

# ניתוח תוכן של טוקבקים בכתבות העוסקות בהתעללות אלימות והזנחת קשישים

מאת נועה אהרוני וציפי קופר

## תקציר

תופעת הטוקבקים איננה יורדת מסדר היום הציבורי. מחקרים שונים שבדקו את תופעת הטוקבקים, עסקו במבנה הטוקבק, סגנונו ובמידת השפעתו. בנוסף, השתמשו בטוקבק ככלי למחקר איכותני לבדיקת השיח העוסק בסוגיות פוליטיות וחברתיות. במחקר הנוכחי שילבנו בין השניים וחקרנו את מאפייני הטוקבק באמצעות כתבות העוסקות בתופעת ההתעללות, אלימות והזנחת קשישים. לצורך ביצוע המחקר אספנו 50 כתבות, שעסקו בתופעה החברתית (סך הכל 3,463 טוקבקים). הטוקבקים נותחו בניתוח תוכן כמותי ואיכותני.

ממצאי המחקר עולה כי רוב המגיבים התייחסו לסוגיה שעלתה מתוך הכתבה, סוג השיח הפופולארי ביותר הוא שיח של עימות – מתנגד, כמו כן, נעשה שימוש דומה בסגנון מגיב אינטלקטואלי ובסגנון רגשני. בהתייחס לאיכות המסר, נמצא כי למרות שרוב התגובות מעוררות עניין, איכות המסר בהם נמוכה. בדיקת נושאי הטוקבק העלתה כי קיימים שני נושאים בולטים והם: העדר הביטחון האישי של הקשישים ונושא הפגיעה הכלכלית בקשישים. מהמחקר עולה כי הטוקבקים הם חלק מהמרחב הציבורי ומהווים בימה בעזרתה יכולים המגיבים להציג נקודות מבט שונות לאירוע ספציפי המוצג באתרים החדשותיים. הטוקבקים מאפשרים את המשך השיח הציבורי בדיון בסוגיות שונות, כמו גם מתן ביטוי למגיבים בודדים ואף לקבוצות שוליים.

## טוקבקים (תגובות)

ה"טוקבק" (Talkback), "תגובית" בעברית, הוא אמצעי המאפשר לגולשים להגיב על כתבות עיתונאיות (או על מקורות תוכן אחרים). הטוקבק מבוסס על הווב 2.0 והוא חלק מתוכן מבוסס גולשים (UGC-User Generated Content), (דרור, 2011). חוקרים הבודקים את נושא הטוקבקים מציינים, כי הם מאפשרים ספונטניות, מיידיות, זמינות, נגישות ואינטראקטיביות לכל אדם, ומאפשרים להשתמש בחופש הדיבור כדי לבטא עמדות במרחב הציבורי (הבט, 2003; מלמד, 2006; סופר, 2003; Galili, 2011; Nagar, 2008; Ben-David & Folkan, 2010). מנגד מוצגת העמדה כי הטוקבק הוא למעשה תגובה קצרה הכוללת בדרך כלל אמירות אישיות ואקראיות שאינן מהוות תשתית לדיון עמוק ורציני בתופעות השונות (בלס, 2012). מטרת המחקר הנוכחי היא ניתוח תוכן כמותי ואיכותני של טוקבקים שנכתבים בתגובה לכתבות העוסקות בתופעה החברתית של התעללות בקשישים, בהפניית אלימות כלפיהם ובהזנחתם. המחקר יתמקד במאפייני הטוקבקים ובנושאים העולים מהם.

## הטוקבק והשיח הדמוקרטי

האינטרנט מאפשר לאדם הכותב את הטוקבק ביטוי במרחב הציבורי הווירטואלי. אברמס (Habermas, 1989), הגדיר את המרחב הציבורי ("Public sphere"), כמקום בו מתגבשת דעת קהל בצורה רציונלית, והוא נגיש לכל אדם, ומאפשר לו לבטא את עמדותיו, להשפיע ולהיות מושפע. אליבא דאברמס (1989), המרחב הציבורי הוא אחד ממאפייניה של חברה דמוקרטית.

הטוקבק חשוב הן לעיתונאים והן למגיבים. בהתייחס לעיתונאים, מספר הטוקבקים שנכתבים בתגובה למאמר עשויה להצביע על

חשיבות הנושא, וייתכן שהוא משפיע על קבלת ההחלטות של מערכות העיתונים לגבי הנושאים שאותם כדאי לסקר בעתיד. בנוסף לזאת, השיח שנוצר בטוקבק עשוי לכלול מידע שיוביל לסיפורים או לרעיונות חדשים (Nagar, 2011). בהתייחס למגיבים, הטוקבק מאפשר להם להתבטא במרחב הציבורי הווירטואלי, תופעה העשויה להשפיע על תפיסות הקוראים ולהטות את השיח הפוליטי (Houston, Hansen & Nisbett, 2010). השיח המתנהל בטוקבקים יצר מאבק בין העיתונאים למגיבים על השליטה במידע. לדעת מלמד (2006), המאבק נובע מכך שהעיתונאים חשים מאוימים על ידי הטוקבקים, משום שהכוח שהיה ברשותם בעבר מתפוגג והמידע נוצר כעת מתוך השיח שלהם עם המגיבים (מלמד, 2006). יתרה מזאת, העיתונאים נמצאים תחת ביקורת מתמדת של הקוראים, לגבי מהימנות המידע. ניסיונותיהם של עורכי העיתונים לאסור את כתיבת הטוקבקים או לחילופין לשלוט בתוכנם, נכשלו, שכן המגיבים העבירו את הדין לאתר אחר המאפשר את פרסומם ללא מגבלות צנזורה (Ben-David & Folkan, 2010 ; Nagar, 2011). נגר (2011) מצאה שכתיבת התגובות מעצימה את המגיבים, הם מרגישים שהם משפיעים ולא רק מושפעים.

### **מבנה הטוקבק וניתוחו**

הטוקבק בנוי משלושה חלקים: כותרת, שם הכותב ותוכן התגובה. וייסמן וגונן (2011) מצאו כי לכותרת מספר מאפיינים בולטים. הראשון: מתוך מחשבה, שעל פיה רוב הקוראים לא יצפו בטוקבק עצמו, משתדלים הטוקבקיסטים לרכז את המסר שאותו הם רוצים להעביר בשורת הנושא (בכותרת), וכשהמסר ארוך הם גולשים גם למקום המיועד לשם הכותב. השני: כאשר לתגובה יש רק כותרת ללא תוכן, המערכת מציינת אוטומטית שזוהי תגובה ללא תוכן

(לת). נגר (Nagar, 2011) מוסיפה, כי השיח המתנהל בכותרות (לת) משפר את החשיפה שמקבל המסר, אף על פי שאיכות התגובה שנכתבת בהן אינה גבוהה. בניגוד אליה, טוען הכט (2003), כי שיח הכותרות הוא תגובה פופולרית בטוקבק, שמדי פעם משולבים בה אלמנטים מחאתיים (כמו אלו הקיימים בגרפיטי). כל כותרת מהווה פירוש שנותן המגיב לטקסט ולעתים יש לה משמעות לפחות כמו זו של הטוקבק עצמו.

וייסמן וגונן (2011) חקרו את נושא הכינוי או שם הכותב בטוקבק בעברית ומצאו מספר מאפיינים: 1. כאשר הכינוי אינו חלק מהכותרת, הוא יכול לתפקד כסיסמה המחזקת את המסר שאותו רוצה המחבר להביע. 2. רוב כותבי הטוקבקים אינם מזדהים כלל, לא בכינוי ולא בשמם. 3. הכינוי, או שם הכותב נגזר מההקשר שבו נכתבת התגובה ומהשיח שמתנהל סביב הכתבה. 4. הזהות שמציג הכותב תלויה בזהות הקבוצה אליה הוא משתייך ואותה הוא מייצג. 5. הכינויים, שבהם מצוין שם הכותב ומקום מגוריו, לא מעידים על שמו האמיתי, מכיוון שהוא בוחר להשתמש בשמות נפוצים עד כדי סטריאוטיפים. 6. הכינוי מאפשר לכותבים להביע עמדות אידיאולוגיות וזהות מעמדית והוא משמש להם בסיס לסמכות ולאתוס.

### **סגנון השיח בטוקבק**

סגנון השיח בטוקבקים מושפע משלושה גורמים: האופן שבו מפרש הכותב את האירוע, הכתבה או התגובה, אישיותו של המגיב והתרבות ממנה הוא מגיע. לדעת כספי (1993), הפירוש והמשמעות תלויים בשלושה פרמטרים: הבדלים אישיים, סיווג חברתי ומגעים חברתיים. עודד (2010) מייחס את סגנון השיח לטבע האדם, כלומר, לאישיותו של המגיב, והוא מבסס את דבריו על מחקרים המוכיחים כי אנשים דבקים בדרך כלל בעמדותיהם

ואינם נוטים לשנותן, ועובדה זו נכונה גם כאשר הם נתקלים בדעה שסותרת את דעתם, בעובדה, או בתפיסה כזאת.

כהן ונייגר (2007) מייחסים את סגנון השיח המתנהל בטוקבקים לגורם התרבותי. לטענתם, סגנון השיח האלים והבוטה נובע מתוך תרבות "הדוגרי" וה"כאסח", המאפיינת את החברה הישראלית כשמטרתו של המגיב היא הפעלת כוח ושליטה ביחסים הבינאישיים. מחקר בינלאומי בנושא תגובות של משתמשים בעיתונים המקוונים, מפריך טענה זו. המחקר מצא, כי עורכי העיתונים המקוונים באירופה, שבדקו באמצעות משתנים של תרבות מקומית את השיח שהתנהל בתגובות מצאו גם הם תגובות אלימות ובוטות (Reich בתוך וייסמן וגונן, 2011).

משתנה נוסף שמאפיין את השיח בטוקבקים הוא האנונימיות. מחקרים מוכיחים כי אנשים מבטאים עצמם בצורה שונה באינטרנט מאשר בשיחה אישית, פנים אל פנים. לאנונימיות יש צדדים חיוביים ושלייליים. מחד גיסא, היא מאפשרת לשמור על פרטיותו של המגיב ומאידך גיסא, היא מעודדת תוקפנות (Christopherson, 2007).

### **הטוקבק בראי המחקר**

מלמד (2006) חקרה את סוג השיח המתקיים בטוקבקים ומצאה שיש ארבעה סוגים עיקריים: 1. שיח של עימות. 2. שיח מחדש, שטומן בחובו חידושים לשוניים, מידע והסברים חדשים. 3. שיח תורם שבמסגרתו משתפים הטוקבקיטים את הקוראים בניסיונם ובידע האישי שלהם. 4. שיח קהילתי, שבו הציבור הכותב את הטוקבקים חוזר ומשתתף בכתבות נוספות שנכתבות באותו נושא. כהן ונייגר (2007) ניתחו את הרטוריקה הננקטת בטוקבק, וחילקו אותה לשלושה רכיבים: הצד התוכני (הלוגוס), הרגשי (הפתוס)

ומעמדו של הדובר ואמינותו (האתוס). סיקרון (2008) אפיינה את דמותו של הנהג הישראלי באמצעות ניתוח איכותני של השיח שהתקיים בטוקבקים בכתבות שעניינן תאונות דרכים. גלילי (Galili, 2008) מצא חמישה סגנונות של מגיבים: מינימליסטים, המעדיפים לכתוב מלה אחת או משפט אחד, האינטלקטואלים, שמציגים את ההנחות האישיות שלהם לגבי הנושאים, הידענים, שיש ברשותם ידע והם מעוניינים לשתף בו את קהל הקוראים, אלו העושים שימוש בסלוגן או במנטרה, והאחרונים, הרגשנים, המעורבים רגשית בנושא הכתבה. נגר (Nagar, 2011) ערכה השוואה בין עיתונים מקוונים בישראל ובבריטניה וניתחה את איכות התגובות של העיתונים הבריטיים והישראליים. היא חילקה את התגובות לשלושה פרמטרים: מידת הרלוונטיות לנושא, המידה שבה מובעת בתגובת דעה ומועלה טיעון ומידת הבהירות של התגובה (ברורה או לא ברורה). מממצאיה עולה, כי איכות התגובה בטוקבקים הישראליים נמוכה מזו של עמיתיהם הבריטיים כשאת ההבדל ייחסה, בין השאר, לשיח הכותרות שמתנהל בטוקבקים הישראליים, ומחייב קיצור נמרץ. במחקר השוואתי שערכה אהרוני (Aharony, 2012) בין שלושה עיתונים מקוונים ה"ניו יורק טיימס", ה"גרדיאן" ו"זויינט", בנושא הטוקבקים בכתבות העוסקות בוויקייליקס, נמצא כי ב"זויינט" היו רוב התגובות רגשיות, ושיעור השימוש בסלנג ומספר שגיאות הכתיב שמופיע בתגובות, גבוה יותר מזה שבשאר העיתונים.

הטוקבקים אינם מהווים מדגם מייצג של כלל ציבור הקוראים. עם זאת, השיח המתנהל באמצעותם מספק מידע ייחודי, שאמצעים אחרים אינם יכולים לספק (סיקרון, 2008). זהו שיח חשוב, פתוח לשלל השפעות ואינטרסים, ועולות ממנו פניני יצר, חוכמה וטיפשות כאחד (אביגד, 2010), ובנוסף לזאת, יש להם כוח לשנות

את המציאות בפועל (בנזימן, 2010). המחקר הנוכחי יבחן את מאפייני הטוקבקים באמצעות התייחסות לסוגיית הקשישים והזקנה בישראל.

## קשישים

### התייחסות חברתית – תרבותית לזקנה ולזקן

”אל תשליכני לעת זקנה, ככלות כוחי אל תעזבני”, תהלים ע”א ט’

העולם המערבי הולך ומזדקן (Kinsella & Velkoff, 2001) גם הודות לטכנולוגיה רפואית מפותחת הגורמת לעלייה בתוחלת החיים וגם בגלל ירידה בשיעורי הפרייון של האוכלוסייה (אבנימלך, 2006; Hooyman & Asuman Kiyak, 2011). יש חוקרים הטוענים כי ההתייחסות לאדם הקשיש השתנתה במהלך השנים (חזן, 1984; משוניס, 1999; ספקטור-מרזל, 2006). בעבר יוחסו לקשישים תכונות חיוביות כחוכמה וראו בהם בעלי ידע, והתכונות הללו הקנו להם עוצמה בחברה שבקרבה חיו. ואילו היום, בעולם המערבי המודרני, החברה משדרת לקשישים מסר שהם מיותרים, לא שייכים, לא רלוונטיים, ושהם מהווים נטל על החברה ועל כן מודרים ממנה. בניגוד אליהם, טוענת אבנימלך (2006), כי מחקרים של היסטוריונים חברתיים ודמוגרפים היסטוריים, מעידים כי מאז ומתמיד סבלו הקשישים מיחס שלילי. רוב התרבויות לא הקצו משאבים לזקנים והם הושארו לחסדיהם של ילדיהם או של ארגוני צדקה שונים.

היחס לקשיש הוא אמביוולנטי ובא לידי ביטוי במספר מישורים: רגשי, ערכי ותעסוקתי-חברתי. במישור הרגשי היחס האמביוולנטי לקשיש נובע מרגשות קיצוניים כמו פחד וחמלה.

הפחד נובע מכך שהקשיש מייצג את המוות, שהרוב חרדים ממנו, מה שגורם לרתיעה מפניו. החמלה נובעת מהכבוד שחשים כלפיו ומהרצון לסעוד אותו בסוף חייו (חזן, 2011). במישור הערכי אין התאמה בין האידיאולוגיה שלה מטיפים והערכים החיוביים שעליהם מחנכים את הדור הצעיר, למציאות בפועל (חזן, 1984). במישור החברתי-תעסוקתי, מכיוון שקשישים מתקשים להדביק את קצב התפתחותם של שינויים טכנולוגיים, הם הופכים פחות ופחות רלוונטיים ונאלצים לפנות את הבמה לצעירים מהם, עובדה התורמת לדחיקתם לשולי החברה (לבנשטיין, 2003). כתוצאה מהתהליך הזה, האדם הזקן מוצא עצמו ללא תפקיד חברתי ומשולל דעות, גם כאשר דעתו צלולה (חזן, 2011).

ספקטור-מרזל (2006) התייחסה להיבט החברתי ומצאה שני תהליכים מכונני זקנה בעולם המערבי: הומוגניזציה וסגרגציה. הומוגניזציה היא הנטייה לטשטש הבדלים בין זקנים לבין עצמם ולראות בהם מסה אחידה, אף על פי שיש ביניהם באופן טבעי הבדלים פיזיים ואחרים. דוגמה לכך ניתן לראות בהחלטה של קביעת גיל כפרמטר לזקנה, שבעקבותיה אשה בת 65 ואמה בת ה-90 שייכות לאותה קבוצת גיל ונחשבות קשישות. הסגרגציה היא מגמה שמטרתה להפריד את הזקנים מהחברה ההגמונית (לדוגמה, היציאה לפנסיה, הופכת את הזקן לאדם ללא פרודוקטיבי ומכאן, גם לבלתי נחוץ). החברה המערבית איננה מתייחסת לזקן כאל פרט, אלא כאל אחד מתוך קבוצה ומתוך כך, מדירה אותו. תהליך הסגרגציה הוא חלק מתיאוריה פסיכולוגית שעוסקת בזקנה - תיאוריית ההינתקות (Disengagement theory). בבסיס התיאוריה עומדת האסטרטגיה להבטחת תפקודה התקין של החברה באמצעות סילוק האנשים המזדקנים מתפקידים חיוניים. העברת



התפקידים מתבצעת כדי שהמשימות ימשיכו להתבצע באופן רציף וללא שיבושים (משוניס, 1999).

## גילנות

תהליך המודרניזציה והשינויים הטכנולוגיים הם חלק מהגורמים, שיצרו את התפתחות תופעת הגילנות (Ageism). הגילנות היא מונח שנטבע בסוף שנות ה-60 על ידי הפסיכיאטר רוברט באטלר (Robert Butler) ומשקף דעות קדומות כלפי זקנים ואפלייתם. הוא יכול להיות ישיר, כשלא מקבלים אדם לעבודה מפאת גילו או עקיף, כאשר מדברים לאדם זקן כאל ילד. הגילנות, כמו הגזענות והסקסיזם, מתייחסת לתכונות גופניות והופכת אותן לסטריאוטיפים (משוניס, 1999; ספקטור-מרזל, 2006; Bytheway, 1995). המושג גילנות מתייחס לאנשים זקנים על פי גילם הכרונולוגי או על בסיס תפיסתם כזקנים. גילנות יכולה להתבטא ברמת המיקרו (אישית), המאזו (הרשתות החברתיות) והמקרו (הארגונים והתרבות) (דורון, 2011), והיא עשויה לשמש בסיס לשיח על נושא הזקנה. היא מגדירה את הזקנה כבעיה חברתית ומחזקת את דימויה כמחלה. הגילנות התמסדה עם השנים וניתן למצוא אותה לא רק בגישות שונות כלפי קשישים, באמונות כלפיהם או בהתנהגות שננקטת במגע איתם, אלא גם בתחום השירותים הניתנים להם, האופן שבו מזהים אותם או מייצגים אותם, האופן שבו נתפסת מיניותם, וגם, בסתם ניצול (חזן 1984; ספקטור-מרזל 2006).

ביטויי גילנות ניתן למצוא גם בקרב אנשי מקצוע בתחומי הבריאות (כמו רופאים, אחיות, עובדים סוציאליים, פסיכולוגים ופיזיותרפיסטים) האמורים לטפל באוכלוסיית הקשישים. הספרות מציינת כי אנשי המקצוע, נוטים לדבר לקשישים בשפה המכונה "קשישית" - שפה פוגעת ולא מכבדת כדוגמת זו שבה מדברים עם

ילדים. כמו כן, הם נוטים להתעלם מהימצאותם של הקשישים בזירות הטיפול השונות ולדבר עליהם עם אחרים כאילו אינם קיימים (שיוביץ-עזרא ועמיתים, 2011).

התפיסה הגילנית אצל צעירים נגרמת מפחד הנובע משלוש סיבות עיקריות: איום המוות, איבוד צלם אנוש וירידת הערך העצמי. אנשים זקנים מייצגים עבור הצעירים את העתיד הבלתי נמנע שצפוי להם בדמותו של המוות. מהתבוננות בקשישים הם מבינים כי במהלך השנים יאבדו שליטה על גופם ועל תפקודיו (ירידה בראייה, בשמיעה, ביכולת תנועה ועוד), יכולתם החברתית והקוגניטיבית תיפגע (כמו האטה בזריזות השכלית, למשל) ויהיו שינויים בחזות החיצונית (עור מקומט, מראה כפוף וכד') שיגרמו לירידה בתחושת הערך העצמי (בודנר, 2009).

התפיסה הגילנית אצל זקנים נובעת מהעמדות הגילניות הקיימות בחברה כלפי זקנים ומשפיעות על הזקנים בשתי צורות: פיזית ורגשית. מהבחינה הפיזית הם מבחינים עצמם מקבוצת הזקנים ומנסים להסוות את גילם האמיתי באמצעות לבוש צעיר וניתוחים פלסטיים. מהבחינה הרגשית - הם מבטאים עמדות שליליות כלפי קבוצת "הזקנים באמת", אלה השוכנים במחלקות הגריאטריות (בודנר, 2009). בודנר (2009, 2009) מציע פתרון להפחתת ביטויי הגילנות בקרב שתי הקבוצות. אצל הצעירים באמצעות שינוי היחס למושגים "מוות" ו"גיל זקנה" על ידי חינוך לקבלת המוות כחלק בלתי נפרד מהחיים בעזרת קורסים שונים וחשיפה לאנשים זקנים מינקות. לדעתו, הסטריאוטיפים השליליים על הזקנה פוגעים במוטיבציה של הזקנים, בתחושת המסוגלות העצמית ובביצועים הקוגניטיביים שלהם (2009). במחקר שערנו לוי ואחרים (Levy, Slade, Kunkel & Kasl אצל בודנר, 2009) נמצא, כי זקנים שאימצו לעצמם תפיסות חיוביות יותר כלפי זקנה, היו בעלי תוחלת

החיים גבוהה יותר (ב-7.5 שנים) ביחס לאלה שהחזיקו בתפיסות שליליות, ובנוסף לזאת, שמרה הקבוצה הזאת על אורח חיים בריא ופעיל.

### **זקנה והזדקנות - ההיבט היהודי-ישראלי**

אובלוסיית הקשישים בישראל מוגדרת על פי גילה ( Hooyman & Asuman Kiyak, 2011). במקורות זוכים הקשישים ליחס חיובי (ספקטור-מרזל, 2006; קורץ, 2003). ספקטור-מרזל (2006), שבחנה את המשמעות ממנה נגזרת ההתייחסות לזקנה הישראלית מצאה, כי היא מורכבת מארבעה עולמות תוכן: התרבות הדתית-מסורתית, התרבות הציונית-הצברית, התרבות הצבאית והתרבות המערבית הקפיטליסטית. לטענתה, בעוד התרבות הדתית-מסורתית רואה בזקנה חלק טבעי ממהלך החיים, רוחשת כבוד לקשישים ומעניקה להם סמכויות בתוקף גילם וניסיונם, שלוש האחרות מושתתות על חיזוק אתוס הנעורים ומחזקות את מעמדו את הקשיש כפרט שנבדל מהחברה שסובבת אותו. לטענתה, מצבם של הקשישים בישראל לא השתפר במהלך השנים, אף על פי שחלה התקדמות בחקיקה הנוגעת להם ובשירותים השונים שמוענקים להם. היא מוסיפה, שהקשישים בישראל עדיין סובלים מהומוגניזציה ומסגרגציה ונחשבים ל"אזרחים ממדרגה שנייה".

בסקר החברתי האירופי (ESS), שנערך בשנת 2008 ובדק את נושא הגילנות בישראל ובאירופה נמצא, כי בהשוואה למדינות אירופה (גרמניה, פורטוגל, פולין, רוסיה, אנגליה, טורקיה ושוודיה) החברה הישראלית נוטה לגילנות יותר מאשר שאר המדינות (דורון, 2011). בודנר ולזר (Bodner & Lazar, 2008) ערכו מחקר בנושא גילויי גילנות של צעירים (סטודנטים) בחברה הישראלית ומצאו כי למרות ההבדלים התרבותיים בין ישראל לצפון אמריקה קיים דמיון ביניהם בעמדות כלפי קשישים.

## **התעללות בקשישים, הפניית אלימות נגדם והזנחתם**

המעמד הנמוך, הגילנות החברתית, התרבותית והמוסדית לצד חולשתם הפיזית (האובייקטיבית) של הקשישים גורמים להם להפוך לקבוצה חסרת ישע, התלויה באחר כדי לשרוד. חולשתם מהווה כר פורה למי שמבקשים לנהוג באלימות כלפיהם, להתעלל בהם ולהזניחם. התעללות בקשישים היא תופעה שקשה לאמוד את היקפה מכיוון שהקורבנות מתביישים במצב שאליו נקלעו ופוחדים מנקמת המטפלים בהם (לביא, 1995 בתוך הנטמן, 2004), הם אינם ששים לדווח על מצוקתם (יוז, 2008 ; משוניס, 1999) כדי לזכות בהגנת הרשויות. מחקרים שנערכו בעולם המערבי מצביעים על כך שאכן קיימת תופעת התעללות בקשישים (אינס, אלון ובן דוד, 2007) ושאינן להתעלם ממנה. בישראל החלו לעסוק בנושא בשנות ה-90 ולאחרונה הוכר כבעיה חברתית רחבת היקף (אלון, 2006). התעללות מתרחשת בעיקר בשל גישות חברתיות שליליות וסטיגמות על הזקנה (אינס, אלון ובן דוד, 2007). מסקר שבחן את ממדיה של האלימות נגד קשישים, ונערך ב-2008 עולה, כי הקשישים חוששים מבני נוער לא מוכרים יותר מאשר מבני משפחה, משכנים ומאנשים אחרים. 23 אחוז מהקשישים אינם חשים ביטחון אפילו בביתם, 37-12 אחוז מהקשישים מכירים קשישים בני גילם שנפגעו מאחד מסוגי האלימות הבאים לפחות: גניבה, פריצה, שוד ברחוב ופגיעה גופנית או נפשית. חלק גדול מהקשישים חווה פגיעה ברכוש, 10 אחוז חוו שוד ברחוב או פגיעה נפשית ו-3 אחוז דיווחו על פגיעה גופנית (מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 2008).

## **שאלות המחקר**

סקירת הספרות מציגה מצב עגום של הקשישים בישראל. מחקרים שונים אמנם דנו בזקנים ובבעיות השונות העולות בזקנה, ואולם

אף לא מחקר אחד בדק כיצד תופעות ההתעללות בזקנים, האלימות המופנה כלפיהם והזנחתם באות לידי ביטוי בטוקבקים השונים. המחקר הנוכחי יתמקד במאפייני הטוקבקים המתייחסים לתופעת ההתעללות, אלימות והזנחת הקשישים, ובסוגיות העיקריות העולות מניתוח הטוקבקים המופיעים בתגובה לכתבות בנושא.

## **מתודולוגיה**

### **אוכלוסיית המחקר**

המחקר התמקד בטוקבקים לכתבות העוסקות בתחום התעללות בקשישים, אלימות המופנה כלפיהם והזנחתם.

### **מדגם**

למחקר נאספו 50 כתבות מתוך אתר "טוקבק" ([www.tbk.co.il](http://www.tbk.co.il)), העוסקות בהתעללות בקשישים, באלימות המופנה כלפיהם ובהזנחתם, שכללו 3,463 טוקבקים. הן הכתבות והן הטוקבטים נכתבו בעברית וכל טוקבק מורכב מכותר, משם כותב ומתוכן. הבחירה באתר נבעה משתי סיבות: הראשונה היא שהאתר מאגד את הכתבות שקיבלו את מספר הטוקבקים הרב ביותר, והשנייה היא שניתן לבצע בו פילוח לפי נושאים. אתר "טוקבק" הוא אתר שבו מוצגות 200 הכתבות המטוקבקות ביותר שפורסמו באתרים המקוונים והוא מתעדכן מדי יום. באתר ניתן לקבל את הכתבות העוסקות בנושא קשישים מכל אתרי התוכן החדשותיים הישראליים ברשת כמו "וויינט", "Nrg", "וואלה!", "גלובס", "מאקו", "הארץ", "קלקליסט", "דה מרקר" ועוד. רוב הכתבות (למעט כתבות חריגות) מופיעות בעמודים הראשיים של אתרי

התוכן ועדכון הטוקבקים המצורפים אליהן מתבצע במהלך שלושה ימים לאחר פרסומן.

### **תהליך איסוף הכתבות למחקר**

הכתבות באתר "טוקבק" מוצגות בסדר יורד, כשהראשונה היא זו שזכתה למספר הרב ביותר של הטוקבטים, והאחרונה זו שזכתה למספר הקטן ביותר. על כן, נאספו הכתבות במחקר לפי שני קריטריונים: כתבות שפורסמו משנת 2008 ואילך, וכתבות שתוכנן כלל אחד מנושאי המחקר (לפחות): התעללות בקשישים, אלימות המופנה כלפיהם והזנחתם. לצורך המחקר בחרנו שלא להציג כתבות שמלכתחילה תיתכן בהן הטיה של התגובות בנושא, מה שעשוי לאפשר סטייה מנושא המחקר. כך לדוגמה, לא נלקחו בחשבון כתבות העוסקות בפיטורי המטפלת של אביה של שרה נתניהו וכתבות העוסקות באירועי דריסת קשישים (פגע וברח), שכן הן אינן מתייחסות לקשישים בלבד, אלא לתופעה מורכבת יותר כמו תאונות דרכים או דמויות בולטות בחברה הישראלית.

### **שיטת המחקר**

השתמשנו בשיטת מחקר לניתוח טקסטים: ניתוח תוכן. שיטה זו "מגשרת בין פורמליזם סטטיסטי לבין ניתוח איכותני של החומרים" (באואר וגאסקל, 2011 עמ' 152), ומשמשת "טכניקת כלאיים שבכוחה לתווך ולפשר בוויכוח העקר" (שם), המתנהל בין שיטת המחקר האיכותני לעומת שיטת המחקר הכמותי. מטרתה של הטכניקה היא להסיק מתוך הטקסט על ההקשר החברתי שלו בדרך אובייקטיבית, ככל הניתן, והיא מבצעת זאת במקרים רבים באמצעות טיפול סטטיסטי של החומר שנאסף למחקר (באואר וגאסקל, 2011).

תהליך ניתוח התוכן הוא תהליך המצריך הבניה של מערכת קטגוריות והוא נוצר תוך כדי חיפוש של מרכיבים בולטים, בין התיאוריה לחומר הנחקר (צבר בן-יהושוע, 1990). התהליך הוא מחזורי וממושך שבסיומו מתבצע קידוד נתונים לקטגוריות שנמצאו (באואר וגאסקל, 2011). הבחירה בשיטה זו אפשרה לנו לנתח את התנהגותם של הטוקבקיסטים, ולהבין את השיח שהם מנהלים בינם לבין עצמם. הקטגוריות התבססו הן על מחקרים קודמים שעסקו בנושא הטוקבקים (ויסמן וגונן, 2011; מלמד, 2006; סיקרון, 2008; Nagar, 2011; Galili, 2008) והן על הטוקבקים שנאספו למחקר הנוכחי. להלן רשימת הקטגוריות לניתוח תוכן שנבדקו במחקר זה.

## **קטגוריות המחקר**

### **אורך התגובה**

מלמד (2006) ונגר (Nagar, 2011) מצאו, כי קיימים מאפיינים ייחודיים לכותרת בלבד. מלמד (2006) טוענת, כי שיח הכותרות יכול להעיד על עוצמת הרגש המובע בטוקבק כפי שמתפרשת על ידי גולשים שקוראים אותו והן מכילות טקסט שיכול לתרום לשיח הציבורי. נגר (Nagar, 2011) מצאה, כי שיח הכותרות שמתנהל בתגובות משפר את חשיפת המסר על חשבון איכותו.

### **סוג השיח**

סוג השיח המתנהל בטוקבקים נבדק בהתאם לסוג השיח של עימות שנמצא אצל מלמד (2006) הבוחן האם הטוקבק תומך בנכתב בכתבה או בטוקבקים אחרים או מתנגד לו. טוקבק תומך מבטא יחס חיובי או עמדה חיובית כלפי הכותב, המרואיין או הארגון המוזכרים בכתבה, האירוע או הסוגיה, בעוד שטוקבק מערער מבטא יחס שלילי או עמדה שלילית כלפי הכותב, המרואיין

או הארגון המוזכרים בכתבה, האירוע או הסוגיה. שיח נייטרלי אינו מביע עמדה כלשהי.

### **סגנון המגיב בתגובה**

בקטגוריה זו בדקנו באיזה סגנון משתמשים המגיבים בכתיבת הטוקבק. סגנון המגיב בטוקבק במחקר זה התבסס על האפיונים לסגנון, שנמצאו אצל גלילי (Galili, 2008) וסגנונות נוספים שנמצאו בשדה המחקר. בחירת סגנונו של המגיב נקבעה על פי הרעיון הכללי שאותו ניסה הכותב להעביר או הצורה בה השתמש להעברתו; עם זאת, כל טוקבק יכול להכיל מספר סגנונות תגובה ולכן, ייתכן כי קטגורית הסגנון תכיל בסך הכול יותר מ-100 אחוז. קביעת סגנונו של המגיב במחקר זה התבצעה על פי החלוקה הבאה:

**אינטלקטואלי** ( Intellectual) – כותב טוקבק הגיוני, שיש בטוקבק שכתב מידע אופרטיבי (מגיב מסביר או מפרש – מספק הסברים על הנכתב או כזה שמביע עמדה על הנכתב).

**ידעני** (Knowledgeable) – המגיב תורם מידע חדש שנמצא ברשותו על מה שנכתב בכתבה.

**כותב שמשתמש בסלוגן או במנטרה** (Mantra/Slogan) – המגיב משתמש בפתגם, בציטוט, בהיגד או באמירה ידועה וברורה וחוזר עליה שוב ושוב.

**רגשני** (Emotional) – המגיב מגיב באופן רגשני לטקסט המופיע בידיעה או לטקסט שמופיע בטוקבקים שהופיעו לפני הטוקבק שלו.



**פרודוקטיבי (Productive)** – מגיב שמציע הצעות לפתרון התופעה שבה עוסקת הכתבה או לשיפורו של המצב הקיים.

**אישי (Personal)** – המגיב משתף בסיפור אישי, ומביא דוגמאות שהן פרי ניסיונו האישי או פרי ניסיונו של אדם שסיפר לו עליהן.

טוקבק המנוסח כשאלה פתוחה (Open question) – המגיב מציג את השאלות שהמגיבים מעוניינים לקבל עבורן מענה ומשתמשים לשם כך בפלטפורמת הטוקבקים.

### **שם הכותב או כינויו**

וייסמן וגונן (2011) בחנו את הכינוי, את אפיונו ואת משמעותו. לדעתם, רוב הכותבים אינם מציגים את השם האמיתי שלהם ומשתמשים בשמות נפוצים עד כדי סטריאוטיפים. הכינוי משמש להם בסיס לסמכות ולאתוס, ובאמצעותו הם מבנים את זהותם כקבוצה המייצגת ציבור או קבוצה חברתית בישראל. במחקרה על כינויים בצ'ט מצאה ליפץ (2006) שככל שעולה גיל המצ'וטטים, השימוש בשמות הפרטיים עולה והשימוש בשמות תואר פוחת. לדעתה, נתונים אילו מעידים על שמרנות, שמאפיינת את שכבת הגיל הבוגרת יותר ועל הנטייה לשמור על כללים גם במקומות שבהם ניתן להפר אותם. בנוסף לזאת מצאה, כי מיעוט שמות התואר מעיד על כך שהמשתתפים המבוגרים מנסים לשמור על תדמית רצינית ונמנעים משימוש בכינויים, שאולי מצטיירים כילדותיים. הכינויים התיאוריים מציגים את המשתתף באופן סובייקטיבי, כפי שהוא רואה את עצמו, וכפי שהוא היה רוצה שהסביבה תזהה אותו, תכיר אותו ותעריך אותו. לדעתה, ייתכן שזהותה של שכבת המשתתפים הבוגרת, מגובשת דייה, והחברים בה אינם מרגישים צורך להתקשט בתיאורים.

במחקר זה ביקשנו לבדוק באיזה שם כותב או כינוי משתמש המגיב כדי להציג את עצמו. שם הכותב או כינויו נבדק על פי סוג לשם פרטי, שם פרטי עם אזור מגורים, שם תיאורי, שם כותב כחלק מהמסר וללא שם כותב וללא כינוי. כמו כן, נציג את מאפייניו הבולטים של שם הכותב או של הכינוי התיאורי.

### **מידת הרלוונטיות של הטוקבק לנושא הכתבה**

בנוסף לזאת, ביקשנו לבדוק את מידת הרלוונטיות של הטוקבק לנושא הנחקר. לטענת הבט (2003), השיח בטוקבק רלוונטי לתוכנה של הכתבה בדרך כלל. את מידת הרלוונטיות בדקנו לפי שלושה פרמטרים: 1. טוקבק רלוונטי הוא טוקבק מתייחס לנושא הכתבה שעניינה התעללות בקשישים, אלימות המופנה כלפיהם והזנחתם. 2. טוקבק רלוונטי חלקית הוא טוקבק שמתייחס לסוגיות שונות העולות מתוך הכתבה, אך אינן עוסקות בנושא המחקר, כמו התייחסות לדמות המופיעה בכתבה, לסביבת המגורים הנזכרת בכתבה, התייחסות לסוגיה החברתית העולה מתוך הכתבה באופן כללי, למדיניות הממשלה, לדמויות פוליטיות וכד'. 3. טוקבק לא רלוונטי הוא טוקבק שמה שכתוב בו לא מתייחס כלל לכתבה.

### **איכות המסר**

בדיקת איכות המסר בוצעה לפי משתני האיכות, שנמצאו בתוצאות השאלונים של נגר (Nagar, 2011) שאספה מהמגיבים ברשת. המשתנה הראשון שייבדק הוא השפה בה המגיבים משתמשים בכתיבת הטוקבקים. האם המסר מכיל שגיאות כתיבת,

האם יש בו מלים פוגעניות, והאם סגנונו מתלהם. המשתנה השני שייבדק הוא, האם הטוקבק מעורר עניין, מעורר מחשבה, מספק מידע חדש, והאם הוא מביע דעה. לטענת הכת (2003), חלק קטן מהטוקבקים מתלהם (אם כי יש לסייג את מסקנותיו, משום שהוא אינו מבסס את דבריו על מדגם מייצג ועל מגוון עיתונים). טוקבק איכותי במחקר הנוכחי הוא טוקבק שתוכנו מעורר עניין והשפה שבה השתמש המגיב אינה מתלהמת, אין בה שגיאות כתיב ואין בה התבטאויות פוגעניות.

### **גיבוש נושאים בטוקבקים הרלוונטיים**

הטוקבקים הרלוונטיים עוסקים בנושא המחקר. לפיכך, ביקשנו לבדוק מהם הנושאים העיקריים העולים בטוקבקים על פי הרעיון המרכזי, שנכתב בכל טוקבק. רשימת הנושאים נבנתה בתהליך לולאתי של הוצאת נושאים, זיקוקם ויצירת תתי-נושא. הרשימה קובצה לטבלה ועברה בדיקת מהימנות של שופט נוסף. מתוך ניתוח התוכן הנושאי גובשו מאפיינים תוכניים מהותיים של הטוקבק. כמקובל במחקרים איכותניים, החוקר מהווה את כלי המחקר העיקרי, ולכן יש צורך בבדיקת מהימנות בין שופטים. לשם בדיקת המהימנות נמסר החומר לשופט נוסף כדי להשוות את תוצאות הקידוד בין החוקר לשופט הנוסף (צבר בן יהושע, 1990). השופטת היא בעלת השכלה אקדמית שמשמשת עוזרת מחקר, והיא קיבלה הסבר על המחקר ועל מטרותיו.

בדיקת המהימנות בוצעה בשני שלבים: הראשון, לאחר הוצאת קטגוריות המתייחסות למבנה הטוקבק, סגנונו ותוכנו. בשלב זה נמסרו לשופטת 1:9 מהטוקבקים שנדגמו (סך הכול 385 טוקבקים) ונמצאה התאמה של 96.6 אחוז בממוצע ביניהן. בשלב השני בוצעה בדיקת מהימנות של הטוקבקים הרלוונטיים בלבד. בדיקה זו סיווגה כל טוקבק לפי רשימת הנושאים שגובשה בקטגוריית

הנושאים בטוקבקים הרלוונטיים. בדיקת המהימנות בוצעה על 267 מהטוקבקים הרלוונטיים, שהם כ-26 אחוז מסך הטוקבקים הרלוונטיים שנאספו למחקר כולו ונלקחו משש הכתבות שזכו למספר הרב ביותר של התגובות (שתי כתבות על אלימות, שתי כתבות על התעללות ושתי כתבות על הזנחה). בסיומה של בדיקה זו נמצאה התאמה של 81 אחוז בין השופטת לחוקרת.

### ממצאים

קיימים שני סוגי טוקבק. טוקבק עם כותרת בלבד וטוקבק עם תוכן. מהממצאים המוצגים בטבלה מספר 1 עולה, כי מספר הטוקבקים שיש להם תוכן, גבוה ממספר הטוקבקים שיש להם רק כותרת.

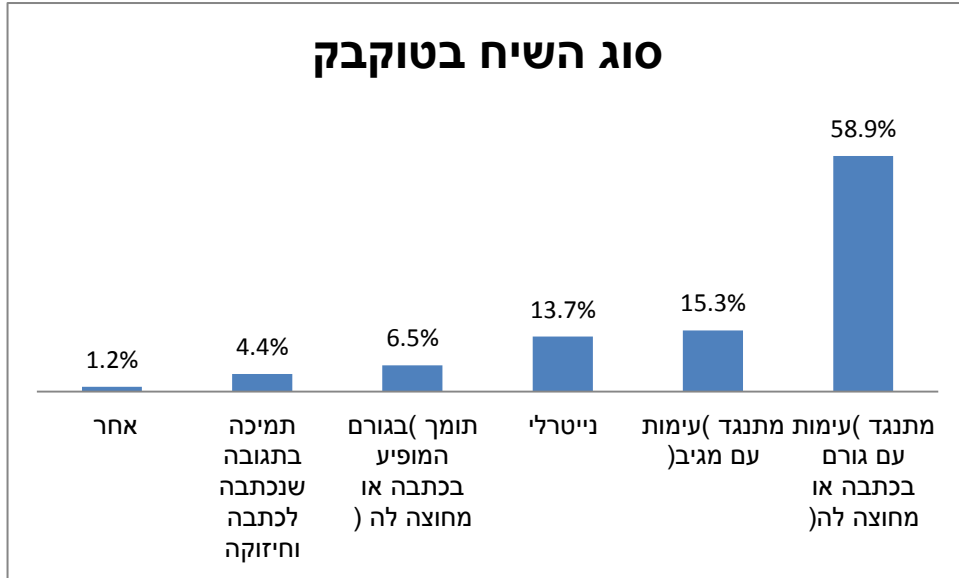
#### טבלה מספר 1: סוג הטוקבק

סוג הטוקבק	מספר	%
טוקבק עם תוכן	1,998	57.70
כותרת בלבד	1,465	42.30

### סוג השיח

מניתוח הממצאים שמופיעים בתרשים מספר 1 עולה, כי סוג השיח הפופולרי ביותר בטוקבקים, הוא שיח של עימות - מתנגד (74.20 אחוז).

#### תרשים מספר 1: סוג השיח בטוקבק

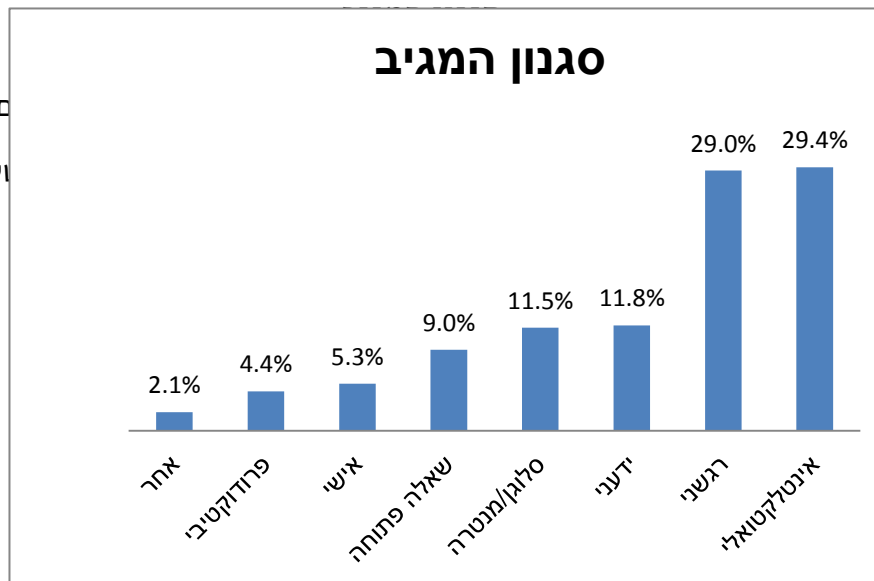


להלן מספר דוגמאות:

עימות עם גורם המופיע בכתבה או מחוצה לה: "חוצפה!..." הם יכולים לקבל ולשלוף קובץ נפטרים כל שבוע ולהריץ ע"פ מס' תעודת זהות...".

עימות עם מגיב: "תשובה למספר 87 - מה קשור ש"ס ??? { } איך הגעת לש"ס בכלל לא הבנתי ?? מסכנים ניצולי השואה שחיים בעוני מכפיר ... **שגיאה במקור**".

ס (תרשים מספר 2) נמצא, ולקטואלי ובסגנון רגשני.



להלן דוגמאות:

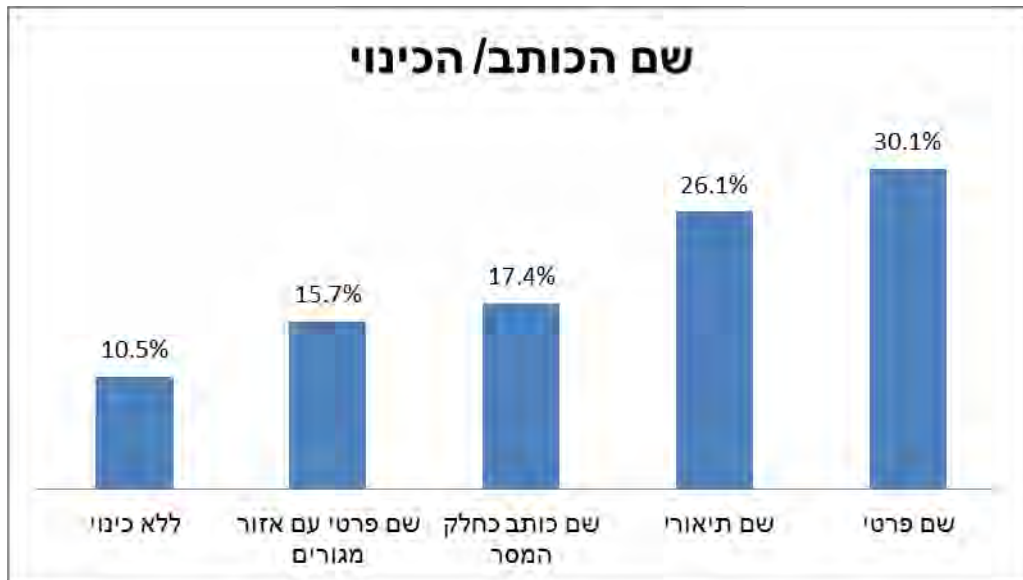
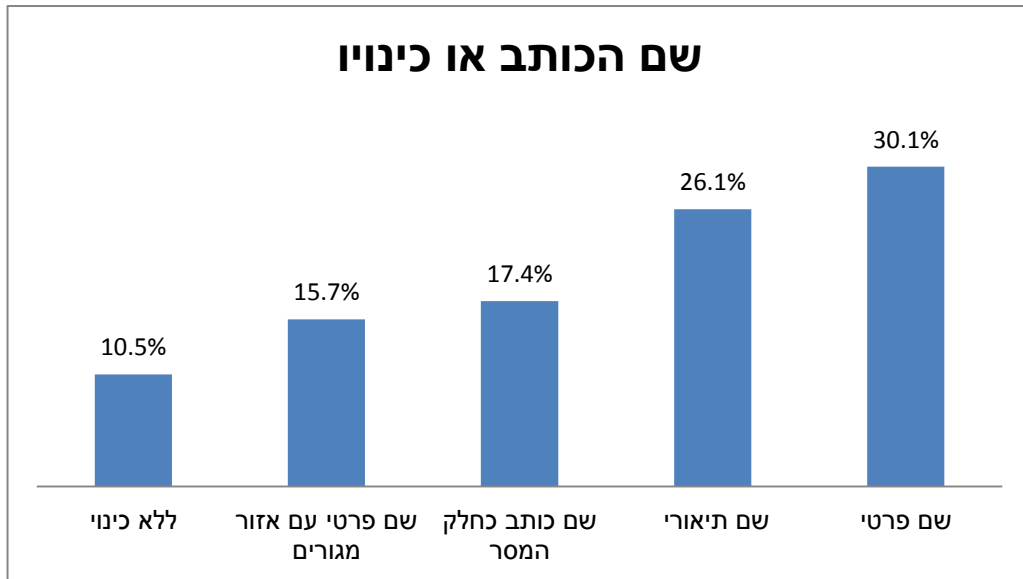
אינטלקטואלי: "כלומר לקחו כסף מהקשישים ישר לקופתם { } זה נשמע לי כמו עברה פלילית - שוד קשישים שלא תמיד מבינים את זכויותיהם ואין להם כח להתנגד...";  
רגשני: "ארבע שנים ורק עכשיו הבן מתלונן? נורא! (לת)."

פרודוקטיבי: "כשיש מטפלים בבית להורינו המזדקנים ולתינוקות תמיד דדדדדדדדדדדדדד לשים מצלמות, לעולם לא אסמוך על שום מטפל 'נחמד' כשמדובר בהורי ובאהובי".

### שם הכותב או כינוי

מניתוח שם הכותב של הטוקבק או כינוי (תרשים מספר 3) עולה, כי כשליש מהטוקבקים מופיעים בשם פרטי בלבד (30.10 אחוז) ומספר הטוקבקים המועט ביותר הוא של אלה המופיעים ללא שום כינוי (10.50 אחוז). הטוקבקים המציינים שם פרטי עם אזור מגורים בשם הכותב או כינוי מהווים 15.70 אחוז בלבד מסך הטוקבקים ומתוכם כ-67.90 אחוז מהם ציינו שהם מהמרכז. כרבע מהטוקבקיסטים שמופיעים בשמם או בכינויים (26.10 אחוז) שהופיעו בכתבות שנאספו למחקר זה, הופיע בשם תיאורי.

**תרשים מספר 3:** שם הכותב או כינוי



מסקירת שם תיאורי של הכותב או כינויו (טבלה מספר 2) עולה, כי הוא משמש כמקור לביטוי אישי-יצירתי של הכותבים. להלן מאפיינים בולטים שנמצאו:

**טבלה מספר 2: שם תיאורי של הכותב או כינוי**

%	= 903	סוג הכינוי
---	-------	------------

	N	
27. 2	246	כינויים עם שמות תואר אידיאולוגיים, מקצועיים או מעמד חברתי
19. 4	175	ביטוי לעמדה פוליטית וחברתית
17. 4	157	כינויים איקוניים
10. 2	92	הבעת רגשות
6.1	55	כינויים הלקוחים מדמויות (שירה, ספרות, מיתולוגיה, היסטוריה )
5.2	47	הומור ומשחקי מלים
4.7	42	כינויים שמקורם בדמויות שנלקחו מעולם הבידור והספורט
2.9	26	אחר
2.4	22	כינויים מעולם הטבע והחי
2.3	21	כינויים מעולם המחשבים



1.3	12	כינויים הקשורים לפתגמים ולציטוטים
0. 9	8	כינויים הקשורים לעולם הפשע

נראה, כי הכינוי התיאורי מכיל מגוון רחב של סגנונות. שם תיאורי של הכותב או הכינוי הנפוץ ביותר הוא הכינוי המכיל שמות תואר אידיאולוגיים, או שהוא נוגע למעמדו החברתי של המחבר או למקצועו. כחמישית מהמשתמשים בכינויים עושים זאת כביטוי לעמדה פוליטית וחברתית.

להלן דוגמאות:

כינויים עם שמות תואר אידיאולוגיים, מקצועיים או כאלה שנוגעים למעמדו החברתי של המחבר: "עו"ד, ת"א", "ליכודניק לשעבר, חולון".

כינויים אייקוניים: "אחד שיודע".

כינוי רגשי: "איכס".

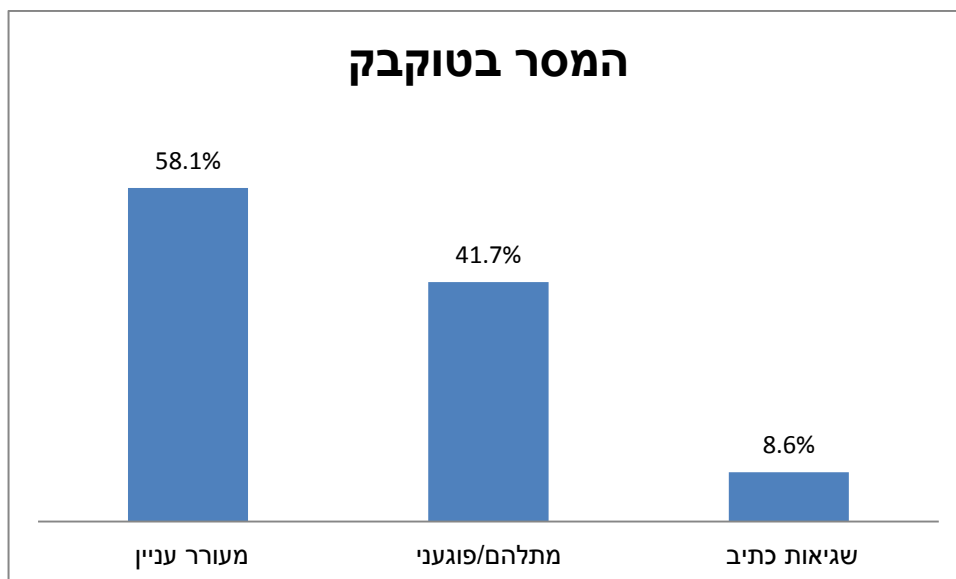
### איכות המסר

איכות המסר במחקר כללה שלוש קטגוריות: שימוש במלים פוגעניות, התלהמות; שגיאות כתיב והאם הטוקבק מעורר עניין או

לא. טוקבק איכותי במחקר זה נחשב לטוקבק שתוכנו מעורר עניין ואין בו התלהמות, מלים פוגעניות או שגיאות כתיב.

מניתוח ממצאי המחקר כולו (תרשים מספר 4) נמצא, כי שיעורם של הטוקבקים המכילים שגיאות כתיב נמוך (8.60 אחוז); פחות מחצי מהם (41.70 אחוז) כולל מלים פוגעניות וסגנון מתלהם, ויותר מחצי מהם מעורר עניין (58.10 אחוז). לכאורה, תוצאות אלה הציגו טוקבק איכותי. עם זאת, לאחר בדיקה שבה נכללו רק הטוקבקים מעוררי העניין, נמצא כי רק כשליש מהטוקבקים איכותיים (34.30 אחוז). במלים אחרות, אף על פי שיותר מחצי מהטוקבקים הם טוקבקים מעוררי עניין, איכות המסר בהם נמוכה, מכיוון שיש בהם שגיאות כתיב ומלים מתלהמות או פוגעניות.

**תרשים מספר 4:** המסר בטוקבק



להלן דוגמאות:

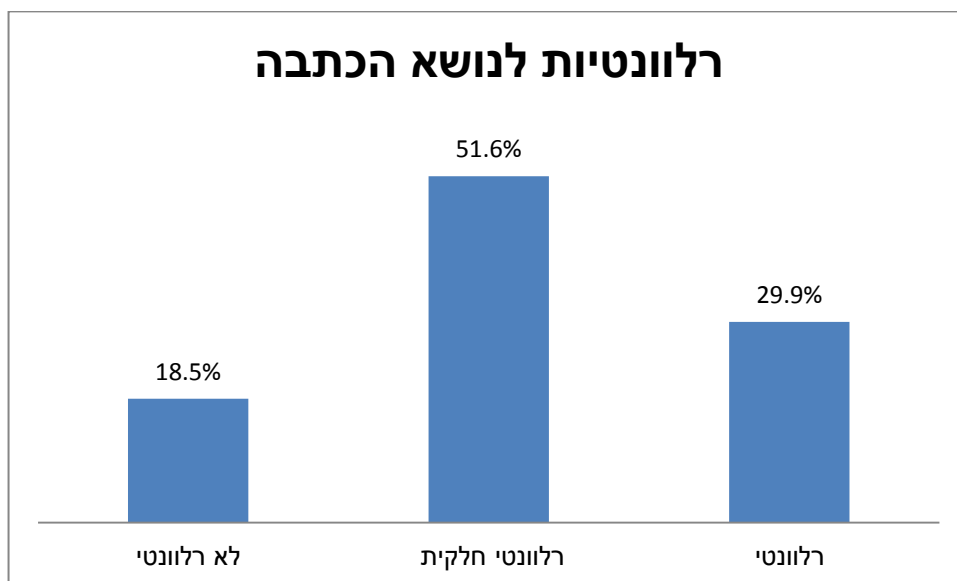
טוקבק עם שגיאות כתיב: "רק זבלים שפלים יכולים לבוא ליתקוף קשיש בן 89 מדינת ישראל חייבת להחמיר עם העונשים של האלימות. אין מצב שפחדנים אלובים כאלה יראו עוד אור יום..."

טוקבק איכותי: "ממשלת ישראל ממשיכה את החלטות וועידת וואנדזה בהצלחה." { רבוי עמותות, פרשיות גנבת כספים-הם הגורם לאי יכולתם של ניצולי השואה להגיע להשגים. לפי דרוויניזם-החזק ישרוד. לממשלות ישראל השג בהשמדת שארית ניצולי השואה. כמו שגרמנים רצו לאחר השמדת יהודים להשאיר מוזיאון בפראג, כך ממשלות ישראל לאחר השמדתינו ישאירו את - 'יד ושם' ובעד כניסה יגבו כסף... "

### רלוונטיות

מניתוח תוצאות הרלוונטיות (תרשים מספר 5) עולה, כי הטוקבקים המתייחסים לנושא הכתבה מהווים פחות משליש (29.90 אחוז) מסך הטוקבקים שנאספו למחקר, כחצי מסך הטוקבקים מתייחס לסוגיות שונות העולות מתוך הכתבה אך אינן מתייחסות לנושא הקשישים (51.60 אחוז), ואילו כחמישית מהטוקבקים אינם מתייחסים לנושא הקשישים או לסוגיה כלשהי שעלתה מהכתבה (18.50 אחוז).

**תרשים מספר 5:** רלוונטיות הטוקבק לנושא הכתבה



להלן דוגמאות:

טוקבק העוסק בנושא הכתבה :

"חבל שהישראלים עדיין לא הבינו שנתניהו מאמין בדארוויניזם  
חברתי (לת)".

טוקבק שאינו רלוונטי לכתבה או לנושא שעולה ממנה:

"יחצ"נ יקר, אתה לא קולט כמה אתה שקוף?? חובבנות לשמה,  
'ירו".

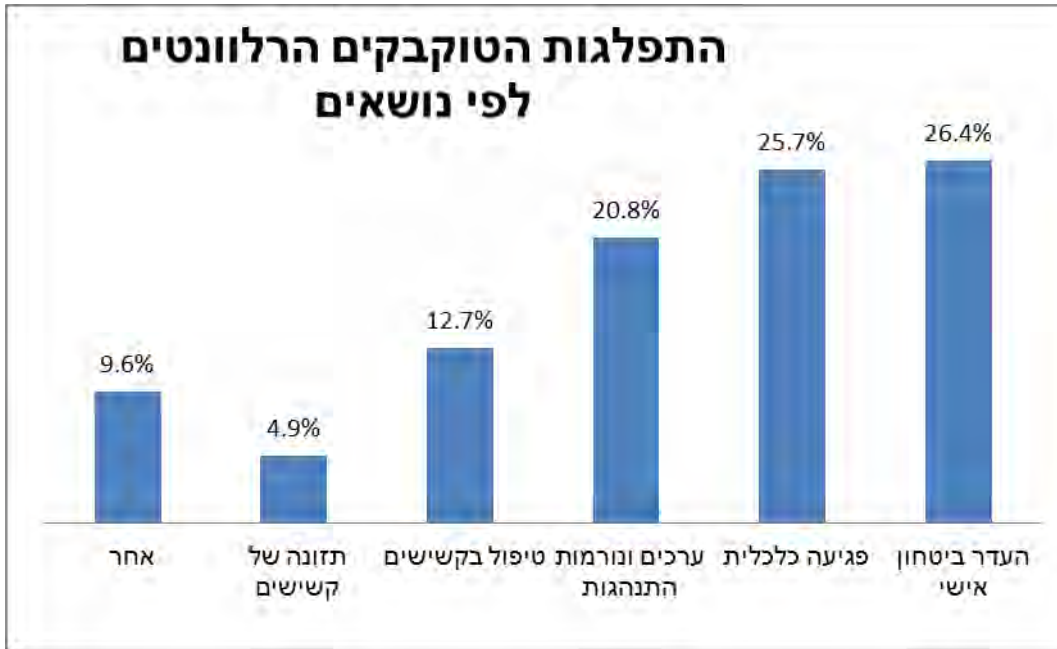
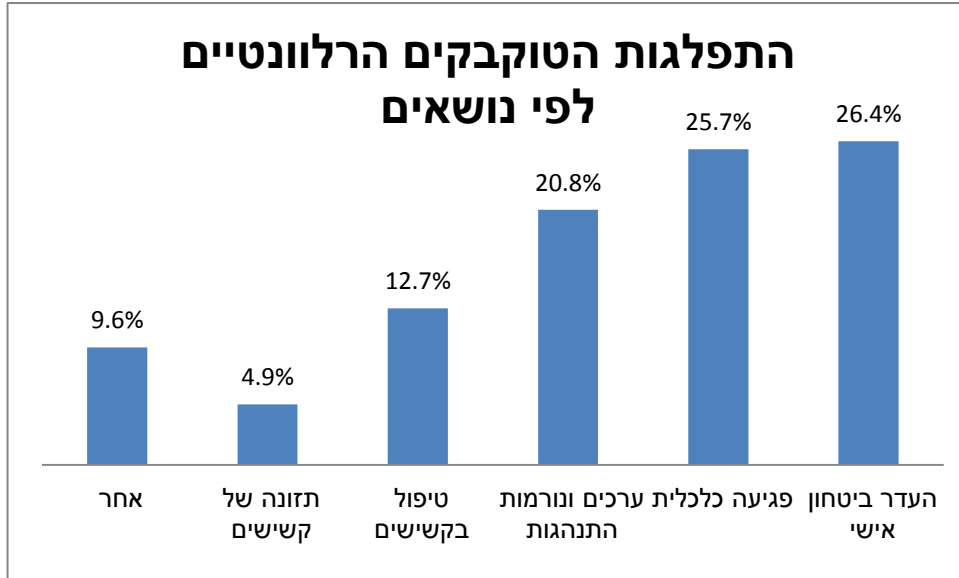
### ניתוח תוכנם של הטוקבקים הרלוונטיים

מספר הטוקבקים הרלוונטיים (טבלה מספר 3) שנאספו במחקר זה  
הוא 1,036. מבדיקת הנושאים (תרשים מספר 6) שעלו מתוכם  
נמצא, שיש שני נושאים בולטים שאליהם מתייחסים המגיבים והם:  
העדר הביטחון האישי של הקשישים (26.40 אחוז) ונושא הפגיעה  
הכלכלית בקשישים (25.70 אחוז).

### טבלה מספר 3: רלוונטיות הטוקבק

נושא	3,463=N	%
רלוונטי	1,036	29.9
רלוונטי חלקית	1,787	51.6
לא רלוונטי	640	18.5

תרשים מספר 6 : התפלגות הטוקבקים הרלוונטיים לפי נושא



להלן הממצאים על פי החלוקה לנושאים הבולטים :

**טבלה מספר 4:** העדר ביטחון של קשישים

נושא	N= 273	%

34.4	94	המערכת המשפטית וגזר הדין לפוגעים בקשישים
31.9	87	האלימות והחדירה למרחב הפרטי של הקשישים
25.6	70	חקיקה מקילה בגין פגיעה בקשישים
8.1	22	הטיפול המשטרתי וסדרי העדיפויות

## 1. העדר הביטחון האישי של הקשישים

מהממצאים עולה, שיותר משליש מהתגובות מתמקדות במערכת המשפטית ובאוזלת ידה בכל הקשור לפוגעים בקשישים. שליש נוסף עוסק באלימות שמופנית כלפי הקשישים. רבע מהתגובות מתייחסות לחקיקה ולענישה המקילים בנושא.

להלן דוגמאות:

### 1.1. המערכת המשפטית וגזר הדין לפוגעים בקשישים

”הפקרות {} אבל אם הקשיש היה אבא של שופט אז היה נעצר התוקף עד תום ההליכים... בדיחה עצובה... אין דין ובטוח שאין דין...”

### 1.1. האלימות המופנית כלפי קשישים והחדירה למרחב הפרטי שלהם

”כשסיפרתי לאמי על הרצח היא סיפרה כי פעמיים צלצלו אצלם בפעמון הדלת: פעם בשלוש לפנות בוקר, ואמש בשעה 21:30 לערך כשחדר המדרגות חשוך והיא ואבי לא ראו אף אחד גם שהציצו מהחלון ע”מ לוודא מי ביצע זאת”.

## 2. פגיעה כלכלית בקשישים

**טבלה מספר 5 : פגיעה כלכלית בקשישים**

נושא	N = 266	%
מדיניות		
ממשלתית	136	51.10
והחלטות		

		הכנסת
30.80	82	אנשים שונים
18.00	48	גופים מסחריים וחברות שונות

יותר מחצי מהתגובות מייחסות את הפגיעה הכלכלית למדיניות הממשלתית ולהחלטות חברי הכנסת, הגורמות להקצאה לא נכונה של המשאבים ולסדרי עדיפויות לקויים המשפיעים על רווחת הקשישים. הפגיעה הכלכלית בקשישים מתבטאת באופן ישיר בשלושה נושאים עיקריים: קצבאות, העדר תעסוקה לקשישים ופגיעה בגובה הפנסיה כתוצאה מגזרות כלכליות. שליש מהתגובות לנושא - פגיעה כלכלית בקשישים, מתייחסות לניצול כלכלי שנגרם על ידי אנשים שונים: אפוטרופוס, עורכי דין ומתחזים שונים. כמו כן, נמצא, כי 17.50% מהתגובות מתארות פגיעה כלכלית בקשישים, המתבצעת על ידי מגוון רחב של גופים כלכליים מסחריים (כאלה הפועלים בחסות המדינה וכאלה שפועלים באופן פרטי), כמו קופות חולים, בנקים, חברת החשמל, בתי אבות וכד', או על ידי מוסדות או גופים ששמו להם כמטרה לפעול לשיפור מצבן של האוכלוסיות החלשות (עמותות שונות). הפגיעה הכלכלית מתבטאת בהעלמת מידע מהקשישים כמו הנחות המגיעות להם על פי חוק או לחילופין אי חשיפת המידע המלא בנוגע לזכויותיהם, או יידועם בהשלכות שעלולות להיות למעשים שונים וכד'. פגיעה זו אינה משפיעה על הקשישים רק בהיבט הקיומי, אלא גם מבחינה אתית מוסרית. הגופים הללו משמשים



מעין "דוגמה" לכלל, שכן יחסם לקשישים מאפשר את ניצול חולשתם של אלה.

להלן דוגמאות:

1.1. פגיעה כלכלית כתוצאה ממדיניות ממשלתית

והחלטות הכנסת:

"... אין בסף למדינה, ממש רחמנות מנגנוני-הממשלה מנופחים, בסף רב נשפך על כל הלשכות של... הקשיש נתפס בעיני הרשויות כחלש..."

1.1. פגיעה כלכלית על ידי גופים מסחריים וחברות

שונות:

"זו הפעם הראשונה שאני קורא על הנחה זו. עד כמה שאני יודע גם קופת חולים מכבי אינה נותנת הנחה זו לקשישים".

3. ערכים ונורמות התנהגות כלפי קשישים

**טבלה מספר 6:** ערכים ונורמות התנהגות כלפי קשישים

נושא	%	N	=	תת-נושא	%	N	=
		215				215	
גילויי חוסר כבוד לקשיש המקרו והמיקרו	49.8	107		גילויי חוסר כבוד לקשישים כחברה או במדינה	77.6	83	

22.4	24	גילויי חוסר כבוד לקשישים בתוך המשפחה			
87.0	94	גילויי התעוררות למען האוכלוסייה הקשישה	50.2	108	גילויי אדישות למצב הקשישים וקריאה להתעוררות
13.0	14	גילויי אדישות מצדם של צעירים למצב הקשישים			

מהממצאים עולה, שמספר הטוקבקים שמתייחסים לגילויים של חוסר כבוד ואדישות למצבם של הקשישים היא כמעט זהה. ניתן לראות התייחסות רבה לגילויי חוסר כבוד כלפי קשישים ברמת המקרו – חברה או מדינה (83 טוקבקים) לעומת גילויי חוסר כבוד כלפי קשישים ברמת המיקרו – בתוך המשפחה (24 טוקבקים). חלק ניכר מהטוקבקים בנושא האדישות למצב הקשישים מתייחס לקריאה להתעוררות למען האוכלוסייה החלשה (ב-86 אחוז). כמו כן, קיימת התייחסות לאדישות שמגלים הצעירים (ב-14 אחוז מהטוקבקים בנושא).

להלן דוגמאות:

3.1 גילויי חוסר כבוד כלפי הקשישים כחברה:

"המדינה בהתפוררות [...] אני מתקרב לגיל הקשישות ומודאג מאד ממה שקורה כאן במדינה... ערכים כמו חיי אדם, חברות, התחשבות ודאגה לזולת ועוד... כולל הדאגה לקשישים, מתמוססים ונעלמים. אין סולידריות עוד..."

3.1 גילויי חוסר כבוד לקשיש בתוך המשפחה:

"זה מה שקורה שהילדים זורקים את ההורים לבתי אבות (לת)".

3.3 גילויי אדישות של צעירים למצב הקשישים:

"אני מתביישת... הזקנים מפגינים והצעירים אדישים [...] בושה למדינה שאלו צעיריה, טובעים בים של אדישות, נהנתנים ולא מוכנים לעשות כלום... לא מבינים שהכל בידיים שלהם".

3.4 התעוררות למען האוכלוסייה הקשישה:

"אל תשליכני לעת זיקנה' - חברים, כולנו נהיה שם, אל תשכחו!..."

4. הטיפול בקשישים:

**טבלה מספר 7: טיפול בקשישים**

נושא	N = 132	%
הטיפול ברמת הפרט	77	58.30

41.70	55	הטיפול ברמה המוסדית
-------	----	---------------------

טבלה מספר 7 מראה שיש שתי נקודות התייחסות לטיפול בקשישים: הטיפול ברמת הפרט – האישית-אנושית והטיפול ברמה המוסדית. נמצאה התייחסות רבה יותר לנושא הטיפול בקשישים ברמת הפרט.

להלן דוגמאות:

4.1 הטיפול ברמת הפרט:

”... עושה לי נאחס לחשוב שסבתי עברה משהו דומה במשך 10 שנים שהיו לה מטפלות, על אחת מהן אמרה שהיא לא נחמדה וצועקת...”

4.1 הטיפול ברמה המוסדית:

”לא רק לניצולי שואה ולא ספציפית רק במוסד הזה [מעדיפה להשאר אנונימית] לצערי זה קורה בהרבה מאוד מוסדות ובתי אבות בעיקר עם אוכלוסיות מוגבלות עם זה סיעודיות או נפגעות נפש...”

5. תזונת הקשישים:

נמצא כי כ-5 אחוז מהטוקבקים מתייחסים לנושא חוסר המידע בנושא תזונה ותת תזונה בקשישים ולהשלכותיה. לדוגמה: ”מה צריך לקחת לעודד לעורר תיאבון לקוי [...] האם יש משהו שגורם לעורר את התיאבון לאשה בגיל 70 פלוס”.

**דיון**

## מאפייני הטוקבקים

מטרת המחקר הראשונה היתה בדיקת מאפייני הטוקבקים המתייחסים להתעללות בקשישים, אלימות המופנה כלפיהם והזנחתם. ממצאי המחקר הראו, כי הטוקבק בנוי משני חלקים עיקריים: הגלוי והסמוי. בעוד החלק הגלוי מציג את הכותר ואת שם הכותב. החלק הסמוי מאפשר לכותבים מקום נוסף לכתיבת תוכן למקרה שאינם מסתפקים בחלק הגלוי. במחקר זה מצאנו שרוב המגיבים השתמשו בחלקו הסמוי של המסר. מכאן אנו מסיקים, כי מטרתם העיקרית של המגיבים בכתיבת הטוקבק אינה היחשפות גרידא, אלא צורך בהבעת דעה על הנושא העולה מהכתבה, ממצא התואם מחקרים קודמים (מלמד, 2006 ; Galili, 2008 ; 2010 ; Ben-David & Falkan, ; Nagar, 2011;).

הנקודה הבאה אליה נתייחס היא זהות הכותב. שם הכותב או הכינוי שבו הוא משתמש בטוקבק נועד למטרת הזדהות. נכון לזמן כתיבת מחקר זה, יכול כל כותב לבחור לעצמו שם או כינוי, כראות עיניו, מבלי לחשוש שזהותו תתגלה. בניגוד לטענתם של וייסמן וגונן (2011), כי רוב הטוקבקים אינם מזדהים כלל, מצאנו כי אף על פי שאין חובה לעשות זאת, רוב הטוקבקים (כ-75 אחוז) מזדהים באמצעות כתיבת שם פרטי, שם פרטי עם אזור מגורים ושם תיאורי. השמות לוו בשמות תואר אידיאולוגיים או מקצועיים וביטאו עמדה פוליטית חברתית. ניתן לומר, כי הם אפשרו לכותבים להביע עמדה וזהות והיוו בסיס לסמכות ולאתוס (וייסמן וגונן, 2011). שני מאפיינים נוספים שעלו בהקשר לזהות המגיב היו הרצון להתבלט והקהילתיות שבטוקבקים. הרצון להתבלט הוצג באמצעות השימוש בשמות מטפוריים, בהומור ובמשחקי מלים,

והקהילתיות נחשפת באמצעות שמות החוזרים על עצמם באותה כתבה או בכתבות שונות (Nagar, 2011).

בהתייחס לסוג השיח ולסגנון התגובה נראה, כי המגיבים השתמשו בביטויים שליליים כנגד אדם או גורם המופיעים בכתבה או מחוצה לכתבה או כלפי מגיב אחר או כלפי תגובה קודמת. המתונים ביניהם השתמשו בהסברים או בפרשנויות שסותרים את הנכתב, והקיצונים השתמשו במלים מתלהמות ופוגעניות. ממצאים אלה תואמים את מסקנותיה של מלמד (2006) שטענה, כי כתבות העוסקות בנושאים שיש בהם עניין ציבורי, מלוות בסגנון שיח שלילי. עם זאת, בניגוד להכט (2003), שטען כי רק חלק קטן מהטוקבקים מתלהם, מצאנו מספר רב של טוקבקים שיש בהם מלים פוגעניות ותבטאויות מתלהמות, והממצא הזה עולה בקנה אחד עם ממצאיה של אהרוני (Aharony, 2012) והם מהווים מסך הטוקבקים.

נושא נוסף בעל חשיבות שבו התמקדנו היה מידת הרלוונטיות לנושא. המחקר הנוכחי מצא, כי רוב המגיבים התייחסו לסוגיה החברתית שהכתבה העלתה באופן מלא או חלקי. ממצא זה מעיד על כך, שלמגיבים זיקה לנושא הנכתב ושהם מגלים בו עניין, ושקריאת הכתבות וכתובת התגובות אינה אקראית. נראה, כי הטוקבק מאפשר למגיבים לנצל את חופש הביטוי ולהביע את עמדותיהם במרחב הציבורי בסוגיות אקוטיות שונות (הכט, 2003; מלמד, 2006; סופר, 2003; Ben-David & Folkan, 2010; Galili, 2008; Nagar, 2011).

### **ניתוח התוכן הנושאי של הטוקבקים הרלוונטיים**

המטרה השנייה של המחקר היתה בדיקת הנושאים שעלו בטוקבקים. ממצאי המחקר עולה, שהנושא שזכה לרוב

הטוקבקים הוא העדר ביטחון אישי לקשישים. הקשישים המוצגים בטוקבקים חווים תחושת חוסר ביטחון הנובעת מחדירה בוטה למרחב הפרטי ופגיעה פיזית. ממצאים אלו עולים בקנה אחד עם אלה שדווחו במחקרם של גרן (2009) והומן אסומן וקייק (Hooyman&Asuman Kiyak, 2011). בנוסף לדאת, ניתוח הטוקבקים המתייחסים לנושא זה מציג לא רק את הבעיה, אלא גם את הגורמים והסיבות לה, כמו גם דרכי טיפול ופתרונות אפשריים. כלומר, השיח בטוקבקים אינו תורם רק למציאתם של סיפורים חדשתיים נוספים ומעצים את כותביו (Nagar, 2011), אלא גם משמש כלי להצגת בעיות ולפתרון.

נושא נוסף שקיבל התייחסות מרובה בטוקבקים הוא הפגיעה הכלכלית בקשישים. נראה, כי הטוקבקים מתארים מדיניות המבוססת על הרעיון הקפיטליסטי המושתת על תיאוריית המודרניזציה כפי שנמצא אצל חזן (2011), לבנשטיין (2003) ומשוניס (1999). חזן (1984) טען לפני כ-30 שנה, כי קיים פער בין האידיאולוגיה והערכים שעליהם מחנכים את הצעירים לבין המציאות בפועל. מהטוקבקים שחקרנו עולה, שהם אינם עוסקים בפער בין ערכים לאידיאולוגיה, שכן נראה, שהערכים כמו כבוד האדם, עזרה לזולת, ערבות הדדית וכיבוד הורים, פינו מקומם למרדף אחרי החומר

השינוי הערכי שחל במהלך השנים יצר נורמות התנהגות שליליות ונתק רגשי (בין הצעירים למבוגרים). הטוקבקים הרלוונטיים חשפו יחס מפלה, סטריאוטיפי וחד ממדי כלפי הקשישים והם הוצגו כזקנים, כחלשים וכבלתי רלוונטיים. תמונה זו מחזקת את טענתם של דורון (2010), יצחקי, שיחור ורוזנברג (2009) ושיוביץ-עזרא (2011), על פיה הקשישים

חווים ביטויי גילנות ברמה הגופנית והפסיכולוגית מהמוסדות השונים ומהפרטים בחברה. מכיוון שהטוקבקים נכתבו בעברית ופורסמו באתרים ישראליים ניתן להסיק כי הם משקפים את החברה הישראלית ומשרטטים את דמותה כחברה קפיטליסטית וגילנית.

לטוקבקים מקטרגים רבים, הטוענים נגד איכותם הירודה. ואולם לדעתנו, קביעה זו נובעת מהתייחסותם לשיח המתקיים ברובד העליון של המסר, המציג לעתים קרובות שיח שלילי שמתבטא בהתלהמות ובשימוש במלים פוגעניות. מתוצאות המחקר הנוכחי עולה כי הטוקבקים שנבדקו לא נכתבו בעלמא, אלא על ידי מגיבים שהשקיעו זמן ומאמץ בכתיבתם. ממצא זה תואם את טענותיהם של חוקרים אחרים (בנזימן, 2010 ; הכט, 2003 ; כהן ונייגר, 2007) ועל פיהן הטוקבקים נכתבים מתוך מציאות פוליטית, חברתית ותרבותית ומשקפים אותה (בנזימן, 2010 ; הכט, 2003 ; כהן ונייגר, 2007). ממצאי המחקר הנוכחי מצביעים על כך, שהטוקבקים הם חלק מהמרחב הציבורי (Habermas, 1989), ומהווים זירה להצגת נקודות מבט שונות של המגיבים לאירוע ספציפי המדווח באתרים החדשותיים. הם מאפשרים את המשך השיח הציבורי בדיון בסוגיות שונות, כמו גם מתן ביטוי למגיבים בודדים ואף לקבוצות שוליים. הידע שנחשף בטוקבקים הוא אומנם סובייקטיבי, אך מהווה חלק בלתי נפרד מהמאבק התמידי שמתנהל בין המגיב לסביבה החברתית תרבותית שבה הוא חי. לכן, אף על פי שהשיח שנחקר במחקר הנוכחי הוא שלילי ולעתים מתלהם, ניתן להניח כי הוא דן בסוגיות חברתיות, תרבותיות ועכשוויות. לדעתנו, יש להתייחס אל הטוקבק כאל כלי ביטוי חשוב, המספק מידע וידע מעבר לנכתב בכתבה.



### **מגבלות מחקר ומחקר עתידי**

יש לזכור, כי המחקר אינו מהווה מדגם מייצג, וכי בחירת הכתבות חייבה קריאה מוקדמת של הכתבה וזיהויה כתואמת את נושא המחקר על ידי המחברים, וזאת מתוך מגבלות החיפוש באתר.

בהתייחס למחקר עתידי, אנו סבורים כי יש בטוקבקים כר נרחב לאפשרויות מחקר עתידיות. ניתן לבדוק כיצד סוגיות אחרות באות לידי ביטוי בטוקבקים. כמו כן, מחקר נוסף יכול לנתח את הדימויים בהם משתמשים המגיבים בשם הכותב או הכינוי, בכתבות העוסקות בנושא זה או בנושאים אחרים. אפשרות אחרת היא ביצוע השוואה בין איכות הטוקבקים שנכתבים עם זיהוי לבין אלה שנכתבים בעילום שם באתרים חדשותיים מקוונים.

## ביבליוגרפיה

אביגד, ד' (13 אוגוסט 2010). הטוקבקיסט שמכר את המקלדת

שלו. גלובס. אוחדר מ <http://www.globes.co.il>

אבנימלך. מ' (2006). אל תשליכני לעת זיקנה - המיתוס

והמציאות במבט היסטורי. גרונטולוגיה: כתב-עת בנושאי

הזיקנה, 33 (1), 13-23.

אילן, י' (25 בנובמבר 2001), האבולוציה של הטוקבק, הארץ.

אוחדר מ <http://www.haaretz.co.il>

אינס-קניג, א', אלון, ש', ובן-דוד, ו' (2007). *התעללות*

*בזקנים: התערבות ומניעה*. ירושלים, אשל, ההוצאה

לאור ועיריית תל-אביב יפו, מינהל השירותים החברתיים תחום

זיקנה.

אלון, ש' ודורון, י' (2009). הזנחה של זקנים - היבטים

עיוניים, חוקיים ומעשיים. *גרונטולוגיה: כתב-עת בנושאי*

*הזיקנה*. לו (1), 69-91.

באואר, מ' וגאסקל, ג' (עורכים) (2011). *מחקר איכותני -*

*שיטות לניתוח טקסט, תמונה וצליל*. רעננה: האוניברסיטה

הפתוחה.

בודנר, א' (2009). גילנות (Ageism) וסיבותיה בגיל צעיר  
ובגיל המבוגר. *דורות: מגזין לקידום השירות לאוכלוסיה  
המבוגרת*, 112, 3-28.

בודנר, א' (2011). מקורות הגילנות בקרב זקנים וצעירים.  
*גרונטולוגיה: כתב-עת בנושאי הזיקנה*, 38 (3-2), 40-19.

בנזימן, א' (12 באוקטובר 2010). אויב העם. *העין השביעית*.

אוחזר מ

<http://www.the7eye.org.il/DailyColumn/Pages/13021>

[o\\_Enemy\\_of\\_the\\_pepole.aspx](http://www.the7eye.org.il/DailyColumn/Pages/13021/Enemy_of_the_pepole.aspx)

בר יואב, מ' (2010). *השפעת התנסות קלינית בטיפול  
בקשישים על עמדות סטודנטים לפיזיותרפיה כלפי קשישים  
ועל נכונותם לעבוד בתחום הגריאטרי*. עבודת גמר (תאר שני) -  
אוניברסיטת חיפה.

בלס, ת' (2012). מה בין סדר היום התקשורתי ובין סדר היום

הציבורי והפוליטי? אוחזר מ:

<http://www.humanrights.cet.ac.il/ShowItem.aspx?ItemID=f4550647-dbec-4e90-a5a0-2aec2c945d7e&lang=HEB>

גולדשמיט, ר' (2006). מקומם של ה"טוקבקים" בשיח

הציבורי בישראל. אוחר מ

[www.knesset.gov.il/mmm/data/docs/mo1546.doc](http://www.knesset.gov.il/mmm/data/docs/mo1546.doc)

גרן, ט' (2009). מפני שיבה תקום? מראות המשטרה: בטאון

משטרת ישראל, 228, 32-34.

דורון, י' (2011). גילנות בישראל ובאירופה: ממצאים ראשוניים

מתוך הסקר החברתי האירופי (ESS). גרונטולוגיה: כתב -

עת בנושאי הזיקנה, 38 (2-3), 73-92.

דרור, י' (2011). עיתונות מקוונת. רעננה: האוניברסיטה

הפתוחה.

הכט, י' (2003). המאבק על ההגמוניה בשוק התוכן המקוון -

המקרה של הטוקבק. אוחר 12 באוקטובר, 2011 מ

[http://www.isoc.org.il/magazine/magazine4\\_3.html](http://www.isoc.org.il/magazine/magazine4_3.html)

הנטמן, ש', בהן ג', חרוסט ה' וסאסי, ט' (2004). התעללות

בזקנים: סקירת התופעה והצגת ערכת הדרכה לאיתור ומניעה,

גרונטולוגיה: כתב-עת בנושאי הזיקנה. 31 (1), 33-41.

ויילר-פולק, ד' (3 בדצמבר 2012). מחקר: קשיש אחד מכל 6

סובל מהתעללות בישראל. הארץ. אוחר מ

<http://www.haaretz.co.il>

וייסמן, ב', גונן, א' (2011). *עברית אינטרנטית*. ירושלים  
: כתר.

טוקבק (ללא תאריך). *בויקיפדיה*. טוקבק. אוחר 12.12.10 מ:

[http://he.wikipedia.org/wiki/%D7%98%D7%95%D7%A7%D7%91%D7%A7#.D7.94.D7.A6.D7.A2.D7.AA\\_.D7.97.D7.95.D7.A7\\_.D7.94.D7.98.D7.95.D7.A7.D7.91.D7.A7.D7.99.D7.A1.D7.98.D7.99.D7.9D](http://he.wikipedia.org/wiki/%D7%98%D7%95%D7%A7%D7%91%D7%A7#.D7.94.D7.A6.D7.A2.D7.AA_.D7.97.D7.95.D7.A7_.D7.94.D7.98.D7.95.D7.A7.D7.91.D7.A7.D7.99.D7.A1.D7.98.D7.99.D7.9D)

חזן, ח' (1984). *הזקנה כתופעה חברתית*. תל-אביב : משרד  
הבטחון.

חזן, ח' (2011). *תרבות וזיקנה מהן הן עושות זו לזו ? הגיל  
החדש, 9, 6-4*.

יוז, פ' (2008). *מידע ונתונים בדבר התעללות בקשישים*. מסר  
לענין, 33, 16.

יצחקי, מ', שיחור, צ' ורוזנברג, ח' (2009). *אין סובלנות  
לאלימות. האחות בישראל: רבעון הסתדרות האחיות והאחים  
בישראל, 181, 32-27*.

כהן, א' ונייגר מ' (2007). *To talk and to talkback*: ניתוח  
הרטוריקה של שיח-תגובה (talkback) בעיתונות המקוונת  
בישראל בתוך: ת' שוורץ-אלטשולר (עורכת), *עיתונות דוט*

קום (עמ' 321-350). ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה ומרכז בורדה אוניברסיטת בן-גוריון.

כנסת מרכז המחקר והמידע (2008). *אלימות כלפי זקנים והתעללות בהם*. אוחר מ

<http://www.knesset.gov.il/mmm/data/pdf/mo2053.pdf>

בספי, ד' (1993). *תקשורת המונים כרך א'*. האוניברסיטה הפתוחה.

לבנשטיין, א' (2003). *התעללות בזקנים מצד בני משפחה מטפלים בתוך א' רוזין (עורך), הזדקנות וזקנה בישראל (עמ' 714-707)*. ירושלים: אשל, האגודה לתכנון ולפיתוח שירותים למען הזקן בישראל.

ליפץ - אליאסי, ש' (2006). *לשון הפטט ((הצ'ט)) העברית: אפיונים תחביריים, מלוניים וטקסטואליים*. רמת גן : אוניברסיטת בר אילן.

מלמד, א' (2006). *הטוקבק בישראל: מראה משקפת ומעצימה או מטוטלת מאזנת ומתקנת של השיח העיתונאי?*. עבודת גמר (תאר שני) - אוניברסיטה העברית בירושלים.

משוניס, ג"ג (1999). *סוציולוגיה*. תל-אביב : האוניברסיטה הפתוחה.

סופר, ג' (2003). עוד כתבה על טוקבקים ? *נט מגזין*, 38, 42-47, 39, 48-52.

סיקרון, פ' (2008). *נהיגה אנוכית והקשר עם תאונות דרכים*. חיבור לשם קבלת התואר 'דוקטור לפילוסופיה'. אוניברסיטת חיפה, חיפה.

ספקטור-מרזל, ג' (2006). הזיקנה הישראלית שלושה מקורות משמעות. *גרונטולוגיה: כתב-עת בנושאי הזיקנה*, 33 (2), 11-

34

עודד, י' (13 ליוני 2010). שנאה.קום: טוקבקים, למה זה טוב בעצם? *הארץ*. אוחדר מ <http://www.haaretz.co.il>

צבר בן-יהושוע, נ' (1990). *המחקר האיכותי בהוראה ובלמידה*. מסדה. גבעתיים

קורץ, מ' (2003). הזקנה במורשת היהודית. בתוך רוזין, א' (עורך). *הזדקנות וזקנה בישראל*, 3 - 13, אשל ירושלים.

רוזנטל, ר' (2007). הטוקבק הישראלי: "בכיכר העיר" הוירטואלית - החלשים מרגישים חזקים. *עדכן*, 45, 35-37.

האוניברסיטה הפתוחה. אוחדר מ

<http://www.openu.ac.il/Adcan/adcan45/p35-37.pdf>

שויביץ-עזרא, ש', בן-הרוש, א', דורון, י', איילון, ל', גולנדר,

ח', אלון, ש' וליבוביץ, א' (2011). סקירת כלים למדידה עקיפה

של גילנות באמצעות תיאורי מקרה בקרב אנשי מקצוע

הבריאות. *גרונטולוגיה: כתב-עת בנושאי הזיקנה, לח (2-3)*.

.73-92

שנתון סטטיסטי (2009). *קשישים בישראל*. אוחדר מ:

[http://brookdaleheb.jdc.org.il/?CategoryID=156&Arti](http://brookdaleheb.jdc.org.il/?CategoryID=156&ArticleID=204)

[cleID=204](http://brookdaleheb.jdc.org.il/?CategoryID=156&ArticleID=204)

Aharony, N. (2012), WikiLeaks comments: A study of responses to articles, *Online Information Review*, 36 (6), 828-845.

Ben-David, B.M. & Folkman, A. (2010). *Readers' comments (talk-backs) in*

*the Israeli-Palestinian conflict in Canadian news-websites: A lightning-rod*

*for extreme views vs. a ban on free discussions*. A paper presented at the



26 th annual meeting of the assn. For Israeli studies, Toronto.

Bonder. E., & Lazar, A.(2008). Ageism among Israeli students: Structure and demographic influences. *International Psychogeriatric*, 20(5) (Oct 2008), 1046-1058.

Bytheway, B.(1995) *Ageism*. Buckingham : Open University

Christopherson, K. M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in internet social interactions: On the internet, nobody knows you're a dog. *Computers in Human Behavior*, 23(6), 3038-3056. DOI: 10.1016/j.chb.2006.09.001.

Galili, Y, (2008). *The (re) shaping of the Israeli sport media: The case of talk-back*. *International Journal of Sport Communication*, 1, 273-285.

Habermas, J. (1989). *The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society*. Cambridge, Mass: MIT Press.

Hooyman, N.R., & Asuman Kiyak, H.(2011). *Social gerontology* . 9th ed., International ed. Boston, Mass. : Pearson.

Houston, J.B, Hansen G.J., & Nisbett G.S (2011). Influence of user comments on perceptions of media bias and third-person effect in online news. *Electronic News*, 5(2), 79 . doi: 10.1177/1931243111407618.

Keohane..J. (2000, July 11). How facts backfire. *Boston*. Retrieved from <http://www.boston.com>

Kinsella, K. & Velkoff, V. (2001). *An aging world: 2001*. International Population Reports P95/01-1. Washington DC: US Government Printing.

Nagar, N. (2011). *The loud public: The case of user comments in online news media*, Ph.D., State University of New York at Albany.

