

פרוטוקול ישיבת ועד מנהל איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)

תאריך	12 ינואר 2021 – ישיבת ועד מרחוק באמצעות ZOOM
רשימת הנושאים	מצ"ב
חברי ועד משתתפים	קרן אלבורג-רימון, אבי נגר, ארוד בליסה, רם מלאכי (באיחור), רועי בסר, אורי שדות
חברי ועד נעדרים	
משתתפים נוספים	יורם הכהן, מי-טל גרייבר שוורץ, אביגיל שגיא, נהורא דגן הס, ולרי שומסקי, אסף וינר, אורנה היילינגר
תפוצה	חברי הוועד המנהל, מנכ"ל והנוכחים
יו"ר הישיבה	אבי נגר
רישום ועריכה	יורם הכהן

1.1. אישור סדר היום

סדר היום אושר, מפורט בנספח א'.

1.2. החלטות דוא"ל

אין.

1.3. היכרות עם חבר הוועד החדש אורי שדות

חבר הוועד החדש, **אורי שדות**, הציג את עצמו ואת הרקע המקצועי שמביא עימו לארגון. חברי הוועד המנהל מאחלים לאורי שדות הצלחה רבה.

בשל אילוצים אורי התנתק מהישיבה.

יורם הכהן: כעת ולאור העדכונים הבאים, בנוגע להשעיית פעילותה של פרופ' קרין נהון, על הוועד המנהל לבחור את יו"ר הישיבה הנוכחית.

הצעה להחלטה: הוועד המנהל מאשר כי אבי נגר יכהן כיו"ר ישיבה זו.

בעד (4): קרן אלבורג-רימון, רועי בסר, ארוד בליסה, אבי נגר.

נגד (0)	15
אינם נוכחים (2): אורי שדות ורם מלאכי.	16
ההצעה התקבלה.	17

1.4. אשור הודעת נשיאת האיגוד על התליית פעילותה בוועד המנהל

לאור מועמדותה בבחירות לכנסת

יורם הכהן : נושא נוסף שיש לאשרר הנו בקשת נשיאת האיגוד פרופ' קרין נהון להתלות את פעילותה בוועד המנהל של איגוד האינטרנט עד תום הבחירות לכנסת, לאור הצטרפותה לרשימה המתמודדת בבחירות לכנסת, בהתאם לתוצאתם תחליט על המשך דרכה כחברת וועד מנהל באיגוד.	20
הצעה להחלטה : הוועד המנהל מאשרר את הודעת נשיאת האיגוד, פרופ' קרין נהון, על התליית פעילותה בוועד המנהל לאור מועמדותה בבחירות לכנסת.	21
בעד (4): קרן אלבורג-רימון, רועי בסר, ארוד בליסה, אבי נגר.	22
נגד (0)	23
אינם נוכחים (2): אורי שדות ורם מלאכי.	24
הוועד המנהל מאשרר את הודעת נשיאת האיגוד על התליית פעילותה בוועד המנהל, עד שיתבררו תוצאות הבחירות לכנסת, ומאחל לה הצלחה.	25
.	26

1.5. בחירת יו"ר ועד מנהל לשנת 2021

יורם הכהן : בהמשך להודעה הקודמת, על הוועד המנהל לבחור יו"ר לוועד לשנת 2021 שיחליף את פרופ' קרין נהון. לכך יש שתי חלופות: הראשונה, הוועד יחליט על מי מטעמו שישמש כיו"ר הוועד לשנת 2021. החלופה השנייה היא דחיית ההחלטה עד להתבהרות מצבה של קרין. אבי נגר : קיימתי שיחה עם קרין והמלצתי הייתה לדחות את ההחלטה עד לאחר מועד הבחירות.	31
הצעה להחלטה : הוועד המנהל מאשר את דחיית בחירת יו"ר הוועד המנהל עד לאחר מועד הבחירות, כאמור, לשיבת אפריל 2020.	32
בעד (4): קרן אלבורג-רימון, רועי בסר, ארוד בליסה, אבי נגר.	33
נגד (0)	34
אינם נוכחים (2): אורי שדות ורם מלאכי.	35
ההצעה התקבלה.	36

1.6. מינוי מורשי חתימה

יורם הכהן : נושא נוסף, הקשור לשינויי כהונת חברי הוועד, הנו מינוי מורשה חתימה במקום קובי סלע אשר סיים את כהונתו בוועד המנהל, והיה מורשה חתימה במסגרת כהונתו.	42
43	44

45 **קרן אלבורג רימון:** מתנדבת לכהן כמורשת חתימה.

46 הצעה להחלטה: הועד מאשר את קרן אלבורג רימון בתור מורשת חתימה באיגוד האינטרנט.

47 בעד(4): קרן אלבורג-רימון, רועי בסר, ארוד בליסה, אבי נגר.

48 נגד (0)

49 אינם נוכחים (2): אורי שדות ורם מלאכי.

50 ההצעה התקבלה.

51 1.7. איוש וועדות כספים והיגוי לתשתיות

52 **יורם הכהן:** בכפוף לחילופי חברי הוועד המכהנים, יש לאייש את וועדת הכספים וועדת היגוי לתשתיות בהתאמה.

53 במסגרת וועדת הכספים, קרין נהון השעתה את פעילותה בוועד, אך וועדה זו עדיין מאוישת ע"י שני חברי וועד:

54 קרן אלבורג רימון ורועי בסר. בנוגע לוועדת היגוי לתשתיות – יש צורך במינוי חבר וועד במקום קובי סלע שסיים

55 את כהונתו בוועד. ישנם שני חברי וועד אשר משמשים כיום כמשקיפים בוועדת היגוי לתשתיות: רועי בסר ורמי

56 מלאכי. אנו נמתין שרמי יצטרף לישיבה ונקבל החלטה בעניין.

57 לאחר שרמי הצטרף לישיבה בחלקה השניה, המשיך הדיון בנושא איוש וועדת התשתיות מבין שני חברי הוועד המשמשים כמשקיפים,

58 רמי מלאכי ורועי בסר.

59 הצעה להחלטה: רמי מלאכי ישמש כחבר וועדת היגוי לתשתיות, ואילו רועי בסר ימשיך בתפקידו כמשקיף בוועדה.

60 בעד(5): קרן אלבורג-רימון, רועי בסר, ארוד בליסה, אבי נגר ורמי מלאכי.

61 נגד (0)

62 אינם נוכחים (1): אורי שדות.

63 ההצעה התקבלה.

64 1.8. היכרות עם מנהל הרגולציה והמדיניות החדש של האיגוד, ד"ר

65 אסף וינר

66 **יורם הכהן:** קיימנו תהליך איתור לתפקיד חדש של מנהל רגולציה ומדיניות באיגוד. התהליך נדון בוועד המנהל

67 בצורה מעמיקה וממנו נגזר שינוי ארגוני. כפי שדווח בישיבת הוועד הקודמת, תהליך איתור המועמד.ת התנהל

68 על קרין נהון, יפעת אלי בלוט ועל ידי והתקבלה החלטה לקבל לתפקיד את ד"ר אסף וינר, שכעת יציג עצמו.

69 **אסף וינר:** שלום לכולם, אני ד"ר אסף וינר ואתמול התחלתי את תפקידי כמנהל הרגולציה והמדיניות של האיגוד.

70 תפקידי ועיסוקי הקודמים כללו את תחומי האקדמיה, החברה אזרחית ופרקטיקה של עריכת דין. בתקופה

71 האחרונה תפקדתי כעו"ד בנושאי התקשורת בהיבטים ציבוריים ומדיניים. כמו כן, סיימתי דוקטורט בתחומים של

72 משפט, טכנולוגיה ומדיניות ומאז אני מרצה בנושאי משפט ותקשורת.

73 **יורם הכהן:** בנוסף אסף וינר כיהן (עד לכניסתו לתפקיד) כחבר ועדה לשמות פוגעניים באיגוד והוא היה שותף

74 להחלטה האחרונה על ביטול האיסור הגורף לרשום שמות מתחם הכוללים את המחרוזת FUCK, ואשר הביאה

75 להסרת כל האיסורים המקדימים על הגשת בקשות לרישום, כך שפעילות האיגוד אינה זרה לו.

1.9. אישור יציאה למכרז לגוף המבקר של האיגוד

76

יום הכהן: באסיפה הכללית האחרונה שהתקיימה באיגוד, התקבלה הערה מחבר העמותה בנוגע לצורך לקיים תהליך בחירה מחדש של הגוף המבקר של האיגוד. בהתאם לכך, גלי ואני ניסחנו קול קורא, שיופץ בימים הקרובים. במסגרת קול הקורא, הגדרנו תנאי סף שהם, למעשה, דרישות עפ"י חוק העמותות. בכוונתנו לפרסם קול קורא ולקבל הצעות וכן על הוועד המנהל להחליט על מינוי ועדת איתור לגוף המבקר. לדעתי, וועדת האיתור אמורה להיות מורכבת משני חברי עמותה לפחות וחבר וועד אחד.

אבי נגר: האם לגוף המבקר הנוכחי, יש משימות פתוחות עד מועד החלפתו ביוני 2021?

יום הכהן: פעילות הגוף המבקר מאושרת באסיפה הכללית בחודש יוני. מבחינת תכנית הביקורת, אכן עדיין נותרו נושאים לטיפול.

גלי אמיר: מבחינת הנושאים הפתוחים לטיפול ישנם: דוח על פעילות של ועדת השקעות, ביקורת על שכר ותשלומים משנה שעברה והאינוונטר. כמו כן, ההתקשרות עם הגוף המבקר מאושרת מאסיפה לאסיפה.

יום הכהן: מציג בפני הוועד המנהל את מסמך הקול קורא שיופץ לציבור.

הוועד המנהל מאשר את הפצת המסמך לציבור והקמתה של ועדת איתור בת ארבעה חברים בהרכב של שני חברי וועד מנהל ושני חברי עמותה. תצא קריאה לחברי העמותה להצטרף לוועדת האיתור.

1.10. הצגת מסמך "עיצוב מידע ושירותים דיגיטלים לחברה הערבית"

90

שגובש ע"י האיגוד

91

אביגיל שגיא: בשנה האחרונה פיתחנו מדריך שמטרתו לסייע להנגיש מידע ושירותים הממשלתיים דיגיטליים לחברה הערבית. ראשית, אתן סקירה רעיונית על המדריך. נשאלה השאלה: מדוע אנו מתעסקים עם צמצום הפער הדיגיטלי בחברה הערבית? לאיגוד יש תפיסה שוויונית שרואה חשיבות בהנגשת הרשת וההזדמנויות שהיא מציעה לכלל החברה, סקרים שערכנו ומחקרים שונים מראים כי ישנם פערים גדולים בדפוסי השימוש בחברה הערבית במיוחד בכל הקשור לשימוש מתקדם ברשת, שמעמיקים פערים חברתיים וכלכליים קודמים. כמו כן, בחברה הערבית קיימת מוטיבציה גבוהה לשיפור המיומנות וכן קיימים כשלי שוק וממשל שיש להתערב על מנת לתקנם.

מאפייני השימוש של החברה הערבית ברשת מראים על פער בדפוסי השימוש באינטרנט, למרות שניתן לראות צמצום פער בנגישות הפיזית בשל חדירת הטלפונים החכמים עדיין ישנם פערים משמעותיים בשימוש במחשבים ניידים ויש לכך השפעה על דפוסי שימוש מתקדם ברשת, שהנם נמוכים בחברה הערבית.

אבי נגר: מדוע ההסתכלות היא על אופן השימוש במחשב ולא על השימוש הכללי באינטרנט? הרי גם מובייל הינו מדיה נפוצה וזמינה.

אביגיל שגיא: השימוש בסלולר הוא אכן גבוה מאוד, אך עדיין קיימים הבדלים בין סוגי השימושים במובייל לבין המחשב. שימוש במחשב מאפשר שימוש מתקדם יותר ברשת כמו לדוגמה לצרכי לימודים ומחקר.

מבחינת מוטיבציות וחסמי גישה לרשת, ידוע כי השפה והתרבות הערבית היא שונה ולכך יש משמעות רבה. ישנה חשיבות בחברה הערבית לקבלת שירותים בשפת האם. כמו כן, ישנו חשש מפגיעה בפרטיות ועל כן קיימת הימנעות מכניסה לשירותים. בנוסף, גם עניין תשתיות האינטרנט בחברה הערבית לוקה בחסר. חשוב לזכור כי, החברה הערבית הינה חברה פרקטית שמתמקדת בהווה, אם מציגים בפניה הזדמנות לחיסכון בזמן וכסף, המוטיבציה תהיה גבוהה.

אבי נגר: מה לגבי המגזר העסקי בחברה הערבית?

111

אביגיל שגיא: לא ביצענו בדיקה במגזר הפרטי, אך כן הבחנו בפערים הגדולים ברמת הידע והיכולת להקים אתרי מסחר אלקטרוני. וקיים צורך אדיר בכניסה לדיגיטל.	112 113
קצת על פעילות האיגוד בנושא: בשנת 2005 התקיימו פעילויות שונות לחברה הערבית במסגרת הדרכות. בשנת 2017 המדיניות באיגוד השתנתה והוחלט על קידום מדיניות ציבורית ועל כן נכתב מסמך מדיניות בנושא שפורסם בשנת 2018, אשר כלל המלצות שונות. אחת ההמלצות שבחרנו לקדם התייחסה להנגשת מידע ושירותים דיגיטליים לחברה הערבית, ובהתאם לכך קיימנו כנס מדיניות והצלחנו לייצר מודעות לנושא, באותה התקופה אף התקיים דיון בכנסת בנושא זה. בשנה האחרונה הוחלט לקדם את הנושא ולייצר מודעות בקרב מקבלי ההחלטות ועל כן נערכו לכנס גדול בתחילת 2020, אך בשל משבר הקורונה לא יכולנו לערוך את הכנס ובמקומו, הוחלט על פיתוח המדריך. העבודה על המדריך נעשתה בשיתוף פעולה עם גורמים מגוונים, אשר הובילו לתוצר הסופי ובמהלך השנה אנו מתכוונים לקדם את השימוש במדריך. בנוסף, בכוונתנו לפתח מדד אשר יבדוק את רמת ההנגשה של אתרי הממשלה וכן מדד של תשתיות אינטרנט ביישובים ערביים בישראל.	114 115 116 117 118 119 120 121 122
המדריך שיצרנו מכוון למקבלי החלטות בממשלה, ארגונים ציבוריים, מנהלים בדרגי ביניים, מקבלי החלטות ברשויות מקומיות ומנהלים בארגוני החברה אזרחית. מטרותיו של המדריך הן, קידום אסטרטגיה של הנגשת אתרים ושירותים ממשלתיים, מתן כלים מעשיים להנגשה וכן כלים להסברה, שיווק ופרסום.	123 124 125
תהליך העבודה היה מבוסס על שותפויות עם המגזר פרטי, המגזר שלישי, האקדמיה והממשלה. במסגרתו נבנתה קהילה מקצועית, הועלתה המודעות דרך וובינרים, הקהילה המקצועית מהווה היום מכפילי כוח לקידום הנושא.	126 127 128
המדריך נסוב סביב מספר מסרים מרכזיים כגון, ארגון ממשלתי צריך לקבל החלטה אסטרטגית בנושא ההנגשה לחברה הערבית, הכולל תיקצוב והתחייבות לטיפול בנושא. כמו כן, קיים תהליך של אסטרטגית גיוס ושירות רב לשוני, שכן יש צורך לשלב אנשי מקצוע מתוך החברה הערבית או מומחים לחברה הערבית, לצורך פיתוח וקידום ההנגשה. בנוסף, ישנו תהליך של תקצוב מהלכים שיווקיים כחלק מההנגשה וכן אסטרטגיה שיווקית רב תרבותית. לתהליכים הללו תועלות משמעותיות לממשלה בהגברת היעילות, שיפור השירות, הנגשת הזכויות ושיפור התדמית של השירות הציבורי. מצד החברה הערבית יתקיימו תועלות נוספות של חיזוק מיומנות דיגיטליות, שיפור הנגישות לשירותים ציבוריים וחיזוק האמון במוסדות הממשלה וכו'.	129 130 131 132 133 134 135
אבי נגר: לדעתי, יש צורך מהותי במאגר של אנשי מקצוע מהחברה הערבית. אדם שירצה להנגיש אתר או שירות לחברה הערבית יתקשה במציאת איש מקצוע טוב לשם כך ולכן עלינו להקים מאגר שכזה.	136 137
אביגיל שגיא: יש לנו קושי להמליץ על גורם מקצוע זה או אחר, אך ישנו מרכז חדש "מכרז טק" המציע סל של ספקים שעברו תהליך בחינה ע"י ישראל דיגיטלית ומתוכו ניתן לבחור. המדריך גם פונה לארגונים ציבוריים, שאינם מחויבים להשתמש במכרז.	138 139 140
מי-טל גרייבר שוורץ: באופן כללי, כמו בכל שירות שאנו מעוניינים להזמין, פועלים עפ"י המלצות. המצב כאן אינו שונה.	141 142
אביגיל שגיא: הפרקים הנוספים במדריך כוללים המלצות לניהול אתר דו לשוני, תהליך עבודה אופטימלי לתרגום וקידום של שירותים דיגיטליים וכו'. לאחר השקת המדריך נקדם שותפויות נוספות לקידום מודעות, ולמעשה קיימת תכנית שיווקית נרחבת לפרויקט זה. במקביל אנו עובדים על פיתוח מדד להנגשת שירותים לחברה הערבית שיבחן היכן כל משרד ממשלתי מצוי, במסגרת סוגיה זו.	143 144 145 146
קרן אלבורג-רימון: לדעתי, יש צורך בהקמת מאגר של בעלי מקצוע רלוונטיים לכלל הנושאים שהוצגו כאן לצורך סיוע בפרויקט.	147 148
אביגיל שגיא: יש צורך לבחון כיצד נוכל להקים מאגר שכזה ללא אפליה.	149
מי-טל גרייבר שוורץ: ניתן לשקול זאת, אך למזער נזקים, ככל הניתן, בשל האפליה שעלולה להיווצר או במסגרת המלצות שיינתנו ואם לאו.	150 151

אבי נגר: אנו יכולים להגדיר את עצמנו כ"במה" לאנשי מקצוע שיוכלו להציע את שירותיהם. בנוסף, מדוע אנו מתרכזים רק בפעילות במגזר הממשלתי? לדעתי, במגזר הפרטי קיימת מוטיבציה מוגברת יותר מאשר במגזר הממשלתי. 152
153
154

אביגיל שגיא: אכן יש צורך לטפל ולסייע גם במגזר הפרטי. אך חשוב לזכור כי בין המגזרים ישנן מוטיבציות שונות ליישום, יש שפה שונה ותהליכי קבלת החלטות שונים. ולכן הוחלט להתחיל עם המגזר הממשלתי ולאחר הטמעה נוכל ליישם גם במגזר הפרטי. 155
156
157

יורם הכהן: במגזר הממשלתי קיימת חובה חוקתית בעניין, אך חשוב לזכור כי הנושא נבחן גם בהיבטים תקציביים. 158
159

1.11. הצגת נתוני הפניות לקו החם של נטיקה בשנת 2020

אורנה היילינגר: במהלך שנת 2020 התקבלו בקו החם כמעט 6000 פניות, מצ"ב מצגת הכוללת את פעילות הקו החם בשנת 2020. 160
161
162

רמי מלאכי הצטרף לשיבה. 163

הזירות העיקריות בהן נצפו תלונות מרובות הן פייסבוק, וואטסאפ ואינסטגרם. 164

סוגי הפניות מגוונות, בין היתר, פריצות, פשינג ואלימות מינית. 165

בנוסף צורת הפניה הנפוצה לקו החם היא טלפונית. נתון זה מחזק את הצורך במענה אנושי. 166

ניתן לראות במצגת כי, אין אבחנה מגדרית בנושא של פגיעות, נתון זה מתחלק שווה בין המגדרים באופן יחסי. 167

מס' תובנות שהועלו במהלך השנה, ראשית, אינסטגרם הפכה להיות הזירה של מרבית הנפגעים והמתלוננים. שנית, בשנים קודמות עד שנת 2020 התקבלו פניות של כ-25% מהחברה הערבית. אילו בשנה האחרונה רק 6% מקרב החברה הערבית פנו לקו החם. נתון זה יכול להעיד על כך, שמדובר בחברה שמרנית למדי ועל כן נמדדת פחות פגיעות. לחילופין ניתן להניח כי הם אינם מודעים למקורות העזרה האפשריים עבורם. 168
169
170
171

אבי נגר: האם קיים מדד בנוגע לשביעות רצון הפונים? 172

אורנה היילינגר: העבודה שלנו מתבצעת באמצעות קבצי אקסל והכל נעשה באופן ידני. אין סקר אוטומטי שבוחן זאת, אך הייתי רוצה שיהיה כזה. 173
174

אבי נגר: כיצד מתבצע המעקב אחר פניה שנפתחה בנטיקה? 175

אורנה היילינגר: עד שלא ניתנת תשובה סופית לפונה, אזי פנייתו צבועה בצבע מסוים לצורך המעקב. רק לאחר מתן תשובה סופית, הפניה נסגרת לחלוטין. 176
177

אבי נגר: האם ניתן לדעת כמה מתוך 6000 הפניות נסגרו עם מענה? 178

אורנה היילינגר: מרבית הפניות, כ-90% לערך, נסגרות עם מענה סופי וענייני ולא עם מענה בצורת 'לא ניתן לטפל בפנייה'. 179
180

אבי נגר: כיצד עובד הקו החם? 181

אורנה היילינגר: קיים מענה של 24 שעות ביממה, ואילו יש נושאים מסוימים שממתינים לבוקר שלאחר הפניה. 182

אבי נגר: אם כמות הפניות הוכפלה, כיצד מתמודדים עם כ"א? 183

אורנה היילינגר: בשנים הקודמות היה ניתן להתמודד עם כ"א הקיים, אך בשנה האחרונה המצב היה כמעט בלתי אפשרי. 184
185

קרו אלבורג-רימון: האם ידוע לנו נתון הגילאים של הפונים לקו החם? מכיוון שהאוכלוסיה המבוגרת מתקשה עם מעקב אחר מדריכים שונים ויש צורך במתן הנחיות מדויקות.

אורנה היילינגר: אין ברשותי נתון מדויק של גילאי הפונים.

אבי נגר: מעבר לחקירה האקדמית שמתבצעת, האם ניתן לייצר שיווק לצורך ההנגשה להתמודד עם היכולת הקיימת? אם נצליח להבין את האוכלוסיות שפונות לקו החם, נוכל להכניס את עניין השיווק ולהפיץ את הנושא.

נהורא דגן-הס: עד כה פרסמנו את הנושא בפלטפורמות ובמדיות השונות של האיגוד אשר מגיעות לגולשים ב-push, אך יכול להיות שעלינו לייעד פעילויות נוספות בבמות תקשורתיות נוספות, ולייצר פרסום רלוונטי, שיתמקד בבעיה הספציפית הזו.

אבי נגר: לדעתי, כדאי להקים צוות חשיבה לגבי נושא הנגשת המידע לפונים בצורה טובה יותר.

1.12. נספח א' – סדר היום לישיבת הוועד המנהל

- א. הכרות עם חבר הוועד החדש אורי שדות.
- ב. אשרור הודעת נשיאת האיגוד על השעיית פעילותה לאור מועמדותה בבחירות לכנסת.
- ג. בחירת יו"ר ועד מנהל לשנת 2021.
- ד. מינוי מורשי חתימה.
- ה. איוש ועדות כספים וועדת היגוי לתשתיות.
- ו. היכרות עם מנהל הרגולציה והמדיניות החדש של האיגוד, ד"ר אסף וינר.
- ז. אישור יציאה למכרז לגוף מבקר של האיגוד.
- ח. הצגת מסמך" עיצוב מידע ושירותים דיגיטליים לחברה הערבית "שגובש על ידי האיגוד.
- ט. הצגת נתוני הפניות לקו החם של נטיקה בשנת 2020

1.13. נספח ב' – פעולות לביצוע

נושא	פעולה לביצוע	אחריות	מועד
גוף מבקר	פרסום קול קורא לציבור	גלי	25.1.2021
גוף מבקר	פרסום פניה לחברי העמותה להשתתף בוועדת איתור	נהורא	25.1.2021
אינטרנט בחברה הערבית	גיבוש מודל למאגר מומחים להנגשת אתרים בערבית	מיטל	15.2.2021
רשות המסים	קביעת פגישה עם פרופ' גליקסברג להצגת סטטוס הטיפול	יורם	25.1.2021

1.14. נספח ג' – מצגת הצגת המדריך לחברה הערבית

