

איכות השירות בין נותן השירות הערבי למקבל השירות היהודי או במצבים מתוחים

מבוא קצר ורציונל למחקר

עבודה זו עוסקת בנושא איכות השירות ביחסים בין יהודים לערבים במצבי מתח. מערכת היחסים בין היהודים לערבים במדינת ישראל הינה עדינה ושבירה, ולעיתים היחסים יכולים להיות מושפעים למשך זמן רב מאירוע אחד (אבו-עסבה וחסון, 2004). המיעוט הערבי בארץ ישראל הינו בעל מאפיינים ייחודיים, עובדה אשר יוצרת מורכבות בינו לבין הרוב היהודי והמדינה (סמוחה, 2004). על אף שישנה במורכבות זו בעייתיות, כלומר, מיעוט ערבי במדינה יהודית, החל משנות ה-70 ישנה מגמה כללית ביחסי יהודים ערבים של "הסתגלות הדדית", כלומר קבלת הצד האחר כחלק בלתי נפרד מהחברה ושאיפה למאבק שאינו אליים.

אולם, מגמה זו מאופיינת בעליות וירידות ובשינויים רבים (סמוחה, 2004). יתר על כן, משנת 1996 וביתר שאת מאז אירועי אוקטובר 2000, חל מפנה לרעה ביחסים. הרעה זו באה לידי ביטוי במספר מישורים, ובעיקר במישור המדיני. בעוד בתקופת כהונתו של ראש הממשלה המנוח יצחק רבין ממשלת ישראל נקטה בגישה מיטיבה כלפי הערבים (כיבוד הזכויות, הפחתת אפליה, מתן קצבאות וכדומה), לאחר רצח רבין, תהליך השלום נעצר ונדמה שאף נסוג לאחור. ההרעה במדיניות הממשלתית הובילה במידה מסוימת להקצנה בעמדותיהם של הערבים כלפי המדינה וכלפי היהודים. גם בעמדת היהודים כלפי הערבים חל שינוי לרעה בעקבות אירועי אוקטובר 2000. אם בצידוד בהגברת הפיקוח וההגבלות עליהם, בהתגברות הפחד ואי האמון. ניכרת התרחקות והחרמת קשרי מסחר עמם.

אבו עסבה (2004) מציין כי מערכת היחסים בין יהודים וערבים במדינת ישראל מושפעת מאירועים מדיניים וביטחוניים, הן אזוריים והן מקומיים. בחודשים האחרונים חלה הסלמה במצב הביטחוני בארץ. לאור זאת, עלה בי עניין לבחון כיצד והאם מצב זה משפיע על נותני ומקבלי השירות. המציאות הישראלית המורכבת הינה תחום אשר נחקר רבות ומצאתי לנכון לחקור נושא זה.

שאלת המחקר

שאלת המחקר היא מהן עמדות מקבל השירות היהודי או נותן השירות הערבי לגבי איכות השירות במצב ביטחוני מתוח. תתי השאלות העולות הן האם חל שינוי באיכות השירות בהתאם למצב הביטחוני? האם הרעה במצב הביטחוני גורמת לשינוי תפיסות או הקצנת התפיסות הקיימות בנושא? האם הנבדקים שינו את עמדותיהם בחודשים האחרונים?

דגימה

שיטת הדגימה הינה דגימת נוחות של מתנדבים. הנבדקים נבחרו בהתאם למוצאם, ונכוונתם להשתתף. שיטת הדגימה נבחרה לאור שאלת המחקר שרצתה לבדוק מהם עמדותיהם של נותן שירות ומקבל שירות ממוצא יהודי וערבי, והמרוויינים נבחרו על פי מוצאם, כאשר נותן השירות ממוצא ערבי ומקבל השירות ממוצא

יהודי. הרציונאל לכך היה כי בתחנת השטיפה נותני ומקבלי השירות נמצאים באינטראקציה דומה באופן שוטף ולא רק במצבי מתח בטחוני וכך יהיה קרוב ככל הניתן לענות על שאלת המחקר. בהקשר זה חשוב להוסיף, כי אריאלי וכהן (2013) מציינים כי סביבה בה יש סכסוך בין קבוצות מאופיינת באתגרים מתודולוגיים הקשורים לזיהוי אוכלוסיית המחקר ויצירת קשר עמה, אשר חלק מהאתגרים נוגעים לגיוס מרואיינים, בין היתר בשל פחד וחוסר אמון. על כן בחרתי בשיטה שתהיה אפשרית מבחינת גיוס מרואיינים. מהלך הדגימה החל בפנייה למנהל מכון השטיפה. הסברתי לו על המחקר וביקשתי את אישורו לפנות לעובדים וללקוחות. לשמחתי הוא נענה בחיוב, ואף הציע אחד מעובדיו שנדמה היה לו שיסכים לשתף פעולה. מבחינת הלקוחות, הוא נענה בחיוב, אך ביקש שלא אשדל אותם ואראיין רק אדם שיסכים לכך. מה שהקל עליי הייתה העובדה שהלקוחות בכל מקרה ממתנים, במיוחד אם ישנו תור ארוך לשטיפה.

הרכב הדגימה:

	מרואיין א'	מרואיין ב'
מין	גבר	גבר
גיל	24	47
מקום מגורים	מושב/עיר/קיבוץ/אחר	מושב/עיר/קיבוץ/אחר
עיסוק	עובד בשטיפת מכונות	עובד במפעל
השכלה	12 שנות לימוד	12 שנות לימוד
ותק במקצוע	שנתיים	20 שנה
מצב משפחתי	רווק (מאורס)	נשוי+3
ארץ לידה	ישראל	ישראל

כלי המחקר:

כלי המחקר בהם נעשה שימוש הינו ראיון מובנה למחצה ותצפית. ראיון מובנה למחצה הינו למעשה שיחה, בה החוקר יודע מה הוא שואף לדעת. לחוקר ישנן שאלות אותן הוא רוצה לשאול ומושג לגבי אילו נושאים הוא רוצה לכסות. עם זאת, השיחה הינה פתוחה לשינויים, וצפויה להשתנות ולהראות אחרת בין מרואיינים שונים (Fylan, 2005). ראיון מובנה למחצה נבחר משום שהוא נמצא מתאים עבור חקר של תפיסות ודעות של משיבים בנושאים רגישים ומורכבים (Barriball, 1994).

הראיונות נערכו בחדר אשר נמצא במשרדים של מכון השטיפה. לאחר הסכמת המרואיין להשתתף, הוסבר לו מהלך הראיון והוצגו הסוגיות האתיות. מהלך הראיון כלל שיחה בת כחצי שעה, לעיתים היו הפרעות, אך מרבית הראיון התנהל בצורה חלקה ללא הפרעות.