



6 דברים שלמדנו מ-1,000+ אזרחים על חווית השימוש בשירותים הדיגיטליים הממשלתיים

בשנה האחרונה הוביל אגף הכללה דיגיטלית בשיתוף תחום חוויית השירות, פרויקט לבחינת התאמתם של שירותים דיגיטליים ממשלתיים לאוכלוסיות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה, ובהן: **בני הגיל השלישי, החברה החרדית והחברה הערבית.**

מטרת הפרויקט הייתה לאסוף משוב על האתגרים בשימוש בשירותים דיגיטליים. במסגרת הפרויקט נבדקו שמונה שירותים מרכזיים בתחומי התעסוקה, הרווחה והתחבורה, ומסוגים שונים, לרבות דפי מידע, טפסים מקוונים, אפליקציות ומנועי חיפוש.

מסמך זה מתאר את **האתגרים הדומיננטיים** שהעלו המשיבים על השימוש בשירותים הדיגיטליים, לצד מקורות מידע והמלצות לשיפור חוויית המשתמש והנגשת השירותים.

אגף הכללה דיגיטלית
תחום חווית השירות

מערך הדיגיטל הלאומי
نظام الديجيتال الوطني
Israel National Digital Agency



נובמבר 2025

8 שירותים דיגיטליים

מחשבון זכויות לשכירים

אתר עבודאטה

דפי תוכן תביעת דמי אבטלה

טופס לתביעת קצבת אזרח ותיק

צ'אט AI יועץ קריירה

אתר מסלולן

טופס אחוד לתביעת דמי אבטלה

דפי תוכן תביעת הבטחת הכנסה

+1,000

אזרחים תושאלו

4

משרדי ממשלה
וגופים ציבוריים

מי האנשים שהשתתפו?

37%

גברים

41%

חברה ערבית

22%

חרדים

13%

65+

66%

ללא השכלה
אקדמית

63%

נשים

22%

לא עובדים או
בין עבודות

1

שפה טכנית וריבוי טקסטים מבלבלים את המשתמשים, ומקשים עליהם לבצע פעולות

"אם היו מדברים במילים יותר פשוטות או שמים מילון מושגים אז אנשים היו מצליחים להבין מה רוצים מהם."

משתמשים עם ניסיון מועט בשימוש בשירותים דיגיטליים, מסתמכים במידה רבה על התוכן הכתוב לצורך הבנה וביצוע הפעולות. לכן, כאשר ישנו עודף מידע, מידע שכתוב בצורה מסורבלת או טכנית, הם נוטים להתבלבל ואף לעצור באמצע התהליך.

במחקרים שבוצעו, המשיבים העידו על מספר אתגרים הנוגעים להבנה של התוכן הכתוב:

1. טקסטים **במשלב לשוני גבוה לא נגיש**, ומונחים טכניים לא ברורים.
2. **ריבוי מידע מילולי** מקשה על איתור פרטי המידע החשובים לתהליך השימוש.
3. **מחסור בהיררכיה ברורה** בתוך פסקאות ארוכות או עמודי טקסט.
4. **טון כתיבה רשמי** שמקשה על הבנת הרלוונטיות האישית של המידע עבורי.

מהמשיבים העידו שהשפה והמונחים לא היו קלים להבנה

*מבוסס על מדגם של 1,124 משיבים

46%

ערוץ סיוע אנושי וזמין מעניק למשתמשים תחושת ביטחון, ומעודד שימוש עצמאי

"אם הייתי יודעת שיש למי להתקשר שיעזור, הייתי יותר רגועה
לנסות למלא את הטופס לבד."

משתמשים עם אוריינות דיגיטלית נמוכה לעיתים קרובות חשים חוסר ביטחון
ביכולתם לבצע פעולות במרחב הדיגיטלי באופן עצמאי. במקרים רבים, הם
נוטים להיעזר בגורם חיצוני שילווה אותם צעד אחד צעד ויסייע בפתרון בעיות
וביצוע הפעולות בממשק.

במחקרים שבוצעו, המשיבים העידו על מספר אתגרים הנוגעים לצורך בליווי וסיוע של גורם אנושי:

1. חשש מהיעדר **ערוץ סיוע מיידי** לפתרון תקלות טכניות ולהכוונה בתפעול הממשק.
2. צורך **בערוץ ליווי אנושי** לאורך התהליך לחיזוק תחושת הביטחון והמסוגלות.
3. קושי **באיתור אפשרויות הפנייה** לערוץ סיוע **בתוך הממשק**, והבנה של זמינות
ערוצי הסיוע.

מהמשיבים העידו שאינם בטוחים לאן ניתן
לפנות במידה וזקוקים לעזרה בשימוש

*מבוסס על מדגם של 245 משיבים

52%

פערי תרגום בין עברית לערבית מחלישים את תחושת האמון, ומגבילים את השימוש

"צריך תרגום מקצועי ומלא. לוודא שכל חלקי האתר, כולל הטפסים, ההוראות, וההודעות מתורגמים במדויק ובסגנון ברור."

בקרב משתמשים מהחברה הערבית, ההסתמכות על התוכן הכתוב הינה קריטית במיוחד. תרגום חלקי של השירותים, לצד העדר התאמה שפתית ותרבותית, מעוררים תחושת ניכור וחוסר אמון במערכת הציבורית, ולעיתים אף מונעים מיצוי זכויות בפועל.

במחקרים שבוצעו, המשיבים העידו על מספר אתגרים הנוגעים לתרגום והתוכן הכתוב בשפה הערבית:

1. חלקים מרכזיים בשירות **אינם מתורגמים**, מה שמונע את השלמת התהליך.
2. התרגום נעשה **באופן מילולי** מעברית, ללא התאמה לשונית ותרבותית.
3. שימוש **בערבית ספרותית גבוהה** ולא נגישה פוגע בקריאות ובבהירות המידע.
4. בלבול עקב **תרגום שגוי** של מונחים מקצועיים ומתודולוגיים משפות אחרות.

מהמשיבים העידו כי השפה והמונחים בערבית לא היו קלים להבנה

*מבוסס על מדגם של 488 משיבים

55%

שלבים רבים ופעולות מורכבות מכבידים על המשתמשים, ומובילים לנטישה

"אפשר לבקש פחות פרטים, את הרוב יש לכם במערכת. זה מתיש להקליד הרבה ואנשים לא מסתדרים עם מילוי פרטים."

לעיתים רבות, למשתמשים עם אוריינות דיגיטלית נמוכה אין ניסיון קודם עם ממשקים דיגיטליים. היעדר ההיכרות המוקדמת עם עקרונות פעולה בסיסיים בשימוש בממשקים, מצמצמת את תחושת השליטה והביטחון בשימוש. לכן, גם פעולה "פשוטה" נתפסת כמורכבת, ודורשת מאמץ מנטלי רב.

במחקרים שבוצעו, המשיבים העידו על מספר אתגרים הנוגעים לתפעול הטכני של הממשק:

1. תפיסה כי תהליכי השירות ארוכים ומורכבים שלא לצורך.
2. ביצוע פעולות חוזרות מוביל לתחושות תסכול וחוסר אונים.
3. ביצוע פעולות טכניות הדורשות מיומנות גבוהה, מקשה על השלמת הפעולה.
4. בלבול במעברים בין חלונות, מסכים או טאבים, שגורמים לחזרה לאחור בתהליך.

מהמשיבים העידו שהשירות אינו
פשוט ונוח לתפעול

*מבוסס על מדגם של 753 משיבים

59%

עודף מידע ואלמנטים חזותיים יוצרים עומס קוגניטיבי שמקשה על השימוש

"לא צריך להעמיס על הדף ולשים הכל צפוף, האותיות קטנות, יש המון מלל וכל הנושאים בעמוד אחד בלי הפרדה."

משתמשים עם אוריינות דיגטלית נמוכה נשענים על סימנים חזותיים כדי להבין את סדר התהליך וחשיבות האלמנטים. כאשר הממשק צפוף וההיררכיה אינה עקבית, העומס הקוגניטיבי גדל. במצב כזה, קשה למשתמשים לזהות את הצעד הבא בתהליך, תחושת השליטה שלהם יורדת והם נוטים להתבלבל.

במחקרים שבוצעו, המשיבים העידו על מספר אתגרים הנוגעים לתחושת העומס הקוגניטיבי:

1. קושי באיתור הפעולות הרלוונטיות בעקבות **עומס במידע ובסימנים חזותיים**.
2. **צפיפות אלמנטים** גבוהה פוגעת בריכוז ומקשה להבין את הפעולה הנדרשת.
3. **חוסר עקביות** בין מסכים ורכיבים מקשה לאתר כפתורים ואלמנטים מוכרים.
4. **היעדר היררכיה** ברורה בין כותרות, טקסטים וכפתורים מטשטש את הסדר והחשיבות.

מהמשיבים העידו שהמידע
בשירותים אינו מוצג בצורה מסודרת

*מבוסס על מדגם של 405 משיבים

49%

שימוש במוצרי שיחה מבוססי אינטליגנציה מלאכותית יכולים לשפר את חווית השימוש, אך גם להציף חסמים חדשים

בשנה האחרונה הפכו שירותים מבוססי בינה מלאכותית, ובעיקר צ'אטים ושירותי שיחה, לחלק מרכזי במרחב הדיגיטלי. עבור משתמשים עם אוריינות דיגיטלית נמוכה, שירותי צ'אט יכולים לשמש כמנוע לפישוט תהליכים, אך ללא תכנון מדויק הם עלולים דווקא להוסיף שכבת מורכבות חדשה.

במחקר שבוצע על שירות מבוסס צ'אט AI, המשיבים העידו על מספר סוגיות דומיננטיות בחווית השימוש:

1. חלק מהמשתמשים **התקשו להבין את "דינמיקת השיחה"** עם הצ'אט, ולא ברור להם מדוע אינם יכולים להקליד במקביל לצ'אט.
2. משתמשים העלו **חשש מפני טעויות, אי דיוקים או מידע לא מעודכן**. הם היו רוצים שקיפות לגבי מידת העדכניות של המידע במודל.
3. עבור חלק מהמשתמשים, **הקלדה מרובה היא חסם משמעותי בשימוש**. לכן השימוש בצ'אט, הדורש הקלדה מרובה, עלול להוות חסם.
4. המשתמשים רואים בכלי פוטנציאל אמיתי **בפישוט פעולות**, למשל מתן הדרכה צעד אחד צעד למילוי טופס, או מתן הסברים בשפה פשוטה למונחים מקצועיים.
5. משיבים העלו צורך **בהקראה קולית של מידע**. הם מזהים את כלי ה-AI בתור כלים שיכולים לסייע למימוש צורך זה, כדי להקל על עיבוד של מידע רב.



ציטוטים נבחרים מתשובות המשיבים

"חשוב לוודא שלא יהיו חסימות, יש אנשים שהטלפון שלהם כשר ואז הם לא יכולים להשתמש בשירותים."

"יש חלקים לא ברורים בשירות, צריך שתהיה אפשרות למענה טלפוני על ידי נציג שירות שיסביר, או תחנות שירות מפוזרות בערים שיסייעו בהנגשת המידע."



"לא לכולם יש מחשב בבית, ובטלפון פשוט הכל קטן ואי אפשר לראות כלום. זה היה טוב אם הייתם מאפשרים לעשות את כל הדברים בקלות מהטלפון."

"הדפים מאוד ארוכים והכתב קטן ולא ידידותי, התחושה הכללית היא של עומס."

"העלאת המסמכים הייתה יכולה להיות נוחה אם הייתם נותנים לגרור את המסמך ולא לחפש אותו בתיקיות במחשב."

"לדעתי צריך שיהיה מינימום שאלות ותשובות, שזה יהיה כמה שיותר קצר אחרת אנשים מאבדים סבלנות."



"חשוב שנקבל פידבק מהשירות אם חסרים מסמכים או אם עשיתי משהו לא טוב. קשה לדעת אם הצלחת לעשות כל מה שרצו או שטעית."

"זה מרגיש שכל השירותים הממשלתיים לא באמת נותנים לך את כל המידע שאתה צריך. כל מי שלא מספיק טכנולוגי פשוט לא יכול להצליח בלי עזרה מגורם אנושי."



תודה לכל השותפים

לחומרים נוספים והמלצות יישומיות לשיפור השירותים
והתאמתם לאוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה
[לחצו כאן](#)

אגף הכללה דיגיטלית
תחום חווית השירות

מערך הדיגיטל הלאומי
نظام الديجيتال الوطني
Israel National Digital Agency

