



המוסד לביטוח לאומי
אגף הקרנות - קרן מפעלים מיוחדים
ירושלים, כסלו התשע"ו, דצמבר 2015



תכנית "תעסקו-קו"

קו פתוח לתמיכה, לייעוץ ולליווי תעסוקתי

ד"ר שוקי הנדלס



המוסד לביטוח לאומי
אגף הקרנות - קרן מפעלים מיוחדים

תכנית "תעסקו-קו" קו פתוח לתמיכה, לייעוץ ולליווי תעסוקתי

ד"ר שוקי הנדלס

מפעלים מיוחדים 159

ירושלים, כסלו התשע"ו, דצמבר 2015

www.btl.gov.il

פרסום זה יוצא לאור בסיוע
מינהל המחקר והתכנון
של המוסד לביטוח לאומי.

פתח דבר

אנו שמחים להגיש לעיונכם דוח מחקר הערכה המסכם את פיתוח מודל **תעסו-קו** – סיוע לאוכלוסיות המתקשות להשתלב בשוק העבודה.

בעשור האחרון התרחבו העיסוק וההשקעה של הקרן למפעלים מיוחדים בפיתוח מודלים חדשניים לסיוע להשתלבות בעבודה. מודל **תעסו-קו** פותח על ידי עמותת **בעצמי** ופעל במתכונת מצומצמת בתל אביב ב-2008, ובסיוע הקרן התרחב לבאר שבע וחיפה ב-2011. את פעילות המודל ליוו במשך שנתיים ועדת ההיגוי וצוות מחקר בראשותו של ד"ר שוקי הנדלס. המחקר השפיע השפעה מכרעת על המודל: נאסף בו מידע מקיף על שלושת המרכזים שבעקבותיו הוכנסו שינויים במהלך ההפעלה, כדי להיענות לצורכי התוכנית.

תעסו-קו נבנתה כתוכנית לכלל האוכלוסייה המציעה לפונים אליה תמיכה ואוזן קשבת כשירות משלים לשירות התעסוקה ולשירותי תעסוקה אחרים בקהילה. התוכנית הושתתה בעיקרה על עבודת מתנדבים שהוכשרו ללוות מובטלים ומועסקים שרצו לשנות את עבודתם, והם עצמם קיבלו הכשרה וליווי מצוות מקצועי במהלך כל התקופה. חלק מהפונים הופנו לתוכניות אחרות בקהילה ורבים קיבלו סיוע בהרחבת הדרכים לחפש עבודה, בהעמקת המידע על שוק העבודה ובהקניית כלים שישפרו את היכולת האישית למצוא עבודה.

הנתונים שנאספו במחקר המלווה הצביעו על כך שהיה ביקוש לתוכנית תעסוקה המתבססת על ליווי בטלפון. בין הפונים היו מתלבטים בנוגע לכניסה לשוק העבודה, מתלבטים בנוגע לתחום העבודה ואחרים שלא היתה להם עדיין תוכנית תעסוקה מגובשת.

ניתוח מאפיינים של הפונים הצביע על קושי לאבחן לאילו קבוצות באוכלוסייה התוכנית מתאימה יותר ולאילו פחות. בפועל טופלו במרכזים גם צעירים, גם אקדמאים וגם בעלי מוגבלויות. מסקנה חשובה שעלתה היא שאין צורך במסלול מיוחד לחרדים שיופעל בידי מלווים חרדים, משום שהביקוש לתוכנית באוכלוסייה זו גבוה ממילא. בניגוד להם, ערבים נטו הרבה פחות מחלקם באוכלוסיית מחפשי העבודה לפנות לתוכנית.

עבודת המתנדבים היתה מאתגרת ושוחקת, ונדרשה לה הכשרה מוקדמת מקיפה ותמיכה מתמדת. זו היתה תוכנית ביניים בין חיפוש עבודה עצמאי לחיפוש עבודה באמצעות תוכנית המיועדות בדרך כלל לקבוצות חלשות המתקשות בכך בעצמן. מאחר שהשירות ניתן בטלפון, הוא לא נתפס כפוגע בדימוי העצמי של הפונה וביכולתו למצוא עבודה באופן עצמאי.

בסך הכל פעלו בשלוש הערים 133 מלווים מתנדבים שניסו להקל על תחושת הניכור והבדידות המאפיינת את ההתמודדות עם חיפוש עבודה. הפעילות נעשתה ברובה בשעות הערב, אך בבאר שבע ובתל אביב הופעלו גם משמרות בוקר.

במחקר נשאלו המלווים ארבע שאלות מרכזיות: (א) האם התוכנית הצליחה לטפל בזמן סביר בפניות? (ב) עד כמה המלווים סבורים שהתוכנית הצליחה לעזור לפונים? (ג) האם המלווים ימליצו לחברים מתאימים להתנדב לתוכנית? (ד) באיזו מידה התוכנית תרמה למלווים באופן אישי?

מהתוצאות עולה, כי קרוב למחצית המלווים סברו שהתוכנית הצליחה לטפל בזמן סביר בפניות. המלווים בבאר שבע העריכו את התוכנית כמצליחה יותר לעומת המלווים בתל אביב וחיפה. 80% מכלל המלווים היו ממליצים לחברים מתאימים להתנדב ו-69% דיווחו שהתוכנית תרמה להם מבחינה אישית, במידה רבה מאוד או רבה.

במחקר נאסף גם מידע על מאפייני הפונים, שביעות רצונם ומצב התעסוקה שלהם לאחר התוכנית. חלק מהפונים היו בעלי מקצוע מוגדר שיש לו ביקוש בשוק העבודה ונזקקו למידע על שוק העבודה ועל דרכי חיפוש עבודה, כתיבת קורות חיים והכנה לראיונות עבודה. היו גם פונים חסרי מקצוע שלא עבדו זמן רב והיו זקוקים לעזרה בתכנון, בהעצמה ובתמיכה.

ליווי בטלפון יש יתרונות לעומת שיחה פנים אל פנים, באנונימיות ובחיסכון בזמן, אך גם חסרונות – הוא אינו מספק את הצורך במגע אישי כפי שהדבר עלה בציפיות של חלק מהפונים והמלווים. אחת ההמלצות של המחקר היא לנצל את הקידמה הטכנולוגית ולקיים את השיחות באמצעות "סקייפ" או תוכנה דומה, באופן שהמלווה והפונה יוכלו לראות זה את זה.

אנו מבקשים להודות לעמותת **בעצמי** שמרחיבה, מעדכנת ומשפרת את השירותים בתחום שילוב אוכלוסיות בעולם העבודה. אנו מלאי הערכה לעבודת הצוות של ועדת ההיגוי, של הצוותים המקומיים ושל המתנדבים הרבים במרכזים – כולם תרמו והרחיבו את התובנות בתחום התעסוקה.

תודתנו לד"ר שוקי הנדלס שסייע רבות בגיבוש המודל, קיים ערוצי תקשורת פתוחים עם שלושת המרכזים וסיפק משובים בונים ומועילים. תודה מיוחדת לטניה ליף, שליוותה את המרכזים מטעם הקרן למפעלים מיוחדים.

עו"ד איציק סבטו
מנהל אגף הקרנות

שרית בייץ-מוראי
מנהלת הקרן למפעלים מיוחדים

חברי ועדת ההיגוי

ועדת היגוי ארצית

צביקה גולדברג - מנכ"ל בעצמי
דתיה ברששת - מנהלת מקצועית, עמותת בעצמי
היאלי הראל - מנהלת מחלקת פיתוח תכניות וקשרי חוץ, עמותת בעצמי
מיטל ליבנה-מנשרוף - מנהלת מחלקת תכניות, עמותת בעצמי
ניר ויטנברג - מנהל ארצי תכנית תעסוקו (שירלי דיין)
שרית ביץ-מוראי - מנהלת תחום מפעלים מיוחדים
טניה ליף - הקרן למפעלים מיוחדים, ביטוח לאומי
ד"ר שוקי הנדלס - חוקר מלווה

ועדת היגוי באר שבע

אתי כהן - סגנית מנהלת אגף רווחה, עיריית באר שבע
טל סלובו ברבי - מנהלת מעגל חיים ותעסוקה
ענת שלו אבוחצירה - אחראית קשרי קהילה, מעגל החיים ותעסוקה
מיכאל רפפורט - אחראי קשרי מעסיקים, מעגל חיים ותעסוקה
איריס עזרא - מנהלת תחום רווחה קהילתית - עמותת יחדיו
רחל לוי - מנהלת קשרי קהילה, מכתשים אגן
דתיה ברששת - מנהלת פרויקטים, עמותת בעצמי
ניר ויטנברג - מנהל ארצי תכנית תעסוקו (שירלי דיין)
כנרת סויסה - רכזת תעסוקו, באר שבע
טניה ליף - הקרן למפעלים מיוחדים, ביטוח לאומי
ד"ר שוקי הנדלס - חוקר מלווה

ועדת היגוי חיפה

עו"ס פיני וגמן - ראש מערכת שירותים וקהילה, עיריית חיפה
עו"ס אילנה בן ליש - מנהלת אגף הרווחה מערכת שירותים חברתיים וקהילה, עיריית חיפה
אריאל שכטר - מנהל מוקד התעסוקה, עיריית חיפה
איריס צור - אחראית פרויקטים מערכתיים מוקד תעסוקה עירוני, עיריית חיפה
עו"ס חירייה עלו - מנהלת תחום עבודה קהילתית, עיריית חיפה
יעקב בן חמו - מנהל שירות התעסוקה, סניף חיפה
שמעון יפרח - מנהל מתנ"ס נווה יוסף
ד"ר עדו גל - ראש החוג לשירותי אנוש, אוניברסיטת חיפה
איסר דובדבני - משרד הכלכלה
אילן פרץ - בנק הפועלים
מאיר בוטבול - בזק
דתיה ברששת - מנהלת פרויקטים, עמותת בעצמי
ניר ויטנברג - מנהל ארצי תכנית תעסוקו (שירלי דיין)

לימור בוטנרו - רכזת תעסו-קו, חיפה
טניה ליף - הקרן למפעלים מיוחדים, ביטוח לאומי
ד"ר שוקי הנדלס - חוקר מלווה

צוות התכנית

ניר ויטנברג - מנהל ארצי תכנית תעסו-קו
שירלי דיין - מנהלת ארצית, תכנית תעסו-קו
כנרת סוויסה - רכזת תעסו-קו, באר שבע
לימור בוטנרו - רכזת תעסו-קו, חיפה
חגית אשור - רכזת תעסו-קו, חיפה
לירון לחמן - רכזת תעסו-קו, תל אביב
לילך לקס - רכזת תעסו-קו, תל אביב

תמצית

תכנית תעסו-קו, קו פתוח לתמיכה, לייעוץ ולליווי תעסוקתי, הוקמה על ידי עמותת "בעצמי". היא החלה את פעולתה בשנת 2008 ממרכז עמותת "בעצמי" בתל אביב והורחבה בשנת 2011, בשיתוף ובסיוע של הקרן למפעלים מיוחדים בביטוח הלאומי, לשני מרכזים נוספים בבאר שבע ובחיפה שהופעלו בשיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות בערים אלה.

תכנית תעסו-קו התבססה על שיחות ליווי בטלפון, במסגרתן, מלווים תעסוקתיים מתנדבים, שהוכשרו לתפקיד, סייעו לפונים בהתמודדות עם קשיים בתהליך חיפוש העבודה. התכנית כללה שני מסלולים: מסלול ליווי עיקרי במסגרת תעסו-קו ומסלול תיווך להפניה לתכניות חלופיות של פונים היכולים לקבל ליווי עדיף במסגרות ייעודיות אחרות.

דוח המחקר התבסס על נתונים מנהליים שנאספו על ידי רכזות התכנית בשלושת המרכזים, על ראיונות טלפוניים עם פונים שעברו ליווי, עם פונים שהופנו לתיווך ועם מלווים תעסוקתיים; על ראיונות פנים אל פנים עם פונים, מלווים ואנשי צוות התכנית ועל תצפיות.

בחינה של מאפייני הרקע אצל הפונים לתעסו-קו הראתה שהפונים שעברו ליווי בתעסו-קו התאפיינו בשיעור גבוה, יחסית לציפיות, של נשים, של חרדים, של אקדמאים, של מקבלי קצבאות מהמדינה, של פונים שדיווחו שהם סובלים ממגבלה פיזית או רפואית קשה, של יהודים, של צעירים יחסית ושל פונים מועסקים שפנו במטרה לשדרג את תעסוקתם.

בהשוואה בין פונים שעברו ליווי בתעסו-קו לבין פונים שהופנו לתיווך, נמצא ייצוג רב יותר בקרב עוברי הליווי של מבוגרים יחסית, של נשים, של פונים שאינם חרדים, של אקדמאים ושל פונים שצינו שהם בעלי מקצוע.

על פי הנתונים המנהליים, כשליש מהפונים שעברו ליווי דיווחו שלא עברו אותו בפועל. הסיבה לשיעור הגבוה יחסית של המדווחים שלא עברו ליווי, נובע לא רק מטיב הנתונים המנהליים, שלא תמיד היו מדויקים, אלא כנראה גם מכך ששיחה בודדת לא נתפסה כליווי על ידי חלק מהפונים. כמחצית מהפונים שעברו ליווי דיווחו שלהערכתם הוא נפסק באמצע, ממצא הקשור לאופיו הגמיש של הליווי שלא נבנה על מספר קבוע של שיחות. הפונים שעברו ליווי דיווחו על מספר גבוה של כחמש שיחות בממוצע לליווי.

כשלושה רבעים ויותר מהפונים שעברו ליווי היו מרוצים מהמקצועיות, מהאמפתיה ומההקשבה של המלווים, היו מוכנים להמליץ לחברים לפנות לתעסו-קו והיו מרוצים באופן כללי מהליווי בתעסו-קו. למעלה ממחצית מהפונים היו מרוצים גם מתרומת הליווי לשיפור היכולות לחפש עבודה ולמצאה.

61% מהפונים שעברו ליווי דיווחו - שלושה עד שמונה חודשים מסיום הליווי - שהם היו מועסקים; מתוכם, כשני שלישי היו מועסקים בעבודה חדשה שהחלו לעבוד בה לאחר הליווי בתעסוקה. שיעור המועסקים בבאר שבע היה נמוך יחסית לחיפה ולתל אביב. בקרב הפונים שהופנו לתיווך, שיעור המועסקים עמד על 53%.

משך זמן ההתנדבות הממוצע של המלווים התעסוקתיים בתעסוקה, עמד על כשנה. 23% מכלל המלווים שסיימו את התנדבותם בעת ביצוע הסקר, אמרו שעזבו את התכנית עקב תחושה של מיצוי או הרגשה שהיא אינה מתאימה להם; 34% מהם התנדבו במקביל להתנדבותם בתעסוקה במקום נוסף, ועוד 41% התנדבו בעבר.

הנתונים שנאספו לאורך הפעלת התכנית הצביעו על כך שיש ביקוש לתכנית תעסוקתית המתבססת על ליווי טלפוני. הפעלת התכנית לאורך זמן רב הביאה, בעיקר במרכזים בתל אביב ובבאר שבע ופחות בחיפה, להמתנה ארוכה לקבלת שירות זה.

בתכנית המקורית של תעסוקה הוגדרה האוכלוסייה הרלוונטית לתכנית באופן שניתנה עדיפות לגילאי הביניים, לבעלי השכלה נמוכה יחסית, לאנשים ללא מוגבלויות ולפונים שאינם חרדים. הממצאים שנאספו הצביעו על כך שהגדרת האוכלוסייה המקורית נשמרה רק באופן חלקי, ועם זאת, לא נמצאו אינדיקציות המצביעות על יתרונות התכנית בטיפול בקבוצות ספציפיות באוכלוסייה. לפיכך נראה שאין מקום להגדיר מראש את מאפייני האוכלוסייה שיכולה לפנות לתעסוקה ויש לפתוח אותה לכלל אוכלוסיית מחפשי העבודה. בבחירת הפונים שישתתפו בתכנית, כדאי להתייחס בעיקר למוטיבציה של הפונים לכניסה לשוק העבודה, למחויבות שלהם לעמוד בדרישות של התכנית ולהיעדרם של אילוצים אישיים, המחייבים ליווי מעמיק יותר.

תכנית תעסוקה הושתתה בעיקר על עבודתם של מתנדבים. היתרון בהפעלת תכנית חברתית באמצעות מתנדבים עולה כאשר מתקיים לפחות אחד משלושה תנאים: ערך מוסף עבור המתנדבים מעבר לטיפול באוכלוסיית היעד העיקרית של התכנית; כאשר ניתן להניח כי מתנדבים יצליחו יותר בטיפול באוכלוסייה, שאלה מכוונת התכנית; כאשר העלויות להפעלת תכנית באמצעות מתנדבים נמוכות מעלויות הפעלתה על ידי עובדים בשכר. בחינת התכנית מעלה ספק לגבי הערך המוסף של הפעלתה על ידי מתנדבים, הן מההיבט התוכני והן מההיבט הכלכלי, מאחר שספק אם התנאים המעניקים יתרון להפעלה על ידי מתנדבים התקיימו בתכנית תעסוקה.

שיעור גבוה יחסית מהפונים לתעסוקה, בשני המסלולים, היו חרדים, יותר מחלקם באוכלוסיית מחפשי העבודה. ניתן ללמוד מכך שהתכנית מתאימה לאוכלוסייה זו, אף שמדובר בתכנית המיועדת לכלל האוכלוסייה והמלווים התעסוקתיים לא היו חרדים. נראה שכנראה אין צורך בבניית מסלול מיוחד לחרדים במסגרת תעסוקה שיופעל על ידי מלווים חרדים.

נמצא שמעט מאוד ערבים פנו לתעסוקה. שילוב רחב יותר של ערבים בתכנית מחייב לפרסם את התכנית בשפה הערבית, באמצעי התקשורת המתאימים, וכנראה מחייב מלווים דוברי ערבית.

נמצא שהתכנית תרמה יותר לפונים מובטלים ופחות לפונים מועסקים שרצו לשדרג את עבודתם, שרובם המשיכו לעבוד באותו מקום עבודה. ייתכן שיש לתת בתכנית עדיפות לפונים מובטלים.

במסגרת תעסוקו-נבנה אתר אינטרנט כמכשיר נוסף לסיוע לפונים, אך השימוש שנעשה בו היה מוגבל ומעט מאוד פונים, כמו גם מלווים, עשו בו שימוש. מאחר שאתר כזה יכול לתת מענה לצרכים - לפחות של חלק מהפונים - בהקניית מידע רלוונטי, בהפעלת רשת תמיכה של מחפשי עבודה ובמתן אפשרות לפונים המעוניינים בכך לקיים שיחות אינטרנטיות עם מלווה תעסוקתי, במקום שיחות טלפון, נראה שחשוב לשדרגו כך שייתן מענה לצרכים שצוינו.

תוכן העניינים

1	פרק א - רקע לתכנית תעסו-קו ולתכנית ההערכה
2	הרקע לתכנית תעסו-קו
4	מחקר ההערכה
9	פרק ב - תהליך ההפעלה של התכנית
15	פרק ג - מאפייני הרקע של הפונים
24	פרק ד - ההשתתפות בתכנית תעסו-קו
24	ההשתתפות בתכנית
24	סיום הליווי על פי התכנית
25	מספר שיחות הליווי
27	משך שיחות הליווי ועיתויין
27	עבודת המתנדבים
27	שביעות רצון מהתכנית
28	בחירה חוזרת בתעסו-קו
29	השתתפות בפורום תעסו-קו באינטרנט
29	שביעות הרצון מתעסו-קו לפי מאפייני רקע
30	השתתפות במסלול התיווך
32	פרק ה - התעסוקה לאחר ההשתתפות בתכנית
32	הסטטוס התעסוקתי
34	היקף המשרה
34	השכר
35	שביעות רצון ממרכיבי העבודה
36	שביעות רצון ממרכיבי העבודה לפי מאפייני רקע
37	תרומת ההשתתפות בתכנית למציאת עבודה
39	פרק ו - המלווים התעסוקתיים
39	מאפייני הרקע של המלווים
39	ההתמדה בתכנית
41	משך הזמן מסיום ההכשרה ועד תחילת הליווי
41	שביעות הרצון מקורס ההכשרה למלווים תעסוקתיים
43	הצעות לשיפור קורס ההכשרה
44	ההכשרה במהלך העבודה בתעסו-קו
44	הליווי של הרכזת
45	הגדרת תפקיד המלווה התעסוקתי
47	הפניית הפונים לתיווך
49	הערכה כוללת של תעסו-קו והפעילות בה
51	פרק ז - דיון והמלצות
57	המלצות לבניית מודל עבודה בתעסו-קו
61	רשימת מקורות
63	נספחים
65	שאלון מעקב אחר השתתפות – מסלול ליווי
70	שאלון מעקב אחר השתתפות – מסלול תיווך
74	שאלון למלווים – תכנית תעסו-קו

פרק א

רקע לתכנית תעסו-קו ולתכנית ההערכה

ייעוץ וטיפול באמצעות הטלפון בטיפולים משפחתיים או אחרים, כליווי בלעדי או משלים לטיפול פנים מול פנים, יחידני או קבוצתי, החל כבר בשנות השישים של המאה הקודמת והתפתח למסלול מקובל ונפוץ בשנות השמונים של המאה הנוכחית (Reese, Conoley, & Brossart, 2006). במקביל, הייעוץ וההדרכה הטלפונית התפתחו בתחומים נוספים, כמו לדוגמה בתחומי הייעוץ ללימודים (Page et al., 2007). לאורך זמן, התפתחה מגמה של מעבר ממתן מענה חד-פעמי למצוקות נפשיות באמצעות הטלפון, לטיפולים מתמשכים יותר בתחומים שונים הקשורים לטיפולים אישיים ומשפחתיים (Robinson, 2007).

הייעוץ בטלפון כדרך טיפולית החל בישראל בשירותי חירום טלפוניים בתחום בריאות הנפש, במטרה למנוע התאבדויות (ארנון-לרנר, 2011). השירות בישראל התרחב לאורך זמן וחרג מהתערבות בזמן משבר לטיפול בקשת רחבה של מצוקות נפשיות. הגוף הראשון שנתן שירותים של עזרה נפשית בישראל היה ער"ן, שנוסד בשנות השבעים, ושירותי העזרה שהוא מציע מתבססים על ייעוץ טלפוני באמצעות מתנדבים, המבצעים את העבודה מבתיהם (גילת, 2007).

ממצאים שנאספו במחקרים שונים בתחומי הטיפול הנפשי והמשפחתי מראים שהאוכלוסייה המעדיפה טיפול באמצעות הטלפון על פני טיפול פנים אל פנים או טיפולים קבוצתיים, היא אוכלוסייה בעלת מאפיינים ספציפיים, הן מאפיינים פסיכולוגיים והן מאפיינים הקשורים בקשיי ריחוק גאוגרפי או בקשיי ניידות. כמו כן נמצא כי התכנית מתאימה בעיקר לאנשים שאוהבים ומורגלים בשיחות ארוכות בטלפון ומרגישים נוח להשתמש באמצעי זה. לדעת רבים, ייתכן שאין מדובר בבחירה בין שתי חלופות, של טיפול פנים מול פנים או טיפול בטלפון, אלא בבחירה בין קבלת טיפול באמצעות הטלפון לבין אי-קבלתו (Hines, 1994; Campas, 2009).

אנשי מקצוע המלווים את הנזקקים לשירותיהם באמצעות הטלפון, אמורים לעבור הכשרה מיוחדת שתאפשר להם לפתח תובנות על הפונים, למרות היעדרו של המגע האישי. טון הדיבור, עוצמתו, רצף הדיבור, שימוש במילים מסוימות או הימנעות מהן וכדומה, הם אינדיקטורים שיכולים לעזור למטפלים להבין את הפונים אליהם, ומדובר ביכולות שיש לפתחן באמצעות הכשרה מתאימה (Hines, 1994). הבעיה היא שהמודעות לנושא ההכשרה בתחום זה מתפתחת לאט מאחר שקובעי המדיניות דבקים בתכניות ההכשרה המקובלות (McCarthy, 2001).

גם אנשי מקצוע המטילים ספק ביכולת לבצע טיפולים אישיים או משפחתיים בטלפון, מסכימים שיש יתרון בשימוש בשיטה זו בשיחה הראשונית עם מטופלים לצורך תהליך קבלה (intake) שבמהלכו ייאסף המידע הנדרש להמשך הטיפול (De-Blasio et al., 1986).

דרך טיפול וייעוץ נוספת, המתאימה בעיקר לצעירים, היא באמצעות האינטרנט ומיועדת לאנשים המעדיפים תקשורת באמצעותו על פני ליווי המבוסס על שיחות פנים אל פנים או על שיחות

טלפון. היתרון בכך הוא באנונימיות שהיא מעניקה ובאפשרות "להיפתח" ולהתכתב על תחושות, שלא היו מבוטאות בדרך אחרת (king et al., 2006; Laursen, 2009).

הסיוע בטלפון, כאמצעי לטיפול בתחומים שונים, נפוץ גם בשוק הפרטי וגופים פרטיים רבים מציעים ללקוחותיהם דרך טיפול זו, לצד טיפולים קונבנציונליים יותר של שיחות פנים אל פנים ופגישות קבוצתיות (OECD, 2004).

הליווי הטלפוני בתחומי התעסוקה החל להתפתח בעשור הראשון של המאה הנוכחית. בריטניה היא אחת הדוגמאות הבולטות למדינה שבה הוקם שירות ממלכתי הנותן שירותי ייעוץ תעסוקתיים באמצעות הטלפון. במחצית הראשונה של שנת 2006 היו 46,000 פניות לשירות בבריטניה, כאשר ב-14,000 מהן הופעלה תכנית ייעוץ כלשהי, אף כי לרוב היה מדובר בהתערבות קצרה. ברוב המקרים הופנו הפונים לשירותי תעסוקה שונים. ב-60% מהפניות, שהתבצע בהן ליווי כלשהו מעבר לתיווך הפונים לשירותי תעסוקה, התקיימה שיחת ייעוץ אחת. התכנית בבריטניה מופעלת על ידי צוות יועצים שקיבל הכשרה מתאימה. הממצאים הצביעו על כך שאין להמעיט בחשיבות רמת המקצועיות של היועצים ובהכשרתם, שבלעדיהן הטיפול והייעוץ אינם אופטימליים (Watts & Dent, 2002; Watts, 2001; Page et al., 2007).

גם במדינות נוספות, כמו אוסטרליה, אוסטריה, הולנד, קנדה וניו זילנד, המדינה מפעילה שירותי ייעוץ טלפוניים בתחומי התעסוקה (OECD, 2004).

במחקר שנערך על ידי Reese ואחרים (2006), נבדק מדגם של לקוחות שפנו לחברת השמה פרטית וקיבלו ייעוץ תעסוקתי באמצעות הטלפון. רוב האנשים שפנו לקבלת הייעוץ דיווחו שבעת הפנייה הם סבלו מלחצים וממתחים שהקשו עליהם את הכניסה לשוק העבודה. הסיבה העיקרית שבשלה בחרו במדיה הטלפונית לקבלת תמיכה – כך ציינו – נבעה מתחושת האנונימיות שאמצעי זה מספק, שאפשרה להם לדבר בצורה פתוחה יותר.

בכל המקרים שאותרו בספרות, הליווי התעסוקתי הניתן באמצעות הטלפון, התבצע על ידי צוות של יועצים מקצועיים בשכר שקיבלו הכשרה מתאימה.

בארץ פעלה תכנית תעסוקתית להשמת מבוגרים, במסגרת עמותת "50 פלוס מינוס", ששילבה אנשי מקצוע ומתנדבים, ובה נעשה שימוש, אף כי מוגבל, בהכוונה באמצעות הטלפון (הנדלס, 2008).

הרקע לתכנית תעסו-קו

תכנית תעסו-קו, קו פתוח לתמיכה, לייעוץ ולליווי תעסוקתי, הוקמה על ידי עמותת "בעצמי", הפועלת מאז שנת 1995 בתחומי התעסוקה בישראל, מפתחת ומיישמת תכניות תעסוקה ארוכות טווח שמטרתן לסייע לנשים ולגברים לצאת ממצב של אבטלה ותת-תעסוקה ולהשתלב בתעסוקה יציבה והולמת.

תכנית תעסו-קו החלה לפעול בשנת 2008 לאור הצורך שעלה במתן שירות זמין ונגיש לקהל הרחב, במיוחד על רקע המיתון הכלכלי, שאפיין תקופה זו, והתרחבות מעגל האבטלה בישראל. מאז הקמתו, תעסו-קו פועל במתכונת ניסיונית ומספק מענה לפונים מחוסרי עבודה ופונים בתת-תעסוקה.

בשנת 2011 הורחבה התכנית שהופעלה עד שנה זו ממרכז עמותת "בעצמי" בתל אביב, בשיתוף ובסיוע של הקרן למפעלים מיוחדים בביטוח לאומי, לשני מרכזים נוספים בבאר שבע ובחיפה, שהופעלו בשיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות בערים אלה.

- בהתבסס על הקווים המנחים של התכנית, המטרות של תכנית תעסו-קו היו :
- א. קידום הפונים לקראת השתלבות בעולם העבודה, תוך שינוי עמדותיהם ביחס לעבודה וביחס לסיכויים להשתלב בשוק העבודה בצורה הולמת ויציבה.
 - ב. העמקת היכרותם של הפונים עם תהליכי המיון והקבלה לעבודה באמצעות לימוד ותרגול של תהליכים אלו.
 - ג. מתן מידע הקשור לעולם התעסוקה בישראל העשוי לסייע לפונים בתהליכי חיפוש עבודה, בשדרוג מקצועי, בהגנה על זכויותיהם כעובדים ועוד.
 - ד. מתן תמיכה לפונים בהתמודדות עם הקשיים שמציב עולם העבודה, במטרה להקל על תחושת הניכור והבדידות המאפיינת את תהליך חיפוש העבודה.
 - ה. פיתוח מאגר מידע בתחומי תעסוקה ובתחומים רלוונטיים נוספים. מאגר המידע אמור לכלול כלים מקצועיים להשגת יעדים תעסוקתיים, פירוט ארגונים העוסקים בתעסוקה ועוד.

בדרך להשגת המטרות הוחלט לבסס את תכנית תעסו-קו על העקרונות האלה :

- א. ביסוס הליווי על שיחות טלפון. הליווי בתעסו-קו התבסס רק על שיחות טלפון ולא על מרכיבי ליווי נוספים של מפגשים פנים אל פנים, פרטניים או קבוצתיים או על אמצעים נוספים. הליווי כלל שיחות טלפון חד-פעמית (כ-45 דקות בממוצע), או כמה שיחות, שבמסגרתן סייעו המלווים התעסוקתיים המתנדבים לפונים בהתמודדות עם קשיים בתהליך חיפוש העבודה. נעשה ניסיון במסגרת התכנית להוסיף לה גם מרכיב אינטרנטי (ראו להלן).
- ב. ביסוס הליווי על מתנדבים. עמותות רבות בתחומי פעילות שונים, בארץ ובעולם, מבססות את מרבית פעילותן על מתנדבים. גם בעמותות הפעילות בישראל בתחום הליווי התעסוקתי, כמו "בעצמי", "שישים פלוס", "מהות" ועמותות נוספות, פועלים מתנדבים המסייעים לצוות המקצועי בעבודתו, אך מדובר בסיוע בלבד ועיקר העבודה מתבצעת על ידי עובדים בשכר. תכנית כדוגמת תעסו-קו, שבה עיקר העבודה, האבחונים והליוויים של הפונים, מתבצעים על ידי מתנדבים, היא תכנית חדשנית בתחום התעסוקתי.
- ג. הפעילות התבצעה במרכזים ייעודיים, זאת בשונה מחלק מהעמותות המופעלות על ידי מתנדבים, כמו ער"ן, שבהן הפעילות מתבצעת מבתיים של המתנדבים. בתכנית תעסו-קו התבצעה הפעילות, למעט מקרים בודדים, בשלושת המרכזים שלה שבהם אמצעים לעבודה בו

זמנית של כמה מתנדבים. רוב הפעילות במרכזים התבצעה בשעות הערב, אך החל מהשנה השנייה להפעלתה הניסיונית, הופעלו גם משמרות בוקר בתל אביב ובבאר שבע.

ד. פנייה לכלל מחפשי העבודה. למרות המגבלות שנוסחו בתכנית על אוכלוסיית היעד, מגבלות של גיל, השכלה ומצב פיזי ונפשי (ראו להלן), בפועל היא כוונה לכלל האוכלוסייה הבוגרת, הן מובטלים והן מועסקים בתת-תעסוקה שרצו לשנות את מקום עבודתם.

ה. שני מסלולי פעילות. תכנית תעסוקו כללה שני מסלולים: המסלול המרכזי של ליווי הפונים ומסלול תיווך להפניה לתכניות חלופיות, כשההנחה הייתה שהפונים לתכנית יתחלקו, באופן שווה פחות או יותר, בין מסלול הליווי והתיווך. הכוונה הייתה להפנות למסלול התיווך פונים שההנחה הייתה כי ביכולתם לקבל ליווי עדיף במסגרות ייעודיות אחרות, כמו חרדים, אנשים עם מוגבלויות, צעירים או פנסיונרים.

מחקר ההערכה

מחקר ההערכה של תכנית תעסוקו תוכנן כמחקר הערכה משולב, הכולל הן את בחינת התוצאות והן את בחינת תהליכי העבודה. תכנית ההערכה התבססה על מודל של "מחקר פעולה", כלומר תוצאות ההערכה לא היו מנותקות מהתכנית, אלא ליוו אותה ואף שינו אותה לפי הצורך. הבחינה השוטפת של התכנית התבססה על דוחות ביניים, בהם ניתן משוב לפעילות בתחומים השונים, בנוסף למשובים נוספים שניתנו על פי הצורך בישיבות ועדת ההיגוי ובישיבות עם צוות התכנית.

שאלות המחקר העיקריות היו:

- האם התכנית עמדה ביעדים שהותוו באשר למספר הפונים המטופלים ולמאפיינים שלהם – נשים וגברים בני עשרים עד שישים ובעלי השכלה של עד 12 שנות לימוד שאינם עובדים או עובדים בתת-תעסוקה?
- האם הפעילות במרכזים - שעות פעילות, נוכחות המלווים ומתן מענה לכל הפניות - התבצעה על פי התכנון?
- האם מערכת הפרסום של התכנית ענתה על הצרכים בגיוס מספר מתאים של פונים ומלווים תעסוקתיים מתאימים?
- האם קיימים הבדלים בהיקף הפונים, בהרכב הדמוגרפי שלהם ובמוטיבציות שלהם לפנייה לשירות, בהבחנה בין אזור הצפון, המרכז והדרום?
- האם במסגרת המרכזים האזוריים הייתה התייחסות לתת-קבוצות באוכלוסייה, כגון ערבים, אתיופים או חרדים?
- האם אוכלוסיית הפונים לתכנית באמצעות הטלפון שונה מאוכלוסיות אחרות המטופלות בתכניות "פנים אל פנים", כדוגמת תכנית "המועדון התעסוקתי" או "מפנה" של עמותת "בעצמי"?

- האם התכנית השיגה את יעדיה: שיפור הביטחון העצמי ותחושת היכולת של הפונים לפעול למען עצמם, הגדרת יעדי תעסוקה ברי מימוש, שימוש בכלים, שהוצעו בליווי התעסוקתי, סיוע באינטרנט והשמות בעבודה?
- האם השימוש במתנדבים בתכנית אופטימלי?
- האם תהליך הבחירה של המלווים התעסוקתיים ענה על הציפיות, כפי שנוסחו בתכנית, מבחינת מספר המלווים שהצטרפו לתכנית, ההשכלה ומשלחי היד של המלווים, ההתאמה של המלווים לליווי טלפוני וההתמדה בתכנית (נשירה של עד שליש מהמלווים בכל שנה)?
- האם המלווים התעסוקתיים קיבלו את כל הסל של שירותי ההכשרה, ההדרכה וההעשרה, שהובטח במסגרת התכנית?
- האם חלוקת הפונים (בעקבות תהליך הקבלה) לליווי ממוקד ולליווי מורחב הייתה אפקטיבית? כלומר, האם התגלו הבדלים בממדי ההצלחה בין שתי האוכלוסיות?

מחקר המעקב של תכנית תעסו-קו התבסס על נתונים שנאספו מכמה מקורות:

1. נתונים מנהליים – המקור הראשון כלל נתונים שנאספו על כלל הפונים לתעסו-קו על ידי עמותת "בעצמי", בכל שלושת המרכזים, נתונים שכללו פרטים בסיסיים על הפונים. אוכלוסיית הפונים שנבדקו בסקרים שנערכו במסגרת המחקר, נבנתה על בסיס נתונים אלה שהועברו לעורך המחקר לצורכי מחקר ההערכה, בכמה מועדים במהלך התכנית.

נושא האיסוף של נתוני הפונים לתכנית היה נקודת חולשה בה. תכנית תעסו-קו החלה במקביל לתכנית מקיפה בעמותת "בעצמי", מפעילת התכנית, להחלפת מערכת המידע והמחשוב. עובדה זו יצרה קשיים בהזנת הנתונים למחשב, ועקב כך, רוב הנתונים הוקלדו במהלך התכנית לקובצי אקסל בכל אחד משלושת המרכזים, כשבחלק מהמקרים הנתונים היו חלקיים והקשו על סיווג הפונים לקטגוריות השונות: פונים לא רלוונטיים, פונים שהופנו לתיווך, פונים שקיבלו ליווי חלקי שהופסק במהלכו ופונים שקיבלו ליווי מלא (ראו להלן). גם נתונים שהתייחסו להיקף הליווי (מספר השיחות) היו חסרים ברשומות של רוב הפונים שקיבלו ליווי. בנוסף, לא כל הפונים נכללו בקובצי האקסל, בעיקר במרכז בתל אביב.

הבעיה לא נפתרה במלואה גם לאחר שהושלם המעבר למערכת המידע החדשה בשנה השלישית להפעלת התכנית. מערכת המידע החדשה שנבנתה בעמותת בעצמי, כמו הישנה, אינה ייעודית לצורכי תכנית תעסו-קו, והיא נבנתה כמערכת מידע כוללת האמורה לתת מענה לכל התכניות המופעלות על ידי העמותה. בפועל, גם במערכת המידע החדשה נשארו כשלים שנבעו מהכוללניות של מערכת המחשוב והקשו על קבלתם של נתונים מהותיים על הסטטוס של הפונים ועל היקף הליווי שקיבלו בפועל. עקב כך, יש להתייחס בזירות מסוימת לניתוח הנתונים המנהליים, שלא שיקפו את כל הפונים והתבססו לעתים על נתונים שמהימנותם לא הייתה מלאה.

2. סקרי פונים שקיבלו ליווי – המקור העיקרי לנתונים על הפונים לתעסו-קו היו ארבעה סקרים שנערכו על מדגמים של פונים לתעסו-קו במהלך הפעלת התכנית.

הפונים רואיינו בעזרת שאלון מעקב שנבנה תוך שיתוף פעולה עם צוות התכנית (השאלון מצורף בנספח). השאלון הקיף בסך הכל 67 שאלות, רובן סגורות, ובדק בעיקר את הסטטוס התעסוקתי של הפונים, את שביעות רצונם מהליווי ואת מאפייני הרקע שלהם, לצד נושאים נוספים. השאלון בוצע באמצעות ראיונות טלפוניים על ידי חברת טלדור, המתמחה בראיונות בתחום התעסוקתי.

רשימות הדגימה כללו את כל הפונים שעברו ליווי בתעסוקה, מלא או חלקי, על פי הדיווח של הרכזות בשלושת מרכזי התכנית. בקבוצה זו לא נכללו פונים שנעזרו במסלול התיווך שהנתונים עליהם נאספו בסקר נפרד (ראו להלן). במועד הראשון, בחודשים ספטמבר-אוקטובר 2012, רואיינו 53 פונים; במועד השני, בחודש ינואר 2013, רואיינו 87 פונים; במועד השלישי, בחודשים יולי-ספטמבר 2013, רואיינו 54 פונים ובמועד הרביעי, בחודשים מרס-מאי 2014, רואיינו 171 פונים (ראו לוח 1). ליווי הוגדר ככזה, על פי הרישומים, אם התקיימה לפחות שיחת ליווי אחת לאחר האבחון. האוכלוסייה לא כללה פונים שנוצר אתם קשר לאחר האבחון והם אמרו שאינם מעוניינים להתחיל בתהליך הליווי. חשוב לציין שניתן להניח כי לא כל הפונים הרלוונטיים נכללו ברשימות עקב מידע חסר. הראיונות הופנו לפונים לפחות שלושה חודשים לאחר סיום הליווי ועד כשמונה חודשים ממנו.

רשימות הדגימה כללו בסך הכל 632 פונים שעברו ליווי, מהם 300 בתל אביב, 197 בבאר שבע ו-136 בחיפה (ראו לוח 1). 365 פונים מהם רואיינו בסך הכל, 159 מהם בתל אביב, 118 בבאר שבע ו-88 בחיפה. שיעור המרואיינים מכלל הפונים עמד על 58%, כאשר בחיפה עמד השיעור על 65%, בבאר שבע על 60% ובתל אביב על 53%.

3. סקר פונים שהופנו לתיווך - סקר על הפונים שהופנו למסלול התיווך בתעסוקה נערך בחודשים יולי-ספטמבר 2013. רשימות הדגימה כללו את כל הפונים שהופנו למסלול זה, על פי הרישום במרכזי התכנית במועד קיום הסקר. חשוב לציין שלא כל הפונים הרלוונטיים שהופנו לתיווך נכללו ברשימות, עקב מידע חסר.

רשימות הדגימה של סקר מסלול התיווך כללו בסך הכל 225 פונים שהופנו למסלול זה; 123 מהם בתל אביב, 65 בבאר שבע ו-37 בחיפה. בסך הכל רואיינו 158 פונים, מהם 82 בתל אביב, 37 בבאר שבע ו-32 בחיפה. בקרב הפונים שלא רואיינו נכללו גם פונים שהחלו את הריאיון והפסיקו אותו באמצע. מכלל המופנים, עמד שיעור המופנים לתיווך שרואיינו על 70%. בחיפה עמד השיעור על 87%, בתל אביב על 67% ובבאר שבע על 57%.

לוח 1 – סיכום הראיונות של הפונים שעברו ליווי ואלה שהופנו לתיווך

המרכז	פונים שעברו ליווי			פונים שהופנו לתיווך		
	פונים	רואיינו	שיעור ההיענות	פונים	רואיינו	שיעור ההיענות
תל אביב	300	159	53%	123	82	67%
באר שבע	197	118	60%	65	37	57%
חיפה	136	88	65%	37	32	87%
סך הכל	632	365	58%	225	158	70%

4. סקרי המלווים התעסוקתיים – אוכלוסיית המחקר כללה את כל המלווים המתנדבים בתכנית תעסו-קו, הן מלווים שעדיין היו פעילים בתעסו-קו בעת הריאיון והן מלווים שהשתתפו בה וסיימו את פעילותם בה. המלווים התעסוקתיים נבדקו בשלושה מועדים: המועד הראשון התבצע בחודשים ספטמבר-אוקטובר 2012. במועד זה הועברו הראיונות באמצעות שאלונים למילוי עצמי שנשלחו למלווים בדואר אלקטרוני ובסך הכל רואיינו 36 מלווים. במועד זה נערכו במקרים אחדים ראיונות טלפוניים. בשני הסקרים האלה נערכו הראיונות בטלפון. הסקר השני בוצע בחודשים יולי-ספטמבר 2013. במועד זה כללה אוכלוסיית המחקר 133 מלווים מתנדבים, כולל מתנדבים שרואיינו במועד הראשון, 71 מהם בתל אביב, 33 בבאר שבע ו-29 בחיפה (ראו לוח 2). בתל אביב כללה הרשימה גם כמה מתנדבים ותיקים שהחלו את התנדבותם לפני פתיחת התכנית המשותפת עם הביטוח הלאומי, אך המשיכו להתנדב בעת הפעלת התכנית המשותפת. במועד זה רואיינו בסך הכל 110 מתנדבים, 57 בתל אביב, 27 בחיפה ו-26 בבאר שבע ושיעור הריאיון עמד על 83%. בחיפה היה שיעור הריאיון גבוה במיוחד (93%).

ברשימות הדגימה לקראת הסקר השלישי שנערך בחודשים אפריל-מאי 2014, נכללו 146 מלווים מתנדבים, 68 מהם בתל אביב, 37 בחיפה ו-41 בבאר שבע. בסקר זה רואיינו בסך הכל 103 מתנדבים: 46 בתל אביב, 29 בחיפה ו-28 בבאר שבע, שהיוו 70% מכלל הנכללים ברשימות הדגימה.

עקב המספר הנמוך של המשתתפים בסקר הראשון, שרובם רואיינו שוב במסגרת הסקר השני, ההתייחסות במחקר ההערכה הייתה רק לנתונים שנאספו בסקרים השני והשלישי.

בשני המועדים רואיינו בסך הכל 132 מתנדבים. 81 מהם רואיינו בשני המועדים, גם בשנת 2013 וגם בשנת 2014. 29 מהמלווים המתנדבים האחרים רואיינו רק בסקר השני ו-21 רואיינו רק בסקר השלישי.

לוח 2 – סיכום הראיונות של המלווים המתנדבים (*)

המרכז	סקר שני			סקר שלישי		
	מספר מתנדבים	מספר מרואיינים	שיעור הראיון	מספר מתנדבים	מספר מרואיינים	שיעור הראיון
באר שבע	33	26	79%	41	28	68%
חיפה	29	27	93%	37	29	78%
תל אביב	71	57	80%	68	46	68%
סך הכל	133	110	83%	146	103	70%

(*) לא הוצגו נתוני הראיונות של הסקר הראשון, עקב מספרם המועט של המרואיינים

5. ראיונות עם צוות העובדים ועם המתנדבים – צוות העובדים הישיר של התכנית כלל ארבעה עובדים: רכז תכנית ושלוש רכזות נוספות, אחת בכל אחד משלושת המרכזים בתל אביב, בבאר שבע ובחיפה. במהלך התכנית התחלפו שלושה מארבעת הרכזים, רכז התכנית והרכזות במרכזים בתל אביב ובחיפה. במהלך התכנית נערכו כמה ראיונות עם רכז התכנית הראשון והרכזות שהחליפה אותו וכן שתיים-שלוש פגישות עם כל אחת מחמש הרכזות שעבדו במהלך התכנית בשלושת המרכזים. נוסף לכך, התנהלו במהלך התכנית שיחות קבוצתיות עם צוות התכנית.

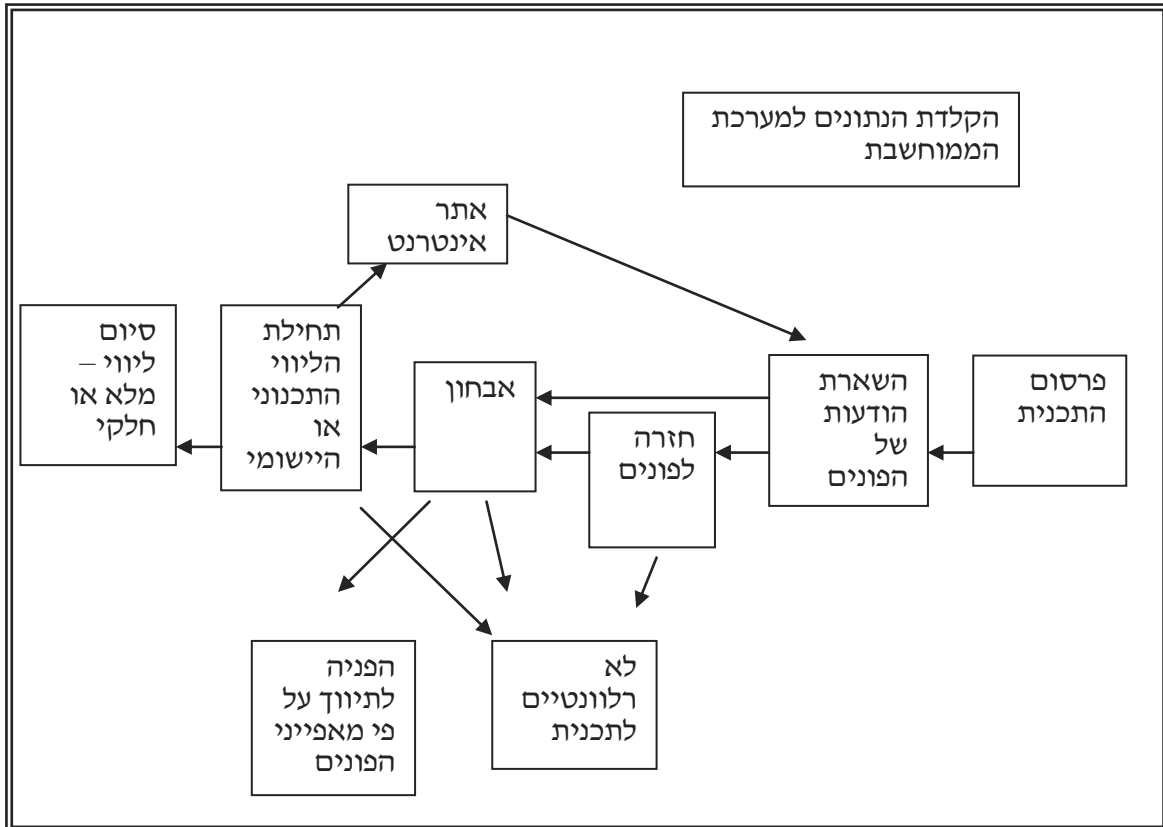
בנוסף לראיונות בטלפון שנערכו עם המלווים התעסוקתיים, במהלך התכנית נערכו כ-15 ראיונות פנים אל פנים עם מדגם של מלווים בשלושת המרכזים.

6. תצפיות – במסגרת מחקר ההערכה נערכו תצפיות על הפעילות בתעסוקה, הן במהלך קורסי ההכשרה של המלווים המתנדבים והן במהלך העבודה השוטפת של המלווים בשלושת המרכזים.

פרק ב תהליך ההפעלה של התכנית

מודל העבודה

מודל העבודה של תכנית תעסו-קו מפורט בתרשים 1.



הפרסום והשיווק – שיווק תכנית תעסו-קו, לצורך גיוס פונים לתכנית, התבצע בבאר שבע ובחיפה במגוון דרכים ואמצעים, כגון פרסום בעיתונות המקומית, חלוקת עלונים, שיתוף פעולה עם גופים שונים ועמותות העוסקות בתחומי התעסוקה והרווחה, פרסום באתרי אינטרנט ופייסבוק של הגופים השונים ועוד. בבאר שבע, בה התכנית היוותה חלק אורגני במכלול הפעילות של העירייה בתחומי הרווחה והתעסוקה (מעגל החיים), נעשה שימוש בולט באמצעי הפרסום של העירייה, ואילו בחיפה, נעזרה התכנית יותר בעמותות "בעצמי" ובתכניות שהעמותה הפעילה באזור הצפון. בתל אביב, פרסום התכנית ושיווקה היו מוגבלים בגלל הוותק של התכנית במרכז זה. בתל אביב היו פונים רבים יחסית, שהמתינו לטיפול, ולא היה צורך בפרסום מסיבי של תעסו-קו.

הפנייה הראשונית לתעסו-קו – במסגרת הפרסום והשיווק של התכנית, מחפשי עבודה, מובטלים או עובדים בתת-תעסוקה שהיו מעוניינים לשפר אותה, התבקשו להתקשר למספרי טלפון שפורסמו בשלושת מרכזי התכנית ולהשאיר את פרטיהם, כשהובטח להם שיחזרו אליהם בהקדם.

במהלך התכנית הופעל קו חיוג ארצי מקוצר, שהפנה את הפונים, אם הפנייה הייתה מטלפון קווי, למרכז הקרוב למקום מגוריהם.

האבחון – בתכנית המקורית, הייתה החזרה לפונים אמורה להתבצע במסגרת שיחת אבחון, שבעקבותיה הם הופנו לאחד מהמסלולים – ליווי או תיווך. בפועל, מאחר שבחלק מזמן ההפעלה של התכנית עבר פרק זמן ארוך בין הפנייה לתעסוקה לבין החזרה של מלווה לפונה לצורך אבחון, התבצעה פנייה מקדמית לחלק מהפונים לצורך עדכון פונה שפנייתו התקבלה ותיענה בהמשך.

בתכנית לא הוגדר תפקיד נפרד של מאבחן וההנחה הייתה שאת האבחונים יבצעו כלל המלווים התעסוקתיים. בשנה הראשונה להפעלת התכנית הייתה נטייה להפקיד את ביצוע האבחונים בידי המלווים החדשים, שטרם הרגישו מיומנים דיים לביצוע עצמאי של ליוויים. בשלבים מאוחרים יותר, מלווים תעסוקתיים ותיקים שהתמחו בכך, ביצעו את האבחונים בחלק מהמרכזים. השינוי נבע הן מההכרה שתפקיד המאבחן חשוב מכדי להפקידו בידי מלווים לא מנוסים, והן מנטייה אישית של מלווים ותיקים להתמקד בתחום זה.

הפונים הלא רלוונטיים – כבר בשלב האבחון, חלק מהפונים הוגדרו כ"לא רלוונטיים". פונים אלה היוו בסך הכל 28% מכלל הפונים והתפלגו לשתי קבוצות (ראו לוח 3). בקבוצה הראשונה היו פונים שנציג תעסוקה לא הצליח לחזור וליצור אתם קשר, מאחר שהם לא ענו לטלפונים שהשאירו במרכזים או שמספרי הטלפון היו שגויים. קבוצה זו כללה 11% מהפונים. הקבוצה השנייה כללה פונים שנוצר אתם קשר, אך לאחר שנמסרו להם פרטים על התכנית הם החליטו שלא להשתתף בה, רובם עקב פער בציפיות, מאחר שסברו כי מדובר בתכנית השמה שתעזור להם למצוא מעסיקים המחפשים עובדים, והם לא היו מעוניינים בתכנית ליווי. בחלק מהמקרים, ההחלטה לא להצטרף לתעסוקה נבעה ממשך הזמן שעבר בין הפנייה לתעסוקה לבין ביצוע האבחון, מאחר שחלק מהאנשים מצאו עבודה או החליטו להפסיק את תהליך חיפוש העבודה.

הפונים שעברו אבחון בלבד – 27% מכלל הפונים עברו אבחון בלבד, ללא ליווי, והם התחלקו לשלוש קבוצות עיקריות. בקבוצה הגדולה (19%) היו פונים שהופנו לתיווך במהלך האבחון. השאר התפלגו בין 4%, שבסוף האבחון הודיעו למלווה כי אינם מעוניינים בהמשך התהליך, ובין 5%, שסיימו את האבחון והתעניינו בהמשך התהליך, אך כשתעסוקה פנתה אליהם לצורך זה, לעתים לאחר זמן לא קצר, הם טענו שהליווי כבר אינו רלוונטי לגביהם מאחר שמצאו עבודה, או מסיבה אחרת.

פונים שעברו ליווי – 27% מכלל הפונים לתעסוקה עברו, על פי הנתונים המנהליים, ליווי כלשהו – לפחות שיחה אחת מעבר לשיחת האבחון.

בתכנית תעסוקה נקבע כי תהליך הליווי יקיף בין שיחת ליווי אחת בטלפון לבין חמש שיחות, כשמספר השיחות לא נקבע מראש והליווי היה אמור להסתיים כשהמלווה יגיע להחלטה שהתהליך מיצה את עצמו, רצוי בהסכמת הפונה. בחלק מהליוויים, התהליך נפסק על פי החלטת הפונה שהעדיף לא לסיים אותו, או עקב אי-שיתוף פעולה שהוביל להפסקת הליווי על ידי המלווה.

חשוב לציין שהנתונים לגבי דרך סיום תהליך הליווי לא היו מלאים ולא תמיד ניתן היה לקבוע האם הוא הסתיים על פי התכנון. על פי הנתונים המנהליים שנאספו על דרך הסיום של תהליך הליווי, כלומר, האם הליווי הסתיים על פי תכנית או נפסק במהלכו, מכלל 27% הפונים שעברו ליווי, ב-11% מהמקרים הליווי הסתיים על פי התכנון, 8% מהליוויים נפסקו לפני סיומם ו-8% מהם טרם הסתיימו בעת הבדיקה.

שאר הפונים (18%) המתונו לאבחון או לליווי בעת בדיקת הנתונים ולא ניתן היה לשייכם לאחת הקבוצות שהוגדרו.

לוח 3 – הפונים לפי סטטוס ליווי ולפי מרכז באחוזים, יולי 2013, נתונים מנהליים

סך הכל	תל אביב	חיפה	באר שבע	
1,929	1,003	445	481	סך הכל במספרים
27.6	29.1	15.5	35.8	לא רלוונטי
				מהם:
10.9	12.4	6.7	11.6	לא נוצר קשר
16.7	16.7	8.8	24.1	קשר נותק לפני האבחון
27.3	31.3	27.6	16.4	עברו אבחון בלבד
				מהם:
19.0	23.1	16.9	12.3	תיווך
3.7	5.6	1.1	2.1	נשירה במהלך האבחון
4.6	2.6	9.7	4.2	נשירה לאחר האבחון
27.4	13.0	43.1	43.3	עברו ליווי
				מהם:
11.1	4.0	13.7	23.7	הליווי הסתיים במועדו
8.1	2.4	16.4	12.3	הליווי נפסק
8.2	6.6	13.0	7.3	בתהליך
17.6	26.6	13.7	4.5	בהמתנה
100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל

אתר האינטרנט – במסגרת תכנית תעסוקה-קו הוקם אתר אינטרנט בפורטל נענע 10, כדי להשיג שלוש מטרות:

- לרכז מידע בתחומי התעסוקה, כמו דוגמאות של קורות חיים, הנחיות כלליות לחיפוש עבודה, רשימת גופים, עמותות ותכניות המסייעים לתהליך של חיפוש העבודה, אתרים למציאת עבודה וכדומה.
- מתן אפשרות להפניית שאלות למלווה תעסוקתי הקשורות לתהליך של חיפוש העבודה ולקבלת תשובות לשאלות אלה.
- יצירת פורום של פונים שיוכל לספק לפונים לאתר תמיכה הדדית וסיוע במציאת עבודה.

הצלחת האתר הייתה חלקית ביותר והוא לא ענה על הציפיות. הקמתו התעכבה לאורך תקופה ארוכה מסיבות שונות, אך גם לאחר הקמתו, המשאבים שהושקעו בו והחומרים שהועלו אליו היו מעטים יחסית והוא לא הצליח להפוך לכלי עזר משמעותי לפונים לתכנית. רק 6.5% מהפונים שעברו ליווי דיווחו שנכנסו לאתר וגם רוב המלווים התעסוקתיים (65%) לא נכנסו אליו במהלך התנדבותם.

המערכת הממוחשבת – לא ניתן להפעיל תכנית, כדוגמת תעסו-קו, ללא איסוף מערכתי של נתונים על הפונים אליה ועל התהליכים שעברו במסגרתה, כשהדבר נדרש גם לצורך ההפעלה השוטפת של התכנית וגם לצורך הערכתה, הן הערכה פנימית והן חיצונית. תכנית תעסו-קו החלה לפעול בתקופת מעבר של החלפת המערכת הממוחשבת של עמותת "בעצמי", אליה הוקלדו כל נתוני המשתתפים, במכלול התכניות שהפעילה העמותה, למערכת חדשה.

מאחר שהציפיות היו שהמערכת החדשה תופעל בהקדם ושיהיה קושי להעביר את מכלול הנתונים מהמערכת הישנה לחדשה, הוחלט שזמנית נתוני הפונים לתעסו-קו יוקלדו לגיליונות אקסל בכל אחד מהמרכזים, ובהמשך יועברו הנתונים למערכת הממוחשבת החדשה. מסיבות שונות התהליך התארך ולאורך רוב הפעלת התכנית הנתונים נאספו בגיליונות אקסל. העבודה ללא מערכת ממוחשבת הייתה מסורבלת, בעיקר עקב הקושי בעדכון נתוני הליווי, שהוא תהליך דינמי שבו הסטטוס של הפונים – ממתניים לאבחון, ממתניים לליווי, התחילו ליווי, סיימו ליווי וכדומה, משתנה באופן תדיר; עובדה הדורשת עדכון מתמיד שקשה לבצעו ללא מערכת ממוחשבת. קשיים אלה פגעו בטיב הנתונים והקשו על הערכת התכנית.

בנוסף, המערכת הממוחשבת של עמותת "בעצמי", הן הישנה והן החדשה, הייתה מערכת כוללת שמטרתה לתת מענה לכל התכניות המתבצעות במסגרת העמותה. עקב כך, המערכת לא תמיד הותאמה לכל הצרכים הספציפיים של כל תכנית, במיוחד כשמדובר בתכנית, כדוגמת תעסו-קו, בעלת מאפיינים ייחודיים. גם המערכת החדשה לא סיפקה מענה מלא למדידת התשומות שהושקעו בפונים, ולפיכך ניתן היה לעשות שימוש מוגבל בלבד בנתונים המנהליים לצורך הערכתה, גם אלה שהוקלדו למערכת החדשה לקראת סיום התכנית.

מסלולי הליווי – בתכנית תעסו-קו הבחינו בין שני מסלולי ליווי, המסלול היישומי והמסלול התכנוני, הבחנה שהוגדרה במטרות התכנית. הציפיות המוקדמות היו שמחצית מהפונים שיעברו ליווי ייכללו במסלול היישומי ומחציתם במסלול התכנוני. הנחת העבודה של תעסו-קו הייתה שיהיו פונים בעלי מקצוע מוגדר שיש לו ביקוש בשוק העבודה, שזקוקים בעיקר למידע על שוק העבודה ועל דרכי חיפוש העבודה, לסיוע בכתיבת קורות חיים ובהכנה לראיונות עבודה. פונים אלה היו אמורים להיכלל במסלול היישומי שבו ליווי הפונים היה אמור להיות קצר יחסית. לעומתם, ההנחה הייתה שיהיו פונים חסרי מקצוע, פונים בעלי מקצוע שאין לו ביקוש בשוק העבודה, או פונים שלא עבדו תקופה ארוכה, שיזדקקו לעזרה בתכנון הקריירה ולהעצמה ותמיכה, במטרה לעזור להם להשתלב בשוק העבודה. פונים אלה היו אמורים להיכלל במסלול התכנוני שהליווי של הפונים שייכללו בו היה אמור להיות ארוך יותר.

המלווים התעסוקתיים קיבלו הדרכה במסגרת קורס ההכשרה לתפקיד, כיצד לאבחן מיהם הפונים שזקוקים לליווי תכנוני, לעומת פונים אחרים שיכולים להסתפק בליווי יישומי, ובמסגרת האבחון של הפונים המלווים התבקשו לשייך את הפונים, שהוחלט כי יעברו ליווי, לאחד משני המסלולים.

הנתונים המנהליים שנאספו לגבי ההחלטה שהתקבלה באבחון לאיזה מסלול-תכנוני או יישומי להפנות את הפונים, היו חלקיים בלבד, מאחר שלא בכל המקרים נרשמה החלטה כזו. עם זאת, הנתונים מצביעים על כך שהניסיון להבנות שני מסלולי ליווי שונים לא עלה יפה.

אף שהחלוקה הכוללת של הפונים הייתה על פי המצופה - מחציתם הופנו למסלול התכנוני ומחציתם למסלול היישומי - נמצאו הבדלים בולטים מאוד בין שלושת המרכזים בהתפלגות ההפניות לאחד משני המסלולים (ראו לוח 4). בחיפה נמצא כי ל-71% מהפונים נרשמה באבחון הפניה למסלול התכנוני ורק 29% הופנו למסלול היישומי; בבאר שבע, רק ל-38% מהפונים נרשמה באבחון הפניה למסלול התכנוני, לעומת 62% שהופנו למסלול היישומי, ובתל אביב הנתונים היו קרובים יותר לממוצע – 42% למסלול התכנוני ו-58% ליישומי. בפועל, נתונים אלה מצביעים על כך שהרישום לאחד משני המסלולים נקבע כנראה עקב החלטות שהתקבלו בכל אחד מהמרכזים, ולא עקב הצרכים המעשיים של הפונים, מאחר שלא ניתן להניח שדווקא בחיפה היו פונים רבים שנזקקו לליווי תכנוני, בעוד בבאר שבע, רוב הפונים נזקקו לליווי יישומי.

נוסף לכך, ניתן להניח שהליווי כמעט לא הושפע בפועל מההחלטה שהתקבלה באבחון על הפניה לאחד משני המסלולים. נמצא שכמעט לא היו הבדלים בין הפונים שהופנו לשני המסלולים במספר שיחות הליווי שהם דיווחו עליהן. פונים שנקבע כי הם מתאימים למסלול התכנוני, דיווחו בממוצע על 5.3 שיחות ליווי, לעומת 4.9 שיחות בממוצע שדווחו על ידי פונים שנמצאו מתאימים למסלול היישומי.

ממצאים אלה נמצאו בהתאמה עם ממצאים שנאספו בשיחות שנערכו עם מלווים בכל שלושת המרכזים. המלווים העידו כי בדרך כלל לא התייחסו להמלצה שנרשמה באבחון ונטו לקבוע את מספר שיחות הליווי, עם כל אחד מהפונים, על פי ההתקדמות של תהליך הליווי.

לוח 4 – הפניית הפונים למסלול היישומי ולמסלול התכנוני לפי מרכז, אחוזים וממוצעים, נתונים מנהליים (*)

מרכז	מסלול תכנוני	מסלול יישומי	סך הכל
סך הכל במספרים	222	220	442
תל אביב	42.4	57.6	100.0
חיפה	71.4	28.6	100.0
באר שבע	37.9	62.1	100.0
סך הכל	49.8	50.2	100.0
ממוצע שיחות הליווי (נתוני הסקרים)	5.3	4.9	

(*) רק פונים שעברו ליווי ובנתונים המנהליים נרשמה להם הפניה לאחד המסלולים

הגדרת האוכלוסייה – הגדרתה של אוכלוסיית התכנית התבססה על ההנחה שלא קיים מידע מהימן שיכול לסייע באפיון האוכלוסייה המתאימה לתכנית המתבססת על ליווי טלפוני, מאחר שהתכנית חדשנית והמידע לגביה מוגבל. בתכנית המקורית של תעסוקה, שנוסחה בשנת 2011, האוכלוסייה הוגדרה כמובטלים או אנשים בתת-תעסוקה בגילי 25–45, בעלי עד 12 שנות לימוד וללא רקע של התמכרויות, בעיות נפשיות או עבר פלילי. במרכז בבאר שבע שונו הגדרות האוכלוסייה, בעיקר עקב קיומן של תכניות תעסוקה נוספות בעיר. נקבע כי בבאר שבע תתמקד התכנית בגברים בני 45+, בעוד ביישובי הדרום האחרים היא תכלול גברים ונשים בגילי עשרים עד שישים.

בפועל הוגדרו בתכנית מגבלות נוספות להשתתפות במסלול הליווי, להבדיל ממסלול התיווך. אמנם הדברים לא הוגדרו במדויק, אך ההפניה למסלול התיווך ולא למסלול הליווי, הותנתה בתכנית בקיומן של תכניות חלופיות המטפלות בקבוצות אוכלוסייה מוגדרות. כך, לדוגמה, ההנחה הייתה שמחלקת השיקום של הביטוח הלאומי עדיפה על תעסוקה בטיפול בנכים, שמרכזי צעירים מתאימים יותר לטיפול בצעירים, או שחרדים יקבלו שירות טוב יותר בתכניות המותאמות להם, דוגמת מפתח.

הממצאים שנאספו במהלך התכנית (ראו הפרק על מאפייני הפונים) הצביעו על חריגות ניכרות מההגדרות המקוריות של אוכלוסיית התכנית. החריגה הראשונה באה לידי ביטוי בהשכלה של הפונים. על פי התכנית המקורית, הייתה תעסוקה אמורה לתת שירות בעיקר לפונים שהשכלתם עד 12 שנות לימוד. בפועל, 30% מהפונים שהופנו לליווי דיווחו שיש להם השכלה אקדמאית ועוד 23% דיווחו על השכלה על-תיכונית. הנטייה לטפל בתכנית באקדמאים באה לידי ביטוי גם בעובדה שבקרב הפונים שהופנו לתיווך ולא עברו ליווי, רק 23% דיווחו שהם אקדמאים, שיעור נמוך, כפי שצוין, מזה שנמצא בקרב המופנים לליווי.

נוסף לכך, רוב המלווים התעסוקתיים (59%) אמרו שהשכלת הפונים אינה מהווה עבורם מרכיב שיש להתחשב בו בהחלטה האם להפנות את הפונה לתיווך, או לשלב אותו בליווי (ראו להלן). נטייה זו נגעה לתחושותיהם של חלק מהמלווים שעלו בשיחות אתם, שתכנית תעסוקה מתאימה יותר לאנשים בעלי השכלה, שקל להם יותר לעבד מידע המועבר באמצעות שיחה טלפונית ובאמצעות האינטרנט.

פרק ג מאפייני הרקע של הפונים

1. המגדר

64% מהפונים שעברו ליווי והשתתפו בסקר היו נשים (ראו לוח 5). בבאר שבע ובתל אביב, שיעור הנשים בקרב הפונים שעברו ליווי היה גבוה יחסית ועמד על 67% ו-65% בהתאמה, בעוד במרכז בחיפה עמד שיעור הנשים על 58%.

במסלול התיווך, 56% מהפונים היו נשים, כשבבאר שבע עמד שיעור הנשים על 66%, בחיפה על 59% ובתל אביב על 50%. בהשוואה בין מסלול הליווי למסלול התיווך, נמצאה נטייה בתל אביב להפנות יותר נשים למסלול הליווי בהשוואה למסלול התיווך. שיעור הנשים שהופנו לשני המסלולים בבאר שבע ובחיפה היה דומה.

השיעור הגבוה יותר של נשים שפנו לתכנית אינו מפתיע. ברוב התכניות התעסוקתיות המופעלות בישראל יש ייצוג יתר לנשים יחסית לגברים (ראו, לדוגמה, ינאי, 2009; סופר-פורמן, 2007).

לוח 5 – שיעור הנשים שפנו לתעסוקה לפי מרכז ולפי מסלול

מרכז	ליווי	תיווך
סך הכל במספרים	365	158
תל אביב	65.2	50.0
חיפה	58.1	59.4
באר שבע	66.7	65.9
סך הכל	64.2	56.3

2. הגיל

42% מהפונים שעברו ליווי היו עד גיל 39, 23% היו בין הגילים 40 ל-49, ו-35% היו בני 50 ויותר (ראו לוח 6). בבאר שבע, שיעור הפונים עד גיל 39 שעברו ליווי היה נמוך (30%), לעומת כ-47% בתל אביב ובחיפה, אך גם שיעור המבוגרים בני 50+ היה גבוה יחסית במרכז בבאר שבע ועמד על 43%, לעומת כ-32% בתל אביב ובחיפה.

גילם של הפונים שהופנו לתיווך היה נמוך בהרבה מזה של הפונים שעברו ליווי. בקרב המופנים לתיווך, 58% היו עד גיל 39 ורק 24% היו מבוגרים בני 50+. הפער בקרב המופנים לתיווך בין שתי קבוצות הגיל, היה גדול במיוחד במרכז בתל אביב שבו 61% מהמופנים לתיווך היו עד גיל 39 ורק 18% בני 50+.

באופן כללי, הנתונים מצביעים על נטייה להעדיף ללוות את האוכלוסייה המבוגרת בתכנית ולשלוח יותר צעירים למסלול התיווך.

לוח 6 – שיעור הפונים לפי גיל, לפי מרכז ולפי מסלול, באחוזים

תיווך				ליווי				סך הכל במספרים
סך הכל	+50	49-40	עד 39	סך הכל	+50	49-40	עד 39	
156	38	27	91	352	125	81	146	
100.0	34.1	6.8	59.1	100.0	43.4	26.5	30.1	באר שבע
100.0	25.0	25.0	50.0	100.0	31.0	22.6	46.4	חיפה
100.0	18.8	20.0	61.3	100.0	32.3	20.6	47.1	תל אביב
100.0	24.4	17.3	58.3	100.0	35.5	23.0	41.5	סך הכל

3. לאום

מספר הפונים הערבים שעברו ליווי בתעסוקה היה נמוך ועמד על 5%. בהבחנה, על פי מרכזים, בחיפה 11% מהפונים שעברו ליווי היו ערבים, בתל אביב 4% ובבאר שבע 3%. השיעור הגבוה יותר בחיפה נובע מהייצוג הגבוה של האוכלוסייה הערבית באזור הצפון.

שיעור הערבים היה נמוך גם בקרב המופנים לתיווך, אך הוא היה מעט גבוה משיעור העוברים ליווי. 9% מהפונים לתיווך היו ערבים, 16% בחיפה ו-7% בתל אביב ובבאר שבע.

השיעור הנמוך של הערבים שפנו לתעסוקה אינו מפתיע. בתכניות תעסוקתיות כלליות המיועדות לכלל האוכלוסייה, יש קושי למשוך מועמדים ערבים, כשאין נעשים מאמצים ממוקדים דיים לשלב אוכלוסייה זו בתכניות (ראו לדוגמה: הנדלס, 2008; הנדלס, יתפרסם בקרוב).

4. יישוב מגורים

32% מכלל הפונים שעברו ליווי התגוררו בשלוש הערים שבהן מוקמו המרכזים – תל אביב, באר שבע וחיפה (ראו לוח 7). השאר התגוררו במקומות יישוב אחרים. באר שבע התאפיינה בשיעור גבוה של פונים שהתגוררו בעיר (63%), בחיפה עמד השיעור על 35% ובתל אביב על 8% בלבד. ייתכן שהשיעור הנמוך של הפונים לתעסוקה, שהתגוררו בתל אביב, נבע מכך שהעירייה בתל אביב לא הייתה קשורה לתכנית, להבדיל מבאר שבע וחיפה, שם המרכזים מוקמו במבנים של העיריות והיוו חלק ממערך הרווחה שלהן.

שיעור הפונים שהתגוררו בשלוש הערים שבהן מוקמה התכנית – תל אביב, באר שבע וחיפה - עמד על 16% בלבד בקרב הפונים שהופנו לתיווך. השיעור הנמוך יותר של הפונים שהופנו לתיווך, אשר התגוררו בערים בהן מוקמו המרכזים, בא לידי ביטוי בעיקר בבאר שבע ובחיפה. רק 24% מהפונים במרכז בבאר שבע שהופנו לתיווך, התגוררו בעיר (לעומת 63% מהמופנים לליווי) ובמרכז בחיפה, 22% מהמופנים לתיווך התגוררו בעיר (לעומת 35% מהמופנים לליווי).

לוח 7 – שיעור הפונים המתגוררים בעיר בה ממוקם המרכז לפי מרכז ולפי מסלול

מרכז	ליווי	תיווך
סך הכל במספרים	365	158
תל אביב	8.2	10.1
חיפה	34.5	21.9
באר שבע	62.8	23.8
סך הכל	31.9	16.3

5. חרדים

16% מהפונים שעברו ליווי הגדירו עצמם כחרדים (ראו לוח 8). בתל אביב, שיעור המגדירים את עצמם כחרדים עמד על 19%, בבאר שבע על 18% ובחיפה על 8% בלבד.

שיעור החרדים בקרב הפונים שהופנו לתיווך היה גבוה יותר והגיע ל-29%. השיעור הגבוה של חרדים שהופנו לתיווך נבע בעיקר משיעור גבוה מאוד של פונים חרדים שהופנו לתיווך במרכז בתל אביב. לא פחות מ-43% מהפונים שהופנו לתיווך בתל אביב היו חרדים. בבאר שבע, בשונה מתל אביב ומחיפה, יותר חרדים הופנו לליווי (18%) מאשר לתיווך (11%).

ייתכן שהנטייה של המלווים במרכז בתל אביב לשלוח את החרדים שפנו לתכנית למסלול התיווך, נבעה מהעובדה שבמרכז זה מרוכזת רוב האוכלוסייה החרדית בישראל, בעיקר בירושלים, בני ברק, בית שמש, מודיעין עילית וביתר עילית, ערים שבהן פועלות תכניות חלופיות המיועדות לאוכלוסייה החרדית.

לוח 8 – שיעור הפונים החרדים לפי מרכז ולפי מסלול

מרכז	ליווי	תיווך
סך הכל במספרים	365	158
תל אביב	18.8	42.7
חיפה	8.1	16.1
באר שבע	18.0	11.4
סך הכל	16.2	28.7

6. עולים

12% מהפונים שעברו ליווי עלו לישראל מאז שנת 1990 ואילך, רובם ממדינות ברית המועצות לשעבר (ראו לוח 9). שיעור העולים בחיפה היה מעט נמוך יותר ועמד על 9%.

בקרב הפונים שהופנו לתיווך היה שיעור העולים נמוך יותר ועמד על 8%, כשבתל אביב עמד השיעור על 6% בלבד ובחיפה ובבאר שבע על 9%. ממצאים אלה מצביעים על נטייה מסוימת של המלווים בתעסוקה להפנות יותר עולים למסלול הליווי ופחות למסלול התיווך.

לוח 9 – שיעור הפונים שעלו לישראל מאז 1990 ואילך לפי מרכז ולפי מסלול

מרכז	ליווי	תיווך
סך הכל במספרים	365	158
תל אביב	13.9	6.1
חיפה	9.3	9.4
באר שבע	12.3	9.1
סך הכל	12.3	7.6

7. ההשכלה

30% מהפונים שעברו ליווי דיווחו שיש להם השכלה אקדמית; 23% דיווחו על השכלה על-תיכונית ו-47% על השכלה נמוכה יותר (ראו לוח 10). שיעור הפונים האקדמאים שעברו ליווי היה גבוה יחסית בתל אביב (34%) ובחיפה (33%) ונמוך יותר בבאר שבע (22%).

בקרב המופנים לתיווך, שיעור האקדמאים עמד על 23%, שיעור בעלי השכלה על-תיכונית עמד על 12%, ול-65% הייתה השכלה תיכונית או נמוכה יותר. ממצאים אלה מצביעים על נטייתם של המלווים התעסוקתיים להפנות יותר פונים בעלי השכלה גבוהה יחסית למסלול הליווי, מאשר למסלול התיווך.

השיעור הגבוה יחסית של אקדמאים שהופנו למסלול הליווי סותר, לכאורה, את הגדרות האוכלוסייה בתכנית, שנטו לשים דגש על האוכלוסייה הפחות משכילה. נראה, לפחות על פי עדות המלווים, כי הסיבה לכך נבעה, מחד גיסא, מהתרשמות המלווים כי אקדמאים שפונים לתכנית הם אוכלוסייה המתקשה להצטרף לשוק העבודה, בעיקר כי המקצועות שלהם אינם מבוקשים, ומאידך גיסא מהערכת המלווים שתכנית תעסוקו מתאימה יותר לאקדמאים שיכולים להתאים את עצמם ביתר קלות למערך ליווי המבוסס על שיחות טלפון ושימוש באינטרנט.

לוח 10 – הפונים לפי תעודת השכלה אחרונה, לפי מרכז ולפי מסלול, באחוזים

סך הכל	תיווך			ליווי			סך הכל במספרים
	סך הכל	אחרת	על-תיכונית	אקדמאית	סך הכל	אחרת	
155	102	18	35	358	169	82	107
100.0	62.8	16.3	20.9	100.0	57.9	20.2	21.9
100.0	64.5	12.9	22.6	100.0	41.9	25.6	32.6
100.0	67.9	8.6	23.5	100.0	42.4	23.4	34.2
100.0	65.8	11.6	22.6	100.0	47.2	22.9	29.9

8. קבלת קצבה מהמדינה

20% מהפונים שעברו ליווי דיווחו שהם מקבלים קצבה כלשהי מהביטוח הלאומי: הבטחת הכנסה, דמי אבטלה, קצבת נכות או קצבה אחרת (ראו לוח 11). שיעור מקבלי הקצבות היה גבוה במיוחד בבאר שבע (33%), בהשוואה ל-11% בחיפה ול-16% בתל אביב.

שיעור מקבלי הקצבות מהמדינה, בקרב המופנים לתיווך, היה גבוה יותר ועמד על 27%. הממצא נבע בעיקר משיעור גבוה מאוד של מקבלי קצבות בחיפה שהופנו לתיווך (41%), לעומת 11% בלבד של מקבלי קצבות שהופנו במרכז זה לליווי.

לוח 11 – שיעור מקבלי קצבות מהמדינה לפי מרכז ולפי מסלול

מרכז	ליווי	תיווך
סך הכל במספרים	361	154
תל אביב	15.8	17.3
חיפה	10.8	40.6
באר שבע	33.3	34.9
סך הכל	20.3	26.9

9. מגבלה פיזית או בריאותית

21% מהפונים שעברו ליווי דיווחו שהם סובלים ממגבלה פיזית או בריאותית שאינה מאפשרת להם לעבוד בכל עבודה; מתוכם, 8% דיווחו על מגבלה מהותית ו-13% על מגבלה קלה (ראו לוח 12). שיעור המדווחים על מגבלה פיזית או בריאותית כלשהי היה גבוה יחסית בבאר שבע (27%), בהשוואה ל-20% בתל אביב ו-16% בחיפה.

ניתן להניח כי שיעור הפונים בעלי מגבלות שפנו לתעסוקה נמוך מחלקם באוכלוסייה. על פי נתוני הסקר החברתי מ-2013, שיעור המדווחים על מגבלה פיזית או בריאותית עמד בקרב המובטלים על 35%. אף שנוסח השאלות בשני הסקרים היה שונה (בסקר הפונים לתעסוקה הוגדרה מגבלה בהתייחס להשפעתה האפשרית על אפשרויות התעסוקה), ניתן להניח כי מוגבלים נטו פחות לפנות לתכנית.

בקרב המופנים לתיווך, שיעור המדווחים על בעיה פיזית או בריאותית היה גבוה יותר (27%), אך הוא נבע בעיקר מפונים שדיווחו על מגבלה קלה (20%). לא נמצאו הבדלים בשיעור המדווחים על מגבלה מהותית בין המופנים למסלול הליווי לבין המופנים למסלול התיווך. ההבדלים, בין הפונים שעברו ליווי לבין הפונים שהופנו לתיווך, באו לידי ביטוי בעיקר בחיפה. בקרב המופנים לתיווך בחיפה, דיווחו 34% שיש להם מגבלה קלה.

העובדה שלא נמצא הבדל בשיעור המדווחים על מגבלה פיזית או בריאותית מהותית, בהפניה לאחד משני המסלולים, הייתה בניגוד לציפיות. הציפיות היו שאנשים עם מוגבלויות קשות יופנו

למסלול התיווך, בהנחה שהם יכולים לקבל ליווי עדיף במסגרות חלופיות המותאמות יותר לאוכלוסייה זו.

לוח 12 – שיעור המדווחים על מגבלה פיזית או בריאותית לפי קושי המגבלה, לפי מרכז ולפי מסלול

מגבלה	תיווך		ליווי			סך הכל במספרים
	אין מגבלה	מגבלה קלה	מגבלה מהותית	אין מגבלה	מגבלה קלה	
	114	31	11	279	45	30
באר שבע	72.1	16.3	11.6	73.4	13.3	13.3
חיפה	62.5	34.4	3.1	84.4	12.0	3.6
תל אביב	77.8	16.0	6.2	79.7	12.7	7.6
סך הכל	73.0	19.9	7.1	78.8	12.7	8.5

10. מצב תעסוקתי בעת הפניה

מכלל הפונים שעברו ליווי, 26% דיווחו שבעת הפנייה לתעסוקה הם היו מועסקים. ההבדלים בין המרכזים, בשיעור המועסקים שעברו ליווי, היו קטנים, כאשר בחיפה השיעור עמד על 28%, בתל אביב על 27% ובבאר שבע על 24%. הנושא לא נבדק בסקר המופנים לתיווך.

11. קיומו של מקצוע

13% מקרב הפונים המועסקים שעברו ליווי דיווחו שאין להם מקצוע כלשהו (ראו לוח 13). שיעור המדווחים על היעדר מקצוע היה גבוה במיוחד בבאר שבע (22%) לעומת 5% בלבד בחיפה ו-13% בתל אביב.

המשתנה המבדיל בין פונים שדיווחו כי יש להם מקצוע כלשהו לבין פונים חסרי מקצוע, הבחין, יותר מכל מאפייני הרקע האחרים, בין פונים שעברו ליווי לבין פונים שהופנו לתיווך. בקרב המופנים לתיווך, 48% דיווחו שאין להם מקצוע, בהשוואה ל-13% בלבד בקרב המופנים לליווי.

הממצא מצביע על נטייתם של המלווים להימנע מליווי של פונים המצהירים כי הם חסרי מקצוע (לא מקצוע המקנה תעודה דווקא), בהנחה שזו אוכלוסייה קשה להשמה שתכנית תעסוקה מתאימה לה פחות.

לוח 13 – שיעור המדווחים שאין להם מקצוע לפי מרכז ולפי מסלול (פונים מועסקים בלבד)

מרכז	ליווי	תיווך
סך הכל במספרים	219	82
תל אביב	13.0	48.8
חיפה	5.1	35.3
באר שבע	22.0	54.5
סך הכל	13.3	47.6

12. סיוע בתכנית נוספת

21% מהמשתתפים שעברו ליווי דיווחו שהם נעזרו בעבר בתכנית נוספת, שמטרתה לעזור במציאת עבודה. בחיפה, שיעור המדווחים על הסתייעות בתכנית נוספת היה גבוה יחסית ועמד על 27%, בתל אביב השיעור עמד על 20% ובבאר שבע על 16%.

13. סיכום מאפייני הרקע של הפונים לתעסוקה

השוואה בין מאפייני הפונים לתעסוקה שעברו ליווי ודיווחו שלא היו מועסקים בעת הפנייה, לבין מאפייני כלל הלא מועסקים שחיפשו עבודה, על פי נתוני סקר כוח אדם של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2012, מראה שבקרב הפונים לתעסוקה נמצא שיעור גבוה בהרבה של נשים ושיעור נמוך יותר של ערבים, של בעלי השכלה תיכונית או נמוכה יותר, של פונים עד גיל 39 ושל אנשים עם מוגבלות כלשהי (ראו לוח 14). לא נמצא הבדל בשיעור החרדים בקרב הפונים המובטלים שעברו ליווי, לבין שיעורם בקרב כלל מחפשי העבודה.

לוח 14 – מאפייני רקע נבחרים של כלל הבלתי מועסקים בשנת 2012 ושל פונים מובטלים שעברו ליווי בתעסוקה, באחוזים

פונים מובטלים שעברו ליווי	כלל הבלתי מועסקים- (*)	מגדר
62.9	47.1	נשים
37.1	52.9	גברים
		לאום
5.4	12.5	ערבים
95.6	87.5	יהודים
		השכלה
32.9	21.8	אקדמאים
22.8	13.0	על-תיכוני
44.3	63.2	אחרים
		גיל
37.2	63.7	עד 39
25.0	16.4	40–49
37.8	10.9	50+
		דתיות (**)
13.4	14.3	חרדים
86.6	85.7	אחרים
		מגבלה רפואית או פיזית (**)
21.2	35.0	יש מגבלות
78.8	65.0	אין מגבלות

(*) נתוני סקר כוח אדם של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2012.

(**) נתוני הסקר החברתי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2013.

14. מדד החסמים הכולל

לצורך בחינת מכלול החסמים לכניסה לשוק העבודה של אוכלוסיית הפונים, הוגדרו שמונה מאפייני רקע, שעל פי הספרות ועל פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (שיעור המובטלים בכל קבוצה), עלולים להקשות על הכניסה לשוק העבודה. מאפיינים אלה היו:

- לאום – ערבים מתקשים יותר.
- גיל – פונים בגילים +46 מתקשים יותר.
- מגדר – נשים מתקשות יותר.
- השכלה – אוכלוסייה שאינה אקדמאית מתקשה יותר.
- דתיות – חרדים מתקשים יותר.
- ותק בארץ – פונים שעלו לישראל מאז 1990 ואילך מתקשים יותר.
- מצב בריאותי – בעלי מגבלה רפואית או פיזית מתקשים יותר.
- קצבאות – מקבלי קצבה מהמדינה מתקשים יותר.

נמצא כי 11% מהפונים שעברו ליווי דיווחו שאינם משתייכים לאף אחת מהקבוצות ששיעורי האבטלה בקרבן גדולים יחסית, או שהספרות מצביעה על קשיים רבים יותר של השייכים אליהן להשתלב בשוק העבודה (ראו לוח 15). השאר התפלגו בין 26%, שהתאפיינו בחסם אחד, 30% שהתאפיינו בשני חסמים, 22% בשלושה חסמים ו-11% בארבעה חסמים ויותר. מספר החסמים בממוצע היה שניים. חיפה התאפיינה בפונים עם פחות חסמים בממוצע בהשוואה למרכזים האחרים, וממוצע החסמים בה עמד על 1.7 חסמים. ממוצע החסמים בבאר שבע היה הגבוה ביותר (2.3 חסמים) ובתל אביב הממוצע עמד על 1.9 חסמים.

לוח 15 – מספר החסמים לכניסה לשוק העבודה של עוברי ליווי לפי מרכז, באחוזים וממוצעים

ממוצע	סך הכל	+4	3	2	1	0	
	451	34	74	114	91	136	סך הכל במספרים
1.9	100.0	9.5	19.5	34.0	26.4	10.7	תל אביב
1.7	100.0	5.6	18.2	30.7	29.5	15.9	חיפה
2.3	100.0	17.8	27.1	24.6	22.9	7.6	באר שבע
2.0	100.0	11.2	21.6	30.1	26.0	11.0	סך הכל

בחינת מדד החסמים לכניסה לשוק העבודה, בין פונים שעברו ליווי לבין פונים שהופנו לליווי, הצביעה על הבדלים קטנים יחסית בין המסלולים בממוצע החסמים (ראו לוח 16). עם זאת, הפונים שעברו ליווי התאפיינו בשיעור גבוה יותר של כאלה שדיווחו על היעדר חסמים ובשיעור מעט גבוה יותר של פונים שדיווחו על ארבעה חסמים ויותר.

בסופו של דבר, הממצא מבטא את הדילמה הקיימת במציאת האיזון הנכון בין טיפול במסגרת התכנית באוכלוסייה המתקשה להשתלב בשוק העבודה וזקוקה לליווי, לבין הימנעות משילוב בתכנית של פונים, המאופיינים בריבוי חסמים שתכנית תעסו-קו אינה בהכרח אופטימלית עבורם.

לוח 16 – מספר החסמים לכניסה לשוק העבודה לפי מסלול, באחוזים וממוצעים

ממוצע	סך הכל	+4	3	2	1	0	
2.0	100.0	11.2	21.6	30.1	26.0	11.0	ליווי
2.1	100.0	8.8	25.3	33.5	29.1	3.2	תיווך

פרק ד

ההשתתפות בתכנית תעסו-קו

1. ההשתתפות בתכנית

הפונים שעברו ליווי, על פי הרישומים במאגר הנתונים של תעסו-קו, נשאלו האם השתתפו בפועל בתכנית הליווי בתעסו-קו. קרוב לשני שליש ממשתתפי הסקרים (64%) דיווחו שעברו ליווי בתעסו-קו. שיעור המדווחים על ההשתתפות בתכנית היה גבוה בחיפה (74%), נמוך יותר בתל אביב (63%) ונמוך עוד יותר בבאר שבע (58%).

ניתן להעריך שהסיבה לשיעור הגבוה יחסית מהפונים (36%) שדיווחו כי לא עברו ליווי בתעסו-קו, קשור חלקית לטיב הנתונים המנהליים שנאספו בתכנית. כפי שצוין, הקלדת הנתונים לקובצי הנתונים או למערכת הממוחשבת לא התבצעה על פי מערך עבודה מסודר. עקב כך, ייתכן שפונים שדווח כי קיבלו ליווי, לא קיבלו אותו בפועל. בנוסף, בחלק מהמקרים התקיימה שיחת ליווי בודדת שלא בהכרח התייחסו אליה כל הפונים כאל תהליך של ליווי.

2. סיום הליווי על פי התכנון

הפונים שדיווחו כי עברו ליווי בתעסו-קו, נשאלו האם הליווי הסתיים על פי התכנית, או שהוא נפסק באמצע. 45% מהפונים שעברו ליווי דיווחו שהליווי הסתיים במועדו; 47% דיווחו שלא הסתיים במועדו והשאר (8%) אמרו שאינם בטוחים (ראו לוח 17). ההבדלים בין המרכזים, בשיעור המדווחים שהליווי הסתיים במועדו, היו קטנים.

השיעור הגבוה של הדיווחים, על ליוויים שהסתיימו שלא על פי התכנית, קשור לאופייה ולגמישותה, זאת מאחר שאין מדובר בתכנית קשיחה ומספר השיחות היה תלוי באינטראקציה בין המלווה לפונה ובהתקדמות של הליווי.

לוח 17 – דרך סיום הליווי, פונים שדיווחו שעברו ליווי, לפי מרכז, באחוזים

מרכז	הסתיים במועד	נפסק	לא ידוע	סך הכל
סך הכל במספרים	104	109	18	231
תל אביב	47.0	46.0	7.0	100.0
חיפה	43.8	46.9	9.4	100.0
באר שבע	43.3	48.3	7.5	100.0
סך הכל	45.0	47.2	7.8	100.0

פונים שדיווחו כי הליווי לא הסתיים במועדו, נשאלו מה היו הסיבות להפסקתו (ראו לוח 18). 28% מפונים אלה אמרו שהליווי נפסק משום שמצאו עבודה ו-32% אמרו שאינם יודעים מה הייתה הסיבה להפסקת הליווי מאחר שהוא לא נפסק מיוזמתם, אף שחלקם הודו ששיתוף הפעולה שלהם עם המלווה בתהליך הליווי היה חלקי. שאר הפונים (40%) אמרו שהפסקת הליווי הייתה ביוזמתם. הפונים, שטענו כי הפסיקו את הליווי מיוזמתם, התחלקו בין 26% שאמרו כי

הסיבות היו אישיות ו-14%, שאמרו שהפסקת הליווי נבעה מכך שהם חשו שההשתתפות בתכנית לא קידמה אותם, או משום ששעות ההתקשרות לא היו נוחות.

הפערים בין שלושת המרכזים מבחינת הסיבות להפסקת הליווי, לא היו גדולים, למעט נטייה נמוכה יותר בחיפה לדווח על מציאת עבודה כסיבה להפסקת הליווי ונטייה מעט גבוהה יותר במרכז זה לדווח על הפסקתו מאחר שלהערכתם, התכנית לא קידמה אותם.

לוח 18 – הסיבות להפסקת הליווי, פונים שדיווחו על הפסקת הליווי, לפי מרכז, באחוזים

מרכז	מצאו עבודה	הפסיקו להתקשר, לא ידוע	סיבות אישיות	התכנית לא קידמה	סך הכל
סך הכל במספרים	31	35	28	15	109
תל אביב	34.0	30.4	23.9	10.9	100.0
חיפה	16.7	30.0	33.3	20.0	100.0
באר שבע	30.3	26.4	21.2	12.3	100.0
סך הכל	28.4	32.1	25.7	13.8	100.0

3. מספר שיחות הליווי

פונים שדיווחו כי עברו ליווי בתעסוקה, נשאלו כמה שיחות הם קיימו עם המלווה התעסוקתי. 12% מהפונים דיווחו על שיחה אחת או שתיים; 29% דיווחו על שלוש-ארבע שיחות; 35% דיווחו על חמש-שש שיחות ו-24% דיווחו על שבע שיחות ויותר. מספר השיחות עמד במוצע על 5.2 שיחות (ראו לוח 19). נמצאו הבדלים בין המרכזים במספר השיחות המדווחות. בבאר שבע, 32% מהפונים דיווחו על שבע שיחות ויותר, בהשוואה ל-20% בתל אביב ו-23% בחיפה, ורק 6% מהפונים בבאר שבע דיווחו על שיחה אחת או שתיים, לעומת 17% בתל אביב ו-12% בחיפה. בהשוואת ממוצעי השיחות, בבאר שבע הממוצע עמד על 5.6, לעומת 5.4 בחיפה ו-4.8 בתל אביב.

יש להתייחס בזהירות מסוימת לנתונים על מספר השיחות שדווחו על ידי הפונים, לאור השיעור הגבוה של פונים שדיווחו על מספר רב של שיחות. ייתכן שפונים נטו לדווח גם על התקשרויות של מלווים שבעקבותיהן לא התקיימו שיחות ליווי בפועל.

לוח 19 – מספר שיחות הליווי לפי מרכז, פונים שדיווחו בסקר, באחוזים וממוצעים

מרכז	2-1	4-3	6-5	+7	סך הכל	ממוצע
סך הכל במספרים	23	55	66	46	190	
תל אביב	16.5	31.8	31.8	20.0	100.0	4.8
חיפה	11.5	25.0	40.4	23.1	100.0	5.4
באר שבע	5.7	28.3	34.0	32.1	100.0	5.6
סך הכל	12.1	28.9	34.7	24.2	100.0	5.2

בדיקת ממוצע שיחות הליווי המדווחות, בהבחנה על פי מאפייני הרקע של הפונים, הצביעה על נטייה של אקדמאים, של צעירים, של ערבים, של פונים שלא קיבלו קצבאות, ושל פונים שהיו מובטלים בעת הצטרפותם לתכנית, לדווח על פחות שיחות ליווי בממוצע, בהשוואה לפונים שאינם אקדמאים, למבוגרים, ליהודים, לפונים שקיבלו קצבאות ולא לה שעבדו בעת פנייתם לתכנית (ראו לוח 20).

ניתן ללמוד מהממצאים על נטייתם של פונים המשתייכים לקבוצות המאופיינות בחסמים גבוהים יחסית לכניסה לשוק העבודה, כמו מקבלי קצבאות או מבוגרים, לדווח על מספר שיחות ליווי גבוה יותר מזה של הפונים האחרים. היותם של הפונים ערבים, חרדים או בעלי מוגבלויות, לא הגדילה את מספר השיחות שהמשתייכים לקבוצות אלה דיווחו עליהן.

הממצא המצביע על שיחות רבות יותר עם פונים מועסקים, בהשוואה לפונים מובטלים, הוא מעניין ומוכיח את מורכבות חיפוש העבודה בקרב קבוצה זו. ייתכן אף שחלק ממחפשי העבודה המועסקים פנו לתעסוקה בטרם החליטו סופית לבצע את השינוי התעסוקתי, והמלווה התבקש לעזור להם גם בקבלת החלטה זו.

לוח 20 – ממוצע מספר שיחות הליווי לפי מאפייני רקע

ממוצע השיחות	המאפיין	ממוצע השיחות	המאפיין
5.2			סך הכל
	מגבלות פיזיות ורפואיות		השכלה
5.2	מגבלה קשה	4.7	אקדמאים
5.0	מגבלה קלה	5.3	תעודה על-תיכונית
5.2	אין מגבלה	5.4	אחרים
	קצבאות		גיל
5.7	מקבל	4.7	עד 39
5.1	לא מקבל	5.3	40–49
	מצב תעסוקתי בעת הפנייה	5.5	+50
5.7	היו מועסקים		לאום
5.0	לא היו מועסקים	4.6	ערבים
	ותק בארץ	5.2	יהודים
4.9	עולים מ-1990 ואילך		דתיות
5.2	ותיקים	5.0	חרדי
		5.3	לא חרדי

בנוסף, הפונים שדיווחו כי עברו ליווי נשאלו האם מספר שיחות הליווי שעברו היה מספק או שהיה צורך במספר רב יותר של שיחות. 68% מהפונים העריכו שמספר שיחות הליווי היה מספק והשאר, 32%, סברו שהיה צורך בשיחות נוספות.

4. משך שיחות הליווי ועיתוין

הפונים נשאלו האם משך הזמן של שיחות הליווי (בדרך כלל כארבעים דקות) והעיתוין שלהן (במרבית המקרים בשעות הערב) התאים להם. רוב רובם של הפונים (88%) ענו בחיוב על שתי השאלות, הן לגבי משך זמן השיחות והן לגבי עיתוין.

5. עבודת המתנדבים

הפונים שעברו ליווי, נשאלו האם לדעתם עדיף שהמלווה התעסוקתי בתעסוקה יהיה מתנדב, עובד בשכר או שהדבר לא משנה להם. נמצא ש-10% מהפונים העדיפו שהמלווה יהיה מתנדב, 36% סברו שעדיף עובד בשכר והקבוצה הגדולה (54%) אמרה שלא משנה לה אם המלווה יהיה מתנדב או עובד בשכר (ראו לוח 21). בבאר שבע, שיעור גבוה יותר (18%) העדיפו מלווה מתנדב, ובחיפה רק 4%.

לוח 21 – העדפת מתנדבים לעומת עובדים בשכר לפי מרכז, באחוזים

מרכז	עדיף מתנדבים	עדיף עובדים בשכר	לא משנה / לא יודע	סך הכל
סך הכל במספרים	19	76	136	231
תל אביב	8.3	38.9	52.8	100.0
חיפה	4.4	40.0	55.6	100.0
באר שבע	17.5	30.0	52.5	100.0
סך הכל	9.9	36.4	53.7	100.0

6. שביעות רצון מהתכנית

הפונים שעברו ליווי התבקשו להעריך את התכנית באמצעות השאלות האלה: שביעות רצון מהמקצועיות של המלווה התעסוקתי; שביעות רצון מהנכונות של המלווה להקשיב ומרמת האמפתיות שלו; הערכה עד כמה הליווי בתעסוקה עזר להתמודד טוב יותר מבחינה רגשית עם הקשיים של חיפוש עבודה; הערכה עד כמה הליווי בתעסוקה שיפר את היכולות לחפש ולמצוא עבודה; הערכה עד כמה הליווי עזר להכיר טוב יותר את החוזקות ואת החולשות; המלצה לחברים שמחפשים עבודה לפנות לתעסוקה; שביעות הרצון הכללית מתהליך הליווי בתעסוקה.

שיעור גבוה במיוחד של פונים שעברו ליווי היו מרוצים מנכונות ההקשבה והאמפתיה של המלווים (90%) ומהמקצועיות שלהם (80%), ולמעלה מ-70% נטו להמליץ לחברים מחפשי עבודה להיעזר בתעסוקה (72%). בסך הכל 74% היו מרוצים מהליווי (ראו לוח 22). שביעות הרצון הייתה נמוכה יותר משיפור היכולות בעקבות הליווי לחפש ולמצוא עבודה (45%), מהתרומה של הליווי בהבנת החוזקות והחולשות האישיות (51%) ומתרומת הליווי להתמודדות רגשית עם הקשיים בתהליך חיפוש העבודה (59%).

הפונים במרכז באר שבע היו מרוצים מעט יותר מהליווי, 73% במוצע לכל שבע השאלות, לעומת 67% בחיפה ו-64% בתל אביב.

לוח 22 – שיעור המרוצים מממדים שונים של הליווי, במידה רבה מאוד ובמידה רבה, לפי מרכז

סך הכל	תל אביב	חיפה	באר שבע	
80.1	81.1	78.1	80.6	שביעות רצון מהמקצועיות של המלווה התעסוקתי
				שביעות רצון מהנכונות של המלווה להקשיב
90.0	89.0	89.1	95.5	ומרמת האמפתיות שלו
				עד כמה הליווי בתעסוקה עזר להתמודד טוב יותר
59.3	53.0	65.6	62.7	רגשית עם קשיי חיפוש העבודה
				עד כמה הליווי בתעסוקה שיפר את היכולות לחפש
44.6	39.0	41.2	55.2	ולמצוא עבודה
				עד כמה הליווי עזר להכיר טוב יותר את החוזקות
51.1	48.0	46.9	59.7	ואת החולשות
				המלצה לחברים שמחפשים עבודה לפנות
72.3	69.0	70.3	79.1	לתעסוקה
				בסופו של דבר, שביעות הרצון מתהליך הליווי
74.0	71.0	75.0	76.1	בתעסוקה
67.3	64.3	66.6	72.7	ממוצע

7. בחירה חוזרת בתעסוקה

בשאלה נוספת, נשאלו הפונים שעברו ליווי האם היו בוחרים בתעסוקה, או בתכנית ליווי המבוססת על מפגשים פנים אל פנים, אם הייתה להם אפשרות לבחור שוב. 28% מהפונים אמרו שהיו בוחרים שוב בתעסוקה, 47% אמרו שהיו מעדיפים תכנית המבוססת על מפגשים פנים אל פנים, ו-25% אמרו שאינם בטוחים או שלא משנה להם (ראו לוח 23).

הנטייה לחזור ולבחור בתכנית תעסוקה הייתה יחסית גבוהה בבאר שבע ויחסית נמוכה בחיפה.

לתשובות לשאלה זו יש להתייחס בזהירות מסוימת, מאחר שניתן להניח כי לפחות חלק מהפונים שדיווחו על העדפה של ליווי פנים אל פנים, לא היו מממשים זאת בפועל אם היו מקבלים הצעה לליווי כזה.

לוח 23 – בחירה חוזרת בתעסוקה או בתכנית אחרת לפי מרכז, באחוזים

סך הכל	לא משנה / לא יודע	בתכנית ליווי פנים אל פנים	בתעסוקה	מרכז
231	59	108	64	סך הכל במספרים
100.0	30.0	43.0	27.0	תל אביב
100.0	23.4	53.1	23.4	חיפה
100.0	20.9	46.3	32.8	באר שבע
100.0	25.5	46.8	27.7	סך הכל

8. השתתפות בפורום תעסו-קו באינטרנט

במסגרת תכנית תעסו-קו הוקם אתר אינטרנט שבו יכלו להיעזר הפונים, כמו גם מחפשי עבודה אחרים. רק 6.5% מהפונים שעברו ליווי דיווחו שהם עשו שימוש באתר.

כפי שצוין, אתר האינטרנט נבנה באיחור ניכר, ולא הושקעו בו המשאבים הנדרשים לפיתוחו ומיצובו ככלי עזר מרכזי בעבודת תעסו-קו.

9. שביעות הרצון מתעסו-קו לפי מאפייני רקע

במסגרת שאלון המעקב, נשאלו הפונים שעברו ליווי האם בסך הכל היו מרוצים מהתליך הליווי שעברו. כפי שצוין, 74% מהפונים שעברו ליווי, על פי דיווחם, אמרו שהיו מרוצים במידה רבה מאוד או במידה רבה מהליווי שעברו. בחינת שיעור המרוצים, על פי מאפייני הרקע של אותם פונים, מצביעה על הבדלים בשביעות הרצון בחלק מהמאפיינים שנבדקו (ראו לוח 24).

הבדל ניכר בהתפלגות שביעות הרצון נמצא בהבחנה על פי גיל. שיעור המרוצים מהתליך שעברו בתעסו-קו עמד על 84% בקרב הצעירים עד גיל 39, ירד ל-71% בקרב גילאי 40-49 וירד עד ל-66% בלבד בקרב בני 50+.

שביעות הרצון הגבוהה יותר בקרב הצעירים יכולה לנבוע משתי סיבות: סיבה אפשרית ראשונה היא שלצעירים קל יותר להשתלב בשוק העבודה, ולכן, כמו בתכניות האחרות, הם עשויים להביע שביעות רצון גבוהה יותר מהליווי שעברו. סיבה אפשרית נוספת היא שתכנית תעסו-קו - המבוססת על שיחות טלפון ושימוש באינטרנט - עשויה להתאים יותר לפונים הצעירים.

בהבחנה על פי לאום נמצא כי שיעור המרוצים מהתליך, בקרב הפונים הערבים המעטים שעברו ליווי בתעסו-קו, ועקב כך יש להתייחס לממצא בזהירות, היה גבוה מאוד (92%) בהשוואה ל-73% בקרב היהודים.

בהבחנה על פי מוגבלויות, בקרב בעלי המוגבלויות הקשות, רק 50% היו מרוצים מהתליך, לעומת 71% בקרב בעלי מוגבלות קלה ו-76% בקרב פונים ללא מוגבלות. הממצא מצביע על כך שכמעט לא היו הבדלים בשביעות הרצון בין פונים ללא מגבלות לבין פונים שדיווחו על מגבלה קלה, בשונה מפונים שדיווחו על מגבלה קשה ששביעות רצונם הייתה נמוכה בהרבה, ממצא שחזר על עצמו גם בבדיקת שיעורי התעסוקה (ראו להלן).

לוח 24 – שיעור המרוצים בסך הכל מההשתתפות בתכנית, במידה רבה מאוד ובמידה רבה לפי מאפייני רקע

המאפיין	שיעור המרוצים	המאפיין	שיעור המרוצים
סך הכל	74.0		
השכלה		מגבלות פיזיות ורפואיות	
אקדמאים	74.5	מגבלה קשה	50.0
תעודה על-תיכונית	70.5	מגבלה קלה	71.4
אחרים	70.3	אין מגבלה	76.1
גיל		קצבאות	
עד 39	84.1	מקבל	65.8
40-49	71.4	לא מקבל	75.4
+50	65.9	מצב תעסוקתי בעת הפנייה	
לאום		היו מועסקים	80.3
ערבים	92.3	לא היו מועסקים	71.9
יהודים	72.9	ותק בארץ	
דתיות		עולים מ-1990 ואילך	68.8
חרדי	76.9	ותיקים	74.6
לא חרדי	72.3	מגדר	
		נשים	72.7
		גברים	76.1

10. השתתפות במסלול התיווך

מבין הפונים שהופנו למסלול התיווך על פי הרישומים בתעסוקה, וענו על שאלוני הסקר, 79% דיווחו שהם זוכרים כי פנו לתעסוקה לצורך חיפוש עבודה (ראו לוח 25). שיעור הזוכרים את הפנייה לתעסוקה היה גבוה מעט בתל אביב (83%) ונמוך מעט בבאר שבע (75%) ובחיפה (72%).

מכלל המופנים לתיווך שזכרו כי פנו לתעסוקה, רק 29% זכרו שקיבלו הפניה מתעסוקה לקבלת סיוע מגוף כלשהו, כמו מרכזי צעירים, תכנית מפתח לחרדים, חמישים פלוס, מחלקת השיקום בביטוח לאומי או גוף אחר. שיעור הזוכרים שקיבלו הפניה היה מעט יותר גבוה בחיפה (35%) ובתל אביב (31%) ונמוך יותר בבאר שבע (21%).

מכלל הזוכרים שקיבלו הפניה ספציפית לגורם כלשהו, 72% פנו לאותו גורם לקבלת סיוע. שיעור הפונים לקבלת סיוע היה נמוך יחסית בבאר שבע (57%). בסך הכל, כאשר ההתייחסות היא לכלל הרשומים במסלול התיווך, רק 21% מהמופנים אליו פנו, על פי דיווחם, לגורם אליו הופנו. בחיפה עמד השיעור על 26%, בתל אביב על 24% ובבאר שבע על 12% בלבד.

ממצאים אלה מצביעים על אפקטיביות נמוכה יחסית של מסלול התיווך, כאשר רק כחמישית מהמופנים לתיווך מימשו בפועל, על פי דיווחם, את האופציה שהוצעה להם לעשות שימוש בתכניות חלופיות.

לוח 25 – שיעור הזכרים את ההפניה לתעסוקה ואת ההפניה לתיווך, לפי מרכז

מרכז	זוכרים שפנו לתעסוקה	מהם: מדווחים שקיבלו הפניה לגורם כלשהו	מהם: פנו לגורם שאליו הופנו	פנו לגורם שאליו הופנו מכלל המופנים
סך הכל במספרים	124	36	26	37
תל אביב	82.9	30.9	76.2	23.5
חיפה	71.9	34.5	75.0	26.1
באר שבע	75.0	21.2	57.1	12.1
סך הכל	78.5	29.0	72.4	21.0

פרק ה

התעסוקה לאחר ההשתתפות בתכנית

1. הסטטוס התעסוקתי

61% מהפונים שעברו ליווי, דיווחו בעת ביצוע הסקר, שלושה עד שמונה חודשים מסיום הליווי, שהם מועסקים בעבודה כלשהי (ראו לוח 26). שיעור המועסקים בבאר שבע (53%) היה נמוך יחסית לחיפה (67%) ולתל אביב (64%). נראה שממצא זה משקף את הקשיים הרבים יותר להשתלבות בשוק העבודה המאפיינים את אזור הדרום.

מתוך כלל הפונים המועסקים, 67% דיווחו שהם עובדים בעבודה חדשה שהתחילו לעבוד בה לאחר הליווי בתעסוקה. בהבחנה על פי מרכזים, בחיפה עבדו 74% מהמועסקים בעבודה חדשה, בתל אביב עמד השיעור על 66% ובבאר שבע על 60%. כשמחשבים את שיעור המועסקים בעבודה חדשה מכלל הפונים, מועסקים ושאינם מועסקים, נמצא כי 41% מכלל הפונים עבדו בעבודה חדשה. שיעור העובדים בעבודה חדשה היה גבוה יחסית בחיפה (50%), נמוך יותר בתל אביב (42%) ועוד יותר נמוך בבאר שבע (31%).

בקרב הפונים שהופנו לתיווך, שיעור המועסקים עמד על 53%, נמוך משיעורם של אלה שעברו ליווי, כשהפערים בשיעור המועסקים בשלושת המרכזים היו קטנים יחסית.

לוח 26 – שיעור הפונים המועסקים לפי מרכז ולפי מסלול

תיווך	ליווי			מרכז
	עובדים בעבודה חדשה מכלל הפונים	עובדים בעבודה חדשה מכלל המועסקים	כלל הפונים המועסקים	
סך הכל במספרים	148	148	222	
תל אביב	42.1	66.3	63.5	
חיפה	50.0	74.6	67.0	
באר שבע	31.4	59.8	52.5	
סך הכל	40.5	66.6	60.8	
כלל המופנים המועסקים				82
	53.6			
	53.1			
	50.0			
	52.5			

בהבחנה על פי מאפייני הרקע, נמצאו הבדלים בחלק מהמאפיינים בשיעור הפונים המועסקים (ראו לוח 27). בקרב הפונים שעברו ליווי ודיווחו על מגבלה פיזית או בריאותית קשה, רק 30% היו מועסקים בעת ביצוע הסקר. קיומה של מגבלה רפואית קלה לא השפיעה על שיעור המועסקים ושיעור המועסקים בקרב קבוצה זו הגיע ל-73%, גבוה אף יותר מהשיעור שנמצא בקרב פונים שדיווחו כי אין להם מגבלות (62%). קבלת קצבאות מהמדינה השפיעה אף היא על שיעור התעסוקה. בקרב מקבלי קצבאות, 42% היו מועסקים לעומת 62% בקרב הפונים האחרים. נמצאו פערים, קטנים יותר, גם בהבחנות על פי השכלה, לאום ודת. בקרב בעלי השכלה תיכונית או נמוכה יותר, 55% היו מועסקים לעומת 71% בקרב בעלי תעודה על-תיכונית ו-62% בקרב אקדמאים. בקרב הערבים, 61% היו מועסקים לעומת 68% בקרב היהודים, ובקרב החרדים, 56% היו

מועסקים לעומת 61% מהפונים שאינם חרדים. לא נמצאו הבדלים בשיעור המועסקים בהבחנה על פי גיל ומגדר.

לוח 27 – שיעור הפונים המועסקים שעברו ליווי לפי מאפייני רקע

המאפיין	השיעור	המאפיין	השיעור
השכלה			
אקדמאים	61.7	מגבלה קשה	30.0
תעודה על-תיכונית	70.7	מגבלה קלה	73.3
אחרים	55.0	אין מגבלה	62.4
גיל			
עד 39	61.0	מקבל	41.7
40–49	61.7	לא מקבל	58.3
+50	60.0	מגדר	
לאום		גברים	61.3
יהודים	68.4	נשים	60.2
ערבים	60.7		
דתיות			
חרדי	55.6		
לא חרדי	61.2		

הבחנה חשובה נוספת היא בין פונים שדיווחו כי היו מועסקים בעת פנייתם לתעסוקה לבין פונים שהיו מובטלים. כפי שצוין, 27% מהפונים שעברו ליווי היו מועסקים שעבדו בתת-תעסוקה ופנו לתעסוקה במטרה לשדרג את עבודתם. בקרב פונים שעבדו בעת הפנייה לתעסוקה, 89% דיווחו בסקר שהם מועסקים, בהשוואה ל-55% מהמובטלים (ראו לוח 28). עם זאת, רוב המועסקים (70%), שעבדו בעת הפנייה לתעסוקה, המשיכו בעת ביצוע הסקר, כשלושה עד שמונה חודשים מסיום הליווי, לעבוד באותה עבודה בה עבדו בעת פנייתם לתעסוקה.

ממצא זה מצביע על תרומה פחותה של תכנית תעסוקה לפונים מועסקים שרצו להחליף עבודה, בהשוואה למובטלים.

לוח 28 – שיעור המועסקים ושיעור המועסקים בעבודה חדשה לפי סטטוס תעסוקתי בעת הפנייה לתעסוקה

סטטוס תעסוקתי בעת הפנייה	סך הכל		במספרים	עבדו בעת הפנייה
	היו מועסקים	באחוזים		
עבדו בעבודה חדשה	88.5	26.8	98	עבדו בעת הפנייה
---	54.5	73.2	267	לא עבדו בעת הפנייה

2. היקף המשרה

מכלל הפונים המועסקים שעברו ליווי, 55% דיווחו שעבדו במשרה מלאה. השאר התפלגו בין 13% שעבדו בשלושת רבעי משרה, 19% שעבדו חצי עד שני שליש משרה, ו-13% שעבדו פחות מחצי משרה. הפערים בין המרכזים, בהיקף המשרה של הפונים המועסקים שעברו ליווי, היו קטנים. לא נמצאו הבדלים בשיעור העובדים במשרה מלאה בין פונים מועסקים שעברו ליווי לפונים מועסקים שהופנו לתיווך.

בקרב הפונים שהיו מובטלים בעת פנייתם לתעסוקה, שיעור המועסקים שעבדו במשרה מלאה עמד על 62%, בעוד בקרב הפונים שהיו מועסקים בעת פנייתם לתעסוקה, ושרובם המשיכו לעבוד באותה עבודה גם לאחר סיום הליווי, רק 50% עבדו במשרה מלאה. ממצא זה אינו מפתיע מאחר שאחד ממרכיבי ההגדרה של תת-תעסוקה הוא עבודה במשרה חלקית.

שיעור הפונים שדיווחו על עבודה במשרה מלאה, אינו בהכרח נמוך. אמנם על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 77% מהמועסקים עבדו 35 שעות ויותר בשבוע, היקף שעות הנחשב למשרה מלאה (הלמ"ס, הסקר החברתי, 2013), אך כאשר מדובר במובטלים הנקלטים בשוק העבודה, שיעור הנקלטים במשרה מלאה בדרך כלל נמוך יותר (הנדלס, 2006; הנדלס, יתפרסם בקרוב).

3. השכר

מאחר ששיעור גבוה מהפונים המועסקים שעברו ליווי עבדו במשרה חלקית, נמצא ש-46% מהפונים המועסקים דיווחו ששכרם החודשי היה נמוך מ-4,000 ש"ח לחודש (ראו לוח 29). השאר התפלגו בין 30% שהרוויחו בין 4,000 ש"ח ל-6,000 ש"ח ובין 24% שהרוויחו 6,000 ש"ח ויותר. ממוצע השכר עמד על 4,250 ש"ח. בהשוואה בין המרכזים, נמצא ששכרם של הפונים המועסקים בתל אביב היה גבוה במידה ניכרת מהשכר בחיפה ובבאר שבע. בתל אביב עמד השכר הממוצע על כ-4,700 ש"ח לחודש לעומת כ-3,900 בחיפה ובבאר שבע.

בקרב הפונים שהופנו לתיווך, שיעור המשתכרים עד 4,000 ש"ח היה דומה לזה שנמצא בקרב הפונים שעברו ליווי, אך שיעור המשתכרים מעל 6,000 ש"ח עמד על 10% בלבד, לעומת 24% בקרב הפונים שעברו ליווי. ממוצע שכרם של המופנים לתיווך היה אף הוא נמוך יותר ועמד על כ-4,000 ש"ח.

לוח 29 – השכר החודשי של הפונים המועסקים לפי מרכז ולפי מסלול, באחוזים ובממוצעים

ממוצע	סך הכל	מעל 6,000	6,000-4,000	עד 4,000	מרכז
	171	41	78	78	סך הכל במספרים
				78	ליווי
4,690	100.0	31.5	28.8	39.7	תל אביב
3,850	100.0	10.3	41.0	48.7	חיפה
3,870	100.0	23.1	23.1	53.8	באר שבע
4,250	100.0	23.8	30.5	45.7	סך הכל
	136	13	62	62	סך הכל במספרים
3,950	100.0	10.0	45.5	45.5	תיווך*

* לא הוצגו נתונים לפי מרכזים כי מעט משיבים השיבו על שאלה זו.

4. שביעות רצון ממרכיבי העבודה

למעלה ממחצית הפונים המועסקים שעברו ליווי אמרו שהם מרוצים מהמקצועיות והאחריות שיש להם בעבודה (61%), מהעניין בעבודה (56%), מהביטחון שלא יפטרו אותם (52%) ובכלל מהעבודה עצמה (54%) (ראו לוח 30). שביעות הרצון מהשכר (24% מרוצים) ומהאפשרויות לקידום במקום עבודתם לתפקיד, שיש בו יותר אחריות, או שכר גבוה יותר (25% מרוצים), הייתה נמוכה בהרבה משביעות הרצון ממרכיבי העבודה האחרים.

שביעות הרצון של הפונים במרכז בתל אביב הייתה נמוכה מעט מזו שנמצאה במרכזים האחרים ובחיפה הייתה הגבוהה ביותר. בתל אביב, בממוצע של כל השאלות שבדקו את שביעות הרצון מהעבודה, 43% היו מרוצים מעבודתם לעומת 45% בבאר שבע ו-49% בחיפה. גם שביעות הרצון מהשכר בתל אביב הייתה נמוכה מעט מזו שנמצאה במרכזים האחרים, אף שהשכר של הפונים המועסקים במרכז זה היה גבוה במידה ניכרת, כפי שצוין, מזה של הפונים המועסקים במרכזים האחרים.

שביעות הרצון מהשכר של הפונים המועסקים שהופנו לתיווך, הייתה גבוהה מזו של הפונים שעברו ליווי, אף שהם דיווחו על שכר נמוך מזה של הפונים שעברו ליווי. הפונים שהופנו לתיווך היו מרוצים - יותר מהפונים שעברו ליווי - גם מאפשרויות הקידום בעבודה, אך יש להתייחס לממצא זה בזהירות, עקב הנוסח השונה של השאלות שהופנו לשתי האוכלוסיות.

לוח 30 – שיעור הפונים המרוצים ממרכיבי העבודה לפי מרכז ולפי מסלול, באחוזים וממוצעים

הופנו לתיווך	עברו ליווי				
	סך הכל	באר שבע	חיפה	תל אביב	
59.3	60.8	62.7	61.8	59.2	מהמקצועיות והאחריות בעבודה
60.5	55.6	60.0	58.2	51.5	מהעניין בעבודה
40.0	24.0	23.7	29.6	21.1	מהשכר
50.0	52.2	50.0	52.9	53.2	מהביטחון התעסוקתי בעבודה
48.7	24.6	20.4	30.9	23.7	מאפשרויות הקידום בתפקיד*
55.7	53.6	54.2	61.1	49.0	בסך הכל מהעבודה
52.4	45.1	45.2	49.1	43.0	ממוצע

* נוסח שונה מעט של השאלה בשאלון לעוברי הליווי ובשאלון המופנים לתיווך

5. שביעות רצון ממרכיבי העבודה לפי מאפייני רקע

על פי ממוצע התשובות לחמש השאלות שבדקו את שביעות הרצון מהעבודה, הפונים המועסקים חולקו לאלה שהביעו שביעות רצון גבוהה מהעבודה (37%), לאלה ששביעות רצונם בינונית (29%) ולאלה ששביעות רצונם נמוכה (35%).

בבדיקת שביעות הרצון, על פי מאפייני הרקע של הפונים המועסקים, נמצאה נטייה מובהקת לשביעות רצון גבוהה יותר מהעבודה של פונים עד גיל 49, של ותיקים בארץ ושל פונים שהיו מובטלים בעת פנייתם לתעסוקה, זאת בהשוואה לפונים מבוגרים יותר, לעולים שעלו לישראל עד 1990 ואלפונים שהיו מועסקים בעת פנייתם לתעסוקה (ראו לוח 31).

כמו כן נמצאה נטייה של גברים, של בעלי מוגבלויות קשות ושל בעלי השכלה על-תיכונית, שאינם אקדמאים, לבטא רמה גבוהה יותר של שביעות רצון מהעבודה, בהשוואה לנשים, לפונים שאינם מוגבלים או שמוגבלותם קלה, ולבעלי השכלה אקדמאית או תיכונית ומטה.

הממצא המצביע על שביעות רצון גבוהה יותר מהעבודה של צעירים, מצביע על הצורך של המבוגרים להתפשר יותר מצעירים, על טיב העבודה שהם מוכנים לקבל, עקב הקשיים הרבים יותר של מובטלים מבוגרים להשתלב בשוק העבודה.

הממצא המצביע על שביעות רצון נמוכה יותר של הפונים, שהיו מועסקים בעת פנייתם לתעסוקה, אינו מפתיע, לאור העובדה שרובם המשיכו לעבוד באותה עבודה שבה עבדו לפני הפנייה לתעסוקה.

כפי שצוין, רוב בעלי המוגבלויות הקשות שעברו ליווי בתעסוקה לא הצליחו למצוא עבודה, אך שביעות רצונם מהעבודה של אלה שהצליחו הייתה גבוהה יחסית.

לוח 31 – שביעות רצון כוללת מהעבודה (ממוצע של חמש שאלות) של פונים מועסקים שעברו ליווי לפי מאפייני רקע, באחוזים

סך הכל	נמוכה	בינונית	גבוהה	
100.0	34.8	28.6	36.7	סך הכל
				מגדר
100.0	28.9	35.5	35.5	גברים
100.0	39.1	23.9	37.0	נשים
				לאום
100.0	30.8	53.8	15.4	ערבים
100.0	35.8	26.4	37.8	יהודים
				השכלה
100.0	35.4	24.6	40.0	אקדמאים
100.0	31.6	40.4	28.1	על-תיכוני
100.0	38.0	22.8	39.1	אחרים
				גיל
100.0	34.1	26.1	39.8	עד 39
100.0	26.5	30.6	42.9	40–49
100.0	41.1	30.1	28.8	+50
				דתיות
100.0	26.7	26.7	46.7	חרדים
100.0	37.6	26.1	36.4	אחרים
				מגבלות רפואיות ופיזיות
100.0	33.3	22.2	44.4	יש מגבלה קשה
100.0	50.0	12.5	37.5	יש מגבלה קלה
100.0	33.3	31.6	35.1	אין מגבלות
				קבלת קצבאות
100.0	30.0	20.0	50.0	מקבל
100.0	36.6	29.5	33.9	לא מקבל
				ותק בארץ
100.0	33.7	29.9	36.4	עולים מ-1990 ואילך
100.0	48.1	14.8	37.0	ותיקים
				סטטוס תעסוקתי בעת הפנייה
100.0	42.6	27.8	29.6	עבדו
100.0	33.3	27.6	39.1	לא עבדו

6. תרומת ההשתתפות בתכנית למציאת עבודה

הפונים שעברו ליווי והיו מועסקים בעת ביצוע הסקרים, נשאלו עד כמה ההשתתפות בתכנית תרמה להם במציאת עבודתם הנוכחית. 27% מהפונים הללו העריכו שהליווי תרם להם במידה

רבה מאוד, או רבה, למציאת עבודה; 11% העריכו שהתרומה הייתה בינונית ו-62% סברו שההשתתפות בתכנית לא תרמה להם כלל או תרמה במידה מעטה בלבד.

השיעור הנמוך יחסית של הפונים שעברו ליווי, שדיווחו כי הוא עזר להם במציאת עבודה, אינו מפתיע. ממצאים שונים מצביעים על נטייתם של אנשים שהשתתפו בתכניות תעסוקתיות שונות, לדווח שתרומת התכנית למציאת עבודה או לשיפור מצבם הכלכלי הייתה מוגבלת. ממצאים דומים נמצאו בתכניות הערכה שונות (מכון ברוקדייל והביטוח הלאומי 2010; הנדלס, 2008; הנדלס, יתפרסם בקרוב).

בהבחנה על פי מאפייני הרקע של הפונים המועסקים, נמצאה נטייה נמוכה יותר לדווח על תרומת התכנית למציאת עבודה, בקרב פונים שדיווחו על מגבלות פיזיות או בריאותיות קשות ובקרב פונים בגילאי הביניים (40–49), ונמצאה נטייה של הערבים לדווח יותר על תרומה גבוהה של התכנית, אף שנטייה זו לא הייתה מובהקת, עקב המספר הנמוך של הערבים שפנו לתכנית (ראו לוח 32).

לוח 32 – שיעור הפונים שהשתתפות בתכנית תרמה להם למציאת עבודה נוכחית לפי מאפייני רקע

גבוהה או בינונית		גבוהה או בינונית	
		37.7	סך הכל
	דתיות		מגדר
42.3	חרדים	41.9	גברים
37.0	אחרים	36.2	נשים
	מגבלות רפואיות ופיזיות		לאום
12.5	יש מגבלה קשה	55.6	ערבים
44.0	יש מגבלה קלה	37.0	יהודים
38.1	אין מגבלות		השכלה
	קבלת קצבאות	35.2	אקדמאים
25.9	מקבל	42.0	על-תיכוני
39.7	לא מקבל	37.1	אחרים
	ותק בארץ		גיל
26.7	עולים מ-1990 ואילך	36.5	עד 39
39.0	ותיקים	43.2	40–49
		35.0	+50
			דתיות
		42.3	חרדים
		37.0	אחרים

פרק ו המלווים התעסוקתיים

1. מאפייני הרקע של המלווים

במסגרת סקרי המעקב נבדקו המאפיינים האלה של המלווים התעסוקתיים: מגדר, גיל, מצב תעסוקתי, מקצוע לימודים עיקרי וניסיון נוסף בהתנדבות.

המגדר – 73% מהמלווים התעסוקתיים היו נשים ורק 27% גברים. ממצא זה אינו מפתיע והוא משקף את התפלגות המתנדבים על פי מגדר בכלל ארגוני הרווחה בישראל (קוליק, 2006).

הגיל – גילם של המלווים בתכנית היה 21–72. 28% מהמלווים היו צעירים עד גיל 29 ו-20% היו בני שישים ויותר, והגיל הממוצע עמד על 43 שנה. ההשתתפות הגבוהה יחסית של מלווים צעירים בתכנית נבעה מכך שהשתתפו בה סטודנטים לעבודה סוציאלית, שהשתתפות בתכנית הייתה חלק מחובות הלימודים שלהם.

מצב תעסוקתי – 73% מהמלווים היו מועסקים בעת הריאיון בסקר.

מקצוע לימודים עיקרי – 20% מהמלווים למדו פסיכולוגיה ועבודה סוציאלית. השיעור הגבוה יחסית של העוסקים במקצועות אלה נבע גם משיתופם של סטודנטים לעבודה סוציאלית כמתנדבים בתעסוקה. שאר המלווים התפלגו בין 19% שלמדו מנהל עסקים וכלכלה, 9% שלמדו משאבי אנוש, 16% שלמדו את מקצועות מדעי החברה ו-36% שלמדו מקצועות אחרים. באופן כללי, המתנדבים התאפיינו במגוון רחב של התמחויות.

ניסיון בהתנדבות – שליש מהמלווים (34%) דיווחו שבמקביל להתנדבותם בתעסוקה הם התנדבו לפחות במקום נוסף, ועוד 41% דיווחו שהיה להם ניסיון התנדבותי בעבר. רק לרבע מהמלווים לא היה ניסיון קודם בהתנדבות לפני התנדבותם בתעסוקה.

2. ההתמדה בתכנית

במועד הסקר השלישי שהתבצע לאחר סיום התכנית המשותפת עם הקרן למפעלים מיוחדים בחודשים אפריל-מאי 2014, דיווחו 22% מהמלווים שהם עדיין מתנדבים בתעסוקה. שיעור המתנדבים המתמידים היה גבוה יחסית בבאר שבע (25%) ונמוך מעט בתל אביב ובחיפה (17%).

במועד זה דיווחו המלווים שהם משתתפים בתכנית, או השתתפו בה, במשך 11 חודשים בממוצע, כאשר 60% דיווחו על משך זמן של עד 11 חודשים ו-40% על שנה ויותר (ראו לוח 33). בקרב המתמידים בתכנית, שהמשיכו בה במועד ביצוע הסקר, עמד משך זמן ההשתתפות על 15 חודשים, ואילו בקרב אלה שסיימו את השתתפותם, עמד משך הזמן על עשרה חודשים. ניתן להעריך כי בסך הכל, משך הזמן הממוצע של ההשתתפות בתכנית תעסוקה עמד על כשנה.

ההבדלים בין המרכזים, במשך זמן ההשתתפות בתכנית, היו קטנים, כאשר בבאר שבע הממוצע של משך ההשתתפות היה כעשרה חודשים ובתל אביב ובחיפה 11 חודשים.

לוח 33 – ההתמדה בתכנית לפי סטטוס ההתנדבות בשנת 2014, בחודשים, באחוזים ובממוצעים

ממוצע	סך הכל	+13	12	11-7	6	עד 5 חודשים	
	209	41	38	43	42	45	סך הכל במספרים
15.1	100.0	34.8	17.4	17.4	13.0	17.4	עדיין התנדבו בשנת 2014
9.8	100.0	17.9	17.9	24.4	19.2	20.5	סיימו את התנדבותם
11.0	100.0	21.8	17.8	22.8	17.8	19.8	סך הכל

המלווים, שסיימו את השתתפותם בתכנית, עד מועד הסקר בשנת 2014, נשאלו לגבי הסיבות להפסקת השתתפותם. 23% נימקו את הפסקת הפעילות בסיבות הקשורות למהות התכנית ולתכנים שלה, וציינו סיבות כמו "הרגשה של מיצוי", "הרגשה של חוסר תרומה מספקת לפונים" או תחושה "שהתכנית אינה מתאימה להם" (ראו לוח 34). השאר התפלגו בין 19% שאמרו כי הפסיקו את ההשתתפות עקב לחצים בעבודה או בלימודים, 16% שצינו סיבות אישיות, 14% שאמרו שלא היה להם זמן, 12% היו סטודנטים שכחלק מחובות הקורס שלהם התנדבו בתעסוקה והפסיקו לאחר שהשלימו את חובותיהם, 12% ציינו סיבות הקשורות למעבר דירה או למרחק ממקום ההתנדבות ו-3% ציינו סיבות הקשורות לשעות הפעילות בתעסוקה, שלא התאימו להם.

לוח 34 – הסיבות להפסקת ההתנדבות לפי מרכז, באחוזים

סך הכל	באר שבע	חיפה	תל אביב	
67	21	13	33	סך הכל במספרים
16.4	17.8	12.2	18.8	סיבות אישיות, בריאות
14.4	13.7	7.3	25.0	חוסר זמן
18.5	16.4	24.4	15.6	עבודה או לימודים
12.3	16.4	12.2	3.1	סטודנטים שקיבלו מלגה
12.3	16.4	2.4	15.6	שינוי כתובת, מרחק
				התכנית לא התאימה, מיצוי,
22.6	17.8	34.1	18.8	הרגשה של אי-תרומה
3.4	1.4	7.3	3.1	שעות לא נוחות
100.0	100.0	100.0	100.0	סך הכל

בהבחנה בין המרכזים, בחיפה הודגשו יותר סיבות הקשורות למהות התכנית ותכניה (34%), בהשוואה ל-19% בתל אביב ו-18% בבאר שבע. אף שיש צורך להתייחס לשאלה בזהירות, עקב המספר הנמוך של המשיבים בחיפה, ניתן להניח שהשיעור הגבוה של המלווים במרכז זה שצינו סיבות אלו, נבע מכך שמספר הפונים לתעסוקה בחיפה היה מצומצם יותר והיו יותר מלווים במרכז זה שחשו כי לא ניצלו את זמן ההתנדבות ביעילות.

3. משך הזמן מסיום ההכשרה ועד תחילת הליווי

53% מהמלווים דיווחו שתוך שבועיים מסיום קורס ההכשרה הם התחילו ללוות פונים באופן עצמאי (ראו לוח 35). השאר התפלגו בין 32% שהתחילו לאחר כחודש ו-14% שהתחילו לאחר יותר מחודש. בתל אביב, שיעור המלווים שהחלו ללוות פונים תוך שבועיים היה נמוך במידה ניכרת (39%) מהשיעור בבאר שבע (71%) וחיפה (61%). הסיבה להבדל בין תל אביב למרכזים האחרים נבעה מהוותק של המרכז בתל אביב ופעילותם של מלווים ותיקים במרכז.

לוח 35 – משך הזמן מסיום הקורס ועד תחילת הליווי לפי מרכז, באחוזים

מרכז	עד שבועיים	כחודש	יותר מחודש	סך הכל
סך הכל במספרים	43	27	37	13
תל אביב	39.3	46.4	14.3	100.0
חיפה	60.7	21.4	17.9	100.0
באר שבע	70.6	17.6	11.8	100.0
סך הכל	53.4	32.2	14.4	100.0

4. שביעות הרצון מקורס ההכשרה למלווים תעסוקתיים

במסגרת שאלון המחקר נשאלו המלווים באיזו מידה, בפרספקטיבה של זמן, הם היו מרוצים מ: אופן העברת הקורס על ידי המנחים; אורך הקורס והיקף שעות הלימוד; שעות ההתחלה והסיום של הקורס; ההכנה לקראת ההתנדבות במסגרת תעסו-קו; קבלת כלים ולמידת דרכים להתמודדות עם חסמים של פונים בעולם התעסוקה; הרחבת ההיכרות עם עולם התעסוקה; קבלת מידע מספק על הקורס טרם פתיחתו; היקף המידע שנרכש בקורס הרלוונטי לביצוע הפעילות בתעסו-קו; ושביעות הרצון הכוללת מקורס ההכשרה.

שביעות רצון גבוהה, למעלה מ-75% מרוצים במידה רבה מאוד או רבה, נמצאה בשאלות שבדקו את אופן העברת הקורס על ידי המנחים, את שעות ההתחלה והסיום של הקורס, את קבלת המידע על מהות הקורס טרם פתיחתו, את אורכו והיקף שעות הלימוד ואת שביעות הרצון הכוללת מהקורס (ראו לוח 36). מרבית המלווים היו מרוצים גם בתחומים הנוספים שנבדקו. 69% היו מרוצים מההכנה לקראת ההתנדבות במסגרת תעסו-קו; 63% היו מרוצים מקבלת כלים ולמידת דרכים להתמודד עם החסמים של הפונים בעולם העבודה ו-62% היו מרוצים מהרחבת היכרותם עם עולם העבודה ומהרלוונטיות של המידע שנרכש בקורס לפעילות בתעסו-קו.

באופן כללי, הממצאים מצביעים על שביעות רצון גבוהה מקורס ההכשרה, אך הם מצביעים גם על כך שקבוצה לא מבוטלת מהמלווים חשה בסיום הקורס שעדיין לא היו לה מספיק מידע וכלים, כדי להתמודד עם המטלה המורכבת של ליווי תעסוקתי.

לוח 36 – שביעות הרצון מקורס ההכשרה למלווים תעסוקתיים, סקר שלישי, באחוזים

סך הכל	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה או בכלל לא	
100.0	60.8	26.5	10.8	2.0	מאופן העברת הקורס על ידי המנחים
100.0	36.6	40.6	22.8	0.0	מאורך הקורס ומהיקף שעות הלימוד
100.0	50.0	22.0	10.0	7.0	משעות ההתחלה והסיום של הקורס
					מההכנה לקראת ההתנדבות במסגרת
100.0	35.0	34.0	25.0	6.0	תעסו-קו
					מקבלת כלים ולמידת דרכים להתמודד
					עם החסמים של הפונים בעולם
100.0	24.8	38.6	28.7	7.9	התעסוקה
100.0	24.5	37.8	29.6	8.2	מהרחבת ההיכרות עם עולם התעסוקה
					מקבלת מידע מספק על הקורס טרם
100.0	38.6	41.6	15.8	4.0	פתיחתו
					מהמידע שנרכש בקורס הרלוונטי
100.0	20.7	42.1	29.3	7.9	לביצוע הפעילות בתעסו-קו
100.0	38.2	43.1	15.7	2.9	בכלל מקורס ההכשרה

בהבחנה על פי מרכזים, שביעות הרצון מהקורס הייתה גבוהה יותר בתל אביב ובבאר שבע ונמוכה יותר בחיפה (ראו לוח 37). שביעות רצון הנמוכה יותר בחיפה באה לידי ביטוי בעיקר בהתייחסות להכנה לקראת ההתנדבות בתעסו-קו, לקבלת כלים להתמודדות עם חסמים, לקבלת מידע מספק על הקורס טרם פתיחתו, לרלוונטיות של המידע שנרכש בקורס לפעילות בתעסו-קו, ובסך הכל מקורס ההכשרה.

חשוב לציין ששביעות הרצון הנמוכה יותר בחיפה לא נבעה ממאפייני המלווים ומכישוריהם, שלא היו שונים מהותית מאלה של המלווים במרכזים האחרים.

לוח 37 – שיעור המרוצים, במידה רבה מאוד ורבה, מקורס ההכשרה למלווים תעסוקתיים לפי מרכז, סקר שלישי

סך הכל	באר שבע	חיפה	תל אביב	
87.3	89.3	82.8	88.9	מאופן העברת הקורס על ידי המנחים
77.2	75.0	75.0	80.0	מאורך הקורס ומהיקף שעות הלימוד
83.0	89.3	77.8	82.2	משעות ההתחלה והסיום של הקורס
69.0	71.4	50.0	79.5	מההכנה לקראת ההתנדבות במסגרת תעסו-קו
63.4				מקבלת כלים ומלמידת דרכים להתמודד עם
	71.4	50.0	66.7	חסמים של פונים בעולם התעסוקה
62.2	59.3	59.3	65.9	מהרחבת ההיכרות עם עולם התעסוקה
80.2	89.3	62.1	86.4	מקבלת מידע מספק על הקורס לפני פתיחתו
81.4	89.3	65.5	86.7	בכלל מקורס ההכשרה
				מהמידע שנרכש בקורס הרלוונטי לביצוע
61.8	62.1	47.2	71.6	הפעילות בתעסו-קו
67.1	70.5	58.1	70.7	ממוצע

5. הצעות לשיפור קורס ההכשרה

בשאלה פתוחה נשאלו המלווים במה, לדעתם, ניתן לשפר את קורס ההכשרה למלווים. למעלה מרבע מההצעות והבקשות שצוינו (27%) התייחסו לצורך לשלב הכשרה מעשית במסגרת הקורס, כולל האזנה, במסגרת הלימודים בקורס, לשיחות של מלווים ותיקים עם פונים (ראו לוח 38). שתי בקשות שכיחות נוספות של המלווים התייחסו לצורך להוסיף תרגולים לתכנית (18%) ולצורך לקשור יותר את תוכן הלימודים בקורס לפעילות בפועל בתעסו-קו (17%).

לוח 38 – הערות והצעות לקורס ההכשרה, באחוזים מסך הכל התשובות

סך הכל במספרים	53
לכלול יותר עבודה מעשית בהכשרה, לא לזרוק מיד למים, האזנות לוותיקים	26.7
יותר דינמי, יותר תרגולים	18.3
פרקטי, רלוונטי, מעשי, קשר לעבודה בפועל	16.7
לקחת מתנדבים מתחום התעסוקה	8.3
לקצר את זמן ההכשרה	5.0
להאריך את זמן ההכשרה	5.0
לתת כלים של קואוצינג	3.3
להקדים את שעות ההתחלה, שעות לא נוחות	2.5
עמוס מדי, ללמד פחות נושאים, למקד	1.7
לא להכשיר באמצעות קורס מקוצר	1.7
יותר טיפול בהתנגדויות	1.7
להביא אנשי מקצוע	1.7
אחר	7.2
סך הכל	100.0

6. ההכשרה במהלך העבודה בתעסוקה

הכשרת המלווים החלה בקורס הכשרה לפני תחילת הליווי ונמשכה במפגשי השתלמות לאורך התכנית ובישיבות צוות בסיום יום העבודה.

74% מהמלווים דיווחו בסקרים שהם השתתפו בהשתלמויות במהלך פעילותם בתעסוקה לאחר סיום קורס ההכשרה. השאר (26%) אמרו שלא השתתפו בהשתלמויות (ראו לוח 39). כצפוי, נמצא קשר בין משך זמן הפעילות בתכנית לבין ההשתתפות בהשתלמויות. משך זמן פעילותם בתכנית של המלווים, שדיווחו שלא עברו השתלמות, היה שבעה חודשים, לעומת ותק של 12 חודשים בממוצע בקרב המלווים שהשתתפו בהשתלמויות.

בהבחנה בין המרכזים נמצאו הבדלים בשיעור המשתתפים שעברו השתלמויות במהלך פעילותם בתעסוקה. בתל אביב, המרכז הוותיק בתכנית, רק 11% דיווחו בסקר השלישי שלא עברו השתלמויות, לעומת 32% בחיפה ו-46% בבאר שבע.

מכלל המדווחים שעברו לפחות השתלמות אחת במהלך פעילותם בתעסוקה, כשלושה רבעים (73%) היו מרוצים ממנה. בתל אביב, שיעור המרוצים מההשתלמויות היה גבוה (78%) בהשוואה לחיפה (68%) ולבאר שבע (64%). בנוסף, רוב רובם של המלווים שעברו השתלמויות (82%) לא סברו שהיה צורך בהשתלמויות נוספות, מעבר לאלה שבהן השתתפו. כמעט כל המלווים בתל אביב (97%) סברו שאין צורך בהשתלמויות נוספות, בחיפה השיעור עמד על 67% ובבאר שבע על 57%.

בסך הכל, הממצאים הצביעו על יתרון בתחום ההשתלמויות למרכז הממוקם במשרדי העמותה בתל אביב, בהשוואה למרכזים המרוחקים יותר בבאר שבע ובחיפה.

לוח 39 – שיעור המלווים, שעברו השתלמות במהלך התנדבותם, שיעור המרוצים מההשתלמות והשיעור של אלה שסברו שלא היה צורך בהשתלמויות נוספות, לפי מרכז

מרכז	עברו השתלמות במהלך הפעילות	מהם היו מרוצים מההשתלמות שעברו	סברו שלא היה צורך בהשתלמויות נוספות
סך הכל במספרים	110	97	103
תל אביב	89.1	78.0	97.4
חיפה	67.9	68.4	66.7
באר שבע	53.8	64.3	57.1
סך הכל	74.0	73.0	81.7

7. הליווי של הרכזת

במסגרת הפעילות בתעסוקה התקיימו ישיבות צוות בהשתתפות הרכזת לסיכום הפעילות בסופם של רוב ימי הפעילות. נוסף לכך, המלווים קיבלו תמיכה מקצועית במהלך הפעילות על ידי הרכזת וחלקם נעזרו במלווה ותיק. אל המלווים הופנו חמש שאלות הקשורות לנושא זה: באיזו מידה ישיבות הצוות, בסיום יום הפעילות בתעסוקה, תרמו לעבודה השוטפת? באיזו מידה הם היו שבעי

רצון מהליווי של הרכזת? האם הליווי שקיבלו מהרכזת היה מספק? האם קיבלו סיוע ממתנדב ותיק? האם הליווי של המתנדב הוותיק היה מספק?

רובם הגדול של המלווים היו מרוצים מהליווי שקיבלו (ראו לוח 40). 78% מהמלווים העריכו ששיבות הצוות בסוף יום הפעילות תרמו לעבודתם; 89% היו מרוצים מליווי הרכזת; 81% סברו שליווי הרכזת היה מספק; 59% דיווחו שקיבלו ליווי במהלך פעילותם ממתנדב ותיק ו-83% ממקבלי הליווי סברו שהליווי של המלווה הוותיק היה מספק.

שביעות הרצון הגבוהה מהליווי של הרכזת, מתרומת ישיבות הצוות ומתרומת המלווים הוותיקים אפיינה את כל המרכזים, אך נמצאה נטייה לשביעות רצון מעט גבוהה יותר בבאר שבע ולשביעות רצון נמוכה מעט בחיפה. כשלושה רבעים מהמלווים בתל אביב (78%) קיבלו ליווי של מלווה ותיק, לעומת המרכז בבאר שבע בו רק רבע מהמלווים דיווחו שקיבלו ליווי ממלווה ותיק.

לוח 40 – שיעור המלווים שסברו כי ישיבות הצוות תרמו לפעילות; היו מרוצים מליווי הרכזת; סברו שליווי הרכזת היה מספק; קיבלו ליווי ממתנדב ותיק וסברו שהליווי של המלווה הוותיק היה מספק, לפי מרכז

מרכז	סברו ששיבות הצוות תרמו לפעילות	היו מרוצים מליווי הרכזת	סברו שליווי הרכזת היה מספק	קיבלו סיוע ממתנדב ותיק	סברו שליווי המלווה הוותיק היה מספק
סך הכל במספרים	127	128	125	129	82
תל אביב	77.3	88.3	78.6	77.8	74.3
חיפה	70.3	81.4	74.1	63.0	94.1
באר שבע	88.0	100.0	92.9	25.0	85.7
סך הכל	78.2	89.8	81.4	59.0	83.4

8. הגדרת תפקיד המלווה התעסוקתי

תפקיד המלווה התעסוקתי, המבצע את עבודתו באמצעות הטלפון, הוא תפקיד חדש שנבנה והוגדר במהלך תהליך העבודה. תפקיד זה כולל שני מרכיבים עיקריים: התחום האקספרסיבי של תמיכה נפשית במחפשי העבודה, הניתן להגדרה כתפקיד של עובד סוציאלי, והתחום המשימתי של הקניית ידע שיכול לסייע בתהליך החיפוש, הניתן להגדרה כתפקיד של עובד השמה. שתי שאלות הופנו למלווים להערכת תפישתם באשר לחשיבות היחסית של שני המרכיבים בתפקיד המלווה התעסוקתי. השאלה הראשונה הייתה "תפקיד המלווה דורש גם כישורים של עובד השמה וגם של עובד סוציאלי. איזה דגש צריך לתת, לדעתך, לשני התפקידים בעבודת המלווה התעסוקתי?" והשאלה השנייה הייתה "בתכנית תעסוקה-קו היו פונים שהטיפול בהם הוגדר כליווי יישומי – אנשים המחפשים עבודה במקצוע מוגדר המתאים להם, וליווי תכנוני – לפונים שיש צורך למקד אותם, מאחר שאינם יודעים במה הם רוצים לעבוד. במה לדעתך תעסוקה-קו צריכה להתמקד?" גם שאלה זו בדקה בחלקה את ההבחנה בין שני מרכיבי התפקיד, מאחר שהמסלול היישומי מתרכז בהשמה, בעוד המסלול התכנוני מדגיש את התמיכה בפונים, בצד ההשמה.

בשאלה הראשונה, מחצית מהמלווים (49%) סברו שיש לתת משקל דומה לשני התפקידים, הן לתפקיד של התמיכה הנפשית – התפקיד של עובד סוציאלי, והן לתפקיד המשימתי – התפקיד של עובד השמה (ראו לוח 41). השאר התפלגו בין 31% שסברו כי יש לתת דגש רב יותר לתפקיד המשימתי של עובד ההשמה לבין 20% שסברו כי הדגש צריך להיות על התמיכה הנפשית. בחיפה נמצאה נטייה של המלווים להדגיש יותר את תפקיד עובד ההשמה (39%) ולהדגיש פחות את תפקיד העובד הסוציאלי (13%). גם בתל אביב ובבאר שבע, הדגישו יותר מלווים את תפקיד עובד ההשמה מאשר את תפקיד העובד הסוציאלי, אך הפערים היו קטנים.

בשאלה השנייה, סברו רוב רובם של המלווים (77%) שיש להתייחס באופן דומה לשתי קבוצות הפונים, הן לפונים הזקוקים למיקוד ולתמיכה והן לפונים הזקוקים לליווי יישומי בלבד. השאר התפלגו בין 17% שסברו כי יש להתייחס יותר לליוויים יישומיים לבין 6% בלבד, שסברו כי הדגש צריך להיות על פונים הזקוקים למיקוד ולתמיכה. גם בשאלה זו נמצאה נטייה בחיפה, בהשוואה לתל אביב ולבאר שבע, להדגיש יותר את הליווי היישומי ופחות את המסלול התכנוני.

ממצאים אלה אינם מפתיעים, מאחר שהתכנית נבנתה, ובהתאם נבנו גם תכני ההכשרה וההשתלמויות, כתכנית המשלבת את שני התפקידים.

לוח 41 – האם להתרכז בתמיכה או בהשמה והאם להתרכז במסלול יישומי או תכנוני לפי מרכז, באחוזים?

מרכז	האם להתרכז יותר בתמיכה או בהשמה?			האם להתרכז בטיפול יישומי או בטיפול תכנוני?		
	בהשמה	שווה בשווה	בתמיכה	שווה בשווה	במסלול יישומי	במסלול תכנוני
	30	69	18	93	18	8
תל אביב	29.6	48.1	22.2	79.3	13.8	6.9
חיפה	38.7	48.4	12.9	69.0	27.6	3.4
באר שבע	27.0	51.4	21.6	78.4	13.5	8.1
סך הכל	31.1	49.2	19.7	76.6	16.9	6.5

במסגרת תעסוקו שולבו סטודנטים לעבודה סוציאלית, שהפעילות בתעסוקו הייתה חלק מחובות הלימודים שלהם. שילוב סטודנטים בתעסוקו היה החלטה שהתקבלה לאחר התלבטויות, במהלך הפעלת התכנית, גם עקב הצורך לעבות את מערך המתנדבים. הסיבה להתלבטות נבעה מכך שאחת מהנחות העבודה של התכנית הייתה שעדיף כי למלווים התעסוקתיים יהיה ניסיון בשוק העבודה, כולל ניסיון בתהליכי חיפוש עבודה.

במסגרת הסקרים, נשאלו המלווים על עמדתם לגבי שיתופם של סטודנטים בתכנית ורובם (72%) תמכו בכך. השאר התחלקו בין 19% שהתלבטו לגבי שילוב זה ו-9% בלבד שהתנגדו לכך. בשאלה נוספת, נשאלו המלווים מהן התכונות העיקריות הנדרשות, לדעתם, ממלווים בתעסוקו (ראו לוח 42). ארבע התכונות העיקריות שצוינו על ידי המלווים היו אמפתיה (12%), סבלנות (11%), ניסיון בשוק העבודה (11%) והקשבה (10%). תכונות נוספות שזכו לדגש היו ניסיון בעבודה ביחסי אנוש,

יוזמה ואסרטיביות, השכלה, ורקע בפסיכולוגיה או עבודה סוציאלית (5%–6% מכלל התשובות לכל אחת מתכונות אלה). באופן כללי, המלווים שמו דגש רב יותר על תכונות הקשורות לתקשורת עם הפונים וליכולות בין-אישיות מאשר לגורמים הקשורים לידע וניסיון.

לוח 42 – תכונות חשובות הנחוצות למלווה תעסוקתי, באחוזים, מתוך סך כל התשובות

125	סך הכל במספרים
11.8	אמפתיה
11.4	ניסיון בשוק העבודה
11.4	סבלנות
9.5	הקשבה
6.4	יכולת תקשור
5.9	ניסיון בעבודה ביחסי אנוש
5.9	יוזמה, פרקטיות, אסרטיביות
5.5	השכלה
5.0	רקע בפסיכולוגיה או עבודה סוציאלית
3.6	ניסיון חיים
3.2	מוטיבציה
2.3	יצירתיות
2.3	יחסי אנוש
1.8	ידע בקואוצ'ינג
1.8	ידע כללי
1.4	פתיחות
1.4	ניסיון בעבודה דומה
1.4	יכולת לתת שירות
1.4	ידע במחשבים
6.8	אחר
100.0	סך הכל

9. הפניית פונים לתיווך

65% מהמלווים דיווחו שבמסגרת עבודתם בתעסוקה הם ביצעו אבחונים לפונים, ובמסגרתם מוינו הפונים למסלול הליווי או למסלול התיווך. שיעור המלווים שביצעו אבחונים היה גבוה בתל אביב (79%), נמוך יותר בבאר שבע (56%) ונמוך עוד יותר בחיפה (48%).

בפני המלווים שדיווחו על ביצוע האבחונים, הוצגו שבעה מאפייני רקע אפשריים של פונים, והם התבקשו לציין עד כמה הם התחשבו בהם בקבלת ההחלטה האם להפנות את הפונים למסלול התיווך ולא לצרפם למסלול הליווי. מאפיינים אלה היו: גיל צעיר, גיל גבוה, השכלה גבוהה, חרדיות, נכות, קיומן של חלופות אחרות לתעסוקה וביישוב המגורים והשתייכותם של הפונים לאוכלוסיית רווחה.

הבחירה בבדיקת מאפיינים אלה, ולא במאפיינים אחרים, לא הייתה מקרית. כפי שצוין, הייתה כוונה בעת בניית התכנית להתרכז פחות בפונים צעירים ומבוגרים, בבעלי השכלה אקדמית, בבעלי מוגבלויות, בחרדים, בפונים שיש להם חלופות עדיפות ובפונים המשתייכים לאוכלוסיית הרווחה.

נמצאה נטייה של מלווים להפנות חרדים למסלול התיווך (62% התחשבו במידה רבה במאפיין זה), להפנות צעירים (57%), להפנות בעלי מוגבלויות (53%) ולהפנות פונים השייכים לאוכלוסיות הרווחה (42%) (ראו לוח 43). גיל מבוגר, השכלה גבוהה וקיומן של חלופות אחרות ביישוב, לא היו חסמים, בעיני רוב המלווים, לקבלת פונים המאופיינים בתכונות אלה למסלול הליווי.

הנטייה של המלווים לדווח שהם נטו יותר לשלוח חרדים וצעירים למסלול התיווך, באה לידי ביטוי, כפי שצוין, גם בנתונים המנהליים ויותר חרדים וצעירים הופנו למסלול התיווך. לא נמצאה התאמה כזו בהפניות של בעלי מוגבלויות ומקבלי קצבאות, ששיעורם בקרב המופנים לתיווך, בנתונים המנהליים, היה דומה לשיעור שנמצא בקרב הפונים שעברו ליווי. באופן כללי, המלווים נטו לדווח יותר על התחשבות במאפייני הפונים בהחלטה על המסלול, ליווי או תיווך, מכפי שהדברים באו לידי ביטוי בנתונים המנהליים.

לוח 43 – באיזו מידה המאפיינים האלה היוו שיקול בהפניה לתיווך, באחוזים?

סך הכל	במידה רבה ורבה מאוד	במידה בינונית	בכלל לא או במידה מעטה	
100.0	56.9	21.5	21.5	גיל צעיר
100.0	24.6	10.8	64.6	גיל גבוה
100.0	21.5	20.0	58.5	השכלה גבוהה
100.0	61.9	15.9	22.2	חרדיות
100.0	52.6	33.3	14.0	מוגבלויות
100.0	25.9	24.1	50.0	חלופות אחרות ביישוב
100.0	42.1	29.8	28.1	אוכלוסיות רווחה

נמצאו הבדלים בין המרכזים, בהתייחסות של המלווים למאפייני הרקע של הפונים, בקבלת ההחלטה על הפניה למסלול התיווך. היותם של הפונים חרדים או בעלי מוגבלויות כמעט לא היוותה מחסום להפניה למסלול הליווי במרכז בבאר שבע, בהשוואה למרכזים בתל אביב ובחיפה, בהם השתייכות כזו הגבירה מאוד את ההסתברות להפניה למסלול התיווך (ראו לוח 44). המלווים בחיפה נטו להפנות למסלול התיווך, הרבה יותר מאשר במרכזים האחרים, פונים המשתייכים לאוכלוסיות רווחה, פונים מבוגרים ופונים בעלי השכלה גבוהה יחסית. בסך הכל, בחיפה נמצאה נטייה של המלווים (57% בממוצע לכל שבעת המאפיינים שנבדקו) להתחשב יותר במאפייני רקע שונים של הפונים בקבלת ההחלטה על הפניה למסלול התיווך, בהשוואה לממוצע של 42% בתל אביב וממוצע של 30% בלבד בבאר שבע. מאחר שההבדלים שנמצאו בין המרכזים אינם מוסברים בשונות במאפייני הפונים במרכזים השונים, ניתן ללמוד מכך על הבדלים הנובעים ממדיניות פרטיקולרית של כל אחד מהמרכזים בתחום זה.

לוח 44 – שיעור המציינים שמאפייני הפונים האלה תרמו במידה רבה להחלטה לשלוח לתיאור, לפי מרכז

תל אביב	חיפה	באר שבע	
48.7	77.8	64.7	גיל צעיר
18.4	44.4	27.8	גיל גבוה
15.8	55.6	16.7	השכלה גבוהה
78.9	77.8	12.5	חרדיות
65.7	55.6	15.4	מוגבלויות
23.3	11.1	40.0	חלופות אחרות ביישוב
37.5	75.0	35.3	מקרים "סוציאליים"
41.2	56.8	30.3	ממוצע

10. הערכה כוללת של תעסוקה והפעילות בה

הופנו למלווים ארבע שאלות מסכמות המתייחסות לפעילות בתעסוקה. השאלה הראשונה בדקה האם תעסוקה הצליחה לטפל בזמן סביר בפניות המגיעות אליה; השאלה השנייה בדקה עד כמה, להערכת המלווים, הצליחה תעסוקה לעזור לפונים אליה; השאלה השלישית בדקה האם המלווים היו ממליצים לחברים מתאימים להתנדב לתעסוקה, והשאלה הרביעית בדקה את הערכת המלווים לגבי המידה שבה הפעילות בתעסוקה תרמה להם באופן אישי.

1. משך זמן הטיפול בפניות – קרוב למחצית מהמלווים (46%) סברו שתעסוקה הצליחה לטפל בזמן סביר בפניות שהופנו אליה. בבאר שבע שיעור הסבורים שזמן הטיפול היה סביר היה מעט יותר גבוה (53%), בהשוואה לתל אביב ולחיפה (42%). בהשוואה בין שלושת המרכזים, חיפה התאפיינה בזמן ההמתנה הקצר ביותר מבין המרכזים, ואילו בתל אביב הוא היה הארוך ביותר. תפיסת המלווים את משך ההמתנה לליווי לא תאמה את אורך רשימות ההמתנה על פי הרישומים המנהליים, שכפי שצוין, חלק מהפונים המתנינו זמן ארוך יחסית לליווי.

2. הצלחה במתן מענה לפונים – המלווים נשאלו באיזו מידה, להערכתם, תעסוקה הצליחה לעזור לפונים לתכנית, כשהתשובות נעו על סולם של עשר דרגות מאחת (לא הצליחה בכלל) ועד עשר (הצליחה באופן מלא). 16% מהמלווים נתנו לתעסוקה ציונים נמוכים מאוד (שלוש עד חמש), 39% נתנו ציונים בינוניים (שש עד שבע) ו-45% ציונים גבוהים של שמונה ויותר, אך רק 11% מהם נתנו את הציונים תשע עד עשר (ראו לוח 45). הציון הממוצע שניתן לתעסוקה עמד על 7.1. ההערכה להצלחת תעסוקה הייתה מעט יותר גבוהה בבאר שבע ונמוכה מעט בחיפה.

**לוח 45 – הצלחת תעסו-קו במתן מענה לפונים, באחוזים ובממוצעים
(1=אין הצלחה בכלל, 10=הצלחה מלאה), לפי מרכז**

ממוצע	סך הכל	הערכה גבוהה (8-10)	הערכה בינונית (6-7)	הערכה נמוכה (עד 5)	מרכז
	109	49	43	17	סך הכל במספרים
7.2	100.0	48.0	44.0	8.0	תל אביב
6.8	100.0	38.5	38.5	23.1	חיפה
7.0	100.0	45.5	33.3	21.2	באר שבע
7.1	100.0	45.0	39.4	15.6	סך הכל

3. **המלצה לחברים להתנדב בתעסו-קו** – 80% מהמלווים היו ממליצים לחברים מתאימים להתנדב לתעסו-קו. שיעור הנוטים להמליץ על ההתנדבות לתעסו-קו בחיפה היה נמוך יותר (67%) בהשוואה ל-87% בבאר שבע ו-84% בתל אביב.

4. **הערכת התרומה האישית** – 69% מהמלווים העריכו שההשתתפות בתכנית תרמה להם מבחינה אישית במידה רבה מאוד או רבה. בחיפה, שיעור המעריכים שהתרומה הייתה גבוהה היה נמוך מעט ועמד על 63%, לעומת 72% בבאר שבע ו-70% בתל אביב.

פרק ז דיון והמלצות

א. הנתונים שנאספו לאורך הפעלת התכנית, הצביעו על ביקוש ניכר לתכנית תעסוקתית המתבססת על ליווי טלפוני. לאורך מרבית זמן הפעלת התכנית נוצר, בעיקר במרכזים בתל אביב ובבאר שבע ופחות בחיפה, תור ארוך של ממתנינים לקבלת השירות, זאת על אף העובדה שפרסום התכנית היה מוגבל בהיקפו.

ב. המידע הקיים לגבי מאפייניהם של מחפשי עבודה המתאימים לליווי טלפוני, הוא מוגבל. קיימת הסכמה שלתכנית יש יתרון כשמדובר באנשים המתגוררים באזורים מרוחקים, המתקשים להשתתף בתכניות חלופיות המופעלות ביישובים הרחוקים ממקום מגוריהם, כמו גם יתרון לאלה היכולים להקדיש ארבעים דקות לשיחה טלפונית, אך מתקשים לעזוב את הבית לכמה שעות. כמו כן, ההנחה היא שאנשים שאוהבים לדבר בטלפון ייטו להיעזר בו כמו גם כאלה שיש להם רתיעה משיחות פנים מול פנים. מעבר להנחות אלה, יש קושי לאבחן את אלה המתאימים, יותר מאחרים, לליווי טלפוני.

ניתן לחלק את השאלה בדבר האוכלוסייה המתאימה לליווי טלפוני, לשתי שאלות משנה: השאלה הראשונה מתייחסת "למוכנות התעסוקתית". בהקשר לכך, ניתן להבחין בין ארבע קבוצות של פונים: בקבוצה הראשונה היו פונים שבעת הפנייה לתעסוקה עדיין התלבטו לגבי עצם ההחלטה האם להצטרף לשוק העבודה. בקבוצה השנייה היו פונים שהחליטו טנטיבית להצטרף לשוק העבודה, אך התנו את ההצטרפות בתנאים כמו שכר, עניין, היקף משרה, מרחק גאוגרפי וכדומה. בקבוצה השלישית היו פונים שהחליטו להתחיל לעבוד, אך לא ידעו באילו מקצוע או מקצועות הם מעוניינים, ובקבוצה הרביעית היו פונים שידעו באיזה מקצוע הם מעוניינים לחפש עבודה, או חשבו שהם יודעים, אך נזקקו לעזרה בסוגיות "טכניות" של כתיבת קורות חיים, הכנה לראיונות עבודה וכדומה. השאלה היא האם הליווי הטלפוני מתאים לכל קבוצות הפונים הללו.

המוכנות התעסוקתית כוללת שני מרכיבים נוספים: המרכיב הראשון קשור למוטיבציה. החלטה על כניסה לשוק העבודה היא תנאי הכרחי, אך לא מספיק, ללא הנכונות להשקיע את המשאבים הנדרשים, כמו כתיבת קורות חיים, חיפוש משרות פנויות והיענות להצעות של מעסיקים. המרכיב השני קשור להיערכות המשפחתית לקראת היציאה לעבודה. אם חד-הורית, לדוגמה, תתקשה לצאת לעבודה ללא סידור לילדים.

תכנית תעסוקה-קו התייחסה חלקית לסוגיה זו ונעשה ניסיון (ראו להלן) להבחין בין ליווי תכנוני לליווי יישומי. הליווי התכנוני יועד לפונים חסרי תכנית תעסוקה מגובשת, פונים שהשתייכו לאחת משלוש הקבוצות הראשונות – מתלבטים לגבי כניסה לשוק העבודה, רוצים להצטרף לשוק העבודה, אך רק אם ימולאו התנאים שהם מבקשים, ופונים שרוצים לעבוד, אך לא יודעים במה, והליווי היישומי יועד לפונים שידעו, פחות או יותר, מה הם מחפשים. עם זאת, לא הייתה התייחסות בתכנית לשאלה האם יש מקום לניפוי של פונים על רקע של חוסר מוכנות תעסוקתית.

כלומר, ניפוי של פונים שיש ספקות לגבי מחויבותם ליציאה לעבודה או לגבי מחויבותם להשקיע בתהליך זה.

השאלה השנייה, בהגדרת האוכלוסייה המתאימה לתכנית תעסוקה-קו, קשורה לחסמים בכניסה לשוק העבודה, כגון גיל, השכלה, ותק בארץ, לאום, חרדיות, מוגבלות פיזית או רפואית, קבלת קצבאות מהמדינה, מצב משפחתי, משברים אישיים ועוד. השאלה היא האם הליווי הטלפוני מתאים לפונים המאופיינים בריבוי של חסמים, המקשים על הכניסה לשוק העבודה ומציאת עבודה מתאימה.

בתהליך בניית התכנית, התקבלה החלטה להתמקד באוכלוסייה הסובלת מחסמים ברמה הבינונית. מצד אחד, הנטייה הראשונית הייתה להימנע, לדוגמה, מטיפול בצעירים ובאקדמאים שהנחה הייתה שחסימי התעסוקה שלהם נמוכים יחסית, אך להימנע במקביל גם מליווי פונים הסובלים ממוגבלות פיזיות או בריאותיות קשות, מליווי מבוגרים מעל גיל שישים או מליווי של חרדים, שאובחנו כקבוצות קשות להשמה, קבוצות היכולות לקבל ליווי עדיף בתכניות חלופיות המיועדות להן. כפי שצוין, בפועל, גם צעירים ומבוגרים עברו ליווי בתעסוקה-קו, כמו גם אקדמאים ובעלי מוגבלויות.

ניתוח כולל של הפונים, בהבחנה על פי מאפייני רקע העלולים להוות חסמים לכניסה לשוק העבודה, כשההתייחסות הייתה לשיעור המועסקים, להיקף העבודה, לשביעות הרצון ממנה, להערכת תרומת התכנית למציאת עבודה ולהעצמת היכולות, וכן למספר שיחות הליווי המבטאות את היקף ההשקעה בליווי, הצביע על כך שקשה לאבחן את הקבוצות באוכלוסייה שתכנית תעסוקה-קו מתאימה להן יותר, בהשוואה לקבוצות שהיא מתאימה להן פחות.

כך לדוגמה, לא נמצאו הבדלים בהבחנה על פי גיל, לא בשיעור המועסקים, לא בהערכת התרומה של ההשתתפות בתכנית למציאת עבודה ולא בשביעות הרצון ממנה. נמצא שמספר שיחות הליווי של הצעירים היה מעט נמוך מזה של המבוגרים יותר ושהם העריכו פחות שההשתתפות תרמה לשיפור יכולותיהם, אך באופן כללי, הממצאים אינם מצביעים על יתרון של התכנית לטיפול בפונים מקבוצות גיל שונות.

הממצאים לגבי השכלת הפונים היו דומים. לא נמצאו הבדלים בין פונים אקדמאים לפונים אחרים בשיעור התעסוקה, בהערכת התרומה של ההשתתפות בתכנית למציאת עבודה ובשביעות הרצון ממנה. נמצא שמספר שיחות הליווי של האקדמאים היה מעט נמוך מזה של בעלי השכלה נמוכה יותר ושהם העריכו פחות שההשתתפות תרמה לשיפור יכולותיהם, אך שוב, הממצאים לא הצביעו על יתרון של התכנית בטיפול באחת מקבוצות ההשכלה.

רק לגבי שתי קבוצות המאופיינות בחסמים בכניסה לשוק העבודה, ניתן להצביע על הצלחה פחותה של התכנית. הקבוצה הראשונה הייתה הפונים שדיווחו כי הם סובלים ממוגבלות רפואית או פיזית קשה. קבוצה זו הצליחה להשתלב פחות בשוק העבודה, והעריכה שהתכנית תרמה לה פחות, הן לשיפור היכולות והן למציאת העבודה הנוכחית. עם זאת, המעטים שהצליחו להשתלב

בעבודה היו מרוצים ממנה. גם מקבלי קצבאות מהמדינה שעברו ליווי בתעסוקה התאפיינו בשיעור נמוך יותר של פונים שהשתלבו בעבודה.

ממצאים אלה אינם מפתיעים. אנשים עם מוגבלויות ומקבלי קצבאות מהמדינה הם קבוצות אוכלוסייה שקשה מאוד לשלבן בעבודה והממצאים אינם מצביעים בהכרח על כך שהתכנית אינה מתאימה לטיפול בהן, זאת מאחר שגם בתכניות תעסוקתיות אחרות, ההצלחה בהשמת אוכלוסיות אלה הייתה מוגבלת.

לפיכך נראה שעל בסיס הממצאים שנאספו, אין מקום להגדיר מראש את מאפייני האוכלוסייה היכולה לפנות לתעסוקה ויש לפתוח את האפשרות לפנות לתכנית לכל אוכלוסיית מחפשי העבודה. כפי שצוין, גם המלווים התעסוקתיים לא הקפידו על הפנייה לתיווך של פונים, שמראש הוחלט להגביל את צירופם למסלול הליווי, כמו פונים מבוגרים, אקדמאים, צעירים או חרדים. לפיכך בחירת הפונים שיעברו ליווי רצוי שתתבסס על שלושה קריטריונים:

- המוטיבציה של הפונים לכניסה לשוק העבודה. פונים שטרם החליטו האם הם מעוניינים לעבוד, או להחליף עבודה, או שהתנאים שלהם לכניסה לשוק העבודה אינם ראלים, ספק אם יש מקום לשלבם בתכנית.
- מחויבותם של הפונים לעמוד בדרישות של התכנית ושל חיפוש עבודה פעיל, כפי שינוסחו בשיחת הפתיחה וב"חווה" עם תעסוקה.
- היעדרם של אילוצים אישיים המחייבים ליווי מעמיק יותר, במקרים של משברי חיים שאינם קשורים לתעסוקה, או במקרים שבהם יש צורך בעירוב גורמי רווחה או גורמים אחרים, כמו מחלקת השיקום של הביטוח הלאומי.

ג. שיעור גבוה יחסית מהפונים לתעסוקה היו חרדים, גבוה מחלקם בכלל אוכלוסיית מחפשי העבודה. ניתן ללמוד מכך שהתכנית מתאימה לאוכלוסייה זו, אף שמדובר בתכנית מעורבת והמלווים התעסוקתיים לא היו חרדים.

נראה כי ממצא זה מחזק את ההתרשמות שתכנית תעסוקתית לחרדים תצליח יותר - על בסיס קבוצתי, כאשר התכנית מופעלת על ידי עמותה חרדית או גוף חרדי אחר, או על בסיס של פנייה אישית של חרדים לתכניות המיועדות לכלל האוכלוסייה. לפיכך אין בהכרח צורך לבנות מסלול מיוחד לחרדים במסגרת תעסוקה, שיופעל על ידי מלווים חרדים, מאחר שהביקוש שלהם לתכנית היה גבוה גם ללא מסלול נפרד.

ד. בניגוד לנטייתם של חרדים להשתלב בתכנית, ערבים נטו, הרבה פחות מחלקם באוכלוסיית מחפשי העבודה, לפנות לתעסוקה. שילוב רחב יותר של ערבים בתכנית מחייב לפרסם אותה בשפה הערבית באמצעי התקשורת המתאימים וכנראה מחייב מלווים דוברי ערבית. אם יש קושי לגייס מלווים מתנדבים ערבים, ייתכן שיש מקום לשלב בתכנית עובד ערבי בשכר, שייתן מענה לפונים ערבים המעוניינים בליווי בשפה הערבית.

ה. תכנית תעסו-קו הושתתה בעיקר על עבודת מתנדבים. להפעלת תכנית חברתית באמצעות מתנדבים יש יתרון כשמתקיים לפחות אחד משלושה תנאים:

- כאשר להפעלת התכנית על ידי מתנדבים יש ערך מוסף עבורם, מעבר לטיפול באוכלוסיית היעד של התכנית. ערך מוסף כזה יכול לבוא לידי ביטוי כשהמתנדבים שייכים לקבוצה שיש עניין לקדמה באמצעות תכנית ההתנדבות, כמו בתכנית המנטורינג, שבמסגרתה נערו משכבות אוכלוסייה חלשות תומכות בנערות מרקע דומה.
- כאשר מניחים שלמתנדבים יש ערך מוסף, מעבר להפעלה באמצעות עובדים בשכר, וניתן להניח כי הם יצליחו יותר בטיפול באוכלוסייה שאליה מכוונת התכנית.
- כאשר העלויות להפעלת תכנית באמצעות מתנדבים נמוכות מעלויות הפעלתה על ידי עובדים בשכר. תכנית ער"ן, לדוגמה, היא תכנית שכנראה לא ניתן להפעילה ללא מתנדבים.

לגבי התנאי הראשון, המתנדבים בתעסו-קו לא השתייכו לאוכלוסייה מוגדרת. מדובר באוכלוסייה מגוונת מאוד, הן בהרכב הגילים, הן בהשכלה, הן במאפיינים המקצועיים והן בסטטוס התעסוקתי שלה. המכנה המשותף לאוכלוסייה זו היה הנטייה להתנדבות ורובם התנדבו גם במסגרות אחרות. באופן כללי, לא ניתן להעריך שביצוע התכנית בעזרת מתנדבים בתכנית תעסו-קו קידם אוכלוסייה מוגדרת, אף שלהשתתפות בתכנית לבטח יש פוטנציאל לקידום המתנדבים שהשתתפו בה.

באשר לתנאי השני, לא ברור עד כמה להפעלת התכנית באמצעות מתנדבים יש יתרון על פני הפעלתה באמצעות עובדים בשכר. הדבר בא לידי ביטוי גם בשאלה שהופנתה לפונים. כשהפונים שעברו ליווי בתעסו-קו נשאלו האם עדיף לדעתם שהמלווים יהיו מתנדבים או עדיף עובדים בשכר, יותר פונים העדיפו עובדים בשכר.

גם לגבי התנאי השלישי – האפשרות לטפל באוכלוסייה רחבה יותר עקב עלויות נמוכות, היתרון של עבודה באמצעות מתנדבים מוטל בספק. כוח האדם בתכנית הקיף רכז תכנית במשרה מלאה ושלוש רכזות בשני שליש עד שלוש רבעי משרה בשלושת המרכזים, בסך הכל שלוש משרות מלאות. בחינת התכנית לאורך שנות הפעלתה העלתה כי כוח אדם זה לא היה מספק ולרכזי התכנית היה קשה לעמוד במרכזים בכל המטלות שהתבקשו למלא, בעיקר בכל הנוגע להכשרה ולליווי המלווים. לפיכך מפעילי התכנית העריכו כי המינימום של עובדים בשכר הנדרש להפעלתה הוא ארבע משרות מלאות – רכזת תכנית ושלוש רכזות בשלושת המרכזים, מבלי להתייחס לטיפול באתר האינטרנט ולהוראה בקורסי ההכשרה למלווים.

בהתייחס למודל המקורי של התכנית, שהתייחס ל-1,500 פונים לשנה בשלושת המרכזים שיעברו אבחון, כאשר מחציתם יופנו למסלול הליווי, ובהתבסס על ממוצע של ארבע שיחות עם כל אחד מהפונים שיעברו ליווי, מדובר על כ-3,750 שיחות לשנה, בנוסף לשיחות עם פונים לא רלוונטיים או פניות טלפוניות שלא התממשו. אם היקף עבודה כזה יתבצע באמצעות מלווים בשכר, הדבר מחייב, על פי ההערכה, העסקתם של לא יותר מחמישה מלווים מקצועיים. לפיכך לא ברור עד כמה עבודה באמצעות מלווים מתנדבים חסכונית יותר ממודל המבוסס על עובדים בשכר.

נראה שניתן להפעיל את תכנית תעסו-קו, הן באמצעות מלווים מתנדבים והן באמצעות עובדים בשכר, וייתכן שכדאי לשקול הפעלה סימולטנית של שני מודלים אלה.

ו. תכנית הליווי בתעסו-קו התבססה על פעילות של מלווים מתנדבים בשלושה מרכזים בארץ, ולמעט מקרים בודדים, העבודה התבצעה במרכזים ולא בבתי המתנדבים. מיקום הפעילות במרכזים אפשר למלווים להסתייע ברכזת התכנית ובמלווים ותיקים במהלך עבודתם, להשתתף בשיחות סיכום בסיום יום העבודה ולקיים אינטראקציה עם מלווים נוספים במהלך הפעילות. החסרונות התבטאו בעיקר בחוסר נוחות, הקשור להגעה למרכזים שלא תמיד קרובים למקום המגורים או העבודה של המלווים. הקושי בא לידי ביטוי גם בתשובותיהם של המלווים לשאלה שבדקה נושא זה, כשכמחציתם גילו רצון לבצע את הפעילות גם מהבית, בנוסף לפעילות מהמרכזים. אין מניעה שמלווים ותיקים בעלי ניסיון יקיימו חלק מהשיחות מבתיהם, כל עוד יישמר הקשר עם התכנית ויתקיימו פעילויות משותפות.

ז. הניסיון לשלב בתכנית תעסו-קו אתר אינטרנט לא עלה יפה, לפחות לא בתקופת ההפעלה הניסיונית שלה. אתר אינטרנט יכול לתת מענה לארבעה צרכים: להוות מקור מידע על שוק העבודה, על דרכי חיפוש העבודה, על אתרים לחיפוש עבודה, על הדרך לכתוב קורות חיים, על ההכנה לראיונות עבודה ועל התנסותם של מחפשי עבודה אחרים; הוא יכול לספק מידע על תכניות הליווי החלופיות, הקיימות, לשימושם של הפונים שהופנו למסלול התיווך; להוות רשת תמיכה של מחפשי עבודה; ולאפשר למעוניינים בכך לקיים התכתבויות אינטרנטיות עם מלווה תעסוקתי, במקום שיחות טלפון או בנוסף להן. נראה כי אף שהנושא לא נבדק במחקר הנוכחי מאחר שהאתר נפתח באיחור והופעל באופן חלקי ביותר, יש חשיבות רבה בפיתוחו, כך שיתן מענה לכל הצרכים שצוינו.

ח. מאפייני הרקע של המלווים התעסוקתיים, שהתנדבו במסגרת תעסו-קו, היו מגוונים ונבדלו ביניהם מבחינת גיל, השכלה, מקצוע, רקע וניסיון תעסוקתי, כמו גם בנטייתיהם האישיות. הנתונים החלקיים שנאספו במסגרת מחקר ההערכה, בעיקר בשיחות עם המלווים ועם רכזי התכנית, על מידת התאמתם לתכנית של מלווים בעלי רקע שונה, לא הצביעו על יתרון בשילובם של מלווים בעלי מאפיינים ספציפיים, מאפיינים הניתנים לאבחון בעת תהליך הגיוס של המתנדבים. נראה שהגורם המרכזי המשפיע על ההצלחה הוא המוטיבציה של המלווה ונכונותו להשקיע בהתנדבות, הדורשת השקעה של משאבים, פיזיים ונפשיים.

ט. בכל תכנית חברתית הפועלת ביותר ממרכז אחד, מתעוררת בדרך כלל דילמה בין שמירה על אחידות התכנית, על פי קווים שנוסחו במסמך היזום שלה, לבין הרצון לענות על הצרכים המקומיים, הן של האוכלוסייה הפונה למרכזים השונים והן של הגורמים המקומיים המעורבים בתכנית. בתכנית תעסו-קו נמצאו הבדלים בין המרכזים שהתבטאו, לדוגמה, בשיעור הפונים שהופנו לתיווך ובמאפייני הרקע שלהם. אמנם, כפי שצוין, אין בהכרח כל רע בדפוסי עבודה שונים במרכזים השונים, אך חשוב לקבוע ולהדגיש את "אבני היסוד" בתכנית, שחשוב לשמור עליהם בכל המרכזים.

י. תכנית תעסוקו נבנתה כתכנית המתבססת על שני מסלולים, ליווי ותיווך, כשההנחה הייתה שהפונים יתחלקו, פחות או יותר באופן בשווה, בין שניהם. בפועל, כשליש מהפונים הופנו למסלול התיווך ובדיקת המופנים אליו הצביעה על כך שרק מיעוטם ניצל את האופציה שהוצעה לו ופנה בפועל לקבלת סיוע בתכנית חלופית.

בעקבות ממצאים אלה, ולאור העובדה שבמודל הנוכחי של התכנית ההחלטה על הפניית הפונה למסלול התיווך כבר התבצעה במסגרת שיחת האבחון, הגדרת התכנית ככוללת שני מסלולים מהותיים יכולה להטעות, זאת מאחר שבפועל, תרומתה של התכנית למופנים למסלול התיווך הייתה מעטה.

בהנחה שלא ניתן ללוות את כל הפונים לתעסוקו ושיש כאלה שעדיף להם להיעזר בתכניות חלופיות, חשוב להשקיע משאבים רבים יותר במסלול התיווך ולא להסתפק בהצעה לפנות לתכנית חלופית במסגרת שיחת האבחון (ראו להלן).

יא. באופן כללי, תכנית תעסוקו הצליחה יותר בקרב המובטלים מחפשי העבודה, מאשר בקרב המועסקים שפנו לתעסוקו במטרה לשדרג את עבודתם. כפי שצוין, נמצא כי רוב המועסקים שעברו ליווי בתעסוקו דיווחו בסקרים שהם המשיכו לעבוד באותה עבודה שבה עבדו בעת פנייתם לתכנית.

ממצאים אלה אינם מספיקים כדי לקבוע שההשתתפות בתכנית לא תרמה לפונים המועסקים ושאינן מקום לשלבם בה, אך נראה שיש מקום להקפיד יותר ולצרף לתכנית רק פונים מועסקים המתכננים בפועל להחליף מקום עבודה.

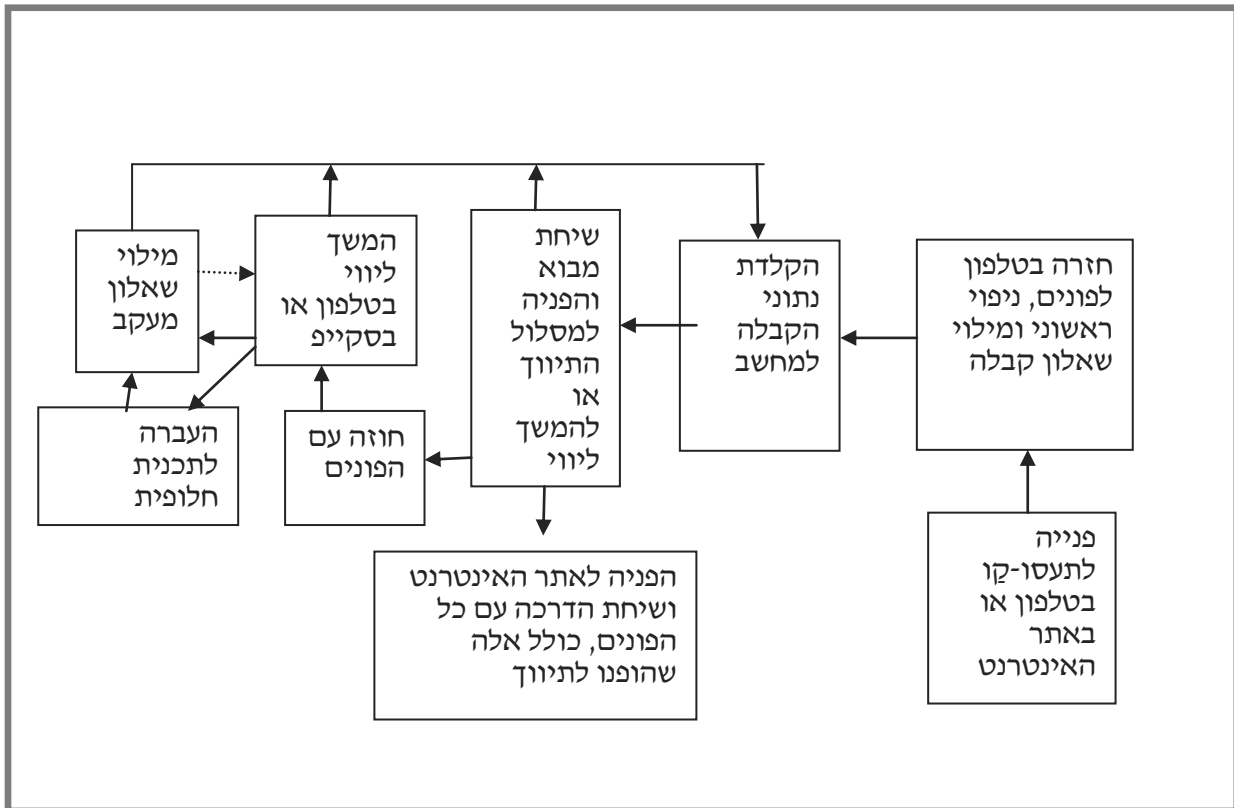
יב. בסך הכל, תכנית תעסוקו זכתה להצלחה פחותה במרכז בחיפה, בהשוואה למרכזים בתל אביב ובבאר שבע, והדבר בא לידי ביטוי הן בדיווחים של הפונים, הן בדיווחי המלווים והן בנתונים המנהליים על היקף הפונים לתעסוקו במרכז זה.

ניתן להניח שהדבר היה קשור, לפחות חלקית, במיקומו של המרכז בחיפה. להבדיל מהמרכז הוותיק בתל אביב, הממוקם במשרדי עמותת "בעצמי" ושיכול היה להיעזר במשאביה, ומהמרכז בבאר שבע, שהיווה חלק מתכנית הרווחה הכוללת של העירייה ונעזר בהפצה ובפרסום התכנית במכלול הפעילויות של תכנית הרווחה של העירייה, בחיפה מוקם מרכז תעסוקו במרכז של העירייה באחת משכונות העיר. מיקום זה והקשר הרופף עם גורמי הרווחה והתעסוקה האחרים בעירייה, הביא לכך שהמרכז היה צריך לפרסם את עצמו ונראה שלא היה די במשאבים שהושקעו לשם כך. גם המשאבים הפיזיים של המרכז בחיפה היו פחותים מאלה שניתנו במרכזים האחרים. עם זאת, המיקום והמשאבים שעמדו לרשות המרכז אינם יכולים להסביר בהכרח את שביעות הרצון הנמוכה יותר של הפונים שעברו ליווי במרכז בחיפה. נראה שחוסר שביעות הרצון של המלווים מקצב הפניות וחילופי הרכזות, השליך גם על תפיסות הפונים.

המלצות לבניית מודל עבודה בתעסוקה

בהתבסס על הממצאים שנאספו, יש מקום לשקול הכנסת שינויים במודל העבודה שהופעל בתכנית הניסיונית של תעסוקה, כפי שהם מוצגים בתרשים 3:

תרשים 3 – סכמה כללית למודל העבודה



1. הפנייה לתעסוקה מתבצעת כיום באמצעות הטלפון. חשוב למסד את האפשרות לפנות לתעסוקה גם באינטרנט. לפנייה לתעסוקה באמצעות האינטרנט יש יתרון באפשרות לקרוא באתר על תעסוקה ועל השירותים שהיא מציעה ולנפות, כבר בשלב המקדמי, פונים שאינם מעוניינים בשירותים אלה.

2. חשוב לחזור לפונים, מהר ככל שניתן, לצורך ניפוי הפונים הלא רלוונטיים ומילוי שאלון קבלה. פונים שיפנו לתעסוקה באתר האינטרנט, יתבקשו לצרף מספר טלפון כדי שניתן יהיה לחזור אליהם באמצעותו. כפי שצויין, שיעור גבוה מהפונים אינם רלוונטיים, או משום שלא ניתן ליצור אתם קשר או משום שלאחר שקיבלו מידע על התכנית ומטרותיה, הגיעו למסקנה שהיא אינה מתאימה להם. להבדיל ממודל העבודה הקיים, ההצעה היא שהפונים המעוניינים להצטרף לתכנית יתבקשו לענות על שאלון קבלה מובנה, בטלפון או באינטרנט, שבו ידווחו על מאפייני הרקע שלהם, על השכלתם ועל הסטטוס התעסוקתי שלהם, כמו על שאיפותיהם ודרישותיהם התעסוקתיות. הפנייה בטלפון ומילוי שאלון קבלה יכולים להתבצע על ידי כוח אדם פחות מקצועי ואם ניתן, על ידי מתנדבים שלא עברו הכשרה בליווי. חשוב לתת לפונים שמילאו את שאלון הקבלה אינדיקציה מתי יחזרו אליהם להמשך התהליך.

3. חשוב להקליד את נתוני הקבלה למערכת הממוחשבת טרם תחילת הליווי או ישירות למערכת בעת ביצוע תהליך קבלה, כדי שהמלווה המקצועי שיחזור לפונים בהמשך התהליך, יוכל להיעזר בנתונים שנאספו בשיחת המבוא. גם תהליך הקלדת הנתונים יכול להתבצע על ידי כוח אדם פחות מקצועי, ואם ניתן, על ידי מתנדבים שלא עברו הכשרה בליווי.

4. כל הפונים שמילאו את שאלון הקבלה ישתתפו בשיחת מבוא שתבצע על ידי מלווה מקצועי לאחר שלמד את הפרטים ואת המאפיינים של הפונה. במהלך שיחה זו תתקבל החלטה האם הפונים יעברו ליווי או יופנו למסלול התיווך.

5. כל הפונים, כולל אלה שהופנו לתיווך, יקבלו הפניה לאתר האינטרנט של תעסוקה, שאמור לעבור שדרוג ולהוות מרכיב חשוב בתהליך העבודה בתכנית. כפי שצוין, האתר אמור לכלול מידע מפורט על תכנית תעסוקה, על תכניות חלופיות ופריסתן הגאוגרפית, הנחיות לכתיבת קורות חיים, הכנה לראיונות עבודה וכדומה, במקביל לאפשרות להפנות שאלות למלווה תעסוקתי ולהשתתפות בפורום מחפשי עבודה. לכל הפונים יוצע לקבל שיחת הדרכה טלפונית לשימוש באתר. בשיחה תתורגל הכניסה לאתר, שימוש במדורי האתר, הפניית שאלות למלווה תעסוקתי והנחיות להצטרף לפורום. לגבי פונים שהופנו לתיווך, יושם דגש על המדורים באתר המפרטים את כל תכניות הסיוע והגורמים העוסקים בתחום ויכולים לסייע להם. את ההדרכה הטלפונית יעבירו עובדים שהוכשרו בתחום ספציפי זה ואין צורך שהיא תבצע באמצעות מלווים תעסוקתיים.

6. לשיחת ליווי בטלפון, בהשוואה לשיחת פנים מול פנים, יש יתרונות של אנונימיות וחיסכון בזמן, בצד חסרונות הנובעים מהצורך של חלק ממחפשי העבודה במגע אישי, שבא לידי ביטוי גם בצפיפות של חלק מהפונים והמלווים. בעידן הטכנולוגי הנוכחי, אין מניעה לקיים שיחות ליווי, עם פונים המעוניינים בכך, באמצעות "סקיפ", או אמצעי דומה, כך שהמלווה והפונה יוכלו לראות זה את זה.

7. לפני תחילת הליווי ייחתם "חוזה" עם הפונים שבשיחת הפתיחה נקבע שהם מתאימים לליווי. בחוזה יובהרו ההתחייבויות של התכנית לפונה, הדרישות מהפונים לביצוע מטלות שונות במהלך הליווי והתנאים שבהם יופסק הליווי עקב אי-עמידה בהתחייבויות. החוזה יכלול גם התחייבות לחיפוש עבודה בפועל, שתבטא בכניסה לאתרי חיפוש עבודה, שליחת קורות חיים למעסיקים והגעה לראיונות עבודה. החוזה יועבר לפונה במייל והוא יאשר את קבלתו והסכמתו לתנאיו בפתחת שיחת הליווי השנייה.

8. מהניסיון שהצטבר, במהלך הליווי יכולים המלווה והפונה להגיע למסקנה שתכנית תעסוקה מתאימה לפונה פחות מתכנית חלופית, הזמינה לו בעיר מגוריו. במקרים אלה, בהם קיימת הסכמה, רצוי לעזור לאותם פונים לעבור לתכנית אחרת, כולל מתן פרטים על איש קשר באותה תכנית וכולל מעקב אחר ההשתלבות של הפונה בה, כחלק מתהליך הליווי.

9. לאחר כשלושה חודשים מסיום הליווי, חשוב לחזור לפונים, גם לאלה שהפסיקו את הליווי מיוזמתם וגם לאלה שעברו לתכניות אחרות, ולברר האם הצליחו להשתלב בשוק העבודה, באיזו עבודה, האם הם מרוצים ומהן תכניותיהם לעתיד. אם הם לא הצליחו להשתלב בשוק העבודה, יש לברר האם הם ממשיכים לחפש עבודה או האם החליטו לפרוש ולהפסיק לחפש עבודה וכן יש לבדוק את הסיבות לכך. יש יתרון לכך שהמלווה המקצועי, שביצע את הליווי ומכיר את הפונה, יבצע את המעקב. במקרים מסוימים, כדאי לאפשר את החזרת הפונה לשיחות נוספות, על פי בקשתו, אם המלווה יראה בכך צורך.

10. בכל שלבי הליווי והמעקב, חשוב להקליד את הנתונים העיקריים למערכת הממוחשבת. שלוש הערות לגבי מטלה זו: רצוי שהמלווים המקצועיים לא יקלידו את הנתונים. עובדה זו מחייבת הכנת טפסים מתאימים ואיסוף נתונים מובנה של המלווים המקצועיים, כדי שאנשים אחרים יוכלו לבצע את ההקלדה; חשוב להקליד למערכת הממוחשבת רק את הנתונים העיקריים, בעיקר אלה הדרושים למיפוי תהליך העבודה. במקרה זה, עודף מידע פוגם באיכותו; יש לבדוק האם ובאיזו מידה המערכת הממוחשבת הנוכחית של עמותת "בעצמי" מתאימה לצרכים של תכנית תעסוקו. בדיקת הנתונים המנהליים העלתה שיש צורך לבצע שינויים במערכת לצורך התאמה כזו.

רשימת מקורות

- ארנון-לרנר, ש'. (2011). **הטלפון בשירות הייעוץ התעסוקתי**. הסתדרות הפסיכולוגים בישראל, תל אביב.
- גילת, י'. (2007). **עזרה ראשונה נפשית בטלפון – עקרונות ודרכי פעולה**. ער"ן.
- הנדלס, ש'. (2008). **המרכז לתעסוקת מבוגרים, הביטוח הלאומי**. הקרן למפעלים מיוחדים, פרסום 127.
- הנדלס, ש'. (2014). **מיזם תעסוקת נשים, הביטוח הלאומי**. הקרן למפעלים מיוחדים, יתפרסם בקרוב.
- הנדלס, ש'. (2006). **המושבים – משבר תעסוקתי לפרנסה**. הקרן למפעלים מיוחדים, פרסום 101.
- ינאי, א'. (2009). **שילובם של מקבלי גמלה להבטחת הכנסה בשוק העבודה: פרויקט תלמ"ה**. מנהל המוסד לביטוח לאומי, מינהל המחקר, הקרן למפעלים מיוחדים, ירושלים.
- מכון ברוקדייל והמוסד לביטוח לאומי (2010). **הערכה של התכנית אורות לתעסוקה – דוח סופי**. ירושלים.
- סופר-פורמן, ח'. (2007). **מרכזי פיתוח תעסוקת חרדים (מפתח)**. מנהל מחקר וכלכלה, משרד הכלכלה, ירושלים.
- קוליק, ל'. (2006). **חווית ההתנדבות ומשאבי ההתנדבות בקרב נשים בשירותי הרווחה - ניתוח משווה על פי תקופות חיים, ביטחון סוציאלי, 72, עמודים 77-104**.
- Campas, B. (2009). Telepsychology and Telehealth: Counseling Conducted in a Technology Environment, *Counseling. Psychology and health*, 5(1), 26-59.
- De-Blasio, P., Fisher, J. & Prata, G. (1986). The Telephone Chart: A Cornerstone of the First Interview with the Family. *Journal of Strategic and Systematic Therapies*, 5(1), 31-43.
- Hines, M. (1994). Using the Telephone in Family Therapy. *Journal of Martial and Family Therapy*, 20(2), 175.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Ried, W. & Wengner (2006). Online counseling: The Motives and Experiences of Young People who

- Choose the Internet instead of Face to Face or Telephone counseling. **Counseling and Psychotherapy Research**, 6(3), 169-174.
- Laursen, D. (2009). Counseling Young Cannabis Users by Text Message. **Journal of Computer-mediated Communication**, 15(4), 646-665.
- McCarthy, J. (2001). **The Skills, Training and Qualification of guidance Workers**. Career Guidance Policy Review.
- OECD (2004). **Career guidance and Public Policy: Bridging the Gap**. Paris.
- Page, R., Newton, B Hamilton, R., Hunt, W. & Hillage, J. (2007). **An Evaluation of the Ufi/Learndirect Telephone Guidance Trial**. A Paper Presented by the Institute for Employment Studies, University of Sussex, uk.
- Reese, R. Conoley, C. & Brossart, D. (2006). The Attractiveness of Telephone Counseling : An Empirical Investigation of Client Perceptions. **Journal of Counseling and Development**, 84, 54-60.
- Robinson, E. (2007). Telephone Counseling and Therapy in Family Relationship Services. **Family Relationship Quarterly**, issue 13, Australian Institute of Family Studies.
- Watts, A.G. (2001). **The Role of Information and Communication Technologies in an Integrated Career Information and Guidance System**. OECD.
- Watts, A.G. & Dent, G. (2002). Let your Finger do the Walking: The Use of telephone Helplines in Career Information and Guidance. **British Journal of Guidance and Counseling**, 30, 17-35.
- Woods, J. & Frugoli, p. (2002). **Information, Tools, Technology: Informing Labor Exchange Participants**. Upjohn Institute and the U.S. Department of Labor.

נספחים

שאלון מעקב אחר השתתפות – מסלול ליווי

שם הפונה _____

שם המרכז 1. תל אביב 2. חיפה 3. באר שבע

תאריך השיחה שנה _____ חודש _____

מספר סידורי קבוע _____ (המספר שמופיע ברשימות הדגימה)

שלום, שמי _____ ואני מתקשר אליך מטעם תכנית תעסוקה של עמותת "בעצמי", שהיית בקשר איתה בעבר. עמותת "בעצמי" והגורמים השותפים לתכנית מעוניינים להעריך את הצלחת התכנית. לשם כך, אנו זקוקים לעזרתך משום שרק הפונים לתכנית יכולים להעריך אותה ולתרום לשיפור, על פי הצורך. אנו מתחייבים לשמור על סודיות הנתונים. (אם אומר שלא פנה לתעסוקה לבקש ממנו בכל זאת לענות על מספר שאלות)

(לשאל לפי המגדר)

1. האם אתה עובד כיום בעבודה כלשהי?

1. כן

2. לא (לעבור לשאלה 21)

3. לא ענה (לעבור לשאלה 21)

2. האם אתה עובד באותה עבודה שבה עבדת לפני שפנית לתעסוקה?

1. כן (לעבור לשאלה 4)

2. לא

9. לא ענה (לעבור לשאלה 4)

3. איך מצאת את העבודה הזו? _____

4. כמה זמן אתה כבר עובד בעבודה הזו? _____ (בחודשים)

5. באיזו עבודה אתה עובד? (לדוגמה: פועל טקסטיל, מהנדס אזרחי, מוכר בחנות, מזכירה, בעל מספרה, לכתוב באופן שניתן יהיה לזהות עצמאי) _____

6. מהו המקצוע שלך? _____ (אם אין מקצוע לכתוב אין)

7. האם העבודה הזו במקצוע שלך? (להקריא קטגוריות)

1. כן

2. במקצוע קרוב

3. לא

4. אין מקצוע

9. לא ענה

8. באיזה אחוז משרה אתה עובד? _____

9. (למי שלא עובד במשרה מלאה) האם היית מעוניין לעבוד בהיקף משרה גדול יותר?

1. כן

2. אולי

3. לא

9. לא ענה

10. מה היה בערך השכר שלך ברוטו בחודש האחרון? _____

11. האם אתה מקבל את השכר שלך מהמעסיק הישיר או מחברת כוח אדם?
 1. מהמעסיק הישיר
 2. מחברת כוח אדם
 9. לא ענה

12. האם אתה מחפש כיום עבודה אחרת או מתכוון לחפש בקרוב? (להקריא קטגוריות)
 1. מחפש
 2. מתכוון לחפש בקרוב
 3. לא מחפש ולא מתכוון לחפש
 9. לא ענה

13. מדוע אתה מחפש עבודה אחרת? _____

באיזו מידה אתה מרוצה: (להקריא קטגוריות)

לא ענה	בכלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד		
6	5	4	3	2	1	מהסטטוס המקצועי והאחריות שיש לך בעבודה	14
6	5	4	3	2	1	מהעניין בעבודה	15
6	5	4	3	2	1	מהשכר	16
6	5	4	3	2	1	מהביטחון בעבודה שלא יפטרו אותך	17
6	5	4	3	2	1	בסך הכול מהעבודה שאתה עובד בה	18

19. על פי הערכתך, האם בעתיד תוכל להתקדם במקום עבודה זה לתפקיד אחר שיש בו יותר אחריות, יותר עניין או שכר גבוה יותר? (להקריא קטגוריות)
 1. בטוח שכן
 2. כנראה שכן
 3. אולי, לא יודע עדיין
 4. כנראה שלא
 5. בטוח שלא
 9. לא ענה

20. באיזו מידה, להערכתך, הליווי של תעסוקו עזר לך למצוא את העבודה הזו? (להקריא קטגוריות)
 1. במידה רבה מאוד
 2. במידה רבה
 3. במידה בינונית
 4. במידה מעטה או בכלל לא
 5. לא עבר ליווי
 9. לא ענה

(לעבור לשאלה 31)

21. האם אתה מחפש כיום עבודה?
 1. כן
 2. לא (לעבור לשאלה 24)
 9. לא ענה (לעבור לשאלה 24)

22. באיזה מקצוע אתה מחפש עבודה? _____

23. באיזה אמצעים אתה מחפש עבודה? (עבור לשאלה 25)

24. מדוע הפסקת לחפש עבודה? _____

25. האם מאז סיום הליווי בתעסו-קו עבדת בעבודה כלשהי והפסקת לעבוד בה?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 31)
9. לא ענה (לעבור לשאלה 31)

26. באיזו מידה, להערכתך, הליווי של תעסו-קו עזר לך למצוא את העבודה הזו? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה או בכלל לא
5. לא ענה

27. כמה זמן עבדת בעבודה הזו? _____ (בחודשים)

28. באיזו עבודה עבדת? (לדוגמה: פועל טקסטיל, מהנדס אזרחי, מוכר בחנות, מזכירה, בעל מספרה, לכתוב באופן שניתן יהיה לזהות עצמאי) _____

29. באיזה היקף משרה עבדת בעבודה הזו? _____

30. מדוע הפסקת לעבוד בה? _____

ועכשיו, מספר שאלות על הליווי שעברת בתעסו-קו לפני מספר חודשים.

30.1. האם השתתפת בתהליך הליווי בתכנית תעסו-קו?

1. כן
2. לא (עבור לשאלה 52)

31. האם כשפנית לתעסו-קו עבדת בעבודה כלשהי?

1. כן
2. לא
9. לא ענה

32. האם הליווי בתעסו-קו הסתיים על פי התכנית או שהוא נפסק באמצע?

1. הסתיים לפי התכנית (עבור לשאלה 34)
2. נפסק באמצע
3. לא יודע (עבור לשאלה 34)
9. לא ענה (עבור לשאלה 34)

33. מדוע נפסקה התכנית לפני הזמן? _____

34. כמה שיחות ליווי התקיימו עם המלווה התעסוקתי בתעסו-קו? _____ (לא להתייחס לשיחה לצורך מילוי שאלון האבחון בהצטרפות לתכנית, לא זוכר לכתוב לא זוכר...)

35. האם אתה חושב שהיית זקוק ליותר שיחות ליווי עם המלווה התעסוקתי ממה שקיימתם בפועל?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 37)
9. לא ענה (לעבור לשאלה 37)

36. בכמה פגישות נוספות היה צורך? _____

37. האם אתה סבור שמשך הזמן של השיחות שקיימת עם המלווה היה מספק או שהיה צורך בשיחות ארוכות יותר?

1. אורך השיחות התאים
2. היה צורך בשיחות ארוכות יותר
9. לא ענה

38. האם השעות בהן נערכו השיחות בשעות אחר הצהריים והערב התאימו לך?

1. כן (לעבור לשאלה 40)
2. לא
9. לא ענה (לעבור לשאלה 40)

39. באילו שעות היית מעדיף לקיים את השיחות? _____

40. האם בדיעבד אתה סבור שהיית רוצה שהליווי בתעסוקה יכלול גם פגישות פנים מול פנים?

1. כן
2. לא
9. לא ענה

41. המלווה התעסוקתי בתעסוקה הוא מתנדב. האם אתה חושב שעדיף שהוא יהיה מתנדב או

- עובד בשכר?
1. מתנדב
 2. עובד בשכר
 3. לא משנה
 4. לא יודע
 5. לא ענה

לא ענה	במידה מעטה או בכלל לא	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד	באיזו מידה: (להקריא קטגוריות)	
5	4	3	2	1	היית מרוצה מהמקצועיות של המלווה התעסוקתי	42
5	4	3	2	1	היית מרוצה מהנכונות של המלווה להקשיב לך ומרמת האמפתיות שלו	43
5	4	3	2	1	הליווי בתעסוקה עזר לך להתמודד רגשית טוב יותר עם הקשיים של חיפוש עבודה	44
5	4	3	2	1	הליווי בתעסוקה שיפר את היכולות שלך לחפש ולמצוא עבודה	45
5	4	3	2	1	הליווי עזר לך להכיר טוב יותר את החוזקות והחולשות שלך	46
5	4	3	2	1	היית ממליץ לחברים שמחפשים עבודה לפנות לתעסוקה	47
5	4	3	2	1	בסך הכול, באיזו מידה היית מרוצה מתהליך הליווי שעברת בתעסוקה	48

49. אם הייתה לך אפשרות לבחור שוב בין השתתפות בתעסוקה לבין השתתפות בתכנית אחרת,

בה הייעוץ ניתן בפגישות פנים מול פנים, באופן אישי או קבוצתי, באיזו תכנית היית בוחר?

(להקריא קטגוריות)

1. בתעסוקה
2. בתכנית עם פגישות פנים מול פנים
3. באף תכנית
4. לא בטוח, לא משנה לי
9. לא ענה

50. האם אתה משתתף, או השתתפת בפורום תעסוקה של עמותת "בעצמי" באינטרנט? (להקריא

קטגוריות)

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 52)
3. לא ענה (לעבור לשאלה 52)

51. באיזו מידה אתה מרגיש שהפורום באינטרנט תרם לך בתהליך חיפוש העבודה? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה או בכלל לא
5. לא ענה

ועכשיו, מספר שאלות רקע לסיום :

52. האם אתה לומד כרגע, או מתכוון להתחיל ללמוד בקרוב, במסגרת של הכשרה מקצועית, להשלמת השכלה או במסגרת אחרת? (להקריא קטגוריות)

1. כן, לומד
2. מתכוון להתחיל בקרוב
3. לא
9. לא ענה

53. האם נעזרת בתכנית כלשהי לעזרה במציאת עבודה מחוץ לתעסוקה?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 55)
9. לא ענה (לעבור לשאלה 55)

54. במי נעזרת? _____

55. המגדר (לא לשאול)

1. גבר
2. אישה

56. מה הגיל שלך? _____

57. מהיכן אתה? _____

58. האם אתה ערבי, דרוזי, בדואי או צירקסי? (אם יודעים מהריאיון לא לשאול)

1. כן
2. לא
9. לא ענה

59. האם אתה חרדי? (אם יודעים מהריאיון לא לשאול)

1. כן
2. לא
9. לא ענה

60. האם נולדת בישראל?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 63)
9. לא ענה (לעבור לשאלה 63)

61. באיזו ארץ נולדת? _____

62. באיזו שנה עלית לישראל? _____

63. האם אתה (להקריא קטגוריות)

1. נשוי/ חי עם בן זוג
2. רווק
3. גרוש/ אלמן
9. לא ענה

שאלון מעקב אחר השתתפות – מסלול תיווך

שם המלווה _____

שם הפונה _____

שם המרכז 1. תל אביב 2. חיפה 3. באר שבע

תאריך השיחה שנה _____ חודש _____

מספר סידורי קבוע _____ (המספר שמופיע ברשימות הדגימה)

שלום, שמי _____ ואני מתקשר אליך מטעם תכנית תעסו-קו של עמותת "בעצמי", שאתה רשום ברשימות שלה כמי שחיפש עבודה בשנה האחרונה. עמותת "בעצמי" והגורמים השותפים לתכנית מעוניינים להעריך את הצלחת התכנית. לשם כך, אנו זקוקים לעזרתך במענה לשאלון קצר. אנו מתחייבים לשמור על סודיות הנתונים. (אם אומר שלא פנה לתעסו-קו לבקש ממנו בכל זאת לענות על השאלון)

(לשאל לפי המגדר)

1. האם אתה זוכר שפנית לתעסו-קו בשנה האחרונה לגבי חיפוש עבודה?

1. כן

2. לא (עבור לשאלה 7)

3. לא ענה (עבור לשאלה 7)

2. האם הפנו אותך לקבל סיוע לגוף כלשהו, כמו מרכז צעירים, מפתח, חמישים פלוס, מחלקת השיקום בביטוח לאומי או גוף אחר?

1. כן

2. לא (עבור לשאלה 7)

3. לא זוכר/ לא ענה (עבור לשאלה 7)

3. לאיזה גוף הפנו אותך? _____

4. האם אתה זוכר מה הייתה הסיבה שלא קיבלת ליווי תעסוקתי בתעסו-קו והפנו אותך לגוף אחר?

1. כן

2. לא (עבור לשאלה 6)

3. לא ענה (עבור לשאלה 6)

5. מה הייתה הסיבה להפניה לגוף אחר? _____

6. האם יצרת קשר עם גוף זה?

1. כן

2. לא

3. לא ענה

7. האם נעזרת בתכנית כלשהי לעזרה במציאת עבודה מחוץ לגוף שתעסו-קו הפנה אותך אליו?

1. כן

2. לא (לעבור לשאלה 12)

3. לא ענה (לעבור לשאלה 12)

8. במי נעזרת? _____

9. כמה זמן היית בקשר עם גוף זה? _____

10. באיזו מידה היית שבע רצון מהליווי שקיבלת בגוף זה?

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה
5. בכלל לא
6. לא ענה

11. באיזו מידה אתה מרגיש שהליווי עזר לך למצוא את העבודה הנוכחית?

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה
5. בכלל לא
6. לא ענה

12. האם אתה לומד כרגע, או מתכוון להתחיל ללמוד בקרוב, במסגרת של הכשרה מקצועית, השלמת השכלה או במסגרת אחרת? (להקריא קטגוריות)

1. כן, לומד
2. מתכוון להתחיל בקרוב
3. לא
4. לא ענה

13. האם אתה עובד כיום בעבודה כלשהי?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 30)
3. לא ענה (לעבור לשאלה 30)

14. איך מצאת את העבודה הזו? _____

15. כמה זמן אתה עובד בעבודה הזו? _____ (בחודשים)

16. באיזו עבודה אתה עובד? (לדוגמה: פועל טקסטיל, מהנדס אזרחי, מוכר בחנות, מזכירה, בעל מספרה, לכתוב באופן שניתן יהיה לזהות, עצמאי) _____

17. מהו המקצוע שלך? _____ (אם אין מקצוע לכתוב אין)

18. האם העבודה הזו במקצוע שלך? (להקריא קטגוריות)

1. כן
2. במקצוע קרוב
3. לא
4. אין מקצוע
5. לא ענה

19. באיזה אחוז משרה אתה עובד? _____

20. (למי שלא עובד במשרה מלאה) האם היית מעוניין לעבוד בהיקף משרה גדול יותר?

1. כן
2. אולי
3. לא
4. לא ענה

21. מה היה בערך השכר שלך ברוטו בחודש האחרון? _____

22. האם אתה מקבל את השכר שלך מהמעסיק הישיר או מחברת כוח אדם?

1. מהמעסיק הישיר
2. מחברת כוח אדם
3. לא ענה

23. האם אתה מחפש כיום, או מתכוון לחפש בקרוב, עבודה אחרת? (להקריא קטגוריות)
1. מחפש
 2. מתכוון לחפש בקרוב
 3. לא מחפש ולא מתכוון לחפש
 4. לא ענה

באיזו מידה אתה מרוצה: (להקריא קטגוריות)

לא ענה	בכלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד		
6	5	4	3	2	1	מהסטטוס המקצועי והאחריות שיש לך בעבודה	24
6	5	4	3	2	1	מהעניין בעבודה	25
6	5	4	3	2	1	מהשכר	26
6	5	4	3	2	1	מהביטחון בעבודה שלא יפטרו אותך	27
						מאפשרויות הקידום בתפקיד או בשכר	28
6	5	4	3	2	1	בכלל מהעבודה שאתה עובד בה	29

(לעבור לשאלה 34)

30. האם אתה מחפש כיום עבודה?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 33)
3. לא ענה (לעבור לשאלה 33)

31. כמה זמן אתה כבר מחפש עבודה? _____ (בחודשים)

32. באיזה מקצוע אתה מחפש עבודה? _____

(עבור לשאלה 34)

33. מדוע הפסקת לחפש עבודה? _____

ועכשיו, מספר שאלות רקע לסיום:

34. המגדר (לא לשאול)

1. גבר
2. אישה

35. מה הגיל שלך? _____

36. מהיכן אתה? _____

37. האם אתה ערבי, דרוזי, בדואי או צ'רקסי? (אם יודעים מהריאיון לא לשאול)

1. כן
2. לא
3. לא ענה

38. האם אתה חרדי? (אם יודעים מהריאיון לא לשאול)

1. כן
2. לא
3. לא ענה

39. האם נולדת בישראל?
 1. כן (לעבור לשאלה 42)
 2. לא
 3. לא ענה (לעבור לשאלה 42)
40. באיזו ארץ נולדת? _____
41. באיזו שנה עלית לישראל? _____
42. מהי התעודה האחרונה שקיבלת? (להקריא קטגוריות)
 1. השכלה אקדמאית
 2. השכלה על תיכונית (אחות, הנדסאי וכו')
 3. תעודת בגרות מלאה (לעבור לשאלה 44)
 5. תיכונית ללא בגרות או פחות (לעבור לשאלה 44)
 4. אחרת
 5. לא ענה (לעבור לשאלה 44)
43. באיזה תחום למדת? _____
44. האם אתה מקבל קצבה מהמדינה, כגון: הבטחת הכנסה, דמי אבטלה, קצבת נכות או גמלה אחרת?
 1. כן
 2. לא
 3. לא ענה
45. האם אתה סובל ממגבלה פיזית או בריאות שאינה מאפשרת לך לעבוד בכל עבודה (להקריא קטגוריות)
 1. ממגבלה מהותית
 2. כן, ממגבלה קלה
 3. לא
 4. לא ענה
46. הערות: _____

שאלון למלווים – תכנית תעסו-קו

המלווים התעסוקתיים המתנדבים מהווים את המרכיב החשוב ביותר בתכנית תעסו-קו, ולפיכך מהווים מרכיב חיוני בתכנית ההערכה שלה. חלק מהמלווים כבר השתתפו בעבר בסקר. מנהל מחקר ההערכה של התכנית – ד"ר שוקי הנדלס, מודה לך מראש על ההשתתפות ומתחייב לשמור על סודיות הנתונים.

למראיין: לשאול על המין של הנשאל

 שם המתנדב _____

לאיזה מרכז אתה משתייך?

1. תל אביב
2. חיפה
3. באר שבע

1. האם אתה עדיין פעיל כמתנדב בתעסו-קו?

1. כן (לעבור לשאלה 3)
2. לא
3. לא ענה (לעבור לשאלה 3)

2. מה היו הסיבות להפסקת הפעילות שלך בתעסו-קו? _____

3. כמה זמן בסך הכול אתה פעיל/ או היית פעיל בתעסו-קו כמתנדב? _____ (בחודשים)

4. למיטב זיכרוןך, כמה זמן עבר מסיום הקורס ועד שהתחלת לבצע ליווי באופן עצמאי (לא אבחונים) _____ (בחודשים) (לציין אם לא ביצע ליווי).

5. כשהצטרפת לקורס למלווים תעסוקתיים, באיזו מידה אתה כעת שקיבלת בזמנו את כל המידע הנחוץ על הפעילות בתעסו-קו? (להקריא את הקטגוריות)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה או בכלל לא
5. לא ענה

בפרספקטיבה של זמן, באיזו מידה היית מרוצה מהמרכיבים הבאים בקורס ההכשרה לעבודה כמלווה תעסוקתי? (להקריא קטגוריות)

לא ענה	במידה מעטה או בכלל לא	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד		
5	1	2	3	4	6	מאופן העברת הקורס על ידי המנחים
5	1	2	3	4	7	מאורך הקורס והיקף שעות הלימוד
5	1	2	3	4	8	משעות ההתחלה והסיום של הקורס
5	1	2	3	4	9	מהכנתך לקראת ההתנדבות במסגרת "תעסו-קו"
5	1	2	3	4	10	מקבלת כלים ולמידת דרכים להתמודד עם חסמים של פונים בעולם התעסוקה
5	1	2	3	4	11	מהרחבת היכרותך עם עולם התעסוקה
5	1	2	3	4	12	כלל מקורס ההכשרה

13. כידוע לך, מהניסיון שלך או מניסיונם של האחרים, האם ההתנדבות בתעסוקה היא (להקריא קטגוריות)

1. הרבה יותר שוחקת מהתנדבות ברוב המקומות האחרים

2. קצת יותר שוחקת

3. השחיקה דומה לזו של ההתנדבויות האחרות (לעבור לשאלה 15)

4. פחות שוחקת מהתנדבויות אחרות (לעבור לשאלה 15)

5. לא ענה (לעבור לשאלה 15)

14. מהן הסיבות להערכה שלך שההתנדבות בתעסוקה שוחקת יותר? _____

15. בסיום הקורס למלווים תעסוקתיים, באיזו מידה אתה חושב כעת שהיה לך את כל המידע הנחוץ לצורך הפעילות בתעסוקה? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד

2. במידה רבה

3. במידה בינונית

4. במידה מעטה או בכלל לא

5. לא ענה

16. אם יש לך הערות או הצעות לקורס ההכשרה למלווים תעסוקתיים, אנא פרט זאת כאן

17. באיזו מידה היית מרוצה מהתרומה של ההשתלמות (או ההשתלמויות) שעברת, לאחר סיום הקורס, לפעילות שלך בתעסוקה? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד

2. במידה רבה

3. במידה בינונית

4. במידה מעטה או בכלל לא

5. לא השתתף

6. לא ענה

18. האם, לדעתך, היו מספיק השתלמויות למלווים?

1. כן

2. לא

3. לא ענה

19. באיזו מידה תרמו, להערכתך, ישיבות הצוות בסוף המשמרת לעבודה שלך בתעסוקה? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד

2. במידה רבה

3. במידה בינונית

4. במידה מעטה או בכלל לא

5. לא השתתף

6. לא ענה

20. באיזו מידה היית מרוצה מהליווי והתמיכה שקיבלת מהרכזת בתעסוקה בעיקר במהלך השיחות הראשונות שקיימת עם פונים? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד

2. במידה רבה

3. במידה בינונית

4. במידה מעטה או בכלל לא

5. לא ענה

21. באיזו מידה הליווי שקיבלת מהרכזת היה מספק? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד

2. במידה רבה

3. במידה בינונית

4. במידה מעטה או בכלל לא
5. לא ענה

22. האם כשהתחלת את הפעילות בתעסוקו קיבלת עזרה ממתנדב ותיק?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 24)
3. לא ענה (לעבור לשאלה 24)

23. האם הליווי שקיבלת היה מספק או שהיה רצוי לקבל עזרה משמעותית יותר ממתנדב ותיק?

1. היה צריך יותר
2. הליווי התאים
3. לא ענה

24. בתכנית תעסוקו היו פונים שהטיפול בהם הוגדר כטיפול יישומי – אנשים המחפשים עבודה במקצוע מוגדר המתאים להם, וטיפול תכנוני – לפונים שיש צורך למקד אותם, מאחר שאינם יודעים במה הם רוצים לעבוד. האם, לדעתך, תעסוקו צריך להתמקד: (להקריא קטגוריות)

1. רק בליוויים יישומיים
2. בעיקר בליוויים יישומיים
3. בליוויים יישומיים ותכנוניים במידה שווה
4. בעיקר בליוויים תכנוניים
5. רק בליוויים תכנוניים
6. לא ענה

25. תפקיד המלווה דורש גם כישורים של עובד השמה וגם של עובד סוציאלי. איזה דגש צריך לתת, לדעתך, לשני התפקידים בעבודת המלווה התעסוקתי? (להקריא קטגוריות)

1. בעיקר על עובד השמה
2. קצת יותר על עובד השמה
3. במידה שווה
4. קצת יותר עובד סוציאלי
5. בעיקר עובד סוציאלי
6. לא ענה

26. כשמחפשים מועמדים לתפקיד המלווה התעסוקתי, מהם, לדעתך, מאפייני הרקע האישיים וההשכלתיים והתכונות שצריך לחפש? _____

27. האם ביצעת אבחונים במסגרת הפעילות בתעסוקו?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 36)
3. לא ענה (לעבור לשאלה 36)

כשביצעת אבחונים, באיזו מידה המאפיינים הבאים היוו שיקול להפנות את הפונה לתיווך ולא ללוות אותו בתעסוקו? (להקריא קטגוריות)

לא ענה	במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	בכלל לא		
6	5	4	3	2	1	גיל צעיר	28
6	5	4	3	2	1	גיל גבוה	29
6	5	4	3	2	1	השכלה גבוהה	30
6	5	4	3	2	1	חרדים	31
6	5	4	3	2	1	נכים	32
6	5	4	3	2	1	מקום מגורים- יש אלטרנטיבות בישוב	33
6	5	4	3	2	1	מיקרים "סוציאליים"	34

35. האם יש מאפיין אחר שהתחשבת בו בהחלטתך לשלוח לתיווך? אם כן, מהו?

36. בתעסוקו השתתפו כמלווים גם סטודנטים. האם, לדעתך, זה נכון לשלב סטודנטים בתכנית?

1. כן
2. אולי
3. לא
4. לא ענה

37. באיזו מידה, לדעתך, תעסוקו הצליחה לטפל בזמן סביר בפניות המגיעות לתעסוקו?
(להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה או בכלל לא
5. לא ענה

38. הייעוץ באמצעות הטלפון, המתבצע בתעסוקו, הוא ייעוץ ייחודי בעל מאפיינים מסוימים. היינו שמחים אם היית משתף אותנו בהערכת ההיבטים המיוחדים ליווי זה בהתבסס על ההתנסות והחוויית שלך בתכנית.

39. על סולם בין 10 דרגות, באיזו מידה, להערכתך, תעסוקו מצליח לעזור לפונים אליו (ציין 10 לתרומה הגבוהה ביותר) = 99 לא ענה

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

40. באיזו מידה היית ממליץ לחבר/ חברה שאתה חושב שהם מתאימים להתנדב לתעסוקו?
(להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה או בכלל לא
5. לא ענה

41. באיזו מידה, להערכתך, שההתנדבות בתעסוקו תרמה לך מבחינה אישית? (להקריא קטגוריות)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מעטה או בכלל לא (לעבור לשאלה 43)
5. לא ענה (לעבור לשאלה 43)

42. במה התבטאה התרומה האישית?

43. האם אתה גולש או גלשת באתר תעסוקו בנענע 10? (להקריא קטגוריות)

1. כן, לעיתים קרובות
2. כן, לפעמים
3. לא
4. לא ענה

44. אם היו מנסים להפעיל את תעסוקו באופן ניסיוני, בנוסף למשרדי תעסוקו גם מבתי מלווים, כלומר השיחות יופנו לבתי המלווים ויעבדו גם מהבית, כשמימון השיחות יהיה על חשבון תעסוקו, האם היית מעוניין בסידור כזה? (להקריא קטגוריות)

1. כן, באופן מלא
2. כן, בחלק מהפעמים
3. לא

45. אם יש לך הצעות לשינויים או הצעות להתאמות בתהליך העבודה בתעסוקה, אנא פרט אותן.

46. המגדר (לא לשאול)

1. גבר

2. אישה

47. מה הגיל שלך? _____

48. מהו מקצוע הלימודים העיקרי שלמדת? _____

49. האם אתה עובד כיום (לא בהתנדבות)?

1. כן

2. לא (עבור לשאלה 51)

3. לא ענה (עבור לשאלה 51)

50. במה אתה עובד? _____

51. האם אתה מתנדב, או התנדבת, במסגרות נוספות מחוץ לתעסוקה? (להקריא קטגוריות)

1. מתנדב כיום

2. התנדב בעבר

3. לא

4. לא ענה

52. האם היה לך ניסיון במסגרת עבודה או במסגרת אחרת בפעילות הדומה למה שאתה עושה

בתעסוקה?

1. כן

2. לא

3. לא ענה

some of the applicants, by providing relevant information, operating a support network for job seekers, and providing opportunities to applicants looking for online conversations with an Employment Guide rather than telephone conversations, it seems important to upgrade it so that it will address the needs listed above.

time, no advantages were found for the program in addressing specific population groups. Therefore, it seems there is no call to define the population groups who can apply for Ta'asukav ahead of time, and it should be made available to the general population of job seekers. When selecting applicants for participation in the program, attention should mostly be paid to applicants' motivation to enter the jobs market, their commitment to meet the demands of the program and the absence of any personal limitations which would require more comprehensive guidance be provided.

The Ta'asukav program was mostly based on the work of volunteers. Running a social program using volunteers has its advantages, provided at least one of three conditions is present: added value for volunteers beyond addressing the needs of the program's main target population; when it can be assumed that volunteers would prove more successful in dealing with the population targeted by the program; when the costs of running the program with volunteers is lower than the costs of running it with salaried employees. An examination of the program raises doubt with regards to the added value of operation by volunteers, both in terms of substance as well as in financial terms, since it is doubtful that the conditions creating an advantage to using volunteers were present in the Ta'asukav program.

A relatively large portion of Ta'asukav applicants, for both plans, were ultra-religious, higher than their share in the job seeker population. This leads to the conclusion that the program is suitable for this population, despite the fact that it is intended for the general population and the volunteers not being ultra-religious themselves. It seems there is no need to establish a specialized plan for the ultra-religious to be operated by ultra-religious guides, within Ta'asukav.

We found very few Arabs had applied for Ta'asukav. A wider inclusion of Arabs in the program necessitates promoting the program in Arabic, in the relevant media, and probably requires Arabic speaking guides.

We found the program contributed more to unemployed applicants than employed applicants looking to upgrade their position, most of whom continued working at the same workplace. Priority should possibly be given for the unemployed participating in the program.

A website has also been established within Ta'asukav, to serve as an additional method of providing assistance to applicants, but its use was limited and very few applicants, as well as guides, made use of it. Since such a website may be able to address to the needs of at least

because a one-time conversation was not perceived as guidance by some of the applicants. Approximately half of applicants who received support reported their impression that it was halted mid-way, a finding which is related to the flexible nature of the guidance, which is not based upon a fixed number of conversations. Applicants who had received guidance reported a relatively high figure of approximately 5 conversations per case, on average.

Approximately three quarters and more of applicants who received support were satisfied with the professionalism, the empathy and attention from Guides, would be willing to recommend the service to friends and were generally satisfied by the employment guidance. Over half of applicants were also satisfied with the contribution by the guidance to the improvement of the skills needed when searching for, and obtaining, employment.

Within 3 to 8 months following the conclusion of the support process, 61% of applicants who received support reported that they were employed, of which two thirds were working at a new job following the guidance received from Ta'asukav. The share of employed people in Beer Sheba was lower relative to Haifa and Tel Aviv. Among applicants referred to an agency, 53% reported employment.

The volunteering duration by Ta'asukav's Employment Guides averaged about one year. 23% of all Guides who had concluded their volunteering at the time the survey was conducted said they had left the program after feeling fulfillment or feeling that it is not suitable for them, and 34% of them volunteered somewhere else while volunteering for Ta'asukav, and an additional 41% had volunteered before.

Data gathered over the duration of the program's operations pointed to the presence of demand for an employment program based on telephone support. Running the program for an extended period of time has resulted, especially in the Tel Aviv and Beer Sheba centers and less so in Haifa, in long waiting lists to receive this service.

The original Ta'asukav program defined the relevant population for the program in a manner that gave priority to the middle-aged, the relatively lowly educated, individuals without handicaps and non ultra-religious applicants. The findings collected indicate that the original population definition has only been partially maintained, and at the same

Summary

The Ta'asukav program, lines of communication for support, consult and employment guidance, was founded by the Be'Atzmi Foundation. It began activities in 2008 from the Be'Atzmi Foundation center in Tel-Aviv, and in 2011 was expanded, through partnership and assistance from the National Security Institute's Special Operations Fund, to two additional centers in Beer Sheba and Haifa, which have been established together with local authorities in these cities.

The Ta'asukav program had been based on support calls via telephone, through which volunteer Employment Guides who have been trained for this position assisted requestors in dealing with difficulties in the process of obtaining work. The program was comprised of two plans: a main chaperoning plan within Ta'asukav and an Agency Plan which refers applicants to alternative programs through which they may receive prioritized support through other dedicated programs.

The research report was based on data collected by the Program Coordinators at the three centers, telephone interviews with applicants who received support, with applicants who had been referred to agencies and with Employment Guides, on face to face interviews with applicants, Guides and the program staff, and on observations.

A study of the background attributes of Ta'asukav applicants showed that contrary to expectations, a high share of applicants who were provided support by Ta'asukav were women, Ultra-religious Jews, academics, public welfare beneficiaries, by applicants reporting a severe physical or medical condition, Jews, the relatively young and employed persons looking to upgrade their place of work.

A comparison of applicants who received Ta'asukav support and those who were referred to an agency showed a higher representation of the relatively older, women, non-Ultra-religious applicants, academics and applicants who reportedly possessed a professional skill.

Based on administrative data, approximately one-third of applicants who received support reported not actually participating in the program. The reason for the relatively high share of those reporting not having received actual support is a result not only of the administrative data, which was inaccurate at times, but apparently also



The National Insurance Institute

Funds for Service Development – Demonstration Projects

**The Ta'asukav program
lines of communication for support,
consult and employment guidance**

Shuky Hendeles, Ph.d.

Jerusalem, December 2015