

ישראל 2035 סקירה אסטרטגית:

כל מוצר טכנולוגי משפיע על החברה, "Social Inside" יוודא השפעה לטובה

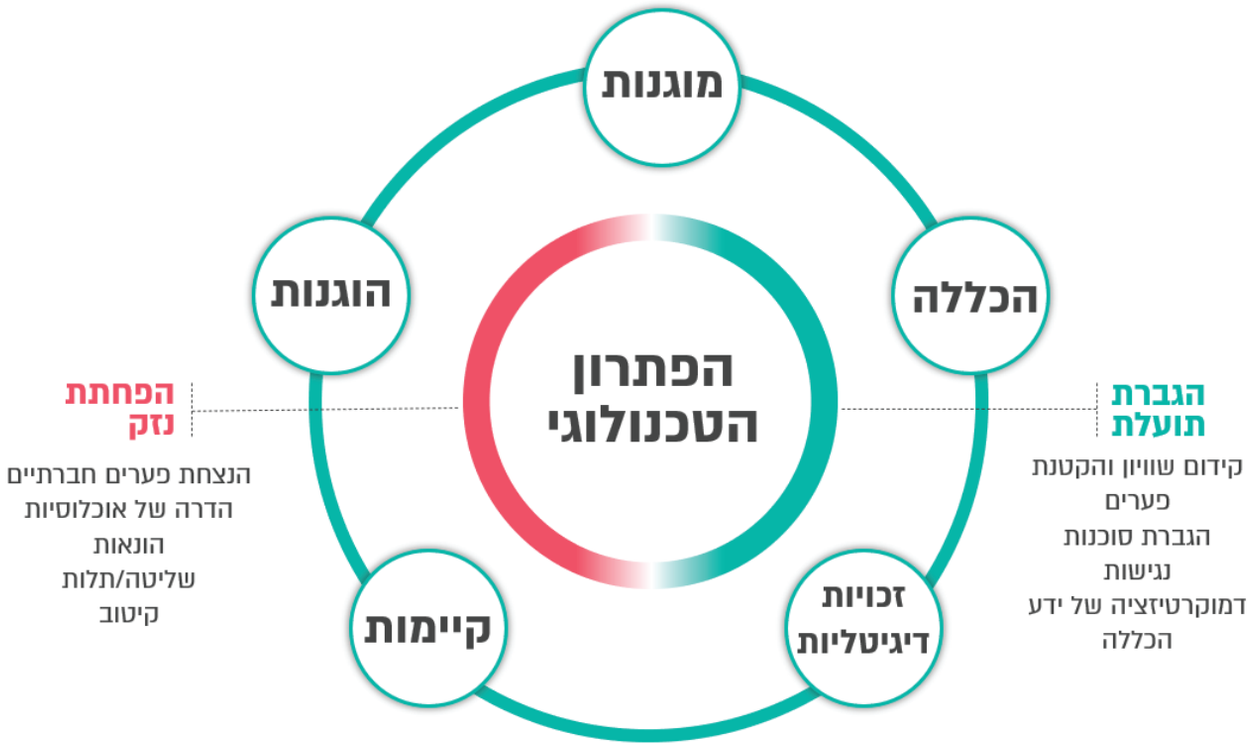
השורה התחתונה

- כל פתרון טכנולוגי מייצר אימפקט חברתי - לטובה או לרעה.
- הטכנולוגיה יכולה לייצר פגיעויות חדשות או להעצים פגיעויות קיימות, בעיקר באוכלוסיות מוחלשות, ולהעמיק פערים חברתיים קיימים.
- התמודדות עם נזקים לאחר מעשה היא מורכבת, יקרה ולעיתים אף בלתי אפשרית.
- מאידך, כלים להגברה של הוגנות, מוגנות והכללה עשויים להגביר השפעה לטובה.
- גישת Social Inside מציעה סט עקרונות וכלים יישומיים למקבלי ההחלטות, שמוטמעים כבר משלב התכנון של הטכנולוגיה ולאורך שלבי העיצוב, הפיתוח, ההטמעה והשימוש.
- שילוב שיקולים חברתיים לאורך כל מחזור חיי המוצר מצמצם נזקים, מיטיב עם כלל המשתמשים, משפר יחס עלות/תועלת ומרחיב את פוטנציאל השימוש.

בישראל נולדות מדי שנה אלפי טכנולוגיות חדשות - פלטפורמות, מערכות, אלגוריתמים ופתרונות מבוססי AI. כולנו נהנים מהמהירות, מהיעילות ומהחדשנות שלהן. בהתפתחות הטכנולוגית יש גם הזדמנות לצמצם פערים, להרחיב שוויון הזדמנויות ולהנגיש שירותים. עם זאת, בלי מצפן חברתי ברור, אותו מרחב דיגיטלי עלול להעמיק את אי-השוויון, להדיר קבוצות שלמות ולפגוע בזכויות - לעיתים בלי כוונה ובלי שנשים לב.
טכנולוגיה תמיד מעצבת מציאות. השאלה היא איזו מציאות נבנה?

Social Inside - מצפן חברתי לפיתוח טכנולוגי

Social Inside היא גישה שמטמיעה שיקולים חברתיים בתהליכי קבלת ההחלטות לאורך כל מחזור חיי המוצר: משלב התכנון והאסטרטגיה, דרך הפיתוח ועיצוב חווית המשתמש, ועד היישום וההטמעה.
הגישה מציעה סט עקרונות חברתיים וכלים יישומיים בחמישה תחומים מרכזיים: **זכויות דיגיטליות, מוגנות, נגישות והכללה, שוויון והוגנות, קיימות וסולידריות**.
בכל החלטה לגבי המוצר, הגישה מזמינה את אנשי ונשות פיתוח, המוצר ומקבלי ההחלטות, לבחון כיצד ניתן ליישם את העקרונות והכלים המוצעים, ולשאול: האם כולם מרוויחים מהפתרון? מי עלול להיפגע? ואיך אפשר לצמצם את הסיכון כבר עכשיו, ולא בדיעבד?



הכללה - לפנות לכולם ולכולן

עיקרון ההכללה מבקש לוודא כי **כל אדם יוכל להשתמש בפתרון ולהפיק ממנו תועלת**, ובפרט אוכלוסיות פגיעות ומוחלשות כגון אנשים עם מוגבלות, זקנים, מהגרים ועוד. מימוש העיקרון מחייב התאמה לצרכים המגוונים של כלל המשתמשים, הן ברמת הצעת הערך של הפתרון והן ברמת ממשק המשתמש. כך למשל, באפליקציית התחבורה הציבורית Moovit התברר, בין היתר, כי חישוב זמני ההגעה לתחנת האוטובוס מבוסס על תנאי הדרך בלבד, ולא על מאפייני המשתמשים. בפועל, אנשים שהולכים בקצב איטי מהממוצע או מתניידים בכיסא גלגלים לא הצליחו להגיע בזמן לאוטובוס, והאפליקציה הפכה עבורם לבלתי שימושית. במסגרת שיתוף פעולה עם הג'וינט נוספה לאפליקציה אפשרות להגדיר מאפיינים אישיים כמו קצב הליכה אישי, וכך ניתן היה לבנות תוכנית נסיעה מותאמת. התאמה זו, שנולדה מתוך תשומת לב לצרכים מגוונים, היטיבה בסופו של דבר עם כלל המשתמשים: בתוך שלושה חודשים נעשו עשרות אלפי שימושים בתכונות החדשות - לא רק על ידי אנשים עם מוגבלויות, אלא על ידי הציבור הרחב.

זכויות דיגיטליות - האדם כסובייקט במרחב הדיגיטלי

בעידן של דאטה והחלטות אוטומטיות, מערכת הכוח בין הפרט למערכת הטכנולוגית מתערערת. גישת Social Inside מבקשת להבטיח **פרטיות**, **הסברתיות, שקיפות, שליטה ואוטונומיה** למשתמשים, לוודא שהם יודעים מה נעשה עם הנתונים שלהם וכי הם מבינים ושולטים בקבלת ההחלטות בכל הנוגע לעניינם. עם זאת, לעתים תיתכן התנגשות בין זכויות דיגיטליות שונות. לדוגמה, בפורטלנד אורגון הוקמה מערכת מבוססת בינה מלאכותית לגביית תשלומי מים, שמעניקה הנחה אוטומטית בגובה שנע בין 5% ל-80%, על בסיס מגוון פרמטרים כמו מקום מגורים, מצב כלכלי והיסטוריית תשלומים. מצד אחד, יש חשיבות לכך שההחלטה תהיה שקופה: שהמשתמשים יבינו על מה מבוססת ההנחה, וכיצד יוכלו לערער עליה במידת הצורך. מצד שני, רמת שקיפות כזו מחייבת העברת מידע פרטי של המשתמשים. במצבים כאלה נדרש תהליך קבלת החלטות מושכל ומאוזן: כזה שמזהה את נקודות המתח בין זכויות דיגיטליות, בוחן את יחסי הגומלין ביניהן, ומשקלל הן את העקרונות הערכיים והן את דרכי המימוש הטכנולוגיות.

מוגנות - להגן על משתמשים ולמנוע נזק

השימוש במוצרים טכנולוגיים עלול לגרום ל**נזקים פיזיים, רגשיים, קוגניטיביים ופיננסיים**. כך למשל, עם התרחבות השימוש בבינה מלאכותית מתחדדות גם הסכנות הנלוות לה: מהונאות פיננסיות של זקנים באמצעות מניפולציות deepfake, דרך פגיעה רגשית בקרב בני נוער המפתחים תחושת אינטימיות מדומה עם AI על חשבון קשרים אנושיים, ועד שחיקה ביכולות קוגניטיביות כתוצאה מהסתמכות מתמשכת על AI במקום חשיבה עצמאית.
פיתוח אחראי מצריך חשיבה על צמצום הנזק **עוד בטרם קרה** ומתחיל בשאלה: **כיצד נגן על המשתמשים, ובמיוחד אלו המשתייכים לקבוצות בסיכון**. לדוגמה, הוספת חיכוך במערכות דיגיטליות בעת העברת כספים כאשר יש חשש להונאה: החיכוך מאלץ את מעביר הכסף למאמץ נוסף ולעתים אף לתהליך אישור, וכך מגביר את הבטיחות בהעברת הכסף ואת מעורבות הבנקים במניעת הונאות.

שוויון והוגנות - טכנולוגיה לצמצום פערים חברתיים

פתרון טכנולוגי עלול לשמר ואף להעצים פערים חברתיים קיימים, במיוחד כשמדובר במערכות שמקבלות החלטות או ממליצות עליהן. מערכת הוגנת היא כזו ש**אינה מפלה** אוכלוסיות מסוימות **באופן עקבי ולא מוצדק**. הטיות עלולות להיגרם מגופי נתונים לא מייצגים או לא איכותיים, מתהליך פיתוח האלגוריתם, או מתהליכי ההטמעה של אלגוריתם בפתרון. איך ניתן לדעת אם המערכת מוטה או מפלה? לשם כך חשוב להסתמך על תהליכים ייעודיים להפחתת סיכון, ניתוח נתונים ויכולות מדידה. במערכת הרווחה הבריטית נעשה שימוש במודלי שפה על מנת להמליץ על טיפול ארוך-טווח בסבסוד המדינה. במחקר התברר שמודלי השפה המעיטו באופן שיטתי בחומרת מצבן הרפואי של נשים, כך שהיו זכאיות פחות לסיוע טיפולי בהשוואה לגברים. **הבדיקה השיטתית והיזומה** שבוצעה סייעה לזהות הטיות ולתקן אותן מבעוד מועד.

קיימות וסולידריות בין דורית - לחשוב היום על המחר

מערכות טכנולוגיות שנבנות היום, עלולות **לפגוע בדורות הבאים, בעיקר בהיבט הסביבתי**. ארגון תוכנית הסביבה של האו"ם (UNEP) בחן את ההשפעות הסביבתיות של בינה מלאכותית, ומנה בין הסיכונים המרכזיים את צריכת משאבי האנרגיה האדירה, הגדלת פליטות גזי החממה והייצור של פסולת אלקטרונית. תכנון אחראי בראיה עתידית, באמצעות **מדידת ההשפעה הסביבתית, שיפור יעילות המערכות והחלת מדיניות ברורה,** יסייע לצמצם את ההשפעות הסביבתיות המזיקות ולהשאיר לדורות הבאים עולם בטוח יותר.

פתרונות טכנולוגיים משפיעים על המציאות החברתית הנוכחית והעתידית, לטובה או לרעה. אחריות חברתית היא חלק בלתי נפרד מתכנון ופיתוח של כל פתרון טכנולוגי, ומפירותיה נהנים הארגון, המשתמשים והחברה כולה.

רוצה לשלב את גישת Social Inside? יש לך רעיונות לשיתופי פעולה?
ג'וינט ישראל פועלת למקם את החברה הישראלית בחזית הפיתוח הטכנולוגי האחראי, באמצעות שותפויות, ליווי מקצועי, הכשרות וחשיבה אסטרטגית.

נשמח לשמוע ממך - ולהוביל ביחד פתרונות חדשניים שמייצרים אימפקט חברתי אמיתי.

מאקרו חברה
מבית קמפוס ג'וינט-וואהל