

# מרכזי הסיוע בירושלים: שירות חברתי במציאות משתנה<sup>1</sup>

מאת ענת זעירא ואיה בן-הרוש<sup>2</sup>

בעשור האחרון מתמודדת מדינת ישראל עם גידול חד בממדי העוני. לשכות הרווחה – החזית העיקרית של המדינה בכל הנוגע להתמודדות עם אנשים הסובלים ממצוקה כלכלית – מנסות למצוא ולפתח דרכי עבודה חדשות כדי לסייע לאוכלוסיות ההולכות וגדלות של אנשים המתמודדים עם עוני. אחת הדרכים שפיתח אגף הרווחה בעיריית ירושלים היא הפעלת מרכזי סיוע במסגרת המחלקות השכונתיות לשירותים חברתיים, שתכליתם לספק מענה מהיר לצרכים קונקרטיים של לקוחות, תוך כדי שיתופם בתהליך הסיוע על מנת לקדם מענים פרטניים, קבוצתיים וקהילתיים. מחקר זה מתמקד בעבודתם של ארבעה מרכזי סיוע, ובוחר את טיב הבקשות של הלקוחות מן המרכז אל מול המענים המסופקים להם וכן את מידת שביעות רצונם של הלקוחות מהשירות שניתן להם במסגרת מרכזי הסיוע.

---

## מבוא

הגידול בממדי העוני, כפי שמשקף במספר התושבים שחיים מתחת לקו העוני, הוא אחד הביטויים לקיטוב ולהקצנה בפערים בין עשירים לעניים במדינת ישראל. בעוד שבשנת 1999 היה שיעור המשפחות העניות בישראל 18 אחוז ושיעור הילדים שחיים מתחת לקו העוני 25 אחוז, בשנת 2005 עלה שיעורם ל-20.5 אחוז מסך המשפחות ו-34 אחוז מסך הילדים (המוסד לביטוח לאומי, 2001; 2006). הגידול בממדי העוני תורם גם להעמקת

---

<sup>1</sup> המחברות מבקשות להודות לגב' שרון בנימין, סגנית מנהלת אגף הרווחה בעיריית ירושלים, לגב' דורית בירן ולדר' תמי סורקיס מהמדור לתכנון הערכה ומחקר באגף הרווחה של עיריית ירושלים וכן לעובדות הסוציאליות, ללקוחות מרכזי הסיוע ולסטודנטיות שלקחו חלק במחקר.

<sup>2</sup> בית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית, האוניברסיטה העברית בירושלים.

הפערים החברתיים ופוגע בתחושת המחויבות שיש לחברה הישראלית כלפי קבוצות אוכלוסייה חלשות (אבנימלך ותמיר, 2002). מציאות זו מציבה אתגרים חדשים לפני הלשכות לשירותים חברתיים, הן בשל הגידול במספר הפניות והן בשל אופיין (גל, 2006). מאמר זה מתאר את עבודתם של מרכזי סיוע במחלקות לשירותים חברתיים של עיריית ירושלים, שהוקמו בעשור האחרון ככלי למתן מענים קונקרטיים לאוכלוסיות נזקקות. סיוע לאוכלוסיות נזקקות הוא מאושיית מדינת הרווחה וגורם משמעותי בהתהוותו של מקצוע העבודה הסוציאלית (Halpern, 1991). בתחילה, היו הפילנתרופיה ומתן החסדים מהעקרונות הבסיסיים שהנחו את העבודה עם אנשים שחווים מצוקה, בעיקר בשל סיבות כלכליות (מוניקנדס, 2005). גם במדינת ישראל צמחה העבודה הסוציאלית מתוך פעולות של גמילות חסדים בעלות זיקה למוסדות הדת, ועם השנים התפתחה הפרופסיה באמצעות גיבושה של מדיניות קצבאות אוניברסלית כחלק מתהליך צמיחתה וביסוסה של המדינה בשנותיה הראשונות (שפירו, שרר, קורין-לנגר ווייס, 2002). התפתחות זו באה לידי ביטוי, בין השאר, בהקמת המוסד לביטוח לאומי ובחקיקה הסוציאלית שליוותה אותו. הקמתן של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות שימשה ערוץ מרכזי לסיוע לאוכלוסיות במצוקה בשל ההכרה בכך שאין די בפעילותן של מערכות הביטחון הסוציאלי, החינוך והתעסוקה, ויש להשלימן באמצעות מתן שירותי רווחה אישיים. המחלקות לשירותים חברתיים שימשו כמנגנון העיקרי למתן שירותים אלה (קטן, 2002).

### **מצוקתן של המחלקות לשירותים חברתיים במציאות כלכלית משתנה**

בראשית ימיהן היו המחלקות לשירותים חברתיים בישראל לשכות סעד. העובדים הסוציאליים טיפלו בעיקר בהמוני העולים שהגיעו למדינה שזה מקרוב קמה. הם היו מחוסרי דיור ופרנסה, ונאלצו להתמודד עם קשיי הסתגלות לחברה חדשה. עיקר תפקידם של העובדים הסוציאליים בשנים אלה היה לסייע לעולים בקליטה כלכלית-חברתית ובמעבר הבין תרבותי. במסגרת זו הם היו אלה שקבעו מי זכאי לסיוע חומרי ומה יהיה טיבו. ברבות השנים השתכללו מנגנוני העזרה החומרית ונקבעו קריטריונים למתן סיוע חומרי, אבל עדיין היה זה תפקידה של העובדת הסוציאלית להכריע בענייני סיוע חומרי לאוכלוסיות נזקקות. משנות השישים וביתר שאת בשנות השבעים של המאה העשרים, עם השיפור הכללי שחל במצב המשק, התפתחה העבודה הסוציאלית להרחיב את עיסוקיה לתחומים אחרים של רווחת האוכלוסייה באמצעות מתן סיוע פסיכו-סוציאלי (דורון, 2004). חוק הבטחת הכנסה, שנחקק ב-1980 ונכנס לתוקף ב-1 בינואר 1982, הביא לשינוי בצורת תשלום תמיכות הסעד. לא עוד תשלומי סעד באמצעות הרשויות המקומיות ובהתאם לשיקול דעתם של העובדים הסוציאליים, אלא מערכת תשלומים ארצית בהתאם להגדרות ולתנאים מובנים, באמצעות המוסד לביטוח לאומי (דורון, 2005; לוי וקמפיאס, 2003).

חוק הבטחת הכנסה נועד, בין השאר, גם להקל על העובדים הסוציאליים בקבלת החלטות הנוגעות לצרכים חומריים של לקוחות על ידי העברת האחריות לכך לידי המוסד לביטוח לאומי. וייס (2000), שבדקה את השפעותיו של חוק הבטחת הכנסה על תפקודה של מערכת שירותי הרווחה האישיים, מצאה שהפרדת מתן הסיוע הכלכלי ממתן שירותים פסיכו-סוציאליים אפשרה בדרך כלל לעובדים הסוציאליים להתפנות יותר למצוקות אחרות של לקוחות שירותי הרווחה. ממצאה מעידים על צמצום הזמן המוקדש לעיסוק בסיוע חומרי, גידול בפיתוח שירותים מקצועיים חדשים והרחבה של הידע והמיומנויות המקצועיות של העובדים הסוציאליים בכל הכרוך במתן טיפול לאוכלוסיות נזקקות. ואולם וייס מדגישה כי חוק הבטחת הכנסה לא הפקיע לחלוטין את תפקיד מתן הסיוע החומרי מידי המחלקות. באחריותם של העובדים הסוציאליים נותר שיקול הדעת בנוגע למתן עזרה חומרית לצרכים מיוחדים של לקוחות (כגון השמה למעונות יום או שירותים בעין).

אבו זאיד וספורטה (2005) מתארים את הקיטוב המתרחב בחברה הישראלית, שבא לידי ביטוי בפערים הולכים וגדלים בין ההכנסה של אנשי העשירון העליון לבין העשירונים התחתונים. ויסמן וסויה (1997) סבורים שגידול זה תורם בשנים האחרונות לעלייה במספר העניים החדשים, הפונים ללשכות לשירותים חברתיים על רקע מצוקה כלכלית. ואולם העדר נתונים מקשה מאוד לאמוד את היקף התופעה. דו"ח פנימי של האגודה לזכויות האזרח, למשל, מצביע על המצב הכלכלי הקשה במשק כגורם לגידול באחוז הפניות ללשכות הרווחה בבקשת סיוע כלכלי (הראובני, 2003). ממצאי הדו"ח מתארים את השינוי שנוצר עקב כך בתפקיד המחלקות לשירותים חברתיים, החוזרות לתפקד כלשכות סעד ונושאות באחריות הכבדה של תמיכה במעוטי היכולת. מצב זה טומן בחובו סיכון, כי הוא מעמיד בספק את יכולתם של העובדים להתמודד עם הגידול החד במספר הפונים אליהן בשל מצוקה כלכלית לצד שמירה על איכות הטיפול שהם מעניקים ללקוחותיהם. מכאן, שלא זו בלבד שהעובדים הסוציאליים נאלצים להתמודד עם שיעורים גדלים של אכלוסיות נזקקות, אלא שבהעדר תשתית חוקית וקריטריונים ברורים להקצאת הסיוע הכספי, העובדים הסוציאליים שוב נאלצים להפעיל את שיקול דעתם באשר למתן סיוע כלכלי, היקפו ומהותו. לכן אף שלכאורה יש הפרדה בין הבטחת הכנסה לשירותים פסיכו-סוציאליים, הרי שבפועל, בשל הצורך לעסוק במתן סיוע חומרי, מתקשים העובדים להגיש טיפול סוציאלי ברמה טובה ומספקת (וייס, 2000; ויסמן וסויה, 1997).

### התערבות המשלבת מתן מענים חומריים ושיתוף לקוחות

אחד האמצעים המשמשים לצמצום ממדי העוני הוא מתן סיוע חומרי לאנשים המצויים מתחת לסף הכנסה מסוים. בישראל מטפלת בכך מערכת הקצבאות של המוסד לביטוח

לאומי. בארצות הברית, למשל, פותחו למען משפחות עניות שתי תוכניות סיוע מרכזיות: ה-Aid to Families with Dependent Children (AFDC) ותוכנית תלושי המזון ( DiNitto, 1995; Johnson, Hotchkiss, Mock, McCandles, & Karolac 1999; Van Wormer, 1997). אחת התוצאות של תוכניות מסוג זה היא יצירת תלות מוגברת של הלקוחות בעזרה הזו. ולכן באמצע שנות התשעים של המאה הקודמת בוטלה תוכנית ה-AFDC ובמקומה מופעלת ה-Temporary Assistance to Needy Families (TANF). בתוכנית זו פרט למתן סיוע כספי הושם דגש על החזרתם של אנשים למעגל העבודה כאמצעי לצמצום העוני. ואולם הממצאים מעידים על כך שאין בתוכנית די כדי לחלץ אנשים מהתלות בשירותי הרווחה, וכי שיעור גדול של אנשים עדיין נזקקים לתלושי מזון או לשירותים אחרים גם לאחר סיום ההשתתפות ב-TANF (Julnes & Foster, 2001).

בישראל, למרות חוק הבטחת הכנסה, המחלקות לשירותים חברתיים עדיין עסוקות בסוגיות של מתן עזרה חומרית לחלק הולך וגדל של לקוחותיהן. אחת הסוגיות שהעובדים הסוציאליים מתמודדים עמן נוגעת להתאמת המענים לצרכים של לקוחות באמצעות המשאבים והכלים העומדים לרשותם (הרמל, 2002). כיוון שבמקרה הטוב היקף המשאבים המוקצים לטיפול בבעיות אלה אינו משתנה אבל מספר הלקוחות הזקוקים להם גדל, נראה שהמחלקות לשירותים חברתיים מתקשות להיענות לכלל הבקשות המופנות אליהן.

רוזנפלד וסייקס (2000) רואים את אי שיתוף הלקוחות בהחלטות על אספקת השירותים ואת אי ההכרה בלקוחות כבמקורות ידע כגורם לקושי במתן שירותים הולמים. יתרה מזאת, כשאין העובדים משתפים את הלקוחות, הם תורמים להגברת חולשתם ותחושת הניכור שלהם, ואינם מאפשרים גיוס ומיצוי של משאבים וכוחות של הלקוחות, המבוססים על הידע, הצרכים וניסיון החיים שלהם (קטן, 2002; קרומר-נבו, אטיאס ובן-שמאי, 2002). מקור אחר לקושי במתן שירותים סוציאליים משמעותיים הוא גישות מוסרניות של עובדים סוציאליים שלעתים רואים את העניים כאשמים במצבם, ולכן טיפול בהם אינו נחשב בעיניהם ל"התמחות" יוקרתית דיה מבחינה מקצועית (Gans, 1995; סטריאר, 2002).

תפיסה זו מאפיינת לא רק את העובדים, אלא גם את קובעי המדיניות. ניתן לפרש את עומס העבודה של הלשכות לשירותי רווחה, המטיל על כל עובד את האחריות לטיפול במספר כה גדול של משפחות, כביטוי לחוסר האמונה של קובעי המדיניות ביכולתן של אוכלוסיות במצוקה קשה להשתנות (קרומר-נבו, 2000). מתוך חוסר האמונה הזו עולה ההנחה שאין טעם להציע ללקוחות שירותים שמטרתם לחולל שינוי פנימי, אלא טיפול המבוסס על "תחזוקה" בלבד. על רקע תפיסה זו, המנציחה ומשמרת את כישלונם של הלקוחות לשנות את חייהם ופועלת כנבואה המגשימה את עצמה, גובר הצורך לפתח דרכי התערבות חדשניות הרגישות לצורכי הלקוחות (הרמל, 2002). ניתן לזהות את מקורות

הקושי של שירותי הרווחה האישיים במתן סיוע הולם לנזקקים הן במדיניות המנחה את פעולתם, הן בדפוסי התפקוד הארגוניים והן בהתערבויות של העובדים ובמערכת היחסים עם הלקוחות (קטן, 2002). דוגמאות לתפיסה זו ניתן למצוא במדיניות החברתית שבאה לידי ביטוי בדרכים אלה: קיצוץ במשאבים המיועדים ליעדים חברתיים וצמצום תוכניות ספציפיות לסיוע ליחידים ולמשפחות במצוקה (מכון אדוה, 2003); העדר מאמץ ליצור קשר משמעותי עם אוכלוסיות חלשות ושוליות (קרומר-נבו, 2000); רוזנפלד וסייקס, (2000); מחסור בפרסום הולם על זכויות והפעלת גישות מקצועיות ושיטות התערבות כמו **תוכנית ויסקונסין** (עמותת ידד, 2005); העדר מאמץ לשתף את הפונים בפעילות השירותים (Shamai & Sharlin, 1996).

לצד הגישות הביקורתיות, המצביעות על המקורות לקשיים במתן שירותים הולמים לאוכלוסיות נזקקות, יש גם גישות המתייחסות לכוחות ולתושייה היצריתית שמפגינים הלוקחות, ואשר עשויים להעצים אותם ולעזור להם להתמודד עם מצוקתם (שמאי, 2001). בהקשר זה טבעו רוזנפלד וסייקס (2000) את המונח **שירותים טובים דיים**, המתאר תהליך דינמי של התאמה בין צורכי לקוחות לבין השירותים המסופקים להם ולמערכת היחסים בינם לבין נותני השירות ומשקף יחסי אמון הדדי בין העובדים ללקוחות. התאמה טובה, לטענתם, דורשת דיאלוג מתמשך בין נותני השירותים לבין מקבליהם. כדי לקדם שירותים טובים דיים, יש ליצור שותפות מלאה ופעילה עם הלוקחות וללמוד מניסיונם. לשם כך יש לחולל רפורמה שתביא לתמורה משמעותית במדיניות, במבנה הארגונים, בדפוסי פעילות העובדים המקצועיים וביחסיהם עם האוכלוסייה. סטריאר (2002) ממליץ אף הוא על פיתוח והקניית גישות מקצועיות המעודדות יצירת שותפויות עם אנשים החיים בעוני. תפקיד השותפויות האלה הוא לסייע בידי אלה האחרונים לגבש דרכים להתמודדות אישית, משפחתית וקהילתית, תוך גילוי המשמעויות החברתיות הגלומות בשינוי מצבם ויכולתן לחולל שינוי בחברה כולה.

העובדים הסוציאליים נדרשים אפוא לגלות יצירתיות ביחס לשימוש במעט המשאבים שעומדים לרשותם. בשנים האחרונות פותחו במסגרת שירותי הרווחה האישיים בישראל מספר תוכניות המתמקדות באוכלוסיות עניות, תוך ראיית הביקורת על התוכניות הקיימות. המכנה המשותף בין התוכניות השונות הוא הפעלתן במסגרת שכונתית בעיקר בידי נשים המכירות היטב את משמעות החיים בתנאי עוני ולכן מצוידות ב"דע מן החיים". הן מועסקות כעובדות שכונתיות או כסומכות-חונכות, ומסייעות למשפחות במצוקה ביעוץ בגידול הילדים, במידע, בהדרכה בניהול הבית, בקישור לשירותים וכדומה (קרומר-נבו, 2000). עוד מרכיבים משותפים לתוכניות הם אלה: סיוע ליחידים ולמשפחות במצוקה, המבוסס על מתן כבוד לאוכלוסייה; גילוי יחס אישי ולא מתנשא כלפיה; שמירת קשר אינטנסיבי וממושך עמה; מתן מידע על זכויות ושירותים; ייצוג פעיל לפני ארגוני שירות שונים; חיזוק הדימוי העצמי ויכולת התפקוד של הפונים ושיתופם המרבי בתהליך

הטיפול והקצאת השירותים; אספקת ציוד ביתי חיוני ואביזרים נחוצים; סיוע בשינוי דפוסי התנהגות הפוגעים בתפקוד, כגון צריכה החורגת מהיכולת הכלכלית (קטן, 2002). הניסיון המצטבר מצביע על כך שגמלאות להבטחת הכנסה או מתן סיוע חומרי בצורה של תלושי מזון אינם מצליחים לחלץ אנשים ממעגל העוני, ושזורחים רבים מדי ממשיכים לחיות בעוני ולהסתמך במשך זמן רב מדי על סיוע ציבורי (Epstein, 1997; Julnes & Foster, 2001). נראה אפוא, שעל התמודדות טובה עם סוגיות של עוני ומחסור לשלב בין מענים קונקרטיים לבין מענים קהילתיים המבוססים על אידיאולוגיות של שיתוף לקוחות. כדוגמה לכך ניתן להביא את גישת ההתפתחות הקהילתית המיושמת בסקוטלנד והמציגה את הניסיון של רשויות מקומיות לעבוד עם אנשים עניים במקום **עבורם** (Brown & Long, 2001). בגישה זו הסיוע משלב מרכיבים חומריים (למשל הגדלת ההכנסה הפנויה של משפחות באמצעות יצירת מקומות עבודה חדשים) עם מרכיבים תמיכתיים (למשל מתן ייעוץ כלכלי, הכשרה וחינוך של מבוגרים).

#### מרכזי סיוע כדרך להתמודדות עם עוני

מאמר זה מתאר את עבודתם של מרכזי סיוע במחלקות לשירותים חברתיים בירושלים. מרכזי הסיוע פועלים כחלק ממערך השירותים המיועד לשפר את איכות השירות לאוכלוסיות הנוקקות לסיוע חומרי, שהטיפול בהן נזנח בשל העדר משאבים או משום ששיטות העבודה המסורתיות לא צלחו (בנימין, 2002). העבודה במרכזי הסיוע מבוססת על שני עקרונות: מתן מענה מהיר לצרכים קונקרטיים (כגון דוחות סוציאליים לרשויות או סיוע כספי) בהתאם לאפיוני הבעיה של הלקוחות; שיתוף הלקוחות ברמות שונות כדי לקדם מענים פרטניים, קבוצתיים וקהילתיים (ויסמן וסויה, 1997). שיתוף הלקוחות בא לידי ביטוי בהפעלת תוכניות קבוצתיות עם ועבור אנשים שיש להם מצוקות דומות (כגון בעלי חובות הפועלים לשיפור מצבם ומיצוי זכויות של נשים חד הוריות) ובגיוס אנשים שיהיו פעילים במסגרת המרכז. המרכזים הוקמו בהדרגה ברוב המחלקות לשירותים חברתיים ברחבי העיר, בעשר השנים האחרונות, כחלק ממהלך רחב יותר של תפיסה מקצועית קהילתית המעמידה את הלקוח במרכז (הבסי, 2006). ההנחה על פי תפיסה זו היא, שלאדם יש ידע רב בנוגע לצרכיו, למענים הדרושים לו ולדרך לספקם. ולכן אין מרכזי הסיוע מסתפקים בסיוע חומרי גרידא, אלא מנסים להתמודד גם עם צרכים אחרים של לקוחותיהם ולשתף אותם במערך הסיוע.

מבחינה ארגונית מרכזי הסיוע הוא יחידה בתוך המחלקה השכונתית לשירותים חברתיים. בראש המרכז עומדת עובדת סוציאלית המתפקדת כרכזת, ולצדה עובדות סומכות ועובדות סוציאליות נוספות, בהתאם לגודל האזור שהלשכה משרתת. הרכזות והעובדות במרכזים עובדות במשרה חלקית, וחלקן אף ממלאות עוד תפקידים בתוך הלשכה. המשאבים החומריים שעומדים לרשות המרכזים נקבעים בהתאם למדיניות

העירונית של המחלקות לשירותים חברתיים מזה ובהתאם ליכולתם של המרכזים לגייס תרומות מהקהילה מזה (למשל הנחה לנזקקים בחנויות השכונתיות או מבצעי מזון לחגים). לקוחות מוכרים ללשכה מגיעים למרכז הסיוע באופן עצמאי או מופנים למרכז בידי העובדות הסוציאליות לאחר שעברו תהליך קליטה (intake) כמקובל.

### שאלות המחקר

מטרת המחקר, שהוא תיאורי באופיו, היא לבחון את העבודה במרכזי הסיוע בירושלים. אלה היו שאלות המחקר:

- (1) מי הפונים למרכזי הסיוע ומה הבקשות שלהם?
- (2) האם הלקוחות נעזרים במסגרות אחרות מלבד מרכז הסיוע?
- (3) מה המענים שמספק מרכז הסיוע ללקוחותיו?
- (4) באיזו מידה משתפות העובדות במרכז הסיוע את הלקוחות בתהליך מתן העזרה?
- (5) מה מידת שביעות הרצון של הלקוחות ממרכזי הסיוע?
- (6) האם יש הלימה בין צורכי הלקוחות למענים שהם מקבלים במרכזי הסיוע?

---

### שיטת המחקר

המחקר נערך בחודשים ינואר-מרץ 2005 כחלק מפרוייקט משותף לבית-הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית באוניברסיטה העברית ולאגף לשירותים חברתיים בעריית ירושלים. במסגרת הפרוייקט חברו חוקרות וסטודנטיות לעובדות הסוציאליות במרכזי הסיוע כדי לקדם את הבסיס האמפירי של העבודה בלשכות לשירותים חברתיים (זעירא ובן-הרוש, 2005).

### מדגם

הדגימה היתה מורכבת משני שלבים. בשלב ראשון נבחרו המרכזים שישתתפו במחקר. הבחירה נעשתה בידי אגף הרווחה מתוך מגמה לשקף הבדלים בין אוכלוסיות שונות ברחבי העיר, והיא הניבה ארבעה מרכזים מתוך שמונה-עשר הפועלים ברחבי העיר. בשלב שני נבחרו הלקוחות במרכזים שנדגמו. כחודשיים לפני תחילת איסוף הנתונים התבקשה כל אחת מארבע הרכזות להחתים חמישים לקוחות, שהגיעו למרכז עם פנייה חדשה, על טופס הסכמה להשתתפות במחקר. באמצעותו הם גם אישרו את השימוש במספר הטלפון שלהם לצורכי המחקר. ההנחה היא, שבחירת הלקוחות באופן זה מצמצמת הטיה אפשרית ומעניקה ממד מסוים של מקריות למדגם (Zeira & Rosen, )

1999). מתוך 210 הלקוחות שנתנו את הסכמתם להשתתף במחקר התקבלו נתונים על 168 (שיעור החזרה של 80 אחוז). את שאר הלקוחות לא ניתן היה להשיג בזמן שהוקצב לאיסוף הנתונים או שמספרי הטלפון שלהם היו שגויים. לא נרשם אף סירוב להשתתף במחקר.

### כלי המחקר

**טופס נתוני יסוד** המצוי בתיקו של כל אחד מהלקוחות ושאותו מעדכנות העובדות הסוציאליות מדי שנה ונתוניו מועברים למשרד הרווחה. הטופס שימש לקבלת נתונים על המשפחה ועל מהות הנזקקות וסיבת הפנייה הראשונית של המשפחה למחלקה לשירותים חברתיים.

**טופס ריכוז פניות מרכזי סיוע** שנבנה בידי אגף הרווחה ואשר מלווה את מערכת הרישום הממוחשבת של מרכזי הסיוע ואותו ממלאות עובדות מרכזי הסיוע כחלק מההליך השוטף של עבודתן. טופס זה שימש לקבלת נתונים על סיבת הפנייה הספציפית למרכז הסיוע (למשל: סיוע בתשלום ארנונה, טיפול שיניים, חיתולים ומזון לתינוקות) ועל ההחלטה שהתקבלה בעניין הפנייה (למשל: אישור להנחה בתשלום ארנונה, דו"ח סוציאלי לרשויות והפניה לוועדת תקציב לצורך סיוע מתוך הלשכה).

**שאלון ללקוחות** שעוצב לצורך המחקר, ובאמצעותו נאספו נתונים על פניות למקורות עזרה אחרים, על ציפיותיהם ממרכז הסיוע, על שביעות רצונם ממה שקיבלו במרכז ועל מידת שיתופם במהלך עם מרכז הסיוע. בנוסף לכך הם התבקשו לתת משוב על עבודת המרכז בשפתם שלהם. השאלון נבנה בידי צוות המחקר והועבר לחוות דעתן של רכזות המרכזים. לאחר הבדיקה הוכנסו בו שינויים אחדים לפי הערותיהן. גרסתו הסופית של השאלון נבדקה במחקר מקדים עם עשרה לקוחות, ולא חלו בה עוד שינויים.

**מידת ההלימה** בין מה שביקשו הלקוחות לבין מה שקיבלו מהמרכזים נמדדה באמצעות משתנה חדש שהתקבל על סמך ניתוח תוכן של התשובות לשני החלקים של טופס ריכוז פניות (מה ביקשו ממרכז הסיוע ומה קיבלו). התקבלו שלוש קטגוריות של הלימה: **הלימה מלאה** – כשהמענה שניתן התאים לבקשה (למשל: ביקש משקפיים וקיבל תלוש לקניית משקפיים בחנות בשכונה); **הלימה חלקית** – כשהלקוח ביקש, למשל, הנחה בתשלום חשבון מים וקיבל אישור עבור העירייה כדי שתדון בזכאותו להנחה. ההלימה היא חלקית, כיוון שאין ודאות שהעירייה תיתן את ההנחה המבוקשת. עם זאת, על פי רוב העובדות יודעות אם לקוח זכאי להנחה, ולכן ייתנו אישור רק כשיש סיכוי סביר לקבלתה, אם כי לא בהכרח בגובה הרצוי או הדרוש ללקוח; **אי הלימה** – כשלא היתה כל התאמה בין מה שביקש הלקוח לבין מה שקיבל. למשל: כשהבקשה נדחתה, כשהלקוח נמצא בהמתנה לתשובה או כשהלקוח ביקש סיוע חומרי וקיבל שיחה טיפולית.



## הליך

העובדות הסוציאליות העבירו את נתוני היסוד מתוך תיקי הלקוחות, ואליהם צירפו את הנתונים מטופס ריכוז הפניות למרכז הסיוע. חשוב לציין, שכדי לשמור על סודיות הלקוחות קיבל כל אחד קוד זיהוי, ותהליך איסוף הנתונים כולו התנהל באמצעות קוד זה ללא ציון שמות או פרטים מזהים אחרים של הלקוחות. הריאיונות נערכו בטלפון בידי סטודנטיות לעבודה סוציאלית, שקיבלו הדרכה מפורטת לכך. כל ריאיון ארך בממוצע כ- 15 דקות. עם זאת היה מספר לא מבוטל של ריאיונות שארכו זמן רב יותר.

## ממצאים

### מאפייני לקוחות

רוב הלקוחות במדגם (85 אחוז) הם נשים. טווח הגילים של הלקוחות הוא 23-69. מחציתם בגיל 42 או יותר, והגיל הממוצע הוא 41.7 (סטיית תקן=8.7). רובם (73 אחוז) ילידי הארץ (7 אחוז מאתיופיה, 7 אחוז מברית המועצות לשעבר, והשאר ממגוון של ארצות אחרות), וכמעט לכולם (94 אחוז) ידיעה טובה של השפה העברית. בהתאם לחוקי המדינה לכולם יש ביטוח בריאות וביטוח לאומי. אצל רוב רובם של הלקוחות (81 אחוז) מצב הבריאות תקין.

מספר הנפשות במשפחתם של הלקוחות נע בין 1-13 ובממוצע 4.4 (ס"ת=2). מספר הילדים למשפחה נע בין 0-11, והממוצע היה 3 ילדים למשפחה (ס"ת=1.9). כמעט כל הלקוחות גרים במבנה אבן (99 אחוז). אצל 42 אחוז הדירה היא בבעלות המשפחה, כמעט שליש (30 אחוז) גרים בדירה משכירות פרטית, ואצל 20 אחוז הדירה היא משכירות ציבורית. מעטים (5.5 אחוז) גרים אצל בני משפחה, ולגבי 2.5 אחוז לא ידועים פרטים על מצב הבעלות על הדירה. מספר החדרים בדירה נע בין 1-5, עם ממוצע של 2.9 חדרים (ס"ת=0.8). צפיפות הדיור היתה בממוצע 0.76 (ס"ת=0.4) חדרים לנפש.

רוב הלקוחות שהשתתפו במחקר (100 שהם 61.7 אחוז) נמצאים מחוץ לשוק העבודה. רק 38.3 אחוז מהלקוחות עובדים, ורובם (94 אחוז) מועסקים כשכירים קבועים בשירותים (כמחציתם עובדים מקצועיים). 13.5 אחוז (22 נשים) הם עקרות בית. כמחצית מהלקוחות (49 אחוז) פנו פעם או פעמיים למרכזי הסיוע בחודש-חודשיים שקדמו לריאיון. רבע פנו בין שלוש לחמש פעמים, והשאר (26 אחוז) פנו יותר מחמש פעמים. משך הקשר סביב הפנייה האחרונה היה כמה ימים עד שבוע אצל 40 אחוז מהלקוחות, בין שבוע לחודש אצל עוד כרבע (24 אחוז). 18 אחוז אמרו, שהקשר בעניין הפנייה האחרונה נמשך בין חודש לחצי שנה, ועוד 18 אחוז אמרו, שהקשר נמשך חצי שנה ויותר.

### מהות הנזקקות של הלקוחות

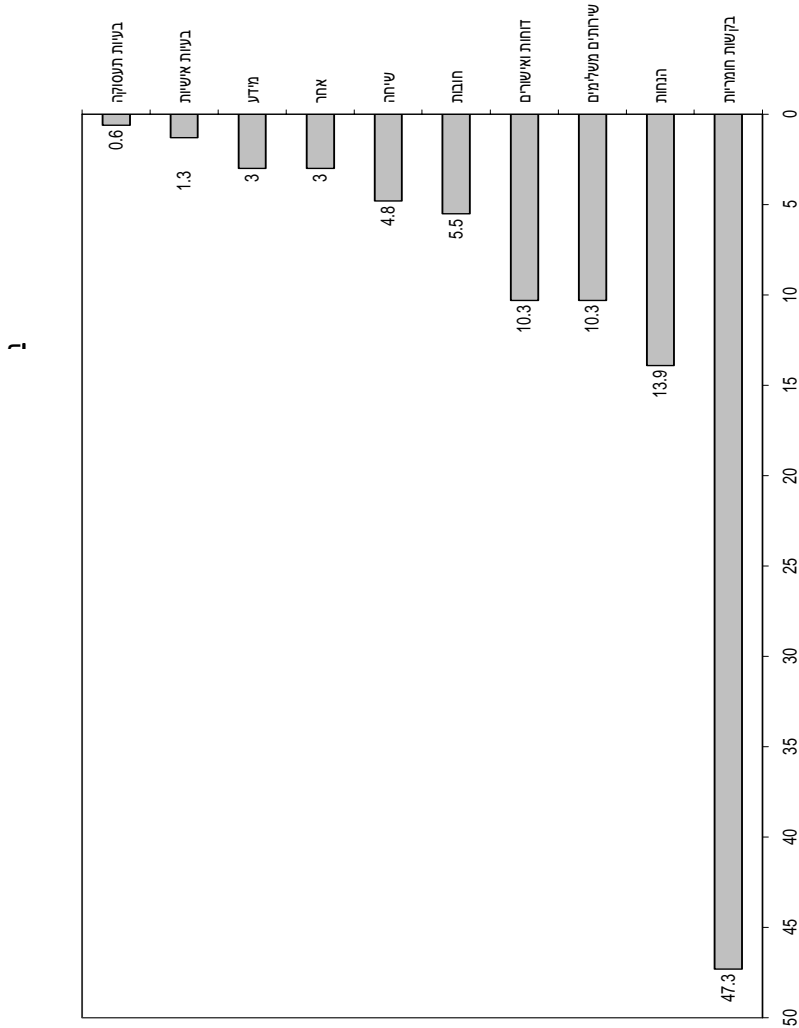
כל לקוחות מרכז הסיוע עוברים הליך קליטה בלשכה, הכולל מילוי של טופס נתוני היסוד. הטופס מלמד על מהות הנזקקות של לקוח המהווה את סיבת הפנייה העיקרית והמשנית לפנייתו. בדיקת התפלגות מהות הנזקקות הראשית עבור הלקוחות במחקר מראה שאצל כשליש מהפונים (32 אחוז) מהות הנזקקות הראשית היא הכנסה נמוכה או העדר הכנסה. קטגוריות בולטות אחרות היו אלה: בעיות אישות (9.8 אחוז), בעיות הנובעות מהיות בודד/ת מטופל/ת בילדים קטינים (9.8 אחוז), העדר יציבות תעסוקתית (6.7 אחוז) ובעיות דיור (4.9 אחוז). וזו היתה התפלגות הקטגוריות הבולטות במהות הנזקקות המשנית: הכנסה נמוכה או העדר הכנסה (31.3 אחוז), בעיות הנובעות מהיות בודד/ת מטופל/ת בילדים קטינים (5.5 אחוז) והעדר הכשרה מקצועית (4.9 אחוז). אם מביאים בחשבון את מהות הנזקקות הראשית והמשנית יחדיו, ניתן לומר שאצל כשני שלישים מהלקוחות של מרכז הסיוע המגיע לפנייה ללשכה הוא בעיה כלכלית.

### התפלגות הבקשות של הלקוחות ממרכזי הסיוע

בדקנו מה ביקשו הלקוחות ממרכזי הסיוע. תרשים 1 מציג את התפלגות הבקשות השונות בהתאם לקטגוריות המופיעות בטופס ריכוז הפניות. מהתרשים עולה, שכמעט כל הבקשות (87.3 אחוז) קשורות בדרך זו או אחרת בסיוע חומרי. כמחצית מהבקשות (47.3 אחוז) הן בקשות לסיוע חומרי בצורה ישירה: מימון של משקפיים או טיפולי שיניים, עזרה בקניית מזון או חיתולים לתינוקות, עזרה במימון נסיעות בתחבורה ציבורית ועזרה בקניית רהיטים, בגדים או מכשירי חשמל. עוד 40 אחוז הם בקשות לסיוע בהשגת הנחה מהרשויות השונות (כגון עירייה, גנים, רבנות), מתן דוחות ואישורים למשרדי ממשלה (כגון משרד השיכון, משרד העבודה, הוצאה לפועל), שירותים משלימים (כגון מעונות יום בתשלום מופחת, חוגים ומועדוניות) ועזרה בכיסוי חובות.

בדקנו גם אם הלקוחות נשענים אך ורק על סיוע מהלשכות או שהם פונים גם למסגרות אחרות לשם קבלת עזרה. מצאנו שרובם (66.5 אחוז) יודעים על מקומות אחרים מלבד הלשכה שניתן לפנות אליהם בבקשה לסיוע. רוב הלקוחות (81 אחוז) אמרו גם שהם בדקו אפשרויות אחרות לסיוע לפני הפנייה ללשכה. רוב הלקוחות (80 אחוז) דיווחו גם על כך שפנו בפועל למקום אחר כדי לקבל עזרה לפני הפנייה ללשכה. אם כך, נראה שהלקוחות מודעים לאפשרויות שיש לפניהם לקבלת עזרה ופונים אל הלשכה עם ציפיות המורכבות מהיכרות עם סביבתם ועם האפשרויות השונות המצויות בה.

### תרשים 1: התפלגות הבקשות למרכזי הסיוע

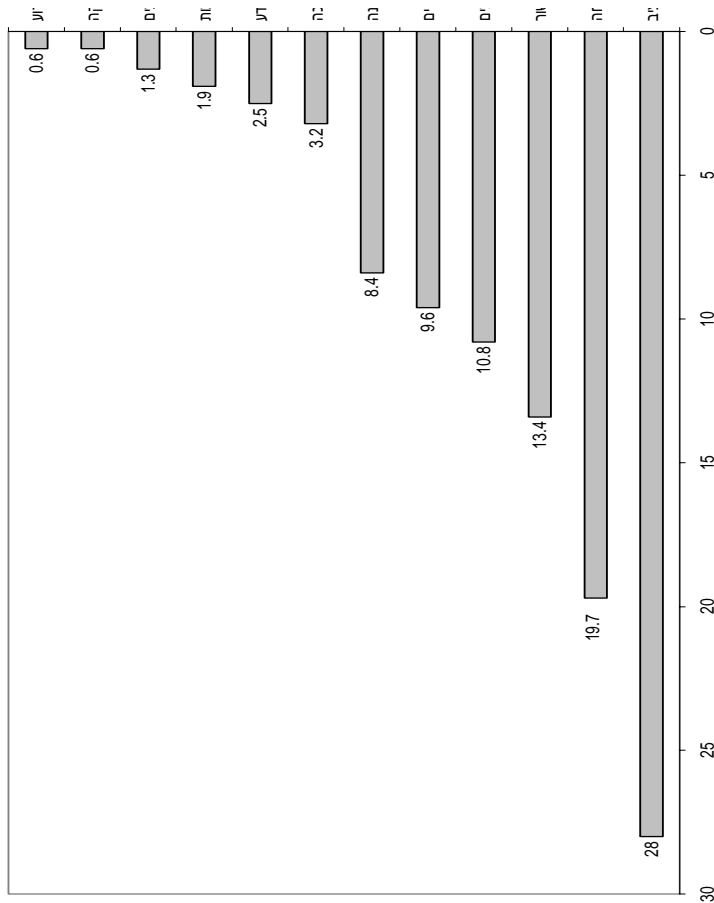


### התפלגות המענים ללקוחות

תרשים 2 מציג את התפלגות המענים שקיבלו הלקוחות לפי הקטגוריות המקובלות במרכזי הסיוע. מהתרשים עולה, שמעט יותר מרבע מהלקוחות (28 אחוז) קיבלו מענה לבקשות החומרות באמצעות הפניה לוועדת תקציב. עוד נראה, שכמעט אחת מכל חמש

בקשות (19.7 אחוז) נדחתה. 13.4 אחוזים מהלקוחות קיבלו אישורים שבאמצעותם הם יכולים לבקש הנחות שונות. כעשירית מהלקוחות קיבלו שירותים משלימים, ושיעור דומה קיבלו דוחות סוציאליים. 8.3 אחוז מהבקשות נמצאות עדיין בטיפול, והלקוחות טרם קיבלו מענה לפנייתם.

**תרשים 2: התפלגות המענים שקיבלו לקוחות המרכזים (באחוזים)**  
(n=157)



### שיתוף הלקוחות

שאלנו את הלקוחות סדרת שאלות על מידת השיתוף והשותפות שלהם במרכזי הסיוע. הם יכלו לבחור את תשובותיהם מתוך סולם בן 4 דרגות (1= בכלל לא; 4= במידה רבה). לוח 1 מציג את התפלגות התשובות (באחוזים) לשאלות השונות. מלבד התפלגות התשובות לכל

פריט, מידת השיתוף והשותפות מעבר לפריטים השונים היתה בממוצע 2 (סטיית תקן = 0.9).

לוח 1: מידת השיתוף והשותפות של הלקוחות במרכזי הסיוע (N=168)

במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	בכלל לא	
14%	14%	9%	63%	האם הציעו לך בלשכה מספר אפשרויות כפתרון למה שבקשת?
15%	7%	11%	67%	באיזו מידה הסבירו לך על האפשרויות השונות?
13%	7%	7%	73%	באיזו מידה נתנו לך לבחור בין האפשרויות השונות?
17%	8%	7%	68%	באיזו מידה התייעצו איתך על הפתרון העדיף?
20%	5%	4%	71%	באיזו מידה שאלו מה אתה חושב על הפתרון הזה?
53%	19%	8%	20%	באיזו מידה אתה מרגיש שיש לך אחריות למציאת הפתרון?
41%	16%	8%	35%	באיזו מידה אתה מרגיש שהיית שותף לפתרון של הבעיה?

מעיון בלוח 1 עולה מגמה מעניינת: בעוד הלקוחות מדווחים על כך שהלשכה כמעט אינה משתפת אותם בפתרון הבעיה, בה בעת הם מדווחים על תחושה חזקה שהם שותפים לפתרון הבעיה ונושאים באחריות למציאתו. רוב הלקוחות (72 אחוז) מצביעים על כך, שהלשכה אינה או כמעט אינה מציעה להם חלופות לפתרון הבעיה. בהתאמה, לרובם גם לא מסבירים כלל או שמסבירים במידה מועטה על האפשרויות השונות (88 אחוז), לא נותנים כלל או שנותנים במידה מועטה לבחור בין אפשרויות (80 אחוז), לא מתייעצים כלל או שמתיעצים במידה מועטה על הפתרון העדיף (75 אחוז), וגם לא שואלים כלל או שואלים במידה מועטה מה דעתם על הפתרון (75 אחוז). עם זאת, 72 אחוז מהלקוחות מרגישים שיש להם במידה רבה או בינונית אחריות למציאת הפתרון ו-87 אחוז מרגישים שהיו שותפים במידה רבה או במידה בינונית לפתרון הבעיה שלהם. וגם, 66 אחוז

מהלקוחות אמרו שהעובדות הסוציאליות ביקשו מהם לעשות משהו, כדי להשיג את מה שביקשו (למשל, להביא הצעת מחיר).

### שביעות הרצון ממרכזי הסיוע

אחת הדרכים לבחינת איכות של שירות היא באמצעות בדיקת מידת שביעות הרצון של הלקוחות. במסגרת המחקר נשאלו הלקוחות שאלות אחדות על מידת שביעות רצונם ממרכזי הסיוע. הם יכלו לבחור את תשובותיהם מתוך סולם בן 4 דרגות (1 = בכלל לא, 4 = במידה רבה). מידת שביעות הרצון הממוצעת מעבר לכל הפריטים היתה 2.9 (סטיית תקן = 0.8). לוח 2 מציג את התפלגות התשובות (באחוזים) לשאלות השונות.

לוח 2: מידת שביעות הרצון ממרכזי הסיוע (N=168)

במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	בכלל לא	
58%	22%	7%	13%	באיזו מידה הלשכה נמצאת במקום שנוח להגיע אליו?
37%	25%	15%	23%	באיזו מידה היית מרוצה מהמהירות שבה קיבלת תשובה לפנייתך?
71%	17%	7%	5%	באיזו מידה העובדות בלשכה התייחסו כלפיך בצורה מכובדת?
59%	19%	10%	12%	האם האווירה בלשכה היא נעימה לדעתך?
41%	28%	16%	15%	באיזו מידה את/ה מרוצה מהשירות שקיבלת?

ככלל, רוב הלקוחות מרוצים מהשירות של מרכזי הסיוע. רובם (71 אחוז) סבורים במידה רבה ועוד 17 אחוז במידה בינונית, שהעובדות בלשכה מתייחסות אליהם בצורה מכובדת. רוב הלקוחות סבורים במידה רבה או בינונית, שהלשכה נמצאת במקום נגיש (80 אחוז) ושהאווירה בה נעימה (78 אחוז). עם זאת, 31 אחוז מהלקוחות אינם מרוצים או מרוצים במידה מועטה מהשירות שקיבלו. שיעור גבוה מעט יותר (38 אחוז) אינם מרוצים או מרוצים במידה מועטה מהמהירות שבה קיבלו תשובה לפנייתם. נציין, שנמצא קשר בין מידת השיתוף והשותפות לבין שביעות הרצון מהשירות. אצל לקוחות שממוצע השיתוף שלהם היה גבוה יותר היתה גם שביעות הרצון רבה יותר ( $F(17, 83)=4.6, p=.000$ ).

### מידת ההלימה בין הפניות למענים

ב-38.7 אחוז מהבקשות נמצאה הלימה מלאה בין הבקשה לבין המענה, וברבע מהפניות (25.8 אחוז) היתה מידה חלקית של הלימה. ב-27 אחוז מהבקשות לא היתה הלימה, ובנוגע ל-8.6 אחוז הנותרים (ארבעה-עשר מקרים) לא היה מספיק מידע כדי להחליט מהי מידת ההלימה. פרט לכך בדקנו אם יש הבדל במידת ההלימה בין בקשות למענים אצל תת קבוצות במדגם. מצאנו, שבקרב לקוחות שאצלם היתה מידה רבה יותר של הלימה היה ממוצע שביעות הרצון גבוה יותר מאלה שהיתה אצלם הלימה חלקית ומאלה שלא היתה אצלם הלימה כלל (3.2, 2.9, 2.5, בהתאמה);  $(F(2, 129)=9.7, p=.000)$ . מידת ההלימה היתה רבה יותר גם בקרב הלקוחות האלה: אלה שהקשר שלהם עם הלשכה סביב הפנייה היה קצר יותר לעומת אלה שהקשר שלהם עם הלשכה סביב הפנייה היה ארוך יותר ( $\chi^2=11.7, df=6, p=.07$ ); אלה שחשבו שהמענה שקיבלו פתר להם את הבעיה לעומת אלה שחשבו שהמענה לא פתר להם את הבעיה ( $\chi^2=20.7, df=6, p=.001$ ); אלה שאמרו שהתבקשו לעשות משהו כדי להשיג את מה שביקשו (למשל להביא הצעת מחיר) לעומת אלה שלא התבקשו לעשות דבר ( $\chi^2=11.6, df=4, p=.02$ ); אלה שחושבים שאין הרבה דברים שהלשכה אמורה לעזור בהם ולא עושה זאת לעומת הלקוחות שחושבים שיש הרבה דברים שהלשכה אמורה לעזור בהם ולא עושה זאת ( $\chi^2=9.5, df=2, p=.008$ ).

לעתים מזומנות העובדות הסוציאליות במרכזי הסיוע אינן יודעות באיזו מידה הלקוח סבור שהמענה שקיבל פתר את בעייתו. לכן היתה אחת משאלות המחקר אם השירות שניתן באמצעות מרכזי הסיוע אכן פותר את הבעיה שלשמה פנו הלקוחות. ראשית נשאלו הלקוחות מה הן ציפיותיהם בנוגע למידת הסיוע של המרכזים. מצאנו, שכמחציתם (47 אחוז) מצפים שמרכזי הסיוע ייתן להם מענה מלא, ו-40 אחוז מצפים שהמרכז ייתן להם רק מענה חלקי. 10 אחוז אינם מצפים לקבל כלום ו-3 אחוז מצפים לקבל משהו אחר ממה שביקשו. כמו כן נשאלו הלקוחות באיזו מידה המענה שקיבלו פתר את הבעיה שלהם. כשליש (31 אחוז) אמרו שהמענה שקיבלו פתר את הבעיה שלהם במידה רבה. שיעור זהו אמרו, שהמענה שקיבלו לא פתר את הבעיה בכלל. אחד מכל חמישה לקוחות אמר שהמענה פתר את הבעיה במידה מועטה, ו-17 אחוז אמרו שהמענה פתר את הבעיה במידה בינונית. כלומר: רוב הלקוחות קיבלו מענה מספק ברמה כזו או אחרת לבקשתם. היבט אחר המתייחס למידה שבה המענים שמקבלים לקוחות אכן פותר את הבעיה בא לידי ביטוי בשאלה אם הם חושבים שיפנו שוב ללשכה בבקשה לסיוע. מתוך 159 הלקוחות שהשיבו לשאלה זו, מחציתם (49 אחוז) בטוחים שיפנו שוב ללשכה, ו-36 אחוז חושבים שיפנו שוב ללשכה. רק 15 אחוז חושבים או בטוחים שלא יפנו שוב.

### החוויה האישית של הלקוחות עם מרכז הסיוע

בנוסף לנתונים הכמותיים ביקשנו לשמוע מהלקוחות על חווייתם האישית, בשפתם הם, מהמפגש עם מרכז הסיוע. כרבע מהלקוחות השיבו לשאלה זו (39 איש שהם 23.2 אחוז מהמדגם). ניתוח תוכן של התשובות הניב ארבע קטגוריות של תשובות: ביקורת שלילית על מרכז הסיוע, משוב חיובי על מרכז הסיוע, התייחסות לתקציב ובקשות עזרה שונות. נציין, שתשובתם של הלקוחות התייחסה למרכזי הסיוע אף שלעתים הם השתמשו במושג "לשכה". להלן דוגמאות אחדות מתגובות הלקוחות:

שבעה-עשר לקוחות השמיעו ביקורת שלילית; למשל: "הלשכה על הפנים"; "אני מקווה שזה יהיה פחות פרודורלי"; "שיגיע ממקום רגשי"; "זה לא אשמת הלשכה, זה אשמת המדינה"; "שלא יעשו אפליה"; "אני מאוד פגועה וכועסת על הלשכה". שלושה-עשר לקוחות נתנו משוב חיובי; למשל: "היחס בלשכה מצוין, אבל בתכל'ס תמיד אומרים שאין תקציב"; "מאוד מרצה, עו"סיות מאוד נחמדות ועושות עבודה טובה"; "הם עוזרים לי"; "הצוות נחמד והם עושים כמיטב יכולתם"; "מרגישה שעושים מעל ומעבר". חמישה לקוחות התייחסו לתקציב ואמרו: "עדיף לעבוד. אני מרגישה שהעו"סיות בלשכה מומחיות, והתקציב מגביל אותן"; "הרבה ביקורת על ביבי. מרגישה שלא יכולים לעזור, הם עם ידיים כבולות"; וגם: "כל השנה אין תקציב לכלום, אז למה הלשכה פתוחה?". עוד ארבעה לקוחות הציגו בקשות שונות לעזרה; למשל: "לעזור לשנות את המנטליות האתיופית בנוגע ליחסים בין בעל לאישה"; "שיעזרו בתעסוקה, בהכשרה מקצועית"; וגם: "לא מכיר את המענים השונים בלשכה, מבקש שיידעו אותי מה הם המענים השונים".

הלקוחות נשאלו אם יש עוד תחומים שהיו רוצים שמרכז הסיוע יעזור בהם. כמעט שלושה מכל ארבעה (73 אחוז) סברו שיש לא מעט דברים שצריכים להתווסף לסיוע במסגרת המרכז. למשל: לתת יותר עזרה חומרית (מזון, הנחות, ריהוט, ביגוד, ציוד לימודי ועוד); לפתוח צהרונים, חוגים וקייטנות לילדים; וכן להתחשב יותר במצבם הכלכלי. הם גם הציעו שהעובדות ייצרו מיוזמתן קשר עם הלקוחות ויקיימו יותר ביקורי בית. עוד תחומים שבהם לדעת הלקוחות המרכז יכול לספק יותר סיוע הם אלה: עזרה נפשית; קשר, יחס חם ואוזן קשבת; סיוע למסורבות גט שלא מקבלות זכויות של חד הוריות; סיוע בקשר עם מוסדות ציבור; מיצוי זכויות; פתרונות לטווח ארוך; פעילויות לילדים; סיוע בלימודי מבוגרים; סיוע בבעיות הקשורות לילדים (כגון בעיות הרטבה).

לבסוף ביקשנו לשמוע מהלקוחות מה היו רוצים שיהיה שונה, כשיפנו שוב ללשכה. רוב הלקוחות בחרו לענות על שאלה זו והציגו מגוון הצעות, רעיונות ודברי ביקורת. ניתוח תוכן של השאלה הניב שלושה-עשר תחומים כלליים שבהם הלקוחות היו רוצים לראות שינוי בלשכה. התפלגות התשובות לפי התחומים מוצגת בלוח 3. הממצאים הבולטים בלוח מלמדים שרבע מהמשיבים סבורים שיש צורך לשפר את תהליך מתן



העזרה. אחד מכל חמישה לקוחות בקירוב (18.3 אחוז) סבור שיש לשפר את היחס והשירות, ולעומתם 14.8 אחוז ציינו שאין צורך בשינוי ושהלשכה עושה עבודה טובה. עוד 16.2 אחוז מהלקוחות חושבים שללשכה אין תקציב מספיק גדול.

### לוח 3: תחומים שהלקוחות היו רוצים שישתנו בלשכה

שכיחות יחסית (%)	שכיחות	
24.6	35	שיפור מתן העזרה
18.3	26	יחס ושירות
16.2	23	מחסור בתקציב
14.8	21	אין צורך בשינוי
7.7	11	משך הטיפול
4.2	6	פידבק חיובי
3.5	5	אפילויות במתן מענה
3.5	5	קשר ביוזמת הלשכה
2.1	3	מיצוי זכויות
2.1	3	שיחות והקשבה
1.4	2	מיקום
.8	1	שעות עבודה בלשכה
.8	1	פעילויות חברתיות
100.0	142	סך הכול

נראה שקולם של הלקוחות משקף תמונה מהימנה יחסית של המציאות. הלקוחות מזהים את הבעייתיות הגלומה בעבודתם של העובדים הסוציאליים מבחינת המשאבים המצומצמים העומדים לרשותם. יותר מכך, הלקוחות מצביעים על מערכות הנמצאות מעל לעובדת הסוציאלית וללשכה כאחראיות ישירות למצבם ולקושי של העובדות לתת מענים הולמים לצורכיהם. לבסוף, הלקוחות מצביעים על כך שתפקידם של העובדים הסוציאליים מתמקד לא רק בסיוע כלכלי, אלא צריך לכלול גם תחומים אחרים של רווחה אישית וחברתית.

## דיון

מרכזי הסיוע במחלקות לשירותים חברתיים בירושלים פותחו עבור לקוחות שחווים מצוקה כלכלית גוברת ואשר לא קיבלו מענה במסגרת השירותים המסורתיים של הלשכות. הגישה שמנחה את עבודת המרכזים רואה את הלקוח כשותף לזיהוי הבעיה ולתהליך מציאת הפתרון למצוקתו. מטרת המחקר הנוכחי היתה לתאר היבטים שונים בפעולתם של מרכזים אלה. בטרם נדון בממצאי המחקר, נציג את מגבלותיו.

### מגבלות המחקר

ממצאי המחקר מהווים תיאור ראשוני של עבודת המרכזים בירושלים, ולכן יש לסייגם בהתאם למגבלות השונות של איסוף הנתונים המתייחסות בעיקר למדגם הלקוחות ולדרך שבה התקבל המידע. ראשית חשוב לציין, שמדגם הלקוחות אינו מייצג את כלל הלקוחות או את כלל מרכזי הסיוע בירושלים. בשל הצורך לקבל הסכמה מדעת בכתב להשתתפות במחקר, כלל המדגם רק לקוחות שהגיעו פיסית למרכזים ולא לקוחות שפנו באמצעות הטלפון או הפקס; כמו כן אין לנו מידע על מספר הלקוחות שסירבו לתת הסכמה בכתב להשתתף בפרוייקט. למרות שיעור ההשתתפות הגבוה, נכללו במדגם רק הלקוחות שניתן היה לאתר ולהשיג לריאיון בטלפון. טעויות במילוי טופס נתוני היסוד כמו גם בעיות שנובעות מעצם המבנה והתוכן שלו מצמצמות את מהימנות ותקפות המידע הנגזר מתוכו. מגבלה אחרת היא שאת הריאיונות עם הלקוחות ערכו הסטודנטיות בזמנים הנוחים להן. מכאן, שגם דגימת הזמן שבו נערכו הריאיונות אינה אחידה (למשל, חלקם נערכו בסמוך לחג הפסח שבו אנשים מצויים במצוקה כלכלית גדולה יותר). בנוסף לכך, את הנתונים אספו במקביל שתיים-עשרה מראיינות, דבר שעלול לפגוע במהימנות הממצאים. עם זאת, כדי לצמצם בעיות אפשריות במהימנות בינאישית, עברו המראיינות תדרוך מקיף לקראת הריאיונות וערכו אותם על פי פרוטוקול אחיד ומפורט.

### תמונת מצב של הלקוחות

הלקוחות שהשתתפו במחקר אינם עניים מרודים או חסרי בית. מדובר באנשים שכמעט למחציתם בעלות על הדירה שהם גרים בה והם חיים ברווחה יחסית מבחינת צפיפות הדיור. עם זאת, כ-62 אחוז מהם נמצאים מחוץ לשוק העבודה. אבטלה היא בעיה חברתית מרכזית בישראל, ולעתים קרובות היא מתבטאת בהידרדרות לעוני ולמצוקה כלכלית קשה (גל ווייס, 2005). בדיקת מהות הנזקקות של לקוחות מרכזי הסיוע, כפי שבאה לידי ביטוי בטופס נתוני היסוד המשמש בלשכה, מצביעה אף היא על כך שהמניע לפנייה ללשכה של כשני שלישים מן הלקוחות הוא בעיה כלכלית. בהתאמה, גם התפלגות הבקשות של

הלקוחות ממרכזי הסיוע מראה שרוב בקשותיהם (87.3 אחוז) קשורות בסיוע חומרי. בחינת המענים לבקשות אלה מעלה, שאמנם מעט יותר מרבע מהלקוחות (28 אחוז) הופנו לוועדת תקציב בניסיון לספק מענה לצורכיהם החומריים, אבל כחמישית מהבקשות (19.7 אחוז) נדחו, כפי הנראה על רקע העדר תקציב.

מכאן, שממצאי המחקר תומכים בהתרשמות שפונים רבים למחלקות לשירותים חברתיים עושים זאת בשל מצוקה כלכלית. כלומר: מדובר באנשים שנאלצים להתמודד עם עוני בעקבות נסיבות כלכליות-חברתיות המשפיעות על המשק כולו, והם פונים ללשכה כדי לקבל סיוע חומרי ולא דווקא על רקע פסיכו-סוציאלי. דורון (2005) מתייחס בהקשר זה לקיצוץ בגמלאות הבטחת ההכנסה שהוחל בשנת 2002. לדבריו החזיר קיצוץ זה את מדינת ישראל אחורה לתקופה מוקדמת יותר וקשה יותר במדיניות החברתית. דורון מדגיש שאת מחיר נסיגה זו משלמות הקבוצות החלשות ביותר באוכלוסייה, טענה הקורמת עור וגידים במציאות חייהם היומיומית של לקוחות מרכזי הסיוע. דורון מוסיף ומזהיר, שמי שישלם את מחיר הפגיעה באוכלוסיות חלשות אלה בטווח הארוך הוא החברה הישראלית כולה. ממצאי המחקר הזה ממחישים את טענתו ואת הנסיגה שיש בתפקידיה של המחלקה לשירותים חברתיים כמספקת שירותים חומריים לעומת תפקידיה כמעניקה שירותים פסיכו-סוציאליים.

### האם המענים נותנים פתרון?

במחקר נבדקה מידת ההלימה בין מה שביקשו הלקוחות לבין מה שקיבלו מהמרכזים. יותר מרבע מהלקוחות לא קיבלו מענה לבקשתם. עם זאת, רוב הלקוחות מעידים שקיבלו מענה מספק ברמה כזו או אחרת לבקשתם. אף שהלקוחות לא תמיד מקבלים את המענה שהם זקוקים לו, רובם מרוצים מהשירות שהם מקבלים ממרכזי הסיוע. עם זאת, יש להבחין בין שביעות הרצון מהיחס שהלקוחות זוכים לו מהעובדות הסוציאליות במרכז לבין אי שביעות רצון מהמענה שהם מקבלים לבקשתם. לצד שביעות הרצון שלהם מיחסיהם הבינאישיים עם העובדות, דיווחו כמעט שלישי מהלקוחות על כך שאינם מרוצים, או מרוצים במידה מועטה, מהשירות שקיבלו במרכז הסיוע, ואחוז גדול יותר (38 אחוז) אף הצביעו על אי שביעות רצון, או על שביעות רצון מועטה, ממשיך הזמן שלקח עד שקיבלו תשובה לפנייתם. ניתן לומר, שהלקוחות אינם מרוצים מהסיוע המסופק להם ושהיו מעוניינים לקבל סיוע נוסף. מרכז הסיוע נתפס כמכבה שריפות ומסייע בהתמודדות עם מצוקות ומחסור מידיים, אך ניכרת אוזלת ידו בכל הנוגע להתמודדות עם שורש הבעיה ומתן פתרון של ממש לעוני ולמצוקה. העובדה שלמרות ביקורת זו, 85 אחוז מהלקוחות שלקחו חלק במחקר בטוחים או חושבים שיפנו שוב למרכז מצביעה על עומק המצוקה שהם שרויים בה; הסיוע שנותן המרכז הוא דל ומועט, אך ללקוחות שמגיעים אליו אין כתובת אחרת.

מכאן, שהסיוע הזה הוא למעשה רשת המגן האחרונה המסייעת ללקוחות בהתמודדותם המתמשכת עם מצוקה כלכלית. ביטוי לכך נמצא בדיווח של שני שלישים מהלקוחות על כך שהם יודעים על מקומות אחרים מלבד הלשכה שאליהם ניתן לפנות לקבלת סיוע ובכך שרובם אף בדקו אפשרויות אחרות לסיוע לפני שפנו ללשכה או פנו למקום אחר כדי לקבל עזרה טרם הפנייה ללשכה. כלומר: הלקוחות מגיעים ללשכה כצרכנים מודעים של שירותים, לאחר שבדקו וניסו אפשרויות אחרות. ממצאים אלה מחזקים את חשיבותן של הלשכות כמקור לקבלת סיוע, ומשקפים מציאות שבה לקוחות שאינם מקבלים סיוע מהלשכה, לאחר מיצוי כל האפשרויות האחרות העומדות לפניהם, נותרים חסרי אונים אל מול מציאות כלכלית אכזרית שבה צרכים רבים שלהם אינם זוכים למענה.

### שיתוף ושותפות כדרך להיחלצות ממצבי מצוקה (של הלשכות ושל הלקוחות)

מרכזי הסיוע אינם רק פתרון למצוקתם של לקוחות הלשכות לשירותים חברתיים, אלא נותנים מענה למצוקתן של הלשכות בניסיון להתמודד עם המספר הגדל והולך של פניות על רקע כלכלי. סטריאר (2002) מתייחס למצב שבו שירותים חברתיים נאלצים להתמודד עם העדר מענים קונקרטיים ללקוחותיהם. כפתרון פוטנציאלי למצב זה הוא מצייע לשירותים ליצור שותפויות עם לקוחות ועם שירותים אחרים סביב בעיות משותפות. שותפויות מסוג זה, לטענתו, עשויות לחלץ הן את הלקוח והן את השירות מבידודם, ולאפשר את היווצרותה של ברית ביניהם. קטן (1980) טוען, שבתפיסה המקצועית המסייעת באופן חד צדדי ללקוחות שירותי הרווחה, בלי שהם מתבקשים לתת מאומה בתמורה, יש ממד של סכנה. לדבריו, במצב שבו אנשים הנזקקים לסיוע תופסים את עצמם כמסוגלים להיעזר בלבד, הם עלולים לסגל לעצמם דפוסי התנהגות של קבלה ללא יכולת נתינה. דפוס כזה מצביע על מבוי סתום, על מצב שבו גם הלקוחות וגם העובדים המסייעים להם עומדים חסרי אונים מול העוני.

שותפות עם הלקוחות היא עיקרון מרכזי בפעולתם של מרכזי הסיוע הן במציאת הפתרונות לבעיה והן בניסיונות לגייס משאבים מתוך הקהילה. משמעות הדבר היא שקבלת ההחלטות נעשית בצוותא: הלקוחות ואנשי המקצוע. רוזנפלד (1993) מציע את השותפות כחלופה לדרכי התמודדות בלתי אפקטיביות עם אוכלוסיות "מובסות". אלה הן אוכלוסיות הנתונות במצוקה קשה ומנותקות מהחברה, אוכלוסיות אשר השירותים החברתיים לא השכילו להגיע אליהן ולספק להן סיוע, ובשל כך הם עצמם מובסים. פרקטיקה של שותפות יוצרת סיכוי לשינוי אמיתי בחייהם של לקוחות אלה. שמר (2003) מסבירה מהי פרקטיקה משתפת וטוענת, שהיא מבוססת על תפיסה מחודשת של יחסי עוצמה – תפקידו של איש המקצוע משתנה, והוא הופך **ממומחה** לשותף, הפועל יחד עם לקוחות כדי להעצימם. רוזנפלד (1993) מרחיב על מהות העזרה המקצועית של עובד

סוציאלי הפועל לאורה של פרדיגמת השותפות, וטוען שהעובד אינו יודע מראש את סוג העזרה שייתן, אלא מגלה אותה תוך כדי עבודה עם הלקוח, שכן היא נגזרת מניסיון חייו ומצרכיו של זה האחרון. לפיכך נדרש העובד הסוציאלי לפעול מתוך נכונות אמיתית להכיר צורות חדשות למתן סיוע, ולהפוך אותן לחלק מארגז הכלים המקצועי ומהשותפויות שהוא יוצר עם לקוחותיו גם יחד.

ממצאי המחקר מעידים על כך שבסך הכול מידת השיתוף של הלקוחות אינה גדולה, אבל ייתכן שהיא עונה יותר למצוקתן של העובדות הסוציאליות הפועלות בתנאים של מיעוט משאבים. באופן זה שיתוף לקוחות מאפשר לאנשים שעד כה קיבלו עזרה ומעולם לא סיפקו אותה, להכיר בכוחם וביכולתם לספק עזרה לאחרים (סטריאר, 2002; קטן, 2002). התארגנות קהילתית של לקוחות ושירותים מסייעת אפוא לחלץ הן את העני והן את השירות מבידודם, ומאפשרת להתמודד עם העוני בכוחות משותפים (Rosenfeld & Tardieu, 2000).

ייתכן שהעבודה לפי גישת השותפות, אשר מנחה את מרכזי הסיוע, עשויה ליישב את הסתירה העולה מממצאי המחקר. שכן מחד גיסא רוב הלקוחות טוענים שעובדות הלשכה אינן או כמעט אינן מציעות להם אלטרנטיבות לפתרון הבעיה, לא מסבירות להם על האפשרויות השונות ולא מאפשרות בחירה בין אפשרויות, לא מתייעצות איתם על הפתרון העדיף ולא שואלות לדעתם בנוגע לפתרון, אך מאידך גיסא הם מדווחים על תחושה חזקה של שותפות לפתרון הבעיה ואף על נשיאה באחריות למציאתו. גריי, מתאר מצב דומה (Gray, 2003) שבו אין לעובדות אפשרויות להציע ללקוחותיהן, אך הן מפעילות את כישוריהן המקצועיים ומוצאות פתרונות יצירתיים, וכך מצליחות לתת ללקוחות תחושה שהם שותפים ואחראים לפתרון בעיותיהם, על אף המחסור בתקציבים המאפשרים הצעת חלופות ומתן סיוע חומרי מספק.

### מסקנות

העדויות המעטות שנאספו עד כה על תוצאות של הפעלת תוכניות ייחודיות בישראל, וביניהן מרכזי הסיוע בירושלים, מצביעות על הצלחות חלקיות הן ברמה האישית של הלקוחות והן ברמה החברתית הרחבה יותר. קטן (2002) מעלה את השאלה אם תוכניות כגון מרכזי הסיוע אכן מאפשרות לשירותי הרווחה האישיים לספק מענים הולמים יותר לאוכלוסיות במצוקה ולהעלותן על נתיב של התקדמות כלכלית והשתלבות חברתית. לדבריו, נראה שתוכניות אלה מסייעות למשפחות לתפקד טוב יותר במסגרת מגבלותיהן, אך תרומתן לחילוץן מהמצוקה עדיין מחייבת הוכחה, מה גם שמדובר בתוכניות מעוטות משתתפים.

גם מהמחקר הנוכחי עולה, שעבודתם של מרכזי הסיוע מובילה לשינוי נקודתי בלבד. המרכזים אינם יכולים לחלץ את לקוחותיהם ממעגל העוני. גל ודורון (2006), אשר סקרו

את התופעה של הקמת בתי תמחוי בירושלים, מציגים תמונה דומה, ולפיה תרומתם של שירותים מסוג זה היא בעיקר בסיוע ללקוחותיהם לשרוד, כמיטב יכולתם וכמיטב המסורת הפילנתרופית. לאור זה עולה השאלה, אם המטרה לשמה הוקמו המרכזים אכן מושגת. נראה שיש צורך לשים דגש גדול יותר על תרומתם של המרכזים להעצמת הלקוחות, דבר שאכן תורם לתחושת היכולת שלהם להתמודד עם מצבם, ולא על מתן סיוע חומרי שעל פי רוב הוא דל ביותר, וללא ספק אין בו כדי להתמודד עם כל הצרכים של כל הלקוחות. מרכזי הסיוע שנחקרו הם אמנם בבחינת תוכנית ייחודית הפועלת בירושלים. ואולם ניתן ליצור שותפויות בין מרכזים אלה לשירותים אחרים ברחבי הארץ, במיוחד בערים ובכפרים המתמודדים עם שיעורים גבוהים של עוני ואבטלה, כדי להגביר את המודעות למצוקות הללו ולתת מענה לצורך בפיתוח תוכניות חדשות להתמודדות עם המציאות הכלכלית המשתנה. רוזנפלד ושותפיו מציעים להפיץ תיאור של שירותי רווחה ייחודיים בתחומם בקרב אנשי מקצוע כדי להגביר את כוח יישומם (Rosenfeld, Schon, & Sykes, 1995). גם במקרה של מרכזי הסיוע ניתן להפיץ את הידע המקצועי שמצטבר באופן נקודתי לקבוצות רחבות יותר של עובדים סוציאליים, הזקוקים לשותפויות בחשיבה אין להתמודד באופן יצירתי עם בעיית הגידול במימדי העוני.

לסיכום, הצורך בחיפוש ובהגדרה מחדש של העבודה הסוציאלית ביחס לטיפול בעוני שריר וקיים (סטריאר, 2002); עם זאת, לא ניתן לחולל שינוי בתפקידה של העבודה הסוציאלית ברמת העובדים הסוציאליים בלבד. כדי להתמודד עם בעיית העוני על כל היבטיה, יש צורך בשינוי שיעשה ברמת קובעי המדיניות, אשר יקדישו משאבים חומריים ואחרים למטרה זו. קטן (2002) מצביע על כך שהעדר מדיניות ממשלתית נחושה הוא אחד הגורמים המקשים על ההיחלצות מן העוני. בהעדר נתונים מהימנים על האוכלוסייה ועל צרכיה, נוצר בקרב קובעי המדיניות מצב המאפשר התעלמות מהעוני ומהצורך לגבש מדיניות חברתית הולמת להתמודדות עם הגידול בממדיו (קרומר-נבו 2000). כפי שעולה ממחקר זה, אין די בעובדות סוציאליות מסורות ויצירתיות שמנסות ליצור יש מאין כדי לפעול עם לקוחותיהן לשיפור מצבם. כאשר מטרתם של שירותים חברתיים היא מתן עזרה ממשית ומקיפה, ולא סיוע מזערי שמאפשר ללקוח הישרדות רגעית וארעית, הרי שהמציאות מחייבת פעולה ברמת המדיניות, כדי למנוע חרפה וקטוב שיאיימו על יציבות החברה הישראלית כולה.

## מקורות

- אבו זאיד, ס' וספורטה, י' (2005). **אי שוויון בחלוקת ההכנסות בישראל, 1967-2003**. מאמר שהוצג בכנס הראשון של התוכנית לכלכלה וחברה, 19 דצמבר, 2005. ירושלים: מכון ון ליר.
- אבנימלך, מ' ותמיר, י' (2002). **רווחה מתקתקת: הכלכלה והפוליטיקה של הרווחה בישראל**. תל אביב: הקיבוץ המאוחד.
- בנימין, ש' (2002). **מרכזי סיוע: עם הפנים לקהילה**. ירושלים: אגף הרווחה, עיריית ירושלים.
- גל, ג' (2006). על הלאומי והמקומי במדיניות חברתית. **ביטחון סוציאלי**, 71, 5-8.
- גל, ג', ודורון, א' (2006). **בתי תמחוי בירושלים בראשית המאה ה-21**. ירושלים: תוכנית שוורץ, האוניברסיטה העברית.
- גל, ג' ווייס, ע' (2005). **עבודה סוציאלית, אבטלה ומובטלים. חברה ורווחה, כ"ה**, 485-509.
- דורון, א' (2004). **שירותי הרווחה האישיים בישראל – שינויי המנהיגות והשלכותיהם על עיצוב המערכת. ביטחון סוציאלי**, 65, 11-32.
- דורון, א' (2005). **ספי הכנסת המינימום לקיום במערכת הבטחת ההכנסה הישראלית: ההתפתחויות בעבר ומבט לעתיד. חברה ורווחה, כ"ה**, 443-460.
- הבסי, ה' (2006). **הלקוח במרכז**. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי, האגף למפעלים מיוחדים.
- המוסד לביטוח לאומי. (2006). **ממדי העוני והפערים בהכנסות 5/2004: ממצאים עיקריים**. הוצא ב-15 בפברואר 2006, מ- [http://www.btl.gov.il/pdf/oni2004\\_5.pdf](http://www.btl.gov.il/pdf/oni2004_5.pdf).
- המוסד לביטוח לאומי. (2001). **ממדי העוני ואי השוויון בהתחלקות ההכנסות במשק, 2000: ממצאים עיקריים**. הוצא ב-15 בפברואר 2006, מ- [http://www.btl.gov.il/pirsumim/findings\\_oni\\_00.pdf](http://www.btl.gov.il/pirsumim/findings_oni_00.pdf).
- הראובני, א' (2003). **לשכות הרווחה הופכות ללשכות סעד**. הוצא ב-15 בפברואר 2006, מ- <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-2745044,00.html>.
- הרמל, י' (2002). **תגובה למאמר שגרת העבודה עם משפחות במצוקה עמוקה בשירותי הרווחה: קווי יסוד לדיון מקצועי. חברה ורווחה, כ"ב**, 231-235.
- וייס, ע' (2000). **השלכות חוק הבטחת הכנסה על תפקוד המחלקות לשירותים חברתיים: האם התממשו הציפיות? ביטחון סוציאלי**, 58, 76-95.
- ויסמן, מ' וסויה, ר' (1997). **הערכה מעצבת של מרכזי הסיוע באגף הרווחה של עיריית ירושלים: דו"ח סופי**. ראשון לציון: מרכז הערכה לשירותי אנוש.

- זעירא, ע' ובן-הרוש, א' (2005). **מרכזי סיוע: דו"ח מסכם**. ירושלים: האוניברסיטה העברית.
- לוי, א' וקמפיאס, מ' (2003). **הבטחת הכנסה או הבטחת מנוחה? החוק להבטחת הכנסה והשפעתו על שוק העבודה בישראל**. ירושלים: המכון למחקר כלכלי בישראל על שם מוריס פאלק.
- מוניקנדס, מ' (2005). מחסד לזכות: שירותי התמיכה בעניים לפני הקמת המדינה (1905-1948). **חברה ורווחה, כ"ה**, 461-481.
- מכון אדוה (2003). **חברה צודקת: שינוי ערכי במדיניות הממשלה**. הוצא ב-15 בפברואר 2006, מ- <http://www.hevra.org.il/modules.php?name=News&file=article&sid=22>.
- סטריאר, ר' (2002). **עוני כמציאות רבת פנים: דימויים ותפיסות בקרב עובדים סוציאליים ואנשים החיים בתנאי עוני בקהילות שונות בירושלים**. חיבור לשם קבלת תואר דוקטור לפילוסופיה, האוניברסיטה העברית, ירושלים.
- עמותת ידיד (2005). **סיכום החודש הראשון לתוכנית ויסקונסין**. הוצא ב-15 בפברואר 2006, מ- <http://www.yedid.org.il/NewsMain.asp?id=465>.
- קטן, י' (1980). **שיתוף לקוחות הלכה ומעשה**. משרד העבודה והרווחה: השירות לעבודה קהילתית.
- קטן, י' (2002) **בעיית העוני: מרכיבים, גורמים ודרכי התמודדות**. מכון הנרייטה סאלד: המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות.
- קרומר-נבו, מ' (2000). "ידע מן החיים" לעומת "ידע אקדמי": המקרה של מקבלי גמלת הבטחת הכנסה. **ביטחון סוציאלי**, 58, 132-149.
- קרומר-נבו, מ', אטיאס, ע' ובן-שמאי, א' (2002). שגרת העבודה עם משפחות במצוקה עמוקה בשירותי הרווחה: קווי יסוד לדיון מקצועי. **חברה ורווחה, כ"ב**, 199-223.
- רוזנפלד, י' מ' (1993). שותפות – קווים לפיתוח פרקטיקה עם ולמען אוכלוסיות מובסות. **חברה ורווחה, י"ג**, 225-235.
- רוזנפלד, י' מ', וסייקס, י' (2000). "והיינו הולמים" – לקראת שירותים טובים דיים בעבור משפחות וילדים. **חברה ורווחה, כ**, 412-444.
- שמאי, מ' (2001). חילוץ משפחות רב בעייתיות ממצוקה באמצעות השירותים החברתיים. בתוך: **עוני בישראל, גורמים ודרכי התמודדות**. ירושלים: בית הנשיא.
- שמר, א' (2003). **שותפות קהילתית בתהליכי הנהגת שינויים בקיבוץ: אי של שותפות או אי שותפות**. חיבור לשם קבלת תואר דוקטור בפילוסופיה, האוניברסיטה העברית, ירושלים.
- שפירו, ש', שרר, מ', קורין-לנגר, נ' ווייס, ע' (2002). התפתחות מקצוע העבודה הסוציאלית בישראל. **חברה ורווחה, כ"ב**, 135-152.



- Brown, U. & Long, G. (2001). Poverty and Welfare. In M. Chakrabarti (Ed.), *Social Welfare: Scottish perspective*. Aldershot: Ashgate.
- DiNitto, D.M. (1995). *Social Welfare: Politics and public policy*. Boston: Allyn & Bacon.
- Epstein, W.M. (1997). *Welfare in America*. Madison, Wisconsin: The University of Wisconsin Press.
- Gans, H. (1995). *The war against the poor: The underclass and anti poverty policy*. NY: Basic Books.
- Gray, B. (2003). Social exclusion, poverty, health and social care in Tower Hamlets: The perspectives of families on the impact of the family support service. *British Journal of Social Work*, 33(3), 361-380.
- Halpern, R. (1991). Supportive services for families in poverty: Dilemmas of reform. *Social Service Review*, 65(3), 343-364.
- Johnson, F.C., Hotchkiss, D.R., Mock, N.B., McCandless, P. & Karolac, M. (1999). The impact of the AFDC and Food Stamp programs on child nutrition: Empirical evidence from New Orleans. *Journal of Health Care for the Poor and Undeserved*, 10(3), 298-312.
- Julnes, G., & Foster, M. E. (2001). *Outcomes of welfare reform for families who leave TANF*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rosenfeld, J.M., & Tardieu, B. (2000). *Artisans of democracy: How ordinary people, families in extreme poverty, and social institutions become allies to overcome social exclusion*. NY: University Press of America.
- Rosenfeld, J.M., Schon, D.A., & Sykes, I.J. (1995). *Out from under: Lessons from projects for inaptly served children and families*. Jerusalem: JDC-Brookdale Institute of Gerontology and Human Development and JDC-Israel, Children at Risk Area.
- Shamai, M., & Sharlin, S. (1996). Who writes the “therapeutic story” of families in Extreme distress: Overcoming the coalition of despair. *Journal of Family Social Work*, 1(4), 65-82.
- Van Wormer, K. (1997). *Social Welfare: A world view*. Chicago: Nelson-Hall.
- Zeira, A., & Rosen, A. (1999). Intermediate outcomes pursued by practitioners: A qualitative analysis. *Social Work Research*, 23(2), 79-88.