

# צרכי מידע של בני 60 ומעלה / ויסמן גבריאלה

## תקציר

כדי לספק שירותי מידע יעילים וטובים, על ספקי המידע להכיר את האוכלוסייה וללמוד את הצרכים שלה. מטרת המחקר הייתה לבנות פרופיל צרכי מידע של קשישים בתחום החוקים והשירותים הנובעים מהם. אוכלוסיית המחקר הם קשישים עצמאיים מבחינה מנטאלית, חברים במועדונים חברתיים לקשישים, מתגוררים באזור תל אביב ודוברי עברית.

## שאלות המחקר:

1. באיזו מידה הקשישים מכירים את השירותים ואת החוקים הקיימים למען רווחתם?
  2. מה הם המאפיינים של המידע המתייחס לחוקים ולשירותים שהקשישים מעוניינים לקבל?
  3. האם קיים הבדל בין מאפייני המידע שהקשישים רוצים לקבל על פי המאפיינים האישיים של מבקשי המידע?
- המחקר מבוסס על הגישה התיאורית של Nicholas (1996, 2000) לפיה, כדי לספק שירותי מידע צריך לאפיין את צרכי המידע ואת מקבלי מידע.

## כלי המחקר

נבנה שאלון הבדוק מאפיינים של צרכי מידע ושל צרכני מידע.

## ממצאים

### קבלת מידע

מניתוח הממצאים עולה כי יותר ממחצית מהנשאלים מצהירים, שהם מעדיפים שלא לשתף אחרים בבעיותיהם או לשתף רק במקצת. למרות זאת רוב הקשישים נוהגים להתייעץ עם מישהו כשנתקלים בבעיה או בנושא חדש. לא נמצא קשר, בין העדפה לא לספר על הבעיות לאחרים לבין הנכונות להתייעץ, לפני קבלת החלטה בנושא חדש. הנבדקים משתמשים במידע בעיקר, כדי להתמודד עם השינויים החלים בחייהם.

### ספקי מידע

נמצא שהקשישים משתמשים, במידה רבה ביותר, בתקשורת ובבני משפחה כספקי מידע, ובמידה מועטה ביותר, ביועצים של מוסד לביטוח לאומי ויועצים ב- ש.י.ל. רוב נבדקי המחקר, רוצים

שיהיה מידעו, שתפקידו לספק שירותי מידע. נמצא, שככל שגיל הנבדקים עולה, כך הם מגלים פחות רצון לקבל שירותי מידע, ממידען חברתי.

בבדיקת קשר בין מאפיינים שונים לבין מידה שבה נעזרים בספקי מידע, נמצא:

- קשישים, המוגבלים בהליכה, נעזרים פחות בחברים כמקור מידע, מאלה שאינם מתקשים בהליכה.
- ככל שהנבדק מבוגר יותר, הוא נעזר פחות בחברים, כספקי מידע, ויותר בבנים ובנכדים.
- נבדקים, שהשכלתם גבוהה יותר, נעזרים יותר בחברים ובמומחים, כספקי מידע.
- ככל שהמצב הכלכלי של הקשישים טוב יותר, הם נעזרים פחות בשכנים, כספקי מידע.

### תוכן המידע

מניתוח הממצאים עולה כי הקשישים מכירים את הזכויות והשירותים המגיעים להם במידה בינונית ופחות מזה.

- רוב הקשישים הכירו את הזכות לקבל הנחה בארנונה, ובמידה פחותה הנחות הניתנות לאזרח הוותיק למופעי תרבות. רק פחות ממחצית מהקשישים, ידעו על קיום קורסים מיוחדים לקשישים, הנערכים במתנ"ס. הכירו פחות את השירותים הקשורים לטיפול רפואי ולהחלמה, אחרי מחלה קשה.

- נשים, בהשוואה לגברים, מכירות יותר את הזכויות המגיעות לקשישים.
- ילידי מערב אירופה וארצות הברית, מכירות יותר את הזכויות והשירותים המגיעים להם, מילידי ארצות אחרות.
- נבדקים אשר סובלים ממגבלה בראייה, מכירים פחות את הזכויות והשירותים לעומת נבדקים, שאינם סובלים ממגבלה בראייה.

כמו כן, מניתוח הממצאים נמצא שהקשישים מעוניינים לקבל מידע בתחומים הבאים:

- הרצון לקבל מידע בנושאים כלכליים הוא הגבוה ביותר, ולאחריו באים הנושאים הטיפוליים והנושאים בתחום פנאי.
- הגברים מעוניינים יותר לקבל מידע בנושאים כלכליים מהנשים.
- אנשים, הסובלים ממגבלה בשמיעה, מראים פחות עניין בקבלת מידע בנושאים טיפולי ובנושא פנאי, פוחתת.

- כמעט כל הנבדקים רוצים לקבל כתובת ושעות פעילות של מוסדות המספקים שירותים.
- נבדקים שאינם סובלים ממגבלה משמיעה מגלים יותר עניין לקבל אינפורמציה על כתובות ושעות הפעילות של מוסדות המספקים שירותים
- ככל שהנבדקים מבוגרים יותר, כך הם פחות מעוניינים בקבלת מידע בנושא כתובת ושעות פעילות של מוסדות המספקים שירותים
- מידת הרצון לקבל הסבר של החוקים והשירותים גדולה יותר ממידת הרצון לקבל מידע על התנסות והשפעת השירותים על חיי הקשישים.

### אריזת המידע ודרך העברתו

רוב הנבדקים, רוצים לקבל מידע בעברית ובשפה מדוברת. נמצא, שנבדקי המחקר מעוניינים לקבל מידע, בעיקר, באמצעות מכתב בדואר ופחות, באמצעות שיחה, פנים אל פנים. כמוכן, נמצא שנבדקים, שסובלים ממגבלה בהליכה, מעוניינים יותר לקבל מידע, באמצעות שליח מתנדב לבית. תבנית (פורמט) המידע המועדפת היא חוברת.

### מיקום שירותי המידע

נמצא שהנבדקים, מעדיפים לקבל את שירותי המידע במועדון (כולל מתני"ס) ואחר בקופת חולים ובבית. רק 2.1% מהנבדקים מעוניינים לקבל שירותי מידע בספריה ציבורית.

### המלצות

פרופיל צרכי מידע זה יכול לעזור לפרסם את החוקים והשירותים המגיעים לקשישים, ולדאוג שהפרסום יגיע לידיעתם, כולל התאמת הפרסום למצב הבריאותי של מקבלי השירות.

### המלצות למחקרים נוספים

מומלץ לערוך מחקרים ;

- מדוע הקשישים אינם מכירים את הזכויות והשירותים המגיעים להם למרות הפרסומים הקיימים בנושא.
- מחקרים דומים באוכלוסיות אחרות: הגרות בצורות התיישבות שונות שלא נבדקו במחקר, קשישים שאינם מבקרים במועדונים חברתיים וקשישים שאינם דוברי עברית.
- לערוך מחקר דומה באוכלוסיית הבנים המטפלים בהורים מבוגרים.

- לבדוק עד כמה אנשים מבוגרים לפני פרישה לגמלאות מכירים את הזכויות והשירותים המגיעים להם ועד כמה קשישים גמלאים הכירו את הזכויות והשירותים המגיעים להם לפני צאתם לגמלאות.
- לבדוק מדוע הקשישים מעוניינים לקבל במידה מועטה מידע בנושא ראיונות עם קשישים המספרים איך המידע השפיע על חייהם.

מספר מערכת :  
1071145

מספר מיון :  
E362.6 ויס. צר תשס"ה