



המשרד לשוויון חברתי  
מטה ישראל דיגיטלית

ג'וינט ישראל | אשל  
יחד בעשייה חברתית למען הזקנים

# המיזם הלאומי

## לקידום אוריינות דיגיטלית

## בקרב אזרחים ותיקים

אמצעי לקידום זיקנה פעילה ושיפור התפקוד היומיומי



מדריך להפעלת קורסים בקהילה

דידי בן שלום | ד"ר מיכל הלפרין בן צבי

ינואר 2020

## הקדמה

במדינת ישראל כיום, כחצי מיליון אזרחים ותיקים הינם בעלי רמת אוריינות דיגיטלית נמוכה, ועל כן מתמודדים עם חסם משמעותי בבואם לצרוך שירותים ולקחת חלק בזירה החברתית. במחקרים שנערכו בשנים האחרונות, עולה כי לשימוש באינטרנט השפעה חיובית על היבטים פסיכולוגיים ובריאותיים שונים בקרב בני 65+. השימוש מגדיל את תחושת העצמאות והמסוגלות, מחזק את הדימוי העצמי, תורם להתנהלות כלכלית נבונה, לשימור הבריאות הגופנית ולשיפור במדדי הבריאות הנפשית.

בישראל פועלות תוכניות רבות ללימוד מחשבים לאזרחים ותיקים, אך לרוב הן מתמקדות בתחום הפנאי ואינן מכוונות לקידום זקנה פעילה. בנוסף, מרבית התכניות אינן מתבססות על ידע פדגוגי ומתודולוגי על-פי עקרונות האנדרגוגיה (למידת מבוגרים) וגרוגוגיה (תורת ההוראה לזקנים), ואינן מלוות במחקר, ועל כן לא ניתן להעריך את מידת תרומתן לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב מבוגרים. לאור אתגר זה, השיקו בינואר 2018 המשרד לשוויון חברתי - האגף לאזרחים ותיקים, מטה ישראל דיגיטלית וג'וינט ישראל-אשל את **המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים, אמצעי לקידום זיקנה פעילה ושיפור התפקוד היומיומי**.

תקופת הפיילוט של המיזם (2018 – 2019) הוקדשה לפיתוח תורה אחידה וסדורה לגבי מתודות מיטביות לקידום למידת מבוגרים בהקשר של אימוץ אוריינות דיגיטלית, אשר מבוססות על מחקרים עדכניים, תפיסות פדגוגיות המותאמות לזקנה, וחילוץ תובנות מהפעלת 120 קורסים עבור 1,500 אזרחים ותיקים ב-13 רשויות שונות.

מדריך הפעלה זה הינו תוצר של הלמידה שנעשתה בתקופת הפיילוט. הוא נשען על ידע שהצטבר מתהליך הפיתוח והיישום בשטח, למידה מארגון OATS (Older Adults Technology Services) הפועל בתחום זה בארצות הברית מזה חמש עשרה שנים, וכן מתוך ידע תיאורטי מהספרות הדרושה בהוראת מבוגרים בכלל והוראת זקנים בפרט. המדריך מיועד לרשויות מקומיות, ארגוני מגזר שלישי, חברות וגופי הדרכה, המעוניינים להפעיל תוכנית הדרכה בתחום האוריינות הדיגיטלית לאזרחים ותיקים.

|    |                                                                                                                                                                                               |                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | <b>הפרק הראשון</b> במדריך מפרט את הרקע התיאורטי הכולל את הסיבות להקמת המיזם ומטרתו, אוכלוסיית היעד ודרכי הפעולה.                                                                              |  |
| 12 | <b>הפרק השני</b> מציג מתודות לעיצוב השירות לאור מרכיבי האוריינות הדיגיטלית וניתוח חסמים ומאפשרים בלמידת מבוגרים תוך התייחסות לעיצוב ההדרכה, סביבת הלמידה וחומרי פרסום.                        |  |
| 29 | <b>הפרק השלישי</b> מתייחס להפעלת הקורסים: מיון משתתפים, מתכונת ותכני הקורסים, שיווק ופרסום, מדידה והערכה, עבודה עם רשויות ושותפים, פרופיל כוח האדם הנדרש לתוכנית וקווים מנחים להכשרת מדריכים. |  |
| 52 | <b>הפרק הרביעי</b> מציג מספר המלצות להמשך פיתוח מענים לקידום שוויון והכללה דיגיטלית עבור אזרחים ותיקים.                                                                                       |  |

תודתנו נתונה **לעמותת תפוח ועמותת מחשבה טובה** אשר היו שותפות לפיתוח התכנים ומתודולוגיות ההפעלה המיטביות במהלך הפיילוט, לארגון **OATS** אשר ייעץ לצוות המיזם ולמרכז לטכנולוגיות חינוכיות אשר ליווה את המיזם במחקר הערכה.

במהלך 2020 יפותחו מספר תוצרים נוספים בכדי לסייע לגופים המעוניינים להפעיל קורסי אוריינות לאזרחים ותיקים:

1. **מדריך מקוצר** עם עיקרי המלצות "עשה ועל תעשה", אשר מיועד לתת "טיפים" הנוגעים לתחום למידת המבוגרים והקניית מיומנויות אוריינות דיגיטלית וישרת את אנשי השטח העוסקים בתחום, דוגמת מדריכי אוריינות דיגיטלית ודיילים דיגיטליים.
2. **פודקאסט (הקְסָה)** אשר מיועד להנגשת והפצת הידע ולהעלאת המודעות לתחום למידת המבוגרים בדגש על אוריינות דיגיטלית. הפודקאסט יהיה פתוח לקהל הרחב ולאנשי מקצוע

ממגוון תחומים ויהווה חלק מתוכנית ההכשרה של אנשי מקצוע בתחום הזקנה ומדריכי אוריינות דיגיטלית בפרט.

3. **הכשרות, וובינרים (סמינרי רשת) וימי עיון**, אשר מיועדים להפצת הידע, הקניית כלים ועיצוב תפיסות. הללו יסייעו ליצירת שפה משותפת, יהוו פלטפורמה ללמידת עמיתים ויאפשרו להם להיות סוכני פיתוח בשטח שמתקפים ומשפיעים על צמצום הפער הדיגיטלי.

4. **אתר ידע** אשר יאגד את הידע והלמידה שנעשתה בתחום וינגיש אותם לקהל הרחב. האתר נמצא בבנייה על-ידי ישראל דיגיטלית ויעלה לאוויר לקראת סוף 2020. עד מועד זה ניתן למצוא את הכלים הנלווים למדריך זה ואפשרות רישום להזכרות באתר ידע זמני שכתובתו:

<https://benshalomd.wixsite.com/digitalliteracy>

ג'וינט ישראל - אשל בשיתוף עם המשרד לשוויון חברתי ומטה ישראל דיגיטלית פועלים ליצור עולם תוכן והתמקצעות בתחום האוריינות הדיגיטלית ולמידת המבוגרים מתוך הכרה בקשר שבין זקנה פעילה, למידה לאורך החיים ואוריינות דיגיטלית.

אנו תקווה שתמצאו מדריך זה מועיל ומעורר השראה לקידום הכללה דיגיטלית ושוויון דיגיטלי בקרב אוכלוסיות שונות בישראל.

**בשם שותפי המיזם**

|                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| ד"ר מיכל הלפרין בן צבי | דידי בן שלום       |
| מנהלת פיתוח ידע ולמידה | מנהלת המיזם הלאומי |



## רקע ורציונל

פרק זה כולל רקע תיאורטי לגבי ממדים שונים של אוריינות דיגיטלית וזקנה, הרציונל להקמת המיזם ומטרותיו, אוכלוסיית היעד ודרכי הפעולה.

**המהפכה הדיגיטלית והתפתחות הטכנולוגיה.** בעשורים האחרונים אנו עדים להתפתחות המהירה של הטכנולוגיה והשפעותיה על החברה. ההתפתחויות באו לידי ביטוי בארבעת טכנולוגיות **SMAC**: Social - המדיה החברתית הפכה לפלטפורמת התקשורת הדומיננטית ביותר. מאפשרת תחזוקה של רשתות חברתיות קיימות בין בני משפחה וחברים ומסייעת ביצירת מערכות יחסים חדשות, תוך שהיא מגשרת על פערים גיאוגרפיים. Mobile - השימוש הנרחב בטלפונים חכמים והמידע הרב הנגיש בזכותם משנים ללא היכר את חיינו. Analytics - ניתוח נתוני עתק. היקף המידע גדל בשיעור עצום ובמהירות אדירה והטכנולוגיות לניתוחו ולהפקת תובנות הולכות ומשתכללות. Cloud - טכנולוגיית הענן מקנה לכל אדם וארגון גישה למחשבים רבי עוצמה, אחסון בלתי מוגבל ושירותים ותוכנות מתקדמים.



אותם שינויים באים לידי ביטוי בכך שעסקים ושירותים רבים בתחומי פיננסיים, בריאות, חברה וממשל, עוברים למודל של שירות מקוון: סניפי בנקים נסגרים ומנגישים את השירותים שלהם דרך האינטרנט, קופות החולים מאפשרות תיאום תורים, הזמנת מרשמים וקבלת מידע, סופרמרקטים מאפשרים קניות מקוונות, ופעילויות פנאי רבות מפורסמות ואף מתרחשות בפועל בסביבה הדיגיטלית. גם במגזר הממשלתי מגמת הדיגיטציה צוברת תאוצה, מתוך כוונה לשפר ולייעל את השירותים השונים הניתנים לאזרח. מגמות אלה מאפשרות קבלת שירותים ומידע בצורה מהירה, מצמצמות בירוקרטיה, מאפשרות דיאלוג ישיר בין נותן השירות והאזרח, וחוסכות זמן ומשאבים.

**אוריינות דיגיטלית כמיומנויות הישרדות בעידן המידע.** לאור השינויים הללו, מיומנות השימוש בסביבה הדיגיטלית הפכה לתנאי הכרחי להשתלבותו של האדם בחברה. אוריינות דיגיטלית היא מונח המתאר מיומנות זו, והיא מוגדרת כ"מכלול הכישורים והידע הרלוונטי אשר נדרשים להתנהלות בסביבה דיגיטלית בהקשר חברתי, אזרחי ותעסוקתי" (נמרוד, 2010). כישורים אלה כוללים מיומנויות טכניות, קוגניטיביות וחברתיות הנדרשות לביצוע מטלות ולפתרון בעיות בסביבות דיגיטליות.

חלק מההגדרות לאוריינות דיגיטלית מתייחסות לשליטה בהבנת רעיונות, הערכת מידע ושימוש בו. הגדרות אחרות מתייחסות למיומנויות הטכניות והתפעוליות הנדרשות בעולם הדיגיטלי. בשני המקרים מדובר ב"שפה חדשה" שעל הפרט ללמוד לצורך השתלבותו בעולם הדיגיטלי. מיומנויות הרכישה של ה"שפה החדשה" שונות בין אנשים בגילים שונים. יש המתייחסים ליכולת זו תוך שימוש במטאפורה של מהגרים וילידים.

**הגירה דיגיטלית** היא מונח שטבע ב-2001 פדגוג אמריקאי בשם מארק פרנסקי. פרנסקי מציע הבחנה בין ילידים דיגיטליים - אשר נולדו אחרי שנות השמונים, ומהגרים דיגיטליים - אשר נולדו לפני כניסת המחשב הביתי, הטלפון הנייד והאינטרנט לחיינו. לאורך שנותיו כמורה במערכת החינוך, פרנסקי מצא כי הילידים הדיגיטליים "צמודים" לטלפון בכל עת, התנהגות אשר מחליפה לעיתים מפגשי פנים אל פנים. הם לומדים באופן אינטואיטיבי ומאמצים טכנולוגיות חדשות במהירות רבה. לעומתם, הוא סבור שהמהגרים הדיגיטליים לומדים בדרך פחות אינטואיטיבית ויותר לוגית, לרוב מעדיפים מפגשים מצומצמים פנים אל פנים, מתמקדים במשימה אחת בכל עת, וצורכים מידע וחדשות באתרים ייעודיים.

חשוב לציין שגיל איננו המנבא היחיד לשימוש בטכנולוגיה. יש לבחון גם מאפיינים כגון מצב סוציאקונומי, רקע אתני, מוסכמות תרבותיות וחברתיות, מוטיבציה והבנת הצורך. אי לכך, נתייחס להמשגה זו של פרנסקי כתרבותית בעיקרה, אשר יש בה כדי לסייע בהבנת רובד נוסף באתגר אימוץ הטכנולוגיות על-ידי אזרחים ותיקים.

ההתפתחות הטכנולוגית המהירה והשפעתה המפליגה על החברה, לצד הפערים בשליטה בה, מייצרים אי שוויון מסוג חדש- אי שוויון דיגיטלי.

**אי שוויון דיגיטלי** מתאר מצב בו לקבוצות שונות באוכלוסייה יש רמות ויכולות שונות של:

- בעלות או נגישות לאמצעים ולסביבה דיגיטלית (בעלות על מחשב / טאבלט / טלפון חכם וחיבור אינטרנט), תוך התייחסות לאיכות ולעדכנות של אמצעים אלו.
- מיומנויות וכישורי למידה ועבודה בסביבה ממוחשבת הדרושים בכדי להפיק ממנה תועלת.
- עמדות לגבי השימוש בטכנולוגיה לצד מודעות לאפשרויות, להזדמנויות וכן לסכנות בשימוש באינטרנט.

במקרים רבים, אי שוויון דיגיטלי בא לידי ביטוי גם באי שוויון כלכלי וחברתי. על פי מטה ישראל דיגיטלית, בישראל ישנן ארבע קבוצות עיקריות אשר אינן בעלות נגישות שווה לסביבה הדיגיטלית וסובלות מפערי מיומנות ועמדות לגבי השימוש. קבוצות אלו מונות את החברה הערבית, החברה החרדית, הפריפריה החברתית-גאוגרפית, ובני ה-55 ומעלה.

בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים נמצא כי למרות העלייה בשימוש באינטרנט בשנים האחרונות, עדיין ניכרים פערים משמעותיים באחוז ואופי השימוש. לפי נתוני הלמ"ס מ-2017, מבין אוכלוסיית בני ה-65 ומעלה רק 53% השתמשו במחשב ורק 59% השתמשו באינטרנט (לעומת 75%-86% בהתאמה באוכלוסיית בני ה-64-20). יתרה מזאת, לפי סקר איגוד האינטרנט הישראלי מ-2016, עולה כי דפוסי השימוש של אזרחים ותיקים שונים מכלל האוכלוסייה וכי קיים שיעור נמוך יותר של שימוש אקטיבי ברשתות חברתיות (29% לעומת 87% בכלל הציבור); שיעור נמוך משמעותית של ביצוע קניות באינטרנט (15% לעומת 56%) שיעור נמוך של ביצוע תשלומים או קיצור תורים באמצעות אינטרנט (24% לעומת 62%).

בזירה שמאפשרת זמינות ונגישות לשירותים ולמידע, למעורבות חברתית ולתקשורת עם סביבה, אוכלוסיות שחסרות את הידע, המיומנות והגישה לטכנולוגיה, נפגעות משמעותית ביכולתן

להשתתף חברתית, לרכוש ידע ולקבל שירותים. לפיכך, עולה החשיבות של נקיטת אמצעים לצמצום הפער הדיגיטלי באמצעות פריסה של רשת אינטרנט, תמיכה בהצטיידות, והקניית ידע ומיומנויות שימוש.

**אוריינות דיגיטלית וזקנה פעילה.** כאשר דנים בחשיבות צמצום הפער הדיגיטלי בקרב האזרחים הוותיקים, יש לתת את הדעת לכך שאוריינות דיגיטלית לא שמורה רק לסוגיית השילוב וההכללה של האדם בחברה, אלא גם קשורה ליכולת של הפרט לחיות ולהזדקן בצורה מיטבית בסביבתו.

מחקרים מצאו כי לשימוש במחשב ישנה השפעה חיובית על היבטים פסיכולוגיים ובריאותיים שונים בקרב בני 65+. השימוש באינטרנט נמצא כבעל השפעה חזקה על היבטים פסיכו-חברתיים רבים, ביניהם: תחושת הרווחה הסובייקטיבית, תחושת קישוריות חברתית ותמיכה, הפחתת בידוד חברתי ורגשי, חיזוק הדימוי העצמי, הגברת תחושת המסוגלות והביטחון העצמי, שיפור העצמאות ואימוץ עמדות חיוביות בכל הנוגע להזדקנות באופן כללי. (Cheek, Nikpour & Nowiini, 2005).

באמצעות שימוש באינטרנט ניתן להפחית חרדה הנובעת מבעיות בריאותיות על-ידי העמקת הידע והגברת המודעות למצב הרפואי (Campbell & Nolfi, 2005). יתרה מזאת, בקרב זקנים שהפגינו מיומנויות דיגיטליות ניתן לראות הפחתה של עלויות הטיפול הרפואי (Chou et al., 2013). אימוץ טכנולוגיות חדשות תורם לקבלת החלטות יעילה ומאט התדרדרות בתפקוד מנטלי וקוגניטיבי (Terrera, Minett, Brayne, & Matthews, 2014 ; Pálsdóttir, 2017).

בשנת 2002 התייחס ארגון הבריאות העולמי לסוגיה של הזדקנות מיטבית ותבע את המונח "הזדקנות פעילה" (Active Aging). זו הוגדרה כ"תהליך של מיצוי ההזדמנויות לבריאות, להשתתפות חברתית ולביטחון אישי, המשפר את איכות החיים של האזרחים הוותיקים. זקנה פעילה מאפשרת לאנשים לממש את הפוטנציאל הפיזי, החברתי והנפשי בתקופת הזקנה, ולהשתתף בחברה, תוך מתן הגנה נאותה, ביטחון וטיפול, כאשר זה נדרש." זקנה פעילה תורמת לאיכות החיים ומאפשרת הזדקנות מוצלחת, התואמת את שאיפתם של מבוגרים רבים להישאר פעילים ועצמאיים למשך זמן ארוך ככל האפשר (Rowe & Kahn, 1987; Walker & Maltby, 2012).

מעבר לרמת הפרט, דוח ה-OECD מ-2015 מצביע על כך שהשינוי הדיגיטלי מהווה הזדמנות עבור מדינות להפוך את הזדקנות האוכלוסייה למנוע לצמיחה. כאשר הטכנולוגיה מונגשת בצורה טובה, היא יכולה ליצור סביבת חיים ועבודה המטפחת "כלכלה כסופה" (Silver Economy). סביבה שבה

יותר מבוגרים מעל גיל 60 נמצאים באינטראקציה, משגשגים במקום העבודה, עובדים בארגונים חדשניים, ומנהלים חיים בריא ופרודוקטיבי.

בכדי לקדם חברה בה האוכלוסייה המבוגרת משמשת מנוע לצמיחה והפרטים בה נהנים מהכללה דיגיטלית, יש להכיר ולהימנע מתפיסות גילניות, הן ברמת הפרט והן ברמת החברה.

**גילנות וגילנות עצמית בהקשרים של אוריינות דיגיטלית.** גילנות מוגדרת כסטראוטיפ, דעה קדומה או אפליה על בסיס גיל. הגילנות יכולה להיות מופנית כלפי כל קבוצת גיל, וכן על-ידי האדם כלפי עצמו. גילנות יכולה לבוא לידי ביטוי באופן מפורש או מרומז בדרכים חיוביות או שליליות (Ayalon & Tesch-Römer, 2017), ויש לה השפעה על תהליכים קוגניטיביים, נפשיים ובריאותיים.

סטריאוטיפים בהקשר של אימוץ טכנולוגיות בזקנה מושרשים כה עמוק בחברה, שלעיתים קרובות מאוד הם מופנמים על-ידי צעירים ומבוגרים ונשארים בלתי מעוררים. גילנות בהקשר טכנולוגי בקבלת משוב שלילי מהסביבה בעת שימוש בטכנולוגיה, או באימוץ עמדות שליליות לגבי המסוגלות לאמץ טכנולוגיה חדשה. מבוגרים נתפסים כחסרי רצון ויכולת לאמץ טכנולוגיות וכטכנופובים (Neves & Amaro, 2012). לעיתים תפיסה זו משפיעה על המוצרים ושירותים המפותחים עבורם וכך מגשימה את עצמה, היות והפיתוח עצמו מניח העדר שימוש ויכולת הטמעה.

**הזדקנות האוכלוסייה.** לבסוף, אתגר האוריינות הדיגיטלית הינו רלוונטי גם לאור מגמת הזדקנות האוכלוסייה בישראל ובעולם. בסוף שנת 2017 חצתה לראשונה אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל את קו מיליון האיש, ומנתה 1,018 אלף איש, מתוכם 566 אלף נשים ו-452 אלף גברים. תהליך הזדקנות האוכלוסייה בישראל נמשך באופן הדרגתי: עם קום המדינה היה חלקם של האזרחים הוותיקים באוכלוסייה 4% בלבד, בשנת 2017 - 11.6%, ובשנת 2040 חלקם צפוי לעלות לכ-14% (קרוב לשני מיליון איש). בכל שנה פורשים קרוב ל-70 אלף איש מעבודתם וככל שנקדים לסייע ביד אלו מהם שזקוקים לכך לרכוש אוריינות דיגיטלית, כך נוכל לתרום להזדקנות בריאה, ולתקופת החיים החדשה העומדת בפניהם להיות עשירה בתוכן איכותי, בריאה, יציבה כלכלית ומחוברת יותר למשפחה ולקהילה.

## הרציונל להקמת המיזם

למרות התועלות הרבות של שימוש בטכנולוגיה בקרב זקנים עבור הפרט והחברה, בישראל כיום כחצי מיליון אזרחים ותיקים מוגדרים בעלי רמת אוריינות דיגיטלית נמוכה ורבים מהם אינם חשופים להזדמנויות המתואמות עבורם לרכוש מיומנות זו.

מחקרים מוצאים כי לזקנים יש את היכולת להסתגל לשינויים הרבים והמהירים בתחום הטכנולוגיה (עירית ששון, אסתי גרינבאום ואודי גוברין, 2012) וכי בקרב מבוגרים המשתתפים בקורסים, חל שיפור משמעותי בגישה כלפי המחשב ובתחושת המסוגלות העצמית. בקרב מבוגרים רבים קיימת מודעות ליתרונות השימוש במחשבים ושאיפה ללמוד, וחלקם גם מחפשים באופן אקטיבי קורסים והזדמנויות בנושא (Adler, 2002). המפתח הוא לפתח תכניות ושירותים שישענו על הצרכים, הרצונות והיכולות של הזקנים (Brian D. Carpenter & Sarah Buday, 2006).

עם זאת, בבדיקה שנערכה כשלב מקדים למיזם בקרב גופים העוסקים בהקניית אוריינות דיגיטלית, נמצא כי רק אחוז אחד (1%) מכלל המשתתפים בקורסים שגופים אלו מציעים הינם בני 60+. בנוסף, הגופים העידו כי חסר להם ידע בתחום הזקנה ומומחיות במתודות לקידום למידת מבוגרים.

לאור אתגר זה וההזדמנויות שטומן בחובו החיבור לעולם הדיגיטלי, השיקו ב-2018 המשרד לשוויון חברתי וג'וינט ישראל-אשל את המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים. מטרת המיזם הינה הקניית ידע ומיומנויות יומיומיות ושימויות לשימוש בטכנולוגיה שיקדמו הכללה דיגיטלית, יכולת לצרוך שירותים, מיצוי זכויות והזדמנויות להשתתפות בחברה.

בנוסף להקניית הידע למבוגרים עצמם, המיזם פועל להעלאת המודעות בקרב כלל המגזרים לסוגיית החשיבות של אימוץ טכנולוגיות דיגיטליות בקרב אזרחים ותיקים, כחלק מגישת הלמידה לאורך החיים (LLL) וכמיומנות חיים מקדמת הזדקנות פעילה ומוצלחת.

## אוכלוסיית היעד

אוכלוסיית היעד המרכזית הינה בני 60 ומעלה באוכלוסייה היהודית ובני 50 ומעלה באוכלוסייה הערבית, בעלי רמת אוריינות נמוכה או בינונית (כפי שנמדדת במבחני מיון ראשוניים).

הבדלי הגיל בין החברה הערבית ליהודית נובעים מכך שמועד פרישה מעבודה מופיע מוקדם יותר בחברה הערבית, אחוזי השכלה הגבוהה נמוכים יותר, ובמקרים רבים ישנו היצע דל של שירותים מקוונים לצד מודעות נמוכה לתועלת הפוטנציאלית שקיימת בצריכתם.

## דרכי הפעולה

כאמור לעיל, האמצעים המרכזיים לצמצום אי שוויון דיגיטלי הינם פריסה של רשת אינטרנט, תמיכה בהצטיידות, והקניית ידע ומיומנויות שימוש. המיזם מתייחס למימד השלישי של הקניית ידע ומיומנויות שימוש, וזאת באמצעות **תוכנית "קליק ותיק"**, אשר מפעילה קורסים בקבוצות קטנות, תוך פיתוח פרופסיה של מדריכים המתמחים בהקניית אוריינות דיגיטלית למבוגרים, ויצירת סביבות למידה מיטביות. כאמור, עד למועד כתיבת מדריך זה התקיימו קורסים עבור כ-1,250 אזרחים ותיקים. לאחר תום תקופת הפיתוח, יעד המיזם הינו לפעול בקרב 15,000 איש בשנה.

בנוסף לעבודה הישירה עם קהל היעד, המיזם שואף להשפיע על השדה על-ידי הקמת מתחמים טכנולוגיים המעוצבים באופן שתומך בלמידת מבוגרים, קיום מפגשי פיתוח ידע עם גופים בעלי עניין בארץ ובחו"ל, והפצת הידע לקהל הרלוונטי באמצעות מגוון ערוצים ובהם אתר, פודקסט, וובינרים, ימי עיון והרצאות.

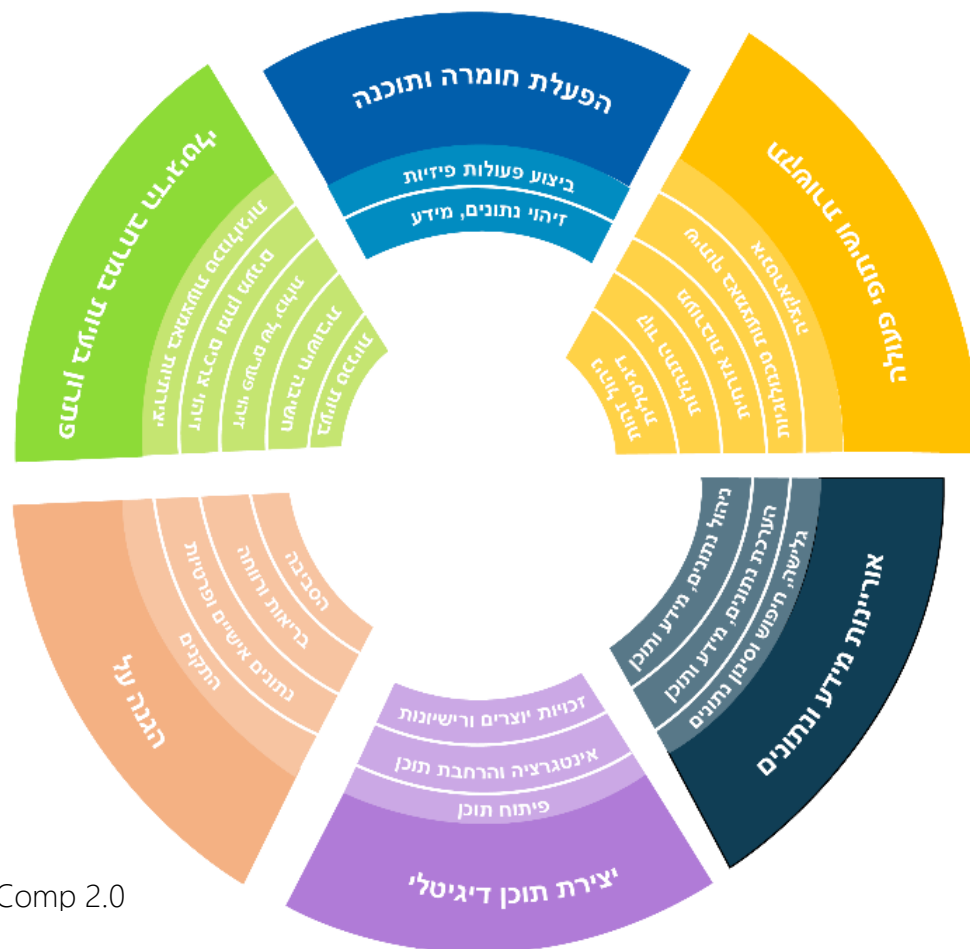
פרק זה יציג מתודות לעיצוב השירות לאור מרכיבי האוריינות הדיגיטלית וניתוח חסמים ומאפשרים בלמידת מבוגרים תוך התייחסות לעיצוב ההדרכה, סביבת הלמידה וחומרי פרסום.

## עיצוב השירות



### עיצוב ההדרכה בהתאם למרכיבי אוריינות דיגיטלית

פיתוח המיזם התבסס על שלושה מודלים המפרטים את מרכיבי האוריינות הדיגיטלית – ד"ר דאג בלשו (Doug Belshaw), UK Tech Partnership & Lloyds Banking Group, ומודל DigComp של האיחוד האירופאי.



להלן המרכיבים השונים שאומצו על-ידי צוות המיזם:

**הבנה תרבותית:** מתייחסת למהגרים הדיגיטליים וכוללת הבנת השפה, הרטוריקה והטרמינולוגיה, נורמות, הרגלים וקודי התנהגות בסביבה דיגיטלית.

**שינוי קוגניטיבי:** אוריינות דיגיטלית מערבת תהליכים קוגניטיביים, בדומה לרכישה של שפה חדשה, ודורשת יכולת שימוש במגוון התקנים, פלטפורמות ותוכנות ומעבר ביניהן על-פי הצורך.

**תקשורת:** תקשורת במרחב הדיגיטלי מיועדת למטרה מסוימת, ולשם כך נדרשת יכולת להבין וליישם נורמות שהן ייחודיות למרחב הדיגיטלי. תקשורת כוללת כלים כגון: דוא"ל, וואצפ, שיחות וידאו, מדיה חברתית, תגובות לכתבות (טוקבקים), חיבור לקהילות באמצעות פורומים, מילוי טפסים, השארת משוב על מוצרים וחוויות, וכן הבנה כיצד לנהל זהויות שונות במרחב הדיגיטלי, למשל פרופיל אנונימי בפורום לעומת פרופיל בפייסבוק או התכתבות במייל.

**השתתפות אזרחית:** אוריינות דיגיטלית שתומכת בפיתוח החברה האזרחית ובקידום מעורבות פעילה בחברה - תעסוקה, פנאי ובידור, חינוך, הצבעה. חשיפה לטכניקות למעורבות ופעילות אזרחית דרך פלטפורמות דיגיטליות ממשלתיות וקהילתיות, ידע וכלים למיצוי זכויות.

**ביטחון:** לזהות ולהעריך מידע מהימן, שימוש בכלי אבטחה בעת גלישה באינטרנט, עדכון והפעלת תוכנת וירוסים ובקרת הורים, הגנה על נתונים אישיים, שמירה על הפרטיות של אחרים או צדדים שלישיים, הגנה מפני הונאות על ידי זיהוי אתרים מאובטחים, הימנעות מאתרי אינטרנט זדוניים ומחלונות קופצים.

**פתרון בעיות:** יכולת פתרון בעיות במרחב הווירטואלי, הכוללת את הבנת הדרכים שבהן העולם הווירטואלי שונה מהעולם האנלוגי. שימוש במקורות תמיכה מדויקים, לימוד עצמי של משימות פשוטות באמצעות שיעורי וידאו, שימוש במשוב של משתמשי אינטרנט אחרים כדי לפתור בעיות נפוצות, שימוש בשירותי תמיכה כגון צ'טים.

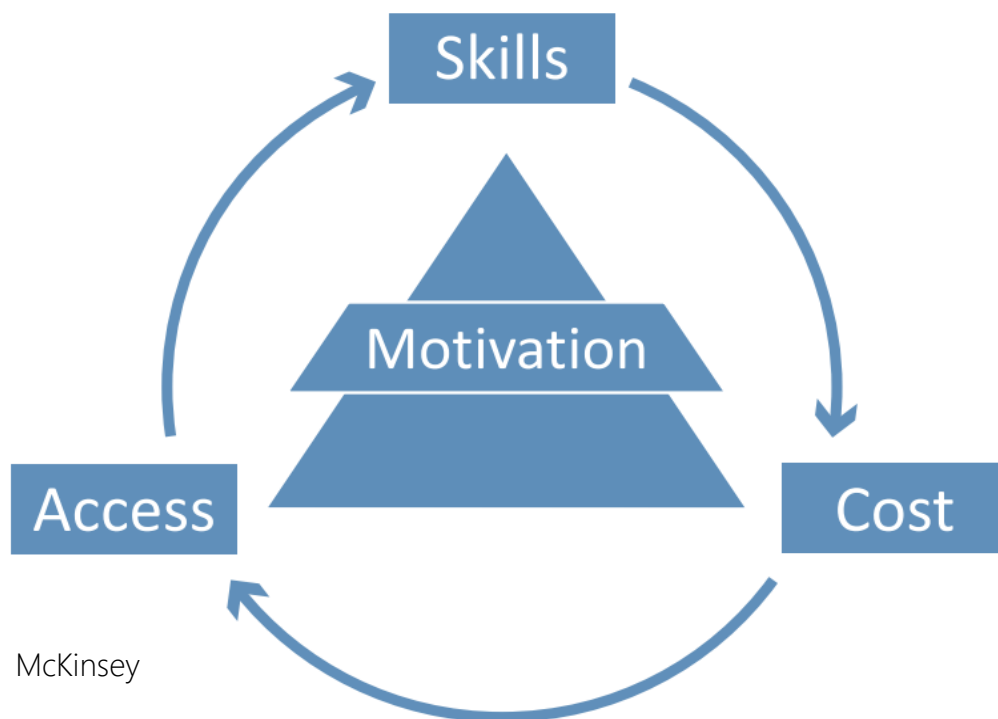
**יצירה:** שימוש בטכנולוגיות כדי ליצור ולהשיג דברים; שימוש בכלי יצירה- ציורים, טקסטים, פוסטים במדיות חברתיות, אלבומי תמונות, קורות חיים; מודעות לזכויות יוצרים ; וכן האופן בו מאמצים ומשתמשים בטכנולוגיות חדשות לבצע דברים חדשים משמעותיים בדרכים חדשות.

**ביקורתיות:** ביקורתיות לגבי תוכן, קהל יעד ואמינות, זיהוי תוכן לא אמין, זיהוי הבדל בין סוגי אתרים או דומיינים.

**טרנסאקציות – פעולות כלכליות:** חיפוש עסקאות ושירותים והשוואת מחירים, שימוש באתרים מאובטחים עבור עסקאות פיננסיות – קניות, נסיעות, בנקאות.

## ניתוח חסמים

סוגיה נוספת עליה נותנים את הדעת בפיתוח הקורסים היא התמודדות עם חסמים אופייניים. מודל שפותח על-ידי McKinsey מבחין בחסמים ביכולת משתמשים (חוסר באוריינות דיגיטלית ובאוריינות רגילה), העדר תשתיות (אין רישות של אינטרנט, פס רחב, תשתיות ציבוריים), העדר תמריצים (חוסר הבנה של ערך החיבור לאינטרנט, חוסר בשירותים מקוונים באזור, לא מקובל חברתית) ועלות (הכנסה נמוכה; מכשירים, חבילות יקרים).



התוכנית האסטרטגית להכללה דיגיטלית באנגליה (UK Digital Inclusion Strategy) מגדירה את החסמים הבאים: העדר כישורים (אוריינות רגילה ודיגיטלית, ביטחון), העדר נגישות (תשתיות, עלות, פיזית), העדר מוטיבציה (סכנות, צורך, רוח פיננסי, רוח חברתי, רוח בריאותי) והעדר אמון (הזדהות, ביטחון, סטנדרטים, מוניטין).

הגורם המוטיבציוני נחשב למשמעותי ביותר באימוץ טכנולוגיות חדשות (Morris, 2007). מבוגרים רבים אינם מודעים לצורך וליתרונות השימוש ב-ICT<sup>1</sup> (Gitlow, 2014) מבחינה פיננסית, בריאותית, חברתית ואישית; מביעים חרדה (טכנופוביה) ועמדות שליליות לגבי השימוש האינטרנט ורשתות חברתיות (Vroman, Arthanat & Lysack, 2015) וחששות לגבי ביטחון באינטרנט (Fausset, Harley, ), (Farmer & Fain, 2013). זאת לצד פחד ממחשבים ומגרמת נזק למחשב (Bean, 2003), ביטחון עצמי נמוך לגבי היכולת להצליח (Eastman & Iyer, 2004) וחוסר ביטחון בסביבה הדיגיטלית והמתווכים שלה, לעיתים בעקבות ניסיון עבר לא מוצלח, גילנות או חוסר הבנה לגבי הערך של הכלים הדיגיטליים להמשך חייהם. כל אלו מופיעים לצד הציפיות ההולכות וגדלות מצד החברה להשתמש בטכנולוגיות שונות ועלולות להפעיל מצבים של לחץ, להפחית את תחושת המסוגלות העצמית ולהוריד את ההערכה העצמית.

חשוב לציין כי גם גורמים אישיים משפיעים על היכולת להקנות מיומנויות של אוריינות דיגיטלית. נסיבות חיים כגון: חוסר במסגרות (לאחר הפרישה, היעדר מסגרות עבודה מפחיתה את החשיפה לכלים דיגיטליים), אובדן בן/בת זוג, בידוד חברתי, מצב בריאותי, רמה סוציאקונומית, מקום מגורים (פריפריה) רמת דתיות, מגדר ומוצא. בהקשר זה, מצב בריאותי טוב נמצא כמשתנה חיובי המנבא שימוש באינטרנט (Räsänen & Koiranen, 2016).

בתכנון הקורסים הושם דגש נרחב על שינוי תפיסות אלו וקידום מוטיבציה ללמידה על-ידי התמקדות בנושאים רלוונטיים ושימושיים לחיי היומיום של אזרחים ותיקים, מיקוד במטרות משמעותיות עבור המשתתפים, גיוון בשיטות הוראה וכן אסטרטגיות למשוב חיובי ומעודד במטרה להעלות את תחושת המסוגלות, הערכה העצמית ואת עצמאות המשתתפים.

בקבוצות מיקוד שבוצעו המשתתפים במיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים עולה כי רבים מהם מעוניינים ללמוד לבצע פעולות פונקציונאליות באינטרנט שיאפשרו להם לחסוך זמן בהגעה למוקדי שירות, איתור מידע ולימוד עצמי. מוטיבציות נוספות שעלו במהלך השיחות נוגעות לתחושת עצמאות, חיזוק הקשרים החברתיים, ליכולת לחלוק רגעים אישיים עם המשפחה והקרובים באמצעות הרשתות החברתיות, מציאת מעגלי חברים חדשים באמצעות הרשת על בסיס קירבה ופיתוח תחביבים. הקורסים עוצבו לאור מוטיבציות אלו.

---

<sup>1</sup> ICT – Information and Communication Technologies

## עיצוב ההדרכה בהתאם לצרכי הלומד המבוגר

הפעילות במיזם פותחה מתוך הכרה בחשיבותה של למידה לאורך החיים ותרומתה לזקנה פעילה בהקשר של הקניית אוריינות דיגיטלית. בבסיסה עומד הרעיון שלמידה אינה מסתיימת בילדות או בנעורים אלא שמדובר בתהליך הנמשך לכל אורך החיים. למידה לאורך החיים מאפשרת לאדם פיתוח ושדרוג כשירויות ומיומנויות כחלק מחיי עבודה, וכן עוזרת ליחיד להכין את עצמו למעברים ולשינויים רבים הצפויים בחייו: מעבודה לפרישה, התמודדות עם שינויים חברתיים, תמורות טכנולוגיות ומעברים לסביבה חדשה.

למידה לאורך החיים דורשת אימוץ אסטרטגיות למידה שונות לאנשים בתקופות שונות של חייהם, על בסיס יכולותיהם ומיומנויותיהם המצטברות. בשונה מקורסי מחשבים לציבור הכללי או כאלה הניתנים לילדים ולבני נוער, קורסי "קליק ותיק" מתבססים על תאוריות פדגוגיות המתמקדות באנדרגוגיה – הוראה למבוגרים (Andragogy), או במילים אחרות "האמנות והמדע של העזרה למבוגרים ללמוד", כפי שהוגדר על-ידי מלקולם נואלס, וגרוגוגיה – התאמת ההוראה לזקנים (Geragogy). הקורסים נשענים על ההנחה שהלומד המבוגר שונה מהלומד הצעיר בהתנהגות לימודית, חווית למידה, אוריינטציה, מוכנות ומוטיבציה ללמידה, וכן בתפקודים פיזיים ורגשיים.

**התנהגות לימודית:** מבוגרים הם על פי רוב תלמידים שבאו ללמוד מרצונם החופשי והם ינשרו אם הלימודים לא ישביעו את רצונם. לומדים מבוגרים מנחים את עצמם, לוקחים שליטה על חווית הלמידה שלהם ואחראים על הלמידה של עצמם.

**חווית הלמידה:** מבוגר שונה מילד באופן שבו הוא תופס את ניסיון החיים שלו. בעוד שילדים מתייחסים אל ניסיון כאל אירוע חיצוני שאירע להם, מבוגרים תופסים את החוויות שלהם כמקור מרכזי של זהותם האישית. תהליך הלמידה ייטב ככל שחווית הלמידה שלהם עשירה ומגוונת ושמה דגש על טכניקות השתתפות המסתכמות על מקורות הניסיון העשירים של המבוגרים (כגון: דיון בקבוצה, משחק תפקידים, סימולציות, הדרכה מייעצת והדגמות). חווית הלמידה מתייחסת גם לאקלים הלמידה, יש לנהוג בלומד המבוגר בכבוד ולראותו כעצמאי. הגורם המשפיע ביותר על אקלים הלמידה הוא התנהגות המורה - התעניינות, כבוד ותשומת לב אישית.

**אוריינטציה ללמידה:** לומדים מבוגרים מתעניינים בנושאים שימושיים עבור חייהם האישיים והמקצועיים; הלמידה חייבת להיות רלוונטית לחייהם, לבעיות שהם חווים ולמטלות שעליהם לבצע.

מבוגרים נכנסים אפוא לפעילות לימודית בגישה של פתרון בעיות – הם רוצים ליישם לאלתר את אשר הם לומדים ורואים בלימודים אמצעי לשפר את יכולתם להתמודד עם קשיים בהם הם נתקלים בחיי היום-יום. לכן תהליך הלמידה צריך לכלול הגדרת צרכים של הלומד, מטרות נקודתיות וברורות ולהניב תוצאות חיוביות ברמת הביצוע של משימות יום-יומיות.

**מוכנות ללמידה:** מוכנות ללמידה יכולה להתעורר בעקבות נסיבות החיים, צורך בהתמודדות עם מטלה או בעיה שהתעוררה, רצון להשתפר ולהתפתח, וכד'. המבוגרים צריכים להבין ולדעת למה הם צריכים ללמוד משהו. ככל שהם יטיבו לענות על השאלה הזו עבור עצמם, כך רמת המוכנות ללמידה תהיה גבוהה יותר.

**מוטיבציה ללמידה:** מוטיבציות בולטות בתהליכי למידה בקרב מבוגרים הינם דימוי עצמי, ביטחון עצמי, רצון לשפר את איכות החיים, סקרנות, התפתחות אישית והכרה. מאחר ומדובר במוטיבציות פנימיות אשר חזקות יותר ממוטיבציות חיצוניות המאפיינות לומדים צעירים (כגון קבלת תמריצים כמו ציון טוב או ריצוי הסביבה החיצונית), מבוגרים בדרך כלל יותר מרוצים, ממוקדים, עיקשים ולהוטים ליישם את הנלמד לעיתים קרובות.

**גרוגויה מתייחסת להתאמת סביבת ושיטת ההוראה כך שיתנו מענה לשינויים קוגניטיביים, פיזיים וחברתיים שעלולים להופיע בקרב חלק מהאזרחים הוותיקים ולהשפיע על תהליכי למידה. היבטים אלה כוללים האטה בשליפה מהזיכרון, ירידה במהירות תגובה, קשיים מוטוריים, קשיי ראייה ושמיעה וכן מרכיבים רגשיים-חברתיים כגון בדידות. מעבר להתאמה של תכני השיעורים ומתודות הלימוד לצרכים וליכולות הפיזיים והמנטליים המאפיינים את אוכלוסיית היעד, גובשו במסגרת המיזם גם מרכיבים מהותיים הנדרשים להתאמת סביבת הלמידה. ראו על כך הרחבה בפרק עיצוב השירות - עיצוב ההוראה וסביבת הלמידה.**

## פרקטיקות לעיצוב ההדרכה

להלן יפורטו מספר פרקטיקות מצליחות להקניית אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים בהתבסס על עקרונות האנדרגויה וגרוגויה ולאור הלמידה שנערכה במהלך הפיילוט, מתוך העבודה בשטח, סקירת ספרות רלוונטית ולמידה מהמודל של OATS. כאמור לעיל, עיצוב ההדרכה מבוסס על

התפיסה לפיה הלומד המבוגר שונה מהלומד הצעיר בהתנהגות לימודית, חווית למידה, אוריינטציה, מוכנות ומוטיבציה ללמידה, וכן בתפקודים פיזיים ורגשיים.

| המשתתף במרכז                                                                                                                                                                                                                           | היבטים רגשיים                                                                                                                                                            | היבטים קוגניטיביים                                                                                                                                                                                                   | היבטים תפיסתיים                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• פיתוח עצמאות</li> <li>• קצב לימוד אישי</li> <li>• שימושיות ורלוונטיות</li> <li>• לחיי היומיום</li> <li>• רלוונטיות לידע קודם</li> <li>• הזדמנות להשפעה על</li> <li>• התהליך הלמידה</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• הפחתת חשש</li> <li>• יצירת אקלים חברתי</li> <li>• תומך למידה</li> <li>• חווית הצלחה, פידבק</li> <li>• חיובי וחיזוקים</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• מיקוד</li> <li>• חזרתיות</li> <li>• הוראות ברורות</li> <li>• קביעת יעדים ומטרות</li> <li>• צמצום מסיחים</li> <li>• ושמירה על קשב</li> <li>• שימוש בחומרים כתובים</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• עידוד שימוש במשקפיים</li> <li>• ומכשירי שמיעה</li> </ul> |

בבסיס הפרקטיקות שיפורטו להלן עומד **שינוי תפיסה לגבי מטרות ההדרכה**. המהגרים הדיגיטליים זקוקים לתהליך של סוציאליזציה, הכולל מרכיבים רגשיים. מתוך כך הוגדר כי מטרת העל של הקורסים הינה ללמד את האזרחים הוותיקים להיות תושבים של העולם הדיגיטלי, על-ידי הפגת חשש משימוש בטכנולוגיה, יצירת מוטיבציה וזיהוי הזדמנויות, תוך הבנת הנורמות הנהוגות בסביבה הדיגיטלית ופיתוח המשך יכולת למידה עצמאית. לטובת כך, ישנו דגש בהדרכה על התנהלות בטוחה ברשת וזיהוי מידע מהימן; עידוד המשתתפים לבצע ניסוי וטעייה תוך השריית רוגע וביטחון והפגת חשש; הכרות עם עקרונות שחוזרים על עצמם באתרים ואפליקציות (כגון אזור אישי, גלגל שיניים להגדרות, תפריט שלוש נקודות); הדגשת עיקרון ה"בנוסף, לא במקום", הנכון לגבי מרבית השימושים ושירותים המקוונים (משמע חיבור לאפליקציית הבנק אין משמעו שאין יותר אפשרות לגשת לבנק, זה בנוסף); וחשיפה למקורות למידה עצמאית.

## המשתתף במרכז

**פיתוח עצמאות:** מטרת ההדרכה הינה לתת כלים למשתתף שיאפשרו לו לרכוש ידע בהמשך לבד, ולא להפוך אותו ל"מומחה אוריינות דיגיטלית" (Xie and Jaeger, 2009). לאורך הקורס תעשה היכרות ושימוש בכלים ללמידה עצמאית כאמצעי להפחתת התלות של קהל היעד במתווכים

ועזרים לצריכת מידע ושירותים מקוונים וכן לחיזוק תחושת המסוגלות והעצמאות של המשתתפים. יש להקנות מיומנויות להגברת עצמאות בשימוש ופתרון בעיות על ידי התמודדות עם מטלות לפני שנלמדו, ושילוב של למידה מסרטונים ופורומים. העברת המסר לאורך הקורס שלא ניתן ללמד את כל הזירה הדיגיטלית, אך יש אפשרויות רבות ללמידה עצמאית: הן בזירה הפורמלית באתרי מוסדות להשכלה גבוהה, והן באמצעות פלטפורמת קמפוס IL, יוטיוב, TED ומדיות חברתיות. בנוסף, יש לאפשר התנסות מעשית מרחבה החל מהשיעור הראשון, לא לסייע כאשר אין זה נדרש ובמידה ומסייעים אין לבצע פעולות עבור המשתתף (לא לקחת את העכבר מהיד), אלא לתת הנחייה וליווי בהתמודדות עצמאית. מומלץ לתכנן את השיעורים כך שמידת העצמאות והאוטונומיה של המשתתפים תגדל לאורך הקורס.

**קצב לימוד אישי:** יש לאפשר לכל משתתף להתקדם בקצב שלו ולהתאים את התרגולים לרמות השונות בכיתה. להקפיד על קצב איטי ועקבי ואפילו "יותר איטי ממה שאתה חושב - באמת לאט" (Mayhorn et al. 2004). להעדיף מעבר על פחות תכנים עם הבנה מעמיקה מאשר להספיק את תוכנית הלימודים מבלי לוודא הפנה. חשוב להעביר מספר זה למשתתפים בקורס.

**שימושיות ורלוונטיות לחיי היומיום:** בבחירת תחומי הלימוד לכל קבוצה, יש לקחת בחשבון את צרכי המשתתפים ותחומי העניין שהם מעלים. שיעורים המתוכננים בהתאם לפרקטיקה זו מתאפיינים בניהול של דיונים להדגשת השימושיות והערך בחיי היומיום, ומתן ביטוי למוטיבציות וידע של המשתתפים. תרגילי הבית מחוברים לצרכים של כל משתתף (כגון שימוש בגוגל תרגום לשיחה עם עובד זר, או ביוטיוב ללמידה על שימוש במכשיר חשמלי חדש).

**רלוונטיות לידע קודם:** הניסיון האישי והמקצועי של המשתתפים משמש ללמידה, תוך שימת דגש על הערך של הידע שלהם עבור שאר חברי הקבוצה ועבור צוות ההדרכה. זאת על ידי מתן דוגמאות מעולמות התוכן של כל משתתף והסברים שניתנים לסוגיות הנלמדות בתחומי בריאות, כלכלה וחברה. בנוסף, מומלץ לקשור מונחים חדשים למושגים ופעולות מוכרות כגון תיקיות המחשב כמו קלסר עם חוצצים, תזוזת העכבר כמו הפעלת משה, קליק הוא כמו דפיקה על דלת (Chaffin & Harlow, 2005). לצד זאת, להימנע משימוש בדוגמאות שיש בהם ביטויי גילנות כמו מיקוד בדוגמאות העוסקות בירידה תפקודית, שיעמום וחוסר ערך.

**יצירת הזדמנויות להשפעה על התהליך הלמידה:** בהמשך למחקרים בתחום המוטיבציה, כאשר ניתנת למשתתפים לבחור את תכני הקורס עולה מידת מעורבותם והלמידה הופכת למשמעותית יותר. מומלץ להגדיר מספר שיעורים בהם המשתתפים יכולים לבחור מבין מספר תכנים רלוונטיים.

## התאמת להיבטים רגשיים

**הפחתת חשש:** חומרה - מומלץ בשיעור הראשון לעודד את המשתתפים לגלות שלא קל להרוס ציוד טכנולוגי. ניתן לנענע את הטלפון, להרים את העכבר ולנענע, להזיז את המקלדת והמסך ולהראות ששוב דבר לא נשבר. תוכנה - ללחוץ על כל המקשים, לעשות טעויות בהקלדה ולהראות שהכל הפיך ובר תיקון. בטיחות ברשת – להקדיש זמן בכל שיעור לדיון בטיחות ברשת על-פי נושא השיעור, תוך התייחסות לשליטה הגבוהה של המשתמש בטיחות על-ידי הקפדה על סיסמאות, הכרות עם הונאות נפוצות, וידע כיצד לשמור על המידע האישי והגדרת פרטיות.

**יצירת אקלים חברתי תומך למידה:** תיאוריות בתחום הלמידה וכן ממצאים מהשטח מצביעים על כך שההקשר החברתי והשתייכות לקבוצת עמיתים לומדת יכולה לסייע בתהליכי הלמידה ולתמוך במחויבות המשתתפים לתהליכי הלמידה. יש חשיבות להקדשת זמן במהלך השיעורים ובהפסקות למתודות שמאפשרות אינטראקציה בין המשתתפים (כמו דיון, עבודה בזוגות, קבוצות ווצאפ ועוד).

**חוויית הצלחה, פידבק חיובי וחיזוקים:** חוויית הצלחה, פידבק חיובי וחיזוקים: הוראה המתאפיינת בעידוד תדיר של המשתתפים ויצירת חוויית הצלחה, תבנה את הביטחון העצמי ותסייע להתמודד עם חרדת מחשב (Mayhorn et al., 2004), תוך יצירת אוירה נינוחה שמאפשרת לעלות קשיים וחוסר הבנה. יש חשיבות להבניה של סיפורי ההצלחה בתוך השיעורים עצמם. סיפורי הצלחה כוללים דוגמאות בהן המשתתפים הציבו לעצמם יעד כלשהו (עדיף יעד מדיד וקטן יחסית) והצליחו להגיע אליו או יעדים שעוצבו ע"י צוות ההוראה. יעדי ההצלחה יכולים להיות שונים ממשתתף למשתתף ולהשתנות לאורך הקורס. באמצעות מסגור והתייחסות לעצם הצבת היעד, המאמץ הנדרש והצלחת המשימה, ניתן להגביר את המוטיבציה ולחזק את תחושת המסוגלות של המשתתפים. קיימת גם אפשרות להציג דוגמאות ממשתתפים מקורסים שהתקיימו בעבר. יש להתייחס להצלחות המשתתפים לאורך כל הקורס ולא רק בסופו.

## התאמת להיבטים קוגניטיביים

**מיקוד:** צמצום מספר הרעיונות המוצגים בכל שיעור ובקורס כולו. מיקוד בתחומי לימוד ומטלות ספציפיות המחזקות את תחומי הלימוד שנבחרו, תוך הבנה שאין אפשרות להגיע בקורס אחד לכל שימושי הדיגיטל (Callahan et al., 2008).

**חזרתיות:** הקניית אוריינות דיגיטלית דינה כרכישת שפה חדשה, יש לבצע חזרות רבות על החומר הנלמד. מומלץ לשמור על מבנה שיעור אחיד שחוזר על עצמו – הסבר תיאורטי במהלכו המשתתפים יכולים לרשום נקודות לעצמם, הדגמה מול הכיתה על-ידי המדריך – רצוי פעמיים ברצף, ביצוע מטלה משותפת, חזרה על ההסבר בעזרת שאלות ודיון (Callahan et al., 2003). כשליש מכל מפגש יוקדש לחזרה על חומרים קודמים וכל פעולה תתורגל מספר פעמים.

**הוראות ברורות:** חלוקת כל משימה לתתי משימות קטנות וברורות, ללא הנחה של ידע מקדים. כל פעולה שהינה שלב בביצוע המשימה עומדת בפני עצמה כתוכן שיש ללמוד. כמו כן, יש לבצע הכרות עם הסביבה בה מתבצעת הפעולה (למשל הכרות עם מבנה הדוא"ל לפני לימוד על שליחת מייל, והתייחסות לכל פעולה בנפרד למרות הדמיון ביניהן – שליחה, קבלה, העברה). יש להעדיף שימוש בהסבר בעל-פה מאשר בכתב, ולבקש מהמשתתפים לחזור בקול על ההסבר. להקפיד על שימוש בשפה ברורה ופשוטה המתחשבת בכך שאחוז ניכר מהמשתתפים אינם ילידי הארץ. כל שימוש בטרמינולוגיה/ז'רגון מקצועי נעשה לאחר הסבר המונח, תוך הקבלה לעולמות תוכן מוכרים, ועם חזרה תדירה על ההסבר.

**קביעת יעדים ומטרות ברורות:** יש חשיבות לחלוק עם המשתתפים את מטרות ויעדי השיעור לכל שיעור ולכל חלק בשיעור. שיתוף במטרות השיעור מגביר את המוטיבציה, מעודד מחויבות, מעלה את הביטחון העצמי של המשתתפים ומגביר את תחושת ההישגיות.

**צמצום מסיחים ושמירה על קשב:** יש להימנע מהסחות ודיבור אסוציאטיבי בזמן ההסברים. על המדריך לוודא באופן תדיר קשב וקשר עין עם המשתתפים. לשמור על טון דיבור יציב רם אך לא צועק. להקפיד על העדר שיחות מקבילות בכיתה ולהנחות את המשתתפים לדבר אחד אחד ובצורה ברורה, במידת הצורך לחזור על השאלות/אמירות לטובת כל הכיתה. במידה ויש פרעה למהלך השיעור, להזכיר מה הדבר שנאמר כדי להחזיר את תשומת הלב וליצור רצף.

**שימוש בחומרים כתובים:** מבוגרים רבים מורגלים בקריאה ואוהבים לקרוא, רבים מהם מקפידים לקרוא מדריכי שימוש בבואם להתנסות בכלי חדש (manuals). לכן מומלץ לחלק בתחילת כל שיעור חומר כתוב הכולל את נושאי השיעור ומאפשר למשתתפים לעקוב אחר הסברים. בנוסף מומלץ ללוות את הקורס בחוברת למידה. בעיצוב חומרי קריאה מומלץ שיכילו יותר תמונות ממלל, טקסט גדול, ופשטות עיצובית (Mates, 2004). עקרונות נוספים לעיצוב חומרים למבוגרים בפרק עיצוב השירות - עיצוב חומרי פרסום.

## התאמת להיבטים תפיסתיים

**עידוד שימוש במשקפיים ומכשירי שמיעה:** לגבי משקפיים ניתן להזכיר להביא ולהרכיב למי שרלוונטי. בנוגע למכשירי שמיעה, היות ומבוגרים רבים חשים בוש או מבוכה מירידה בשמיעה, במידה והמדריך מזהה קושי בשמיעה יש לנהל את השיחה באופן פרטי, לשאול אם יש מכשיר ולעודד להביא אותו. אם אין, לבקש שישב קרוב יותר מדריך ושיעצור כאשר לא שומע ויבקש חזרה (חשוב להרגיע את המשתתף שזה לא טרחני ושהחזרה תועיל לכולם).

**לסיכום:** התאמת ההדרכה ללומד הזקן הינה עניין רגיש. מצד אחד אכן יש לבצע התאמות באופן העברת המסרים כמוצא לעיל. מנגד, יש להיזהר מהכללות לגבי כל הלומדים והתנהגות הנובעת מגילנות. על צוות ההדרכה להתאים את ההדרכה לצרכיהם של הלומדים הספציפיים בכל קבוצה ולשים לב להימנע מהנחות מוצא אשר עלולות לגרום להתאמות לא רלוונטיות. לדוגמא: הנחיות גורפות כגון- שיעור הבא כולם להביא את המשקפיים; ניסיון למתן דוגמאות רלוונטיות לחיי היומיום של הזקן אשר מנכיח באופן לא מודע תפיסות גילניות, כמו דוגמאות שקשורות לשכחה, חוסר תפקוד, לקיחת תרופות וכדומה; שימוש לא מודע ב-Elderspeak, שהוא סגנון דיבור שיש שנוקטים באופן גורף בשיח עם זקנים וכולל שימוש באוצר מילים מצומצם ומשפטים פשוטים, שאלות סגורות, שימוש בשמות חיבה ובפנייה בלשון רבים "אנחנו", חזרתיות שלא נדרשת, ודיבור איטי ורם באופן מוגזם שאינו מותאם לצרכי המאזין.

## עיצוב סביבת הלמידה

להתאמת סביבת הלמידה להיבטים הקשורים לגיל, כגון ירידה בראייה, תנועה, זיכרון ואתגרים קוגניטיביים (Czaja & Lee, 2003), תרומה משמעותית להצלחת המשתתפים בקורסים. להלן מפורטים מספר עקרונות מנחים להתאמת סביבת הלמידה ללומד המבוגר:

**סביבה נעימה ומזמינה:** על סביבת הלמידה להיות כזו שהאזרח הוותיק ירגיש שהיא מותאמת עבורו ולוקחת את צרכיו בחשבון. במקרים רבים סביבות למידה המיועדות לזקנים הן מוזנחות, ממוקמות בחדרים אחוריים, בצפיפות ועם טכנולוגיה ישנה אשר יוצרת עוד רובד של קושי בהקניית מיומנויות בשל בעיות טכניות ועיצוב חוויית משתמש מיושן. שינוי תפיסה ועמדות לגבי טכנולוגיה וזקנה מחייבת הבאה של הלומד לחזית ויצירת סביבת למידה עדכנית ומכבדת.

**תשתית טכנולוגית:** על הכיתות לכלול עמדות במספר המשתתפים (אין להושיב משתתפים יחד עם אותה עמדה), עם מחשבים עדכניים ותקינים ובעלי מערכת הפעלה עדכנית וזהה. בנוסף יש לוודא הימצאות: מחשב בעמדת מדריך בעל מערכת הפעלה זהה לזו המותקנת במחשבי הלומדים, לוח מחיק, מקרן עם שלט אלחוטי להעברת מצגות ו/או תוכנת שליטה, מערכת מיזוג תקינה, ותמיכה טכנית שוטפת. עכברים – יש עדיפות לאלחוטיים מבחינת נוחות השימוש לאוכלוסייה, אך אלו דורשים החלפה תדירה של סוללות ועלולים לאבד בקלות. לכן במידה ומדובר בעכברים חוטיים, יש לוודא כבל ארוך ומשוחרר שניתן להניע בקלות. הנחייה זו רלוונטית במיוחד בשיעורים הראשונים בקורס המתחילים בהם מתפתחת מיומנות שימוש בעכבר. מקלדות – מקלדת שחורה עם אותיות בצבע לבן, מומלץ לא יותר מ-2 שפות בכדי לא להקשות על איתור האותיות, במיוחד באנגלית. על המקלדת והעכבר להיות בצבעים שונים משולחן העבודה. בנוסף, מומלץ כי המחשב יהיה בעמדה נגישה למשתתפים כך שיוכלו לתרגל בנוחות הדלקת מחשב, חיבור כבלים, ושימוש בדיסק רגיל/דיסק און-קי.

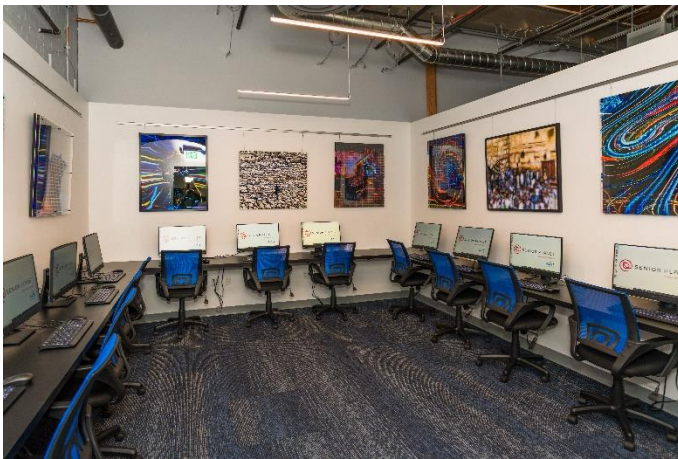
בכדי לסייע למשתתפים עם ירידה באיכות הראייה, יש לבחור מקרן איכותי, בעל עוצמת אור מספקת, ולהקפיד על מיקוד (פוקוס) לפני כל שיעור. בבחירת גודל המסך יש להתחשב בגודל הכיתה והמרחק של המשתתפים ממנו, מומלץ על גודל מינימלי של 200\*100 ס"מ.

במידה ומדובר בכיתה המבוססת על מחשבים ניידים, יש לבחור מחשבים עם מסך מט וגדול (15.6 אינץ') ולאפשר חיבור של מסך רגיל, עכבר ומקלדת חיצוניים במידת הצורך למשתתפים עם ירידה בראייה או בשליטה מוטורית.

**נגישות:** על הכיתה להיות נגישה לקהל היעד, בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח 1988, ובנוסף עם נגישות למבנה עצמו באמצעות שילוט ברור, חנייה נוחה ואפשרויות לתחבורה ציבורית קרובה.

**מבנה הכיתה:** קיימות שתי אפשרויות מומלצות לסידור הכיתה:

- א. מבנה של ח' חיצונית, אשר מאפשר לצוות ההדרכה לראות בקלות אילו משתתפים זקוקים לסיוע אך דורש מהמשתתפים להסתובב כל פעם שעליהם לתרגל במחשב.
- ב. מבנה של ח' פנימית בו המשתתפים יכולים לראות בו זמנית את מסך המחשב והמדריך. המדריך יכול לראות את המחשבים של המשתתפים בעמדת השליטה ועל-ידי מעבר בין המשתתפים.



מומלץ להציב במרכז הכיתה שולחן לטובת קיום דיונים, למידה פרונטלית מרוכזת ולמידה על טלפונים/טאבלטים. במרכז השולחן יש להציב עמדות חשמל נגישות לטובת הטענת מכשירים. במידה ואין אפשרות לסדר את הכיתה בצורת ח' ויש צורך לסידור העמדות בשורות, מומלץ להקפיד על מרווחים גדולים בין השורות, עם אפשרות לגשת לכל שורה משני הצדדים, בכדי לאפשר לצוות ההדרכה לעבור בקלות בין המשתתפים ולוודא שכולם מקבלים סיוע ותמיכה.

**התאמות:** לעיצוב סביבת הלמידה בהתאם להיבטים קוגניטיביים, פיזיולוגיים ותפיסתיים שמשתנים בגיל המבוגר חשיבות רבה בהצלחת תהליך הלמידה. בהינתן האפשרות לעצב את סביבת הלמידה מומלץ להקפיד על כל הדגשים שלהלן. בסביבת למידה קיימת ניתן לבצע התאמות פשוטות יחסית באמצעות פתרונות כגון התקנת וילונות ושטיחים, הורדת תמונות מהקירות, הוספת גופי תאורה עומדים, אמצעי חימום/קירור ניידים, וצמצום מספר משתתפים ביחס לגודל הכיתה.

**א. צמצום הסחות דעת בהיבטים של רעש:** תכנון כיתה בעלת אקוסטיקה טובה, ללא רעש לבן ממכשירים דוגמת מזגן או ארון תקשורת, דלת מבודדת, איכות שמע טובה של הרמקולים. מומלץ לצייד את המדריך במיקרופון "מזונה" איכותי ללא חריקות ורעשים סטטיים, אשר יקל על המשתתפים לשמוע אותו מבלי לאמץ את קולו.

**ב. צמצום הסחות דעת בהיבטים ויזואליים:** רצפה וקירות אטומים בצבע אחיד וחלק (לא זכוכית), צמצום דוגמאות צבעוניות או תמונות. יש לבחור מוצרים בגוון מט בכדי להימנע מאפשרויות לסנוור, למשל על-ידי טפטים או רצפות בוהקות.

**ג. תאורה:** לוודא אפשרות להצללה של החלונות. תאורה המאפשרת שליטה נפרדת על אזור המסך ואזור הכיתה על-פי הצורך. להימנע מתאורה נמוכה מידי או כזו שמופנית למסכים.

**ד. טמפרטורה:** במקרים מסוימים מופיעה רגישות גבוהה יותר לטמפרטורה בגיל המבוגר. להעדיף מערכות קירור וחימום איכותיות, שתורמות לסירקולציה של אויר נקי (תורם לערנות) ושלא מייצרות רוח על המשתתפים. מומלץ על חללים בהם יש חלונות ופתחי אוורור טבעיים.

**ה. מרחב פיזי:** הכיתה צריכה לאפשר למשתתפים לראות זה את זה במצב ישיבה ולראות את המדריך, לנוע בחופשיות ולאפשר עבודה בזוגות.

**ו. כיסאות ושולחנות:** צבע השולחנות והכיסאות יהיו אחידים וכהים. כסאות על גלגלים שמאפשרים לפנות בקלות למדריך, כבדים ויציבים, ניתנים להתאמות מבחינת גובה וזווית ישיבה. העדפה לכיסאות ללא משענות יד וללא שולחן יד המחובר לכיסא. במידה והשולחנות נעים, יש לבחור שולחנות עם אפשרות לנעילה. רוחב שולחנות מינימלי של 85 ס"מ לאדם.

**ז. עמדות נגישות:** מומלץ לתכנן 2 עמדות מתכוונות הנגישות לכיסאות גלגלים בגבהים שונים.

ח. **שילוט:** מומלץ להתקין בכיתה שילוט עם המידע הבא: שעות פתיחת הכיתה לתרגול, לוח מודעות ובו פרסום הקורסים העתידיים, שלט המורה על השקטת מכשירים סלולריים.

## עיצוב חומרי פרסום ולמידה

להתאמת חומרי דפוס למבוגרים חשיבות רבה בהנגשת המידע באופן שוויוני שמאפשר קריאה קלה ונוחה, ללא מסיחים וללא רכיבים שיכולים להיתפס כגילניים.

### א. חומרים מודפסים – פליירים ודפי לימוד

**נראות כללית:** יש להקפיד על נראות נקייה וברורה, להימנע מעומס של טקסטים ותמונות.

**סוג פונט:** לבחור גופן נקי וברור מסוג Sans Serif (ללא אפקט משיכת מכחול), כגון: Arial, Verdana, Tahoma. מומלץ להשתמש בלא יותר משני פונטים שונים בפרסום.

**גודל פונט:** מומלץ להדפיס בגודל 14 מינימלי ולא להשתמש ביותר משני גדלים שונים בפרסום.

**צבעים:** להקפיד על ניגודיות גבוהה בין הצבעים (שחור ולבן) ולהימנע מצבעים שמקשים על הקריאה כגון תכלת, כתום, ירקרק. מומלץ רקע לבן או אטום ואחיד ללא דוגמאות. מומלץ להשתמש בשלושה צבעים לכל היותר בכל פרסום.

**תמונות:** יש תפיסות שונות לגבי שימוש בתמונות. יש שסוברים שזה יוצר הזדהות וקרבה המזמינים לצרוך את השירות, ויש שחושבים שזה מקבע את קהל היעד, במידה ומתעניין בקורס לא מזדהה עם הדמות שבפרסום. נוספת לכך המורכבות למצוא דמות ייצוגית לאור השונות הרבה בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים מבחינת ארץ מוצא, גיל ומגזר. במידה ובחרים לשלב תמונות יש להקפיד על בחירת תמונות המייצגות את העושר התרבותי והאתני של מדינת ישראל, ניתן לבחור דמויות המשקפות את אוכלוסיית הרשות המקומית. להעדיף תמונות של מבוגרים אשר משתמשים בטכנולוגיה ולהימנע מתמונות סטראוטיפיות המראות את המבוגר כמבולבל מהשימוש בטכנולוגיה, ילד מלמד זקן, או שיש בהם לבוש "זקן", מקלות הליכה וכדומה. כמו כן להימנע מתמונות "אוטופיות", כגון זוג זקנים כסופי שיער על נדנדת עץ במרפסת של בית פרטי.

במידה ומשלבים תמונות שאינם של זקנים, יש לבחור תמונות ניטרליות שאינן מייצגות טכנולוגיה מורכבת מידי (למשל תמונה פשוטה של טלפון חכם ולא פסיפס לוגואים של אפליקציות), להימנע מדימויים מצוירים שעלולים להראות ילדותיים ומשימוש בתמונות של צעירים בלבד (אפשר משולב).

**הומור:** אמירות הומוריסטיות עלולות להיתפס שונה בקרב חלק מקהל היעד ולהיחוות כפוגעניות ומעליבות. לכן מומלץ להימנע לחלוטין משילוב טקסטים עם הלצות ובדיחות לגבי שימוש של מבוגרים בטכנולוגיות, ומסיסמאות כגון "העולם שייך לזקנים", או "60 זה ה-30 החדש". יש להתמקד במידע הרלוונטי ובתועלת למשתתף.

**שפה ברורה:** יש להקפיד על שפה ברורה ופשוטה שתקל גם על מבוגרים שעברית איננה שפת האם שלהם. להימנע עד כמה שניתן משימוש בז'רגון מקצועי ובמידה ויש בכך צורך בשל תכני הקורס, יש ללוות את הז'רגון בהסבר קצר.

**תרגום לשפות:** לתרגם פרסומים לשפות בהם יופעל קורס, ולוודא התאמה תרבותית של התרגום. **קריאה לפעולה:** "לפרטים נוספים ולרישום לקורס התקשרו למספר --- בימים ובשעות ---", במידה ואין מענה יש להשאיר הודעה. ניתן לציין גם כתובת מייל ואתר, אך בכל מקרה יש לספק מספר טלפון ושעות מענה קולי.

**מוטיבציה ברורה:** מה יצא למתעניין מההשתתפות מבחינת ייחודיות הקורס ושימושיות ביומיום.

## **ב. התאמת חומרים מקוונים**

מסמך ההמלצות להנגשת אתרי אינטרנט 2.0 (WCAG) נועד לאפשר גישה לתכנים עבור מגוון רחב של אנשים בעלי מוגבלויות: לקות ראייה, שמיעה או דיבור, לקויות למידה, לקות קוגניטיבית, קושי מוטורי, ורגישות לאור. ההמלצות מתבססות על ארבע עקרונות:

1. נתפס על-ידי החושים – קריאה ושמיעה
2. אפשרי לתפעול באמצעות מקלדת בלבד או שימוש בקול, ניווט ברור.
3. מובן – שפה ברורה (ברמת חטיבת ביניים)
4. יציב ונגיש לטכנולוגיה מסייעת

לאור עקרונות אלו ועקרונות נוספים מגישת העיצוב המכליל, אנו מציעים מספר דגשים נוספים לפרסום דיגיטלי, כאשר כל ההמלצות לחומרי דפוס רלוונטיות גם לפרסום באמצעים דיגיטליים כגון אימייל, ניוזלטר, פוסט ברשת חברתית, מודעה באתר ודפי נחיתה.

**האם זה הכרחי:** מוצע כי שאלה זו תעלה כשאלה מנחה חוזרת בעת עיצוב סביבות מקוונות. לדוגמא: האם הכרחי לדרוש כניסה עם שם משתמש וסיסמא ואם כן, כיצד ניתן לפשט זאת. האם

הכרחי לדרוש CAPTCHA ואם כן, להסתפק בסימון V בריבוע ולהימנע מדרישה להקלדת טקסט מטושטש את זיהוי רכיבים בתמונות.

**האם זה מובן-שימוש:** במידת האפשר לתכנן את האתר כך שיראה/יתנהג בדומה לטכנולוגיות אנלוגיות מוכרות. למשל- כפתור בראש האתר, כל מידע בדף אחד. בנוסף, אין להניח הבנה אינטואיטיבית של המשתמש ולשב הסבר באתר לאופן השימוש בו, למשל כיתוב כגון "גלול למטה לקריאה נוספת" בשילוב ציור של חץ. מומלץ לשלב אייקונים (סמלילים) שמבהירים את המטרה של כל עמוד/פעולה עבור מי שמתקשה בקריאה.

**האם זה מובן-ז'רגון:** אין להניח שמונחים שגורים מאתרים יהיו בהכרח מוכרים לקהל היעד. להקפיד על שימוש בשפה בהירה ופשוטה. להימנע משימוש בסלנג וז'רגון מקצועי.

**אמינות:** הסבר ברור למה האתר משמש, למי הוא קשור, למה מבקשים פרטי קשר ולמה הם ישמשו. להימנע מ"אותיות קטנות", לתת את כל המידע בצורה נגישה ובולטת.

**צמצום מסיחים:** להימנע ממרכיבים דינמיים המסיחים את תשומת הלב, כגון אנימציות GIF, ריצודים, תמונות או טקסטים שנעים ברקע. להימנע באופן מוחלט מפרסומות קופצות וכן אלמנטים אחרים שמהבהבים או מכסים טקסט, כמו תיבת צ'ט. במיוחד אם נדרש לאתר X קטן כדי לסגור אותם.

**כפתור קריאה לפעולה:** כפור גדול וברור עם המילים "לחץ כאן" עדיף על קישור פשוט. במידה ומשתמשים בקישור יש לציין בפרוש "לחץ כאן" וכן להגדיל ולהדגיש את הקישור.

**פידבק ביצוע ברור ובולט:** בעת מילוי פרטים בטופס לתת חיווי בולט באדום ובירוק כאשר יש שדה ריק או שלא מולא כראוי. לאחר שליחת הטופס, המשתמש יקבל חיווי ברור שהטופס התקבל ונשלח והסבר כיצד יתקבל מענה (למשל- נציג יחזור למספר הטלפון שמסרת), כשרלוונטי.

**התאמת האתר לשימוש בטלפונים חכמים וטאבלטים:** היות ומבוגרים רבים גולשים באמצעות מכשירים אלו.

**חלופה לא מקוונת:** מתן אפשרות לשוחח טלפונית או להגיע פיזית עבור מי שמעדיף / אין לו יכולת להשתמש באתר.

פרק זה יכלול את פילוח קהל היעד לקורסים ודרכי המיון לרמות השונות, מתכונת ותכני הקורסים, אפיקי שיווק ופרסום, כלים להערכה ומדידה, פרופיל הארגונים וכוח האדם הנדרש לתוכנית וקווים מנחים לבניית תוכנית הכשרה למדריכים.

## הפעלת קורסים



### חשיבות ודרכי מיון המועמדים

**הומוגניות של קבוצות הלומדים:** אוכלוסיית האזרחים הוותיקים מתאפיינת בשונות רבה מבחינת רמת האוריינות הדיגיטלית, צרכי ויכולות הלמידה. היות ורמת הטרוגניות גבוהה בכיתות מקשה על תהליך הלמידה, מומלץ לערוך טרם התחלת הקורס מבחני מיון שמטרתם בחינת המיומנויות הקיימות. על אף שמדובר במשאב זמן משמעותי מומלץ שלא לוותר על שלב זה. ככל שרמת ההומוגניות בכיתה גבוהה יותר, כך הלמידה אפקטיבית יותר, המדריך יכול להקדיש זמן שווה לכולם, להיות ממוקד בצרכי המשתתפים ולתת מענה מדויק יותר. מידת הטרוגניות נמוכה בתחילת הקורס מאפשרת למשתתפים לסייע זה לזה במידה ובמהלך הקורס נוצרים פערים, וכן מפחיתה תסכול, וקוצר רוח מצד המשתתפים.

**דרישות מקדימות להשתלבות בקורס:** בכדי לאפשר רכישת מיומנות חדשה ללא מסיחים, יש לוודא:

- שליטה בשפה בה יועבר הקורס - דיבור, כתיבה וקריאה
- שליטה בסיסית באותיות באנגלית
- תפקוד קוגניטיבי ויכולת מוטורית המאפשרת הפעלת עכבר ומקלדת.

עמידה בתנאים אלו תיבחן בתהליך המיון מתוך השיחה עם המשתתף הפוטנציאלי שתתקיים בשפה בו יועבר הקורס, וביכולת למלא את שאלוני המיון ללא אתגרים מיוחדים (הבנת הנקרא, כתיבה ואחיזה בכלי כתיבה).

דוגמא למבחני מיון ולשאלון לזיהוי מוטיבציות וחסמים להשתתפות ניתן למצוא באתר התוכנית.

להלן יפורטו סיבות נפוצות לנשירה והאופן שבו יש לבחון את אפקטיביות תהליכי המיון במידה ואחוז הנשירה עולה על 10%, שהוא ממוצע הנשירה שנמצא במסגרת המיזם.

**רמת ידע גבוהה או נמוכה מידי** – במידה ומשתתף שנשר מציין סיבה זו יש לבחון האם בוצע מיון רמות אפקטיבי.

**בעיות רפואיות או קושי בנגישות** – עד כה נמצא כי זוהי סיבת הנשירה הנפוצה ביותר. לעיתים מדובר בבעיה רפואית לא צפויה של המשתתף או בן משפחה קרוב, ובמקרה זה אין אפשרות להיערך. במידה והבעיה הרפואית הייתה קיימת עם הרישום לקורס, יש לבחון האם נבדקה התאמה מספקת מבחינת יכולות מוטורית לשימוש בטכנולוגיה, נגישות של המבנה עצמו ואל המבנה באמצעות תחבורה ותשתיות, התאמת סביבת הלמידה ללומד המבוגר, תיאום ציפיות עם המשתתף (למשל לגבי העדר טכנולוגיה מסייעת בכיתה / התחייבות להגיע עם משקפיים או מכשיר שמיעה) והכשרה של המדריכים לסיוע והדרכה נכונה במקרים של ירידה בתפקוד.

**חוסר שביעות רצון מהמורה, התכנים או סביבת הלמידה** - אם סיבה זו חוזרת על עצמה, לבחון האם יש צורך בהכשרה נוספת של המדריך או החלפתו, שינוי סביבת למידה או עדכון התכנים.

**חגים וחדשי הקיץ** – לבחון האם הקורס תוכנן תוך התחשבות בלוח השנה של הדתות והעדות המשתתפות בקורס, והאם בוצע תיאום ציפיות מספק עם המשתתפים בעת המיון לקורס לגבי זמינות בתקופות אלו.

## מקרים יוצאי דופן

1. במידה ומסיבות תפעוליות או אחרות לא ניתן לקיים 2 קורסים ברמות שונות, מומלץ לקיים שלושה מפגשים ראשוניים למשתתפים נעדרי אוריינות דיגיטלית, בכדי ליישר קו בשליטה הבסיסית, ולאחר מכן לצרף את המשתתפים המתקדמים יותר. התועלת בשיטה זו הינה עבודה עם קבוצה קטנה יותר בשיעורים הראשוניים, שיכולה לאפשר התקדמות מהירה יותר. החסרונות הן פגיעה בדינמיקה הקבוצתית, תסכול אפשרי מצד המשתתפים מרמת המתחילים שיקבלו פחות סיוע מצוות ההדרכה לאחר שהקבוצה תגדל, והמשך פערי ידע שעלולים ליצור תסכול בין המשתתפים עם התקדמות הקורס, היות ומדובר לא רק בשליטה במיומנות הטכנית אלא גם בשונות בתפיסה ועמדות.

2. במידה ומשתתף פוטנציאלי מעוניין להשתלב בקורס שאינו הולם את רמתו (למשל מתוך רצון להגיע עם חבר/בן משפחה או משיקולי זמן ומיקום), מומלץ לקיים שיחת תיאום ציפיות כנה ולהבהיר למשתתף מה יידרש ממנו בכדי לעמוד בקצב של הכיתה (אם רמתו גבוהה יותר יידרש לסבלנות רבה ואולי יתבקש לסייע לחברי קבוצתו. אם רמתו נמוכה יותר יידרש ללמידה עצמאית, הקפדה על תרגול בבית וקבלת עזרה מחברים לקורס).

3. שיטה נוספת לפילוח המשתתפים לקבוצות הינה לאפשר למדריך להעריך את רמת המשתתפים לאחר שני מפגשי פתיחה ובמידת הצורך לפצל לשני קורסים. שיטה זו פחות מומלצת אך יש גופים שנוקטים בה, בעיקר כאשר מתקיימים קורסים בהיקפים גדולים ובתדירות גבוהה, כך שניתן לגבש קורס אחד מתוך משתתפים מכמה קורסים (להבהרה, אין הכוונה להתחיל קורס של 30 משתתפים ואז לפצל ל-2 קבוצות, אלא להתחיל מספר קורסים במקביל של 15 משתתפים ומהם ליצור קבוצות הומוגניות לאחר התרשמות המדריך). במידה ופועלים בשיטה זו, הכרחי ליידע את הנרשמים מבעוד מועד לגבי כך ולוודא איתם זמינות הן לימים ולמועדים של הקורס שאיתו יתחילו ושל זה שייתכן וישוּבצו אליו לאחר בחינת רמתם. בנוסף יש להיערך לוגיסטית בכדי לאפשר המשך רציף, ללא דילוג על מפגשים בכדי לשמר את המוטיבציה של הקורס ואת תהליך הלמידה. יש לקחת בחשבון שתידרש בנייה מחדש של הדינמיקה הקבוצתית בקבוצות החדשות שיווצרו.

## תיאור הקורסים

לאור ההטרוגניות בין המשתתפים, קורסי הבסיס מחולקים ל-2 רמות בהיקף שעות שונות. הקורסים עוצבו כך שבוגרי שתי הרמות יגיעו לאותה רמת שליטה בסיומם, שתאפשר המשך למידה משותפת בקורסים עם תכנים מתקדמים יותר.

מדריך ההפעלה בגרסתו הנוכחית כולל תכנים לרמת הבסיס בלבד. עם התפתחות התוכנית יופצו גם תכנים מתקדמים יותר בתחומי היומיומיים בהם מתמקדים קורסים הבסיס, וכן בתחומים נוספים כגון בטיחות ברשת, תעסוקה ויזמות.

תכני הליבה בשתי רמות הקורסים הינם כלים שימושיים לחיי היומיום שהוגדרו כמקדמים הזדקנות מיטבית: צרכנות ובנקאות, תחבורה, קשרים חברתיים ותקשורת, אזרחות ומיצוי זכויות, פנאי משמעותי וקידום בריאות. זאת לצד הפגת חשש והעלאת המוטיבציה לשימוש בסביבה הדיגיטלית,

פיתוח תחושת עצמאות ומסוגלות. אלו בתורם יקלו על המשתתפים להתמודד בעתיד עם טכנולוגיות וממשקים חדשים שיתפתחו.

### מתחילים – רמה א

הקורס מיועד לבעלי רמת אוריינות נמוכה, נעדרי ניסיון בעבודה עם מחשב, אשר אינם שולטים בציוד קצה דוגמת מחשב אישי, טאבלט או טלפון חכם, ואינם יודעים להשתמש באינטרנט.

בקורס זה שלושה שיעורים נוספים המוקדשים להכרת המחשב, שימוש בעכבר ומקלדת, הכרות ראשונה עם האינטרנט והפגת חשב.

### מתחילים – רמה ב

הקורס מותאם למשתתפים בעלי היכרות ושליטה בסיסית בסביבת המחשב והאינטרנט, שימוש בעכבר ומקלדת וכישורי חיפוש בסיסיים, אך אינם מנצלים את הטכנולוגיה לקידום מרכיבים של הזדקנות מיטבית. מרבית המשתתפים ברמה זו עובדים או עבדו בסביבה ממוחשבת, אך התמקדו בתוכנות ייעודיות (כגון הנהלת חשבונות, ניהול מחסן וכו'), ואינם עושים שימוש באינטרנט לצרכי יומיום.

דוגמאות סילבוסים לרמות השונות ניתן למצוא באתר התוכנית.

בסילבוסים מפורטים התכנים אשר נוגעים להיכרות עם השפה הדיגיטלית, כמו התייחסות לסמלים ויזואליים שחוזרים על עצמם בפלטפורמות שונות (אייקונים), כלים לחיפוש מידע ובטיחות ברשת.

היישומים השונים המפורטים בסילבוס בעת זו עלולים להשתנות עם התפתחות הטכנולוגיה, ועל כן נדרשת יכולת מצד הגופי ההדרכה לערוך התאמות ושינויים בהתאם לצרכים השונים של הקבוצות השונות ולהתפתחויות בתחום. בנוסף, נדרשת גמישות גם מהמדריכים ויכולת להתאים את תכני השיעורים לטלפון החכם ולמחשב בהתאם לצרכים, יכולות ורצונות הקבוצה.

מערכי השיעור ותרגולי הבית יתייחסו לתחומים שהוגדרו כמקדמים קידום זקנה פעילה, בין אם באופן ישיר כאשר זהו נושא השיעור, ובין אם באופן עקיף על-ידי שימוש בדוגמאות וכלים מתחומים הללו לטובת תרגול של מיומנות. לדוגמא, ניתן להדגים חיפוש מידע מהימן ברשת תוך התמקדות בנושא של קידום אורח חיים בריא, ושימוש באפליקציות באמצעות אפליקציית ניווט/תחבורה.

**למידה משולבת מחשב וטלפון חכם במודל BYOD (Bring Your Own Device):** המחשב נותן מענה לצרכים כגון נגישות (הגדלת מסך, מקלדת), מיצוי זכויות וקשר עם רשויות (הגשת טפסים), ושימוש באתרים שאינם רספונסיביים (מותאמים לגודל מסך משתנה). בנוסף, מבוגרים רבים מעדיפים לבצע רכישות במחשב. לצד זאת, הטלפון החכם הוא הכלי המרכזי שמשרת את מרבית המשתתפים בחיי היומיום. הטלפון החכם נותן מענה לצרכים כגון קשר עם משפחה וחברים, צילום ועריכת תמונות, ניווט ושימוש בתחבורה ציבורית, ניהול זמן ומשימות, בנקאות ויש שמשתמשים בו גם לצרכנות. בשל היתרונות של כל מכשיר, ולאור הביקוש מהמשתתפים, קורס הבסיס הינו קורס המשלב לימוד מחשב וטלפון לסירוגין.

שילוב זה מביא אתו אתגרים – ישנה שונות רבה בין המכשירים, לאחוז קטן יש טלפונים חכמים המבוססים על מערכת ההפעלה iOS ולמרבית המשתתפים סוגים שונים של מכשירים מבוססי אנדרואיד, מה שיוצר קושי בהוראה ולחץ בקרב המשתתפים. חלוקת הקבוצה לפי סוגי מכשירים עובדת בחלק מהקורסים, כתלות במערכות היחסים בין המשתתפים. במקרים אחרים נדרשת תשומת לב רבה מצוות צוות ההדרכה והיכרות עם מערכות ההפעלה בכדי לתת מענה לצרכים השונים. למרות האתגר, המלצתנו לאור תוצרי הפיילוט הינה לקיים קורסים משולבים, להתחיל מהוראה במחשב ולהכניס את ההיכרות עם הטלפון החכם בשלב מוקדם יחסית של הקורס.

## מתכונת הקורסים

להלן יפורטו המלצות לגבי מתכונת הקורסים. המלצות אלו מתבססות על עקרונות למידה מיטביים עבור מבוגרים, כפי שעלו מן הספרות ומתוך ההתנסות וההתבוננות בתקופת הפיילוט של המיזם.

**משך הקורס:** 15-18 מפגשים במשך 3-5 חודשים (כתלות בהיקף כל מפגש ותדירות המפגשים).

ניתן לקיים את המפגשים פעם או פעמיים בשבוע, אך בכל מקרה בכדי לאפשר רצף של למידה והתמדה של המשתתפים, התדירות לא תרד מפעם בשבוע ותתקיים בימים ושעות קבועים.

בעת תכנון הקורס יש להתחשב בחגים, ימי מנוחה ומועדים וחופשות של כל הדתות. במידה והקורס צפוי להתקיים במהלך מועדים אלו יש לקיים תיאום ציפיות עם המשתתפים ולוודא את זמינותם.

**היקף שעות:** קורס יורכב מ-54 שעות עבור מתחילים רמה א', ו-42 שעות עבור מתחילים רמה ב'. היקף השעות נקבע לאור תוצאות שלב הפיילוט של המיזם.

**משך המפגשים:** בהלימה ליכולת הריכוז והקליטה של המשתתפים, מומלץ שמפגש לא יעלה על שלוש שעות ולא יפחת משעתיים. החלופות הללו נבדקו במהלך הפיילוט ולא נמצאה השפעה על איכות הלמידה בין שתיהן ולכן ניתן לקבוע את משך המפגש בהתייחס לאילוצים לוגיסטיים או העדפות המשתתפים.

קיימות תוכניות רבות בהן מפגשים עומדים על שעה עד שעה וחצי. עם זאת, ניסיונו משלב הפיילוט של המיזם הינו שהמשתתפים מעדיפים מפגשים ארוכים יותר, במיוחד כאשר נדרשת נסיעה ארוכה כדי להגיע לקורס. המדריכים גם כן מעדיפים מפגש ארוך יותר בכדי לאפשר זמן מספק לחזרה על החומר, הקניית ידע חדש ותרגול של הידע החדש והמצטבר. הן המשתתפים והן המדריכים ציינו את משך השיעורים לחיוב ולא התקשו להתרכז ולשמור על ערנות. זאת בהינתן הפסקות, למידה בשעות הבוקר והתאמת השיעורים לעקרונות הגרוגויה ועיצוב ההדרכה המפורטים לעיל.

**הפסקות:** כל מפגש יכלול הפסקה של 15 דקות עד חצי שעה כתלות באורך המפגש. במפגש של שעתיים ניתן לחלק את המפגש לשיעור של שעה, הפסקה של 15 דקות ושיעור נוסף של 45 דקות. במפגש של שלוש שעות ניתן ללמד שעה ורבע בכל שיעור עם הפסקה של חצי שעה בין השיעורים. ההפסקות הינן היבט חשוב בתהליך הלמידה. ההפסקות מאפשרות התרעננות, אוורור, הפוגה ממאמצים קוגניטיביים ויש להן חשיבות גדולה בהטמעת החומר הנלמד.

מעבר ליתרונות הללו, מומלץ לראות בהפסקות דרך לחיזוק הקשרים החברתיים בין המשתתפים. מצוותי ההדרכה של המיזם עולה כי בקבוצות בהן קשרים חברתיים חזקים ישנה פחות נשירה, יותר סיוע הדדי בין חברי הקבוצה בתהליך הלמידה ופחות קוצר רוח בין חברי הקבוצה. מומלץ לקדם רכיבים חברתיים כגון פינת כיבוד ומרחב ישיבה בהפסקות, ולעודד קשר בין המשתתפים בשיעורים.

**שעות הפעילות:** מתוך הניסיון במיזם ובהלימה עם הספרות העוסקת בלמידת מבוגרים, עולה כי יכולת הקליטה וההפנמה של תכני החומר טובים יותר בשעות הבוקר והצהריים המוקדמים. לפיכך מומלץ לקיים מפגשים בשעות אלה, להוציא במקרים בהם המשתתפים טרם פרשו מעבודתם.

**מבנה המפגש:** בכל מפגש יש להקדיש כחצי שעה לשיחת פתיחה, התייחסות לביצוע מטלות הבית וחזרה על תכני השיעור הקודם. המפגש עצמו יהיה בנוי מהסבר-הדגמה-תרגול-ודיון. 15 דקות אחרונות יוקדשו לסיכום החומר הנלמד ומתן מטלות לתרגול עצמי בבית. על הסיכום לכלול מימד של וידוא הבנת עיקרי הנושאים שנלמדו ורפלקציה על תהליך הלמידה.

**מספר משתתפים בקבוצה:** ככלל, ככל שהקבוצה קטנה יותר כך הלמידה אפקטיבית יותר. במידה ויש אפשרות תקציבית ותפעולית, מומלץ על קבוצות של 8-10 משתתפים. בכל מקרה, יש להקפיד שלא לעבור מעבר ל-15 משתתפים בקבוצה.

**צוות ההדרכה:** בכל קבוצה שבה מעל ל-8 משתתפים, מומלץ להקצות 2 אנשי הדרכה, מדריך ועוזר מדריך. רצוי לשלב גם מלגאים ומתנדבים כעוזרי למידה, לאחר שעברו הכשרה. עוד על כך בתיאור פרופיל הארגונים, כוח האדם הנדרש ותוכנית ההכשרה.

**חברות לימוד:** על אף המורכבות שבהפקת חוברות לימוד ושמירה על עדכנותן עם השתנות הטכנולוגיה, מומלץ מאוד ללוות את הקורסים בחוברת אשר בנויה בהלימה עם הסילבוס. זאת לאור הרגלי הלימוד של האוכלוסייה הוותיקה והתרומה של חומרים כתובים להפגת חשש ולתמיכה בתרגול במהלך ולאחר תום הקורס. יש לעצב את החוברת בהתאם לעקרונות למידת מבוגרים ולקווים המנחים לעיצוב תוצרי דפוס המפורטים בפרק העיצוב.

**פינת קפה:** על אף המורכבות התפעולית, מומלץ מאוד להעמיד פינת קפה קבועה במהלך הקורס. פינת קפה תורמת ליצירת מרחב מזמין המתחשב בצרכיהם של המשתתפים, וכן מהווה הזדמנות לשיח בין המשתתפים במהלך ההפסקה ולעיתים גם להתארגנויות עצמיות להבאת כיבוד לאירועים מיוחדים, מה שמחזק את הקשרים הבינאישיים.

## שיווק ופרסום

פרסום עבור אזרחים וותיקים דורש התייחסויות ייעודיות: הנגשה ויזואלית בכדי לתת מענה לירידה בראייה שרבים חווים בגיל המבוגר; בחירת נראות ותוכן אשר יוצרים הזדהות ונותנים מענה לחששות וחסמים; הימנעות ממסרים גילניים; וזיהוי אפיקי שיווק אפקטיביים. בפרק זה נסקור עקרונות לשיווק ופרסום קורסים וסדנאות עבור אזרחים וותיקים.

האסטרטגיות וכלי הפרסום יכולים להשתנות בין רשויות, בהתאם לאוכלוסיות השונות כגון חברה ערבית, חברה חרדית או עולים וותיקים, וכן בהתייחס לוותק התוכנית או הגוף המפעיל ברשות. כך למשל, מתוצרי הפיילוט עולה כי המצב הסוציו-אקונומי של תושבי הרשות, או השכונה, משפיע על אפקטיביות הפרסום. בהכללה ניתן לומר כי פרסום בעיתונים מקומיים אפקטיבי יותר בקרב מתעניינים ברמה סוציו-אקונומית בינונית ומעלה, בעוד שפרסום באמצעות אנשי מקצוע שבאים

במגע עם התושבים אפקטיבי יותר עבור מתעניינים ממעמד סוציו-אקונומי נמוך. אי לכך, מומלץ להתאים את האסטרטגיות הכלליות שיפורטו להלן לפילוחים הייחודיים של קהל היעד.

## פעולות פרסומיות

**צוותי ומחלקות הרשות העירונית:** פרסום באמצעות הרשות במחלקות הרווחה והשירות לאזרחים ותיקים נמצא כאפקטיבי, במיוחד כשמדובר בהזמנה למפגשי חשיפה (לעומת רישום לקורס בפועל) וכאשר יש קשר אישי בין עובד הרשות והכרות עם הצרכים של האזרח.

**מפגשי חשיפה ומיון:** הינם כלי אפקטיבי לגיוס ומיון משתתפים לקורסים. הם מאפשרים ליצור תיאום בין הגוף המפעיל, הרשות והשותף בשטח, מאפשרים תיאום ציפיות עם המתעניינים, מייעלים את תהליכי המיון והרישום ותורמים לצמצום נשירה. מומלץ לקיים מפגשי חשיפה כחודש לפני מועד פתיחת הקורס.

דרישות למפגש:

1. יש לקיים את המפגש על-פי העקרונות שיפורטו להלן לגבי מפגשי שיווק פיזיים.
2. יש להקצות כוח אדם מספק ולהכשירו מבעוד מועד לסיוע במילוי השאלונים שבעזרתם ניתן למיין את המתעניינים לרמות הקורסים השונות. מילוי שאלון בתמיכת איש צוות אורך כ-10 דקות, מילוי שאלון באופן אישי אורך בין 20 ל-40 דקות. דוגמא לשאלון מיון באתר התוכנית.
3. עמדות מחשבים למילוי אישי של שאלוני מיון מקוונים
4. שולחנות למילוי אישי של שאלוני מיון ידניים
5. עמדת השארת פרטים אישיים לרישום טלפוני במועד מאוחר יותר.

בשיווק לקורסים מקדמים ניתן להציג קוד QR לסריקה ומילוי עצמאי של שאלון מקוון באמצעות הטלפון החכם.

**הרצאות טכנולוגיות:** הזמנת הקהל הרחב להרצאות העשרה במגוון תחומים טכנולוגיים. יש לפתוח את ההרצאה בתיאור קצר של התוכנית, השותפים והארגון המפעיל ולציין שבתום ההרצאה תהיה אפשרות להירשם לקורסים.

דוגמאות להרצאות בסיס: • העולם הדיגיטלי – אתגרים והזדמנויות • פייסבוק - למה זה כדאי? • איך בוחרים טלפון חכם? • שלוש האפליקציות השימושיות ביותר לחיי היומיום: וואצפ, ווייז, והפנס! •

דוגמאות להרצאות מתקדמות: • מה זה ביג דאטה • למה רחפנים הולכים להיות הטכנולוגיה הבאה • איך שומרים על פרטיות ובטיחות ברשת • למה כולם מדברים על טיקטוק • איך עובדת מדפסת תלת מימד ומה אפשר לעשות עם זה • בנקאות וצרכנות ברשת •

ניתן גם להציע הרצאות שמתמקדות בתחומים הרלוונטיים לזקנה פעילה ונעשה בהם שימוש בכלים דיגיטליים כמו עידוד בריאות, השתתפות חברתית, צרכנות נבונה ועוד.

בפרסום ההרצאות יש לציין שההרצאות מיועדות לבני 60+ ומועברות ללא עלות אך שמספר המקומות מוגבל ויש להירשם מראש. לציין שבתום ההרצאה תהיה אפשרות להירשם לקורסים. במידה ויוגש כיבוד מומלץ לציין זאת בפרסום.

**יריד קורסים:** ברשויות בהן מספר גדול של אזרחים וותיקים ואתר הפעלה מתאים, ניתן לקיים יריד קורסים. היריד יכלול הרצאת פתיחה בדומה למפגש החשיפה והצגה של מגוון הקורסים באמצעות תחנות עם פרטים על כל קורסים. רצוי לאפשר התנסות מעשית בכלים טכנולוגיים שונים.

**מפה לאוזן:** גם בקרב אזרחים וותיקים, הפרסום מפה לאוזן הוא היעיל ביותר. יתרה מכך, מחקרים מראים כי הם מעדיפים תקשורת לא מקוונת. לקראת סוף הקורס בקשו מהמשתתפים:

- לספר על הקורס לחברים, קולגות ובני משפחה
- לכתוב במדיות החברתיות על השתתפותם בקורס (הזדמנות להתנסות בתיוג)
- לספר בקבוצות וואצפ שהם פעילים בהן (הזדמנות להתנסות בהוספת קישור או מסמך)
- לחלק חומרים פרסומיים במקומות שהם פוקדים תדיר.

במידה והמשתתפים מביעים נכונות, ספקו חומרי פרסום ליצירת קשר וקבלת פרטים נוספים. חשוב מאוד להקפיד על נוסח הבקשה כך שלא ישתמע שמדובר בדרישה אלא רק הזמנה למשתתפים שמרוצים מהקורס ורוצים לתת את המתנה הזו לאנשים נוספים.

**פליירים ופוסטרים:** מומלץ לחלק פליירים ולתלות פוסטרים במוסדות בהם יש נוכחות של אזרחים וותיקים כגון מועדונים, קתדרות, מתנ"סים וכן באירועים עירוניים כגון ירידים ופסטיבלים. במידה ויש מערכת יחסים מתאימה עם גופים עירוניים או עסקיים, ניתן לתלות גם במוסדות העירייה, מרכזי תעסוקה, בסמיכות לבנקים, קופות חולים, דואר ישראל, מרכזי קניות וחנויות בקרבת אתר ההפעלה, מרכזי שירות של חברות תקשורת ומחשבים.

**עמדות POP-UP:** מומלץ להקים עמדות במסגרת אירועים קהילתיים מיוחדים, וכן בשגרה בשווקים וקניונים, בעיקר בשעות הבוקר. מטרת העמדות הינה סיוע בשאלות טכנולוגיות פשוטות, בעיקר בהפעלת הטלפון החכם, לצד חשיפה ופרסום לקורסים הקיימים ולאפיקים נוספים של למידה עצמאית ותמיכה טכנולוגית.

עמדה יכולה לכלול דלפק מכירות ממותג או רק נראות ברורה כגון צוות עם חולצות. יש להקצות צוות עם כישורי הדרכה ושליטה טכנולוגיות שיוכלו לענות לשאלות פשוטות של מתעניינים שייגשו לדוכן. יש להנחות את הצוותים להקדיש פרק זמן סביר לכל פונה, כך שלא תהיה תחושה של לחץ או העדר תשומת לב, אך גם להיות פנויים לשוחח עם מתעניינים נוספים. יש לקיים הכשרה וסימולציות לצוותים בה יושם דגש על עקרונות למידת מבוגרים ועידוד עצמאות בקרב המבוגרים.

**אפיקי שיווק נוספים:** דיורר לשותפים ברשות כגון העמותות למען הזקן, ארגוני פורשים ועמותות של"מ (שירות לאומי למבוגר); כתבות תוכן עם הפנייה לקורסים ופרסומי מודעות בעיתונות המקומית; פוסטים במדיות חברתיות המכוונים לקהל היעד או לבני המשפחה; ראיונות או פרסומים ברדיו וטלוויזיה.

### תוכן הפרסומים

- כותרת הקורס, תיאור תמציתי של תכני הלימוד; הכלי הטכנולוגי עליו לומדים - מחשב, טאבלט או טלפון חכם; תנאים מקדימים במידה וישנם, כגון: הקורס מתאים לבעלי שליטה בסיסית או לבוגרי קורס המבוא, יש להגיע לקורס עם טלפון חכם וכו'.
- קהל היעד: הקורס מיועד לבני 60+ ומעלה, ציון רמת הידע הנדרשת ושפת הקורס.
- מיקום, ימים ושעות בהם הקורס יפעל. יש לציין את אורך הקורס, מספר המפגשים, ומשך כל מפגש. אמנם מדובר בכפילות של מידע אך המטרה היא להקל על המשתתפים לבדוק אם יוכלו להתחייב לקורס מבלי שיצטרכו לערוך חישובים מתוך נתונים חלקיים.
- יש לציין את תאריך הפתיחה רק במידה ויש וודאות מבחינת צוות ההדרכה, אתר ההפעלה וצפי לרישום מספק של המשתתפים. בכל מקרה אחר מומלץ לציין רק את החודש בו צפוי הקורס להיפתח. בשני המקרים מומלץ לציין שהמועד הסופי לפתיחה תלוי במספר המשתתפים.
- שפת הפרסום תהיה בשפה שבה יערך הקורס.

## לוחות זמנים לפרסומים

- התחלת פרסומים: מומלץ לפרסם 4-6 שבועות לפני תחילת הקורס, על מנת לאפשר זמן להרשמה. פרסום מוקדם יותר עלול לגרום לנשירה במהלך ההמתנה לפתיחת הקורס.
- התחלת רישום משתתפים – לכל הפחות שלושה שבועות לפני הקורס
- סגירת רשימת המשתתפים – לפחות שבוע מראש
- תזכורת למשתתפים – שלושה ימים מראש
- מעקב אחר הגעה במהלך שני המפגשים הראשונים ויצירת קשר טלפוני במידה ומתעניינים שנרשמו לא הגיעו לקורס.

## דגשים למפגשי שיווק פיזיים – ימי חשיפה והרצאות

**רישום משתתפים מקדים ובדיקת הגעה:** מומלץ לבקש רישום מוקדם למפגש ולתזכר טלפוני את הנרשמים בכדי לוודא הגעה יום לפני המפגש.

**מצגת:** יש לעצב מצגות על-פי עקרונות הפרסום לקהל המבוגר, ולכלול הצגה של התוכנית, השותפים והארגון המפעיל, וסקירה של התכנים שיילמדו בקורס, לשים דגש על השימושיות של תכני הקורס לחיי היום יום של קהל היעד ולכלול מגוון דוגמאות. מומלץ לכלול בשלב ההצגה סיפורי הצלחה, בין אם באמצעות ווידאו עם בוגרי התוכנית או הזמנת בוגרים להציג באופן אישי.

**התאמת החדר:** לקיים את המפגש במבנה נגיש, לוודא איכות שמע, תאורה והקרנה. מקומות ישיבה רבים ונוחים, מעברים רחבים בין השורות ובמרכז האולם, סמיכות לשירותים.

**נראות של הצוות:** מומלץ לסמן באופן ברור את חברי הצוות באמצעות תג שם, רצוי גם חולצה ממותגת או בצבע אחיד (למשל לבקש מכולם לבוא בלבן חלק).

**כיבוד:** מומלץ מאוד להגיש כיבוד קל ולציין זאת בחומרי הפרסום. הכיבוד מסייע בשיווק המפגש, מאפשר זמן התכנסות לא פורמלי לשיח בין המתעניינים לחברי הצוות, ותורם לרמת הקשב והנינוחות של הקהל במהלך המפגש.

נתון מצער הוא שבקרב הקהל המבוגר נמצא לעיתים קרובות משתתפים עם טראומה בעברם הכוללת התמודדות עם צנע או רעב. כדי להימנע מהצפת הטראומה (טריגר) יש לוודא כיבוד מספק והגשה מדורגת, כך שלא יהיו אנשים שייגיעו כשכבר אין כיבוד. בנוסף, יש להנחות את הצוות לגלות סבלנות כלפי אנשים שלוקחים כיבוד בשקית או מפית ושמים בתיק.

**משך וזמן המפגש:** שעה וחצי של תוכן לכל היותר, אלא אם מדובר בסדנא מעשית שאז ניתן להאריך עד לשלוש שעות. יש לתכנן תוספת של כשעה וחצי מתום המפגש לרישום משתתפים. רצוי לקיים את המפגש בשעות הבוקר או לתת שני מועדים – אחד בבוקר ואחד בערב המוקדם.

**רישום משתתפים לקורסים בתום המפגש:** כמפורט לעיל בהערכות למפגשי חשיפה.

## מדידה והערכת הקורסים

הטכנולוגיה נמצאת בשינוי מתמיד, וכך גם אוכלוסיית האזרחים הוותיקים המגיעים להשתתף בקורסים. לאור זאת, ישנה חשיבות רבה בביצוע הערכה של התוכנית על בסיס המטרות שהוגדרו מראש על מנת לשפר את מרכיביה ולסייע בבנייה ובהטמעה של התערבויות נוספות. יתרה מכך, ניתוח הנתונים יעזור לגופים המפעילים להתמחות בתחום, לפתח תוכניות ומענים חדשים, לסייע בגיוס משאבים ולהגדיל את ההשפעה שלהם על השדה.

ההערכה בוחנת האם חל שיפור ברמת האוריינות הדיגיטלית (הטמעה של החומרים הנלמדים, מיומנות ותדירות השימוש, עמדות ותחושת הביטחון), השפעת הקורס על חיי היומיום בהקשר של שימושים המקדמים זקנה פעילה, ושביעות רצון של המשתתפים מהתכנים, ההדרכה והתשתיות. בתהליך הרישום לקורס יש לוודא את הסכמת המשתתפים לקחת חלק בתהליך המדידה ולהסביר את החשיבות. עם זאת, גם לאחר שניתנה הסכמתו העקרונית, כל משתתף רשאי בכל שלב להחליט שלא לקחת חלק בתהליך המדידה ואין להתנות את ההשתתפות בקורס בנכונות זו.

כלים להערכה ומדידה של התוכנית נמצאים באתר התוכנית:

1. שאלוני פתיחת קורס, סוף קורס, ושלושה חודשים מתום הקורס<sup>2</sup>.
2. פרוטוקול לתצפיות של מנחה פדגוגי על צוות ההדרכה
3. כלי לניהול קבוצת מיקוד עם משתתפים
4. המודל הלוגי

**שאלונים:** בעת מילוי השאלונים יש להדגיש בפני המשתתפים כי השאלון אנונימי ומיועד לצרכי שיפור התוכנית בלבד, שאין תשובות "נכונות" או "לא נכונות", וכן שאין חובה למלאו. לציין שיוקדש

<sup>2</sup> השאלונים לבחינת רמת האוריינות התבססו על מודל ה DigComp 2.1 (2017)

זמן מספק למילוי (כ-30 דקות), ושזמן זה אינו בה על חשבון תכנים של הקורס אלא נלקח בחשבון בתכנון שלו.

**שאלוני פתיחה:** העברת השאלון תתבצע בשיעור השני. בקורסי המתחילים יש להעביר את השאלון מודפס וניתן למילוי באופן ידני ולבצע קידוד לאחר המפגש. ברמת מתקדמים ניתן לנסות להעביר באופן מקוון ולאפשר מילוי ידני למי שמתקשה. יש לוודא הימצאות של שני אנשי צוות לפחות שיכולים לסייע במילוי ולתווך שאלות לא ברורות.

**שאלוני סיום קורס:** יש להעביר את השאלון בשיעור האחרון או אחד לפני האחרון. יש לחזור על כל הדגשים כמו בשיעור הפתיחה. השאלון יועבר באופן מקוון בלבד, יש לוודא הימצאות של שני אנשי צוות לפחות לסיוע ולהקצות כ-40 דקות לטובת המילוי. אחוז המשבים לשאלון סוף הקורס עלול להיות נמוך מהמשיבים בתחילתו. מומלץ להיערך לכך על-ידי דגימה גדולה של משתתפים וכן לקיים שיחה עם המשתתפים לגבי התועלת של מילוי השאלון לצוות התוכנית ומשתתפים עתידיים.

**שאלוני מעקב:** בכדי לסייע באתגר של יצירת קשר עם משתתפים בתום הקורס, מומלץ:

1. לוודא רישום מדויק של פרטי קשר של המשתתפים (טלפון ומייל) בכדי שניתן יהיה להפיץ את השאלון בשני הערוצים.
2. להזכיר בשיעור האחרון שהשאלון ישלח בעוד מספר חודשים ולהראות דוגמא של ההודעה המלווה בכדי שלא ייחשד על-ידי המשתתפים כדואר זבל.
3. מומלץ מאוד לשלוח את השאלון על-ידי מדריך הקבוצה או רכז חברתי אם יש כזה, יחד עם בקשה אישית למילוי השאלון. או לשלוח הודעה מקדימה מצוות התוכנית במידה והשאלון נשלח על-ידי גוף מחקר.
4. במידה וההיענות נמוכה, ניתן לשקול פרסום הגרלת שי בין העונים, וכן ביצוע שאלונים טלפוניים.

**תצפיות ומשוב:** ביצוע תצפית ושיחת משוב עם צוות ההדרכה הינם כלים משמעותיים בשיפור איכות ההדרכה, ושמירה על העקרונות והמסרים של התוכנית. את התצפית יבצע מנחה פדגוגי האחראי על פיתוח תוכן, הכשרה וליווי מדריכים. מומלץ לבצע תצפית אחת לפחות בכל קורס, גם אצל מדריכים ותיקים. בקרב מדריכים חדשים מומלץ על שתי תצפיות: בתחילת הקורס שלאחריה תתקיים שיחת משוב, ובאמצע הקורס, אז גם ניתן לבדוק אם המשוב הוטמע.

**קבוצות מיקוד:** קבוצות המיקוד הן הזדמנות לקבלת משוב כן ובלתי אמצעי ממשותפי התוכנית לטובת שיפור התכנים, ההדרכות ובמידת האפשר סביבת הלמידה. קבוצות המיקוד יסיעו בזיהוי השפעת הקורס על חיי היום יום של המשתתפים. מומלץ לבצע אחת לרבעון עם אוכלוסיות שונות בערים שונים. את המפגש יבצעו מנהל התוכנית והמנחה הפדגוגי, ללא נוכחות צוות ההדרכה.

**כלי הערכה נוספים:** בנוסף לפעולות שפורטו לעיל ושעבורם מצורפים כלים באתר התוכנית, מומלץ לבצע גם בדיקה מעשית של המיומנויות הנרכשות בקורס על-ידי מתן מטלות בכיתה, וכן לנהל מעקב אחר אחוזי נוכחות, נשירה וביצוע מטלות בית.

**מעקב אחר ביצוע מטלות:** שאלונים הינם כלי יעיל לאיסוף מידע סטטיסטי וניתוחו. עם זאת, יש לציין כי השאלונים מתבססים על דיווח עצמי ולעיתים המהימנות שלהם עלולה להיפגע בשל גורמים כגון: קושי של האדם להעריך את יכולותיו, דירוג נמוך יותר בתום הקורס לאחר החשיפה וההבנה שישנם תחומי ידע רבים שאיננו שולט בהם, אי הבנה של השאלות, רצון לרצות את צוות התוכנית ולענות את התשובות ה"נכונות".

אי לכך במידת האפשר מומלץ לשלב בדיקה מעשית של המיומנויות הנרכשות בקורס באמצעות צוות ההדרכה, אשר מקצה זמן לביצוע פעולות מוגדרות ובזדק באופן פרטני את ההתקדמות של כל משתתף בקורס. ניתן לבצע זאת באופן מתוכנן מספר פעמים במהלך הקורס כבקרה עבור המדריך לגבי נושאים שיש לחזור ולחזק.

המטלות יכולות להיות דומות לאלו המשמשות לתרגום החומר הנלמד במהלך הקורס, אך יבוצעו לא כתרגול לאחר הקניית ידע, אלא כיחידה נפרדת שיוקדש לה זמן ייעודי. ניתן להקדיש חצי שעה ולהגדיר 2 פעולות לביצוע, כגון:

1. הורדה של אפליקציה
2. רישום לשירות, כגון קבלת ניוזלטר בנושא מעניין
3. צרוף תמונה למייל ושליחה למדריך
4. חיפוש מידע ספציפי באתר מוגדר, כגון שעות פתיחה
5. ביצוע פעולה באתר, כגון שינוי שפה, יצירת קשר, או מילוי טופס

צוות ההדרכה יבחן את הבנת המטלה, משך הזמן הנדרש ואיכות הביצוע כמדדים לרמת הטמעת החומר. חשוב שלא להגדיר את המטלה בפני המשתתפים כמבחן ולהימנע מאווירה המייצרת תחושת לחץ או זמן קצוב.

**איסוף נתונים לגבי דפוסי השתתפות - נוכחות, נשירה וביצוע מטלות:** מומלץ לנהל מעקב שוטף אחר נוכחות התלמידים בכדי לאפשר שימור וצמצום נשירה. ניתן לעשות זאת על-ידי רישום של המדריך או רישום עצמאי של המשתתפים באפליקציית ניהול קורס, במידה וקיימת. במקרה של נשירה יש לציין לאחר שיחה עם המשתתף את הסיבות לנשירה ולבצע ניתוחים של הסיבות לנשירה בין משתתפי כלל הקורסים בכדי לבחון אילו רכיבים בתוכנית דורשים שיפור, כפי שמפורט בתהליך מיון המשתתפים בפרק 2 לעיל.

## פרופיל הארגונים, כוח האדם הנדרש ותוכנית ההכשרה

### פרופיל הארגונים

לטובת הפעלת הקורסים, מומלץ להיעזר בגופי הדרכה בעלי ניסיון בהקניית אוריינות דיגיטלית או לגופים עם ניסיון בעבודה עם זקנים ובפרט בתחום של למידה. גופים אלו יהיו בעלי:

- יכולת גיוס והכשרה של צוותי הדרכה
- יכולת פיתוח והתאמה של תכני הדרכה לקהל היעד
- תשתית תפעולית רחבה ברשות או באזור גאוגרפי מוגדר שמאפשרת פרסום רחב, מענה טלפוני, מיון אפקטיבי ותמיכה בקורסים
- נגישות לכיתות מחשבים שעונות לצרכי הלומד המבוגר ולאתרים בהם ניתן לקיים אירועי שיווק וחשיפה.

מטרת המיזם הינה לאפשר פריסה רחבה של הפעילות והקניית ידע לגופים שונים מזירות מגוונות. על כן, אנו ממליצים לגוף ללא ניסיון רלוונטי המעוניין לעסוק בהקניית אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים לפנות ג'וינט ישראל-אשל לבדיקת אפשרות לקבלת הדרכה והכשרה מטעם שותפי המיזם; וכן להאזין לפודקסט של המיזם, להצטרף לוובינרים אשר יפורסמו באתר התוכנית ולהירשם לרשימת תפוצה לקבלת מידע על ימי עיון, כנסים ופרסומים בנושא.

## מנהל תוכנית

מנהל התוכנית אמון על כלל מרכיבי תפעול התוכנית, ניהול ישיר של צוות התוכנית מטעם הארגון המפעיל, וניהול השותפות עם הגוף המממן והגוף החוקר. תכולת התפקיד:

- ניהול ופיתוח שותפויות : ייזום ובניית השותפות בכל רשות בה פועלת התוכנית עם היועצים לענייני אזרחים ותיקים ברשות ומנהלי המחלקות האמונות על הפעלת שירותים לאזרחים ותיקים; מוסדות כגון מתנ"סים, מרכזי יום, מועדונים, דיורים מוגנים ובתי אבות; ושותפים כגון קופות חולים, בנקים, התאחדות הסטודנטים, כל זכות, כיתות ותיקים, והדרת, ועוד.
- ניהול תפעולי ותקציבי של הקורסים: איתור מבנים מתאימים להכשרות מבחינת ציוד טכנולוגי, נגישות וזמינות; פרסום ושיווק הפעילות בקרב קהלי היעד, בני משפחותיהם ואנשי מקצוע רלוונטיים ברשות ; מעקב אחר ביצוע מדידה והערכה.

### ניסיון וכישורים נדרשים

- ניסיון מוכח בהפעלת תפעולית של תוכניות הדרכה.
- יכולת גבוהה בעבודה בשותפויות, בהפעלת צוותים ויחסי אנוש מעולים.

## מנחה פדגוגי

המנחה הפדגוגי אמון על עבודת צוותי ההדרכה תוך הבניית תהליכים מתמשכים של למידה, באמצעות מיפוי ואיסוף צרכים ופיתוח מענים הדרכה בהתאם. תכולת התפקיד:

- גיוס, מיזן ושיבוץ מדריכים ועוזרי מדריך בהתאם לצרכים של כל קבוצה.
- תכנון והפעלת מערך הכשרה שנתי לצוותי ההדרכה הכולל ימי עיון, הכשרות מקוונות ו-OJT (on job training) באמצעות שיחות אישיות תקופתיות.
- ביצוע תצפיות ומשובים תקופתיים לצוותי ההדרכה.
- כתיבה של סילבוסים ומערכי הדרכה למדריכים ולמשתתפים והפקתם.

### ניסיון וכישורים נדרשים

- ניסיון של שנתיים לפחות בניהול צוותי הדרכה והנחית תהליכי למידה.
- ניסיון בהדרכה בפועל של ארבע קרסים לפחות, יתרון להדרכה בתחום האוריינות הדיגיטלית ו/או עבור מבוגרים.

- יכולות המשגה וכתיבה מקצועית של מערכים וכלים בתחום ההדרכה.

## תומך אדמיניסטרטיבי

תפקידו של התומך האדמיניסטרטיבי לסייע במיין ורישום משתתפים לקורס בעקבות פניות טלפונית, סיוע בהפקת אירועים וחומרי שיווק, ותמיכה בתהליכי הערכה ומדידה.

### דרישות התפקיד:

- יכולות תקשורת מצוינות תוך דגש על עבודה עם זקנים: סבלנות רבה, התמודדות עם תסכולים או חששות, והתאמת השיחה למתעניין מבלי להשתמש ב-Elderspeak.
- יכולת להסביר על הקורס ולענות על שאלות תוכניות ותפעוליות, תוך הימנעות מז'רגון מקצועי.
- יכולת לזהות פערים בהתאמת המשתתף ובתיאום ציפיות.

## צוות ההדרכה

איכותו של צוות ההדרכה הינו הפרמטר המשמעותי ביותר בהצלחת הקורס. גיוס צוות צריך להתבצע בקפידה וללא פשרות ולוודא התאמה גבוהה בין המדריך לעוזר המדריך, ובינם כצוות לבין אופי הקבוצה. ככלל, במידה ויש קושי תפעולי בפתיחת קורס, עדיף לדחות את מועד פתיחת הקורס או להתפשר על אתר הדרכה פחות טוב/שעות פחות מתאימות, מאשר להתפשר על צוות ההדרכה.

### א'. מדריך הקבוצה:

להלן יפורטו מרכיבי פרופיל המדריך אשר נמצאו בעלי תרומה משמעותית לאפקטיביות התוכנית. הפרופיל מורכב מדרישות סף כלליות למדריכים אוריינות דיגיטלית ובנוסף, דרישות ייחודיות לעבודה עם אזרחים ותיקים. מדריך הקבוצה יהיה עובד בשכר, זאת מתוך התפיסה של הדרכת אזרחים ותיקים כפרופסיה, ועל מנת לתרום למחויבות מתמשכת לתוכנית ולאפשר השתתפות מלאה בתהליכי ההכשרה והליווי הפדגוגי.

## קריטריונים לבחירה

- גיל המדריך: על-פי תוצאות המיזם עד כה, גיל המדריך לא משפיע על התאמתו לתוכנית. בספרות מוזכר כי בקרב קהל היעד יש שמעדיפים מדריך קרוב לגילם, שיוזע מעט יותר טוב

מהם (Mates, 2004). זקנים עלולים לתפוס מדריכים צעירים כפחות יעילים עבורם ממדריכים מבוגרים, גם אם המומחיות שלהם פחותה (Xie, 2007). עם זאת, בקבוצות המיקוד שנערכו במהלך המיזם משתתפים אמרו שהם רוצים "ללמוד מהצעירים", וצינו לחיוב צוותי הדרכה מגוונים מבחינת גילאית, כאשר המדריך צעיר ועוזר המדריך מבוגר ולהיפך.

- ידע טכנולוגי: במידה וצוות ההדרכה בעל הכשרה טכנולוגית מתקדמת (כגון במדעי המחשב, טכנולוגיות למידה וכדומה), יש לתת את הדעת בהכשרת המדריכים על unlearning כדי למנוע הבאת ידע מתקדם מידי ומבלבל לכיתה. נדרשת הבנה של הפשטת תהליכים ובניית תהליך הדרגתי של רכישת ידע ללא הנחות מוצא לגבי ידע קיים וז'רגון.

### תחומי אחריות

- הכנה לשיעורים: מעבר על מערכי השיעור מבעוד מועד ובמידת הצורך פתיחה של אתרים/תוכנות על המחשבים לפני השיעור וחלוקת חומרים נלווים.
- מעקב נוכחות: המדריך ימלא דוח נוכחות בכל שיעור. במידה ומשתתף החסיר יותר משני שיעורים ברצף יקיים עמו שיחת טלפונית לברור הסיבות ומתן מענה ככל שיידרש.
- תמיכה בתהליכי מדידה והערכה: המדריך אחראי על מילוי פרטי המשתתפים וחלוקת שאלונים במועדים הנדרשים לטובת הערכת איכות התוכנית.
- הקמה ומעורבות בקבוצת וואצפ כיתתית: מומלץ להקים קבוצה לכיתה ולאפשר למשתתפים לשאול שאלות ולסייע זה לזה וכן להעביר בדרך זו מידע רלוונטי ותרגולי בית. המדריך יכול להגדיר מראש מועדים בהם יגיב לשאלות שהצטברו או שיתייחס אליהן בשיעור הבא.
- הכשרה: השתתפות פעילה ומלאה בימי הכשרה וקיום שיחות תקופתיות עם המנחה הפדגוגי.
- שיפור השירות: שיתוף צוות התוכנית בתובנות לגבי תפעול או תכנים שיכולים לטייב את השירות.

### אפיון המדריך

אפיון המדריך מורכב מכישורי הדרכה הנכונים לכל מדריך טכנולוגי, וכישורים ייחודיים להדרכה של אוכלוסייה מבוגרת. להלן מפורטים כלל הכישורים הנדרשים.

- **כישורי הדרכה נכונה:** עמידה מול קבוצה, התמודדות עם הסחות והפרעות בזמן העברת החומר, התאמת קצב העברת השיעור לאוכלוסיית היעד, גמישות בחומר הנלמד, מתן מענה לכל משתתף וכדומה.
- **יחסי אנוש מצוינים:** יכולת לרתום את המשתתפים לעשייה במחשב ולהקנות להם מוטיבציה על-ידי יצירת קשר וחיבור בין אישי, לצד יכולות הקשבה וסובלנות. יכולת התמודדות עם מצבי קונפליקט חברתיים ורגישים (כגון מתחים בין משתתפים בשל פערי הבנה ורמות קשב שונות, כעס על צוות ההדרכה או התשתיות המקומית, דיונים בתחומים נפוצים כגון דת ופוליטיקה, אירועים בריאותיים או אישיים שמשפיעים על המשתתף).
- **אחריות ומחויבות:** התחייבות למשך הקורס, הקדשת משאבי זמן למידת המערכים לעומק, הכנה מקדימה של סביבת הלמידה, שיח מקדים עם המשתתפים, הקדשת זמן להפעלת קבוצת ווצאפ, וכו'.
- **אמונה ביכולות המשתתפים:** אמונה ביכולתם ללמוד, להבין ולרכוש את המיומנויות הטכנולוגיות בקורס, לצד הכרה בכך כי הצלחה יכולה להיות שונה בין המשתתפים.
- **זיקה לטכנולוגיה:** שליטה במיומנויות ובידע הטכנולוגי הנדרש לקורס והבנת ההזדמנויות והאפשרות הטמונות בהם.
- **אוטודידקטיות:**
  - כלים טכנולוגיים: למידה עצמאית של כלים ומיומנויות טכנולוגיים לא מוכרים, לרבות טלפונים חכמים שונים ומערכות הפעלה שונות בין מכשירים.
  - מערכי השיעור: למידה עצמאית של מערכי השיעור והתאמתם לקבוצה הספציפית של המדריך – גיל, קצב התקדמות הלמידה, תרגול, מתודות וכו'.
- **גמישות:** יכולת לשנות חלקים במערך, קצב הלמידה, תרגולים, התאמת התכנים למשתתפים וכדומה.
- **מאפיינים ייחודיים להדרכת זקנים:** היכרות וזיקה לעולם הזקנה, ובפרט הבנה ורגישות כלפי החסמים והאתגרים שעלולים לעלות בעבודה עם אזרחים ותיקים: סבלנות יתרה, נכונות לחזרתיות מרובה, עמדות חיוביות לגבי זקנה לצד מודעות לגילנות וגילנות עצמית, תשומת לב לשימוש לא נדרש ב-Elderspeak, אמונה ביכולתו של הזקן ללמוד, הבנת חסמי פחד ומוטיבציה ייחודיים למבוגרים, אופטימיות ונועם.

## ב'. עוזרי הדרכה

עוזרי ההדרכה מהווים כוח תומך עבור המדריך בכיתה על ידי מתן יחס אישי למשתתפים וזיהוי קשיים. בכדי למנוע תסכול בקרב המשתתפים, עליהם להוות לעזר למדריך במתן סיוע אישי. תפקידם של עוזרי ההדרכה חיוני ללמידה משמעותית ומותאמת יותר עבור המשתתפים.

## תחומי אחריות

- מתן יחס אישי ומעצים למשתתפים, המחזק את תחושת המסוגלות
- היכרות אישית עם המשתתפים ומתן תמיכה וסיוע באופן שיענה על צרכיהם המגוונים
- תרומה לפן החברתי בקורס, גיבוש הקבוצה ויצירת אוירה נעימה ובטוחה
- סיוע והכוונה למשתתפים בזמן ההתנסות והתרגול בשיעורים, זיהוי משתתפים מתקשים ומתן עזרה מתאימה
- עזרה למדריך בהובלת השיעור, התמודדות עם תקלות ובעיות משמעת
- עדכון הדדי שוטף בין המדריך לעוזר ההדרכה לגבי מצב הקבוצה ומשתתפים שצריכים יותר עזרה ומשאבים להבנת החומר

## מאפייני עוזר ההדרכה

- **יחסי אנוש מצוינים:** העבודה של עוזר ההדרכה מתמקדת בעזרה פרטנית וליווי משתתפי הקורס. לא פעם נדרש מעוזר ההדרכה לזהות צרכים אישיים של משתתפים ולסייע להם באופן קשוב, סבלני, מותאם ונעים.
- **רגישות לאוכלוסייה:** הבנה ורגישות כלפי החסמים והאתגרים שעלולים לעלות בעבודה עם אזרחים וותיקים.
- **אחריות ומחויבות:** עוזר ההדרכה הוא חלק בלתי נפרד מצוות ההדרכה של הפרויקט, ולכן עליו להיות אחראי ובעל יכולת להתחייב לפרויקט מתחילתו ועד סופו.
- **אמונה ביכולת המשתתפים:** עוזר ההדרכה, מעצם היותו בקשר יותר אישי וישיר עם המשתתפים, צריך לשדר אמונה זו לאורך כל השיעור.
- **זיקה לטכנולוגיה:** הבנה והיכרות עם עולם הטכנולוגיה.

## תוכנית ההכשרה למדריכים

הדרכה בתחום אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים הינה פרופסיה מתפתחת הדורשת ליווי והכשרה. בכדי שקורסי האוריינות הדיגיטלית ישפרו את יכולות המשתתפים וישמשו ככלי לקידום זקנה פעילה, יש צורך בהיכרות מעמיקה עם תהליכי קידום מוטיבציה ועם עקרונות בלמידת מבוגרים. על צוות ההדרכה להחזיק בעמדות חיובית לגבי יכולות הלמידה של המשתתפים בקורסים, ויכולת לחזק את היכולות הקיימות, להתמודד עם התנגדויות וקשיים מצד המשתתפים ולעודד היבטים של זקנה פעילה.

תוכנית ההכשרה נועדה להקנות ידע, תפיסות וכלים לעבודה עם זקנים ועל כן רלוונטית למדריכים ותיקים וחדשים כאחד. להלן יפורטו התכנים המרכזיים המוצעים להכשרת צוותי ההדרכה. הנחת העבודה הינה שהמדריכים בתוכנית ההכשרה מגיעים עם מיומנויות הדרכה, עמידה מול קהל, והיכרות עם התכנים הטכנולוגיים. לפיכך, התוכנית לא כוללת הקניית מיומנויות הדרכה או הכשרה טכנולוגית לגבי התכנים הנלמדים בקורסים.

### מוצע כי תוכנית ההכשרה תכלול:

1. היכרות עם קהל היעד: סקירת הצרכים המאפיינים של אזרחים ותיקים בתחום הדיגיטלי, הכרת עקרונות בלמידת מבוגרים ותהליכים קוגניטיביים ומטוריים בזקנה
2. תקשורת בזקנה: מתן כלים ושיפור המיומנויות הקשורות בלימוד מבוגרים, שינויים מוטיבציוניים ובתקשורת עם מבוגרים, התמודדות עם תסכולים ויצירת אווירה חברתית מקדמת למידה
3. שינוי עמדות: הגברת המודעות לתפיסות בנוגע לזקנה פעילה, גילנות וגילנות עצמית; חיזוק עמדות חיוביות באמצעות חשיפה לפוטנציאל למידה לאורך החיים, ולמיומנויות חשיבה בזקנה (מטא-קוגניציה, יכולת הסקת מסקנות, יצירתיות)
4. יצירת קבוצת עמיתים ללמידה משותפת ולשיתוף בקשיים ובהצלחות.

סילבוס מפורט להכשרת מדריכים יעלה לאתר התוכנית ברבעון האחרון של 2020.

## עבודה עם רשויות ושותפים מקומיים

לרשות המקומית תפקיד מפתח בהצלחת הקורס ובתמיכה בפיתוח מענים תומכים ומשלימים, תוך ראייה רחבה ואסטרטגית של משאבי הרשות ואופי התושבים בה. לפני התנעת פעילות ברשות יש לזהות את איש הקשר הרלוונטי (יועץ לענייני אזרחים ותיקים או מנהל מחלקה רלוונטית) ולקיים פגישת הכרות ותיאום ציפיות.

אפשרויות לסיוע הרשות בהפעלת התוכנית:

1. תמיכה כלכלית במידה ומדובר בגוף שאיננו מתוקצב על ידי המיזם.
2. מיקוד הפעילות בשכונות ובקהל היעד המתאים לאור הידע של הרשות לגבי התושבים.
3. יצירת שיתופי פעולה עם גופים שיכולים להעמיד כיתות מחשבים לקיום הקורסים.
4. סיוע בשיווק הקורסים

- פליירים לאנשי מקצוע ולגופים שיש להם קשר לקהל היעד
- שיווק ואירוח של ימי חשיפה
- פרסום הפעילות באתר ופייסבוק של הרשות
- פרסום הפעילות בתקשורת מקומית

מומלץ לעדכן את הרשות על הקורסים הפועלים, להזמין לאירועי פתיחה וסיום ולהגיש דוחות תקופתיים, תוך קבלת פידבק מהרשות לגבי הפעילות והמלצות לשיפור. בנוסף, הקשר עם הרשות יכול להניב שיתופי פעולה נוספים, כגון בניית תוכנית מעטפת והגעה לקהלי יעד נוספים כדוגמת עובדי הרשות, מתנדבים ואנשי מקצוע בשדה.

## שותפי הפעלה

במרבית הרשויות אתרי ההפעלה הינם מרכזי אפ +60, מרכזי להב"ה, מנהלים קהילתיים ומתנ"סים, ספריות עירוניות, מרכזי השכלה ובתי ספר. לעיתים ניתן לפעול גם בקרב חברות עסקיות בהינתן מערכת יחסים מתאימה.

ניסיון המיזם מלמד שככל שיש הלימה משמעותית יותר בין המטרות וקהל היעד של הגוף המארח לבין התוכנית, כך פשוט יותר לעצב שיתוף פעולה מוצלח. גופים אלה לרוב מכירים היטב את קהל היעד ויכולים לסייע בשיווק, מיון ורישום משתתפים בעזרת כלים והכשרה שיקבלו מגוף ההדרכה,

ובמקרים מסוימים גם ללוות את הקורס ברמה החברתית. בכל מקרה את קידוד שאלוני המיון וחלוקה לרמות יבצע גוף ההדרכה.

בכל שותפות קיימת חשיבות רבה בקיום פגישת תיאום ציפיות שיתועדו במסמך מסכם שיוסכם על כולם. תיאום הציפיות יכלול: הגדרת אנשי הקשר בשני הגופים שיהיו אחראיים על ניהול השותפות; התייחסות לזמינות של כיתת המחשבים, אחריות פתיחה, נעילה ותחזוקה טכנית; הסכמה לגבי אחריות על תחזוקה ואחסון של פינת קפה לקורס; הסכמות לגבי אפיקי ואופי הפרסום.

בקרב גופים רבים פרסום של פעילות מותנה בכך שינקב תאריך פתיחה, במקרה של פעילות זו מומלץ להסכים על פרסום פתוח ולסגור מועד לאחר איתור מדריך מתאים וגיוס קבוצה. פועל יוצא מכך הינו גם הסכמות לגבי חשיבות צוות ההדרכה ונכונות לדחות פתיחת קורס עד למציאת צוות מתאים; הסכמות לגבי אי צירוף משתתפים על-ידי הגוף המארח ללא בחינת התאמה על-יד גוף ההדרכה; הסכמה כי מדובר בקורס מקצועי שדורש נוכחות מלאה כדי לאפשר תהליך למידה, בשונה מחוגי פנאי; הסכמה לגבי קשר עם משתתפים – האם דרך השותף או גוף ההדרכה, למשל במקרה של היעדרות משני שיעורים או כאשר יש להעביר הודעה לקבוצה.

ניסיון המיזם מלמד שככל שמתקיימים יותר קורסים כך איכות השותפות והמעורבות של הגוף המארח עולה תוך הבנת התועלות הרבות של הקורס לקהל היעד ולגוף המארח וההזדמנויות הנוספות שיכולות להיווצר לעשייה קהילתית משמעותית.



אוריינות דיגיטלית למבוגרים וזקנים הינה בעלת ערך רב בהשתלבות חברתית, אזרחית וכלכלית ולצמצום אי שוויון. מוכח כי למבוגרים יכולות למידה והטמעה של כלים דיגיטליים, בהינתן שיטת הוראה מתאימה וסביבת למידה מיטיבה. שלב א' של המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית התמקד באתגר של פיתוח שיטת הוראה מיטבית, תוך התייחסות לשאלות כיצד מבוגרים לומדים ולכן כיצד נכון ללמד אותם. על מנת להתמודד עם אתגר הנוגע לכ-חצי מיליון אזרחים ותיקים בישראל, יש לפתח מענים נוספים אשר יתנו מעטפת עבור הלומדים בקורסים והזדמנויות אחרות עבור אלו שאינם משתתפים בקורסים.

### תפיסה הוליסטית של טכנולוגיות וזקנה

ארגון OATS הפועל בניו-יורק מזה 15 שנה מפעיל מגוון תוכניות המתמקדות ב-6 תחומי אימפקט בחייו של זקן: בטחון כלכלי, אורח חיים בריא, מעורבות חברתית, אזרחות פעילה, יצירתיות ולמידה לאורך החיים. תחומים אלו יוצאים מגבולות האוריינות הדיגיטלית אל חיי היומיום של "חברי המועדון" של OATS. כך לדוגמא, בתחום אורח חיים בריא מתקיימים שיעורי מתיחות בשעות הבוקר במרכז של הארגון ובנוסף, מתארגנות קבוצות יחד עם מדריך, על מנת ללכת יחד לחדר כושר. זאת כדי לתת מענה טכנולוגי – ללמוד איך להשתמש במכשירים במכון ומוצרים נלווים כמו מד דופק וצעדים; לעודד התמדה – בעקבות השייכות לקבוצה שיוצרת מוטיבציה ותחושת אחריות כלפי יתר המשתתפים; וליצור תחושת שייכות – מכוני כושר לרוב מאוכלסים בצעירים, וזקנים חוששים להגיע אליהם לבד. הליכה בקבוצה תורמת לתחושה כי המכון הוא מקום שיכול להכיל גם אותם.

בתחום הכלכלי מתקיימים קורסים העוסקים בתעסוקה ויזמות, התנהלות כלכלית נבונה, בנקאות מקוונת ומיצוי זכויות. בתחום האזרחות הפעילה, הארגון מקים קבוצות מקומיות של אזרחים ותיקים שמעוניינים לקדם יחד אג'נדה כגון עיר ידידותית גיל, ומקנים להם כלים טכנולוגיים שיכולים לשרת מטרה זו בעזרת מנחה שמלווה את הקבוצה, הן ברמה הטכנולוגית והן החברתית. לדוגמא: לומדים יישומי אופיס ומייל כדי לשלוח מכתבים רשמיים לרשות המקומית, גוגל דוקס לניהול מסמכי הקבוצה, יומן לתיאום פגישות ופייסבוק לגיוס תומכים. הלמידה בכל קבוצה שונה ומכוונת מטרה.

תפיסה זו יכולה להוות השראה לפיתוח התערבויות בהן הקניית כישורים דיגיטליים מתבצעת כחלק מקידום זקנה פעילה ומטרות אישיות של המשתתפים, היכולות גם לתרום לסביבתם, תוך שינוי עמדות בקרב הזקנים והחברה לגבי שימוש בטכנולוגיה בזקנה.

### המפגש של האזרח הוותיק עם הטכנולוגיה

האזרח הוותיק פוגש את הסביבה הדיגיטלית בכל תחום בחייו. עובדה זו מהווה הזדמנות להתבונן במרחב הפיזי ולזהות כמה שיותר דרכים בהן ניתן להפגיש את האזרח עם הטכנולוגיה באופן מטיב, המייצר מוטיבציה ומקנה עצמאות.



לפיתוח התערבות הוליסטית, יש לזהות את מגוון השחקנים בשדה (אקוסיסטם), את המוטיבציות השונות של הגופים וכיצד ניתן לתמוך בהם בזיהוי תפקיד המתאים להם בקידום שוויון דיגיטלי. יש לפעול לגיבוש חזון משותף עם ערכים ברורים ויעדים מדידים, לצד שיתופי פעולה בין ארגונים – למשל חברה עסקית המספקת אתרי הדרכה ומתנדבים, עם עמותה המעמידה צוותי הדרכה מקצועיים. מיפוי זה נכון שיעשה הן ברמה הלאומית, והן באופן מעמיק ברמת הרשות, אשר מאפשרת בחינת מגוון התשתיות, משאבים, שירותים ושחקנים, והתאמה לאופי התושבים.

## תשתיות והצטיידות

הקמת כיתות או העמדת כיתות קיימות לטובת פעילות: בישראל אלפי כיתות מחשבים וחלקן מנוצלות באופן חלקי בלבד, כדוגמת כיתות המיועדות להכשרת עובדים בקרב חברות או כיתות במרכזי חינוך א-פורמליים הפועלים בעיקר בשעות אחר הצהריים. נתון זה מהווה הזדמנות לחבור לשותף מקומי העוסק בהדרכת מבוגרים ולקיים קורסים וסדנאות בכיתות אלו. רצוי לבחון אפשרות להתאים את הכיתות ללומד המבוגרים על-פי העקרונות שפורטו במדריך זה.

בנוסף, ברשויות בהן אין היצע כיתות מספק או שהפריסה הגאוגרפית של התושבים רחבה, ניתן לשקול הקמת "כיתות ניידות", כדוגמת רכב עם מחשבים ניידים או מארז טאבלטים שמאפשר להפוך כיתה רגילה לכיתת לימוד.

סיוע בהצטיידות וחיבור לרשת האינטרנט: עבור זקנים רבים עלויות ההצטיידות והחיבור לרשת הינם חסם משמעותי בהתחברות לעולם הדיגיטלי. בנוסף, ישנם אזורים בהם פרישת הרשת עדיין איננה מספקת. ניתן להתמודד עם אתגר זה על-ידי הקמת מוקדי WiFi עירוניים הפתוחים לכלל התושבים וכן באמצעות חברות הסלולר והאינטרנט שיציעו תוכניות מוזלות או חינמיות לותיקים.

## טכנולוגיה מותאמת

נכון להיום ישנן מעט מאוד תוכניות לימוד בתחומי פיתוח מוצרים, עיצוב חווית משתמש וממשק משתמש אשר כוללות התייחסות משמעותית להתאמות שיכולות לסייע לאזרחים ותיקים להשתמש במוצרים אלו. בנוסף, ההנחיות הבסיסיות להנגשת אתרים אינן מביאות בחשבון שינויים המאפיינים את גיל הזקנה בתהליכי קליטה ועיבוד מידע, ואתגרים נפותים כגון תהליכי רישום והתחברות מורכבים, ניווט לא ברור ומנועי חיפוש לא מותאמים.

גילנות לא מודעת וחוסר הכרות של מעצבים צעירים עם קהל היעד מובילה לפיתוח מוצרים שפעמים רבות מדירים שלא במכוון אזרחים ותיקים משימוש בהם. מומלץ לחברות אשר מעוניינות לקדם שוויון דיגיטלי ולהנגיש את הפלטפורמות שלהם למבוגרים, להרחיב את התאמות האתר מעבר לחוקי הנגישות וכן להקנות ידע לגבי זקנה לאנשי מקצוע בתחום, כך שיוכלו לתרום להכללת צרכי המבוגרים בתהליכי הפיתוח.

לגבי טכנולוגיות שעברו התאמה, בשוק קיימים מגוון מכשירים מותאמים המוצעים על-ידי ספקים שונים עם תיאורי מפרט מגוונים ולעיתים מבלבלים. מומלץ לרכז בסביבה אחת היצע של מכשירים בדוקים על-ידי צוות מומחים ומפולחים לפני צרכים שונים של קהל היעד.

### הדרכה, ליווי ותמיכה

קורסים וסדנאות: בכל העולם, קורסים פרונטליים נמצאים בבסיס של מאמצים לאומיים לקידום שוויון דיגיטלי. אי לכך, מדינת ישראל פועלת לפיתוח והפעלה של קורסים בהיצע רחב היקף. במהלך שלב א' של המיזם פותח קורס בסיס מיטבי ב-2 רמות העונה על מרבית הצרכים של אזרחים ותיקים כיום. עם זאת, עם התקדמות הטכנולוגיה ושינויים באוכלוסיית הזקנים ומידת השליטה שלהם בסביבות דיגיטליות, תידרש המשך עבודת פיתוח והתאמה של התכנים.

בנוסף, יש לגוון את היקפי ותכני הקורסים בכדי להתאימם לצרכים השונים של קהל היעד. הרצאות חשיפה לכלים שונים וסדנאות העמקה בתחומי חיים כגון: בנקאות וצרכנות נבונה, קידום אורח חיים בריא, מדיות חברתיות, פנאי משמעותי ולמידה לאורח החיים, אזרחות פעילה, מיצוי זכויות ותעסוקה. קורסים פרונטליים יועברו בקבוצות קטנות, בסביבות למידה נגישות ומזמינות ועם צוותי הדרכה בעלי מומחיות בהקניית אוריינות דיגיטלית למבוגרים.

דיילים דיגיטליים: בשנים האחרונות לצד המעבר של נותני שירותים ועסקים לדיגיטל, ישנן חברות המעסיקות דיילים דיגיטליים המסייעים ללקוחות בשימוש בעמדות שירות, אתרים ואפליקציות. עם זאת, במקרים רבים הדיילים מבצעים את הפעולה עבור הלקוחות, או שמנסים להסביר באופנים שאינם מותאמים לאזרחים ותיקים. הכשרת דיילים אלו לגבי למידה בגיל המבוגר וקידום עצמאות דיגיטלית יכולה להפוך אותם לחלק משמעותי בתהליך קידום אימוץ דיגיטלי על-ידי מבוגרים.

אנשי טיפול: בישראל עשרות אלפי מטפלים אשר פוגשים יום יום את אוכלוסיית הוותיקים. אנשי מקצוע אלו יכולים להיות מעורבים בהקניית ידע, הקניית מיומנות, צמצום חשש משימוש בטכנולוגיה, או רק בעידוד הלקוחות שלהם לקחת חלק בקורסים פיזיים או מקוונים. מעבר לתועלת לזקנים, הכשרה כזו יכולה לסייע גם בהעלאת האוריינות הדיגיטלית בקרב אנשי הטיפול ולחשוף בפניהם כלים מקצועיים חדשים והזדמנויות הקיימות בסביבה הדיגיטלית עבורם ועבור לקוחותיהם.

הכשרה במקום העבודה: למעסיקים יכולה להיות השפעה רבה על מידת האוריינות הדיגיטלית של העובדים המבוגרים במהלך עבודתם ולקראת פרישה. תוכניות הכשרת עובדים יכולות לכלול

תפיסה רחבה יותר לגבי שימוש בסביבות דיגיטליות, מעבר להתמקדות בכלי העבודה של כל ארגון. בנוסף, ניתן להרחיב את תוכניות הכנה לפרישה הנהוגות בחלק מהגופים ומתמקדות באלמנטים כלכליים בעיקר, להקניית אוריינות דיגיטלית.

אחד על אחד: תוכניות לימוד פרטניות יכולות להתקיים במוקדים קהילתיים, בתי ספר או בבתייהם של הזקנים. ניתן להכשיר לשם כך תלמידי מחויבות אישית, סטודנטים מלגאים וכן גמלאים המעוניינים להתנדב בתחום זה.

הדרכה בבתי אבות ומרכזי יום: עבור אוכלוסייה המתקשה בהגעה למרכזים קהילתיים בשל ירידה תפקודית, יש להציע תוכניות המופעלות באתרים המותאמים להם וכן להתאים את תכני הלימוד, הקצה וגודל הכיתה לצרכים של הקהלים השונים.

תמיכה מרחוק: אחד האתגרים העומדים בפני המשתתפים בקורסים הינו התמודדות עם המיומנויות החדשות שנרכשו, ללא תמיכת צוות ההדרכה. על מנת להתמודד עם אתגר זה ניתן לפתח מענים לאומיים או ברשות כגון מוקד טלפוני עם טלפנים אשר הוכשרו להנגשת הידע לזקנים, או מערכת מקוונת של תמיכה אונליין באמצעות צ'ט וידאו או טקסט.

למידה מקוונת: פלטפורמת קמפוס IL הינה מיזם לאומי ללמידה דיגיטלית, מבית המשרד לשוויון חברתי. בקמפוס עשרות קורסים בתחומים שונים ובהם קורס ייעודי לאזרחים ותיקים ובימים אלו מפותחים עבור קורס זה תכנים נוספים. ניתן לשלב קורס זה בקורסים פרונטליים או בלמידה אחד על אחד, וכן, עבור בעלי רמת אוריינות מתקדמת יותר, כפלטפורמה ללמידה עצמאית.

בנוסף לקמפוס, המציע קורס שלם, מומלץ לפתח מגוון סרטונים קצרים ונגישים הנוגעים לתחומי החיים השונים. כך למשל דואר ישראל יכול לפרסם סרטונים על הזמנת תור וחברות סלולר על גלישה באינטרנט.

## העלאת מודעות

קמפיין לעידוד שימוש דיגיטלי בקרב אזרחים ותיקים המופנה לקהלי יעד שונים ובהם האזרחים הוותיקים עצמם, בני משפחה וגורמי תמיכה וטיפול שיכולים לסייע בתהליכי הלמידה וחברות שיכולות לקחת חלק בתמיכה קהילתית. מטרת הקמפיין להעלות את החשיבות לשימוש בדיגיטל בגיל המבוגר ולאפשרויות הרבות להקניית מיומנות זו.

העלאת הניראות של זקנים בסביבות טכנולוגיות, למשל על-ידי שילוב זקנים בפרסומים של עסקים שעוסקים בטכנולוגיה.

מקדמי אימוץ כלים דיגיטליים: מתן כלים וידע לאנשי מקצוע הפוגשים את האזרח הוותיק ויכולים לעודד שימוש בפלטפורמות דיגיטליות והפנייה לקורסים או סרטונים שמנגישים את השימוש. כגון: צוות רפואי ומנהלתי בקופות החולים, נותני שרות ברשויות ובמשרדי הממשלה, בנקאים, חברות פנסיה וביטוח.

### מעטפת קהילתית

מענים קהילתיים שיאפשרו המשך שימוש בידע הנרכש וצבירת ידע נוסף בכדי לא לאבד את המיומנויות. כגון: שעות מוגדרות לגלישה חופשית במרכזים קהילתיים, ספריות, בתי ספר ומועדונים בפריסה עירונית רחבה ובנוכחות איש צוות (בן שירות, מלגאי, מתנדב או גמלאי) שנמצא במקום ונותן תמיכה; ירידים דיגיטליים החופשים את המבקרים למגוון טכנולוגיות חדשות ושימושים יומיומיים; פיתוח תוכניות רב דוריות הכוללות רכיב דיגיטלי; שיתוף פעולה עם המגזר העסקי בפיתוח תוכניות התנדבות של העובדים כמדריכים או תומכים מרחוק.

### חדשנות ויזמות

הבאת עולמות הזקנה והדיגיטציה לסביבות המקדמות חדשנות ויזמות כגון האבים ואקסלורטורים, מרחבי עבודה משותפים, תוכניות לימודים לאנשי מקצוע בתחום, משקיעים וקרנות, חברות סטארט-אפ וכנסים טכנולוגיים. זאת בכדי לחשוף זירות אלו לקהל היעד ההולך וגדל ולאפשרויות הגלומות בפיתוח מוצרים ושירותים המותאמים לו או מיועדים עבורו. חשוב לציין כי אלה חלק מהמאמצים הקיימים והמתמשכים של ג'וינט ישראל אשל. במסגרת קידום נושא הטכנולוגיות בשירות הזקנה, והמאמצים להשפיע ולחבר בין עולמות הטכנולוגיה, היזמות, השירותים מחד, ועולם הגרונטולוגיה מאידך.

## לסיכום

למידת מבוגרים בהקשר של אימוץ טכנולוגיות הינה נושא מחקרי ויישומי המתגבש בשנים האחרונות. המחקר בתחום עדיין מצומצם ומעטים העוסקים בו באופן יומיומי. עדות לכך ניתן לראות בסביבות הדיגיטליות שמתוכננות באופן שאיננו מתחשב בתהליכים קוגניטיביים, מוטוריים, רגשיים ותפיסתיים בגיל המבוגר, לצד תוכניות לימוד המועברות על-ידי מדריכים לא הכשרה מספקת. שותפי המיזם רואים בהדרכת מבוגרים פרופסיה הזורשת הכשרה, התמקצעות ופיתוח מתמיד עם התקדמות המחקר בתחום. מדריך זה הינו חלק מהמאמצים להנגשת ידע עשיר לשדה. מדובר במסמך "חי" אשר יתעדכן ככל שנמשיך בלמידה מהשטח ומהספרות. אנו מזמינים אתכם להתעדכן מעת לעת וכן לעיין בפרסומים באתר התוכנית ולהצטרף לתוכניות ההכשרה של אשל ושותפיה לטובת קידום הכללה דיגיטלית ושוויון דיגיטלי בקרב אוכלוסיות שונות בישראל.

