



תכנון כלי לאפיון ותכנון של שאלון מקוון

בקצרה

הכלי לפניכם הינו כלי לאפיון, תכנון והפעלה של שאלון מקוון ויאפשר לכם לדייק את המטרות, היעדים והצרכים וכן לייצר תוכנית עבודה סדורה לביצוע שאלון כזה. הכלי מיועד לגוף המכנס או מפעיל של תהליך שיתוף, שהגיע לשלב בו כבר הוחלט על ביצוע שאלון מקוון, ורוצים לעשות זאת בצורה המיטבית.



למה זה טוב?

שאלונים מקוונים הם אמצעי נוח ויעיל לאיסוף ידע מהציבור, תוך השקעת משאבים מעטים יחסית. השאלון מאפשר איסוף ידע ונתונים ממספר רב של משתתפים, באופן מזוהה או אנונימי במסגרת מובנית וקלה לניתוח ולהפקת תובנות.



יתרונות שאלונים מקוונים:

שאלון מקוון מאפשר איסוף מידע דרך שאלות סגורות ופתוחות מסוגים שונים (שאלות פתוחות, סגורות – דירוג, כן/לא, מטריצות ועוד) ומאפשר קבלת התייחסות מקהל גדול של משיבים באמצעות מענה מקוון. השאלון הגעה לציבור רחב ואיסוף תובנות וידע רב. זהו כלי שכיח ומקובל כיום לשימוש, ויתרונו הבולט הוא בכך שרוב קהלי היעד מכירים את הפורמט ויודעים להשתמש בו, ולכן אין צורך להשקיע בהנחיה והכוונה ייחודית לתהליך. הוא מאפשר התקשרות בלתי מתווכת עם הציבור ולמידה מהירה יחסית על עמדותיו וחוויותיו.

הכלי מאופיין בנגישות גבוהה למשתתפים, נשלח באמצעות לינק ישיר (בהודעת טקסט, מייל או בפרסום ייעודי) ומאפשר שימוש קל ופשוט (לא דורש הרשמה מראש או כתיבה ארוכה ומתאים עצמו לכל מכשיר בו משתמשים - טלפון נייד, מחשב וכו').

ברוב השאלונים המקוונים ישנה אפשרות לייצר סוגים שונים של שאלות, וכך לאסוף ידע מסוגים שונים אשר ממוקד בנושא התוכן. בנוסף, ניתן לאפשר למגיבים לשמור על אנונימיות ובכך לייצר מרחב בטוח ופתוח לקבלת תגובות והתייחסויות כנות, גם אם קשות. יצירת שאלון המבקש גם השארת פרטים אישיים, מאפשר מלבד איסוף הידע גם יצירה של רשימות קשר ומיפויים דמוגרפיים שונים.

חשוב לציין כי שאלון מקוון הוא אינו סטטיסטי ואינו סקר. לא ניתן להסיק ממנו מסקנות כמותיות על "העולם" ולהניח בעזרתו הנחות כוללות. הוא מהווה כלי שנועד לייצר תובנות ולשמוע את קול הציבור.

הגדרת מטרת השאלון

הגדרת מטרת השאלון המקוון נגזרת ישירות ממטרת תהליך השיתוף הרחב. השיתוף המקוון הינו כלי משלים שיספק מענה לשאלת השיתוף הרחבה או על חלק ממנה, יאסוף מידע משלים או יסייע לתיקוף הנחות ודרכי פעולה.

הגדרת מטרת השאלון - משרד מבקר המדינה:

שיתופים סיעה למשרד מבקר המדינה בביצוע הליך ביקורת בחברת הדואר. בעוד שמשרד מבקר המדינה עוסק בביקורת של נהלים, נורמות ומינהל תקין בחברת הדואר, יתרונו של תהליך שיתוף ציבור הוא הבלטת חוויית המשתמשים בשירותי הדואר. לפיכך, מטרתו של התהליך הייתה הרחבת נקודת המבט המוצגת בדו"ח הביקורת, ובאופן ספציפי יותר: השמעת קולו של הציבור בנוגע לשירות הדואר, חיזוק ממצאי הביקורת על ידי קבלת תמונת המצב של חוויית הציבור, קבלת תובנות חדשות אשר יכולות להביא לטיוב השירות שניתן לאזרח.

על מטרה זו יכול המשרד לענות גם באמצעות כלי שיתוף אחרים, ביניהם קבוצות מיקוד פיזיות או מקוונות. הבחירה בשאלון מקוון נעשתה במטרה להגיע לקהל רחב ככל האפשר ומגוון אליו יותר קשה להגיע פיזית (מגוון מבחינת גילאים, מגזר, חברה, מיקום גיאוגרפי ועוד).

מענה של שאלון מקוון מתאים למטרות נוספות שניתן היה להגדיר, כגון:

- תיקוף בעיות מרכזיות וסוגיות שיש להציף בנוגע לשירותי הדואר.
- זיהוי נקודות עיוורון (בעיות וסוגיות שהמשרד לא זיהה עד כה במהלך הביקורת) ויש לבחון אותן במסגרת הביקורת על שירותי הדואר.

דוגמא יוגמא

הגדרת מטרות משנה לשאלון - משרד מבקר המדינה:
מטרות משנה הן אבני דרך משמעותיות כדי להשיג את מטרת השאלון. עלינו לנסח
בחוכמה על מנת לדייק את בחירת כלי השיתוף המתאים:

- יצירת קשר בלתי אמצעי בין המשרד ובין האזרחים וחשיפה לפעולת המשרד ודוחות הביקורת של המשרד.
- קבלת נושאים וסוגיות לביקורת עתידיות.
- הנעה לפעולה של אזרחים למעקב אחר ליקויים שעולים.

בחירת כלי מקוון כשיקוף של קהל היעד:

הגדרת קהל היעד בשאלון מקוון הוא נקודת מפתח בטרם יציאה לתהליך. ישנם קהלי יעד שלא מאופיינים בשימוש גבוה בכלים מקוונים ועל כן בחירה בשאלון מקוון ככלי אינה מומלצת ותקטין את הסיכויים לחשיפה וכמות מענים גבוהה (למשל: אוכלוסייה עם שיעורי אוריינות דגיטלית נמוכה). בהתאמה, אוכלוסייה שידוע כי עושה שימוש גבוה באינטרנט (צעירים לדוג') היא אוכלוסייה אידיאלית לשימוש בכלים מקוונים אל מול כלים פיזיים אשר מגבילים ומורכבים להבאת צעירים אליהם.

תוצר מצופה

במשרד המבקר, לדוגמא, המידע שנאסף בשאלון המקוון שירת את המשרד במהלך כתיבת מטלת הביקורת. כאשר מגיע שלב איסוף הידע ועיבודו לכדי תוצר קריא וברור, רצוי להקפיד על שילוב סיפורים אישיים וחוויות של משתמש הקצה שנאספו בשאלון. המידע שייאסף יאפשר יצירת נושאים חדשים ודגשים לבדיקה נוספת של צוות הביקורת סביב סוגיית שירותי דואר ישראל, וכן יעניק תוקף למידע שזוהה בידי המשרד.

דגשים כלליים בבניית שאלון מקוון:

- יש לנסח את השאלון מנקודת המבט של המשתמש ולהקפיד מראש על ניסוח של כל חלקיו, כולל פסקת הסבר פותחת, הנחיות למעבר בין שאלות, והוספת טקסט תודה בסופו.
- חשוב להתאים את השפה והסגנון לקהל היעד, כולל תרגום לשפות נוספות אם דרוש.
- מומלץ לכתוב שאלון מצומצם ככל הניתן בכמות השאלות במטרה לקבל מענים רבים יותר. ככל שהשאלון מורכב וארוך כך פחות אנשים יתמידו ויגיבו על השאלון במלואו.
- מומלץ להעדיף שאלות "סגורות" על שאלות "פתוחות". באופיין שאלות סגורות קלות יותר למענה על ידי משיבים, וכן סגנון זה של שאלות מאפשר עיבוד של הידע והנגשתו בצורה נוחה ופשוטה יותר.
- סיום השאלון: מומלץ לסיים את השאלון באמירת תודה למשתתפים, לציין גורם לפניית או שאלות נוספות, וכן הברה חוזרת על מה צפוי לקרות עם הידע שהם חלקו עמכם. חשוב להבטיח (ולעמוד בהבטחה) שכאשר התשובות שלהם יעובדו לכדי החלטה / נוהל / שינוי

מדיניות וכו' הם יקבלו על כך עדכון. הקפידו לבקש מהם כתובת מייל כדי שתוכלו לעדכןם בבוא העת. שמירה על קשר עם המשתתפים תגביר את האמון של הציבור אל מול המכנס, תבטיח אפשרות לשיתופי פעולה עתידיים ותעזור בהגעה ליעדי המכנס.

- מומלץ להתייעץ בבניית השאלון ובניסוח השאלון במומחים בבניית שאלונים שיסייעו בגיבוש מבנה נכון, ניסוח של כל שאלה בפני עצמה, מועד ההפצה המתוכנן, והיבטים טכניים של תפעול המערכת.

דגשים טכניים:

- חשוב לבצע בדיקות לשאלון בטרם הפצתו ולוודא כי מבחינה טכנית השאלון תקין, עובד, נראה טוב, כל השאלות כתובות נכון, ניתן ללחוץ על התשובות ואין באגים.
- כדאי להגדיר גוגל אנליטיקס מלווה לשאלון – במטרה לאסוף נתונים טכניים של המשיבים, כמות משיבים, כמות נכנסים, זמן ממוצע של שהייה בעמוד, אמצעי הגעה לעמוד (מייל, לינק ישיר וכו'), כלי תקשורת דרכו מגיעים (מחשב/נייד) ועוד. נתונים אלה מאפשרים לבצע פילוח ולדייק את אמצעי ההפצה על מנת להגיע לכמויות משיבים גבוהות.

דגשים ספציפיים בבניית שאלון מקוון – נגזרים מהנושא ומאפייני המהלך:

- ישנן מספר שאלות עקרוניות שחשוב להחליט מראש אם הן יכנסו לשאלון או לא. שאלות אלה משמעותיות בהגדרת אופיו של השאלון והתשובות שיתקבלו, ובהתאם אליהן יבנה השאלון כולו:
- תחילה: שאלת סינון ראשונית שמבטיחה שרק קהל היעד הרלוונטי לנושא מגיב על השאלון. לדוג' שאלון בנושא תחבורה ציבורית יתחיל בסימון כלי התחבורה הקבוע בו משתמש משיב השאלון. לאחר הסינון, המשיב יעבור לקבוצת שאלות הרלוונטיות אליו.
 - דמוגרפיה: שילוב שאלות אישיות על המשיב כגון בקשת פרטיו, שם, מקום מגורים וכו' או שאלות דמוגרפיות כלליות יסייעו בפילוח התשובות אך יפגעו באנונימיות המשיב. שאלות דוגמת טווח גילאים ואזור מגורים יכולות לעזור ביצירת תובנות מדויקות יותר.
 - בנוסף, יש להחליט האם ישנן שאלות חובה למילוי או לא. יש לקחת בחשבון שסימון שאלות של פרטים אישיים כחובה למילוי, עלול להרחיק משיבים ולהקטין את שיעור ההשתתפות בשאלון.

הפצת השאלון

הפצת השאלון היא נקודה מהותית ומשמעותית בהצלחתו. לשם כך קריטי לזהות במדויק את קהלי היעד הרלוונטיים ויש להיערך מראש להפצה במספר דרכים ופעולות:

1. זיהוי רשימות תפוצה לשליחה אקטיבית של השאלון (באמצעות מיילים ישירים / קבוצות ווצאפ / קבוצות סגורות ועד). בנוסף, עבור שליחה אקטיבית יש לנסח מראש נוסח מזמין, להחליט

- מאיזה מען נכון שיצא, ובאיזו פלטפורמה. יש לזהות מראש פרסונות שסייעו בהגעה לקהל היעד כמו דמות בכירה, משפיענים ועוד.
2. יש לזהות את הרשתות החברתיות המתאימות, הקבוצות הנכונות וכן להגדיר תקציב פרסום ממומן לשם כך. היבטים עיצוביים חשובים גם הם למשיכת משתתפים להיכנס לשאלון.
3. ניהול ההפצה לא רק בתחילת הפרסום אלא ניטור ופעולה אקטיבית לאורך כל הזמן בו השאלון באוויר, על מנת לבצע "פושים" ולהעלות את שיעור המשיבים.

נספח: טבלת שלבים בבניית שאלון מקוון

טבלה זו נועדה לסייע בתכנון והוצאה לפועל של שאלון מקוון, ובניהול מעקב שוטף אחר כל שלבי תכנון, הקמה והסיום:

שלב	פעולות לביצוע	לו"ז לביצוע	באחריות מי
הכנות לפני השקת השאלון			
גיבוש ואישור תכנים			
כתיבה והכנות טכניות			
התנסות ואישור הצוות			
הכנה לקראת הפצה			
הפצת השאלון והפעלתו			
הפצת השאלון			
ניטור השאלון באוויר			
דחיפה אקטיבית			
סגירת המהלך			
לאחר סגירת השאלון			
עיבוד נתונים			
הפצת סיכום השאלון – למכנס / לקהל המשתתפים			

הכלי שהוצג במסמך זה הינו כלי אחד משלב התכנון של תהליך שיתוף. הוא מסייע לוודא כי אכן שאלון מקוון הוא הכלי המתאים ביותר לשאלת ולתהליך השיתוף שעל הפרק, וכן מעניק דגשים לביצוע מיטבי של שאלון מקוון. לפני שניגשים לכלי זה, מומלץ לקרוא קודם לכן את 'אפיון תהליך שיתוף' שסייע בתכנון מקיף של תהליך השיתוף כולו.

