

6

溝通與聯絡

通訊管理

本張卡片的策略可助你管理和維持人脈，充分利用關係資源。

視頻實例

● 組織和動員聯絡人

開放源軟件倡導者和電腦工程師

CiviCRM是個免費的開放源軟件，可以用來管理你的關係網絡，它可以發送群組郵件並追蹤收件人反應，藉以規劃活動和募款。就像一個通信錄，CiviCRM用數據庫把聯絡人的資料整合，同時追蹤聯絡人之間的交流互動（發送郵件，回覆郵件，參與活動）。CiviCRM把資料存置在你的網路伺服器上，這樣你就可以安裝保護系統確保信息不外漏，同時在任何地方上網使用資料。

使用工具：CiviCRM軟件需要在有PHP和MySQL的網路伺服器上運行，可選擇使用Drupal或Joomla或獨立的資料管理系統。

更多資訊：

網站：<http://civicrm.org/>

免費手冊：<http://bit.ly/hlecw> (flossmanuals.net)

● 提供重建資訊

Mercy Corps（美慈）組織和FrontlineSMS

印尼海嘯後的重建工作中，Mercy Corps（美慈）組織使用FrontlineSMS軟件發送針對受眾的手機短訊，FrontlineSMS是一個免費的開放源軟件，可以發送短訊給客製化的聯絡人群組，Mercy Corps利用這個軟件給不同的受眾發送不同的短訊；透過手機，受災戶可以即時獲得最新資訊。

使用工具：FrontlineSMS軟件，行動電話

更多資訊：

FrontlineSMS軟件：<http://www.frontlinesms.com/>

Mercy Corps（美慈組織）和FrontlinesSMS：

<http://bit.ly/2log3e> (ictupdate.cta.int)



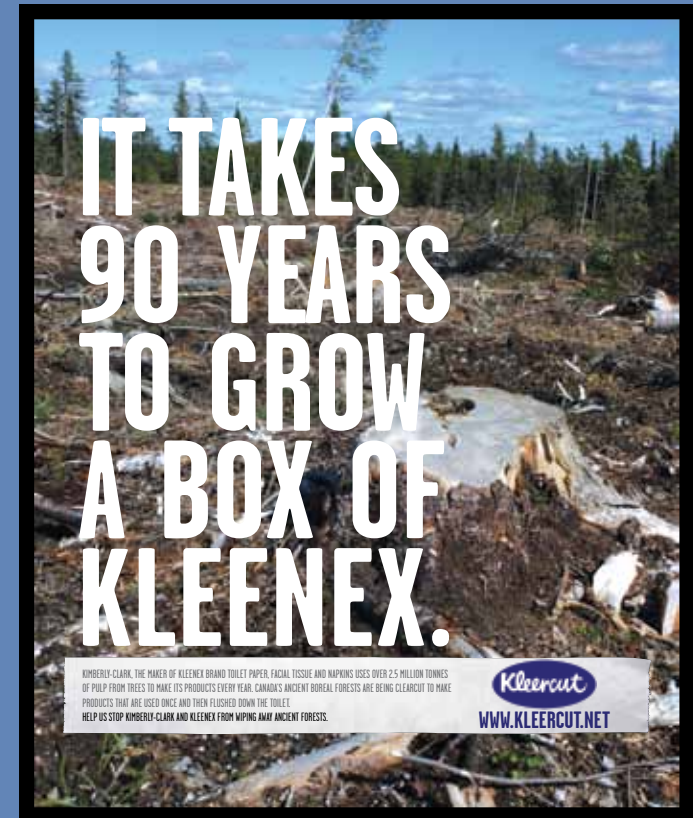
CIVICRM



FRONTLINESMS

計劃你的行動

- 建立聯絡人資料庫具有一定難度，你如何知道人們希望和你的運動保持怎樣的關係？他們想收到某個活動的一次性資訊，還是他們樂於定期接收有關你完整活動的資訊？
- 聯絡人的資料越正確，你和他們的關係就越緊密，你該如何使你的聯絡人資料庫更加正確和完整？
- 使用電郵收集聯絡人的資料是否比在網站填寫資料表更可靠？是否可以用在社交網站上建立活動專頁的方式來吸引支持者加入？重要的是，要謹慎計劃收集人們資料的方式，同時告知收集的原因及用途。
- 盡可能將資訊分類傳達給人們，給所有人發送群組信可能導致你的訊息被忽略，同時把你的信都歸類為垃圾郵件，你可以向支持者諮詢他們偏好的溝通方式：格式（電郵、短訊、視頻），類型（電子報、特定行動、聚會活動）和接收頻率（每日、每週、每月）。
- 除了傳達資訊給聯絡人，你也可以將人們彼此連結到當前的活動聚會和行動中，或幫助他們組織在地的，更具體的運動。



案例研究

行動名稱：Kleercut

發起者：Greenpeace（綠色和平）組織

地點：北美洲

網站：<http://kleercut.net/>

行動描述

Kleercut運動由Greenpeace（綠色和平）組織發起，為制止Kimberly-Clark（金佰利）公司使用原本纖維的運動，Greenpeace使用CiviCRM收集Kleercut網站到訪者的聯絡方式，接著每月一到兩次發送提醒電郵，這些郵件呼籲人們採取行動，如返回Kleercut網站向Kimberly-Clark公司股東發送一封反應電郵，或請他們直接參與附近的行動。Kleercut還把參與者聯繫起來，讓他們建立並管理區域性或各城市的電郵通信錄，項目工作人員Richard Brooks說：“我們無法在每個城市和鄉鎮都組織行動，因此授權參與者，讓他們自己組織活動很重要，因為我們提供的Kleercut行動包，包含工具書，海報和媒體出版物，我們可以發動一萬人參與活動，而不是僅僅只有我們五個工作人員。”Kleercut通過CiviCRM來追蹤人們的參與程度，他們發現有15%到20%收到電郵的人有採取行動，“此回應率比Greenpeace的平均數據高。”Richard說道。在2009年8月，Kimberly-Clark公司同意對其產品中採用的纖維制定標準，Kleercut運動圓滿結束。

使用工具：網站使用Drupal，管理聯絡人使用CiviCRM軟件。Richard說：“當可使用的工具越來越多，像Facebook、YouTube、MySpace和Twitter，我們也跟著使用它們。”

效果：歷經5年的運動，總計30,000人在網站上註冊，大部分來自北美。網站分為英文和法文版本。

經費：幾千美元於整合製作Drupal和CiviCRM功能的新網站，以及設計網站視覺標幟。網絡託管費每月50至60美元。另加項目人員的工資。

資源：一旦宣傳和聯絡人管理工具正式使用後，在技術方面就不再有大量支出，“網站上許多的內容：如故事，博客和行動列表，其中80%由項目人員完成，”Richard說。

時間：4至5個月實施，製作網站和資料管理系統。運動在2004年9月發起，2009年8月結束。

難度：3（總分是5）

更多資訊：

Kleercut的開放源運動：<http://www.kleercut.net/en/open-source-campaigning>



自助行動

問題

- 你最需要的聯絡人有哪些人，你如何接近他們？一旦他們加入，你如何讓他們繼續參與你的運動？
- 你如何透過媒體吸引注意並帶動更多人參與運動？
- 如何使你的支持者幫你把電郵、影像、圖片轉發到他們的博客和社交網絡，吸引更多的人加入？
- 如何簡易地把聯絡人從資料庫中移除？
- 保障聯絡人安全和隱私的步驟有哪些？你會把聯絡人資料存放在自己的伺服器上嗎？如遭盜取或遺失，如何定期備份？
- 你認為支持者的行動和反應中，哪些最需要追蹤？組織活動，吸收更多聯絡人，簽署請願書，還是發送電郵？

你可以嘗試的幾種方式

- 1 除了追蹤支持者的反應，收集那些有能力創造改變的受眾的聯絡方式，即使他們並不支持你的運動也無所謂，當你（或你的支持者）需要發送針對性郵件給這些受眾好追蹤他們的反應的時候，就可以利用這些聯絡資料。
- 2 支持者可以發短訊回覆是否願意接收有關你運動的手機快訊訊息。
- 3 根據支持者提供的信息，並在他們同意下，為支持者最集中的地區繪製一張支持者分佈地圖。
- 4 幫助支持者聯絡在他們附近的受眾，協助他們自己組織活動，借助聯絡人管理工具，你不需要把人們的聯絡方式透露給其他人，也可以分享聯絡人資料。
- 5 在現場活動中，邀請人們登記收信人名單，以獲得運動即時報告和有關資訊的短訊或電郵。

特別工具

與支持者保持聯絡

The Organizers' Database (組織者資料庫) (<http://organizersdb.org/>) 是一個免費軟件，有了它你可以更容易追蹤你與支持者、運動伙伴和其他聯絡人的交流互動，除了儲存聯絡人的名字和地址，此軟件也可輕易地把聯絡人資料轉換為電郵，信函和郵寄地址標籤，你還可以使用它來追蹤捐款和已發訊息。只有裝有Windows操作系統的電腦才可以使用此軟件，CiviCRM軟件則可以應用於所有的操作系統 (<http://civicrm.org/>)。



提示

RICHARD BROOKS, 來自KLEERCUT和GREENPEACE (綠色和平組織), 關於能力:

“如果透過網絡把人們組織起來對於你的運動來說特別重要，你應該確保你有執行的能力。我們的活動比計畫晚結束，但當活動逐漸變成多重策略時，我們比剛開始維持網絡工作吃力。”

KEN BANKS, 來自FRONTLINESMS, 關於訊息定位:

“在與人們建立關係時，很重要的一點是你不能發送那些他們不願收到的訊息，因為你不希望打擾他們，令他們厭煩或引起他們的反感。把聯絡人歸類為不同群組，可以確保在執行時避免這個問題，根據你選擇使用的軟件和系統，你可以輕鬆地辨識和定位特定受眾，從而分類你想傳達的訊息。”

MICHAL MACH, 來自CIVICRM, 關於開放源工具的技術支援:

“各種軟件工具的網上的專家同好社群很多，特別是免費的開放源軟件，這些重要的社群幫助人們客製化軟件，進而滿足不同的需求。因此如果你使用特定聯絡人資料管理軟件的時候，我建議你把使用經驗分享給其他人，讓更多的人受惠。”