

## יוזמה בנושא: הנגשת בירוקרטיה לגיל השלישי

### מוגש לחבר הכנסת יאיר גולן

#### 1. מבוא

”אל תשליכני לעת זקנה”

מטרת המסמך הוא לנסות לתת מענה לאוכלוסיית הגיל השלישי, אשר מתקשים להתמודד עם עודף הבירוקרטיה בייחוד בשירותים ציבוריים המוצעים דרך המדיות הדיגיטליות (להלן: “השירותים הדיגיטליים”). למרבה הצער, הנושא טרם הוסדר בחקיקה בישראל, אף כי בעבר נדון מספר פעמים הן בוועדות הכנסת, הן במליאת הכנסת, והן בגופים הרגולטורים. המסמך דן יסקור בצורה מפורטת את המקורות המשפטיים והספרותיים הנוגעים בסוגיה. כמו כן, בהסתמך על מקורות אלו, גיבש הצוות המלצות לשם שיפור המצב הקיים בדגש על הנגשת השירותים הדיגיטליים לאוכלוסיית הגיל השלישי.

#### 2. עיקרי הדברים

← **רקע והמצב כיום:** בישראל, בדומה למרבית המדינות המתקדמות, הנגשת אתרי אינטרנט מחייבת עפ”י חוק. דוגמה לכך, היא אמנת האו”ם המחייבת לקדם הנגשת מערכות חדשות, לרבות האינטרנט, לאנשים עם מוגבלויות. עם זאת, ישנם מספר תחומים בהם טרם נעשו האדפטציות הרלוונטיות בישראל, הן ברמת החקיקה, והן בכל הקשור להנגשת הידע. הדבר ניכר ביתר שאת, משום שבשנים האחרונות נעשתה רפורמה בישראל שמטרתה הייתה הנגשת מירב השירותים הציבוריים דרך המדיות הדיגיטליות. אולם, ברפורמה זו נשכחה אוכלוסיית הגיל השלישי, המתקשה להשתמש בשירותים הדיגיטליים.

← **פרויקטים:** המחקר שנערך העלה כי ישנם פרויקטים רבים העוסקים בנושא ומהווים את מרבית המשאבים המופנים בעבור הנגשת המידע לגיל השלישי במדינת ישראל. יובהר, כי רוב הפרויקטים מופעלים על ידי המשרד לשוויון חברתי על שלל אגפיו.

← **מחקר משווה:** מתוך התפיסה כי המרשתת היא כלי גלובאלי אשר אמור להעניק שירות לכל, עלתה השאלה איך מנגישים אותו לאוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים על כלל גווניהן. מאמרים רבים התייחסו לתקנות ה-WAI (מובא בהמשך) כפתרון המרכזי להנגשת אתרי האינטרנט. ברם, תקנות אלו אינן מתייחסות באופן מפורש לאתגרים הנגרמים עקב הפערים ההולכים וגדלים בין אוכלוסיית הגיל השלישי לשאר האזרחים בעידן המדיה הדיגיטלית. עוד יובהר, כי תקנות אלו נכנסו לתוקף בתחילת העשור ואולם, למרות הזמן הרב שחלף, טרם הביאו את המזור המיוחל.

ינואר, 2019

← **דיון והמלצות:** לאור הממצאים שעלו במהלך העבודה על הצעת החוק, קיבצנו מספר המלצות אשר ניתן לסווגם לשני ערוצים מרכזיים. הפתרון הראשון הוא פישוט השירותים הדיגיטליים בהליך הבירוקרטי, תוך מטרה להקל על הקשיש את השימוש בהן. בעוד הפתרון השני יתמקד בלימוד אוכלוסיית הגיל השלישי להשתמש בשירותים הדיגיטליים. יובהר כי בפרק זה יוצגו דיונים והמלצות בתחום.

### **3. רקע והמצב כיום**

#### **א. פתח דבר**

לאור מחקרנו לא מצאנו חוק המתייחס מפורשות לקשישים וזכויותיהם כפי שראינו לגבי אוכלוסיות מיוחדות אחרות בחברה, כדוגמה חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח – 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות לבעלי מוגבלויות"). כיוון שלא מצאנו התייחסות ספציפית בחוקים ובתקנות לגיל השלישי, חשבנו על בחינת זכויות קשישים כאנלוגיה לבעלי מוגבלות. בחנו את הגדרת "אדם עם מוגבלות" בס' 5 לחוק שוויון זכויות לבעלי מוגבלויות ואכן ראינו כי קשישים יכולים להיכלל בחלקם בהגדרת הסעיף לעניין הזכויות. הסעיף מדבר על אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים. אכן אנו רואים אצל בני הגיל השלישי קשיים בתפקוד השגרתי. יש מקום לציין כי נדרשת השאלה - האם ראוי שקשישים יזכו לזכויותיהם דרך הכרה במגבלות שלהם או שמא ראוי לחוקק חוקים ספציפיים וייעודיים לאוכלוסייה זו?

במקרה דן, אין תשובה חד משמעית. לטענת יובל וגנר, יו"ר עמותת נגישות ישראל, ככלל אין להפריד בין קשישים לבין אנשים עם מוגבלות, בפרט בהינתן עלייה בשיעורם של אנשים עם מוגבלות עם העלייה בגיל. בנוסף, ממשק משתמש ידידותי, יכול לשרת את כלל האוכלוסייה ולא דווקא קשישים או אנשים עם מוגבלות. בניגוד לגישה שהציג יובל וגנר, הפרופ' קרין נהון גורסת כי בשל גודלה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, ומאפיינים השונים לשיטתה מאלה של אנשים עם מוגבלות יש מקום לבחון מדיניות ספציפית להנגשה עבורם.<sup>1</sup> ס' 19 לחוק, מסדיר את הזכות לנגישות של אדם עם מוגבלות לשירות ציבורי. לפיכך, באם יוכרו בני הגיל השלישי כאנשים הלוקים במוגבלות, הלוא היא אי יכולתם לנהל את צורכיהם הבסיסיים במציאות הטכנולוגית הנוכחית, ניתן יהא לומר ביתר קלות כי זכותם לנגישות לשירות ציבורי אינה מתגשמת וחוסר הסבירות בכך יהא נהיר וברור.

#### **ב. רקע**

התפתחותן המהירה של טכנולוגיות המידע והתקשורת בעשורים האחרונים השפיעה רבות על כל תחומי חיינו. "המהפכה הדיגיטלית", או בשמה השני "מהפכת המידע" מעודדת חדשנות עסקית ותורמת לצמיחה כלכלית, משפרת את איכות ונוחות החיים, מסייעת לייעול עבודת הממשלה ולשדרוג המוצרים הציבוריים כגון דיור, בריאות, חינוך, רווחה וכלכלה וזאת תוך צמצום פערים גיאוגרפיים, חברתיים וכלכליים בחברה.<sup>2</sup> למרות זאת,

<sup>1</sup> גולדשמידט, "אינטרנט ושירותים דיגיטליים לאזרחים ותיקים", לעיל ה"ש 5.

<sup>2</sup> המשרד לוויון חברתי התוכנית הדיגיטלית הלאומית של ממשלת ישראל (יוני 2017).  
[https://www.gov.il/BlobFolder/news/digital\\_israel\\_national\\_plan/he/Digital\\_Israel.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/news/digital_israel_national_plan/he/Digital_Israel.pdf)

ינואר, 2019

בני הגיל השלישי, אשר מהווים חלק ארי מהאוכלוסייה שצורכת את שירותי הרווחה אותן מציעה המדינה, נתקלים בקשיים רבים בפנייה אליהם. בדיון בכנסת שעסק בנושא פערים בעידן הדיגיטלי, אמר ח"כ עבד אל חכים חאג' יחיא: "המהפכה הדיגיטלית פגעה באוכלוסיית המבוגרים ויצרה סוג חדש של עניים".<sup>3</sup> כמו כן, בוועדת המדע והטכנולוגיה בכנסת, פתח יו"ר הוועדה חה"כ אורי מקלב את הדיון באומרו: "ישראלים רבים מודרים מהשימוש באמצעים דיגיטליים ואנחנו חייבים להעניק להם מענה חלופי. לציבור של מיליון וחצי איש ההשתלבות הזו מורכבת ולא פשוטה. ציבור הקשישים למשל, מבקש בדרך כלל את עזרת הנכדים בכל הקשור לטכנולוגיה. העולם הדיגיטלי חולש על מגוון תחומים וביניהם התחום הממשלתי, העירוני וגם המגזר הפרטי כמו בנקים ואחרים. אם אין נגישות נוצרים חסמים והאזרח לא מודע לכל הזכויות שלו. לנו יש תפקיד, לקדם ולהטמיע תהליכים דיגיטליים ולא להשאיר פער גדול באוכלוסייה".<sup>4</sup>

מחקר שנערך בכנסת הבוחן את השימוש במדיות הדיגיטליות בקרב האזרחים הוותיקים, הראה כי המעבר לסביבת שירות דיגיטלית ולשימוש נרחב בטכנולוגיות מידע הוא בבחינת חרב-פיפיות: מחד, הטמעה של יכולות, מיומנויות ודפוסי השתתפות במרחב המקוון עשויה להשפיע על אזרחים ותיקים לחיוב במובנים רבים – בהקלה על אפשרויות קבלת שירות וביצוע פעולות אדמיניסטרטיביות שונות, כמו גם במובנים מנטליים וקוגניטיביים, למשל ביחס לשביעות רצון ולהפגת בדידות. מאידך, הדרה מן המרחב הדיגיטלי עקב חוסר יכולת לעשות שימוש בטכנולוגיה או בשל חסמים אחרים עשויה להשפיע לשלילה ולהקשות הן על ההתנהלות היומיומית, והן על ההשתתפות החברתית המתאפשרת באינטרנט. המחקר קבע, כי במקרים בהם מוחלף שירות אנושי בשירות מקוון או דיגיטלי, החדרתו ללא חלופה עשויה להרע את תנאי השירות עבור לקוחות המתקשים בשימוש בטכנולוגיה.<sup>5</sup>

בנתונים מספריים, מבוגרים בני שישים ומעלה מעידים על עצמם בשיעורים גבוהים יחסית שהם לא צריכים להשתמש במחשב (66%) או אינם יודעים כיצד לעשות זאת (67%), נתון עליו יש לתת את הדעת. העלייה בתוחלת החיים כמו גם הגידול בזמן הפנוי של האזרחים הוותיקים, קוראים למחשבה מחודשת על דרכים לפיתוח אוריינות המחשב בקרב אוכלוסייה זו, משירותי "ממשל זמין", המאפשרים חיסכון בזמן ובמאמץ, ביצוע "סידורים" שונים דרך האינטרנט, שאינם מחייבים את המאמץ של יציאה מהבית, כמו הורדת טפסים, זימון תורים, קבלת מידע ותשלומים, עד שיפור ממשי באיכות החיים ובדרכים יצירתיות חדשות לתקשורת ולניצול הזמן הפנוי.<sup>6</sup> יתרה מכך, מחקרים שנערכו בנושא בארץ ובחו"ל חושפים שלשימוש במחשב ובאינטרנט השפעה חיובית על היבטים פסיכולוגיים שונים בקרב קשישים. כיוון ונגישות זו מפצה על מגבלות פיזיות ומקטינה את התלות בזולת וכן מחזקת את דימויים העצמי.<sup>7</sup>

<sup>3</sup> שחר אילן המהפכה הדיגיטלית פגעה באוכלוסיית המבוגרים ויצרה סוג חדש של עניים כלכליסט (21.2.2017).

<https://www.calcalist.co.il/local/articles/0,7340,L-3708235,00.html>

<sup>4</sup> ועדת המדע והטכנולוגיה סיכום פעילות ועדת המדע והטכנולוגיה הכנסת ה-20.

<https://www.knesset.gov.il/committees/heb/docs/mada20.pdf>

<sup>5</sup> מרכז המחקר והמידע של הכנסת, "אינטרנט ושירותים דיגיטליים לאזרחים ותיקים" רועי גולדשמידט, פברואר 2017.

<sup>6</sup> כרמית הבר ממשל פתוח מקוון בישראל – הזדמנויות ואתגרים (דוח מחקר, המכון הישראלי לדמוקרטיה, 2012).

<sup>7</sup> רינת סביון, "שימוש במחשבים בגיל הזהב בישראל", אנשים ישראל, המדריך לחברה הישראלית.

ינואר, 2019

בישראל, בדומה למרבית המדינות המתקדמות, הנגשת אתרי אינטרנט מחייבת עפ"י חוק<sup>8</sup> ומגובה בתקנות ובתקנים. לדוגמה, אמנת האו"ם מחייבת לקדם גישה של אנשים עם צרכים מיוחדים לטכנולוגיות ומערכות חדשות, למידע ולתקשורת, לרבות האינטרנט. האמנה קוראת לגופים פרטיים המספקים שירותים לציבור הרחב באמצעות האינטרנט, לספק מידע ושירותים בפורמטים נגישים ושימושיים עבור אנשים עם מוגבלויות. בנוסף, האמנה מעודדת אמצעים לתקשורת המונים להנגיש את שירותיהם עבור בעלי צרכים מיוחדים.

חוק נוסף הרלוונטי לעניינינו הוא **החוק לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות**. פרצת הדרך המשפטית בנושא זה התרחשה בבית המשפט העליון סביב עתירה לבג"ץ של תלמיד בשם שחר בוצר, המתנייד על כסא גלגלים, נגד מועצה מקומית מכבים-רעות.<sup>9</sup> משפחתו עברה להתגורר בישוב הקהילתי מכבים-רעות. הישוב היה אז בשלבי הקמה, והמבנים הציבוריים בו היו אמורים להיבנות כשהם מונגשים מראש לאנשים עם מוגבלות. בית ספר בו למד לא הונגש כראוי, ולאחר מספר פניות מצד הוריו שלא זכו להיענות הגיש בוצר בסיוע ארגון "בזכות" את העתירה. בפסק הדין התייחס כבוד הנשיא כתוארו דאז אהרון ברק, לראשונה, לזכות להשתלבות מלאה של אנשים עם מוגבלות בחברה כסוגיה של זכויות אדם. בעקבות פסק הדין חויבו כל מוסדות החינוך בישראל להנגיש עצמם לאנשים עם מוגבלויות. כמו כן, הוא שימש בסיס לחקיקת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.<sup>10</sup> חקיקת חוק זה נבעה מן השאיפה להביא לידי תיקון מבני כולל שיכיל התייחסויות לכל תחומי ההפליה וההדרה של אנשים עם מוגבלויות. הרקע לחקיקה הוא המאבקים החברתיים שניהלו אנשים עם מוגבלויות במדינות רבות בעולם, בעיקר בארצות הברית ובאירופה וכן עניין בוצר המוזכר לעיל.<sup>11</sup> מאבקים חברתיים אלה ביקשו לחשוף את היסודות החברתיים של המוגבלות, ולהראות כי היא תוצר של הנחות תרבותיות שגויות, פרקטיקות חברתיות מפלות, נורמות סמויות ואף דחייה גלויה. המעבר לשיח של זכויות ושוויון ביקש לחשוף את ההפליה וההדרה שאנשים עם מוגבלויות סובלים מהן, ואת השפעתן על יכולתם להשתלב בחברה, להשפיע עליה, לבטא את העדפותיהם ולעצב את מציאות חייהם כרצונם.<sup>12</sup> אחד מהפרקים בחוק עוסק בנגישות שתוקן בשנת 2005, והוא מתייחס בחלקו לשירות ציבורי.<sup>13</sup> פרק זה מחייב הנגשה של כל השירותים הניתנים לכלל הציבור ע"י כל גוף ציבורי. כל גוף הנותן שירות לציבור בין אם הוא קטן, או גדול, בבעלות פרטית או לא, וקיים למטרת רווח או לא ובכל מקום ציבורי, מחייב חובות הנגשה במרחב הפיזי. לאור התקדמות הטכנולוגיה, חובות הנגשה אלה מחייבים גם שירותים הניתנים באמצעות רשת האינטרנט. חובות אלה מצוינות בתקנות השונות העוסקות בעיקר באינטרנט.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ואמנת האו"ם מדגישים את אחריותן של המדינה והחברה לדאוג לשילובם החברתי של אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים. כלומר, על החברה לבצע את ההתאמות והשינויים הנדרשים באופן שיאפשר לאנשים עם צרכים מיוחדים חיים עצמאיים ושוויוניים. בהתאם, בשנת 2000 הוקמה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות אשר תפקידה לפעול ליישומן של החוק, למניעת אפליה ולהסרת

<sup>8</sup> ס' 35(א) לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013.

<sup>9</sup> בג"ץ 7081/93 בוצר נ' מועצה מקומית "מכבים רעות", (נ1) 019 (1996) (להלן: "עניין בוצר").

<sup>10</sup> דינה פלדמן "תרומתו של חוק שוויון לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 לקידום צדק סביבתי לאנשים עם מוגבלות בישראל" נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21 79-31 (דינה פלדמן, יעל דניאלי להב ושמואל חיימוביץ עורכים, 2007).

<sup>11</sup> JAMES I. CHARLTON, NOTHING ABOUT US WITHOUT US – DISABILITY OPPRESSION AND EMPOWERMENT (2000)

<sup>12</sup> שגית מור "שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות בתעסוקה – מתיקון הפרט לתיקון החברה" עיוני משפט לה 97 (2012).

<sup>13</sup> ס' 19 לחוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998.

ינואר, 2019

מכשולים המעכבים את השתלבותם של אנשים עם מוגבלות בחברה הישראלית כאזרחים שווים זכויות וחובות יובהר, כי הטמעת נגישות בחברה היא משימה מורכבת הדורשת שינויים מרחיקי לכת לא רק בתחום החקיקה והמדיניות, אלא גם במישורים הפיזיים, המרחביים, התרבותיים, הבין-אישיים והתודעתיים. משכך, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות פועלת לקידום חקיקת תקנות הנגישות ולאכיפתן, ובמקביל לפיתוח תהליכים ומודלים שבעזרתם יוכלו הגורמים החייבים בחוק ליישם את התקנות.<sup>14</sup> כמו כן, הנציבות מעניקה מענה לפנייות הציבור הקשורות בתחומה, תוך ניסיון להנגיש את כלל המידע הרלוונטי לפונה.

**תקנות נגישות השירות**<sup>15</sup> גם הן מספקות קווים מנחים ליישום הנגישות המחויבת לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ואמנת האו"ם. עפ"י תקנות אלו חלה חובה על נותני השירות להנגיש את המידע הנמסר לציבור, כולל מידע המסופק באמצעות האינטרנט. תקנות נגישות השירות מפרטות הנחיות ייעודיות להנגשת שירותי האינטרנט. תקנות אלה מחייבות את נותני השירות הציבורי בביצוע התאמות נגישות במידע המועבר באמצעות האינטרנט לכלל הציבור. לדוגמה, מסמכים, דפים, יישומים וכל מידע אחר המועבר באמצעות האינטרנט.

כמו כן, תקן ישראלי לקווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט, הוא התקן הישראלי הנוכחי.<sup>16</sup> תקן זה, למעט התאמות תרבותיות מסוימות, זהה למסמך הקווים המנחים של תקנות הרשת של אמנת האו"ם.

ברם, תקנות אלו אינן מספקות כיוון ואוכלוסיות שונות של בעלי מוגבלויות ולקויות ניצבות בפני חסמי נגישות למחשב ולאינטרנט: הם זקוקים לטכנולוגיות מסייעות, דוגמת תוכנות "קוראות מסך", שהינה מקלדות לבעלי מוגבלות בגפיים העליונות, מקלדות ברייל ועוד. כמו כן, הם זקוקים לסביבת אינטרנט נגישה שהיא בהפשטה סביבת אינטרנט המעוצבת בהתאם לסטנדרט הנגישות כך שבעלי מוגבלויות בכלל ובפרט לקויי ראייה יוכלו להשתמש במרשתת בצורה מלאה ככל הניתן. דוגמא לכך היא, כי באתר נגיש יסומנו הכותרות באופן המאפשר לדפדף בהן בקלות, יתויגו תמונות וינתן תיאור קצר שלהן ולקובצי וידאו יצורף תמלול או הסבר טקסטואלי על המוצג בסרט.

מתמונת המצב החלקית עולה כי נגישותם של אתרי הממשלה שנבדקו רחוקה מלהיות מיטבית. למרות שמדובר בגופים ציבוריים מן המעלה הראשונה שאמורים לאפשר קבלת שירותים לכלל האוכלוסייה, בפועל חלק מן הציבור איננו יכול ליהנות מן השירותים הללו באמצעות האינטרנט. נוסף על הממד הפרקטי של חוסר הנגישות, יש לה גם ממד הצהרתי. גופים ממשלתיים נדרשים להוות סמן ימני לשוויוניות ובמקרה דן לנגישות לאוכלוסיית בעלי המוגבלויות. משכך, יש לבחון בכובד ראש כיצד נערכים גופי הממשלה כמו גם גופים ציבוריים אחרים בכדי לעמוד בחובות המוטלות עליהן מתוקף התקנות לעניין הנגשת אתרי האינטרנט.<sup>17</sup> **חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים**<sup>18</sup> – על פי החוק שקודם בוועדת המדע והטכנולוגיה בשנת 2018, גופי ממשלה ועיריות יחויבו לאפשר לפנות אל הגופים באמצעים דיגיטליים. זאת, לצד המשך השימוש בשליחת הפניות בפקס כך שיקלו על הציבור בהתמודדותו עם הבירוקרטיה. החוק אף מסמך את ראש הממשלה או שר אחר שהממשלה

<sup>14</sup> אחיה קמארה "שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בישראל: תמונת מצב" המכון הישראלי לדמוקרטיה (2.12.2012).

<sup>15</sup> <https://www.idi.org.il/parliaments/7796/7902>

<sup>16</sup> ס' 35 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013.

<sup>17</sup> תקן ישראלי 5568: קווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט, התשע"ג-2013.

<sup>18</sup> מרכז המחקר והמידע של הכנסת, "מידע בנושא נגישות אתרי אינטרנט לאנשים עם מוגבלויות" רועי גולדשמידט, יוני 2015.

<sup>18</sup> חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018.

ינואר, 2019

קבעה לעניין חוק זה באישור וועדת המדע והטכנולוגיה להוסיף גופים נוספים שהחוק יחול עליהם. לדוגמה: ספקי גז, חברות תקשורת קווית וסלולרית, בנקים, חברות ביטוח שעליהם החוק אינו חל. לדבריו, "אין ספק כי פתיחת החוק גם לגופים אלה תקל על הציבור את ההתמודדות עם הבירוקרטיה ויחסוך לציבור זמן רב ומשאבים".<sup>19</sup>

חקיקת חוק זה לוותה בתעמולת ציבורית ובקמפיין הנקרא: "נמאס מהפקס". לפני הוועדה שעסקה בנושא אמר מגיש התוכנית 'נקסטור' בערוץ 12 דרור גלוברמן, את הדברים הבאים: "בשנת 2018 לאפשר לאנשים מענה רק דרך פקס – זה לא רק חוסר קידמה אלא זה להרחיק מאנשים את השירות שמגיע להם. פקס הוא דבר יקר, מסורבל ומזהם. פגשנו לאורך כל הצילומים של פרקי התוכנית דואר אלקטרוני, הוא זמין היום לכל אחד במכשיר הנייד והפניה דרכו לגופים ציבוריים תיתן את המענה הפשוט וההגיוני".<sup>20</sup> יש לציין כי החוק לא שינה את המצב הקיים, בכך שאלו אשר עדיין משתמשים במכשירי פקס, יוכלו להמשיך ולשגר פניותיהם באמצעותו, משום שהחוק מאפשר לשגר פניות בשני הערוצים. על פניו, המטרה הייתה להמשיך ולאפשר לאוכלוסיות מוחלשות לפנות בדרכים אליהן הם התרגלו.

משרד נוסף העוסק בתחום הוא **המשרד לשוויון חברתי**. באשר לצורך בהתאמת מענה ייחודית לאזרחים ותיקים, ציין המשרד, כי להבנתם אוכלוסיית האזרחים הוותיקים היא אוכלוסייה בעלת מאפיינים ייחודיים אשר יש ליצר עבורה התאמות מיוחדות, בכדי לאפשר שימוש במחשבים או בכל מכשיר קצה אחר, וכן לעודד שימוש באינטרנט.<sup>21</sup> מן המקובץ עולה, כי בכוונת המשרד לשוויון חברתי לקדם פעילות שמטרתה הקניית אוריינות דיגיטלית בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כאמור, צמצום הפער הדיגיטלי בקרב אזרחים ותיקים עשוי להשפיע גם על תחומי הבריאות הפיזית, הבריאות הנפשית, תחושת בדידות, רמת הדיכאון ועוד. משרד זה אף מפעיל פרויקטים רבים כדי לקדם את השימוש באינטרנט ובשירותים דיגיטליים בקרב אזרחים ותיקים. למשל: "קהילות דיגיטליות" – שיתוף פעולה בין מגזרי בקהילות לשם הקניית יכולות דיגיטליות בסיסיות לתושבים, בשיתוף הרשויות המקומיות, "סטודנטים למען אזרחים ותיקים", "והדרת", תוכנית "הקשר הרב-דורי", פרויקט "כיתות ותיקים" ועוד כפי שיוצג בהמשך.

#### 4. חקיקה

- חוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998, סעיף 19.
- חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018.
- תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, סעיף 35.
- תקן ישראלי 5568: קווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט, התשע"ג-2013.

<sup>19</sup> בן שאול מקלב: להרחיב את חוק הפקסים ערוץ 7 (4.8.2019).

<https://www.inn.co.il/News/News.aspx/409135>

<sup>20</sup> חדשות הכנסת ועדת המדע: החוק שיאפשר פניה לגופים ציבוריים דרך דואר אלקטרוני אושר בקריאה ראשונה הכנסת (27.2.2018).

<https://main.knesset.gov.il/News/PressReleases/pages/press27.02.18hq.aspx>

<sup>21</sup> נתנאל רובינשטיין, עוזר מנכ"ל, המשרד לשוויון חברתי, מכתב, פברואר 2017.

## 5. פרויקטים רלוונטיים

א. **דור שלישי לגיל השלישי**<sup>22</sup>: פרויקט שהוקם על ידי קבוצת סטודנטים מהמרכז הבינתחומי הרצליה ומתמקד במחשבים וטכנולוגיה כדרך לחבר בין הדור הצעיר לאוכלוסיית הקשישים וליצור קרבה וחברות ביניהם. בזמן המפגשים הסטודנטים חונכים את הקשישים בשימוש במחשב ומראים להם כיצד להשתמש ביישומים כגון יוטיוב, פייסבוק, סקייפ, וכן פעולות יום יומיות חשובות לדוגמה להזמין תור לרופא באמצעות האינטרנט.

ב. **פרויקט להב"ה**<sup>23</sup>: קורסי לימוד המיועדים לתלמידים מגיל גן ועד קשישים, ומציעים הכרה של סביבת המחשב החל משלב ההפעלה וכלה בשימוש בתוכנות כתיבה וגרפיקה, לרבות שימוש באינטרנט. יובהר, כי כלל הקורסים הם ללא עלות, ומסובסדים מכספי הרשויות המקומיות. סך תקציב הפרויקט בשנה שחלפה עמד על כ-45 מיליון ש"ח בעוד כ-30 מיליון נה מתוכם הושקעו במרכזים הקיימים ו-15 המיליונים הנותרים הושקעו בהקמת שבעה סניפים נוספים. פרץ וזאן, מנכ"ל משרד המדע, ציין כי עד כה –63 אלף ישראלים השתמשו בשירותים של מרכזי להב"ה ברחבי הארץ.

ג. **עמותת דור לדור**<sup>24</sup>: מפעילה מרכז יום לקשיש בעיריית עפולה המשמש כמועדון חברתי לקשישים, במרכז המתנדבים מלמדים את הקשישים יסודות במחשבים, לרבות שימוש באינטרנט.

ד. **פרויקט "ממשל זמין"**: בשנת 2002 התקבלה החלטה להקים את פרויקט ממשל זמין.<sup>25</sup> מטרת הפרויקט היא להנגיש ככל הניתן שירותים ממשלתיים דרך האמצעים הדיגיטליים. כיום הפרויקט פועל כיחידה ברשות התקשוב במשרד רוה"מ. הקמת היחידה בכלל ובפרט הגדרת תפקידיה נוצרה מכוח רצף של החלטות ממשלה בתחום,<sup>26</sup> כגון החלטה על הנגשת המידע לציבור בשפות נוספות.<sup>27</sup> היחידה פועלת הן להנגשת שירותים ציבוריים והן להנגשת מאגרי מידע ממשלתיים. בשנת 2005 הושק אתר gov.il שמטרתו לכלול בתוכו את כלל השירותים ומאגרי המידע הציבוריים.

<sup>22</sup> אנאבל אדמסקי משיעור מחשבים לחברות אמת: המיזם הסטודנטיאלי שמקרב קשישים לאינטרנט **לימודים בישראל** (25.5.2016).

<https://www.universities-colleges.org.il/P41515/>

<sup>23</sup> תוכנית להב"ה – לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית Gov.il (6.11.2019).

[https://www.gov.il/he/Departments/General/most\\_lehava](https://www.gov.il/he/Departments/General/most_lehava)

<sup>24</sup> עמותת רוח טובה.

<https://www.ruachtova.org.il/search?q=%D7%93%D7%95%D7%A8+%D7%9C%D7%93%D7%95%D7%A8>

<sup>25</sup> ממשל זמין ויקיפדיה.

[https://he.wikipedia.org/wiki/%D7%9E%D7%9E%D7%A9%D7%9C\\_%D7%96%D7%9E%D7%99%D7%9F#cite\\_note-0-5](https://he.wikipedia.org/wiki/%D7%9E%D7%9E%D7%A9%D7%9C_%D7%96%D7%9E%D7%99%D7%9F#cite_note-0-5)

<sup>26</sup> החלטה 3573 (חכ/146) של הממשלה ה-30 "ביסוס תוכנית "ממשל זמין" (28.4.2005) (להלן: ביסוס ממשל זמין); החלטה 2097 (חכ/41) של הממשלה ה-33 "הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית" (10.10.2014).

<sup>27</sup> החלטה 446 (בק/14) של הממשלה ה-30 "מידע לציבור בשפות נוספות באתרי האינטרנט של הממשלה (דו"ח מס. 353 של מבקר המדינה) (3.7.2019).

ינואר, 2019

ה. "תקשורת בין-דורית":<sup>28</sup> קידום קשרים בין-דוריים במצבי לימוד משותפים, לדוג' הנכדים והנכדות מקנים לסביבהם ולסבתותיהם מיומנויות מחשב ואינטרנט, והסבים והסבתות כותבים אוטוביוגרפיות בעזרת נכדיהם. כיום, פעילות זו מתקיימת בבתי-ספר תיכוניים ובמרכזי לימוד קהילתיים. יובהר, כי ממועד החלת הפרויקט השתתפו בו כ-5000 סבים וסבתות ובהתאמה, נכדים ונכדות.

## 6. מחקר משווה

### א. WAI – Web Accessibility Initiative

ה-WAI<sup>29</sup> הינם תקנים בינלאומיים המקדמים הנגשת אתרי אינטרנט. לתקנים אלו מספר גרסאות אשר התפתחו במהלך השנים, כאשר יש הנחיות מפורטות כיצד אתר צריך להיות בנוי ומונגש. תקנים אלו נכתבו מתוך הבנה כי העולם שלנו כיום הולך ומתבסס על טכנולוגיה יותר ויותר, ורבים מהשירותים, הן הפרטיים והן הציבוריים, עוברים לרשת האינטרנט, ועל כן יש לאפשר לכלל האוכלוסייה לגשת למידע הנוגע לחיינו. במאמרים רבים הפתרון אשר הוצע להנגשת המידע לגיל השלישי היה עמידה בתקנים אלו. באתר היוזמה העוסקת בהתקנים הבינלאומיים שמגדירים כיצד אתר מונגש צריך להיבנות כלל המדינות שעיגנו את ההנחיות ותקני הנגשת האתרים בחוקיהם. מדינת ישראל נמנית כאמור עם אותן מדינות כמו גם ארה"ב, אוסטרליה, הודו, גרמניה, צרפת, יפן.

אולם, אין הרמוניה לעניין תחולת התקנות הללו בכלל המדינות, בשאלה האם יש להחילם על אתרים פרטיים או שמא רק על אתרים ציבוריים. נוסף על כך, לא כל המדינות עיגנו את תקנות הנגישות הנ"ל באותו אופן. בישראל, התקנות בדבר התאמות נגישות לשירות<sup>30</sup> הינן מכוח החוק לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. חשוב לציין כי אין פתרון זה נותן מענה מספק לבעיה שאני דנים בה. ראשית, אין בחקיקה התייחסות מפורשת לזקנים, במיוחד בהתייחס לכך שניתן לומר כי זקנים עונים על המושג "בעלי מוגבלות" כהגדרתו בחוק, באשר הם לקויי ראייה, שמיעה, למידה ותנועה. עולה השאלה, האם אין זה מחובתנו לתת את הדעת לבני הגיל השלישי באופן מפורש בחקיקה מיוחדת או במילות החוק? אציין כי נכון לכתובת שורות אלו, ההתייחסות לכך נמצאה בפסיקה בלבד. שנית, הבעיה המדוברת אינה רק בקושי סביב קריאה ושמיעה, אלא בהבנה של ממש את התכנים.

### ב. אוסטרליה

באוסטרליה נעשה ניסיון להנגיש שירותי ייעוץ משפטי לבני הגיל השלישי. ניסיון זה נעשה, בשל העובדה כי מערכת המשפט הקיימת אינה מתאימה לצורכיהם של האוכלוסייה הוותיקה משום שהם מעוניינים בשירות בארבע עיניים, בעל עלויות נמוכות, הרואה את טובת המבוגר, ומושתת על קשרי אימון בין היועץ לזקן. בנוסף זיהו, כי קיימת בעיה של זקנים שאינם יודעים לבקש את הסעד המשפטי הנכון בשל חוסר ידע בזכויות או חוסר

<sup>28</sup> רחל טוקטלי, חינוך מבוגרים בישראל: סקירה כללית.

<http://cms.education.gov.il/NR/rdonlyres/DA28A21D-BBB3-4238-8DF8-39226CB57F62/125648/gadish12.pdf>

<sup>29</sup> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, (2008).

<sup>30</sup> תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013.



ינואר, 2019

בכלים לפתור סוגיות משפטיות רלוונטיות. כמו כן, בגיל השלישי מתעוררת בעיות נוספות כגון: קושי בניידות, בריאות לוקה ובדידות. בהתאם הועלו מספר פתרונות, כאשר ההנחה היא שיעוץ משפטי על ידי יועצים המכירים את הסוגיות העולות בזקנה יכולים לפתור ולמנוע בעיות: בהתאם לפתרון הראשון, יש לפתח 'דיני זקנה' כך שיהפך לתחום מומחיות משפטי בפני עצמו. הפתרון השני מציע פיתוח מרכזים קהילתיים לקשישים אשר יכללו סדנאות ללמידת הזכויות הרלוונטיות, ייעוץ משפטי קהילתי והסעות מהמרכזים למקום מגוריהם. הפתרון השלישי מתמקד בהנחות משמעותיות בתעריפי שכ"ט לייעוץ משפטי לקשישים. הפתרון הרביעי מציע הפעלת קו חם לזכויות קשישים.

## ג. ארה"ב

בשנת 2015 פורסם מאמר אמריקאי אשר סקר את התחום. במרכז המאמר נשאלה השאלה מה הוא ההליך התחקיתי הראוי בהנגשת אתרי אינטרנט לבני הגיל השלישי.<sup>31</sup> המאמר בחן את חוק ה-ADA (American Disabilities Act),<sup>32</sup> נמצא כי החוק חוקק טרם עידן האינטרנט ולכן התייחס אך ורק למרחבים ציבוריים פיזיים, אולם, ברבות השנים הכירה הפסיקה האמריקאית כי במקרים מסוימים יש להחיל חוק זה גם על המרחב הדיגיטלי. המאמר מגיע למסקנה, כי יש לעדכן את החוק בהתאם לתקנים המוצעים ע"י WAI, וכן להחיל את החוק הן על אתרי האינטרנט הממשלתיים והן על אתרי האינטרנט הפרטיים.

בשנת 2017 פרסם מכון Brookings כתבה<sup>33</sup> העוסקת בצורך להנגיש את האינטרנט והשימושים הטכנולוגיים לבני הגיל השלישי. מחקר שנערך בסוגיה זו הראה כי קשישים העידו שהחיבור לרשת סייע להזדקנות נוחה יותר ויצר תחושה של הקלה ויכולת להתחבר למתרחש בעולם. עם זאת, אחוז הקשישים המחוברים לרשת נותר נמוך ממגוון סיבות ובהן: קושי בניווט ברשת, עלות החיבור לרשת ורתיעה כללית. בנוסף, תופעת ההונאה נכרת אצל אוכלוסיית המבוגרים. על כן, בהתאם למסקנת כותבי המחקר יש להבטיח כי כלל הקשישים יהיו זכאים לחיבור לאינטרנט על מנת להבטיח את עצמאות של אוכלוסייה זו ולשלב במהפכה הטכנולוגית.

בארה"ב קמה גם תוכנית VITA<sup>34</sup> (Volunteer Income Tax Assistance) העוסקת בסיוע לאוכלוסיות שונות וביניהן אוכלוסיית הקשישים, באמצעות הכנת דו"ח החזרי מס ללא עלות. התוכנית מתבססת על מתנדבים אשר הוסמכו לכך ע"י רשויות המס האמריקאיות. תוכנית נוספת הינה ה-TCE (Tax Counseling for the Elderly) המעניקה ייעוץ מס לקשישים תוך שימת דגש על תחום הפנסיה והפרישה. גם שירות זה ניתן ללא עלות ומופעל על ידי אנשי מיסוי מוסמכים.

בשנת 2013, אומצה בעצרת האו"ם האמנה בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלויות<sup>35</sup> ואושרה ע"י מדינת ישראל בחודש ינואר 2018. מטרת האמנה המעוגנת בס' 1, היא להגן על זכויותיהם וכבודם של אנשים עם

Yang, Y. Tony, and Chen, Brian, *Web Accessibility for Older Adults: A Comparative Analysis of Disability Laws*,<sup>31</sup> 55 *The Gerontologist* 854 (2015).

Americans with Disabilities Act, 42 U.S.C. § 12101 (1990)<sup>32</sup>.

Nicol Turner Lee, *Public Policy Can Improve Older Adults' Access to Technology* (2017)<sup>33</sup>

<https://www.brookings.edu/blog/techtank/2017/06/05/public-policy-can-improve-older-adults-access-to-technology/>

Free Tax Return Preparation for Qualifying Taxpayers IRS<sup>34</sup>

<https://www.irs.gov/individuals/free-tax-return-preparation-for-you-by-volunteers>

.Convention on the Rights of Persons with Disabilities – CRPD (2006)<sup>35</sup>

ינואר, 2019

מוגבלות. המדינות אשר בחרו להיות צד לאמנה נדרשות לקדם את שוויון מלא בפני החוק לאנשים עם צרכים מיוחדים. מבדיקה שנערכה לא נמצאה כל התייחסות הן בספרות והן בפסיקה להכרה בקשישים כמי שלוקים במוגבלות בשל אי יכולתם להתאים עצמם לשינויים המתרחשים חדשות לבקרים מבחינה טכנולוגית וכפועל יוצא מכך, אינם זוכים לשוויון מלא להגנה על זכותם לנגישות. למותר לציין, כי אף לא נמצאה חקיקה בנושא, דבר המוביל לכך כי האמנה אינה חלה על בני הגיל השלישי ובכך מטרותיה ובכללן שוויון מלא ונגישות אינן רלוונטיות לאוכלוסייה זו.

## 7. דיון והמלצות

מניתוח המצב הקיים נסקור מספר פתרונות אפשריים, ניצול כפול של הון אנושי, חינוך לאוריינות במרחב הדיגיטלי, הקמת אתרים מותאמים לבני הגיל השלישי ותיקון מס' חוקים ותקנות אשר כיום מקשים על בני הגיל השלישי בהתנהלות במרחב הדיגיטלי.

### א. ניצול כפול של הון אנושי

במציאות בה העולם צועד אל עבר מציאות טכנולוגית בכל תחום חיים, ניתן לראות כי נחיצותו של ההון האנושי הולכת ופוחתת. ברם, חלק מההון האנושי למרות שהיקף עבודתו ירד נשאר מועסק ממגוון סיבות. משכך, חיברה נציבות שירות המדינה אוגדן אשר מטרתו היא להדריך כיצד יש לנהל באופן אסטרטגי את ההון האנושי בשירות המדינה, לאחר שירדה נחיצותו. בכדי לעשות תהליך זה, בתחילה, יש לזהות ולאסוף את כלל המידע הכמותי והאיכותי העדכני. כלומר, יש לבצע הערכת מצב עדכנית במסגרתה ינותח המידע ומשמעויותיו ביחס ליעדי המשרד ומשימותיו. לאחר הערכת המצב, נדרש להכין תכנית עבודה תוך שימת דגש על **פיתוח ההון האנושי**. משמע, מיצוי הפוטנציאל של ההון האנושי, באופן ההולם לצורכי המעסיק הממשלתי ויעדיו המשימתיים. תהליכי הפיתוח יכללו בין היתר תהליכי הכשרת עובדים, ניצול מסלולי קריירה ועוד. כל זאת, תוך שאיפה לייצר חפיפה בין צורכי המשרד, יכולת האנשים העובדים בו ורצונותיהם האישיים כפרטים. אם כך, ניתן לראות כי מדינת ישראל הכירה בעובדה כי קיים צורך למצות את הפוטנציאל של ההון האנושי הקיים.

המעבר למציאות טכנולוגית מנתקת את עצמה במרוצת הזמן מהעסקת הון אנושי. דוגמה לכך היא גופים המספקים שירות לקהל הרחב באמצעות עמדות דיגיטליות בשירות עצמי. בנק הפועלים לדוגמה, הקים בשנים האחרונות סניפים דיגיטליים בהם מוענקים ללקוחות פרטיים כלל שירותי הבנקאות ללא מתן סיוע אנושי. אין ספק כי הדבר מהווה קושי עבור קשישים בכלל ובפרט עבור אלו המתקשים בשימוש באמצעים טכנולוגיים.

מבדיקה אחר קיומם של שירותים אנושיים עולה כי בנק הפועלים מספק ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים שירות עד הבית "פועלים עד אליך"<sup>36</sup>, באמצעותו ניתן לקבל שירותים פיננסיים עד הבית מבנקאים מקצועיים.

<sup>36</sup> פועלים עד אליך בנק הפועלים.

[www.bankhapoalim.co.il/wps/portal/PoalimPrivate/products?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=Poalim%20-%20Content/poalimsite/sitearea\\_maintabs/sitearea\\_motsarimvesirutim/sitearea\\_accountmgmt/poalimadeleicha&proceed=1](http://www.bankhapoalim.co.il/wps/portal/PoalimPrivate/products?WCM_GLOBAL_CONTEXT=Poalim%20-%20Content/poalimsite/sitearea_maintabs/sitearea_motsarimvesirutim/sitearea_accountmgmt/poalimadeleicha&proceed=1)

ינואר, 2019

מן המקובץ עולה, כי למרות שבנק הפועלים הוא גוף פרטי יש מקום לשקול לבצע הליך דומה במשרדי הממשלה אשר עברו לשירות דיגיטלי ולהפנות הון אנושי קיים שעבד בסניפים שנסגרו, וביניהם נתוני קבלת השירות בעבר, למתן מענה לבני הגיל השלישי.

## **ב. הקניית ידע טכנולוגי**

כאמור, קיימים מספר רב של פרויקטים העוסקים בסיוע לבני הדור השלישי. אנו סבורים כי ביכולתם של פרויקטים אלו ליצור תשתית חינוכית חיונית שתעביר מידע וכישורים באמצעות מתנדבים לדור השלישי.<sup>37</sup> התועלת המופקת מלימוד בני הגיל השלישי כיצד להשתמש באמצעים במרחב הדיגיטלי הינה גדולה וחשובה ויש להמשיך ולקדם אותה תוך דאגה לשימור פעילות גופים אלו. לצד זאת, אין הרוח ההתנדבותית יכולה לעמוד לבדה לאורך זמן רב ועל כן יש לפעול למען שימור הקיים ומציאת דרכי פעולה לשיפור והגדלת המעורבות החברתית. אנו סבורים שלשם הבטחת קיומם של פרויקטים אלו יש להעניק תמריצים אשר יאדירו פועלם ויבססו את ערכם ותרומתם לחברה. הדבר יכול לבוא לידי ביטוי בכמה דרכים וביניהן הענקת מלגות לסטודנטים המתנדבים עם בני הגיל השלישי, הענקת נקודות זכות ע"י מוסדות אקדמיים לסטודנטים אשר גילו מעורבות חברתית יוצאת דופן והגדלת תקנים למשרתים בשירות הלאומי עם האוכלוסייה הוותיקה. בשירות הלאומי לדוגמא, ישנם תקנים לפעילות בפרויקט "והדרת פני זקן" המופעל ע"י המשרד לשוויון חברתי בו משרתים כיום כ-600 בנות ובני שירות לאומי - אזרחי הנותנים מענה הן פרטני והן קהילתי לאלפי אזרחים ותיקים. ניתן לשקול הגדלת תקנים בפרויקט זה, ו/או לחלופין לנתב עשייתם אף לסיוע בהליכים הבירוקרטיים. יוצא אפוא, שישנה חשיבות רבה לפעילות הנוכחית, אך נראה כי לא די בזה והחיפוש אחר אפיקים נוספים נושא חשיבות רבה לא פחות.

## **ג. הקמת ממשק ייחודי לבני הגיל השלישי**

כפי שהובהר לעיל, בני הגיל השלישי מתקשים להשתמש בממשקים דיגיטליים. משכך, אנו מציעים לנסות ולהקים לאוכלוסייה זו ממשקים ייעודיים תוך שימת דגש על צורכיהם הרלוונטיים. פלטפורמה דומה אף הוקמה על מנת לשרת אוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים בתחום המוטורי, חושי, תפיסתי חשיבתי ותקשורתי, פלטפורמה זו נקראת "אתר נט.חבר". מטרת האתר היא להנגיש תכנים לאוכלוסיית משתמשיו, וכן לאפשר להם ליצור קשרים חברתיים דרך המדיה הדיגיטלית. האתר פותח בשיתוף פעולה מלא עם האוכלוסייה הנ"ל על מנת לתת את המענה הנכון לצורכיהם. לפיכך, שימוש באתר אינו דורש שליטה בקריאה ובכתיבה, בנוסף, אין הכרח להשתמש בעכבר. האתר כולל רשת חברתית, המאפשרת למשתמש להרחיב את מעגליו החברתיים ולשתף בחוויות מחייו האישיים, ומרכז ידע, המאפשר למשתמש, לשחק משחקים, לצפות בחדשות מן הארץ והעולם. באתר חברים כ-833 (נכון לשנת 2018) משתמשים ממסגרות רלוונטיות מרחבי הארץ, כגון: אקים ואלווין ישראל, דיירי הוסטלים, מעונות פרטיים ודירות בקהילה. כחלק מהשירות מספק האתר הדרכה הכוללת השתלמויות, תמיכה טכנית והדרכה פרטנית יצוין, כי ההדרכה ניתנת הן למשתמשים עצמם והן לצוות המלווה אותם במוסד בו הם מתגוררים.

<sup>37</sup> לימודים ומחשבים בגיל הזהב בגילנו.

ינואר, 2019

ניתן לראות כי פרויקט אתר "נט. חבר" מניב פירות. משתמשי הפרויקט סיירו בתאריך 1.8.2018, בבית המשפט העליון בסיור מונגש אשר יועד להם. בסיור נפגשו המשתמשים עם נשיאת בית המשפט העליון כב' השופטת אסתר חיות. במפגש עמה שוחחו על מערכת המשפט, על עבודתה, ועל זכויותיהם של בעלי מוגבלויות בחברה הישראלית.

דוגמה זו מבהירה, כי אין לקבל את חוסר הנגישות, של הגיל השלישי במרחב הדיגיטלי כגזרת גורל וכי קיימות אפשרויות להנגשה למגוון אוכלוסיות בהתאם לצורכיהם.

דוגמה נוספת לכך, ניתן לראות במאמרה של ד"ר שירה ילון-חיימוביץ,<sup>38</sup> במאמר היא מפרטת את הדרכים בהן ניתן ליצור טקסט מונגש, לבעלי מוגבלויות אולם, אנו סבורים כפי שיודגם להלן כי הדברים רלוונטיים גם לבני הגיל השלישי:

1) הנגשה לשונית, שפה פשוטה ופשוט לשוני של מידע - כוללת הנחיות שונות שיעזרו להתאמת התוכן, להתאמת אוצר המילים, להתאמת מבנה המשפט והנחיות לבקרה כדי לבדוק האם הכתיבה אכן נעשתה כמו שצריך ושהיא אכן מובנת.

2) עיצוב היישום - בחלק זה ניתנות עצות כיצד לעצב את המסמך בצורה ברורה ונהירה אשר לא תקשה על המשתמשים, למשל: לחלק את קטעי הטקסט הארוכים לפסקאות, לסמן את הכותרות באופן מובן המאפשר לקורא לצפות בהן בבירור, צפיפות המידע, תפעוליות, גופן וגודל הכתב וכיוצא בזה.

3) שימוש בסמלים - גם בחלק זה קיימות הנחיות כיצד להשתמש בסמלים על מנת להקל את השימוש במרחב הדיגיטלי לבעלי צרכים מיוחדים.

לסיכום, קיימים מספר דרכים ורעיונות להנגשת אתר אינטרנט לבני הגיל השלישי בצורה ידידותית למשתמש. כפי שתואר לעיל, אתר נט.חבר הוא דוגמה חשובה לפרויקט מוצלח. כמו כן, מאמרה של ד"ר שירה ילון-חיימוביץ מורה לנו את הדרך ומכוון כיצד באופן פרקטי לבצע את המשימה על הצד הטוב ביותר.

בשל כך, אנו סבורים כי אתר נגיש לבני הגיל השלישי לא בשמים הוא. מדובר במשימה אשר תוכל להקל על רבים מבני הגיל השלישי, במידה ותעשה תוך חשיבה ודיוק על הצרכים הרלוונטיים להם ובשיתוף האוכלוסייה. פרויקט מסוג זה ינגיש את המרחב הדיגיטלי לבני הגיל השלישי, אשר תופס נתך הולך וגדל בחיינו האישיים והציבוריים.

#### 4. התקנות תקנות בחוקים קיימים

בתיקון מס' 3 לחוק (אזרחים ותיקים) ס'10(א) נכתב כי "אזרח ותיק זכאי להנחה בשיעור של 50% מדמי הנסיעה בתחבורה הציבורית, הן העירונית והן הבין-עירונית, והיא תינתן על כל סוגי הכרטיסים הקיימים בתחבורה הציבורית". הנושא עלה ברכבת ישראל שם הוחלט כי לא ימכרו יותר כרטיסי נייר בקופה אנושית.

<sup>38</sup> ד"ר שירה ילון-חיימוביץ, "הנגשה קונגטיבית של תכנים באתרי האינטרנט: הנחיות לכותבי תוכן".

ינואר, 2019

כמו כן, נקבע בבג"ץ כי לשון החוק<sup>39</sup> לאזרחים ותיקים מתירה לחברות התחבורה לעשות כן לבני הגיל השלישי.<sup>40</sup> כתוצאה מכך נמנעה האפשרות מחלק מהאזרחים הוותיקים לנסוע ברכבת.<sup>41</sup> יצוין כי נושא זה אף הוזכר בדו"ח הפניות ונכתב כי המשרד מנסה לפתור בעיה זו.<sup>42</sup>

בענייננו נתמקד בדוגמא נוספת הנוגעת לתשלום במזומן לאזרחים ותיקים, הפעם במעבר לכרטיס רב קו. הנושא עלה בדין וחשבון (דו"ח) מסכם של ועדת הכלכלה בראשות חה"כ איתן כבל<sup>43</sup> מתוארות בעיות של נהגי תחבורה ציבורית וגיוס נהגים נוספים, בין היתר בשל הצורך במתן שירות לנוסעים בהצטרף לשלל תפקידי הנהג. משרד התחבורה קידם נוהל של תשלום במכשירים דרך טעינה מקוונת ולא אצל הנהג, המשרד אישר כשלב ביניים את המשך התשלום במזומן בעבור אזרחים ותיקים. בחיפוש נרחב על מדיניות ונהלים של משרד התחבורה לא נמצא הנוהל הרשמי המאפשר תשלום מזומן לקשישים, כמו כן לא ברור עד מתי יאופשר להם לנהוג כך.

משכך, אנו סבורים כי הפתרון הוא הוספת תקנות משנה שנועדו לנצל את המשאבים הקיימים. במקרה דנן, יש להורות לנהגי האוטובוס לקבל תשלום במזומן מאזרחים בני הגיל השלישי. יובהר, כי פתרון זה אינו מושלם, כיוון ואחת ממטרות רפורמת הרב-קו היא לאפשר לנהגים להתמקד בנהיגה ולא בגביית תשלום ומכירת כרטיסים, עם זאת, מדובר באוכלוסייה קטנה אשר נפגעת קשות מן הרפורמה ולא מן הנמנע כי הרפורמה מקשה עליה את השימוש בתחבורה הציבורית. עוד יצוין, כי לא מדובר בתקנה אשר תעוגן לנצח משום שאוכלוסיית הגיל השלישי הבאה, תכיר את השימוש ברב-קו. כמו כן, העסקת עובדים ייעודים לשם גביית תשלום מבני הגיל השלישי הינה יקרה, וכן בעייתית לאור העובדה, כי מדובר בתעסוקה למס' שנים בודדות עד לסיום הטמעת השימוש בכרטיס הרב-קו. דוגמא זו יכולה להוות אינדיקציה לתיקוני חוק נוספים בעלי אותו רעיון כללי.<sup>44</sup>

לתחבורה ציבורית יש יתרונות רבים. היא חשובה משום שהיא אמצעי התחבורה היחיד בעבור מי שאינם יכולים להחזיק ברישיון נהיגה, או מי שאין להם יכולת כלכלית לקנות כלי רכב פרטי ולהחזיק אותו. היא משרתת קשישים, ילדים ונוער, בעלי מוגבלויות (שכליות או גופניות) ועניים – לא-פחות (ולרוב יותר) משהיא משרתת בוגרים ואנשים בעלי יכולת כלכלית.<sup>45</sup> התשלום לנסיעה בתחבורה ציבורית מתבצע באמצעות הרב קו, כרטיס נטען שנשען יכול להטעין בסכום כסף שירצה. מתחילת השימוש בכרטיס ועד 2018 ניתן היה להטעין את כרטיסי הרב קו אצל נהגי אוטובוס בכסף מזומן. בניסיון להפחית את הנטל על הנהגים הכריזה הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה על מהלכים שונים להפסקת טעינת כרטיסי רב-קו על ידי נהגים.<sup>46</sup> בעתיד, גם כרטיס

<sup>39</sup> ס' 10(א) לחוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989.

<sup>40</sup> בג"ץ 8570/14 "כן לזקן - לקידום זכויות הזקנים" נ' שר התחבורה (פורסם בנבו, 03.10.2017).

<sup>41</sup> ארו רביב "ניסיעה טעונה" דבר 22.11.2018. [www.davar1.co.il/160590/](http://www.davar1.co.il/160590/)

<sup>42</sup> המשרד לשוויון חברתי אגף אזרחים ותיקים דו"ח שנתי 2018: סיכום פעילות מוקד פניות האזרחים הוותיקים \*8840 (2019). [www.gov.il/BlobFolder/generalpage/moked\\_public\\_inquiries/he/%D7%A1%D7%99%D7%9B%D7%95%D7%9D%20-%D7%A7%D7%9E%D7%95%D7%A7%D7%93%20-%D7%A2%D7%95%D7%AA%D7%A7%20%D7%A1%D7%95%D7%A4%D7%99.pdf](http://www.gov.il/BlobFolder/generalpage/moked_public_inquiries/he/%D7%A1%D7%99%D7%9B%D7%95%D7%9D%20-%D7%A7%D7%9E%D7%95%D7%A7%D7%93%20-%D7%A2%D7%95%D7%AA%D7%A7%20%D7%A1%D7%95%D7%A4%D7%99.pdf)

<sup>43</sup> שם, בעמ' 21-23.

<sup>44</sup> טל כרמון הדרת פני זקן דבר (26.2.2018) <https://www.davar1.co.il/112597/>; מיכל רז-חיימוביץ משרד התחבורה: הרפורמה ברב קו לא תפגע באזרחים הוותיקים גלובס (26.2.2018).

<https://www.globes.co.il/1001225307=news/article.aspx?did/>

<sup>45</sup> מירב מורן "נוסעים ומקטרים: על תחבורה ציבורית וייעולה" השילוח – כתב עת ישראלי להגות ומדיניות 12 (2018) 81.

<sup>46</sup> הפסקת טעינת כרטיסי רב-קו באוטובוסים בגוש דן- מסמך רקע לדיון (הכנסת, מרכז המחקר והמידע, 2018).

ינואר, 2019

לנסיעה מזדמנת לא ניתן יהיה עוד לרכוש מהנהג – בדומה לקיים במדינות רבות בעולם. הסיבה לכך, על פי המשרד, היא בטיחותית וכן התייעלות בשיפור זמני הנסיעה ודיוק בלוחות הזמנים. טעינת כרטיסי הרב-קו תתאפשר באתר רב-קו אונליין ובמכשירי כספומטים הפרוסים ברחבי הארץ וכן בעמדות טעינה הפרוסות בתחנות, בהן ריכוז הנוסעים הוא גבוה. כאמור, המשמעות המיידית עבור אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, שנהנית כיום מהנחה של 50% בתעריף הנסיעה, היא שאזרח ותיק שיהיה מעוניין לשלם במזומן לא ייהנה מהנחה גם אם יציג תעודת אזרח ותיק. יש לזכור שהנפקת ותפעול כרטיס רב קו דורשים מיומנויות טכנולוגיות שעשויות להקשות על אזרחים וותיקים.<sup>47</sup> בנוסף, התכנסה ועדה שדנה בפניות של אזרחים ותיקים שנתקלו בקשיים בהגיעם לשינוי כרטיס הרב-קו שלהם מ"נוסע בוגר" ל"אזרח ותיק". לדברי הפונים, מכשיר התיקוף באוטובוס אינו מזהה את הסטטוס החדש שלהם ואת הערך הצבור בו בעת השינוי והם נאלצים להגיע לעמדות הנפקה של כרטיס הרב-קו. זאת בשונה ממעבר של "נוסע נוער" ל"נוסע בוגר" שם העדכון לביטול הנחת נוער, נעשה אוטומטית. שלומית עמוס, מנהלת אגף תעריפים וכרטיס במשרד התחבורה, הסבירה כי אין דרך כיום להתמודד עם התיקוף. לדבריה, היתרה נשמרת וניתנת לשחרור רק במרכזי השירות. לעומת זאת, בישרה, כי ניתן יהיה לעדכן את המעבר מ"בוגר" ל"ותיק" באופן ממוחשב, בתוך מספר חודשים. בנוסף לכך, יוכלו בקרוב לתקף את הרב-קו עם כרטיס אשראי או סלולרי, שאלו אמצעים טכנולוגיים נוספים שלא בטוח שקשישים יודעים להשתמש. יושב-ראש הוועדה, ח"כ ישראל אייכלר, אמר כי "אם הקשיש לא עני מרוד הייתי אומר לו שלא ללכת למרכז השירות עבור 50 שקלים ביתרה הצבורה. מה הבעיה שהמחשב יוכל לעדכן את גילו וזה יתעדכן אוטומטית. כמה זמן צריך לעדכן את הזיכוי במחשב?".<sup>48</sup> מן הנאמר עולה כי עם התקדמות הטכנולוגיה, חלק מהאוכלוסייה נפגע וביניהם קשישים. לאור כך, אנו סבורים כי התקנת תקנות ספציפיות בחוקים רלוונטיים אשר נוגעים לגיל השלישי עשויה להעניק את המענה הנחוץ, כפי שניכר מהניסיון בס' 10 (א) לעיל.

**מסמך זה נכתב על-ידי:** ראש הצוות אילי עקיבא, רון בוסק, אסתי סילברמן, שראל דויטש, דנית גוב ושיר והבה;

**נבדק על-ידי:** מנהלת סניף בר-אילן נעמה לוי ונציג צוות המחקר אדם הירש;

**אושר לפרסום על-ידי:** מנכ"ל הארגון אבנר שמלה.

**בברכה,**

**מרכז 'עומק' – עיצוב מדיניות וחקיקה**

[https://fs.knesset.gov.il/globaldocs/MMM/0f7e68fd-30fd-e811-80e7-00155d0aeea3/2\\_of7e68fd-30fd-e811-80e7-00155d0aeea3\\_11\\_10817.pdf](https://fs.knesset.gov.il/globaldocs/MMM/0f7e68fd-30fd-e811-80e7-00155d0aeea3/2_of7e68fd-30fd-e811-80e7-00155d0aeea3_11_10817.pdf)

<sup>47</sup> ראו לעיל, ה"ש 44, טל כרמון.

<sup>48</sup> עידן יוסף "מטריחים זקנים כדי לתקן רב קו" News1 (11.6.2017) <https://www.news1.co.il/Archive/001-D-392020-00.html>