

# המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים וותיקים

ריכוז תובנות משלב ב' 2021-2022

ספטמבר, 2022

במהלך 2022 הופעל פיילוט ייחודי אשר כלל קורסים פרונטליים וסדנאות מקוונות לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב כ-2,000 זקנים, מהם 100 מרותקי בית שהשתתפו בלמידה פרטנית בביתם. 1,000 מתוך המשתתפים זכו גם לקבל טאבלט אישי עליו ביצעו את הלמידה.

פיילוט זה דרש שותפות אמיצה של כלל הגופים והרשויות, גמישות גבוהה ביישום, לצד אנושיות ורגישות. כל אלה חברו יחד לכדי פיתוח חדשני של מענה מקצועי וייחודי לקהל היעד אשר חולל שינוי עמוק בחיי המשתתפים. תודתנו לכל העוסקים המלאכה תפורט בסוף המסמך.

**אנו מתכבדים להגיש מצגת זו המסכמת את התובנות משלב ב' של המיזם בתחומי הדרכה ותוכן, שותפויות, גיוס ושימור משתתפים, ומערך התפעול הנדרש לטובת חלוקת הטאבלטים.**

קהל היעד של מסמך זה הינו שותפי התוכנית ועל כן מכיל למידת עומק של המיזם, אתגריו ותוצאותיו.

המסמך יעובד ל-Playbook מקוצר הכולל שלבים ליישום מוצלח של התוכנית עבור הרשויות המקומיות, הגופים המפעילים והצוותים המקצועיים.

מסמך זה נכתב ונערך על-ידי דידי בן שלום, ראש תחום הכללה דיגיטלית בג'וינט-אשל וכן דויד, מנהל ארצי של התוכנית מטעם חברת טקבאדי, ובסיוע חברי וועדת הביצוע. ספטמבר, 2022.

9-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• רציונל</li> <li>• שלבי המיזם, מטרות והיקפים</li> </ul>	על המיזם
12-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• קהל היעד</li> <li>• יעדי התוכנית</li> <li>• יעדים ברמת הפרט</li> </ul>	שלב ב'
17-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• גיוס והתנהלות מול הרשות</li> <li>• גיוס המפקחות האזוריות ומנהלות המחלקות</li> <li>• עבודה עם הרפרנטים</li> <li>• חלופות למשתתפים שאינם מתאימים לתוכנית</li> </ul>	עבודה עם הרשויות
25-18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• גיוס ואפיון משתתפים</li> <li>• שיחות מיון על-ידי המפעיל</li> <li>• יחסי המרה במודלים השונים</li> <li>• נשירה</li> </ul>	גיוס ומיון משתתפים
37-26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תוכן</li> <li>• גיוס משתתפים בודדים / גיוס ממסגרות</li> <li>• אתרי הפעלה</li> <li>• מפגש פתיחה</li> <li>• לו"ז נדרש מרשות</li> <li>• מדידה</li> </ul>	קורסים פרונטליים

48 - 38	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תוכן וחברות לימוד</li> <li>• גיוס משתתפים – שיווק, פרסום ומיון</li> <li>• הפעלה</li> <li>• המלצות לפיתוח</li> <li>• מדידה</li> </ul>	<b>סדנאות מקוונת</b>
50 - 49	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תובנות והמלצות</li> </ul>	<b>סדנאות פרונטליות</b>
58 - 51	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תוכן וחברות לימוד</li> <li>• אפיקי איתור משתתפים</li> <li>• מעבר מהדרכה פרונטלית למקוונת</li> <li>• מעורבות בני משפחה / מטפלים</li> <li>• מחלה, פטירה או אי התאמה</li> <li>• דחיות וביטולים</li> </ul>	<b>קורסים למרותקי בית</b>
68 - 59	<ul style="list-style-type: none"> <li>• טאבלטים וכרטיסי סים</li> <li>• חברות, תעודות וטפסי התחייבות</li> <li>• אחסון וחלוקת הציוד</li> </ul>	<b>תפעול הצטיידות</b>

74 -69	<ul style="list-style-type: none"> <li>• חוברות לימוד</li> <li>• גיוס מדריכים</li> <li>• מאפייני צוות ההדרכה</li> <li>• הכשרה וליווי מדריכים</li> <li>• שילוב פרונטלי ומקוון</li> </ul>	תוכן והדרכה
80 -75	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תובנות והמלצות</li> </ul>	חברה ערבית
85 -81	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאור המערכות והתועלות</li> </ul>	מוקד טלפוני ומערכת ניהול
88 -86	<ul style="list-style-type: none"> <li>• צוות השותפות – ועדות ומימון</li> <li>• צוות הגוף המפעיל – תפקידים ושגרות</li> </ul>	הפעלת המיזם
89		תודות

ישראל נמצאת במקום גבוה בעולם בתוחלת חיים, 81.2 לגברים ו-84.5 לנשים. נכון לשנת 2020 מנתה אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל מיליון ו-122 אלף איש (11.8%), כאשר בעשורים הקרובים אוכלוסיית הזקנים צפויה לגדול בקצב כפול מזה של האוכלוסייה הכללית, ובשנת 2030 מספר הזקנים יגיע לכ-1,366,600, שיהוו כ-14% מכלל האוכלוסייה.

בין האתגרים העומדים בפני זקנים עומד גם האתגר הטכנולוגי וההסתגלות לעולם המשתנה בקצב מהיר, בו שירותים רבים עוברים מהמרחב הפיזי למקוון והעולם החברתי מושפע מפיתוחים טכנולוגיים. הדבר נכון ביתר שאת לאור מגפת הקורונה והשלכותיה על הגבלות במתן שירותים פרונטליים. בסקר מ-2020 שערכו אשל ומכון ERI, נמצא כי השימוש בטכנולוגיה מהווה מכפיל חוסן המשפיע כל תחומי הבריאות הפיזית, הבריאות הנפשית, תחושת הבדידות, רמת הדיכאון ועוד. לאור כל זאת, ישנה חשיבות ודחיפות בהקניית אוריינות דיגיטלית לזקנים.

**אוריינות דיגיטלית (Digital literacy)** מייצגת מגוון מיומנויות, טכניות, קוגניטיביות וסוציולוגיות, הנדרשות לביצוע מטלות ולפתרון בעיות בסביבות דיגיטליות. אוריינות דיגיטלית נחשבת למיומנות הישרדות בעידן המידע ומהווה מפתח להתפתחות אישית, חברתית, וכלכלית.

# על המיזם - רציונל

אחוז בני 65+ בישראל המשתמשים באינטרנט נמצא בעלייה מתמדת, אך הוא עדיין נמוך ביחס לכלל האוכלוסייה ובפרט בשירותים בתחומי בריאות, פיננסים ואזרחות (סקר חברתי למ"ס, 2020).

לאור אתגר זה הושק בינואר 2018 המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים, שותפות של ג'וינט-אשל וממשלת ישראל. המיזם פעל בשנים 2018 עד 2022, כולל במהלך התפרצות מגפת הקורונה.

ייעוץ מקוון של קופת החולים	קניות או צריכת שירותים מקוונים	תשלום חשבונות	שירותי ממשלה	שירותי בנקאות	קופות חולים	חיפוש מידע בריאותי	E-mail	חיפוש מידע	רשתות חברתיות	שימוש באינטרנט בטלפון נייד	שימוש באינטרנט	
24%	52%	48%	52%	68%	63%	63%	77%	77%	90%	90%	95%	20-64
13%	20%	22%	26%	37%	40%	43%	46%	55%	69%	76%	82%	+65
11%	32%	26%	26%	31%	23%	20%	31%	22%	21%	14%	13%	הפער

# על המיזם – שלבי המיזם, מטרות והיקפים

**שלב א' של המיזם (2018 – 2020)** הוקדש לפיתוח תורה לקידום למידת מבוגרים בהקשר של אימוץ אוריינות דיגיטלית, אשר מבוססות על מחקרים עדכניים, תפיסות פדגוגיות המותאמות לזקנה, וחילוץ תובנות מהפעלת 120 קורסים עבור 1,250 אזרחים ותיקים ב-13 רשויות שונות. ניתן לעיין בתוצרים באתר המיזם שכתובתו: <http://digitalcampus.co.il/>

## מענה חירום – התפרצות נגיף הקורונה

- לאור הקורונה, שלב ב' של המיזם נדחה ובמקומו התקיימו קורסים מקוונים, וובינרים והפקת חומרי ידע.
1. הכשרות TTT עבור כ-1,000 משתתפים מגופים שרצו להעמיד הכשרות מרחוק עבור אזרחים ותיקים.
  2. פיתוח והפעלת קורסים וסדנאות א.ד. מרחוק עבור כ-600 זקנים.
  3. פיתוח LOGIN – מדריך להגברת השימוש של זקנים בכלים דיגיטליים עבור אנשי UX, UI, CX ומנהלי מוצר - [לינק](#)
  4. פיתוח שתי אגרות:
    - א- עקרונות להדרכה מרחוק של שימוש בכלים דיגיטליים - [לינק](#)
    - ב- עקרונות לגלישה נבונה ברשת - [לינק](#)
  5. הפקת 5 פרקי פודקסט בנושא למידת מבוגרים בראי א.ד. – פרסום הסדרה צפוי לקראת סוף 2022.

# על המיזם – שלבי המיזם, מטרות והיקפים

## שלב ב' של המיזם (2021 – 2022)

שלב זה של המיזם יועד לפיתוח תכנים מתקדמים להקניית אוריינות דיגיטלית לזקנים, לצד ביצוע הכשרות TTT לגופים נוספים בשדה.

לאחר בחירת הגוף המפעיל לשלב זה (חברת טקבאדי) הועלתה הצעה מהמשרד הרווחה והשירותים החברתיים לחבור לפיילוט משותף אשר יכלול לצד ההכשרות גם הצטיידות - חלוקת 1,000 טאבלטים וברטיסי סים.

לאור זאת תכולת הפיילוט שונתה- היקף המשתתפים צומצם ורכיב ה-TTT הוסר בכדי לאפשר יותר משתתפים בקורסים פרונטליים.

קהל היעד של התכנית הינו אזרחים ותיקים בני 60 ומעלה, שרמת האוריינות הדיגיטלית שלהם מוגדרת כנמוכה או בינונית. כלומר, בעלי שליטה מוגבלת בציווד קצה דוגמת מחשב אישי, טאבלט או טלפון חכם, ושאינם ממצים את השימוש החברתי, אזרחי או צרכני ברשת האינטרנט.

### קהל היעד נחלק לשלוש קבוצות:

- א- זקנים עצמאיים בעלי מכשיר קצה ויכולת למידה מרחוק.
- ב- זקנים עצמאיים שהינם מוטבים של מחלקות הרווחה ברשויות ואין בידם מכשיר קצה המותאם לצרכיהם.
- ג- זקנים המרותקים לביתם שהינם מוטבים של מחלקות הרווחה ברשויות ואין בידם מכשיר קצה המותאם לצרכיהם.

**1. פיתוח ויישום קורסים וסדנאות לקידום אוריינות דיגיטלית עבור כ-1,800 אזרחים ותיקים ב-13 רשויות.**

א- 52 קורסים פרונטליים בהיקף של 48 שעות (מתוכם 36 פרונטלי ו-12 מקוון) עבור 900 משתתפים

ב- 40 סדנאות מקוונות בהיקף של 8 שעות עבור 800 משתתפים

ג- 100 קורסים פרטניים בהיקף של 15 שעות עבור 100 מרותקי בית

**2. חלוקת 1,000 טאבלטים וכרטיסי סים עבור מוטבי רווחה – 900 בקורסים פרונטליים ו-100 מרותקי בית.**

**3. פיתוח ידע, תוכן והדרכה:**

א- מדריך הפעלה: המשך פיתוח תורה אחידה וסדורה הכוללת פדגוגיה, מתודולוגיה ושיטת הפעלה

באמצעות חילוץ וגיבוש תובנות מיישום הקורסים, בדגש על רכיב חלוקת הטאבלטים.

ב- קורס בסיס: יפותח ב-2 רמות המותאם לטאבלט בגרסה למרותקי בית ולקורסים.

ג- סדנאות מקוונות בנושאים: אוריינות בריאות, העשרת הפנאי, כלים להתפתחות אישית ומקצועית,

סמארטפון לחיים בריאים.

ד- פיתוח חוברות הדרכה וכלי עזר לכל אחד מהמענים.

\* כל המענים יתקיימו בשפות עברית, רוסית וערבית.

1. עלייה בתדירות ומגוון השימוש בכלים דיגיטליים: לפחות 70% מהבוגרים יראו שיפור של לפחות נקודה אחת ביחס לכלים הנלמדים בקורס.
2. עלייה בתחושת השליטה והמסוגלות לתפעל ולהשתמש בטכנולוגיה בחיי היומיום: לפחות 60% מהבוגרים ישיבו על שאלות העמדות "במידה רבה" ו"במידה רבה מאוד".
3. שביעות רצון מההדרכה והתכנים: לפחות 85% מהבוגרים יביעו שביעות רצון מהתוכנית "במידה רבה" ו"במידה רבה מאוד".

מדידת התוכנית בוצעה באמצעות שאלון מקיף למשתתפי הקורסים שפותח על-יד מטה ישראל דיגיטלית במסגרת פיתוח המדד הלאומי, ושאלון מקוצר עבור משתתפי הסדנאות שפותח על-ידי טקבאדי וג'וינט אשל בהתבסס על שאלוני מטח שפותחו בשלב א' של המיזם. השאלונים הועברו לפני ובתום הקורסים/סדנאות.

# גיוס והתנהלות מול רשויות מקומיות

הרשויות במיזם נבחרו בהתבסס על רמה סוציו-אקונומית, אחוז ומספר אבסולוטי של זקנים ברשות, השירותים הקיימים ברשות, היכולת להעמיד אתרי הפעלה, ותשתית תפעולית של הגוף המפעיל.

## תפקידי הרשות במיזם

1. שיווק ואיתור משתתפים פוטנציאליים לקורסים הפרונטליים הקבוצתיים והפרטניים
2. העמדת אתרי הפעלה לקורסים הקבוצתיים
3. אחסון וחלוקת טאבלטים, כרטיסי סים וחוברות וכן איסופם במקרה של חוסר התאמה למיזם
4. החתמת המשתתפים על הסכם השתתפות
5. העמדת חלופות עבור משתתפים שלא מתאימים לתוכנית אך מעוניינים בלמידה

## הרשויות המשתתפות

- נתניה • אשדוד • בני ברק • בת ים • קריית גת • נתניה • באר שבע
- בית שמש • ריינה • שפרעם • עיילוט • אל-קסום • נצרת
- פרשה: נוף הגליל

# גיוס והתנהלות מול רשויות מקומיות

## המלצות

- א- מומלץ להפיץ קול קורא לכלל הרשויות העומדות בקריטריונים שנקבעו ולפרט במסגרתו את תנאי הפעילות, נהלי עבודה והתחייבות של הרשות.
- ב- הוספת תפקיד: במסגרת הקול הקורא מומלץ להגדיר תפקיד של מתכלל עירוני שיכיר את כלל הפרויקט והאוכלוסיות השונות המשתתפות בו ויהווה גורם מקשר בין הגוף המפעיל למחלקות הרלוונטיות בעירייה.
- ג- רשויות שיגישו את הקול הקורא יוזמנו לכנס, שם יקבלו מידע נוסף על הפעילות, לוחות הזמנים והדרישות מהרשות.
- ד- רשויות שיבחרו להמשיך יוזמנו לשיחה אישית לטובת התרשמות מהמשאבים הראליים של הרשות ורמת המוטיבציה.
- ה- יובהר מראש כי לשותפי התוכנית שמורה הזכות לפסול את השתתפותה של רשות אם יתרשמו שאין באפשרותה במועד זה להעמיד את המשאבים הנדרשים או שאין מוטיבציה מספקת.
- ו- עמידה בחוק הגנת הפרטיות ושמירה על צנעת הפרט – יש להבנות תהליכי עבודה השומרים על צנעת הפרט ואין להעביר פרטים מזהים באמצעות מיילים.

# גיוס מנהלת המחלקה ומפקחת האזורית

מעורבות ומגויסות מנהלות המחלקה והמפקחות חיוניות להצלחת המיזם. פונקציות אלו אחראיות על תיעדוף העבודה והעומסים של הרפרנטים ומשמעותיות בפתרון בעיות שוטפות.

## המלצות

- א- לפי התנעת הפעילות בשטח, מומלץ לקיים שיחת הכרות עם המנהלות ומפקחות, במסגרתה יתקבלו הסכמות לגבי נהלי העבודה - מתי לערב אותן ואיך (מתי הפעיל פונה, באילו נושאים הם מטפלות, גבולות גזרה), פגישות עדכון תקופתיות, ביקור בפעילות וכדומה. שיחה כזו תאפשר להן להכיר לעומק את הפרויקט ומה נדרש מהרפרנט ולסייע לרפרנטים בעבודתם.
- ב- מומלץ להפיק מייל דיווח תקופתי שיכלול גם את "חגיגת ההצלחות" בכדי לאזן בין האתגרים ולספק לרשות ואנשי המקצוע חווית הצלחה ומוטיבציה להמשך.

תפקיד הרפרנט והמחויבות שלו קריטיים להצלחת המיזם. הרפרנט אחראי על גיוס משתתפים, איתור מקומות הפעלה, חלוקת טאבלטים והחתמה, ההעברת הקצאות/איסוף טאבלטים ומציאת פתרון חלופי למי שלא מתאים למיזם. קשר מתמשך בין הרפרנט למשתתפים מאפשר שימור והתמודדות עם אתגרים.

### המלצות

- א- מינוי הרפרנט על-ידי מנהל מחלקת הרווחה
- ב- קיום יום חשיפה ייעודי לרפרנטים לתיאום ציפיות ותחומי אחריות, כולל הגדרה מקדימה של היקף זמינות נדרש (מענה תוך יומיים לכל היותר בנושאים דחופים, זמינות גבוהה בשבועיים שלפני פתיחת קורס), ודרישה לנוכחות פיזית במפגש פתיחה (במידה ולא מתאפשר יקבע בתיאום עם המפעיל נציג שעבר חפיפה ומכיר את המיזם).
- ג- לאחר המפגש הפצת מסמך הגדרת תפקיד – יש לאפשר עדכון של המסמך במידה ויש לרפרנטים הערות.
- ד- קיום שיחות אישיות לפני פתיחת הפעילות בכל רשות.
- ה- קיום שיחות מעקב תקופתיות אחת לשבוע/שבועיים על פי צרכי המיזם + לפני כל פתיחת קורס.
- ו- לפני פתיחת קורס המפעיל יפיץ מייל לרשות עם כל הנתונים הנוגעים לקורס.

# חלופות למי שלא מתאים ללמידה על הטאבלט

במקרים מסוימים נמצא כי משתתף הינו בעל רצון ומוטיבציה ללמידה אבל בשל חסמים תפקודיים, שפתיים או רגשיים, אינו מתאים ללמידה על הטאבלט. במקרה כזה בכדי למנוע עוגמת נפש ולאפשר המשך למידה והשתלבות בעולם הדיגיטלי, יש לקחת את הטאבלט ולהעמיד במקומו חלופה מתאימה.

## המלצות

- א- לנסות מראש לצמצם כמה שניתן אי התאמה, למשל על-ידי ביקור בית, בחינת עומק של ההתאמות ורמת התפקוד.
- ב- להעמיד חלופה מתוכננת ומתוקצבת בראש במסגרת המיזם כדי לא "לגלגל" זאת לרשות. נדרשת הן חלופה של הדרכה + מכשיר קצה, והן חלופה במקרה של ירידה תפקודית/חסם שפתי.
- ג- חלופות אפשריות: מערכות כגון יוניפר, מתנדבים מטעם הרשות שילמדו על מכשיר של המשתמש (טלפון חכם/מחשב), להעביר את ההדרכה על-ידי הגוף המפעיל למטפל/בן משפחה (כתלות ביכולת ומוטיבציה שלהם להעביר את התוכן לזקן).
- ד- לא מומלץ: להשאיר את הטאבלט ולקיים את ההדרכה על-ידי מתנדב שלא הוכשר על-ידי המפעיל. לא מאפשר מעקב, טיוב וטיפול בבעיות.

אפיון וגיוס מדויק של המשתתפים אמנם דורש יותר מאמץ בתחילת הפעילות, אך בעל תרומת משמעותית להתנהלות המיזם ומונע שחיקה מוגברת של הרפרנט והגוף המפעיל וכן עוגמת נפש מיותרת למשתתפים. לרשות הכרות מוקדמת עם המשתתפים ועל כן תפקידה באפיון ומיון משמעותי וביכולתה לבצע גיוס ומיון ראשוני מדויק יותר מאשר המפעיל.

### אתגרים

במהלך הפיילוט היו מקרים בהם הרצון "למלא את השורות" הוביל לגיוס מכירתי במקום לפי התאמה. למשל, הפיילוט הוצג כמתנה ללא פירוט של דרישות ההשתתפות בקורס. מקרים אלו יצרו כעס והתנגדות אצל המשתתפים, חלק סרבו להשתתף בקורס והיה צורך לקחת מהם את הטאבלט. בנוסף, הופיע קושי באיתור אתגרים פיזיים/קוגניטיביים/שפתיים/רגשיים אשר דורשים מהצוות התאמות או לא מאפשרים כלל השתתפות בפעילות (זאת גם כאשר הרפרנט הכיר את המועמד).

## תוצאות

- פער גדול בין מספר המגויסים לבין המתאימים בפועל, דרש מהרשות סבב גיוס נוסף ומשאבי מיון מוגברים של המפעיל
- נשירה מוגברת בשל אי הבנה של הדרישות / אי התאמת לפעילות / הטרוגניות רבה מידי של הקבוצה
- קושי תפעולי ותקציבי – איסוף וחלוקה מחדש של טאבלטים והקצאות (כפילות תקציבית, אתגר מול המשתתף)
- המפעיל נדרש לבצע התאמות תוכן והכשרה נוספת למדריכים בשל משתתפים עם אתגרים ייחודיים
- המפעיל נדרש להיות זה שדוחה משתתפים – לעיתים הפער מתגלה בשיחת מיון ולעיתים רק בפתיחת הקורס
- פגיעה ביכולת להעביר בהצלחה משתתפים מהדרכה פרונטלית למקוונת

## המלצות

- א- מתן דגש לנושא במסגרת ימי החשיפה למנהלות ולרפרנטים.
- ב- הפצת מסמך פרופילים לרפרנטים – <https://forms.gle/CjBD1aDR5JaY8eCj9>
- ג- פיתוח מסמך הכולל תסריט שיחה ושאלון אותו הרפרנטים ימלאו מתוך תשובות המשתתפים.
- ד- ביצוע סימולציה של שיחות גיוס בין הרפרנט למפעיל במסגרת שיחת התנעת הפעילות.
- ה- במידה ובמחזור הראשון של רשות מתגלים פערים, לקיים פגישה ייעודית בנושא בשיתוף מנהלת המחלקה והשותפים להדגשת החשיבות ומתן כלים נוספים ככל שיידרש. במידה ואין שיפור במחזור העוקב יש לבחון המשך עבודה עם הרשות.

לאחר גיוס ומיון ראשוני על-ידי הרשות מתקיים מיון ושיבוץ על-ידי המפעיל. המיון כולל שליחת שאלון מקוון למתעניינים וקיום שיחה טלפונית.

## תובנות

א- מדובר במשאב משמעותי. שיחה ממוצעת אורכת כ-10 דקות שהן כ-170 שעות לפיילוט של 1,000 איש.

ב- במסגרת השיחה מתקיים תיאום ציפיות, מה נלמד, מה נדרש, זיהוי מוטיבציה ופניות ללמידה, בירור זמנים מתאימים, אבחון רמת טכנולוגית במידה ולא עונים לשאלון שנשלח במייל (כ-70% לא עונים)

## לינק לתסריט שיחה

ג- מיון מוקפד מאפשר יצירת קבוצות הומוגניות יותר מבחינת רמת ידע, מה שתורם לשימור המשתתפים

## המלצות

- א- במידה ויש פער משמעותי בין הגיוס הראשוני לבין השיחות עם המפעיל (למשל בשל דחיית משמעותי של מועדי פתיחת קורסים), מומלץ שהרשות תבצע שיחות תזכורת למתעניינים כדי לוודא שעדיין רלוונטי ולעדכן שיתקשרו אליהם מהמפעיל להמשך התהליך. (הקורסים במיזם נדחו בשלושה חודשים בשל מגבלות הקורנה ומשתתפים רבים כבר לא היו רלוונטיים / לא זכרו במה מדובר והגיבו בחשדנות)
- ב- מומלץ ליצור שאלון שהמענה עליו יגדיר אם המשתתף מתאים לרמת מתחילים או מתקדמים

- א- קורסים פרונטליים: רשויות שגייסו בצורה מותאמת, כ-80% התאימו לפעילות. רשויות שלא, רק כ-50% התאימו ולכן נדרש להתקשר לכפול אנשים כדי למלא קורס.
- ב- הדרכות למרותקי בית: רשויות שגייסו בצורה מותאמת הצליחו לגייס 100% או קרוב לכך. רשויות שלא, הנתונים מגוונים והגיעו עד ל-40% שלא התאימו.
- ג- סדנאות מקוונות: הגיוס בוצע על-ידי המפעיל באמצעות פרסום. קצת פחות מ-50% התאימו. סיבות מרכזיות לאי-התאמה: לא זכרו שנרשמו, פרטים שגויים, התחרטו/תוכן לא רלוונטי, רמת א.ד. נמוכה, ללא ציוד קצה/חיבור רשת.
- ד- סדנאות מקוונות ברישום עצמאי: בוצע פיילוט של 5 סדנאות בהם התבצע רישום אוטומטי ללא שיחת רישום וסינון טלפונית. כצפי לאחוז הגעה נמוך יותר, בוצע רישום רחב יותר של 50 נרשמים בממוצע. אחוז ההשתתפות בפועל עמד על 40% (כ-20 משתתפים), ולא נצפו קשיים מיוחדים לגבי רמת המשתתפים (כנראה כפועל יוצא של פירוט מדויק של התכנים וההתאמה בחומר הפרסומי).

כבכל פעילות, אחד האתגרים במיזם הינו שימוש משתתפים ומניעת נשירה.

## מרותקי בית

- עבור חלק מהמשתתפים, תוכנית של 10 מפגשים הינה ארוכה מידי. מומלץ לבחון פיתוח תוכנית של 8 מפגשים עם 2 מפגשים שבועיים, כך שתסתיים בתוך חודש.
- חוסר רצף בגלל בעיות רפואיות או קושי בתיאום תורם גם הוא לנשירה. מומלץ לנסות לתאם מועדים קבועים.
- ניתן לבחון מודל בו מגדירים מראש מועד סיום לקורס שיאפשר גמישות מסויימת בבניית המפגשים עד אליו. יש לכך חשיבות גם מבחינת זמינות המדריכים עבור המחזוריים הבאים.

## פעילות פרונטלית

- אחוזי הנכונות בפעילות זו הם הגבוהים ביותר. גורם שנמצא כמשפיע על יציבות ההשתתפות או נשירה הינו המרחק מהבית. מומלץ לנסות לקיים קורסם בכמה מוקדים בכל רשות ולוודא נגישות גבוהה בתחבורה ציבורית / חנייה.

## פעילות מקוונת

יציבות והתמדת המשתתפים הינה הנמוכה ביותר במודל זה. רמת המחויבות נמוכה יותר, מרבית המשתתפים מעדיפים פרונטלי והשתתפות בסדנא מקוונת היא פשרה, פערי רמת א.ד. יוצרים הטרוגניות גבוהה בקבוצה, והרשות לא מעורבת בגיוס המשתתפים, כך שנדרש שאנשים יסמכו על הספק. מומלץ לגייס קבוצות גדולות במועד פתיחת הקורס ולעודד את המשתתפים המרוצים לספר למשתתפים כך שהאמון בגיוס יעלה בשיטת חבר מביא חבר.

## רוחבי

הגורמים המשפיעים באופן רוחבי הינם גיוס לא מדויק של קהל היעד, אי הבנה מצד המשתתפים לגבי מהות הקורס והתכנים, ובעיות רפואיות. המלצות לטיוב הגיוס מופיעות בהמשך המסמך.

- קורסים פרונטליים היוו את עיקר הפעילות במסגרת המיזם.
- בקורסים השתתפו 1,000 מוטבי רווחה שגם קיבלו טאבלטים וכרטיסי סים עם חיבור לאינטרנט.
- קהל היעד הינו משתתפים ללא א.ד. או בעלי רמה בסיסית ועל כן הקורס פותח ב-2 רמות. בפועל, המועמדים התאימו לקורס הבסיס בלבד והקורס המתקדם יותר שתוכנן לא התקיים.

## פרק זה יכלול התייחסות לנושאים הבאים:

- תוכן
- אפיקי גיוס (משתתפים בודדים / כחלק ממסגרת)
- אתרים להפעלה
- מפגש הפתיחה
- לו"ז נדרש מהרשות
- מדידה

קורסים ברמת מתחילים א' וברמת מתחילים ב'

**סגל הקורס:** מדריך ועוזר הוראה במפגשים הפרונטליים, מדריך בלבד במפגשים המקוונים

**מספר משתתפים:** 15 בקורס (סה"כ כ-1,000)

**אורך קורס:** 18 מפגשים, 12 מהם פרונטליים בני 3 שעות ו-6 מהם מקוונים בני שעתיים. סה"כ 48 שעות

**משך קורס:** 8 שבועות

**הקורס יעבור בשפות:** עברית, ערבית, רוסית

## מטרות הקורס

- מרכיבים מנטליים – חיזוק תחושת השליטה והמסוגלות של הזקן להשתמש בטכנולוגיה בחיי היומיום.
- מרכיבים התנהגותיים – עלייה בהיקף, מגוון ואיכות השימוש בטכנולוגיות.
- מרכיבים קוגניטיביים – האזרח הוותיק ירכוש ידע אודות שימוש בטכנולוגיה וישמר אותו לאורך זמן.
- מרכיבים חברתיים – האזרח הוותיק ילמד במסגרת חברתית בקבוצת השווים לו, תוך עידוד יצירת קשרים חברתיים במסגרת עצמה ומחוצה לה והקניית חווית למידה משמעותית.

## מתכונת הקורס

**מפגשים פרונטליים:** 3 שעות למפגש, פעמיים בשבוע בימים שאינם סמוכים. כל מפגש ישלב למידה תיאורטית, הדגמה של החומר הנלמד ותרגול מעשי בליווי וסיוע של המתרגלים, תוך עידוד למידה הדדית בין משתתפי הקורס ומתן מענה שוטף לכל המשתתפים. ביצוע התרגול בסביבה תומכת זו יאפשר למשתתפי הקורס לסגל את הביטחון הדרוש להמשך תרגול באופן עצמאי בסביבת הבית.

**מפגשי תמיכה והדרכה מרחוק:** לאחר שהמודרכים ילמדו דרכי שימוש בתוכנות ואפליקציות תקשורת, יתקיימו אחת לשבוע מפגשי תמיכה והדרכה מרחוק. כל מפגש יתקיים בסיום שבוע הלמידה (לאחר שני מפגשי למידה פרונטליים) ויארך שעתיים. למפגשים מצגת המורכבת מהדרכה ותמיכה בכל הנוגע לשימוש בזום, תכני לימוד ומפגש סיכום אשר יכיל זמן לשאלות וחזרה משותפת על התכנים שנלמדו.

\* בפועל - נצפה קושי משמעותי במעבר ללמידה מרחוק בשל רמת אוריינות דיגיטלית נמוכה וצורך בתיווך משמעותי בתהליך הלמידה. על כן, בחלק מהקורסים בוצעה המרה של המפגשים המקוונים לפרונטליים או שצורף עוזר ההוראה למפגשים המקוונים לסיוע ותמיכה בזום.

## תכני לימוד

- התכנים פותחו על גבי טאבלט שנרכש ע"י ספק ההדרכה, הזזה לטאבלט שניתן למשתתפי המיזם.
- במהלך פיתוח התכנים בוצעו שינויי הגדרות בטאבלט על מנת שתתאפשר נוחות שימוש למשתתפים.
- טרם פתיחת כל קורס, הגיע סגל ההדרכה לטובת ביצוע תהליך הפעלה ראשונית לכל הטאבלטים שיינתנו למשתתפים, בהלימה להגדרות ששוננו בעת פיתוח התוכן.
- סילבוסים:

[חוברת לדוגמה](#)

[מצגת לדוגמה](#)

[מתחילים ב'](#)

[מתחילים א'](#)

## המלצות

- א- מומלץ להקדיש 2-3 מפגשים לתכנים שהמשתתפים מעלים / בוחרים, כאמצעי להעלאת תחושת בחירה ושליטה והתאמת התכנים לצרכים יומיומיים של המשתתפים.
- ב- כאמצעי ליצירת קבוצת למידה הומוגנית, מומלץ לקיים מפגשי הדרכה פרטניים בתחילת הקורס או במהלכו במתכונת של "תור למומחה טכנולוגי" - סגל ההדרכה מגיע למקום הקורס ומקיים פגישות אישיות שעתיות על פי שיבוצי משתתפים מראש. מפגשים אלה יכולים לתרום ליישור קו בין משתתפי הקורס באמצעות צמצום פערי ידע, לעלות מוטיבציה ומחויבות למשתתפות, וכן להוות פתרון לסוגיית מילוי שאלון המדידה טרם תחילת הקורס.
- ג- בקורסים עם משתתפים ברמה הבסיסית ביותר, מומלץ להוסיף קורס/סדנה מתקדמת לצורך הקניית מיומנויות דיגיטליות הנוגעות בהזדקנות מיטבית - שמירה על קשר עם חברים, צרכנות דיגיטלית, בריאות, יוטיוב, קופת חולים וכו'.
- ד- יש לצייד את ספק ההדרכה בטאבלט זהה לזה של המשתתפים לצורך פיתוח התוכן הפדגוגי.
- ה- מומלץ לתקצב מראש טאבלט + חלוקתו גם לסגל ההדרכה של הקורסים, על מנת לאפשר הדגמות במהלך המפגשים וסיוע מדויק במפגשים המקוונים של הקורסים

# קורסים פרונטליים - גיוס משתתפים בודדים

משתתפים לקורסים גוייסו בשני אופנים – גיוס משתתפים בודדים באופן פרטני, גיוס קבוצות מתוך מסגרות.

## תובנות לגבי גיוס משתתפים בודדים

- קושי רב יותר באיתור משתתפים ביחס למשתתפים במסגרות. ההשקעה פר ליד גבוהה יותר (מצד הרפרנטים), ועלול לקחת זמן רב יותר לגבש קבוצה.
- הגיוס לרוב יהיה מרחבי הרשות וידרוש מהמשתתפים נסיעות, לכן יש להתחשב בנגישות תחבורה ציבורית וחנייה.
- המדריכים יידרשו להשקעה רבה יותר ביצירת הקבוצה – בניית אמון, קשר בין משתתפים. יכול להשפיע על קצב ההתקדמות בתכני הקורס.
- קשר רציף עם משתתפים לטובת שימור – תלוי ברמת המעורבות ופניות של הרפרנט.
- יותר סיכוי לאפיון לא מדויק היות וההכרות עם המשתתפים פחותה.

## תובנות לגבי אתרי הפעלה

- איתור ושריון מקום הפעלה תלוי לחלוטין ברשות. לפעמים הרשות משלמת, לפעמים לא.
- המפעיל לא יודע מה איכות הקשר בין הרשות לאתר ומידת המגויסות של הצוות עד שמתחילים את הקורס. יש לכך משמעותיות מבחינת היחס למדריכים, סיוע בסוגיות תפעוליות ואיכות תיווך של הרשות בין האתר למפעיל.

# קורסים פרונטליים - גיוס מתוך מסגרות

## יתרונות לגיוס משתתפים מתוך מסגרת

- גיוס מדייק יותר - הצוות במסגרת מכיר היטב את המשתתפים ויכול לסייע לרפרנטים בגיוס לפי הקריטריונים.
- המשתתפים מגיעים באופן שוטף למקום – הרגל קיים של נוכחות ומחויבות המשפיע לחיוב על ההתמדה בקורס.
- אין מגבלה גאוגרפית – אוכלוסייה שנוח לה להגיע לאתר.
- דינמיקות – המשתתפים מכירים את זה, לטוב ולרע. יכול ליצור דינמיקה של עזרה הדדית אבל גם של מתחים, כתלות בקבוצה.
- מעורבות הצוות – מסייעים בשימור לאורך זמן.

## אתרי ההפעלה

- אתר ההפעלה נמצא במסגרת, מקל על התיאום ואין צורך בחיפוש אתר.
- סוגיות תפעוליות – לרוב יש מענה מהיר ופשוט מצוות המסגרת.

## אתגרים

- זמינות אתר ההפעלה לרוב מוגבלת בימים ושעות בשל מחויבויות לפעילות קיימת, מחייב גיוס מדריך בהתאם לזמינות המקום.
- לעיתים ישנה מעורבות יתר של הצוות בהדרכות, מה שעלול לפגוע בעבודת המדריך ובמתודות ההדרכה
- לעיתים רכזים מחליטים על דעת עצמם להוריד ולהוסיף משתתפים מטעמים שלא קשורים בקורס אלא למערכות היחסים בין הצוות למשתתפים (לחץ / רצון לצ'פר).
- קבוצת הוואצפ של הקורס עלולה להפוך לקבוצת הודעות ותקשורת ישירה של הצוות עם משתתפים וכך תוכן חשוב מתפספס.

# קורסים פרונטליים - אתרים להפעלה

## המלצות

- א- מומלץ לדרוש מהרשות רשימת אתרי הפעלה במסגרת הקול הקורא - נדרשת הלימה בין כמות הטאבלטים המוקצים לרשות לבין פוטנציאל מקומות ההפעלה, ולא בהכרח לפי גודל הרשות או פוטנציאל גיוס המשתתפים.
- ב- יש לשריין כמה שיותר מוקדם את אתר ההפעלה כדי לאפשר גמישות בגיוס מדריכים.
- ג- יש להגדיר מראש ובצורה ברורה את הצרכים מאתר ההפעלה ולהגיע לסיור מקדים באתר – לעיתים ישנם פערים בין הדיווח של הצוות לבין מה שקיים בפועל (גודל מבנה, ציוד קצה, חיבור לרשת, כבלים, מקרן, כיבוד). במידה ואין אתר חלופי תדרש מהמפעיל הערכות מיוחדת – כמו למשל רכישת ציוד והשאלה למדריכים לתקופת הקורס.
- ד- יש להגדיר בתפקיד הרפרנט סיוע בהקשר התפעולי עם מפעיל המקום – טיפול בבעיות כמו חשמל, רשת, פתיחה, כיבוד וכו'.
- ה- נדרש להגדיר את תפקיד הרכז וגבולות התפקיד ביחס למפעיל.
- ו- קבוצת וואצפ – להגדיר מראש שלא ניתן לעלות תכנים ופרסומים שלא קשורים לקורס.
- ז- דינמיקות – להיעזר בצוות בחלוקה למחזורים באופן שלא יהיו אנשים שלא מסתדרים זה עם זה.

## המלצות

- א- נוכחות של נציג המפעיל בכל פתיחה כדי לוודא פתיחה מוצלחת.
- ב- נוכחות רפרנט או נציג מטעמו שעבר חפיפה לטובת החתמה של המשתתפים על טופס מחויבות -

## לינק

- ג- מומלץ שלא למלא את שאלון המדידה במפגש הראשון היות והוא גוזל זמן רב לפני שיש מחויבות ומוטיבציה של המשתתפים. יש להעבירו במפגש השני.
- ד- במידת האפשר מומלץ למלא שאלון ידני ולא מקוון. יש לקחת בחשבון עלויות קידוד.
- ה- אישור צילום – נמצא שהנוסח הקיים מרתיע את המשתתפים ורובם סרבו לחתום עליו. מומלץ לנסח אישור מחדש. בכל מקרה יש להפריד את החתימה על הטאבלט מהחתימה על אישור צילום בכדי לא ליצור התנייה בין הדברים.

## המלצות

- א- איסוף ראשוני של פוטנציאל משתתפים לפי הקריטריונים 3-4 חודשים לפני תחילת פעילות. יש להסביר למתעניינים שחודש לפני פתיחת קורס יתקשרו אליהם לאבחון ושיבוץ. אין להבטיח למתעניינים שהקורס בהכרח יתקיים ושהם יתקבלו.
- ב- חודש לפני מועד פתיחת הקורס, הרפרנט יבצע שיחות עם המתעניינים לוודא רלוונטיות ולהזכיר שהמפעיל ייצור איתם קשר לטובת שיחת מיון ושיבוץ.
- ג- מומלץ להעביר למפעיל רשימת משתתפים של 150% מההיקף הנדרש לפתיחת קורס.

במסגרת המיזם הועבר שאלון מדידה OT ו-1T. השאלון היה ארוך מאוד, הביא לנטישה של משתתפים מהמענה ולעיתים גם לתסכול וכעס. במהלך המיזם השאלון עודכן וקוצר. בקבוצות המתחילים קיים קושי רב במילוי שאלון מקוון היות ואין עדיין את מיומנות השימוש במכשיר קצה, סריקת ברקוד והבנת העקרונות הנדרשים למילוי טפסים/שאלונים.

### המלצות

- א- להעביר את השאלון במפגש השני ואחד לפני אחרון כדי לא לפגוע באווירה החגיגית.
- ב- במידת האפשר מומלץ לגייס מתנדבים / אנשי צוות של אתר ההפעלה לסיוע פרטני במילוי.
- ג- מומלץ לפתח שאלון חכם המותאם לרמת הידע של המשתתפים ויודע לדלג על שאלות לא רלוונטיות.
- ד- מומלץ לבחון אפשרות לפתח לומדה אשר תלווה את הקורס ותיצור חוויה נעימה והוליסטית. הלומדה יכולה לקבל את פני המשתתפים ולהעביר את השאלון בצורה משחקית ומהנה שנותנת פידבקים וחווית הצלחה, לצד בדיקה של מיומנות בפועל ולא רק בהתבסס על דיווח עצמי.
- ה- בחינת אפשרות למילוי השאלון במסגרת שיחת טלפון מהמפעיל / מפגש מקדים אישי עם המדריך.
- ו- יש למסגר מראש את תהליך המדידה מול המתעניינים כחלק מחובות הלומד כמשתתף בקורס.

## סדנאות מקוונות

במסגרת המיזם התקיימו סדנאות קצרות במודל מקוון. הסדנאות מיועדות לבעלי שליטה בסיסית-בינונית בא.ד. ומאפשרות הקניה של ידע ומיומנויות נוספות בתחומי חיים משמעותיים. במיזם התקיימו 34 סדנאות בהן השתתפו 1,050 זקנים מהציבור הכללי.

### פרק זה יכלול התייחסות לנושאים הבאים:

- תוכן וחוברות לימוד
- גיוס משתתפים – שיווק, פרסום ומיון
- הפעלה
- המלצות לפיתוח
- מדידה

20.03.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 6	42
28.02.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 5	17
18.07.22 - סדנה - כלים דיגיטליים להתפתחות מקצועית - מחזור 9	35
02.01.2022 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 2	32
21.12.2021 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 1	29
19.07.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 12	40
16.02.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 4	26
24.04.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 7	44
20.06.22 - סדנה - כלים דיגיטליים להתפתחות מקצועית - מחזור 7	33
09.05.22 - סדנה - סמארטפון לחיים בריאים - מחזור 3	37
05.07.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 11	19
13.06.22 - סדנה - כלים דיגיטליים להתפתחות מקצועית - מחזור 6	19
31.05.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 9	25
30.05.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 8	21
27.06.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 10	19
11.07.22 - סדנה - כלים דיגיטליים להתפתחות מקצועית - מחזור 8	19
<u>25.07.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 13</u>	26
08.06.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי 2- מועדון אפ +60	11
25.01.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מחזור 3	22
08.06.22 - סדנה - פנאי בעולם הדיגיטלי - מועדון אפ +60	17
	1,015

## סדנאות מקוונות - תוכן

דרישת סף: מיומנויות כניסה ל-Zoom. כל משתתף רשאי לקחת חלק בסדנא אחת בלבד מתוך סדנאות המיזם הקיימות.

היקף הסדנא: 8 שעות סה"כ לאורך שבועיים (2 מפגשים בשבוע), כל מפגש באורך שעתיים.

מס משתתפים בכל סדנא: כ-30.

סגל ההדרכה בסדנאות: כל סדנה תועבר ע"י מדריך ראשי ועוזר הוראה

### תכני הסדנאות על קצה המזלג

- סמארטפון לחיים בריאים: היכרות עם אפליקציות בריאות (שינה, נשימה, מים ותזונה), יוטיוב ופודקאסטים ככלי ללמידה והאזנה למוזיקה, גוגל דרייב לארגון מסמכים רפואיים.
- פנאי בעולם הדיגיטלי: שימוש בספוטיפיי, גוגל מפות ויוטיוב כאמצעי להעשרה, פנאי ובילויים.
- כלים דיגיטליים להתפתחות מקצועית: קמפוס IL, קבוצות פייסבוק, פודקסטים, וכלים לניהול הלמידה.
- אוריינות בריאות: חיפוש ביקורתי של מידע רפואי, קופות חולים, ניהול מסמכים רפואיים, אפליקציות מקדמות בריאות.

במסגרת הפיילוט לא חולקו חוברות לימוד עבור הסדנאות. המשתתפים קיבלו גישה למרכז מידע של טקבאדי (שכולל מגוון תכנים ואינו מובנה בהלימה עם הסדנא כמו החוברת) ולקבוצת הפייסבוק של משתתפי המיזם לטובת התייעצות וקבלת תכנים נוספים מהגוף המפעיל.

### המלצות

- א- מומלץ שכן לפתח חוברות ייעודיות גם לסדנאות לאור תרומתם הרבה ללמידה.
- ב- אפשרויות חלוקה:

- נקודות חלוקה עירונית של ערכות (יוגדר שבוע שכל הרשויות מאפשרות להגיע לקחת) – חוברת יחד עם צ'ופר ממותג כגון עט (רגיל או מגע), מחברת, מעמד לטלפון וכו', יכול לתרום להעלאת מוטיבציה ומחויבות לסדנאות.
- לשלוח ב-PDF ולהמליץ שידפיסו
- לפתח קורס היברידי (למשל בשילוב עם קמפוס IL)

## סדנאות מקוונות - גיוס ומיון משתתפים

תוכנית המיזם כללה גיוס של משתתפים לסדנאות המקוונות על-ידי הרשות. בפועל, בשל העומס הרב שיצר הגיוס לקורסים הפרונטליים ומרותקי הבית, ובשל העבודה בעיקר מול מחלקות הרווחה כאשר הסדנאות יועדו לקהל הרחב, המפעיל לקחת על עצמו את השיווק וגיוס המשתתפים לסדנאות. לאור זאת הפרסום הופץ לכלל הציבור, ללא הכרות של הרשות עם משתתפים פוטנציאליים וכן ללא היתרון שבאמינות מול המשתתפים שיוצר גיוס מהרשות.

- מיקום הפרסומים: מכיוון שהסדנאות פונות לקהל מתקדם יותר הוחלט להשתמש בשיווק דיגיטלי ממוקד לרשויות חברתיות - פייסבוק ואינסטגרם. אסטרטגית הוחלט כי הרשתות החברתיות יתאימו למציאת הקהל אותו אנו מטרגטים הן מבחינת מאפיינים והן מבחינת יכולות טרגוט כמו גיל ועיר מגורים. בנוסף, עודדנו את משתתפי הסדנאות להפיץ את הסדנאות העתידיות וכך ליצור רישום "חבר מביא חבר" שלהערכתנו ייצר 15-20% מהרישום לסדנאות.

- תוכן הפרסומים - יצרנו מודעות פרסום שרצו בכל מכשירי הפרסום של הרשתות החברתיות, כאשר תיקשרנו את סוג הסדנא והערך הגדול לנרשמים. מי שלחץ על המודעות הופנה לעמוד נחיתה ייעודי שם קיבל את כל המידע ויכל לבצע רישום בטופס. הנרשמים נכנסו אוטומטית למערכת של TechBuddy ועברו לטיפול מוקד הרישום.
- תקציב ועלויות למתעניין ונרשם - תקציב השיווק רק עבור רכש המדיה עצמו (ללא הפקת חומרי הפרסום) עמד על כ-50,000 ש"ח. נכנסו 1,800 מתעניינים (27 ש"ח לליד) וכאמור נרשמו 1,015 נרשמים (49 ש"ח לנרשם).
- ניהול הפרסום - כל תהליך שיווק הסדנאות החל מבניית הקריאטיב, פרסום ואופטימיזציה תוך כדי ריצה בוצע פנימית ע"י מחלקת השיווק של TechBuddy.

## המלצות

- א- אוכלוסיית רווחה לא בהכרח מתאימה לסדנאות – על הרשות להעמיד איש קשר אחר ברשות שהוא לא מהרווחה ויכול לגייס אוכלוסייה מתאימה.
- ב- רצוי לחשוב על אפיקי פרסום אחרים, איך להגיע לקהל היעד המתאים -קתדרות, אפ +60, פרסום באתר העירייה, מועדוניות/ מתנסים, תוכניות מתאימות, פייסבוק, אפליקציה, קבוצת וואצפ של העירייה.
- ג- מומלץ להשאיר את הפרסום אצל הספק שמבצע בפועל את הרישום, אחרת העלויות כנראה יהיו גבוהות יותר.
- ד- לאור הפיילוט שבוצע על רישום אוטומטי, יש לבחון וויתור על רישום טלפוני ושימוש במערכות אוטומטיות לוידואי הגעה ובדיקת התאמה.

# סדנאות מקוונות - שיווק ופרסום



אזרחים ותיקים?  
מתקדמים בעולם הדיגיטלי?

המדינה מזמינה אתכם  
להתקדם עוד יותר בסדנאות  
מקוונות ב-ח-י-נ-ם!

מחפשים להתקדם יותר בדיגיטל?  
ללמוד איך לנצל אפליקציות פנאי?  
איך להאזין לפודקאסטים?  
איך ליצור ולהקליט פגישת זום?  
איך להצטרף לקבוצות פייסבוק ומחן  
היכולות המגניבות שלא הכרתם  
ביוטיוב?

**מהרו להרשם!**

**כל הסדנאות ח-י-נ-ם במימון המדינה  
ומותאמות עבור בני הגיל השלישי  
המתקדמים בדיגיטל**



לפרטים והרשמה

סדנאות המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית

המיזם הלאומי לאוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים הינו תכנית פיילוט, פרי שיתוף פעולה של  
הג'וינט ומטה ישראל דיגיטלית. שנועד לקדם אוריינות דיגיטלית לבני 60+. מטרת העל של התכנית

TechBuddy Israel | טקבאדין ישראל  
Sponsored · 🌐

עדיין משגעים את הנכדים שיורידו לכם אפליקציות?  
מוזמנים לסדנא חדשנית במימון המדינה!  
See more...

דו"א עכשיו יותר מחמיד  
**סדנא חדשנית במימון המדינה**  
«פנאי בעולם הדיגיטלי»

לא עלה  
להרשמה לסדנא <<

techbuddy.co.il  
הרשמו היום בחינם למגוון סדנאות  
במימון המדינה

Like Comment Share

## המלצות

- א- ישנה חשיבות לאבחון רמה כדי ליצור קבוצות הומוגניות יותר עבור מתחילים ומתקדמים.
- ב- צוות ההדרכה כולל מדריך ועוזר מדריך שמסייע גם ברובד הטכני של ניהול השיעור וסיוע למשתתפים. עוזר המדריך אחראי גם על הצ'ט בזום וקשוב לקבוצת הוואצפ במהלכו.
- ג- הצוות צריך להכיר מכשירי קצה שונים ולדעת להתאים להם את ההדרכה והתמיכה מרחוק.
- ד- מוקד תמיכה טכני לסיוע בהתחברות לקורס – נדרשת זמינות בשעות הקורס, לעיתים אלו שעות שחורגות מהשעות הרגילות של המוקד הטכני ויש לקחת זאת בחשבון.
- ה- נציג מהצוות מתחבר חצי שעה לפני השיעור ומזמין את המשתתפים דרך הוואצפ להתחבר כדי לבדוק שהכל עובד.
- ו- קבוצת וואצפ נפרדת לכל סדנא לטובת תזכורות ותרגולים. מומלץ להשאיר אותה סגורה ולפתוח רק בזמנים מוגדרים כדי למנוע רעש מיותר. אפשר לנצל את הקבוצה כדי ליצור תחושת FOMO בקרב משתתפים שלא מגיעים למפגשים. לדוגמה - בתחילת כל מפגש המדריך מבקש מהמשתתפים לכתוב בוואטסאפ מאכל אהוב, לשלוח תמונת סלפי או מדבקה. כך נוצר מצב שכל הנוכחים הם חלק מ"דיבור" חברתי מסוים, מה שתורם לשיפור נוכחות ושימור משתתפים.
- ז- שימור משתתפים: מומלץ להשתמש במערכת אישורי הגעה כאמצעי להגברת ההשתתפות.

## המלצות לפיתוח

- א- פיתוח סל של וובינרים של מפגש בודד המאפשרים לכל מתעניין לבנות לעצמו סדנה מותאמת אישית עם התכנים הרלוונטיים לו לפי תחומי עניין, אילוצי זמן והעדפות.
- ב- פיתוח שאלון תחומי עניין לבניית תכנית מותאמת אישית שבו המתעניין מפרט אילו תכנים ושעות מתאימים לו ומקבל תוכנית לימוד מובנת המורכבת מהוובינרים הרלוונטיים עבורו.

במסגרת הסדנאות נמצאה מחויבות נמוכה יותר למילוי השאלון. בניגוד לקורסים מילוי השאלון לא קורה במהלך המפגש אלא נשלח אליהם למילוי בזמנם החופשי מטעמי קוצר זמן בסדנא. לצורך העלאת אחוז המענה לשאלונים בסדנאות המתקדמות פותחו שאלונים מקוצרים וממוקדים לכל סדנא. המשתתפים הוזמנו לענות על השאלון במייל הקבלה לסדנא, עם צירופם לקבוצת הוואטסאפ המלווה את הסדנא, וכן בתחילת המפגש הראשון ע"י המדריך ועוזר ההוראה.

סה"כ תגובות לשאלוני הסדנאות: 235 משיבים.

קישורים לשאלונים: | [אורינות בריאות](#) | [פנאי דיגיטלי](#) | [סמארטפון לחיים בריאים](#) | [כלים להתפתחות מקצועית](#)

## המלצות

- א- פרסום השאלונים במייל הקבלה לסדנה ובקבוצת הוואטסאפ טרם תחילת הסדנה.
- ב- הצגת השאלונים וחשיבות המילוי על-ידי המדריך במפגש הראשון.
- ג- הדגמת מילוי חלקי של השאלון בעת המפגש הראשון על מנת לאפשר היכרות מוקדמת של המשתתפים עם השאלון והפחתת החשש למילוי עצמי לאחר מכן.
- ד- להגדיר בין משיבי השאלון שובר להטבה כאמצעי להעלאת אחוז המענה.
- ה- להגדיר אפשרות להמשך מילוי השאלון תוך שמירת תשובות המשיב. כך ניתן לאפשר מילוי שאלון בתחילת הסדנה למשך זמן קצוב ולעודד המשך מילוי למי שלא סיים.
- ו- להקדיש 15 דקות בסיום המפגש הראשון של הסדנה זמן למילוי השאלון, תוך הנחייה ברורה של המדריכים שזמן זה מוקדש למילוי השאלון בלבד.
- ז- להמשיך מעקב ועידוד מצד המדריכים במהלך המפגשים הבאים.

## סדנאות פרונטליות – מרכז אפ 60+

במסגרת המיזם הופעל פיילוט שכלל ארבע סדנאות פרונטליות בשיתוף פעולה עם אפ 60+ אשדוד – המרכז לתכנון תקופת החיים החדשה, שותפות של המשרד לשוויון חברתי וג'וינט-אשל. הסדנא בעלת הרישום הגבוה הייתה בנושא פנאי ולכן זה היה נושא ארבעת הסדנאות.

### תובנות

- גיוס מצוין – רמה גבוהה של משתתפים, מחויבות גבוהה של צוות המרכז- זה בליבת העשייה
- מיון על-ידי הגוף המפעיל – אחוז גבוה של מתאימים
- נוכחות גבוהה ויציבה (80%) – ליווי מטעם צוות המרכז
- תשתיות – מקום לימוד נעים ומוסדר שמתאים לאוכלוסייה
- עבודה עם מערכת ניהול מסודרת, קל לסנכרן נתונים עם הגוף המפעיל

### התאמות

- לאור בקשת צוות המרכז הסדנא נערכה באופן פרונטלי ולא מקוון. לשם כך נדרשו התאמות של התכנים לאופי סדנה פרונטלית וכן לרמת קהל היעד ורצונות מרכז אפ 60+. בנוסף, הסדנאות התקיימו בתדירות של אחת לשבוע במקום פעמים בשבוע.
- הופקו חברות ייעודיות למשתתפי הסדנאות התואמות לתכני הסדנה הפרונטלית ומאפשרות למשתתפי הסדנה לרכז את חומרי הלימוד, הערות חשובות ותרגול במהלך ואחרי המפגשים.

## תועלות ייחודיות

- התאפשר שילוב תכנים בהתאמה אישית ועל פי רצונות משתתפי הסדנה והצוות של מרכז אפ 60+
- התאפשר תרגול המתבסס על נוכחות פרונטלית לעומת תרגול מקוון אשר הקל על הקשיים הטכניים המתעוררים בעת הדרכות קבוצתיות מקוונות
- התמודדות קלה יותר עם השונות במכשירי הקצה של המשתתפים
- התאפשר גיבוש של קבוצת שווים פעילה, תחושת קהילה ולמידה חברתית
- מעורבות גבוהה יותר בעיצוב תכני הלמידה- הן על-ידי הצוות והן על-ידי המשתתפים

## המלצות תקציביות

- יש לתמחר פיתוח תוכן מותאם והדפסת החוברות.
- כאשר הגוף המארח מבצע את הרישום ודואג למיקום, יש לתמחר כעלות שעת הדרכה פרונטלית. במקרה של סדנאות פרונטליות ללא גוף שותף מוביל, יש לקחת בחשבון עלויות רישום, פרסום ומקום.

# קורסים פרטניים למרותקי בית

- במסגרת המיזם השתתפו 100 מרותקי בית מוטבי רווחה שגם קיבלו טאבלטים וכרטיסי סים שכללו חיבור לאינטרנט לשנה.
- קהל היעד של הקורסים היה משתתפים ללא א.ד. וללא ציוד קצה המתאים ליכולותיהם.
- הקורס בין 15 שעות (10 מפגשים) התקיים בבית המשתתף על-ידי מדריך.

## פרק זה יכלול התייחסות לנושאים הבאים:

- תוכן וחוברות לימוד
- אפיקי איתור משתתפים
- מעבר מהדרכה פרונטלית למקוונת
- מעורבות בני משפחה / מטפלים
- מחלה, פטירה או אי התאמה
- דחיות וביטולים

- קורס למרותקי בית כלל 10 מפגשים בני 1.5 שעות (סה"כ 15 שעות הדרכה למשתתף)
- הקורס כלל את כל תכני הבסיס להיכרות עם הטאבלט, שימוש באינטרנט, ג'ימייל, זום, וואטסאפ.

## חברות לימוד

החברות הוטמעו כקובץ דיגיטלי מותאם לטאבלט עליו יכלו המשתתפים לרשום עם עט המגע ולתרגל את הנלמד. ההטמעה נולדה כפתרון לסוגיות של שינוע פרטני של החברות לבתי משתתפי הקורסים אשר לא נלקחו בחשבון בעלויות הפרויקט. בפועל, החברות הדיגיטליות שימשו את המשתתפים לתרגול בין המפגשים אך לא לתרגול תוך כדי המפגשים מפאת הקושי במעברים בין המסכים תוך כדי המפגש.

## המלצות

- יצירת עותק קשיח של חוברת בנוסף להטמעתה בתוך הטאבלט
- מומלץ להטמיע חוברת דיגיטלית רק אם יש עט מגע לצורך שימוש אקטיבי בה
- בחינת שילוב כלי תרגול אינטראקטיביים בחוברת
- מומלץ להקצות טאבלט זהה למדריך למרותקי בית לטובת הדגמה ותרגול תוך כדי המפגשים

## מרותקי בית – איתור משתתפים

- האיתור בוצע באופן בלעדי על-ידי הרשות לאחר כנס לרפרנטים ובעזרת מסמך פרופיל הכולל שאלות מפתח - [לינק](#)
- במקרים מסוימים נמצא פער בין דיווח הרשות לבין מה שהמדריך פוגש בשטח מבחינת מוטיבציה ללמידה או התאמת לקורס (יכולת קוגניטיבית/מוטורית/שפתית/רגשית).

### המלצות

- א- מומלץ כי הרשות תמשיך להיות המגייסת הבלעדית לאור ההכרות והקשר הישיר עם המועמדים. עם זאת, יש לבצע טיוב עבודת הרשות בגיוס – הקפדה על עבודה בהלימה עם מסמך הפרופיל וחידוד נהלי עבודה עם הרפרנטים
- ב- החתמה על הטאבלט תבוצע על-ידי הרשות בלבד ולא על-ידי המדריך מטעם המפעיל
- ג- נדרשת הגדרה ברורה של אופי הקשר של המדריך-מפעיל-רשות-זקן-בני משפחה/מטפלים

# מרותקי בית - מעבר להדרכה מקוונת

הקורס למרותקי בית נועד להיות תמהיל של מפגשים פרונטליים ומקוונים, זאת בכדי להקנות למשתתפים את המיומנות והביטחון ללמידה מרחוק, הן כדי לאפשר השתתפות בתכנים מקוונים והן כדי להיערך למקרים של בידוד בשל הקורונה. בפועל, פחות מ-50% מהמשתתפים הצליחו לעבור למקוון וחלקם עברו לפחות מפגשים מהמתוכנן.

## תובנות

- פוטנציאל המעבר למקוון מושפע מאיכות המיון הראשוני
- ישנם משתתפים שמראש לא מעוניינים לעבור – רוצים את החברה הפיזית
- תלוי עקומת למידה, יש משתתפים שבכל מקרה לא יגיעו לרמת הנדרשת

## תובנות חברה ערבית

- בקרב המשתתפים מהחברה הערבית היה מעבר מלא להדרכה מקוונת.
- מדריכה מאוד מחויבת ונחושה למעבר המקוון
- מטפטפת למשתתפים מהרגע הראשון שזו התוכנית ולא נותנת אפשרות אחרת
- תמיכת הרשות – זמינות ישירות למדריכה, הסירו חסמים כך שאפשר להתמקד בלמידה
- תמיכת המשפחה – נוכחות בן משפחה שיכול לסייע כשההדרכה מרחוק

## המלצות

- א- אימוץ המתודות של המדריכה מהחברה הערבית בקרב משתתפים בהם המדריכים מזהים פוטנציאל לימודי.
- ב- משתתפים שהמדריכים מערכים שלא יוכלו לעבור למקוון, אפשר לבחון חלופה כמו לקיים שיחת וידאו בוואצפ למטרה חברתית ולא לימודית.
- ג- מפגש אחרון – לקיים בכל מקרה באופן פרונטלי בשביל החגיגות ואינטימיות.

# מרותקי בית - מעורבות בני משפחה / מטפלים

בקרב חלק ממרותקי הבית היה נוכח בשיעורים בן משפחה או מטפל. ישנם מקרים בהם הנוכחות מועילה - שותפים ללמידה, מעודדים, עוזרים ללמידה מרחוק, מתרגמים. מנגד, ישנם מקרים בהם מדובר בנוכחות שמקשה - מסרבים שהזקן ילמד, דורשים שכל התקשרות לתיאום תעבור דרכם, מסרבים להחזיר טאבלט במקרה של אי התאמה. המדריך עומד לבד מול הסיטואציה כשהיא מתרחשת ולא תמיד יש לרפרנט אפשרות למנוע את הישנות המקרה.

## המלצות

- א- קביעת נוהל מסודר מול הרשות – מי יכול להיות נוכח בהדרכה ומה תפקידם, וכן נוהל דיווח ברור של המדריך לארגון המפעיל – אין לקיים קשר ישיר בין המדריך לרשות, הכל עובר דרך המפעיל (למעט במקרים של חיבור המדריך לרשות, למשל בחברה הערבית/רשויות קטנות שאז ניתן לקיים קשר משולש לפי העדפת המדריך).
- ב- ביצוע תיאום ציפיות מקדים עם בני משפחה/מטפלים במידה והם שותפים לתהליך המיון
- ג- לאחר תחילת ההדרכה – הרשות צריכה לתת את המענה
- ד- פיתוח כלי התמודדות למדריכים והכשרתם

# מחלה, פטירה או אי התאמה/נשירה

לצערנו מטבע הדברים היו משתתפים אשר חלו או נפטרו במהלך ההדרכה. מדובר באירועים מצערים ורגישים מאוד אשר יצרו מורכבות והעלו שאלות לגבי ההתנהלות. בנוסף היו משתתפים שפרשו או נמצאו לא מתאימים להדרכה.

## המלצות

- א- יש להגדיר מראש ובצורה ברורה נהלים לגבי הטאבלט – האם לוקחים אותו / בן משפחה אחר יכול לקבל את ההדרכה / משאירים לבני המשפחה?
- ב- היות ומדובר בתוכנית קצובה בזמן, יש להגדיר תקופה מקסימלית של המתנה לפני העברת ההקצאה למשתתף אחר (למשל במקרים של מחלה או משתתף שחושש להיפגש בגלל עלייה בתחלואה בקורונה)
- ג- יש להגדיר מתי יש העברת מקל בטיפול במקרה מהמפעיל לרשות (למשל במקרים של ביטולים חוזרים או הבעת חוסר נכונות להשתתף)
- ד- בכל מקרה, עידכון של המשפחה וביצוע ההחלטה יהיה על-ידי הרשות ולא על-ידי המדריך.
- ה- רצוי להבנות תוכנית לליווי רגשי של המדריכים לכל אורך ההדרכה הפרטנית ולתגבר על-פי הצורך במקרים כאלו.
- ו- מומלץ להשאיר להחלטת המדריך אם הם רוצים ליצור קשר עם המשפחה ולהגיע לביקור חולים / שבעה או לא.
- ז- יש לקחת בחשבון בתקציב המיזם כ-10% כפילות בשעות הדרכה לטובת העברת הקצאות למשתתף אחר.
- ח- יש לבצע תיאום ציפיות עם המדריכים בכדי לנסות לצמצם נשירה שלהם עקב ביטולים / הקטנת נפח הפעילות.

ההדרכות נקבעות ישירות בין המדריך למודרך. המטרה היא לקיים את המפגשים בימים ושעות קבועות עם גמישות מסוימת לשינויים, אך ללא חריגה מההיקף הכולל של הפעילות- 10 שבועות. עם זאת קיימים מקרים בהם ישנם דחיות רבות וביטולים, חלק מהרגע להרגע כשהמדריך כבר בדרך למודרך ואף הגיע פיזית.

## המלצות

- א- יש להגדיר מול הרשות ולהסכים לגבי דרך הפעולה במקרים חרגים.
- ב- לאחר מכן לקיים תיאום ציפיות מקדים בין המדריך למודרך לגבי ביטולים ודחיות והגדרת טווח עליון.
- ג- מומלץ כי המדריך יתקשר לפני שיוצא למודרך. במידה ואין מענה תוך 30 דקות, לא יגיע לשיעור.
- יש לשריין מראש בתקציב תשלום חלקי עבור ביטול זמן של המדריך במקרים בהם הוא מגיע והמודרך בכל זאת לא נמצא/לא מעוניין במפגש (5%).

המיזם כלל חלוקה של 1,000 טאבלטים ל-13 רשויות. 900 מתוכם יועדו לקורסים קבוצתיים פרונטליים ו-100 לקורסים פרטניים עבור מרותקי בית. יחד עם הטאבלטים חולקו עטי מגע, מגני מסך וחברות לימוד עם תכני הקורס.

### פרק זה יכלול התייחסות לנושאים הבאים:

- טאבלטים וכרטיסי סים
- חברות, תעודות וטפסי התחייבות
- אחסון וחלוקת הציוד

## תועלות

- מגביר מוטיבציה להשתתף בקורס בקרב המתעניינים וכן מגביר מוטיבציה בקרב השותפים מהרשות.
- מאפשר שימושים שקשה לעשות סמארטפון בגלל גודל המסך – לראות סרטונים, לקרוא, שליטה מוטורית, פחות הסחות בתהליך הלמידה שעשויות לעלות בעת שימוש במכשיר אישי, שימוש בעט מגע המדמה תהליכי למידה מסורתיים ומאפשר יותר שליטה מוטורית.
- עצם הלמידה על מכשיר זהה לכל המשתתפים מאפשרת פיתוח תוכן מדויק ללמידה יעילה יותר.
- כיסוי הטאבלט מאפשר העמדת המכשיר בזווית נוחה לשימוש ושחרור הידיים לסיכום, כתיבה ועוד.
- לעיתים מעודד משתתפים לרכוש מכשיר קצה נוסף.
- יוצר תחושת מחויבות לקורס, כמו גם תחושת הערכה למפעילי המיזם על תרומתם לרווחת המשתתף.

## המלצות

- א- למרותקי בית – ערך גבוה בחלוקת טאבלטים גם אם קים מכשיר אחר בבית
- ב- למשתתפים בקורסים - מומלץ להוסיף שלב במיון שמברר איזה מכשיר קצה אם בכלל יש למתעניינים, אילו שימושים הם עושים, איפה הם מתקשים. כך לזהות למי יש ערך בקבלת טאבלטים ומי יכול להשתתף בקורס על בסיס המכשיר שקיים אצלו ליצור שני סוגי קורסים נפרדים, אחד על המכשירים של המשתתפים ואחד הכולל חלוקת טאבלטים. במידה ויוצרים 2 מסלולים, ניתן יהיה לבצע מחקר השוואתי בין הקבוצות לגבי איכות וקצב הלמידה והשימוש לאורך זמן.

- במיזם נרכשו טאבלטים מדגם Samsung s6 Lite יחד עם עט מגע. הטאבלטים התאימו לצרכי המשתתפים ועט המגע הקל על השימוש מבחינה מוטורית וכן מאפשר לדמות כתיבה, מה שמתאים לתהליכי למידה בקרב מבוגרים.
- ביטוח ואחריות במהלך ובתום ההתערבות – במיזם ניתנו 36 חודשי אחריות מטעם ספק החומרה ממועד הרכישה במקרה של מכשיר תקול (פגיעה במכשיר כגון נפילה/מים איננה כלולה).

### המלצות

- א- המשך שימוש בדגם שנרכש לטובת המיזם - [לינק](#)
- ב- לקחת בחשבון את תקופת ההתחייבות בהחלטה על מועד רכישת הטאבלטים ובהלימה לאורך המתוכנן של הפרויקט (למשל אם מדובר על פרויקט של שנתיים אולי עדיף לקנות ב-2 פעימות).
- ג- לצרף למשתתפים דף הנחיות לגבי האופן בו ניתן לממש את האחריות כולל פרטי קשר וכן מדבקה על הטאבלט עם טלפון לתמיכה, ולהפנות את תשומת ליבם לכך בשיעור הראשון.
- ד- מומלץ לרכוש אוזניות לשימוש המשתתפים במהלך הלמידה.
- ה- ישנה חשיבות גבוהה לרכישת מגן מסך וכיסוי לשמירה על תקינות הטאבלט לאורך זמן.

- התקנת הטאבלטים אורכת כ-5-7 דקות לאחד. במידה ורוצים לשייך את המספר הסידורי של הטאבלט לסים (בעל משמעות במידה ומדובר בחבילה לא מצרפית), יש להוסיף עוד 2 דקות לאחד. התקנות נדרשות - [לינק](#)
- ההתקנה במיזם בוצעה על-ידי המדריכים אשר הגיעו שעתיים וחצי לפני כל קורס להתקנה של כל הטאבלטים בקורס. בקרב מרותקי בית, ביצעו את ההתקנה במפגש הראשון.

### המלצות

- א- ביצוע ההתקנה על-ידי ספק החומרה לפני העברה למפעיל או ביצוע במרוכז על-ידי המפעיל לפני הפצה לרשויות.
- ב- במידה והטאבלטים מיועדים לקורס שיתקיים בשפה שהצוות לא דובר, ניתן להתקין בעברית/אנגלית ולהחליף שפה בסוף.
- ג- על גבי הטאבלטים מומלץ להדביק מדבקה עם פרטי הקשר לביטוח, תקלות ואחריות, מספר הטלפון מכרטיס הסים המקושר לטאבלט, ומוקד התמיכה של המיזם

## טאבלטים תקולים ותאימות מוצרים נלווים – מגני מסך ועטי מגע

במסגרת הפיילוט היו מקרים רבים בהם הגיעו מגני מסך לא תואמים, מקרים אלו התגלו רק לאחר חלוקת הטאבלטים לרשויות, מה שהוסיף מורכבות תפעולית בתיקון הטעות. המגנים הם חלק מתוכנית הלימוד (משמשים לתמיכה בטאבלט). בנוסף, מדובר במוצר שביר ופגיע יותר בלי כיסויי. על כן יש חשיבות גבוהה לחלוקת הטאבלטים עם הכיסויים כבר מהשיעור הראשון. בנוסף, במקרים מעטים היו חסרים עטי מגע או שטאבלטים הגיעו תקולים ולא ניתן היה להשמישם.

### המלצה

א- לעגן בחוזה עם ספק התוכנה שבאחריותו לוודא תאימות מלאה, תקינות והימצאות של כלל הטאבלטים והציוד הנלווה. חוסרים יושלמו באחריות ומימון ספק התוכנה בתוך 14 ימי עסקים לאתרים ברחבי הארץ בהם התגלו הפערים, לפי הנחיית הגוף המפעיל.

הנחת המיזם הייתה שלא בכל כיתה תהיה אפשרות חיבור ל-WiFi לטובת הלמידה ובוודאי שלא בבתים של המשתתפים. לאור זאת הוחלט על-ידי משרד הרווחה על תקצוב של כרטיסי סים למשך שנה. במסגרת המיזם נרכשה חבילה מצרפית של 10 טרה לכלל המשתתפים, זאת לעומת חבילה אישית של 10 ג'יגה למשתתף. למצרפית יתרון מבחינת עלות ומאפשרת אקטיבציה בפעימה אחת.

## אתגרים

- מדובר בתשלום חודשי קבוע כך שבמידה והקורסים נפתחים במדורג או נדחים, יש תשלום ללא שימוש.
- לא ניתן ללמוד על השימוש בפועל של הפרט ולהעריך צריכים להמשך.
- האקטיבציה בוצעה על-ידי ספק התקשורת, ערכה זמן רב (למרות שמדובר בפעולה פשוטה) ודרשה מעקב מורכב אחר הכרטיסים על-ידי הגוף המפעיל (טבלאות אקסל) כדי לדעת אילו סימים אוקטבו.
- למרות המעקב במקרים רבים התגלו עם פתיחת הקורסים סימים שלא אוקטבו.
- במסגרת המיזם לא נרכשה חבילת תקשורת ועל כן לא ניתן היה לקבל הודעות SMS אשר הכרחיות לטובת התקנת אפליקציות ושימוש בוואצפ-ווב.

## המלצות

- א- רצוי לברר את התנאים של חבילה אישית והאם נתן לאקטב במרוכז ושהחיוב יתחיל רק עם השימוש
- ב- יש לוודא זמן מינימלי של חצי שנה לשימוש מתום ההתערבות
- ג- יש לרכוש חבילת תקשורת כדי לאפשר קבלת הודעות SMS
- ד- שקיפות של החוזה מול כל המעורבים והסכמה של כל הגורמים מול מי ואיך עובדים (הרווחה/הרשות/המפעיל)
- ה- שיוך סימים לרשות על-ידי חברת התקשורת מבעוד מועד לפני החלוקה
- ו- שיוך סימים למשתתף על-ידי הרשות או הגוף המפעיל (במקרה של חבילה אישית)
- ז- מומלץ להתקין את הסימים יחד עם התקנת הטאבלט ולנהל רישום שיוך סים לטאבלט
- ח- מתן מידע למשתתפים לגבי האפשרויות העומדות בפניהם בתום התוכנית, למשל התקשרות ישירה עם חברת התקשורת במחיר אטרקטיבי שיקבע עם החברה על-ידי שותפי התוכנית במועד ההתקשרות.
- ט- בקורסים הקבוצתיים, במידה והרשות יכולה להעמיד WiFi מספק ניתן להשתמש בטבלטים תומכי WiFi ללא סים וללמד את המשתתפים איך להתחבר ל-WiFi ואיך להתקשר עם ספקי תקשורת לרכישת חבילה.
- י- מומלץ לקיים מכרז לספקים/לגייסם לתרומה לקהילה.
- כ- מרותקי בית יש לצייד עם סים בכל מקרה, רצוי לתקופה ממושכת יותר אם מתאפשר.

## חלוקת חוברות, תעודות, טופס התחייבות

- במסגרת המיזם הרשויות היו אחראיות לקבל את הטאבלטים מהרווחה, ואת החוברות, תעודות וטפסי התחייבות מהמפעיל (נשלחו במרוכז לפי ההקצאות ובחלוקה לשפות/רמות).
- על הרשות הוטל לנהל רישום ומעקב, לאחסן ולחלק אותם לקורסים.
- חלק מהרשויות התקשו בגיוס צוות/מתנדבים לטובת ניהול הרישום והחלוקה וכן התקשו בהעמדת מקום אחסון מאובטח. לאור זאת היה קושי בניהול מעקב מסודר אחר המלאי וחוסרים התגלו רק בסוף התוכנית.
- חוברות וטפסי התחייבות אמורים להגיע עם הרפרנט במפגש הראשון. חלק מהרשויות ביקשו את עזרת הגוף המפעיל בכך.

## המלצות

- א- השכרת מחסן מרכזי / אזורי (כתלות בפריסה) שמנוהל על-ידי הגוף המפעיל ומכיל מספיק מקום גם להתקנת הטאבלים – במידה ולא יבוצע על-ידי ספק החומרה. כך ימנע קושי במעקב אחר הציוד + קושי של הרשות באחסון ושמירה על ציוד.
- ב- חלוקה מדורגת בפעימות לפי פתיחת כל קורס או במספר פעימות מרוכזות. יאפשר גמישות במקרה של שינויים במספר הקצאות / שפות / רמות.
- ג- הוספת תקציב שינוע + הקפצות קטנות לתוכנית.
- ד- עידוד הרשות לגיוס מתנדבים לטובת החלוקה – ניתן לקיים כאירוע חגיגי כולל סיקור תקשורתי.
- ה- תעודות – רצוי שהרפרנט יביא אותם במפגש הראשון ובכל מקרה, לכל המאוחר במפגש לפני אחרון כדי לאפשר לצוות (מדריך ועוזר הוראה) לחתום.

בשלב א של המיזם נמצא כי לחוברות לימוד המלוות את תכני הקורס ערך רב וחשיבות גבוהה למשתתפים. לאור זאת פותחו חוברות גם לשלב זה של הפיילוט.

### המלצות

- ניראות: הדפסה צבעונית, צילומי מסך, מקום לרישום ותרגילים, מיספור של עמודים, נגישות ויזואלית – כתב גדול, קריא ומרווח, תוכן עניינים.
- בחוברות הוגדר מקום לכתוב את תאריכי המפגשים ובסיום כל מפגש נתבקשו המשתתפים לכתוב מתי עתיד להתקיים המפגש הבא.
- מומלץ לצרף סימנייה (אפשר למתג+משפט מוטיבציה) שממקמים כשיש הפסקות/בסוף שיעור. ניתן להוסיף גם עט מומתג.
- מומלץ לפתח את חוברות בשני סבבים- סבב קצר של מספר קורסים בודדים לצורך קבלת פידבקים ויציאה לסבב שני ליתר הקורסים לאחר טיוב התכנים.
- נדרש תכנון תקציבי להדפסת מדורגת של החוברות והפצתן לכלל הארץ במספר פעימות.

## אתגרים

- גיוס: שפה רוסית – נדרשת דו לשוניות ברמה גבוהה היות והתכנים למדריך הם בעברית + ניסיון ומקצועיות בהדרכה. בחברה הערבית זה היה פחות אתגר.
- נשירה: מדריכים איכותיים שהוכשרו נשרו בגלל שקורסים לא נפתחים כמצופה בשל אתגרי הגיוס. מומלץ לגייס לכל היותר ארבעה חודשים לפני פתיחת קורסים (בהנחה ומדובר בגיוס של צוות חדש שדורש הכשרה) ולא לפני כדי לא "לייבש" מדריכים.

## המלצות

- א- גיוס באמצעות חבר מביא חבר- מגיע כ"א איכותי מאוד
- א- שימור: העסקה באחוז משרה מוגדרת – במקרה שאין נפח של הדרכה אפשר להיעזר במדריכים למילוי מקום / סיוע בתפעול / סיוע בתכנים.
- ב- מרותקי הבית - ליווי רגשי ומקצועי של המדריכים במגוון האתגרים שעלולים לעלות כגון: במקרי רווחה קשים, אתגרים רגשיים/נפשיים של משתתפים, מחלה, פטירה, בן משפחה שמתנגד או לא מאפשר תיאום מול המשתתף עצמו, קושי בתיאום מול המשתתף, וכדומה. רצוי לקבוע מפגשי שיח אישיים קבועים ליצירת רצף ואמון.
- ג- תיאום ציפיות - לקבוע מראש מול המודרכים והמדריכים מדיניות של ביטולים/נשירה/תגמולים.

## תוכן והדרכה – מאפייני צוות ההדרכה

- מרותקי בית – מדריך אחד על משתתף. נדרשים ניסיון בהדרכה, א.ד גבוהה, מיומנויות רכות מצויינות, רצוי רקע טיפולי.
- קורסים: מדריך עם ניסיון, רמת א.ד גבוה וניסיון בעבודה עם זקנים + ע. הוראה שלא חייב להיות ניסיון בהדרכה אבל כן עם יכולות טכניות גבוהות לפתרון לתקלות בשיעורים + לתמיכה בשיעורים מרחוק ועם גישה סבלנית, חיובית ומעצימה.
- סדנאות מקוונות: מדריך עם ניסיון בהדרכה מרחוק + ע. הוראה שמהווה גם תומך טכני למשתתפים ולמדריך.

### המלצות

- א- לא כל מדריך מתאים לסוגי ההדרכות השונים – יש לוודא התאמה בתהליך המיון ולהגיד אילו סוג הדרכות ניתן להקצות לאיזה מדריך.
- ב- יש לקיים שיחה מקדימה בין המדריך לע. הדרכה לטובת להכרות ותיאום ציפיות. רצוי פרונטלי אם מתאפשר.
- ג- ע. הוראה מהווה פונקציה חברתית חשובה, הוא מנהל את הקורס ואת הקהילה הווירטואלית. מומלץ:
  - להקצות שעות נוספות לרכיבים אלה.
  - לבצע תיאום ציפיות מולו ומול המדריך בהגדרת התפקיד ולהבהיר עד כמה הרכיבים האלו חשובים להצלחת הקורס.
  - רצוי לחשוב על שם אחר שמייצג את התפקיד.

# תוכן והדרכה - הכשרה וליווי מדריכים

## הכשרת מדריכים

- א- תהליך הכשרה פרוייקטלי למדריכים פעילים וכן למדריכים שגויסו באופן ייעודי למיזם, שכלל:
- מפגש מקוון קבוצתי לכלל מדריכי המיזם
  - חלוקה לקבוצות על פי סוג ההדרכה שיעבירו (מרותקי בית, קורסים קבוצתיים, סדנאות מקוונות)
  - העלאת חומרי ההדרכה והסבר על הגדרות התפקיד של סגל ההדרכה לפורטל המדריכים של ספק ההדרכה

## ליווי מדריכים

- א- שיחת משוב מתבצעת למדריך על פי צורך
- ב- שימוש בפלטפורמת "דלת פתוחה עם צוות ההדרכה" - מפגשים קבועים מקוונים לליווי, למידת עמיתים והעלאת סוגיות בהדרכה בהובלת צוות התוכן וההדרכה של ספק ההדרכה
- ג- ניהול קבוצת וואטסאפ למדריכי הקורס בחלוקה לסוג ההדרכה
- ד- הקצאת איש צוות מטעם ספק ההדרכה לתקשורת שוטפת עם מדריכים

# תוכן והדרכה - שילוב פרונטלי ומקוון

הקורס הפרונטליים כללו שש מפגשים שהיו מיועדים להעברה מרחוק באמצעות זאפ. זאת בכדי לאפשר למשתתפים לתרגל למידה מרחוק לטובת מקרים של בידוד / המשך למידה עצמאים בקורסים מקוונים. בפועל היו קבוצות שזה התאים ועבד, אבל בקבוצות רבות היה קושי רב במעבר למפגשים המקוונים בשל אי התאמה לרמה של המשתתפים בקורס הבסיסי.

## אתגרים

- מדובר בקורס בסיסי המיועדים לנטולי א.ד. ועל כן חלקם לא מגיעים לרמת שליטה מספקת בידע ובעצמאות בשימוש עד לשלב של המעבר למקוון
- אפיון ראשוני לא מדויק של המשתתפים (למשל העדר קרוא וכתוב)
- התנגדות / חשש / רצון במפגשים פרונטליים
- העזרות בתמיכה מרחוק דורשת כישורים גבוהים
- נוכחות פחות גבוהה וקשה יותר לעקוב (מסתמך על דיווח עצמי בוואצפ/צ'ט)

# תוכן והדרכה - שילוב פרונטלי ומקוון

## המלצות

- א- לבנות את הקורס באופן גמיש שיתאים לקבוצות וליכולת שלהם לעבור למקוון – מי שמתקדם ויכול, יעבור, ומי שלא יהיו חלופות (כולל ניתוח תקציבי)
- ב- לקיים מפגש ייעודי מלא על הזום + שיעור תרגול מלא באופן פיזי כשהמדריך בחדר אחר וע. ההוראה עם הקבוצה. מפגשים כאלה ידרשו:
  - אוזניות לכל משתתף
  - רשת וופי חזקה וייעודית לכיתה / ללמד הוטספוט מהטלפון
  - חלל שמאפשר ישיבה מרווחת
  - שינוי של תמחור הקורס
- ג- לצמצם ל-2-3 מפגשים מקוונים
- ד- לבחון התנסות בפלטפורמת אחרות מלבד זום (גוגל מייט/וואצפ)
- ה- למצוא דרכים אחרות להתנסות בחוויה מקוונת – כמו למשל שיחת וואצפ פעם בשבוע
- ו- הפקת סרטון איך מפעילים זום (אולי אפילו יחד עם המשתתפים 😊)

מרכיב משמעותי שלב זה של הפיילוט כלל חילוץ ידע לפיתוח מענים מותאמים לזקנים מהחברה הערבית. זאת לאור מאפיינים מיוחדים של חברה זו הכוללים מיעוט יחסי של מענים, תשתיות מוגבלות בחלק מהרשויות, אתגרי גישה לציוד קצה ורשת, ובחלק מהמקרים העדר יכולת קרוא וכתוב.

\*סייג – החברה הערבית הינה חברה מגוונת מאוד ועם שונות רבה. האמירות בפרק זה מתייחסות למשתתפים בהם פגשו בפיילוט ועל כן יש בהן הכללות שאינן נכונות לכלל החברה הערבית. כך למשל ברשויות החזקות בהן לא נמצאו שינויים בהשוואה לחברה היהודית.

## פרק זה יכלול התייחסות לנושאים הבאים:

- גיוס והפעלה – אתגרים ותובנות
- מעבר להדרכה מקוונת
- המלצות סוגיות להמשך

## חוזקות

- גיוס המשתתפים מקרב החברה הערבית היה ככלל פשוט ומהיר יותר ביחס לחברה היהודית וכן בחירת המשתתפים הייתה מדויקת יותר. אנו משייכים זאת למספר מאפיינים, כפי שדווחו על-ידי צוות ההדרכה:
- לרשות הכרות קרובה וטובה יותר עם התושבים ועל כן מצליחים לגייס יותר בקלות. מצד שני יש גם לחץ של בני משפחה על הרפרנטים להכניס אנשים שלא בהכרח מתאימים.
  - קיימות הסעות למועדוני הזקנים המקלות על הגעה.
  - קיים מחסור בתכניות ייעודיות לזקנים במגזר הערבי. כך לא נוצרת תחרות בין תכניות ופעילויות לעומת המתרחש בחברה הכללית.

## חזקות

בנוסף לגיוס, גם הנוכחות ושימור המשתתפים היו גבוהים. גורמים משפיעים:

- קיים צורך מהותי בציוד קצה, מה שמחייב את המשתתפים לנכוח בקורס לצורך שמירה על בעלות על מכשיר הקצה שניתן למשתתפים.
- קהילתיות חזקה, מרגישים בבית במרכז, חם ומזמין, כיבוד נעים, תמונת של המשתתפים במועדונים על הקירות.
- הכרת תודה גבוהה – גם מהזקנים וגם מאנשי המקצוע.
- צוות ההדרכה מחוייב וזמין למשתתפים מעבר לשעות ההדרכה והמשתתפים מרגישים בנוח לפנות אליהם.
- מעורבות של הרשות - מכובדים מגיעים לבקר, יש טקסיות וגאווה, יותר מחוברות.

## אתגרים

- נגישות לרשת האינטרנט: בחלק מהרשויות היה קושי רב בחיבור לרשת (אין WiFi, רשת סלולרית ללא קליטה בתוך אתרי ההפעלה) ולא ניתן היה לקיים חלק ממרכיבי השיעורים ובפרט את הפעילות מרחוק.
- רשת חשמל לא יציבה: בחלק מהמקרים החשמל פועל באמצעות פאנלים סולריים. חוסר היציבות משפיע על הנגישות לרשת, תאורה, מיזוג אוויר.
- שליטה בקרוא וכתוב וזיהוי מספרים: ישנו טווח מאוד רחב, החל ממשתתפים ששולטים גם בעברית ועד כאלה שאינם שולטים כלל בערבית. שונות זו מחייבת:
  - מיון מוקפד ורגיש של המשתתפים
  - התאמה של הקורס – לימוד באמצעות אייקונים, מצריך מאמץ גדול, גוזל הרבה זמן היות ונלמדת שפה חדשה ועל כן הספק החומר נמוך יותר
  - המדריכים ועוזרי הוראה צריכים להיות ברמה מאוד גבוהה ועם יכולות התאמה לקבוצה.

# חברה ערבית – מעבר להדרכה מקוונת בקרב מרותקי הבית

## אתגרים

כפי שצויין בפרק שעסק במרותקי הבית - הקורס למרותקי בית נועד להיות תמהיל של מפגשים פרונטליים ומקוונים, זאת בכדי להקנות למשתתפים את המיומנות והביטחון ללמידה מרחוק, הן כדי לאפשר השתתפות בתכנים מקוונים והן כדי להיערך למקרים של בידוד בשל הקורונה. בפועל, פחות מ-50% מהמשתתפים הצליחו לעבור למקוון וחלקם עברו לפחות מפגשים מהמתוכנן.

## תובנות חברה ערבית

- בקרב המשתתפים מהחברה הערבית היה מעבר מלא של כל המשתתפים להדרכה מקוונת.
- מדריכה מאוד מחויבת ונחושה למעבר המקוון
- מטפטפת למשתתפים מהרגע הראשון שזו התוכנית ולא נותנת אפשרות אחרת
- תמיכת הרשות – זמינות ישירות למדריכה, הסירו חסמים כך שאפשר להתמקד בלמידה
- תמיכת המשפחה – נוכחות בן משפחה שיכול לסייע כשההדרכה מרחוק

# חברה ערבית – המלצות וסוגיות להמשך

## המלצות

- דגש על למידת כלים דיגיטליים שאינם דורשים קרוא וכתוב כגון הודעות קוליות בוואצפ, טיקטוק, אינסטגרם ומינוף שלהם להעלאת המחוברות הקהילתית.
- תהליך מיון שיכלול התייחסות לסוגיות של קורא וכתוב בכדי ליצור קבוצות שיוכלו לתמוך היטב בסגנון למידה מכוון ויזואליה.
- לקיים תיאום ציפיות מעמיק עם כל רשות בנפרד כדי להיערך מראש לאתגרי חשמל ורשת, למשל על-ידי העמדת גנרטור חירום על-יד הרשות ותכנון מפגשים שאינם מבוססי אינטרנט על-ידי ספק ההדרכה.
- לשים דגש מיוחד בגיוס צוות ההדרכה על מידת המחוייבות לקהילה ועל גמישות גבוהה בהדרכה.

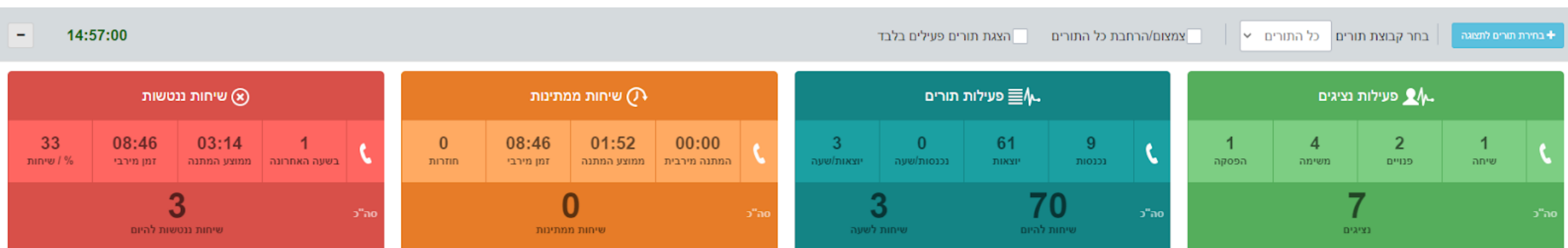
## סוגיות להמשך

- אתגרי הרישות והחשמל מעלים שאלה לגבי המשך השימוש של המשתתפים בידע שנרכש בכלל ובפרט בטאבלט עצמו לאחר תום הקורס. יש לבחון סוגייה זו לקראת החלטה על תוכניות דומות בחברה הערבית.
- בנוסף, יש לבחון רלוונטיות של התכנים ולבחון ביטוח של כמה מסלולי קורסים על-פי צרכי ורצונות האוכלוסייה ברשויות השונות והערכה ראלית של פלטפורמות בהם יוכלו להשתמש לאור מגבלות הרישות.

הפרויקט נתמך על-ידי 2 מערכות מרכזיות – מוקד טלפוני ומערכת ניהול.

- המוקד כלל שיחות נכנסות לבירור לגבי הפעילות ורישום ולסיוע בקשיים טכניים ושיחות יוצאות למיון ורישום משתתפים.
- מערכת הניהול אפשרה ניהול פרויקט בהיקף משמעותי תוך שליטה על הדאטה ושקיפות מלאה.

- שיחות נכנסות בעיקר מהסדנאות ולא מהקורסים הפרונטליים כי יש קשר אישי עם המדריכים
- כן מתקשרים במפגשים המקוונים של הקורסים
- בקבוצת וואצפ מפנים כל הזמן למוקד
- סדנאות הרבה שיחות
  - בירור לגבי הסדנאות + עתידיות
  - תמיכה בחיבור לזום
  - לא מתקשרים כדי לקבל עזרה בין מפגשים



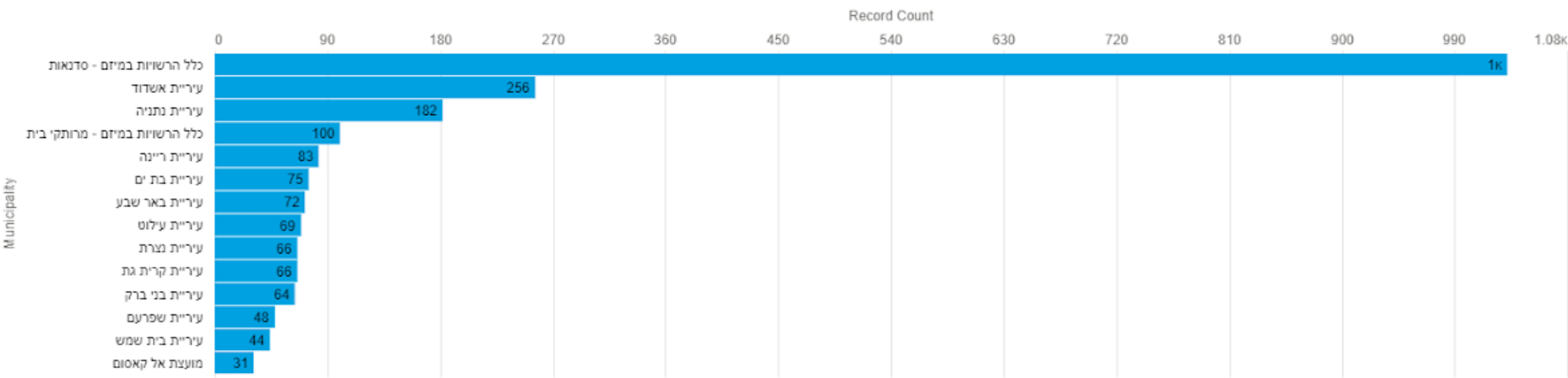


מערכת הניהול והתפעול מאפשרת ניהול פרויקט בסקייל משמעותי עם כוח עבודה מצומצם יחסית, ושליטה מלאה על הדאטה המאפשרת שקיפות מלאה.

## הרכב המערכת

1. אפליקציית מדריכים - מיועד בעיקר למדריכים בשטח של מרותקי הבית. הדרכות מאופיינות ללא תאריכים קבועים, עם הרבה ביטולים ולצורך שליטה מלאה בסטטוס ההדרכות המדריכים שלנו דיווחו בזמן אמת לגבי סטטוס ההזמנה, החל מדחיות ושינויי תאריכים ומספר ההדרכה, עד להפעלת ההזמנה, מדידת משך ההדרכה, וסיום ההדרכה. כל המידע ממושק בזמן אמת למערכת הניהול שלנו ואנשי התפעול מנטרים בזמן אמת את הפעילות.
2. מערכת ניהול - מערכת הניהול שיושבת על ענן ומתעדכנת בזמן אמת בכל הנתונים אשר זורמים אליה. החל משלב "המתעניין" שנכנס למערכת כליד ועובר לטיפול רישום, עד לרישום המשתתף, מעקב על נוכחותו במפגשים, ותקשורת אוטומטית במיילים וסמסים (אישורי הרשמה, תזכורות, סיכום קורס, משובים ועוד). כל הנתונים נשפכים לדשבורדים שמאפשרים לראות נתונים מכל זווית שנתבקש.
3. מערכת טלפוניה - ניתוב שיחות, תיעוד מלא של שיחות, מעקב אחר הספק עובדי המוקד, נתוני מענה ומספר שיחות.

מספר הרשיות במיזם - סדנאות



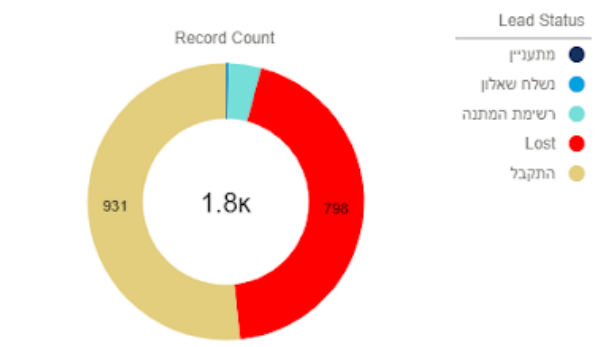
View Report (מספר משתתפים לפי רשות)

מרותקי בית שעוברים הדרכות



View Report (מרותקי בית שעוברים הדרכות)

לידים מיזם לאומי - לפי סטטוס ליד



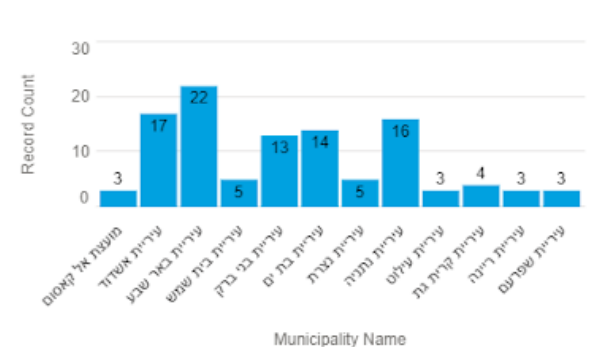
View Report (מספר לידים לפי סטטוס)

תושבים עם טאבלט בתהליך (במהלך +סיימו) הדרכות פעילות



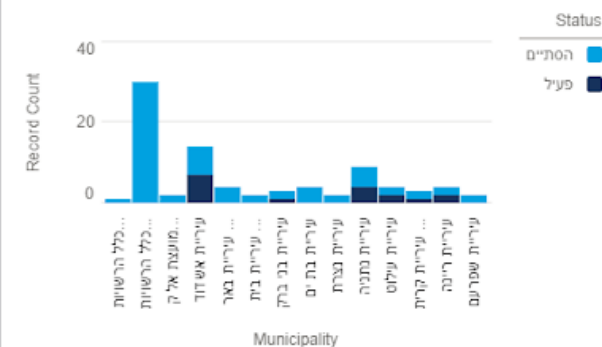
View Report (מספר תושבים עם טאבלט בתהליך)

מרותקי בית שעוברים הדרכות לפי רשות



View Report (מספר מרותקי בית שעוברים הדרכות לפי רשות)

מספר קורסים פעילים + הסתיימו לפי רשות



View Report (מספר קורסים פעילים + הסתיימו לפי רשות)

- התכנית לוותה על-ידי ועדת היגוי: ג'וינט ישראל-אשל (יוסי היימן), משרד הדיגיטל הלאומי-מטה ישראל דיגיטלית (מרב חורב), ומשרד הרווחה והשירותים החברתיים (יריב מן). הוועדה התכנסה פעמיים בכדי להגדיר את מטרות התכנית ולפקח על הליכי היישום.
- ביצוע התוכנית לווה על-ידי ועדת הביצוע: ג'וינט ישראל-אשל (דידי בן שלום וד"ר מיכל הלפרין בן צבי), מערך הדיגיטל הלאומי-מטה ישראל דיגיטלית (סליי ביינסין), משרד הרווחה והשירותים החברתיים (תמי דיסקין) ונציגי הגוף המפעיל (דניאל פלד, חן דויד וליאור אהרוני). הוועדה התכנסה אחת לשבועיים ותפקידה לפקח על הפעילות ולקבל החלטות תוכניות ותפעוליות שוטפות.
- הדרכה, תפעול וניהול התכנית מומנו באמצעות מטה ישראל דיגיטלית והג'וינט, ציוד הקצה מומן על-ידי משרד הרווחה, אתרי ההדרכה הועמדו על-ידי הרשויות.

# צוות המפעיל – תפקידים והיקפי משרה

- מנהל ארצי (חן דויד) – 100%
- תוכן והדרכה (ליאור אהרוני ונועה רוזנר) – 90%
- ליאור (20%) – התנעת הפעילות, פיתוח התכנים ועדכונים לאורך הפעילות
- נועה (70%) - הכוונת המדריכים, דיוק התוכן, צפייה ומשובי מדריכים.
- אחראי פעילות פרונטלית (ענן עליאן) –100%
- אחראית פעילות מקוונת (קרן קוסמן סקבירסקי) –100%
- אחראי פעילות מרותקי בית (בני קוגן) –100%
- שיווק ופרסום (דניאל אליסוב) - 30%

## המלצה

תפקידי האחראיים על הפעילות כללו בנוסף לקשר עם הרשויות והמדריכים גם ניהול אבחון ורישום באמצעות המוקד הטלפוני, קבלת שיחות נכנסות למוקד, ותפעול אדמיני של המערכות השונות. מומלץ להבא לפצל את התפקידים הללו ולהקצות כוח אדם ייעודי לטובת עבודה במוקד לשיחות הרישום והאבחון, במיוחד בתקופות רישום לחוצות.

- עובדי המטה של המיזם מטעם המפעיל כפופים כולם ישירות למנהל התוכנית מטעם המפעיל, למעט צוות התוכן וההדרכה הכפוף למנהלת התוכן וההדרכה של המפעיל
- ישיבות צוות קבועות שבועיות
- פ"ע אישי שבועי / לפעמים יותר על פי צורך
- דיווח מנכ"ל – אחת לשבועיים מנהל ארצי ותוכן והדרכה
- ישיבת צוות מקצועי אחד לשבועיים
- פ"ע של מנהל הפרויקט עם הג'וינט אחת לשבועיים
- ניהול שוטף במערכת
- קשר שוטף יומיומי עם השטח – מדריכים ורשויות (לא ראלי לקיים שגרות עם השטח – אין פניות, פוטנציאל למתחים ואין ערך מבחינת הלמידה)
- פגישות התנעה פרטניות עם מדריכים ועוזרי הוראה – מנהל ארצי/תוכן והדרכה

# תודות

## להצלחת פיילוט זה היו שותפים רבים

- תודתנו לצוות המקצועי ומחויב של חברת טקבאדי אשר פעל במסירות רבה למימוש פיילוט מורכב הכולל שותפים רבים, רכיב תפעולי משמעותי ופיתוח תוכן חדש לקהל היעד, תוך העמדת פתרונות, הפגנת גמישות גבוהה ושותפות אמיתית לצד אנושיות ורגישות כלפי המשתתפים.
- תודתנו לרשויות המשתתפות ובהן לרפרנטים של הרווחה אשר שקדו על גיוס וליווי המשתתפים, איתור מקומות הפעלה, סיוע בניהול התפעולי של התוכנית ותיווך בין הגוף המפעיל לשטח. מסירותם של הרפרנטים היא שאפשרה את העשייה בפועל והיותה רכיב מכריע בהצלחת הפעילות ברשויות.
- תודתנו לוועדת הביצוע המקצועית של התוכנית אשר ליוותה, הנחתה וקיבלה החלטות לכל אורך הדרך לטובת טיוב התוכנית והתאמתה למציאות המשתנה.
- נרצה לציין גם את השותפות הבין-משרדית הייחודית בה כל משרד העמיד בנכונות גבוהה את חוזקותיו בכדי ליצור יחד מענה חדשני הנוצר ומטויב תוך כדי התפתחות הפיילוט.