

לא חוזרים אחורה:

משבר הקורונה כהזדמנות לשינוי עומק במדיניות הרווחה של ישראל

חן אריאלי, סגנית ראש עיריית תל אביב-יפו והממונה על תחום הרווחה והשירותים החברתיים

**ד"ר סמיר זועבי, מנהל תחום הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו במוסד לביטוח לאומי, החוג
לעבודה סוציאלית במכללה האקדמית תל חי**

לפקוח עיניים לרווחה

רקע

משבר הקורונה חשף באופן מטריד ועמוק את הליקויים של מדיניות הרווחה בישראל, היעדר תגובה מקצועית עניינית והולמת, ובחלק מהמקרים, שיתוק.

הפרטת השירותים וצמצום המענים לאורך השנים התגלו כאסטרטגיה גרועה ופגעו בחוסנה של החברה הישראלית. כל הממשלות בעשורים האחרונים לא השכילו לקדם רפורמה מקיפה בשירותים אלה, ולאמץ תפיסת רווחה חדשה המותאמת למציאות הישראלית. למעשה כולנו משלמים כעת את המחיר - ונמשיך לשלם אותו שנים רבות קדימה – על מדיניות קלוקלת ארוכת שנים, שלא רק שלא סיפקה שירותים לזקוקים להם, אלא אף גרמה להעמקת הפערים החברתיים ודחיקתן אל השוליים של אוכלוסיות מוחלשות.

ואם לא די בכך שהאוכלוסיות שהיו במצוקה עוד לפני המשבר נקלעו כעת למצב שבו למדינה אין יכולת לתת מענה מספק, הרי שקהילות חדשות נקלעו למצוקה והצטרפו לחברה שלמה שזקוקה נואשות לרווחה.

עשרות שנים שרווחה היא לא עניין פוליטי ולכן לא נמצא בכותרות. במדינה בה קידום עצמי ואינטרסים פוליטיים הם המניע לעשייה, לא פלא שאוכלוסיות הרווחה הן שקופות ומושתקות. למעשה, במשך שנים רבות איש לא קם והוביל מהפכה בתפיסת הרווחה הישראלית, שמביאה אל השולחן חזון שיכול לחולל שינוי אמיתי ולשקף הבנה עמוקה ויסודית של המציאות החברתית.

בהסתכלות מעמיקה על המשבר הגדול ביותר שראינו כאן בעשורים האחרונים, רווחה היא לב הסיפור. ללא רפורמה מעמיקה ברווחה, כל תכנית יציאה מ המשבר תהיה פגומה. ללא מדיניות סדורה ותכנית פעולה מדוקדקת של המנגנונים שאמורים להגן עלינו ולהעניק לנו בטחון סוציאלי, לא נצא מהמשבר. ללא הבנה בהירה, שכלכלה מושפעת גם מרווחה תקינה, ושיש להשקיע תקציבים - לא כקצבאות חד פעמיות ופוליטיות - אלא כתכנית עומק שהיא השקעה לטווח רחוק, מהקריסה הנוכחית לא נתאושש גם עוד שנים רבות.

המצב הנוכחי מביא לפתחנו הזדמנות להסדיר ולתקן את מה שהיה צריך להסדיר כבר מזמן. עלינו לטפל בכל מה שחשף המשבר ולוודא שיעלם מהשטח. המשבר הזה הוא הזדמנות גדולה, כי אם הקורונה לימדה אותנו משהו אחד, זה שאף אחד מאתנו לא בטוח.

המשבר כאן – דרושה פעולה מיידית

שני החלקים הבאים בנייר מדיניות זה מציעים שתי רמות של התערבות - לטווח הקצר ולטווח הארוך - בשתייהן ישנם יעדים דומים במידה מסוימת עם הבדל מרכזי אחד: בעוד שבמטרות לטווח הקצר פועלים במתכונת חירום והפחתת בירוקרטיה כדי לספק באופן מיידי צרכים ונשענים גם על גופים השייכים לחברה האזרחית, במטרות לטווח הארוך אנחנו שואפים לבנייה של נהלים קבועים, ובחלק מהמקרים גולציה, שמחייבות ביצוע קבוע. בנוסף, במטרות לטווח הארוך המדינה צריכה לקחת על עצמה יותר אחריות בתהליך התמיכה באוכלוסיות החלשות ולא להסתמך על החברה האזרחית.

טווח קצר

1. הלוחמת בחזית המשבר – העבודה הסוציאלית. בעיצומו של הגל הראשון היינו עדים למאבק ציבורי רחב של העובדות הסוציאליות. כשהמשק נסגר צריך היה להרים קול זעקה כדי להחריג את העובדות הסוציאליות לטובת הגדרה של עובדות חיוניות. מדוע עובדות סוציאליות אינן חיוניות בזמן משבר חברתי-כלכלי שכמותו טרם נראה בישראל? זה לב הבעיה - תפיסת השירותים החברתיים בישראל כדבר שולי, שאין להשקיע בו מחשבה או משאבים. אחד הדברים המיידיים שצריך לקדם הוא חקיקה על פיה עובדות סוציאליות הן עובדות חיוניות בשעת חירום. ככאלה, יש להרחיב באופן מיידי ונרחב את התקנים שלהן ולפעול ללא לאות לצמצום העומס הבלתי אנושי ומקצועי שמוטל עליהן ולעמוד בתקן הבינלאומי לחלוקת תיקים הגיונית שתאפשר סיוע אמיתי למי שזקוקים לו.

2. הרחבת סמכויות רוחבית לרשויות המקומיות - המשבר הנוכחי חיזק והדגיש את הצורך המהותי בהרחבת הסמכויות שבידי הרשויות המקומיות. הממשלה לא יכולה וגם לא צריכה לרדת לרזולוציות טיפוליות ואסטרטגיות מקומיות אותן הרשויות המקומיות מתפעלות ומחזיקות בשוטף. המצב הנוכחי משאיר בידי משרדי הממשלה את הכוח כמעט באופן בלעדי, ללא מתן סמכות וחופש פעולה לרשויות המקומיות לפעול על פי ניסיון והיכרותן עם השטח והאוכלוסייה בתחומן. הרי מי יודע טוב יותר ליצור קשר ולתת שירותים למגוון הקהילות ובאופן התואם את הצביון המקומי, יותר מאשר הרשות המקומית? משבר הקורונה חשף את הצורך הבהול לאפשר לרשויות להתנהל באופן שונה זו מזו המתאים ספציפית לאופי ונתוני המקום. יש לייצר מנגנון מפקח ותומך ברמה הלאומית, ולאפשר לרשויות המקומיות לנהל ולהתנהל באופן שוטף, ובוודאי בתקופת המשבר, באופן האפקטיבי ביותר.

3. מטה חירום - יש להקים מטה חירום בכל ישוב (במיוחד בישובים האדומים, וכן, על מנת לשמר ישובים ירוקים), הכולל נציגים של משרדי הממשלה הרלוונטיים, פיקוד העורף, הרשות המקומית וארגוני מגזר שלישי, שיעסוק בנושאים הבאים:

א. הגברת שיתוף הפעולה הבין ארגוני והידוק הקשרים והתקשורת בין הארגונים השונים, הגופים הציבוריים והעירוניים, במטרה לייעל ולהגביר את האפקטיביות והיעילות של המענים לתושבי ולתושבות.

ב. גיוס, הכשרה והפעלת מתנדבים, במיוחד צעירים, על מנת לקדם את תהליך הגשת העזרה לאוכלוסיות השונות בקהילה. גוף כזה יכול לעסוק בעזרה ישירה בתחומים בסיסיים כמו תזונה, ניידות, אחזקה, בדידות ועוד. בנוסף, הוא יוכל לעסוק בקידום תהליך מיצוי הזכויות ברשויות השונות כמו ביטוח לאומי, קופות חולים, בתי חולים ועוד.

4. מיצוי זכויות – פתיחת מרכזי מיצוי זכויות והנגשת השירות לכלל האוכלוסיות על-ידי פניה ישירה באמצעות עובדים מקצועיים ומתנדבים, באמצעי התקשורת השונים וברשתות החברתיות. יש להגדיל באופן משמעותי את הנגשת הזכויות והפתרונות הקיימים ולפעול להרחבת השירות לכלל הקהילות והאזרחים, להעניק סיוע ולמצות את זכויותיהם מהמדינה, תוך סיוע וליווי עד מיצוי. במקביל לפתיחת מרכזי הזכויות המיידיים יש לקדם חקיקת בזק, שתאפשר הקלה בבירוקרטיה למיצוי זכויות ויצירת מנגנון לאומי נוח ומונגש לקבלת הזכאות ממוסדות המדינה השונים. חקיקה מהירה שתיישר קו ותאפשר הגשה אחת של מסמכים לכלל המשרדים שישתפו פעולה זה עם זה.

5. אוריינות דיגיטלית מיידית – כל עוד המשבר עודנו כאן ואיום של סגר נוסף מרחף, יש לדאוג מיידית להנגשה של הכלים הדיגיטליים הקיימים בקרב אוכלוסיות נזקקות שונות, במיוחד קשישים. יש להקנות ידע מיידית באמצעות מפגשי הטמעה שיקנו כלים בסיסיים לשימוש במנגנונים דיגיטליים על מנת לצלוח את תקופת המשבר. דרוש כאן פתרון מהותי ארוך טווח ומעמיק, אך גם פתרונות מיידיים בטווח הקצר. יש להנגיש את השירותים הדיגיטליים לאוכלוסיות החלשות - מובטלים, נכים, קשישים ועוד - כולל עזרה ברכישת ציוד, הדרכה, ושימוש בתכניות ידידותיות קלות לשימוש.

6. הגדלת קצבאות מיידית לשנה הקרובה - הגדלה מיידית של הקצבאות השונות שניתנות לאוכלוסיות החלשות: נכים, קשישים, מובטלים, אלמנות, משפחות חד הוריות ועוד, במיוחד קצבאות הבטחת הכנסה.

7. דרי רחוב - הקצאת משאבים מיידית לרבות הפעלת שירותים, תגבור מענים קיימים ותקני כוח אדם בטיפול במצוקות אקוטיות של התמכרויות ודרות רחוב שהתגברו במשבר הנוכחי. יש להרחיב את פעילותן של היחידות לטיפול בהתמכרויות בשירותים החברתיים, לתגבר שירותים קיימים לגמילה ובתי מחסה.

8. אלימות במשפחה – משבר הקורונה ואדוותיו הביאו לעלייה מטרידה במקרי האלימות במשפחה ואלימות נגד נשים בפרט. בראש ובראשונה יש להעביר באופן מידי את התקציבים התקועים לתכנית הלאומית למיגור אלימות נגד נשים, יש לבצע פניה לכל הנשים והנערות הנמצאות במערכת, לערוך ביקורי בית ולהנגיש את הטיפול והמענים. לצאת בקמפיין ברשויות המקומיות על אחריות שכנים ושכנות ולהגביר אחריות קהילתית, יש לפתח גישה טיפולית חדשה שתספק הגנה רבה יותר לנשים ולילדים שסובלים מאלימות ופגיעה. יש להגדיל את המשאבים הכספיים ואת תקני כח האדם, ליזום בתקופה הזאת מענקים מיוחדים לנשים הסובלות מאלימות כדי להפחית מהתלות שלהן בבני הזוג האלימים, להרחיב את הפעילות בבתי חמים לנערות, וליצור מערך חינוכי בבתי הספר התיכוניים, כך שנערות ונערים יוכלו לזהות מצוקות ולהתמודד איתן.

טווח ארוך

יש צורך בשינויים מהותיים במדיניות הרווחה של ישראל, שינויים שיבטיחו גישה חברתית הוליסטית שתספק מענה אפקטיבי, יעיל וקבוע למצוקות של האוכלוסיות החלשות.

שאלת הזכאות - דרושה מהפכה בתפיסה

שאלת המפתח במדיניות הרווחה כיום היא מי זכאי לשירותי רווחה, ואיזה סל שירותים הזכאות הזו מעניקה לו. השינוי הראשון שצריך לעשות כדי לשנות מן היסוד את תפיסת הרווחה, הוא לסלק את שאלת הזכאות מן השולחן. במדינה מתוקנת כל אזרח ואזרחית זכאים לשירותי רווחה ולרשת ביטחון סוציאלית מתפקדת.

הבושה של הזכאים לשירותי רווחה היא תוצאה של מדיניות זכאות נמוכה מאד המייצרת הרחקה ופערים חברתיים עצומים שקשה מאד לצמצם. רווחה היא לכולם. שינוי עמוק בתפיסה הזו יחייב השקעת משאבים אדירה בהרחבת הזכאות, אך בטווח הארוך יאפשר לקיים חברה בה הפערים החברתיים צומצמו משמעותית. במונחים כלכליים זו השקעה משתלמת מכיוון שהיא תמנע הוצאה גדולה בעתיד. **שינוי כזה יצריך חבילת חקיקה סוציאלית חדשה שתנסח מחדש את התחום כולו.**

1. צדק חלוקתי

בישראל נרשמים מדי שנה פערים הולכים וגדלים בין שכבות סוציו אקונומיות שונות, פריפריה ומרכז, קבוצות וקהילות. המשבר הנוכחי העמיק את הפערים החברתיים והכלכליים. לכן, יש לבצע שינוי עמוק בחלוקת המשאבים במדינה לטובת תיקון עוולות היסטוריות וצמצום הפערים בעתיד. כיום, מדיניות הרווחה במדינת ישראל, לא רק שאינה מצמצמת פערים אלא אף מעמיקה אותם. תכניות שונות של רווחה ושירותים חברתיים ממומנות על ידי מדינת ישראל ב-75 אחוזים, אך על הרשות המקומית לשלם את 25 האחוזים הנותרים המהווים את חלקה במימון התכניות. האבסורד הוא שרשויות מוחלשות ועניות, אשר אינן מצליחות לעמוד בתשלום 25 האחוזים, אינן מקבלות את התקצוב מהמדינה והוא מועבר אל רשויות אשר כן מממנות את חלקן, דהיינו יציבות יותר כלכלית מלכתחילה. הדבר מחליש את הרשויות המוחלשות, מחזק את החזקות ומעמיק את הפערים. מכאן יוצא כי הכסף המושקע לטובת אזרח ברשות חזקה גבוה לעתים פי שלושה מאזרח המתגורר ברשות חלשה.

2. רגולציה

הקורונה חשפה שורה של מחדלים חוקיים בתחומים שנועדו לספק הגנה לאוכלוסיות חלשות ולקדם שוויון חברתי. נמצא שהיכולת של המערכת הקיימת לספק הגנה ולקדם שוויון היא חלקית ובלתי מספקת בתחום האלימות נגד נשים וילדים, האלימות נגד קשישים, בתהליכי השמת קשישים בבתי אבות, בקצבאות השונות שנותן המוסד לביטוח לאומי ועוד.

קצבאות המוסד לביטוח לאומי הן דוגמא ברורה לכשל חוקי – קצבאות שלכאורה באו להגן על אוכלוסיות חלשות אך גובהן אינו מספק הגנה לנזקקים. **יש צורך מיידי לפעול להגדלת קצבאות אלה באופן קבוע, ולא להסתפק במענקים חד פעמיים.**

ביטחון סוציאלי הוא זכות יסוד לכל אדם. עלינו כחברה וכמדינה לוודא כי כל איש ואישה, ילד וילדה, מקבלים רשת של ביטחון סוציאלי, כך שיוכלו להתקיים בכבוד, ואף לשגשג בתחומי חיים שמעבר להישרדות יום יומית. יש ליצור תכנית ארוכת טווח אשר תיתן מענה מקיף ועמוק לסוגיית הביטחון הסוציאלי, ותכלול:

ביטוח אבטלה: ביטוח אבטלה, כלי אפקטיבי במיוחד בשוקי תעסוקה בלתי-יציבים, ימשיך לשמש להגנה על מובטלים ולהקלה על מעבר בין מקומות עבודה. כדי להתאים אותו למציאות החדשה, יש להרחיב את הזכאות לדמי אבטלה גם לקבוצות שבאופן מסורתי לא נכללו בה כמו עצמאים ופריילנסרים. יש גם צורך בהגמשת תנאי הזכאות – בין היתר, על-ידי ביטול מוחלט של ההבחנה בין מובטלים בגילאים שונים. בנוסף, יש צורך בהרחבת תקופת הזכאות לשנה לכל היותר, כשדמי האבטלה מצטמצמים באופן הדרגתי במחצית השנייה של התקופה.

הבטחת הכנסה: הבטחת הכנסה אמורה לספק הכנסה מינימלית סבירה למי שנותר לאורך זמן מחוץ לשוק העבודה או שהכנסתו מעבודה נמוכה מאוד. הניסיון מלמד שעובדים בעלי הכנסה נמוכה נוטים להיות הראשונים שנפלטים משוק העבודה בזמן משבר והאחרונים לחזור אליו. זו גם אוכלוסייה שבדרך כלל אין בידיה חסכונות משמעותיים ועורף משפחתי להישען עליו במהלך משבר כלכלי. לפיכך, סביר להניח שמספר האזרחים הזכאים להבטחת הכנסה יעלה מאוד בשנים הקרובות. במתכונת הנוכחית, יותר משליש מהישראלים הזקוקים להבטחת הכנסה לא ממצים אותה, ואלה שכן עושים זאת מקבלים קצבה עלובה שלא מביאה אותם אפילו קרוב לקו העוני ואינה כוללת אמצעים למעבר אפקטיבי מאבטלה לעבודה. לכן יש ליעל את הליך המיצוי ולנקוט בצעדים שיביאו לכך שיותר אנשים ימצו את הקצבה. בנוסף, יש לקבוע את גובה הקצבה על-פי מדד המאפשר קיום בכבוד, כפי שעושות מדינות אחרות, תוך השארתה כרשת ביטחון ולא כאופציה מועדפת על פני השתלבות בשוק העבודה.

אזרח וותיק: גם הסכומים שניתנים לקשישים אינם מאפשרים קיום בכבוד ואינם מצליחים להוציא קשישים רבים ממעגל העוני. כ-30% מהקשישים בישראל מוגדרים כעניים, שאינם מצליחים לספק לעצמם את הצרכים הבסיסיים ביותר, כולל תרופות ואוכל מזין. קיים צורך מיידי להגדיל את גובה קצבת האזרח הוותיק וקצבת השלמת ההכנסה, שניתנים לאוכלוסייה הקשישה.

מענק עבודה (מס הכנסה שלילי): במצב שבו רבים מהעובדים במשק יעבדו במשרות חלקיות ובשכר נמוך, חיוני להגדיל את הכנסותיהם מעבודה. ניסיון העבר מלמד כי אי-אפשר לסמוך על המעסיקים בעניין זה, והממשלה חייבת להתערב. מענק עבודה הוא כלי מתאים לכך, אלא שכיום ההיקף שלו מצומצם מדי, רמת המיצוי שלו נמוכה מדי, והוא מגיע לכיסם של הזכאים כשנה לאחר שהם זקוקים לו. על-מנת שהמענק ימלא את תפקידו בעידן הפוסט-קורונה, התשלום יצטרך להיות חודשי ולהתבצע באמצעות תוספת ישירה לשכר. יתרה מכך, יש להגדיל את סכום המענק ואת היקף אוכלוסיית הזכאים לו. קיים גם הכרח ליצור התאמה טובה יותר בין מענק עבודה, הבטחת הכנסה ודמי אבטלה על-מנת לעודד כניסה לשוק העבודה, גם אם חלקית בלבד.

הרחבת תוכניות השתלבות בעבודה: לצד תוכניות ההגנה החברתית המפורטות לעיל, יש צורך להרחיב גם את תוכניות ההשקעה החברתית, כך שיכללו קבוצות המתמודדות עם קושי רב במיוחד להשתלב בשוק העבודה כמו אנשים עם מוגבלות, גברים חרדים, נשים ערביות ועולים חדשים. קבוצה נוספת שיש לתת עליה את הדעת כוללת אנשים שלא עבדו תקופה ארוכה, חיים בעוני ומתמודדים עם קשיים חברתיים ומשפחתיים. כבר עכשיו פועלות בארץ כמה תוכניות אפקטיביות כמו "נושמים לרווחה", "אשת חיל" ו"מרכזי ריאן", אלא שההשקעה הממשלתית בהן נמוכה מאוד. לפיכך, יש לספק לתוכניות אלה משאבים נוספים על-פי מודל של השקעה בהון חברתי ולהרחיב באופן משמעותי את מעגל המשתתפים בהן.

3. מצבת כוח האדם בשירותי הרווחה

שירותי הרווחה השונים בישראל סובלים ממחסור רציני מאוד בכח האדם, עובדים סוציאליים קורסים תחת מעמסה אדירה של מטופלים מצד אחד, ומחסור במשאבים טיפוליים מצד שני (תקציבים, כלים טיפוליים, שירותים ועוד).

קיים צורך מידי במיפוי מצבת כוח האדם בתחומי הרווחה השונים ותיגבור הגופים הטיפוליים בכח אדם נוסף שיכול לאפשר ניהול קשר מקצועי יעיל ואפקטיבי, בנוסף יש לתגבר את התקציבים כדי לאפשר עבודה מקצועית איכותית.

קיים מחסור רציני מאוד במסגרות טיפוליות שונות שיכולות לקדם את שירותי הרווחה בשטח, שירותים בתחומים רבים כמו: אלימות במשפחה, אלימות נגד קשישים, נערות ועוד. יש צורך למנות וועדה מקצועית שתבחן את המצב בכל התחומים האלה: כח אדם, תקציבי פעולה, שירותים ועוד, ותציע תכנית חומש לטיפול בליקויים הרבים הקיימים.

4. חברה אזרחית

כבר עשרות שנים שהחברה האזרחית בישראל מחזיקה בנתח גדול ממתן השירותים לאזרחיות ולאזרחים, והיא שחקן מרכזי בזירה, ופועלת רבות לצדק חברתי, לצמצום פערים, להגברת ביטחון כלכלי וחברתי ולמתן שירותים בתחומי חיים רבים. יש צורך קריטי בבנייה מחדש וחיזוק הקהילות השונות וארגוני המגזר השלישי כמשאב שיכול לשחק תפקיד מרכזי גם בשגרה וגם בעתות משבר. יש לחזק את החברה האזרחית, המתקיימת ברובה על תרומות חיצוניות ונסמכת בחלקה על התנדבות, ולפעול לתגבור פעילותה; לחזק את הקשר עם גופים ציבוריים ארציים ומקומיים לטובת יצירת שיתוף פעולה מקיף, נרחב ומעמיק לטובת אזרחי המדינה.

5. מינהלת רווחה מתכללת

שירותי הרווחה במדינת ישראל אינם נמצאים במשרד הרווחה לבדו, אלא חולשים על תחומי חיים רבים, כך הדבר גם בשלטון המקומי. כיום, אין תקשורת בין הגופים השונים וכך תחום הרווחה מתועדף אחרון בסדר העדיפויות. יש לקדם גישה הוליסטית אינטגרטיבית בתהליך הטיפול באוכלוסיות החלשות השונות, שיכולה לייעל ולמקסם את התפוקות בצורה משמעותית. מתוך כך, ומתוך התפיסה כי רווחה היא זכות יסוד לכל איש ואישה, ישנו צורך בהקמת גוף מתכלל אשר יפעל לייעול והגברת שירותי הרווחה במרחבי החיים השונים. גוף זה יהווה מנהלת אשר תרכז את פעילות הרווחה בין המשרדים השונים ותפעל בכל רשות.

6. אקדמיה ומחקר

דרושה התערבות של המועצה להשכלה גבוהה כדי לבצע בדיקה יסודית לתוכניות הלימוד באוניברסיטאות ובמכללות השונות. קיימים תחומים רבים שלא זוכים לתשומת לב בתוכניות הלימוד של חלק מהמסגרות האקדמיות. דוגמא בולטת בתחום זה הוא נושא הזקנה, שקיימים בו מעט קורסים יחסית במסגרות האקדמיות השונות, למרות העלייה המשמעותית בתוחלת החיים שמלווה בבעיות חדשות בתחומי החיים השונים: החברתי, הנפשי, הבריאותי, התפקודי והכלכלי, בעיות שבמציאות כמעט ולא מקבלות מענה בפועל.

תחום המחקר באקדמיה הוא תחום נוסף שיש צורך לבחון אותו מחדש, במיוחד לנוכח העובדה שתכניות מניעה וטיפול בתחום הרווחה חייבות להיות מושתתות על מידע אמפירי שניזון ממחקרים בשטח. בתחומים מסוימים, ובמיוחד בתחום הזקנה, נעשים מעט מאד מחקרים בשטח, מה שמהווה חסם עיקרי בפני בנייתן של תכניות מניעה וטיפול.

8. אוריינות דיגיטלית

קצב ההתפתחות של העזרים הדיגיטליים, המחירים שלהם והיכולת הקוגניטיבית של חלק מהאוכלוסיות בקהילה יצרו פערים בתחום האוריינות הדיגיטלית. הצורך בשליטה בעזרים הדיגיטליים ככלי משמעותי בתהליך מימוש זכויות וטיפול צרכים בסיסיים מתעצם במיוחד במצבי משבר. כיום, ובמיוחד בעקבות משבר הקורונה, בגופים ממשלתיים וציבוריים רבים השירותים הפכו למקוונים ומי שאין לו שליטה וידע בתחום נפגע קשות כתוצאה מהיעדר מימוש זכויות או ממימוש חלקי. למעשה נוצר מצב שמוסיף עיוות וחוסר שוויון לתנאי חייהם של אנשים רבים שנמצאים במצוקה אמיתית: קשישים, עניים ורבים אחרים.

קיים צורך מיידי לבחון סוגיה זו בצורה יסודית ולדאוג לשוויון בנושא זה על ידי הדרכה בתחום השימוש בעזרים דיגיטליים, הוזלת מחיריהם של העזרים הדיגיטליים השונים, ויצירה של עזרים פשוטים וקלים לשימוש במיוחד עבור קשישים ואנשים בעלי צרכים מיוחדים.

