



WWW.BIBLIOMIST.ORG

У СКАРБНИЦЮ БІБЛІОТЕКАРЮ

Нові технології успіху: СМС у соціальних проектах

Ефективна комунікація та управління інформаційними потоками стають простішими з появою нових безкоштовних послуг зв'язку. Вам потрібно зібрати бібліотекарів району на тренінг? Повідомити про цікаву подію у сусідньому районі? Поділитися радісною новиною з колегами? Запросити читачів у дискусійний клуб? Терміново відмінити чи перенести захід у зв'язку з непередбачуваною ситуацією? Нагадати про заборговані книги? Зробіть це легким порухом руки – розішліть усім СМС – короткі текстові повідомлення на мобільний телефон. Для цього у пригоді стане онлайн-технологія FrontlineSMS. Знайомтесь з нею тут <http://www.frontlinesms.com/> і дізнайтесь, як СМС-розсилки використовуються у різних соціальних проектах в Україні та за кордоном.

Юрій Селиверстов, представник програми розширення доступу та навчання в Інтернет (IATP) у м. Дніпропетровську, описує два успішних проекти з використанням СМС.

СМС і налагодження партнерських зв'язків. Громадська організація «Тамариск» відіграє роль ресурсного центру для місцевих організацій третього сектору в Дніпропетровській області. Вона організовує і проводить тренінги для неурядових організацій (НУО), круглі столи для представників ЗМІ й місцевої влади. Саме тому «Тамариск» повинна бути у контакті з цільовими аудиторіями й оперативно їх інформувати. Для цього організація зазвичай використовувала електронні списки розсилки, веб-сайт для місцевих НУО, телефон, особисті зустрічі. У березні 2009 р. «Тамариск» разом з IATP запустили пілотний проект, у якому спілкування відбувається за допомогою технології FrontlineSMS, яка розсилає текстові повідомлення на мобільні телефони партнерів. До червня на послугу СМС-розсилки підписалося близько ста організацій, і їхнє число зростає. Усіх абонентів згруповано у кілька категорій в залежності від сфери їхньої діяльності. З початку функціонування



проекту було розіслано понад 300 повідомлень. Гарним прикладом ефективності використання СМС стала презентація Міжнародного фонду «Відродження» на базі «Тамариску» у квітні 2009р. 60% учасників дізналися про цю подію з СМС. Досвід проекту показує, що майже усі повідомлення СМС прочитуються, на відміну від електронних листів, які багато НУО просто не відкривають. Масова розсилка СМС заощаджує час. Текстові повідомлення на телефони не знецінюють інші шляхи інформування, а гармонійно їх доповнюють.

СМС і здоров'я. Ще один проект СМС-інформування проводить організація «Шлях життя», що працює в галузі запобігання поширенню ВІЛ/СНІД і туберкульозу як частина Всеукраїнської мережі людей, які живуть з ВІЛ/СНІД. Цільовими групами проекту є споживачі ін'єкційних наркотиків та колишні ув'язнені. Протягом двох місяців, починаючи з пілотна група користувачів з подвійним діагнозом отримувала СМС-нагадування про необхідність. Після двомісячного періоду абонентів запитали про їхні послуги. Загалом, 90% учасників зазначили, що СМС забути випити таблетки, і вони б хотіли отримувати їх і 10% респондентів сказали, що СМС були некорисними. групи відзначили позитивний психологічний ефект



березня 2009 р. ВІЛ/ТБ прийняти ліки. враження від цієї допомогли їм не надалі. Тільки В цілому 50% послуги СМС-

інформування – повідомлення давали їм зрозуміти, що вони не полишені сам на сам з проблемами, а натомість є люди, які за них вболівають. Проект продемонстрував, що технологія FrontlineSMS була ефективною у сприянні дотриманню пацієнтами визначеного режиму лікування. «Шлях життя» тепер планує рекомендувати використання СМС-нагадувань для усіх клієнтів програми. Щоб збільшити охоплення розсилок, організація планує попросити донорів про додаткове фінансування.

СМС і корисні контакти. СМС-проектами може похвалитися й українська державна структура. У



2007 р. Міністерство закордонних справ України (МЗС) уклало угоду з оператором мобільного зв'язку МТС про автоматичне надсилання повідомлень з контактами консульств і посольств України за кордоном. Як тільки українець вмикає мобільний телефон в іншій країні, йому приходить СМС з адресою та телефонами найближчої української дипломатичної установи у тій країні. У разі непередбачених обставин зв'язок з представниками вітчизняної влади можна налагодити досить швидко. Мобільний оператор розсилає повідомлення безкоштовно, у рамках договору про соціально-корпоративну відповідальність. Олена Ващенко, заступник речника МЗС, каже, що прес-служба МЗС, яка надала

адреси і телефони консульств мобільному оператору, регулярно отримує позитивні відгуки про СМС-інформування від українських туристів, яким знадобилась допомога дипломатичних установ за кордоном.

СМС і безпека. З міжнародного досвіду цікавим прикладом експрес-інформування за допомогою СМС є система термінових повідомлень Університету штату Іллінойс. У разі надзвичайних ситуацій усі, хто зареєструвався на спеціальному сайті, отримують оперативні СМС та електронні листи. Наприклад, при наближенні торнадо, студентам приходять СМС з застереженням і рекомендацією шукати місце, де б сховатися до часу, коли перебувати на вулиці буде безпечно. У січні 2009 р. Університет перейшов на нову систему і використовує технологію компанії MyStateUSA, що пришвидшує доставку СМС, має просту систему підписки на послугу та є більш надійною, оскільки розташована за межами кампусу (студентського містечка). Також програма СМС-застережень дозволяє студентам додатково підписати ще двох людей на отримання СМС та електронних повідомлень про кризові чи небезпечні ситуації. І тут долучаються батьки! Якщо буде оголошено про карантин, пов'язаний з грипом чи про відміну занять через снігопад, батьки студентів теж про це знатимуть і зможуть одразу надати дітям необхідну допомогу чи пораду.



А які проекти могли би впроваджувати Ви за допомогою СМС-повідомлень? Чи відомі Вам приклади використання СМС бібліотеками? Давайте разом подумаємо, як можна використовувати СМС-інформування для поліпшення якості бібліотечних послуг та полегшення роботи бібліотекарів. Впроваджуйте власні СМС-проекти у бібліотеках і діліться корисним досвідом з іншими – програма «Бібліоміст» з радістю допоможе та розповість і вашу історію.

СМС – від англ. SMS (Short Text meSsage) – коротке текстове повідомлення, до 160 символів. Також вживаються похідні форми слова: СМС-ка (есемеска), СМС-нути (есемеснути).

Підготовано за матеріалами: "Outreach, health and SMS in Ukraine" at [Build it Kenny, and they will come...: Where technology meets anthropology, conservation and development](http://www.kiwanja.net/blog/2009/08/outreach-health-and-sms-in-ukraine/) (<http://www.kiwanja.net/blog/2009/08/outreach-health-and-sms-in-ukraine/>); «МЗС має намір відправляти SMS українцям, які виїжджають за кордон» (<http://ua.proua.com/news/2007/06/05/130930.html>); "Alert Used Appropriately" at Daily Illini (<http://www.dailyillini.com/opinions/editorials/2009/06/22/alert-used-appropriately>), Illinois Parents (<http://www.universityparent.com/illinois/2009/06/30/illini-alert-notification-system>).