

צבא של איש אחד: האם סוכני בינה מלאכותית הם התקווה החדשה במאבק בעוני?

שלומית וייס-דגן וגיא גרימלנד

מבוא: המרד הקטן של אור לבן

לאחרונה, צעיר בקיא בטכנולוגיה, בשם אור לבן, החליט שנמאס לו מהבירוקרטיה המייאשת שקוברת את זכויותיו. הוא הזין את פרטיו ל-ChatGPT, הפך אותו לסוכן אוטונומי ונתן לו פקודה פשוטה: "מצא את כל הכסף שמגיע לי מהמדינה". בתוך דקות, הסוכן הדיגיטלי סרק מאגרי מידע, הצליב נתונים אישיים עם תקנות, ניסח מכתבים, מילא טפסים והגיש בקשות בשמו. התוצאה: החזר משוער של כ-17,000 ש"ח. התהליך שאור תיאר בפוסט לינקדאין¹ הפך לויראלי וחשף במילים את תחושת חוסר האונים המוכרת מול הבירוקרטיה. אך הרבה מעבר לסיפורו של אור, הפוסט שלו הצביע על כלי חדש במלחמה בעוני. הצלחתו של אור אינה מקרה קסם. הסוכן הדיגיטלי הוא כלי חזק, אך כפי שהניסוי מלמד, הוא עדיין דורש יד מכוננת ומיומנת. ואכן, רבים מהגולשים שקראו את הפוסט וניסו לשחזר את הניסוי של אור חוו תסכול ודיווחו על סוכן שהתרסק בדרך. אך דווקא המורכבות הזו מדגישה את הטיעון שאנו רוצים להעלות במאמר דעה זה: כבר היום, בכלים המוגבלים האלה, טמון הפוטנציאל להפוך את מיצוי הזכויות ממאבק לבעלי יכולות בלבד לכלי נגיש לכל. בסופו של דבר, סיפורו של אור חושף אמת פשוטה: הפתרון היעיל ביותר הוא כלי שלא רק מספק מידע, אלא מביא את הכסף ישירות לזכאים לו.

הממדים האמיתיים של העוני ואי מיצוי הזכויות

כדי להבין את הפוטנציאל הגלום בסוכן דיגיטלי למיצוי זכויות, צריך להזכיר את שיעורי העוני הגבוהים בישראל: לפי הנתונים העדכניים, כ-2.75 מיליון ישראלים - כ-28.7% מהאוכלוסייה - חיים בעוני, בהם מעל 1.2 מיליון ילדים (לתת, דו"ח העוני האלטרנטיבי 2024). ישראל מדורגת במקום השני בשיעורי העוני מבין מדינות ה-OECD לפי הדו"ח הרשמי של המוסד לביטוח לאומי לשנת 2023 (ביטוח לאומי, דו"ח העוני 2023). אך מספרים אלו היו יכולים להיות נמוכים יותר, אילו מיליארדי שקלים המיועדים למלחמה בעוני היו מגיעים ליעדם מחקרים עדכניים חושפים תמונה מדאיגה של אי מיצוי זכויות, לפיה עד 50% מהמשפחות הנזקקות ביותר אינן מקבלות הבטחת הכנסה (גוטליב, 2021), וכ-98% מהזכאים הפוטנציאליים אינם מממשים את זכותם לסיוע בשכר דירה (מבקר המדינה, 2021). תופעה זו מוסברת, בין היתר, בפרדוקס הנגישות, לפיו דווקא לאוכלוסיות הפגיעות ביותר ישנה הגישה המוגבלת ביותר למידע על זכויותיהן (Weiss-Dagan, 2023). התוצאה המעשית של פרדוקס זה היא שסכומי עתק נשארים תקועים מאחורי חומה בירוקרטית של טפסים סבוכים, תורים אינסופיים וחוסר ידע. קיומה של חומה זו חושף את הפרדוקס הישראלי הגדול של המאה ה-21: "סטארט-אפ ניישן" בחזית הטכנולוגיה העולמית, לצד מערכת שירותים ממשלתיים לא יעילה ושיעורי עוני מהגבוהים במערב. אלא שהפתרון עשוי להימצא דווקא בטכנולוגיה עצמה. למעלה מ-88% מהישראלים מחוברים לאינטרנט (כלכליסט, 2021), והסמארטפון הפך לכלי מרכזי לניהול החיים בכל שכבות האוכלוסייה, גם במשקי בית עניים. כלומר, המפתח הטכנולוגי למיצוי זכויות זמין בכף ידינו, והתנאים הטכנולוגיים בשלו למהפכה של ממש באופן שבו אנו נלחמים בעוני.

¹ <https://tinyurl.com/y3ud78yy> , <https://tinyurl.com/2p8y5uye>

מהפכת הסוכן האישי: מהמידע לפעולה

הופעתו של סוכן מיצוי זכויות דיגיטלי מבוסס AI (Artificial Intelligence) אינה מקרית, זו התוצאה של שלוש מהפכות טכנולוגיות שהבשילו בעשורים האחרונים:

1. מהפכת המידע - עד לפני שני עשורים, הידע על זכויות חברתיות היה נחלתם של מומחים, קבור בקלסרים עם דפי נייר וכתוב בשפה משפטית סבוכה. מהפכת האינטרנט העבירה את המידע הזה לדיגיטל, ארגנה אותו ותרגמה לשפה ידידותית. דוגמה בולטת לכך היא אתר כל זכות², שמאפשר לכל גולש להבין אילו זכויות מגיעות לו. אבל גם בעידן הדיגיטלי, האחריות לחפש, להבין ולפעול עדיין מוטלת כולה על האזרח.

2. הקפיצה המשמעותית הבאה התרחשה עם הופעת מודלי השפה הגדולים, כמו ChatGPT. פתאום מצאנו את עצמנו עם משהו שדומה יותר לספרן דיגיטלי: לא עוד חיפושים אינסופיים בחוקים ובמסמכים, אלא שיחה חופשית שבה אפשר פשוט לשאול מה שרוצים. הצ'אטבוטים, שנשענים על כמויות עצומות של טקסטים, למדו לנהל שיחה זורמת, להבין את הכוונה שמאחורי השאלה ולתת תשובות שנשמעות ממוקדות. מצד אחד, זה שינה לגמרי את הדרך שבה אנשים ניגשים למידע. מי שמנסה למצות זכויות כבר לא צריך לשבור את הראש, הבוט יכול להסביר, למשל, לאן לפנות, איזה טפסים נדרשים או מהו הצעד הראשון שכדאי לשקול. מצד שני, הביצוע עצמו עדיין נופל על המשתמש. במילים אחרות, הספרן הדיגיטלי מסמן את המדף, אבל לא שולף עבורך את הספר ולא ממלא עבורך את הטופס.

3. מהפכת סוכני ה-AI. השלב הבא כבר הביא איתו שינוי עמוק יותר, מעין היפוך כיוון. אם בדור הקודם הסתפקנו בצ'אטבוט שמגיב לשאלות שלנו ומחזיק אותנו בתוך מסגרת דיאלוגית פסיבית, הרי שכאן נכנסים לתמונה סוכני ה-AI. אלה כבר לא מענה אוטומטי אלא תוכנות אוטונומיות שמסוגלות לראות את הסביבה הדיגיטלית שלהן - לקרוא אתר, לעבור על מסמכים, לחלץ נתונים - ואז גם להחליט מה לעשות עם המידע הזה. ההבדל העיקרי טמון בכך שהסוכן לא רק מספר לך מה אפשרי, אלא גם יוצא לבצע. הוא יכול, למשל, להזמין עבורך תור, לשלוח טופס, או להריץ תהליך טכני ברקע. לעיתים הוא פועל כמעט בלי שתצטרך לעקוב אחרי כל שלב, מה שעשוי להצביע על התחלה של מודל אינטראקציה חדש לגמרי.

וכאן כבר לא מדובר בתיאוריה אלא במציאות שמתחילה להתגבש. בתחילת 2025 הופיעו סוכנים אוטונומיים כמו Manus AI (חברה סינית), שסימנו עידן חדש: לא עוד ביצוע של פקודה אחת, אלא עבודה לפי מטרה רחבה שמפורקת למשימות משנה ומבוצעת בפועל. במקביל, ענקיות טכנולוגיה כמו OpenAI חשפו גם הן יכולות סוכן מתקדמות. עבור המאבק בעוני, זה עשוי להיות רגע מכונן - כי לראשונה, ניתן להעביר את נטל הביצוע מהגב של האזרח אל המחשב שלא מתעייף. לפי חזון זה, סינדרום המסמך החסר שהגדירו קרומר-נבו וברק (2006), לפיו אחרי חודשים של המתנה מתקבלת תשובה שחסר מסמך והבקשה נדחית כבר לא יהיה

² www.kolzhut.org.il

רלוונטי. סוכן ה-AI לא רק יאמר לאם חד הורית אילו קצבאות מגיעות לה - הוא ימלא ויגיש עבורה את הטפסים. הוא לא רק יסביר לקשישה ניצולת שואה אילו מסמכים לצרף הוא יאסוף, יארגן וישלח אותם בשמה. זו העברת כוח אמיתית מהאזרח אל מנגנון בינה מלאכותית, שעל בסיסה יכול לקום מודל חדש שמאפשר לכל אחד למצות זכויות ולנו כחברה לצמצם פערים חברתיים.

כדי להמחיש את הפוטנציאל בפועל, דמיינו את התרחיש ההיפותטי הבא: סאלם, חקלאי מהפזורה הבדואית שאינו בקיא בסבך הבירוקרטיה. סוכן ה-AI אישי לא רק יסייע לו להגיש בקשה ידועה לפיצוי על נזקי בצורת, אלא יעשה צעד נוסף: באופן פרואקטיבי, הוא יסרוק את פרסומי הממשלה, יזהה תוכנית מענקים חדשה למעבר להשקיה חסכונית שסאלם כלל לא ידע על קיומה, ויצג לו התראה יזומה: "נמצאה תוכנית שעשויה להתאים לך, האם תרצה שאגיש בקשה בשמך?". בלחיצת כפתור, סאלם בפנים. כאן טמון השינוי המהותי: המעבר מסיוע תגובתי למיצוי זכויות פרואקטיבי. סוכן ה-AI הופך ל"שדכן", לא בין אנשים, אלא בין אזרח לבין זכות נסתרת שנקברה במעמקי הבירוקרטיה.

אתגרי המימוש: בין הבטחת הסוכן למלכודות המציאות

התמונה שציירנו עד כה ורודה למדי. אולי ורודה מדי. עולם שבו לכל אזרח יש סוכן AI שנלחם עבורו בעוני הוא חזון מעורר תקווה, אך מבט מפוכח מגלה שהדרך להגשמתו רצופה מהמורות טכנולוגיות, חברתיות ואתיות. אם לא נווט בהן בזהירות, אותם סוכנים עלולים דווקא להעמיק פערים וליצור בעיות חדשות.

אחד האתגרים המרכזיים הוא החשש שהוספת כלי טכנולוגי חדש רק תעמיק את הפער הדיגיטלי ותשאיר מאחור אוכלוסיות מוחלשות. אולם, באופן פרדוקסלי, דווקא כאן טמון הפוטנציאל הגדול ביותר של סוכן ה-AI, במיוחד עבור אוכלוסיות דוברות ערבית. מחקרים מראים כי דווקא לאימהות יחידניות דוברות ערבית ישנה את הנגישות הנמוכה ביותר למידע על מיצוי זכויות (Weiss-Dagan, 2023). סוכן ה-AI יכול לסייע בהתמודדות עם חסמים מובנים חברתית, לאפשר אינטראקציה דיסקרטית, ולהפוך מגורם מדיר פוטנציאלי לגשר הדיגיטלי היעיל ביותר עבורן. אך פתרון בעיית הגישה חושף אתגר עמוק לא פחות, הנוגע לשקיפות ואחריות כשהמערכת נכשלת.

כאן אנו נתקלים בבעיית הקופסה השחורה. דמיינו את היום שבו מגיעה תשובה מהמערכת: בקשתך נדחתה. האזרח ההמום פונה לסוכן ה-AI: למה? מה עשינו לא נכון? - אבל לא יהיה לו מענה ברור. סוכני ה-AI מבוססי למידה פועלים במודלים שאינם שקופים, כך שגם יוצריהם לא תמיד יודעים להסביר מדוע התקבלה החלטה מסוימת. אם הסוכן מוטה או טועה, המשתמש עלול לא להבין זאת ולקבל את הדין בהכנעה. בלי יכולת הסבר ובלי אחריותיות, הישענות עיוורת על סוכן אלגוריתמי עלולה לערער את האמון במערכת ואף לפגוע באותם אנשים שקיוו להיעזר בה.

המבוי הסתום הזה, שבו הטכנולוגיה נכשלת והאזרח נותר חסר אונים, הוא בדיוק הנקודה שבה המעורבות האנושית הופכת להכרחית - ולא כדי להחליף את העובדים הסוציאליים, אלא כדי לשדרג את תפקידם. במודל כזה, הם הופכים מ"מפעילי מערכת" ליועצים מומחים. הם הכתובת המקצועית שיודעת לחקור את סיבת הדחייה, לאתגר את המערכת ולמצוא פתרונות יצירתיים שהמכונה חסרה. כך הכוח נשאר בידי האזרח, אך הוא לעולם אינו נותר ללא גיבוי מקצועי, והטכנולוגיה נשארת כלי בשירות האדם.

אך גם פתרון האתגרים התפעוליים חושף סוגיה מורכבת לא פחות: פרטיות ותלות. כדי שהסוכן יפעל, האזרח יידרש לחשוף בפניו את המידע הרגיש ביותר בחייו - הכלכלי, הרפואי והאישי. הסוכן יהפוך למאגר הידע

המקיף ביותר על האדם, וכאן נולד פרדוקס הפרטיות: ככל שהסוכן ידע יותר, כך יוכל לעזור יותר אך באותה מידה, האזרח יהפוך לפגיע יותר. פגיעות זו קיימת בשני ממדים. הראשון הוא הפרטיות: החשש שמידע רגיש ידלוף או ישפיע על בקשות עתידיות, עלול לגרום לאנשים להסתיר בדיוק את המידע הקריטי ביותר, ובכך לסכל את יעילות הסוכן. לכן, הנחת היסוד למודל כזה היא אבטחה חסרת פשרות, אולם גם אבטחה מושלמת אינה פותרת את הממד השני והעמוק יותר: התלות. השאלה המרכזית היא מי יפתח ויפעיל את הסוכנים הללו. במציאות הנוכחית, סביר להניח שאלו יהיו חברות טכנולוגיה מסחריות. וכאן בדיוק נולדת בעיית התלות: שימוש מתמשך יוצר ריכוז כוח חסר תקדים בידי גורם אחד, שתנאיו עלולים להשתנות, או חלילה ינצל את המידע שצבר. בסופו של דבר, אנו עלולים להחליף תלות בבירוקרטיה ממשלתית בתלות מסוכנת יותר בבירוקרטיה של תאגידים בעלי אינטרסים כלכליים.

סיכום וקריאה לפעולה

הסיפור של אור לבן, שהצליח באמצעות סוכן AI אישי להחזיר לעצמו 17,000 ש"ח שהיו אבודים במבוק הביורוקרטי יכול לשמש קריאת השכמה למאבק בעוני בישראל. הוא מאבחן במדויק את אחד הכשלים העמוקים ביותר של מדינת הרווחה הישראלית - שיעור גבוה של אי מיצוי זכויות, ומצביע על כיוון לפתרון חדש. יעילות זו היא מהפכנית. היא נשענת על התפתחות הבינה המלאכותית, מצ'טבוטים ועד לסוכנים אוטונומיים, אך השינוי המהותי בתקופה הנוכחית, ספטמבר 2025, הוא שכעת הסוכן לא רק מייעץ, אלא פועל עבור האזרח. הפוטנציאל הגדול ביותר טמון במעבר מסיוע תגובתי לזיהוי פרואקטיבי של "העוני הנסתר". בעתיד, סוכן כזה יוכל לנתח דפוסים פיננסיים ולהתריע: "נראה שאתה עשוי להיות זכאי לסיוע, האם תרצה שאבדוק?". בכך, הוא הופך מרשת ביטחון פסיבית לרשת ביטחון פרואקטיבית, המזהה את הנפילה עוד לפני שהיא מתרחשת.

עם זאת חשוב לדייק, סוכן ה-AI אינו פותר את שורשי העוני, אלא את אחד החסמים הקריטיים ביותר שמשמרים אותו: הביורוקרטיה. פירוק חומת הביורוקרטיה, מעניק אוויר לנשימה, אך הוא אינו יכול, לבדו, למגר את העוני. המהפכה האמיתית תגיע רק כאשר נשלב את היעילות הטכנולוגית הזו עם מדיניות רווחה אמיצה, שתדאג שיהיו זכויות בעלות ערך ממשי אותן ניתן למצות. הפוטנציאל של סוכן AI מגיע עם סיכונים, ויישום נמהר עלול לגרום יותר נזק מתועלת. על המדינה מוטלת אחריות מרכזית למנוע שני כשלים עיקריים: ראשית, לוודא שהבינה המלאכותית אינה הופכת לתירוץ להסרת אחריות מהאזרח. שנית, למנוע יצירת תלות בגופים מסחריים שיפתחו וישלטו בכלים אלו. כדי שישאל תממש את ההזדמנות הזו באופן אחראי ואתי, אנו ממליצים על השקת פיילוט לאומי להקמת "הסוכן החברתי הדיגיטלי". זהו מיזם משותף של הממשלה, ארגוני חברה אזרחית (כמו ארגון לתת) וקרנות פילנתרופיות, שיפתח ויפעיל גרסה ציבורית, מאובטחת ונגישה של סוכן AI למיצוי זכויות. קריטי שהכלי יפותח תוך ליווי ותמיכה של עובדים סוציאליים, שיסייעו הן בעיצובו והן בתמיכה במשתמשים בשטח.

את הפיילוט ניתן להתחיל עם 500 משפחות החיות מתחת לקו העוני. לכל משפחה יוקצה סוכן AI אישי שיסייע לה במשך שנה במיצוי כלל הזכויות, וההתקדמות תימדד בשקיפות: בכמה גדלה הכנסתן הפנויה? כמה חסמים בירוקרטיים הוסרו? לצד התועלת הישירה למשפחות, נתונים אלו יוכלו להוכיח להערכתנו מהי

התועלת הכלכלית למדינה כולה, שכן השקעה בחינוך אחרים מעוני צפויה להוביל הן לחיסכון משמעותי בעלויות הרווחה, והן להגברת הצמיחה במשק. כדי שהפילוט שהצענו יצליח ויבנה אמון ציבורי, חיוני שהוא יתבסס על שני עקרונות יסוד. ראשית, שקיפות טכנולוגית: הכלי חייב להתבסס על קוד פתוח ובעלות ציבורית. מודל זה יבטיח שקיפות מלאה, יאפשר למגוון גורמים לתרום לשיפורו, ויוודא שהשליטה על התשתית הקריטית הזו תישאר בידי הציבור. שנית, תמיכה אנושית: כפי שהדגשנו, את התהליך חייבים ללוות עובדים סוציאליים, שיספקו את המענה האנושי והרגשי שהטכנולוגיה לבדה אינה יכולה לתת. זוהי ההזדמנות של ישראל להראות שמיצוי זכויות יכול להביא להקלה של ממש עבור מי שזקוק להן ביותר, ולהפוך כל אחד מאיתנו ל"צבא של איש אחד" במאבק בעוני ובעול הכלכלי. כל זאת, באופן שבו הטכנולוגיה משרתת את האנושיות, ולא מחליפה אותה.

מקורות

- ארגון לתת. (2024). אנטומיה של עוני: דו"ח העוני האלטרנטיבי, מס' 22, ישראל במלחמה 2024.
- גוטליב, ד'. (2021). מיצוי זכויות חברתיות בישראל: ממצאי מחקר. *ביטחון סוציאלי*, 113, 17-47.
- כלכליסט. (2021). סקר האינטרנט של הלמ"ס: בניכוי החרדים והמבוגרים, *ישראל מדינה דיגיטלית*. אוחזר מתוך: <https://www.calcalist.co.il/calcalistech/article/H17wlgG6d>
- מבקר המדינה. (2021). *דוח שנתי 72א: אי-מיצוי של זכויות חברתיות*. ירושלים: משרד מבקר המדינה.
- המוסד לביטוח לאומי. (2023). *דוח העוני והפערים החברתיים לשנת 2022*.
- קרומר-נבו, מ', וברק, ע'. (2006). מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה. *ביטחון סוציאלי*, 72, 11-38.
- Weiss-Dagan, S. (2023). Intersectionality, agency and take-up of benefits among families living in poverty. *Social Policy & Administration*, 57(7), 1072-1088.