

Публічні консультації онлайн: крок за кроком

Посібник для державних службовців
та громадських організацій



Зміст

Застереження	3
Про авторок	3
Про цей посібник	3
Проведення публічних консультацій винятково онлайн?	4
Що таке публічні консультації?	6
Коли та як взаємодіяти?	6
Онлайн-консультації та публічні обговорення в онлайн-режимі	7
Що ви знайдете в цьому посібнику?	9
Два формати – одна суть. Онлайн публічні обговорення – це все ще публічні обговорення	10
Цикл публічних консультацій	11
Підхід до публічних консультацій, орієнтований на дані	13
Нові бар'єри на шляху залучення: цифровий розрив	15
Розробка вашого заходу	17
Об'єднання форматів проведення консультацій	18
Організація публічного обговорення в онлайн-режимі	21
Вибір платформи	25
Підготовка публічного обговорення в онлайн-режимі	27
Ваші учасники	28
Ваші технології	29
Ваша команда:	
Ролі та обов'язки	32
Навчання й практика	34
Фасилітація групових обговорень	35
Заохочення до обговорення	37
Усунення перешкод на шляху залучення	39
Збір і використання даних у режимі онлайн	40
Змістовний збір даних	41
Не зупиняйтеся на досягнутому	44
Додаток	46

ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

Створення цього посібника стало можливим завдяки щедрій підтримці британського народу через Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства. Висловлені тут думки належать авторкам та не обов'язково відображають погляди уряду Великої Британії.

Усі приклади, використані в цьому посібнику, вигадані.

ПРО АВТОРОК

Цей посібник розробила організація [OpenNorth](#) для [Національного демократичного інституту](#) (НДІ) у межах програми «Залучення громадян у процес прийняття рішень шляхом проведення публічних консультацій» за підтримки Фонду розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства (GGF).

НДІ – це неприбуткова позапартійна неурядова організація, що підтримує демократичні інститути й практики в усіх регіонах світу вже понад три десятиліття.

OpenNorth – це провідна канадська неприбуткова організація, що працює над широким спектром послуг і продуктів з метою підсилення прозорих, підзвітних та інклюзивних громад у Канаді й у світі за допомогою даних і технологій.

Провідна авторка: Меґан Вайлі.

Співавторки (в алфавітному порядку): Ніно Вардосанідзе, Маріам Галстян, Сара Ґаньон-Туркотт, Катерина Литовка, Кортні Помпі, Лариса Радченко.

Висловлюємо окрему подяку Наталії Окші (заступник директора Департаменту інформації та взаємодії з громадськістю, завідувача відділом сприяння розвитку громадянського суспільства та взаємодії з громадськістю Секретаріату Кабінету Міністрів України) за внесок у написанні цього посібника.

ПРО ЦЕЙ ПОСІБНИК

Цей посібник розроблено для державних службовців, представників центральних органів виконавчої влади й громадських організацій, що долучаються до публічних консультацій щодо державних політик.

Він містить опис того, як змінюється планування й проведення публічних консультацій під час переходу від режиму офлайн до онлайн, з урахуванням необхідності продовження публічних консультацій за умов COVID-19. Основну увагу в посібнику зосереджено на виборі формату публічних консультацій, підготовці до заходів, фасилітації обговорення в невеликих групах, а також на зборі даних, отриманих під час публічних консультацій.

Цей посібник найкраще використовувати разом з нашим першим посібником з публічних консультацій ([«Публічні консультації: крок за кроком»](#)), у якому викладено основні елементи організації публічних консультацій.

Хоча пропонується посібник створено насамперед для представників органів виконавчої влади України, будь-яка особа або інституція, відповідальна за організацію та проведення публічних консультацій, знайде в ньому корисні підказки й практичні поради.

ПРОВЕДЕННЯ ПУБЛІЧНИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ ВИНЯТКОВО ОНЛАЙН?



У публічних консультаціях онлайн-інструменти можуть додатково використовуватися під час проведення публічних обговорень (офлайн-заходів), що дає змогу отримати первинний зворотний зв'язок, організувати особисте обговорення чи охопити ширшу аудиторію за допомогою опитування або соціальних мереж.

Оскільки ми живемо в умовах пандемії COVID-19 і спостерігаємо масовий перехід від роботи в спільному просторі до дистанційної роботи, онлайн-консультації стають чимось більшим, ніж просто допоміжні інструменти. І щоб публічні консультації не обмежувалися лише онлайн-консультаціями (електронними консультаціями), саме онлайн-інструменти дозволяють перевести публічні обговорення в онлайн-режим. Уряди та інші структури адаптуються до цих нових методів, і цей перехід відбувається дуже швидко!

У цьому посібнику ми розповімо, як перевести публічні консультації в онлайн-режим. Дизайн та інструменти, що ми розглянемо в подальших розділах, зосереджені на тому, щоб зібрати ключових стейкхолдерів в онлайн-просторі для обговорення.



Проведення публічного обговорення в онлайн-режимі може здатися надзвичайно складним завданням: люди використовують різні платформи, а технічні труднощі часто зривають зустрічі. Не бійтеся цих труднощів, адже багато людей вже опанували онлайн-інструменти, які на початку здавалися складними, а отже, вийде й у вас!

У цьому посібнику до публічного обговорення в онлайн-режимі застосовано той самий підхід, який ми використовуємо до публічного обговорення, що проводиться офлайн. Якщо ви вже проводили публічні консультації, то це чудова новина! Ви побачите, що публічні обговорення принципово не змінюються, коли їх проводять у режимі онлайн. Змінюється лише здатність залучати всіх стейкхолдерів, застосування технічних інструментів, спосіб взаємодії учасників, а також те, як ви фасилітуєте обговорення.

У нашому першому посібнику з проведення публічних консультацій – «Публічні консультації: крок за кроком»¹ – ми описали ключові елементи успіху під час проведення публічних консультацій. У пропонованому посібнику щодо подальших кроків ми адаптуємо ці заходи для проведення обговорень у режимі онлайн.

¹ Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth. Публічні консультації: крок за кроком. – 2020. Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/>

Що таке публічні консультації?

Публічні консультації – це циклічний процес, що інтегрує зворотний зв'язок від стейкхолдерів у процес розробки політики. Уряд збирає учасників з ключових груп стейкхолдерів для обговорення політики. Стейкхолдерами можуть бути громадяни, представники певних професій, інститути громадянського суспільства, професійні асоціації, групи, яких безпосередньо стосується порушене питання, чи будь-які інші представники громадськості, які особливо зацікавлені в певній темі.

Публічні консультації можна проводити в різноманітних форматах і на різноманітні теми. Публічні консультації можуть складатися з онлайн-опитування (формат) про навчальні заклади (тема) або відбуватися у вигляді серії публічних обговорень по всій країні щодо державної стратегії цифрової трансформації.

Публічні консультації надають стейкхолдерам прямий і конструктивний шлях впливу на формування політики, гарантуючи, що нова політика задовольнятиме їхні потреби та що особи, які ухвалюють рішення, орієнтуються в громадській думці. Змістовні публічні консультації посилюють довіру громадськості до уряду, підвищуючи його прозорість і підзвітність.



Коли і як взаємодіяти?

Публічні консультації – це невід'ємна частина повноцінного процесу формування державної політики. Цей процес від зародження урядової політики до її реалізації проходить низку етапів: визначення проблеми, розробка політики, ухвалення політики та впровадження політики.



Проведення публічних консультацій найефективніше та найкорисніше на початкових етапах визначення проблеми або розробки політики, оскільки такі консультації можуть вплинути на кінцеву версію політики перед тим, як її затвердять особи, що ухвалюють рішення. Водночас публічні консультації важливі й для інших стадій формування політики. Наприклад, у разі проведення на етапі впровадження політики вони можуть допомогти визначити ризики й витрати.



Онлайн-консультації

У цьому довіднику ми зосереджуємо увагу на проведенні **публічних обговорень в режимі онлайн для формування державної політики**. Пандемія COVID-19 пришвидшила перехід публічних консультацій, що їх традиційно проводили у форматі офлайн обговорень, в онлайн режим. Розроблення цього посібника викликane потребою зрозуміти, чим саме публічне обговорення в онлайн-режимі відрізняються від їх проведення офлайн.

Ми зосереджуємо увагу на чотирьох конкретних напрямках, де вбачаємо найбільші зміни:

- **вибір формату консультацій,**
- **підготовка до заходів,**
- **фасилітація обговорень,**
- **збір даних для публічних консультацій.**

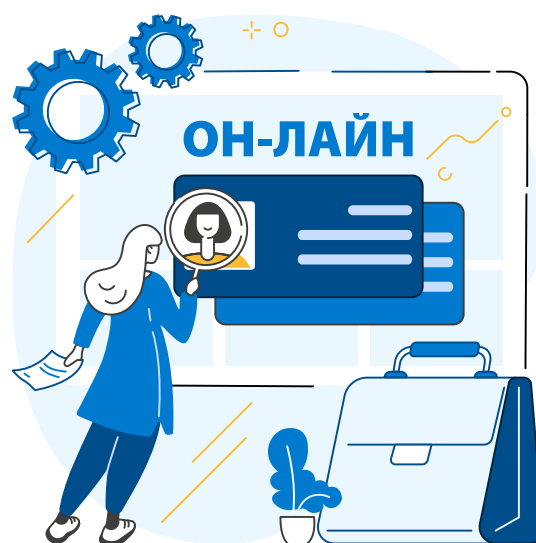
Більша частина цього посібника безпосередньо стосується публічних консультацій у формі публічних обговорень, що включають проведення представниками уряду презентації, обговорення в невеликих групах і сесії запитань та відповідей від учасників. Ми також розглянемо вебінари, опитування, форми для коментарів, вивчення думки і дискусійні форуми, що можна проводити самостійно або використовувати як додаткові інструменти в рамках публічних консультацій.

У таблиці 1 зазначено деякі переваги взаємодії зі стейкхолдерами у режимі онлайн. У цьому посібнику ми прагнемо висвітлити переваги проведення публічних консультацій в онлайн-режимі і надати поради й стратегії, що дають змогу зменшити виклики таких консультацій, коли це можливо.

Таблиця 1: Переваги й недоліки проведення публічних консультацій у режимі онлайн

Переваги:
Зручно для учасників.
Масштабованість. Ви можете охопити більшу кількість людей, бо їм не треба буде приходити в певне фізичне місце.
Дешевше, оскільки немає потреби орендувати приміщення й координувати логістику.
Простіше комбінувати різні інструменти, такі як онлайн-опитувальники й інтерактивні дошки.
Організатори мають більший контроль над спікерами на екрані, оскільки можуть обмежувати звук.
Виклики:
Не всі можуть під'єднатися (докладніше про це – в наступному розділі).
Відсутність особистого зворотного зв'язку.
Організатори меншою мірою контролюють технічні труднощі.
Менший контроль над оточенням учасників, де може бути більше чинників, що відвертатимуть увагу.
Важко зрозуміти, чи справді люди залучені до діяльності.
Тимчасовий недолік, пов'язаний з потребою адаптувати свою звичну діяльність до онлайн-середовища, що вимагає часу та ресурсів.

Ми визнаємо, що є багато креативних інструментів для залучення громадськості до формування політики у режимі онлайн. Оскільки ці інструменти стають дедалі прийнятнішими та доступнішими, такі методи, як онлайн-мапування, спільне створення й ранжування ідей, стають щораз популярнішими серед урядів, що прагнуть отримати зворотний зв'язок². Ми зосередили увагу на тому, як зібрати учасників для обговорень, тому в цьому посібнику не розглядаємо такі методи, але закликаємо читачів добре ознайомитися з ними.



² Хаас С. Цифрова взаємодія, соціальні мережі та участь громадськості. – 2017 (IAP2).
Доступно за посиланням: https://www.iap2canada.ca/resources/Documents/Newsletter/2017_social_media_white_paper.pdf

Що ви знайдете у цьому посібнику?

У рамках проведення публічного обговорення є конкретні дії, що потребують додаткової уваги в разі переходу в онлайн-режим. Саме на них зосереджений цей посібник:



Розробка вашого заходу.

Проведення різних заходів під час вашого публічного обговорення – виступів спікерів, обговорень у малих групах, сесій запитань і відповідей – вимагає різних типів онлайн-простору й технічних можливостей. Ми опишемо потенційні формати онлайн-заходів, установлюючи послідовність ваших дій, а також міркування щодо вибору платформи для залучення.



Підготовка до консультації.

Це найважливіший аспект переведення публічного обговорення в онлайн-режим. Зверніть увагу на залучення учасників, засоби комунікації та підготовку, щоб переконатися, що ви збираєте репрезентативну групу людей. І тестуйте, тестуйте, тестуйте! Ваша команда фасилітації повинна розуміти свою роль і бути ознайомлена з програмою проведення публічного обговорення та програмним забезпеченням, щоб зосередитися на фасилітації обговорення й зборі даних.



Фасилітація обговорення.

Це може бути найбільш недооцінена зміна в разі проведення публічного обговорення в режимі онлайн. Організатори надто переймаються технічними аспектами обговорення й забувають, що учасники також можуть майже нічого не знати про налаштування або заходи в режимі онлайн. Онлайн-фасилітація вимагає додаткової практики, щоб учасники знали, що натискати, коли в них є можливість говорити й дискутувати, а також як висловлювати свої пропозиції.



Збір та використання даних платформи.

Публічні обговорення в онлайн-режимі надають можливість для розширеного збору даних. Багато платформ пропонують «невербальні сигнали» (скажімо, смайлики), є також чати, записи та багато інших нових способів збору даних, що можуть бути корисними для розроблення політики. Ми розповідаємо про те, як збирати ці нові дані й де вони можуть надати найбільш цінну інформацію в контексті публічних консультацій.

Пам'ятайте, що не всі рішення підходять для публічних консультацій у режимі онлайн, деякі можуть вимагати особистих зустрічей та обговорень. Обмірковуючи, чи використовувати онлайн-режим, подумайте про цілі вашої консультації, аудиторію та стейкхолдерів, а також про різні обмеження й виклики під час офлайн- та онлайн-режимів. Цей посібник надасть вам частину потрібного аналізу, але вам треба буде поміркувати й вирішити, чи слугуватиме проведення публічних консультацій лише в онлайн-режимі реалізації ваших цілей.

ДВА ФОРМАТИ – ОДНА СУТЬ. ОНЛАЙН ПУБЛІЧНІ ОБГОВОРЕННЯ – ЦЕ ВСЕ ЩЕ ПУБЛІЧНІ ОБГОВОРЕННЯ



У цьому розділі ми розглянемо етапи циклу публічних консультацій, виокремлюючи кроки, пов'язані з організацією публічних консультацій. Далі ми поговоримо про те, як розробники політики можуть залучати стейкхолдерів, а також про нові виклики, що виникають під час залучення людей онлайн.

Пам'ятайте, що публічні обговорення в онлайн-режимі усе ще залишаються публічними обговореннями. Хоча в цьому посібнику ми не будемо докладно зупинятися на кожному етапі процесу публічних консультацій, усе ж очікуємо, що ви будете дотримуватись циклу: ставитимете чіткі цілі й звітуватимете перед учасниками, як це відбувалося б під час офлайн-заходів.

Цикл публічних консультацій

Цикл публічних консультацій показує етапи, через які проходить успішний процес проведення публічних консультацій. Процес починається з перших етапів **планування** (етапи 1 і 2), далі переходить до **виконання** (етапи 3 і 4), **урахування** (етапи 5 і 6) та насамкінець – **звітування** (етап 7).



Дотримання цих етапів - це рецепт успіху!

- Етап 1.**  **Визначте цілі.**
Визначте, яких результатів ви хочете досягти в результаті консультації.
- Етап 2.**  **Розробіть план проведення консультації.**
З урахуванням визначених результатів вирішіть, як найліпше отримати від учасників зворотний зв'язок щодо політик.
- Етап 3.**  **Прокомунікуйте й залучіть.**
Складіть перелік тих стейкхолдерів та їхніх представників, яких ви хотіли б запросити на консультації, розробіть план, як найкраще їх залучити.
- Етап 4.**  **Проведіть консультації та зберіть відповіді.**
Залучаючи учасників, ставте інформативні запитання й записуйте їхні відповіді в шаблонах.
- Етап 5.**  **Проаналізуйте отримані дані.**
Обміркуйте проблеми, обговорювані учасниками, і їхній вплив на політику. Що викликало найбільше занепокоєння? Що сподобалося учасникам у цій політиці?
- Етап 6.**  **Врахуйте результати.**
Візьміть отримані дані й аналіз і перетворіть їх на конкретні дії
- Етап 7.**  **Прозвітуйте.**
Учасники захочуть дізнатися, що сталося з їхніми пропозиціями. Надайте їм публічний звіт, розкажіть про подальші кроки й поясніть, як вони можуть знову долучитися до процесу.

Етапи не змінюються в разі проведення консультації в режимі онлайн, навіть якщо консультації передбачається проводити у формі короткого опитування чи зустрічі. Належні планування, виконання та звітування все ще потрібні й повинні бути змістовними для процесу формування політики.

Цей посібник побудовано не навколо кожного етапу циклу, а, навпаки, зосереджено на ключових аспектах консультаційних заходів, що змінюються в разі проведення в режимі онлайн. Перехід від офлайн- до онлайн-режиму так чи інакше вплине на більшість етапів циклу публічних консультацій. Скажімо, розробка плану консультацій тепер вимагатиме проведення дослідження для вибору онлайн-платформи; відповіді на ваші запитання за такої форми можна отримати через аудіо або в чаті, а на обговоренні не буде жодних паперових документів або звичайної дошки.

На щастя, деякі етапи не надто зміняться, наприклад, визначення цілей та інформування розробників політики й громадськості. Через це ми звертаємось лише до деяких етапів планування публічних консультацій, а не до всіх згаданих.



Дізнайтеся більше про планування публічних консультацій за допомогою циклу публічних консультацій!

Докладний огляд кожного етапу циклу публічних консультацій див. у нашому посібнику – «Публічні консультації: крок за кроком»³. Покроковий посібник навчить вас усього: від визначення ключових груп стейкхолдерів до збору та аналізу їхніх відгуків і створення легких для читання звітів про консультації.

Підхід до публічних консультацій, орієнтований на дані

У цьому посібнику публічні консультації розглянуто не тільки як процес залучення громадськості, але й як **діяльність, спрямовану на збір даних**.

Під час успішних публічних консультацій генерується великий обсяг даних, їх потрібно збирати ретельно й ефективно, щоб можна було використати високоякісні й актуальні дані для розробки політики.

Багато складових консультацій можна розглядати як дані, а саме:

- **Поставлені запитання.**
- **Надані учасниками відповіді.**
- **Характеристики консультацій, як-от дата, час та місце проведення заходу або кількість учасників усіх заходів в рамках проведення публічних консультацій.**
- **Інформація про учасників, зокрема ім'я, вік, стать тощо.**

³ Ви можете прочитати наш посібник, що ознайомить вас із кожним етапом циклу публічних консультацій, на GitBook: Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth. Публічні консультації: крок за кроком. – 2020. Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/>

Використання підходу, орієнтованого на дані, допоможе вам отримати великі обсяги даних (у різних форматах і з різних джерел) та систематично проаналізувати їх, щоб одержати корисні знання.

Цей підхід впроваджений в цикл публічних консультацій таким чином, що дозволяє перейти від простого збору необроблених даних від громадян до отримання цінної інформації з їхніх відповідей та генерування дієвих знань, корисних для розробників політики. Це означає, що розуміння ваших цілей і розроблення консультації ґрунтується на даних і відгуках, що ви прагнете зібрати⁴.



Для збору, обробки та аналізу даних, що можуть бути корисними для формування політики, потрібно ретельно спланувати, як ви отримуватимете зворотний зв'язок від учасників публічних консультацій. Це може означати написання продуманих запитань до учасників (етап 2), використання шаблонів для запису відповідей (етап 4), порівняння відповідей за групами стейкхолдерів (етап 5) і тематичне кодування їхніх відповідей для отримання корисної інформації та звітності (етапи 5–7). Зверніться до посібника «Публічні консультації: крок за кроком», щоб ознайомитися з нашими найкращими практиками планування й проведення публічних консультацій, орієнтованих на дані⁵.

У цьому посібнику ми говоримо про те, як збір та аналіз даних з онлайн-платформ може створити нові виклики й можливості для організаторів публічних консультацій. Щоб допомогти вам спланувати публічні консультації, [один розділ цього посібника](#) ми присвятили обговоренню того, чим збір даних в онлайн-режимі відрізняється від збору даних офлайн.

⁴ Цей підхід докладно описано на GitBook: Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth. Публічні консультації: крок за кроком. – 2020.

Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/>

⁵ Там само.

Нові бар'єри на шляху залучення: цифровий розрив

Люди мають нерівний доступ до інструментів і навичок, які необхідні для повноцінного залучення в онлайн-режим. Готуючись до проведення публічних консультацій в онлайн-режимі, чи це електронні консультації, чи публічні обговорення в онлайн-режимі, ви повинні врахувати ту нерівність, що спричинена цифровим розривом.

Люди можуть мати обмежений доступ до технічного обладнання чи інфраструктури, також певні проблеми можуть бути зумовлені рівнем комфорту й навичок використання цифрових технологій. Ваше завдання як організатора – зробити все можливе, щоб подолати ці бар'єри. Ось деякі причини, через які під час проведення публічного обговорення в онлайн-режимі залучення може бути нерівномірним:

1) Виклики технічного характеру:

Обмежений доступ до відповідного обладнання ускладнює повноцінну участь в онлайн-заході, використання чатів, перегляд наданих матеріалів, перехід за посиланнями чи інші дії. Такі проблеми можуть охоплювати:

- Використання телефона чи планшета замість ноутбука.
- Спільне використання обладнання з іншими членами сім'ї, колегами тощо.
- Проживання в місці зі слабким з'єднанням або повільним інтернетом, через що потенційно учасників може «викинути» із зустрічі або вони можуть пропустити контент.



2) Виклики нетехнічного характеру:

- Відчуття дискомфорту під час увімкнення камери чи мікрофона в онлайн-просторі
- Низька обізнаність з інструментами проведення відеоконференції або спільної роботи та нечіткі інструкції щодо входу в систему й використання цієї технології.
- Потреба одночасно з участю в обговоренні виконувати певні обов'язки, такі як робота, догляд за дитиною або догляд за літніми членами сім'ї.





Д-рка Алекс Кетчум, професорка Університету Мак-Гілла (Канада), дає огляд того, як цифровий розрив може бути відчутно під час інформування людей (у її ситуації – викладання)⁶. Щоб зробити роботу доступною, вона інформує студентів за допомогою попередньо записаного подкасту, до якого додано письмові стенограми.

Ми підкреслюємо важливість залучення репрезентативної групи стейкхолдерів для забезпечення зворотного зв'язку в ході публічних консультацій на етапі 2 посібника «Публічні консультації: крок за кроком»⁷. Цифровий розрив створюватиме проблеми під час залучення представленої групи, що може вплинути на ваші результати.

У подальших розділах ми поговоримо, як бути інклюзивними під час роботи в онлайн-режимі. Далі в розділах перераховано підходи до залучення учасників з обмеженими технологічними ресурсами, а також способи підвищення комфорту учасників під час використання цифрових інструментів. Ми конкретно розглядаємо кожен з цих проблем у розділі «Фасилітація групових обговорень».



⁶ Кетчум А. (2020). Вступ до фемінізму та соціальної справедливості. – Університет Мак-Гілла, 2020 [час: 7 хв 10 сек].
Доступно за посиланням: <https://open.spotify.com/episode/2p5Flx6Vub6uL5iBkZvtb?si=0WFLPVpsRneEGInNV9o1gA>

⁷ Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth.

Публічні консультації: крок за кроком. – 2020. Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/>

РОЗРОБКА ВАШОГО ЗАХОДУ



Є безліч форматів залучення учасників онлайн. Наприклад, опитування дуже давно використовують для визначення настроїв великої аудиторії.

Останнім часом нові технології відеоконференцзв'язку створили можливості для подальшого розвитку й заміни офлайн-заходів діяльністю виключно в онлайн-режимі. Публічні обговорення (круглі столи, зустрічі тощо) тепер регулярно проводять онлайн, що дає змогу учасникам організувати змістовні групові дискусії. Їх можна поєднувати з абсолютно новим світом онлайн-інструментів для підтримки обговорень. Інтерактивні дошки, скажімо, можна інтегрувати в заходи в реальному часі, щоб створити захопливу та інтерактивну вправу, а форуми можна створювати одночасно з обговореннями учасників, пропонуючи місце, де учасники можуть продовжувати свій діалог до й після заходів.

У цьому розділі ми коротко обговоримо різні формати проведення публічних консультацій в онлайн-режимі. Ми заглибимося в елементи формату публічного обговорення, оскільки він структурований для максимального залучення учасників і надає високоякісну інформацію розробникам політики. Далі ми надамо докладні рекомендації щодо організації успішного публічного обговорення в онлайн-режимі.



Сценарій:

Ви є представником органу виконавчої влади, який розробляє політику в галузі освіти. Ваша команда довго працювала над новим нормативним актом, який змінить шкільну програму викладання англійської мови. Прагнучи забезпечити потреби і батьків, і педагогів, ви плануєте провести публічні обговорення щодо концепції акту зі стейкхолдерами. Через брак ресурсів ви плануєте провести публічні обговорення в онлайн-режимі із залученням учасників з різних регіонів, але ви не знаєте, як це зробити та які варіанти вам доступні.

Об'єднання форматів проведення консультацій

У рамках консультацій доцільно проводити кілька заходів, спрямованих на залучення учасників до обговорення певного питання. Скажімо, у рамках публічних консультацій щодо змін у мовній програмі середньої школи можна провести обговорення з учителями та батьками й організувати опитування для ширшого кола вчителів, а також забезпечити обговорення певної політики на вебфорумі.

Формати, з якими ознайомлюємо вас у таблиці 2, можна використовувати окремо або одночасно.

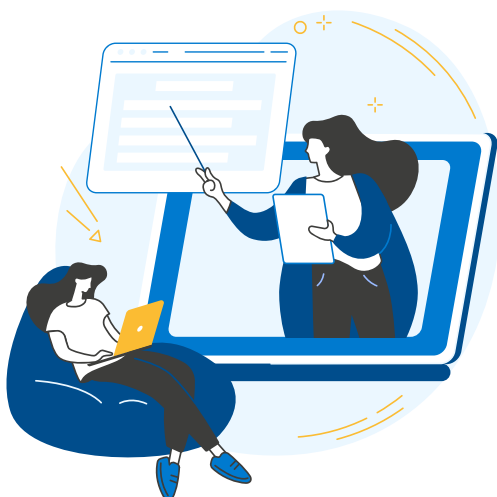
Таблиця 2: Формати публічних консультацій в онлайн-режимі

Формати	Опис
<p>Дослідження громадської думки та опитування</p>	<p>Дослідження громадської думки можуть складатися з низки запитань різної довжини та форми, що розміщують безпосередньо на платформі або розсилають електронною поштою. Їх використовують для збору детальної інформації з одного або кількох питань. Переважно в них поєднані відкриті та закриті запитання, які формулюють таким чином, щоб отримати конкретну інформацію. Вони також містять запитання, щоб визначити демографічний профіль респондентів. Це простий спосіб отримати зворотний зв'язок стосовно визначених тем та зібрати структуровані дані, які легко аналізувати.</p> <p>Опитування – це форма дослідження громадської думки. Зазвичай це одне або невелика кількість запитань, сфокусованих на дуже конкретній проблемі та спрямованих на визначення тенденції або панівної думки серед учасників. Ця форма дослідження громадської думки рідко вимагає детальної демографічної інформації про стейкхолдерів.</p> <p>Однак ці формати можуть вимагати від організаторів додаткових зусиль для залучення багатьох стейкхолдерів, а якість зібраних відповідей може бути обмежена, оскільки ці формати часто містять заздалегідь визначені відповіді.</p>
<p>Форми для коментарів</p>	<p>Форми для коментарів є простими формами без попередньо визначених запитань. Вони призначені для зауважень та рекомендацій стейкхолдерів стосовно конкретної політики або теми. Такі форми характеризуються низьким рівнем залучення, здебільшого їх заповнюють експерти та дуже вмотивовані стейкхолдери. За їхньою допомогою зазвичай отримують надто неструктуровані дані, (наприклад, абзаци чи переліки основних тез), що вимагає додаткового оброблення для отримання висновків.</p>
<p>Дискусійні вебфоруми</p>	<p>Дискусійні вебфоруми – це зазвичай відкриті платформи, доступ до яких надають на певний період часу, де учасники можуть викласти та обговорити свої думки, ідеї та історії стосовно різних тем. Питання, щодо яких виникають широкі дискусії в суспільстві, приваблюють більшу кількість учасників.</p> <p>До закритих платформ або вебфорумів доступ одержують тільки конкретні стейкхолдери. Їх варто використовувати для формування безпечного середовища учасників із високим рівнем залученості, зокрема експертів, особливо якщо вони перебувають у різних місцях країни.</p> <p>Хоча подібні заходи створюють відчуття активної залученості, немодеровані вебфоруми можуть надати вам дуже неструктуровані дані.</p>

Системи голосування	<p>Система голосування дає змогу стейкхолдерам проголосувати за чи проти або поставити оцінку різним урядовим та громадським пропозиціям. Це ефективний метод для ранжування й визначення пріоритетності ідей чи коментарів. Вибірчі системи часто поєднують з дискусійними форумами.</p>
Вебінари чи інформаційні сесії	<p>Вебінар – це захід для надання інформації, в тому числі навчального характеру, що транслюється через інтернет, із використанням відеоконференції. Під час вебінару учасники-глядачі можуть ставити запитання та надавати коментарі, на які відповідає доповідач вебінару. Вебінари можна записувати.</p>
Публічне обговорення	<p>Публічне обговорення (круглий стіл, обговорення в групах тощо) – це дискусія між учасниками щодо політики або певної теми, що зазвичай проводять офлайн. Здебільшого обговорення реалізують у форматі роботи в невеликих групах, де фасилітатори в межах кожної групи ставлять учасникам структуровані запитання, а учасники можуть разом обговорити відповіді. Після обговорення учасники повідомляють про свої найважливіші питання широкій групі на пленарній сесії. Ті, хто веде записи, занотовують обговорення або здійснюють його аудіо- чи відеозапис для подальшого аналізу.</p>

Опитування й короткі опитувальники, форми коментарів, дискусійні вебформи та системи голосування

охоплюють велику аудиторію, їх можна легко й швидко заповнити. Ці формати забезпечують гнучкість під час залучення стейкхолдерів, оскільки учасникам не треба перебувати в певному місці в певний час або мати доступ до інтернету чи технологій упродовж тривалого періоду. Опитувальники, анкети, форми також можна видрукувати й відправити, а люди можуть повернути їх поштою або через служби доставки. Ці формати також можна легко поєднувати з публічними обговореннями, щоб розширити коло залучених людей.



Вебінари – це чудовий інструмент інформування, за допомогою якого уряд сповіщає учасників про нову чи потенційно мінливу політику. Їх можна зберегти й опублікувати після початкової трансляції, вони можуть супроводжувати онлайн-опитування, форми коментарів, дискусійні форуми та/або голосування для впровадження нової політики, висвітлення різних поглядів щодо контенту й запиту зворотного зв'язку від стейкхолдерів. Проте тільки присутні на вебінарі можуть ставити запитання доповідачам під час сесії запитань і відповідей.

Публічне обговорення

це формат з високим рівнем залученості, що об'єднує стейкхолдерів для обговорення й розроблення політики. Під час публічного обговорення стейкхолдери можуть об'єднатися у невеликі групи й відповідати на запитання про обговорювану політику. Це дає їм змогу поділитися своїми занепокоєннями, проблемами й пропозиціями щодо політики докладніше, ніж це можливо в рамках інших форматів. Це також дає стейкхолдерам змогу вчитися й спиратися на пропозиції одне одного, створюючи високоякісні та дієві дані, що будуть інтегровані в політику.



Формат публічного обговорення має й обмеження. Він вимагає, щоб учасники були присутні на заході приблизно дві години, що потребує стабільного інтернет-зв'язку та доступу до обладнання. Кількість учасників також часто обмежена з міркувань логістики. Публічні обговорення можуть бути супроводжені опитуваннями чи іншими онлайн-інструментами для розширення взаємодії з групами стейкхолдерів. Наприклад, організатори могли б транслювати обговорення у прямому ефірі в соціальних мережах.



Офлайн-заходи. Подумайте, чи будуть офлайн-заходи ліпше відповідати цілям і завданням вашої консультації або доповнюватимуть їх. Участь онлайн не завжди можлива, і недостатня представленість певних груп стейкхолдерів може вплинути на якість рекомендацій щодо врахування їхніх результатів. Поверніться до цілей консультацій та, орієнтуючись на них, обміркуйте найліпший спосіб залучення всіх стейкхолдерів. Скажімо, це може бути розсилання опитувальників у паперовому вигляді.

У наступному розділі ми детальніше розглянемо організацію публічного обговорення в онлайн-режимі.

Організація публічного обговорення в онлайн-режимі

Тут ми ознайомимо вас з усіма елементами проведення публічних консультацій у формі публічного обговорення. До проведення публічного обговорення треба дуже добре готуватися, воно охоплює різноманітні ролі й технічні завдання. Ми представляємо цей формат, щоб проілюструвати консультаційний захід, у планування якого, найімовірніше, буде залучена вся ваша команда. У [додатку](#) наводимо приклад програми.

Реєстрація. Завдяки реєстрації ви знатимете кількість учасників, їхні основні демографічні дані та іншу запитувану інформацію. Для онлайн-заходів запитайте електронну пошту учасників, щоб завчасно надіслати їм додаткову інформацію про консультації, таку як програма, законопроект або вимоги до завантаження платформи. За можливості використовуйте реєстрацію, що поєднана з платформою, для узгодженості й простоти керування учасниками, які можуть приєднатися до консультаційного заходу.

Вітальне слово. Важливо забезпечити контекст заходу – чи то для структурованих відповідей, чи то для обговорень. Під час проведення публічних обговорень в онлайн-режимі, на відміну від офлайн-заходів, вас ніхто не зустрічає і не вітає під час входу на платформу. Обов'язково починайте такі заходи вчасно й будьте готові вітати людей, щоб вони знали, що консультація відбувається.

Також може бути корисно організувати кімнату очікування. Кімнати очікування – це опції на платформах для зустрічей, що не дозволяють учасникам приєднуватися до зустрічі, поки організатори не будуть готові розпочати роботу, а також надають змогу обмінюватися інформацією з учасниками, що ввійшли в систему завчасно. Організатори можуть налаштувати кімнати очікування так, щоб вони мали свій логотип і деяку базову інформацію, як-от назва заходу й перелік спікерів. Ви також можете спілкуватися з учасниками в кімнаті очікування у приватному чаті, якщо, скажімо, ваш захід затримується.

Якщо можливо, на початку заходу також розкажіть про цілі вашої консультації, правила залучення та програму заходу. Такий крок дає змогу озвучити, для чого зібрались учасники, і забезпечує їхню готовність до продуктивної розмови.

Презентація політики або теми. Для проведення публічних консультацій зазвичай запрошують спікерів, що представляють тему для обговорення. Це може бути офіційна посадова особа, наприклад, міністр або державний службовець, що вивчали аспекти політики, чи експерти в цій галузі.

Ви, звісно, захочете забезпечити тишу під час виступу спікера, особливо на великому консультаційному заході. Багато платформ надають модераторам (що вказані як співорганізатори зустрічі) можливість вимкнути мікрофони учасників і не дозволяти їм умикати звук самостійно. Організатори можуть скасувати таку функцію під час проведення сесії запитань і відповідей чи під час обговорень у невеликих групах.

Коли людина говорить або як спікер, або як особа, що хоче поставити запитання після виступу спікера, ви можете закріпити її відео й аудіо на головному екрані для всіх учасників (перевірте, чи на платформі, що ви обрали, є така можливість). Такий крок допоможе персоналізувати онлайн-захід і поспілкуватися з кожним учасником консультації, що повинен виступати в цей час.

Сесії запитань і відповідей (Q&A). Сесії запитань і відповідей дають змогу учасникам надати реакцію на презентований матеріал. Після виступу спікера або спікерів учасники можуть поставити спікерам запитання щодо контенту. Сесії запитань і відповідей допоможуть організаторам оцінити, чи добре стейкхолдери зрозуміли тему, а також з'ясувати, чи залишилися невіршені питання.

Іноді платформа, якою ви користуєтесь, має спеціальне вікно чату для запитань

і відповідей. Це полегшує роботу фасилітатора з запитаннями. Якщо на платформі немає спеціального вікна чату для запитань і відповідей, вирішіть, чи бажаєте ви дозволити учасникам ставити запитання через відео або в чаті, а також обміркуйте, як фасилітатори вибиратимуть запитання для спікерів. Ви також можете заздалегідь повідомити учасника в чаті, якщо хочете, щоб він чи вона поставили своє запитання через відео.

Як і в ситуації із сесією спікера, накресліть план дій, як саме керувати тим, хто й коли говорить, щоб усі одразу не вмикали звук. Це надзвичайно важливо для великих консультаційних заходів.

Перерви. Онлайн-простори можуть втомлювати, тому ми рекомендуємо зробити принаймні десятихвилинну перерву, якщо залучення учасників триває понад півтори години. Ці перерви дають змогу учасникам скористатися вбиральною, вдовольнити спрагу й відпочити від роботи за комп'ютером.

Важливо: стежте, щоб ваші заходи тривали не більше ніж три години, і не проводьте заходів на весь день у режимі онлайн! Людям важко зосередитися в онлайн-режимі. Тому залучайте учасників на коротші періоди часу, щоб вони залишалися зосередженими.

Групові обговорення. Групові обговорення призначено для того, щоб учасники могли обмінюватися своїми поглядами й думками. Зазвичай їх структуровано так, щоб отримати конкретний відгук про політику від ключових груп стейкхолдерів. Зібрання стейкхолдерів для обговорення політики – це прекрасна можливість для розробників політики отримати поглиблений зворотний зв'язок, що вони можуть використати для адаптації політики до потреб стейкхолдерів. Часто це основний елемент змістовних публічних консультацій.

Організатори модеруватимуть ці обговорення за допомогою запитань і підказок, щоб забезпечити розгляд усіх питань та щоб стейкхолдери мали змогу висловити всі свої зауваження. Модерація має вирішальне значення для організації й запису коментарів учасників з метою подальшого їхнього аналізу вже після заходу. Організатори можуть модерувати й збирати дані за допомогою спільних документів або інноваційних онлайн-інструментів, таких як інтерактивні дошки. [Далі в посібнику](#) ми розглянемо ці інструменти й методи докладніше.

Пленарні обговорення. Пленарне обговорення й обговорення в невеликих групах зазвичай проводять в рамках одного заходу. Після групових дискусій пленарне обговорення використовують для обміну думками між невеликими групами. Це дає кожній групі змогу дізнатися про потреби інших, а також розпочати ширше обговорення пропозицій щодо політики між групами.

Подбайте про те, щоб учасники обрали представника - когось, хто поділиться напрацюваннями своєї групи. Попросіть фасилітатора невеликої групи повідомити основному модератору, хто з учасників представлятиме напрацювання групи. Після цього, як і впродовж виступу спікера, основний модератор може закріпити відео для всіх учасників розмови. Така підготовка пришвидшить пленарне обговорення й зведе до мінімуму плутанину.

Завершальне слово. Подякуйте учасникам і надайте інформацію про подальші кроки. Така інформація може охоплювати порядок прийняття рішень щодо політики,

дату пресконференції, відомості про те, коли політику обговорюватимуть у парламенті, або інші відповідні заходи. Обов'язково підбийте підсумки заходу і вкажіть, як саме зворотний зв'язок учасників планується інтегрувати в політику.

Подумайте про те, щоб під час заключного слова провести опитування для отримання зворотного зв'язку від учасників щодо заходу, щоб учасники могли заповнити запропоновані форми до закінчення заходу. Якщо опитування відкрите для зворотного зв'язку від ширшої групи стейкхолдерів, попросіть учасників поділитися ним у своїх мережах, вказавши інформацію про аудиторію й строки його проходження. Можна також поширити інформацію про інші онлайн-заходи.

Така послідовність дій для проведення публічного обговорення з високим рівнем залученості. Звичайно, деякі з цих елементів будуть і в інших форматах консультацій, зокрема привітальне слово під час опитувань або сесії запитань і відповідей на вебінарах, або робота в групах під час "світового кафе" або стратегічної сесії.

Багато з цих елементів вимагає технічної, організаційної підготовки та планування для успішного залучення ваших учасників.

Тепер у вас, імовірно, виникають такі запитання:

- **Скільки працівників потрібно, скажімо, для допомоги учасникам, керування мікрофонами чи, наприклад, для групування людей у переговорних кімнатах?**
- **Скільки потрібно осіб, які ведуть нотатки?**
- **Скільки людей повинні відповідати за пересилання запитань учасників доповідачам під час сесії запитань і відповідей?**
- **Хто відповідає за скерування учасників до переговорної кімнати?**
- **Хто відстежує охочих поставити запитання?**

Ми плануємо розглянути ваші позалаштункові запитання щодо організації публічних консультацій у подальших розділах. Ви побачите, що чимало залежатиме від обсягу й масштабів охоплення ваших публічних консультацій і від того, кого ви запрошуєте. Якщо ви розмовляєте зі стейкхолдерами, які регулярно використовують відеоконференції у своїй роботі, то вам, імовірно, потрібно буде менше людей, які відповідають за технічну частину. Якщо ви проводите багато консультацій із сотнями стейкхолдерів упродовж кількох днів поспіль, подбайте про велику команду, члени якої можуть розділити між собою обов'язки.

Вибір платформи

Тепер, коли ви знаєте, які формати використовуватимете, і програму свого консультаційного заходу, можете вибрати платформу! Є багато варіантів платформ, як-от Zoom, BlueJeans, Google Meet або Microsoft Teams (і чимало інших). Тут ми описуємо різні чинники, що варто враховувати під час вибору платформи.

Зручність використання. Зручність використання платформи має бути пріоритетною, оскільки можна припустити, що не всі будуть ознайомлені з роботою на онлайн-платформах. Платформа має бути такою, щоб на неї можна було легко зайти, простою для навігації та взаємодії з іншими учасниками заходу.

Один зі способів зробити так, щоб учасникам було зручно користуватися платформою, – вибір добре відомої учасникам і популярної платформи. Подумайте про свої групи стейкхолдерів і про те, які платформи вони використовують для спілкування.

Крім того, переконайтеся, що платформа доступна всім. Подумайте про те, що платформа іноземною мовою, відсутність субтитрів і дальтонізм можуть бути бар'єрами для залучення, тож шукайте платформи, що дадуть змогу вам і вашій команді зробити можливою участь для всіх учасників.

Збір та аналіз даних. Платформи для проведення відеоконференцій збирають метадані про захід, доступні організаторам, такі як час входу в систему, тривалість перебування учасника на заході й багато інших. Ці додаткові дані з онлайн-платформ можуть бути корисні організаторам публічних консультацій для розуміння відвідуваності заходу. Перевірте, які дані генерує платформа й чи доступні вони організаторам заходу.

Безпека. Безпека в онлайн-середовищі пов'язана зі значно більшими викликами, ніж у режимі офлайн. Оскільки платформи постійно оновлюються та змінюються, переконайтеся, що ви регулярно отримуєте інформацію про різні проблеми щодо безпеки й про те, як це впливає на ваших учасників⁸.

Наприклад, онлайн-платформи збирають велику кількість даних користувачів. Ви можете повідомити учасникам, як вибрана платформа відстежує такі дані, або встановити очікування щодо політики збору та зберігання даних вашої організації.

Крім того, у вас виникне бажання захистити захід від деструктивних учасників або від людей, що беруть участь у зустрічі без наміру змістовно взаємодіяти з відповідним органом виконавчої влади щодо питань розробки політики. Платформи запровадили для організаторів різноманітні методи керування цими учасниками, зокрема функції видалення людей з відеоконференції або заходи, захищені паролем. Ознайомтеся з їхніми функціями безпеки та дізнайтеся більше про це в [нашому розділі](#), присвяченому питанням забезпечення підготовки команди до нестандартних ситуацій.

⁸ Front Line Defenders і Tactical Technology Collective створили «Безпеку в коробці», щоб дізнатися більше про онлайн-безпеку. Докладніше – тут: <https://securityinbox.org/en/>

Послідовність. Найліпше постійно використовувати ту саму платформу протягом усієї серії консультацій з одного питання. Це стане гарантією того, що команда знає, як користуватися платформою, а також може допомогти учасникам. Так само учасникам, яких залучають кілька разів, корисно забезпечити послідовність у взаємодії з вашою організацією. Зрештою, дані, що ви збираєте в ході консультацій, теж будуть послідовно відформатовані.

Якщо певна платформа у вас не працює, не бійтеся спробувати щось нове!

Вартість. Різні плани облікових записів і «додаткові» функції передбачають різну максимальну тривалість зустрічей, кількість учасників та/або інші обмеження й функції, що можуть вплинути на залучення учасників вашої консультації. Пам'ятайте про ці опції та переконайтеся, що ви маєте ту версію платформи, яка відповідатиме вашим потребам.

Часто для платформ є безкоштовні акаунти. Пам'ятайте: навіть якщо платформа безкоштовна, для її налаштування, моніторингу та використання можуть знадобитися значні кадрові ресурси.

Сценарій:

Ваша команда вирішила, що найліпший спосіб досягнення цілей публічних консультацій – це проведення публічного обговорення в онлайн-режимі. Ви плануєте зібрати відгуки ключових груп стейкхолдерів – батьків і вчителів.

Роботу з набору учасників розпочато! Ваша команда починає планувати публічне обговорення, яке передбачає сесію запитань і відповідей, а також обговорення в невеликих групах. У процесі планування ви розумієте, що проведення заходу в режимі онлайн спричиняє низку технічних і організаційних викликів.



ПІДГОТОВКА ПУБЛІЧНОГО ОБГОВОРЕННЯ В ОНЛАЙН-РЕЖИМІ



Залежно від формату публічних консультацій ваша діяльність може бути зосереджена навколо великого заходу або відкритого опитування впродовж кількох тижнів. У цьому розділі ми зосередимося на підготовці консультацій у формі публічного обговорення в онлайн-режимі. Такі знання все ще можна застосувати до інших форматів залучення, але на них не зосереджено увагу в цьому розділі.

По-перше, для проведення публічного обговорення в онлайн-режимі вам потрібно підготувати не лише технології, а значно більше! Підготуйте своїх учасників і команду.

Ваші учасники

Цифровий розрив ускладнює процес відбору та підготовки стейкхолдерів для проведення онлайн-заходу.

Важливо звертати особливу увагу на свої комунікації та відбір, щоб забезпечити охоплення представленої групи стейкхолдерів. Ви також захочете надіслати учасникам інформацію, щоб вони могли ввійти в систему та взаємодіяти, не стикаючись із проблемами. Ми описуємо найкращі практики комунікації з учасниками на етапі 3 в нашому посібнику «Публічні консультації: крок за кроком». Там ви дізнаєтеся про комунікаційні стратегії відбору та інформування учасників до того, як вони відвідають ваш захід, зокрема знайдете докладну інформацію про те, як розробити комунікаційний план⁹.

Відбір. Стейкхолдери, яких ви прагнете залучити, будуть різними, залежно від теми консультації. Ті самі стейкхолдери не цікавляться одночасно й консультаціями з охорони морського середовища, і консультаціями з реформування початкової шкільної освіти. Зрозумійте, з ким ви маєте проконсультуватися.



Представленість групи стейкхолдерів.

Щоб визначити стейкхолдерів, яких варто залучити, запитайте себе:

- На кого вплине ця політика?
- Хто може мати вплив на рішення?
- Хто зацікавлений у цій темі?
- Хто може не погодитися з цим питанням?

Відповіді на ці запитання визначають представлену групу стейкхолдерів.

⁹ Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth. Публічні консультації: крок за кроком. – 2020. Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/>

Формування репрезентативної групи стейкхолдерів в онлайн-середовищі буде важчим через цифровий розрив: у багатьох людей виникають труднощі з доступом до цифрових технологій (див. розділ 1). Через це вашій команді треба враховувати методи відбору в комунікаційному плані¹⁰, а також здатність учасника долучитися до консультацій.

Щодо відбору, поміркуйте над тим, кого охопить ваша інформаційна діяльність. Хто не має доступу до цифрових технологій, імовірно, не почує про консультації, якщо весь процес відбору відбуватиметься онлайн, наприклад, через рекламу в соціальних мережах.

Крім того, у разі неможливості подолати цифровий розрив чудова практика – забезпечення проведення офлайн-заходів. Обов'язково повідомляйте стейкхолдерам про всі варіанти залучення, якщо онлайн-формати їм не підходять. Серед таких варіантів може бути проведення телефонних інтерв'ю, опитувань поштою, друковані листівки, які залишають на дверях, чи робота з місцевими громадськими організаціями для збору пропозицій¹¹.

Інформація про захід. Обов'язково підготуйте учасників до онлайн-заходу так само, як і до офлайн-заходів. Надішліть учасникам консультаційний документ, що містить довідкову інформацію та необхідний контекст, а також докладну інформацію про обговорювану політику.

Ви також можете надіслати слайди презентації, інструкцію про користування платформою й контактну електронну пошту на той випадок, якщо в учасників виникнуть запитання. Як ми зазначали в [розділі 1](#), можна припустити, що не всі учасники добре ознайомлені з платформою, яку ви будете використовувати, і найліпше надати їм можливість зайти на платформу й дізнатись про її базові функції ще до початку вашого заходу. Крім того, якщо інтернет повільний або учасник щось пропустить, він чи вона можуть ознайомитися зі слайдами і відповідними документами!

Ваші технології

Технології можуть змінюватись! Ось чому ви й ваша команда повинні знати, як працює вибрана платформа. Наш досвід показує, що іноді інструкція з використання програми говорить одне, а програма, коли у вас у мережі 200 осіб, насправді поводиться інакше. Обов'язково тестуйте, тестуйте, тестуйте. І подбайте про запасний план.

Налаштування вашого простору й обладнання. Члени вашої команди повинні налаштувати свої камери й мікрофони так, щоб їх було добре видно й чути та щоб вони не відвертали уваги інших учасників. Найкращі практики для відео онлайн наведено в таблиці 3.

¹⁰ Щоб отримати додаткову інформацію щодо комунікаційних планів консультацій, дивіться наш попередній посібник:

Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth.

Публічні консультації: крок за кроком. – 2020. – С. 18. Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/>

¹¹ Див. WSP. Інклюзивне залучення громадськості в умовах COVID-19 для отримання додаткових ідей про те, як бути інклюзивним під час відбору до онлайн-консультацій та їхнього проведення. – 2020. Доступно за посиланням: <https://www.wsp.com/-/media/Campaign/US/Document/2020/Inclusive-Public-Engagement-During-COVID-19-White-Paper.pdf>

Таблиця 3: Налаштування вашого простору й обладнання

Варто:	Не варто:
<ul style="list-style-type: none">• Використовувати простий фон.• Розмістити камеру так, щоб на відео ви дивилися прямо перед собою.• Використовувати навушники або окремий мікрофон, щоб якість звуку була кращою.• Тестувати все! Свій мікрофон, камеру, монітори, клавіатуру, мишу, висоту екрана й усе інше, про що лиш можна подумати!	<ul style="list-style-type: none">• Розміщувати джерело яскравого світла позаду того місця, де ви сидите.• Блокувати свою камеру.• Переміщувати екран під час консультації (чи на комп'ютері, чи на телефоні).• Використовувати мікрофон свого комп'ютера чи телефона.

Ми закликаємо вас намагатись дотримуватися цих рекомендацій. Деякі зміни вимагають значних фінансових витрат, тому визнайте, що багато людей не зможе виконати всього. Нехай щастить! Ми залюбки спілкувалися з дітьми учасників або сміялися, коли хтось забував увімкнути мікрофон.

Зміна онлайн-простору. Публічні обговорення в онлайн-режимі дають учасникам змогу обговорити свої проблеми й занепокоєння в невеликих групах або під час розмови віч-на-віч. Хоча це легко можна зробити в умовах особистої присутності, в онлайн-режимі такі форми часто можуть дезорієнтувати учасників.



Багато платформ пропонують функції, що дають змогу розбивати учасників на невеликі групи. Цими невеликими групами керує людина, яка організувала захід. Організатор може заздалегідь налаштувати групи до початку обговорення, переміщати учасників між групами під час обговорення й спілкуватися з учасниками невеликих груп.

Вам треба потренуватися в команді, хто розбиватиме людей на дрібніші групи і як він/вона це робитиме. Як і під час офлайн-заходу, одна людина повинна відповідати за керування групами.

Ми наполегливо рекомендуємо вам багаторазово практикувати це перед заходом і мати запасний план на той випадок, коли щось не спрацює. Якщо ви заздалегідь налаштували групи перед заходом, перевірте, чи не змінилися налаштування після початку заходу й приєднання учасників, щоб упевнитися, що все працює! Варто також враховувати, що кількість учасників може відрізнятись від кількості тих, хто зареєструвався на захід, і у разі попереднього налаштування груп буде необхідність оперативно перерозподілити учасників в групах, щоб не було нерівномірного розподілу учасників.

Пряма трансляція. Пряма трансляція онлайн-заходу на інші платформи може допомогти вашій команді охопити ширшу аудиторію, а також автоматично зберегти ваші відео, щоб учасники могли переглянути їх в інший час. З більш інтегрованими технологіями відеоконференцій це також досить просто.



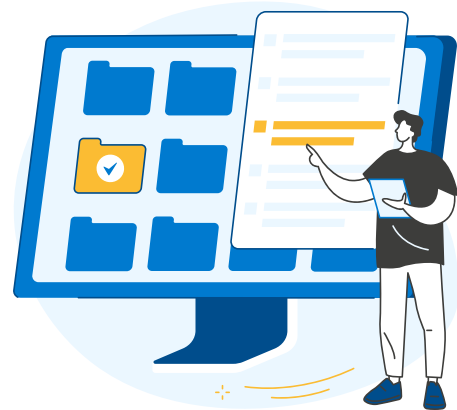
Щоб підготуватися до прямої трансляції, не лише протестуйте все (як завжди!), а й визначтеся з обліковим записом прямої трансляції. Вам треба буде увійти в облікові записи зовнішніх платформ, що ви вибрали під час налаштування прямого ефіру. Зазвичай це відбувається на початку заходу. Приєднуйтеся раніше, щоб уникнути помилок.

Важливо також мати правильний описовий текст для прямої трансляції, щоб учасники могли зрозуміти ширший контекст. Додайте ширший опис консультації, оскільки його буде збережено на платформі після завершення консультації.

Також варто, щоб хтось стежив за коментарями до прямої трансляції. Інформація про час початку та завершення консультації допоможе побачити, які коментарі та питання організаторам надійшли саме під час консультації, а хто знайшов відео пізніше й додав коментарі, які не були опрацьовані.

І зрештою не забудьте повідомити всіх учасників про те, що ви транслюєте подію в прямому ефірі, і пояснити, що це означає. Ми не рекомендуємо вам транслювати обговорення в дискусійних групах у прямому ефірі, оскільки їх призначено для того, щоб люди відкрито й чесно ділилися своїми думками.

Керування екраном. Багато онлайн-платформ пропонують різні способи залучення вашої команди та учасників під час онлайн-заходу. Проте деякі з цих методів змінюють вигляд платформи та її параметри, особливо для членів команди, що використовують спільний доступ до екрана.



Якщо ви фасилітатор і надаєте спільний доступ до екрана під час заходу, наполегливо рекомендуємо вам мати доступ до другого монітора. Спільний доступ до екрана часто може займати весь екран й ускладнювати навігацію на платформі, яку ви використовуєте.

Також рекомендовано, щоб особа, яка надає спільний доступ до свого екрана, не виконувала будь-якої іншої ролі, наприклад, не керувала учасниками. Знову ж таки, це буде складніше зробити, якщо один екран використовують для надання спільного доступу.

Проте варто зауважити, що після тривалої практики ці проблеми можна легко подолати. Попрактикуйте з учасником вашої команди, щоб з'ясувати, що ви можете й чого не можете робити з функцією спільного доступу до екрана на обраній платформі.

Ваша команда

Як уже було згадано в розділі про технічну підготовку, надзвичайно важливо, щоб ви й ваша команда практикували всі етапи проведення онлайн-заходу між собою; не дозволяйте, щоб проблеми з платформою або інтернет-з'єднанням зашкодили вашому бездоганно спланованому залученню стейкхолдерів.

Ролі та обов'язки

Заздалегідь визначте ролі та обов'язки членів команди. Коли почнеться онлайн захід, команді буде важче справлятися із несподіваними проблемами, тому намагайтеся все продумати заздалегідь. Скажімо, вам треба буде спланувати, як вибирати запитання або учасників для виступу під час сесії запитань і відповідей. Варто також до початку заходу поінформувати всіх спікерів про особливості онлайн-платформи та ваші очікування від їхньої ролі.



У таблиці нижче ми опишемо потенційні ролі членів команди. Деякі з них можуть бути вам знайомі, скажімо, основний модератор чи аналітик даних. Інші – це нові ролі, такі як технічний модератор або керівник служби технічної підтримки. Обсяг і складність вашого онлайн-заходу визначають, які ролі вам потрібні та чи може одна людина виконувати декілька ролей одночасно.

Таблиця 4: Типи ролей під час проведення публічного обговорення в онлайн-режимі

Роль	Обов'язки
Організатор	Створює захід на платформі. Редагує захід на платформі. Налаштовує доступ до попередньо налаштованих технічних компонентів заходу (наприклад, обговорення в невеликих групах, опитування тощо). Керує обговоренням у невеликих групах (технічний компонент).
Основний модератор	Привітальне й завершальне слово. Керування й модерування спікерів і сесії запитань та відповідей. Опис діяльності учасників.

Фасилітатор	Фасилітація обговорення в невеликих групах.
Аналітик даних та/або відповідальний за ведення записів (ноуттейкер)	Ведення записів для обговорення в невеликих групах. Зверніть увагу, що відповідальний за ведення записів (ноуттейкер), буде потрібен у кожній з груп.
Людина, яка слідкує за часом	Забезпечує таймінг заходу. Інформує основного модератора та/або спікерів про час. Інформує команду про завершення обговорення в невеликих групах.
Технічний модератор ** Пам'ятайте: якщо ви транслюєте подію в прямому ефірі, вам треба буде призначити когось для керування коментарями в прямому ефірі!	Відповідає на запитання учасників у чаті. Надсилає інформацію в чат для учасників, як-от: <ul style="list-style-type: none">- Привітальне слово;- Представлення додаткового онлайн-інструмента;- Релевантні посилання; Блокує шум або зображення з відео чи аудіо учасників; Моніторить захід, помічаючи деструктивні дії, такі як неприйнятні коментарі або відео; Видаляє деструктивних учасників ¹² .
Керівник служби технічної підтримки	Надає допомогу учасникам, у яких виникли технічні проблеми з платформою
Інші потенційні ролі охоплюють таких учасників: - Перекладач - Автор прихованих субтитрів	Вам може знадобитися додаткові члени команди, щоб ваш захід був доступним кількома мовами та/або людям з порушеннями слуху

Примітка: одна людина може виконувати кілька ролей, залежно від обсягу й складності консультації.

Подбайте про окремий організаційний чат поза платформою для відеоконференції, щоб полегшити планування й організацію команди. Іноді вікно чату платформи може бути дуже активним, що ускладнює безпосередню комунікацію з членами команди.

¹² «Тренінг для змін» містить рекомендації про те, як боротися з деструктивними учасниками під час зустрічі: Тренінг для змін. Робота з порушниками на онлайн-зустрічах або тренінгах у Zoom [Training For Change. Dealing with disruptors in Zoom online meetings or trainings]. – 2020. Доступно за посиланням: https://www.trainingforchange.org/training_tools/dealing-with-disruptors-online/

Навчання й практика

Підготовка. Підготовка вашої команди повинне охоплювати як технічні, так і нетехнічні аспекти консультації. Що стосується технічних аспектів, поясніть своїй команді, як вимкнути або увімкнути звук собі й учасникам, як видалити деструктивних учасників, а також будь-які інші функції платформи, що ви передбачили у своїй консультації, як-от невеликі дискусійні групи чи пряма трансляція.

Є багато інших нетехнічних елементів, що варто враховувати під час підготовки членів команди. Ваша команда повинна знати, як залучити людей і стимулювати обговорення. Залучення учасників в онлайн-режимі може бути складнішим, оскільки люди можуть ховатися за вимкненими мікрофонами й камерами, також їхню увагу можуть відвертати інші речі в їхньому комп'ютері (ми докладно розглянемо це в наступному розділі).



Репетиція. Варто запланувати зустріч, під час якої команда проводить репетицію кожної своєї ролі. Саме час обговорити між учасниками команди плутанину в питаннях розкладу, контенту та/або їхні ролі й обов'язки. Нехай кожен член команди ознайомиться з усім на практиці, виконає команди на платформі, а також спробує переміщуватися між вкладками та/або документами на своєму екрані.

Сценарії. Членам вашої команди, що керують технічними аспектами консультації, може знадобитися технічний сценарій або документ, у якому буде зафіксовано, що їм треба зробити й сказати на кожному етапі публічної консультації. Його також можна використовувати для збереження посилань, якими ви будете ділитися, таких як ваше опитування за результатами заходу, консультаційний документ або документ обговорюваної політики.



ФАСИЛІТАЦІЯ ГРУПОВИХ ОБГОВОРЕНЬ



Багато форматів публічних консультацій спонукають учасників взаємодіяти один з одним, обговорювати пропозиції інших учасників, тим самим покращують розуміння політики. Ці формати часто модерують або фасилітують, щоб не виходити за рамки теми дискусії та сприяти конструктивному обміну думками.

Ми вважаємо, що фасилітація дискусій онлайн відрізняється від офлайн-заходів і вимагає окремого підходу. Наприклад, у режимі онлайн немає невербальних сигналів, і це може дезорієнтувати багатьох досвідчених фасилітаторів. Вам треба буде витратити час та енергію, щоб підлаштувати свої методи фасилітації для проведення онлайн-заходів.

Сценарій:

Ваша команда знала, що вчителі матимуть різний рівень знань про те, як використовувати вибрану платформу. Тому ви розробили стратегію для того, щоб кожен міг брати участь у консультаціях.

Ви вирішили використовувати лише одну онлайн-платформу, щоб зробити процес простішим. Хоча ваші колеги з іншого департаменту пропонували додаткові інструменти, ваша команда знала, що у вас немає достатньо часу, щоб навчити модераторів користуватися додатковим програмним забезпеченням, і вирішила не використовувати його.

Ви також підготували своїх фасилітаторів до роботи з обраною платформою. Основна модераторка підготувала сценарій, у якому на початку онлайн-заходу було передбачено стисле ознайомлення учасників з основними правилами користування платформою. Ваша команда хотіла, щоб учасники взаємодіяли за допомогою функції вікна чату, тому показала всім, де знайти це вікно. Також ви та ваші колеги протестували його, попросивши учасників дати відповідь на дружнє вступне запитання: «Яка ваша улюблена їжа на сніданок?»



Заохочення до обговорення

Одне з головних завдань фасилітатора – заохотити учасників висловитися й ділитися своїми думками. У таблиці 5 ми наводимо кілька методів заохочення.

Таблиця 4: Типи ролей під час проведення публічного обговорення в онлайн-режимі

Метод	Опис
Попросіть учасників увімкнути свої камери або мікрофони*	На початку обговорення попросіть учасників увімкнути свої камери й мікрофони. Це може допомогти людям краще знати одне одного, а також покращити залучення.
Невербальна комунікація на відео	Попросіть учасників підняти великий палець догори або підняти руки на відео, щоб висловити згоду чи готовність.
Попросіть учасників підняти великий палець догори або підняти руки на відео, щоб висловити згоду чи готовність	Є багато способів спонукати людей висловлювати свої ідеї! Опитування дають змогу учасникам вибрати той чи інший варіант, а потім фасилітатори можуть зробити наступний крок і попросити учасників озвучити свої відповіді й розповісти, чому вони обрали той чи інший варіант.
Вікно чату	Коли йдеться про невеликі групи учасників, яким незручно висловлювати свої міркування в онлайн-режимі, вікно чату може бути способом отримати від таких осіб зворотний зв'язок. У чаті можна спілкуватися з людьми в групі, скажімо ставити загальні запитання, або написати індивідуально, якщо є потреба зв'язатися з учасником. Після того як учасники відповіли на запитання в чаті, фасилітатор може також запропонувати учасникам висловитися щодо питання, звертаючись до них поіменно.
Інтерактивні запитання	Ставте групі запитання та чекайте, коли люди дадуть відповідь. Цей відкритий простір спонукає людей висловлюватися й ділитися своїми думками.
Шкала	Для тем, які можна зобразити у вигляді спектру, шкала пропонує хороший спосіб змусити учасників подумати, де саме їхня думка відповідає міркуванням інших учасників.
Презентації або візуальні засоби	Відео, зображення та презентації – це чудовий спосіб спонукати людей до творчого мислення. Запитайте учасників, що їм подобається, наприклад, у дизайні або у зображеннях.

* Ми ніколи не можемо точно знати, звідки люди підключаються і чи можуть вони використовувати своє відео або аудіо. Це виклик для всіх фасилітаторів! Ніколи не змушуйте жодного учасника говорити чи надавати спільний доступ до свого відео.

<p>Офлайн-саморефлексія</p> <p>Скажімо, ведення записів у блокноті, малювання на папері чи роздуми</p>	<p>Тепер люди проводять багато часу в інтернеті. Прохання зробити перерву й провести мозковий штурм на папері або в блокноті може стимулювати появу нових думок і спонукати учасників до саморефлексії.</p>
<p>Назвіть ім'я учасника</p>	<p>Коли вимовляють імена людей, це змушує їх говорити! Цей метод можна поєднувати з іншими методами, згаданими в таблиці, щоб учасники говорили через аудіозв'язок, а не друкували текст і не мовчали.</p> <p>Пам'ятайте, що не всі зможуть використовувати аудіо або почуватися комфортно, коли висловлюються. Не змушуйте нікого висловлюватися за допомогою аудіо, оскільки ми не знаємо, чому людині не комфортно взаємодіяти в такий спосіб.</p>
<p>Обговорення в невеликих групах</p>	<p>Великі групи можуть лякати! Це стосується і онлайн, і офлайн режиму. Якщо ви об'єднаєте учасників у невеликі групи, людям буде легше обмінюватися своїми ідеями.</p> <p>Ідеї можна зафіксувати в документі й/або поділитися ними з великою групою на пленарній сесії.</p>
<p>Спільні документи, інтерактивні дошки й/або інші інструменти для спільної роботи</p>	<p>Є багато креативних способів залучення людей до розробки політики в режимі онлайн! Ці інструменти можна використовувати в поєднанні з інструментами онлайн-платформ для проведення відеоконференцій, щоб люди взаємодіяли з контентом, що не входить у структуру цих інструментів.</p> <p>Є багато платформ з віртуальними дошками, ігор та інших онлайн-інструментів для планування й публічних консультацій. Чимало з них описано в посібнику з цифрових інструментів IAP2¹³, якщо вам знадобиться ця інформація.</p>

Не захоплюйтесь усіма доступними вам методами й переконайтеся, що обираєте методи взаємодії розумно, пам'ятаючи про цілі консультації. Вивчення більш ніж одного методу може бути складним завданням, і ви ризикуєте зіштовхнутися з більшою кількістю технічних проблем. Не ускладнюйте.



¹³ Хаас С. Цифрова взаємодія, соціальні мережі та участь громадськості. – 2017 (IAP2).

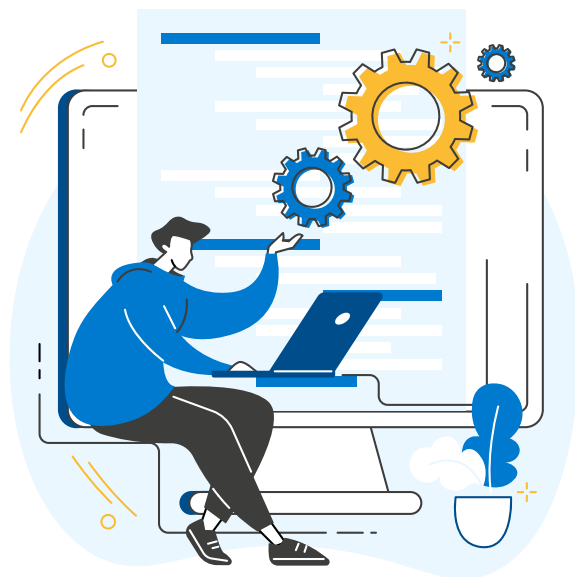
Доступно за посиланням: https://www.iap2canada.ca/resources/Documents/Newsletter/2017_social_media_white_paper.pdf

Усунення перешкод на шляху залучення

У розділі 1 було описано проблему цифрового розриву. Тут ми пропонуємо вам інструменти й техніки для зменшення впливу цієї проблеми на тих, хто намагається взяти участь в онлайн-заході.

Технічні проблеми. Є кілька способів допомогти учасникам, у яких виникають технічні проблеми. Організатор може:

- Усно зареєструвати тих, хто телефонує, і пояснити їм візуальні елементи.
- Забезпечити учасникам змогу повторно долучитися до зустрічі, якщо в них зникне інтернет.
- Використовувати вікно чату, зокрема читати запитання й коментарі.
- Розглянути можливість забезпечення інтернетом, мобільним інтернетом.



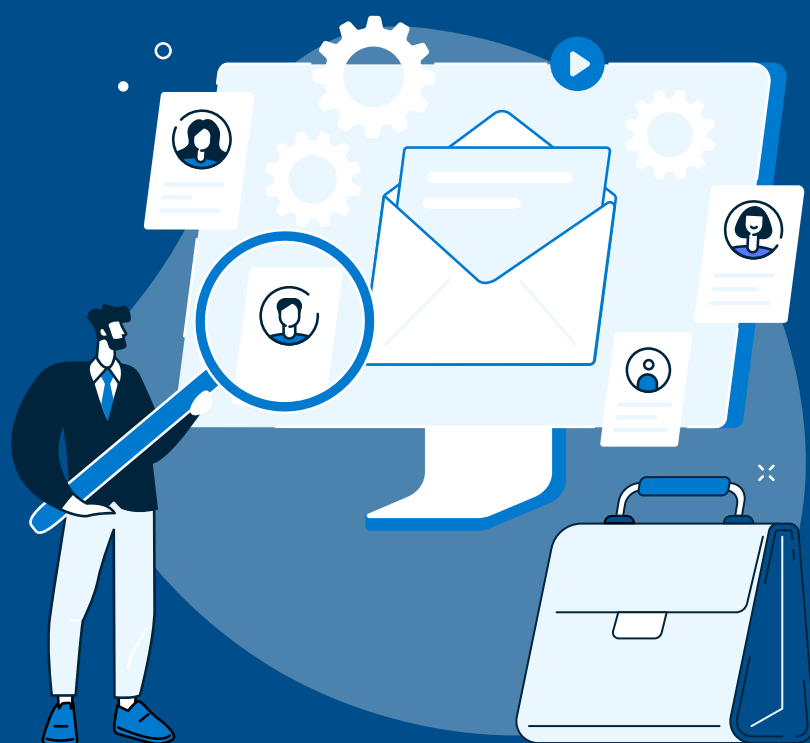
Нетехнічні проблеми. Обов'язково подбайте про кілька способів залучення до розмови тих, кому незручно взаємодіяти онлайн.

- Зверніться до тих, хто ще не висловився.
- Зробіть чат активним простором, де можна ставити коментарі й запитання.
- Переговорні кімнати, які відповідатимуть потребам залучених учасників.
- Запропонуйте кілька консультаційних заходів у різний час і в різні дні.
- Зазначте, що учасникам не треба використовувати свою камеру чи мікрофон, якщо їм некомфортно.



Використання зазначених вище методів має допомогти створити інклюзивне середовище для всіх учасників. Якщо у вас і вашої команди є ресурси, рекомендовано також надати електронну пошту або іншу контактну інформацію тим, хто може мати особливі потреби в доступі.

ЗБІР І ВИКОРИСТАННЯ ДАНИХ У РЕЖИМІ ОНЛАЙН



Щоб урахувати занепокоєння й думки громадян та інших стейкхолдерів, які беруть участь у публічних консультаціях, до того ж так, щоб їхні пропозиції могли слугувати основою для процесу розробки політики, необхідно збирати якісні дані.

У контексті публічних консультацій дані показують зворотний зв'язок і залученість учасників. Вони можуть бути якісними (думки й коментарі, що висловили учасники консультації у вигляді неструктурованого тексту чи аудіо) або кількісними (як-от кількість учасників і демографічна інформація про них або агреговані відповіді на запитання опитування з множинним вибором). Обидва типи даних надають релевантну інформацію, що здатна допомогти інформувати осіб, які ухвалюють рішення.

Збір та аналіз даних є важливими компонентами успішних консультацій між урядом та громадськістю. Також завдяки використанню даних у ході публічних консультацій розробники політики можуть порівнювати результати різних консультацій і підвищувати легітимність ухвалення рішень.

Саме тому ми із самого початку виступаємо за використання **підходу до публічних консультацій, що орієнтований на дані**. Використання підходу, орієнтованого на дані, допоможе вам отримати великі обсяги даних у різних форматах і з різних джерел та систематично аналізувати їх, щоб одержати корисні знання. Цей підхід дуже докладно описано в посібнику OpenNorth та НДІ «Публічні консультації: крок за кроком»¹⁴. Ми рекомендуємо вам ознайомитися з розділами, що присвячені етапу 2, етапу 4 та етапу 5 циклу публічних консультацій, щоб розвинути свої навички збору даних і керування.

У цьому розділі ми коротко згадаємо про деякі **нові онлайн-джерела даних і способи їх використання**, наводячи приклади того, як вони можуть бути корисні та де варто використовувати їх обережно. Ми також знову підкреслюємо важливість використання традиційних джерел даних, як-от розмови між учасниками.

Змістовний збір даних

Дані зазвичай збирають з кількох джерел, серед них – реєстрація заходу, обговорення в невеликих групах і збір пропозицій. В інтернеті є безліч додаткових способів збору даних (скажімо, чати, час входу й виходу користувача, кількість кліків або переглядів). Платформи надають змогу зробити запис обговорення, зберегти чати та історію взаємодії з користувачами.

Запис і структурування цих даних вимагає значного часу та спеціальних знань. Один зі способів зробити це – використовувати шаблони для запису інформації. Такі шаблони особливо важливі під час збору структурованих і якісних даних для аналізу під час групового обговорення. Під час офлайн заходів фасилітатори зазвичай записують обговорення в невеликих групах, використовуючи фліпчарти, папір та ручку чи інші підручні матеріали. Для онлайн-заходів є додаткові опції, такі як спільні документи, віртуальні дошки або просто вікно чату.

¹⁴ Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth.

Публічні консультації: крок за кроком. – 2020.

Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/> [видання англійською мовою готують].

Організатори також можуть записати відео обговорення для подальшого перегляду з дозволу учасників¹⁵. Відео- й аудіозаписи можна використовувати для перевірки висновків, що випливають з ваших записів обговорення. Переглядаючи записи, ви можете переконатися, що всі питання показано у звіті, зафіксувати конкретні цитати й докладніше транскрибувати обговорення.

Також може виникнути спокуса використовувати у звіті висновки на основі даних щодо залученості учасників, від чого ми вас застерігаємо. Звітування про залученість на основі кількості коментарів, кліків або переглядів – не найліпший спосіб зафіксувати те, як люди вивчали політику, робили свій внесок у неї або надавали зворотний зв'язок щодо політики. Ці показники – чудова відправна точка, але організатори публічних консультацій повинні прагнути до вдосконалення показників, що кількісно визначають їхні цілі та вплив, наприклад шляхом узгодження вибору показників з цілями вашої консультації. Скажімо, скількох осіб ви повідомили про нову політику? Ви можете почати з таких індикаторів, як, наприклад, кількість переглядів. Однак кращим показником може бути кількість людей, що написали запитання в коментарях, демонструючи глибшу взаємодію з матеріалом.

Зрештою, не забувайте: для того щоб зібрати якісні дані, треба спочатку поставити правильні запитання. Тому під час організації публічних консультацій організатори консультацій повинні ретельно продумати запитання, що вони ставитимуть учасникам. Це важливо як для онлайн, так і для офлайн-режиму. Представники органу влади та організатори повинні формулювати чіткі й змістовні запитання, що мають мету і стосуються стейкхолдерів.

Сценарій:

Під час проведення публічного обговорення в онлайн-режимі найважче визначити кількість учасників. Коли ваша команда збрала понад 200 стейкхолдерів для обговорення змін у навчальному плані, то під час підрахунку учасників зіштовхнулася з деякими проблемами, зокрема:



- Учасники-привиди. Коли в учасників вимкнені камера й звук, чи сидять вони взагалі за своїм комп'ютером? Чи слухають? Чи вважати таку особу учасником?
- 4 × Вікторія Бойко!!! Різні люди з однаковим іменем: часто буває, що команди діляться посиланням на зустріч і входять у систему під тим самим іменем учасника.
- Одна людина, різні пристрої. Кілька облікових записів, але один учасник: деякі люди можуть кілька разів під'єднуватися до консультації, використовуючи інший обліковий запис або пристрій (скажімо, ті, у кого виникли труднощі з інтернетом). Ви не знатимете, що це та сама людина, якщо учасник не повідомить вам. Наслідок – подвійний підрахунок, завищена кількість учасників.

¹⁵ Пам'ятайте: якщо ви записуєте обговорення учасників, повідомте їх про це заздалегідь. Важливо, щоб люди знали, що їхні дискусійні питання записують на відео чи аудіо.

Сценарій:

Зрозумівши, що це проблема, ваша команда почала використовувати нові методи для оцінювання участі:

- Опитування, використовувані під час заходу. Використовуйте веселі й прості опитування на початку та в кінці заходу, щоб побачити, скільки людей слухають і взаємодіють з контентом.
- Порівняння з реєстрацією. Зробіть реєстрацію обов'язковою та порівняйте імена учасників зустрічі з іменами зареєстрованих учасників.
- Записування вручну. Запишіть кількість учасників кілька разів протягом зустрічі.

Ви повідомили як про необроблену кількість учасників у своєму звіті «Що ми чули», так і про те, що тільки 82% цих учасників відповіли на запитання опитування. Це допомогло контекстуалізувати результати й побачити точнішу картину того, хто був залучений.



Тут ми коротко розглянули збір даних і різноманітні способи, якими ви й ваша команда можете збирати дані під час консультування онлайн. Вам усе одно треба буде проаналізувати ці дані, щоб інтегрувати їх у свою звітність і проінформувати осіб, які приймають рішення.

Завдяки безлічі способів надання зворотного зв'язку від учасників ваш аналіз буде багатий на цікаві висновки! Ви можете дізнатися більше про запропоновані з нашого боку методи збору, обробки та аналізу даних на етапі 5 у нашому посібнику. На етапах 6 і 7 ми також додаємо докладнішу інформацію про звітування перед учасниками¹⁶.



¹⁶ Національний демократичний інститут, Фонд розвитку ефективного врядування Сполученого Королівства, OpenNorth. Публічні консультації: крок за кроком. – 2020. – С. 24–30. Доступно за посиланням: <https://edera.gitbook.io/publ-chn-konsultacz-krok-za-krokom/>

НЕ ЗУПИНЯЙТЕСЯ НА ДОСЯГНУТОМУ



Вітаємо!

Ви адаптували свої навички проведення публічних консультацій для залучення учасників в режимі онлайн. Вивчення онлайн-платформ для залучення відкрило нові та інноваційні можливості для інтеграції громадської думки в процес розробки політики.

Ступивши на незвідану територію проведення публічних обговорень в онлайн-режимі, ви дізналися, що визначати цілі так само важливо, як і під час проведення публічних обговорень в офлайн-режимі. Цілі визначають запитання, що ви ставите, платформи, що вибираєте, і те, як ви фасилітуєте обговорення.

Ви також дізналися, що є безліч платформ і що їхні параметри часто змінюються. З нашими критеріями вибору платформи вам не треба буде турбуватися про зміни функцій, ви зможете зосередитися саме на тому, що вам потрібно та що буде найліпше працювати під час скликання стейкхолдерів.

Розробка плану проведення консультацій також інтегрована в процес ухвалення рішень на вашій платформі. Структура, спікери, учасники обговорення та інші чинники визначатимуть вибір платформи.

Ваша команда, ролі кожного з учасників і фасилітація – це так само ключ до успіху. Під час підготовки проведення онлайн-заходу визначте ролі й обов'язки, включно з деякими новими ролями, такими як модератор і фахівець із технічної підтримки. Фасилітаторам також треба надати нові інструменти, щоб вони могли стимулювати онлайн-обговорення між учасниками й упевнено користувалися платформою.

Зрештою, робота в онлайн-режимі відкриває нові можливості для збору даних. Зосередьтеся на своїх цілях і використовуйте дані, що допомагатимуть вашій роботі з інформування щодо розробки політики.

Цей посібник – лише верхівка айсберга консультацій в режимі онлайн. Є багато інших форматів онлайн-залучення людей: ви можете здійснити краудсорсинг і ранжувати ідеї стейкхолдерів у режимі реального часу (див., наприклад, [IdeaBoardz](#) або [All Our Ideas](#)); люди можуть розробляти власні політики, бюджет чи міський простір (див., скажімо, [Citizen Budget](#), [OurCity](#) або [EngagementHQ](#)).

Це лише кілька способів вийти за рамки опитувань, публічних обговорень в онлайн-режимі та інноваційно взаємодіяти зі стейкхолдерами в процесі ухвалення рішень.

OpenNorth та НДІ все ще разом із вами адаптуються до діяльності в режимі онлайн. Поділіться своїми міркуваннями з нами в мережах «Twitter» або «LinkedIn» і додайте власні думки. На момент написання цього посібника більша частина світу все ще працювала віддалено після багатьох місяців національних і місцевих локдаунів. Залучення людей у цих умовах дуже відрізняється, і ми вітаємо всіх, хто працює над тим, щоб голоси громадян були почуті в процесі розробки політики та впливали на ухвалені рішення.



Додаток

Вигаданий приклад програми публічного обговорення в онлайн-режимі.

Назва заходу

Відповідальне міністерство

місце, місто, дата

13:00	Привітання
13:10	Інформаційна сесія (20 хв)
13:30	Групові обговорення – тема 1 (30 хв)
14:00	Групові обговорення – тема 2 (30 хв)
14:30	Групові обговорення – тема 3 (30 хв)
15:00	Обговорення, запитання й відповіді (20 хв)
15:20	Подальші кроки (10 хв)

Приклад детального розкладу для вас і ваших працівників.

Назва заходу

Відповідальне міністерство

місце, місто, дата

12:30	Вхід організаторів у систему
12:30	Перевірка технології, зокрема налаштувань переговорних кімнат
12:45	Прибуття команди та спікерів, уточнення функцій в рамках кожної ролі членів команди
12:50	Брифінг для команди й спікера
12:55	Повідомлення для тих, хто перебуває в кімнаті очікування: «Ми починаємо через 5 хвилин!»
13:00	(або трохи раніше) Прийом учасників
13:00	Привітальне слово
13:10	Інформаційна сесія (15 хв)
13:25	Пояснення обговорень у невеликих групах (5 хв)
13:30	Обговорення в невеликих групах – тема 1 (30 хв)
14:00	Обговорення в невеликих групах – тема 2 (30 хв)
14:30	Обговорення в невеликих групах – тема 3 (30 хв)
15:00	Пленарна дискусія – обговорення, запитання й відповіді (20 хв)
15:20	Повідомлення про подальші кроки, подяки й завершення (10 хв)
15:30	Обговорення відгуків із командою