**מיפוי המרחבים הדיגיטליים המתקיימים ברשות:**

ראשית,כדאי לשאול גורמים ברשות: האם נעשו בעבר סקרים או קבוצות מיקוד בנוגע לשביעות הרצון של התושבים מהכלים הדיגיטליים? אם כן – מה היו התוצאות?

בביצוע המיפוי ניתן להיעזר בטבלה (לנוחיותכן, את התשובות תוכלו למלא ידנית או במחשב בתוך העמודות):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **אתר אינטרנט** | כמה אנשים נכנסים מידי חודש? |  | מהו התוכן הקיים באתר? | מי אחראי להזין את התוכן? | האם ישנה אפשרות להשאיר פרטים, לדווח על תופעות כמו מפגעים, לשאול שאלות? |
| מהם העמודים הנצפים? | איך נקבעים התכנים? |
| כמה משאירים פרטים? | מי עונה לשאלות הגולשים? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **ניוזלטר** | כמה תושבים רשומים לניוזלטר? |  | איזה תוכן מופץ בניוזלטר: סיפורי הצלחה / דבר ראש הרשות / סיפורים של פעילים/קהילות/ עדכונים על יוזמות ומהלכים מטעם הרשות/ אחר. | איך נקבעים התכנים? | האם יש קריאה לתושבים להשתתף במפגשים או פעילויות? |
| מהם אחוזי הפתיחה? |
| כמה מקליקים על קישורים? | האם יש קריאה לתושבים להגיב ולהשפיע – באמצעות שאלונים או כלי אחר? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **עמוד פייסבוק לרשות** | כמה חברים יש בו? |  | איזה סוג של תוכן עולה בעמוד? (עדכונים – האם רק סיפורי הצלחה או גם התייחסות למפגעים ובעיות? | כיצד מנוהלות התגובות בעמוד: האם מוחקים תגובות ועל איזה רקע? |  |
| כמה מתוכם תושבי העיר? | מי עונה לתגובות התושבים ועל פי אלו הנחיות? |
| מה אחוז המעורבות? | האם עולות בעמוד קריאות לשיתוף תושבים?) | **שימוש בתוכן או התייחסות לפניות:** מהי ההתייחסות להודעות ותגובות של תושבים בעמוד? האם מועברים לטיפול של האגף האחראי ברשות? האם התושב שפנה מעודכן בסטטוס הטיפול? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **עמודי פייסבוק נוספים** |  |  |  | האם ישנם עמודים נוספים ולאיזה צורך הם משמשים? למשל, לראש הרשות, לאגפים או יוזמות של הרשות... |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **קבוצות פייסבוק** | האם הרשות מפעילה קהילות בפייסבוק? אם כן – כמה כאלו יש? |  | באלו נושאים הקבוצות? אין נקבעים הנושאים – האם הרשות קובעת, או לפי צורך שעלה מן התושבים? | מי מנהל אותן – האם גורם מטעם הרשות או שתושבים שותפים בניהול הקהילה? | האם הרשות **פעילה** בקהילות פייסבוק אחרות שלא היא עצמה יזמה –ולאיזה צורך? |
| מהם הממשקים בין הרשות לקהילות האלו? | מה אופי השיח – פתוח/סגור? |
| האם יש יוזמות שצמחו מתוך הקהילה ואומצו על ידי הרשות? | האם יש קהילות שלא עושות שימוש בדיגיטל אך יכולות להיתרם מכך? מי הקהילות האלו?  \*מומלץ לראיין גם את הגורם המנהל וגם את מובילי הקהילה |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **ווטסאפ/טלגרם** | האם הרשות מפעילה קבוצות ווטסאפ או ערוצי טלגרם? | האם התקשורת חד כיוונית – ערוץ משדר, או דו-כיוונית – קבוצה פתוחה שהתושבים יכולים לכתוב בה הודעות? | באיזה נושאים הקבוצות ו/או הערוצים? | מי מנהל את הקבוצות הללו ומה הן ההנחיות למתן מענה? | כיצד הן שומעים עליהן? (אתר הרשות/ ניוזלטר / קריאה בקהילות השונות להצטרף/ מפה לאוזן). |
| כמה תושבים נמצאים בקבוצות פתוחות וכמה בסגורות? (לפי שכונות, גילאים, נושאים, תחומי עניין וכו')? |
| מהן הסטטיסטיקות של המעורבות בקבוצות הפתוחות? | עד כמה הקבוצה מעודדת תושבים למפגשים ואינטראקציה מחוץ למרחב הדיגיטלי? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **זום/כלים אחרים למפגשים וירטואליים** | כמה תושבים מגיעים למפגשי הזום? |  | כיצד נקבעים הנושאים? | היכן מתפרסמות ההזמנות למפגשים הללו? | האם נערכים מפגשי שיתוף ציבור בזום? |
| איזה גורם ברשות אחראי על קיום המפגשים הללו? |
| כמה ממי שמגיעים משתתפים באופן פעיל? | האם קיימת חברה מייעצת? |
| האם נעשה פולו-אפ מול התושבים שהשתתפו? |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **נכס דיגיטלי** | **מדדים קשיחים** | **אופי התקשורת: חד כיווני/דו כיווני** | **תוכן** | **מדיניות תפעול** | **שימושים** |
| **אחר** | אלו כלים דיגיטליים נוספים מופעלים מטעם הרשות ולאיזה מטרות הם משמשים? (סמנ/י במקום המתאים:   * אפליקציה * טיקטוק * ערוץ יוטיוב * אינסטגרם * אחר. | סוג התקשורת: חד-כיווני / דו-כיווני. רשות מול תושב / רשות מול תושב +תושב מול רשות / תושב מול תושב |  |  | משמש למטרה: שיתוף ציבור / נראות של הרשות/עיר / קידום יוזמות/ אחר\_\_\_\_\_\_\_). |

**שאלות מפתח נוספות:**

* באיזה שפות פעילים המרחבים הדיגיטליים הרשותיים? האם השפות האלו תואמות את השפות המדוברות בעיר?
* האם המרחבים הדיגיטליים מאפשרים שירות/פרסום בשפות הנדרשות?
* **חסמים והזדמנויות:** האם ישנם חסמים המונעים מתושבי העיר להשתמש בכלים הדיגיטליים, ומהם? (אוריינות לא מספקת, חוסר תחושת שייכות, חוסר אמון, תחושת השתקה או הפעלת לחץ פוליטי).
* **איזה קהילות מודרות מהמרחב הווירטואלי מי ומה מדיר אותן?** שפה/ רלוונטיות/ העדר נגישות אוריינית/ פער תרבותי / לא מוכרים כקהילה על-ידי הרשות

כדי להשיג תשובה לשאלה הזו צריך קודם כל לדבר עם פעילי המרחבים הדיגיטליים מטעם הרשות ולשמוע את ההשערות שלהם,

ובהמשך לזמן קבוצת מיקוד או לבצע סקר.

\*כדאי להתייחס לשאלה הזו לאחר שבוצע מיפוי כללי (לאו דווקא בהקשר לפעילות במרחב דיגיטלי) של קהילות התושבים והפעילים ברשות ושל מובילי הדעה.