

הערכת דפוס השימוש והצרכים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשת החברתית פייסבוק.

ד"ר כרמית-נעה שפיגלמן

החוג לבריאות נפש קהילתית
הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות
אוניברסיטת חיפה



מחקר זה נערך בסיוע מענק מחקר מקרן שלם
הקרן לפיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית
ברשויות המקומיות

2015

תוכן עניינים

3תקציר
4מבוא
5סקירת ספרות
10שיטת המחקר
13ממצאים
31דיון
37סיכום, המלצות ומסקנות
38השלכות יישומיות של המחקר
39פורום/רשימת אנשי מקצוע להצגת ממצאי המחקר
39המלצות למחקרי המשך
40ביבליוגרפיה
51נספחים
55תקציר באנגלית

תקציר

השתתפות ברשתות חברתיות באינטרנט טומנת בחובה פוטנציאל עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה) לפיתוח ערוצי תקשורת, לחיזוק קשרים חברתיים קיימים, לפיתוח קשרים חברתיים חדשים, לרכישה ותרגול של מיומנויות בינאישיות, להתעדכנות במידע, ולבילוי בשעות הפנאי. כל אלה עשויים לתרום לאיכות חייהם של אנשים עם מש"ה. עד כה, המחקרים שנעשו בתחום המדיום החברתי לא כללו אנשים עם מש"ה. לאור זאת, המחקר הנוכחי בא להציג את קולם של אנשים עם מש"ה ולתאר את חוויית השימוש שלהם בפייסבוק. נערכו ראיונות ותצפיות עם 20 אנשים עם מש"ה ו-16 מלווים, בני משפחה או אנשי מקצוע, במטרה ללמוד אודות דפוסי השימוש, הצרכים, הקשיים, הסיכונים ודרכי ההתמודדות של אוכלוסייה זאת. ממצאי המחקר הראו כי רובם משתמשים בפייסבוק בדומה לכלל האוכלוסייה, קרי לפחות פעם ביום ולשמר קשרים חברתיים קיימים. כמו כן, השימוש בפייסבוק תרם למשתתפים מבחינת הרווחה הנפשית וההעצמה האישית. המשתתפים נהנו בעיקר להשתמש בפונקציות וויזואליות, כגון צפייה ופרסום של תמונות וסרטונים. עוד נמצא כי מרביתם השתמשו באופן בטוח בפייסבוק, למרות קושי בהבנה של שפת הפייסבוק והסכנות הטמונות בשימוש ברשת החברתית. ממצאי המחקר מחדדים את הצורך של אנשים עם מש"ה בהרחבת המעגלים החברתיים באמצעות העולם הווירטואלי. למחקר השלכות יישומיות מבחינת פיתוח תוכניות הדרכה ותמיכה תוך דגש על הנגשת המידע בפייסבוק עבור אוכלוסייה זאת.

1. מבוא

בעשור האחרון, נוסדו רשתות חברתיות באינטרנט, כגון: Facebook, MySpace, LinkedIn, Instagram. משנה לשנה אנו עדים לגידול רב במספר המשתמשים ברשתות אלה. מבין כל הרשתות החברתיות, פייסבוק מובילה עם למעלה ממיליארד משתמשים. כ-71% מהמשתמשים באינטרנט בארה"ב פעילים בפייסבוק (ComScore Data Mine,) (2012; Duggan, Ellison, Lampe, Lenhart, & Madden, 2015). נתונים אלה מעלים את השאלה מה תורמת ההשתתפות ברשתות אלה עבור המשתמשים.

סקר אמריקאי מצא כי השימוש ברשתות חברתיות באינטרנט מחזק קשרים עם חברים קרובים, מאפשר יצירת קשרים חדשים, מספק תמיכה חברתית למשתמשים ומעודד אותם להיות פעילים בנושאים שונים (Hampton, Goulet, Rainie, & Purcell, 2011;) (Kim, 2011). מחקרים אחרים מצאו כי השימוש ברשתות חברתיות תורם לרווחה הנפשית של הפרט (Kim & Lee, 2011; Steinfield, Ellison, & Lampe, 2008; Valkenburg,) (Peter, & Schouten, 2006).

ההשתתפות ברשתות חברתיות באינטרנט עשויה לתרום במיוחד לאנשים עם מוגבלויות, ובפרט, אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה), הנאלצים להתמודד בחיי היומיום עם סטיגמות חברתיות והעדר נגישות חברתית, וכתוצאה מכך מקיימים מעט קשרים חברתיים מחוץ למסגרות חינוך או שיקום, בהשוואה לעמיתיהם ללא מוגבלויות (פרץ יהלומי, 2014; Jahoda & Markova, 2004; Mak, Poon, Pun, & Cheung, 2007). מצב זה מוביל במקרים רבים לתחושה מוגברת של בדידות חברתית ורגשית בקרב אנשים עם מש"ה (Albert, 2006; Longmore, 2003; Pottie & Sumarah, 2004; Reiter,) (2008).

למרות הפוטנציאל הטמון בהשתתפות ברשתות חברתיות באינטרנט עבור אנשים עם מש"ה, מחקרים אשר העריכו את השימוש והתרומה של המדיום החברתי טרם כללו אוכלוסייה זאת. מחקר זה בא לענות על צורך זה מתוך רצון להבין ולתאר את דפוסי השימוש

והצרכים, כולל הסיכונים ודרכי ההתמודדות, של אנשים עם מש"ה המשתמשים ברשת החברתית הנפוצה ביותר כיום – פייסבוק.

2. סקירת ספרות

בעשורים האחרונים אנו עדים לתנועות מאבק של אנשים עם מוגבלויות אשר צמחו ברחבי העולם במטרה לקדם מאבקים לתביעת זכויות אזרחיות והשתתפותם המלאה בחברה. מאבקים אלה הובילו לחקיקה והכרה רשמית בזכויותיהן של אוכלוסיות עם מוגבלויות (Hurst, 2003). צעד משמעותי בתהליך זה היה ניסוח ואשרור האמנה הבינלאומית בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלויות אשר אומצה על-ידי מדינת ישראל בשנת 2007 ואושררה בשנת 2012. סעיף 9 באמנה קורא לפעול להבטחת נגישות למקומות ציבוריים ולשירותים הניתנים לציבור, כולל גישה לטכנולוגיות מידע, לרבות האינטרנט, וזאת כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלויות לחיות בצורה עצמאית ולהשתתף בכל תחומי החיים (מדינת ישראל, משרד המשפטים ונציבות שוויון לאנשים עם מוגבלות, 2007).

רשת האינטרנט יצרה סביבה חברתית חדשה עבור כלל האוכלוסייה. הרשת מאפשרת חילופי מידע ותקשורת במגוון ערוצים: טקסטואליים באמצעות תוכנות דואר אלקטרוני, קבוצות דיון, תוכנות מסרים מדיים, וקוליים וחזותיים באמצעות התחברות למצלמת רשת (Bargh & McKenna, 2004; Ellison, Steinfield & Lampe, 2007). ההתפתחות של המדיום החברתי (Social Media) אפשרה לראשונה למשתמשים להיות צרכנים אקטיביים, קרי ליצור ולפרסם תכנים ציבוריים ופרטיים ברשת (באמצעות ויקיפדיה, בלוגים, רשתות חברתיות) (Kaplan & Haenlein, 2010).

היישומים החברתיים באינטרנט טומנים בחובם פוטנציאל לשיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלויות (Brodin & Lindstrand, 2003). יישומים אלה, ובפרט הרשתות החברתיות, יצרו אפשרויות חדשות לשילובם בתחומי החברה, החינוך, התעסוקה והפנאי (Burgstahler, 2006; Shpigelman & Gill, 2014a). סקר מקיף אשר נערך בארה"ב הראה כי להשתתפות בסביבה האינטרנטית השפעה משמעותית על דפוסי המעורבות בפעילות חברתית והאזרחית של כלל האוכלוסייה ושל אנשים עם מוגבלויות, בפרט

(National Organization on Disability, 2000). עוד נמצא כי אנשים עם מוגבלויות אשר בילו שעות רבות יותר בשימוש באינטרנט דיווחו על שיפור בתחושת העצמאות וביכולת תפקודם (Grimaldi & Goette, 1999; National Organization on Disability, 2000). ההשתתפות בסביבה האינטרנטית הובילה גם להפחתה בתחושת הבדידות של אנשים עם מוגבלויות קשות (Bradley & Poppen, 2003; Leimeister, Schweizer, Leimeister, &) (Krcmar, 2008). במחקר אשר נערך בישראל דיווחו אנשים עם מוגבלויות כי השתתפותם באינטרנט משפרת את יכולתם לקחת חלק פעיל בסביבתם החברתית (רימרמן, ארטן-ברגמן וגריפל, 2007).

ההשתתפות במדיום החברתי עשויה לתרום גם לאנשים עם מש"ה. מאפייניה הייחודיים של התקשורת האלקטרונית, כגון: העדר נראות, אנונימיות וזמינות, יוצרים סביבה חברתית תומכת ומקבלת עבור אנשים עם מש"ה (Barak, 2007; Bowker, & Tuffin,) (Barak, 2007; Shpigelman, Weiss, & Reiter, 2009; White & Dorman, 2001). באמצעות ההשתתפות של אנשים עם מש"ה ברשתות חברתיות באינטרנט הם יכולים לתרגל מיומנויות של תקשורת בינאישית, לחזק קשרים חברתיים קיימים ולפתח קשרים חדשים, מה שעשוי לתרום להם מבחינת העצמה אישית והעלאת הדימוי העצמי (Kim & Lee, 2011; Rice &) (Katz, 2001; Thackeray & Hunter, 2010).

יחד עם זאת, השימוש באינטרנט ובפרט ברשתות חברתיות עשוי להיות כרוך בקשיים ובסיכונים עבור אנשים עם מש"ה. אחד הסיכונים הישירים של שימוש ברשתות חברתיות הוא העדר פרטיות (privacy). מחקרים הראו כי אנשים ללא מוגבלויות נוטים לחשוף מידע אישי, כגון: שם מלא, כתובת מגורים, כתובת דואר אלקטרוני ותמונות אישיות בפרופיל (דף אישי) שהם יוצרים ברשת החברתית. הם חושפים מידע רגיש הן בפני חברים והן בפני אנשים זרים שהכירו לראשונה באינטרנט. עבור אנשים עם מש"ה מצב זה עשוי להיות מסוכן אף יותר, שכן הלקות עשויה להקשות על יכולתם להבחין בין פרסום מידע אישי כללי כמו שם, לבין פרסום מידע אישי רגיש כמו כתובת מגורים ומספר טלפון. חשיפת יתר ברשת החברתית עשויה לסכן אותם מבחינת רמאות, הטרדה ובריונות (Acquisti & Gross)

2006; Debatin, Lovejoy, Horn, & Hughes, 2009; Taraszow, Aristodemou, Shitta, Laouris, & Arsoy, 2010). פתרון שהושם על-ידי הנהלת הרשת החברתית

פייסבוק הוא עדכונים תכופים שהחברה מפרסמת בנוגע להגדרות הפרטיות של המשתמשים, כך שביכולתם להגביל את התוכן שהם בוחרים לשתף (Taraszow et al., 2010). למרות המגמה להגן על פרטיות המידע האישי המועלה ברשת החברתית על-ידי המשתמשים, השינויים התכופים בהגדרות הפרטיות עשויים להקשות על משתמשים עם מש"ה, הנאלצים להבין את ההגדרות החדשות וכן ללמוד כל פעם מחדש כיצד להשתמש ברשת החברתית.

אנשים עם מש"ה עשויים לחוות קושי נוסף להשתתף ברשתות חברתיות באינטרנט לאור העובדה שהתקשורת מבוססת על טקסט ודורשת מיומנויות של אוריינות. קושי ברכישה ובשימוש של מיומנויות אלה עשוי להוביל לפירוש מוטעה של התקשורת הכתובה על-ידי משתמשים עם מש"ה. כתוצאה מכך, הם עשויים להיפגע, שלא במתכוון, מהודעה של חבר לרשת או להגיב להודעה בצורה לא נאותה. במקרים אחרים הם עשויים להגיב בחיוב להודעה של אדם זר המנסה להונות אותם (Haller, 2010; Hoffman & Blake, 2003). רוב המחקרים שבחנו את הפולמוס הקיים אודות היתרונות והחסרונות של השתתפות במדיום החברתי, כולל רשתות חברתיות, לא כללו אנשים עם מוגבלויות, בכלל ואנשים עם מש"ה, בפרט (Lenhart, Purcell, Smith, & Zickuhr, 2010). במחקר אשר נערך בבריטניה ובחן את היתרונות והחסרונות של שימוש ברשתות חברתיות על-ידי אנשים עם מוגבלויות לימודיות (מה שמכונה בארה"ב ובישראל כמש"ה) נמצא כי ההשתתפות ברשתות חברתיות תרמה לבניית זהות חברתית (Holmes & O'Loughlin, 2012). כמו כן, ההשתתפות ברשתות החברתיות תרמה למשתתפים להעלאת ההערכה העצמית, לשמירה על קשרים חברתיים קיימים, וליצירת קשרים חדשים עם אנשים החולקים תחומי עניין דומים. יחד עם זאת, המשתתפים העידו על קשיים בשימוש ברשתות החברתיות, כגון: חשיפה לבריונות ולהטרדה מינית, וקושי בהבנת המושג "חבר"

ובסכנות הטמונות בחשיפת מידע אישי בפני אנשים זרים המוגדרים כ"חברים" ברשתות החברתיות (Holmes & O'Loughlin, 2012).

בשנת 2011 נערך סקר בינלאומי שבחן את דפוסי השימוש והצרכים של אנשים עם מוגבלויות שונות (פיזיות, חושיות, שכליות, לימודיות, תקשורתיות ונפשיות) ברשת החברתית פייסבוק (Shpigelman & Gill, 2014a). הסקר הופץ באינטרנט בשפה האנגלית והשתתפו בו 172 אנשים עם מוגבלויות (גילאי 18 ומעלה), כאשר רוב המשיבים היו תושבי ארה"ב (כ- 79%). רוב המשיבים על הסקר היו אנשים עם מוגבלות פיזית (כ- 64%), וכשליש מהם העידו על ריבוי מוגבלויות. כי רוב המשיבים (כ- 69%) דיווחו כי הם משתמשים ברשת לפחות פעם ביום וכל פעם עד 30 דקות (כ- 44%), בדומה לדפוס השימוש של כלל האוכלוסייה (Madden & Zickuhr, 2011). עוד נמצא כי המשיבים, אנשים עם מוגבלויות, משתמשים ברשת החברתית, בדומה לאנשים ללא מוגבלויות, קרי בעיקר לבילוי בשעות הפנאי ולחיזוק קשרים חברתיים שנוצרו מחוץ לסביבה האינטרנטית. תגובה מעניינת לסקר נשלחה מישראל על-ידי הורה לילדה בת 19 עם מש"ה, שהאיר את הצורך במחקר המתמקד ומותאם לאנשים עם מש"ה המשתמשים ברשת החברתית:

לבת שלי, בת ה-19, עם מגבלה קוגניטיבית, יש חשבון בפייסבוק. אבל היא לא תוכל למלא את הסקר שלך. הפעילות שלה בפייסבוק מרתקת- במיוחד היות שבחלק גדול מהזמן היא לא באמת מבחינה בנואנסים של פייסבוק. כדוגמא- היא לא באמת מבינה מתי משהו שנכתב בפייסבוק נכתב אליה אישית או בהערה כוללת. היא מרוויחה מהפייסבוק קשר אם חברים- במיוחד בתקופת החופש- שאין היא תמיד יכולה לפגוש בהם, וכן קשר אם אנשים מהעבר שהיו בקשר איתה בתור מטפלים וכו' שהיא נשארת בקשר רופף איתם בעזרת הפייסבוק. בקשר עם החברות שלה היא נאלצת להשתמש בשפה כתובה ולקרוא, מה שמאוד מועיל לה לכישורים האלה.

בעקבות הודעה זאת, נעשה מחקר נוסף אשר התמקד באנשים עם מש"ה המשתמשים בפייסבוק (Shpigelman & Gill, 2014b). המחקר כלל סקר אינטרנטי

באנגלית אודות דפוסי השימוש, האתגרים והצרכים של אנשים עם מש"ה הפעילים בפייסבוק. הממצאים העידו כי 58 המשיבים על הסקר משתמשים בפייסבוק בדומה לכלל האוכלוסייה, קרי לשמירה על קשר עם בני משפחה וחברים. ההשתתפות ברשת החברתית גרמה להם להרגיש "כמו כולם" וכן תרמה לתחושת השייכות לקהילה. יחד עם זאת, הם העידו על קשיים בשימוש ברשת החברתית הנוגעים בעיקר לנושאי הפרטיות והאוריינות. המשיבים על הסקר ביקשו להנגיש את הרשת החברתית באמצעות תוכנה של הקראת טקסט ושילוב סמלים ותמונות כתחליף לתקשורת טקסטואלית (Shpigelman & Gill, 2014b).

מעבר למחקרים שנסקרו לעיל, הנושא של השתתפות אנשים עם מש"ה במדיום החברתי טרם נחקר לעומק. הסבר אפשרי לכך הוא הפער הדיגיטלי בין אנשים עם מוגבלויות לאנשים ללא מוגבלויות (Dobrinsky & Hargittai, 2006), ומכאן חוסר העניין או הנתונים הנחוצים למחקר בנושא זה. יחד עם זאת, דו"חות וסקרים שנעשו בארץ ואפיינו את מצבם של אנשים עם מוגבלויות (גילאי 20-64) מצאו כי למרות הפער הדיגיטלי, בעשור האחרון גדל מאוד שיעור המשתמשים במחשב, מ- 30% בשנת 2002 ל- 58% בשנת 2010. בנוסף, ל- 93% מהאנשים עם מוגבלויות יש מחשב בבית ו- 87% מהם מחוברים לאינטרנט. הפער הדיגיטלי עשוי להצטמצם אף יותר לאור הגדילה המאסיבית ברכישה ובשימוש של טלפונים חכמים, הכוללים חיבור לאינטרנט ומאפשרים גלישה זמינה (אלפסי, 2011; גולדשמידט, 2011; נאון, 2009; Rainie, 2012; Horrigan, 2009). עובדה זאת מרמזת על כך שניתן לקדם את השימוש באינטרנט על-ידי אנשים עם מוגבלויות, שכן לרובם ישנה חומרה זמינה. יחד עם זאת, הדו"חות והסקרים שפורסמו עד כה בארץ בנוגע לשימושים במחשב ובאינטרנט לא הבחינו בין סוגים שונים של מוגבלויות, וכן לא התמקדו במדיום החברתי כדוגמת רשתות חברתיות.

המחקר הנוכחי משלים את המחקר הכמותי (Shpigelman & Gill, 2014b) ומבקש ללמוד מהאנשים עצמם, אנשים עם מש"ה (Kitchin, 2000; Wituk, Pearson, Bomhoff,)

(Hinde, & Meissen, 2007), אודות חוויית השימוש בפייסבוק, צרכיהם ורצונותיהם, כולל הקשיים ודרכי ההתמודדות.

שאלות המחקר העיקריות היו כדלקמן:

1. כיצד אנשים עם מש"ה משתמשים ברשת החברתית פייסבוק? באלו יישומים ברשת החברתית הם בוחרים להשתמש ומדוע?
2. מה הם הצרכים של אנשים עם מש"ה המשתמשים ברשת החברתית? האם הם נתקלים בקשיי נגישות המגבילים או מונעים את השימוש ברשת החברתית? כיצד הם מציעים להתאים את הרשת החברתית לצרכיהם?
3. מהם הסיכונים הכרוכים בשימוש ברשת החברתית על-ידי אנשים עם מש"ה? כיצד ניתן להתמודד עם סיכונים אלה בעתיד?

3. שיטת המחקר

3.1 אוכלוסיית המחקר

אוכלוסיית המחקר כללה 20 אנשים מבוגרים (גילאי 18 ומעלה) עם מש"ה המשתמשים באופן פעיל (לפחות פעם בשבוע) ברשת החברתית פייסבוק ו-16 מלווים, בני משפחה או אנשי מקצוע, המעורבים באופן אקטיבי או פסיבי בפעילות זאת. כמחצית מהמלווים היו בני משפחה (הורים או אחים) וכמחציתם היו מדריכים בדיוור התומך (מדריכי מחשבים, מדריכים חברתיים או עובדים סוציאליים); מקצתם ליוו יותר ממשתתף אחד. גיוס המשתתפים נעשה הן באמצעות פרסום באינטרנט והן באמצעות פרסום בארגונים ובמרכזים הנותנים שירותים לאנשים עם מש"ה.

כמחצית מהמשתתפים, אנשים עם מש"ה, היו נשים וכמחציתם גברים (גילאי 21-43), כאשר הגיל הממוצע היה 30.2 שנים. רוב המשתתפים (17 מתוך 20) אובחנו בתפקוד גבוה מבחינת טווח המוגבלות השכלית, ואילו ארבעה מהם אובחנו בתפקוד גבוה עד בינוני. חמישה מהמשתתפים אובחנו עם מוגבלות נוספת מעבר למוגבלות השכלית, כגון: שיתוק מוחין, אוטיזם (אספרגר) או לקות ראייה. רובם (13 מתוך ה-20) מתגוררים בדירות משותפות במסגרת דיוור תומך בקהילה, שלושה מהם מתגוררים בבית הוריהם, שלושה

נוספים מתגוררים בדירה פרטית, ומשתתפת אחת מתגוררת בהוסטל. כמחצית מהמשתתפים גרים בצפון הארץ, שניים מהם בירושלים, והשאר גרים במרכז הארץ; למקצתם (7 מתוך 20) יש אפוטרופוס (ההורים).

3.2 איסוף הנתונים

מתוך רצון להציג במחקר את קולותיהם של אנשים עם מש"ה (Charlton, 1988) ולהגיע להבנה של חוויית השימוש שלהם בפייסבוק, נבחרה השיטה האיכותנית (שקדי, 2003; Merriam, 2009; Niesz, Koch, & Rumrill, 2008; Patton, 2002) מסוג תיאוריה המעוגנת בשדה (Strauss & Corbin, 1990).

נערכו תצפיות על אופן השימוש של אנשים עם מש"ה בפייסבוק. על מנת למנוע הטיה של ביצוע תצפית אחת עם כל משתתף, נערכו שתי תצפיות בנקודות זמן שונות עם כל משתתף, כאשר כל תצפית נערכה כחצי שעה. נעשתה צפייה אקטיבית בפעילות של כל משתתף, כלומר נשאלו שאלות הבהרה תוך כדי הצפייה, למשל: מי החברים שלך בפייסבוק; למי אתה בוחר להגיב או לכתוב; מה אתה מרגיש כאשר אתה עונה לחבר בפייסבוק; מה גרם לך לצפות בתמונה הזאת כעת; תראה לי מה אתה הכי אוהב לעשות בפייסבוק. מעורבות בסביבה הנחקרת מגבירה את האפשרות לתצפית אותנטית; בדרך זאת החוקר נגיש באופן ישיר למה שהמשתתפים עושים וחושבים (שקדי, 2003).

נוסף לתצפיות, נערכו ראיונות עומק מובנים למחצה עם 20 המשתמשים ו-16 המלווים. מטרת הראיונות הייתה להבין ולתאר את החוויה של השימוש בפייסבוק ואת המשמעות שהמשתתפים מייחסים לחוויה זאת (Niesz et al., 2008). על סמך ניתוח תמלילי התצפיות פותחו מדריכי הראיונות; מדריך אחד למשתתפים (אנשים עם מש"ה המשתמשים בפייסבוק) ומדריך נוסף למלווים (ראה נספחים 11.1-11.2). כל ראיון נערך כשעה וכלל שאלות אודות דפוסי השימוש, תפיסות, עמדות, רגשות, צרכים, קשיים ודרכי התמודדות. השאלות הונגשו לאנשים עם מש"ה באמצעות ניסוח בשפה בסיסית ושימוש בקלפים ויזואליים (Finlay & Lyons, 2001).

3.3 ניתוח הנתונים

בהתאם לתיאוריה המעוגנת בשדה (Strauss & Corbin, 1990), נעשה ניתוח תוכן איכותני של תמלילי התצפיות והראיונות במטרה להגיע לתמות מרכזיות ותתי-תמות של חוויית השימוש בפייסבוק על-ידי אנשים עם מש"ה. ניתוח התוכן נעשה על-ידי החוקרת הראשית וחוקרת נוספת על פני ארבעה שלבים עיקריים תוך שימוש בתוכנת Narralyzer (שקדי, 2011):

1. ניתוח ראשוני (open coding) - חלוקת הנתונים לקודים ראשוניים.
2. ניתוח ממפה (axial coding) - מציאת קשרים בין הקודים הראשוניים וקיבוצם לתמות על פני שני צירים – אופקי ואנכי. בשלב זה נעשתה השוואה בין מפות התמות של שתי החוקרות. במקרים של אי-הסכמה החוקרות דנו בתהליך קיבוץ הקודים לתמות עד להגעה לקונצנזוס. שלב זה סייע להגיע להגדרה קוהרנטית יותר של התמות המרכזיות.
3. ניתוח ממוקד (selective coding) - ארגון התמות לידי תמות מרכזיות ותתי-תמות.
4. ניתוח תיאורטי (conditional matrix) – הבניית מסגרת תיאורטית המסבירה את התופעה הנחקרת.

כמו כן, נעשה ניתוח תוכן כמותי על מנת למפות את דפוסי השימוש של המשתתפים. על מנת לחזק את התוקף והמהימנות של ממצאי המחקר, מה שמכונה במחקר האיכותני כממצאים "ראויים לאמון" (trustworthiness) (Lincoln & Guba, 1985), איסוף הנתונים במחקר הנוכחי כלל שימוש במספר כלים איכותניים (ראיונות ותצפיות) ומנקודות מבט שונות הן של המשתמש ברשת החברתית והן של המלווה (triangulation). כמו כן, הראיונות והשיח בתצפיות הוקלטו ולאחר מכן תומללו. מעבר לכך, התזכירים של הראיונות והתצפיות כללו את שפת הגוף וההערות של המראיינים, רפלקציה של עוזרת המחקר אשר ביצעה את הראיונות והתצפיות, וכן תיעוד של הסביבה (setting) בה נאספו הנתונים.

3.4 אתיקה

וועדת האתיקה של הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות באוניברסיטת חיפה וכן משרד הרווחה והשירותים החברתיים אישרו את הליך המחקר. המשתתפים במחקר התבקשו

לחתום מראש על טופס הסכמה מדעת אשר כלל הסבר על מטרת המחקר, ההליך והזכויות של המשתתפים. במקרים בהם למשתתף היה אפוטרופוס, שניהם (האדם עצמו והאפוטרופוס) חתמו על טופס ההסכמה מדעת.

4. ממצאים

ניתוח תוכן כמותי של תמלילי הראיונות והתצפיות עם המשתתפים חשף את הרגלי השימוש שלהם בפייסבוק (שאלת המחקר הראשונה). המשתתפים פתחו חשבון פייסבוק לפני ארבע שנים בממוצע, כאשר מחציתם פתחו את החשבון בעזרתו של מורה בביה"ס, מדריך או טכנאי מחשבים או מדריך בדיור התומך. אחרים (8 מתוך 20) פתחו חשבון פייסבוק בעזרתו של אדם קרוב, כגון: הורה, אח או חבר. שניים מהם דיווחו כי פתחו חשבון פייסבוק לבד. מחצית מהמשתתפים סיפרו כי הם פונים לבן משפחה או חבר קרוב במידה והם נתקלים בבעיה טכנית בשימוש בפייסבוק; חמישה נוספים פונים למדריך מחשבים או מדריך בדיור התומך. שלושה משתתפים העידו כי אין להם למי לפנות לקבלת תמיכה וייעוץ בפייסבוק והביעו תסכול ממצב זה. מקצתם (2 מתוך 20) העידו כי הם עצמאים לחלוטין בשימוש בפייסבוק וכי אינם זקוקים כלל לתמיכה. חשוב לציין כי רוב המלווים (13 מתוך 16) פעילים בפייסבוק, כך שהיה להם את הידע הנדרש לתמוך במשתתפים. רק שלושה מלווים (שני בני משפחה ומדריך מלווה בדיור התומך) דיווחו כי אינם משתמשים כלל בפייסבוק. רוב המשתתפים (12 מתוך 20) דיווחו כי הם משתמשים בפייסבוק מדי יום, ואילו השאר דיווחו כי הם משתמשים בפייסבוק לפחות פעם בשבוע. רובם (14 מתוך 20) משתמשים בפייסבוק במחשב אישי (נייד או ניח), כאשר שניים אמרו כי הם משתמשים בפייסבוק גם באמצעות טלפון חכם שברשותם. אחרים דיווחו כי הם משתמשים בפייסבוק באמצעות מחשב משפחתי, מחשב משותף בדיור התומך או מחשב של חבר. מספר החברים בפייסבוק של המשתתפים נע על טווח רחב בין 32 חברים ל-1,119 חברים.

ניתוח תוכן איכותני של תמלילי הראיונות והתצפיות חשף תמות מרכזיות ותתי-תמות אשר תיארו את חוויית השימוש בפייסבוק, כולל הערכת הצרכים, הקשיים, הסיכונים ודרכי ההתמודדות (מענה לשלושת שאלות המחקר). להלן יוצגו התמות שעלו מניתוח הראיונות והתצפיות עם המשתתפים (אנשים עם מש"ה) והמלווים.

4.1 הצטרפות לפייסבוק: "כי לכולם היה"

רוב המשתתפים העידו כי הם רצו לפתוח חשבון פייסבוק משום שראו ושמעו על כך מאנשים בסביבתם (בני משפחה, חברים) והם רצו להרגיש "כמו כולם": "כל הזמן שמעתי מסביב פייסבוק, פייסבוק, פייסבוק, פייסבוק, פייסבוק"; "כולם דיברו על זה"; "אנשים מסביב פתחו פייסבוק אז גם אני פתחתי"; "הייתה איזו תקופה שכולם פתחו"; "אני יודע שזה היה פעם, גם עכשיו, בהתחלה זה היה טרנד, כל אחד היה בפייסבוק."

מקצתם פחות התעניינו בפייסבוק אך נחשפו לכך על-ידי אדם אחר, כמו מורה בביה"ס או מדריך מחשבים אשר הציג להם יישום זה כאמצעי לשמירה על קשר. לדוגמא, אחת המרואיינות סיפרה:

היינו שמונה בכיתה, חברות ממש טובות והייתה לנו מורה שמאוד אהבנו, ולפני שסיימנו את הלימודים היא סיפרה לנו על הפייסבוק ושאלה אם נרצה לפתוח פייסבוק ואז גם נוכל לשמור על קשר אחת עם השנייה, גם אחרי שלא יהיה יותר בית ספר. מרואיין נוסף תיאר את ההצטרפות לפייסבוק בעקבות לחץ של חברה לחוג מחשבים ועל מנת להתקרב אליה מעבר למפגשים בחוג:

ממש לא רציתי לפתוח פייסבוק. לכולם מסביב היה ואני לא רציתי. זה נראה לי ממש מפגר כל הדבר הזה. אני אוהב לדבר עם אנשים, לפגוש אותם, אני לא מבין למה לעשות את זה במחשב. בחוג מחשבים פגשתי את ד', והיא כל הזמן הייתה בפייסבוק ונהיינו חברים ורציתי להיות חבר שלה והיא אמרה לי לשלוח לה חברות כדי שנהיה חברים בפייסבוק, אז הבנתי שכדי להיות חבר שלה אני צריך לדבר איתה בפייסבוק ופתחתי חשבון.

בדומה למשתתפים, המלווים הביעו תמיכה בפתיחת חשבון פייסבוק. הם תפסו יישום זה כאמצעי לנורמליזציה עבור אנשים עם מש"ה: "המטרה היא להרגיש כמה שיותר 'נורמלי', ויש משהו בפייסבוק שעושה את זה"; "הוא נכנס, מגיב, רואה מה חדש בעולם, מעלה תמונות, מרגיש אחד מהחבר'ה"; "זה היה חלק מלהיות כמו כולם. היא למדה בבית ספר רגיל, וה'להיות כמו כולם' היה העניין המרכזי, בבגדים, בשיער, בלימודים וגם בפייסבוק, ומבחינתי זה היה חלק מלתת לה להיות מתבגרת הכי נורמלית שאפשר."

מלווים נוספים תפסו את הפייסבוק כאמצעי להרחבת מעגל החברים. הם ציפו כי בעקבות פתיחת החשבון ושימוש בפייסבוק המשתתפים יצרו קשרים חברתיים חדשים, כפי שביטאה זאת אחת המלוות:

זה פנטסטי בעיני. זה מדהים. כמות האנשים שהוא מכיר, שמכירים אותו, שכולם יחד סביב הכדורגל, זה מדהים. כשהוא היה ילד הוא הכיר את האנשים שישבו לידם במשחקים, כשאבא שלו לקח אותו, ואולי עוד כמה. והיום הוא מכיר אלפי אנשים דרך הפייסבוק שכולם אוהבים את אותו דבר. זה נהדר.

מלווה אחר, אח של אחד המרואיינים, הביע רצון שהשימוש בפייסבוק יוביל לשינוי התנהגותי בקרב אחיו המאובחן עם מש"ה ואוטיזם:

היה מין ניסיון כזה, לראות אם הפייסבוק יצליח "לפרוץ" קצת את האספרגר, שאולי יהיה לו יותר נוח לתקשר עם אנשים דרך המחשב, בלי הרעש וההמולה של פגישה פנים אל פנים. הייתה לי פנטזיה שאני פותח לו חשבון פייסבוק והוא מתחיל לדבר עם מלא אנשים וקצת יוצא מהקונכייה שלו.

4.2 תפיסה דואלית של פייסבוק: "לשמור על קשר" לעומת "לא דברים אישיים"

המשתתפים תפסו את הפייסבוק כאמצעי לשמירה על קשר עם אנשים אשר פגשו קודם לכן פנים אל פנים: "הייתה לי פעם ידידה בביה"ס ששנים לא ראיתי, פתאום בפייסבוק היא הציעה לי חברות, חזרנו להיות בקשר"; "שומרים על קשר גם אם לא מדברים במילים"; "פחדתי שאחרי הלימודים לא כל כך נדבר, כל החברות שלי ואני. יש לי שלוש חברות ממש טובות שאני שומרת איתן על קשר כל הזמן [בפייסבוק]"; "אפשר גם לדבר בטלפון אבל אם

זה נניח חברים מהעבר ואין לי טלפון שלהם אז אפשר לכתוב. " רובם סיפרו כי הפייסבוק משמש אותם לשמר קשרים שאינם על בסיס יומיומי (למשל לחדש קשרים מהעבר) או קשרים עם אנשים שגרים רחוק.

מקצתם הדגישו את ההבחנה בין תקשורת בפייסבוק לבין תקשורת פנים אל פנים ואמרו כי אמנם פייסבוק משמש לשמירה על קשר עם חברים, אך אינו מיועד להתכתבות על דברים אישיים: "לא דברים אישיים. קובעים להיפגש, מה להביא, דברים של הדיור המוגן שאנחנו מארגנים"; "סודות ודברים אישיים אני אדבר בטלפון, לא בפייסבוק." אחרים הוסיפו כי הם משתמשים בפייסבוק כאמצעי להנאה בשעות הפנאי: " מעביר את הזמן"; "נותן לי דרך להעביר את הזמן, להירגע"; " לפעמים קשה לי לישון ואז אני נכנס בלילה ורואה מה אנשים מעלים." המשתתפים גם ראו בפייסבוק אמצעי להתעדכן במידע אישי או באירועים משותפים (מפגשים פנים אל פנים): "קל להודיע על אירועים דרך הפייסבוק"; "אפשר לראות ככה מה אנשים עושים."

התפיסה הדואלית של פייסבוק באה לידי ביטוי גם בדברי המלווים. מחד, רוב המלווים הביעו תפיסה חיובית של פייסבוק ותמכו בשימוש בפייסבוק על-ידי המשתתפים כאמצעי לתקשורת, להרחבת אופקים, להרחבת מעגל החברים, להעלאת הביטחון העצמי ולהעצמה אישית של המשתתפים: "זה מדיום שיש בו המון בחירה לגבי מה לכתוב, כמה לכתוב"; "הקבוצות הן עניין - אנשים אחרים מעלים תמונות, הוא יכול לעשות שיתוף, לראות מה חדש, זה מה שמעניין אותו לפי דעתי"; "כלומר להיות בפייסבוק בשביל להיות בפייסבוק, כי זה כאילו סמל שאתה 'כמו כולם' וזה די טוב לביטחון העצמי שלהם." אחת המלוות תיארה מצב בו הגננת בגן בו עובדת המשתתפת, מינתה אותה לאחראית על פרופיל הגן בפייסבוק ופרסום תמונות מאירועים בגן, מה שתרם לתחושת הערך העצמי שלה: "היא שומרת על קשר עם הדיירים וזה נהדר, הגננת העצימה אותה ונתנה לה להיות אחראית על העלאת התמונות." המשתתפת אף היא התייחסה לכך בריאיון ואמרה:

זה משמעותי כי תמיד היה לי חשוב להוכיח שאני שווה בעיני עצמי, שאני יכולה לעשות דברים כמו כולם, וכשהיא [הגננת] ביקשה ממני להיות אחראית על זה אז כן, זה היה מאוד משמעותי וחשוב, ואני מעלה הרבה תמונות וההורים מגיבים. יש דברים שהגננת מעלה אבל התמונות זו האחריות שלי. למרות זאת, נשמעו גם קולות פחות חיוביים מצד המלווים. למשל, אחד המלווים הביע את אכזבתו מהשימוש של אחיו בפייסבוק:

אני לא חושב שהוא רכש חברים חדשים דרך האינטרנט או שזה מעניין אותו יותר מדי. רשימת החברים שלו לא ממש השתנתה בשנים האחרונות. כמעט כל החברים שם זה אנשים שהצענו להם חברות ביחד כשפתחנו את החשבון, שזה היה יותר רצון שלי מאשר שלו. לא מעניינים אותו אנשים שהוא לא מכיר. כל הקשקשת ברשת לא ממש מעניינת אותו, מה שמעניין אותו זה הרהיטים שלו והנגרות שלו. הוא לא הרוויח קשרים חברתיים.

בנוסף, מחצית מהמלווים הביעו תפיסה שלילית מחשש של שימוש יתר ופיתוח תלות במחשב, ובפרט בפייסבוק, וכן חשש מהעדר מודעות והבנה של המשתתפים את הסכנות האורבות בפייסבוק: "בכל מקרה אני חושב שעדיף שכל אחד יהיה כמה שפחות מול המחשב. הייתי שמח אם את הזמן שהיא מעבירה מול המחשב היא הייתה מעבירה בלעשות ספורט או לטייל בחוץ, וזה נכון לגביה ולגבי כל אחד אחר"; "הסכנות, כמו שאמרתי, זה בעיקר הסכנות של כל האינטרנט, של חשיפה, של אנשים זרים שיכולים לנצל אותה." אחד המלווים, מדריך מלווה בדיוור התומך, הגדיר את השימוש המונוטוני בפייסבוק כ"בזבז זמן": היא יכולה לשבת חצי שעה, שעה, שעתיים, להסתכל בתמונות, לעבור שוב ושוב על הדף הראשי, לראות אם יש משהו חדש. זה זמן שלדעתי מבזבז. היא הייתה יכולה ללכת לעוד חוג, לעבוד על הקריאה שלה, לעשות ספורט - דברים הרבה יותר מועילים.

מלווה אחרת, עובדת סוציאלית בדיוור התומך, הביעה את חששה מהתמכרות של הדיירות (המשתתפות):

בכלל המחשב לאוכלוסייה הזו יכול להיות מאוד ממכר, כל האפשרויות של המשחקים, לשבת שעות על כל מיני שטויות. אז מ' [משתתפת], נוצר אצלה תלות באנשים, היא רוצה נורא עוד חברים אז היא השתמשה בפייסבוק כדי לנסות שאנשים יהיו חברים שלה, ואצל ש' [משתתפת] זה היה מעין שאיבה כזו למשחקים, לשחק כדי להעסיק את עצמה.

4.3 שימושים עיקריים בפייסבוק

מתוך ניתוח תמלילי הראיונות והתצפיות נחשפו השימושים העיקריים של המשתתפים, כאשר לרוב הייתה הלימה בין מה שנאמר על-ידם בראיונות לבין מה שנצפה בתצפיות. רוב המשתתפים העידו כי הם צופים בתמונות ובסרטונים, מתעדכנים (קוראים) בתכנים שאחרים פרסמו, מצטרפים לקבוצות הנוגעות לתחומי העניין שלהם (תחביבים, קבוצות מעריצים) וכן כותבים טקסטים קצרים (posts): "הכי אוהבת להסתכל בתמונות"; "כותב מה עשיתי היום, איך אני מרגיש"; "תמיד עונים פה [בקבוצה] ומציעים מסלולים טובים לטיולים". בנוסף, המשתתפים מפיצים מידע בעצמם, כגון פרסום תמונות ושיתוף סרטונים ומידע על אירועים: "זה ממש חמוד [סרטון] אז רציתי שעוד אנשים יראו את זה"; "מצלם ומעלה מה שיפה [תמונות]"; "פעם כתבתי שאני הולך לראות סרט ואז עוד שני אנשים באו לראות איתי"; "כל יום אני משתף שיר אחד בסוף היום"; "אני מעלה תמונות שלי ודברים שאני עושה"; "משתפת [יום אימוץ לבעלי-חיים] כדי שיבואו הרבה אנשים". אחת המראיינות סיכמה את פעילותה בפייסבוק באופן הבא: "אני רואה כל מה שחברים שלי עושים, וקצת כותבת, ורואה תמונות ואני גם יודעת להעלות תמונות מהפלאפון, וזה כיף להסתכל פשוט, נכנסת להתראות לראות מה חדש, מסתכלת בסרטונים, לייק, משתפת". מקצתם הוסיפו כי הם משחקים בפייסבוק: "משחק הרבה, מתכתב קצת, בעיקר משחקים"; "אני שואלת אותם [אחיינים] אם הם רוצים לשחק, והם משחקים דרך הפייסבוק שלי". מקצתם גם מתכתבים בצ'אט בפייסבוק, בעיקר טקסטים קצרים כמו התעדכנות בשלומו של חבר, תיאום פגישה פנים אל פנים עם חבר או איש מקצוע או פנייה לשירות לקוחות: "משתמש בצ'אט, לשיחות קצרות – 'מה שלומך?'; "מתכתב בצ'אט עם בני

משפחה ועם שירות לקוחות [חברת הכבלים]"; "אני בעיקר מדבר בצ'ט עם א'. הוא

הפיזיותרפיסט שלי והוא שולח לי הודעה להזכיר לי שקבענו פגישה ודברים כאלה."

4.4. חוויית השימוש בפייסבוק: "כשאנשים מגיבים זה עושה הרגשה טובה" לעומת "זה

טיפשי - אני לא הולך וכותב כל דבר שאני עושה"

מעבר לדפוסי השימוש בפייסבוק, ניתוח תמלילי הראיונות והתצפיות חשף את התפיסות,

העמדות והרגשות של המשתתפים אשר יוצגו להלן על פני מספר תתי-תמות: תחושות

בעקבות השימוש בפייסבוק, לייק כאמצעי לנראות, תפיסת הפרטיות בפייסבוק, תפיסה של

"כמה שיותר זה יותר טוב."

4.4.1 תחושות בעקבות השימוש בפייסבוק

רוב המשתתפים הביעו תחושות חיוביות שהשימוש בפייסבוק מעורר בהם, כמו

למשל שיפור מצב הרוח, צחוק, שמחה והנאה: "שמח שצופה או מעלה תמונות יפות"; "אם

היה יום רע אנשים שולחים דברים מצחיקים או חיבוק"; "עושה לי הרגשה טובה, שאוהבים

את זה [שירים שהוא כותב ומפרסם]"; "לפעמים אני מסתכלת שוב [בתמונות שאחרים

מעלים] וזה מצחיק אותי. כיף להסתכל בהן"; "כשאנשים מגיבים זה עושה הרגשה טובה";

"אנשים שולחים הערות נחמדות, זה משפר את מצב הרוח"; "אנשים התייחסו [לתוכן

שפרסמה] אז הרגשתי יותר טוב."

יחד עם זאת, מקצתם הביעו תחושות שליליות בעקבות השימוש בפייסבוק, למשל

הם נוטים להיעלב כאשר אנשים לא מתייחסים לתוכן שהם מפרסמים או מתעלמים או דוחים

בקשת חברות שהם שלחו: "נעלבת אם לא מתייחסים, מגיבים"; "נעלבתי שלא רוצים להיות

חברים שלי"; "מחברים טובים ומשפחה אני מצפה שיגיבו, וזה יהיה מעצבן אם לא"; "שלא

מגיבים זה מבאס... כמו לדבר עם מישהו ושהוא יתעלם ממך". אחד המרואיינים ציין כי

לעתים הוא נתקל במידע לא נעים: "בפייסבוק רק לפעמים דברים לא נעימים כמו הודעה על

מכונת שדרסה חתול. אני מוחק את זה או אם זה מעניין אותי, אני רואה."

כמו כן, חלק מהמשתתפים שינו את תפיסתם לאחר שהשתמשו בפייסבוק זמן מה:

"בהתחלה זה היה טוב שפתחו לי פייסבוק - היום אני חושב אחרת, היום אני חושב שזה חרא

של דבר"; "לפעמים הפייסבוק מעצבן. אנשים מעלים דברים משעממים או לא יפים"; "אני אוהב לדבר עם אנשים, לפגוש אותם"; "חצי מהזמן אני בכלל לא מסתכל מה הם [אחרים] כותבים. [הם] שולחים שטויות, אני לא כותב שטויות"; "פה יש תמונה של חברים שלי שהלכו לסרט, א' כתב שהם היו בסרט ונהנו. מה זה משנה? למי זה אכפת?!"; "אני לא משועמם כמו כל אלה שרק רוצים מלא חברים בפייסבוק. זה מפגר"; "אנשים מתפלצנים פה - כותבים כל מיני אני מרגיש, אני חושב, היה לי היום ככה וככה... זה מצחיק, וזה מצחיק שאנשים מגיבים ככה"; "זה טיפשי. אני לא הולך וכותב כל דבר שאני עושה." יש לציין כי אלה אשר הביעו תפיסה ותחושות שליליות משימוש בפייסבוק, עדיין המשיכו להשתמש בפייסבוק בתדירות יחסית גבוהה (לפחות פעם ביום).

4.4.2 לייק כאמצעי לנראות

רבים מהמשתתפים חזרו והדגישו את הצורך שלהם להראות לאחרים שהם פעילים ומתעדכנים בפייסבוק ולפיכך הם נוטים ללחוץ "אהבתי" (LIKE) לתכנים המועלים על-ידי חברים בפייסבוק או נוטים לשתף תמונות או מידע: "לא תמיד פוגשים את כולם, לספר מה אני עושה, שידעו שאני עושה"; "אם אני משתף גם כל החברים רואים את זה וזה טוב"; "לייק זה כאילו ראיתי, שמעתי מה אתה אומר." ניכר כי הפונקציה של "אהבתי" ("לייק") משמשת אותם לתקשורת ולהביע התייחסות. בהתאם, הם מצפים לקבל תגובה באותו אופן לתכנים שהם מפרסמים. כמו כן, פונקציה זאת נתפסה בעיניהם כקלה יותר לתקשורת מאשר הקלדת טקסט: "עושה לייק בגלל שהם חברים טובים, בלי לקרוא, רק לאלה שמכירה פנים אל פנים כי פוגשת והם מדברים אחר-כך"; "[לייק] יחס, כדי שידעו שראיתי, התייחסתי"; "הלייק במקום לכתוב שהשיר יפה."

4.4.3 תפיסת הפרטיות בפייסבוק

רוב המשתתפים ידעו להבחין בין הפרטי לציבורי והגדירו כל מה שמתפרסם בפייסבוק כציבורי, כלומר כל החברים בפייסבוק יכולים לראות זאת. בהקשר זה הם למדו באמצעות המלווים כי אסור לפרסם מידע אישי, שכן כולם רואים זאת. בחלק מהמקרים המשתתפים מתייעצים עם אדם נוסף, לרוב המלווה, מה מותר ומה אסור לפרסם בפייסבוק;

"מה שאני כותב כל החברים שלי רואים"; "לא כותבים דברים אישיים בפייסבוק, שאתה מחביא כסף בבית, פרטים אישיים"; "מחליט מה סודי ומה לא, אם לא בטוח שואל את אחותי"; "[שיתוף] כמו שיחה קבוצתית, אתה מספר וכולם יודעים, לא צריך לספר לכל אחד בנפרד"; "כל מי שבפייסבוק רואה את זה, זה לא סודות"; "סודות ודברים אישיים אני אדבר בטלפון, לא בפייסבוק"; "תמונות ממסיבה אני כן אעלה אצלי כי גם אני מופיעה שם, ואני רוצה שכל החברים שלי יראו, לא רק מי שגר פה"; "סודות לא מספרים, ובפייסבוק זה כמו לספר לכל החברים שלי. אם יהיה לי סוד אני אספר לחבר ואולי לאח שלי."

יחד עם זאת, ניכר כי מקצתם לא הבינו את ההבחנה בין הפרטי לציבורי בהקשר של

תיגו תמונות בפייסבוק: "מה אכפת לי שיראו דברים שאני מעלה? אין לי מה להסתיר";

"תמיד מתייג כי לא כולם מכירים מי זה מי."

4.4.4 תפיסה של "כמה שיותר זה יותר טוב"

במקביל לתפיסה של פרטיות המידע ושיתופו רק עם החברים בפייסבוק, שהם לרוב אנשים המוכרים למשתתפים מחיי היומיום או אנשים אשר פגשו בעבר, מרביתם הביעו רצון שיהיו להם יותר חברים ולקבל יותר תגובות: "בפייסבוק צריך שיהיו כמה שיותר חברים"; "צריך הרבה חברים כדי לקבל הרבה דברים"; "טוב וכיף שיש הרבה חברים"; "אני חיפשתי חברה שלמדו איתי, חיפשתי ולא מצאתי, ניסיתי בעברית, באנגלית ולא מצאתי, רוצה עוד חברים"; "[התכתבות בפייסבוק] ככה נעשה חברים יותר טובים"; "אנשים התייחסו [הגיבו לתוכן שפרסמה] אז הרגשתי יותר טוב"; "אני רואה את החברים שלי [בפייסבוק] ושיש לי הרבה חברים וכיף לי."

במקביל לתפיסה זאת, המשתתפים הבחינו בין חברים בפייסבוק לבין חברים

במציאות, כפי שביטאה זאת אחת המרואיינות:

בפייסבוק אני לא פוגשת אנשים. אני חברה שלהם ורואה מה הם עושים, ואפשר להסתכל בתמונות שלהם ולראות אם מישהי לבושה יפה, או תמונות של ילדים, ואיפה אנשים מטיילים. אנשים גם שמים תמונות של האוכל שלהם, ממסעדה כאילו.

[חברות פנים אל פנים] זה אנשים שאת פוגשת. ממש מדברת איתם, ואפשר ללכת

יחד למקומות וכאלה. בפייסבוק הם סתם חברים.

4.5 קשיי שימוש בפייסבוק

מרבית המשתתפים (11 מתוך 20) דיווחו על קושי בשימוש בפייסבוק. ניתן למיין את הקשיים שהועלו על-ידי המשתתפים לשני סוגים עיקריים: קשיי נגישות וחוסר מיומנות, כפי שיופרט להלן.

4.5.1 קשיי נגישות

המשתתפים התייחסו לנגישות מבחינה טכנית ולנגישות המידע, קרי שפת הפייסבוק. מבחינה טכנית רבים מהם נמנעו משימוש בפונקציות הדורשות הקלדת טקסט כדוגמת צ'אט (chat): "צ'אט] צריך לכתוב מהר, מלחיץ, הצד השני מחכה לתגובה"; "קשה לי [צ'אט], צריך לענות מהר כדי שהצד השני לא יחכה רבה, ואני כותבת לאט. אני לא אוהבת את זה. אני לא רוצה לכתוב הרבה, אני מדברת בטלפון"; "לפעמים שואלים אותי משהו ואני עונה בחזרה גם במשפט קצר, לא ארוך. אני לא אוהבת לכתוב הרבה, אני יודעת לכתוב, אבל לא משפטים ארוכים." בהקשר זה, המשתתפים ציינו את הקושי לענות על השאלות הרבות בפתיחת פרופיל המשתמש: "פחות אוהבת לעדכן פרטים אישיים [הרבה שאלות]"; "שאלו המון שאלות, לא היה לי כוח לכתוב, עניתי רק מה שחייבים." מעבר להקלדת טקסט, המשתתפים הביעו קושי לקרוא טקסטים ארוכים המתפרסמים בפייסבוק: "פחות כוח לדברים ארוכים שאנשים כותבים. אם אין לי כוח, אני לא קוראת."

מקצתם ציינו את הקושי להשתמש בפונקציות אחרות הדורשות מיומנויות

קוגניטיביות, כמו למשל הקלדה באנגלית לשם מציאת חברים או פתיחה של קבוצה בפייסבוק: "קשה למצוא אנשים שאנשים כותבים את השם באנגלית או אותו שם בעברית וללא תמונה"; "לפתוח קבוצה זה מסובך. אולי למישהו שמבין זה לא מסובך, אבל אני לא מומחה. קבוצות זה למומחים, למי שמבין."

המשתתפים דיווחו גם על קושי להסתגל לשינויים בעיצוב (המראה הכללי), הנערכים

מדי פעם על-ידי חברת פייסבוק: "עכשיו הפייסבוק הוא מצד שמאל לצד ימין, ופתאום זה

השתנה לי. הנה, פה השם אמור להיות בצד שמאל, ובגלל שהפייסבוק השתנה זה נהיה בצד ימין, ופה יש לי את הסימן הלבן הזה. זה לא כל-כך נוח"; "בכלל לא הבנתי למה העיצוב עכשיו התחלף, פתאום הכל קפץ משמאל לימין. במקום שזה יהיה עברית זה אנגלית! למה זה השתנה בכלל? למה שזה ישתנה פתאום? עד עכשיו זה היה בסדר, פתאום זה נשאר ככה"; "אני לא אוהבת כשמשנים איך שהפייסבוק נראה, אבל אי אפשר לשנות את זה בחזרה, אז אין מה לעשות. זה לא נוח, צריך להתרגל."

המלווים אף הם ציינו את הקשיים אשר הועלו על-ידי המשתתפים, כמו הקלדת טקסט, גופן קטן, ועיצוב לא נגיש: "ההקלדה שלו איטית – לא כותב הרבה בפייסבוק ולא בצ'אט"; "הכתב בקטן, ויש הרבה פונקציות, המסך מחולק ככה, את יודעת, יש באמצע את כל התוכן, ואז בצד רשימת חברים, ובצד השני רשימת אני לא יודעת מה, וזה לא הכי נוח." יחד עם זאת, מקצתם העריכו כי הפייסבוק יחסית פשוט לשימוש ונגיש עבור אוכלוסייה זאת, בעיקר אלה בתפקוד גבוה: "הפייסבוק נגיש לחבר'ה בתפקוד גבוה. איך חבר'ה בתפקוד יותר נמוך מסתדרים שם, אין לי מושג. נגיש למי שיודע קרוא וכתוב, ורמת ההבנה שלהם גדולה"; "זה נגיש, זה קל, אתה לא חייב להבין את כל מה שהפייסבוק מציע כדי לעשות בו שימוש די בסיסי ופשוט, זה יתרון עצום לאוכלוסייה הזו."

מעבר לנגישות הטכנית, ניכר כי המשתתפים לא שלטו בשפת הפייסבוק, למשל מקצם לא ידעו מהו פרופיל או קיר; אחרים לא ידעו מה המשמעות של תיוג או שיתוף: "יודעת שיש משהו חדש כי מופיע סימן אדום [לא מכירה את המושג התראות]"; "לא מכירה הגדרות פרטיות, אולי יש לי, אני לא יודעת"; "לא ידעתי שקוראים לזה קבוצה"; "כותבת שזה שלי [מתייגת]."

הקושי בהבנת שפת הפייסבוק הוביל את חלקם להשתמש בפייסבוק באופן לא בטוח: "אני זוכרת שזה היה משהו שאימא שלי ואבא שלי אמרו שהם לא מוכנים [לאשר חברות עם זרים], ופשוט הסרתי אותם [מהחברות]"; "הגננת אמרה שאם אני עובדת בגן אז להיות בקשר עם ההורים רק דרך הקבוצה הסגורה. לא הבנתי למה, כעסתי שהיא אמרה לי לא להציע חברות להורים"; "בפייסבוק אני לא פוגשת אותם [אנשים זרים]. אני פה בבית והם

שולחים לי דברים. הם לא יכולים לעשות לי כלום. לא מרגישה שיש משהו מסוכן בפייסבוק."

אחת המרואיינות טענה כי היא לא חוותה סכנות בפייסבוק. במקביל, היא סיפרה שהיא מאשרת חברות של זרים במטרה שיהיו לה הרבה חברים, ואף קיבלה פנייה מאדם זר, אם כי לא תפסה זאת כסכנה: "היה מישהו שרצה שניפגש אבל הוא היה מירושלים ואני לא נוסעת לשם. הוא כתב לי [בעמוד הראשי] 'יפה שלי, בואי לירושלים, ניפגש'. אז כתבתי שאני לא יכולה לבוא לירושלים. הוא ניסה לשכנע אותי אבל אני לא יכולתי." מרואיין אחר היה מודע לסכנות בפייסבוק אך לא ברמה האישית: "פייסבוק זה דבר מסוכן. יש מקרים שמושכים בני נוער כדי לעשות להם דברים בפייסבוק. לי לא, לבני נוער הוא מסוכן מאוד."

הראיונות עם המלווים איששו את אשר נמצא בראיונות ובתצפיות עם המשתתפים קרי, הם טענו כי המשתתפים לא מבינים את משמעות התקשורת בפייסבוק, מה שעשוי להוביל לשימוש לא בטוח: "אין הבנה מלאה שכל מה שהיא כותבת כולם רואים"; "אני חושבת שהיא לא לגמרי יכולה להבין, אם לא מסבירים לה בדיוק, את המושג הזה של פרטיות"; "היא לא הייתה מפרסמת דברים חושפניים, אבל היא לא הייתה יודעת שיש אנשים שיכולים להיכנס ולראות מה היא כותבת"; "היא יודעת להיזהר מזרים ברחוב, אבל החברים שלה בפייסבוק הם לא זרים מבחינתה. אני לא בטוח שאם מישהו יבקש ממנה טלפון היא לא תתן. בינתיים לא עמדנו בניסיון." אחד המלווים תיאר זאת באופן הבא:

מה שמטריד אותי זה העניין שיש לה בחברות עם זרים, כאילו בחיים של אחרים, אבל פה ההסבר שלה היה שבפייסבוק פשוט צריך הרבה חברים. זה כאילו... כאילו כמו שאת תאספי מדבקות, היא אוספת חברים בפייסבוק. למה? כי צריך שיהיו הרבה חברים, כי צריך שיהיו הרבה מדבקות, כי מי שיש לו את האוסף הכי גדול הוא מוצלח ומקובל. ככה היא רואה את זה, ולדעתי היא לא לגמרי מבינה מה זו החברות הזו, וזה לא מעניין אותה.

המלווים הדגישו את חוסר היכולת של המשתתפים, אנשים עם מש"ה, להבין קודים חברתיים הן בעולם המציאותי והן בעולם הוירטואלי, כפי שביטאה זאת אחת המלוות:

אני מרגישה שהסיכון הכי גדול עבורה, לחברות שלה באותו מצב, זה מין פער בתפיסה, מין תמימות מדהימה, מחשבה שהעולם הזה הוא עולם טוב ומיטיב. והלוואי הלוואי וזה היה נכון, אבל לצערי יש אנשים לא סימפטיים. כמו שהיא לא מבינה נניח למה בבית קפה מישהו נכנס וצועק על הבחורה בקופה כי הוא חיכה הרבה זמן, היא לא מבינה שיכול לגשת אליה מישהו ברחוב ולדבר איתה ולהזמין אותה לבוא אליו וזה לא יהיה בתמימות, כלומר היא מבינה את זה כי הסבירו לה שוב ושוב ושוב, בבית, בבית ספר, אבל זו הבנה מותנית כזו, מלימודים, "אסור לעשות ככה וככה", לא הבנה כמו שלי נניח.

4.5.2 חוסר מיומנות

מעבר לקשיי הנגישות, חלק מהמשתתפים דיווחו על חוסר מיומנות בשימוש בפונקציות השונות שהרשת החברתית מאפשרת: "אני רוצה למחוק אותם [חברים בפייסבוק], אני לא יודע איך"; "לא למדתי להעלות סרטונים או מוזיקה"; "מה זה [תיג]?" אני לא עושה את זה. אף פעם לא ניסיתי"; אני לא יודע מה לעשות כדי שלא ישלחו לי הודעות, כל מיני שטויות, פרסומות"; "קצת מעצבן אותי כל הסיפור עם ההתראות. מתי שמופיע בפייסבוק שיש התראה אז גם בפלאפון מופיע, וזה עושה לי צפצופים." בהקשר זה, אחד המלווים טען כי למרות חוסר המיומנות, המשתתפת נהנית להיות פעילה בפייסבוק: "ת' [משתתפת] לא מכירה חצי מהדברים שהיא יכולה לעשות, ועדיין נהנית מזה ברמות אחרות."

4.6 דרכי התמודדות

המשתתפים והמלווים נשאלו כיצד הם מתמודדים עם קשיי השימוש והסכנות האורבות בפייסבוק. המשתתפים דיווחו על ההדרכה הבסיסית שקיבלו מהמלווים אודות הפונקציות השונות ושימוש בטוח בפייסבוק, והמלווים דיווחו על אופן הפיקוח על השימוש בפייסבוק, כפי שיפורט להלן.

4.6.1 פישוט לשוני של שפת הפייסבוק

מתוך הראיונות והתצפיות עם המשתתפים עלה כי המלווים, אשר הדריכו אותם באופן בסיסי כיצד להשתמש בפייסבוק, פישטו עבורם את שפת הפייסבוק כך שהם יבינו את

המשמעות של הפונקציות השונות, כמו "אהבתי" (לייק), שיתוף, תיוג וקבוצה: "שלחתי כמה פעמים בקשת חברות למישהו, חשבתי שהוא לא ראה כי לא ענה. בביה"ס הסבירו שלא צריך להכריח, כמו שלא מכריחים להיות חבר פנים אל פנים"; "לא מתייג אנשים, לא יפה, זה לא מנומס, צריך לבקש רשות מראש"; "כמו שברחוב יכול לגשת אליך מישהו זר ולהתנהג לא יפה ולא נעים, גם בפייסבוק אנשים יכולים לכתוב משהו לא נעים, אז אי אפשר לכתוב הכל"; "נעלבת אם מישהו לא מגיב. המדריכה הסבירה שאנשים עסוקים"; "אח שלי הסביר לי שאם משהו ממש מצא חן בעיני לעשות לייק, זה כמו להגיד שזה מצא חן בעיני ואז אנשים שמחים וממשיכים לשלוח דברים מעניינים"; "לייק זה משוב חיובי. [אם מישהו לא לוחץ לייק] זה אומר שהוא פחות אוהב את זה"; "[תיוג] אם זה תמונות עם עוד מישהו זה משהו אחר, זה פרטיות של האדם שנמצא איתי. אני לא יכול לפרסם תמונה עם החברה שלי, אני צריך לשאול אותה"; "המורה הסבירה לנו מה זה כל דבר [בפייסבוק], שזה קצת כמו שיהיה לנו מין אלבום תמונות שלנו במחשב, נוכל לכתוב אחת לשנייה דברים ורק אנחנו נראה."

המלווים איששו זאת וסיפרו על האופן בו הם ניסו לפשט את המושגים של הפייסבוק עבור המשתתפים: "פייסבוק המציאו שפה משלהם, ועכשיו אתה צריך ללמוד את השפה הזו"; "כמו שבבית ספר יש ילדים שמביאים ממתקים ואנחנו לא הרשינו לו להביא ממתקים, ושם זה מפריע לו שגייד למי שתייג אותו שלא יעשה את זה שוב"; "אחותו אמרה לו שצ'אט זה כמו לכתוב למישהו מכתב אישי ששולחים בדואר ורק הוא קורא, וכשכותבים למישהו על הקיר זה כמו לפרסם את זה בלוח מודעות ליד המכולת, משהו כזה." מלווה, אח של אחד המשתתפים, תיאר זאת:

הוא עושה לייק לפעמים, זה כן. האמת שזה היה מעניין, להסביר לו את המושגים. נניח "לייק", מה בחור עם פיגור יודע מה זה לייק באנגלית? זה לא ביטוי שבכלל השתמשו בו לפני הפייסבוק. אז פה הסברתי לו שלייק, עם האצבע ככה למעלה, זה אומר שמישהו ממש מצא חן בעיניו, זו הדרך של הפייסבוק להראות שמישהו מצא חן בעיניך, במקום להגיד או לכתוב את זה בצורה מפורשת. כלומר, היה צורך באיזה תרגום של המושגים של הפייסבוק לעולם המושגים שלו, נניח שיתוף, או צ'אט, או

קיר, הכל היה צריך תרגום, הסבר מה זה כל דבר. אז בהתחלה סוג של תרגומתי את זה, ראיתי שהוא מבין ולחלק הוא מתחבר ולחלק לא.

4.6.2 שימוש בטוח

רוב המשתתפים קיבלו הדרכה מהמלווה כיצד להשתמש באופן בטוח בפייסבוק והפנימו את אשר למדו. המסר העיקרי שהועבר להם היה בהקשר של חברות מזרים, ואכן רובם פעלו בהתאם להנחיה: "הסבירו בביה"ס ואמא אמרה 'להיות חבר רק של מי שהוא מכיר'"; "למה שאאשר מישהו שאני לא מכיר?"; "אמא יודעת מי החברים שלי"; "יכול להיות שמישהו שאתה לא מכיר פונה אליך, וצריך פשוט להתעלם ולא לענות לו."

מסר נוסף שהועבר והופנם על-ידי המשתתפים בהקשר של שימוש בטוח היה לא לחשוף מידע אישי בפייסבוק, כמו למשל מספר טלפון או כתובת מגורים: "בבית ספר הסבירו שבאינטרנט צריך להיזהר מזרים, לא לתת פרטים אישיים, חשבון בנק או כתובת או טלפון"; "[מנהל ההוסטל אישר לפתוח חשבון בפייסבוק] דיברו לא לשים תמונות חושפניות ולא לכתוב טלפון, ולא לכתוב שאנחנו גרים בהוסטל"; "אח שלי אמר שזה אומר לספר על עצמי בלי לתת יותר מדי מידע אישי"; "מ' [עו"ס – המלווה] גם הסבירה לי שלא טוב שאני מפרסם את הטלפון בפייסבוק כי כל אחד יכול לראות ולהתקשר"; "פעם אחת עשיתי טעות פרסמתי את המספר [טלפון]. אימא שלי אמרה לי לא לפרסם את המספר, אז הורדנו אותו."

חשוב לציין כי המסרים של שימוש בטוח יצרו תפיסה שלילית קיצונית וחשש מפני השימוש בפייסבוק בקרב חלק מהמשתתפים: "כל אחד יכול לקרוא ולדעת לאן היא מתכוונת ללכת"; "אינטרנט מסוכן לפי איך שמשתמשים בו"; "היה מקרה של אחד שפיתה נערות דרך הפייסבוק, זה ממש מסוכן"; "סיפרו לנו על מישהי בבית-ספר שפגשה מישהו ונהייתה חברה שלו בפייסבוק והם נפגשו והוא הרביץ לה. אז זה יכול להיות מאוד מסוכן. אני חברה רק של אנשים שאני מכירה, אבל זה מפחיד כשקורה משהו כזה."

המלווים העידו כי הם הגדירו עבור המשתתפים את הגדרות הפרטיות בחשבון הפייסבוק, כך שהפרופיל האישי שלהם היה זמין רק לחברים שהם מאשרים ולא לכלל

המשתמשים בפייסבוק (לא פרופיל ציבורי). יחד עם זאת, ניכר כי המשתתפים לא הבינו את המשמעות של הגדרות פרטיות ומקצתם אף לא הכירו מונח זה.

4.6.3 פיקוח על השימוש בפייסבוק

המלווים נשאלו האם וכיצד הם מפקחים על השימוש בפייסבוק כדרך להתמודדות עם

הסכנות של חשיפת מידע אישי וחברות עם זרים. באופן כללי, המלווים טענו כי הם לא מפקחים באופן ישיר על השימוש בפייסבוק על-ידי המשתתפים. יחד עם זאת, ניתן להבחין בתפיסה שונה של פיקוח בין מלווים שהם בני משפחה לבין מלווים שהם אנשי מקצוע כמו עובדים סוציאליים או מדריכים. בני המשפחה העידו כי הם חברים בפייסבוק של המשתתפים, כך שיש להם אפשרות לעקוב באופן עקיף על פעילותם: "אני רואה מה הוא כתב, יודעת מה הוא עשה"; "דרך להיכנס לעולמו. רואה שהוא נהנה בטויל".

יחד עם זאת, רוב בני המשפחה טענו כי הם אינם מעוניינים בפיקוח הדוק על שימוש

בפייסבוק, מעבר להכוונה הראשונית, וכי הם נותנים אמון במשתתפים: "אני לא מאמינה בפיקוח הדוק מדי על מה שהוא עושה, אני רוצה שהוא יהיה כמה שיותר עצמאי ואני סומכת עליו"; "אני לא מתערבת בזה [בפעילותו בפייסבוק], בינתיים מעולם לא עלה צורך להתערב בזה, אם וכאשר יהיה משהו כזה - נראה איך נגיב"; "דיברנו איתה עוד לפני זה, כילדה, על כל העניין של זרים באינטרנט, מה לפרסם ומה לא, ופשוט עם הפייסבוק היינו בהתחלה עם האצבע על הדופק, לראות מה קורה שם, וכשהבנו שסה"כ לא מעניין שם במיוחד, אז הרפינו קצת." אחד המלווים, אח של משתתף, תיאר זאת באופן הבא:

עם חבר'ה כמו אייל תמיד יש את המקום הזה, שאתה רוצה לגונן, ולוודא שהם באמת מבינים מה הולך, והוא לא תמים, ולא פראיר, ובבית ספר ובניצ"ן ובאקי"ם חופרים להם על זהירות ולשמור על עצמם בלי הפסקה. ככה שמבחינתנו היה די ברור שפייסבוק זה לחברים, ובהתחלה עוד הייתי שם קצת יותר כשהוא הציע חברויות, וראיתי שהוא לא עושה שטויות, ומי שמציע לו, זה אנשים שהוא מכיר, ובזה זה נגמר.

מתיאור זה עולה כי בני המשפחה סומכים בין היתר על אנשי המקצוע במסגרות הדיור והחינוך אשר ידריכו ויתמכו בשימוש בפייסבוק על-ידי המשתתפים.

מלווה אחרת, אם של משתתף, הביעה את חופש הפעולה שהיא מאפשרת לבנה למרות הסכנות בפייסבוק:

הוא נחשף לתכנים אהה...נקרא לזה מעציבים, לא פוגעים. נניח, סיפורים על בעלי-חיים נטושים מהקבוצות של בעלי החיים, שזה דברים שמעציבים אותו, אבל לא זכור לי תוכן מיני או בוטה בצורה יוצאת דופן, והוא לא חי בבועה- הוא מסתובב, גולש באינטרנט, יש לו חברה. אני לא רוצה שהוא יחיה בבועה. אני סומכת עליו שאם יהיה משהו קיצוני הוא יגיד לנו ונדע איך לטפל בזה.

אותה אם תיארה את תפיסת המשפחה, לפיה הם הנחו את בנם לגבי חברות עם זרים בפייסבוק בדומה לחברות עם זרים במציאות, אך מעבר לזה הם אינם נוהגים להתערב בפעילותו בפייסבוק:

אנחנו לא אנשים היסטריים ולא רואים זאבים בכל פינה, וסומכים עליו שידע להפעיל שיקול דעת. לי היה חשוב לדבר איתו על הצעות חברות מאנשים שלא מכירים, בדיוק כמו ששנים לפני כן דיברתי איתו על הצעות חברות "אמיתיות" מאנשים שהוא לא מכיר ברחוב, נניח. זה היה אותו דבר. הנחייה אחת- מי שאתה לא מכיר, נא לבוא למבוגר האחראי הקרוב ביותר ולהתייעץ איתו מה לעשות.

מבחינת המלווים שהם אנשי מקצוע, רובם אינם חברים בפייסבוק של המשתתפים, כך שאינם יכולים לעקוב אחר פעילותם, מלבד התעניינות בעל-פה ודיווח של המשתתפים עצמם: "יצא לי יותר מפעם אחת לשבת איתה כשהיא הייתה מול הפייסבוק, והיא גם מספרת לי שהיא עשתה ככה וככה, ראתה איזו תמונה, שיחקה אתמול עד 12 בלילה קנדי קראש ובגלל זה היא עייפה, דברים כאלה." אחת המלוות, עובדת סוציאלית בדיור תומך של מספר משתתפים, תיארה זאת באופן הבא: "העובדות הסוציאליות בכל הבתים הן הדמויות המרכזיות מבחינת הדיירים. אנחנו מלוות אותם בהכל, חברתית, רגשית, בירוקרטית. אני מאוד אוהבת את הדיירים שאני מלווה. אני פחות חשופה להתנהלות שלהם בפייסבוק, זה

משהו שהמחקר הזה קצת הדליק אצלי. " אותה מלווה ממשיכה ומתארת: "אין פיקוח או מעורבות מצדנו על הנושאים האלה. ככה שגם לגבי שלושתם אני יודעת לומר שהם מחוברים. מה הם עושים בפועל, אני לא ממש יודעת..." המלווה מדגישה כי לרוב המידע על פעילות הדיירים מגיע לאוזניה:

אם מישהו ילך לדייט סודי, זה לא ממש יהיה סודי, ואני כנראה אדע מזה די מהר בצורה כזו או אחרת. זה לא פיקוח מודע, זה פשוט החיים בכפר של 140 דיירים שמאוד מתעניינים בחיים של אחרים... בסוף כולם יודעים הכל על כולם. ניכר כי אנשי המקצוע בדיור התומך סומכים על הכוונה ותמיכה מצד בני המשפחה והחברים של המשתתפים, ופחות רואים זאת כאחריותם: "יש גם פיקוח של המשפחה, בטח כשבני משפחה חברים שלהם בפייסבוק וכאילו, כאילו יכולים לראות מה קורה שם בזמן אמת, מה הם מעלים וכאלה."

בנוסף, רוב אנשי המקצוע המלווים לא תפסו את הפייסבוק כסביבה מסוכנת יותר מהסביבה המציאותית: "מדובר באנשים בוגרים, יחסית בתפקוד מאוד גבוה, שמדברים איתם על זוגיות, ואהבה, וניהול כלכלי נכון ועל מה להוציא כסף וצריך לתת כאן אמון שהם יודעים להתנהל בעולם לתת כאן אמון שהם יודעים להתנהל בעולם, גם בעולם הפייסבוק." מלווה נוסף, מדריך מחשבים, תיאר זאת באופן הבא:

מאז שאני מכיר אותו הוא די מודע לעצמו, הוא באמת בתפקוד מאוד גבוה, מאוד עצמאי, לא הרגשתי שזה ילד קטן שאני צריך להסביר לו מה זה אנשים זרים ולמה אסור לקחת מהם סוכריות ברחוב. חוץ מזה, ראית אותו? הבנאדם מטר תשעים, בחור לא רזה... לא נראה לי שהוא צריך לחשוש מזרים...

4.7 המלצות לעתיד

כאשר המשתתפים נשאלו מה היו מציעים לשפר בפייסבוק, כך שיהיה להם קל יותר להשתמש ביישום זה, רובם טענו כי אין מה לשפר. מקצתם ביקשו להפוך את פייסבוק לנגיש מבחינת גודל גופן בהתראות, היכולת לחפש ולמצוא חברים בקלות יחסית, ושיפור מהירות וקלות העלאת תמונות לפרופיל האישי: "צריך שהאותיות בהתראות יהיו יותר גדולות, כי זה

לא נוח, ושלכולם תהיה תמונה, ואז כשאני מחפש מישהו אני אוכל לזהות אותו גם אם יש עוד אנשים באותו שם"; "הייתי רוצה לעצב לי איזה רקע שאני רוצה, כמו באינטרנט. נניח, במקום מסגרת כחולה אז פרחים, שאני אוהבת."

מאידך, המלווים מנו המלצות שונות, חלקן התייחסו להדרכות אודות השימוש בפייסבוק וחלקן התייחסו לשינויים ושיפורים טכניים בפייסבוק. ניכר כי מרבית המלווים שהם אנשי מקצוע במסגרות דיור תומך העלו את הצורך בהדרכה עבורם ועבור הדיירים: "אני חושבת שיש מקום לעשות איזו שיחה קבוצתית על זה, עם עוד דיירים, על המקום של הפייסבוק"; "אני חושבת שצריכה להיות יותר בקרה במקומות כמו זה, הוסטלים ודירות, על מה ממלאים כשפותחים פרופיל"; "איזו הדרכה לאנשי מקצוע, למלווים, לגבי השימוש בפייסבוק ולמה לשים לב. בעיקר חוסר הגבולות- מה לחשוף ומה לא, ואנשים זרים"; "לעשות הדרכות על שימוש בטוח ברשת"; "עכשיו התעורר קצת שיח מצד מי שמשתתף במחקר שאולי יש דברים שהם יכולים ללמוד. הם [המשתתפים] רוצים משהו שיהיה יותר מרכזי, איזה שיעור או הדרכה. לראות באמת מה הם צריכים ואיך מדריכים אותם על זה"; "כדי להשתמש בפייסבוק, ל" [משתתפת] והבנות האחרות שאני מלווה, היו צריכות שמישהו ילמד אותן, זה הכי חשוב."

לעומת זאת, מלווים שהם בני משפחה ציינו רעיונות טכניים לשיפור הנגישות של פייסבוק עבור אוכלוסייה זאת: "אולי שכשאתה נכנס בפעמים הראשונות, אם עומדים עם העכבר על כפתור לייק או שיתוף יש מין חלון כזה שנפתח ומסביר מה זה, גם כתוב וגם אולי הקלטה"; "אני חושבת שזה צריך להיות הרבה, הרבה, הרבה יותר 'נקי' ופשוט בשביל שזה יתאים לחבר'ה ברמה שכלית נמוכה."

5. דיון

המחקר הנוכחי נועד להבין ולתאר את דפוסי השימוש, הצרכים, הקשיים, הסיכונים ודרכי ההתמודדות של אנשים עם מש"ה המשתתפים ברשת החברתית פייסבוק. המחקר כלל תצפיות וראיונות עם המשתתפים וראיונות עם המלווים, בני משפחה או אנשי מקצוע. מניתוח כמותי של הנתונים עלה כי מרבית המשתתפים נוהגים להשתמש בפייסבוק בדומה לכלל

האוכלוסייה, קרי לפחות פעם ביום (Duggan et al., 2015). המשתתפים דיווחו כי הם משתמשים בפייסבוק באמצעות מחשב אישי או טלפון חכם. ממצא זה תואם דו"חות וסקרים שנעשו בארץ והצביעו על עלייה בחיבור לאינטרנט בקרב אנשים עם מוגבלות (אלפסי, 2011; גולדשמידט, 2011), וכן עלייה מאסיבית בגלישה באינטרנט של כלל האוכלוסייה באמצעות הטלפון החכם (Smith, 2013).

מניתוח תמלילי התצפיות והראיונות עלה כי המשתתפים הצטרפו לפייסבוק על מנת להרגיש "כמו כולם". ההשתתפות ברשת החברתית נתפסה כהתנהגות "נורמלית" ומקובלת, כפי שנמצא במחקר הכמותי המקדים (Shpigelman & Gill, 2014b). בניגוד לשיח הביקורתי של תפיסת הנורמליזציה, המייצג את הרצון והמאבק של אנשים עם מוגבלויות לפתח זהות ייחודית (Davis, 2013; Solvang, 2000), ניכר כי השיח של המשתתפים במחקר הנוכחי, השיח של "הם/אנחנו", שיקף את התפיסה המסורתית, לפיה אנשים עם מש"ה צריכים להשתלב בחברה, כולל בעולם הווירטואלי, וזאת על מנת להיתפס כ"נורמליים" (Deatrick, Knafi, & Murphy-Moore, 1999). המלווים אף הם אמצו תפיסה זאת וראו בהשתתפות ברשת החברתית כהתנהגות נורמטיבית הנחוצה על מנת להשתלב בחברה. אחד המלווים הביע באופן גלוי את שאיפתו כי ההשתתפות בפייסבוק תוביל לשינוי התנהגותי בקרב אחיו המתמודד עם מש"ה ואוטיזם. רצון זה משקף למעשה את התפיסה הרפואית-שיקומית, לפיה האדם אחראי למוגבלותו ולכן שיקום, במקרה זה באמצעות השתתפות במדיום החברתי, יאפשר "לתקן" את המצב (Altman, 2001; Barnes, 1996; Oliver, 1996).

באופן כללי, המשתתפים והמלווים תפסו את הפייסבוק ככלי חברתי אשר עשוי לתרום לאנשים עם מש"ה. רוב המשתתפים תפסו את הפייסבוק כאמצעי לשמירה על קשרים קיימים עם בני משפחה, חברים ואנשי מקצוע ואכן השתמשו ביישום זה למטרה זאת, בדומה לכלל האוכלוסייה (Duggan et al., 2015). לעומת זאת, המלווים ציפו כי השימוש בפייסבוק יוביל להרחבת מעגל החברים של המשתתפים (Hampton et al., 2011; Kim, 2011). מאידך, המסר המרכזי שהמשתתפים קיבלו מהמלווים ופעלו לפיו היה לא לאשר בקשות

חברות מזרים וכן לא להתכתב עם אנשים שאינם פגשו קודם לכן פנים אל פנים, מה שלא אפשר להם בפועל להרחיב את מעגל החברים.

נוסף לתרומה של הפייסבוק מבחינה חברתית, ניכר כי רוב המשתתפים נהנים להשתמש בפייסבוק מבחינת צפייה ופרסום של תמונות וסרטונים, התעדכנות במידע, והצטרפות לקבוצות הנוגעות לתחומי העניין שלהם. עיקר הפעילות של המשתתפים בפייסבוק התמקדה בהיבט הוויזואלי של הפייסבוק ופחות בפונקציות הדורשות מיומנויות קוגניטיביות, כגון קריאה וכתובה של טקסטים ארוכים. לדוגמא, מרביתם דיווחו כי אינם משתמשים בפונקציה של הצ'אט לאור הגבלה במיומנויות של אוריינות (Abbott, 2006; Buckley, 1995; Buckley, Bird, & Byrne, 1996; Morgan, 2008). כמו כן, מקצתם העידו כי הם משתמשים בפייסבוק לבילוי בשעות הפנאי באמצעות משחקים בפייסבוק, בדומה לכלל האוכלוסייה, כולל אנשים עם מוגבלויות (Shpigelman & Gill, 2013; Yvette Wohn & Lee, 2014a).

ממצאי המחקר הנוכחי תומכים בממצאים קודמים אשר הראו כי ההשתתפות ברשתות חברתיות עשויה לתרום לאיכות החיים מבחינת רווחה נפשית והעצמה אישית (Holmes & O'Loughlin, 2012; Kim & Lee, 2011; Steinfield et al., 2008; Valkenburg et al., 2006). עדות לתרומת השימוש בפייסבוק לרווחתם של המשתתפים ניתן היה למצוא בתחושות החיוביות אשר ליוו אותם בזמן השימוש, כגון שיפור מצב הרוח, צחוק, שמחה והנאה. המשתתפים סיפרו כי לעתים הם מקבלים תמיכה חברתית ורגשית מחבריהם לפייסבוק, מה שתורם להרגשתם הטובה (Ellison et al., 2007; Hampton, 2014; Goulet, Marlow, & Rainie, 2012; Indian & Grieve, 2014). ממצא זה תומך בקשר החיובי המובהק אשר נמצא בין מספר החברים בפייסבוק לבין תפיסה של תמיכה חברתית, מה שעשוי גם להוביל להפחתה ברמות הלחץ, לירידה בתחלואה הגופנית ולעלייה ברווחה הפסיכולוגית (Nabi, Perstin, & So, 2013).

בהקשר זה, המשתתפים הביעו רצון למספר גדול של חברים בפייסבוק. באמצעות מספר החברים בפייסבוק הם זכו ליותר פופולריות ותגובות לדברים שפרסמו. בנוסף, הם

רצו לזכות ביותר פופולריות באמצעות שימוש בפונקציה של "אהבתי" (LIKE), המגדילה את הנראות של המשתמש, כפי שנמצא בספרות (Hampton, 2011; Egebark & Ekström, 2012). ממצא זה חשוב במיוחד בקרב אנשים עם מש"ה אשר חווים סטיגמות חברתיות וקשרים חברתיים מועטים יחסית מחוץ למסגרות חינוך או שיקום, ועקב כך עשויים לחוש בדידות חברתית ורגשית ברמה גבוהה בהשוואה לכלל האוכלוסייה (פרץ יהלומי, 2014; Reiter, 2008; Pottie & Sumarah, 2004).

למרות הרצון למספר חברים רב בפייסבוק, מרבית המשתתפים הבחינו בין חברים בפייסבוק לבין חברים במציאות וטענו כי דברים אישיים הם חושפים אך ורק בפני חברים במציאות. דהיינו, הפייסבוק נתפס בעיניהם כמדיום ציבורי ולפיכך הם נמנעו מלפרסם מידע אישי כגון מספר טלפון או כתובת מגורים, בהתאם להוראות של המלווים. ממצא זה סותר את התפיסה הרווחת, לפיה אנשים עם מש"ה המשתתפים ברשתות חברתיות באינטרנט חשופים לסכנות עקב פרסום מידע אישי (Acquisti & Gross 2006; Debatin et al., 2010; Taraszow et al., 2010; Shpigelman & Gill, 2014b). ממצאי המחקר הנוכחי הראו כי מרבית המשתתפים הקפידו על ההנחיות של המלווים. כמו כן, המלווים הגדירו עבורם את הגדרות הפרטיות בחשבון הפייסבוק, כך שהפרופיל האישי שלהם היה זמין רק לחברים שהם מאשרים (אנשים שהם מכירים). בכך למעשה, המשתתפים השתמשו בפייסבוק באופן בטוח יחסית.

יחד עם זאת, המלווים העריכו כי המשתתפים הפנימו את המסרים של שימוש בטוח, אך כהתניה של התנהגות (Eldevik, Jahr, Eikeseth, Hastings, & Hughes, 2010). לדעתם, המשתתפים לא הבינו את המשמעות של הסכנות הטמונות בשימוש בפייסבוק, כגון יצירת קשר עם אנשים זרים או העובדה שהמידע המפורסם בקיר הפרטי בפייסבוק חשוף לעיני כל. בהקשר זה, העדר הבנה קוגניטיבית של המשתתפים את שפת הפייסבוק הובילה את חלקם להשתמש באופן בלתי-בטוח בפייסבוק (Holmes & O'Loughlin, 2012). המלווים הוסיפו כי להערכתם הקושי העיקרי של אנשים עם מש"ה הוא העדר מיומנויות של התנהגות מסתגלת מבחינה תפיסתית וחברתית (Schalock et al., 2010).

החשובות בעולם הווירטואלי, בו האינטראקציות הבינאישיות אינן מוחשיות. ביטוי לקושי בהיבט התפיסתי ניתן היה למצוא בחשש הקיצוני ולעתים הלא פרופורציונלי של חלק מהמשתתפים להשתמש בפייסבוק.

מעבר לסוגיית השימוש הבטוח בפייסבוק, ממצאי המחקר הצביעו על קשיים טכניים בשימוש הנובעים מהעדר נגישות של הפייסבוק לאוכלוסייה זאת, למשל צורך במיומנויות של אוריינות (קריאה וכתובה של טקסט) ועיצוב לא נגיש, כפי שנמצא במחקרים אחרים (Haller, Shpigelman & Gill, 2014b; 2010). חלק מהמשתתפים דיווחו על קשיים בשימוש עקב חוסר במיומנויות וזאת בשל העדר הדרכה ותמיכה. בהקשר זה, הממצאים העלו ציפיות סותרות של המלווים – בני משפחה ואנשי מקצוע – אודות אחריותם להדריך ולתמוך בשימוש בפייסבוק של המשתתפים. ברוב המקרים, המשתתפים קיבלו הדרכה בסיסית על השימוש בפייסבוק, בעיקר בשלב פתיחת חשבון המשתמש, על-ידי בני המשפחה או מדריך המחשבים. מצד אחד, בני המשפחה ציפו כי אנשי המקצוע, בעיקר מדריכים בדיור התומך, יספקו הדרכה ותמיכה בפייסבוק באופן שוטף לדיירים. בהקשר זה, הם אינם ראו צורך בפיקוח הדוק על אופן השימוש של המשתתפים בפייסבוק ורצו לאפשר להם להיות עצמאיים גם בהיבט זה. כמו כן, הם סמכו על שיקול הדעת של ילדיהם (המשתתפים), בניגוד למחקרים המצביעים על דפוס של הגנת יתר מצד ההורים לילדים עם מוגבלות (Lardieri, Blacher, & Swanson, 2000; Power, 2008). בהקשר זה נמצא כי הדרך הטובה ביותר להגן על מתבגרים המשתמשים במדיום החברתי היא חיזוק הקשר בין ההורים לילדים בחיי היומיום ופחות מעקב נוקשה על פעילותם אונליין (Waizenhofer, Buchanan, & Jackson-Newsom, 2004).

מצד שני, אנשי המקצוע לא ראו בהדרכה בפייסבוק כחלק מתפקידם וציפו כי המעקב, ההדרכה והתמיכה יינתנו על-ידי בני המשפחה. פער זה בתפיסות של המלווים הוביל להעדר מערך תמיכה מובנה וזמין אודות השימוש בפייסבוק עבור המשתתפים. למרות הקשיים הנ"ל, המלווים שאכן סיפקו הדרכה ותמיכה למשתתפים ניסו להפוך את השימוש בפייסבוק לנגיש ולבטוח באמצעות פישוט לשוני של שפת הפייסבוק. הם

השתמשו בעיקר בדימויים מחיי היומיום, כמו למשל הדימוי של הפייסבוק לאלבום תמונות הקבלה בין קבוצה בפייסבוק לכיתה בביה"ס. שימוש בשפה בסיסית (plain language) נמצא בספרות כדרך יעילה להנגשת המידע עבור אנשים עם מש"ה (Moloney, 2012; Townsley, 1998; Tuffrey-Wijne & McEnhill, 2008).

נוסף על כך, המלווים, בעיקר בני המשפחה, דיווחו כי הם חברים בפייסבוק של המשתתפים, מה שמאפשר להם לעקוב מרחוק אחר פעילותם ולוודא כי הם משתמשים בפייסבוק באופן בטוח (Wang, Bianchi, & Raley, 2005). ממצא זה תומך במחקר שנעשה בקנדה (Spears, Seydegart, & Zulinov, 2005) ומצא כי כאשר ההורים חברים בפייסבוק של ילדיהם, הילדים נוטים פחות לחשוף מידע אישי ולהתכתב עם זרים. כאשר המשתתפים נשאלו מה היו רוצים לשנות בפייסבוק, כך שהשימוש יהיה יותר קל ונגיש עבורם, רובם היו שבעי רצון עם המצב הקיים. מקצתם ביקשו שינויים טכניים המקבילים לקשיים אשר ציינו קודם לכן, למשל הגדלת גודל הגופן, היכולת לחפש ולמצוא חברים בקלות יחסית, ושיפור מהירות וקלות העלאת תמונות לפרופיל האישי (שימוש נפוץ בקרב אוכלוסייה זאת). הם פחות התייחסו לשימוש בסמלי תקשורת כתחליף להקלדת טקסט ברשת החברתית, כפי שעלה במחקר הכמותי המקדים (Shpigelman & Gill, 2014b).

המלווים הוסיפו את הצורך בהנגשת המידע באמצעות הסבר טקסטואלי או קולי אשר יופיע ברגע שהמשתמש בוחר בפונקציה מסוימת בפייסבוק. מעבר לכך, המלווים, בעיקר אנשי המקצוע במערכי הדיור התומך, הדגישו את הצורך בהדרכה עבורם כיצד עליהם לנהוג במקרה של שימוש בפייסבוק על-ידי הדיירים, זאת לאור התפוצה הגדלה של שימוש ביישומים חברתיים באינטרנט.

6. סיכום, המלצות ומסקנות

המחקר העריך את דפוסי השימוש, הצרכים, הקשיים, הסיכונים ודרכי ההתמודדות של אנשים עם מש"ה המשתמשים בפייסבוק. נמצא כי רובם משתמשים בפייסבוק בדומה לכלל האוכלוסייה, קרי לפחות פעם ביום ולשמר קשרים חברתיים קיימים. למרות נתונים מחקריים על פער דיגיטלי בין כלל האוכלוסייה לאנשים עם מוגבלויות, ניכר כי למרבית המשתתפים במחקר הנוכחי יש גישה זמינה למחשב ולאינטרנט בין אם באמצעות מחשב אישי, מחשב משותף או טלפון חכם. עוד נמצא כי השימוש בפייסבוק תרם למשתתפים מבחינת הרווחה הנפשית וההעצמה האישית. השימוש בפייסבוק גרם להם לחוש "כמו כולם" ולהרגיש טובה. כמו כן, הם נהנו מהפופולריות החברתית בפייסבוק ומהתמיכה החברתית והרגשית לה זכו מחבריהם בפייסבוק. עוד נמצא כי המשתתפים השתמשו בעיקר בפונקציות וויזואליות, כגון צפייה ופרסום של תמונות וסרטונים, פונקציות אשר אינן דורשות מיומנויות של אוריינות. מבחינת שימוש בטוח בפייסבוק נמצא כי מרביתם הפנימו את המסרים של המלווים ולא פרסמו מידע אישי או התכתבו עם זרים, למרות רצונם להגדיל את מספר החברים (מבחינת הפופולריות). בנוסף, הם ידעו להבחין בין חברים לפייסבוק לבין חברים במציאות. לאור זאת, המלווים, בעיקר בני המשפחה, לא ראו לנכון לעקוב באופן הדוק אחר פעילותם בפייסבוק. יחד עם זאת, חלק מהמלווים טענו כי המשתתפים לא הבינו את משמעות השימוש בפייסבוק והסכנות האורבות בעולם הווירטואלי, ולכן הביעו חשש מעצם השימוש של אנשים עם מש"ה בסביבה זאת. העדר הבנה של הסכנות הטמונות בשימוש בפייסבוק נבע לא רק מהלקות הקוגניטיבית של המשתתפים אלא גם מהצורך בהנגשת המידע בפייסבוק, למשל באמצעות פישוט לשוני של שפת הפייסבוק. בהקשר זה, המלווים הביעו צורך בהדרכות עבור אנשים עם מש"ה המשתמשים בפייסבוק. נוסף על כך, המלווים, בעיקר אנשי מקצוע במערכי הדיור התומך, ציינו את הצורך שלהם בהדרכה כיצד לנהוג בנושא של שימוש בפייסבוק על-ידי הדיירים.

לסיכום, המחקר חשף לראשונה את האפשרות שגם אנשים עם מש"ה ישתתפו ביישומים חברתיים של רשת האינטרנט ואף ייתרמו מהשתתפות זאת. יחד עם זאת, המחקר

מעלה נקודות שיש לקחת בחשבון בשימוש של אוכלוסייה זאת ברשתות חברתיות, כמו למשל שימוש בטוח, נגישות ותמיכה שוטפת.

7. השלכות יישומיות של המחקר

ממצאי המחקר מאפשרים לארגונים ומרכזים ולבני המשפחה של אנשים עם מש"ה ללמוד אודות הצרכים והאתגרים של אוכלוסייה זאת המשתמשת באינטרנט, ואף כאלה שאינם משתמשים באינטרנט, ובהתאם לחשוף אותם לאפשרויות החברתיות הטמונות ברשת. לדוגמא, ניתן להפיק תועלת משימוש בפייסבוק מבחינת רכישה ותרגול של מיומנויות בינאישיות, שמירה על קשרים חברתיים קיימים, יצירת קשרים חברתיים חדשים, התעדכנות במידע (חדשות ואירועים), ואף בילוי בשעות הפנאי. כמו כן, הממצאים מלמדים כי ניתן להדריך אוכלוסייה זאת כיצד להשתמש באופן בטוח ביישומים החברתיים באינטרנט. בנוסף, הממצאים מחדדים את הצורך של אנשים עם מש"ה בקשרים חברתיים מעבר לאנשים שהם פוגשים בחיי היומיום. אנשי המקצוע צריכים לחשוב באופן יצירתי כיצד ניתן להשתמש ברשתות חברתיות באינטרנט להרחבת המעגלים החברתיים של אוכלוסייה זאת, למשל באמצעות יצירת קבוצות בפייסבוק של מספר מערכי דיור. בהקשר זה, הממצאים מחדדים את הצורך בפיתוח תוכניות הדרכה אודות שימוש בטוח ונגיש ביישומים חברתיים באינטרנט לא רק לאנשים עם מש"ה אלא גם למלווים, אנשי המקצוע או בני המשפחה.

יתרה מזאת, למחקר השלכות יישומיות עבור חברת פייסבוק וחברות מסחריות אחרות העוסקות בפיתוח סביבות חברתיות אונליין. באמצעות המחקר חברות אלה ילמדו אודות הצרכים של אוכלוסיות שונות, כדוגמת אנשים עם מש"ה, וכיצד להתאים סביבות אלה לצרכיהן. התאמות אלה לא רק שיאפשרו לאנשים עם מש"ה להשתלב במדיום החברתי אלא תומנות בחובן ערך כלכלי עבור חברות מסחריות. אתרי אינטרנט נגישים מופיעים בראש תוצאות חיפוש של מנועי חיפוש, הם יציבים יותר מבחינה טכנית ותפעולית, ומאפשרים להעניק שירות לפלח שוק גדול יותר, ובכך להגביר את התועלת העסקית. באופן זה הן ספקי השירותים והן הצרכנים ייצאו נשכרים.

8. פורום/רשימת אנשי מקצוע להצגת ממצאי המחקר

ממצאי המחקר עשויים לשרת ארגונים ומרכזים המספקים שירותי חינוך, דיור, שיקום והעשרה לאנשים עם מש"ה, כמו למשל אקים (אגודה ישראלית לקימום אנשים עם מוגבלות שכלית בישראל), בית אקשטיין, אלווין ישראל, בית איזי שפירא, אלין בית-נועם, ומערכי דיור תומך בקהילה למיניהם.

9. המלצות למחקרי המשך

מרבית המשתתפים במחקר הנוכחי היו דיירים במסגרות של דיור תומך בקהילה. לאור זאת, במחקר עתידי רצוי לראיין יותר אנשים עם מש"ה הגרים בדיור עצמאי. בנוסף, במחקר עתידי רצוי לראיין גם את מנהלי המסגרות של המשתתפים, ולא רק את אנשי המקצוע המלווים, וזאת בכדי ללמוד אודות המדיניות של מסגרות אלה בנוגע לשימוש באינטרנט, בכלל ולשימוש ברשתות חברתיות, בפרט. במחקר עתידי מומלץ להפעיל תוכנית התערבות של שימוש בטוח ונגיש ברשת חברתית על-ידי אנשים עם מש"ה ולבחון את תרומתה למשתתפים מבחינת הממדים של איכות חיים.

10. ביבליוגרפיה

- אלפסי, מ. (2011). אנשים עם מוגבלות בישראל בשנים 2002 ו-2010: גודל האוכלוסייה, מאפייני רקע, השכלה, תעסוקה ואיכות חיים. משרד התמ"ת, מחקר וכלכלה. גולדשמידט, ר. (2011). שמירה ושימוש בנתוני מיקום במכשירי סלולר חכמים מוגש. הכנסת, מרכז המחקר והמידע.
- מדינת ישראל, משרד המשפטים ונציבות שוויון לאנשים עם מוגבלות (2007). האמנה בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלויות. העצרת הכללית של האומות המאוחדות, 13 בדצמבר 2006.
- נאון, ד. (עורכת). (יוני, 2009). מבוגרים בעלי מוגבלות בישראל. מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל.
- פרץ יהלומי, י. (עורכת). (2014). מדד ההכללה ה-III של אנשים עם מוגבלות שכלית בחברה הישראלית. תל אביב: אקים ישראל - אגודה לאומית לקימום אנשים עם מוגבלות שכלית בישראל.
- רימרמן, א., ארטן-ברגמן, ט., וגריפל, א. (2007). פערי השתתפות ומעורבות חברתית בין נכים ללא נכים בישראל. דו"ח מחקר סופי הוגש למוסד לביטוח לאומי.
- שקדי, א. (2003). מילים מנסות לגעת: מחקר איכותני – תיאוריה ויישום. תל-אביב: הוצאת רמות – אוניברסיטת תל-אביב.
- שקדי, א. (2011). המשמעות מאחורי המילים: מתודולוגיות במחקר איכותני הלכה למעשה. תל אביב: הוצאת רמות – אוניברסיטת תל-אביב.
- Abbott, S. (2006). The barriers to social inclusion as perceived by people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, 10(3) 275–287.
- Acquisti, A., & Gross, R. (2006). Imagined communities: Awareness, information sharing, and privacy on the Facebook. *Proceedings of the 6th Workshop on Privacy Enhancing Technologies*, Cambridge, UK.

- Albert, B. (Ed.). (2006). *In or out of the mainstream? Lesson from research on disability and development cooperation*. Leeds: The Disability Press.
- Altman, B. (2001). Disability definitions, models, classification schemes and applications. In G. L. Albrecht, K. D. Seelman, & M. Bury (Eds.), *Handbook of disabilities studies* (pp. 97-122). Thousand Oaks: Sage.
- Barak, A. (2007). Phantom emotions: Psychological determinants of emotional experiences on the Internet. In A. Joinson, K. Y. A. McKenna, T. Postmes, & U. D. Reips (Eds.), *Oxford handbook of Internet psychology* (pp. 303-329). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Bargh, J. A. & McKenna, K. Y. A. (2004). The internet and social life. *Annual Review of Psychology*, 55(1), 573-590.
- Barnes, C. (1996). Theories of disability and the origins of the oppression of disabled people in western society. In Barton L. (Ed.), *Disability and Society* (pp. 43-60). London: Longman.
- Bradley, N. & Poppen, W. (2003) Assistive technology, computers and Internet may decrease sense of isolation for homebound elderly and disabled persons. *Technology and Disability*, 15(1), 19-25.
- Brodin, J. & Lindstrand, P. (2003). What about ICT in special education? Special educators evaluate information and communication technology as a learning tool. *European Journal of Special Needs Education*, 18(1), 71-87.
- Bowker, N. I., & Tuffin, K. (2007). Understanding positive subjectives made possible online for disabled people. *New Zealand Journal of Psychology*, 36(2), 63-71.

- Buckley, S. (1995). Teaching children with Down syndrome to read and write. In L. Nadel & D. Rosenthal (Eds.), *Down syndrome: Living and learning in the community* (pp. 158–169). New York: Wiley-Bass.
- Buckley, S., Bird, G., & Byrne, A. (1996). Reading acquisition by young children. In B. Stratford & P. Gunn (Eds.), *New approaches to Down syndrome* (pp. 268–279). London: Cassell.
- Burgstahler, S. (2006). Opening doors: Mentoring on the internet. *DO-IT: E-mentoring and individuals with disabilities*. Retrieved from <http://www.washington.edu/doi/Brochures/PDF/doors.pdf>
- Charlton, J. I. (1988). *Nothing about us without us: Disability oppression and empowerment*. Berkley and Los Angeles, California: University California Press.
- ComScore Data Mine (2012). *Facebook Shows Strong Growth Over Past Five Years*. Retrieved from <http://www.comscoredatamine.com/2012/02/facebook-shows-strong-growth-over-past-five-years/>
- Davis, L. J. (2013). Introduction: Disability, normality, and power. In L. J. Davis (Ed.), *The disability studies reader* (4th ed.) (pp. 1-16). New York and London: Routledge.
- Deatrick, J. A., Knafi, K. A., & Murphy-Moore, C. (1999). Clarifying the concept of normalization. *Journal of Nursing Scholarship*, 31(3), 209–214.
- Debatin, B., Lovejoy, J. P., Horn, A-K., & Hughes, B. N. (2009). Facebook and online privacy: Attitudes, behaviors, and unintended consequences.

- Journal of Computer-Mediated Communication*, 15, 83-108. doi:
10.1111/j.1083-6101.2009.01494.x
- Dobransky, K., & Hargittai, E. (2006) The disability divide in Internet access and use. *Information, Communication & Society*, 9(3), 313-334.
- Duggan, M., Ellison, N. B., Lampe, C., Lenhart, A., & Madden, M. (2015). Social Media Update 2014. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from
<http://www.pewinternet.org/2015/01/09/social-media-update-2014/>
- Egebark, J., & Ekström, M. (2011). *Like what you like or like what others like? Conformity and peer effects on Facebook*. IFN Working Paper, No. 886.
- Eldevik, S., Jahr, E., Eikeseth, S., Hastings, R. P., & Hughes, C. J. (2010). Cognitive and adaptive behavior outcomes of behavioral intervention for young children with intellectual disability. *Behavior Modification*, 34(1), 16-34.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends": Social capital and college students' use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x
- Finlay, W. M. L. & Lyons, E. (2001). Methodological issues in interviewing and using self-report questionnaires with people with mental retardation. *Psychological Assessment*, 13(3), 319-335.
- Grimaldi, C., & Goette, T. (1999). The internet and the independence of individuals with disabilities. *Internet Research*, 9(4), 272-280.

- Haller, B. A. (2010). *Representing disability in an ableist world: Essays on mass media*. Louisville, KY: The Advocado Press.
- Hampton, K. N., Goulet, L. S., Marlow, C., & Rainie, L. (2012). Why most Facebook users get more than they give. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2012/02/03/why-most-facebook-users-get-more-than-they-give>
- Hampton, K. N., Goulet, L. S., Rainie, L., & Purcell, K. (2011). Social networking sites and our lives: How people's trust, personal relationships, and civic and political involvement are connected to their use of social networking sites and other technologies. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/Reports/2011/Technology-and-social-networks.aspx>
- Hoffman, M., & Blake, J. (2003). Computer literacy: Today and tomorrow. *Journal of Computing Sciences in Colleges*, 18(5), 221-233.
- Holmes, K. M., & O'Loughlin, N. (2012). The experiences of people with learning disabilities on social networking sites. *British Journal of Learning Disabilities*, 42, 3-7.
- Horrigan, J. (2009). Mobile internet use increases sharply in 2009 as more than half of all Americans have gotten online by some wireless means. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/Press-Releases/2009/Mobile-internet-use.aspx>

- Hurst, R. (2003). The international Disability Rights Movement and the ICF. *Disability and Rehabilitation, 25*(11-12), 572-576.
- Indian, M., & Grieve, R. (2014). When Facebook is easier than face-to-face: Social support derived from Facebook in socially anxious individual. *Personality and Individual Differences, 59*, 102 -106.
- Jahoda, A., & Markova, I. (2004). Coping with social stigma: people with intellectual disabilities moving from institutions and family home. *Journal of Intellectual Disability Research, 48*(8), 719-729.
- Kaplan, A. M. & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons, 53*(1), 59-68.
- Kim, B. (2011). Understanding antecedents of continuance intention in social-networking services. *CyberPsychology, Behavior, and Social Networking, 14*(4), 199-205. doi:10.1089/cyber.2010.0009
- Kim, J., & Lee, J-E. (2011). The Facebook paths to happiness: Effects of the number of Facebook friends and self-presentation on subjective well-being. *CyberPsychology, Behavior, and Social Networking, 14*(6), 359-364. doi:10.1089/cyber.2010.0374
- Kitchin, R. (2000). The researched opinions on research: disabled people and disability research. *Disability & Society, 15*(1), 25-47.
- Lardieri, L. A., Blacher, J., & Swanson, H. L. (2000). Sibling relationships and parent stress in families of children with and without learning disabilities. *Learning Disability Quarterly, 23*, 105–116.
- Leimeister, J. M., Schweizer, K., Leimeister, S., & Krcmar, H. (2008). Do virtual communities matter for the social support of patients?

- Antecedents and effects of virtual relationships in online communities. *Information Technology and People*, 21(4), 350-374.
- Lenhart, A., Purcell, K., Smith, A., & Zickuhr, K. (2010). Social Media and Young Adults. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2010/Social-Media-and-Young-Adults.aspx>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, California: Sage.
- Longmore, P. (2003). *Why I burned my book and other essays on disability*. Philadelphia, PA: Temple University Press.
- Madden, M., & Zickuhr, K. (2011). 65% of online adults use social networking sites. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2011/Social-Networking-Sites.aspx>
- Mak, W. W. S., Poon, C. Y. M., Pun, L. Y. K., & Cheung, S. F. (2007). Meta-analysis of stigma and mental health. *Social Science & Medicine*, 65, 245–261.
- Merraim, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Moloney, M. (2012). *Accessible Information: Advocating the use of technology for individuals with intellectual disability on their path to individualized services* (Unpublished master's thesis). Dublin Institute of Technology, Ireland.

- Morgan, M. (2008). Literacy: Meeting the challenge of limited literacy resources for adolescents and adults with intellectual disabilities. *British Journal of Special Education*, 35(2), 92 -101.
- Nabi, R. L., Perstin, A., & So, J. (2013). Facebook friends with (health) benefits? Exploring social network site use and perceptions of social support, stress, and well-Being. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(10), 721-727.
- National Organization on Disability. (2000). *NOD-Harris Surveys of Americans with Disabilities and Community Participation*. New York: Harris Interactive. Retrieved from <http://nod.org/assets/downloads/2000-executive-summary.pdf>
- Niesz, T., Koch, L., & Rumrill, P. D. (2008). The empowerment of people with disabilities through qualitative research. *Work*, 31, 113-125.
- Oliver, M. (1996). *Understanding disability: From theory to practice*. New York, USA: St Martin's Press.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pottie, C., & Sumarah, J. (2004). Friendships between persons with and without developmental disabilities. *Mental Retardation*, 42(1), 55–66.
- Power, A. (2008). Caring for independent lives: Geographies of caring for young adults with intellectual disabilities. *Social Science & Medicine*, 67(5),834-843.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.

- Rainie, L. (2012). Smartphone ownership update: September 2012. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2012/Smartphone-Update-Sept-2012.aspx>
- Reiter, S. (2008). *Disability from a humanistic perspective: Towards a better quality of life*. New York: Nova Science Publishers.
- Rice, R. E., & Katz, J. E. (Eds.). (2001). *The Internet and health communication: Experiences and expectations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schalock, R. L., Borthwick-Duffy, S. A., Bradley, V. J., Buntinx, W. H., Coulter, D. L., Craig, E. M., . . . Reeve, A. (2010). *Intellectual disability: Definition, classification, and systems of supports* (11th ed.). USA: American Association on Intellectual and Developmental Disabilities
- Shpigelman, C. N., & Gill, C. J. (2014a). Facebook use by persons with disabilities on Facebook. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 610–624.
- Shpigelman, C. N., & Gill, C. J. (2014b) How do adults with intellectual disabilities use Facebook? *Disability & Society*, 29(10), 1601-1616.
- Shpigelman, C. N., Weiss, P. L., & Reiter, S. (2009). E-mentoring for all. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 919-928.
doi:10.1016/j.chb.2009.03.007
- Smith, A. (2013). Smartphone ownership — 2013 update. *The Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2013/06/05/smartphone-ownership-2013/>

- Solvang, P. (2000). The emergence of an us and them discourse in disability theory. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 2(1), 3-20.
- Spears, G., Seydegart, K., & Zulinov, P. (2005). *Young Canadians in a wired world: Phase II - student survey*. Ottawa: Media Awareness Network.
- Steinfeld, C., Ellison, N.B., & Lampe, C. (2008). Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29, 434–445.
doi:10.1016/j.appdev.2008.07.002
- Tarasow, T., Aristodemou, E., Shitta, G., Laouris, Y., & Arsoy, A. (2010). Disclosure of personal and contact information by young people in social networking sites: An analysis using Facebook™ profiles as an example. *International Journal of Media and Cultural Politics*, 6(1), 81-102. doi: 10.1386/macp.6.1.81/1
- Thackeray, R., & Hunter, M. A. (2010). Empowering youth: Use of technology in advocacy to affect social change. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 15, 575–591. doi: 10.1111/j.1083-6101.2009.01503.x
- Townsley, R. (1998). Information is power: The impact of accessible information on people with learning difficulties. In L. Ward (Ed.), *Innovations in advocacy and empowerment for people with intellectual Disabilities* (pp. 77–90). Chorley, Liseieux Hall.
- Tuffrey-Wijne, I., & McEnhill, L. (2008). Communication difficulties and intellectual disability in end-of-life care. *International Journal of Palliative*, 14(4), 189-194.
- Valkenburg, P. M., Peter, J., & Schouten, A. P. (2006). Friend networking sites and their relationship to adolescents' well-being and social self-

esteem. *CyberPsychology & Behavior*, 9, 584–590.

doi:10.1089/cpb.2006.9.584

Waizenhofer, R. N., Buchanan, C. M., & Jackson-Newsom, J. (2004).

Mothers' and fathers' knowledge of adolescents' daily activities: Its sources and its links with adolescent adjustment. *Journal of Family Psychology*, 18(2), 348–360.

Wang, R., Bianchi, S. M., & Raley, S. B. (2005). Teenagers' Internet use and family rules: A research note. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1249–1258.

White, M., & Dorman, S.M. (2001). Receiving social support online:

Implications for health education. *Health Education Research*, 16(6), 693-707.

Wituk, S., Pearson, R., Bomhoff, K., Hinde, M., & Meissen, G. (2007). A

participatory process involving people with development disabilities in community development. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 19, 323–335.

Yvette Wohn, D., & Lee, Y-H. (2013). Players of Facebook games and how they play. *Entertainment Computing*, 4, 171–178.

11. נספחים – כלי המחקר

11.1 מדריך הריאיון עבור אדם עם מש"ה המשתמש בפייסבוק:

1. ספר לי קצת על עצמך.
2. מתי הצטרפת לפייסבוק/פתחת חשבון? למה רצית להצטרף/להשתמש בפייסבוק?
3. איך פתחת חשבון פייסבוק? האם קיבלת עזרה/הדרכה? ממי?
4. איך הרגשת כשנכנסת בפעם הראשונה לפייסבוק?
5. מה אתה יודע לעשות בפייסבוק?
6. באופן כללי, מה אתה חושב על פייסבוק? מה אתה מרגיש כשאתה בפייסבוק?
7. תאר לי מה אתה עושה בדרך-כלל מהרגע שאתה נכנס לפייסבוק ועד שאתה מסיים.
8. מתי אתה משתמש בפייסבוק? כל יום? כמה זמן כל פעם?
9. מה אתה עושה כשאתה נתקל בפייסבוק במשהו חדש שאתה לא מכיר או לא יודע איך לחזור לעמוד שהיית בו? למי אתה פונה? מי עוזר לך?
10. ספר לי על החברים שלך בפייסבוק. כמה חברים יש לך בפייסבוק? מה היית מרגיש אם היו לך עוד חברים בפייסבוק? מאיפה אתה מכיר את החברים שלך בפייסבוק?
11. האם קרה לך שמישהו שאתה לא מכיר במציאות ביקש ממך חברות בפייסבוק? מה חשבת/הרגשת/עשית? מה אתה עושה עם החברים שלך בפייסבוק?
12. מה אתה מרגיש כאשר החברים שלך בפייסבוק מגיבים לדברים שאתה מעלה/כותב בפייסבוק?
13. מה אתה מרגיש כאשר החברים שלך בפייסבוק מתעלמים ולא מגיבים לדברים שאתה מעלה/כותב בפייסבוק?
14. האם אתה חבר בקבוצות בפייסבוק? אם כן, אלו קבוצות? מתי הצטרפת לקבוצות?
15. מה אתה עושה בדרך-כלל בקבוצות?
16. האם אתה מעלה תמונות שלך לפייסבוק? איזה סוגים של תמונות? איך למדת לעשות את זה?
17. מה אתה מרגיש כשאתה מעלה תמונות לפייסבוק?

18. האם אתה עושה לייק לדברים שאחרים מעלים בפייסבוק? למה? מה משמעות של לייק עבורך?
19. מה אתה חושב/מרגיש כשאתה עושה לייק?
20. האם אתה כותב פוסטים/טקסטים בקיר/בפייסבוק? דוגמאות
21. מה אתה חושב/מרגיש כשאתה כותב פוסט?
22. האם אתה משתמש בפייסבוק להתכתבות עם חברים? דוגמאות
23. מה אתה עושה אם מישהו שאתה לא מכיר פונה אליך בפייסבוק ורוצה להיפגש במציאות או רוצה את מספר הטלפון שלך?
24. האם חווית משהו מסוכן בפייסבוק? מה חשבת/הרגשת/עשית?
25. האם יש דברים שהיית רוצה לעשות בפייסבוק ואתה לא יכול? יש דברים שקשה לך לעשות בפייסבוק? מה אתה עושה במצבים כאלה?
26. האם יש לך רעיונות איך לעשות את פייסבוק יותר נוח/נגיש לשימוש לאנשים עם מש"ה?

11.2 מדריך הריאיון עבור המלווה:

1. ספר לי קצת על עצמך.
2. האם אתה משתמש באינטרנט? במה אתה לרוב משתמש (אלו יישומים)? באיזה תדירות?
3. ספר לי קצת על X (שם האדם עם מש"ה) ועל הקשר שלכם.
4. איך הוא למד להשתמש באינטרנט? כמה פעמים הוא משתמש באינטרנט? כמה זמן כל פעם?
5. מתי X הצטרף לפייסבוק/פתיח חשבון? מה הוביל להחלטה שלו להצטרף לפייסבוק?
6. באופן כללי, למה פייסבוק משמש את X?
7. האם אתה יודע מי החברים שלו בפייסבוק? כמה חברים יש לו בפייסבוק? כיצד הוא הכיר את החברים שלו בפייסבוק?
8. האם קרה מצב שאדם שהוא לא מכיר ביקש ממנו חברות בפייסבוק? כיצד אתה יודע על כך? מה הוא חשב/הרגיש/עשה? מה יעצת לו במצב זה? מה קרה בפועל/בסוף?
9. באופן כללי, מה הוא עושה עם החברים שלו בפייסבוק?
10. האם הוא חבר בקבוצות בפייסבוק? אם כן, אלו קבוצות? מתי הוא הצטרף לקבוצות?
11. האם הוא מעלה תמונות לפייסבוק? איזה סוגים של תמונות? דוגמאות.
12. איך הוא מחליט אלו תמונות להעלות לפייסבוק ואלו תמונות לא? האם הוא מבקש את אישורך? האם הדרכת אותו מראש מה רצוי להעלות ומה לא?
13. האם הוא יודע לתייג את עצמו ואחרים בתמונות? מי לימד אותו?
14. האם הוא יודע לעשות לייק? מה המשמעות של לייק? כיצד הוא למד על כך?
15. האם הוא כותב פוסטים בקיר שלו? כמו מה למשל? האם אתה מודע לתוכן שהוא כותב בקיר שלו?
16. האם הבחנת בעבר בתוכן לא ראוי? כמו מה למשל? כיצד נהגת במקרה זה? איך X הרגיש, הגיב?
17. האם הוא משתמש בפייסבוק להתכתבות אישית (צ'אט)?

18. האם הדרכת את X כיצד להשתמש באופן בטוח בפייסבוק? (במידה וקיבל הדרכה מגורם אחר) מתי התקיימה ההדרכה? מה היא כללה? כיצד אתה יודע אם הוא הפנים זאת?
19. האם אתה מודע לתכנים אליהם X נחשף בפייסבוק? כיצד?
20. האם קרה מקרה שהוא נחשף לתוכן שלילי בפייסבוק? כמו מה למשל? כיצד ידעת על כך? כיצד נהגת במקרה זה? איך X הרגיש, הגיב?
21. באופן כללי, מה אתה חושב על השימוש של X בפייסבוק?
22. מה הם היתרונות של שימוש בפייסבוק עבור אנשים עם מש"ה?
23. מה X אינו עושה/יודע לעשות בפייסבוק? מה הסיבות לכך?
24. כיצד היית מציע להתאים/להנגיש את פייסבוק או רשת חברתית עתידית לצרכים של אנשים עם מש"ה?

Abstract

Participation in social networking sites has considerable potential for persons with an intellectual disability (ID) in terms of creating communication channels, maintaining social relationships, developing new relationships, improving interpersonal communication skills, getting updated information and spending their leisure time. These opportunities can contribute to the quality of life of persons with ID. To date, research in social media has not included persons with ID. Therefore, the present study aimed to present the voices of person with ID and to describe their usage experience in Facebook. Personal interviews and observations were conducted with 20 persons with ID who use Facebook and 16 supporters, family members or service providers, in order to learn about the participants' usage patterns, needs, challenges, risks and coping strategies. The findings indicated that the participants use Facebook as the general population i.e., at least once a day and to maintain social relationships. The participation in Facebook contributed to their subjective well-being and personal empowerment. The participants primarily used visual functions such as watching or posting photos and video clips. Furthermore, the majority used Facebook safely, although they encountered difficulties in understanding Facebook language and the related risks. The findings highlight the need of persons with ID to expand their social circles through the virtual world. This study has practical implications in terms of developing training and support programs that make the information in Facebook more accessible for this population.

Assessment of usage patterns and needs of persons with an intellectual disability in Facebook.

Carmit-Noa Shpigelman, Ph.D.

**Department of Community Mental Health
Faculty of Social Welfare & Health Sciences
University of Haifa**



This work was supported by a grant from Shalem Fund for Development of Services for People with Intellectual Disabilities in the Local Councils in Israel

2015

קרן שלם / 108/2015