

עבודה מסכמת בקורס: ממשל מקוון

שאלה 1

ניתוח השינויים המרכזיים שהוביל הממשל האלקטרוני ב:
•מוסדות השלטון •מאזן הכוחות - מוסדות השלטון-אזרחים

המהפכה הדיגיטאלית לא פסחה גם מעל לממשל והממסד, אשר אימצו לחיקם את השינוי הטכנולוגי והתודעתי, שהתרחשו בנושא בעשורים האחרונים.

המדיניות הציבורית מקפידה להוביל את הרעיון של הממשל האלקטרוני, העושה שימוש בכלים מודרניים מקוונים, לשם הענקת מידע, ייעוץ ושיתוף אזרחים, בכדי להנגיש שירותים, להגביר הבנת האזרחים ומעורבותם בתהליכים ואף להעלות כך שביעות הרצון שלהם.

שימוש בדמוקרטיה מקוונת, הוליד שינוי דרמטי בכל הקשור ליחסים שבין האזרח לבין מקבלי ההחלטות, כשהקשר הפורמאלי והבלתי פורמאלי אל מול מקבלי ההחלטות, הפך לנחלת הכלל ולעיתים מדובר בפרוצדורה קצרה, קלילה ומידית.

מצד שני, יש לשים לב לכך, שההנגשה תהיה רלוונטית ונוחה לכלל האוכלוסייה, מכל הדתות, גילאים ומגזרים וגם אלו שפחות מיומנים ומיוודדים עם הסביבה הטכנולוגית, בכדי שלא תיווצרנה קבוצות בתוך האוכלוסייה, כשישנו פער בהבנה ושימוש, בין לבין אלו המשתמשים בשירותים המקוונים.

מצב שכזה יכול ליצור ואף להעמיק פגיעה, באחד מעקרונות הבסיס של הדמוקרטיה- שוויון ובכדי להימנע מכך, על הממשל ומוסדותיו לדאוג לבצע את התהליך בהדרגתיות ובמקביל לסייע להעלאת המיומנויות והידע של המשתמשים בתחום הטכנולוגי הנדרש.

בכדי להגיע אל המצב האופטימלי, על שני הצדדים להירתם למשימה – מצד אחד, מקבלי ההחלטות אמורים להיות קשובים אל האזרחים ולתת מענה לפנייתיהם ובקשותיהם, בכדי שרמת האמון לא תינזק ומן הצד השני, על האזרחים להסתייע בכל הכלים להכוונה

ולהדרכה, שהמוסדות דואגים להטמין באתריהם או/ו מחלקים במשרדיהם הפיזיים. השימוש המואץ בפיתוח, שכלול והפצת כלים טכנולוגיים בידי הממשל, יוצרים מעין מצב פרדוקסלי עבור נבחרי הציבור – מצד אחד יש צורך בהתמודדות אל מול אתגרים פוליטיים וניהוליים חדשים, כשמהצד השני עשייתם זוכה לחשיפה ניכרת, בפני האזרחים וקהל הבוחרים.

השינויים הללו בהחלט תרמו לשיפור השקיפות מצד הממשל ומוסדותיו, אשר סייעו להגברת המעורבות ואמון הציבור.

אך, יש לציין, שלמרות היתרונות הנלווים, הבאים לידי ביטוי בייעול ושיפור התהליכים ושכלול השירות הציבורי בעזרת פלטפורמות חדשניות אלו, חשוב ביותר שהכנסת שינויים אלו, תתבצע במקביל לשינוי תפיסתי נרחב אצל מקבלי ההחלטות, היות ומודרניזציית שרותי הציבור לבדה, לא תצליח לטפל, לתקן ולשפר בעיות אפשריות ביישום עקרונות דמוקרטיים בסיסיים וחיוניים.

הממשל האלקטרוני תרם לשינויים חיוניים רבים שחלו בתוך המוסדות עצמם, בעיקר בנושאי החלפת מידע וסנכרון מוגבר, כגון: הרחבת ממשקי העבודה בין משרדי הממשלה, כולל היכולת להחלפת מידע באופן מהיר ושימושי.

בנוסף, המהפכה הדיגיטאלית העלתה את השקיפות בפעילות השלטון, במקביל להקפדה על רמת דיווחיות אמינה ועדכנית, מה שגרם למוסדות להשקיע רבות בצורת פרסום הנתונים על ביצועיהם וגם לנהוג בהתאם לכללים לאורך הדרך, כי המידע הופך לנגיש לכלל הציבור. חל שינוי גם בפישוט תהליכים בירוקרטיים – מצד אחד, כל המידע שנמצא באתרי המוסדות והממשל ומצד שני, השירותים הפכו למקוונים. כל אזרח יכול להוריד כל טופס או בקשה לתשלום, ללא צורך בהגעה אל המשרדים הפיזיים ולבצע את התהליך ללא תלות בגורם אנושי/נציג הממשל.

גם הבקרה אחר רמת ואיכות השרות הניתנת השתפרה למדי, בייחוד כשבמציאות הנוכחית ניתן לנהל דיאלוג מתועד עם נציגי הממשל/מקבלי ההחלטות ומיד לאחר מכן להתלונן על רמת שרות ירודה או אף, למלא טופס שביעות רצון מן המשוב, שפעמים רבות נשלח אוטומטית בסיום התהליך.

אין ספק, שהשינויים שחלו בעידן הטכנולוגי הנוכחי, שיפרו ושכללו נגישות המידע, התנהלות ישירה אל מול מקבלי ההחלטות והשקיפות מצד הממשל והמוסד, אינו עוד מצרך נדיר, אך, לקראת השינויים הטכנולוגיים המואצים והמתקדמים, נדרשת היערכות מיטבית, בכדי שכל חלקי האוכלוסייה ייהנו מן היתרונות באופן שווה ומרבי.

שאלה 2

הסבירו – איך שיטות שונות לשיתוף הציבור עשויות לתרום למטרות שונות (מידע, ייעוץ ושיתוף אקטיבי).

תחילה יש לציין שגם השיתוף עצמו מתחלק למספר רמות, כפי שהציגה זאת ארנסטיין, עוד לפני כמעט 50 שנה, תוך כדי הדגשת סולם ההשתתפות האזרחית. בראש הסולם ממוקם שיתוף בעצמה גבוהה (שליטה של האזרחים, האצלת כוח, שותפות), במרכזו שיתוף ברמה בסיסית (ריצוי, התייעצות, יידוע) ובתחתית הסולם שיתוף בעצמה נמוכה, עד כדי מצב של היעדר שיתוף (טיפול ומניפולציה).

ישנן מגוון שיטות של שיתוף וציר ה-IAP2, אשר נמצא בשימוש בידי ההתאחדות הבין-לאומית לשיתוף ציבור, מסייע בהצבתן בתוך הסקאלה בהתאם למרחב השיח והמטרות - להחליף מידע: המטרה היא לספק לציבור מידע מאוזן ואובייקטיבי, אשר יתרום להם להבין מהות הבעיה וללמוד על החלופות והפתרונות האפשריים. התייעצות: המטרה היא לקבל משוב על חלופות והחלטות. מעורבות: המטרה היא לייצר שותפות אקטיבית, לשם עבודה אל מול הציבור בהמשך כל התהליך עצמו, בכדי להדגיש שדאגות הציבור ורצונותיו מובנים ונלקחים בחשבון. שיתוף פעולה: המטרה היא לעבוד בשיתוף פעולה עם הציבור, לשם הגעה לקונצנזוס. שת"פ זה מתבצע בכל הנושאים, תוך כדי חיפוש משותף אחר החלופות והפתרונות המועדפים.

העצמה: המטרה היא להעצים מעורבות ציבורית, עד כדי הענקת והעברת זכות קבלת ההחלטה אל הציבור.

מודל זה (IAP2) עשוי להיות שימושי לשם קביעה, באיזה אופן כדאי לנהוג בהתאם

לסיטואציות והנסיבות, כשבמקביל לכך, קובעי המדיניות גם מנסים להשיג פלטפורמות נוספות, אשר בכוחן לזהות היכן מעורבות אזרחית יכולה לסייע בקבלת ההחלטות, הרי שמתרחש כאן תהליך של למידה מתמשכת, לשם ניצול מיטבי וראוי של השיתוף הציבורי למען מטרות חיוניות.

רק כך, דרך תהליך זה של מעורבות אזרחית מוגברת, קובעי המדיניות יידעו מהם צרכי האנשים ומהם רצונותיהם.

ישנן דוגמאות רבות מסביב לעולם המציגות שיטות כאלה ואחרות לשיתוף הציבור: מקרה מעניין התרחש בשנת 2002, באחת מן הרשויות המקומיות באנגליה – ראשי הרשות רצו לנסח ולבסס החלטות בנוגע לחזון עתידי יחד ובמשותף עם הקהילה. בעקבות כך הוקמה מעין קבוצת הליכה, אשר הורכבה מפעילים מקומיים וקציני המועצה ומטרתה הייתה לנסח שאלון מעמיק, לשם זיהוי הערכים החשובים עבור התושבים, תוך כדי בדיקה וביורור מהן תקוותיהם ושאיפותיהם.

השימוש בשאלונים נעשה בכל דרך אפשרית – שיחות, מפגשים, כיתות לימוד, קו ייעודי שהוקם לשם כך.

לאחר מכן נעשה ניתוח של התוצאות וכך, בשיתוף פעולה מלא ומעורבות אזרחית יוצאת הדופן, מופו, זוהו נוסחו הצהרות בנוגע לשישה נושאים נבחרים. לאחר מכן, הצהרות אלו נמסרו שוב אל המעורבים וניתנה להם הזדמנות לערוך שינויים טרם ההגעה אל הפתרון המוסכם. כך, נוצר חזון קהילתי מוסכם ברשות המקומית, במעורבות מלאה של התושבים.

כמובן, ההתרחשות ברשות המקומית באנגליה, הינה מקרה יוצא דופן ומיוחד של מעורבות ציבורית בקבלת ההחלטות, בעיקרון, ישנן מספר שיטות אלקטרוניות הנמצאות כיום בשימוש בכל רחבי אירופה, החל מהשימוש הפשוט והנפוץ באתרי אינטרנט לצורך מתן מענה בהקשר למידע מבוקש ועד לביצוע תהליכים אינטראקטיביים ומתקדמים יותר, המאפשרים לבעלי העניין/אזרחים "לשוחח" באופן מקוון.

שני התהליכים המשולבים הנפוצים ביותר הם פורומים מקוונים ותבניות מובנות של מתן מענה.

אך, בשיטות נפוצות אלו, אין מעורבות אזרחית מכרעת והן בעיקר עוסקות במקסום יכולת מתן מענה במגוון רחב של נושאים, באופן מקוון.

תרומתן של פיתוח ושכלול שיטות שונות לשיתוף הציבור, מתבטאת גם בהתמודדות אל מול סם הבורות האזרחית, הנובע מאי הבנה/אי ידיעת התנהלות המבנה השלטוני ואופי פעילות מוסדותיו.

שיתוף ציבורי מתקדם מעביר את האחריות אל הממשל לשם התמודדות עם סם הבורות, תוך כדי הגברת הצורך לחנך וללמד את האזרחים לבצע שימוש נכון ויעיל בפלטפורמה זאת.

כל זאת, תורמת רבות לאילוץ רשויות השלטון להקפיד על איכות העשייה בעולם תוכן מקוון, לטובת שיתוף הציבור – עליהן לפרסם באתרי האינטרנט ולהביא לידיעת הציבור את כל הנתונים החיוניים והאינפורמציה לשם העלאת המודעות הציבורית. המידע שיסופק לאזרחים, אמור לתרום להבנתם: מהו אופן הבחירה של נציגי הציבור, כיצד מנהלים דיאלוג עם הארגונים לשם קבלת שירות יעיל ובדיקת זכויותיהם והאם הערותיהם/בקשותיהם כלל מגיעות אל מקבלי ההחלטות. בכדי שהמידע יועבר בצורה אופטימלית, יש להקפיד על הנגשת מסמכים מסודרת ונוחה, באופן בהיר ומנוסח באופן קריא וברור (גם בתרגום לשפות שונות) וכך, שיתוף הציבור יוכל להניב תוצאות חיוניות לכל הצדדים.

עבודת הציבור
ועצמתו