

- **שם המחקר:** שמישות ממשק רשת חברתית המיועדת לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית
- **שנה:** 2018
- **סוג מחקר:** תזה
- **מס' קטלוגי:** 635
- **שמות החוקרים:** שירה חבושה בהנחיית: ד"ר טל לבל ופרופ' תמר וייס
- **רשות המחקר:** החוג להפרעות בתקשורת, הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות, אוניברסיטת חיפה

### תקציר מנהלים

#### מחקר זה נערך בסיוע מענק מקרן שלם.

#### תמצית

מטרת המחקר הנוכחי הינה לבדוק את השמישות של 'נט. חבר', ממשק רשת חברתית שפותח עבור אנשים עם מוגבלות שכלית באמצעות תיעוד השימוש בו ובחינת תגובות המשתמשים. במחקר השתתפו שלוש קבוצות בנות 12 משתתפים כל אחת: אנשים עם מש"ה (חניכים במעון יום המתגוררים בדירות בקהילה), שותפי תקשורת (רובם בני משפחה שאינם מתגוררים עם החניכים), ומטפלים שליוו את החניכים בעת השימוש בממשק. תקופת השימוש ב- 'נט. חבר' נמשכה שמונה שבועות, במהלכה ביצעו החניכים ושותפי התקשורת פעילויות משותפות תוך שימוש בממשק. בסיום התקופה, נבדקו היבטים סובייקטיביים של השימוש ב- 'נט. חבר' דוגמת עניין והנאה, חוויה רגשית ותפיסת כשירות לצד היבטים תפעוליים, דוגמת צורך בתמיכה טכנית וקלות השימוש. הנתונים נאספו באמצעות שאלונים וראיונות אישיים שאפשרו הבנה מעמיקה יותר של תפיסות המשתמשים כלפי הממשק וחווית השימוש בו.

#### תקציר

שגרת החיים של מרבית האוכלוסייה בעולם המערבי מושפעת מהשימוש בטכנולוגיה ובאינטרנט. בולטות במיוחד הרשתות החברתיות, המהוות פלטפורמות ייחודיות לניהול אינטראקציות בינאישיות ולהרחבת מעגלים חברתיים. ממשקי הרשתות החברתיות מצריכים יכולות קוגניטיביות ושפתיות ובהן יכולות למידה, הכללה והסקת מסקנות. מכאן שמגבלות קוגניטיביות ושפתיות עלולות לצמצם את האפשרות של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה) להשתמש במערכות הקיימות, עד כדי מניעה מוחלטת של השימוש בהן. כך נחסמות בפני אנשים אלה הזדמנויות להשתתפות והשתלבות חברתית, ובכללן שמירה על קשרים קיימים ויצירת קשרים בינאישיים חדשים. אתגרים אלה זכו למענה חלקי במקומות שונים בעולם באמצעות פיתוח ממשקים מיוחדים של רשתות חברתיות מותאמות לאנשים עם מש"ה, אף שמרביתם לא הגיעו לשוק המסחרי.

"נט. חבר" הנו ממשק ייעודי בעברית, המיועד לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. על אף שהוכנס לשימוש ראשוני במספר מסגרות לאנשים עם מש"ה, טרם נבדקו הקלות והיעילות של השימוש בו עבור ועל-ידי אוכלוסיית היעד. לפיכך, מטרת המחקר הנוכחי הינה לבחון את שמישות הממשק באמצעות תיעוד דרכי השימוש בו וניתוח מעמיק של תגובותיהן של שלוש קבוצות שהשתתפו במחקר: הקבוצה הראשונה כללה 12 בוגרים עם מש"ה הנמצאים במסגרת מרכז יום ('חניכים') ואשר מתגוררים במספר דירות מותאמות בקהילה; משתתפי קבוצת המחקר השנייה שימשו שותפי תקשורת לחניכים במהלך תקופת השימוש בממשק. קבוצה זו כללה שמונה בני משפחה של החניכים, אשר אינם חולקים איתם את סביבת המגורים, וכן ארבעה אנשי צוות ממרכז היום, שיש להם קשר קרוב עם החניכים, אך לא עבדו בו בתקופה בה נערך המחקר. אנשי צוות אלה גויסו כשלא ניתן היה 'לשדך' חניך מסוים

עם בן משפחה לצורך המחקר. משתתפי קבוצת המחקר השלישית שימשו כמלווי תקשורת של החניכים בעת השימוש בממשק. קבוצה זו מנתה אף היא 12 איש.

## שיטת המחקר

המחקר כלל שלוש קבוצות מחקר, בנות 12 משתתפים בכל אחת. קבוצת המחקר הראשונה כללה משתתפים עם מש"ה הנלווית ללקויות מוטוריות וללקויות דיבור, כולם חניכים במרכז יום ומתגוררים בדירות בקהילה. קבוצת המחקר השנייה כללה בני משפחה או אנשי צוות במרכז היום שעמם יש לחניכים קשר רגשי משמעותי. קבוצת המחקר השלישית כללה מלווי תקשורת שהינם עובדים בדירות שבהן חיים החניכים. במהלך תקופת התנסות שנמשכה חודשיים ביצעו החניכים ושותפי התקשורת שלהם פעילויות משותפות באמצעות הממשק, בתדירות של שתי פעילויות בשבוע. בעת ביצוע הפעילויות, החניכים לוו על ידי מלווי תקשורת מצוותי הדירות. בסיום תקופת ההתנסות, כל המשתתפים מילאו שני סוגים של שאלוני שמישות: Internal Motivation Inventory (IMI) הבוחן היבטים סובייקטיביים בחוויית השימוש במונחים של תחושות עניין והנאה, מתח ולחץ, תפיסת בחירה להשתמש בממשק, והכשירות לשימוש בו וכן System Usability Scale (SUS) המתמקד בחוויית תפעול הממשק, דוגמת קלות השימוש והצורך בתמיכה במהלכו. בנוסף, על מנת להרחיב את היריעה אודות חוויית השימוש ב"נט.חבר", נערכו ראיונות עומק עם משתתפים בשלוש קבוצות המחקר.

## ממצאים עיקריים ודין

ממצאי המחקר מצביעים על רושם כללי חיובי מ"נט. חבר", כאשר החניכים הפגינו את מידת ההנאה הגבוהה ביותר, ומלווי התקשורת את מידת ההנאה הנמוכה ביותר. הבדלים מובהקים נמצאו במימד תפיסת הבחירה לשימוש בממשק, כאשר החניכים והשותפים תופסים עצמם כבעלי תחושת בחירה משמעותית יותר מזו של מלווי התקשורת. לא נמצאו הבדלים בין שלוש הקבוצות באשר לחוויית תפעול הממשק, או לתחושות של מתח ולחץ במהלך השימוש בו. בקבוצות החניכים ושותפי התקשורת נמצאו קשרים בין העניין וההנאה בעת השימוש בממשק לתפיסת הבחירה לשימוש בו. כמו כן, נמצאו בשתי הקבוצות הללו קשרים שליליים בין תפיסת העניין וההנאה לתחושות של מתח ולחץ, כמו גם קשרים חיוביים בין היבטים תפעוליים של השימוש בממשק כפי שהוערכו ב-SUS לבין תחושה של הנאה ועניין מהשימוש. יתרה מכך, נמצאו קשרים שליליים בין ההיבטים התפעוליים של השימוש בממשק לבין תחושות של מתח ולחץ, הן בקבוצת החניכים והן בקבוצת שותפי התקשורת. בקבוצות החניכים ומלווי התקשורת, נמצאו קשרים בין דירוג תחושת הבחירה להערכת ההיבטים התפעוליים של הממשק. בקבוצת החניכים בלבד, נמצא קשר שלילי בין תחושות של מתח ולחץ בעת השימוש לבין תפיסת בחירה להשתמש בממשק.

ניתוח נושאי של הראיונות שנערכו העלה תמות הקשורות בייעוד הממשק, מאפייני השימוש ואפשרויות הנגישות הקיימות בממשק וכן היבטים המתייחסים למהות התקשורת באמצעות רשתות חברתיות. ממצאי המחקר הנוכחי שופכים אור על האופן בו המשתמשים מעריכים את שמישות הממשק "נט. חבר", תוך מתן חוות דעת בה ניתן להיעזר לשם שיפור הממשק הנוכחי מבחינת נגישותו והתאמתו לאנשים עם מש"ה. כמו-כן, המחקר מהווה דוגמה לאופן ביצוע של מחקר שמישות המשלב מתודולוגיה כמותנית ואיכותנית, תומך בתהליכים

של הגדרה עצמית וסגור עצמי ומעלה סוגיות חשובות באשר למהותה של 'תקשורת מרוחק' מבוססת אינטרנט עבור אוכלוסיות אנשים עם צרכים מיוחדים.

## מסקנות

המחקר הנוכחי בחן את שמישותו של ממשק רשת חברתית מבוסס עברית המיועד לאנשים עם מש"ה. ככלל, הממצאים מצביעים על רשמים חיוביים מן השימוש בממשק, כמו גם על שביעות רצון מחוויית השימוש כפי שדיווחו מרבית משתתפי המחקר בראיונותיהם. במחקר הנוכחי שימש נט. חבר כאמצעי לשימור קשרים חברתיים קיימים. ברוב המקרים, הקשר הרגשי הקרוב שבין החניכים לשותפי התקשורת שלהם, שימש גורם מוטיבציוני משמעותי עבור שני הצדדים שהשתתפו באינטראקציה.

התקשורת המרוחקת והא-סינכרונית שזימן נט. חבר איפשרה לשותפי התקשורת לשמר ערוץ תקשורת הדדי, זאת בניגוד לאינטראקציות פנים-אל-פנים, בהן הם מדווחים כי עליהם בעיקר "להוציא מידע" מקרוביהם עם מש"ה. יתרה מכך, הא-סינכרוניות שבמערכת איפשרה לחניכים ארכת זמן מספקת לנסח את מסריהם באופן מדוייק, באופן אותו הם רואים לנכון, מבלי להיות נתונים למגבלות זמן המאפיינות אינטראקציות פנים אל פנים. עם זאת, אינטראקציה מסוג זה, אשר איננה מערבת קלט חזותי, מנעה את ההיעזרות במאפיינים תקשורתיים שאינם מילוליים דוגמת ג'סטות והבעות פנים.

המשתתפים בכל קבוצות המחקר ציינו כי הקלדה היוותה את אופנות השימוש המועדפת עליהם. שליחת תמונות נחוותה על ידי רבים כאופציות שימוש חשובה, אך בלתי ישימה לרבים, בעקבות קשיים תפעוליים. קשיים מסוג זה דווחו כבעלי משקל והשפעה על תפיסת השמישות הכללית של הממשק. לאור הקשר שנמצא בין מדד השמישות SUS לבין היבטים סובייקטיביים של השימוש בממשק, כך ניתן להניח כי שיפור בהיבטים התפעוליים של הממשק אשר דווחו כחסרים, עשוי לשפר את תפיסת השמישות ואת החווייה החיובית של השימוש, ואף לאפשר שימוש נרחב יותר בממשק ובאפשרויות שהוא מזמן.

כמו כן, מאחר ומאפייני הנגישות של הממשק בעת עריכת המחקר לא התאימו לצרכי החניכים במלואם, הרי שניצבו בפניהם חסמי נגישות אשר הגבילו ברוב המקרים את עצמאותם בעת השימוש בממשק. מלווי התקשורת הביעו ספקות באשר להתאמתו של הממשק לחניכים, בעקבות האתגרים שהוא הציב בפניהם. הם העלו תנאים מוקדמים אשר צריכים להתקיים טרם שימוש בממשקי רשת חברתית על ידי אנשים עם מש"ה. הללו כוללים נכונות לקיום אינטראקציות תקשורתיות תוך הבנת ההדדיות הכרוכה בהן, והיכרות מעמיקה של מלווי התקשורת את החניכים בהקשרי חייהם השונים.

## המלצות למחקרי המשך

מחקר המשך עשוי לכלול תקופת שימוש ממושכת יותר, שתאפשר לכל הגורמים המשתתפים לחוות התנסויות נוספות בממשק כך שיצטבר מידע רב ומגוון. מחקר המשך להיות במבנה דומה, ואולם ללא פעילויות מובנות מראש, אשר נחו כמגבילות-אינטראקציה בקרב חלק ממשתתפי המחקר הנוכחי. אפשרות נוספת להרחבת היקף המידע, הינה להשוות את התכתובות שהינן פרי שימוש בנט. חבר לתכתובות שנוצרו באמצעות ממשק דואר אלקטרוני רגיל תוך ביצוע אותן פעילויות משותפות. יתרה מכך, ניתן להוציא אל הפועל אותו מתווה מחקרי, כאשר חניכים ממסגרות נוספות ברחבי הארץ ישמשו שותפי תקשורת. מאחר ונט. חבר תוכנן במקור לשמש לתקשורת בין אנשים עם מש"ה לבין עצמם, הרי שיהיה מעניין לבחון האם השימוש בממשק אכן מאפשר טיפוח של קשרים מסוג זה לאורך זמן.

מפתחי הממשק הציעו שנט. חבר ישמש אמצעי ליצירה ושימור של יחסי חיברות עבור אנשים עם מש"ה החיים בקהילה ללא השתייכות למסגרת כלשהי. מתן אפשרות לקבוצת אוכלוסייה זו ליצור קשרים חברתיים ולשמר אותם עשויה לגוון את סביבתם החברתית ולפתוח להם צוהר לעולם חברתי עשיר יותר. מעניין יהיה לעקוב מחקרית אחר פעילות זו.

- [לפריט המלא](#)
- [למאגר המחקרים של קרן שלם](#)
- [למאגר כלי המחקר של קרן שלם](#)