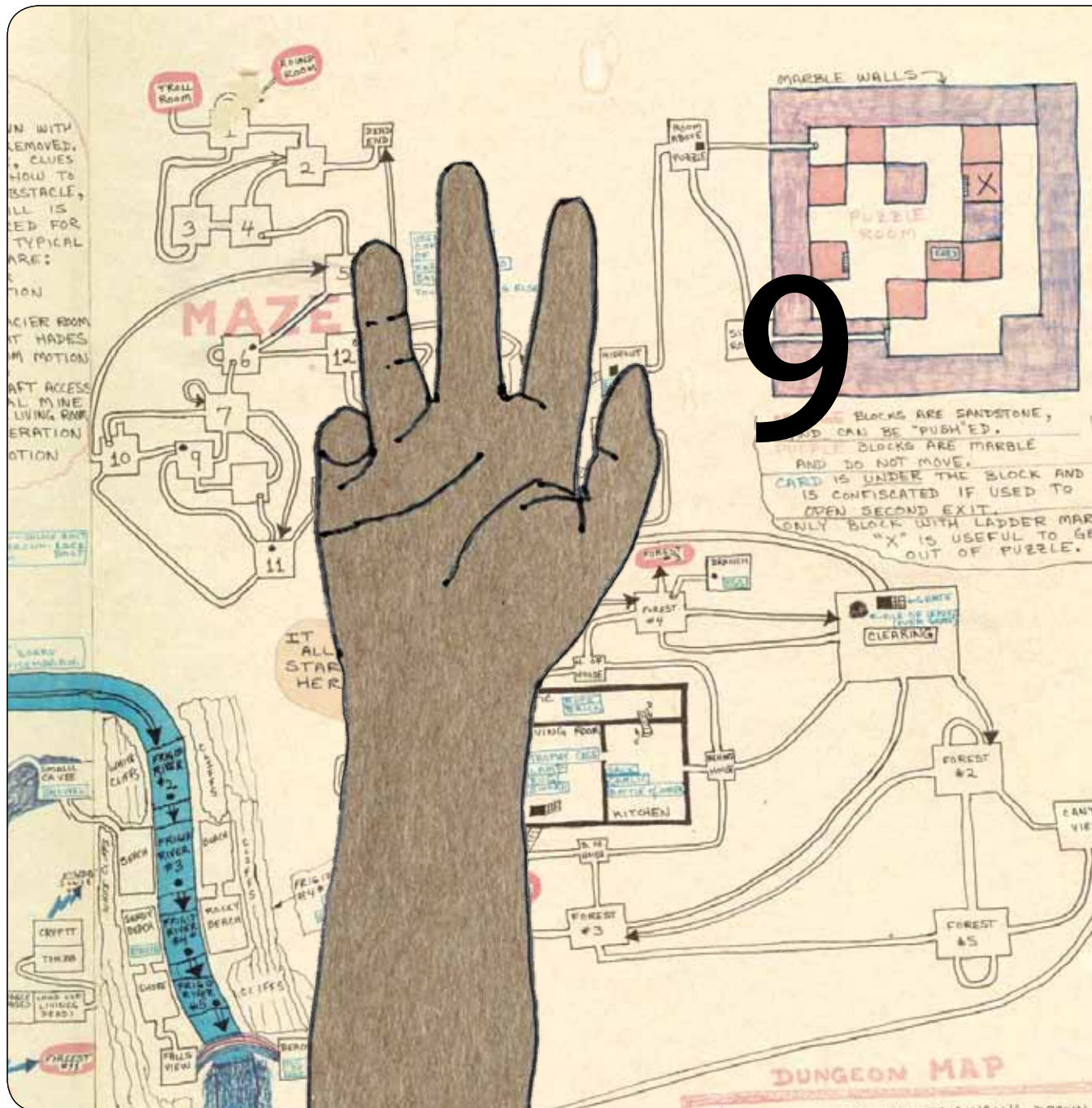


# 9

## 会聆听的科技

### 引导发问

当主流资讯来源不完整或者有误导时，或者其他方式的沟通有困难时，此策略可助于将重要讯息传达给大众。



## 视频实例

### ● Infonet (资讯网)

Social Development Network (社会发展网络), 东非公民可以发送短讯至Infonet的”预算追踪平台”来得知政府用于发展项目的支出, 用户提出的问题能够帮助建立对于政府支出的了解, 人们还可以对这些项目进行评论, 资讯审核、辩论、增加新的资讯, 或者与当地社会发展组织联络, 他们可以帮忙询问政府支出的分配和使用。至今, 超过36,000的发展项目已经在网站上建档, 在第一个月就有25,000人在他们的手机上使用这个工具, 并有15,000的网页点击量。

**使用工具:** 资料库 (WampServer: Apache, PHP, MySQL)、网页、手机

**更多资讯:**

**预算追踪工具:** (WampServer: Apache, PHP, MySQL)

**社会发展网络:** <http://www.sodnet.org/>

### ● Freedom Fone (自由电话)

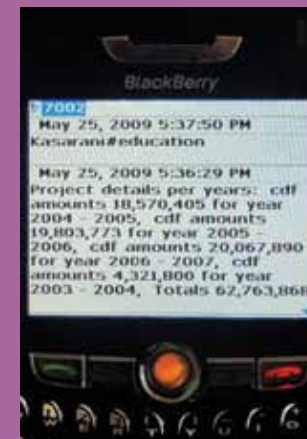
津巴布韦的运动人士

Kubatana是一个媒体和通讯项目, 它整合、放大和传播在津巴布韦民间的资讯, 这些资讯发布在[www.kubatana.net](http://www.kubatana.net)网站, 以及定期的电子报和手机短讯进行宣传, 还有邮寄给个人和组织的各类的资料, 包括出版物、报告、CD和DVD。针对行动电话在发展中国家越来越广泛, Kubatana正在创建一个开放源码的软件平台, 名为Freedom Fone, 用来向社区和以发展为导向的组织推动使用Interactive Voice Response (IVR) (互动式语音), Freedom Fone能够帮助这些组织发展任何一种语言的语音自动资讯系统。

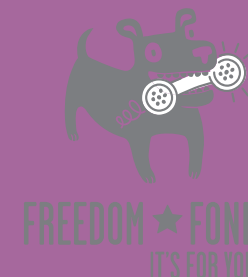
**使用工具:** FrontlineSMS、手机、运行Freedom Fone自动语音系统的桌上型电脑

**更多资讯:**

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



SOCIAL DEVELOPMENT NETWORK



FREEDOM FONE

## 计划你的行动

- 以下是寻找资讯来源的例子，Infonet的预算追踪的资讯包括政府资料、社会发展团体收集到的资料、和短讯查询以及网站访问者带来的资讯。Infonet使用这种群众外包的方式搜集资料，然后整合这些资料成新资讯，并同时审核现有资料。
- 任何你选择的短讯平台都需要客制化来满足受众的需求，某些平台优于转发即时资讯，某些平台则优于能根据不同提问者给予不同的回覆。
- 使用手机短讯、数据或者通话服务可能需要和电信公司比价，这既耗时又昂贵，问问其他人如何比价，看看哪些供应商可以提供批量或者折扣给非盈利组织。
- 某些资讯透过网站传达效果比较好，某些资讯透过像Freedom Fone的语音服务传达比较好，许多组织搭配多种资讯传达的方式来达到最好的效果。
- 当你需要追踪运动参与度的时候，透过手机号码或者发送问卷短讯就能快速确定哪个区域的参与度最高。

引导发问: 2



ONEWORLD UK/EDUCATION AS A VACCINE AGAINST AIDS

## 案例研究

**行动名称：**MyQuestion, MyAnswer（我的问题，我的回答）  
**发起者：**来自英国的OneWorld（一个世界）和Education as a Vaccine Against AIDS（爱滋病教育疫苗）组织  
**地点：**尼日利亚  
**网页：**<http://mobile.oneworld.net>

### 行动描述

因为标签和禁忌，在尼日利亚的年轻人无法获得正确的性知识和有关生殖系统的资讯，英国的OneWorld和当地的一个名叫Education as a Vaccine Against AIDS的非政府组织，推出了MyQuestion/MyAnswer的手机教育活动，旨在让年轻人隐密和安全地获取有关性教育的知识。MyQuestion/MyAnswer活动利用年轻人对手机使用的熟悉度，以及他们讯息的私密性，他们的讯息不会被父母和长辈看到，因此不必担心被评断。他们用短讯发送问题，回覆内容包括健康常识、当地诊所的联络资料，或者直接跟辅导员进行通话，这些问题随后会整合到常问问题资料库中，“有人直接和他们对话是最重要的事情，”项目经理Uju Ofomata说，“然后他们自然会持续使用这项服务。”刚开始的两年内已经收到将近60,000个问题。

**使用工具：**由开放源软件客制的手机平台（Apache网络伺服器、PHP、MySQL资料库）、网站、手机。

**效果：**全国各地的参与，用户集中在城市和尼日利亚南部郊区。

**经费：**\$30,000美金用于电信费用，\$10,000美金宣传费，\$60,000用于薪资和项目管理。

**资源：**包括当地的合作伙伴以及媒体的参与，透过和当地有丰富年青人经验的非政府组织合作，这个运动被认定为值得信赖和可靠的；主流的新闻媒体在报章杂志、广播、电视新闻节目报导这个运动。

**时间：**5个月来建立和启用手机平台，与电信公司的协商超过3个月的时间。项目目前持续进行。

**难度：**4（总分为5）

### 更多资讯：

**关于项目的视频：**<http://bit.ly/WxXsS> (youtube.com)

**线上学习网站：**<http://www.learningaboutliving.org/southHTTP>





## 自助行动

### 问题

- 你将如何收集要公开的资料，哪些来源是你信赖的？
- 你允许人们在你的运动中加入他们自己的资料吗？
- 有无现成可以整合和发送资讯的工具，还是你需要创造全新的工具？
- 为了提高参与度，你的媒体宣传计划是什么？
- 有无时事可以和你的运动结合，来吸引关注？
- 除了直接传播资讯，是否有受众（个人或者组织）能够推动你想要的改变，而你可以鼓励人们直接与这个受众对话？
- 你的运动可能透过电信网络搜集和传播敏感信息，这会产生哪些危险？你如何防护？

### 你可以尝试的几种方式

- 1 为了节省用户的手机短讯费用，你可以向电信业者购买一个的短码，短码比普通的手机号码更容易记住，而共享的短码远比一般手机号码的费用便宜。
- 2 假使受众不喜欢简单的问与答形式，你可以提供娱乐性和教育性的活动，如比赛。
- 3 提出一个具有争议性的议题，然后通过短讯或语音留言收集意见，接着回应一个相关资讯或者参考资料给受众。
- 4 如果人们同意，你可以使用他们的联络资料保持联系。
- 5 在行动或示威活动中，告诉支持者如果想要得到活动的即时资讯，可以发送短讯申请，获取有关警方的行动、相关安全措施、法律或者医疗支援。

## 特色工具

### 建立免付费电话中心和语音互动系统

FreeSwitch(<http://www.freeswitch.org/>)是个免费的开源软件系统，能让你透过语音信箱和互动语音来提供资讯。一旦启用，你可以建立互动语音回覆（IVR）菜单，系统即会针对用户以语音或键盘输入方式提出的特定问题作出回应，IVR会根据程式自动回覆，包括客制化的动态回覆，或是预先录制好的固定答案。



引导发问: 5

## 提示

### BRENDA BURRELL, 来自KUBATANA, 关于手机：

“当今世界发展最快速的科技工具是行动电话，特别在发展中国家，手机已经成为普及的沟通工具，在运动中人们也经常使用手机短讯，但是有许多新科技我们可以创新。”

### UJU OFOMATA, 来自MYQUESTION, MY ANSWER（我的问题，我的回答）， 关于跨平台沟通：

“在我们的运动中，短讯，电话通话和网络是串连的，有些问题无法在短讯里的160个字元的限制中回答清楚，有时候，我们请人们拨打我们的免付费电话，让他们直接和我们对话，你可能需要相当的了解才能给予他们正确的答案。”

### EVAN ‘RABBLE’ HENSHAW-PLATH, 科技专家，关于声音的力量：

“短讯似乎是发展中国家普遍使用的技术，但人们也使用行动电话来通话，电话曾经被电信公司垄断，但在过去几年里，科技的进步发展到互联网上可以通话，现在你甚至可以用免费软件在网上营运电话公司。”