

שיתוף מקוון-מגוון: הרחבת השיח בתהליכי שיתוף ציבור מקוונים בימי משבר

אילה הורביץ, מנהלת דיגיטל, שיתופים, יולי 2020

משרדי ממשלה, עיריות, מועצות מקומיות, ארגונים עסקיים וחברתיים – כולם מצאו עצמם בחודשים האחרונים, עם פרוץ משבר הקורונה העולמי, נדרשים לקבל החלטות רבות המבוססות על הנעשה בשטח, ואשר מצריכות איסוף מידע וצרכים מהאזרחים והתושבים בזמן אמת.

בתוך הכאוס המערכתי, הכלים הדיגיטליים והרשתות החברתיות היוו כלי מרכזי להעברה ולאיסוף של מידע מסוגים שונים. פלטפורמות שיחות הווידאו כמו Zoom, Microsoft teams ו-Google meets הפכו לפופולריות מאי פעם, שאלונים מקוונים הופצו חדשות לבקרים.

ברחבי העולם נרשם בתקופה זו ביקוש גובר לשימוש במערכות פופולאריות לשיתוף ציבור, כגון [Bangthetable](#), [Civilspace](#), [Delib](#), ו-[Placespeak](#), וגם בישראל גויסו פלטפורמות מקוונות כדי לאסוף מהציבור מידע והצעות להתמודדות עם משבר הקורונה, בין השאר במסגרת [הקבינט האזרחי](#), ופלטפורמות נוספות לשיח משותף כמו [קונסור](#) ו-[Circles](#).

מחד, השימוש הגובר במדיה הדיגיטלית כאמצעי לשיח משתף בקבלת החלטות הוא גגמה חיובית עבור הגופים הציבוריים - שמקבלים קשר ישיר ובלתי אמצעי לשטח, וגם לנו האזרחים, שכן הוא מאפשר לאנשים רבים יותר להשמיע את קולם. אבל בפועל, לא תמיד הקול שנשמע אכן מייצג נאמנה את התמונה בשטח. לא בכל תהליך נשמע קולם של אזרחים ממגוון גילים, רקע סוציאקונומי, שיוך קהילתי, דתי, עדתי או מגדרי.

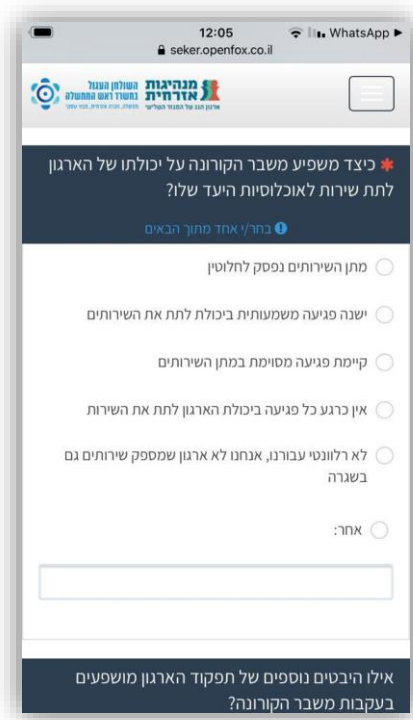
לתקשר עם הציבור בימי אי וודאות

תהליכי שיתוף ציבור מקוונים (Online Public Participation/Engagement) מעצם היותם מבוססים על פלטפורמות טכנולוגיות מצריכים רמה מסוימת של אוריינות בכלל ואוריינות דיגיטלית בפרט, גישה ומודעות למדיום, מצב כלכלי שמאפשר ציוד קצה דרכו ניתן להתחבר לרשת ועוד. גם אם נדמה לנו שהיום כולם מחוברים, לא כולם מחוברים באותה מידה, והמשמעות היא שתהליכי שיתוף ציבור מקוונים הם מראש נגישים יותר לחלקים מסוימים באוכלוסייה, ופחות לאחרים.

דווקא משום כך, בימי משבר ובתקופות של אי וודאות, כאשר המדיום הדיגיטלי הוא כלי מהותי בתקשורת עם הציבור ובאיסוף המידע ממנו, חשוב שמנהלי/ות התהליכים יקדישו מאמץ לערב בהם אוכלוסייה מגוונת, בדגש על אלו שגם בימי שגרה קשה להם יותר להשמיע את קולם.

איך עושים את זה? להלן כמה המלצות, עקרונות וקווים מנחים שיוכלו לסייע. אלו נכתבו על סמך הניסיון שלנו בשיתופים בתהליכי שיתוף מקוון בשנים האחרונות, ובעקבות חומרים שהועברו בסמינר שעסק בנושא Online Public Participation בו הייתה לנו הזכות להשתתף בחודש יוני האחרון.

הסמינר נערך (בזום כמובן) מטעם [IAP2 Canada](#) - השלוחה הקנדית של איגוד הבינלאומי לשיתוף ציבור, בהנחיית [Susanna Haas Lyons](#), מומחית לתהליכי שיתוף ציבור. משתתפות ומשתתפי הסמינר, בהם נציגי/ות גופים ציבוריים, מוניציפאליים וחברתיים, דנו בין היתר באתגרי ההתמודדות עם הפער הדיגיטלי (Digital Divide) ועם הצורך ביצירת שיח מקוון מכליל (Inclusive Digital Engagement) בימי שגרה ובמיוחד בימי משבר.



שאלון למגזר השלישי שהופץ ע"י מנהיגות אזרחית

האון-ליין הוא רק חלק אחד מהפאזל

אחד הכללים החשובים ביותר לזכור הוא שלמרות הקלות והנוחות של שימוש במדיום הדיגיטלי (זול יחסית, מגיע לתפוצה רחבה), רצוי מאד שהשיתוף המקוון יהווה **אמצעי משלים** לתהליך שיתוף רחב, שמתבצע באמצעים שונים וברמות מעורבות שונות. כך ניתן לקבל תשובה מהימנה ומקיפה לשאלות שבגינן יצאנו לשמוע קולות אחרים, וללמוד על נקודות מבט נוספות.

השיתוף המקוון יכול להרחיב שיח שמתרחש במעגל מצומצם יותר, להאיר "נקודות עיוורון", להציף צרכים, לתקף הנחות או לסייע בתיעודן, אך מומלץ כאמור להתייחס אליו כרכיב אחד מהתמונה הגדולה.

עיצוב תהליכי שיתוף מקוון לאוכלוסיות מגוונות – כללי אצבע:

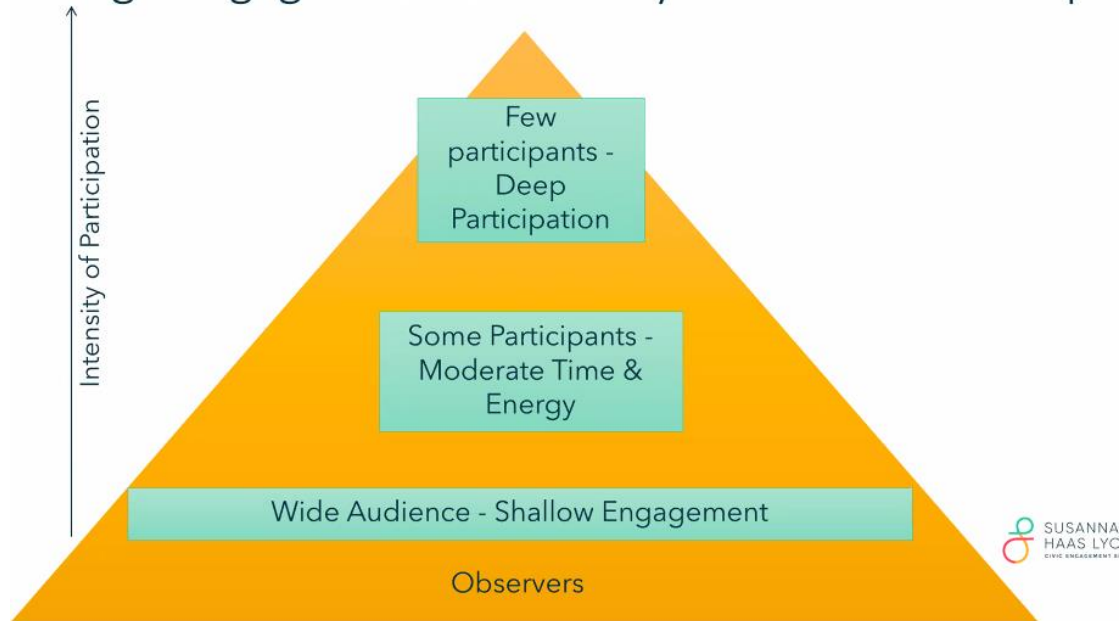
- הקפידו לשלב נציגים ונציגות של קהילות מגוונות כבר בתהליך התכנון כדי ששאלת השיתוף, ניסוחה ודרכי הפצתה יותאמו למגוון רחב יותר של קהלים. דאגו לשלב נציגים/ות מאוכלוסיות שונות שיכולים/ות לתת דגשים ולזהות מוקשים ורגישויות שסייעו בבניית מהלך אפקטיבי
- אל תתעלמו מסוגיות שקשורות לזהות אתנית, דתית, מגדרית וכדומה – אם חשוב לכם/ן לדעת מאלו אוכלוסיות מגיעים המשיבים, אל תחששו לבקש מהם את המידע הרלוונטי, כל עוד שתסבירו להם בשקיפות למה הוא נדרש ומה יעשה איתו.
- את השאלה או הנושא חשוב לנסח מנקודת המבט שמדגישה את הערך שיש למשתתפים מהתהליך (Wiifm- What's In It For Me), למשל – מה יסייע לך, מה יגרום לך להשתמש ב... איזו אפשרות אתה מעדיף/ה, כיצד לדעתך ניתן לשפר וכו'.
- הכירו את הפלטפורמות המקוונות בהן נמצאים/ות חברי/ות הקהילות השונות ופעלו בהן - רשתות חברתיות, קבוצות ייעודיות, פורומים, בלוגים, אתרי חדשות וכדומה.
- התאימו את השיתוף המקוון לשפות שונות, לא רק בתוכן אלא גם באסטרטגיה ובאופני ההפצה.
- הנגישו את התוכן לבעלי/ות מוגבלויות – הקפידו להשתמש בטקסט שניתן לקריאה על ידי יישומים המיועדים למגבלות ראייה (לא טקסט על גבי תמונה או קובץ PDF), על גודל הפונט, ניגודיות ועל שילוב טקסט חלופי לתמונות ואמצעי הנגשה נוספים.
- בתהליך ההפצה הסתייעו במגוון של מובילי/ות דעה ובדמויות בעלות השפעה בקרב קהילות מגוונות.
- הקפידו להשתמש בתמונות ודימויים המייצגים גיוון אתני ומגדרי. במאגרי תמונות חינוכיים כגון [Unsplash](#), [Burst](#) ו-[Pixabay](#) ניתן למצוא תמונות עם ייצוגים מגוונים.

רמות שונות של מעורבות דיגיטלית

הפער הדיגיטלי בא לידי ביטוי לא רק בנגישות שיש לאוכלוסיות שונות, אלא גם בדפוסי המעורבות וההשתתפות. בעוד שיש מי שרוצה ויכול/ה להשתתף לעומק בתהליך – להעלות הצעות ורעיונות, להשיב על שאלון ארוך, לסייע בעריכה של מסמך מדיניות, לתעדף חלופות או להציע חלוקה של תקציב; יש גם את

אלו שיעדיפו משיקולים שונים של יכולת ביטוי בכתב, השקעת זמן או רמת העניין בנושא, להשתתף בצורה פחות מעמיקה. חלקן/ם רק יסמנו "לייק" להצעות קיימות, ייכנסו ללינק, יגיבו או ישתפו, אבל לא יכתבו תשובות והצעות משל עצמם. עבור רבות ורבים, המעורבות תסתכם בקריאה ובמעקב אחרי הדיון שמתרחש בלבד – **ראו בתרשים מטה את האופן בו רצוי להתאים את דפוסי המעורבות בתהליך לקבוצות שונות.**

Design Engagement Differently for Different Groups



אז כיצד ניתן לאפשר לכמה שיותר נשים וגברים לקחת חלק פעיל יותר בתהליך שיתוף מקוון? מה ניתן לעשות כדי שיותר אנשים, מאוכלוסיות מגוונות, ישתתפו בתהליך ברמות מעורבות שונות? **הנה כמה דגשים והצעות:**

- כשמדובר במהלך חד פעמי, מומלץ לא לדרוש מהמשתתפים/ות ללמוד טכנולוגיה חדשה ומסובכת. פגשו אותם/ן איפה שהן/ם כבר נמצאים/ות ובחרו בכלים מקוונים מוכרים ונגישים.
- אם ההשתתפות כרוכה ברישום – עליו להיות קל ופשוט. שווה לשקול לאפשר למשתתפים/ות את האפשרות להשתתף גם כמשתמש/ת רשומה וגם כאנונימי.
- רצוי לאפשר כמה דרכי השתתפות באותה הפלטפורמה – למשל ניתן להעלות הצעות חדשות, או רק להגיב להצעות קיימות, להביע תמיכה/הסתייגות או לשתף את התוכן.



פוסט בדף של אפשריבריא עם לינק לאתר השיתוף

- עשו שימוש בפיצ'רים פשוטים לשימוש ואינטראקטיביים, עדיף מהסוג שאנשים רגילים/ות לפגוש ברשתות החברתיות – למשל יצירת סקרים בתוך הממשק של פייסבוק או העלאת סטורי באינסטגרם עם אפשרות להצביע או לדרג.
- כדאי לבנות את תהליך השיתוף בכמה דרגות של מעורבות – למשל לקיים מפגש zoom מעמיק ל-30 בעלי/ות מעורבות גבוהה ובמקביל להוציא שאלון לקהל רחב יותר.
- כאשר השיתוף המקוון נעשה באמצעות כניסה למערכת דיונים חיצונית או שאלון מקוון, הציעו למשתתפים/ות גם חלופות פשוטות יותר – להגיב במייל חוזר, להגיב בגוף הפוסט בפייסבוק או לשלוח הודעת ווטסאפ.
- בכל שלב בתהליך אל תהססו לעצור, לבחון את דפוסי ההשתתפות וההיענות עד כה, ולחשב מסלול מחדש במקרה הצורך.

רוצה לדעת יותר על שיתוף מקוון?

צוות שיתופים פיתח בשנים האחרונות מגוון רחב של כלים ומתודות לניהול אפקטיבי של תהליכי שיתוף מקוונים במסגרת מהלכים משותפים, על בסיסם נכתבו מספר חומרים אשר פתוחים וזמינים לשימוש, בהם [עקרונות לניהול תהליכי שיתוף מקוון](#) וכן [סקירה עולמית בנושא שיתוף מקוון במשרדי ממשלה וגופים ציבוריים](#) (2017) - על כל אלו ועוד ראו [בפורטל הידע שלנו](#).

לשאלות, הערות ועוד ניתן לפנות לאילה הורביץ, מנהלת דיגיטל בשיתופים: ayala@sheatufim.org.il