

# קשישים ומידע: הספקת מידע בנושא זכויות ושירותים גבריאלה ויסמן ואירית גץ

המאמר מציג חלק מממצאים של מחקר, שמטרתו היתה לכנות את פרופיל הקשישים בנוגע לצורכי מידע בתחום החוקים והשירותים. במאמר זה יוצגו קבוצות של קשישים הנבדלים זה מזה בהעדפותיהם לגבי ספקי המידע, אמצעי אספקת המידע והגישה אליו. אוכלוסיית המחקר היא קשישים עצמאיים החברים במועדונים חברתיים לקשישים, מתגוררים באזור תל אביב והם דוברי עברית. המחקר מבוסס על גישתו של ניקולאס המציעה מסגרת (Framework) לפיה, כדי לספק שירותי מידע צריך לאפיין את צורכי המידע ואת מקבליו. שאלון המחקר נבנה ברוח זו והוא בודק מאפיינים אלה. מניחות הממצאים עולה, שהקשישים מעוניינים בקבלת מידע בעיקר מספקי מידע לא פורמאליים כמו כלי התקשורת ובני משפחה, אך בו בזמן רובם גם מעוניינים במידע מספק פורמאלי: מידען, שתפקידו לספק שירותי מידע ובזאת גם מומחיתו. היכולת לקבל מידע מחבר והרצון לעשות כן נמצאו קשורים במצב בריאותי, בגיל ובהשכלה. רוב הנבדקים רוצים לקבל מידע בעברית ובשפה עממית, באמצעים מסורתיים כמו מכתב בדואר ושיחה פנים אל פנים. תכנית (פורמט) המידע המועדפת גם היא מסורתית: החוברת, אך יש גם קשישים המעוניינים לקבל מידע באמצעות האינטרנט. הנבדקים מעדיפים לקבל את שירותי המידע במקומות מוכרים, בהם הם מבליים חלק מזמנם כמו המועדון וקופת חולים. יותר ממחצית מהנשאלים מצהירים, שהם מעדיפים שלא לשתף אחרים בבעיותיהם או לשתף רק בחלק קטן מהן. למרות זאת, רוב הקשישים נוהגים להתייעץ עם מישהו כשהם נתקלים בבעיה או בנושא חדש. הנבדקים משתמשים במידע, בעיקר כדי להתמודד עם השינויים החלים בחייהם.

## מבוא

מחקר של צורכי המידע ואיתורם התפתח בעידן המידע והוא מאפשר להבין מהו האופן שבו אנשים מחפשים מידע. באילו מקורות מידע הם עושים זאת והיכן, ואילו פורמטים הם מעדיפים (Williamson, 1999). כדי לספק שירותי מידע יעילים וטובים, על ספקי המידע להכיר את האוכלוסייה וללמוד את צרכיה תוך התחשבות במאפייניהם האישיים (שמש, ברוכסון-ארביב, שהם, 2003; Rait 1995; Su & Conaway; 1989). עם העלייה במספר הקשישים ובתוחלת חייהם, גדלים גם הצרכים שיש לתת להם מענה ועימם מתפתחים חוקים ושירותים הניתנים לקשישים, כמענה לצרכיהם. התפתחות זו מעלה שאלות שונות כמו האם הקשישים יודעים על קיומם של החוקים והשירותים; מהן הדרכים היעילות לידע אותם בקיומם וכיצד היו רוצים לקבל את המידע הזה.

מאמר זה מתמקד בהעדפותיהם של הקשישים לגבי הדרכים לאספקת מידע בנוגע לחוקים ולשירותים תוך בחינת ההבדלים האישיים ביניהם, הבדלים שעשויים להסביר את השוני בהעדפותיהם.

הזדקנות האוכלוסייה (demographic transition) היא אחד התהליכים הדמוגרפיים הבולטים שהחלו במאה ה-20 וממשיכים במאה הנוכחית. בראשית שנות ה-2000 שיעור הגידול השנתי העולמי של הקשישים עמד על 1.9 אחוז כשיעור גידולה של כלל האוכלוסייה היה רק 1.2 אחוז (United Nations Population Division, 2001). גם בישראל יש תהליך הזדקנות מואץ של האוכלוסייה, וכך, שיעורם של מי שהגיעו לגיל 65 גדל מ-4.8 אחוז באוכלוסייה ב-1955 ל-10 אחוז בסוף 2005 (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2007), ותוחלת החיים עומדת על 82 שנה לנשים ועל 78 שנה לגברים (ברדוסקי, שנור ובאר, 2007).

בד בבד עם תהליך ההזדקנות חווה הקבוצה הזאת שינויים רבים בחייה: פרישה מעבודה, זמן פנוי רב יותר, ירידה במצב הבריאות ובהכנסה וחוויות אובדן שהן תוצאה של מות בני זוג וחברים. השינויים מלווים בתהליך הסתגלות שאינו תמיד קל. מידע עשוי לסייע להם להתמודד עם השינויים בחיי היומיום (Baruchson-Arbib, 1996) ולשלוט בחייהם המשתנים (גרינגרוסר, 2000).

\* יו"ר המערכת לצורך טיפול במאמר זה היתה פרופ' יהודית בר-אילן, גבריאלה ויסמן, אוניברסיטת בר-אילן, severyn@zahav.net.il  
ד"ר אירית גץ, אוניברסיטת בר אילן, המכללה האקדמית בית ברל, gatzir@mail.biu.ac.il

## סקירת ספרות

בדאשית המאה ה-21 שונים מקשישים בעבר. בני ה-60-75, וה-baby boomers (ילידי השנים 1945-1964) שהמבוגרים שבהם נכנסים כעת למעגל הקשישים, תוחלת חיים גבוהה יותר, הם משכילים יותר, פעילים יותר, ניידיים יותר ובריאים יותר. הם מייחסים חשיבות רבה לבריאות ולכסף והם בעלי נגישות רבה יותר לטכנולוגיות שונות (Hildreth, 2006); כל אלה מסייעים להם למלא את שעות הפנאי שלהם ואף לקבל מידע (Canadian Library Association, 2000; Kleiman, 1995; Williamson, 2006; Parkel, 2003). (Kleiman, 1997; 1995).

גם בישראל חשים בשינויים אלו: כך לדוגמה, רק 15.2 אחוז מהקשישים דיווחו שהם מוגבלים בכיוצו פעולות יומיומיות (ברודסקי ואחרים, 2003). אחוז הקשישים בני 65 או יותר שהשכלתם היא בת 13 שנות לימוד או יותר עלה מ-11 אחוז בשנת 1970 ל-31 אחוז בשנת 2005. אחוז הקשישים המשתמשים במחשב עלה משישה אחוז בשנת 2002 לעשרה אחוז, בשנת 2005 (ברודסקי, ואחרים, 2007).

אוכלוסיית הקשישים בארץ מתאפיינת בהטרונגיות תרבותית, שאחד ממאפייניה הוא הגירה בגיל מבוגר. אחד מביטוייה של תופעה זו בישראל הוא השליטה בשפות מצד אחד וחוסר שליטה בעברית מצד שני. 18 אחוז מבני השישים או יותר לא ידעו לדבר עברית ב-1997 ויותר משליש מהם לא ידעו לקרוא עברית (ברודסקי ואחרים, 2003).

מאפיין נוסף של הקשישים הוא השינויים הרבים שהם עוברים. השינוי המרכזי הוא הפרישה מעבודה, המלווה בצמצום המעגל החברתי, גורמת לירידה בהכנסה ומותרה זמן פנוי המצריך ארגון מחדש של סדר היום. ואכן, פעילות הפנאי מתפתחת בקרב הקבוצה הזאת וכך גם גובר השימוש של חברה באינטרנט ובדואר האלקטרוני (ברודסקי ואחרים, 2007).

האובדן הוא מרכיב קבוע המלווה את גיל הזקנה. ככל שאנשים מאריכים ימים, כך הם חווים יותר חוויות אובדן של בני משפחה וחברים ועימם אובדות גם מערכות תמיכה חברתיות. ההידרדרות במצב הבריאותי נתפסת גם היא כאובדן, ולמרות העלייה הכללית ברמת הבריאות של הקשישים, הזקנה מלווה עדיין במחלות ובמגבלות גופניות. אלו מכתובות שינוי בסוגי הפעילות ובסגנון החיים, ומצמצמות את המשאבים הכספיים המושקעים בטיפול בבריאות (בריק, 2002; סדן, 2002; זיו, 1999; Canadian Library Association, 2000; Solomon, 1996; Pearlman & Skaff, 1996; Kleiman, 1995).

לצד האובדן, יש והקשיש מקבל על עצמו תפקיד חדש של מטפל בכך זוג חולה במחלה ממושכת או בהורה ישיש. זהו סוג של קריירה בלתי צפויה שהאדם לא בוחר בה, ועליו ללמוד

הצורך במידע עולה כשלפרט יש פער או חסך במידע שאותו הוא רוצה להשלים (Belkin & Vickery, 1989). הצורך נובע ממחסור במידע המשמש בסיס לבחירה בין אפשרויות שונות שיכולות לשפר את רמת חייו באמצעות הטבות ושירותים שונים (Tester, 1992).

ניקולס (2000) מציע מסגרת (Framework) להערכת צורכי מידע ולה שני מרכיבים: מאפיינים של צורכי המידע, באמצעותם ניתן לאתר את המידע הרלוונטי כמו גם המאפיינים של מקבלי המידע, שבאמצעותם ניתן ללמוד על הדרך בה יש להגיש את המידע לפרט.

### צורכי המידע מאפיינים באמצעים שונים

**הנושא המבוקש ודרך הצגתו** - הגדרת המידע הנדרש והיקפו הרצוי; אופי המידע ומהותו כמו מידע תיאורי, תיאורי או סטטיסטי; השקפת העולם אותה מייצג המידע ורמת מורכבותו, כמו גם מידת התאמתו ליכולתו של הפרט להבין אותו.

**מטרת השימוש במידע** - התעדכנות בתחום חדש או הכרתו; כמות המידע הנדרשת בהתאם לשינוי בצורך.

**תיאור המידע** - יצרני המידע המלמדים על איכותו וסמכותו. לדוגמה: מומחים מהאקדמיה, גופים ממשלתיים, עיתונאים; תאריך יצירת המידע או פרסומו המלמד על הרלוונטיות שלו; מקום יצירת המידע המלמד בדרך כלל על השפה בה נכתב המידע ועל אופייה, אם מדובר בשפה מקצועית או בשפה עממית.

**אספקת המידע** - האריזה, התכנית (הפורמט) בה יימסר המידע; אינטרנט, עיתונים, טלוויזיה, עלונים או שיחה; רמת העיבוד; נתונים, דוח מחקר או ידיעה בתקשורת; מהירות אספקת המידע הכוללת גם אספקה שוטפת של מידע מעודכן.

### מאפייניהם של מקבלי המידע

**מאפיינים דמוגרפיים** - מקצועם ועיסוקם של מקבלי המידע מאפיין אותם, מכיוון כשבכל עיסוק יש צורך בכמות שונה של מידע; ארץ מוצא יכולה ללמד על שפת הקריאה המועדפת; מגדר וגיל יכולים לנבא במידת מה ירידה ברמת הניידות המשפיעה על המקום בו מעדיפים לקבל מידע, ועל מידת השימוש בטכנולוגיות מתקדמות ובאינטרנט.

**מאפיינים אישיים** - תכונות התומכות בחיפוש מידע ושימוש בו, כמו התמדה ויסודיות; שליטה במיומנויות חיפוש מידע בחומר מודפס ודיגיטלי; אורח חיים המאפשר זמן פנוי לחיפוש מידע, לקליטתו ולשימוש בו וגישה למקום פיזי או וירטואלי בו יוכלו לקבל מידע.

אחת הקבוצות הזקוקה למידע היא קבוצת הקשישים. צורכי המידע שלהם משתנים עם העלייה בגיל. הקשישים

להתמודד עימה (Pearlin & Aneshensel, 1994). שינויים בכלל, ואלו בפרט, הם אחד מהגורמים המרכזיים למצבי לחץ (Pearlin & Skaff, 1996).

ניהול משאבים היא אחת האסטרטגיות למניעת מצבים כאלו, להכנה לקראתם או להתמודדות איתם בשלבים הראשונים של הופעתם (Greenglass et al., 1999; Greenglass, 2001). בתהליך זה שבו מתמודד האדם עם שינויים ועם מצבי לחץ, הוא משתמש במקורות השונים העומדים לרשותו כגון מידע, עצה, עזרה ותמיכה נפשית (Aspinwall and Taylor, 1997). העשויים להוביל לעיתים לפתרון חדש לבעיה או לאבחנה מעמיקה למצב שבו נמצא האדם (Baruchson-Arbib, 1996) ומכאן, לקבלת החלטות. ואכן, במחקר שנעשה בקרב 600 קשישים בני 65 ויותר המתגוררים בשתי ערים גדולות ובאזור כפרי בגרמניה המערבית, נמצא שהמחסור במידע מוקדם מהווה מחסום בשיפוט נכון בעת קבלת ההחלטה לגבי סידורי טיפול עתידיים (Sorensen & Piquart, 2000).

מידע לגבי החוקים והשירותים הקיימים למען הקשישים הוא אחד מהגורמים העשויים למנוע מצבי לחץ ותנאי מחיה קשים בגיל הזקנה. ואכן, במהלך השנים נחקקו חוקים למען קשישים והתפתחה מערכת שירותים קהילתית. בארצות הברית, הוחל ב-1920, בתשלום קצבה לקשישים נצרכים בני 70 או יותר (Turroch, 1982). גם בישראל נחקקו חוקים ופותחו שירותים למען הקשישים. התפתחותם בישראל תואמת את סולם הצרכים ההיררכי של מסלו. החוקים והשירותים הראשונים שהוצעו לקשישים בחצי הראשון של המאה ה-20 התמקדו בצרכים פיזיולוגיים ובביטחון כמו אספקת מזון לקשישים וביטוח בריאות (ניצן, 1975; Doron & Kramer, 1991). עם העלייה ברמת החיים, נוספו חוקים ושירותים שהעלו את רמת החיים: הנחות במקומות בילוי לקשישים, נפתחו מרכזי יום לקשישים מוגבלים המספקים להם מסגרת חברתית, טיפולית ותעסוקתית (בריק, 2002) וכן הוצע שפע של פעילויות פנאי המותאמות לצורכי הקשישים (המוסד לביטוח לאומי ח"ת). בשנת 2005 היו קיימים 853 מועדונים לקשישים עצמאיים (משאב 2008 א) ובשנת 2006 התנדבו והשתתפו בחוגים 54 אחוז מאוכלוסיית הקשישים (משאב, ב-2008).

החוקים והשירותים קיימים, אך על הקשישים לקבל את המידע לגביהם. מידע מועבר על ידי ספק המתווך בין המידע לאדם המקבל אותו. חלק מהספקים הם ספקי מידע פורמאליים כמו אנשי מקצוע בעלי סמכות בתחומים שונים, עובדים במשרדי ממשלה, יועצים במרכזי ייעוץ ומידע כגון שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח מטעם משרד העבודה) וספרנים בספריות ציבוריות וחלקם הם ספקים בלתי פורמאליים כמו בני משפחה, חברים, שכנים (Tinker, McCredie & Salvage, 1993; Sue & Conaway, 1995). תקשורת, כגון עיתונים, טלוויזיה (Williamson, 1996), רדיו ואינטרנט (Forrester research, 2003).

במחקרים שנערכו על ידי Sue & Conaway (1995) ו-Williamson (1996) נמצא שקשישים נעזרו יותר בבני משפחה ובחברים (ספקים בלתי פורמאליים) מאשר בספקי מידע פורמאליים. אך, ככל שהקשישים מתבגרים, כך הם מעדיפים לקבל מידע מספקים פורמאליים כמו אנשי מקצוע (Williamson, 1996). כנראה, מכיוון שהם ניטראליים ורשמיים (Rait, 1989). מהגרים קשישים נעזרים גם בספקי מידע לא פורמאליים, אך אלו מצויים במועדונים ובמרכזים דתיים. ביחד עם זאת, הם מביעים את רצונם לקבל את המידע בספרייה הניטראלית (Rait, 1989). ואכן באנגליה ובאוסטרליה מקבלים הגמלאים שירותי מידע בספרייה הציבורית, בנוסף לשירותי המידע שהם מקבלים מהמוסדות הממשלתיים והעירוניים (Williamson, 1996; Street, 1994; Tinker et al, 1993). בישראל שבה מבקרים בספרייה רק כשמונה אחוז מהקשישים (ברודסקי ואחרים, 2007), לא ידוע על אספקת שירותי מידע לקשישים בספריות, אך המוסד לביטוח לאומי מספק מידע פורמאלי במסגרת "קשיש למען הקשיש", שירות שבמסגרתו מייצעים גמלאים מתנדבים, שעברו הכשרה, לקשישים אחרים ומעניקים להם הכוונה וסיוע מעשי בנושאים כמו זכויות, משפט, תעסוקה ודיר (שירות הייעוץ לקשיש, ניצן, 1975).

בנוסף על כך, קיימים שירותי מידע ייעודיים לקשישים הניתנים על ידי עמותות כמו מרכזי ייעוץ ומידע כמו "רעות ואשל"

(<http://www.reuth.org.il/index.asp?id=734>) או על ידי רשויות מקומיות כמו מרכז המידע והסיוע לגיל הזהב ע"ש אלרן בתל-אביב יפו (<http://www.tel-aviv.gov.il/Hebrew/Cityhall/News/>) (<http://www.reuth.org.il/index.asp?NID=388>).

שירותים אלו מספקים מידע בנושאים הבאים: מגורים, שירותי רווחה, כלכלה ומשפט, זכויות, שירותים קהילתיים, בריאות ותרבות הפנאי. הם מספקים את המידע בשיחות טלפון, במפגשים אישיים, בעלוני מידע ובאתרי אינטרנט.

למרות שיש פרסום לשירותים אלו, ממצאי המחקר של רון ועמיתיו (2001) מלמדים שהקשישים בישראל נמצאים במצב של מצוקה מתמשכת, הנגרמת בשל אי הידיעה מי הרשות המוסמכת לקבלת תלונות ולאספקת מידע. רק מעטים מהם יודעים על קיומו של גורם כלשהו אליו ניתן לפנות. הם גם מגלים חוסר שביעות רצון מיחסם של ספקי מידע פורמאליים כמו אנשי רפואה כלפיהם. גורם נוסף המעכב קבלת מידע הוא מצבו הבריאותי של המבקש. מגבלה פיזית עלולה להוות חסם בפני קבלת מידע (Moore, 1999). למשל, קשישים הסובלים ממגבלה בראייה, מרגישים שהם מעודכנים במידה פחותה מקשישים אחרים (Tinker et al. 1993).

מרכיב חשוב בהעברת המידע הוא הפורמט בו מועבר המידע והדרך בה הוא מועבר. למשל, נמצא שפרסומים מודפסים שנשלחו בדואר באוסטרליה, שימשו מקור מידע

שאלות המחקר הן:

1. מהם מאפייני הקשישים כצרכני מידע של חוקים ושירותים.
2. מה הם העדפות הקשישים לגבי אופן אספקת המידע.
3. האם יש הבדלים בהעדפות הקשישים על פי מאפייניהם האישיים, והאם יש קשרים בין העדפותיהם ומאפייניהם. אוכלוסיית המחקר היא אוכלוסייה של קשישים עצמאיים החיים בגוש דן והם חברים במועדונים חברתיים. המדגם כלל 200 קשישים דוברי עברית החברים ב-18 מועדונים לקשישים עצמאיים. המועדונים נבחרו על ידי האחראיות על המועדונים בערים בהן הועברו השאלונים, כשהקריטריון היה רמת התפקוד העצמאית של באי המועדון. מתוך 265 שאלונים הוחזרו 200 שאלונים מלאים.

מאפייני הקשישים שיוצגו במאמר (המשתנים הבלתי התלויים) הם:

- **אישיות** - מוכנות לשיתוף אחרים בבעיותיהם, דהיינו, הנכונות להתייעץ ולשתף אחרים בקבלת החלטות מצד אחד, והרצון לשמור על חשאיות בנוגע לבעיותיהם מצד שני.
- **מצב בריאותי** - רמת התפקוד מבחינת ניידות, רמת הראייה והשמיעה (על פי דיווח עצמי).
- **אורח חיים** - המאפשר עיסוקים שונים בשעות הפנאי: התנדבות, עזרה לילדיהם ופעילויות פנאי.
- **מאפיינים דמוגרפיים** - ארץ מוצא, מין, גיל, מצב משפחתי, השכלה ומצב כלכלי (על פי דיווח עצמי).

המאפיינים של צורכי המידע של הקשישים שיוצגו במאמר (המשתנים התלויים) מתמקדים באספקת המידע:

- **ספקי המידע:** קבלת מידע באמצעות ספקי מידע פורמאליים שהם מוסדות, מומחים בנושא ומומחי מידע ובאמצעות ספקים לא פורמאליים שהם בני משפחה וחברים.
  - **אמצעים להספקת המידע:** השפה בה מועבר המידע, הצגת המידע בשפה מדעית או בשפה מדוברת. דרך העברת המידע לידי המשתמש: דואר, שיחה, חלוקה במקומות ציבוריים, טלפון, דואר אלקטרוני. הפורמט בו מוגש המידע: חוברות, קלטות וידיאו ואתרי אינטרנט.
  - **גישה למידע:** המקום בו ניתן לקבל את המידע: מתנ"ס, מועדון חברתי, קופת חולים וספרייה ציבורית.
- לצורך המחקר נבנה שאלון סגור המתייחס למאפיינים של צורכי המידע ולמאפיינים של צרכני המידע. השאלון התייחס למשתנים התלויים והבלתי תלויים שהוזכרו למעלה ונבנה על בסיס המסגרת של Nicholas, על בסיס המחקרים שנעשו על צורכי מידע של קשישים והם הוצגו בסקירת הספרות. השאלון נבדק באמצעות מחקר מקדים שבעקבותיו נערכו בו מספר שינויים. כדי לבדוק אם השאלות לקוחות מתוך אותו עולם תוכן, נעשתה בדיקת עקביות פנימית של רמת עולמות תוכן על פי  $\alpha$  של Cronbach ונמצאה עקביות פנימית גבוהה  $\alpha = 0.70$ .
- ניתוח המשתנים נעשה באמצעות מספר מבחנים סטטיסטיים:

חשוב לקשישים (Williamson, 1996). גם באנגליה היתה מגמה לספק מידע באמצעות חוברות הסברה מודפסות שנמצאו בספריות, אך המידע שמצאו בהם הקשישים היה מועט מדי לצרכיהם (Street, 1994). כדי להגדיל את מידת השימוש בחוברות (Su & Conaway (1995) ו-Rait (1989) המליצו להדפיס מידע המיועד למהגרים קשישים, באותיות גדולות ולהקליט מידע בווידיאו. את דבר קיום המידע הם ממליצים לפרסם בתקשורת. המפגש האישי (פנים אל פנים) נמצא כדרך מועדפת לקבלת מידע כשמדובר בהעברת מידע פורמאלי, אך כאשר מדובר בקבלת מידע בלתי פורמאלי מבני משפחה ומחברים, הטלפון הוא הערוץ המועדף (Williamson, 1996).

האינטרנט הוא כלי משמעותי נוסף לקבלת מידע. עם העלייה המסיבית בשימוש בו על ידי כלל האוכלוסייה, עולה גם מספר הקשישים המשתמשים בו. העלייה בשימוש באינטרנט היא בעיקר בקרב בני 55 עד 64 (Forrester research, 2003). בישראל משתמשים 14 אחוז מבני 65 ויותר במחשב, 60 אחוז מהם באינטרנט (ברודסקי ואחרים, 2007).

לסיכום, עם השינוי שחל במבנה האוכלוסייה בעולם ותהליך ההזדקנות המואץ (סדן, 2002), עם השינויים באורח החיים של הקשישים, עם הגידול במגוון הצרכים המשתנים עם הגיל (Kleiman, 1997), עם חקיקת החוקים והשירותים העונים לצרכים המתרחבים של הקשישים, מתרחבים צורכי המידע של הקשישים, וצריך ללמוד אותם כדי לתת להם מענה הולם. מצב זה מעלה את השאלה, מהי הדרך המועדפת עליהם לקבלת המידע. למרות ההכרה בצורך לחקור את אוכלוסיית הקשישים העצמאיים ואת צורכי המידע שלהם (Street, 1994; Sue & Conaway, 1995; Rait, 1989) נחקר הנושא מעט בעולם ובארץ. לא נמצא מחקר המתמקד בקבלת מידע בנושאים כמו חוקים ושירותים, ובדק באופן מקיף את נושא העברת המידע לקשישים.

## שיטות מחקר

המאמר הנוכחי מציג חלק ממחקר מקיף שבדק את פרופיל צורכי המידע, על פי רעיון המסגרת של Nicholas. באמצעות מסגרת זו ניתן לאפיין מידע בתחומים שונים, לקבל תמונה רחבה של הצרכים ושל הצרכנים ולבנות פרופיל של צורכי המידע בקבוצות שונות ובהן גם קשישים. המרכיבים שנבדקו בכל קבוצה מבוססים על מרכיבי המסגרת של Nicholas, אך אינם זהים לה לחלוטין: יש משתנים שהושמטו, יש שנוספו ויש ששנו; הכול תוך התאמה לאוכלוסיית המחקר ועל בסיס הממצאים שהוצגו בסקירת הספרות.

מטרת המחקר הנוכחי היא לבדוק את העדפות הקשישים לגבי הדרכים לאספקת מידע בנוגע לחוקים ולשירותים תוך בחינת ההבדלים האישיים ביניהם, הבדלים שעשויים להסביר את ההעדפות השונות.

## לוח 1: התפלגות נבדקי המחקר על פי מאפיינים דמוגרפיים N=200

מאפיינים	N	אחוז
מין	גברים	25.0
	נשים	75.0
קבוצת גיל	עד 60	8.5
	61-70	35.0
	71-80	43.5
	+80	13.0
מצב משפחתי	נשוי	2.5
	לא נשוי	97.5
ילדים	אין	3.0
	יש	97.0
השכלה	יסודית	35.5
	תיכונית	47.0
	על תיכונית	7.5
	אקדמאית	10.0
מצב כלכלי	נמוך	23.7
	בינוני	69.2
	גבוה	7.1

מאפיין האישיות שנבדק הוא שיתוף אנשים אחרים בבעיותיהם. הממצאים אינם חד משמעיים: כ-60 אחוז מכלל הנבדקים מצהירים שהם מעדיפים בדרך כלל שאחרים לא יידעו על בעיותיהם, אך אחוז דומה (62 אחוז) מכלל הנבדקים מצהיר שהוא נוהג להתייעץ באופן קבוע או לפעמים עם אחרים כדי לקבל החלטות כשהוא נתקל בבעיה או בנושא חדש שעליו להתמודד עימו. רק כ-20 אחוז מהם אינם מתייעצים כלל. ואכן, לא נמצא קשר סטטיסטי בין שני משתנים אלו.

### העדפות הקשישים לגבי הספקת מידע על פי מאפייניהם האישיים

פרק זה ידון בהבדלים ובקשרים בין המאפיינים האישיים של הקשישים והעדפותיהם לגבי המאפיינים של צורכי המידע שלהם בהקשר של הספקת מידע: ספקי המידע, אמצעים להספקת המידע והגישה אליו.

#### ספקי מידע

הקשישים מגלים העדפה ברורה לספקים בלתי פורמאליים ובהם תקשורת ובני משפחה. הם מעדיפים אותם על פני ספקים פורמאליים שהם יועצי ש"ל (שירות ייעוץ לאזרח) (ראו לוח 2). מבין הערוצים הפורמאליים הם מעדיפים באופן ברור את המומחים כמו רופאים ועורכי דין על פני היועצים מהמוסדות הציבוריים.

מובהקות ההבדלים בין ספקי המידע השונים, נבדקה באמצעות ניתוח שונות עם מדידות חוזרות ונמצא הבדל מובהק  $F(6,1092)=108.10, p<.001$ . ניתוח השוואה בזוגות מחזק את עליונות הערוצים הלא פורמאליים, שכן נמצא הבדל

עולמות התוכן נבדקו על פי Principal Component עם חוטציה מסוג Varimax. מובהקות ההבדלים בין פריטים נבדקה באמצעות ניתוח Manova. הקשרים וההבדלים בין מאפייני הקשישים כצרכני מידע לבין העדפותיהם לגבי המאפיינים של צורכי המידע שלהם נבדקו באמצעות ניתוחי T-test ומבחן פירסון.

## הממצאים

### הקשישים כצרכני מידע - מאפיינים

כפי שנראה בלוח 1, לרוב המשתתפים במחקר (כ-97 אחוז), יש ילדים והם גרושים או אלמנים. מרבית הנבדקים (75 אחוז) הם נשים. היחס בין הגברים לבין הנשים שבמדגם (3:1) דומה ליחס שלהם באוכלוסיית הקשישים הבודדים המנהלים משקי בית לבד בישראל: 35 אחוז נשים לעומת 12 אחוז גברים מכלל אוכלוסיית הקשישים (ברודסקי ואחרים, 2006). גילם הממוצע של המשתתפים במחקר הוא כ-72 (SD=7.48). טווח הגילים היה 52-92, כשרוב הנבדקים (91.5 אחוז), היו בטווח הגילאים 61-92. עשרה נחקרים היו בני פחות מ-60 והם נכללו במחקר מכיוון שהם גמלאים. כחצי מהקשישים הם בעלי השכלה תיכונית, כשליש מהם בעלי השכלה יסודית וליתר, כ-18 אחוז, השכלה על תיכונית ואקדמית (ראו לוח 1). אין זה תואם את רמת ההשכלה בקרב האוכלוסייה הקשישה בישראל, שבה כ-30 אחוז מכלל הקשישים הם בעלי השכלה על תיכונית ואקדמית. אחוז גבוה זה הוא תולדה של גל העלייה שהגיע מברית-המועצות לשעבר החל משנת 1990 (ברודסקי ואחרים, 2006). ייתכן שההבדל בין רמת ההשכלה של כלל אוכלוסיית הקשישים לרמת ההשכלה של הנבדקים נובע מכך שבמועדונים שהשתתפו במחקר הייצוג של פלח אוכלוסיית העולים הוא מזערי, ולא כולם דוברי עברית. ייתכן גם שבעלי השכלה גבוהה מוצאים לעצמם עיסוקים אחרים והם אינם חברים במועדונים.

מרבית הנבדקים, כשני שלישי, הגדירו את מצבם הכלכלי כבינוני או פחות, 23.7 אחוז מהם מגדירים את מצבם הכלכלי כנמוך (ראו לוח 1), וזאת בדומה לאחוז העניים בקרב כלל הקשישים העומד על 22.9 אחוז (משאב 2007).

חלק הארי של הנבדקים מתחלק באופן דומה בין שלוש קבוצות מוצא: מזרח אירופה (36 אחוז), אסיה ואפריקה (30 אחוז) וישראל (30 אחוז).

על פי הדיווח העצמי שלהם לגבי מצב בריאותם, 40 אחוז מהם מוגבלים בניידות, 34 אחוז מוגבלים בראייה ו-29 אחוז מוגבלים בשמיעה (לחלקם יותר ממוגבלות אחת).

אורח החיים של הקשישים כולל פעילות מרובה בכמה עיסוקים בזמנית. הם מבליים בפעילויות פנאי (78 אחוז) ובהתנדבות (כ-43 אחוז) ועוזרים לילדיהם בגידול הנכדים (31 אחוז).

הדרכים המועדפות להעברת המידע הן הדרכים המסורתיות: דואר ושיחה המתנהלת פנים מול פנים. מבין הטכנולוגיות המשמשות אמצעים להעברת מידע, הטלפון הוא הדרך המועדפת עליהם (ראו לוח 3). נמצא הבדל מובהק בין כל דרכים להעברת מידע,  $F(6,1194)=64.50$ ,  $p<0.001$ .

### לוח 3: ממוצע מידת העניין בקבלת מידע בדרכים שונות (ממוצע מסולם 1-5)

אמצעי להעברת מידע	ממוצע M	סטיית תקן SD
מכתב בדואר	3.71	1.40
שיחה פנים אל פנים	3.25	1.51
חלוקה במקומות ציבוריים	2.84	1.46
טלפון	2.77	1.41
העברה ע"י שליח לבית	2.59	1.46
פקס	1.81	.93
דואר אלקטרוני	1.73	.89

גם לגבי הפורמטים המועדפים לקבלת המידע נמצאה העדפה בחרה לאמצעי המסורתי - החוברת המודפסת. נמצא פער גדול בין ההעדפה לפורמט המודפס, החוברת, לבין הפורמטים האלקטרוניים-דיגיטאליים: קלטות וידיאו, קלטות אודיו ואינטרנט (ראו לוח 4). בניתוח השוואת שנעשה בין ארבעת הפורמטים נמצא הבדל מובהק בין כל הפורמטים  $F(3,597)=235.46$ ,  $p<0.001$ .

השליח המביא מידע עד לפתח הבית איננו נמצא ברמת עדיפות גבוהה, אך נמצא הבדל מובהק בין אלה שאינם סובלים ממוגבלות בהליכה, לבין אלה שסובלים ממוגבלות זו, לגבי העברה של המידע על ידו ( $F(1,195)=10.14$ ,  $p<0.01$ ). נבדקים הסובלים ממוגבלות בהליכה, מעוניינים יותר ( $M=3.01$ ,  $SD=1.47$ ) בצורה זו של העברת מידע, בהשוואה לאלה שאינם סובלים מהמגבלה ( $M=2.35$ ,  $SD=1.39$ ).

### לוח 4: ממוצע מידת העניין בקבלת מידע בפורמטים שונים (ממוצע מסולם 1-5)

פורמט	ממוצע M	סטיית תקן SD
חוברות	4.09	1.35
קלטות וידיאו	2.19	1.26
קלטות אודיו	1.83	.95
אינטרנט	1.70	.80

### הגישה למידע

המקום בו מעדיפים לקבל את שירותי המידע. הקשישים מגלים העדפה ברורה למקומות בהם הם נמצאים באופן קבוע כמו המתנס והמועדון שהם חברים בו (33.4 אחוז), ואחר לקופת חולים (25.1 אחוז) ולבית (23.6 אחוז). הספרייה, שאליה הם כנראה מגיעים באופן לא סדיר, נמצאת בעדיפות הנמוכה ביותר: 2.1 אחוז.

מובהק בין המידה שבה נעזרים הקשישים בתקשורת ובכני משפחה (ערוצים לא פורמאליים) בהשוואה לכל ספקי המידע האחרים.

### לוח 2: המידה בה נעזרים הקשישים בספקי מידע (ממוצע מסולם 1-5)

ספק המידע	ממוצע M	סטיית תקן SD
תקשורת	3.90	1.24
בני משפחה	3.81	1.39
מומחים (כמו רופאים, עורכי דין)	3.45	1.41
חברים	3.24	1.41
שכנים	2.49	1.32
יועצים בביטוח לאומי	1.89	1.27
יועצים בשי"ל	1.57	.99

בבדיקת מתאם pearson בין גיל הנבדקים למידה שבה הם מעדיפים לקבל מידע מבנים ומנכדים, נמצא מתאם חיובי  $r=.18$ ,  $p<0.05$ , ככל שהם מבוגרים יותר כך הם מעדיפים לקבל מידע מבני משפחתם הקרובים. לא כך הדבר עם חברים כספקי מידע: כאן הקשר הוא הפוך, וככל שהם מתבגרים, הם נעזרים פחות בחבריהם ( $r=-.20$ ,  $p<0.01$ ).

בדיקת הנטייה של הקשישים להיעזר בפועל בחברים ככספקי מידע העלתה הבדלים מובהקים בהתייחס למגבלת הליכה ( $F(1,180)=6.91$ ,  $p<0.01$ ). נבדקים שאינם מתקשים בהליכה נעזרים יותר בחברים ככספקי מידע ( $M=3.44$ ,  $SD=1.36$ ) מאשר אלו הסובלים ממוגבלות בהליכה ( $M=2.89$ ,  $SD=1.39$ ). לגבי הנטייה להיעזר בחברים כספקי מידע, נמצא קשר ישיר עם רמת ההשכלה: ככל שהאנשים משכילים יותר, כך הם נעזרים בחבריהם במידה רבה יותר ( $r=.19$ ,  $p<0.01$ ) אך הם מגלים נטייה להיעזר גם במומחים ( $r=.17$ ,  $p<0.05$ ).

למרות ההעדפה הברורה לספקי מידע לא פורמאליים, הנבדקים גילו עניין רב (75 אחוז) בקבלת מידע מספק מידע פורמאלי: אדם המתמחה במתן מידע לקשישים בנושאי חוק ושירותים, הוא המידען החברתי. זהו תפקיד שנמצא בחיתוליו והנבדקים קיבלו הסבר לגבי תפקידו, ואולם ככל שגילם עולה, כך קטן העניין שהם מגלים בקבלת שירותי מידע מבעל תפקיד זה ( $r=-.23$ ,  $p<0.01$ ).

### האמצעים להספקת המידע

בדיקת השפה כאמצעי להעברת מידע מעלה, שלמרות שכל הנבדקים הם דוברי עברית, כרבע מהם היו רוצים לקבל את המידע בשפה זרה. נראה שממצא זה נובע מכך שכשני שלישי מהנבדקים אינם ילידי הארץ וחלקם מעדיפים לקבל מידע בשפת אמם. כצפוי, גילו העדפה ברורה ומובהקת ( $t=10.58$ ,  $p<0.01$ ) לקבלת מידע המוצג בשפה מדוברת ( $M=4.13$ ,  $SD=1.19$ ) על פני שפתו המקצועית של החוק ( $M=2.35$ ,  $SD=1.52$ ).

## סיכום ודין

מטרתו של מאמר זה היא להציג פן אחד של פרופיל צורכי המידע של קשישים ולכדוק את העדפות הקשישים לגבי דרכים לאספקת מידע בנוגע לחוקים ולשירותים תוך בחינת ההבדלים האישיים ביניהם, הבדלים שעשויים להסביר את השונות בהעדפותיהם. הבסיס למחקר היא תפיסתו של Nicholas האומרת שכדי לקבל תמונה כוללת, יש לבדוק הן את מאפייני צרכן המידע והן את מאפייני המידע הנצרך. בהתאם לתפיסה זו, נבדקו המאפיינים האישיים של צרכני המידע, הם הקשישים (נכונות לשתף אחרים בבעיותיהם, ארץ מוצא, שפה, מין, גיל, רמת התפקוד הפיזית, מצב משפחתי, השכלה, ומצב כלכלי) ומאפייני המידע (ספקי המידע, אמצעי אספקת המידע והגישה למידע).

הנבדקים הם קשישים עצמאיים המטפלים בעצמם, חברים במועדונים חברתיים לקשישים המתגוררים בגוש דן. רובם נשים, כשהגיל הממוצע הוא 72. מרביתם, אלמנים או גרושים, דוברי עברית, שכנראה מגיעים למועדונים כתוצאה מהצרכים החברתיים המתעוררים בעקבות מות בן או בת זוג (Tinker et al. 1993). לרובם השכלה תיכונית או על תיכונית, המצב הכלכלי של רובם, להגדרתם, הוא בינוני, והם מקדישים את מרבית זמנם לפעילויות פנאי.

לרוב, הם מצהירים שאינם רוצים שאחרים יידעו על בעיותיהם ומעדיפים את התקשורת כמקור ראשון למידע, מקור בו איש אינו יודע איזה מידע מחפש הקשיש, אלא אם יספר על כך מרצונו. ולמרות זאת, הם מצהירים שהם נוהגים להתייעץ עם אחרים כשהם נתקלים בכביה וכדי לקבל החלטות. ואמנם, בני המשפחה הם מקור המידע השני שאליו הם פונים. כך נשמרת הפרטיות במעגל הראשון של המסגרת החברתית. חברים ושכנים מהמעגל השני של המסגרת החברתית, נמצאים בעדיפות רביעית וחמישית בהתאמה. כנראה שהעדפה זו מלמדת על רצון לצמצם את מידת החשיפה בפני מעגל רחוק יותר. ייתכן, שהסתירה בין הרצון להסתיר בעיות לבין הנוהג להתייעץ עם אחרים, מלמדת על הצורך החזק לקבל עצה ומידע, צורך הגובר על הרצון לשמור על פרטיות.

אחד הגורמים הקשורים להעדפת ערוץ מידע אחד על פני רעהו הוא ההשכלה: ככל שהקשישים משכילים יותר, כך הם נעזרים יותר בחברים והם מגלים נטייה להיעזר במומחים. ייתכן שלקשישים משכילים יש חברים משכילים שיש להניח שהם מומחים בנושאים שונים ואולי זו הסיבה לכך שהם נוטים להיעזר בהם במידה רבה יותר.

העדפת החברים כספקי מידע תלויה גם במידת נייחותם. אלה שאינם מוגבלים בהליכה מגלים העדפה מובהקת יותר להיעזר בחברים מאלה המוגבלים בהליכה. יש להניח שמגבלת הניידות מקשה עליהם לשמור על קשר עם חבריהם ולהיפגש איתם. נראה, שהקושי בניידות מהווה גם הוא סיבה להעדפתם לקבלת מידע משליח המביא מידע עד לפתח הבית, שלא כמו מרבית

הקשישים שהשליח נמצא אצלם בעדיפות נמוכה יחסית. ייתכן שהקשישים חוששים מאנשים זרים שיבואו לביתם, או שהם מחפשים סיבות לצאת מהבית ולכן מידת העניין שלהם בשליח שיבוא לביתם היא נמוכה. אך כאשר הם מוגבלים בהליכה, הצורך במידע, והרצון בחברה ובמפגש עם אנשים גוברים על החשש מאנשים זרים והמפגש עם השליח אולי ממלא, ולו חלקית, את הצורך בחברה (Maslow, 1987).

ככלל, ספקי המידע המועדפים על הקשישים הם ספקים בלתי פורמאליים: תקשורת ומשפחה. למרות זאת, נמצא שהקשישים מגלים עניין רב גם בקבלת מידע ממידען חברתי שהוא ספק פורמאלי. זה ממצא מעניין, שכן למרות שמידענות חברתית היא תחום חדש ולא נפוץ, הקשישים מגלים בה עניין. העניין בספק פורמאלי זה יורד עם העלייה בגיל. ממצא זה אינו תואם את המצב באוסטרליה; שם, ככל שהנבדקים מבוגרים יותר, כך הם מגלים העדפה מובהקת יותר לקבל מידע מאנשי מקצוע, כלומר, מספקים פורמאליים (Williamson 1996). ייתכן שההבדל הזה נובע מהבדלים תרבותיים.

השפה שבה מעדיפים הקשישים לקבל את המידע היא העברית. זוהי העדפה צפויה, מפני שהשאלונים הועברו בקרב קשישים דוברי עברית. אך יש לשים לב לכך, שכרבע מהם, רוצים לקבל את המידע בשפה זרה. אפשר להבין זאת על רקע ארץ המוצא: כ-70% מהמשתתפים במחקר אינם ילידי ישראל וייתכן, שלמרות שהם דוברי עברית, הם מרגישים נוח יותר לקבל מידע בשפת אמם.

הדרכים להעברת מידע הנמצאות בעדיפות ראשונה הן דרכים מסורתיות-אישיות: הדואר ומפגש פנים אל פנים עם נותן המידע; ממצאים אלה תואמים את ממצאי מחקרה של Williamson (1996). לפיו, דפי מידע ופרסומים של מוסדות, שנשלחו בדואר משמשים מקור מידע חשוב לקשישים. Williamson (1996) ו-Anderson et al (1992). מסבירים שהקשישים מעדיפים לקבל מידע באופן ישיר במפגש פנים אל פנים מפני שהם חפצים במפגש האישי. שוב אנו עדים לחשיבותו של הצורך החברתי. לדעת Williamson (1996), הקשישים אינם מודעים במידה מספקת לחשיבות הטלפון שבאמצעותו הם מקבלים מידע. בישראל לא נמצאת ההעדפה של קבלת מידע בטלפון במקום גבוה, אבל מבין האמצעים הטכנולוגיים (טלפון, פקס או דואר אלקטרוני), זו העדפתם הראשונה, כנראה מפני שהוא מצוי בכל בית, הוא מוכר וקל לשימוש.

הפורמט שאותו מעדיפים כולם באופן בולט הוא הפורמט המודפס, החוברת, וזהו הפורמט שבו נהוג להשתמש למתן מידע לקשישים בספריות ציבוריות באנגליה Street (1994). עם זאת, הם מגלים עניין גם במידע הנמצא בפורמטים אחרים כמו הקלטות וידיאו, הקלטות קול ואינטרנט, אולם, ככל שהטכנולוגיה חדישה יותר, כך קטנה מידת העניין שלהם לקבל באמצעות מידע, כך שהאינטרנט נמצא בעדיפות אחרונה. ייתכן שהעדפת הדרכים המסורתיות להעברת מידע והעדפת

וכך גם מידת הנגישות למידע בין אם זה מקום בו הם נמצאים באופן קבוע כמו המועדון ובו יקבלו את המידע, בין אם זו דרך מסורתית לקבלת מידע כמו חוברת או טכנולוגיה שנמצאת בשימוש שוטף כמו טלפון. כל אלה שייכים לעולם הקרוב והמוכר של הקשיש. העדפות אלה, המבוססות כנראה על היכרות קודמת, מעלות את השאלה אם האפשרויות הנגזרות מהם הן היעילות ביותר ורק בהן יש להתחשב בעת מתן שירות המידע, או שמא יש מקום לנסות לחשוף את הקשישים גם לאפשרויות אחרות, תוך התחשבות בכך שהסתגלות לשינויים היא אחת הבעיות שעליהם להתמודד אתה.

גורם נוסף שיש להתחשב בו הוא הצטרפותם של ה-baby boomers למעגל הקשישים. השפעותיה הראשונות של הצטרפות זו כבר ניכרות במחקר זה. נראה, שיש צורך לתת את הדעת על הרחבה הדרגתית ומשמעותית של מתן מידע בפורמטים דיגיטליים, בנוסף למודפסים.

מן המחקר עולה גם, שהשירות צריך להיות מותאם לא רק לקשישים אלא גם לילדיהם ולבני משפחתם המטפלים בהם, שכן הם משמשים ספקי מידע מרכזיים לקשישים בכלל ולמבוגרים שבהם בפרט. הכרת החוקים והשירותים תקל עליהם את הטיפול בהוריהם.

כמו כן, יש להנגיש את השירות גם לאנשים עם מוגבלות באמצעות שליח שיביא את המידע לביתם. יש מקום להמשיך ולבדוק את צורכי האנשים עם המוגבלות לעומק. סוגיה נוספת העולה במחקר זה היא מעמדה של הספרייה הציבורית כספק מידע. הספרייה אינה המקום שבו מעדיפים הקשישים לקבל מידע, ויש מקום לבדוק מהן הסיבות שהובילו לכך.

המחקר הצטמצם בקבוצה מוגדרת של קשישים עצמאיים דוברי עברית החברים במועדונים במרכז הארץ. יש מקום לבדוק נושאים אלו גם בקבוצות אחרות כמו אלו הגרות בצורות התיישבות אחרות, בדיור מוגן או שחבריהן דוברי שפות שונות. יש מקום לבדוק גם את צורכי המידע של בני המשפחה שנמצאו כמקור מידע חשוב, האם יש להם כלים וידע היכולים למלא את ציפיות הוריהם ומהם צורכי המידע שלהם.

הפורמטים המוכרים על פני טכנולוגיות כמו וידאו, פקס ואינטרנט נובע וולו בחלקו, מההוצאה הכספית הכרוכה ברכישתם ושימוש בהם (Fox, 2004). ייתכן גם, שהעדפתם נובעת מחוסר ידע בשימוש במחשב. יש להניח, שעם התפתחות המגמה בה יותר קשישים משתמשים במחשב (ברודסקי ואחרים, 2006) ועם הצטרפותם של ה-baby boomers בעלי ניסיון קודם בשימוש במחשב, למעגל הקשישים (Williamson, 2006), יגבר הרצון לקבל מידע באמצעותו.

מבחינת הגישה למידע, הנבדקים מעדיפים לקבל שירותי מידע במקומות שבהם הם מבקרים או מבליים חלק מזמנם: המועדונים החברתיים וקופת חולים. נראה שהם רוצים לקבל מידע במקום שלא מצריך מאמץ רב להגיע אליו, ולכן המועדון מתאים להם. ובכל זאת הם אינם רוצים לקבל את המידע לכיתם. נראה, שגם כאן הצורך החברתי והרצון לצאת מחוץ לבית הוא המכריע.

נבדקים בודדים ציינו שהם רוצים לקבל שירותי מידע בספרייה ציבורית, מקום אליו מגיעים רק מעטים מהקשישים בישראל (משאב, 2007). ממצא זה אינו תואם את המצב במקומות אחרים (Rait, 1989; Street, 1994; Tinker et al, 1993). לסיכום, נראה, שלמרות שהקשישים מעדיפים לקבל מידע מספקים לא פורמליים, ובעיקר מהתקשורת ומבני משפחתם, הם מחפשים גם את המידע המקצועי מהמומחים, ולצורך זה הם מוכנים לוותר על פרטיותם. הם רוצים לקבל את המידע בדרכים ופורמטים מוכרים כמו דואר וחברות, אך המפגש האישי עם נתן המידע גם הוא חשוב להם. רצון במפגש אישי גובר כאשר רמת בריאותם יורדת ופוגעת ברמת הניידות שלהם.

## המלצות

כדי לספק שירותי מידע מתאימים לאוכלוסייה מוגדרת צריך ללמוד את צרכיה המיוחדים. ממחקר זה אנו למדים שהשכלת הקשישים, גילם, מצב בריאותם ורצונם לשמור על פרטיות הם גורמים משמעותיים ביחס להעדפותיהם לגבי ספקי המידע שלהם, לאמצעי הספקת המידע ולגישה שלהם למידע. נראה, שהצורך החברתי גם הוא משחק תפקיד בהעדפותיהם

## מקורות

- ברודסקי, ג', שנור, י' ובאר, ש' (עורכים). (2007). קשישים בישראל: שנתון סטטיסטי 2006, מאייר ג'וינט-מכון ברוקדייל, אוחר 1 יוני 2007 מתוך <http://www.jointnet.org.il/mashav/publications.php?cat=7&incat=0>
- ברודסקי, ג', שנור, ובאר, ש' (עורכים). (2003). קשישים בישראל: שנתון סטטיסטי 2002. ירושלים: אשל, ג'וינט-מכון ברוקדייל ומשאב.
- בריק, י'. (2002). פוליטיקה וזקנה. בתוך: הפוליטיקה של הזקנה, האוכלוסייה המבוגרת בישראל בסדר העדיפות הלאומי. בריק, י. (עורך). 15-29. תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, אשל.
- גרינגרוסר, ס'. (2000). הזדקנות פעילה ותורמת על פני הדורות בחברה מזדקנת. גרונטולוגיה, (1): 25-29.
- זיו, א. (1999). פסיכולוגיה, מדע הבנת האדם. תל-אביב: עם עובד.



- http://www.jointnet.org.il/mashav/upload/(FILE)1178436822.pdf (2007) הלשכה הממשלתית לסטטיסטיקה
- http://www.btl.gov.il/btl\_menu.htm מתוך 25 נובמבר 2001 שירות הייעוץ לקשיש. אוזר ב- 25 נובמבר 2001 מתוך
- http://www/jde.org.il/data/mashav/ מתוך 6.3.2008 אוזר ב- 6.3.2008 מתוך att/483f\_file.pdf
- http://www.jointnet.org.il/mashav/upload/ מתוך 6.3.2008 אוזר ב- 6.3.2008 מתוך (FILE)178436856.pdf
- ניצן, א. (1975). עשרים שנות ביטוח לאומי בישראל. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי.
- סדן, א. (2002). העצמה, זיקנה ואנשים זקנים. בתוך: הפוליטיקה של הזקנה, האוכלוסייה המבוגרת בישראל בסדר העדיפות הלאומי: בריק, י. (עורך). 51-76. תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, אשל.
- פ"דאור (20). חוק האזרחים הוותיקים, התש"ן - 1989, ס"ח, 26, תשנ"ו.
- חנן, מ., נייקרוג, ש., אילון, ט., קנה, ש. וקפלן, א. (2001). אנשים מעל גיל 60 מתלוננים, דו"ח מחקר רמת גן: בר-אילן ברוקדייל.
- שמש, ו., ברוכסון-ארביב, ש. ושהם, ס. (2002.2003) מידע קהילתי והספרייה הציבורית: סקר צורכי מידע קהילתיים של אוכלוסייה עירונית בישראל. יד לקורא, כ' 35, עמ' 37-55.
- Aspinwall, L. G., & Taylor, S. E. (1997). A stitch in time: Self-Regulation and proactive coping. *Psychological Bulletin*, 121(3): 417-436.
- Baruchson-Arbib S. (1996). *Social information science: Love, health and the information society - the challenge of the 21st century*. Brighton: Sussex Academic Press.
- Belkin, N. J. & Vickery, A. (1989). Interaction in information systems: A review of research from document retrieval to knowledge-based systems. *Library and information research reports*.
- Canadian Library Association. (2000). *Canadian guidelines on library and information services for older adults*. Retrieved 26 January, 2002, from <http://www.cla.ca/about/olderadults.htm>
- Doron, A. & Kramer, R. M. (1991). *The welfare state in Israel: The evolution of social security policy and practice*. Boulder: Westview Press.
- Forrester research. (2003). *One in five European seniors online*. NUA. Retrieved 15 August, 2007, from [http://www.nua.net/surveys/about/index.cgi?f=VS&art\\_idf=905358750&rel=true](http://www.nua.net/surveys/about/index.cgi?f=VS&art_idf=905358750&rel=true)
- Fox, S. (2004). *Older Americans and the Internet, PEW/Internet, PEW Internet American Life Project*, Retrived on June 5, 2008 from: [http://www.pewinternet.org/PPF/r/117/report\\_display.asp](http://www.pewinternet.org/PPF/r/117/report_display.asp)
- Greenglass, E. R. (2001). *Proactive coping, work stress and burnout*. Stress News, April 13(2). Retrieved 17 June, 2002, from <http://www/isma.org.uk/proactive.htm>
- Greenglass, E., Schwarzer, R., Jakubiec, D., Fiksenbaum, L., & Taubert, S. (1999). The proactive coping inventory (PCI): A multidimensional research instrument. Paper presented at the 20th International Conference of the Stress and Anxiety Research Society (STAR), Cracow, Poland, July 12-14. Retrived 16 May, 2002, from <http://userpage.fhw-berlin.de/~health/poland.htm>
- Hildreth, S. (2006) Public libraries and baby boomers, *Public Libraries*, 45 (6): 6-7.
- Kleiman, A. M. (1995). The aging agenda, redefining library services for a graying population. *Library Journal*, 15.4: 32-34.
- Kleiman, A. M. (1997). Global greying: *successful strategies for bridging information gaps with the elderly population*.

Paper presented at the 63rd IFL General Conference - August 31-September 5. Retrieved 11 May, 2002, from <http://www.ifla.org/IV/ifla63klea.htm>

- Maslow, A. A. (1987). *Motivation and personality*. Chap. 2. New York: Harper @Row.
- Moore, N. (1999). The information needs of visually impaired people. *A review for the RNIB*. Retrieved 4 August 2003 from ACUMEN, a strategic research and consultancy partnership <http://www.acumenuk.co.uk/paper6.html>
- Nicholas, D. (2000). *Assessing information needs: tools, techniques and concepts for the Internet age* (2nd ed.). London: Aslib.
- Parkel, J. G. (2003) The changing face of aging: Meeting the challenge, *Vital Speeches of the Day*, New York, 69 (6) June: 488-491
- Pearlin, L. I., & Skaff, M.M. (1996). Stress and the life course: A paradigmatic alliance. *The Gerontologist*. April. Retrieved 8 July, 2003, from Bar-Ilan electronic IBI/Inform & Proquest Research Library.
- Pearlin, L. I., & Aneshensel, C.S. (1994). Caregiving: The unexpected career. *Social Justice Research*, 7 (4): 373-390.
- Rait, S. K. (1989). Reading & information needs of elderly punjabis. *Library Association Records*, 91(5) May: 279-282.
- Solomon, R. (1996) Coping with stress: A physician's guide to mental health in aging. *Geriatrics*. July. Retrieved 20 June, 2003, IBI/Inform & Proquest Research Library.
- Sorensen, S., & Pinquart, M. (2000). Preparation for future care needs by west and east German older adults. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 55B(6): S367-S537.
- Street, P. (1994). National provision to the elderly in public libraries, preliminary results of postal survey conducted in 1993. *Library Management*, 5(8): 28-32.
- Su, S. S. & Conaway, C. W. (1995). Information and a forgotten minority: elderly Chinese immigrants. *LISR*, 17: 69-86.
- Tester, S. (1992). *Common knowledge: a coordinated approach into information giving*. London: Centre for Policy on Ageing.
- Tinker, A., McCreadie, C. and Salvage, A. (1993). *The information needs of elderly people - an exploratory study*. London: Age Concern Institute of Gerontology, King's College.
- Turrock, B.J. (1982). *Serving the older adults: A guide to library programs and information sources*. New York: R.R./Bowker Company.
- United Nations Population Division, Department of Economic and Social Affairs. (2001). *World population ageing: 1950-2050*. Retrieved 15 July, 2003, from <http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/index.htm>
- Williamson, K. (1996). The information needs and information-seeking behaviour of older adults: an Australian study. In *Information seeking in context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 14-16 August, Tampere, Finland, edited by P. Vakkart, R. Savolainen and Brenda Dervin, 337-350. London: Taylor Graham.
- Williamson, K. (1999). The role of research in professional practice: with reference to the assessment of the information and library needs of older people. *Australasian Public Libraries and Information Services*, December v. 12 i4. Retrieved 8 July, 2003 from Bar-Ilan electronic IBI/Inform & Proquest Research Library.
- Williamson, K. (2006). 'Wanting it now': baby boomers and the public library of the future. *Australian Library Journal*, Feb.: 54-71.