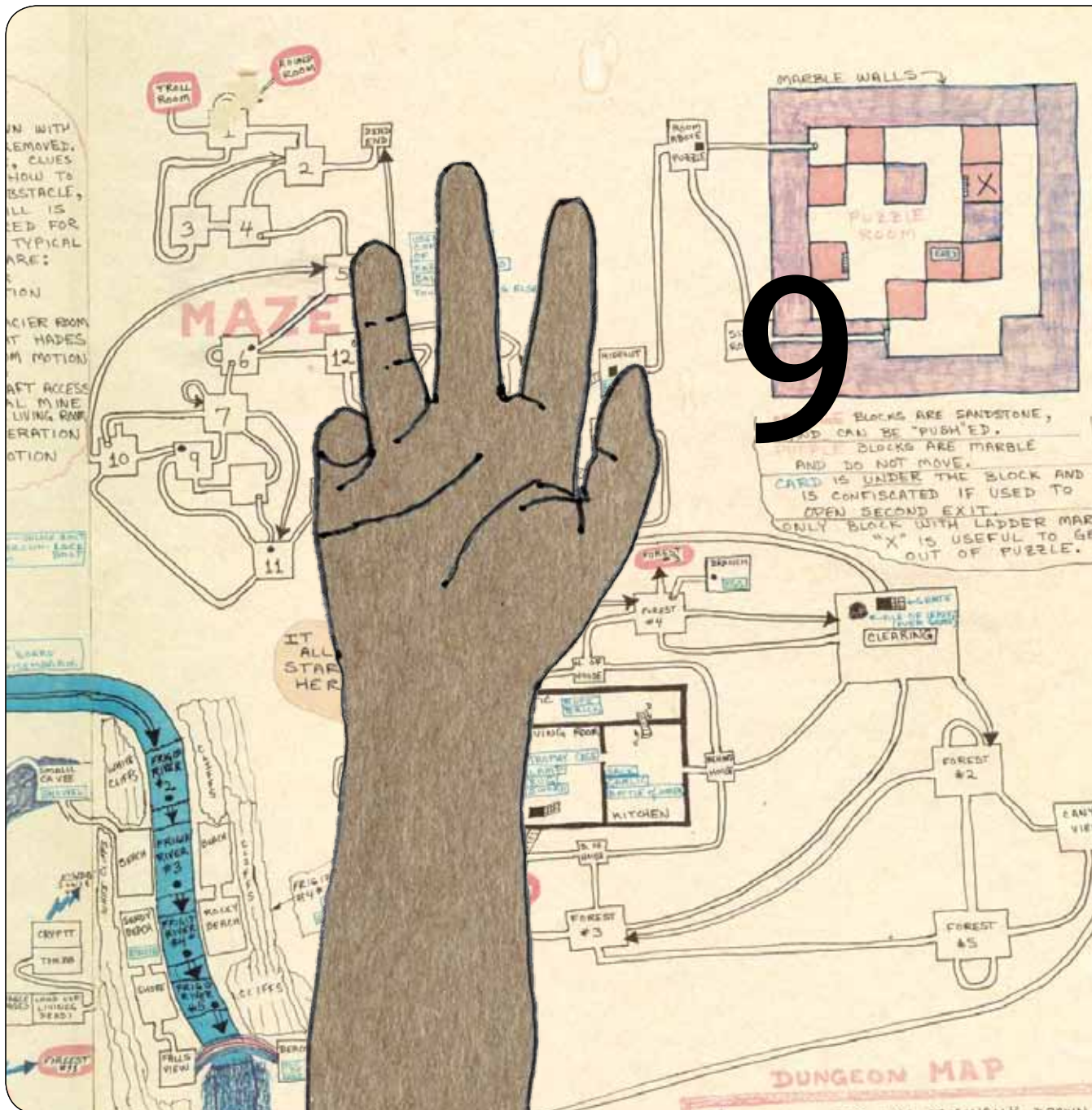


9

會聆聽的科技

引導發問

當主流資訊來源不完整或者有誤導時，或者其他方式的溝通有困難時，此策略可助於將重要訊息傳達給大眾。



視頻實例

● Infonet (資訊網)

Social Development Network (社會發展網絡)，東非公民可以發送短訊至 Infonet的”預算追蹤平台”來得知政府用於發展項目的支出，用戶提出的問題能夠幫助建立對於政府支出的了解，人們還可以對這些項目進行評論，資訊審核、辯論、增加新的資訊，或者與當地社會發展組織聯絡，他們可以幫忙詢問政府支出的分配和使用。至今，超過36,000的發展項目已經在網站上建檔，在第一個月就有25,000人在他們的手機上使用這個工具，並有15,000的網頁點擊量。

使用工具：資料庫(WampServer: Apache, PHP, MySQL)、網頁、手機

更多資訊：

預算追蹤工具：(WampServer: Apache, PHP, MySQL)

社會發展網絡：<http://www.sodnet.org/>

● Freedom Fone (自由電話)

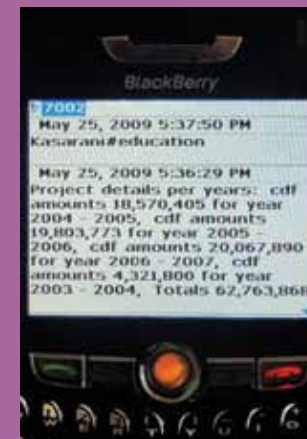
津巴布韋的運動人士

Kubatana是一個媒體和通訊項目，它整合、放大和傳播在津巴布韋民間的資訊，這些資訊發佈在www.kubatana.net網站，以及定期的電子報和手機短訊進行宣傳，還有郵寄給個人和組織的各類的資料，包括出版物、報告、CD和DVD。針對行動電話在發展中國家越來越廣泛，Kubatana正在創造一個開放源碼的軟件平台，名為Freedom Fone，用來向社區和以發展為導向的組織推動使用Interactive Voice Response (IVR) (互動式語音)，Freedom Fone能夠幫助這些組織發展任何一種語言的語音自動資訊系統。

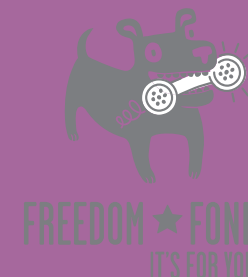
使用工具：FrontlineSMS、手機、運行Freedom Fone自動語音系統的桌上型電腦

更多資訊：

Freedom Fone: www.freedomfone.org



SOCIAL DEVELOPMENT NETWORK



FREEDOM FONE

計劃你的行動

- 以下是尋找資訊來源的例子，Infonet的預算追蹤的資訊包括政府資料、社會發展團體收集到的資料、和短訊查詢以及網站訪問者帶來的資訊。Infonet使用這種群眾外包的方式蒐集資料，然後整合這些資料成新資訊，並同時審核現有資料。
- 任何你選擇的短訊平台都需要客製化來滿足受眾的需求，某些平台優於轉發即時資訊，某些平台則優於則能根據不同提問者給予不同的回覆。
- 使用手機短訊、數據或者通話服務可能需要和電信公司比價，這既耗時又昂貴，問問其他人如何比價，看看哪些供應商可以提供批量或者折扣給非盈利組織。
- 某些資訊透過網站傳達效果比較好，某些資訊透過像Freedom Fone的語音服務傳達比較好，許多組織搭配多種資訊傳達的方式來達到最好的效果。
- 當你需要追蹤運動參與度的時候，透過手機號碼或者發送問卷短訊就能快速確定哪個區域的參與度最高。



案例研究

行動名稱：MyQuestion, MyAnswer（我的問題、我的回答）
發起者：來自英國的OneWorld（一個世界）和Education as a Vaccine Against AIDS（愛滋病教育疫苗）組織
地點：尼日利亞
網頁：<http://mobile.oneworld.net>

行動描述

因為標籤和禁忌，在尼日利亞的年青人無法獲得正確的性知識和有關生殖系統的資訊，英國的OneWorld和當地的一個名叫Education as a Vaccine Against AIDS的非政府組織，推出了MyQuestion/MyAnswer的手機教育活動，旨在讓年輕人隱密和安全地獲取有關性教育的知識。MyQuestion/MyAnswer活動利用年輕人對手機使用的熟悉度，以及他們訊息的私密性，他們的訊息不會被父母和長輩看到，因此不必擔心被評斷。他們用短訊發送問題，回覆內容包括健康常識、當地診所的聯絡資料，或者直接跟輔導員進行通話，這些問題隨後會整合到常問問答题資料庫中，“有人直接和他們對話是最重要的事情，”項目經理Uju Ofomata說，“然後他們自然會持續使用這項服務。”剛開始的兩年內已經收到將近60,000個問題。

使用工具：由開放源軟件客製的手機平台（Apache網絡伺服器、PHP、MySQL資料庫）、網站、手機。

效果：全國各地的參與，用戶集中在城市和尼日利亞南部郊區。

經費：\$30,000美金用於電信費用，\$10,000美金宣傳費，\$60,000用於薪資和項目管理。

資源：包括當地的合作夥伴以及媒體的參與，透過和當地有豐富年青人經驗的非政府組織合作，這個運動被認定為可信賴和可靠的；主流的新聞媒體在報章雜誌、廣播、電視新聞節目報導這個運動。

時間：5個月來建立和啟用手機平台，與電信公司的協商超過3個月的時間。項目目前持續進行。

難度：4（總分為5）

更多資訊：

關於項目的視頻：<http://bit.ly/WxXsS> (youtube.com)

線上學習網站：<http://www.learningaboutliving.org/southHTTP>



[HTTP://MOBILE.ONEWORLD.NET](http://mobile.oneworld.net)

自助行動

問題

- 你將如何收集要公開的資料，哪些來源是你信賴的？
- 你允許人們在你的運動中加入他們自己的資料嗎？
- 有無現成可以整合和發送資訊的工具，還是你需要創造全新的工具？
- 為了提高參與度，你的媒體宣傳計劃是什麼？
- 有無時事可以和你的運動結合，來吸引關注？
- 除了直接傳播資訊，是否有受眾（個人或者組織）能夠推動你想要的改變，而你可以鼓勵人們直接與這個受眾對話？
- 你的運動可能透過電信網絡蒐集和傳播敏感信息，這會產生哪些危險？你如何防護？

你可以嘗試的幾種方式

- 1 為了節省用戶的手機短訊費用，你可以向電信業者購買一個的短碼，短碼比普通的手機號碼更容易記住，而共享的短碼遠比一般手機號碼的費用便宜。
- 2 假使受眾不喜歡簡單的問與答形式，你可以提供娛樂性和教育性的活動，如比賽。
- 3 提出一個具有爭議性的議題，然後通過短訊或語音留言收集意見，接著回應一個相關資訊或者參考資料給受眾。
- 4 如果人們同意，你可以使用他們的聯絡資料保持聯繫。
- 5 在行動或示威活動中，告訴支持者如果想要得到活動的即時資訊，可以發送短訊申請，獲取有關警方的行動、相關安全措施、法律或者醫療支援。

特色工具

建立免付費電話中心和語音互動系統

FreeSwitch(<http://www.freeswitch.org/>)是個免費的開放源軟件系統，能讓你透過語音信箱和互動語音來提供資訊。一旦啟用，你可以建立互動語音回覆（IVR）菜單，系統即會針對用戶以語音或鍵盤輸入方式提出的特定問題作出回應，IVR會根據程式自動回覆，包括客製化的動態回覆，或是預先錄製好的固定答案。



引導發問: 5

提示

BRENDA BURRELL, 來自KUBATANA, 關於手機：

“當今世界發展最快速的科技工具是行動電話，特別在發展中國家，手機已經成為普及的溝通工具，在運動中人們也經常使用手機短訊，但是有許多新科技我們可以創新。”

UJU OFOMATA, 來自MYQUESTION, MY ANSWER (我的問題, 我的回答), 關於跨平台溝通：

“在我們的運動中，短訊，電話通話和網絡是串連的，有些問題無法在短訊裡的160個字元的限制中回答清楚，有時候，我們請人們撥打我們的免付費電話，讓他們直接和我們對話，你可能需要相當的了解才能給予他們正確的答案。”

EVAN ‘RABBLE’ HENSHAW-PLATH, 科技專家, 關於聲音的力量：

“短訊似乎是發展中國家普遍使用的技術，但人們也使用行動電話來通話，電話曾經被電信公司壟斷，但在過去幾年裡，科技的進步發展到互聯網上可以通話，現在你甚至可以用免費軟件在網上營運電話公司。”