



כדי להקל על השיטוט במסמך זה, יש לפתוח את "סימניות (Bookmarks)"

על ידי לחיצה על הלשונית המתאימה או באמצעות הקשה על F6.



בית הספר לעבודה סוציאלית ע"ש בוב שאפל
אוניברסיטת תל אביב
המרכז הבינתחומי ללימודי ילדים ונוער



ג'וינט-מכון ברוקדייל
המרכז לילדים ולנוער

הערכה של מרכזי מידע וייעוץ לבני נוער הפוך על הפוך"

דוח מחקר שני

צוות המחקר:

המרכז לילדים ולנוער

פאולה כאהן-סטרבצ'נסקי, ליאת ואזן-סיקרין

המרכז הבינתחומי ללימודי ילדים ונוער

טניה זסלבסקי, שלי גפן, נתי רונאל

המחקר בוצע ביוזמת עמותות עלים ואשלים ומומן בסיועם

דמ-388-02

תמצית

במהלך שנת 1999 הוקמה רשת ארצית של מרכזי מידע וסיוע לנוער - "הפוך על הפוך". המרכזים נועדו לספק ייעוץ ומידע לבני נוער על-ידי צוות של אנשי מקצוע ומתנדבים בהתאם לצורכיהם. שלושה ארגונים, על"ם, אב"י ואשלים¹ יזמו את הקמת המרכזים, וחברו לצורך כך עם מגוון רחב של ארגונים ממשלתיים וולונטריים למערך של שותפות בין-ארגונית. תהליך הקמת המרכזים, והתקופה הראשונה להפעלתם, מלווים במחקר הערכה שמטרותיו הן:

- לשמש בסיס לשיפור המרכזים הקיימים ולתכנון מרכזים חדשים
- לעמוד על התוצאות וההשלכות של הפעלת המרכזים ביחס לבני הנוער וביחס למערך השירותים בישובים בהם הם פועלים
- לעמוד על הייחוד שבשותפות בין-ארגונית רחבה, ברמה ארצית ויישובית, ותרומתה למערך השירותים לנוער

ההערכה התמקדה בשבעת המרכזים הראשונים שהוקמו ברשת הארצית. נאסף מידע ממקורות שונים: בני הנוער אשר הגיעו למרכזים, מנהלים וצוות המרכזים, חברי ועדת ההיגוי, חברים בצוותים האופרטיביים ברמה היישובית, חברי ההנהלה הארצית. דוח ההערכה הראשון, המתאר את שלבי ההקמה וההפעלה הראשונים של המרכזים, פורסם בשנת 2000. בדוח הנוכחי מובאים הממצאים מהשלב השני של הערכת מרכזי "הפוך על הפוך".

1. אוכלוסיית בני הנוער שפנו למרכזים

"הפוך על הפוך", כשירות ארצי ומקומי, לקח על עצמו לשווק את עצמו לבני נוער רבים מרקע מגוון ככל שניתן (עיקרון האוניברסליות). ממצאי המחקר הראו, כי הפרויקט אכן עמד בכך. בני נוער רבים, מרקע שונה, פנו אל המרכזים והשתמשו בשירותי המרכז השונים. מאפייני בני הנוער הפונים למרכזים דומים בסך-הכל לאלה של כלל אוכלוסיית בני הנוער. כך, לדוגמה, עולה, שאחוז בני הנוער הלומדים עומד על 94%, אחוז זהה לאחוז הלומדים בגילים 14-17 בכלל האוכלוסייה היהודית; 17% מבני הנוער עובדים; רק 3% מבין בני הנוער שפנו למרכזים אינם לומדים ואינם עובדים. אחוז זה נמוך בהרבה מאחוז בני הנוער בארץ שאינם לומדים ואינם עובדים (7.6%).

¹ גוינט-ישראל היה מעורב בתחילת התהליך, שבו פותחה התכנית והוקמה השותפות הבין-ארגונית שמלווה אותה. לאחר שהוחלט לפתח רשת של מספר מרכזים, הוגשה התכנית לאשלים אשר אישר אותה ונכנס להנהלת התכנית, וגוינט-ישראל יצא ממנה.

כשני-שלישים מהפונים הם ילידי הארץ, כרבע הם עולים מברית-המועצות לשעבר ו-7% הם יוצאי אתיופיה. למרות שלא חל שינוי משמעותי בהרכב הדמוגרפי של בני הנוער הפונים למרכזים, בהשוואה לממצאי השלב הראשון, יש לציין שישנה ירידה באחוז בני הנוער יוצאי אתיופיה, סוגיה שעליה יש לתת את הדעת. לעומת זאת, נמצאה עלייה באחוז בני הנוער העולים מברית-המועצות לשעבר הפונים למרכזים.

אוכלוסיית הפונים כוללת בני נוער רבים שלא היו בקשר עם גורמי ייעוץ או טיפול אחרים. לדוגמה, כ-60% דיווחו שהם אינם נמצאים היום, או לא היו בעבר, בקשר עם גורם טיפולי או ייעוצי כלשהו. כחמישית מהפונים דיווחו על כך שאינם פונים לאיש כאשר הם נתקלים בקושי או כאשר הם מתלבטים (אפילו לא לגורמים בלתי פורמליים). עם זאת, שליש ציינו שחשו צורך או רצון להתייעץ עם אדם מקצועי. ממצאים אלה מעידים על חשיבותם של המרכזים כמקום נגיש לשיחות ולהתייעצויות של בני נוער שמסיבות שונות אינם פונים לגורמי ייעוץ אחרים.

2. המענים הניתנים במרכזים

בשני שלבי ההערכה נמצא שבמרכזים התקיימו פעילויות מגוונות, העולות בקנה אחד עם העיקרון הנוהג במרכזים לתת מענים לצורכי בני הנוער במכלול תחומים.

בני הנוער התבקשו לציין את הנושאים שמעסיקים אותם. יותר ממחצית מבני הנוער ציינו את הנושאים: יחסים עם החברים, זוגיות ואהבה. נושאים שנבחרו על-ידי כ-40% מבני הנוער הם: תכניות לעתיד, לימודים ובית-הספר, יחסים עם ההורים וביטחון והערכה עצמית. בהתאם לצרכים אלה, אחוזים גבוהים מבני הנוער קיבלו מענים סביב אותם נושאים, באמצעות סוגי התערבות מגוונים ורבים, כגון קבלת מידע על נושא ספציפי, שיחה ב"גובה עיניים" ומפגשים קבוצתיים. ההיצע של מגוון הנושאים זכה להערכתם של בני הנוער, הצוות והצוותים האופרטיביים, אשר מלוות את פעילות המרכזים ברמה היישובית.

3. תרומת המרכזים

מנהלות המרכזים,² חברי המינהלת הארצית של הפרויקט, חברי הצוותים האופרטיביים ברמה היישובית של הפרויקט ובני נוער שביקרו במרכזים, מנו את התרומות הבאות של המרכזים לבני הנוער הפונים:

- ♦ **המרכז כשירות שמספק מענה ייחודי שאינו קיים בשירותים אחרים**, הבא לידי ביטוי באווירה ה"בלתי פורמלית" שמאפיינת את המרכזים. אווירה זו נותנת לגיטימציה לשיחות במגוון רחב של נושאים בנוסף לקיום שיחות חולין ב"נושאים של יום-יום". הייחודיות באה לידי ביטוי גם

² בעת איסוף המידע היה גם מנהל מרכז אחד. עם זאת, נשתמש בלשון נקבה לכל אורך הדוח.

ב"התחדשות מתמדת" של שיטות ואסטרטגיות ייעוץ, ומתן מידע בדרכים שמושכות את בני הנוער למרכזים, ובנוסף, גם בהיעדר הליכים ביורוקרטיים, או קיומם במידה מועטה בלבד.

- ♦ **המרכז משרת אוכלוסיית יעד שאינה מקבלת מענים משירותים אחרים.** על פי מקורות המידע השונים במחקר, מרכזי "הפוך על הפוך" מצליחים לתת מענה לאוכלוסיות ש"נופלות בין הכיסאות", כלומר בני נוער שחווים קשיים שמאפיינים את גיל ההתבגרות, אך מצבם אינו מספיק קשה על מנת להפנותם לשירותים טיפוליים אחרים. המפגש עם אוכלוסיות כאלה מאפשר למרכזים לממש את אחת המטרות העיקריות של הפרויקט - מניעה.
- ♦ **המרכז כמקום שמציע הזדמנויות למפגש בין קבוצות שונות של בני נוער** שלא היו באות במגע זו עם זו במסגרות אחרות. למשל, קבוצות של בני נוער ותיקים ועולים. מפגשים אלה יוצרים הזדמנות לשיחות סביב נושאים משותפים כמו בילויים, תעסוקה, בית-ספר ועוד.
- ♦ **המרכז כמוביל לשינוי בקרב המבקרים.** שינוי זה בא לידי ביטוי ברמה האישית, לדוגמה, אימוץ של סגנון שיחה מכבד, בניית אמון באנשי מקצוע ובניית מוטיבציה לטיפול.

4. יישום עקרונות הפעולה של המרכזים

מרכזי "הפוך על הפוך" פועלים על פי מספר עקרונות מנחים, המייחדים אותם. ההערכה בחנה את המידה בה מיושם כל אחד מהעקרונות. להלן מספר ממצאים מרכזיים:

עיקרון הרצף ההתערבותי: על פי עיקרון זה, על המרכזים להשתלב במערך השירותים הקיימים לבני נוער בקהילה. כלומר, עליהם לספק מענים בתחום של ייעוץ ומתן מידע שאינם ניתנים על-ידי שירותים אחרים, אך לא לפעול במקום שירותים קיימים. כמו-כן, המרכזים עצמם אינם אמורים להציע טיפול ארוך-טווח, אלא להפנות לשירותים אחרים בקהילה המקומית, בהתאם לצורכי בני הנוער, וליווי ומעקב אחר ההפניה. הממצאים משני שלבי ההערכה מראים, שאחוזים קטנים מבין בני הנוער מופנים להמשך טיפול בשירותים בקהילה. מבין נציגי השירותים בקהילה היו שהתלוננו שלא מפנים אליהם בני נוער, וכי המרכזים חורגים מגבולות סמכותם, כלומר, הם ממשיכים את ההתערבות בעצמם. מנהלות המרכזים מציינות שלוש סיבות מרכזיות למצב זה: עומס יתר, או מחסור בשירותים ייעודיים לבני נוער בקהילה, או קשרים רופפים עם שירותים אלה. בחלק מהמקרים צוין שטיפול ממושך במרכז מכוון לבנות מוטיבציה לטיפול ארוך-טווח בשירות אחר. בנוסף, יש לציין שבני הנוער עצמם הביעו שביעות רצון גבוהה מהייעוץ שקיבלו במרכזים. עם זאת, בסיום השלב השני של ההערכה עדיין לא תמיד ברור כיצד משתלבים המרכזים במערך השירותים הקהילתיים. ניכר אמנם שיפור בהשתלבותם של מרבית המרכזים, ובקבלתם על-ידי השירותים השונים בקהילה, אך עדיין עולה צורך לגבש בכל יישוב דרכי עבודה למיצוי המרב מהמרכזים ומהשירותים האחרים.

עיקרון הנגישות: הממצאים משני שלבי ההערכה מעידים על כך שהמרכזים מצליחים ליישם בהצלחה את עיקרון הנגישות במישור הפיזי, הארגוני והרגשי. בנוסף, נגישות המרכזים זוכה להערכה רבה בקרב בני הנוער שפונים למרכזים. כך, לדוגמה, עובדי המרכזים נתפסים כזמינים. אחוז גבוה מבני הנוער יצרו קשר אישי עם עובד אחד לפחות, ומרגישים שיש עובד אחד לפחות, אליו הם יכולים לפנות כשהם חשים קושי. כמו-כן, בני הנוער הרבו לשבח את מיקום המרכזים, את עיצובם ואת האווירה הנעימה והבלתי פורמלית השוררת בהם.

עיקרון היישוג: על אף המאמצים בשיווק המרכז שנעשים על-ידי צוות המרכז ובני נוער מתנדבים, עולה, כי אחוזים קטנים של בני נוער שביקרו במרכזים לפחות פעם אחת, יודעים על הפעילות המתרחשת במרכזים; מה שמעיד על צורך בשיווק הפעילות, לא רק לאוכלוסיית יעד פוטנציאלית שטרם ביקרה בהם, אלא גם לאלה שכבר ביקרו במרכזים. כמו בשלב הראשון, המקור המרכזי להגעה למרכזים הוא החברים. לכן, עולה צורך להפוך את בני הנוער המבקרים למקור מידע פעיל בהבאתם של בני נוער חדשים למרכזים, ובהפצת מידע לגבי פעילות המרכזים, לבני נוער שכבר היו במגע ראשון עם המרכז.

עיקרון ההשתתפות והמעורבות: עיקרון זה מכוון לשיתוף של מתנדבים, בני נוער ובוגרים, בעבודת המרכזים. במרכזים משתתפים באופן סדיר מתנדבים בני נוער ומבוגרים הנוטלים חלק מרכזי בפעילויות המרכזים השונות. בחלק מהמרכזים עיקרון זה יושם רק בהדרגה, אולם צירופם של רכזי מתנדבים, לבני נוער מתנדבים ולמתנדבים בוגרים, שיפר את היערכות המרכזים לקליטת מתנדבים ולהפעלתם.

עיקרון הרגישות התרבותית: עיקרון זה דוגל ברגישות לצרכים התרבותיים של קבוצות בני נוער שונות. השלב הראשון של המחקר איתר מספר צרכים ייחודיים של בני נוער עולים: ממצאים על אודות אוכלוסיות של בני נוער עולים מברית-המועצות לשעבר, יוצאי אתיופיה וישראלים ותיקים, העידו על קיום של תחומי בעיות שונים והתעניינות בהיקף שונה בנושאים השונים. עם זאת, המחקר הראה, שאין התייחסות מלאה במסגרת פעילות המרכזים לצרכים ייחודיים אלה. בשלב הנוכחי נמצא, שנושא הטיפול בעולים עדיין טעון שיפור. מהסקר עולה שרוב העולים המבקרים במרכזים אינם יודעים על מגוון הפעילויות הייחודיות בעבור עולים שנערכות במרכזים. כמו-כן, רוב העולים גם אינם מזהים את מגשר התרבות כבעל תפקיד שממונה על הטיפול בהם. כדאי לציין, שמנהלות המרכזים וחברי ההנהלה הארצית ציינו שתפקיד מגשר התרבות אינו זוכה לתקצוב נאות, וברוב המרכזים המגשר עובד בהיקף משרה מצומצם, נתון שמקשה על בנייה של מערך עבודה סדיר מול בני נוער עולים.

עיקרון השותפויות: מרכזי "הפוך על הפוך" שמים דגש על יצירת שותפות רבה, ככל האפשר, בין מגוון שירותים, כבסיס ליישום עקרונותיהם ולאיגום של משאבים, ידע וגישות מקצועיות.

ממצאי השלב הראשון של ההערכה העלו שהשותפות הרחבה הובילה להיווצרות מבנה ארגוני מורכב, אשר יצר תחושת ריחוק מתהליך קבלת החלטות בקרב אנשי מפתח שונים בפרויקט. השלב הנוכחי של ההערכה העלה שיפור בשיתוף הפעולה בין השירותים השונים שלמדו להכיר את המרכזים. שיפור זה חל הן בשותפות המקומית והן בשותפות הארצית והוא מתבטא, בין היתר, בהסכמה בין השותפים לגבי חשיבות השותפות. עם זאת, חלק מהשותפים עדיין אינם רואים עצמם שותפים פעילים בפרויקט, ולעתים הם רואים את עיקר השיתוף בעדכונם על קבלת החלטות שמתקבלת בשטח. כמו-כן, לעתים הם מרגישים שהשותפות היא חד-צדדית, רק הם תורמים למרכזים אך אינם נתרמים.

מנקודת המבט של המרכזים עולה קושי בעיקר בגיוס משאבים תקציביים מהשותפים השונים, ורצון לבחירה של השותפים דרך יצירה של קריטריונים ברורים יותר ל"מיהו שותף". כמו-כן, עולה צורך למצוא דרכים נוספות, בנוסף לעדכונים שוטפים, כדי לערב ולשתף את השותפים השונים בפרויקט.

5. כוח אדם

כוח האדם המספק את השירות במרכזים מחולק לעובדים מקצועיים בשכר ולמתנדבים (מבוגרים ובני נוער).

כוח אדם מקצועי: ממצאי המחקר בשלב הראשון הראו, שהעובדים המקצועיים עובדים מספר מצומצם יחסית של שעות שבועיות, וכן שקיימת תחלופה גבוהה יחסית. כיום חלה יציבות בכוח האדם במרכזים, אך, עם זאת, המנהלות ובעלי תפקידים שונים במרכזים עדיין מצביעים על כך שחלקיות המשרה של העובדים מעיבה על תפקוד המרכז בצורה עקיפה, ועל שביעות הרצון של העובדים. בשני שלבי ההערכה טענו מנהלות המרכזים שמספר השעות המועט וחוסר הוודאות לגבי קבלת תקציב להעסקת העובדים, מקשים על יצירת המחויבות למקום העבודה.

מתנדבים: במרכזים פועלים מתנדבים מבוגרים ובני נוער. קיים שוני בתפקיד שממלאים המתנדבים המבוגרים לעומת בני הנוער. פעילות המבוגרים מאופיינת כפעילות יחידנית של כל מתנדב בתחום שלו. לדוגמה, משפטנים מעניקים ייעוץ משפטי וכו'. לעומת זאת, בני הנוער פועלים כקבוצה ומתפקדים כ"שגרירים" של המקום - משווקים את המרכזים לבני נוער ביישוב, מקבלים את בני הנוער במרכזים, ומנחים אותם לגבי השירותים השונים שהמרכז מעניק, אך הם אינם עוסקים בייעוץ.

כל המרכזים מפעילים בני נוער מתנדבים, ומנהלות המרכזים הביעו שביעות רצון רבה מתפקודם ומתרומתם למרכז. בדומה למה שנמצא בשלב הראשון, קיים קושי בגיוסם של המתנדבים המבוגרים. כמו-כן, המנהלות הביעו שביעות רצון מהתפקוד שלהם, אך התלוננו לעתים על כך שהם נוטים לחרוג מגבולות סמכותם.

תפקידי מטה: בשנה האחרונה נוצרו מספר תפקידים חדשים שמעידים על תהליך המיסוד של המרכזים והם: **מידענית**, אשר אמורה לתת מענה לצורך בפיתוח ובשכלול מערך מידע מובנה ומסודר שיארגן ויאחד את המידע שניתן במרכזים. **רכזת הדרכה ופיתוח מקצועי** - תפקיד זה נוצר מתוך צורך בכתיבה ובהמשגה של תהליכי העבודה. הרכזת אחראית גם על המדריכות המעבירות הדרכות לצוות העובדים במרכזים השונים, וגם על התחום המקצועי על כל היבטיו ואפיוניו השונים. תפקיד זה עונה על הצרכים העולים מהשטח; הוא אמור להיות גמיש ומותאם להשתנות הפרויקט לאורך זמן.

צורכי הכשרה והדרכה : בקרב צוות העובדים עלה צורך בקבלת הכשרה שתיתן כלים מתאימים לעבוד מול בני הנוער במרכזים. זאת, בניגוד להכשרות הניתנות כיום, שכוללות חומר תיאורטי שלטענת העובדים תלוש מעבודתם היומיומית. במחקר אותרו מספר צורכי הכשרה של מנהלות המרכזים בנושאי ניהול עובדים, ניהול המרכז, בנייה של קשרי קהילה וגיוס משאבים. כמו-כן, נמצא שמנהלות המרכזים חשות בדידות בתפקיד, והרבו להציג את הקושי בקבלת החלטות לבד ובתחושה שאין בעל תפקיד שיכול ללוות אותן בחשיבה ובהתלבטות בצוות, ומכאן הצורך בהרחבת התמיכה, הליווי וההדרכה השוטפים. יש להניח שמיסוד תפקיד רכזת ההדרכה יספק מענה לצורך זה.

סוגיות נוספות שעלו ביחס לכוח האדם במרכזים : נמצא שיש להרחיב חלק מהמשרות הקיימות, כגון מגשרי תרבות שאינם מצויים בכל מרכז למען כל סוגי האוכלוסייה, או שנמצאים בחלקיות משרה שאינה מאפשרת מתן מענה מספק לצורכי השטח. בנוסף, עלה צורך במתן תגמול בעבור שעות נוספות לעובדי המרכז וכיסוי הוצאות כספיות הקשורות לתפקידם.

יש לציין כי כל בעלי התפקידים במרכזים, הן בצוות המקצועי, והן המתנדבים, הביעו סיפוק רב מתפקידם.

ממצאי המחקר הוצגו בפני ההנהלה הארצית של מרכזי "הפוך על הפוך" ומנהלות המרכזים ואנשי צוות נוספים ברמת המטה. נערך דיון על הממצאים והשלכותיהם לצורך הכנסת שיפורים במרכזים.

תוכן העניינים

1	1. מבוא
2	2. מרכזי מידע לנוער - סקירת ספרות
7	3. מחקר ההערכה : מטרות, כלי המחקר ואיסוף המידע
7	3.1 מטרות ההערכה
7	3.2 מערך ההערכה
7	3.3 נושאים לבדיקה
8	3.4 איסוף המידע
9	3.5 תיאור מדגם הסקר שנערך בקרב בני נוער שביקרו במרכזי "הפוך על הפוך" במהלך 1999
10	4. המערך הארגוני של פרויקט "הפוך על הפוך", השותפות הבין-ארגונית
11	4.1 תדירות ותוכני הקשר בין השותפים ל"הפוך על הפוך"
13	4.2 שינויים לטובה בהפעלת השותפות
14	4.3 קשיים במבנה ובהפעלת השותפות
18	4.4 תרומת השותפות ויתרונותיה
20	4.5 סוגיות להמשך פיתוח השותפות
21	4.6 סיכום
23	5. מאפייני בני הנוער הפונים למרכז
23	5.1 מאפיינים חברתיים-דמוגרפיים
25	5.2 מאפיינים חברתיים-דמוגרפיים של בני הנוער שחזרו למרכזים
26	5.3 מאפיינים לימודיים ודפוסי עבודה
27	5.4 מאפייני בני הנוער שביקרו במרכזים לפי הסקר
28	5.5 נושאים המעסיקים את בני הנוער
31	5.6 דפוסי פנייה לגורמי ייעוץ ותמיכה
34	5.7 דפוסי התנהגות חריגה
35	5.8 התנהגות חריגה בקרב בני נוער שחזרו למרכזים
35	6. סיבות לפנייה ודפוסי ביקור של בני הנוער במרכזים
35	6.1 סיבות לפנייה ראשונה למרכזים
37	6.2 סיבות לפנייה חוזרת למרכזים
38	6.3 דפוסי ביקור של בני הנוער במרכזים
39	7. דפוסי הפעילות של המרכזים
39	7.1 פעילות היישוג ושיווק המרכזים
41	7.2 שירותים ודרכי התערבות במרכזים
51	7.3 עבודה עם עולים
55	7.4 סוגיות בהפעלת המרכזים
59	8. כוח האדם העובד במרכזים
60	8.1 עובדים מקצועיים
63	8.2 מתנדבים
68	8.3 תפקידים חדשים ושינויים בתפקידים קיימים על פי צורכי השטח
69	8.4 הדרכה והכשרה של צוות העובדים
74	9. הערכתם של בני הנוער את המרכזים ושביעות רצון

75	9.1 שביעות הרצון מהשירותים ומהמענים שניתנים במרכזים
77	9.2 שביעות הרצון של בני הנוער מהעובדים במרכזים
82	9.3 שביעות רצון מבני הנוער המתנדבים
85	9.4 שביעות רצון מהמרכז ומהיבטים שונים הקשורים להפעלת המרכז
89	10. תפיסת התרומה והייחודיות של המרכזים
89	10.1 מענה ייחודי
90	10.2 האוכלוסייה המבקרת במרכזים
91	10.3 הזדמנויות למפגש בין קבוצות שונות של בני נוער
91	10.4 תרומה ישירה לבני נוער : המרכז כמקום שמוביל לשינוי
93	10.5 תפיסת בני הנוער את תרומת המרכזים
96	ביבליוגרפיה

רשימת לוחות

9	לוח 1 : מקורות מידע, כלי מחקר ומספר יחידות לניתוח לשלב השני של מחקר ההערכה
10	לוח 2 : מאפיינים אישיים של בני הנוער שנכללו באוכלוסיית הסקר ובמדגם
24	לוח 3 : מאפיינים אישיים של בני-הנוער שפנו למרכזים, לפי המרכזים
24	לוח 4 : ותק בארץ של בני נוער עולים שפנו למרכזים
25	לוח 5 : מאפיינים אישיים של בני הנוער שחזרו למרכזים
26	לוח 6 : דפוסי לימוד ועבודה של בני-הנוער שפנו למרכזים, לפי המרכזים
27	לוח 7 : מדדים של תחושת רווחה כללית ותמיכה חברתית בסקר הנוכחי, לפי מין
28	לוח 8 : בני נוער שצינו שקל או קל מאוד לשוחח עם הוריהם ועם האחאים הבוגרים על נושאים שמטרידים אותם מאוד, לפי מין
29	לוח 9 : נושאים שמעסיקים את בני הנוער על פי דיווחם, לפי המרכזים
30	לוח 10 : נושאים שמעסיקים את בני-הנוער על פי דיווחם, לפי גיל
30	לוח 11 : נושאים שמעסיקים את בני-הנוער על פי דיווחם, לפי מין ולפי ארץ לידה
32	לוח 12 : למי פונים בני הנוער כאשר יש להם בעיה/התלבטות/קושי, לפי מרכזים
33	לוח 13 : למי פונים בני הנוער כאשר יש להם בעיה/התלבטות/קושי, לפי מין וגיל
34	לוח 14 : למי פונים בני הנוער כאשר יש להם בעיה/התלבטות/קושי, לפי ארץ לידה
34	לוח 15 : מדדי התנהגות בקרב הפונים, לפי מין
35	לוח 16 : מדדי התנהגות בקרב הפונים למרכזים, לפי פנייה ראשונה ופנייה חוזרת
36	לוח 17 : סיבות להגעה למרכז על פי דיווח בני הנוער, לפי מרכזים
36	לוח 18 : סיבות להגעה למרכז על פי דיווח בני הנוער, לפי גיל וארץ לידה
37	לוח 19 : סיבות לפנייה למרכזים על-פי דיווח איש צוות, לפי המרכזים
37	לוח 20 : סיבות לפנייה ראשונה ולפנייה חוזרת למרכזים
39	לוח 21 : דפוסי ביקור של בני הנוער במרכז
40	לוח 22 : מקורות מידע על המרכז על-פי דיווח בני הנוער, לפי מרכז
42	לוח 23 : מוקדי פנייה והתערבות על-פי דיווח איש צוות, לפי המרכזים
43	לוח 24 : מוקדי התערבות בפנייה חוזרת למרכזים על פי דיווח איש הצוות במרכזים, לפי פנייה ראשונה וחוזרת

44	לוח 25 : סוגי התערבות, לפי מרכז
46	לוח 26 : סוגי התערבות, לפי פנייה ראשונה ופנייה חוזרת
50	לוח 27 : המלצה להמשך התערבות על פי דיווח איש צוות, לפי מרכז
50	לוח 28 : המלצות ביחס להמשך ההתערבות, לפי פנייה חוזרת וסך-הכל
51	לוח 29 : רצון בני הנוער בהמשך התערבות במרכז, לפי המרכזים
54	לוח 30 : התייחסות לשאלות שהיו מיועדות רק לבני נוער עולים
60	לוח 31 : מצבת כוח האדם במרכזים
65	לוח 32 : דפוסי התנדבות של בני נוער במרכז, לפי מין
75	לוח 33 : בני הנוער אשר מרוצים או מרוצים מאוד מהשירותים שקיבלו במרכזים
78	לוח 34 : תפיסתם של בני הנוער את נגישות העובדים במרכז, ולמי הם פונים, לפי מין ומוצא
80	לוח 35 : מאפיינים של תפיסת בני הנוער את הקשר שלהם עם העובדים, לפי תדירות הביקור במרכזים
81	לוח 36 : שביעות הרצון ואי-שביעות הרצון של בני הנוער מיחס העובדים אליהם, לפי תדירות ביקורם במרכזים
83	לוח 37 : שביעות הרצון ואי-שביעות הרצון של בני הנוער מבני הנוער המתנדבים
85	לוח 38 : בני הנוער אשר הסכימו עם היבטים שונים שמתארים את המרכז
86	לוח 39 : היבטים שצוינו על-ידי בני הנוער כטובים ביותר, לא מוצאים חן, או חסרים במרכז, בהקשר של היבטים שונים בתפעול המרכז
87	לוח 40 : היבטים שצוינו על-ידי בני הנוער כטובים ביותר, לא מוצאים חן, או חסרים במרכז, בהקשר של אוכלוסיית המרכז
88	לוח 41 : שביעות רצון של בני הנוער מהמרכז, לפי מין וגיל
94	לוח 42 : אחוז בני הנוער אשר סבורים שהמרכז תרם להם במידה רבה או רבה מאוד בתחומים שונים, לפי ארץ מוצא