

מאפיינים וחסמים לשימושים ופגיעות ברשת בקרוב אוכלוסיית הגיל השלישי

סקר איגוד האינטרנט הישראלי 2023



איגוד
האינטרנט
הישראלי
ISOC-IL



הקדמה

ביולי 2023 ערך איגוד האינטרנט הישראלי סקר "שימושים ומוגנות ברשת בקרב הגיל השלישי" בקרב אוכלוסיית בני ה-65 ומעלה בישראל. מממצאי הסקר עולה כי כ-70% מחברי אוכלוסייה זו עושים שימוש באינטרנט ובאפליקציות טלפוניות, כאשר עיקר הגלישה מתבצעת מהטלפון הנייד. הסקר מצא הבדלים מגדריים, וכן הבדלים משמעותיים על רקע הכנסה, השכלה ותרבות, בכל הקשור לשימושים השונים באינטרנט.

הממצאים מעידים על כך שקיימים פערים בצרכים הדיגיטליים של אוכלוסיות שונות בתוך אוכלוסיית הגיל השלישי, כאשר ניתן לחלק את הצרכים הדיגיטליים לשלוש דרגות: **רמה בסיסית** (יישומי מחשב וחיפוש ברשת), **רמה תפקודית** (מיצוי זכויות ושירותים חיוניים דיגיטליים) ו**רמה בטיחותית** (מוגנות ברשת ודרכי התגוננות).

השימושים העיקריים באינטרנט בקרב קבוצת גיל זו הם: קבלת מידע רפואי, שירותי בנקאות ופיננסים וביצוע תשלומים וחשבונות באופן מקוון, דוגמת תשלומי חשמל וארנונה. למעלה ממחצית מאוכלוסיית הגיל השלישי משתמשת באינטרנט לצורך ביצוע פעולות וקבלת מידע מרשויות ומשרדי ממשלה, ואחוז דומה משתמש ברשתות החברתיות.

מבחינת **דיווח על פגיעות מקוונות וקבלת עזרה** עולה כי מבין המשיבים שהעידו על פגיעות ברשת, כ-40% פונים למשטרה ו-27% נעזרים בבן משפחה. זאת, לעומת 49% שפונים לקרובי משפחה בנושאים של **אוריינות דיגיטלית** כגון תפעול טכני ומיומנויות גלישה. למרות השימוש הגבוה יחסית, עדיין קיימים פערים בין אוכלוסייה זו לבין האוכלוסייה הצעירה יותר.

אף על פי שהסקר נערך לפני פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" ב-7 באוקטובר 2023, התופעות שבלטו במהלכה – עלייה בשימוש ברשת ובמסכים, ריבוי תקיפות סייבר, והצורך בקבלת שירותים ממשלתיים דיגיטליים מהבית – מדגישים את הצורך והחיוניות של מחקר עומק ומאמץ לאומי של גופים ציבוריים **להנגיש את ההנחיות, השירותים והידע בנושאי**

מוגנות ברשת ולשפר את רמת האוריינות הדיגיטלית בקרב אוכלוסיית

הגיל השלישי.

מתודולוגיה

איגוד האינטרנט הישראלי ערך בחודש יולי 2023 סקר טלפוני מקיף, שבוצע על ידי מכון הסקרים "גיאוקרטוגרפיה", במסגרתו נדגמו 500 משיבים, המהווים מדגם מייצג של אוכלוסיית הגיל השלישי בישראל. 150 מהמשיבים (כ-30% אחוזים מאוכלוסיית הגיל השלישי) העידו כי אינם משתמשים באינטרנט כלל, כך שמספר המשיבים על מלוא שאלות הסקר עומד על 350 משיבים.

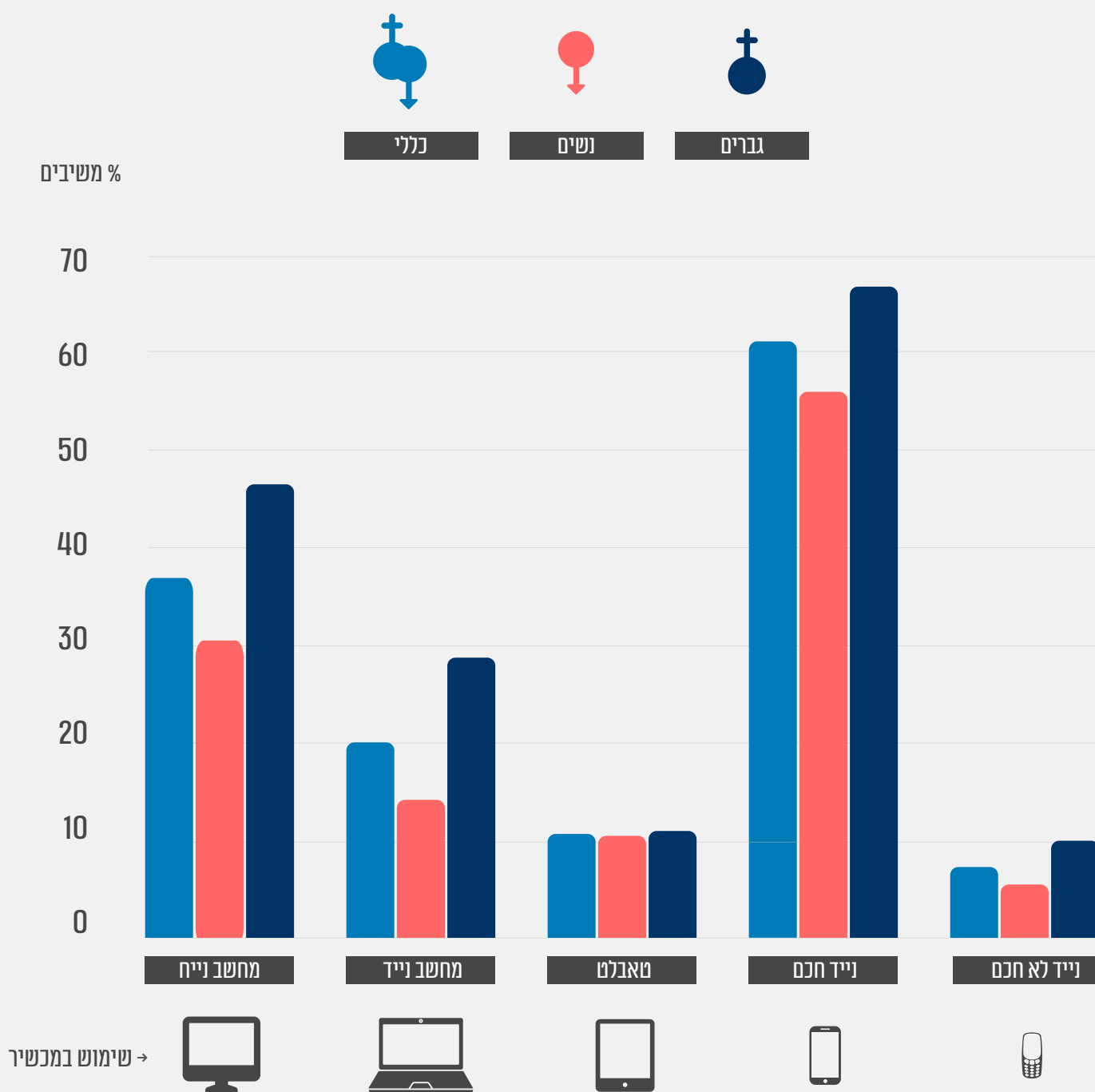
המשיבים חולקו לשלוש שכבות גיל: 65-69, 70-74 ו-75+, וכן נעשה פילוח וניתוח של התשובות, בהתאם למגדר, דת, איזור מגורים (צפון, חיפה, מרכז, תל אביב, ירושלים, יהודה ושומרון ודרום), השכלה והכנסת משק בית.

במסגרת הסקר נבדקו דפוסי השימוש באינטרנט בקרב הגיל השלישי, דוגמת תדירות השימוש באינטרנט, באילו מכשירים המשיבים משתמשים כדי לגלוש באינטרנט, מהם השימושים הנפוצים ביותר, ומהי רמת האוריינות הדיגיטלית של קבוצת גיל זו, לצד מודעות לבטיחות והתגוננות מפגיעות ברשת. בנוסף נבדקו התפיסות, העמדות והחסמים של בני הגיל השלישי ביחס לאינטרנט ולשימוש ברשתות החברתיות.

מספר המשיבים על הסקר מקרב בני הגיל השלישי בחברה הערבית ובחברה החרדית היה נמוך, ולכן אינו מספק תמונה מייצגת עבור אוכלוסיות אלה. ניתן ללמוד על שימושי רשת של בני הגיל השלישי בכל אוכלוסייה בסקרים קודמים של האיגוד: סקר שימושים באינטרנט בחברה הערבית (2023) וסקר אינטרנט והחברה החרדית: דפוסי שימוש, עמדות וניתוח לפי מגזרים ומאפיינים דמוגרפיים (2022).

ממצאים

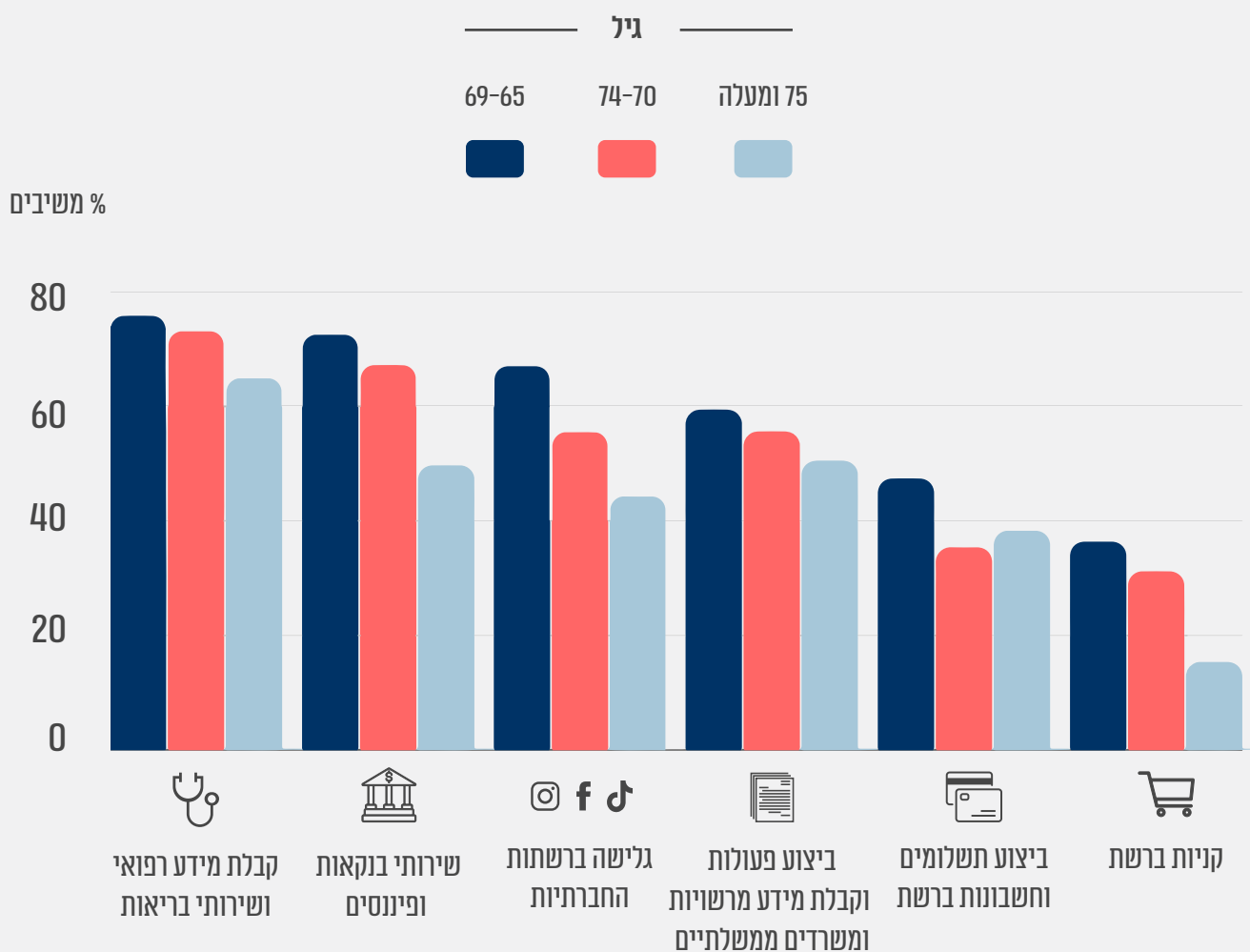
דפוסי השימוש באינטרנט של הגיל השלישי



השימושים העיקריים באינטרנט בקרב בני ובנות הגיל השלישי הם: קבלת מידע רפואי ושירותי בריאות (71%), קבלת שירותי בנקאות ופיננסים (62%), ביצוע פעולות וקבלת מידע מהרשויות ומשרדים ממשלתיים (55%), גלישה ברשתות חברתיות (54%), ביצוע תשלומים וחשבונות (40%) וקניות ברשת (26%).

60% מהמשיבים גולשים באמצעות סמארטפון מספר פעמים בשבוע, אולם רק מחצית מבני ה-75 ומעלה גולשים באמצעות טלפון נייד. 37% מבני הגיל השלישי עושים שימוש קבוע במחשב נייד כדי להתחבר לאינטרנט. רק 20% משתמשים במחשב נייד יותר מפעם בשבוע כדי להתחבר לרשת ו-10% בלבד בטאבלט.

ביצוע פעולות באינטרנט



הבדלי גיל

באופן כמעט גורף, השימוש באינטרנט יורד ככל שגיל הנשאלים עולה. בעוד שב-76% מבני 65–69 עושים שימוש באינטרנט לקבלת מידע רפואי, רק 73% מבני ה-70–74 ו-65% מבני ה-75 ומעלה עושים שימוש כזה ברשת. גם בכל הקשור לשירותי בנקאות ישנם הבדלים בולטים בין קבוצות הגיל (72.5% לעומת 67% וכ-50% בהתאמה) וגם בשימוש באתרי ממשלה, קניות ברשת וגלישה ברשתות חברתיות. עם זאת, בכל הקשור לביצוע תשלומים וחשבונות ברשת, בני ה-75+ עושים שימוש נרחב יותר (38%) מאשר בני ה-70–74 (35%), אבל עדיין פחות מבני ה-65–69 (47%).

הבדלים מגדריים

75% מהגברים השיבו שהם גולשים באינטרנט באופן קבוע, לעומת 64% בלבד בקרב הנשים. כמו כן, נמצא כי אף על פי ששימוש בדואר אלקטרוני הוא בעל תועלת מעשית ומקצועית לצורך קבלת שירותים ומידע חיוניים ופיננסיים, כ-30% מהנשים בגיל השלישי אינן משתמשות בדואר אלקטרוני, זאת לעומת 18% בלבד בקרב הגברים.

בעוד שבכל הנוגע לקבלת מידע רפואי אין הבדל ניכר בין גברים לנשים בגיל השלישי, ישנו שוני מגדרי בולט בשימוש שעושים חברי הקבוצה באינטרנט בכל הקשור לביצוע פעולות בחשבון הבנק, הפקדת צ'קים, בירור יתרה וכדומה. 77% מהגברים השיבו שהם עושים שימוש באינטרנט לצרכים פיננסיים, לעומת 50% בלבד בקרב נשים.

גברים גם עושים שימוש רב יותר מנשים באינטרנט כדי לקבל מידע ולבצע פעולות במשרדי ממשלה (58% לעומת 52%), מבצעים יותר תשלומים ברשת (44% לעומת 36%) ועורכים יותר קניות ברשת (29% לעומת 24%). לעומת זאת, נשים גולשות יותר מגברים ברשתות חברתיות (58% לעומת 50%).

הבדלים בין קבוצות תרבותיות

באופן כללי, עם העלייה ברמת הדתיות חלה ירידה בשימוש לקבלת מידע רפואי, מידע מרשויות ומשרדי ממשלה, קניות ברשת ורשתות חברתיות. בהשוואה בתוך המגזר היהודי (ללא חרדים): חילונים עושים יותר שימוש ברשת לקבלת מידע רפואי (72% לעומת 70% בקרב משיבים שמגדירים עצמם מסורתיים וכ-66% בקרב דתיים); לקבלת מידע מרשויות ומשרדי ממשלה באופן דיגיטלי (61.5% לעומת 43% בקרב דתיים); משתמשים יותר ברשתות חברתיות (57% לעומת 49% בקרב דתיים) ומבצעים תשלומים וחשבונות (48% לעומת 34%). חילונים גם משתמשים בדואר אלקטרוני יותר ליצירת קשר עם נותני שירות והרשמה לאתרים ואפליקציות וגם ליצירת קשר עם בני משפחה וחברים. מסורתיים משתמשים פחות בדואר אלקטרוני.

הבדלים גיאוגרפיים

באזור הצפון גולשים באינטרנט פחות מאשר בשאר המדינה (48% בלבד) כאשר במחוזות המרכז, חיפה ותל אביב, אחוז הגלישה ברשת בקרב הגיל השלישי הינו מעל ל-70%. השימוש המצומצם בטלפון חכם לצורכי גלישה, בולט במיוחד באזור הצפון (42.5%). עם זאת, בצפון עושים שימוש רב יותר בדואר אלקטרוני לקבלת חשבונות לתשלום, ליצירת קשר עם רשויות, לקבלת שיווק ופרסומות ולקבלת מידע בנוגע לבידור ופנאי.

בתל אביב, במרכז ובחיפה עושים שימוש רב יותר באינטרנט לצרכים רפואיים, כאשר בירושלים, בצפון ובדרום השימוש נמוך יותר לצרכים אלו. ייתכן ששימושים אלה מושפעים גם מטיב ומכמות שירותי הבריאות הפיזיים הקיימים באזורים אלה. בתל אביב גם גולשים יותר מאחרים לצורך קבלת מידע מרשויות ומשרדי ממשלה.

ירושלמים עורכים הכי הרבה קניות ברשת (35%), לעומת 17% מהמשיבים מחיפה. מנגד, בני הגיל השלישי בחיפה גולשים הכי הרבה ברשתות חברתיות (61%), והירושלמים הכי מעט (45%).

בערים קטנות (עד 50 אלף תושבים) בני הגיל השלישי מבצעים יותר תשלומים ברשת (חשבונות מים, חשמל, ארנונה וכו'). בערים שבהן גרים 100–150 אלף תושבים בלט השימוש באינטרנט לקבלת מידע רפואי (90%!), שימוש באתרים ממשלתיים (75%), גלישה ברשתות חברתיות (65%) וקניות ברשת (50%).

בערים הקטנות עיקר השימוש בדוא"ל הוא לצורך קשר עם נותני שירות (57%) והתכתבויות ושליחת חומרים לצורכי עבודה (42%). בערים הגדולות (200 אלף תושבים ומעלה) בלט היעדר כתובת דוא"ל (21.5%). בערים שבהן מתגוררים 150–200 אלף תושבים נעשה שימוש רב בדוא"ל לצורך קשר עם נותני שירות (72%), ובערים שבהן מתגוררים 100–150 אלף תושבים בלט השימוש בדוא"ל לצורך קשר עם חברים ומשפחה (70%) וקבלת מידע שיווקי (60%).

יש עלייה בכל אופני השימוש בגלישה עם העלייה בהכנסה. כך לדוגמה, בעלי הכנסה גבוהה עושים שימוש רב יותר באינטרנט לצורכי בנקאות (67%) מאשר בני הגיל השלישי שהכנסתם מתחת לממוצע (47%). בעלי הכנסה מעל הממוצע גם עורכים יותר קניות באינטרנט מכל קבוצה אחרת (44%). בנוסף, בעוד של-30% מהמשיבים עם הכנסה מתחת לממוצע אין כתובת דוא"ל, לכל בעלי ההכנסה מעל לממוצע יש דוא"ל. באותו אופן, יש עלייה ניכרת בכל שימושי הדוא"ל.

כמו כן, נמצאה התאמה בין עלייה בהשכלה לשימוש במרבית סוגי השימושים ברשת שנבדקו בסקר (שירותי בריאות, בנקאות, ביצוע פעולות ותשלומים), אולם מבחינת גלישה ברשתות החברתיות לא נמצא הבדל בין רמות ההשכלה השונות.

השפעות הכנסה והשכלה

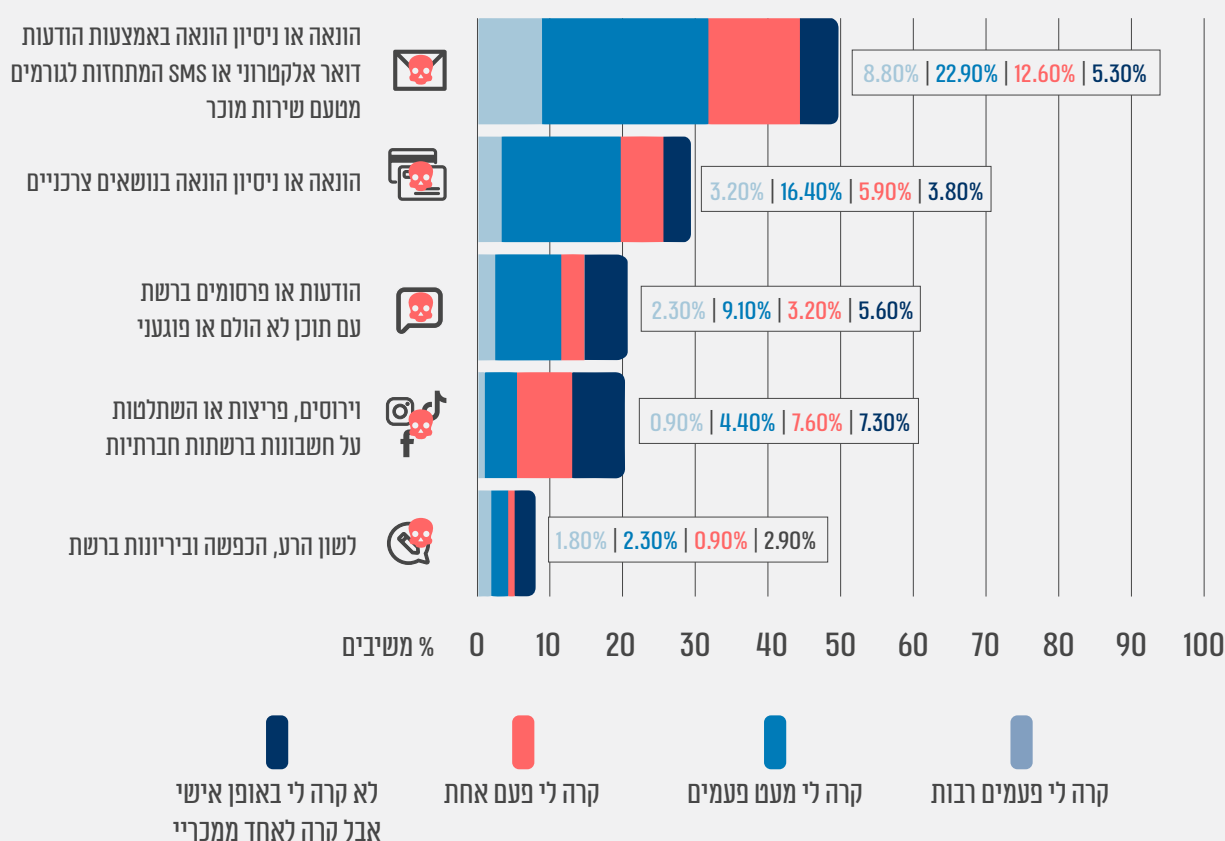
מוגנות ברשת ודיווח לרשויות

הסקר מגלה שהפגיעה הנפוצה ביותר בקרב בני הגיל השלישי היא ניסיון הונאה באמצעות הודעות דואר אלקטרוני או SMS, כאשר 44% מהמשיבים ענו שחוו ניסיון כזה. רבע מהמשיבים נפגעו מהונאה או ניסיון הונאה בנושאים צרכניים או עוקץ, דוגמת קבלת הודעות או פרסומות על מבצעים או מוצרים מזויפים או הבטחות שווא של חלוקת מתנות וכסף.

משיבים בגילאי 70–74 דיווחו יותר על הונאה או ניסיון הונאה לקבלת פרטים אישיים. רק 5% חוו בריונות או הכפשה, ו-15% דיווחו על חשיפה לתוכן לא הולם. משיבים מבוגרים יותר מדווחים על שיעורים נמוכים יותר של פגיעות מסוג זה, אך ייתכן שזה נובע משימוש נמוך יותר באינטרנט.

מבין בני הגיל השלישי שהעידו על פגיעות ברשת, כ-4 מכל 10 משיבים אמרו שהם פונים למשטרה בעקבות הפגיעה. 27% פונים לבן משפחה. 13% מהמשיבים ענו שהם אינם יודעים למי לפנות אם חוו פגיעה. אחוז דומה מהמשיבים לא היו מודעים כלל לדבריהם לפגיעה. 1.5% אמרו כי לא ידווחו על הפגיעה.

חשיפה לפגיעות וסיכונים ברשת



הבדלי גיל

דיווח לבני משפחה על פגיעה ברשת עולה עם הגיל. בני 75 ומעלה ידווחו יותר לקרוביהם (40%) מאשר בני 65–69 (15%). כמו כן, בקבוצת הגיל המבוגרת יותר מדווחים פחות למשטרה, לבנק וגם לחברות האשראי.

הבדלים מגדריים

גברים חוו יותר מנשים מקרים של ניסיון הונאה וקבלת פרטים בהתחזות (51% לעומת 39%), ניסיון הונאה בנושאים צרכניים (34% לעומת 19% מהנשים) והודעות פרסומת עם תוכן לא הולם (22% לעומת 9%). גברים נוטים לדווח יותר למשטרה ונשים יותר לבני משפחה (47% לעומת 33%).

הבדלים גיאוגרפיים

25% מהמשיבים ביישובים קטנים (עד 50 אלף תושבים) ענו שהם אינם מדווחים על פגיעות ברשת בגלל חוסר מודעות לעצם הפגיעה ברשת, לעומת 11% בערים הגדולות (200 אלף תושבים ומעלה).

ביישובים קטנים יותר ובערים הגדולות (מעל 200 אלף תושבים) בלט הדיווח לבני משפחה (כ-29%). בערים בינוניות (150–200 אלף תושבים) בלט חוסר הידע למי לפנות (22%) בנוסף לפנייה לבנק (22%).

השפעות הכנסה והשכלה

בעלי השכלה על-תיכונית ומעלה דיווחו על יותר מקרים של כמעט כל סוגי הפגיעה, ובייחוד הונאה באמצעות דואר אלקטרוני בניסיון לקבל פרטים אישיים וניסיונות עוקץ (34%). בעלי השכלה של עד 11 שנות לימוד דיווחו על מעט מקרים של פגיעה ברשת (11% ומטה), למעט ניסיון לקבל פרטים אישיים (30%).

ככל שההשכלה עולה כך מדווחים יותר למשטרה על מקרי פגיעה: משיבים בעלי 11 שנות לימוד ומטה ידווחו על פגיעה בעיקר לבני משפחה (44%), והכי מעט לבנק (4%). בקרב בעלי השכלה תיכונית, 22% השיבו כי אינם יודעים למי לפנות על מנת לדווח על פגיעה.

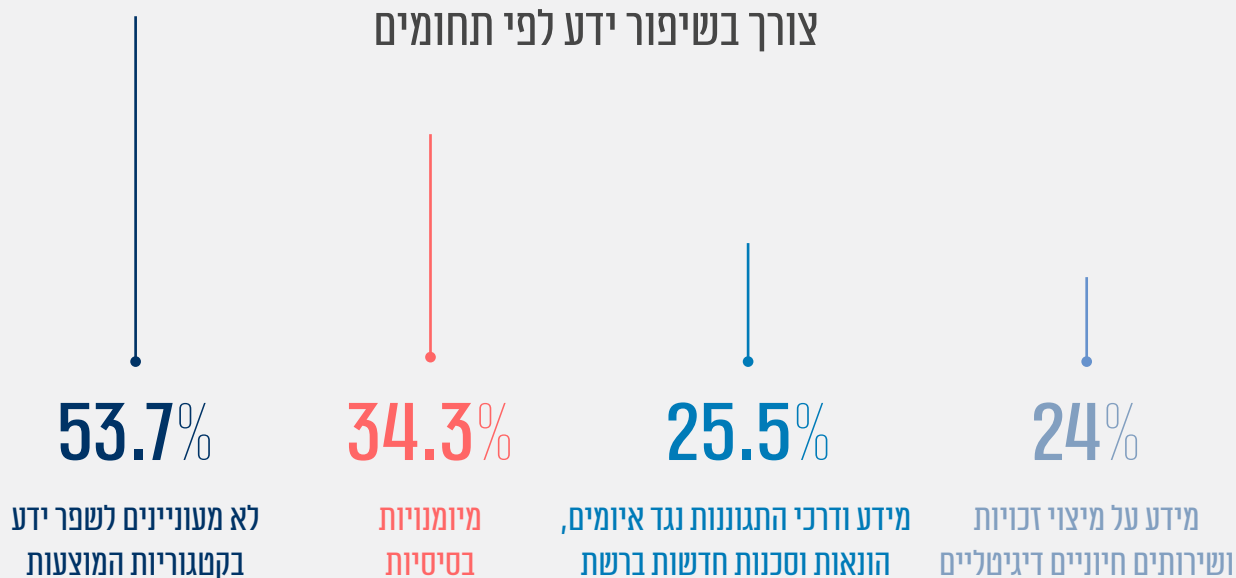
החשיפה לפגיעה הייתה גבוהה יותר במרבית סוגי הפגיעה (למעט הידבקות בוירוסים וחשיפה ללשון הרע) בקרב בעלי הכנסה ממוצעת. בעלי הכנסה גבוהה השיבו שידווחו בעיקר לבן או לבת משפחה, ואילו בעלי הכנסה גבוהה מעדיפים לדווח למשטרה. אחוז יחסית גבוה של בעלי הכנסה נמוכה (18%) אמרו כי אינם יודעים למי לדווח על פגיעה.

הערכת מיומנות לבטיחות והתגוננות מפגיעות ברשת

ממצאי הסקר מראים שבני הגיל השלישי מכירים את אמצעי הזהירות השונים, אולם רובם עושים שימוש מועט בהם. 55% משתמשים בסיסמאות מורכבות, 54% משתמשים באימות דו-שלבי, 47% מבצעים עדכוני מערכות ואפליקציות ו-38% בלבד מקפידים על נעילת מסך טלפון עם קוד או טביעת אצבע. 36% מהמשיבים זוכרים את הסיסמאות שלהם בעל פה, 36% רושמים סיסמאות על פתק או פנקס. 24% משתמשים בסיסמאות אחרות לכל חשבון, ו-17% משתמשים בסיסמאות קבועות לכל החשבונות שלהם.

כשנשאלו על הצרכים הדיגיטליים, מעניין לראות ש-54% מהמשיבים אינם רוצים כלל לשפר את הידע שלהם בקטגוריות המוצעות. רק 34% רוצים לשפר מיומנות בסיסית (כולל חיפוש מידע אמין), ורק רבע מהמשיבים רוצים לשפר את המודעות שלהם בנושא מיצוי זכויות ומידע להתגוננות.

צורך בשיפור ידע לפי תחומים



הבדלי גיל

בני 75+ משתמשים הכי מעט באפשרויות מוגנות ברשת. חלה ירידה מסוימת בזכירת סיסמאות בעל פה עם הגיל, ככל שהגיל עולה גם משתמשים באותן סיסמאות לחשבונות השונים. עם הגיל גם פחות רושמים סיסמאות במחשב או בסמרטפון.

הפעולה "אימות דו-שלבי", שמטרתה לתת שכבה נוספת של הגנה על משתמשי הרשת, בלטה לחיוב אצל בני 70-74. בני 75+ פחות מעוניינים בקבלת מידע בנוגע לאמצעי האבטחה השונים. מנגד, בני 65-69 בלטו ברצון לקבל מידע במיומנות דיגיטליות בסיסית ומיצוי זכויות.

הבדלים מגדריים

גברים משתמשים בכל אמצעי הזהירות יותר מנשים. קיים פער של 12%-20% בשימוש בפעולות ההגנה השונות: אימות דו-שלבי, סיסמאות מורכבות, עדכוני מערכת וכו'.

הבדלים גיאוגרפיים

בצפון בלט השימוש בסיסמאות מורכבות ושונות כאמצעי בטיחות ברשת (69%). בדרום ובמרכז הארץ, משתמשים הכי פחות באימות דו-שלבי (41%-45% בהתאמה) לעומת 66% בחיפה. רק מחצית מהירושלמים ומהחיפאים משתמשים בסיסמאות שונות לחשבונות, כאשר אחד מכל חמישה ירושלמים נותן לאדם קרוב עבורו לשמור על הסיסמאות.

בהתאם לחלוקת הצרכים הדיגיטליים לשלוש רמות: רמה בסיסית (יישומי מחשב וחיפוש ברשת), רמה תפקודית (מיצוי זכויות ושירותים חיוניים דיגיטליים) ורמה בטיחותית (מוגנות ברשת ודרכי התגוננות), נמצא כי בירושלים ובצפון מבקשים לקבל יותר מידע בנוגע למיצוי זכויות ושירותים חיוניים דיגיטליים (40%-37%). בתל אביב רוצים לקבל יותר מידע על דרכי התגוננות נגד איומים, הונאות וסכנות חדשות ברשת (35%). בדרום מבקשים ללמוד מיומנויות בסיסיות לשימוש ביישומי מחשב (41%) ואילו באזור המרכז כשני שליש מהמשיבים לא התעניינו כלל בקבלת מידע באף אחד מהנושאים.

השפעות הכנסה והשכלה

שכיחות השימוש בעדכון מערכת ההפעלה ושימוש בסיסמאות מורכבות כאמצעי התגוננות עולה באופן הדרגתי עם העלייה בהכנסה של בני הגיל השלישי, יחד עם רישום הסיסמאות במחשב או בסמארטפון. בעלי הכנסה ממוצעת או גבוהה הביעו רצון רב יותר לקבל מידע בכל התחומים שנבדקו (מיומנויות בסיסיות לשימוש ביישומי מחשב, אינטרנט ורשתות חברתיות, חיפוש וזיהוי מידע אמין ברשת, מידע על מיצוי זכויות ושירותים חיוניים דיגיטליים, מידע ועדכונים על איומים, סכנות חדשות ואמצעי הגנה ופרטיות ברשת).

אמצעי הבטיחות, אימות דו-שלבי וסיסמאות מורכבות בלטו בקרב בעלי השכלה על-תיכונית ומעלה, שגם משתמשים יותר בסיסמה אחרת לכל חשבון וגם נוטים לזכור את הסיסמה שלהם בעל פה. משיבים שהם בעלי עד 11 שנות לימוד אינם זוכרים את הסיסמה שלהם בעל פה, אולם מרבים לכתוב אותה על פתק (37%) או נוהגים לתת לאדם קרוב לשמור אותה (18.5%).

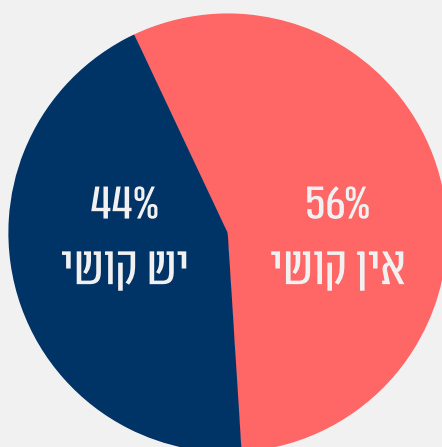
בעלי השכלה על-תיכונית ומעלה מבקשים לקבל יותר מידע על מיומנות בסיסית ודרכי התגוננות מפגיעות ברשת. כמו כן, ככל שההשכלה גבוהה יותר חלה עלייה ברצון לקבל מידע על מיצוי זכויות.

תפיסות, עמדות וחסמים ביחס לאינטרנט

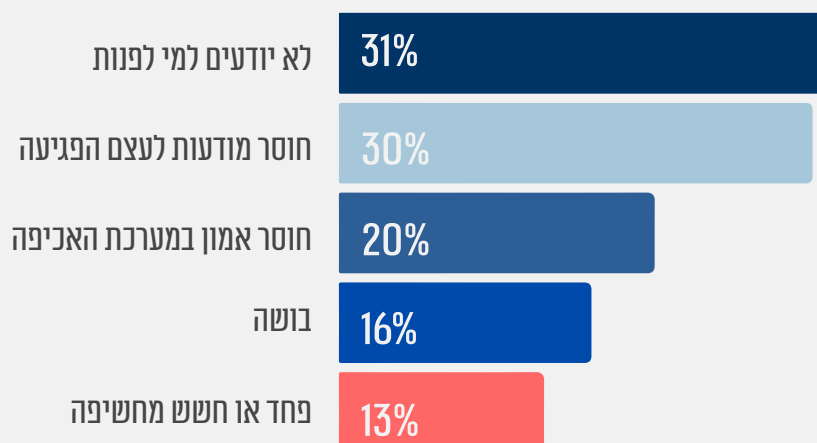
49% מבני הגיל השלישי מקבלים עזרה מקרובי משפחה ומכרים בתפעול טכני ומיומנויות גלישה. 31% אינם מקבלים עזרה כלל ו-25%-28% מקבלים עזרה בצריכה ברשת, קבלת שירותים ממשלתיים והגנה על הבטיחות והפרטיות ברשת. 19% בלבד מקבלים עזרה בשליחת דוא"ל. בני 70-74 נעזרים יותר בבני משפחה בתפעול טכני ובטיחות ופרטיות ברשת ואילו בני 65-69 מסתייעים בקרובים בקבלת שירותים ממשלתיים, דבר שפוחת עם הגיל.

בכל הקשור לקשיים שמונעים דיווח על פגיעה: 28% טענו שדבר אינו מקשה עליהם לדווח ו-25% סירבו או לא ידעו לענות. 13.5% אמרו שאינם יודעים למי לפנות. 13% העידו על חוסר מודעות לעצם הפגיעה ברשת, 9% על חוסר אמון במערכת האכיפה, 7% על בושה ו-6% על פחד או חשש מחשיפה.

קשיים וחסמים לדיווח על פגיעות ברשת



מדוע לא מדווחים על פגיעות ברשת?



נשים ביטאו רמה גבוהה יותר של חשש ופחד מחשיפה כקושי משמעותי לדווח או להתלונן על פגיעה ברשת (9% מהנשים לעומת 2% מהגברים).

הבדלים
מגדריים

מחצית מהנשים מקבלות עזרה בתפעול טכני ומיומנות גלישה ו-30% נעזרות באחרים בכל הקשור להגנה על הבטיחות והפרטיות שלהן ברשת. גברים נעזרים יותר ברכישה וצרכנות ברשת (32%) ובשליחת דוא"ל (23%).

הבדלים בין קבוצות תרבותיות

אחד מכל חמישה דתיים אינו יודע למי לפנות כדי לקבל עזרה בשימוש ברשת ו-3% גם ציינו רתיעה מטכנולוגיה כחסם שמונע קבלת עזרה, ואילו בקרב חילונים יש פחות אמון במערכת אכיפת החוק (10%). מסורתיים היו הכי מודעים לעצם הפגיעה ברשת.

חילונים העידו על הצורך בקבלת סיוע בתחום תפעול טכני ומיומנות גלישה (51%), דתיים העידו על הצורך בקבלת סיוע ברכישה מקוונת וצרכנות (31%) ובקבלת שירותים ממשלתיים (34%) אבל פחות מבקשים עזרה בהגנה על הפרטיות ברשת ובשליחת דוא"ל.

הבדלים גאוגרפיים

בערים קטנות ובינוניות (עד 150 אלף תושבים) ציינו שהם פחות מקבלים עזרה מקרובים ומכרים (ייתכן שאינם צריכים או שצריכים ואינם מקבלים), אולם כמחצית מהתושבים בערים אלה עדיין מקבלים סיוע בתפעול טכני ומיומנות גלישה, מעט יותר מאשר האחוז בערים הגדולות. בערים שבין 150–200 אלף תושבים מקבלים הכי הרבה עזרה בהגנה ובקבלת שירותים ממשלתיים ובערים מעל 200 אלף תושבים נעזרים הכי הרבה ברכישה ובצרכנות ברשת (29%).

בערים שבהן בין 100–150 אלף תושבים, פחד ובושה היו מניע עיקרי לא לדווח על פגיעה (10% כל אחד) ואילו בערים קטנות (עד 50 אלף תושבים) התופעה של חוסר מודעות לעצם הפגיעה הייתה שכיחה במיוחד (24.5%), וגם חוסר האמון במערכת אכיפת החוק היה יחסית גבוה (12%).

במחוזות תל אביב והצפון ציינו כי לא מקבלים עזרה ממכרים וקרובים (41% ו-40%), להבדיל מירושלים וחיפה המקבלים יותר עזרה בתחומי הגלישה השונים (15% ו-20%). בירושלים נעזרים בעיקר בתחום רכישות וצרכנות ברשת (40%) לעומת כ-17% בצפון ובתל אביב. באזור הדרום כ-36% נעזרים בתחום קבלת שירותים ממשלתיים לעומת 15% באזור ירושלים.

מבחינת חסמים על דיווח, בירושלים ציינו את הבירוקרטיה כחסם עיקרי, הרבה יותר מאשר במחוזות אחרים (15%) וגם את חוסר המודעות לפגיעה (20%), לעומת 6.4% במחוז תל אביב שלא היו מודעים לפגיעה. בצפון לא יודעים למי לפנות יותר מאשר במחוזות אחרים (20%) וניכר חוסר אמון גבוה במערכת אכיפת החוק (17%). בחיפה הבושה הייתה חסם יחסית גבוה (12%).

השפעות הכנסה והשכלה

בעלי השכלה נמוכה (עד 11 שנות לימוד) וגבוהה (אקדמית) מקבלים פחות עזרה מאחרים באופן כללי, אולם שתי הקבוצות הללו מקבלות יותר עזרה ברכישות וצרכנות ברשת. בעלי השכלה תיכונית מקבלים יותר עזרה בשליחת דוא"ל (28%) ובקבלת שירותים ממשלתיים (34%). בעלי השכלה על-תיכונית (13-14 שנות לימוד) מקבלים הכי הרבה עזרה בתפעול טכני ובמיומנויות גלישה (56%).

באופן מעט מפתיע, חמישית מבעלי ההשכלה האקדמית ציינו שאינם יודעים למי לפנות כחסם דיווח, פי שניים ושלושה מקבוצות אחרות. בעלי השכלה נמוכה ציינו פחד או חשש מחשיפה וחוסר אמון במערכת כחסמים מובילים (11%), ואחוז דומה השיבו שאין זה רלוונטי עבורם או שלא יגיעו למקרה כזה.

בעלי הכנסה מתחת לממוצע ובעלי הכנסה ממוצעת נעזרים יותר בקרובים ומכרים כדי לשלוח דוא"ל. בעלי הכנסה ממוצעת גם מבקשים יותר עזרה ברכישות וצרכנות ברשת והגנה על הבטיחות והפרטיות שלהם. בעלי הכנסה מעל הממוצע מקבלים יותר עזרה בתפעול טכני ובמיומנות גלישה (54%).

בעלי הכנסה ממוצעת ומעל הממוצע ציינו את הבושה כחסם מפני דיווח (8%), ואילו בקרב בעלי ההכנסה מתחת לממוצע אחוז גבוה יותר לא ידע למי לפנות (16%). חוסר המודעות לפגיעה היה גבוה במידה ניכרת בקרב בעלי הכנסה מתחת לממוצע (17%), ואילו אחוז גבוה יותר של בעלי שכר ממוצע (7%) ציינו את הבירוקרטיה בתור חסם.

סיכום ממצאים

לפי הסקר, הפגיעות המקוונות הנפוצות בקרב הגיל השלישי הן: ניסיון הונאה לקבלת פרטים אישיים וניסיון הונאה צרכנית, לעומת 5% בלבד שחוו פגיעה של לשון הרע. משיבים בגילאי 74-70 דיווחו יותר על הונאה או ניסיון הונאה לקבלת פרטים. משיבים מבוגרים יותר מדווחים על שיעורים נמוכים יותר של פגיעות מסוג חשיפה לתוכן לא הולם והונאות צרכניות.

מבחינת דיווח על פגיעות מקוונות וקבלת עזרה עולה כי מבין משיבים שהעידו על פגיעות ברשת, כ-40% פונים למשטרה ו-27% נעזרים בבן משפחה. למרות שאחוז קבלת עזרה מקרובי משפחה הרבה יותר גבוה בנושאים של אוריינות דיגיטלית כגון תפעול טכני ומיומנויות גלישה (49%).

כמו כן, הממצאים מעידים על פערים בצרכים הדיגיטליים, בין אוכלוסיות שונות בתוך אוכלוסיית הגיל השלישי, תוך אבחנה בין 3 סוגים של צרכים: צורך בסיסי (יישומי מחשב וחיפוש ברשת), צורך תפקודי (מיצוי זכויות ושירותים חיוניים דיגיטליים) וצורך בטיחותי (מוגנות ברשת ודרכי התגוננות). הסקר חושף כי קיים הבדל בין הצורך בשיפור רמת אוריינות ומוגנות דיגיטלית של בני הגיל השלישי בהתאם לאזורי מגורים שונים.

מהסקר עולה כי השימושים העיקריים באינטרנט בקרב הגיל השלישי הוא קבלת מידע רפואי (71%), קבלת שירותי בנקאות ופיננסים (62%), ביצוע תשלומים וחשבונות כמו חשמל וארנונה (40%). מהסקר עוד עולה כי אחוז השימוש ברשתות חברתיות בגיל השלישי הוא 54%, אחוז כמעט זהה לביצוע פעולות וקבלת מידע מרשויות ומשרדי ממשלה שעומד על 55%. כמו כן נמצא כי למרות ששימוש דואר אלקטרוני הוא בעל תועלת מעשית ומקצועית לצורך קבלת שירותים ומידע חיוניים ופיננסיים, קיים פער בין גברים ונשים בשימוש בדואר אלקטרוני, כ-30% מהנשים בגיל השלישי לא משתמשות בדואר אלקטרוני לעומת 18% מהגברים.

מחקר עומק זה מטיל אור על נושא מוגנות ומיומנויות דיגיטליות של בני הגיל השלישי בישראל. בעוד ששירותים ממשלתיים, בריאותיים ופיננסיים הופכים בקצב מהיר לדיגיטליים וממוחשבים, רמת האיומים וההונאות ברשת עולה במקביל. המחקר הנוכחי מספק תמונת מצב עדכנית, מקיפה ועשירה על המיומנויות, הצרכים והאיומים הדיגיטליים העומדים בפני צרכני הרשת בקרב הגיל השלישי. לכן, על ארגונים, רשויות ומקבלי החלטות אשר מספקים שירותים או מידע חיוני עבור אוכלוסיית הגיל השלישי, להכיר את המאפיינים של השימושים ברשת בקרב אוכלוסיה זו. מחקר זה, ילווה בנייר מדיניות עם המלצות למקבלי החלטות אשר נבנה והתגבש על ידי צוות חוקרים מומחים בנושא אינטרנט בגיל השלישי.

ניתן לעיין בנתוני הסקר כולל פילוח לפי משתנים שונים, באתר איגוד האינטרנט הישראלי

DATA.ISOC.ORG.IL

ניהול הסקר והפקת המחקר

דימא אסעד ניקולא, רכזת תחום צמצום הפער הדיגיטלי, איגוד האינטרנט הישראלי

כתיבת הממצאים

גלעד גרוסמן

מדען נתונים

אופיר שטגמן, איגוד האינטרנט הישראלי

ייעוץ אקדמי

ד"ר דניס רוזנברג, האוניברסיטה העברית בירושלים

ליווי מקצועי

עידן רינג, סמנכ"ל קהילה וחברה, איגוד האינטרנט הישראלי

ד"ר אסף וינר, סמנכ"ל מחקר ומדיניות, איגוד האינטרנט הישראלי

לפרטים נוספים ויצירת קשר

INFO@ISOC.ORG.IL