

תוכן עניינים:

תקציר.....	2
מבוא.....	4-5
1. פרק ראשון-רקע תיאורטי.....	6-12
1.1 ארגוני שירות ומתן שירות לאוכלוסיות מגוונות.....	6-7
1.2 רגישות תרבותית במערכת היחסים בין נותן ומקבל השירות.....	7-8
1.2.1 הגדרות לכשירות תרבותית.....	8
1.2.2 מודעות עצמית תרבותית.....	8-9
1.2.3 תועלת ההבנה וההכרה התרבותית.....	9-10
1.2.4 תיאוריית רב-תרבותיות –מודל כשירות תרבותית.....	10-11
1.2.5 המחקר הנוכחי.....	11-12
1.2.6 מטרת המחקר ושאלות המחקר.....	12
2. פרק שני-מתודולוגיה.....	12-15
3. פרק שלישי- הצגת הממצאים.....	
4. דיון מסכם.....	
4.1 מסקנות.....	
4.2 מגבלות המחקר.....	
4.3 תרומת המחקר.....	
6. ביבליוגרפיה.....	
7. נספחים.....	

מבוא

עבודת המחקר הנוכחית מתייחסת להיבטים שונים של מתן שירות במקרים בהם מקבל השירות משתייך לאוכלוסיית המיעוט של החברה הערבית בישראל. במקרים אלה הממד של נותן ומקבל שירותי מתאר את מערכת היחסים שנוצרה בין שתי דמויות. מכיוון שמערכות יחסים מורכבות מתחושות ומעמדות, מבקשת עבודת מחקר זו לעמוד על מהות ומאפייני המפגש הקיים בין נותני השירות ומקבל השירות, בעידן ייחודי, המתבסס על מערכת מקומית, ארצית וגלובלית של מתן שירות בכל תחומי החיים, הן בתחומי המותרות והן בתחומי החיים הבסיסיים כגון, מתן שירותי בריאות, רווחה ופיננסים.

בימינו, תהליכים אלו מקבלים משמעות רבה הן מנקודת מבטו של מקבל השירות והן מנקודת מבטם של נותני השירות. מערכת קבלת ונותנה של השירות הופכת להיות מערכת מורכבת יותר, כאשר מערכת היחסים המושתתת על יחסי רוב מיעוט במדינת ישראל, קרי: מערכת יחסים בין נותן שירות יהודי, השייך לקבוצת הרוב בישראל לבין מקבל השירות מהחברה הערבית, השייך לאוכלוסיית המיעוט.

האוכלוסייה הערבית בישראל מונה כיום ב-1.8 מיליון איש, שמהווים כ-21% מכלל האוכלוסייה של המדינה. 85% ממנה הם ערבים מוסלמים. האחרים הם נוצרים, דרוזים ובני דתות אחרות. האוכלוסייה הערבית בישראל היא אוכלוסייה צעירה, כאשר 43% הם בגיל 18 או פחות והיא בעלת משקי בית גדולים: ב-10% ממשקי הבית היו חמישה יותר ויותר מתחת לגיל 17. 53% מהמשפחות הערביות חיות בעוני ו-66% מהילדים הערבים חיים בעוני. (ברוקדייל, 2018).

החברה הערבית בישראל היא חברה ייחודית במאפייניה. רוב אזרחיה מתגוררים ביישובים הומוגניים, פריפריאליים, המדורגים באשכולות הנמוכים מבחינה חברתית-כלכלית. היא גם סובלת מאפליה ממסדית ולא רשמית כמו גם מדעות קדומות מצד הרוב היהודי, בגלל שהיא אינה משתייכת ללאום היהודי ובגלל הקונפליקט הישראלי-פלסטיני. אפליה זו באה לידי ביטוי בתשתיות, בהשקעות בחינוך ובבריאות, בשיוויון הזדמנויות תעסוקתי ועוד.

מטרת המחקר הנוכחי היא לבחון היבטים שונים של מתן שירות לאוכלוסייה הערבית בישראל. כנגזרת ממטרת המחקר הזו שאלת המחקר היא: באיזה אופן מושפע מתן שירות מהיות מקבל השירות מהמגזר הערבי? שאלת המשנה בעבודה זו היא: כיצד המודעות התרבותית של נותן השירות באה לידי ביטוי בתהליך מתן השירות? המחקר הנוכחי יתרום ידע חדש ועדכני לידע הספרותי הקיים בתחום. יתרה מכך, הדרישה לבחון את התופעה ואת היבטיה השונים דווקא מעיניהם של נותני שירות יהודים, המהווים רוב במדינת ישראל שהינה מדינה יהודית ודמוקרטית, עשוי להוסיף פרספקטיבה רחבה. זאת מכיוון שפחות נהוג לחקור את קבוצת הרוב, שדעתה

סקירת ספרות-כשירות תרבותית ומודעות עצמית במתן שירות

1. פרק ראשון: רקע תאורטי

המחקר הנוכחי עוסק בנושא מתן שירות, בארגונים עסקיים והכשירות התרבותית של נותני השירות מקבוצת הרוב למקבלי השירות מקבוצת המיעוט. מטרת פרק זה הוא לתת רקע תאורטי לנושא המחקר, בהתאם לסקירה אקדמאית שנעשתה בתחום. הפרק יחולק לשני חלקים: החלק הראשון, ידון בסוגי ארגוני שירות ומתן שירות לאוכלוסייה הערבית בישראל, שמתאפיין במפגש בין תרבותי שמלווה במערכת יחסים של נותן ומקבל שירות. בחלק זה ניחן מהי כשירות תרבותית, הגדרות לכשירות תרבותית, ובנוסף תיבחן השאלה: מהי מודעות עצמית תרבותית ומאפייניה. החלק השני של פרק יציג את התיאוריה הרב-תרבותית שמסייעת להבין ולנתח את נושא המחקר.

1.3 ארגוני שירות ומתן שירות לאוכלוסיות מגוונות:

רוב הצרכים האנושיים מסופקים על ידי ארגוני שירות. בתנאים אלה חשוב להכיר את המהות הגנרית של ארגוני השירות, לפיה תפקידם הראשון במעלה של ארגוני שירות – על המבנה, התהליכים והערכים שלהם, על מנת שיצליחו לענות על הצרכים של האנשים, תוך זיהוי התופעות הארגוניות השונות, ללא קשר לסוג הארגון. נהוג לחלק את ארגוני השירות לשלושה סוגים: עסקיים שהם למטרות רווח כמו חנויות, מסעדות וכו', ציבוריים כמו בתי חולים, בתי ספר, משרדי ממשלה ועוד, וארגוני מגזר שלישי כמו עמותות ומלכ"רים שאינם למטרות רווח. נותני שירות אלו פועלים בסביבה רחבה שאינם יכולים לשלוט על רוחב קהל היעד שלהם, ולכן אצל ארגונים אלו אמור להיות בסיס עקרוני של ניהול השירות המתבסס על הידע לנהוג בבני האדם ובצרכיהם השונים באופן הוגן.

תהליך זה מעלה קושי בסיסי מכיוון שראשית, לא תמיד ניתן לזהות את הצרכים של בני אדם. ושנית, לעתים קרובות, צרכים אלה של האוכלוסיות המסוימות, אינם נכללים בתחום האינטרסים של הארגונים. לכן, יש להתמקד במפגש בין נותני שירות ובין הלקוחות ובמורכבות של המפגש בין נותני שירות, המייצגים מבנים ארגוניים בירוקרטים, לבין לקוחות שהם בעלי צרכים חברתיים, תרבותיים וכלכליים שונים (יסעור-בורוכוביץ, 2016).

מערכת היחסים במתן השירות מושתתת בחלק מהמקרים על ריבוד חברתי. הריבוד החברתי בחלק מהמקרים הוא אתני ובמקרים אחרים הוא כלכלי. כך לדוגמא, במערכת היחסים בין נותן השירות לאוכלוסייה הענייה, שהשירות מהווה צורך מיידי למכלול היבטים יומיומיים בחיים שלהם, הנותנים עונים על הצרכים הבסיסיים של קיום והישרדות בחברה המתועשת: