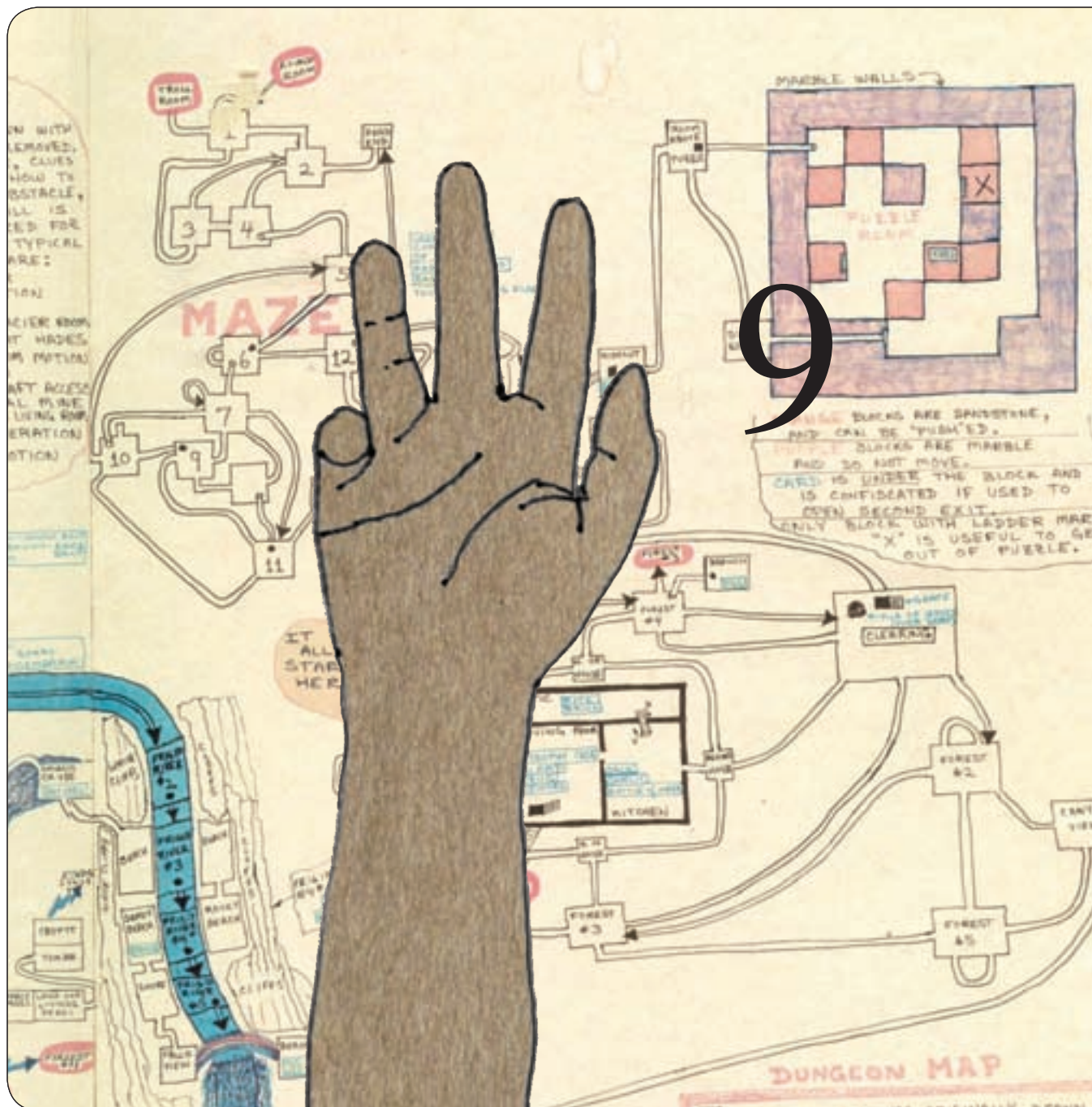


# 9

## Тэхналогія, якая слухае

дазвольце  
людзям  
задаваць  
пытанні

ГЭТАЯ ТАКТЫКА ДАПАМОЖА  
ПЕРАДАЦЬ ЛЮДЗЯМ ВАЖНУЮ  
ІНФАРМАЦЫЮ, КАЛІ  
ТРАДЫЦЫЙНЫЯ КРЫНІЦЫ  
НЯПОЎНЫЯ ЦІ ЎВОДЗЯЦЬ У  
ЗМАН, АЛЬБО КАЛІ ІНШЫЯ  
ФОРМЫ НЕПАСРЭДНАЙ  
КАМУНІКАЦЫІ НЕМАГЧЫМЫЯ



## ПРЫКЛАДЫ З ВІДЭАФІЛЬМА

### ● Інфанет (Infonet)

*Сетка сацыяльнага развіцця, Усходняя Афрыка*

Грамадзяне могуць атрымаць інфармацыю пра фінансаванне ўрадам праектаў, скіраваных на развіццё, адпраўляючы тэкставае паведамленне на Інфанет – платформу для кантролю за бюджэтам. Запыты карыстальнікаў дазваляюць сфармаваць карціну таго, якія бюджэтныя фонды і ў якіх галінах прыцягваюць найбольшую ўвагу. Удзельнікі могуць таксама пакідаць каментары да кожнага праекту, далучанага да вэб-сайту, і ўдакладняць, абвясціць ці дадаваць інфармацыю, альбо звязвацца з мясцовай групай сацыяльнага развіцця, якая можа дапамагчы высветліць размеркаванне і выкарыстанне грамадскіх сродкаў. На дадзены момант было зарэгістравана больш за 36.000 праектаў па развіцці. У першы месяц 25.000 асоб звярнуліся да Інфанету праз мабільную сувязь і 15.000 чалавек наведалі вэб-сайт.

**ВЫКАРЫСТАННЯ СРОДКІ:** база дадзеных (WampServer: Apache, PHP, MySQL), вэб-сайт, мабільныя тэлефоны

### СПАСЫЛКІ ДЛЯ ДАДАТКОВАЙ ІНФАРМАЦЫІ:

**Платформа для кантролю за бюджэтам:** <http://bit.ly/QSfO2> (opengovernance.info)

**Сетка сацыяльнага развіцця:** <http://www.sodnet.org/>

### ● Тэлефон свабоды (Freedom Fone)

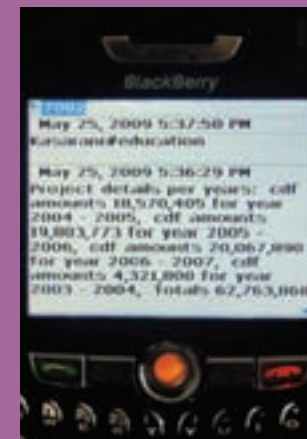
*Праваабаронцы ў Зімбабве*

Кубатана – гэта медыяльны і камунікацыйны праект, які аб'ядноўвае, пашырае і распаўсюджвае інфармацыю, створаную грамадзянскай супольнасцю Зімбабве. Матэрыялы публікуюцца на [www.kubatana.net](http://www.kubatana.net) і распаўсюджваюцца праз сістэматычныя электронныя бюлетэні ці SMS-папярэджанні. Многія матэрыялы, у тым ліку надрукаваныя артыкулы, справаздачы, CD і DVD дасылаюцца па пошце прыватным асобам і арганізацыям па ўсім Зімбабве. У адказ на развіццё сетак мабільнай сувязі ў краінах, якія развіваюцца, Кубатана працуе над стварэннем платформы open source – “Тэлефон свабоды” (Freedom Fone), для пашырэння выкарыстання інтэрактыўных галасавых адказаў (IVR) мясцовымі супольнасцямі і НДА, скіраванымі на развіццё. Freedom Fone дазволіць арганізацыям стварыць уласны call-цэнтр і забяспечыць яго наборам тэматычных адказаў-па-запыту на любой мове.

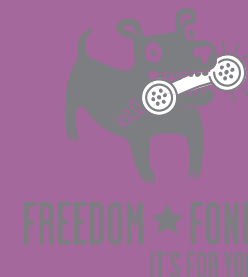
**ВЫКАРЫСТАННЯ СРОДКІ:** FrontlineSMS, мабільныя тэлефоны, стацыянарныя кампутары, якія забяспечваюць працу call-цэнтра Freedom Fone.

### СПАСЫЛКІ ДЛЯ ДАДАТКОВАЙ ІНФАРМАЦЫІ:

**Freedom Fone:** [www.freedomfone.org](http://www.freedomfone.org)



SOCIAL DEVELOPMENT NETWORK



FREEDOM FONE

## СПЛАНУЙ СВАЮ АКЦЫЮ

- Знайдзіце крыніцы інфармацыі. Кампанія па кантролю за бюджэтам Інфанет складалася з дзяржаўных дадзеных, дадзеных, атрыманых ад мясцовых груп сацыяльнага развіцця і з інфармацыі, атрыманай з тэкставых паведамленняў і ад наведвальнікаў вэб-сайта. Такім чынам, Інфанет карыстаецца краўд-сорсінгам для збору дадзеных, што дапамагло стварыць новую інфармацыю і спраўдзіць ужо вядомыя дадзеныя.
- Кожная платформа для перадачы тэкставых паведамленняў павінна быць дапасаваная да патрэб карыстальнікаў. Некаторыя праграмы больш прыдатныя для распаўсюджвання актуальных навінаў, дасылаючы аднолькавыя паведамленні вялікай колькасці асоб, іншыя – для дастаўкі канкрэтных адказаў на канкрэтныя пытанні, зададзеныя рознымі людзьмі.
- Праца з тэкставымі паведамленнямі і дадзенымі ці перадача голасу праз мабільную сувязь можа патрабаваць правядзення перамоваў з тэлекамунікацыйнымі кампаніямі, што ў сваю чаргу можа заняць шмат часу і дорага каштаваць. Запытайцеся ў іншых арганізацый у краіне, як яны здолелі арганізаваць супрацоўніцтва, даведайцеся, якія мабільныя аператары могуць прапанаваць аптывыя кошты ці скідкі для непрыбытковых арганізацый.
- Некаторую інфармацыю можа быць лепш перадаваць праз вэб-сайты ці галасавыя Інтэрнэт-паслугі як, напрыклад, Freedom Fone. Многія праекты выкарыстоўваюць камбінацыю розных метадаў для павялічэння поспеху кампаніі.
- Падчас акцыі вы зможаце прасачыць, якія рэгіёны больш актыўныя, на падставе нумароў мабільных тэлефонаў ці пры дапамозе хуткіх апытанняў праз SMS-паведамленні.





## CASE STUDY

**НАЗВА:** МаёПытанне, МойАдказ (MyQuestion, MyAnswer)

**ХТО:** АдзінСвет, Вялікабрытанія / Адукацыя як вакцина супраць СНІДу (OneWorld UK/Education as a Vaccine Against AIDS)

**ДЗЕ:** НІГЕРЫЯ

**ВЭБ-САЙТ:** <http://mobile.oneworld.net>

### АПИСАННЕ

Маладым людзям у Нігерыі складана атрымаць дакладную інфармацыю пра сэксуальнае выхаванне і полавае жыццё ў сувязі з культурнымі забабонамі і табу. У выніку супрацоўніцтва брытанскай НДА “АдзіныСвет” і нігерыйскай “Адукацыя як вакцина супраць СНІДу” была распачата акцыя з выкарыстаннем мабільных тэлефонаў “МаёПытанне/МойАдказ” (MyQuestion/MyAnswer), якая дазваляла маладым людзям ананімна і бяспечна самім арганізаваць уласнае сэксуальнае выхаванне. Праект MyQuestion/MyAnswer засноўваецца на ўменні аўдыторыі карыстацца мабільнымі тэлефонамі і перакананні, што інфармацыя, якую яны атрымаюць на тэлефоны, застанецца прыватнай і не будзе крытыкавацца дарослымі. Пытанні могуць задавацца праз SMS-паведамленні.

Адказы змяшчаюць медыцынскую інфармацыю, дадзеныя аб мясцовых шпіталях, ёсць магчымасць тэлефоннай кансультацыі са спецыялістам. На падставе пытанняў, якія задаваліся найбольш часта, была створана база актуальных пытанняў. “Нашай самай важнай задачай было знайсці чалавека, які будзе размаўляць з імі адкрыта”, – кажа мэнэджэр праекту Уджу Офомата. “Пераканаць людзей карыстацца паслугай ужо потым не было складана”. За першыя два гады рэалізацыі праекту арганізацыя атрымала каля 60.000 пытанняў.

**ВЫКАРЫСТАНЫЯ СРОДКІ:** мабільная платформа, створаная на аснове праграмы open source (Apache вэб-сэрвер, аплікацыя PHP, база дадзеных MySQL), вэб-сайт, мабільныя тэлефоны.

**СФЕРА УПЛЫВУ:** Дзяржава; большасць карыстальнікаў былі жыхарамі гарадоў і прыгарадаў, і паходзіла з Паўднёвай Нігерыі.

**КОШТ:** USD\$30.000 на тэлекамунацыйныя выдаткі, USD\$10.000 на рэкламную кампанію, USD\$60.000 на заробкі і кіраванне праектам.

**РЭСУРСЫ:** Мясцовыя партнёры, кампанія ў прэсе. Дзякуючы таму, што арганізатары акцыі дзейнічалі супольна з мясцовай НДА, якая мела вялікі досвед працы з мясцовымі маладымі людзьмі, кампанія выклікала давер насельніцтва. Вялікая кампанія ў прэсе, радыё і на тэлебачанні дапамагла распаўсюдзіць інфармацыю пра акцыю сярод маладых людзей.

**ЧАС:** 5 месяцаў на распрацоўку і запуск мабільнай платформы. Перамовы з тэлекамунацыйнымі кампаніямі занялі не менш за 3 месяцы. Праект працягвае ажыццяўляцца.

**УЗРОВЕНЬ СКЛАДАНАСЦІ:** 4 з 5

**СПАСЫЛКІ ДЛЯ ДАДАТКОВАЙ ІНФАРМАЦЫІ:**

**Відэафільм пра праект:** <http://bit.ly/WxXsS> (youtube.com)

**Вэб-сайт электроннай адукацыі:**

<http://www.learningaboutliving.org/>



HTTP://MOBILE.ONEWORLD.NET

## ЗРАБІ ГЭТА САМ

### Запытай сябе

- Як вы будзеце збіраць дадзеныя, якія плануеце зрабіць даступнымі для людзей? Якім крыніцам вы можаце даваць?
- Ці дазволіце вы людзям дадаваць уласныя дадзеныя да тых, што вы выкарыстоўваеце ў кампаніі?
- Ці ёсць распрацаваная праграма, якую вы можаце выкарыстоўваць для збору пытанняў і перадачы інфармацыі, ці вам прыйдзеца ствараць уласную?
- Які ваш план працы са СМІ ці рэкламнай кампаніяй, каб павялічыць удзел у акцыі?
- Якія апошнія падзеі вы можаце выкарыстаць, каб прыцягнуць як мага болей увагі да вашай праблемы?
- Акрамя непасрэднага адрасата ці існуе мэтавая аўдыторыя (асоба ці арганізацыя), якая мае рэальны ўплыў, каб змяніць сітуацыю? Ці можаце вы папрасіць прыхільнікаў непасрэдна звярнуцца да гэтай асобы ці арганізацыі?
- Быць можа, пад час акцыі вам трэба будзе сабраць і перадаць праз тэлекамунацыйныя сеткі далікатную інфармацыю. Ці могуць узнікнуць праблемы бяспекі і аховы прыватных дадзеных? Якія меры вы зможаце прыняць, каб пазбегнуць гэтых праблемаў?

### Розныя спосабы рэалізацыі ідэі

- 1 Для таго, каб зрабіць адпраўку SMS на ваш нумар бясплатнай для ўдзельнікаў акцыі, вы можаце выкупіць у мабільнага аператара кароткі код. Гэтыя коды створаны для таго, каб іх было прасцей запамніць, чым звычайныя нумары тэлефонаў. Агульны кароткі код можа быць значна больш даступным, чым прызначаныя нумары.
- 2 Калі звычайная сістэма пытанняў-адказаў не вельмі прыцягвае ўвагу вашай аўдыторыі, вы можаце прадставіць інфармацыю ў выглядзе займальных ці адукацыйных віктарын.
- 3 Задайце пытанне на спрэчную тэму і збярыце меркаванні праз тэкставыя ці галасавыя паведамленні. У адказ вышліце інфармацыю пра факт ці спасылку, дзе ўдзельнікі могуць знайсці больш звестак на дадзеную тэматыку.
- 4 Калі вы атрымаеце згоду, можна выкарыстоўваць кантактную інфармацыю асоб, каб звязацца з імі зноў у наступных праектах.
- 5 У час пратэстаў ці дэманстрацый папрасіце прыхільнікаў адправіць на ваш нумар SMS, калі яны хочуць атрымліваць абнаўленні пра дзеянні паліцыі, меры бяспекі, юрыдычную ці медычную падтрымку ў час акцыі.

## РЭКАМЕНДАВАНЫ ІНСТРУМЕНТ

Стварыце ўласны call-цэнтр з бясплатнымі званкамі і **інтэрактыўным галасавым меню**

FreeSwitch (<http://www.freeswitch.org/>) – гэта бясплатная праграма open source, якая дазваляе перадаваць інфармацыю праз галасавую пошту і інтэрактыўнае галасавое меню. Пасля ўстаноўкі вы можаце стварыць інтэрактыўнае галасавое меню (IVR), і сістэма будзе адказваць на ўнікальныя пытанні, зададзеныя ўголос ці набраныя на клавіятуры тэлефона. IVR дае інфармацыю, якая была запраграмавана вамі загадзя, ці ў выглядзе дынамічнага адказу на пытанне, ці папярэдняга запісу.



## ПАРАДЫ

### **БРЭНДА БУРЭЛ, З КУБАТАНЫ, ПРА МАБІЛЬНЫЯ ТЭЛЕФОНЫ:**

“Найбольш перспектыўная тэхналогія ў свеце – гэта мабільныя тэлефоны, асабліва ў развіваючыхся краінах, дзе яны сталіся сродкам сувязі для звычайнага чалавека. Цяпер у кампаніях найбольш актыўна выкарыстоўваюцца тэкставыя паведамленні, але ёсць яшчэ шмат іншых інавацыяў у гэтай вобласці, якія можна выкарыстоўваць”.

### **УДЖУ ОФОМАТА, З MYQUESTION, MY ANSWER, ПРА АБ'ЯДНАННЕ ЛЮДЗЕЙ ПРАЗ ПЛАТФОРМЫ:**

“У нашай акцыі тэкст, голас і Інтэрнэт – усё было злучана. На некаторыя пытанні немагчыма адказаць у 160 знаках, да якіх абмежаваныя SMS. Часам мы прасілі людзей патэлефанаваць на наш бясплатны нумар, каб яны маглі паразмаўляць з намі непасрэдна. Часам трэба даведацца крыху больш, перш чым ты зможаш знайсці правільны адказ”.

### **ЭВАН «РАБЛЕ» ХЕНШОЎ-ПЛАТ, ТЭХНОЛАГ, ПРА МОЦ ГОЛАСУ:**

“Здаецца, што тэкставыя паведамленні сталіся тэхналогіяй развіваючыхся краін, хоць не меншай папулярнасцю карыстаюцца і размовы па мабільных тэлефонах. Некалі тэлефон быў цалкам пад кантролем тэлекамунацыйных манаполій, але за апошнія некалькі год адбылося поўнае адраджэнне ў свеце тэлефаніі дзякуючы галасавым паслугам, пабудаваным на Інтэрнэт-платформах. Цяпер кожны можа запусціць уласную тэлефонную кампанію на аснове бясплатнага праграмнага забеспячэння”.