



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 | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | אדר תשפ"ג | מארס 2023

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 מעבֵר 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, חיסכון 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 היברידית, 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