



## פרויקט גולשים נגישים



הנגשת שימושי מחשב למטרות פנאי, העצמה  
ושילוב חברתי עבור מקבלי קצבת נכות

הפרויקט הופעל בתמיכת הקרן למפעלים מיוחדים, המוסד לביטוח לאומי  
הפרויקט מלווה במחקר חיצוני מטעם מכון סאלד

המחברים:

איה אלמוג-זקן, רכזת מדידה והערכה  
גלעד שוברט, מנהל פרויקט גולשים נגישים  
עמותת מחשבה טובה

דו"ח זה נועד לשימוש פנימי בלבד, אין להשתמש / להפיץ או להעתיק מידע  
כלשהו המופיע במסמך ללא אישור בכתב מהנהלת העמותה.



## תקציר ורציונל הפרויקט

בעשורים האחרונים אנו עדים להתפתחות תופעה המוגדרת כ- "פער דיגיטלי" בין אוכלוסיות שונות בעקבות המעבר בעולם יותר ויותר לשימוש באמצעים דיגיטאליים נרחבים. הפער הדיגיטלי פוגע בעיקר באוכלוסיות מוחלשות בשולי החברה.

על פי הדו"ח השנתי האחרון של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (2008), נמצא כי אנשים הסובלים ממוגבלות במדינת ישראל, סובלים מבעיות חברתיות שונות: שיעור גבוה של בעלי השכלה נמוכה, שיעור גבוה של בעלי הכנסה נמוכה, בעיית נגישות לשירותים וכן סטיגמה ותיוג שלילי. נוסף על כל אלה, מציין הדו"ח כי קיים גם פער רחב בנוגע לגישה למחשב ולאינטרנט. מנתוני הדו"ח עולה כי קיים פער של כמעט 20% ביחס לנגישות למחשב ואינטרנט בין אנשים עם מוגבלות כרונית (חמורה או מתונה), לעומת אנשים ללא בעיה בריאותית כרונית (ביחס לבעלות על מחשב וחיבור לאינטרנט בביתם).

בראייה כלל עולמית, מחקרים מראים כי בישראל, הפער בין שיעור השימוש באינטרנט בקרב אנשים עם נכויות ומוגבלויות לבין אנשים ללא נכויות ומוגבלויות גבוה יותר מאשר ברוב ארצות מערב אירופה וחלק מארצות מזרח אירופה (Hüsing, Selhofer, 2004).

אולם על אף מגמה זו, על-פי סקר שערך מכון ברוקדייל בשנת 2009, נראה כי 30% מבעלי הנכויות דיווחו שהאינטרנט דווקא שיפר בצורה משמעותית את היכולת לתקשר עם החברים והמשפחה וכ-50% שיפרו משמעותית את יכולתם להתעדכן על אודות העולם הסובב אותם.

מכאן נראה כי לשימוש במחשב ישנה תרומה משמעותית לחיי היום יום עבור אדם עם מוגבלות, הן מבחינה חברתית, הן בעזרה בהתנהלות היומיומית, הגברת הנגישות, ועוד.

תכנית "גולשים נגישים" יועדה להפוך את המחשב לכלי יעיל ומסייע עבור אוכלוסיית הנכים ואנשים הסובלים ממוגבלות. המשתתפים בקורס רכשו כלים וידע לשימוש בטכנולוגיה ככלי לשיפור חיי היומיום ולשמירה על קשר עם משפחה, חברים וקהילת הנכים.

### התוכנית הופעלה בשלושה אפיקים מרכזיים:

(1) קורסים ייעודיים עבור אוכלוסיית נכים הומוגנית

(2) שילוב בקורסים נורמטיביים

(3) קורס במרכזי יום עבור מרותקי בית.

נכון למועד כתיבת הדו"ח התקיימו 30 קורסים ייעודיים ומשולבים והחל שלב העבודה בקורסים של מרותקי הבית באמצעות קורס המתקיים במועדון יום "צעד קדימה" עבור משתתפים עם שיתוק מוחין. התוכנית מלווה על ידי צוות מחקר מכון סאלד ועוזרת מחקר מטעם מחשבה טובה. **כל הנתונים על המשתתפים המוצגים בדו"ח זה הינם על הקורסים הייעודיים, זאת למעט מבחני ידע שהינם על כלל המשתתפים.**

## סקירת תכנון מול ביצוע על-פי כרטיס הפרויקט

1.	תכנון	בתוכנית ישתתפו 270 מבוגרים, גילאי 18 ומעלה, בעלי מוגבלויות הזכאים לקצבה מביטוח לאומי, וכן 30 מרותקי בית לתכנית ייעודית (סה"כ לפיילוט - 300 אנשים).
	ביצוע	מתחילת התוכנית נרשמו 277 משתתפים לקורסים הייעודיים והמשולבים. סיימו בפועל את הקורסים 212 משתתפים (נתונים וסיבות הנשירה בנספחים מטה). עד כה ישנם 6 משתתפים בפרק מרותקי הבית.
2.	תכנון	מלבד קבוצת מרותקי בית, על יתר המשתתפים להיות נייזים ובעלי יכולת להגיע למרכזים מונגשים באופן עצמאי.
	ביצוע	המועמדים עברו ראיון אישי בו נבדקת אפשרות הניידות שלהם.
3.	תכנון	בכיתות ניתנה הנגשה טכנולוגית בסיסית בלבד - כגון עכבר, מקלדת, הגדלת פונטים במסך וכיוב'. במידה ולמשתתף ישנו עזר טכנולוגי אחר ברשותו, תיתן אפשרות להביאו לכיתה.
	ביצוע	לטובת המשתתפים אשר הציגו צורך נרכשו מקלדות ועכברים לשימוש בקורסים. בפרק מרותקי הבית ישנן הנגשות מורכבות יותר ועל כך יפורט בדוח הבא.
4.	תכנון	הקורס מיועד לאוכלוסייה ללא ידע בשימושי מחשב או עם ידע בסיסי בלבד, ובכל מקרה לאוכלוסייה שמדווחת על שימוש נמוך או העדר שימוש באינטרנט ורצון לרכוש כלים לשימוש במחשב.
	ביצוע	המועמדים עברו ראיון אישי בו נבדקה רמת הידע במחשבים. מקרב האנשים שנמצאו מתאימים מבחינת רמת הידע, עלה כי 59.1% מהמועמדים ציינו שאינם משתמשים במחשב כלל לפני פתיחת הקורס, מתוכם 92.5% אינם משתמשים במחשב כתוצאה מחוסר ידע.
5.	תכנון	האוכלוסייה תגויס על-ידי פרסום בסניפים של ביטוח לאומי במערב ומזרח ירושלים ובלוד, כל משתתף פוטנציאלי ירואיין על-ידי רכז התוכנית ולאחר קביעת התאמתו שובץ בקורס.
	ביצוע	<p>שיטת איתור וגיוס המשתתפים השתנתה מספר פעמים לאורך התוכנית. להלן מובא תיאור כללי של שיטות הגיוס (פירוט השלבים המפורט הוצג בדו"ח הקודם ויצורף שוב לדו"ח סיכום הפרויקט):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תחילה נערך מדגם ל-600 מקבלי קצבה ומתוכם הוזמנו 37 מועמדים מתאימים.</li> <li>• לאחר מכן יצאו מכתבים ל-9,400 מקבלי קצבה, על ידי המוסד לביטוח לאומי אשר מזמינים את המשתתפים לצלצל למוקד טלפוני של מחשבה טובה לראיון אישי. לאחר מכן נשלחו מכתבים לפונים להודעת קבלתם/אי קבלתם לקורס והגעה להרשמה.</li> <li>• גיוס ברמלה - לוד וירושלים (מחזור 2), נשלחו 3,500 מכתבים על ידי המוסד לביטוח לאומי להזמין את המשתתפים להגעה לאירוע הסבר והרשמה. באירוע רואינו המשתתפים ונבדקה התאמתם לקורס. לאחר מכן זומנו המשתתפים המתאימים לקורס בטלפון / מכתב אישי.</li> <li>• גיוס נוסף בירושלים והסביבה - נשלחו 900 (מחזור 3) מכתבים למקבלי קצבה חדשים בירושלים, מקבלי קצבה במעלה אדומים ובמבשרת ציון.</li> </ul>

## אוכלוסיית היעד – מאפיינים ושיטות גיוס-

מיקום	קורסים במחשבה טובה	קורסי בבית ספר חיצוניים	סה"כ
ירושלים	10 קבוצות, 114 משתתפים	5 קבוצות, 32 משתתפים	15 קב', +145 קבוצת מרותקי בית (5)
רמלה, לוד	5 קבוצות, 70 משתתפים	8 קבוצות, 48 משתתפים	13 קבוצות, 118 משתתפים
מעלה אדומים	--	2 קבוצות, 14 משתתפים	2 קבוצות, 14 משתתפים
<b>סה"כ</b>	<b>15 קבוצות, 183 משתתפים</b>	<b>15 קבוצות, 94 משתתפים</b>	<b>30 קבוצות, 278 משתתפים</b>

מחזור	סה"כ נרשמו	קורסים ייעודיים	קורסים משולבים	נשירה
מחזור 1: ירושלים	119	85 (8 קבוצות)	34 (5 קבוצות)	רשום אך לא הגיעו בפועל: 17 (14.3%)
	8 ייעודיים			נשרו: 8 (6.7%)
	6 משולבים			נוכחות חלקית (מתחת ל-50%): 2 (1.7%)
				*יש לציין כי החלוקה הנ"ל נעשתה לאחר פתיחת מחזור 2 ולכן נעשתה על הנתונים הללו אחורה
מחזור 2: רמלה- לוד	119	71 (5 קבוצות)	48 (8 קבוצות)	רשום ולא הגיע בפועל: 15 (12.6%)
	60 ייעודיים			נוכחות חלקית: 4 (3.7%)
	36 משולבים			נשרו: 18 (15.1%)
מחזור 3: ירושלים ומעלה אדומים	40	26 (2 קבוצות)	14 (2 קבוצות)	רשום ולא הגיע בפועל: 6 (15%)
	26 ייעודיים	2 קבוצות בי-ם	2 קבוצות במעלה אדומים	נוכחות חלקית: 0
	14 משולבים	יד שרה: 12 בית הכרם: 14	קבוצת בוקר: 9 קבוצת ערב: 5	נשר: 3 (7.5%)
<b>סה"כ</b>	<b>278</b>	<b>182</b>	<b>96</b>	אחוז רשומים אך לא הגיעו בפועל: 38 (13.7%) אחוז נשירה: 29 (10.4%) אחוז נוכחות חלקית: 6 (2.1%)

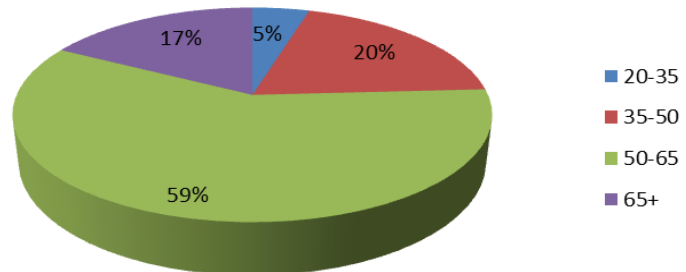
## מדגם ומחקר בפרויקט:

מתוך המשתתפים בקבוצות הייעודיות נערך מדגם (N=88), על מנת להעריך ולמדוד את אפקטיביות הקורס במדדים שונים ולנסות להעריך האם הקורס עומד במטרותיו העיקריות.

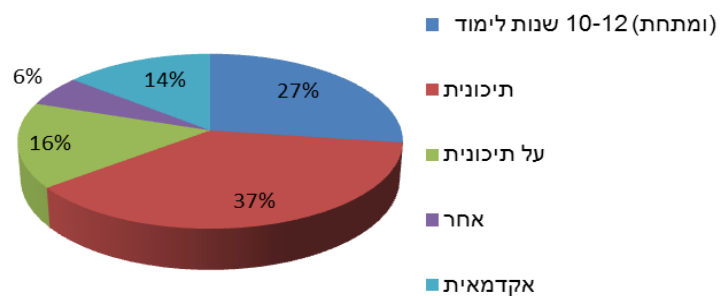
### מאפייני אוכלוסיית המדגם (N=88)

מאפיין	n	%
<b>מין</b>		
זכר	49	56%
נקבה	39	44%
<b>סטטוס משפחתי</b>		
רווקים	11	13%
נשואים	59	67%
גרושים	13	15%
<b>ארץ לידה</b>		
ישראל	56	64%
רוסיה/ ברה"מ לשעבר	6	7%
אתיופיה	3	3%
אחר	23	26%
<b>דת</b>		
חרדי	4	5%
דתי	26	30%
מסורתי	38	43%
חילוני	20	23%

התפלגות מאפייני המשתתפים לפי גיל

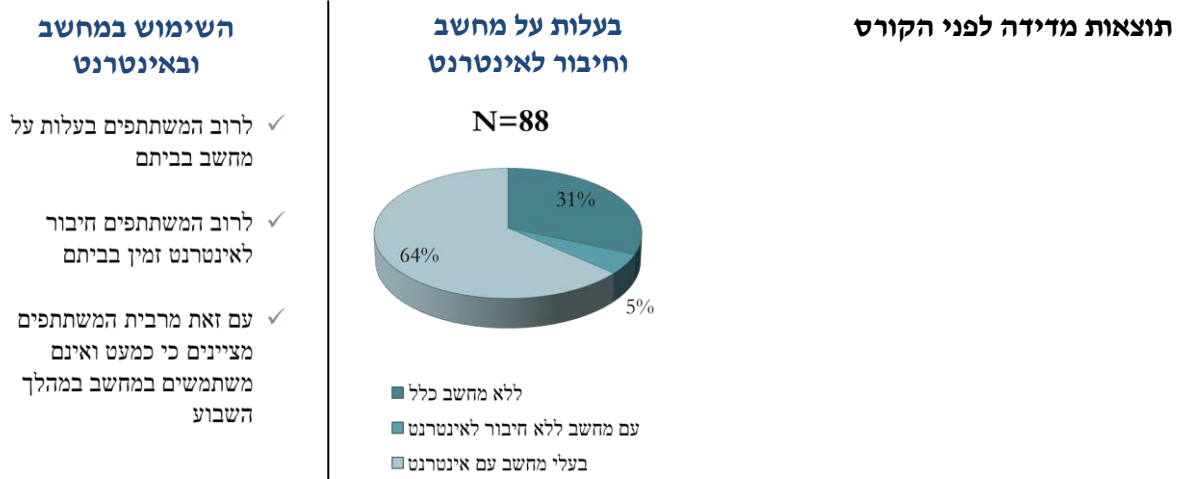


התפלגות מאפייני המשתתפים לפי השכלה



## מטרות, יעדים ומדדי הצלחה

1. עלייה בשימושי מחשב: להקנות למשתתפים הכרות עם המחשב וכלים לשימוש בו, בדגש על שימושי אינטרנט.



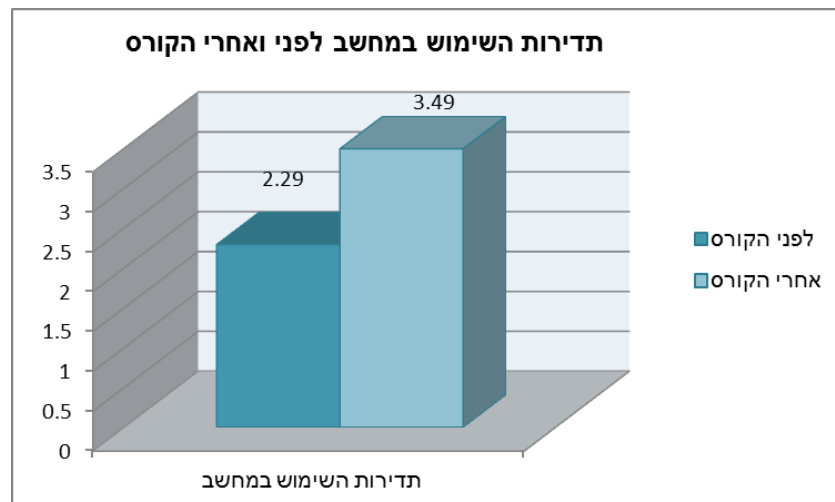
### תוצאות לגבי תדירות השימוש במחשב

נמצא כי 77.3% מהנשאלים דיווחו בתחילת הקורס כי לא משתמשים כלל במחשב, לעומת 48.8% שדיווחו בסיום הקורס על תדירות בינונית עד גבוהה במחשב, דבר שמצביע על עלייה של כ- 50% ממשתתפי הפרויקט בשימושי המחשב שלהם.

נוסף על כך נבדקה התדירות לפני ואחרי הקורס של המשתתפים (על פי סקלה של 6 דרגות - 6 = גבוהה מאוד, 1 = נמוכה מאוד). מהממצאים ניתן לראות עליה משמעותית (שנמצאה מובהקת סטטיסטית) מ-2.29 בתחילת הקורס ל-3.49 בסוף הקורס, על פי מבחן t למדגמים מזווגים ( $t = -5.14, p < 0.000^{***}$ ), כפי שניתן לראות מתרשים מס' 1.

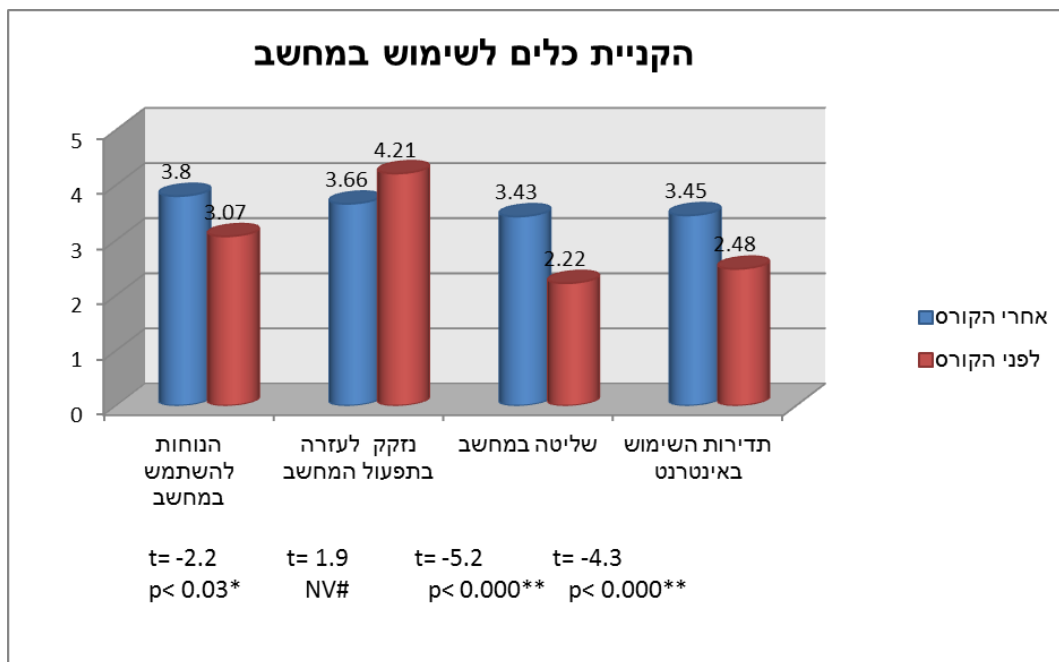
### תרשים מס' 1: תדירות השימוש במחשב

(י"באיזה תדירות השתמשת במחשב בחצי שנה האחרונה?)



נוסף על תדירות כללית בשימוש במחשב, נבדקו עוד 4 פרמטרים עיקריים ביחס לשימושים ותדירות התפעול במחשב: תדירות שימוש באינטרנט, שליטה במחשב, עזרה בתפעול המחשב והנחות הכללית בשימוש במחשב (על פי סקלה של 6 דרגות). ניתן לראות על פי הממצאים בתרשים מס' 2 כי כמעט כלל המדדים (מלבד הצורך בעזרה בתפעול המחשב) נמצאו אפקטיביים על פי מבחן t להבדלים לפני ואחרי הקורס.

**תרשים מס' 2: מדדי אפקטיביות לתדירות ושימוש כללי במחשב**

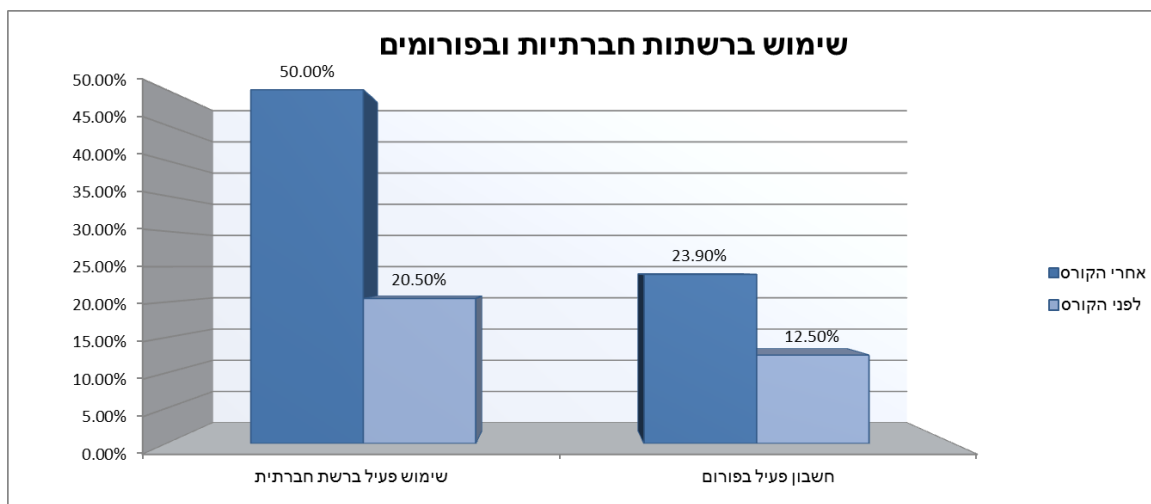


2. **הרחבת המעגל החברתי של המשתתפים:** להקנות למשתתפים הכרות עם עולם התוכן החברתי שהאינטרנט מציע בדמות רשתות חברתיות, פורומים, אתרי תוכן ותרבות, ועוד.

**תוצאות לגבי הרחבת המעגל החברתי של המשתתפים-**

ניתן לראות על פי תרשים מס' 3 את תדירות השימוש באתרים של רשתות חברתיות אישיות ואתרים חברתיים (כגון פורומים) לפני ואחרי הקורס. בשימוש בפייסבוק נראתה עלייה של 30% בפתיחת חשבון ועלייה נוספת של 11.4% בשימוש בפורומים חברתיים.

**תרשים מס' 3- התפלגות אחוזי המשתתפים ביחס לשימושים חברתיים באינטרנט לפני ואחרי הקורס**



### ציטוטים ממשתתפים:

"בתחילת הקורס אמרתי שאני מפחד מהמחשב. ידעתי איך לעבוד עם המחשב, איפה הגוגל, WORD, בכל מקום יש משהו אחר שמתחבר ביחד. קשה לי לשבת בבית מול המחשב, אני מתעייף, אבל בקורס ישבתי שעתים בלי להרגיש כי פשוט היה תענוג".

"אני רוצה להגיד תודה לאברהם ומחשבה טובה וביטוח לאומי. למדתי הרבה. היה לי רקע אבל עכשיו אני משתמש באי מייל, פייסבוק, אינטרנט. רואה חדשות ועושה דברים. חיפשתי לפני שבוע משהו קרוב שהלך לאיבוד בסינגפור. 30 שנה הייתי שם ומצאתי היום מישהו שגר שם שחיפשתי אותו המון זמן -דרך הפייסבוק. לקח לי יומיים למצוא אותו עם המון חיפושים המשפחה שלי באה מעירק אחרי הטרור האיסלאמי (אצלנו כולם ברחו להודו וסינגפור) והתפלגנו במשפחה וחברים ומצאתי אותם דרך הפייסבוק. מצאתי איש משפחה קרוב".

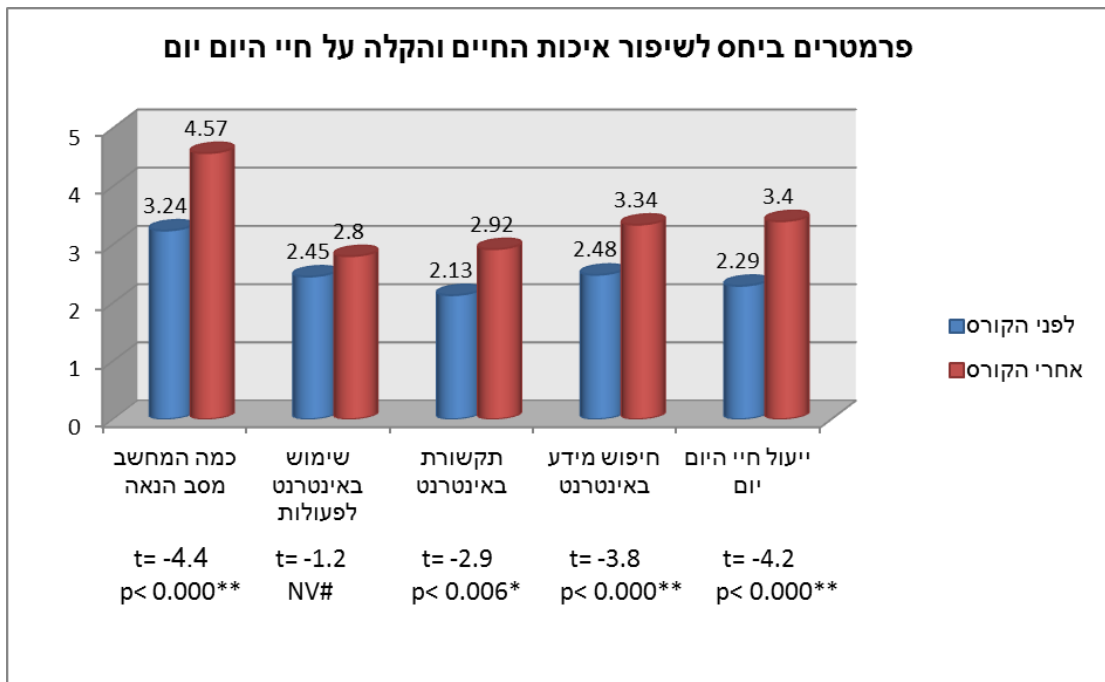
3. שיפור איכות חיים והקלה על חיי היומיום: להקנות למשתתפים הכרות עם אתרי תשלום חשבונות, אתר ביטוח לאומי, אתרי קנייה מקוונת, פורומי ייעוץ, עמותות מסייעות, מיצוי זכויות, ועוד.

### תוצאות לגבי שיפור איכות החיים-

חלק עיקרי מתכני הקורס התייחס למטרה זו. על כן, באופן ייעודי עבור הקורס, נבנה סילבוס של 48 שעות לימודים עם דגש עם שימוש באינטרנט, וכן נעשתה התאמה של תכני הלימוד בבית הספר החיצוניים למטרות התוכנית. מתרשים מס' 4, ניתן לראות את התפלגות הפרמטרים העיקריים ביחס לשיפור איכות החיים והקלה על חיי היומיום.

נראה כי כלל הפרמטרים (מלבד שימוש באינטרנט לצורך פעולות) נמצאו אפקטיביים בעלי עלייה משמעותית בין תחילת הקורס לסוף הקורס (סקלה של 6 דרגות), עם מובהקות סטטיסטית בין ההבדלים.

תרשים מס' 4- שימושי מחשב ביחס לשיפור איכות החיים לפני ואחרי הקורס





## ציטוטים ממשתתפים:

"למרות כל הבעיות הבריאותיות, בזכות הקורס יכולתי לדבר עם הן שלי בפייסבוק בזמן שהיה בטיול ארוך בתאילנד".

"לא למדתי 28 שנים ולא ידעתי מה זה עכבר והיום בזכות הקורס אני מרגישה מחוברת לעולם".

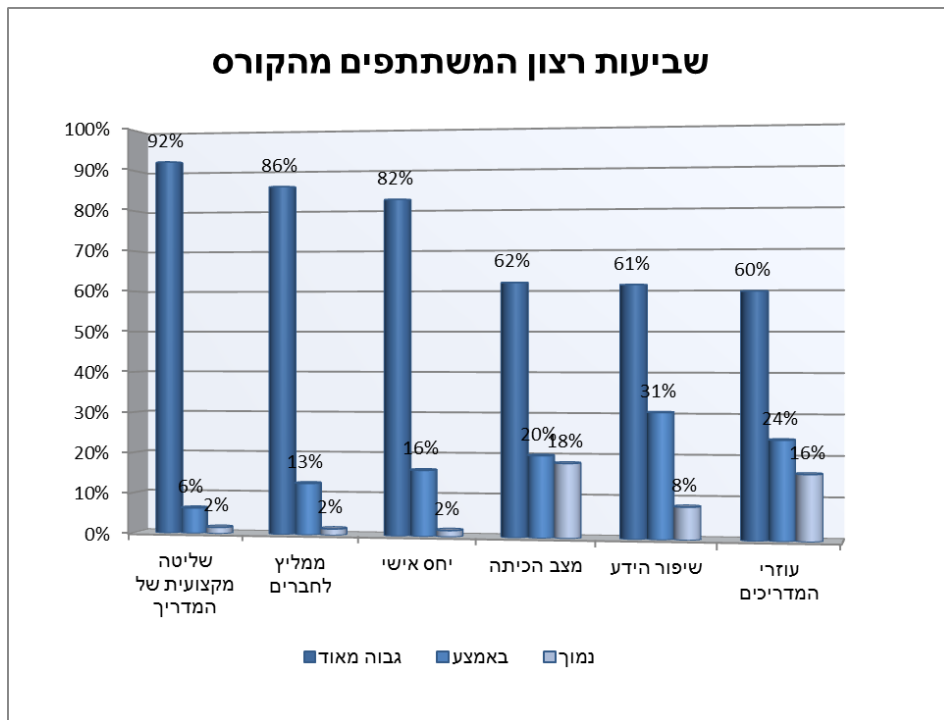
"לא הבנתי כלום במחשב ועכשיו אני מבין. לא הכל אבל מה שלמדתי יודע. אוהב ועובד חופשי במחשב. אוהב להשתמש באינטרנט, רואה חדשות ורואה סרטים. לפני הקורס אפילו לא ידעתי מהם הכפתורים במקלדת, היום אני עובד חופשי ותודה לאברהם (המדריך) על זה שהיה לו סבלנות לכל תלמיד".

## יעדי התוכנית

### 1. לפחות 75% מהמשתתפים ידווחו על שביעות רצון מהקורס ויעמדו בהצלחה במבחני הגמר.

מתוך תרשים מס' 5, ניתן לראות את התפלגות שביעות הרצון של משתתפי הקורס ממספר פרמטרים עיקריים: שליטה מקצועית של המדריך בחומר, יחס אישי וליווי, מצב התנאים הפיזיים בכיתה, שיפור הידע, עוזרי המדריכים ושביעות רצון כללית (האם היית ממליץ לחבר על הקורס?). התוצאות מסודרות לפי סדר יורד ביחס לפרמטרים שדורגו בשביעות רצון גבוהה מאוד מהקורס.

### תרשים מס' 5: שביעות רצון המשתתפים מהקורס ביחס לפרמטרים עיקריים



## מבחני ידע

לצורך מדידה של מיומנויות ויישומי מחשב נרכשים נבנה מבדק ידע ייעודי שהועבר לכלל המשתתפים בעת סיום הקורס. המבדקים נבדקו וחושבו הציונים הכוללים לתלמידים ולכלל כל קורס. היעד המרכזי בפרויקט היה להגיע לציון מינימלי של 70 במבדק הידע כמדד הצלחה עבור הקניית ידע וכלים לשימוש במחשב. מן הטבלאות עולים כמה נקודות מרכזיות:

- מדד הצלחה שהוצב בתחילת הפרויקט עמד ביעדו (ציון כולל לקורסים של 76)
- אין הפרש משמעותי בין הציונים בקורסים הייעודיים לקורסים המשולבים, נתון המעיד על הדרכה ותוכן אחידים באופן יחסי אשר מקנים כלים בסיסיים ועיקריים לתפעול המחשב והאינטרנט. עם זאת

עלה קושי בגיוס המדריכים של הקורסים החיצוניים למילוי השאלון היות ואינם חלק אינטגרלי ממערך ההכשרה והדרכה של מחשבה טובה ובהתאמה, רמת המחויבות שלהם למדידה של גוף חיצוני הינה מוגבלת.

- מבדק הידע משמש במדד אחיד ואמין לבדיקת מיומנויות המחשב והידע הנלמד בקורס.

#### התפלגות מבחני ידע לקורסים הייעודיים:

מס' הקורס	הקורס	מס' משתתפים שענו (N)	ממוצע לקבוצה	הערות
1	מרכז לחיים עצמאיים: ייעודי	4	95	
2	מרכז לחיים עצמאיים: ייעודי	2	60	
4	בנק לאומי: ייעודי	11	82	
5	לוד ספריה: ייעודי	7	85	
6	לוד ספריה: ייעודי	3	65	
8	לוד ספריה: ייעודי	-	-	לא נבדק
10	יד שרה: ייעודי	8	77	
17	בית הכרם: ייעודי	9	85.7	
19	ייעודי לוד	6	62.7	

#### התפלגות מבחני הידע לקורסים המשולבים:

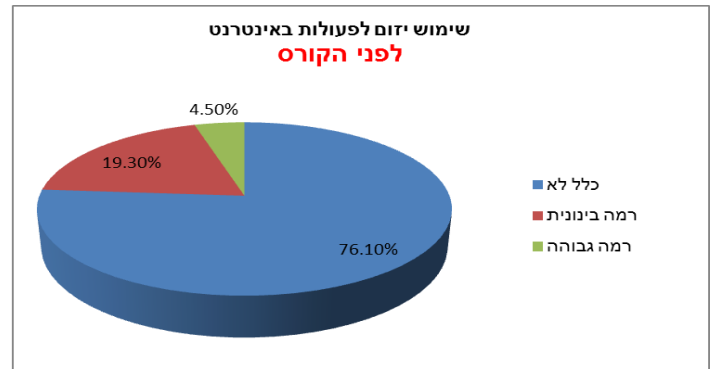
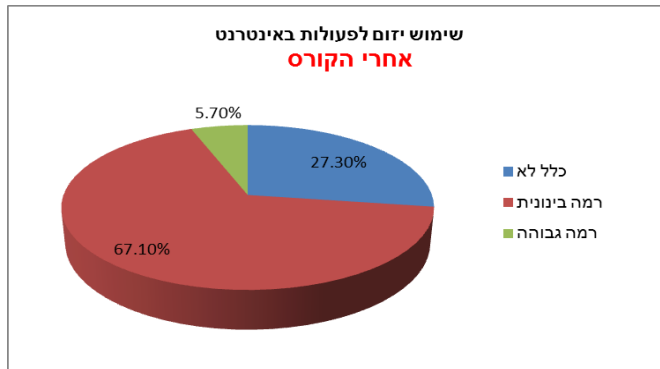
מס' הקורס	הקורס	מס' משתתפים שענו (N)	ממוצע לקבוצה	הערות
3	לנדר: משולב	4	42	ממוצע כלל הקבוצה 47
7	קמפוס השפלה: משולב	&	&	לא נבדק מקשיי תיאום מול הקמפוס
9	קמפוס השפלה: משולב	&	&	לא נבדק מקשיי תיאום מול הקמפוס
11	קמפוס השפלה: משולב	3	80	ממוצע לקבוצה 73
12	קמפוס השפלה: משולב	6	76	ממוצע לקבוצה 75
13	לוד: משולב	&	&	לא נבדק כיוון שהמשתתפים מקבלי הקצבה נשרו לפני תום הקורס
14	מעלה אדומים: משולב	5	68	ממוצע לקבוצה עם המשולבים 75
15	מעלה אדומים: משולב	8	93	87
16	לוד: משולב	7	75	76.4
19	משולב קמפוס השפלה	6	92	95.3
20	משולב קמפוס השפלה	&	&	לא נבדק מקשיי תיאום מול הקמפוס

ממוצע חציון		
76	76.6	סה"כ עבור קורסים ייעודיים
76.6	75.1	סה"כ עבור קורסים משולבים
77	75.9	סה"כ עבור כלל הקורסים

2. לפחות 60% מהמשתתפים ידווחו על שימוש עצמאי ויזום במחשב ובאינטרנט לסיוע בענייני יומיום כגון- למידה על זכויות, תשלומים, שירותי מקוונים כגון בנקים, הזמנת מוצרים וכיב'.

רמה גבוהה	רמה בינונית	כלל לא	
4.5%	19.3%	76.1%	לפני הקורס
5.7%	67.1%	27.3%	אחרי הקורס

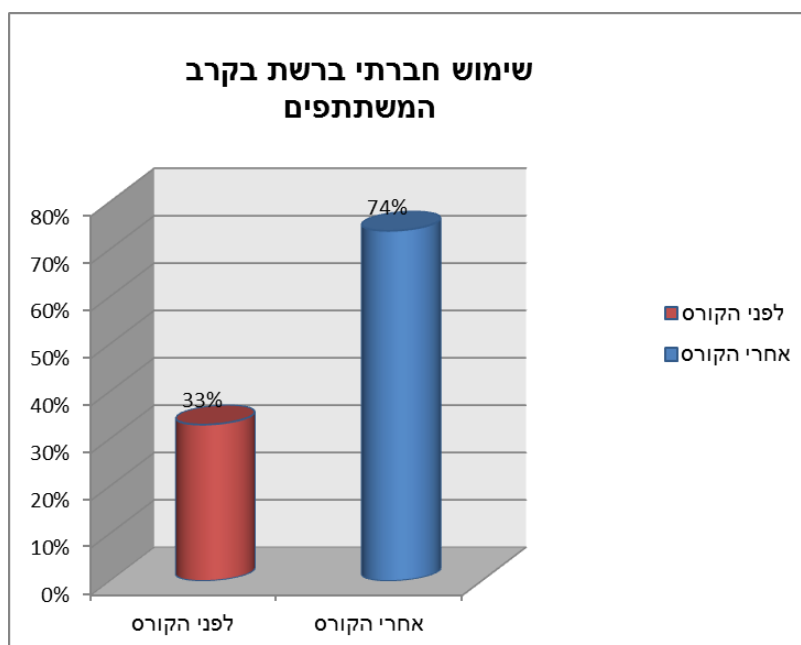
**שימוש יזום באינטרנט לפעולות יום יום (שירותים מקוונים, בנקים, מיצוי זכויות ועוד) - שכיחות**



ניתן לראות מתוך השכיחות, כי השינוי המשמעותי נעוץ נמצאים דווקא במעבר בין חוסר שימוש כלל במחשב לפני הקורס (76.1%) לעומת 67.1% משתמשים ברמה בינונית לאחר הקורס. מכאן ניתן להסיק כי הקורס ממצא את מטרותיו כקורס להכרת המחשב המיועד למגר את הפחד הראשוני משימוש במחשב ולרכישת כלים בסיסיים לשימוש בו.

3. לפחות 60% מהמשתתפים יפתחו כרטיס פעיל ברשת חברתית או פורום העוסק בתחומי העניין שלהם.

ניתן לראות מתוך התרשים את העלייה באחוז המשתתפים ביחס לשימוש חברתי באינטרנט. הנתון משקף את העלייה באחוז המשתתפים שבמהלך הקורס ולאחריו פתח כרטיס משתמש בפייסבוק או בפורום חברתי ודיווח על שימוש יזום ועצמאי בו.



## דיון סיכום ומסקנות

פרויקט "גולשים נגישים" הינו פרויקט משותף לעמותת מחשבה טובה והקרן למפעלים מיוחדים של המוסד לביטוח לאומי הנועד לאפשר לאנשים הסובלים ממוגבלות כרונית נגישות לכלים טכנולוגיים ומחשבים בחיי היום יום. התכנית משלבת הקניית ידע וכלים יישומיים להפעלת המחשב והאינטרנט במעטפת של קורס חברתי תומך בשעות הפנאי.

במסמך זה הוצג הרקע והרציונל לפרויקט, אופן הפעלת הפרויקט (ברמת תכנון מול ביצוע), מערך המחקר והמדידה שליווה ואסף נתונים על מידת אפקטיביות הפרויקט, ומידת הידע והכלים היישומיים שהוקנו למוטבים. מתוך הפעלת הפרויקט עלו כמה נושאים עיקריים המשקפים את מאפייני האוכלוסייה שהשתתפה, ההצלחות המרכזיות והתרומה העיקרית וכן הפקת לקחים ומסקנות עיקריות כוללים.

### **מאפייני האוכלוסייה בפרויקט**

מטרת הפרויקט הינה לאפשר לאוכלוסייה הטרוגנית, אשר הדבר המשותף לה הוא זכאות לקצבת נכות בביטוח לאומי, לקבל הטבה של קורס מסובסד בהכרת המחשב דרך עמותת מחשבה טובה.

באופן תיאורטי לא צופה כי יהיו מאפיינים נוספים מבחינת האוכלוסייה שיהיו דומים. עם זאת, ממצאי המחקר המלווה לפרויקט נראו שני פרמטרים מרכזיים המשותפים לרוב אוכלוסיית המשתתפים: גיל ורמת השכלה.

בפועל משתתפי הקורס שהגיעו ללמוד בקורסים התאפיינו בגיל מתקדם (60% היו בגילאי 65-50), דבר שהיה בולט גם למדריכים והרכזים בשטח. ייתכן וניתן להסיק מן הממצא הזה שהפער הדיגיטאלי בקרב צעירים בעלי מוגבלויות הינו נמוך יותר, או שהקורס פחות רלוונטי או מזמין לאוכלוסייה הצעירה יותר. ייתכן והרצון לבלות בחברה היווה שיקול משמעותי גם כן בקרב באי הקורסים השונים ועבור הצעירים, המעורים יותר בחברה, זהו צורך פחות משמעותי. אנו מציעים במבחני המשך לבדוק מוטיבציות מגוונות לבחירת המשתתפים בקורס.

נוסף על כך, נראה כי רוב רובה של האוכלוסייה (64%) נמצאים בקטגוריית השכלה תיכונית בלבד (12 שנות לימוד ללא תעודת בגרות ומטה), המאפיין את האוכלוסייה ברמת השכלה בינונית עד נמוכה יחסית לאוכלוסייה. ממצאים אלה מתיישבים גם עם הממצאים הכלליים באוכלוסייה המדברים על פער דיגיטאלי הפוגע בעיקר באוכלוסיות מוחלשות מבחינת דיור, תעסוקה, גיל, מגדר והכנסה. תופעה זו נקראת בספרות "הקיפוח המרובה" - (Multiple Deprivation), קיפוח שהפער הדיגיטלי הינו רק מאפיין אחד שלו (גולדשמיט, 2007).

באופן כללי נראה ממאפייני הרקע שנבחנו בפרויקט כי הקורסים השונים הועברו לאוכלוסייה מוחלשת באופייה מבחינת השכלה, ניידות ונגישות, הכנסה ותעסוקה, המתאפיינת בגיל יחסית גבוה שהצריכה תפעול ויישום רגיש ומותאם למאפיינים הספציפיים של המוטבים. על כן גם התאפיינו המדריכים בקורסים ברמת רגישות גבוהה, סבלנות ושימת דגש על יחס אישי למשתתפים (על פי תצפיות בקורס).

## הצלחות ותרומת הפרויקט

### עלייה בשימושי מחשב והקניית ידע יישומי

אחת ההצלחות המשמעותיות בפרויקט שבאו לידי ביטוי היא עלייה בשימושי במחשב. המשתתפים בפרויקט אותרו לפי מאפיינים של שימוש במחשב, ורובם הגדול (יותר מ-70%) לא השתמשו טרם הקורס במחשב בכלל ודיווחו כי אין להם את הידע והמיומנויות הנדרשות להפעיל מחשב ולהשתמש בו. לאחר הקורס, כחצי מאוכלוסיית המשתתפים (עלייה של 50%) דיווחו שמשתמשים במחשב ברמה בינונית לפחות (בממוצע לפחות אחת לשבוע). עלייה זו למעשה משקפת את היכולת של הקורס ראשית, למגר את הפחד הראשוני של המשתתפים מהמחשב ושנית, להרגילם להשתמש במחשב באופן שוטף לצרכים שונים. נתון נוסף שהצביע על ההצלחה במישור זה, מראה כי מידת ההנאה של המשתתפים לפני ואחרי הקורס מהשימוש במחשב עלתה באופן מובהק ומצביעה על כך שכתוצאה מעלייה בשימושי מחשב מסוגלים לבצע פעולות שונות במחשב ומסבים מכך הנאה רבה.

נוסף על כך, על פי מבחני הידע שנערכו, נראה כי משתתפים שהתמידו לאורך הקורס והגיעו לפחות ל-60% מהשיעורים, הצליחו לעמוד בציון היעד של 75 לפחות מבחינת יישומי המחשב הכוללים: כניסה והפעלת תוכנות אופיס (כגון וורד), שימוש במייל וחיפוש ושמירה של מידע מהאינטרנט. יישומים אלה מקנים את הידע הבסיסי והפלטפורמה לבצע פעולות דרך האינטרנט למיזוי זכויות, לשמור על קשר עם חברים ובני משפחה דרך המחשב וכן לטפח תחביבים שונים.

### חשיפה לעולם חברתי באמצעות טכנולוגיה

הצלחה נוספת מבחינת אפקטיביות הינה האופן בה הקורס הצליח לחשוף את התלמידים לעולם חברתי הרחב דרך האינטרנט באמצעות פורומים ורשתות חברתיות אישיות. הלכה למעשה, טרם הקורס פחות משליש הכירו את הנושא של כרטיס בפורום או בפייסבוק ולאחר הקורס, הרוב הגדול של המשתתפים (74%) פתחו כרטיס לרשת חברתית או לאחד הפורומים באינטרנט. יש לציין כי המשתתפים פתחו כרטיסים אלה בשיעורים עצמם ויצרו קשר גם עם המשתתפים האחרים בקורס ובדרך זו יכלו להמשיך ולשמור איתם על קשר גם לאחר סיום הקורס.

נראה כי הצלחה זו משתקפת גם בנתונים הכמותניים וגם באיכותניים מבחינת דיווח המשתתפים. ביחס לכך קיבלנו שלל תגובות שמתייחסות לסיפורים שונים של המשתתפים שמצאו בני משפחה רחוקים, או אנשים שבניהם בחו"ל ויכלו ליצור איתם קשר הרבה יותר תדיר וקרוב דרך סקייפ או פייסבוק. נוסף על כך דיווחו המשתתפים כי חשו "ערכם" ו"קרנם" עלה אל מול ילדיהם ומשפחותיהם עכשו כשהם פחות תלויים בהם מבחינה טכנולוגית ואפילו יכולים לתקשר איתם דרך המחשב או לעזור בשיעורי בית דרך תוכנות האופיס. כלומר, אמנם רכישת הידע והמיומנויות התמקדה ברכישת הפלטפורמה הראשונית לשימוש במחשב וכן מיגור הפחד הראשוני, אך מבחינה חברתית ורגשית הייתה אפקטיבית אף יותר.

### הקלה בחיי היומיום

מדד נוסף שנרשמה בו הצלחה משתייך לאופן בו המשתתפים רכשו מיומנויות כלליות וייעודיות לצרכיהם על מנת להקל את חיי היומיום שלהם. אלה משתייכים לאופן בו הם יכולים לגשת לרשת ולברר את זכויותיהם באתר ביטוח לאומי למשל, למצוא קווים לתחבורה ציבורים, שעות

פתיחה של מקומות שונים, גלישה באתרי חדשות ועוד. המשתתפים דיווחו שלאחר הקורס הרגישו כי המחשב תורם להם בחיי היומיום ומקל על התנהלותם יותר מאשר לפני הקורס. הדבר בא לידי ביטוי בתחושתם כי הם יודעים לחפש מידע שימושי ברשת, ובאופן שמרגישים שמייעל את חייהם ביומיום.

עם זאת לא נמצא פער משמעותי לגביי תדירות ביצוע פעולות באינטרנט לפני ואחרי הקורס, נתון אשר יתכן ומעיד על קושי שנשאר קיים גם ברמה התפעולית וגם ברמת התפיסה - לחקור ולבדוק באופן יזום מה יש לאינטרנט ולמחשב להציע עבורם. נראה כי התנהלות זו נשארת לעיתים "גדולה" מדי עבורם וחשים כי צריכים עזרה וסיוע צמודים על מנת לגלות אספקטים חדשים.

### **מסגרת חברתית ברמת הפנאי**

בנוסף להצלחות שנמדדו על פי יעדי הפרויקט, נראה כי הקורס הצליח למלא מטרה לא פורמאלית נוספת. במהלך השיעורים הקבוצות יצרו גיבוש פנימי בין עצמם ופיתחו מעין "מועדון חברתי" המשמש מסגרת תומכת ונעימה לשעות הפנאי. המשתתפים שיתפו את חייהם אחד עם השני, נעזרו לרכישת הידע והלמידה ואף שמרו על קשרים לאחר סיומי הקורס. בקבוצות רבות התעקשו המשתתפים בעצמם להפיק מפגש סיום חגיגי לקורס והביאו מתנות ומאכלים על מנת לציין את המאורע שהיה משמעותי עבורם. בנוסף, רובם הגדול של המשתתפים ציין את חשיבות הפרויקט וביקש קורס המשך שיאפשר להם להישאר יחד ולהמשיך ללמוד עם אותו מדריך והחברים. רובם הרגישו שהקורס תרם בצורה משמעותית אך לא הספיק להם מבחינת הידע והמיומנויות שרצו להמשיך ולרכוש, לאחר שהבינו את התרומה שיש למחשב להציע להם. בקורסים אחרים יכולנו גם להבחין בשיעורי הגעה מרשימים מאוד (על אף הקושי הבריאותי האימננטי המלווה אוכלוסייה זו) והסקנו כי הקורס מהווה ומשלב גם צורך חברתי, הפגת בדידות ועיסוק מהנה ומרכזי במהלך השבוע של המשתתפים.

### **• הצלחות פנים ארגוניות**

#### **מערך מדידה להערכת אפקטיביות ורכישת ידע**

הפרויקט הינו הראשון במחשבה טובה שעבר ליווי כה צמוד ומקיף של מדידה והערכה, הן על-ידי מדידה פנימית והן בליווי של גוף מחקר חיצוני. המדידה הפנימית התמקדה בניסיון ליצור מערך מחקר מקיף שיאפשר מדידת אפקטיביות בשני מישורים - תצפיות איכותניות ושאלונים כמותניים. רכזת ההערכה והמדידה ליוותה את כלל הקורסים בתצפיות והעברת השאלונים על מנת לבצע מדידה שתשלב בין דיווח המשתתפים לבין ההתרשמות איכותניות מן הפעילות.

מערך המחקר המשולב יחד עם מכון סאלד תרם להפקת מסקנות ביניים במהלך הפרויקט, אשר הובילו לשינויים והתאמות ברמת השטח, וכן לעידכון כלי המחקר של מחשבה טובה ויצירת פרויקט קוהרנטי המתאים למטרותיו.

בהמשך, תרומת המדידה הועתקה לפרויקטים נוספים בעמותה על מנת לפתח את מערך המדידה הכולל, לבנות מאגר נתונים אחיד וליצור פלטפורמה של מדידה והשוואה רחבה יותר.

### **גיוס צוות ומדריכים**

במהלך הפרויקט, נושא ההדרכה היווה חלק משמעותי. נוכחנו לדעת כי בנוסף לפיתוח תוכן ייחודי לאנשים בעלי צרכים מיוחדים יש לגייס צוות מדריכים מיוחד שייתן מענה לצרכים ייעודיים

לאוכלוסיית הפרויקט. צרכים אלה מתמקדים ביכולת המדריך להיות קשוב מאוד וסבלני לכלל התלמידים, להתמודד עם רמות לימוד וקצב משתנות בכיתה, להכיר הנגשות פיזיות בסיסיות וכן להתחשב במורכבויות נפשיות והתנהגויות בכיתה ובקושי הראשוני שאיתו מגיעים המשתתפים- פחד גדול להשתמש ולהפעיל את המחשב.

מדריכים רבים דיווחו על השיעורים הראשונים כקריטיים ברכישת מיומנויות בסיסיות כגון עבודה עם העכבר, המקלדת והפעלת המחשב. אחד הלקחים שהופקו היה כי היחס בין מדריך למספר משתתפים צריך להיות קטן יותר ומגובה בעוזרי מדריכים. בנוסף אנו חשים כי דמות המדריך צריכה להיות מכילה, סבלנית ובעלת ניסיון רב בהדרכה על מנת למצות את אפקטיביות הלמידה. על כן נראו בפרויקט כמה מדריכים מרכזיים שנבחרו להוביל את מירב הקורסים.

### **פיתוח תוכן לצרכים מיוחדים**

נושא נוסף שקיבל התייחסות ייעודית בפרויקט הוא פיתוח תוכן ייעודי לקורס גולשים נגישים וכתיבת מערך הדרכה מובנה וכן חוברת למשתתף. פיתוח התוכן התרכז ברכישת המיומנויות הבסיסיות להפעלת המחשב, תפעול תכנות אופיס ועבודה עם אתרים ייעודים לפרויקט באינטרנט. מערך התוכן איפשר להשלים בזמן קצר מגוון נושאים שהיוו פלטפורמה לרכישת הידע הבסיסי הקריטי. באופן זה ענה על מטרת הפרויקט במיגור הפחד הראשוני מהמחשב, למידת מיומנויות בסיסיות ועלייה משמעותית בשימושי מחשב. מערך התוכן יושם באופן מלא בקורסים הייעודים ובאופן חלקי בקורסים המשולבים.

### **הפקת לקחים ומסקנות עיקריות**

#### מתוך הפרויקט ניתן להפיק כמה מסקנות מרכזיות:

- הקורסים השונים עונים על מטרותיהם העיקריות מבחינת: עלייה בתדירות שימוש במחשב, רכישת מיומנויות בסיסיות על מחשב, מיגור הפחד הראשוני מהמחשב וחשיפה רחבה לעולם החברתי באינטרנט
- הקורסים פעלו בשתי מתכונות שונות: קורסים ייעודים וקורסים משולבים. נראה כי כאשר רמת התוכן ואופי המדריך מתאימים לתכנית שנקבעה מתבצעת למידה משמעותית ואפקטיבית. לא נראה שוני רב או משמעותי בין קורסים ייעודים למשולבים בהקשר למשתתפים והעדפותיהם.
- נראה כי הקורס מספק את פלטפורמת הידע הבסיסית למיומנויות ושימושי מחשב, עם זאת משתתפים רבים מתקשים לבצע פעולות באינטרנט באופן יזום בכוחות עצמם. ייתכן כי בזמן כה קצר בשילוב של מאפייני הידע הקודם של האוכלוסייה הקורס מצליח לספק ידע בסיסי לתפעול המחשב שעליו זקוקים המשתתפים ליצוק עוד תכנים ותרגול בהמשך. עם זאת המשתתפים דיווחו על שינוי משמעותי לאחר הקורס ביחס להקלה בחיי היומיום, העזרות במחשב לצרכיהם והגברת ההנאה כתוצאה מהשימוש בו.
- אופי המדריך והתכנים הייעודים לקורס משמעותיים ועונים על מטרות הקורס והפרויקט בזמן שהוגדר לו.
- הפרויקט הצליח לענות על מטרות בלתי פורמאליות נוספות שלא נצפו בתחילת הפרויקט: מעין "מועדון חברתי" תומך המשולב כפעילות פנאי משמעותית בשבוע של המשתתפים. הקשרים החברתיים והתומכים שנוצרו בקורס סייעו הן ללמידה והן לתחושה המשמעותית של המשתתפים מהפרויקט.

- הצלחה מרכזית בפרויקט היא תחושה של שביעות רצון בקרב המשתתפים לגביי יכולתם לתפעל מחשב, לקחת חלק בעולם הטכנולוגי שלא היו חלק ממנו ולהעלות את "ערכם" בעיני חבריהם ומשפחותיהם. התרומה הרגשית, למרות כי ציינו שזקוקים לעוד ידע ותרגול, הייתה משמעותית מאוד מבחינת המשתתפים.
- הפרויקט היווה במדידתו, מערך רחב ראשון מסוגו בעמותת מחשבה טובה ועזר ליצור מערך מדידה רחב יותר לפרויקטים נוספים בעמותה.

### לקחים מהפיילוט

- שיטת גיוס: ישנו אתגר משמעותי ביצירת מחוייבות של אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים להגיע לתוכנית לימוד ולהתמיד בה גם אם היא משוקת כ"מתנה" מביטוח לאומי. במהלך התוכנית התנסו במסר שיטות גיוס שונות והיעילה ביותר היתה לקיים ארוע חשיפה אליו מגיעים המועמדים ללימוד על התוכנית ולאחר מכן מקבילים הודעה על התקבלותם ונדרשים להגיע ולשלם דמי השתתפות. בצורה הזו המשתתפים נדרשים לאקטיביות רבה במהלך תהליך הרישום ואלו אשר "שורדים" את השלבים ההלו נוטים להתמיד יותר בשיעורים.
- הטרוגניות ברמה ובקצב הלימוד: היות והפרויקט עסק בסוגים רבים של נכויות, רמת הלימוד והמיומנויות בכל כיתה היו מגוונות מאוד והיו משתתפים ש"רצו קדימה" לעומת כאלה שהתקשו מאוד ולעיתים נוצר תסכול בקבוצה כאשר המתקדמים או המתעכבים חשו שאינם מקבלים מענה. מתוך נתון זה עולות מספר מסקנות:
  - עוזרי מדריך: ישנה חשיבות גבוהה מאוד בשיבוץ של עוזר מדריך קבוע לכל קבוצה שיוכל לסייע למתקשים ובכך לצמצם את תחושת התסכול של המתקדמים מקצה הקורס
  - מבחני רמה: לפני פתיחת כל מחזור יש לבצע מבחני רמת ידע למשתתפים ולחלק את הקבוצות למתחילים ומתקדמים בכדי לצמצם מעט את ההטרוגניות בכיתות
  - הצמדת מלווה אישי: במידה ויש משתתפים שמיומנויות הלימוד שלהם מוגבלות במיוחד או שדורשים סיוע מוטורי בהפעלת המחשב, יש להצמיד להם מלווה אישי- מתנדב או בת שירות- שיגיעו לפחות לחלק מהשיעורים.
- עצמאות ושימוש יזום: נוכחנו כי על אף שהמשתתפים העידו כולם על שיפור ברמת ידע ועל כך שהם אכן רואים במחשב כלי לפנאי, הנאה והקלה על חיי היומיום, לרבים נותר חסם אשר מונע מהם להרחיב את ידיעותיהם באופן עצמאי, להתנסות במחשב ולהפיק ממנו דברים נוספים מעבר לנלמד בקורס. מתוך נתון זה עולות מספר מסקנות:
  - שעות תרגול מובנות: בכל מרכז של מחשבה טובה ישנן שעות גלישה פתוחות לקהל הרחב אליהם הוזמנו משתתפי הקורס אך רק מעטים ניצלו הטבה זו. מכאן אנו מסיקים שיש להגדיר לקורס שעות תרגול מובנות בשעות מוסכמות מראש בנוסף על שעות הגלישה הכלליות ולהצמיד לשעות אלו דמות שמוכרת למשתתפים ומכירה את צרכי הלימוד הייחודיים שלהם.
  - לעודד התמדה בהגשת שיעורי בית: מתן תרגילים שניתן להתנסות בהם בבית ולשלוח למדריך לבדיקה. אלמנט זה אמנם שולב בקורסים אך לא כל התלמידים אכן הגישו את שיעורי הבית למדריך לבדיקה מסיבות שונות: אין מחשב בביתם, קושי בתרגול עצמאי ועוד.
  - הארכת משך הקורס: רמת הנשירה בקורסים היתה נמוכה ולרוב מיוחסת לבעיות רפואיות. בנוסף, בסיומו של כל קורס המשתתפים העידו על רצונם



להמשיך וללמוד. מכאן אנו למדים כי ניתן להאריך את הקורס, להתרשמותו הדרך הנכונה ביותר לעשות זאת הינה לפרסם את הקורס בשני שלבים- מתחילים ומתקדמים וכך משתתפים שירגישו מאוימים על-ידי המחויבות להיקף שעות רחב יוכלו להרשם לקורס הראשון ובסופו להחליט אם ברצונם להמשיך גם לשני.

○ חוברת ל"יום שאחרי" הקורס: הפקת חוברת קצרה עם מגוון אתרים שימושיים ועצות לגבי מינוף הידע שרכשו במהלך הקורס.

- מדידה בקורסים חוץ ארגוניים: התעורר קושי בניהול ידע לגבי הקורסים ובמדידה שלהם מול גופים שותפים שאין להם תועלת ישירה מהמדידה. אנו מסיקים שיש להקדיש משאבי כוח אדם רבים יותר לליווי הקורסים מטעם המדידה במחשבה טובה.

- מחשבים ואינטרנט בבתים: בקורסים ניכרו שינויים משמעותיים מאוד בין משתתפים בעלי מחשב ואינטרנט שתרגלו בבית ושראו ערך בלמידה להמשך דרכם לבין אלו שאין להם מחשבים. למרות שישנם משתתפים שביקשו וקיבלו מחשבים מושמשים מפרויקט "אקוטק" של מחשבה טובה (בתמיכת הקרן לפיתוח שירותים לילדים ונוער בסיכון של המוסד לביטוח לאומי), קצב חלוקת המחשבים היה איטי בשל מגבלות הפרויקט ורשימות המתנה ארוכות. אנו מסיקים שיש לוודא הימצאות מחשבים בבתים כמה שיותר קרוב לפתיחת הקורסים בין אם על-ידי תרומות מחשבים מפרויקט אקוטק ובין אם סיוע לתלמידים בקבלת מחשב בתרומה או בעלות נמוכה על-ידי פנייה לעמותות נוספות או אתרים כגון "אגורה" ו"יד 2".

**דו"ח זה הינו דו"ח ביניים אשר מסכם את פרק הקורסים הייעודיים והמשולבים. בתום פרק מרותקי הבית אשר מתקיים בימים אלו יופק דו"ח מקיף אשר יכלול את כל שלבי הפרויקט, מסקנות הביניים והסופיות ופירוט כלי ותוצרי המדידה לכלל הפרויקט.**

## נספחים

### מטרות עבור הפיילוט

1. מיפוי והבנת החסמים העיקריים לשימוש במחשב, הן מבחינת חשש וחוסר ביטחון והן מבחינת צרכים להתאמה בסיסית.
  - ניתן לראות תשובה חלקית בדוח המחקר הראשוני שהוצג בוועדת ההיגוי בתאריך 1/8/13 על ידי מכון סאלד.
2. השוואה בין 3 מודלים שונים להקניית ידע לצורך בחינת הדרך האפקטיבית ביותר להתמודדות עם החסמים העומדים בפני אוכלוסיית הנכים בגישה למחשב.  
בתחילת הדרך הוגדרו מטרות עבור המוטבים הישירים- מקבלי קבצת הנכות ועבור "הפרויקט" - הגופים השותפים. לאורך הדרך נעשו שינויים בשיטת איתור וגיוס המשתתפים לקורסים לאור למידה והפקת לקחים מכל גיוס. (פירוט הלמידה בסיכום הכללי).  
אנו לומדים רבות על התהליך ועל הדרך האפקטיבית להפעיל את הפרויקט על מנת לתת שירות נכון וטוב עבור אוכלוסיית הידע.

### אבני דרך משמעותיים בפרויקט

14/12/2011 - אישור התוכנית וחתימת חוזה

ינואר 2012: כניסת מנהל התוכנית לעבודה במחשבה טובה.

ינואר 2012 עד יוני 2012:

- ועדה רפואית להגדרת סעיפי הליקוי (פנימי ביטוח לאומי)
- הכנת שאלון מיון לאיתור האוכלוסייה
- הכנת מדגם של 600 איש מתוך 10,000 מקבלי קבצת נכות בירושלים שנמצאו לאחר הוצאת סעיפי הליקוי.
- מתוך סקר זה 13 נמצאו מתאימים על-פי כל הקריטריונים והביעו עניין להשתתף, 49 נוספים שהיו בסימן שאלה רואיינו או נבדקו על-ידי מחשבה טובה ומתוכם נמצאו מתאימים עוד 14.
- לאור ממצאים אלו התכנסה ועדה ב-5/6/12 ובה הוחלט כי התוצרים נמוכים יחסית למשאבים שהושקעו ומשך הזמן ולכן הוחלט על שינוי שיטת הגיוס.
- יולי 2012 - הוצאת מכתבים ל-9,400 מקבלי קבצת נכות בירושלים שנמצאו מתאימים (10,000 פחות 600 מהמדגם).
- מתוך כ-9,400 מכתבים פנו אלינו כ-430 שמהווים 4.6 אחוזים. מתוך ה-430 נמצאו לא מתאימים 89 רובם בגלל ידע עודף.

אוגוסט 2012 עד נובמבר 2012 - פתיחת 10 קורסים הומוגניים ומשולבים בירושלים:

13/8/12 - פתיחת קורס הומוגני במרכז לחיים עצמאים, ירושלים.

3/9/12 - פתיחת קורס משולב במרכז ספפורד, במזרח ירושלים.

- 9/10/12 – פתיחת קורס משולב במכון לנדר, ירושלים.
- 23/10/12 – פתיחת קורס משולב במכללה למנהל, ירושלים.
- 29/10/12 - פתיחת קורס הומוגני במרכז לחיים עצמאים, ירושלים.
- 4/11/12 - פתיחת קורס הומוגני בפסגת זאב, ירושלים.
- 4/11/12 - פתיחת קורס הומוגני ברמות, ירושלים.
- 18/11/12 - פתיחת קורס הומוגני בקרית מנחם, ירושלים.
- 20/11/12 - פתיחת קורס משולב במכללת גיון ברייס, ירושלים.
- 29/11/12 – פתיחת קורס משולב במכללה למנהל, ירושלים.

- 28/2/13 – שליחת 3,500 מכתבים למקבלי קצבת נכות באזור רמלה-לוד.
- 13/3/13 - אירוע הסברה, מיון והרשמה לקורסים ברמלה- לוד. הגיעו ו/או רואינו 79 פונים.

**מרץ 2013 עד אוגוסט 2013 - פתיחת 10 קורסים הומוגניים ומשולבים בירושלים, רמלה ולוד :**

ירושלים - הזמנת משתתפים שנשארו מהמחזור הקודם לקורסים בירושלים

- 26/2/13 - פתיחת קורס משולב במכון לנדר, ירושלים.
- 27/2/13 - פתיחת קורס הומוגני במרכז לחיים עצמאים, ירושלים.
- 13/3/13 - פתיחת קורס הומוגני במרכז לחיים עצמאים, ירושלים.

רמלה-לוד :

- 20/3/13 - פתיחת קורס הומוגני בלוד
- 8/4/13 - פתיחת קורס הומוגני בלוד
- 7/5/13 - פתיחת קורס הומוגני בלוד
- 13/5/13 - פתיחת קורס משולב ברמלה
- 11/6/13 - פתיחת קורס הומוגני בלוד.
- 23/7/13 - פתיחת קורס משולב ברמלה.
- 28/8/13 - פתיחת קורס משולב ברמלה.

**אפריל 2013** - אותרו 900 מקבלי קצבת נכות במבשרת ציון, מעלה אדומים ומקבלי קבצה שנוספו מאוגוסט 2012.

- יוני 2013** - יצאו 900 מכתבים למקבלי הקבצה להזמינם לכנס מיון.
- 3/7/13 - כנס חשיפה, הסברה ומיון לתוכנית בירושלים. הגיעו ו/או רואינו 65 פונים.
- 7/8/13 - פתיחת קורס הומוגני בירושלים.

**ספטמבר 2013 עד ינואר 2014 - פתיחת 7 קורסים הומוגניים ומשולבים בירושלים, רמלה ולוד ומעלה אדומים :**

ירושלים-

- 26/12/13 - פתיחת קורס ייעודי בבית הכרם

רמלה- לוד-

28/8/13 - קורס משולב קמפוס השפלה

6/10/13 - קורס משולב בקמפוס השפלה

15/10/13 - משולב לוד (יחד עם הכרת המחשב)

19/11/13 - משולב לוד (יחד עם הכרת המחשב)

מעלה אדומים-

21/10/13 - מעלה אדומים משולב בוקר

29/10/13 - מעלה אדומים משולב ערב

**ינואר 2014 - אוגוסט 2014**

26/12/13 קורס ייעודי- בית הכרם

26/01/14 קורס משולב קמפוס השפלה

24/02/2014 קורס משולב קמפוס השפלה

02/03/2014 קורס ייעודי לוד

## מסקנות ביניים והפקת לקחים

לתחושתנו אנו לומדים רבות לאורך הדרך על הדרך הנכונה לאתר ולגייס את האוכלוסייה וכן דרך ההפעלה של הקורסים. אפרט כמה נקודות שעלו לאורך הדרך:

### איתור וגיוס משתתפים-

בשלב כתיבת התוכנית הייתה מחשבה שהגיוס יעשה דרך הסניפים, לאור סקר טלפוני (מדגם) שנערך על ידי הסוקרים של המוסד לביטוח לאומי הוחלט בוועדת ההיגוי לשנות את דרך הגיוס לשליחת מכתבים והזמנה אישית להרשמה טלפונית.

לאחר מכן, עברנו לגיוס משתתפים על ידי שליחת מכתב אישי והזמנה לאירוע חשיפה ומיון.

מסקנה ראשונית הדרך היעילה ביותר לאיתור נכון של האוכלוסייה היה על ידי אירועי חשיפה בהם ניתן להכיר את המשתתפים פנים מול פנים ולערוך ראיון אישי להתאמה לתוכנית.

כמו כן, בשיטת גיוס זו המשתתפים מתבקשים להיות אקטיביים כבר משלב קבלת המכתב, לאור הניסיון עד כה, ככל שישנם יותר "שלבנים" הדורשים מהמשתתפים להיות אקטיביים בתחילת הדרך ישנה יותר רצינות ומחויבות לקורס.

צורת גיוס	מס' מכתבים שנשלחו	מס' מתעניינים	אחוזי מתעניינים	אחוזי נרשמים בפועל
גיוס ע"י טלפון מחזור 1	9400	387	4.1%	1.7%
גיוס ע"י טלפון + אירוע חשיפה מחזור 2	3500	232	6.6%	3.2%
גיוס ע"י אירוע חשיפה מחזור 3	900	71	7.8%	3.5%

לא נרשם	אי קבלה שפה	אי קבלה ראייה	אי קבלה תקשורת	אי קבלה נגישות	ממתין למחזור הבא	אי קבלה ידע עודף	סה"כ
162 (61%)	12 (4.5%)	13 (5%)	2 (0.7%)	7 (2.7%)	5 (2%)	64 (24.1%)	265 (100%)
90 (65.2%)	18 (13%)	7 (5.1%)	1 (0.7%)	4 (2.9%)	0 (0%)	18 (13%)	138 (100%)
19 (59.3%)	3 (9.4%)	1 (3.1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (28.2%)	32 (100%)
271 (62.3%)	33 (7.6%)	21 (4.8%)	3 (0.7%)	11 (2.5%)	5 (1.5%)	91 (21%)	435 (100%)

## **בחירת מקום לימודים - קבוצה הומוגנית או הטרוגנית-**

בשלב כתיבת התוכנית היה רצון לבדוק את ההבדל בלמידה בקבוצה הומוגנית מול למידה בקבוצה הטרוגנית. לאור הגיוס עד כה נראה כי למשתתפים לא משנה באיזה קבוצה הם לומדים ומה שמהווה שיקול בבחירת קבוצת הלמידה הינו המיקום הפיזי של מוסד הלימוד.

כ-85% מכלל המתמיינים לתוכנית ענו כי לא משנה להם עם מי ללמוד שנשאלו על הרכב הקבוצה, וציינו כי הפרמטר החשוב עבורם הינו הקרבה לבית או עם נגישות לתחבורה.

## **עבודה מול בית ספר בקהילה-**

המטרה בתוכנית הייתה לשלב חלק מהמשתתפים בקבוצות הטרוגניות בבית ספר בקהילה. בפועל ראינו כי העבודה מול בית הספר הצריכה התערבות של העמותה בסילבוס ובתוכנית הלימודים על מנת ליצור התאמה לתוכנית הלימודים המתקיימת במחשבה טובה. לא הצלחנו ליצור אחידות מלאה בתכנים אך ניתן להגיד כי הצלחנו להגיע ליעמק השווה מבחינת נפח הלימודים ברמת הסילבוס. כמובן שאין לנו בפועל שליטה על הנלמד בכיתה בבית הספר בקהילה.

כלל הקורסים המתקיימים בפרויקט מתועדים במערכת ה-CRM של העמותה. בכל שיעור ממלאים המדריכים נוכחות על המשתתפים ובמידה ותלמיד לא נוכח בשני מפגשים הרצופים המערכת שולחת לנו עדכון אוטומטי על כך שהוא הפסיד 2 מפגשים. מיד לאחר ההודעה אנו עושים בדיקה עם המדריך ועושים טלפון לתלמיד על מנת להבין מדוע לא נכח במפגשים.

במקרים של קורסים משולבים, העדכון עובד מעט אחרת ואנו עובדים מול נציג של ביה"ס שמעדכן אחרי המפגש על הנוכחות ואז זה מוזן על ידינו במערכת ה-CRM וההתראות מגיעות באותה המידה.

הקורסים משולבים אנו משתדלים שלא להתקשר לתלמידים באופן ישיר בהתראה ראשונה אלא שהנציג של הקמפוס בו לומד יהיה בקשר ישיר מולו ואנחנו מלווים מהצד ומנחים.

הצלחת העבודה מול ביה"ס כרוכה בפרנוסה המנהלת מטעם ביה"ס ולא פעם אנו מתקשים בקבלת המידע על נוכחות המשתתפים בזמן.

## **נשירה מקורסים-**

במהלך הפרויקט ראינו כי ישנם אנשים שנושרים מהקורס וישנו צורך לקבוע מתי משתתפים יוגדר כ"נושר". בהתייעצות עם צוות המחקר החיצוני ושל המוסד לביטוח לאומי הוחלט להגדיר כי משתתף שנכח עד 2 שיעורים יוגדר כ"רשום אך לא הגיע בפועל" וכן תהיה הפרדה אם לא הגיע בכלל לשיעורים. משתתף אשר נשר לאחר יותר משני מפגשים יוגדר כ"נושר".

## סיבות לנשירה-

לאחר שמתתף מחליט להפסיק את ההשתתפות בקורס נערכת עמו שיחה להבין מדוע בחר לסיים. ברובם המכריע עולה מן השיחות כי הסיבה לסיום ההשתתפות הינה בריאותית, כתוצאה מהחמרה במצב, ניתוח פתאומי או קושי להמשיך להגיע לקורס כתוצאה מהבעיה הקיימת.

מס' משתתפים	אחוזים מתוך	ייעודי	משולב
14	100%	43%	57%
8	57%	38%	63%
3	21.5%	67%	33%
3	21.50%	33%	67%

סה"כ נושרים

בעיות בריאותיות

קושי להשתלב (שעות, התאמת הקורס ועוד)

קושי להבין את החומר הנלמד (כולל גם תלונות על מדריך או חוסר עזרה)

סה"כ	מחזור 1	מחזור 2	מחזור 3
8 (3.1%)	4 (3.7%)	4 (4.2%)	0
14 (5.5%)	3 (2.5%)	10 (10.4%)	1 (2.5%)
181 (71%)	99 (83.2%)	62 (64.5%)	20 (50%)
31 (12.1%)	13 (11%)	13 (13.5%)	5 (12.5)
255 (100%)	119 (100%)	96 (100%)	40 (100%)

נוכחות חלקית

נשר

סיים

רשום אך לא הגיע בפועל

סה"כ

## תחושות המשתתפים-

המשתתפים מוקירי תודה על ההזדמנות שניתנה להם, התחושות עולות כבר מרגע קבלת המכתב ועד לסיום הקורסים. בשיחות שמתקיימות לאורך הקורס ובשיחת הסיכום עולה כי הם מרגישים שנחשפו לעולם תוכן חדש, רלוונטי ולכלים שמאפשרים להם תקשורת יותר טובה עם הסביבה.

עניין נוסף שעולה הינו החיבור לקבוצה, למדריך ו"המפגש החברתי". משתתפים רבים העידו כי הידיעה כי יש להם סיבה לצאת מהבית הינה בעלת משמעות בפני עצמה ונותנת להם אוויר לנשימה במהלך השבוע. כמו כן, ציינו כי רכשו חברים וקשרים חדשים עם המשתתפים והמדריך שהיו עבורם עוגן משמעותי בתהליך הלמידה.

## קורסי המשך

המשתתפים העלו את הרצון לקורסי המשך בצורה משמעותית בכל הקבוצות. יש רצון עז להמשיך וללמוד, לשנן ולתרגל את שלמדו ולרכוש ידע.

**מעט מן השטת - ציטוטים מסיומי קורסים וקבוצות מיקוד**

"לא הכרנו לפני את המחשב בכלל, אנחנו כמו ילדים קטנים שלמדו מחדש, היה לנו מורה מדהים שלימד אותנו עם הרבה סובלנות"  
"עכשיו יש לי פייסבוק ואני מתכתב ושולח לנכדים, אני יודע להיכנס למייל שלי ולשלוח דברים, זה פשוט כיף."

"היה קורס מצוין, טוב וכיף. רכשתי חברים חדשים. והרגשתי שיצא מאתנו דברים. הבעיה היא להמשיך ולשמר את הידע. רוצים להמשיך וללמוד"  
"יש לנו היום גישה למחשב. עד הקורס לא ידענו מה לעשות... יש עוד הרבה מה ללמוד אך אני מרגישה שעשינו צעד קדימה"

"נהיינו חברים טובים, ממש כמו משפחה, ניגשים אחד לשני, מדברים אחד עם השני, שולחים אחד לשני מיילים. זה כיף"

"רעדתי ממחשבים - עכשיו אני מרים את הראש כאילו סיימתי אוניברסיטה"

