

## פרויקט להב"ה – התפתחות פעילות ושביעות רצון / אבישי סימון

### תקציר:

המחקר בודק את ההיבטים השונים בהקמתו, תפעולו ותוצאותיו של הפרויקט הממשלתי - להב"ה – לצמצום הפער הדיגיטאלי בישראל, אשר הוקם בשנת 2001 בהחלטת שר האוצר, כאשר ההקמה עוגנה באופן רשמי על ידי החלטת הממשלה בחודש מאי בשנת 2002. פעילותו של הפרויקט והשירות הניתן לאזרחים במסגרתו הינו באמצעות כיתות מחשבים עם תוכנות מתקדמות וחיבור קבוע לרשת האינטרנט. אותם מרכזים אשר הוקמו עם תחילתו, כמו גם אלו המתוכננים להתחיל לפעול בשנת 2012, ממוקמים רובם ככולם בישובים בעל דירוג חברתי כלכלי נמוך.

מטרת העל של המחקר הינה לבדוק את הגורמים אשר הובילו להקמתו של פרויקט ממשלתי-חברתי זה, את דרכי פעילותו ומאפייניו הייחודיים של כול מרכז ואף את שביעות הרצון של מבקרי המרכזים והמשתתפים במגוון היצע הקורסים בו. תקופת הזמן בה עוסק מחקר זה הינה מהקמת הפרויקט בתחילת שנות ה-2000 ובמשך עשור פעילות מלא וכמו גם את התוכניות לתחילת פעילות המרכזים החדשים בשנת 2012.

שאלות המחקר עוסקות בזהות יוזם הפרויקט, במטרותיו הראשוניות של הפרויקט וכמו כן בשלביו ובנקודות המהותיות בהתפתחותו. המחקר בודק את השיקולים לפיזור הגיאוגרפי של המרכזים, את המודל המוצע לפעילות ולהבדלים הנקודתיים בין מרכז למרכז. עוד עוסק המחקר בסטנדרטיים לבחירת מנהלים, את הקשר עם האוכלוסייה המקומית ואת מערך הפיקוח והביקורת על הפרויקט. לבסוף בוחן המחקר את מידת שביעות הרצון של באי המרכז על פי חלוקה לשתי קבוצות גיל, מבוגרים וילדים. השאלות לעיל נבדקו באמצעות שורה של ראיונות עומק עם גורמים בדרגים שונים מתוך הארגון. כמו כן נעשתה סקירה של פרוטוקולים, דיווחים וכתבות עיתונאיות ודוחות ופרסומים שונים הנוגעים לנושא להב"ה. לשם בחינת שביעות הרצון של המבקרים, חולקו שאלונים למסיימי הקורסים ולמבקרים המזדמנים, שאלונים שכללו שאלות פתוחות הנוגעות לדעתם של הנשאלים לגבי פעילות להב"ה ותוצאותיה וכמו כן חלק מרכזי של דירוג היגדים הנוגעים למידת שביעות הרצון של המבקרים מהיבטים נקודתיים הקשורים לתכנים, לצוות ולמרכז.

תחילתו הקונספטואלי והממשי של הפרויקט הגיע בעקבות ניסיון ממשלתי להתמודד עם בעיית הפער הדיגיטאלי בישראל. תקצובו של הפרויקט היה תוצאה של פשרה קואליציונית הקשורה לתקציבי הממשלה מהכנסות מתחום התקשורת. הכנסת יזמה בתחילת שנות ה-2000 חוק לפיו עשרים אחוזים מן התמלוגים אותם הממשלה מקבלת מכל נושא התקשורת יוקצו ישירות לטובת שכונות ועירות הפיתוח. לפיכך על משרד האוצר להעביר חלק מהכנסותיו מהתמלוגים לצורך פרויקט אשר יפעל באופן בלעדי לצמצום הפער הדיגיטאלי בערים ברמה סוציו-אקונומית נמוכה. שני אישים מזוהים יותר מאחרים עם הקמת הפרויקט, הראשון הינו מיכאל איתן אשר הגה את הרעיון ופעל להשגת התקציבים הנדרשים והשר סילבן שלום אשר היה חתום על ההקמה הרשמית בזמן היותו שר האוצר.

הקמתו של הפרויקט כללה הקמה מידית של 15 מרכזים ברחבי הארץ. לאחר ביקורת קשה מצד מבקר המדינה ומבקר הפנימי של משרד האוצר, על פעילותו ויעילותו של הפרויקט בשנת 2004,

פורקה מנהלת הפרויקט והוקם מערך ניהולי חדש. דבר אשר עצר את תכניות ההתרחבות של הפרויקט למשך כחצי עשור ואף לסגירתם של 2 מרכזים במהלך תקופה זאת. למרות השאיפה להקמת מאות מרכזים אשר נשמעה תכופות בשנותיו הראשונות של הפרויקט, לא הוקמו מעולם מרכזים חדשים, עד לצאת מכרז בשנת 2011 אשר מטרתו למצוא מפעילות ל-17 מרכזים חדשים. מאז הקמתו ובמשך עשור שלם 13 המרכזים היו למעשה את כלל מאמציו של הפרויקט לצמצם את הפער הדיגיטאלי בישראל.

בחירת הישובים בהם הוקמו ויוקמו המרכזים, הינה על פי שלושה קריטריונים שנקבעו על ידי מנהלי הפרויקט והם: גודל אוכלוסיית הישוב העולה על 20,000 נפש, המצאות הישוב באשכול חברתי כלכלי הנמוך מ-6 והימצאותן בישוב של אוכלוסיות הידועות כסובלות מפער דיגיטאלי. קריטריונים אלו זכו לביקורת הוועדות השונות של הכנסת בעיקר עקב חוסר הרלוונטיות של גודל הישוב לתרומת הפרויקט, הקשר הרופף לכאורה שבין המדד החברתי כלכלי של הלמ"ס והיקפו של פער דיגיטאלי, ובנוסף התעלמות מההיבט המרכזי של מניעת כפילויות הנוצרות עקב הימצאותם של גורמים וגופים אחרים אשר פועלים לשם אותה מטרה באותם ישובים.

כל מרכז, הכולל 40 עמדות מחשב, פעיל מ-8:00 ועד 22:00 ללא הפסקה וזאת באמצעות צוות עובדים של ארבעה מדריכים ומנהל מרכז יחיד. מתכונת הפעילות במרכזים מחולקת על פי גילאים ועל פי אופי הפעילות. כאשר פעילויות ילדים מתקיימות החל מפתחתו ועד לשעות אחר הצהריים (לרוב עד השעה 17:00) ואילו שעות הערב מיועדות לקורסים המיועדים לאוכלוסייה המבוגרת. פעילות המרכז מתחלקת בעיקרה לפעילויות חד פעמיות מיוחדות ושימוש חופשי במחשב על ידי המבקרים האקראיים מחד גיסא וקיום קורסים ארוכי טווח במפגשים חד שבועיים מאידך גיסא. הקורס השכיח וזה העונה בצורה הטובה ביותר על מטרת העל של הפרויקט הינו קורס ארבע חודשי הנקרא "הכרת המחשב והאינטרנט".

מתכונת הפעילות המוצעת לעיל, מבוצעת באופן זהה בכל המרכזים ואין התייחסות מיוחדת לאופי ודרישות האוכלוסייה המקומית בכל עיר. זאת למעט שפת התכנים וההוראה הערבית במרכזים אשר נמצאים בערים הערביות. שיתופי הפעולה עם גורמים ייחודיים בכל עיר הינם מזעריים ואינם מהווים חלק משמעותי מתוכנית הפעילות של הפרויקט. היקף הפעילות נמדד באמצעות מערכות פנימיות של הפרויקט והנתונים מוגשים על פי דרישה לוועדות הכנסת השונות העוסקות בנושא. מן המחקר עולה כי תפוקת הפרויקט כפי שהוצגה בפני וועדת המדע והטכנולוגיה של הכנסת (בשנת 2009 התקיימו במסגרת הפרויקט 1168 הדרכות בהם למדו 14,486 ילדים וכ-7000 מבוגרים ובסך הכול 21,500 אנשים) מעידה על יעילות קורסים בשיעור של אחוזים בודדים. לגבי מידת ההשפעה של הפרויקט על מטרתו העיקרית, קרי צמצום הפער הדיגיטאלי אין נתונים כלל, שכן הנושא אינו נבדק עד לרגע זה. כן נעשתה פנייה במהלך 2011 לחברה חיצונית לשם בדיקת ההשפעות של להב"ה על הפער הדיגיטאלי, חברה אשר עתידה להגיש המלצותיה בשנת 2012.

בדיקת נושא העסקת מנהלי המרכזים העלתה כי חיפוש ובחינת המועמדים לא בוצע על ידי מכרז אלא בפרסום רגיל באתר האינטרנט של הארגון. כמו כן, למרות דרישות סף שפורסמו כגון הכשרה מינימלית במחשבים, בפועל גויסו לתפקידים אנשים אשר לא ענו על חלק דרישות אלו. זאת גם כאשר היו מועמדים אחרים מהעיר בה ממוקם המרכז (ניתנת עדיפות) ואשר היו בעל רקע מקצועי עדיף. ההחלטה על המינוי והשיקולים הנוגעים לה, נשמרים באופן בלעדי ליוסי טובול, מנהל הפרויקט.

בנוגע למידת שביעות הרצון של באי המרכז ניתן לראות הן מניתוח התשובות המילוליות והן מרמת דירוג ההיגדים (ציון של כ-4.5 מתוך 5 בממוצע) שיעורים גבוהים מאוד של שביעות רצון. ממוצעים גבוהים אלו נמצאו אצל האוכלוסייה הבוגרת כמו גם אצל הילדים, מבלי כל הבדל מהותי על פי גילאים או על פי מגדר. יש לציין כי במחקר נמצאו שיעורי שביעות רצון גבוהים בכל אחד מהנושאים שנבדקו: תכנים, צוות ומרכז. נתונים אלו מלמדים כי למרות שישנה שביעות רצון גבוהה מאוד של המבקרים מן פעילות המרכזים והפרויקט בכלל, אך מספר האנשים אשר נחשפים לפעילות זאת הינה מצומצמת באופן יחסי.

**מספר מיון: E303.4833 סימ.פר תשע"א**

**מספר מערכת: 1217588**