L., Nilsson, P., Westlund, H. and Wixe, S., 2015. What is smart rural development? *Journal of Rural Studies* 40, 90–101. DOI: 10.1016/j.jrurstud.2015.06.006.
- Peters, B. G. (2017). What is so wicked about wicked problems? A conceptual analysis and a research program. *Policy and Society*, 36(3), 385-396.
- Peterson, H. L., & Jones, M. D. (2016). Making sense of complexity: The narrative policy framework and agenda setting. In *Handbook of public policy agenda setting* (pp. 106-131). Edward Elgar Publishing.
- Rosenberg, D. (2019). Use of e-government services in a deeply divided society: A test and an extension of the social inequality hypotheses. *New Media & Society*, 21(2), 464-482.
- Rogers, E. M. (2010). *Diffusion of innovations*. Simon and Schuster.
- Rosenberg, D. (2022). Socio-Demographic Predictors of E-Government Use in Later Life: Results from the Israel Social Survey. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, 37(1), 127-138.
- Schwake, G. (2020A). The community settlement: a neo-rural territorial tool. *Planning Perspectives*, 1-21.

- Strasser, B., Baudry, J., Mahr, D., Sanchez, G., & Tancoigne, E. (2019). “Citizen Science”? Rethinking Science and Public Participation. *Science & Technology Studies*, 32(ARTICLE), 52-76.
- Tadmor-Shimony, T. (2021). Rural schools as Israeli acculturation agents for immigrant communities in the first two decades of statehood. *Israel Affairs*, 27(2), 267-283.
- Westin, M. (2022). The framing of power in communicative planning theory: Analysing the work of John Forester, Patsy Healey and Judith Innes. *Planning Theory*, 21(2), 132-154.
- Zavratnik, V., Kos, Aand Stojmenova, E., 2018. Smart Villages: Comprehensive Review of Initiatives and Practices. *Sustainability* 10(7), 2559. DOI: 10.3390/su10072559

נספח 1: מדריך ראיון: שאלות בנושא הנגשת שירותים מקוונים

שאלות רקע:

1. שנת לידה
2. ארץ לידה
3. מין
4. מצב משפחתי
5. השכלה (יסודית, תיכונית, על תיכונית – מקצועית, אקדמאית)
6. מקצוע (משלח יד)
7. היכן אתה גר? (סוג יישוב)
8. עם מי אתה גר? (מי גר איתך בבית)
9. איך אתה מגדיר את עצמך מבחינה כלכלית (מעמד גבוה, בינוני, נמוך)
10. האם יש לך מחשב בבית?
11. האם יש לך טלפון חכם?

שאלות לנושא השירותים המקוונים:

1. מה דעתך על כך שהרבה שירותים שניתנו פעם פנים מול פנים עברו להיות שירותים מקוונים (כלומר באמצעות האינטרנט או אפליקציה)?
2. באופן אישי, מה מתאים ונוח לך יותר, לקבל שירות מסוים פנים מול פנים, או בשיחת טלפון, או באופן מקוון?
3. אם שירות מסוים ניתן גם באופן מקוון, גם באופן פיזי וגם באמצעות שיחת טלפון עם אדם, איך היית מעדיפה לקבל אותו?
4. למה?
5. האם ניסית פעם לצרוך שירות באופן מקוון? (למשל להזמין תור בקופת חולים, או פעולה בבנק, או להזמין כרטיס לסרט למופע כלשהו)?
6. ספרי לי איך הרגשת? (היה קשה, מסובך, מתסכל, פשוט ונוח)
7. את/ה יכול/ה לספר על חוויה טובה שהייתה לך בנוגע לקבלת שירותים מקוונים
8. את/ה יכול/ה לספר על חוויה פחות נעימה שהייתה לך בנוגע לקבלת שירותים מקוונים
9. מה לדעתך היתרונות בשירותים מקוונים?
10. מה לדעתך החסרונות של שירותים מקוונים?
11. מה את עושה ואיך את מרגישה כשאת לא מצליחה לקבל שירות מקוון מסוים באמצעות המחשב או הטלפון?
12. מי עוזר לך?
13. איך באופן כללי את/ה מתמודד עם שינויים ודברים חדשים שמצריכים שינוי של הרגלים קודמים?

14. איך אתה מגיב לשינוי כפוי כשאין ברירה וצריך לשנות משהו? - (* לדוגמא התקלקלה מכונת כביסה או מיקרו או תנור, וצריך לקנות חדש וללמוד איך לתפעל מוצר חדש? או כשאתה רוכש מכונת חדשה, או טלוויזיה חדשה?)
15. האם קיבלת פעם הדרכה מסודרת באופן פורמאלי שבה הסבירו לך איך משתמשים באפליקציה מסוימת כדי לצרוך שירות מסוים?
16. האם היית רוצה שישאלו אותך ויטייעצו איתך לגבי האופן שבו נוח לך לקבל שירות מסוים?
17. איך, באיזה אופן היית רוצה שיתייעצו איתך? (לדוגמא, היית רוצה להשתתף בקבוצות מיקוד? היית רוצה שנציג יבוא אליך הביתה?)
18. אם ניקח למשל את המעבר של הבנקים לשירותים מקוונים, האם היית רוצה שיתייעצו איתך לפני המעבר הזה?
19. האם היית רוצה ששירות מקוון מסוים יהיה מעוצב ומותאם באופן מיוחד לזקנים או שיהיה כמו לכלל האוכלוסייה?
20. איך הרגשת שפתאום שירותים שהיו פנים מול פנים הפכו להיות מקוונים?
21. מה קשה לך במענה טלפוני ממוחשב?

לסיום:

1. נסה לדמיין איך לדעתך תיראה החברה שלנו בעתיד מבחינה טכנולוגית?
2. האם היית רוצה לחיות בחברה כזו?

נספח 2: שאלון העדפות בקבלת שירותים מקוונים (ראו בקישור להלן):

<https://forms.gle/aMYfp4dbwm81krTM8>