

תדריך למראיין אדם בעל מוגבלות שכלית התפתחותית
מתוך הדו"ח המסכם של המחקר :
התאמת תהליך יצירת סמלים ציבוריים ובדיקת מובנותם
לאנשים עם מוגבלות שכלית
ISO 22727: 2007, ISO 9186-1:2014 על פי תקני איזו

פרופסור שירה יילון חיימוביץ'

הילה רימון גרינשפן MA

אורנית אבידן-זיו M.Sc

דו"ח מחקר מסכם¹

מחקר זה נערך בסיוע מענק מחקר מקרן שלם - הקרן לפיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשויות המקומיות, המוסד לביטוח לאומי – אגף הקרנות, והמכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית על אגודת עמי והקריה האקדמית אונו

2019

קרן שלם/2019/216

¹ דו"ח מחקר זה מבוסס על עבודת התיזה לתואר שני של הגב' שרון גנות במחלקה ללימודי מידע באוניברסיטת בר אילן: 'התאמת תהליך יצירת סמלים ציבוריים ובדיקת מובנותם לאנשים עם מוגבלות שכלית על פי תקני איזו ISO 22727: 2007, ISO 9186-1:2014', כמו גם על עבודת צוות המחקר של המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית.

שלום רב,

לפנייך מסמך הנחיות למילוי עם משתתף/ת שאלון מקוון מונגש במסגרת מחקר מאגר סמלים מונגשים לא/נשים עם מוגבלות שכלית.

אנא קראי את המסמך בעיון.

בכל שאלה ועניין הנוגעים במסמך הנחיות זה ו/או בדרך העברת השאלון המקוון המונגש, אנא צרי קשר עם הילה רימון-גרינשפן בטלפון 054-9489648 ו/או באימייל hilarg@gmail.com.

חשוב! תהליך מציאת משתתפים/ות למחקר הוא מורכב ומאתגר. ישנה הזדמנות אחת בלבד לבצע את המחקר עם המשתתף/ת שלפנייך. חשוב לנצל הזדמנות זו בצורה המיטבית ביותר. הגעה לפגישת המחקר בצורה מוכנה ומסודרת היא חיונית מאוד להצלחת הפגישה.

תודה על עזרתך בביצוע מחקר זה!

על המחקר

במסגרת המחקר שלנו אנחנו רוצות לבדוק האם השימוש בהנחיות תקן ה-ISO הבינלאומי ליצירת סמלים ציבוריים מאפשר יצירת סמלים המובנים גם לא/נשים עם מוגבלות שכלית. במסגרת זו, אנו רוצות לבחון את מידת מובנותם של 15 סמלים שיצרנו על פי הנחיות תו התקן. לשם כך, יצרנו שאלון מקוון שהוא מונגש לא/נשים עם מוגבלות שכלית, כלומר, השאלון מפותט לשונית ומיועד להקראה. ([דוח המחקר באתר קרו שלם](#))

אוכלוסיית המחקר

המשתתפים במחקר הינם א/נשים בוגרים עם מוגבלות שכלית (מגיל 21 ומעלה) המוגדרת כקלה או קלה-בינונית. המשתתפים הינם א/נשים עובדים בתעסוקה מוגנת (מע"ש) או בתעסוקה נתמכת וגרים בדיוור תומך בקהילה (הוסטל או דירה) או בבית ההורים.

אופן ביצוע המחקר

אופן העברת השאלון יהיה באמצעות מכשיר טאבלט או מחשב נייד וחיבור מקוון לשאלון המונגש.

השאלון מיועד להקראה ולא למילוי עצמי ו/או קריאה עצמית של המשתתף. עלייך, המראיינת, יהיה להקריא למשתתף את החלקים השונים של השאלון, ולהקליד בעצמך את התשובות של המשתתף במקום המתאים בשאלון המקוון.

חשוב! בעת ההקראה של חלק ההסכמה מדעת להשתתפות במחקר, ושאלות המחקר (כלומר, מסכי הסמלים), שהן החלק המרכזי של השאלון, יש להצמד לנוסח ההקראה כפי שהוא מופיע בשאלון ולהציג את שתי הדוגמאות שבשאלון. זהו תנאי הכרחי לביצוע המחקר. כאמור, השאלון הוא מונגש ומיועד להקראה. החלק היחיד שבו ניתן לחרוג מהנוסח הכתוב ולהרחיב את ההסבר הוא החלק של ההוראות הכלליות.

במקרה והמשתתף/ת במחקר אינו מבין/ה את ההוראות ו/או השאלות, יש לחזור ולהסביר את הדברים ככל שצריך. במקרה כזה יש לדבר בנועם ובסבלנות, להמשיך להצמד לנוסח ההקראה של השאלון המקוון. לאחר סיום ההסבר אפשר לבדוק את ההבנה של המשתתף באמצעות שאלה שמבקשת ממנו לחשוב על הדברים, למשל: "כשאני מראה לך את הסמל מה אתה צריך לעשות?" לאחר שהתרשמת שהמשתתף מבין את המשימה ניתן להמשיך בביצוע המחקר.

מילוי השאלון מתבצע בצורה אינדיבידואלית, כלומר מראיינת ומשתתף/ת אחד/ת. גם במקרים בהם נקבעו לפגישת מחקר מספר משתתפים מאותה המסגרת ובאותו התאריך, מילוי השאלון יתבצע באופן אינדיבידואלי, כאמור.

עליך יהיה לתאם ישירות מול מסגרת התעסוקה או המגורים את הפגישה עם המשתתפים במחקר. המפגש עצמו יערך במסגרת התעסוקה או במסגרת המגורים של הא/נשים.

אורך מילוי השאלון מוערך בכ-30 עד 40 דקות.

הכנה מראש

לפני ההגעה לפגישה עם משתתף/ת במחקר יש לוודא את הפרטים הבאים:

1. יש לוודא שנמצא ברשותך מכשיר הטאבלט או מחשב נייד. שהוא טעון בצורה מלאה, ושיש ברשותך את כבל החשמל המיועד לו.

2. יש לוודא מראש כיצד ניתן להתחבר לרשת במקום בו מתקיימת הפגישה. למשל: מה שם הרשת אליה ניתן להתחבר, מה הסיסמא לחיבור לרשת.

חשוב! אנו מצפות שברוב המקומות בהן תערכנה הפגישות לא יהיה חיבור מסודר לרשת האינטרנט ולכן יש לוודא מראש שאת יודעת ויכולה להתחבר לרשת באמצעות שימוש בטלפון הנייד החכם כנקודה חמה'.

3. יש להביא לפחות שני עותקים מודפסים של השאלון המקוון עבור כל משתתף/ת (למקרה שהטכנולוגיה לא תעבוד למרות ההכנות והכוונות שלנו). בנוסף, יש להביא 2 כלי כתיבה.

4. לפני תחילת הפגישה יש לוודא שיש ברשותך כל שתדקקי לו במהלך הראיון, כגון: שתיה, דפים וכלי כתיבה, וכן עליך לוודא שהטלפון הנייד נמצא במצב שקט, וכדומה.

5. להלן הקישורים לשאלון המקוון ולפאנל הניהול, וכן שם משתמש וסיסמא:

/http://web2.ono.ac.il/SignDisability	שאלון מקוון מוגש לא/נשים עם מוגבלות שכלית
http://web2.ono.ac.il/SignDisability/admin.asp	פאנל ניהול (לבדיקת קליטת הנתונים)
user: a password: qaz	שם משתמש וסיסמא

חשוב! יש לבדוק ולוודא את קליטת הנתונים בפאנל ניהול השאלון זמן קצר לאחר תחילת מילוי השאלון. במקרה והנתונים לא נקלטו יש לנסות ולהתחיל שאלון חדש ולבדוק גם כאן את קליטת הנתונים בפאנל הניהול. בכל מקרה, יש להביא לפחות שני עותקים מודפסים של השאלון, וכן מכשיר הקלטה (או להשתמש במכשיר טלפון נייד) לצורך גיבוי. כאמור, גיוס משתתפים למחקר הוא עניין מאתגר מאוד, לכן חשוב מאוד להתכונן מראש למקרים של שיבוש טכנולוגי כזה או אחר או שיבוש אחר ולנסות בכל זאת לבצע את מילוי השאלון. (תודה!).

6. יש לקבוע פגישות עם משתתפים בטווח של לפחות שעה זה מזה בכדי לאפשר התמודדות עם מצבים בלתי מתוכננים ובכדי לא לגרום למשתתף הבא לחכות לפגישה איתך זמן רב.

7. אנא הכיני מראש פתקים עם המידע שלהלן במקרה שמשתתף יבקש זאת ממך:

אפשר ליצור קשר עם הגב' שרון גנות :

sganot@kshalem.org.il

במייל



050-2885511

או במספר טלפון



מהלך המחקר

בתחילת הפגישה אנא הציגי עצמך, הסבירי את תפקידך (כלומר, מה את עושה כאן היום), הודי למשתתף/ת על הזמן שלה/ו ושאלי לשם הפרטי של המשתתף/ת. שימוש בשם הפרטי של המשתתף לאורך פגישת המחקר יכול לתרום ליצירת תחושת היכרות, בניית אמון, והשריית אווירה רגועה ונעימה.

בחירת מקום הפגישה

למקום וסביבת הפגישה השפעה רבה על המהלך תקין של ביצוע המחקר, ולכן ישנה חשיבות רבה לבחירה של מקום הולם.

1. כאמור, הפגישה תתקיים במסגרת התעסוקה או המגורים של המשתתף/ת, זאת בתיאום עם איש/ת הקשר במסגרת האחראית.

2. יש לבקש ולתאם מראש עם איש/ת הקשר הקצאת מקום לקיום הפגישה.

יש לבקש מקום שהינו נוח לשהיה ממושכת של כ- 40-50 דקות. מקום אשר יש בו כסאות ו/או מאפשר ישיבה נוחה לשני אנשים (לפחות), במרחק סביר אחד מן השני/ה ולא צפוף מדי. בנוסף, על המקום להיות שקט וחף ככל האפשר מהפרעות שונות אשר יכולות לפגוע בפרטיות המשתתף ו/או ביכולת הריכוז והקשב שלה/ו, כגון: אנשים אשר חולפים על פני מקום הישיבה, טלוויזיה או מכשיר נגינה פועלים, ישיבה במסדרון וכדומה.

חשוב! על מקום ביצוע הפגישה להשרות אווירה נוחה, רגועה, שקטה ובטוחה גם על המשתתף/ת במחקר וגם עלייך, המראיית.

3. יש להגיע לפחות 15 דקות לפני מועד הפגישה שנקבע בכדי לוודא שהמקום שהוקצה לפגישה אכן הולם את צרכי המחקר.

4. עלייך להחליט על אופן הישיבה שלך, מול המשתתף, או לצידו, באופן כזה שיהיה למשתתף נוח ונגיש להסתכל על השאלון המקוון ולך יהיה נוח להקליד את התשובות וגם לשמור על קשר עין עם המשתתף. בכל מקרה, יש למצוא סידור ישיבה בו המשתתף מרגיש נוח ובטוח ובו גם את מרגישה נוח ובטוח.

5. במקרים בהם את מרגישה שהמקום שהוקצה לקיום הפגישה אינו הולם באופן ברור את צרכי המחקר, אנא פני לאיש/ת הקשר במסגרת או לאחראית במקום ובקשי מקום חלופי.

תקשורת

משתתפי המחקר הינם א/נשים בוגרים. חשוב לדבר בשפה שתהיה פשוטה ומובנת, אך עם זאת חשוב להשתמש בשפה (ובטון דיבור) שהיא מכבדת ולא מתיילדת וכזו המתאימה לגילם של המשתתפים.

יש להקפיד על הגייה ברורה של המילים והמשפטים, וכן יש להקפיד לדבר בקצב שהוא סביר, כלומר לא איטי מדי ולא מהיר מדי.

חשוב! השאלון המקוון כתוב בלשון זכר, אך בעת ההקראה ומילוי השאלון חשוב מאוד לפנות לאדם העומד/ת מולך בלשון זכר או נקבה, לפי המקרה המתאים. כך, היא או הוא מרגישים שאת אכן פונה אליהם ולא לאדם אחר.

תקשורת בין אישית פעילה - במהלך השיחה עם המשתתף יש להקפיד על הקשבה פעילה. כלומר, על המשתתף לחוש כל העת שאת מאזינה לו ונמצאת עימו בכל רגע נתון. לצורך כך, בעת שהמשתתף מדבר יש להישיר אליו מבט, לא להקליד ובמקומות המתאימים מומלץ לשלב מילים שיאפשרו למשתתף להבין שאת קשובה לו, למשל: "אני מבינה".

יש לבחור מקום ישיבה שהוא במרחק סביר ונוח מהמשתתף/ת. מרחק המשרה אוירה נוחה, נעימה, רגועה ובטוחה הן למשתתף/ת והן למראיינת. יש לשבת במרחק שלא יהיה רחוק מדי באופן שידרוש דיבור בקול חזק, ובאופן כללי יקשה על העברת השאלון (נא לזכור שהשאלון מוצג על גבי טאבלט או מחשב נייד ועליך המראיינת להקליד את תשובת המשתתף בטאבלט או במחשב הנייד). מאידך, יש לשבת במרחק שלא יהיה קרוב מדי ויפגע בתחושת המרחב האישי הפרטי של המשתתף/ת (או של המראיינת).

הסכמה מדעת להשתתפות במחקר

כחלק מובנה מהשאלון המקוון, ובתחילתו, מופיעה בקשת הסכמה מדעת להשתתפות במחקר, שהיא מונגסת, כלומר מפושטת לשונית.

למרות שכבר ניתנה לצוות המחקר הסכמה מדעת של האופוטרופוס להשתתפותו של המשתתף/ת שלפניך, כחלק מהאתיקה המחקרית של צוות מחקר זה, חשוב לנו מאוד לקבל גם את הסכמתו/ה של המשתתף/ת עצמו/ה.

במקרה שהמשתתף מביע חשש, היסוס ו/או סירוב להשתתף במחקר, אפשר לשאול אותו האם יהיה מוכן לנסות רק את הדוגמא. פעמים רבות החשש נובע מאי הבנה מלאה של מה מצופה מהם לעשות ובמקרים כאלו הדוגמא יכולה לסייע רבות להפגת החששות ואי הוודאות. אחרי הדוגמא ובמקרה שהמשתתף אכן מסכים למלא את השאלון, יש לשאול שוב בעל פה האם המשתתף מסכים לקחת חלק במחקר. כאמור, זהו מרכיב חיוני באתיקה המחקרית שלנו.

חשוב! למרות הקושי והמורכבות לגייס משתתפים למחקר זה, כפי שמפורט לעיל, חשוב לנו יותר לשמור על הזכויות של המשתתפים ולאפשר להם להגיד לא ולסרב להשתתף במחקר אם אינם מעוניינים בכך. בנוסף, אין לאפשר לאדם אחר להכריח משתתפים להשתתף במחקר בניגוד לדעתם. יש לזכור שלמשתתפים שמורה הזכות להפסיק את השתתפותם במחקר בכל זמן שהם רוצים בכך ו/או לענות רק על חלק מהשאלות.

הנחיות כלליות

1. לאורך כל הפגישה נא הקפידו לשמור על אווירה נינוחה, נעימה ומכבדת.

2. יש לרשום תאריך ושעה וכן את משך מילוי השאלון.

3. במקרים של העברה במקום עבודה או מגורים עם יותר ממשתתף אחד, יש להתחיל בכינוס כל המשתתפים המוזמנים, לערוך הסבר קבוצתי מהו מחקר ומהו המחקר שאנחנו עורכות. לאחר מכן יש לשבת באופן פרטני למילוי השאלון. כאמור, יש לכבד את זמנם של המשתתפים ואין לקבוע פגישות כך שהמשתתפים הבאים יאלצו לחכות למראיינת זמן רב בין משתתף למשתתף.

4. יש לבקש מאיש/ת הקשר במסגרת בתחילת הפגישה או בסופה (בעדיפות שניה) פרטים דמוגרפיים על המשתתף/ת, כגון: שנת לידה, רמת אבחון, יודעת/ת לקרוא או לא, ועוד כפי שמופיע במסך הפרטים האישיים בשאלון המקוון.

5. אנא שימי לב להתנהגויות של משתתף/ת המחקר ואשר יכולות להעיד שהוא/היא אינו רואה טוב את הסמל. למשל, המשתתף/ת ממצמץ בעיניו, מתקרב למסך בכדי לראות טוב יותר, מטה את ראשו הצידה, וכדומה. במקרים כאלו, יש להגדיל את תצוגת הסמל על המסך, וכן לשאול את המשתתף לפני כל סמל: "האם אתה רואה טוב את הסמל?". אין לשאול את המשתתף מה הוא רואה בסמל, אלא כאמור, רק האם הוא רואה טוב את הסמל. בכל מקרה, יש לציין את הדברים בהרחבה בטופס המשוב על העברת השאלון.

חשוב! יש לוודא את נראות הסמלים בחלק של הדוגמאות בלבד ולא בתוך שאלון הסמלים עצמו, על הסמלים המשתתפים במחקר.

במקרה והדבר חוזר על עצמו לכל אורך הפגישה ואת מתרשמת בצורה ברורה שהמשתתף/ת אכן לא רואה טוב את הסמלים השונים המוצגים בשאלון המקוון גם לאחר הגדלתם על המסך, יש לשקול, בכובד ראש, את הפסקת הפגישה. במקרה והחלטת לסיים את הפגישה, אנא הודי למשתתף/ת על זמנו/ה. חשוב לא לשדר אכזבה, כעס, עוינות, וכדומה כלפי המשתתף/ת. ובכל מקרה, יש לציין את הדברים בהרחבה בטופס המשוב על העברת השאלון.

6. אנא זכרי שהמשתתף/ת אינו חייב לענות על כל שאלה (אם כי הדבר בהחלט רצוי מבחינתנו). במקרה והמשתתף/ת בוחרים שלא לענות על שאלה או על מספר שאלות, אנא כבדי זאת והמשיכי להשתמש בטון דיבור נעים, סבלני ומכבד.

7. ישנם מקרים בהם המשתתף/ת לא מבין/ה את ההוראות ו/או המשימה העומדת בפניו/ה גם לאחר מספר הסברים. מצב זה יכול לגרום למשתתף/ת להלחץ ולהגיב בכמה אופנים:

א. המשתתף יכול לשכוח את ההוראות והמשימה שלפניו, אפילו במקרים שהוא כבר ביצע את המשימה מספר פעמים. במקרה כזה יש לחזור על הוראות המשימה בצורה סבלנית, לאפשר לו את הזמן לו הוא זקוק בכדי להשיב על השאלה, ועם זאת לא להתעקש על קבלת תשובה, ולאפשר את המעבר למשימה הבאה.

ב. במקרים אחרים בו המשתתף/ת לא מבין/ה את המשימה ו/או המשימה קשה לו/ה מדי, הם יכולים להגיב בצורה עוינת או לחילופין מסתגרת. במקרים כאלו, הציעי למשתתף/ת לשתות מים, או לקחת הפסקה קצרה במקום. הסבירי למשתתף שוב את המשימה בצורה פשוטה. כאמור במקרים שאת רואה שהסמל קשה מדי למשתתף/ת, עברי הלאה לסמל הבא. ובכל מקרה, יש לציין את הדברים בהרחבה בטופס המשוב על העברת השאלון.

8. הפסקה במהלך מילוי השאלון. אורך השאלון הוא כאמור כ- 30-40 דקות. לפני תחילת הפגישה הציעי למשתתף/ת ללכת לשירותים, ודאגי לו לשתיה. זאת בכדי שלא יתעורר צורך באמצע הפגישה לעשות הפסקה. במקרה והמשתתף/ת מבקש לערוך הפסקה במהלך הפגישה: ראשית, נסי בכל זאת להמנע מכך. שאלי אם אפשר לדחות את ההפסקה לאחר סיום הפגישה. עודדי אותו על ידי ציון כמה מהמשימה עברנו או לחילופין כמה מהמשימה עוד נשאר לבצע. לחילופין, הציעי הפסקה קצרה במקום, ולא יציאה מהחדר, אם את מתרשמת כי החלופות לא מספקות מענה ניתן גם לצאת להפסקה ארוכה. במקרה זה, חשוב לתאם עם המשתתף זמן חזרה לחזר ולשאול אותו מראש האם ידע מתי לחזור או שיש צורך לתזכר אותו. לאחר החזרה מההפסקה יש להזכיר בקצרה מאוד את המשימה העומדת בפני המשתתף/ת.

9. נוכחות אדם נוסף בפגישה. בעיקרון, עדיף לקיים את הפגישה רק עם המשתתף/ת במחקר עצמו. אם איש הקשר של המסגרת מבקש להשתתף גם כן בפגישה יש להסביר לו את החשיבות של קיום הפגישה לבד עם המשתתף בכדי לשמור על פרטיותו ובכדי לייצר אוירה רגועה ולא מלחיצה. במקרה שאיש הקשר של המסגרת מתעקש בכל זאת להיות נוכח בפגישה יש לבקש ממנו לשבת רחוק ככל הניתן מהמשתתף ולא לעמוד בקו הראייה שלו. בכל מקרה יש לבקש מאיש הקשר לא לתת למשתתף הוראות, לא לכוון אותו לתשובה כזו או אחרת, ולהמנע ככל האפשר מלייצר מצב מלחיץ עבור המשתתף.

במקרה שהמשתתף עצמו מבקש שיהיה אדם נוסף נוכח איתו בפגישה יש להסביר לו את אופי הפגישה ודרך התנהלותה ולראות האם הוא עדיין מבקש נוכחות של אדם נוסף. אפשר גם להציע לו להתחיל את הפגישה ללא אדם נוסף ולצרף בהמשך אדם נוסף במקרה שהוא עדיין מרגיש צורך בכך. אם כן, יש לאפשר לו זאת וכמו שכתוב לעיל להושיב את האדם במרחק רב ככל הניתן מחוץ לקו הראייה של המשתתף ולבקש ולהדגיש בפניו שאת מצפה שהוא לא יתערב במהלך הפגישה.

בכל מקרה, יש לציין אירועים אלו בדף המשוב על העברת השאלון.

10. לא/נשים עם מוגבלות שכלית יש נטייה לרצות את האדם העומד מולם. יש להדגיש בפני המשתתף שאין תשובה אחת נכונה ושחשוב לך לשמוע מה הוא חושב על הסמלים. משום כך גם חשוב לא לתת פידבק על התשובות של המשתתף ב: 'נכון / לא נכון' או במילים אחרות, לא לתת הערכה לתוכן הדברים שהמשתתף אומר. במסגרת תגובה לדברים אפשר להשיב למשתתף, "יופי שאתה עונה לי", או משפטים דומים המתייחסים לעצם נתינת התשובה, ולא לתוכנה.

11. הפלגה למחוזות אחרים- כאשר המשתתף מתחיל לדבר על דברים אחרים שכלל אינם קשורים למחקר, זה בסדר לעצור את המשתתף ולנסות למרכז אותו על המחקר שלפנינו, שהרי לשם כך אנחנו שם. שתי דרכים להתייחסות במצב שכזה: 1. להתייחס לדבר עצמו עליו המשתתף מדבר ולנסות להחזיר למחקר. 2. לאמר למשתתף משהו שמכיר ברצון שלו לדבר אבל מבקש ממנו קודם להתייחס לשאלות שלך, למשל: "אני מבינה שאתה מאוד רוצה לדבר על זה, בוא נענה עכשיו על השאלות שלי ואז נקשיב לך". יכול להיות שאסטרטגיות אלו יעבדו או שלא, אבל כדאי לנסות אותם בכל מקרה. ייתכן ויהיה צורך לחזור על משפט זה או דומים לו עוד כמה פעמים במהלך המחקר.

12. במקרה והמשתתף עונה בשאלה הראשונה על שתי השאלות, אנא נסי להקליד את החלק השני במקום המתאים, ובכל אופן, במקרה כזה אפשר לעבור הלאה לסמל הבא, ולא להתעכב על השאלה השנייה (שאלת הפעולה).

חשוב! יש לרשום את כל מה שהמשתתף אומר, ללא סינון כלשהו, גם אם נראה שהדברים אינם קשורים. עבודת המראיינת במקרה זה היא עבודת תיעוד ולא עיבוד הדברים.

