



Технология, которая слышит

ПОЗВОЛЬТЕ
ЛЮДЯМ ЗАДАТЬ
ВОПРОСЫ

ЭТО ТАКТИКА ХОРОША ДЛЯ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛЮДЯМ
ВАЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ,
КОГДА ТРАДИЦИОННЫЕ
ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ
ПРЕДОСТАВЛЯЮТ
НЕДОСТАТОЧНЫЕ И ВВОДЯЩИЕ
В ЗАБЛУЖДЕНИЕ ДАННЫЕ, ИЛИ
В СЛУЧАЯХ, КОГДА ДРУГИЕ
ФОРМЫ ПРЯМОГО СООБЩЕНИЯ
ЗАТРУДНИТЕЛЬНЫ

ВИДЕО ПРИМЕРЫ

● Инфонет

Сообщество для общественного развития, Западная Африка

Граждане могут получить информацию о финансировании правительством проектов, направленных на развитие, отправив текстовое сообщение на платформу Инфонет, отслеживающую бюджетные затраты. Вопросы пользователей услуги, помогают сформировать картину о том, какие именно правительственные фонды и в каких сферах, пользуются особым интересом. Участники также могут оставлять комментарии о любом проекте опубликованном на вебсайте, с целью проверки, оспаривания или добавления информации, или для того, чтобы связаться с местной организацией для социального развития, которая потенциально сможет им помочь узнать о распределении и использовании определенных общественных фондов. На сегодняшний день, была опубликована информация о более 36,000 проектах по развитию. В первый месяц, 25,000 человек воспользовались приложением с помощью своих мобильных телефонов и 15,000 посетили вебсайт.

ИСПОЛЬЗОВАВШИЕСЯ ИНСТРУМЕНТЫ: база данных (WampServer: Apache, PHP, MySQL), вебсайт, мобильные телефоны

ССЫЛКИ, ГДЕ МОЖНО УЗНАТЬ ПОДРОБНЕЕ:

Инструмент, отслеживающий бюджетные затраты:

<http://bit.ly/QSfO2> (opengovernance.info)

Организация для социального развития:

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

● Телефон Свободы (Freedom Fone)

Правозащитники из Зимбабве

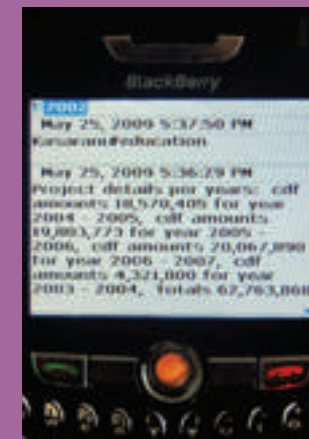
Кубатана – это медиа коммуникационный проект, который объединяет, объясняет и распространяет информацию собранную гражданским обществом Зимбабве. Материалы публикуются на www.kubatana.net и распространяются с помощью обычных электронных бюллетеней или смс сообщений. Ряд материалов, таких, как печатные статьи, доклады, CD и DVD раздаются организациям и частным лицам по всей стране с помощью почтовой рассылки. В ответ на растущее количество пользователей мобильных телефонов в развивающихся странах, Кубатана разрабатывает платформу open source, называющуюся «Телефон Свободы (Freedom Fone)». Эта программа пропагандирует использование сообществом интерактивных голосовых сообщений ((IVR) и развитие специализированных организаций. Freedom Fone позволит организациям собрать информацию-по-запросу на основе телефонных звонков на любом языке.

ИСПОЛЬЗОВАВШИЕСЯ ИНСТРУМЕНТЫ:

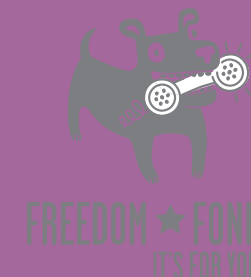
FrontlineSMS, мобильные телефоны, настольные компьютеры, на которых установлена система Freedom Fone call-in

ССЫЛКИ, ГДЕ МОЖНО УЗНАТЬ ПОДРОБНЕЕ:

Freedom Fone: www.freedomfone.org



SOCIAL DEVELOPMENT NETWORK



FREEDOM FONE

СПЛАНИРУЙТЕ СВОЮ АКЦИЮ

- Постарайтесь найти надежные источники информации. Акция Инфонет, отслеживающая бюджетные затраты, основывалась на государственных данных, информации, собранной группами для социального развития, и запросах, опубликованных на вебсайте, или через текстовые сообщения. Таким образом, Инфонет базировался на многочисленных источниках, что помогло создать более полную картину, а также проверить известную информацию.
- Любая платформа для передачи текстовых сообщений должна быть приспособлена к нуждам ваших пользователей. Некоторые программы хороши для распространения актуальных новостей, рассылая одно и то же сообщение множеству пользователей; другие – лучше приспособлены к предоставлению уникальной информации по запросу.
- Работа с текстовыми сообщениями, информацией, передачей голосовых данных с помощью мобильных телефонов, скорее всего потребует переговоров с поставщиками телекоммуникационных услуг, что может занять достаточно много времени и быть дорогостоящим. Узнайте у организаций с подобными вашим проектам, как им удалось их организовать; уточните, какие телекоммуникационные компании могут предоставить скидку для некоммерческих организаций.
- Определенная информация может быть лучше донесена через вебсайт или голосовые услуги такие, как Freedom Fone. Многие проекты используют комбинацию методов с целью расширить охват аудитории. Если вы будете отслеживать участие населения в вашей акции, возможно, вы сможете определить, в каких регионах население наиболее активно, по количеству зарегистрированных позвонивших или с помощью быстрых опросов в виде текстовых сообщений.



УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

НАЗВАНИЕ: МойВопрос, МойОтвет (MyQuestion, MyAnswer)

КТО: ОдинМир Великобритании/Образование как вакцина против СПИДА (OneWorld UK/Education as a Vaccine Against AIDS)

ГДЕ: НИГЕРИЯ

ВЕБСАЙТ: <http://mobile.oneworld.net>

ОПИСАНИЕ

Молодому населению Нигерии сложно получить достоверную информацию о половой и репродуктивной медицинской информации из-за существующей стигмы и табу. В результате сотрудничества английской и местной неправительственной организаций, «Образование в качестве вакцины против СПИДА», была разработана акция с использованием мобильных телефонов МойВопросМойОтвет (MyQuestion/MyAnswer), позволяющая молодым людям взять под контроль собственное сексуальное и медицинское образование анонимно и безопасно. Проект MyQuestion/MyAnswer полагается на умение аудитории обращаться с мобильным телефоном, а также на факт, что информация, получаемая молодыми людьми на их мобильные телефоны является частной, и получатели не будут критиковаться взрослыми. Вопросы могут быть отправлены с помощью текстовых сообщений, а ответы включают в себя медицинские факты, адреса местных клиник, или возможность напрямую поговорить по телефону с медицинским консультантом. Вопросы впоследствии добавляются в базу данных «Часто задаваемые вопросы». «Поиск людей, которые бы разговаривали с молодежью напрямую и открыто, было нашей самой важной задачей», - говорит менеджер проекта Уджу Офамата. «Использование

позволяет людям задать вопросы: р3

услуги заинтересованными не вызвало проблем». За первые 2 года существования проекта организацией было получено около 60,000 вопросов.

ИСПОЛЬЗОВАВШИЕСЯ ИНСТРУМЕНТЫ: mobile платформа преобразованная из программы open source (Apache web сервер, приложение PHP, база данных MySQL), вебсайт, мобильные телефоны.

ОХВАТ: Национальный; основное внимание акции было сосредоточено на жителях городов и пригородов в Южной Нигерии.

СТОИМОСТЬ: USD\$30,000 на телекоммуникационные затраты, USD\$10,000 на кампанию в прессе, USD\$60,000 на зарплаты и организацию проекта.

РЕСУРСЫ: Местные партнеры, кампания в прессе. Благодаря тому, что организаторы акции действовали в партнерстве с местной неправительственной организацией с богатым опытом мобилизации молодого поколения, акция была воспринята как заслуживающая доверие. Крупная кампания в прессе, в печати, на радио и телевидении донесла информацию об акции до молодого поколения.

ВРЕМЯ: 5 месяцев на создание и запуск мобильной платформы. Переговоры с телекоммуникационными компаниями заняли как минимум 3 месяца. Проект продолжается.

УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ: 4 из 5
ССЫЛКИ, ГДЕ МОЖНО УЗНАТЬ ПОДРОБНЕЕ:



HTTP://MOBILE.ONEWORLD.NET

Видео о проекте: <http://bit.ly/WxXsS> (youtube.com)

Вебсайт электронного обучения: <http://www.learningaboutliving.org/southHTTP>

СДЕЛАЙТЕ САМИ

Спросите себя

- Каким образом вы будите собирать данные, которые вы планируете предоставлять пользователям? Каким источникам вы можете доверять?
- Разрешите ли вы людям добавлять собственную информацию в ходе акции?
- Существует ли уже разработанная программа, которую вы можете использовать для сбора вопросов и передачи информации, или вам придется создавать собственный механизм?
- Каков ваш медиа план для максимального увеличения участия в вашей акции?
- Какое происходящее важное событие вы сможете использовать для того, чтобы привлечь к вашей акции как можно большее внимание?
- Кроме предоставления необходимых фактов нуждающемуся населению, определена ли вами дополнительная цель (влиятельная фигура или организация), которая обладает властью изменить ситуацию? Можете ли вы попросить сторонников обращаться к этой фигуре или организации напрямую?
- Возможно, в ходе вашей акции вам будет необходимо собрать и транслировать деликатную информацию. Возникнут ли в связи с этим проблемы безопасности и неприкосновенности частной жизни? Какие меры вы собираетесь предпринять в связи с этим?

позвольте людям задать вопросы: p4

Несколько идей, которые помогут вам организовать задуманное

- 1 Для того, чтобы сделать для участников вашей акции посылку текстовых сообщений бесплатным, вы можете приобрести короткий код у поставщика телекоммуникационных услуг. Короткие коды предназначены для более легкого запоминания, по сравнению с обычными мобильными номерами. К тому же, совместно используемый короткий код, может оказаться гораздо доступнее, чем выделенные номера.
- 2 Если традиционная система вопросов-ответов не является особенно привлекательной для вашей аудитории, вы можете представить вашу информацию в форме развлекательных и образовательных тестов.
- 3 Задайте вопрос на дискуссионную тему и постарайтесь собрать мнения общественности с помощью текстовых или голосовых сообщений. В ответ отправьте ссылку, где участники смогут найти больше информации об интересующих их вопросах.
- 4 Если вы получите согласие людей использовать их контактную информацию, вы сможете связаться с ними в будущем в рамках нового проекта.
- 5 Во время протестов или демонстраций, попросите участников отправить на ваш номер текстовое сообщение, если они хотят получать обновления о действиях полиции, мерах безопасности, юридической и медицинской помощи во время события

ПОПУЛЯРНЫЙ СПОСОБ

Создайте собственный коллцентр с бесплатными входящими звонками и интерактивным голосовым меню

FreeSwitch (<http://www.freeswitch.org/>) - это бесплатная программа open source, позволяющая предоставлять информацию с помощью голосовой почты и интерактивного голосового меню. После того, как программа установлена, вы можете создать меню интерактивных речевых ответов (IVR), и система сможет отвечать на уникальные вопросы, произнесенные звонящими или набранными ими на телефонной клавиатуре. IVR предоставляет людям запрограммированную вами информацию. Эта информация либо заранее записана, либо предоставляется динамично, в зависимости от заданного вопроса.



позвольте людям задать вопросы: p5

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

БРЕНДА БУРЕЛЛ ИЗ КУБАТАНЫ О МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНАХ:

«Самая крупная и растущая мировая технология – это мобильные телефоны, особенно в развивающихся странах, где они стали инструментом коммуникации обывателя. Сейчас активисты сконцентрированы на текстовых сообщениях, как способе участия в акциях, однако, в этой области еще много места для инноваций».

УДЖУ ОФОМАТА ИЗ MYQUESTION, MY ANSWER ОБ ОБЪЕДИНЕНИИ ЛЮДЕЙ С ПОМОЩЬЮ РАЗНЫХ ПЛАТФОРМ

«В нашей акции смс, голосовые услуги и веб были объединены. На некоторые вопросы невозможно ответить с помощью 160 знаков, максимуме для текстовых сообщений. Иногда мы предлагаем людям воспользоваться нашей бесплатной телефонной линией и побеседовать с нами напрямую. Иногда стоит обсудить несколько вариантов, прежде чем предлагать людям подходящее решение».

ЕВАН «РАББЛЕ» ХЕНШАУ-ПЛАТ, ТЕХНОЛОГ, О СИЛЕ ГОЛОСА:

«Текстовые сообщения кажутся технологией развивающихся стран, однако, важно понимать, что люди используют мобильные телефоны для телефонных звонков. Раньше телефон был некой технологией, контролируемой телекоммуникационными монополиями, однако, в течение последних нескольких лет в телефонии произошло своего рода возрождение, организовавшие голосовые услуги через интернет. Теперь вы можете управлять собственной телефонной компанией, функционирующей с помощью бесплатной программе.