

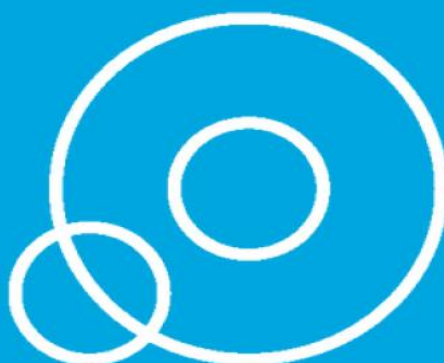


REPORT 1

דו"ח 1

על מיומנויות וכישורים דיגיטליים עם המלצות ישראל

פרופ' קארין אמית
המכון להגירה ושילוב חברתי, המרכז האקדמי רופין



M I N T E



דו"ח זה מסכם את תוצאות ניתוח המיפוי של המיומנויות והכישורים הדיגיטליים של פליטים מאוקראינה (עולים ופליטים¹) שהגיעו לישראל לאחר תחילת מלחמת רוסיה-אוקראינה ב-24 בפברואר 2022. על מנת לבצע ניתוח זה, נבדקו מקורות המידע והשירותים הזמינים לפליטים האוקראינים בישראל, עם דגש מיוחד על המרחב האינטרנטי. הדו"ח מתאר כיצד מתבצעת תקשורת והעברת מידע למהגרים בישראל באופן כללי ומספק פירוט על דפוסי תקשורת יעילים עם פליטים מאוקראינה הנמצאים במוקד דו"ח זה.

לשם כתיבת דו"ח זה, בוצעה סקירה מקיפה של **דוחות** שפורסמו על ידי מוסדות ממשלתיים בישראל ו**פרסומים אקדמיים** הקשורים להעברת מידע ותקשורת בקרב מהגרים בכלל. חשוב לציין כי רוב המידע שהושג מדיווחים רשמיים ישראלים הוא בעברית. כדי למפות את המידע הזמין לפליטים האוקראינים בישראל, נבדקו ונתחו **אתרי אינטרנט של משרדי ממשלה, רשויות מקומיות ועמותות הפעילות בקרב הפליטים.**

ממצאים בולטים

01.

רוב השירותים הממשלתיים הישראליים הרשמיים המתמקדים בפליטים אוקראיניים (עולים ופליטים) זמינים באינטרנט (שירותי ממשל אלקטרוניים) זמינים בשפה הרוסית. עם זאת, רבים משירותי הממשל האלקטרוניים המיועדים לקהל הרחב מחייבים שליטה בשפה העברית.

02.

על סמך מחקרים אקדמיים קודמים בתחום, ניתן להעריך כי רבים מהפליטים האוקראינים (עולים ופליטים) אשר הינם בעלי השכלה גבוהה ובגיל העבודה הם בעלי מיומנויות וכישורים דיגיטליים. ניכר כי הפער הדיגיטלי בולט יותר בקרב פליטים מבוגרים.

03.

מאחר שהעולים האוקראינים הם אזרחי ישראל, יש להם גישה רחבה יותר לשירותים ממשלתיים מאשר לפליטים האוקראינים. הפליטים האוקראינים מקבלים מידע וסיוע משמעותי מעמותות.

04.

הספק העיקרי של מידע ושירותים לעולים האוקראינים הוא משרד העלייה והקליטה, בעוד שספקית המידע והשירותים העיקרית לפליטים אוקראינים היא תכנית "צו השעה" הפועלת מטעם משרד הרווחה והבטחון החברתי, בשיתוף עם ג'וינט ישראל ועמותות.

05.

לרשויות המקומיות תפקיד מרכזי באספקת מידע ושירותים לפליטים האוקראינים (בעיקר לעולים), שירות זה מתבצע גם פנים על פנים וגם באמצעות האינטרנט.

06.

קיים מידע רב באינטרנט המיועד לפליטים מאוקראינה לצד יוזמות סיוע רבות, אך המגוון עשוי לגרום לבלבול עבור מהגרים שאינם מכירים את הבירוקרטיה הישראלית.

¹ עולים הם זכאי עלייה לישראל מתוקף חוק השבות 1950 אשר מקבלים אזרחות ישראלית עם הגעתם לארץ. פליטים מוגדרים על פי האו"ם כפרטים אשר נשקפת סכנה ממשית לחייהם בארץ מוצאם ולכן זקוקים להגנה בארץ קולטת. הגדרת קבוצות אלו בהקשר הישראלי מופיעה במבוא.

קליטת מהגרים לישראל - נתיבי כניסה ומידע סוציו-דמוגרפי בסיסי על פליטים אוקראינים

קליטת מהגרים לישראל מנוהלת על פי שני חוקים עיקריים: חוק השבות (1950) וחוק הכניסה לישראל (1952). **חוק השבות (1950)** מעניק למהגרים פוטנציאלים עם רקע יהודי (שיש להם לפחות סב או סבתא יהודיים אחד או יותר) ולבני זוגם את הזכות להתיישב בישראל ולקבל אזרחות ישראלית לאחר ההגעה. מהגרים הנכנסים לישראל בהתאם לחוק זה נקראים "עולים", וההגירה שלהם נקראת "עלייה" (Smoocha, 2002). המשרד האחראי על תהליך קליטת העולים בישראל הוא **משרד העלייה והקליטה**, המספק להם תמיכה כספית ושירותים מיוחדים בתחומים שונים (כמו חינוך, שוק העבודה, מגורים). מהגרים הנכנסים לישראל בהתאם לחוק השבות נקראים "עולים" ללא התייחסות למדינת יציאתם או לתנאי ההגירה שלהם.

במהלך שנת 2022, כ-75,000 עולים חדשים הגיעו לישראל. מתוכם 15,037 היו פליטים מאוקראינה, בעוד 43,584 היו עולים מרוסיה. על פי נתונים שסופקו על ידי משרד העלייה והקליטה,² בין ינואר לפברואר 2022, לפני פרוץ המלחמה, הגיעו כמעט 200 עולים מאוקראינה בכל חודש. מספר זה קפץ ל-6,005 עולים לחודש במרץ 2022 ול-3,103 באפריל 2022, ואז התייצב לכ-1,000 עולים לחודש עד לסוף שנת 2022. דפוס ההגירה עבור עולים מרוסיה שונה. בעוד מספר העולים מאוקראינה גדל בצורה משמעותית בשני החודשים הראשונים של המלחמה ואז התייצב, מספר העולים מרוסיה התייצב על מספר גבוה יותר. לפני פרוץ המלחמה, הגיעו כ-700 עולים לחודש. ממרץ 2022, המספר התייצב על כ-4,000 עולים לחודש. בדו"ח זה אתמקד **בעולים מאוקראינה**. עם זאת, ישנם ארגונים אשר מספקים שירותים לעולים מאוקראינה ומרוסיה כאחד. התוכנית הממשלתית להבאת עולים מאוקראינה לישראל נקראת מבצע "עולים הביתה".³

מידע דמוגרפי על העולים מאוקראינה⁴ - מקרב העולים מאוקראינה בשנת 2022, 39% הם גברים ו-61% הם נשים. הגיל החציוני של המהגרים האלו הוא 35-44, 46% מהם בגיל העבודה (22-60), 28% מתחת לגיל 22, ו-26% מעל גיל 60. על פי נתוני משרד העלייה והקליטה, רוב העולים הבוגרים בעלי השכלה אקדמית ומקצועות פרופסיונאליים. העולים התמקמו בערים ברחבי ישראל: 43% בצפון, 33% במרכז, ו-24% בדרום הארץ.

חוק הכניסה לישראל (1952) מסדיר את הכניסה והשהייה בישראל של מהגרים שאינם זכאים לפי חוק השבות (בעיקר תיירים, מהגרי עבודה ומבקשי מקלט). המשרד האחראי על כניסתם של מהגרים אלו הוא **משרד הפנים**,

² https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/aliyah_2022

³ <https://hometoisrael.co.il/>

⁴ https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/aliyah_2022

שפועל דרך **רשות האוכלוסין וההגירה**. חוק הכניסה מעניק כוח לשר הפנים לאשר או לאסור את כניסתם ושהייתם של מהגרים. בהמשך להחלטת שר הפנים לאחר פרוץ המלחמה, הוחלט על מכסה של 5,000 מהגרים מאוקראינה (פליטים), שתאפשר כניסה על בסיס הומניטרי למען איחוד משפחות. על פי הדו"ח המסכם לשנת 2022 של רשות האוכלוסין וההגירה: 72,944 אזרחים אוקראינים (עולים + פליטים) נכנסו לישראל ויותר ממחציתם - 40,490 (רובם פליטים) עזבו את ישראל.⁵ **משרד הרווחה והבטחון החברתי** (בשיתוף ג'וינט ישראל ועמותות נוספות) לקח אחריות על פליטים אלו. על פי דיווח של משרד זה בפני וועדת הכנסת ביוני 2022⁶ 14,528 פליטים מאוקראינה נכנסו על פי חוק הכניסה מתחילת המלחמה ועד תאריך הדו"ח, רובם נשים (בשל איסור יציאת גברים בגילאי 18-60 מאוקראינה), גילם הממוצע 34 ומחציתם בגיל העבודה. הממשלה לא מספקת מידע דמוגרפי רשמי ומפורט לגבי פליטים אוקראינים שנכנסו לישראל על פי חוק הכניסה מאז פרוץ המלחמה באוקראינה.

ממצאים

התקשורת עם עולים המגיעים לישראל ממגוון מדינות מתבצעת על ידי משרד העלייה והקליטה.⁷ משרד זה פועל ברמה הארצית והמוניציפלית ומספק סיוע בתחומים רבים של קליטה: חינוך, רכישת שפה, תעסוקה, תמיכה כלכלית ודיוור. המשרד פועל דרך סניפים בערים המרכזיות ומספק מידע וסיוע, כמו גם תוכניות מיוחדות לעולים הגרים בעיר. ערים מסוימות מפעילות מרכזי קליטה לעולים (בעיקר מאתיופיה). ערים מסוימות גם מעסיקות נציגים מיוחדים המספקים שירות לקבוצות מסוימות של עולים (למשל, מצרפת ומצפון אמריקה) על פי חלקם מאוכלוסיית העיר. אתר האינטרנט של המשרד פועל בשש שפות (עברית, אנגלית, רוסית, ערבית, צרפתית וספרדית). בסניפים המקומיים של המשרד, השירותים מסופקים בעיקר בעברית, אנגלית ורוסית. עולים הם אזרחים ישראלים ולכן זכאים לכל השירותים המסופקים לאזרחים.

במהלך עשרים השנים האחרונות, כמו בחברות המערביות רבות, ישראל עברה לשירותי ממשל אלקטרוני e-government services (Dodel & Aguirre, 2018). מוסדות ישראלים רבים, כולל רשויות לאומיות ומקומיות ומוסדות בתחום הפיננסי ובתחום הבריאות (בנקים, חברות ביטוח וקופות חולים) מספקים שירותים מקוונים, ושירותים אלו זמינים גם למהגרים. אזרחים המעוניינים להשתמש בשירותים אלו חייבים להיות בעלי כישורים דיגיטליים בסיסיים. דו"ח של איגוד האינטרנט הישראלי המבוסס על נתונים מהשלכה המרכזית לסטטיסטיקה

⁵ https://www.gov.il/BlobFolder/news/sikom_2022/he/2022.pdf

⁶ <https://main.knesset.gov.il/News/PressReleases/Pages/press07.06.22.aspx>

⁷ https://www.gov.il/en/departments/ministry_of_aliyah_and_integration/govil-landing-page

(למ"ס) ⁸ מצא שהשימוש באינטרנט התרחב עם הזמן: בעוד שלפני עשור רק כ-68% מהאוכלוסייה בישראל השתמשו באינטרנט, בשנת 2021 ל-85% מאוכלוסיית ישראל היה חיבור אינטרנט בבית ו-90% השתמשו באינטרנט (בעיקר דרך טלפונים ניידים). השימוש באינטרנט קשור להשכלה אקדמית; עם זאת, כאשר ניתחו את הנתונים לפי גיל וקבוצה דתית, הדו"ח זיהה פער דיגיטלי. בעוד ש-65% מהאזרחים בגילאים 20 ומעלה השתמשו בשירותי ממשל אלקטרוניים, כמעט רבע מהאזרחים בגילאים 60 ומעלה וכ-30% מהאזרחים החרדים לא השתמשו באינטרנט.

מחקרים ישראליים מצביעים על פער דיגיטלי בין ילידי חו"ל (עולים) לילידי ישראל ובין קבוצות העולים השונות. מחקר המבוסס על נתוני הלמ"ס בדק את הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית בין עולים מבריה"מ לשעבר, עולים מאתיופיה, עולים ממדינות מערביות וילידי ישראל, כפי שמתבטא בגישה לאינטרנט ודפוסי השימוש (Lissitsa & Chachashvili-Bolotin, 2014). לעולים המגיעים ממדינות מערביות נמצאו השיעורים הגבוהים ביותר של שימוש באינטרנט, אחריהם ילידי ישראל והעולים מבריה"מ לשעבר. שיעור השימוש באינטרנט בקרב העולים מאתיופיה היה נמוך באופן משמעותי בהשוואה לשלוש הקבוצות האחרות. לאחר פיקוח על משתנים סוציו-אקונומיים ובמיוחד על כישורי השפה העברית, ההבדלים בשימוש באינטרנט בין ילידי ישראל לעולים מבריה"מ לשעבר ומאתיופיה הפכו ללא משמעותיים. ליסציה וצ'אצ'אשווילי-בולוטין (Lissitsa & Chachashvili, 2014) מסכמות כי כאשר גורמי הרקע נשמרים קבועים, כישורי השפה העברית מסבירים את השינויים האתניים בשימוש באינטרנט ובמיוחד בשימוש באינטרנט המגביר הון אנושי.

במחקר עדכני, בדק רוזנברג (Rosenberg, 2020) את תפקיד סטטוס ההגירה, המגדר ומדינת המוצא בשימוש בשירותי ממשל אלקטרוניים. הממצאים מצביעים על הפער שיש לנשים מהגרות בשימוש בשירותי ממשל אלקטרוניים, ללא קשר לשנת הגירתן. אולם, כאשר הנתונים מנותחים לפי מדינות מוצא, הפער בולט במיוחד בקרב נשים עולות מבריה"מ לשעבר. מחקרים נוספים מצביעים על פער דיגיטלי בקרב עולים מבוגרים מבריה"מ לשעבר (Khvorostianov, Elias, & Nimrod, 2012; Rosenberg, 2022).

תקשורת עם עולים ופליטים מאוקראינה לאחר פרוץ המלחמה

הנספח מכיל טבלה ובה מידע על מוסדות ישראליים (ממשלתיים ולא ממשלתיים) לצד יוזמות המיועדות לסייע בתהליכי העברת המידע והקליטה של הפליטים האוקראינים (עולים ופליטים) שהגיעו לישראל בשנת 2022 לאחר המלחמה. כפי שצוין לעיל, רוב הפליטים האוקראינים משכילים ובגיל העבודה, ולכן ניתן להניח שרובם מיומנים בשימוש בטכנולוגיה. עם זאת, אין דוח רשמי המאשר הנחה זו.

⁸ <https://www.isoc.org.il/sts-data/israelinternetusers2021>; https://www.cbs.gov.il/he/mediarelease/DocLib/2021/223/19_21_223b.pdf

לפי המיפוי שנערך במחקר זה, רוב המידע הרשמי הישראלי והשירותים הממשלתיים המיועדים במיוחד לפליטים האוקראינים (עולים ופליטים גם יחד) מסופקים באופן מקוון (שירותי ממשל אלקטרוניים) וזמינים בשפה הרוסית. עם זאת, כאזרחים ישראלים, העולים משתמשים בשירותי ממשל אלקטרוניים רבים המסופקים בעיקר בשפה העברית.

ספק המידע והשירותים העיקרי עבור העולים האוקראינים הוא משרד העלייה והקליטה, בעוד שספק המידע והשירותים העיקרי עבור הפליטים האוקראינים הוא משרד הרווחה והבטחון החברתי בשיתוף פעולה עם עמותות, הפועלות דרך תכנית "צו השעה". שפע המידע הזמין באינטרנט עלול להבהיל את הפליטים והעולים שאינם מכירים את הביורוקרטיה הישראלית. אחד המיזמים המכוון להקל על בעיה זו היא ארגון TechForChanges, שנוסד על ידי חברים בכירים בתעשיית ההייטק כדי לסייע לעולים ולפליטים מאוקראינה. הארגון מתמקד באיתור צרכים של הפליטים ובהענקת סיוע באופן אפקטיבי. כדי לעמוד ביעד זה, TechForChanges מארגנת ירידי מידע בערים, בשיתוף פעולה עם רשויות מקומיות, מוסדות ממשלתיים, עמותות והמגזר הפרטי.

המלצות

01.

נדרשת בדיקה מקיפה ומעמיקה של הכישורים הדיגיטליים והשימוש בשירותי ממשל אלקטרוניים של הפליטים מאוקראינה כדי לזהות באופן מעמיק את הפערים הדיגיטליים בקרב אוכלוסייה זו.

02.

מומלץ שהממשלה תשקול לספק הדרכה לפליטים מאוקראינה (ולמהגרים בכלל) לשימוש יעיל בשירותי ממשל האלקטרוניים, עם דגש על שיפור היכולות הדיגיטליות וכישורי העברית בקרב פליטים מבוגרים.

03.

רצוי להעניק שירותי ממשל אלקטרוניים עבור אזרחים בשפות המהגרים.

04.

כדאי להעריך את האפקטיביות של מתן מידע ושירותים לפליטים באמצעות מיזמים חדשניים (לדוגמה מיזם TechForChanges) ואם זה פעילויות אלו יוכחו כמוצלחות, לאמצן בערים בהן מתגוררים הפליטים.

Dodel, M. and F. Aguirre (2018). Digital inequalities' impact on progressive stages of e-government development. In *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 459-463).

Khvorostianov, N., N. Elias, and G. Nimrod (2012). 'Without it I am nothing': The internet in the lives of older migrants. *New Media & Society*, 14(4), 583-599.

Lissitsa, S., and S. Chachashvili-Bolotin (2014). Use of the internet in capital enhancing ways: Ethnic differences in Israel and the role of language proficiency. *International Journal of Internet Science*, 9(1).

Rosenberg, D. (2020). Migrants' disadvantages online: Understanding the effects of immigration status, gender, and country of origin on e-government use in Israel. *Digital Policy, Regulation and Governance*.

Rosenberg, D. (2022). Socio-demographic predictors of e-government use in later life: Results from the Israel social survey. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, 37(1), 127-138.

Smootha, S. (2002). The model of ethnic democracy: Israel as a Jewish and democratic state. *Nations and Nationalism*, 8(4), 475-503.

נספח

מוסדות המספקים שירותים לעולים ופליטים אוקראינים

סוג מהגר	שם מוסד	סוג מוסד	לינק לאתר	שירות סופק	שפת המהגר	לינק לרשת חברתית
עולים מאוקראינה	משרד העלייה והקליטה	ממשלתי	משרד העלייה והקליטה עולם הביתה	מידע כללי על תעסוקה, זכויות, חינוך, סיוע פסיכולוגי וכו'. שיעורי עברית (אולפן) בערים. מידע נוסף סופק עבור עלייה במצבי חירום. סרטון ביוטיוב ברוסית ואוקראינית המיועד למהגרים אלו מספק מידע כללי על קליטה בישראל.	רוסית + אוקראינית	Facebook
	הסוכנות היהודית לישראל	מוסד סמי-ממשלתי	הסוכנות היהודית	מפעילה תוכנית חירום לעזור לקהילה היהודית באוקראינה בשיתוף פעולה עם משרד העלייה והקליטה והקרן לידידות. אחראית על מרכזי קליטה בישראל.		Facebook
	הקרן לידידות	עמותה, בשיתוף עם הסוכנות הישראלית ומשרד העלייה והקליטה	הקרן לידידות	מפעיל תוכנית חירום לסיוע בספי לקהילה היהודית באוקראינה. העזרה מועברת לארגונים היהודיים המרכזיים באוקראינה. בנוסף, הם עובדים בשיתוף פעולה עם הסוכנות היהודית ומשרד העלייה והקליטה על פרויקטים המסייעים לקליטת המהגרים בישראל.	רוסית	Facebook Instagram YouTube
	TechForChanges	יוזמה התנדבותית – עמותה בשיתוף פעולה עם רשויות מובחרות (חיפה, באר שבע, נתניה)	TechForChanges Website	מפיקים ירידי מידע information fairs כדי לחבר בין ספקי שירות ומהגרים. Haifa Fair האתר (ברוסית) נותן מידע על השירותים הזמינים. האתר גם מתאר איך העמותה עוזרת ליצור שיתופי פעולה עם חברות וארגונים.	רוסית	Facebook Instagram
פליטים מאוקראינה	משרד הרווחה והביטחון החברתי + ג'וינט ישראל + מגן דוד אדום	ממשלתי + עמותות	צו השעה	האתר כולל מידע בנושאי חינוך, תעסוקה, בריאות, מזון, תמיכה פסיכולוגית, פעילויות לילדים, מגורים זמניים, ביגוד וציוד. עבור כל אחד מתחומים אלו יש קישורים (בעברית, רוסית ואוקראינית) לטפסי הגשת בקשות לסיוע אנושי. פועל בשיתוף פעולה עם	רוסית, אוקראינית	

		עמותות אחרות (TechForChanges ו-HIAS).				
Facebook	רוסית ⁹	מידע לגבי מדיניות וזכויות	רשות ההגירה	ממשלתי	רשות ההגירה – משרד הפנים	
Facebook	האתר באנגלית. השירות ניתן ברוסית ובאוקראינית.	ארגון יהודי בינלאומי המציע עזרה משפטית לפליטים. מתמחה בתחום המשפט: משפט מסחרי, משפט משפחה, נושאים משפטיים הקשורים למשרד הפנים, אזרחות, עזרה נוטריאנית.	HIAS	עמותה	היא"ס HIAS	
Facebook Instagram	רוסית	מפיקים ירידי מידע information fairs כדי לחבר בין ספקי שירות ומהגרים. Haifa Fair האתר (ברוסית) נותן מידע על השירותים הזמינים. האתר גם מתאר איך העמותה עוזרת ליצור שיתופי פעולה עם חברות וארגונים.	TechForChanges Website	יוזמה התנדבותית – עמותה בשיתוף פעולה עם רשויות מובחרות (חיפה, באר שבע, נתניה)	TechForChanges	



The project Migrant Integration Through Education (MINTE) 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.

⁹ התפריט הכללי מופיע במגוון שפות כולל רוסית אבל המידע הספציפי והשירותים מופיעים רק בעברית.