



**הטכנולוגיות  
הדיגיטליות וחינוך  
מבוגרים: האתגר**

# שיחת מבוא:

## אזרחות דיגיטלית - הלומד המבוגר כמשתמש יעיל בטכנולוגיה החדשה

ראיון עם נאווה גלעד, רכזת אזרחות דיגיטלית באיגוד האינטרנט הישראלי

### עם הפנים אל הפריפריה הדיגיטלית

- מה זאת 'אזרחות דיגיטלית'?

- כולנו אזרחים, ויש לפנינו מרחב חיים חדש שנפתח לפני כל תושבי העולם – המרחב הווירטואלי. הפכנו להיות חברה דיגיטלית מאוד. זה מתבטא בשלושה תחומים עיקריים: מידע, תקשורת וצריכת שירותים. לפני עשור, אחת המטרות הראשונות שאיגוד האינטרנט הציב לעצמו היה צמצום הפער הדיגיטלי.

- 'צמצום פער' באיזה מובן – גילאים מבוגרים מול צעירים?

- הכוונה לצמצום פערים למען מי שנמצא ב'פריפריה הדיגיטלית'. אלה יכולים להיות קהלים מגוונים מאוד – כל אלה שהם 'לא שָׁם', לא בטבורו של העולם הדיגיטלי, מסיבות שונות: משום שלא נולדו לעולם דיגיטלי ויש להם קושי להיכנס לעולם הזה, או שבנסיבות תעסוקתם לא היו להם הזדמנויות להשתמש בכלים הדיגיטליים וכו'. בשנת 2001 בחרנו להתמקד באוכלוסיית 'הגיל השלישי'. תוחלת החיים הלכה וגדלה, אנשים פרשו מעבודה בלא שרכשו ידיעה על מחשוב, והאפשרות לצרוך ולהשתמש בשירותי האינטרנט לשם קבלת מידע, יצירת תקשורת ושימוש בשירותים עשויה לשפר את איכות החיים שלה. הקמנו קבוצת משימה שהייתה מורכבת מספקים וצרכנים.

- מיהם הספקים?

- אש"ל שבמסגרת הגיוינט הוא מבחינתנו סֶפֶק, משום שהוא עוסק באנשי הגיל השלישי (מספק להם שירותים, מידע וכו'). עמותות של גמלאים, לעומת זאת, הן בגדר צרכנים. גם הגמלאי הבודד הוא צרכן.

- אז זאת האוכלוסייה המרכזית, מבחינתו של איגוד האינטרנט?

- לא רק היא. לא פחות מכך אנחנו עוסקים בהנגשת האינטרנט לאנשים עם מוגבלויות; אנחנו עוסקים גם בחברה הערבית וכן בקהלים נוספים שמסיבות תרבותיות, כלכליות או חברתיות,

או משום שעיסוקם המקצועי היה בתחומי 'הצווארון הכחול', לא הגיעו לעולם הטכנולוגי. אנחנו עורכים גם מיזמים להגברת המודעות בקרב הורים, מורים, ילדים ובני נוער לשימוש נכון ברשת.

- אז איזו תפיסת עבודה גיבשתם?
- תפיסת העבודה שלנו במסגרת איגוד האינטרנט התגבשה בהדרגה: הגדרת ומיפוי הצרכים, הבניה ופיתוח של הידע, הפקת ערכות הדרכה תחת השם 'אזרח מקוון' ואיתור שותפים שיסייעו בהפצה ויתנו את ההדרכה, הליווי וההכשרה לאותה קבוצה שהגדרנו כ'בני הגיל השלישי'.

## הגיל השלישי אל מול הטכנולוגיה החדשה

- מהם האתגרים שנתקלתן בהם בעבודה עם מבוגרים בתחום זה?
- הבעיה העיקרית היא מה שאני מכנה 'מיתוג עצמי' – איך המבוגר תופס את עצמו ביחס לטכנולוגיה, איך הוא חושב שהיא יכולה לשרת אותו, איך הוא מתייחס לאינטרנט ולכל אפשרויות התקשורת החדשות שנפתחו לפניו. וכן: איך הוא מתייחס לעובדה שהביטוי העצמי שלו השתנה, שהוא יכול לכתוב בלוג, להיות שותף בכתבי ערכים בוויקיפדיה? כלומר, המצב החדש הוא שעצם העובדה שאדם יצא ממעגל העבודה אין פירושו שאין לו כבר מה לתרום לחברה ולעצמו. לאור זאת החלטנו לפתח את הידע הנחוץ על בסיס השאלה: מה דרוש לאדם כדי להיות 'אזרח מקוון', כלומר מי שהטכנולוגיה מצד אחד אינה מרתיעה אותו ומצד שני הוא משתמש בה לדברים שהוא מעוניין בהם באמת, שהוא תופס אותם כנחוצים לו, כגון איתור מידע צריכת חדשות, שירותי בריאות וביטוח, למידה מרחוק, משחקי רשת, תרבות ותחביבים, שמירה על קשר ועוד.

- איך את מגדירה אזרחות דיגיטלית בהקשר של 'הגיל השלישי'?
- אזרחות דיגיטלית נוגעת לשלושה תחומים עיקריים שכבר הזכרתי: מידע, תקשורת והתנהגות, ומסתעפת לתשעה נושאים הכלולים באוריינות דיגיטלית: מהי טכנולוגיה ומהו השימוש הנכון בטכנולוגיה (ובכך כלול גם הטלפון הסלולרי, המצלמה הדיגיטלית, סקייפ וכו')? מה ההבדל בין השימושים השונים ברשת – שליחת דואר אלקטרוני; כתיבת בלוג; שותפות בכתבי ערכים בוויקי. המנעד של הכלים והשירותים שהרשת מאפשרת לנו הוא גדול מאוד. צריך להכיר את האפשרויות הגלומות בהם לשם העצמתך שלך, וגם להיות מודע לבעייתיות של 'אזורים' עם בעיה פוטנציאלית ובכלל לעניין שמירת הפרטיות: איך אני אחראי לפרטיות שלי, ואיך אני אחראי לפרטיות של הזולת. אז יש כאן שתי פנים: העצמה וסכנות. בלעדי זה אינך 'אזרח דיגיטלי'.

נושאים נוספים באזרחות דיגיטלית: אתיקה דיגיטלית, חוק דיגיטלי, צרכנות ובריאות דיגיטליים. לגבי כל הנושאים האלה – הבנו שמצד אחד צריך לפתח את הידע ומצד שני להגיע אל הקהל שזקוק לכך, בין בדרך של הנחיה אחד-על-אחד ובין ברמת קבוצות. צריך היה לברר את היתרונות שבכל אחת מצורות הלמידה. כך התפתחו מעגלים שונים. החומרים שלנו מאפשרים לכל אחד – בהקשר של הגיל השלישי – לבחור גם את הדרך ללמוד וגם את הנושאים שבאמת מעניינים אותו, חשובים לו.

- פיתחתם לצורך זה ערכות לימוד?

- כן, יצאנו לדרך עם ערכות לימוד, גם מודפסות וגם נגישות ברשת לכולם. אחרי שכבר היו חומרים בתחום הזה, גם כאלה שאני הפקתי בתור מנהלת מרכז תקשוב בחדרה, שאלנו את עצמנו האם הלמידה והזיכרון שונים אצל בני 'הגיל השלישי' ביחס לשאר חלקי האוכלוסייה? כדי להשיב על כך, פנינו בשנת 2007 לד"ר טובה גמליאל מאוניברסיטת בר אילן, כדי שתעשה מחקר מלווה פרויקט. לשם כך יצרנו קבוצות מיקוד של גמלאים שלמדו בעזרת ערכה ראשונה שנכתבה בתחילת 2003 וכאלה שלמדו בעזרת ערכה שנייה: 'NETWISE- אזרח מקוון' שפותחה לאחר פיילוט בקרב קבוצות נשים. המחקר כלל קבוצות מיקוד, תצפיות ושאלונים. יצרנו שאלון שבועי ושאלון תקופתי שהלומדים ענו עליו תוך התייחסות לכל נושא בלימודיהם. כמו כן הם נשאלו שאלות מסוג: מה היה חסר לך, באיזה קושי נתקלת וכו'. כיוצא בזה עשינו לגבי קבוצות מיקוד של המדריכים שעבדו עם הגמלאים (סטודנטים מלגאים של קרן 'אימפקט' שהגיעו אלינו באמצעות אש"ל-ג'וינט). גם הם היו קבוצות המחקר שלנו. השאלונים השבועיים והתקופתיים נגעו לתהליך הלמידה בשתי ערכות הלימוד. ואז גילינו, למשל, שחסר אצלנו העיסוק ב'אמצעים הפריפריאליים' – למשל: במצלמה דיגיטלית - הרי צריך ללמוד איך מעלים את התמונות למחשב ואיך לשלוח אותן באינטרנט. דוגמה נוספת: הסקיפ. הרי יש אנשים שאין דבר שמעניין אותם יותר מאשר לדבר עם הנכד שלהם שיצא למסע. בעקבות התהליך הזה של תצפיות וקבוצות מיקוד ושאלונים, הגענו לנושאים שהזכרתי.

- איך היית מסכמת את המסקנות מהמחקר?

- המסקנות היו הן לגבי נושאים חסרים והן לגבי נקודות מתודיות. למשל: התברר שיש צורך ביצירת מילון מושגים, שהוחלט עקב זאת לבנות אותו על בסיס מושגים שהופיעו בכל מיני מקומות בערכת ההדרכה. שיבצנו את המושגים במילון וצירפנו להם הפניה לעמוד שבו עוסקים בנושא בתוך הערכה. כמו כן בנינו אגרון של שאלות ותשובות. למשל: אדם למד איך מצרפים קובץ לדוא"ל (מייל), אבל לא זוכר איך עושים זאת; הלומד מופנה לעמוד שבו מופיעה התשובה לשאלה. אגרון השאלות נותן אפוא ללומדים תשובות לכל העניינים, קטנים וגדולים, הקשורים לעבודה במעבד התמלילים, באינטרנט ובדואר האלקטרוני, כגון מחיקת

מילים, הדגשתן וכו'. אלו הם 'עזרי למידה' שפותחים לנו את ההבנה לגבי צרכיו של הלומד המבוגר כשהוא לומד ומתנסה בטכנולוגיה.

- מה שינייתם בערכות בעקבות המחקר?

- בעקבות המחקר, הטיפול בנושאי הלימוד הפך לממוקד מאוד. יכולנו לנסח לעצמנו בדיוק את המטרות – מה הולכים ללמוד בשלב זה; לקבוע את הדרך – איך עושים זאת, ואחר כך לתת תרגול, ולבסוף סיכום: היום למדנו כך וכך. הגישה הזאת מסייעת גם למדריך להיות ממוקד, כי הלא האינטרנט מאפשר לך 'לרוץ' לכל מיני כיוונים וגם 'ללכת לאיבוד' ולא לזכור איפה היית ומה חיפשת... דבר נוסף חשוב שהבנו בעקבות המחקר: עניין ה'עכבר' ובעיית האינטראקציה בין היד לעין בהקשר השימוש במחשב, ועניין מנח הראש שאינו זהה למנח בעת קריאת ספר או כתיבה. בעקבות זאת התחלנו ללמד נגישות ללא עכבר – ביצוע כל הפעולות הנחוצות בעזרת המקשים בלבד.

עניין נוסף: ניהול הידע במחשב - ה'ספריות', 'יצירת ה'מועדפים' – נושא קריטי, שהרי אם אדם היה באתר כלשהו ולא שם אותו ב'מועדפים', הוא עלול שלא למצוא אותו שוב. כך שעניין ניהול הידע עובר כחוט השני בכל הערכה. המחקר גם סייע לפתח את **המדריך למדריך**, הכולל מידע והנחיות למדריך.

- ומה עם 'הרשתות החברתיות'?

הרי יש לערכות שלנו שני קהלי יעד: מצד אחד הגמלאים ומצד שני המדריכים שלהם. בעקבות המחקר והמעקב פיתחנו את הערכה השלישית העוסקת ברשתות חברתיות, כולל פייסבוק. כלומר, אפשר לראות כאן איך נפתח עולם שלם – חלק א: רמת החזקת העכבר (ביחידה הראשונה), הבנת סביבת העבודה וכלי העבודה וכניסה ראשונית לאינטרנט. חלק ב: איך אני מוצא מידע, איך אני מעביר מידע, מארגן את המידע, איך אני מארגן תקשורת בדוא"ל, מה זה תקשורת בפורום, מה זה שימוש בכלים נוספים לתקשורת כגון סקייפ. החוברת הזאת מדגישה מאוד את נושא צריכת השירותים: 'ממשל זמין' (כולל זכויות גמלאים, טפסים), בנקים, עסקאות כספיות, עולם שירותי הבריאות, חיפוש מידע והצלבת מידע כדי לבדוק אם המידע אמין ועדכני ותקף.

כל מי שהשתמש בערכה, התלהב ממנה. ואני מתכוונת גם לתלמידים וגם למדריכים שלהם.

## מידע נוסף:

ערכת ההדרכה 'אזרח מקוון', המותאמת לאזרחים ותיקים, מכילה שלושה חלקים:  
**חלק א'** - הכרת המחשב וסביבת העבודה, הכרות בסיסית עם מעבד תמלילים ועם דפדפן אינטרנט.  
**חלק ב'** - התנסות באינטרנט לאיתור מידע, שירותי ממשל זמין, התנסות במגוון שירותים שהרשת מאפשרת, דוא"ל ושימושיו, תקשורת ומידע בפורומים והכרות עם שירותי שיחה מקוונת כגון SKYPE, שימוש במצלמה דיגיטלית ועזרים כגון USB.

**חלק ג'** - הכרות עם רשתות חברתיות והתנסות בפייסבוק.

ערכות ההדרכה זמינות באתר איגוד האינטרנט בכתובת:

<http://isoc.org.il/senior/materials.html>

לפרטים נוספים ניתן לפנות:

נאוה גלעד, אזרחות דיגיטלית, איגוד האינטרנט הישראלי [nava@isoc.org.il](mailto:nava@isoc.org.il)

מיכל הס, רכזת NETWISE - כישורי חיים לגיל השלישי [Michal@isoc.org.il](mailto:Michal@isoc.org.il)