



# **תוכניות הכשרה ושירותים לפיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב מלווים של אנשים עם מוגבלות - פרקטיקות מיטביות**

עדי הרקוביץ-אמיר מריאלה יאבו

עריכת לשון: מרב שני  
תרגום לאנגלית (תקציר): חני מנור  
עריכת לשון באנגלית (תקציר): עמי אשר  
עיצוב גרפי: ענת פרקו טולדנו

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

מחקר זה הוזמן על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד החינוך וג'וינט-ישראל מעבר למגבלות  
ומומן בסיוע משרד הרווחה והביטחון החברתי ומשרד החינוך

**מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל**  
ת"ד 3886 ירושלים 9103702  
טלפון: 02-6557400  
[brook@jdc.org](mailto:brook@jdc.org) | [brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il)

ירושלים | אדר תשפ"ג | מארס 2023

# תקציר

## רקע

אנשים עם מוגבלות צורכים משאבים מקוונים פחות מאנשים ללא מוגבלות. היעדר מיומנויות דיגיטליות בקרב רבים מהם פוגעת ביכולתם ליהנות מיתרונות השימוש בכלים דיגיטליים, כגון פיתוח עצמאות וקבלת מידע ותמיכה. מצב זה מדגיש את הצורך בקידום ייעודי ומותאם של אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות. ההנחה היא כי המלווים – בני המשפחה המטפלים ואנשי הצוות במסגרות דיור החוץ-ביתיים – הם גורם מתווך בעל השפעה רבה בתהליך גיבוש האוריינות הדיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות. מכאן, הכשרתם לעניין והפקדת כלי עזר מותאמים בידיהם הם שלב חיוני בהטמעת השימוש בכלים דיגיטליים בקרב אוכלוסייה זו. להכשרת המלווים עשויה להיות תרומה רבת ערך הן לאדם עם מוגבלות הן למלווה. ביכולתה לפתח את העצמאות והאוטונומיה של אנשים עם מוגבלות ולאפשר להם קבלת החלטות אישית. נוסף על כך ביכולתה להקנות למלווים כלים חשובים להתנהלות בעולם הדיגיטלי, שעשויים להקל על עומס הטיפול ולשפר את ליווי האדם עם מוגבלות.

דוח זה הוא חלקו השני של תהליך למידה על אודות פיתוח ושימור אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות אשר הוזמן על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד החינוך וג'וינט ישראל מעבר למגבלות.

## מטרה

הדוח מציג תוכניות הכשרה לפיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות הזקוקים לתמיכה וליווי במרחב הדיגיטלי הפועלות במדינות שונות בעולם, ומתמקד בשני אפיקים: הכשרת מלווים של אנשים עם מוגבלות; פיתוח שירותי תמיכה ארוכת טווח לאנשים עם מוגבלות ולמלוויהם. הוא מציג שלושה היבטים מרכזיים העולים מתוכניות ההכשרה והשירותים השונים: (1) **סוגי ההכשרה** – תוכניות הכשרה המיועדות לבני משפחה מטפלים ותוכניות הכשרה המיועדות לאנשי צוות במסגרות דיור חוץ-ביתיים. אומנם אנשי צוות רבים נמצאים בסביבת אנשים עם מוגבלות, אך הדוח יתמקד באנשי צוות העובדים במסגרות הדיור החוץ-ביתי מכיוון שהם נמצאים בקשר שוטף עם האנשים; (2) **אופן ההכשרה** – "ללמוד איך ללמד": כלים פדגוגיים למלווים להקניית אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות; (3) **משך זמן התמיכה** – שירותי תמיכה ארוכת טווח בנושא שימוש בכלים דיגיטליים.

## שיטה

כתיבת המסמך התבססה על שני רכיבים:

1. **סקירה בין-לאומית של פרקטיקות מיטביות:** מאמרים אקדמיים, אתרי אינטרנט של ארגונים המספקים שירות ודוחות מחקר על אודות תוכניות הכשרה ותמיכה שפועלות בימים אלה או שפעלו בשנים האחרונות.
2. **ראיונות לאיתור מידע רלוונטי בקרב מומחי תוכן בישראל:** חמישה ראיונות. המרואיינים ממלאים תפקידים בארגונים המקדמים אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות.

## ממצאים עיקריים

ממידע על תוכניות ושירותים הניתנים או שניתנו בשנים האחרונות באוסטרליה, אירלנד, ארצות הברית (מדינות טקסס וקליפורניה) ובריטניה, עולים כמה פרקטיקות והיבטים חשובים של תוכניות ההכשרה ושירותי התמיכה:

1. הכשרת המלווים מבקשת לא רק לקדם את השימוש בכלים דיגיטליים על ידי אנשים עם מוגבלות, אלא גם לספק **תמיכה וחיבור לקהילה בעבור המלווים** עצמם, בעיקר בני המשפחה. פעולה זו רבת חשיבות ועשויה לענות על צרכים רבים ושונים, כגון תרומה לרווחה האישית של המלווה, איסוף מידע טיפולי ואדמיניסטרטיבי חיוני לאדם עם מוגבלות, חיטכון בזמן ובכסף על ידי ביצוע פעולות באופן מקוון, אפשרות לנהל את הטיפול באדם עם מוגבלות באופן גמיש ונוח יותר ועוד.
2. קיימת **גמישות** באופן שבו נערכת תוכנית ההכשרה: יש תוכניות המשלבות הוראה היברידי, ואחרות, המציעות תוכנית לימודים גמישה ונוחה למלווים באמצעות שיעורים קצרים או מוקלטים מראש.
3. יש תוכניות הכשרה **המותאמות כ"חליפה אישית"** למלווה ולאדם עם מוגבלות בהתאם לצורכיהם. לפרקים בניית התוכנית והתאמתה נעשות בשיתוף המלווים הצפויים להשתתף בה והאנשים עם מוגבלות שבהם הם מטפלים.
4. חלק מן התוכניות מציעות **לספק מכשור דיגיטלי או חיבור לרשת האינטרנט** כחלק מהשירות המוגש במסגרתן. יש לראות בפרקטיקה זו לא רק אמצעי עידוד להשתתפות בתוכנית, אלא דרך חיונית ליצור נגישות למרחב הדיגיטלי.
5. צוינו כלים נוספים שעשויים להבטיח את התאמת התוכנית לצורכי המשתתפים, ואלה הם: ביצוע **תוכנית ניסיונית (פיילוט)** של התוכנית במטרה לבחון את אופן הפעלתה בקנה מידה קטן, בטרם תוצע לקהל הרחב; הקמת **מנגנון משוב** שעיקרו איסוף מידע מהמשתתפים ומהמדריכים בנוגע למידה שבה התוכנית עונה על צורכיהם ומממשת את יעדיה הלימודיים.
6. יש חשיבות למתן **תמיכה ארוכת טווח** למלווים ולאנשים עם מוגבלות שבהם הם מטפלים באמצעות מוקדי תמיכה בנושאים דיגיטליים. חשוב שלמוקד יהיה שירות נגיש וזמין בשעות פעילות מגוונות ושיאפשר פנייה אליו במגוון ערוצים. בהקשר זה עולה החשיבות של מתן תמיכה באופן שאינו רק באמצעות "מומחים", אלא על ידי עמיתים.

## המלצות

מן המידע העולה מהתוכניות להכשרת מלווים בנושא שימוש בכלים דיגיטליים ושירותי התמיכה ארוכת הטווח שנסקרו במסמך זה התגבשו כמה המלצות: (1) יש למפות את הידע הקיים ואת צורכי המשתתפים שעתידיים להשתתף בהכשרה כבר בשלב בניית תוכנית ההכשרה; (2) יש להתאים את ההכשרה לקהל היעד על ידי שיתוף אנשים עם מוגבלות ומלוויהם בעיצוב תוכני ההכשרה; (3) יש ליצור גמישות וגיוון באופן העברת ההכשרה; (4) יש לספק מעטפת דיגיטלית כדי לעודד השתתפות מלווים בהכשרה; (5) יש לפתח הכשרות ה"מלמדות איך ללמד" על ידי מתן כלים פדגוגיים למלווים, שיאפשרו להם להיות "חונכים דיגיטליים" ולהעביר את הידע הלאה; (6) יש לבצע מעקב אחר יישום הידע; (7) יש להציע דרכים מגוונות לתמיכה ארוכת טווח; (8) יש לפתח פלטפורמה המאפשרת תמיכת עמיתים והעברת ידע בנושא שימוש בכלים דיגיטליים בתוך קהילת המשתמשים, הן האנשים עם מוגבלות הן מלוויהם.

## תוכן עניינים

1	1. רקע
3	2. מטרה
4	3. שיטה
5	4. ממצאים
5	4.1 הכשרות לפיתוח אוריינות דיגיטלית לפי קהל היעד
11	4.2 "ללמוד איך ללמד" – כלים פדגוגיים למלווים להקניית אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות
13	4.3 שירותי תמיכה ארוכת טווח
16	5. סיכום והמלצות
19	עוד פרסומים של המכון בנושא
20	מקורות

## רשימת תרשימים

10	תרשים 1: מודל שיתוף בעיצוב תוכניות לפיתוח אוריינות דיגיטלית של חברת Yourlink
13	תרשים 2: למידת שימוש בכלים דיגיטליים על ידי אדם עם מוגבלות ומלוויו

# 1. רקע

מאז ראשית המאה ה-21 הפך השימוש במשאבים דיגיטליים לחלק מרכזי בתחומי חיים רבים, כגון צרכנות, תעסוקה, בריאות, חינוך, פנאי ועוד. מחקרים מצביעים על כך שאנשים עם מוגבלות צורכים משאבים מקוונים במידה פחותה מאנשים ללא מוגבלות, והם בעלי כישורי אוריינות דיגיטלית נמוכים משל אנשים ללא מוגבלות (Alfredsson et al., 2020; Park & Nam, 2014). מגפת הקורונה הובילה להישענות נרחבת על שירותים דיגיטליים ברוב תחומי החיים, לפיכך יש להניח שאנשים עם מוגבלות בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה מתקשים אף ביתר שאת לצרוך שירותים אלה (ברלב ואח', 2021).

גורמים שונים, כגון גיל, השכלה, הכנסה, רמת תפקוד ומאפייני מוגבלות משפיעים על רמת האוריינות הדיגיטלית. מחקרים מורים כי לאנשים עם מוגבלות שהם צעירים, בעלי השכלה אקדמית או תיכונית, הכנסה גבוהה ושרמת התפקוד שלהם גבוהה יחסית, אוריינות דיגיטלית טובה מזו של אנשים עם מוגבלות שאינם בעלי המאפיינים האישיים הללו (Duplaga, 2017; Vicente & López, 2010). העובדה שאנשים עם מוגבלות משתמשים פחות במרחב המקוון מאנשים ללא מוגבלות פוגעת ביכולתם ליהנות מיתרונות השימוש בכלים דיגיטליים, כגון פיתוח עצמאות וקבלת מידע ותמיכה. חשיבות נגישותם של אנשים עם מוגבלות למרחב הדיגיטלי והפער הקיים בינם ובין אנשים ללא מוגבלות מדגישים את הצורך בקידום ייעודי ומותאם של אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות.

דוח זה מציג תוכניות הכשרה לפיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות הזקוקים לתמיכה וליווי במרחב הדיגיטלי הפועלות במדינות שונות בעולם, תוך התמקדות בשני אפיקים: הכשרת המלווים שלהם, ובהם בני משפחה מטפלים ואנשי צוות במסגרות דויר חוץ-ביתי; פיתוח שירותי תמיכה ארוכת טווח לאנשים עם מוגבלות ולמלוויהם. ג'וינט-ישראל מעבֵר למגבלות מפתחת בימים אלה בשותפות עם מנהל מוגבלויות במשרד הרווחה והביטחון החברתי תוכניות לקידום אוריינות דיגיטלית מותאמות לאוכלוסיות נבחרות מקרב האנשים עם מוגבלות, לבני המשפחות שלהן ולאנשי המקצוע המלווים אותן. במסגרת המשך פיתוח התוכניות פנו גורמים אלה וכן אנף חינוך מיוחד במשרד החינוך בבקשה למכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל להירתם לתהליך למידה במטרה לסייע ליישום התוכניות. בתהליך הלמידה שעליו החליטה ועדת ההיגוי שני שלבים: הראשון, מיפוי ידע בנושא פיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות (הרקוביץ-אמיר ויאבו, 2022) באמצעות סקירת ספרות בין-לאומית וקיום ראיונות עם אנשי מפתח וקהל היעד; השני, בעקבות המיפוי, פירוט ממוקד של פרקטיקות מיטביות (best practices) הבוחן את מקומם של המלווים בהכשרה הדיגיטלית של האדם עם מוגבלות. מסמך זה מתמקד בפרקטיקות אלה, הנוגעות למלווים, ובתמיכה ארוכת טווח לאנשים עם מוגבלות ולמלוויהם לצורך שימור האוריינות הדיגיטלית שלהם ומתן מענה בזמן שהם משתמשים בפועל במרחב הדיגיטלי. למלווים, בהם אנשי הצוות ובני המשפחה, תפקיד חשוב ורב ערך בתיווך העולם הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות, ועמדותיהם בנושא, כמו גם רמת האוריינות הדיגיטלית שלהם עצמם, עשויות להיות גורם מעודד או לחלופין חסם בפני שימוש בכלים דיגיטליים בידי אנשים עם מוגבלות (הרקוביץ-אמיר ויאבו, 2022; Gómez-Puerta et al., 2020).

להכשרת המלווים עשויה להיות תרומה רבה הן לאדם עם מוגבלות הן למלווה: ביכולתה לקדם את פיתוח העצמאות והאוטונומיה של אנשים עם מוגבלות, לאפשר להם קבלת החלטות אישית (Chiner et al., 2017) ולבסס את פרטיותם בשימוש במשאבים

מקוונים. יתר על כן, היא יכולה להקנות למלווים כלים חשובים להתנהלות בעולם הדיגיטלי, שעשויים להקל על עומס הטיפול ולשפר את הליווי של אדם עם מוגבלות.

המלווים נדרשים להיות גורם פעיל באופן מותאם ומידתי בתהליך פיתוח ושימור האוריינות הדיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות מבלי לפגוע בעצמאותם ובאוטונומיה שלהם. עליהם מוטל לפשט לשונית מושגים ופעולות מקוונות, לדעת לתפעל את אמצעי הנגישות הייחודיים לסוג המוגבלות הרלוונטי, להדריך את האדם עם מוגבלות בסוגיות הנוגעות להגנה ברשת ולאמינות של אתרי אינטרנט, לסייע בתפעול השוטף של המכשור הטכנולוגי ולהתקין תוכנות ויישומונים חדשים על פי דרישה (שפיגלמן, 2015; Chiner et al., 2017; Heitplatz, 2020). חוקרים טוענים שהמלווים הם גורם בעל משמעות בהדרכה ובליווי של האדם עם מוגבלות בסוגיות של בטיחות ברשת וזיהוי סכנות בעולם הדיגיטלי (Gómez-Puerta et al., 2020). ספרות המחקר מורה על כך שעמדות שליליות של מלווים כלפי שימוש בכלים טכנולוגיים על ידי אנשים עם מוגבלות מבוססות על תפיסות שלפיהן אנשים מבוגרים עם מוגבלות אינם מתעניינים באינטרנט ואינם זקוקים לו (Heitplatz, 2020), ושאחרים עלולים לעשות שימוש לא ראוי במידע האישי של האנשים עם המוגבלות או שהם עלולים להיחשף לתכנים פוגעניים (Chiner et al., 2017). סיבה נוספת להתנגדות של המלווים עלולה להיות חשש שיתווסף להם עוד תחום אחריות, שיעמיס על משאבי הזמן שלהם (Moisey & van de Keere, 2007).

כל אלה גם יחד עלולים להיות חסם בפני השימוש בכלים דיגיטליים על ידי אנשים עם מוגבלות. חסמים נוספים נובעים מרמת אוריינות דיגיטלית נמוכה של המלווים עצמם, המקשה על מילוי "תפקיד" תיווך העולם הדיגיטלי הנדרש מהם (Li-Tsang et al., 2007), מחסור שלהם בכלים להתמודדות עם גילויי התנגדות לקבלת תמיכה וצורך בבניית יחסי אמון בין האדם למלווה. ככלל, המלווים לא תמיד מודעים למגמת העלייה בשימוש שעושים אנשים עם מוגבלות בכלים דיגיטליים (Heitplatz, 2020). תוכניות הכשרה לפיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב המלווים מבקשות להתגבר על חסמים אלה ולהציע כלי עזר מותאמים להטמעת השימוש בכלים דיגיטליים באופן רציף תוך שמירה על בטיחותם של אנשים עם מוגבלות וקידום עצמאותם.

## 2. מטרה

דוח זה הוא חלקו השני של תהליך למידה על אודות פיתוח ושימור אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות אשר הוזמן על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד החינוך וג'וינט ישראל מעבר למגבלות. הדוח מפרט פרקטיקות מיטביות הנוגעות להכשרות ודרכים נוספות לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב מלווים של אנשים עם מוגבלות ומתן תמיכה ארוכת טווח לאנשים עם מוגבלות ומלוויהם. מטרת הדוח היא ללמוד מן ההכשרות הקיימות המיועדות לאוכלוסייה זו הן כדי לטייב את האוריינות הדיגיטלית שלה עזמה הן כדי שתוכל לתמוך באנשים עם מוגבלות ולסייע להם להשתמש בכלים דיגיטליים ובשירותי תמיכה ארוכת טווח המציעים עזרה לאנשים עם מוגבלות ומלוויהם בשימוש בכלים דיגיטליים.

המסמך יציג שלושה היבטים מרכזיים העולים מתוכניות ההכשרה והשירותים השונים: (1) **סוגי ההכשרה** – תוכניות ההכשרה לקהל היעד של בני משפחה מטפלים ותוכניות ההכשרה לאנשי צוות במסגרות דיור חוץ-ביתי. אומנם אנשי צוות רבים נמצאים בסביבת אנשים עם מוגבלות, אך הדוח יתמקד באנשי צוות העובדים במסגרות הדיור החוץ-ביתי מכיוון שהם נמצאים בקשר שוטף עם האנשים; (2) **אופן ההכשרה** – "ללמוד איך ללמד": כלים פדגוגיים למלווים להקניית אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות; (3) **משך זמן התמיכה** – שירותי תמיכה ארוכת טווח בנושא שימוש בכלים דיגיטליים.



## 3. שיטה

כתיבת המסמך התבססה על שני רכיבים:

1. **סקירת פרקטיקות מיטביות בנושאים שנבחרו במדינות רלוונטיות בעולם:** נסקרו פרקטיקות מיטביות במדינות שבהן פועלות או פעלו בשנים האחרונות תוכניות להכשרת מלווים של אנשים עם מוגבלות או מרכזי תמיכה ארוכת טווח, בהן אוסטרליה, אירלנד, ארצות הברית (מדינות טקסס וקליפורניה) ובריטניה. הסקירה נשענה על כמה מקורות מידע: מאמרים אקדמיים, אתרי אינטרנט של ארגונים נותני שירות לאנשים עם מוגבלות ודוחות מחקר המספקים מידע על תוכניות הכשרה ותמיכה שפועלות בימים אלה או שפעלו בשנים האחרונות. מקורות המידע נאספו בחודשים אפריל עד יולי 2022 באמצעות מנועי חיפוש כגון Google Scholar, Google, ו'ברוק-נט'. בחיפוש נעשה שימוש במילים ובצירופים רלוונטיים, כגון digital participation, technology training courses, digital inclusion, digital skills, disabilities, digital literacy support-i caregivers, family members, carers, programs.

2. **ראיונות לאיתור מידע רלוונטי בקרב מומחי תוכן בישראל:** בוצעו חמישה ראיונות טלפוניים ומקוונים במהלך החודשים אפריל עד יולי 2022 עם בעלי תפקידים בארגונים המקדמים אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות. מטרת הראיונות הייתה לאתר מידע רלוונטי בנוגע להכשרות למלווים ושירותי תמיכה ארוכת טווח.

יש לציין שתחום תוכניות ההכשרה לפיתוח אוריינות דיגיטלית למלווים של אנשים עם מוגבלות הוא חדש יחסית ובתהליך התפתחות. לפיכך בעת הכנת מסמך זה לא נמצאו תוכניות רבות בעולם העוסקות בנושא. לעומת זאת תוכניות ההכשרה לפיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב מלווים (הן אנשי צוות הן קרובי משפחה) של אנשים בגיל השלישי מפותחות הרבה יותר.<sup>1</sup> לתפקידים של המטפל באדם עם מוגבלות ושל המטפל בזקן מאפיינים משותפים בכל הנוגע להכשרה דיגיטלית, שכן בשני המקרים יש צורך בלימוד על ניהול סכנות ברשת, אמינות אתרי אינטרנט, הסבר ופישוט של פעולות דיגיטליות ומתן תמיכה טכנית. מסמך זה מציג אפוא גם פרקטיקות מיטביות רלוונטיות מתוכניות פיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב מלווים של זקנים.

---

<sup>1</sup> תוכניות מספר מסוג זה פועלות בשנים האחרונות במימון האיחוד האירופאי, לדוגמה [Carer+](#) ו-[ReStory: Rewrite your Story](#).

## 4. ממצאים

### 4.1 הכשרות לפיתוח אוריינות דיגיטלית לפי קהל היעד

#### 4.1.1 בני משפחה מטפלים

אחת האוכלוסיות המרכזיות בקרב התומכים באנשים עם מוגבלות היא בני משפחה המשמשים כמטפלים לא מקצועיים של קרובי משפחותיהם עם מוגבלות. מידת הליווי והתמיכה שבני משפחה מטפלים מספקים משתנה בהתאם לצורך ולהקשר הרחב אצל כל אדם ואדם, ויש שהמלווים משמשים רשת תמיכה מרכזית ביותר בעבור אנשים עם מוגבלות, הן אלה המנהלים משק בית עצמאי הן המתגוררים עם בני משפחותיהם. לפיכך יש חשיבות רבה בקידום ובפיתוח האוריינות הדיגיטלית שלהם. בסעיף זה יתוארו כמה תוכניות נבחרות הפועלות במדינות שונות בעולם והעוסקות בהכשרה דיגיטלית של בני משפחה מטפלים.

העמותה [Family Fund](#), המובילה בתחום הסיוע למשפחות עם ילדים עם מוגבלויות בבריטניה, פתחה בשנת 2015 בתוכנית לשימוש בטאבלט בעבור הורים ומטפלים לילדים עם מוגבלויות. התוכנית מיועדת בעיקרה למלווים שזכו למענק מהעמותה לרכישת טאבלט, אך מדווחים כי כישוריהם לשימוש בו לוקים בחסר, שהם אינם חשים שהם ממצים את אפשרויות העבודה הטמונות בו ואינם מכירים את הפונקציות המתאימות להפעלת אמצעי נגישות. יש לציין שמרבית המלווים מגיעים ממעמד חברתי-כלכלי נמוך. התוכנית מועברת כמפגש חד-פעמי באופן פרטני בבית המשפחה או כסדנה קבוצתית באזור המגורים, והמשתתף רשאי לבחור את סוג הפגישה בהתאם לטעמו ולצרכיו. בשנים 2015–2018 השתלמו יותר מ-600 מלווים בתוכנית.

במהלך שנת 2017 ערכה העמותה מחקר הערכה כדי לבחון את העמדות, היכולות וכישורי השימוש בטאבלט של ההורים לפני ההשתתפות בתוכנית ולאחריה (Family Fund, 2018). בין היתר ביקשה ההערכה לבדוק את מידת השימושיות של התכנים הנלמדים בתוכנית ההכשרה ואילו שיפורים יש לבצע בה. במחקר השתתפו 172 מלווים. מן המחקר עלה שהתוכנית תרמה לשיפור ניכר ביכולות המלווה להפעיל הגדרות נגישות בטאבלט ואת פונקציית הבקרה ההורית (90% דיווחו כי שלטו בפונקציות אלה בסוף התוכנית לעומת 16% בלבד לפני התוכנית). זאת ועוד, 70% מהמלווים דיווחו על יכולת "טובה" או "מצוינת" לעבוד עם הטאבלט בעקבות תוכנית ההכשרה (לעומת 32% לפני התוכנית), ושיעור דומה אף דיווחו כי הם מאפשרים לילד להשתמש בטאבלט ללא השגחה (לעומת 41% לפני התוכנית). כמו כן נמצא שהמלווים עשו שימוש רב יותר בטאבלט לצורך יצירת תקשורת עם הילד ובפונקציות היומן והתזכורות אחרי שהשתלמו בתוכנית ההכשרה לעומת התקופה שלפני ההכשרה.

יתר על כן, במחקר הוצגו כמה פרקטיקות מועילות בתוכנית ההכשרה של Family Fund, כגון נכונות המדריך ליצור זמינות על פי לוח הזמנים של המשפחה; מעורבות גבוהה של הילד במהלך ההדרכה, שבגינה שאל שאלות, והמדריך היה יכול להתמקד בפונקציות החשובות לו ולשים עליהן דגש; קיום סדנאות קבוצתיות בקרב מלווים המכירים זה את זה ושייכים לאותו מעגל חברתי (למשל קבוצת וואטסאפ מסוימת), הגרים בסמיכות וחולקים קשיים דומים; ואחרון, הדגשת היתרון של פיתוח יכולת פיקוח הורית, קרי מתן עצמאות לילדים בבואם לעשות שימוש בכלים דיגיטליים (Family Fund, 2018).

אחד ההיבטים הבולטים בתוכנית הוא שההכשרה נתפרת כ"חליפה אישית" לכל משפחה על פי רמת האוריינות הדיגיטלית של המלווה כמו גם הצרכים הדיגיטליים של בן המשפחה עם המוגבלות, סוג המוגבלות, ורמת תפקודו, ולא כתוכנית אחידה לכול. אומנם ההורים דיווחו במחקר כי תכנים מסוימים היו חשובים להם יותר מאחרים (למשל, יצירת התקשורת עם הילד, כמוזכר לעיל, לעומת עריכת קניות באופן מקוון, שליחת דוא"ל או חיפוש מידע באינטרנט), אך מידת ההעמקה ואופן ההכשרה השתנו ממשפחה למשפחה. יש לציין כי החשיבות של מתן פתרונות הכשרה למלווים המותאמים לצרכים הספציפיים ולתחומי העניין של האדם עם מוגבלות ולניסיון האורייני של בן המשפחה עלתה גם בראיונות עם מומחי התוכן מישראל.

נקודות חוזקה נוספות של התוכנית צוינו בטור שפרסמה ג'ני לייקוק, מנהלת תחום שירות הדיגיטל ב-Family Fund (Laycock, 2019): לייקוק הדגישה את הערך הרב של יציאת התוכנית כתוכנית ניסיונית (פיילוט) בשני אזורים בבריטניה, פעולה שאפשרה זיהוי של חסמים וקשיים בשלב מוקדם בתוכנית וביצוע התאמות נדרשות טרם הרחבתה לשאר המדינה. עוד ציינה את הקמת המנגנון המאפשר לקבל משוב מבני המשפחה ומדריכי התוכנית ולאסוף מידע באופן רציף על סוגיות הנוגעות להפעלת התוכנית ולהעריך את הצורך בביצוע שינויים. לייקוק עמדה גם על יתרון ההתמקדות בשימוש במכשיר דיגיטלי אחד (טאבלט) וביצוע היכרות מעמיקה עם הפונקציות שלו, תחת הדרכה המתפזרת על מכשירים שונים. ולבסוף הזכירה את שיתופי הפעולה בין התוכנית ובין גופים מהמגזר השלישי המספקים תמיכה לאנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם בשימוש בכלים דיגיטליים לצורך הרחבת המענים והתמיכה הדיגיטלית המוצעים.

לטענת לייקוק, המטרה הראשונית בתוכנית של Family Fund הייתה להציע הכשרה לשימוש במגוון מכשירים דיגיטליים, אך מספר המשפחות שזקקו לתוכנית היה גדול מכדי לספק הכשרה איכותית. עקב כך, משיקולי ישימות ובשל הפוטנציאל הרב של טאבלט לתת מענה ראוי לאנשים עם מוגבלות, הוחלט להסתפק בהכשרה במכשיר זה בלבד (Laycock, 2019). עם זאת מתוך רצון לספק שירות למשפחות המעוניינות בתמיכה באמצעות מכשירים דיגיטליים נוספים, חברה העמותה לעמותה בריטית בשם [AbilityNet](#), העוסקת בקידום נגישות דיגיטלית של אנשים עם מוגבלות ומלוויהם. ביחד, שתי העמותות מציעות הכשרה פרטנית על מכשירים דיגיטליים שאינם טאבלט (ראו הרחבה על [AbilityNet](#) בסעיף 4.3). אתר האינטרנט של Family Fund מציע למלווים המעוניינים בהדרכה נוספת קורסים מקוונים בנושאים שונים הקשורים בשימוש בטאבלט, כגון יצירת סרטונים, בניית אפליקציות, בטיחות ברשת ועוד.

בטקסט, ארצות הברית, חברת [BridgingApps](#) מציעה לקהל הרחב מגוון שירותים לקידום השימוש במכשירים דיגיטליים בקרב אנשים עם מוגבלות, בהם קורסים ללא עלות לבחירת המכשיר המתאים ביותר לאדם עם מוגבלות ושימוש בו. עם השירותים נמנה גם קורס המיועד לקרובי משפחה מטפלים של אנשים עם מוגבלות בכל הגילים, ומטרתו לסייע להם להתאים את המכשיר באופן הנכון ביותר בעבור האדם עם מוגבלות שהם מלווים. הקורס נערך באופן מקוון ובראשיתו נעשית היכרות עם אביזרים ועם אפשרויות נגישות למכשיר, שיסייעו לתמוך בצרכים האישיים של אדם עם מוגבלות. לאחר מכן המלווה מתוודע לדרך הנכונה ביותר לבחור מבין האביזרים והכלים את אלו הרלוונטיים ביותר בעבורו לצורכי תקשורת או לצורכי למידה. הקורס מחולק לשמונה שיעורים מוקלטים (סרטונים) ואורכו המלא כשעה וחצי. מבין 59 משתמשים שדירגו את הקורס המקוון, 70% נתנו לו ציון 4 או 5 מתוך 5 וציינו לחיוב את המידע החשוב, לתפיסתם, שהקורס מעביר ואת היותו קל להבנה ולהפנמה.

חברת [BridgingApps](#) מציעה קורסים מקוונים נוספים למלווים בנושאים כגון: כיצד לקיים ביקור רפואי מקוון (telemedicine) באופן נגיש ומיטבי; כיצד להשתמש באפליקציות לצורכי רווחה אישית וטיפול עצמי (כולל מעקב אחר לקיחת תרופות, מעקב אחר מצבי רוח או תסמינים שונים, מעגלי תמיכה וטיפול, הרפיה והפחתת לחצים, פעילות גופנית ועוד) (BridgingApps, 2021).

במרכז לחיים עצמאיים במחוז מארין, קליפורניה, מתקיים פרויקט בשם "גישה דיגיטלית" ([Digital Access](#)) שנועד לקדם אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות, בני משפחותיהם והמטפלים שלהם באמצעות תוכנית הכוללת: (1) הספקה של ציוד דיגיטלי (מכשירי Chromebook) למשק הבית; (2) העברת הכשרה דיגיטלית ובמהלכה שיעורים אחד על אחד לשימוש במכשיר ותכנים שמטרתם לקדם חיים עצמאיים; (3) סיוע בחיבור לתשתיות אינטרנט (על ידי תמיכה אישית במציאת חיבורים לרשת האינטרנט במחיר נמוך). יש אפשרות להירשם לאחד או שניים מִרְכִּיבֵי התוכנית ולא לשלושתם. הזכאים להירשם הם תושבי מחוז מארין המקבלים קצבאות רווחה ובעלי הכנסה נמוכה – הם או משק הבית – וחיים בדור ציבורי. עד כה סיפקה התוכנית 150 מכשירים והעבירה הכשרות ל-50 משתתפים (Marin CIL, 2022).

חברת ההכשרות הדיגיטליות האוסטרלית [YourLink](#) מציעה בין היתר תוכניות הכשרה למטפלים לא מקצועיים – בהם בני משפחה או חברים של אנשים עם מוגבלויות – באמצעות חיבור לארגונים המייצגים מטפלים לא מקצועיים באוסטרליה. מטרת ההכשרות לקהל יעד זה הן לחזק את הביטחון העצמי של המטפלים בסביבה הדיגיטלית ולפתח את מיומנותם בשימוש בכלים הדיגיטליים, וכן לספק גישה לטכנולוגיה ולמשאבים שיאפשרו להם ליצור קשרים עם חברים ולקבל תמיכה באופן דיגיטלי. בשלב הראשון החברה והארגון המייצג של המטפלים מעצבים יחדיו את התוכנית כך שתתאים באופן מיטבי לקהל היעד, לאחר מכן הם משווקים ומקדמים את התוכנית כדי לחשוף אותה למספר רב ככל האפשר של משתתפים רלוונטיים. בתוכנית מסופק מכשיר של חברת אפל (Apple) וניתנת הדרכה ראשונית אחד על אחד, ולאחר מכן מתקיימת הכשרה קבוצתית מקוונת או פנים אל פנים. התוכנית מספקת גם שירותי תמיכה מרחוק ([YourLink, n.d](#)).

שיתוף פעולה שהחברה יצרה עם הארגון המייצג מטפלים בניו סאות' ויילס ([Carers NSW](#)) משמש מקרה בוחן להכשרה למטפלים. ההכשרה נועדה לקדם את הגישה של המטפלים לאביזרים דיגיטליים וללמדם את המיומנויות המקוונות הבסיסיות והשימושיות ביותר. טרם תחילת השיעורים נאסף מידע דמוגרפי וידע על המיומנות הטכנולוגית של הנרשמים, ובשיעור הראשון זוהו תחומי העניין והשאיפות המרכזיים וכן הכישורים והביטחון העצמי שלהם בשימוש במכשור דיגיטלי. משתתפי ההכשרה, יותר מ-70 מטפלים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה, קיבלו מכשיר iPad ובו תוכנית גלישה (data); שיעור ראשון אחד על אחד שבו למדו להשתמש במכשיר, להתחבר לשיחת זום ולהשתמש בתוכנה (במקרה הצורך גם לפתוח תיבת דוא"ל כדי להתחבר לזום); שלושה מפגשים מקוונים בקבוצות קטנות בני שעה כל אחד (שבהם הועברו תכנים בתחום של ידע בסיסי לשימוש באינטרנט, התקשרות עם משפחה, פעולות מקוונות הקשורות לטיפול, כגון צריכת שירותי בריאות מקוונים, שימוש באפליקציות, תחביבים, יצירת תוכן ועוד); מעקב לאחר סיום ההכשרה כדי לוודא שהמידע שנמסר בקורס הובן ונטמע; ולבסוף, תמיכה של "מאמן דיגיטלי" מן החברה במידת הצורך (ראו פירוט בסעיף 4.2).

כדי לבחון את מידת ההתאמה של ההכשרה לצורכי המשתתפים ואם היא בעלת ערך של ממש התבקשו משתתפי ההכשרה להשיב על שני סקרים: הראשון הועבר למילוי לפני ההכשרה והשני שלושה שבועות לאחר סיומה. מהממצאים עלה כי לפני ההכשרה לא הייתה אחידות בידע, בכישורים ובביטחון העצמי בקרב המשתתפים. לאחריה דיווחו רבים (43%) כי השיגו את מטרותיהם בהשתתפות בהכשרה או אף שתוצאות ההכשרה עלו על ציפיותיהם (52%) (Judd-Lam, 2021; Scenna & Daly, 2022).

בתוכנית לרכישת אוריינות דיגיטלית בין-דורית שנוצרה באוסטרליה ופותחה על ידי חוקרות מאוניברסיטת טורונטו שבקנדה, השתתפו ילדים על הרצף האוטטיסטי וילדים עם מוגבלויות אחרות והוריהם, והיא מאפשרת הצצה לעקרונות שעשויים להיות

חשובים ומלמדים בכל הקשור לבני משפחה מטפלים. בתוכנית הוגדרו יעדי למידה ברורים לאוכלוסיית התלמידים והוריהם. בעבור ההורים הוצבו ארבעה יעדים: (1) קביעת הגדרות פרטיות וסינון מידע באתרי האינטרנט שילדיהם פעילים בהם; (2) קביעת אמצעי תיווך בנוגע לתכנים המתאימים ביותר לשלב ההתפתחות ולצרכים הרגשיים של ילדיהם; (3) הגדרת גבולות ואכיפתם בכל הקשור לזמן מסך, חשיבה על מיקום המחשב בבית וקביעת אתרים ומשחקי מחשב המותרים לפעילות; (4) קידום דיונים על 'אזרחות דיגיטלית' (שימוש אחראי במרחב הדיגיטלי).

התכנים בתוכנית היו מגוונים ובהם: עקרונות אתיקה בעולם המקוון (נטיקה), שמירה על זהות בעולם מקוון, בטיחות ברשת, בריונות רשת, שמירה על גבולות זמן מסך, איזון בין פעילות בעולם המקוון והלא מקוון ורכישת מוצרים באופן מקוון. אף אופי הלמידה לא היה חדגוני: הלמידה התקיימה בצוות הורה-ילד, ונערכו דיונים בהשתתפות קבוצת ההורים והילדים יחדיו. כך, הלמידה המשותפת של הילד והוריו סיפקה פיתוח כלים והפריה הדדית במשפחה הקרובה, והלמידה המשותפת יצרה מרחב בטוח להמשך דיון באתגרים ובאסטרטגיות התנהלות בעולם הדיגיטלי (Good & Fang, 2015).

חברת הייעוץ הגלובלית [TechBuddy](#), שלה גם סניף הפועל בישראל, עוסקת במתן פתרונות דיגיטליים לאנשים פרטיים וכן לגופים מוסדיים ועסקיים, לרבות קורסים והדרכות בנושאים הקשורים בפיתוח אוריינות דיגיטלית. בין היתר החברה מעבירה קורס לפיתוח שימוש בכלים דיגיטליים המיועד לבני משפחה המטפלים בקרוב או מכר בגיל השלישי. אף על פי שאוכלוסייה זו (זקנים) אינה במוקד מסמך זה, תוכני הקורס רלוונטיים ונוגעים למלווים של אנשים עם מוגבלות. הקורס, המבוסס על ארבעה מפגשים בני שעה וחצי כל אחד (באופן מקוון או פרונטלי), מקנה למלווה כלים דיגיטליים לניהול טיפול רפואי בבן המשפחה. במסגרת הקורס נלמדים שלושה תחומים אלה: (1) **מיצוי זכויות** – חיפוש מידע מקוון בנושא מיצוי זכויות, שימוש במנוע חיפוש לאיתור מידע בסיסי ומתקדם למציאת מידע רפואי, הערכת מידע ברשת ושימוש במחשבוני מיצוי זכויות ממשלתיים; (2) **בריאות דיגיטלית** – שימוש באתרים ובאפליקציות של קופות החולים לביצוע פעולות רפואיות בעבור בן המשפחה; (3) **כלים לניהול הטיפול הרפואי** – שימוש בכלים דיגיטליים יום-יומיים כגון גוגל דרייב, גוגל צ'אט ויומן גוגל לניהול הטיפול הרפואי בקרוב המשפחה. לטענת מנהלת תחום התוכן, הדרכה ושותפויות בחברה, אין כיום מספיק מענים להכשרת מטפלים לשימוש בכלים דיגיטליים, ויש צורך להאיר את חשיבות ההכשרה – לא רק של בני המשפחה, אלא גם של צוותי העובדים במסגרות דיור חוץ-ביתי (ל. אהרוני, תקשורת בין-אישית, 23.6.22, 28.6.22).

לסיכום, פיתוח הכישורים הדיגיטליים של בני המשפחה המשמשים כמטפלים של קרוביהם עם מוגבלות הוא מרכיב מרכזי וחשוב בדרך לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות. מהתוכניות לבני המשפחה שנסקרו כאן עולות כמה פרקטיקות רבות ערך שיש מקום להדגישן:

- התאמה אישית של ההכשרה למאפיינים ולצרכים הייחודיים של המשפחה
- גיוון אופן העברת הקורס על פי העדפת המשתתף (פרטני בבית, קבוצתי בקהילה או מקוון)
- יצירת מעורבות של בן המשפחה עם מוגבלות בהכשרה כך שההדרכה תתמקד בתכנים הרלוונטיים לחיי היום יום ותקדם למידה משותפת והפריה הדדית

- קיום פיילוט לתוכנית
- הקמת מנגנון קבלת משוב מבני המשפחה והמדריכים כדי לאסוף מידע ולהעריך את התוכנית באופן רציף
- התמקדות בהכשרה במכשיר דיגיטלי אחד והיכרות לעומק עם הפונקציות שלו
- הספקת המעטפת הדרושה לפיתוח אוריינות דיגיטלית לאחר תהליך ההכשרה (מכשור, חיבור לרשת האינטרנט)
- מיפוי הידע הטכנולוגי, תחומי העניין והשאיפות של המשתתפים בשלב תכנון תוכנית ההכשרה

#### 4.1.2 אנשי צוות במסגרות דיור חוץ-ביתי

עם אוכלוסיית המלווים של אנשים עם מוגבלות נמנים צוות העובדים והעובדות במסגרות דיור חוץ-ביתי, הנמצאים במחיצת הדיירים במרבית ימי השבוע ובמהלך רוב שעות היום. לפיכך חשוב לוודא שיש ברשותם הידע הנדרש כדי לסייע לדיירים כשהם משתמשים בכלים דיגיטליים ובמרחב הדיגיטלי. התוכניות לאנשי הצוות מתמקדות בקידום האוריינות הדיגיטלית שלהם, בהרחבת הגישה שלהם למרחב הדיגיטלי וכן בשיפור הביטחון העצמי שלהם בשימוש בכלים דיגיטליים לצרכים שונים.

יש לציין כי חיפוש אחר תוכניות המיועדות לאנשי הצוות במסגרות דיור חוץ-ביתי במדינות שנבחרו לא הניב תוצאות רבות. אפשר לשער כי הדבר נובע מכך שבמדינות אלה מיושמת זה כמה שנים מדיניות האל-מיסוד (deinstitutionalization), שעיקרה סגירת מוסדות והעדפת פיתוח שירותים מבוססי קהילה לאנשים עם מוגבלות (יאבו ואח', 2021).

חברת ההכשרות הדיגיטליות YourLink שהוזכרה לעיל מפעילה באוסטרליה מגוון הכשרות לשיפור האוריינות הדיגיטלית של אוכלוסיות שונות, בהן צוותי טיפול ומטפלים במסגרות דיור לאנשים עם מוגבלות ולזקנים (לרבות צוות בדיור נתמך בקהילה), ומציעה תוכנית נרחבת לאנשי הצוות במסגרות דיור חוץ-ביתי. ההכשרה נועדה לחזק את ביטחון אנשי הצוות ביכולתם להשתמש במרחב הדיגיטלי, כדי שיאמצו את השימוש בטכנולוגיה, ולאפשר לאנשי הצוות לתמוך בדיירים בשימוש שהם עושים באמצעים דיגיטליים. יש לציין שהחברה מדגישה שהקניית אוריינות דיגיטלית לצוות עובדים כדאית ביותר בעבור מנהלי המסגרת, שכן תמורת השקעה לא גבוהה הם הופכים את אנשי הצוות לעובדים יעילים יותר ובעלי יכולת שירות גבוהה יותר. לטענת נציגי החברה, הכשרת צוות הטיפול מייעלת את עבודתם, משפרת את איכות החיים של הדיירים, מעלה את הביטחון של קרובי המשפחה ומצמצמת את הסיכונים שבבדידות (YourLink, n.d).

שיטת העבודה של החברה מבוססת על העיקרון של שיתוף בעיצוב (co-design) (ראו **תרשים 1**), העולה בקנה אחד עם הנחת היסוד שאין מסלול הכשרה אחד שמתאים לכולם. לפיכך השלב הראשון בקשר עם המסגרת המזמינה את הכשרותיה של החברה מתמקד בהתאמת ההכשרה לקהל היעד הייחודי במסגרת, ובו נעשה בירור של ההיבטים הלוגיסטיים, למשל הזמן המתאים ביותר לביצוע ההכשרה. עוד נבדקים – באמצעות כלים שונים כגון מפגשים, ראיונות, סקרים ועוד – צורכיהם של אנשי הצוות ורמת האוריינות הדיגיטלית הנוכחית שלהם, יעדים שהם מעוניינים להשיג, ניסיון עבר במרחב הדיגיטלי ועוד.

נציגי החברה מציעים בדרך כלל לאנשי הצוות סדנאות ממוקדות נושא המתקיימות בשלושה מפגשים מקוונים או מפגשים פנים אל פנים בני שעה כל אחד. על פי החברה, בסדנאות אלה אנשי הצוות לומדים לטייב את החיבוריות (connectedness) של הדיירים

עם משפחותיהם, להשתמש באפליקציות מתאימות, ליצור תוכן במכשירי iPhone ו-iPad, להתאים את המכשירים למשתמשים על ידי כלי נגישות, לעודד את הלמידה, להציג את ההנאה הגלומה בשימוש במרחבים הדיגיטליים ולשלב באופן טבעי יותר את השימוש בטכנולוגיות בחיי היום יום שלהם (YourLink, n.d).

### תרשים 1: מודל שיתוף בעיצוב תוכניות לפיתוח אוריינות דיגיטלית של חברת YourLink



מקור: אתר [YourLink](#)

חברת YourLink מציעה למסגרות הדיור תוכנית נוספת, רחבה יותר, המיועדת בעיקרה לבתי אבות. תוכנית זו מעוצבת בשיתוף עם מסגרות הדיור בהתאם לצורכי הצוות והדיירים וכוללת: הכשרות לדיירים, הכשרות לאנשי הצוות, הספקת טכנולוגיה (מוצרי חברת אפל, Apple), תוכניות גלישה המתאימות לקהל היעד ותמיכה מרחוק לצוות ולדיירים. עם הזמן ובהתאם לצורכי המסגרת אפשר להרחיב את התוכנית ואף להיעזר בתמיכה ממשלתית במימון. לטענת נציגי החברה התוכנית משפרת את הקשר עם הדיירים ועם בני משפחותיהם ומקילה על העברת עדכונים וחידושים בטכנולוגיה (YourLink, n.d).

לסיכום, אומנם לא נמצאו תוכניות רבות שמיועדות לצוות במסגרות הדיור החוץ-ביתי, אולם אפשר לזהות באלה שפורטו לעיל פרקטיקות דומות לפרקטיקות שבהכשרות של בני המשפחה המטפלים, בהן מיכוי מאפייני המשתתפים והתאמת ההכשרה לקהל היעד, גיוון דרכים וערוצים להעברת ההכשרה, ריבוי תכנים והתייחסות רחבה לנגישות הדיגיטלית של המשתתפים תוך הספקת הציוד הנדרש.

## 4.2 "ללמוד איך ללמד" - כלים פדגוגיים למלווים להקניית אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות

חלק מההכשרות למלווים מציעות לא רק לקדם את האוריינות הדיגיטלית שלהם, אלא גם להקנות להם כלים שיסייעו בידם לקדם את האוריינות הדיגיטלית בקרב האנשים עם מוגבלות שהם מלווים. בהתאם, הכשרות אלה מקנות למלווים ידע והבנה בתחומים שונים במרחב הדיגיטלי ושיטות פדגוגיות שיאפשרו להם ללמד אנשים עם מוגבלות כישורים אלה ולתמוך בהם בשימוש שהם עושים בכלים דיגיטליים.

החברה האוסטרלית YourLink שהוזכרה לעיל מציעה הכשרה בשם "מאמן דיגיטלי" (digital coach), שמטרתה לקדם את האוריינות הדיגיטלית של צוות המטפלים במסגרות הדיור החוץ-ביתי ולתרגם ידע זה לכלים שיסייעו בידם לפתח את האוריינות הדיגיטלית של הדיירים. ההכשרה מועברת אחד על אחד או בקבוצה, והיא יכולה להתקיים במקוון או פנים אל פנים (YourLink, n.d.). ההכשרה מלמדת ארבעה עקרונות של "איך לחשוב כמו מאמן":

(1) **לחבר מושגים דיגיטליים ואפליקציות חדשים לדוגמאות מהחיים** – שימוש בדוגמאות מוכרות מהחיים יכול לסייע ללומד להבין מושגים חדשים, למשל אפשר להסביר שהתאמת הגדרות המכשיר הדיגיטלי דומה להתאמת המראות במכונית לפני הנסיעה הראשונה. כך הטכנולוגיה הופכת נגישה יותר ו"מסתורית" פחות בעבור הלומד.

(2) **להדגיש את היתרונות של טכנולוגיות דיגיטליות ואפליקציות עם שאלות "למה"** – לפני שמלמדים "איך" להשתמש בטכנולוגיה דיגיטלית, החברה מציעה לשאול "למה" ירצו אולי להשתמש בה, כלומר לדבר על היתרונות שבשימוש בטכנולוגיה. כך הלמידה אינה הופכת להיות מטלה נוספת, אלא בעלת תרומה לחייהם של הלומדים. למשל, אפשר להדגיש את החיסכון הרב בזמן כאשר משתמשים בשירותים ממשלתיים דיגיטליים, או להזכיר את היתרונות ביכולת לראות את פניהם של חברים או קרובי משפחה בשיחה מקוונת.

(3) **"להתחיל מהבסיס" בכל מושג או אפליקציה חדשים** – לטענת הוגי התוכנית, ככל שהלומדים יכירו טוב יותר את המיומנויות הבסיסיות להפעלת הטכנולוגיה, כך יהיו יכולותיהם מבוססות יותר, והם יהיו בטוחים בעצמם ועצמאיים כשהם עושים שימוש במרחב הדיגיטלי.

(4) **לעורר את חשיבת הלומדים על ידי שאלות במקום הנחיות (asking rather than telling)** – אחת הטכניקות שהתוכנית מלמדת היא שאילת שאלות. הוגי התוכנית טוענים שפרקטיקה זו מגוונת את הלמידה ובעיקר מעודדת למידה אקטיבית, בהשוואה לפרקטיקה שבה הלומד רק מקבל מידע. שאלות לדוגמה: "על מה היית לוחץ כדי ליצור איש קשר חדש?" או "מה את חושבת שיקרה אם תלחצי על כפתור עם איור של פח זבל?". הוגי התוכנית סבורים ששיטה זו מקדמת חשיבה של פתרון בעיות אצל הלומד ומעוררת את סקרנותו (Dew, 2021).

מאמן דיגיטלי נדרש להיות בעל תכונות סגוליות: סבלנות, אמפתיה, תקשורת טובה, סקרנות, יכולת ללמד, מסוגלות להתגמש ללא קושי בהתאם למצב ויכולת לפתור בעיות. בסיום ההכשרות אמורים אנשי הצוות להיות מסוגלים לסייע לדיירים להכין את



המכשיר לשימוש בו, לעזור להם כשהם משתמשים בו, לספק עצות לשיפור השימוש במכשיר וללמדם אחד על אחד או בקבוצות קטנות (Scenna, 2021).

במקרה בוחן להכשרה מסוג זה, שהועברה ל-50 אנשי צוות העובדים במסגרות דיור ודיור בקהילה בניוקאסל והחוף המרכזי באוסטרליה, הועברו שלושה מפגשים מקוונים בני שעה, ובהם למדו המשתתפים נושאים אלה: מהות תפקידו של מאמן דיגיטלי; מיומנויות בסיסיות לשימוש במכשירים דיגיטליים וחיזוק הביטחון העצמי בשימוש בו; היכרות עם כלים פרקטיים לשימוש ביום יום, כגון אפליקציות; מילוי טפסים מקוונים; בטיחות ברשת; שימוש בטכנולוגיה לצורכי תקשורת, תחומי עניין ובידור. תוצאות שביעות הרצון של המשתתפים בהכשרה היו גבוהות ביותר: 98% היו מרוצים או מרוצים מאוד, 93% טענו שהתכנים תרמו לידע שלהם ו-100% אמרו שהם יכולים ליישם בעבודה או בחיי היום יום את התכנים שלמדו (Daly & Howarth, 2021).

גיל המשתמש הוא גורם מנבא חשוב של פיתוח אוריינות דיגיטלית. מחקרים מורים שככל שהמשתמש צעיר יותר, כך כישורי האוריינות הדיגיטלית שלו גבוהים יותר (Duplaga, 2017; Park & Nam, 2014). העמותה הבריטית [Carers First](#) נשענת על הבנה זו ומציעה במחוז מדווי תוכנית להכשרה דיגיטלית של בני משפחה מטפלים, שבמסגרתה מטפלים צעירים (16–24) מכשירים מטפלים מבוגרים יותר (Carers First, 2022). ההנחה של יוזמי התוכנית היא שהמטפלים הצעירים יכולים לשמש כחונכים של המטפלים המבוגרים, החסרים את הכלים ואת הידע הדרושים כדי להתמצא בעולם המקוון.

תוכנית זו ליצירת "תומכים דיגיטליים" (digital champions) ממומנת על ידי ממשלת בריטניה ומיועדת ל-12 משתתפים במחזור. העמותה מקנה למטפלים הצעירים כלים פדגוגיים שבעזרתם יוכלו להכשיר את המטפלים המבוגרים לשימוש בשירותים מקוונים בתחומי הבריאות, הבנקאות והצרכנות. מטרת ההכשרה לפתח כישורי אוריינות דיגיטלית בקרב מטפלים מבוגרים, כדי שאלה, בתורם, יוכלו להעביר את הידע לאנשים עם מוגבלות או לזקנים שבהם הם מטפלים. יתרה מזו, התוכנית מבקשת לצמצם תחושות בדידות של המטפלים, שמקורן במטלות הטיפול התובעניות, לטייב את הפוטנציאל התעסוקתי שלהם ולאפשר להם להתחבר לקהילות מקוונות של בני משפחה מטפלים ולפלטפורמות של מדיה חברתית.

בגמר התוכנית מצופה מכל משתתף להדריך שישה מטפלים מבוגרים. כדי לעודד את המטפלים הצעירים להשתתף בתוכנית, כל משתתף מקבל בתום המחצית הראשונה של תקופת ההכשרה שובר על סך 100 ליש"ט, ובסיום ההכשרה טאבלט לשימוש אישי. לטענת Carers First, התוכנית משיגה מטרה כפולה: בעבור בני המשפחה המטפלים הצעירים היא מספקת העצמה אישית, פיתוח כישורי הנהגה ויכולת לתמוך במטפלים אחרים ובאנשים עם מוגבלות; לבני המשפחה המטפלים המבוגרים היא מזמנת אפשרות לפתח את הידע והכישורים הדיגיטליים ולתקשר עם הקהילה הסובבת אותם באמצעות פלטפורמות מקוונות מגוונות.

יוזמה מעניינת נוספת בבריטניה בתחום זה היא הרשת למרכזים מקוונים (Online Centres Network). ברשת אלפי מרכזים לפיתוח כישורים דיגיטליים בקרב אוכלוסיות בכל רחבי בריטניה שחוות פער דיגיטלי, והיא מופעלת על ידי עמותה בריטית בשם [Good Things Foundation](#). 27% ממקבלי השירותים במרכזים הם אנשים עם מוגבלות (Redmond, 2016). נתונים מורים כי ב-39% מהמרכזים ניתן שירות לבני משפחה מטפלים (Tinder Foundation, n.d). בחלק מאותם מרכזים מציעה העמותה לבני משפחה מטפלים קורסים מקוונים ללא עלות בנושאים שעניינם הדרכת אנשים עם מוגבלות בשימושי מחשב ובבטיחות ברשת. העמותה

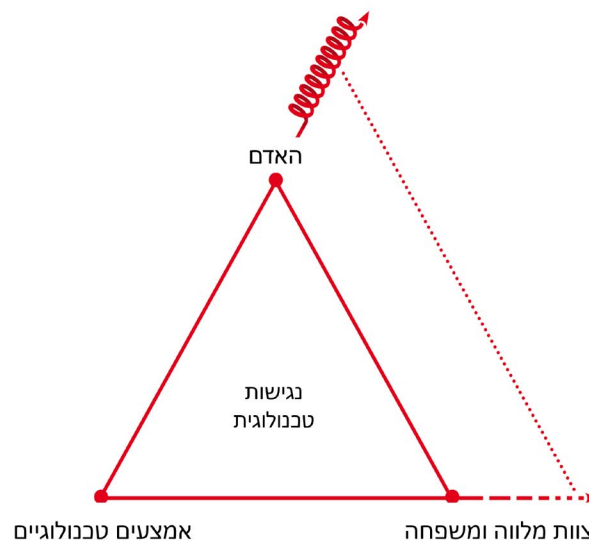
מפעילה פלטפורמה מקוונת בשם [Learn My Way](#) בה מוצעים למלומים שלל תוכני הכשרה ומשימות תרגול בנושאים מגוונים: שימוש בתוכנות ואפליקציות תקשורת (סקייפ, מסנג'ר, וואטסאפ, פייס טיים ודוא"ל); הדרכות בשימוש באביזרי מחשב (מקלדת, עכבר, מסך מגע); שימוש במחשב; שימוש ביישומי אופיס (יצירת מסמכים בוורד ומסדי נתונים באקסל). לבד מהאפשרות לעיין בתוכני ההכשרה ולתרגל מוצע לבני משפחה מטפלים גם לפנות למרכז לפגישה פנים אל פנים כדי לקבל הדרכה ותמיכה נוספות.

לסיכום, היות שמלומים נחשבים לגורם מרכזי בקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות, תוכניות שונות מציעות שלל דרכים לפיתוח כישוריהם ומיומנותם ללימוד אוריינות דיגיטלית. תוכניות אלה מקדמות לא רק ידע דיגיטלי, אלא גם מקנות כלים פדגוגיים להעברת הידע לאנשים עם מוגבלות שהם מלומים. זאת ועוד, אחד המאפיינים של תוכניות אלה הוא הגמישות בהעברתן: באופן מקוון, פנים אל פנים, בסרטונים מוקלטים מראש, בקבוצות דיון ועוד. יש לציין את החשיבות של התאמת ההכשרה לקהל היעד, כפי שעולה למשל מהדוגמה הבריטית המקדמת "תומכים דיגיטליים" צעירים שיתמכו במטפלים מבוגרים יותר.

### 4.3 שירותי תמיכה ארוכת טווח

הצורך במתן תמיכה ארוכת טווח נובע מהתפיסה שמדובר **בתהליך** למידה ושההכשרה לשימוש בכלים דיגיטליים היא רק השלב הראשון שלאחריו יש צורך בהטמעת הידע. יש לפתח את הידע לאורך זמן לנוכח החידושים הטכנולוגיים המתרחשים כל העת ולנוכח השינוי בסוגי המענים הטכנולוגיים הנדרשים לאדם עם מוגבלות. כך, הלמידה מתמשכת ומבוססת על ידע קודם באופן "ספירלי" כפי שמוצג **בתרשים 2**.

**תרשים 2: תהליך רכישת נגישות טכנולוגית על ידי אדם עם מוגבלות ומלוויו**



מקור: זלצר-פלאח (2021)

בתוכנית ההכשרה הדיגיטלית למלווים של Family Fund בבריטניה, שהוצגה לעיל, מוצעת למשפחות האפשרות לקבל סיוע מתמשך בשימוש בטאבלט. דבר זה נעשה במקרים שבהם המלווים מגלים קושי לתפעל את המכשיר בשגרת היום יום גם לאחר שעברו סדרת הכשרות וזקוקים להדרכה פרטנית נוספת (Laycock, 2019). בפועל, הארגון מגלה לעיתים שהוא אינו הגורם המתאים ביותר למתן תמיכה ארוכת טווח זו ומפנה את המשפחות לארגוני תמיכה דיגיטלית אחרים בבריטניה, כגון עמותת AbilityNet. העמותה מבקשת לקדם נגישות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות (כמו גם זקנים) ומספקת סיוע לאנשים אלה בביתם או בתמיכה טלפונית כאשר הם משתמשים בשירותים מקוונים בבית, במקום העבודה או במסגרת הלימודים. שירותי התמיכה השוטפת של העמותה מיועדים לאנשים עם מוגבלות, לבני משפחותיהם, לאנשי טיפול ולמעסיקים, וניתנים ללא עלות באמצעות רשת של יותר מ-300 מתנדבים. לעמותה משאבי הדרכה רבים בנושא שימוש במרחב המקוון וביצוע התאמות נגישות בכלים הדיגיטליים, ובהם סרטונים, דפי מידע, הרצאות מקוונות וחוברות הדרכה (AbilityNet, 2022).

תמיכה מרחוק מתבצעת גם בתוכנית להכשרת בני משפחה מטפלים שמפעילה באוסטרליה חברת YourLink בשיתוף עם ארגון המייצג מטפלים Carers NSW. "מאמן דיגיטלי" בוגר קורס החברה ממשיך לסייע ללומדים במשך 12 חודשים לאחר סיום ההכשרה (Scenna & Daly, 2022; Judd-Lam, 2021).

**מרכזי תמיכה** (troubleshooting centers) הם ערוץ תמיכה נוסף בתחום התמיכה ארוכת הטווח, ומספקים למשתמשים עם מוגבלות ולזקנים סיוע טכני שוטף, הן מקוון הן במפגש פנים אל פנים למעוניינים בכך. בכמה ערים באנגליה הוקמו מרכזים מסוג זה, לרוב באופן קהילתי, וקהל היעד של השירות היה שותף להקמתם. מרכזי התמיכה פתוחים לקהל, משמשים למגוון מטרות ומספקים שירותים שונים, כגון הוראת כישורים דיגיטליים פנים אל פנים והשאלת ציוד. השירות ניתן ללא תשלום ובסביבה חברתית נינוחה. מרכזים אלה משרתים מטרה כפולה: פתרון מהיר ויעיל לבעיות העולות בעת שימוש בכלים דיגיטליים וזיהוי החסמים היום יומיים שמשתמשים נתקלים בהם. בחלק מהמרכזים אפשר להגיע למקום בשעות מסוימות במהלך השבוע (drop-in) ולקבל עזרה טכנית מהצוות או ממשתתפים אחרים. באחרים מתקיימים שני מפגשים קבועים בשבוע, ואלה פתוחים להשתתפות של הזקוקים לתמיכה, שמספרם על פי רוב 30 איש בקירוב. דוח מחקר שנכתב בנושא פיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב אוכלוסיות מוחלשות באנגליה מצא כי יש ביקוש רב לשירותים במרכזי תמיכה מסוג זה, המציעים שירות נגיש, זמין וידידותי בסביבה מוכרת (Damodaran & Burrows, 2017).

פרקטיקה נוספת הנפוצה בקידום פיתוח כישורים דיגיטליים ומתן תמיכה ארוכת טווח היא **תמיכה מעמיתים** (peer support), שבמסגרתה אנשים עם מוגבלות מעורבים באופן פעיל הן ברכישת ידע הן בהעברתו הלאה. פרקטיקת למידה זו מיושמת בפלטפורמת DigiPlace4All. הפלטפורמה, שפותחה באירלנד ומופעלת בכמה מדינות באירופה, מקדמת קהילה מקוונת של תומכים-עמיתים לאנשים עם מוגבלות, למחנכים ולמעסיקים של אנשים עם מוגבלות. הפלטפורמה מחברת בין אנשים על בסיס דמיון בסוג המוגבלות ובסוג המכשיר והטכנולוגיה המסייעת שבה הם משתמשים, ומטרתה לתמוך באנשים עם מוגבלות בפיתוח כישורי אוריינות דיגיטלית הנדרשים לתהליך המעבר מתוכניות שיקום מקצועי לשילוב במסגרות חינוך ותעסוקה בקהילה. יתרה מזו, הפלטפורמה מחברת בין אנשי מקצוע ובעלי תפקידים המתמודדים עם אתגרים דומים בתחום זה. הקשר הראשוני נוצר בעקבות פרסום ותגובה להודעות בפלטפורמה עם בקשה או הצעה לעזרה. הפלטפורמה נגישה לאנשים המשתמשים בטכנולוגיה מסייעת

המחולקת לכמה נושאים: תמיכה אחד על אחד, שיתוף ויצירת ידע (על ידי המשתמשים), תמיכה בחינוך ותמיכה בתעסוקה. לחלק מהמשתמשים מוצע לעבור תהליך התמקצעות ולקבל הכשרה כדי להפוך ל"מאמנים" (champions) העוסקים בניהול הקהילות, קידום התוכנית, גיוס משתמשים חדשים ועוד.

במחקר שבחן פלטפורמות אלה במדינות שונות עלה שהמשתמשים העדיפו מידע שיצרו עמיתיהם מזה של "מומחים". עוד נמצא שהם מעוניינים לשתף מידע באופן אנונימי ולשמור על פרטיות בנוגע לקשרים הנוצרים בין העמיתים. יתר על כן, המשתמשים ציינו כי סיפורי הצלחה של עמיתיהם עודדו אותם להשתמש בטכנולוגיה והגבירו את המוטיבציה שלהם לקחת חלק במרחב הדיגיטלי (Magennis et al., 2015).

לסיכום, יש צורך ממשי לספק **תמיכה ארוכת טווח** למלווים ולאנשים עם מוגבלות משני טעמים: כדי לפתור בעיות ולקדם שימוש יום יומי במשאבים דיגיטליים וכדי להבטיח את יישום הידע והמשך פיתוחו לנוכח השינויים בסביבה הדיגיטלית, המתרחשים כל העת. כדי שהתמיכה תוכל להשיג את מטרותיה יש להבטיח שהיא מוצעת באופן נגיש, זמין ומזמין. אי לכך, יש לאפשר קבלת שירותי תמיכה במגוון ערוצים (פנים אל פנים, טלפוני או דיגיטלי) ובטווח רחב של שעות, כך שכל פונה יוכל לקבל מענה מתאים לצרכיו במועד שבו הוא זקוק לו. ספרות המחקר העוסקת במוקדי פנייה ותמיכה מציעה כמה פרקטיקות מיטביות חשובות נוספות בתפעול המוקדים מלבד אלה שהוצגו במסמך, כגון: ביצוע מעקב אחר הטיפול בפנייה על ידי קביעת חלון זמן עתידי לשיחת המשך עם המוקד; מתן הכשרה וליווי מתמשכים לעובדי מוקד התמיכה כדי להבטיח את כשירותם המקצועית לאורך זמן; טיוב עבודת המוקד על ידי פעולות בקרה, למשל הקלטת שיחות והתכתבויות של הפונים, בהינתן אישורם לכך, ואיסוף נתונים בנוגע למשך השיחות ולמשך הזמן עד הטיפול בפנייה לצורך ניתוח רמת השירות המסופקת לפונים (הרקוביץ-אמיר, 2021).

למלווה תפקיד חשוב גם בנוגע למוקדי התמיכה, שכן עליו לתווך לאדם עם מוגבלות את אפשרות הפנייה למרכז התמיכה, להפוך בעבורו את המרכז לסביבה מוכרת וזמינה ולוודא שהשירות שניתן במקום מעודד פנייה חוזרת ומספק מענה לקשיי האדם עם מוגבלות ומלוויו במרחב הדיגיטלי.

## 5. סיכום והמלצות

מסמך זה ביקש להציג תוכניות הכשרה לפיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב מלווים של אנשים עם מוגבלות ושירותי תמיכה ארוכת טווח לאנשים עם מוגבלות הפועלים במדינות שונות בעולם. ההנחה היא כי המלווים – בני משפחה ואנשי צוות – הם גורם מתווך בעל השפעה רבה בתהליך גיבוש האוריינות הדיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות, ומכאן שהכשרתם לעניין והפקדת כלי עזר מותאמים בידיהם הם שלב חיוני בהטמעת השימוש בכלים דיגיטליים בקרב אוכלוסייה זו (Chadwick et al., 2022).

במסמך עלו כמה פרקטיקות והיבטים חשובים הנוגעים למטרת ההכשרה, קהל היעד שלה והמתכונת שבה היא מועברת. ראשית, בכמה תוכניות שהוצגו עלה שהכשרת המלווים מבקשת לא רק לקדם את השימוש בכלים דיגיטליים על ידי אנשים עם מוגבלות, אלא גם לספק **תמיכה וחיבור לקהילה בעבור המלווים** עצמם, בעיקר בני המשפחה. חיבור זה הוא רב חשיבות ועשוי לענות על צרכים רבים ושונים, כגון תרומה לרווחה האישית של המלווה, איסוף מידע טיפולי ואדמיניסטרטיבי חיוני לאדם עם מוגבלות, חיסכון בזמן ובכסף על ידי ביצוע פעולות מקוונות ואפשרות לנהל את הטיפול באדם עם מוגבלות בגמישות ובנוחות רבה יותר באמצעות כלים מקוונים. כאשר ההכשרה נערכת על ידי בני משפחה מטפלים בעצמם (למשל, צעירים המדריכים בני משפחה מטפלים מבוגרים יותר), עשויות להיות מושגות מטרות חשובות נוספות, כגון העצמה אישית של המדריכים ולמידה בין-דורית.

פרקטיקה חשובה נוספת היא **גמישות באופן שבו נערכת תוכנית ההכשרה ובמתכונתה**. כפי שאפשר להתרשם מהתוכניות שנסקרו במסמך זה, יש המשלבות הוראה היברידית (למשל, הקניית הידע הבסיסי פנים אל פנים והמשך התוכנית באופן מקוון), ואחרות מציעות תוכנית לימודים גמישה ונוחה למלווים שנאלצים להתנהל לעיתים בתוך סדר יום לא קבוע ובחוסר ודאות, המבוססת על שיעורים קצרים או שיעורים מוקלטים מראש.

היבט נוסף ראוי לציון מתייחס לאופן שבו תוכנית ההכשרה **מותאמת כ"חליפה אישית"** למלווה ולאדם עם מוגבלות. כפי שאפשר לראות בחלק מן התוכניות שהוצגו במסמך זה, התוכנית מותאמת לצורכי האנשים עם מוגבלות ומלוויהם ונבנית בשיתוף המלווים הצפויים להשתתף בה ועם האנשים עם מוגבלות שבהם הם מטפלים. השיתוף מחדד את הצורך לתת מענה לצרכים הייחודיים של המלווים ושל האנשים עם מוגבלות, לבדוק מה רמת האוריינות הדיגיטלית הנוכחית שלהם ולאיזו רמה הם שואפים להגיע.

כלים נוספים שצוינו ועשויים להבטיח התאמה של התוכנית לצורכי המשתתפים הם ביצוע **תוכנית ניסיונית (פיילוט)** כדי לבחון את אופן הפעלת התוכנית בקנה מידה קטן, בטרם תוצע לקהל הרחב, וכן הקמת **מנגנון משוב** לאיסוף מידע מהמשתתפים והמדריכים, שישקף את המידה שבה התוכנית עונה על הצרכים ומממשת את יעדיה הלימודיים. חלק מן התוכניות מציעות **לספק מכשור דיגיטלי או חיבור לרשת האינטרנט** כחלק מהשירות המוגש במסגרת התוכנית. יש לראות בפרקטיקה זו לא רק אמצעי עידוד להשתתפות בתוכנית, אלא דרך חיונית ליצור נישות למרחב הדיגיטלי.

היבט אחרון ראוי לציון מתייחס **לקהל היעד** של תוכניות ההכשרה. כפי שאפשר להתרשם ממסמך זה, מספר תוכניות ההכשרה לבני המשפחה המטפלים המתגוררים בסביבת האדם עם מוגבלות בקהילה הוא גבוה לאין שיעור ממספר תוכניות ההכשרה לאנשי צוות במסגרות הדיור החוץ-ביתי. אפשר לשער כי הדבר נובע מיישום מדיניות האל-מיסוד וסגירת המוסדות במדינות שנסקרו, כך

שרוב האנשים עם מוגבלות חיים בקהילה ולא במוסדות דיור. חשוב למפות את האוכלוסייה שנמצאת בקשר יום יומי עם האדם עם מוגבלות בישראל, ולהגדיר בהתאם את קהל היעד הרלוונטי לתהליך ההכשרה.

לבסוף, המסמך עסק בחשיבות מתן **תמיכה ארוכת טווח** למלווים ולאנשים עם מוגבלות שבהם הם מטפלים באמצעות הקמת מוקדי תמיכה בנושאים דיגיטליים, המציעים לפונים שירות נגיש וזמין במגוון ערוצים ובשעות פעילות מגוונות. בהקשר זה עולה החשיבות של מתן תמיכה באופן שאינו רק באמצעות "מומחים", אלא על ידי תמיכת עמיתים, שיש בה משום אמצעי להטמעה ופיתוח הידע הדיגיטלי בקרב מקבלי הייעוץ, כמו גם אצל נותניו.

מהמידע שנאסף מסקירת התוכניות להכשרת מלווים בנושא שימוש בכלים דיגיטליים ושירותי התמיכה ארוכת הטווח במסמך זה עולות כמה המלצות:

1. **מיפוי ידע קיים וצרכים:** בשלב בניית תוכנית ההכשרה מומלץ לבחון את רמת הידע האורייני של המשתתפים שעתידיים להשתתף בתוכנית, את היעדים שהם מבקשים להשיג בה ואת תחומי העניין שלהם. כל אלה יחד יסייעו לתכנן היטב את ההכשרה ולבחון את יעילותה בסיומה.
2. **התאמת ההכשרה לקהל היעד:** כדי להבטיח התאמה של התוכנית למלווים ולאנשים עם מוגבלות יש לשתף אותם בעיצוב תוכני ההכשרה הן בשלב המקדים של תכנון ההכשרה הן תוך כדי ההכשרה, או אז יהיה אפשר לוודא שהיא מספקת מענה לצורכי היום יום. להשגת התאמה מרבית אפשר לשלב מנגנון משוב במהלך ההכשרה ולאחריה, שיאסוף מידע מהמשתתפים ומהמדריכים בדבר תוכני ההכשרה והיבטים הנוגעים להפעלת התוכנית.
3. **קיום תוכנית ניסיונית (פיילוט):** מומלץ לקיים תוכנית ניסיונית (פיילוט) במוקד אחד מוגדר במטרה לבחון את אופן הפעלתה בקנה מידה קטן, בטרם תוצע לקהל הרחב.
4. **גמישות וגיוון אופן העברת ההכשרה:** מומלץ להציע את ההכשרה במסלולים מגוונים – פנים אל פנים, מפגש מקוון, תוכן מוקלט מראש או שילוב של כמה מסלולים – וכן כהכשרה פרטנית או קבוצתית. כך אפשר להבטיח שהמלווה יוכל לבחור את ההכשרה המתאימה לו ביותר מבחינת צרכיו, הרגלי הלמידה שלו ושגרת יומו.
5. **הספקת מעטפת דיגיטלית:** כדי לעודד השתתפות מלווים בהכשרה מומלץ לבחון את הצורך להנגיש את החיבור לרשת האינטרנט או לספק מכשור דיגיטלי מתאים ולהקצות מעטפת חיונית זו. אפשר גם להקים מאגר להשאלת ציוד כדי לאפשר לאדם התנסות עם מכשור כגון טאבלט או טלפון חכם.
6. **פיתוח הכשרות ה"מלמדות איך ללמד":** מומלץ שפיתוח ושימור אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות יעשו על ידי מתן כלים פדגוגיים למלווים. הכלים יאפשרו להם להיות "חונכים דיגיטליים" ולהעביר את הידע הלאה הן לאנשים עם מוגבלות הן למלווים אחרים. כמו כן מוצע שבהכשרות יושם דגש על ליווי האנשים עם מוגבלות בגישתם לעולם הדיגיטלי תוך הקפדה על שימת לב ניכרת לרצונותיהם והעדפותיהם, ללא שיפוטיות מצד המלווים.
7. **מעקב אחר יישום הידע:** מומלץ שההכשרות ישלבו רכיב מעקב אחר השימוש בידע הדיגיטלי הנלמד במסגרתן כדי לקדם את יישום התכנים הנלמדים ולתת תמיכה ארוכת טווח.

8. **הצעת דרכים מגוונות לתמיכה ארוכת טווח:** מומלץ להציע מגוון דרכים לתמיכה לצורך שימור והמשך פיתוח האוריינות הדיגיטלית – מקוונת, טלפונית, פנים אל פנים (למשל במרכזים קהילתיים) ועוד. חשוב שמוקד התמיכה ידע להגיש סיוע לפונה הנעזר באמצעי נגישות ספציפיים (כגון תוכנות הקראה) לסוג מוגבלותו ולמלווה שלו.
9. **פיתוח פלטפורמה המאפשרת תמיכת עמיתים:** מומלץ שתתבצע העברת ידע בנושא שימוש בכלים דיגיטליים בתוך קהילת המשתמשים באופן שאינו מערב "מומחים" אלא אנשים עם מוגבלות, מלווים מסוגים שונים ואנשי מקצוע מטפלים, כך שייקחו חלק הן ברכישת הידע הן בהעברתו הלאה.

## עוד פרסומים של המכון בנושא

הרקוביץ-אמיר, ע. ויאבו, מ. (2022). פיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות. תהליך למידה: מיפוי ידע. דמ-905-22.  
ברלב, ל., נגר אידלמן, ר. וקונסנטינוב, ו. (2022). אנשים עם מוגבלות בעידן הדיגיטלי: נתונים סטטיסטיים נבחרים 2021.  
מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בשיתוף נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. מ-207-22.  
פור, י., יאבו, מ. וברלב, ל. (2020). הספקת אמצעים טכנולוגיים לקידום עצמאות בקרב אנשים עם מוגבלות: סקירה בין-לאומית.  
דמ-822-20.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: [brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il)



## מקורות

- ברלב, ל., פור, י. ובכר, י. (2021). אנשים עם מוגבלות בישראל 2021: עובדות ומספרים. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל וג'וינט-ישראל מעבר למוגבלות. <https://brookdale.jdc.org.il/publication/people-with-disabilities-in-israel-2021-facts-and-figures/>
- הרקוביץ-אמיר, ע. (2021). מיפוי וניתוח סוגיות בענף הסיעוד: ממצאים עיקריים. המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה ורשות האוכלוסין וההגירה.
- הרקוביץ-אמיר, ע. ויאבו, מ. (2022). פיתוח אוריינות דיגיטלית בקרב אנשים עם מוגבלות. תהליך למידה: מיפוי ידע. דמ-905-22. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. <https://brookdale.jdc.org.il/publication/development-of-digital-literacy-among-people-with-disabilities/>
- זלצר-פלאח, ה. (2021). התחדשות תפקידם של אנשי טכנולוגיה מסייעת. דגש טכנולוגיה מסייעת.
- יאבו, מ., נגר אידלמן, ר., הרקוביץ-אמיר, ע. וברלב, ל. (2021). חקיקה להסדרת שירותים חברתיים לאנשים עם מוגבלות. דמ-21-882. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. <https://brookdale.jdc.org.il/publication/legislation-for-the-provision-of-social-services-for-people-with-disabilities/>
- שפיגלמן, כ. נ. (2015). הערכת דפוסי השימוש והצרכים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשת החברתית פייסבוק. אוניברסיטת חיפה וקרן שלם.
- AbilityNet. (2022). *A digital world accessible to all*. <https://abilitynet.org.uk/about>
- Alfredsson Ågren, K., Kjellberg, A., & Hemmingsson, H. (2020). Digital participation? Internet use among adolescents with and without intellectual disabilities: A comparative study. *New Media & Society*, 22(12), 2128-2145.
- Bridging Apps. (2021). *Courses*. <https://bridgingapps.org/courses-landing/>
- Carers First (2022). *Adult carers to benefit from support from Digital Champions*. [Digital Champions Programme for Young Adult Carers | Carers First](https://www.digitaleurope.eu/en/digital-champions-programme-for-young-adult-carers)
- Chadwick, D., Ågren, K. A., Caton, S., Chiner, E., Danker, J., Gómez-Puerta, M., Heitplatz, V., Johansson, S., Normand, C. L., Murphy, E., Plichta, P., Strnadova, I., & Wallén, E. F. (2022). Digital inclusion and participation of people with intellectual disabilities during COVID-19: A rapid review and international bricolage. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, (19)3, 242-256. <https://doi.org/10.1111/jppi.12410>
- Chiner, E., Gómez-Puerta, M., & Cardona-Moltó, M. C. (2017). Internet use, risks and online behaviour: The view of internet users with intellectual disabilities and their caregivers. *British Journal of Learning Disabilities*, 45(3), 190-197. <https://doi.org/10.1111/bld.12192>

- Daly, P., & Howarth, S. (2021). Case study: *A partnership between YourLink and Sector Support, Development and Training Central Coast and Newcastle*. YourLink. <https://static1.squarespace.com/static/5f642fb3aaa4e66b8190f3f3/t/6139a05edcd5905e445fcff6/1631166560492/YourLink+Sector+Support+Case+Study.pdf>
- Damodaran, L., & Burrows, H. (2017). *Digital skills across the lifetime: Existing provisions and future challenges*. Government Office for Science.
- Dew, D. (2021). *How to think like a Coach*. YourLink. <https://www.yourlink.com.au/articles/how-to-think-like-a-coach>
- Duplaga, M. (2017). Digital divide among people with disabilities: Analysis of data from a nationwide study for determinants of Internet use and activities performed online. *Plos one*, 12(6). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0179825>
- Family Fund (2018). *Building digital confidence: Evaluating Family Fund's Digital Skills Programme for parents/carers raising disabled or seriously ill children*. <https://www.familyfund.org.uk/Handlers/Download.ashx?IDMF=8b2b37e8-e4bc-4186-987d-718962125934>
- Gómez-Puerta, M., Chiner, E., Mengual-Andrés, S., & Villegas, E. (2020). Special education teachers: Training and intervention strategies for internet risks of students with intellectual disabilities in Spanish centers. In M. Carmo (Ed.), *Education and new developments 2020* (pp. 281-285). inScience Press. <http://end-educationconference.org/wp-content/uploads/2020/06/2020end060.pdf>
- Good, B., & Fang, L. (2015). Promoting smart and safe internet use among children with neurodevelopmental disorders and their parents. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 179-188. <https://doi.org/10.1007/s10615-015-0519-4>
- Heitplatz, V. N. (2020). Fostering digital participation for people with intellectual disabilities and their caregivers: Towards a guideline for designing education programs. *Social Inclusion*, 8(2), 201-202. DOI: 10.17645/si.v8i2.2578
- Judd-Lam, S. (2021, March 24). *Enhancing digital inclusion to enhance carer wellbeing in rural NSW*. 8th Rural Innovation Changing Healthcare Forum. [https://aci.health.nsw.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0004/642604/Enhancing-digital-inclusion-to-enhance-carer-wellbeing-in-rural-NSW.pdf](https://aci.health.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/642604/Enhancing-digital-inclusion-to-enhance-carer-wellbeing-in-rural-NSW.pdf)
- Laycock, J. (2019). *Digital and disability: Lessons from Family Fund's Digital Skills Programme*. LSE. [Digital and disability: Lessons from Family Fund's Digital Skills programme – Parenting for a Digital Future \(lse.ac.uk\)](https://www.lse.ac.uk/PolicyAndPractice/PolicyReports/Digital-and-disability-Lessons-from-Family-Fund-s-Digital-Skills-programme-Parenting-for-a-Digital-Future)
- Li-Tsang, C. W., Lee, M. Y., Yeung, S. S., Siu, A. M., & Lam, C. S. (2007). A 6-month follow-up of the effects of an information and communication technology (ICT) training programme on people with intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 28(6), 559-566. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2006.06.007>

Magennis, M., Murphy, E., Lazarov, A., Van Isacker, K., Dumnicka, K., Polak, M., & Penny, P. (2015). DigiPlace4all: An online peer support community for digital skills. In C. Sik-Lanyi, E. J. Hoogerwerf, K. Meisenberger, & P. Cudd (Eds.), *Assistive technology: Building bridges* (pp. 235-240). IOS Press.

Marin CIL (2022). *Digital access: Bridging the digital divide: Digital access & literacy program*. <https://www.marincil.org/digital/>

Moisey, S., & van de Keere, R. (2007). Inclusion and the internet: Teaching adults with developmental disabilities to use information and communication technology. *Developmental Disabilities Bulletin*, 35(1&2), 72-102.

Park, E. Y., & Nam, S. J. (2014). An analysis of the digital literacy of people with disabilities in Korea: Verification of a moderating effect of gender, education and age. *International Journal of Consumer Studies*, 38(4), 404-411. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12107>

Redmond E. (2016). *Disability HandBook Launch*. [Disability Handbook Launch | Online Centres Network](#).

Scenna, R. (2021). *The digital coach: A critical part of the future workforce in aged care*. YourLink. [https://static1.squarespace.com/static/5f642fb3aaa4e66b8190f3f3/t/60371d864fcc541c77f09da9/1614224840450/The+aged+care+digital+coach+\\_+Feb21.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5f642fb3aaa4e66b8190f3f3/t/60371d864fcc541c77f09da9/1614224840450/The+aged+care+digital+coach+_+Feb21.pdf)

Scenna, R., & Daly, P. (2022). *YourLink & Carers NSW Case Study: Creating life-changing opportunities for carers through digital skills*. YourLink. <https://static1.squarespace.com/static/5f642fb3aaa4e66b8190f3f3/t/62465d7457e14e7d352e9747/1648778630219/Carers+NSW+Case+Study+March+2022.pdf>

Tinder Foundation (n.d.). *Doing digital inclusion: Unpaid carers handbook*. <https://www.onlinecentresnetwork.org/resource/doing-digital-inclusion-unpaid-carers-handbook>

Vicente, M. R., & López, A. J. (2010). A multidimensional analysis of the disability digital divide: Some evidence for internet use. *The Information Society*, 26(1), 48-64. <https://doi.org/10.1080/01615440903423245>

YourLink (n.d). *YourLink*. <https://www.yourlink.com.au/>