

נייר עמדה בדבר הרחבת קהלי יעד

לחברי הועדה שלום,

במפגש הועדה האחרון נערך דיון בדבר קהלי היעד של אתר גידסטאר, תוך הבחנה בין בעלי עניין או ידע מקצועי בתחום העמותות ובין הציבור הרחב.

בעקבות הדיון הפורה של חברי הועדה התחדדו לנו, הצוות המקצועי המלווה את המיזם, מספר נקודות מהותיות שיפורטו במסמך זה. כהמשך ישיר לדיון הועדה, התקיימו מספר פגישות פנימיות של הצוות במטרה למקד את קהלי היעד הפוטנציאליים של האתר, ולערוך חשיבה בדבר האפשרויות להרחבת האתר הקיים לקהלים אלו.

בסיכום מפגש הועדה התבקשנו לגבש נייר עמדה קצר העוסק בשאלה – האם ובאיזה אופן ניתן לתת מענה לצרכים של הציבור הרחב, לרבות משמעויות של עלויות ומשאבי פיתוח, זאת לעומת פיתוח אתר מקצועי המיועד לבעלי עניין.

במסמך זה נעסוק בחלופות השונות ובבקש להציג מסקנותינו בעניין.

א. דיון במונח "ציבור רחב"

בסקר הגולשים שנערך באתר עלה כי 74% מהמשתמשים באתר הינם בעלי תפקיד בעמותות או בעלי מקצועות חופשיים העוסקים בתחום העמותות.

לאור הצגת ממצאים אלו בכינוס הועדה האחרון, נדונה השאלה האם וכיצד ניתן להרחיב את המשתמשים באתר ממשתמשים שהם מקצועיים באופיים ל"ציבור הרחב".

כבר בראשית הבדיקה עלה שהמונח "ציבור רחב" מתייחס לציבור שאינו מסוים שניתן לכלול בו תתי קהלים רבים. בציבור הרחב יכול להיכלל איש תקשורת שאינו עוסק באופן מקצועי בתחום העמותות אך מכיר את עולם העמותות, יודע מהו אישור ניהול תקין הניתן מרשם העמותות, מתעניין במקבלי השכר הגבוה בעמותה או במחזור הכספי. מנגד, בציבור הרחב יכול להיכלל גם אזרח שאינו בעל כל זיקה לתחום העמותות, לא מבין את המשמעות של אישור ניהול תקין או מונחים בסיסיים אחרים, ובעיקר – לא מתעניין בעולם העמותות, גם אם תורם מפעם לפעם לעמותה זו או אחרת.

בדיונים הפנימיים שערכנו, מצאנו שמיקוד תתי הקהלים שעשויים להיכלל תחת המונח הכללי "ציבור רחב" הוא חיוני לצורך דיון אפקטיבי בסוגיה, שכן לקהלים שונים צרכים שונים.

כמו כן, ישנם יתרונות ברורים במיקוד של אתר אינטרנט לקהלי יעד ספציפיים שבכוחו לתת מענה לצרכים שלהם, לידע ולציפיות שלהם.

להבנתנו, קהלי היעד השונים מייצגים צרכים שונים וציפיות נבדלות לחלוטין מהאתר (צורך של תורם לעמותה אינו זהה לצורך של מקבל שירותים מעמותה, או של בעל תפקיד בעמותה וכיו"ב), ותידרש בחינה מקצועית מעמיקה בסוגיה האם ניתן לכלול קשת קהלים וצרכים רחבה כזו באתר אחד.

כיוון שבעלי עניין או ידע מקצועי הם קהלים הקיימים כבר כיום באתר כאמור, ולהבנתנו הפיתוחים הצפויים באתר לשנה הקרובה עתידים לתת מענה מיטבי לצרכים שלהם, מסמך זה לא יעסוק בקהל יעד זה, אלא בשני קהלי היעד הבאים - ציבור שהינו בעל זיקה משמעותית לעולם העמותות וציבור שאינו בעל זיקה משמעותית לעולם העמותות.

ב. ציבור בעל זיקה לעמותות - התאמות נדרשות באתר

בציבור בעלי הזיקה המשמעותית לעולם העמותות יכולים להיכלל תתי קהלים רבים, ובהם: תורמים, מתנדבים ומקבלי שירותים – שהינם בעלי היכרות והבנה בכל הקשור לעמותות, נציגי ממשלה ורשויות מקומיות, נציגי ועדות תמיכות, נציגי אקדמיה ומחקר, אנשי תקשורת ומדיה, עו"סים וגורמי רווחה המסייעים בחיבור מטופלים לעמותות ועוד.

הכוונה למעשה לאנשים שתחום מומחיותם אינו בעמותות, זהו לא המקצוע שלהם והם אינם בעלי ידע מקצועי, הבנה מעמיקה או מעורבות ברמה יומיומית בתחום, ואולם, עקב פעילות רלוונטית שלהם, שאינה פעילות אקראית – הם יודעים עמותה מהי, מבינים את עיקר הנתונים הקשורים לעולם העמותות (שאינם נתונים מקצועיים הדורשים מומחיות כמו דוח כספי) מתעניינים בעמותות מסוימות מעת לעת ויש להם צורך במידע שאינו תדיר ויומיומי מחד, אך אינו אקראי לחלוטין מאידך.

לציבור זה, נראה להבנתנו שניתן להרחיב את גבולות האתר כבר בטווח הנראה לעין, באמצעות הכנסת התאמות נדרשות, לרבות:

- עריכה ועיצוב ידיוותי של האתר בחזות חברתית ולא מקצועית, כלומר: בחירת תמונות בעלי אופי חברתי, הפחתת התחושה של עומס מידע בדף הכניסה לאתר ולעמוד העמותה, הנגשת נתונים פופולאריים, העברת נתונים מקצועיים ללשוניות פנימיות וכיו"ב.
- יצירת מדדי איכות השוואתיים ואובייקטיביים בין עמותות באתר שנותנים למשתמש הפשוט חיזוי על היחס של העמותה לעמותות אחרות בתחומים רלוונטיים (יחסיות לעניין גודל העמותה, שכר או שקיפות כפי שיגובש בהמשך. אנו מתכוונים לייחד לכך דיון נפרד במסגרת מפגשי הועדה).
- פישוט של מונחים מקצועיים באתר או הוספת הסברים למונחים אלו בעת עמידה עליהם עם לחצן העכבר באמצעות עזרים טכנולוגיים כמו tooltip או בדרך אחרת.
- הוספת מדריכים וסרטונים למשתמש באתר.

להבנתנו, ביצוע התאמות אלו, בנוסף לשיווק מותאם, יכולים להוביל להרחבת האתר לקהלים רלוונטיים שנמנו מעלה ונכללים בציבור הרחב שהינו בעל זיקה וקשר מסוים עם עולם העמותות. ייתכן שהמענה שניתן לצרכים של ציבור זה לא יהיה מלא בשלב הראשון, אך יהיה ניתן תוך השקעת משאבים סבירה לאפשר לכל הפחות מענה חלקי בטווח הקרוב, וזאת מבלי לפגוע בקהלי היעד הקיימים באתר כיום.

כמו כן, קהלים אלו חשובים מבחינת האינטרס הציבורי של האתר, ואף יכולים לשמש "סוכנים" להנגשת המידע לקהלים רחבים יותר שאין להם זיקה מספקת לעולם העמותות, כגון – אנשי תקשורת שעושים שימוש באתר לצורך כתיבת כתבות על עמותות, אנשי אקדמיה שיבצעו מחקר על בסיס הנתונים ועוד.

ג. ציבור שאינו בעל זיקה לעמותות- גידסטאר חדש

בחשיבה שקיימנו לעניין האפשרות להתאמת גידסטאר גם לציבור רחב שאינו בעל היכרות מוקדמת עם עולם העמותות, התוועדנו למורכבות הדבר ולכך שתידרש למידה ארוכת טווח משמעותית לשם גיבוש התפיסה של האתר, ולצורך כך- שכירת שירותים של מומחים בתחום. כמו כן, אנו מעריכים שתידרש השקעה רבה של משאבים נוספים (עיצוב חווית משתמש והנגשת מידע, עלויות פיתוח אתר, משאבי כוח אדם וכיו"ב).

בנוסף, איתור הצרכים עשוי להיות מורכב, שכן בסקר שנערך עבורנו מטעם מאגר מוחות עלה כי 80% מהמשיבים סבורים שקיים ברשת האינטרנט מידע מספק על פעילותן של עמותות, ולא ברורה מידת הצורך של קהל יעד זה באתר כמו גידסטאר.

להבנתנו, בשלב חשיבה ראשוני זה ללא היוועצות במומחים לתחום, אתר שמותאם לציבור שאינו מכיר עמותות צריך לדבר במונחים פשוטים מאוד, להציג מידע פשוטני על חשבון מידע מורכב, להשתמש ברכיבים טכנולוגיים מוכרים ובעיצוב שונה, ולהציג פחות נתונים גולמיים ויותר תובנות ומסקנות כלליות לצורך עיבוד המידע.

כמו כן, אנחנו מעריכים כי הציבור הרחב יצפה שהאתר יהיה עשיר בתכנים (מדריכים וכתבות) ויכיל אלמנטים של חכמת המונים, כגון – דירוג גולשים, חוות דעת והמלצות, אפשרות לתרום לעמותות באמצעות האתר, וכן מידע בנוגע לשירותים הניתנים על ידי העמותות שאינו קיים כיום בידי רשם העמותות. לצורך כך יהיה צורך להשקיע בעידוד עמותות להזין מידע וולונטרי באתר, מידע שאיננו ממקור ממשלתי מהימן.

לאור האמור, המשמעות להבנתנו של פניה לציבור רחב שאינו בעל זיקה לעמותות הינה למעשה שינוי כיוון מהותי, תוך עצירת תהליך הפיתוח של אתר גידסטאר החדש המצוי בעיצומו, ותחילת אפיון ופיתוח של אתר חדש שיהיה נפרד, או באמצעות הקמת דשבורדים/סימולטורים ייעודיים לצרכי קהלי היעד, על בסיס הפלטפורמה של האתר הקיים (באופן שהמיקוד של האתר לא יפגע כאמור).

לבסוף נציין, כי ייתכן שנכון יהיה לשקול שיתופי פעולה עתידיים של גידסטאר עם גורמים חיצוניים שיעשו שימוש בתשתית המידע של גידסטאר לצורך פיתוח מענה מותאם לצרכים אלו.

ד. סיכום ושאלות פתוחות לדיון

בהתאם למפורט לעיל, עמדתנו היא כי יש להמשיך עם פיתוח אתר גידסטאר החדש תוך השקעת משאבים סבירה בביצוע התאמות נדרשות לצורך הרחבתו לקהלי יעד נוספים שאינם בעלי עניין או מקצוע בתחום העמותות, אך יש להם זיקה משמעותית, הבנה בסיסית ועניין במידע הקיים אודות עמותות באתר.

עם זאת, אנו לא שוללים את העמדה לפיה בעתיד יש להרחיב את האתר גם לקהל יעד של ציבור רחב שאינו בעל זיקה לעמותות ואזרחים שהינם בגדר משתמשים אקראיים באתר, ומשאירים את הדיון בה לשלב מאוחר יותר, שאנו מציעים כי יבוצע לאחר השלמת הפיתוחים המתוכננים לשנת 2018. אנו פתוחים לשמוע את עמדת הועדה גם בנושא העיתוי המתאים לבחון את הדברים, תוך תשומת לב לכך שהעיסוק בנושא עלול לפגוע במידה מסוימת במיקוד הקיים כיום.

במפגש הועדה הקרוב נציג עמדתנו זו ונשמח כמובן לשמוע תגובות והתייחסויות של החברים.