

ידע אודות ארגוני רווחה ממגזרים שונים והאמון בהם בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית: ניתוח גורמי הלמידה המשפיעים

לאה זנבר,¹ איתי גרינשפן,² חיה יצחקי³ ופמילה הנדי⁴

בעידן של שוק מעורב, שבו ארגוני רווחה שונים – ציבוריים, עסקיים ועמותות – מציעים שירותים חברתיים, נדרשים העובדים הסוציאליים לדעת את ההבדלים בין ארגונים אלה ולגבש אמון בהם, משום שהבדלים אלה עשויים להשפיע על איכות השירות שהם נדרשים לתווך ללקוחותיהם. מאחר שבתי הספר לעבודה סוציאלית הם החממות לבניית ההון הפרופסיונלי של מקצוע העבודה הסוציאלית, ראוי שכבר במהלך הכשרתם האקדמית יתבררו בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית סוגיות הנוגעות להיקף הידע שלהם אודות ארגוני רווחה (זיהוי השיוך המגזרי) ורמת האמון בארגונים אלה. מחקר זה נועד אפוא לבחון את שאלות המחקר האלה: מה הן רמות הידע (זיהוי השיוך המגזרי) והאמון של סטודנטים לעבודה סוציאלית בארגוני רווחה ממגזרים שונים? מה הם גורמי הלמידה הקשורים אליהן? שאלות אלה נבחנו במדגם שמנה 393 סטודנטים לעבודה סוציאלית. הממצאים מלמדים שהידע אודות השיוך המגזרי של ארגוני רווחה מועט ושמידת האמון במלכ"רים זהה כמעט למידת האמון בארגונים עסקיים וציבוריים. עוד מצביעים הממצאים על קשר חיובי בין ידע אודות ארגוני רווחה ורמות אמון במלכ"רים לבין מספר שנות הלימוד ועל ידע רב יותר בקרב סטודנטים במסלול ההכשרה הקהילתי בהשוואה לאלה במסלול הפרטני. אולם בחלק ממדדי הידע והאמון, דווקא סטודנטים בשנה ב מפגינים רמות גבוהות יותר מאלה שבשנה ג, כנראה בשל הסמיכות ללימוד התכנים בנושא. הממצאים נידונים בהקשר של מדיניות ההפרטה וטשטוש

-
- 1 בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת אריאל.
 - 2 בית הספר לעבודה סוציאלית ורווחה חברתית ע"ש ברוואלד, האוניברסיטה העברית בירושלים.
 - 3 בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר-אילן.
 - 4 בית הספר למדיניות חברתית ופרקטיקת מדיניות, אוניברסיטת פנסילבניה.

ביטחון סוציאלי 108, תשרי תש"פ, אוקטובר 2019 : 131-160

נשלח לפרסום ב-18.1.19, התקבל ב-12.8.19

הגבולות הבין-מגזריים ומדגישים את התרומה התיאורטית לחקר הארגונים. עוד ניתנות המלצות לשילוב תכנים ארגוניים בהכשרת סטודנטים לעבודה סוציאלית ובפרקטיקת העבודה של עובדים סוציאליים.

מילות מפתח: ידע ואמון בארגוני רווחה, סטודנטים לעבודה סוציאלית, גורמי למידה, תיווך שירותי רווחה, תיאוריית הכשל החוזי

1. מבוא

במהלך הכשרתם האקדמית נחשפים סטודנטים לעבודה סוציאלית לידע תיאורטי ומעשי אודות ארגוני רווחה ומקומם של העובדים הסוציאליים בארגונים אלה (כרוזים, 2010; Shier & Van-Du, 2018). ידע נרכש זה, לצד המודעות והתפיסות שאיתם הם באים מבית, אמור לסייע להם עם סיום הכשרתם האקדמית והשתלבותם בתפקידיהם השונים בשדה; למשל בבואם להמליץ ללקוחות או לקהילות שהם עובדים איתם באיזה ארגון או שירות כדאי להם להסתייע (Compton, Galaway, & Courmoyer, 2005). תפקיד זה של העובד הסוציאלי – תיווך בין הלקוח לבין הארגון ספק השירות – חשוב עוד יותר בעידן של שוק מעורב שבו ארגוני הרווחה המציעים את השירותים החברתיים נמנים עם אחד משלושה מגזרים: ציבורי, עסקי או מלכ"ר.⁵ הידע אודות ארגונים מהמגזרים השונים ורמת האמון בהם יכולים להשפיע על קבלת ההחלטות של עובדים סוציאליים ועל אופי העצות שהם נותנים ללקוחותיהם, ועל כן דורשים בירור מעמיק. זאת ועוד, מכיוון שבתי הספר לעבודה סוציאלית הם החממות לבניית ההון האנושי והמקצועי של מקצוע העבודה הסוציאלית, חשוב וראוי שסוגיות של ידע, מודעות ואמון בארגוני רווחה ממגזרים שונים יתבררו בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית כבר בתהליך הכשרתם. זהו המקום לבניית קריירה בתחום והמקור של עתודות עובדים-מומחים (וייס וגל, 2001). מכאן עולה השאלה אם ההכשרה הניתנת בבתי הספר לעבודה סוציאלית אכן מסייעת לסטודנטים לרכוש ולעצב את הידע הארגוני הנדרש בתפקידם בשדה. במילים אחרות, מטרת המחקר היא לברר אם במהלך ההכשרה האקדמית בבתי הספר לעבודה סוציאלית ניתן לזהות קשר בין החשיפה לידע תיאורטי ומעשי אודות ארגוני רווחה ("גורמי למידה") לבין רמת הידע, רמת האמון והנטייה להשתתפות (לתרום, להתנדב, לעבוד) של סטודנטים בארגוני רווחה משלושת המגזרים. מכאן נגזרות שלוש שאלות מחקר:

5 מלכ"ר – מוסד ללא כוונות רווח – הוא המושג השגור לתיאור ארגונים ללא כוונות רווח כחלק מהמגזר השלישי. רוב המלכ"רים בישראל הם עמותות רשומות או חברות לתועלת הציבור.

1. עד כמה מכירים סטודנטים לעבודה סוציאלית את ההבדלים בין ארגוני הרווחה השונים והאם עוד בתהליך הכשרתם הם מודעים למגזר שארגוני רווחה שונים נמנים עימו ("היכולת לזיהוי השיוך המגזרי")?
2. מה מידת האמון שרוחשים סטודנטים לעבודה סוציאלית כלפי ארגונים ממגזרים שונים ומה הן נטיותיהם להשתתפות בארגונים? האם הם נוטים לייחס רמת אמון גבוהה יותר לארגון לאור המגזר שהוא משתייך אליו? האם הם נוטים יותר להשתתף בארגונים ממגזר מסוים ופחות באחרים?
3. מהי עוצמת הקשר בין הידע של הסטודנטים לעבודה סוציאלית בישראל, רמת האמון שלהם בארגונים ונטיותם להשתתף בהם לבין גורמי הלמידה, בעיקר מסלול ההתמחות ושנת הלימוד.

למחקר זה תרומה תיאורטית ותרומה מעשית. תרומתו התיאורטית, שכפי שיורחב בהמשך, היא בחינה אמפירית בזירה הישראלית של תיאוריית הכשל החוזי של הנסמן, הגורסת שצרכני שירות יעדיפו לקבל שירותים מארגונים ללא כוונות רווח בשל האמון הגבוה שאנשים רוחשים כלפי ארגונים אלה (Hansmann, 1980). אבל האם אצל סטודנטים לעבודה סוציאלית יש בכלל העדפות ארגוניות-מגזריות, וידע ואמון ברורים, שלאורם הם ימלאו בעתיד את תפקידם – סיוע ללקוחות בסבך הבירוקרטי של שירותי הרווחה? הייתכן שאין הסטודנט מכיר כלל את מגוון השירותים ואת ההבדלים בין השירותים השונים הניתנים בכל מגזר? שאלה זו מקבלת משנה תוקף בעידן הניאו-ליברלי הנוכחי שבו מתחזקות מגמות של טשטוש ההבדלים בין המגזרים (Ben-Ner, 2002; Schmid, 2013). מגמות אלה צפויות להקשות על העובדים הסוציאליים, ודאי וודאי על הסטודנטים לעבודה סוציאלית, להבחין בין ארגונים ממגזרים שונים. תהליכים של הפרטה ומיקור חוץ הובילו לטשטוש גבולות בין המגזרים, כך שהשיוך המגזרי הפורמלי של ארגוני רווחה הפך מובחן פחות (Kramer, 2000; Bromley & Meyer, 2017; Young, 2000). בה בעת יצרו מאפיינים אחרים – כמו קשרים פוליטיים ופעילות הארגון כקבלן ביצוע של הממשלה ובמימונה – קבוצות של ארגונים דומים המשתייכים פורמלית למגזרים שונים. לכן עולה השאלה אם לסטודנטים לעבודה סוציאלית עדיין נותרו כלים להבדיל בין הארגונים השונים ואם הכשרתם העיונית והמעשית משפיעה על רמות האמון שירחשו כלפי ארגונים ממגזרים שונים.

מבחינה מעשית המחקר נועד לאתר פערים בתהליך ההכשרה האקדמית של סטודנטים לעבודה סוציאלית בישראל. היבטים של ידע, אמון והעדפה לקבל שירות מארגונים המספקים שירותי רווחה והמשויכים למגזרים שונים טרם נבחנו בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית בישראל, העתידים, עם סיום הכשרתם, להשתלב בצומתי קבלת החלטות מרכזיים כמתווכים בין מקבלי שירות לספקי שירות (Gambrill, 2013; Hepworth et al., 2010). מחקרים קודמים בדקו עמדות והעדפות של סטודנטים כלפי המגזרים השונים, למשל בבחירת המקצוע (אבן-זהר וגבירץ-מידן, 2015) ובחירת מקום עבודתם (וייס-גל וברגר, 2012; Weiss et al., 2002).

עוד נבחן איזה ידע ארגוני רוכשים הסטודנטים בתוכנית הלימודים האקדמית בצפון אמריקה, בדגש על שילוב למידה על עסקים חברתיים בתוכנית הלימודים של עבודה סוציאלית (Shier & Van-Du, 2018). מחקר זה מוסיף ובוחר אם לצד רכישת ידע אודות ארגוני רווחה שונים, מאפייניהם, יתרונותיהם וחסרונותיהם, הסטודנטים יודעים לזהות גם את סוג הארגון ולשייך אותו נכונה למגזר נתון, כך שיוכלו בעתיד ליישם את הידע שצברו בבחירותיהם האישיים ובתפקידם כעובדים סוציאליים. ממצאים אלה עשויים להשליך על הפרקטיקה של הכשרת עובדים סוציאליים, משום שניתן לתרגםם להמלצות על תוכני למידה של הסטודנטים כבר במהלך לימודיהם, ומכאן חשיבותם.

כדי להבין את הקשר בין ידע על ארגונים, אמון בהם והעדפה מגזרית בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית בעידן של שירותים מופרטים, המאמר סוקר תחילה את הספרות העוסקת במעריך שירותי הרווחה בעידן של שוק מעורב, מגדיר את המושגים ידע ארגוני ואמון בארגונים ומציע מספר השערות אודות גורמי הלמידה הנוגעים להעדפותיו של הסטודנט. בהמשך מוצגת שיטת המחקר, ומתוארים הממצאים המתמקדים בקשר בין ידע על ארגונים ואמון בהם ובגורמים המשפיעים על רמות אמון וידע אלה. לבסוף, הדיון מציע מספר השלכות תיאורטיות ופרקטיות העולות מן הממצאים.

2. ידע ארגוני, העדפה מגזרית ואמון במלכ"רים בעידן של שוק מעורב

עידן ההפרטה ושוק מעורב

ישראל היא דוגמה למדינת רווחה שעברה בשלושת העשורים האחרונים תהליך הפרטה חלקית אינטנסיבית (מרון, 2012; פז-פוקס ומנדלקרן, 2013; קטן, 2008). מרכיב נכבד בתהליך זה היה העברת האחריות לאספקת השירותים החברתיים לידי ארגונים לא-ממשלתיים – למטרות רווח (עסקיים) או שלא למטרות רווח (מלכ"רים, עמותות) – באמצעות התקשרות חוזית המבוססת על פרקטיקות של מיקור חוץ (מרון, 2015; שמיד, 2012; Bar-Nir & Gal, 2011; Feiock, & Jang, 2009; Young, 2000).⁶ ההתקשרות החוזית ומיקור החוץ הם הכלים המרכזיים בעידן ההפרטה לניהול מערכת היחסים בין המדינה לבין עמותות וארגונים עסקיים (Boris & Steuerle, 2016). התוצאה היא יצירה של שוק מעורב, כלומר מרחבים שבהם דרים בכפיפה אחת ומתחרים ביניהם על אספקת השירותים ארגונים מהמגזר הציבורי, מהמגזר

6 במיקור חוץ, ארגונים לא-ממשלתיים מקבלים את האחריות לניהול שוטף ולאספקת השירות החברתי המופרט, ואילו הרשויות הציבוריות מותירות בידיהן את האחריות לפיקוח, למימון ולבקרה על עבודתם של אותם הארגונים המפעילים את השירות (מנדלקרן ושרמן, 2015; Schmid & Hasenfeld, 2008).

העסקי ומהמגזר השלישי (בניש, 2012; Yong & Weinberg, 2004; Ben-Ner, 2002). בתחום הרווחה, כמו גם בתחומי החינוך, הבריאות ואף התרבות והאמנות, פועלים שירותים ממשלתיים-ציבוריים לצד עמותות וחברות עסקיות (קטן, 2008).

לאור השינויים במערך שירותי הרווחה, במדינות המפותחות בכלל ובישראל בפרט, גדל מאוד בשנים האחרונות האתגר של העובד הסוציאלי (הזנפלד, 2005). שלא כבעבר, עת מערך השירותים היה הומוגני וכלל בעיקר שירותים שסיפק המגזר הציבורי, העובד הסוציאלי נדרש כיום להכיר לעומק את שירותי הרווחה שמספקים ארגונים ממגזרים שונים – עמותות, גופים ציבוריים ועסקים. לכל אחד מסוגי הארגונים הללו מאפיינים שונים, יתרונות וחסרונות (שמיד, 1998), שעל העובד הסוציאלי להביא בחשבון בטרם יתווך אותם ללקוח. כך, למשל, עקרון אי חלוקת הרווחים המאפיין ארגוני מגזר שלישי (מלכ"רים) נתפס כיתרון המאפשר להם להגיש שירות אמין והוגן יותר לצרכן, בעוד הארגונים העסקיים נתפסים כבעלי יתרון ביעילות ובאיכות שירות גבוהה (וייס-גל ובירגר, 2012; שמיד, 1998). לכן על העובד הסוציאלי להיות בקיא בטווח השירותים האפשריים המתאימים לצורכי הלקוח ולהציג לפניו את יתרונותיהם ואת חסרונותיהם (Compton et al., 2005).

בה בעת מצאו חוקרים רבים שבעידן של הפרטה ושוק מעורב, לנוכח תחרות גוברת אל מול ארגונים עסקיים, מפתחים המלכ"רים דמיון לארגונים אלה (לדוגמה, Ben-Ner, 2002), והגבול בין סוגי הארגונים הולך ומיטשטש (Schmid, 2013; Kramer, 2000; Bromley & Meyer, 2017). התפתחותם של מבנים ארגוניים היברידיים, דוגמת עסקים חברתיים המשלבים את ההיבט הערכי המצוי במלכ"רים עם הניהול העסקי של ארגונים למטרות רווח, מעידה על מגמות אלה של טשטוש (Shier & Van-Du, 2018). לכן יש קושי בהנחה שבשוק מעורב יוכל העובד הסוציאלי להבחין בין ספקים ממגזרים שונים. אבל גם בעולם שגבולות המגזרים מטושטשים בו יש המדגישים את המאפיינים המבדילים עדיין בין סוגי הארגונים, והמקנים לכל אחד מהם יתרונות (Smith & Phillips, 2016). לכן ידע והיכרות של סטודנטים לעבודה סוציאלית עם המערך הארגוני של שירותי הרווחה ומידת האמון שהם מפתחים כלפיו חיוניים להם כאנשי מקצוע לעתיד, האמונים על ייעוץ והכוונה של אוכלוסיות הרווחה ועל תיווך ביניהן לבין ספקי השירותים. שתי סוגיות אלה – של אמון והעדפה מגזרית וידע ארגוני – והמורכבות שלהן נידונות להלן.

אמון והעדפה מגזרית באספקת שירותי רווחה

אחד ההסברים לגידול במספר ארגוני המגזר השלישי ובהיקף פעילותם בשוק מעורב הוא הסבר כלכלי המייחס אותו לכשלים של שני המגזרים האחרים: כשל שוק (market failure) של הארגונים העסקיים וכשל הממשל (government failure) של המגזר הציבורי (Ben-Ner, 2002; Hansmann, 1980, 1987; Rose-Ackerman, 1996; Weisbrod, 1988). בשל כשלים אלה, טוענים

החוקרים, הציבור נותן אמון גבוה יותר במלכ"רים. על פי תיאוריית כשל השוק, במצבים רבים יש פערי מידע (information deficit) בין הארגון העסקי לבין הצרכן, ולכן אין זה האחרון יכול להעריך כראוי אם הוא מקבל תמורה ראויה לכספו. למשל: אדם שבריאותו לקויה או משפחה הנמצאת בעוני אינם יכולים לערוך סקר שוק ולבחור את השירות הטוב ביותר בשבילם. בשל פערים אלה ומשום שארגונים עסקיים מעמידים בראש סדר העדיפויות מקסום רווחים, נוצר בין הספק ללקוח כשל חוזי (contract failure), המסביר את ההעדפה של הלקוחות לקבל שירות מארגונים ללא כוונות רווח. לאור אילוץ אי-חלוקת הרווחים (nondistribution constraint)⁷ ייתפסו אלה האחרונים כאמינים יותר וככאלה שאינם שואפים לנצל את הלקוחות ואת כספם (Hansmann, 1980; Sargeant & Lee, 2002). יתרונותיו של עקרון אי-חלוקת הרווחים הם מבנה ארגוני דמוקרטי יותר, ניהול תקין ושירות טוב יותר. אלה מחזקים את אמון הציבור במלכ"ר ומובילים את הלקוח להעדיף את השירות של ארגונים אלה על זה של ארגונים עסקיים.

הנחה זו של אמון גבוה (trustworthiness) במלכ"רים העסיקה חוקרים רבים, מכיוון שהיא ניצבת בלב יתרונם לכאורה על ארגונים עסקיים (McDougle, 2014; Sargeant & Lee, 2002;). מחקרים אמפיריים שונים איששו הבדלים בין ארגונים למטרות רווח ושלא למטרות רווח, גם בביצועים וגם במידת האמון של הציבור בהם (Schlesinger & Gray, 2006). נמצא, למשל, שבמוסדות סיעוד פרטיים איכות השירות נמוכה יותר, וגם מדדים רבים אחרים העלו תוצאות טובות פחות (Aaronson et al., 1994; Hillmer et al., 2005). בה בעת, במדדים אחרים, כגון שביעות רצונם של עובדים או מחויבותם ומעורבותם במקצוע, לא היו ההבדלים בין המגזרים אחידים ולא תמיד נמצאו מובהקים (וייס-גל ובירגר, 2012; Freund, 2005). זאת ועוד, גם ארגון מלכ"ר עלול להפר את האמון שניתן בו. בין היתר הועלו בהקשר זה טענות על חובבנות (amateurism), על הדרה של קבוצות ושל אלה שאינם מזדהים אידיאולוגית עם הארגון (over-exclusion), על העדר שקיפות ואף על הפרה של עקרון אי-חלוקת הרווחים (לסקירת הרעיונות המרכזיים ראו Bekkers et al., 2016 וגם Light, 2002). לכן רגולציה ובקרה מטעם המדינה על הנעשה בארגונים אלה חשובה לא פחות (לימור, 2005; Young, 2000). לאור מרכזיות סוגיית האמון, היא נבחנה במחקר זה בהקשר של מידת האמון של סטודנטים לעבודה סוציאלית בארגונים ממגזרים שונים.

הסבר אחר לגידול במספר הארגונים ללא כוונות רווח נעוץ בכשלי הממשלה (Weisbrod, 1988). כשל אחד נובע מהתמקדות הממשלה במתן מענה לצורכי האזרח הממוצע; כלומר: אופי השירות נקבע על פי הצרכים של רוב האוכלוסייה, וכך צרכים ייחודיים של קבוצות ספציפיות (למשל מיעוט דתי, אתני, תרבותי) לא מקבלים מענה ממשלתי (Mueller, 2003). התוצאה היא כשל באספקת שירותים ציבוריים לקבוצות מיעוט. תיאוריית הגיוון של וייסברוד טוענת

7 עקרון אי-חלוקת רווחים בין חברי העמותה הוא הגדרה משפטית המחייבת אותם להקדיש את הרווחים למימון קידום המטרות שלשמן היא הוקמה (בר-מור, 2007).

שארגונים ללא כוונת רווח הם אלה שיינתנו מענה לאוכלוסיות שנפגעו מכשל הממשלה, מכיוון שמחיר השירות בהם נמוך ומסובסד דרך מענקים ממשלתיים ותרומות ומכיוון שמוטביהם הם צרכנים שאינם יכולים לשלם את מחיר השוק (Weisbrod, 1988). אולם לא כל "ביקוש עודף" יוביל מיד למענה של מלכ"ר; לשם כך נדרשת קבוצה עם מטרה משותפת שתתארגן ותייסד ארגון כזה. כלומר: נדרש טובין קולקטיבי, והציפייה היא שהמגזר השלישי יהיה הספק המרכזי של אותו טובין (Weisbrod, 1988). ככל שהחברה הטרוגנית מבחינה אתנית, דתית ומעמדית, כך גדל מספר הביקושים העודפים לשירותים מיוחדים, ובהתאמה יגדל מספר הארגונים ללא כוונת רווח (Boris & Steuerle, 2016).

כשל ממשלתי שני נובע משיקולים פוליטיים ואחרים של הממשלה, המעדיפה לממן את אספקת השירותים דרך ארגונים חוץ ממשלתיים ללא כוונת רווח. מבחינת המדינה יש מספר יתרונות בולטים להעברת האחריות לאספקת השירות אל ארגוני השטח: צמצום העלות; צמצום הבירוקרטיה ומנגנון העובדים הלא-יעיל; שיפור (לפחות לכאורה) איכות השירות והגברת יעילותו; עידוד תרומה והתנדבות – פעולות פילנתרופיות של הציבור שרק ארגונים ללא כוונת רווח יכולים ליהנות מהן (Steinberg, 2006). עם זאת שותפויות אלה טומנות בחובן גם מספר סיכונים, כגון פוליטיזציה, שחיתות, תחרות בין מלכ"רים לבין חברות עסקיות ואיבוד יכולתה של המדינה או הרשות המקומית לעצב מדיניות ולפקח על איכות השירות (קטן, 2008). ההפרטה עלולה לפגוע באופיים האזרחי-הוולונטרי של ארגונים אלה ולטשטש את הגבולות בינם לבין ארגונים עסקיים. עקב כך הם עלולים לעסוק פחות בחשיבה יזמית ובמקוריות וליזום פחות שירותים חדשים כמענה לצרכים שהממשלה לא מספקת. אפשר גם שהם יהיו מעורבים פחות בפעילות סגור, שנוי מדיניות וייצוג אינטרסים של קבוצות מודרות (זיכלינסקי, 2010; קטן, 2008).

כדי לוודא ששירותי המגזר השלישי אכן יעלו באיכותם או ברמת האמון שהם זוכים לה על אלה של שני המגזרים האחרים, יש לוודא שמתמלאים חלק מהתנאים האלה או רובם: יעילות התפוקה ואיכותה; נגישות לצרכנים ללא קשר ליכולתם לשלם; אספקת טובין קולקטיביים המשלימים את אלה שמספקת הממשלה; עידוד ערכים אלטראיסטיים כגון התנדבות; חלופות לממשל מונוליטי בתחום הרווחה החברתית (שמיד, 1998; Weisbrod, 1988). עוד יש לוודא שצרכני השירות או אלה המתווכים להם אותו מודעים להבדלים בין המגזרים ונותנים אמון באותם המלכ"רים.

למרות ההיגיון הראשוני העומד מאחורי תיאוריות כשל השוק וכשל הממשלה, יש לא מעט ביקורות על רעיון האמון הגבוה במלכ"ר לעומת ארגונים ממגזרים אחרים (Handy et al., 2010; O'Neill, 2009; Schlesinger, Mitchell, & Gray, 2004). ביקורת אחת יוצאת כנגד ההנחה הטמונה בתיאוריה של התנהגות רציונלית של האינדיבידואל, האומרת שהבחירה של האינדיבידואל במלכ"ר נעשית משיקולי עלות תועלת ומתוך היגיון. אולם ניתן להציע מספר סיבות לכך שהמודל הזה של העדפת ארגוני מלכ"ר בידי לקוח יכול להיות גם לא רציונלי

(Steinberg, 2006). למשל: שירות רווחה נבחר פעמים רבות תחת לחץ, בזמנים שבהם יש בו צורך מידי (בחירת מוסד סיעודי לאדם מבוגר שאיבד את עצמאותו או לאדם שעבר תאונה). כך ששיקולים רציונליים אינם בהכרח המרכזיים בתהליך הבחירה (אבו, 2007). במקרים כאלה מי שמקבל את ההחלטה על בחירת השירות הוא גורם שלישי, כגון קרוב משפחה (אבו, 2007) או העובד הסוציאלי המשמש כמתווך. דוגמה אחרת היא צרכני שירות הנוטים לבחירות ערכיות, על בסיס אידיאולוגי או דתי; אדם דתי יעדיף למשל טיפול במוסד סיעודי בעל אוריינטציה דתית על פני מוסד דומה שאינו דתי אך זול יותר. לבסוף, לא תמיד ניתן לבחור בין מוסדות ללא כוונות רווח לבין חברה עסקית או שירות ציבורי.

ידע על השיוך המגזרי ומודעות אליו כמשתנה העשוי להשפיע על אמון בארגוני רווחה

בנוגע לשאלה אם מידע ומודעות של השחקנים המעורבים עשויים להשפיע על העדפה ואמון גבוהים יותר בארגוני שירות ללא כוונות רווח, הספרות גורסת שלאזרח או לצרכן או לסטודנט אין כלל יכולת להבחין בין ארגון עסקי לארגון ללא כוונת רווח, וזה שומט את הבסיס של תיאוריית הכשל החווי. סקסטון קרא לכשל הבחנה זה "עקב אכילס" של המגזר השלישי (Saxton, 2004). במילים אחרות, יש לשאול אם לעובד הסוציאלי יש מספיק ידע כדי לשמש כ"מתווך ידען" (על משקל המונח "צרכן ידען", discerning consumer) ולתת אמון בארגון כלשהו לפי שיוכו המגזרי (Handy et al., 2010). מסיבה זו ייבחנו במחקר להלן גם המודעות (awareness) והיכולת של המשתתפים לזהות את השיוך המגזרי של ארגוני רווחה (McDougle, 2014).

מעט נכתב על סוגיית היכולת של האזרח הפשוט לזהות ארגונים לפי שיוכם המגזרי, אך הממצאים העידו על משקל המודעות והידע בבניית האמון במלכ"רים (Handy et al., 2010; McDougle, 2014) וגם בהעדפה בבחירת השירות (Ben-Ner et al., 2018). מקדוגל (McDougle, 2014) מצאה שרמת השכלה (ידע) מעלה את רמות האמון במלכ"רים ושאינשים עם מודעות גבוהה יותר לשיוך המגזרי (nonprofit awareness) של ארגונים הפגינו רמות אמון גבוהות פי שלושה בהשוואה לאלה שמודעותם לשיוך המגזרי הייתה נמוכה. מחקרים אחרים התמקדו בידע הארגוני בקרב תומכים בלתי-פורמליים של מקבלי שירותים (אבו, 2007) ובידע של עובדים בארגוני הרווחה (וייס-גל ובירגר, 2012). אבו (2007), למשל, מצאה שהשיוך המגזרי של ספק השירות (מלכ"ר או עסקי) לא היה שיקול בבחירת הארגון העתיד לספק שירות לקשישים. מכיוון שלעובד הסוציאלי תפקיד כמתווך בין הלקוח לבין ארגונים שהם ספקי שירות הרווחה, חוזרת ועולה כאן שאלת תרומתו לקבלת ההחלטות של הלקוח, בהתאם לרמת האמון שהוא נותן בארגון מספק השירות ולרמת ההבנה של ההבדלים המגזריים בין ארגון עסקי, ארגון ציבורי ומלכ"ר. שאלה זו רלוונטית לבחינה בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית, כפי שיפורט בהמשך.

הקשר בין משתני הלמידה לרמות ידע ואמון בארגוני רווחה

במסגרת לימודיהם ובהכשרה המעשית נחשפים הסטודנטים לידע תיאורטי ומעשי אודות ארגוני רווחה שונים. מכאן עולות השאלות אם ההכשרה בבתי הספר לעבודה סוציאלית מקנה לסטודנטים את הידע שידרש להם בעתיד בתפקידים כמתווכים ואם כבר בתקופת ההכשרה הם מדווחים על היקפי ידע שונים ועל רמות אמון שונות כלפי ארגונים עסקיים, ממשלתיים ומלכ"רים. שני משתנים הנוגעים לתהליך הלמידה וההכשרה שלהם עשויים להשפיע על התשובות לשאלות אלה.

משתנה למידה אחד הוא **מסלול ההתמחות**. ברוב בתי הספר לעבודה סוציאלית בארץ ניתן להתמחות באחד משני מסלולים: מסלול פרטני-קליני ומסלול קהילתי. בלימודי העבודה הסוציאלית הקהילתית, בשונה מזו הפרטנית, הדגש של תוכני הלימודים הוא על עבודה מערכתית (Makaros & Weiss-Gal, 2012), על סגור ופרקטיקת מדיניות (וייס-גל וגל, 2011; Boehm & Cohen, 2013), על שיתופי פעולה בין ארגוניים ועל תמונת מקרו רחבה של מערך ארגוני הרווחה (Weiss & Kaufman, 2006). הבדלי תוכן אלה בין מסלולי ההתמחות צפויים להוביל לרמות שונות של ידע על ארגונים ואמון בהם. אנחנו שיערנו, שיימצאו הבדלים בין סטודנטים במסלול הפרטני לאלה במסלול הקהילתי, כשסטודנטים הלומדים בזה האחרון יפגינו יכולת שיוך מגזרי (ידע) גבוהה יותר, אך לאור סוג הידע הנרכש, לא צפויה השפעה דומה על רמות האמון במלכ"רים בהשוואה לארגונים עסקיים או ממשלתיים.

משתנה הלמידה השני הוא **שנת הלימודים**. במסלול הלימודים הרגיל לתואר ראשון מדובר בלימודים לאורך שלוש שנים. לעומת זאת, במסלול הסבה לעבודה סוציאלית לבוגרי תואר ראשון במקצועות אחרים מדובר במתכונת של שתי שנות לימוד עד קבלת תואר בוגר. במהלך הלימודים האקדמיים בשני המסלולים נחשפים הסטודנטים לידע מגוון אודות ארגונים, בין במישור בתוכנית הלימוד האקדמית ובין בעקיפין בתהליך ההכשרה בשדה. רוב בתי הספר מציעים קורס או מספר קורסים אקדמיים אודות שירותי הרווחה בישראל או קורס בתיאוריה ארגונית המספקת לתלמידים רקע על ארגוני רווחה בשטח ובספרות. מלבד זאת עורכים כל בתי הספר הכשרה מעשית לתלמידי בוגר בשנה השנייה והשלישית ללימודיהם בעשרות ארגוני רווחה (או "סוכנויות הכשרה", כפי שהם מכונים בפרסומי המשרד לשירותים חברתיים; כורזים, 2010). רבות מסוכנויות ההכשרה האלה פועלות במגזר השלישי, ואחרות קשורות למשרד הרווחה, ללשכות הרווחה ברשויות המקומיות ואף למספר ארגונים עסקיים (כורזים, 2010). מסקר שנערך בלמ"ס בשנת 2011 עולה ש-73% מבוגרי עבודה סוציאלית חשבו שהידע שרכשו במהלך לימודיהם תרם להם במידה רבה או רבה מאוד (כורזים ועמיתים, 2013).

לאור חשיפה זו לתוכני למידה הנוגעים לארגונים, יש מקום להניח שעם השנים יגדל הידע הארגוני, וספציפית בהקשר של מחקר זה יגדלו יכולת השיוך המגזרי והאמון כלפי מלכ"רים; כלומר: צפוי קשר ליניארי חיובי עם מספר שנות הלימוד. בה בעת, בדיקת תוכניות הלימודים של בתי הספר לעבודה סוציאלית בארץ מלמדת שקורסי מקרו בנושאי ארגונים, מדיניות

רווחה ושירותים חברתיים נלמדים על פי רוב בשנה ב של הלימודים ובשנה א במסלול ההסבה. מאפיין זה רלוונטי גם למדגם הנוכחי, ולכן יש מקום להניח שקורסים אלה מגבירים את יכולת השיוך המגזרי והאמון במלכ"רים סמוך למועד לימוד הקורס. כלומר: הקשר בין שנת הלימודים לבין ידע ארגוני לא יהיה ליניארי אלא קורבילינארי, כך שאת יכולת השיוך המגזרי והאמון הגבוה יותר יפגינו סטודנטים בשנה ב, אחריהם סטודנטים בשנה ג ולבסוף סטודנטים בשנה א. לכן יש מקום לבחון אם השפעת רכישת הידע סמוך למועד לימוד התכנים הנוגעים לארגונים חזקה יותר מהשפעת הזמן (שנות לימוד). לאור מורכבות זו תיבדק סוגיה זו כשאלה פתוחה, ללא השערת מחקר ברורה.

לסיכום, השאיפה להכשרה מיטבית של הסטודנטים לעבודה סוציאלית לקראת תפקידם בשדה דורשת לברר את רמת הידע שלהם אודות ארגונים מהמגזר הציבורי, העסקי והמלכ"רי, המספקים שירותי רווחה, כמו גם את עמדותיהם כלפיהם ואת רמת האמון שלהם בהם. היבטים אלה טרם נבחנו בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית שבעתיד ישתלבו בצומתי קבלת החלטות מרכזיים כמתווכים בין מקבלי השירות לבין ספקיו.

השערות המחקר

בעקבות סקירת הספרות התקבצו שתי קבוצות של השערות מחקר. הקבוצה הראשונה (H1-H3) מתמקדת בקשר שבין מודעות וידע על ארגונים לבין רמת אמון בארגונים מהמגזרים השונים ובקשר בין ידע ואמון בארגונים לבין כוונות להשתתף במלכ"רים. הקבוצה השנייה (H4-H6) מתייחסת לקשר בין משתני למידה לבין רמות ידע ואמון במלכ"רים, בדגש על השאלות אם ההכשרה בבתי הספר לעבודה סוציאלית משפיעה על מודעות ועל רמות אמון שונות בארגונים ממגזרים שונים ואם חשיפה לארגון ספציפי במהלך הלימודים וההכשרה המעשית והיכרות עמו יעלו את המודעות לשיוך המגזרי.

H1: יימצא קשר חיובי בין יכולתם של הסטודנטים לזהות את השיוך המגזרי של ארגונים לבין רמות האמון שלהם במלכ"רים בהשוואה לארגונים עסקיים או ממשלתיים.

H2: יימצא קשר חיובי בין יכולתם של סטודנטים לזהות את השיוך המגזרי של ארגונים לבין נטייתם להשתתף (לתרום, להתנדב או לעבוד) בארגונים אלה.

H3: יימצא קשר חיובי בין רמות האמון של סטודנטים במלכ"רים (בהשוואה לארגונים עסקיים וממשלתיים) לבין נטייתם להשתתף (לתרום, להתנדב או לעבוד) בארגונים אלה.

H4: סטודנטים הלומדים במסלול הקהילתי יפגינו רמות גבוהות יותר של יכולת שיוך מגזרי מאלה הלומדים במסלול הפרטני, אך לא יימצאו הבדלים בין סטודנטים ממסלולי ההתמחות השונים באשר לרמות אמון במלכ"רים.

H5 : לאור המורכבות שתוארה לעיל, הקשר בין שנת הלימודים ליכולת זיהוי המגזר הארגוני ייבדק כשאלת מחקר פתוחה. להשערתנו תשתקף מורכבות זו גם בממצאים.

H6 : יימצא קשר חיובי בין חשיפה מוקדמת של הסטודנטים לארגוני רווחה במסגרת הלמידה העיונית או המעשית לבין יכולת השיוך המגזרי של ארגונים אלה.

3. שיטת המחקר

משתתפים

המחקר מבוסס על מדגם נוחות של 393 סטודנטיות וסטודנטים הלומדים בבתי ספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטה אחת ובשתי מכללות בארץ (למשיבים ולמוסדות הלימוד הובטח לשמור על חיסיון המקומות). המשיבים כללו 12.5% גברים ו-87.5% נשים, ההתפלגות המגדרית המאפיינת את מקצוע העבודה הסוציאלית בישראל (כורזים ועמיתים, 2013, עמ' 693). מבחינת גיל היו כ-63% מהמשתתפים בטווח הגילאים 19-25, כ-32% בטווח הגילאים 26-36 והיתר מעל גיל 36. מבחינת רמת הדתיות דיווחו כ-31% מהם שהם חילונים, 13% מסורתיים, 53% דתיים, ו-3% הזדהו כחרדים. לכן בעת עריכת ניתוחי השונות פיקחנו על משתני הרקע, מגדר ודתיות, כדי לוודא שניתן לתקף את הממצאים ולאפשר את יכולת ההכללה שלהם.

משתני הלמידה של משתתפי המחקר היו כדלהלן: 47% מהמשיבים היו תלמידי מכללות ו-53% תלמידי אוניברסיטאות; 29% היו תלמידי שנה א במסלול בוגר רגיל, 29% היו תלמידי שנה ב, 17% תלמידי שנה ג, 11% בשנה א של מסלול ההסבה ו-14% בשנה ב של מסלול ההסבה. מתוך הסטודנטים שבחרו מסלולי התמחות (משנה ב ומעלה), בחרו 85% להתמחות במגמה הפרטנית ו-15% במגמה הקהילתית.

הליך המחקר

השאלונים הופצו לסטודנטים דרך מקומות לימודיהם באמצעות צוות המחקר ובסיוע צוותי ההוראה. השאלון היה אנונימי, ומילויו ארך 10-12 דקות. למשתתפים הוסברו נושא המחקר וחשיבותו, אך לא נמסרה להם מטרת המחקר המלאה, כדי לא ליצור הטיה. קריטריון ההכללה במחקר היה לימודים לתואר ראשון בבית ספר לעבודה סוציאלית המספק התמחות בשתי המגמות, פרטנית וקהילתית, כדי לאפשר מענה על השערת המחקר בנושא. המחקר עמד תחת פיקוחה של ועדת אתיקה אוניברסיטאית. שיעורי היענות עמדו על כ-80%. ההשתתפות הייתה וולונטרית ולא הותנתה בתגמול או בסנקציה כלשהם.

כלים

יכולת שיוך מגזרי – כמדד לידע ארגוני בחן השאלון את מודעות הסטודנטים לשיוך המגזרי (עסקי, ממשלתי, מלכ"ר) של ארגונים בכלל וארגוני רווחה בפרט. הכלי למדד זה נכתב ועבר תיקוף באנגלית (Handy et al., 2010), והמחברים תרגמו אותו לעברית, תוך התאמת הדוגמאות הארגוניות לישראל. תחילה תורגם מבנה הכלי (בתרגום הלוך וחזור, back translation, לעברית ולאנגלית). לאחר מכן הסכימו החוקרים פה אחד על ארגונים בישראל המקבילים לאלה שעל בסיסם נבנה הכלי בקנדה (לדוגמה: הצלב האדום בהשוואה למד"א). לבסוף, כדי לזהות את השיוך הארגוני של כל ארגון ולוודא שהם משקפים נכונה מדגם מייצג של ארגונים כלליים ושל ארגוני רווחה, נשלח השאלון לשיפוט אצל שלושה אנשי מקצוע מתחום חקר הארגונים. החוקרים וידאו ששופטי הכלי מסכימים ביניהם על התשובות.

הכלי כלל שני מדדים: (1) מדד בקיאות בשיוך המגזרי של ארגונים כלליים, ובו 16 פריטים, כדוגמת לשכת התעסוקה, מועצה דתית, מתנ"סים ובית החולים שניידר; (2) מדד בקיאות בשיוך המגזרי של ארגונים מתחום הרווחה, ובו 7 פריטים, כדוגמת תחנות לבריאות הנפש, היחידה לנערה במצוקה ושירות מבחן. ארגונים אלה נבחרו מתוך רשימה של ארגונים טיפוסיים שבהם סטודנטים לעבודה סוציאלית עוברים הכשרה מעשית. המשתתפים נתבקשו כאמור להשיב בנוגע לכל ארגון (בשני המדדים), מהו למיטב ידיעתם המגזר שהארגון נמנה עימו: פרטי-עסקי, עמותה-מלכ"ר או ציבורי (ממשלתי, עירוני). זאת ועוד, מכיוון שהסטודנטים עשויים להיחשף במסגרת לימודיהם או הכשרתם המעשית לארגוני הרווחה, להכיר אותם וללמוד אודותיהם ועל אופי התנהלותם, הם נשאלו אם הייתה להם חשיפה מוקדמת לשירות (כן/לא).

בניתוח הכלי חושב לכל משיב בכל אחד משני המדדים ציון בקיאות הזהה לסכום הפריטים שבהם ידע לזהות נכונה את המגזר שהארגון שייך אליו. סך בכול חושבו לכל משתתף שני ציונים. ממוצע הבקיאות בארגונים כלליים עמד על 7.72 (בטווח 0-16; $SD=1.88$), וממוצע הבקיאות בארגוני רווחה היה 4.31 (בטווח 0-7; $SD=1.75$). מכיוון שכלים אלה הם לא היגדים שהמשיב מביע הסכמה עימם, אלא מדדי ידע, לא מצופה שתהיה בהם עקיבות שתאפשר בדיקת מהימנות.

התפלגויות המחקר העלו שרק בנוגע למחצית הארגונים הכלליים (8 מתוך 16) עמד שיעור המשיבים נכונה על 33% ומעלה, בעוד שבנוגע למחצית האחרת היה שיעור המשיבים נכונה נמוך מאוד, 33% ופחות. שיעורים אלה עשויים להעיד על כך שהזהות המגזרית של הארגונים אצל חלק מהמשיבים אמביוולנטית או מטושטשת. ואולם בנוגע לארגוני הרווחה הפגינו המשיבים בקיאות גבוהה יותר, כשיעור המשיבים נכונה באשר לארגונים השונים נע בין 49% ל-88%. התקינה שנעשתה למדדי הידע של השיוך המגזרי (חישוב המדדים באחוזים) – הממד המתייחס לארגונים כלליים והמדד המתייחס לארגוני הרווחה – אפשרה אפוא לראות את הפער הבולט ביכולת לעמוד על טיבם של שני סוגי הארגונים (כלליים לעומת רווחה). לנוכח

מספר אפשרויות הסיווג המגזרי של הארגונים (עסקי, ציבורי, מלכ"ר), שעמדו לפני המשיבים, עמדה הסתברות הבסיס למתן תשובה נכונה גם ללא ידיעה מוקדמת על 33%. כך שבארגונים הכלליים נרשמה חריגה בולטת ומפתיעה מתחת להסתברות הבסיס, בעוד שבארגוני הרווחה נרשם ממוצע גבוה יחסית מעל להסתברות הבסיס.

אמון במלכ"רים – כלי זה, בן שני פריטים, בחן את רמת האמון שרוחשים המשתתפים כלפי מלכ"רים בהשוואה לארגונים ממשלתיים ולארגונים עסקיים. הכלי מבוסס על מדדים שתוקפו במחקר של הנדי ועמיתיה (Handy et al., 2010). מידת הסכמתו של המשיב עם ההיגדים "ארגונים ללא כוונות רווח אמינים יותר מארגונים עסקיים" ו"ארגונים ללא כוונות רווח אמינים יותר מארגונים ממשלתיים" נבדקה על סולם ליקרט בן 5 דרגות (1 = כלל לא מסכים עד 5 = מסכים בהחלט). יתרונם של היגדים אלה הוא ביחסיות של מדדי האמון הבוחנים מגזר אחד לעומת האחר. בהתייחס להיגד הראשון עמד ממוצע האמון שהביעו הסטודנטים על דרגות הסולם בשני ההיגדים, המשמעות היא שהתשובות בדבר האמון במלכ"רים מצויות רק קצת מעל נקודת האמצע (ממוצע = 3). זה מעיד שהמשיבים אינם מעדיפים במובהק את המלכ"רים על פני ארגונים עסקיים או ממשלתיים. התפלגות תשובות המשתתפים על ההיגד הראשון העלתה ש-22.6% מהם חושבים שאין המלכ"רים אמינים יותר מארגונים עסקיים, 31.3% הביעו עמדה נייטרלית ו-45.3% סבורים שארגוני המלכ"ר אמינים יותר. בדומה העלתה התפלגות תשובות המשתתפים ביחס להיגד השני ש-23.4% חושבים שאין המלכ"רים אמינים יותר מארגונים ממשלתיים, 36.4% הביעו עמדה נייטרלית, ו-39.2% סבורים שארגוני המלכ"ר אמינים יותר.

השתתפות במלכ"רים – כלי זה, בן שלושה מדדים, בדק את נטיותיהם ואת העדפותיהם של משתתפי המחקר לתרום, להתנדב ולעבוד בארגונים ללא כוונות רווח. המשתתפים נשאלו "כאשר אתה תורם, האם חשוב לך לתרום לארגון ללא כוונות רווח?". כך גם בנוגע להתנדבות אפשרית במלכ"רים ולמלכ"רים כמקום העבודה. התשובות היו על סולם בן 3 דרגות: "כן, חשוב לי", "לא חשוב לי", "חשוב לי שלא". שתי התשובות השליליות אוחדו לתשובה אחת, "לא", והמדדים נותחו כבינאריים. התפלגות התשובות העלתה ש-74.5% מהמשתתפים השיבו שהם מעדיפים לתרום לארגון ללא כוונות רווח, 63.6% השיבו שהם מעדיפים להתנדב במלכ"ר, ורק 13.8% השיבו שהם מעדיפים לעבוד במלכ"ר.

משתני למידה – שאלון המחקר כלל שאלות הבוחנות שני מאפייני למידה: מסלול ההתמחות בתוך לימודי העבודה הסוציאלית (פרטני או קהילתי) ושנת לימודים במהלך התואר (שנה א, ב או ג בתואר הבוגר, הסבה שנה א והסבה שנה ב). מלבד זאת, כפי שתואר לעיל במדד יכולת שיוך מגזרי, נבחן משתנה למידה שלישי – היכרות מוקדמת עם ארגונים ספציפיים במהלך תוכנית ההכשרה.

מאפייני רקע / משתנים סוציו-דמוגרפיים – שאלון המחקר כלל שאלות אודות שלושה מאפיינים סוציו-דמוגרפיים: מגדר, גיל ורמת דתיות.

4. ממצאים

ניתוח הנתונים

ניתוח הנתונים כלל מתאמי פירסון לצורך בדיקת מתאמים פנימיים בין המשתנים המרכזיים של המחקר: יכולת שיוך מגזר ארגוני; אמון במלכ"רים. לאחר מכן נערכו ניתוחי MANCOVA לצורך בחינת השערת המחקר בנוגע להעדפות כלפי מלכ"רים לעומת ארגונים אחרים. משתני ההעדפות כללו שאלות דיכוטומיות (כן/לא), ועל כן נבחר ניתוח זה. ניתוחים אלה אפשרו לבחון את ההבדלים הנוגעים למשתנים של יכולת השיוך המגזרי והאמון במלכ"רים כנגזרת של שלושת משתני ההעדפות: העדפה לעבוד במלכ"ר, לתרום למלכ"ר או להתנדב במלכ"ר על פני ארגונים אחרים. ניתוחים אלה גם אפשרו להחזיק קבועים את המשתנים הדמוגרפיים – גיל, מגדר ורמת דתיות – כדי לאפשר הכללה של תוצאות המדגם לאור מאפייניו המצוינים לעיל. בדומה נערכו ניתוחי שונות מסוג ANCOVA ו-MANCOVA לבדיקת ההבדלים בין קבוצות המחקר הנגזרות ממשתני הלמידה (מגמות לימוד, שנת לימוד) באשר למשתנים התלויים, מודעות לשיוך מגזרי ואמון במלכ"רים. גם כאן הוחזקו המשתנים הדמוגרפיים כקבועים. כדי לקבל עוד פרספקטיבה, בחן המחקר כגורם בקרה משווה גם את היכולת לשייך לפי מגזר את הארגונים הכלליים. כך ניתן היה להעריך אם אכן הפנימו הסטודנטים יכולת שיוך מגזרי, ולכן יכלו להחיל אותה על כל ארגון באשר הוא או, לחלופין, שכללו את היכרותם עם ארגוני הרווחה בלבד, כדי להבין טוב יותר סוגיה ארגונית זו, רק בעולמם המקצועי. לבסוף, ניתוחי t-test למדגמים תלויים אפשרו לבחון את הקשר בין חשיפה מוקדמת לארגוני רווחה לבין היכולת לזהות נכונה את המגזר הארגוני שהם שייכים אליו.

קשר בין ידע ארגוני (יכולת שיוך מגזרי). רמת אמון במלכ"רים ונטייה להשתתף בארגונים ללא כוונות רווח

לוח 1 מציג מתאמי פירסון לבחינת תוצאות הקשר בין יכולת השיוך המגזרי של הארגונים לבין רמת האמון שהסטודנטים רוחשים כלפי מלכ"רים בהשוואה לארגונים עסקיים או ממשלתיים (H1). מלוח זה ניכר קשר מובהק בין שני מדדי יכולת השיוך המגזרי – מדד זיהוי הארגונים הכלליים ומדד זיהוי ארגוני הרווחה – כמו גם בין שני מדדי האמון שמייחסים סטודנטים לעבודה סוציאלית לארגונים ללא כוונות רווח (אמון במלכ"רים בהשוואה לארגונים עסקיים ולארגונים ממשלתיים). בה בעת לא נמצא קשר מובהק בין מדדי יכולת השיוך המגזרי לבין מדדי רמות האמון.

לוח 1: מתאמי פירסון בין מדדי ידע ארגוני למדדי אמון במלכ"רים (N=393)

מדדים	1	2	3	4
1. זיהוי שיוך מגזרי של ארגונים כלליים	-----	.47 ***	.04	-.05
2. זיהוי שיוך מגזרי של ארגוני רווחה		-----	.02	-.06
3. אמון במלכ"רים ביחס לארגונים עסקיים			-----	.57 ***
4. אמון במלכ"רים ביחס לארגונים ממשלתיים				-----

*** p<.001

כדי לבחון את השערות המחקר בדבר הקשר בין יכולת שיוך מגזרי לבין נטייתם של הסטודנטים לתרום, להתנדב או לעבוד בארגונים ללא כוונות רווח (H2) ובדבר הקשר בין רמות האמון של סטודנטים במלכ"רים לבין נטייתם לתרום, להתנדב או לעבוד בארגונים אלה (H3), נערכו ניתוחי MANCOVA. תוצאות ניתוחי השונות של השערה H2 העלו שערכי ניתוח ה-MANCOVA הכלליים אינם מובהקים בשלושת המדדים: הנטייה לתרום למלכ"ר, $F(2, 359)=0.22, p>.05, \eta^2p=0.00$; הנטייה להתנדב במלכ"ר, $F(2, 359)=1.66, p>.05, \eta^2p=0.01$; הנטייה לעבוד במלכ"ר, $F(2, 359)=0.35, p>.05, \eta^2p=0.00$. במילים אחרות, השערה H2 לא אוששה, ואין קשר מובהק בין יכולת שיוך מגזרי לבין השתתפות במלכ"רים.

גם תוצאות ניתוחי השונות של H3 העלו שערכי השונות הכלליים של ניתוח ה-MANCOVA (כלומר ערכי השונות שעלו מהניתוח הכולל את שני הסוגים של מדדי האמון בעת ובעונה אחת) עבור כל שלושת מדדי ההשתתפות (תרומה, התנדבות ועבודה במלכ"ר) אינם מובהקים: הנטייה לתרום למלכ"ר, $F(2, 357)=0.48, p>.05, \eta^2p=0.00$; הנטייה להתנדב במלכ"ר, $F(2, 357)=2.01, p>.05, \eta^2p=0.01$; הנטייה לעבוד במלכ"ר, $F(2, 357)=2.27, p>.05, \eta^2p=0.01$. עם זאת, ערכי השונות שחושבו בניתוח ה-MANCOVA לכל אחד ממדדי האמון במלכ"רים בנפרד העלו שיש שני מדדים שבהם נמצאו הבדלים מובהקים ברמות האמון שהם מייחסים למלכ"רים בין סטודנטים עם העדפות השתתפות שונות במלכ"רים:

- (1) סטודנטים שהביעו העדפה לתרום דווקא למלכ"רים תפסו את ארגוני המלכ"ר כאמינים יותר מארגונים ממשלתיים ($M=3.28, SD=1.02$), בהשוואה לסטודנטים שלא הביעו העדפה זו ($M=3.00, SD=1.22$) [מדדי ה-MANCOVA: $F(1, 10)=4.13, P<.05, \eta^2p=0.01$].
- (2) סטודנטים שהביעו העדפה לעבוד דווקא במלכ"רים תפסו את ארגוני המלכ"ר כאמינים יותר מארגונים עסקיים ($M=3.58, SD=1.10$), בהשוואה לסטודנטים שלא הביעו העדפה זו ($M=3.22, SD=1.14$) [מדדי ה-MANCOVA: $F(1, 10)=4.33, P<.05, \eta^2p=0.01$].

השפעת משתני הלמידה על ידע ארגוני (שיוך מגזרי) ועל רמת האמון במלכ"רים

כדי לבחון את ההבדלים בין הסטודנטים בשני מסלולי ההתמחות, עבודה סוציאלית פרטנית וקהילתית, נערכו ניתוחי שונות MANCOVA. כאן המקום להזכיר שמאפיין ההתמחות איננו רלוונטי למשיבים משנה א. זאת ועוד, כבכל מקומות הלימוד בארץ, קבוצת ההתמחות הקהילתית קטנה יותר, ולתלמידי מסלול ההסבה לא ניתן על פי רוב לבחור במסלול זה. לכן במדגם הנוכחי השתייכו רק 41 משיבים למסלול הקהילתי. אבל בשל השוני הבולט בתוכניות הלימוד וההכשרה, חשוב מאוד לבחון משתנה זה במכלול משתני הלמידה, ולכן לצורך עריכת ניתוח השונות נקטנו מהלך של הקצאת משיבים אקראית מקרב המשיבים במסלול הפרטני, כדי שמספרם ישתוו לזה של המתמחים הקהילתיים.

לוח 2: ממוצעים וסטיות תקן של יכולת זיהוי מגזר ארגוני ואמון במלכ"רים בקרב סטודנטים הלומדים במסלול התמחות פרטני או קהילתי

$\eta^2 p$	$F(1, 82)$	מסלול התמחות				מדדים
		קהילתי (N=41)		פרטני (N=41)		
		SD	M	SD	M	
.01	.91	1.70	8.37	1.99	7.98	זיהוי שיוך מגזרי של ארגונים כלליים (16-0)
.07	* 5.77	1.30	5.27	1.70	4.46	זיהוי שיוך מגזרי של ארגוני רווחה (7-0)
.00	.05	1.02	3.41	0.87	3.46	אמון במלכ"רים ביחס לארגונים עסקיים (5-1)
.03	2.42	1.05	3.56	0.94	3.22	אמון במלכ"רים ביחס לארגונים ממשלתיים (5-1)

* p<.05

לוח 2 מלמד שנמצאו הבדלים מובהקים בין שתי הקבוצות ($F(4, 77)=2.18, p<.05, \eta^2 p=.10$), אך רק במדד הבדק יכולת זיהוי מגזרית של ארגוני רווחה: סטודנטים המתמחים במסלול הקהילתי מצליחים לזהות נכונה את המגזר הארגוני של מספר רב יותר של ארגוני רווחה מאשר עמיתיהם במסלול הפרטני. בה בעת לא נמצאו הבדלים מובהקים בין סטודנטים במסלולי ההתמחות באשר ליכולת השיוך המגזרי של הארגונים הכלליים או רמות האמון במלכ"רים ביחס למגזר הפרטי והמגזר הציבורי. כלומר: השערה H4 נתמכת באופן חלקי בלבד.

כדי לאשש את השערת מחקר H5, נערכו ניתוחי ANCOVA שבחנו את השפעתו של משתנה שנות הלימוד בשל היותו משתנה קטגוריאלי מרובה קבוצות. הממוצעים וסטיות התקן של מדדי יכולת השיוך המגזרי של הארגונים והאמון המיוחס למלכ"רים וכן תוצאות ניתוחי

השונות שנעשו לכל מדד בנפרד מוצגים בלוח 3, תוך הבלטת ההבדלים המובהקים בין כל הקבוצות באופן ספציפי, כפי שהעלה ניתוח post-hoc, LSD (מוצגים כמספור מתחת ללוח).

לוח 3: ממוצעים וסטיות תקן של יכולת זיהוי מגזר ארגוני ואמון במלכ"רים אצל סטודנטים בשנות לימודיהם השונות

שנת לימודים											מדדים
F(4,388)	הסבה ב (N=52)		הסבה א (N=42)		שנה ג (N=69)		שנה ב (N=114)		שנה א (N=112)		
	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	
** 4.04	1.95	8.11	2.04	8.12	1.77	7.74	2.04	7.92	1.54	7.16 ^{4,3,2,1}	זיהוי שיוך מגזרי של ארגונים כלליים (16-0)
*** 15.47	1.58	4.76	1.36	4.83	1.59	5.10	1.76	4.34 ⁵	1.64	3.37 ^{4,3,2,1}	זיהוי שיוך מגזרי של ארגוני רווחה (7-0)
** 3.23	.95	3.13 ⁷	1.14	3.02 ⁶	1.18	3.41	1.10	3.51	1.02	3.05 ^{2,1}	אמון במלכ"רים ביחס לארגונים עסקיים (5-1)
1.61	.90	3.08	1.20	2.86	1.06	3.29	1.14	3.26	1.07	3.29	אמון במלכ"רים ביחס לארגונים ממשלתיים (5-1)

p<.01 **

p<.001 ***

- (1) = הבדלים מובהקים בין תלמידי שנה א לתלמידי שנה ב
- (2) = הבדלים מובהקים בין תלמידי שנה א לתלמידי שנה ג
- (3) = הבדלים מובהקים בין תלמידי שנה א לתלמידי שנה א הסבה
- (4) = הבדלים מובהקים בין תלמידי שנה א לתלמידי שנה ב הסבה
- (5) = הבדלים מובהקים בין תלמידי שנה ב לתלמידי שנה ג
- (6) = הבדלים מובהקים בין תלמידי שנה ב לתלמידי שנה א הסבה
- (7) = הבדלים מובהקים בין תלמידי שנה ב לתלמידי שנה ב הסבה

לוח 3 מלמד שנמצאו הבדלים מובהקים בין סטודנטים בשנות הלימוד השונות באשר לשני מדדי הבקאות: יכולת שיוך מגזרי של ארגונים כלליים ויכולת שיוך מגזרי של ארגוני רווחה. באשר לסיווג ארגונים כלליים, ממוצעי הבקאות הגבוהים ביותר מאפיינים את תלמידי שנה א במסלול ההסבה; אחריהם לפי הסדר תלמידי שנה ב במסלול ההסבה ותלמידי שנה ב במסלול הרגיל, תלמידי שנה ג במסלול הרגיל; אלה עם הממוצעים הנמוכים ביותר הם תלמידי שנה א במסלול הרגיל לתואר ראשון. באשר לסיווג ארגוני רווחה, ממוצעי הבקאות הגבוהים ביותר מאפיינים את קבוצת תלמידי שנה ג במסלול הרגיל; אחריהם תלמידי שנה ב במסלול ההסבה,

תלמידי שנה א במסלול ההסבה ותלמידי שנה ב במסלול הרגיל; אלה עם הממוצעים הנמוכים ביותר הם תלמידי שנה א במסלול הרגיל.

לבדיקת מקור ההבדלים נערך לכל מדד בנפרד ניתוח המשך (post-hoc) מסוג LSD. הניתוח העלה שבמדד הארגונים הכלליים ומדד ארגוני הרווחה יש הבדלים מובהקים ביכולת השיוך המגזרי בין תלמידי שנה א במסלול הרגיל (בעלי הממוצעים הנמוכים ביותר) לבין סטודנטים מכל שאר שנות הלימוד. זאת ועוד, במדד השיוך המגזרי של ארגוני הרווחה נמצאו הבדלים מובהקים גם בין תלמידי שנה ב לתלמידי שנה ג (שניהם במסלול הרגיל לתואר ראשון).

באשר למדדי האמון, לא נמצאו הבדלים בין הקבוצות בהתייחס למדד האמון במלכ"רים בהשוואה לארגונים ציבוריים. לעומת זאת, נמצאו הבדלים מובהקים ברמת האמון במלכ"רים בהשוואה לארגונים עסקיים: תלמידי שנה ב דיווחו על רמת האמון הגבוהה ביותר במלכ"רים (3.51) בהשוואה לתלמידים בשנים א או ג בתואר הבוגר ולתלמידים בשתי שנות הלימוד בתוכנית ההסבה. כדי להבין את מקור ההבדלים נערך ניתוח המשך מסוג LSD, ונמצאו הבדלים מובהקים באשר לאמון במלכ"רים בין תלמידי שנה א במסלול הרגיל לבין תלמידי שנה ב ו-ג במסלול הרגיל, ובין תלמידי שנה ב במסלול הרגיל לבין תלמידי שנה א ושנה ב של מסלול ההסבה.

לבסוף, כדי לבחון את השערת המחקר H6, ולפיה חשיפה מוקדמת לארגוני רווחה במסגרת למידה עיונית או מעשית של הסטודנט תגביר את יכולתו לזהות את המגזר הארגוני שלו, חושבו לכל משתתף שני ציונים: שיעור השירותים שידע המשתתף לזהות מכלל השירותים שנחשף אליהם בעבר ושיעור השירותים שידע לזהות מכלל השירותים שלא נחשף אליהם בעבר. במבחן t-test למדגמים תלויים בדקנו אם יש הבדלים מובהקים בין הציונים הללו. הניתוח העלה ששיעור הזיהוי הנכון של סוגי הארגונים עקב חשיפה מוקדמת (כלומר האחוזים מכלל הארגונים שאליהם נחשף המשיב) ($M=81.35, SD=33.06$) היה גבוה במובהק משיעור הזיהוי של הארגונים שאליהם לא הייתה למשיב חשיפה מוקדמת (כלומר האחוזים מכלל הארגונים שאליהם לא נחשף המשיב) ($M=66.21, SD=25.74$). כלומר: נמצאו הבדלים מובהקים בין היכולת לזהות ארגונים לאחר חשיפה מוקדמת אליהם לבין היכולת לזהות ארגונים ללא חשיפה מוקדמת ($t=5.12, p<0.001$). מסקנתנו היא שחשיפה מוקדמת לארגוני רווחה אכן סייעה ביכולת לזהות את המגזר הארגוני שהארגון שייך אליו; כך שהשערה H6 אוששה.

5. דיון, מסקנות והשלכות

בעוד מחקרי עבר בחנו את ההעדפה לשירות וידע אודות מלכ"רים בקרב לקוחות (Handy et al., 2010) ובקרב העובדים הסוציאליים במקומות עבודתם בארגוני הרווחה (וייס-גל וברגר, 2012), בחן מחקר זה העדפות בנוגע לארגונים, ידע ואמון בקרב העובד הסוציאלי לעתיד עוד

בתהליך הכשרתו האקדמית בבתי הספר לעבודה סוציאלית בישראל. מחקר זה נערך בקרב סטודנטים לתואר ראשון כדי לבדוק מגמות ראשוניות המשתקפות כבר בשנות ההכשרה המוקדמות שלהם, כשלקחנו בחשבון שגם הרקע האישי עשוי להשפיע. על רקע ספרות קודמת (למשל Handy et al., 2010; McDougale, 2014) שמצאה שהאזרח הפשוט המעוניין להשתתף בארגונים וולונטריים בחברה האזרחית נתקל בקושי לזהות אילו מהם תורמים לטובין הציבורי ולבניית הון חברתי, ובהתאם ראויים לתמיכה ואמון, ביקשנו לשאול גם סטודנטים לעבודה סוציאלית שאלה דומה: האם כעובדים סוציאליים לעתיד יש בידי סטודנטים לעבודה סוציאלית הידע הארגוני (שיוך מגזרי) והאמון (היחסי) הנדרשים לתיווך שירותי רווחה, ואילו גורמי למידה והכשרה אקדמיים מסייעים לפיתוח רמות ידע ואמון אלה?

חקרנו שאלה זו באמצעות בחינת מספר משתנים והקשרים ביניהם. ראשית, בדקנו אם הסטודנטים מודעים לשיוך המגזרי של ארגוני רווחה שונים, כי ללא ההבחנה המגזרית, הנחת היסוד בדבר הבדלים בין מגזריים באמון, באיכות שירות ועוד מתערערת. שנית, לאור תיאוריית הכשל החוזי של הנסמן (Hansmann, 1980), בדבר רמות אמון גבוהות המיוחסות לארגונים ללא כוונות רווח, בדקנו אם מידת האמון של סטודנטים בארגוני מלכ"ר גבוהה מזו שבארגונים ציבוריים ועסקיים. עוד בחנו אם העדפות של המשיבים להשתתף במלכ"רים קשורות לאמון בהם ולידע אודותיהם, ואילו משתני למידה קשורים לרמות הידע והאמון שנבחנו במחקר.

ידע. השתתפות ואמון במלכ"רים

בניגוד לממצאי מחקרים קודמים שדיווחו על רמות אמון גבוהות במלכ"רים, למשל בקרב סטודנטים בקנדה (Handy et al., 2010), הייתה התמונה בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית בישראל שונה: האמון שהביעו המשיבים כלפי מלכ"רים לא היה גבוה במובהק בהשוואה לארגונים עסקיים או ציבוריים. ממצא זה מטיל ספק בתקפות הטענות המרכזי של תיאוריית הכשל החוזי של הנסמן בדבר האמון הגבוה במלכ"רים לאור עקרון אי-חלוקת הרווחים (Hansmann, 1980). ממצא זה בקרב סטודנטים בישראל דומה רק לממצאים ספורדיים במדינות אחרות (למשל Ferris & Graddy, 1989; Ben-Ner et al., 2018), וייתכן שהוא מעיד על כך שאין למשיבים ידע ארגוני מספק או העדפה ברורה להפניית לקוחות לעמותות ללא כוונות רווח. גם העדר המתאם בין מדדי האמון למדדי הידע שנבחנו בהשערת המחקר הראשונה (נמצא שאין קשר בין ידע רב יותר אודות שיוך מגזרי של ארגונים לרמות גבוהות יותר של אמון במלכ"רים) אינו עולה בקנה אחד עם תיאוריית הכשל החוזי של הנסמן (Hansmann, 1980).

בה בעת, שני ממצאים אחרים מעידים על ידע ואמון גבוהים יותר במלכ"רים, לפחות אלה הפועלים בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים. הממצא הראשון מלמד שרמת הידע של המשיבים אודות שיוך מגזרי של ארגוני רווחה הייתה גבוהה מרמת הידע אודות ארגונים

כלליים. הממצא חשוב, מכיוון שהוא מעיד על בקיאות גדולה יותר בנוגע לארגונים בעולם המקצועי שישתלבו בו בהמשך וגם על תרומתה של ההכשרה האקדמית שרכשו סטודנטים בהקשר של ארגוני הרווחה.

בחינת השערת המחקר השנייה אודות הנטיות להשתתף במלכ"רים סיפקה ממצאים מעורבים. ברוב המשתתפים שנבדקו לא נמצאו הבדלים מובהקים שסיפקו הסבר לרמות אמון שונות כלפי מלכ"רים (וגם לא ליכולת זיהוי נכונה של השיוך המגזרי). אולם בשני מקרים נמצא קשר מובהק: העדפה לעבוד במלכ"ר והעדפה לתרום למלכ"ר העידו על רמות אמון גבוהות יותר של סטודנטים לעבודה סוציאלית במלכ"רים. שני ממצאים אלה משמעם שהשתתפות בארגונים ורכישת ידע אקדמי תורמות להעלאת האמון במלכ"רים בהשוואה לארגונים ממגזרים אחרים, ולכן ההכשרה המעשית, הידע העיוני, הרצאות אורח של נציגי ארגונים ועידוד ההשתתפות גם מעבר לשעות הלימודים יכולים לייצר ידע ואמון במערך הארגונים ללא כוונות רווח, האחראי כיום על חלק גדול ממערך שירותי הרווחה.

הקשר בין גורמי למידה לבין ידע ארגוני ואמון

הממצאים הראו שהשוונות בידע אודות השיוך המגזרי של ארגונים, בעיקר בקרב ארגוני הרווחה, מוסברת בחלקה באמצעות משתני למידה וחשיפה מוקדמת של המשיבים לארגוני הרווחה. ספציפית, מצאנו שהודות למשתני הלמידה והודות להיכרות מוקדמת עם השירות במהלך ההכשרה המקצועית, היו מספר מדדי ידע ארגוני ואמון במלכ"רים גבוהים במובהק בהשוואה לארגונים עסקיים.

בהתייחס למסלול ההתמחות, נמצא שהידע של הסטודנטים במסלול הקהילתי אודות השיוך המגזרי של ארגוני הרווחה רב יותר במובהק (הידע רב יותר גם בנוגע לארגונים הכלליים, אך לא במובהק). הבדלים אלה אף מתחדדים לנוכח הידיעה שברוב ארגוני הרווחה שנכללו בשאלון (חמישה מתוך שבעה) העבודה הסוציאלית היא פרטנית (ובהתאם משובצים בה סטודנטים במסלול התמחות זה), ורק במיעוטם (שניים מתוך שבעה) העבודה הסוציאלית היא קהילתית. כך שלמעשה הייתה נקודת ההתחלה של סטודנטים ממסלול ההתמחות הקהילתית טובה פחות לכאורה מבחינת היכולת לעמוד על טיבם של ארגונים אלה. אולי ניתן להסביר פערים אלה בכך שסטודנטים במגמה הקהילתית נחשפים במהלך לימודיהם לראיית מקרו רחבה יותר של מערך שירותי הרווחה, מגמות ההפרטה בתחומים החברתיים ומדיניות חברתית ניאו-ליברלית בכללותה, ובהתאם, תמונת הארגונים, המגזרים השונים וההבדלים ביניהם ברורה להם יותר מאשר לסטודנטים במגמה הפרטנית (וייס-גל וגל, 2011; סדן, 2009; Boehm & Cohen, 2013). עם זאת, יכולת ההבחנה בין סוגי הארגונים המאפיינת את קבוצת המתמחים במסלול הקהילתי לא הייתה כרוכה באמון גבוה יותר במובהק במלכ"רים. דווקא הידע הרב יותר של סטודנטים במסלול הקהילתי בנוגע לארגוני הרווחה ובה בעת רמות אמון

במלכ"רים שאינן עולות על אלה של מקביליהם במסלול הפרטני הם מקור לביקורת אפשרית על היכולת של אלה הראשונים לתרגם את הידע וההבנה שלהם לכדי העדפה ואמון במגזר כלשהו ולכדי פעולת שינוי קהילתי-חברתי. ייתכן שיש בכך אף כדי להעיד על בעייתיות בתיאוריית הכשל החוזי, כי לא נמדדו רמות אמון גבוהות בעמותות המייצגות לכאורה ארגוני חברה אזרחית ושינוי חברתי.

בהתייחס להבדלים לפי שנת לימוד, נמצא שבקרב סטודנטים משנה ב וסטודנטים בתוכנית ההסבה הייתה יכולת השיוך המגזרי של ארגונים כלליים הגבוהה ביותר, ואילו יכולת השיוך המגזרי של ארגוני הרווחה הייתה הגבוהה ביותר בקרב סטודנטים משנה ג. בדיקת תוכניות הלימודים לעבודה סוציאלית בכל אחד מהמוסדות האקדמיים שנדגמו העלתה, כאמור, שבשנה ב במסלול הרגיל ובשנה א במסלול ההסבה משתתפים הסטודנטים בקורס ארגוני סביב סוגיות של מדיניות רווחה ושירותים חברתיים. הנחתנו היתה שקורס זה תורם להבנתם את תחום הארגונים בעולם הרווחה והעבודה הסוציאלית, ומסייע למשיבים בזיהויים ובשיוכם המגזרי. לכן סביר היה להניח שהידע שהם צוברים אודות אספקת שירותי רווחה בידי ארגונים ממגזרים שונים עולה על הידע של שנה א, אך גם על זה של שנה ג, שבה הם כבר מתרחקים מהחומר הנלמד. הנחה זו אוששה רק בחלקה, מכיוון שהידע הרב ביותר נרשם בקרב תלמידי שנה ג, מה שמעיד אולי על שילוב של שתי המגמות: התרחבות הידע בהתאם לשנות הלימוד וגם בהתאם לשנת החשיפה אליו בתוכנית האקדמית.

אחד הממצאים המעניינים במחקר הוא שהשונות ברמות האמון כלפי מלכ"רים בהשוואה לארגונים עסקיים כן נמצאה מובהקת בהשוואה בין שנות הלימוד השונות (בין סטודנטים משנים ב-ג לסטודנטים משנה א וסטודנטים להסבה בשנים א-ב). גם כאן ניכר שהחשיפה העיונית לארגוני הרווחה במהלך הלימודים בשנה ב וההכשרה בשדה במהלך השנים ב ו-ג תרמו לשונות זו. במסגרת ההכשרה המעשית נחשפים התלמידים למערך ארגוני הרווחה בישראל, לפעילות של עמותות ולשכות רווחה שונות ולידע אודות הפרטה בישראל והשלכותיה. כך שמלבד הלמידה העיונית הממוקדת באמצע שנות הלימוד האקדמיות (בעיקר בשנה ב), ייתכן שניתן להצביע גם על תהליך עקיף המלווה את הסטודנטים לאורך שנות לימודיהם, המשקף את האמון הנבנה אצלם כלפי הארגונים השונים – האמון בעמותות גבוה מהאמון בארגונים העסקיים.

לבסוף, הממצאים בדבר קשר חיובי ומובהק בין חשיפה מוקדמת לארגוני רווחה במסגרת הלמידה העיונית או המעשית לבין יכולת זיהוי של השיוך המגזרי מעידים על אישוש לכאורה של תיאוריית הכשל החוזי ומצריכים העמקה אל מול הממצאים המאתגרים אותה. ייתכן שנמצא שקשר זה מובהק, מכיוון שהסטודנטים נחשפו לשירותים אלה בתיווך של הדרכה והמשגה מקצועית, והיא זו שתרמה ליכולת לזהות את סוגם, ולא דווקא החשיפה כשלעצמה. הבנה זו חיונית לצורך עיצוב תוכניות הכשרה ולימודים, משום שהיא מראה ששכרה בצידה.

הסבר אפשרי לממצאים אודות תהליך בנייה של ידע ואמון במלכ"רים לאורך שנות הלימוד ניתן לשאוב מתיאוריית הלמידה וקניית הידע של המבוגר ("אנדרגוגיה"), ולפיה להט הלמידה של המבוגר הלומד דוחף אותו ליישם לאלתר ובאדיקות רבה את התכנים שהוא נחשף אליהם. אולם בחלוף הזמן התכנים "שוקעים" ומיושמים בעקיבות גבוהה יותר, אך גם בגמישות גדולה יותר ובתשומת לב פחותה יותר לפרטים שנלמדו בתחילה (Brookfield, 1986; Knowles, 1989,). כך ניתן להבין מדוע בשנים ב-ו-ג הידע של הסטודנטים מתרחב בהשוואה לידע הנצבר בשנה א, שבה טרם נחשפו הסטודנטים לתכנים כלל. ועם זאת, קורסי ההכשרה האקדמית הנוגעים לארגונים ולמערכת שירותי הרווחה המשולבים בשנה ב מסבירים מדוע הידע בשנה זו עולה על זה של שנה ג. במילים אחרות, נראה שהסמיכות למועד החשיפה לתוכני הלימודים משפיעה יותר מההיכרות עם העולם המקצועי בשדה, הגוברת עם שנות הלימודים. לכן ניתן לומר שההשפעה אינה ליניארית, אלא נפרסת כעקומת פעמון, ששיאה הוא המפגש של הסטודנט עם תוכני הלימוד הרלוונטיים. יחד עם זאת, באשר לידע אודות ארגוני הרווחה, הסטודנטים של שנה ג עולים על אלה של שנה ב ועל אלה של מסלול ההסבה, המגיעים עם ידע מוקדם. ההסבר לכך ככל הנראה הוא שהם נחשפים לארגוני הרווחה במסגרת לימודיהם, הן העיוניים והן המעשיים, ובכך מרחיבים את יכולת הזיהוי שלהם וגם מעמיקים את האמון בהם. ידע זה נצבר ליניארית במהלך שנות הלימוד, ולכן מטבע הדברים הסטודנטים של שנה ג בקיאים יותר.

ההקשר הרחב של הממצאים

המסקנות שהוצגו לעיל מתוך הממצאים מעידות שהידע הארגוני בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית עדיין דל וטעון שיפור, אך השתתפות במלכ"רים, מסלול ההתמחות האקדמי ושנת הלימודים יכולים להעשיר אותו. יתר על כן, נמצא שרמת האמון במלכ"רים לא גבוהה בהרבה מזו שבארגונים עסקיים או ממשלתיים, אבל בה בעת נמצא ששנת הלימודים כן העלתה את הסיכוי לגידול באמון במלכ"רים. נראה אפוא שהממצאים מציבים אתגר לתיאוריית הכשל החוזי ולהנחת האמון המוגבר במלכ"רים. למרות ההיגיון הראשוני העומד מאחורי תיאוריה זו, תרגום רעיון האמון הגבוה במלכ"ר וייחודו לעומת הארגון העסקי נתפס, בדומה לממצאים אחרים בספרות, כבעייתי גם בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית (Handy et al., 2010; O'Neil, 2009; Schlesinger, Mitchell, & Gray, 2004). ההנחה ששיוך מגזרי-כלכלי כשלעצמו יצביע על הבדלים בין ארגונים המספקים שירותי רווחה ויוביל אליהם אינה מספקת, ויש להבין שמעבר לשיוך זה יש חשיבות רבה גם לפעילות הארגון ולמטרותיו ולקשרים עם הממשלה ועם ספקי שירות אחרים. הממצאים אודות מודעות נמוכה לשיוך מגזרי ואמון במלכ"רים שאינו גבוה בהרבה מהאמון במגזר הציבורי עולים בקנה אחד עם מגמת טשטוש הגבולות בין המגזרים (Bromley & Meyer, 2017; Kramer, 2000) ועם מגמת ההיברידיות במטרות של מלכ"רים ועסקים חברתיים (Ben-Ner, 2002; Billis, 2010; Schmid, 2013;).

(Skelcher & Smith, 2015), המעידה אולי על טשטוש ייחודם של מלכ"רים כגוף הזוכה לאמון גבוה יותר לאור עקרון אי-חלוקת רווחים.

העסקים החברתיים והמלכ"רים המושפעים ממגמות הניהול הציבורי החדש (NPM) מבקשים לאזן בין מטרות עסקיות המאפשרות שרידות והמשכיות כלכלית לבין מטרות ערכיות של אספקת טובין ציבורי ואוריינטציה חברתית (שמיד ושרון, 2012; Shier & Doherty et al., 2014; Van-Du, 2018). המלכ"רים עסוקים כיום בשורת הרווח; הם נמצאים בתחרות מול ארגונים עסקיים, והפעילות הארגונית של חלקם עוברת תהליכי מסחור ואוריינטציה עסקית, מה שהוליד בשנים האחרונות ביקורת גוברת על שחיקה בתכונותיהם הייחודיות (חשיבות מתנדבים, ניהול דמוקרטי ועוד) ובשליחותם החברתית (זיכלינסקי, 2010). בתוך העמותות עצמן, המאמצות דפוסי פעולה עסקיים ומסחור הולך וגובר של פעילות השירותים שלהם, יש תופעה של טשטוש גבולות (Teasdale, 2012). טשטוש גבולות זה בין העסקי לחברתי-ערכי לבין הפעילות של המגזרים השונים, בעיקר בתחומי השירותים והרווחה, מחלחל גם לרמות האמון ולידע על הבדלים מגזריים, כפי שבאו לידי ביטוי בקרב משתתפי מחקר זה.

השלכות על ההכשרה בעבודה סוציאלית

בולט הכשל שנתקלנו בו במהלך מחקר זה, שאין כיום במוסדות האקדמיים ריכוז מידע שוטף על תלמידים, על מרצים, על תוכניות הלימוד ועל תוכניות ההכשרה בבתי הספר לעבודה סוציאלית. עבודתו של כורזים (2010) הייתה חד פעמית ובבחינת התחלה בלבד. במיוחד ניתן לטעון שחסרה חשיפה רחבה רבה יותר של סטודנטים לעבודה סוציאלית לסוגיות ארגוניות ולהיכרות עם ארגוני הרווחה, הן בהיבט העיוני והן בפרקטיקה. שני פערים אלה – מחסור במידע ומחסור באפשרויות הכשרה אקדמית מספקת בתחום הארגוני – אינם מאפשרים לעקוב אחר המגמות בתחום ההכשרה האקדמית והשתלבות הבוגרים בעולם העבודה בתחום הרווחה, כשיש בידם די ידע למלא את תפקידם כמתווכים בין הלקוחות לספקי השירות, ויותר מזה, ראייה ביקורתית של מקצוע העבודה הסוציאלית (תימור-שלוין, 2019).

ככלל, יש ברחבי הארץ מאגר גדול של מדריכים וסוכנויות הכשרה לסטודנטים לעבודה סוציאלית (כורזים, 2010). אבל בתוכניות ההכשרה המיקוד פרטני בעיקרו, ואין התייחסות מספקת להכשרה ולחשיפה של הסטודנטים גם לסוגיות ארגון ומנהל בשירותי הרווחה. יתרה מזאת, לאור הקשיים הצפויים לסטודנטים בהכשרתם המקצועית ובעבודתם בעתיד בשוק מעורב של ארגוני רווחה, שבו מטושטשים ההבדלים בין ארגונים ממגזרים שונים המספקים שירותי רווחה, יש לתת את הדעת על אופי ההכשרה הארגונית הראויה בבתי הספר לעבודה סוציאלית ולשיפורים הנדרשים. המציאות הדינמית שבה מוצעים שירותי הרווחה וההפרטה הנמשכת של השירותים לצד התפתחות שיתופי פעולה בין-מגזריים דורשות הבנה ארגונית מורכבת. צורך זה להתאים את תוכניות הלימודים למציאות מורכבת ומשתנה משתלב עם

ממצאים ביקורתיים אחרים על העדר המעורבות של סטודנטים בפרקטיקת מדיניות וסגור (קאופמן, 2005 ; Weiss & Kaufman, 2006). משום מה מניחים שהעובדים הסוציאליים יצברו ידע ארגוני, רק כשישתלבו במקומות העבודה שלהם, אבל הנחה זו שגויה במהותה, ויוצרת מצב, שנדרש לשנותו, של אי הכשרה ארגונית מספקת של סטודנטים לעבודה סוציאלית. פער זה יכול להימנע באמצעות השקעה רבה יותר במהלך הלימודים בידע ארגוני נרכש.

לאור זאת מוצעות כאן מספר המלצות לשינוי הפרקטיקה בתוכנית הלימודים בבתי הספר לעבודה סוציאלית: (1) יש להעמיק ולחדד סוגיות ארגוניות הן בקורסים העיוניים והן במסגרת ההכשרה המעשית, כפי שהעלו ממצאי מחקר זה. (2) כדאי לבחון אילו תוכני לימוד המוטמעים כיום במסלולי ההתמחות הקהילתיים ראוי לאמץ גם במסלולים הפרטניים, כדי להגיע לתוצאות דומות של ידע ארגוני. הטמעה רחבה יותר של תכנים ארגוניים גם תאפשר לסטודנטים לעבודה סוציאלית באשר הם להשתלב טוב יותר בארגונים עם סיום לימודיהם, תיתן להם כלים ראשוניים להתקדם בתפקידי ניהול ותרחיב את הבנתם באשר לצורכי הלקוחות (שמיד, 2012). (3) הידע הרב יותר המצוי בידי תלמידי שנה ב, ככל הנראה בשל הסמיכות לרכישת תוכני לימוד אלה, מעיד שיש חשיבות להטמעה חוזרת ונשנית של תכנים גם במהלך הכשרות אקדמיות עתידיות של העו"סים, למשל בבית הספר המרכזי להכשרת עובדים לשירותי הרווחה. לכן כדאי לוודא את הטמעתו של ידע זה – אודות סוגיות ארגוניות וניהוליות, תרבות ארגונית, פוליטיקה ארגונית וחיזוק השיוך המגזרי – גם בפרקטיקת ההכשרה המעשית במהלך הלימודים וגם בהכשרות ההמשך ובהשתלמויות מעת לעת, הנערכות במקומות שבהם נקלטים הסטודנטים לאחר סיום לימודיהם. המלצות אלה מחייבות כמובן גם מחקר המשך בדבר הידע המצוי בידי הגורמים המלווים את הסטודנטים והעובדים הסוציאליים בראשית דרכם (מדריכים, ראשי צוותים, וכד'), וכמובן גם את הכשרתם של אלה האחרונים בהתאם.

מגבלות המחקר ומחקרי המשך

מחקר זה, כמחקר חלוץ בתחום חקר הידע הארגוני והאמון במלכ"רים בקרב סטודנטים לעבודה סוציאלית בישראל, דגם את המשיבים בנקודות זמן נתונה, כך שסוגיית התפתחות הידע והאמון בקרב הסטודנטים לאורך שנות הלימודים נבחנה רק בין תלמידי שנות הלימוד השונות, ובכך גם טמונה מגבלתו של המחקר. אין הוא מספק מעקב אחר סטודנטים באמצעות מחקר אורך לפני הכשרתם האקדמית ואחריה. מכאן גם עולה המלצתנו לבחון את הסטודנטים בשתיים ואף שלוש נקודות זמן בהתייחס להתפתחותם האקדמית (בראשית הלימודים ובסופם, ואולי גם בסמיכות לקורס הנלמד כאמור בשנה ב, באמצע הלימודים) וגם להרחיב את מדגם הסטודנטים לתלמידי המוסמך, כדי לבחון אם תלמידים שכבר עבדו כעובדים סוציאליים במשך תקופה ואז שבים לספסל הלימודים מחזיקים ידע רחב יותר על ארגונים ממגזר מסוים ואמון גבוה יותר בהם.

המלצתנו למחקר המשך היא לבחון את העובדים הסוציאליים המצויים בשטח ואת הגורמים המקצועיים הקשורים ביכולת לזהות את סוגי הארגונים השונים, תוך בחינה של הקשר בין המדדים השונים להכשרה הניתנת לעובדים אלה, גם לאחר סיום הלימודים האקדמיים, באמצעות הדרכות רציפות, השתלמויות וכיוצא באלה. עוד מומלץ להרחיב את מגוון הסיבות שיכולות לתת מענה לשאלת האמון וההעדפות המגזריות של עובדים סוציאליים ולשאלת היקף הידע הארגוני הנדרש לעובד הסוציאלי במאה ה-21. חשוב לזכור שמטרת המחקר הייתה להרחיב את ההבנה בדבר הידע, האמון והכלים המצויים בידי סטודנטים לעבודה סוציאלית לעמוד על טיבו של השירות העומד לפנייהם. אך אין בבחינה זו כדי להעיד על טיבו של הארגון, כך שלאחר זיהוי המגזר הארגוני יש להמשיך ולהעמיק לחקור את השירות שהארגון מגיש ללקוחותיו, את איכותו ואת יעילותו (Compton et al., 2005).

בעידן של טשטוש גבולות בין-מגזריים, מחד גיסא, וחשיפה מרובה לפעילות ארגונית רב-ממדית, מאידך גיסא, נדרשים סטודנטים להכיר את הזירה הארגונית יותר ויותר. מחקר זה חשף טפח אחד של סוגיה זו – המגבלות הכרוכות בבניית ידע על ארגונים ממגזרים שונים ואמון בהם. כדי לשפר את הממצאים שהובאו בו, נדרשות במהלך לימודי העבודה הסוציאלית הכשרה אינטנסיבית יותר והבנת המורכבות של סוגיות ארגוניות.

מקורות

אבו, ע' (2007). תפיסות, עמדות והעדפות לקוחות בשוק הסייעות המעורב. **חברה אזרחית ומגזר שלישי בישראל**, א(2), 75-96.

אבן-זהר, א' וגבירץ-מידן, ע' (2015). עבודה סוציאלית: שיקולים בבחירת המקצוע והעדפות מקצועיות של סטודנטים בהסבה מקצועית לעומת סטודנטים בתוכנית רגילה. **ביטחון סוציאלי**, 97, 127-161.

בניש, א' (2012). רפורמות במינהל שירותי הרווחה: לקחים מתוכניות "מרווחה לעבודה" בפרספקטיבה משווה. **ביטחון סוציאלי**, 90, 259-264.

בר-מור, ה' (2007). **דיני תאגידים** (כרך 1). רעננה: האוניברסיטה הפתוחה.

הזנפלד, י' (2005). מדינה הרווחה במעבר: מה יהיה תפקיד המלכ"רים? **ביטחון סוציאלי**, 70, 13-31.

וייס-גל, ע' וגל, ג' (2011). **פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית**. ירושלים: מאגנס.

וייס-גל, ע' ובירגר, ד' (2012). הבדלים בין עובדים סוציאליים בארגונים שונים (ממשלתיים, מלכ"רים ועסקיים) בתנאי עבודה, קונפליקט רווח-רווחה, השקעה בעובד ושביעות רצון: מחקר גישוש. **ביטחון סוציאלי**, 90, 189-220.

- זיכלינסקי, א' (2010). השפעת תהליכי ההפרטה החלקית והמסחור על תכונות ארגוני המגזר השלישי בישראל. **ביטחון סוציאלי**, 82, 79-111.
- כרזים, י' (2010). **סקר בתי ספר לעבודה סוציאלית במוסדות האקדמיים**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- כרזים, י', בן-שמחון, ש' ודדש-אלון, מ' (2013). **בוגרי עבודה סוציאלית בישראל: נתונים סטטיסטיים**. בתוך **סקירת השירותים החברתיים 2013**. ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- לימור, נ' (2005). רגולציה ופיקוח על ארגוני מגזר שלישי. **ביטחון סוציאלי**, 70, 159-187.
- מנדלקרן, ר' ושרמן, א' (2015). הפרטה של שירותים חברתיים באמצעות מיקור חוץ. בתוך י' גל-נור, א' פז-פוקס וני' ציון (עורכים), **אחריות המדינה והגבולות בין הציבורי והפרטי** (עמ' 87-138). ירושלים: מכון ון ליר.
- מרון, א' (2015). מגמות ותהליכי הפרטה בשירותים החברתיים בישראל. בתוך י' גל-נור, א' פז-פוקס וני' ציון (עורכים), **אחריות המדינה והגבולות בין הציבורי והפרטי** (עמ' 265-319). ירושלים: מכון ון ליר.
- סדן, א' (2009). **עבודה קהילתית: שיטות לשינוי חברתי**. תל אביב: הקיבוץ המאוחד.
- פז-פוקס, א' ומנדלקרן, ר' (2013). לא מוסדר ולא במקרה: כשלים מובנים באסדרת (רגולציה) שירותים ציבוריים מופרטים חלקית. **משפטים**, מג, 1195-1256.
- קטן, י' (2008). **הפרטה חלקית בשירותי רווחה האישיים בישראל: תמונת מצב ולקחים ראשוניים**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- שמיד, ה' (1998). שירותי אנוש למטרות רווח ושלא למטרות רווח: ניתוח משווה. **ביטחון סוציאלי**, 51, 29-43.
- שמיד, ה' (2012). דפוסי ניהול בארגוני רווחה. בתוך מ' חובב, א' לונטל וי' קטן (עורכים), **עבודה סוציאלית בישראל** (עמ' 309-334). תל אביב: הקיבוץ המאוחד.
- שמיד, ה' ושרון, נ' (2012). הפעלת יזמות חברתית-עסקית בארגונים ללא כוונת רווח והשפעתה על החזון של הארגון, על ערכיו ועל התרבות הארגונית ותהליכי הניהול הנהוגים בו. **ביטחון סוציאלי**, 88, 31-63.
- תימור-שליון, ש' (2019). בין השמרני, הניהולי והביקורתי: מאבק על פרופסיונליות בעבודה הסוציאלית בישראל. **ביטחון סוציאלי**, 106, 189-218.
- Aaronson, W. E., Zinn, J. S., & Rosko, M. D. (1994). Do for-profit and not-for-profit nursing homes behave differently? *The Gerontologist*, 34(6), 775-786.

- Bar-Nir, D. & Gal, J. (2011). Who has the power? The role of NPOs in local authorities. *Voluntas*, 22(1), 1-25.
- Bekkers, R., Mersianova, I., Smith, D. H., Abu-Rumman, S., Layton, M., & Roka, K. (2016). Public perceptions of and trust in associations and volunteers. In D.H. Smith, R.A. Stebbins, & J. Grotz (Eds.), *The Palgrave handbook of volunteering, civic participation, and nonprofit associations* (pp. 1186-1209). London: Palgrave-Macmillan.
- Ben-Ner, A. (2002). The shifting boundaries of the mixed economy and the future of the nonprofit sector. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 73(1), 5-40 .
- Ben-Ner, A., Hamann, D. J., & Ren, T. (2018). Does ownership matter in the selection of service providers? Evidence from nursing home consumer surveys. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 47(6), 1271-1295.
- Billis, D. (2010). *Hybrid organizations and the third sector: Challenges for practice, theory and policy*. Basingstoke, Hampshire, UK: Palgrave-Macmillan.
- Boehm, A. & Cohen, A. (2013). Commitment to community practice among social work students: Contributing factors. *Journal of Social Work Education*, 49(4), 601-618.
- Boris, E. T. & Steuerle, C. E. (2016). *Nonprofits and government: Collaboration and conflict*. Washington, DC: Urban Institute.
- Bromley, P. & Meyer, J. W. (2017). "They are all organizations": The cultural roots of blurring between the nonprofit, business, and government sectors. *Administration & Society*, 49(7), 939-966.
- Brookfield, S. D. (1986). *Understanding and facilitating adult learning: A comprehensive analysis of principles and effective practices*. Buckingham: Open University Press .
- Compton, B. R., Galaway, B., & Cournoyer, B. R. (2005). *Social work processes* (7th Ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Doherty, B., Haugh, H., & Lyon, F. (2014). Social enterprises as hybrid organizations: A review and research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 16(4), 417-436.
- Feiock, R. C. & Jang, H. S. (2009). Nonprofits as local government service contractors. *Public Administration Review*, 69(4), 668-680.

- Ferris, J. M. & Graddy, E. (1989). Fading distinctions among the nonprofit, government, and for-profit sectors. In V. Hodgkinson & R. Lyman (Eds.), *The future of the nonprofit sector* (pp. 123-139). San Francisco: Jossey-Bass.
- Freund, A. (2005). Work attitudes of social workers across three sectors of welfare organizations: Public, for-profit, and third sector. *Journal of Social Service Research*, 31(3), 69-92.
- Gambrill, E. (2013). *Social work practice: A critical thinker's guide*. NY: Oxford University Press.
- Handy, F., Seto, S., Wakaruk, A., Mersey, B., Mejia, A. & Copeland, L. (2010). The discerning consumer: Is nonprofit status a factor? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 39(5), 866-883.
- Hansmann, H. B. (1980). The role of nonprofit enterprise. *The Yale Law Journal*, 89, 835-901.
- Hansmann, H. B. (1987). Economic theory of nonprofit organizations. In W. W. Powell (Ed.), *The nonprofit sector: A research handbook* (pp. 27-42). New Haven, CT: Yale University Press .
- Hansmann, H. B. (2003). The role of trust in nonprofit enterprise. In H. Anheier & A. Ben-Ner (Eds.), *The study of nonprofit enterprise: Theories and approaches* (pp. 115-122). New York: Kluwer/Plenum.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., & Strom-Gottfried, K. (2010). *Direct social work practice: Theory and skills* (9th Ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Heus, M. & Pincus, A. (1986). *The creative generalist: A guide to social work practice*. Barneveld, WI: Micamar Publishing.
- Hillmer, M. P., Wodchis, W. P., Gill, S. S., Anderson, G. M. & Rochon, P. A. (2005). Nursing home profit status and quality of care: Is there any evidence of an association? *Medical Care Research and Review*, 62, 139-166.
- Knowles, M. S. (1989). *The making of an adult educator: An autobiographical journey*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Knowles, M. S. (1990). *The adult learner: A neglected species* (4th Ed.). Huston, TX: Gulf Publishing.

- Kramer, R. (2000). A third sector in the third millennium. *Voluntas*, 11(1), 1-23 .
- Light, P. C. (2002). *Trust in charitable organizations*. Policy Brief Reform Watch #6. Washington DC: Brookings Institution.
- Makaros, A. & Weiss-Gal, I. (2012). Comparison of the social and professional ideology of caseworkers and community social workers in Israel. *British Journal of Social Work*, 44(1), 100-116.
- McDougle, L. (2014). Understanding public awareness of nonprofit organizations: Exploring the awareness-confidence relationship. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 19(3), 187-199.
- Mueller, D. C. (2003). *Public choice III*. Cambridge: Cambridge University Press.
- O'Neill, M. (2009) Public confidence in charitable nonprofits. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38, 237-269.
- Rose-Ackerman, S. (1996). Altruism, nonprofits, and economic theory. *Journal of Economic Literature*, 34(2), 701-728.
- Sargeant, A. & Lee, S. (2002). Improving public trust in the voluntary sector: An empirical analysis. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 7(1), 68-83.
- Saxton J. (2004). The Achilles' Heel of modern nonprofits is not public 'trust and confidence' but public understanding of 21st century charities. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 9(3), 188-190.
- Schlesinger, M. & Gray, B. H. (2006). Nonprofit organizations and health care: Some paradoxes of persistent scrutiny. In W. W. Powell & R. Steinberg (Eds.), *The nonprofit sector: A research handbook* (2nd Ed.) (pp. 378-414). New Haven, CT: Yale University Press.
- Schlesinger, M., Mitchell, S., & Gray, B. (2004). Restoring public legitimacy to the nonprofit sector: A survey experiment using descriptions of nonprofit ownership. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33, 673-710.
- Schmid, H. (2013). Nonprofit human services: Between identity blurring and adaptation to changing environments. *Administration in Social Work*, 37(3), 242-256.

- Schmid, H. & Hasenfeld, Y. (2008). Contracting out of social services. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.), *Encyclopedia of social work* (pp. 454-457). Oxford: Oxford University Press.
- Shier, M. L. & Van-Du, B. (2018). Framing curriculum development in social work education about social enterprises: A scoping literature review. *Social Work Education, 37*(8), 995-1014.
- Skelcher, C. & Smith, S. R. (2015). Theorizing hybridity: Institutional logics, complex organizations, and actor identities – The case of nonprofits. *Public Administration, 93*, 433-448.
- Smith, S. R. & Phillips, S. D. (2016). The changing and challenging environment of nonprofit human services: Implications for governance and program implementation. *Nonprofit Policy Forum, 7*(1), 63-76.
- Steinberg, R. (2006). Economic theories of nonprofit organizations. In W. W. Powell & R. Steinberg (Eds.), *The nonprofit sector: A research handbook* (2nd ed). (pp. 117-139). New Haven, CT: Yale University Press.
- Teasdale, S. (2012). Negotiating tensions: How do social enterprises in the homelessness field balance social and commercial considerations? *Housing Studies, 27*(4), 514-532.
- Weisbrod, B. A. (1988). *The nonprofit economy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Weiss, I., Gal, J., Cnaan, R. A., & Maglajlic, R. (2002). Where does it begin? A comparative perspective on the professional preferences of first-year social work students. *British Journal of Social Work, 32*(5), 589-608.
- Weiss, I. & Kaufman, R. (2006). Educating for social action: An evaluation of the impact of a fieldwork training program. *Journal of Policy Practice, 5*, 5-30.
- Yong, L. & Weinberg, C. (2004). Are nonprofit unfair competitors for business? An analytical approach. *Journal of Public Policy & Marketing, 23*(1), 65-79.
- Young, D. R. (2000). Alternative models of government-nonprofit sector relations: Theoretical and international perspective. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 29*(1), 149-172.