

# Аналітика проекту



ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМИ І СЛУЖБИ, ЯКИМИ ВИ КОРИСТУЄТЕСЯ ПІД ЧАС КАМПАНІЇ ІНФО-АКТИВІЗМУ, ЗАЗВИЧАЙ МІСТЯТЬ АНАЛІТИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ, ЯКІ ДОЗВОЛЯЮТЬ ВАМ БАЧИТИ, У КОГО Є ДОСТУП ДО ВАШОГО ОНЛАЙН-ПРОЕКТУ І ЯК ЦІ ЛЮДИ НИМ КОРИСТУЮТЬСЯ. ЦІ ІНСТРУМЕНТИ МОЖУТЬ ДОПОМОГТИ ВАМ ПРОСЛІДКУВАТИ, ЧИ СПРАВНО ПРАЦЮЮТЬ ТЕХНОЛОГІЇ, ВИКОРИСТАНІ ВАМИ. ЦЯ КАРТА ПОЯСНЮЄ, ЯК ВІДСЛІДКУВАТИ ПОШИРЕННЯ КЛЮЧОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ ВАШОЇ КАМПАНІЇ, ПУБЛІЧНІ ОБГОВОРЕННЯ, ЩО ВЕДУТЬСЯ ДОВОКОЛА ВАШОГО ПРОЕКТУ, А ТАКОЖ ОНЛАЙН-ПОВЕДІНКУ ВАШОЇ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ, ПРИХИЛЬНИКІВ ТА ОПОНЕНТІВ, ВИКОРИСТОВУЮЧИ ПРИ ЦЬОМУ РІЗНОМАНІТНІ БЕЗКОШТОВНІ ІНСТРУМЕНТИ.

## Що є предметом вашого відслідковування та аналізу?

### КЛЮЧОВЕ ПОВІДОМЛЕННЯ ВАШОГО ПРОЕКТУ

Відслідковування ваших ключових повідомлень онлайн передбачає огляд того, як, де і коли вони згадувалися іншими - офіційною та незалежною пресою, законодавцями, недержавними та громадськими закладами, а також будь-якою людиною, яка обговорює ваші повідомлення так, що їх можна відслідкувати онлайн. Якщо повідомлення вашого проекту передається у форматі короткого гасла - його набагато легше відслідкувати в мережі.

## **ПРОБЛЕМА, ЯКУ ВИ НАМАГАЄТЕСЬ ВИРІШИТИ СВОЇМ ПРОЕКТОМ**

Ви можете слідкувати за ширшим розвитком свого проекту за допомогою тих же ж методів, які ви використовуєте для відслідковування ключових повідомлень. Слідкуючи за своїм повідомленням, ви також можете аналізувати різноманітні засоби масової інформації онлайн, зокрема огляди преси, звіти, оголошення про публічні заходи, ті ж оголошення через електронну пошту, а також неформальне обговорення на сайтах соціальних мереж..

## **ВАША ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ, ПРИХИЛЬНИКИ ТА ОПОНЕНТИ**

Шляхом аналізу сайтів окремих осіб та організацій, яких ви визначили своєю цільовою аудиторією, прибічників чи опонентів, ви можете оцінити те, як вони реагують на вашу кампанію, відслідкувати їхні появи у пресі та на особливих публічних подіях, а також слідкувати за ключовими повідомленнями їхніх проектів та акцій.

## **Аналітика проекту в дії**

### **ВІДСЛІДКУЙТЕ ВАШІ ВЛАСНІ ПОВІДОМЛЕННЯ**

Під час відслідковування коментарів, які користувачі розміщують як реакцію на повідомлення, розташоване на їхніх сторінках на Facebook та їхніх блогах, організатори проекту по боротьбі зі зміною клімату 350.org помітили, що вони отримали набагато більше коментарів на Facebook. Facebook та інші соціальні мережі надають можливість отримувати електронні листи у випадку, коли під вашим повідомленням з'явився коментар.

Таким чином ви можете слідкувати за сприйняттям людей та за їхньою реакцією на ваше повідомлення, а також робити висновки з приводу ефективності використання різноманітних онлайн-платформ та сервісів. Наступні аналітичні інструменти в інтернеті також можуть допомогти вам оцінити кількість людей, які завантажують зображення вашого

логотипу, пересилають фотографії, які зображають протест чи акцію, організовану в межах вашого проекту, розміщують ваше супровідне відео на своїх блогах чи надсилають електронні листи з описом вашого проекту своїм друзям чи представникам влади.

### **blip.tv video панель інструментів (<http://blip.tv/about/newdashboard/>)**

Дозволяє автоматично здійснювати перепост відеоролика, слідкувати за діями, що проводяться над ним, на інших відео-сервісах, зокрема YouTube, DailyMotion чи Vimeo, а також на сервері мікроблогів Twitter. Цю панель інструментів можна використовувати для збору коментарів про відеоролики у вашій кампанії.

### **Google аналітика (<http://www.google.com/analytics/>)**

Дозволяє вам оцінити кількість людей, які відвідують ваш сайт, з яких сайтів вони до вас прийшли, як довго вони пробули на вашому сайті, які сторінки переглядали і на яких сторінках вони вирішили покинути ваш сайт. Вам потрібно додати код JavaScript, згенерований Google, на ваш сайт, для того, щоб Google зміг відслідковувати ваших користувачів. Зібрана інформація зберігається на серверах Google.

### **Електронні листи-звіти**

Більшість соціальних мереж дозволяє вам вибрати опцію отримання електронних листів, які повідомлятимуть вас про те, коли нові користувачі додають вас у товариші чи просто заради потрібних контактів, залишають коментарі чи надсилають вам приватні повідомлення. Якщо ви створите окрему електронну скриньку для таких листів — нею зможуть користуватися інші працівники вашої організації і, таким чином, ваша персональна скринька не буде завантажена.

### **AWStats/JAWStats (<http://awstats.sourceforge.net/> <http://jawstats.com/>)**

AWStats - це безкоштовний та відкритий ресурсний аналітичний онлайн-інструмент, який може слідкувати за кількістю користувачів, які відвідують ваш сайт. JAWStats - це система, яка діє одночасно з AWStats

для збору великої кількості звітів. Це програмне забезпечення потребує встановлення на окремий (ваш власний) веб-сервер.

#### **FeedBurner (<http://feedburner.google.com/>)**

Якщо у вас є веб-сайт чи блог, на якому ви публікуєте зведений контент з використанням потокових технологій (RSS, Atom), ви можете використовувати FeedBurner - спеціальний сервіс, який відслідковує кількість людей, що підписалися на отримання вашого контенту. FeedBurner збирає отриману інформацію в окремі звіти і ви можете пізніше переглянути загальну статистику.

#### **ClickHeat (<http://labsmedia.com/clickheatindex.html>)**

Це безкоштовний та відкритий ресурс в інтернеті, який збирає інформацію про всі кліки мишкою, які здійснюють користувачі на вашому сайті, щоб ви потім могли бачити, які місця на веб-сторінці є найбільш цікавими, легкими для прочитання чи ефективними у сприянні ваших користувачів до дії.

#### **СЛІДКУЙТЕ ЗА ПРОБЛЕМОЮ, ЯКУ НАМАГАЄТЕСЬ ВИРІШИТИ ВАШИМ ПРОЕКТОМ**

Люди в Мумбаї користувалися Twitter для обміну інформацією про реальну ситуацію під час терористичних атак 2008 року. Ввівши в поле пошуку Twitter слово «#mumbai», інші люди, які навіть не живуть в Мумбаї, мали змогу слідувати за новинами, реагувати на заклики про допомогу та знайти при потребі різних людей в Мумбаї для вирішення їхніх спільних проблем. Наступні інструменти можна використовувати для відслідковування проблеми онлайн, для постійного перебування в курсі подій та змін, щоб ви могли реагувати на них у випадку необхідності:

#### **Google Alert (<http://google.com/alerts>)**

Допомагає вам відслідковувати появу будь-якої інформації у цифрових друкованих засобах масової інформації, а також у виключно

онлайн-ових та у блогах. Через підписку на отримання повідомлень на електронну скриньку чи через RSS ви можете отримувати оновлення в реальному часі щойно вони з'являються.

#### **RSS Агрегатори (Google Reader: <http://google.com/reader/> Bloglines: <http://bloglines.com/> RSSOwl: <http://rssowl.org/>)**

Дозволяє вам підписатися на будь-який онлайн-потік (RSS) контенту, який був опублікований на сайтах (включно з блогами, відео- чи аудіо-повідкастами) і переглядати його в реальному часі.

#### **Twitter (<http://twitter.com/>)**

Дозволяє вам відслідковувати думки людей про порушену вами проблему на Twitter, використовуючи пошук за ключовим словом чи коментарями до офіційного Twitter-акаунта проекту. Ви можете слідувати за коментарями до вашого повідомлення і використовувати хештеги (#), які роблять ваші повідомлення доступнішими для пошуку.

#### **HootSuite (<http://hootsuite.com/>)**

HootSuite створений для аналізу та відслідковування кількості людей, які процитували чи прокоментували ваше повідомлення у Twitter.

#### **ВІДСЛІДКОВУВАННЯ ВАШОЇ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ, ПРИБІЧНИКІВ ТА ОПОНЕНТІВ**

До Всесвітнього дня боротьби з насильством правозахисні організації потребували відслідковування усіх повідомлень у міжнародних ЗМІ на різних мовах щодо ставлення до секс-працівників. Через велику кількість мов та джерел інформації, активісти створили пошук за ключовими словами на кожній окремій мові, щоб побачити кількість ЗМІ, які їм вдалося охопити. Один з методів - використання Google Alert. Наступні інструменти допоможуть вам відслідковувати ваші цільові аудиторії, прибічників та опонентів, а також їхню активність в інтернеті:

### **RSS потоки (та інші ресурси зведення інформації)**

На багатьох сайтах, де інформація збирається користувачами, можна підписатися на результати пошуку за певними ключовими словами. Наприклад, ви можете додати пошук за ключовим словом на сайті з фотографіями та відеоматеріалами, наприклад, на Flickr чи blip, до вашого RSS агрегатора. Таким чином, ви будете автоматично отримувати нові матеріали, пов'язані з вашим ключовим словом. Ви також можете слідувати на наповнення RSS-стрічки на сайтах представників вашої цільової аудиторії, прибічників чи опонентів.

### **TweetDeck (<http://tweetdeck.com/>)**

Ви можете використовувати TweetDeck для полегшення процесу слідування за Twitter-користувачами, цікавими для вас. Ви можете сортувати їх за різними групами, поділяючи, для прикладу, на прихильників, політиків чи ЗМІ.

### **CiviCRM (<http://civicrm.org/>) та SugarCRM (<http://sugarcrm.com/>)**

Ці системи керування, пов'язані одна з одною, дозволяють вам слідувати за діями, що базуються на вашому сайті чи прив'язані до вашої поштової скриньки. Наприклад, якщо користувачі надсилають електронні листи цільовій аудиторії, пересилають своїм друзям чи підписують петицію.

### **Wordle (<http://wordle.org/>)**

Дозволяє вам генерувати «хмарку тегів» з тексту, який ви їй надаєте. Хмарка складається зі слів, які найчастіше фігурують у тексті. Ви можете використовувати цей інструмент для аналізу методу, за допомогою якого організація розкриває суть проблеми, шляхом створення хмарок з їхніх прес-релізів, промов, звітів чи сайтів.

### **ForwardTrack (<http://forwardtrack.eyebearresearch.org/>)**

Безкоштовне програмне забезпечення, яке відслідковує та класифікує розповсюдження електронних листів, політичних закликів та онлайн-петицій. Воно також може показати, де ваші записи у блогах обговорювалися в інтернеті, а також дозволяє встановлювати онлайн-реєстрацію. Вимагає наявності на сервері PHP та MySQL для роботи.

## **Ефективне використання аналітичних інструментів**

Поставте собі ці запитання перед тим, як почати:

1. Чи є у вашій кампанії оригінальне, коротке і легке для запам'ятовування гасло? Це полегшить процес відстежування за розповсюдженням ваших ключових повідомлень.
2. Чи можете ви використовувати RSS-потік, щоб дозволити вашим прихильникам слідувати за розвитком проблеми, яку ви підняли у вашому проєкті з наповненням за ключовими словами, які автоматично з'являтимуться на вашому сайті.
3. Які дії ваших прибічників та опонентів вам важливо відстежувати?
4. Що ще важливо відстежувати: наприклад реакцію суспільства на вашу кампанію чи проблему; пошук сильних прибічників для налагодження контактів між ними.
5. Якщо інформація, яку вам потрібно відстежити, недоступна онлайн, які є альтернативні шляхи її отримання?
6. Як ви можете отримати інформацію про те, скільки людей відвідують ваш сайт без шкоди їхній анонімності та безпеці? IP адреси можуть показати їхнє знаходження чи іншу ідентифікуючу інформацію у випадку, якщо сторонні особи отримають доступ до вашого ресурсу.