



تحليل خدمات وزارة العمل من منظور النوع الاجتماعي: دراسة ميدانية من وجهة نظر الفئات المستفيدة



برنامج الموازنات المستجيبة للنوع الاجتماعي
حقوق النشر والطبع محفوظة للمبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية - مفتاح

الطبعة الأولى أيلول 2011
منشورات مفتاح 2011

إعداد:

رولا أبو دحو

تدقيق وحرير لغوي:

قيس الرينتاوي

طاقم مفتاح:

مدير دوائر الديمقراطية والحكم الصالح: بيسان أبو رقطي
منسقة برنامج الموازنات المستجيبة للنوع الاجتماعي: ليس الشعبي
المساعدة الإدارية: رهام خروب

بدعم من:

مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية
NGO Development Center

الفهرس

- 05..... كلمة مفتاح
- 06..... توطئة
- 07..... مقدمة
- 08..... رؤية جندرية على وزارة العمل
- 10..... منهجية البحث
- 12..... تحليل للمسح والخدمات المقدمة من وجهة نظر الجمهور
- 14..... الاسرة
- 15..... الدخل والفقير
- 16..... مصدر الدخل
- 18..... لماذا يتوجه النساء والرجال لوزارة العمل
- 19..... كيف سمع المراجعون/ات عن وزارة العمل وبرامجها المختلفة
- 20..... ماذا يحدث عندما تتوجه لوزارة العمل وما هي الاجراءات التي يتم التعامل معها
- 21..... جودة الخدمات المقدمة ومدى الرضا عنها
- 22..... المعتقدات والافكار المصاحبة للجمهور اثنا التوجه لتلقي الخدمات
- 23..... تقييم الجمهور للخدمات
- 26..... استنتاجات عامة
- 27..... توصيات
- 28..... المصادر
- 29..... ملاحق
- 29..... ملحق 1: اسماء وتخصصات مركز التدريب المهني التابعة لوزارة العمل
- 31..... ملحق 2: استمارة المسح

كلمة مفتاح

ضمن الجهود المتواصلة والعمل بالتكامل والشراكة التي تنتهجها المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية- مفتاح. و من خلال برنامجها «مأسسة موازنة عامة مستجيبة للنوع الاجتماعي». والذي تتوجه مؤسسة مفتاح من خلاله لصناع القرار وواضعي السياسات في المؤسسات الرسمية. لانتهاج أفضل السبل التنموية في تعزيز مبادئ النزاهة والمساواة والعدالة الاجتماعية.

نضع بين أيديكم الجزء الثالث من سلسلة الدراسات التحليلية الميدانية للقطاعات الخدمائية. تناولت الدراسة لهذا العام 2011. تحليل خدمات وزارة العمل من وجهة نظر الفئات المستفيدة من منظور النوع الاجتماعي. حيث تهدف الدراسة إلى الكشف عن الفجوات القائمة على أساس النوع الاجتماعي من حيث الخدمات المقدمة من وزارة العمل للجمهور من نساء ورجال. واقتراح التوصيات الرامية لتبني سياسات تساهم بشكل رئيسي في ردم الفجوة على المستوى الوظيفي داخل الوزارة وعلى مستوى تقديم الخدمات من فرص عمل وتشغيل. وتوفير النصوص القانونية التي تؤكد حق النساء في الحماية الاجتماعية والعمل اللائق والتنظيم النقابي.

نأمل أن تشكل هذه الدراسات قاعدة حوارية تخاطب صناع القرار والسياسات في المؤسسات الرسمية. ومرجع معلوماتي للباحثين استندت بالأساس إلى العمل الميداني الذي استهدف عينة جمهور المستفيدين من خدمات وزارة العمل في الضفة الغربية.

ونتقدم بالشكر والتقدير لوزارة العمل على التعاون والتفاعل الإيجابي في تسهيل عمل الباحثين والباحثات ولكافة الإدارات في توفير البيانات. ولوحدة النوع الاجتماعي للجهود التي بذلت لخروج هذا الإصدار بالشكل المرجو.

توطئة:

تشكل هذه الدراسة مساهمة إضافية للتعرف على واقع العمل من خلال وزارة العمل الفلسطينية، التي فتحت أبوابها منذ فترة بكل رحابة صدر للباحثين والدارسين والمؤسسات المختلفة من أجل البحث والدراسة كاشفة للملفات ومجيبة على التساؤلات، وهنا بدورنا نثمن عالياً هذه المبادرة وعلى التعاون والتفاعل الإيجابي خلال مقابلاتنا وبحثنا الميداني، والشكر الموصول لكافة الإدارات التي توجهنا إليها، ونخص بالذكر وحدة النوع الاجتماعي للجهود التنسيقية مع مختلف الجهات وتسهيل المهمة في دوائر الوزارة في المحافظات المختلفة.

مقدمة:

ضمن برنامج مأسسة موازنة عامة مستجيبة للنوع الاجتماعي. والتي تهدف إلى نشر وعي جندي حول قضايا النوع الاجتماعي. تأتي هذه الدراسة التي تهدف إلى قياس خدمات وزارة العمل ضمن برامجها: التشغيل، والتعاونيات، والتفتيش، والتدريب المهني، وعلاقات العمل، ومدى استجابتها لقضايا النوع الاجتماعي، وذلك من خلال وجهة نظر الجمهور المتوجه لهذه الدوائر المختلفة في محافظات الضفة الغربية، إذ يحاول المسح الميداني رصد آراء النساء والرجال في هذه الخدمات، وقياس مدى رضاهم عنها، ومدى فاعليتها في مساعدتهم، وذلك حسب النوع الاجتماعي، بمعنى آراء كل من الرجال والنساء. فيما يحاول الجزء الأخير من المسح رصد التوجهات الجندرية بشكل مباشر فيما يتعلق بموقفهم من قضايا مركزية ومحددة جندرياً تختص بالمساواة وتكافؤ الفرص.

إن الأهمية التي يكتنفها هذا المسح والدراسة تساهم في كشف مدى استجابة وزارة العمل لاحتياجات الجمهور، وكيف يرى، في المقابل، هذا الجمهور نساء ورجالاً هذه الخدمات على قاعدة البحث والتقييم والنقد البناء الهادف إلى تعزيز أفضل لعمل المؤسسات وخدمات أفضل للمجتمع الفلسطيني نسائه ورجاله. إن أخذ قضايا النوع الاجتماعي بالاعتبار يساهم في ارتفاع جودة وفاعلية الخدمات المقدمة للمجتمع، بحيث تراعي الاحتياجات والطاقات والإمكانات المختلفة. كما يعمل على مزيد من دمج للنساء في الحياة العامة والتعامل معهن كإنسان منتج ومساهم رئيسي في المجتمع مساواة بالرجل. ويعمل، أيضاً، على التغيير في التوجهات الاجتماعية والمؤسسية الهادفة إلى إقصاء النساء.

وفي دراستنا هذه معرفة للقضايا المختلفة المصاحبة للحصول على خدمات ذات علاقة بسوق العمل وتحسين الوضع المعيشي، تساهم مساهمة فاعلة في دمج النساء أكثر في سوق العمل، سواء التشغيل أو العمل الخاص عبر التعاونيات المختلفة. من كل ذلك أتى اهتمام مؤسسة مفتاح بهذه الدراسة وقياس موقف الجمهور وآرائه من منظور النوع الاجتماعي.

رؤية جندرية على وزارة العمل

في تقريرها السنوي للعام 2008، حددت وزارة العمل رؤيتها بعنوان «نحو بيئة عمل أفضل وسوق عمل فعال وتنمية مستدامة». إن هذه الرؤية تلخص وحي رسالة وغايات وزارة العمل القائمة على: تحسين فرص العمل، وبيئة العمل، ورفع درجة التأهيل المهني كأداة للتطوير وتنمية قطاع العمل، وفي النهاية المجتمع.

وتعتبر الوزارة أن الانتشار الجغرافي، أي وجود 14 مديرية في محافظات الضفة ووجود كادر خبير ومؤهّل، هو من عوامل القوة، فيما قلة الموارد المادية والبشرية والإعلام والمعلوماتية من عوامل الضعف.

هذه القضايا، أيضاً، كانت مطروحة في إطار التدقيق الجندري الذي أجرته وزارة العمل في العام الماضي 2010، حيث أظهر التدقيق في استنتاجاته أن الكادر القائم هو كادر شأنه شأن التعيينات المختلفة في السلطة التي تمت ضمن إرث من السياسة المحايدة جندرياً، والتي لم تتح أدواراً مركزية ورئيسية للنساء، ما أدى إلى حصرها على الرجال، خاصة في المناصب العليا.

ورغم استحداث دائرة المرأة كجزء من الخطة الوطنية في دمج النساء والاستجابة لتحديات مساواة النوع الاجتماعي، فإن هذه الدوائر، حسب تقرير التدقيق، ما زالت بعيدة عن المساهمة الفعالة في تحقيق مزيد من الشفافية التي تساهم في رفع إمكانيات تكافؤ الفرص والمساواة واتخاذ القرار.

في مقابلاتنا المختلفة مع الدوائر ذات العلاقة بالبحث: التشغيل، والتدريب المهني، وعلاقات العمل، والتعاونيات والتفتيش، يمكن ملاحظة ما يلي:

إن الغالب على الكادر الوظيفي هم الرجال وليس النساء، مثلاً في التفتيش من حوالي 40 مفتشاً يوجد هناك حوالي 10 نساء مفتشات فقط، وفي فحص المديرية المختلفة نرى أن هناك إشكالية ذات شقين أولهما ضعف الكادر من حيث العدد وأيضاً ضعفه من حيث التنوع حسب النوع الاجتماعي، إذ يغلب الرجال على النساء، وقد خلت بعض الدوائر من النساء أساساً.

عدم وجود نساء في بعض المديرية أو البرامج يقف عائقاً أمام توجه النساء لطلب الخدمة، و فقط للتوحيه قد يكون في المديرية نساء يعملن ولكن ليس بالضرورة في كل البرامج، ما يحجم النساء عن التوجه إلى برامج معينة لا يوجد بها نساء، هذا يضعنا أمام تساؤل حول مدة حول الدراسة والرسالة والأهداف إلى واقع عملي له علاقة بوجود مساواة وتكافؤ فرص جندرية على مستوى العمل داخل الوزارة، وبالتالي كيف ستنعكس على الخدمات المقدمة للمجتمع نسائه ورجالهم.

إشكالية عدم المساواة والتوزيع الجندري لطاقتهم العمل تعكس نفسها في رؤى العمل والخدمات، وهذه جديها واضحة في تعريف المتعطل والمتعطل عن العمل، حيث يتم التعامل مع الرجل بشكل "بديهي" كمتعطل بينما على المرأة إثبات ذلك بوثائق رسمية، ليستمر مسلسل التمييز ويتم مثلاً في برنامج التشغيل التعاطي مع الرجال أولاً وعلى قاعدة المثل الشعبي "فرصة العمل للرجل تفتح بيت وتستر بنت"، عندما لا يتجاوز مفهوم الحاجة للعمل للرجل كمعيل وكسائر للنساء، إذن من حقنا التساؤل حول مفاهيم النوع الاجتماعي والمساواة كمواطنين بحقوق وواجبات متساوية، وخاصة عندما يصدر ذلك عن مؤسسة رسمية، ومن الجدير ذكره هنا أن تقرير التدقيق قد أشار إلى مسألة الثقافة الذكورية التي تحكم بنية وآلية العمل في الوزارة.

نقص الكادر يؤدي إلى نقص الخدمات، وهذه يمكن رؤيتها جديداً في برنامج التفتيش فرغم وجود 80 ألف منشأة في الضفة لا يوجد إلا 40 مفتشاً ومفتشة، ما يضعنا أمام تساؤل حول مدى الإنجاز الذي يمكن أن يحققه طاقم صغير أمام عدد هذا العدد الهائل من المنشآت.

مسألة نقص النشاطات الإعلامية بشقيها العام في وسائل الإعلام والتوعية بدور الوزارة من جهة وبالخدمات المقدمة من جهة أخرى. أو فيما يتعلق بالنشرات والأنظمة والتعليمات والسياسات التي يجب أن توجد في الدوائر. هي مسألة تستدعي مرة أخرى النظر إلى جدوى ما هو موجود في الرؤية والرسالة والغاية للوزارة.

نقص الخدمات وعدم مراعاتها الجندرية. وهي إضافة لنقص الكادر نراها في نقص الخدمة ذاتها. فعلى سبيل المثال مراكز التدريب والتأهيل يوجد فقط ثمانية مراكز تدريبٍ منتشرة في الضفة دون مراعاة لحجم المحافظات المختلفة والحاجات المختلفة. ومن بين ستة عشر تخصصاً مهنيّاً يقدم في مراكز التدريب. هناك ثلاثة مجالات فقط مفتوحة للفتيات وتعد مناسبة لهن وهي الخياطة، والتجميل والسكرتاريا. ما يضعنا مرة أخرى في مواجهة لا مساواة جندرية في الفرص والتخصصات. مع التأكيد على ثقافة تقليدية لا ترى في النساء أبعد من المهن التقليدية ذات العلاقة بأدوارهن الإيجابية أكثر منها إنتاجية. والإشكالية الأخرى في هذه المراكز أنها لا تقدم جميعها كافة التخصصات. بل في كل مركز يوجد جزء منها. وليس هناك توضيح يُوّشر لأسباب اختيار وانتقاء تخصصات وترك أخرى في كل مركز على حدة.

الطريقة التي يتم بها رصد انتهاكات العمل والتفتيش عنها حسب دائرة التفتيش لا تتيح إمكانية لرصد الانتهاكات بحق النساء في العمل. أو رصد للفئات المهمشة كالمعاقين أو النساء كفتتين مهمشتين. رغم أن دائرة التفتيش تشير إلى أن النساء في الصناعات التحويلية يعانين من انتهاكات جسيمة في ساعات العمل. الإجازات والأجر.

أخيراً فيما يتعلق بالخدمة المركزية الأساسية التي يجب أن تقدمها وزارة العمل وهي التشغيل وحل مشاكل البطالة. يبدو أنها من نقاط الضعف الأساسية بالنسبة لوزارة العمل. ففي الوقت الذي يتزايد فيه العدد لطالبي العمل على أكثر من 6900 طلب. الوزارة عاجزة عن توفير أي فرص مما يتعدى فرصاً محدودة في مشروع تشغيل الطوارئ أي فرص عمل مؤقتة وقصيرة المدى. وحسب تقرير 2008، فإن الوزارة فقط تمكنت من توفير 340 فرصة عمل بطرق مختلفة. وهذا بكل المقاييس يعد رقماً محدوداً وبائساً نسبة لطلبات التشغيل.

من الواضح أن الوزارة لا تقوم بأي مجهودات إضافية لاستقطاب النساء وتحسس مشاكلهن واحتياجاتهن. حيث تكتفي الوزارة بفتح الباب أمام الجميع دون الأخذ بالاعتبار البعد الجندري. وهذا معكوس في الطاقم الذي أغلبه رجال. وفي غياب سياسة تشجيعية للنساء. مع تأكيد على توجهات ثقافة ذكورية في التعامل مع احتياجات النساء خاصة التشغيل.

منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على:

أولاً، مقابلات معمقة لمسؤولي الوحدات المختلفة في وزارة العمل والمستهدفة من البحث. هدفت للتعرف على الخدمات المقدمة لكل وحدة على حدة وطبيعة الإشكالات والمعوقات التي يواجهونها وحجم الإنجازات المختلفة.

وثانياً، استمارة بحثية، صممت من أجل قياس الخدمات المقدمة من وزارة العمل للرجال والنساء، حيث تهدف إلى معرفة طبيعة الجمهور المتوجه للوزارة عبر مديرياتها المختلفة، وتحديدًا للدوائر ذات الصلة بالعلاقة مع الجمهور، وهي دوائر التشغيل، التدريب المهني، علاقات العمل، التفتيش والتدريب المهني. إضافة لمعرفة المتوجهين. محاولة لرصد الأسباب التي تدفع الجمهور من رجال ونساء للتوجه للوزارة، ومعرفة الأسباب الرئيسة لذلك، الاطلاع على الطريقة والوسيلة المعرفية التي قادتهم للوزارة، والأهم من ذلك، حاول الدراسة معرفة مدى وكيف يرى الجمهور الخدمات المقدمة من الوزارة ومدة مراعاتها لاحتياجاتهم، وهل يرون أية جدوى من التوجه للوزارة. كل ما سبق الدراسة حاول رصده ببعده الجندري، أي كما يراها كل من الرجال والنساء مجتمعين، أو كما تراها النساء على حدة، وكذلك الرجال.

هذا وقد أخذ حين تصميم عينة البحث الميداني والذي يستهدف المراجعين والمرجعات في مديريات وزارة العمل، الاعتبارات التالية:

- تم اختيار 14 نقطة بحثية في كل مديريات وزارة العمل، وهي نابلس، جنين، قلقيلية، طولكرم، طوباس وسلفيت في شمال الضفة الغربية، رام الله، القدس وأريحا في الوسط، بيت لحم والخليل (دورا ويطا).
- وقد تم إعطاء حجم متناسو لكل نقطة بحثية بما معدله 43 مبحوثاً تقريباً في كل نقطة بحثية، بحيث يكون من الممكن تحليل النتائج حسب ثلاث مناطق (الشمال والجنوب والوسط)، ونتمكن من قياس حركة المستفيدين في كل مديرية من مديريات وزارة العمل على حدة.
- هذا وقد تم جمع 584 استمارة، وذلك عن طريق اختيار العينة بطريقة عشوائية منتظمة أول النهار، ولكن مع منتصف اليوم الأول يتم أخذ كل من راجع، مع مراعاة أن النساء قد يكون ترددهن أقل، لذا أخذنا بالاعتبار جميع النساء اللواتي يراجعن.
- في كل نقطة بحثية كانت تتواجد باحثتان: باحثة بتمركز دورها الرئيسي في متابعة المقابلات وعينة المبحوثين، في حين كان دور الباحثة الميدانية الثانية في متابعة العدد الكلي للمراجعين لتلقي خدمات وزارة العمل وتصنيفهم حسب الجنس والهدف من الزيارة، وقد تمت تعبئة الاستمارات خلال ثلاثة أيام عمل هي 2011/1/6-2.

جدول: توزيع العينة حسب المنطقة والجنس وأسباب المراجعة:

المحافظة	أنثى	ذكر
نابلس	131	192
جنين	28	95
طوباس	19	29
طولكرم	7	24
سلفيت	22	44
قلقيلية	30	149
القدس	29	54
رام الله	11	59
أريحا	22	51
بيت لحم	22	60
الخليل/دورا	22	73
الخليل/يطا	22	22

يمكن الملاحظة من الجدول أعلاه أن أكثر عدد للمراجعين والمراجعات مجده في نابلس وقلقيلية ثم جنين، وهما منطقتان تضررتا بشكل كبير منذ الاجتياح في 2002، حيث فرض حصار قاس على جنين ونابلس وقلقيلية، فيما دمر جدار الفصل العنصري قلقيلية وعزلها ودمر مجالات العمل المختلفة خاصة الزراعية، وبالتالي عدد المراجعين والذي هو بالأساس لغرض الحصول على تصريح عمل أو التأمين الصحي يعود لهذه الظروف بعكس ما حصل في منطقة الوسط (رام الله والقدس وأريحا)، حيث عدد المراجعين الأقل. ما يلفت الانتباه هو تساوي عدد المراجعين والمراجعات في منطقة يطا بالخليل.....

تحليل للمسح والخدمات المقدمة من وجهة نظر الجمهور:

في محاولة لفهم جمهور وزارة العمل الذي يتوجه إلى مكاتب الوزارة في المحافظات المختلفة للحصول على الخدمات، من الضروري تتبع بعض الخصائص والسمات له.

من خلال العينة التي تم جمعها من المراجعين والمراجعات لمكاتب الوزارة فإن العينة توزعت على ما يقارب 48% نساء مقابل ما يقارب 52% من الرجال. وهي تقريباً عينة متساوية يمكن استخدامها بغرض المقارنة والتحليل المبني على النوع الاجتماعي.

النساء الصغيرات والأرجم الخريجات الجدد من الجامعات والمعاهد النسبة الكبرى منهن صغار السن في العينة بما يعادل 14.7% وهي من سن 18-25، فيما تقل هذه النسبة للرجال إلى 11%. هذا وتركز العينة عند من هم في 25-45 عاماً. للرجال وللنساء، وهي الفترة الزمنية التي بالعادة يكون الفرد معنياً بالاستقرار في وظيفة من أجل الاستقرار في حياته الشخصية، الزواج وإنجاب الأطفال. وحسب الإحصاء المركزي فنسبة المتزوجين والعاملين تقع ضمن هذه الفئة العمرية. وبالتالي تتقطع سبل الحياة أمامهم في ظل ظروف اقتصادية سيئة ونسبة بطالة عالية، وأسرة حديثة التكوين، الأغلب لا يوجد لديها أطفال أصبحوا في سن العمل، يجعل هذه الفئة العمرية الأكثر حاجة وحث وطأة ضغط العائلة والأطفال للتوجه للحصول على الخدمات المختلفة، وكلما ارتفعنا في عمر المراجعين/ات نرى أن النسبة تقل لتصل إلى 8.7% لكلا الجنسين فوق سن 55 عاماً.

وعند النظر إلى سمات كل من الرجال والنساء المبحوثين/ات، نرى أن أغلبية من شملتهم الدراسة من الرجال والنساء يقعون ضمن التعليم العام بما نسبته 67% من العينة، فيما يشكل ذوو التعليم العالي ما نسبته حوالي 11% الذي يؤشر أن ذوي التعليم المحدود هم الأكثر احتياجاً للمساعدات المقدمة من وزارة العمل. وهنا نشير إلى أن نسبة غير المتعلمين تقارب 6% (جدول 2). تتناسب هذه النسبة وسوق العمل الفلسطيني المحدود، والذي يعاني منافسة عالية لا تصمد به الإمكانيات العلمية المتواضعة، ويكون عليها أن تبحث عن عمل، ولكن بالمقابل هذا الجدول يؤشر إلى إشكالية العلاقة ما بين التعليم وسوق العمل للنساء، حيث كلما زاد التعليم وتحديداً التعليم الجامعي للنساء، كانت الفرص في سوق العمل محدودة وحسب جهاز الإحصاء الفلسطيني، فإن البطالة ترتفع وسط النساء المتعلمات، وهذا يعزى بالدرجة الأساسية لأن التعليم للنساء ما زال مرتبطاً بدرجة كبيرة بالدور الإيجابي الذي يراه المجتمع الدور الأهم، وبالتالي تتجه النساء إلى تخصصات مثل التعليم والخدمات والتي تتلاءم مع أدوارها الإيجابية، ما يخلق إشكالية في هذه القطاعات - زيادة في العرض وقلة في الطلب، وبالتالي تحاول النساء إيجاد بدائل لهذه الحالة، أحدها قد يكون التوجه إلى وزارة العمل للحصول على الخدمات المختلفة من تشغيل وغيره ما يفسر نسبة 11% من المتعلمات شملتهن الدراسة، هن من المتوجهات إلى وزارة العمل.

جدول 3: توزيع العينة حسب درجة التعليم والجنس

المعدل	ذكر	أنثى	ما هي حالتك التعليمي
3.0%	6%	7.5%	أمي
3.5%	3.2%	3.9%	ملم
19.8%	21.2%	18.2%	ابتدائي
28.0%	31.7%	23.9%	اعدادي
28.0%	28.8%	27.1%	ثانوي
6.4%	6.1%	6.8%	دبلوم متوسط
10.5%	7.4%	13.9%	بكالوريوس
2%		.4%	دبلوم عالٍ
5%	1.0%		ماجستير
100%	100%	100%	المجموع

تجاوز نسبة غير العاملين أو المتعطلين عن العمل ستين بالمائة من العينة لكلا الجنسين. فيما تشكل النساء ربات البيوت ما نسبته 63.6% من النساء. وبالتالي فإن النسبة الكبرى من النساء هي غير عاملة أساساً سواء كان الهدف من الزيارة للحصول على خدمات تخص النساء أو تخص مثلاً الرجال- أزواجهن. أما بالنسبة للنساء العاملات بوظيفة جزئية أو ثابتة تعادل 13.5% وهي نسبة تقترب من نسبة مساهمة الإناث في سوق العمل حسب الإحصاءات الرسمية. فيما تعادل نسبة الرجال الذين يعملون بوظيفة ثابتة أو جزئية حوالي 62% وهي نسبة تقترب أيضاً من مساهمة الذكور في سوق العمل حسب الإحصاءات الرسمية. فيما لا تظهر العينة طبيعة العمل إن كان في القطاع الحكومي أو الخاص. وإن كانت الفرضية أن الخدمات المقدمة من وزارة العمل هي بالأساس تعود للعاملين والعاملات خارج القطاع الحكومي.

جدول 4: العلاقة بقوة العمل حسب الجنس

المعدل	ذكر	أنثى	العلاقة بقوة العمل
21.1%	31.4%	9.6%	مشتغل/ة متفرغ/ة(بوقت كامل
17.9%	30.4%	3.9%	مشتغل جزئي
21.5%	29.5%	12.5%	متعطل
30.4%	6%	63.6%	متفرغ/ة لأعمال المنزل
4.6%	1.6%	7.9%	طالب/ة متفرغ/ة/للدراصة
2.9%	4.5%	1.1%	عاجزة/ة عن العمل
1.7%	1.9%	1.4%	لا يعمل/ولا يبحث عن عمل
100.0%	100.0%	100.0%	المجموع

الأسرة:

يشكل المتزوجون/ات 81% من العينة، أي أن أغلبية الذين يتوجهون للمطالبة بالخدمات المختلفة هم من لديهم أسرهم الخاصة. ولا يعيشون في كنف الأهل. وترتفع النسبة للرجال المتزوجين عنه للنساء بنسبة 89% للرجال مقابل 72% للنساء. ولكن إذا أضفنا لهذه النسبة نسبة الأراامل والمنفصلات، والمطلقات فترتفع النسبة للنساء إلى 82%. وبالمقابل ليس فقط النساء المتزوجات من يتوجهن، وإنما هناك نسبة جيدة من العزباوات أيضاً حوالي 18% هن من يبحثن عن خدمات لدى وزارة العمل:

جدول 5: الحالة الاجتماعية حسب الجنس

المعدل	ذكر	أنثى	الحالة الاجتماعية
14.0%	10.6%	17.9%	أعزب/عزباء
81.1%	89.1%	72.1%	متزوج/متزوجة
1.7%	3%	3.2%	مطلق/مطلقة
3.0%		6.4%	أرمل/أرملة
2%		4%	منفصل/منفصلة
100.0%	100.0%	100.0%	المجموع

أما فيما يتعلق بالتركيبة الأسرية، فيلاحظ أن أغلبية الأسر يتجاوز عدد أفرادها ما بين 4-8 أفراد وذلك بواقع 67% من عينة الدراسة دون أية فروقات تذكر بين المبحوثين من الرجال أو النساء، أي أن هذه النسبة تتجاوز حتى معدلات الخصوبة في الضفة الغربية والتي تعادل 4.1 مولود من ناحية، وحسب توزيع العينة فهي أيضاً تتجاوز نسب الإحصائية لتعداد السكان الفلسطيني في العام 2007، بشكل عكسي. أي أن الإحصاء السكاني يشير إلى تزايد الأسر النووية بعدد أفراد أربعة وأقل، أي أن المجتمع الفلسطيني حسب الإحصاء ينحو إلى أسر قليلة العدد، بينما في دراستنا يظهر أن الذين يتوجهون للوزارة لطلب المساعدة عدد أفراد الأسر يزيد عن أربعة، ما يعني أنه كلما كبر عدد أفراد الأسرة زادت الحاجة لطلب المساعدة الرسمية.

جدول : عدد أفراد الأسرة حسب جنس المراجع

المعدل	ذكر	أنثى	عدد افراد الاسرة
2.5%	2.2%	2.9%	1
9.2%	9.0%	9.3%	2
6.4%	7.1%	5.7%	3
13.2%	14.8%	11.5%	4
12.4%	12.9%	11.8%	5
14.7%	13.5%	16.1%	6
15.3%	15.1%	15.4%	7
11.5%	10.9%	12.2%	8
5.8%	6.4%	5.0%	9
3.4%	2.3%	4.7%	10
1.7%	1.9%	1.4%	11
1.2%	1.3%	1.1%	12
1.9%	1.3%	2.5%	13
2%	3%		14
2%	3%		15
5%	6%	4%	18
100.0%	100.0%	100.0%	

الدخل والفقير:

تؤشر الإحصائيات المرتبطة بأهداف الألفية الإيمانية للجهاز المركزي للإحصاء (2009)، إلى أن الفقر ومعدلاته وفجواته في اتساع منذ العام 2000، حيث بلغت فجوة الفقر 9.8 في العام 2007، فيما بلغت نسبة السكان الذين يقل دخلهم عن خط الفقر الوطني لنفس العام 34.5، وان نسبة العاملين الذين يقل دخلهم عن خط الفقر 38.4 لكل من الذكور والاناث.

المؤشر	2006	2007
نسبة السكان الذين يقل دخلهم عن خط الفقر الوطني	30.8	34.5
معدل فجوة الفقر	8.5	9.8
نسبة السكان العاملين الذين يقل دخلهم عن خط الفقر الوطني	35.1	38.4

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2009)، الأهداف الإيمانية للألفية (تقرير إحصائي).

ان هذه الإحصائيات تأخذ أبعاداً خطيرة على مؤشرات العمل والفقر في فلسطين وعلى منحنى دراستنا. وذلك لأن فجوات الفقر ومعدلاته في تصاعد. وحتى العاملين جزء كبير منهم 38.4 هم تحت خط الفقر الوطني. ما يعني أن ذلك سيفرض مزيداً من الأعباء على المؤسسة الرسمية. من جهة. ومن الجانب الآخر على المؤسسة الرسمية. وفي حالتنا على وزارة العمل أن تساهم بحل هذه الإشكالية سواء عبر توفير فرص عمل أو إيجاد وسن قوانين وسياسات حماية للعاملين والعاملات مثلاً سياسات توظيف وسياسات الحد الأدنى للأجور. وسياسات لغير العاملين والعاملات تتضمن فرص التشغيل والحماية الاجتماعية. خاصة أن العاملين والعاملات في القطاع الحكومي لديهم قوانين وسياسات حماية أعلى بكثير من القطاع الخاص والذي يتطلب من وزارة العمل أن تبذل مجهوداً أكبر في هذا القطاع.

وبموازاة ذلك وارتباطاً بما سبق. إذا نظرنا للدخل فإن أغلبية الأسر المبحوثة يقل الدخل عن ألفي شيكل شهرياً. وهو يوازي تقريباً الحد الذي يعرف عنده خط الفقر. وإذا علمنا أن خط الفقر المدقع يصل إلى 1800 شيكل. وبالنظر للعينة. يمكن القول إن الذين يتوجهون إلى وزارة العمل للمساعدة هم دون خط الفقر. حيث 34.5% من العينة هم دون ألف شيكل الدخل الشهري. وعلى مستوى النساء فالنسبة هي 35%. أي أقل من خط الفقر المدقع بكثير. ويبدو أن النساء عندما يتوجهن لوزارة العمل للمساعدة يكن قد استنفدن الفرص والإمكانات المختلفة في محاولة لإعالة أنفسهن. وتوجهن إلى الوزارة يأتي من قبيل فشلهن في تحسين معيشتهن. وتشكل وزارة العمل بالتالي مكاناً يؤمل من خلاله الحصول على المساعدة.

أما ما هو جدير بالاهتمام. فهو أن النساء العزباوات والأرامل والمطلقات والمنفصلات. أي اللواتي يعتبرن معيلات لأنفسهن ولأسرهن نسبة تقارب 28%. وهي نسبة عالية وتعبّر عن أن النساء اللواتي يعلن الأسر هن الأفقر. ولكن ما هي طبيعة المساعدة التي تؤديها هؤلاء النسوة وهل هناك فرق يذكر بين الرجال والنساء في الحصول على الخدمة....

جدول: متوسط الدخل حسب الجنس

متوسط دخل الاسرة بالشيكل	انثى	ذكر	المعدل
اقل من 1000 شيكل	35.4%	33.4%	34.3%
1000-1999 شيكل	35.4%	32.8%	34.0%
2000-2999 شيكل	16.4%	19.0%	17.8%
3000-3999 شيكل	7.1%	9.0%	8.1%
4000 شيكل فأكثر	5.0%	4.8%	4.9%
لا أعرف	7%	1.0%	8%
	100.0%	100.0%	100.0%

مصدر الدخل:

رغم أن نسبة المشتغلين/ات سواء بوظيفة جزئية أو كاملة لا يتجاوز 39% من العينة. إلا أننا بالمقابل نرى أن 69% من العينة تتلقى أجوراً ورواتب كمصدر للدخل. ما يعني أن العمل بأجر ليس هو أهم مصدر للدخل بالنسبة للأسرة الفلسطينية وإنما هناك بدائل للعمل بأجر. قد يكون عن طريق المساعدات الرسمية مثلاً عن طريق وزارة الشؤون الاجتماعية. وهي للأسر الأكثر فقراً. أو مخصصات أسر الشهداء والأسرى. وتشير العينة أيضاً إلى أن هناك نسبة من العينة المتوجهة لوزارة العمل ما زالت على مقاعد الدراسة منها

حوالي 8% تقريباً من الإناث. هذا يرفع سؤالاً عالياً جداً حول الدور الذي تلعبه وزارة العمل في تخفيف حدة الفقر أم في إيجاد فرص تشغيل. أو في توفير أدوات داعمة للأسر الفقيرة مثل التأمين الصحي على سبيل المثال لا الحصر.

إضافة إلى ذلك، نرى أنه وعلى الرغم من أن المجتمع الفلسطيني من حيث التجمعات السكانية ما زالت نسبة توازي حوالي 18% تعيش في الريف. وحيث ترتفع نسبة النساء في المجال الزراعي من مجمل النشاطات اقتصادياً إلى 38.9% مقابل 12% للرجال من مجمل الناشطين اقتصادياً. أي أن النساء عندما يخرجن لسوق العمل فإضافة إلى الخدمات كقطاع تتواجد به بقوة. يأتي العمل الزراعي في المرتبة الثانية. وعند النظر لعينة الدراسة نرى أن الرجال أكثر من النساء يعتمدون على الدخل الآتي من الزراعة وبنسبة 15.8% مقابل 4.6% للنساء. رغم أن الاعتماد على الزراعة أو على مشاريع الأسرة الزراعية وغير الزراعية لا يتعدى نسبة 10.5% وهي نسبة متواضعة لجهة المساحة ونسبة السكان وضرورة العمل الزراعي. وما يهمنا الإشارة إليه هنا أن ضعف نسبة النساء المعاشات من العمل الزراعي يعود إلى أن النساء في العمل الزراعي هن ضمن العمل في ملكية الأسرة. حيث يتميز العمل الزراعي بأنه عمل عائلي في أغلبه في فلسطين. وبالتالي الكثير من النساء قد لا ترى فيه مصدر دخل ومساهمة في الإنتاج بقدر ما هو مساندة ومساهمة في العائلة. وبالتالي لا تقوم بتعريف عملها الزراعي كمصدر دخل. حيث من الممكن أن تعرف نفسها غير عاملة أو ربة بيت. أخيراً، إن النسبة القليلة من عينة الدراسة تعتمد على الزراعة كمصدر دخل. قد يعود إلى أن الزراعة في العادة تمنح نوعاً من الدخل «المستقر». إن جاز التعبير. والذي لا يدفع الكثير من النساء أو الرجال لطلب المساعدة من وزارة العمل. بل بمزيد من البحث قد جُدهن يتوجهن إلى وزارة الزراعة مثلاً للحصول على مساعدات. أو قد نراهن ضمن قائمة المؤسسات للقروض الصغيرة. وهناك الكثير من تقارير مؤسسات الإقراض التي تظهر النساء الريفيات كمتلقيات للقروض لمشاريع ذات طابع زراعي وحيواني أو ما يرافقه من تصنيع غذائي.

جدول: مصدر الدخل حسب الجنس

المعدل	ذكر	أنثى	اهم مصدر دخل للأسرة حسب الأهمية
10.5%	15.8%	4.6%	مشاريع للأسرة (زراعية وغير زراعية)
69.0%	64.0%	74.6%	أجور ورواتب
6.9%	4.5%	9.6%	قروضات (مساعدات داخلية او خارجية)
13.5%	15.8%	11.1%	أخرى/حدد
100.0%	100.0%	100.0%	المجموع

لماذا تتوجه النساء والرجال إلى وزارة العمل:

بناء على تحليل للعينة يمكن اعتبار أن من يتوجه لطلب المساعدة هم: النساء والرجال الأكثر فقراً، الأقل تعليماً، وبالأغلب لا يعملون لأسباب مختلفة أو يعملون بشكل جزئي. فيما يشكل الذين يعملون بشكل كامل ومنتظم خمس العينة، وعلى مستوى النساء فإن نسبة جيدة منهن معيلات لأسر ولأنفسهن. هؤلاء جميعاً من يتوجهن إلى المديرية والبرامج المختلفة التي تقدمها وزارة العمل. أما لماذا يتوجه كل من النساء والرجال إلى وزارة العمل وهل هناك أي دلالة إحصائية بين النساء والرجال. يمكن متابعتها من خلال الجدول التالي:

الهدف من الزيارة	الإناث	الذكور	المعدل
من أجل التسجيل للبحث عن فرصة عمل	15.7%	4.2%	9.6%
المراجعة في قضية سابقة	4.3%	4.2%	4.2%
التسجيل للتدريب المهني		3%	2%
المراجعة في تصريح العمل	22.1%	31.2%	26.9%
مراجعة أمور تخص التعاونيات	2.1%	7.1%	4.7%
استشارة قانونية	1.1%	2.3%	1.7%
المراجعة بخصوص اشكاليات وقضايا عمالية	2.9%	6.4%	4.7%
المراجعة بخصوص التفتيش على ظروف العمل	1.1%	6%	8%
المراجعة من أجل التسجيل للتأمين الصحي الحكومي	45.0%	40.2%	42.5%
أخرى/ حدد	5.7%	3.5%	4.6%

تشكل القضايا التي تمس الرغبة في العمل في مشاريع العمل الإسرائيلية والصحة أعلى الأسباب لمراجعة مديريات وزارة العمل في المحافظات المختلفة. حيث 42.5% مراجعة من أجل التأمين الصحي، و26.9% من أجل تصاريح العمل. وتشكل النساء النسبة الكبرى من المراجعين/ات للتأمين الصحي بواقع 45% من النساء مقابل 40% من الرجال. أما التصاريح فهي ترتفع لدى الرجال بنسبة 31.2% مقابل 22.1% للنساء وفي هذا السياق فإن هذه النسبة لا تعني أن النساء يراجعن من أجل الحصول على تصريح عمل لهن. بل من أجل أزواجهن أو أبنائهن حسب ما أفادت المراجعات في المقابلة. فيما تنخفض نسبة الطالبين لفرص تشغيل حيث لا تتعدى 9.6% من الرجال والنساء مع ملاحظة أن النسبة أكبر لدى النساء منها للرجال بواقع 15.7% مقابل 4.2%. ولدى البحث في هذه الإشكالية نرى أن الراغبين في العمل يفضلون الحصول على تصريح رغم مشقة العمل والحواجز وذلك يعود لإمكانية الحصول على فرصة عمل أسرع وأكثر أجراً. والمقصود بالأكثر أجراً ليس حسب مقياس الأجر الإسرائيلي. بقدر ما هو مقارنة بالأجر في مناطق السلطة الفلسطينية أي مشاريع العمل الفلسطينية. ومن هنا نرى النسبة المرتفعة جداً. خاصة إذا علمنا وحسب المعلومات من وزارة العمل فإن عدد الملفات للمتعطلين عن العمل تصل إلى 600 ألف ملف. ولكن للأسف لا يوجد فرص عمل تساهم في التخفيف من عدد الملفات. فيما حاولت وزارة العمل أن تتجاوز

جزءاً من المشكلة عن طريق حوسبة الملفات وربطها في وزارة الداخلية والسكان. لمحاولة حصر المتعطلين عن العمل والفرص الممكنة حسب ما أفادتنا به إيناس كلبوني مديرة دائرة العمالة في الوزارة: «يوجد في السجل المحوسب لدى الدائرة 600 ألف مسجل غالبيتهم متعطلون عن العمل. وهناك نظام معلومات لسوق العمل. يوجد به 600 ألف ملف وهناك محاولات لعمل توافقي. ولكن بالمحصلة لا يوجد فرص عمل. والآن هو جزء من نظام الحوسبة. الربط مع وزارة الداخلية وسجل السكان».

إن الأفضلية في التوجه لسوق العمل الإسرائيلي يعززها انخفاض نسبة التوجه للحصول على وظيفة. وقد أفادت الوزارة أن العدد الذي يتوجه لطلب التشغيل ضئيل.

المشكلة ليست محصورة فقط في العدد الضئيل جداً من النساء اللواتي يتوجهن إلى دائرة التشغيل. ولكن أيضاً الرجال لا يتوجهون. فقط يتم التوجه لأغراض محددة. أهمها الحصول على تصريح عمل. والتأمين الصحي. وهذا الأخير يكون إجمالاً مع بداية العام. وحسب ما أفادت وزارة العمل فإنه يتم إصدار 99500 تأمين صحي مجاني سنوياً. وهذا يعكس أيضاً أن قطاعاً واسعاً هو فعلاً بحاجة للتأمين الصحي. أكثر منه لطالبي العمل. وهذا متوقع في ظل أن المراجعين هم تحت خط الفقر ودخلهم متواضع. وبالتالي التأمين الصحي حاجة ملموسة بغض النظر تم العمل أم لا وهو تأمين صحي عائلي وليس فردياً ما يعزز الحاجة إليه ويغطي النساء والرجال.

أما فيما يتعلق بالأسباب الأخرى للتوجه للوزارة مثلاً للتدريب المهني. قد تكون ضالة النسبة 0.3 عائدة لأن التدريب المهني يبدأ مع بداية العام الدراسي وبالتالي في فترة البحث لم تكن هناك دورات للمراجعة حولها. فيما نرى أن المراجعة في القضايا القانونية والعمالية هي أيضاً متواضعة بالنسبة لتصريح العمل والتأمين الصحي. وهذا قد يؤثر للأولويات التي يصنفها كل من الرجال والنساء والتوقعات المطلوبة والمرجوة من وزارة العمل في تأمين العمل أولاً. أي التصاريح. أو في توفير تأمين صحي بحده الأدنى كحاجة ضرورية وملحة.

كيف سمع المراجعون/ات عن وزارة العمل وبرامجها المختلفة:

تشكل العلاقات الاجتماعية من الأصدقاء، والقرباء من الأهل مصدر المعلومات الأول عن الوزارة وخدماتها. والعلاقات القربانية هي أول مصدر للمعلومات. خاصة للنساء. حيث 58.8% من المراجعات سمعن عن خدمات الوزارة من الأهل. مقابل 38.5% من الرجال. فيما يشكل الأصدقاء المصدر الثاني خاصة للرجال بنسبة 36.2%. مقابل 24.8% للنساء. وقد يعود ذلك إلى أن أغلبية المتوجهات هن ربات بيوت أي متواجدات بأغلبهن في الإطار الخاص الإيجابي. ما يعني أن مصدر المعلومات سيكون ضمن هذا المحيط والدائرة. وان اتسعت فهي لا تتعدى الأصدقاء. وهذه النسبة منسجمة إلى حد بعيد مع كون أغلبية المتوجهات لمديريات وزارة العمل هن ربات بيوت.

وان ما هو مثير للحفيظة ويشكل مؤشراً سلبياً. هو التوجه للمديريات بفعل الإعلانات. والذي لا يتعدى 7.1% وبواقع فقط 4.7% منها للنساء. ما يعني أن وزارة العمل لا تعتمد على الإعلان في الترويج لخدماتها. وخاصة لدى النساء. ما يعني أن الوزارة لا تقوم بدورها في رفع درجة الوعي والتمكين لجمهورها من العمال والعمالات بالتوجه للوزارة. وهذا حتماً ينعكس سلباً في عدد النساء المتوجهات للوزارة ليس فقط للحصول على تصاريح لأزواجهن وهي يمكن معرفتها عن طريق دائرة الأصدقاء، ولكن حتى للأسباب الأخرى وللبرامج المختلفة المقدمة. وهو ما يفسر أيضاً ضعف التوجه للمديرية لقضايا أخرى منها البحث عن فرصة عمل. وحسب إدارة التشغيل في الوزارة فإنه لا يوجد أية برامج إعلامية لاستقطاب النساء فمثلاً في مديريات الخليل لا تراجع النساء من أجل التشغيل وإنما فقط الرجال. ومع ذلك لا تقوم الوزارة بأي مجهود إعلامي أو سياسات تشجيعية من أجل استقطاب النساء وتقديم خدمات لهن. وفي هذا السياق يبرز التساؤل: هل

التقصير نابع من سوء إدارة أم أن الوزارة عاجزة عن التشغيل. وبالتالي لا ترى ضرورة في الإعلان عنه حتى لا توضع في مأزق توفير وظائف؟ وإن كان ذلك لا يعود لسوء الإدارة. لم نتلق إجابة في هذا الخصوص من مديرية التشغيل. ولكن مديرية التفتيش ترى أن هناك ضعفاً في حملات التوعية. وهي حملات تقتصر على بعض الملصقات (بوسترات) ونشرات تعريفية. وحلقات توعية فقط يطلب من إدارة الشركات والمصانع وليس بمبادرة من وحدة التفتيش وكجزء مركزي ضمن خطه منهجة تستهدف رفع الوعي لدى الجمهور خاصة النساء.

جدول: آلية التعرف على وزارة العمل حسب الجنس

المعدل	ذكر	أنثى	كيف عرفت عن البرنامج
30.8%	36.2%	24.8%	عن طريق الأصدقاء
48.1%	38.5%	58.8%	عن طريق الأقارب
7.1%	9.2%	4.7%	عن طريق الإعلان
14.0%	16.1%	11.7%	غير ذلك
100.0%	100.0%	100.0%	المجموع

ماذا يحدث عندما نتوجه لوزارة العمل، ما هي الإجراءات التي يتم التعامل معها:

يتم التوجه لوزارة العمل عبر مديرياتها المختلفة والمنتشرة في محافظات الضفة الغربية. حيث يكون هناك موظف أو أكثر تابع للإدارات المختلفة. وحسب ما أفاد الجمهور المتوجه حول سبب الزيارة والإجراءات التي طالب بها يمكن أن نرى أن الأغلبية من النساء والرجال يتوجهون من أجل الحصول على التأمين الصحي. وذلك بنسبة تقارب 42%. وهي نسبة عالية ومستمرة على مدى العام. رغم أن التأمين الصحي يتم إصداره في بداية العام. وهذا ما يفسر النسبة العالية من المراجعين للتأمين. ثم يلي ذلك التصاريح بما يعادل تقريباً 27%. وهي تتناسب مع كل ما ذكر سابقاً من أن هذه هي مجمل الأسباب التي تستدعي التوجه إلى الوزارة.

أما تجديد المعلومات والتسجيل الجديد. فيحتلان مجتمعين حوالي 40% من الأسباب. ومرة أخرى نرى أن العملية المرتبطة بالتصاريح والتأمين الصحي هي مصدر النشاط المركزي. وذلك أن التسجيل وتجديد المعلومات يقعان ضمن ضروريات وجود ملف للأفراد في الوزارة من أجل تقديم الخدمات. حتى وإن كان الجمهور لا يأمل الكثير من الوزارة. خاصة على صعيد التشغيل. لكن ذلك لا يمنع من تسجيل المعلومات.

بالمقابل قد نرى فروقاً ذات دلالة إحصائية بين النساء والرجال في مجمل أسباب المراجعة والإجراءات المتخذة. ففي الوقت الذي نرى قضايا مثل تسجيل التعاونيات والحصول على التصاريح من أولويات الرجال. فإن قضايا مثل التشغيل هي أولوية للنساء. وقد يكون ذلك عائداً إلى أن الرجال في الأغلب يفضلون الحصول على تصريح عمل لأنه بالنسبة لهم مجدٍ مالياً. فيما يكون سوق العمل المحلي هو المكان الأساسي والتوجه المركزي للنساء للحصول على وظيفة وفرصة تشغيل. وبالتالي الوزارة إحدى المؤسسات المؤمل الحصول على هذه الفرصة عن طريقها.

فيما تبقى من خدمات من حل مشاكل عمالية. شكاوى أو مراجعات شكاوى. إرشاد وتوجيه قانوني. حل نزاعات وتسويات تخص التعاونيات. كل هذه الأمور وإن كانت تتم بنسب أقل. إلا أنها تشكل محور اهتمام أكثر لدى المراجعين الرجال منه للنساء.

لكن أحد المؤشرات التي يمكن الوقوف عندها أن هناك النسبة الكبرى من الذين أجابوا بأنهم لم يتلقوا أيًا من الخدمات أعلاه هم من النساء وليس الرجال.

جودة الخدمات المقدمة ومدى الرضا عنها:

بغض النظر عن الأسباب التي تدفع كلاً من النساء والرجال للتوجه إلى المديرية المختلفة للحصول على خدمات. كيف يرى هؤلاء تلك الخدمات المقدمة. وهل الجمهور المتوجه يشعر بأن الوزارة المكان الذي يمكن التوجه له لطلب الخدمات كحق وواجب على الوزارة وكجزء من رسالتها ودورها المؤسساتي والوطني. أم أن هذه الخدمات مصحوبة ببيروقراطية وفوقية تمنح شعوراً بعدم الرضا والارتياح. في هذا الصدد كانت هناك عدة تساؤلات حاول البحث في الموضوع على أكثر من مستوى سواء ما له علاقة بالمكان. أو بالموظف وبالخدمة المقدمة .

فيما يتعلق بالمكان والنظام. أغلب الجمهور المتوجه عبر عن رضاه وبمعدل تقريباً يتراوح بين 73%-71%. وخاصة فيما يتعلق بأوقات الدوام. حيث ارتفع الرضا عنها إلى 82%. ودون اختلاف بين الرجال والنساء.

ولكن فيما يتعلق بتوفر المعلومات من نشرات حول الخدمات المقدمة والمساعدات الاستشارية فقد تباينت الآراء بين الرضا وعدمه حيث لم يتجاوز الرضا عن هذه الخدمات أكثر من 47% من جمهور المراجعين. وهذا ينسجم مع ما أفادت به الوزارة من ضعف في مجالات الإعلام والتوعية.

بالنسبة للموظفين والخدمات المقدمة عن طريقهم. فقد اعتبر ما معدله 64% أنها جيدة. والمقصود هنا بالاستماع إلى مشاكل الجمهور وتوجيهه وإرشاده وكفاءة الاستجابة لاحتياجاته. وهذه النسبة هي أدنى من الرضا عن المكان والنظام. أي عندما نأتي لموضوع المعاملة والتعامل ما بين الموظف والمتلقي للخدمات تنخفض نسبة الرضا عن أداء الوزارة. ما يعني أن التغيير والتحسين في شكل المديرية لا يعني بالضرورة تحسناً في الخدمات.

لكن هناك دلالات إحصائية ما بين الرجال والنساء المتوجهين للمديرية. حيث عبرت النساء بنسب أقل من الرجال عن رضاهن عن الخدمات المقدمة والمعلومات المقدمة. فعلى سبيل المثال تعتقد النساء بنسبة 62% مقابل 72% للرجال. بأن الموظف لا يعطي وقتاً كافياً لهن للاستماع إلى قضاياهن وبالتالي التعبير الجيد عنها. وقد يعود ذلك للانطباعات المسبقة والثقافة القائلة إن النساء يبالغن في عرض واقعهن. ويعتمدن على الإسهاب. ولكن أيضاً إذا حاولنا إعطاء الأمور المزيد من البحث والتفصيل نرى أن أغلبية المديرية يتواجد بها موظفون رجال. وان وجدت موظفات فليس بالضرورة يغطين كافة البرامج والدوائر أي الخدمات المقدمة. فعلى سبيل المثال في دائرة التفتيش يوجد قرابة 40 مفتشاً. منهم فقط بين 8-10 مفتشات. وفي دائرة التشغيل نرى أن في أغلبية المكاتب في الدوائر المختلفة لا يوجد نساء. بعض المكاتب أساساً هناك مشكلة إدارية عامة كما هو الحال في مكتب طوباس. حسب ما ذكرته لنا دائرة التشغيل. وبالتالي قد تحجم النساء عن الحديث عن مشاكلهن المتعلقة بالعمل وظروفه. أو قد لا يتفهم الرجال احتياجات النساء الحقيقية وما تعنيه لهن الخدمات المختلفة. أو أهمية وضرورات العمل بالنسبة لهن. فتبعاً للثقافة المجتمعية وحتى بالمفاهيم الرسمية فإن رب الأسرة والمعيّل هو الرجل. ولا ينظر إلى عمل النساء بجدية وكضرورة لدخل الأسرة. وهذا يمكن أن نراه بوضوح في التعريف الذي تعطيه الوزارة للمتعمّل عن العمل. ففي الوقت الذي تتعاطى مع الرجال بشكل طبيعي وسلس في تعريفهم كمتعمّلين. فإن الافتراض بأن النساء هن ربّات بيوت ولذا أي امرأة تتوجه للوزارة لطلب مثلاً مخصصات لها كمتعمّلة طلب منها التوجه إلى رئيس المجلس المحلي أو البلدية التي تسكن ضمن حدودها للحصول على شهادة مصدقة منه أنها متعمّلة عن العمل وليست ربة أسرة. إذن هنا تمييز واضح وصارخ لافتراض من هو العامل وبالتالي من هو رب الأسرة. وهذا سينعكس بدوره على تفهم مختلف حاجات كل من النساء والرجال.

وهذا يعززه تقييم النساء لطبيعة المعاملة والتي يغلب عليها الرسمية بنسبة 67% بينما يرونها أقرب إلى الودية 45.3%. وقد يعود ذلك إلى أن أغلبية الموظفين كما ذكرنا من الرجال ما قد يفسح المجال لأحاديث خارجة عن السياق الرسمي. لأنه وفي سياق متصل اعتبرت الأغلبية من النساء والرجال بنسبة 98.6% أن الأحاديث تركزت حول طبيعة الهدف من الزيارة.

وبالتالي تشعر نسبة جيدة من النساء بالارتياح من الزيارة على مستوى المعاملة بنسبة تقريبا تصل إلى 74%. وان كانت نسبة الارتياح لدى الرجال أكثر منها للنساء وبنسبة 78%. أما ما يثير الاهتمام، فهو نسبة 20% من النساء لم تبد أي رأي في مدى ارتياحها أو عدمه. وهذه يجب التوقف عندها لأنها تتناقض مع ما سبقها من أن الزيارة كانت رسمية إلى ودية وبدون توتر يذكر ذات دلالة (2%). والتي تتيح المجال للافتراض بأن النساء لا تميل غالباً للتقييم المباشر فيما يتعلق بما يدور من أحاديث. وهذا ما يدفع 3% من النساء. وإن كانت نسبة قليلة، إلى أن تعتبر نفسها لم تشعر بالأمان أثناء الزيارة.

المعتقدات والأفكار المصاحبة للجمهور أثناء توجهه لتلقي الخدمات:

أكثر من نصف الجمهور المتوجه إلى وزارة العمل، يتم إنجاز معاملته التي أتى من أجلها في المرة الأولى وبنسبة تقارب 57%. وحوالي 29% يحتاج لمرتين على الأغلب لإتمام معاملته وفي وقت لا يتعدى الساعة من الزمن لدى الأغلبية من النساء والرجال مع سرعة أكثر لدى النساء.

ولكن هل هذه السرعة تلعب دوراً في معتقدات النساء والرجال عن الخدمات وآلية تقديمها من الوزارة. أم أنها لا تعني شيئاً في معيار تقييم أداء الوزارة؟

يعتقد كل من النساء والرجال بأن الحصول على الخدمات مرتبط بالواسطة إلى درجة كبيرة، تتجاوز 46%. وهذا الاعتقاد مترسخ عند النساء أكثر من الرجال وبما يعادل ثلث النساء المتوجهات لتلقي خدمة التأهيل المهني. وقد كان متعمداً السؤال حول التدريب المهني، لما يعنيه من تعلم مجاني وبزمن أسرع ولن هم أقل إمكانات مادية وأكاديمية. بحيث يتأهل لوظيفة في المجال المهني. ما يعني أن هناك تنافساً على هذه الخدمة. وبالتالي ستكون محط اهتمام ومراقبة من قبل الجمهور.

ما يعزز ذلك انقسام الآراء حينما تتعلق المسألة بالمقارنة بين التدريب المهني الخاص والحكومي. فالنساء تنقسم ما بين تأكيد صحة الاعتقاد بأن المراكز الخاصة أفضل من المراكز الحكومية. بمعنى أن النساء بين الرغبة بالحصول على التدريب والتأهيل عبر الوزارة أو مركز تأهيل خاص جُدهن يعززن المسألة بالإحساس والاعتقاد بوجود الواسطة. بينما الرجال يرونها بنسبة أقل وقد يعود في جانب منه إلى أن مراكز التأهيل المهني الحكومي ليست جميعها لديها دورات متخصصة للنساء. أي المجالات التدريبية المتاحة للنساء أقل من الرجال. فالنساء لهن الخياطة والتجميل. بينما هناك مجالات الكهرباء، الحدادة، النجارة.. للرجال. والذي يجعلهم يعتقدون بنسبة أقل من النساء 19% أن مراكز التأهيل المهني الخاص أفضل.

ما يعزز وجود إحساس واعتقاد بعدم الشفافية في التعاطي مع قضايا وطلبات الجمهور. يتكرر في ما يتعلق في برنامج التشغيل. إضافة إلى التدريب المهني. مرة أخرى تؤكد النساء وبنسبة أعلى (61%) أن الحصول على فرص التشغيل مصحوب بشكل كبير بالواسطة. ولكن في سياق التشغيل أيضاً يعتقد الرجال نفس الشيء وبنسب متقاربة. ويبدو ان ارتفاع نسبة البطالة، وانحسار سوق العمل الإسرائيلي، فيما عجزت السلطة عن إيجاد فرص عمل بنسبة عالية للمتطلين وهو ما أكدته إدارة التشغيل بأن التسجيل للتشغيل عال والفرص قليلة. كل هذه الظروف تجعل الحاجة للعمل كبيرة. وتجعل الإحساس بالغين نتيجة الواسطة وضيق فرص التشغيل عالية وهذه سمة يشترك فيها كل من النساء والرجال كونها تمس المعيشة اليومية لهم.

وارتباطاً بهذه النسبة ومع تصاعد الإحساس بالغبن نتيجة الوساطة. يتضاءل الإحساس بالعدالة والقدرة على تقديم الشكوى فحوالي النصف فقط من الرجال والنساء يعتقدون بأن بإمكانهم تقديم شكوى. مع العلم أن الرجال أكثر من النساء يعتقدون بإمكانية ذلك. وبنسبة 63.1% للرجال مقابل 51.7% للنساء. ويتوافق مع ذلك نسبة ليست كبيرة ولكنها ذات دلالة وهي حوالي 30% من النساء تعتقد إلى حد كبير أن الموظفين يتعاملون مع الرجال بطريقة أفضل.

وبينما يعتقد حوالي 44.6% أن الفرص متاحة للجميع ومتساوية، نرى أن نسبة المتشككين والمتشككات بذلك، أيضاً، كبيرة وتميل لصالح عدم الاعتقاد بصحة تساوي الفرص فبين متشكك ومعتقد بخطأ ذلك تصل النسبة إلى حوالي 50% بدون أي فرق يذكر بين الرجال والنساء.

وفي سياق متصل يعتبر الرجال وبنسبة 62.5% مقابل نسبة أقل من النساء (54.4%) أن هناك دائماً من هو موجود لتقديم المساعدة. وقد يعود هذا الاعتقاد والذي يشكل أغلبية ضئيلة من المتوجهين ويصل إلى حوالي نصف النساء المتوجهات. لأن الطاقم العامل في المديرية المختلفة من جهة كاف كما أفادت مصادر الوزارة ومن جهة أخرى يوجد به أقل نساء موظفات. ما يجعل مسائل الثقة والتفهم والتمييز في المعاملة مرتفعة لدى النساء أكثر.

22% من النساء لا تعرف بالضبط ما تقوم به الوزارة من حل مشاكل عمالية أو ما إذا كانت الإشكالات العمالية ونزاعات العمل تأخذ وقتاً لحلها. فيما نسبة قليلة منهم تعتقد بنسبة تناهز حوالي 38% أن القضايا العمالية والنزاعات تأخذ وقتاً وتقوم الوزارة بحلها. فيما يعتقد 45% من الرجال أن القضايا والنزاعات العمالية والنقابية تأخذ وقتاً. ويمكن فهم وقراءة هذه النتيجة كون النزاعات العمالية بالفعل تأخذ وقتاً حسب قانون العمل والإعلان عن نزاعات العمل والتي تتطلب سلسلة من الإجراءات والمراسلات والمفاوضات قبل الدخول في نزاع العمل والذي تكون الوزارة طرفاً في حله. وهنا لا بد أن نشير إلى أنه معظم النقابات العمالية هي بالأساس أغلبيتها من الرجال خاصة مواقع صنع القرار. معظم المنشآت العمالية في الضفة يوجد بها رجال أو مختلطة رجال ونساء وقلة منها يوجد بها نساء فقط. ومن البديهي أن يكون الرجال لديهم معرفة أكثر وتقديراً للموقف بعكس النساء. ومن البديهي. في المقابل. أن تجيب نسبة 22% منهم بلا أعرف. إما لأنها ليست في منشأة عمالية أو لأنها ببساطة ليست في صنع القرار النقابي. الغريب هنا أن ما نسبته حوالي 8% من الرجال لا يعرفون. وهذا يضع علامة استفهام عن الإجراءات والتوعية التي تقوم بها كل من وزارة العمل أو النقابة المعنية كل على حدة. يبدو أن سمة النوعية هي مسألة مشتركة في المؤسسات المختلفة. إن كان لجهة الوزارة أو لجهة النقابات. وما يعزز ذلك أن معظم الجمهور المتوجه علم عن الوزارة وخدماتها من دائرة الأهل والأصدقاء وليس الإعلام أي الدعاية والتوعية الإعلامية للخدمات.

أخيراً، يرى أكثر من نصف المتوجهين من الرجال 58% ونصف النساء 52% أن إجراءات الوزارة واضحة. بينما البقية شككوا في وضوحها. مرة أخرى قد يعزى ذلك لأن الوزارة لا تقوم بما يكفي من حملات التوعية والتعريف بأدوارها ومهامها وأهدافها المختلفة للجمهور.

تقييم الجمهور للخدمات المقدمة مبني على تساؤلات جندرية واضحة:

أولاً: تنباين الآراء لدى كل من النساء والرجال حول قضايا مختلفة لها علاقة بالصعوبات التي تعترض الوصول للخدمات والتي في جزء لها علاقة بالوزارة بشكل مباشر أو بالإمكانيات وظروف الأفراد المختلفة من نساء ورجال. قضايا صعوبة الوصول لمكاتب الوزارة. الانتظار الطويل. نقص الخدمات. وغياب الخدمات التشغيلية التي يحتاجها الجمهور. أو حتى الصعوبات المالية للوصول إلى مكاتب الوزارة. كلها قضايا تتوزع عليها الآراء جميعاً كإشكاليات تواجه النساء والرجال. وان كانت النساء وبنسبة أعلى تعتقد أن نقص الخدمات وعدم وجود خدمات تشغيلية هي أولوية. فإن الرجال يعتبرون صعوبة الوصول من أولوياتهم.

في تأمل لهذا الاتساع من المشاكل والصعوبات. نرى أنها تشكل بالفعل الهموم اليومية للفلسطينيين والفلسطينيات بشكل عام. فالرجال من جهة ومعهم النساء يواجهون صعوبات في الطريق. وأحياناً ليست المسافات هي العامل المقرر لذلك. على اعتبار أن مكاتب المديرات في المدن وتخدم المدينة والريف. ولكن خاصة المسافة تحسب بالصعوبات التي تواجه من حواجز وتفتيش وأبواب مرتبطة بجدار الفصل العنصري. تلك كلها تجعل المسافات بعيدة والوصول مسألة محفوفة بالصعوبات. ولكن صعوبات مثل الانتظار الطويل هذه قائمة أحياناً ولم يعبر عنها إلا ما نسبته 9.4% من الجمهور. أخذاً بالاعتبار أن مفهوم الزمن نسبي. وانه في جواب سابق أشار الأغلب إلى أن المعاملات لا تأخذ أكثر من ساعة من الزمن لإتمامها.

ما يلفت الانتباه هنا نقص الخدمات والخدمات التشغيلية. والتي شكت منها النساء أكثر من الرجال. وفي تقديرنا هي نتيجة منطقية لما تراه النساء حول القضايا المختلفة من واسطة. ومعاملة للنساء عنها للرجال. ومن فرص تشغيل وتدريب. تميل أساساً لصالح الرجال.

ارتباطاً بما سبق لنر كيف يقيم كل من النساء والرجال تجربتهم الشخصية في الوزارة. أي بعد الوصول إلى مكتب الوزارة وتلقي الخدمات المختلفة:

نحن هنا أمام نتائج تقترب وتبعد عن نصف الجمهور المتوجه للوزارة مع أغلبية تميل للرجال. بمعنى أن أكثر من نصف الرجال وبناء على التجربة الشخصية ترى أن الإجراءات والسياسات تراعي واقع واحتياجات الجمهور. وانها تساهم في تعزيز تكافؤ الفرص بين الجنسين. وتتعامل بالمساواة ما بين الجنسين. وهناك معلومات متوفرة في الوزارة تساهم في تذليل الصعوبات.

على الطرف الآخر من المعادلة ترى النساء وينسب أقل من النصف ويصل إلى حوالي 44% فيما يتعلق بالفرص بين الجنسين. الأوضاع أصعب. خاصة فيما يتعلق بالفرص وتكافؤها. هناك إحساس يمكن لمسه على مستويات مختلفة من الدراسة للنساء حول عدم المساواة. وان كان ليس بنسب واضحة وصارخة.

ثانياً: النساء أقل فرصاً من الرجال. هكذا ترى الأمور. جاء القسم الأخير من الدراسة وهو التقييم المبني على النوع الاجتماعي وعلى التساؤلات الجندرية. ليضع حداً فاصلاً بين كيف يرى كل من النساء والرجال الخدمات المقدمة لهم ليس كجمهور. أي وحدة واحدة. وإنما لهم كرجال ونساء. عند التعامل معهم وحدة واحدة ظهرت بعض التباينات في الآراء. ولكن إجمالاً كانت هناك نسب متقاربة وت فوق النصف في الموافقة على القضايا المختلفة.

ولكن عندما جاء القسم المطلوب فيه تقييم الخدمات لكل طرف على حدة ظهرت التباينات واضحة في مسألتين: الأولى النسب التي انخفضت في الموافقة على إجراءات وتعاملات الوزارة. وفي المقارنة بين الرجال والنساء. كيف تصبح مسائل المساواة وتكافؤ الفرص تحت مجهر علاقات النوع المباشرة والواضحة:

النساء تعتقد أن الرجال أوفر حظاً في التشغيل. حيث فقط نسبة 30% اعتقدت أن هناك مساواة. بينما ما تبقى منهن يميل إلى الاعتقاد أن لا مساواة أم لا يستطيع تقييمها. بينما يرى الرجال وبنسبة 40% أن هناك مساواة. هذا النسبة وإن كانت أكثر من النساء اعتقاداً للمساواة إلا أنها تبقى مؤشراً بأن حتى الرجال لا يتفقون على وجود المساواة بنسبة كبيرة. ما يضع من جديد قضية التشغيل والمعيّل للذكر وليس الأنثى في اعتبار كل من الرجال والوزارة. وكأن الوزارة لسان حال المجتمع الذكوري في التعاطي مع تشغيل النساء.

النساء يعتقدن أن الرجال أوفر حظاً في الحصول على التدريب والتأهيل وتنمية القدرات. فقط 28% يعتقدن عكس ذلك. وان هناك مساواة. ولكن حتى الرجال مرة أخرى لا يتجاوز اعترافهم بالمساواة أكثر من 40%.

النساء يعتقدن أن الرجال أوفر حظاً في المشاركة بالورش التي تعقدتها الوزارة. فقط 29% يعتقدن بوجود مساواة. وهذه مسألة تعود من جديد إلى الرؤية القائمة أن الورش هي بهدف النوعية والتشغيل والمعرفة التي يحتاجها المعيل ورب الأسرة لتحسين وضعه. فيما النساء لا تعتبر كذلك.

النساء يعتقدن وللأسباب السالفة الذكر أنها أقل حظاً في فرص التسجيل للتشغيل. وبنسبة متفاوتة عن الرجال حوالي 34% للنساء مقابل 46% للرجال. ناهيك عما ذكر سابقاً. فإن تعريف المتعطل لا ينطبق على المرأة إلا بشهادة من رئيس المجلس المحلي لمكان سكنها.

النساء يعتقدن أنهن أقل حظاً من الرجال في الحصول على المساعدات ولا تتجاوز المساواة بالنسبة لهن 29% بينما 42% من الرجال يعتقدون بوجود مساواة. وهذه تعد نسبة منطقية. حيث يتم التعامل مع المساعدات لمن هم أقل حظاً بمعنى المتعطلين والنساء في هذه الحالة أقرب إلى ربة البيت وهو ما وجدناه في النساء المتوجهات للوزارة. وبالتالي الإشكالية للمساعدة تبرز عندما يتعطل رب الأسرة عن العمل.

النساء ترى أن الرجال أوفر حظاً لتقديم الشكاوى وللوصول إلى صنع القرار في الوزارة. وفي آلية تعاظم المسؤولين معه. كذلك الرجال لا تتجاوز فئاعاتهم بالمساواة 41%. في الملخص التنفيذي للتدقيق الجندي الذي أجري في وزارة العمل. وجود الرجال في صنع القرار. والقرارات البنينة على جندرية لصالح الذكر ومن الاستنتاجات العامة للتقرير. في عالم يحيط الرجال به من كل جانب. ترى النساء فرصها في تقديم الشكاوى أو الوصول للمسؤول أعقد من قدرة وإمكانية الرجل لذلك.

النساء يعتقدن أن الرجال أوفر حظاً في إمكانية التنقل بين مكاتب ومديريات الوزارة المختلفة. فيما يعتقد الرجال فقط بنسبة 40% بالمساواة في فرص التنقل. إن قضايا حرية الحركة للنساء هي من المسائل التي تركز عليها دوماً الكتابات النسوية والدراسات الجندرية. وإن الوصول للمصادر من القضايا الصعبة التي تواجه النساء. وفي حالتنا النساء المتوجهات للوزارة لسن استثناء سواء في الوصول من أماكن السكن أو الوصول لصنع القرار أو التنقل داخل المديرية. هي أشكال مختلفة من الحركة والوصول للمصادر تفضي إلى نتيجة واحدة أفضليتها بالنسبة للرجال عن النساء. هكذا تراها النساء. وهكذا بنسبة أقل يراها الرجال.

النساء يرين الرجال أوفر حظاً في القدرة على تسجيل التعاونيات. وإلى حد ما يتفق معهن الرجال بذلك في التفوق بالإمكانات. وقد يكون هذا مرة أخرى له علاقة بالمصادر والموارد والحصول عليها. فالتعاونية ليست مجرد قرض ولكن هي ملكية. في عالم الملكية هي للرجل. والنساء يجدن صعوبة في الحصول على قروض من البنوك. وفي تعريفهن كمعيل من المؤسسات الرسمية. وبالتالي عندما يصلن للوزارة ستكون الأمور في ذات السياق وبالتالي ترى النساء أن الرجال أوفر حظاً منهن للحصول على مساعدة تخص التعاونيات.

ما يثير الانتباه في الرؤية الجندرية لقضايا تكافؤ الفرص والإمكانات. هو أن نسبة تتراوح بين 18-20% وقد تصل إلى أعلى من ذلك من النساء التي أجابت بلا أعرف عن التساؤلات أعلاه. ما يضعنا أمام تصور مختلف عن ما هو في بداية الدراسة. تصور يرتبط بالثقافة السائدة في المجتمع وفي المؤسسة الرسمية. وهي ثقافة لا تيسر لصالح النساء. وإنما ترى كلاً من الأدوار الاجتماعية والإنتاجية مختلفة لكلا الجنسين. وبالتالي أحقية الوصول للمصادر والموارد مختلفة لهم. من هنا تقف النساء حائرات أمام الإجابة وتعيش في تناقض العلاقة بين الاحتياج لخدمات الوزارة وبين ما هو قائم في المجتمع. بين سياسات الوزارة التي تفتح أبواب مديرياتها وبرامجها أمام الجنسين رجالاً ونساء. ما يتيح لها التوجه. وبين إشكالات وصعوبات غير مرئية وغير معلنة ضمن سياسات تجعلها ترى أنها لا تحظى بنفس الفرص التي يحظى بها الرجال. في مجتمع يعتبر الرجل هو المعيل ورب الأسرة. وبالتالي الأجدر بالمساعدة. ومكانه "الطبيعي" هو في الإطار العام. وهي في الإطار الخاص ما يجعلها ترى أنها حتى لو استطاعت الوصول للوزارة. فإن صعوبات أكبر ستعترضها للحصول على الخدمات وللتعامل مع الدوائر المختلفة في الوزارة. إن هذه النسبة من الإجابات بعدم المعرفة لقضايا تكافؤ الفرص والمساواة. يتطلب منا بحثاً أكثر عمقاً في قضايا التمييز الجندري غير المرئي. فالسياسات لا يكفي أن تفتح المجال أمام الجنسين وإنما البنية بأكملها يجب أن تكون مهيأة للتعامل مع الجنسين.

استنتاجات عامة:

- تشكل النساء نصف عينة الدراسة، فيما يتمركز العمل للعينة بين سن 25-45 لكل من النساء والرجال. مع نسبة من النساء الصغيرات وغير المتزوجات. مع تعليم عال وأقل أمية. فيما تحتل ربات البيوت النسبة الكبرى من النساء المتوجهات. وهؤلاء ضمن الدخل المحدود. الذي يقترب من خط الفقر وما دون. مع عدد أفراد أسرة مرتفع. أي النساء وحتى الرجال يكونون قد استنفدوا طاقاتهم قبل التوجه للوزارة.
- أغلب المراجعات للنساء والرجال تستهدف الحصول على تصريح العمل أو التأمين الصحي. وهي مسائل حيوية وأساسية في حياة الأسرة. ولكن هناك نسبة من النساء تتجه للوزارة على أمل الحصول على فرصة عمل وتشغيل.
- تشكل العائلة والأصدقاء المصدر الأساسي للمعلومات وليس الإعلانات والوزارة وحملات التوعية والتعريف بخدماتها.
- تحتل التعاونيات والحصول على تصاريح عمل أولويات للرجال. بينما من أولويات النساء الحصول على فرصة تشغيل.
- في الوقت الذي يعبر كل من النساء والرجال عن رضاهم من المكان والنظام وإجاز المعاملة. تصبح قضايا مثل الوساطة والمحسوبة وتفضيل الرجال من المسائل التي تراها النساء تصب في صالح الرجال وان كان الرجال لا يتفوقون تماماً معهن. وبالتالي مستوى الرضا ينخفض عند الحديث عن الخدمات نفسها وليس المكان.
- وتعتقد النساء أنه لا يوجد تكافؤ فرص ولا مساواة مع الرجال. بل وان الموظف في الوزارة يساهم في تعزيز اللامساواة واللاتكافؤ.
- تعتقد النساء أن الرجال أوفر حظاً في مختلف القضايا من فرص تشغيل وتعاونيات. ومعاملات سريعة وحركة وصول وتحرك في المديرية. والقدرة على تفهم أوضاعهن من الموظفين.
- إن بنية الوزارة غير مؤهلة حتى اللحظة لتقديم خدمات تراعي مساواة جندرية. وما زالت العقلية الذكورية هي التي تحكم التعامل مع النساء كطالبات للخدمة خاصة التشغيل. وأيضاً عدد الموظفين غير كاف وغير متوازن جندرياً.
- الجهد المبذول للإعلام من الوزارة لا يذكر أمام حجم التحديات والاحتياجات. وليس لدى الوزارة أية سياسات دعائية وإعلامية تستهدف جمهور النساء.
- رغم كل ما سبق من إشكالات. إلا أن الوزارة والطاغم العامل يحاولان التعاون مع الكثير من المؤسسات لإيجاد أفضل السبل لتقديم الاحتياجات المختلفة والارتقاء بالعمل.

توصيات:

- زيادة الكادر الوظيفي وتنوعه للدوائر المختلفة، وتنوعه الجندري، بحيث يكون في كل مديرية امرأة ورجل لكل برنامج.
- تطبيق سياسة إعلامية تستهدف النساء أولاً، وأيضاً من أجل العمل على رفع الوعي بخدمات الوزارة المقدمة، وآلية الوصول إليها، وتوضيح الإجراءات المختلفة المصاحبة لتقديم الخدمات.
- توضيح أكبر للسياسة الجندرية للوزارة عبر صياغة دليل عمل جندري يحدد قواعد وأصول العمل لضمان تكافؤ الفرص.
- وفي سياق متصل على الوزارة تبني سياسات تميز إيجابياً جندرياً لتساهم في ردم الفجوة على المستوى الوظيفي الداخلي وعلى مستوى تقديم الخدمات.
- العمل الجاد من الوزارة لإعادة تعريف الخدمات وشروط الحصول عليها وفي هذا السياق ننوّه لتعريف من هو المتعطل وأيضاً لمن هم بحاجة لتعاونية، ومتابعة وتفتيش لظروف العمل للنساء.
- من الضروري العمل ليس على توفير فرص تشغيل وحسب، بل أيضاً دراسة السوق للمواءمة بين العرض والطلب، لتكون عملية التشغيل أكثر نجاعة وفاعلية.
- التوسع أكثر في الدراسة نحو الجمهور الذي لم يتوجه للوزارة لمعرفة الأسباب الكامنة لذلك هل تتعلق بوزارة العمل أم بالأفراد لتجاوز أي خلل ممكن.
- العمل أكثر على موضوع الحماية الاجتماعية من توفير ظروف العمل اللائق، والتنظيم النقابي، وتوفير النصوص القانونية.
- العمل على إعادة قراءة لقانون العمل من حيث تعريف مفهوم العمل.
- تشكيل المحاكم العمالية، التي تساهم في حل الكثير من قضايا انتهاكات حقوق العاملين.

المصادر:

- الخطة الاستراتيجية لوزارة العمل 2008
- إحصاءات السكان والعمل / الجهاز المركزي للإحصاء
- الملخص التنفيذي لتدقيق النوع الاجتماعي لوزارة العمل.

الملاحق:

ملحق 1:

أسماء وتخصصات مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة العمل حسب ما قدمته وزارة العمل

أسماء المراكز:

الرقم	اسم المركز
1	مركز تدريب مهني بيت جالا
2	مركز تدريب مهني بيت عور
3	مركز تدريب مهني طولكرم
4	مركز تدريب مهني قلقيلية
5	مركز تدريب مهني جنين
6	مركز تدريب مهني نابلس
7	مركز تدريب مهني حلحول
8	مركز تدريب مهني الخليل

التخصصات المهنية:

الحدادة والالمنيوم
الادوات الصحية
الخراطة والتسوية
التكييف والتبريد
الراديو والتلفزيون
الكهرباء العامة
صيانة الاجهزة المكتبية
ميكانيك السيارات
كهرباء السيارات
تجليس ودهان السيارات
النجارة
السكرتاريا التنفيذية

التجميل وتصنيف الشعر
الخطاطة وتصميم الازياء
الرسم المعماري
البلاط

ملحق 2:

استمارة البحث

مسح متلقي الخدمات من وزارة العمل في سياق علاقات النوع الاجتماعي

استمارة المستفيدين

جميع المعلومات في هذه الاستمارة هي لأغراض إحصائية محضة وليست لأي غرض آخر			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	رقم الاستمارة	S1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اسم التجمع السكاني	S2
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هدف المبحوث من زيارة مكتب العمل	S3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اسم المحافظة:	S4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اسم المركز المديرية/ مركز التدريب المهني:	S5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	التشغيل (1) التعاونيات (4)	التدريب المهني (2) العلاقات العمل (5)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	التفتيش (3)	

القسم الأول: الخصائص الاجتماعية والديمغرافية والاقتصادية للمبحوث/ة:			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ما هو مكان إقامتك المعتاد؟	S6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اسم التجمع السكاني رمز التجمع:	S7
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ذكر أنثى	S8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	عمر المراجعة/ بالسنوات	S9
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ما هي حالتك التعليمية؟	S10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	العلاقة بقوة العمل خلال الشهر الماضي	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مشتغل/ة متفرغ/ة (بوقت كامل) مشتغل جزئي متعطّل متفرغ/ة لأعمال المنزل طالب/ة متفرغ/ة للدراسة عاجز/ة عن العمل لا ت/يعمل ولا ت/ يبحث عن عمل	

<input type="checkbox"/>	أعزب/عزباء متزوج/متزوجة مطلق/مطلقة أرمل/أرملة منفصل/منفصلة	ما هي حالة المراجع/ة الزوجية ؟	S11
<input type="checkbox"/>		كم عدد أفراد أسرتك؟	S12
<input type="checkbox"/>		ما هو متوسط دخل أسرتك الشهري بالشيقل ؟ أقل من 1000 شيقل. 1000 - 1999 شيقل 2000 - 2999 شيقل 3000 - 3999 شيقل 4000 شيقل فأكثر لا أعرف	S13
<input type="checkbox"/>		ما هو أهم مصدر لدخل الأسرة وذلك حسب الأهمية؟ مشاريع للأسرة (زراعية وغير زراعية) أجور ورواتب تحويلات/ مساعدات داخلية أو خارجية الملكية أخرى. حدد	S14

القسم الثاني: الوصول إلى خدمات وزارة العمل:

<input type="checkbox"/>	ما الهدف الرئيسي لسبب الزيارة؟ من أجل التسجيل للبحث عن فرصة عمل المراجعة في قضية سابقة (وضحها) التسجيل للتدريب المهني المراجعة في تصريح العمل مراجعة أمور تخص التعاونيات استشارة قانونية المراجعة بخصوص اشكاليات وقضايا عمالية المراجعة بخصوص التفتيش على ظروف العمل المراجعة من أجل التسجيل للتأمين الصحي الحكومي أخرى. حدد/	S15
<input type="checkbox"/>	كيف عرفت عن البرنامج (الخدمة) التي التي انت بصدد الزيارة لها؟ (1) عن طريق الأصدقاء (2) عن طريق الأقارب (3) عن طريق اعلان (4) غير ذلك (حدد)	S16
<input type="checkbox"/>	أي نوع من الإجراءات التالية تلقيتها في هذه الزيارة/ المراجعة؟ (1) نعم (2) لا	S17
<input type="checkbox"/>	تسجيل معلومات	S17_1
<input type="checkbox"/>	تجديد معلومات	S17_2

<input type="checkbox"/>	تسجيل شكوى	S17_3
<input type="checkbox"/>	مراجعة حول شكاوى سابقة	S17_4
<input type="checkbox"/>	تسجيل تعاونيات	S17_5
<input type="checkbox"/>	تسجيل من أجل التدريب المهني	S17_6
<input type="checkbox"/>	التأمين الصحي	S17_7
<input type="checkbox"/>	التسجيل للتشغيل (البحث عن عمل)	S17_8
<input type="checkbox"/>	الحصول على التصريح	S17_9
<input type="checkbox"/>	حل مشكلة عمالية عالقة (نزاع عمل)	S17_10
<input type="checkbox"/>	ارشاد وتوعية قانونية	S17_11
<input type="checkbox"/>	تسوية وحل أمور تخص التعاونية (وأمورها)	S17_12
<input type="checkbox"/>	أخرى (حدد)	S17_12
<input type="checkbox"/>	لم أتلقي أي نوع من التي قدمت من أجلها	S17_13
<input type="checkbox"/>	للحصول على خدمات من مكاتب وزارة العمل أو التدريب المهني. هل تقوم بدفع رسوم؟ (1) نعم (2) لا	S18
<input type="checkbox"/>	كم هي الرسوم التي دفعتها للحصول على الخدمة وبالشئيل الإسرائيلي؟	S19

القسم الثالث: جودة الخدمات والرضا عنها:		
<input type="checkbox"/>	ما مدى رضاك عن الأمور التالية وذات العلاقة بالخدمات التي تقدم من قبل وزارة العمل ومراكزها المختلفة؟ 1. راضٍ 2. راضٍ إلى حد ما 3. غير راضٍ 4. لا ينطبق	S20
<input type="checkbox"/>	عدد ساعات الدوام	S20_1
<input type="checkbox"/>	النظام	S20_2
<input type="checkbox"/>	نظافة المكان	S20_3
<input type="checkbox"/>	ملاءمة غرفة الاستقبال	S20_4
<input type="checkbox"/>	اعطاء الوقت الكافي لك للتعبير عن قضيتك	S20_5
<input type="checkbox"/>	اعطاء الارشاد والتوعية المناسبة (لقضيتك)	S20_6
<input type="checkbox"/>	كفاءة الخدمة المقدمة من حيث مدى استجابتها لاحتياجاتكم	S20_7

<input type="checkbox"/>	معاملة الموظفين الإداريين	S20_8
<input type="checkbox"/>	معاملة المسؤولين	S20_9
<input type="checkbox"/>	توفر المعلومات اللازمة (مثل: نشرات حول الخدمات والمساعدات الاستشارية التي تقدم من قبل وزارة العمل)	S20_10
نود ان نسألکم عن طبيعة المعاملة والسلوكيات والحوار من مقدمي الخدمة داخل مديريات وزارة العمل		
<input type="checkbox"/>	كيف تصف العلاقة مع مقدم/ة الخدمة: (1) ودية (2) رسمية (3) متوترة	S21
<input type="checkbox"/>	ما طبيعة الحديث والنقاش الذي حصل مع مقدم/ة الخدمة: (1) تمركز الحديث في طبيعة الهدف من الزيارة (2) حاول مقدم/ة الخدمة الحديث في مواضيع ليس لها علاقة	S22
<input type="checkbox"/>	شعورك أثناء اللقاء: (1) مرتاح/ة (2) متوترة (3)	S23
<input type="checkbox"/>	هل شعرت بالأمان اثناء اللقاء؟ (1) نعم (2) لا	S24
<input type="checkbox"/>	كم عدد المرات التي زرت بها مديرية وزارة العمل حتى أجزت معاملتك؟ (1) مرة واحدة (2) مرتين (3) ثلاث مرات (4) أكثر من ثلاث مرات	S25
<input type="checkbox"/>	كم من الوقت تحتاج حتى تصل إلى أقرب مركز تدريب مهني (أو مديرية لوزارة العمل)؟ (1) أقل من ساعة (2) من ساعة إلى ساعتين (3) أكثر من ثلاث ساعات (4) غير ذلك حددي/ي	S26
بشكل عام، ما مدى اعتقادك بصحة التالية؟ (1) صحيحة (2) صحيحة إلى حد ما (3) غير صحيحة		
<input type="checkbox"/>	التسجيل في دورات التدريب المهني يحتاج إلى واسطة	S27_1
<input type="checkbox"/>	طاقم الموظفين يتعامل مع الرجال بشكل أفضل من تعامله مع النساء	S27_2
<input type="checkbox"/>	أفضل التدريب المهني في مراكز خاصة عنه في مراكز وزارة العمل	S27_3
<input type="checkbox"/>	الخدمات التي تقدمها وزارة العمل متوفرة ومتاحة للجميع	S27_4
<input type="checkbox"/>	إذا واجهتني مشكلة يكون لدي القدرة على تقديم الشكوى	S27_5
<input type="checkbox"/>	التسجيل في برامج التشغيل يتم بسهولة ودون واسطة	S27_6
<input type="checkbox"/>	مشاكل علاقات عمل (اشكالية عمل او قضايا نقابية جماعية)، تحتاج لوقت طويل حتى تحل	S27_7
<input type="checkbox"/>	عندما أتوجه إلى مكاتب وزارة العمل أجد من يساعدني	S27_8
<input type="checkbox"/>	حل النزاعات العمالية	S27_9
<input type="checkbox"/>	الاجراءات في وزارة العمل واضحة	S27_10

<input type="checkbox"/>	<p>S28 من بين الصعوبات التالية، ما هي أهم صعوبة من التالية تعترضكم أثناء احتياجكم للخدمات المقدمة من وزارة العمل؟ صعوبة الوصول الى مكاتب أو مراكز وزارة العمل بسبب البعد عن مكان اقامتي الانتظار الطويل نقص الخدمات عدم توفر موظفين للمساعدة عدم توفر الخدمات التشغيلية التي احتاجها صعوبات مالية</p>	<p>S28</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S29 نود أن نسألكم/نسألكن حول السياسات والإجراءات المعمول بها في وزارة العمل وذلك ضمن تجربتكم الشخصية مع الوزارة (من خلال بعض المراجعات في مكاتب وزارة العمل أو التدريب المهني): (1 أوافق (2 أوافق الى حد ما (3 لا أوافق</p>	<p>S29</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S29_1 السياسات والإجراءات داخل الوزارة تراعي واقع واحتياجات المراجعين والمراجعات المختلفة</p>	<p>S29_1</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S29_2 السياسات والإجراءات المعمول بها داخل الوزارة تعزز تكافؤ الفرص بين الرجال والنساء</p>	<p>S29_2</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S29_3 الممارسات واللوائح داخل الوزارة تتعامل بالمساواة بين الرجال والنساء</p>	<p>S29_3</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S29_4 المعلومات متوفرة عند المراجعة</p>	<p>S29_4</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30 أي من الفرص التالية توافق/ين أو لا توافق/ين على وجود تكافؤ ومساواة بها بين الرجال والنساء في خدمات وزارة العمل: (1 أوافق (2 أوافق الى حد ما (3 لا أوافق</p>	<p>S30</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_1 توجد مساواة في فرص برنامج التشغيل</p>	<p>S30_1</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_2 توجد مساواة في فرص التدريب وتنمية القدرات</p>	<p>S30_2</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_3 توجد مساواة في فرصة المشاركة في ورش عمل للوزارة</p>	<p>S30_3</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_3 توجد مساواة في فرص التسجيل للتشغيل</p>	<p>S30_3</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_4 توجد مساواة في فرص إمكانية الحصول على المساعدات</p>	<p>S30_4</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_5 توجد مساواة في القدرة على تقديم الشكاوى وتعاطي المسؤولين معها</p>	<p>S30_5</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_6 توجد مساواة في القدرة على الوصول والتأثير إلى مركز القرار في الوزارة</p>	<p>S30_6</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_7 توجد مساواة في القدرة على الانتقال داخل المديرية حسب الظروف الشخصية</p>	<p>S30_7</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_8 توجد مساواة في القدرة على تسجيل التعاونيات بين الرجال والنساء</p>	<p>S30_8</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S30_9 تواجه النساء صعوبة في تسجيل التعاونيات مقارنة مع الرجال</p>	<p>S30_9</p>
<input type="checkbox"/>	<p>S31 بشكل عام، هل الوصول إلى المديرية (مديرية وزارة العمل) سهل. سواء مشياً على الأقدام أو من خلال المواصلات العامة؟ (1 سهل والمواصلات متوفرة (2 سهل ولكن ليس في كل الأوقات المواصلات متوفرة (3 يوجد صعوبة والمواصلات غير متوفرة</p>	<p>S31</p>

