

POLICY BRIEF

תסקיר מדיניות סופי

מרחבי מידע, יכולות וכישורים דיגיטליים של עולים ופליטים אוקראינים בישראל

פרופ' קארין אמית, המרכז האקדמי רופין

רקע

תסקיר מדיניות זה מדגיש את הממצאים וההשלכות של מדיניות הנוגעת למרחבי מידע, ליכולות ולכישורים הדיגיטליים של פליטים אוקראינים (עולים ופליטים), שהגיעו לישראל לאחר פרוץ המלחמה באוקראינה (24 בפברואר 2022). עולים הם מהגרים לישראל ממוצא יהודי ובני זוגם, אשר זכאים לאזרחות ישראלית עם הגעתם במסגרת חוק השבות (1950). לאחר מלחמת רוסיה-אוקראינה, הגיעו לישראל 20,000 עולים מאוקראינה¹, 15,000 פליטים מאוקראינה², וכ-90,000 עולים מרוסיה.

לרוע המזל, חלק מהעולים והפליטים מצאו את עצמם באופן בלתי צפוי בעיצומה של מלחמה נוספת. מתקפת חמאס ב-7 באוקטובר 2023 על קהילות ישראליות ליד גבול עזה, יחד עם המלחמה והפעולות הצבאיות שבאו לאחר מכן באזורים הדרומיים והצפוניים של ישראל, הביאו לפינויים של כ-125,000 תושבים ישראלים משיקולים ביטחוניים. ביניהם היו כ-2,200 עולים חדשים שהגיעו מאוקראינה ומרוסיה, ואשר התיישבו במרכזי קליטה בסמיכות לאזורי הסכסוך. אזרחים ישראלים ואוכלוסיות עולים כאחד חוו עקירה פתאומית, דבר שהדגיש אתגרים משותפים בתגובת חירום, תמיכה בבריאות הנפש וחוסן קהילתי. עם זאת, עולים ופליטים אוקראינים התמודדו עם קשיים מורכבים יותר. הם נמלטו ממלחמה אחת רק כדי למצוא את עצמם באחרת - הפעם במדינה לא מוכרת עם שפה ותרבות שונות. רבים נותרו מודאגים מאוד מהמלחמה המתמשכת באוקראינה ומבטיחות משפחותיהם³.

מצב זה הדגיש את הצורך הדחוף בהתערבויות מדיניות ממוקדות, כולל תמיכה משופרת באוכלוסיות עקורות, שירותי בריאות נפש רגישים לתרבות ואסטרטגיות שילוב ארוכות טווח עבור עולים ופליטים שנקלעו למלחמה בישראל.

דו"ח זה בוחן אסטרטגיות תקשורת יעילות ליצירת קשר עם עולים ופליטים מאוקראינה, מזהה פערים קיימים בתקשורת הן לפני והן במהלך המלחמה בישראל, ומתאר גישות מעשיות לשיפור התקשורת עם אוכלוסייה זו.

בשנת 2023, לפני המלחמה בישראל, נערכה הערכה למרחבים הדיגיטליים, המיומנויות והיכולות של עולים ופליטים אוקראינים שנאלצו לעזוב את ארצם בשל מלחמת רוסיה-אוקראינה. הערכה זו כללה מיפוי מקורות מידע ושירותים זמינים הניתנים לאוכלוסייה זו. דוחות על מיומנויות דיגיטליות של מהגרים, שפורסמו על ידי מוסדות ממשלתיים ישראלים ומקורות אקדמיים, נסקרו ונותרו. כדי להוסיף ולהעריך את גישות המידע, נערך ניתוח שיטתי של אתרי

¹ https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/aliyah_2022; https://www.gov.il/he/pages/aliyah_2023;

<https://www.gov.il/he/pages/aliyah-data-2024>

² <https://main.knesset.gov.il/News/PressReleases/Pages/press07.06.22.aspx>

³ <https://www.calcalistech.com/ctechnews/article/h16cgvnsc>

POLICY BRIEF

אינטרנט המופעלים על ידי משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וארגונים לא ממשלתיים (Amit, 2023a). בנוסף, נערכו 20 ראיונות חצי-מובנים עם עולים ופליטים אוקראינים, מרביתם עולים, שחיו בבתי מלון המופעלים על ידי הסוכנות היהודית בצפון ישראל (נוף הגליל או חיפה). מראיינים אלה הופנו על ידי נציג הסוכנות היהודית. הראיונות קודדו ונותחו באופן תמטי באמצעות המודל של בראון וקלארק (Braun & Clarke, 2006) (Amit, 2023b).

לאחר **פרוץ המלחמה בישראל**, בוצעה הערכה מעודכנת של ערוצי המידע ומנגנוני התמיכה הזמינים לעולים ופליטים מאוקראינה. סקירה זו כללה סקירה של אתרי אינטרנט המופעלים על ידי משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וארגונים לא ממשלתיים, וכן ניתוח של סיקור תקשורתי, דוחות מדיניות וסמינרים מקוונים שהופקו על ידי המכון להגירה ושילוב חברתי (IISI)⁴ במרכז האקדמי רופין. בנוסף, נערכו ראיונות עם חוקרים הנמצאים בעיצומם של מחקרים על עולים ופליטים מאוקראינה אשר מנוטים את מורכבות העקירה בין שתי מלחמות.

עדויות מהניתוח

המיפוי השיטתי של מקורות המידע והשירותים העומדים לרשות העולים והפליטים מאוקראינה בישראל הצביעו על הממצאים העיקריים הבאים:

משרד העלייה והקליטה כספק השירותים העיקרי לעולים

לפני ובמהלך המלחמה בישראל, משרד העלייה והקליטה שימש כספק המידע והשירותים העיקרי לעולים מאוקראינה⁵. לאחר פרוץ המלחמה, החל המשרד בהכנות ראשוניות. ההכנות כללו: 1. **פינוי עולים**: המשרד התמקד בפינוי עולים חדשים מאזורי לחימה וחירום, תוך מתן מענה לצרכים הן לטווח קצר והן, במקרים מסוימים, לטווח ארוך. 2. **הערכת מצב**: נערכו הערכות שוטפות כדי להתאים את התגובות למציאות המשתנה ולתאם מאמצים עם ארגונים וגופי ביטחון שונים. 3. **יצירת קשר**: המשרד יזם תקשורת פרואקטיבית עם עולים כדי להבין את מצבם, לנטר את צרכיהם ולספק סיוע. המשרד הקים מוקדי חירום טלפוני מיוחדים⁶ וסייע בחיבור בין עולים לארגוני סיוע המציעים סיוע ממוקד⁷.

בעוד שפעילויות אלו נועדו לתמוך בכל העולים שהגיעו לארץ, מרבית העולים בתקופה זו היו עולים מרוסיה ואוקראינה שהגיעו בעקבות המלחמה.

משרד העלייה והקליטה יישם אמצעי תגובה מקיפים לחירום עבור עולים חדשים במהלך המלחמה. אמצעים אלו כללו: 1. **תמיכה אישית**: הוקמו מערכות תמיכה ייעודיות כדי לטפל בצרכים הייחודיים של עולים שנפגעו מהמלחמה, כולל אלו שחוו אובדן או טראומה. 2. **תקשורת ישירה עם צה"ל**: הוקמו ערוצי תקשורת ישירים עם צה"ל, כדי להבטיח תגובה מהירה לאתגרים העומדים בפני עולים. 3. **חיזוק החוסן הנפשי**: באמצעות אגף הרווחה ובשיתוף פעולה עם רשויות מקומיות, המשרד סיפק תמיכה פסיכולוגית, כולל סדנאות חוסן נפשי לעולים חדשים שמטרתן לשפר את החוסן הנפשי.

⁴ <https://www.ruppin.ac.il/research-authority/research-centers-and-institutes/the-institute-for-immigration/the-swords-of-iron-war>

⁵ <https://www.gov.il/he/departments/topics/aliya-asap/govil-landing-page>

⁶ <https://www.gov.il/he/pages/swords-of-iron-summary-of-activities-3>

⁷ <https://www.gov.il/he/pages/support-organizations-for-olim>

POLICY BRIEF

של העולים, ובמיוחד אלו המתגוררים באזורי קו העימות. תשומת לב מיוחדת ניתנה לעולים שנאלצו להימלט ממלחמת רוסיה-אוקראינה. **4. סיוע כלכלי:** הצעת תמיכה כספית וסיוע כלכלי למשפחות שנפגעו מהמלחמה.

כדי להבטיח שלעולים תהיה גישה למידע וכי הם מקבלים את התמיכה הנדרשת, ננקטו מספר יוזמות: **1. שיחות בנושא בניית חוסן:** צוותי מתנדבים הוכשרו ברשויות המקומיות ובארגוני סיוע לנהל שיחות בונות שמטרתן טיפוח חוסן נפשי. **2. סרטוני הדרכה:** הופקו ארבעה סרטוני הדרכה על המלחמה. סרטונים אלה תורגמו לחמש שפות - אנגלית, רוסית, צרפתית, ספרדית ואמהרית - כדי לסייע בהפגת חרדה ולתמוך בעולים חדשים.⁸ **3. קמפיין הסברה ציבורי:** הושק קמפיין ברדיו וברשתות החברתיות בעברית תחת הכותרת "שימו לב לעולים", המעודד את הציבור הישראלי לתמוך בעולים חדשים ולהפנות אותם למקורות ממשלתיים לקבלת סיוע. משרד העלייה והקליטה פרסם מסמך המסכם את פעילותו עם עולים במהלך השנה הראשונה למלחמה בישראל.⁹

לאחר פרוץ המלחמה, משרד העלייה והקליטה שם עדיפות לנגישות מידע חיוני עבור עולים, במיוחד בעתות משבר. יוזמות מרכזיות כללו: **1. דפי מידע רב-לשוניים:** המשרד פיתח ופרסם דפי מידע חיוניים במספר שפות, כולל אנגלית, רוסית, אמהרית, צרפתית ועברית, על מנת להבטיח שעולים יוכלו לגשת בקלות למידע רלוונטי ומעודכן במהלך מצב החירום הלאומי. **2. פלטפורמות דיגיטליות:** המשרד שיתף פעולה עם מערך הדיגיטל הלאומי וגופי ממשלה אחרים כדי ליצור פלטפורמה דיגיטלית ידידותית למשתמש עם שאלון שעודד עולים לתאר את צרכיהם. התשובות הועברו לרשויות הרלוונטיות לקבלת סיוע מידי. **3. סרטוני הדרכה:**¹⁰ נוצרו סרטוני הדרכה על מנת להדריך עולים כיצד ליצור קשר עם המשרד ולהירשם לשירותים ממשלתיים. הסרטונים תורגמו למספר שפות. משאבים אלה סייעו לעולים להבין כיצד לגשת לחשבונם האישי באתר האינטרנט של המשרד, וכן מידע על תמיכה ותשלומים זמינים. **4. הסברה ותקשורת:** בנוסף למשאבים דיגיטליים, המשרד ערך הסברה באמצעות שיחות טלפון ישירות והודעות SMS לעולים שהגיעו לאחרונה, כדי לבדוק את צרכיהם ולספק מידע על שירותי חירום. **5. סדנאות וסמינרים:** המשרד ארגן סדנאות וסמינרים המיועדים לעולים עצמאיים, תוך התמקדות בזכאותם לפיצויים מרשויות המס ומתן סיוע והבהרות פרטניות.

תמיכה בפליטים אוקראינים באמצעות משרד הרווחה והרווחה

לאחר הגעתם לישראל, פליטים אוקראינים קיבלו סיוע בעיקר ממשרד הרווחה והרווחה, בשיתוף פעולה עם ארגונים לא ממשלתיים, במסגרת תוכנית "צו השעה"¹¹. בעוד שהתוכנית הוראה מעבר ללוח הזמנים המקורי שלה, מאז 2023 היא מופעלת - משיקולים מעשיים - על ידי מגן דוד אדום (מד"א), ארגון שירותי רפואת חירום הלאומי של ישראל.¹² כמעט שלוש שנים לאחר הפלישה הרוסית לאוקראינה, פליטים אוקראינים בישראל נותרו ללא מעמד קבוע, זכויות או

⁸ <https://www.youtube.com/user/KlitaGov>

⁹ <https://www.gov.il/BlobFolder/reports/swords-of-iron-war-one-year/he/swords-of-iron-war-one-year.pdf>

¹⁰ <https://www.youtube.com/user/KlitaGov>

¹¹ <https://govextra.gov.il/molsa/tzav-hashaa/home>

¹² <https://www.mdais.org/101/ukraine?page=6>

POLICY BRIEF

ודאות לגבי עתידם. הבריחה ממלחמה במולדתם - רק כדי להתמודד עם סכסוך נוסף במקום מקלטם - החריפה עוד יותר את מצבם הפגיע ממילא.

שירותי ממשל אלקטרוני ומחסומי שפה

רוב השירותים הרשמיים של ממשלת ישראל, המותאמים במיוחד לעולים אוקראינים, נגישים באינטרנט (שירותי ממשל אלקטרוני) וזמינים ברוסית ובאוקראינית. עם זאת, שירותי ממשל אלקטרוני כלליים רבים דורשים שליטה בעברית, דבר המגביל את הנגישות עבור חלק מהעולים. פליטים אוקראינים מסתמכים בעיקר על ארגונים לא ממשלתיים לקבלת מידע וסיוע.

תפקידן של הרשויות המקומיות בתמיכה בעולים ופליטים

רשויות מקומיות ממלאות תפקיד מכריע במתן תמיכה מקוונת ותמיכה אישית לעולים ופליטים באמצעות רשת של רכזים עירוניים. הרכזים תומכים בעולים חדשים לאורך שנתם הראשונה במדינה, ומספקים מידע וסיוע בטיפול מול משרדי ממשלה ורשויות. במקרים רבים, הרכזים ממשיכים לסייע לעולים מעבר לתקופה שהוקצתה רשמית. לאחר תחילת המלחמה בישראל, שיתפו פעולה הרשויות המקומיות עם משרד העלייה והקליטה כדי לארגן סדנאות חוסן הן עבור עולים והן עבור צוותי העירייה. מידע בנוגע למלחמה שותף עם העולים באמצעות קבוצות וואטסאפ והפניות למרכזי המידע של משרד העלייה והקליטה. דגש מיוחד מושם על בני נוער עולים אוקראינים, לאור המצוקה שהם חווים עקב המלחמות המקבילות באוקראינה ובישראל. מספר תוכניות יושמו לתמיכה באוכלוסייה זו, במטרה לסייע להם להתחבר לקהילות המקומיות שלהם ולחזק את תחושת השייכות שלהם בישראל.

תמיכה קהילתית ומתנדבים במהלך המלחמה

ממצאים ראשוניים ממחקרים הנמצאים בעיצומם בימים אלו בקרב עולים ופליטים אוקראינים החווים את המלחמה בישראל מצביעים על תמיכה מוגברת מצד קהילות מקומיות באזורים בהם מתגוררים המהגרים הללו. בנוסף, יוזמות התנדבותיות בהובלת העולים והפליטים עצמם צצו במהלך המלחמה, וחיצו הן את הלכידות החברתית והן את חוסן הקהילה. לדוגמה, בעיר נוף הגליל, עולים אוקראינים השתתפו באופן פעיל באיסוף וחלוקת מזון לחיילים ישראלים.

מיומנויות דיגיטליות

מרבית המהגרים האוקראינים (עולים ופליטים) הם בעלי השכלה גבוהה, בגיל העבודה ובעלי כישורים דיגיטליים. עם זאת, קיים פער דיגיטלי בקרב הקשישים מבניהם, במיוחד ביכולתם לנווט באפליקציות מדיה חברתית שונות. לאחר פרוץ המלחמה, הושם דגש רב יותר על תמיכה בקשישים כדי להבטיח שמידע חירום יהיה נגיש להם. הדבר נעשה בעיקר באמצעות תקשורת ישירה בהנחיית הרשויות המקומיות.

שימוש ברשתות חברתיות למידע ותקשורת

עולים ופליטים אוקראינים משתמשים באופן פעיל בפלטפורמות מדיה חברתית - בעיקר פייסבוק, וואטסאפ, ויטיוב וטלגרם - כדי לאסוף למידע ולהישאר מחוברים לחברים וקרובי משפחה בישראל. על מנת לתקשר עם אלו שעדיין

POLICY BRIEF

נמצאים באוקראינה, האפליקציות הנפוצות ביותר הן פייסבוק, וואטסאפ ווייבר. השימוש בתקשורת זו נותר משמעותי, ואף התעצם, לאחר פרוץ המלחמה בישראל.

שינויים בתמיכה בארגונים לא ממשלתיים ויוזמות מיוחדות

יוזמות לא ממשלתיות מיוחדות, כגון TechForChanges¹³, שתמכו במיוחד בפליטים אוקראינים, נותרו פעילות עד 2023. עם זאת, מאז תחילת המלחמה בישראל, ארגוני סיוע העבירו את המיקוד שלהם ליוזמות הקשורות למלחמה, המספקות גם סיוע לפליטים אוקראינים. אחד הארגונים הלא ממשלתיים המסייע לפליטים אוקראינים הוא א.ס.ף הפועל לקידום זכויותיהם של פליטים ומבקשי מקלט בישראל לחיים של כבוד, ביטחון, שייכות ושוויון.¹⁴ ניכר כי מצבם של הפליטים האוקראינים בישראל הפך לפגיע יותר בעקבות פרוץ המלחמה.

השלכות מדיניות, המלצות ולקחים שנלמדו ממצב המלחמה הכפולה

- **תיאום משופר בין ארגונים:** חיזוק שיתוף הפעולה בין משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וארגוני חברה אזרחית כדי לייעל את השירותים לעולים ולפליטים, במיוחד בזמני משבר. התיאום יסייע בזיהוי יעיל של צרכים ומשאבים על מנת להבטיח שתתקבל תמיכה מקיפה.
- **מדיניות גמישה ומהירה:** פיתוח ויישום מדיניות גמישה אשר יכולה להסתגל במהירות לנסיבות המשתנות העומדות בפני פליטים ועולים, במיוחד במצבי חירום. זה כולל הערכה מחודשת של הקצאות מימון לרשויות מקומיות ולארגונים כדי להגיב במהירות לצורכי שילוב דחופים.
- **מידע ומשאבים רב-לשוניים לשיפור הגישה לשירותי מוסד וחירום:** יש להבטיח שכל המידע הקריטי הקשור להשתלבות זמין יהיה במספר שפות. כדי לשפר את הנגישות, כל שירותי הממשל האלקטרוני צריכים להיות זמינים בשפות האם של העולים והפליטים, תוך הבטחה שהם יכולים לגשת למידע ותמיכה חיוניים ללא מחסומי שפה. יש להנגיש עדכונים ותרגומים שוטפים דרך פלטפורמות שונות (דיגיטלי, מרכזים קהילתיים וכו'). בנוסף, על עולים ופליטים אוקראינים לקבל הדרכה ברורה בשפתם כיצד לנווט במוסדות מרכזיים כגון בנקים, קופות חולים ושירותי חירום הקשורים למלחמה המתמשכת בישראל. במידת האפשר, יש לספק תמיכה ראשונית על ידי נציגים ייעודיים. יש לשקול להאריך את תקופת התמיכה הניתנת על ידי רכזים ברשויות המקומיות.
- **שיפור מיומנויות דיגיטליות ולשוניות:** הקמת תוכניות אוריינות דיגיטליות שמטרתן לצייד את העולים והפליטים במיומנויות הנדרשות לנווט בפלטפורמות מקוונות לגישה לשירותים ותמיכה. זה כולל הדרכות בנושא שימוש באתרי אינטרנט ממשלתיים ואפליקציות דיגיטליות לסיוע אישי. יש לשים דגש מיוחד על שיפור האוריינות הדיגיטלית ומיומנויות השפה העברית, במיוחד עבור עולים ופליטים קשישים.
- **חיזוק התמיכה בבריאות הנפש:** הגברת ההשקעה במשאבי בריאות הנפש המיועדים במיוחד לעולים ופליטים אוקראינים, תוך התמקדות בטיפול מבוסס טראומה. במסגרת זו הכשרת ספקי שירותים מקומיים לטיפול

¹³ <https://www.techforchanges.org/services>

¹⁴ <https://www.techforchanges.org/services>

POLICY BRIEF

בצרכים הפסיכולוגיים הייחודיים הקשורים להגירה ויישוב מחדש. יש לתת תשומת לב מיוחדת למתן סיוע פסיכולוגי לעולים ופליטים אוקראינים, תוך הכרה בטרומה הייחודית שלהם מחווית עקירה עקב מלחמה, לפעמים פעמיים. שירותי בריאות הנפש צריכים להיות רגישים תרבותית ונגישים.

- **תוכניות מעורבות קהילתיות והסברה:** יישום יוזמות הסברה פרוקטיביות המטפחות מעורבות קהילתית בין עולים ופליטים לתושבים מקומיים. זה יכול לכלול תוכניות חילופי תרבות המקלות אינטראקציה והבנה, ובכך מקדמות לכידות חברתית. יש לטפח ולחזק קהילות וירטואליות הן כרשתות תמיכה והן כפלטפורמות ללימוד השפה והתרבות המקומית. מרחבים אלה יכולים להקל על השילוב, לספק תמיכה רגשית ולשפר את תחושת השייכות של המהגרים.
- **המעמד הזמני של פליטים אוקראינים:** מכיוון שפליטים אוקראינים בישראל (שאינם עולים) נותרים ללא מעמד קבוע או ודאות לגבי עתידם, יש לבחון את מעמדם. הפליטים שבחרו להישאר בישראל מטופלים כיום בעיקר על ידי ארגונים לא ממשלתיים.
- **אסטרטגיות שילוב ארוכות טווח:** תכנון אסטרטגיות שילוב ארוכות טווח המטפלות בדרכי תעסוקה, חינוך והכלה חברתית. זה דורש הערכת מערך הכישורים של עולים אוקראינים ומתן הכשרה המותאמת לשוק העבודה.
- **ניטור והערכה:** יצירת תהליכים שיטתיים לניטור והערכת תוכניות ומדיניות שילוב. זה צריך לכלול איסוף משוב מעולים ופליטים אוקראינים כדי להבטיח שהשירותים עונים על צרכיהם ביעילות ומותאמים על סמך תובנות בזמן אמת.
- **תוכניות מוכנות לחירום:** יש לבסס ולהעביר תוכניות מוכנות לחירום ברורות ברמות הממשל השונות, במיוחד עבור אוכלוסיות של מהגרים (עולים ופליטים). תוכניות אלו צריכות לכלול הנחיות כיצד לפעול בעתות משבר, תוך הבטחה כי המהגרים יהיו מעודכנים ויכולים לפעול במהירות במצבי חירום.

מקורות

Amit, K. (2023a). Report 1 on digital skills and competencies with recommendations- Israel MINT E Erasmus, 1-8. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://minte.edu.pl/wp-content/uploads/2024/11/Report-I-Israel-in-English-.pdf>

Amit, K. (2023a). Report 2 on digital spaces- Israel MINT E Erasmus, 1-12.

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://minte.edu.pl/wp-content/uploads/2024/04/Report-II-Israel.pdf>

Braun, V. & V. Clarke (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2): 77–101.

*מסמך זה הוא חלק מפרויקט בינלאומי בשם MINT E במסגרת Erasmus+ ובמימון האיחוד האירופאי. בדיקה מקבילה התבצעה בקרב פליטים אוקראינים בפולין ובצ'כיה.



Co-funded by
the European Union

The project Migrant Integration Through Education (MINT E) has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.